株式会社　ファーレン北京都

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

制定日：2026 年 10 月 1 日／改定日：―

株式会社ファーレン北京都（以下「当社」といいます。）は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、これを採択いたします。当社は自動車の販売・整備事業とあわせて損害保険代理店業務を行っており、お客様の自動車に関わるあらゆる場面で安心してお任せいただけるパートナーであり続けるため、以下の方針のもとお客様本位の業務運営に取り組みます。

1. 方針等の策定・公表（原則 1）

当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、お客様本位の業務運営を実践するための方針として本方針を策定し、当社ホームページ等で公表します。

- 本方針の各項目について、原則の各項目との整合性を確認したうえで策定します。
- 本方針および取組状況（KPI）を当社ホームページに掲載し、お客様がいつでも確認できるようにします。
- 事業環境の変化やお客様からのご意見を踏まえ、本方針を定期的に見直し、必要に応じて改定します。

2. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

当社は、自動車の販売・整備を通じて把握したお客様の車両情報やライフスタイルを踏まえ、お客様のご意向を丁寧にお伺いしたうえで、真に必要とされる補償内容をご提案いたします。

- 車検・点検・修理などのご来店時に、保険の見直し時期や補償内容の過不足についてもあわせてご案内します。
- お客様アンケートを実施し、ご提案内容・対応品質に関するご意見を今後のサービス改善に活かします。

3. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客様との利益相反が生じるおそれのある取引を正確に把握したうえで、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。

- 一社専属代理店である旨、および取扱保険会社名をお客様に明確にお伝えします。
- 自動車整備・販売部門と保険募集部門の業務プロセスを明確化し、整備・修理の受注を目的とした不適切な保険提案を行いません。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

契約締結時には、お客様が加入の適否をご判断いただけるよう、契約概要・注意喚起情報等の重要事項を分かりやすくご説明します。

- 専門用語をできるだけ避け、図表やパンフレットを用いて視覚的に理解しやすい説明を行います。
- 保険金をお支払いできない主な場合（免責事項等）について、契約前に必ずご説明します。
- 等級制度・割引制度など、お客様の負担に直結する情報を丁寧にご案内します。

5. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

当社は、お客様の車の使用状況（通勤・レジャー・事業用等）、運転者範囲、走行距離、家族構成などを丁寧に把握し、お客様の実情に即した補償内容をご提案します。

- 意向把握書面等を用いて、契約前後でお客様のご意向とご提案内容の一致を確認します。
- 車両の乗り換えや家族構成の変化などのタイミングで、補償内容の見直しをご提案します。
- 事故発生時には、迅速な初期対応と修理手配をサポートします。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）

当社は、お客様本位の業務運営を組織全体に定着させるため、社内体制・企業文化の構築に取り組みます。

- 本方針の内容を全従業員に周知し、定期的な研修を実施します。
- 募集人の人事評価において、契約件数のみに偏らず、お客様対応の質・コンプライアンス遵守状況を考慮します。
- 本方針の実施状況を定期的に点検し、必要に応じて見直しを行います。

7. 取組状況（KPI）

指標	本年度目標（2026 年度）	前年度実績（2025 年度）	関連原則
本方針の見直し・改定検討回数	年 1 回	新規制定の為実績なし	原則 1
レンタカー費用特約の付帯率	50%	57.8%	原則 2・原則 6
利益相反管理規定の策定・ルールの点検・見直し実施回数	年 1 回	新規制定の為実績なし	原則 3
契約締結前の重要事項説明実施率	100%	100%	原則 5
契約時アンケート満足度（「満足」以上）	80%以上	86%	原則 6
本方針に関する社内研修実施回数	年 1 回	新規制定の為実績なし	原則 7