

<お客様本位の業務運営方針>

当社は、すべてのお客様が安心かつ充実した生活が出来るよう、トータルカーライフサポートを心がけています。また、損害保険業務・生命保険業務においても、お客様により最適な提案をすることで、質の高いサービス・商品を提供します。

当社はこれらの方針に向け、「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり宣言します。

1. 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把握し、適切な商品と安定したサービスを提供できるよう、日々コンプライアンスの徹底や教育、研修、定期的な点検を実施し、お客様の最善の利益を図るよう努めます。

2. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、損害保険専属代理店・生命保険乗合代理店として、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、法令等を遵守し、利益相反の排除を徹底してまいります。

3. 手数料等の明確化（原則4）

当社は、お客様が負担する費用等が、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様に十分にご理解を得られますよう努めます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、お客様のご要望やご意向を把握し、情報提供やご提案については、別添の販売方針に沿ってご提案させていただくとともに、パンフレットや重要事項説明書、約款を用いて適切に説明し、お客様が安心していただけるよう努めます。

5. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、一人ひとりに合わせたトータルカーライフサポートを実現するため、お客様とのコミュニケーションを通じ、お客様の必要としているサービスや商品を適切に把握し、ご提案をさせていただくよう徹底してまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（原則7）

当社は、役員及びすべての従業員に幅広い知識を習得する機会や支援、定期的な研修・教育等を継続的に行い、お客様の利益をお守りし、信頼性が損なわれないよう、ガバナンス体制を整備していきます。

※当方針につきましては、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿って作成しております。

< 具体的な取り組み >

弊社は先に述べた「お客様本位の業務運営方針」を下記のように取り組んでいきます。

お客様本位の業務運営方針	具体的な取り組み
1. お客様の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none">■ 保険業務に関して定期的に研修を実施し、商品知識や基礎知識等の習得に努めます。■ お客様の声を真摯に受け取り、サービス向上に図るため、お客様アンケート調査の回収に努め、PDCA サイクルを回します。
2. 利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none">■ 保険代理業における「比較・推奨販売および意向把握」が適切に行われているか定期的に確認を行うことで、利益相反の管理を徹底します。
3. 手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none">■ 保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いて、ご負担いただく費用の内容や金額等について説明をしているか、定期的にモニタリングを実施します。
4. 重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none">■ お客様のご要望やご意向について各保険会社のパンフレットや重要項目説明書、タブレット端末を用いて分かりやすく説明します。
5. お客様にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none">■ お客様の生活環境やライフプランに合わせた商品を提案します。■ 保険事故発生時は、すばやく駆け付けるとともに、お客様が必要としているサービスを提供します。
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	<ul style="list-style-type: none">■ コンプライアンス研修を継続して行います。

<お客様本位の業務運営方針 品質指標 (KPI) >

お客様本位の業務運営方針に基づく取り組みを、以下の指標に定めて公表し、継続的に向上を目指してまいります。

【各取り組み内容】

KPI (評価項目)	2024 年度実績	2025 年度目標	お客様本位の業務運営方針の番号
① お客様アンケート調査の回収件数	28件	30件	1
② 保険契約継続率	98.4%	99.0%	4～6
③ 社内教育実施回数 うちコンプライアンス研修は12回以上	36回	36回	1, 6
④ キャッシュレス化率	99.9%	99.9 %	1
⑤ AIR オートクラブ「保険ショップ認定店」	充足	充足	1～6

策定 2025年12月1日

更新 2026年2月1日

代理店：株式会社金沢丸善

住 所：石川県松島1-32-4

T E L : 076-240-9122

E mail : hoken@po.kanamaru.co.jp