

【お客様本位の業務運営に関する基本方針】

当社は、「お客様の満足と信頼とがすべて」との強い認識の下、相互扶助の精神に基づき、お客様に信頼・感謝される保険商品およびサービスを提供することを経営理念として掲げております。

当社は、平成 29 年 3 月に金融庁が公表した『顧客本位の業務運営に関する原則』を踏まえ、また、当社の経営理念を実現・具現化するため「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、お客様の満足と信頼を最優先とした公平・公正な業務運営に向けた取り組みについて推進します。

当社は、この取り組みをより一層、強化・定着していくために「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取り組みを以下のとおり定め、その内容を公表するとともに、取り組み内容や成果を評価し、必要に応じて改訂を行います。

【方針1】お客様最善の利益の追求

- 1) 当社は、すべてのお客様に対して、誠実・公正に業務を行います。また、ニーズにあった最適で質の高い商品を提供するとともに、お客様に感謝される保障とサービスを追求し提供していきます。
- 2) 当社は、役職員全員が正しい倫理的価値観を持ち、公平・公正な業務運営を実施するとともに、従業員が創造性を発揮できる企業風土を構築し、お客様の声を商品やサービスの改善に活かす取り組みを推進致します。
- 3) 当社は、お客様からの意見等を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な報源として業務運営・サービスの改善および商品開発等お客様の利益に資する業務展開につなげて参ります。
- 4) お客様からの苦情については、その内容を社内で共有し、担当者がコンプライアンス委員会へ報告いたします。コンプライアンス委員会で、お客様への対応や再発防止策の策定状況および遂行状況の適切性の検証を実施し、その結果を取締役に報告いたします。
- 5) 当社は、お客様から受けた保険金・給付金の請求に係る査定・支払体制を整備し、お客様への経済的保障責任を誠実かつ迅速に果たすべく努めます。

【方針2】利益相反の適切な管理

- 1) 当社は、お客様の利益を害する恐れがある取引を適切に把握します。そして利益相反の可能性のある場合には、それらを適切に管理するよう努めます。

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

- 1) 当社は、お客様に対し商品をお選びいただく際に、重要な情報を分かりやすくご提供することを心がけていきます。
- 2) 当社は、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、保険商品・サービス等に関する重要な情報について、お客様一人ひとりに対し、丁寧で分かりやすいご説明を行うよう努めます。
- 3) パンフレット、保険契約申込書、重要事項説明書等の各種書類およびホームページは文字の大きさやレイアウトに配慮しお客様が理解しやすい平明な記載にするよう努めます。
- 4) 当社は、契約の毎年の更新の2ヵ月前に合わせ「保険契約更新のお知らせ」を交付し、お客様にご負担いただく「保険料」、当社がお支払いすべき「保険金・給付金額」、「保険期間」の契約内容を分かりやすく提供することに努めます。

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供

- 1) 当社は、お客様にとってわかりやすくシンプルな商品設計を行うとともに、契約手続き、保険料の支払方法の簡素化等に新しい発想や技術を取り入れ、必要とされる保険商品やサービスを提供していきます。

【方針5】お客様中心の業務運営を浸透させるための取り組み

- 1) 当社は、「お客様本位の業務運営」を推進していくために、役職員全員にコンプライアンス研修をはじめとした継続的な教育を実施し、お客様保護に資するコンプライアンス意識の醸成、お客様本位主義の周知・浸透による自己改革を促し、従業員の資質の育成に努めるとともに、お客様本位の業務運営推進の徹底を図っていきます。
- 2) 「お客様本位」の企業活動を推進するため、本方針に基づく取り組み状況をコンプライアンス委員会で確認および検証を行い、取締役会に報告いたします。また、本方針について見直し・改訂の必要性について定期的に確認していきます。

【ご参考】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「金融庁原則」という。)と当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」(以下、「当社基本方針」という。)の関係は、以下の通りとなります。

※金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。

※金融庁原則 4、原則 5(注 2, 注 4)及び原則 6(注 1～注 4)は、当社の取引上、あるいは該当商品・取扱サービスがないため、当社基本方針の対象としておりません。

※金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご覧ください。

金融庁ホームページ及び該当箇所

<https://www.fsa.go.jp>

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

金融庁原則	当社基本方針
原則 2	方針 1
原則 3	方針 2
原則 5	方針 3
原則 6	方針 4
原則 7	方針 5