

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		マニユライフ生命保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL		https://www.manulife.co.jp/ja/individual/about/company/customer-promise/ja.html		
■取組状況掲載ページのURL		https://www.manulife.co.jp/ja/individual/about/betterservice/initiatives/ja.html		
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		実施	※「お客さまへの誓い」へ記載。以下同様。 Ⅰ.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さま中心主義の取り組み、2.企業文化としての定着	「具体的な取り組み事例」へ記載。以下同様。 Ⅰ.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.「お客さまの声」を反映した継続的・構造的な改善の取組、2.社員への教育・研修
	注	実施	Ⅰ.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さま中心主義の取り組み	Ⅰ.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.「お客さまの声」を反映した継続的・構造的な改善の取組、2.社員への教育・研修
原則 3		実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 2.お客さまの利益保護の徹底	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.お客さまの利益の保護
	注	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 - c	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3.費用などの開示
原則 4		実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 - c	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3.費用などの開示、4.募集代理店手数料体系の改定
原則 5		実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、2.お客様の利益の保護、3.費用などの開示、4.代理店手数料体系の改定
	注 1	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.お客さまの最善の利益の追求、2.お客さまの利益保護の徹底、3.お客さまと共に考えるコンサルティング、4.分かりやすい説明	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、2.お客様の利益の保護、3.費用などの開示、4.代理店手数料体系の改定
	注 2	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 - a Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2.分かりやすい資料の作成	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3.コンサルティング力の向上に向けた取組 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 1.マイページの改善
	注 3	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明、 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2.分かりやすい資料の作成	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、2.お客様の利益の保護、3.費用などの開示、4.代理店手数料体系の改定 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 1.マイページの改善、2.帳票などの改善
	注 4	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2.分かりやすい資料の作成	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、2.費用などの開示 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2.帳票などの改善
	注 5	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2.分かりやすい資料の作成	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、3.費用などの開示 Ⅲ.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 1.マイページの改善、2.帳票などの改善

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				【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。
	注1	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.お客さまの最善の利益の追求、3.お客さまと共に考えるコンサルティング、4.分かりやすい説明	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、2.お客様の利益の保護、3.費用などの開示、4.代理店手数料体系の改定
	注2	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明 - a	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、3.費用などの開示
	注3	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3.お客さまと共に考えるコンサルティング	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、3.費用などの開示
	注4	実施	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 4.分かりやすい説明	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、3.費用などの開示
	注5	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 2.企業文化としての定着 - a Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3.お客さまと共に考えるコンサルティング、4.分かりやすい説明	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 2.社員への教育・研修 Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.コンサルティング力の向上に向けた取組、3.費用などの開示
	注6	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さま中心主義の取り組み Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.お客さまの最善の利益の追求、3.お客さまと共に考えるコンサルティング	Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1. コンサルティング力の向上に向けた取組
	注7	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さま中心主義の取り組み Ⅱ.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
原則7		実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 2.企業文化としての定着	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さまの声を反映した継続的・構造的な改善の取組、2.社員への研修
	注	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 3.取り組み状況の公表と更なる改善に向けた助言の取り入れ	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 - 1.お客さまの声を反映した継続的・構造的な改善の取組、2.社員への研修

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 1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
補 充 原 則 2	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	注 1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	注 2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCA サイクルを確立すべきである。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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、取引経験、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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求、3.お客さまと共に考えるコンサルティング	II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 － 1. コンサルティング力の向上に向けた取組
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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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、金融商品の改善、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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践
	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。	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 －1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 －1.お客さまの最善の利益の追求	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 － 3. プロダクト・ガバナンス態勢の構築・実践

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5				
		実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 -1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 -4.分かりやすい説明 III.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み -2.分かりやすい資料の作成	II. お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3. 費用などの開示 III.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2. 帳票などの改善
	注1	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 -1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 -4.分かりやすい説明	II. お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3. 費用などの開示
	注2	実施	I.「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化 -1.お客さま中心主義の取り組み II.お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 -4.分かりやすい説明 III.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み -2.分かりやすい資料の作成	II. お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供 - 3. 費用などの開示 III.お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み - 2. 帳票などの改善

【照会先】

部署	ガバメント・リレーションズ部
連絡先	080-5420-5594