

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ライフサロン（社長：田中大資、以下「当社」）は、2021年度（2021年4月～2022年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<「お客様本位の業務運営」の取組結果について>

取組結果1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社が、①お客様から選ばれる存在であるか、②一度取引を開始されたお客様にその後も当社との取引を続けたいと思っただけに留まっているか、③万一の時に、お客様が保障（補償）を受け取るための保険金・給付金の請求手続きのサポート等ができていないか、を総合的に判断できる指標（KPI）として、「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」「損害保険契約更改率」「お客様の声件数」の4つを設定、公表しております。（※1）
 - ✓ 上記指標の他にも、年に一度、ご契約者様の保険のメンテナンスを行う「ライフプランの日(Life Plan Day)」を設け、ご契約者様の生活環境の変化と加入中の保険内容・保障内容の確認、支払事由の有無の確認等を喚起するためにダイレクトメールをお送りする活動を行っております。
- ※1 掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

○新契約取扱件数

お預かりする契約の件数は、新たなお客様との接点の拡がり、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2021年度※2	2020年度※3
生命保険	約 8,300 件	約 8,600 件
損害保険	約 9,400 件	約 8,000 件

※2:対象期間 2021年4月～2022年3月契約

※3:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

○生命保険契約継続率

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。今後は、特に短期でのご解約等に対するモニタリング体制の強化等を通じて、より一層の提案品質の向上に努めてまいります。

	2021年度	2020年度
13ヶ月目継続率	94.9%※4	93.0%※5
25ヶ月目継続率	91.7%※5	88.2%※6
37ヶ月目継続率	87.7%※6	83.2%※7

※4:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※5:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

※6:対象期間 2018年4月～2019年3月契約

※7:対象期間 2017年4月～2018年3月契約

○損害保険契約(自代理店内)更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。

	2021年度※8	2020年度※9
損害保険更改率	90.9%	90.4%

※8:対象期間 2021年4月～2022年3月契約

※9:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

○お客様の声件数

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を真摯に受け止めるべく、「お客様の声」を収集しております。引き続き「お客様の声」を受けたお客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

	2021年度※10	2020年度※11
ご不満	93件	158件

※10:対象期間 2021年4月～2022年3月受付分

※11:対象期間 2020年4月～2021年3月受付分

○お客様満足度 ※2022年度より追加とする指標(KPI)のため、2021年度分はご参考として公表

各種業務運営を適切にお客様本位で行えているかをお客様に評価いただき、業務運営の改善・向上に活かすべく、総合的な満足度に関するお客様アンケートを実施しております。すべてのお客様に高い満足度を実感いただけるよう、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

	2021年度※12
満足度	99.4%

※12:対象期間 2021年4月～2022年3月受付分

※5段階アンケートでの4点・5点の回答数を分子、回収数を分母として算出した数値

取組結果2. 保険商品のご提案

- ✓ 当社は、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすく説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。これに関連し、当社ではかねてより金融サービスの提供に関する法律にもとづき「勧誘方針」の策定・公表を行ってまいりました。

【教育研修の実施】

- ✓ お客様に保険商品を提案するにあたり、全社員が適切な対応を行えるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しております。
 - ・お客様のご意向の把握とその適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の注意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール

【保険料・保険金等に関する情報提供】

- ✓ 当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧に説明しています。
- ✓ また、特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」でお客様のご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）を丁寧に説明しています。
- ✓ 保険金・給付金等に関するお支払い請求、その他契約に関する保全関係のご要望等が発生した際には、速やかに保険会社と連携を取り、適切なフォローアップに取り組んでおります。

取組結果 3. お客様の声を経営に活かす取組

- ✓ 当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映しております。

【経営会議・コンプライアンス委員会への報告、両会議での発生原因や再発防止策等の確認】

- ✓ 当社は、「お客様の声」を速やかに把握するよう、本社コンプライアンス統括部への報告ルールの遵守を徹底しております。
- ✓ また、本社コンプライアンス統括部で受け付けた「お客様の声」は全件、役員・部長層をメンバーとする四半期ごとのコンプライアンス委員会にて共有し、発生原因や再発防止策を確認するとともに、当委員会での議論を踏まえ、特に全社的に共有が必要な案件については、店長会議等の場において、保険募集に携わる社員に指導すべきポイントを具体的に明示し、業務改善に反映させております。
- ✓ 2021年度からは、上記に加え、より早期に適切な対応を行えるよう、毎月の経営会議でも「お客様の声」の共有と、発生原因や再発防止策の確認を実施しております。

【当社にてご加入いただいたお客様へのアンケートの実施】

- ✓ 当社は、「お客様の声」を従来よりも広く収集し、業務運営に反映できるよう、2018年5月より、当社にてご加入いただいたお客様に、アンケートへのご協力をお願いする取組を開始し、2021年度も多くのお客様にご協力をいただくことができました。引き続き、当該アンケートを通じて寄せられたご意見・ご要望等も、日々の業務運営とお客様サービスの向上等に活かしてまいります。

取組結果 4. 利益相反の適切な管理

- ✓ 当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備しております。

【本部組織による点検の実施】

- ✓ 保険募集に携わる社員がお客様との対話の中で把握したご意向を記載する帳票を毎月、全店舗からサンプル抽出し、記載内容より、当時の募集経緯が適切であったかどうかについて、本社募集管理部門が点検しております。

また、保険募集に携わる社員が、当社の保険募集ルールに基づき、適切にお客様へのご説明等が実施できているかについて、保険募集に携わる社員へのヒアリングを、本社募集管理部門が定期的に点検しております。

- ✓ また2021年度より、お申込みをいただいてから短期間で消滅してしまった契約等、募集の適切性が懸念される契約について、本社募集管理部門が、保険募集に携わる社員へ事情を確認し、適切な提案・対応が行われていたのか点検する取り組みを開始しました。
- ✓ 上記の各点検の結果については、コンプライアンス委員会に定期的の報告し、当委員会での議論を踏まえ、改善が必要な点については、コンプライアンス研修等を通じて保険募集に携わる社員に指導を行うとともに、当社が作成している保険募集に関するマニュアルや使用する帳票について見直しを行うなど、適切な保険募集体制の整備に努めております。

取組結果5. 方針の浸透に向けた取組

- ✓ 当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制を整備しています。

【評価体系】

- ✓ 保険募集に携わる社員の給与制度は、固定給を採用しています。

【研修・教育】

- ✓ 社員のスキル・経験等を踏まえて、以下の社内研修を実施しています。
 - ・入社初期研修（新人層向け）
 - ・Beginners研修（初級層向け）
 - ・オーダーメイド型研修（中級層向け）
 - ・店長業務研修（店長層向け）
 - ・エリアマネージャー業務研修（エリアマネージャー層向け）
 - ・トップセールス研修（優秀層向け）
 - ・募集スキルアップ研修（全層向け）

【理念・方針の浸透】

- ✓ 「基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、会議・研修等において役員が社員に語りかけることに加え、2018年度に新設し、2020年度に改訂した全役員・社員が常時携行する「社員必携」等にこの方針を記載し、「お客様本位の業務運営がすべての業務の前提であること」が社員一人ひとりの中に浸透していくよう、努めております。

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合について定期的に検証・見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係に係る公表

・金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7（これらに付されている（注）含む）（<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>）に示されている内容と、当社の取組状況における該当箇所との対応関係は以下のとおりです。

顧客本位の業務運営に関する原則		取組状況における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】	原則2	取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【評価体系】、【研修・教育】、【理念・方針の浸透】
	(注)	取組結果1. お客様本位の業務運営 取組結果3. お客様の声を経営に活かす取組【経営会議・コンプライアンス委員会への報告、両会議での発生原因や再発防止策等の確認】、【当社にてご加入いただいたお客様へのアンケートの実施】
【利益相反の適切な管理】	原則3	取組結果4. 利益相反の適切な管理
	(注)	取組結果4. 利益相反の適切な管理【本部組織による点検の実施】
【手数料等の明確化】	原則4	取組結果2. 保険商品のご提案【保険料・保険金等に関する情報提供】
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則5	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】
	(注1)	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】 取組結果4. 利益相反の適切な管理【本部組織による点検の実施】
	(注2) ※1	-
	(注3)	取組結果2. 保険商品のご提案
	(注4)	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】
	(注5)	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】
	(注1)	取組結果1. お客様本位の業務運営 取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】、【保険料・保険金等に関する情報提供】
	(注2) ※1	-
	(注3) ※2	-
	(注4)	取組結果2. 保険商品のご提案【教育研修の実施】
	(注5)	取組結果2. 保険商品のご提案 取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【研修・教育】
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7	取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【評価体系】、【研修・教育】
	(注)	取組結果5. 方針の浸透に向けた取組【理念・方針の浸透】

※1 代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等を実施していない為

※2 代理店として金融商品の組成は実施していない為

以上

cho (汎) 2206_02