

## お客様本位の業務運営に関する宣言

有限会社西山ライフ保険（以下「当社」といいます）は、お客様本位の業務運営の徹底を図るため「お客様本位の業務運営指針」を以下のとおり策定・公表いたします。

### 1. 【お客様本位の業務運営】

当社は、経営理念であります「あなたとご家族に寄り添う」に基づき、お客様の知識や経験、財産の状況、ご家族の状況などを踏まえ、お客様の意向に沿った、最適な保険商品・サービスをご提供、ご案内するよう努めてまいります。募集にあたっては、法令等に定める販売を厳守し、各種プラン等に加えて「契約概要」、「注意喚起情報」等の記載事項を適切に説明するよう努めてまいります。

### 2. 【ご契約後のサポートに関する取組み】

当社は、ご契約時のみならず、ご契約後も適宜情報・サービスの提供に努めるとともに、万が一の場合の保険金・給付金の支払いについてお客様のサポートを行い、またお客様の生活環境の変化等により発生する各種契約保全手続き等を迅速にご案内するよう努めてまいります。

### 3. 【適切な利益相反管理】

当社は、お客様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・改善に努めてまいります。

### 4. 【お客様の声への対応】

当社はお客様から寄せられた苦情・ご不満・ご要望等のお言葉について、原因分析や改善策の策定を行い、全体研修会において社内共有することで、業務品質及びお客様へのサービス向上に努めています。

2021年3月12日  
有限会社西山ライフ保険  
代表取締役 西山正治