

2025 年 5 月 30 日
株式会社ぷらす ONE

2024 年「お客さま本位の業務運営に係る取組状況」のご報告

株式会社ぷらす ONE（代表取締役 下雅意 甲典、以下「当社」）は、2024 年度（2024 年 1 月～2024 年 12 月）における「お客さま本位の業務運営に関する方針」に関する取り組み状況をとりまとめ、KPI とともに報告いたします。

方針 1 に対する取り組み状況

- 1-1 2024 年 1 月 22 日に全社員を対象に本方針に関する研修を実施し、徹底しました。
- 1-2 2024 年度の「お客さま運営の業務運営に関する方針」の取組状況を取りまとめ、当報告を作成しました。

方針 2 に対する取り組み状況

- 2-1 2024 年 10 月に社内規則の見直しを実施し、態勢の強化、改善に努めました。
- 2-2 当社帳票「保険商品のご案内に当たって」および保険会社作成の「概要明示資料」を活用し、推奨商品、推奨理由を全てのお客さまにご説明を行いました。
- 2-3 お客さまにより良いご提案をすべく、当社の推奨保険会社の見直しを以下の通り実施いたしました。2024 年 1 月の当社取締役会にて、【第二号議案】推奨保険会社について（比較推奨についてのルール）を議題とし、決議いたしました。
- 2-4 2-6 お客さまの属性を適切に把握し、お客さまの属性にふさわしい商品のご提案ができるよう、商品の専門知識、公的保険制度、ビジネスマナーなどの社内研修を実施しました。
- 2-5 お客さまのご意向、ニーズに対応した商品を提供していることをお客さまに確認したことを当社帳票「お客さまのご意向お伺いシート」に全件記録しました。
- 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、すべての取扱保険会社との情報連携を実施しました。

KPI① 2024 年度コンプライアンス研修実施項目数

KPI② 2024 年度商品研修実施回数

お客さまの属性、ご意向を適切に把握し、お客様の属性、ご意向にふさわしいご提案ができるよう社員の研鑽に努めるべく、コンプライアンス研修実施項目数および商品研修実施回数を本取組の指標に採用しました。

KPI③ 継続率（2024 年度売上上位 3 社）

お客さまの属性、ご意向にふさわしい保険商品のご提案ができていることの確認として、生命保険契約の継続率を本取組の指標に採用しました。

方針 3 に対する取り組み状況

3-1 当社帳票「お客さまのご意向お伺いシート」および「適合性確認シート」を活用し、適切な募集が行われていることを監査・コンプライアンス部にて全件確認する態勢を整えております。

2024 年度においては、急激な円安の進行により、外貨建て保険にご加入のお客さまから見直しのご要望が増え、ご契約の乗り換えが新契約の内 12.5%を占めました。

3-2 乗換契約の場合は、いずれのお客さまにも不利益事項を丁寧に説明し、お客さまにご理解いただいたうえでお申込みに至ったことを拠点長および監査・コンプライアンス部が検証・確認し、お客さまの利益を害する取引がなかったことを確認しました。

KPI④ 乗換契約の新契約に占める発生割合

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するため、乗換契約の把握ができるよう新契約に占める乗換契約の割合を指標として採用しました。

方針 4 に対する取り組み状況

4-1 4-2 市場リスクを有する商品について、お客様にご負担いただく費用を丁寧に説明できるよう商品研修を実施しました。

KPI① 2024 年度コンプライアンス研修実施項目数

KPI⑤ 2024 年度特定保険契約商品研修実施回数

市場リスクを有する商品をお客さまにわかりやすく丁寧に説明できるよう社員の研鑽に努めるべく、コンプライアンス研修実施項目数および特定保険契約商品研修実施回数を本取組の指標に採用しました。

KPI③ 継続率（2024 年度売上上位 3 社）

市場リスクを有する商品について、お客さまにわかりやすくご説明ができていることの確認として、生命保険契約の継続率を本取組の指標に採用しました。

方針 5 に対する取り組み状況

5-1 5-2 5-3 5-4 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についてご説明できる態勢を整えるべく、社員向け研修を複数回、複数項目実施しました。

5-3 5-4 社内帳票「意向把握シート月次集計表」にて、2024 年度にお申込みいただいたお客様の

内、特定保険契約にお申込みいただいたお客さまの割合（59.3%）、高齢者のお客様の割合（2.5%）を把握し、適切な募集態勢を整備し、社員研修を実施しました。

特定保険契約は、ニーズが特に高いと判断し、商品研修を9回実施し、わかりやすく丁寧な説明ができるよう社員に徹底しました。

高齢者のお客様のご契約については、親族同席割合（88.9%）を把握し適切な募集が行われていることを確認しました。親族同席がかなわなかったお客様につきましては、全件複数回面談の実施により適切な募集が行われていることを確認しました。

KPI⑥ 全契約に占める特定保険契約の割合

KPI⑤ 2024年度特定保険契約商品研修実施回数

KPI⑦ 全契約に占める高齢者のお客さまのご契約の割合

KPI⑧ 高齢者のお客さまのご契約に占める親族同席の割合

方針6に対する取り組み状況

6-1 定期的にお客さまとコンタクトを取り、お客さまからのご要望などお伺いいたしました。

6-2 当社帳票「お客様の声受付簿」により管理し、2024年度は寄せられた「お客様の声」の内ご不満は3件ありましたが、真摯に受けとめ、誠実に対応し、お客さまにご理解いただきました。

方針7に対応する取り組み状況

7-1 7-2 7-3 本方針の浸透に向け、社員が積極的に取り組むよう研修を実施しました。

7-4 KPIに採用している継続率を社員の人事評価の項目の一つとして取り入れています。

KPI① 2024年度コンプライアンス研修実施項目数

KPI② 2024年度商品研修実施回数

本方針の浸透に向け、社員の研鑽に努めるべく、コンプライアンス研修実施項目数および商品研修実施回数を本取組の指標に採用しました。

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。

(KPI)

KPI① 2024 年度コンプライアンス研修実施項目数 合計 59 項目

1 月 2 項目	2 月 2 項目	3 月 1 項目	4 月 1 項目	5 月 13 項目	6 月 4 項目
7 月 8 項目	8 月 22 項目	9 月 2 項目	10 月 1 項目	11 月 0 項目	12 月 3 項目

KPI② 2024 年度商品研修実施回数 合計 15 回

1 月 1 回	2 月 1 回	3 月 1 回	4 月 1 回	5 月 3 回	6 月 2 回
7 月 1 回	8 月 0 回	9 月 1 回	10 月 1 回	11 月 2 回	12 月 1 回

KPI③ 継続率（2024 年度売上上位 3 社）

A 生命 **97.1%**（IQA24）2025 年 4 月 22 日時点

B 生命 **100%**（MOF37）2025 年 3 月末時点

C 生命 **100%**（IQA24）2025 年 3 月末時点

KPI④ 乗換契約の新契約に占める発生割合 12.5%

*お申込日が 2024 年 1 月 1 日～2024 年 12 月 31 日までの方で、申込日、契約者、被保険者が同一の契約（同時に複数契約している場合含む）を 1 件として計算しています。

KPI⑤ 2024 年度特定保険契約商品研修実施回数 合計 9 回

1 月 1 回	2 月 1 回	3 月 0 回	4 月 1 回	5 月 1 回	6 月 1 回
7 月 1 回	8 月 0 回	9 月 1 回	10 月 1 回	11 月 1 回	12 月 0 回

KPI⑥ 全契約に占める特定保険契約の割合 59.3%

*お申込日が 2024 年 1 月 1 日～2024 年 12 月 31 日までの方で、申込日、契約者、被保険者が同一の契約（同時に複数契約している場合含む）を 1 件として計算しています。

KPI⑦ 全契約に占める高齢者のお客さまのご契約の割合 2.5%

*お申込日が2024年1月1日～2024年12月31日までの方で、申込日、契約者、被保険者が同一の契約（同時に複数契約している場合含む）を1件として計算しています。

KPI⑧ 高齢者のお客さまのご契約に占める親族同席の割合 88.9%

*お申込日が2024年1月1日～2024年12月31日までの方で、申込日、契約者、被保険者が同一の契約（同時に複数契約している場合含む）を1件として計算しています。

以上