

お客さま本位の業務運営方針

1.顧客満足度向上

- ①保険契約時等の口座振替依頼書に替えレジペイ及びネット口振を活用することにより口座に関する不備を減らし、お客さまの負担を軽減します。
- ②証券発行日数を手続日を含め3日以内とすることで、お客さまに安心を提供いたします。
- ③保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金請求にあたり適切な助言を行います。
- ④お客さまからの問合せ等各種対応につきましては、3日以内に完了を原則とし、不可能な場合は必ず中間報告をすることとします。
- ⑤お客さまの様々な意見の収集に努め、その後の金融商品販売等に活かしてまいります。
- ⑥お客さまからの様々な相談に関して、無資格分野での案件は安易に回答をせず、有資格者を紹介するなど法令遵守に努めます。
- ⑦重要事項及び注意喚起情報については、必ず重要事項等説明書を交付のうえ、対面または電話による説明を行い、理解していただくことに努めます。万一、お客様から説明不要の表明があった場合は、重要事項等説明書をよく読んでいただくことが大切であることを伝えます。
- ⑧保険期間1年超の契約については、年単位の契約応当日に契約者訪問または電話による接触を実施し、環境の変化に伴う内容変更等がないかを確認するとともに、保険情報をはじめとする様々な情報提供を行い、顧客満足度向上に努めます。

2.高齢者対応

- ①高齢者（原則70歳以上）のお客さまには、勧誘時、親族等の同席を求めることとします。親族が遠方に居住しているなど同席が不可能な場合は、募集人2名以上での対応も可とします。
- ②上記の方法でも不可能な場合は、募集人による複数回以上の対応による方法でも構いません。
- ③お客さまの年齢が70歳以上であっても、理解力及び判断力が相当以上で

あると認められる場合は、上記の限りではありません。なお、理解力及び判断力については、簡単な補償範囲を例として説明し、その内容をいかに把握しているかを質問するなどして判断します。

- ④変額保険の販売にあたっては、別途定める「適合性確認に関する規程」を基準とします。

3.外国人対応

- ①外国人のお客さまには、日本語の理解度、支払能力およびモラルリスクを十分調査し、かつ、証券不着等ないよう現住所を適切な書類で確認のうえ、契約手続を行います。

4.対応記録

- ①お客さまの対応記録はデジタルツール等を活用し、後日、意向把握、意向確認、情報提供等の確認を行えるよう日々整備します。

5.お客さまの声を活かす

- ①「お客さまアンケート」を活用し、品質向上に努めます。
- ②過去の「お客さまの声受付簿」を見直し、品質向上に努めます。

2019年10月1日

愛知海運産業株式会社

燃料事業部販売二課保険担当

2020.1.22	2-②追記
2020.8.4	2-③追記
2021.3.29	3-③追記及び補記
2021.8.19	1-①ネット口振追記
2022.10.31	1-⑦追記
2023.5.8	2-④追記
2023.11.14	1-⑧追記
2024.10.8	1-⑧顧客接触方法変更