金融庁:顧客本位の業務運営に関する原則(2024年9月26日改訂)	当社の方針と取組	重要業績評価指標(KPI)	参考:前年度取組
に、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当 該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。	す。その取組状況を定期的に点検し、結果を分析、見直した新方針を公表します。ただし、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則 改訂版 (2024.9.26)」の下記■の原則・補充原則・注解については、当社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、方針の対象外とします。 ■原則5(注2)■原則6(注2・注6・注7) ■補充原則1 ■補充原則2および注1・注2 ■補充原則3および注1・注2・注3 ■補充原則4および注1・注2・注3	A:HPにて公表 公表	A:HPにて公表 2024年見直し・公表
(注)金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の 直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。	①「お客さま本位の業務運営の関する方針」結果公表・見直し/毎年 ②「お客さま本位の業務運営の関する方針」をHPで公表		
原則2【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。 (注)金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	【お客さまの最善の利益の追求】 当社は、保険商品・サービスなどのお取引について、お客さまのご意向をよく 聴きとり、お客さまの立場になり、お客さまの最善の利益となるよう努めま す。 ③業務規定・保険商品・サービスに関する研修や勉強会、自己学習の実施 例)保険募集・コンプライアンス・商品・代理店事故対応力認定(専門)…など ④お客さまの声会議の実施	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10 C:代理店事故対応力認定制度合格 専門全種目:3名	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9:実績8.9/評価0-10 C:代理店事故対応力認定制度合格 専門全種目目標3名:実績3名
原則3【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に 把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべき である。 (注)金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事 情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。・金融商品の販売に携わる金融事業者が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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・同一主体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	【利益相反の適切な管理】 当社は、その契約がお客さまの不利益とならぬよう、専門的知識の習得を怠ることなく、お客さまそれぞれに最適なご提案ができるよう努めます。 ⑤更改契約・内容変更依頼時の重複確認とご意向の確認 ⑥自動車事故対応時に「将来保険料負担シミュレーション」の案内 =保険を使った場合の保険料/保険を使わなかった場合の保険料の提示	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10 D:事故における代理店事故対応割合 目標80%	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9:実績8.9/評価0-10 D:事故における代理店事故対応割合 目標7割:実績10割
原則4【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	【手数料等の明確化】 お客さまに提案・販売する保険商品において、お客さまにご負担いただく手数料や費用については分かりやすく丁寧に説明します。 ⑦お客さまに変額保険のような保険商品(金融商品)を推奨・販売する場合は契約締結前交付書面を用いお客さまが支払う保険料等について、ご理解いただけるよう分かりやすく丁寧に説明 =保険会社のパンフレット等での説明および契約締結前交付書面交付例)「お客さまが支払う手数料等」や「元本超過損が生じる恐れがある場合はその旨」など	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9:実績8.9/評価0-10
金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。 (注1)重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売が集役として想定する顧客属性・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理理(顧客のニースの選定関本のであると判断する理由を含む)・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響(注2)金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。(注3)金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。(注4)金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う場合には、簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客に対して販売・推奨等を行うの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客においても関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。(注5)金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	当社は、お客さまとの情報格差が生じないよう分かりやすい言葉で説明し、正確で丁寧な商品説明、誤解を招くことのない誠実な情報提供に努めます。 ⑧業務規定・保険商品・サービスに関する研修や勉強会、自己学習の実施例)規定:「高齢者・障害者に対する保険募集」・「比較販売」・「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン(千葉県発行)」 ⑨意向把握・意向確認の徹底	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9:実績8.9/評価0-10
金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、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金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。 (注1)金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである・・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフブラン等を踏まえた目標 資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと・ 具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと・ 具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと・ 具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと・ 具体的な金融商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと・ 金融商品・サービスの販売後において、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(注2)金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとはかいないら行うこと・ 金融商品・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。(注3)金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性等を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においては、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の関をグループに対して商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の関をグループに対して商品の販売・推奨等を行う場合いるための情報と供を積極的に行うべきである。(注6)金融商品の根でに応じ、当該商品の根に携わる金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、複雑にはいて、を融商品の作に応じ、金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、複雑に応じて、金融商品の作じにない、金融商品の指述を得られるための情報を提供を積極的に行うべきである。(注6)金融商品のの販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品を実際に購入した顧客の最高の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。(注7)金融商品の販売に携わる金融事業者と、商品の組成に携わる金融事業者とあいてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者とおいてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者とあいてどである。	当社は、お客さまに対し、ライフプランやご家族のご意向、取引経験などを複数回面談して丁寧にききとり、お客さまに相応しい金融商品・サービスをお客さまに分かりやすくご提案することに努めます。 また、ご契約後には、長期的に適切なフォローアップを行うことに努めます。	B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10	C:事故における代理店事故対応割合 目標7割:実績10割
原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、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を促進するように設計された報酬・業績評価 体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を 整備すべきである。 (注)金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従 業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整 備すべきである。 重要業績評価指標(KPI)	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 当社は、従業員の専門的知識習得や資格取得のための教育の充実を計ります。また、募集品質向上のための人材育成や改善施策を継続して推進し、従業員のモチベーション向上に取り組んでまいります。 さらに、従業員の地域貢献活動や地域参加を支援することで、従業員エンゲージメントの向上に努めます。 ②業務規定・お客さま信頼品質・当社顧客本位の業務運営方針・コンプライアンス等に関する学習 ③従業員の資格取得支援 ④従業員の地域貢献活動・地域参加の支援	A:HPにて公表 公表 B:お客さまアンケート総合満足度 目標9以上/評価0-10	A:HPにて公表 HPお知らせにて2024年結果公表 B:お客さまアンケート総合満足度 目標9:実績8.9/評価0-10

- A: HPにて公表 B: お客さまアンケート総合満足度 = 目標9以上/評価0-10割 C: 代理店事故対応力認定制度合格 = 専門全種目:4名 D: 事故における代理店事故対応割合 = 目標7割