お客さま本位の業務運営に関する方針

制定日：2026 年　8 月　1 日
改定日：2026 年 10 月　1 日
株式会社自治労サービス
代表取締役　田中浩二

株式会社自治労サービス（以下「当社」といいます。）は、お客さまの利益を最優先に考え、適切な保険商品のご提案および保険契約に関するサービスを提供するため、以下の方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組みます。

1．お客さま本位の業務運営の推進

当社は、お客さまの立場に立ってご意向やご事情を把握し、お客さまにとって適切な保険商品・サービスをご案内します。
また、法令・社会規範を遵守するとともに、常にお客さまの信頼に応えられるよう、誠実かつ公正な業務運営に努めます。

2．お客さまへ分かりやすい説明と情報提供

お客さまへ保険商品の補償内容、保険料、重要な注意事項、補償されない主なケース等について専門用語をできるだけ避けて、丁寧にわかりやすいご説明にてご満足頂けるよう努めます。
特に高齢の方や障がい者の方々に対しては、分かり易い言葉で丁寧かつきめ細やかな対応を心掛けます。

3．お客さまのご意向に沿った保険商品の提案とサービスの提供

お客さまの状況を正しく把握し、お客さまのご意向に沿った保険商品をご提案いたします。
既にご契約頂いているお客さまに対しては、契約管理、リスクマネジメント活動、および事故発生時の助勢活動等、お客さまをサポートする活動を推進いたします。

4．お客さまの声を大切にした業務全般の改善

お客さまから頂いたご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、原因を確認するとともに、必要な改善や再発防止に取り組みます。

５．お客さま本位の業務運営の定着に向けた人材育成

当社は、お客さま本位の業務運営を実践するため、募集人に対して保険商品の知識、募集管理、コンプライアンス等に関する教育・研修を継続的に実施します。

以上