

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「方針」および2021年度「取組状況」との関係

原則	対応する方針	対応する取組状況（2021年度「取組状況」）	
		ページ	項目名
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。		—
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1. お客さまの声を活かした業務運営 方針4. 迅速かつ適切な保険金支払い 方針6. お客さまを本位とする業務運営の浸透	3-5	方針1. お客さまの声を活かした業務運営 (1) お客さまの声を経営に活かす仕組み (2) お客さま満足向上への取組み
		12-13	方針4. 迅速かつ適切な保険金支払いの支援 (1) 事故受付手続きの円滑化による顧客満足度の維持・向上 (2) 適時、迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援 (3) 大規模災害に備えた態勢の構築
		15-17	方針6. お客さまを本位とする業務運営の浸透 (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透 (2) 保険募集人への教育等
原則3：利益相反の適切な管理	方針5. 適切な利益相反管理	14	方針5. 適切な利益相反管理 (1) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 方針3. 保険募集における適切な情報提供	6-8	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供（6-8ページ） (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスの提供 (2) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み (3) お客さまの声に基づく募集業務の品質改善
		9-11	方針3. 保険募集における適切な情報提供 (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み (2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 方針3. 保険募集における適切な情報提供	6-8	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスの提供 (2) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み (3) お客さまの声に基づく募集業務の品質改善
		9-11	方針3. 保険募集における適切な情報提供 (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み (2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮
原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針6. お客さまを本位とする業務運営の浸透	15-17	方針6. お客さまを本位とする業務運営の浸透 (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透 (2) 保険募集人への教育等

※原則4、原則5（注2、4）および原則6（注1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。