

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2022年4月～2023年3月）

2023年6月29日



ペット&ファミリー
損害保険株式会社



[お客さま本位の業務運営に係る方針の体系]

[はじめに] 顧客本位の業務運営に関する原則	．．．．	1
[K P I] 「お客さま本位の業務運営に係る方針」の定着度合いを評価する指標	．．．．	2
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	．．．．	3
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	．．．．	4
[方針3] 業務運営の質の向上	．．．．	5
[方針4] 利益相反取引の適切な管理	．．．．	6
[方針5] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	6
[方針6] 推進態勢	．．．．	7

[顧客本位の業務運営に関する原則]

- ・当社は、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営に係る方針」を策定、公表しています。
(金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応状況は、下表参照)

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応状況＞

当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」 ※（注）含む
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則5】 重要な情報のわかりやすい提供 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
【方針3】 業務運営の質の向上	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
【方針4】 利益相反取引の適切な管理	【原則3】 利益相反の適切な管理
【方針5】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
【方針6】 推進態勢	【原則1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

1. 保有契約件数

保有契約件数はご契約いただいている保険契約の件数を公表しております。当社は、より多くのお客さまが、もしもの時にも安心してペットに治療を受けさせてあげるようペット保険のご加入を促進し、この達成状況を表す指標として、保有契約件数を設定しています。保有契約件数は堅調に推移し増加しております。

■ 2022年度末時点 191,519件（前年比104.5%）

2. 苦情発生率

お客さまからの苦情は当社の課題や改善が必要な部分を認識する重要な指標と位置付けています。今後ともお客さまからのご指摘を社内で共有し、日常の業務改善や経営の改善に活かすべく取り組んでまいります。

■ 保有契約件数に対する苦情発生率 : 0.63%

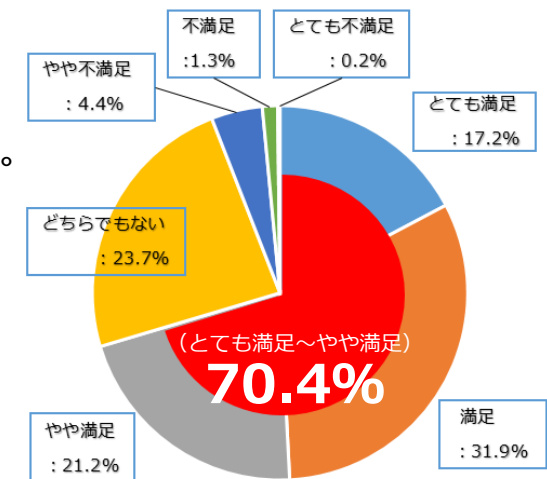
- ・ 2022年度末保有契約件数 : 191,519件
- ・ 2022年度苦情受付件数 : 1,213件

3. お客さま満足度アンケート結果

2023年4月に集計した当社の保険契約者へのアンケートの結果、ご加入いただいている保険に対するお客さま満足度はつぎのとおりとなりました。

■ 調査概要

- ・ 調査対象：当社ご契約者
- ・ 調査方法：当社HPでの回答
- ・ 調査期間：2022年4月～2023年3月
- ・ 有効回答数：1,519名



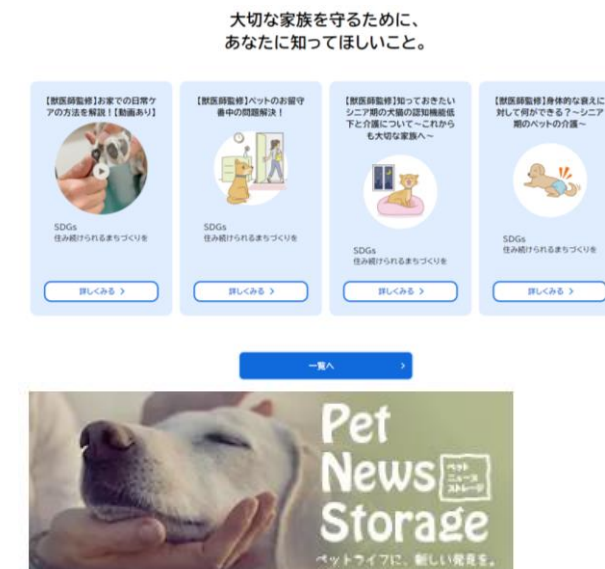
1. 充実した補償の提供

- ・飼い主さまとペットが安心して治療を受けることができるよう、シンプルで分かりやすいペット保険をご提供しています。
- ・ペットショップチャネルで販売している「げんきナンバーわんスマート」、Webチャネルを中心に販売している「げんきナンバーわんスリム」、グループ会社である太陽生命の販売チャネルを通じて販売している「げんきナンバーわんBest」など、マーケットのニーズに合わせた商品をご提供しており、2022年10月には譲渡市場において販売を開始しました。
- ・2022年度に当社がお支払いした保険金は5,300百万円（対前年度6.8%増）となり、より多くのお客さまにお役立ていただいています。引き続き、お客さまからご好評いただいている「通院・入院・手術の幅広い補償」「支払回数の制限や1日あたりの限度額なし」といった充実した補償をお客さまにご提供してまいります。



2. ペットライフに関する情報の提供

- ・大切なペットの身近で起こる傷病の中で、発生率が高く予防できる傷病について、予防方法を定期的にホームページに掲載しています。
- ・自社ホームページにペットライフを充実させるための情報やペットライフの身近な疑問を分かりやすく紹介したコンテンツ「Pet News Storage」を掲載しています。大切な家族であるペットへの理解を深めるため、ペットに関わる様々なテーマを定期的に発信しています。2023年3月末時点で、公開本数は335本となりました。



1. 「お客さま本位」の提案・販売

- ・ インターネット経由で新規ご加入をご検討頂いているお客さまが補償内容をより良く理解し、より簡単なお手続きでご加入できるよう、継続的にホームページの改良を行っています。
- ・ お客さまのニーズや生活設計に合った保険商品にご加入いただくため、パンフレット等※において契約継続後の保険料の目安が分かるよう、高齢層も含めた全ての区分の保険料を開示しています。
- ・ お客さまに安心して保険にご加入いただけるよう、ペットショップ代理店に対して補償の必要性、補償内容、重要事項等について研修し、お客さまに最適なプランをご提案できるよう取り組んでいます。

※パンフレット等に掲載している保険料は現在の保険料率に基づき計算されたものです。
今後、商品改定や料率改定が実施された場合等は異なる保険料が適用されます。



お客さまが閲覧しやすいよう、新契約ご検討の方とご契約者の方の入口を分けています。

2. 正確でわかりやすい情報提供

- ・ お客さまにより円滑かつ正確にお手続きいただき、告知漏れ等の防止となるようご契約申込時に記入いただく告知書に文字が目立つ色合いを採用しております。

1. ご契約申込み時のサービス向上

- お客さまのご契約申込み手続きのご負担を軽減し、ご契約の成立の早期化、保険証券を迅速にお届けできるよう、ペットショップ代理店に対しタブレット導入の拡大を推進しています。導入済みペットショップ代理店でのタブレットによるお手続きは全体で**84.7%**と高い使用率となっています。

2. ご契約後のサービス向上

- お客さまが各種お手続きをよりスムーズに行えるよう、スマートフォン・パソコンから保険金の請求や契約内容の変更等を行っていただける「マイページ」をご用意し、保険金の請求に関する進捗照会や支払履歴の確認を可能としています。また、自動音声応答システム（IVR）にて24 時間対応の電話受付を実施するなど、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
- 2022年9月には、LINE公式アカウントを開設しました。また、ホームページやマイページを通じて、ペットと生活するうえでお客さまの役に立つ情報を発信しています。
- 2023年3月には、FAQツール「Helpfeel」を導入し、電話窓口の対応時間外においても、お客さまが簡単に補償内容等に関するお問い合わせをしていただくことができるようになりました。

3. 「お客さまの声」の活用

- お客さまの声を経営に活かすため、「お客さまの苦情」は、経営層への報告と全社的な情報共有を進め、迅速な苦情解決に努めています。

利益相反管理への取り組み

- T & D保険グループでは「T & D保険グループ利益相反管理方針」を定め、T & Dホールディングスがグループの利益相反管理を一元的に行っており、当社はこの態勢の下、利益相反取引のおそれのある取引の管理を行っています。
- 当社内にて「利益相反管理方針」を定め、利益相反取引が生じることのないよう管理を徹底・強化しています。

従業員教育の実施

- 当社では、コンプライアンス（法令等遵守）を経営の重要課題の一つとして位置付け、「ペット&ファミリー損害保険コンプライアンス行動規範」を制定し、全役職員に周知するとともに、コンプライアンス・プログラムに基づく従業員教育を実施するなど、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。
- 「お客さま本位」の行動を実践する人材を育成するため、コンプライアンス・プログラムに基づきコンプライアンス研修等による従業員教育を定期的に実施しています。

各方針の取り組み状況等の定期的な確認・公表

- 「方針6」では、各方針の取り組み状況等を定期的に確認、公表することとしており、これに基づき、当資料で2022年度の取り組み結果をご報告するものです。
- また、当社では、お客様のニーズや生活設計に合った保険商品にご加入いただき、末永くご継続いただくことが、重要なお客様本位の業務運営の一つであると考えています。
- 今後も、よりお客様にご満足いただける損害保険会社を目指し、お客様と大切なペットのお役に立てるよう、取り組んでまいります。

当社「お客様本位の業務運営に関する方針」

- [方針1] より良い保険商品・サービスの提供
- [方針2] 「お客様本位」の提案・販売
- [方針3] 業務運営の質の向上
- [方針4] 利益相反取引の適切な管理
- [方針5] 「お客様本位」の行動を実践する人材の育成等
- [方針6] 推進態勢