

フィデューシャリー・デューティ宣言

私たちは圧倒的な金融知識と経験そして情報を持つ専門家として、お客様の利益を最優先に行動いたします。この利他の心が、長期にわたるお客様と私たちの信頼関係の構築につながることを信じます。そしてこの信頼関係により、地域金融機関のひとつとして私たちが認知され、合理的で付加価値の高い生命保険と経済的安定に不可欠な長期資産形成を自らのものにするお客様がこの地域に増え、経済的かつ精神的に豊かな住民が集う街となることを望みます。

私たちは常に学び、専門性を磨き続けます。そして、お客様にいつでもどんな時においても最適なサービス・商品をご案内し続けます。推奨する商品については独善的にならず新商品の動向にいつも注意を払い、今ご案内しているサービスや商品よりも合理的で優れたものが出現した場合、潔く最善のサービス・商品に切り替える覚悟を持ちます。

私たちは細い糸で始まったお客様との信頼関係を、強いきずなに育てる努力を惜しみません。アフターフォローを通じて、私たちがお客様や地域にとって最良のファイナンシャル・パートナーであることを体現し続けていきます。

私たちはともに働く一人ひとりの夢を把握し、夢の実現をサポートしあうことで、お互いのモチベーションを向上させ、組織を活性化させることができると信じています。さらには共感と思いやりは、個人や家族の交流の輪を広げ、豊かさに包まれた社会生活を営むことができることを証明したいと望みます。

徳を積み上げ、この街に感謝の輪を広げることが私たちの究極の目的です。

策定: 令和 1 年 7 月

改定: 令和 4 年 9 月

アイマーク株式会社
代表取締役 村松 繁

- [フィデューシャリー・デューティ宣言](#) (PDF ファイル)

アイマーク株式会社は 2017 年 3 月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を受けて 2019 年 1 月「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定しました。2021 年 1 月、金融庁は「顧客本位の業務運営に関する原則」を改定し、国民の安定的な資産形成と顧客本位の業務運営について具体的内容の充実や金融事業者の取り組みの「見える化」の公表を求めてまいりました。アイマーク株式会社では、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を継続的に実現していくために、このたび「お客様本位の業務運営の取組について」の方針を金融庁の示す「原則」に従って改訂するとともに、数値化した指標でその達成度合いを確認していきます。

- [金融庁「顧客本位の業務運営の原則」\(改訂版\) \(令和3年1月15日\)](#) (PDF ファイル)

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】(※注)

原則 1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである (※注)

アイマーク株式会社【方針1】

お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表について

- 1-1 アイマーク株式会社(以下、当社と記載)は、お客様本位の業務運営に関して、「フィデューシャリー・デューティー宣言」、およびお客様本位の業務運営に関する方針を策定し、これを店内およびホームページ等に公表いたします。
- 1-2 本取り組みは数値化した指標(KPI)とともに、1年ごとに検証し、ホームページ等で公表するとともに、定期的に見直ししていきます。

【顧客の最善の利益の追求】 (※注)

原則 2. 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。 (※注)

アイマーク株式会社【方針2】

お客様の最善の利益の追求について

- 2-1 当社は、経営理念に則り、保険と資産運用の専門家として、航路を照らす灯台のように、社会的存在価値のある企業であることを自覚し、お客様の今と未来をお守りするため、質の高いサービスとコンサルティングを提供し続けてまいります。
- 2-2 当社は、お客様本位の業務運営の定着を図るため、「経営理念」や「フィデューシャリー・デューティー宣言」の浸透に向け、経営指針書の毎年の改訂と全社員への配布を継続して行ってまいります。また、朝礼では、「経営理念」を平日毎日、及び「フィデューシャリー・デューティー宣言」は週 1 回の唱和を実施してまいります。

原則 2 - (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。 (※注)

- 2-3 「フィデューシャリー・デューティー宣言」中に、「私たちは圧倒的な金融知識と経験そして情報を持つ専門家として、お客様の利益を最優先に行動いたします。この利他の心が、長期にわたるお客様と私たちの信頼関係の構築につながることを信じます。そしてこの信頼関係により、地域金融機関のひとつとして私たちが認知され、合理的で付加価値の高い生命保険と経済的安定に不可欠な長期資産形成を自らのものにするお客様がこの地域に増え、経済的かつ精神的に豊かな住民が集う街となることを望みます。」と記し、お客様との長期の信頼関係こそ、当社の収益の源泉であることの意識の定着を図り、週 1 回の唱和を継続してまいります。

【利益相反の適切な管理】 (※注)

原則 3. 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。(※注)

アイマーク株式会社【方針3】

利益相反の適切な管理

- 3-1 お客様と募集人の利害が反する(利益相反)場合の具体的な内容やお客様への影響について、年間の研修カリキュラムに組み込み利益相反についての知識を深めてまいります。
- 3-2 適切な意向把握と募集プロセスが実施されているかを、面談の記録により確認し、募集管理担当者が必ずチェックいたします。

原則 3 - (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。

- ・ 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 (※注)

- 3-3 当社は、保険商品の販売において、生命保険各社より販売手数料等を受け取っております。その手数料の多寡によって、お客さまへの推奨商品やご提案商品の内容が変わることはなく、お客様のご意向に合った商品をご提案いたします。その実現のために、以下を実施します。
 - 推奨商品選定会議を通して、年 2 回以上の推奨商品一覧の見直しを行ないません。
 - 社員がお客様の笑顔と安心によって満たされ、評価される制度を追求してまいります。
- 3-4 なお、当社にはグループ会社は存在せず、法人営業部門は存在しますが、運用部門は有しておりません。

【手数料等の明確化】（※注）

原則 4. 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。（※注）

アイマーク株式会社【方針4】

手数料等の明確化

4-1 当社は、生命保険と損害保険の販売にあたり、同商品の販売時にお客様から手数料はいただいておりません。

4-2 変額保険や外貨建保険等の特定保険商品の販売の際には、

- ・変額保険の場合は特別勘定運営費用や信託報酬などの運用関係費用や保険関係費用について
- ・外貨建保険の場合は保険契約の締結や維持・保障に関する費用や為替手数料について

お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまが理解できるように商品パンフレット等を使用して情報提供いたします。

【重要な情報の分かりやすい提供】（※注）

原則 5. 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。（※注）

アイマーク株式会社【方針5】

お客様への重要な情報の分かりやすい提供

- 5-1 当社はお客様へ、提案内容・商品の選定理由・本来の保険商品としての保険金および給付金対応・特定保険商品の損失等リスクの可能性などの重要な情報について、わかりやすくご説明することを第一として、お客様にご理解いただくように努めてまいります。

原則 5 - (注 1) 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（※注）

- 5-2 **お客様の「今」を守るサポート** 今を守る保険のご案内に際しては、各保険会社の商品を総合的に勘案して、比較推奨方針を策定し、最新の保険商品の動向を盛り込んだ「推奨商品一覧」に基づき、法令・道徳・モラルを遵守し、お客様に分かりやすく提案することに注力してまいります。

- 5-3 **お客様の「未来」を守るサポート** お客様の「未来」が安心に包まれ、夢が実現する環境を整えるために、ナビゲーターとして専門知識を高め、さまざまな金融商品の中から最適な商品をご提案いたします。また、お客様が潜在的に抱えている将来のリスクを軽減するために、長期資産運用の提案を積極的に行ってまいります。

原則 5 - (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）。（※注）

- 5-4 お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

5-5 貯蓄性保険商品のうち、変額保険・変額個人年金のように死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品の場合、個別の金融商品を個別に購入した場合と変額保険・変額個人年金で購入した場合のメリット・デメリットを説明してまいります。

原則 5 -

(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。

(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。

(※注)

5-6 リスクのある商品や複雑な商品等をご案内する場合

5-6-1 特に重要な情報やリスク等は十分に時間をかけ、適切な資料を用い、お客様が理解され、誤解が無いように丁寧に説明します。

5-6-2 これらの説明のあと、当該商品をお勧めすることが、お客様の意向に合致しているかを確認し提案いたします。

5-6-3 これらが、適切に運用されているかを確認するため、募集管理担当者を配置するとともに、業務管理責任者、教育責任者は成約に至った情報等を精査し、定期的にチェックいたします。

【顧客にふさわしいサービスの提供】 (※注)

原則 6. 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

(※注)

アイマーク株式会社【方針6】

お客様にふさわしいサービスの提供

- 6-1 お客様の意向に加え、資産の状況、取引の経験、商品の知識及び目的・ニーズ等を把握し、お客様にふさわしい商品をご案内いたします。そのためにライフプラン等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報を提供したうえで、目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合等を検討し、提案する商品を決定します。

原則 6

(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

(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。

(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。

(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。

(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。 (※注)

- 6-2 お客様のご意向を把握した上で、ライフステージやライフプランに合わせた商品のご提案・販売・推奨等を行います。

- 6-3 ご提案に際しては当社が取り扱う商品に限らず、類似商品・サービスや代替えとなるような商品と比較しながら行い、場合によっては当社からのご提案を中止する場合がございます。

- 6-4 当社は、ご契約をお預かりした時点がお客様とのご縁の始まりであり、そのご縁を太い糸に育てていくことで、お客様本位の業務運営が全うできると考えます。そのために、お客様が求める情報は何かを常に考え、適切なタイミングでお客様の求める情報をお届けすることに努めてまいります。（フォローアップ）
- 6-5 特に特定保険商品をご契約されたお客様に対しては、年1回のコンサルティングフォローを継続いたします。
- 6-6 お客様と近隣のみなさまの金融リテラシーの向上を図るため、定期的にお金のアカデミー・ママカレッジ等の金融セミナーを開催してまいります。
- 6-7 お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からお提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。
- 6-8 貯蓄性保険商品のうち、変額保険・変額個人年金のように死亡保障と投資信託がパッケージになっている商品の場合、個別の金融商品を個別に購入した場合と変額保険・変額個人年金で購入した場合のメリット・デメリットを説明してまいります。
- 6-9 当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】（※注）

原則7. 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。（※注）

アイマーク株式会社【方針7】

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 7-1 当社は、将来にわたりお客様第一主義を貫くため、社員の資質向上と経営理念の定着に努め、社内の体制強化を図り、報酬・業績評価・従業員の教育・研修などを体系的に整備いたします。
- 7-2 **徹底的な研修・研鑽をサポート**
当社は、お客様の声を社員全員で共有し、お客様からの不安や不満の表明を真正面から受け止める体制を維持し続けます。また、お客様の潜在的なご要望を具体化し、徹底的にお応えできるように研修・研鑽を重ねます。研修・研鑽の結果として取得できる資格に対しては、費用負担や学習機会の提供などを積極的に行ってまいります。
- 7-3 **社員の生活の安定と夢の実現をサポート**
当社は、お客様を継続的にサポートし続ける体制を維持するには、社員の生活の安定

が不可欠だと考えます。そのために、給与水準の向上と福利厚生の実充に努めてまいります。また、社員一人ひとりの夢を全社員が共有し、その夢が実現するためにどうサポートできるかを真剣に考える風土を醸成します。

7-4 方針の浸透に向けた取り組み

「経営理念」や「フィデューシャリー・デューティー宣言」の浸透に向け、経営指針書の毎年の改訂と全社員への配布を継続して行ってまいります。また、朝礼では、「経営理念」及び「フィデューシャリー・デューティー宣言」の唱和を定期的実施してまいります。

原則7-(注) 金融事業者は、各原則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。 (※注)

7-5 当社は、社員の資質の向上と保有する知識や情報の均整化を目的として、ICTの整備とクラウドによる記録・報告・教育システムの強化を図ります。会議や研修に参加できないスタッフにも、同様の研修の機会を提供しその記録を残します。

制定日 2020年12月15日

改訂日 2021年10月28日

アイマーク株式会社
社員一同
代表取締役 村松 繁

(※注)は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(改訂版)より転載いたしました。