

2017年6月28日

会社名 ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社  
代表者名 代表取締役社長 石井 茂  
(コード番号：8729 東証第一部)

## 「お客さま本位の業務運営方針」の策定に関するお知らせ

ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社(社長：石井 茂)は、金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、ソニーフィナンシャルグループとしての「お客さま本位の業務運営方針」を策定しましたので、お知らせいたします。

### 「お客さま本位の業務運営方針」

ソニーフィナンシャルグループは、「金融の持つ多様な機能(貯める、増やす、借りる、守る)を融合して、お客さま一人ひとりの経済的ニーズに合わせた付加価値の高い商品と質の高いサービスを提供することにより、お客さまから最も信頼される金融サービスグループになることを目指します。」というビジョンと、「お客さま本位」、「社会への貢献」、「独自性の追求」、「自由豁达な組織文化」という理念を掲げ、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

当社(以下、SFHといたします。)は、この取組みを「お客さま本位の業務運営方針」として明確化するとともに、ソニー生命株式会社、ソニー損害保険株式会社、およびソニー銀行株式会社(以下総称して「グループ各社」といたします。)それぞれにおいて、さらに具体化した業務運営方針を定めます。

SFHの定める当該方針およびグループ会社の定める方針は、事業環境の変化等を踏まえて、定期的に見直しをいたします。また、SFHは、金融持株会社として、グループ各社それぞれにおいて定める「お客さま本位の業務運営方針」が適切な内容であることを確認し、また、当該方針に基づき、グループ各社において適切な業務運営が行われているかどうかをモニタリングし、必要な支援・指導等を行います。

グループ各社においても、お客さま本位の業務運営の取組状況について、取締役会等への定期的報告等を通じて自ら検証するとともに、定期的に公表します。

#### 1. お客さまの最善の利益の追求

ソニーフィナンシャルグループは、お客さまが安心して豊かに暮らせるお手伝いをさせていただくために、お客さまの最善の利益に適う高品質な商品とサービスの提供を追求します。

また、ソニーフィナンシャルグループは、お客さま一人ひとりの「声」を真摯に受け止め、経営の改善に活かします。

#### 2. お客さまへのわかりやすい情報提供

ソニーフィナンシャルグループは、グループ各社がお客さまに提供する商品とサービスの内容に関して、お客さまの取引経験、金融知識や年齢等を考慮し、グループ各社それぞれの業態やチャネルの特性を活かした適切な方法により、お客さまに最適な商品・サービスを選択していただくために必要な情報を、わかりやすく提供します。

グループ各社は、お客さまにお支払いいただく費用等について、各社それぞれの業態や商品の特性等に鑑みて適切な範囲で、お客さまにわかりやすくご説明するよう努めます。

ソニーフィナンシャルグループは、自らの知識と技術の研鑽に努めるとともに、お客さまの金融知識向上に資するべく、積極的に情報提供を行います。

### 3. お客様の多様なニーズに最適な商品とサービスの提供

ソニーフィナンシャルグループは、グループ各社それぞれの業態やチャネルの多様性を発揮し、またはそれらを融合して、お客様一人ひとりの多様なニーズに最適な付加価値の高い商品と質の高いサービスの提供に努めます。

ソニーフィナンシャルグループは、原点から発想し、慣例等にとらわれず、創造的かつ革新的な商品とサービスの開発と、その改善に常に取り組みます。

### 4. お客様との利益相反の適切な管理

SFH は、グループ各社のお客様の利益が不当に害されることのないよう、「利益相反管理方針」を定め、利益相反のおそれがある取引類型とその管理方法をあらかじめ明確化、その概要を公表するとともに、グループ各社を含めた体制の整備その他必要な措置を講じます。

### 5. お客様本位の業務運営を遂行するためのガバナンス体制の整備

SFH は、「コーポレートガバナンス基本方針」を定め、ソニーフィナンシャルグループが、お客様をはじめとするステークホルダーの期待・信頼に応え、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現するために必要なガバナンス体制を整備します。

ソニーフィナンシャルグループは、金融事業の高い公共性を踏まえ、その従業員等に対して高い倫理観と使命感を醸成し、それらをさらに向上させるための研修等による動機づけと、適切な業績評価を行うための体制整備に努めます。

なお、グループ各社の定めるお客様本位の業務運営方針については、以下のサイトをご参照ください。

ソニー生命保険株式会社 <http://www.sonylife.co.jp/company/corporate/fiduciaryduty/index.html>

ソニー損害保険株式会社 <http://www.sonysonpo.co.jp/share/doc/n0140000.html>

ソニー銀行株式会社 <http://moneykit.net/visitor/stpl/stpl160.html>

---

(お問い合わせ先)

ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社

広報・IR部 電話：(03) 5290-6500(代表)

E-mail：[press@sonyfh.co.jp](mailto:press@sonyfh.co.jp)

(ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社のホームページ)

<http://www.sonyfh.co.jp/>