

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

盛岡スズキ自販株式会社は「お客様の立場になって価値ある商品を守る」という当社の社是のもと、すべての事業活動においてコンプライアンス第一の行動を取り、お客様に必要とされる企業であり続けるため、保険事業における「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動することを宣言します。

### 1 お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します

私たちは、お客様にとって最善の利益を第一に考え、お客様の信頼と期待に応えるため高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

**(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 に適応しています)**

### 2 お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。

**(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 3 に適応しています)**

### 3 保険商品のわかりやすい説明に努めます

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。分かりやすい商品説明の実現のために、保険業法に則った統一的な募集プロセスの策定と、各種募集ツールの適切な活用に取り組めます。

**(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5 に適応しています)**

### 4 お客様に最適な商品・サービスをお届けします

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った最適な商品の説明および提供に努めます。

また ご契約後も、お客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

**(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 6 に適応しています)**

## 5 業務品質の向上に向けた態勢整備と従業員の教育を徹底します

**(金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 6 に適応しています)**

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、適切な原因分析と再発防止策および改善策を講じてまいります。また、当社独自の社員教育規程を策定し、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

## 6 関連項目における指標について

弊社は、上記の項目の状況を図るための指標として次の通り設定します。

- ① 継続率 95%  
目標 97%
- ② お客さまの声（苦情）の発生件数  
目標 0 件    2024 年度実績：0 件
- ③ 従業員教育の年間計画策定と実施記録  
【取組実績】
  - ・毎月 従業員コンプライアンス研修
  - ・8 月 募集人自己点検
  - ・毎月 商品知識研修

なお、上記内容は適宜更新します。

令和 8 年 2 月 1 日

盛岡スズキ自販株式会社

代表取締役社長 吉田 國男