

保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営に関する方針（FD 方針）

ネットトヨタ大阪株式会社（以下、「当社」といいます）は、顧客の最善の利益を追求するため、「お客様本位の業務運営」を企業活動の基本方針として定め、以下の通り取り組みます。

1. お客様本位の業務運営の徹底（原則 2）

当社は、常に顧客の立場に立ち、顧客の意向・ニーズ・ライフプランを的確に把握し、その実現に資するサービスを提供します。

2. 最適な商品・サービスの提供（原則 6）

当社は、複数の保険会社の商品を比較・検討し、顧客の意向に沿った最適な商品を提案します。特定の商品や保険会社に偏ることなく、公正・中立な立場で提案を行います。

3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、商品内容、リスク、費用、解約条件等の重要な情報について、顧客が十分に理解できるよう、分かりやすく丁寧に説明します。

4. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、手数料や販売インセンティブ等により顧客の利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反の可能性を適切に把握・管理し、必要な対応を行います。

5. 業務品質の向上（原則 7）

当社は、従業員に対する継続的な教育・研修を実施し、専門知識およびコンサルティング能力の向上に努めます。また、内部監査等を通じて業務の適正性を確保します。

6. お客様の声の活用（原則 5・6）

当社は、顧客から寄せられたご意見・ご要望・苦情等を真摯に受け止め、業務改善に活かします。

7. 取組状況の公表（KPI の設定）

当社は、本方針に基づく取組状況を評価するため、以下の指標（KPI）を設定し、定期的に公表・見直しを行います。

- ・ 契約継続率：98.0%
- ・ タブレット手続き：80.0%

当社の FD 方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に基づき策定しており、原則 1「方針の策定・公表」、原則 2「顧客の最善の利益の追求」、原則 3「利益相反の適切な管理」、原則 4「手数料等の明確化」、原則 5「重要な情報の分かりやすい提供」、原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」、原則 7「従業員に対する適切な動機づけの仕組み等」を当社の業務運営に反映しています。