

【お客様本位の保険業務運営方針】

私たちは、経営理念である、

『**使命<役割・存在意義>**』ユーロモーターズ一人一人はトータルカーサポートコンシェルジュとしてお客様と共に進んで参ります。自動車販売会社は販売・サービスメンテナンス・部品・保険等多岐に及んでいますがどれ一つ欠けることなくお客様へ情報提供をしなければなりません。それがあってこそ初めて当社の信頼と安心が評価されるのです。ユーロモーターズ一人一人は情熱をもって仕事に取り組み自動車販売会社のトータルサポートコンシェルジュとしてお客様へ最大のサービスを提供しお客様と共に成長する企業であり続けます。

『**価値観<大切なもの>**』行動指針の「感謝」・「情熱」・「真剣」・「信頼」・「責任」を今までもこれからも大切にして成長して参ります。ショールームは「発見」・「感動」・「癒し」を感じて頂くためにユーロモーターズ社員一人一人は日々おもてなしの心をお客様へ提供して参ります。』

の実現に向け、最良の商品・サービスの提供に努めています。

保険事業においても「お客様本位の保険業務運営方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいて行動します。

方針1 お客様に真に満足いただける良質な商品とサービスを提供します。

万一来備え、快適・安心のカーライフをご提供する「Stellantis ジャパン自動車保険」がセットされた自動車保険への加入をお勧めいたします。

方針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。

推奨する自動車保険は、「推奨販売方針」に記載の商品（三井住友海上火災保険株式会社・損害保険ジャパン株式会社・あいおいニッセイ同和保険株式会社）を基本とします。

弊社の都合等で、お客様の意向に反した商品をお勧めすることはいたしません。

方針3 お客様に保険商品をわかりやすく説明します。

お客様に重要な情報をわかりやすくお伝えするために、パンフレット等を活用の上、視覚的に分かりやすい保険募集をいたします。

方針4 業務品質の向上に努めます。

「推奨販売方針」に沿って日々自動車保険の提案が行われているか、定期的に「店舗モニタリング」を実施いたします。

方針5 お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に生かします。

常にプロフェッショナルとして、お客様の望みを越えた先の感動を生み出せるよう、真摯に何事にも向き合い続けます。

方針6 コンプライアンス（法令遵守）を徹底します。

お客様本位の業務運営を最優先とするため、コンプライアンスの徹底と、不適切な募集行為を防ぐため定期的に募集行為の確認を行っております。

「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（KPI）

1. 自動車保険継続率 目標 100%

2023年	108.3%
2022年	114.9%
2021年	112.9%

「自動車保険継続率」は満期到来後、再び弊社をお選びいただいたということで、お客様の満足度を示す指標と考えています。

2. デジタル(対面・リモート)手続き率 目標 100%

2023年	61.6%
2022年	56.6%
2021年	55.8%

＜勧誘方針＞

■ 金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・販売等に当たっては、保険業法、金融商品取引法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- ・お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

■お客さまの金融商品に関する知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- ・保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に最大限配慮した適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- ・変額保険等の投資性商品の勧誘に当たっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めてまいります。
- ・お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

■お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。
- ・お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。
- お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。
- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- ・お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融商品の販売等に活かしてまいります。

2025年1月6日
ユーロモータース株式会社