

## 〈業務運営方針（顧客本位の業務運営に関する原則）〉

### 【基本的な考え】

当組合はより多くの高齢者の方々が住み慣れた地域やご自宅で安心して暮らせるよう、保険代理業を通じてリスク管理の側面から支援します。経営理念およびコンプライアンス重視の考えのもと、お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、社会的責任を果たすべく本方針を定めます。

#### 1. お客さまの最善の利益の追求（原則 2）

当組合は、お客さまのニーズやご意向に沿った適切な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考えます。

そして、お客さまとの対話を通じてお客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを把握し、適切な商品・プランをご提案・ご説明します。

また、こうしたご提案・ご説明の第一歩として、お客さまの意向把握が重要であることを深く認識し、その管理を実施します。

#### 2. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則 6）

##### ■事故発生時対応、保険事務手続き

当組合は、保険契約をいただく局面において、事故にあわれた場合の連絡先や保険金請求の流れをご案内し、お客さまの安心と信頼が得られるよう最善をつくします。

また、お預かりしたご契約を適切に管理し、お客さまのご状況をこまめに伺いながら保険金請求案件の有無を確認します。

##### ■情報提供

当組合は、長期間同条件でのご契約内容を継続されてきたお客さまに対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、そのご意向に沿って最適な商品・サービスの提供に努めます。

また、すでにご契約をいただいたお客さまに対しても、その契約に関してご理解を深めていただけるよう、照会対応等で最善を尽くします。

#### 3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

##### ■推奨販売方針のお客さまへの説明

当組合は、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案して、提案する商品やサービスの説明を説明します。その際、商品内容・リスク内容等の重要な情報に関して、お客さまにご理解いただけるよう適切かつ分かりやすく説明します。

また、意向把握等については記録を保存し、定期的を確認を行います。

#### 4. 利益相反の適切な管理（原則3）

##### ■利益相反の対応に関する教育や研修の実施

保険代理店である当組合は、保険商品の募集・販売等を行う対価として、保険会社から代理店手数料等を受領しますが、これらの多寡で募集を行うことなく、お客さまの保険加入に対するご意向の把握、取扱商品の比較推奨販売、各種保険の重要事項の説明などの適切な保険募集を行います。

また、上記観点から定期的に点検を実施し、利益相反を管理・検証する態勢を整備することで、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めます。

#### 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）

##### ■従業員教育、社内監査の実施

役職員が、本方針を正しく理解し、行動できるよう、役職員教育や研修に取り組みます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

#### 【本方針の推進に向けた具体的取組】

■「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。

■お客さま対応履歴（募集記録）・ご意向把握状況（意向確認書）・申込書等の社内モニタリングを定期的実施し、お客さまのご意向に沿った保険販売の推進を図ります。また、その際に普段は募集に従事しない組合員も参加させ、透明性を担保します。

■社内においてコンプライアンス、商品・周辺知識習得に向けた研修を定期的（年4回）に実施します。

■「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各指標を活用し、お客さまへの最適かつ適切なサービスの徹底を図ります。

当社は、2025年度お客さま本位の業務運営の取組状況を示す指標として、以下をKPI目標として取り組みます。

1. お客様からの苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録と発生件数の管理を行い、役職員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。
2. 四半期毎に意向把握記録保存率、苦情件数、研修回数、問題点、改善点等を役職員で共有し、必要な改善策を講じるとともに、その効果を確認します。

制定日：2020年2月18日

改定日：2026年2月17日

ハート・トラスト協同組合