

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

山形いすゞ自動車（以下、「当社」とします）では、「『運ぶ』を支える企業として、地域の発展に直接役立ついすゞ車でお得意先の繁栄に責任を持ち続ける」という企業使命感に則り、保険業務においても、法令遵守の徹底を何よりも優先し、お客様から信頼されるパートナーとして豊かな暮らし創りに貢献できるよう、その実現に向けて取り組んでまいります。

（方針 1）

お客様それぞれに寄り添った商品・サービスを提供します（原則 2）

※金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 2 に適応しています。

●（具体的な取組内容）

当社は、お客様の「安心・安全」を最優先に考え、お客様の信頼と期待に応えるため、最良の商品・透明性の高いサービスの提供に努めます。

（方針 2）

お客様のニーズに応える商品・サービスを提案します（原則 5）

※金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 5 に適応しています。

●（具体的な取組内容）

当社は、お客様が最適な商品・サービスを選択できるよう、ご意向に沿った情報提供や内容の説明を丁寧に行います。また、リースにて受注をいただいた車両については、大きなメリットをもたらす「いすゞオリジナル保険プラン Prime Guard」への加入をおすすめいたします。

（方針 3）

利益相反を適切に管理し、お客様本位の提案を徹底します（原則 3）

※金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 3 に適応しています。

●（具体的な取組内容）

当社が定めた推奨販売方針を踏まえ、販売インセンティブや営業都合に左右されることなく、お客様の利益を最優先した提案を行います。

お客様が推奨保険会社以外の保険会社を希望される場合には、お客様のご意向と実情に沿った保険会社をご案内いたします。

（方針 4）

ご契約後のアフターフォローを丁寧に行います（原則 6）

※金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 6 に適応しています。

●（具体的な取組内容）

当社は、ご契約後もお客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速かつ丁寧に行いお客様の利便性の向上に努めます。

(方針5)

お客様の声を活かし、業務品質の向上を追求した体制整備を行います(原則7)

※金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則7に適應しています。

● (具体的な取組内容)

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ全力で対応します。また、継続的な社員教育を通じて体制整備の強化につなげて参ります。

上記方針実行状況の検証が可能な指標【KPI】

- 1.自動車保険の契約更新率：目標 90% (2026年2月末 93.6%)
- 2.リースイン保険提案率：目標 60% (2026年2月末 67.1%)
- 3.募集人教育：年4回以上 (コンプライアンス研修、eラーニングなど)
- 4.事故受付率：目標 60% (2026年1月末 70.8%)
- 5.募集人自己点検の実施：年1回 (2025年11月実施済み)

※顧客本位の業務運営方針に関する原則については、以下の金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>

令和8年3月31日
山形いすゞ自動車株式会社