

FD 宣言（顧客本位の業務運営）

下里自動車 株式会社

基本方針

当社は、損害保険代理店として、お客さまの最善の利益を追求し、お客さま本位の業務運営を実践することを宣言いたします。お客さまとの信頼関係を第一とし、透明性の高い業務運営を通じて、お客さまの安心・安全な生活の実現に貢献してまいります。

具体的な取組方針

1. お客さま本位の商品・サービスの提供(原則 2)

【取組内容】

不必要な保険加入や過剰な補償内容の提案は行わず、適切な補償内容をご提案いたします。代理店より言われたから「良くわからないけど加入をした」ではなく、お客様自身に補償を決めてもらえるようにしてまいります。そうすることで、良くわからない補償に保険料を支払うのではなく、必要な補償に対して保険料を支払っているという認識をもって貰います。

【評価指標】

- 顧客満足度調査の実施と結果の開示

アンケート実施：15 件(年間)

【2024 年度実績】

アンケート件数：49 件(年間)

2. 利益相反の適切な管理(原則 3)

【取組内容】

保険会社からのインセンティブ等に左右されることなく、公正・中立な立場で商品選定を行います。

【評価指標】

- コンプライアンス研修：2 回以上(年間)

【2024 年度実績】

- コンプライアンス研修：2 回(年間)

3. 手数料等の明確化(原則 4)

【取組内容】

当社が受け取る代理店手数料をお客様へは開示をしておりませんが、ご契約時にお客様より手数料等は頂きません。

4. 情報提供の充実とわかりやすい説明(原則 5)

【取組内容】

専門用語を避け、お客さまにわかりやすい言葉で説明いたします。

そのためにも、社内での研修を実施し常に最新の情報をお客様へご提供出来るように努めてまいります。

【評価指標】

- 商品及び各種研修の実施：6回以上(年間)

【2024年度実績】

- 商品及び各種研修の実施：6回(年間)
-

5. お客さまにふさわしいサービスの提供(原則6)

【取組内容】

- 適合性の原則に基づき、お客さまの知識・経験・財産状況等に応じた適切な商品を提案いたします。そのためにも、社内での各種研修により保険募集人の知識を常にアップデート出来るようにしてまいります。

【評価指標】

- 商品及び各種研修の実施：6回以上(年間)

【2024年度実績】

- 商品及び各種研修の実施：6回(年間)
-

6. 従業員の専門性の向上(原則7)

【取組内容】

- 全従業員に対して、定期的な保険知識・コンプライアンス研修を実施いたします。また、モーター代理店としてお客様からの事故や故障の問い合わせがあった際には特定の社員ではなくフロント社員全員がお客様の対応が出来るように教育を行ってまいります。

【評価指標】

- フロント従業員の損害保険募集人資格保持率：100%
- 社内研修実施回数：3回以上(年間)

【2024年度実績】

フロント従業員の損害保険募集人資格保持率：100%

- 社内研修実施回数：4回(年間)
-

お客さまの声の反映

当社は、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務運営の改善に活かしてまいります。

【取組内容】

- お客様アンケートの実施
結果については、適時ウェブサイトにて公表をしております。

【2024 年度実績】

アンケート件数：49 件(年間)

進捗状況の公表

本方針に基づく取組状況については、当社ウェブサイトにて公表いたします。

公表時期：毎年 6 月頃

見直し

本方針は、定期的に見直しを行い、必要に応じて改定いたします。

制定日：2026 年 2 月 1 日

最終改定日：2026 年 2 月 1 日
