

# お客さま本位の業務運営に関する方針

- 1. お客さまの声を業務運営に活かす取組み**  
お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。
- 2. お客さまのニーズに応える商品・サービスの提供**  
お客さまのご意見や市場調査等を通じて、お客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。
- 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供**  
お客様のご意向にそった保険商品をご選択いただけるよう、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。  
また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。
- 4. 迅速かつ適切な保険金支払い**  
保険金支払業務が最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めます。
- 5. 利益相反の適切な管理**  
お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めます。
- 6. 業務運営方針の浸透に向けた取組み**  
本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

参考: 金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則と当社のお客さま本位の業務運営方針との対応表

金融庁の原則	当社の業務運営方針
原則2	方針1, 2, 3, 4
原則3	方針5
原則5	方針3
原則6	方針2
原則7	方針6

尚、原則4、原則5(注2)、原則6(注2)～(注4)は、当社の取引形態および商品特性に鑑み運営方針の対象としておりません。