

## お客様本位の業務運営に係る方針

2017年6月30日制定

株式会社ライフサロン（以下、「当社」といいます。）は、日本生命グループの一員として、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、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

### 1. お客様本位の業務運営

当社は、創業以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいてきました。また、万一の時にその保障（補償）を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んでまいりました。今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

### 2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して、お客様のご意向や状況に対応した商品の説明及び提案に努めてまいります。
- ② 保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるようわかりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認いたします。
- ③ 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに、商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心がけます。

### 3. お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

### 4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

### 5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

以 上

## お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

### 方針1 お客様本位の業務運営

当社は、創業以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいてきました。また、万一の時にその保障（補償）を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んでまいりました。今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

#### 【具体取組】

- 当社は、創業以来、お客様に寄り添い、お客様の人生設計に合わせて保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいております。また、万一の時にその保障（補償）を受け取るため、保険金・給付金の請求手続きのサポートにも取り組んでおります。
- 金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を取締役会にて制定し公表しております。
- また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめております。今後は、経営会議にて審議を行ったうえで、取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。
- 加えて、当該方針および取組内容の定着を測る指標として、「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」「お客様満足度」の5つを定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

## 方針2 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して、お客様のご意向や状況に対応した商品の説明及び提案に努めてまいります。
- ② 保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるようわかりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認いたします。
- ③ 変額保険、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに、商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心がけます。

### 【考え方】

- ・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ご説明し、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。

### 【具体取組】

#### 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

(お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- ・当社は、金融サービスの提供に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品をご提案できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。
- ・当社は、商品提案前に必ず保険商品に対するお客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品を提案のうえ、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いたします。また、お客様自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会を提供いたします。
- ・また、複数の取扱商品の中からお客様のご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、商品推奨方針を策定しております。当該方針は商品提案前にお客様に個別に説明させていただき、お客様にご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。

- ・加えて、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧に説明するよう努めており、更に、お申込手続時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。
- ・外貨建保険や変額年金など、ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品（以下、特定保険契約）については、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客様に応じたご提案を行っております。

#### （高齢のお客様等への募集）

- ・当社は、一般的に、お客様の年齢がご高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めております。
- ・また、障がいのあるお客様に配慮すべき事項の研修等での周知を通じて、障がいのあるお客様に対して、適切な対応が行えるよう取組を進めております。

## 2. 重要な情報の提供

### （契約概要・注意喚起情報）

- ・当社は、お申込に際し、お客様に保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」（設計書）と、ご加入にあたって特にご注意くださいたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。
- ・特定保険契約については、お客様への説明資料において当該商品でお客様のご負担となるリスクや手数料について、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約払戻金額が一時払保険料を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

## 3. 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するよう努めております。

- ・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）を丁寧に説明するよう努めております。

#### 4. 保険募集人指導事業（フランチャイズ事業）を行う者としての体制整備

- ・当社は、保険募集人指導事業（フランチャイズ事業）を行う者として、ライフサロンチェーンに加盟する法人及び保険事業に携わる者に対して、当社に準じた保険募集の業務のあり方、募集品質等が維持できるよう、適切な教育・管理・指導を行うよう努めております。

### 方針3 お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切に  
し、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

#### 【考え方】

- ・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させていくことが重要であると考えております。

#### 【具体取組】

- ・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、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。
- ・また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、役員・部長層を中心メンバーとする「コンプライアンス委員会」を定期的で開催し、お客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

#### 方針4 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

##### 【考え方】

- ・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することが重要と考えております。

##### 【具体取組】

- ・当社は、日本生命のグループ会社ですが、グループ会社以外の複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することを通じて商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。なお、これらの保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、お客様への保険商品のご提案にあたっては、これらの商品ラインナップからお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めております。
- ・また、当社は、保険募集に携わる社員が上記に記載の「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」を適切に実施しているか検証するため、定期的に本部組織による点検を行っております。具体的には、お客様のご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、定期的にサンプル点検を行うほか、必要に応じて社員に直接ヒアリングを行う等、適切なご提案が行われていたかどうかの検証を行っております。
- ・加えて、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は、定期的に本部組織が保険募集に携わる社員へ事情を確認する等、適切な提案・対応が行われていたのか検証を行っております。
- ・上記の検証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合は、コンプライアンス委員会で審議のうえ誠実かつ迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

## 方針5 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

### 【考え方】

- ・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することが重要と考えております。
- ・また、「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、当社社員やパートナーに対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えております。

### 【具体取組】

#### (評価体系)

- ・保険募集に携わる社員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に勘案して評価する体系とし、固定給を中心とした給与制度を採用しています。
- ・また、販売促進施策についても、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準にならないよう設定しております。

#### (研修・教育)

- ・当社は、社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、担当者による研修等を行っております。
- ・また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する豊富な知識を有するFP知識全般に関する資格取得を推奨しております。

#### (理念・方針等の浸透)

- ・当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、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、全役員・社員が閲覧できるマニュアルや常時携帯する「社員必携」等に掲載し、更に全社会議等で唱和する等の取組を行っております。
- ・また、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、役員をメンバーとする経営会議において、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、審議を行ったうえで、取締役会へ報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。



「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、当社の取組方針・取組内容における  
 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		取組方針・取組内容における該当箇所	
【顧客の最善の利益の追求】	原則2	方針5	考え方
			具体取組(評価体系)
	具体取組(研修・教育)		
	具体取組(理念・方針等の浸透)		
(注)	方針1	具体取組	
	方針3	考え方	
具体取組			
【利益相反の適切な管理】	原則3	方針4	考え方
	(注)	方針4	具体取組
【手数料等の明確化】	原則4	方針2	具体取組(3. 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	方針2	方針
			具体取組(1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案)
	(注1)	方針2	具体取組(1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案)
			具体取組(2. 重要な情報の提供)
	方針4	具体取組	
	(注2)※1	-	-
	(注3)	方針2	考え方
(注4)	方針2	考え方	
		具体取組(2. 重要な情報の提供)	
(注5)	方針2	具体取組(2. 重要な情報の提供)	
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	方針2	方針
			具体取組(1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案)
	(注1)	方針2	具体取組(1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案)
			具体取組(3. 保険料・保険金等に関する情報提供)
	方針1	具体取組	
	(注2)※1	-	-
	(注3)※2	-	-
(注4)	方針2	具体取組(1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案)	
		具体取組(2. 重要な情報の提供)	
(注5)	方針2	考え方	
		方針5	考え方
具体取組(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	方針5	考え方
			具体取組(評価体系)
	具体取組(研修・教育)		
(注)	方針5	具体取組(理念・方針等の浸透)	

※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・推奨等は実施していない為

※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