

お客様本位の業務運営に関する方針

私たち森正商事は”全力を尽くしてお客様に信頼と満足を提供し、社会への貢献と会社の発展を図ります”のスローガンを基に、保険事業においても「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいて行動します。

方針1 お客様の最善の利益の追求

私たちはお客様の最善の利益を第一に考え、高い専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応を行います。そしてお客様にとって良質な商品とサービスを提供します。

具体的な取組

お客様のライフサイクル等に合わせ、的確な補償内容と保険料のコンサルティングを行ったうえで、各種保険をご提案いたします。

方針2 利益相反の適切な管理

私たちはお客様のニーズに反して、高い手数料を得られる商品を不当に優先して販売すること等、不利益となる可能性等について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応します。

具体的な取組

推奨販売方針に基づき、推奨損害保険会社を2社（損害保険ジャパン(株)、三井住友海上火災保険(株)）とすることでお客様のニーズにお応えできるよう対応します。また状況に応じて生命保険会社（SOMPO ひまわり生命(株)）の保険商品を取り扱うことで、お客様のライフサイクルに対して、よりの確な保障内容の提案を行います。

方針3 お客様へ重要な情報のわかりやすい提供

私たちは、お客様に補償内容や重要な情報をわかりやすくお伝えするため、視覚的にわかりやすい資料などを使用し保険募集をします。

具体的な取組

パンフレットやチラシ、タブレット端末等を積極的に活用し、お客様に注意を促しながら、適切かつ十分な情報提供を行った上で保険募集を行います。

ご高齢者または特に配慮が必要なお客様に対して提案・説明する際には、親族等のご同席や、複数回の説明機会の設定、複数募集人での応対等の方法で、柔軟かつきめ細やかな対応を行います。

方針4 一人一人のお客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、社会環境の変化や多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様のご意向に沿った商品の説明および提供を行います。

具体的な取組

弊社以外でご加入の自動車保険について、補償内容・契約条件などがお客様の意向に沿っているか、保険診断（証券診断）の実施を行います。

お客様へ積極的な情報提供を行い、お客様のご意向やニーズの確認を行います。

長期契約については、その期中において、お客様の意向や契約内容に変更がないかなどの確認を行います。

方針5 お客様の保険かけ忘れ防止

私たちは、お客様が保険契約の不本意な失念等を防止するため、保険契約の保全を行います。

具体的な取組

お客様の保険満期日の40日以上前もって満期案内通知を行い、電話連絡等の手段を用いて更新の情報発信を行います。またご契約の際も、補償内容や満期日の説明を十分に行うことで、不本意な失念等の防止に努めます。

方針6 代理店手数料等の明確化

当社の保険サービスと手数料の仕組みについて、ご説明いたします。

- **お客様から直接の手数料は一切いただきません**
ご相談やお手続きのサポートなどの手数料に関して、お客様から直接費用をいただくことはございませんので、ご安心ください。
- **手数料は保険会社から支払われます**
お客様とのご契約が成立した場合、当社は保険会社から契約手数料をいただいています。これは、保険商品を販売し、お客様をサポートする対価として支払われるものです。その手数料は各保険会社の算定基準に基づき算出されます。
- **どこで契約しても保険料は同じです**
お客様がお支払いになる保険料は、保険会社から提供されているものです。そのため、保険会社の窓口で直接契約しても、当社のような代理店を通じて契約しても、保険料に変わりはありません。

方針7 従業員のスキルアップ及び体制強化の取り組み

私たちはお客様に安心していただけるサービスをお届けできるよう、保険商品や保険商品の販売に関わる法律等の学習を積極的に行い、人材育成に努めます。

具体的な取組

保険会社の商品改定や、コンプライアンスなど保険商品販売に関わる勉強会や研修に、社内外問わず積極的に参加し各募集人のスキルアップに務めます。また保険会社の資料やeラーニング等の活用をし、保険商品に深い知識を持ち、より良いサービスの提供を心がけます。

原則	対応する方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します。
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針：1，2，3，4，5
原則3：利益相反の適切な管理	方針：1，2，4，6
原則4：手数料等の明確化	方針：6
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針：1，3，4
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針：1，2，3，4，5
原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針：7

2025年3月策定

2026年1月改定

【重点 KPI】

弊社は、お客さま本位の業務運営を実践する上で、その水準及び進捗度を検証するため、下記の通り K P I（重要業績評価指標）を設定し、一定期間ごとに内容等をチェックし改善に努めます。

1、新規自動車保険証券診断件数：方針 1,2,3,4,5

※無保険車撲滅の啓蒙活動、必要補償内容の確認・コンサルティング、事故時対応の再確認など

2 0 2 5 年度 目標：3 0 件 実績：2 0 件 達成率 66.7%

2 0 2 6 年度 目標：3 0 件

2、自動車保険継続率：方針 1,2,3,4,5

※安心のカーライフを推進させる活動の一環

2 0 2 5 年度 目標：90% 実績：95%

2 0 2 6 年度 目標：90%

3、14 日前更新率：方針 2,3,4,5

※意図しない解約防止。余裕をもって契約内容を決められる体制づくり。

2 0 2 5 年度 目標：80% 実績：83%

2 0 2 6 年度 目標：80%