

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「方針」および2021年度「取組状況」との関係

原則	対応する方針	対応する取組状況 (2021年度「取組状況」)	
		ページ	項目名
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。	—	
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1. お客さまの声を活かした業務運営 方針4. 迅速かつ適切な保険金支払い 方針6. 「お客さま本位の業務運営」の浸透	3	方針1. お客さまの声を活かした業務運営 (1) お客さまの声を経営に活かす仕組み (2) お客さま満足向上への取組み
		11-13	方針4. 迅速かつ適切な保険金支払い (1) 保険金請求手続きの簡略化の推進などによるお客さま満足度の維持・向上 (2) 高品質な損害サービスの提供 (3) 「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供 (4) 大規模災害に備えた態勢の構築
		15-16	方針6. 「お客さま本位の業務運営」の浸透 (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透 (2) 代理店・保険募集人への教育等
原則3：利益相反の適切な管理	方針5. 適切な利益相反管理	14	方針5. 適切な利益相反管理 (1) 利益相反の可能性のある取引の把握と管理 (2) 損害サービス部門での取組み (3) 資産運用部門での取組み
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針3. 保険募集における適切な情報提供	8-10	方針3. 保険募集における適切な情報提供 (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み (2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み (3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮 (4) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 方針3. 保険募集における適切な情報提供	4-7	方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
		8-10	方針3. 保険募集における適切な情報提供 (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み (2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み (3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮 (4) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み
原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針6. 「お客さま本位の業務運営」の浸透	15-16	方針6. 「お客さま本位の業務運営」の浸透 (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透 (2) 代理店・保険募集人への教育等

※原則4、原則5（注2、4）および原則6（注1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。