

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2023年4月～2024年3月）

2024年6月28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	．．．．	7
[方針5] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	7
[方針6] 推進態勢	．．．．	8

[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

[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

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20万件を突破しました。

■ 2023年度末時点 206,122件（前年比107.6%）

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気付きの契機と捉えています。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。

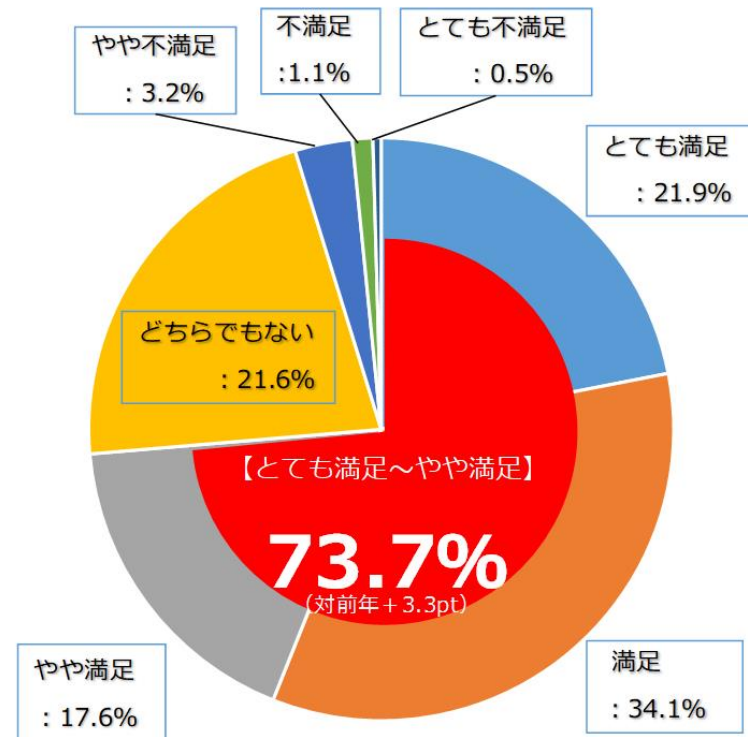
	2023年度	（参考）2022年度
苦情発生率 （A/B）	0.45% （対前年▲0.18pt）	0.63%
苦情受付件数 （A）	923件	1,213件
年度末保有契約件数 （B）	206,122件	191,519件

3. お客さま満足度アンケート結果

2024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、73.7%（対前年+3.3pt）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：2023年4月～2024年3月
- ・ 有効回答数：1,765名



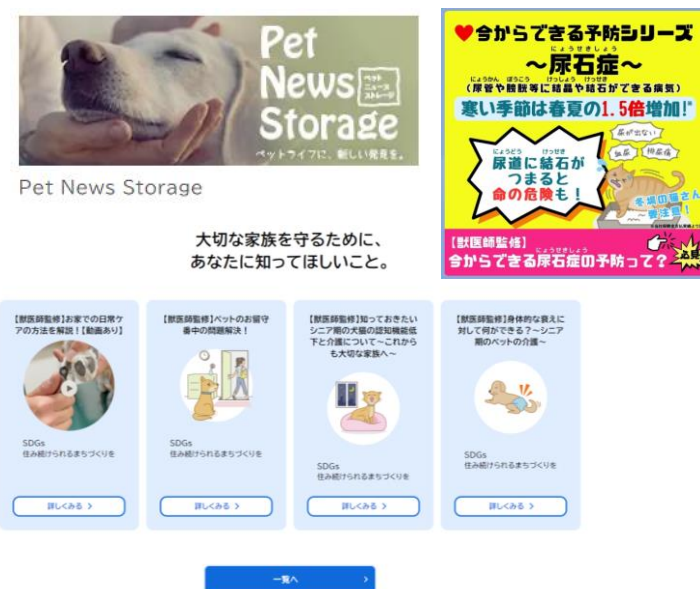
1. 充実した補償の提供

- ・ 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「げんきナンバーワンスマート」、Webチャネルを中心に販売している「げんきナンバーワンスリム」、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「げんきナンバーワン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、2024年3月にはキャッシュレス決済サービス「PayPay」内の「PayPayほけん」で加入できるペット保険「これだけペット」の提供を開始しました。
- ・ 2023年度に当社がお支払いした保険金は5,761百万円（対前年度8.7%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」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

- ・ 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。2024年3月末時点で、公開本数は435本となりました。
- ・ また、ケガの未然防止や病気の予防法に関する情報を、自社ホームページやLINE公式アカウント等を通じて定期的に発信しています。



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。
- ・また、高齢のお客さまへ保険募集を行う際の注意点をまとめた資料の代理店への配布や、80歳以上の契約者様へご契約内容を確認するフォローコールの実施、「障がいのあるお客さま対応ハンドブック」を作成する等、全てのお客さまに最適な補償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。



マイページなら
Webで24時間手続き可能！

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

- ・保険契約のお申込みに際しては、特にご注意いただきたい事項やデメリット情報（保険金をお支払いできない場合等）、告知事項等の重要な箇所の文字を強調するなど、お客さまに円滑かつ正確にお手続きいただけるよう、継続的に画面・帳票デザイン等の改善に取り組んでいます。
- ・画面や帳票デザインの作成にあたっては、ユニバーサルデザイン（フォントの種類や大きさ、色合い等にも配慮）を取り入れる等、全てのお客さまにわかりやすいものとなるよう継続的に取り組んでいます。

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、タブレットの導入を推進しています。タブレットによるお手続きは、全体で86.0%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

- お客さまが保険金請求や契約内容の変更等を時間や場所の制限なくスマートフォンやパソコンで行えるよう「マイページ」をご用意しています。
- 保険金請求に際しては、マイページだけでなく自動音声応答システム（IVR）、電話による受付を実施し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。また、保険金の請求後はお支払いまでの進捗状況やお支払履歴をマイページでご確認いただくことが可能です。
- 2023年8月にペーパーレスの推進により、書面で交付していた保険契約継続証に代えて、マイページ内でご確認いただける「eco継続証」のデータ配信を開始しました。これにより、マイページ会員のお客さまはスマートフォンなどでいつでもご契約内容をご確認いただけます。（ペーパーレス化のシンボルとして、ecoマークを商標登録しました。）
- また、SMS（当社にご登録の電話番号にメッセージを送信するサービス）やLINE公式アカウントを通じて、保険料のお払込の最終期日や契約のご継続手続きに関するご案内を発信し、お客さまにご契約を長く続けていただけるよう各種ご案内サービスの向上に取り組んでいます。



3. 正確かつ迅速な保険金のお支払い

- 保険金請求時には、保険金請求書に記入見本を添付するとともに、請求お申出内容を予めプレプリントすることでお客さまのご負担および不備事項を軽減し、正確かつ迅速に保険金をお支払いできるよう取り組んでいます。
- PayPayほけん「これだけペット」においては、必要書類をスマートフォン上でアップロードすることにより、完全ペーパーレスで保険金請求のお手続きが可能となりました。
- なお、お客さまの利便性向上のため、動物病院窓口で、実際にかかった治療費のうち自己負担分をお支払いいただくだけで精算が完了する病院（窓口精算提携動物病院）との提携を進めています。
- また、保険金のお支払判断にAIを活用するなど、ITを活用した正確かつ迅速なお支払いにも取り組んでいます。2023年4月には、ペット保険業界初となる「AIを利用した支払査定システムに関する特許」を取得しました。

4. 「お客さまの声」の活用

- お客さまの声の収集にあたっては、コールセンターだけでなく、ホームページに「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、お問い合わせフォームを設置しています。
- 2023年4月から「よくあるご質問（FAQ）」をリニューアルし、保険金請求の方法や補償内容等のお問い合わせについて、お客さまご自身でキーワード検索する際に、人によって異なる曖昧な表現であっても最適な回答を表示し、ご確認いただくことが可能となりました。
- 「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ています。
- お客さまの声（お客さまの苦情）の分析等を通じて、コールセンターのコミュニケーターへの教育・FAQの見直しや帳票改定等により迅速な改善対応に努めています。

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の実施しています。

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2023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