

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ふらすONE（代表取締役 下雅意 甲典）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し公表いたします。

『ふらすONE』という社名は、私共の仕事への取組み姿勢として『もう一步』を表現しています。

☆ お客さまに対し、『もう一步』何かできることはないのか？

☆ お客さまに対し、『もう一步』期待を上回るサービスや情報は提供できないのか？

常にこのような意識を持ちながら仕事に取組み、自己研鑽に励んでおります。

こうした創業からの想いを一層推進するために、2017 年 3 月に金融庁から公表されました「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、本方針を策定し実行することといたしました。

これからも、お客さま、地域の皆さまの利益を最優先し、お客さまお一人お一人に寄り添い続けるべく、社員一同、真摯に取り組んでまいります。

方針 1 お客さま本位の業務運営の実現に向けて

（基本的な考え方）

生命保険会社および損害保険会社が提供する商品は、社会性および公共性が極めて高いものであることを踏まえ、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

また、お客さまのご意向に沿った商品を提供し続けるためには質の高いサービスとコンサルティングが必要となり、これらを実現するために、本方針を策定し全社員で共有し、日々研鑽を図ってまいります。

（具体的な取り組み）

1-1 金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、保険代理店としてお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定したうえで公表し全社員に徹底しております。

1-2 当該方針に対応する主な取組状況を「お客さま本位の業務運営に係る取組状況」としてとりまとめて公表しております。本取組状況は定期的に更新、公表してまいります。

方針 2 お客さまのニーズに適合し、お客さまの属性にふさわしい保険商品のご提案と質の高いサービスのご提供をおこなってまいります

（基本的な考え方）

お客さまの最善の利益を追求すべく、お客さまの属性（知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的など）、ご意向およびニーズを的確に把握し、お客さまにふさわしい、かつご意向およびニーズに適合した保険商品を提案いたします。

（具体的な取り組み）

2-1 お客さまのご意向、ニーズに関する情報の収集、把握に努め、それらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう、社内規則などの制定や態勢整備に努めております。

2-2 推奨販売にあたりましては、当社の推奨方針に基づき、なぜご提案の商品をお勧めするのか、理由を説明し、ご納得いただくようにしております。

2-3 当社は、商品カテゴリー（医療保険、がん保険、死亡・介護保険・損害保険）ごとの推奨会社を設定しています。推奨会社の選定にあたりましては、お客さまにより良いご提案ができますよう過去の取引額および保険会社の健全性等総合的に勘案し、年1回以上見直しをしております。

2-4 保険商品の販売に当たっては、お客さまの属性（知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的など）に照らし、お客さまにふさわしい商品の提案を行うとともに、丁寧な説明を行っております。特に外貨建て保険や変額保険などの市場リスク（為替リスク、運用リスクなど）を有する特定保険商品については、細心の注意を払うよう指導しております。

2-5 当社がご提案した商品が、お客さまのご意向、ニーズにどのように対応しているかも含めて、わかりやすく説明しております。その際、お客さま自身に自らのご意向、ニーズに対応した保険商品であることをご確認いただく機会を提供しております。

2-6 社員に対し、商品の専門知識、公的保険制度およびビジネスマナーなどに関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めております。

2-7 お客さまにより良い保険商品、保険サービスをお届けするために、当社は、金融商品の組成に携わる金融事業者である取扱保険会社と適宜情報連携を行い、お客さまにより良い金融商品ならびにサービスをお届けできるような取り組みを実施してまいります

方針3 お客さまの利益を害するおそれのある取引を適切に把握、管理するための態勢を整備し、維持、改善に努めてまいります

（基本的な考え方）

当社は、保険会社の販売代理店であり、生命保険については媒介業務、損害保険については代理業務を遂行し、保険会社から代理店手数料を受領いたします。ただし、お客さまのニーズに反することの無いよう手数料の多寡や保険会社からのインセンティブに影響されることなく、お客さまのご意向に沿った商品をご提案いたします。また、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握、管理するための態勢を整備し、維持、改善に努めてまいります。

（具体的な取り組み）

3-1 お客さまの利益が不当に害されることがないよう、その恐れのある取引を適切に管理すべく、態勢を整備、確立していきます。具体的には募集時の記録帳票などについて本社管理部門が定期的にサンプル点検を行うほか、適宜営業社員に直接ヒアリングを行い、募集の適切性の検証を行っております。

3-2 契約の乗り換え時（既存のご契約を減額、解約し、新たに保険契約にご加入いただく場合）には、そのメリットのみならずデメリットに関しても「注意喚起情報」などを用い、わかりやすく説明するよう努めております。

方針 4 お客さまが負担する手数料その他の費用などについての情報を、お客さまにとってわかりやすい方法と表現によりご説明、ご提供するよう努めてまいります

（基本的な考え方）

外貨建て保険や変額保険など特定保険契約については、お客さまのご負担となる手数料（保険関係費用、運用関係費用、解約控除など）について正しくご理解いただけるようわかりやすい説明をするともに、ご納得いただけるまで丁寧な説明をするように努めてまいります。

（具体的な取り組み）

4-1 市場リスクを有する商品（外貨建て保険や変額保険などの特定保険契約）をご提案する際には、お客さまにご負担いただく費用（保険関係費用、運用関係費用、解約控除など）について丁寧に説明し、十分にご理解を得るよう努めております。

4-2 具体的な説明は、保険会社が作成した資料を用いてお客さまにとってわかりやすい方法と表現となるよう努めております。

方針 5 保険商品の販売、推奨などに際しては、お客さまにとって重要な情報となるお取引の条件やリスクなどについて正しくご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧な情報の提供に努めてまいります

（基本的な考え方）

お申込みに際し、お客さまに保険商品の内容、仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意ください情報を記載した「注意喚起情報」を交付、説明することにより、重要情報をより理解しやすく提供できるようにいたします。

（具体的な取り組み）

5-1 当社は、ご加入時に重要情報をお客さまにご理解いただくために、「契約概要」で商品の特長、仕組み、保障内容、保険金額、給付金額、支払事由などを説明し、お客さまに正しくご理解、ご納得いただけるよう努めております。

5-2 当社は、ご加入時に特にご注意ください情報をお客さまにご理解いただくために、「注意喚起

情報」で保障の開始時期やクーリングオフ、保険金、給付金などをお支払いできない場合などを丁寧に説明し、お客さまに正しくご理解、ご納得いただけるよう努めております。

5-3 特定保険契約については、お客さまへの説明において当該商品でお客さまのご負担となる手数料やリスクについて正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約返戻金額が払込保険料総額を下回るケースなども含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡しして説明するなど、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

5-4 高齢のお客さま（定義は各保険会社の規定に従うものとしております）が保険商品にご加入される際には、複数回の面談を行い、ご理解、ご納得いただけるよう努めております。加えて、ご親族の同席をお願いするなど、ご加入の意思をより丁寧に確認させていただくよう努めております。

方針 6 お客さまのライフステージの変化やそれに伴う新たなご意向の把握に努め、その時点におけるお客さまの属性にふさわしい保険商品の販売・推奨などを行ってまいります

（基本的な考え方）

お客さまと定期的にコンタクトを取るよう努め、ご意向およびご要望を承る機会を設け、お客さまのライフステージに応じたニーズをくみ取るよう努力いたします。また、お客さまの環境変化に対応できるような商品を提供し続けられるよう努めてまいります。

（具体的な取り組み）

6-1 定期的にお客さまとコンタクト（訪問、来社、電話、葉書、メールなど）を取り、ご加入内容の確認やご要望を伺うように努めております。

6-2 当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満などを「お客さまの声」として真摯に受けとめ、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。

方針 7 方針の浸透に向けた取組を実現するため、社員への適切な動機づけの枠組みやガバナンスを強化・改善してまいります

（基本的な考え方）

当社社員がお客さま本位で行動していくため、研修体系などの整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。また、実効性を高めるために当方針の取組姿勢を適正に評価する態勢を整えてまいります。

（具体的な取り組み）

7-1 社員が保険商品の理解を深め、ご意向に対応した商品提案ができるよう、各保険会社の商品研修を定期的に行っております。

7-2 法令、監督指針はもとより、保険会社から提供を受けた「日常起こり得る事例など」も含めた教材

を用いて定期的にコンプライアンス研修を実施し、その結果を研修記録として残しております。

7-3 当方針および取組内容について定期的に研修を実施し、同方針の実行性が確保できるよう努めております。

7-4 当方針の取組姿勢を適正に評価するための人事給与制度の仕組みを導入しており、社員への適切な動機付けをおこなっております。

補記 金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則（これらに付されている（注）を含む）および補充原則（これらに付されている（注）を含む）の中で、「非該当」としている理由と項目は、以下の通りです

補記-1 当社は、代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していないため、原則 5（注 2）、原則 6（注 2）については、「非該当」としています。

補記-2 当社は、代理店として金融商品の組成は実施していないため、原則 6（注 3）、補充原則 1. ～ 5.（これらに付されている（注）を含む）については、「非該当」としています。

2020 年 2 月 3 日制定
2024 年 1 月 5 日改訂
2025 年 5 月 30 日改訂