

## 「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況について

株式会社ライフブレインは「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況をご報告します。

集計期間（2022年1月～2022年12月）

### 【方針2】（原則2）

＜お客様の最善の利益の追求＞

#### ■取組状況■

専門知識向上のため、専門資格の取得を奨励し、保険会社の勉強会へ積極的に参加しています。

- ・AIG 損保のリスクコンサルティング資格制度に参加し、最上位のERM資格を取得しています。
- ・AIG 損保の商品勉強会である東海・北陸カレッジに定期的に参加しています。
- ・AIG 損保の中小企業向け勉強会である東海・北陸ダイヤモンドチャレンジに定期的に参加しています。

| AIG ERM 資格取得者数 | AIG カレッジ受講回数 | AIG ダイヤモンドチャレンジ受講回数 |
|----------------|--------------|---------------------|
| 5名             | 9回           | 5回                  |

※各保険会社（損保・生保）の情報提供、商品改定、損害サービス等の勉強会へは、各募集人が随時参加しています。

| 損保トータルプランナー | FP | ハラスメントセミナー講師 |
|-------------|----|--------------|
| 4人          | 1人 | 2人           |

※損害保険トータルプランナーは、損保協会が認定する募集人資格の最上位資格です。

※ハラスメントセミナー講師は、公益社団法人21世紀職業財団および一般社団法人ハラスメント対策協会のハラスメント防止コンサルタント、ハラスメント対策アドバイザーとなります。

- ・土業と連携し、お客様に適切なアドバイスを行っています。

提携先：加藤社会保険労務士事務所、樋爪・大原法律事務所、弁護士法人ALG&Associates

#### ●損保継続率

当社では損害保険、生命保険の継続率について、お客様へ適切な情報提供とアフターフォローに対するお客様からの信頼と満足の指標の一つの証であると考え、更なるお客様満足度向上に努めています。

|           |       |
|-----------|-------|
| 損保3社平均継続率 | 93.2% |
|-----------|-------|

●生保継続率（継続率の基準は各社で定めるところによる）

| 取扱保険会社       | 継続率                  |
|--------------|----------------------|
| 大同生命         | MOF 継続率 25 カ月 96.0%  |
| メットライフ生命     | IQA 継続率 24 カ月 95.0%  |
| エヌエヌ生命       | IQA 継続率 24 カ月 100.0% |
| 三井住友海上あいおい生命 | IQA 継続率 24 カ月 100.0% |
| 東京海上日動あんしん生命 | IQA 継続率 24 カ月 89.1%  |

※大同生命保険の「MOF 継続率」は、対象期間を契約日とする契約について一定期間（25 カ月）の保険料が払い込まれた契約の割合を表しています。

その他の生命保険会社の「IQA 継続率」は、集計対象期間（24 カ月）に成立した契約について前月末まで継続した契約の割合を表しています。

●年間事故取扱い件数

| 高岡本社  | 金沢支店 | 東京支店 | 合計    |
|-------|------|------|-------|
| 550 件 | 40 件 | 25 件 | 615 件 |

※主に傷害保険（医療特約含む）、賠償保険、火災保険、自動車保険

|        |
|--------|
| 学生総合保険 |
| 804 件  |

※小中学生・高校生向けの傷害保険

★特殊要因として、新型コロナウイルス感染症によるみなし入院の支払いの関係により、増加しております。

【方針3】（原則3）

<利益相反の適切な管理>

■取組状況■

- ・お客様の実態をヒアリングシートを用い細かく確認し、お客様のリスク対策の提案を行っています。
- ・自社の人事評価は歩合制ではなく、固定給を採用しており、実績に偏らない総合評価を用いています。

【方針4】（原則4）

<手数料等の明確化>

■取組状況■

当社の取引形態上、本方針の対象としておりません。但し、生命保険の特定保険契約における顧客が負担する各種手数料に関しては、各保険会社のパンフレット・説明用のチラシなどを用いてわかりやすくご案内しています。



【方針6】（原則6）

<お客様にふさわしいサービスの提供>

■取組状況■

●満期更改では、早期更改（満期14日以上前）手続きを行っています。

|                |       |
|----------------|-------|
| 損保3社平均早期更改・計上率 | 90.4% |
|----------------|-------|

※ 満期の約2～3か月前からお客様へ更新の案内を行い、ご継続手続きを満期の1か月前までに完了させておくことで、継続手続き漏れの防止、保険開始前の証券のお届けにより、お客様の安心・安全・信頼向上に繋がるものと考えております。

・企業規模、業種別のリスク、法律改正等に応じた保険商品、特約の提案を行っています。

●お客様への確かなアドバイスを行うため、社労士・弁護士と提携し、お客様対応を行っています。

|           |           |
|-----------|-----------|
| 社労士への相談件数 | 弁護士への相談件数 |
| 約95件      | 12件       |

・高齢者、障害のあるお客様への対応としては、原則ご親族の同席をお願いし、複数回の面談を行い、各種手続きを行っています。

・生命保険契約においては、契約内容確認シート等を基に年一回、契約内容の確認作業を行っています。

【方針7】（原則7）

<従業員に対する適切な動機付けの枠組み等>

■取組状況■

●自社内で毎月コンプライアンス研修と業務PDCA会議を実施し、お客様の声の検証もを行い、業務改善へつなげています。

|              |          |         |
|--------------|----------|---------|
| コンプライアンス研修回数 | 業務PDCA会議 | お客様の声検証 |
| 14回          | 12回      | 12回     |

|            |            |            |
|------------|------------|------------|
| 損害保険商品研修回数 | 損害サービス研修回数 | 生命保険商品研修回数 |
| 23回        | 8回         | 14回        |