

## 【お客さま本位の業務運営に係る基本方針】

フローラル共済株式会社（以下「当社」といいます。）は、平成 20 年 3 月に少額短期保険事業者の登録を受けました。

当社はお客さまの人生をサポートするために「1 年定期保険（フューネラルサポート絆他）」、「1 年入院保障付死亡保険（医療保障重視タイプ他）」を販売してまいりました。また、経営理念として

- 生活の安心と向上に寄与する心の企業を目指します。
- コンプライアンスを遵守し地域社会に貢献する企業を目指します。
- 人と人との絆を深めあい、夢のある活力溢れる企業を目指します。

を掲げ事業を推進してまいりました。

今後の業務運営にあたっては、常にお客さま本位の観点から誠実かつ真摯に向き合っていくために「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」を定めます。

### 1. お客さま本位の業務運営

当社は、経営理念に則り、お客さまが求める保険商品や関連サービスを提供し、継続してお客さまや地域社会から信頼と安心を得るべく、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するように努めます。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、理解しやすくかつお客さまに対して不利益情報を含め丁寧な説明を行い、お客さま目線に立った利便性を追求し、お客さまの最善の利益を図ることにより当社の社会的価値を高めるようめざしてまいります。

※当社の定期保険、入院保障付死亡保険共に保険金が一定の保険金建と保険料が一定の保険料建商品を用意し、お客さまの多様なニーズに応えるように努めております。また、第 1 回保険料から銀行口座振替のキャッシュレス取引を行います。

### 3. 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ないよう、お客さまの利益を害する恐れのある取引を適切に把握し管理するための体制を整備し、その維持・改善に努めます。

#### 4. 手数料等の明確化

当社と委託契約を締結している募集代理店に支払う手数料は、お客さまに提供する商品やサービスの内容に対する対価であります。

当社は、商品の採算性も考慮しつつお客さまに提供する商品やサービスの内容に見合った合理的な水準になるよう常に見直してまいります。

#### 5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、分かりやすい商品内容、記載しやすい契約申込書の作成、更新案内の早期提供など誠実・正確・丁寧な対応を今後とも努めます。

#### 6. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの意向を十分に把握し、ご意向に反しないことをお客さまに確認してご契約をいただくよう今後とも努めます。

※販売チャネルは、募集代理店による対面販売の他に、お客さまの利便性の向上のために通信販売やインターネットによるダイレクト販売チャネルの活用も進めております。

※お客さまの利便性の向上のため申込書類上の契約者欄、被保険者欄及び親権者後見人欄の捺印を省略し本人署名のみとしております。

#### 7. 方針の浸透に向けた取り組み

当社は、当社職員や募集代理店等があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくことをめざし、組織体制・研修体制等の整備と本方針の浸透に努めます。