

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

西日本ユウコー商事株式会社（以下「当社」といいます。）は、企業理念に掲げるお客さまの事業の発展と豊かな暮らしを応援するベスト・パートナーとして選ばれる会社になるために、お客さま第一主義を実践し、常に最適なサービスを提供する「お客さま本位の業務運営の構築」に努めます。

### 1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

(1) 当社は、企業理念に則り、役職員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客さまや地域の皆さまにとってなくてはならない「ベストパートナー」を目指して「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めます。

- ① 当社の企業理念には、『経営の「ベスト・パートナー」として、豊かな暮らしの「ベスト・パートナー」として皆さまのお役に立てる会社になる』ことを定めています。
- ② 当社の企業理念及び「お客さま本位の業務運営」の考え方を、諸会議や継続的な社内研修を通じて社内に浸透させるとともに、それらを反映した業績評価体系の整備に努めます。
- ③ お客さまからの苦情、ご要望、お褒め等は「お客さまの声」として真摯に受け止め、特に苦情については原因分析を行い、再発防止策を策定の上、業務品質向上に努めます。
- ④ お客さまが万一事故にあわれたときに、事故の早期解決に向けて、適切なアドバイスを提供すると共に、保険会社と対応状況を共有し、保険金の支払いまで丁寧な対応に努めます。
- ⑤ 総合保険代理店として、適切な商品・サービスを提供するため、専門的な金融・保険知識を有する人材育成に努めます。
- ⑥ 保険商品の提案にあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように、保険募集管理責任者を配置し、適切な募集活動に努めます。

### 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

- (1) 当社は、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズや意向を的確にとらえ、お客さまにとって最適な保険商品・サービスの提供に努めます。
- ① お客さまのニーズや意向に沿った最適な商品・サービスの提供ができるよう、商品ラインアップの充実に努めます。
  - ② お客さまを取り巻く様々なリスクやご意向を把握し、適切な保険商品の提案に努めます。
  - ③ 保険の満期を迎えるお客さまには、十分にご検討いただけるよう早期の案内に努めます。
  - ④ 当社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマーク認証を取得しており、個人情報の正確性・機密性の保持と安全性の確保に努めます。
  - ⑤ お客さま目線に立った質の高いサービスを提供していくために、適切な研修を行い、提案スキルの向上に努めます。

### 3. お客さまにとって分かりやすい丁寧な情報提供

- (1) 当社は、お客さまがニーズにあった保険商品・サービスを選択できるように、お客さまにとって重要な情報を、分かりやすく提供することに努めます。
- ① 情報の提供にあたっては、お客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすい説明に努めます。
  - ② ご高齢のお客さまには、理解度・判断力等を確認しながら、きめ細やかな情報提供に努めます。
  - ③ ご契約いただいた後も、必要に応じ適切な情報提供やアドバイスを行い、お客さまのお役に立てる丁寧なアフターフォローに努めます。

以上

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（※1）」の原則2～7（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容と当社のお客さま本位の業務運営に関する基本方針の対応関係は、下表のとおりです。

金融庁が公表する原則	金融庁が公表する原則に対応する当社のお客さま本位の業務運営に関する基本方針（※2）
<b>【顧客の最善の利益の追求】</b>	
原則2	1 - (1)、1 - ①、1 - ②、1 - ③
(注)	1 - ①、1 - ⑤
<b>【利益相反の適切な管理】</b>	
原則3	1 - ⑥
(注)	* 当社では、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品の販売等をしていません。
<b>【手数料の明確化】</b>	
原則4	3 - (1)、3 - ①
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>	
原則5	3 - (1)、3 - ①、1 - ⑤、2 - ⑤
(注1)	3 - (1)、3 - ①
(注2)	* 当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売等していません。
(注3)	3 - (1)、3 - ①、2 - (1)、2 - ②、3 - ②
(注4)	3 - (1)、3 - ①
(注5)	3 - (1)、3 - ①

金融庁が公表する原則	金融庁が公表する原則に対応する当社のお客さま本位の業務運営に関する基本方針（※2）
<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>	
原則6	2 - (1)、2 - ②、2 - ③、1 - ④
(注1)	2 - (1)、2 - ②、3 - ③
(注2)	* 当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売等していません。
(注3)	* 当社では、金融商品を組成していません。
(注4)	2 - (1)
(注5)	2 - ①、1 - ⑤、2 - ⑤、3 - (1)、3 - ①
<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>	
原則7	1 - (1)、1 - ②
(注)	1 - ②

【番号の見方】 金融庁が公表する原則7の（注）に対する当社の基本方針該当箇所は、前ページ「1.お客さま本位の業務運営態勢の構築」の②です。

※1：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」につきましては、金融庁ホームページ（下記URL）をご参照ください。

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

※2：当社のお客さま本位の業務運営に関する基本方針につきましては、前ページをご参照ください。