

## お客さま本位の業務運営基本方針の制定について

### 目的及び基本的な考え方

当社は従前より、サラグループの基本理念である「美しく快適な人間空間づくりを通じ、地域社会から信頼される企業グループとして豊かな社会の実現を目指します」という考えに基づき、「お客さまの人生をトータルサポートし、お客さまから信頼され、選ばれる存在になる」という経営理念を制定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいりました。

当社は、保険代理店業（損害保険および生命保険）、貸金業、割賦販売業などの金融事業において、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下「本基本方針」）を定め、お客さま本位の業務運営をより一層推進し、今後も引き続き、金融事業を通じて、お客さまの暮らしに「安心」という質の高い商品・サービスを提供してまいります。

### お客さま対応の基本方針

役職員に対し、コンプライアンス徹底のためのルールの浸透、研修、外部専門資格の取得、定期的な業務点検や従業員満足度調査などを実施することで、お客さまに対し誠実で公正な業務の遂行による、最善の利益の提供に努めます。商品、経済状況、利益相反、IT 技術等に関する知識・スキルの強化を図り、当社事業に係るすべてのサービスの質を高め、「お客さま目線」の考え方・行動を浸透させてまいります。

お客さまのニーズを的確に把握し適切なアドバイス、提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客さまにご満足いただき、信頼される金融事業者となるよう取り組んでまいります。

### お客さま目線のコンサルティング及び情報のご提供

お客さまのご意見を傾聴し、ライフステージや商品の契約目的、保障（補償）ニーズ、リスク許容度等に応じ、一人ひとりにあった商品・サービスのラインナップをご用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況・ご加入の目的に照らし、適切な商品のご提案と各種情報提供に努めてまいります。

当社の取り扱っている商品・サービスをご提案する際は、より分かりやすい表現で商品毎の特色・リスク等を正確にご説明します。なお、特定保険商品（外貨建て保険等）については、お客さまが負担する手数料やその他の費用が発生する場合、その内容をお客さまが十分にご理解できるようにお伝えします。また、各種セミナーの開催を通じ幅広い年代のお客さまへの情報提供の機会を創出します。

### 高品質な商品・サービスのご提供

当社でご契約いただいたお客さまに対して高品質な商品・サービスをご提供できるように努めてまいります。当社が取り扱っている保険・ファイナンス・クレジットカード等の金融商品は目に見えない商品・サービスですが、お客さま目線に立って、当社が商品・サービスの効果を最大限に引き出せるように努めてまいります。

### 金利手数料のご説明

当社金融商品のご契約の際、お客さまに発生する金利手数料、その他の費用の詳細を、どのような商品・サービスの対価に関するものかをお客さまにご説明させていただきます。

### 利益相反の適切な管理

お客さまへの金融商品のご提案に際し、利益相反が起こりうる可能性を認識し、適切に管理してまいります。当社（サラグループを含む）もしくは保険会社、リース会社等のビジネスパートナーの利益を優先することなく、お客さまのニーズに沿った保険商品の提案・販売を行ってまいります。