

# お客様本位の業務運営に関する取組方針

株式会社サン・ライフ・ファミリー  
2021年6月25日 改訂

## 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・給付金受取人)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、取り組み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。

### 方針 1.お客様の最善の利益を追求します。

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。

(1) 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。

### 方針 2.利益相反の適切な管理を行います。

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、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定いたします。

(1) 当社は、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致します。

① 保険募集人・募集代理店(法人・個人)が、保険商品のお客様への販売・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

### 方針 3.重要な情報を分かりやすく提供します。

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・給付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・給付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。

#### 方針 4.お客様にふさわしいサービスを提供します。

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給付金額、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、特に複雑または、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・給付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・給付金等を1日でも早くお支払いできるように努めます。

#### 方針 5.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。

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。

#### 方針 6.実施内容

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。

以上

#### 【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取組方針」との関係について

当社が採択している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(原則 1~7)(2017 年 3 月 30 日、2021 年 1 月 15 日改訂)と当社「お客様本位の業務運営に関する取組方針」(方針 1~6)の対応関係は以下のとおりです。

掲載・更新年月日:

2023年6月30日

#### 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		株式会社サン・ライフ・ファミリー		
■取組方針掲載ページのURL :		<a href="https://tinyurl.com/26ekcuny">https://tinyurl.com/26ekcuny</a>		
■取組状況掲載ページのURL :		<a href="https://tinyurl.com/26ekcuny">https://tinyurl.com/26ekcuny</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	【顧客の最善の利益の追求】  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。	実施	方針1 お客様の最善の利益を追求します。	項目2. お客様の最善の利益を追求します
	(注)  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。	実施	方針1 お客様の最善の利益を追求します。	項目2. お客様の最善の利益を追求します

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

	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を行います	項目3. 利益相反の適切な管理を行います
	<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	方針2 利益相反の適切な管理を行います	項目3. 利益相反の適切な管理を行います
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な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取組方針」との関係について』内(注1)	『【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取組方針」に基づく取組状況』との関係について』内(注1)
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	方針3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します
	<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>	実施	方針3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します

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

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	(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)。	実施	方針3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します
	(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3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します
	(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意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。	実施	方針3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します
	(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3 重要な情報を分かりやすく提供します	項目4. 重要な情報を分かりやすく提供します
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4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します
	(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	実施	方針4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します

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

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。	実施	方針4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します
	(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。	実施	方針4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します
	(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。	実施	方針4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します
	(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4 お客様にふさわしいサービスを提供します。	項目5. お客様にふさわしいサービスを提供します
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 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仕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5 従業員・代理店に対する適切な動機づけの仕組みを整備します。	項目6. 従業員・代理店に対する適切な動機づけの仕組みを整備します。
	(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 実施内容	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。

(注1) 原則4につきましては、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」は実施しておりません。

【照会先】	
部署	顧客サービス部
連絡先	0463-22-2953