

# お客様本位の業務運営方針

2024年3月

株式会社イナプランニングカンパニー

代表取締役 稲葉 晴一

## 【お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表】

株式会社イナプランニングカンパニー（以下、「当社」）は、これまで経営理念である『人生のベストコンディションを追求する』という経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客様に対して高い倫理観と良き企業市民としての意識を持ち、常にお客様本位の立場に身を置き、お客様に誠実かつ真摯に向き合い業務に取り組んでまいりました。

「お客様本位の業務運営に関する原則」を踏まえてお客様により一層信頼され、安心してご相談いただける保険代理店を目指し、お客様本位の業務運営を実現するべく、以下の取組を宣言します。

**【方針1】** 弊社は、お客様の人生のベストコンディションを追求するために、お客様本位の考え方で業務運営方針を策定し実施致します。

## 【取組状況】

より良い業務運営実施のために定期的に見直しします。

また、取組内容と活動結果を公表し業務改善に努めています。

## 【顧客の最善の利益の追求】

**【方針2】** 弊社は、高い専門性と職業倫理をもって業務を行うとともに、「お客様のベストコンディションを追求する」ことを経営理念に掲げ、誠実・公平に業務を行って参ります。

## 【取組状況】

① ベストコンディション追求に資する行動を行動規範に定め企業文化として定着するよう努めております。

当社が大切にしていること、社員全員がもっておいてほしいスキル・考え方は以下の通りです。

自責・・・目の前の問題や課題、悩みを自分ごとと捉え、思考すること。

問題に対して当事者意識をもって取り組む姿勢を大切にします。

Giver Mind・・・企業活動は Give を徹底的に追及していくことと考えております。

どのような価値をお客様に与えることができるのかを大切にしています。

伴走力・・・私達が考える伴走とは、明確な解がない課題に対して伴に、ゴールに向かって走り、挑み続ける力です。

② お客様の声を毎月収集・社内共有を実施することで業務の改善を継続的に実施しています。

③ ベストコンディションを追求のためにお客さまへの伴走支援を行います。それに伴い、お客様に定期的な有益情報を提供することを目的にお客様との接点目標を設定し活動状況を定期的に公表致します。

#### 【利益相反の適切な管理】

【方針3】 弊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管理するための体制を整備し、維持改善に努めて参ります。

#### 【取組状況】

- ① 弊社はお客さまに推奨する商品が適切に絞り込まれたかを定期的に確認し、適切な募集管理体制の構築に努めています。
- ② 取扱商品の販売状況を管理し、営業社員ごとに取扱商品の恣意的な偏りが無いかを確認しています。
- ③ 弊社の営業スタッフの成績評価においてはコミッション多寡にかかわらず評価基準や手数料に偏らない募集体制となるよう行動評価基準を取り入れ、さらに業務習熟度を総合的に勘案する固定給を中心とした給与制度とすることで、利益相反を適切に管理する体制を構築しています。

#### 【手数料等の明確化】

方針4、弊社は、お客様に市場リスクがある商品を推奨する際にはリスクや諸費用に関するご説明にあたり重要事項説明書を用いてわかりやすく実施しています。

#### 【取組状況】

弊社は営業担当者が商品内容やリスク・費用などを平易で誤解を招かぬようご説明するために社員研修を実施しています。

#### 【重要な情報の分かりやすい提供】

方針5、弊社は、方針4に加え、お客様への推奨商品の内容、提案理由やリスクなど重要な情報についてわかりやすくお伝えして参ります。

#### 【取組状況】

前記方針4と同様の取組を実施して参ります。さらには、ご契約後にもアフターフォロー活動を実施しお客様へ定期的に商品・サービス情報を提供する機会を設け、ご契約後もわかりやすく情報をお伝えしています。

#### 【顧客にふさわしいサービスの提供】

方針6、弊社は、お客様の知識・経験・財産の状況・契約締結の目的に照らしてお客様にふさわしい商品を推奨して参ります。

#### 【取組状況】

- ① リスクのある商品においては、お客様の属性に照らして適合性を判断するための明確な社内基準を設け、お客様にとってふさわしい商品提案を実践できるよう体制を整備しています。
- ② ご希望のお客様にはライフプランニングを実施することを募集プロセスの標準とし営業活動を実践しています。
- ③ お客様のベストコンディション維持のため、既契約のお客さまに定期的にライフプランニングの見直し提案を実施し、お客様にふさわしい内容になっているかを確認することに努めています。
- ④ 既契約者向けのマネーセミナーや投資セミナー等の実施を通じてお客様への積極的な情報提供を実施しています。

#### 【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

方針7、弊社は、お客様本位の業務運営を社内に浸透させ利益相反を適切に管理していくために、従業員の取組を支援し活動状況の社内周知をつうじて、ガバナンス体制と組織風土を構築して参ります。

#### 【取組状況】

月1回の社員全体会議にて社内で活動状況の共有を実施し、年間の研修計画に基づき、毎月コンプライアンステストを実施しており社員教育につとめております。

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則（これらに付されている

（注）含む）の中で「非該当」としている項目の理由

#### ■原則5の（注2）

代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等を実施していないため「非該当」としております。

#### ■原則6の（注2）

代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等を実施していないため「非該当」としております。

#### ■原則6の（注3）

代理店として金融商品の組成は実施していないため「非該当」としております。

## 【お客様本位の業務運営方針】に基づく取組状況について

当社は下記の成果指標（KPI）を設定し、更なるお客様本位の業務運用の浸透に努めて参ります。

### 1. ご契約者様数及びお預かりしているご契約件数

多くのお客様から選ばれ、一生涯おつきあいいただけることが私達に対するお客様の評価の表れであると考えております。

	2023年12月末	2022年12月末
ご契約件数	9,950件	8,929件
ご契約者様数（個人のお客様）	5,715名	4,853名
ご契約者様数（法人のお客様）	304社	278社

### 2. お客様との接点数

多くのお客様に選ばれ、多くのお声がけをいただき、多くのお客様の対応ができる事はお客様満足の向上につながると考えております。当社では、お客様とお会いする“接点”数を重視しております。

	2023年12月末	2022年12月末
お客様との接点数	3,951件	2,588件

### 3.お客様から当社をご紹介いただいた件数

当社の対応にご満足いただき、お客様の大事な方をご紹介いただくことはお客様の評価の表れであると考えております。お客様の信頼を裏切ることがないよう一生涯の間、誠心誠意の対応を心がけてまいります。

	2023年1月～12月	2022年1月～12月	対前年比
ご紹介件数	106件	109件	97%

### 4.お客様の声について

当社では、お客様から寄せられたご意見（お褒めの言葉・ご要望・ご不満等）を真摯に受け止め、社内全体で共有し、日頃の営業活動、経営に活かすべく「お客様の声」を収集しております。

また、ご不満の申出につきましては発生原因の解明、早期解決・再発防止に努めています。

今後もお客様からの声を大切にし、ご満足いただけるサービス提供に向け、取り組んでまいります。

#### お客様からのお褒めの言葉

2023年（1月～12月末まで）	48件
2022年（1月～12月末まで）	77件
2021年（1月～12月末まで）	61件

#### お客様からいただいたお褒めの言葉（代表的なものを抜粋）

既契約のご夫婦様より

「保険でもお世話になったが今回住宅ローンまで相談にのってもらえて本当に助かります。担当になってもらえてなければ全てそのままになっていたと思う。もっと早く知り合いになりたかったです」

入院給付金請求書類を送付したお客様より

手続き方法について入電あり。電話の最後に「印刷かと思ったら手書きで必要書類について書かれていて、書類を見た時にびっくりして、本当に感動しました。人柄が出ていますね。ありがとうございました。」

指定代理請求人付加書類を発送したお客様より

指定代理請求特約とご家族登録制度を混同されているご様子だったため、それぞれの違いを説明しご納得いただく。お手元に書類があるとのことだったため、記入箇所および必要書類を一緒に確認。「よくわかりました。丁寧にありがとうございました。」

お客様からのご要望・ご不満・アドバイス

2023 年 (1月~12月末)	ご不満・アドバイス	保全関連	12 件
		保険会社関連	2 件
	合計		14 件
2022 年 (1月~12月末)	ご不満・アドバイス	保全関連	23 件
		保険会社関連	2 件
	合計		25 件

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		株式会社イナバプランニングカンパニー		
■取組方針掲載ページのURL		https://www.inaba-plan.com/company/		
■取組状況掲載ページのURL		https://www.inaba-plan.com/company/		
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2【顧客の最善の利益の追求】 ①、②	1.行動規範の実践状況 2.お客さまの声の毎月収集・社内共有 3.お客さまに定期的な有益な情報を提供することを目的にお客さまとの接点目標を設定し、活動状況を共有
	(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2【顧客の最善の利益の追求】 ①、②	1.行動規範の実践状況 2.お客さまの声の毎月収集・社内共有 3.お客さまに定期的な有益な情報を提供することを目的にお客さまとの接点目標を設定し、活動状況を共有
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3【利益相反の適切な管理】 ①、②	1.適切な募集管理体制の構築 2.取扱商品の販売状況の管理・取扱商品の偏りがいないかの確認
	(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3【利益相反の適切な管理】 ③	1.行動評価基準を取り入れた固定給を中心とした給与制度の実践
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4【手数料等の明確化】	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施
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【手数料の明確化】 取組方針5【重要な情報の分かりやすい提供】	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施 2.ご契約後のアフターフォロー活動の実施
	(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【手数料の明確化】 取組方針5【重要な情報の分かりやすい提供】	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施 2.ご契約後のアフターフォロー活動の実施
	(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	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由
	(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【手数料の明確化】 社員研修について 取組方針5【重要な情報の分かりやすい提供】アフターフォロー活動について	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施 2.ご契約後のアフターフォロー活動の実施
	(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、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意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【手数料の明確化】 社員研修とアンケートについて 取組方針5【重要な情報の分かりやすい提供】アフターフォロー活動について	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施 2.ご契約後のアフターフォロー活動の実施
(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【手数料の明確化】 社員研修について 取組方針5【重要な情報の分かりやすい提供】アフターフォロー活動について	1.営業担当者への商品内容・リスク・費用等の社員研修の実施 2.ご契約後のアフターフォロー活動の実施	

原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 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6【顧客にふさわしいサービスの提供】①	1.リスク商品について社内基準を設け、商品提案を実践
	(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6【顧客にふさわしいサービスの提供】②③	1.ライフプランニングを実施することを募集プロセスの標準として営業活動を実践 2.既契約のお客さまに定期的にライフプランニングの見直し提案を実施
	(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	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由
	(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	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由	金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則の(これらに付されている(注)含む)の中で、「非該当」としている項目の理由
	(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3【利益相反の適切な管理】①	1.適切な募集管理体制の構築 2.取扱商品の販売状況の管理・取扱商品の偏りがないかの確認
	(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6【顧客にふさわしいサービスの提供】④	1.既契約者向けのマネーセミナー
原則 7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 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2【顧客の最善の利益の追求】①、② 取組方針3-①、②、③ 取組方針7 話し合いの場について	1.行動規範の実践状況 2.お客さまの声の毎月収集・社内共有 3.お客さまに定期的な有益な情報を提供することを目的にお客さまとの接点目標を設定し、活動状況を共有 4.適切な募集管理体制の構築 5.取扱商品の販売状況の管理・取扱商品の偏りがないかの確認
	(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譲る代替案の内容について、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7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】	1.月1回の全体会議で社内活動状況の共有 2.年間の研修計画に基づき、毎月コンプライアンステストを実施

<b>【照会先】</b>	
部署	本店
連絡先	0120-183-753 info@inaba-plan.com