

## お客さま本位の業務運営に関する方針

私たちは、一人ひとりのお客さまのライフプランに基づくコンサルティングによる合理的な生命保険と質の高いサービスにより、一生涯に亘る経済的保障と安心を提供し、金融機関としての社会的責任と公共的使命を果たしてまいります。

### すべてのお客さまに

#### 1. プロフェッショナルとして

法令等を遵守し、経済・金融・税務等に関する幅広い知識の修得に日々研鑽し、生命保険のプロフェッショナルに徹した質の高いサービスを提供します。

#### 2. プライバシーの保護

お客さまの個人情報は、法令や会社のルールに則って厳格に取り扱い、お客さまのプライバシーに配慮した行動を実践します。

#### 3. 訪問や連絡

お客さまへの訪問や電話等による連絡を行うときは、お客さまの仕事や生活にご迷惑をかけることのないよう配慮し、お客さまの承諾がない限り早朝や深夜の訪問や連絡はしません。

### 保険をお考えのお客さまに

#### 4. 適合性の確認

お客さまの加入目的、金融商品取引に関する知識・経験、財産の状況などの確認を踏まえた説明を行い、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう提案します。

#### 5. 適切な情報提供

保険契約のお申し込みをいただくときは、法令等で定められている「契約概要」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり・約款」を説明のうえ交付し、お客さまに不利益となる事項を含めて正しくご理解いただけるよう努めます。

#### 6. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、保険会社の募集手数料を優先することなく、お客さまのご意向に沿った保険募集を遵守します。

#### 7. 金融商品の誤認防止

生命保険商品を損害保険商品、投資信託、預貯金やその他の金融商品と、あるいは第三者が提供する商品・サービスとの混同・誤解を招くことがないように、明確に説明をします。また、損害保険や住宅ローンの取扱について、生命保険商品と混同・誤解を招くことがないように努めます。

#### 8. 告知の取扱い

ご契約者さまの保険料負担の公平性、保険制度の健全な運営を保つためお客さまには告知義務があること、お客さまが告知義務に違反した場合には保険契約が解除されお客さまに不利益が生じる可能性があることを十分に説明し、正しい告知が得られるよう努めます。

#### 9. お客さまへの確認

契約者や被保険者との面接に際しては、本人確認を行うとともに、契約者の申込意思、被保険者の同意を確認します。特に未成年者のお客さまを対象とする生命保険契約については、加入目的・保険金額等を慎重に確認し、適切に販売します。

#### 10. 高齢のお客さまへの対応

ご高齢の方を含むすべてのお客さまに対して、商品の内容を十分ご理解いただけるよう、分かりやすい説明を行います。特にご高齢のお客さまに対しては、お客さまの状況に配慮し、ご家族の同席をお願いしたり、お電話にてご意向の確認をさせていただくことがあります。

### ご契約者さまに

#### 11. ご要望への適切な対応

お客さまのご要望に誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さまの声を経営に活かし、業務改善・業務品質の向上に努めます。

#### 12. 保険金等のお支払い

保険金・給付金等の請求については、迅速かつ適切に対応します。また、保険金・給付金等の支払の可否や支払金額等に関する問い合わせについては、お客さまの状況や契約内容に配慮したうえで回答します。