

## お客様本位の損害保険業務運営方針【FD宣言】

作成日：2026年2月1日

株式会社スズキ自販埼玉

弊社はスズキ(株)直営の自動車販売会社として、コーポレートスローガン「By Your Side」に則り、自動車保険を主とする損害保険代理業においてもお客様に寄り添い、最適な選択肢を提案することで、質の高い価値あるサービスを提供します。お客様の安心安全で快適なカーライフを実現するため、「お客様本位」の方針をより明確にお客様にお伝えすることを目的として「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり策定いたします。

本方針は、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき策定しております。

### ◆金融庁ホームページ

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

### 1. お客様の最善の利益の追求（原則2に該当）

弊社は、お客様のカーライフをサポートするプロフェッショナルとして、お車の様々なご利用状況を確認し、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスをご提案いたします。

この実現に向け、保険募集人の金融リテラシー向上、および職業倫理観の醸成に努めます。

また、お客様からいただいた「ご不満」「ご要望」「お褒め」のお声について真摯に受け止め、営業品質の向上に努めます。

#### <具体的取組>

- ・保険募集人への定期的な研修を実施し、コンプライアンス知識や商品知識の拡充に努めます。
- ・お客様の声を真摯に受け止め、日常業務やサービスに反映するため、保険会社が実施するお客様アンケートの収集と分析を行い、結果を営業店舗と共有します。

### 2. 利益相反の適切な管理（原則3に該当）

弊社は、お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令に基づき適切に業務を遂行し、「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、最善の商品を提供するよう努めます。

#### <具体的取組>

- ・「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認を行います。

### 3. お客様にわかりやすい情報の提供（原則5に該当）

弊社は、お客様のご意向を丁寧に把握するとともに、お客様への情報提供・ご提案にあたっては、重要事項や「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、商品の内容をわかりやすく説明し、不明点や不安なく安心していただけるご案内に努めます。

#### <具体的取組>

- ・スズキ保険を説明する分かりやすい各種パンフレットや重要事項説明書、タブレット等のデジタル端末を活用し、お客様に最適な保険のご提案ができるよう、情報提供を行います。
- ・ご高齢のお客様（満70歳以上）、初めてお車を所有されるお客様などに対しては、お客様のご要望に沿いながらより丁寧な説明を行い、必要に応じてご家族の方等のご同席を促すなどの対応を行います。

### 4. お客様にとって最良なサービスの提供（原則6に該当）

弊社は、お客様との丁寧なコミュニケーションを通じて、お客様の自動車のご利用状況の把握に努めます。また、状況把握を踏まえて、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

#### <具体的取組>

- ・弊社は様々な特長をもつ保険商品を取り揃えることにより、多様なお客様のニーズに応えます。
- ・お客様のご意向に沿った商品が販売されているかについて、「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認を行います。

### 5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等（原則7に該当）

弊社は、お客様の立場に立った最適な自動車保険のご提案により、お客様の安心安全で快適なカーライフ実現を通じて社会に貢献をすることを主眼として従業員への動機付けを進めてまいります。経営理念に基づき、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。また、お客様の最善の利益をお守りするために、社員に幅広い知識を習得するスキルアップ支援や定期的な研修・教育を実施し、従業員個々の専門知識装着、金融リテラシーの向上と職業倫理観を高め、お客様に質の高いサービスを提供します。

#### <具体的取組>

- ・保険募集人への定期的な研修を実施し、コンプライアンス知識や商品知識の拡充に努めます。

## 「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針(FD宣言)」に係る取り組みの評価指標(KPI)

弊社は、損害保険代理業における社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標(KPI)を以下のとおり策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

### ●ペーパーレス手続きの比率

お客様にご契約内容をご確認いただきながら対面にて手続きを行う「ペーパーレス手続き」を推奨しており、適正な意向確認を行うため

※目標値：90.0%      2025年1月～12月：85.3%