

お客様本位の業務運営方針

株式会社ハンジョウ（以下「当社」といいます）は経営理念に基づき、お客様の立場で、お客様を取り巻く経済的なリスクに対し、保険商品を中心とした最善な解決手段のコンサルティングを通じ、お客様から信頼されるコンサルタントとしてご評価をいただけるよう、以下の方針を定めます。

経営理念

お客様と共に、恒久的永続的に繁盛し続けること。

常に顧客の困りごと、頼まれごとに全力で取り組み、それを解決することを第一の喜びとします。

我々は社員一人一人の能力、生産性を高め、働く人全ての物心両面を満足させ、幸福を追求し続けます。

我々は、社会が必要とするボランティア、奉仕活動に参加することを厭わない。

我々自身報酬を追求することで、より大きな社会貢献を目指します。

方針 1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様からのご要望に対して迅速・的確に対応致します。また、お客様からの声（苦情、ご意見など）を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取り組み、お客様本位の業務運営の向上に努めます。

方針 2. お客様の最善の利益の追求

- （1） 当社は、お客様のご意向を的確に把握し、お客様の現状と将来に向けて備えるべきリスクをお客様と共に考えます。
- （2） また、社会保障・税制・民法等多岐にわたる情報をご提供し、備えるべきリスクに対応するためのお客様に最適・最善な保険・資産形成商品をご提案します。

方針 3. 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品について、金融機関から支払われる手数料の多寡に依らず、商品の特徴や契約実績などを総合的に勘案して推奨致します。

方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- （1） 当社は、お客様に商品内容や仕組みについては「保険設計書」「契約概要」、またご契約に際して特にご留意いただきたい事項については「注意喚起情報」等により丁寧な説明を行い、お客様に十分に理解していただけるよう努めます。
- （2） 変額保険・外貨建て保険・資産形成商品などについては、内容や仕組みに加え金融情勢の変動により生じるリスクに関して十分な説明に努めます。

方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、経済環境や社会環境の変化に伴い必要となる、それまでの契約内容の見直しや新たな商品のご案内など、変化に応じたお客様にふさわしい保険商品・資産形成商品のご提案の実施に努めます。

方針 6. 方針の浸透と実現に向けた取組

- （1） 当社は、お客様第一主義に根ざした業務運営を推進するため、以上に掲げた方針の全社員への浸透を図る取組みを進めてまいります。
- （2） また、お客様へ最善のサービスの提供を行うため、コンサルタントとしての資質の向上に努めます。

以上