

お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」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、「原則」）」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」）」を公表しています。原則との関係は【別紙】対応関係表をご覧ください。

（注）原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、原則 6（注 1～4 及び 6～7）および補充原則は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としていません。従って取組み状況においても対象としておりません。

方針 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応します。
また、お客様の声を定期的に集約・分析し、全従業員に共有することにより業務改善・事業活動の品質向上に活かし、お客様本位の業務運営に努めます。

＜主な具体的取り組み＞

当社は、「困っている人を助ける！」を企業理念とするジャパンベストレスキューシステム株式会社のグループ会社として、お客様の生活全般に関する「お困りごと」に対して、保険商品の提供を通じてお役に立てることを目指しております。

その結果、多くのお客様に当社保険にご加入いただき、2025 年 3 月末時点で被保険者数が約 38 万人となりました。

当社では定期的にお客様満足度調査を行っております。保険契約者を対象に実施したお客様満足度調査では、89%が満足と回答、11%が不満足と回答しました。このようなお客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発

当社は、社会・経済等の環境変化や多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様のニーズ・ご意向に適した商品の開発に努めます。

また、お客様の立場になり、お客様視点で考えることにより、潜在的なニーズを深く探り、「日本初！の新商品」の開発に努め、お客様の「あったらいいな」の実現を目指します。

<主な具体的取り組み>

「お客様の声」に基づくサービス改善の具体例

家財保険の解約手続きの利便性向上 (2024 年 9 月～)	当社ホームページに解約日と携帯電話番号を入力すると SMS が届き、スマホ画面をタップして解約手続きを完結できるようになりました。
-----------------------------------	---

方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

<主な具体的取り組み>

1. ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

当社の主力保険商品である賃貸住宅入居者向けの家財保険・賠償責任保険は、主に不動産会社が代理店となり保険加入いただくことが多いため、わかりやすい商品パンフレット（重要事項説明書を含む）を作成するとともに、代理店の教育指導にも取り組んでおります。また、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整えております。

自転車保険や弁護士保険などは、WEB で新契約、継続契約および解約などが出来る仕組みとなっており、平易で理解しやすい画面作りを行うとともに、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整えております。

2. ご継続を十分にご検討いただくための取り組み

ご契約継続時に、保険契約者に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、継続案内書を

満期日の 90 日前から通知しております。

方針 4．利益相反の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないよう正確に把握し、適切に管理します。

<主な具体的取り組み>

1．社内の管理態勢の整備

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、経営管理部が利益相反管理統括部署となり、以下の管理態勢を整備しております。

（１）「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を以下の通り明確化しています。

- ①お客さまの利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
- ②お客様の利益が当社グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- ③当社グループが保有するお客さまに関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法または当社グループに適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
- ④上記①から③のほか、当社グループのお客さまの保護等の観点から、特に管理を必要とする取引またはその他の行為

（２）社員は類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、利益相反管理統括部署に報告を行い、指示・助言に基づき、適切な対応措置を講じる運営としています。

（３）利益相反管理統括部署は新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、利益相反態勢の適切性を検証しています。

2．社員への教育

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的実施し、周知・徹底を図っています。

方針 5．業務運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、全ての従業員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために、社員教育を継続的に行うとともに、適切なガバナンス体制を整備します。

＜主な具体的取り組み＞

1. お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

2. 全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する全体会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

3. 企業風土の定着に向けた取組

全役職員が法令等を遵守し、お客様本位の業務運営を実施していく上で、法令違反、社内規定違反、不適切な行為があった場合は、全役職員から直接代表取締役へ通報することや、毎週開催される全体会議に問題提起することが可能な企業風土を定着化させる取り組みを行っております。

以 上

【別紙】対応関係表

掲載・更新年月日：

2025/6/26

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

金融事業者の名称	ジャパン少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページの URL：	http://www.japan-insurance.jp/pdf/kokyaku7.pdf
■取組状況掲載ページの URL：	http://www.japan-insurance.jp/pdf/kokyaku7.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. お客様の声を活かした業務運営、方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供、方針 4. 利益相反の適切な管理、方針 5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	方針 1. お客様の声を活かした業務運営 <主な具体的取り組み>、方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発 <主な具体的取り組み>、方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供<主な具体的取り組み>、方針 4. 利益相反の適切な管理<主な具体的取り組み>、方針 5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み<主な具体的取り組み>
	(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. お客様の声を活かした業務運営、方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発、方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供、方針 4. 利益相反の適切な管理、方針 5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	方針 1. お客様の声を活かした業務運営 <主な具体的取り組み>、方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発 <主な具体的取り組み>、方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供<主な具体的取り組み>、方針 4. 利益相反の適切な管理<主な具体的取り組み>、方針 5. 業務運営方

					針の浸透に向けた取組み ＜主な具体的取組み＞
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4．利益相反の適切な管理	方針4．利益相反の適切な管理＜主な具体的取組み＞
	(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。 ・販売会社が、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 ・販売会社が、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4． 1．社内の管理態勢の整備	方針4． 1．社内の管理態勢の整備
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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
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		実施	方針3．重要な情報の分かりやすい提供	方針3．重要な情報の分かりやすい提供＜主な具体的取組み＞

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。				
(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3. 重要な情報の分かりやすい提供	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供<主な具体的取り組み>
(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取り組み状況」との関係(注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取り組み状況」との関係(注)
(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. 重要な情報の分かりやすい提供	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供<主な具体的取り組み>

	(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、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターン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。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
	(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. 重要な情報の分かりやすい提供	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供<主な具体的取り組み>
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. お客様のニーズに対応した商品の開発 方針5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組	方針2. お客様のニーズに対応した商品の開発 <主な具体的取り組み> 方針5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組
	(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	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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)

	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			
(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）
(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それに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）
(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）

	(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2. お客様のニーズに対応した商品の開発 方針5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組	方針2. お客様のニーズに対応した商品の開発 ＜主な具体的取り組み＞ 方針5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
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5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み ＜主な具体的取り組み＞

	(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5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組	方針5. 2. 全役職員への浸透に向けた取組
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。		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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
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。		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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
	(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	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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)

		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。			
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
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。		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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)

	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）

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。		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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係（注）
	(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	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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係

		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。		(注)	(注)
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)

	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
	(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「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)	〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係 (注)
【照会先】					
部署			取締役		
連絡先			takanobu.takehara@japan-insurance.jp		