

## お客さま本位の業務運営に関する宣言

伊豆箱根鉄道株式会社(以下、「当社」といいます)は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下のとおり策定・公表いたします。

### 1.【保険商品・サービスの提供、お客さまへのご提案】

当社は時代とともに変化するお客さまのニーズを的確に捉え、お客さまにとって価値ある最良の保険商品・サービスを提供します。

### 2.【保険契約ご継続中におけるサポート】

当社は、お客さまに保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お客さまの給付業務やご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客さまに配慮した対応を行います。また、保険契約に関わるお客さまからのお問い合わせやご要望に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めます。

### 3.【従業員の教育】

当社は、一人ひとりの従業員がお客さまから信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。また、多様なお客さまのお考えを理解し、そのニーズにお応えできるよう、多様な価値観を持つ従業員が活躍できる「ダイバーシティの推進」に積極的に取り組みます。

### 4.【お客さま本位の業務運営を実現するための態勢】

当社は、お客さまからお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまの視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へと努めます。

### 5.【取組み指標および状況】

「お客さま本位の業務運営方針」の取組み指標および状況は以下のとおりです。

#### ①取組み指標(2024年度)

- (1)生命保険契約13ヶ月継続率
- (2)生命保険契約25ヶ月以上継続率
- (3)保有契約苦情発生率

#### ②取組み状況(2024年度)

- |                    |       |
|--------------------|-------|
| (1)生命保険契約13ヶ月継続率   | 93.0% |
| (2)生命保険契約25ヶ月以上継続率 | 95.4% |
| (3)保有契約苦情発生率       | 0.00% |

2025年11月25日  
伊豆箱根鉄道株式会社  
生活事業部保険課