

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」対応表

方針	該当する金融庁原則	該当注釈	該当内容・理由
方針1 顧客ニーズ把握と最適な提案	原則2：顧客の最善の利益の追求	—	顧客のライフステージ・経営状況を丁寧に把握し、短期的な収益を優先せず長期的に最善の利益につながる提案を行う方針としているため
	原則5：重要な情報の分かりやすい提供	注釈 ①、③	顧客が適切な判断を行えるよう、重要な情報を分かりやすく、かつ適切なタイミングで提供することを目的としているため
	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	注釈 ①・②	顧客の知識・経験・財産状況・目的等に照らし、商品特性を比較したうえで、保険に限らず経営・節税・リスク管理まで含めた適切な提案を行っているため
方針2 情報提供の透明性・分かりやすさ	原則4：手数料等の明確化	—	保険料・補償内容・手数料等について、顧客が理解できる形で説明する方針を定めているため
	原則5：重要な情報の分かりやすい提供	注釈 ①・②・③	専門用語を避け、図表・事例を活用した説明や、高齢者向けチェックシートの活用等、顧客の理解力に配慮した情報提供を行っているため
方針3 利益相反管理と誠実性の徹底 手数料等の明確化	原則2：顧客の最善の利益の追求	—	報酬・インセンティブに左右されず、顧客利益を最優先とする意思決定を行う方針としているため
	原則3：利益相反の適切な管理	—	利益相反のおそれを把握し、修理業者・レンタカー業者等の強制紹介を行わないなど、適切な管理体制を整備しているため
	原則4：手数料等の明確化	—	修理費用・レンタカー費用等について適正性を確認し、顧客に不利益が生じないように努めているため
	原則7：従業員に対する適切な動機づけ	—	販売件数や保険料偏重の評価を排除し、顧客本位を阻害しない人事評価制度を採用しているため

方針4 お客様の声を業務改善に活かす仕組みづくり	原則2：顧客の最善の利益の追求	—	顧客の意見・苦情を収集・分析し、サービス改善に反映することで顧客利益の向上を図っているため
	原則5：重要な情報の分かりやすい提供	注釈 ①・②	HPブログ等による定期的な情報発信を通じ、顧客理解を深めるための情報提供を行っているため
	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	注釈 ①・②	顧客の声を踏まえた業務改善を行い、サービス品質の向上を継続的に図っているため
方針5 従業員の育成と動機づけ、組織体制の強化	原則1：方針の策定・公表・見直し		人材育成、動機づけ、組織体制の強化は、当該方針を継続的かつ組織的に実行するための基盤となる取組であるため
	原則7：従業員に対する適切な動機づけ	—	顧客満足度を評価制度に反映し、倫理・コミュニケーション教育や働きやすい環境整備を行っているため
方針6 アフターフォローと継続支援の強化	原則1：方針の策定・公表・見直し	—	FD宣言に基づきKPIを設定し、方針の実効性を確認・改善しているため
	原則2：顧客の最善の利益の追求	—	契約後も顧客の環境変化を把握し、最善の利益につながる見直し提案を行っているため
	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	注釈 ①・②・③	契約後フォロー、早期更改案内、事故時の迅速対応、LINEによる継続相談体制など、契約後を含めた適切なサービス提供体制を整備しているため
方針7 取組方針の公表・見直し	原則1：方針の策定・公表・見直し	—	取組方針を公表するとともに、KPIやお客様の声、社内研修を通じて実行状況を検し、継続的に見直す仕組みを定めているため