

Live⁺

リブラス 株式会社

お客様本位の業務運営の宣言

2025年 10月 1日～2026年9月期

*本宣言の更新は当社の会計年度に合わせて行っておりますが、毎年年末に
お客様アンケート調査を行いその結果が出た後に更新をしています。
(当社会計年度:10月1日～9月30日)

「お客様本位の業務運営の宣言」を実践する為の5つの「方針」

【方針1】 企業理念をもとに会社づくりをしていきます。

【方針2】 意向把握と情報提供を大切にします。

【方針3】 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。

【方針4】 従業員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。

【方針5】 法令等を遵守し、利益相反や過度の便宜供与を適切に管理します。

【方針1】 企業理念をもとに会社づくりをしていきます。

「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」
リブラスパーパス(私たちの存在意義):社会にとってプラスになる企業
強みを活かした独自性(バリュープロポジション) よりお客様のお役に立つ為、自らの創意工夫によって自分達の強みを生かす事を実践していきます。
お客様への約束 <ul style="list-style-type: none"> ・我々は常に心からの敬意と感謝を持ってお客様と接します。 ・我々は常に自らを向上し続け、最高の品質とサービスを提供します。 ・我々は常に法令を遵守し、お客様の立場にたち財産や利益を守る為に行動します。 ・我々は「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」などお客様の様々な多様性を尊重することを約束します。
従業員への約束 <ul style="list-style-type: none"> ・従業員の人格を尊重し、敬意と感謝を持って接します。 ・従業員一人一人の経済的・時間的・精神的豊かさを追求します。 ・機会と評価を常に公平に保ちます。 ・エンパワーメントによって組織の向上に努めます。 ・従業員が誇れる会社であり続けます。 ・「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」など様々な多様性を強みとして生かし、新たな価値創造ができる組織にしていきます。
行動指針:我々は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します。
企業理念:リブラスはお客様にとっても従業員にとっても、LIVE(生きていくこと)に+(プラス)になる企業であり、常に最高のベネフィット(恩恵・利益・徳)を提供しつづけ、社会貢献していきます。



私たちの存在意義(パーパス)

強みを活かした独自性

お客様への約束

従業員への約束

行動指針

土台である企業理念

【方針1の具体的取組】

- 1 毎週月曜日、社長から企業理念・行動指針に関わるウィークリーメールを継続します。
*ウィークリーメールは、2009年10月から始まり現在(今年6月29日)まで866回を数えます。
- 2 毎週火曜日に行われているウィークリーミーティングで全役職員が輪番制で企業理念・行動指針に基づく2分間スピーチを継続していきます。
- 3 毎週火曜日のマネジメント会議にリーダー職1名が輪番制で参加します。
マネジメントプラス会議として、リーダーメンバーにマネジメントの考えを共有し、さらにリーダーメンバーの目線からの意見・要望と修正すべき点を確認します。
- 4 社内認定制度(リブラスマイスター制度)で、理念の理解度を確認します。
- 5 お客様との最初の面談時にP3の図(※当社の募集資料「募集時にお伝えすべきこと」に掲載)を説明し、私たちの考えをお伝えします。
- 6 社内で新しい取り組みを始める時もこの図に照らし合わせて進めていきます。

【方針2】 意向把握と情報提供を大切にします。

- 1 「お客様の最善利益義務」の宣言を行ない、社内外で共有します。
- 2 常にプロフェッショナルとしての募集行為を実践します。
- 3 「会社づくりの基本は教育である」と考え、日々の教育を怠りません。
- 4 金融事業者としての正しい在り方を持ち続けます。
- 5 お客様の意向とお客様の声を大切にします。
- 6 お客様の意向に沿って、丁寧で分かりやすい保険募集を行います。
- 7 管理・監査部の点検を強化します。

【方針2の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

1 「お客様の最善利益義務」の宣言を行ない、社内外に共有します。

「お客様の最善利益義務」の宣言

私たちは、お客様一人一人の価値観や意向に寄り添い、常に誠実・公正にお客様の最善利益を追求します。

- 1 お客様本位の提案を徹底します。
- 2 分かりやすく丁寧な説明を行います。
- 3 職業倫理を持ち、誠実・公正にお客様対応をいたします。
- 4 利益相反について適切に管理します。
- 5 過度の便宜供与に該当する行動は受けません、行いません。
- 6 契約後のフォローやサービスの実践で、お客様を支えます。
- 7 専門性と人間力の向上に努めます。
- 8 地域社会への貢献を大切にします。

- 1) 「お客様の最善利益義務」に関する宣言を社内外に告知し、その8項目を実行していきます。
- 2) 社長自ら監督指導に関わり、PDCAサイクルを回していきます。

2 常にプロフェッショナルとしての募集行為を実践します。

- 1) ライフコンサルティングやリスクコンサルティングをお客様本位の保険募集の重要な一つと位置づけます。
- 2) 常に商品知識を最新のものにしていきます。

【方針2の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

3 「会社づくりの基本は教育である」と考え、日々の教育を怠りません。

勉強会に対する基本的考え「時間が短くても数多く継続することを重視しています。」

毎日10分勉強会

⇒ 損保メンバー・バックオフィス向け

毎週1回

中小企業向け商品勉強会

⇒ 中小企業担当損害保険メンバー向け

損害保険・生命保険商品勉強会 ⇒ 営業メンバー(生命保険部門・損害保険部門に分かれて)

損害保険・生命保険案件会議 ⇒ 営業メンバー(生命保険部門・損害保険部門に分かれて)

4 金融事業者としての正しい在り方を持ち続けます。

毎週水曜日にコンプライアンス・情報セキュリティ・態勢整備・法令等に関わる勉強会を実施します。

5 お客様の意向に沿って、丁寧で分かりやすい保険募集を行います。

1)お客様それぞれの特性や考えを丁寧にヒアリングをして、意向を正しく把握します。

2)お客様に難しい保険用語を使わずに平易な表現を心がけます。

3)公的保険と民間保険の関係性を分かりやすく説明します。

4)ライフコンサルティングやリスクコンサルティングによりお客様の現在の状況を確認し共有します。

5)ライフコンサルティングやリスクコンサルティングにより必要な補償を可視化します。

6)企業には、リスクファイアンスやレジリエンス診断なども活用します。

7)市場リスクを有する外貨建保険や変額保険などの説明の際は、お客様の投資の経験や金融知識に応じた説明を行い、商品内容や抱えるリスクなどを丁寧に説明をして、意向を確認します。

8)お客様が負担する手数料等の情報提供について丁寧に説明を行い、お客様に確認をします。

9)複数の商品に関連して説明する際にあたかもパッケージ化されているように誤認を与えることなく、様々な選択が出来るように丁寧に説明を行います。

【方針2の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

6 お客様の声を大切にします。

- 1) 毎年年末にお客様アンケートを実施します。
お客様の声を収集し、管理部門が内容を分析し、対応が必要な場合は速やかな対応と共に改善策を作成し、全体のミーティングで共有します。
- 2) お客様本位の業務運営の実践報告とお客様の声の報告を習慣化を強化します。
お客様本位の業務運営の報告・・・お客様本位の業務運営を能動的に行ったベストプラクティスをウィークリーミーティングで共有をします。
- 3) お客様からいただいた商品に関する意見を保険会社へ積極的に共有します。

7 「管理・監査部門」の点検を強化します。

- 1) 取締役会直轄部門として存在し、独立した立場である「管理・監査部門」が、日常的点検・内部監査・定期監査および外部監査対応をし、その結果を社内で共有をします。
- 2) 保険会社や外部監査等での指摘事項の改善状況について、毎月の定例取締役会で報告します。
- 3) 募集人ごとの募集状況を点検し、保険会社の偏り状況や意向把握での課題について取締役会で報告します。

【方針3】 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。

- 1 ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様の立場に立った保険募集を行います。
- 2 契約後のフォローアップを行います。
- 3 契約後も独自のサービスを提供します。
- 4 大規模災害を想定し準備していきます。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

1 ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様の立場に立った保険募集を行います。 お客様の状況に応じた保険募集を常に心がけます。

【ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様への具体的対応】

- 1 可能な限りご親族や成年後見人の同席をお願いし、当社も常に複数名で面談出来るようにします。(WEB会議システムの利用も含めて対応)
- 2 お客様の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、丁寧に相互理解に努めます。
- 3 正しく理解をいただけるよう平易な言葉を使い、資料も分かりやすくして、さらにご希望によってルーペ、ミニホワイトボード、A3判用紙への拡大コピー、マーカーペンなども併せて利用していきます。
- 4 複数回の面談を行うなど、理解の度合いに合った対応を務めます。
- 5 聴覚障害者等のお客様と円滑に対応をさせていただく為に、毎年「電話リレーサービス」などの勉強会も行います。

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

2 契約後のフォローアップを行います。

- 1)生命保険フォローアップメンバーは、特定保険のお客様とご高齢のお客様と最低年一回面談を行います。
- 2)生命保険フォローアップメンバーは、最低年一回は全てのお客様にコンタクトを取ります。
- 3)損害保険メンバーは、更新時にお客様のフォローアップも兼ねて訪問します。

3 契約後も独自のサービスを提供します。

- 1)自社所有のドライブシミュレーターやVRをリブラスハートラス号(事務室車)に搭載し、会議室等が無くても安全講習を行う事が出来ます。各企業の安全運転にも貢献していきます。
- 2)事業継続力強化計画の認定取得サポート、BCPマニュアル作成サポート、BCP関連演習サポートを行います。
- 3)3つの見える化を企業向けの大切なサービスとして実践します。

【リブラスの企業向け3つの見える化】

業務の見える化 業務フロー図作成
↓
リスクの見える化 8BOX※1
↓
保険の見える化 保険管理表

※1 8BOX

	ヒト	モノ	お金	情報
自社				
他人				

【方針3の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

4 大規模災害も想定し準備していきます。

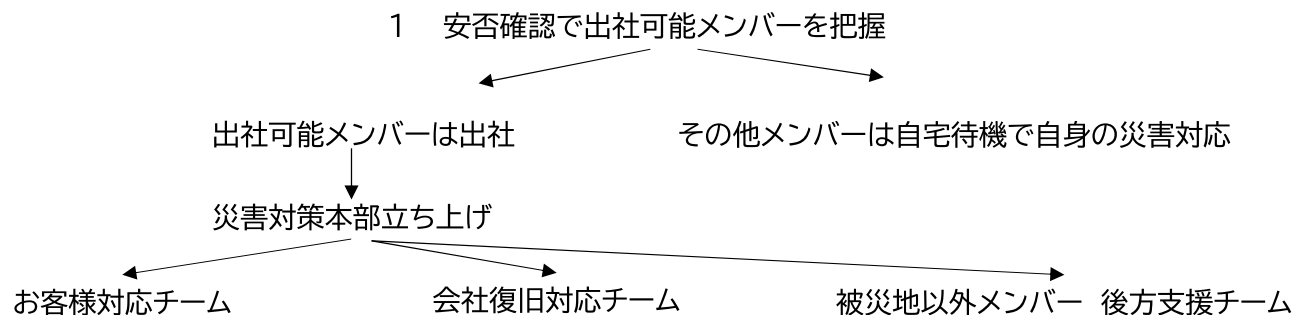
- 1) 平時からお客様の事業継続契約認定取得やBCP作成のお手伝いをします。
- 2) 大規模災害発生時に迅速な対応ができるように、地震保険契約リストをWeb上と紙で保管しています。



ハートラス号には非常用電源、簡易ソーラーパネルを搭載
大規模災害の時には、移動式災害対策本部となります →



当社の大規模災害の流れ(簡略版)



【方針4】 従業員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。

- 1 企業理念・行動指針を基本とし、「従業員への約束」を実践します。
- 2 従業員の動機付けとなる教育、認定制度、評価制度を継続します。
- 3 個の特性を活かした組織づくりを継続します。
- 4 お客様満足と従業員満足の向上に努めます。
- 5 健康経営に取り組んでいきます。

【方針4の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

1 企業理念・行動指針を基本とし、「従業員への約束」を実践します。

- 1) 従業員満足が大きさがお客様満足に繋がると信じています。
- 2) 従業員への約束(*方針1に記載)の実践をしていきます。

2 従業員の動機付けとなる教育、認定制度、評価制度を継続します。

- 1) 当社の理念・哲学を教育・認定制度・評価制度に反映しています。
- 2) 教育に関しては、方針2の具体的取組3(P7)の通りです。
- 3) 認定制度は、年に一回の試験期間を設け、商品知識だけではなく、コンプライアンスや社内ルールなど多岐に渡る試験をもとに評価をしていきます。
- 4) 評価制度は売り上げに基づくものではなく、以下の項目を基本としています。

マインド	スキル
リーダーシップ マインド	リーダーシップ スキル
リブラスマインド	テクニカルスキル
ビジネスマインド	ビジネススキル

※リブラス評価制度の基本的考えを示した表

【方針4の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

3 個の特性を活かした組織づくりを継続します。

1) 適材適所で人材を配置し組織力を強化します。

4 お客様満足と従業員満足の向上に努めます。

1) 担当者が休暇中でも対応できるよう代替機能をつくっています。

2) 本人の希望に合わせた多様な働き方を選択できます。

3) 代替機能を高めて休暇を取得できる環境を整備しています。

5 健康経営に取り組んでいきます。

1) 従業員や役員の健康が貴重な企業資産と考え、健康経営に取り組んでいきます。

2) 従業員も役員もフレックス勤務の実践と有給休暇やリフレッシュ休暇等の各種休暇取得します。

3) 健康経営優良法人認定からネクストブライト1000、そしてブライト500が取得出来るレベルまで向上させていきます。

4) 社内で健康に関する情報を不定期に共有します。

【方針5】 法令等を遵守し、利益相反や過度の便宜供与を適切に管理します。

- 1 職業倫理を持ち、金融事業者として誠実・公正に対応します。
- 2 利益相反に抵触する事を行いません。
- 3 過度の便宜供与に関わることはありません。

【方針5の具体的取組】

方針の番号と同じ番号がその方針の具体的取組です。

1 職業倫理を持ち、金融事業者として誠実・公正に対応します。

- 1) 金事業者としての当たり前の行動を徹底していきます。
- 2) 企業理念の実践こそが金融事業者としてのあるべき姿に繋がると考え、企業理念に基づくガバナンスを日々実行していきます。

2 利益相反に抵触することはありません。

- 1) 利益相反に関して定期的に勉強会で学習します。
- 2) 管理部門がお客様との利益相反に関してお客様対応履歴やヒアリングなどで確認し、適切に管理をしていきます。
- 3) 管理部門等が利益相反を疑いがあると判断した場合には、速やかに直接取締役会に報告を上げる体制を継続していきます。

3 過度の便宜供与に関わることはありません。

- 1) 過度の便宜供与に関して学習し、外部との不適切な関係性が無いかを確認します。
- 2) 特に保険会社との関係においては、過度の便宜供与を受けることが無いよう適切に管理をしていきます。
- 3) 管理部門等が過度の便宜供与を疑いがあると判断した場合には、速やかに直接取締役会に報告を上げる体制を継続していきます。

2026年9月期 私たちが目標とする数値的指標(KPI)

	方針の内容	内容	対応する原則 ※2	2026年9月期目標
方針 1	企業理念をもとに会社づくりをしていきます	ウィークリーミーティングで輪番制で理念・方針に関する2分間スピーチを継続し、2分間スピーチを受けて社長が毎週コメントをして気づきを与えます。	7	100%実施
		純新規のお客様全員に資料を利用して、私たちの考えをお伝えします。管理・監査部が募集点検で実施状況を確認します。	2, 6	100%実施
		リプラスマイスター認定を利用しながら、さらなる企業理念に浸透を促します。	2, 7	認定取得3名
方針 2	意向把握と情報提供を大切にします	意向把握・商品に関しての勉強会を継続していきます。	2, 4, 5	生保・損保それぞれ、年間40回以上の勉強会実施
		管理・監査部もしくは社長が正しく意向把握が行なわれているかを確認していきます。	2, 4, 5	新規全件、更新10%以上 (但し、保険会社の切り替えは全件確認)
方針 3	お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップの実践をします	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコンタクトの実施をします。特定保健契約者は面談(Web含)必須とします。	2, 4, 5, 6	100%実施
		損害保険法人契約者へBCP作成、安全講習、レジリエンス診断、事業継続計画認定サポート(更新含)のサービス実施をします。	2, 6	BCP作成3社以上 安全講習10社以上 レジリエンス診断20社以上 事業継続契約認定サポート1社以上
方針 4	従業員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。	One on One ミーティングの実施をします。	7	最低年1回以上
		委員会活動の実施(健康経営、BCP、DEI、ブランディング、CSR)します。	7	全員参加
方針 5	法令等を遵守し、利益相反や過度の便宜供与の管理を徹底します。	コンプライアンス勉強会の中で、教育を継続していきます。	3, 4	コンプライアンス勉強会 年間40回以上実施
		リプラスマイスター試験の中で、理解度の確認をします。	3, 4	最低年1回を実施
		最低年に1度は、利益相反や過度の便宜供与に該当する行為が無いよう、顧客企業との取引に関して稟議制を導入し点検します。	3	導入して最低年3回以上点検実施

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。詳細の確認は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

【弊社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組方針の該当箇所※4
原則2	顧客の最善の利益の追求	「方針1 企業理念をもとに会社づくりをしていきます。」 「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
原則3	利益相反の適切な管理	「方針5 法令等を遵守し、利益相反や過度の便宜供与を適切に管理します。」
	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。	「方針5 法令等を遵守し、利益相反や過度の便宜供与を適切に管理します。」
原則4	手数料等の明確化	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※4 取組方針の該当箇所は、すべてP3～P17「お客様本位の業務運営の宣言」を實踐する為の5つの「方針」内のものです。

【弊社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組方針の該当箇所※4	
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」	
	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、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及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※4 取組方針の該当箇所は、すべてP3～P17「お客様本位の業務運営の宣言」を實踐する為の5つの「方針」内のものです。

【弊社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組方針の該当箇所※4	
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」	
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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、金融商品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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	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。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」
	注7	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、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行なわれているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	「方針2 意向把握と情報提供を大切にします。」 「方針3 お客様の状況に応じた対応と各種フォローアップをします。」

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※4 取組方針の該当箇所は、すべてP3～P17「お客様本位の業務運営の宣言」を實踐する為の5つの「方針」内のものです。

【弊社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組方針の該当箇所※4
原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	「方針1 企業理念をもとに会社づくりをしていきます。」 「方針4 従業員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。」
	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。	「方針1 企業理念をもとに会社づくりをしていきます。」 「方針4 従業員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。」

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※4 取組方針の該当箇所は、すべてP3～P17「お客様本位の業務運営の宣言」を実践する為の5つの「方針」内のものです。

お客様本位の業務運営の実践の取組報告

【2025年9月期】

2024年10月～2025年9月

リブラス株式会社

【2025年9月期に掲げた方針】

【方針1】企業理念をもとに会社づくりをしていきます。

「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」	
リプラスパーパス (私たちの存在意義) : 社会にとってプラスになる企業	
強みを活かした独自性 (バリュープロポジション) よりお客様のお役に立つ為、自らの創意工夫によって自分達の強みを生かす事を実践していきます。	
お客様への約束	<ul style="list-style-type: none"> ・我々は常に心からの敬意と感謝を持ってお客様と接します。 ・我々は常に自らを向上し続け、最高の品質とサービスを提供します。 ・我々は常に法令を遵守し、お客様の立場にたち財産や利益を守る為に行動します。 ・我々は「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」などお客様の様々な多様性を尊重することを約束します。
従業員への約束	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の人格を尊重し、敬意と感謝を持って接します。 ・従業員一人一人の経済的・時間的・精神的豊かさを追求します。 ・機会と評価を常に公平に保ちます。 ・エンパワーメントによって組織の向上に努めます。 ・従業員が誇れる会社であり続けます。 ・「国籍、信条、人種、性的少数者、バックグラウンド、価値観、個性」など様々な多様性を強みとして生かし、新たな価値創造ができる組織にしています。
行動指針: 我々は知力・行動力・人間力の向上を責務とし、真のプロフェッショナルを目指します。	
企業理念: リプラスはお客様にとっても従業員にとっても、LIVE (生きていくこと) に+ (プラス) になる企業であり、常に最高のベネフィット (恩恵・利益・徳) を提供しつづけ、社会貢献していきます。	

理念からパーパスまでの積み重ねがあって、はじめて「お客様からのありがとう」と「お客様の満足」が得られると考えます。

私たちの存在意義(パーパス)

強みを活かした独自性

お客様への約束

従業員への約束

行動指針

企業理念を土台

2

【2025年9月期に掲げた方針】

【方針2】お客様の最善の利益の提供を常に目指します。

- 1 お客様の最善の利益とは何かを常に問い続けます。
- 2 行動指針を実践し、我々は真のプロフェッショナルを目指します。
- 3 会社づくりの基本を教育と考え、日々の実践を怠りません。
- 4 金融事業者としての正しい在り方を持ち続けます。
- 5 お客様の意向とお客様の声を大切にします。
- 6 組織力・チーム力の向上を行います。
- 7 管理・監査を徹底します。

【昨年度の取組報告】

- 1 企業理念・行動指針の考え方の徹底として、社長からのウィークリーメールやウィークリーミーティングでの輪番制でのスピーチを継続し、企業理念・行動指針の更なる徹底を行いました。
- 2 お客様面談時(初めてお会いした時)に、「募集時にお伝えすべきこと」という資料を使用し、名乗り(自分たちの説明)を行い、この図で私たちの理念・哲学をお伝えしました。
- 3 新入社員の初期教育でも、この図の意味をしっかりと伝えました。
- 4 この図の実践が、「お客様の最善の利益の提供」に繋がるということを全体会議の中で共有をしました。
- 5 中期経営計画作成時この考えに即しているかを確認しました。

【昨年度の取組報告】

- 1 全体会議の中で、「お客様の最善の利益」とは何か?ということ全員で話し合いました。
お客様それぞれ皆様が多様な考えがあるので、最も大切なのは「意向をしっかりと確認すること」であると私たちは考えました。
- 2 リプラスマイスター認定を継続して行いました。
マイスター認定が一名で終わったことを反省し、教育を更に行っていきます。
- 3 毎週水曜日のコンプライアンス・態勢整備の勉強会の中でも、金融事業者としてのあるべき姿に繋がることを繰り返し共有しました。
- 4 引き続きお客様アンケートを実施しました。
- 5 管理・監査部が統募集点検の中で、お客様対応履歴の内容をチェックし、意向把握の記載が不明瞭な場合には、再度確認を行い、不足している場合は指導を行いました。

【2025年9月期に掲げた方針】

【方針3】お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います。

- 1 お客様の立場に立った説明を心がけます。
- 2 お客様に分かりやすい保険募集を行います。
- 3 募集人によつての差がない保険募集とサービスの情報提供を行います。
- 4 お客様への正しい募集とサービスの提供の為に組織力を生かします。
- 5 利益相反に抵触することはありません。
- 6 フォローアップを実施します。
- 7 私たちらしいサービスのご提供を行います。
- 8 非常時こそ私たちの動きが重要と考えます。

【2025年9月期に掲げた方針】

【方針4】社員を大切に、お客様にとってプラスになる人材育成をします。

- 1 企業理念・行動指針を基本とし、「従業員への約束」を実践します。
- 2 社員の動機付けとなる教育、認定制度、評価制度を継続します。
- 3 互いに助け合う組織づくりを継続します。
- 4 お客様満足と社員満足の両立を組織力で実践します。

【昨年度の取組報告】

- 1 生保・損保に分かれ、それぞれ専門性の高い勉強会を実施継続をしました。
勉強実施 生命保険 年間60回 損害保険 年間45回を実施。
- 2 ご高齢者の方や障がいのある方のお客様対応履歴を確認し、お客様の立場に立った募集を行っているかを確認しました。
- 3 毎週水曜日に行っているコンプライアンス勉強会の中で「利益相反」に関して勉強会を実施しました。
- 4 生命保険のお客様には全件フォローアップハガキを送付、特定保険契約のお客様には、面談もしくは面談が出来なかった場合は電話でのフォローアップを全件行いました。
- 5 損保として安全講習を5回、生保としてセミナー(ミニセミナー含む)を7回行いました。
特にガンセミナーは、お客様満足度が95%を超える高評価でした。

【昨年度の取組報告】

- 1 社長が全社員とOne on Oneミーティングを行いました。
- 2 リプラスマイスター認定を継続して行いました。
マイスター認定が一名で終わったことを反省し、教育を更に行っていきます。
- 3 営業とバックオフィスがペア制を組んでお客様の対応力をアップすることを試みましたが、在宅メンバーと営業のコミュニケーション不足が散見し、あらためて緩やかなペア制に変更をしていくこととしました。
- 4 全社員が5日以上の有給休暇を取得し、さらにリフレッシュ休暇も取得することが出来ました。
またフレックス制度の時間管理を厳格化し、働きすぎを防ぐように管理体制を強化しました。

【2025年9月期に掲げた方針】

【方針5】お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します。

- 1 プロダクトガバナンス(お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保できるガバナンス)を維持できる組織体制を作ります。
- 2 お客様の真のニーズに耳を傾けます。
- 3 常にプロフェッショナルとしての募集行為を実践します。
- 4 金融商品のより良い商品作りに協力します。
- 5 本当にお客様の最善の利益に適ったのかを振り返ります。

【昨年度の取組報告】

- 1 ライフコンサルティング、リスクコンサルティングの実践への勉強会を開始し始めました。
- 2 管理・監査部が行う募集点検の中で、募集人ごとの保険会社の偏りを確認し、偏りが見られた場合にはその理由を確認し、改善が必要な場合は、再度教育を行いました。
- 3 お客様の声やお客様本位の目的で能動的に行動したことの共有を深め、マンスリーの全体会議の中で共有をしました。

【昨年度の取組報告 総評】

- 1 期の途中で、損害サービスやバックオフィスの中で退職者が出たことで、一部役割の変更を行い、うまく稼働していない時期があった。あらたに増員が出来た後は、順調に稼働している。
- 2 代理店合併(顧客のみの受け入れ)を行い担当者変更等があり、損害保険の更新が遅れる部分が見られた。新年度で出来る予定。
- 3 比較推奨販売のトレーニングを始めているが、商品勉強を始めてとして、より学ぶ機会をより増やしていく必要があると感じた。
- 4 新中期計画を発表したことで社内の方向性が定まり、しっかりと「お客様本位の業務運営」を伴った目標に向かい始めている。



リプラス新3年計画ポスター (社内公募から選出)

【昨年度のKPIの取組報告】

項目※3	内容	対応する原則 ※2	2025年9月期目標	20259月期 取組結果
企業理念をもとに会社づくりをしていきます	管理・監査部による新規契約の募集点検	2、3	新規全件 更新15%実施	新規全件達成、更新は10%実施
	お客様アンケートの実施	2, 3, 6	NPS数値 40P	NPS 38.6%
お客様の最善の利益を常に目指します。	商品・公的保険・周辺知識勉強会	2、3、4	年間 180回(各部門の勉強会を合算した総計)	損保46回生保60回損害サービス26回 計132回
	新規契約解約率	2、3、4、5	生命保険 25か月以内の解約10%未満 損害保険・少額短期 1年以内の解約2%以内	共に達成
	お客様の声(「怒り」「不満」「お褒め」)に日常的に耳を傾ける。お客様の声の収集件数。	2、3、5	お客様の声 300件	264件
お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います。	生命保険契約者へ最低年1回以上の面談もしくは何らかのコミュニケーションを実施(特定保険契約は必ず面談)	3、4、5、6	100%の実施	達成
	法人向けサービス提供 BCP作成サポート・安全講習実施など	6	安全講習 年間10回 BCP作成サポート 5件	安全講習5回 BCP作成サポート3件
社員を大切にし、お客様にとってプラスになる人材育成をします。	ONE on ONE ミーティングの実施	2、7	最低1年に1回 全員と実施	達成
	企業理念に基づくチームビルディングミーティングの開催	7	年間5回	達成
お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します。	コンプライアンス・態勢整備勉強会	3、4、5、6	年間40回の実施	達成
	募集人へのロールプレイング検査、筆記試験の実施	7	筆記試験 年間2回 ロールプレイング試験 年間 4回	筆記試験 1回 ロールプレイング 1回
	管理・監査部による新規契約の募集点検(プロダクトガバナンス)	6	問題無し 100%	八方式募集 100% 口方式募集 89%

※2 原則5(注2)、原則(注2)(注3)は、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※3 取り組む項目は昨年度の項目です。

【昨年度のアンケート結果】

共3) (損害保険について) 保険金請求の手続きのご案内などの「事故担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。 損害保険のご契約がないお客様は「7. 損害保険の契約はない」をお選びください。

共4) 手続きのご案内や問い合わせの際などの「事務担当者」の対応について、総合的な満足度はいかがでしたか。 対応を受けたことがない方は「対応を受けたことがないので、わからない」をお選びください。

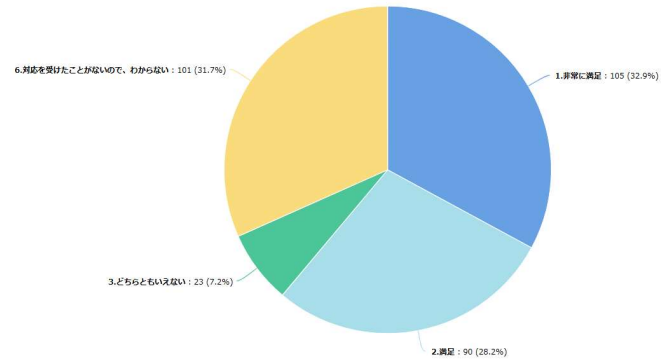
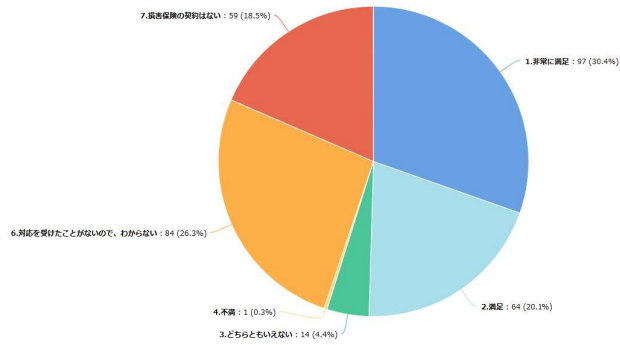
個人			
		件数	割合
10とてもそう思う	41.0%	107	132 50.6%
9	9.6%	25	
8	20.7%	54	
7	10.3%	27	
6	5.4%	14	
5	10.7%	28	
4	0.4%	1	
3	0.8%	2	
2	0.4%	1	
1全くそう思わない	0.8%	2	
回答数		261	32.2

法人			
		件数	割合
10とてもそう思う	55%	32	43 74.1%
9	19%	11	
8	12%	7	
7	7%	4	
6	0%	0	
5	7%	4	
4	0%	0	
3	0%	0	
2	0%	0	
1全くそう思わない	0%	0	
回答数		58	7.7

【個人法人合算】			
		件数	割合
10とてもそう思う	53.3%	139	175 54.86%
9	13.8%	36	
8	23.4%	61	
7	11.9%	31	
6	5.4%	14	
5	12.3%	32	
4	0.4%	1	
3	0.8%	2	
2	0.4%	1	
1全くそう思わない	0.8%	2	
回答数		319	38.6

NPS全体 38.6

	出状	回収	回収率
個人	2,783	261	9.4%
法人	456	58	12.7%

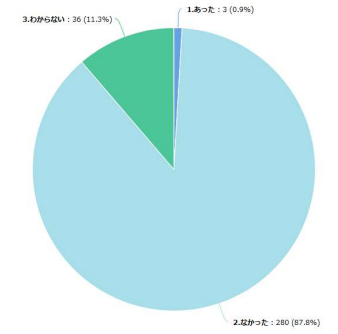
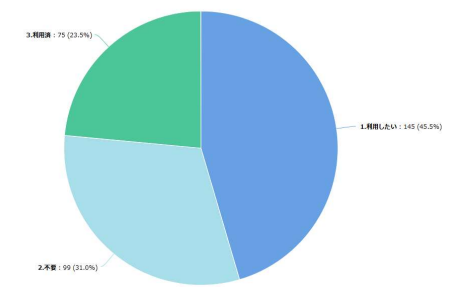
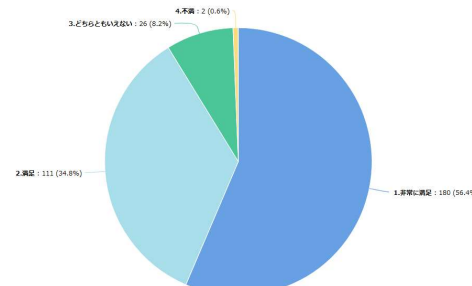
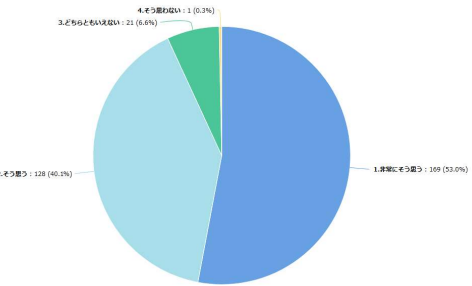


共1) 「営業担当者」の保険商品に関する説明は、わかりやすかったですでしょうか。

共2) ご契約のお申込み手続きの際、「営業担当者」の対応について総合的な満足度はいかがでしたか。

共5) 当社では、現在ご加入されているご契約を一覧表にまとめる「保険管理表作成」という無料サービスを提供しています。ご利用されたいと思いますか？

共6) お客様情報の取り扱いに関して、不安になることがありましたか？



【昨年度方針の取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組状況の該当箇所※5
原則2	顧客の最善の利益の追求	「方針1 企業理念をもとに会社づくりをしていきます」の取組報告「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告 「昨年度のアンケート結果」
	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。	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告
原則3	利益相反の適切な管理	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告
	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。	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告
原則4	手数料等の明確化	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1, 2含む)、補充原則3(注意1, 2, 3含む)、補充原則4(注1, 2, 3含む)、補充原則5(注1, 2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※5 取組状況の該当箇所は、すべてP19～P24 [お客様本位の業務運営の実践の取組報告](#)内の方針と昨年度のアンケート結果のものです。

【昨年度方針の取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組状況の該当箇所※5
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告「昨年度のアンケート結果」
	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、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及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告「昨年度のアンケート結果」
	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。	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告
	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。	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告
	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。	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※5 取組状況の該当箇所は、すべてP19～P24 [お客様本位の業務運営の実践の取組報告](#)内の方針と昨年度のアンケート結果のものです。

【昨年度方針の取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組状況の該当箇所※5	
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告 「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告	
	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。	「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告 「昨年度のアンケート結果」
	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。	「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告
	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、金融商品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。	「方針2 お客様の最善の利益の提供を常に目指します」の取組報告「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告
	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。	「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告
	注7	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、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行なわれているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	「方針5 お客様の最善の利益に適った商品を常にご提供します」の取組報告

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※5 取組状況の該当箇所は、すべてP19～P24 [お客様本位の業務運営の実践の取組報告](#)内の方針と昨年度のアンケート結果のものです。

【昨年度方針の取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表】※3

原則 ※2		取組状況の該当箇所※5
原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	「方針4 社員を大切にし、お客様にとってプラスとなる人材を育成します」の取組報告
	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。	「方針3 お客様への正しい募集とより良いサービスの提供を行います」の取組報告 「方針4 社員を大切にし、お客様にとってプラスとなる人材を育成します」の取組報告

※2 原則とは金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」。ここでの記載は一部を抜粋していますので、詳細は金融庁ホームページでご確認ください。[02.pdf](#)

※3 原則5(注2)、原則6(注2)(注3)、プロダクトガバナンスに関する補充原則1、補充原則2(注1、2含む)、補充原則3(注意1、2、3含む)、補充原則4(注1、2、3含む)、補充原則5(注1、2含む)は、当社の取引形態上、当社の宣言の対象としていない為数値指標や取組状況報告はありません。

※5 取組状況の該当箇所は、すべてP19～P24 [お客様本位の業務運営の実践の取組報告](#)内の「方針」もしくは「昨年度のアナケート結果」のものです。