

お客さまに選ばれる会社宣言

「お客さま本位の業務運営方針」

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について

第20期（2021年8月1日～2022年7月31日）

2021年8月2日

株式会社オンワード

鹿児島県鹿児島市天保山町7番11号

株式会社オンワード（鹿児島県鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下（「当社」））では、「選ばれる保険代理店を目指し続ける」ことを経営理念に掲げ、法人・個人のお客さまに多角的な視点で、時代の変化を捉えた的確なリスク・マネジメントおよび、多様化する資産運用の幅広い選択肢を提供する総合保険代理店コンサルティング企業として、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則を採択するとともに、お客さま本位の業務運営の推進体制の構築ならびに、お客さまにふさわしいサービスの提供の実現をすべく、2020年8月1日付で「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。

そのうえで、当社はお客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を追求してまいりましたが、今般、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂版（2021年1月15日）が公表されたことに伴い、当社はここに改めて、絶えずお客さま目線で考える企業文化を根付かせることの重要性を認識し、この宣言に表された理念を常により良いものへと継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらに徹底を図ってまいります。

2020年8月1日 策定

2021年8月2日 改訂

株式会社オンワード 代表取締役 中元賢治

本取組方針の【対応原則】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示しております。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（１）

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトでご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

顧客本位の業務運営に関する原則		株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則２】顧客の最善の利益の追求		
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。	【方針１－１】お客さま満足の追求を図る行動指針の策定 【方針１－２】お客さま本位の企業文化を醸成 【方針２－１】お客さまに安心・満足をし続けていただくための最善の保険サービスの提供 【方針６－１】継続的な教育体制の整備 【方針６－２】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入
(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。	【方針２－２】お客さまの声を業務運営や経営改善に活かしていく体制 【方針６－１】継続的な教育体制の整備 【方針６－２】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（２）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則３】利益相反の適切な管理	
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。	【方針３－１】適切な利益相反管理 【方針３－２】定期的かつ適正な推奨保険会社の見直し
(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 (※1) ・ 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 (※2)	【方針３－１】適切な利益相反管理 (※1) 当社における組織形態上、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・推奨することがないため対象としていません。 (※2) 当社における組織形態上、同一主体またはグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としていません。
【原則４】手数料等の明確化	
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。 (※3)	(※3) 当社の取扱商品の特性上ならびに手数料等の開示義務がないため、本原則は採択していません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（３）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則５】重要な情報のわかりやすい提供	
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。	【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（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	【方針３－１】適切な利益相反管理 【方針３－２】定期的かつ適正な推奨保険会社の見直し 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（４）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則５】重要な情報のわかりやすい提供	
（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）。 （※４）	（※４） 当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、非該当となります。
（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。	【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（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	【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（５）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則５】重要な情報のわかりやすい提供	
（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。	【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
【原則６】顧客にふさわしいサービスの提供	
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。	【方針３－１】適切な利益相反管理 【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－３】意向把握、意向確認、情報提供義務の履行を検証する体制の構築
（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	【方針４－１】お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針４－２】投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針５－１】均質化された保険サービスの提供とアフターフォローサービスの標準化 【方針５－２】定期的な保険契約内容のご確認と情報の提供

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（６）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則６】顧客にふさわしいサービスの提供	
（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。 （※５）	（※５） 当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、非該当となります。
（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。 （※６）	（※６） 当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としていません。
（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。	【方針４－２】 投資性商品の販売時における誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供 【方針５－２】 定期的な保険契約内容のご確認と情報の提供
（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。	【方針４－１】 お客様のご意向に沿った保険商品・サービスの提供と丁寧な説明 【方針６－１】 継続的な教育体制の整備

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について（7）

顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社オンワードの方針における主な該当箇所
【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み	
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。	【方針 1－1】お客さま満足の追求を図る行動指針の策定 【方針 6－1】継続的な教育体制の整備 【方針 6－2】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入
（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。	【方針 6－1】継続的な教育体制の整備 【方針 6－2】実効性ある点検体制の整備と外部評価制度の導入

【ご留意】

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

※当社は保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、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をしておりません。

※当社の取扱商品の特性上ならびに販売手数料等の開示義務がある保険代理店ではございません。

上記の理由から、当該事項に係る原則 4、原則 5（注 2）、原則 6（注 2）、（注 3）については、本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」に示されている内容との対応関係について（８）

			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	◎	◎				◎
		（注）		◎				◎
	原則3	利益相反の適切な管理			◎			
		（注）			◎			
	原則4	手数料の明確化※						
	原則5	重要な事項のわかりやすい提供				◎		
		（注1）			◎	◎		
		（注2）※						
		（注3）				◎		
		（注4）				◎		
		（注5）				◎		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供			◎	◎		
		（注1）				◎	◎	
		（注2）※						
		（注3）※						
		（注4）				◎	◎	
		（注5）				◎		◎
	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	◎					◎
		（注）						◎

「※」に該当する箇所は本方針の対象としておりません