

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

イオン少額短期保険株式会社は、保険を通じてお客さまの日々の生活と未来に安心を提供し続け、社会の安定と発展に貢献することを経営理念として事業を展開してきました。お客さまを中心とした業務運営の実践こそが、この経営理念を実現するものであります。より身近で親しみやすいサービスを提供する企業として、このたび「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定致しました。本方針に沿った業務運営を行い、お客さまの生活文化の向上を目指してまいります。

### 1. お客さまの声を活かした業務運営

「お客さま中心」の理念に基づき、お客さまからいただいた様々な声を、サービス向上や、業務改善につなげ、お客さまにとっての利便性の向上に取り組めます。

### 2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供

当社はお客さまのニーズに合わせ、身近でわかりやすい商品やサービスを、価値ある価格で提供いたします。

### 3. わかりやすい情報の提供

当社は、保険商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまに十分にご理解いただけるよう分かりやすく丁寧な説明をいたします。

### 4. 利益相反の適切な管理

当社はお客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反の恐れのある取引を適切に把握し管理いたします。

### 5. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組み

当社は、全ての従業員が「お客さま中心」の理念をもち、「イオン行動規範」に制定された行動を推進するとともに、これら実現のための教育や制度の構築・運用や、各種研修や教育に取り組めます。

## <ご参考>

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」との関係

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、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針（以下、「本方針」）」を公表しています。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

| 金融庁原則 | 当社方針 |
|-------|------|
| 原則 2  | 方針 1 |
| 原則 3  | 方針 4 |
| 原則 5  | 方針 3 |
| 原則 6  | 方針 2 |
| 原則 7  | 方針 5 |

※原則 4、原則 5（注 4）、原則 6（注 1、4）は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、当社方針の対象としていません。

※原則の詳細は金融庁ホームページでご確認ください。（ <https://www.fsa.go.jp/> ）