

ペット&ファミリー損害保険「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

ペット&ファミリー損害保険株式会社は、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、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を定めます。

また、当社は、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供

私たちは、ペット保険の普及を通じてペットの医療費用等に対する飼い主さまのニーズにお応えするため、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い保険商品・サービスを提供します。

具体的な取り組み内容

- ・ ペットを家族の一員と認識し生涯共生することがスタンダードになりつつあり、ペット医療およびその費用への関心は、ますます高まっています。このような環境変化を踏まえ、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ンネルで販売している「げんきナンバーワンスマート」、Web チャン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ン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、2022年10月には譲渡市場において販売を開始しました。
- ・ 大切なペットが安全かつ健康に過ごせるよう、発生率が高いケガや病気の予防方法に関する情報を当社のWebサイトなどを通じて飼い主さまにご提供しています。
- ・ 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、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。

【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売

- (1) 私たちは、お客さまの状況やご意向を踏まえ、「お客さま本位」の適正な保険商品の提案を行います。
- (2) 私たちは、保険商品の販売に際し、保険商品の内容や保険料、保険金等をお支払いしない場合などの重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう、よりわかりやすい情報提供に取り組みます。

具体的な取り組み内容

- ・ インターネット経由でご加入をご検討いただいているお客さまが保険の内容をより良く理解し、より簡便なお手続きでご加入できるよう、継続的にWebサイトの改良を行い、お客さまの利便性向上に努めています。
- ・ お客さまのニーズに合った保険商品にご加入いただくため、申込み時に「ご契約のご意向確認」を実施しております。

- ・保険商品に関する重要な情報を正しくご理解いただくため、「重要事項説明書」「注意喚起情報」によるご説明を行っております。また、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、全ての区分の保険料を明示しております。
 - ・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ついて文字を目立たす色合いを採用した告知書による手続きを行っています。
 - ・お客さまにとって最適な補償プランをご提案できるよう、ペットショップ代理店に対して定期的に研修や情報提供を行い、ペット保険に関する知識・スキルの向上に取り組んでいます。
- ※なお、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売している事例はありません。また、お客さまに保険料以外の手数料等をご負担いただくような商品の取扱いもありません。

[方針3] 業務運営の質の向上

私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、アフターフォロー態勢や事務体制の整備を含む業務運営の質の向上に取り組めます。

具体的な取り組み内容

- ・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。
- ・お客さまのお申込み手続きのご負担を軽減し、迅速にご契約が成立できるよう、ペットショップ代理店にタブレットの導入を推進し、タブレットによるお手続きの拡大を図っています。
- ・保険金の正確かつ迅速なお支払ができるよう、保険金請求書のプレプリントにより、お客さまの記入箇所を削減し、保険金請求時の負担の軽減に取り組んでいます。
- ・お客さまが保険金をご請求される際の利便性を向上させるため、動物病院窓口で保険金のご請求手続きを取扱うことのできる病院の拡大に取り組んでいます。
- ・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、迅速な対応に努めています。

[方針4] 利益相反取引の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループとして利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。

具体的な取り組み内容

- ・ 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、当社はこの体制の下、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。

[方針5] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

- (1) 私たちは、当社の役職員に「お客さま本位」の姿勢を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材の育成に努めます。
- (2) 私たちは、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取り組みます。

具体的な取り組み内容

- ・ 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。
- ・ また、従業員の自己啓発を支援するとともに、従業員の評価項目の1つに「規律性・コンプライアンス意識の高さ」を設定し、従業員への意識浸透を図っています。

[方針6] 推進態勢

「お客さま本位」の企業活動を推進するため、本方針に基づく取り組み状況を取締役会等に定期的に報告するとともに、その内容を公表します。また、本方針についても見直しの必要がないか定期的に確認を行います。

具体的な取り組み内容

- ・ 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づく取り組み状況について取締役会等に報告した上で公表します。また、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」についても、見直しの必要がないか定期的に確認を行い、「お客さま本位」の業務運営のさらなる推進を図ってまいります。