

# 保険業務におけるお客さま本位の業務運営方針

当社は、保険商品の販売にあたり『お客さま本位の業務運営方針』を策定・公表し、本方針に基づき、お客さまに寄り添った保険募集を行います。

## 方針 1 お客さま本位の業務運営（原則1）

保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき保険代理店業務における顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表や定期的な見直しに向けたKPI(成果指標)の設定などの取組みを行います。

## 方針 2 お客さまの最善の利益の追求（原則2）

お客さまのご意向をしっかりと捉えたうえで、適切な情報の説明をわかりやすく丁寧に行ない、お客さまに最適な商品・サービスのご提案ならびにご契約をいただけるように努めます。他社加入の自動車保険を当社へ切替いただく場合、お客さまに不利益が発生することがあれば、丁寧に説明すると同時に、解約モレを防止するためのチラシ配布や解約手続きの確認フォローを実施します。

## 方針 3 利益相反の適切な管理（原則3）

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応をするように努めます。

## 方針 4 重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

お客さまの状況や情報を十分に把握し、ご意向に沿った最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすくお伝えするためにタブレット端末を積極的に活用し、視覚的にわかりやすい提案に努め、当社の最大のメリットの1つである「日産カーライフ保険プラン」についても動画でわかりやすくご説明します。

## 方針 5 お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

お客さまのおクルマの使用状況やご家族の情報、自動車保険に関するご意向を十分に把握したうえで、それにふさわしい補償内容で提案を行います。ご契約後もご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とお客さまの状況に応じたアフターフォローを行って参ります。万が一の際のご連絡先に日産カーライフ保険プランの「困ったときに“ホッ”とブック」を手交し、お車に事故・故障が起きた際のご連絡先の確実な伝達を実施します。

## 方針 6 すべての従業員に本方針が定着するよう努めます（原則7）

上記方針を実践していくことで、安心と信頼を積み重ね、社内から始まり、お客さまそして地域へ自然と広がり、当社社是である「和」へつながることを全従業員が常に意識し、行動します。

金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、原則4(注1)については、当社の取引形態および取引商品の特性を鑑み、方針の対象としておりません。(注1)原則4:手数料等の明確化

【本方針の取組に関する指標(KPI)】	【目標】		【2025年度】
● ペーパーレス率(タブレット端末手続き)	【75%】	⇒	【70.8%】
● 自動車保険満期継続率	【95%】	⇒	【92.5%】
● 自動車保険早々期継続率	【60%】	⇒	【18.0%】