

保険業務における「お客さま本位の業務運営方針(FD方針)」

ホンダネットキンキグループ各社((株)ホンダネットキンキ・シマダ自動車整備(株)・(株)シマダオート商事)は、お客さまに安心・安全・快適なカーライフをお届けします。保険事業の運営について、以下の通り方針を定め公表いたします。

尚、当社の方針は金融庁の「[顧客本位の業務運営に関する原則\(金融庁HP\)](#)」に準じ定め、各方針の()内に記載の原則は金融庁の定める原則となっております。

方針1:お客さま本位の業務運営方針の策定と公表

(原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等)

<アクションプラン>

- FD方針(本書)を策定し、ホームページ等で公表します。
- 年1回以上、取組状況(KPI達成状況・苦情分析・監査結果)を点検し、必要に応じてFD方針・KPI目標値を改定します。
- お客さまアンケートやご意見を収集し、改善施策として反映させます。

方針2:お客さまのニーズに応じた最適な保険提案

(原則2 顧客の最善の利益の追求)

<アクションプラン>

- 保険アンケートの活用、確実な意向把握を行い、保険料面・補償面を吟味した最適な保険提案を行います。
- デジタル手続きを推進し、重要事項・補償内容を画面等で共有、確認しながら提案を進めます。
- 高齢者・初めての加入者等には、十分な説明時間を確保し、分かりやすさ、理解されやすさを追求します。

方針3:利益相反の適切な管理

(原則3 利益相反の適切な管理)

<アクションプラン>

- 取扱保険会社の手数料水準に左右されない商品選定を行います。
- 推奨方針を社内ルール化し公表します。
- 車両販売・整備等の取引と保険加入を不当に結び付けません(加入は任意であることを明確化します)。

- 苦情・不備の要因が利益相反に起因しないかを半期ごとに分析し、改善策を実施します。

方針4:金額に関わる説明の明確化に努めます

(原則4 手数料等の明確化)

<アクションプラン>

- 保険料、免責金額、等級・事故有係数など、保険料や費用に影響する内容はより具体的に説明します。
- 複数案(例:車両保険あり/なし、免責変更等)を提示する場合は、保険料の差額とメリット・デメリットを明確に説明します。

方針5:専門用語を避け、分かりやすい説明を心がけます

(原則5 重要な情報の分かりやすい提供)

<アクションプラン>

- パンフレット等を活用し、専門用語の使用を極力避け、お客さまに分かりやすい説明をお心がけます。
- 商品研修、ロールプレイング研修を実施し、説明スキルの向上と平準化を図ります。
- 誤解が生じやすい事項(車両保険の免責、特約の対象範囲など)はパンフレット等を用いて説明します。

方針6:お客さま属性に応じた適切な保険設計

(原則6 顧客にふさわしいサービスの提供)

<アクションプラン>

- 意向把握(年齢条件・運転者限定・車両保険の有無・使用目的)を徹底し、お客さまに応じた保険設計を心がけます。
- 意向把握(年齢条件・運転者限定・車両保険の有無・使用目的)を徹底し、条件誤りによる免責リスクを防止します。
- 車齢・購入形態(ローン/リース)に応じ、車両保険・新価特約等の必要性を説明します。
- 長期契約や複数年契約等を提案する場合は、途中解約・保険料変動・等級影響等の注意点を事前説明します。

方針7:保険募集人に対するFD方針の指導・教育体制を構築します

(原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

<アクションプラン>

- FD研修を定期的 to 実施し、募集品質(意向把握・推奨理由・重要事項説明)を重点的に教育します。
- 商品知識研修を計画的に実施し、更新(改定)情報を迅速に共有します。
- 監査・点検結果を踏まえた再発防止(マニュアル改定、教育、チェック強化)を確実に実施します。

KPI(重要業績評価指標)

※KPIは年1回以上見直し、取組結果は社内共有のうえ、必要に応じて公表します。

| KPI | 目標 | 実績 | 直近判定日 |
|--------------|----------|-------|------------|
| NPSアンケート推奨割合 | 20%/年度累計 | 39.5% | 2025/12/31 |
| 商品知識研修の実施回数 | 4回/年度 | 4回 | 2025/12/31 |
| FD研修の実施回数 | 1回/年度 | 未実施 | 2025/12/31 |

策定日 :2025年12月31日

最終改定:2025年12月31日