

## お客さま本位の業務運営に関する方針【FD宣言】

南九州日野自動車株式会社（以下、「当社」といいます）は、設立以来お客さまと社員が共に「価値」を認め合える会社を目指し、鹿児島県、宮崎県の日野ユーザーを中心としたお客さまに最適な保険商品・サービスを提供できるよう取り組んでまいりました。この度、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を鑑み、以下のとおり基本方針を制定いたします。

### 方針1. お客様に満足していただける商品・サービスを提供します

私たちは、お客さまのご要望に対して常に誠実・公正に対応するとともに「安全とコンプライアンス」を最優先とした上で、お客様のご意向と実状に沿った良質な商品とサービスの提供に努めます。

募集人基礎研修の実施 : 4月・5月・8月・9月（2025年度に実施）  
（顧客本位の業務運営に関する原則2および5）

### 方針2. お客さまに分かりやすく保険商品を説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

（顧客本位の業務運営に関する原則5）

### 方針3. 利益相反を排除し、お客様のご意向に沿う商品提供など適切な管理を行います。

私たちは、お客さまのご意向・ニーズを適切に確認し、ご意向・ニーズに沿った商品・サービスのご提供を行うことで利益相反の排除に努めてまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則3）

### 方針4. お客さまの声を業務に活かします

私たちは、お客さまのご意見やご要望を「お客さまの声」として把握し、関係各部と共有するとともに、業務の改善につなげてまいります。

（顧客本位の業務運営に関する原則7）

### 方針5. 適正な募集品質の向上と改善に努めます

私たちは、お客さまの期待以上の商品を提供するため保険商品の知識習得に向けた教育・研修やすべての基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。

募集人自己点検の年1回の実施 : 12月（2025年度に実施）  
（顧客本位の業務運営に関する原則7）

#### 方針6. お客様に「安心・安全」をお届けいたします

私たちは、お客様に「安心・安全」をお届けするために「メンテナンスリース」とセットで「リース保険」をご案内いたします。

2024年度リース保険付保率 : 61.9% (目標65%)  
(顧客本位の業務運営に関する原則2および6)

#### 方針7. ご契約後のアフターフォローを確実に行います

私たち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適切に行いお客様の利便性の向上に努めます。

2024年度ご契約者様からの事故受付率 : 81.0% (目標75%)  
(顧客本位の業務運営に関する原則2および6)

#### 方針8. お客様にゆとりをもった満期案内をします

私たちはお客様にゆとりをもって契約にご検討いただき、また、始期日までに証券をお届けするため「満期日の30日以上前」に継続のご案内をします。

2024年度満期日30日以上前の契約率 56.4% (目標80%)  
(顧客本位の業務運営に関する原則2および6)

#### 方針9. 地球環境にやさしい事業活動を行います

私たちは、紙資源の使用量を削減（ペーパーレス化）し、カーボンニュートラルに貢献します。

2024年度ペーパーレス比率 口座登録 : 73.9% (目標: 70%)  
(顧客本位の業務運営に関する原則1)

なお、受取手数料については任意保険・自賠責保険ともに所属保険会社の規定に従い受け取っております。

(顧客本位の業務運営に関する原則4)

2026年2月1日  
南九州日野自動車株式会社  
代表取締役社長 堂園 浩