

# **「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組状況 (2021年度)**

**SBIいきいき少額短期保険株式会社**

# はじめに

当社は、SBIグループが掲げる「顧客中心主義」の基本観を重視し、**保険による「安心」と「やすらぎ」の提供を通じてお客さまのより良い人生を応援すること**を経営理念として業務を運営しています。「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表し、＜主な取組内容＞に挙げた取組みを強化・徹底していくとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

## 顧客中心主義に基づく業務運営方針（第3版）

**方針1.** お客さまの最善の利益の追求

**方針2.** お客さまにふさわしいサービスの提供

**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.** 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

（2021年6月29日改訂）

## 当社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係

### 原則1 全体方針

SBIグループが創業当初から貫いているお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」と、当社の経営理念である“保険による「安心」と「やすらぎ」の提供を通じてお客さまのより良い人生を応援する”業務運営

### 原則2 方針1 お客さまの最善の利益の追求 …P2

＜主な取組内容＞

- ・お客さま本位の業務運営を推進する取組み
- ・「お客さまの最善の利益」を図る企業文化定着の取組み 等

### 原則3 方針4 利益相反の適切な管理 …P12

＜主な取組内容＞

- ・利益相反の適切な管理のための体制

### 原則4 —

当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、また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、原則4に対応する方針はございません。

### 原則5 方針3 重要な情報の分かりやすい提供 …P9

＜主な取組内容＞

- ・お客さまに提供する情報の充実
- ・お客さまへのより良い情報提供とコミュニケーション 等

### 原則6 方針2 お客さまにふさわしいサービスの提供 …P6

＜主な取組内容＞

- ・お客さまにふさわしいサービス提供のための取組み
- ・お客さまのご意向に沿ったサービスの提供を検証するための取組み 等

### 原則7 方針5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 …P14

＜主な取組内容＞

- ・お客さまの最善の利益を追求するための行動の共有 等

## 方針1.お客さまの最善の利益の追求

### 原則2・顧客の最善の利益の追求

当社は、全役職員が社会正義に合致した正しい倫理的価値観を持ち、お客さま一人ひとりのより良い人生を応援するという経営理念を胸に、お客さまを中心とする公平・公正な業務運営を実施するとともに、お客さまの声を商品やサービスの改善に活かす取組みを推進し、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

- (1) 当社は、全役職員がこの方針の根幹となる「顧客中心主義」に沿って行動し、お客さまの最善の利益を追求する企業文化が定着するよう努めるとともに、お客さま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します。※1

※1 金融庁原則2の注に対応

### 1.お客さまの最善の利益の追求に関する取組状況

#### (1) 役職員によるお客さまを中心とする業務運営の推進

当社では、次の行動指針を掲げ、お客さまに対して誠実・公正に行動する役職員の基本姿勢を定めるとともに、「お客さまの最善の利益」についてのSBIグループとしての考え方、当社としての考え方を共有しています。

#### 当社の行動指針

- ・お客さまと向き合い、お客さまの声を真摯に聞くことで、本当に必要な保障とサービスの提供、価値ある情報の発信を行います。
- ・コンプライアンスを心がけ、すべての方に公平・公正であり、健全な運営を行うことで社会的責任を果たします。
- ・社員が自己研鑽を行い誠実に明るく働き、お客さまへの使命感に満ち、コミュニケーション豊かな職場づくりに取り組みます。

## 1-(1)お客さまの最善の利益の追求に関する取組状況

### (2)「お客さまの最善の利益」を図る企業文化定着の促進

コンプライアンス強化の取組みとして、毎年度、全役職員向けおよび部門ごとのコンプライアンス研修を実施しております。2021年度のコンプライアンス研修では、「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂ポイントや考え方、当社方針の改訂ポイント、金融事業者に求められることを研修内容に盛り込み、全役職員への定着を図りました。

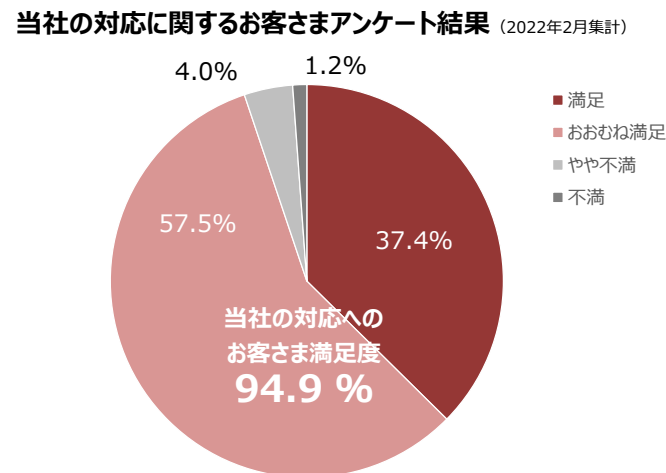
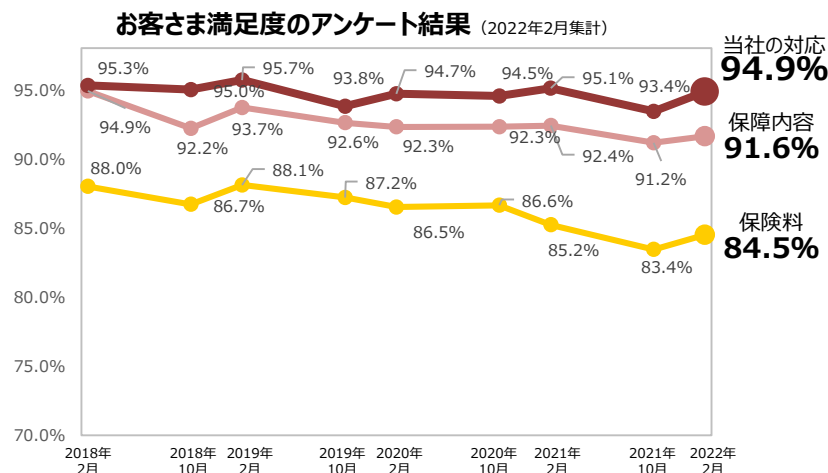
当社では「お客さまの最善の利益」を追求し、お客さまと社会からの信頼を確保するため、全役職員が関係法令等や社内規程を遵守し、社会規範に沿って誠実かつ適正に業務を遂行できるよう、コンプライアンスに関連する規程・マニュアル等を定めています。

規程・マニュアル等は社内掲示システムに掲載していつでも見られる状態にし、周知を行っています。また、改訂を行ったときには全役職員に「お知らせ」メールを送付しています。

### (3)「お客さまの最善の利益」を実現するための取組み

当社では、お客さま満足度、お客さまの数（保有契約件数）、契約継続率、保険金等支払所要日数、お客さまの声を活かした改善件数等を、「お客さまの最善の利益」の実現状況を評価する指標とし、会議体で報告・共有するとともに、日々その改善に取り組んでいます。

お客さま満足度についてはアンケートを実施し、毎年本資料に結果を掲載しています。



※お客さま満足度は、「満足」「おおむね満足」の合計(各項目の有効回答にて算出)。『当社の対応』は、「電話対応や送付物のわかりやすさ」を評価

## 1-(1)お客さまの最善の利益の追求に関する取組状況

### (4) お客さまの声を活かした業務改善の実現

コールセンターに寄せられたお客さまの声は、「お客様相談窓口」が一元的に管理しています。社内関連部署からメンバーが参加する「お客様の声連絡会」を定期的に開催し、お客さまの声を業務改善や商品・サービスの開発に活用しています。

2021年度においては、獣医師による24時間無料ペット健康相談の開始、ペット保険のパンフレット等での「具体的な補償金額の例」をより分かりやすくした記載の改善など、11件の業務改善を実施しました。

2021年度までの主な改善事例は、当社[ウェブサイト](#)にて公表しています。

### (5) 保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い

当社では、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により保険料の払込が困難なお客さまに対して、保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い等を実施しております。

当社は、今後も緊急事態宣言発出等の状況に応じてこうした取組みを行ってまいります。

#### 1. 保険料払込の特別取扱いについて

お申し出をいただいたお客さまに対し、最長 6 か月間保険料の請求を停止し、保険料払込を猶予する期間を設けました。

お申し出の受付を実施した期間は下記のとおりです。

①2021年4月26日～同年6月30日

②2021年7月12日～同年9月30日

| 項目              | 件数     |
|-----------------|--------|
| 保険料払込猶予取扱い      | 80件    |
| 新型コロナによる死亡保険金支払 | 16件    |
| 新型コロナ入院給付金支払※   | 173件   |
| 新型コロナ関連照会・相談    | 1,820件 |

集計期間：2021年4月～2022年3月

※うち、みなし入院支払111件

#### 2. 保険金・給付金等のお支払いについて

- 医師の指示により被保険者様が医療機関に入院された場合は、新型コロナウイルス感染に関する検査結果にかかわらず、当社医療保険における給付金のご請求対象としております。
- 新型コロナウイルス感染症により被保険者様がお亡くなりになられた場合は、当社死亡保険における死亡保険金のご請求対象となります。
- 新型コロナウイルス感染症を原因とする保険金・給付金のご請求については、お客さまのお手続きのご負担を減らすため、必要な書類を一部省略する等の対応を行っております。

## 方針2.お客さまにふさわしいサービスの提供

原則6・顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、少額短期保険の特性を活かし、お客さまのニーズに機動的にこたえる商品の開発に努めるとともに、お客さまの多様なニーズにこたえるために、他の保険会社等との提携により商品ラインアップやサービスの拡充に取り組みます。

また、ご提案に際しては、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品・サービスのご案内に努めてまいります。

- (1) 当社は、従業員がその取り扱う保険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、お客さまに対して、基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。※2

※2 金融庁原則6の注5に対応

### 2.お客さまにふさわしいサービスの提供に関する取組状況

#### (1) お客さまのご意向に沿った商品・サービスのご案内

当社では、保険募集にあたり把握すべきお客さまのニーズ・お客さまの情報をマニュアルにおいて明確化し、お客さまのニーズ・ご意向と、それに対応する保険商品を明示し、チャート式でお客さまのご意向により推奨すべき商品を一覧化しています。

また、お客さまのご意向と選択された商品が適切に対応していることをチェックシート等を使用して確認しています。

#### (2) 他の保険会社等の商品の取扱いによる商品ラインナップ拡充

当社では、自社の保険商品ではお客さまのニーズを満たすことができない場合があることを踏まえて、他の保険会社等の募集代理店となり、お客さまのご意向に応じて他の保険会社等の保険商品をおすすめしています。

他の保険会社等の商品の取扱い状況については当社[ウェブサイト](#)に掲載しています。

## 2.お客さまにふさわしいサービスの提供に関する取組状況

### (3) 付帯サービスの拡充

2021年度は、「ペット保険」のご加入者様を対象に、新たに「24 時間無料ペット健康相談」サービスの提供を開始しました。日常で気になる愛犬・愛猫の医療や健康のことはもちろん、不意のケガへの対処法やしつけまで、獣医師が電話で相談を受け付けます。お近くの動物病院や緊急対応可能な動物病院情報の提供も行っています。

#### <当社の付帯サービス一覧>

| 死亡保険・医療保険                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24時間無料電話健康相談サービス                                                                                     | セカンドオピニオンサービス【ベストドクターズ®・サービス※】                                                                                                                                                                                                             |
| 24時間いつでも無料で、医師・保健師・看護師などの専門スタッフに電話相談ができます。医療や健康のことだけでなく、不意のケガへの対処法や、育児や介護のことまで、幅広いご相談にお答えします。        | より良い医療を選択するため、診断結果や今後の治療方針などについて、主治医とは別の医師に意見を聞くことができます。病状に応じて最適と思われる各分野の優秀な専門医をご案内します。<br><small>※ベストドクターズ・サービスは、米国ベストドクターズ社（Best Doctors, Inc.）が提供するサービスで、医師同士の相互評価で高い評価を得た日本国内の医師をご案内いたします。ベストドクターズはBest Doctors, Inc. の登録商標です。</small> |
| こころのサポートサービス                                                                                         | 人間ドック優待サービス                                                                                                                                                                                                                                |
| 重い病気や過度のストレスなどでこころのケアが必要なとき、電話や面談にて、臨床心理士によるカウンセリングが受けられます。                                          | 「聖路加国際病院附属クリニック・予防医療センター」および「東京国際クリニック」の人間ドックを特別料金でご利用いただけます。                                                                                                                                                                              |
| ペット保険                                                                                                | NEW                                                                                                                                                                                                                                        |
| 24時間無料ペット健康相談サービス                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                            |
| ペットの健康相談を相談料無料で承ります。（通話料はご加入者さまのご負担となります）獣医師が愛犬・愛猫の医療や健康のことはもちろん、不意のケガへの対処法やしつけまで、幅広いご相談にお電話でお答えします。 |                                                                                                                                                                                                                                            |

### (4) お客さまへのサンクスコールの実施

当社では、商品・サービスの提案に際して、代理店さま経由でのお申し込みをされたお客さまのご意向を把握することに加えて、お申し込みへの謝意を含め、電話によるご意向確認の仕組みとして「サンクスコール」を2018年度より実施しております。

### (5) ご高齢のお客さまへの対応、障がいをお持ちのお客さまへの対応

ご高齢のお客さまへの対応、障がいをお持ちのお客さまへの対応について、社内マニュアルに掲載するほか、コンプライアンス研修で法令動向や注意点を周知するなどして、全従業員に必要な対応を共有しています。

2021年度は、当社役職員より複数名が、少額短期保険協会が開催する「認知症サポーター養成講座」に参加し、認知症についての正しい知識を取得し、認知症の人や家族をサポートするためのノウハウを学んだ「認知症サポーター」として認められました。

## 2-(1)お客さまにふさわしいサービスの提供に関する取組状況

### (6) ウェブサイトや小冊子でのお客さまへの情報提供

当社ではウェブサイトに「お役立ち情報」やコラムを掲載するほか、ご契約いただいた皆さまには小冊子「世代通信」を通じて、決算情報ほか当社商品に関する様々な情報を提供しています。2021年度は獣医師監修のコラムを中心としてペットに関する病気予防等の情報や、老後や年金でのくらしに関するお金の専門家のコラムを掲載しました。

当社のウェブサイト掲載の「お役立ち情報」、コラム画面

60歳を過ぎたら、ぜひ高齢者施設見学

高齢者施設の見学は、介護や老後の生活について知る機会です。介護や老後の生活について知る機会です。介護や老後の生活について知る機会です。

### (7) 重要な用語などをご理解いただくための取組み

専門用語の使い方等などをお客さまが理解しやすい平明な記載にするとともに、重要な用語については「ご契約のしおり」に解説一覧を掲載するなど、お客さまの理解を深めるための工夫を行っています。

主な保険用語のご説明

| 保険契約者       | 責任開始日の<br>応償日                                       | 責任終了<br>毎月1日                                        | 保険料<br>毎月1日                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 被保険者        | 保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。                   | 保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。                   | 保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。保険料を支払う人です。                   |
| 保険金         | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    |
| 保険金受取人      | 保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。    | 保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。    | 保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。保険金を受け取る権利があります。    |
| 契約年齢        | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 |
| 告知義務と告知義務違反 | 告知義務とは、契約者や被保険者が、保険契約の成立に重要な事実があることを、会社に告知する義務です。   | 告知義務とは、契約者や被保険者が、保険契約の成立に重要な事実があることを、会社に告知する義務です。   | 告知義務とは、契約者や被保険者が、保険契約の成立に重要な事実があることを、会社に告知する義務です。   |
| 失効          | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         |
| 猶予期間        | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         | 保険料の支払いがない場合、保険契約の効力が失われます。                         |
| 支払事由        | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    | 保険料を支払った場合に、会社から保険金を受け取る権利があります。                    |
| 責任開始日       | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 | 責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。責任開始日から起算しての年齢です。 |

『ご契約のしおり・約款』より「主な保険用語のご説明」

## 方針3.重要な情報の分かりやすい提供

### 原則5・重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。

- (1) 重要な情報には、お客さまに対して販売・推奨等を行う保険商品の選定理由を含みます。※3
- (2) 当社は、お客さまの経験や知識を考慮の上、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います。※4
- (3) 当社は、お客さま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お客さまの注意を促します。※5

※3 金融庁原則5の注1に対応 ※4 金融庁原則5の注3に対応 ※5 金融庁原則5の注5に対応

### 3-(1) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況

#### (1) 重要な情報の分かりやすい提供への取組み

当社では、商品の比較推奨とお客さまの意向確認に関するマニュアルを策定し、お客さまに推奨する商品の選定理由も含め、わかりやすく情報を提供し、誠実・公正に推奨等を行っています。



当社ウェブサイト

#### 最初のご意向と最終的なご意向の比較

お申し込み商品から把握したお客様のご希望は以下の通りです。最終的なご希望に合っている場合は、手続きを進めてください。ご希望と異なる場合は、お見積りページに戻り、商品を選択し直してください。

|                                 |                    |           |
|---------------------------------|--------------------|-----------|
| 死亡保険<br>SBIいきいき歩幅の <b>死亡保険</b>  | 死亡保険金額 200万円 コース   | 月払 540円   |
| 新がん保険<br>SBIいきいき歩幅の <b>がん保険</b> | 入院給付金日額 5,000円 コース | 月払 1,860円 |
| 合計月払保険料                         | 2,400円             |           |

|                      |   |
|----------------------|---|
| お申し込み商品から把握したお客様のご希望 |   |
| 死亡時の保障               | ○ |
| 特定の病気の保障 (※)         | × |
| 病気・ケガの保障             | ○ |

※特定の病気の保障

☐ はい、最終的な希望に合っています。



当社コールセンター

### 3-(2)重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況

#### (2) お客さまに対する誠実な情報提供

商品パンフレット、「ご契約のしおり」等の各種書類は、文字の大きさやレイアウトなどを工夫するとともに、情報提供の分かりやすさ等についてお客さまへのアンケートを実施・社内共有しています。お客さまの声を活かして、より分かりやすくできるよう情報の提供方法や表現の改善を継続しています。



商品パンフレット

### 3-(3)重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況

#### (3) 「簡単な説明と情報量」への配慮

当社では、ご契約に際しての重要事項を説明する資料について、重要な情報を選別し、お客さまが読んで理解いただける「簡単な説明と情報量」に配慮しています。「お客さまにお支払いいただく保険料や当社がお支払いすべき保険金額等の情報」についてもわかりやすく提供しています。

## ①ご契約者さまに向けた小冊子

ご契約さまへのお知らせをまとめた「世代通信」をお送りし、商品・サービスの他、会社の事業状況などを分かりやすくご案内しています。

「世代通信」  
最新号



過去の「世代通信」



## ②ディスクロージャー誌

毎年7月中をめぐりにディスクロージャー資料を作成し、当社ウェブサイトにおいて公表しています。



ディスクロージャー誌

## ③Facebook

Facebookの企業アカウントを活用することで、情報発信とお客さまとの双方向型コミュニケーションを図っています。2021年度末時点で9,000件以上の「いいね！」をいただきました。



Facebook公式アカウントページ

## 方針4.利益相反の適切な管理

### 原則3・利益相反の適切な管理

当社は、取引におけるお客さま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します。当社は、そのための具体的な対応方針として「利益相反管理方針」を策定し、社内外への周知を行います。

(1) 当社は、利益相反の可能性を判断するに当たって、以下の事情等が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮します。<sup>※6</sup>

- ✓ 当社が、保険商品のお客さまへの販売・推奨等に伴って、委託手数料等の支払を受ける場合
- ✓ 当社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた保険商品を販売・推奨等する場合

※6 金融庁原則3の注に対応

### 4.利益相反の適切な管理に関する取組状況

#### (1) 利益相反管理方針の策定・公表

当社では、「利益相反管理方針」を定め、社内外に公表しています。また、役職員向け「コンプライアンス・マニュアル」に利益相反の具体例を示し、コンプライアンス研修の内容にも含めることで、浸透を推進しています。

#### <利益相反のおそれのある取引の類型>

|       | お客さまとSBIグループ                                   | お客さまとSBIグループの他のお客さま                                   |
|-------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 利害対立型 | お客さまとSBIグループの利害が対立する取引                         | お客さまとSBIグループの他のお客さまとの利害が対立する取引                        |
| 競合取引型 | お客さまとSBIグループが同一の対象に対して競合する取引                   | お客さまとSBIグループの他のお客さまとが競合する取引                           |
| 情報利用型 | SBIグループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用してSBIグループが利益を得る取引 | SBIグループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用してSBIグループの他のお客さまが利益を得る取引 |

#### 4－(1)利益相反の適切な管理に関する取組状況

##### (2) 利益相反管理体制

当社では、利益相反管理統括部門を設置し、利益相反を一元的に管理しています。グループ会社と連携のうえ、適切な利益相反管理を行う体制を整備しています。

また、ご契約いただくにあたっては、「ご意向把握シート」「意向確認書」によりお客さまのご意向を確認するとともに、お客さまの利益になる選択がなされたことを確認しています。

##### (3) 保険募集管理態勢の整備

お客さまの利益が不当に害されることがないように、複数の保険会社等の商品からお客さまのニーズに沿った商品を提案する場合の推奨方針をあらかじめ定めるなど、グループ会社との関係や販売手数料の多寡が提案する商品に影響を与えないよう、保険募集管理態勢を整備しています。また、取扱商品の変更等に際しては適切な見直しを行っています。

## 方針5.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### 原則7・従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまへの誠実・公正な対応、利益相反の適切な管理等を促進するため、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します。

- (1) 当社は、当方針に関して実施する内容について、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します。※7

※7 金融庁原則7の注に対応

### 5.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等に関する取組状況

#### (1)「お客さまの声」の社内共有

当社では方針1の「行動指針」において役職員の基本姿勢を定めています。また、お客さまからのお褒めや感謝の声を「お客様相談窓口」で取りまとめ、取締役会に毎月報告を行うとともに、社内掲示システムに掲載して全役職員が閲覧できるようにし、「お客さまの最善の利益」を追求するための行動を共有しています。

### 5-(1) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等に関する取組状況

#### (2) お客さまを中心とする業務運営を促進するための取組みとコンプライアンス・ガバナンス体制

コンプライアンスに関する研修をはじめとした従業員研修、管理職を対象とした研修等においても、「顧客中心主義」を掲げるSBIグループの基本観について研修を行い、全役職員の理解を深めています。

当社は、全従業員の業績目標設定において、「顧客中心主義に基づく業務運営」に関する項目を一つ以上設定することとし、一人ひとりが主体的に顧客中心主義の実践に取り組むことを促進しています。人事考課を行う職位者も、これを踏まえた評価やフォローアップを行っています。

#### ＜当社「顧客中心主義に基づく業務運営」に関する取組みと金融庁原則との対応について＞

当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、また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、金融庁原則 4、5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1 ～ 4）に対応する方針はございません。