

お客さま本位の業務運営方針と取組結果の公表

2024年3月8日

(1) お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

メテオドリーム株式会社運営のサントメテオ（以下「当社」といいます）の全社員は、「私たちは人を豊かにすることを考え、課題解決の手段を提案できる最良のパートナーとして寄り添います。」という経営理念に則りお客さまから信頼され、お客さまを会社としてサポートする態勢を整備することを目的とし、お客さま本位の業務運営方針を策定し実施いたします。

また、社内での会議や研修等の場面で経営理念を周知させ、お客さまとの信頼関係を築いていく“お客さま本位の業務運営方針”の定着を図ります。

取組内容

- 本運営方針に基づく取組状況を定期的に確認、検証し、業務並びに本方針の見直しを行うとともに当社ホームページの「お知らせ」にて公表いたします。

(2) お客さまの最善の利益の追求【原則2】

当社は、保険のエキスパートとして高い専門性と職業倫理を保持し、お客さまのかかえる現在・将来の不安や希望に寄り添い一つの解決手段としてお客さまに高品質なサービスと安心を提供し、お客さまの最善の利益を追求します。

取組内容

- お客さまに最適なお提案ができるよう、FP資格の取得の推進や営業手法・商品知識の研修を実施します。

取組結果（2023年1月1日～2023年12月31日）

- 営業手法・商品知識の研修の実施（毎週木曜日、月曜日、適宜）
目標 96回
実績 176回

(3) 利益相反の適切な管理【原則3】

当社は、保険商品の内容や選び方を分かりやすく丁寧にご説明するうえで、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理する態勢整備の維持・改善に努めます。

取組内容

- 当社の比較推奨方針を策定し、お客さまのご意向を確認したうえで、適切な意向把握を行い、記録を保存します。
- お客さまにご提案する保険商品の内容に応じて、契約概要、注意喚起情報等重要事項を分かりやすくお伝えし、投資性商品や契約の乗り換えを伴う不利益事項については、特にご理解を頂けるよう注意深く説明し、記録を保存します。
- 従業員へのコンプライアンス意識を向上させるための研修を適宜実施します。

取組結果（2023年1月1日～2023年12月31日）

- 意向把握の実施及び記録の保存
目標 実施率 100%
実績 実施率 100%
- 不利益事項等の説明及び記録の保存
目標 実施率 100%
実績 実施率 100%
- コンプライアンス研修の実施（毎月1回）
目標 12回
実績 29回

(4) 手数料の明確化【原則4】

当社は、お客さまに保険商品の短期解約に伴う解約控除や市場リスクを有する商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）をご提案する際には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充てられることや、ご負担いただく費用とそのタイミングがご契約時、ご契約期間中あるいは、ご解約時なのかをお客さまにご理解いただけるよう努めます。

取組内容

- 保険商品に対する知識を深め、「契約概要」「注意喚起情報」などの募集資料を用いて漏れなく、注意深く分かりやすい説明を心がけます。

2. ご高齢、外国人含む特に配慮が必要なお客さまに関しては、複数回の面談機会による繰り返し丁寧な説明を実施することや、ご家族の同席を依頼してリスク説明を注意深く実施し、記録を保存します。

取組結果（2023年1月1日～2023年12月31日）

1. 商品研修の実施（新商品発売及び改定時）
目標 12回
実績 76回
2. 各保険会社の規定する高齢者の募集ルールに則った募集活動を行い記録します。
目標 100%
実績 100%
 - ・保険募集時にご親族の同席を求める方法
 - ・保険募集時に上席者の同行によりご意向を確認する方法
 - ・日付の異なる複数回の説明機会を設ける方法
 - ・募集者以外の者がお申し込み後にご高齢のお客さまへ電話等でご意向に沿ったご契約であることを確認する方法

（5）重要な情報のわかりやすい提供【原則5】

当社では、お客さまのご意向に合わせたご提案のために複数の保険会社と業務委託契約を締結しています。保険商品の選定に際して、全ての保険商品の中から、あらかじめ推奨する保険商品を当社独自の基準を用いて選定した上で保険募集を行うこととしています。その上で、お客さまのご意向をお伺いして、推奨商品もしくは全取扱商品の中からお客さまのご意向に合った商品をご案内します。

取組内容

1. 当初のご意向を確認したうえで、最適な判断をしてもらうためにお客さまに必要な情報を提供し、最終的なご意向を確認し、適切な意向把握の記録を保存します。
2. ご高齢、外国人含む特に配慮が必要なお客さまに関しては、複数回の面談機会による繰り返し丁寧な説明を実施することや、ご家族の同席を依頼してリスク説明を注意深く実施し、記録を保存します。

取組結果（2023年1月1日～2023年12月31日）

1. 適切な意向把握の実施
目標 100%
実績 100%
2. 各保険会社の規定する高齢者の募集ルールにのっとり募集活動を行い記録します。
目標 100%
実績 100%
 - ・保険募集時にご親族の同席を求める方法
 - ・保険募集時に上席者の同行によりご意向を確認する方法
 - ・日付の異なる複数回の説明機会を設ける方法
 - ・募集者以外の者がお申し込み後にご高齢のお客さまへ電話等でご意向に沿ったご契約であることを確認する方法

（6）お客さまにふさわしいサービスの提供【原則6】

当社では、お客さまのご意向にお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的をヒアリングし、お客さまにとって最適な商品やサービス提供に努めます。

取組内容

1. 当社は、保険業法等定められた意向把握義務及び情報提供義務に基づき、お客さまの資産状況、取引経験、知識及びニーズ等、お客さまのご意向に合わせた、為替リスクや投資リスクや不利益事項等のわかりやすい説明を行います。
2. 当社は、保険商品の提案だけでなく、公的保険制度、保険商品の仕組みおよびライフプランニングなど、お客さまにふさわしいサービスを提供いたします。

取組結果（2023年1月1日～2023年12月31日）

1. 適合性の確認の実施
目標 100%
実績 100%
 - ・お客さまが保険契約の内容やリスク・不利益を正しく理解するための知識・経験や環境等の「適合性」が確保されているか確認しながら保険募集を行います。
 - ・お客さまの知識、経験、財産の状況及び特定保険契約を締結する目的を照らし合わせ、不適当な勧誘は行いません。

2. 公的保険制度のガイドブックの使用、ライフプランソフトの使用方法の研修を実施

目標 12回

実績 26回

(7) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】

私たちは、社員が積極的かつ意欲的に働ける環境を作ることが、顧客満足度を向上させる高品質なサービスの提供につながると考え、社員教育を実施しています。

取組内容

1. 研修や会議など専門知識を深める機会を設けており、ダイバーシティ & インクルージョンの概念を取り入れた社員教育を実施しています。

取組結果 (2023年1月1日～2023年12月31日)

1. 社員教育の実施

目標 12回

実績 59回

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

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		実施状況	当社の取組内容・取組結果における該当箇所
原則2	<p>【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。</p>	実施	(2)お客さまの最善の利益の追求 取組内容・取組結果
	<p>(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。</p>	実施	(2)お客さまの最善の利益の追求 取組内容・取組結果
原則3	<p>【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。</p>	実施	(3)利益相反の適切な管理 取組内容・取組結果
	<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 取組内容・取組結果
原則4	<p>【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。</p>	実施	(4)手数料の明確化 取組内容・取組結果
原則5	<p>【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。</p>	実施	(5)重要な情報のわかりやすい提供 取組内容・取組結果

	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	(5)重要な情報のわかりやすい提供 取組内容・取組結果	
(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	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することを行っておりません。	
(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)重要な情報のわかりやすい提供 取組内容・取組結果	
(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	(5)重要な情報のわかりやすい提供 取組内容・取組結果	
(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)重要な情報のわかりやすい提供 取組内容・取組結果	
原則6	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】</p> <p>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。</p>	実施	(6)お客さまにふさわしいサービスの提供 取組内容・取組結果	
	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	(6)お客さまにふさわしいサービスの提供 取組内容・取組結果	
	(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	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することを行っておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、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。	非該当	当社は、保険乗合代理店となり、金融商品の組成に携わっておりません。
	(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)お客さまにふさわしいサービスの提供 取組内容・取組結果

	(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	(6)お客さまにふさわしいサービスの提供 取組内容・取組結果
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	(7)従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 取組内容・取組結果
	(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。	実施	(7)従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 取組内容・取組結果

2024年3月8日改訂