



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）

2022年度(2022年6月1日～2023年5月31日)

2023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

お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況

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、2022年度(2022年6月1日～2023年5月31日)における、「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)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。

※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>

01	[はじめに] ----- P2 お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況について
----	--

02	[取組状況 1] ----- P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について
----	--

03	[取組状況 2] ----- P4 お客さまの最善の利益の追求について
----	--

04	[取組状況 3] ----- P12 利益相反の適切な管理について
----	--------------------------------------

05	[取組状況 4] ----- P14 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について
----	--

06	[取組状況 5] ----- P16 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について
----	---

07	[取組状況 6] ----- P22 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて
----	---

08	[参考 1] ----- P30 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表
----	---

09	[参考 2] ----- P38 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧
----	--

10	[参考 3] ----- P39 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
----	---

【取組状況1】

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について

当社ではお客さま本位の業務運営を推進する取組みを浸透、定着させるにあたり、「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)」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着させる以下の取組みをしています。

【主な取組み・検証体制】

- (1) 「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)」を社内に掲示し、これを定期的を確認することにより社内への周知を図るとともに、従業員教育・研修を実施
- (2) 「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)」、及びこの方針に基づく取組状況とともに、当社のウェブサイト(<https://www.your-onlyone.co.jp>)を通じて定期的な更新・公表
(※少なくとも年1回の更新・公表をしていますが、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」又は金融事業者リスト掲載基準等に変更がなされた場合には、随時更新・公表)
- (3) 「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)」の改訂、及び取組状況を評価・検証するための成果指標(KPI)を変更等する際には、経営会議、並びに外部の専門家(金融規規制法外部監査機関)により、改訂案、変更案を十分に協議、検討して決定する体制づくり

【取組状況2】

お客様の最善の利益の追求について

当社ではお客様の利益を最優先に考え、お客様へ保険商品をご提案する際には、「あなた(お客様)の保険のオンリーワン」であり続けるためにはという観点で、お客様のご意向やニーズを考え、「無駄のない保険設計のお約束」のもと、保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客様の満足度は、当社の想いに共感をいただき、ご納得のうえで加入いただけていることを示す指標のひとつと考えます。

【主な取組み・検証体制】

- (1)お客様の声(苦情、要望、相談、お褒め・感謝など)の社内共有と対応、結果、改善(※次ページで一部事例をご紹介します)
- (2)苦情等の検証、再発防止の周知
- (3)お客様へ「公的保険制度ポータルサイト(金融庁)」の積極的な閲覧、利用の推進
(※当社独自の「契約ご確認書」にポータルサイトのリンクQRコードを掲載、お客様に適切かつ「無駄のない保険設計のお約束」を果たすため、お客様が直ぐにでも閲覧、利用できる体制を確保しています)
- (4)お客様の利益を最優先する推奨方針の例外的対応を実施
(お客様のご意向を把握したうえで、お客様の環境、条件等から保険商品の特性や保険会社の引受規定、医学的審査基準が原因で、お客様の不利益に繋がるおそれがあると判断した場合、又はお客様の安心な生活や企業経営のために有益であると判断した場合など、当社の推奨保険会社に合致しない場合には、推奨保険会社に関わらず、取扱保険会社の範囲内で可能性がある保険会社の保険商品を推奨商品として、当該保険商品と選定理由をご説明する推奨方針の例外的対応)
- (5)管理責任者による「意向把握シート/法人・個人別」の記録の定期点検、及び「顧客管理システム(保険VOSシステム)」の対応履歴(募集プロセス歴)の記録の定期点検を実施(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客様の利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求について

お客様からいただいた感謝のお言葉

保険金請求に必要な書類を揃えることに不安でしたが、担当者Xさんが「書類の準備で私ができることがあればさせていただきますので、いつでも私を頼ってください」と丁寧な言っていただき、お陰で精神的な負担も少なくなりました。また保険金の支払いを受けるまで細かな報告もいただけたことが、安心に繋がりました。本当にありがとうございました。

<50歳代 女性のお客さま>

事故担当者Xさんが、とても親身になって話を聞いて下さったので、安心して任せることができました。初めての事故で不安なことばかりでしたが、事故解決まで気遣いと適切なアドバイスをいただけて助かりました。今回の件で、オンリーワンさんで保険に加入して良かったと改めて思いました。これで事業に専念できます。本当にありがとうございました。

<40歳代 男性のお客さま>

お客様からいただいたご不満のお言葉

保険契約の更改のお知らせが届きましたが、いつもは担当者の連絡先が書かれているのに今回は書かれていないのはどうしてですか。保険料が高くなっているのに、直ぐに担当者Xさんと連絡をとりたいので対応してください。

<70歳代 女性のお客さま>

対応



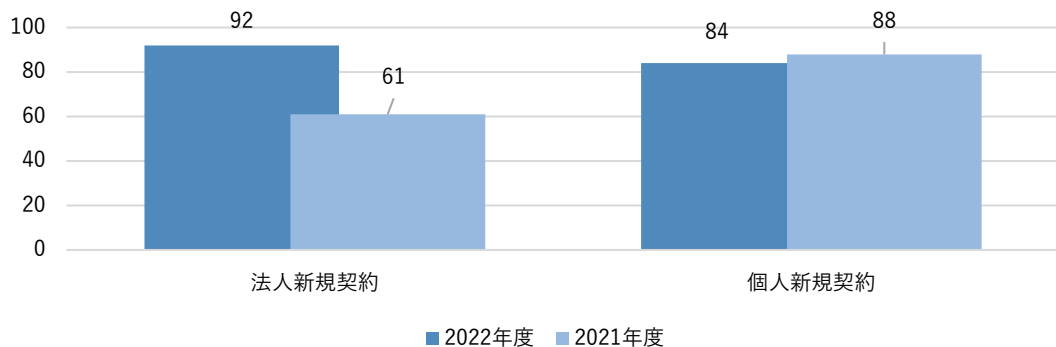
当社で原因を確認したところ、当社が発送した更改のお知らせではなく、保険会社が直接発送したお知らせ(代理店名・代理店連絡先のみ記載)であったことが判明。今回のご不満について保険会社と共有のうえ、後日お客さまには当社発送ではない旨を説明しご理解をいただいた。

[取組状況 2]

お客様の最善の利益の追求について

損害保険の新規契約状況

成果指標・KPI

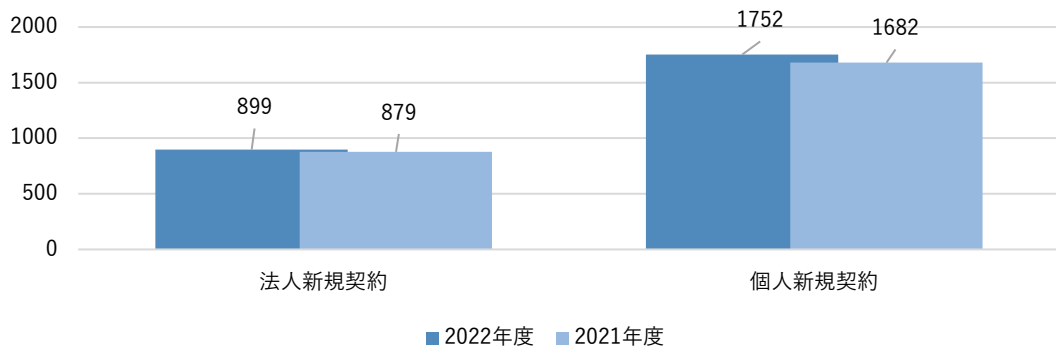


事業年度	法人	個人
2022年度	92件	84件
2021年度	61件	88件
前年比	150.81%	95.45%

- 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
- 2022年度期間によるKPI数値

損害保険の保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年度	899件	1752件
2021年度	879件	1692件
前年比	102.27%	103.54%

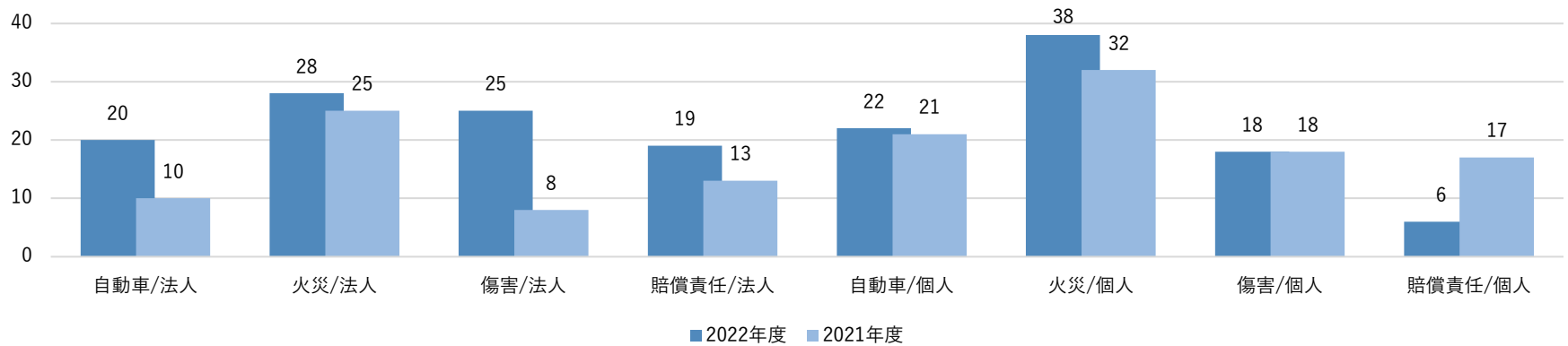
- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求について

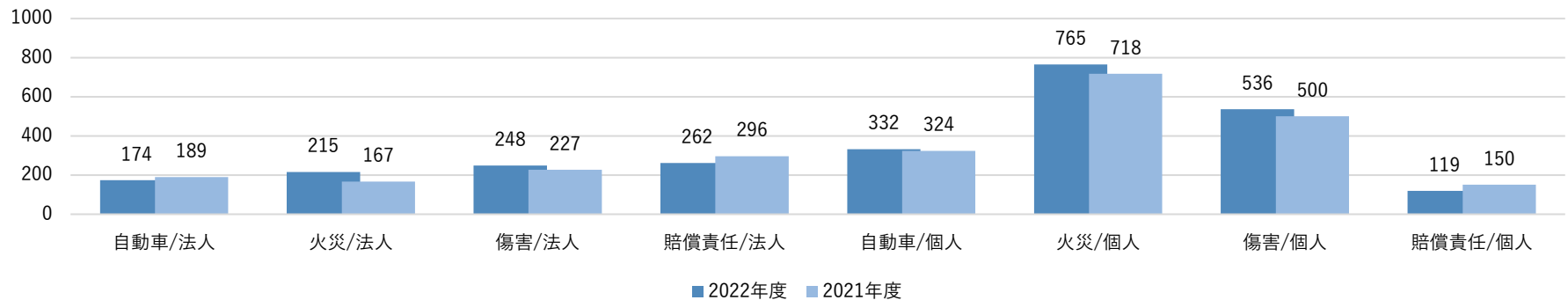
損害保険の種目別新規契約状況

成果指標・KPI



損害保険の保有契約状況

成果指標・KPI



[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求について

損害保険の種目別新規契約状況(新規契約・保有契約)

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年度	2021年度	前年比
自動車保険/法人	20件	10件	200%
自動車保険/個人	22件	21件	104.76%
火災保険/法人	28件	25件	112%
火災保険/個人	38件	32件	118.75%
傷害保険/法人	25件	8件	312.50%
傷害保険/個人	18件	18件	100%
賠償責任保険/法人	19件	18件	105.55%
賠償責任保険/個人	6件	17件	35.29%

- 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
- 2022年度期間によるKPI数値

保有契約 保険種目	2022年度	2021年度	前年比
自動車保険/法人	174件	189件	92.06%
自動車保険/個人	332件	324件	102.46%
火災保険/法人	215件	167件	128.74%
火災保険/個人	765件	718件	106.54%
傷害保険/法人	248件	227件	109.25%
傷害保険/個人	536件	500件	107.20%
賠償責任保険/法人	262件	296件	88.51%
賠償責任保険/個人	119件	150件	79.33%

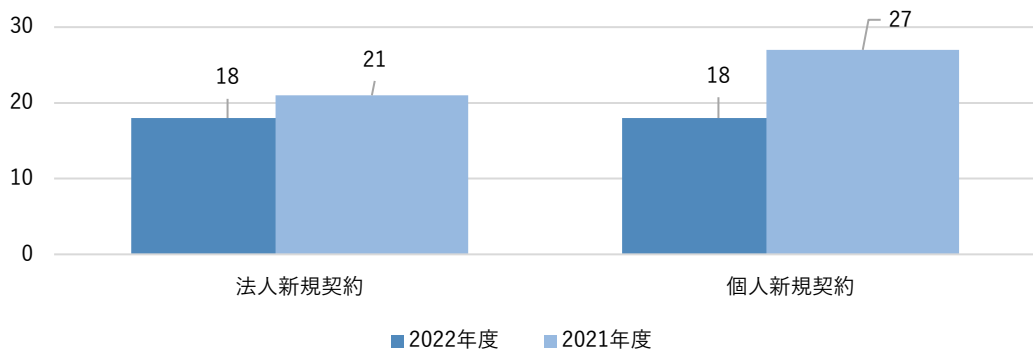
- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約が含まれる
- 2022年度末時点によるKPI数値

[取組状況 2]

お客様の最善の利益の追求について

生命保険の新規契約状況

成果指標・KPI

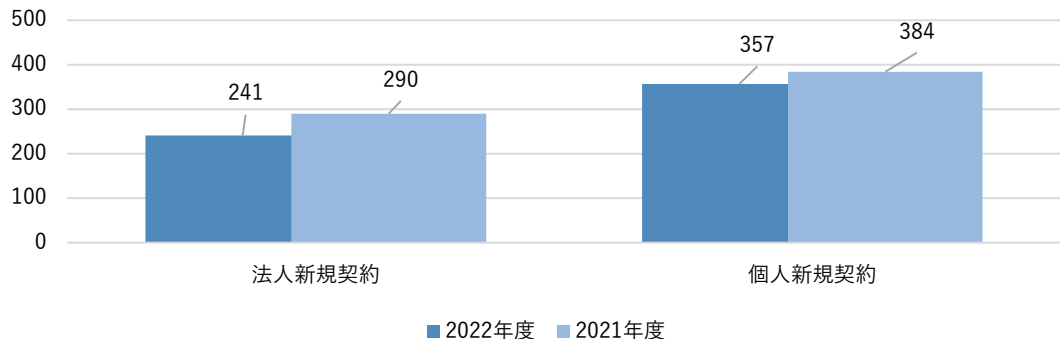


事業年度	法人	個人
2022年度	18件	18件
2021年度	21件	27件
前年比	85.71%	66.66%

- 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
- 2022年度期間によるKPI数値

生命保険の保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2022年度	241件	357件
2021年度	290件	384件
前年比	83.10%	92.96%

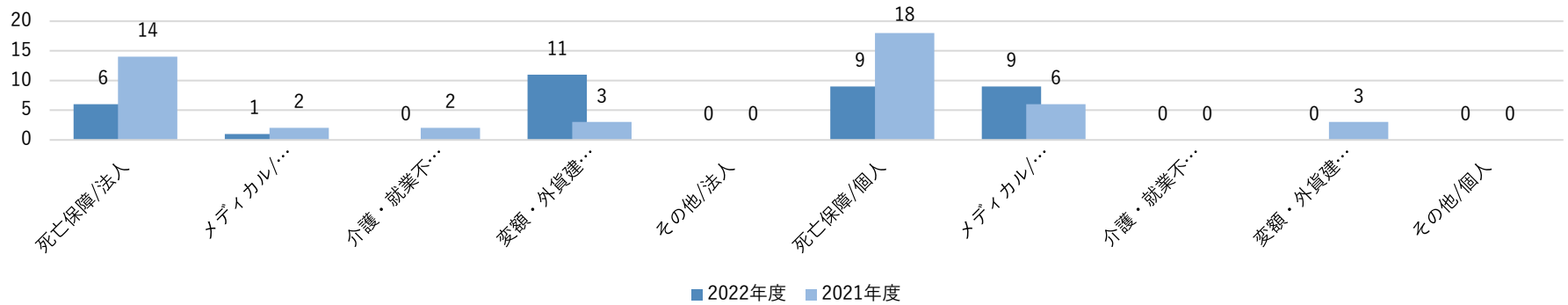
- 個人契約区分には個人事業主を含む
- 保有契約数には新規契約数を含む
- 2022年度末時点によるKPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求について

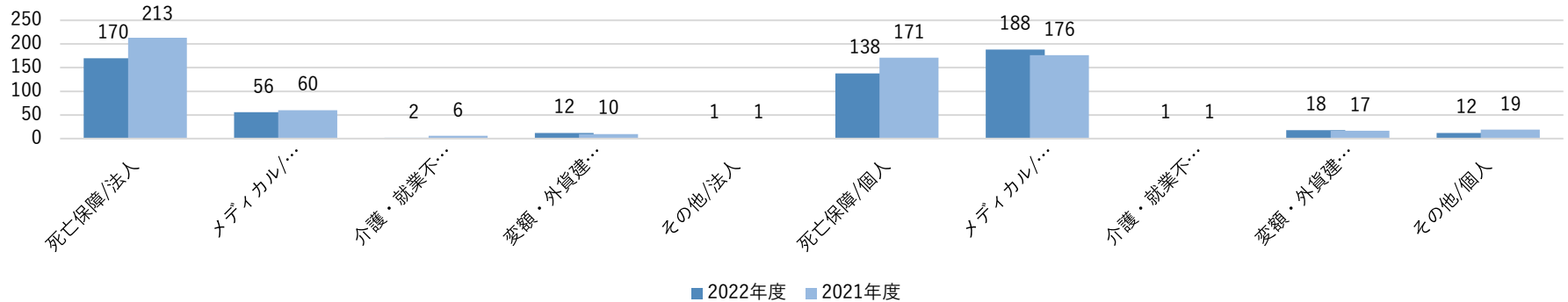
生命保険の種目別新規契約状況

成果指標・KPI



生命保険の種目別保有契約状況

成果指標・KPI



[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求について

生命保険の種目別新規契約状況(新規契約・保有契約)

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2022年度	2021年度	前年比
死亡保障/法人	6件	14件	42.85%
死亡保障/個人	9件	18件	50%
メディカル/法人	1件	2件	50%
メディカル/個人	9件	6件	150%
介護・就業不能/法人	0件	2件	-
介護・就業不能/個人	0件	0件	-
変額・外貨建て/法人	11件	3件	366.66%
変額・外貨建て/個人	0件	3件	-
その他/法人	0件	0件	-
その他/個人	0件	0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
- 2022年度期間によるKPI数値

保有契約 保険種目	2022年度	2021年度	前年比
死亡保障/法人	170件	213件	79.81%
死亡保障/個人	138件	171件	80.70%
メディカル/法人	56件	60件	93.33%
メディカル/個人	188件	176件	106.81%
介護・就業不能/法人	2件	6件	33.33%
介護・就業不能/個人	1件	1件	100%
変額・外貨建て/法人	12件	10件	120%
変額・外貨建て/個人	18件	17件	105.88%
その他/法人	1件	1件	100%
その他/個人	12件	19件	63.15%

- 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
- 2022年度末時点によるKPI数値

【取組状況3】

利益相反の適切な管理について

当社ではお客さまの利益が不当に害することがないように「各種内部規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」を策定して社内周知を徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することがない体制整備に取り組んでいます。

【主な取組み・検証体制】

- (1)管理責任者による「意向把握シート/法人・個人別」の記録の定期点検、及び「顧客管理システム(保険VOSシステム)」の対応履歴(募集プロセス歴)の記録の定期点検を実施(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)
- (2)金融規制法外部監査機関による「意向把握シート/法人・個人別」「顧客管理システム(保険VOSシステム)」の対応履歴(募集プロセス歴)の記録のサンプリング調査及び内部管理・検証体制の実効性確認を年1回実施
これらの取組みは、「[取組状況2]お客さまの最善の利益の追求」、「[取組状況6]トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて」などと同様です。また常時対象取引の有無を確認をしていますが、2022年6月1日～2023年5月31日期间においても対象取引は認められていません。

[取組状況 3]

利益相反の適切な管理について

取組み・運用ツール

[法令等遵守規程] [保険募集管理規程]

法令等遵守規程

株式会社 オンリーワン

文書番号 内部規程
版数 第2020 N
発行者 代表取締役
改定日 2020年01
施行日 2020年02

株式会社 オンリーワン

承認 作成

保険募集管理規程

株式会社 オンリーワン 内部規程 OO-005

文書番号 内部規程
版数 第2020 No.01版
発行者 代表取締役
改定日 2020年01月25日
施行日 2020年02月01日

株式会社 オンリーワン

承認 作成

■文書番号 マニュアル OO-001
■規定日 2020年 02月01日
■改定日 2023年 05月01日

Only One

[業務コンプライアスマニュアル]

業務・コンプライアスマニュアル

株式会社 オンリーワン

Only One

■文書番号 マニュアル OO-001
■規定日 2020年 02月01日
■改定日 2023年 05月01日

[意向把握シート]

代理店: 株式会社オンリーワン

区分: 特定保険募集あり 特定保険募集なし 担当部署/人

【1. 対象先に関する基本情報】 前年度取得日: 年 月 日

属性: 新接触者 生活防犯: 証券番号/ 継続契約: 証券番号/

カブ 性別 住所 〒 - -

契約者 氏名 性別 住所 〒 - -

先年月日 年 月 日 契約者 性別 住所 〒 - -

配偶者 氏名 性別 住所 〒 - -

職業 職種 年収 年収 年収 年収 年収 年収

職業詳細 受給あり/145以内の結果あり 受給あり/結果なし 受給なし 入社年数 年 月 日

【2. 勧誘の意向/勧誘中の保険に関する事項】 勧誘意向把握日: 年 月 日

勧誘意向 なし、既約保険会社での継続を希望 あり、保険会社を 変更 検討中 検討なし

死亡 遺族の生活資金 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯

医療・がん がん三大疾病保障 入院と手術保障 女性特約 特約がなくても入る

診断給付金 療養給付金 通院給付金 診断給付金給付金

実質保証 年金保障 養老金 遺贈 その他

支払方法 前払 月払い 一時払い 口座振替 クレジット 他 /

換金事項 換金内容 換金額 換金期間 換金方法 他 /

【3. 契約・外資で留意事項に関する確認事項】 留意事項にチェックする

実質運用していない場合は理由又は実質運用を止められた理由からリスク商品に対して客実的な留意事項は無いか

実質運用が客実の運用と一致しない事例や、中途解約加入することの留意事項、顧客の年齢から考えられる

顧客のリスク管理に留意して、顧客のリスク管理が、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

加入目的は、客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

確立された運用や契約の維持に努めることと生保でできるか

実質運用の場合は、年増リスク(歳入減額)の運用により損失が生じる可能性があるかを把握しているか

外資で運用の場合は、当該商品の運用実績が客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

外資で運用する場合は、当該商品の運用実績が客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

外資で 内に換入/外資、保険料、解約返戻金の特約が客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

の上 客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

上記確認事項は必ず客実のニーズに合わせた商品提案で、顧客の生活や将来の生活資金に与える影響を把握しているか

【4. 勧誘の意向/勧誘中の保険に関する事項】 勧誘意向把握日: 年 月 日

死亡 遺族の生活資金 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯 遺族の生活防犯

医療・がん がん三大疾病保障 入院と手術保障 女性特約 特約がなくても入る

診断給付金 療養給付金 通院給付金 診断給付金給付金

実質保証 年金保障 養老金 遺贈 その他

支払方法 前払 月払い 一時払い 口座振替 クレジット 他 /

換金事項 換金内容 換金額 換金期間 換金方法 他 /

最初の契約と最新の契約に異化 なし あり(理由:)

【取組状況4】

お客さまへの重要な情報の提供と分かりやすい説明について

当社ではお客さまへ保険商品をご提案する際には、分かりやすい言葉を用いて、お客さまの表情、言葉からご理解いただけているかどうか、注意を喚起しながら丁寧な説明に努めています。特に運用リスク等がお客さまのご負担となる特定保険商品(外貨建て保険や変額保険など)をご案内する際には、リスク・リターンの関係性から、お客さまが負担すべき手数料などの費用が生じる場合は、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分かりやすく丁寧に情報提供を行い、適切な適合性確認にも努めています。

【主な取組み・検証体制】

- (1)保険商品パンフレット、重要事項説明書等において、特に重要な箇所には黄色マーカーペンで注意を喚起する説明を行い、お客さまの理解状況の振り返り確認によるプロセスの徹底取組み
- (2)郵送による加入手続き(損害保険更改)を希望されるお客さまに対して、当社独自の「郵送による手続きのご案内及び確認書」を同封する取組み。(※お客さまが対面募集の場合と同等に補償内容と重要事項内容を理解できる取組みを実践)
- (3)特定保険商品をお客さまに案内する際、当社独自の「特定保険商品提案・販売可否判断基準表」を用いて、お客さまの金融知識や取引経験を考慮した適合性確認を実施(※7つの質問項目を設定、総合判定結果によって販売可否を判断)
- (4)特定保険商品販売トークスクリプトの策定及びこれらの周知と実践の徹底(※お客さまに漏れない情報提供及びお客さまが負担すべき手数料等の説明)
- (5)管理責任者による「特定保険商品提案・販売可否判断基準表」「意向把握シート」「対応履歴」との3点による定期的な整合性確認を実施

[取組状況 4]

お客さまへの重要な情報の提供と分かりやすい説明について

取組み・運用ツール

【郵送による更改手続きのご案内及び確認書】

郵送による更改手続きのご案内および確認書

株式会社 オンリーワン

弊社では対面による更改手続きを標準しておりますが、お客さまの「訪問営業の削減、お住まいの地域等の関係上、お電話や郵送等の方法でのご案内の確認、お申し込み」を促進させていただく場合は、以下のステップで確認していただき、**添付にチェックとご署名**をお願いしておりますので、何卒ご確認願いますようお願い申し上げます。

ステップ1

契約更新のご案内 ●今回、同封にて以下の資料をお届けします。

「契約継続見積書」、「申込書」、「重要事項説明書」、「お客さま控え」等をお届けします。不足が無いよう必ずご確認ください。

ステップ2

※ 下記内容に**重要事項が変更**しましたら、**当社までご連絡ください**ます。再度お客さまのご案内を兼ねながら、新たなプランを提案させていただきます。お客さまの意向に合致しているか分かりやすくご説明いたします。

□ 意向の再確認 ●お客さまのご案内を確認いたします。
 「お客さまの購入の方向性に変化はございませんか。」 (あり/なし)

□ 保険料率について**変更理由および保険料率の算出根拠**を希望されていますか (あり/なし)

□ 更改(継続)プランの**提案/商品説明**
 現在ご加入のプランに基づき更改(継続)プランをご提案しております。
 プラン内容に変更希望はありますか。(あり/なし)

□ **重要事項説明**
重要事項説明書 (但し注意喚起事項、付帯契約の申込書に限り、特にご留意いただきたい事項) (重要事項や保険金を支払われない場合のみなす、告知義務と過失相殺、なすお支払いによるキャンセルとなる権利)が記載されていますので、必ずご一読下さい。

※ ご不明な点がありましたら、まずは当社までご連絡いただけますようお願いいたします。

ステップ3

□ 告知義務 告知をいただく項目の内容および告知の重要性をお読みいただいた上で正しい告知をお願いします。**添付の告知書**は、**告知書が支払われなかった場合**があります。

□ 契約継続 「申込書」の所定の欄に署名、(法人の場合は押印)をお願いいたします。
 申込書等に変更がある際は、同封したお客さま控えも同様に訂正のうえ、保管をお願いします。

● 「郵送による更改手続きのご案内および確認書」および「申込書」を同封の返信用封筒で「ご返送ください」。

ステップ4

□ 保険料の徴収
 保険会社所定の方法により保険料を徴収いたします。お申込書にてお支払方法をご確認ください。
 上記、すべての事項について内容をご確認いただけましたらご署名をお願いします。
 【郵便日】 年 月 日

ご署名 (法人の場合は記名、法人印)

※ 申込書に「サインコード」を添付していただくこと、契約が今後受け取れる公約書についてご留意いただけます。なお、不明な点については、いつでもお問い合わせください。

【外貨建て保険商品トークスクリプト】

外貨建て保険商品に関するトークスクリプト

▶ 特約保険商品お申込書(第一次説明)を用い、**説明書**を渡したお客さまに対して下記の内容の説明を行います。

＜1. 為替リスクについて＞説明をさせていただきます。

※ あくまでも為替リスクを軽減しもらうための情報となるので、お客さまへ分かりやすく伝えることが重要です。

「円相場と円安」について説明いたします。

● 円相場は、円相場が外国通貨の相場に対して、それまでよりも高くなることです。
 1 USドル = 100 円 ⇒ 90 円
 100 円 = 1 USドル ⇒ 1.1 USドル

● 円安とは、円相場が外国通貨の相場に対して、それまでよりも安くなることです。
 1 USドル = 100 円 ⇒ 110 円
 100 円 = 1 USドル ⇒ 0.9 USドル

※ 「円相場と円安」の関係についてご不明な点がございましたら、

「為替リスク例」について説明いたします。

● 外貨建ての保険を円でお支払いする場合の異なる保険会社適用レートは、時々刻々変化する為替レートに基づき日々設定されます。
 ● この保険会社適用レートの変動によってリスクが生じます。

【例1】円でお支払いいただく保険料は、お支払いのたびに**毎月変動**します。
 以下の例のように、為替レートにより支払い保険料が異なります。

● 仮に契約申込保険料が500,000 USドル/月の場合
 ・契約加入時保険料 1 USドル = 100 円 500,000 円/月
 ・加入10年後 1 USドル = 150 円 750,000 円/月
 ・加入20年後 1 USドル = 70 円 350,000 円/月

【例2】円でお支払いいただく保険金・解約返戻金等の額は変動します。
 以下の表の例のように、その時の為替レートで金額が発生します。

	死亡保険金額	年金月額	満期保険金額	解約返戻金額
お支払金額	100,000USドル*	1,000USドル*	154,716USドル*	85,389USドル*
1USドル = 150円	15,000,000円	150,000円	23,207,400円	12,808,350円
1USドル = 100円	10,000,000円	100,000円	15,471,600円	8,538,900円
1USドル = 70円	7,000,000円	70,000円	10,830,120円	5,977,230円
1USドル = 30円	3,000,000円	30,000円	4,641,480円	2,561,670円

【特定保険商品提案・販売可否の判断基準表】

特定保険商品提案・販売可否の判断基準表 (個人契約の第一次説明)		
顧客名	生年月日 年 月 日 歳	契約締結日 年 月 日
性別 (性別)	職業 (職業)	業種 (業種)
住居形態 (単・独・世帯)	住居状況 (住居状況)	住居形態 (住居形態)
※ 本表は原則として、顧客が、FIDのコードまたは特約保険商品に該当した場合は、本表を参照してご判断ください。必ずご確認ください。		
(1) 顧客情報や契約内容の照会結果について	特約保険	
<ul style="list-style-type: none"> 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 	<input type="checkbox"/> NG <input type="checkbox"/> OK <特約保険商品>	
(2) 顧客情報や契約内容の照会結果について	特約保険	
<ul style="list-style-type: none"> 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 	<input type="checkbox"/> NG <input type="checkbox"/> OK <特約保険商品>	
(3) 顧客情報や契約内容の照会結果について	特約保険	
<ul style="list-style-type: none"> 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 	<input type="checkbox"/> NG <input type="checkbox"/> OK <特約保険商品>	
(4) 顧客情報や契約内容の照会結果について	特約保険	
<ul style="list-style-type: none"> 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 「顧客情報」が「単身」かつ「FID」が「FID」の場合、特約保険商品への加入可否を判断してください。 	<input type="checkbox"/> NG <input type="checkbox"/> OK <特約保険商品>	

【取組状況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について

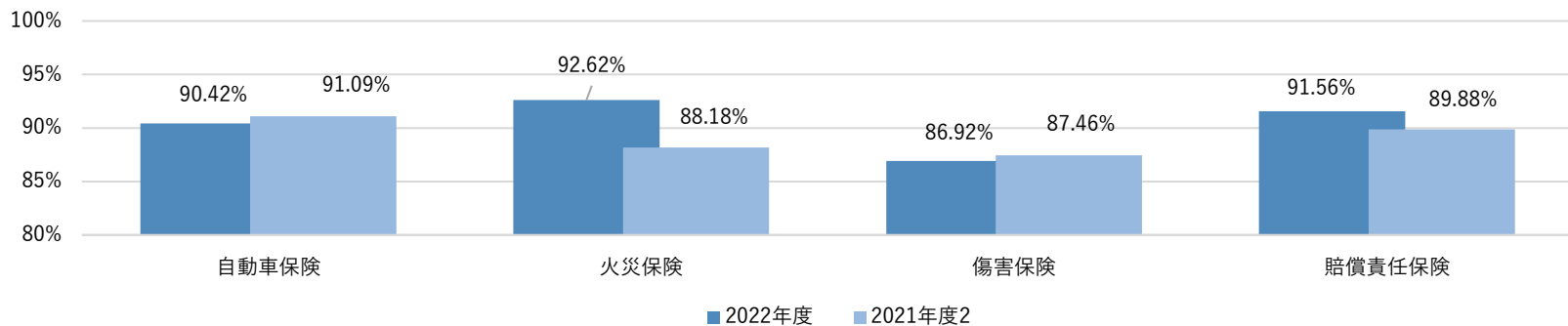
当社ではお客さまから世代を超えて永続的にお選びいただけるオンリーワンの保険代理店であり続けることを目指し、お客さま一人ひとりにふさわしく喜ばれるサービスの提供に努めています。これらの結果として損害保険の更改契約率、及び生命保険の継続率の高い数値は、お客さまのご意向に沿ったご提案、並びにご加入をいただいた後の適切なアフターフォローとお客さまに喜ばれるサービスにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

- (1) 弁護士、社会保険労務士、税理士などの専門士業メンバーとの連携体制を強みとする、オールラウンダーを担う独自のワンストップサービスの提供
- (2) お客さまの保険加入の目的・きっかけ、優先すべき事項などの当初意向から最終意向に至るまで、「意向把握シート」及び「顧客管理システム(保険VOSシステム)」への記録と管理責任者による定期点検を実施
- (3) 事故専任担当者の配置(※詳細は「損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況」にて公表)

損害保険の更改契約状況

成果指標・KPI



[取組状況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について

損害保険の更改契約状況

成果指標・KPI

保険種目	2022年度	2022年度更改率算定基礎	2021年度	2021年度更改率算定基礎
自動車保険	90.42%	満期数:501件/更改手続数:453件	91.09%	満期数:516件/更改手続数:470件
火災保険	92.62%	満期数:515件/更改手続数:477件	88.18%	満期数:499件/更改手続数:440件
傷害保険	86.92%	満期数:344件/更改手続数:299件	87.46%	満期数:295件/更改手続数:258件
賠償責任保険	91.56%	満期数:308件/更改手続数:282件	89.88%	満期数:346件/更改手続数:311件
		合計		

損害保険更改率(平均)

2022年度	90.59%
2021年度	89.31%
前年比	101.43%

- 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
- 2022年度期間によるKPI数値

[取組状況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について

生命保険の継続契約状況

成果指標・KPI

保険会社	2022年度	2021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100%	100%
日本生命保険	MOF25か月継続率71.40%	MOF25か月継続率90.00%	79.33%
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100%	100%
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2021年6月1日～2023年5月31日成立日の契約を100として、2023年6月1日時点で契約が継続されている割合を表示

■2022年度末時点によるKPI数値

【取組状況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について

損害保険の14日前早期更改契約状況

成果指標・KPI

当社では保険始期前にお客さまのお手元に保険証券が届き、お客さまご自身によるご契約内容の再確認の時間を確保していただくため、保険始期14日前の早期手続きに努めています。これらの結果として14日前の早期更改契約率の高い数値は、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、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。

【主な取組み・検証体制】

- (1)お客さまへ満期日の2か月前を目処に「満期のお知らせ」及び関係資料を送付し、順次、お電話にてお客さまへ満期書類等の到着確認を実施。その際に継続(更改)の意思確認や面談のアポイントを徹底する取組み(※面談のアポイントは満期日の1か月前までに行うことを原則としてしています)
- (2)お客さまとのアポイントの進捗状況は「顧客管理システム(保険VOSシステム)」に記録、またお客さまの継続(更改)手続き意思確認の内容等については、自社サーバーを通じて更改管理表(Excel)に記録し、すべての従業員が把握できるように早期更改業務の可視化を徹底(※お客さまの意向把握内容は「意向把握シート」へ記録、対応履歴は「顧客管理システム(保険VOSシステム)」に記録)
- (3)管理責任者による早期更改手続きの進捗状況確認を毎週1回実施

【取組状況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について

損害保険の14日前早期更改契約状況

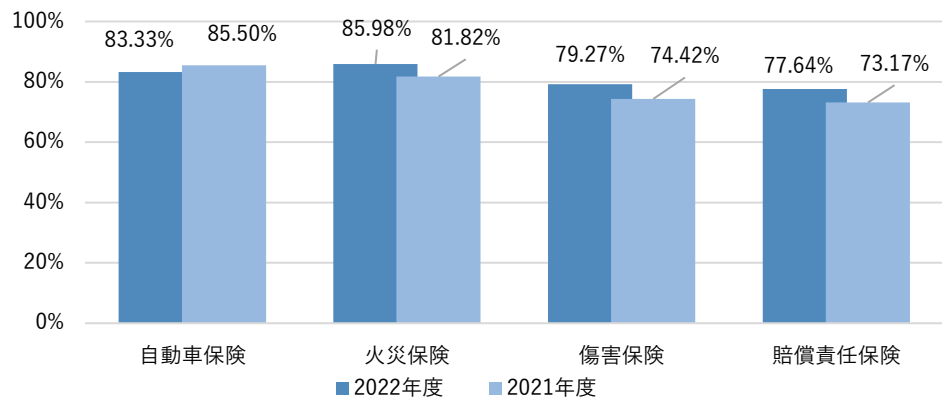
成果指標・KPI

保険種目	2022年度	2022年度早期更改率算定基礎	2021年度	2021年度早期更改率算定基礎
自動車保険	83.33%	更改手続数:318件/早期更改手続数:265件	91.52%	更改手続数:330件/早期更改手続数:302件
火災保険	85.98%	更改手続数:107件/早期更改手続数:92件	88.00%	更改手続数:100件/早期更改手続数: 88件
傷害保険	79.27%	更改手続数:82件/早期更改手続数:65件	69.88%	更改手続数: 83件/早期更改手続数: 58件
賠償責任保険	77.64%	更改手続数:246件/早期更改手続数:191件	78.66%	更改手続数:253件/早期更改手続数:199件
合計		更改手続数:753件/早期更改手続数:613件	合計	更改手続数:766件/早期更改手続数:647件

損害保険14日前早期更改率(平均)

2022年度	81.41%
2021年度	84.46%
前年比	96.38%

- 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日前早期更改契約とは満期の14日前迄に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
- 早期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早期更改手続数で算出
- 2022年度期間によるKPI数値



【取組状況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について

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います。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、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います。これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数の増加は、日頃から信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

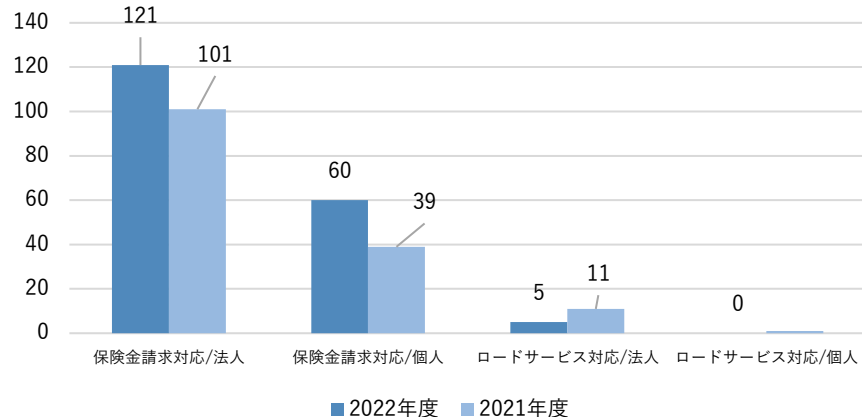
【主な取組み・検証体制】

- (1) 事故専任担当者が事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを履歴として記録、管理し、対応の進捗状況、ペンディング事案の有無を社内全体で共有・確認する取組み

損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況

成果指標・KPI

対応サービス	2022年度	2021年度	前年比
保険金請求対応/法人	121件	101件	119.80%
保険金請求対応/個人	60件	39件	153.84%
保険金請求対応合計	181件	140件	129.28%
ロードサービス対応/法人	5件	11件	45.45%
ロードサービス対応/個人	0件	1件	-
ロードサービス対応合計	5件	12件	41.66%



■ 事故・サービス受付日ベースで算出

■ 2022年度期間によるKPI数値

【取組状況6】

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

当社では金融事業者として職業倫理の定着を図るため、企業としてのガバナンス態勢の強化に取り組んでいます。

また、お客さま本位の業務運営の本質に言及し、お客さまに「トップオブザ・オンリーワン」の安心をお届けするため、並びに保険業法、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の従業員教育を継続しています。またお客さまの期待をこえた専門性を発揮できるコンサルティングの提供ができるように従業員の資格取得等の推進にも努めています。これらの結果として社内外の研修実施の頻度や上位資格の取得数の増加は、お客さまへより安心をお届けできる「人財」の育成の機会を示す指標のひとつを考えています。

【主な取組み・検証体制】

- (1) 本社、支店全体による業務運営の課題の抽出及び解決策の共有
- (2) 金融・保険分野のプロフェッショナリズムを養うため、金融・保険全般に関する資格取得の奨励
- (3) 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)」に基づく、すべての従業員の業務品質の均一化の取組み
- (4) 金融規制法外部監査機関と顧問契約によるコンプライアンス態勢の維持と向上への取組み(※教育、指導、相談等の体制の確保)

[取組状況6]

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

保険募集人の資格取得状況

成果指標・KPI

損害保険資格	2022年度	2021年度	前年比
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%
変額保険販売資格	1名	-	-
外貨建保険販売資格	1名	-	-
生命保険関連・国家資格（FP技能士）			
3級FP技能士	4名	3名	133%
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%
終活アドバイザー	1名	-	-

■2022年度末時点によるKPI数値

■「終活アドバイザー」資格は2022年度の取得によるものであるため、前年対比なし

■2022年より「変額保険販売資格」「外貨建保険販売資格」の制度創設により前年対比なし

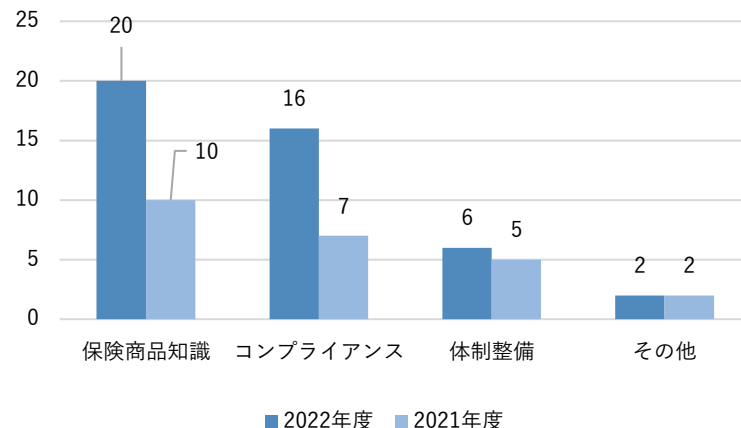
[取組状況6]

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

従業員教育・研修状況

成果指標・KPI

カリキュラム	2022年度	2021年度	前年比
保険商品知識	20回	10回	200%
コンプライアンス	16回	7回	228.57%
体制整備・顧客本位業務運営	6回	5回	120%
その他	2回	2回	100%
保険募集人教育・研修合計	44回	24回	183.33%



- 実施方法は、社内・保険会社・外部講師による対面教育のほか、eラーニング受講が含まれる
- 「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
- 2022年度期間によるKPI数値

[保険商品知識テキスト 例]

目次

1. はじめに(研修の目的)	P3	5. 身体障がい者手帳の交付までの流れ	P9
2. 身体障がい者手帳とは	P4	6. 被保険者死亡時の支払	P10
3. 身体障がいの分類と等級の概要	P5	7. お客様対応で注意いただきたい事項	P13
4. 身体障がい等級の例	P6~8		

身体障がい者手帳の交付までの流れ

身体障がい者手帳の交付までの流れ

身体障がい者手帳の交付までの流れ

[コンプライアンステキスト 例]

2022年度 コンプライアンス 代理店・扱者研 (損生委託、損保のみ)

1. 高齢者・障がい者対応の留意点(1)

- 高齢者・障がい者に対しては、お客様第一の業務運営や金融包摂(※)の観点等からも、適切なお客様対応がより一層重要となっています。
- 高齢のお客様には、親族の同意により保険募集を行うなど、丁寧・きめ細やかに対応してください。なお、損保・生保の対応ルールには一部相違点がありますので、留意してください。
- 障がいのあるお客様には、高齢者募集ルールに準じた対応を行うとともに、法令等を踏まえ、本人の希望や状況に応じた合理的な配慮を行う等、柔軟に対応してください。

高齢者募集では、高齢者の特性に配慮した対応が不十分だったこと等による苦情が依然として発生しています。お客様の認知判断能力や状況に応じた丁寧な対応を行うことが必要です。

概要	原因
お客様ご本人より、保険証券が届いたが契約した覚えはないとの申し出	お客様が記憶違いや思い違いをされているケースもありますが、高齢者募集ルールに沿った対応が行われていないことが原因で発生しているケースもあります。
インターネットで契約手続きしてほしいと代理店から頼まれたが、手続方法がわからないとの申し出	お客様のPCやスマートフォンの利用状況、習熟度等の確認、それを踏まえた説明等が不十分だと考えられます。高齢のお客様には、これらの操作を不得手としている方が、比較的多いと考えられます。

【取組状況6】

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

当社ではコンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性、及び「お客さま本位の業務運営」の定着状況を検証するため、管理責任者による内部点検、内部監査及び金融規制法外部監査機関による外部監査を実施しています。これらの結果として内部点検、外部監査の実施頻度の増加は、保険募集の適正な体制の継続的確保、並びに企業一体としてお客さま本位の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み・検証体制】

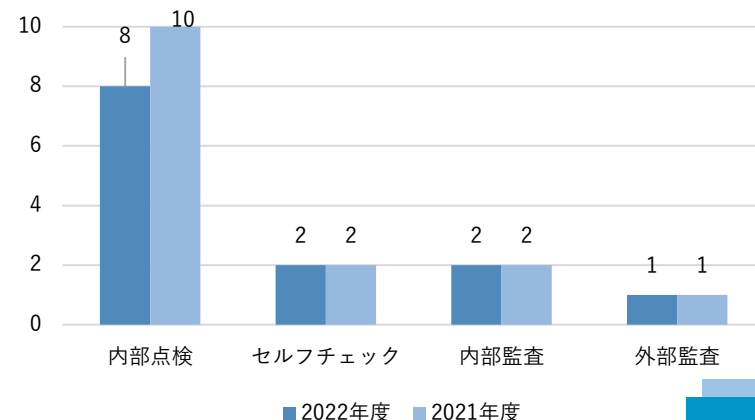
- (1)管理責任者による内部点検を定期的実施
- (2)金融規制法外部監査機関による外部監査を年1回実施
- (3)外部監査機関による外部監査結果(評価・指摘事項等)を社内で共有し、取組改善事項を次年の重要課題として位置付け

内部点検・外部監査機関のモニタリング・監査状況

成果指標・KPI

点検・監査等	2022年度	2021年度	前年比
内部点検(保険募集管理責任者)	8回	10回	66.66%
セルフチェック(保険募集人)	2回	2回	100%
内部監査(内部監査担当者)	2回	2回	100%
外部監査(外部監査機関)	1回	1回	100%

■内部点検には保険会社の指示による点検を含む



【取組状況6】

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

当社では企業価値の向上に資する取組み(認定制度の取得、プロジェクトに参画、登録など)を推進しています。これらの取組みによって従業員の職業意欲や士気を高める環境づくりとなり、結果として業務改善や当社の経営安定に反映するものと考えています。またこれらが従業員の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選びいただけるオンリーワンの保険代理店として、更に信頼関係をいただける指標のひとつと考えています。

【主な取組み】

- (1)外務省「持続可能な開発目標(SDGs)」参画企業
- (2)中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業
- (3)厚生労働省「がん対策推進企業アクション」推進パートナー企業
- (4)公益法人鎮守の森のプロジェクト「鎮守の森のプロジェクト」参画企業
- (5)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、並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)化(※)推進の取組み

※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。

[取組状況6]

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

●外務省

【持続可能な開発目標（SDGs）】参画企業

貧困、不平等、格差、気候変動による影響など、世界の様々な問題を根本的に解決し、すべての人たちによってよりよい世界をつくるために設定された目標に取り組んでいます。

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



●中小企業庁

【事業継続力強化計画】 認定企業

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けました。

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



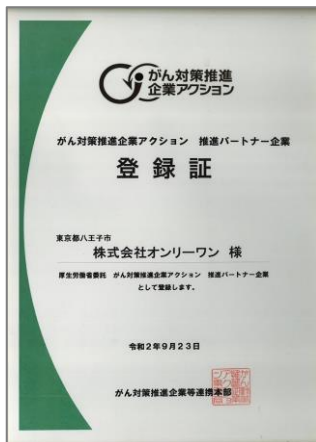
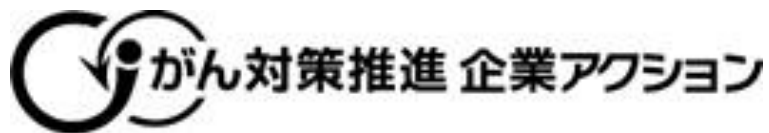
[取組状況6]

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

●厚生労働省

【がん対策推進企業アクション】推進パートナー企業職域におけるがん検診受診率向上を企業連携で推進していくことで、がんと前向きに取り組む社会機運を醸成、推進する企業として取り組んでいます。

<https://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/index.html>



●公益財団法人 鎮守の森のプロジェクト

【鎮守の森のプロジェクト】参画企業】

東日本震災では、神社を囲む鎮守の森が、防災林として大切な役割を果たしました。鎮守の森のプロジェクトでは、「災害から命を守る森」づくりをしています。当社ではその活動に参画しています。

<https://morinoproject.com>



【取組状況6】

トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

【顧客管理のDX化推進】

顧客管理システム(保険VOSシステム)

「営業活動の環境整備・最適化」 「顧客情報情報の最適化・一元化」 「セキュリティの安全性」 「コンプライアンス強化」



【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



【参考1】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と本方針との対応関係を以下のとおり公表いたします。

また、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、本方針の一部対象外、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、対象外であることを公表いたします。なお、本方針の一部対象外又は対象外である理由につきましては、「【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧」において公表いたします。

掲載・更新年月日：2023年6月27日

金融事業者の名称	株式会社オンリーワン
■取組方針掲載ページのURL：	https://www.your-onlyone.co.jp/fiduciaryduty
■取組状況掲載ページのURL：	https://www.your-onlyone.co.jp/fiduciaryduty/images/2022torikumi.pdf

顧客本位の業務運営に関する原則		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	取組方針2 お客さまの最善の利益の追求について	取組状況2 お客さまの最善の利益の追求について
	(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	取組方針2 お客さまの最善の利益の追求について 取組方針6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて	取組状況2 お客さまの最善の利益の追求について 取組状況6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて
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	取組方針3 利益相反の適切な管理について	取組状況3 利益相反の適切な管理について

[参考1] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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3	(注)1 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。 <ul style="list-style-type: none"> 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 	一部実施	取組方針3 利益相反の適切な管理について 【参考2】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行	取組状況3 利益相反の適切な管理について 【参考2】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行
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。	実施	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について
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	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組方針5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組状況5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について

【参考1】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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1)	実施	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組方針5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組状況5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について
	(注2)		非該当	【参考2】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則5の行

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）
- 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

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)。

[参考1] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について
	(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。	実施	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について
	(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	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組方針5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組状況5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について

【参考1】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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	【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	取組方針5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について	取組状況5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について
	(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。 <ul style="list-style-type: none"> 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 	実施	取組方針5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について	取組状況5 お客さまのご意向に沿った保険商品のご案内とお客さまが喜ばれるサービスの提供について

【参考1】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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	【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行	【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6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。	非該当	【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行	【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6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。	実施	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組方針6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供について 取組状況6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて
	(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	取組方針6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて	取組状況6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

[参考1] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

	顧客本位の業務運営に関する原則	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>【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】</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>	実施	<p>取組方針1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について</p> <p>取組方針2 お客さまの最善の利益の追求について</p> <p>取組方針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について</p> <p>取組方針6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて</p>	<p>取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について</p> <p>取組状況2 お客さまの最善の利益の追求について</p> <p>取組状況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について</p> <p>取組状況6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて</p>

[参考1] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		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	(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	取組方針1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について 取組方針2 お客さまの最善の利益の追求について 取組方針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について 取組方針6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて	取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表について 取組状況2 お客さまの最善の利益の追求について 取組状況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について 取組状況6 トップオブザ・オンリーワンの定着に向けた取組みについて

【照会先】

部署	代表取締役 五明徹也
連絡先	電話：042-634-8558 E-mail：info@your-onlyone.co.jp

[参考2] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、本方針の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(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"> 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 (※1) 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 (※2) 	一部実施	(※1) 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ため対象としておりません。 (※2) 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対象としておりません。
原則5	(注2) <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	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、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2) <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、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。</p>	非該当	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、本原則は対象としておりません。
	(注3) <p>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。</p>	非該当	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、本原則は対象としておりません。

[参考3] 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1	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				◎			
	原則5	重要な事項のわかりやすい提供						◎	
		(注1)						◎	
		(注2)※【対応関係一覧表の補足】を参照							
		(注3)					◎		
		(注4)					◎		
	(注5)					◎	◎		

【参考3】 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1	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)※【対応関係一覧表の補足】を参照						
		(注3)※【対応関係一覧表の補足】を参照						
		(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。

【[参考1～参考3]対応関係表に関するお問い合わせ先】

株式会社オンリーワン 代表取締役 五明徹也

電話：042-634-8558

E-mail：info@your-onlyone.co.jp