

お客さま本位の業務運営方針

株式会社北海道アネックスは、(以下「当社」といいます。) 長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観を持ち、業務運営において常にお客さま本位で考え抜き、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

1、お客さま本位の業務運営方針【原則2】

当社は、経営理念に則り、何事にも親切に対応し、信用を作り上げ、心豊かな信頼される生活・仕事をし続け、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努めてまいります。

2、保険商品のご提案【原則5、6】

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客さまの知識、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客さまのご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。

特に市場リスクが存在する商品については、お客さまの年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容等について適切な説明を行うよう心がけます。

- ② お客さまに商品内容や仕組みを十分ご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう心がけます。
- ③ 役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

3、利益相反の適切な管理【原則3】

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、お客さまに最適な保険商品をご案内・ご提供いたします。

4、お客さまの声を経営に活かす取組【原則7】

当社は、お客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

5、方針の浸透に向けた取組【原則7】

当社は、当社社員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ため、研修体系の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

●K P I（重要業績評価指数）

	目標値	前年実績
お客さまアンケート回答数	50件	40件
満期日7日前証券作成率	98%	—
商品研修毎月実施率	100%（12回/12月）	100%（12回/12月）
お客さまの声MTG毎月実施率	100%（12回/12月）	100%（12回/12月）

以上

株式会社 北海道アネックス
代表取締役 平瀬 文男

2022年2月 制定

2026年1月 改訂