

2022年2月28日

プルードント・ジャパン・ファイナンシャル・サービス株式会社

お客様本位の業務運営方針に係る取組内容

方針1. お客様本位の業務運営をいたします。

当社は、公的保険制度、福利厚生、退職金制度（DC（確定拠出年金）を含む）等をきちんと説明し、お客様に寄り添う金融総合コンサルティングに努めてまいります。

取組内容

- 当社は、ファイナンシャルプランナーとして高度な専門性と職業倫理を保持し、「顧客の最善の利益」の実現を追求するものとし、本原則に基づく業務運営を企業文化として定着させるべく、以下を実施いたします。
- 当グループはプルードント・ジャパン(株)（以下、PJという。）、当社、(株)プルードント・ファイナンシャル・パートナーズ（以下、PFPという。）3社で構成され、PJはDC（確定拠出年金）に特化し、PJFSは資産防衛に特化し、PFPは資産運用に特化した運営を行っております。
- 当グループは社員が公的保険制度、退職金制度（DC（確定拠出年金）を含む）、資産防衛、資産運用の理解を更に深めるとともに、それぞれのお客様に適切なコンサルティングを行うためにグループ3社が相互に教育研修を実施しております。
- 金融庁が公表する方針・指針を踏まえて、「お客様本位の業務運営に係る方針」を定期的に見直し、ホームページ等で公表いたします。
- 本方針を社内に掲示し、定期的を確認することにより社員への周知を図ります。
- 本方針にかかる取組状況はその進捗（KPI）とともに定期的に見直しのうえ、ホームページ等で公表するとともに、方針および取組についても定期的に見直しに努めます。

方針 2. お客様の最善の利益の追求

当社は、会社の利益のみを追求することなく、お客様の利益を最優先に考え、お客様の利益を追求します。

取組内容

- お客様の資産形成・資産防衛を実現するため、また多様なニーズへお応えするためにさまざまな保険会社の保険商品を取りそろえます。
- また多数の保険商品の中からお客さまのご意向に適した商品を選択していただくために、「推奨商品選定基本方針」を定めています。
- お客様のご意向とご提案内容が合致しているか、ご確認いただきながらご理解ご納得いただけるコンサルティングを実施します。
- お客様との対話の中でおうかがいしたご意向を適切に記録・管理し、お客様に最適な提案がなされたかを内部管理部門が検証します。
- 「お客様の個人情報」・「お客様の契約情報」は個人情報保護に関する法律に則って、適切に管理しています。
- 外貨建保険や変額保険などを情報提供する場合は、お客様の知識・経験および財産の状況などを把握し、それぞれのお客様に適している保険商品をご提案します。またこれらの内容を記録します。
- 70歳以上のお客さまを高齢のお客様と位置づけ、「ご親族同席でのご説明」・「複数回のご説明」等ご加入の意志等を丁寧に確認し記録しています。
- 障がいのあるお客さまの場合は、個別のお客様の状況に応じて配慮するように努めております。

方針 3. お客様との利益相反の適切な管理をします。

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理するための体制を整備し、維持・確立に努めます。

取組内容

- お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理するための体制を整備し、維持・確立に努めます。
- 市場リスクを伴う商品については、お客様の知識・経験および財産の状況などに照らし、最も適していると思われるものをお勧めします。
- これらが適切に運用されているか確認するため、成約に至ったご契約の情報を最終的に内部管理部門で定期的に確認いたします。
- お客様がご加入中の保険契約を不利益な乗換契約をご提案しないよう教育に努めています。また、ご契約から24か月以内に消滅した契約の消滅理由を確認し指導に努めています。

方針4. お客様のご意向に沿った商品選定と情報提供を行います。

当社は、お客様の資産形成・資産防衛を実現するため、さまざまな保険商品を取りそろえています。コンサルティングにおいて専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識し業務を遂行します。また、お客様のご意向にあった最適な商品を選択していただくため、商品内容等に関する情報をご提供します。

取組内容4

- 一人おひとりのお客様に寄り添い、お客さまのご意向に応じてライフシミュレーションを実施してお客様の状況（公的保険予測を含む）を明確にし、不足分を補うための情報提供をします。
- 一人おひとりのお客様に寄り添い、お客様の状況やご意向にあった最適な商品を選択していただけるよう、商品内容等に関する情報をご提供し、ご提案します。
- お客様に商品をご検討いただく際には、お客様の商品選択の利便性も考慮し、あらかじめ当社において推奨する保険商品（生命保険分野）、保険会社（損害保険分野）を定め、その中からお客様のご意向に沿った商品をご提案し、わかりやすくご説明します。
- 推奨する保険商品（生命保険分野）・保険会社（損害保険分野）については、当社における販売状況および商品特性に鑑み、半期毎に見直しを行い選定します。新たに販売する保険商品については管理職以上の会議（推奨商品選定委員会）で、商品特性等について協議し選定しています。※（新商品については都度）
損害保険分野においては、当社における販売状況の高い損害保険会社商品を推奨保険会社とし、半期毎に見直しを行い選定しています。
- お客様がお申込に至る前に重要事項説明（契約概要・注意喚起情報）を用いて契約の内容と特に注意して頂く必要がある不利益事項をご説明しています。また、お申込時に「保険契約お申込み時最終ご確認書」でご契約内容・お手続きの内容について再度確認をした上で、ご署名を頂いています。
- これらが適切に運用されているか確認するため、成約に至ったご契約の情報を最終的に内部管理部門で定期的に確認いたします。
- 当社が取扱う商品について
○当社は乗合代理店であることから、当社が取扱う商品は生命保険会社・損害保険会社・少額短期保険会社から販売されている商品となります。お客さまのご意向に基いて販売した商品に対して、保険会社から手数料をいただいております。当社が直接・間接を問わずお客様から何らかの手数料をいただくことはございません。

○お客さまのご意向に合わせた商品を当社商品の中からご提案させていただくため複数の金融商品・サービスについて当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはございません。また、当社は乗合代理店であり保険商品・金融商品の組成には携わっておりません。

方針5. お客様の声を活かすための業務運営

当社は、「お客様の声」を貴重なご意見としてお申し出内容を真摯に受け止め、業務運営の品質向上に努めます。

取組内容5

- 当社は、「お客様の声」をお客様からご連絡いただいた「照会」、「請求」、「相談」、「苦情」、「その他」すべてのお申し出であると定義し、お客様のすべてのお申し出について速やかに対応します。
- 「お客様の声」の内、「苦情」等のご不満のお申し出については迅速な対応に加え、経営会議・支社長会議等で共有し、貴重なご意見としてお申し出内容を真摯に受け止め、業務運営の品質向上に努めます。

方針 6. 人財育成

当社は、お客さまに寄り添い最適な提案を行うために、人財育成に励み続けます。

取組内容 6

- 当社は、すべてのお客様の経済的自立を支援する最適な提案を行うためには、金融を中心とした社会環境の変化を敏感に捉えることが必要と考え、全社員のスキルアップに寄与する研修や全社員がコンプライアンスを遵守するための研修を実施します。
- 入社時の研修はもとより特に入社2年以内の社員へお客さまの状況や意向を適切に把握しそれぞれのお客さまの課題を明らかにし、その課題を解決するために適切な商品をご提案するための研修を実施します。
- 保険分野を含むファイナンシャルプランニングにおいて専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識し業務を遂行する教育に努めます。
- 当社グループでは、企業様向けに確定拠出年金（DC）の継続教育を行っています。確定拠出年金を含めた企業年金制度・公的年金制度を理解しているだけでなく、当制度や仕組みを分かりやすく伝え、サポートできる専門家を養成するため『年金総合診断士®（DC コンシェルジェ®）養成講座』を2016年9月に開講しました。
- 専門性を高めるために「DC コンシェルジェ」の資格取得を推奨し、教育を実施します。また、幅広いご相談に適切にお応えするために「FP」「DC プランナー」等の資格取得を推奨し、お客さまに最適な提案を行える人財育成に努めます。

方針7. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み

当社の全社員が「お客様本位の業務運営方針」を真に理解し、お客様本位で行動するための企業風土をつくり維持向上に努めます。

取組内容7

- 当社の全社員が「経営理念」や「お客様本位の業務運営方針」を真に理解することが重要でお客様の最善の利益の追求につながるとかんがえております。会議・研修等で全社員に向け周知を行ってまいります。
- お客様本位の業務運営方針の取組状況を内部管理部門は定期的に経営会議・支社長会議等へ報告し、審議のうえ体制の整備につとめてまいります。

以上

2022年3月28日

プルードント・ジャパン・ファイナンシャル・サービス株式会社

顧客本位の業務運営に関する原則に示されている内容との対応関係について

当社の「お客様本位の業務運営方針」について、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則（2～7（注）含む）に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		当社方針・取組に内容における該当箇所	
【顧客の最善の利益の追求】	原則 2	方針	取組内容 1
		方針 2	取組内容 2
		方針 6	取組内容 6
	(注)	方針	
		方針 1	取組内容 1
		方針 2	取組内容 2
【利益相反の適切な管理】	原則 3	方針 3	取組内容 2
	(注)	方針 4	取組内容 4
【手数料等の明確化】	原則 4	取組内容 4	取組内容 4
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則 5	方針 4	取組内容 2
		方針 5	取組内容 5
	(注 1)	方針 2	取組内容 4
	(注 2)	方針 4	取組内容 4
	(注 3)	方針 4	取組内容 2
	(注 4)	方針 4	取組内容 4
	(注 5)	方針 4	取組内容 4
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則 6	方針 4	取組内容 2
	(注 1)	方針 4	取組内容 4
	(注 2)	方針 4	取組内容 4
	(注 3)	方針 4	取組内容 4
	(注 4)	方針 2	取組内容 2
	(注 5)	方針 6	取組内容 4
【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】	原則 7	方針 6	取組内容 6
		方針 7	取組内容 7
	(注)	取組内容 6	取組内容 6
		取組内容 7	取組内容 7

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>