

「お客さま第一の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

<方針1>

「お客さま第一の業務運営方針」

<方針1>

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。

また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。

<方針1-(1)>

お客さまが望まれる人生の実現に向け、私たちが最良のパートナーとして貢献できるよう、お客さま一人ひとりと誠実に向き合い、お客さまがまだ気づかれていない価値やリスクに関することも含め、最適なコンサルティングを行います。

<方針1-(2)>

すべての従業員等が上記の価値観を共有し、法令遵守にとどまらず社会の一員としての高い倫理感を持ち、常にお客さまの幸せの実現に向けて業務にあたることのできる企業風土の醸成・文化の定着に取り組みます。

<方針1-(3)>

お客さまのライフステージの変化とそれに伴う様々なニーズにお応えし、お客さまにご満足いただける商品・サービス、そして私たちとの接点を通じた体験価値によって感動いただけるような事業活動を目指して、社外の方々から積極的に、また、幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の業務や会社の経営に反映します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

2.【顧客の最善の利益の追求】

2.【顧客の最善の利益の追求】

2.【顧客の最善の利益の追求】

2.【顧客の最善の利益の追求】—注

「お客さま第一の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表 ＜方針2＞

「お客さま第一の業務運営方針」

＜方針2＞

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、お客さまがまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客さまのQOL向上に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客さま満足の向上を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客さまのご意向を踏まえて適切に行います。

＜方針2－(1)＞

広くお客さまのニーズを把握し、お客さまの健康・幸せ・生きがいの実現に資する優れた商品・サービスをいち早く取り揃えます。

＜方針2－(2)＞

お客さま一人ひとりのご意向に忠実であるとともに、お客さまのライフプランや資産の状況、投資等に関するご経験などを踏まえたうえで、お客さまにご納得いただける商品・サービスをご提案します。

＜方針2－(3)＞

市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や、ご高齢のお客さま等、金融取引被害を受けやすいと想定されるお客さまに対して商品・サービスをご提案する場合には、当該商品・サービスの内容が適切であることを様々な観点から慎重に確認し、そのプロセスが十分でなければご提案はいたしません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】－注3

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】－注1

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】－注4

「お客さま第一の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表 ＜方針2＞

「お客さま第一の業務運営方針」

＜方針2－(4)＞

お客さまに分かりやすいお手続きをご案内し、ご加入後もご契約内容等について定期的・継続的な情報提供、フォローアップを行います。

＜方針2－(5)＞

従業員・保険募集代理店等が商品・サービスについて十分な知識を持ち、様々なお客さまそれぞれに対してふさわしい、また、ご納得いただける商品・サービスのご提案ができるよう、継続的に教育・支援を行う態勢を整備します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

6.【顧客にふさわしいサービスの提供】－注1

6.【顧客にふさわしいサービスの提供】－注5

「お客さま第一の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

<方針3>

「お客さま第一の業務運営方針」

<方針3>

私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

<方針3-(1)>

商品・サービスの内容、お客さまのお知りになりたいことや、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報等の重要な事項について、分かりやすくご説明します。

<方針3-(2)>

お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて分かりやすくご説明します。

<方針3-(3)>

お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、お客さまの誤認等を招くことがないようにします

<方針3-(4)>

お客さまに対して、商品・サービス、またこれらの関連する幅広い情報を様々な接点を通じてご提供します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】—注1、注2、注3、注4

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】—注1、注2

4. 【手数料等の明確化】

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】—注3、注5

「お客さま第一の業務運営方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表 ＜方針4・5・6・末尾＞

「お客さま第一の業務運営方針」

＜方針4＞

私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客さまのQOL向上や気候変動の緩和をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。

＜方針5＞

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

＜方針6＞

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。

＜末尾＞

本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、当社グループが目指す業務運営を実現するため、グループ会社において、その具体的取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認し、また、その取組み状況について公表します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

- 3. 【利益相反の適切な管理】
- 3. 【利益相反の適切な管理】―注

- 7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】
- 7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】―注

- 1. 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】