

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 方針）

株式会社 秀勇自動車

策定日：2026 年 8 月 30 日

当社は、自動車整備・修理業および損害保険代理店業を通じて、お客さまの安心・安全なカーライフを支えることを大切な役割と考えています。

保険商品のご提案にあたっては、法令および保険会社の定める各種規程を遵守するとともに、お客さまの立場に立ち、ご意向やご要望を十分に確認したうえで、誠実かつ適切な業務運営に努めます。

本方針に基づく取組状況を定期的に確認し、必要に応じて見直し・改善を行います。

1. お客さま本位の業務運営 【原則 1・原則 2】

当社は、お客さまとの長期的な信頼関係を大切にし、お客さまの利益を第一に考え、誠実かつ公正に業務を行います。保険のご提案にあたっては、当社または保険会社側の都合を優先することなく、お客さまのご意向、現在のご契約内容、使用状況等を確認し、お客さまに適した補償内容をご案内します。

具体的な取組み

- 新規契約・更新契約ともに、お客さまのご意向を確認したうえで契約内容をご案内します。
- 契約更新時には、前年と同じ内容をそのまま継続するのではなく、使用状況や家族構成、運転者等に変更がないか確認します。
- 不要な補償や特約を一方的に付加することなく、お客さまが必要性を判断できるよう説明します。
- お客さまからのご質問やご相談には、分かりやすい説明を心掛けます。

2. 利益相反の適切な管理 【原則 3】

当社は、自動車整備・修理業と保険代理店業を兼業していることを踏まえ、当社の利益を優先することにより、お客さまの利益を不当に害することがないよう適切に管理します。事故車両の修理等については、必要な修理内容を適切に確認し、過剰な修理や不適切な保険金請求につながる行為を行いません。

具体的な取組み

- 事故修理の見積りは、実際の損傷状況に基づき適正に作成します。
- 保険を使用するか否かについて、お客さまが判断できるよう、必要に応じて修理費や保険利用による影響等について説明します。
- 保険契約の獲得や保険金の支払いを目的として、不要な修理や不適切な提案を行いません。
- 保険会社との協議が必要な場合は、修理内容や損傷状況等について正確な情報を提供します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供 【原則 5】

当社は、お客さまが保険商品や補償内容を正しく理解し、ご自身で適切に判断できるよう、重要な情報を分かりやすく説明します。

具体的な取組み

- 保険会社が作成したパンフレット、重要事項等説明書、見積書等を使用して説明します。
- 補償される場合だけでなく、主な免責事項や補償されない場合についても必要に応じて説明します。
- 保険料だけでなく、補償内容や特約の内容についても確認いただけるよう努めます。
- 専門用語をできるだけ避け、お客さまに分かりやすい言葉で説明します。
- 商品改定や補償内容に重要な変更がある場合には、その内容を確認のうえ説明します。

4. お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提供 【原則 6】

当社は、お客さまの年齢、家族構成、自動車の使用目的、使用状況、運転される方などを確認し、ご意向に沿った補償内容をご提案します。

具体的な取組み

- 契約前にお客さまのご意向を確認します。
- 自動車保険では、車両の使用目的、運転者の範囲、年齢条件、車両保険の必要性等を確認します。
- 契約内容がお客さまの最終的なご意向と合致していることを確認してから契約手続きを行います。
- 契約後に変更が生じた場合についても、速やかにご相談いただけるよう案内します。
- 事故発生時には、保険会社への事故連絡や必要な手続きについて適切にご案内します。

5. 適切な業務を行うための教育・管理 【原則 7】

当社は、保険募集に必要な知識を維持・向上させるため、募集人教育および法令・商品知識の習得に継続して取り組みます。

具体的な取組み

- 損害保険募集人一般試験等、必要な資格を適切に管理します。
- 損保ジャパンが実施・提供する研修、e ラーニング、教材等を活用します。
- 商品改定や法令・募集ルールの変更内容を確認し、適切な募集が行えるよう知識の更新に努めます。
- 年 1 回以上、本方針に基づく取組状況を確認し、必要に応じて改善します。

6. FD 方針に基づく KPI（成果指標）

当社では、本方針が実際の業務に反映されているかを確認するため、次の項目を KPI として設定します。

KPI	2026 年度目標
FD 方針に基づく業務運営の自己点検	年 1 回以上
募集人への FD 方針の周知・確認	年 1 回以上
必要な募集人研修・e ラーニングの受講	対象者 100%
募集人資格の有効期限管理	100%
お客さまから寄せられた苦情・ご意見への対応	100%

KPI	2026 年度目標
FD 方針および取組状況の見直し	年 1 回以上

※上記 KPI は 2026 年度より新たに設定したため、前年度実績はありません。2026 年度から実績を記録し、以後の見直しに活用します。

7. 取組状況の確認・見直し

当社は、毎年、本方針に基づく取組状況および KPI の達成状況を確認します。お客さまから寄せられたご意見・ご要望や日常業務で認識した課題等について振り返りを行い、必要に応じて業務方法や本方針を見直し、より良いお客さま対応につなげてまいります。

8. 方針の公表

本方針は、当社ホームページ等を通じて公表します。