

2021年度

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

「お客様本位の業務運営に関する方針」 に基づく取組状況のお知らせ

2022年6月30日

株式会社サン・ライフ・ファミリー

項目1. 基本方針

当社は、当社の提供する少額短期保険及び各種サービスが、お客様（契約者、被保険者、保険金・一時金受取人）の真にお役に立つことを目指し、お客様本位の業務運営をするように努めます。

お客様本位の業務運営に当たっては、取組内容をホームページ等を活用して定期的に公表するとともに、運営方針・内容を絶えず見直し、さらなる高みを目指して全社を挙げて改善して参ります。

つきましては、以下のとおり、当社の**方針と取組状況**をお知らせいたします。

項目2. お客様の最善の利益を追求します

■方針 当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図ります。当社は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

当社は、お客様との取引に際し、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、自らの安定したお客様基盤と収益の確保につなげていくことを目指します。

■取組状況

当社は、原則対面募集を原則としており、ご契約時におけるシンプルかつ重要なお説明を徹底しています。

■具体策

保険の募集に当たっては、詳細な保険の説明に入る前に、「**当社の保険は掛け捨てであること**」「**保険料は一定であるが、更新後に5年単位（ご葬儀サポートプランについては85歳以降の更新時は1年単位）で保険金・一時金（保障額）が下がっていくこと**」を必ず説明し、お客様が理解されたことを確認の上詳細の説明を行うことを徹底しています。

これにより、当社の保険の**重要な特徴**をお客様に最初に理解していただき、納得された方に対して、より詳細なお説明を致しています。

項目3. 利益相反の適切な管理を行います

■方針

当社は、取引におけるお客様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致します。

当社は、利益相反の可能性を判断するに当たって、取引又は業務に及ぼす影響についても考慮致します。

保険募集人・募集代理店（法人・個人）が、保険商品をお客様へ販売・推奨する場合に、あらゆる角度から利益相反行為の有無を調査しており、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の取引又は業務に及ぼす影響についても考慮致します。

1. 乗合募集代理店（法人・個人）及びその保険募集人が、他社保険商品の販売・推奨にあたって、募集手数料等の支払を受ける場合
2. 募集代理店（法人・個人）が、同一グループに属する別の会社の商品（例えば、互助会に関連する商品）を販売・推奨する場合

■取組状況

上記のいずれの場合でも、「利益相反の可能性が低い」＝「お客様が本当に満足し、納得して契約していただいた」契約は**長期にわたって何回も更新**され、そうでない場合は、保険期間中に**解約**されるか**一度も更新されない**ことが多いことを募集人に十分説明し、保険期間中の途中解約がなく、長期にわたって更新されることが**募集人の矜持**となるような意識づけを行うことにより、お客様本位の業務運営を行っております。

項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します

■方針

当社は、お客様との情報の非対称性があることを踏まえ、保険商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客様が理解できるように分かりやすく提供致します。

(1) 重要な情報には以下の内容が含まれます。

- ① お客様に対して募集・推奨等を行う保険商品・サービスの基本的な仕組み、契約前発病・告知義務違反などの理由により保険金・一時金が支払われないケース、その他の取引条件
- ② お客様に対して募集・推奨等を行う保険商品・サービスの選定理由(お客様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みます。)
- ③ お客様に対して販売・推奨等を行う保険商品・サービスの選定理由(お客様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みます。)
- ④ お客様に販売・推奨等を行う保険商品・サービスについて、お客様との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容(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

(2) 当社は、複数の保険商品・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お客様に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合をお客様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致します。

(3) 当社は、お客様の他の保険契約や保険知識を考慮の上、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います。

(4) 当社は、お客様に対して募集・推奨等を行う保険商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行います。シンプルで分かりやすい保険商品の募集・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑でわかりにくい保険商品の募集・推奨等を行う場合には、保険金・一時金の支払条件など基本的な構造を含め、より丁寧な情報提供がなされるよう工夫いたします。

(5) 当社は、お客様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お客様の注意を促すとともに、お客様において同種の保険商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮いたします。

項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します

■取組状況

- 「重要事項説明書」・「ご契約のしおり」を必ずよくお読みいただき、内容についてわからない点があれば会社、保険募集人、代理店（法人・個人）に説明を求めるなどして、申込み前に十分理解していただけるよう努めています。
- 「意向確認書面」で申込み内容がお客様自分のニーズに合っているか、申込み前によく確認していただいています。
- お客様から受領する保険料には、当社の業務運営に必要な費用（付加保険料）が含まれており、監督当局に届け出ていることをご説明しています。
- ご契約時に、ご葬儀費用直接支払いサービスを希望されたご契約であっても、保険金支払い時においてサービスを利用しないで死亡保険金を受け取ることができる旨明示しており、実際の請求手続きにおいてもご説明しています。
- 現在販売している、入院一時金付定期保険、介護一時金付定期保険、ご葬儀サポートプランはいずれもシンプルでわかりやすい保険商品となっています。
- お客様にお渡しする募集資料には、年齢区分ごとの保険金と保険料パターンがすべて記載されており、お客様が他社の保険商品と比較することが可能になっています。

項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します

■方針

当社は、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該お客様にふさわしい保険商品・サービスの組成、販売・推奨等を行います。

- (1) 当社は、保険商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意致します。
 - ① お客様の意向を確認した上で、まず、お客様のライフプラン等を踏まえた必要保障額や一時金額、保険料の適切な金額を検討し、それに基づき、具体的な保険商品・サービスの提案を行います。
 - ② 具体的な保険商品・サービスの提案は、自らが取り扱う保険商品・サービスについて、保険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・サービスの内容と比較しながら行います。
 - ③ 保険商品・サービスの販売後において、お客様の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行います。
- (2) 当社は、複数の保険商品・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お客様にふさわしいかについて留意致します。
- (3) 保険商品の組成に携わる当社は、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お客様属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる当社においてそれに沿った販売がなされるよう留意致します。
- (4) 当社は、特に、複雑又はわかりにくい保険商品の募集・推奨等を行う場合や、高齢や保険知識不足などの理由により、保険取引被害を受けやすいお客様に対して保険商品の募集・推奨等を行う場合には、商品やお客様の属性に応じ、その商品の募集・推奨等が適当かより慎重に審査いたします。
特に、高齢のお客様に対して募集を行う場合は、ご本人様だけでなく、冷静で客観的な判断ができるご家族様の意見もお伺いするなど、真にお客様のお役に立つ保険商品をご提供できるよう留意いたします。
- (5) 当社は、従業員や代理店がその取り扱う保険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、お客様に対して、その属性に応じ、少額短期保険契約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います。
- (6) 保険金・一時金等の支払に当たって、当社は、支払事由の発生情報の収集や請求・支払手続きを迅速に行い、保険金・一時金等を1日でも早くお支払いできるように努めます。

項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します

■取組状況

- 「意向確認書面」で申込み内容がお客様自分のニーズに合っているか、申込み前によく確認していただいております。
- サン・ライフグループにおいては、互助会事業も展開しており、お客様の状況によっては、互助会の方がマッチする場合があります。その場合には互助会も選択肢に入れるようご説明しています。
- ご葬儀費用直接支払いサービスをご説明する場合は、保険金支払い時においてサービスを利用せず死亡保険金を受け取ることができる旨明示したうえでお申込みいただいております。
- 20歳～39歳の若いお客様には、死亡保障に加えて入院一時金も保障される「入院一時金付定期保険」、介護について心配な高齢のお客様については「介護一時金付定期保険」、葬儀費用を準備されたいお客様に対しては、ご葬儀サポートプランを主に販売するよう指導しております。
- 保険の募集に当たっては、対面募集を原則としており、対面募集ならではのきめ細かいお客様対応により、保険商品がお客様にマッチしているか慎重に判断しています。
- 高齢のお客様の募集面談時には、面談アポイント時に同席が可能なご家族がいらっしゃるかどうか伺いし、いりゃっしゃる場合は、可能な限りご同席をお願いしています。
- 当社幹部社員自ら、保険募集人や代理店の保険募集に同行するなど積極的に関与し、保険募集人や代理店に範を示しています。このようなOJTを通じてお客様にどのように情報提供するのが適切であるのか明確にしています。
- 保険金・一時金は、必要な請求書類を受理してから概ね3営業日以内に支払うルールとしています。

項目6. 従業員・代理店に対する適切な動機づけの枠組みを整備します。

■方針

当社は、お客様の最善の利益を追求するための行動、お客様の公正な取扱い、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・代理店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いたします。

■取組状況

当社近郊で活動する代理店に対しては、概ね月1回、専任の担当者が営業所等を訪問し、下記の要点で研修を行っております。

また、遠隔地の主要な代理店については、代表取締役自ら訪問し代理店の責任者及び実務担当者と面談し下記の要点から意見交換を行うとともに、状況に応じて当社社員が募集活動に同行し現場で実践的な指導を行っております。

- 研修においては、パンフレット、重要事項説明書、その他募集に使用する資料を使用して、お客様の最善の利益を追求する行動とはどのようなものであるかを具体的に解説いたします。
- 同行募集現場においては、お客様との利益相反行動とはどのようなものであるか、「代理店とお客様が交わした会話内容等」を生々の事例として取り上げて説明することで、リアリティがありかつ各代理店の記憶に深くとどまるように実践しています。
- サン・ライフ・グループ内の営業会議においては、業績の報告に加えて、お役に立った保険金の事例やお客様（保険金受取人）の感謝の声を報告を定例化し、お客様の公正な取り扱いや、利益相反の適切な管理がお客様の最善の利益につながり、それが、結局は保険募集人や代理店の適切な報酬に結び付くことを理解させるようにしています。

項目7. 当社は、各項目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致します。

■方針

当社は、お客様の最善の利益を追求するための行動、お客様の公正な取扱い、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・代理店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いたします。

■取組状況

当社の主要な販売基盤であるサン・ライフグループ内においては、毎月1回グループ全体の業績会議を開催し、緊密に連携しています。

本会議を通じて、少額短期保険会社単独では捉えきれない、上場会社のガバナンスの観点から、高い視点に立って動機づけ・支援・検証が行われています。

項目8. 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取組状況」との関係について

当社は金融庁「「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する取組状況」を当社Webサイトで公表し、本方針に基づき上記「お客様本位の業務（注1）運営に関する方針」に基づく取組状況を公表いたしました。

原則と取組状況との関係は以下のとおりです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（注1）	「当社お客様本位の業務運営に関する取組状況」（注2）
原則2	項目2
原則3	項目3
原則4	注2
原則5	項目4
原則6	項目5
原則7	項目6・7

注1：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」詳細については金融庁ホームページにてご確認ください。

注2：原則4におきましては、当社の少額短期保険契約においては、明示している保険料以外に、お客様が負担する手数料その他の費用はありませんので、「お客様が負担する手数料等の明確化」は実施致しておりません。