

2024 年 6 月 28 日

株式会社 L H L

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、Web マーケティング事業を行う事業会社であるとともに、保険募集代理店事業を行う株式会社ライフサロン、株式会社ライフプラザパートナーズ、株式会社ほけんの 110 番（以下、グループ各社）を子会社とする持株会社であり、LHL グループ（以下、当社グループ）の経営理念として定める「お客様本位プロフェッショナル宣言！」に則り、各事業を展開してまいります。

Web マーケティング事業においては、当該経営理念に基づく事業ビジョン『「安心して笑顔あふれる未来」にあえる、最高のプラットフォームを創る』に則り、お客様の役に立つ情報・サービスを Web を通じて機動的に提供し、お客様自身での情報収集、代理店での保険相談、保険加入などを適切にサポートできるよう、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、持株会社として、保険募集代理店事業を行うグループ各社においても、当該経営理念に則り、お客様のニーズに即した保険募集をはじめ、あらゆる業務運営において法令等を遵守の上、お客様本位で行動するよう求めてまいります。

【具体取組】

- ・当社およびグループ各社は、グループ経営理念「お客様本位プロフェッショナル宣言！」に基づき各種事業を展開してまいります。
- ・Web マーケティング事業においては、グループ経営理念に基づく事業ビジョンとして『「安心して笑顔あふれる未来」にあえる、最高のプラットフォームを創る』を掲げ、Web を通じたお客様への各種情報提供や保険募集を通じ、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいります。
- ・加えて、保険募集代理店事業を行うグループ各社の持株会社として、各社が店舗・拠点ネットワークを活かし、より幅広いお客様のニーズに即した保険募集等を行うことを通じ、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいります。
- ・また、グループ各社が法令等を遵守した“お客様本位”の保険募集活動等を行うべく、当社

グループ全体としての「お客様本位業務運営推進委員会」「コンプライアンス委員会」等を設置しております。

- ・当委員会等にて、定期的に各社の状況を集約・共有し、各社におけるお客様本位の業務運営の更なる進化を図るとともに、万が一不適正な募集等が発覚した場合は、誠実かつ迅速に対応すべく体制の整備および各社への指導を行ってまいります。
- ・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」も踏まえ、保険に関する各種情報提供を行う事業者として、また、自らも保険募集を行う代理店、かつ、保険募集代理店を子会社とする持株会社として、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、公表いたします。
- ・また、当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」としてとりまとめるとともに、当方針および取組内容の定着度合を測る指標として、Web マーケティング事業に係る『サイト閲覧者数』、および、保険募集代理店事業に係る『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』を定め、当社グループ全体でのお客様本位業務運営推進委員会等での審議、取締役会へ報告を行ったうえで、定期的に更新・公表してまいります。

方針2 Web サイト上での適切な保険関連情報等の提供を通じた保険相談先のご案内

当社は、保険相談先のご案内等を行う Web サイトにおいて、保険関連情報や保険代理店情報の提供を通じ、お客様の意向に合った満足度の高い保険相談を行っていただけるよう努めてまいります。

【考え方】

- ・当社は、お客様に満足度の高い保険相談を行っていただくために、利便性の高い Web サイトを通じて機動的かつ幅広い情報提供を行うことや、相談先となる保険代理店を適切かつ効率的に選択できるようにするために、お客様の考え方や行動を踏まえた情報・サービスの提供を行うことが重要と考えております。

【具体取組】

- ・当社は、保険相談を希望するお客様に対し、保険関連情報や全国の保険代理店等の情報提供を通じた保険相談先のご案内を行う Web サイトを運営しております。
- ・当社 Web サイトでは、より多くのお客様にお役に立つ幅広いコンテンツの提供に努め、そのなかでも特に、保険加入・見直しをご検討されようとしているお客様への情報・サービス提供に係る質・量の向上・拡大に注力してまいります。
- ・お客様が保険に関する情報等を収集し、満足度の高い保険相談を行っていただけるよう、

サービス品質の高い保険代理店の掲載、店舗紹介情報やお客様による評価等の情報の充実に努めてまいります。

- ・また、電話での予約対応が可能なコールセンターでは、お客様に寄り添った対応を心掛けております。なお、障がいのあるお客様に対しても配慮すべき事項のマニュアルへの反映や研修等を通じて、適切な対応が行われるよう取組みを進めており、今後も継続的な運営改善を通じ、お客様対応品質の改善・向上に努めてまいります。

方針 3 保険募集代理店としての適切な保険商品のご提案

当社は、保険商品に関する適切かつわかりやすい情報提供を行う Web サイトの運営を通じ、お客様のニーズに即した保険商品を比較・検討いただき、納得した保険加入・見直しを行っていただけるよう努めてまいります。また、複数の保険会社の商品を取り扱う保険募集代理店として、法令等を遵守した保険募集活動を行うよう努めてまいります。

【考え方】

- ・当社は、お客様に安心・納得した保険加入・見直しを行っていただくために、利便性の高い Web サイトを通じてお客様に商品内容等を正しくご理解いただくための適切かつわかりやすい情報提供と、法令等を遵守した適切な保険募集活動を行うことが重要と考えております。

【具体取組】

- ・当社は、保険商品を比較・検討したいお客様に対し、Web サイト上で様々な視点から保険商品を比較・検討できる情報提供を通じ、納得した保険加入・見直しを行っていただけるよう、適切かつわかりやすいサービスの提供に努めてまいります。
- ・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基づいて「勧誘方針」を制定・公表するとともに、複数の取扱商品の中からお客様のご意向に即した商品をより適切に選択いただくために「比較表示ポリシー」「保険商品の推奨方針」を制定・公表しており、Web 上の情報でも商品内容や商品特性等をご理解いただけるようにわかりやすい説明を心がけ、お客様に十分にご理解・ご納得いただいたうえで安心して保険商品を選んでいただけるよう努めてまいります。

方針 4 お客様の声を経営に活かす取組

当社およびグループ各社は、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、当社内および当社グループ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】

- ・当社およびグループ各社は、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、当社グループ全体で実施しているアンケートの内容を充実させ、より細やかにお客様の声を収集・分析し、各社および当社グループ全体としてのコンプライアンス委員会においてお客様の声を共有するとともに、各種事業内容や運営体制等の改善に向けた審議を行っております。
- ・当社は持株会社として、万が一、グループにて不適正な募集等が発覚した場合は、グループ各社と協議のうえ、誠実かつ迅速に対応する体制を整えております。

方針 5 利益相反の適切な管理

当社およびグループ各社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引・サービスを適切に把握・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・サービス（利益相反の可能性のある取引・サービス）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】

- ・より多くのお客様に幅広く保険代理店の情報収集・比較を行っていただけるよう、グループ各社に限らず全国の様々な代理店の情報を掲載するとともに、グループ各社を含む全ての代理店において共通の評価基準に基づいて各種表示を行っております。
- ・また、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、資本関係のある保険会社以外の複数の保険会社と代理店委託契約を締結し、様々な商品ラインナップを揃えており、保険会社からの販売手数料等の水準に依らず、客観的な情報提供を行っております。
- ・当社は持株会社として、当社およびグループ各社が適切な保険募集を行っているか検証するため、定期的な点検を行い、万が一不適正な募集等が発覚した場合は、当社グループでも共有・審議のうえ、誠実かつ迅速に対応する体制を整えております。

方針6 方針の浸透に向けた取組

当社およびグループ各社は、各社の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みを進めてまいります。

【考え方】

- ・当社は、当社およびグループ各社の社員が、Web や代理店店舗等での情報・サービス提供や保険募集活動等を通じてお客様の最善の利益を追求することができる体制を整備することが重要と考えております。
- ・また、当社グループの経営理念や、それに基づく各社の経営・事業ビジョン、「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)

- ・当社およびグループ各社は、社員が保険代理店や保険商品等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に即した情報・サービス提供を行えるよう、全社員に向けた情報提供、教育・指導等を行ってまいります。

(理念・方針等の浸透)

- ・当社およびグループ各社は、「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、グループ各社および当社グループ全体で実施しているコンプライアンス委員会やお客様本位業務運営推進委員会において、「お客様本位の業務運営に係る取組」に係る審議、取締役会への報告を行ったうえで、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2～7（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ため、「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ため、「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ため、「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://www.lhl.co.jp/document/FSA-Principles-20240628.pdf>

以上