

2024年6月28日

各 位

会 社 名 ライフネット生命保険株式会社  
代表者名 代表取締役社長 森 亮介  
(証券コード:7157 東証グロース市場)

## ライフネット生命保険「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 2023年度の取組み結果を公表

ライフネット生命保険株式会社(URL:<https://www.lifenet-seimei.co.jp/> 本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森亮介)は、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果を公表しましたので、お知らせします。

当社は、相互扶助という生命保険の原点を忘れず、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念のもと、「[ライフネットの生命保険マニフェスト](#)」を当社の役員および社員の行動指針として業務を運営しています。

当社は、常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまの視点に立った商品・サービスの開発・提供を行うとともに、徹底した情報開示をすることで、お客さま視点の業務運営に努めており、その一環として継続的に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を公表しています。

また、当方針における取組み状況および成果指標の数値を年に一度公表するとともに、当方針、取組み、および成果指標は、必要に応じて見直し、改善を図ることで、より良いお客さま本位の業務運営を目指しています。なお、当方針は、当社ウェブサイトに掲載しています。

- お客さま本位の業務運営に関する方針:[https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs\\_policy/](https://www.lifenet-seimei.co.jp/profile/cs_policy/)

### ライフネット生命について URL: <https://www.lifenet-seimei.co.jp/>

ライフネット生命は「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念を、「ライフネットの生命保険マニフェスト」にまとめ、営業開始から一貫してお客さま視点に立った生命保険をお届けしています。オンライン生保のリーディングカンパニーとして、デジタルテクノロジーを活用しながら、「安心して、未来世代を育てられる社会」の実現を目指します。

会社及び商品の詳細は <https://www.lifenet-seimei.co.jp/> をご覧ください。  
株主・投資家向けの情報は <https://ir.lifenet-seimei.co.jp/ja/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先  
広報/IR 03-5216-7900



# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」 に基づく2023年度の取組み結果

ライフネット生命保険株式会社

2024年6月

## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| 方針 1 | お客さま本位の業務運営を実践するための<br>「ライフネットの生命保険マニフェスト」 | ・・・P.2  |
| 方針 2 | 私たちの行動指針                                   | ・・・P.4  |
| 方針 3 | 生命保険を、もっと、わかりやすく                           | ・・・P.8  |
| 方針 4 | 生命保険料を、安くする                                | ・・・P.11 |
| 方針 5 | 生命保険を、もっと、手軽で便利に                           | ・・・P.13 |
| 方針 6 | お客さま本位の業務運営を継続するための取組み                     | ・・・P.17 |
|      | 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針の対応関係             |         |

# 方針1.お客さま本位の業務運営を実践するための「ライフネットの生命保険マニフェスト」

当社は、「正直に経営し、わかりやすく、安くて便利な商品・サービスを提供することで、お客さま一人ひとりの生き方を応援する」という経営理念に基づき、「ライフネットの生命保険マニフェスト」を定めて業務を運営しています。

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」を行動指針にすることによって、お客さま本位の業務運営を実践できると考えており、「ライフネットの生命保険マニフェスト」に基づいて、お客さま一人ひとりの生き方を応援する企業でありたいと考えています。

## 具体的な取組み

- 「ライフネットの生命保険マニフェスト」の策定・開示
- 「Lifenet Values」の策定・開示

### 2023年度の取組み

#### ■ 「Lifenetter Values」の策定・開示

「ライフネットの生命保険マニフェスト」の実現のさらなる推進のため、新たな経営方針の枠組みの中で、当社の役職員一人ひとりが大切にする価値観として「Lifenetter Values」を策定しました。

#### Lifenetter Values

- **Manifesto driven** お客さまを起点にする
- **Ownership** 自ら動く
- **Teamwork** 多様な仲間を力にする
- **Growth mindset** 変わりつづける
- **Be ambitious** 元気に、明るく、楽しく



## 方針2.私たちの行動指針

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第1章において、「私たちの行動指針」を定めています。  
当社は、お客さまの声に耳を傾け、お客さまにとって本当に必要なことを考え行動し、当社がどんな会社なのかを正直に伝えます。

また、お客さまとの取引の際に利益相反が生じないように管理を行うとともに、「自分たちの友人や家族に自信をもってすすめられる商品・サービスだけを届ける」ことを指針とします。

さらに、お客さまに安心を届けるために、多様性を尊重し、協力しあうことで、変化に対応しつづけます。  
また、「常に誠実に行動し、コンプライアンスを遵守」していきます。

### 具体的な取組み

- 保険商品の付加保険料の開示
- 保険商品の販売を委託する場合に支払う代理店手数料の開示
- お客さまの声から実現した取組み事例の開示
- お客さまからいただく評価（ネットプロモータースコア（NPS）<sup>®</sup>）の開示
- 自治体のパートナーシップ証明書の提出でも同性のパートナーを死亡保険金の受取人に指定が可能に【2023年度より実施】

# 【2023年度の取組み事例】

## 方針2.私たちの行動指針

### 2023年度の取組み

## ■ お客さまの声から実現した取組み事例の開示

当社では、「お客さまの声」をコンタクトセンターを中心に全社一丸となって収集・管理・分析を行っています。「お客さまの声」に耳を傾け『正直に、わかりやすく、安くて、便利に。』の経営理念を実現すべく、サービスの継続的な改善とお客さま満足度の向上を図ることを目的に日々の事業運営に反映しています。



### お客さまの声をお聴きします

お電話での相談やメール・チャットによるお問い合わせ、契約者さま向けイベント「ふれあいフェア」、各種アンケートを通して、お客さまのご意見・ご要望を毎日システムに登録しています。



### 課題や問題点を分析します

お客さまの声は、迅速に全社員に共有し、さまざまな角度から分析を行い、課題や問題点を明確にします。



### サービスの改善を検討します

分析で明確化した課題についてサービスの改善を検討します。特に迅速な判断が求められる課題は、部門横断で様々な責任者が集まって、改善やサービス向上の施策の検討、実施に取り組んでいます。



### お客さまの声をカタチに

お客さまの声からサービス向上・品質改善に取り組み、改善できた事例はホームページやメール、お手紙などを通して、お客さまへお知らせします。



2023年12月12日

「保険金・給付金のご請求」ページの改善について



2023年12月12日

契約者（被保険者）情報入力ページについて



2023年12月12日

見積りページへのよくあるご質問の掲載について



2023年12月12日

ウェブサイト内検索の追加について



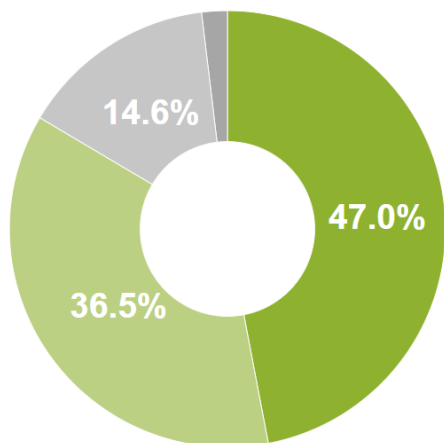
### 2023年度の取組み

## ■ お客さまからいただく評価（ネットプロモータースコア（NPS）<sup>®</sup>）の開示

当社では、ご契約者さまに商品・サービスについて定期的にアンケートを実施しています。当社をどのように評価しているのか、評価のコメントについても正直に公開しています。

ご契約者さまからいただく評価を表す指標として、ネットプロモータースコア（NPS）<sup>®</sup>を採用しています。

### ライフネット生命を 家族や友人にすすめたいですか？



すすめたい！

# 83.5%

＊「ぜひすすめたい」「どちらかといえばすすめる」の合計値

(内訳)

ぜひすすめたい

**47.0%**

● 評価10点から9点

どちらかといえばすすめる

**36.5%**

● 評価8点から7点

どちらでもない

**14.6%**

● 評価6点から5点

すすめたくない

**1.9%**

● 評価4点以下

2023年10月度 ネットプロモータースコアデータ(NPS) 集計データ

調査方法：全契約者を4等分して四半期ごとに回答を依頼・回答者：2,177件



40代 男性

2023/10

簡単に保険料や保障内容の確認がWEBやアプリでできるし、余計な電話などがなく気が楽だから。



30代 男性

2023/10

保険料とサービス、定期的な確認などバランスがよく満足している



30代 男性

2023/10

煩わしい外交員がないし、全部自分で決められるから そのための工夫もされていると思う



# 【2023年度の取組み事例】

## 方針2. 私たちの行動指針

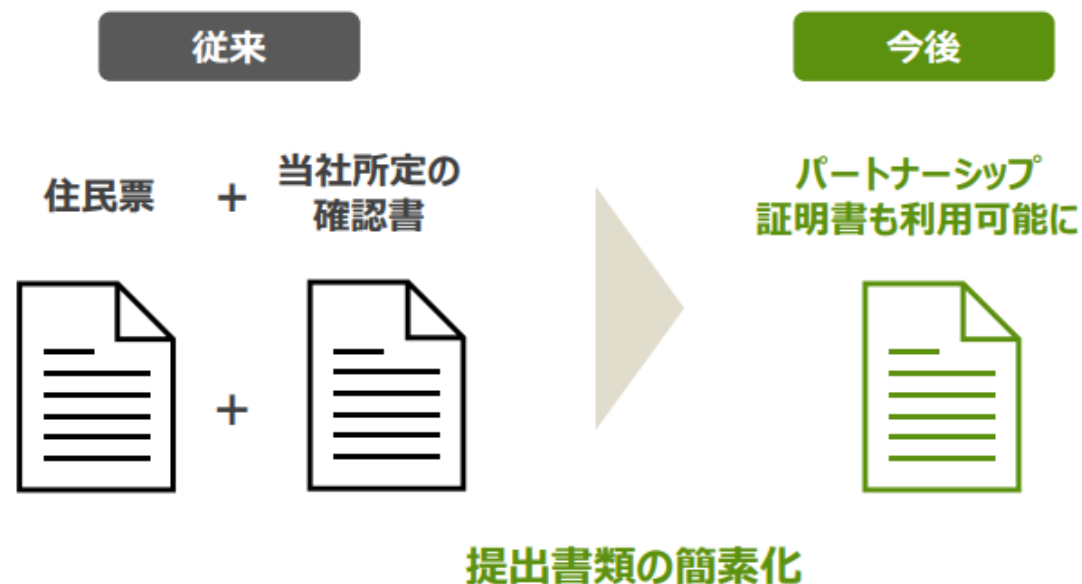
### 2023年度の取組み

#### ■ 自治体のパートナーシップ証明書の提出でも同性のパートナーを死亡保険金の受取人に指定が可能に

これまでは当社所定のパートナー関係を確認するための書面および同居の事実を確認するための住民票のご提出をお願いしていました。

しかし昨今、パートナーシップ証明書を発行する自治体が国に広がっている社会状況を鑑み、当社所定の書類に代えて、2024年2月より、自治体が発行するパートナーシップ証明書の提出のみでのお手続きもできるようになりました。

これにより、従来のように住民票を取得していただく必要がなくなり、お持ちのパートナーシップ証明書をマイページよりスマホなどでアップロードすることでお手続きを完結することができます<sup>1</sup>。



1. お客さまの健康状態および職業などによっては、お引き受けを制限させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

## 方針3.生命保険を、もっと、わかりやすく

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第2章を「生命保険を、もっと、わかりやすく」として、お客さまが自分にあつた保障を納得して選べるように、必要な情報を積極的に提供します。

そのために、誰もが読んで理解できる約款（保険契約書）をつくり、また、実際の保険金・給付金の請求時にこそわかりやすいと思ってもらえる商品やサービスを届けます。

### 具体的な取組み

- シンプルな保障の保険商品の提供
- ウェブサイトでの保険商品の約款の開示
- 保険相談も可能なコンタクトセンターの整備
- わかりやすいウェブサイト、パンフレットの作成

# 【2023年度の取組み事例】

## 方針3.生命保険を、もっと、わかりやすく

### 2023年度の取組み

#### ■ はじめて保険を検討するお客さま向けへのご案内ページの公開

「はじめて保険を検討している方」、「ネットで保険を検討するのが不安な方」、「保険の基礎知識について改めて知りたい方」が持たれる様々な疑問に対し、わかりやすく解説のご案内ページを公開しました。



# 【2023年度の取組み結果】



## 方針3.生命保険を、もっと、わかりやすく

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」5. **重要な情報の分かりやすい提供**に対応する、  
当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」3. **生命保険を、もっと、わかりやすく**について、  
2023年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

### 成果指標

#### ①商品の仕組みや内容等のわかりやすさへの満足度<sup>1</sup>：8.13（11段階評価）

お客さまが自分にあった保障を納得して選べる商品を提供していることを確認する目的により、指標として開示します。

#### ②コンタクトセンター対応満足度<sup>2</sup>：8.98（11段階評価）

わかりやすく、お客さまの視点に立ったコンタクトセンターの高品質な対応の実現を確認する目的により、指標として開示します。

1. 2023年4月、7月、10月、2024年1月当社契約者アンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

2. 2023年度当社コンタクトセンター問合せアンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値。集計対象期間は、2023年5月10日から2024年3月31日

## 方針4.生命保険料を、安くする

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第3章を「生命保険料を、安くする」として、お客さまに必要な保障を適正な保険料で提案できるように、保障内容を過剰にせず、よい商品を安く提供するための工夫をします。

お客さまの立場に立ち、「生命保険料を抑え、その分をお客さまの人生の楽しみに使ってほしい」という願いを持っています。

### 具体的な取組み

- お客さまご自身で、保険プランを作成・検討できるツール（ウェブサイト上での試算、パンフレットなど）の充実
- 過度な保障とならないよう、関連する公的保障制度（高額療養費制度、傷病手当金など）のご紹介
- ウェブサイトより、お客さまご自身に個人情報等をペーパーレスで入力いただくことで経費を削減

# 【2023年度の取組み結果】

## 方針4.生命保険料を、安くする

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」6. **顧客にふさわしいサービスの提供**に対応する  
当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」4. **生命保険料を、安くする**について、  
2023年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

### 成果指標

#### 保険料の安さへの満足度<sup>1</sup>：8.19（11段階評価）

お客さまにコストメリットを与えるだけでなく、保障内容と保険料のバランスが取れた商品提供をしていることを確認する目的により、指標として開示します。

1. 2023年4月、7月、10月、2024年1月当社契約者アンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

## 方針5.生命保険を、もっと、手軽で便利に

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」の第4章を「生命保険を、もっと、便利に」として、当社の考えに共鳴するパートナーと協力し、保険の検討から保険金・給付金の受取りまで、保険に関するお客さまの利便性を追求します。

また、生命保険の枠を超えて、「生きていく」ことを支える情報とサービスに触れる機会を増やします。そして、お客さまの期待の先にある「便利な生命保険」を通して、次の時代の当たり前をつくります。

### 具体的な取組み

- ウェブサイト経由で、24時間、問合せ・新規申込み・保全手続き・給付金請求の受付が可能
- スマ速請求<sup>1</sup>（診断書不要・書類の郵送不要（画像で提出））等による、簡単で便利な給付金請求・支払い
- LINEを利用したチャットによる保険相談の受付
- 三井住友カード会員向け専用商品「Vポイントが貯まる保険」を提供開始【2023年度より実施】
- 開業来初の団体信用生命保険事業として、auじぶん銀行株式会社の住宅ローン利用者に向けて団体信用生命保険の提供を開始【2023年度より実施】

1. 医療保険の給付金請求が対象です。ただし、一定の条件において、診断書提出が必要となる場合があります。

### 2023年度の取組み

#### ■ 三井住友カード会員向け専用商品「Vポイントが貯まる保険」を提供開始

「Vポイントが貯まる保険」とは、保険料を支払うことで、毎月のカードのご利用金額に応じて貯まる通常のVポイントに加えて、+1%のポイントが貯まる保険です。  
ポイントは保険料のお支払いが続く限り、ずっと貯まります。



# POINT



三井住友カード会員限定  
ライフネット生命

**POINT が 貯まる保険**

通常ポイントに加えて **+1%** のVポイントが貯まる！

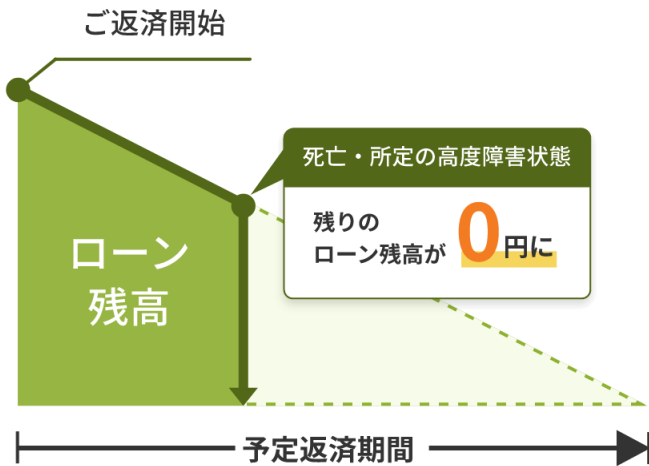
0.5%	+	1%	=	1.5% 還元
通常ポイント		保険加入		合計



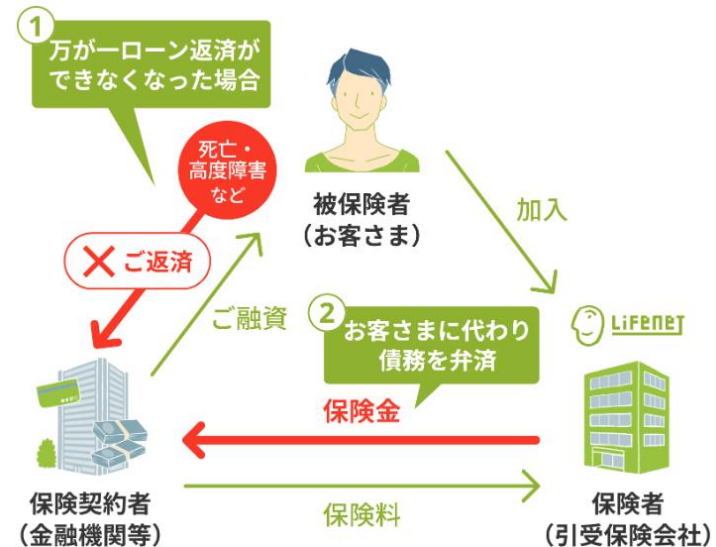
### 2023年度の取組み

## ■ auじぶん銀行株式会社の住宅ローン利用者に向けて団体信用生命保険の提供を開始

団体信用生命保険とは金融機関等で住宅ローン等を組むときの生命保険で、ローンのご返済中に亡くなられたときや所定の高度障害状態に該当したときに、ご本人に代わって保険会社はその時点のローン残高に相当する保険金を金融機関等にお支払いします。当社では、オンラインビジネスの特性を活かした保険商品・サービスを提供しています。



団体信用生命保険の一例



- 保険契約者：金融機関等
- 被保険者：住宅ローン等をお借り入れになるお客さま
- 保険者：引受保険会社

## 方針5.生命保険を、もっと、手軽で便利に

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」6. 顧客にふさわしいサービスの提供に対応する、当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」5. 生命保険を、もっと、手軽で便利にについて、2023年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

### 成果指標

#### ① 申込・契約の手続きの簡単さへの満足度<sup>1</sup>：8.71（11段階評価）

申込・契約手続きの場面における、お客さまの利便性を重視する目的により、指標として開示します。

#### ② 保険金等のお支払いに要した平均営業日数：3.17日<sup>2</sup>

保険会社のもっとも重要な責務であるお支払いの場面における、お客さまの利便性を重視する目的により、指標として開示します。

#### ③ ライフネット生命レター到達率：99.71%<sup>3</sup>

保険金や給付金を確実にお支払いするため、登録情報と契約内容についてご確認をお願いするライフネット生命レターを定期的に郵送しています。オンラインであっても、お客さまとの接触ポイントの適切な確保を確認する目的により、指標として開示します。

1. 2023年4月、7月、10月、2024年1月当社契約者アンケート調査（10（満足）～0（不満足））による平均値

2. 2023年4月1日～2024年3月31日における、書類受領当日から支払い日までの日数。事実の確認を行った事案や請求書に不備があった事案は除外しています。団体信用生命保険は除外しています。

3. 2023年4月1日～2024年3月31日における平均値

## 方針6.お客さま本位の業務運営を継続するための取組み

当社は、「ライフネットの生命保険マニフェスト」が業務運営の基礎となることを強く認識するとともに、従業員に対しても教育等を通じて浸透を図ることに加え、その行動を適切に評価できるような人事評価の整備を行い、継続的な実践に努めます。

当社は、「販売手数料体系についての考え方」の中で、代理店に対する当社の考え方も開示し、継続的な見直しを行います。

### 具体的な取組み

- **ご契約者さまとの集い「ふれあいフェア」の開催**
- **全社員を対象にした「お客さまについて考える会」の実施**
- **部門横断でお客さまの声に基づく改善活動を行う「CS向上コミッティ」の継続開催**

## 方針6.お客さま本位の業務運営を継続するための取組み

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等に対応する、当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組みについて、2023年度の成果指標の結果は以下のとおりです。

### 成果指標

#### ご契約者さまとの集い「ふれあいフェア」実施回数：4回（2023年度）

定期的にご契約者さまとの集いを開催することで、オンラインの生命保険会社であっても顔の見える会社であるという姿勢をお伝えします。

#### ふれあいフェアとは

「ネットの会社だからこそお客さまとのリアルな接点を大切にしたい」との思いで2008年の開業から継続しているご契約者さま向けイベントです。これまで53回の開催をしてまいりました。

過去、東京をはじめ、大阪・福岡・名古屋・札幌など各地で開催実績があります。新型コロナウイルス感染症拡大後の2020年度から2021年度まではオンラインで開催していましたが、2022年度からはリアルでの開催を再開しております。

2023年度は「お客さまの声に進んで耳を傾けお客さまを理解する」という指針の下、従来のご契約者さまをご招待して開催するふれあいフェアに加えて、外部の子育てイベントへ積極的に参加するという新しいチャレンジを実施しました。



### 2023年度の取組み

#### ■ お客さまについて考える会の実施

当社は、ITサービスを活用し、お客さまの各種手続きの利便性を高めることに取組み、**顧客体験の一層の向上**を目指しています。

「お客さまについて考える会」は、社長・役員を含む全社員を対象として実施され、顧客体験の革新を全社員が実現するための土台（お客さま理解）づくりとなっています。

アンケート結果の共有・考察を通じて、お客さまを客観的に捉え、お客さまの期待や潜在的な要望を理解すること、**社員全員にお客さまを考える機会を提供することで、部門・業務で隔てることなく、改善活動に取り組む意識を醸成し、自律的な活動を促進**することを目的としています。

#### 2023年度に実施した項目

2023年8月

解約手続きアンケート分析結果の共有

# 2023年度における外部からの高い評価

当社の商品・サービスは、お客さまに支持いただいた結果として、外部から高い評価を受けています。

## 2023年度の主な受賞歴



J.D. パワー2024年生命保険契約満足度調査<sup>1</sup>

ダイレクト生保4年連続

第1位

保険商品が  
No.1を獲得<sup>2</sup>

コンタクトセンターとウェブサイトが  
業界最多<sup>3</sup> 11回目の最高評価<sup>4</sup>



定期保険



\*2024年版ネット申込ランキング\*



\*2024年版ネット申込ランキング\*



1. J.D. パワー「2021-2024年生命保険契約満足度調査」。2024年調査は新規契約・更新手続きをしたお客さま1,331名からの回答による。<https://japan.jdpower.com/awards>
2. 2023年1月1日～12月31日の期間に「価格.com保険」において、生命保険の部 定期保険、就業不能保険の部で販売チャネルを統合して最も申込件数が多かった保険商品に選ばれました。2023年1月1日～12月31日 保険市場調べ。『2024年版 最も選ばれた「保険ランキング」』生命保険（ネット申込）女性保険ランキング第1位、がん保険ランキング第1位に選ばれました。
3. 当社調べ
4. 2023年「HDI格付けベンチマーク（生命保険業界）」において、「問合せ窓口（コンタクトセンター）」「Web サポート（ウェブサイト）」の両部門で、最高評価「3つ星」を獲得。



## 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

金融事業者の名称		ライフネット生命保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.lifenet-seimei.co.jp/policy/cs_policy/		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.lifenet-seimei.co.jp/policy/cs_policy/		
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	<b>【顧客の最善の利益の追求】</b> 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	1. お客さま本位の業務運営を実践するための「生命保険マニフェスト」 2. 私たちの行動指針 6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P2～7、17、18、19
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	2. 私たちの行動指針 3. 生命保険を、もっと、わかりやすく 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もっと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～16
原則3	<b>【利益相反の適切な管理】</b> 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	2. 私たちの行動指針	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	実施	2. 私たちの行動指針	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7
原則4	<b>【手数料等の明確化】</b> 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	1. お客さま本位の業務運営を実践するための「生命保険マニフェスト」 2. 私たちの行動指針	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P2、4
原則5	<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b> 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8、9、10
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に属する金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	実施	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8、9、10
	(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)。	非該当	当社において、原則5(注2)に該当する商品の取り扱いはありません。	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8、9、10
	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8、9、10
(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	3. 生命保険を、もっと、わかりやすく	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8、9、10	

原則 6		<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経歴、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もつと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7、11～16
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もつと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7、11～16
	(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。	非該当	当社において、原則6(注2)に該当する商品の取り扱いはありません。	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P8
	(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。	実施	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もつと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7、11～16
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もつと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7、11～16
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	2. 私たちの行動指針 4. 生命保険料を、安くする 5. 生命保険を、もつと、手軽で便利に	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P4～7、11～16
原則 7		<b>【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P17、18、19
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	6. お客さま本位の業務運営を継続するための取組み	「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み結果 P17、18、19

<b>【照会先】</b>	
部署	ライフネット生命保険株式会社 経営企画部
連絡先	03-5216-7900