

< 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、金融サービス及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、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、お客様のライフサイクル及び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商品設計、販売・勧誘活動を行って参ります。
- ・特に、市場リスクを伴う投資性商品については、お客様のご経験、契約目的、財産の状況等を十分把握、勘案し、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。
- ・ご高齢者に対する販売等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客様に十分にご理解いただけるよう配慮して参ります。

■ 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。

- ・保険商品の重要事項やお客様が不利益となる事項等を、正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
- ・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お客様のご都合に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、お客様の満足度を高めるよう努めます。

- ・保険金・給付金の請求にあたり、迅速・適切・丁寧に対応するよう努めます。
- ・お客様の様々なご意見等の収集に努め、その後の販売等に活かして参ります。

2024年4月1日

有限会社アウトバーン

お客さま本位の業務運営方針

有限会社アウトバーン（以下、「当社」）は、2017年3月30日に金融庁より公表（2021年1月15日改訂）された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまに寄り添い、お客さまの期待を上回る、お客さま本位の業務運営を推進するために、『お客さま本位の業務運営方針』（以下、「本方針」）を定め、公表いたします。

2018年10月1日策定
2021年12月22日改訂

有限会社アウトバーン
従業員 一同
代表取締役 阿部奈々子

＜1＞お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、保険代理店として、お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表いたします。
また、本方針に基づいた業務運営状況について定期的に確認し、より良い業務運営を実現するために、適宜、業務内容と本方針の見直しをおこないます。

＜2＞お客さまの最善の利益の追求

当社は、保険代理店として、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ってまいります。
また、従業員に対して定期的に研修を実施して、本方針の定着を図ります。

- ◆高度の専門性を保持するために、来店型保険ショップ部門の従業員に対し、FP 資格（ファイナンシャル・プランニング技能士）取得を推進します。
- ◆当社は、事業の大前提となるコンプライアンス（法令等遵守）を図るために『法令等遵守規定』を策定、および、お客さまの視点に基づいた誠実・公正な業務運営を図るために『顧客サポート等管理規定』を策定しています。
- ◆お客さまからいただいたご不満・ご意見・ご要望・お褒めの言葉など『お客さまの声』を社内で共有して、改善検討の要素として活用し、お客さまの視点で業務運営の改善を図ります。

＜3＞利益相反の適切な管理

当社は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理いたします。

◆当社は乗合代理店であり、当該委託業務を行うことで保険会社から代理店手数料を受けております。このため利益相反によりお客さまの利益を不当に害することのないよう、保険募集の際にはお客さまに『保険募集方針』を明示・ご説明しており、これに沿った業務の運営と管理を行っております。

◆当社では利益相反を適切に管理するために取引管理（顧客管理システムでの対応履歴管理）を実施し、定期的な点検によりその実態把握に努めております。

※当社においては、以下に該当する事項はありません。

- ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合

＜4＞手数料等の明確化

当社は、お客さまが負担する手数料その他の費用（外貨建保険の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など）の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまが理解できるように情報提供いたします。

◆該当する保険商品のパンフレット・契約概要・注意喚起情報等を用いて、お客さまに適切に情報提供を行う体制を整備します。

＜5＞重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客さまとの情報の非対称性があることを踏まえ、上記＜4＞に示された事項のほか、保険商品の販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供いたします。

◆当社は、保険商品に係る重要な情報を、当該保険商品のパンフレットや重要事項説明書等を用いて、お客さまが理解できるよう分かりやすくご説明・提供いたします。

◆特に外貨建保険や変額保険などの特定保険商品のような、基本的な利益（リターン）や損失その他のリスクが生じるおそれのある商品については、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

※当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行っていません。

＜6＞お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい保険商品の販売・推奨を行います。

- ◆当社は、お客さまにとって最善の安心と満足となるよう、『保険募集方針』を定めて保険募集プロセスの標準化をしています。
- ◆当社は、お客さまに保険募集方針や個人情報の取り扱いなどをわかりやすくご説明します。また、お客さまの個人情報を適切に取得・管理します。
- ◆当社は、お客さまのご意向を丁寧におうかがいして適切に把握し、ご意向に沿った保険商品をわかりやすくご説明・ご提案します。
- ◆商品の比較・推奨においては、お客さまが誤認することがないように、商品ごとの特性をわかりやすく比較し、当社が推奨する理由をご説明します。
- ◆お客さまの安心と満足を確保するために、お客さま自身が主体的に保険商品をご選択いただけるようご説明・ご提案をします。
- ◆ご高齢のお客さまにはご家族の同席をお願いするなど、お客さまとのコミュニケーションに齟齬が生じないように配慮します。
- ◆障がいをお持ちのお客さまには、障がいの内容に応じて合理的な配慮をします。
- ◆長期にわたる保険契約の特性を勘案し、お客さまのおかれている状況・環境の変化に応じた合理的な配慮をします。

※当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行っておりません。

※当社は、金融商品の組成に携わっておりません。

＜7＞従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取り扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他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いたします。

- ◆当社では事業の大前提となるコンプライアンスの徹底を図るために、毎月1回、コンプライアンス研修およびテストを実施し、募集人の理解を深める体制を整備しています。
- ◆当社は、長期にわたる保険契約の特性をふまえ、従業員に長く安心して働いてもらうことが重要と考え、固定給を中心とした給与体系としております。

以上

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、お客様の個人情報を適正に取扱うことを宣言いたします。

（１）法令等の遵守

弊社は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令および関係官庁のガイドラインなどを遵守します。

（２）従業員教育

弊社は、個人情報の取扱いが適正に行われるよう従業員への教育・指導を徹底します。

（３）個人情報の利用目的

弊社は、保険代理業と自動車販売・整備・板金・ロードサービス業、リフォーム業、宅配水販売業を営んでおり、保険会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報と自動車販売・整備・板金・ロードサービス業を通じて取得した個人情報、リフォーム業を通じて取得した個人情報、宅配水販売業を通じて取得した個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記（１１）を参照ください。）を、下記業務の遂行に必要な範囲内で、かつ適法、公正に利用します。また、弊社は複数の保険会社と取引があり、取得した個人情報を取引のある他の保険会社の商品・サービスをご提案するために利用させていただくことがあります。なお、その他の目的に利用することはありません。

- ・損害保険、生命保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の保険会社の業務
- ・自動車販売・整備・板金・ロードサービス、リフォーム、宅配水販売およびこれらに付帯・関連するサービスの提供

上記の利用目的を変更する場合には、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲においてのみ行い、その内容をご本人に対し、原則として書面等（電磁的記録を含む。以下同じ。）により通知し、または弊社のホームページなどにより公表します。弊社に対し保険募集業務の委託を行う保険会社の利用目的は、それぞれの会社のホームページに記載してあります。

（４）個人情報の取得

弊社は、業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段により個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記（１１）を参照ください。）を取得します。

（５）個人データの安全管理措置

弊社は、取扱う個人データ（下記（１１）の個人番号および特定個人情報を含みます。）の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に関する取扱規程などの整備および実施体制の整備など、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

弊社は、個人データの安全管理措置に関する社内規程を別途定めており、その具体的内容は主として以下のとおりです。安全管理措置に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までお寄せください。

①基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問および苦情処理の窓口」等について本基本方針を策定し、必要に応じて見直しています。

②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

③組織的安全管理措置

- ・個人データの管理責任者等の設置
- ・就業規則等における安全管理措置の整備
- ・個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ・個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施

- ・漏えい等事案に対応する体制の整備

④人的安全管理措置

- ・従業員との個人データの非開示契約等の締結
- ・従業員の役割・責任等の明確化
- ・従業員への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
- ・従業員による個人データ管理手続の遵守状況の確認

⑤物理的安全管理措置

- ・個人データの取扱区域等の管理
- ・機器及び電子媒体等の盗難等の防止
- ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ・個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

⑥技術的安全管理措置

- ・個人データの利用者の識別及び認証
- ・個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
- ・個人データへのアクセス権限の管理
- ・個人データの漏えい・毀損等防止策
- ・個人データへのアクセスの記録及び分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

⑦委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

⑧外的環境の把握

- ・個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

(6) 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

弊社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ（個人番号および特定個人情報については、下記（11）を参照ください。）を提供しません。

①法令に基づく場合

- ②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- ⑤当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

また、個人データを第三者に提供したとき、あるいは第三者から取得したとき（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）、提供先・提供者の氏名等、法令で定める事項を確認し、記録したうえ、保管します。

(7) 個人関連情報の第三者への提供

- ①弊社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することを認める旨の同意が得られていることを確認することをしないで、当該情報を提供しません。
- ②弊社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等）について確認・記録します。

(8) 仮名加工情報のお取扱い

- ①仮名加工情報の作成

弊社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること

②仮名加工情報の利用目的

弊社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

（９）匿名加工情報のお取扱い

①匿名加工情報の作成

弊社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

②匿名加工情報の提供

弊社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

（１０）センシティブ情報のお取扱い

弊社は、要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます。）ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、保健医療および性生活に関する情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ①法令等に基づく場合
- ②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
- ④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
- ⑤保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑥相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑦保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

（１１）個人番号および特定個人情報のお取扱い

弊社は、個人番号および特定個人情報について、取得・利用・第三者提供を行いません。

（１２）見直し・改善

弊社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

（１３）個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正等、利用停止など

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示（確認・記録の開示を含む）、訂正等または利用停止などに関するご請求については、ご請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで手続きを行います。保険会社の保有個人データに関しては当該会社に対してお取次ぎいたします。弊社の保有個人データに関し、必要な調査を行っ

た結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。
なお、上記開示などの手続きについては所定の手数料をいただきます。手続きを希望される方は、下記お問い合わせ先までお申し付けください。

(14) Cookie 等の識別子に紐付けされた情報の取得・利用・提供

Cookie（クッキー）とは、ウェブサイトを開覧した際に、ウェブサイトから送信されたウェブブラウザに保存されるテキスト形式の情報のことです。また、ウェブビーコンとは、ウェブページや電子メールに小さな画像を埋め込むことによって、お客様がそのページやメールを開覧した際に情報を送信する仕組みです。本ウェブサイトでは、cookie、ウェブビーコンまたはそれに類する技術（以下「Cookie 等」といいます）を利用して、お客様の情報を保存・利用しています。

当社は、Cookie 等に保存された識別子を統計的に収集・分析することができるサービスとして、Google Inc.が提供する Google Analytics を利用しております。Google Analytics の Cookie による情報収集や情報の取り扱いについて、また、Google が提供するサービスのプライバシーポリシーについては、下記のサイトをご確認ください。
また、お客様は、オプトアウト用のブラウザアドオンにより、Google Analytics からオプトアウトすることができます。

■Google Analytics

Google が提供するサービスでの Cookie による情報収集や情報の取り扱いについて

<https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=ja>

Google が提供するサービスのプライバシーポリシー

<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

Google Analytics からのオプトアウト

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

(15) お問い合わせ・ご相談・苦情への対応

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談に適切・迅速に対応いたします。

ご連絡先は下記のお問い合わせ窓口となります。また保険事故に関する照会については下記お問い合わせ窓口のほか、保険証券記載の保険会社の事故相談窓口にもお問い合わせいただくことができます。

なお、ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、ご対応させていただきますので、あらかじめご了承ください。

<お問い合わせ先>

- (名 称) 有限会社アウトバーン
- (所在地) 北海道旭川市忠和 7 条 7 丁目 1 番 15 号
- (代表者) 阿部 奈々子
- (電話番号) 0166-76-7030
- (受付時間) 9 時～17 時 月曜日～土曜日 ※年末年始除く
- (E-mail) contact@auto-bahn.in.arena.ne.jp

2022 年 4 月改定