2017年6月28日

ＰＧＦ生命
（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル
生命保険株式会社）

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の策定について

ＰＧＦ生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社、代表取締役社長 兼 CEO 添田 毅司）は、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図り、お客さまの最善の利益を実現するため「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を定めましたので、お知らせします。

当社はこれまでも、プルデンシャル・グループ共通の価値観である「Core Values」のもと、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供することを使命として、お客さま一人ひとりのニードに即した保障を提供することで、お客さまの最善の利益を実現するべく努めてまいりました。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえ、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図るため、本方針を定めることといたしました。

今後も、お客さまの最善の利益を実現するとともに経営の透明性を高めるため、本方針およびこれに基づく取組みは定期的に見直しを図り、公表してまいります。

※「お客さま本位の業務運営に関する方針」の詳細につきましては、別紙をご参照ください。

別紙

お客さま本位の業務運営に関する方針

制定　2017 年 6 月 26 日

当社は、代理店チャネル専業会社として、バンカシュアランス（金融機関代理店を通じた生命保険の販売）を中心に事業を展開しており、プルデンシャル・グループ共通の価値観である「Core Values」のもと、企業理念として「Vision」、「Mission」、「Strategy」を定めています。

≪Core Values（コアバリュー）≫
信頼に値すること（Worthy of Trust）
顧客に焦点をあわせること（Customer Focused）
お互いに尊敬しあうこと（Respect for Each Other）
勝つこと（Winning）

≪Vision（ビジョン）≫
我々は、日本のバンカシュアランスをはじめとした生命保険ビジネスに変革をもたらし、顧客から最も信頼され称賛される会社となります。

≪Mission（ミッション）≫
我々は、ビジネスパートナーとともに、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供することを使命とします。

≪Strategy（ストラテジー）≫
我々は、顧客のニードに沿った商品を迅速に開発し、質の高い営業支援サービスをタイムリーに提供することで、ビジネスパートナーから信頼を得ます。また、質の高いサービスを効率よくかつ革新的な方法で提供することで、お客さまの満足度を高めます。

本方針は、この企業理念に基づき、当社が「お客さま本位の業務運営」を行うために、創意工夫を発揮し、お客さまの最善の利益を実現するために取り組むべき当社の姿勢を定めることを目的とします。
また、経営の透明性を高めるため、本方針およびこれに基づく取組みは、定期的に見直しを図り、公表していきます。

１．お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益を追求するため、プルデンシャル倫理行動規範や「Core Values」および企業理念に基づく人材教育を徹底することにより、お客さま本位の企業文化を醸成するとともに、お客さまの声を重視することにより、お客さまのニードを満たす商品およびより質の高いサービスを提供します。

また、ビジネスパートナーである提携金融機関等における販売管理体制の整備を支援するほか、より質の高い研修の提供に努めます。

これによりお客さまの信頼を得て、選ばれる会社となり、長期にわたり確実に、お客さまに経済的な保障と心の平和を提供します。

◆　取組内容

- 倫理研修を年１回実施するほか、グループ共通の価値観である「Core Values」の推進日を月次で設定するなどにより、企業文化の醸成を図ります。
- お客さまからのご相談やご不満の声等を「お客様の声委員会」において集約、分析し、商品開発やご契約時から保険金等のお支払い時に至るまでのサービスの向上に活かします。
- 商品開発の状況およびお客さまサービスの向上に向けた取組みについては、ディスクロージャー資料における年次公表を継続します。
- お客さま本位の姿勢を踏まえた提携金融機関等への研修を実施するとともに研修担当者の更なるスキルの高度化を行います。

２．利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまの利益に相反するおそれのある取引を適切に管理します。

◆　取組内容

- 「利益相反管理方針」などの規程を整備し、利益相反のおそれのある取引を把握し、管理します。
- お客さまの利益に相反するおそれのある取引の類型を定め、当社グループのみならず提携金融機関等との間の利益相反も含めて取引の類型を定期的に見直すとともに、モニタリング等によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。
- 利益相反の適切な管理を行うため、利益相反に関する研修や指導を実施します。

３．重要な情報のわかりやすい提供

当社は、個々のお客さまに最適な保障を提供するため、お客さまのニードの確認や商品選択に有益な情報および商品の仕組やリスクなど商品理解に必要な情報を、わかりやすく提供します。
また、これらの情報が適切にお客さまに提供されるよう、提携金融機関等に対し、必要な資料および研修を提供します。

◆　取組内容

- 法令等の遵守を確実なものとし、お客さまの信頼にお応えするため、営業活動方針を定めて、適切な保険販売が行われるよう取り組みます。
- お客さまに重要な情報を十分にご理解いただくため、見やすくわかりやすい説明資料を提供します。
- 保険商品の販売および契約保全の対価として提携金融機関等に支払う販売手数料については、お客さまの金融商品の選択に資するよう、投資信託等との類似性や商品特性を踏まえた情報提供を行います。
- お客さまへの適切な情報提供が図れるよう、提携金融機関等に対して研修の実施や研修教材の提供を行います。

４．お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに必要とされる商品を開発し提供するとともに、お客さまの利便性を高めるため、日々サービスの向上に取り組みます。
商品販売に際しては、適合性の原則の徹底やお客さまのニードに即した保障を提案するために、提携金融機関等への高品質な研修の提供に取り組みます。

◆　取組内容

- お客さまのニードに即した保障を備えた商品を、市場動向等も踏まえ開発し、提供します。
- 適合性の原則に基づき、お客さまにふさわしい保障をご提供できるよう提携金融機関等における販売管理体制を定期的に確認し、適切な対応を行います。
- 「高齢者への生命保険販売における対応ガイドライン」を定め、高齢のお客さまに保険商品をご提案する際には、保険契約の内容を十分理解いただけるよう取り組みます。
- お客さま本位の視点に立ち、お客さまのライフプラン上の課題を明確にし、これを解決する手段として保障を提案するニーズ・セールスに関する研修を提携金融機関等に対して実施します。

５．お客さまの最善の利益を求める取組みの促進

当社は、お客さまが最善の利益を享受することが当社にとって重要であることを理解し、お客さまの最善の利益を求める取組みを促進できるよう、会社の経営目標を定めるほか、従業員の評価体系や従業員への研修等を含む会社の体制整備を図ります。

◆　取組内容

- 企業理念に基づき、収益や新契約に関連する指標のみならず、保障の提供や保有契約高等を指標とする業績目標を設定します。
- お客さま本位の観点から適切な動機付けがなされるよう、従業員の評価については、販売状況だけではなく、本方針への取組みや法令等の遵守状況等を反映します。
- 本方針の取組みが徹底されるよう、従業員に対し必要な研修を行います。

以　上