

# 顧客本位の業務運営に関する原則の実施状況

「お客さま本位の業務運営方針」における「顧客本位の業務運営に関する原則」への取り組み状況は以下の通りとなります。

顧客本位の業務運営に関する原則	お客さま本位の業務運営方針
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1.お客さまの体験価値(カスタマーエクスペリエンス)の最大化を目指します 方針 2.お客さまの不安やリスクを解消するため、最適な商品・サービスを提供します
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 6.利益相反の適切な管理を行います
原則 4 手数料等の明確化	—
原則 5 重要な情報のわかりやすい提供	方針 4.ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2.お客さまの不安やリスクを解消するため、最適な商品・サービスを提供します 方針 3.独創的で革新的な商品やサービスを通じて、新たな価値を提供します 方針 5.保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 7.お客さま本位の業務運営を定着させます 方針 4.ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます 方針 5.保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

原則 4 ならびに原則 5 および 6 の投資性商品やパッケージの商品・サービスを対象とした注釈については、その取引形態および取扱商品の性質に鑑み、方針の対象としておりません。

(顧客本位の業務運営に関する原則：<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>)