

「顧客本位の業務運営方針」

株式会社マーベリックは、経営理念を以下のとおり定め、「顧客本位の業務運営」の取組みを推進します。

経営理念（未来志向・まごころ・日々精進）

未来志向

株式会社マーベリックは、保険ショップ事業の運営を通じて、お客様が大切にしているものを守り、将来の夢や希望に迷わず進めるよう、お手伝いします。

まごころ

株式会社マーベリックは、優しさと思いやりを持って、地域のお客様と接し、身近で信頼できる存在となるため、お客様の期待以上の金融サービスをお届けします。

日々精進

株式会社マーベリックは、従業員満足がお客様満足ひいては社会貢献につながると考え、教育と評価を適切に行い、働きやすい職場環境を整えます。

制定日 2025 年 7 月 1 日

株式会社マーベリック 従業員一同

代表取締役 松本 徹

「顧客本位の業務運営方針」に基づく主な取組み

【顧客本位の業務運営】【原則２】

当社は、経営理念に則り、お客様一人ひとりの最善の利益が図れるよう「顧客本位の業務運営」に努めてまいります。

【お客様の最善の利益を追求】 【原則２・取組方針】

当社は、お客様本位を心がけ、最良のコンサルティングサービスを提供し続けるため、専門的な知識と商品知識、職業倫理をもって、地域から信頼される保険代理店となるよう取り組みます。

【具体的な取組み】

当社は、お客様に対して常に適切なアドバイスを提供し、頼れるパートナーであり続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動をするよう努めてまいります。

【原則２・取組状況】

- ✓ お客様の声を経営に活かすための取り組みとして、日々お客様から寄せられる当社や保険商品・手続き等に関する提言、苦情、お褒めの言葉などを管理統括し、定期的に社内でも共有・検証・改善等を行っています。お客様の声を経営に反映させ、より良質で公正な営業体制の構築に努めています。
- ✓ お客様へ丁寧なヒアリングによるご意向の把握
- ✓ 店頭スタッフのFP資格の習得を奨励し、知識向上に努めます

[今年度 KPI]

お客様の声 件数と主なご意見の分類表 (2024. 7～2025. 6) 【原則 2 の KPI】

項目	区分	件数
お客様の声	苦情数	8
	要望数	2
	お褒めの言葉	95

FP 資格取得人数 【原則 2・6・7 の KPI】

FP 資格取得人数 (店頭営業人数全 12 名)	1 級	1
	2 級	10
	3 級	0

【利益相反の適切な管理】【原則 3】

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善します。

【保険会社との適正な連携】【原則 3・取組方針】

募集販売プロセスの標準化

当社は、お客様のご意向に沿った最適な保険商品をご提供するために、複数の保険会社と保険募集代理店委託契約を締結しております。多数の保険会社商品を取り揃える『保険IQシステム』による保険提案により、募集手数料などの水準に偏ることなく、システム化された情報を基本として募集販売プロセスを標準化しております。

【今年度の取組み状況】【原則 3・取組状況】

『保険IQシステム』に取扱保険会社の商品を適切に登録」

保険クリニック提供のEラーニングを活用し『保険IQシステム』の使用方法について研修を実施

[今年度 KPI]

『保険 IQ システム』商品登録（当店の取扱保険会社分）状況【原則 3・5 の KPI】

	分類	登録数
IQ システム 商品登録数	終身保険	25
	変額終身保険	3
	外貨建終身保険	7
	一時払商品	1
	収入保障保険	16
	定期保険	30
	長期定期保険	17
	逡減定期保険	2
	逡増定期保険	0
	特定疾病保障保険	10
	医療保険	36
	障害保険	0
	がん・生活習慣病保険	36
	がん保険(実損填補タイプ)	2
	特定疾病収入保障保険	2
	介護・認知症保険	9
	就業不能保険	5
	養老保険	3
	外貨建養老保険・特殊養老保険	1
	変額有期保険	10
	外貨建個人年金保険	0
	個人年金保険	1
	変額年金保険	3
	学資(こども)保険	4

※項目及び項目名は IQ システムの分類に準ずる

【手数料の明確化】【原則4】

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、当該手数料などがどのようなサービスの対価に関するものを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

該当なし

お客様から保険料以外に別途手数料をいただく商品・サービスの取り扱いが無いため

【重要な情報のわかりやすい提供】【原則 5】

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。

【お客様のご意向に沿った保険商品の選定】【原則 5・取組方針】

お客様のご意向に沿った保険商品の選定が行えるよう、当社の運営する保険クリニック店舗では、『保険 IQ システム』による保険相談を提供しています。また、お客様が最適な保険商品を選択する上で、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明し提供することに努めています。

【今年度の取組み状況】【原則 5・取組状況】

- ✓ お客様のご意向に沿った保険商品を選定いただけるよう、多くの保険会社の商品を取り揃え、提案しています。
- ✓ 『保険 IQ システム』による保険相談は、お客様の年齢や家族構成、各保険商品の仕組みや公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、商品を選定いただくための情報を確認しながら進めています。
- ✓ 具体的な保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向に沿った商品を一覧で提示し、比較検討しながら選定いただけるよう分かりやすくご説明します。
- ✓ ご高齢のお客様に保険商品を提案する場合は、複数の面談やご家族の同席をお願いする等、丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。
- ✓ お客様には、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由などを、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合などを丁寧に説明するよう努めています。
- ✓ ご契約後のアフターフォローとして、迅速かつ丁寧な対応に努めています。
- ✓ ご住所や口座の変更、保険金・給付金の請求等の手続きは、『保険クリニック』の窓口でお手伝いしています。また、「子どもが産まれた」「家を買った」などのお客様の状況の変化に合わせた相談は、いつでも行っています。

- ✓ ご契約後、保険料の未納などで、お客様の大切な保障が途切れることのないように、保険会社と連携し、該当のお客様にはお電話させていただくなど、会社として万全な対応を行っています。

【今年度 KPI】【原則 5・KPI】

『保険 IQ システム』商品登録（当店の取扱保険会社分）を参照【原則 3・5 の KPI】

今年度新契約に対する早期解約・失効件数（クーリングオフを含む）の割合【原則 5 の KPI】

早期解約・失効 (クーリングオフ含む)	件数	4
	全契約 1339 件に対する割合	0.003%
	2024.7.1～2025.6.30 現在	

【顧客にふさわしいサービスの提供】【原則 6】

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識および取引目的・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、推奨などを行うべきである。

【原則 6・取組方針】

当社は、保険相談にあたってのご相談からご契約手続きだけでなく、ご契約後のアフターフォローも含めた総合的なお客様サポートを心がけ、さまざまなご要望に対応できるよう教育体制を充実させてまいります。

【原則 6・取組状況】

- ✓ 保険商品をご案内するまでのヒアリングに基づき、保険の基本的な仕組みから、関係する周辺知識などの情報提供を実施。その上でご意向にふさわしい商品をご提案します。
- ✓ 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが伴う商品の提案にあたっては、お客様の投資経験等を確認し、商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるよう適切な説明を行います。
- ✓ ご契約後のアフターフォローとして、保障内容や付帯サービスを再確認するためのご説明と証券整理サービスをご案内し、希望するお客様に実施しています。
- ✓ お客様のご意向にふさわしい商品選定のため、定期的に研修を実施します。

【原則 6・KPI】**E ラーニング実施カリキュラムとスタッフ受講率【原則 6・7 の KPI】**

研修タイトル	研修頻度	受講率
日本代協コンプライアンス講座	毎月 1 回学習（全 1 2 回）	100%
代理店の態勢整備シリーズ	毎月 1 回学習（全 1 2 回）	100%
やさしくわかる公的保険のポイント	毎月 1 回学習（全 1 2 回）	100%
教えて！サイバーセキュリティ	毎月 1 回学習（全 6 回）	100%

FP 資格取得率を参照【原則 2・6・7 の KPI】

【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】【原則 7】

金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取り扱い、利益相反の適切な管理等を促進するよう設計された報酬・業務評価体系、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

【原則 7・取組方針】

スタッフのより専門的な知識、技能習得のモチベーションを喚起する仕組みをつくります。社内全体でお客様をサポートするために各種情報を正しく利用、整備します。

【原則 7・取組状況】

- ✓ 全従業員が保険商品の内容・仕組み等の理解を更に深めるとともに、経済・金融・税務等に関する幅広い知識と豊富な経験をもつ保険のプロフェッショナルとして、知識向上のために研修等を行ってまいります。
- ✓ 資格取得推進のため、資格手当の制度を採用
- ✓ 定期的に全店舗の自主点検を実施

【今年度 KPI】

E ラーニング実施カリキュラムとスタッフ受講率を参照【原則 6・7 の KPI】

FP 資格取得率を参照【原則 2・6・7 の KPI】

2025 年 7 月 1 日
株式会社マーベリック