

金融庁指針		プログレス方針	
顧客本位の業務運営に関する原則		業務運営方針 タイトル	指標目標(KPI) タイトル
原則1	【顧客本位の業務運営に関する方針・公表等】 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、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。	■本原則 は、顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等についての内容であり、対応する運営方針はありません。	----
原則2	【顧客の最高の利益の追求】 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。	1.お客さまの最善の利益の追求 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、お客さまのご意向を大切にし、お客さまの立場に立ち、迅速に最適な保険を提案・提供してまいります。あわせて、かかる目的のために誠実・公正な業務運営な企業文化を定着することを目指します。あわせて、誠実・公正な業務運営により企業文化として定着することを目指します。	①お客さまアンケート「他者推奨意向」向上 ②有益な情報発信 ③代理店事故受付窓口割合／代理店事故対応窓口割合 ④専門的知識ならび周辺知識の向上
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。	2. 適切な利益相反管理 当社は、保険会社の代理・媒介という立場ではありますが、可能な限りお客さまの利益を損なうことがないよう、常に業務知識と業務レベルの向上を図り、高い倫理観をもって業務にあたっております。	①お客さまアンケート「他者推奨意向」向上
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。	4.手数料等について 当社は、市場リスクを有する商品の契約募集する際には、契約に伴いお客さまに負担いただく手数料その他の費用については、契約締結前交付書面・保険会社所定の文書に基づき丁寧に説明をいたします。	①お客さまアンケート「他者推奨意向」向上
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 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。	3.重要な情報の分かりやすい提供 当社は、お客さまの状況(知識・経験等)を踏まえ、お客さまにとって重要な情報を、明確・平易・誤解を招くことのない表現を使い、適宜適切な資料等を提供し、安心をお届けしてまいります。また情報の重要性を区分し、より重要な情報については特に強調するなどして、お客さまの注意を促します。	①お客さまアンケート「他者推奨意向」向上
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 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。	5.お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまにとって真に適切なサービス提供のために、定期的なコンタクトをとり、コミュニケーションの充実を図り、お客さまの意向を確認した上で、お客さまの属性ならび環境の変化も的確に把握し、サービスの向上を図ってまいります。またお客さまが保険事故を負われた際、お客さまに寄り添った対応してまいります。	②有益な情報発信 ③代理店事故受付窓口割合／代理店事故対応窓口割合
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。	6.従業員に対する適切な取組の枠組み等 当社は、お客さまへ最善のサービスを提供し信頼を高めるためには、従業員の対応力等向上が重要であるとの考えのもと、保険ならび周辺知識習得のための教育制度ならび人事制度等の充実を実現して、組織力強化を図ってまいります。あわせて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。	④専門的知識ならび周辺知識の向上

【注】

当社は、金融庁が 2017 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択のうえ当運営方針を定めておりますが、以下の原則は当社に当てはまらないため記載しておりません。

・原則5の(注2)および原則6の(注2)「複数の金融商品・サービスをパッケージとするもの」:当社が取扱う商品にはありません。

・原則6 の(注3)の「金融商品の組成に携わる金融事業者」 :当社は該当しません。