

1. お客さま本位の保険業務運営方針（FD 宣言）

有限会社光田モーターズは、「お客さまに自動車の販売とサービスを通じて広く社会に貢献すること」を宣言し、お客さま第一主義を念頭に事業を展開してまいりました。

この社是をより一層推進するため、ここにフィデューシャリー・デューティー宣言（顧客本位の業務運営）を致します。

当社は、中長期的な視点で健全な経営に徹すると共に、コンプライアンスを重視し、常にお客さま本位で考え、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っております。

2025年4月1日 有限会社光田モーターズ

お客さま本位の業務運営に関する原則

1. お客さま本位の業務運営

当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すると共に、自動車をの販売とサービスをご提供する企業としての社会的責任を果たしてまいります。

2. お客さま利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、高い品質のサービスを提供する事を通じ、お客さまの満足度を向上させてまいります。

また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応すると共に、業務品質向上に活かしてまいります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害される事のない様、適切に管理する態勢を構築してまいります。

また、保険会社から代理店として手数料を受領しておりますが、その手数料にとらわれることなく、比較説明販売を遵守してまいります。

4. 手数料等の明確化

金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め顧客が理解できるよう譲歩提供すべきである。

5. 重要な情報の適切なご提供

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択頂ける様、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明してまいります。

6. お客さまに寄り添った商品のご提案

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。

また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

7. 方針の浸透に向けた取り組み

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備及び当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

「お客さま本位の保険業務運営方針（FD 宣言）」

1. お客さまの最善の利益の追求（原則 2 お客様利益の追求）
年齢・家族構成・使用目的・走行頻度などを十分に把握し
お客様にとって本当に必要な補償内容をわかりやすく提案します。
不要な補償や過剰な特約の推奨は行いません。
2. 利益相反の適切な管理（原則 3 利益相反の適切な管理）
保険商品の選定にあたっては、当社の利益や手数料水準に左右されることなく、
お客様の利益を最優先に判断します。
利益相反が生じる可能性がある場合には、適切に管理・対応します。
3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5 重要な情報の適切なご提案）
保険料だけでなく、補償内容、免責事項、事故時の対応、ロードサービス等の重要事項について
専門用語を避け、具体例を用いて分かりやすく説明します。
お客様が十分に理解・納得された上で契約できるよう努めます。
4. お客様に最適なサービスの提供（原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供）
当社は、お客様のカーライフに合わせた最適な商品やサービスを提供いたします。
また、ご契約いただいた後も適量見直しや内容確認などのアフターフォローを行います。
5. 従業員に対する適切な動機づけ・教育（原則 7 方針の浸透に向けた取り組み）
当社は、保険知識、法令遵守、コンプライアンスに関する教育を継続的に実施します。
販売実績のみで評価するのではなく、
お客様本位の提案・対応ができているかを重視した人事評価を行います。

KPI

- ① 早期更改率・・・目標 70%（2024 年度 65%）
- ② ペーパーレス手続き率・・・目標 95%（2024 年度 90%）
- ③ 社内コンプライアンス、社内研修・・・12 回以上

以上