

[株式会社エスエヌ自動車商会] 顧客本位の業務運営方針（FD方針）

制定日：2025年10月29日

1. はじめに

[株式会社エスエヌ自動車商会]（以下、「当社」といいます。）は、お客様の人生設計や資産形成における信頼できるパートナーとして、お客様一人ひとりのニーズに寄り添い、お客様の最善の利益の実現に貢献することを使命としております。

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、お客様の信頼に応え、長期的な関係を構築していくため、ここに「顧客本位の業務運営方針」を策定し、役員一同、これを遵守し、実践してまいります。

2. 顧客の最善の利益の追求【原則2】

当社は、お客様の投資目的、資産状況、知識・経験、家族構成等を十分に理解し、お客様のニーズに合致した、お客様にとって最善の保険商品・サービスの提供に努めます。

お客様のライフプランや目標達成に向けた最適なソリューションを提供するため、お客様との対話を重視し、保険加入にあたり、お客様の意向を正確に把握することに努めます。

【取り組み内容】

① お客さま本位の業務運営方針の策定と社内浸透

「お客さま本位の業務運営方針」を定め、本方針の社内への浸透を図っています。

② お客さまの声を活かした業務品質の向上

お客さまのご不満、ご要望、お褒めの言葉を収集し、業務品質向上にお客さまの声を最大限活かす取り組みをします。

< K P I > お客さまアンケート回答率 （※参考※ 指標は損保ジャパン社による）

2025年度目標：20% 2024年度実績：0.0% 2025年12月末 2%

3. 利益相反の適切な管理【原則3】

当社は、お客様との利益が相反する可能性のある取引においては、お客様の利益を最優先いたします。

利益相反のおそれのある取引については、その内容、リスク等を十分にお客様に説明し、お客様の同意を得た上で、お客様の利益が不当に害されないよう、適切な管理体制のもとで対応いたします。

【取り組み内容】

① 適切な保険募集体制の構築・管理

お客さまのご意向の把握、比較推奨、重要事項の説明等の適切な実施により、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する保険募集体制の構築・管理に努めています。

② 利益相反に関する従業員の教育

コンプライアンス研修により、お客さまの利益が不当に害される取引の発生防止に向けた従業員の教育に取り組んでいます。

< K P I > コンプライアンス研修受講率

2025 年度目標 100% 2024 年度実績 100% 2025 年 12 月末実績 100%

4. 重要な情報の分かりやすい提供【原則 5】

商品内容、リスク、コストなど、契約判断に必要な情報を分かりやすく提供します。

重要事項説明書や意向確認書面の内容を丁寧に説明し、誤解や不利益が生じないように努めます。契約締結後も、継続的なフォローアップと情報提供を行います。

【取り組み内容】

① お客さまのご意向の的確な把握と適切なお提案

② ご契約後のアフターフォロー

< K P I > 継続率 (※参考※ 指標は損保ジャパン社による)

2025 年度目標 100% 2024 年度実績 96.5% 2025 年 12 月末実績 99%

5. 顧客にふさわしいサービスの提供【原則 6】

当社は、お客様の属性やニーズを踏まえ、お客様一人ひとりにふさわしい商品・サービスの提供に努めます。

お客様の状況の変化にも配慮し、継続的に適切なアドバイスや情報提供を行います。

【取り組み内容】

① お客さまへの必要な情報の提供と丁寧な説明

② 満期日までにお客様のお手元に証券をお届けする。

< K P I > 満期日 7 日前証券作成率 (※参考※ 指標は損保ジャパン社による)

2025 年度目標 95% 2024 年度実績 83.3% 2025 年 12 月末実績 86.2%

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み【原則 7】

当社は、お客様本位の業務運営を推進するため、役職員の行動規範として本方針を位置づけ、全役職員に対し、本方針の重要性について周知徹底を図ります。

また、継続的な研修等を通じて、役職員の専門性向上と顧客本位の意識醸成に努めます。

【取り組み内容】

① 従業員への定期的な商品研修

② 募集人資格の定期的な管理

< K P I > 募集人資格管理 (※現在損保資格保有者 11 名在籍)

2025 年度目標 毎月実施 2024 年度実績 毎月実施

7. KPI（重要業績評価指標）の設定と公表

当社は、本方針の実行状況を測るため、以下の KPI を設定し、定期的にその達成度を検証いたします。検証結果については、社内掲示版を通じて、お客様への説明責任を果たしてまいります。

8. 方針の見直し

当社は、本方針が実効性を有し続けるよう、社会経済情勢の変化、お客様のニーズの変化、法令・監督指針等の改正等を踏まえ、定期的に本方針の内容を見直し、必要に応じて改定いたします。

株式会社エスエヌ自動車商会