

お客様本位の保険業務運営方針について

当社は「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」（平成十二年法律第百一号）「改正個人情報保護法」（平成29年5月）に基づき、保険商品の提供等に関する方針を次のとおり定めております。

経営理念

人間尊重を基本とし、社員・家族・お客様が満足できる企業となる様、法令を遵守し、お客様の視点に立った経営を目指す。

方針① お客様本位の業務運営

当社は、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

方針② お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に活かしてまいります。

方針③ 利益相反の適切な管理 / 手数料等の明確化

当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築してまいります。定期的に研修を行い、当社推奨販売ルール、適切な保険募集などコンプライアンスを遵守し、比較推奨販売を実施してまいります。

方針④ 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様の状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明してまいります。特に配慮が必要な方(未成年のお客様、ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様)への情報提供は、より慎重な対応を心掛けます。

ご高齢者に対する提供等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客様に十分に理解頂けるよう配慮してまいります。具体的には、①複数募集人での募集 ②契約後のフォローコールなど、きめ細やかな対応をおこないません。

方針⑤ お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

方針⑥ 募集人(従業員)に対する適切な動機づけについて

当社は、当該、業務運営方針－FD 宣言－の徹底に向けて、募集人(従業員)に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また、併せてガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

【本方針の取組に関する指標（K P I）】

本方針に関する具体的取組を検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて、指標の見直し・追加を行います。

自動車保険付保率

35%

継続率

95%

早期更改率

90%

取扱いの保険商品について

株式会社ホンダカーズ鳥取では下記3社の損害保険商品を取り扱っております。

- ・損害保険ジャパン株式会社
- ・東京海上日動火災保険株式会社
- ・三井住友海上火災保険株式会社