

## お客様本位の業務運営に関する方針

伊藤忠オリコ保険サービス株式会社

伊藤忠オリコ保険サービス株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」を以下のとおり策定・公表いたします。

## 1. 基本姿勢

「難解かつ複雑な保険をより分かりやすい商品に変換し、真に有用な商品としてお客様に説明・提供し続けることが私どもの使命であり、その行動が日本における保険の概念を変革することになる」を企業理念とし、お客様の抱えるリスクに対する解決策をお客様とともに考え、最適な保険商品を提供することが、お客様本位の業務運営につながるものと考えます。

当社社員は、以下の行動指針に基づき、お客様の最善の利益を追求します。

## &lt; 5つの行動指針 &gt;

- ① 顧客 (Customer)  
お客様の共感と感動を得られる仕事をします
- ② 全力 (Do My Best)  
組織とともに個人の成長に全力を尽くします
- ③ プロフェッショナル (Professional)  
社員ひとり一人が当社を代表する気概と責任をもって取り組みます
- ④ 主体性 (Identity)  
自分の意見を持ち自ら行動します
- ⑤ 信頼 (Trust)  
嘘、他人のせい、言い訳をせず社内外から信頼を得られるよう言動します

当社社員は、お客様が安心して相談できる環境作りから、ご提案/ご契約/保険金のお受取りに至るまで、常にお客様の立場にたって考え、創意工夫します。加えて、知識/専門性の向上に努めるとともに高い倫理観を保持し、誠実/公正/公平に業務を行うことにより、お客様との強い信頼関係が築けるよう努力します。

## 2. 販売・サービス

当社社員は、常にお客様の信頼の確保を第一義とし、保険募集人としての意向把握義務/情報提供義務/意向確認義務を厳格に履行します。お客様のニーズ/状況/経験等を的確に把握し、保険の仕組みや周辺知識を含めて丁寧に分かりやすく情報提供します。当社の方針に則り、客観的な理由に基づいた商品を選定し、お客様にとって真に有用な商品を推奨提案します。

最終的にお客様ご自身でご判断いただくため、商品内容やその他の特性について、お客様に不利益となる事項であっても、正確かつ十分な説明を行います。ご契約にあたっては、重要事項/注意喚起情報について、お客様のご理解が十分であることを確認しながら手続きを進めます。ご契約後もお客様に対して最適な助言が出来るよう努めます。

また、当社は、お客様の多様かつ高度なニーズにお応えするため、お客様のご都合に合わせて継続的にサポートできる体制を整え、一層のサービス拡充を図ります。

## 3. 組織・教育

社内研修、内部監査/点検などを通じて、当社の企業理念/お客様本位の業務運営に関する方針/その具体的取組みについて、当社社員に継続的に教育/指導し、浸透させていきます。そして、お客様のリスクに対する分析力/提案力、保険会社等からの商品仕入力、事故発生から保険金のお受け取りまでの対応力が、保険代理店としてトップクラスの人材となるよう育成します。

当社は保険代理店として、複数の損害保険会社/生命保険会社の様々な商品を取扱っており、保険商品の募集/販売等を行った場合は、当該商品を提供する保険会社から代理店手数料等を受領します。お客様の不利益となる募集/販売行為を防止するために、意向把握/推奨販売に関する実務ルールや保険募集管理の具体的事項を定めた手引き等を策定し、教育/指導及び定期モニタリングを行うことにより、保険募集における管理体制を整えます。お客様に寄り添った行動を促進するために、当社社員の人事考課、給与体系等においては、定性と定量の両面から総合的に評価します。

今後は、当該方針に係る取組状況に対する重要業績評価指標 (KPI) を検討し、定期的な公表と取組内容の見直しを行うことにより、お客様本位の業務運営を目指します。

以上