

保険代理店業務における「顧客本位の業務運営方針(FD宣言)」

当社は「車社会を通して、豊かな心と豊かな経営の調和を目指し、お客様に喜ばれ選ばれる会社となる」という経営理念のもと、常にお客様の立場に立った誠実な対応を行い、長期的に信頼される企業であり続けます。

1. 当社はおお客様の車生活におけるリスクを正しく診断し、安全・安心・満足を最優先に考え、最適な保険プランをご提案いたします。
また、お客様に最適な保険プランをご選択いただくため、専門的な知識を持たないお客様にもご理解いただけるように丁寧かつわかりやすく説明いたします。(原則 2、5、6)

<具体的な取組>

- ・お客様のご予算、使用状況、ライフスタイル等に応じた最適な保険プランのご提案を行います。
- ・専門用語は多様せず、平易な表現を用いて丁寧な説明を心がけます。
- ・当社以外でご加入の自動車保険について補償内容、ご契約条件等がお客様のご意向に沿っているか保険証券診断を行います。
- ・保険始期前にお客様へ証券をお届けするため、満期前の早期アプローチを実施いたします。
- ・お客様からいただくご意見、ご感想に対して真摯に耳を傾け、業務品質の向上に努めます。

2. 当社はおお客様とのお取引に際し、お客様の利益よりも自社の利益を優先することのないように公正・透明なお取引を徹底し、お客様の利益が不当に害されることがないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。(原則 3)

<具体的な取組>

- ・他社で加入中の自動車保険を解約し当社へ切り替えられる場合、重要事項等説明に加え、等級進行(割引進行)等において不利益が発生する可能性があることについて、丁寧な説明を実施します。

3. 当社は本業務運営方針(FD方針)の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。(原則7)

<具体的な取組>

- ・お客様第一主義を徹底するため、定期的な保険商品勉強会やコンプライアンス研修を実施し、各従業員のスキルアップに努めるとともに顧客本位の行動が浸透する人材育成に努めます。

【KPI】 車両販売時の自動車保険証券回収率:目標 50%(2024年度 43%)
代車費用特約セット率:目標 88%(2024年度 85.3%)
満期日7日前証券作成率:目標 98%(2024年度 96.5%)
お客様アンケート回答件数:目標 50件(2024年度 0件)
商品研修:年6回(2024年度 6回)
コンプライアンス研修:年5回(2024年度 1回)

2026年2月1日 更新

< 勧誘方針 >

■ 金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・販売等に当たっては、保険業法、金融商品取引法、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、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- ・お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

■ お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- ・保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- ・お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

■ お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。
- ・お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。

■ お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合には、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- ・お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融商品の販売等に活かしてまいります。

2024年 2月 1日

株式会社 上嶋自動車