

お客様本位の保険業務運営に関する方針（FD 宣言）

2026 年 10 月

トヨタカローラ和歌山株式会社

トヨタカローラ和歌山株式会社（以下、「当社」）は、お客様一人ひとりのご意向やライフスタイルに寄り添い、最適な保険商品・サービスを提供することを通じて、お客様の安心・安全なカーライフおよび豊かな生活の実現に貢献するため、以下のとおり「お客様本位の保険業務運営に関する方針」を定め、公表します。

方針 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のご意向やニーズを的確に把握し、お客様にとって最適な保険商品・サービスの提案に努めます。

また、ご契約後も事故対応や各種手続きなどを通じて、お客様に寄り添ったアフターフォローを実践し、お客様満足度の向上に取り組めます。

方針 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、公正かつ誠実な業務運営を行います。

特定の商品や保険会社の推奨に偏ることなく、お客様の意向やニーズを踏まえた募集活動を実施し、利益相反のおそれがある取引については適切に管理します。

方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様が十分に理解したうえで適切なご判断ができるよう、保険商品の内容、補償範囲、保険料、リスク、免責事項等について、分かりやすく丁寧に説明します。

特に高齢のお客様には、ご家族への同席依頼や複数回説明など、理解度に応じた対応を行います。

方針 4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、自動車保険をはじめとする各種保険商品について、お客様のライフステージや利用状況を踏まえた提案を行います。

また、事故受付や保険金請求支援などを通じて、万一の際に迅速かつ適切なサポートを提供し、お客様の不安軽減に努めます。

方針 5. 従業員に対する教育・研修の充実

当社は、お客様本位の業務運営を実践するため、保険募集に携わる全従業員に対し、法令遵守、募集品質向上、コンプライアンスおよび商品知識に関する教育・研修を継続的に実施します。

方針 6. 方針の定着・見直し

当社は、本方針の浸透と定着を図るため、定期的に取り組状況および各種 KPI を検証し、その結果を公表するとともに、必要に応じて方針および取組内容の見直しを行います。

具体的な取組指数

30 日前早期更改率：目標 85%

年度	30 日前早期更改率
2025 年度	83.1 %
2024 年度	83.1 %

自動車保険継続率：目標 93%

年度	継続率
2025 年度	89.7 %
2024 年度	89.2 %

デジタル手続き率（ペーパーレス）：目標 90%

年度	デジタル手続き率
2025 年度	84.6 %
2024 年度	85.5 %