

2024年4月1日

私たちのこだわり（フィデューシャリー・デューティー宣言）に関する取組結果公表

クライト株式会社（社長：中山英樹、以下「当社」）は、2023年度（2023年4月～2024年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表させていただきます。

クライトは、常にお客様の想いを第一に考え、お客様の安心・安全を守り続けるため、日々の活動に取り組んでおります。またこれからは、急速に進む時代変化への対応、そして社員一人一人の能動的な相互研鑽なくしてはお客様の豊かな人生を創造することはできません。これらの理念を改めて「フィデューシャリー・デューティー宣言」としてとりまとめ、お客様への責任を果たすため最善を尽くしていきます。また、業務品質の向上に向けた具体的な方針の定着を図る指標（KPI：重要業績評価指標）を設定し、定期的に進捗状況の確認を通じ改善に努めていきます。

取組結果① -CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求

わたしたちの使命は、「お客様の豊かな人生を創造する」ためのサポートをすることです。お客様の望むライフプランを実現するために、多角的に検証・検討したうえで商品・サービスを選別し、お客様の最善の利益を追求します。また、お客様の利益追求において、当社が一定の収益を得て事業を継続していくことは必要不可欠です。4項に掲げる通り、利益相反の適切な管理の継続を前提とし、お客様の最善の利益の追求を目的とした事業を行ってまいります。

- ①本宣言の社内掲示を通じ、当社社員への周知徹底を図る。
- ②適切な販売のため第5項に掲げる社員研修を実施する。
- ③本宣言の取組状況をKPIとともに定期的に検証し、ホームページでの公表、定期的な見直しを実施する。

※金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2、原則7に対応します

当社では、本取組方針のパンフレットへの掲載や事務所掲示、新入社員セミナーでの共有を通じ、本取組方針について社員への周知徹底を図っております。お客様本位の保険募集の徹底はもちろんのこと、本取組方針についてお客様の目に触れる機会を創出し、当社の理念や方針についてご理解頂けるよう取り組んでおります。

また当社は、業務品質の向上に向けた具体的な方針の定着を図る指標（KPI：重要業績評価指標）として、「新契約取扱件数」、「保有契約件数」、「損害保険契約更改率」、「お客様の声件数」を設定し、定期的に進捗状況の確認を通じ改善に努めていきます。2023年度の結果については次の通りです。

※当社顧客管理システム（セールスフォース）の各種データ抽出機能により掲載数値を算出

①新契約取扱件数（KPI：対昨年度において件数増加）※有効中契約のみ

新契約件数は、お客様より頂いた信頼の数が反映されたものと考えております。当社では、2023年度新たに全国8支店を開設し、新たなお客様との接点の創出と当社社員のサポート体制強化に努めて参りました。社員数もさらに増加し、新契約件数については対昨年度で生命保険7,094件の増加、損害保険13,114件の増加となっております。

2023年度は、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行にともない、これまで制限せざるを得なかった対面募集について全面的に開始しました。これまで取り組んできましたオンライン面談と合わせ、よりいっそうお客様に満足いただけるコミュニケーション環境を強化することができました。また、提携事業部を設立し、業務提携先様との関係構築強化を行うことで、共同募集におけるお客様への

サポート態勢の整備を図っております。様々な環境に合わせて高品質なサービスを提供できる状態を維持向上しております。

	2023年度 ※1	2022年度 ※2
生命保険	17,102件	10,008件
損害保険	16,705件	3,591件

※1：契約日が2023年4月1日から2024年3月31日に属する全契約

※2：契約日が2022年4月1日から2023年3月31日に属する全契約

※損害保険については満期更改契約を含む

②保有契約件数（KPI：対昨年度において有効中件数増加）※有効中契約のみ

保有契約件数は、当社社員により安心・安全をお守りすることができるお客様の数が反映されたものと考えております。当社では、2023年度新たに全国8支店を開設し、保有契約件数が大幅に増加しており、対昨年度で生命保険54,745件の増加、損害保険22,524件の増加となっております。規模拡大にともなう管理体制の強化を通じ、今後もお客様の安心・安全を守り続けることができるよう、お客様への継続的サポートや情報提供、健全な代理店経営に努めて参ります。

	2023年度 ※1	2022年度 ※2
生命保険	104,765件	50,020件
損害保険	31,522件	8,998件

※1：2024年3月31日時点における全契約

※2：2023年3月31日時点における全契約

③損害保険契約更改率（KPI：年間平均90%以上）

損害保険契約更改率は、上記保有契約件数同様に、当社社員により安心・安全をお守りすることができるお客様の数が反映されたものと考えております。当社では、2023年度も保有契約件数が大幅に増加したことにより、損害保険満期更改件数も増加しております。更改率については、対昨年度で1.93%の増加となっております。ただし、昨年引き続き当社の定めるKPI指標90%を下回っております。損害保険取扱件数の多い社員を中心に、お客様の意向を十分に確認した上で、満期更改率の維持向上に努めていく所存です。

	2023年度 ※1	2022年度 ※2
損害保険契約更改率	88.43%	86.5%

※1：満期更改日が2023年4月1日から2024年3月31日に属する全契約

※2：満期更改日が2022年4月1日から2023年3月31日に属する全契約

④お客様の声件数（年間当社営業社員数×6件）

お客様の声件数は、当社や当社社員への客観的評価であり、お客様へのさらなるサービス向上を図ることができる機会の数であると考えております。当社では、お客様から頂いたご意見・ご要望・ご不満を真摯に受け止め、当事者社員のみでなく全社的にサービス向上や再発防止を図っております。対昨年度で1,200件近くの増加となり、大変多くのお客様よりお声を頂いております。

また、ご意見、ご要望、ご不満のみならず、感謝のお声についても記録しております。このようなお声はなによりも社員モチベーションの向上につながっております。引き続きお客様の声を総合的に把握し、全社的な業務品質向上に努めて参ります。

	2023年度 ※1	2022年度 ※2
お客様の声件数	2,676件	1,477件

※1：受付日が2023年4月1日から2024年3月31日に属するお客様の声全件

※2：受付日が2022年4月1日から2023年3月31日に属するお客様の声全件

取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応

当社はお客様に対し、商品・サービスに関する情報を適切かつ分かりやすく提供します。基本となる説明方法に加え、それぞれのお客様にマッチした方法を用いて、臨機応変に情報を提供します。特に投資性商品のご提案に関しては、誤解を招かぬよう平易な用語や表現を用いてお客様にご理解頂けるよう分かりやすく説明します。また、お客様からのご質問、ご不明点に対して正確かつ迅速に回答し、安心して商品・サービスのご検討、ご契約、ご継続ができる体制を整備します。

(1) 以下を「重要な情報」とし、お客様にご理解頂けるよう、分かりやすく情報提供します。

- ①商品のメリット（基本的なリターン等）、デメリット（損失その他リスク等）、取扱条件
- ②提案商品の選定理由と本来想定される顧客ターゲット層
- ③加入時や手続きの際に必要な手数料等の情報
- ④お客様と募集人間で利益相反がある場合、その内容とお客様への影響（販売手数料等）

(2) リスクのある商品や複雑な商品の場合、以下のようにより一層丁寧に情報提供します。

- ①ご意向に加え、資産状況、投資経験、商品知識や加入目的を把握し、お客様にふさわしい商品を提案する
- ②基本的な情報提供に加え、目標資産額や安全資産と投資資産のバランスを検討し、提案商品を決定する
- ③重要度の高い内容については、適切な資料を用いて、特に強調し分かりやすく説明する

※金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則3、原則4、原則5、原則6に対応します

当社では、昨年に引き続き全てのお客様に対し正確かつスムーズに重要な情報を提供できる環境づくりに取り組んでおります。保険募集プロセスを網羅的に把握することができるツールを全支店に備え付けるとともに、システムにおいても同ツールを全社員が常時閲覧できるようになっております。昨年度に作成しておりました会社パンフレットに加え、募集ルールやフォローの仕方、セキュリティ対策などを網羅的にまとめた「サポートツール」を作成し、全社員がPCにて数回の動作で閲覧可能な状態にしております。

また、お客様のご意向が前提のうえで、よりお客様に適した商品をご提案できるよう「推奨保険会社一覧」を引き続き策定しております。ご意向に基づく保障内容・保障領域において、より保障性の高い商品や保険料の低廉な商品を取り扱う保険会社を選定し、6か月ごとの見直し、また新商品の販売推進を実施しております。2023年3月に実施しました推奨会社選定委員会では、損害保険提案における推奨会社についてもルールを改定し、よりスムーズにお客様へご意向に沿った商品提案ができるような体制を整えました。合わせて、当社社員がお客様に対し、ご意向に適した商品を確実にご提案できるよう、意向把握システムを導入しております。この仕組みによりスムーズに商品のご提案をすることが可能になっております。

投資性商品（特定保険契約に該当する契約）については、ご意向に加え所定の書面を使用し、お客様の

資産状況、知識やご経験、加入目的、リスクの許容度を確認しております。確認させていただいたこれらの情報は、すべて商談管理システムに記録し、お客様の長期的なフォローに使用させていただいております。またお客様がご負担することとなる手数料や、お客様に帰属するリスクについては、保険会社商品パンフレットや当社所定のリスク説明資料を用いて、丁寧に分かりやすく説明しております。

本店部門として提携事業部を新規設立し、提携先様との共同募集サポート体制強化を図っております。お客様に対してライフプランニングを中心とした高品質な提案を実施し、また共同募集において誤解を与えないような工夫（提携先ごとの推奨会社一覧作成など）を取り入れ、新規のお客様に対するサポート体制強化に努めております。

取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供

当社は、金融機関や企業の系列に属さず独立した立場で、お客様のバックグラウンド、知識、経験、経済状況などを正しく理解し、お客様のライフプランに寄り添った商品・サービスを提供します。また、お客様ごとに生活環境や経済状況、ニーズが異なるだけでなく、金融リテラシー、ITリテラシーにも大きな差異があります。情報の非対称性をできるかぎり払拭し、お客様一人ひとりの状況に合わせた柔軟なサービスを提供します。

①当社が取り扱う商品について、類似商品や代替商品等と比較しながら提案をする。

②高リスク商品の提案や高齢者等金融取引被害を受けやすい顧客への提案では、より慎重に適合性確認を図る。

※金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6に対応します

保険会社高齢者募集ルールや当社高齢者募集ルールに該当するご契約を締結する際には、複数回面談や親族同席、上長同席や他保険募集人同席を実施するとともに、慎重に適合性確認を実施するよう取り組みました。より丁寧かつお客様のペースに合わせた説明を心掛け、誤解等が生じないような商談環境をつくりましたので、当社へ頂いた苦情において、高齢者契約に該当するお客様からの苦情は年間5件未満となっております。（内、不適切な募集が疑われる内容は0件）

またご契約後においても、未入金状況の管理や、直近12ヶ月における早期失効解約の管理を実施し、該当のお客様へのフォローや状況把握とその原因について社内報告を実施しております。特に当該件数の多い社員について、不適切な募集等が行われていないかモニタリングおよび追加ヒアリング含む指導を行い、お客様にふさわしくない商品提案の排除に努めております。当該追加ヒアリングにて具体的な保険募集時の問題点などを抽出し、全支店の責任者への事例および改善策共有に役立てております。

合わせて、所定の条件に該当する70歳以上の全契約者に対して、年1回のアフターフォローを実施することで、高齢のお客様とのコミュニケーションを図り、適切な情報提供の機会をつくる取り組みをしております。

取組結果④ -CLEAN- 適切かつ潔白な利益相反の管理

当社社員は、お客様の望むライフプランを実現するために商品・サービスを提案する際には、当社に所属し、商品・サービスのご契約によって提携保険会社等から手数料を受け取る立場であることを、明確に説明します。

※金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則3に対応します

当社社員は、パンフレットやその他所定の書面を用いて、提携保険会社より募集手数料を受け取る立場である保険代理店（会社概要・勧誘方針等含む）に所属し、保険商品を提案することを、お客様に対し明確に説明しております。

また当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引（利益相反が懸念される取引）を適切に把握・管理するための体制を整備しております。当社社員がお客様に確認したご意向や商談内容は当社システムに入力し、その記録は管理者、本店管理部門が常時閲覧できる環境となっております。2022年度についても昨年に引き続き、管理部門にて入力内容を全件確認し、必要に応じて指導を実施しております。また、当社内設置しております内部監査室では、各支店への内部監査を通じて、第三者的立場から利益相反が懸念される契約のモニタリングを実施しております。そのうえで、懸念される取引を実施した社員については、説明内容や加入経緯が適切なものであったかを確認し、管理者を含め指導にあたりました。当該内部監査については、昨年度期首までに開設した全支店へ実施が完了しております。

取組結果⑤ -QUEST- 社員教育・動機付けに関する枠組みの継続的探求

お客様に良質なサービスを提供し続けるため、当社は社員への継続的な教育を怠りません。定期的な社内研修、保険会社主催の研修のほかに、当社・当社社員が自ら自己研鑽の機会をつくり、能動的にサービス向上に努める文化を醸成します。また当社社員が、保険会社より支払われる手数料の多寡に関係なく、お客様に最適な商品・サービスを提供できるよう、評価体系を整備します。保険・金融業界全体の変化をいち早く捉え、継続的な評価体系の適正化に努めます。

①定期的な商品内容研修を実施する。（保険会社主催）

②高齢者への対応、特定保険契約等、トラブルが生じやすい内容について、毎月の社内研修を実施する。

※金融庁策定「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則7に対応します

当社では、毎月継続的な社員研修を実施し、お客様へのサービス品質の向上に取り組んでおります。2023年度についても、昨年同様に当社各支店において保険会社営業担当者様による毎月の研修実施を必須とし、ご提案する商品知識の向上や事務力強化に努めて参りました。また、常時最新の保険商品情報を閲覧できるシステムを導入し、全社員がいつでも商品知識を学べる体制を整備しております。

合わせて、当社各支店における月次コンプライアンス研修実施を必須とし、社員のコンプライアンス意識の維持向上に努めて参りました。保険会社をはじめ様々な外部機関より提供されております資料を活用のうえ社内研修に取り組みました。保険募集ルールや禁止行為、個人情報保護に関する知識やルール、実例に基づいた未然防止策の共有など、幅広い内容について理解を深め、当社全体で意識向上を図ることができました。コンプライアンス研修にて取り上げたテーマは以下の通りでございます。

- ・ 保険業法上の禁止行為（保険業法 300 条）
- ・ 情報セキュリティと個人情報保護
- ・ 適合性原則、特定保険契約、法人向け保険
- ・ 乗換募集
- ・ 高齢者募集と障がい者対応
- ・ 構成員契約規制
- ・ 公的保険
- ・ マネーローンダリング、反社対応
- ・ 意向把握義務、情報提供義務
- ・ 比較推奨販売
- ・ 損害保険における不祥事案や不適切事案
- ・ 継続教育プログラム（グーグルフォームを用いたテストを実施）

「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

金融庁の公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2～7（それぞれに付される(注)を含む）に示された内容と、当社取組状況における該当箇所との対応関係は以下の通りです。

顧客本位の業務運営に関する原則		取組状況における該当箇所
顧客の最善の利益の追求	原則 2	取組結果① -CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求
	(注)	取組結果① -CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求
利益相反の適切な管理	原則 3	取組結果④ -CLEAN- 適切かつ潔白な利益相反の管理
	(注)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 取組結果④ -CLEAN- 適切かつ潔白な利益相反の管理
手数料等の明確化	原則 4	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
重要な情報の 分かりやすい提供	原則 5	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(注 1)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(注 2) ※1	-
	(注 3)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(注 4)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(注 5)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
顧客にふさわしい サービスの提供	原則 6	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(注 1)	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(注 2) ※1	-
	(注 3) ※2	-
	(注 4)	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(注 5)	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
従業員に対する適切な 動機づけの枠組み等	原則 7	取組結果⑤ -QUEST- 社員教育・動機付けに関する枠組みの継続的探求
	(注)	取組結果① -CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求 取組結果⑤ -QUEST- 社員教育・動機付けに関する枠組みの継続的探求

※1：複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがないため

※2：金融商品の組成に携わらないため

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		クワイ株式会社		
■取組方針掲載ページのURL：		https://great.co.jp/commitment/		
■取組状況掲載ページのURL：		https://great.co.jp/_cms/wp-content/uploads/2024/04/私たちのこだわり(2023年度の取組状況).pdf		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
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	1. お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求 CREATE	取組結果①-CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求
	(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	1. お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求 CREATE	取組結果①-CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求
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	4. 適切かつ潔白な利益相反の管理 CLEAN	取組結果④-CLEAN- 適切かつ潔白な利益相反の管理
	(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。 <ul style="list-style-type: none"> 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 	一部実施	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (1)④ 4. 適切かつ潔白な利益相反の管理 CLEAN 留意事項	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 取組結果④-CLEAN- 適切かつ潔白な利益相反の管理
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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (1)③	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> 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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (1)	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(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	(参考)	「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について ※1
	(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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (2)①	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
	(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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (2)	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応
(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	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (2)③	取組結果②-QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応	

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	3. お客様にふさわしい良質なサービスの提供 QUALITY	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(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	一部実施	2. 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 QUICK (2)② 3. お客様にふさわしい良質なサービスの提供 QUALITY ① 留意事項	取組結果② -QUICK- 重要な情報の分かりやすい提供と迅速な対応 取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(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	(参考)	「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について ※1
	(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	(参考)	「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について ※2
	(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	3. お客様にふさわしい良質なサービスの提供 QUALITY ②	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
	(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	3. お客様にふさわしい良質なサービスの提供 QUALITY	取組結果③ -QUALITY- お客様にふさわしい良質なサービスの提供
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	5. 社員教育・動機付けに関する仕組みの継続的探求 QUEST ②	取組結果⑤ -QUEST- 社員教育・動機付けに関する仕組みの継続的探求
	(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. お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求 CREATE ①② 5. 社員教育・動機付けに関する仕組みの継続的探求 QUEST ②	取組結果① -CREATE- お客様の豊かな人生創造にむけた最善の利益の追求 取組結果⑤ -QUEST- 社員教育・動機付けに関する仕組みの継続的探求
【照会先】					
部署			本店管理部		
連絡先			info@great.co.jp		