

＜お客様本位の業務運営に関する方針＞

当社がお客様に提供する価値は快適なカーライフであり、その実現の為にお客様第一主義を貫き、当社の活動がお客様に評価され信頼・信用による人間関係で商いができる会社を目指しています。そこで、保険を取扱う金融業者として各種関係法令およびその精神を遵守し、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、以下の方針を宣言します

方針1. お客様の最善の利益を追求し、安心と満足をご提供する義務を果たします

私たちは、「お客様第一主義」という信念に基づき、お客様の信頼と期待に応えるために、全ての業務においてコンプライアンスを優先し、高い専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます

方針2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます

方針3. お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します

方針4. お客様にふさわしい商品・サービスを提供します

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます

方針5. 業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります

「お客様本位の保険業務運営」の取組成果を示す指標（KPI）

1. 契約手続き時のお客様アンケート回答率

【目標80%以上】

保険会社提供のお客様アンケートの回答率を上げることで、お客様の声を集め真摯に受け止めてサービスの向上に努めます

2024年	集計データなし
-------	---------

2. タブレット端末による手続き率

【目標80%以上】

お客様にとって最適な保険提案ができるよう対面でわかりやすい手続きを実施します

2024年	43.5%
-------	-------

3. 自動車保険早期（満期30日前）継続率

【目標80%以上】

ご契約の満期の際には、早期のご案内を実施し、十分な検討時間を持ってご継続をいただくことで、お客様が真に望まれる適切な商品を選択いただけるように目指しております

2024年	46.6%
-------	-------

【ご参考】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）との関係

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2	方針3	方針4	方針5

実施しない原則	実施しない理由
原則4	<ul style="list-style-type: none">・代理店手数料は保険会社から当社に支払われるものであり、お客様から頂く費用ではございません。・当社は保険会社の手数料の多寡により保険商品を販売することなく、当社が定める推奨販売方針に従いお客様のご意向に沿った保険商品のご提案を心がけています。

原則の詳細につきましては金融庁HPをご確認ください。

制定日：令和7年3月30日
最終改定日：令和8年2月22日
ネットヨタ甲斐株式会社
代表取締役社長 小林 達也