

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。
- ・今般の保険業法改正等、法令や保険業界を取り巻く環境変化に適切に対応し、お客様本位の業務運営に向けた取組を継続して進めてまいります。

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及び利用環境の整備等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、お申込手続き時においても、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。
- ・外貨建保険や変額保険など、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、保険会社から提供される商品特性等の情報を十分に理解し、お客様の保険その他金融商品に関する知識や投資経験、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。
- ・また、2024年3月より、Webを通じてオンラインでお客様へご提案を開始しておりますが、対面による手続きと同様、お客様のご意向を適切に把握し、分かりやすいご説明となるよう、取り組んでおります。

（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いただき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、誠実かつ迅速にお応えしていくことが重要であると考えております。
加えて、商品を購入したお客様の声を保険会社に伝えることや、お客様の最善の利益実現に向けた保険会社の取組を把握すること等を通じ、当社業務の向上に努めてまいります。

【具体取組】

- ・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。
- ・本社コンプライアンス統括部で受け付けた「お客様の声」全件は、経営幹部が速やかに発生原因と再発防止策等を確認し、全社的に共有が必要な案件については情報発信・指導徹底を行い、業務改善に反映させております。
- ・また、毎月の経営会議および四半期ごとのコンプライアンス委員会にも報告し、あらためて発生原因や再発防止策等を確認しております。
- ・複雑さやリスク等のある保険商品に関しては、より良い商品の開発に役立ててもらおうよう、商品を購入したお客様の声を保険会社に伝えるとともに、お客様の最善の利益を実現するために保険会社がどのような取組を行っているかを把握し、保険会社や商品の選定に活かす等、お客様により充実したご提案ができるように努めてまいります。

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、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。

○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（これらに付されている（注）含む）のなかで、「非該当」としている項目の理由

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		弊社が非該当とする理由
原則5	注2 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	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「非該当」としております。
原則6	注2 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	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「非該当」としてしております。
補充原則1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
補充原則2	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCAサイクルを確立すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
補充原則3	【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。

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		弊社が非該当とする理由	
補充原則3	注1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	注2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客（例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等）も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
補充原則4		【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。
	注3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としてしております。

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		弊社が非該当とする理由
補充原則5	<p>【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。</p>	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	<p>注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供するべきである。</p>	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。
	<p>注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。</p>	代理店として金融商品の組成は実施していない為、「非該当」としております。

なお、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との「対応関係表」は下記に掲載しております。

<https://lifesalon.jp/share/img/info/fiduciaryduty/202606about3.pdf>

以 上