



「金融商品の販売等に関する法律」に基づく勧誘方針

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針1 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客さまへの責任を果たします。

方針2 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供します。

方針3 ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客様の商品に関する知識、ご購入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう努めてまいります。

商品の販売にあたっては、保険業法、金融方針の販売に関する法律関係を守り、適正な販売を行います。市場の動向に大きく影響される商品については、お客様の判断と責任において取引が行われるよう適切な情報提供に努めてまいります。

方針4 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます

当社は、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、代理店が行う業務の品質向上に取り組みます。

方針5 お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行うとともに、お客さま第一の「心にまで向き合う事故対応」を実践します。

方針6 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行います。

方針7 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針8 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、社員教育を継続的に行います。また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。