

お客さま第一の業務運営に関する方針

全管協インシュアランスグループのエタニティ少額短期保険株式会社は、お客さま第一の取組をより推進するために、「**お客さま第一の業務運営に関する方針**」を下記のとおり策定いたしました。当グループはこれまでも「**グループ行動指針**」として「**カスタマー・ファースト（お客さま第一）**」「**プロフェッショナリズム（専門性）**」「**インテグリティ（誠実・信頼）**」等を掲げ、お客さま一人ひとりを大切にした事業活動に取り組んでまいりました。

今後も、お客さまから選ばれ、信頼される会社として成長を続けるため、本方針にのっとった業務運営を一層推進してまいります。

方針 1. お客さま第一を徹底し、お客さまに安全と安心を提供します。

- お客さま第一を徹底し、誠実・信頼をモットーに、お客さまの不安とリスクに対して専門性をもって対応することにより、お客さまに安全と安心を提供します。

方針 2. お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供します。

- 社会・経済等の環境の変化を的確に捉え、多様化するお客さまのニーズに合った優良な商品・サービスを提供します。

方針 3. お客さまの声を真摯に受け止め、事業活動に活かします。

- お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応し、事業活動の品質向上に活かします。

方針 4. お客さまに寄り添った事故対応に努めます。

- 事故に遭われた全てのお客さまやお相手の方に、丁寧な説明と迅速かつ適切な保険金のお支払を実践し、お客さまに寄り添った事故対応に努めます。

方針 5. お客さま第一の業務運営の定着・浸透に取り組みます。

- 全ての社員および保険代理店・保険募集人に対して継続的な教育・指導を実践し、お客さま第一の業務運営方針の定着と浸透に取り組みます。

方針 6. お客さまからお預かりした保険料を適正に管理します。

- お客さまに確実に保険金がお支払できるように財務の健全性に基づく管理に努めます。

方針 7. お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に努めます。

- 「全管協インシュアランスグループ 利益相反方針」にのっとり、役職員一同がこれを遵守することによって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反の管理に努めます。

方針 8. お客様のご理解・ご納得が得られる説明に努めます。

- お客様に契約の締結、加入の適否を判断するための必要な情報を提供します。
- お客様のご意向を把握したうえで、適切な商品・プランを選択し、商品内容を十分ご理解いただけるように分かりやすい説明を行います。
- 「お客様の安全と安心」を実現するため、代理店への継続的な教育・指導を通じて、代理店によるサービスの品質向上に取り組みます。

以上

＜ご参考＞金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様第一の業務運営に関する方針」との関係

原則（※ 1 ※ 2）	対応する本方針
原則 2	方針 3 方針 6
原則 3	方針 7
原則 5	方針 4 方針 8
原則 6	方針 2
原則 7	方針 5

※1 原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。