

お客さま本位の業務運営方針

神奈川三菱ふそう自動車販売株式会社（以下：当社）は、保険代理店業務において、複数の保険会社商品を取り扱う保険代理店として、お客様に最高のご満足いただける商品とサービスを提案し、またコンプライアンスにつきましても、事業活動のあらゆる局面における最優先事項として捉え、すべての業務運営において、お客さま本位で行動するよう努めてまいります。

全てはお客さまへのお役立ち お客さま本位の業務運営を推進します。

・トラック・バスは物流や旅客など、我々の生活を支える社会的インフラです。当社は、インフラを支え続けるユーザーを取り巻くリスクに対するお役立ちを目的として、各種保険提案を行ってまいります。

その一環として以下の取組みを誠実・公正に取り組んでまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則 1）

・利益相反を排除し、お客さまのご意向に沿う商品提供など適切な管理を行います。

お客さまのご意向・ニーズを適切に確認し、ご意向・ニーズに沿った商品・サービスのご提供を行うことで利益相反の排除に努めてまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則 3）

・保険商品全般および重要な情報に関してわかりやすい提供を行います。

商品内容などを正しくご理解いただくために、重要な情報をわかりやすく説明するとともに、その商品・サービスの特性に応じた、適切な情報提供を行ってまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則 5）

・良質な保険サービスの提供に努めます。

お客さまに良質なサービスを提供するために、当社では担当支店が最も商品内容や事故対応サービスなどに精通した生保社・損保社の商品をご提供させていただく方針としております。

その実現に向けて各支店で内容商品等の勉強会を継続的に開催してまいります。

なお、当社取扱損保各社の中でお客さまのご指定がある場合は、お客さまのご意向に沿う損保各社商品のご提案も可能です。

（顧客本位の業務運営に関する原則 2 および 6）

・お客さまの声を業務に活かします。

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」とし把握し、関係各部と共有するとともに、その声を業務改善および推進につなげてまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則 6）

・適正な保険商品のご提案に係る教育・研修および点検を実施します。

お客さま本位の業務運営実現にむけて、保険商品知識の習得に向けた教育・研修および基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。また、コンプライアンス推進部による内部監査により、業務品質の状況について定期的に点検を行ってまいります。

(顧客本位の業務運営に関する原則 7)

保険業務における数値目標 (KPI)

- 1) 早期更改 4 週間前継続率 90%以上 (2025 年 3 月末 93.8%)
- 2) 代理店事故受付率 60%以上 (2025 年 3 月末 57.1%)
- 3) 拠点勉強会定例実施 (月一回開催：商品内容・コンプライアンス・好事例共有等)

なお、受取手数料については任意保険・自賠責保険ともに所属保険会社の規定に従い受け取っております。(顧客本位の業務運営に関する原則 4)

2026 年 2 月



【参考】金融庁「顧客本位」の業務運営に関する原則

- 原則番号 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
- 原則番号 2 顧客の最善の利益の追求
- 原則番号 3 利益相反の適切な管理
- 原則番号 4 手数料等の明確化
- 原則番号 5 重要な情報の分かりやすい提供
- 原則番号 6 顧客にふさわしいサービスの提供
- 原則番号 7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み