

# 「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組状況 (2024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4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

(2024年1月31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

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」	主な取組内容
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 (P.2)	・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 (P.12)	・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(P.9)	・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(P.5)	・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 (P.14)	・お客さまの最善の利益を追求するための行動の共有 等
プロダクトガバナンスに関する補充原則	—	当社は金融商品の組成には携わらないことから、対象ではございません。

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。2024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。

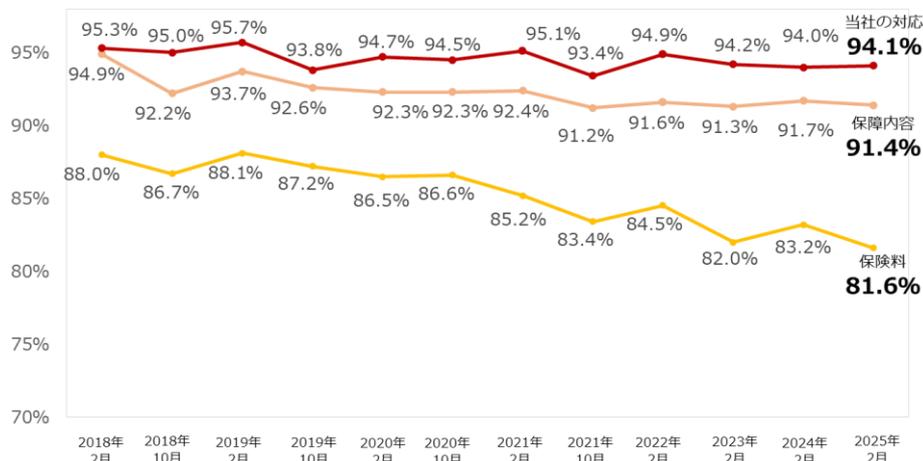
規程・マニュアル等は社内掲示システムに掲載していつでも見られる状態にし、周知を行っています。また、改訂を行ったときには全役職員に「お知らせ」メールを送付しています。

### (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。

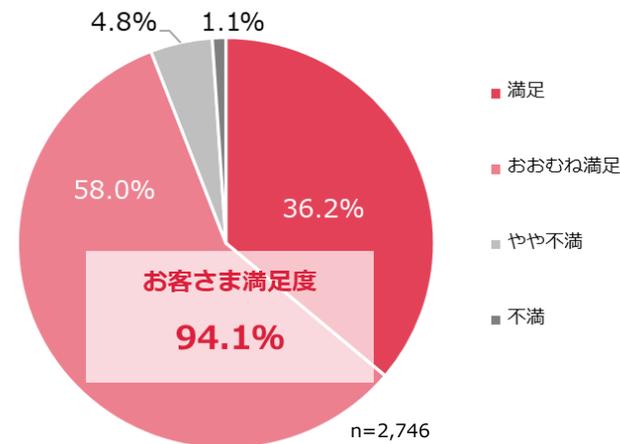
お客さま満足度のアンケート結果（2025年2月集計）



※お客さま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)。

当社の対応に関するお客さまアンケート結果（2025年2月集計）



『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」を定期的を開催し、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。

2024年度においては、保険料が加入後に上がることをわかりやすく案内するためパンフレットの該当箇所を改訂、介護保険の新発売を含め、3件の業務改善を実施しました。

2024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。

[2024年12月16日 新発売]

SBIいきいき少短の **介護保険**



商品パンフレット



当社ウェブサイト

### (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まいのお客さま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ってまいります。

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。

#### (3) 検索型FAQ「Helpfeel」をウェブサイトへ導入

当社では、「意図予測検索」を搭載した検索型FAQシステムをウェブシステムに導入し、検索ヒット率を向上させることで各種保険をご検討のお客さま・ご契約者さまの疑問解決を促進しています。

## 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

### (4) 付帯サービスの提供

各保険商品のご加入者さまを対象に、いざというときに役立つ様々なサポートサービスを提供しています。

#### <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

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。緊急対応できる病院、人間ドックを受けられる施設等、医療機関の情報提供も行っています。

#### 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※）

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。お客さまに最適と思われる、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わる費用等は、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、グローバルバーチャルケアリーダー、Teladoc Health, Inc.の一員です。

#### こころのサポートサービス

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おとき、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。

#### 人間ドック優待サービス

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

（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。

#### サプリメント購入優待

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-アミノレブリン酸リン酸塩）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）

面倒な手続きや、かさむコストが悩みの「相続」。その手続きを代行する新宿総合会計事務所の『ワンバック相続®』（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『ワンバック相続対策』（契約者の方が対象）を特別料金でご利用いただけます。

#### 葬儀費用優待 ※死亡保険のみ（緩和型を含む）

（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 ※ペット保険の事業承継に伴い2024年度で取り扱い終了

#### 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。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、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.お客さまにふさわしいサービスの提供に関する取組状況

### (5) 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込みをされたお客さまのご意向を把握すること、ならびに高齢者のお客さま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年度より実施しています。

### (6) 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与する全従業員に「認知症サポーター養成講座」の受講を推奨しています。2023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、対象となるお客さまへの適切なご案内に努めることとしています。

### (7) 家族情報登録制度の創設とご案内

契約更新に伴い契約期間が長期化することによる自身の状態・環境の変化や大規模災害時において、保険契約に関する重要な通知物が届かない、契約状況の把握ができないなど、様々な課題が生じていました。

ご契約者さまに家族情報登録制度をご利用いただき、家族情報を登録いただくことでご家族さまとともに契約内容の確認が可能になり、安心して保険を継続いただけるよう対応しています。

サービス内容：①登録いただいたご家族さまによる契約内容の照会

②ご契約者さまと連絡が取れない場合に、当社より登録いただいたご家族さまへのご連絡

### (8) ペット保険の支払査定へのAI導入による早期支払への取り組み

動物病院が発行する診療明細書の形式が動物病院によって全く異なることから、査定時に担当者が目視で一件ずつ確認し、診療項目ごとに保険金支払いをおこなう必要があったため、非常に多くの事務工数が生じていました。

当社ではこの課題を解決するためにAIを導入し、自動査定の状態を構築することに成功したため、従来と比べて処理件数、処理時間の大幅な改善にいたりました。業務効率の改善をおこなうことにより、お客さまへ提供するサービスの質の安定に努めています。



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。

死亡保障 SBIいきいき少額 死亡保障	死亡保障金額 100万円コース	月払 490円
新医療保障 SBIいきいき少額 医療保障	入院給付金額 5,000円コース	月払 2,060円
合計月払保障料		2,550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	○

※特約付加時の保障

はい、最終的なご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。



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。「お客さまにお申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。

## お客さま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「いきいき世代通信」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。2024年度にはサイズ、内容ともに大幅リニューアルを実施しました。

「世代通信」  
最新号



### ②ディスクロージャー誌

毎年7月頃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。公式アカウントページへの「いいね！」は2024年度末時点で9,000件以上となっています。

Facebook  
公式アカウントページ



バースデーレター  
イメージ



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
<b>利害対立型</b>	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
<b>競合取引型</b>	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
<b>情報利用型</b>	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。

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、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。

また、プロダクトガバナンスに関する補充原則については、当社は金融商品の組成には携わらないことから、対象ではございません。

## 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	<a href="https://www.i-sedai.com/fiduciaryduty.html">https://www.i-sedai.com/fiduciaryduty.html</a>
■取組状況掲載ページのURL	<a href="https://www.i-sedai.com/pdf/fiduciaryduty_2024.pdf">https://www.i-sedai.com/pdf/fiduciaryduty_2024.pdf</a>

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	<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>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「顧客中心主義に基づく業務運営方針」</li> <li>方針1. お客さまの最善の利益の追求</li> </ul>	1. お客さまの最善の利益の追求に関する取組状況 (P.3)
	注 <p>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。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「顧客中心主義に基づく業務運営方針」</li> <li>方針1. お客さまの最善の利益の追求—1</li> </ul>	1 – (1) お客さまの最善の利益の追求に関する取組状況 (P.3-4)
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>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「顧客中心主義に基づく業務運営方針」</li> <li>方針4. 利益相反の適切な管理</li> </ul>	4. 利益相反の適切な管理に関する取組状況 (P.12)
	注 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「顧客中心主義に基づく業務運営方針」</li> <li>方針4. 利益相反の適切な管理—1</li> </ul>	4 – (1) 利益相反の適切な管理に関する取組状況 (P.13)

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	<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>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>＜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＞（P.15）</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>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>3 - (1) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況（P.9）</p>
	<p>注1</p> <p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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りと判断する理由を含む）</li> <li>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</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>3 - (1) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況（P.9）</p>
	<p>注2</p> <p>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）</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>＜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＞（P.15）</p>
	<p>注3</p> <p>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。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>3 - (2) 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況（P.10）</p>

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	・「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> (P.15)
	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 (P.10) お客さまへの情報提供の機会の充実 (P.11)
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 (P.5-7)
	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> (P.15)
	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> (P.15)

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＞ (P.15)
	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＞ (P.15)
	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 (P.8)
	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	・「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＞ (P.15)
	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	・「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＞ (P.15)

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 7	<p><b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 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>	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 (P.14)
	<p>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。</p>	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 (P.14)
補充原則 1	<p><b>【基本理念】</b> 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。</p>	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> (P.15)
補充原則 2	<p><b>【体制整備】</b> 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。</p>	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> (P.15)
	<p>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に依りて、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。</p>	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> (P.15)
	<p>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。</p>	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> (P.15)

	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
補充原則 3	<p><b>【金融商品の組成時の対応】</b>  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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
	<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
	<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
	<p>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、事前に取り決めを行うべきである。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>

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
<p><b>【金融商品の組成後の対応】</b>  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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>

補充原則  
4

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
補充原則5	<p><b>【顧客に対する分かりやすい情報提供】</b>  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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
	<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>
	<p>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。</p>	非該当	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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</li> </ul>	<p>&lt;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&gt; (P.15)</p>

※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。  
また、プロダクトガバナンスに関する補充原則については、当社は金融商品の組成には携わらないことから、対象ではございません。

【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
連絡先	ikiiki_pr@i-sedai.com