

お客さま本位の業務運営方針

当社は、SBS グループの一員として、「経営理念・経営ビジョン」に基づき、「お客さまの視点にたった品質の高い保険・金融商品を提供する」という基本方針を掲げて、常に最高品質の商品とサービスを提供するよう努めております。

当社の役職員は、「SBS グループ行動基準」に従い、良識ある社会人として、高い倫理観を持ち、法令やその他の社会規範を遵守し、お客さま第一の業務運営を推進してまいります。

1. スペシャリストとして、お客さまの最善の利益の追求

当社は、社員一人ひとりが自身の技能の習得、向上にたゆまず励みます。

・お客さまの多様なニーズに応え、品質の高いサービスを提供するために、従業員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施します。

2. 最適なサービスを提案

当社は、お客さまの意向に基づき、最高品質の商品・サービスを提供いたします。

・お客さまの抱えるリスクを分析・評価し、お客さまの意向に基づいた保険提案、リスクマネジメントサービスを提案します。

3. 分かりやすく情報提供

当社は、お客さまが保険の内容について理解していただけるよう、専門用語を極力避け、丁寧にわかりやすく説明いたします。

・保険契約に関する重要な事項は、お客さま目線でわかりやすく正確な説明に努めます。
・お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となるように、パンフレットなどを使い、丁寧に手続きを行います。
・事故にあったお客さまの不安を解消するように、事故発生時の初期対応・保険金などのご請求から支払いまでのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行います。

4. 利益相反の適切な管理

当社は、自社の営利を優先する事なく、お客さま第一主義に基づいた営業活動を実践いたします。

・お客さまの利益の保護に万全を尽くし、お客さまの利益を害するおそれのある取引を適切に把握・管理します。

5. 適切な動機づけの仕組み

当社は、お客さま第一主義を達成するため、組織力の醸成、従業員のスキルアップを重視いたします。

・お客さま本位に業務が運営されるように、顧客志向・コンプライアンスなども重視します。
・保険のスペシャリストの育成に向けて、社内研修、関連資格の取得などの奨励を行います。

以上

お客さま本位の業務運営方針指標 (KPI)

1. 「お客さまの声」受付件数

「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、社内で共有し、お客さまサービス、業務品質の向上に取り組めます。

内容	2024 年
「お客さまの声」受付件数	78 件

2. 研修実施回数

高品質なサービスを提供するため、高度な専門知識を習得し、コンプライアンスも適合した高いサービスを提供するために、研修を実施します。

内容	2024 年
コンプライアンス研修	15 回
商品・サービス研修	37 回

3. 団体扱自動車保険取扱件数

お客さまにより良い商品、サービスを案内し、お客さまからの信頼のあらわれとして、お預かりするご契約件数の向上を目指します。

内容	2024 年
取扱件数	844 件（69 件増）
新規件数	102 件

4. 事故サポート(受付)件数

事故にあったお客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等でお客さまをサポートします。

内容	2024 年
事故受付件数	374 件

お客さま本位の業務運営方針取組状況

(KPI)

方針1

取組①

毎月の研修と MTG を実施し、経営方針、行動規範を始めコンプライアンスの徹底を行い、又、お客さまの声を収集分析し、お客さま本位の業務運営を絶え間ない改善を行い実施しております。

取組②

毎月の研修とタイムリーな研修、MTG を実施し、保険の高度な知識獲得し、お客さまのご意向に沿った保険商品を提案しております。

内容	2024 年
コンプライアンス研修	15 回
商品・サービス研修	37 回

内容	2024 年
「お客さまの声」受付件数	78 件

方針2

取組①

お客さまのリスク状況を分析し、ご意向に沿ったリスクに対する最適な商品を推奨、販売しております。

取組②

お客さまが企業の場合、事業内容や経営環境からニーズを洗い出し、保険にできる最適な解決策を提案いたします。

内容	2024 年
団体扱自動車保険取扱件数	844 件（69 件増）
団体扱自動車保険新規件数	102 件
団体契約医療保険取扱件数	300 件
団体契約傷害保険取扱件数	500 件

方針3

取組①

お客さまのご意向に沿った保険をパンフレット、見積書等を使用して、お客さまの状況に合わせて、専門用語を用いずわかりやすい説明をいたします。

取組②

事故に会ったお客さまへは、迅速な対応を行い不安な気持ちを解消し、専門的な知識を用いながら事故解決へ適切なアドバイスを実施いたします。

内容	2024 年
事故受付件数	374 件

方針4

取組①

お客さまの利益が害されることが無いよう、利益相反状況を的確に把握し管理いたします。

内容	2024 年
コンプライアンス研修	15 回

方針5

取組①

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、多様な研修を行います。

内容	2024 年
コンプライアンス研修	15 回
商品・サービス研修	37 回

取組②

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、関連資格を取得いたします。

内容	2024 年
損保大学課程コンサルティングコース	2 人
損保大学課程専門コース	4 人
損保募集人資格	14 人

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		SBSファイナンス株式会社			
■取組方針掲載ページのURL		https://www.sbs-finance.jp/sbsfinc/insurance/			
■取組状況掲載ページのURL		https://www.sbs-finance.jp/sbsfinc/insurance/			
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2	注	【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	取組方針1 スペシャリストとして、お客さまの最善の利益の追求 取組方針2 最適なサービスを提案	方針1 取組①② 方針2 取組①②
	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	取組方針2 最適なサービスを提案 取組方針3 分かりやすく情報提供	方針2 取組①② 方針3 取組①②
原則3	注	【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	取組方針4 利益相反の適切な管理	方針4 取組①
	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	取組方針4 利益相反の適切な管理	方針4 取組①
原則4		【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を含め、顧客が理解できるように情報提供すべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、保険商品を販売するにあたり、その対価として保険会社からの代理店手数料は、お客さまに提供した価値の対価であり、顧客が負担する手数料に該当しないため。	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
原則5	注	【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に分かりやすく提供すべきである。	実施	取組方針3 分かりやすく情報提供	方針3 取組①②
	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、その具体的な内容(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	取組方針3 分かりやすく情報提供	方針3 取組①②
原則5	注	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	当社は保険代理店であり、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	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	取組方針3 分かりやすく情報提供	方針3 取組①②
原則5	注	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、一方、複雑又はリスクの高い販売・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に容易になるように配慮し資料を用いつつ、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れるよう工夫すべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、複雑又はリスク・リターンの関係が金融商品・サービスを販売・推奨していないため。	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	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	取組方針3 分かりやすく情報提供	方針3 取組①②
原則6	注	【顧客によさ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	取組方針2 最適なサービスを提案	方針2 取組①②
	注	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、各手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	非該当	当社は保険代理店であり、複雑又はリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
原則6	注	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よさしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	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、それを十分に理解の上で、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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成を行っていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
原則6	注	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、金融取引被害を及ぼす恐れのある顧客属性に該当する債権・債務の買取り等においては、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。	非該当	当社は保険代理店であり、複雑又はリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	金融事業者は、従業員がその取り扱い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、その顧客属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得るための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	取組方針2 最適なサービスを提案	方針2 取組①②
原則6	注	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、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と、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。	非該当	当社は保険代理店であり、複雑又はリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	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实效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。	非該当	当社は保険代理店であり、複雑又はリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨していないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
原則7	注	【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、顧客の公正な取引、利益相反の適切な管理等を促進するよう設けられた報酬・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	取組方針5 適切な動機付けの枠組み	方針5 取組①②
	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り受ける内容について、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	取組方針5 適切な動機付けの枠組み	方針5 取組①②
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責任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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
補充原則2	注	【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实效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、これらの实效性を確保するための体制を整備すべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注	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实效性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の实效性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを構築すべきである。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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
補充原則2	注	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实效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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。

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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、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、取引経緯、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す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を検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、製品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有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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
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、製品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などを検証し、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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	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には、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有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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	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応じ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な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実質的に負う者について、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るべきである。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。
	注2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、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。	非該当	当社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため	左記により、具体的な取り組みは実施しておりません。

【照会先】

部署	保険部
連絡先	電話番号:050-1741-4511