

# お客さま本位の業務運営方針について

お客様へ

当社は「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」(平成十二年法律第二百一号)「改正個人情報保護法」(平成29年5月)に基づき、保険商品の提供等に関する方針を次のとおり定め、公表しております。

経営理念

人間尊重に基づき 社員・家族・お客様の喜びと満足を追求するために 法令を遵守し地域社会に根差した経営を目指す。

方針1

お客様本位の業務運営（原則1）

当社は、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

方針2

お客様の最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に活かしていきます。

方針3

利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、お客様との利益相反のある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。定期的に「当社推奨販売ルール、適切な保険募集方法、コンプライアンス」などの研修を実施します。

方針4

重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

当社は、お客様の状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明していきます。

特に配慮が必要な方(未成年のお客様、ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様)への情報提供は、より慎重な対応を心掛けます。

ご高齢者に対する提供等にあたっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客様に十分に理解頂けるよう配慮してまいります。

具体的には、①複数募集人での募集 ②契約後のフォローコールなど、きめ細やかな対応をおこないます。

# お客さま本位の業務運営方針について

## 方針5

お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

## 方針6

募集人(従業員)に対する適切な動機づけについて（原則7）

当社は、当該、業務運営方針－FD宣言－の徹底に向けて、募集人(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。また、併せてガバナンス体制の構築にも努めています。

## 取扱いの保険商品について

株式会社皆川自動車販売では、下記2社の損害保険商品を取り扱っております。

- ・損害保険ジャパン株式会社
- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

## KPI（直近年度の実績）

お客さまを守る

自動車保険継続率

**95.4%**

(2025年9月末 96.5%)