

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

高山ダイハツ株式会社

高山ダイハツ株式会社は、自動車販売・整備・保険代理店業務を通じて、地域のお客様のカーライフを長期的にわたり支えることを使命としています。

保険代理店業務においても、「売ること」を目的とするのではなく、**お客様にとって必要な補償を分かりやすくご案内し、お客様ご自身に納得して選択いただくこと**を基本とします。

当社は、東京海上日動火災保険株式会社の代理店として、保険業法その他関係法令を遵守し、お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

1. お客様の最善の利益を考えた業務運営

当社は、お客様のご意向やご希望を丁寧にお伺いし、お客様にとって必要な補償を適切にご案内します。

自動車の購入・整備・車検等の機会に保険をご案内する場合においても、保険加入そのものを目的とせず、お客様の生活環境、使用状況、補償ニーズ等を確認したうえでご提案します。

KPI

指標	目標
意向把握・意向確認の実施率	100%
重要事項説明の実施率	100%
保険募集記録の適正記録率	100%

2. お客様に分かりやすい情報提供

保険商品をご案内する際は、補償内容、保険料、特約、免責事項等について、お客様が理解しやすい言葉で丁寧に説明します。

専門用語をそのまま使用するのではなく、お客様の理解度を確認しながら説明を行います。

また、お客様からご質問やご要望をいただいた場合には、誠実かつ迅速に対応します。

KPI

指標	目標
説明・意向確認に関する社内点検実施率	100%
説明不足による苦情件数	0件を目標

指標	目標
苦情・相談内容の記録率	100%

3. お客様のご意向に沿った商品提案

当社は、東京海上日動火災保険株式会社の代理店として、同社の商品をお客様にご案内します。

保険募集にあたっては、当社の都合や営業成績を優先することなく、お客様のご意向を確認したうえで、適切な補償内容をご提案します。

お客様から特定の補償や商品についてご希望があった場合には、そのご意向を尊重し、必要な説明を行います。

KPI

指標	目標
意向把握・意向確認記録の適正率	100%
お客様からの保険商品に関する相談対応記録率	100%
不適切な募集事案	0件

4. 利益相反の適切な管理

当社は、自動車販売・整備と保険代理店業務を行っていることを踏まえ、お客様の利益と当社の利益が相反する可能性について適切に管理します。

保険加入を条件とした不適切な値引きや過度な便宜供与、保険加入を強制するような行為は行いません。

また、営業成績や手数料等を理由として、お客様にとって必要性の低い保険商品を勧めることがないよう管理します。

KPI

指標	目標
利益相反に関する社内点検実施率	100%
過度な便宜供与・不適切な募集事案	0件
利益相反に関する研修実施率	100%

5. お客様の声を業務改善につなげます

当社は、お客様からいただいたご意見、ご要望、苦情等を重要な情報として受け止めます。

いただいたお客様の声を記録・分析し、保険募集の方法、説明方法、店舗での対応等の改善につなげます。

KPI

指標	目標
苦情・相談の記録率	100%
苦情発生時の原因分析実施率	100%
改善が必要な事案への対応率	100%

6. 従業員の教育・研修

お客様本位の業務運営を実現するためには、保険募集を行う従業員一人ひとりの知識と意識の向上が重要であると考えています。

そのため、保険募集人に対して、法令遵守、商品知識、意向把握、重要事項説明、個人情報保護、利益相反管理等について継続的な教育・研修を実施します。

KPI

指標	目標
必要研修の受講率	100%
募集人資格・届出管理の適正率	100%
内部点検の実施率	100%

7. 過度な営業を行いません

当社は、お客様のご都合やご意向を尊重し、必要以上の勧誘や、お客様が不快に感じるような営業活動を行いません。

特に、保険契約を自動車購入の条件とするような誤解を招く説明や、不適切な便宜供与を行わないよう徹底します。

お客様が十分に検討できる時間を確保し、納得いただいたうえで契約いただくことを大切にします。

KPI

指標	目標
不適切な勧誘事案	0件
過度な便宜供与事案	0件
募集ルールに関する社内点検実施率	100%

8. お客様本位の業務運営の定着に向けて

当社は、本方針を単なる社内ルールにとどめることなく、日々の保険募集業務に確実に反映させます。

また、設定したKPIについて定期的の実績を確認し、必要に応じて業務改善を行います。

今後も、お客様から信頼される自動車販売店・保険代理店を目指し、地域のお客様の安心・安全なカーライフを支えてまいります。

2026年度 お客様本位の業務運営KPI

項目	2026年度目標
意向把握・意向確認実施率	100%
重要事項説明実施率	100%
募集記録適正率	100%
募集人必要研修受講率	100%
募集人資格・届出管理適正率	100%
内部点検実施率	100%
苦情・相談記録率	100%
不適切な募集事案	0件
過度な便宜供与事案	0件
利益相反によるお客様不利益事案	0件

取組状況の公表について

当社は、本方針に基づく取組状況及びKPIの実績について、定期的に検証・見直しを行い、必要に応じて当社ホームページ等において公表します。

制定日

2026年8月28日

高山ダイハツ株式会社