

## お客様本位の業務運営に係る方針

2019年6月27日制定

株式会社LHL（以下、「当社」）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、経営ビジョンとして掲げている『「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、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番を子会社とする持株会社として、各社が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. Web サイトを通じた適切な保険募集代理店情報等の提供、保険相談のサポート

当社は、保険関連情報や保険代理店情報の提供、および、保険相談予約のサポートを行う Web サイト「保険相談ニアエル」の運営を通じ、保険への加入・見直しを検討されているお客様が、保険に関するより適切な情報収集を行い、よりご自身の意向に合う保険代理店を選ぶことで、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。

### 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、Web サイト「保険ノリアル」を通じて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、お客様がご自身のニーズに即した保険商品を選ぶことができるよう適切かつわかりやすい情報提供に努めるとともに、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。

また、当社の子会社である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番についても、法令等を遵守した保険募集活動を行うよう、グループガバナンスの推進に努めてまいります。

#### 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。

#### 5. 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・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。

#### 6. 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みを進めてまいります。

以上