

# お客様本位の業務運営方針

2026年 5月

ネットトヨタ和歌山株式会社

お客様、地域社会から「あってよかった」と思われる企業であり続けるために弊社が担う保険代理店業務に關しまして金融事業者として各種関係法令及びその精神を遵守し、お客様の安心と満足を実現するため、ここに「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表を行い、その実現に向けて取り組んでまいります。

(原則1)

## 方針1 お客様の最善の利益を追求します。(原則2)

- ・販売方針、各種法令に基づき、お客様の利益を第一に考え、お客様の立場に寄り添った商品の提案を行います。

## 方針2 豊富な知識と商品をもってお客様に分かりやすい説明を行い、最適な商品・サービスの提供をします。(原則5)

- ・お客様が申し込みを決断するにあたり必要な情報を分かりやすく提供します。
- ・お客様に取り巻くさまざまなリスクを把握・想定し、お客様のニーズに沿った最適な商品・サービスの提供をします。

## 方針3 お客様との利益相反の適切な管理をします。(原則3)

- ・お客様の利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応をします。

## 方針4 お客様の声に真摯に向き合い改善に努めます。(原則6)

- ・お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速・適切・丁寧に対応し、改善します。
- ・お客様からいただいた声をもとに真因把握に努め、再発防止策、改善策を策定し、従業員教育を徹底的に行い、社員一丸となって業務品質向上に努めます。

## 方針5 コンプライアンス(法令遵守)の徹底に努めます。(原則7)

- ・正しい業務運営や募集業務を行うために、従業員に対する教育や社内研修を継続して行います。
- ・定期的な社内監査を行い、公正かつ厳格な視点で保険募集や管理が徹底されているか確認を行います。

## 「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（KPI）

2026年 5月

### ・自動車保険継続率【目標 97%以上】

| 年度     | 継続率   |
|--------|-------|
| 2025年度 | 98.2% |
| 2024年度 | 97.9% |
| 2023年度 | 97.6% |

### ・早期継続率【目標 85%】

| 年度     | 継続率   |
|--------|-------|
| 2025年度 | 81.0% |
| 2024年度 | 80.4% |
| 2023年度 | 81.6% |

### ・ペーパーレス（タブレット端末）手続き率【目標 75%】

| 年度     | ペーパーレス率 |
|--------|---------|
| 2025年度 | 74.7%   |
| 2024年度 | 75.3%   |
| 2023年度 | 68.0%   |