

## INSURANCE 保険業務運営方針

### 1. お客様のご意向に沿った保険商品の提供（原則②・原則③）

当社は、お客様の保険加入のご意向を正しく把握し、適切な商品・サービスの提供を行うために iPad での手続きを推奨し、iPad 手続き率※80%を目標とし取り組みます。また、SUBARU 自動車保険プランのオリジナルサービスを全てのお客様へ説明します。

《具体的な取組》

- ・適切に意向把握を行い、最適な保険商品の提案ができるよう募集人教育を継続的に実施します。
- ・お客様が推奨保険会社以外の保険会社を希望される場合には、お客様の意向に沿った保険会社の商品を提案します。

### 2. 重要事項、情報のわかりやすい説明（原則⑤）

当社は、お客様に重要な事項をわかりやすく説明し、最適な商品・サービスをご選択いただけるように努めます。保険募集時には、ご意向の把握、情報提供の漏れがないように対面で手続きを行うように努めます。

《具体的な取組》

- ・重要事項説明書を交付し、内容を十分にご確認いただく時間を確保します。

### 3. ご高齢者・障がいのある方へのわかりやすい説明（原則⑥）

当社は、お客様がご高齢の場合、必要に応じてご家族を交えて説明を行うなど、より丁寧な説明を行います。また、障がいをお持ちのお客様につきましても、お客様がどのような対応を望まれているかを確認し対応します。

《具体的な取組》

- ・お客様の状況や意向に沿った保険提案ができるよう募集人教育を継続的に実施します。

### 4. お客様の声について（原則⑦）

当社は、お客様から寄せられたお褒め・感謝のお言葉、お問い合わせ、ご相談、ご要望など、お客様の声を幅広く真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに積極的に企業活動に活かします。

《具体的な取組》

- ・定期的な募集人への研修の開催（自己点検・コンプライアンス研修）。

### 5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み（原則⑦）

当社は、従業員に対し継続的な教育を行い、たゆまぬ努力をもって自己を成長させ、お客様サービスに活かします。

《具体的な取組》

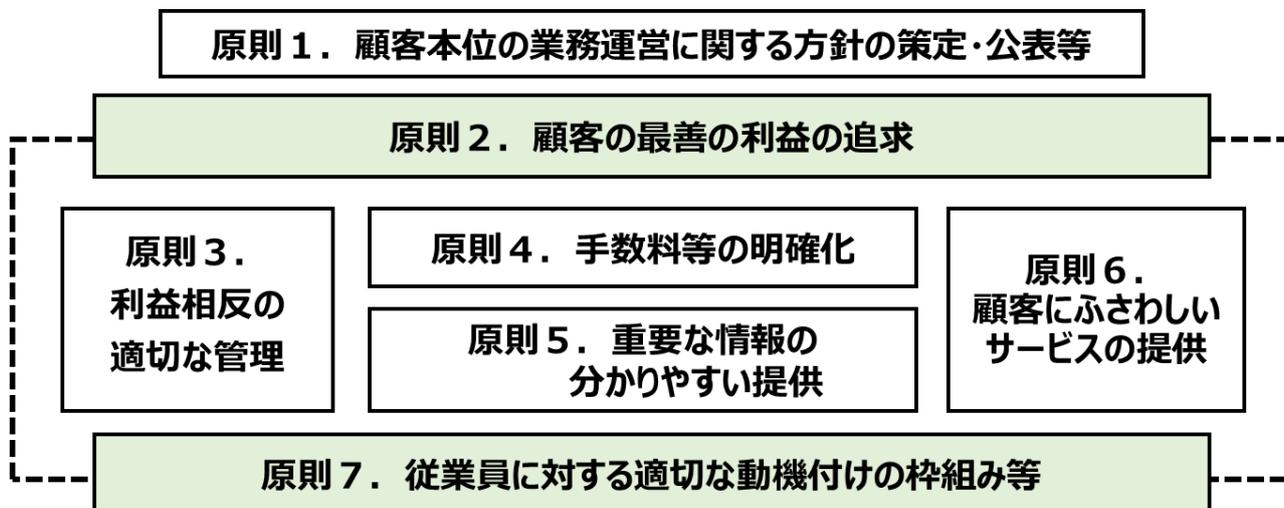
- ・定期的な募集人への研修の開催（自己点検・コンプライアンス研修）。

## 上記方針実行状況の検証が可能な指標【KPI】

- ・当社で取り扱う自動車保険契約（新規・継続・変更）の内、お客様と対面で iPad 手続きを実施した件数の割合：80%以上（2024 年度 64.3%）
- ・募集人教育：年 12 回（2024 年度 12 回実施）

令和 8 年 2 月 28 日  
スバル東北株式会社

【別紙】 顧客本位の業務運営に関する原則



出典：「顧客本位の業務運営情報」（金融庁）<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>