

原則		取組方針の該当箇所	KPI
原則 2	<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>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・構成に業務を行い、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。</p>	<p>方針1. お客さま本位の業務遂行 方針3. 最適な保険募集・契約管理 方針4. 保険金のお支払いの業務の品質向上 方針6. 企業としての社会的責任を果たす取組み</p>	<p>アンケート回答数 アンケートNPS 事故対応NPS 収集したお客さまの声の自社HP公表数 満期日7日前証券作成率</p>
原則 3	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>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。</p>	<p>方針5. 利益相反の適切な管理</p>	<p>アンケート回答数 アンケートNPS</p>
原則 4	<p>【手数料等の明確化】</p> <p>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>	<p>方針3. 最適な保険募集・契約管理</p>	<p>特別勘定の月次運用レポート公表数</p>
原則 5	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>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>	<p>方針3. 最適な保険募集・契約管理 方針4. 保険金のお支払いの業務の品質向上</p>	<p>アンケート回答数 アンケートNPS 事故対応NPS</p>
原則 6	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】</p> <p>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。</p>	<p>方針1. お客さま本位の業務遂行 方針3. 最適な保険募集・契約管理 方針4. 保険金のお支払いの業務の品質向上</p>	<p>アンケートNPS 事故対応NPS</p>
原則 7	<p>【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】</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仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>	<p>方針2. お客さまの声を経営に活かす取組み 方針7. お客さま視点の業務運営の定着</p>	<p>アンケート回答数 収集したお客さまの声の自社HP公表数</p>