

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

1. はじめに

当社は、保険代理店としての社会的責任を認識し、常にお客様の最善の利益を追求する「顧客本位の業務運営」を基本方針として掲げます。

Hyundai Mobility Japan 株式会社のモビリティ提供価値と連動し、安心・安全で豊かなカーライフを実現するため、保険サービスの品質向上に継続的に取り組んでまいります。

2. 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・意向・ライフスタイルを的確に把握し、最適な保険商品・サービスを提供します。

3. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う代理店として、特定の商品や保険会社に偏ることなく公平・中立な立場で商品選定および提案を行います。

また、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、社内規程の整備および管理体制の強化に努めます。

4. 手数料等の明確化（原則 4）

当社は、保険契約に関する手数料体系について、お客様に不利益となる不透明な取扱いを行いません。保険商品に関する費用や報酬の考え方について、適切にご説明いたします。

5. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様が適切な判断を行えるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に提供します。

- ・ 保険商品の内容および補償範囲
- ・ 保険料および支払方法
- ・ 契約上の重要事項および注意点
- ・ 補償内容やリスク説明

6. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

当社は、お客様一人ひとりの状況に応じた適切な保険商品・サービスを提供します。

契約時のみならず、事故対応、契約更新、ライフステージの変化に応じた見直しなど、継続的なサポートを行います。

7. 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、顧客本位の業務運営を実現するため、従業員に対する教育・研修を継続的に実施します。

- ・ 保険商品・コンプライアンスに関する研修
- ・ 顧客対応力・提案力の向上施策

営業評価においては、販売実績のみならず、お客様満足度や品質指標を重視した評価体系を構築します。

8. お客様の声の活用

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、業務改善に活かします。

9. 取組状況の公表（KPI）

当社は、本方針に基づく取組の定着度を測るため、以下の指標を設定し、定期的に公表・検証・改善を行います。

- ・ 自動車保険付保率
- ・ 自動車保険継続率
- ・ お客様満足度（アンケート結果）
- ・ 苦情受付件数および対応状況
- ・ 事故対応満足度

10. 方針の見直し

当社は、社会環境やお客様ニーズの変化、ならびに業務の実施状況を踏まえ本方針を定期的に見直し、継続的な改善に努めます。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）

2026 年度 KPI

- ①自動車保険付保率：30%以上
- ②自動車保険継続率：93%以上

保険募集指針

1. 基本方針

当社は、「顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）」に基づき、お客様の最善の利益を追求し、公正かつ適正な保険募集を行います。

また、関係法令・監督指針および保険会社の規程を遵守し、透明性の高い業務運営を徹底します。

2. 意向把握および確認

当社は、お客様のニーズおよび意向を適切に把握し、その内容に基づいた保険募集を行います。

【主な確認項目】

- ・ 加入目的（補償重視・保険料重視 等）
- ・ 車両の使用状況（通勤・レジャー 等）
- ・ 補償ニーズ（対人・対物・車両等）

提案後は、お客様の意向と提案内容の一致を確認し、その内容を記録します。

3. 適合性の原則

当社は、お客様の年齢、知識、経験、財産状況および加入目的を踏まえ、適切な商品を提案します。

特に以下の場合には慎重な対応を行います：

- ・ 高齢のお客様
- ・ 保険加入が初めてのお客様

4. 商品選定および比較推奨方針

（1）取扱保険会社

- ・ 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
- ・ SONPO ダイレクト損害保険株式会社
- ・ ソニー損害保険株式会社

（2）比較推奨販売方針

当社は、特定の保険会社に偏ることなく、比較推奨販売を基本とします。

商品提案にあたっては、以下の観点に基づき選定します：

- ・補償内容の適合性
- ・保険料水準
- ・サービス内容（事故対応等）

複数商品を提示する場合は、それぞれの違いを分かりやすく説明します。

なお、特定の商品を推奨する場合は、その理由をお客様に明確に説明します。

5. 重要事項の説明

当社は、契約締結に際し、以下の重要事項を適切に説明します。

- ・補償内容および保険金支払条件
- ・保険料および支払方法免責事項
- ・契約更新および解約条件

お客様の誤認を防止するため、分かりやすい説明を徹底します。

6. 募集チャネル対応

当社は、店舗およびオンラインの両方で保険募集を行います。

非対面募集においても、対面と同等の説明品質を確保するため、以下を実施します

- ・説明資料の適切な提供
- ・内容確認の徹底
- ・同意取得の明確化

7. 募集プロセス管理（証跡）

当社は、以下の内容を適切に記録・保存します。

- ・意向把握内容
- ・提案内容
- ・重要事項説明の実施状況

当面は、書面およびデジタル（簡易データ保存）を併用した管理とし、

将来的にはデジタル管理体制の高度化を検討します。

8. 不適切募集の防止

当社は、以下の行為を禁止します。

- ・虚偽または誤解を招く説明
- ・不利益事項の未説明
- ・強引な勧誘
- ・不適切な乗換募集

違反が確認された場合は、速やかに是正を行います。

9. 個人情報の管理

当社は、お客様の個人情報を適切に管理し、利用目的の範囲内で取り扱います。
情報漏洩防止のため、基本的な管理体制を整備します。

10. 苦情・相談対応

当社は、苦情・相談に対し、担当者が兼務で対応します。
受付内容は記録し、再発防止および業務改善に活用します。

11. 教育・研修

当社は、従業員に対し以下の教育を実施します。

- ・ 保険商品および基礎知識
- ・ コンプライアンス
- ・ 顧客対応

12. 点検・見直し

当社は、本指針の運用状況を定期的に確認し、必要に応じて見直しを行います。