

## 『お客様本位の業務運営に関する基本方針』

ふくろう少額短期保険株式会社(以下、「当社」と言います。)は、当社の経営理念として「常にお客様から信頼され続ける保険会社を目指す。」と定め、お客様満足度の向上に努めております。この経営理念の実現に向け、【お客様本位の業務運営に関する基本方針】を定め、これからもその取り組み・成果を定期的に見直し改善してまいります。

### 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の利益を第一に考えて行動することが、信頼され続ける保険会社を目指すという当社が掲げる経営理念に合致するものと考えております。従って、従業員の専門性と職業倫理を養いお客様に対して誠実・公正に業務を行うことでお客様に選ばれる会社を目指すよう努めて参ります。

### 2. 利益相反の適切な管理

当社は、利益相反のおそれのある取引に関しては、お客様の利益が不当に害されることがないように管理に努めて参ります。

### 3. 手数料の明確化

代理店に支払う手数料は、お客様に提供する商品やサービスの内容に見合った合理的な水準になるよう、諸経費など常に見直しを行ってまいります。

### 4. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様のご意向に沿った保険商品をご選択いただくために、商品内容やサービス等に関する重要な情報については分かりやすく丁寧に説明しご案内に努めて参ります。約款・重要事項・パンフレットなどは的確な文章表現であることに留意し、保険申込書などは分かりやすく記載しやすいように、常に改善して参ります。

### 5. お客様にふさわしい金融商品の提供

当社は、お客様の保険商品に関する知識及び加入目的・ニーズを把握して、お客様にふさわしい保険商品・サービスの販売・推奨等に努めて参ります。また、高齢なお客様については、より慎重な保険商品・サービスの販売・推奨等に努めて参ります。

### 6. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、従業員の質的向上を目指し、教育・研修に努めて参ります。特に、『お客様本位の業務運営に関する基本方針』を徹底するため定期的なコンプライアンス研修の実施に努めて参ります。

以上