

2020年1月16日

「ゼクシィ保険ショップ」スタッフに関するお詫び

当社サービス「ゼクシィ保険ショップ」において、ホームページ上や広告誌面等で「ゼクシィ保険ショップのスタッフは、全員ファイナンシャルプランナーの資格を持つお金のプロ」と記載しておりましたが、FP資格を持っていないスタッフが含まれていたことが分かりました。本件を受け、本日2020年1月16日14:00時点で該当サイトの修正・その他販促物の配布取りやめを決定しております。お客様にお伝えしていた情報と異なる状況で営業活動を実施してしまっていた事実を非常に重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

本件によるお客様の保険契約の有効性への影響はありません※1。ご不明な点がございましたら、下記、お問い合わせ窓口にご連絡ください。また、FP資格をもっていないスタッフが現在ご対応中のお客様には、担当者変更のご要望有無について当社より確認のご連絡を申し上げます。

※1 お客様に商品をご案内するスタッフは全員、保険募集業務に必要な「生命保険募集人(一般課程)」の資格は有しており、登録も完了しております

■問題があった該当期間

2018年2月19日～2020年1月16日

■問題の範囲(現時点で、事実と異なる表記が確認された箇所一覧)

- ・「ゼクシィの保険ショップ」サイト
- ・株式会社リクルートゼクシィなび会社サイト
- ・ゼクシィブランド情報誌内の告知 例)情報誌『ゼクシィ』、『ゼクシィ Baby』
- ・その他、お客様にお配りしている販促冊子 例)『マネーブック』、『結婚・新生活のお金カンペキ BOOK』など

■原因と再発防止について

2018年2月より「ゼクシィ保険ショップのスタッフは、全員ファイナンシャルプランナーの資格を持つお金のプロ」と記載しておりましたが、お客様対応をしたスタッフにFP資格を持っていないスタッフが含まれておりました。本来であれば、お客様対応をするスタッフについては、FP資格保有者だけが担当すべきところ、その管理を徹底できていなかったことが原因でこのような事態が発生してしまいました。

今後は、お客様にお約束したサービスレベルと現場のオペレーションに齟齬のないよう、モニタリングと判断をする場、そしてその責任者を設置致します。

改めてご迷惑をおかけしましたお客様に深くお詫び申し上げますと共に、信頼回復にむけ、再発防止に努めてまいります。

▼本件に関するお客様問い合わせ先「ゼクシィ保険ショップ 保険サポートセンター」

E-mail: zexy_hoken_support@zexy-navi.co.jp