

100年先までのお付き合い-Grow up together-宣言の取組み

[お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告(成果指標・KPI)]

2019年度(2019年10月1日～2020年9月30日) / 2020年10月1日公表



株式会社トラスト保険サービス

はじめに

お客さま本位の啓発、浸透の定着と取組状況

株式会社トラスト保険サービス(京都府京都市中京区 以下「当社」)は、2019年度における「100年先までのお付き合い-Grow up together-宣言(お客さま本位の業務運営方針)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。なお当社は、今後も定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透、定着の取組みに努めてまいります。

※2019年度に「お客さまへ安心と信頼をお届けする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」を策定し、初回の取組状況報告となるため、各成果指標・KPIの前年対比は「※」表示としています。

01	[はじめに]-----P2 お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況	06	[取組状況5]-----P11 お客さまにふさわしいサービスの提供
02	[取組状況1]-----P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等	07	[取組状況6]-----P16 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて
03	[取組状況2]-----P4 お客さまの最善の利益の追求	08	[参考1]-----P18 金融庁「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表
04	[取組状況3]-----P9 利益相反の適切な管理	09	[参考2]-----P23 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧
05	[取組状況4]-----P10 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	10	[照会先]-----P24 お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

[取組状況1]

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社ではお客さま本位の業務運営を推進する取組みを浸透、定着させるにあたり、「100年先までのお付き合い-Grow up together-宣言(お客さま本位の業務運営方針)、以下この頁において「本方針」」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着するように以下の取組みをしています。

【主な取組み】

- (1) 本方針を社内に掲示し、従業員一人ひとりの意識の醸成を図るとともに、従業員教育・研修に努めています
- (2) 本方針及びこの方針に基づく取組状況とともに、当社のウェブサイト(<https://trust-kyoto.jp>)を通じて定期的に更新・公表しています
- (3) 本方針の改訂、又は取組状況を評価・検証するための成果指標(KPI)の変更等をする際には、経営会議、並びに外部の専門家(金融規規制法外部監査機関)にの意見を交えながら、改訂案、変更案を十分に協議、検討したうえで決定しています

[株式会社トラスト保険サービス 公式ウェブサイト]



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社ではお客さまに対して、誠実・公正に業務を行うとともに、長期的視野に立ったお客さまの最善の利益を図るため、業務品質向上に努めています。そのため、お客さまへ保険商品をご提案する際には、「いつでも、いつまでも皆様の頼れるパートナーでありたい。」そして「お客さまの発展と共に成長する」という考えを前提にした、クオリティ高いコンサルティングサービスに努めています。これらの結果として契約数の増加やお客さまの満足度は、当社の想いに共感をいただき、ご納得のうえでご加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

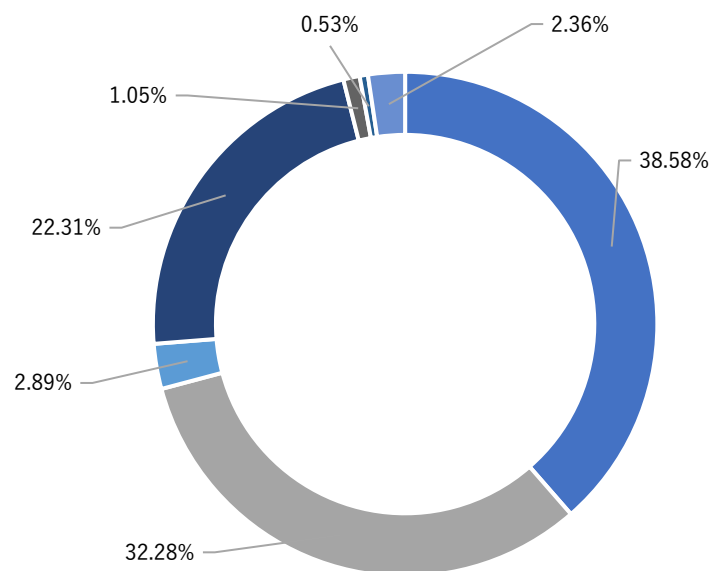
【主な取組み】

- (1)お客さまからいただいたご意見やお声は、業務改善・品質向上のための重要な資産として、毎月の管理会議において分析し、月初ミーティングで報告を行い共有しています。またこれらの声は、「お客さま声レポート」として、その対応や改善策を全ての従業員が共有し、お客さまのご期待にお応えできる業務改善・品質向上の取組みに役立てています
 - (2) お客さまの利益を最優先する行動の実現のためには、まずは経営理念の達成が重要であると考えています。そのため、毎日の朝礼で経営理念を唱和し、従業員一人ひとりに、「何を考え、何をすべきか、またどう行動し、どう実現できるかを考え続ける」ことができる意識の醸成に取り組んでいます
 - (3)管理責任者による意向把握や比較推奨販売の適切性の確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認を目的とする、当社独自の「意向把握シート」の記録の定期点検、及び当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応履歴(募集プロセス歴)の定期点検を実施しています
- (※上記(3)の取組みは「[取組状況3] 利益相反の適切な管理」及び「[取組状況6] お客さま本位の業務運営方針の実践と定着に向けて」と同様)

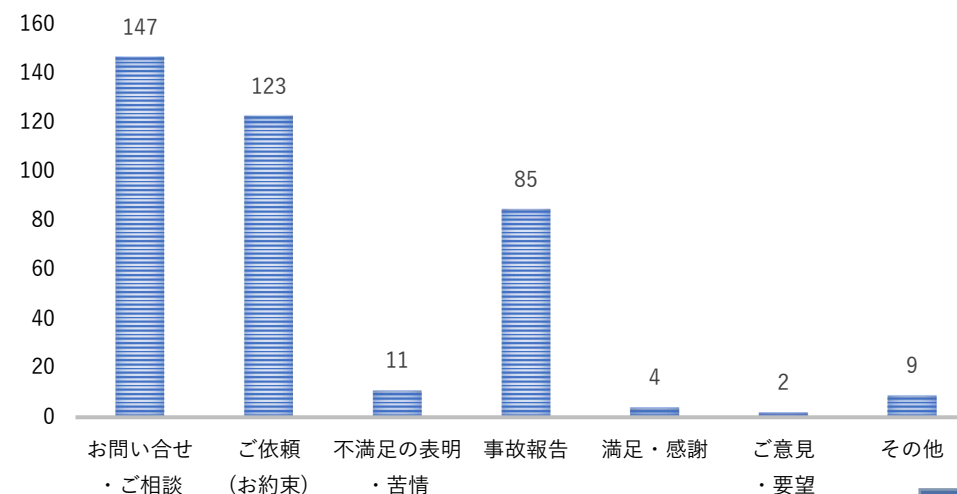
[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

お客さまからいただいたお声の受付状況

成果指標・KPI



お客さまの声	2019年度	前年比
お問い合わせ・ご相談	147件(38.58%)	※
ご依頼(お約束)	123件(32.28%)	※
不満足 of 表明・苦情	11件 (2.89%)	※
事故報告	85件(22.31%)	※
満足・感謝	4件 (1.05%)	※
ご意見・要望	2件 (0.53%)	※
その他	9件 (2.36%)	※
合計	381件	※



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

お客さまからいただいたお声の事例

成果指標・KPI

[法人のお客さま]

「従業員の通勤途中の賠償リスクについて教えて欲しい」

[当社の対応]

事業保険ご提案時に、従業員のマイカー(自転車を含む)通勤許可管理ソフトをご案内し、社内のリスク管理にお役立ていただいた

[個人のお客さま]

「留学生に求められる補償内容(地域ごとに異なる)について教えて欲しい」

[当社の対応]

国や州によって異なる留学生保険の必要項目について店頭で資料を用意し、プラン選択の際参考にしていただけるようご案内した

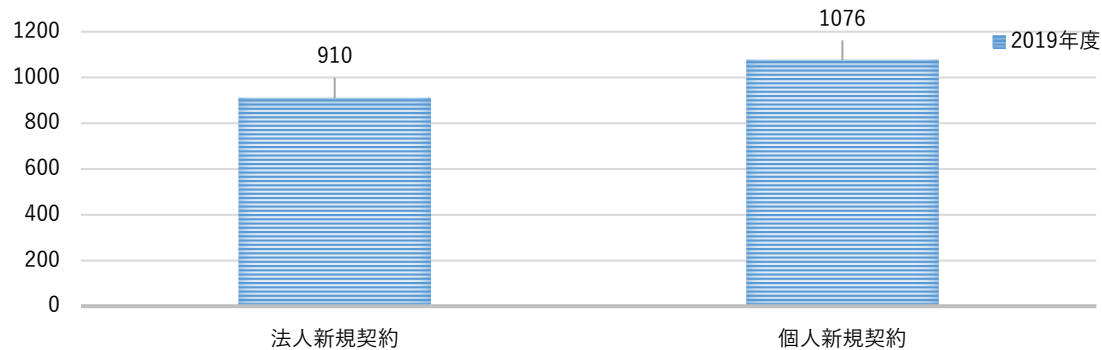
[顧客管理システム Infinity お客さまの声管理画面]

The screenshot displays the 'Infinity Lightning' customer management system. The top navigation bar includes links for Home, Calendar, Inquiry, and various system functions. The main content area shows a customer profile for 'VO-000000002'. The profile includes fields for Name, Address, Contact Information, and Insurance Details. A 'Details' section provides a comprehensive overview of the customer's insurance status and policy information. On the right side, there is a 'CHATTER' section with a 'New Action' button and a 'Next Steps' section for managing tasks and meetings.

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

損害保険・生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI

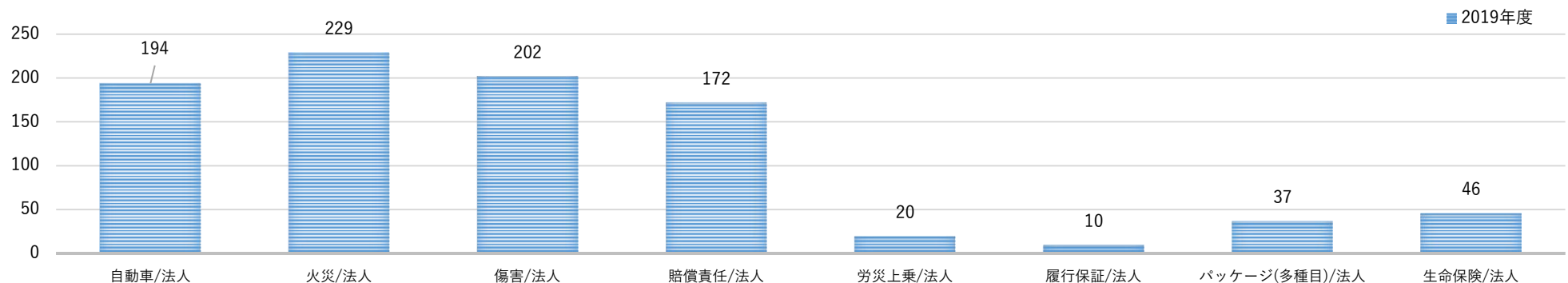


事業年度	法人	個人
2019年度	910件	1076件
前年比	※	※

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 損害保険・生命保険分野合算による数値
- 損害保険は保険加入日ベース、生命保険は責任開始日ベースで算定
- 2019年度期間によるKPI数値

損害保険・生命保険 保有契約状況 [法人/保険商品別]

成果指標・KPI

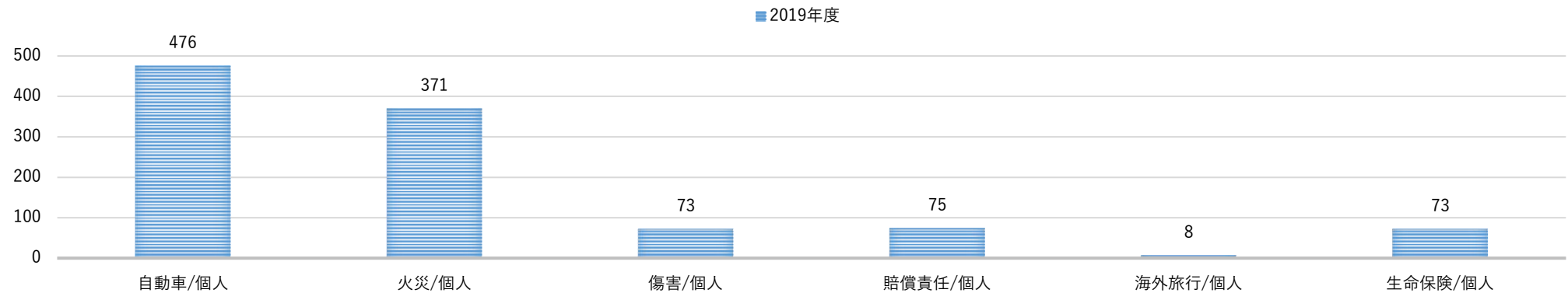


[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

損害保険・生命保険 保有契約状況 [個人/保険商品種目別]

成果指標・KPI



法人/保有契約 保険種目	2019年度	前年比
自動車保険/法人	194件	※
火災保険/法人	229件	※
傷害保険/法人	202件	※
賠償責任保険/法人	172件	※
労災上乗保険/	20件	※
履行保証保険法人	10件	※
パッケージ(多種目)/法人	37件	※
生命保険/法人	46件	※

個人/保有契約 保険種目	2019年度	前年比
自動車保険/個人	476件	※
火災保険/個人	371件	※
傷害保険/個人	73件	※
賠償責任保険/個人	75件	※
海外旅行保険/個人	8件	※
生命保険/個人	73件	※

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約が含まれる
- 2019年度末時点によるKPI数値

[取組状況3] 利益相反の適切な管理

当社ではお客さまの利益を害することがないように当社独自の「各種内部規程」「保険業務管理マニュアル」を策定して、社内周知を徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することがない体制整備に取り組んでいます。

【主な取組み】

- (1) 管理責任者による意向把握や比較推奨販売の適切性の確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認を目的とする、当社独自の「意向把握シート」の記録の定期点検、及び当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応履歴(募集プロセス歴)の定期点検を実施しています。なお、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2019年度においても対象取引は認められていません
- (2) 保険業法の改正や金融庁の監督指針の改定、及び関係法令等の改正の都度、金融規制法外部監査機関に相談のうえ、適宜に当社独自の「各種内部規程」「保険業務管理マニュアル」の内容の見直し、改訂を行い、これらの周知と従業員への教育・研修を継続しています



[取組状況4]

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では保険商品・サービスの内容・特性等について、設計書や保険商品パンフレットを用いながら丁寧な説明とお客さまが必要な情報の提供の工夫に努めています。これらの取組みは、お客さまへ安心をお届けする機会にも繋がり、お客さまからのご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み】

- (1) 注意喚起情報は、お客さまにご契約前に必ずご理解をいただく重点項目を経営会議で決定し、許された時間内で漏れなくお伝えできるように社内研修で教育の徹底を図っています
- (2) 外貨建て保険や変額保険等の投資性商品(特定保険商品)をご案内する際には、お客さまに誤解のない最適な保険商品をご選択いただけるように、「特定保険商品提案・販売基準表」により第一次選択の適合性確認を徹底しています。また、お客さまに正しい理解のもとご加入していただくために「外貨建て保険商品・変額保険商品に関するトークスクリプト」を用いながら、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充てられることや、保険商品の特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、お客さまの投資判断に影響する重要な情報の説明を行い、お客さまにご理解いただけるように努めています
- (3) ご加入前には必ず「お申込時の最終ご確認書」を使用したお客さまの最終確認と御署名の取付、並びに管理責任者による「お申込時の最終ご確認書」の記録の定期点検を実施しています（※適切な意向把握・意向確認、情報提供が行われているかなどを検証する体制の確保）

[特定保険商品提案・販売基準表]

[illegible]

【お申込時の最終ご確認書】

[illegible]

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社ではお客さまの加入目的をもとに、想定されるリスクについて、事故事例や発生から解決に至るシミュレーションを加入時に共有し、お客さまへの最適な保険商品のご提案に努めています。また、ご加入をいただいた後も、お客さまのお役に立つ情報提供や潜在的に抱えるリスク等のアドバイスと適切なアフターフォローにも取り組んでいます、これらの結果として損害保険の更改契約率等の高い数値の維持・増加は、お客さまのご契約内容のご理解、並びにご加入をいただいた後の適切なアフターフォローとお客さまに喜ばれるサービスなどにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み】

- (1)火災保険商品をご案内する際には、お客さまが正確なリスクを判断できるように「自然災害レポート(ハザードマップ等)」を提供し、地震、浸水、土砂災害等のリスクに備えるコンサルティングに取り組んでいます
- (2)お客さまの気づかないリスクに気づきを与える、当社独自の「アクティブケアサポート」を提供しています(※保険とシステムを活用した準備・対策のご提案)
- (3)企業のお客さまには、事業を取り巻く様々な課題・リスクに備えるための「次世代型の新しい価値の提供」に取り組んでいます。その中でも「トラストネットワーク(銀行、弁護士、会計士、社会保険労務士、弁理士、コンサルタント)」では、リスク管理の枠を超えて、経営課題の解決にあたる様々な分野のプロと共に、専門的な経営サポートを提供しています

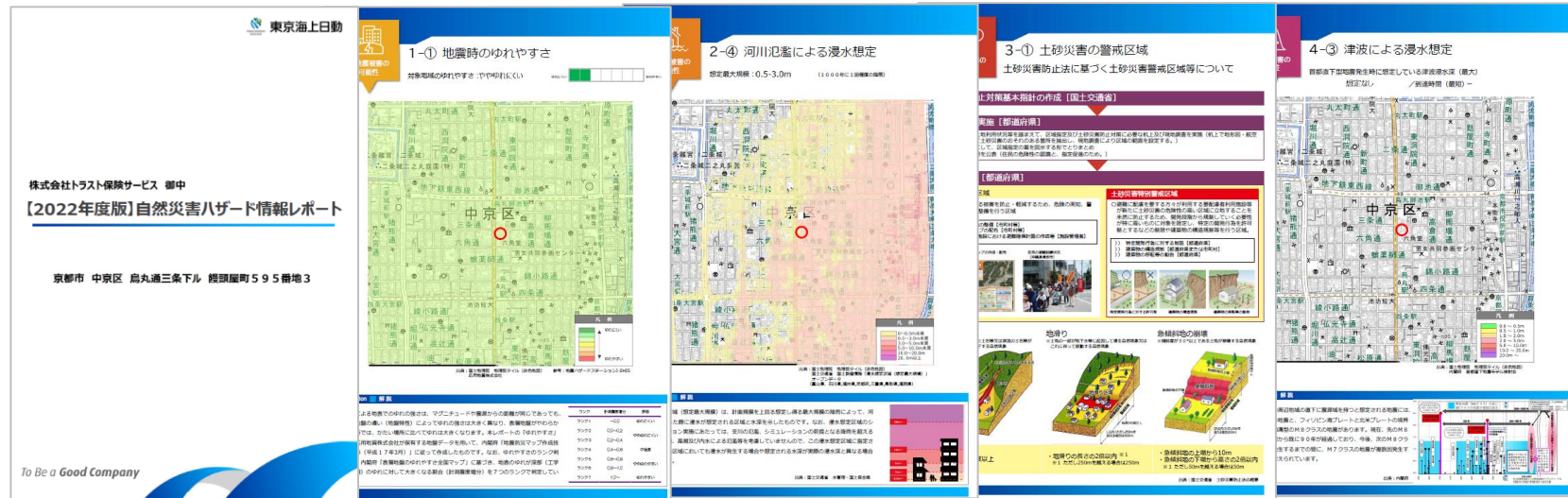
[次世代型の新しい価値(3つのソリューション)]の提供

- ・トラストパッケージ
 - ・リアルタイムマネジメント
 - ・トラストネットワーク
- (4)企業のお客さまにはご加入いただいている保険をすぐに確認できる、当社オリジナルの証券フォルダを提供しています
(※関連書類を分かりやすく整理・ファイリングすることで保険内容の無駄や漏れの確認をスムーズに行うことができます)
 - (5)災害・事故等による保険金等のお支払い事由が発生した際には、迅速かつ適切なアドバイスと円滑な手続きが行えるように、お客さまの不安解消に努めています

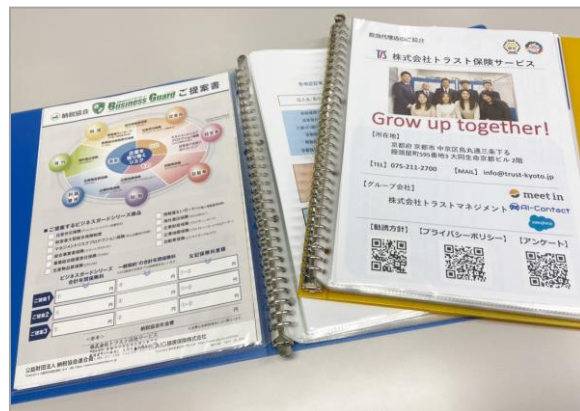
[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

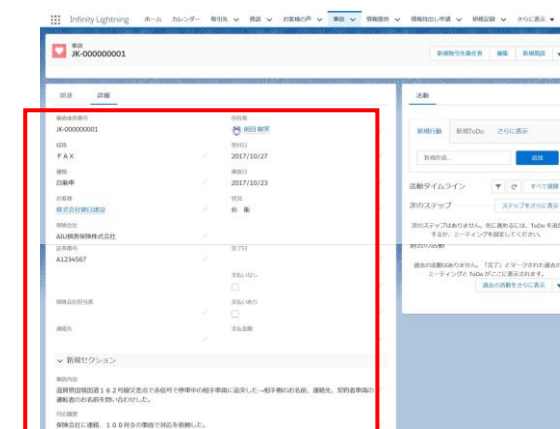
[自然災害ハザード情報レポート(マップ)]



[証券フォルダ]



[顧客管理システム Infinity 事故管理画面]



[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

「次世代のリスク管理」をYouTubeで公開 <https://youtu.be/dIGJ4Tuyyac>

事業を取り巻く様々な課題に対して3つのソリューションを提供しています

【3つのソリューション】

- ▶ トラストパッケージ
Trust Package
- ▶ リアルタイムマネジメント
Realtime Management
- ▶ トラストネットワーク
Trust Network

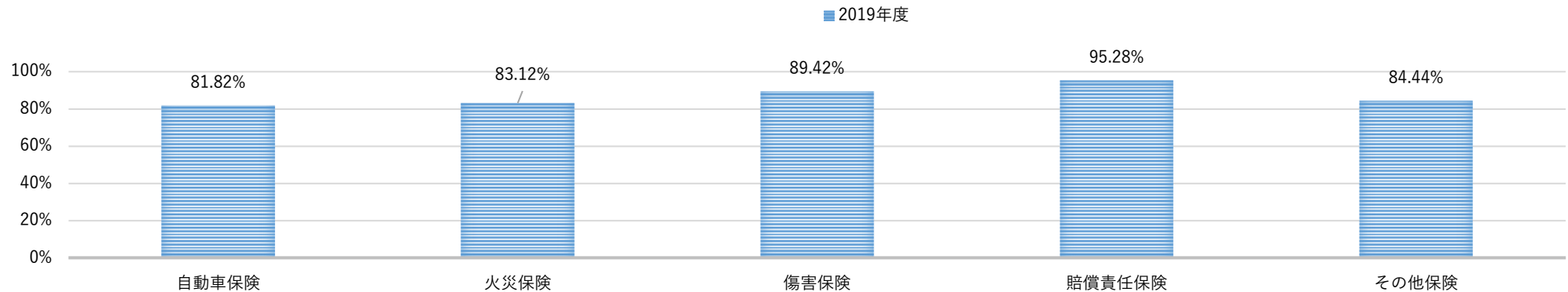


[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

損害保険 更改契約状況 [法人・個人契約合算]

成果指標・KPI



損害保険更改率(平均)	
2019年度	85.13%
前年比	※

保険種目	2019年度	更改率算定基礎
自動車保険	81.82%	満期数:308件/更改手続数:252件
火災保険	83.12%	満期数:237件/更改手続数:197件
傷害保険	89.42%	満期数:104件/更改手続数: 93件
賠償責任保険	95.28%	満期数:106件/更改手続数:101件
その他保険	84.44%	満期数: 45件/更改手続数: 38件
合計		満期数:800件/更改手続数:681件

■ 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう

■ 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう

■ 損害保険更改率(平均)は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 「その他保険」には、労災上乘保険、雇用慣行賠償責任保険、個人情報漏洩保険、生産物品質保険、利益保険・営業継続費用保険、貨物保険、海外旅行保険、パッケージ、その他が含まれる

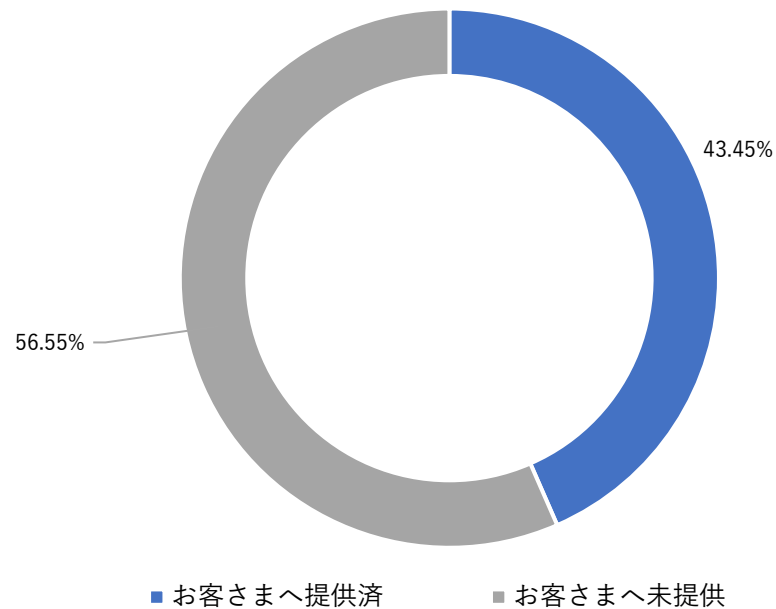
■ 2019年度期間によるKPI数値

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

ハザードマップ提供状況 [法人・個人契約合算]

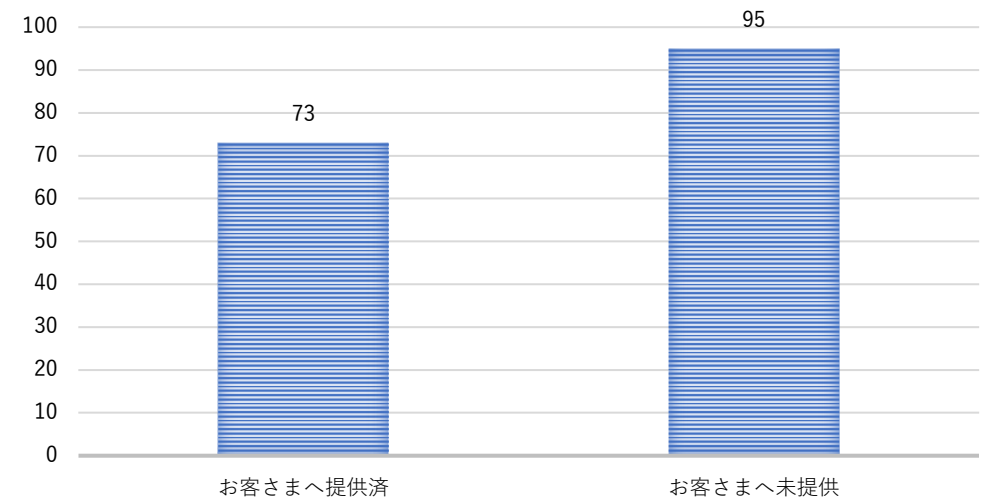
成果指標・KPI



ハザードマップ	2019年度	前年比
お客さまへ提供済	73件(43.45%)	※
お客さまへ未提供	95件(56.55%)	※
合計	168件	※

■お客さまへのハザードマップの提供は、2020年3月1日より開始
そのため2019年度は7か月期間による数値

■「未提供」の区分には、補償内容が予めPackageされ選択できない入居者
プラン等含む



[取組状況6]

お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社では金融事業者としての職業倫理の定着を図るため、ガバナンス態勢の強化に取り組んでいます。またお客さま本位の業務運営の本質に言及し、お客さまと100年先までのお付き合いの実現にこだわり続けるため、毎月1回以上の従業員教育を継続しています。これらの結果として従業員教育の実施頻度の増加は、お客さまとの信頼関係をより構築できる「人財」育成の機会を示す指標のひとつと考えています。

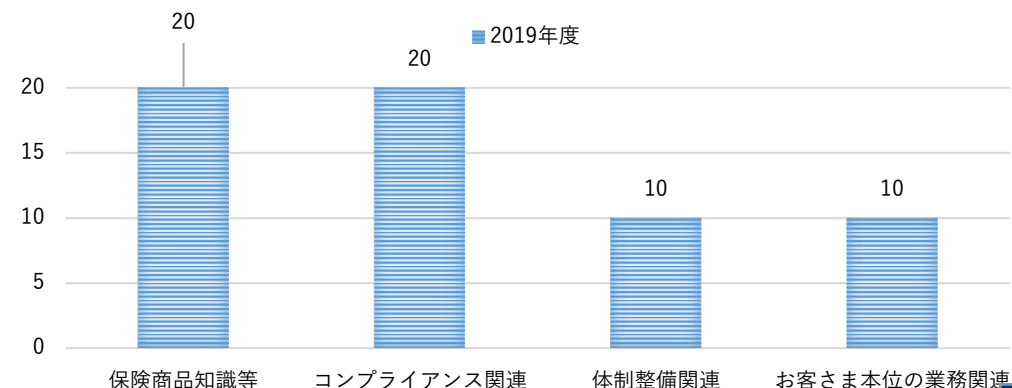
【主な取組み】

- (1) 定例会議において、業務運営における課題の抽出及び解決策の共有に努めています
- (2) 従業員のコンプライアンス及び保険商品知識等の理解度を確認する小テストを実施、その結果を全員で共有しています
- (3) 「5つの行動指針」を掲げるとともに、企業人としてこれらの行動に誇りと自信が持てる育成を前提とする教育に取り組んでいます
 - ・ 私たちは、リスクに直面するお客様から求められている「プロフェッショナル」です
 - ・ 私たちは、お客様への貢献を質・量ともに増やすことで、自らの生活を豊かにします
 - ・ 私たちは、工夫と協力によって従業員のワークバランスを実現させます
 - ・ 私たちは、職業人として能力を向上させ、人間としての成長を目指します
 - ・ 私たちは、良き仲間との出会いを大切にチームワークの向上に努めます

人材育成・従業員教育研修状況

成果指標・KPI

カリキュラム	2019年度	前年比
保険商品知識等	20回	※
コンプライアンス関連	20回	※
体制整備関連	10回	
お客さま本位の業務関連	10回	
合計	60回	※



■カリキュラムは社内講師、保険会社講師等の指導によって実施

■2019年度期間によるKPI数値

[取組状況6]

お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社ではコンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性、及び「お客さま本位の業務運営」の定着状況を検証するため、管理責任者による内部点検と金融規制法外部監査機関による外部監査を実施しています。これらの結果として内部点検、外部監査の実施頻度の増加は、企業としてお客さま本位の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

【主な取組み】

- (1)管理責任者による内部点検を年2回実施(半期毎)しています
- (2)金融規制法外部監査機関による高度な外部監査を年1回実施しています。また外部監査結果(指摘・課題事項等)を経営会議で評価、分析したうえで、翌月の定例会議で共有しています
- (3)内部点検及び外部監査の結果で明らかになった課題は、翌年の経営計画の重要課題として位置づけ、組織全体で取り組んでいます

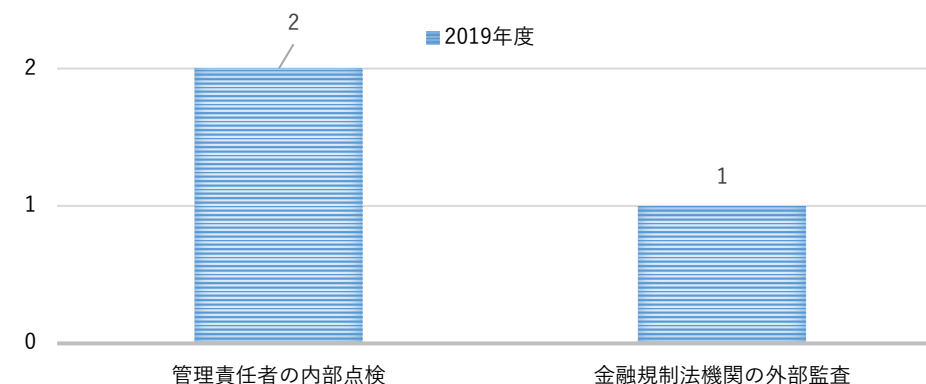
内部点検・外部監査状況

成果指標・KPI

内部点検・外部監査等	2019年度	前年比
管理責任者の内部点検	2回	※
金融規制法機関の外部監査	1回	※
合計	3回	※

■ 外部監査機関による外部監査実施は今年度で4年連続

■ 2019年度期間によるKPI数値



当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営方針(以下、本頁において「本方針」)」との対応関係を以下のとおり公表いたします。また、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、本方針の一部対象外、原則5(注2)、原則6(注1)、原則6(注2)は、対象外であることを公表いたします。

なお、本方針の一部対象外又は対象外である理由につきましては、「【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧表」で公表いたします。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトでご確認いただけます。

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

顧客本位の業務運営に関する原則		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			
原則2	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。	・取組方針2 お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理	・取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等 ・取組状況2 お客さまの最善の利益の追求
(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。	・取組方針2 お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理 ・取組方針4 お客様本位の業務運営の実践と定着に向けた取組み	・取組状況2 お客さまの最善の利益の追求 ・取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて
【原則3】利益相反の適切な管理			
原則3	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。	・取組方針2 お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理	・取組状況3 利益相反の適切な管理

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則3】利益相反の適切な管理		
<p>(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。</p> <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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組方針2 <p>お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組状況3 <p>利益相反の適切な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行
【原則4】手数料等の明確化		
<p>原則4 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組方針3 <p>お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組状況4 <p>お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p>
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供		
<p>原則5 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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組方針1 <p>お客様に相応しい専門サービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取組方針3 <p>お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組状況4 <p>お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取組状況5 <p>お客さまにふさわしいサービスの提供</p>

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供		
(注1) <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"> 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・サービスの選定理由（顧客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 	<ul style="list-style-type: none"> 取組方針1 お客様に相応しい専門サービスの提供 取組方針3 お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供 	<ul style="list-style-type: none"> 取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
(注2) <p>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)。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則5の行 	<ul style="list-style-type: none"> 【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則5の行
(注3) <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 取組方針3 お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供 	<ul style="list-style-type: none"> 取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供
(注4) <p>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、リスクとリターンの関係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すべきである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 取組方針3 お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供 	<ul style="list-style-type: none"> 取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供			
(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とともに、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮すべきである。	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針1 お客様に相応しい専門サービスの提供 ・取組方針3 お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 ・取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供			
原則6	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針1 お客様に相応しい専門サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
(注1)	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行 	<ul style="list-style-type: none"> ・【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行
(注2)	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行 	<ul style="list-style-type: none"> ・【参考2】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行
(注3)	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針3 お客様にとって重要な情報を、漏れなく、より分かりやすく提供 ・取組方針4 お客様本位の業務運営の実践と定着に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 ・取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて
(注4)	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針4 お客様本位の業務運営の実践と定着に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等		
<p>原則7</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針1 お客様に相応しい専門サービスの提供 ・取組方針2 お客様の利益を第一に、利益相反を適切に管理 ・取組方針4 お客様本位の業務運営の実践と定着に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組状況2 お客様の最善の利益の追求 ・取組状況5 お客様にふさわしいサービスの提供 ・取組状況6 お客様本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注1)、原則6(注2)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則			一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注)	<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"> ・ 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 (※1) ・ 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 (※2) 	一部実施	<p>(※1) 当社における組織形態上、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・推奨することがないため対象としておりません。</p> <p>(※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。</p>
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)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注1)	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・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注2)	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	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

保険代理店 株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

所在地 京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町595番地3
大同生命京都ビル2階

電話番号 075-211-2700

営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります
<https://www.trust-Kyoto.jp>

関西に長く根差したプロの保険代理店

