

## お客さま本位の業務運営方針

### 【原則1に対応】

当社は、SGホールディングスグループ倫理・行動規範に則り、常にお客さまの視点に立って、お客さまに満足していただける商品・サービスを提供します。

保険代理店として「お客さま本位」をより明確にお客さまにお伝えし、確実に実践していくことを目的として、本方針を定めます。

### 方針1 お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスの提供

### 【原則2、原則5、原則6に対応】

当社は、お客さまのライフステージやビジネスシーンを取り巻く多様化するリスクへの備えをトータルにサポートするため、幅広い保険商品やサービスを取りそろえ、お客さまニーズやご意向を把握して、適切で分かりやすい商品・サービスの説明を行います。

#### 【主な取組み内容】

1. 提案された商品・サービスがお客さまのニーズやご意向に沿っているかを、契約の前に、お客さまご自身に判断していただきます。また、お客さまのご要望だけでなくおかれた状況や環境を的確に把握し、お客さまにとって最適なソリューションを商品・サービスを通し総合的に提供いたします。
2. お客さまの加入する保険の内容に応じ、ご契約後も適切なタイミングで情報提供するなど万全なアフターフォローに努めるとともに、お客さまのリスクへの備えが途切れることのないよう、システム等による適切な満期管理等を実践していきます。
3. ご高齢のお客さまに対しては、複数回の説明やご親族同席での説明等、特に丁寧かつ慎重に説明を行います。
4. お客さまにいつ、何が起きてもスムーズな対応がとれるよう、取扱保険会社との連携に力を入れます。事故発生のご連絡や保険金（給付金）請求のお申し出をいただいた場合には、心を込めてお客さまへ援助サービスを提供し、進捗の打合せにより、事故処理の早期解決を実現します。
5. 当社は物流企業グループの保険代理店として、長年培ってきた物流に関する保険サービスのノウハウ、取引実績に裏付けられた確かなサービスでお客さまの事業に貢献いたします。

### 方針2 お客さまの声を活かした業務運営 【原則2、原則7に対応】

当社は、お客さまの声（苦情、ご相談、ご要望、お問い合わせ、おほめ、感謝等）を定義とし、寄せられたすべての声を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。

**【主な取組み内容】**

1. お客様の苦情やご要望を所管部署に集約・分析するとともに、課題を明確にした上で、改善のための方策を実行し、業務品質の向上に繋げ、全保険募集人に周知徹底いたします。
2. お客様からのおほめの言葉についても、日々の活動の励みにするとともに全保険募集人で共有することで、より多くのおほめの言葉がいただけるよう努めます。

**方針3 利益相反の適切な管理 【原則3に対応】**

当社は、常にお客様の満足を最優先し、自社もしくは保険会社の利益を優先することなく、適切に業務を行います。

**【主な取組み内容】**

1. 手数料の多寡やその他いかなる関係等に影響されず、当社所定の比較推奨販売方針および引受ガイドラインに則りお客様のご意向に沿った最善・最適な商品提案・募集・販売を行い、お客様との利益相反の排除を図ります。

**方針4 お客様本位の業務運営の社内教育 【原則6、原則7に対応】**

当社は、全保険募集人に「お客様本位の業務運営方針」が定着するよう、継続的に募集人教育を実施します。

**【主な取組み内容】**

1. コンプライアンスチェックを毎月行い、コンプライアンスに対する理解度と意識の向上を図ります。
2. 全保険募集人がコンプライアンスを遵守し適切な募集活動を行うことと、自ら学ぶ姿勢をもって知識とスキルの向上に努めることを、目指す姿として掲げます。
3. お客様への提案の質を高め、ご満足いただけるよう、金融知識・商品知識・リスクマネジメントに関する教育・研修を継続的に実施し、スキルアップに努めます。

**方針5 企業風土の構築 【原則6、原則7に対応】**

SGホールディングスグループでは、社会環境や経営環境の変化に対応し、従業員一人ひとりが高い倫理観とコンプライアンス意識を持って事業活動に取り組むよう、企業風土の醸成に努めます。

**【主な取組み内容】**

1. 「SGホールディングスグループ倫理・行動規範」はグループのコンプライアンスの根幹をなすもので、グループの一員である当社ではこの倫理・行動規範およびコンプライアンス規程に基づき、高い倫理観を持って業務を遂行する体制を確立・維持し、適正な事業運営と社会的信用の維持・向上を図っています。

2. 「SGホールディングスグループ 行動憲章」、「SGホールディングスグループ 倫理・行動規範」および自社の「経営ビジョン」、「行動基準」を社内ポータルサイトへの掲載と「SGホールディングスグループ倫理・行動規範」の読み合わせを行い役職員に浸透させ、その定着に努めます。

2026年3月

佐川アドバンス株式会社