

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との対応関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係につきまして以下の表にて明示いたします。

	顧客本位の業務運営に関する原則	当社の業務運営方針における該当箇所
原則2	顧客の最善の利益の追求	<p>【方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組み】 当社は、保険のプロフェッショナルとして高度な専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正・公平に業務を行うことを通じて、「顧客の最善の利益」の実現を追求するものとし、本原則に基づく業務運営を企業文化として定着させる。</p> <p>本宣言を社内に掲示し、定期的に確認することにより社員への周知を図るとともに、適切な販売のため本宣言第3項に掲げる社員研修を実施いたします。</p> <p>【方針4. お客さまの声を経営に生かすための取組み】 当社は、日々お客さまから寄せられる当社や保険商品・手続き等に対する提言、苦情、お褒めの言葉などを管理・統轄し、定期的に社内でも共有、検証・改善等を行うことを通じて、お客さまの声を経営に反映させ、より良質かつ公正な営業態勢の構築に努めています。</p> <p>特に、近年増加している金利、為替等リスクのある商品に関わる声や、高齢者の方からの声など、慎重な対応を要する事項等については特に重要なテーマとして留意して対応してまいります。</p>
原則3	利益相反の適切な管理	<p>【方針2. お客さまに分かりやすく説明し、最適な商品をご提供するための取組み】 販売を通じて当社が得る手数料等、お客さまの状況やご意向等に関連のない理由に基づいて、ご案内する商品を決めさせていただきます。</p>
原則4	手数料等の明確化	<p>【方針2. お客さまに分かりやすく説明し、最適な商品をご提供するための取組み】 保険ご加入時や手続きの際に必要な手数料等の情報</p>
原則5	重要な情報のわかりやすい提供	<p>【方針2. お客さまに分かりやすく説明し、最適な商品をご提供するための取組み】 お客さまにふさわしい商品とサービスをご提供するにあたり、丁寧かつ十分なヒアリングを行い、ご意向をお伺いしたうえで最適かつ最善の商品をお勧めいたします。また、当社はお勧めする商品やお客さまから寄せられる声などを踏まえて商品種類や保険会社ごとに推奨し、これをお客さまに提示のうえお勧めする商品を決める仕組みとし、これを従業員に徹底しています。</p> <p>【方針2. お客さまに分かりやすく説明し、最適な商品をご提供するための取組み】 (1) 重要な情報のご案内 商品・サービスのメリット・デメリット（リスクなどを含む）、取扱条件 お勧めする商品が本来想定するターゲット顧客層（「～向けの商品」等） お勧めする商品・サービスの選定理由、ふさわしいと判断した根拠 お客さまと募集人の利害が反する（利益相反）場合の具体的内容やお客さまへの影響 販売手数料、グループ商品販売、その他の取引がある場合など</p> <p>【方針5. お客さまへのご契約後サポートに関する仕組み】 ご契約をお預かりした後に、保険金・給付金などの支払い、契約内容の確認・変更等手続きのサポートを行うとともに、ご加入後に訪れるお客さまの生活環境・経済状況の変化によって生じる各種手続きや新しいサービス等についても定期的に情報を提供してまいります。</p>
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	<p>【方針2. お客さまに分かりやすく説明し、最適な商品をご提供するための取組み】 (2) リスクのある商品や複雑な商品等をご案内する場合 お客さまのご意向に加え、資産の状況、取引の経験、商品の知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい商品をご案内します。そのため、ライフプラン等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報提供を提供したうえで、目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合等を検討し、その後商品をお勧めする商品を決めます。</p> <p>重要度やリスク度、商品の複雑さ等を踏まえ、資料等の中の重要な箇所を特に強調する、リスクやリターンを記載した資料を用いるなど、大切なポイントをご理解いただきやすく、誤解を招かないよう強弱をつけて、分かりやすく説明します。</p> <p>これらの説明の後、当該商品をお勧めすることが、お客さまの状況に鑑みて、本当に適切であるか確認し、そのうえで商品をお勧めします。</p> <p>これらが適切に運用されているか確認するため、成約にいたった案件の情報等を最終的に内部管理部門に集積させ、定期的にチェックいたします。</p>
原則7	従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	<p>【方針3. お客さまに適切に対応するための社員教育、社内評価の取組み】 本宣言における「顧客の最善の利益追求」のための社員教育計画を策定し、これに資するための報酬・評価制度を定め、これに基づき日々の営業活動を行っています。</p> <p>昨今商品が多様化していることを踏まえ、商品の仕組みや内容・販売に関わる研修を定期的実施するほか、特に、金利、為替等リスクのある特定保険商品や、高齢者等への対応など、トラブルが生じやすい商品については重点テーマとするなど、リスク等の度合いに応じた教育を行い、お客さまに適切に対応するための体制を構築いたします。</p>