

## お客様本位の業務運営に係る方針

北栄保険サービス株式会社(以下「当社」といいます。)は、経営理念(①損害保険・生命保険の代理店を通じ、お客様に「安心」「安全」を提供し、北海道の地域発展、豊かな暮らしの実現に貢献していきます。②「法令遵守」を原点とし、組織的業務運営に努め、常に「革新」と「進歩」を目指す企業風土を築きます。③社員がその能力を十分に発揮できる働き甲斐のある職場をつくります。)を掲げ、社会的責任感と使命感を持って、お客様に対する長期に亘る責任を全うし続けるべく、事業を展開しております。

2017年3月30日に金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下「本方針」といいます。)が公表されましたことを踏まえて、当社の保険代理店としてのお客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定し公表いたします。

「当社」は、より良い業務運営を実現するため、本方針および本方針による主な取組状況につきまして定期的に見直しを図り、その結果を公表してまいります。

### 方針 1. お客様のニーズに沿った最適な保険商品のご提供

---

- ・「当社」は、数多くの損害保険会社・生命保険会社と代理店契約を締結している総合代理店として、多岐に亘る取扱保険商品の中から、お客様のご意向に合致した保険商品のご提案によりご選択していただくことに徹してまいります。

### 方針 2. お客様の状況に沿った丁寧なご提案

---

- ・「当社」は、70歳以上のお客様対応といたしまして、特に丁寧なご説明とご理解度を確認しながら慎重に保険商品選定を実施しております。基本ルールといたしましては、ご親族の同席や複数回の面談、当社の募集人によるご説明など、きめ細やかな対応に徹してまいります。

### 方針 3. お客様との利益相反排除に沿った取組み

---

- ・「当社」は、お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反の恐れのある取引の発生を防止・排除するとともに、常に把握・管理に努めてまいります。

### 方針 4. お客様満足度向上に沿った取組み

---

- ・「当社」は、お客様に最適な保険商品や各種サービスを提供するために、法令等を遵守し社員教育を充実させ、お客様に「安心」・「安全」・「満足」いただけるよう取組んでまいります。
- ・「当社」は、社員を対象にした内部通報制度を設置しており、諸事故やハラスメントの排除に取り組んでおります。これらにより、適切な募集体制を維持していく職場づくりを行っていくとともに、お客様から寄せられたご意見、ご要望等を「お客様の声」として真摯に受け止め、お客様本位の業務運営に反映させていくよう努めてまいります。

以上