

顧客本位の業務運営方針（FD 方針）

1. 基本方針

当社は、お客様のカーライフに欠かせない「万が一への備え」である損害保険において、常にお客様の最善の利益を追求し、信頼されるパートナーであり続けることを目指します。

その実現のため、金融庁の示す「顧客本位の業務運営に関する7つの原則」を全て採択し、役職員一人ひとりがお客様一人ひとりに真摯に向き合い、以下の方針に沿った業務運営を実践することを宣言します。

2. 顧客本位の業務運営を実現するための取組方針と基本行動

私たちは、7つの原則を遵守するために、それぞれ以下の取組方針を定め、具体的な「基本行動」として実践します。

当社の取組方針と基本行動

原則1：方針の策定・公表等

本方針をウェブサイト等で公表し、取組状況を定期的に検証・見直し、その結果も公表することで、業務運営の透明性を確保します。

基本行動

1. 私たちは、本方針がお客様にいつでもご覧いただけるよう、適切に公表します。
2. 私たちは、お客様の声を真摯に受け止め、方針や業務の改善に活かします。

原則2：顧客の最善の利益の追求

お客様のカーライフにおける多様なリスクを想定し、目先の保険料だけにとらわれず、万が一の際に真にお客様を守ることができる、質の高い補償とサービスを追求します。

基本行動

1. 私たちは、お客様が安心してカーライフを送れることを第一に考え、最適な補償を設計します。
2. 私たちは、事故の際にはお客様の不安に寄り添い、迅速かつ丁寧な解決をサポートします。

原則3：利益相反の適切な管理

当社や従業員の利益を優先することなく、常にお客様の立場に立ち、お客様にとって最もふさわしい商品を提案します。

基本行動

1. 私たちは、お客様にとって不利益となる可能性のある事項は、正直にご説明します。

原則4：手数料等の明確化

お客様にご負担いただく保険料について、その対価として提供される補償・サービスの内容を明確にご説明します。

1. 私たちは、保険料と補償内容の関係性を、お客様が納得されるまで丁寧にご説明します。
2. 私たちは、各種手数料について、お客様からご質問があった際には、分かりやすくご説明します。

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供

保険特有の専門用語を避け、平易な言葉で、補償内容、保険金をお支払いできない場合（免責事項）など、お客様の判断に影響を及ぼす重要な情報を分かりやすく提供します。

基本行動

1. 私たちは、お客様の「わからない」を解消するため、対話と質問を大切にします。

原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供

お客様の年齢、家族構成、運転歴、お車の使用目的、ライフプランなどを丁寧にヒアリングし、一人ひとりのニーズに合った過不足のないオーダーメイドの保険プランを設計・提案します。

基本行動

1. 私たちは、お客様を知ることから始め、パーソナルな提案を心がけます。
2. 私たちは、ご契約後もお客様の状況変化に合わせたプランの見直しを定期的にご提案します。

原則 7：従業員に対する適切な動機づけ

本方針の浸透のため、全従業員に対し、保険商品やコンプライアンスに関する研修を継続的に実施します。お客様からの感謝の声を評価指標に組み込むなど、顧客本位の行動が正当に評価される体制を構築します。

基本行動

1. 私たちは、お客様に最高の提案ができるよう、常に知識とスキルの向上に努めます。
2. 私たちは、チーム全体でお客様をサポートし、組織として顧客本位を実践します。

3. 成果指標（KPI）

本方針の定着度を客観的に評価し、改善サイクルを回していくため、以下の成果指標（KPI）を設定します。

1：WEB 手続き率 90% 原則 5， 6 に対応

各種手続きについて手続き画面読み合わせを行うことにより必要な確認・説明を漏れなく実施いたします。（2025 年 12 月末実績 76.4%）

2：研修計画実施率 100% 原則 1， 2， 3， 4， 7 に対応

顧客本位の業務運営に関する基本行動を定着させるため、研修計画を策定し計画に沿って実施いたします。

2026 年 2 月 1 日

ダイニチ自動車株式会社

代表取締役 本田 秀明