

「お客様本位の業務運営に関する方針」

株式会社 FOR SOMEONE

はじめに

株式会社FOR SOMEONE（以下、当社といいます。）は、子育て中のママとパパのためのマネーセミナーの展開を通じて、お客さまにとって、当社のサービスが真の利益となるように、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2022年4月1日付けにて「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、ここに公表いたします。

当社の金融コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。そのうえで、お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2022年4月1日 策定

株式会社FOR SOMEONE

代表取締役 石田 竜吾

当社の理念「FOR SOMEONEの想い」

「ママの金融知識の底上げをし、日本の老後不安をゼロにする。」

かつて日本の会社員は、入社から定年まで真面目に勤め上げれば、退職金と厚生年金で老後は安泰でした。しかしながら、これからの日本社会は、少子高齢化の加速、終身雇用の崩壊により、会社員の老後は、決して安泰という時代ではなくなりつつあります。

特に子育て世帯の貯蓄は、教育資金や住宅ローンなどの備えが中心で、老後の資金計画を考えるまでの余裕がないようです。老後の人生においては、生活費以外に趣味のお金、医療費、介護費用、住宅リフォーム費用など、様々な出費への準備が必要です。だからこそ、子育ての主役であるママ自身が、確かな金融知識を備え、将来のお金の不安を解消していく必要があるのです。

“ママとパパが笑顔になると家族が笑顔になる”

FOR SOMEONEは、老後不安のない豊かな未来を実現するため、お客様の人生に寄り添うパートナーとして、これからも、子育て中のママとパパのためのマネーセミナーを全国で展開してまいります。

当社は、先の理念に示す通り、日本の子育て世帯の老後不安を解消するために設立されました。
当社は、コンプライアンス遵守はもちろん、専門知識と高い職業倫理をもって質の高いコンサルティングを行ないます。
また、お客様の多様化するライフスタイルに合わせ、以下のような方法でお客さまへのご提案を行っています。

「主な取組み内容」

1. 子育て中のママ・パパを対象に、「子育てとお金の教室」をオンライン（全国）で開催しています。
なお、当社では、昨今の情勢とお客様の利便性に配慮し、セミナーのオンライン化を促進しています。
2. 当社では、子育てサークル等を主催するママさん団体と「子育てとお金の教室」セミナーのジョイント開催を推進しており、累計参加者数は40,000人（2023年12月時点）を突破しました。
3. お客様はセミナー参加後、専任講師の個別相談会にお申込みができ、ご相談を受けることができます。
4. セミナー講師は厳選された6名が担当します。担当講師全員が、FP資格とMDRTの会員資格を有しています。
5. 当社は保険商品のご提案に際し、お客様のご意向・ニーズを的確にとらえ、お客様の同意を得ながらご提案を進めております。
また、お客様に保険商品の仕組みについて十分なお理解とご納得をいただくために、「商品パンフレット」、「設計書」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を用いた丁寧な情報提供を行っています。
6. 市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を有する商品（外貨建て保険や変額保険など）については、お客様の属性（知識・経験、資産状況、契約を締結する目的等）に照らし、適切な説明を行っています。

KPI

① 「子育てとお金の教室」セミナーの開催数 （リアル：354回／オンライン：671回／2022年3月現在）

② 新契約取扱件数
・2020年3月～2021年3月：534件 / ・2021年3月～2022年2月：910件
・2022年3月～2023年2月：913件 / ・2023年3月～2023年12月：832件

当社は、人生100年時代のソーシャルカンパニーとして、人生の節目ごとに「いくらのお金が必要なのか」等の具体的な提案を行います。ご契約後もお客様の人生に寄り添う“お金のかかりつけ医”として、アフターフォローを継続的に実施いたします。

「主な取組み内容」

1. お客様のライフシミュレーション“**100年カレンダー**”を作成し、お客様の資産状況・金融リテラシーに合わせて、お客様の現状を分析したうえで、具体的なマネープランをご提案いたします。
2. お客様情報は、当社顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
3. ご契約者様に、年に1回契約応答月にアフターフォローの案内はがきの発送、メールでのご案内を差し上げます。ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、確実な給付金・保険金のお支払いのサポート等を行います。
4. 定期的に、ご契約者専用の“出口戦略”アフターフォロー・オンライン教室を開催しています。
5. 毎月2回、ご契約者様限定のオンライン教室を開催しています。
 - ▶ 過去テーマ：ジュニアNISA,iDeCoの節税メリット,株価暴落時の対応方法等

KPI

- | | |
|---------------------------|--------------|
| ① 年1回以上の情報提供等のアフターフォローの実績 | ・2019年～ 毎月実施 |
| ② 毎月2回の契約者限定オンライン教室開催実績 | ・2020年～ 毎月開催 |
| ③ 希望者への無料のオンライン個別相談 | ・2020年～ 毎日受付 |

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介、あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。

そのため、お客様の利益等が不当に害されることがないよう、保険会社毎の代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で、提案・推奨します。

また、当社は保険会社が行うキャンペーン等による報酬は一切受け取っておりません。

「主な取組み内容」

1. 最低年1回の販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析
2. 是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催

KPI

- ① 販売傾向の検証と各保険会社の代理店店手数料の分析の実施回数
- ② 是正事案発生時の対応と改善のためのコンプライアンス委員会の開催数
・2019年度～2022年度12回/年 ・2023年度8回/年

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていこう、以下の取組を行っております。

「主な取組み内容」

1. 苦情の分析と改善

当社は、お客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の説明」と広義に定義し、幅広く収集しております。お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、その起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定します。

2. お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3. お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対する募集活動のなかで、募集人による直接的なアンケートのご協力依頼を実施しています。いただいたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげます。

KPI

- ① お客様の声（「苦情」「ご意見」「ご要望」「ご相談」「お褒めの言葉」）の受付件数
・2020年12件 ・2021年3件 ・2022年3件 ・2023年5件
- ② 再発防止策、業務改善実績 2件/23件 ※苦情のみを記録し改善に取り組んでいる
- ③ お客様の声の社内共有（コンプライアンス研修）の実施回数 毎月1回

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。

また、従業員の成長が会社の成長であると考え、成長しつづける企業を目指し、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めております。

「主な取組み内容」

1. 教育体制の確立

- ① 当社では、Eラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しております。
- ② 当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、月次のEラーニングによる自主点検を行い、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、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。
- ③ 当社では、日本FP協会の法人賛助会員・認定教育機関としてAFP認定研修、CFP試験対策講座、継続教育研修等を実施しています。お客様へのコンサルティングに、ファイナンシャルプランナー（FP）としての知識を最大限に活かします。
- ④ 当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において、定期的に、役員より従業員に対して、様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、一層の浸透を図っています。

2. 評価・人事制度の整備

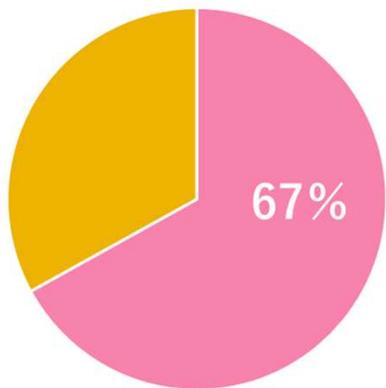
当社は、従業員が『この会社で良かった』『この仕事できて良かった』と思える気持ちが、お客様へのより良いサービスの提供と企業価値を高めることへ繋がると考えており、当社の主役である女性従業員が長く働きたいと思うことができる会社となるために、以下の人事制度を整備しております。

◆女性従業員に特化した人事制度

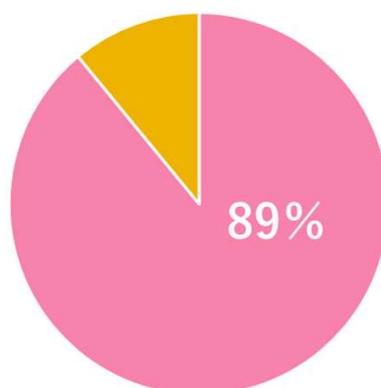
- ① フレックスタイム制度の導入：お子様の保育園・学校の予定に合わせて出社や退勤ができる
- ② 在宅勤務制度の積極導入：お子様の保育園・学校の予定に合わせて出社か在宅を選択できる
- ③ 自己実現プログラムの導入：外部教育機関のプログラムを導入し、全社員で対人関係向上に努めている

【参考資料】

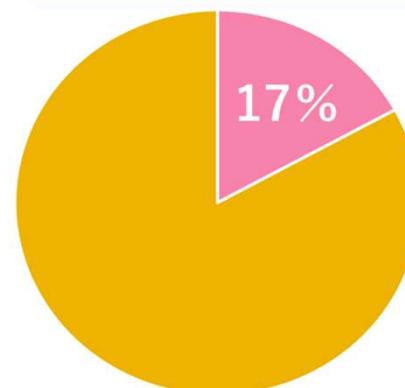
女性社員割合



女性管理職比率



育休取得率



残業時間平均
0～5時間／月

女性に配慮した
福利厚生や取組

KPI

- ① Eラーニング実施回数 (年一回)
- ② 自主点検実施回数 (毎日点検)
- ③ FP資格保有率 (100%)

ご参考「金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係」

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所				
			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
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	重要な情報の分かりやすい提供	○	○			
		(注1)	○	○			
		(注2) ※					
		(注3)	○	○			
		(注4)	○	○			
		(注5)	○	○			
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○		○	○
		(注1)	○	○		○	○
		(注2) ※					
		(注3) ※					
		(注4)	○	○		○	○
		(注5)	○	○		○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等					○
		(注1)					○

※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。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。

ご参考「KPI」

●セミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2019年7月～12月	61回	2440人
2020年1月～12月	226回	9040人
2021年1月～12月	281回	11,240人

●セミナー講師のFP2級以上資格取得率

年度（12月31日時点）	在籍人数	FP取得者数	取得率
2019年	10人	9人	90%
2020年	10人	9人	90%
2021年	10人	9人	90%

●主要生命保険会社の契約継続率平均値

年月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
2019～2020	94%	97%	97%	96%	95%	95%	96%

●アフターフォローセミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2022年1月～9月	17回	180人

ご参考「KPI」②

●セミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2022年1月～12月	222回	11,322人
2023年1月～12月	227回	11,577人

●セミナー講師のFP2級以上資格取得率

年度（12月31日時点）	在籍人数	FP取得者数	取得率
2022年	5人	5人	100%
2023年	6人	6人	100%

●主要生命保険会社の契約継続率平均値

年月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
2021～2022	95%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	97%	96%	96%	96%	96%
2023～	95%	94%	94%	95%	96%	96%	96%	97%	96%	96%	96%	95%

●アフターフォローセミナー開催実績

期間	実施回数	参加者数
2023年1月～12月	24回	367人



FOR SOMEONE