

## お客様本位の業務運営宣言

当社は「お客様の健康に貢献し、信頼関係を築く」の経営理念のもと、お客様に最善の利益となるサービスを提供するための取組方針は以下の通りです。

### 1、お客様に最適の保険商品の提供

お客様を取巻く危険は様々です。様々なリスクからお客様を守る保険商品を開発するため、法人のお客様には、「リスクコンサルティング」の手法で、個人のお客様には、「意向の把握」を通して、そのリスクを知り、お客様に最もふさわしい保険商品を提供します。

### 2、お客様への情報の提供

保険商品に関する重要な情報を分かり易く説明します。

特に、お客様にとって不利益となる事項（保険金を支払えない場合など）については、丁寧な説明をします。また、高齢のお客様には、保険商品についての誤解が生じることがないように、分かり易く説明します。

### 3、お客様の声の尊重

苦情や要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、社員の業務能力の向上に努めていきます。

### 4、お客様の利益を尊重

当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように業務運営を行います。

当社は保険商品をお客様にお勧めするにあたっては、保険会社から受取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った商品をお勧めします。

### 5、お客様第一の実現

お客様第一を実現するため、お客様のニーズを把握し、ニーズに合った商品を提供できるよう、従業員に対し、教育・研修を実施、充実します。

株式会社富山常備薬

2025年9月1日制定