

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。**

- 販売等に当たっては、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。
- お客様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。

**お客様の金融商品に関するお客様の知識・経験、契約目的、財産の状況等を
総合的に勘案し、お客様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、お客様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、お客様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、お客様のご経験、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。
- お客様に関する情報については、適正な取扱いを行い、お客様の権利利益の保護に配慮して参ります。

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

- 販売・勧誘活動に当たっては、お客様の立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客様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、お客様にご理解いただけるよう常に努力して参ります。

**お客様のご意見等の収集に努め現状を把握し、
また、お客様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。
- お客様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

- 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

- 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

- 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

- 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に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

- 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	目標	2025年度9月末	ご参考 2024年度3月末
WEB手続き率	90%	85.7%	72.6%
継続率	98%	97.2%	98%
コンプライアンス研修	4回	2回	1回

策定日 2025年4月1日

更新日 2025年10月1日

三重日産自動車株式会社