

消費者志向自主宣言に対する取組み状況（フォローアップ）については、「[お客さま第一の業務運営に関する方針](#)」に基づく2022年度取組み状況の方針ごとのページをご覧ください。

| 消費者庁「消費者志向経営」               | 当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」 |                                           | 取組み状況          |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|----------------|
| Ⅰ．みんなの声を聴き、かついかすこと          | 方針1                   | 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。                | 方針1 (2～3ページ)   |
|                             | 方針2                   | お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。               | 方針2 (4～5ページ)   |
|                             | 方針6                   | 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。 | 方針6 (15～17ページ) |
| Ⅱ．未来・次世代のために取り組むこと          | 方針2                   | お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。               | 方針2 (4～5ページ)   |
|                             | 方針4                   | 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします。             | 方針4 (10～11ページ) |
| Ⅲ．法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること | 方針1                   | 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。                | 方針1 (2～3ページ)   |
|                             | 方針3                   | お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います。        | 方針3 (6～9ページ)   |
|                             | 方針5                   | お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。                   | 方針5 (12～14ページ) |
|                             | 方針6                   | 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。 | 方針6 (15～17ページ) |
|                             | 方針7                   | お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。              | 方針7 (18ページ)    |
|                             | 方針8                   | 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組みます。  | 方針8 (18ページ)    |