

お客様本位の業務運営に関する宣言

札幌市民共済生活協同組合(以下、「当組合」)は、経営理念である「時代を超えて必要とされる市民火災共済を目指して」を実現するため、地域に密着した安心で信頼できる持続可能な共済事業サービスのご提供をいたします。

1 お客様本位の業務運営

「基本方針」

当組合は、基本理念に則り、保険を通じて一人でも多くのお客様が正しい知識を得ることにより経済的に豊かな生活を送れるよう貢献し続けるため、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動してまいります。

「具体的な取組」

- ・ 基本理念の掲示や、研修実施など、具体的な取組について定期的に見直しを行い、継続的な向上に繋げてまいります。

2 お客様への適切な情報提供

「基本方針」

当組合は、お客様に保険商品のご提案を行う際、法令等を遵守し、保険商品の内容を正しくご理解いただくために、分かりやすい情報の提供、お客様の立場に立ったサービスの提供を行います。

「具体的な取組」

- ・ 初回は職員が、原則ご訪問しご説明いたします。
- ・ 保険商品の内容・ご契約に関しての重要な事項については、重要事項(契約概要・注意喚起情報)等を用いて、適切かつ十分なお説明に努めます。
- ・ 当組合では、ご高齢のお客様に保険商品を提案する際には、ご本人の理解度や判断力等を確認し、分かりやすい言葉で丁寧にご説明するよう努めます。また、70歳以上のお客様が、保険商品に加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いするなど、ご加入意思を丁寧に確認するよう心掛けてまいります。
- ・ ご説明については、複数回の訪問やご契約後の電話確認など、きめこまかい対応を心掛けてまいります。

3 利益相反の適切な管理

「基本方針」

当組合は、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に把握・管理すべく、体制を整備し維持・改善に努めます。

「具体的な取組」

- ・ 保険料高に捉われることなく、お客様のご意向にそった保険募集を遵守できるよう研修等を通じ動議付を行います。

4 お客様の声の適切な管理

「基本方針」

当組合は、お客様のご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお答えできるよう努め、お客様の声を大切に業務運営の改善に努めます。

「具体的な取組」

- ・ 当組合は、お客様から寄せられた、ご意見、ご要望、ご不満等を記録し、日々の朝礼時に共有し、改善してゆく体制を整備するようにいたします。

5 お客様にふさわしいサービスの提供

「基本方針」

お客様のニーズを的確に把握し、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスを提供します。

「具体的な取組」

- ・ お客様の資産状況、知識、目的を把握し、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスのご提供に努めるとともに、ニーズに対応できる保険見直しの提案を実施いたします。