

「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2023 年 4 月～2024 年 3 月)

CONTENTS

方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

P.1～P.5

方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

P.6～P.7

方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

P.8

方針 4

方針の定着に向けた取組み

P.9

重要な情報の分かりやすい提供

1 情報提供の拡充

事業主さま向け「DC運営ポータルサイト」の新設

- 2024年3月、事業主さまがお知りになりたい情報、よく使う帳票類などを分かりやすくご案内することを目的に、「DC運営ポータルサイト」を新設しました。
- 事業主さまからは、「いつでも欲しい情報が入手できるようになった」といった声が寄せられています。



▲事業主さま向け「DC運営ポータルサイト」の新設

重要な情報の分かりやすい提供

1 情報提供の拡充

iDeCo控除証明書特設ページの新設

- 2023年9月、年末調整・確定申告の時期に加入者さまから多くのお問合せをいただき、iDeCo 控除証明書の「発行対象者」、「発行スケジュール」、「再発行申請」および「年末調整や確定申告の申請方法」について、分かりやすくご案内することを目的に、当社ホームページに特設ページを新設しました。
- 加入者さまからは、「いつでも確認できるようになり利用しやすくなった」といった声が寄せられています。
- ◆iDeCo控除証明書特設ページ <https://www.sjdc.co.jp/individual/procedure/paymentcert>



▲iDeCo控除証明書特設ページの新設

重要な情報の分かりやすい提供

2 運営管理手数料や信託報酬等の表示

運営管理手数料等の丁寧な説明

- 契約締結時や規約申請時に事業主さまに対し、運営管理手数料の内容を正確にご理解いただくために、説明資料や見積書、規約案を提示しながら、サービス内容と手数料の関係、サービス範囲や費用等についてご説明しています。
- 説明漏れの防止や説明内容の均質性を保つため、チェックリストを使用し、事業主さまと相互に内容を確認しています。
- 運用商品の手数料については、運用商品ラインアップ検討時に事業主さまに対して提案書を提示し、運用商品の内容や特徴とあわせて購入または保有、売却した場合にかかる費用等をご説明したうえで、運用商品ラインアップを決定しています。

信託報酬等の掲載

- お客さま向け情報提供資料「運用商品案内」に信託報酬のコストを掲載しており、信託報酬については税込み・税抜きの料率等も掲載しています。
- また、当社ホームページには、選定・提示している全ての運用商品について、それぞれの信託報酬率等を表示しています。

【取扱運用商品】

- ◆企業型DC <https://www.sjdc.co.jp/examination/service/products/>
- ◆個人型DC (iDeCo) <https://www.sjdc.co.jp/individual/products/>

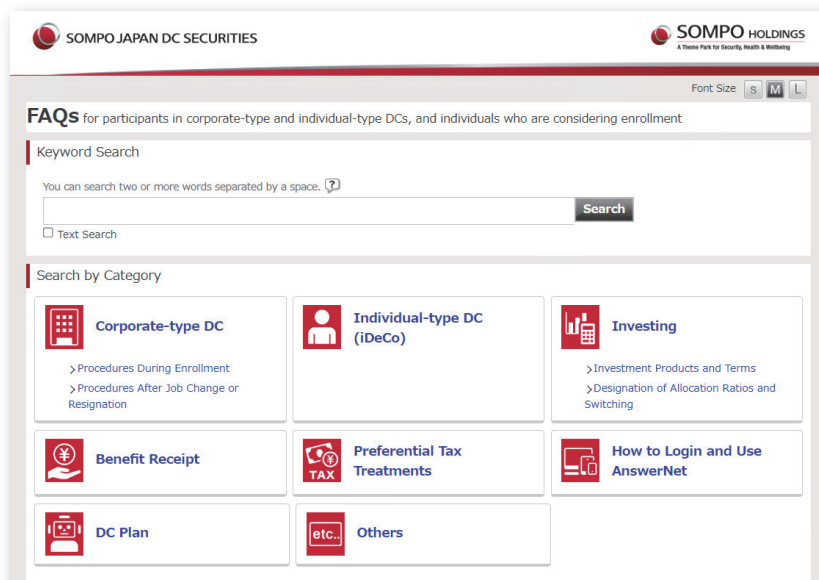
3 加入者さま向けカスタマーセンター（アンサーセンター）の品質向上

- アンサーセンターでは、資産運用のご経験が少ない加入者さまもご理解いただけるよう、専門用語の使用を控えながら具体例をお示しする等、分かりやすく丁寧な説明を行っています。
- 加入者さまの立場に立ったご案内を行うことを目的に、オペレーターによる加入者さまへのご説明内容について、外部機関によるモニタリングを定期的実施しています。
- 加入者さまの立場に立ったご案内を行うことを目的に、対応のスク립トを全面的に見直し、シンプルで分かりやすく、丁寧な対応を実現できるよう改善しました。
- 2023年12月に実施したモニタリングでは、顧客満足度の評価結果が69.1%となり、前年度実績(67.8%)を+1.3%上回りました。

重要な情報の分かりやすい提供

4 FAQ等のリニューアル

- 2023年10月および12月、スマートフォン用の「お問い合わせフォーム」を新設するとともに、お問い合わせ前にお客さまが質問内容を入力すると、関連FAQが表示される機能も追加しました。
- 2023年10月、当社ホームページの「よくあるご質問（FAQ）」の日本語サイトをリニューアルし、各カテゴリーのアイコン表示等のデザインを改定することで、視認性の向上を図りました。
- 2024年3月、「よくあるご質問（FAQ）」の英語サイトをリニューアルし、FAQ数を大幅に増加させるとともに、「キーワード検索」等の便利な機能を追加しました。



▲FAQ等のリニューアル

重要な情報の分かりやすい提供

5 投資教育セミナーによる資産形成サポートサービス

- 環境変化や働き方の多様化をふまえたお客さまのニーズを考慮し、Webによるセミナー（オンラインセミナー・オンデマンド配信）を拡充し、多くのお客さまにご参加いただいています。
- 具体的には、運用成果は「資産配分」が重要な要素であること、投資対象の組合せによって、値動きの大きさや今後の収益性が変わることを、リターンのブレ幅の図や過去実績のグラフを用いてご説明しています。
- 加えて、投資信託の選択基準については、投資対象ごとの違いが理解できるようご説明したうえで、商品情報提供資料の掲載箇所をご案内しています。
- アンサーネット（加入者さま専用ページ）等で「運用実績一覧（パフォーマンスシート）」の見方や、各商品群の過去実績、投資対象ごとのリスク（標準偏差）や運用効率の数値比較が、商品選択の基準となることをご案内しています。
- セミナー受講後には、加入者さまから「理解したうえで、資産運用の手続きを行うことができた」といった前向きな声が寄せられています。

お客さまにふさわしいサービスの提供

1 お客さまニーズの把握とサービス改善

- お客さまニーズを適切に把握するために、「お客さまの声」をコンプライアンス委員会や取締役会に定期的に報告しています。また、業務の改善やサービスの開発等への「お客さまの声」の反映状況もコンプライアンス委員会や取締役会に報告しています。
- アンサーセンターや営業部門等を通じて寄せられる加入者さまや事業主さまからのご意見・ご要望等は、毎月その内容を集約し、関連部門で共有しています。「お客さまの声」を起点とした2023年度の改善事例の主なものは以下のとおりです。

改善事項 ▶ 脱退一時金ダウンロードサイトの掲載文書を改善（2023年5月）

- 脱退一時金請求書の銀行口座名義人の記載方法に関する説明文を追加し、脱退一時金のしおり（英語）の必要書類に関する説明も加入者さまが分かりやすい内容に変更しました。

改善事項 ▶ 手続き書類の請求に関するご案内を改善（2023年10月）

- アンサーネット上の、手続き書類の請求に関する説明文を充実させることで、加入者さまが適切な書類をダウンロードできるように改修しました。

2 加入者さま向けサービスの充実

- 2023年10月、アンサーセンターの日本語ダイヤルへのお問い合わせ対応に、「ビジュアルIVR」*を導入しています。
- 営業時間中、営業時間外を問わず、アンサーセンターにお電話をいただいた加入者さまがインターネットによるお手続きを希望された場合、加入者さまのスマートフォンに「ビジュアルIVR」のURLを送信することで、24時間365日インターネットでのお手続きをご案内しています。

※ビジュアルIVRとは

当社から送信するサイトにアクセスし、加入者さまがスマートフォン上のメニューからご希望の手続きを選択することで、インターネット上でDCの各種手続きを行うことができるサービスです。

お客さまにふさわしいサービスの提供

3 加入者さま向け資料の電子版の提供

企業型DCスターターキット提供方法の変更

- 2023年7月、企業型DCのスターターキット※を、アンサーネットでご確認いただけるようにしました。最新のスターターキットをいつでも、どこでも、簡単にご覧いただけるようになり、加入者さまの利便性が向上しています。

※スターターキットとは

確定拠出年金のしくみ、制度の概要、運用商品などについて記載されているガイドブックで、従来は、加入者さまが企業型DCにご加入いただいた際に紙媒体で提供していました。



▲企業型DCスターターキット提供方法の変更

「資産残高のお知らせ」のペーパーレス化

- 2024年4月より、加入者さまに定期的にお送りしている「資産残高のお知らせ」を、原則「電子提供」に変更し、ペーパーレス化しました。「資産残高のお知らせ」の更新情報や、DCに関する最新情報を加入者さまにタイムリーにお届けできるよう、加入者さまのメールアドレス取得を進めています。

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

1 加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示

- 当社では、運用商品の選定に係る基本方針を策定し、外部評価機関から一定以上の評価を得る等、所定の基準を満たす運用商品のみから商品ユニバース（お客さまに選定・提示可能な商品群）を構築しています。
- お客さまへの運用商品の選定・提示に当たっては、グループ会社系列の資産運用会社の投資信託中心の商品ラインアップにすることなく、お客さまにふさわしい運用商品を適切・公正に選定・提示しています。
- お客さまから多くのニーズが寄せられていた信託報酬の低いパッシブファンド2商品や、低リスク運用ニーズに応えたリスク・コントロール型のバランスファンドを当社商品ユニバースへ追加しました。

2 事業主さま向け年次モニタリング報告書の充実

- 選定・提示している運用商品について、三菱アセットブレインズの評価結果や運用会社の報告内容をもとに、定期的にモニタリングを行っています。
- モニタリング結果や商品ラインアップのカテゴリーの充足度などは、定期的に事業主さまに報告しています。

3 運用商品および資産運用に関する情報提供

- 当社では、加入者さまが適切な運用判断ができるよう、運用商品やマーケット環境等に関する情報提供を行っています。
- お知らせ配信機能では、運用会社が作成した動画（前月のマーケットを振り返りや、今後の主なイベント等について）等も提供しています。

方針の定着に向けた取組み

1 企業風土の醸成

- 2021年度からの3か年の中期経営計画において、「確定拠出年金を軸に、ライフステージを通じた資産形成を、熱意と工夫でサポートし、豊かで明るい未来の実現に貢献する」ことを当社の使命として掲げ、全社員がお客さま視点での価値判断により行動するよう取り組みました。
- お客さまの「豊かな未来」の実現のために存在する当社が、お客さま本位で「ともに」寄り添い、社内メンバーと「ともに」一丸となって目指す想いを込めて、2024年度より新たに当社のパーパスとして「DCで豊かな未来をともに」を掲げています。

2 社員教育

- 等級ごとの期待役割基準を定めるとともに昇級に必要な必須資格を社員に明示し、継続して人財育成に取り組むとともに、社員の昇級・昇格審査についても適切に運用しています。
- また、運用会社を活用したファンド・マーケット情報の知識習得を目的とした商品勉強会（年10回）や投資信託評価会社との商品評価方法に関する勉強会を実施しています。

3 利益相反の適切な管理態勢の構築

- 当社は、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定めるとともに、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。
- 具体的には、毎年1回グループ内取引に係る適正審査の実施によるモニタリングを行っています。

【SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針（概要）】

<https://www.sompo-hd.com/company/compliance/policy/>

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	損保ジャパンDC証券株式会社
■取組方針掲載ページのURL:	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/
■取組状況掲載ページのURL:	https://www.sjdc.co.jp/-/media/sjnkdc/files/fiduciaryduty/20240628_01.pdf?la=ja-JP

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4. 方針の定着に向けた取組み	4-1. 企業風土の醸成 4-2. 社員教育
	(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4. 方針の定着に向けた取組み	4-1. 企業風土の醸成 4-2. 社員教育
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	3-1. 加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示 4-3. 利益相反の適切な管理態勢の構築
	(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	3-1. 加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示 4-3. 利益相反の適切な管理態勢の構築
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1. 重要な情報の分かりやすい提供	1-2. 運営管理手数料や信託報酬等の表示

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 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1. 重要な情報の 分かりやすい提供	1-1. 情報提供の拡充
	(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1. 重要な情報の 分かりやすい提供	1-1. 情報提供の拡充 1-5. 投資教育セミナーによる資産 形成サポートサービス
	(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	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分
	(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	方針1. 重要な情報の 分かりやすい提供	1-3. 加入者さま向けカスタマー センター(アンサーセンター) の品質向上
	(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	方針1. 重要な情報の 分かりやすい提供	1-1. 情報提供の拡充 1-5. 投資教育セミナーによる資産 形成サポートサービス
	(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	方針1. 重要な情報の 分かりやすい提供	1-1. 情報提供の拡充

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 6				1-1.情報提供の拡充 1-4.FAQ等のリニューアル 2-1.お客さまニーズの把握とサービス改善 2-2.加入者さま向けサービスの充実 2-3.加入者さま向け資料の電子版の提供 3-1.加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示 3-2.事業主さま向け年次モニタリング報告書の充実 3-3.運用商品および資産運用に関する情報提供
	【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	
	(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	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	1-1.情報提供の拡充 1-4.FAQ等のリニューアル 2-1.お客さまニーズの把握とサービス改善 2-2.加入者さま向けサービスの充実 2-3.加入者さま向け資料の電子版の提供 3-1.加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示 3-2.事業主さま向け年次モニタリング報告書の充実 3-3.運用商品および資産運用に関する情報提供
	(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	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分
	(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	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分	https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/ 方針4の下部、「本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況」(対照表)図下※部分
	(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。	実施	方針3. お客さまにふさわしい 運用商品の選定・提示	3-1.加入者さまの忠実義務に則った運用商品の選定・提示 3-2.事業主さま向け年次モニタリング報告書の充実 3-3.運用商品および資産運用に関する情報提供
	(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1. 重要な情報の 分かりやすい提供 方針4. 方針の定着に向けた取組み	1-1.情報提供の拡充 1-5.投資教育セミナーによる資産形成サポートサービス 4-2.社員教育

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 7	【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。	実施	方針4. 方針の定着に向けた取組み	4-1.企業風土の醸成 4-2.社員教育
	(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4. 方針の定着に向けた取組み	4-1.企業風土の醸成

【照会先】

部 署	総合企画部 経営戦略グループ
連絡先	〒163-0650 新宿区西新宿1-25-1新宿センタービル50F Tel. 03-5326-1412