

2025年度 お客さま本位の業務運営方針

(2026年1月25日作成)

株式会社トータルムーヴは「自動車のエキスパートとして、お客さまに安心と信頼をお届けします」という経営理念に基づき、「勧誘方針」「個人情報保護方針」を遵守するとともに、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定いたしました。

1. お客さまの最善の利益の追求

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則2」に適応します)

当社は、お客さまに安心・安全で快適なカーライフをご提供するため、対話を通じてお客さまの抱えるリスクやご意向・ニーズ、クルマの使い方を的確に把握し、最適な保険プランをご提案します。あわせて、ご提案から各種お手続き、事故対応まで一貫して丁寧に行い、万が一に備えて事故・故障時の連絡先や営業時間等についても分かりやすくご案内いたします。さらに、お客さまからのご意見を真摯に受け止め、継続的なサービス向上に努めてまいります。

2. 分かりやすい情報の提供と理解促進に向けた丁寧な説明

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則5」に適応します)

当社は、取り扱う商品・サービスについて、お客さまに適切にご理解いただけるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明します。特に保険商品をご提案する際は、関連法令を遵守するとともに、意向確認書を活用し、推奨方針に沿った正確な業務運営を徹底したうえで、お申込みに必要な情報を分かりやすくご提供いたします。

3. お客さまに最適な商品・サービスの提供

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則6」に適応します)

当社は、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、情報やご要望を丁寧に伺うことでニーズやご意向を正確に把握します。そのうえで、お客さまのカーライフを踏まえ、必要かつ最適な商品・サービスを選定し、最新の情報を原則対面にて分かりやすくご提案することで、安心・安全を最優先にしたサービス提供に努めてまいります。

4. お客さまと当社の利益相反の適切な管理

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則3」に適応します)

当社は、法令等を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反の可能性がある取引を正確に把握したうえで、適切な管理体制を構築・運用してまいります。

5. お客さまの意向・ニーズに対応できる人材の育成

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則7」に適応します)

当社は、勉強会や研修の実施、各種専門資格の取得支援等を通じて人材育成に努め、社員一人ひとりの専門知識・スキルの向上を図ります。あわせて、お客さま本位の業務運営を実現するため、社員の人間形成と業務品質の向上に向けた教育を推進し、社内外の意見を共有しながら、現実に真摯に向き合い、共に成長する組織づくりを進めます。また、車両販売に携わる社員は保険募集人資格を取得し、継続的な研修を通じて、お客さまに最適な保険提案ができる体制を整えます。さらに、教育体制の強化により、業務運営方針の徹底とコンプライアンス遵守を確実に行ってまいります。