

顧客本位の業務運営に関する原則～金融庁～

原則1 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

原則2 【顧客の最善の利益の追求】

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。

原則3 【利益相反の適切な管理】

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。

原則4 【手数料等の明確化】

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。

原則5 【重要な情報の分かりやすい提供】

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。

原則6 【顧客にふさわしいサービスの提供】

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、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。

原則7 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

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枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営方針に関する原則」を採択し、当該方針に係る損害保険業務及び生命保険業務について「お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～」と制定しHPにて定期的に公表いたします。

※当社の「お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～」を2026年4月1日に更新しました。最新の取組内容は以下の通りです。

	方 針	K P I
1	【原則2】お客さまの最善の利益の追求 当社は、「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます <具体的な取組み> ①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1回開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して社員全員で取組みます。 ②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります(A)。	・アンケート回答件数 ・全体会議の 毎月の実施率・受講率 ・ヒヤリハット報告件数
2	【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化 当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまが納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明いたします <具体的な取組み> ③保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 ④高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。 ⑤お客さまへのご案内を満期2か月前までに届け、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。 ⑥投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。お客さまへの提供状況については、内部監査人により、契約者へのモニタリングを行うことでお客さま対応を徹底します。	・PC等ナビゲーションシステムでの契約募集率 (代理店システム計上割合) ・満期日7日前証券作成率
3	【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまの万が一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします <具体的な取組み> ⑦お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。 ⑧キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。 ⑨土業、整備工場など専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。 ⑩保険会社のデジタルツール(モバソシ)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。	・事故共有MTGの実施回数 ・キャッシュレス割合
4	【原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。 <具体的な取組み> ⑪お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。 ⑫役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を提供するため、業界最高位の資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画に策定・実施するとともに、業界最高位の資格(損保トータルプランナーや生保トータルライフコンサルタント)の資格取得の推奨と支援する制度を構築します。 ⑬人事制度に、お客さま対応品質を評価する項目を設定し、当社お客さま本位の業務運営方針の浸透に取り組みます。	・コンプライアンス研修実施回数 ・損保トータルプランナー生保トータルライフコンサルタント資格取得者数

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。
尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5注2、原則6注2・注3・注7、補充原則1、補充原則2注1・注2、補充原則3注1・注2・注3、補充原則4注1・注2・注3、補充原則5注1・注2)については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

2026 年度お客さま本位の業務運営方針に対する KPI の公表

KPI(評価項目)	(単位)	2026 年度目標
アンケート回答件数	件	200
全体会議:実施率・受講率	%	100
ヒヤリハット報告件数	件	200
代理店システム計上割合	%	100
満期日7日前証券作成率	%	95
事故共有 MTG 実施回数	回	25
キャッシュレス割合	%	99.5
損保トータルプランナー資格取得者	名	7
生保トータルプランナー/FP2.3 級資格取得者数	名	12
コンプラ研修実施回数	回	25

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

金融事業者の名称		有限会社ライフバンク保険やまがた			
■取組方針掲載ページのURL		https://yamagatahoken.jp/wp-content/uploads/お客さま本位の業務運営方針.pdf			
■取組状況掲載ページのURL		https://yamagatahoken.jp/wp-content/uploads/お客さま本位の業務運営方針.pdf			
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		【顧客の最善の利益の追求】 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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針1・4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組①・②・⑪・⑫
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針1・4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組①・②・⑪・⑫
原則3		【利益相反の適切な管理】 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、利益相反の可能性のある場合には、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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑪
	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。 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、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 ・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	実施	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑪
原則4		【手数料等の明確化】 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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
原則5		【重要な情報の分かりやすい提供】 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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
	注1	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・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 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・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） ・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、その具体的な内容（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	実施	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
	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HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※1に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※1に記載の理由により非該当
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
	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慮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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針2	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組③・④・⑤・⑥
		【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針3	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑦・⑧・⑨・⑩
原則6	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、各手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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針3	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑦・⑧・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、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HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※1に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※1に記載の理由により非該当
	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、商品の特性等を踏まえて、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は、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針3	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑦・⑧・⑨・⑩
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針3	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑦・⑧・⑨・⑩
	注6	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	実施	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針3	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑦・⑧・⑨・⑩
	注7	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
原則7		【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑪・⑫・⑬
	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	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞方針4	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞具体的な取組⑪・⑫・⑬

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
補充原則1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
補充原則2	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCAサイクルを確立すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
補充原則3	【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的、ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客（例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等）も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注3 金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
補充原則4	【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注3 金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
補充原則5	【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるように、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供するべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当
	注2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当	当社HP＞お客さま本位の業務運営方針＞※2に記載の理由により非該当

【照会先】

部署	内務
連絡先	023-682-2133

過去のお客さま業務運営KPI取組結果

有限会社ライフバンク保険やまがた

2022年度（2022/4～2023/3）

KPI	目標値	結果
お客さまアンケートNPS	60pt	40pt
お客さまアンケート回答率	20%	7.90%
事故対応NPS（自動車）	60pt	40pt
事故対応NPS(火災・新種)	60pt	65.6pt

2023年度（2023/4～2024/3）

KPI	目標値	結果
お客さまアンケートNPS	60pt	40pt
事故対応NPS（自動車）	60pt	40pt
事故対応NPS(火災・新種)	60pt	65.6pt
代理店事故受付窓口割合（自動車）	100%	92.50%
お客さまのこえ	50件以上	110件
ヒヤリハット	100件以上	110件
研修・勉強会実施回数	年48回以上	64回
コンプライアンス研修実施回数	年12回以上	10回

2024年度（2024/4～2025/3）

KPI	目標値	結果
お客さまアンケートNPS	60pt	83.3pt
事故対応NPS（自動車）	50pt	40pt
代理店満足度	9.5pt	9.5pt
代理店事故受付窓口割合	100%	95.50%
お客さまのこえ・ヒヤリハット	150件	108件
研修・勉強会実施回数	年48回以上	66回
コンプライアンス研修実施回数	年12回以上	15回

2025年度（2025/4～2026/3）

KPI	目標値	8月末実績	結果
アンケート回答件数	50件	37件	108件
全体会議：実施率・受講率	100%	100%	100%
満期日7日前証券作成率	90%	90.80%	91.60%
代理店システム計上割合	100%	99.80%	100%
損保トータルプランナー資格取得者	6名	6名	6名
生保トータルアドバイザー/FP2.3級資格取得者数	5名	5名	7名
事故対応窓口割合	100%	—	

保険商品の推奨方針

- 損害保険商品について

当社は、専属の取引保険会社である損害保険ジャパンの商品をお勧めします。

- 第一分野および第三分野の保険商品について

当社は、専属の取引保険会社であるSOMPOひまわり生命保険の商品をお勧めします。



ライフバンク保険 やまがた

<勧誘方針>

■ 金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・販売等にあたっては、保険業法、金融商品取引法、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、消費者契約法、個人情報保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- ・お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

■ お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- ・保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- ・変額保険等の投資性商品の勧誘にあたっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めてまいります。
- ・お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

■ お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。
- ・お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。

■ お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- ・お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融商品の販売等に活かしてまいります。

2024年2月1日

有限会社ライフバンク保険やまがた

個人情報保護に関する基本方針（プライバシー・ポリシー）

個人情報保護に関する基本方針 （プライバシー・ポリシー）

有限会社ライフバンク保険やまがた

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、お客様の個人情報を適正に取扱うことを宣言いたします。

（１）法令等の遵守

弊社は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令および関係官庁のガイドラインなどを遵守します。

（２）従業者教育

弊社は、個人情報の取扱いが適正に行われるよう従業者への教育・指導を徹底します。

（３）個人情報の利用目的

弊社は、損害保険ジャパン株式会社、SOMPOひまわり生命保険株式会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記（８）を参照ください。）を、損害保険、生命保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の各社の業務の遂行に必要な範囲内で、かつ適法、公正に利用します。また、弊社は、お問い合わせ、ご相談等の事実確認やサービスの向上を目的として録画・録音・記録等を行います。なお、その他の目的に利用することはありません。

上記の利用目的を変更する場合には、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲においてのみ行い、その内容をご本人に対し、原則として書面等（電磁的記録を含む。以下同じ。）により通知し、または弊社のホームページなどにより公表します。

弊社に対し保険募集業務の委託を行う保険会社の利用目的は、それぞれの会社のホームページ（下記）に記載してあります。

- ・ 損害保険ジャパン株式会社（<https://www.sompo-japan.co.jp/>）
- ・ SOMPOひまわり生命保険株式会社（<https://www.himawari-life.co.jp/>）

弊社に対し個人間カーシェア、カーリース、駐車場シェアリング、その他自動車関連サービスに関する紹介・取次およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の業務委託を行う会社の利用目的は、それぞれの会社のホームページ（下記）に記載してあります。

- ・ 株式会社オリコカーライフ（<https://orico-carlife.jp/>）
- ・ akippa 株式会社（<https://akippa.co.jp/>）

（４）個人情報の取得・保管

弊社は、業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段により個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記（８）を参照ください。）を取得します。

また、弊社は、取得した個人情報を利用目的の達成に必要な期間、または法令により要求・許容される期間、保管します。

（５）個人データの安全管理措置

弊社は、取り扱う個人データ（下記（８）の個人番号および特定個人情報を含みます。また、弊社が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含みます。）の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に関する取扱規程などの整備および 実施体制の整備など、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

弊社は、個人データの安全管理措置に関する社内規程を別途定めており、その具体的内容は主として以下のとおりです。安全管理措置に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までお寄せください。

①基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問および苦情処理の窓口」等について本基本方針を策定し、必要に応じて見直しています。

②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

③組織的安全管理措置

- ・ 個人データの管理責任者等の設置
- ・ 就業規則等における安全管理措置の整備
- ・ 個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ・ 個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・ 個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施
- ・ 漏えい等事案に対応する体制の整備

④人的安全管理措置

- ・ 従業者との個人データの非開示契約等の締結
- ・ 従業者の役割・責任等の明確化
- ・ 従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練

- ・従業者による個人データ管理手続の遵守状況の確認

⑤物理的安全管理措置

- ・個人データの取扱区域等の管理
- ・機器及び電子媒体等の盗難等の防止
- ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ・個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

⑥技術的安全管理措置

- ・個人データの利用者の識別及び認証
- ・個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
- ・個人データへのアクセス権限の管理
- ・個人データの漏えい・毀損等防止策
- ・個人データへのアクセスの記録及び分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

⑦委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

⑧外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

(6) 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

弊社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ（個人番号および特定個人情報については、下記（8）を参照ください。）を提供しません。

①法令に基づく場合

②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

⑤当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

また、個人データを第三者に提供したとき、あるいは第三者から取得したとき（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）、提供先・提供者の氏名等、法令で定める事項を確認し、記録したうえ、保管します。

(7) センシティブ情報のお取扱い

弊社は、要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます。）ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、保健医療および性生活に関する情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

①法令等に基づく場合

②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合

③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

⑤保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

⑥相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

⑦保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

(8) 個人番号および特定個人情報の取扱い

弊社は、個人番号および特定個人情報について、取得・利用・第三者提供を行いません。

(9) 見直し・改善

弊社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

(10) 個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正等、利用停止など

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示（確認・記録の開示を含む）、訂正等または利用停止などに関するご請求については、ご請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで手続きを行います。保険会社の保有個人データに関しては当該会社に対してお取次ぎいたします。弊社の保有個人データに関し、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

なお、上記開示などの手続きについては所定の手数料をいただきます。手続きを希望される方は、下記お問い合わせ先までお申し付けください。

(11) お問い合わせ・ご相談・苦情への対応

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談に適切・迅速に対応いたします。

ご連絡先は下記のお問い合わせ窓口となります。また保険事故に関する照会については下記お問合せ 窓口のほか、保険証券記載の保険会社の事故相談窓口にもお問い合わせいただくことができます。

なお、ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、ご対応させていただきますので、あらかじめご了承ください。

＜お問い合わせ先＞

(代理店) 有限会社ライフバンク保険やまがた

(住所) 山形市嶋北 4-4-2

(代表者氏名) 代表取締役 大沼 寛暢

(電話番号) 023-682-2133

(受付時間) 午前 9 : 00 ~ 午後 5 : 00

(E mail) info@yamagatahoken.jp

(注) 文中の損害保険ジャパン、SOMPO ひまわり生命保険の会社名は委託状況に応じて修正願います。