

お客様本位の業務運営方針

ライフメイト株式会社

弊社の保険募集方針

弊社は、募集代理店としてお客様本位の業務運営を実現するため、本方針を定め公表します。

【顧客の最善の利益の追求】

当社の経営理念は、本当の生命保険の価値やサービスを提供する為誠実に生命保険の営業・サービスを心がけ、お客様とご家族に経済的な保障と心の平和をお届けすることです。この理念をもとに、お客様本位のより良い業務運営を定着させるべく、定期的な検証、見直しを実践するとともに全社員で成長し行動してまいります。 原則2（本文） - 原則2（注）

－成果指標該当項目－

- ・ 新契約取扱件数
- ・ 継続率

弊社の保険募集方針

【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。

お客様のご意向に対応した保険提案が適切に実施できているか、ご意向と提案商品を記録した書類を業務管理責任者が点検確認します。場合によっては営業社員に直接ヒヤリングのうえ、適切な提案が行われていたかどうかの検証を行います。

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、営業社員に事情を確認するほか、必要に応じて直接お客様のご意向を確認する等、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。

コンプライアンスマニュアル等に基づき、当社社員の教育を強化し、利益相反を適切に管理する体制を整備いたします。 原則3（本文）-原則3（注）

－成果指標該当項目－

- ・意向把握シート確認実施率及び指示率
- ・継続率
- ・社内研修会実施回数

弊社の保険募集方針

【手数料などの明確化】

弊社では従業員の教育を徹底し、ご提案させていただく保険商品の「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」、「重要事項説明書」等を用いて、お客様の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を分かりやすく提供いたします。又、変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容に関する事項やお客様が負担することとなる手数料に関する事項等についても丁寧に説明させていただきます。

原則4（本文）

－成果指標該当項目－

- ・資格取得率

弊社の保険募集方針

【重要な情報のわかりやすい提供】

お客様への保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」、「重要事項説明書」を交付し説明しております。

変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について、お客様が負担する手数料においてお客様のご経験及び理解度に応じてわかり易く十分なお説明をいたします。また、同種の商品の内容と比較が必要な場合においては、比較することが容易なように配慮し説明してまいります。

高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思等を確認させていただき、安心していただける募集に努めてまいります。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、高齢者対応ルールを徹底いたします。

原則5（本文）-原則5（注1）（注3）（注4）（注5）

※ 弊社が取り扱う商品は、各生命保険会社・各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。原則5（注2）

—成果指標該当項目—

- ・ 意向把握シート確認実施率及び指示率
- ・ 継続率
- ・ 社内研修会実施回数

弊社の保険募集方針

【顧客にふさわしいサービスの提供】

常にお客様の立場に立ち、お客様のライフプランを踏まえた目標の達成のため、お一人お一人のご意向を的確に把握し、ニーズに合った保険商品を提案いたします。また、保険商品の提案にあたっては、取扱保険会社・保険商品の中から比較推奨し、わかりやすくご説明します。比較推奨に当たっては、保険会社からの手数料の多寡によって影響されることのないよう商品選択を行ってまいります。

ライフサイクルの変化に伴う保険の見直しや、保険金・給付金のお支払のフォローなど、お電話、訪問等でお客様のご要望に寄り添ってまいります。

お客さまが意図しない契約解除等が発生しないようフォローします。

認知症や身体能力が低下するなどのお客様の状況に合わせた資産管理できるフォローアップ体制を整備してまいります。

原則6（本文）-原則6（注1）

※弊社が取り扱う商品は、各生命保険会社・各損害保険会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からお提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。 原則6（注2）（注3）

※高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思等を確認させていただき、安心していただける募集に努めてまいります。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、高齢者対応ルールを徹底いたします。 原則6（注4）

※弊社では、研修等により、特定保険契約の契約後の現状の確認を行い、お客様に適切なアドバイスが出来るように努めています。

原則6（注5）

一成果指標該当項目一

- ・新契約取扱件数
- ・継続率
- ・社内研修会実施回数
- ・お客様の声の収集

弊社の保険募集方針

【従業員に対する適切な動機付けの枠組み】

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、保険商品知識研修を週2回以上の勉強会を実施してまいります。

保険業法・関係法令等のコンプライアンスについて週2回の研修を継続的・反復的に実施し、募集に必要な知識付与に努めてまいります。当社社員がお客様のご意向に沿った保険提案を適切に実施できるよう生命保険協会認定FPトータルライフコンサルタント、ファイナンシャルプランナーなど各種専門知識の取得を推進し教育を行ってまいります。

保険商品だけでなく、金融商品、社会保険制度、税制等の知識を習得するとともに、土業、異業種法人の方々とのパートナーシップを高め、お客様に適切なお提案ができるよう努めてまいります。後見人制度や民事信託制度など高齢化社会に対応すべく土業等のパートナーシップをより高め、お客様に一生涯より添い、応援し、一緒に乗り越えていくことをお約束します。そのために社員一丸で頑張っております。一人の社員がお客様に寄り添うだけでなく、会社として一生涯お客様と寄り添えるサービスがおこなえるよう従業員の採用・育成にも取り組んでまいります。原則7（本文）-原則7（注）

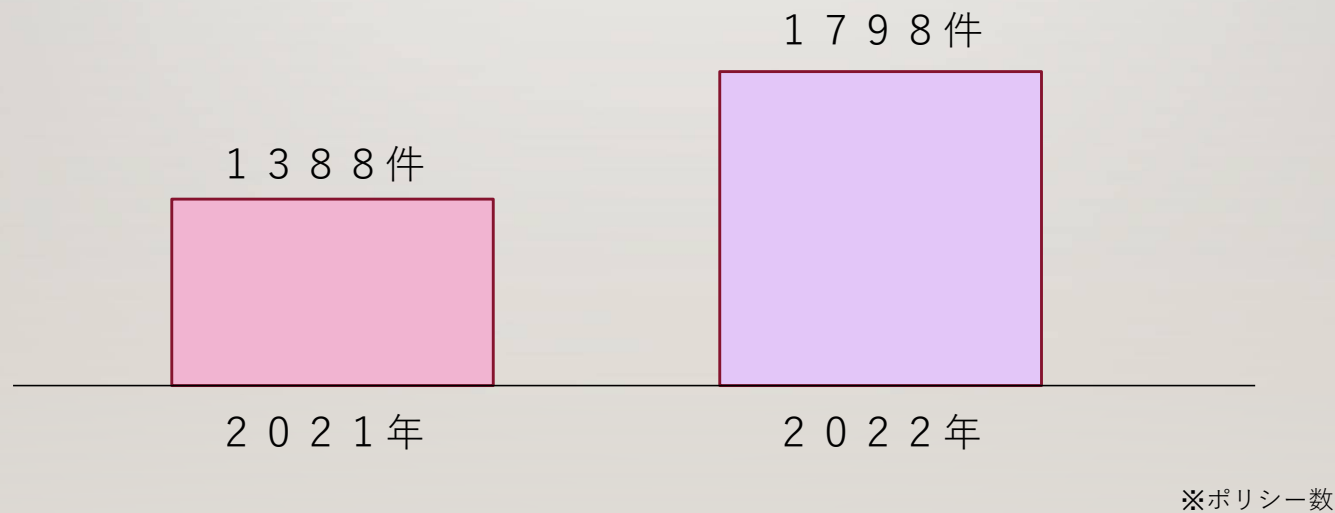
－成果指標該当項目－

- ・ お客様の声の収集
- ・ 社内研修会実施回数

弊社の保険募集方針

【新契約取扱件数】

お客様からいただきましたご契約は、当社のご提案やサービスに対するお客様からの信頼の証と考えております。より多くのお客様に信頼いただくために、全社員がお客様に寄り添える保険商品のご提案、サービスのご提供ができるよう取り組むための指標と致します。



弊社の保険募集方針

【継続率】

全社員が保険のプロとしての自覚をもち、お客様のご意向を十分把握したうえで、ニーズに合った保険商品を提案いたします。お客様には商品内容をよりわかり易く十分なお説明を行い、その内容を十二分にご認識頂いたうえでご契約頂き、早期失効・解約の未然防止に努めてまいります。

	メットライフ生命	ソニー生命	アクサ生命
2022年12月末	92%	95%	99%
2021年12月末	90%	97%	100%

※ 保有上位3社 24ヶ月継続率

弊社の保険募集方針

【お客様の声】

当社の「苦情」の定義とは、お客さまからの不満足の説明、お客さまからいただいたご要望やご不満の声に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切に、学び、業務運営の改善に向けて真摯に対応します。
またお申込みいただいたお客様から契約後のアンケートのご協力をお願いし、今後の募集品質やお客様の満足度の向上のための資料としてご活用させていただきます。

	苦情	ご意見	その他	アンケート回収
2022年	17件 <small>(うちコロナ請求書類遅延12件)</small>	3件	0件	104件
2021年	5件	1件	0件	97件

弊社の保険募集方針

【募集人の資格状況】

当社社員がお客様のご意向に対応した保険提案が適切に実施できるよう生命保険ライフコンサルタント、ファイナンシャルプランナーなど各種専門知識の取得を推進し教育を行ってまいります。ファイナンシャルプランナーについては、2級資格を社内全体の50%以上の従業員が資格を保有していることを目標とします。

<生命保険資格>	2021年	2022年
専門課程 (ライフコンサルタント)	20名 / 20名 (100%)	21名 / 21名 (100%)
変額保険販売資格	20名 / 20名 (100%)	21名 / 21名 (100%)
外貨保険販売資格	20名 / 20名 (100%)	21名 / 21名 (100%)
ファイナンシャルプランナー 2級	9名 / 20名 (45%)	9名 / 21名 (42%)
証券外務員一種	4名 / 20名 (20%)	5名 / 21名 (23%)
証券外務員二種	1名 / 20名 (5%)	1名 / 21名 (4%)
DCプランナー	1名 / 20名 (5%)	2名 / 21名 (9%)
住宅ローンアドバイザー	2名 / 20名 (10%)	2名 / 21名 (9%)

弊社の保険募集方針

【研修会実施状況】

お客様本位の業務運営に関する方針に定めた社内研修を実施し、当社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保険商品知識研修・保険業法・関係法令等のコンプライアンスについての研修を行い、募集品質・お客様満足度の向上を行います。

	2021年	2022年
保険商品研修	32回	36回
コンプライアンス研修	24回	24回

弊社の保険募集方針

【意向把握シート確認率】

お客様への保険商品のご案内に当たり、お客様のご意向をしっかりとお聞きした上で適切な保険商品、保障金額が提案されているか確認します。

また、変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について、お客様が負担する手数料においてお客様のご経験及び理解度に応じてわかり易く十分なお説明をしているか確認します。

高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思等を確認させていただき、安心していただける募集に努めてまいります。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、高齢者対応ルールを徹底いたします

	2021年	2022年
意向把握確認率	100%	100%
意向把握訂正等支指示数	78回	94回
意向把握状況ヒアリング数	18回	24回