



あなたの保険の**オンリーワン**でありたい宣言  
「お客さま本位の業務運営方針」に基づく  
取組状況報告（成果指標・KPI）

---

2021年度(2021年6月1日～2022年5月31日)

2022年6月1日

株式会社オンリーワン

東京都八王子市南町3-12 サンクレイドル八王子南町1階

## はじめに

株式会社オンリーワン（東京都八王子市 代表取締役 五明徹也、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあわせて、当方針の取組・定着度合いを定量的に評価する成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を以下のとおり設定し、公表すると同時に定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透に努めてまいります。

### 【2021年度 成果指標・KPI（Key Performance Indicator）】



<別表1>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

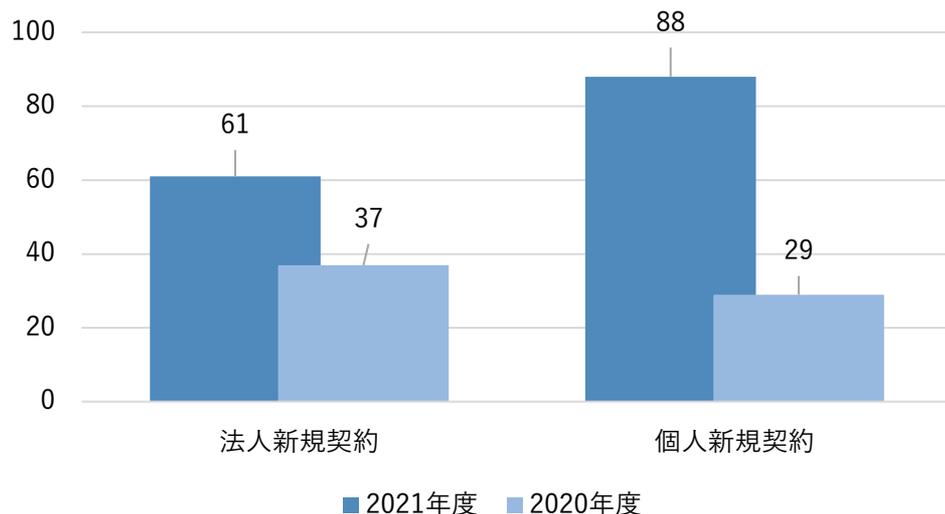
<別表2>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表

## 新規契約・保有契約状況<損害保険>

当社では損害保険、生命保険の新規契約・保有契約数は、オンリーワンのスタンスで真摯にお客さまに向き合い、当社の強みでもある弁護士、社会保険労務士、税理士など各分野の法律のプロフェッショナルメンバーとの連携を図り、企業のリスクマネジメントサービスの提供やお客さまの一生涯にわたる最適なライフプランの実現のためのお客さまの最善の利益の追求と専門性が高いコンサルティングによる保険商品のご提案、募集品質に一定の評価をいただき、ご納得された保険商品にご加入をいただいた証であると考えております。

### 1.損害保険新規契約数

新規契約数<損害保険>



事業年度	法人	個人
2021年度	61件	88件
2020年度	37件	29件
前年比(注)	※	※

■個人契約区分には個人事業主が含まれる

■保険始期日ベースで算出

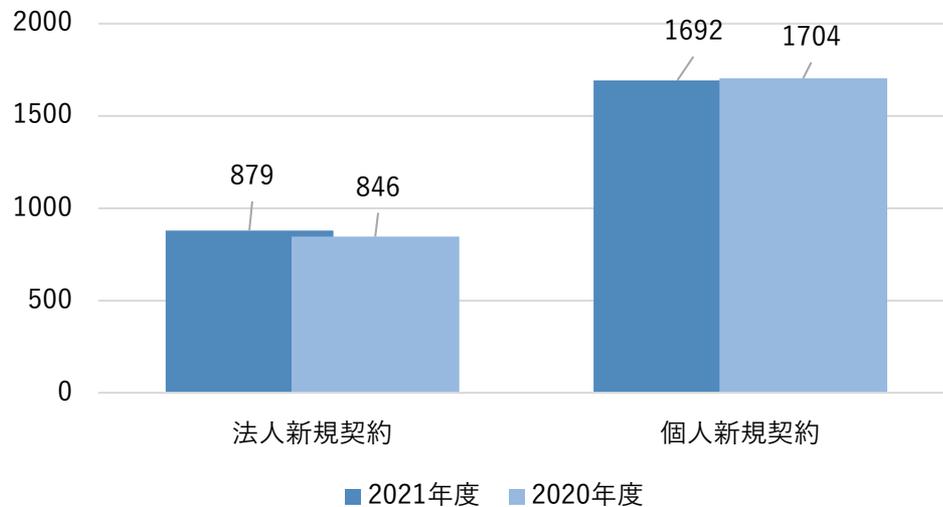
■2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 新規契約・保有契約状況<損害保険>

### 2.損害保険保有契約数

保有契約数<損害保険>



事業年度	法人	個人
2021年度	879件	1692件
2020年度	846件	1704件
前年比(注)	※	※

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
  - 保有契約数には新規契約数が含まれる
  - 2021年度末時点によるKPI数値
- (注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

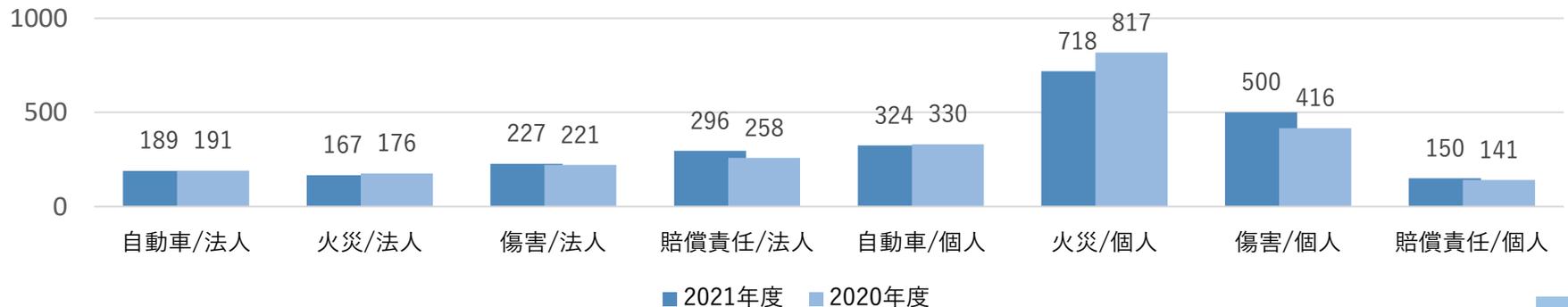
## 新規契約・保有契約状況<損害保険>

### 3-1.損害保険種目別／新規契約・保有契約数

保険種目別 新規契約数



保険種目別 保有契約数



## 新規契約・保有契約状況<損害保険>

### 3-2.損害保険種目別／新規契約・保有契約数

新規契約 保険種目	2021年度	2020年度	前年比(注)
自動車保険/法人	10件	4件	※
自動車保険/個人	21件	10件	※
火災保険/法人	25件	7件	※
火災保険/個人	32件	16件	※
傷害保険/法人	8件	9件	※
傷害保険/個人	18件	1件	※
賠償責任保険/法人	18件	17件	※
賠償責任保険/個人	17件	2件	※

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険始期日ベースで算出
- 2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

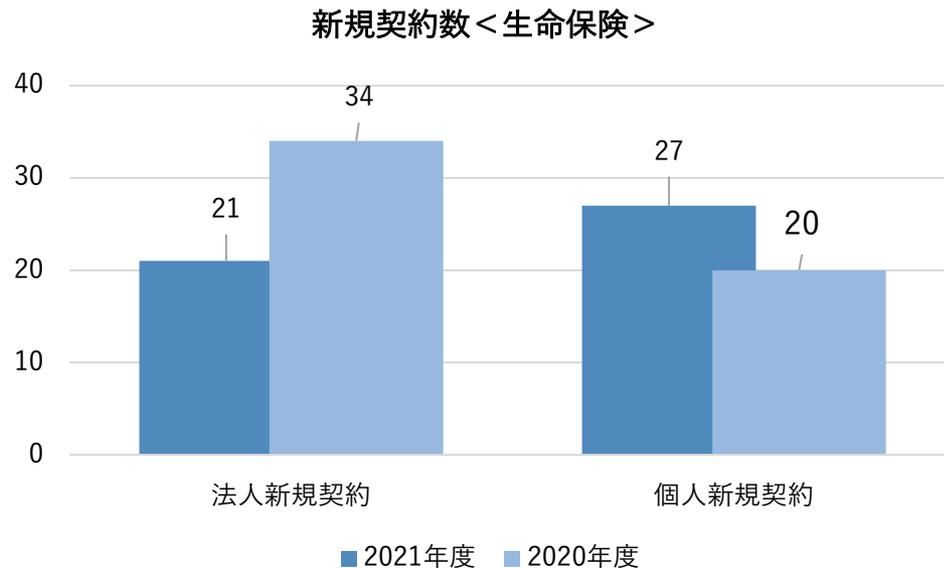
保有契約 保険種目	2021年度	2020年度	前年比(注)
自動車保険/法人	189件	191件	※
自動車保険/個人	324件	330件	※
火災保険/法人	167件	176件	※
火災保険/個人	718件	817件	※
傷害保険/法人	227件	221件	※
傷害保険/個人	500件	416件	※
賠償責任保険/法人	296件	258件	※
賠償責任保険/個人	150件	141件	※

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約が含まれる
- 2021年度末時点によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 新規契約・保有契約状況<生命保険>

### 4.生命保険新規契約数



事業年度	法人	個人
2021年度	21件	27件
2020年度	34件	20件
前年比(注)	※	※

■個人契約区分には個人事業主が含まれる

■責任開始日ベースで算出

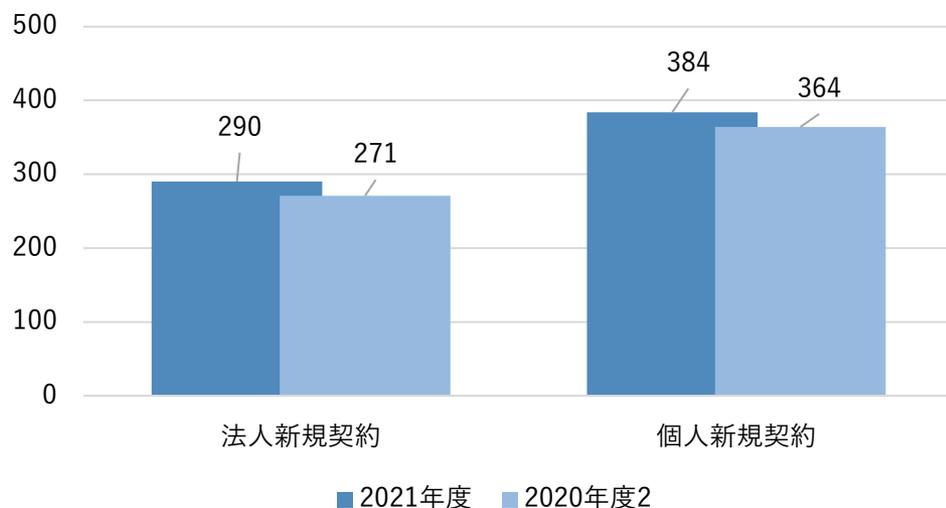
■2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 新規契約・保有契約状況<生命保険>

### 5.生命保険保有契約数

保有契約数<生命保険>



事業年度	法人	個人
2021年度	290件	384件
2020年度	271件	364件
前年比(注)	※	※

■個人契約区分には個人事業主を含む

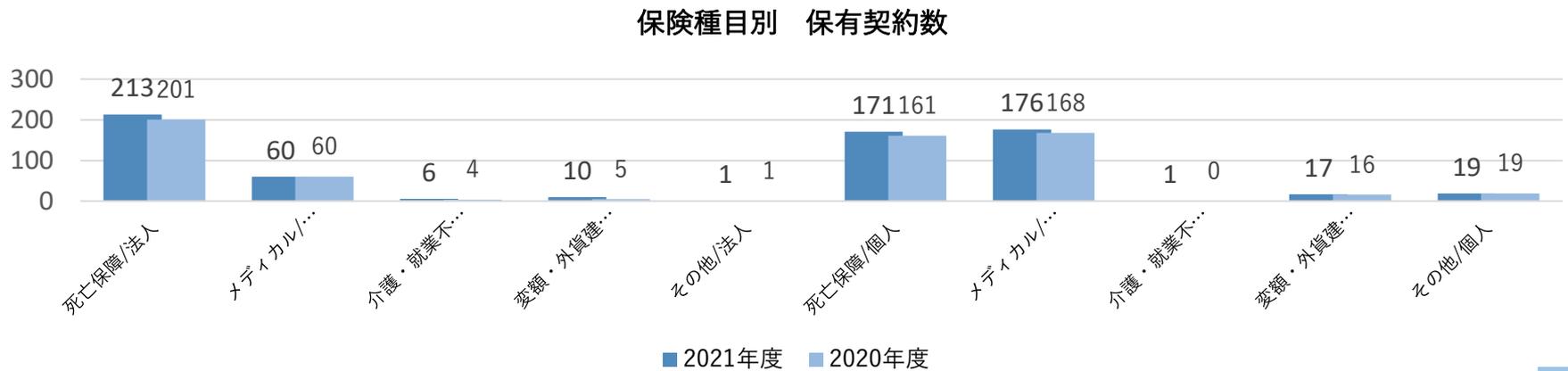
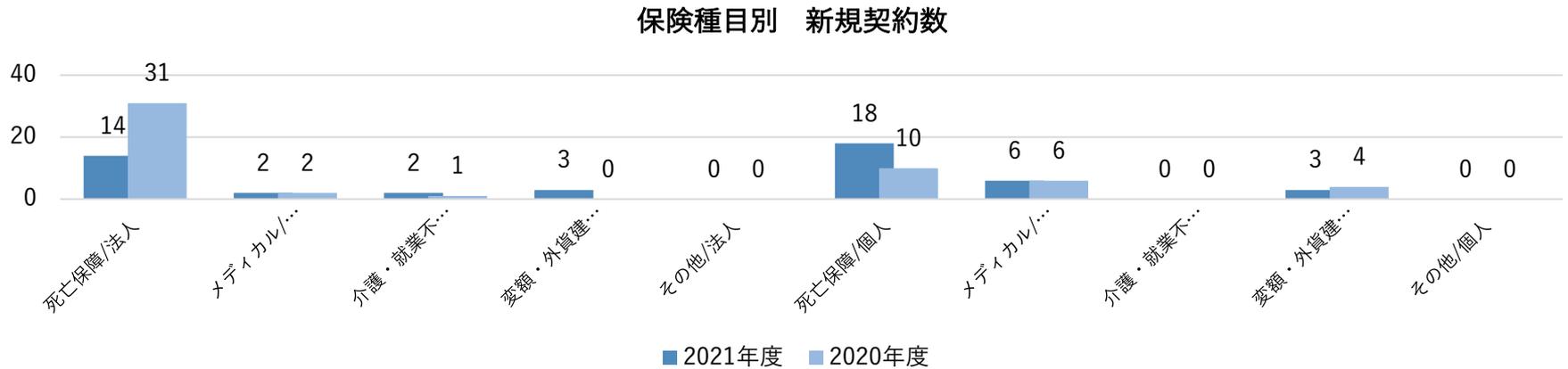
■保有契約数には新規契約数を含む

■2021年度末時点によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 新規契約・保有契約状況<生命保険>

### 6-1.生命保険種目別／新規契約・保有契約数



## 新規契約・保有契約状況<生命保険>

### 6-2.生命保険種目別／新規契約・保有契約数

新規契約 保険種目	2021年度	2020年度	前年比(注)	保有契約 保険種目	2021年度	2020年度	前年比(注)
死亡保障/法人	14件	31件	※	死亡保障/法人	213件	201件	※
死亡保障/個人	18件	10件	※	死亡保障/個人	171件	161件	※
メディカル/法人	2件	2件	※	メディカル/法人	60件	60件	※
メディカル/個人	6件	6件	※	メディカル/個人	176件	168件	※
介護・就業不能/法人	2件	1件	※	介護・就業不能/法人	6件	4件	※
介護・就業不能/個人	0件	0件	※	介護・就業不能/個人	1件	0件	※
変額・外貨建て/法人	3件	0件	※	変額・外貨建て/法人	10件	5件	※
変額・外貨建て/個人	3件	4件	※	変額・外貨建て/個人	17件	16件	※
その他/法人	0件	0件	※	その他/法人	1件	1件	※
その他/個人	0件	0件	※	その他/個人	19件	19件	※

■新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる

■責任開始日ベースで算出

■その他区分は「学資保険」「年金保険」等

■2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

■保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる

■保有契約数には新規契約が含まれる

■その他区分は「学資保険」「年金保険」等

■2021年度末時点によるKPI数値

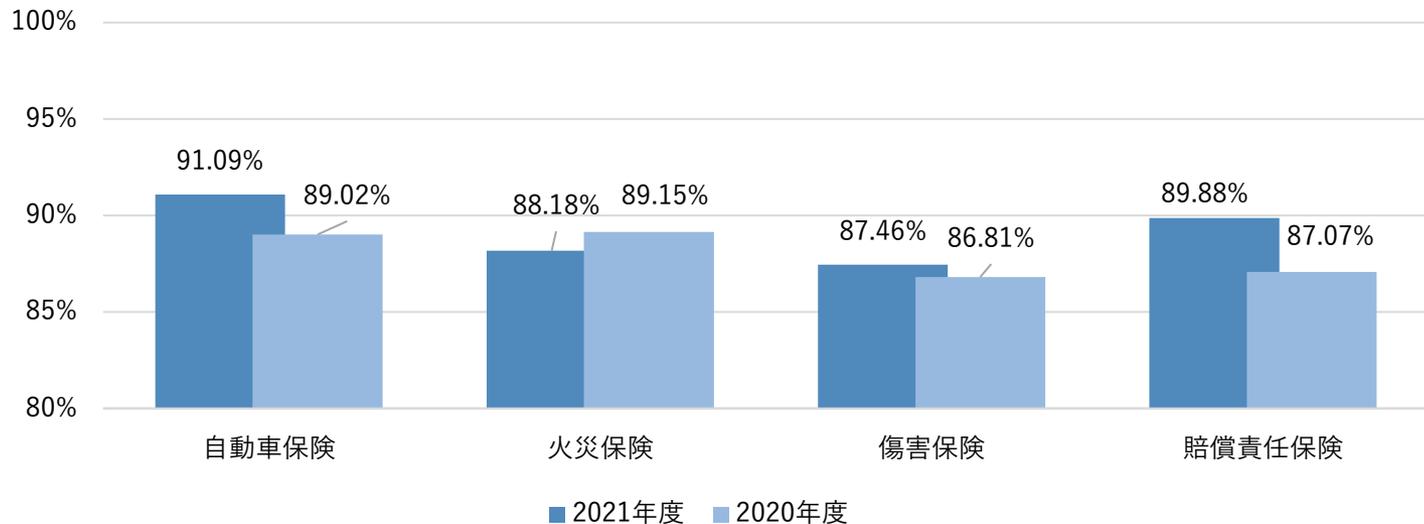
(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 損害保険更改率＜法人・個人契約合算＞

当社では損害保険の更改率は、お客さまにとってのオンリーワンのスタンスでご意向に沿った提案、適切な情報提供とご契約内容に対するご理解ならびに、災害・事故時など有事の際には、当社の事故専任担当者がお客さまの視点に立ち、迅速かつ丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証と考えております。

### 1-1.損害保険商品種目別更改率

保険商品種目別更改率



## 損害保険更改率＜法人・個人契約合算＞

### 1-2. 損賠保険商品種目別更改率

保険種目	2021年度 更改率	2021年度更改率算定基礎	2020年度 更改率	2020年度更改率算定基礎
自動車保険	91.09%	満期数: 516件/更改手続数: 470件	89.02%	満期数:246件/更改手続数/219件
火災保険	88.18%	満期数: 499件/更改手続数: 440件	89.15%	満期数:295件/更改手続数/263件
傷害保険	87.46%	満期数: 295件/更改手続数: 258件	86.81%	満期数: 91件/更改手続数/ 79件
賠償責任保険	89.88%	満期数: 346件/更改手続数: 311件	87.07%	満期数:147件/更改手続数/128件
合計		満期数:1656件/更改手続数:1479件		満期数:779件/更改手続数/689件

#### 損害保険更改率(平均)

2021年度	89.31%
2020年度	88.45%
前年比(注)	※

■法人契約・個人契約合算による数値を算出

■満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう

■更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう

■更改率(平均)は保険種目合計の満期数に対する更改手続数で算出

■2021年度期間によるKPI数値

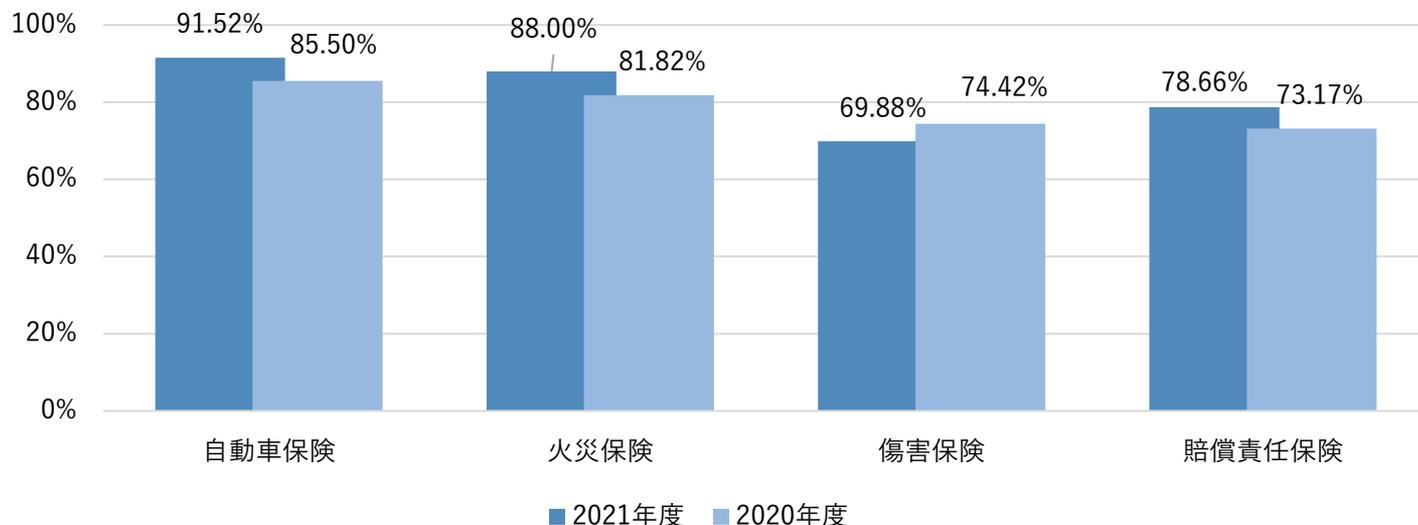
(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 損害保険14日前早期更改率＜法人・個人契約合算＞

当社では損害保険の14日前早期更改率(AIG損害保険のみ)は、お客さまへ早期に満期のご案内、ならびに満期日の14日前までにお手続きを行うことで、保険始期前にお客さまのお手元に保険証券が届くため、お客さまご自身によるご契約内容の再確認の時間の確保と更なるお客さまへの安心と喜ばれるサービスの提供に繋がっております。そのため14日前早期更改手続は、お客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

### 1-1.損害保険14日前早期更改率

AIG損害保険 14日前早期更改率



## 損害保険14日前早期更改率<法人・個人契約合算>

### 1-2.損害保険14日前早期更改率

保険種目	2021年度 14日前早期更改率	2021年度 14日前早期更改率算定基礎	2020年度 14日前早期更改率	2020年度 14日前早期更改率算定基礎
自動車保険	91.52%	更改手続数：330件 14日前更改手続数：302件	85.50%	更改手続数：200件 14日前更改手続数：171件
火災保険	88.00%	更改手続数：100件 14日前更改手続数：88件	81.82%	更改手続数：44件 14日前更改手続数：36件
傷害保険	69.88%	更改手続数：83件 14日前更改手続数：58件	74.42%	更改手続数：43件 14日前更改手続数：32件
賠償責任保険	78.66%	更改手続数：253件 14日前更改手続数：199件	73.17%	更改手続数：82件 14日前更改手続数：60件
合計		更改手続数：766件 14日前更改手続数：647件		更改手続数：369件 14日前更改手続数：299件

#### 損害保険14日前早期更改率(平均)

2021年度	84.46%
2020年度	81.03%
前年比(注)	※

- 代申会社となるAIG損害保険のみの数値をKPI設定
- 法人契約・個人契約合算による数値を算出
- 14日前早期更改率とは約2か月前からお客さまへの満期のご案内を行い、満期日の14日前までにご継続(更改)手続きが完了したものをいう
- 更改手続数とは更改手続を行った数をいう
- 14日前更改手続数とは更改手続数に対して満期日の14日前までに手続きを行った数をいう
- 損害保険14日前早期更改率(平均)とは4種目合計の更改手続数に対する14日前更改手続数で算出
- 2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

## 生命保険継続率

当社では生命保険の継続率は、お客さまにとってのオンリーワンのスタンスでお聴きしたお客さまのご意向に加え、お客さまの一生にわたるライフプランの実現に沿った提案、適切な情報提供ならびにご契約内容に対するご理解と丁寧なアフターフォロー等に対するお客さまからの信頼、ご満足の指標の一つの証であると考えております。

保険会社	2021年度	2020年度	前年比
アクサ生命保険	IQA24か月継続率100%	IQA24か月継続率100%	100%
ソニー生命保険	24か月継続率100%	24か月継続率100%	100%
メットライフ生命保険	MOF25か月継続率100%	MOF25か月継続率100%	100%
SOMPOひまわり生命保険	24か月継続率100%	24か月継続率97.10%	102.98%
日本生命保険	MOF25か月継続率90.00%	MOF25か月継続率100%	90.00%
エヌエヌ生命保険	IQA24か月継続率100%	IQA24か月継続率100%	100%
オリックス生命保険	MOF13か月継続率100%	MOF13か月継続率 —	※
東京海上日動あんしん生命保険	IQA24か月継続率100%	IQA24か月継続率100%	100%
大同生命保険	24か月継続率100%	24か月継続率100%	100%
三井住友海上あいおい生命保険	IQA24か月継続率100%	IQA24か月継続率100%	100%

■継続率の基準は各社で定めるところによる

■「IQA24か月継続率」はご契約をお預かりしてから2年間の継続がされている割合を表示

■「MOF25か月継続率」は集計対象期間を契約日とする契約について一定期間の保険料（保険料払込回数が25回以上継続）の払い込みがされた契約の割合を表示

■「24か月継続率」は2020年6月1日～2022年5月31日成立日の契約を100として、2022年6月1日時点で契約が継続されている割合を表示

■オリックス生命保険は2019年10月より取扱いを開始。規定の継続率に該当する契約が存在しないため、2020年度は「—」表示

■2021年度末時点によるKPI数値

## 損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況

当社ではお客さまの災害・事故時の有事に備え、事故専任担当者を配置しております。事故責任担当者がお客さまの視点に立ち、保険募集担当者及び保険会社と連携しながら、迅速な初期対応並びに事故解決及び適切な保険金が支払われるまで丁寧に対応し、適切な助言とお客さまの不安を軽減するサポートに尽力しております。このサポート体制は、お客さま本位の業務運営の要となる「お客さまにふさわしいサービスの提供」のひとつとして考えております。

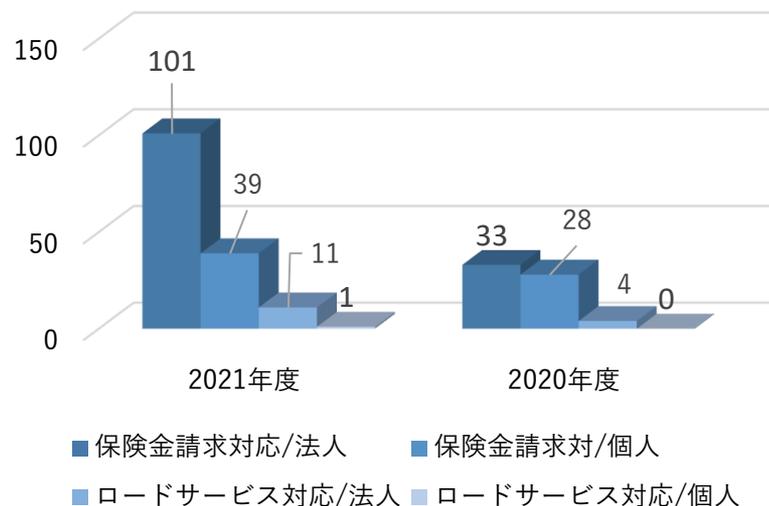
対応サービス	2021年度	2020年度	前年比(注)
保険金請求対応／法人	101件	33件	※
保険金請求対応／個人	39件	28件	※
保険金請求対応合計	140件	61件	※
ロードサービス対応／法人	11件	4件	※
ロードサービス対応／個人	1件	0件	※
ロードサービス対応合計	12件	4件	※

■事故・サービス受付日ベースで算出

■2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない

### 損害保険事故・保険金請求等対応サービス



## 保険募集人の資格取得状況

当社では保険募集人がお客さまの期待を超えた専門性を発揮できる金融・保険のプロフェッショナルとして企業リスクマネジメントや資産運用等に関する各種専門的知識を身に付け、お客さまへ有益な情報の提供ならびにお客さま本位の業務運営の実践、定着が図れるよう資格取得等の推進に努め、お客さまへ最善な利益の提供を第一とする企業文化を醸成していくことがお客さまの最大の満足に繋がるものと考えております。

損害保険資格	2021年度	2020年度	前年比(注)
損害保険・大学課程（トータルプランナー）	1名	1名	100%
損害保険プランナー	1名	1名	100%
生命保険資格			
専門課程（ライフコンサルタント）	4名	4名	100%
応用課程（シニアライフコンサルタント）	1名	1名	100%
生命保険関連・国家資格（FP技能士）			
3級FP技能士	3名	3名	100%
その他資格			
BCAO認定事業継続管理者資格	1名	1名	100%
年金マスター（全国社会保険労務士連合会）	1名	1名	100%

■2021年度末時点によるKPI数値

(注)前年度(2020年度)との対比を行っているが、2020年度決算期変更届出により、6か月間(事業年度末)時点におけるKPI数値のためあくまでも目安とする

## 保険募集人の教育・研修状況

当社では保険募集人が保険商品やサービスに関する専門的知識の習得が図れる体制をはじめ、保険業法、個人情報保護法、その他関係法令を遵守しなければならない意識を醸成させるため、金融規制法外部監査機関と顧問契約により教育、指導、相談等の体制を確保しております。また乗合保険代理店として、当社独自の「業務・コンプライアンスマニュアル(金融規制法外部監査機関による監修済)」を作成し、これらを当社の業務品質の基準として、すべての保険募集人の均一化にも努めております。これらの取組みがお客さまの最良のパートナーとして支持され、当社の企業価値の向上に繋がるものと考えております。

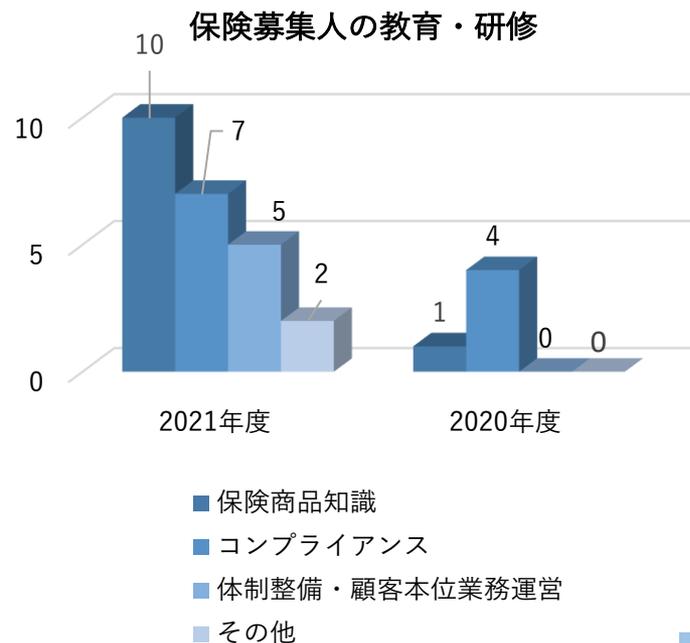
カリキュラム	2021年度	2020年度	前年比(注)
保険商品知識	10回	1回	※
コンプライアンス	7回	4回	※
体制整備・顧客本位業務運営	5回	0回	※
その他	2回	0回	※
合計	24回	5回	※

■カリキュラムの実施方法は、社内講師、保険会社講師、外部講師による対面教育のほか、eラーニングによる受講が含まれる

■「その他」とは、営業技能、事務・保全関連などのカリキュラムをいう

■2021年度期間によるKPI数値

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない



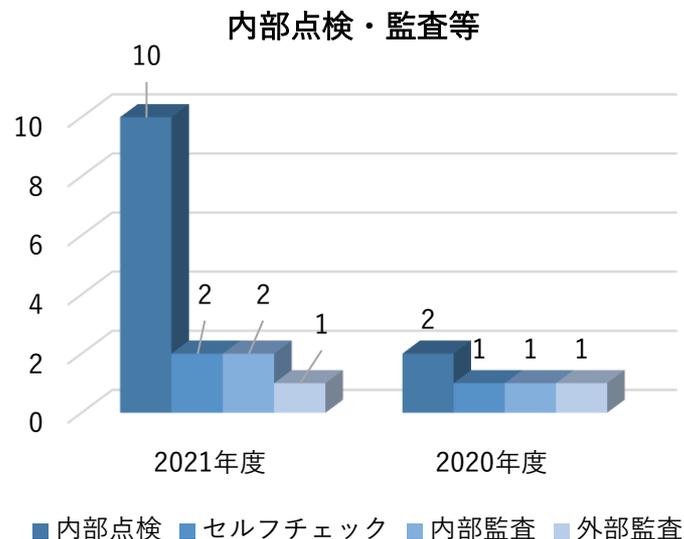
## 内部点検／外部監査専門機関のモニタリング・監査状況

当社では定期的に保険募集管理専任者による自主的な内部点検・モニタリングの実施により、保険募集の適正な体制の継続的確保、並びにお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引の把握、管理に努めております。またコンプライアンス推進体制および業務品質の向上の実態確認ならびにお客さま本位の業務運営の定着状況の評価をしてもらうため、必要に応じて金融規制法外部監査機関によるモニタリング・監査を実施しております。これらの内部点検、モニタリング結果は都度、評価、分析を行い、健全かつより良い業務運営の改善と実践ができるよう努めております。

点検・監査等	2021年度	2020年度	前年比(注)
内部点検(保険募集管理責任者)	10回	2回	※
セルフチェック(保険募集人)	2回	1回	※
内部監査(内部監査担当者)	2回	1回	※
外部監査(外部監査機関)	1回	1回	※
合計	15回	5回	※

■内部点検には保険会社の指示による点検を含む

(注)2020年度決算期変更届出により、6か月間のKPI数値のため2021年度との対比は行わない



## 企業価値の向上に資する取組み参画状況

当社では企業価値の向上に資する取り組みは、他社との差別化が図れるほか、従業員の職業意欲や士気を高めることができる環境づくりのひとつと考えております。また環境づくりによって、従業員がお客さまの最善の利益を追求していく動機づけとなり、その結果、お客さまからは世代を超えて継続的にお願いいただけるオンリーワンの保険代理店として堅固な信頼関係をいただき、自社の安定経営に繋がるものと考えております。

### 1-1.プロジェクト等への参画、認定、登録等企業としての取組み

〔外務省 持続可能な開発目標（SDGs）参画企業〕

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/about/index.html/>



〔中小企業庁 事業継続力強化計画 認定企業〕

<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm#gaiyou/>



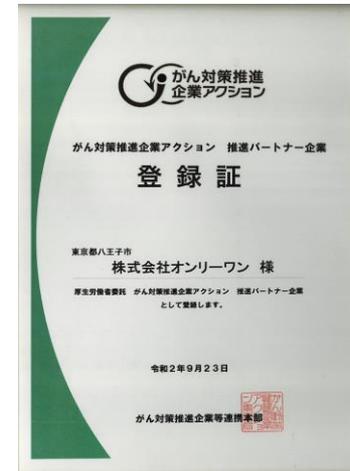
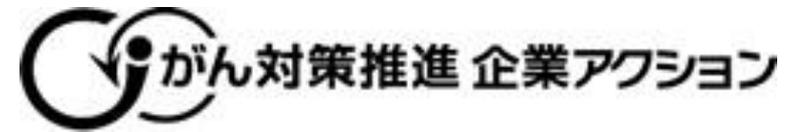
## 企業価値の向上に資する取組み参画状況

## 1-2.プロジェクト等への参画、認定、登録等企業としての取組み

〔東京パラリンピック・オリンピック  
2020TDM推進プロジェクト登録企業〕  
<https://2020tdm.tokyo/companies/index.php/>



〔がん対策推進企業アクション 推進パートナー企業〕  
<https://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/index.html>



## 企業価値の向上に資する取組み参画状況

当社は顧客情報を「保険VOSシステム」に集約し、従業員の業務の効率化・最適化、ならびにお客さまへの迅速なサービス対応を目的とする顧客管理のDX(Digital Tranceformation)推進に取り組んでおります。

※DX化とは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、商品、サービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争性の優位性を確立すること」をいいます。



名前	18日(月)	19日(火)	20日(水)	21日(木)	22日(金)	23日(土)	24日(日)
山田 祖師夫	10:00 内田康哉 13:00 車田清隆 13:00 坂本龍馬 14:00-15:00 会議:営業会議 17:00-18:00 見積等提出 訪問:坂本龍馬 17:30 松方正義	8:09:00 原敬 10:00 伊達政宗 17:00 近藤文雄 18:00 会議:営業会議	11:00 柱太郎 12:00 大塚重信 15:00 山本梅兵衛 17:00 高杉晋作	10:00 窪藤真 10:15 河合謙之助 13:30 村田龍六 17:00 三条美美	9:30 西園寺公望 11:00 中岡徳太郎 16:00 加藤高明 17:20 田中義一	10:00 林義十郎 13:00 寺内正毅 14:30 清浦奎吾	

1. 名簿情報  
 名簿番号: 0001645846  
 ファインダー: 山田 祖師夫  
 グループ名: デモ (Socio Diversity)  
 レランク: B  
 最終請求フラグ: 再配布  
 住所: 東京都千代田区丸の内

2. 基本情報  
 電話番号: 0311111111  
 ファインダー: 山田 祖師夫  
 グループ名: デモ (Socio Diversity)  
 レランク: A  
 最終請求フラグ: 不在

### 【お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告のお問い合わせ先】

保険代理店 株式会社オンリーワン  
 代表取締役 五明徹也

所在地 東京都八王子市南町3-12サンクレイドル八王子南町1階  
 電話番号 042-634-8558



## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトでご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

顧客本位の業務運営に関する原則	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			
原則2	<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>2.お客さまの最善の利益の追求 6.お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて</p>	<p>KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査施文機関のモニタリング・監査状況</p>
(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>	<p>2.お客さまの最善の利益の追求 3.利益相反の適切な管理 5.お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが喜ばれるサービスの提供 6.お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて</p>	<p>KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.3_損害保険14日前早期更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.5_損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査施文機関のモニタリング・監査状況</p>

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
【原則3】利益相反の適切な管理			
原則3	<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>3.利益相反の適切な管理</p>	<p>KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況</p>
(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>	<p>3.利益相反の適切な管理 &lt;別表2&gt; 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則3(注)の行</p>	<p>KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況 &lt;別表2&gt; 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則3(注)の行</p>

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	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			
<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に情報提供すべきである。</p>	<p>&lt;別表2&gt; 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則4(注)の行</p>	<p>&lt;別表2&gt; 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則4(注)の行</p>	
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供			
原則5	<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>	4.お客さまへの重要な情報の提供とわかりやすい説明	<p>KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況</p>
(注1)	<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る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>	<p>3.利益相反の適切な管理 4.お客さまへの重要な情報の提供とわかりやすい説明</p>	<p>KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況</p>

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供		
(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)。	<別表2> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則5(注2)の行	<別表2> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則5(注2)の行
(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。	4.お客さまへの重要な情報の提供と分かりやすい説明	KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.6_保険募集人の資格取得状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供		
(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。	4.お客さまへの重要な情報の提供と分かりやすい説明	KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.6_保険募集人の資格取得状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況
(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。	4.お客さまへの重要な情報の提供と分かりやすい説明	KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.6_保険募集人の資格取得状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供		
原則6	<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>5.お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが喜ばれるサービスの提供</p> <p>KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.3_損害保険14日前早期更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.5_損害保険事故・保険金請求等対応サービス KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況</p>
(注1)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<p>2.お客さまの最善の利益の追求 5.お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが喜ばれるサービスの提供</p> <p>KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.5_損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況</p>

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供		
(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。	<別表2>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則6(注2)の行
(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。	<別表2>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表【対応関係一覧表の補足】_原則6(注3)の行
(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。	4.お客さまへの重要な情報の提供とわかりやすい説明 5.お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが喜ばれるサービスの提供 KPI.1_新規契約・保有契約状況 KPI.2_損害保険更改率 KPI.4_生命保険継続率 KPI.8_内部点検／外部監査専門機関のモニタリング・監査状況
(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。	4.お客さまへの重要な情報の提供とわかりやすい説明 5.お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが喜ばれるサービスの提供 6.お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて KPI.6_保険募集人の資格取得状況 KPI.7_保険募集人の教育・研修状況 KPI.8_内部点検／外部監査専門機関のモニタリング・監査状況

## <別表1> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み		
原則7	<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>3.利益相反の適切な管理 6.お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて</p> <p>KPI.8_保険募集人の教育・研修状況 KPI.9_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況 KPI.10_企業価値の向上に資する取組・参画状況</p>
(注)	<p>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>	<p>6.お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて</p> <p>KPI.7_保険募集人の資格取得状況 KPI.8_保険募集人の教育・研修状況 KPI.9_内部点検/外部監査専門機関のモニタリング・監査状況 KPI.10_企業価値の向上に資する取組・参画状況</p>

## ＜別表2＞金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表

		取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	◎				◎
		(注)	◎	◎		◎	◎
	原則3	利益相反の適切な管理		◎			
		(注)		◎			
	原則4	手数料の明確化※【対応関係表の補足参照】					
	原則5	重要な事項のわかりやすい提供			◎		
		(注1)		◎	◎		
		(注2)※【対応関係表の補足参照】					
		(注3)			◎	◎	
		(注4)			◎		
	(注5)			◎			

## ＜別表2＞金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係一覧表

		取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供				◎	
		(注1)	◎			◎	
		(注2)※【対応関係表の補足参照】					
		(注3)※【対応関係表の補足参照】					
		(注4)			◎	◎	
	(注5)			◎	◎	◎	
	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等		◎			◎
		(注)					◎

### ※【対応関係一覧表の補足】

- ・金融庁の原則3(注)について、当社における組織形態上、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・推奨することがないこと、及び当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため一部対象としていません。
- ・原則4について、当社は取扱商品の特性上ならびに手数料等の開示義務がないため対象としていません。
- ・原則5(注2)、原則6(注2)について、当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため対象としていません。
- ・原則6(注3)について、当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため対象としていません。