

お客様本位の業務運営の取り組み状況

【お客様へのご提案】

◎ 保険商品

当社はおお客様の加入目的を踏まえ、お客様の多様なニーズにきめ細かく対応できる保険商品・サービスを提供しています。

◎ 販売体制

当社は、全国の販売代理店を通じて、お客様に当社保険商品をご案内できる体制を構築しています。

◎ 販売方針

当社は、保険商品の販売等に係る勧誘に際しての方針（勧誘方針）を定め、お客様に最適な保障内容をご提案するよう努めています。また、販売代理店に対しても、方針に沿って活動するよう指導しています。

当社および販売代理店は、お客様に保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「商品のしくみ」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を、書面でお客様にお渡しした上でご説明しています。

◎ 保険金のお支払

当社は、保険金をお客様へ正確にお支払いするため、お客様へ保険金をお支払いする前に、支払内容の正確性と妥当性について全件検証しています。

【販売代理店の育成、従業員の教育等】

◎販売代理店の育成

当社は、当社の保険商品の知識やコンサルティングスキルの習得を目的とした研修資料を作成し、販売代理店を教育しています、その他、冊子を通じて、情報や法令等の遵守（コンプライアンス）に関する情報を販売代理店に発信しています。

当社は販売代理店に対し、保険募集に関する法令等の遵守、個人情報の適切な管理等を行うための態勢を整備するよう求めています。

◎従業員の教育等

当社は、研修を通じて、お客様視点に立脚したお客様への対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全役職員に教育を行っています。

【お客様本位の業務運営を実現するための態勢】

◎利益相反の適切な管理

利益相反のおそれがある取引を把握した場合は、部門間の情報遮断、取引の条件もしくは方法の変更または一方の取引の中止、お客様への利益相反の開示等の措置を講じるなど、利益相反の顕在化を抑制する上で必要な管理を行っています。

◎「お客様の声」を活かす取り組み

当社では全国の営業拠点や販売代理店をはじめ、コールセンターやホームページ等を通じ、日々お客様からさまざまなお申し出を承っています。お客様からいただいたお申し出は真摯に受け止め、お客様視点に立ち、迅速、誠実かつ公正な対応を行っています。法令等の遵守（コンプライアンス）上の懸念がある場合は、速やかに社内でコンプライアンス部門等に情報を連携し、必要に応じて調査を実施しています。当社は、お客様から寄せられたお申し出のうち「苦情」「相談・要望」「感謝」に関するものを「お客様の声」として登録しています。

「お客様の声」に登録された内容を分析し、業務の改善が必要な場合は改善に取り組みます。