

< 勧誘方針 >

■ 金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・販売等に当たっては、保険業法、金融商品取引法、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、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- ・お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

■ お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- ・保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- ・お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

■ お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。
- ・お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。

■ お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- ・お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融商品の販売等に活かしてまいります。

2024年2月1日

AO | インターナショナル株式会社

お客さま本位の業務運営方針

AOIホールディングス株式会社は、「お客さまに寄り添う。社員が輝くと、商品・サービスが輝く」という経営スローガンを掲げています。

AOIインターナショナル株式会社（以下、「当社」といいます）は、このスローガンに基づき、損害保険業務においてお客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

方針1. 顧客の最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高い商品、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。

【具体的な取組】

満期のご案内到着のタイミングでのお客さまへご連絡をし、お客さまが安心してカーライフをお過ごしいただけるよう余裕を持ったスケジュールでご案内をいたします。

KPI：自動車保険 28 日前手続き率

方針2. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、お客さまと利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないように適切に管理・対応するように努めます。

【具体的な取組】

全拠点統一カリキュラムで保険月例勉強会を実施し、当社推奨販売ルール、適切な募集方法、コンプライアンスなどを学習します。

KPI：研修や勉強会の実施回数

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法でわかりやすく提供します。

【具体的な取組】

お客様のライフスタイルに合わせた最適な提案を行うため、パソコンやタブレットを用いたペーパーレス手続きを推奨しています。専門用語を多用せず、図表やイラストを活用し、お客さまに注意を喚起しながら適切かつ十分な情報提供に努めます。

KPI：ペーパーレス手続き率

方針4. 顧客にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客さまの状況を理解し、最適な商品、サービスの提案を心がけます。また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。万が一の事故の際も安心してお任せいただけるよう、保険商品の募集や事故対応等、体制作りを強化し、お客さまに案内してまいります。

【具体的な取組】

当社以外でご加入の自動車保険について補償内容、ご契約条件などがお客さまのご意向に沿っているか保険証券診断を行います。また、長期のご契約のお客さまについては、その期間にお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかなど確認を行います。自動車と保険の専門家として取り扱っている商品や特約の特徴をわかりやすくご案内します。

KPI：コショソ付帯率、代車付帯率、継続率

方針5. 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、業務運営方針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、お客さまに最適な商品・サービスを提供できる人材の育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

【具体的な取組】

適正な保険募集を行うため、募集人のコンプライアンス研修やスキル研修だけでなく、システム研修や知識習得に向けた研修にも取り組んでいます。また、年に1回当社のすべての保険募集人は業界共通の募集人向け自己チェックシートにより自身の保険募集に関するチェックを行っています。

KPI：研修や勉強会の実施回数

<KPI の設定> ※KPI : Key Performance Indicator (重要業績評価指標)

上記の方針を達成するため、以下の KPI を設定し定期的に進捗を管理します。

設定する KPI	目標値および直近の実績	対応する原則
自動車保険 28 日前早期更改率	目標 : 70% 実績 : 69.5% (期間 : 2025 年 4 月 ~ 2025 年 12 月)	原則 2
研修や勉強会の実施回数	目標 : 12 回 実績 : 12 回 (期間 : 2024 年 4 月 ~ 2025 年 3 月)	原則 3, 7
ペーパーレス手続き率	目標 : 80% 実績 : 80.3% (期間 : 2025 年 4 月 ~ 2025 年 12 月)	原則 5
故障運搬時車両損害特約セット率	目標 : 7% 実績 : 5.5% (損保ジャパン) (期間 : 2025 年 4 月 ~ 2025 年 12 月)	原則 6
代車等諸費用特約セット率	目標 : 65% 実績 : 62.9% (期間 : 2025 年 4 月 ~ 2025 年 12 月)	原則 6
継続率	目標 : 95% 実績 : 98.5% (期間 : 2025 年 4 月 ~ 2025 年 12 月)	原則 6

当方針については、定期的に具体的な取組の遂行状況や定着状況を確認し、必要であれば適宜見直します。

2026年2月12日制定

AOI インターナショナル株式会社

所在地 : 福井県福井市二の宮4丁目44-1