

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

富士自動車株式会社およびジャガー福岡中央株式会社(以下、総称して「当社グループ」といいます。)は、企業理念である「Empathy × Response」のもと、お客様一人ひとりに寄り添った誠実な対応を実践します。

当社グループは、保険商品の提案・募集およびご契約後の対応において、お客様本位の業務運営を徹底するとともに、関係法令、監督指針その他の諸規則を遵守するため、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」を定めます。

1. お客様の最善の利益の追求

当社グループは、お客様のご意向、ライフスタイル、お車の使用状況、家族構成等を丁寧にお伺いし、お客様の最善の利益を考えた保険商品・サービスの提供に努めます。

【主な取組み】

- お客様のご意向やニーズを適切に把握します。
- ご意向に沿った、ふさわしい保険商品・補償内容をご提案します。
- 更新時にもご意向や使用状況の変化を確認し、必要に応じて補償内容の見直しをご提案します。
- 事故発生時には、事故受付、保険会社への連絡、修理対応等を迅速かつ丁寧に支援します。

2. 利益相反の適切な管理

当社グループは、保険会社から受け取る手数料その他の事情により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の可能性を適切に把握・管理します。

商品をご提案する際は、手数料水準等にかかわらず、お客様のご意向と利益を優先し、当社グループが定める比較・推奨販売方針に基づいて適切にご案内します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社グループは、お客様が十分にご理解・ご納得いただいたうえで保険商品を選択できるよう、補償内容、保険料、免責金額、主な特約、補償されない場合などの重要な情報を、分かりやすく丁寧にご説明します。

ご高齢のお客様など、特に配慮が必要なお客様に対しては、理解度を確認しながら、必要に応じて繰り返し説明するなど、より丁寧な対応を行います。

4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社グループは、自動車販売・整備事業で培った専門知識を活かし、お客様のカーライフを総合的に支える保険商品・サービスの提供に努めます。

お車の購入時だけでなく、車検・点検・修理・お乗り換えなどの機会を通じて、お客様のご意向や使用状況の変化を確認し、必要に応じて補償内容の見直しをご提案します。

5. 従業員に対する適切な動機づけと教育

当社グループは、お客様本位の業務運営を実践するため、保険商品、関係法令、コンプライアンス、事故対応および募集品質に関する教育・研修を継続的に実施します。

また、販売実績だけでなく、募集品質やお客様への対応状況等も踏まえた指導・評価を行い、社員一人ひとりがお客様本位の行動を実践できる環境を整備します。

6. 取組状況の確認と継続的な改善

当社グループは、本方針の実効性を確認するため、取組状況を定期的に点検します。

また、点検結果、お客様から寄せられたご意見、苦情・相談事例等を踏まえ、本方針および具体的な取組内容を継続的に見直し、お客様本位の業務運営の一層の向上に努めてまいります。

今後も、お客様から信頼され、安心してご相談いただける保険代理店を目指してまいります。

富士自動車株式会社
ジャガー福岡中央株式会社

制定日：2026 年 10 月 1 日
最終改定日：2026 年 10 月 1 日