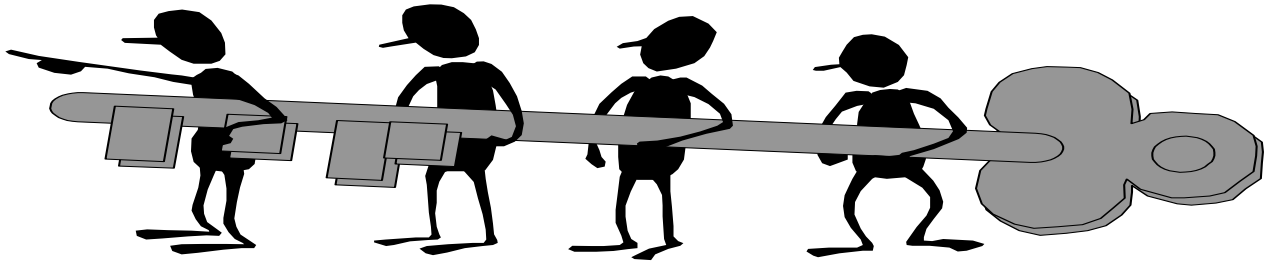
顧客本位の業務運営方針（FD宣言）

株式会社トータルサービスネットワーク

宣言：2022年6月30日
更新：2024年6月23日

お客様本位の業務運営に関する方針
1. 経営理念
2. 顧客本位（最善の利益）の追求
3. ライフプランに基づく「保険」と「運用」の提案
4. わかりやすい情報提供
5. 信頼いただける人材育成
6. 方針の浸透
7. 顧客本位のサポート体制



1. 経営理念

すべての人に、より良い未来を

基本：我が社は身近な相談相手
「21世紀型IFA」です。

精神：独自性・社会性・経済性を重んじます

目的：生活の安定と経済の発展に寄与します

基本理念：我が社はお客様の身近な相談相手「21世紀型IFA」です

夢から
お聞きします

分析
様々な角度から
問題点を洗い出し
ます

企画・提案
目標達成のために
最適なプランを企画
提案致します

・証券診断
・退職金制度
・資産運用
・相続対策
など

夢と現実の
ギャップを
知る

夢と現実の
「虹の架け橋」

お客様

現状把握
正確な現状把握は
夢の実現への第
一歩です

実行支援
具体的にどの商品が
良いのか選択します

変化への対応
状況の変化に応じた
メンテナンス
を行います

環境も変わ
れば、考えも
変わる

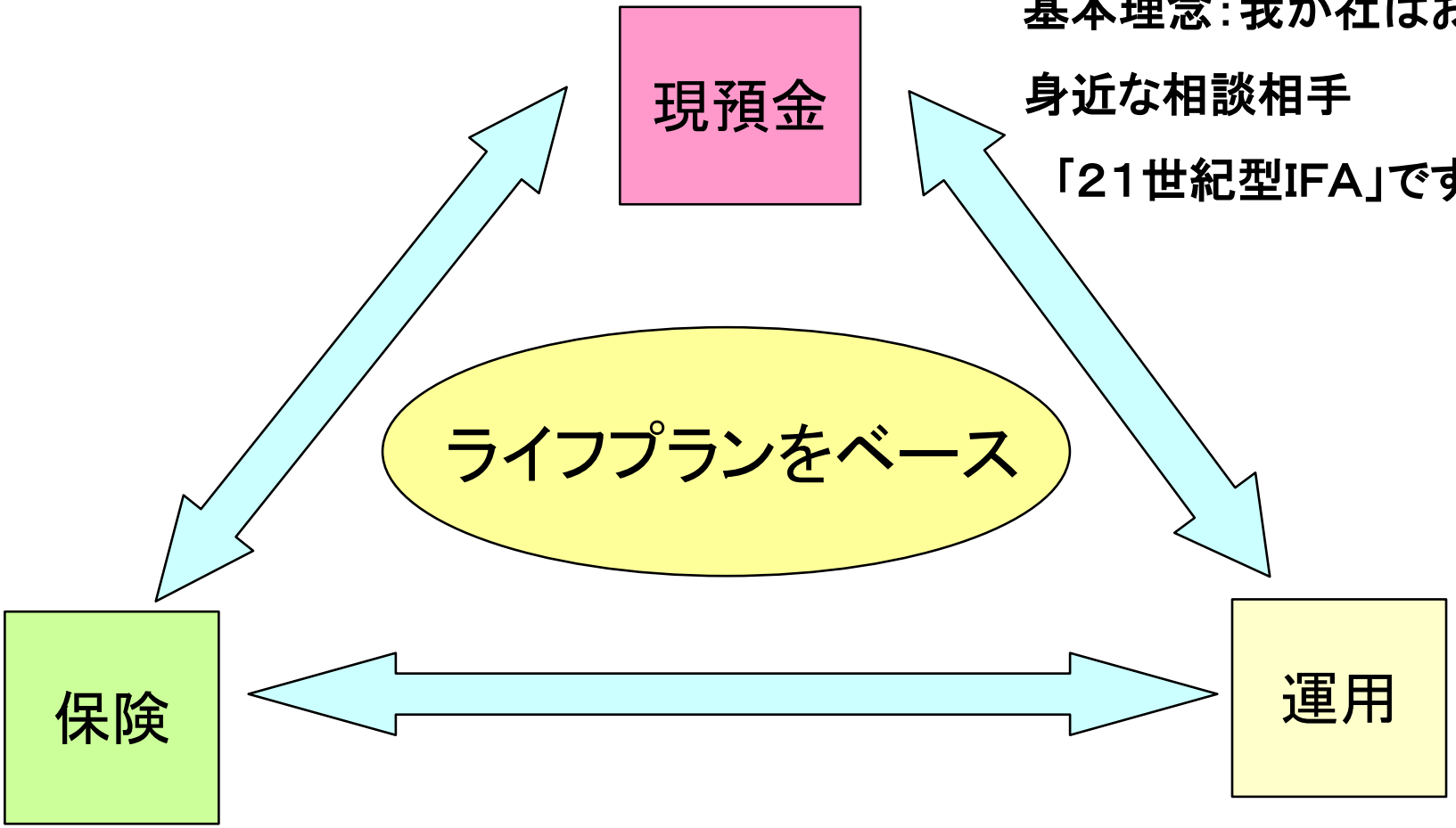
生保　損保　投信

実践的活用提案

IFA 米国では独立系金融アドバイザー

FP ライフプランに即した資金計画

基本理念：我が社はお客様の身近な相談相手「21世紀型IFA」です



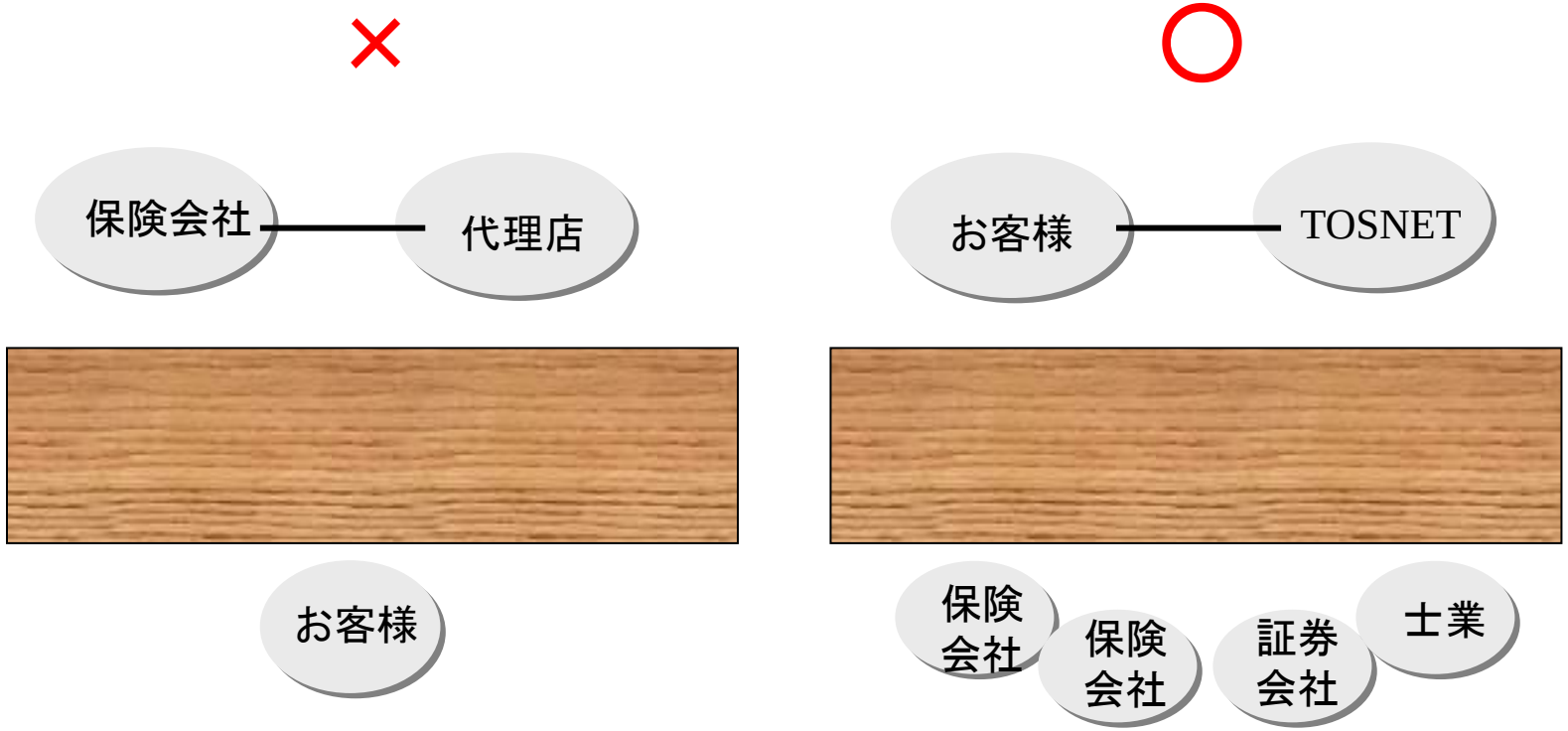
21世紀型 IFA（独自系金融代理店）

精神理念：独自性・社会性・経済性を重んじます

独自性：様々な商品から弊社独自の観点でお勧めします

社会性：保障と運用の活用で、豊かな社会をつくります

経済性：表面的な損得より長期的視点で資産の最大化を目指します

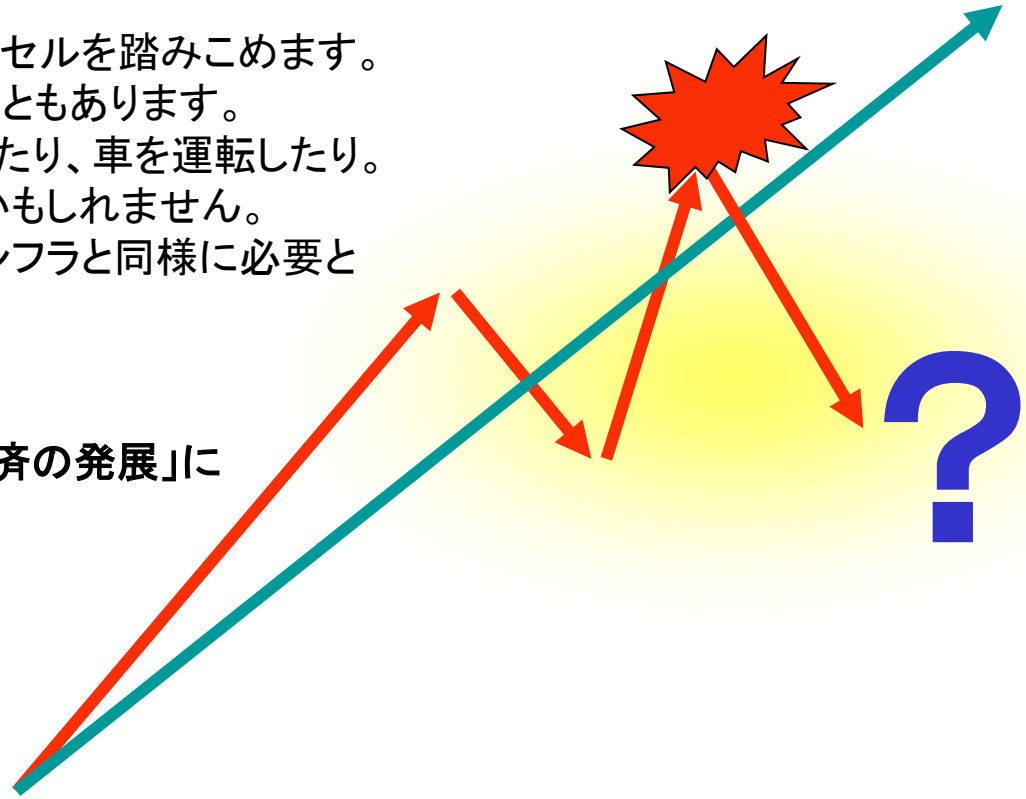


目的理念：生活の安定と経済の発展

もし、この世に保険が無かったら・・・
我々の生活水準はひどく低下し、個人個人の成功のチャンスも大きく制限されます。
世帯主や経営者の死亡・何らかの事故があると、収入の途絶・資産の減少・賠償請求などにより、生活水準・経営状態は悪化します。
その結果、将来の夢を断念する人もいるでしょう。さらに夢だけではなく、気品や自由も奪われるかもしれません。

車はブレーキがあるから、アクセルを踏みこめます。
保険があるから、行動できることもあります。
融資を受けて家や工場を建てたり、車を運転したり。
多少無理して働けるのもそうかもしれません。
保険はまさに社会を支えるインフラと同様に必要とされています。

トスネットは仕事を通じて
「国民生活の安定」と「国民経済の発展」に
貢献していきます。



目的理念：生活の安定と経済の発展

「好循環」の実現

これまで**現預金等に偏っていた**国民の資産が
適切に運用され**安定的な資産形成**が図られるとともに
結果として経済成長に必要な**リスクマネーが供給**されることが期待される。

金融機関がこれらに貢献し、
経済の成長や国民生活の安定に寄与することが、
ひいては、**金融機関自身の安定的な収益**にも
つながっていくような**「好循環」の実現を目指す**必要がある

2. 顧客本位（最善の利益）の追求

トータルサービスネットワークのIFAは、運用商品のみ提供するのではなく、生命保険や損害保険も同時に提供し、アドバイスを行う専門家です。
弊社はその専門家のことを『21世紀型IFA』と名付けました。
Independent Financial AdvisorからIndependent Financial Agentに！！
との想いから、あえて『IFA』ではなく、『21世紀型IFA』と名付けました。
・保険代理業と金融商品仲介業を営んでおります。
・保険については複数の生命保険会社と損害保険の中からお客様のご意向に合った保険を提供します。
・投資については証券会社2社の仲介業を営み、長期国際分散投資を基本に、投資信託や株式の仲介をしています。
・弊社の21世紀型IFAは、お客様と共に「ライフプランニング表」を作成し、お客様の夢の実現のために、「保険」と「投資」を同時に提供しています。"

顧客の最善の利益の追求　原則2本文、注対応

取り組み状況　ライフプランニングの件数　保険と投信の同時契約率
（2022年度52件　**2023年度62件**）　（2022年度34.5%　**2023年度33.7%**）

３．ライフプランに基づく「保険」と「運用」の提案

１．ライフプラン資金シミュレーション

皆様の思い描く人生イベント（結婚・出産・新築・車・趣味・引退など）を時系列に表にして明確化し、その実現に必要な資金の具体的な計算をします。

その必要な原資（現預金）を現状で教えて頂き、その後の収支の結果から、今後の現預金の推移を予測します。

自分の思い描く人生の必要資金がまかなえるかどうかがわかるライフプランニング表を作成します。

２．目標利回りの算定

ライフプランニング表で計算した「現預金の推移予測」を元に、万が一不足している場合収入を増やすか、支出を減らすか、または資産の運用が必要です。予測の収支から、現在の保有の金融資産を、何％で運用すれば、現預金の過不足が無くなるのか計算します。

３．資産配分（運用と保険と現金のバランス）の提案

目標の運用利回りに対し、現保有の資産をどのように投資配分することがベストなのかを考えます。

安定資産からリスク資産まで、目標利回りと個々のリスク許容度に合わせて配分を提案します。

３．ライフプランに基づく「保険」と「運用」の提案

４．必要保障額の算定　準備しておきたい保障の目安を算定いたします。

個人の必要保障額は、家族構成や世帯の年収などによって異なります。
◦万が一の生活・住宅・教育・結婚・整理・相続対策の資金
◦就労不能時の生活資金や介護の備え
◦お子様の教育・結婚資金や、老後やその他の資産形成
◦医療費や入院・特定疾病への備え　◦災害・傷害(不慮の事故)への備え

法人の必要保障額は、経営者のビジョン・後継者の有無・財務体質などによって異なります。
◦債務・運転資金・売上減の補てん等の事業継続資金
◦債務・役員借入・従業員退職金等の事業清算資金
◦勇退や死亡退職金・弔慰金資金
◦自社株対策・事業用不動産買取等の事業承継対策資金

必要保障額は一人一人・一社一社違います。
これらの様々な資金準備を、ライフプランニング・ヒアリング・決算書等の資料を拝見しながら必要保証額の算定をします。

３．ライフプランに基づく「保険」と「運用」の提案

【重要な情報のわかりやすい提供】
・ライフプランに基づく商品提案をいたします。ご理解を深めるために複数回面談をします。
　ご要望があれば定期的にライフプランの見直しも行います。
・商品説明には「契約概要」「注意喚起情報」「重要事項説明書」または「販売用資料」「目論見書」「目論見書等補完書面」などを用い、記載事項について説明をいたします。
・特定保険や株式・投資信託など変動性商品は、上記資料を用い、リスク・コスト・税金なども説明いたします。

【適合性の原則】
・年齢・知識・経験およびライフプランから金融資産などの財産状況まで考慮して、加入目的・意向にあった適切な商品を選択いただけるように努めます。
・特定保険契約や株式・投資信託などの変動性商品は、リスク許容度および理解度を鑑み、不適当と認められる場合はご提供を控えさせていただきます。

３．ライフプランに基づく「保険」と「運用」の提案

【乗換契約の適切な取扱い】
お客様からの合理的な理由があった場合など一概に乗換えを否定するわけではありません。
以下のような乗換があった場合、業務管理責任者が募集人に対しヒアリングをし、不適切な勧誘（お客様にとって不利益な勧誘）をしていないかチェック・指導いたします。
・生命保険：早期解約や失効　・不払い無効　・クーリングオフ
・投資信託の短期売却・NISA口座における売却損の発生する乗換え・その他乗換理由が不適切な場合等
・当社は商品の販売において商品提供会社より販売手数料の支払いを受けておりますが、お客様のご意向に合わせた商品をお客様にご提供することを第一に考えており、手数料の多寡により無理に乗換をお勧めしたり、ご提案する商品の内容に影響を及ぼすことはありません。

重要なわかりやすい提供　原則６　本文　原則６　注意１

適合性の原則　原則5　注３，注4　原則6本文　注４　対応

乗換契約の適切な取扱い　原則3本文，注　対応

＊弊社は保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。原則６　注３

取り組み状況　ライフプランニング・適合性確認など「意向把握シート」への記録（2022年度240件　**2023年度223件**）し、業務管理責任者の全件確認を実施しています。乗換件数（2022年度57件　**2023年度52件**）を記録。不適切な勧誘（2022年度9件　**2023年度0件**）を記録し、定期性に指導を行い修正しました。

４．わかりやすい情報提供

お客様にとっての最善のサービスの提供

【証券分析・診断】

現状把握：保有の保険・証券などの資産状況を一覧にします。
適正診断：現在、ご加入中の生命保険が、お客様の意向に合っているのか？必要保障額をまかなっているのかどうか？

また、現在保有の投資信託が、お客様が許容しているリスクや希望しているリターンに合致しているのかどうか？を分析します。

損害保険では、建物の評価・運転者の年齢などの再確認から始まり、法人ではさらに以下のリスクマップに基づき、保険の見直しのお手伝いをいたします。

【法人・個人事業のリスクマップ】

個人・法人とも自動車保険・火災保険・傷害保険・賠償責任保険を準備いただくことは、ライフプランニングを実現させる為には非常に重要です。

業種別の特有なリスクを洗い出し、特に潜在的なリスクを見える化いたします。

補填すべきリスクにはどのようなものがあるかを記したリスクマップを活用し、保険の漏れ、ダブリもわかるようになり、合理的な保険設計ができます。

リスクヘッジの手段が、保険か現金かその他の手段かも見えてきます。

４．わかりやすい情報提供

お客様にとっての最善のサービスの提供

【各種情報提供ツール】
新規のお客様には、保険会社のパンフレットのみならず公的保険ポータル・私とみんなの年金ポータル活用・NISA特別WEBサイトなどで、公的な制度を全件説明します。
公的保険を補完するために我々代理店・金融商品仲介業は保険や運用を提供しています。

【お客様負担の手数料開示】
・（保険料の中に含まれる）お客様が負担する手数料につきまして、パンフレット・設計書・約款で」説明いたします。
・投資信託は目論見書・目論見書補完書面などを用いて説明いたします。

取り組み状況

分析診断件数（2022年度239件　**2023年度225件**）
公的保険説明件数（2022年度399件　**2023年度352件**）
手数料の説明件数（2022年度399件　**2023年度352件**）

４．わかりやすい情報提供

【高齢者のお客様への対応】
・高齢のお客様に対して募集を行うときは、説明や打ち合わせの進め方に配慮いたします。
　当社では70歳以上の契約者を高齢者としていますが、年齢を基準とした一律の対応は、お客様の状況によって対応の過不足が生じるおそれがあります。

　また、保険契約は遠い約束でもあり、申込時は契約内容を十分理解されていても、契約から数十年という年数が経過し、加齢も手伝って契約時の記憶が薄れてしまうことも想定されます。

　高齢の契約者に対しては、事後に申込に至った経緯や打ち合わせの内容等を振り返ることができることが望ましいと考えます。それぞれのお客様の特性に配慮し、意思能力に応じた対応をいたします。年に数回お手紙を送り生存確認・保険内容の説明等のご要望をいただきます。

　なお、高齢者の定義や高齢者の募集に係る取扱は、保険会社によって異なりますので、各社の対応を確認した上で『意向把握シート』『比較推奨シート』の高齢者欄を記入し『面談状況確認書』を募集人より取り付けます。

お客様への情報提供　原則5本文、注１、注３、注５　原則6本文、注４、注５　対応

お客様負担の手数料の開示　原則３注　原則４本文　対応

高齢のお客様への対応　原則６本文、注４　対応

※弊社は、複数の金融商品・サービスをパーケージとして販売・推奨することがありません。
原則５　注２　原則６　注２　対応

取り組み状況
お手紙枚数（2022年度2300世帯　**2023年度2454世帯**　　内高齢者約306名×3回）
「面談状況確認書」は高齢のお客様全件取得

５．信頼いただける人材育成

【社内研修】

・毎月1回の土曜日「経営指針デー」で、理念・方針の浸透と、ビジョン・計画のPDCAおよびコンプラ・事故や給付事例・商品研修を行う

・毎週月曜日午前中「態勢整備会議」で、苦情・意向把握・保全・高齢者対応等のPDCA

・各保険・証券会社の研修に参加し、上記体制整備会議で全社員に周知徹底

・証券資格者向け「IFA研修会」で、資産形成について弊社取締役・外部講師を招き社員研修

・他社職員・同業者と社員が一緒に行う代表取締役が行っている「生保塾」を毎月開催

【資格取得】

生保・損保＋証券外務員2種を基本に、AFP・CFP・1種外務員に挑戦してもらう

資格取得の推進　原則２本文、注　対応

社内研修の実施　原則2本文、注　原則６　注５　対応

社内評価制度　原則７本文、注　対応

取り組み状況

研修の回数（**2023年度　経営指針デー11回・態勢整備会議49回・生保塾　1回・IFA研修12回**　その他保険会社・証券会社研修に参加）

資格者の人数（AFP4名・生保大学4名・損保大学2名・証券外務員2種8名）

６．方針の浸透「共育ち」

【規定及び社内ルール】
顧客本位の業務運営は社内で研修している。
各種規定は定め、社内研修し、浸透をさせている
社内ルールは適宜改定をしている

【月次報告書と役員会】
売上のみの賃金体系から、品質の係数をかけた賃金体系の導入を目指す
契約をクロージングではなく、オープニングとしてとらえる
担当者の顧客ではなく、会社の顧客化していく
これを仕組み作りし、「永続性を追求する」

取り組み状況　研修の回数　資格者の人数（前ページ記載）

社内月次報告書と役員会　原則7本文、注　対応
社内ルール及び方針の浸透　原則7本文、注　対応

７．顧客本位のサポート体制

お客様にとってのわかりやすい情報の提供

ホームページの「お知らせ一覧」を持ちいて情報を提供いたします。
FACEBOOKページにて、近況をお知らせいたします。
年に数回のレターに、QRコードによるアンケート
・現在の保障内容について　・ライフプランについて　・資産運用について　相談したい
・環境の変化（結婚・離婚・住宅ローン・引っ越し・住宅購入・お子様の独立など
・社員が不適切な募集や現金の授受などしていないか

年に数回のセミナー
・オンラインセミナー
・投資セミナー

取り組み状況
　ホームページ更新（お知らせ2022年度14回　2023年度4回）とレター枚数（2022年度2300枚×3回　**2023年度2454枚*3回**）・アンケート返信件数（2022年度12名　**2023年度16件**）
　セミナー回数（2022年度　セミナー　1回　**2023年度　4回**）

ご契約後のアフターフォロー　原則２　本文、注　原則６　注１　対応

掲載・更新年月日:　2024年6月23日

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

金融事業者の名称	株式会社トータルサービスネットワーク
■取組方針掲載ページのURL　:	http://www.tosnet.info/wp-content/themes/theme/pdf/gyoumuunei.pdf
■取組状況掲載ページのURL　:	http://www.tosnet.info/wp-content/themes/theme/pdf/gyoumuunei.pdf

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	顧客本位（最善の利益）の追求　8P 信頼いただける人材育成　16P　顧客本位のサポート体制　18P	ライフプランニングの件数　保険投信の同時契約率　8P　研修の回数　資格者の人数　16P　ホームページ更新状況とレター枚数・・・　18P
	（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	顧客本位（最善の利益）の追求　8P 信頼いただける人材育成　16P　顧客本位のサポート体制　18P	ライフプランニングの件数　保険投信の同時契約率　8P　研修の回数　資格者の人数　16P　ホームページ更新状況とレター枚数・・・　18P
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	乗換契約の適切な取扱い　12P	乗換件数と不適切な勧誘　12P
	（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。 ・　販売会社が、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 ・　販売会社が、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	実施	乗換契約の適切な取扱い　12P	乗換件数と不適切な勧誘　12P
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。		実施	手数料開示　14P	手数料の説明件数　14P
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	重要な情報のわかりやすい提供　11P・わかりやすい情報提供　13P～15P	意向把握シートへの記録をし　12P
	（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	実施	各種情報提供ツール・手数料開示　14P	取り組み状況　14P
	（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	P15	P15
	（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	適合性の原則　11P　・高齢者のお客様への対応　15P	意向把握シートへの記録をし　12P　お手紙枚数　15P
	（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の内容と比較することが容易となるように配意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	重要な情報のわかりやすい提供　11P	意向把握シートへの記録をし　12P
	（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	法人・個人事業のリスクマップ　13P	分析診断件数　14P

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	ライフプランニングに基づく「保険」と「運用」の提案　10～12P　証券分析・診断　13P　高齢者のお客様への対応　15P	意向把握シートへの記録をし　12P 分析診断件数　14P　お手紙枚数　15P
	（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	ライフプランニングに基づく「保険」と「運用」の提案　10～12P	意向把握シートへの記録をし　12P 分析診断件数　14P
	（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。	非該当	複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがない P15	複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがない P15
	（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それに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	金融商品の組成に携わらない P12	金融商品の組成に携わらない　P12
	（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	ライフプランニングに基づく「保険」と「運用」の提案　10～12P	意向把握シートへの記録をし　12P 分析診断件数　14P
	（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	各種情報提供ツール　14P	公的保険説明件数　14P
原則7	**【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】** 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	信頼いただける人材育成　16P　方針の浸透「共育ち」 17P	研修の回数　資格者の人数　17P
	（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。	実施	信頼いただける人材育成　16P　方針の浸透「共育ち」 17P	研修の回数　資格者の人数　17P

【照会先】	
部署	株式会社トータルサービスネットワーク　代表取締役　樋口義高
連絡先	052－453－1115