

お客様本位の業務運営に関する方針

東日本少額短期保険株式会社は、お客さまの最善の利益を追求する観点から、「お客様本位の業務運営に関する方針」を以下の通り定めます。

1. お客様第一主義の徹底とお客様の声を活かした業務運営

当社は、常に誠実・親切・迅速にお客様と向き合い、お客様の声を真摯に受け止め安心かつ信頼できる良質な商品・サービスを提供できるよう「お客様第一主義」の徹底に努めてまいります。

2. お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

当社は社会環境等の変化や多様化するお客様のニーズを把握し、お客様のご意向に適した商品・サービスの開発に努めてまいります。

3. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客様のご意向に沿った保険商品を選択頂けるよう、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、分かりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

4. 利益相反等の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務管理を行い、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反等の管理に努めてまいります。

5. 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、代理店、社員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために研修体系の強化や運営方針の浸透に向けた取組を推進してまいります。

【ご参考】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針の関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます）と、当社が掲げる「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、「当社の方針」といいます）の関係は以下のとおりです。

原則	対応する当社の方針	原則	対応する当社の方針
原則 2	方針 1 ～ 5	原則 5 ※	方針 2、3
原則 3	方針 4	原則 6 ※	方針 2、5
原則 4 ※	－	原則 7	方針 5

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。

※原則4、原則5(注2)、原則6(注1、2、4、6、7)および補充原則1～5は、当社において該当する商品や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。