

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、基本理念に則り、お客様に寄り添い、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、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。また、多くのお客様から信頼いただくことを通じて成長・発展していくことを目指してまいります。

【具体取組】

- ・当社は、基本理念として「お客様に寄り添い、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供する」旨を掲げ、創業以来、お客様のニーズにもとづき、最適な商品のご提案を通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めております。
- ・また、「真に信頼され、圧倒的な存在感を持つ会社になる」という経営ビジョンのもと、内部統制の高度化に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、生損保総合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。今後も、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にて審議を行ったうえで、経営会議・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（自代理店内）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。
- ・このような取組を通じて、お客様から信頼いただくとともに、会社が成長・発展していくことを目指しております。

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のプロフェッショナルとして、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お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。
特に市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行うよう心がけます。
- ②お客様に商品内容や仕組みを十分ご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
- ③お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等に応じて、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施してまいります。
- ④役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

【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、当社では従来より金融商品の販売等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。

【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、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のご提案を行うとともに、これらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう、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。
- ・上記にもとづき当社では、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。
- ・また当社では、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）

- ・当社では、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、70歳以上のお客様に保険商品にご加入いただいた後、本部コンプライアンス部門が対象のお客様に対し、「ご加入時の状況（ご家族に同席いただいていたか等）」や「商品内容をご理解いただいたうえでご加入いただいたか」について、直接の確認を行う場合があります。この際、お客様にご不明点がある場合は担当の営業社員より説明する機会を設ける等の対応を行っております。
- ・上記のほか、障がいのあるお客様に配慮すべき事項について、社員が適切な対応を行えるよう、研修を実施しております。

2. 重要な情報の提供

（契約概要・注意喚起情報）

- ・当社は、お申込みに際し、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。
特に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場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただいております。
- ・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手数料やリスク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、解約払戻金額が払込保険料総額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。
- ・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。
- ・また、お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等に応じて、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施しております。

方針3 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、お客様の多様なニーズにお応え出来るよう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し、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案内にあたっては、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出来るよう努めております。
- ・また当社では、営業社員が上記に記載の「お客様のご意向に対応した商品のご提案」を適切に実施しているか検証するため、定期的に本部募集管理部門による点検を行っております。具体的には、営業社員が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、本部募集管理部門が定期的にサンプル点検を行うほか、営業社員に直接ヒアリングのうえ、適切なお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、適宜、本部コンプライアンス部門が直接お客様のご意向を確認する等、適切なお提案・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・迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針4 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、コンプライアンス委員会において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、「基本理念」や「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】

（研修・教育）

- ・当社は、営業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、各保険会社の商品比較表を常時閲覧可能にするとともに、社内優績社員によるスキルアップ研修等を行ってまいります。
- ・また、日本FP協会の賛助会員として、FP資格取得者に対する継続教育の実施を自社にて行い、継続的に知識の向上フォローをしてまいります。更に、保険商品だけでなく、住宅ローン・相続等、FP全般に関する知識の習得を推奨し、セミナー講師の養成を通じて、募集人の知識・スキルの向上に努めてまいります。

（理念・方針等の浸透）

- ・当社は、「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、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・社員が閲覧できる社員手帳・マニュアル等に掲載する等の取組を行ってまいります。
- ・また、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、コンプライアンス委員会において「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、経営会議・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

■原則5の（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）。

について、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の（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。

について、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の（注3）

金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

について、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。

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://www.lifeplaza.co.jp/pdf/2023-06-26_taiokankei.pdf

以 上