

# 「お客さま本位の業務運営方針」 および2023年度の取組状況

当社は三井住友トラストグループの保険代理店として、保険を通じて、お客さまに安心・安全をお届けすることにより、人生100年時代や自然災害甚大化等の社会的課題解決の一翼を担っております。

この取り組みを強化するために、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」および「三井住友トラストグループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営方針」とそれに基づく「行動計画」を策定するとともに、その取り組みを実践し、公表いたします。

2024年10月



「お客さま本位の業務運営方針」および「取組状況」

- 「お客さま本位の業務運営方針」(※)、「行動計画」および「取組状況」 (※)以下「運営方針」
  - ① 運営方針1. お客さま本位のコンサルティングの実践 P. 3
  - ② 運営方針2. お客さまにとってわかりやすい情報提供 P. 5
  - ③ 運営方針3. お客さまのご意向に沿った商品選択とサービスの提供 P. 6
  - ④ 運営方針4. お客さまの利益を不当に害することのない業務運営 P. 7
  - ⑤ 運営方針5. お客さまの声や評価のサービス等への反映 P. 8
  - ⑥ 運営方針6. お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 P. 9
- <ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係 P. 10

<ご参考>

[三井住友トラストグループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針](#)

# ①運営方針1. お客さま本位のコンサルティングの実践

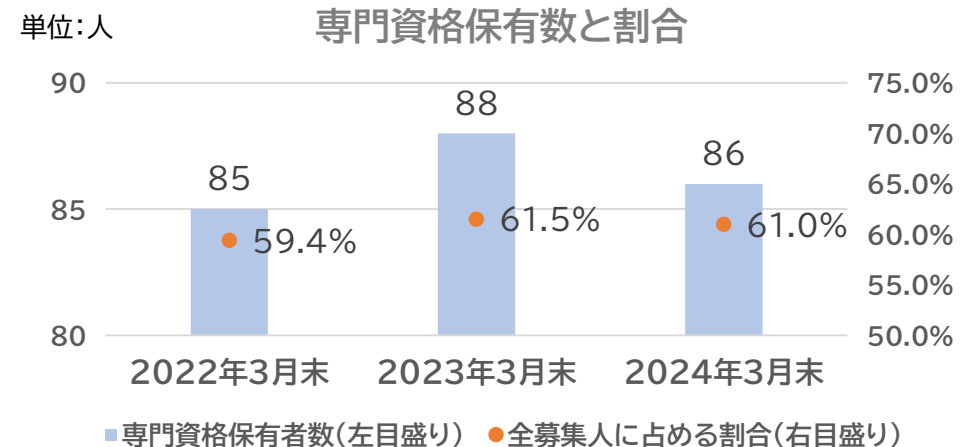
私たちは、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを実践いたします。

## 運営方針に基づく行動計画

- ◆ お客さま一人一人のライフスタイルや様々なニーズに応じた質の高い提案を行ってまいります。
- ◆ お客さまの知識・理解度や過去のご経験も踏まえ、お客さまのライフプランや、社会情勢等取り巻く環境の変化、様々な自然災害の増加にも備えられるよう、「公的保険制度」の補完としての保険の機能を最大限に活用して、“安心”のご提供に努めてまいります。
- ◆ お客さまのライフステージやニーズの変化に合わせた保障内容の確認・見直し、アフターフォローを丁寧に行ってまいります。
- ◆ 保険商品・サービスのみならず、周辺を含めた幅広い知識習得を進め、お客さまのライフスタイルや様々なニーズに合わせた提案を行えるよう、社内教育体制を整備し、各種資格の取得促進にも努めてまいります。

## 2023年度の取組状況

- お客さまの生活環境、ライフサイクルの変化に応じてご契約内容をご確認いただきご提案を行っています。また、昨今の自然災害の増加に対しても、お客さまに“安心”をご提供できるよう、保障内容の確認や見直しの案内、自然災害傷害保険の新たな提供等、商品・サービスの拡充や丁寧なアフターフォローに注力しています。
- お客さまのご意向、様々なご事情等に幅広くこたえられるよう、オンラインでのご説明・ご提案も積極的に活用しています。WEB申込等の活用によるお客さまの利便性向上も推進しています。



※専門資格とは、生保・損保大学課程、FP資格(1～2級、CFP、AFP)を指します

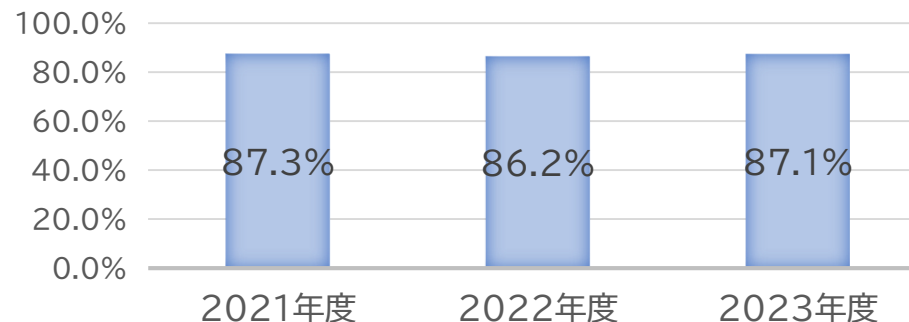
# ①運営方針1. お客さま本位のコンサルティングの実践

私たちは、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを実践いたします。

## 2023年度の取組状況

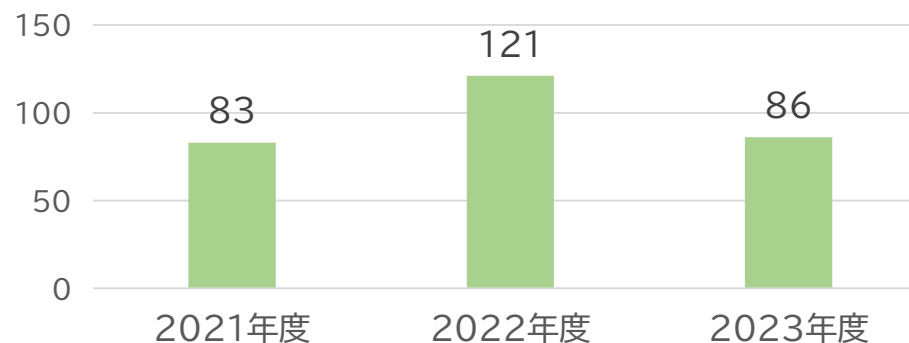
- 保険商品の新設・改定時等、保険会社と連携のうえ、商品・サービス・事務に関する習得を都度行い、お客さまのご意向に答えられるよう知識・理解を深めています。
- 生命保険・損害保険ともに適切な商品・サービスをわかりやすくご提供できるよう、規程類を含めた社内ルールの整備を推進しています。
- 定期的な情報交換・ノウハウ連携の機会も持ちながら、お客さま一人一人のニーズに応じたコンサルティング力を高めています。各種保険商品のみならずその周辺も含めた知識の習得、お客さまのライフプランに応じたコンサルティング力向上を推進しています。

損害保険更改率



※満期到来した契約数のうち継続に至った契約数の割合です

研修実施状況(単位:回)



※研修内容は、取扱商品、事務、システム、コンプライアンス等に関するものです

## ②運営方針2. お客様にとってわかりやすい情報提供

私たちは、お客様が適切に商品・サービスを選択できるよう、商品内容、商品特性等、重要な情報をわかりやすく提供いたします。特に高齢者、障がい者や取引経験の浅いお客様には、それぞれの特性に応じた必要かつ合理的な配慮に努め、より丁寧に説明を行います。

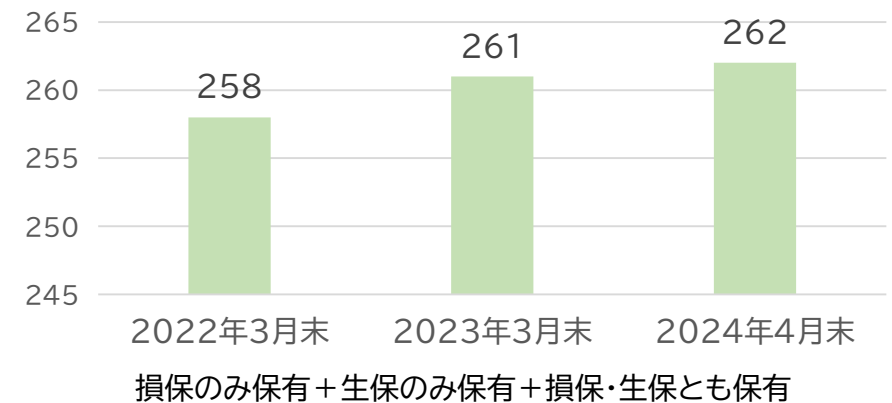
### 運営方針に基づく行動計画

- ◆ お客様に真に必要な情報、ご負担いただく手数料等をわかりやすく明確に丁寧に説明のうえ提供し、お客様に適切な商品・サービスを選択いただけるよう努めてまいります。
- ◆ お客様の知識、理解度や過去の経験等も踏まえたうえで、お客様にふさわしい提案活動に努めてまいります。

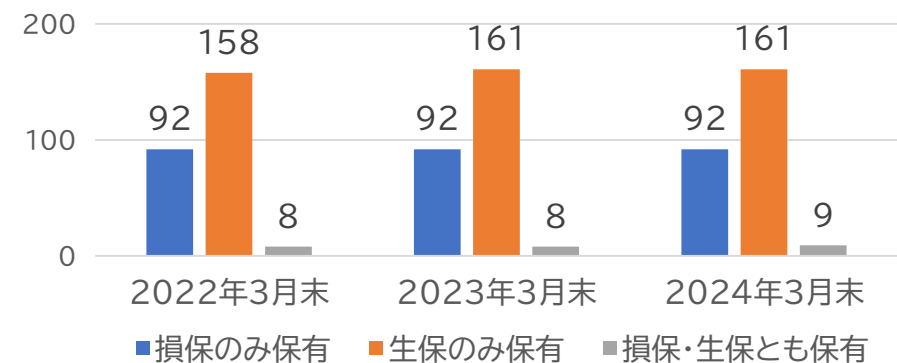
### 2023年度の取組状況

- お客様のご意向やニーズに合わせた提案に努めており、非対面をご希望のお客様には、オンラインでのご説明・ご提案を行うほか、オンラインで契約手続きできる商品・サービスも順次拡充しています。
- ご負担いただく手数料を含めた重要事項等につき、お客様の理解度も確認しながら説明するよう努めております。
- ご高齢もしくは障がいのあるお客様等には特にきめ細やかに対応することとし、社内研修等を繰り返して周知しているほか、そのための規程類の整備にも取り組んでいます。

保有契約者数・全体 単位:千名



保有契約者数・商品別 単位:千名



# ③運営方針3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供

私たちは、個人のお客様に対し、ライフサイクルに応じ変化・多様化するニーズを的確にとらえた提案をいたします。法人のお客様に対しては、企業経営を取り巻くリスクを様々な視点から分析・検討し、最適なプランを提案いたします。

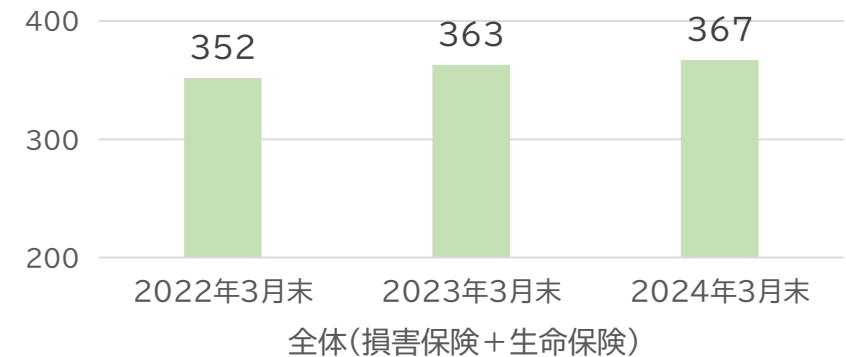
## 運営方針に基づく行動計画

- ◆ お客様のご意向・ニーズを十分にうかがい、十分かつ丁寧な情報提供のうえ適切な提案を行ってまいります。
- ◆ これらが適切に行われるよう、社内手続等の整備、品質向上に資する研修やモニタリング態勢の整備に取り組んでまいります。

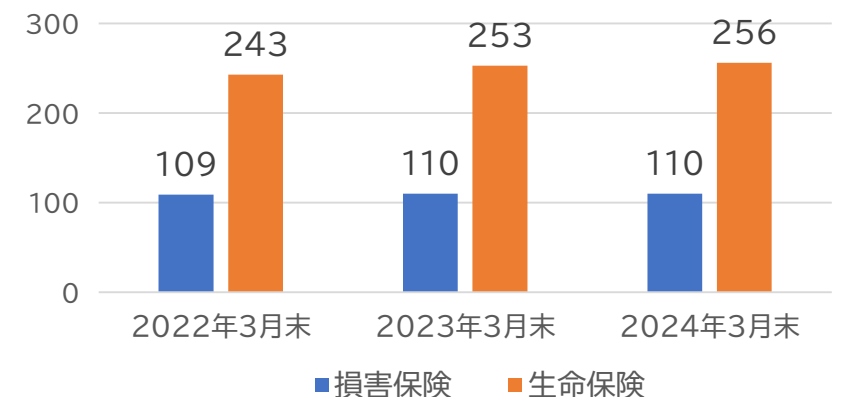
## 2023年度の取組状況

- お客様へ適切にご提案や十分かつ丁寧な情報提供をより高めていけるよう、ご提案資料の改定をはじめとした整備を進めています。これらの整備にあたっては、各種のポイント等について社内研修等を実施し、募集状況をモニタリングして業務改善に繋げる取り組みも強化しています。

保有契約数・全体 単位:千件



保有契約数・商品別 単位:千件



## ④運営方針4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営

私たちは、お客様の利益が不当に害されることがないように、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、適切に管理・対応するよう努めます。

### 運営方針に基づく行動計画

- ◆ 各種規程類や社内研修等の態勢の整備、各種社内委員会で業務運営状況の適切性の検証にも取り組み、また個別および定期的なモニタリングを継続する等、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止する取り組みを行ってまいります。
- ◆ 当社は保険代理店として保険商品を販売する対価として保険会社から代理店手数料等を受領します。保険販売にあたっては、手数料の多寡にかかわらず、規程類等に基づきお客様のご意向に沿った商品の適切な販売を行います。
- ◆ 社内の組織・個人の業績評価においては、業務品質、コンプライアンス等の項目も含めバランスの取れた評価を行います。

### 2023年度の取組状況

- お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止するため、社内研修を継続して実施し、また社内委員会や個別および定期的なモニタリングで保険募集状況等の適切性を確認しています。
- お客様のニーズに沿ったコンサルティング活動を推進するために、営業店部の業績評価設定を「特定の商品の販売に偏らないこと」がより適切に評価できる体系として運営しています。

## ⑤運営方針5. お客様の声や評価のサービス等への反映

私たちは、お客さまからの不満の表明、お褒めの言葉、改善提案を「お客さまの声」と幅広く定義し、真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かします。

### 運営方針に基づく行動計画

- ◆ お客さまから頂いたご意見やご不満の声を、会社の健全な発展と成長のための重要なメッセージとして真摯に受けとめ、全社で共有いたします。
- ◆ お客さまの声の内容を的確に把握して業務品質改善に活かし、商品の提案やサービス等の提供がお客さまにとってより価値のあるもの向上させてまいります。
- ◆ 一層のお客さま満足度向上、お客さま本位の業務運営の実践・浸透のため、本部および各支店の「委員会活動」を徹底するほか、ボトムアップ型のディスカッションを取り入れる等の取組みを進めてまいります。

### 2023年度の取組状況

- 当社のみならず保険会社に寄せられた多数のお客さまの声についても、幅広く内容を分析・評価のうえ社内共有し、社内会議や取締役会に報告しています。
- お客さまのご期待やご要望等を当社の商品・サービスの見直しや社内教育、保険会社への改善提案等に繋げています。また、社内の様々な意見等を共有する社内ディスカッションを継続して開催し、これらの取組みを強化しています。



## ⑥運営方針6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

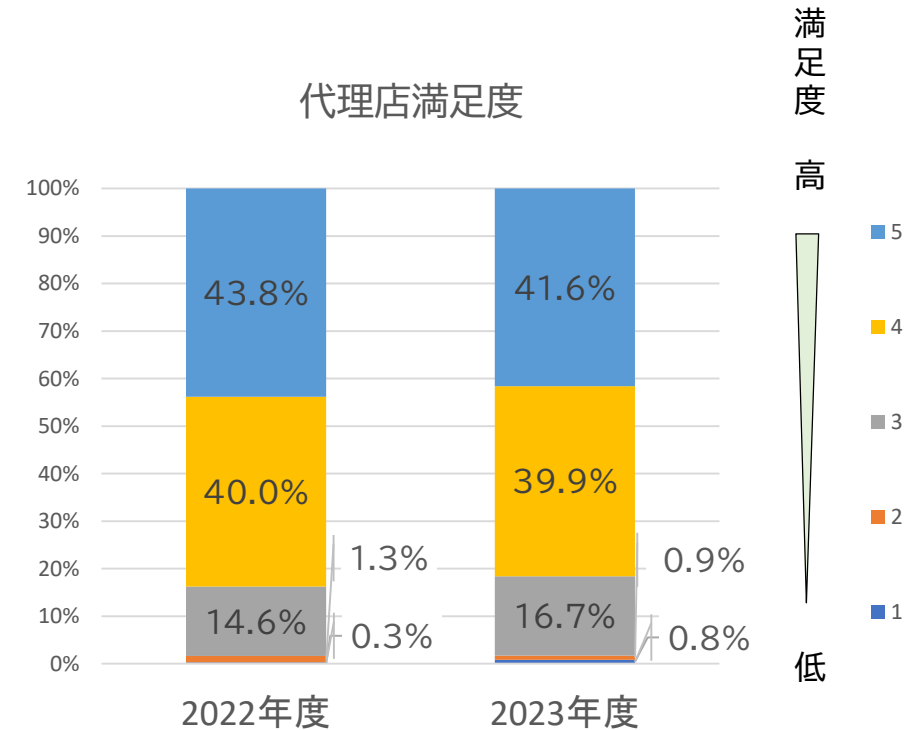
保険代理店として、お客様、企業・団体の従業員等の皆さまへの情報提供やコンサルティングにより安心と満足をお届けし、お客様本位の業務運営方針を通して社会に貢献いたします。

### 運営方針に基づく行動計画

- ◆ お客様の人生における「ベストパートナー」として選ばれるよう、三井住友トラストグループ各社と連携した総合提案を推進いたします。
- ◆ 企業や団体の従業員等の皆さまへ、安心・安全に向けた備えをご検討いただけるよう、説明会やセミナー等を開催いたします。

### 2023年度の実績状況

- 企業や団体の従業員さま向けの社内説明会やセミナーを開催し、金融リテラシーの向上を図るとともに、保険の必要性や見直しの相談をお受けし、安心のご提供に取り組んでいます。また、「がん」体験者を講師としたオンラインでの動画配信を実施する等、お客様に理解を深めていただける情報提供の機会づくりに努めています。
- Web化の進展を含む非対面でのお手続き等、お客様の利便性や多様なニーズにも対応しながら、お客様満足度の向上を目指しています。



2023年度も80%を超えるお客様から高い評価をいただいています

※取扱保険会社様による「お客様アンケート」の結果です

# <ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

当社の「お客さま本位の業務運営方針」「行動計画」(あわせて、以下「取組方針」という)および「取組状況」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係(同原則を踏まえた取組方針・取組状況の実施状況)は下表のとおりです。

掲載・更新年月日：2024年10月1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	三井住友トラスト・ライフパートナーズ株式会社
■取組方針掲載ページのURL：	<a href="https://www.smtlp.jp/about/bopolicy.pdf">https://www.smtlp.jp/about/bopolicy.pdf</a>
■取組状況掲載ページのURL：	<a href="https://www.smtlp.jp/about/bopolicy.pdf">https://www.smtlp.jp/about/bopolicy.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	【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	運営方針1、同2、同3、同4、同5、同6	運営方針1、同2、同3、同4、同5、同6
	(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	運営方針1、同2、同3、同4、同5、同6	運営方針1、同2、同3、同4、同5、同6
原則3	【利益相反の適切な管理】 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。	実施	運営方針4	運営方針4
	(注) 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	実施	運営方針4	運営方針4

# <ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

	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4	【手数料等の明確化】 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。	実施	運営方針2	運営方針2
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 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。	実施	運営方針1, 同2, 同3	運営方針1, 同2, 同3
	(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	運営方針2, 同3, 同4	運営方針2, 同3, 同4
	(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	当社取扱商品やサービスに該当はありません	当社取扱商品やサービスに該当はありません
	(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	運営方針1, 同2	運営方針1, 同2
	(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。	実施	運営方針2	運営方針2
	(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	運営方針2	運営方針2

# <ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

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	【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	運営方針1、同2、同3	運営方針1、同2、同3
	(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	運営方針1、同3	運営方針1、同3
	(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	当社取扱商品やサービスに該当はありません	当社取扱商品やサービスに該当はありません
	(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	当社は「金融商品の組成に携わる金融事業者」ではありません	当社は「金融商品の組成に携わる金融事業者」ではありません
	(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	運営方針1、同2	運営方針1、同2
	(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	運営方針1、同3、同6	運営方針1、同3、同6
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	運営方針1、同3、同4	運営方針1、同3、同4
	(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	運営方針1、同3、同4	運営方針1、同3、同4

## <ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

【照会先】	
部署	品質管理部
連絡先	03-5539-6180

- \*1 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のWebサイトをご確認ください。
- \*2 表中の「取組方針の該当箇所」「取組状況の該当箇所」内の「運営方針1.」～「同6.」の該当ページは、それぞれ2ページ「目次」に記載しております。