

はじめに

当社は、2008年に保険事業を開始以来、「CREATE the FUTURE for yourself —今ここにはない未来は自分で創る—」を企業理念として、圧倒的に突き抜けたサービスを提供すべく取り組んでまいりました。

今後も保険乗合代理店として、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に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。

2019年3月5日制定

2021年8月18日改訂

2023年4月1日改訂

2024年5月1日改訂

代表取締役 衛藤 城太

■ 会社概要



会社名：株式会社ゼロナビ(<https://zero-navi.co.jp/>)

所在地：埼玉県上尾市緑丘3丁目3番11号

代表者：代表取締役 衛藤 城太

設立：2004年2月26日

お客様本位の業務運営に係る取組内容

■方針1 お客様本位の業務運営

当社は、お客様の人生設計に合わせて保障(補償)内容を一緒に考え、「わかりにくいをわかりやすく」を心掛け、保険選びのお手伝いをしてきました。また、万一の時にその保障(補償)を受け取る、という保険加入本来の目的が果たせる様、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んでまいりました。

今後もこれらのサービスを提供し続けるため、以下の取組を通じて、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動します。

1. お客様が相談しやすい環境作りを目指した店舗を運営し、全従業員が保険のプロである自覚をもってお客様の人生設計に合わせた保障(補償)内容を一緒に考え、お客様一人ひとりに合ったご満足いただけるプランのご提供に努めます。
2. 加えて、ご契約いただいた店舗だけでなく、全ての店舗でご契約状況の確認や、各種手続き等のサポートができる環境を整えます。
3. 金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、保険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、「お客様本位の業務運営に係る方針」を設定し公表しています。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係る取組内容」としてとりまとめています。
4. 加えて、当該方針および取組内容の定着を図る指標として、「新規ご相談件数」「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」の3つを定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

■方針2 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う保険代理店として、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めます。

1. 金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘方針」を策定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応して保険商品をご提案できるよう研修やその他の体制整備に努めます。
2. お客様の当初意向の確認と最終意向の確認および記録を行い、ご意向の変化が生じた場合についてもしっかりと把握し記録に残します。
3. 商品提案を行う際は、推奨理由を説明し、ご意向に合わせた比較推奨を行うとともに、お客様の加入経験や金融知識を把握したうえで十分な情報提供に努めます。
4. 加えて、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧に説明するよう努め、更にお申込手続きにおいても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものであるかどうかを改めてご確認いただきます。
5. 一般的に、ご年齢が高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、高齢者募集ルールを策定し、必要に応じてご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等を丁寧に確認させていただくよう努めます。また、障がいのあるお客様に配慮すべき事項の研修等での周知を通じて、障がいのあるお客様に対して、適切な対応が行えるよう取組をすすめます。
6. 特定保険契約(外貨建て保険・変額保険)のご提案に際しては、お客様の保険その他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たうえで、リスクやリターンなどの関係や特性の説明、またお客様が負担すべき手数料をはじめとしてその他の費用が発生する場合などにおいては、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかなど、お客様が十分にご理解いただけるように情報提供を徹底します。
7. お申込に際し、お客様に保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」とご加入にあたって特にご注意ください情報に記載した「注意喚起情報」をご説明し、交付します。

■方針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が重要と考え、以下の取組を通じて、体制を整備し、維持・改善に努めます。

1. 当社は複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することを通じて、商品のラインアップの拡充に取り組んでいます。なお、これらの保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、手数料水準に依らない推奨商品を選定します。またお客様への保険商品のご提案にあたっては、これらの商品ラインアップからお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めます。
2. 保険募集に携わる社員が「お客様のご意向等を踏まえた適切な商品提案」を実施しているかを検証するため、定期的に点検を行います。具体的には、お客様のご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、定期的にサンプル点検を行うほか、必要に応じて社員に直接ヒアリングを行う等、適切なお提案が行われていたかどうかの検証を行います。

■ 方針 4 方針の浸透に向けた取組

当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制の整備をすること、また、「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、当社社員に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えています。

上記を実現するために以下について取組んでいます。

1. 保険募集に携わる社員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度を総合的に勘案して評価する体系とし、固定給を中心とした給与制度を採用しています。
2. 販売促進施策については、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容、水準にならないよう設定しています。
3. 社員が保険商品の内容・仕組み等への理解をさらに深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、定期的に研修等を行っております。
4. 保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する豊富な知識を有するFP知識全般に関する資格取得を推奨しています。
5. 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、会議・研修等において、役員が社員に語りかけることに加え、全役員・社員が閲覧できるマニュアルに掲載しています。

「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

当社が策定した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」について、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/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>）」の原則2～7（これらに付されている(注)含む）に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表いたします。

■ 原則2 顧客の最善の利益の追求

方針4 本文・取組内容

■ 原則2 (注)

方針1 取組内容

■ 原則3 利益相反の適切な管理

方針3 本文

■ 原則3 (注)

方針3 取組内容

■ 原則4 手数料の明確化

方針2 取組内容

■ 原則5 重要な情報の分かりやすい提供

方針2 本文・取組内容

■ 原則5 (注1)

方針2 取組内容

方針3 取組内容

■ 原則5 (注2)

※非該当 当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していない為

■ 原則5 (注3)

方針2 取組内容

■ 原則5 (注4)

方針2 本文・取組内容

■ 原則5 (注5)

方針2 取組内容

■ 原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供

方針 2 取組内容

■ 原則 6 (注 1)

方針 2 取組内容

方針 1 取組内容

■ 原則 6 (注 2)

※非該当 当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していない為

■ 原則 6 (注 3)

※非該当 当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していない為

■ 原則 6 (注 4)

方針 2 取組内容

■ 原則 6 (注 5)

方針 2 取組内容

方針 4 取組内容

■ 原則 7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

方針 4 取組内容

■ 原則 7 (注)

方針 4 取組内容

以上

2025年7月7日
株式会社ゼロナビ

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ゼロナビ(社長：衛藤城太、以下「当社」)は、2024年度(2024年3月～2025年2月)におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

当社が、①お客様から選ばれる存在であるか、②お客様のご要望に合わせた保険商品の提案ができているか、③一度取引を開始されたお客様にその後も当社との取引を続けたと思っていただけているか、を総合的に判断することが出来る指標(KPI)として、「新規ご相談件数」「新契約取扱件数」「生保13ヶ月目継続率」※1の3つを設定し、毎年3月から翌年2月分の集計結果を公表致します。2024年度の取組については以下の通りです。

※1 掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

■ 新規ご相談件数

当社にご相談に来ていただける件数は、数ある保険代理店の中から当社を選んでいただいた信頼の表れと考えております。2024年度は2023年に新規オープンさせていただいた店舗のご相談件数に落ち着きが見られた為、対前年で減少してしまいましたが、引き続き、お客様に選ばれるお店であり続けられるよう努めてまいります。

	2023年度※2	2024年度※3
新規ご相談件数	5,190件	4,642件

※2 対象期間 2023年3月～2024年2月ご来店

※3 対象期間 2024年3月～2025年2月ご来店

■ 新契約取扱件数

お預かりする契約の件数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様のご要望に合わせたご提案が出来ている表れと考えております。

2024年度については、当初のご意向の把握からお客様のご意向に適した商品のご提案に取り組んだ結果、2023年度比108.5%と増加しております。

引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2023年度※4	2024年度※5
生保新契約取扱件数※6	10,197件	11,070件

※4 対象期間 2023年3月～2024年2月お申込

※5 対象期間 2024年3月～2025年2月お申込

※6 お申込商品数

■ 生保13ヶ月目継続率

ご案内した生命保険を長くご継続いただくことは、ご意向を踏まえたご提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。2024年度については、2023年度比-0.5%となりましたが、引き続き重要な指標と捉え向上を図ってまいります。

	2023年度※7	2024年度※8
生保13ヶ月目継続率	97.4%	96.9%

※7 対象期間 2023年3月～2024年2月契約

※8 対象期間 2024年3月～2025年2月契約

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合いについて定期的に検証、見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

以上