

## お客様本位の業務運営方針

当社は、すべてのお客様が安心かつ充実した生活が出来るよう、トータルライフサポートを心がけています。また、損害保険業務においても、お客様により最適な提案をすることで、質の高いサービス・商品を提供します。

当社はこれらの方針に向け、「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり宣言します。

### 1. お客様の最善の利益の追求（原則1 方針の策定・公表）

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、適切な商品と安定したサービスを提供できるよう、日々コンプライアンスの徹底や教育、研修、定期的な点検を実施し、お客様の最善の利益を図るよう努めます。

### 2. 利益相反の適切な管理（原則3 利益相反の適切な管理）

当社は、乗合代理店として、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、法令等を遵守し、利益相反の排除を徹底してまいります。

### 3. 手数料等の明確化（原則4 手数料の明確化）

当社は、お客様が負担する費用等が、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様に十分なご理解を得られますよう努めます。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5 顧客への情報提供）

当社は、お客様のご要望やご意向を把握し、情報提供やご提案については、別添の販売方針に沿ってご提案させていただくとともに、パンフレットや重要事項説明書、約款を用いて適切に説明し、お客様が安心していただけるよう努めます。

### 5. お客様にふさわしいサービスの提供（原則2 顧客の最善の利益の追求）

当社は、一人ひとりに合わせたトータルライフサポートを実現するため、お客様とのコミュニケーションを通じ、お客様の必要としているサービスや商品を適切に把握し、ご提案をさせていただくよう徹底してまいります。

### 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則6 顧客にふさわしいサービス）

#### （原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み）

当社は、役員及びすべての従業員に幅広い知識を習得する機会や支援、定期的な研修・教育等を継続的に行い、お客様の利益をお守りし、信頼性が損なわれないよう、ガバナンス体制を整備していきます。

※当方針につきましては、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿って作成しております。

## 具体的な取り組み

弊社は先に述べた「お客様本位の業務運営方針」を下記の様に取り組んでいきます。

お客様本位の業務運営方針	具体的な取り組み
1. お客様の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"><li>●会社ホームページに方針を掲載し お客様へ必要な情報を提供します。</li><li>●定期的に見直し、会社ホームページに 公表します。</li></ul>
2. 利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"><li>●保険商品の提案にあたり、お客様の 意向の確認や対応履歴を残します</li><li>●定期的に募集人毎の販売状況をモニタ リングします。</li></ul>
3. 手順等の明確化	<ul style="list-style-type: none"><li>●保険商品についての具体的な内容及び サービスの説明、各特約に関する 内容、保険料を詳しく説明します。</li></ul>
4. 重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"><li>●お客様のご要望やご意向について 保険会社のパンフレットや重要項目 説明書、タブレット端末を用いて わかりやすく説明します。</li></ul>
5. お客様にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"><li>●お客様の生活環境やライフプランに 合わせた商品を提案します。</li><li>●保険事故発生時は、すばやく駆け付け るとともに、お客様が必用として いるサービスを提供します。</li></ul>
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	<ul style="list-style-type: none"><li>●保険商品の現協会やコンプライアンス 研修を継続して行います</li><li>●定期的にお客様へ、弊社の担当者以外 の者からお話をさせていただくこと により、普段担当者が適切に補修を 行っているか確認します。</li></ul>

## お客様本位の業務運営方針 品質指標〈KPI〉

お客様本位の業務運営方針に基づく取り組みを、以下の指標に定めて公表し、継続  
敵に向上を目指してまいります。

### 【各取り組み内容】

KPI（評価項目）	2025年実績	2026年目標
① お客様アンケート調査の回収件数	0件	10件
② 保険契約継続率	98.30%	99%
③ 社内教育実施回数	12回	12回
④ ペーパーレス化率	81%	90%
⑤ AIRオートクラブ「保険ショップ認定店」	充足	エクセレントショップ <sup>®</sup>

策定 2026年1月5日

更新

代理店： 有限会社カオス  
住所： 石川県野々市市押野4-36  
TEL： 076-294-2233  
FAX： 076-294-2247  
EMAIL：