

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の追求（金融庁原則 2）

お客さまの年齢、家族構成、運転頻度、車両使用目的等を的確に把握し、最適な補償内容を提案します。

KPI

- ・意向把握シート取得率：90%
 - ・更新時の補償内容見直し実施率：90%以上
-

2. 重要な情報の分かりやすい提供（金融庁原則 5）

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。

KPI

- ・重要事項説明書交付率：100%
 - ・説明に関するお客さま満足度：80%以上
 - ・アンケート回収件数 15 件以上
-

3. お客さまのご意向に沿った提案（金融庁原則 6）

新規・更新時において、お客さまの意向を十分に確認し、過不足のない契約を行います。

KPI

- ・お客様対応記録記入率：100%
 - ・不適切契約発生件数：0件
-
-

4. 利益相反の適切な管理（金融庁原則 3）

利益相反管理方針の策定及び周知を社員への教育などをもとに徹底し、お客様の利益を最優先とした提案活動を行います。

5. 事故時の迅速かつ誠実な対応（金融庁原則 2・5）

事故発生時には迅速な初動対応を行い、お客様の不安軽減に努めます。

KPI

- ・24時間以内の初期対応率：95%以上
 - ・事故対応に関する苦情件数：前年以下
-
-

6. 従業員教育・体制整備（金融庁原則 7）

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）
 - ・研修受講率：100%
 - ・満期日7日前証券作成率100%（2025.4月～2025年11月基準96%）
-
-

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。変額保険等お客様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12月1日

2025 年度 年間目標

新規自動車保険 80 件 月/6～7 件

証券回収 車検入庫 10%

2024 年度 実績 新規 13 件

継続率 98%

【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>