お客様への販売・勧誘にあたって

お客様の視点に立って
ご満足いただけるように努めます。

◆保険その他の金融商品の販売にあたって

・お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
・特に市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容について適切な説明に努めます。
・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
・お客様に商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

◆各種の対応にあたって

・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
・保険金等のご請求手続きにあたりましては、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
・お客様のご意見・ご要望を販売活動に生かしてまいります。

各種法令を遵守し、保険その他の
金融商品の適正な販売に努めます。

・保険業法、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、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
・適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。
・未成年の方、特に満15歳未満の方を被保険者とする保険契約等については、保険金の不正取得を防止する観点から適切な募集に努めます。

＊＊＊

以上の方針は「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」（平成12年法律第101号）に基づく弊社の「勧誘方針」です。

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

顧客本位の業務運営に関する方針・作成等

◆三菱ふそうトラック・バス株式会社は（以下、「当社」とします）、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

顧客の最善の利益の追求

◆当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

利益相反の適切な管理

◆当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

重要な情報のわかりやすい提供

◆当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

顧客にふさわしいサービスの提供

◆当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

◆当社は、当該、業務運営方針－ＦＤ宣言−の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

＜ＫＰＩ＞

＜北海道ふそう代理店＞
・継続保険の継続率：93.5%（2024年12月末 93.7%）
・募集人教育：年12回（2024年12月末　12回）

＜東北ふそう代理店＞
・継続保険の継続率：93.5% （2024年12月末 93.2%）
・募集人教育：年12回（2024年12月末　12回）

＜北関東ふそう代理店＞
・継続保険の継続率：93.5% （2024年12月末 92.3%）
・募集人教育：年12回（2024年12月末　12回）

＜南関東ふそう代理店＞
・早期更新：85.0%以上（2024年 79.1%）
・Web 勉強会実施：四半期毎１回（2024年　0回）

＜甲信ふそう代理店＞
・早期更新：85.0%以上（2024年 79.1%）
・Web 勉強会実施：四半期毎１回（2024年　0回）

＜東海ふそう代理店＞
・顧客向けセミナーの開催：年3回(2024年実績：3回　4月/6月/10月)
・コンプライアンス保険勉強会の実施：年4回(2024年実績：4回 6月/10月/12月/2月)

＜北陸ふそう代理店＞
・顧客向けセミナーの開催：年3回(2024年実績：3回　4月/6月/10月)
・コンプライアンス保険勉強会の実施：年4回(2024年実績：4回 6月/10月/12月/2月)

＜近畿ふそう代理店＞
・自動車保険更新率：92.0%以上（2024年度実績：91.2%）
・代理店主導による社内保険勉強会の実施回数：月1回（2024年度実績：月1回）

＜九州ふそう代理店＞
・自動車保険継続率 UP（軒数）：継続率 90.0%（2024年度継続率：82.5%）
・代理店主導による社内研修：四半期毎１回（2024年度社内研修：0回）