

「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組状況 (2022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様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.** お客様の最善の利益の追求
- 方針2.** お客様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様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様のより良い人生を応援する”業務運営

原則2 方針1 お客様の最善の利益の追求 …P2

- 〈主な取組内容〉
- ・お客様本位の業務運営を推進する取組み
 - ・「お客様の最善の利益」を図る企業文化定着の取組み 等

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〉
- ・お客様に提供する情報の充実
 - ・お客様へのより良い情報提供とコミュニケーション 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6 方針2 お客様にふさわしいサービスの提供 …P5

- 〈主な取組内容〉
- ・お客様にふさわしいサービス提供のための取組み
 - ・お客様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4 一

当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客様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〉
- ・お客様の最善の利益を追求するための行動の共有 等

方針1.お客様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、お客様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、お客様を中心とする公平・公正な業務運営を実施するとともに、お客様の声を商品やサービスの改善に活かす取組みを推進し、お客様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、お客様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、お客様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.お客様の最善の利益の追求に関する取組状況

(1) 役職員によるお客様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、お客様に対して誠実・公正に行動する役職員の基本姿勢を定めるとともに、「お客様の最善の利益」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

- ・お客様と向き合い、お客様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、お客様への使命感に満ち、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)お客様の最善の利益の追求に関する取組状況

(2) 「お客様の最善の利益」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。2022年度のコンプライアンス研修においても、「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。

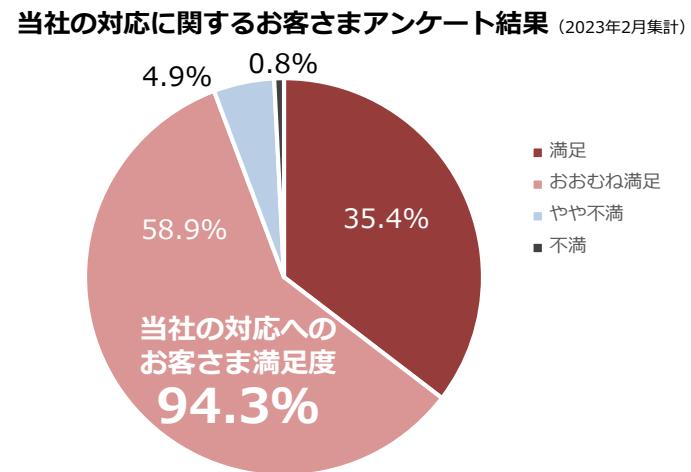
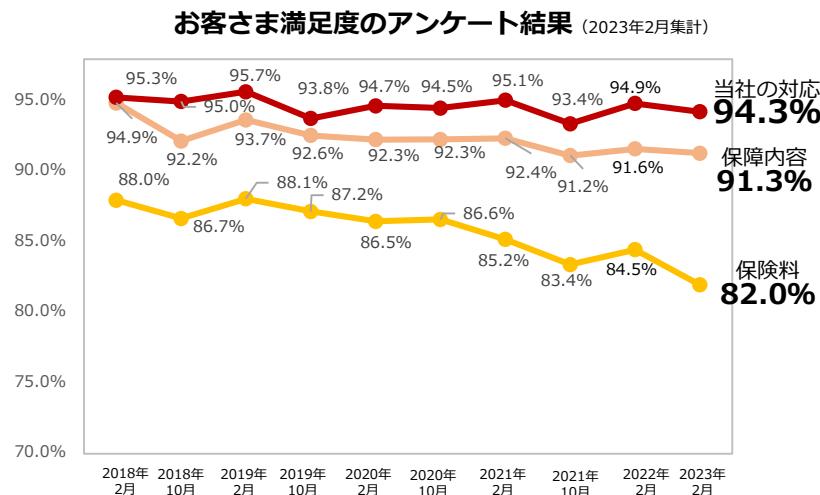
当社では「お客様の最善の利益」を追求し、お客さまと社会からの信頼を確保するため、全役職員が関係法令等や社内規程を遵守し、社会規範に沿って誠実かつ適正に業務を遂行できるよう、コンプライアンスに関連する規程・マニュアル等を定めています。

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) 「お客様の最善の利益」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、「お客様の最善の利益」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。



*お客様満足度のアンケートは、2022年度より年に1回（2月）の実施

*お客様満足度は、「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)お客様の最善の利益の追求に関する取組状況

(4) お客様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様の声は、「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、お客様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。

2022年度においては、LINE公式アカウントからの保険金請求手続きを開始、100歳満了まで継続できるよう死亡保険の商品改定を行うなど、13件の業務改善を実施しました。

2022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、災害救助法が適用された地域にお住いのお客様からのお申し出に対して、保険料の払込猶予期間の設定や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い等を実施しております。今後も状況に応じて、こうした取組みを行つてまいります。

< 新型コロナウイルス感染拡大を受けたお客様への対応について >

新型コロナウイルスに感染されたお客様に対して、2020年4月より、新型コロナウイルス感染症と診断され、宿泊施設または自宅にて医師等の管理下で療養をされた場合（以下「宿泊・自宅療養」といいます）は、約款上の「入院」として取扱い、入院給付金のお支払い対象とする特別取扱（以下「みなし入院」といいます）を実施してまいりました。

※ 2022年9月26日以降は、「重症化リスクの高い方」を対象に「みなし入院」の取扱いを実施しております。

※ 2023年5月8日以降は、新型コロナウイルス感染症について、感染症法上の位置づけが「5類感染症」へと移行された事を踏まえ、同日以降に同感染症と診断された場合の「みなし入院」の取扱いを終了しております。

項目	件数
新型コロナによる死亡保険金支払	34件
新型コロナ入院給付金支払※	1,563件

集計期間：2022年4月～2023年3月

※うち、「みなし入院」による支払は約750件。

「みなし入院」は①2022年4～9月までコロナ罹患かつ入院支払日数が10日、②2022年10月～2023年3月まで同7日のものを集計した値となります。

方針2.お客様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、お客様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、お客様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、お客様のご意向を把握し、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よう努めるとともに、お客様に対して、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.お客様にふさわしいサービスの提供に関する取組状況

(1) お客様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様のニーズ・お客様の情報をマニュアルにおいて明確化し、お客様のニーズ・ご意向と、それに対応する保険商品を明示し、チャート式でお客様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、お客様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様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、お客様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.お客様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

2022年度は、死亡保険・医療保険（緩和型を含む）のご加入者さまを対象に、新たに「生前整理・遺品整理などの費用優待サービス」の提供を開始しました。一般社団法人家財整理相談窓口と業務提携することにより、同法人および加盟事業者が提供する所定の家財整理（生前整理、遺品整理、空家整理）を特別料金で提供します。

<当社の付帯サービス一覧>

対象：死亡保険・医療保険（緩和型を含む）	
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365日いつでも無料で、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、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。お客様に最適と思われる、各分野の専門医をご案内します。 ※治療費・セカンドオピニオンの取得にかかる費用等は、すべて加入者様のご負担となります。 ※ベストドクターズ・サービスは、テラドックヘルスインターナショナル社(Teladoc Health International, S.A.U.)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。Best Doctors®およびベストドクターズはBest Doctors, Inc.の登録商標です。Best Doctors, Inc.は、グローバルバリューチャルケアリーダー、Teladoc Health, Inc.の一部です。
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、臨床心理士によるメンタルヘルス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。
家財整理サービス NEW	サプリメント購入優待 (一社) 家財整理相談窓口の加盟事業者による家財整理（生前整理・遺品整理・空家整理）を特別料金でご利用いただけます。SBIアラプロモ（株）の機能性表示食品『アラプラス 糖ダウン』を優待価格でご利用いただけます。アミノ酸 5-ALA（5-アミノブリン酸リン酸塩）が糖にアプローチするサプリメントで、血糖値の上昇を穏やかにします。
相続サポート優待 ※死亡保険のみ（緩和型を含む）	葬儀費用優待 ※死亡保険のみ（緩和型を含む） 面倒な手続きや、かかるコストが悩みの「相続」。その手続きを代行する新宿総合会計事務所の『ワンパック相続®』（保険金受取人の方が対象）および、相続の発生前に節税プランをご提案する『ワンパック相続対策』（契約者の方が対象）を特別料金でご利用いただけます。（株）セレモアの所定の葬儀プランを特別料金でご利用いただけます。
対象：ペット保険	
24時間無料ペット健康相談サービス	
24時間365日いつでも相談料無料で、獣医師に電話相談ができます。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。※通話料はご加入者さまのご負担となります。	

2.お客様にふさわしいサービスの提供に関する取組状況

(4) お客様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込みをされたお客様のご意向を把握すること、ならびに高齢者のお客様へ加入商品に誤りがないかの確認に加えて、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、基本方針として社内規定を整備しております。個別具体的な対応方法については、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。

当社では、高齢のお客さま・障がいをお持ちのお客さまへの対応に関する全従業員に「認知症センター養成講座」の受講を推奨しています。2022年度も少額短期保険協会が開催する同講座を、多くの従業員が受講しました。認知症についての正しい知識を取得し、認知症の方や家族をサポートするためのノウハウを学ぶことを通じて、対象となるお客様への適切なご案内に努めることとしています。

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んには小冊子「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。2022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、老後や年金での暮らしに関するお金の専門家のコラムを掲載しました。

当社ウェブサイト掲載の
「お役立ち情報」、コラム画面

(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	会員ご自身または会員の上級者または法定代理人(法定代理人の変更の場合は法定代理人)と契約したときに、保険契約の内容を読み込む権利をもつることです。
被保険者	保険料とある人のことです。
保険金	被保険者が保険契約に該当する場合に、会社から保険金受取人に支払われるお金のことです。
保険金受取人	保険金を支給される人のことで、保険契約者が指定しない方がになります。
契約年齢	責任開始日における被保険者の年齢のことです。この保険契約では契約年齢は満年齢で計算します。
被保険者	被保険者は保険契約の申し込みや保険金請求、給付金請求等を行うことの要件です。被保険者は被保険者であることを示すために、被保険者の年齢や性別等を記載する欄において、会社に事業をありのまま報告していただきます。これを「告知義務」といいます。会社に報告していただきの内容が実際と違う場合は、会社は保険契約を解除することができます。会社は保険契約を解除することができます。
失效	保険契約の「込み」が無い場合、保険契約の効力が失われることです。
被保険者の住所変更	被保険者の住所が保険契約の登録住所と異なる場合のため記入している。若しくは「込み」を請求する際のことで、被保険者の住所を記入する欄においては、「合意通知書」といいます。会社に報告していただきの内容が実際と違っている場合は、「合意通知書」として、会社は保険契約を解除することができます。
猶予期間	約定に定める保険金、給付金を支払う場合の期間のことです。
支払事由	会社が保険契約の「込み」がある場合のことです。
約款	約款に定める保険金、給付金を支払う場合のことです。
責任開始日	会社が保険契約の「込み」がある場合のことです。
主な保険用語のご説明	
責任開始日	責任開始日に記載する日のことで、保険契約の毎月1日(ただし、責任開始日が既存月にあります)になります。
払込期間	保険料を払込期間のことです。払込月は月単位、年払込月は年の最初の月の1日(ただし、責任開始日が既存月にあります)になります。
未経過保険料	保険契約の中止で保険契約の解消をした場合などに、保険契約者に払い戻される保険料のことです。
引受け	保険契約の「込み」を受け取ることです。
被保険者	被保険者が支拂事由に該当した場合に、会社から給付金受取人に支払われるお金のことです。
保険期間	会社が保険契約上の責任を負う範囲のことです。
給付金	給付金を支拂事由に該当する場合に、会社から給付金受取人に支払われるお金のことです。
給付金受取人	給付金を受取る人のことで、被保険者になります。
契約年齢	責任開始日における被保険者の年齢のことです。この保険契約では契約年齢は満年齢で計算します。
保険料	被保険者の住所に記載する「込み」や保険金請求、給付金請求等を行うことの要件です。被保険者の住所が保険契約の登録住所と異なる場合は、「合意通知書」として、会社に報告していただきの内容が実際と違っている場合は、「合意通知書」として、会社は保険契約を解除することができます。
告知義務と告知義務違反	被保険者の住所が保険契約の登録住所と異なる場合は、「合意通知書」として、会社に報告していただきの内容が実際と違っている場合は、「合意通知書」として、会社は保険契約を解除することができます。
保険証券	約款に定める保険金、給付金を支払う場合のことです。
保険料	保険契約者が会社に払い込むお金のことです。
保険料払込期間	保険契約者が保険料を払い込む範囲がある期間のことです。
免責事由	約款に定める保険料、給付金をお支払いできない場合のことです。
約款	会社と保険契約者との間の保険料、給付金のお支払い、保険契約の「込み」など、保険契約の内容を定めた約定のことをいいます。

『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様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、お客様に対して販売・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、お客様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、お客様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様の注意を促します。※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様の意向確認に関するマニュアルを策定し、お客様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。

The screenshot shows a comparison chart titled "最初のご意向と最終的なご意向の比較" (Comparison of initial and final intentions). It lists two main product types: "死亡保険" (Death Insurance) and "医療保険" (Medical Insurance). For each, it compares "SBIひいて少額払い込み保険" (SBI Hitechi Small Premium Payment Insurance) with "SBIひいて少額払い込み定期保険" (SBI Hitechi Small Premium Payment Term Insurance). The chart details monthly premiums and coverage amounts.

商品	希望	実際
死亡保険	SBIひいて少額払い込み保険	死亡保険金額 200万円コース 月払 540円
医療保険	SBIひいて少額払い込み定期保険	入院給付金額 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、商品を選択してください。

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	<input type="radio"/>
特定の病気の保障(※)	<input checked="" type="radio"/>
病気・ケガの保障	<input type="radio"/>

はい、最終的な希望に合っています。

当社ウェブサイト



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。



当社商品パンフレット

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。「お客さまにお払込み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。

お客様への情報提供の機会の充実

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



②ディスクロージャー誌

毎年7月中をめど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。2022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



バースデーレター
イメージ



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。※6

- ✓ 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」によりお客様のご意向を確認するとともに、お客様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

お客様の利益が不当に害されることがないよう、複数の保険会社等の商品からお客様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グループの基本觀について研修を行い、全役職員の理解を深めています。

当社では、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様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、原則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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

金融事業者の名称	SBIいきいき少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL :	https://www.i-sedai.com/fiduciaryduty.html
■取組状況掲載ページのURL :	https://www.i-sedai.com/pdf/fiduciaryduty_2022.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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 1. お客様の最善の利益の追求	1. お客様の最善の利益の追求に関する取組状況 (P3)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 1. お客様の最善の利益の追求-1	1 - (1) お客様の最善の利益の追求に関する取組状況 (P4-5)
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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 4. 利益相反の適切な管理	4. 利益相反の適切な管理に関する取組状況 (P12)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 4. 利益相反の適切な管理-1	4 - (1) 利益相反の適切な管理に関する取組状況 (P13)

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 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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記	<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> (P15)
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。	実施	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供	3 – (1) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況 (P9)
	(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・サービの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであ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、その具体的な内容（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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供—1	3 – (1) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況 (P9)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記	<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> (P15)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針 3. 重要な情報のわかりやすい提供—2	3 – (2) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況 (P10)

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 5	(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意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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記 ＜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＞(P15)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針3. 重要な情報のわかりやすい提供—3 3-(3)重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況(P10) お客さまへの情報提供の機会の充実(P11)
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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供 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(P6-7)
	(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	非該当	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記 ＜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＞(P15)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記 ＜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＞(P15)

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 6	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記 <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> (P15)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」冒頭部の金融庁原則と当方針対応表下部の注記 <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> (P15)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供—1 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 (P8)
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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 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 (P14)
	(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	・「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等—1 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 (P14)

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との関係について

原則4、原則5（注2）（注4）および原則6（注1～4）については、投資・貯蓄を目的とした保険商品や、複雑またはリスクの高い金融商品の取り扱いがなく、また、サービスの対価として顧客が手数料を負担することがないため、当社方針の対象としておりません。

【照会先】

部署	SBIいきいき少額短期保険(株) 経営企画部 企画グループ（広報担当）
連絡先	ikiiki_pr@i-sedai.com