

お客さま中心主義に関する基本方針

2022年（令和4年）4月1日改定

1.目的・理念

お客様を大切に思い、尊重すること。それがあらゆる行動の原点となります。この考え方こそが、日々の業務の中核を成すものです。お客様の声に常に耳を傾け、その声にきちんとお応えする。こうしたお客さま中心主義の活動を追求し、「損害保険・生命保険をもっとわかりやすく、革新的で、お客様の人生に寄り添うものへ変えていく」ことを目指しています。ご契約はその後のお客さまとの長きにわたる関係のはじまりであると考えています。長い人生を共に進んでいく中で、常にお客さま中心主義を実践し、心を込めて、お一人おひとりの人生にあわせた本当に必要とされるアドバイスを提供していきます。そしてお客様にとって確かな信頼のおけるパートナーとなることを目指しています。

2.商品・サービスの改善

お問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望をいただいた際には、専門用語ではなく平易な言葉を使うなど、わかりやすい説明を行い、お客様の立場に立ち親身に対応します。また、いただいたお客様からの声を参考に、ご案内などをシンプルでわかりやすいものへと改善していきます。ご高齢のお客様など特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客様の特性に応じた募集、引受、保全及び支払い態勢を整備します。また、未成年を被保険者とするご契約については、加入目的や保険金額等をより慎重に確認し、適正な勧誘・販売に努めます。

3.損害保険・生命保険商品の販売

ご連絡・ご訪問に際しては、時間帯・場所等お客様のご都合に配慮します。また、お申込みを決定するにあたり必要な情報は十分にご提供します。お客様にとって不利益となる事項などのご契約上特に重要な情報や、複雑な商品特性については、よりわかりやすくかつ丁寧に説明を行います。ご契約の目的、年齢、資産の状況を正しく理解し、適合性を十分に確認したうえで、お客様にとって最適な商品をその理由も併せてご提案します。お申込みの際には、告知の重要性を十分に説明し、ご理解いただいたうえで告知を受領し、適切に引受けの判断を行います。お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反の恐れのある商品を適切に管理します。特に、商品の販売時においてはお客様の不利益に繋がる販売手法を防ぐために、適切な管理態勢を構築します。

4.ご契約後のサービス

万一の場合の経済的なご安心を提供するだけでなく、長い人生を健康で充実した毎日を送るためのサービスの提供を行います。常に安心をご提供するために、お客様ご自身に保障内容を十分にご理解いただくなど、継続的なアフターフォローを行う態勢を整備・強化します。お問合せや各種手続き等についても、営業担当だけでなく、お客様のニーズに応じた様々な受付態勢を整備し、スムーズな対応を行います。保険金を迅速かつ適切にお支払いするための態勢を整備します。

5.お客さま中心主義を支える社内態勢

役職員および募集人の商品やサービスに関する理解を深めるため、研修等の教育態勢を整備・強化し、金融・保険に関する専門性を持った人物を育成します。お客さま中心主義の実践や、利益相反の適切な管理のため、報酬・業績評価等の適切な動機付けの仕組みや、適切な管理態勢を構築します。営業やコンプライアンスおよび内部監査部門のそれぞれの役割を明確にし、経営陣による管理監督のもと、全社的なコンプライアンスを継続的に強化していきます。プライバシー保護を常に優先し、業務上知りえたお客様の情報やご契約内容の情報は、当社のプライバシーポリシーに従い、厳重に管理します。より良い業務運営の実現のため定期的に見直しを行います。

※この「お客さま中心主義に関する基本方針」は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づく当社の「勧誘方針」を含みます。