

弊社では、金融庁が公表した『顧客本位の業務運営に関する原則』を採択し、弊社における『お客様本位の業務運営方針』（FD 宣言）を策定しましたので、すべてのお客様、ステークホルダーの皆様および社会に向けて以下の通り公表いたします。

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

㈱味の素コミュニケーションズ・保険部は、味の素グループ内の保険代理店としての強みを活かし、法人のお客様には事業リスクに対するコンサルティングを、個人のお客様にはライフサイクルに合わせたコンサルティングを通じ、保険サービスを提供しています。

お客様に、より最適な保険サービスを提供し続けるため、以下の業務運営方針を設定し、お客様本位の業務運営を実現するとともに、保険サービスの品質向上に努め、定期的な運営方針の見直しと公表を行い、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

（以下、当社のお客様本位の業務運営方針は、「品質に関する味の素グループポリシー」に準じます。）

<業務運営方針>

1. 私たちは、関連する法規を順守し、常に一定品質の商品・サービスをお届けするため、本方針の「実現」と「企業文化としての定着」に努めてまいります。

【取組内容】

- （1）本方針の定着を図るため、保険業法、顧客保護等の関連法規を遵守するとともに、当社の情報取扱基準や、所属保険会社の諸規定、マニュアルを遵守します。
- （2）従業員が本方針の趣旨を深く理解し実践するために、専門的な資格取得の推進や社内外の研修・勉強会、e-ラーニング等を通じて、募集品質の向上および時代や環境の変化にも対応できる人財育成を図ります。
- （3）国際標準である ISO の考え方を基本にした「統合マネジメントシステム」を運用し、お客様満足の上昇と環境影響に配慮しながら、情報漏洩等のリスクの管理、労働安全衛生リスクの管理等を行うことにより、「品質」、「環境」、「情報セキュリティ」、「労働安全衛生」の有効性を継続的に改善していきます。
- （4）定期的に代理店自己点検シートによる点検を行います。
- （5）本方針の実現に向けて、多様な人財が働きやすい職場環境の整備や人事制度における各種評価を行います。

【取組状況】

- ・研修/e-ラーニング実施状況（年 12 回以上）
- ・資格保有者数 ①損害保険トータルプランナー認定取得者：4 人（損害保険募集従事者の 17%）
②FP 資格者：5 人（個人契約募集従事者の 35%）
- ・代理店自己点検実施（年 1 回以上）

2. 私たちは、お客様の要望に真摯に耳を傾け、お客様に満足いただける保険商品・サービスを提供します。

【取組内容】

- （1）お客様の属性・状況を踏まえ、備えるべきリスクや必要となる補償について、お客様とのコミュニケーションを通じてご意向・ご要望を的確に把握し、そのニーズに沿ったお客様に最もふさわしい保険商品・サービスをおすすめします。その際、当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように適切に業務を行います。またご契約時には、お客様のご意向に沿った内容となっているか確認します。

- (2) 特定の保険会社の商品をおすすめする場合は、その推奨理由をお客様にご説明します。
- (3) 当社および保険会社において、お客様満足度調査を実施し、特に苦情については管理・分析・検証を行い、対応策や改善策を策定・実行し、業務品質の向上を図ります。
- (4) ご契約いただいているお客様においては、事故発生時のアドバイスや保険金お支払いまでのサポート活動を推進します。

【取組状況】

- ・代理店お客様満足度調査結果 (10段階評価の平均 6 以上)

3. 私たちは、適切な情報を積極的に提供し、お客様の信頼にお応えします。

【取組内容】

- (1) お客様が保険商品を選択するために必要となる重要な情報を、契約概要・商品パンフレット等を用いてわかりやすく説明するなど、適切な保険募集を行います。
- (2) 特に高齢のお客様に対しては、ご案内する商品の内容や仕組み等について誤解が生じることのないよう、わかりやすい説明を行います。
- (3) 保険会社が提供する各種セミナーや研修会、リスクコンサルティング・ライフコンサルティングに係る各種情報など、お客様へ積極的に提供します。

【取組状況】

- ・HP「アジコム保険ナビ」、公式 LINE からの定期的な情報発信 (研修・セミナー情報発信 年 36 回以上)
- ・リスクコンサルティングメールマガジンの定期的な発信 (年 12 回以上)

4. 私たちは、経営のリーダーシップのもと、研究・開発から生産・物流・販売・サービスに至るすべての領域におけるリスクマネジメント分野で貢献します。

【取組内容】

- (1) 味の素グループ企業および従業員へのリスクコンサルティングによる保険サービスの提供を通じて※ A S V を実践します。

※ A S V : Ajinomoto Group Shared Value

味の素グループが、創業以来一貫して事業を通じた社会課題の解決に取り組み、社会・地域と共有する価値を創造することで経済価値を向上させ、成長につなげる取り組み。

- (2) 味の素グループの保険代理店としての長年の経験と知見により、企業を取り巻く様々なリスクに対し、お客様へ最適な保険商品をご提案するとともに、リスク削減、事故削減施策を含めたソリューションを提供します。
- (3) 個人のお客様に対しては、福利厚生視点による、団体（扱）割引を適用した商品、またお客様のライフサイクルに応じた最適な保険商品を提供します。さらには、生活に関連する各種サービスや情報をご案内します。

【取組状況】

- ・法人向け火災リスクサーベイ実施 (年 4 拠点)
- ・個人向けライフプランセミナー実施 (月 2 回以上)

2024 年 4 月 1 日

株式会社味の素コミュニケーションズ 保険部

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		株式会社味の素コミュニケーションズ		
■取組方針掲載ページのURL :		https://insurance.a-town.jp/cms/insurance/pdf/お客様本位の業務運営方針(FD宣言)2024.pdf		
■取組状況掲載ページのURL :		https://insurance.a-town.jp/cms/insurance/pdf/お客様本位の業務運営方針(FD宣言)2024.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	【顧客の最善の利益の追求】 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。	実施	【取組方針1】 <取組内容> 【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針4】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況> 【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針4】 <取組状況>
	(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。	実施	【取組方針1】 <取組内容> 【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針4】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況> 【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針4】 <取組状況>
原則3	【利益相反の適切な管理】 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。	実施	【取組方針1】 <取組内容> 【取組方針2】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況> 【取組方針2】 <取組状況>
	(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	実施	【取組方針1】 <取組内容> 【取組方針2】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況> 【取組方針2】 <取組状況>
原則4	【手数料等の明確化】 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。	非該当	特定保険商品(契約)を扱わないため	特定保険商品(契約)を扱わないため
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 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。	実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
	(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	実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
	(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、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)。	非該当	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	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
	(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。	実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
	(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。	実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
(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	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>	

原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 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。		実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
	(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	実施	【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
	(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。	非該当	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	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
	(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。	非該当	金融商品の組成に携わらないため	金融商品の組成に携わらないため
	(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	複数またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行わないため	複数またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行わないため
	(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	【取組方針1】 <取組内容> 【取組方針2】 <取組内容> 【取組方針3】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況> 【取組方針2】 <取組状況> 【取組方針3】 <取組状況>
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 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仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	【取組方針1】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況>
	(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	【取組方針1】 <取組内容>	【取組方針1】 <取組状況>

【照会先】	
部署	保険部 業務管理グループ
連絡先	03-3555-1775