

お客様本位の業務運営に関する方針

2025年3月13日制定

1. 【顧客本位の業務運営方針の策定と公表】

MST マーシュ株式会社は、大手保険代理店エムエスティ保険サービス株式会社と、保険仲介とリスクマネジメントの世界的なリーディングカンパニーMarshの日本法人であるマーシュ ジャパン株式会社との合併によって、誕生いたしました。人的資本とリスクマネジメントの高度化を通じて、サステナブルな社会・環境がより早く実現するための取組みの支援をミッションとして掲げ、進化するリスクを適切に把握し、新たな可能性を見出そうとする顧客に対し、マーシュの業界を牽引するデータドリブンなリスクマネジメントの専門性と経験に裏打ちされたサービスとソリューションを提供します。

MST マーシュ株式会社は、MST 保険サービス（MST グループ）及び Marsh McLennan（MMC グループ）の一員であり、そのMST グループの「お客さまの喜びを最大の価値とする」という行動指針と、MMC グループの行動規範である「The Greater Good」の体現に取り組んでおります。

2. 【顧客の最善の利益の追求】

行動規範は、「私たちはそれぞれが個人として常にインテグリティを持って行動する責任があります。これは、難しい選択の場合でもそうです。これは The Greater Good の根本原則です。」としております。また、インテグリティを持った行動を確保するための具体的事項を定めたグローバルのコンプライアンス・ポリシーも定められております。当社は、リーダー以下各従業員による行動規範の体現とポリシーの遵守の確保を図るべく、研修や各種制度の整備等を継続的に行い、顧客と信頼を築きます。

（注） 当社は、業務執行に関する重要事項を審議するため、経営管理者層で構成する会議体を設置し、定期的開催しています。そこでは、営業推進施策にとどまらず、ミッションの体現を含む幅広い事項の計画、進捗管理、総括等について論議し、もって安定した顧客基盤と収益の確保を目指す体制としております。

3. 【利益相反の適切な管理】

行動規範は、「私たちは取引における利益相反に誠実に対処します。私たちは様々なクライアントを持ちその事業内容は多様です。それはクライアント間に利益の相反をもたらし、また会社自体の利益と相反することさえあります。私たちはそのような状況を速やかに把握して誠実に解決し、クライアントに公平に接します。」としております。また、実際に利益相反を把握し対処する方法を定めるグループのポリシーが定められており、これに基づき当社も業務を運営いたします。

なお、当社において、以下に該当する事項はございません。

- 同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- 当社内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"

（注） 当社は、複数の保険会社から保険契約の締結の代理または媒介の委託を受ける乗合保険代理店であり、当該委託業務について、保険会社から手数料の支払を受けます。利益相反により顧客の利益を不当に害することのな

いよう、当該立場や保険提案方針等を公表および明示し、またこれに沿った業務の運営と管理を行います。

4. 【報酬の透明性】

行動規範は、「私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。私たちは守ることのできない約束をしません。」としております。この行動規範ならびに法令等および委託を受ける保険会社の定めるところにより、当社は、顧客が負担する保険料その他の事項について情報を提供します。なお、保険募集以外のサービスを提供する場合は、報酬を含む契約条件を文書化することとしております。

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】

行動規範は、「私たちはクライアントに公平に接します。私たちは誠実であり、かつプロフェッショナルです。私たちは、私たち自身の倫理基準を常に遵守しながら、クライアントのビジネスニーズを理解し、応えるよう努めています。私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。」と定めております。当社は、行動規範ならびに法令等および委託を受ける保険会社の定めるところに基づき、さらに顧客との情報の非対称性がありうることも念頭に、顧客の判断や意思決定に必要な重要な情報や参考情報等を提供します。

（注1）当社は、複数の保険会社から保険契約の締結の代理または媒介の委託を受ける乗合保険代理店であり、保険取引における当社の果たす役割および保険提案方針を公表しております。その他、情報提供、顧客の意向の把握と確認等も含めた保険募集のプロセスについて定め、これに沿って業務の運営と管理を行います。なお、当社が取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険であり、リターンや損失の生じる特定保険契約は取扱いません。

（注2）当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

（注3）当社が取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険です。顧客の規模、業態や専門分野を考慮して当社の組織を構築し、顧客の判断や意思決定に重要なまたは参考となる情報を明確かつ誤解を招くことのないよう誠実に提供しよう努めます。

（注4）当社が取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険であり、リターンや損失の生じる特定保険契約は取扱いません。なお、当社従業員が顧客の事業を十分に理解の上で、法令等に基づき情報提供、意向の把握や確認、保険の推奨等を行うよう規程に定め、管理します。

（注5）当社は、顧客に対して情報を提供する際には、法令等および保険会社の定めるところに従い、重要事項に関わる情報提供を行います。また、必要に応じ、特に重要な情報については特に強調するなどの方法で、顧客の注意を促します。

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

行動規範は、「私たちは誠実であり、かつプロフェッショナルです。私たちはクライアントに公平に接します。私たちは、私たち自身の倫理基準を常に遵守しながら、クライアントのビジネスニーズを理解し、応えるよう努めています。私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。」と定めております。これを踏まえ、当社は、法令等に基づく顧客の意向の把握、推奨、意向確認等のプロセス、研修、点検等について規程に定め、保険募集業務を管理します。

（注1）当社が取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険です。保険契約後においても、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としております。なお、当社は保険以外の金融商品を取り扱っておりません。

（注2）当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

（注3）当社は金融商品を組成しません。

（注4）当社が取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険です。複雑又はリスクの高い特定保険契約の募集には携わらないこととしております。

（注5）当社は事業を営む法人を顧客としております。当社従業員が顧客の事業を十分に理解の上で、法令等に基づき情報提供、意向の把握や確認、保険の推奨等を行うよう規程に定め、また研修や点検等を行っております。また、顧客に対しては、その規模や業容に応じ、リスクマネジメントに関するセミナーを行う等、情報提供を積極的に行っております。

なお、このような取組を検証する一助として、顧客満足度調査を定期的に行うこととしております。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、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の促進につなげるため、行動規範に係る研修を全社で継続的に行います。また、行動規範の体現を推進する各種取組の計画、進捗管理、総括等を行うため、法令等遵守責任者を議長とする会議体を設置し、これを定期的開催しております。報酬・業績評価に当たっては、単に挙積のみを志向するのではなく、能力開発や行動規範を体現する行動も加味した目標を設定し、これに基づく管理を行います。

（注）当社は、本原則（各項目に付されている注を含む）の内容について、規程等を定め、または研修を行う等の方法で従業員に周知します。従業員の業務を支援・検証するため、管理部門の設置、点検、モニタリング、監査、経営報告等の体制を整備します。

以上