

お客様本位の業務運営に係る取組方針 および2025年度取組結果について

※記載内容は、特段の記載がない限り2026年6月時点の状況を記載しております。また、生命保険商品・付帯サービス等は全て概要を説明したものであり、生命保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用にあたっては、最新の情報等を必ずご確認ください。

2026年6月
はなさく生命保険株式会社

○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針1

あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

■お客様本位の業務運営の推進

- 当社は、生命保険会社としてのお客様本位の業務運営を推進すべく、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえた「**お客様本位の業務運営方針**」を制定し、**各種取組を推進**しています。
- 方針に対応する**主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」として取りまとめ、定期的にはなさく生命ホームページで公表**しています。
- 取組の推進においては、企業理念「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」旨を掲げ、新しい時代にあった生命保険商品やサービスを提供するとともに、効率性の高い企業運営や財務の健全性確保に努めています。
- お客様にお約束した保険金・給付金をお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与すべく努めています。**2025年度の保険金・給付金支払件数は、135,078件**となりました。

■方針・取組の定着を測る指標

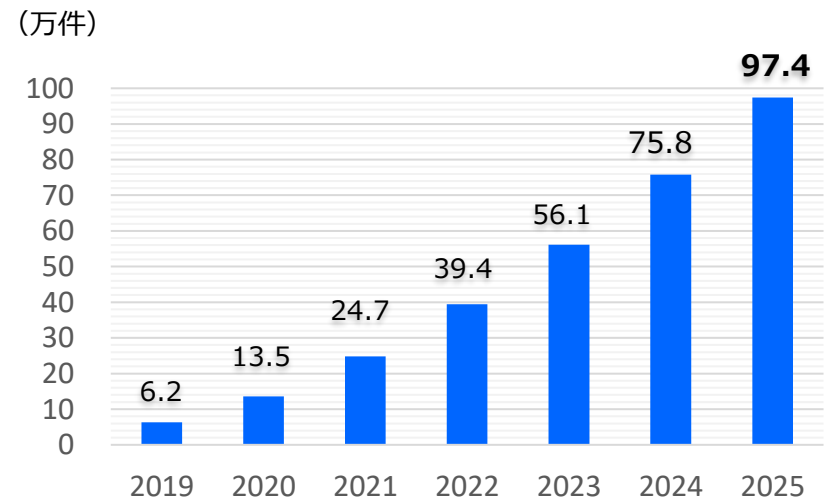
- お客様本位の業務運営に係る方針・取組の定着を測る指標「**保有契約件数**」については、**販売開始以降、堅調に増加しており、2025年度末の保有契約件数は、97.4万件に到達**しました。

□ 方針・取組状況の定期的な公表

常により良い業務運営を実現するため、方針は適宜見直すとともに、本方針に基づく取組みを定期的に公表しています。



□ 保有契約件数の推移



○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発とお客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底

- **生命保険商品・付帯サービスの開発**
 - 社会環境やライフスタイルの変化を捉え、お客様の多様なニーズにお応えすべく、**生命保険商品の魅力向上や付帯サービスの拡充**を図っています。
 - 2026年2月に、「はなさく医療」について、高額になり得るがんの自由診療等の費用を通算1億円まで保障することで、最適な治療の選択をサポートする「**特定自費診療特約**」を新設する等、年間で計5商品の改定を行いました。
 - また、2025年4月に、ご自身やご家族の医療・健康上の不安・悩みを、24時間365日、オンラインで医師に相談できる「**オンライン医療相談サービスアスクドクターズ**」を開始する等、付帯サービスを拡充しました。

- **重要な情報の提供**
 - 商品パンフレットには、当該商品がお応えする**お客様ニーズや支払事由の概要を簡潔に記載**することに加え、**社会保障制度や各種統計データに基づく周辺情報等も記載**しています。

- 商品に関する情報だけでなく、こうした**周辺情報もあわせてお客様に伝えていただくよう募集人教育**に努めています。
- お客様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・給付金等の金額・支払事由等をご理解いただくために、これらの内容をわかりやすく記載した「商品パンフレット」「設計書」を提供しています。

□ 既存商品の魅力向上

2026年 2月改定	医療終身保険 (無解約払戻金型) (23)	引受緩和型医療終身保険 (無解約払戻金型)
2025年 9月改定	特定疾病一時給付保険 (無解約払戻金型) (22)	がん保険 (無解約払戻金型)
2025年 9月改定	収入保障保険 (無解約払戻金型)	高額になり得るがんの自由診療等の費用を通算1億円まで保障する特約を新設

□ 付帯サービスの拡充

2025年 4月開始	オンライン医療相談サービス アスクドクターズ
	 【サービス提供会社】エムスリー株式会社
2026年 2月改定	ベストドクターズ®・サービス
	 【サービス提供会社】株式会社法研

*Best Doctors®, ベストドクターズおよびstar-in-crossロゴは米国およびその他の国におけるBest Doctors, Inc.の商標です。
Best Doctors, Inc.は、Teladoc Health, Inc. およびTeladoc Health International, S.A.U.の一員です。

□ 商品パンフレット (はなさく医療抜粋)



2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底

➤ お申込みに際しては、お客様に生命保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために、**特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明**しています。記載内容については、**平易で明瞭な表現やレイアウトの工夫等を行い、読みやすさの向上**に努めています。

➤ 「はなさく変額保険」のお申込みに際しては、投資リスクやお客様にご負担いただく費用等について、「**契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）**」にてわかりやすくご説明しています。

■ お客様のご意向を踏まえた商品提案

➤ 商品提案の際には必ず、**お客様のご意向に沿っているかをご確認**いただいています。また、**お客様の最終的なご意向に沿った保険料、保障内容等であるかを「意向確認書」にてご確認**いただいています。

➤ その他、「はなさく変額保険」のご提案に際しては、「**適合性確認シート**」を用いて、**お客様の状況と保険契約の申込み目的に照らし、適合性を判断した上で、適切な募集提案を実施**しています。

➤ 募集代理店に対しては、**お客様のご意向に沿った生命保険商品の提案を適切に行えるよう教材等各種ツールを提供し、教育を実施**しています。また、**募集代理店の取組みや体制整備等の募集品質を評価する代理店手数料体系を設定**しており、その検証等を通じ、募集品質の向上に努めています。

□ 重要な情報の提供等（契約概要・注意喚起情報・意向確認書等）



＜契約概要・注意喚起情報＞

＜意向確認書（書面）＞

□ 適合性確認シート



□ 募集代理店に提供している各種ツール（教材提供）



＜はなさく生命コンプライアンス通信＞

＜お客様への情報提供を目的としたツール＞

○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針3 確実な保障責任の全う

■ サービスチャネルの構築・発展

➤ チャンネル拡充の観点から代理店の委託に継続的に取組むと同時に、販売実態等を踏まえ委託代理店の適正化にも取組み、**委託登録数は2026年3月末日で3,692店**となりました。

➤ 2020年7月に郵送での通信販売、2021年9月にインターネット（Web）による保険申込み手続を開始しています。テレビCMや新聞広告、インターネット広告等を通じて、お客様のニーズに合った商品やサービスをわかりやすくご案内しています。

➤ 2025年9月、「**はなさく収入保障保険**」のインターネット（Web）での取扱いを開始しました。また、お申込時には、健康診断書提出をWeb上で提出可能とする機能を構築しました。

■ 契約継続中の情報提供

➤ 保険加入後の諸手続きの利便性・迅速性の向上を図る観点から、**お客様コンタクトセンターやマイページ(ご契約者様専用ページ)・SMS*等、複数のコンタクトラインを整備**しています。

*Short Message Service（ショートメッセージサービス）の略。携帯電話の電話番号を使ってメッセージがやりとりできるサービスの事。

➤ 2025年9月、**LINEでのサポート体制を確立**し、いつでもLINEチャット上で不明点を問い合わせ可能な体制を構築しました。

□ 広告宣伝



<テレビCM>



<新聞広告>



<インターネット(Web)広告>

□ はなさく生命LINE公式アカウント



まとまった時間を確保できない方に向けて、スキマ時間を活用したLINEでの相談を受け付けております。専任のアドバイザーがお客様の保険に関する知識やお悩みごとに応じたサポートを行います。

LINEの「リッチメニュー」より、保険のお見積りや資料請求、各種事務手続き等をご利用いただくことができます。



○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針3 確実な保障責任の全う

➢ 正確、かつ迅速に保険金・給付金をお支払いする観点から、保険金・給付金の請求ガイドをオフィシャルHPに掲載するほか、契約内容や保険金・給付金等の請求に関する確認事項をまとめたご契約内容のお知らせ（はなさくレター）やパーソナライズ動画を年に1度、ご契約者様にご案内しています。

■保険金・給付金等の支払に関する体制整備

➢ マイページ（お客様専用Webサイト）をご利用のお客様を対象に、「給付金請求オンライン完結サービス*」を提供しています。

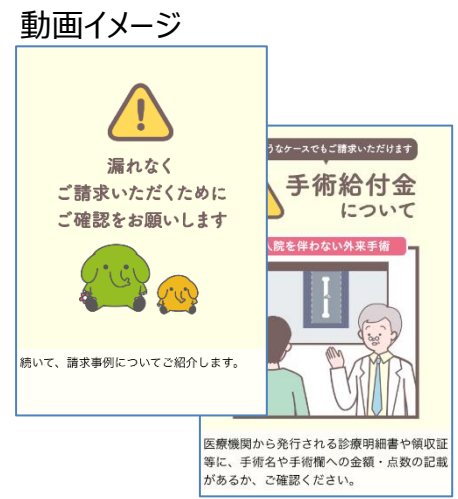
*マイページ上で、医療機関から発行される診療明細書を撮影・アップロードいただくことで、給付金の請求手続きをオンラインで完結いただけます。当サービスをご利用いただくことで、簡単にお手続きが完了し、最短翌営業日のお支払いも可能となりました。マイページ上でお手続きできる請求には一定の条件があります。

➢ 優先業務と位置付けている保険金・給付金の支払業務とお客様コンタクトセンターを2拠点(東京・大阪)で実施する体制とし、業務継続の安定化に取り組んでいます。

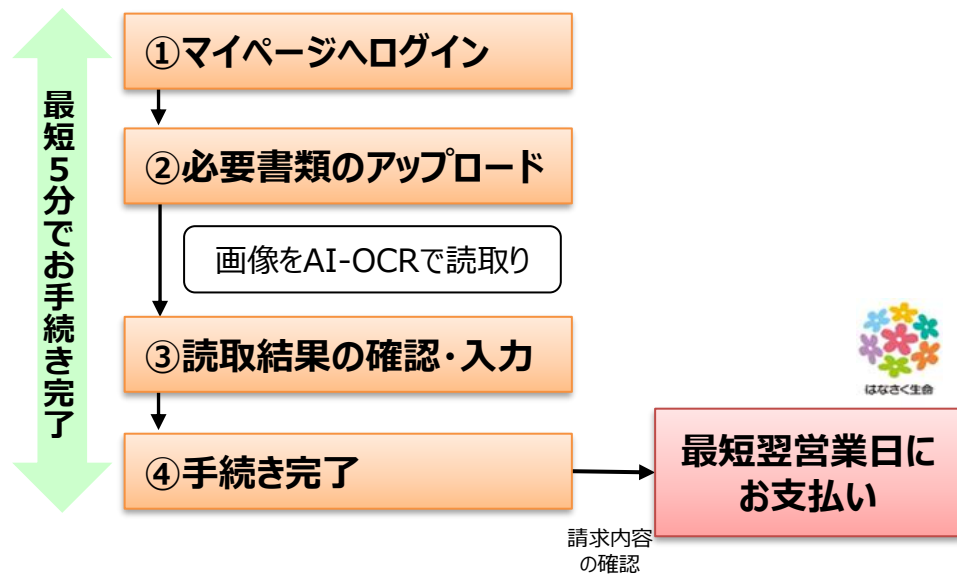
➢ 上記、効率的な体制の構築により、お客様への安定的な保険金・給付金のお支払いを実現しています。2025年度の支払い所要日数は、2.4日となりました。

➢ 保険金・給付金等を確実に支払うため、公社債などの円金利資産の運用を中心とし、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでいます。

□ ご契約内容のお知らせ（はなさくレター）・動画



□ 給付金請求オンライン完結サービス



2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果

方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- **利益相反の適切な管理**
- 当社は「**利益相反管理方針**」および「**利益相反管理規程**」等の規程を定め、お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を不当に害することがないよう、法令および当社規程を遵守し、適切に業務を管理・遂行しています。
- 2025年度は、**乗合代理店との適切な関係性の構築に向け、過度な便宜供与等を防止する管理体制の整備や代理店監査の強化等の適時・適切な検討**を行い、関連規程等の適切な制定・改定対応を実施しました。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

- **お客様の声を大切にし、サービス向上に活かす取組**
- **お客様の声（お客様コンタクトセンター等）を分析し、結果について関係部門間で共有の上、サービスや業務の改善**に取り組んでいます。

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- **方針の浸透・定着に向けた取組**
- 2022年より、「〇〇してはいけない」という従来型のコンプライアンスではなく、「**良いことをしよう**」という自律的なアプローチを志向する「**エモーショナルコンプライアンス**」を推進しており、その浸透に向けて、**全役職員参加の研修等**の取組みを行っています。

□ お客様の声に基づく改善事例

お客様の声	対応
<ul style="list-style-type: none"> • マイページにログインしたいが毎回ID・パスワードの入力が面倒。 	<ul style="list-style-type: none"> • マイページとLINEのアカウント連携を開始しました。連携によりマイページログイン時のID・パスワード入力が不要となりました。
<ul style="list-style-type: none"> • もっと手軽に、好きなタイミングで各種手続き・相談をしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> • LINEから各種手続き（住所変更・給付金請求など）ができるよう既契約者向けのリッチメニューを新設しました。

□ お客様の声を基に改善したUI事例

旧

新

商品選択の分かりやすさ、視認性向上を目指し、継続的にUIを改善。

P1～P6 の取組結果に加え、当社は「お客様本位の業務運営に係る取組方針および 2025 年度取組」として、以下を実施しております。なお、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（これらに付されている（注）含む）および補充原則 1～5（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容との対応関係もあわせて公表いたします。

お客様本位の業務運営方針・取組内容

「お客様本位の業務運営方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針1. あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

- 私たちは、企業理念として「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」旨を掲げ、新しい時代にあった生命保険商品やサービスを提供するとともに、効率性の高い企業運営や財務の健全性確保に努めてまいります。
- そして、お客様にお約束した保険金・給付金をお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与すべく努めてまいります。
- 金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、生命保険会社としてのお客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を取締役に制定し、公表しております。
- 当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」として取りまとめ、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。
- また、当該方針および取組内容の定着を測る指標として「保有契約件数」を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。
- その他、当該方針および取組内容の定着を測る指標として「お客様満足度」を新たに定め、アンケート結果やお客様の声分析等を踏まえ、計測・改善活用を実施します。
- 規模拡大のみならず、お客様満足度・募集品質等の質的指標も重視した業務運営を推進します。

方針2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底

- 私たちは、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様のニーズに沿うよう、生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。
- 生命保険商品の募集にあたっては、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた提案が行われるよう、努めてまいります。
- 募集代理店において、上記の通り、商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝え出来るよう努めてまいります。

※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・推奨しておりません。

具体取組

【生命保険商品・付帯サービスの開発】

- 私たちは、お客様コンタクトセンター・代理店営業担当者・募集代理店等を通じてお客様の声を収集するとともに、社会課題の分析、市場調査等を活用し、社会の要請やお客様のニーズにお応えした生命保険商品の提供に努めております。
- また、生命保険にご加入いただいているお客様に対して、保険金・給付金等をお支払いすることによる経済的なサポートに加え、お客様の不安やリスクを軽減し、健やかな毎日をサポートする付帯サービスの提供に努めております。

【生命保険商品の募集】

1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

(お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- 私たちは、金融商品の販売等に関する法律に基づき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握した上で、それらに対応した生命保険商品をご提案できるよう研修その他の体制の整備に努めております。
- 生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、当該商品がお応えするニーズや、支払事由の概要を明示することにより、ご提案した商品がお客様のご意向に対応しているかどうかを簡単にご確認いただけるよう努めております。
- また、具体的な商品のご提案にあたっては、保障期間・保険料・保険金額等に対するお客様のご意向を必ずお伺いすることとし、こうしたお客様のご意向を把握できていない場合には、お申込手続が完了しないよう対応しております。

- ・さらに、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明するとともに、お申込手續時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。
- ・お客様が保障を選択される際に必要となる公的保険制度や公的保障制度に関して、生命保険商品に関するパンフレットやホームページ等を通じて情報提供を行っております。
- ・上記お客様のご意向の把握、確認にあたっては、対面・非対面等の販売チャネル毎の特性を考慮しつつ、適切に対応いたします。
- ・特定保険契約である「はなさく変額保険」のご提案にあたっては、お客様の取引経験や金融知識等を考慮すべく、「適合性確認シート」等を活用した適切なご提案・手續に努めております。また、お申込手續後、特にご理解いただきたい点を中心に、フォローコールによる確認を必須としております。

(ご高齢のお客様等への募集)

- ・私たちは、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、ご高齢のお客様が生命保険商品にご加入される際には、ご家族の同席をお願いするなど、募集代理店を通じてご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めております。
- ・また、通信販売等の非対面募集において、ご高齢のお客様が生命保険商品にご加入される際は、お申込までに複数回にわたりお客様の意向に沿った契約内容であることを確認しております。
- ・加えて、障がいのあるお客様に対して、正当な理由なく障がいを理由にサービスの提供等をお断りすること等がないよう適切な対応を行っております。

2. 重要な情報の提供

- ・私たちは、お申込に際し、お客様に生命保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。
- ・また、お客様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・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、保険料・保険金額・支払事由等を記載した「パンフレット」「設計書」を提供しております。
- ・これらの作成に際しては、お客様にとっての分かりやすさの観点から平易で明確な表現を用いるとともに、図表の活用、文字の大きさ・レイアウトの工夫等を行い、特にお客様にとって不利益となる事項については強調して表示するなど、読みやすさの向上に努めております。
- ・特定保険契約である「はなさく変額保険」のお申込に際しては、投資リスクやお客様にご負担いただく費用等について、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」を手交の上、ご説明しております。また、投資未経験者・高齢者(70歳以上)の方には、お客様に投資リスク等をご理解いただくための動画視聴を必須としております。

【代理店への募集委託】

- ・私たちは、募集代理店がお客様のご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、お客様に商品の内容・仕組みをご理解いただくための重要な情報提供を適切に行うことができるよう、募集代

理店に対し、「法令遵守マニュアル」や「コンプライアンス通信」等の教材提供や研修等を通じた指導・教育を行っております。なお、保険募集人が各種公的保険制度に関する適切な理解を確保できるよう、「法令遵守マニュアル」等に公的保険制度の概要を記載しています。また、乗合代理店には、他の保険会社の商品と当社の商品とを比較しやすくするためのお客様向けの説明資料を提供するとともに、比較推奨販売等が適切に実施されるよう保険募集管理態勢の整備状況を確認してまいります。これらの取組内容・結果について、当社の経営層で構成する会議体等への報告を実施し、今後の当社取組に反映してまいります。

- ・また、募集代理店におけるお客様本位の業務運営に資する観点から、当社が求める募集代理店の理想像を明確化し、募集代理店自身の経営管理体制の整備状況等について、募集代理店の取組や体制整備を評価する代理店手数料体系としており、今後も継続して代理店手数料体系の高度化や、品質評価結果に係る検証を実施してまいります。
- ・上記体系や考え方について、お客様向けに、オフィシャルホームページ上で公表してまいります。また、募集代理店向けには、対話・意見交換を実施し、好取組事例等を共有することで、当社や募集代理店における「お客様本位の業務運営」の推進に努めております。

方針 3. 確実な保障責任の全う

- ・ 私たちは、お客様のご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフイベントに応じた情報提供を行うよう努めてまいります。
- ・ また、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。
- ・ 生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、様々なサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。
- ・ また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- ・ こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

具体取組

【契約継続中の情報提供】

- ・ 私たちは、保険金・給付金等のご請求やライフイベントの変化に応じた保障の見直しその他必要なお手続きをもれなくご案内するため、年に1回、現在ご加入の生命保険商品の内容等を改めてお知らせするほか、オフィシャルホームページのご契約者様専用ページでも、現在ご加入の生命保険商品の内容等をいつでもご確認いただけるよう対応しております。
- ・ 「ご家族登録サービス」により、事前にご家族をご登録いただくことで、ご契約者様によるお問合せが困難になった場合に、ご登録いただいたご家族がご契約者様に代わって契約内容のお問合せをいただけるよう対応しております。

【保険金・給付金等の支払いに関する体制整備】

- ・私たちは、診断書に代えて領収証等による給付金のご請求を可能にする範囲を設けるなど、お手続き時のご提出書類の簡素化に取り組んでおります。また、保険金・給付金の請求ガイドをオフィシャルホームページ上に掲載し、さらに、マイページから給付金のご請求を受付するシステムを整えるなど、お客様の利便性向上に努めております。
- ・また、お客様に安心して治療に専念いただけるよう、「先進医療給付金(陽子線治療・重粒子線治療)の医療機関あて直接支払サービス」の提供を通じ、一時的な経済的負担の軽減に努めております。
- ・支払査定のための医学的・法務的専門知識を有する人材の体系的な育成を行うことで、正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払いの実現に努めております。

【サービスチャネルの構築】

- ・私たちは、より多くの方に魅力ある生命保険商品・サービスを提供することを目的に募集代理店や通信販売(郵送)に加え、通信販売(Web)申込基盤の構築等、お客様ニーズに応じて幅広く販売チャネルの拡充に継続的に取り組んでまいります。
- ・代理店やお客様の利便性向上に向けて、代理店サポートセンターやお客様コンタクトセンター、オフィシャルホームページ、ショートメッセージサービス等、複数のコンタクトラインの整備・強化に努めております。募集代理店には、代理店サポートセンターによる情報提供・照会体制の整備を進めるとともに、お客様にはオフィシャルホームページの充実やお客様コンタクトセンターを通じた手続きの利便性向上に取り組んでおります。
- ・お客様の利便性向上に向けたコンタクトラインの機能強化の観点から、チャットや自動応答受付等を導入するとともに、給付金支払履歴に応じた請求勧奨案内や、手続きを分かりやすくするための動画等、契約期間を通じた長期的なフォローアップ体制の構築に取り組んでおります。

【資産運用】

- ・当社は、ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)*の考え方にに基づき、適切なリスクコントロールのもと、円金利資産である公社債等の運用を中心とし、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでおります。
- *生命保険商品という超長期の負債特性を反映し、資産と負債を総合的に把握・管理する手法。

方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

具体取組

【利益相反の適切な管理】

1. 利益相反の管理

- 私たちは、「利益相反管理方針」等の規程を策定し、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引(利益相反の可能性のある取引)を適切に把握・管理するための体制を整備しております。
- 具体的には、利益相反の可能性のある取引を類型化した上で、個別具体的な事情に応じて特定し、適切に管理しております。

一貸付や出資引受等の条件として生命保険商品へのご加入を求めるなど、優越的地位の濫用に該当するおそれのある取引や第三者からお客様利益と相反する影響を与えるおそれのある贈答や遊興の供応を受ける行為について、マニュアルの整備や研修等を通じ、当該取引を防止する体制を構築するとともに、お客様からの苦情や内部通報をモニタリングし、当該取引が発生していないことを確認しております。

一インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、当該取引の発生を防止する体制を構築しております。

2. 代理店に募集委託をする場合

- 複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店においては、お客様にご提案・推奨する商品の選定に関し、代理店手数料の多寡や元受保険会社との系列関係等による影響を受ける可能性があります。
- このため、当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の水準は、当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意した上で、適切な設定を行っております。また、当社は、「募集代理店手数料規程」にもとづく代理店手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等の支払いは行っておりません。
- 乗合代理店との適切な関係性の構築に向け、過度な便宜供与を防止する管理態勢の整備や代理店管理の高度化・実効性向上に向けた取組みを行っております。具体的には、各種規程の適切な制定・改定対応に加え、新規委託時における代理店委託要件の厳格化やリスクベースでの代理店訪問点検の実施等、適時適切なモニタリングを行っております。

【コンプライアンス意識の醸成】

- ・私たちは、一人ひとりが、あらゆる場面で、ルール・マナーを守りお客様本位で行動すべく、定期的な研修の強化やコンプライアンスプログラムの取組を通じ、更なるコンプライアンス意識の醸成にも努めてまいります。

方針 5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

- ・私たちは、お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- ・その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

具体取組

- ・お客様コンタクトセンターや募集代理店、お客様アンケート調査等を通じ、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等をお客様の声として真摯に受けとめ、一人ひとりのお客様の声に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。
- ・また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、経営層で構成する会議体等にてお客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

方針 6. 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- ・私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に向けた取り組みを進めてまいります。
- ・また、研修体系等の整備を通じ、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

具体取組

- ・私たちは、企業理念や「お客様本位の業務運営方針」の浸透に向け、全役職員が閲覧できる社内イントラネットに、企業理念や「お客様本位の業務運営方針」、業務を遂行する上で遵守すべき原則等を定めた「行動規範」の掲載や、役職員向け研修等の取組を行っております。
- ・また、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、取組内容について経営会議・取締役会へ報告を行い、定期的な更新・公表を行ってまいります。
- ・さらに、募集代理店の指導・教育を行う担当者等に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、生命保険商品の内容・仕組み等の知識・スキルに加え、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育を実施しております。

上記の方針に基づく取組の他、お客様の最善利益に適う商品提供等(プロダクトガバナンス)に向けて、下記に記載の取組方針に基づき、取組体制の整備、商品の開発・発売後の対応に取り組んでおります。

「方針2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組

取組方針1. 取組体制

- 「お客様本位の業務運営に係る方針」のもと、お客様の利便・利益に資することを目的とし、お客様のニーズを的確に把握した商品・サービスの提供に取り組めます。
- 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業・リスク部門の担当役員が中心メンバーとなる「コンプライアンス委員会」、「リスク管理委員会」等で、各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングに加え、プロダクトガバナンスに係る審議等を実施します。
- 「商品開発に係る基本方針」をはじめとする各種方針・規程に基づき、商品開発時や発売後のフォローアップ等の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、内部監査部門による定期的な監査の実施や、必要に応じて非常勤取締役や社外監査役等からの意見を取り入れる等、これらの実効性を確保するための体制の整備に取り組めます。
- お客様がより良い商品を選択できるよう、わかりやすい情報提供に努めます。

具体取組

- 私たちは、企業理念として「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」を掲げ、新しい時代にあった生命保険商品やサービスの提供に取り組んでおります。
- また、当社は「商品開発に係る基本方針」および「商品開発管理規程」を整備し、当該方針・規程に基づき、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける適切な品質管理と、体制整備の構築や検討をしております。こうした取組を通じ、2025年1月に「はなさく変額保険」を発売いたしました。
- 「はなさく変額保険」発売にあたり「特別勘定のしおり」の提供に加え、公式ホームページに「特別勘定ページ」、マイページ画面に「変額保険(特別勘定)のご確認・お手続きページ」を新設し、情報提供充実と利便性向上に取り組んでおります。
- 今後も、世の中の変化やお客様ニーズに向き合い、業務運営の定期的な検証・見直しを実施するなど、製販全体でお客様本位の業務運営の高度化に取り組んでまいります。

取組方針 2. 商品開発時の対応

- 商品開発に係る基本方針をはじめとする各種方針・規程に基づき、商品開発時には、お客様ニーズ等の審議を行います。
 - 特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)については、商品の複雑さやリスク等の特性等を踏まえ、お客様のご経験や投資に関する知識等も勘案し、当社が定めた基準に適合したお客様を販売対象としております。
 - また、お客様の最善の利益を実現する観点から、代理店等の販売会社向けに、ご契約に関する重要な情報に資する適切な資料提供に努めます。
 - なお、特定保険契約について、商品の複雑さやリスク等の特性等を踏まえ、取り扱っている代理店等との定期的なコミュニケーションを通じ、実効的なコンプライアンス態勢の確保に努めます。
- (※)「はなさく変額保険」については、長期・積立投資等の平準払変額保険の商品特性を踏まえ、特別勘定のパフォーマンスを確認しております。

具体取組

- 当社は、「商品開発に係る基本方針」および「商品開発管理規程」に基づき、お客様ニーズ等を審議・検討しております。2025年1月に発売した「はなさく変額保険」の開発にあたっては、上記の審議・検討に加え、「資産運用リスク管理方針」および「特別勘定資産業務管理規程」等に基づき、特別勘定に組み入れた各ファンドについて、運用会社の規模・リスク等の体制整備状況、ファンドのパフォーマンス・リスク評価・格付け等の状況を検証し、リスク管理委員会において評価しております。
- また、「はなさく変額保険」の発売に際しては、募集代理店向けの研修教材を制作し、商品のリスクや複雑性等を踏まえ代理店向けの情報提供を行っており、代理店のコンサルティング販売のサポート・推進に取り組んでおります。

取組方針 3. 商品発売後の対応

- 経営会議の諮問機関である「コンプライアンス委員会」、「リスク管理委員会」等において、定期的にお客様の声や、販売状況、解約等の状況、特別勘定の運用状況について、モニタリングを行い、必要に応じ、その結果を商品の改善や見直しにつなげます。
- あわせて、これらの状況について、必要に応じて代理店等へ情報提供を行う等、販売会社とのコミュニケーションを通じ、実効的なコンプライアンス態勢を確保します。
(※)「はなさく変額保険」については、長期・積立投資等の平準払変額保険の商品特性を踏まえ、特別勘定のパフォーマンスを確認しております。

具体取組

- 2025年1月に販売を開始した「はなさく変額保険」について、販売開始後の状況について、以下のモニタリングを実施しております。
 - コンプライアンス委員会において、不適正事象の発生状況や継続率、苦情等お客様の声についての検証
 - リスク管理委員会において、特別勘定に組み入れた各ファンドにおける、運用会社の規模・リスク等の体制整備状況、ファンドのパフォーマンス・リスク評価・格付け等の状況の評価
- 代理店向けに「はなさく変額保険」の販売状況や特別勘定の運用状況等の情報提供を通じ、代理店の販売状況等を踏まえたコミュニケーションに取り組んでおります。また、適合性シートの活用状況や「法令遵守マニュアル」を通じた代理店等へ連携すべき情報を継続的に検討し、必要に応じて内容を見直してまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

金融事業者の名称	はなさく生命保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL	https://www.life8739.co.jp/pdf/fiduciary/2025houshin-torikumikekka.pdf
■取組状況掲載ページのURL	https://www.life8739.co.jp/pdf/fiduciary/2025houshin-torikumikekka.pdf

原則	原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則1	【顧客の最善の利益の追求】 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。	実施	方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践(P7) 方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12) 方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組(P13)	取組内容1. あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践 ○具体取組(P7) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針1(P1) 取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品・付帯サービスの開発】(P8) ○具体取組【生命保険商品の募集】(P8~P9) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組【コンプライアンス意識の醸成】(P13) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4(P6) 取組内容6. 一人一人がお客様本位で行動する為の取組 ○具体取組(P13) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針6(P6)
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。	実施	方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践(P7) 方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針3 確実な保障責任の全う(P10) 方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証(P13)	取組内容1. あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践 ○具体取組(P7) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針1(P1) 取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組(P8~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容3. 確実な保障責任の全う ○具体取組【契約継続中の情報提供】(P10) ○具体取組【保険金・給付金等の支払いに関する体制整備】(P11) ○具体取組【サービスチャネルの構築】(P11) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針3(P4~P5) 取組内容5. お客様の声を活かす取組・結果の検証 ○具体取組(P13) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針5(P6)
原則2	【利益相反の適切な管理】 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。	実施	方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12)	取組内容4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組【利益相反の適切な管理】(P12) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4(P6)
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。 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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	実施	方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12)	取組内容4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組【利益相反の適切な管理】(P12) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4(P6)
原則3	【手数料等の明確化】 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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組【利益相反の適切な管理】(P12) 2. 代理店に募集委託をする場合(P12)
注	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	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
原則4	【重要な情報の分かりやすい提供】 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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
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	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守(P12)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組【利益相反の適切な管理】(P12) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4(P6)
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	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○P8
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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
注4	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と、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、顧客において同様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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
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べきである。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 2. 重要な情報の提供(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
原則5	【顧客にふさわしいサービスの提供】 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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
注1	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。 ・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 ・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 ・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	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針3 確実な保障責任の全う(P10)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】(P8~P9) ○具体取組【代理店への募集委託】(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容3. 確実な保障責任の全う ○具体取組【契約継続中の情報提供】(P10) ○具体取組【保険金・給付金等の支払いに関する体制整備】(P11) ○具体取組【サービスチャネルの構築】(P11) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針3(P4~P5)
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、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	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○P8
注3	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、商品の特性等を踏まえて、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は、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】(P8~P9) ○具体取組【代理店への募集委託】(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
注4	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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案(P8~P9) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3)
注5	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。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底(P8) 方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組(P13)	取組内容2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】(P8~P9) ○具体取組【代理店への募集委託】(P9~P10) ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2(P2~P3) 取組内容6. 一人一人がお客様本位で行動する為の取組 ○具体取組(P13)
注6	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応(P16)	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組(P16)

注7	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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。	実施	方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守[P12] 方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組[P13]	取組内容4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組[P12～P13] ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4[P6] 取組内容6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組 ○具体取組[P13] ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針6[P6]
注	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譲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。	実施	方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守[P12] 方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組[P13]	取組内容4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 ○具体取組[P12～P13] ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針4[P6] 取組内容6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組 ○具体取組[P13] ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針6[P6]
補充原則1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14] 取組方針2 商品開発時の対応[P15] 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14] 取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15] 取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
補充原則1	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14]
補充原則2	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14]
注2	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCAサイクルを確立すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14]
補充原則3	【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針2 商品開発時の対応[P15]	取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15]
注1	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	一部実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針2 商品開発時の対応[P15]	取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15]
注2	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的、ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客(例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等)も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針2 商品開発時の対応[P15]	取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15]
注3	注3 金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針2 商品開発時の対応[P15]	取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15]
補充原則4	【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているかを検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
注1	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	一部実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
注2	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
注3	注3 金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
補充原則5	【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。	実施	方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底[P8] 「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14]	取組内容2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底 ○具体取組【生命保険商品の募集】 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案[P8～P9] 2. 重要な情報の提供[P9] ○2025年度お客様本位の業務運営に関する取組結果 方針2[P2～P3] 取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14]
注1	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に即した情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供すべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針1 取組体制[P14] 取組方針2 商品開発時の対応[P15] 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14] 取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15] 取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]
注2	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	実施	「方針2 よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組 取組方針2 商品開発時の対応[P15] 取組方針3 商品発売後の対応[P16]	取組方針1 取組体制 ○具体取組[P14] 取組方針2 商品開発時の対応 ○具体取組[P15] 取組方針3 商品発売後の対応 ○具体取組[P16]

部署	経営企画部
連絡先	080-2183-7516