

# 「お客様本位の業務運営に関する方針」について

ネオトップ株式会社(以下、「当社」といいます。)は、生保乗合代理店として企業理念に「四方よし(買い手よし・売り手よし・世間よし・未来よし)」を掲げ、お客様の商品選択肢を広げ、常にお客様本位で考え、誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

## 1.お客様本位の業務運営

- ・当社は、上記の企業理念に則り、お客様の最善の利益を図るべく、お客様のご意向に寄り添いながら最高品質のサービスを提供し、最適な相談業務（コンサルティング）を行い、お客様のご満足が最大になるよう努めてまいります。
- ・金融庁から2017年3月30日に公表（2021年1月15日に改訂）された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、生保乗合代理店として、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、当該方針を経営会議にて制定し公表しております。
- ・また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に関する取組内容」としてとりまとめていきます。経営会議にて審議を行ったうえで、定期的に更新・公表してまいります。

## 2.お客様の最善の利益の追求

- ・当社が考える「お客様の最善の利益」とは、保険商品を中心とした金融商品の販売・情報提供（コンサルティング）等を通じて、お客様に、安心でゆとりある人生設計（ライフプラン）をご提案して豊かで充実した日々をお送りいただくことであります。また、万一の場合のリスクマネジメントプランをご提案して安心を提供すること、そして、安定した企業経営を実現することです。
- ・当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、全ての営業社員が高度の専門性を有し、コンプライアンスを遵守した業務を行うよう従業員教育を徹底してまいります。お客様とのお取引に際しては、お客様のご意向をしっかりと伺い、一緒に課題を解決していくことによってお客様にとっての最善の利益をご提供できるように努めてまいります。

### 取組方針（アクションプラン）

保険商品をご提案する際にはお客様のご意向を丁寧にお伺いし、ライフプラン等を踏まえた商品のご提案に努めてまいります。また、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかを分かりやすく説明し、お客様にご理解いただけるように努めてまいります。

## 3.利益相反の適切な管理

- ・当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、その管理体制を維持改善してまいります。

### 取組方針（アクションプラン）

当社は複数の保険会社の商品を扱う乗合保険代理店であり、当該業務について保険会社から手数料の支払いを受けます。利益相反によりお客様の利益を不当に害することがないよう、個人向け生命保険をご提案する際には、お客様のご意向をもとにご提案する商品を選別・比較し、営業社員個人による恣意的な商品選別や販売手数料の多少による商品選定が行われない体制を整えてまいります。当社は、利益相反によりお客様の利益を不当に害することがないよう研修体制を整え、従業員教育を徹底してまいります。

## 4.手数料等の明確化

- ・当社は、お客様が負担する手数料その他の費用等についての情報を、商品提供会社が作成した資料を用いて、お客様にとって分かりやすい方法と表現によりご説明・ご提供するよう努めてまいります。

### **取組方針（アクションプラン）**

金融商品取引法の行為規制の一部が準用される、市場リスクを有する特定保険契約（変額保険、外貨建保険等）のご提案に当たっては、お客様への契約締結前交付書面等の説明資料によって、当該商品でお客様のご負担となる費用について正しくご理解いただけるよう丁寧にご説明し、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めてまいります。

## **5.重要な情報の分かりやすい提供**

・当社は、金融商品・サービスの販売・推奨等に際しては、お客様にとって重要な情報となるお取引の条件やリスク等について正しくご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧な情報の提供に努めてまいります。

### **取組方針（アクションプラン）**

保険商品のご提案からご契約にいたるまで、お客様のご意向を丁寧にお伺いし、お客様のご意向を踏まえた商品のご提案に努めてまいります。

お客様に保険商品の内容・仕組みをご理解いただくため、商品概要書（パンフレット）を使用してお客様の知識やご経験等に合わせてご説明する他、特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入に際して特にご注意ください情報を記載した「注意喚起情報」等を交付して、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく平易な言葉でご説明いたします。

商品概要書（パンフレット）等に記載されている、金融商品・サービスの提供会社が販売の対象として想定しているお客様の属性にかかる情報等についても、お客様のご要望に応じてご説明するよう努めてまいります。

運用リスクに自己責任が求められる特定保険契約（変額保険、外貨建保険等）をご提案する際には、契約締結前交付書面等の資料によりお客様がご負担する費用やリスクの内容について、お客様の知識やご経験その他お客様の状況やお取引の目的等に合わせて誤解を招くことがないようご説明し、お客様にご納得いただいたうえでご契約いただけるよう努めてまいります。

※ 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。

## **6.お客様にふさわしいサービスの提供**

・当社は、お客様のライフプランやご意向の把握に努め、資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を踏まえたお客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。

### **取組方針（アクションプラン）**

当社は、複数の保険会社の商品を扱う乗合保険代理店です。保険会社の選定に当たっては、その保険会社が取扱いにふさわしい会社であるかどうかを十分に検討し、お客様のニーズにお応えできる商品ラインナップの構築に努めてまいります。

特定保険契約（変額保険、外貨建保険等）をご提案する際には、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険のご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、ご提案する商品がお客様に真にふさわしい商品であるかどうかをより慎重に判断してまいります。

お客様に個別の商品をご提案する際には、類似商品やサービスの内容等を適宜比較し、お客様のニーズ及びご意向に見合った商品をご提案するよう努めてまいります。

ご契約から保険金・給付金のお支払に至るまで常にお客様のご要望に寄り添い、お客様の満足度の高いサービスを提供し、お客様に選ばれる保険代理店となれるよう適時適切なアフターフォローを行ってまいります。

保険商品等が法令諸規則等にしがって適正に販売されているかをモニタリングするための体制整備をすすめてまいります。

ご高齢のお客様に保険商品のご提案をする際には、ご本人の理解度や判断力を確認しながら、分かりやすい言葉で丁寧にご説明することを心がけます。お客様に寄り添い、特に不利益事項等は十分ご理解いただけるまでご説明いたします。また同時に各保険会社並びに当社の定める規定・手順に則り、より慎重な対応を行ってまいります。

営業社員が保険商品の内容・仕組み等への理解をより一層深め、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、ロールプレイ等のお客様に分かりやすくお伝えするためのトレーニングや、定期的な研修等を行ってまいります。

※ 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。

※ 当社は、金融商品の組成に携わることはありません。

## **7.従業員に対する適切な動機づけの仕組み等**

・当社は、担当の営業社員がお客様を継続的にサポートするためには、営業社員とお客様との末長い関係を築くことができる組織であることが必要であると考えております。そのためには、社員同士がお互いを尊重するとともに、お客様からのお褒めの言葉やお叱りの言葉を共有し合うことで社員自らが共に成長し続けることが重要であると考えております。

・当社は、お客様の最善の利益を守るため、報酬・業績評価体系その他営業社員の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備してまいります。

## **取組方針（アクションプラン）**

当社社員が適切な保険募集活動を行うための「勧誘方針」を定めております。「勧誘方針」に基づく適切な保険募集活動内容は、原則として毎月行うコンプライアンス研修を通じて周知徹底してまいります。

営業社員が取扱う保険商品等の仕組み等に関する研修・教育については、各保険会社等と連携して、適宜実施してまいります。

保険業法等の法令や社内規則の遵守に向け、全従業員に対して十分な指導・情報共有を行い不適切な行為の未然の防止に努めるなど、適切なガバナンス体制の整備に取り組んでまいります。

以上