

## お客様本位の業務運営に係る方針

アフラック少額短期保険株式会社（以下、当社）は、「お客様第一」を企業理念に掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考える心を大切にしています。

こうした基本的な考え方を踏まえ、当社は「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定めるとともに、本方針のもとで業務運営を行います。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現するため、1年に1度、本方針の見直しを検討します。

### 1. 保険商品・サービスの開発、お客様へのご提案

- 当社は、時代とともに多様化・パーソナライズ化するお客様ニーズや市場動向の変化に合わせて、アフラック生命保険グループの商品ラインアップを充実させる保険商品や先進的な保険商品・サービスを機動的に開発します。
- 当社および販売代理店は、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして、公的保険制度を踏まえた最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を、専門用語の使用を避けた平易な言葉でご説明します。

### 2. 保険契約ご継続中におけるサポート

- 当社は、お客様に保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お客様から保険料をお預かりする業務やご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、保険契約に関わるお客様からのお問い合わせやご要望に対して、お客様の理解度を確認しつつ、専門用語の使用を避けた平易な言葉による対応に努めます。
- 当社は、保険金・給付金のご請求時に必要な書類を簡素化することなどにより、お客様にとって利便性の高いお手続きを実現するとともに、保険金・給付金を正確・迅速にお支払いします。

### 3. お客様にお支払いいただく保険料の対価としてのサービス

- 当社は、お客様にお支払いいただく保険料を最適な保険商品の推奨・販売、保険契約のご継続中におけるサポート、保険金・給付金を確実にお支払いするための態勢や安定的なシステム基盤の維持など、お客様が保険金・給付金を必要とするときにお支払いする上で必要となるさまざまな経費に活用しています。

#### **4. 販売代理店の育成、従業員の教育等**

- 当社は、商品知識や公的保険制度に関する研修の実施等を通じ、お客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供できるよう販売代理店を育成します。また、販売代理店に対しては、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行う上で必要な態勢整備を求めます。
- 当社は、一人ひとりの従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。

#### **5. お客様本位の業務運営を実現するための態勢**

- 当社は、お客様の利益を損なうことのないよう、アフラック生命グループの利益相反管理方針に従って、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理します。
- 当社は、お客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速なお客様対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と  
当社「お客様本位の業務運営に係る方針」の対応関係

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則（表中は「原則」）」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針（表中は「方針」）」との対応関係は以下のとおりです。

	方針1	方針2	方針3	方針4	方針5
原則2※1	○	○		○	○
原則3※1					○
原則4	非該当※2				
原則5	○				
(注1)	○				
(注2)	非該当※2				
(注3~5)	○				
原則6	○			○	
(注1)	○				
(注2)	非該当※2				
(注3~4)	○				
(注5)	○			○	
原則7※1		○	○	○	○

※1：原則2、3、7は（注）を含みます。

※2：当社は、既に手数料の開示がされている投資信託商品等の金融商品と比較検討するような投資性保険商品を取り扱っておらず、また複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品を取り扱っていません。したがって、原則4、原則5（注2）、原則6（注2）については、当社方針の対象とはしていません。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>