

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

南九州日野自動車株式会社（以下、「当社」といいます）は、設立以来お客さまと社員が共に「価値」を認め合える会社を目指し、鹿児島県、宮崎県の日野ユーザーを中心としたお客さまに最適な保険商品・サービスを提供できるよう取り組んでまいりました。

この度、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を鑑み、以下のとおり基本方針を制定いたします。

### 1. お客さま本位の業務運営を推進します

当社はお客さまのご要望に対して常に誠実・公正に対応するとともに「お客さま本位」をすべての業務運営における基本原則と定め、お客さまの期待以上の仕事をすることを目指します。

### 2. お客さまにとって最適な商品・サービスを提供します

当社はお客さまとの対話を通じて、お客さまのご意向や実情を適確に把握したうえで、最適な保険商品の設計、販売・勧誘活動やサービスの提供を行ってまいります。

また当社は独自に定めた推奨販売方針を遵守し、保険会社からの収入手数料を優先した保険販売は行いません。

保険の満期を迎えられるお客さまには十分に検討する時間を確保するため早期のご案内に努めてまいります。

### 3. お客さまにとって分かりやすい情報提供を行います

当社は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てまいります。

ご高齢あるいは障がいをお持ちのお客さまへは、それぞれの状況に応じて理解度・判断力等を確認しながら懇切・丁寧に対応いたします。

### 4. お客さまの声を業務に活かします

当社はお客さまのご意見やご要望を「お客さまの声」として把握し、関係各部と共有するとともに、業務の改善につなげてまいります。

### 5. 適正な募集品質の向上に努めます

お客さま本位の業務運営の確保にあたり、保険商品の知識習得に向けた教育・研修やすべての基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。

令和2年3月19日

南九州日野自動車株式会社  
代表取締役 久保園 公夫