

顧客本位の業務運営に関する原則～金融庁～

原則1 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営方針に関する原則」を採択し、当該方針に係る取組を「お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～」と制定し HP にて定期的に公表いたします。

※当社の「お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～」を 2025 年 6 月 1 日に更新しました。最新の取組内容は以下の通りです。

【方針 1】 『お客さまひとりひとりにあった最適なプランをご提案します。』

- ・お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。
- ・商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。
- ・最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。

具体的な取組①【金融庁 原則 2・5・6 に対応】

お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。

当社では、商品の提案をする前に「お客さまヒアリングシート」を使用し、お客さまの属性や資産状況、投資経験、知識を把握した上でお客さまの意向を確認いたします。

投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。お客さまへの提供状況については、事前に適合性確認シートにて把握し、募集管理責任者が確認の上、代理店に 5 年間保管いたします。

そして、保険商品の提案にあたっては、当社取扱保険会社の推奨販売、比較説明については当社販売方針に従ってご案内いたします。このような業務運営が企業文化として定着するように経営理念・行動指針を記載したポリシーカードを全社員に配布し、お客さま本位のハイクオリティなサービスの実現に日々取り組んでいます。

具体的な取組②【金融庁 原則 2・5 に対応】

商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。

当社は、お客さまに寄り添った提案を行えるように、専門用語を避け、明確でわかりやすい言葉を使用し、誤解の招くことのないように丁寧に説明し安心してご契約していただけるよう努めています。

保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいて PC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまへのご案内を満期 2 か月までにお届けし、原則保険始期 20 日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。

また、高齢者や障がい者の方にも安心してご契約いただけるように、ご家族の同席・複数回面談・複数人での面談を実施し対応記録で一元管理のうえ募集管理責任者による確認もおこなっております。全てのお客さまに分け隔てなくご安心していただくために、見積書等の拡大印刷、階段を登らない来店スペースの確保、来店スペースへのルーペ設置、キッズスペースの設置をおこなっております。

具体的な取組③【金融庁 原則 2・6・7 に対応】

最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。

当社は、社員のスキルアップ実現に向けて、毎年教育研修計画を策定し、計画的に社内研修や勉強会を実施しています。社会の変化を真摯に受け止め、常に誠実さを心がけ、最新の知識と情報を身につけお客さまにご提供いたします。

役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、損保トータルプランナーや F P 2 級の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。

【方針2】『お客様からいただいた声を弊社業務の改善に活かします。』

・当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様アンケートの収集を積極的に行います。

具体的な取組④【金融庁 原則2に対応】

当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様アンケートの収集を積極的に行います。

当社はおお客様の声を業務運営に重要な役割を果たすと考えております。特に苦情に関しては、最も優先すべき事項と位置付け、スピード感を持って対応いたします。そして、全体会議にて共有し原因・分析・再発防止策・有効性の検証を行いお客様満足度の向上に努めています。また、お客様が不満足の原因はしていないが、社員が自ら気づいたこと「ヒヤリハット」の収集・共有も積極的におこなっています。お客様本位の業務運営において、お客様が声に出さない苦情も非常に重要であると考えます。「お客様の声ではない声」をヒヤリハットとしてPDCAサイクルを回し、全体共有するとともにその情報を蓄積し再発防止に取り組んでいます。

【方針③】『契約後のアフターフォロー・万が一の際は事故解決まで対応いたします。』

- ・ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。
 - ・お客様の不安や不明点をとりのぞく親身な対応を心がけます。
-

具体的な取組⑤【金融庁 原則2・5・6に対応】

ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。

当社は、ご契約後も定期的にお客様へのアフターフォローを実施し変更等があれば迅速に対応いたします。特に、高齢者や市場リスクの伴う生命保険（変額保険）、長期契約のお客様に対しては、ライフスタイルの変化やご契約内容の再確認を徹底して行い、お客様に最新の情報やサービスをご提供いたします。そのため、社員への保険業界や税務知識、投資市場の状況のアップデートの教育を随時行っています。

具体的な取組⑥【金融庁 原則2に対応】

お客様の不安や不明点をとりのぞく親身な対応を心がけます。

当社は、最高品質の事故対応のご提供をお約束いたします。お客様が万が一、事故やトラブルに遭われたときは当社社員が窓口となって迅速かつ適切に対応し、解決までお客様に寄り添った対応をいたします。また、将来の事故を防ぐための対策や情報提供・リスクマネジメントのアドバイスをを行い、お客様の安心を長期的に支え続けていきます。

【方針4】 『コンプライアンス（法令等遵守）の徹底をお約束いたします。』

- ・保険料の他に手数料その他の諸費用が発生する場合には、わかりやすくご説明いたします。
- ・取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について、利益が不当に害されることのないよう適切に管理いたします。
- ・コンプライアンスに関する質の高い教育と監査体制の整備をいたします。

具体的な取組⑦【金融庁 原則2・4に対応】

保険料の他に手数料その他の諸費用が発生する場合には、わかりやすくご説明いたします。当社では変額保険に関してお客さまのご負担いただく手数料・費用が発生します。その際は、「パンフレット」「ご契約のしおり・約款」「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」「特別勘定のしおり」にて明確にご説明いたします。

具体的な取組⑧【金融庁 原則2・3に対応】

取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について、利益が不当に害されることのないよう適切に管理いたします。

当社は、損害保険については損保ジャパンの専属代理店ですが、生命保険についてはSOMPOひまわり生命保険と第一生命保険の2社を取り扱う乗合代理店です。第三分野の商品に関しては、当社が掲げる推奨販売方針により販売する商品を選定しており、手数料の多寡によってお客さまに販売する商品を選定することはありません。また、高度な専門性と職業倫理観に基づいて行動し、お客さまに不利益が発生しないよう利益相反の管理に努めます。

具体的な取組⑨【金融庁 原則7に対応】

コンプライアンスに関する質の高い教育と監査体制の整備をいたします。

当社は、経営理念・お客さま本位の業務運営方針を当社業務へ反映・浸透させるあたり、コンプライアンスの取組が根幹をなすものと位置付けます。PDCAサイクルを的確に循環させ、真に自浄作用が働く会社としてお客さまの信頼に応えるために質の高いコンプライアンス教育を年間通して行っております。また、営業部門と独立した内部監査部門を設置し、有効性のある監査、牽制機能を実現しております。そして、公正な目線で経営課題を見直し、PDCAサイクルを定着させ持続的な成長への体制を整備しています。

※1 当社では金融庁の公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）、原則6（注2）につきまして、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨などを行っておりませんので取組を実施しておりません。

※2 原則6（注3）（注7）、補充原則1、補充原則2（注1）（注2）、補充原則3（注1）（注2）（注3）、補充原則4（注1）（注2）（注3）、補充原則5（注1）（注2）につきまして、金融商品の組成に携わっておりませんので、取組を実施しておりません。

2025 年度お客さま本位の業務運営方針に対する KPI の公表

方 針	K P I
<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求・【原則5】重要な情報のわかりやすい提供・【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供・【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p> <p>『お客さまひとりひとりにあった最適なプランをご提案します。』</p> <p>具体的な取組①【金融庁 原則2・5・6に対応】 お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。当社では、商品の提案をする前に「お客さまヒアリングシート」を使用し、お客さまの属性や資産状況、投資経験、知識を把握した上でお客さまの意向を確認いたします。 投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。お客さまへの提供状況については、事前に適合性確認シートにて把握し、募集管理責任者が確認の上、代理店に5年間保管いたします。 そして、保険商品の提案にあたっては、当社取扱保険会社の推奨販売、比較説明については当社販売方針に従ってご案内いたします。このような業務運営が企業文化として定着するように経営理念・行動指針を記載したポリシーカードを全社員に配布し、お客さま本位のハイクオリティなサービスの実現に日々取り組んでいます。</p> <p>具体的な取組②【金融庁 原則2・5に対応】 商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。 当社は、お客さまに寄り添った提案を行えるように、専門用語を避け、明確でわかりやすい言葉を使用し、誤解の招くことのないように丁寧に説明し安心してご契約していただけるよう努めています。保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまへのご案内を満期2か月までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手に保険証券をお届けします。 また、高齢者や障がい者の方にも安心してご契約いただけるように、ご家族の同席・複数回面談・複数人での面談を実施し対応記録で一元管理のうえ募集管理責任者による確認もおこなっております。全てのお客さまに分け隔てなくご安心していただくために、見積書等の拡大印刷、階段を登らない来店スペースの確保、来店スペースへのルーベ設置、キッズスペースの設置をおこなっております。</p> <p>具体的な取組③【金融庁 原則2・6・7に対応】 最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。 当社は、社員のスキルアップ実現に向けて、毎年教育研修計画を策定し、計画的に社内研修や勉強会を実施しています。社会の変化を真摯に受け止め、常に誠実さを心がけ、最新の知識と情報を身につけてお客さまにご提供いたします。 役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実効するとともに、損保トータルプランナーやFP2級の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・PC等ナビゲーションシステムでの契約募集率(代理店システム計上割合) ・損保トータルプランナー・FP2級資格取得者 ・満期日7日前証券作成率
<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>『お客様からいただいた声を弊社業務の改善に活かします。』</p> <p>当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗を確認し(C)、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋げます(A)。 自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、原則週1回開催の会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は手順書に反映して社員全員で取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の 毎月の実施率・受講率 ・アンケート回答件数
<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求・【原則5】重要な情報のわかりやすい提供・【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>『契約後のアフターフォロー・方が一の際は事故解決まで対応いたします。』</p> <p>具体的な取組⑤【金融庁 原則2・5・6に対応】 ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。 当社は、ご契約後も定期的にお客さまへのアフターフォローを実施し変更等があれば迅速に対応いたします。特に、高齢者や市場リスクの伴う生命保険(変額保険)、長期契約のお客さまに対しては、ライフスタイルの変化やご契約内容の再確認を徹底して行い、お客さまに最新の情報やサービスをご提供いたします。その際は、保険会社のデジタルツール(モバソソ)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。 また、キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。</p> <p>具体的な取組⑥【金融庁 原則2に対応】 お客さまの不安や不明点をとりぬくべく親身な対応を心がけます。 当社は、最高品質の事故対応のご提供をお約束いたします。お客さまが方が一、事故やトラブルに遭われたときは当社社員が窓口となって迅速かつ適切に対応し、解決までお客さまに寄り添った対応をいたします。また、将来の事故を防ぐための対策や情報提供・リスクマネジメントのアドバイスを行い、お客さまの安心を長期的に支え続けていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応窓口割合 ・ネット口振対応割合
<p>原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p> <p>『コンプライアンス(法令等遵守)の徹底をお約束いたします。』</p> <p>当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。</p> <p>具体的な取組⑦【金融庁 原則2・3・7に対応】 お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 また、人事制度に、お客さま対応品質を評価する項目を設定し、当社お客さま本位の業務運営方針の浸透に取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画毎月の実施率・受講率

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとして KPI を設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3・注7、補充原則1、補充原則2注1・注2、補充原則3注1・注2・注3、補充原則4注1・注2・注3、補充原則5注1・注2)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。