

お客さま本位の業務運営に係る基本方針

エイ・ワン少額短期保険株式会社（以下、当社）は、業務運営にあたり「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」を策定し、当社の全役職員が最優先事項として取り組むことにより、お客さまの利益追求に努めます。

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまの利益追求の原点として「会社に関わる全ての人々の幸せのために努力を惜しみません」「常に変化し、成長し続けます」を経営理念として掲げております。引き続きお客さまに公平かつ公正な商品・サービスを提供するため、全役職員が本方針について積極的に取り組み、企業責任を全うしてまいります。

2. お客さまの最善の利益追求

当社は、お客さまの利益の最大化のために、お客さまニーズの把握と反映を継続し、商品の開発やサービスの提供を徹底してまいります。お客さまの契約お申し込みにおいては、全てのお客さまについて、そのご意向に沿っている旨を確認し、万一ご意向に沿えない場合には、当社との契約を見合わせていただくご提案をいたします。また、お客さまが重要な情報を誤解無くご理解いただけるよう、分かりやすい情報提供を推進してまいります。

3. 利益相反の適切な管理

不当にお客さまの利益を害する取引、またはその恐れのある取引について、当社は、各種規程に基づき適切に把握・管理すると共に、利益相反取引を発生させないように監視体制の整備を継続いたします。

4. 合理的な手数料

当社は、お客さまに提供する商品・サービスの内容と、商品の採算性などを基に合理的な手数料水準の設定にいたします。また、市場環境の変化においては、柔軟な手数料水準の設定に努めます。

5. お客さまに最適なサービス提供

当社は、お客さまにとって、少額短期保険業者への最大の要請は、保険金のお支払い対応であるとの考えに立ち、迅速な保険金支払いを通じ社会貢献に繋がります。お客さまからの保険金ご請求に際しては、事故の前例を基に、お客さまそれぞれのケースに相応しいアドバイスのご提供に努めます。

6. 方針の浸透に向けた枠組み

当社は、本方針の実践のために、全役職員の目標管理や研修体制の整備・見直しを図ることで、倫理観と専門知識の高揚を推進します。

平成 29 年 12 月 13 日

エイ・ワン少額短期保険株式会社