

## お客様本位の業務運営方針（保険募集活動）

方針1：お客様のメリットを最優先した最適な自動車保険のご提案（原則2,6に対応）

当社は保険募集において、お客様のカーライフを安心・快適にすべく自動車保険を提供してまいります。

お客様のご意向およびご要望を的確に把握し、お客様のメリットを最優先した情報提供と最適なご提案を行います。

【太平自動車商会株式会社 スタANDARDプラン】

長期契約のご提案：3年長期分割契約の推進

基本的な補償の充実：対人賠償・対物賠償・人身傷害：無制限

車両保険の充実：一般車両保険の推進・車両新価（新車）特約の付帯

事故・故障時の安心：レンタカー費用特約（1万円以上）の付帯

方針2：ステランティス・ジャパン自動車保険プログラムのご説明（原則5に対応）

当社で自動車保険に加入するメリットの1つである「ステランティス・ジャパン自動車保険プログラム」について、分かりやすくご説明します。

方針3：重要な情報を分かりやすく提供（原則5に対応）

当社は保険提案については専門用語を避け、丁寧で分かりやすいご説明を行います。

方針4：お客様に寄り添ったトータルサポート（原則2に対応）

保険手続きから事故対応まで、お客様に寄り添ったトータルサポートに努めます。

事故発生時にはお客様に寄り添ったアドバイス・事故対応に努め、お客様のカーライフのトータルサポートを目指して参ります。

方針5：最適な保険提案のための社員教育（原則7に対応）

当該業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育を継続的に実施します。

方針6：お客様にふさわしい商品・サービスの提供（原則6に対応）

お客様のご意向と実情を十分に把握したうえで、把握したお客様のご意向に合致した適切な保険商品をご提案します。

契約内容のご提案については、【ステランティス・ジャパン自動車保険プログラム】を推奨します。

また、ご契約後もご契約を適切に管理し、お客様の利便性向上に努めてまいります。

方針 7：従業員に対する適切な動機づけとガバナンス体制（原則 7 に対応）

従業員には業績評価体系、従業員研修を行い、適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。

方針 8：利益相反の適切な管理に関する方針（原則 3 に対応）

方針：利益相反の適切な管理（原則 3 に対応）

当社は、利益相反の可能性のある取引を適切に管理し、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう努めます。特定の保険会社商品を推奨する際は、お客様のメリットを具体的にご説明し、常にお客様の意向を最優先したご提案を徹底します。

運営方針の浸透・実践状況を検証するため、以下の指標（KPI）の進捗管理を実施します。

**【お客様本位の業務運営方針の実践状況 KPI】**

- ▷早期更改率 90%（2024 年度実績：89.6%）
- ▷デジタル端末を利用したペーパーレス手続き 100%（2024 年度実績：97.7%）
- ▷代車費用特約の付帯率 70%（2024 年度実績：69.0%）
- ▷お客様の声の収集 年間 5 件以上（2024 年度実績：1 件）

**【保険商品に関する推奨販売方針】**

当社では、以下の通り保険商品に関する推奨販売方針を定め、これに基づき適正に保険募集を行います。

1.取扱保険会社について

損害保険：損害保険ジャパン株式会社、三井住友海上火災保険株式会社

2.損害保険商品の当社販売方針について

○今まで当社で保険契約されていないお客様に対する保険商品推奨方針

事務手続及び事故対応に精通している損害保険ジャパン株式会社の商品をおすすめします。

○既に当社で保険契約をしているお客様に対する保険商品推奨方針

現在ご契約中の損害保険ジャパン株式会社の商品をおすすめします。

策定日：2026 年 1 月