

お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）

キャピタル損害保険株式会社

当社は、三菱HCキャピタルグループの一員として「[経営の基本方針](#)」に則り、常にお客様が必要としているものを追求し、自らがお客様の立場に立って考え、行動していく、「お客様本位の業務運営」実現のため、本方針を定めます。

① お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応するとともに、当社事業活動の改善・向上に積極的に活かしてまいります。

② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供

当社は、「お客様の声」を十分に分析し、お客様が真に求める保険商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様から選ばれる保険会社をめざしてまいります。

③ 保険金お支払い業務の品質向上

当社は、適時・適切な保険金等のお支払いを行うことが損害保険会社の基本的な役割であり、かつ最も重要な業務であることを認識し、保険金お支払い業務の適切性検証を通じ、お客様への保険金のお支払い業務の品質の一層の向上に努めてまいります。

④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況およびご購入目的を総合的に勘案し、お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただけるよう、重要な情報についてお客様の立場に立った分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。

⑤ 利益相反の適切な管理

当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引によってお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の有無を定期的に確認する等の適切な管理を行ってまいります。

⑥ お客様本位の業務運営の浸透・定着

当社は、社員全員が常にお客様本位の行動を実践していくことを企業文化として浸透させ、その行動の定着を推進してまいります。

以上

<補足説明>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則4（手数料等の明確化）、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則5：注2・注4、原則6：注1・注2・注4）については、当社の取引形態および取扱商品の特性により方針の対象としておりません。

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		キャピタル損害保険株式会社			
■取組方針掲載ページのURL：		https://www.capital-sonpo.co.jp/company/policy/operation/pdf/fiduciary_duty202107-03.pdf			
■取組状況掲載ページのURL：		https://www.capital-sonpo.co.jp/company/policy/operation/pdf/fiduciary_duty-approach_result202409.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	<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>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	① お客様の声を経営に活かす取組み ② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 ③ 保険金お支払い業務の品質向上 ④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供 ⑤ 利益相反の適切な管理 ⑥ お客様本位の業務運営の浸透・定着	1. お客様の声を経営に活かす取組み 2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 3. 保険金お支払い業務の品質向上 4. お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供 5. 利益相反の適切な管理 6. お客様本位の業務運営の浸透・定着	
	(注)	<p>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	同上	同上
原則3	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>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	⑤ 利益相反の適切な管理	5. 利益相反の適切な管理	
	(注)	<p>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	同上	同上
原則4	<p>【手数料等の明確化】</p> <p>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>	非該当	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明	
原則5	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>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	④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供	4. お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供	
	(注1)	<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	同上	同上
	(注2)	<p>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）。</p>	非該当	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明
	(注3)	<p>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。</p>	実施	④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供	4. お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供
	(注4)	<p>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、顧客において同様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。</p>	非該当	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明	「お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）」に朱書で補足説明

	(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	④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供	4. お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】		実施	① お客様の声を経営に活かす取組み ② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 ③ 保険金お支払い業務の品質向上	1. お客様の声を経営に活かす取組み 2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 3. 保険金お支払い業務の品質向上
	(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。 ・ 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	非該当	「お客様本位の業務運営方針(2021年7月改定)」に朱書で補足説明	「お客様本位の業務運営方針(2021年7月改定)」に朱書で補足説明
	(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・推奨等を行う場合には、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	同上	同上
	(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	① お客様の声を経営に活かす取組み ② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 ③ 保険金お支払い業務の品質向上	1. お客様の声を経営に活かす取組み 2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 3. 保険金お支払い業務の品質向上
	(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。	非該当	「お客様本位の業務運営方針(2021年7月改定)」に朱書で補足説明	「お客様本位の業務運営方針(2021年7月改定)」に朱書で補足説明
	(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	① お客様の声を経営に活かす取組み ② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 ③ 保険金お支払い業務の品質向上	1. お客様の声を経営に活かす取組み 2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供 3. 保険金お支払い業務の品質向上
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】		実施	⑥ お客様本位の業務運営の浸透・定着	6. お客様本位の業務運営の浸透・定着
	(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	同上	同上

【照会先】	
部署	経営企画部
連絡先	フォームのURLまたはフリーダイヤルによるお問い合わせ先 https://www.capital-sonpo.co.jp/inquiry/index.html フリーダイヤル: 0120-777-970