

# お客さま本位の業務運営方針

# MILX

株式会社ミルックス（以下、「当社」といいます）は、清水建設グループの保険代理店として、「損害保険・生命保険のプロフェッショナルとして、心の通った最高のサービスを提供し社会に貢献する」ことを理念とし、お客さま本位の業務運営を実施するため、金融庁の定める顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「原則」といいます）に則り、本方針を以下のとおり策定いたします。

## 1. 誠実かつ公正に業務を行い、常にお客様の最善の利益を追求する。

---

【原則 1, 2, 6, 7 に対応】

- (1) 保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守し、お客様から信頼される企業姿勢を貫きます。
- (2) 新規契約時の最適な提案に加え、継続的なアフターフォローを行い、お客様の安心を守るための見直しをご提案します。
- (3) 万が一の事故の際もお客様の不安を取り除けるよう、事故受付から事故対応完了まで親身なサポートをします。
- (4) お客様の声を積極的に収集し、適切な改善策を業務へ反映させることでサービス品質の一層の向上に努めます。

## 2. 常にお客様の視点に立ち、ニーズや状況に合わせた最適な解決策を提案する。

---

【原則 2, 5, 6 に対応】

- (1) お客様ごとのご経験・理解度に応じて、重要なポイントを分かりやすくご案内します。
- (2) お客様のご要望、ライフスタイル、事業環境などを丁寧にお伺いし、補償の範囲や条件、免責事項（保険金がお支払いできない場合）など、お客様にとって不利益となる可能性のある事項についても、しっかりお伝えします。
- (3) 公的保険制度について、民間保険との関係を整理しながらお客様にとって最適な備えを一緒に考えます。
- (4) 当社の販売方針に則り、複数の保険会社の商品を公平かつ中立的に比較・検討できるようにご提案いたします。

### **3. 知識と傾聴力を兼ね備えた、お客様に信頼される対応力を持つ人材を育成する。**

---

**【原則 2, 7 に対応】**

- (1) 適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- (2) ご契約いただくすべてのお客様が直面する様々なリスクを把握し、多様化するニーズに応えるべく、募集人の専門知識の向上と様々なスキルアップを図る研修を定期的を実施し、お客様に対して最善の利益を提供できるような企業となれるよう、募集人全員が日々の研鑽に努めます。

### **4. 適正な募集体制を構築し、お客様本位の業務運営体制を整備する。**

---

**【原則 3, 7 に対応】**

- (1) 社員に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営の動機づけを図る仕組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んで参ります。
- (2) 適正な販売を行うために、お客様情報の適正な取扱・管理に関わる教育・研修を定期的  
に実施しコンプライアンスの徹底に努めます。