

顧客本位の業務運営に関する方針

株式会社ムラタは、「車と保険を通じてお客様の生活をトータルでサポートします」という理念のもと、地域に根ざした保険代理店として、お客様の安心と利益を第一に考えた業務運営を行います。当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」、2026 年 6 月 1 日施行の改正保険業法および関係法令・監督指針を踏まえ、法令遵守を業務運営の基本とし、以下の方針を定めます。

1. お客様の最善の利益を追求します

お客様のご意向、生活状況、保険加入の目的、必要な補償・保障内容等を丁寧に確認し、お客様にとって最も適切と考えられる提案を行います。当社や保険会社の都合、手数料その他の事情を優先せず、誠実かつ公正に対応します。

2. 法令遵守を徹底し、適正な保険募集を行います

保険業法その他の関係法令、金融庁の監督指針、所属保険会社の募集ルールおよび社内規則を遵守します。意向把握・確認、重要事項の説明、募集記録の作成・保存等を適切に行い、不適切な募集を防止するための管理態勢の整備と継続的な点検に努めます。

3. 分かりやすく、比較しやすい情報提供を行います

商品の仕組み、補償・保障内容、保険料、主な免責事項や不利益事項等について、専門用語に偏らず分かりやすく説明します。複数の商品を取り扱う場合は、お客様のご意向に沿って比較・推奨の理由を明確にし、ご納得いただいたうえでお手続きを進めます。

4. 利益相反を適切に管理します

当社とお客様の利益が相反する可能性を適切に把握・管理し、特定の商品や保険会社を不当に優先することのないよう努めます。お客様の判断に重要な影響を与える情報は、必要に応じて適切にご説明します。

5. 契約後も地域密着の支援を継続します

ご契約後も、契約内容の確認や見直し、事故・給付金請求等の手続きを丁寧に支援します。事故や車両トラブル時には、当社の自動車整備・レッカー・代車等の体制も活かし、お客様の早期の安心につながる対応に努めます。

6. 専門性と業務品質を継続的に高めます

保険募集人に対する教育・研修を継続し、商品知識、関連法令、募集ルール、事故対応等に関する知識と対応力の向上を図ります。また、お客様の声や苦情を真摯に受け止め、原因分析と改善を行い、本方針および業務運営の定期的な見直しにつなげます。

取扱保険会社一覧

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ・ 東京海上日動火災保険株式会社 | ・ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 |
| ・ 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 | ・ 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 |
| ・ メットライフ生命保険株式会社 | ・ 第一ネオ生命保険株式会社 |

2026 年 8 月 1 日現在
株式会社ムラタ 代表取締役 村田 憲彦