

## 高齢者・障がい者対応方針

弊社は、すべてのお客さまに安心して保険サービスをご利用いただけるよう、高齢者および障がいのあるお客さまへの適切な対応と配慮に取り組んでおります。

弊社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」その他関係法令等を踏まえ、お客さま一人ひとりの状況に応じた丁寧な対応を行い、安心してご相談・お手続きいただける環境づくりに努めます。

### 1. 不当な差別的取扱いの禁止

弊社は、障がい、高齢、身体状況その他の事情を理由として、不当な差別的取扱いを行いません。

### 2. 合理的配慮の提供

弊社は、お客さまから社会的障壁の除去に関するご要望があった場合には、過重な負担とならない範囲で、必要かつ合理的な配慮を行うよう努めます。

### 3. 分かりやすい説明の実施

弊社は、お客さまの理解度や状況に応じて、専門用語をできる限り避け、ゆっくり丁寧に、繰り返し確認を行いながら説明を実施いたします。

### 4. 多様なコミュニケーション手段への対応

弊社は、筆談、代読、文字による説明等、お客さまの状況に応じた対応に努めます。また、必要に応じてご家族等と連携しながら対応を行います。

### 5. 高齢者への配慮

弊社は、高齢のお客さまに対し、ご契約内容や重要事項について十分にご理解いただけるよう、説明方法や進行速度に配慮し、ご本人の意思確認を丁寧に行います。

### 6. 障がい特性に応じた対応

弊社は、障がいの種類や程度に応じて適切な対応を行い、お客さまが安心してお手続きいただけるよう努めます。

### 7. 相談・苦情への適切な対応

弊社は、高齢者および障がい者のお客さまからのご相談・ご意見・苦情等について、

迅速かつ誠実に対応し、必要に応じて改善に取り組みます。

#### 8. 教育・研修の実施

弊社は、役職員に対し、高齢者・障がい者対応に関する教育・研修を継続的に実施し、対応品質の向上に努めます。

#### 9. 継続的改善

弊社は、高齢者および障がい者対応について定期的な見直しを行い、より安心してご利用いただける環境整備に努めます。

以上