お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組

1．お客様本位の業務運営に関する取組方針と取組状況

●取組方針

当社は、お客様に安心と安全をお届けするため、お客様のニーズに応じた保険商品の開発・販売に努めます。また、「お客様本位の業務運営」を徹底し、当社の取組方針および運営状況を『まごころ少額短期保険の現状』（ディスクロージャー誌）にて公表します。内容は必要に応じて見直し、誠実に実行してまいります。

●取組状況

当社は、お客様にとって必要な保険商品やサービスを継続的に提供できる体制を整備し、「お客様本位の業務運営」を徹底いたします。そのために、情報を分かりやすく開示するとともに、経営体制の強化に取り組みます。具体的な方針は、取締役および全社員が参加する経営会議(※注)で決定し、実施状況については定期的に確認・見直しを行います。これらの取組内容はディスクロージャー誌で定期的に公表しており、令和3年度版から掲載を開始しています。

※注：経営会議には、取締役および社員に加え、顧問弁護士、社外顧問、内部監査部長、保険計理人、監査役等も参加しています。

2．顧客の最善の利益の追求

●取組方針

「お客様の最善の利益を追求すること」とは、高度な専門性と職業倫理を保持し、誠実かつ公正に業務を遂行することにより、お客様のご意向やニーズに沿った適切な保険料および補償内容を、分かりやすい説明とともに提供することです。また、当社はこの考え方を募集時に限らず、各種変更手続きなどの保全業務、更新時の保険料収受、保険金のお支払い、苦情対応等のアフターフォローに至るまで実践します。当社は、本方針が企業文化として定着するよう、全社を挙げて取り組みます。

●取組状況

1）お客様の最善の利益の追求とは、お客様のご意向やニーズに沿った適切な保険料・補償内容について、分かりやすい説明し、提供することだと考えます。当社ではこれを社内で徹底するため、経営会議において、提供資料やサービスが法令に準拠しているか、お客様にとって分かりやすい内容であるか（※注1）、より良い商品を提供できているかを検証しています。これにより、お客様の利益と当社の収益性向上の両立を図っています。また、高度な専門性と職業倫理の向上に向けて、経営会議の議題として取り上げるとともに、研修を実施しています。なお、「経営会議」の内容については、令和７年度のディスクロージャー誌 P.24 に掲載しています。

※注1：当社は、お客様にとって複雑で分かりづらい保険商品の開発は行っていません。また、当社の商品は、お客様の意向が明確に反映されるよう「分かりやすい商品設計」「低額な保険料」「短期の保険期間」に注力しています。さらに、顧客属性については、年齢・性別・地域といった視点から把握できる設計としています。

※注2：経営会議には、取締役および社員に加え、監査役、保険計理人、顧問弁護士、社外顧問、内部監査部長等も参加しています。

2）当社では、お客様からの苦情・ご相談といったお問い合わせ内容を分析するだけでなく、保険の解約時や更新時にアンケートを実施しています。また、保険契約者に対しても同様のアンケートを実施し、その結果を業務改善（外部委託先を含む）およびお客様のニーズに沿った商品開発に活用しています。

お客様の声をもとに改善した内容は、令和7年度のディスクロージャー誌 P.23 に掲載しております。

3）当社では、お客様からの苦情およびお問い合わせ内容を毎月分析し、その結果を業務改善やお客様のニーズに沿った商品開発および商品改訂に反映しています。

お問い合わせ内容の分析および業務改善実績は、令和7年度のディスクロージャー誌 P.22 に掲載しております。

4）商品開発および商品改訂のガバナンスに関しては、商品開発担当者があらかじめ開発概要等を全社員に共有し、経営会議において議論を行います。そのうえで、保険商品の設計にとどまらず、事務フロー、事務マニュアル、システム開発、保険金支払査定に至るまでのプロセスを構築し、最終的には取締役会にて承認を得る体制としています。経営会議の議題である「約款修正」または「マニュアル整備」については、令和7年度のディスクロージャー誌 P.24 に掲載しております。

5）商品改訂または商品の販売を継続するか否かについては、保有契約数と保険金支払状況に基づく損害率を分析し、判断いたします。経営会議の議題である「財務分析」として令和7年度のディスクロージャー誌 P.24 に掲載しております。

3．利益相反の適切な管理

●取組方針

当社は、利益相反が生じないよう、原則として代理店による営業を行っておりません。ただし、代理店営業を行う場合は、専属代理店を原則としております。乗合代理店を登録する場合には、比較推奨を徹底します。あわせて、利益相反の防止に資するため、保険料を低額に抑える商品設計を行い、代理店手数料についても低水準に抑えております。さらに、代理店手数料率は一律の体系として設計し、明瞭性の確保に努めています。

●取組状況

当社では、経営会議等を通じて、利益相反が適切に管理されているか確認しております。なお、当社はグループ会社と提携した販売、すなわち共同販売は行っていません。

代理店手数料については、令和7年度のディスクロージャー誌 P.21 の「手数料の明確化」に掲載しています。

4．手数料などの明確化

●取組方針

当社は、お客様にご負担いただく手数料を、契約募集に係る費用および契約の継続に係る費用として受領しております。ただし、当社の保険商品の保険期間は1年未満のものが大多数を占めることから、基本的には契約募集に係る費用が大半を占めます。

●取組状況

お客様がご負担いただく保険料の中には、代理店手数料が含まれています。

手数料の明確化については、令和7年度のディスクロージャー誌 P.21 に掲載しております。

5．重要情報を分かりやすく提供

●取組方針

当社は、手数料や保険商品・付帯サービスの内容など、お客様にとって重要な情報について、申込時には「重要事項説明書」を、更新時には「保険契約の更新にあたって」を通じて分かりやすく提示するとともに、必要な情報を積極的に提供しております。こうした情報提供は、お客様に当社の商品

を選んでいただく際の重要な判断材料になるものと考えております。

●取組状況

1）当社は、申込時には「重要事項説明書」を、更新時には「保険契約の更新にあたって」を発行し、被保険者や保険の目的、内容、リスクなどを詳しく記載するとともに、特に重要な点については注意喚起情報として記載・明示し、お客様の理解を促しております。

2）当社は、保険料に含まれる代理店手数料など、お客様が把握すべき重要な情報を適切に提供しております。

「手数料は令和7年度のディスクロージャー誌 P.21の「手数料の明確化」に掲載しております。

3）複数の保険商品やサービスをパッケージで販売する場合には、個別購入の可否など、お客様にとって重要な情報を明確に記載いたします。なお、現時点においては、複数の保険商品やサービスをパッケージで販売しておりません。

4）当社は、保険料収入、保険金支払実績、契約見合わせや解除、苦情について経営会議で議論し、商品化の可否、改善や見直しを検討しています。なお、経営会議の内容など、お客様にとって重要な情報を令和7年度のディスクロージャー誌で公表するとともに、これらKPI（重要業績評価指標）としても活用しています。

「収入保険料・保険金支払」の実績は、同ディスクロージャー誌 P.11、P.13、P.22、P.31 に掲載しています。

「損害率などの指標」に関しては、同ディスクロージャー誌 P.13、P.22 に掲載しています。

「契約見合わせや解除」に関しては、同ディスクロージャー誌 P.21 に掲載しています。

「苦情件数・内容」に関しては、同ディスクロージャー誌 P.19、P.20 に掲載しています。

5）申込時には「重要事項説明書」を、更新時には「保険契約の更新にあたって」を発行し、契約期間中もお客様に安心してご継続いただけるよう、必要な情報を適切かつ丁寧に提供しております。

本取組に関する実績は、同ディスクロージャー誌 P.22 に掲載しております。

6．顧客に相応しいサービスの提供

●取組方針

私たちは、お客様のご意向・ニーズを十分に把握したうえで、適切な保険料および補償内容の保険商品や付帯サービスを開発し、ご提案します。

●取組状況

1）保険商品の募集について

当社は、お客様の利益を最優先に考え、ご意向を的確に把握したうえで、最適な保険商品を開発し、分かりやすく提供いたします。

①お客様のライフプランを考慮したうえで特定のご意向に合った商品を開発し、かつ社会保険による保障内容についてもご説明しています。そのうえで、ご意向を踏まえ、必要以上のご加入とならないよう、ご意向に沿わないお客様や顧客属性が合わないお客様がご加入されることのないよう適切なご提案に努めます。

②当社は、後見制度や信託法などの関連法令・制度を十分に考慮し、お客様に適切なご提案を行います。

③複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する場合は、商品内容や仕組み、必要性について分かりやすく説明し、ご契約の最終段階においても、お客様のニーズやご意向に合致しているかを確認いたします。なお、現時点においては、該当する金融商品・サービスの販売は行っておりません。

④過去に発生したリスクやデメリットの事例も踏まえたうえで、申込時には「重要事項説明書」を、更新時には「保険契約の更新にあたって」を発行し、お客様に対して継続的に情報提供を行います。

⑤リスクの高い商品については、損害率等を公表するとともに、必要に応じて保険料を変更する可能性がある旨を明記しております。

取組に関する実績は、ディスクロージャー誌 P.22 に掲載しております。

2）従業員による募集または募集代理店への募集委託について

従業員に対しては、内部監査部長の参加のもと、経営会議にて研修を実施し、教育・指導・監査を行っています。募集代理店への委託にあたっては、委託前に当該代理店が適切な商品提案を行うための体制を有しているかを確認し、委託後は継続的な教育・指導・監査を行っております。

取組に関する実績は、従業員については令和7年度のディスクロージャー誌 P.24、募集代理店については同ディスクロージャー誌 P.22 に掲載しております。

3）通信販売・インターネット販売での募集

コストを抑えて低料率を実現するため、当社ではダイレクト販売（インターネット販売）を実施しています。申込画面などの表示内容は随時見直しを行い、商品内容を分かりやすく提示するとともに、リスクについても明確に説明するよう努めています。

取組に関する実績は、令和7年度のディスクロージャー誌 P.23 ・ P.24 に掲載しております。

4）解約時および更新時のアンケートの実施

当社では、保険の解約時および更新時にアンケートを実施し、その結果を業務改善に活用しております。

「アンケートの結果および改善の取組状況」については、令和7年度のディスクロージャー誌 P.23 に掲載しております。

5）お客様からの苦情およびお問い合わせに関する分析の実施

当社では、お客様からのお問い合わせ内容を毎月分析し、その結果を業務改善（外部委託先を含む）、FAQの見直し、商品開発または商品改訂に反映しています。

取組に関する実績は、令和7年度のディスクロージャー誌 P.23 に掲載しております。

7．お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ

●取組方針

当社は、「お客様本位の業務運営」を確実に実現するため、代理店および社員に対する研修を徹底し、体制の整備を継続的に進めています。

●取組状況

以下の実績は、1)については令和7年度のディスクロージャー誌 P.24、2)については同ディスクロージャー誌 P.22 に公表しております。

1）社員への教育

経営会議を通じて、全社員に対する教育・意識啓発を毎月実施しております。

2）募集代理店への教育およびお客様の属性の把握と共有

当社は、すべての募集代理店に対して、毎年以下の内容を含む研修を実施しております。

・「お客様本位の業務運営」に関する当社の方針

・商品の複雑さやリスク等への配慮、開発に至る背景

・保険金支払傾向や事例の共有
・研修の実施状況およびお客様属性のヒアリング
各代理店には、実際に保険商品を契約したお客様の属性情報やニーズに関するフィードバックを研修時に当社に提供いただいております。

3）お客様本位の業務運営の動機づけ
顧客の最善の利益追求、公正な取扱い、利益相反の適切な管理を促進するため、募集代理店を原則として設けない方針としております。

◆金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客様本位の業務運営に係る基本方針および取組」との対応については、次ページに記載しております。

掲載・更新年月日：　令和 8 年6 月 30 日

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 との対応関係表

金融事業者の名称　まごころ少額短期保険株式会社

■取組方針掲載ページの URL ：httPs://magocoro-ins.com/about/Pdf/comP01.Pdf

■取組状況掲載ページの URL ：httPs://magocoro-ins.com/about/Pdf/disclosure_2025.Pdf

| 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 | 【顧客の最善の利益の追求】<br>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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 |
| | (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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 |
| 原則3 | 【利益相反の適切な管理】<br>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 | 3.利益相反の適切な管理 取組方針 | 3.利益相反の適切な管理 取組状況 |
| | (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。<br>・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<br>・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<br>・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 | 3.利益相反の適切な管理 取組方針<br>7.お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ取組方針 | 3.利益相反の適切な管理取組状況<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 3) |
| 原則4 | 【手数料等の明確化】<br>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 | 4.手数料などの明確化取組方針 | 4.手数料などの明確化取組状況 |
| 原則5 | 【重要な情報の分かりやすい提供】<br>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 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 |
| | (注 1) | 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。<br>・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<br>・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）<br>・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 | 3.利益相反の適切な管理 取組方針<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 3.利益相反の適切な管理取組状況<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 1) 2)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1) |
| | (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）。 | 実施 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況3)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)② |
| | (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 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 1) |
| | (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一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨 | 実施 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 1) |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 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意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。 | | | |
| | (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 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組方針 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組状況 1) 5) |
| 原則6 | 【顧客にふさわしいサービスの提供】<br>金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識、および取引目的・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 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 |
| | (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。<br>・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<br>・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<br>・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 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)①②④ |
| | (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。 | 実施 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組状況 3)<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)③ |
| | (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。 | 実施 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7. お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)①<br>7. お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| | (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 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)⑤ |
| | (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 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7. お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 5. 重要情報を分かりやすく提供 取組状況<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況<br>7. お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 |
| | (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 | 7. お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 7. お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| | (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り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択等に活用すべきである。 | 実施 | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7. お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ | 6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2)<br>7. お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| 原則7 | 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】<br>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 | 3. 利益相反の適切な管理 取組方針<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7. お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 3. 利益相反の適切な管理 取組状況<br>6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2)<br>7. お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 |
| | | 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 | 5. 重要情報を分かりやす | 5. 重要情報を分かりやすく |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | (注) | 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。 | | く提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 提供 取組状況 3)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 5)<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 |
| 補充原則1 | 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社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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 1)4)5) |
| 補充原則2 | 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。<br>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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 1)3)<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 4)5)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1) |
| | (注 1) | 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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 4) |
| | (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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)4)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 4)5) |
| 補充原則3 | 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。<br>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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 1)2)3) |
| | (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。 | 実施 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)3)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 4)5) |
| | (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 | 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 1)①②④⑤ |
| | (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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 1)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2)4)<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| 補充原 | 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 | | 実施 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービス | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 4)<br>6.顧客に相応しいサービス |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 則4 | 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。<br>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等を検証し、必要に応じて費用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に生かしていくべきである。 | | | の提供 取組方針<br>7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | の提供 取組状況 4)5)<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| | (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。 | 実施 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 4)5)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 5) |
| | (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 | 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7.お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ | 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2)<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |
| | (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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2) |
| 補充原則5 | 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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)4)<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 5)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 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べきである。 | 一部実施 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)4)5)<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 4) |
| | (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 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組方針<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針<br>7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針 | 2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 2)<br>5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況<br>6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 2)4)5)<br>7.お客様本位の業務運営を確実に実践・維持するための動機づけ 取組状況 2) |

※補充原則5（注1）について、当社は資産運用関連商品を取り扱っていないこと等を踏まえ、外部有識者・第三者機関の意見の取り入れは必要性に応じて実施する運用（＝一部実施）としています。

【照会先】
部署　　顧客応対部
連絡先　　information@magocoro-ins.com

まごころ少額短期保険株式会社
制 定　平成30年06月01日

改定　令和04年03月01日
改定　令和04年03月28日
改定　令和04年03月31日
改定　令和04年04月01日
改定　令和04年04月19日
改定　令和04年09月13日
改定　令和05年06月30日
改定　令和06年06月30日
改定　令和07年06月30日
改定　令和08年06月30日