

## お客様本位の業務運営に関する方針

大生ファミリー株式会社（以下、当社）は、業務運営において、常にお客様本位で考え、行動し、改善を行い、高い倫理観をもってお客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

当社は、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取り組み状況を1年に1度確認し、その結果を公表します。

また、社会情勢や経営環境の変化を踏まえて、1年に1度、本方針を見直し、必要に応じて改定を行います。

### 経営方針

当社は創業以来、「お客様にご安心をお届けする」という理念を掲げて、業務運営を行っております。その実現のため、お客様おひとりおひとりのライフスタイルに寄り添い、思いや考え方をお聞きしながら信頼関係を構築し、生涯を通してご安心をお届けできるよう、業務運営において、関連法令を遵守することはもとより、倫理観や社会的良識をもって、お客様本位で行動することに努めてまいります。

### 方針1 お客様本位の業務運営

当社は、生命保険商品の募集にあたり、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、生命保険の内容や仕組みについて、それぞれのお客様の特性に応じて、お客様に十分ご理解いただけるよう、わかりやすく説明するよう努めてまいります。

### 方針2 お客様にあったサービスの提供

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供、お手続きなどのお客様サービスを、迅速かつ適切に行うべく、ご自宅や勤務先への訪問サービスを中心に、webによるオンライン相談などを積極的に取り入れ、活用します。

### 方針3 重要な情報をわかりやすく提供する取組み

当社は、保険契約をお申し込みいただく前に、資料を用いて、わかりやすく情報を表示し提供しております。

#### 方針4 お客様の声を活かす取組み

当社は、お客様から寄せられた苦情・ご不満・ご要望・感謝の声などについて、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、業務運営の改善に努めてまいります。

#### 方針5 方針の浸透に向けた取組み

当社は、全募集人に対して、定期的に研修、勉強会等の社員教育を行い、お客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めてまいります。

#### 方針6 自己監査、外部監査による業務体制管理

当社は、保険募集が適切に行われているか、業務運営管理に問題がないかなど、定期的に監査を実施し、必要な改善に努めてまいります。

お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行います。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の  
「お客様本位の業務運営に関する方針」の関係性について

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、取組み方針として定めた「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、方針）を当社のwebサイトで公表しています。原則と方針の対応関係は以下の通りです。

|      |       | 顧客の最善の利益の追求                          |
|------|-------|--------------------------------------|
| 原則 2 | 原則 2  | 方針 1 ・ 方針 2 ・ 方針 4                   |
|      | (注)   | 方針 1 ・ 方針 2 ・ 方針 4                   |
|      |       | 利益相反の適切な管理                           |
| 原則 3 | 原則 3  | 方針 6                                 |
|      | (注)   | 方針 6                                 |
|      |       | 手数料等の明確化                             |
| 原則 4 | 原則 4  | 非該当・保険料以外にお客様から手数料等を負担頂く業務を行っていないため。 |
|      |       | 重要な情報の分かりやすい提供                       |
| 原則 5 | 原則 5  | 方針 1 ・ 方針 3                          |
|      | (注 1) | 方針 1 ・ 方針 3 ・ 方針 6                   |
|      | (注 2) | 非該当・金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため。  |
|      | (注 3) | 方針 1 ・ 方針 3                          |
|      | (注 4) | 方針 3                                 |
|      | (注 5) | 方針 3                                 |
|      |       | 顧客にふさわしいサービスの提供                      |
| 原則 6 | 原則 6  | 方針 1 ・ 方針 2                          |
|      | (注 1) | 方針 1 ・ 方針 2                          |
|      | (注 2) | 非該当・金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため。  |
|      | (注 3) | 非該当・金融商品の組成を行っていないため。                |
|      | (注 4) | 非該当・該当する取扱商品や取引形態がないため。              |
|      | (注 5) | 方針 1 ・ 方針 5                          |
|      |       | 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等                  |
| 原則 7 | 原則 7  | 方針 5                                 |
|      | (注)   | 方針 5                                 |

「顧客本位の業務運営に関する原則」については、金融庁のホームページをご確認ください。  
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

制定日 2021年4月1日  
改定 2022年6月1日