

お客様本位の業務運営方針

香川三菱自動車販売株式会社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、損害保険代理店としての責任を果たすため、顧客本位の業務運営に関する方針（以下「本方針」）を策定し、公表しています。本方針は、日々の保険募集業務や事故対応における行動指針として位置付け、全社員および募集人に周知・徹底しています。また、社会環境やお客さまニーズの変化を踏まえ、取組状況を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行っています。

方針1 顧客の最善の利益の追求（原則2）

当社は、顧客本位の業務運営の根幹として、常にお客さまの最善の利益を追求することを重視しています。保険商品を販売すること自体を目的とせず、お客さまの車の使用状況や生活環境、リスク特性を十分に把握した上で、万一の際に真に役立つ補償内容をご提案しています。自社や保険会社の都合を優先した販売は行わず、長期的な安心・安全につながる提案を行うことで、お客さまとの信頼関係の構築に努めています。

方針2 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、保険会社から受領する手数料や販売方針等によって、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反の適切な管理を行っています。手数料の多寡や販売目標に左右されることなく、お客さまの意向に基づいた商品選定を徹底しています。また、利益相反が生じるおそれのある取引については、社内ルールに基づき適切に管理するとともに、募集人に対する教育・指導を継続的に実施しています。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、保険商品の内容について、お客さまが十分に理解し、納得した上でご契約いただけるよう、重要な情報を分かりやすく提供することを重視しています。補償内容、免責事項、特約の内容、保険金が支払われない場合などについて、専門用語を避け、書面やデジタルツールを活用しながら丁寧に説明しています。比較推奨販売を行う場合においても、各商品の主な違いや留意点を明確にお伝えし、お客さまの適切な判断を支援しています。

方針4 顧客にふさわしい商品・サービスの提供（原則6, 7）

当社は、保険募集にあたり、お客さまの意向を適切に把握し、その意向にふさわしい商品・サービスを提供することを徹底しています。車両の使用目的や使用頻度、運転者の範囲、家族構成、過去の事故歴などを踏まえ、過不足のない補償設計を行っています。また、契約後も環

境変化に応じた見直しのご案内を行い、継続的なサポートを提供しています。自動車保険を中心とした商品特性を踏まえ、説明方法や確認手続きを工夫しながら、お客さまの理解度を確認した上で適切な販売を行っています。

【目標】

自火新早期更新：90% （2024年度実績：74.5%）

早期に更新のご案内を行い、お客様にしっかり考えていただける時間を確保し適切な契約更新を行います。

自動車継続率：93% （2024年度実績：87.7%）

お客様のご意向に沿った保険提案や適切な事故対応を通じ、安心して保険を更新頂けるような体制を構築します。

レンタカー特約：80% （2024年度実績：68.5%）

お客様に安心してカーライフを送っていただけるよう、十分な補償の提案をいたします。