勧誘方針

金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、
適正な販売等に努めます。

- 販売等にあたっては、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金商品取引法、消費者契約法及びその他各種法令等を遵守して参ります。
- お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行って参ります。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力して参ります。

お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を
総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- 保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行って参ります。
- また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行って参ります。
- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮して参ります。

お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、
お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- 販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力して参ります。

お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、
また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をして参ります。
- お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融販売等に活かして参ります。

2024年11月29日
三重日産自動車株式会社

お客様本位の業務運営方針

弊社は、「顧客を大切に、堅実なる経営、議論より実践」を社訓としており、
弊社とお取引のあるお客様満足の最大化を図る目的で、お客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすべく本方針を定めます。

方針1　お客様に感動とご満足を提供します　(原則2)

- お客様の立場に立った提案と質の高いサービスを提供することで、お客様の満足度向上を務めます
- 「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、ご指摘いただいた事項を社内共有し、再発防止策を講じ、更なる業務品質向上に活かしていきます
- お客様と利益相反のおそれのあるお取引については、お客様の利益が不当に害されることのないように適切な業務管理を遂行します

方針2　お客様にわかりやすく丁寧な情報提供を行います　(原則5)

- お客様が最も適した商品やサービスを選択いただけるよう、お客様のご意向やお車の利用状況を十分に把握し、最適なプランをわかりやすく丁寧にご説明します
- お客様に重要な情報を提供するために、各種手続きは余裕を持ったスケジュールでご案内します
  なお、 既にお取引があり、更新時期を迎えるお客さまにつきましては、満期日2か月前までに案内します

方針3　お客様に安心で安全なカーライフをお届けします　(原則6)

- お客様のカーライフにふさわしい最適な商品やサービスを提供していきます
- 長期契約の場合も、毎年「1年毎にご契約内容の確認」などを実践し、アフターフォローを実施します
- お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して迅速かつ丁寧に対応いたします

方針4　利益相反の適切な管理を行います　(原則3)

- お客様との利益相反のおそれがある取引については、お客様の利益が不当に害されることがないよう適切に対応いたします
- お客さまに不利益が生じないように、弊社社員に対し、コンプライアンス研修を継続的に実施し、社内への浸透を図ります

方針5　最高のサービスを提供するため知識・募集品質向上に努めます　(原則7)

- 従業員に対する教育や研修を継続的に実施します
- 定期的な社内監査を実施し、安定したサービス品質の向上に努めます

業務運営方針　KPI

項　目	2026年度 下期目標	2026年度上期	ご参考 2025年度下期
ペーパーレス手続き率	90%	90.3%	89.0%
継続率	98%	97.9%	97.4%
コンプライアンス研修	年4回	1回	3回

策定日　　2025年4月1日
更新日　　2026年10月20日

三重日産自動車株式会社

利益相反管理方針

1.業務方針

当社は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまと当社の間における利益相反のおそれのある取引等に関して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう公正かつ適切に業務を行います。

2.定義

利益相反管理対象取引とは、当社がお客さまに対して損害保険代理業・自動車整備業・自動車販売業としてのサービスを提供するにあたり、当社または当社の役職員が、自己の利益または第三者の利益を図るために、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

３.利益相反管理対象取引の類型・特定方法

（１）利益相反管理対象取引が生じる可能性がある業務

①損害保険代理業

②自動車整備業・自動車販売業

③自動車事故時の代車・レッカー費用等の請求

（２）利益相反管理対象取引の類型

①お客さまと当社との利害が対立する取引

②お客さまと他のお客さまの利害が対立する取引

③お客さまから入手した情報を不当に利用して、当社または他のお客さまが利益を得る取引

なお、対象取引の特定については、個別確認のうえ、利益相反管理対象取引の該当性を確認します。

４.利益相反管理対象取引の具体例

利益相反管理対象取引の具体例として、以下が挙げられます。

・お客さまの保険金請求に関して、損害保険代理業以外の業務での売り上げを増大させるため、修理費を不当に上乗せするような取引を行うこと。

・お客さまの意向を確認することなく、手数料の高い商品や自社に有利な商品のみを勧めること。

５.利益相反管理対象取引の管理方法

当社は、利益相反管理対象取引を適切に管理します。

利益相反管理対象取引に該当すると判断する場合は、以下の措置を講じます。

ア．利益相反管理対象取引の中止、情報の遮断

イ．取引条件または方法の変更

ウ．お客さまへの情報開示と同意取得

エ．その他、利益相反状態を解消するための措置

６.管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、管理責任者を設置し、対象取引を一元的に管理します。

（尚、管理責任者を、常務取締役　岩井 俊和とする）

また、これらの管理を適切に行うため、役職員に対して、必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めます。

2026 年 6 月 19 日

三重日産自動車株式会社

代表取締役　岩井　純朗