

## 保険代理店業務におけるお客さま本位の業務運営に関する方針

**<方針1>** わたしたちは、お客さまとともに最適なモビリティライフを創るパートナーとして、お客さまの信頼と期待に応えるため、継続的な業務改善とサービスの向上に取り組みます。「安心・安全・快適な生活」のサポートに向け、高度な専門性と倫理観を持って、お客さまに対して誠実・公正に業務を行います。

**<実施している具体的な取り組み>** ご契約時には、お客さまのご意向やライフスタイルを丁寧に伺いし、ニーズに合った商品・サービスの内容になっているかを確認しながら、ご希望に沿ったご納得いただけるプランを提案し、わかりやすく説明いたします。

**<方針2>** わたしたちは、クルマの販売、修理、保険代理店業務、金融商品販売業務等において、利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理・対応いたします。

**<実施している具体的な取り組み>** 事故によるおクルマの修理にあたっては、保険使用の有無に関わらず、適正な修理見積り、保険金請求を通じて、お客さまの最善の利益を追求した対応を行います。•クルマの販売、修理に関連した保険・金融商品における利益相反の防止策として、定期的に募集人に対する研修を行います。

**<方針3>** わたしたちは、保険・金融商品等に関する専門性の高い内容について、パンフレットやツールを活用してわかりやすい言葉でご説明し、お客さまに誤解や不安なく安心してお申し込みいただけるための情報を提供するように努めます。

**<実施している具体的な取り組み>** 高齢者・障がい者のお客さまに対しては、複数人での手続きや、お客さま個別の状況に合わせた対応をするなど、より丁寧なご案内を行います。

**<方針4>** わたしたちは、お客さまのご意向・ライフスタイル等を丁寧に把握したうえで、お客さまにふさわしい商品・サービスをご提案いたします。また、充実したアフターサービスやモビリティライフを提供いたします。

**<実施している具体的な取り組み>** お客さまのご意向やライフスタイルを丁寧に伺いし、ニーズに合ったふさわしい商品・サービスの提供に努めます。また、利用状況や環境変化に応じて、適切な情報提供や相談対応を行います。

**<方針5>** わたしたちは、お客さまの最善の利益を追求するため、募集人への継続的な教育・研修を通じて、高い倫理観と専門性を備えた人材の育成を行い、ガバナンス体制の構築に努めます。また、募集人の習得した知識の定着度合いを代理店自己点検によって定期的に確認し、お客さまに最適な保険商品をご提案できるよう業務改善を図ります。

**<実施している具体的な取り組み>** 月一回保険勉強会、自己点検・コンプライアンス学習を通して、募集人の知識を高め、お客さまに最適な保険商品をご提案できる体制を整えます。•日常業務において、お客さまの利益に資する取り組みを品質指標として評価し、目標管理します。

### 備考

- ◆ 本方針の定期的な見直し：本方針は、社会情勢（社会環境）やお客さまニーズの変化に対応するため、定期的に見直しを行い、より良い業務運営につなげてまいります。