

2021年6月30日

## 「お客さま本位の業務運営方針」の更新および取組結果について

損保ジャパンDC証券株式会社（社長：村木 正大、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営の実現に取り組んでおりますが、本方針に基づく、2020年度の実績を公表します。

### 1. お客さま本位の業務運営方針の更新

当社の「お客さま本位の業務運営方針」は別紙1のとおりです。

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を明示したほか、一部表現の見直しを行いました。

### 2. 取組結果の公表

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく2020年4月以降の実績は、別紙2のとおりです。

以下の公式ホームページにも掲載しています。

<https://www.sjdc.co.jp/fiduciaryduty/>

以上

## お客さま本位の業務運営方針

SOMPOグループは、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、SOMPOグループの確定拠出年金運営管理機関として、お客さまの安心に資する最高品質のサービスの提供を追求し、お客さまとの生涯を通じた取引を実現することで、お客さまの豊かなライフプランをトータルにサポートします。

なお、本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものとなります。

※各方針の冒頭に、対応する原則を記載しています。

方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

原則 4 【手数料の明確化】に対応

原則 5 【重要な情報の分かりやすい提供】に対応

当社は、お客さまの高齢期の所得確保に向け、お客さまのライフステージおよび知識・経験・ニーズに応じて、書面、WEB、カスタマーセンター、セミナー等、お客さまに適した方法により、確定拠出年金制度や資産運用を行うために必要な情報を分かりやすく提供します。

取組み

- ① 公的年金制度、確定拠出年金の制度や運用方法、マッチング拠出、給付金の受取時におけるポイント等、確定拠出年金のお客さまに提供する情報の内容を充実させるとともに、平易な用語を使用する等、分かりやすい資料を提供します。
- ② 対面型やWeb形式のセミナー、動画配信、書面、つみたてナビ、アンサーネット、アンサーセンター等、それぞれのお客さまに適した方法により、24時間365日いつでもどこでも情報を入手できるしくみを構築します。
- ③ お客さま向けカスタマーセンターにおいて、お客さまの理解度に応じた適切な用語を使用し、分かりやすく丁寧な対応を行うことで、お客さまに感謝されるカスタマーセンターを目指します。
- ④ 資産運用に関する理解を促進するために、セミナー等による資産形成サポートサービスを積極的に提案・実施します。資産形成サポートサービスでは、対面型やWeb形式のセミナー、動画コンテンツの提供等、お客さまのニーズに応じた方式で、分かりやすい説明を通じて、お客さまの豊かなライフプランをサポートします。
- ⑤ 確定拠出年金の運営管理手数料および運用商品の手数料の内容を分かりやすく表示します。

方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

原則 2 【顧客の最善の利益の追求】に対応

原則 6 【顧客にふさわしいサービスの提供】に対応

当社は、最高品質のサービスの提供を行うため、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまの声から学び、お客さまのニーズに沿ったサービスの改善に努めます。

取組み

- ① 確定拠出年金運営管理機関として運用関連運営管理業務および記録関連運営管理業務の両方を行うことにより、お客さまにとって利便性の高いワンストップサービスを提供します。
- ② お客さまのニーズを的確に把握し、サービスを改善します。また、その適切性を事後的に検証する等、継続的に改善を繰り返します。
- ③ 企業型確定拠出年金の事業主との日頃からのコミュニケーションやアンケートを通じて、お客さまのご不満・ご要望を確認し、サービスの改善を行います。
- ④ お客さま向けカスタマーセンター等を通じて収集したお客さまのご不満・ご要望を、定期的に社内  
で共有・論議し、サービスの改善に活かします。
- ⑤ お客さま向けカスタマーセンターにおいて、お客さまの利便性を第一に考え、迅速で丁寧な対応を目指します。

方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

原則 5 【重要な情報の分かりやすい提供】に対応

原則 6 【顧客にふさわしいサービスの提供】に対応

当社は、確定拠出年金運営管理機関として高齢期の所得確保をサポートする運用商品を選定し、お客さまに提示するとともに、資産形成に関する情報提供に努めます。

取組み

- ① 運用商品選定等に関する規程類を整備し、運用商品選定基準と継続的なモニタリング方法を明確化します。
- ② 運用商品選定と継続的モニタリングを実施する会議体として運用商品選定委員会を組織し、お客さまにふさわしい運用商品を適切・公正に選定します。
- ③ 運用商品のモデルラインアップを策定し、企業型確定拠出年金の事業主に対して例示すること、また必要に応じて運用商品追加の提案を行うことを通じて、お客さまの高齢期の所得確保をサポートします。
- ④ 運用商品の情報収集に努め、適宜運用商品の追加およびモデルラインアップの見直しを検討します。
- ⑤ 運用商品および資産運用に関する情報収集に努め、資産形成に有益なマーケット環境や運用商品に関する情報等、お客さまの理解促進のための情報提供を行います。

## 方針 4

## 方針の定着に向けた取組み

- 原則 2 【顧客の最善の利益の追求】に対応  
 原則 3 【利益相反の適切な管理】に対応  
 原則 7 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に対応

当社は、方針1～3の内容を実現するための社内体制を整備するとともに、従業員への教育を行い、お客さま本位の業務運営を行う風土を醸成します。

## 取組み

- ① 当社は、お客さまから評価され、選ばれる確定拠出年金運営管理機関となることを目指します。  
そのために、達成すべき成果指標を設定し、その達成状況を定期的に確認します。
- ② お客さまサービス向上のための取組みが、個人評価につながるしくみを構築し、運用します。
- ③ お客さま本位の業務運営を行う社内風土醸成のために研修等の社内教育を継続的に実施します。
- ④ 確定拠出年金運営管理機関として、高度な専門性と職業倫理を保持するため、従業員への教育を行います。
- ⑤ グループ内取引や提携先取引等において、お客さまの利益が不当に害されることを防ぐため、取引内容の適切な管理を行います。

## 本方針における、顧客本位の業務運営に関する実施状況

原 則	対応する方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しいたします。
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 2      方針 4
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 4      取組み ⑤
原則 4 手数料の明確化	方針 1      取組み ⑤
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 1      方針 3
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2      方針 3
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 4

※原則 5 (注 2) および原則 6 (注 2) (注 3) については、当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等しないこと、また金融商品の組成に携わらないことから非該当としています。

# 「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2020年4月～2021年3月)

## CONTENTS

### 方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

1～4

### 方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

5～7

### 方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

8

### 方針 4

方針の定着に向けた取組み

9

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 1 スマートフォン向けDC運用かんたんアプリ「つみたてナビ」の提供開始

- 2020年11月より企業型確定拠出年金の加入者向けに、スマートフォン用DC運用かんたんアプリ「つみたてナビ」のサービスを開始しました。  
高齢期の資産形成に向けた自助努力の必要性の高まりや、スマートフォンの普及状況等を踏まえ、いつでも気軽にDCの運用状況等を確認できるサービスで、多くの方にご利用いただいております。
- 「つみたてナビ」はお客さまにあった商品の検討・選択をサポートする補助ツールです。「ロボアドバイザー」機能を搭載しており、加入者それぞれに適した運用タイプを診断・提案し、提案結果に紐づいた商品変更手続きまでをワンストップで行えます。「資産形成を始めたいけれど、どの運用商品をどの程度購入すれば良いか分からない」という加入者向けに、豊かな未来への第一歩を支援する新サービスです。
- 各年代に応じたライフステージのお客さまニーズに応えられるよう、資産形成に役立つ様々な短時間動画を掲載しています。

#### Step1:診断

いくつかの質問に回答して  
診断



#### Step2:提案

あなたにあった運用タイプを  
提案



#### Step3:実行

提案を参考に運用商品の購入  
手続を実行



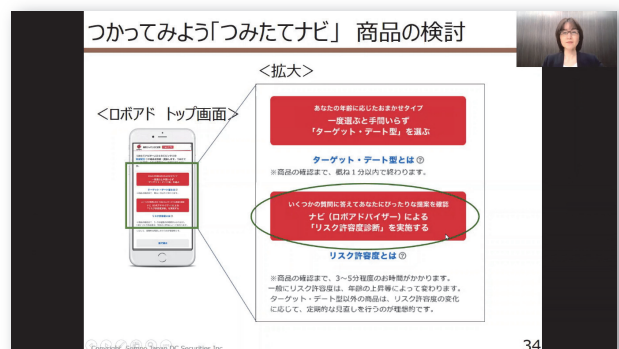
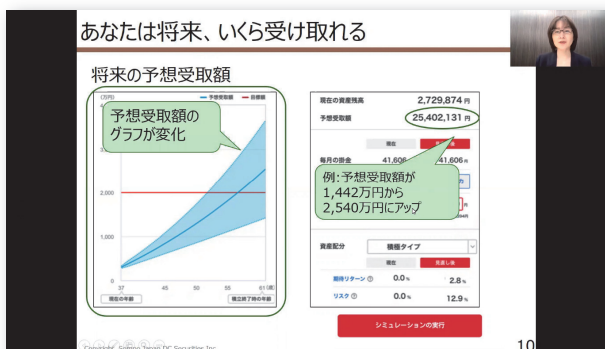
▲「つみたてナビ」のナビ（ロボアドバイザー）による「リスク許容度診断」画面

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 2 オンラインセミナー等の提供開始

- 新型コロナウイルス感染症の影響による社会的な行動制限に対応し、従来、対面で開催していた加入者向けのセミナーについて、2020年度初めからはオンラインによるセミナー・動画のご提供を開始しました。
- 事業主ご担当者様向けにも各種セミナーや研修をオンラインにより開催し、多くのご担当者様にご参加いただきました。
- 時間を選ばず閲覧できる「テーマ別※の動画コンテンツ(10分程度)」をご用意し、お客さまのライフスタイルに合わせて気軽にご視聴いただけるよう、ご提供しております。

※テーマ別詳細：制度・運用・商品・給付・ライフプラン・公的年金・マッチング拠出など



▲オープンセミナー

- 2020年度は、237回のセミナーを実施しました。Web配信セミナーは175回、動画提供は26件行いました。
- 投資教育を担当する資産形成サポートセミナーの講師は、当社社員で構成される加入者教育専門部門であるHARP (Happy Aging & Retirement Planner) が務めています。確定拠出年金制度や資産形成等に係わる知識および経験が豊富な専任講師が加入者等の運用状況や資産残高等の詳細な情報も活用しながら、実状に即した均質性のあるセミナーを実現しています。

## 方針 1

## 重要な情報の分かりやすい提供

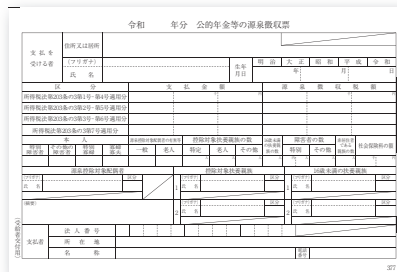
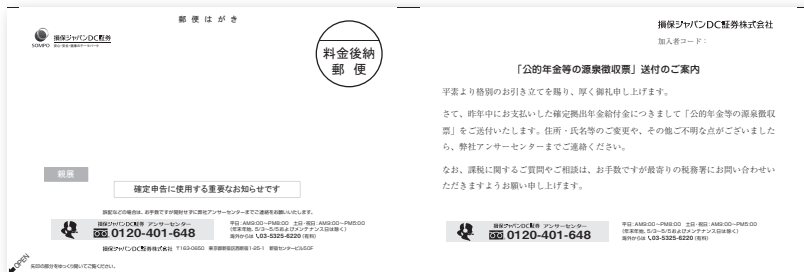
### 3 新たな資料の提供や内容のリニューアル

- 企業型確定拠出年金の加入者資格を喪失されるお客さまに対するご案内の記載内容を一部リニューアルしました。
- 移換する場合のお手続き期限を明確化するとともに、手続き内容を詳細に記載することで、より分かりやすくなっています。



### ▲中途退職等による加入者資格喪失後のお手続きについて

- 年金受給者へ毎年送付しております「公的年金等の源泉徴収票」を、圧着ハガキでの提供に変更するとともに、記載内容を分かりやすくしました。



### ▲公的年金等の源泉徴収票

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 3 新たな資料の提供や内容のリニューアル

- 四半期ごとに、確定拠出年金に係るトピックスや制度運営に役立つ情報などを発信する、事業主向けの定期刊行物「DC通信」等をより見やすく、親しみやすいレイアウトとデザインに一新しました。



▲DC通信 第53号



▲DC通信 第54号

### 4 運用商品や資産形成に資する情報提供

- 「マーケット概況(相場コメント)」やマーケット情報「経済・金融市場見通し」は毎月、「フォローアップレター」は毎四半期にアンサーネットに掲載し、経済動向や国内・海外株式、国内・海外債券の主要資産の見通し等に関する情報を提供しています。

## お客さまにふさわしいサービスの提供

### 1 事業主向けアンケートの実施およびフィードバック

- 当社では2015年度から、当社を運営管理機関として企業型確定拠出年金を導入いただいている全ての事業主（連合型確定拠出年金の場合には代表事業主）を対象にアンケートを実施しています。
- 2020年度のアンケート結果は、サービス開発や業務品質向上のための参考情報として活用しており、2021年7月から事業主へフィードバックする予定です。

2020年度 アンケートの実施概要	調査期間	2020年2月10日～2021年3月5日
	調査方法	インターネット経由
	調査対象	企業型確定拠出年金を導入いただいている1,113社
	回答者数	337社（回答率30.3%）

### 2 お客さまの声の集約、社内での共有および業務の改善

- 当社ではお客さまの声を定期的にコンプライアンス委員会および取締役会に報告しています。また、業務の改善やサービスの開発等への反映状況も経営会議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や事業主からのご意見・ご要望等は、毎月その内容を集約のうえ関連部門間で共有しています。お客さまの声を起点とした、2020年度の主な改善事項は次のとおりです。

#### ◆事業主担当者の交代時における事務研修受講のご案内

事業主担当者の交代後、事務手続きに関するお問い合わせが多くなる傾向があったことから、担当者の変更が行われた事業主に対して事務研修（Web配信）受講のご案内を送付するようにしました。

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 2 ご意見・ご要望の集約、社内での共有および業務の改善

## ◆老齢給付金の請求キットの改訂

記入項目に関するお問い合わせが多かったことから、老齢給付金を受け取る際の請求キットを全面的に改訂しました。これまでモノクロだった書類を、提出書類ごとに色分けしたカラー表示にすることで、記載する書類を判別しやすくしました。また、記入項目を見直し、問い合わせが多い事項について記入例で説明することで、よりわかりやすく、お客さまが手続きしやすい請求書となっております。

老齢給付金請求書 記入例

老齢給付金請求書にご記入の上、すべての方針必ずご提出ください。

1 すべての項目にご記入ください。あらかじめ印字されている項目については印字を消さないでください。氏名欄に自署、押印欄にシャチハタ印の印を捺印してください。訂正がある場合は二重線で抹消し、訂正内容をご記入ください。

2 日中連絡可能な電話番号をご記入ください。

3 本年1月1日時点の住所・役職名をそれぞれ該当の場合のみ、ご記入ください。

4 ご希望の受取方法にチェックを入れてください。

5 ①にて【A】または【C】を選択した場合は、必ず②に「[A]または[C]」の欄に記入してください。

①「他の退職所得の受給はありません」を選択した場合は、②「退職所得の受給に関する申告書」の提出が必要です。

②「他の退職所得の受給があります」を選択した場合は、③「退職所得の受給に関する申告書」の提出が必要です。

③「退職所得の受給に関する申告書」の提出は、④「退職所得の受給に関する申告書」の提出が必要です。

6 ご希望の給付金受取口座番号をご記入ください。（請求書に本人様名義の口座に限り適用）

※ゆうちょ銀行の支店名は店名の3桁の数字をご記入ください。

※預金種別については、必ず左の欄にチェックを入れてください。

DN2942210125

▲老齢給付金請求書 記入例

退職所得の受給に関する申告書 退職所得申告書 記入例

【A】一括受取（一時金）または【C】一括・分割併用受取（一時金・年金併用）を選択した場合、退職所得の受給に関する申告書を必ずご提出ください。

1 居住所、氏名をご記入ください。あらかじめ印字されている場合は、訂正がある場合は二重線で抹消し、訂正内容をご記入ください。

2 個人番号（マイナンバー）をご記入ください。

3 1月1日時点にお住まいの住所をご記入ください。前住所と異なる場合はご記入不要です。

4 ①「A」の部分、お分かりになる範囲でご記入ください。

5 本年または前14年以内に受取られた退職手当金等について、どうしても源泉徴収票の記載と異なる場合は、必ず源泉徴収票のコピーを添付してご提出ください。

① ②に 退職年月日  
③に 退職年月日  
④に 退職手当等について  
⑤に 収入金額  
⑥に 支払金の所在地・名称

※他の退職手当金等の受取が5年以内の場合は、必ず源泉徴収票のコピーを添付してください。

【補足・注意事項】

①の部分には支払者が記入押印しますので、ご記入・押印は不要です。

・当社における退職金制度や給付金制度により異なる項目については、当社で補記・訂正のうえ手紙でもお知らせいたします。あらかじめご了承ください。

※この申告書を添付・退職所得税額や課税額の計算を行います。（退職所得の課税額計算、のこりの課税額計算）

※この申告書の提出がない場合は、老齢一時金の20.42%が所得税として源泉徴収されます。

DN299210125

▲退職所得の受給に関する申告書  
退職所得申告書 記入例

## お客さまにふさわしいサービスの提供

### 3 管理者サイトの情報セキュリティを強化

- 第三者による利用を未然に防ぐことを目的として、管理者サイトログイン時に、従来のIDとパスワードの認証に加えて、携帯電話のSMS通知（ショートメッセージサービス）を用いたワンタイムパスコードによる2要素認証を導入しました。

1. ホーム→制度保全→ワンタイムパスコード認証の画面に進みます。  
 ・利用するボタンを押します。  
 ・通知先（携帯電話番号）を入力します。  
 ・携帯電話のショートメッセージ（SMS）にワンタイムパスコード（6桁の数字）が届きます。

ワンタイムパスコード認証  
 通知先（携帯電話番号） 090-1234-5678  
 利用する 利用しない

！ 携帯電話番号は、090/080/070ではじまる番号のみ登録できます。海外の携帯電話やIP電話（050から始まる番号）は使用できません。

2. 携帯電話を確認の上、通知されたワンタイムパスコード（6桁の数字）を入力します。  
 ・はいををクリックします。

ワンタイムパスコード認証  
 通知先（携帯電話番号） 090-1234-5678  
 ワンタイムパスコード \*\*\*\*\*  
 入力する 入力しない

！ ワンタイムパスコードは、20分以内に入力してください。20分以上経過すると無効となります。再度、ログインからやり直してください。

3. ワンタイムパスコード認証を利用できます。  
 ・ワンタイムパスコードの利用有無、設定された通知先（携帯番号）をご確認ください。

<ワンタイムパスコード設定後のログイン>  
 ログイン画面にて、IDとパスワードを入力すると、ワンタイムパスコード認証画面が表示されます。通知先（携帯番号）のショートメッセージ（SMS）に、毎回異なるワンタイムパスコードが届きますので、入力して、ログインします。

！ 携帯電話を変更・紛失等によりSMSが受け取れない場合は、お客様サービス部へご連絡ください。

ワンタイムパスコード認証  
 ワンタイムパスコード  
 入力する 入力しない

▲管理者サイトログイン時のワンタイムパスコードによる2要素認証

### 4 お客さま向けカスタマーセンター（アンサーセンター）の迅速で丁寧な対応

- 2018年度から応答速度（着信から会話開始までの時間）の計測を開始しましたが、着信から20秒以内の会話開始は、2018—2020年度の3年間概ね90%で推移しており、加入者をお待たせしない良好な受電状況を維持しています。
- 2020年度、新型コロナウイルスの影響による緊急事態宣言発令期間中はアンサーセンターの営業時間を短縮しました。通話の集中により昨年度から対応速度がやや低下した時間帯もありましたが、概ね加入者をお待たせしない良好な受電状況を保っています。

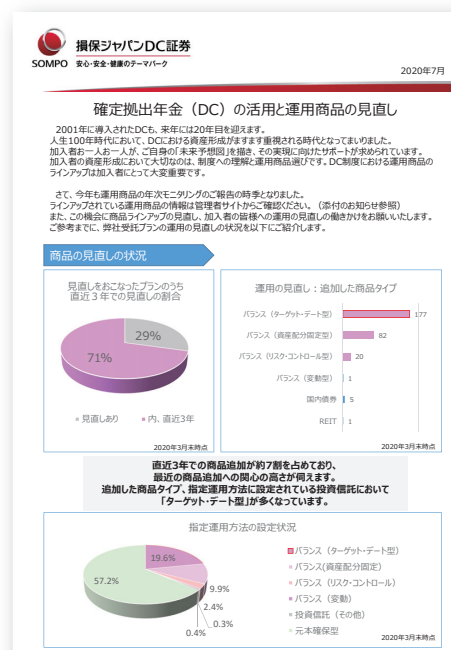
## お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

### 1 運用商品のモデルラインアップの策定提示及び商品見直し

- お客さまの運用に対する選択肢を広げるべく、各運用会社に対する運用実績の良好な商品のヒアリングや加入者・事業主からのご要望に基づき、新たに4本の運用商品を追加しました。
- 2020年度に制度発足した企業型確定拠出年金の新規66プランに対しモデルラインアップを提示しました。
- 2020年度も積極的に運用商品の追加等をご案内した結果、企業型確定拠出年金の80プランについて運用商品が追加されることとなりました。特に「ターゲット・デット・ファンド（退職年などあらかじめ目標とする期日を設定し、目標期日に向けてリスク資産の比率が減少していくよう運用される投資信託）」の追加が増加しています。

### 2 運用商品のモニタリング

- 当社の企業型確定拠出年金全プランにおける「商品ラインアップの見直し状況」と「指定運用方法設定状況」について年次モニタリングを行っています。「商品ラインアップの見直し状況」では、商品追加が多数の企業で実施されており、事業主の商品ラインアップの見直しに対する関心の高さがうかがえました。「指定運用方法の設定状況」では、「バランス投信」を指定運用方法に設定している企業の割合が増えている傾向にありました。引き続きプラン全体の運用商品の選択状況等をモニタリングすることで、運用商品の動向を把握し、適切な運用商品の提示を行っていきます。



▲運用商品の年次モニタリング

# 方針の定着に向けた取組み

## 1 社員の評価制度

- SOMPOグループの「グループ人事ビジョン」を踏まえ、当社の目指す人材像の1つに「お客様の声に耳を傾け、改善・提案に向けて主体的に取り組む人材」を定義し、社員の人事評価制度における行動評価基準の最上位に設定しています。

## 2 企業風土の醸成

- 中期経営計画（2016年度～2020年度）における当社の目指す姿の1つに「品質向上に努め、高い顧客満足度と顧客獲得力・グリップ力を実現する」ことを掲げるとともに、毎年の経営計画においても「お客さま評価の向上」に関する事項を目標として設定し、取り組みを進めてまいりました。
- また、人材力向上と組織活性化を目的として全社員を対象に集合研修を実施するなど、全社員がお客さま視点で価値判断を行い行動することができるよう、「お客さま本位の業務運営方針」の定着に向けた各種取組みを実施しました。