

## お客様本位の業務運営に関する方針

特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい（以下、「ACT」という）は、「会員憲章」（2007年3月改定）に基づき、誰もが尊厳と生きる喜びを持てる社会システムの創設を目指し、安心して自分らしく暮らし続けられるまちづくりを進めることを目的に、「お客様（＝会員）本位の業務運営に関する方針」（以下、「当会方針」という）を定め、当会方針に基づいたアビリティ共済（少額短期保険業）の健全な運営・発展を目指します。

なお、当会方針の取組状況については、定期的に確認し、その結果については、定期総会時の事業報告及びホームページで公表するとともに、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現させるため、当会方針の見直しを適宜行ないます。

### 方針1. お客様の最善の利益追求

お客様へ提供する商品を通し、最善の利益の提供を追求します。

#### 「方針1. お客様の最善の利益追求」に関する取組状況

アビリティ共済として提供するプランは、有配当保険であり、ACT 自らの安定した顧客基盤の構築による収益の確保により、お客様に最善のコストでの保障提供の実現を目指しております。

### 方針2. 手数料の明確化

顧客が負担する手数料につきどのようなサービスの対価に関するものかを含め情報提供を行います。

#### 「方針2. 手数料の明確化」に関する取組状況

アビリティ共済の募集活動は、ACT 共済事務局による直販と、特定活動会員によるボランティア活動の成果であり、手数料は ACT と取次店契約を結ぶ各ワーカーズ等に対しての保有契約を基準に支払う業務委託手数料であり、保険料に関する透明性、健全性の確保を進めております。

### 方針3. お客様支援の充実

お客様への各種情報の提供、共済契約への各種手続の実施によりお客様支援の充実に努めます。

### 「方針 3. お客様支援の充実」に関する取組状況

(1) ACT ニュースの定期的発行、出前学習会やライフプラン講座の開催を通じて、お客様への情報提供を積極的に進めるとともに、保険金の支払、名義や住所等の諸変更手続きの正確・迅速な対応に取り組んでおります。

(2) お客様支援の一環として保険金支払日数の短期化(3 営業日以内支払件数占率 95%以上)を評価の総合指標(KPI)としております。2022 年度末実績は以下の通りとなっており、本年度も目標を達成しております。

年度	2022 年度	2021 年度	2020 年度
件数占率	100.0%	100.0%	98.3%

### 方針 4. 共済商品、付帯サービスの充実

お客様の声に基づいた共済商品・付帯サービスの提供を行います。

#### 「方針 4. 共済商品、付帯サービスの充実」に関する取組状況

長生きを支援し、家事等の援助(ワーカーズ・ケア)の充実をアビリティ共済制度の基本的概念と捉え、「使う人が考えた安心の保障プラン」の考えの下、お客様の声を聞きながら共済商品の開発及び付帯サービス(ACT つながるケア)の充実を進めております。

### 方針 5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立

お客様本位の業務運営実現のため、お客様への各種情報の提供及びお客様の声を反映した業務運営を行うための体制の確立を進めます。

#### 「対応方針 5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立」に関する取組状況

(1) 「入って良かった!」給付事例等を定期的にお客様にお知らせすることにより、アビリティ共済をより身近に感じてもらえるよう広報活動を充実させるとともに、お客様からの相談・苦情・提案等には、誠実・丁寧な対応を行うことによりお客様本位の行動を実現するための体制構築に努めております。

(2) お客様本位の業務運営を評価する総合指標(KPI)として苦情受付件数を採用しております。2022 年度末実績は以下の通りとなっております。目標として「前年より減少」としてはありますが、本年度は前年度同様 2 件でした。今後も引き続き、誠実・丁寧な対応を行います。

年度	2022 年度	2021 年度	2020 年度
実績	2 件	2 件	3 件

## **(ご参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係**

金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という）」と当会の「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「当会方針」という）」の関係は、対応関係表(※次ページ)をご確認ください

「注1」金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。

「注2」原則3、原則5（注2～5）、原則6（注1～5）は当会の引受形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、当会方針の対象としておりません。従って取組状況においても対象としておりません。

「注3」金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp>)

2023年12月11日 記

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		特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい			
■取組方針掲載ページのURL :		<a href="https://npoact.org/operation_policy">https://npoact.org/operation_policy</a>			
■取組状況掲載ページのURL :		<a href="https://npoact.org/operation_policy">https://npoact.org/operation_policy</a>			
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6	
原則 2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針1. お客様の最善の利益追求	「方針1. お客様の最善の利益追求」に関する取組状況	
	(注)	<p>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。</p>	実施	方針1. お客様の最善の利益追求	「方針1. お客様の最善の利益追求」に関する取組状況
原則 3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>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。</p>	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	
	(注)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
原則 4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針2. 手数料の明確化	「方針2. 手数料の明確化」に関する取組状況	
原則 5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針3. お客様支援の充実	「方針3. お客様支援の充実」に関する取組状況	
	(注1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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)</li> <li>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</li> </ul>	実施	方針3. お客様支援の充実	「方針3. お客様支援の充実」に関する取組状況
	(注2)	<p>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)。</p>	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
(注3)	<p>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。</p>	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	

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		特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい			
■取組方針掲載ページのURL：		<a href="https://npoact.org/operation_policy">https://npoact.org/operation_policy</a>			
■取組状況掲載ページのURL：		<a href="https://npoact.org/operation_policy">https://npoact.org/operation_policy</a>			
	(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	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
	(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。	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
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4. 共済商品、付帯サービスの充実	「方針4. 共済商品、付帯サービスの充実」に関する取組状況
	(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	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
	(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	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
	(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	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
	(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	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」
	(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。	非該当	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注2」	『(ご参考)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係』内「注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	方針5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立
(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. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立	「方針5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立」に関する取組状況

【照会先】	
部署	アビリティ共済事務局
連絡先	03-5302-0391