

お客様本位の保険業務運営に関する方針

弊社は、カーライフを通じてお客様へ「喜び・感動」を提供し、お客様から必要とされる会社を目指しています。保険代理店業務につきましても、お客様に寄り添った質の高いサービスの提供を実現するために「お客様本位の保険業務運営に関する方針」を策定・公表し、以下の5つの方針を宣言いたします。

1. お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様の多様なニーズを的確に捉え、最適な保険商品とサービスを提供いたします。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に誠実な対応をするとともに、業務品質の改善・向上に活かします。

2. 顧客にふさわしいサービスの提供

私たちは、お客様の真のニーズや課題を正確に把握し、お客様の意向や状況に沿った商品やサービスの提供に努めます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客様の状況やご意向、また保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な保険商品を選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく丁寧に説明することを心掛けます。

4. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の可能性を適切に管理・対応するよう努めます。

5. 従業員（募集人）に対する適切な動機付けの仕組み

私たちは、業務運営方針の徹底に向けて、従業員（募集人）に対し、定期的な教育や研修を実施し、専門知識とコンプライアンス知識の向上を図ります。

併せて、ガバナンス体制の構築にも努めます。

【KPI】 募集人に対するコンプライアンス研修を実施する。

今年度目標：年 10 回以上（前年度実績：年 10 回）

当社は、以上の方針に基づき、お客様本位の業務運営を実現し、信頼される自動車販売店を目指してまいります。

・金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則（7原則）」と本方針との対応関係

金融庁の7原則	原則2	原則3	原則5	原則6	原則7
本方針	方針1	方針4	方針3	方針2	方針5

原則4（手数料等の明確化）は、当社の保険代理店業務の性質上、お客様が当社へ直接手数料を負担するものではないため対象外としています。

2025年6月策定

2026年6月更新

岡山トヨタ自動車株式会社