

## お客様本位の業務運営方針（FD 方針）

当社は、自動車整備を基軸に、販売・ロードサービス・保険といったすべてのサービスを高品質で提供することで、お客様により豊かなカーライフを実現していただくことを使命としております。お客様の豊かなカーライフ、すなわち大切な日常を守るために、当社は保険業務においても安心してお取引いただける保険代理店を目指し、「お客様本位の業務運営」を基本に、誠実で透明性の高い業務を推進してまいります。本方針は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営」に基づき、お客様の最善の利益を追求するための取り組みを明確化するものです。

### 1) カワカツだからこそできる、お客様の最善の利益を追求

原則2

自動車整備を通じてお客様と長くお付き合いしてきた当社だからこそ、お客様一人ひとりのライフスタイルや将来設計に応じて、最適な保険商品をご提案いたします。また、事故や故障などの緊急時には、連絡先や対応の流れについて丁寧にご説明し、安心してご利用いただけるようサポートいたします。

### 2) 分かりやすい情報提供に努めます

原則5・6

自動車保険においては、お客様の使用頻度や使用形態を丁寧にヒアリングし、保険商品の内容、補償範囲、注意点について分かりやすくご説明いたします。そのうえで、お客様に十分ご理解・ご納得いただいてからご契約いただけるよう努めます。また、車両保険の付帯有無や代車特約をはじめとする各種特約についても、お客様のカーライフがより快適で安心なものとなるよう、プランを比較し最適なプランをご提案いたします。

### 3) 保険にかかる費用の根拠の説明

原則3

損害保険の商品販売にあたり、契約時にお客様から費用を直接頂戴することはございませんが、販売の対価として取引保険会社から代理店手数料を受領しております。お客様にご負担いただく保険料と、当社が提供するサービス内容との関係について、分かりやすく説明し、お客さまの利益が害されることの無いよう利益相反排除に努めます。

### 4) 社員教育とコンプライアンス体制の強化

原則7

定期的な研修や勉強会を実施し、法令順守・お客様対応品質の向上を図ります。

## KPI（成果指標）による検証と改善

お客様本位の業務運営を実効性のあるものとするため、定量的な指標（KPI）を設定し、定期的に達成状況を確認・改善します。

項目	目標値（KPI）	現状	目的
車両保険付帯率	75%	2025年11月末累計：72.7% 昨年度累計：73.4%	お客様の自動車の万が一の際に 修理・乗りかえのご要望にお応えする為
代車特約付帯率	75%	2025年11月末累計：72.0% 昨年度累計：70.0%	お客様にとってクルマが常にある日常 生活をトラブル時もお守りする為
代理店事故受付窓口割合	92%	2025年10月末累計：86.4% 昨年度累計：91.1%	お客様にとって不慣れな事故時の ロードサービス、修理の手配から代車の 手配、事故報告や示談交渉などを ワンストップで親身に受付する為

本方針は毎年 KPI の達成状況やお客様のご意見を踏まえて見直しを行いより良い代理店運営に努めてまいります。

令和7年11月  
株式会社 カワカツ  
代表取締役 川勝 健太