

フィデューシャリー・デューティー宣言

～クライアント本位の業務運営について～

金融庁から発表されました「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、ここに「クライアント本位の業務運営」を行うことを宣言いたします。

当社理念

当社は『クライアントの将来ビジョンの達成』を唯一の事業目的として、最適・最新・最良な財務と金融のソリューションを提供していくことを理念としています。

基本使命

クライアントのビジョン達成を阻害する要因を、財務・金融の観点から問題抽出・顕在化し、問題の解決支援とビジョン達成の最速化を継続的に実行支援していくことを使命としています。

経営の基本理念

財務・金融コンサルタントのプロフェッショナル集団として、クライアントの人生に長い目で寄り添いながら、クライアントの将来ビジョンを共に創り、継続的に達成を支援をしていきます。

その為に絶えず最新の情報・知識の習得に励み、コンサルタントの能力と人格の研鑽に最大限の注力をしていきます。

クライアントから安心して将来のビジョンを共有していただける存在となるよう、関係法令を遵守し、業務上知り得たクライアントの個人情報徹底して守ることを誓います。

また、他社同業種のコンサルタントに対する支援事業を通して、当社のクライアント本位のコンサルティングソリューションを社外へも広めます。

重ねて、クライアント以外への情報発信も幅広く行うことを通して、社会全体の財務・金融商品知識の底上げをし、クライアントが金融商品に対して主体的に取捨選択できる社会を目指します。

上記の活動を通して財務・金融コンサルティング機関としての新しい価値を提供し、社会に貢献していきます。

クライアント本位の業務運営方針

1. クライアント本位の業務運営

当社は、『クライアントの将来ビジョンの達成』を唯一の事業目的として、最適・最新・最良な財務と金融のソリューションを提供していくことを理念としています。あらゆる業務運営においてクライアント本位で行動するよう努めてまいります。

<主な取組>（～2023年現在）

① 当社は、クライアントのビジョン達成を阻害する要因を、財務・金融の観点から問題抽出・顕在化し、問題の解決支援とビジョン達成の最速化を継続的に実行支援していくことを使命としています。クライアント本位の取組の一層の強化に向けて、社内一体となって議論を重ね「クライアント本位の業務運営方針」を取締役会にて制定し、公表しています。

② 当方針に基づく取組状況は取締役会等へ報告を行い、定期的な見直しと公表を行います。また、当方針や取組の定着を図る指標を「保有契約者数」「保有契約高」と定め、本指標についても取組状況とあわせ取締役会等へ報告を行い、指標の中長期的な傾向を踏まえ、クライアント本位の視点に立った業務運営がなされているかについて確認を行います。

2. クライアントの声を業務運営に活かす態勢

クライアントからのご意見やご要望等の「クライアントの声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、その声を活かした業務運営を進めてまいります。

<主な取組>（～2023年現在）

① クライアントからの直接のご意見やご要望、お問い合わせについては速やかに対応するとともに、その内容を真摯に受け止め、業務運営に活かしています。

② クライアントの声に基づくサービス改善を推進するため、クライアントから寄せられる声について分析し、定期的に社内にて共有することで業務改善の推進に取り組んでいます。

3. クライアントへの最適な保障の提供

当社は、社員一人ひとりがコンサルティングの質の向上を追求し続け、クライアントの将来ビジョンの達成に向け業務を運営してまいります。

<主な取組>コンサルティングプロセス（～2023年現在）

- ① 当社は、クライアントの状況（家族・生活状況、資産状況、経済および金融知識等）や関心事（夢や希望、心配事等）、ご加入に際してのクライアントのご意向を把握・確認するための面談を重ねながら、生命保険を提案することをコンサルティングプロセスとして位置づけ、そのコンサルティングプロセスを通じてクライアントお一人おひとりに真に適した保険をオーダーメイドで提供しています。
- ② 生命保険のご提案にあたっては、クライアントの想いをお聞きしながら、クライアントやそのご家族が守りたい将来の生活（ライフプラン）を形にする面談を重ねています。
特にコンサルタントは、ライフプランシミュレーションツールを用い、将来にわたる毎年の収入と支出を対比し、具体的な金融資産残高の確認や、万一のことが起きた際にもライフプランを守るための必要保障額を算出し、その必要保障額に基づいて保険設計を行っています。
また、ご契約に至るまでにお伺いした面談の内容を「活動管理シート」として記録し、ご加入時のライフプランやクライアントのご意向、そのご意向に基づく商品のご提案理由等を、いつでもクライアントと確認できる仕組みづくりを行っています。
- ③ 生命保険のお申し込みにあたっては、担当者の保有する情報端末上でご契約内容をご確認していただいた上で、電子サインにてお手続きが完了するペーパーレス申込を導入しています。ペーパーレス申込では、重要事項の重点的な表示や、クライアントの傷病に応じたご質問の表示等を行っており、より分かりやすいお申込手続となるよう努めています。
- ④ コンサルタントがクライアントからお預かりしたお申込内容については、業務管理責任者が全て確認することにより、クライアントのご意向に沿った保障の提供に努めています。
- ⑤ 生命保険のみならず、クライアントのライフプランを実現する上での様々な経済的ニーズにお応えするため、今後もクライアントの多様なニーズにお応えできるよう、サービスの拡充に努めてまいります。また、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する専門性の向上として、ファイナンシャルプランナー資格の取得推奨にも取り組んでいます。

<主な取組>重要な情報の提供（～2023年現在）

- ① 生命保険のご加入の際には、特に重要な情報についてご理解を深めていただくために、「契約概要」「注意喚起情報」をお渡ししご説明するとともに、内容について分かりやすい説明に努めています。また、クライアントにお支払いいただく保険料と当社がお支払いする保険金・給付金額についてご理解いただくため、「契約概要」に保険料、保険金額、支払事由等を記載し、「注意喚起情報」には保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合等をご説明しています。
- ② 外貨建保険や変額保険等は、為替や運用状況により、死亡保険金や解約返戻金の変動するといった市場リスクがあるため、クライアントのご意向、投資経験や金融知識等を適切に把握するとともに、リスクに対する受容性を確認することで、状況に適した商品の提供に努めています。また、ご加入の際には、当該商品の特性やリスクを明記した販売資料等をご用意し、リスクの内容をより具体的にご理解いただけるよう努めています。加えて、投資経験等のないクライアントには、為替変動や分散投資の考え

方等を分かりやすく解説した資料を用いて、あらかじめご説明することで、商品の特性やリスクといった重要な情報についてご理解いただけるよう努めています。

③ また、外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品のお申し込み時には、取扱保険会社の担当部門よりクライアントにお電話（「確認コール」）をさせていただき、当該商品に関してクライアントにご負担いただくリスクについて、認識相違がないか確認を行っています。

④ 70 歳以上のご高齢のクライアントには、読みやすく、分かりやすい内容となるよう販売資料等を使用し、ご提案にあたっては一層丁寧なご説明を行っています。また、お申し込みいただいた商品の内容にかかわらず、取扱保険会社の担当部門よりクライアントにお電話（「確認コール」）を行い、ご契約内容や重要事項について確認を行っています。

⑤ 障がいのあるクライアントに対しては、ご加入時やご契約後に、クライアントの状態に配慮した適切なご説明や対応となるよう取り組んでいます。

<主な取組>コンサルティングフォロー（～2023 年現在）

① 当社は、将来の適切な保険金や給付金のお支払いに向けて、ご加入後のクライアントの状況を定期的に確認しています。また、クライアントのご事情に沿ったサービスの提供や状況の変化に応じて保障を最適な状態に保ち続けることをコンサルティングフォローの基本と位置づけ、取り組んでいます。

② コンサルタントは、ご契約後も定期的に、クライアントの状況や関心事の変化についてお聞きし、「活動管理シート」に記録しながら、必要なサービス・情報の提供やライフプランにおける様々な対策等のご提案を行っています。具体的な取組としては、年に一度は、クライアントにリクエストシートを送付し、お支払い事由の有無や生活状況に変化が生じていないかを確認すること、3 年に一度を目標にクライアントを訪問させていただくことを基本とし、クライアントの状況に応じ、将来の収支バランスを確保し、保障が最適な状態となっているか確認する取組を進めています。

③ クライアントが保障内容を確認する際にご活用いただくため、年に一度、お誕生月の 3 ヶ月前を目安に取扱保険会社より「Sony Life Letter」をお送りし、保障内容やご契約内容、新しいサービスについてご案内しています。さらに、3 年に一度は「Sony Life Letter（特別版）」とし、保障内容が最適な状態に保たれているかを点検していただける「定期点検シート」や健康・医療・金融等に関する情報をお届けし、クライアントの生活環境や社会環境の変化に応じた情報提供に努めています。この定期的な点検結果の返信は、取扱保険会社の導入するシステムを活用し、紙面だけでなく Web のメールマガジンやクライアント向けのスマートフォンアプリの利用の際に、適宜、確認フォームに誘導する仕組み化しており、クライアントの負担をかけることなく、効果的な確認・実施が可能です。

④ クライアントには「お客さま WEB サービス」をご用意し、同サービスにご登録いただくことで、クライアントのパソコンやスマートフォンからご契約内容のご確認や住所変更等のお手続きが可能となっています。また、「お客さま WEB サービス」にご登録いただいたクライアントには、健康・医療・金融等に関する情報をメールマガジンにてお届けする等のサービスの拡充に努めています。

⑤ 外貨建保険や変額保険等にご加入されたクライアントには、死亡保険金や解約返戻金といった、為替や運用状況に応じて変動するご契約内容の情報が重要であるため、ご契約後もそれらをいつでも簡単にご確認いただけるよう、重要な情報の提供に努めています。

4. 保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供

クライアントとの約束を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、クライアントの様々なライフスタイルやニーズにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

<主な取組> 保険金等の確実な支払（～2023年現在）

① ご加入時から保険金・給付金のお支払いに関するお手続は、クライアントにとってスムーズなサービスとなるよう、改善に努めています。

② 保険金等の確実なお支払いについては、専門知識を有する人材を育成することによって正確・迅速な対応に努めています。

③ 満期保険金・生存給付金等については、満期日を迎える2ヶ月前に案内を送付し、ご請求がなかった場合は、定期的に通知物やメールでのご連絡および担当者への連携を実施しています。保険金・給付金については、ご請求があった場合や追加でご契約をいただく際の告知書から、他の既契約でお支払い可能な契約がないか確認しています。

④ 80歳以上のクライアントには、保険金・給付金のお支払いに該当する可能性の有無を把握するため、お電話または訪問にて定期的に確認する取組を行っています。

⑤ クライアントが保険金・給付金のご請求を「ソニー生命アプリ」や Web 上から行うことができる「ダイレクト請求サービス」を導入し、請求書類の持参・送付、および郵送による返送が不要となり、クライアントの書類の郵送手配にかかる負担を削減するとともに、手続に要する時間を大幅に短縮することができ、クライアントよりご連絡をいただいた当日中（最短）に取扱保険会社での請求受付が可能となっています。

⑥ 保険金・給付金全般のお支払いの迅速化に向けて、「即時着金システム」を活用します。従来は、保険金・給付金のお支払い確定からクライアントに実際にお届けするまで、数日を要していましたが、お支払いが確定した当日に保険金・給付金をクライアントにお届けする体制を整備しています。

⑦ お申し込みからお引き受けまでを即時に完結する「即時条件提示・承諾」を導入しており、クライアントの健康状態等により一定の条件でお申し込みいただく場合でも、即時にお引受け可能となっています。

⑧ 保険料の払込がないことを原因としてご契約が失効した場合に、失効後の一定期間内に未払込保険料を払い込んでいただくことで、再度告知等を行うことなく失効日に遡って失効を取り消す「無選択失効取消規定」を活用し、保障の継続ができる仕組みを提供しています。

<主な取組>より良いサービスの提供（～2023年現在）

① お受取人やご契約内容の変更等のお手続については、担当者の情報端末や「お客さま WEB サービス」を活用した、ペーパーレスでの取扱を実施しています。クライアントのご要望に迅速に対応するとともに、サービスの拡充を行っています。

② クライアントが描くライフプラン実現のサポートとして、健康や医療、介護についてアドバイスや情報提供を行う相談デスク（「健康・医療・介護相談デスク」）を活用するとともに、オンラインで医師に医療の相談ができるサービス（Askdoctors）もご用意しています。

③ また、法人契約のクライアントに対する付帯サービスとして、「ES Solution Service」を提供することで、保障提供とあわせて健康、福利厚生、人事・労務面でのサービスを行っています。

5. 利益相反の適切な管理

クライアントの利益が不当に害されることがないようにするため、取引におけるクライアントとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

<主な取組>（～2023年現在）

① 業務管理責任者が利益相反管理統括担当として、適切な管理を行っています。利益相反管理の運用状況は、定期的に取り締役会へ報告しています。

② 商品のご提案を行うにあたっては、クライアントのご意向を把握のうえ、的確かつ十分な情報を提供します。

6. 手数料などの明確化

クライアントにご負担いただく手数料などの明確化を行うとともに、分かりやすい説明や情報提供に努めてまいります。また、クライアントが金融商品の購入を検討する際、「重要事項説明書」や「注意喚起情報」などの契約前締結書面を用いて、負担となる手数料を情報提供しております。

<主な取組>（～2023年現在）

① 当社は他社の金融商品を販売することにより委託手数料の支払いを受けることができます。会社の健全な運営のために必要な金額を受け取っている旨をクライアントに開示しています。

- ② 特殊保険（為替保険や外貨建ての保険）を扱う際には、クライアントが負担する手数料等については十分に理解できるよう、所定の書類を用いてご説明しています。
- ③ その他財務・金融コンサルティングを行う際には、クライアントが負担する手数料、その他の費用の詳細について、クライアントが十分に理解できるよう、所定の書類を用いてご説明しています。所定の用紙にはサービスの内訳について明記し、クライアントが取捨選択しやすい方法でご説明しています。

7. クライアント本位の企業風土の醸成

当方針に基づき、あらゆる業務運営において、クライアント本位で行動していくための態勢を構築してまいります。

<主な取組>（～2023年現在）

- ① 全ての社員が遵守すべき「当社の基本理念／経営基本理念」を定め、その徹底に向けて継続的に研修を実施する等の取組を行っています。その中でも、クライアント本位の考え方を正しく継承し続ける取組を推進しています。
- ② また、社員一人ひとりのクライアント本位の行動を促すため、役員と社員で当方針の実現に向けた対話を継続的に実施することや、当方針を実現するための取組事項や改善すべき事項について社員同士で議論を行う場を設けることにより、風土の醸成に努めています。
- ③ クライアント本位の業務運営を実践していくため、コンサルタントの報酬・評価においては、クライアントのご意向に沿った合理的な生命保険を提供することや、着実に給付金や保険金をお届けするため、ご契約を最適な状態に維持することを評価指標としています。具体的には、ご契約をお預かりした実績のみならず、最適な保障設計をするための知識の習得度合いや、ご契約に至るまでのコンサルティングプロセス、コンサルティングフォローの取組度合い等の行動やプロセスも評価することで、高い水準のサービス提供につながるよう取り組んでいます。今後もコンサルタントの報酬・評価については、クライアント本位の考え方を適切に反映するよう努めてまいります。
- ④ コンサルタントがクライアントにご満足いただける質の高いサービスを提供できるよう、研修の拡充に取り組んでいます。コンサルタントの育成については、入社後12ヶ月以内の全てのコンサルタントに、クライアントを第一に考える姿勢やクライアントに最適な保障を提供するための知識・スキルの指導・教育に努めています。

8. 比較可能な共通 KPI (Key Performance Indicator) 「重要業績評価指標」の公表

クライアント本位の業務運営を行ううえで、その水準及び進捗度、コンサルタントの知識向上などを検証する為、下記の通り、KPI（重要業績評価指標）を設定して公表いたします。また、定期的にその内容をチェックし、改善に努めてまいります。

◆生命保険の 24 ヶ月継続率を 95%以上（クライアントの意向に沿った生命保険提供の指標）

- ・2023 年 5 月末日時点の 24 ヶ月継続率→99.5%

◆全商品の 3 営業日以内の保全対応率を 95%以上（クライアントへの信頼度向上の指標）

- ・2023 年 5 月末日時点の 3 営業日以内の保全対応率→100%

◆毎月 1 回の社内定期研修実施継続率を 100%（コンサルタントの知識向上の指標）

- ・2023 年 5 月末日時点の累計社内定期研修実施継続率→100%

※1. 当社で取り扱う商品にはパッケージされた商品がないため、金融庁の掲げる「顧客本位の業務運営の取組方針」原則 5.重要な情報の分かりやすい提供(注 2) 原則 6.顧客にふさわしいサービスの提供（注 2）には該当しません。

※2. 当社は代理店であり商品の組成には関わってはいないため、金融庁の掲げる「顧客本位の業務運営の取組方針」原則 6.顧客にふさわしいサービスの提供（注 3）には該当しません。