お客様本位の業務運営方針

株式会社オフィス養老（以下「当社」）は、「人と共に生きる～共生・共感・共創～」を企業理念とし、
お客様の最善の利益を追求する観点からこれまで以上にお客様本位の業務運営を推進するために、
金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の方針を定めます。
以下の方針2）～方針7）、方針補足）の内容毎に、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」における
原則2～7（これらに付されている（注）を含みます）との対応関係を表示しております。
金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。（https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html ）

方針1）お客様本位の業務運営

①当社は、経営理念「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」を実現するため、
お客様に“信頼”と“安心”を提供できるよう努めてまいります。
②全社員が、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて
提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

方針2）お客様にとって最善の利益の追求

①私達はお客様の話をじっくり聴くことで、その想いをしっかり受け止め、一人ひとりのお客様の状況や
ご意向に合った最適な保険商品を選択頂けるよう提案いたします。
→「原則2　注」、「原則6　本文」に対応
②保険商品の提案にあたっては、あくまでもお客様の状況やご意向に合うことを最優先とし、
当社が保険会社から受け取る販売手数料の多寡の理由により提案する商品を選択することはいたしません。
→「原則3　注」、「原則5　注1」に対応

方針2）お客様にとって最善の利益の追求　取組状況

①②
当社では、意向把握シートにお客様の意向とご提案商品をすべて記録しており、お客様へのご提案内容が適切であるかどうかについて
全件確認を実施しています。また、月に1度の募集品質向上会議において、その適切性についても検証を実施しています。

※2023年4月～2024年3月実績
申込件数　405件　全件意向把握シートの内容確認　不適切と判断された内容　0件
→　「原則2　注」、「原則3　注」、「原則5　注1」、「原則6　本文」に対応

方針3）お客様にとって最善なサービスの提供

①保険はご加入頂いてからが真の価値を問われることを自覚しており、ご加入後においても「安心の輪※」活動、
「保険証券おまとめサービス」など継続的にサービスの提供をいたします。
※「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様の保険加入の状況を確認するシートです。
→「原則6　注1」に対応
②お客様からのご意見やご要望などの「お客様の声」を広くお伺いすると共に、これを真摯に受け止め、
お客様の声を活かした業務運営を進めてまいります。

③当社は、高齢のお客様に対して保険商品の販売・推奨を行う際には、当社が定める高齢のお客様への対応方針に基づき
親族の方の同席をお願いする等の対応を行ったうえで、より慎重にお客様のご意向の把握と商品の提案を行うようにします。
また、その対応記録については適切な対応が行われたかどうかを事後確認する仕組みを導入します。
→「原則6　注4」に対応

方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　取組状況

①　「安心の輪」活動実績
方針7）に記載の通り、2021年度:1613件、2022年度:2412件、2023年度:2907件　お客様に対して「安心の輪」確認活動を実施しています。
「保険証券おまとめサービス」の提供実績総数は、136件となっています。
→　「原則6　注1」に対応

②　「お客様の声」お伺い実績
方針7）に記載の通り、2023年度は123件の「お客様の声」に対して、68件を苦情として承っております。
これら68件の苦情すべて、経営会議で共有を行いました。
解決に至った件数は　68件、お客様の声で業務改善につながった件数は　65件です。

③　対応記録の確認ならびに事後確認の実施状況
高齢のお客様のご提案については、すべて意向把握シートに記録し、当社所定のルールに基づいて保険の提案が行われたかどうか
管理部門がすべて確認し、月に1度の募集品質向上会議でも1件1件検証を実施しています。
結果として2023年度はすべての高齢のお客様へのご提案が適切に行われていることを確認しております。

→　「原則6　注4」に対応

方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供

①当社は、損保から生保まで、保険商品の内容について、保険の仕組みや保障内容、保険料および
お客様に影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく説明しています。
→「原則5　本文」、「原則5　注1」、「原則5　注3」、「原則5　注4」、「原則6　注5」に対応
②お客様にとって保険用語などは分かり難い点が多いと思われるため、商品内容や仕組みを十分ご理解して頂けるよう、
分かりやすい言葉を使って「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について、十分な説明を行うよう努めてまいります。
→「原則5　注4」、「原則5　注5」に対応
③お客様にご提案する商品については、そのご提案する理由をお客様の意向と照らし合わせながら、分かりやすく説明します。
→「原則5　本文」、「原則5　注1」に対応
④特定保険商品（変額保険や外貨建て保険）については、お客様が負担する手数料その他の費用の詳細について、保険会社の
パンフレット等を用いて、その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、お客様が理解できるように
説明をします。
→「原則4　本文」、「原則5　本文」に対応

方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　取組状況

①②③④
月に1度、全従業員による研修の実施により、お客様への説明内容の確認と情報提供の共有を実施しています。
お客様に分かりやすい説明になっているか、専門用語の分かりにくい点についてもお客様にとって分かりやすい説明となっているかの
確認を実施し、レベルの向上を図っています。
また、特定保険商品についての説明も、ロールプレイングを通じて、お客様がご理解できている説明ができているのかの確認を実施するとともに、
意向把握シートで説明を実施したかどうかの確認を実施し、月に1度の募集品質会議でその適切性の確認を実施しています。

週次ミーティングでの情報共有の実施実績（週2回）	2023年4月～2024年3月	合計　100回
月に1度の研修（ロールプレイング含む）実施実績	2023年4月～2024年3月	合計　12回
月に1度の募集品質向上会議の開催実績	2023年4月～2024年3月	合計　12回

これらの実績を通じてレベルアップを図っており、本年度も実施を継続する予定です。

→　「原則4　本文」、「原則5　本文」、「原則5　注1」、「原則5　注3」、「原則5　注4」、「原則5　注5」、「原則6　注5」に対応

方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育

①全ての社員が目指すべき経営理念を「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」と定め、
その実現のため継続的にミーティング・会議・研修を実施しています。
→「原則2　本文」、「原則7　本文」、「原則7　注」に対応
②お客様が当社社員に求めるのは保険の知識をはじめ、高度な周辺知識、豊富な情報の保有と優れた説明スキル、
お客様のご意向を正しく理解するための傾聴スキルだと考えます。私達は将来に向かってお客様に信頼を感じて
いただけるレベルまで社員のスキルを磨くことを目指しております。社員全員が損保大学コンサルティングコース認定・
生命保険トータル・ライフ・コンサルタント［生命保険協会認定FP］を取得できる環境づくりに取り組んでいます。
→「原則2　本文」、「原則6　注5」、「原則7　注」に対応
③上記①②は法令順守の姿勢・理解・実践から始まると考えます。コンプライアンス意識の向上のため月に1回社内会議にて
コンプライアンスについて考える時間を社員全員で共有、保険会社実施のコンプライアンス研修にも随時取り組んでいます。
また、自己点検を行うことにより適切な募集体制を維持する職場作りを目指しています。
→「原則2　本文」、「原則7　本文」に対応

方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　取組状況

①・③　継続的なミーティング・会議の実施状況
社員全員参加の週3回の朝礼の際、「経営理念」を実現するための社員スピーチを行い意識づけを図る。
月に1度の会議時に、「経営理念・コンプライアンス」について考える勉強会を実施（2023年7月～2024年6月実績）
「経営理念」に関しての全社員参加の研修を2024年4月に実施
→　「原則2　本文」、「原則7　本文」、「原則7　注」に対応

②　損保大学コンサルティングコース認定者　社員10名中　8名
生命保険トータル・ライフ・コンサルタント（生命保険協会認定FP）　社員10名中　8名
高度な周辺知識、豊富な情報の共有、優れた説明スキル、傾聴のスキルを向上させるために、
週次のミーティングで情報共有の場を設けること、月に1度の研修（ロールプレイング含む）による傾聴のスキルアップを図っています。

週次ミーティングでの情報共有の実施実績（週2回）	2023年4月～2024年3月	合計　100回
月に1度の研修（ロールプレイング含む）実施実績	2023年4月～2024年3月	合計　12回

これらの実績を通じてレベルアップを図っており、本年度も実施を継続する予定です。

→　「原則2　本文」、「原則6　注5」、「原則7　注」に対応

方針6）利益相反の適切な管理

①商品のご提案に際しては、全てのお客様に対して現在の生活環境やご収入等の背景を勘案して、保険料のお支払いに
ご無理のないことやご意向に沿った商品機能性の有無など、商品の選択が慎重になされ、ご契約のご継続が可能である
ことに注意してまいります。保険会社から受け取る手数料の多寡によってお客様へのご提案内容に影響が及ばないよう、
適切な管理を行っております。
→「原則3　本文」、「原則3　注」、「原則6　注1」に対応
②不当な乗り換え契約を勧めません。お客様が既に加入している保険が、お客様にとって良い契約である場合、
当社は乗り換えを勧めません。
→「原則3　本文」に対応
③上記①②ができているかどうかについて、月に1度の募集品質向上会議において、募集状況の検証を行い、
適切なご提案ができているかどうかの確認を実施します。
→「原則3　本文」に対応

方針6）利益相反の適切な管理　取組状況

①②③
商品提案についての適切性や保険料のお支払いの適切性については、すべての商談を意向把握シートに記録し、
当社管理分門がその内容を全件確認することで、適切性についても確認を実施しています。
また、月に1度の募集品質向上会議を開催し、募集状況の検証も実施しております。

※2023年4月～2024年3月実績
申込件数　365件　全件意向把握シートの内容確認　不適切と判断された内容　0件
→　「原則3　本文」、「原則3　注」、「原則6　注1」に対応

方針7）お客様本位の業務運営方針の浸透

①当社は、当方針の浸透および定着度を客観的に評価するために評価指標（KPI）を以下の通り設定し、公表します。

●ご契約継続率

■生命保険　ご契約継続率

【保険会社名】	ソニー生命	三井住友海上あいおい生命	メットライフ生命	アフラック
【2023年度継続率】	99.71%	100.00%	99%	100%
【2022年度継続率】	98.64%	99.90%	96%	100%
【2021年度継続率】	99.15%	99.90%	95%	100%
【指標】	24カ月	(IQA24)	(IQA24)	25カ月

＊ソニー－生命：2022年3月1日契約日～2024年2月29日成立日のご契約のうち2024年3月1日時点で継続されている割合

*IQA24:ご契約後24カ月の継続率を示す指標

*アフラック:ご契約後25カ月以上の継続している割合（2024年4月時点）

生命保険保険のご加入において、保険金・給付金を確実に受け取っていただくため、また、当社がお客様のご意向に合った商品をご提案できているかどうかを判断するためにも契約後の継続率は重要な数値だと考えています。お客様にご満足いただいている結果ととらえ今後ともご意向を踏まえたご提案・わかりやすい情報提供に努めてまいります。

■損害保険　自動車保険継続率

2023年度	2022年度	2021年度
93.1%	92.6%	93.6%

※　ノンフリート台数継続率を継続率とカウントしています。

自動車更改率は、自動車保険の満期が到来したお客様が再び当社でご契約を更改していただいた数値を表しています。この数値はお客様が当社の保全・事故手続きなどのアフターフォローにご満足いただいている結果だと考えています。

当社では創業以来、自動車保険を中心とした保険販売を継続してまいりましたが、今後は自動車保険のみならず、多種目販売を通じてよりいっそう「お客様の暮らしを守る」に相応しいサービスをご提供していきます。

●お客様の声（苦情件数）

2023年度	2022年度	2021年度
68 / 123	68 / 107	63 / 106

お客様の声（苦情件数）は当社がお受けしたすべてのお客様の声のうち苦情をいただいた数値を表しています。

当社では、経営理念に基づき、個人・法人を問わず当社の保険契約に関わるすべての方の苦情等を含むお客様の声への対応を迅速・適切・真摯な対応を行うように努めています。問い合わせ、相談、要望、苦情等のお客様の声はお客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のため積極的に受け止め、いただいたお声を分析し、苦情の低減に努めます。

●安心の輪（個人のお客様）活動実績

2023年度	2022年度	2021年度
2907件	2412件	1613件

「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様のご家族の保険加入状況を確認するシートです。

当社がお客様に一番お役に立てる方法は保険のプロとして"ムリ・ムダ・ムラ"が無い保険の選び方をきちんとお伝えすることだと考えています。個人のお客様は「自動車保険」「火災保険」「生命保険」「賠償・ケガの保険」をチェックして重複や掛け漏れのない安心できる補償の考え方をお伝えするとともに合理的な補償をムダのない保険料で確保し、老後の貯蓄や資産形成に備えられるようアドバイスいたします。法人のお客様にはさらに財物や労災のリスクもチェックし事故や万一の事があってもこれまで通りの企業経営ができるアドバイスをさせていただきます。

●資格取得率＜FP資格＞

※当社の「FP資格所持者」の定義は、日本FP協会認定AFP、CFP、ぎんざいの1級～3級、TLC生保協会認定FPのいずれかの資格所持者を指します。

2023年度	2022年度	2021年度
90.0%※	80.0%※	77.7%※

当社は、会社に関わる全ての人の働きがいと個人の可能性・幸せを追求する企業を目指しています。

人材こそ最大の経営資源（財産）であり、従業員ひとり一人の成長こそが会社の成長を支えると考えています。業務上必要もしくは有益な知識またはスキルは自ら積極的に取得にチャレンジすることを基本としています。また、チャレンジしやすい環境の整備と個々の評価にも反映することで社員のモチベーションアップを目指しています。

●生命保険アフターフォロー活動実績

2023年度	2022年度	2021年度
1508件	1292件	796件

当社は2020年度より特に重要な活動としてお客様への定期的な連絡・訪問及びご契約期間中の保全活動全般のアフターフォロー活動に力を入れております。生命保険契約は長期にわたるため、保全手続きや、保険金・給付金請求以外のタイミングでもお客様にコンタクトを取り、ご契約内容の確認や情報提供に努めております。今後もお客様を取り巻く環境に変化がないか確認しながら適時・適切にお客様に必要な情報やサービスを提供し、ご契約締結後のフォローアップを継続していきます。

方針補足）

※当社は乗合保険代理店であることから、当社が取り扱う商品は、各生命保険会社および各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。
お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。
また、当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません
→「原則5　注2」、「原則6　注2」、「原則6　注3」に対応

方針補足）取組状況（未実施・非該当）

当社は乗合保険代理店であることから、当社が取り扱う商品は、各生命保険会社および各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。
お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。
→　「原則5　注2」、「原則6　注2」の取組状況に対応（非該当）

また、当社は乗合保険代理店であることから、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。
→　「原則6　注3」の取組状況に対応（非該当）

掲載・更新年月日：　2024年9月20日

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　オフィス養老
■取組方針掲載ページのURL　：	http://www.office-yoro.com/pdf/okyakusamagyoumu.pdf
■取組状況掲載ページのURL　：	http://www.office-yoro.com/pdf/okyakusamagyoumu.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	方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　①②③	方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　取組状況　①②③
	（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	方針2）お客様にとって最善の利益の追求　①	方針2）お客様にとって最善の利益の追求　取組状況　①②
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	方針6）利益相反の適切な管理　①②③	方針6）利益相反の適切な管理　取組状況　①②③
	（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	方針2）お客様にとって最善の利益の追求　② 方針6）利益相反の適切な管理　①	方針2）お客様にとって最善の利益の追求　取組状況　①② 方針6）利益相反の適切な管理　取組状況　①②③
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	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　④	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　取組状況　①②③④
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	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　①③④	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　取組状況　①②③④
	（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	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　① 方針6）利益相反の適切な管理　①	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　取組状況　① 方針6）利益相反の適切な管理　取組状況　①②③
	（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できるかどう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	方針補足）※	方針補足）　取組状況
	（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。	非該当	方針補足）※	方針補足）　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。	非該当	方針補足）※	方針補足）　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、情報の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	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　②	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　取組状況　①②③④
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	方針2）お客様にとって最善の利益の追求①	方針2）お客様にとって最善の利益の追求　取組状況　①②
	（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・サービスの提案には、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	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　① 方針6）利益相反の適切な管理　①	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　取組状況　① 方針6）利益相反の適切な管理　取組状況　①②③
	（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	方針補足）※	方針補足）　取組状況
	（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	方針補足）※	方針補足）　取組状況
	（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、金融取引経験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	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　③	方針3）お客様にとって最善なサービスの提供　取組状況　③
	（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	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　① 方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　②	方針4）お客様にとって分かりやすい情報の提供　取組状況　①②③④ 方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　取組状況　②
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枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　①③	方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　取組状況　①③
	（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	方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　①② 方針5）お客様に信頼いただけるための従業員教育　取組状況　①②③	

【照会先】

部署	本社
連絡先	電話番号：0584-34-0008 メールアドレス：hoken@office-yoro.com