

「顧客本位の業務運営に関する原則」と東芝保険サービスの取組方針との対応関係一覧表

当社は、保険代理店として、お客さまの最善の利益の追求を最優先課題の取り組みと定め、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しました。また、当社取組方針『"つねにお客さまのことを考える"取り組み』は定期的に見直しを行い公表します。

顧客本位の業務運営に関する原則	顧客本位の業務運営に関する原則	"つねにお客さまのことを考える"取り組み		
原則1	本文	【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。	方針1	私たちの目指す姿
	注			
原則2	本文	【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。	方針1	私たちの目指す姿
	注		方針1 - (1)	基本行動指針 (3C)
			方針1 - (2)	行動基準 (Credo)
			方針2	私たちの活動の指針
			方針2 - (1)	CS-UP10002活動
			方針2 - (2)	TISCO WAY
			方針3	お客さまコミュニケーション
原則3	本文	【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。	方針4 - (6)	保険募集コンプライアンスのモニタリング
	注		方針4 - (7)	自己点検・巡回点検・内部監査の実施
			方針3	お客さまコミュニケーション
			方針3 - (3)	適切な保険募集の徹底
			方針4 - (6)	保険募集コンプライアンスのモニタリング
			方針4 - (7)	自己点検・巡回点検・内部監査の実施
			方針3	お客さまコミュニケーション
原則4	本文	【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。	方針3	お客さまコミュニケーション
			方針3 - (3)	適切な保険募集の徹底
原則5	本文	【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。	方針3	お客さまコミュニケーション
	注		注1	適切な保険募集の徹底
			注2	適切な保険募集の徹底
			注3	お客さまコミュニケーション
			注3 - (4)	ご高齢者・障がいのある方への配慮
			注4	お客さまコミュニケーション
			注5	お客さまコミュニケーション
原則6	本文	【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。	方針3	お客さまコミュニケーション
	注		方針3 - (4)	ご高齢者・障がいのある方への配慮
			注1	お客さまコミュニケーション
			注2	適切な保険募集の徹底
			注3	適切な保険募集の徹底
			注4	ご高齢者・障がいのある方への配慮
			注5	ご高齢者・障がいのある方への配慮
原則7	本文	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 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仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	方針4	安心をお届けするための取り組み
	注		方針5	社内で切磋琢磨するための取り組み
			方針5 - (1)	TISCO-WAYの推進
			方針4 - (1)	「お客さまの声」の活用
			方針4 - (2)	「お客さま満足度調査」の実施
			方針4 - (4)	社内の声・気づき活動
			方針4 - (5)	お客さま対応のモニタリング
			方針4 - (6)	保険募集コンプライアンスのモニタリング
			方針4 - (7)	自己点検・巡回点検・内部監査の実施
			方針4 - (8)	苦情対応マネジメントシステム (ISO10002*) 規格への適合宣言
			方針5 - (2)	保険募集人の管理とスキル向上
			方針5 - (3)	コンプライアンス・CS-UP研修
			KPI	原則2 (注)
原則7 (注)	方針4 - (2)	お客さま満足度		
原則7 (注)	方針4 - (4)	改善事例の件数		
原則5	方針3 - (5)	リスクマップの提案件数		
原則6 (本文、注5)	方針3 - (5)	ニユーリスク・多項目提案件数		
		方針3 - (5)	退職者面談数	
		方針3 - (5)	One to Oneでの情報提供数	
		方針3 - (5)	お客さま接点数	