資料２・別紙２

２０２５年6月２５日
株式会社ほけんの１１０番

お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針１　お客様本位の業務運営

当社は、経営理念に則り、社会（お客様）の良き相談者としての責務を自覚し、社会の未来形成に貢献すべく、高度な資産形成の知識を追い求め、お客様への高品質な情報提供に努めてまいりました。今後も、当社の業務にかかわるすべての人の幸福な人生を追求し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

【具体取組】

・当社は、創業以来、生涯を通じてお客様を守り続けるため、お客様のために「ひたすらに熱心」で「一途に一生懸命」であり続けてきました。そして、保険の専門家として、お客様に期待以上の安心をお届けすることを目標に、お客様一人ひとりに合ったご満足いただけるプランのご提供に努めております。

・金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、生損保総合保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を取締役会にて制定し公表しております。

・また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめております。今後は、経営会議の諮問を受けたコンプライアンス委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。

・加えて、当該方針および取組内容の定着を測る指標として、「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」「損害保険契約更改率」「お客様の声件数」「お客様満足度」の５つを定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

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り扱う総合乗合代理店として、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常にお客様の立場に立ち、ライフプランに基づいたコンサルティング活動を実践し、お客様一人ひとりのニーズに合った保険商品のご提案をいたします。

②お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なご説明をいたします。特に市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様の商品に関する考え方、投資知識、経験、資産の性格、財産の状況および商品購入の目的等に照らして適正な勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なご説明をいたします。

③お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等に応じて、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施してまいります。

④お客様に高品質な情報提供や十分なご説明を行うために、社内研修等を通じ、常に専門知識の向上に努めてまいります。

【考え方】

・当社は、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。これに関連し、当社では、従来より金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律に基づき「勧誘・販売活動方針」の策定・公表を行っております。

【具体取組】

１．お客様のご意向等を踏まえた商品提案

（お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案）

・当社は、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品のご提案を行うとともに、これらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。

・上記に基づき当社では、商品提案前に必ず保険商品に対するお客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案のうえ、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明するよう努めております。また、お客様自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会をご提供しております。

・また、当社では複数の取扱商品の中からお客様のご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、比較説明・推奨販売基本方針を策定しております。当該方針は商品提案前にお客様に個別にご説明させていただき、お客様にご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。

・加えて、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明する

よう努めており、更に、お申込手続時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。

・外貨建保険や変額年金など、ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品（以下、特定保険契約）については、保険会社から提供される商品特性等の情報を十分に理解し、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客様に応じたご提案を行っております。

（高齢のお客様等への募集）

・当社は、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、７０歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧にご確認させていただくよう努めております。

・また、障がいのあるお客様に配慮すべき事項の研修やマニュアルでの周知を通じて、障がいのあるお客様に対して、適切な対応が行えるよう取組を進めております。

２．重要な情報の提供

（契約概要・注意喚起情報）

・当社は、お申込に際し、お客様に保険商品の内容・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」（設計書）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。
特に既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約もご加入いただく場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧にご説明し、ご納得いただいた上でご加入いただいております。

・特定保険契約については、お客様への説明資料において当該商品でお客様のご負担となる手数料やリスクについて、正しくご理解いただけるよう丁寧にご説明するとともに、解約払戻金額が払込保険料総額を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

３．保険料・保険金等に関する情報提供

・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障（補償）の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧にご説明するよう努めております。

・また、特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」でお客様のご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）を丁寧にご説明するよう努めております。

・また、お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等に応じて、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なアフターフォローを実施しております。

方針３　利益相反の適切な管理

当社は、お客様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。

【考え方】

・当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性がある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備することが重要と考えております。

【具体取組】

・当社は、日本生命保険相互会社のグループ会社ですが、お客様の多様なニーズにお応え出来るようグループ会社以外の複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結し、商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。なお、これらの保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、お客様への保険商品のご案内にあたっては、これらの商品ラインナップからお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案出来るよう努めております。

・また、当社では、営業社員が上記に記載の「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」を適切に実施しているか検証するため、定期的に本部コンプライアンス部門による点検を行っております。具体的には、営業社員がお客様のご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、本部コンプライアンス部門が定期的にサンプル点検を行うほか、必要に応じて営業社員に直接ヒアリングのうえ、適切なご提案が行われていたかどうかの検証を行っております。

・加えて、お申込みをいただいてから短期間で消滅してしまった契約等、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、本部コンプライアンス部門が営業社員およびその上長へ事情を確認するほか、必要に応じて直接お客様のご意向を確認する等、適切な提案・対応が行われていたのか検証を行っております。

・上記の検証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合は、コンプライアンス委員会で審議のうえ誠実かつ迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針４　お客様の声を経営に活かす取組

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

【考え方】

・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させていくことが重要であると考えております。
加えて、複雑さやリスク等のある保険商品に関しては、いただいたお客様の声を保険会社に伝えることや、お客様の最善利益実現に向けた保険会社の取り組みを把握することで、当社業務の向上に努めてまいります。

【具体取組】

・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。

・また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、コンプライアンス委員会を定期的に開催し、お客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

・複雑さやリスク等のある保険商品に関しては、当社より保険会社に対し、お客様から頂いた声を発信してまいります。

・複雑さやリスク等のある保険商品に関しては、当社より保険会社に対し、保険会社がお客様の最善の利益を実現するために実施している取組を確認し、その内容を理解したうえで、お客様により充実したご提案ができるように努めてまいります。

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様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。

【考え方】

・当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えております。

・また、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、当社社員に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えております。

【具体取組】

（研修・教育）

・当社は、営業社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、社内研修制度の充実・高度化に努めてまいります。

・また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等、ＦＰ全般に関する知識の習得を推奨しております。

（理念・方針等の浸透）

・当社は、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、会議・研修等において役員が社員に語りかけることに加え、全役員・社員が常時閲覧できるマニュアルや常時携行するコンプライアンスカード等に掲載する等の取組を行ってまいります。

・また、役員と社員の意見交換の場を拡充することを目的に設けている委員会を通じ、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」のより一層の浸透を図ってまいります。

・加えて、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、コンプライアンス委員会において、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。

○ 金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則（これらに付されている（注）含む）のなかで、「非該当」としている項目の理由

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則			弊社が非該当とする理由
原則5	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）。	代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していない為「非該当」としております。
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。	代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していない為「非該当」としております。
補充原則1	**【基本理念】** 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。		代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
補充原則2	**【体制整備】** 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。		代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	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応じて、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。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	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。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
補充原則3	**【金融商品の組成時の対応】** 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。		代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	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。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。

<table>
<tr><th colspan="3">金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則</th><th>弊社が非該当とする理由</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>注2</td><td>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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注3</td><td>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、事前に取決めを行うべきである。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">補充原則4</td><td colspan="2">【金融商品の組成後の対応】
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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注1</td><td>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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注2</td><td>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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注3</td><td>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 。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="3">金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則</th><th>弊社が非該当とする理由</th></tr>
<tr><td rowspan="3">補充原則5</td><td colspan="2">【顧客に対する分かりやすい情報提供】
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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注1</td><td>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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
<tr><td>注2</td><td>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。</td><td>代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。</td></tr>
</table>

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」は下記に掲載しております。
https://www.e-hoken110.com/files/img/information/fd_3.pdf?v=20250625

以　上