

## ～お客様に対する我々の義務～

私たち有限会社中江総合保険事務所(以下、当社)はお客様第一の取組を推進するため、金融庁が提言した「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、以下の通り公表致します。

当社経営理念に基づき、保険を通じてお客様とお客様の家族の未来を支えていく為、以下の方針を実践し、お客様の声に真摯に耳を傾け、当方針に活かし、最高品質の商品・サービスの提供に努めます。

### 《経営理念》

- ・お客様の信頼を事業活動の中心と考え、広く地域社会に安心を提供します。
- ・お客様が安心して暮らしていけるよう、お客様にとって最適な保険を提案し、ご納得してご加入いただけるよう、丁寧な商品説明と保険のプランニングを行います。
- ・万一事故が発生した場合は、お客様の立場に立って親身に事故解決を図ってまいります。

### 《お客様本位の業務運営》

実現するための具体的な方針

#### 1 お客様への最善な利益の追求と業務運営

お客様の最善の利益を提供するため、保険に関する従業員研修を継続して行い、保険のプロとして様々なリスクからお客様を守り、生活全般においてもお役に立てる情報を提供してまいります。

お客様の声を収集する為、日常活動の中でご意見・ご要望等をお声掛けさせていただき、また、アンケート・お客様の声等を通じ様々な声を社内に取り入れ、情報を一元化し再発防止、業務改善に活かしてまいります。

当社は、コンプライアンスを事業の大前提とした上で、お客様の最善の利益を追求し、顧客情報の取扱いに関しても法令を遵守し、適切で安全な管理をしてまいります。

#### 2 適切な保険募集と利益相反の管理

当社は、保険商品をお客様にお勧めするにあたり、お客様の利益が不当に害されることのないよう、お客様のご意向を的確に把握し、最適な商品を提案し、適正な保険募集を行ってまいります。

解約、失効、乗換などにつきましても、お客様に不利益事項のご説明を十分行い、お客様のご意向に即した対応をさせていただきます。

また、利益相反の恐れがある取引に関しましては、お客様の利益を守る為、適切に把握し管理いたします。

### 3 商品案内・手数料の明確化

お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、丁寧に説明を行います。高齢のお客様への対応は細やかな接客を徹底し、お客様1人ひとりに合わせた適切な方法を模索し真摯に対応させていただきます。

当社保険代理店は、保険商品の販売を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領します。保険商品の販売・推奨にあたり下記基準を設け、実行して参ります。

- ・ 誠実に対応する
- ・ 社会通念(コンプライアンス)に違反しない
- ・ 信頼を失わない

### 4 重要な情報の提供・アフターフォロー

当社は契約の締結時、加入の適否を判断していただくために必要な情報を提供します。

- ・ 複数回の説明
- ・ 免責事項・不利益部分・社会保障制度・税制等重要な契約判断事項に関する説明
- ・ パンフレット等、視覚的にも保険金額や保障内容を理解いただく上記の取組により、ご納得のうえで契約させていただきます。

### 5 顧客にふさわしいサービスの提供

当社はおお客様の資産状況・知識・経験等を総合的に勘案し、お客様のご意向に沿った最適なサービスのご提案・ご提供を行います。

ご契約をいただいた後も、お役に立つ情報の提供や、潜在的リスクに関する助言を行い、長期的な視野に立って業務に取り組んでまいります。

また、保険事故に遭われた際には迅速に行動し、円満に解決ができるようお客様に寄り添った対応をさせていただきます。

ご契約の満期前には必ずご案内させていただき、お客様の意に反して無保険状態になることの防止に努めてまいります。

### 6 適切な組織作り・企業文化の構築

お客様に第一印象から受け入れていただきやすいよう、社員にはビジネスマナーや営業手法の研修を定期的に行い、服装・言葉遣い・営業態度等の向上に努めます。

お客様からのご質問に対して的確なご返答ができるスキルを確実に習得できるよう一層整備してまいります。