

(保険販売について)

お客さま本位の業務運営方針

財形住宅金融株式会社（以下、「弊社」という）は、別途策定している「保険の販売方針」、「勧誘方針」、「個人情報保護方針」「社員行動指針」等を遵守して保険商品の販売・勧誘を行っておりますが、さらにお客さま本位の業務運営を徹底するため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定しております。

1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) お客さまのご意向やニーズに沿った最適な商品・サービスを提供することがお客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまのご意向・ニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案します。
- (2) 募集記録等のモニタリングを定期的実施することにより、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理します。

2. わかりやすい情報の提供とお客さまに応じたご説明

- (1) 商品・サービスについて、お客さまにわかりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。
また、お客さまにとって不利益となる事項など特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。
- (2) ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品・サービスの説明に誤解が生じないように、お客さまに応じてわかりやすくご説明します。

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客さまの年齢、家族構成、資産状況、お取引の目的等のお客さまの状況、ご意向等を正確に把握するとともに、お客さまの状況、ご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。
- (2) 保険商品販売後のお客さまに対しても、お客さまの状況、ご意向等に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、保障内容の見直し等お客さまにとって価値のあるご提案を行うことで、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

4. お客さまのご意向・ニーズに対応できる人材の育成

弊社では社内外の研修や勉強会、各種専門資格の取得等を通じて、人材の育成に努め、専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

弊社の業務品質の向上のため、お客さまからのご要望や苦情等、お客さまの声の収集と分析を的確に行い、適切な対策を講じます。こうした取り組みを通じお客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

【お問合せ先】

財形住宅金融株式会社 営業部 営業企画課
住 所：東京都千代田区麹町5丁目1番地
NK真和ビル3階
電話番号：03-3263-4445