

【お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）】

2022年7月11日
野村不動産ソリューションズ株式会社

当社は生命保険会社14社、損害保険会社11社を取り扱う総合保険代理店です。当社の企業理念は「私たち野村不動産ソリューションズは、不動産サービスの提供を通じて広く信頼され、高い評価をいただくことで選ばれ続けるナンバーワンブランドを目指します。」と定めています。当社の保険募集においても常にお客様本位で考えお客様のご要望に真摯に向きあうために、以下の方針を定めます。

1. お客様本位の業務運営

当社はお客様が本当に求めるものを提供し、お客様に喜んでいただける商品、サービスを提供できるようお客様のための業務運営を行い、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」を実現してまいります。

- ①当社は「お客様本位の業務運営にかかる方針」を当社ホームページにて公表しております。
- ②当該方針の主な取り組み状況を測る指標を、「お預かりしているご契約件数」「取扱保険会社数」「お客様の声件数」「研修実施回数」「セミナー満足度」の5つとし、定期的に計測し、公表してまいります。
- ③当該方針を基に業務運営し、よりお客様本位の業務運営に向上できるよう、定期的の方針の見直しを行います。
- ④当社ではお客様からいただいた声（苦情・不満・要望・お褒めの言葉）を収集し、定期的集全募集人で共有し、改善のための方法を考え、再発防止に努めております。

2. お客様にとって最善な商品の紹介、サービスの提供

当社は複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、コンプライアンスを重視し、お客様の意向を正しく汲み取り、お客様にとって最善の保険商品を推奨し、相応しいサービスを届けます。

- ①当社はお客様のご意向と実情に応じてコンサルティング活動を行い、適切な商品の提案、勧誘を行い、商品内容やリスクについて十分な説明を行います。

- ②投資性商品の販売に際しては、お客様の投資知識、経験、財産状況の把握を行い、お客様の実情に応じた適切な商品を提案し、お客様に商品とリスクに対する十分な説明を行います。
- ③当社では損害保険会社の商品の募集に際しては当社独自の方針に基づき選定した商品をご紹介します、それがお客様のご意向に沿わない場合には、お客様の求める補償に応じた商品を販売いたします。生命保険会社の商品（インターネット募集及び郵送募集除く）の募集に際しては複数の商品の比較説明、推奨説明を行い誠実にお客様のご意向に対応した商品であることをご確認いただき、販売いたします。
- ④当社はお客様に質の高いご説明や情報提供をできるよう、社内研修等を通じ、常に専門知識の向上に努めてまいります。
- ⑤お客様からの保険金・給付金等の支払請求、契約内容の変更等や契約の保全関係の要望に応じて、保険会社と速やかな連携を図り、代理店として適切なフォローアップを実施します。

3. 利益相反の適切な管理

当社は手数料の多寡による保険商品の推奨を行わず、お客様のご要望に最適な保険商品のご紹介を優先します。また、お客様の契約目的、ニーズ、資産状況等を傾聴し、過度な負担とならない相応しい保険商品の推奨をします。社員の業績評価体系も保険会社のインセンティブ等に左右されることの無いように、お客様満足度、コンプライアンスの実行を評価項目として取り入れています。

- ①当社は当社グループが提供する商品、及び当社グループに影響を与える会社の提供する商品を根拠なく優先的に販売、推奨することはありません。お客様のニーズの把握に努め、実情に沿った商品のご提案をしております。
- ②当社はお客様の多様なニーズにお応えできるよう、乗合代理店として複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結し、商品のラインナップを拡充しております。各保険会社からの販売手数料に多寡はありますが、お客様のご案内においては、商品ラインナップの中からお客様のご意向に最適な商品をご提案できるよう努めてまいります。
- ③当社は企業理念の実現のためにお客様の声・ご意見の報告を社内評価制度に反映しております。また、行き過ぎた勧誘に至らないように個人の契約高のみを業績評価として反映せず、業績はチーム単位での評価を大きく取り入れています。

- ④当社では募集人がお客様のご意向を踏まえた提案を適切に実施しているかの検証のために、必要に応じて管理部門責任者が営業社員にヒアリングを実施し、適切なご提案が行われていたかどうかの検証を行っております。

4. お客様へのわかりやすい情報提供

お客様に保険商品をご理解いただくために、専門用語の使用を控え、明確・平易な表現でパンフレット等を使い、特に生命保険（インターネット募集及び郵送募集除く）の募集に際してはその商品のサービスの基本的利益、損失、その他のリスク、取引条件、同種の保険商品やサービスとの比較、その保険商品をお勧めする理由も含めて、わかりやすく説明します。保険商品のもつリスクは特に強調してご説明し、ご理解の状況を確認します。また、お客様のご事情に即し、適切な説明方法を選択するよう努めてまいります。

- ①当社は生命保険のお申し込みを受けるに際し、保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な事項を記載した「契約概要」「設計書」と、特に注意していただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明（インターネット募集及び郵送募集除く）しています。
- ②個人の生命保険のご提案に際しては、既加入の保険証券分析サービス（システム会社提供のサービス）によりビジュアルでわかりやすい分析シートを用いることでお客様のご理解向上に努めます。
- ③外貨建保険や変額年金など運用リスクがお客様のご負担となる投資性商品については、お客様の金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握し、同種の商品との比較をご説明しながらお客様の事情に即したご提案をしております。
- ④当社はお客様に保険商品のご提案を行うに際しては、その推奨理由を明らかにし、お申込み手続き時には、それがお客様のご意向に即したものであるかどうか改めてご確認いただいております。
- ⑤高齢のお客様、障害をお持ちのお客様が保険商品にご加入される際には、お客様の特性に応じた、わかりやすい説明を行います。特に高齢のお客様にはご家族の同席・同意をお願いするように努めてまいります。

5. 運営方針実現のための取組

当社は上記方針を遵守するために定期的な社内コンプライアンス研修を実施し、保険会社による点検、社内監査によりガバナンス体制を整備し、企業理念の実現をしております。

①定期的なコンプライアンス研修を実施し、組織内ごとにコンプライアンス推進責任者を設け、お客様の声の共有、それに基づく改善の話し合いを実施しています。また、定期的なコンプライアンス試験を従業員に発信し、受験を義務づけています。

②社内外の教育プログラムを活用し、従業員のスキルアップを実施しております。更に、社内の福利厚生制度での各種通信講座プログラムの受講支援を行っています。定期的なコンプライアンス研修を実施し、組織内ごとにコンプライアンス推進責任者を設け、お客様の声の共有、それに基づく改善の話し合いを実施しています。