

お客さま本位の業務運営に関する宣言

2024年7月8日
株式会社ヒューマン&アソシエイツ

株式会社ヒューマン&アソシエイツ(以下、「当社」といいます)は、「大丈夫！あなたにはヒューマンがいる」を経営理念とし、お客様の真のパートナーであり続けることを目指し、本宣言を策定し以下のとおり取り組むことを公表致します。また、本宣言は定期的実施状況等を検証し、改定を行ってまいります。

〈取組方針1〉お客様の最善の利益の追求(原則 2)

当社はお客様に誠実に・公正に向き合い、最善の利益を提供し続けるために社員全員がプロのコンサルタントとしての誇りを持ち、常にお客様の声に耳を傾けつつベストなプランを厳選、提供するよう努めるとともに、商品・サービスの提供にあたってはお客様に直接対応する募集人はもちろん、本社による組織的な支援、一体的サポートを実施してまいります。

【取り組み内容 1】

- 当社は、年1回全社員が参加する経営計画会議にて、経営理念や本宣言の実行のための行動規範について周知し、社員の意識向上と行動変容を図っています。
- 保険商品のご提案に際しては、お客様のニーズをヒアリングし、その内容を十分かつ的確に把握し、取扱可能な保険会社(生保 24 社・損保 14 社:2024 年 6 月現在)の商品の中から、お客様に最適な保険商品・サービスを厳選し、ご提案しています。
- 保険募集やご契約後の各種手続き等に関わるプロセスについては、保険募集管理規程およびマニュアルに詳細に定め、この手順に沿って各業務が適切に実施されているかについて業務管理責任者により定期的にチェックする態勢としています。
- 業界全体としての顧客本位の高度化に資するべく、業界団体を通じて、業界の抱える課題等の解決に向けた提言や啓蒙活動等を行っています。
- お客様の要望に応じたサービスの提供、自社独自の保険商品の提案などお客様視点を重視し顧客満足度を高めています。

〈取組方針 2〉利益相反の適切な管理(原則 3)

当社は、お客様を仲間(Associates)と捉え、当社の利益と相反することのないよう、常にお客さまに最適な商品・サービスを提供し、お客さまとの共存共栄の互惠関係を構築してまいります。そのため、販売手数料の多寡など商品以外の理由でお勧めする商品を決定いたしません。

【取り組み内容 2】

- 手数料水準が高い商品に誘導することがないよう、あらかじめ当社としてお客様にお勧めする商品をシステム等を用いて厳選し、これを「推奨商品」「推奨保険会社」として選定し、提案時にお客様にその選定理由とともにご説明するルールとしています。
- 業務管理責任者は、募集人ごとの販売実績や傾向を定期的に分析し、販売する商品に偏りがいないか、手数料が高い商品を優先的に販売していないか等の検証を行います

■業務管理責任者は、ご意向どおりの販売となっているか、既存のご契約からの不当な乗り換え行為等が行われていないかについて、お申込み時の「意向把握シート」「お申込み時の最終ご確認書」の内容を検証する態勢としています。

〈取組方針3〉手数料等の明確化(原則4)

当社は、ご契約時またはご契約後にお客さまにご負担いただく手数料・費用等が発生するご契約については、募集人よりその内容や金額等について丁寧に説明を行い、ご理解・ご納得いただけるように努めます。

【取り組み内容3】

- 保険契約において、契約時または契約後に諸費用が発生する場合は、保険会社が提供する注意喚起情報等の資料に基づき、お客さまにご負担いただく費用をわかりやすく丁寧にご説明いたします。(外貨建て保険の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用等)
- 当社では、お客さまにご負担いただく費用について適切な説明が行われているか管理者検証・評価を行う態勢を整備しています。

〈取組方針4〉重要な情報の分かりやすい提供(原則5)

当社は、保険をご提案する際にはお客様の状況やご意向を踏まえたうえでご加入の決定に必要な重要情報を適切に提供するための態勢を構築するとともに、これらを確実に実行するための社員の育成に努めます。

なお、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・推奨等を行うことはいたしません。したがって、パッケージ化する場合、しない場合等についての情報提供は行いません。

【取り組み内容4】

- 保険をご提案する際は「意向把握シート」を用いお客さまのご意向をお伺いしたうえで、保険契約内容等の説明に加え、「契約概要」「注意喚起情報」「重要事項説明書」「パンフレット」等を用いて、重要情報をわかりやすく丁寧にご説明いたします
- 生命保険における特定保険契約(外貨建て保険、変額保険等)に関する価格変動リスクについては、お勧めする都度、商品内容およびお客さまに不利益となる事項等について詳細に説明いたします。
- 保険が公的保険を補完するものであることから、ご提案の際には、必要に応じて公的保険制度について、金融庁公的保険ポータルや各保険会社作成の説明用資料等を用いて説明します。
- お申込み手続きの際には「お申込み時の最終ご確認書」により募集人が不利益事項の説明を適切に実施しているかお客さまにご確認をいただいています。
- これらの対応を適切に行うために、全社にて商品比較勉強会や研修を実施しお客さまへ重要な情報を適切に説明できる態勢を構築しています。

〈取組方針 5〉顧客にふさわしいサービスの提供(原則 6)

当社は、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供するため、お客さまの属性やご意向に加えて、お客さまの知識・経験および財産の状況、保険加入の目的等をしっかりお伺いしたうえで保険商品をご案内するとともに、ご契約後やお支払時にもご安心いただけるようアフターフォローを徹底してまいります。

なお、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・推奨等を行うことはいたしません。したがって、パッケージ化をお客さまにふさわしいサービスとして提供することはありません。

【取組み内容 5】

- 当社は、お客様が既に入社されている保険内容について把握・説明を行いそれぞれのご要望や悩み事また、現在のライフスタイルや将来のライフプランをヒアリングしお客様一人ひとりに合ったプランを提案致します。
- 保険金・給付金等のお支払い手続き、保険事故への対応、契約の早期更改等手続き、契約内容の確認や変更手続き等のサポートを迅速かつ丁寧に行います。
なお、損害保険に関し、お客様が事故による被害に遭われた際には、当社独自の事故管理システムを用いて円満解決に向けたお客様に寄り添った対応を行います。
- ご契約後は、その時点の保障・補償内容や受取金額お役に立つ情報の提供や、潜在的风险に関する助言を定期的に行い、長期的な視野にたったアフターフォローを行います。
- 高齢のお客様(当社では70歳以上の方としています)に対しては、複数回の面談や複数人での募集により、十分な時間をかけて丁寧にわかりやすく、説明いたします。
- 障がいをお持ちのお客さまに対しては、合理的な配慮に基づく適切な対応を行います。
- 法人を契約者とする生命保険については、保険本来の趣旨を踏まえ、節税等の付随的な目的でなく、保障を主たる目的としてご加入いただくようご案内いたします。
- これらの対応を適切に行うために、全社にて商品比較勉強会や研修を実施しお客様へ重要な情報を適切に説明できる態勢を構築しています。

〈取組方針 6〉従業員に対する適切な動機づけの仕組み(原則 7)

保険やサービスといった、目に見えない商品を提供する私たちにとって一番大切なのは人間性《Human》です。どこまでも高い人間性を追求する志を持ち、夢を共有できる仲間《Associates》と共に社会に貢献したいという思いに基づき、社員のレベルアップと企業文化の啓蒙を図り組織全体でやり抜くプロ集団となることを目指します。

【取組み内容 6】

- 社員の入社時には経営理念や本宣言等について周知し、理解度を確保するためロールプレイングを実施するなど、初期教育に力を入れています。
- 社員に対し保険会社等が開催する研修の受講を義務付けるとともに、独自の e-ラーニングシステムを構築し、社員が個々のスケジュールやレベルに合わせて効率的に学べる態勢としています。
- 社員は固定給制とすることにより、手数料の多寡による販売商品の偏りが生じない評価・報酬体系としています。
- プロのコンサルタントとして、公的資格やその他専門知識に関わる資格を社員が取得するための仕組みを整えています。

お客さま本位の業務運営定着のための KPI

ヒューマン&アソシエイツでは「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標(KPI)を以下のとおり設定し、その結果について表示しています。

	項目	設定の趣旨	目標等	2023 年度
1	損害保険 早期更改率	お客様にふさわしいサービスをいち早く提供し、満足度を高めているかに関する指標(1か月前更改)	75%以上	AIG 87%
				損保ジャパン 75%
				あいおいニッセイ同和 75%
2	生命保険 継続率	お客様のご意向に沿った商品の提案、アフターフォローへの満足に関する指標(算出可能なデータ)	90%以上	92.1%
3	コンプライアンス等研修	業務品質の維持・向上、適切な募集に対する社員の意識を図る指標	年 12 回	8回
4				
5				

金融庁「お客さま本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

本宣言は金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」(<https://www.fsa.go.jp/index.html>)における原則1

～7に則り策定しており、下表は同原則各項目に対する本宣言の該当項目（対応関係表）です。

原則の詳細に関しては、金融庁ホームページをご覧ください。

掲載・更新年月日 2024年7月8日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		株式会社ヒューマン&アソシエイツ		
■取組方針掲載ページの URL :		https://www.hoken-human.jp		
■取組状況掲載ページの URL :		https://www.hoken-human.jp		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	取組方針1	取組内容1
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	取組方針1	取組内容1
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	取組方針2	取組内容2
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	取組方針2	取組内容2
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	取組方針3	取組内容3
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	取組方針4	取組内容4
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	取組方針4	取組内容4

	(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-	取組方針4	取組方針4
	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	取組方針4	取組内容4
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	取組方針4	取組内容4
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	取組方針4	取組内容4
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	取組方針5	取組内容5
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	取組方針5	取組内容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、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-	取組方針5	取組方針5
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	-非該当-	取組方針5	取組方針5
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	取組方針5	取組内容5
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	取組方針5	取組内容5
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	取組方針6	取組内容6
	(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	取組方針6	取組内容6

【照会先】	
部署	業務管理部
連絡先	電話番号： 092-533-3318 メールアドレス： info@hoken-human.jp