

2025年6月27日

アイアル少額短期保険株式会社

2024年度「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み状況

アイアル少額短期保険株式会社(社長 安藤克行)は、2024年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、2017年12月に、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、以降、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振返りを行っております。また、この振返り等を踏まえて本方針の改正も行っており、今般、2023年度における取組み状況等を踏まえて、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みの改正を行いました。

当社は、住友生命グループの少額短期保険会社として、時代とともに多様化するお客さまのリスクやニーズにお応えし、お客さまにとって最適な保険商品の開発・提供に取り組むことで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまにとって最も身近に感じていただける保険会社となるよう努めてまいります。

以上

以下の【 】内は当社が採択する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の該当箇所を記載しています。

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

○お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

【原則2、原則2注、補充原則1】

お客さまよりいただいた貴重なご意見を業務運営に反映するため、お客さまからいただいたご意見について、毎月、お客様相談室にて内容を分析し、業務改善に努めています。

また、当社に寄せられる「お客さまの声」については、全件集約のうえ、「コンプライアンス委員会」「経営会議」において対応策・改善策を検討し、必要に応じて取締役会に報告しています。

ご契約者やご検討中のお客さまから寄せられたご意見・ご要望をもとに、「愛ある家財保険」のバリエーションを拡充する新プランを導入し、多くのお客さまからご好評をいただきました。

また、「愛ある家財保険」専用の公式LINEアカウントを立ち上げ、住所変更等の異動手続きをスマートフォン上で完結できる仕組みを整備するなど、お客さまとの接点をより身近に保つことが可能となりました。

方針2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

○お客様ニーズに沿った商品の開発・提供

【原則5注1、原則6、補充原則2本文、補充原則3本文、補充原則4本文】

お客様のリスクやニーズをよく知る団体・企業や募集代理店等を通じてお客様の声を収集し、共同でリスクやニーズを分析することで、既存の保険商品だけでは対処しきれていない多種多様なリスクやニーズを踏まえたお客様の利益に真に適った、お客様にとって最適な保険商品の開発・提供を行っています。

また、お客様へのアンケート等を実施して、新しい保険商品の開発や既存商品の改定も行っています。

2022年度より、スマートフォンアプリ上で保険の手続きが完結するミニ医療保険として、キャッシュレス決済サービス「PayPay」アプリ内からご加入いただける「熱中症お見舞い金」、「インフルエンザお見舞い金」の販売を開始しました。これらの商品については、ご加入者へのアンケート結果を踏まえて、昨シーズンの加入者を対象とした「リピート割」も導入しております。また、2025年1月より賃貸住宅向けの火災保険「これだけ賃貸」とミニ医療保険「コロナ治療薬お見舞い金」を新たに販売開始しました。

お客様ニーズが多様化し、デジタル化が加速する中、お客様の生活シーンに合わせたシンプルでわかりやすく、お客様のご意向に沿った商品であるかが容易に確認できる商品性と、簡単な申込操作で日常のリスクに備えていただける利便性から、いずれの商品もご好評をいただいております。

「愛ある家財保険」につきましては、ウェブ上での商品説明ページおよび申込画面を全面的に見直し、補償プランの中からお客様にとって最適な内容を直感的に選択いただけるよう、構成・表示方法を改修しました。特にスマートフォンなどモバイル端末での閲覧や操作に配慮し、情報の整理、視認性の向上、入力の手軽化を図っています。これにより、多様なライフスタイルやニーズに応じたご提案がしやすくなり、よりスムーズなお手続きが可能となりました。

○アフターフォロー・異動手続

ご加入いただいている保険商品について、インターネットを通じてご利用いただけるサービス・手続きの拡充を順次すすめています。

「PayPay」アプリ内からご加入いただけるミニ医療保険3種につきましては、スマートフォンアプリ上で保険金請求手続きを可能とすることで、最短でご請求日当日のお見舞い金のお支払いを実現しています。

「愛ある家財保険」につきましては、ウェブ上での各種異動手続きに係る入力フォームの視認性・操作性を改善し、直感的にご利用いただけるデザインとすることで、スムーズな手続きを支援しています。また、お客様からの解約申出に対する処理体制を見直し、受付から手続き完了までの所要期間を大幅に短縮しました。これにより、お客様のご要望に対してより迅速かつ丁寧に対応できる体制を整備しています。

方針3. お客さまにとってわかりやすい情報提供への取り組み

○わかりやすい情報の提供【原則5本文および注1・注3・注4・注5、原則6注3・注5】

募集資料の作成にあたって、保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容・保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を、商品パンフレットや重要事項説明書等を用いてわかりやすく提供しています。なお、商品パンフレットには公的保険の内容をご確認いただくための案内資料を同封しています。

お客さまに対する重要な情報提供ツールである当社ホームページについても、インターネット経由の保険商品・申込の増加を踏まえ、よりわかりやすく情報提供を行うために、継続的に見直しを実施しています。

「愛ある家財保険」のランディングページにおいて、お客さまがよく閲覧する箇所や離脱が多いポイントを把握し、その分析結果をもとに、補償内容や申込方法など、ご質問が多かった箇所を中心に、よりスムーズにご理解・お手続きいただけるページ構成に改善しました。

「コロナ治療薬お見舞い金」につきましては、お支払事由を的確にご理解いただくために、画面上で丁寧かつ分かり易い表示内容とするなどの対応を実施しました。

妊婦向け保険「ディアベビー」につきましては、加入をご検討されるお客さまにとって、より分かりやすく、安心して告知いただけるよう、告知事項の内容や記載項目の構成を見直し、新たな専用告知書を導入しました。

方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

○従業員教育【原則2、原則6注5、原則7】

お客さま満足の維持・向上に向けて、従業員教育に継続的に取り組んでいます。当社保険商品のみならず、他の少額短期保険の商品内容や周辺業界含めた金融商品・保険商品に関する知識、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育・研修を継続的に実施するとともに、少額短期保険協会主催のセミナーへも積極的に参加し、従業員の知識向上に努めています。

○従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】

従業員の人事評価等に関し、お客さま満足度の維持・向上に向けた動機付けの要素も加味して実施しています。

方針5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

○利益相反管理態勢【原則3】

利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」およびコンプライアンスマニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しております。

また、お客さまからのお申し出内容や課題は、コンプライアンス委員会にて共有し、お客さまの



利益が不当に害されることのないよう適切に対応しています。

○代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保【原則3注、原則5注1】

保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、お客さま本位の保険募集が実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。

また、住友生命グループのいずみライフデザイナーズ株式会社、株式会社保険デザインおよびメディケア生命保険株式会社と募集代理店の委託契約を締結しておりますが、その代理店手数料は、当社が代理店一般に適用する手数料規程の定めに従い算出されております。

方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

○業務運営方針の浸透に向けた取り組み【原則2、原則7本文および注】

お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組の実効性を高めるべく「お客さま本位」に関する研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認しています。当社では、毎週開催する社内会議を通じて社内の情報共有を密にし、かつ、継続的な社内研修を実施しております。

また、住友生命グループの一員として、「住友生命グループ行動規範」を通じて、役職員一人ひとりが従前以上にお客さまの視点で発想し行動していくことを徹底してまいります。

○評価指標【原則2】

お客さま本位の業務運営に関する取組みの集大成と位置づけられる「苦情件数」を、評価指標として設定しています。

2023年度		2024年度	
新契約関係	4件	新契約関係	1件
保全関係	13件	保全関係	4件
事故関係	5件	事故関係	6件
その他	1件	その他	0件
合計	23件	合計	11件

<ご参考>

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」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。金融庁原則と当社方針との関係は以下のとおりです。

詳細は対応関係表をご確認ください。

金融庁原則	対応する当社方針	金融庁原則	対応する当社方針
原則2	方針1、方針4、方針6	補充原則 1	方針1
原則3	方針5	補充原則 2	方針2
原則5	方針2、方針3、方針5	補充原則 3	方針2
原則6	方針2、方針3、方針4	補充原則 4	方針2
原則7	方針4、方針6		

※1 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページでご確認ください。

※2 原則 4、原則 6(注 1・注 4・注 6・注7)、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(補充原則5・注1・注2)は、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、原則 5(注 2)、原則 6(注 2)は、金融商品・サービスをパッケージした商品の取扱いはないため、本方針の対象としておりません。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

アイアル少額短期保険株式会社 広報担当

TEL:03-5645-2111

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		アイアル少額短期保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL：		https://www.air-ins.co.jp/company/fiduciaryduty		
■取組状況掲載ページのURL：		https://www.air-ins.co.jp/pdf/250627_infomation.pdf		
原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
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。	実施	■方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着 ■方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 ■方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み	■方針1－〇お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み ■方針4－〇従業員教育 ■方針6－〇業務運営方針の浸透に向けた取り組み、〇評価指標
	(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。	実施	■方針1-【経営方針】、【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】、【企業文化の定着】	■方針1－〇お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み
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。	実施	■方針5.利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築	■方針5－〇利益相反管理態勢
	(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	実施	■方針5-【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】	■方針5－〇代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保
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。	非該当	■<ご参考> 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」との関係 ※2	■<ご参考> 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」との関係 ※2
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。	実施	■方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供	■方針3－〇わかりやすい情報の提供
	(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対象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・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたも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	実施	■方針2-【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】 ■方針3-【わかりやすい情報の提供】 ■方針5-【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】	■方針2－〇お客さまニーズに沿った商品の開発・提供 ■方針3－〇わかりやすい情報の提供 ■方針5－〇代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保
	(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)。	非該当	■<ご参考> 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」との関係 ※2	■<ご参考> 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」との関係 ※2

原 則			実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
	(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。	実施	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・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、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンとの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。	実施	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
	(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。	実施	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
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。		実施	■方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供	■方針2-○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供
	(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、顧客のライフプ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・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・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	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(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、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。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(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、金融商品の販売を行うべきである。	実施	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う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、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	■方針3-【わかりやすい情報の提供】 ■方針4-【従業員教育】	■方針3-○わかりやすい情報の提供 ■方針4-○従業員教育
	(注6)	金融商品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の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注7)	金融商品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の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために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や商品の選定等に活用すべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
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。	実施	■方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 ■方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み	■方針4－○従業員教育、○従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 ■方針6－○業務運営方針の浸透に向けた取り組み
	(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。	実施	■方針6-【実効性を高めるための体制整備】	■方針6－○業務運営方針の浸透に向けた取り組み
補充 原則 1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	実施	■方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着	■方針1－○お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み
補充 原則 2	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。	実施	■方針2-【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】	■方針2－○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供
	(注1) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	非該当	■＜ご参考＞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」との関係 ※2	■＜ご参考＞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」との関係 ※2
	(注2) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCA サイクルを確立すべきである。	非該当	■＜ご参考＞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」との関係 ※2	■＜ご参考＞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」との関係 ※2
補充 原則 3	【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	実施	■方針2-【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】	■方針2－○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供
	(注1) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	■＜ご参考＞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」との関係 ※2	■＜ご参考＞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」との関係 ※2
	(注2) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客(例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等)も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	■＜ご参考＞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」との関係 ※2	■＜ご参考＞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」との関係 ※2

原 則			実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
補 充 原 則 4	【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。		実施	■方針2-【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】	■方針2-〇お客さまニーズに沿った商品の開発・提供
	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注2)	金融商品の組成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の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。 また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
補 充 原 則 5	【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。		非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供するべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2
	(注2)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	■<ご参考>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」との関係 ※2	■<ご参考>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」との関係 ※2

【照会先】

部署	広報担当
連絡先	03-5645-2111