

お客様本位の業務運営に関する基本方針

有限会社イープラン（以下、当社）は、経営理念に基づき、お客様の立場にたち、お客様を取り巻く経済的なリスクに対する保険商品を中心とした最善な解決手段のコンサルティングを通じ、お客様から信頼されるコンサルタントとご評価いただけるよう、以下の方針を定めます。

■方針1 お客様本位の業務運営

当社は、お客様からのご要望に対して迅速・的確に対応させていただきます。また、お客様からの声（苦情、ご意見など）を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取り組み、お客様本位の業務運営の向上に努めます。

■方針2 お客様の最善の利益の追求

- ①当社は、お客様のご意向を的確に把握し、お客様の現状と将来に向けて備えるべきリスクをお客様と共に考えます。
- ②また、社会保障・税制・民法等多岐にわたる情報をご提供し、備えるべきリスクに対応するためのお客様に最適・最善な保険・資産形成商品をご提案いたします。

■方針3 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品について金融機関から支払われる手数料の多寡に依らず、商品の特徴や契約実績などを総合的に勘案して推奨します。

■方針4 重要な情報の分かりやすい提供

- ①当社は、お客様に商品内容や仕組みについては「保険設計書」「契約概要」またご契約に際して特にご留意いただきたい事項については「注意喚起情報」等により、丁寧な説明を行いお客様に十分にご理解いただけるよう努めます。
- ②変額保険・資産形成商品などについては、内容や仕組みに加え金融情勢の変動により生じるリスクに関して十分な説明に努めます。（2020. 7月現在販売停止）

■方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、経済環境や社会環境の変化に伴い必要となる、それまでの契約内容の見直しや新たな商品のご案内など、変化に応じたお客様にふさわしい保険商品・資産形成商品のご提案の実施に努めます。

■方針6 方針の浸透と実現に向けた取組

- ①当社は、お客様第一主義に根ざした業務運営を推進するため、以上掲げた方針の全社員への浸透を図る取組みを進めてまいります。
- ②また、お客様へ最善のサービスの提供を行なうため、コンサルタントとしての資質の向上に努めます。

Key Performance Indicator (KPI) 公表

お客様本位の業務運営の取り組み状況

- ①損保更改率 98.5%以上
- ②損保アンケート回収率 10%以上
- ③生保継続率 98.8%以上