

お客様本位の保険業務運営宣言(FD宣言)

株式会社トヨタレンタリース秋田は、損害保険代理店業務に関して、各種関係法令およびその精神を遵守し、お客様の安心・安全そして豊かなカラーフ実現に向け、「お客様第一の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいた保険募集を実施してまいります。

方針1. お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供いたします

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、安心・安全の自動車保険をおとどけするために、お客様のご意見やニーズを誠実かつ公正な対応のもと的確に確認し、お客様の立場に立った最適な保険商品やサービスを提案いたします。

方針2. 保険商品全般、および重要情報についてわかりやすい、丁寧な説明を行います

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、取り扱う商品やサービス内容、および契約のご加入を判断していただくための重要かつ必要な情報について、デジタルツールやパンフレットなどを活用し、わかりやすい表現で親切丁寧な説明を行います。

方針3. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、適切に管理・対応するように努めます。また更新後や長期保険に加入のお客様へも定期的にご連絡を行うなどご契約中のアフターフォローを適切に実施いたします。

方針4. お客様の声を業務に活かしてまいります。

私たちは、お客様からのご意見やご要望、ご不満などすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、内容について広く周知共有し、再発防止策や改善策の検討など誠意をもって迅速かつ適切に対応し、お客様満足度向上に向けた業務運営の改善や品質向上に努めます。

方針5. 従業員に対する教育や研修および点検を行います。

私たちは、お客様本位の保険業務を運営するために、商品知識や業務知識およびコンプライアンスに関する教育や研修の年間メニューを設定し、定期的に保険勉強会や店舗監査を実施し、保険業務の品質向上およびガバナンス体制の構築に努めます。

株式会社トヨタレンタリース秋田

「お客様第一の業務運営に関する方針」（方針1～5）を実現する為に、以下を重点項目として活動し公表してまいります。

- | | | | | | |
|--------------|---------|-----|---------|-------|-----------|
| 1. 自動車保険新規件数 | 2025年目標 | 20件 | 2024年実績 | 15件 | (方針1.3.5) |
| 2. 自動車保険の継続率 | 2025年目標 | 90% | 2024年実績 | 82.7% | (方針4.5) |
| 3. ペーパーレス手続き | 2025年目標 | 75% | 2024年実績 | 57.7% | (方針2) |

2025年5月1日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	対応する 当社の方針	具体的な取組内容
原則2：顧客の最善の利益の追求 (お客様のために最善を尽くすこと)	方針1、方針4	<ul style="list-style-type: none"> ・最善の利益を第一に考え、最適な保険商品を提案する。 ・お客様の声を真摯に受け止め、業務改善や品質向上につなげる。
原則3：利益相反の適切な管理 (自社利益のためにお客様を犠牲にしないこと)	方針3	<ul style="list-style-type: none"> ・利益相反のおそれがある取引を正確に把握し、適切に管理・対応する。
原則4：手数料等の明確化 (どのようなコストがかかるか示すこと)	方針2	<ul style="list-style-type: none"> ・重要情報の説明において、保険料（コスト）についても分かりやすく説明を行う。
原則5：重要な情報の分かりやすい提供 (商品内容を理解しやすく伝えること)	方針2	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルツールやパンフレットを活用し、分かりやすい表現で親切丁寧な説明を行う。
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供 (お客様の状況に合った商品を提案すること)	方針1、方針3	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズを的確に確認し、お客様の立場に立った最適な提案を行う。 ・更新後や長期契約のお客様へ定期的な連絡（アフターフォロー）を実施する。
原則7：従業員に対する適切な動機づけ等 (方針徹底のための教育や評価)	方針5	<ul style="list-style-type: none"> ・教育・研修の年間メニューを設定し、定期的な勉強会を実施する。 ・店舗監査を行い、ガバナンス体制の構築に努める。