

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

当社は、創業以来「一人ひとりのお客様のご要望をかたちにする」という経営理念に基づき、すべてのお客様がよりよく生きるお手伝いをさせていただく生活支援企業の実現を目指し努力しております。業務運営に当たっては、コンプライアンスを重視し、役職員一人ひとりが、お客様に対して誠実・公正に、また最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むためにも、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定めます。

《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「原則」）」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」）」を公表しています。原則との関係は【別紙】対応関係表をご覧ください。

（注）原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としていません。従って取組み状況においても対象としておりません。

### 方針 1. お客様の最善の利益の追求

#### 【具体的な取り組み】

当社は、お客様のニーズを的確にとらえ、お客様に対して不利益情報を含め丁寧な説明を行い、誠実にお客様目線に立った利便性を追求し、お客様の最善の利益を図ることにより当社の社会的存在価値を高めるよう目指してまいります。

- ・本方針に基づく良質なサービスや取組みを社員間で共有・尊重することで、お客さま本位の行動を育む企業文化を醸成しております。
- ・お客さまからの要望や苦情等を全社で収集、管理し、コンプライアンス委員会・取締役会に適宜報告するとともに、定期的に問題点の分析及び改善施策の立案・実施を行っております。

### 方針 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、お客様の利益を害する恐れがある取引に対し迅速に対応、 処置できる体制を整え、常に適正に業務運営されるよう管理してまいります。

【具体的な取り組み】

・利益相反の恐れがある取引については、コンプライアンス委員会・役員会において利益相反に抵触がないかを適切に把握し、管理・運営する体制を構築しております。

### 方針 3. 手数料の明確化

当社は、お客さまがご負担される保険料を将来の保険金等のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの販売・推奨やご契約継続中のサポート、安定的なシステム等の維持など、保険金等をお客さまへお支払いするために必要となる経費に充てています。また、募集代理店に対して、お客さまに最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は、保険商品の特性や各代理店の業務運営の取組み状況などを考慮して設定しています。

【具体的な取り組み】

・お客さまがご負担される保険料について、お客さまの年齢・性別等で確定する金額を将来にわたって正確に提示すること、また、契約更新時には更新後の保険料を明示した案内を通知し、お客さまが保障に対する対価が把握できるよう情報提供するとともに、募集代理店への適切な手数料支払いの運営・管理に努めております。

### 方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品は無形商品であり、お客様からの信頼によって取引がなされていることに留意し、 分かり易い商品内容、記載しやすい契約申込書の作成、満期情報の早期提供などお客様が十分理解できるよう障がい等も配慮したお客様の属性等に応じた誠実・正確・丁寧な対応をしてまいります。

【具体的な取り組み】

・保険契約の満期日管理は当社が行い、保険契約の満期に際して お客様に時間的余裕をもって満期のご連絡を行い、確実に保険契約の更新をしていただくようにしております。  
・商品をシンプルでわかりやすくお客さまに伝える取組みとして、募集資料のパンフレット等の作成にあたっては、補償内容および保険金のお支払い事例をイラストで、ご理解をいただけるように工夫し、文字サイズ、色、レイアウトなどに配慮を行い、より高齢者に寄り添った分かり易く、シンプルな文章にて必要な情報を分かりやすくお伝えできるよう

に努めております。

・障がいを抱えたお客さまに分かりやすい情報を提供するため、コミュニケーションを重視し相互理解を通じて、お客さまの視点に立って、代筆・代読・筆談等の工夫を行い適切な方法で情報の提供を行っております。

・当社は、募集代理店に対し、保険商品の内容や手続き等に関する研修資料・マニュアルを提供し、教育・指導を行うとともに、コンプライアンスに関する情報等を逐次発信し共有しております。

## 方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の意向を十分に把握し、障がいのあるお客様にも配慮し、お客様の意向に沿った保険商品・サービスを提供します。

### 【具体的な取り組み】

・当社ではお客様が最も資金を必要とするときに一日でも早く保険金をお支払いするために、保険金クイック支払サービス（支払申出書をご提出後、当社書類受付日の翌々営業日に保険金の一部をお支払いするサービス）を実施しております。

・ご高齢のお客さまに対して、ご家族の同席、複数回の面談、複数の募集人等による確認等の対応により、お客さまの特性に配慮した適切かつ十分な説明を行うための態勢を構築しております。

・当社は、募集代理店が保険商品やお客さまの属性・特性に応じ、公的保険、税務等も考慮したうえで、お客さまに対して商品のしくみや取扱い等の情報提供が適切に行えるよう募集代理店および募集人に教育・指導を継続的に実施しております。

## 方針6. 方針の定着・浸透に向けた取り組み

当社は、当社職員や募集代理店等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ことをめざし、本方針の定着に向けた研修体制、報酬体系等の整備と本方針の浸透に努めます。

### 【具体的な取り組み】

・お客さま本位の業務運営を着実に実行し、お客さまの最善の利益を追求する募集代理店及び募集人と、本方針の定着と取組みの評価・検証を行う体制を整備しております。

・従業員が本方針の主旨を理解・実践するため、社内外の研修受講や定期的なコンプライアンス研修等を通じ、人材育成・意識向上を図っております。

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

金融事業者の名称	あおい少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL	: <a href="https://www.aoi-ssi.com/pdf/okyakusamahoni.pdf">https://www.aoi-ssi.com/pdf/okyakusamahoni.pdf</a>
■取組状況掲載ページのURL	: <a href="https://www.aoi-ssi.com/pdf/okyakusamahoni.pdf">https://www.aoi-ssi.com/pdf/okyakusamahoni.pdf</a>

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	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <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>	実施	方針1. お客様の最善の利益の追求、方針2. 利益相反の適切な管理、方針3. 手数料の明確化、方針4. 重要な情報の分かりやすい提供、方針5. お客様にふさわしいサービスの提供、方針6. 方針の定着・浸透に向けた取り組み	方針1. お客様の最善の利益の追求【具体的な取り組み】、方針2. 利益相反の適切な管理【具体的な取り組み】、方針3. 手数料の明確化【具体的な取り組み】、方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】、方針5. お客様にふさわしいサービスの提供【具体的な取り組み】、方針6. 方針の定着・浸透に向けた取り組み【具体的な取り組み】
	<p>(注)</p> <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>	実施	方針1. お客様の最善の利益の追求、方針2. 利益相反の適切な管理、方針3. 手数料の明確化、方針4. 重要な情報の分かりやすい提供、方針5. お客様にふさわしいサービスの提供、方針6. 方針の定着・浸透に向けた取り組み	方針1. お客様の最善の利益の追求【具体的な取り組み】、方針2. 利益相反の適切な管理【具体的な取り組み】、方針3. 手数料の明確化【具体的な取り組み】、方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】、方針5. お客様にふさわしいサービスの提供【具体的な取り組み】、方針6. 方針の定着・浸透に向けた取り組み【具体的な取り組み】
原則3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <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>	実施	方針2. 利益相反の適切な管理	方針2. 利益相反の適切な管理【具体的な取り組み】
	<p>(注)</p> <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。・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</p>	実施	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供
原則4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <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情報提供すべきである。</p>	非該当	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <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>	実施	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】

原則 5	(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	実施	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】
	(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)。	非該当	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	(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	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】
	(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。	非該当	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	(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	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供	方針4. 重要な情報の分かりやすい提供【具体的な取り組み】
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	方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供	方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供【具体的な取り組み】
	(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	非該当	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	(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	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	(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	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)

	(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。	非該当	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)	《ご参考》金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係(注)
	(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	方針5. お客様にふさわしいサービスの提供	方針5. お客様にふさわしいサービスの提供【具体的な取組み】
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	方針6. 方針の定着・浸透に向けた取組み	方針6. 方針の定着・浸透に向けた取組み【具体的な取組み】
	(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	方針6. 方針の定着・浸透に向けた取組み	方針6. 方針の定着・浸透に向けた取組み【具体的な取組み】

<b>【照会先】</b>	
<b>部 署</b>	取締役
<b>連絡先</b>	電話番号 : 088-656-0883 メールアドレス : kagawa@aoi-ssi.com