

お客さま本位の業務運営方針

岡谷サービス&ホームズ株式会社（以下、「当社」）は、これまで、保険代理店事業を通じて、お客さまに対する安心・安全に係わるサービスの提供を行ってまいりました。

当社は、この取組みを一層強化し、お客さま視点で活動する企業文化の向上を図るため、保険代理店業務に係わる「お客さま本位の業務運営方針」を以下のとおり定めます。

※以下の各方針に対し、準拠する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を記載しています。

方針 1.お客さまの最善の利益の追求…【原則 2 に対応】

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を高めていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

○具体的な取り組み

- ・「お客さまの声」の収集と職場共有
- ・対応履歴等の確認

方針 2.利益相反の適切な管理…【原則 3 に対応】

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切に管理する態勢を構築していきます。また、当社ルールに則した意向の把握、比較推奨販売、適正な募集活動を実施します。

○具体的な取り組み

- ・保険募集実務要領の実践
- ・対応履歴等の確認

※原則 3 の(注)について、当社はグループ会社からの商品の提供を受けておらず、また、グループ内に運用部門を有していないため一部を実施しません。

方針 3.重要な情報の分かりやすい説明…【原則 5 に対応】

当社は、お客さまの状況（知識や経験）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧に説明していきます。

○具体的な取り組み

- ・保険募集実務要領の実践
- ・適切な情報の提供（特約付帯、地震提案、家財付保、新商品・サービス）

※原則 5 の(注 1)について、当社は金融商品の組成に携わらないため一部を実施しません。

※原則 5 の(注 2)について、当社はパッケージ商品の取扱いがないため該当しません。

※原則 5 の(注 4)について、当社は投資リスクのある商品の取扱いがないため該当しません。

方針 4.お客さまにふさわしい商品・サービスの提案…【原則 6 に対応】

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握を行い、お客さまの意向や状況に沿った適切な商品・サービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

○具体的な取り組み

- ・保険商品、事務手続きのスキルアップ
- ・推奨販売方針の徹底とお客さまへの説明

※原則 6 の(注 1)について、当社は保険業法の枠を超えた商品・サービスの取扱いがないため一部を実施しません。

※原則 6 の(注 2)について、当社はパッケージ商品の取扱いがないため該当しません。

※原則 6 の(注 3)について、当社は金融商品の組成に携わらないため該当しません。

※原則 6 の(注 4)について、当社は複雑またはリスクの高い商品の取扱いがないため該当しません。

方針 5.業務運営方針の実践と定着…【原則 7 に対応】

当社は、当該業務運営方針-FD 宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。併せてガバナンス体制の構築に努めていきます。

○具体的な取り組み

- ・コンプライアンス研修の実施
- ・サイバーセキュリティ教育の徹底
- ・商品、事務、事故対応研修の実施

※原則 4.について、当社はお客さまから手数料をいただく商品の取扱いがないため該当しません。

※プロダクトガバナンスに関する補充原則（これらに付されている(注)を含む）について、当社は金融商品の組成に携わらないため該当しません。

2026 年 1 月 1 日制定
岡谷サービス&ホームズ株式会社