

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	株式会社トータルネットワーク
■取組方針掲載ページのURL：	https://totalnetwork.co.jp/fiduciaryduty
■取組状況掲載ページのURL：	https://totalnetwork.co.jp/fiduciaryduty

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	取組方針①「顧客の最善の利益の追求」	KPI①早期契約更改率の実績(自動車78.0%/傷害75.0%/コマーシャル67.7%、2024年12月～2025年11月)。事務BPO移行・事務所移転に伴う一過性の混乱の影響を受けたもので、今期後半以降の改善を見込む。
	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	取組方針①「顧客の最善の利益の追求」	KPI①早期契約更改率の実績(自動車78.0%/傷害75.0%/コマーシャル67.7%、2024年12月～2025年11月)。事務BPO移行・事務所移転に伴う一過性の混乱の影響を受けたもので、今期後半以降の改善を見込む。
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。	一部実施	取組方針②「利益相反の適切な管理」(現状は特定の保険会社中心の提案体制であることを認識した上で、複数社検討の段階的導入ロードマップ(年4件以上、2027年11月までに対象拡大、代表取締役による個別確認を実施))	KPI②複数社検討率の実績(現状は実施していないため0件。今期より年4件以上を目標とし段階的に拡大)
	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	取組方針②「利益相反の適切な管理」(同上)	KPI②複数社検討率の実績(現状は実施していないため0件。今期より年4件以上を目標とし段階的に拡大)
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を含め、顧客が理解できるような情報提供すべきである。	実施	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」(保険料・手数料構造に関する説明部分)	取組状況ページに記載
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。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	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
	注 1 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	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
	注 2 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	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
	注 3 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	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
	注 4 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)。	実施	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
	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	取組方針③「重要な情報の分かりやすい提供」	取組状況ページに記載
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	取組方針①(ヒアリングに基づく提案プロセス、募集行為と事務処理の役割分担)、取組方針④(募集人による事故対応の一貫対応)	取組状況ページに記載
	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	取組方針①、取組方針④	取組状況ページに記載
	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。	実施	大同生命・AIG等のセット商品(生命保険+傷害保険)を販売する際は、個別に購入可能かどうかをお客様に説明するとともに、セット商品全体がお客様(経営者)の状況・ニーズに適合しているかを確認した上でご提案します。	取組状況ページに記載
	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、商品の特性等を踏まえて、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は、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	非該当	非該当の理由：当社は保険商品の組成(製造)に携わる事業者ではなく、販売を行う代理店であるため非該当 (FD宣言ページ参照)	非該当の理由：当社は保険商品の組成(製造)に携わる事業者ではなく、販売を行う代理店であるため非該当 (FD宣言ページ参照)
	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	取組方針①(ヒアリングに基づく提案プロセス)	取組状況ページに記載
	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	取組方針①(募集人の専門性向上)	KPI(募集人資格保有率等、社内研修記録)
	注 6 金融商品の販売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、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	非該当	非該当の理由：当社は保険商品の組成(製造)に携わる事業者ではなく、販売を行う代理店であるため非該当 (FD宣言ページ参照)	非該当の理由：当社は保険商品の組成(製造)に携わる事業者ではなく、販売を行う代理店であるため非該当 (FD宣言ページ参照)

