

1. 法令を遵守します。

①保険商品の販売に係る勧誘にあたっては、法令、会社の方針、規程、手続等（以下、「法令等」といいます。）を遵守することを最優先いたします。

②生命保険募集人および少額短期保険募集人に対する法令等の遵守に係る教育・指導の徹底をはじめ、法令等遵守体制の強化に努めます。

2. お客様にとって最適な商品をご提案します。

保険商品の販売等に係る勧誘に際しては、お客様の加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容・妥当な保障額の商品をご提案するよう努めるとともに、会社の定める基準等に即した運営管理を徹底し、契約者間の公平性に配慮します。

未成年者、とくに15歳未満を被保険者とする生命保険契約については、会社が定める保険金額に基づき保険商品を適正に募集するよう努めます。

3. 勧誘の際はご迷惑をおかけしません。

①お客様のお仕事や生活の平穏を害することのないよう、訪問や電話による勧誘の時間帯には十分配慮いたします。

②お客様に対して常に節度ある態度で接し、威圧的な態度や乱暴な言動等をもって著しく困惑させるような行為は一切いたしません。

4. 重要事項等をご説明させていただきます。

①保険契約の内容およびご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」等の書面の交付等により説明を行い、お客様が十分に理解されたうえでご加入いただくよう努めます。

また「パンフレット」等の募集資料は、会社の規定に従った適正なものを使用します。

②生命保険募集人および少額短期保険募集人に対しては、定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項および説明方法等についての研修、勉強会等を行い、お客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。

5. お客様に関する情報は適正に取り扱います。

①お客様のプライバシーを保護する観点から、お客様に関する情報は業務上必要な範囲で収集・使用するとともに、厳重な管理を行う等、適正に取り扱います。

②法令等を遵守することを最優先するとともに、契約者間の公平性に配慮し、適正な営業活動を行います。

お客様本位の業務運営に係る方針

株式会社西武ハウジング（以下、当社）は、保険代理店としてお客様に価値ある商品と最良のサービスをご提供すること、法令等を遵守すること、また、健全かつ安定した経営を通じ、お客様に信頼と安心を与えることを経営理念の一つとしております。

こうした基本的な考えを踏まえ、当社はここに「お客様本位の業務運営に係る方針」を定めます。

1. 保険商品のご提案・サービスのご提供

当社は時代とともに変化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様にとって価値ある最良の保険商品をご提案し、最良のサービスをご提供いたします。

当社はおお客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。また、ご契約いただく際にはお客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明します。

2. 保険契約ご継続中におけるサポート

当社はおお客様に保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるように、ご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。

当社は保険契約に関わるお客様からのお問い合わせやご要望に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めます。

3. 従業員の教育と育成

当社はおお客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供できるように、従業員を教育し、育成します。

当社は従業員がおお客様から信頼される存在となるよう、教育をし、人材育成を行います。

4. お客様本位の業務運営を実現するための態勢

当社はおお客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する体制を整備します。

当社はおお客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。