

お客さま本位の業務運営方針(FD宣言)

お客さま本位の業務運営方針(フィデューシャリー・デューティー宣言)

アサヒモーターズ(以下、「当社」といいます。)は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの最善の利益を第一に考えた業務運営を行います。

当社は、自動車保険や付随するサービス、万が一の事故・トラブル発生時の迅速かつ的確な対応を強みとして、お客さまの安心をサポートします。

本方針を定め、その取組状況を継続的に検証・改善することで、お客さま本位の業務運営を一層徹底してまいります。

【対応原則:原則1・2・7】

---

方針1. お客さま本位の業務運営の徹底

当社は、経営理念および行動指針に「お客さま本位」の考え方を明確に位置づけ、全役職員がその趣旨を理解・共有することで、日々の保険募集、事故対応、アフターフォローにおいてお客さま本位の業務運営を実践します。

本方針および取組内容は、法令・規制の変更やお客さまニーズの変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行い、その結果を公表します。

【対応原則:原則1・7】

---

方針2. お客様に心から満足いただける商品とサービスの提供

当社は、お客様の安心・安全を第一に考え、ご要望を丁寧にお伺いし、お客様のご意向や状況に合った保険商品の設計・サービスをご提供いたします。

この専門性を維持・向上するため、役職員に対して継続的な研修や資格取得支援を行い、プロフェッショナルとしてふさわしい知識・倫理観の向上に努めます。

【対応原則:原則2・6】

---

方針3. 万が一の時の迅速・適切な事故対応

当社は、「保険は万が一の時にこそ真価を発揮する」という考えのもと、事故・トラブル発生時の初動対応と、その後のフォロー体制に強みを持っています。

事故発生時には、速やかなご連絡受付と状況ヒアリングを行い、保険会社との連携、必要書類の案内、示談・支払手続きの進捗フォロー等を通じて、お客さまの不安を軽減し、可能な限りスムーズな解決に向けてサポートします。

また、事故対応の事例やお客さまの声を分析し、事前のリスク対策や提案内容の改善につなげます。

【対応原則:原則2・5・6・7】

---

方針4. 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社からの代理店手数料等により利益相反が生じ得ることを認識し、お客さまの利益を不当に害することがないように、利益相反の可能性を把握・管理します。

特定の保険会社や商品に過度に偏った提案とならないよう、取扱保険会社や商品ラインナップを踏まえた社内ルール・チェック体制を整備し、経営者によるモニタリングを行います。

【対応原則:原則3】

---

方針5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の内容、補償範囲・免責事項・自己負担額・中途解約時の取扱い等、お客さまの判断に重要な影響を与える情報について、パンフレットや意向確認書面等を活用し、できる限り専門用語をかみくだいた表現で丁寧にご説明します。

とくに、事業保険においては、

- 契約条件と取引先からの要請(取引条件)との関係
- 実際の現場リスクとのギャップ
- 事故発生時の実務フロー(誰にいつ連絡するか等)

を具体的な例や過去事例を用いてお伝えし、単なる「加入の有無」ではなく、実務・現場目線での理解につながる説明を行います。

## 【対応原則:原則5】

---

### 方針6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客さまとの丁寧なコミュニケーションを通じて、お車などの使用実態、加入目的、ニーズ等の状況をしっかりと把握するよう努めます。その状況を踏まえ、お客さまに最善の保険商品の設計・サービスをご提供いたします。

複数プラン(例:ミニマムプラン/標準プラン/拡充プラン)比較による提案を行い、お客さま自身が比較・選択しやすい形で提示します。

## 【対応原則:原則6】

---

### 方針7. お客さまの声を活かした業務改善(KPIの設定)

当社は、お客さま本位の業務運営を定量的に検証し、継続的な改善につなげるため、以下の指標(KPI)を設定し、その実績を定期的に把握・公表します。

#### 1. 苦情件数

- お客さまからの苦情件数を把握し、内容を分析のうえ再発防止策を検討します。
- 必要に応じて、「契約件数に対する苦情件数(〇〇件/100件)」等の形で指標化し、推移をモニタリングします。

#### 2. KPI

- 損害保険契約継続率 目標98% 前年98%
- 自動車保険代車特約付帯率 目標87% 前年84%
- 継続率の推移を分析し、お客さま満足・提案内容・事故対応・フォロー体制との関連を検証のうえ、改善につなげます。

これらKPIの結果については、毎年一定のタイミングで集計・検証し、必要に応じて目標値・改善策を見直します。

## 【対応原則:原則7】

---

### 本方針に関する基本情報

- 商号:アサヒモーターズ
- 所在地:静岡県浜松市中央区原島町454
- 取扱保険会社:損害保険ジャパン株式会社
- 営業時間:月~土 9:00~17:30(第二、第四土曜、日祝日・年末年始等を除く)

本方針の内容および取組状況については、定期的に見直しを行い、その結果を当社ホームページ等にて公表します。

- 制定日:2025年1月1日
- 最終改定日:2026年1月1日