

—

# 「お客さま本位の業務運営方針」の 取組状況、取組結果のご報告について

# 方針①「お客さまにとって最適な金融サービスの提供」に関する取組 ①

【対応原則】:原則2、原則2(注)、原則6、原則6(注1)・(注2)・(注4)・(注5)

## 当社の方針

1. 株式会社モニクルフィナンシャルは、従業員が日々お客さまからお伺いした情報を蓄積し、分析を行うことで、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを詳細に把握し、お客さまが希望されるライフプランに基づく最適な商品構成になるよう、商品・サービスの提供に取り組んでおります。
2. 業務の生産性向上に取り組む、従業員がお客さまにより良いサービスを提供する時間を増やすために、業務管理を効率化するテクノロジーの開発と導入に努めております。

## 当社の取組

当社は、自社が蓄積したデータや独自の開発技術に基づいて、お客さまにとって最適な商品選びをサポートし、資産運用の悩みを解消するため常に改善の取り組みを行っております。

取組1:お客さまがスマホで気軽にご自身の将来必要資金を計算できる「3分投資診断」の開発・提供

### 役立つ投資がわかる3分投資診断とは

#### ゴールからの逆算であなたに役立つ投資がわかる

マネイロでは、簡単な質問に答えるだけで目標設定ができ、目標達成に役立つ投資も丸わかり。気になることは無料でプロに相談できます。



取組2:当社従業員の提案活動を支援するツールとして、お客さまからヒアリングした資産状況や目標資産額等を入力することで、お客さまに合った運用方法や必要掛金額を詳細に確認できる「将来資金シミュレーション」「教育資金シミュレーション」の開発・提供

## 方針①「お客さまにとって最適な金融サービスの提供」に関する取組 ②

【対応原則】:原則2、原則2(注)、原則6、原則6(注1)・(注2)・(注4)・(注5)

### 当社の方針

3. 当社は、顧客の最善の利益を図るべく、金融サービスを扱う事業者として高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、従業員教育及び企業文化の醸成に努めます。
- また、お客さまとの取引に際し、リスクに対する慎重な審査・定期的フォローアップを含むお客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を図ることが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるよう取り組んで参ります。

### 当社の取組

当社は、お客さまに対して誠実・公正に業務を行うための運用方法を定め、徹底することで、お客さまの最善の利益を図っております。

取組3:従業員は自社システム内へ「面談記録」入力を義務付け、お客さまのご意向の変化やご意向に合わせた提案を行っていることを記録する態勢を整備しています。また、ご意向に沿った提案であることをお客様に同意をいただく書類として「お申込み確認シート」の取付を義務付けております。

取組4:「面談記録」と「お申込み確認シート」のサンプリング調査および内部監査等によるチェックを定期的実施することで、適切な情報提供・商品提案の実施の徹底を図っております。

なお、当社がお客さまにご提案した保険商品、積立投資を継続いただくことは、お客様のご希望に合った最適な金融サービスを提供し、適切なアフターフォローを実施した結果だと考えております。

方針①評価指標 投資信託・保険商品の積立投資の継続率

**94.92%** \*2023年12月時点累計

## 方針②「お客さまにとって分かりやすい情報の提供」に関する取組 ①

【対応原則】:原則4、原則5、原則5(注1)・(注2)・(注3)・(注4)・(注5)

### 当社の方針

1. お客さまのご希望、資産状況や取引目的を十分に把握し、金融知識・取引経験に応じてご提供する金融サービス・商品に関する適切で分かりやすい情報提供を行います。  
また、複雑な商品や複数商品の組み合わせに関する説明とリスクや重要事項に関する適切な情報提供など、ご提供する金融サービスの選定理由に関する十分なお説明を誠実にを行います。
2. 「わからない」、「決められない(選べない)」、「続けられない」といった資産運用の三重苦を解消する目的で、日々、資産運用等に関する無料セミナーを開催しております。

### 当社の取組

当社は、お客さまの金融知識・取引経験に応じて、金融サービス・商品に関する適切で分かりやすい情報提供を行っております。

取組5:複雑な商品や複数商品の組み合わせに関する説明、リスクや重要事項に関する情報提供については、該当保険会社・証券会社が作成した「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」「パンフレット」等を用いて分かりやすく丁寧に説明します。

取組6:分かりやすく丁寧な説明を実践するための取組として、入社時初期研修では、社内ロープレ・研修等を通じて従業員のスキルアップを図っております。初期研修終了後も、定期的な継続教育を行うことで、より精度の高い情報提供が行えるよう努めます。

取組7:当社独自の「お客さまへの情報提供の取組」として、金融知識を学べるコンテンツの提供やセミナーを開催しております。



## 方針②「お客さまにとって分かりやすい情報の提供」に関する取組 ②

【対応原則】:原則4、原則5、原則5(注1)・(注2)・(注3)・(注4)・(注5)

### 当社の方針

3. お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の詳細について、より分かりやすい説明資料の充実、従業員の説明スキルの向上をはかります。
4. 市場環境の変化や、ご提供した商品の運用状況のご説明など、適切なアフターフォローを行います。

### 当社の取組

当社は、お客さまの金融知識・取引経験に応じて、金融サービス・商品に関する適切で分かりやすい情報提供を行っております。

取組8:お客さまにご負担いただく手数料や費用については、当該保険会社や証券会社が作成する資料に基づき、分かりやすくご説明いたします。

取組9:お客さまの状況に応じた適切で分かりやすい情報提供を行っていることを確認するため、面談内容に関する検討会を定期的を開催しております。責任者は事前に面談記録を確認してコメントを行い、検討会を通じて、従業員がより分かりやすい説明を行うための教育や説明資料の充実に繋げております。

方針②評価指標 面談記録に対する検討会(面談記録へのコメント数)

**182件** ※2023年実施数

取組10:お客さまが、お客さまのご都合に合わせてスマホで相談予約を入れられるシステムを開発し、お客さまへのご案内を徹底しております。

## 方針③「利益相反の適切な管理」に関する取組

【対応原則】:原則3、原則3(注)

### 当社の方針

1. お客様の利益を不当に害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
2. お客様の利益を不当に害することなく、商品を提供するために、幅広い商品の中からお客様に最適な取扱商品を選定できるよう、商品ラインナップの適切な見直しを行います。  
なお、当社のグループ内には金融商品を組成する関連会社はございません。

### 当社の取組

当社は、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切な取組・管理を行っております。

取組11:お客様のニーズに合わせたきめ細かな商品提案を行う事が従業員の評価に繋がる評価制度を導入しております。

取組12:管理職による個別の提案内容確認、および従業員ごとの販売実績を分析することで、販売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。

取組13:お客様のご希望や状況に応じて最も適した商品を提案し、お客様の最善の利益を追求するために、定期的に商品ラインナップの見直し検討会を開催しております。

方針③評価指標 商品ラインナップ見直し検討会の開催実績

12回 \*2023年実施数



## 方針④ 従業員への研修体制と適切な評価体制構築によるお客様本位の人材づくり」に関する取組

【対応原則】:原則7、原則7(注)

### 当社の方針

1. お客様本位の業務運営を実践する人材を育成するため、社内研修の充実や資格取得の推進等を行います。
2. お客様の立場に立った資産運用を第一に考え、適切に商品・サービスの提供を行うことが、従業員の評価に反映される業績評価体制を構築いたします。

### 当社の取組

当社は、金融のプロフェッショナルとして、お客様の立場に立った適切な商品・サービスの提供、お客様本位の業務運営を実践する人材の育成を行っております。

取組14: 保険募集人資格と証券外務員一種双方の取得を義務付け、高い金融知識を有した状態でお客様へ適切な情報提供や提案を行う方針としております。

#### 方針④評価指標1

金融サービス提供の接点となる従業員の内、保険募集人資格と証券外務員資格の両資格を保有している者の比率

**100%**

取組15: 金融商品販売に関するルールや事務取扱等について理解を深めるため、社内全体会議や各種コンプライアンス研修等を通じて教育を徹底します。

#### 方針④評価指標2

金融サービス提供の接点となる従業員の月間研修受講数の平均値

**29.46回** \*2023年実施数