お客様本位の業務運営に関する方針

株式会社 モービルハウス

北陸で一番ありがとうが集まる車屋を実現する

宣誓

株式会社モービルハウス（以下、当社といいます）は、「北陸で一番ありがとうが集まる車屋を実現する」というビジョンのもと、お客様の信頼を事業活動の原点とし、車検・自動車販売・鈑金・レンタカー・保険の各事業を通じて、お客様のカーライフを支えてまいりました。

保険は、お客様の万が一のときにこそ、その真価が問われる商品です。当社は保険代理店として、培ってきたサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に努める必要があると認識し、2026年11月16日付にて「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、公表いたします。

当社の保険コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。そのうえで、お客様本位の良質な保険商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は今後も、より良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客様本位の業務運営の基本として、さらなる徹底を図ってまいります。

2026年11月16日 策定

株式会社モービルハウス
代表取締役　松山 健一

経営理念（ビジョン）

北陸で一番ありがとうが集まる車屋を実現する

方針1「お客様満足の実現に向けた取組」

【金融庁原則 2・5・6 に対応】

当社は、お客様のカーライフを守るため、お客様のニーズの把握とご意向の確認を行い、最適な自動車保険を適正かつ分かりやすくお伝えします。また、当社で自動車保険をご契約いただくメリットであるワンストップサービスを磨き、お客様のカーライフに万が一のことが起きた際にお役に立てる体制を構築します。

主な取組内容

1. お客様のお車の使用状況や、日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し、お客様のご意向を確認したうえで、最適な自動車保険の提案・募集を行います。
2. 自動車保険の重要事項説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務、また他の保険代理店や共済からの切り替えにあたってお客様にとって不利益となる可能性がある情報について、分かりやすくご説明します。
3. 事故の未然防止と事故発生時の安心のため、ドライブレコーダーの搭載をはじめとした、安全運転を支援する取組を推奨しています。
4. 自動車保険の募集時には、デジタル端末（パソコンやタブレット）を活用しながら、視覚的にも分かりやすく商品説明ができる手続きを推奨します。
5. 迅速な事故対応をサポートするために、事故受付のコールセンター、修理工場・鈑金工場、レンタカー（代車）サービスを自社で備えており、事故発生の瞬間から修理完了までを一貫してサポートすることができます。お客様にお手間をかけさせない、お客様本位の事故対応が可能です。

方針2「アフターフォローの取組」

【金融庁原則 2・5・6 に対応】

当社は、ご契約後もお客様へ有益な情報をお届けできるよう、以下に掲げるアフターフォローの取組を継続的に実施しています。

主な取組内容

1. 満期が近づいたお客様には、余裕をもって継続のご案内を行い、補償内容を見直す機会をご提供します。
2. お客様情報は当社の顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
3. 自動車保険の新商品・保険会社の新サービスの情報や、カーライフに役立つ情報を、DMやホームページ等を通じてお届けします。
4. 大火災・自然災害等により当社の事務所が被災した場合でも事業の継続を可能とするため、各種データ（顧客データ・重要書類・帳票類等）のデジタル化をはじめとするBCP対策を講じています。

方針3「お客様の声を経営に反映させる取組」

【金融庁原則 2・6 に対応】

当社では、苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っています。

主な取組内容

1. 苦情の分析と改善：当社は、お客様からの苦情を「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し、幅広く収集しています。いただいた苦情については調査・分析を行い、その起因となったご案内が各種法令、各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らして適切であったかを確認し、内容に応じた改善施策を決定します。
2. お客様のご意見・ご要望等の経営への反映：苦情以外の「ご要望」「ご意見」「ご相談」「お褒めの言葉」等のお客様の声を収集し、サービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。
3. お客様アンケートの実施：ご契約の前後等にアンケートへのご協力をお願いし、いただいたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげます。

方針4「お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取組」

【金融庁原則 2・6・7 に対応】

当社は、すべての従業員が業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、従業員一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

主な取組内容

1. 教育体制の確立：コンプライアンス教育をはじめ、取扱商品やサービスの理解を深める教育・研修を定期的に実施し、従業員のコンプライアンス知識の向上を図っています。
2. 方針の浸透：「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において定期的に役員・幹部より従業員に対してメッセージを発信し、一層の浸透を図るとともに、浸透の度合いを定期的に検証・評価しています。
3. 働く環境の整備：福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組みづくりを通じて、従業員が最大限の力を発揮できる環境を整えています。

取組を測る指標（KPI）

当社は、本方針の取組状況を以下の指標で確認し、年1回見直しを行います。指標の実績は、本方針の改訂時にあわせて公表いたします。

- 満期を迎えるご契約への事前フォローの実施状況
- お客様の声（苦情・ご意見・ご要望・ご相談・お褒めの言葉）の受付件数と社内共有の実施回数
- 従業員への教育・研修の実施回数

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針の対応関係

金融庁の原則	対応する当社の取組方針
原則2　顧客の最善の利益の追求	取組方針1・2・3・4
原則3　利益相反の適切な管理	取組方針1・3
原則4　手数料等の明確化	取組方針1
原則5　重要な情報の分かりやすい提供	取組方針1・2
原則6　顧客にふさわしいサービスの提供	取組方針1・2・3・4
原則7　従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	取組方針4

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本方針の対象とはしていません。