お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

2024年　6月
株式会社大樹オンユー・インシュアランス・マネジメント

方針１．お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまが真に求める生命保険商品・損害保険商品を提供し、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

（お客さま本位の業務運営の浸透・定着）

〇「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定し公表しております。

〇定期的に従業員の意識調査を実施し、お客さま本位の意識浸透具合を把握するとともに、経営トップが社内研修や朝礼等を通じて全従業員に徹底、浸透を図っております。

〇「on your side ～あなたのそばに。」をコーポレートメッセージとし、お客さまサイドに立ったソリューション提案・サービスを提供するとともに、保険事故発生時等ご契約期間中に頼りになる保険代理店を目指すことを従業員に周知徹底することで、お客さま本位の活動定着を図っております。

方針２.保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

①お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実績に沿った説明に努めてまいります。特に市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。

②お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。

（お客さまのご意向等を踏まえた商品提案）

〇当社は「金融商品の販売に関する勧誘方針」を制定し、お客さまのご意向と実情に沿った商品のご提案に努めること、適切な情報提供・わかりやすい説明に努めること、プライバシー保護に留意した厳重な情報管理を行うこと等に取り組んでおります。

〇法人のお客さまを中心に、事業を取り巻くさまざまなリスクの分析を通じて、リスク管理のソリューションとして実情に沿った適切な商品提案に努めております。また、客観性・適切性・合理性を確保するために現在お取引保険会社さま以外の「セカンド・オピニオン」としての商品提案にも取り組んでおります。

〇ご契約の更改にあたって十分にご検討いただくため、満期までの間にお客さまに時間的余裕をもっていただけるよう、早期ご案内に努めております。特に70歳以上のお客さまに対しては、手続に時間を要するケースも想定して更改の2か月前にはご意向等を確認する電話連絡を励行し、保険商品のご加入にあたっては、理解度・判断力に応じたきめ細やかで丁寧な商品説明・意思確認を実施するように努めております。

（重要な情報の提供）

〇当社は、お申込に際し、お客さまに保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。

方針３． お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

（お客さまの声を経営に活かす取組）

〇お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等をお客さまの声として真摯に受け止め、お客さまの声に誠実かつ迅速に対応するよう努めております。

〇社長、役員が参加する会議において、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満、加えてお客さまから感謝された事例等を共有することにより、会社全体での業務品質改善が図られるよう努めております。

〇「お客さまの声」をもとに、良質なサービス提供を目指し、業務改善を行いました。

※改善取組みの一例

・団体保険の商品内容（補償内容）について、団体所属員にアンケートを実施し、ニーズを汲み取った補償内容へ商品改定を行いました。

方針４．利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

（利益相反の適切な管理）

〇当社は、複数の保険会社と募集代理店契約を締結することにより、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの拡充に取り組んでおります。
これらの保険会社からの販売手数料の水準には保険会社間で差異がありますが、お客さまへの保険商品のご提案にあたっては、これらの商品ラインアップからお客さまのご意向に対応した最適な商品をご提案しております。

〇「比較説明・推奨販売方針」を制定、公表しております。同方針において、比較説明を行う際は比較する保険商品についてその全体像や特性について正確にお客さまに示すことと当社が推奨する保険会社を明記しております。

方針５．方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

（評価体系）

〇保険募集に携わる社員の給与制度は、固定給を採用しており、業績評価は、募集成果に加え、活動プロセス、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に判断して評価する体系としております。

（研修・教育）

〇多様化するお客さまニーズにお応えする商品提案を可能にするスキル等の向上を目的として、生命保険商品、損害保険商品に関する研修を定期的に行っております。

（理念・方針等の浸透）

〇当社の行動指針（コーポレートプロミス）である、【QUALITY】質の高いサービス、【HOSPITALITY】お客さま第一、【PRIDE】リスクマネジメントのプロ集団　や「お客さま本位の業務運営に関する方針」の浸透に向け、会議、研修、朝礼等においてテーマとして取りあげ周知徹底を図っております。

（別表）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（１/５）

掲載・更新年月日：2024年6月28日

金融事業者の名称	株式会社大樹オンユー・インシュアランス・マネジメント
■取組方針掲載ページのURL　：	https://www.onyu.co.jp/duty.html
■取組状況掲載ページのURL　：	https://www.onyu.co.jp/img/image/contents/kokyaku.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5：方針の浸透に向けた取組（P5）	・取組状況5：評価体系、研修・教育、理念・方針等の浸透（P5）
原則2	（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1：お客さま本位の業務運営（P2） ・取組方針3：お客さまの声を経営に活かす取組（P4）	・取組状況1：お客さま本位の業務運営の浸透・定着（P2） ・取組状況3：お客さまの声を経営に活かす取組（P4）
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4：利益相反の適切な管理（P4）	・取組状況4：利益相反の適切な管理（P4）
原則3	（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	・取組方針2：保険商品のご提案（P3） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P4）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況4：利益相反の適切な管理（P4）

（別表）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（２/５）

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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
	（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・サービスの選定理由（顧客のニーズおよ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）およびこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	・取組方針2：保険商品のご提案（P3） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P4）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3） ・取組状況4：利益相反の適切な管理（P4）
	（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）。	実施	・取組方針2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
	（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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）

（別表）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（３/５）

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。	実施	・取組方針2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
	（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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
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、知識および取引目的・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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
	（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	実施	・取組方針2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）

（別表）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（４/５）

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。	実施	・取組方針2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況2：重要な情報の提供（P3）
	（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	・当社は金融商品の組成に携わっておりません。	・当社は金融商品の組成に携わっておりません。
	（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2：保険商品のご提案（P3）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3）
	（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2：保険商品のご提案（P3） ・取組方針5：方針の浸透に向けた取組（P5）	・取組状況2：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（P3） ・取組状況5：研修・教育（P5）
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	・取組方針5：方針の浸透に向けた取組（P5）	・取組状況5：評価体系（P5） ・取組状況5：研修・教育（P5）

（別表）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（５/５）

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およ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5：方針の浸透に向けた取組（P5）	・取組状況5：理念・方針等の浸透（P5）

【照会先】	
部署	企画総務部
連絡先	電話番号：03−5805−3041