

お客さま本位の業務運営に係る方針

ウォーターワンスタッフ株式会社（以下、「当社」）は、業務運営において、今まで以上にお客さま本位の立場に立ち、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくことを念頭に、以下の方針（以下、「本方針」）を定めます。

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまが真に求める生命保険・損害保険商品を提供し、お客さまに対する保障責任を全うし、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ます。

2. お客さまに最適な生命保険・損害保険商品の提供

当社は、社会の要請やお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまが真に求める生命保険・損害保険商品の開発、提供に努めます。

3. 利益相反の適切な管理

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・改善に努めます。

4. 生命保険・損害保険商品の募集体制

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、生命保険・損害保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めます。

お客さまの保険その他金融商品に関する知識、生命保険・損害保険商品加入の目的、年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案し、最適な商品を提案します。

保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるようわかりやすく説明し、お客さま一人一人のニーズに対応していることを確認します。

また、当社の募集代理店において、上記の商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行います。

5. 保険金の支払体制

当社は、お客さまのご契約されている生命保険・損害保険商品の内容や保険金支払事由に該当する可能性がある事象について、お客さまにご確認いただくとともに、お客さまのライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めます。

当社は、効率的な事務体制の構築やお客さまへのきめ細かな説明の徹底を通じ、お客さまにとってわかりやすい手続を実現するとともに、正確かつ迅速に保険金のお支払いができる

体制を整備し改善に努めます。

6. お客様の声を活かしたサービスの提供

当社は、お客様のご要望に誠実かつ迅速にお応えするために、お客様の声を大切にし、業務運営の改善に努めます。

また、生命保険・損害保険商品の募集、ご契約後の情報提供や手続等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、更なる代理店チャネルの構築・発展に努めます。

7. お客様本位の業務運営に係る方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくために、研修体制等の整備およびガバナンス体制の整備等、本方針の浸透に向けた取組を進めます。

【ご参考】

金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則」と本方針との関係は以下の通りです。

金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則」	本方針
原則 2	方針 2
原則 3	方針 3
原則 5	方針 4
原則 6	方針 4・方針 6
原則 7	方針 7

当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客様にご負担いただく手数料がなく、また投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、原則 4、原則 5（注 2,4）および原則 6（注 1～4）に対応する方針はございません。