

# 損害保険代理店としてのお客さま本位の業務運営方針(FD宣言)

株式会社軽自動車館(以下、「当社」といいます。)は、常にお客さまの視点に立ち、さまざまな情報と高い品質サービスを提供し、お客さまに安心・安全・快適なカーライフを実現させ、お客さまから信頼され、社会ニーズの変化に対応し、地域に愛される保険代理店を目指します。

## 【FD宣言=フィデューシャリー・デューティ宣言】

当社は、保険代理業において『お客さま本位の業務運営』を基本とし、お客に品質の高いサービスをご提供するため、以下方針を定めます。

### 【方針1】 お客さま本位の保険サービスのご提供(原則2)

当社は、時代の変化とともに、多様化するお客さまのライフスタイルにあわせた、高品質な提案を実現するため、お客さまのニーズに適したご意向の把握、確認に沿った適切な保険商品の比較・推奨を誠実に実行いたします。

また、お客さまからのご要望やご不満に適切に対応し、お客さまにご満足いただけるサービスをご提供いたします。

### 【方針2】 わかりやすい情報提供と保険商品のご提案(原則5)

当社は、保険商品に関する重要な情報をパンフレットや見積書を使用して、わかりやすく丁寧にご説明いたします。

また、保険契約にあたっては『重要事項説明書』を交付し『契約概要』及び『注意喚起情報』をお客さまに納得いただけるよう説明いたします。

さらに、お客さまにとって、より有益な保険商品のご提案をすることに努めてまいります。

### 【方針3】 適切な利益相反管理(原則3)

当社は、保険契約において、お客さまの不利益事項があるときは、速やかにそれを明確かつ迅速にお伝えし、利点との相反をわかりやすく説明いたします。

その結果、お客さまが最適な判断がくだせるよう整合性を示し、納得感のあるサービスの提供を実現いたします。

### 【方針4】 お客さまの『声』を活かした業務品質の向上(原則6)

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めてまいります。現状に満足することなく、改善すべき点があれば、速やかに改善し、謙虚にお客さまに耳を傾け、お客さまから必要とされる保険代理店を目指します。

かつ迅速にお伝えし、利点との相反をわかりやすく説明いたします。

その結果、お客さまが最適な判断がくだせるよう整合性を示し、納得感のあるサービスの提供を実現いたします。

## 【方針5】運営品質向上に向けた社員教育と適切なガバナンス体制の構築 (原則7)

当社は、お客さまに高品質なサービスの提供ができるように、商品知識、品質向上、本方針の定着化等継続的な社員教育を行うとともに、適切なガバナンス体制の整備に努めてまいります。

## お客さま本位の業務運営に係る方針に関する指標『KPI』

当社は、保険代理業におけるお客さま本位の業務運営の取り組み状況を示す重要な業績評価の指標『KPI』を以下の通り策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

### 1. 保有契約件数及び満期日7日前証券作成率の推移

当社は、地域とお客さまの一番身近な存在を目指すうえで、お客さまとの相互信頼に基づいた保険契約数は『お客さま本位の業務運営』の重要な指標であることから、保有契約件数及び満期日7日前証券作成率をモニタリング項目として設定いたします。

※2025年12月24日現在

	2024年度	2025年度
● 保有契約数(自動車保険) :	3,110件	3,258件
● 満期日7日前証券作成率 :	86.5%	88.3%