

# 保険に関するお客様本位の業務運営方針( FD 方針 )

我々、福山三菱自動車販売株式会社社員一同は、お客様の立場に立ち、ご満足いただける商品・サービスを提供するために「お客様本位の業務運営方針」を策定し公表いたします。

本方針を周知することで、より高品質なサービスの提供と業務運営を目指します。

また、弊社は策定した方針の適切な運用ができていないかを検証し、定期的に本方針の見直しを行い業務品質の向上に努めます。

◆方針1：お客様のカーライフを守るために、お客さまニーズの把握とご意向を確認し、適正かつ分かり易い保険募集で安心・安全をお届けします。

(原則2/顧客の最善の利益の追求 原則5/重要な情報の解りやすい提供 原則6/顧客にふさわしいサービスの提供)

・お客さまのニーズ把握とご意向の確認

お客さまのお車の使用状況や日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し、お客さまのご意向を確認いたします。

・お客様の安心安全なカーライフを守るための各補償のご提案

お客様のカーライフをお守りするために、車両保険等の各商品や特約など重要な情報をわかりやすくご説明し最適な自動車保険のご提案をいたします。

・重要事項等のご説明

保険商品に関する告知義務や通知義務、またお客様にとって不利益となる可能性がある情報についてわかりやすくご説明し適正な保険募集を行います。

・最適なアフターフォローの実施

長期契約は1年ごとに契約内容の確認を含めた適切なお契約の管理、ご要望に応じた車両入替や年齢条件の変更などの状況に応じたご契約のアフターフォローを行ってまいります。

◆方針2：お客様のカーライフに万が一のことが起きた際、お役に立てるよう尽力して参ります。

万が一の事故や故障の際はお客様の不安やご心配を取り除けるよう、迅速な対応を各店舗で心掛けて参ります。

また弊社営業時間外に起きた事故・故障の際にご使用いただけるご連絡先を明確にお伝えいたします。

◆方針3：お客様の利益が不当に害されることのないよう適切にご対応致します。

(原則3 利益相反の適切な管理)

お客様の希望に反する修理やレンタカー業者等の紹介は提案いたしません。

保険金につながる修理等の費用が適正であることを確認するなど、利益相反に伴うお客様への弊害を未然に防止します。

◆方針4：高い業務知識とコンプライアンス意識を持った社員を育成します。

(原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等)

① 継続的な保険スキルのレベルアップ

取引損害保険会社の協力のもと、各種研修や、店舗でのロールプレイングなどの勉強会により、継続した保険スキルのレベルアップを図ります。

② 保険募集体制の構築

保険募集品質を高いレベルで維持し続けるために、ガバナンスを高めてまいります。また、社員一同が高い倫理観を持ち、コンプライアンスを重視し、高品質なサービスを提供できる組織を目指します。

◆本方針の取り組みに関する品質指標 (KPI)

本方針に対する具体的な取り組み状況を検証するための指標として、以下の指標を設定いたしました。本指標の推移を定期的に確認し、有効性を検証します。また、必要に応じて指標の追加や見直しを行い、業務品質の向上に努めます。

弊社ご契約のお客様に対する早期更改率 (前年2024年度：83% 目標：90%以上)

・早期にご案内することで十分にご検討いただく時間を設け、且つ保険証券を保険開始前に確実にお手元へお届けし安心していただくためにお客様へ早めのご案内を徹底いたします。これによりお客様満足度向上 (CS向上) を期待します。

弊社ご契約のお客様に対する代車付帯率 (前年2024年度：61.6% 目標：75%以上)

・自然災害等で代車不足が発生した場合にお客様に確実に代車の手配ができる環境を整えます。

商品勉強会 (前年2024年度：年26回 目標：月1回)

・弊社スタッフが高い業務知識および倫理観を習得することで、コンプライアンスを重視した募集体制整備を実現してまいります。

<参照>

金融庁：「顧客本位の業務運営に関する原則 (<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

2026年2月7日制定  
福山三菱自動車販売株式会社  
代表取締役社長 秋山 尚輝