

保険代理店業務におけるお客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社ムラカミ オートケアセンターアティア（以下、当社）は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、自動車保険に関する業務において、お客さま一人ひとりに最適な補償を提供し、安心・安全なカーライフを支えることを目的として、以下の方針を定めます。

※本方針は、自動車保険に関する方針です。

1. お客さまの最善の利益を追求いたします（金融庁原則 2.5.6）

地域の方々に【安心できるカーライフを提供する立場】としてご満足いただけるお客さまの年齢、家族構成、運転頻度、車s両使用目的等を的確に把握し、お客様に沿ったわかりやすく、最適な補償内容を提案します。

KPI

- ・車両保険付帯率 目標：50%（前年実績：車両保険付帯率 43.3%）
- ・満期日 7 日前証券作成率 目標 100%：（前年実績：満期 7 日前証券作成率 98.3%）

2. お客様から頂いた声を経営に活かす仕組みづくりをします（金融庁原則 2.6）

補償内容、免責事項、特約、事故対応の流れ等について、分かりやすく丁寧な説明を行います。お客様アンケートを積極的に回収し、ご意見や満足度を適切に把握することで社員が【お客様視点】で考え、行動する仕組みづくりを行っていきます。

KPI

- ・お客様アンケート収集件数 15 件以上（前年実績 0 件）
-

3. 利益相反の適切な管理をいたします（金融庁原則 2.3.7）

利益相反管理方針の策定及び開示をいたします。また、社員への教育を徹底し、お客様の利益が害されることがないように、お客さまの利益を最優先とした組織の運営活動を行います。

4. 事故時の迅速かつ誠実な対応をお約束します（金融庁原則 2.6）

当社はお客さまが事故にあわれた際には迅速な初動対応を行い、必要に応じて現場に駆け付けるなど、お客さまの不安軽減に努めます。

KPI

- ・ 事故対応に関する苦情件数：0 件（前年実績：0 件）

5. 従業員への継続的な研修と態勢整備を実施します（金融庁原則 7）

身の回りの環境が激変する社会情勢に適応するべく、社員に対して、コンプライアンス研修及び商品研修の毎年実施いたします。継続的な研修・教育を通じて、業務品質の向上を図ります。

KPI

- ・ 年間研修実施回数：10 回以上（コンプライアンス研修 4 回、商品研修 6 回）

本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（外部リンク）」
[顧客本位の業務運営に関する情報：金融庁](#)に対応したものです。変額保険等お客さまが手数料を負担する商品は取り扱っていない為、原則 4 は対象外としています。原則に基づく各方針記載の KPI（および実績値）は全項目共通です。当社ホームページ等を通じて公表し、継続的な改善に取り組みます。 制定日：2025 年 4 月 1 日

【お問い合わせ受付窓口（24 時間・365 日対応）】

- ・ 損保ジャパン 事故受付
0120-256-110
- ・ 損害保険ジャパン株式会社
<https://www.sompo-japan.co.jp>