お客さまへの安心・笑顔を大切にする会社宣言

お客さま本位の業務運営方針

2024年12月1日 改定

有限会社ニシカワインシュアランス

福井県福井市里別所新町217番地

はじめに　ニシカワインシュアランスの理念と使命

有限会社ニシカワインシュアランス(福井県福井市　代表取締役　西川雅士、以下「当社」)は、「“まもられるという、安心。”ひとりひとりの笑顔を大切に」を経営理念に掲げ、主に中小企業のお客さまを中心に、多様化するリスクへの備えや事業継続マネジメント(BCM)のご提案を通じて、「最良のアドバイザーであり続けること」を使命としております。

この理念のもと、「お客さまにとって最良のアドバイザーとなります。私たちにおまかせください」というビジョンを掲げ、従業員一人ひとりが共有する4つの価値観・行動軸(行動指針)に基づいて、「お客さまの利益に真に適う保険商品・サービスの提供」を追求してまいりました。これは、保険代理店としてのフィデューシャリー・デューティー（お客さまから信頼を託された立場）を果たすため、「お客さまの最善の利益と最良のサービスの提供」を実現するという、当社の根本的な使命に通じています。こうした姿勢のもと、当社は金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に賛同し、2022年12月1日付で「お客さま本位の業務運営方針(以下「本方針」)を策定・公表しております。

さらに、2024年9月26日に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂、及び「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の新設を受け、当社は本方針の内容を見直し、お客さま本位の業務運営をより一層定着させるため、本方針を改定いたしました。今後も当社は、本方針に則り、お客さまの真の利益と価値を提供する保険代理店として、顧客本位の業務運営を継続的に深化させてまいります。

なお、本方針及び本方針に基づく取組状況が、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」等とどのように対応しているかについては、【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表】でまとめて表示しているとともに、その具体的取組内容についても添付資料にて報告を行っています。

2022年12月1日　制定
2024年12月1日　改定
有限会社ニシカワインシュアランス
代表取締役　西川雅士

※本方針に記載している【原則番号】は、金融庁より公表されている「顧客本位の業務運営に関する原則(2024年9月26日改訂版)」、及び「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係を示しております。

■「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

取組方針1　お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：
原則1　原則7

当社は、経営理念を業務運営に反映させるため、「お客さま本位の業務運営方針（以下「本方針」）」を策定・公表しております。さらに、本方針の実践を経営の重要課題として位置付け、お客さまの信頼に真に応える総合保険代理店であり続けることを目指し、本方針とその取組状況についても定期的に情報発信を行いながら、社内文化としての定着に努めてまいります。

アクションプラン

1-1　本方針の共有と社内浸透に向けた取組みを進めていきます

【対応原則：原則1, 7】

(1) 本方針は、当社のウェブサイト及び社内イントラネットを通じて、社内外に明確に示し、金融事業者としての基本姿勢を発信します。
(2) 社内では、本方針に関する定期的な研修やミーティングを実施し、すべての従業員の理解促進と行動への定着を図ります。
(3) 当社の4つの行動指針に基づく行動が、お客さま本位の業務運営に直結していることを明示し、これらを日常業務の中で具体的に実践していくことを推進します。

＜4つの行動指針＞

01. Daily effort「私たちは自信と目標を持って日々努力します」
02. Best advisor「最先端の情報テクノロジーを駆使する、お客さまにとって最良のアドバイザーとなります」
03. Customer satisfaction「迅速・丁寧で常に顧客満足度NO.1を心がけます」
04. Leadership「弊社社員は、常にリーダーシップを発揮し、ダイナミックで変化を恐れないお客さま志向の起業家となります」

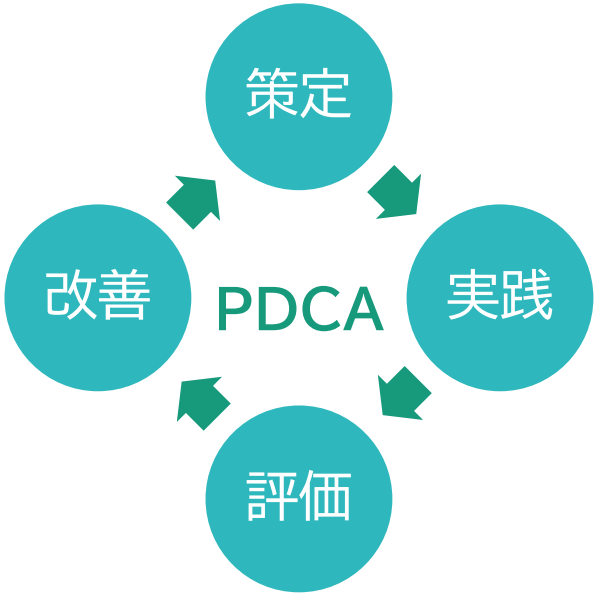
アクションプラン

1-2 本方針の運用状況を適切に管理し、継続的な改善と透明性の確保に向けた取組みを進めていきます

(1) 本方針の運用状況や改善点を定期的に分析・評価し、社内会議等で共有のうえ、必要な対応・改善を速やかに実行します。また、その運用状況については「年度取組状況報告書」として定期的に公表することで、透明性と説明責任を果たします。

(2) 加えて、業務環境の変化や法令改正、お客さまニーズの多様化等を踏まえ、本方針自体についても少なくとも年1回の見直しを行い、常に最新の内容に保つようにします。

(3) 本方針に基づく業務運営が現場で適切に行われているかを確認するため、年1回の「自己点検チェックシート」による各部門のセルフレビューを実施し、結果を集約・分析した上で改善に反映させます。



▸方針策定　▸社内共有　▸実務行動　▸点検・評価　▸改善

経営主導 → 全体研修 → 4つの行動指針 → 年次点検 → 方針見直し

「お客さま本位の業務運営は、企業文化であり、経営の中心に据えるべきものです。」

― 代表取締役　西川雅士　―

取組方針2　お客さまの最善の利益の追求

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：
原則2　補充原則5

当社は、永続的にお客さまの“不安”を「安心」と「ひとりひとりの笑顔」に変えるお手伝いを第一に考え、お客さまのニーズやご意向を細かく正確に把握するために、「お客さまの思いを聴く」ことを何よりも大切にしています。これらの姿勢を貫き、お客さまの最善の利益と最良のサービスの提供の実現に努めてまいります。

アクションプラン

2-1　「お客さまの思いを聴く」ことを徹底し、ご意向の的確な把握に向けた取組みを進めていきます

(1) お客さまのニーズやご意向を細かく正確に把握するため、すべての募集活動において「お客さまの思いを聴く」姿勢を貫き、深く丁寧なヒアリングを徹底します。
(2) ヒアリングした内容や提案の経緯は、当社独自の意向把握シートや顧客管理システムに漏れなく記録し、すべての提案において根拠のある情報提供を実行します。
(3) 意向把握シートや提案プロセスが記録された内容は、業務部の管理実務者が必ずチェックを行い、提案の妥当性や記載内容に不備・漏れがないかを検証し、改善指導を徹底します。

2-2　「安心」と「ひとりひとりの笑顔」に繋がるサービス提供に向けた取組みを進めていきます

(1) 創業以来、すべてのお客さまに対して、総合リスクコンサルティングを通じて「不安」を「安心」と「ひとりひとりの笑顔」に変えるご提案を使命としており、今後もこの提案を継続的に実行します。
(2) お客さまから寄せられたご意見・ご要望・お褒め・苦情等は、経営資源と位置付け、社内で共有・協議を行い、改善に反映させます。
(3) お客さまに寄り添った対応ができているかを定期的に分析・検証し、改善策を実行することでサービス品質の向上を図ります。

取組方針3　利益相反の適切な管理

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：
原則3

当社は、乗合代理店として、複数の保険会社から手数料を受取る立場にありますが、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、公正かつ誠実な募集行為を徹底しています。そのうえで、推奨販売方針の明示や募集行為の検証、従業員教育を通じて、利益相反の発生を防ぎ、適切に管理・改善する態勢の整備・維持に努めてまいります。

アクションプラン

3-1　意向に基づく比較・説明を徹底し、誠実かつ公正な提案体制の構築に向けた取組みを進めていきます

(1) お客さまの意向に基づいて、取扱保険会社の商品を比較・検討し、内容・特性・条件の違いを丁寧にご説明したうえで、意向に最も合致すると思われる商品をご提案します。
(2) ご提案に際しては、絞り込みに至った経緯や推奨の理由について、客観的かつ具体的に説明を行い、利益相反のない誠実かつ公正な販売プロセスを徹底します。
(3) 提案のプロセスや説明内容は、意向把握シートや顧客対応履歴に正確に記録し、利益相反の懸念がないかの観点を含め、全件を社内で確認・検証する体制を維持・運用します。

3-2　利益相反の発生防止に向けた従業員教育の取組みを進めていきます

(1) すべての従業員に対し、利益相反の考え方とその管理方法、比較提案時の注意点について年1回以上の必須研修を実施し、理解と実践を徹底します。
(2) 外部監査機関の講師による教育研修を定期的に受講し、金融行政や実務の最新動向に基づいた実効性のある教育を実施します。
(3) 研修後には理解度確認やロールプレイを通じた実務研修を行い、日常業務での確実な定着につなげます。

取組方針4　お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則4　原則5　原則6

当社は、経営理念のもと、重要な情報を誤解なくご理解いただけるよう、表現や伝え方に配慮した丁寧な情報提供を心がけております。そのうえで、将来のリスクに備えるための適切な説明や資料提供、そして説明力を備えた人材育成を通じて、お客さまに安心と納得をもってご契約いただけるよう、誠実に取組んでまいります。

アクションプラン

4-1　情報提供の正確性と分かりやすさを徹底する取組みを進めていきます

(1) お客さまのご意向や経済状況、生活背景等を正確に把握し、契約概要及び注意喚起情報を丁寧かつ正確に説明します。
(2) 自然災害リスクに関わるご提案時は、必ずハザードマップ等を提示し、視覚的にリスクをご理解いただけるよう説明を徹底します。
(3) 市場性のあるリスク商品(変額保険・外貨建て保険等)をご提案する際には、発生する諸費用や投資リスク等について具体的資料を用いて丁寧に説明し、お客さまがリスクと費用負担を十分に理解・納得されたうえで契約いただけるよう、説明を徹底します。
(4) ご加入手続き前には、当社独自の「重要事項説明ご確認シート」を提示し、お客さまご自身で最終確認ができるようにする仕組みを確実に運用します。

4-2　分かりやすい説明を実現するための人材育成の取組みを進めていきます

(1) お客さまに納得して選んでいただくため、重要情報を的確に伝える力を備えた従業員の育成を目的とした研修プログラムを整備・実施します。
(2) 教育内容には「説明の質」の強化に加え、実務上の顧客ヒアリング・資料活用・注意喚起の実践力を養成する内容を盛り込みます。
(3) 研修後はロールプレイや確認テストを通じて理解度を可視化し、説明力の定着を図ります。

取組方針5　お客さまにふさわしいサービスの提供

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則2　原則4　原則5　原則6　原則7

補充原則3　補充原則4　補充原則5

当社は、経済環境や社会の変化に応じて、お客さまの契約内容が適切かを見直すご提案を行うとともに、ご契約後もお客さまに寄り添い、「まもられるという、安心」の継続的な提供に努めてまいります。また、商品特性とお客さまニーズの整合性を定期的に検証し、保険会社とも連携しながら提案の質を高めることで、信頼される最良のアドバイザーを目指してまいります。

アクションプラン

5-1　お客さまの事業環境や生活環境の変化に対応した、継続的なご提案の実現に向けた取組みを進めていきます

(1) お客さまの事業環境や生活環境に変化が生じた際には、保険契約内容の見直しや新たな補償(保障)の必要性について、適切な提案を行います。

(2) 企業のお客さまには事業継続(BCP)の視点、個人のお客さまにはライフプラン実現の視点から、複数種目を組み合わせたトータルリスクコンサルティングとしての総合的な提案を実行します。

5-2　ご契約後の継続的な情報提供とお客さま接点の維持に向けた取組みを進めていきます

(1) ご契約いただいたお客さまに対しては、当社独自の証券フォルダ(会社案内・契約パンフレット・御見積書・設計書等)を活用し、保険契約内容に関する最新情報を定期的にお届けします。

(2) お客さまの資産・収入・家族構成等の変化を把握した場合には、社内の登録情報を速やかに更新し、状況に応じたタイムリーなフォローアップを実行します。

アクションプラン

5-3 保険金・給付金ご請求時の適切な支援体制の強化に向けた取組みを進めていきます

(1) 保険金・給付金のご請求は、お客さまにとって最も重要な場面であると認識し、必要書類や手続きについての説明を丁寧に行います。
(2) ご請求受付から支払い完了までのプロセス全体を通じて、適切なアドバイスと支援を徹底し、社内体制の維持・強化に継続して取組みます。

5-4 取扱商品の妥当性と顧客ニーズとの適合性の確保に向けた取組みを進めていきます

(1) お客さまに提案する保険商品が、対象とする顧客層や想定されるニーズと整合しているかについて、提案時だけでなく定期的に社内で検証し、当社独自の顧客層に対して適切な商品ラインアップが提供されているかを確認します。
(2) 商品の特性・想定される利用目的・お客さまの属性に照らして、提案内容が「まもられるという、安心」につながるかを常に確認し、誤った対象者への提案や過剰・過少補償(保障)の防止を徹底します。

5-5 商品組成会社との情報連携を通じた商品提供体制の継続的改善に向けた取組みを進めていきます

(1) 販売後の実績やお客さまから寄せられた評価・ご意見等については、商品ごとに内容を整理・集約し、商品組成会社である保険会社と定期的に情報共有を行う態勢を整備・運用します。
(2) 保険会社との情報連携により、販売管理体制の改善や商品設計の見直しにつながる建設的な対話を実現し、お客さまにふさわしい商品ラインアップの構築に貢献します。

取組方針6 お客さま本位の業務運営を支えるガバナンス態勢の確立と改善

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：
原則6 原則7

当社は、お客さま本位の業務運営を企業文化として根付かせるため、経営責任者が主導となるガバナンス態勢を構築・整備するとともに、その実効性を確保する体制の整備と定期的な改善に努めてまいります。さらに、経営レベルから現場レベルに至るまで、業務の品質向上やコンプライアンスの徹底に向けた仕組みを整え、透明性と説明責任を重視した健全な経営を実践してまいります。

アクションプラン

6-1 ガバナンス態勢の整備と実効性の確保に向けた取組みを進めていきます

(1) 「お客さま本位の業務運営方針」を定期的に見直す体制を構築し、全体会議等を通じてすべての従業員への浸透と遵守状況の確認を実施します。
(2) 外部監査機関・専門家による定期的な監査・モニタリングを通じて、募集業務の適正性・品質・顧客本位の実践状況を確認し、全体会議等での報告と改善活動を確実に実行します。

6-2 業務運営の管理体制と業務品質の評価・改善に向けた取組みを進めていきます

(1) 営業成績に偏らない業務品質や顧客満足度等を加味したバランスのとれた評価制度を導入・運用します。
(2) 組織全体としてのPDCAサイクルを確立し、評価・フィードバック結果を速やかに改善につなげるマネジメントを実行します。
(3) 各部門の日常業務や顧客対応状況について、定期的なモニタリングや業務レビューを実施し、業務品質の見える化と課題の早期発見につなげます。

取組方針7　人材の育成と従業員の動機付け

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則6　原則7

補充原則5

当社は、お客さま本位の業務運営の実践に向け、すべての従業員がその使命と行動原則を深く理解し、常にお客さまの立場に立って行動できるよう、継続的な教育と評価の仕組みを整備しております。さらに、保険代理店としての高度な専門性と倫理観を備えた人材の育成を通じて、すべてのお客さまに信頼されるパートナーとなれるよう努めてまいります。

アクションプラン

7-1　従業員の専門性向上と行動指針の定着に向けた取組みを進めていきます

(1) 「お客さま本位の業務運営方針」をすべての従業員が十分に理解し、日々の業務において常に意識できるよう、社内の教育研修やミーティング等を通じて継続的に浸透を図ります。

(2) 保険会社社員による商品研修や、外部講師による法令・職業倫理研修、ロールプレイ等を通じて、保険募集に必要な専門性と実務に即した判断力・対応力の双方を高めます。

7-2　お客さま本位の意識と行動促進に向けた取組みを進めていきます

(1) 創意工夫による良質なサービス提供やお客さま視点の提案行動が適切に評価されるおうな仕組みを整備します。

(2) お客さまから寄せられたご意見・ご要望・苦情等の内容を、社内研修や個別面談を通じて従業員一人ひとりにフィードバックし、日々の業務改善に活かす体制を整備・運用します。これにより、お客さま本位の意識・行動の定着を図ります。

(3) お客さま本位の実践事例や、顧客志向の好事例を、外部監査機関や専門家からの情報収集を通じて把握し、社内で共有・展開する仕組みを整え、従業員の自発的な顧客志向の行動を促します。

▶▶ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧

当社は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則(2024年9月26日改訂版）」に掲げる項目のうち、原則5(注2)、原則6(注2)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則			非該当	非該当(対象外)理由
原則5	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	非該当	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・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	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・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。

▶▶ 金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に対する当社方針・取組状況の非該当（対象外）一覧

当社は金融庁の「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に掲げる項目のうち、補充原則1、補充原則2、補充原則2(注1)、補充原則2(注2)、補充原則3(注1)、補充原則4(注1)、補充原則4(注3)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

プロダクトガバナンスに関する補充原則			非該当	非該当理由
補充原則1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。		非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
補充原則2	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。		非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
	(注2)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCA サイクルを確立すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

▶▶ 金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に対する当社方針・取組状況の非該当（対象外）一覧

プロダクトガバナンスに関する補充原則			非該当	非該当理由
補充原則3	（注1）	金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
補充原則4	（注1）	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
	（注3）	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである 。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

▶▶ お客さま本位の業務運営方針についてのお問い合わせ先

保険代理店　有限会社ニシカワインシュアランス
代表取締役　西川雅士
所　在　地　〒910-0056
福井県福井市里別所新町217番地
電 話 番 号　0120-2450-32（フリーダイヤル）
0776-20-2800（代表）
営 業 時 間　平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります
https://n-insurance.co.jp/contact