

## お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ペルソナ 保険事業は、「お客さま第一」を心掛け、お客さまに寄り添い、保険商品をわかりやすくご提案して将来の安心と安全をお届けする地域に根差した保険代理店を目指しております。「お客さま第一」の取組みを一層すすめていくために、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定しました。

### 1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。

お客さまの真の意向を把握し、ライフステージや加入の目的・ニーズに合ったお客さまにふさわしい保険商品を選び、丁寧で分かりやすい説明で正しくご理解いただき、ご自身に適した保険商品を選択いただけるよう、努めてまいります。

また、お客さまに適正な保険商品の説明を行うための情報提供に関わる教育・研修を継続的に実施してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」 5（本文、注1第1・3・4項目、注3～注5）、6（本文、注1、注4、注5）、7（本文、注

### 2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追求いたします。

お客さまの最善の利益は保険を通じてお客さまに“安全・安心”という満足をしていただくことととらえ、お客さまに保険商品を提案するよう努めてまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」 2（本文、注）

### 3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善に努めてまいります。

業務品質の向上を目指すために管理部門を設置し、利益相反の管理及びルールに則った募集活動を徹底してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」 3（本文、注第1項目）

#### 【「顧客本位の業務運営に関する原則」 4（手数料の明確化）について】

弊社は保険の代理店業務を担う会社で、保険・金融商品の組成には携わっておりません。そのため、お客さまが支払う保険料の内、お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細が不明なため、手数料等の情報提供は行っておりません。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則3（注第2・3項目）、原則5（注1第2項目、注2）、原則6（注2、注3）については弊社の取扱商品・サービス等に該当いたしません。

●金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係を各方針に記載の上、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表を下部に掲載しています。

●「顧客本位の業務運営に関する原則」については <https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf> をご参照ください。

2024年7月2日

## < お客さま本位の業務運営に関する取組状況 >

### 1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために

#### ・教育研修実施回数と参加率

< 2023年度（2023年4月～2024年3月）実施回数12回・参加率100% >

お客さま本位の保険商品やサービスを提案・提供するために、お客さまのライフステージやライフプラン等を踏まえてご意向を把握し、保険募集における重要な情報（保険商品内容、保険商品やサービスの基本的な利益・損失・リスク、お客さまとの利益相反内容、保険商品の推奨・選定理由、関係法令等）をわかりやすく説明できるよう、全募集人に対し、計画的に教育研修を実施してまいります。

#### ・FP資格取得者数

< 2024年4月1日現在 30名 保有率65%（営業部門では79%） >

◇CFP・AFP・1級～3級FP技能士資格保有者数

お客さま一人一人にふさわしいサービスの提供を実現するために、金融における専門性の高いFP資格取得を進めてまいります。

保険商品やサービスを広範囲に比較提案し、特に特定保険契約の提案に際しては、より慎重に提案いたします。また、特定保険のご契約者さまには、1年に1回契約の確認を促してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」5（本文、注1第1・3・4項目、注3～注5）、6（本文、注1、注4、注5）、7（本文、注

### 2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追求するために

#### ・保有契約件数

< 2024年4月1日現在 総契約件数86,181件（生保54,389件 損保31,792件） >

◇個人向け・法人向け保険の合計契約数。但し、団体保険の契約件数は加入者数（被保険者数）を記載しています。

弊社が保有する契約件数をお客さまが満足いただいた結果として評価いたします。

お客さまに保険を通じて「安全・安心」という満足を提供することが、お客さまの最善の利益と考えお客さまに寄り添った、最適な保険商品を提供し続けてまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」2（本文、注）

### 3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善するために

#### ・お客さまの声件数とその内訳

< 2023年度（2023年4月～2024年3月）総数159件

内訳…お褒め7件、お問い合わせ32件、ご不満・ご要望120件 >

お客さま本位の業務運営に関する取り組みの総合評価として、弊社で収集している“お客さまの声”を共有し、今後のサービス向上・業務改善へとつなげてまいります。

営業から独立した管理部門による定期的なモニタリングを行い、利益相反・ルールに違反した募集活動がないかを確認してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」3（本文、注第1項目）

●金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」との対応関係を各取組状況に記載の上、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表を下部に掲載しています。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」で不実施、非該当の下記項目に関する理由等は弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」下部に記載しております。

- ・原則4
- ・原則3（注第2・3項目）、原則5（注1第2項目、注2）、原則6（注2、注3）

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社ペルソナ
■取組方針掲載ページの URL	https://www.persona.co.jp/insurance/pdf/hokenfd.pdf
■取組状況掲載ページの URL	https://www.persona.co.jp/insurance/pdf/hokenfd.pdf

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	2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追及いたします。	2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追及するために
	<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	2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追及いたします。	2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追及するために
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	3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善に努めてまいります。	3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善するために
	<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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	一部実施	第1項目：3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善に努めてまいります。 第2・3項目：「お客さま本位の業務運営に関する方針」の下部※印	第1項目：3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善するために 第2・3項目：＜お客さま本位の業務運営に関する取組状況＞の下部※印
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>	不実施	【「顧客本位の業務運営に関する原則」4（手数料の明確化）について】	＜お客さま本位の業務運営に関する取組状況＞の下部※印

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	<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	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注1)</p> <p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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）</li> <li>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</li> </ul>	一部実施	第1・3・4項目：1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。 第2項目：「お客さま本位の業務運営に関する方針」の下部※印	第1・3・4項目：1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために 第2項目：＜お客さま本位の業務運営に関する取組状況＞の下部※印
	<p>(注2)</p> <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	「お客さま本位の業務運営に関する方針」の下部※印	＜お客さま本位の業務運営に関する取組状況＞の下部※印
	<p>(注3)</p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注4)</p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注5)</p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために

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	<p><b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b></p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注1)</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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・サービス内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>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</li> </ul>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注2)</p> <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	「お客さま本位の業務運営に関する方針」の下部 ※印	<お客さま本位の業務運営に関する取組状況>の下部※印
	<p>(注3)</p> <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	「お客さま本位の業務運営に関する方針」の下部 ※印	<お客さま本位の業務運営に関する取組状況>の下部※印
	<p>(注4)</p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	<p>(注5)</p> <p>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。</p>	実施	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために

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><b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b></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	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。	1. お客さまにあった保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために
	(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	1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。

【照会先】	
部署	保険管理部 保険管理課
連絡先	hokenkanri@persona.co.jp