

# 「お客さま本位の業務運営方針」の制定について

株式会社MFS（以下、「当社」と言います。）は、「素直と笑顔で最高の職場に」を経営理念に掲げ、創業以来、ほけんの窓口グループ株式会社のパートナー企業として、「保険」という商品を通してお客さまに選ばれ信頼される企業を目指してまいりました。

このたび、当社は、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に即して、「お客さま本位」の経営方針をより明確にすることを目的に、以下のとおり「お客さま本位の業務運営方針」を制定しました。この方針に基づいて業務運営を行うとともに、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的の方針の見直しを行います。

## 「お客さま本位の業務運営方針」

### 1. お客さまにとって「最優の会社」となることを追求

当社は、ほけんの窓口グループ株式会社のパートナー企業として、『お客さまにとって「最優の会社」宣言』に則り、お客さまにとって「最優の会社」となることを追求します。その一環として、以下の取り組みを推進します。

### 2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供

当社は、保険サービスをご提供するにあたり、お客さまがその内容を正しくご理解いただけるように努めます。具体的には、お客さまにとって重要な情報を、平易な表現かつお客さま目線に立ってご提供し、お客さまがご理解いただけているかを常に確認いたします。

### 3. お客さまにふさわしい保険商品をご提供

当社は、お客さまに、一人ひとりの状況やご意向に沿った最適な保険商品を選択していただけるよう提案いたします。また、お客さまに生涯にわたって寄り添い人生をサポートしていくために、継続的にアフターフォローを行います。

### 4. お客さま本位の業務運営のための態勢整備

当社は、お客さまの最善の利益を図る観点から、お客さまへ保険サービスをご提供するにあたり利益相反が起こりうる可能性を認識し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な管理態勢を構築します。これに伴って、短期の成績向上や特定の保険商品販促を目的としたキャンペーンは一切取り入れておりません。

### 5. お客さま本位の業務運営を実践するための従業員教育などのガバナンス体制

当社は、保険サービスをお客さまへ適切にご提供するために、従業員に対し必要な知識を身につける教育を行います。また、お客さま本位の業務の実践を従業員の評価体系に組み入れ、その実効性を高めていきます。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月15日改訂）と当社「お客さま本位の業務運営方針」の対応関係

当社は、金融庁にて公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月15日改訂）に即して、「お客さま本位の業務運営方針」を制定しています。「顧客本位の業務運営に関する原則」と「お客さま本位の業務運営方針」の対応関係を、以下の表にて明示いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		当社の取組方針における該当箇所
<b>【顧客の最善の利益の追求】</b>		
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。	方針1. お客さまにとって「最優の会社」となることを追求
(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。	方針1. お客さまにとって「最優の会社」となることを追求
<b>【利益相反の適切な管理】</b>		
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。	方針4. お客さま本位の業務運営のための態勢整備
(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。 ・ 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	方針4. お客さま本位の業務運営のための態勢整備  (※1) 当社には「同一グループに属する別の会社」は存在せず、当該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、非該当となります。 (※2) 当社は法人営業部門および運用部門を有しており、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ことがないため、非該当となります。
<b>【手数料等の明確化】</b>		
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。	方針2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>		
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。	方針2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供
(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 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	方針2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供
(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、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）。	(※3) 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・推奨等することがないため、非該当となります。
(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、誤解の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。	方針2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供

顧客本位の業務運営に関する原則	当社の取組方針における該当箇所
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>	
(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、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慮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。</p>
(注5)	<p>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。</p>
<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>	
原則6	<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>
(注1)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
(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、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。</p>
(注3)	<p>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。</p>
(注4)	<p>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。</p>
(注5)	<p>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。</p>
<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>	
原則7	<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>
(注)	<p>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。</p>