

株式会社アテムでは、保険を通じてお客さまの安心と安全なカーライフを提供できるよう、お客様の立場になり最適な保険運営を心がけ、お客様や地域から信頼され選ばれる代理店を目指します。

《お客さま本位の業務運営方針について》

1, お客様対応の基本方針 ※原則1に準ずる

■保険商品等の販売に際し、保険業法・金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法およびその他の各種法令等を遵守します。

- ・ 具体的行動：本宣言を会社ホームページへの公表および年に2回の見直し

2, 顧客の最善の利益の追求 ※原則2に準ずる

■分かりやすい説明にて、満足いただける提案をいたします

- ・ 具体的行動：お客様が求めるニーズを的確に把握し、十分な補償と満足いただけるご提案をいたします。社員の知識レベルを常に向上させる為、定期的な社員教育や研修へ参加し自己研鑽に努めます。

3, 利益相反の適切な管理

■お客さまに最適な自動車保険の提案をいたします

- ・ 具体的行動：お客さまのカーライフ、お車の使用状況やお客さまのご要望を正確に把握したうえで、『推奨販売方針』に沿った保険販売の実施もしくはお客様から要望のあった保険会社や商品をご案内いたします。

4, 重要な情報の分かりやすい提供 ※原則5に準ずる

■新規加入や継続いただく際に、内容を漏れなく一つひとつ説明します

- ・ 具体的行動：弊社では契約内容をお客様と共に確認していく『WEB手続き』を推奨しております。多少お時間をいただく事になりますが、安心・安全の為にもご協力をお願いいたします。

5, 顧客にふさわしいサービスの提供 ※原則6に準ずる

■万が一の事故やトラブルにあわれたお客様に対して迅速な初動対応とサポートを行います

- ・ 具体的行動：事故発生時に窓口となり代車の手配等、事故対応に関するサポートをし、お客様へ安心、安全をお届けする

6, 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 ※原則7に準ずる

■コンプライアンスを徹底し、従業員を他の範となるような人材に成長させます

- ・ 具体的行動：コンプライアンスに関しては定期的に研修を行い、常に社内に周知徹底を図り体制を整えます。また、個人のスキルアップに努め、お客様本位の行動が浸透する人材育成に務めます。

※尚、原則4については投資性商品や特定保険を取り扱わない為
当社のお客様本位の保険業務運営方針では策定しておりません

《Key Performance Indicator》

K P I 実績（2025年 9 月末時点）

項目		目標	実績
顧客の最善の利益の追求 出場	勉強会の実施・保険対応競技大会への出場	月 1 回 毎年出場	2025年度出場 ※10月大会実施
利益相反の適切な管理	意向確認書の取付け	1 0 0 %	1 0 0 %
重要な情報の分かりやすい提供	WEB手続き実施率	9 0 %以上	8 3 . 0 %
顧客にふさわしいサービスの提供	満期時継続率	9 5 %以上	9 4 . 6 %
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	コンプライアンス研修・習熟テストの実施	月 1 回	月 1 回以上実施