

お客さま本位の業務運営の基本方針 [原則 1]

株式会社 Runners（以下、「当社」といいます）は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営の基本方針」を以下のとおり策定・公表します。

[取組状況]

当社は、経営理念、お客さま本位の業務運営の基本方針をまとめた資料を経営理念、お客さま本位の業務運営の基本方針をいつでもどこでも参照できるようにしております。

1. 経営理念・業務運営について

当社の経営理念 [原則 2、原則 2（注）、原則 7（注）]

当社は、「お客さま第一主義」「変革への挑戦」「コンプライアンス重視」を経営理念として、事業活動のあらゆる局面において、その理念を実行し、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま本位の業務運営」に努めます。

[取組状況]

当社は、従業員がお客さま本位の業務運営に努めるよう、継続的な改善の取組みを行っております。例えば、週一研修を行うだけではなく、従業員の理解度・実践度のアンケート調査を行い、調査結果を踏まえて更なる浸透策を実施しております。

お客さま本位の業務運営 [原則 2、原則 2（注）、原則 7（注）]

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するため、当社はお客さまの保険に対するニーズを的確にとらえ、適切な情報提供とわかりやすい説明を行い、お客さまの意向に沿った保険商品を提案します。また、保険のプロとしてお客さまの立場に立ち、お客さまへの感謝の気持ちを大切にし、誠実で心のこもったサービスに努めます。

[取組状況]

当社は、乗合保険代理店として、お客さまの保険に対するニーズに合致した保険商品をご提案するために、「勧誘方針」「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程を制定し、上業印に勉強会等の研修を通じて周知徹底しております。

2. 保険募集・販売について

勧誘方針等社内規程に則った保険募集・販売 [原則 2、原則 6（注 5）、原則 7、原則 7（注）]

当社は、「コンプライアンス重視」を経営の最重要課題の一つと位置付けており、組織としてのコンプライアンス体制確立への取り組みを明確にすべく「勧誘方針」等の社内規程を

定めています。保険募集・販売においては、この方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

[取組状況]

「勧誘方針」等の社内規程を定め、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行っております。全社員を対象に保険募集に係る法令遵守研修を実施し、保険販売・募集に関するルールを周知徹底しております。お客様のご意向に沿った商品の提案等が行われているか等、保険販売・募集プロセスのモニタリングを実施して問題がないか確認しております。

お客様のご意向に沿った商品の提案 [原則 2、原則 2 (注)、原則 5 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)、原則 6、原則 6 (注 1)]

当社は、当社が定める「勧誘方針」および「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従い、当社取引保険会社商品の中からお客様のご意向に沿った保険を提案します。

[取組状況]

お客様のご意向に沿った保険を提案しております。保険販売・募集プロセスのモニタリングを実施して、乗合保険代理店として比較説明・推奨販売に問題がないか確認しております。

商品のわかりやすい説明・付随サービスの提供 [原則 4、原則 5、原則 5 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)、原則 6、原則 6 (注 1) (注 5)]

取り扱う商品やサービスの内容をお客さまにわかりやすく説明します。お客様が保険のお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に提供します。お客様にとって不利益となる事項等のご契約上特に重要な情報や、複雑な商品内容については、よりわかりやすく丁寧に説明を行います。お申し込みに際しては、告知の重要性を含む重要事項・注意喚起情報についてお客様に十分説明し、ご理解いただいたうえで手続きを行います。また、お客様の必要に応じ、リスクコンサルティングの提案やリスクチェックシート活用によるリスクの明確化等、当社独自のサービスの提供を行います。

[取組状況]

お客様が保険のお申し込みを決定するにあたり必要な情報を提供しております。保険販売・募集プロセスのモニタリングを実施して、情報提供義務あるいは意向把握義務に違反する事例がないか確認しております。

お客様の立場に立った適正な営業活動 [原則 4、原則 5、原則 5 (注 1)]

お客様への連絡や訪問に際しては、時間帯・勧誘場所・加入方法については十分に配慮します。

[取組状況]

「勧誘方針」において、お客様の立場に立って、時間帯・勧誘場所・加入方法について

は十分に配慮する旨を宣言しております。 万一、お客さまより連絡や訪問に関する苦情を頂いた場合、本部が連携して改善に取り組むこととしております。 非対面をご希望のお客さまには、リモートミーティングシステムを活用してコミュニケーションを行っています。

特定保険商品の募集・販売 [原則 5 (注 3) (注 4) (注 5)、原則 6、原則 6 (注 1) (注 4)]

保険金額の変動や外貨為替変動等のリスクがある特定保険商品を販売する場合は、お客さまのご契約の目的や年齢、資産、購入経験等の状況を正しく把握し、適合性を十分に確認したうえで、募集を行います。

[取組状況]

「勧誘方針」において、特に、市場リスクを伴うリスク性商品については、お客さまの加入目的、投資経験、知識、年齢、資力などを十分勘案し、お客さまのニーズに合致した商品を提案する旨を宣言しております。 特定保険商品については、募集・販売プロセスに加え、アフターフォローについてもモニタリングを実施して、問題がないか確認しております。

特に配慮が必要なお客さまへの対応 [原則 5 (注 3) (注 4) (注 5)、原則 6 (注 4)]

ご高齢のお客さま、および障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないよう、お客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行います。

[取組状況]

特に配慮が必要なお客さまについて、お客さまの特性に応じた利便性向上に関する社内規程を整備しております。 保険会社と連携して態勢整備を図ってまいります。

契約保全・アフターフォローの取り組み [原則 2、原則 6 (注 1)]

すでにご契約いただいているお客さまに対しても、契約内容の変更等保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を維持します。 お客さまからのお問い合わせや各種手続き等については、状況に応じ、対面、非対面様々な受付体制を構築しており、引き続きこれらの態勢の拡充に努めます。 また、万が一保険事故が発生した場合においても、保険金の請求にあたり適切な助言をしていきます。

[取組状況]

アンケートはがき等で頂戴したお客さまの声は、社内で共有し、サービス改善に活用しています。

利益相反の管理 [原則 3、原則 3 (注)、原則 4、原則 5、原則 5 (注 1)]

当社は保険代理店として、保険商品の募集・販売等を行う対価として、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。 保険募集・販売にあたっては、「比較説明・推奨販売方針」等の社内規程に従い、当社取引保険会社商品の中からお客さまのご意向に沿った保険を提案申し上げる態勢となっており、手数料の高低で募集を行うことはありま

せん。管理については専用システム【AS-BOX】を活用して、保険募集の側面管理を実施しております。

〔取組状況〕

保険販売・募集プロセスのモニタリングを実施して、乗合保険代理店として比較説明・推奨販売に問題ないか確認しております。

管理については専用システム【AS-BOX】を活用して、保険募集の側面管理を実施しております。

3. 業務運営方針の浸透について

人材育成／研修体制の構築【原則2、原則6（注5）、原則7、原則7（注）】

お客さまに最善の商品・サービスを提供していくために、資格取得の推進・研修等の体制を整備・強化しており、金融・保険に関する専門性を持った人財を育成します。

〔取組状況〕

外貨建保険販売資格の取得も推進しております。能力開発ツールの制定・活用を推進した他、社員向けの研修・OJT研修等を行っています。

当社社員に対する適切な動機付けの枠組み【原則7】

当社社員がお客さま本位の業務運営を実践できるよう、社内教育や研修の仕組みと管理体制を構築します。

〔取組状況〕

社員への報酬体系の均一化を実現しております。コミッショナに左右されない募集体制を構築しております。

お客さまの声への対応【原則2】

当社はお客さまから寄せられた苦情・ご不満・お問合せ・ご相談・ご要望・お褒めの言葉を「お客さまの声」として収集し、情報を一元化します。「お客さまの声」は原因分析を行い、改善策を策定・実行することで、業務品質およびお客さまへのサービス向上に努めます。

〔取組状況〕

「勧誘方針」において、お客さまのご意見等の収集に努め、お客さまの満足度を高めるよう努める旨を宣言しております。アンケートはがき等で頂戴したお客さまの声は、社内で共有し、サービス改善に活用しています。

4. 本方針公表と見直し【原則1】

今後は必要に応じて見直しを行います。

〔 〕：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の番号

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由

①【原則5】の（注2）および【原則6】の（注2）

：当社は「複数の金融商品・サービスをパッケージとするもの」の取扱はございません。

②【原則6】の（注3）

：当社は〔原則 6〕の（注 3）の「金融商品の組成に携わる金融事業者」ではございません。

③〔原則 6〕の（注 6）および（注 7）

：当社の取引形態上、当該金融商品の取扱がないため、本方針の対象としておりません。

金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に該当しない補充原則と理由

①〔補充原則 1〕～〔補充原則 4〕

：当社は「金融商品の組成に携わる金融事業者」ではございません。

【「お客さま本位の業務運営の基本方針」に関するお問合せ先】

株式会社 Runners 保険部門責任者 050-8887-7733 荒井

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	1.【経営理念・業務運営について】 2.【保険募集・販売について】 3.【業務運営方針の浸透について】	1.【経営理念・業務運営について】 【取組状況】 2.【保険募集・販売について】 【取組状況】 3.【業務運営方針の浸透について】 【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	1.【経営理念・業務運営について】 2.【保険募集・販売について】	1.【経営理念・業務運営について】 【取組状況】 2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
	【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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
原則 3	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あっても考慮すべきである。 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【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。	実施	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
	【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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【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、その具体的な内容(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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
原則 5	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でき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できるよう、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	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由
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るべきである。	実施	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【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、顧客において同種の商品の内容と比較することができるよう配慮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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【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	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】

	<p>【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。</p>	実施	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
原則6 注1	<p>金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に際し、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、各商品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</p>	実施	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【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	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由
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、商品の特性等を踏まえて、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は、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行なうべきである。	非該当	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由
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、金融取引被審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。	実施	2.【保険募集・販売について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】
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なうべきである。	実施	2.【保険募集・販売について】 3.【業務運営方針の浸透について】	2.【保険募集・販売について】 3.【業務運営方針の浸透について】
注6	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、販賣全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	非該当	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由
注7	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	非該当	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由	■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない原則と理由
原則7 注	<p>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p> <p>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。</p>	実施	2.【保険募集・販売について】 3.【業務運営方針の浸透について】	2.【保険募集・販売について】 【取組状況】 3.【業務運営方針の浸透について】
		実施	1.【経営理念・業務運営について】 2.【保険募集・販売について】 3.【業務運営方針の浸透について】	1.【経営理念・業務運営について】 【取組状況】 2.【保険募集・販売について】 【取組状況】 3.【業務運営方針の浸透について】 【取組状況】