

## **【お客様本位の業務運営に関する方針】（FD宣言）**

北海道日野自動車株式会社（以下、当社）は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づいた業務運営を行うため、HINO基本理念のもと、保険代理店業務においても常にお客様に寄り添い、お客様の信頼にお応えできるよう、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んでまいります。

### **1. お客様にとって最適な商品とサービスを提供します**

当社は、お客様との対話を通じて、お客様のご意向を正確に確認・把握したうえで、最適な保険商品の提案を行います。また、すでにご契約いただいているお客様に対しては、契約管理や保険金請求手続きの支援などお客様をサポートする活動を推進いたします。

### **2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します**

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理するよう努めます。

### **3. お客様にとってわかりやすい言葉で情報を提供します**

当社は、お客様のご意向に基づき提案した保険商品の内容等について、契約のご加入を判断していただくために必要となる重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明いたします。

### **4. お客様の声を業務運営に活かします**

当社は、お客様から寄せられるご意見等に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応するとともに、関係各部とも共有し、業務運営の改善につなげます。

### **5. 業務品質向上に努めます**

当社は、お客様本位の業務運営の実現に向けて、コンプライアンス研修、保険商品研修などの社員教育や、業務運営に関する点検を定期的に行うことで、業務品質の向上につなげます。

■募集人自己点検の年1回実施：2月実施

### **6. お客様にゆとりある満期案内を行うことで安心安全を提供します**

当社は、お客様にゆとりある満期案内を行い、始期日までに保険証券をお客様にお届けできるよう、満期日の30日以上前に継続手続きを完了するよう努めます。

■満期日の30日以上前の契約率：86.0%（目標：90.0%）

2025年3月策定  
北海道日野自動車株式会社