

2017年9月28日

「お客さま本位の業務運営方針」の策定について

損保ジャパン日本興亜DC証券株式会社（社長：北 修一、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定しましたので、お知らせします。

SOMPOホールディングスグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、SOMPOホールディングスグループの確定拠出年金運営管理機関として、お客さまの安心に資する最高品質のサービスの提供を追求し、お客さまの高齢期の所得確保をサポートするとともに、確定拠出年金制度の普及に貢献していきます。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことも踏まえ、本方針を定め、具体的な取組みと併せて公表します。

＜当社の「お客さま本位の業務運営方針」の構成＞

- 方針1. 重要な情報の分かりやすい提供
- 方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供
- 方針3. お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示
- 方針4. 方針の定着に向けた取組み

「お客さま本位の業務運営方針」の全文は、別紙をご覧ください。

以上

お客さま本位の業務運営方針

S O M P Oホールディングスグループは、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、S O M P Oホールディングスグループの確定拠出年金運営管理機関として、お客さまの安心に資する最高品質のサービスの提供を追求し、高齢期の所得確保をサポートするとともに、確定拠出年金制度の普及に貢献します。

方針 1. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの高齢期の所得確保に向け、お客さまの知識・経験・ニーズに応じて、書面、W E B、コールセンターおよびセミナー等、お客さまに適した方法により、確定拠出年金制度や資産運用を行うために必要な情報を分かりやすく提供します。

【取組み】

1. 確定拠出年金のお客さまに提供する情報の内容を充実させるとともに、平易な用語を使用する等、分かりやすい資料の提供を心がけます。
2. 確定拠出年金のお客さま向けW E Bサービスを充実し、お客さまが資産運用を行うために必要または有益な情報を提供するとともに、いつでも確認できるしくみを整えます。
3. お客さま向けコールセンターにおいて、お客さまの理解度に応じた適切な用語を使用し、分かりやすく丁寧な対応を行うことで、お客さまに感謝されるコールセンターを目指します。
4. 資産運用に関する理解を促進するために、セミナー等による加入者教育を積極的に提案・実施します。加入者教育では、分かりやすい説明を通じて、お客さまのライフプランをサポートします。
5. 確定拠出年金の運営管理手数料および運用商品の手数料の内容を分かりやすく表示し、十分な理解を得るよう努めます。

方針 2. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、最高品質のサービスの提供を行うため、お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様の声から学び、お客様のニーズに沿ったサービスの改善・開発に努めます。

【取組み】

1. 確定拠出年金運営管理機関として運用関連運営管理業務および記録関連運営管理業務の両方を行うことにより、お客様にとって利便性の高いワンストップサービスを提供します。
2. お客様のニーズを的確に把握し、サービスの改善・開発をします。また、その適切性を事後的に検証する等、お客様のニーズを随時反映します。
3. 企業型確定拠出年金の事業主との日頃からのコミュニケーションやアンケートを通じて、お客様のご不満・ご要望を確認し、サービスの改善・開発を行います。
4. お客様向けコールセンター等を通じて収集したお客様のご不満・ご要望を、定期的に社内で共有・論議し、サービスの改善・開発に活かします。
5. お客様向けコールセンターにおいて、お客様の利便性を第一に考え、迅速で丁寧な対応を目指します。

方針 3. お客様にふさわしい運用商品の選定・提示

当社は、確定拠出年金運営管理機関として高齢期の所得確保をサポートすると考えられる運用商品を選定し、お客様に対して提示するとともに、資産運用に関する情報提供に努めます。

【取組み】

1. 運用商品選定等に関する規程類を整備し、運用商品選定基準と継続的モニタリングの方法を明確化します。
2. 運用商品選定と継続的モニタリングを実施する会議体として運用商品選定委員会を組織し、お客様にふさわしい運用商品を適切・公正に選定します。
3. 運用商品のモデルラインアップを策定し、企業型確定拠出年金の事業主に対して例示すること、また必要に応じて運用商品追加の提案を行うことを通じて、お客様の高齢期の所得確保をサポートします。
4. 運用商品の情報収集に努め、適宜運用商品の追加およびモデルラインアップの見直しを検討します。
5. 運用商品および資産運用に関する情報収集に努め、お客様の理解促進のための情報提供を行います。

方針 4. 方針の定着に向けた取組み

当社は、方針 1～3 の内容を実現するための社内体制を整備するとともに、従業員への教育を行い、お客さま本位の業務運営を行う風土を醸成します。

【取組み】

1. 当社は、お客さまから評価され、選ばれる確定拠出年金運営管理機関となることを目指します。そのために、達成すべき成果指標を設定し、その達成状況を定期的に確認します。
2. お客さまサービス向上のための取組みが、個人評価につながるしくみを構築し、運用します。
3. お客さま本位の業務運営を行う社内風土醸成のために研修等の社内教育を継続的に実施します。
4. 確定拠出年金運営管理機関として、高度の専門性と職業倫理を保持するため、従業員への教育を行います。
5. グループ内取引や提携先取引等において、お客さまの利益が不当に害されることを防ぐため、取引内容の適切な管理を行います。