

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 への取組と実績 (KPI)

	原則	取組と実績
原則 1	<p>【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】</p> <p>金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。</p>	<p>方針 1：ホームページの掲載内容に変更や更新が生じた場合は、随時見直しをいたします。</p> <p>〈KPI：FD 宣言の社内周知 100%〉</p>
原則 2	<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>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。</p>	<p>方針 2：お客様のご意向と実情に応じたご案内をすることで、お客様の利益に繋がるよう必要な保障のご提案を行います。</p> <p>〈KPI：対応記録 100%〉</p>
原則 3	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>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。</p>	<p>方針 3：募集記録等のモニタリングを定期的に行うことにより、お客様の利益が不当に害されることがないように適切に管理します。</p> <p>〈KPI：お客様アンケート回答率 0%〉</p>
原則 4	<p>【手数料等の明確化】</p> <p>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。</p>	<p>当社は特定保険契約にあたる保険商品を取り扱っていないため、方針の対象としていない。</p>
原則 5	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>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。</p>	<p>方針 5：お客様に分かりやすい言葉で丁寧にご説明し保障をご理解いただけるよう努めます。ご高齢のお客様や障害をお持ちのお客様に対しては、説明に工夫し誤解が生じないように正確に分かりやすく説明いたします。</p> <p>〈KPI：意向把握に関する記録 100%〉</p>
原則 6	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】</p> <p>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。</p>	<p>方針 6：お客様のご意向と実情に応じたご案内を行うとともに、お客様にとって価値のあるご提案を適切に行うことで、お客様の安心と信頼が得られるよう努めます。</p> <p>〈KPI：契約更新率 90%以上〉</p>
原則 7	<p>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</p> <p>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。</p>	<p>方針 7：勉強会、研修の回数は最低年 2 回実施します。</p> <p>〈KPI：令和 6 年度は 4 回実施〉</p>