

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社プロフェッショナルエージェントグループ
■取組方針掲載ページのURL	https://pro-hoken.com/kpi/
■取組状況掲載ページのURL	https://pro-hoken.com/kpi/

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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 1. お客様に安心・安全を届け「ありがとう」と「お客様さまの声」を集める。【原則2】	KPI 1. お客様の最善の利益の追求 アンケート総合満足度9.8pt(2025年度9.6pt) ・「お客様の声」を募集人全員で共有し対応策の共有
	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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 1. お客様に安心・安全を届け「ありがとう」と「お客様さまの声」を集める。【原則2】	お客様の声を集め社内会議で共有し、問題解決、改善のサイクルを実施する。 https://pro-hoken.com/policy/#voice
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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 2. お客様が理解し満足してご契約いただけるご説明【原則3】【原則4】	KPI 2適正な保険募集と利益相反の管理 ・対応記録・意向把握確認書内容確認 毎月末 ・代理店自己点検:年1回実施 2026年7月実施中 ・募集人自己点検:年1回実施 2026年7月実施中
	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。 ・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	一部実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 2. お客様が理解し満足してご契約いただけるご説明【原則3】【原則4】	毎月末に顧客意向確認・対応記録の確認・毎週月曜日ミーティングでの共有
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。	一部実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 2. お客様が理解し満足してご契約いただけるご説明【原則3】【原則4】	毎月末に顧客意向確認・対応記録の確認・毎週月曜日ミーティングでの共有
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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客様にふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	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	一部実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客様にふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	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	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
	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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客様にふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	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、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配置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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客様にふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	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	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客様にふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回

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		実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	注 1	実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	注 2	非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
	注 3	非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
	注 4	実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	注 5	実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	注 6	実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
原則 7		実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
	注 7	実施	保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針 3. お客様に寄り添い、末永く安心と価値のある情報、サービスを提供【原則5】【原則6】	KPI 3. 重要な情報の提供・お客さまにふさわしい商品・サービスの提供 ・高齢者・障がい者対応シートの確認 ・顧客情報の整理・活用 ・モバイル損保チャットの登録150件(2025年度85件) ・事故対応記録の確認:月1回
補充 原則 1		非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
	注 1	非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
補充 原則 2		非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします
	注 2	非該当	本方針の通り非該当とします	本方針の通り非該当とします

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
補充原則 3		【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であることを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経緯、知識及び取引目的、ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客（例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等）も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
補充原則 4		【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクト・ガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているかを検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、商品組成の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクト・ガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 2	金融商品の組成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、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
補充原則 5		【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクト・ガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業績実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業績実績等を情報提供するべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします
	注 2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	本方針の通り非該当とします

【照会先】	
部署	業務管理 廣田 健司
連絡先	事務所 028－616－7002