

# お客様本位の業務運営に係る方針

2023年3月1日制定

株式会社北海道パートナーズとachi（以下、「当社」といいます。）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

## 1. お客様本位の業務運営

当社は、基本理念に則り、お客様に寄り添い、お客様が真に求める"保障"と"補償"を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。また、多くのお客様から信頼いただくことを通じて成長・発展していくことを目指してまいります。

## 2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。特に市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行うよう心がけます。
- ② お客様に商品内容や仕組みを十分ご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
- ③ お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等に応じて、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施してまいります。
- ④ 役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

## 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引きを適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

#### **4.お客様の声を経営に活かす取組**

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

#### **5.方針の浸透に向けた取組**

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります