当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則1～7」を採択した事業者であることをお客さまにお知らせするとともに、その〈原則1〉に則り《お客さま本位の業務運営方針》を策定し公表いたします。

《お客さま本位の業務運営方針》

（補足1）当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する金融事業者には該当しません。
（補足2）当社は金融商品の組成にかかわる金融事業者には該当しません。

2026.07.01更新

	方針	取組み	2026年度ＫＰＩ 2025年度実績
1	・お客さまの最善の利益の追求（原則２） 私たちは、高い倫理観のもと、誠実・公正に業務を遂行し、 お客さまの最善の利益を追求します。	お客さまの立場で考え、わかりやすく説明し安心いただき、保険料の無駄が 発生しないようお客さまの期待を超える対応・サービスを提供していきます。	アンケート回答率 6%以上 5.8%
2	・利益相反の適切な管理（原則3） 私たちは、お客さまの利益が損なわれることのないように ご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容などを適切に 記録し保存いたします。	・毎月、品質向上会議、商品研修会など実施します。 ・ご意向把握書面への記録・保存。 ・お客さま管理システムへの商談内容の入力・保存。	各会議の毎月開催 １２回以上 12回
3	・手数料の明確化（原則4） 私たちは、お客さまの安定的・長期的な資産形成に資するよう 市場リスクを有する投資性商品に関しお客さまにご負担いただく 費用などについて、どのようなサービスの対価であるかを含めて わかりやすく明確に説明いたします。	・契約締結前交付書面兼商品パンフレットによる丁寧な説明。 ・商談記録の記載、保存。	各会議の毎月開催 １２回以上 12回
4	・重要な情報の分かりやすい提供（原則5） 私たちは、保険のプロとして、お客さまに十分にご理解いただけるよう、 細分化しながら丁寧に説明いたします。	・お客さまとの「対面」による募集を基本とします。ナビ画面やパンフレット、 各種サービス等を活用して重要な情報をわかりやすく提供いたします。 ・高齢者の方には、ご家族同伴や当社社員による複数回による説明等を行い 冷静にご検討いただける環境を整えます。	ペーパーレス 手続率98% 2025年度97.1%
5	・お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6） 私たちは、お勧めした商品や対応がお客さまにふさわしく、 ご満足いただいているかについて常に注視し振り返っています。 お客さまの声をお聞きしてPDCAをまわし改善を重ねていくことがお客 さまに最もふさわしいサービスを提供できる唯一の方法と考えます。	・保険会社の「保険等契約・事故アンケート」「生保アンケート」、 アフターフォロー活動によりお客さまからいただいたたくさんの声、 苦情、お褒め、感謝などをお聞きして組織の課題としてとらえ改善いたします。 ・お客さまのご意向に忠実であり、お客さまに適したご納得いただける 商品・サービスを提供いたします。 ・損保ジャパン社が定める「お客さま視点品質ガイドブック」と 「損保ジャパンプレミアム行動基準」を当社の行動基本といたします。	アンケート評価 9以上を90%以上 96.7%
6	・従業員に対する適切な教育・育成・管理（原則7） 私たちは、「教育研修」と「個人面談」により適切な動機づけを はかります。	・「教育研修」　年間スケジュールに沿って、コンプライアンス研修、 スキルアップ研修、当社規定・規則などの教育、研修を行います。 ・「個人面談」　四半期ごとに社長と社員が面談を行い、評価、課題を 相互に共有し、さらなる動機づけをはかります。	資格取得 一人１種類以上 一人1種類取得