

# お客様本位の業務運営に関する基本方針

有限会社津軽オートサービス 制定日：2026年6月1日

## はじめに

当社は、自動車の販売・整備・車検・修理・保険代理店業務を通じて、お客様のカーライフをトータルにお支えしてまいりました。

このたび当社は、保険代理店業務において、お客様から末永く信頼される事業者であり続けるため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、ここに公表いたします。本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、当社の業務運営の基本姿勢を定めるものです。

当社は、本方針を全社員に周知し、お客様に対する誠実な業務運営に努めてまいります。

## 第1条 本方針の対象

本方針は、当社が東京海上日動火災保険株式会社の専属保険代理店として行う保険募集業務全般を対象とします。

## 第2条 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の最善の利益の実現に向けて、誠実かつ公正な業務運営に努めます。お客様お一人おひとりのご状況・ご意向を丁寧に伺い、長期的な信頼関係を大切にしながらご対応を心がけます。

**具体的な取り組み** - 保険商品のご提案にあたって、お客様のご希望を丁寧に伺いし、ご意向を適切に把握したうえで、その内容に反映いたします。 - お客様が最善のご判断をしていただけるよう、ご契約に関する情報を、お客様のご理解度やご事情に合わせてわかりやすくご説明いたします。 - お客様からのご意見・苦情をお受けする窓口を明確にし、いただいたお声は記録のうえ、業務運営の改善に活かしてまいります。

### 第3条 利益相反の適切な管理

当社は、自動車関連業務と保険代理店業務を兼営する事業者として、お客様と当社の利益が相反するおそれのある事象について、適切に管理いたします。保険商品のご提案にあたっては、お客様にとって最適な補償内容のご提案を最優先といたします。

**具体的な取組み** - 自動車関連業務の受注見込みを、保険商品のご提案の動機といたしません。 - 事故等で修理工場をお選びになる際は、お客様のご判断を尊重し、当社以外での修理をご希望される場合にも誠実にご対応いたします。

---

### 第4条 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様にしっかりとご理解いただけるよう、補償範囲・保険料・特約・約款等の重要事項について、わかりやすい言葉で丁寧にご説明いたします。

**具体的な取組み** - お客様のご意向把握から商品説明・重要事項説明まで、保険募集の各プロセスを適切に実施し、ご契約のご判断に必要な情報を、パンフレット・契約概要・注意喚起情報などの説明用資料を活用して、わかりやすく丁寧にご説明いたします。 - お客様にお支払いいただく保険料について、その内容や算出のしくみを、わかりやすくご説明いたします。

---

### 第5条 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様のご意向を丁寧に伺い、お客様にふさわしい保険商品・サービスをご提案いたします。

**具体的な取組み** - お客様のご意向や、お車のご利用状況をはじめ、ご家族構成・ご予算等のお客様のご事情を丁寧に把握したうえで、お客様にふさわしい補償・特約を個別にご提案いたします。 - お客様にふさわしいご提案ができるよう、保険商品・特約に関する知識の習得と更新に継続的に取り組みます。 - ご高齢のお客様や障がいのあるお客様など、お客様お一人おひとりの状況に応じて、説明方法や資料、コミュニケーションに配慮した丁寧なご対応に努めます。

---

### 第6条 従業員への適切な動機づけ

当社は、お客様本位の業務運営を実践できる人材を育成するため、保険募集人に対する継続的な教育・研修と、適切な評価に取り組みます。

**具体的な取組み** - 全ての保険募集人に対し、保険業法・コンプライアンス・お客様対応に関する継続研修を実施いたします。 - 評価制度の構築・運用にあたっては、お客様対応の質を重視いたします。

## 第7条 取組状況の検証と公表

当社は、本方針に基づく取組状況を定期的に検証し、必要に応じて本方針を見直します。本方針の見直しは、形式的なものに留めることなく、当社の事業実態とお客様のお声を踏まえて継続的に内容を充実させてまいります。

**具体的な取組み** - 年1回、本方針に基づく取組状況を検証し、その結果を公表するとともに、取組みの改善や本方針の見直しに活かします。 - お客様からいただいたご意見・お申出を、本方針および業務運営改善の重要な機会と位置づけ、誠実に対応いたします。

**附則** 本方針は、2026年6月1日より施行する。

## お問い合わせ・ご意見・苦情の窓口

有限会社津軽オートサービス

| 項目   | 内容                                      |
|------|-----------------------------------------|
| 所在地  | 茨城県古河市尾崎4014-5                          |
| 電話   | 0280-76-3624                            |
| メール  | mail@tsugaru-auto.co.jp                 |
| 受付時間 | 9時～18時<br>(日・祝日・第2/第4土曜日・夏季・年末年始休業日を除く) |