

# 顧客本位の業務運営方針

## (フューディシャリーデューティー方針)

### 1.フューディシャリーデューティー方針

当社理念である「お客様の不安を安心に変えることを使命」に基づき、リスクマネジメントの視点に立った顧客本位の業務運営を行うこととします。

### 2.顧客本位の業務運営

当社は、お客様の保険契約はあくまで安心という目的のための手段であるとの認識に基づき、以下の事項について特に留意します。

- ・お客様の本当の満足は、保険以外の対策によって達成されることもあることと理解します
- ・お客様の意向・要望を必ず把握します
- ・お客様の意向・要望が明らかに間違っている場合には正しく指摘します
- ・部分最適ではなく、全体最適を考慮した提案を行います
- ・言うべきことを言わず、提案すべきことを提案しないことはお客様の不利益であると考えます
- ・お客様の満足とは、究極的には、保険が不要なリスク環境及び財務状況の実現です

### 3.利益相反の適切な管理

お客様との利益相反が生まれる可能性が高いため、当社は以下の禁止事項を徹底します。

- ・私たちは不必要な保険提案は行いません
- ・私たちはお願い営業はいたしません
- ・保険会社の手数料等を商品選択の基準とはいたしません
- ・保険会社のキャンペーン等を商品選択の基準としません
- ・私たちは自社目標達成のための商品選択を行いません

### 4.情報提供

当社理念にある「分かり易い」をお客様に提供し続けるために、以下の事項を徹底しています。

- ・お客様の理解を深めるために、パンフレット等を活用した「見える化」に努めます
- ・分かり易くお伝えするため、具体的事例を挙げて説明します
- ・私たちは保険の通訳であると認識し、業界用語は分かり易い言葉に変換します
- ・ご理解いただけるまで何度でも説明します

### 5.従業員に対する教育・制度

当社が顧客本位の業務運営を行うために、以下を実施しています。

- ・全従業員に対し、当社で定めた経営理念・基本方針・コアバリューの深い理解と実践を最重要として繰り返し話し合いを行っています
- ・保険商品知識・体験のシェア等、お客様のためにを目的とした勉強会を行っています
- ・給与において、お客様本位を阻害する要因となり得る歩合制は採用しておりません

2020.8.1 施行