お客様に絶大に支持される会社宣言

newton
financial consulting
ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

Newton Financial Consulting, Inc.
東京都新宿区新宿五丁目17番18号

はじめに

当社、株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングは、従前より経営方針として掲げている「お客様に絶大に支持される会社」の実現に向けた取組をさらに推進するため、2017年6月1日付で、お客様本位の業務運営方針として本宣言を策定いたしました。

そのうえで、当社は、お客様本位の良質な金融商品・サービスの提供を追求してまいりました。今後も、時代とともに変化するお客様の生活環境や、それに伴うニーズの変化を的確に捉え、当社としてより良いサービスを提供していくため、本宣言に表された理念を継続的に発展させてまいります。また、本宣言をお客様本位の業務運営の基本として位置づけ、さらなる徹底を図ってまいります。

平成29年6月1日 策定
令和8年6月30日 改訂
株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング
従業員一同
代表取締役　三浦　雅人

本取組方針の【】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という。）のどの原則に対応しているかを示しております。
「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

当社は、「お客様に絶大に支持される会社」であることを経営理念としております。当社の考える「お客様に絶大に支持される会社」とは、以下のような取組を実践し、お客様へ安心をお届けできる代理店であると考えております。

① お客様にリスクを正しくご認識いただくこと

当社は、保険商品をお客様へご案内するにあたり、保険の必要性をお客様にご理解いただくことが、私たちの重要な役割の一つであると考えております。

昨今のIT技術の進化やオンライン環境の充実等により、保険へのご加入を検討されるお客様が、自ら情報収集や相談を行い、加入を検討するための手段は増えております。一方で、保険商品はお客様の生活の中で日常的に検討されるものではなく、また金融商品でもあることから、内容が難しい商品でもあります。

そのため、保険をどのように検討すればよいか分からない、必要性を認識する機会がなかった等のご事情により、検討を後回しにされてきたお客様や、検討が必要であることにお気づきにならず、具体的な検討を行ってこられなかったお客様も多くいらっしゃいます。

当社は、このようなお客様に対し、ご自身や大切なご家族、資産をリスクから守るための保険をご検討いただくきっかけをご提供することが重要であると考えております。

② お客様に最新かつ適切な情報を分かりやすく提供すること

お客様が抱えるリスクは、当然ながらお客様ごとに異なります。

お客様ごとに異なるリスクに対し、適正かつ最新の情報を提供するためには、お客様の生活環境や資産・収入状況等を確認するとともに、高齢のお客様へのきめ細やかな対応など、お客様の属性を踏まえたご意向の把握が必要であると考えております。

そのうえで、なぜその保険商品がお客様に必要であるのかについて、十分かつ分かりやすい説明を行うことが必要であると考えております。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

③ お客様が安心して当社をご利用いただけること

保険商品のご契約における目的は、将来発生し得るリスクに備え、万が一のことが発生した場合にしっかりとお役に立つことにあります。一方で、保険商品は目に見えない商品であり、また金融商品でもあるため、お客様に安心してご利用いただける体制を整備することが非常に重要であると考えております。

まず、保険商品のご案内および保険契約は、人と人とのお付き合いでもあることから、お客様への十分な配慮を行うことを大前提とし、万が一の際にもご安心いただけるよう、十分なアフターフォロー体制を整備する必要があると考えております。

お客様へのアフターフォローにあたっては、募集人個人に依存するのではなく、適正な管理体制の整備により、会社としての窓口を設けることが重要であると考えております。これにより、募集人が対応できない事情が生じた場合等においても、会社として適切にアフターフォローを行える代理店である必要があると考えております。

また、保険のご案内やその後のアフターフォローを行うにあたり、当社はお客様の大切な個人情報をお預かりすることとなるため、十分な情報セキュリティ管理体制を整備する必要があると考えております。

④ お客様が利便性高くご利用いただけること

お客様のライフスタイルが多様化する中、ご契約内容の照会や保全対応等において、お客様が利用される連絡手段も、郵送、電話、Eメール、SNS等へと多様化しております。また、平日はご多忙のためご連絡が難しいお客様も多くいらっしゃいます。

当社は、お客様の状況に合わせ、さまざまな連絡手段に対応できる体制を整備し、お客様がいつでも安心して利用できる代理店である必要があると考えております。これにより、お客様に、いつでも安心してご相談・ご利用いただける代理店であることを目指してまいります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

⑤　マルチチャネルでのご案内体制を整備すること

▸テレマーケティングでのご案内

当社は、

- 電話でのご案内における利便性が高いです。
- 代理店から能動的にお客様へのご連絡を行うことが容易です。
- 保険商品によるリスクヘッジができるにも関わらず、保険にご加入されていないお客様へは、さまざまな情報を正しく伝え、お客様にそのリスクに気づいていただき、保険の必要性を感じていただく機会を提供できます。
- 当社を通じて保険にご加入いただいたお客様へ保険金の未請求勧奨や住所・名義変更等の十分な保全・アフターフォローと合わせ最新情報を提供し、新たなリスクに気づいていただける機会を提供できます。

上記の特性を有するテレマーケティング（電話による非対面での保険案内）を中心に、お客様のニーズにお応えするため、当社は全国にコールセンターを設置しております。

また、電話によるご案内という特性を活かし、給付金等の各種手続きに関するご案内や、島しょ等にお住まいで保険ショップ等のご利用が難しいお客様へのご案内を行っております。

さらに、感染症の感染拡大時などにも非接触で対応できることは、テレマーケティングの強みであり、当社における社会的意義の一つであると認識しております。

▸保険ショップや訪問型の保険代理店でのご紹介

当社では、多数の保険ショップや訪問型の保険代理店と提携しております。当社は、テレマーケティングを中心にお客様へご案内しておりますが、対面でのライフコンサルティングをご要望されるお客様に対しては、お客様のご要望やお住まいの地域に合わせ、最適な担当者をご紹介するなど、お客様のご意向やライフスタイルに合わせたご案内を行っております。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

当社は、「お客様に絶大に支持される会社」となり、お客様に安心していただけるサービスを提供できる体制を構築するために、お客様第一主義のもと、厳格なコンプライアンス態勢を構築し、ガバナンス体制の整備・改善・強化に努めております。

① コンプライアンス委員会の設置・運営

当社では、コンプライアンス態勢の整備・強化を的確、公正かつ効率的に推進するため、これに関わる事項について現状を把握し、審議または決議することを目的として、代表取締役の諮問委員会であるコンプライアンス委員会を毎月開催しております。

同委員会において、保険募集業務のモニタリング・検証結果を踏まえた具体的な改善施策を策定・実施し、コンプライアンス態勢のPDCAサイクルを通じた継続的な向上を図っております。

② 業務部門から独立した代表取締役直下の内部監査部門による上記に係る業務監査および改善

当社では、営業・管理部門から独立した、代表取締役直下の内部監査部門を設置しております。同部門は、年1回、全営業部門および管理部門を対象に内部監査を実施し、その結果をコンプライアンス委員会へ報告しております。これにより、経営陣が業務の実態を把握し、必要に応じて改善指示を行う体制を整備しております。

③ 情報管理・情報セキュリティ体制の整備

当社は、お客様からお預かりした大切な個人情報を適正に管理するため、十分な技術的措置を講じるとともに、標的型メールやサイバー攻撃に対応するサイバーセキュリティ体制を整備しております。

また、当社はプライバシーマーク認証を取得しており、同制度の要求事項に基づく情報セキュリティマネジメントシステムを構築・運用することにより、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

④ お客様の声の管理体制の整備

当社では、苦情・ご意見・ご要望・ご相談等のお客様の声を、「コールセンター・カスタマーセンター等へのお申し出」「お申込み確認電話におけるご回答」「Webサイト上のお問い合わせフォーム」などを通じて幅広く集約しております。

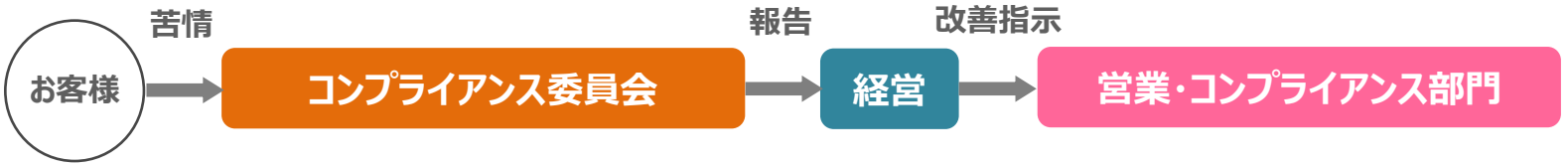
また、集約したお客様の声を経営に生かすため、以下の取組を行っております。

▸苦情の分析と改善

当社は、お客様からの苦情について、「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し、幅広く収集しております。

お客様よりいただいた苦情については、調査・分析を行い、当該苦情およびその起因となった案内が、各種法令、国が定めるその他の規範、各保険会社のルールならびに当社の各種社内規則等に照らして、どのレベルにあたる行為であるかを確認しております。

また、分析結果については前述のコンプライアンス委員会に報告し、内容に応じた改善施策の指示を受けたうえで実施いたします。



▸お客様のご要望・ご意見等の経営への反映

苦情以外にもお客様のご要望・ご意見等のお客様の声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図ってまいります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

①　保険会社の商品の取り扱いにあたって

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成には関与しておりません。

当社は、各保険会社から、保険契約の締結の媒介または代理を行う形で販売を委託されており、その対価として保険会社から代理店手数料を受領しております。

そのため、お客様の利益が不当に害されることや利益相反が生じることのないよう、保険会社ごとに代理店手数料の額が異なる場合であっても、当社の提案・推奨に一切影響を及ぼさないことを徹底しております。

お客様のご意向に沿った商品については、推奨理由を明確にご説明したうえで、提案・推奨いたします。

また、当社は、保険会社が行うキャンペーン等による報酬を一切受け取っておりません。

②　グループ会社の商品等の取り扱いについて

当社は、保険代理店および銀行代理業を営む事業者を含むグループに属しておりますが、同一グループに属する他の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等することはございません。

なお、当社およびグループ会社においては、資産運用部門等を有しておりません。そのため、資産運用部門が資産の運用先として、法人営業部門と取引関係等を有する企業を選定するといった利益相反が生じることはございません。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

①　保険商品に関する重要な事項の説明

ご契約いただく保険商品について十分にご理解いただいたうえでお申込みいただくために、当社は、お客様のご理解状況を十分に確認したうえで、保険契約における契約概要、重要事項および不利益事項について、分かりやすく説明を行います。乗換契約・解約新規契約時の不利益事項についても、同様に説明を行います。

ご高齢のお客様等、特に分かりやすい説明が必要なお客様については、よりきめ細やかな説明を行うとともに、必要なご案内を行ったことをお申込みの際に確認する体制を整備し、お客様の満足度の向上に努めております。具体的には、テレマーケティングにおいて、説明が必要な事項に関するトークスクリプトやチェックシートを整備したうえで、お客様への適切な説明に努めております。

②　特に留意が必要な事項の説明について

当社がお客様へご案内する保険商品のうち、外貨建保険や変額保険など、特定保険契約に該当する保険商品については、為替リスク、解約返戻金が市場金利の影響を受ける場合があること、リスクとリターンの関係・特性等について、適切に情報提供を行う体制を整備しております。

お客様が負担すべき手数料その他の諸費用が発生する場合には、外貨建保険における為替手数料、変額保険における特別勘定運営費用、解約控除費用等をはじめ、当該手数料等の内容や、どのようなサービスの対価であるかを含めて説明しております。その際は、該当する保険商品のパンフレット、契約概要、注意喚起情報等を用いて、お客様に対して適切に説明を行っております。

特定保険契約に該当しない保険商品については、ご契約時点で保険金額・給付金額等が確定していることから、当社では、お客様がお支払いになる保険料や保険金額・給付金額等の保障内容について、分かりやすく情報提供しております。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

①　お客様のご意向の適正な把握と意向に沿った商品の選択と推奨

当社では、お客様のご年齢、ご家族構成、資産状況、金融商品の取引に関する知識・経験、保険商品をご検討になる目的等を踏まえ、お客様の今後のライフプランを十分に確認したうえで、ご意向を把握しております。
そのうえで、お客様のご意向に沿った商品について、推奨理由を明確に説明したうえで、提案・推奨いたします。

②　当社における商品の選択と推奨について

当社が主としているテレマーケティングによるご案内は、電話による非対面でのご案内となります。保険商品のご案内には専門的な知識が必要であることに加え、テレマーケティングには非対面でご案内するという特性があります。そのため、保障内容や不利益事項等、契約における重要な事項について、お客様へ十分かつ適切に説明し、正しくご理解いただく必要があります。

この方針に基づき、ご案内を行う募集人は、1つの保険会社の商品を担当し、担当する保険会社の商品についてお客様にご案内を行います。上記の募集方針に加え、当社は、お客様へご案内する保険商品について、経営方針として商品選定方針を定めております。以下の各項目を総合的に勘案したうえで決定した商品の中から、お客様のご意向に合わせてご案内しております。

■商品選定方針
(1)前半期においてお客様にお選びいただいた実績があり、今後も新契約のご案内の際や既契約のお客様からの追加・見直しのご希望の際に、ご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。
(2)各保険会社から新商品として発売されたもののうち、お客様のニーズがあると想定される商品であること。
(3)既存の保険商品であり、(1)にて選定していないものの、新規の販売形態などにおいて、お客様のご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。

なお、当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

③　顧客管理・アフターフォロー体制の整備

当社は、情報セキュリティ対策を十分に講じたうえで、お客様の情報を顧客管理システムにより一元管理しております。また、営業部門・管理部門等の部門や、電話、書面、SMS、当社Webサイト上のお問い合わせフォーム等の経路を問わず、お客様からのお申し出・ご要望に対し、会社として速やかに対応する体制を整備しております。

さらに、当社は、テレマーケティングを主体としている特性を活かし、保険契約のお申込み時のサポートはもちろん、定期的にお客様へのフォローコールを行っております。お客様のライフスタイルに合わせてご案内するため、年末年始等の一部期間を除き、土曜日・日曜日・祝祭日でもご利用いただける体制を整備しております。

④　お客様に相応しいサービス提供の実現のための情報連携について

当社は、お客様の最善の利益にかなう商品提供を行うため、保険会社と連携しながら、プロダクトガバナンスの実効性を確保するための体制整備に取り組んでまいります。保険募集を通じて収集・分析した「お客様の声」については、個人情報の保護に十分配慮したうえで、必要に応じて保険会社へ提供してまいります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

当社は、前記取組方針3～5について、お客様の属性やご意向に合った商品のご案内が行われているか、重要な事項等の説明が適正に行われているかを確認するため、保険募集業務のモニタリング・検証および改善に向けた以下の取組を実施しております。

モニタリング・検証および改善の状況については、前述のコンプライアンス委員会へ報告しております。同委員会では、報告内容を踏まえ、経営として具体的な改善施策を策定・実施し、当社のPDCAサイクルを通じた継続的な向上を図っております。

① 保険募集に係る社内規則等の整備

当社は、募集代理店として、当社の規模・特性に応じた保険募集およびコンプライアンス遵守に係る各種社内規則を整備しております。具体的には、コンプライアンスマニュアルをはじめ、各種業務ガイドライン・マニュアルを整備しております。これらの社内規則等や各保険会社のガイドライン・マニュアル等は、当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できる体制としております。
また、お客様の適正なご意向に沿った募集プロセスおよび情報提供を行うべき事項についても、社内イントラネットへ掲載するとともに、業務管理システムへ組み込み、適正な募集を行うための体制を整備しております。

② 募集人による自主点検およびセルフモニタリング・検証・改善

上記社内規則等に準じた保険募集業務が行われているかについて、Eラーニングシステムを活用し、募集人自身が業務内容をセルフチェックできる体制を整備しております。また、営業部門においては、保険募集を行った募集人以外の第三者が音声ログのモニタリングを行い、ご案内が適正であるかを確認しております。

③ 本社部門による業務状況のモニタリングによる改善

テレマーケティングにおいては、音声ログ情報をすべて保管しております。専任のモニタリング部門が当該音声ログを随時、視聴・確認することで、ご案内の適切性を検証し、問題点についてフィードバックを行い、改善・指導に努めております。また、専任の業務管理部門を設置し、申込内容の不備や適正性をチェックする体制を整備しております。これらのモニタリング状況については、保険会社へ報告し、双方で内容の検証および情報共有を行うことで、継続的な業務改善に取り組んでおります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

①　継続的な教育体制の整備

当社では、Eラーニングシステムを活用した動画コンテンツ等の教育・学習コンテンツを整備し、従業員が継続的に学習できる体制を構築しております。これにより、お客様への応対品質の向上に努めております。

また、コンプライアンス教育の一環としてコンプライアンステストを実施しており、必須受講項目については満点での合格を求めております。これにより、募集人のコンプライアンス知識、取扱商品およびサービスに関する理解を深める教育を実施してまいります。

さらに、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、本宣言について社内イントラネットにより周知しております。認識度合いについては、月次のEラーニングによるセルフモニタリングを通じて確認し、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図っております。また、従業員への浸透度合いについても、定期的に検証・評価いたします。

②　評価・人事制度の整備

当社は、従業員の成長が会社の成長につながると考えております。日々成長し続ける企業であるために、さまざまな福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に意見できる仕組みの構築、定期的な従業員アンケートの実施等に取り組んでおります。

また、従業員一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が十分に力を発揮できる環境づくりに努めております。従業員が「この会社で良かった」「この仕事ができて良かった」と思えることが、お客様へのより良いサービスの提供につながり、さらには企業価値の向上にもつながると考えております。今後も、従業員が心から長く働きたいと思える会社を目指してまいります。

▸お客様の声制度

収集したお客様の声のうち、感謝の声は、担当者の従業員満足度の向上につながります。当社は、従業員満足度の向上がお客様満足度の向上にもつながると考えております。そのため、数多くのお客様から感謝の声をいただいた従業員を表彰する「お客様の声制度」を運用し、その内容を全社へ周知することで、従業員満足度およびお客様満足度の向上を目指してまいります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

▸評価制度

当社は、これらのお客様本位の業務運営を適正に推進するにあたり、経営理念に掲げているとおり、従業員が長く安心して働くことのできる環境を整備することが非常に重要であると考えております。

従業員の評価については、お客様に永続的かつ適切なご案内を行うため、職務や役職等に応じた固定給を中心とした制度としております。さらに、昇級・昇格や賞与等については、保険募集業務品質に関する事項を査定に組み込むなど、従業員が長く安心して働き続けられる環境を整備に努め、従業員満足度およびお客様満足度の向上を目指してまいります。

当社は、これらの取組によりお客様本位の業務運営をさらに推進し、これまで以上に「お客様に絶大に支持される会社」となるよう努めてまいります。

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.

「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」との関係

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という。）および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下「補充原則」という。）と、当社の「お客様に絶大に支持される会社宣言」（以下「取組方針」という。）との対応関係は、以下のとおりです。

		当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」						
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	取組方針7
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」								
原則２　「顧客の最善の利益の追求」	(注1)	○	○					
原則３　「利益相反の適切な管理」	(注1)			○			○	
原則４　「手数料等の明確化」					○		○	
原則５　「重要な事項の分かりやすい提供」	(注1～5)				○		○	
原則６　「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注3除く)					○	○	
原則7　「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」※	(注1)							○
金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」								
補充原則3「金融商品の組成時の対応」※	(注3)				○	○	○	
補充原則4「金融商品の組成後の対応」※	(注2)				○	○	○	
補充原則5「顧客に対する分かりやすい情報提供」※	(注2)				○	○	○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成には関与しておりません。そのため、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち「原則6（注3）」、ならびに「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のうち「補充原則1」「補充原則2」「補充原則3（注1・2）」「補充原則4（注1・3）」「補充原則5（注1）」については、本宣言の対象外としております。

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」につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

Copyright© Newton Financial Consulting, Inc. All Rights Reserved.