

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めます。

【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

【より良い保険商品の提供】

- ・ 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「げんきナンバーわんスマート」、WEB チャンネルを中心に販売している「げんきナンバーわんスリム」、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、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。
- ・ 当社では、「ペット&ファミリー損害保険 経営ビジョン」において、「私たちは、お客さまの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、お客さまに選ばれる損害保険会社となることで、安定的・持続的な成長をめざします。」と掲げ、その理念を实践すべく取締役会において事業年度ごとに環境変化や経営課題を踏まえた経営計画（商品戦略を含む）を策定しています。
- ・ また、当社では「商品開発内部管理態勢に係る基本方針」および「商品開発内部管理規程」を定め、商品開発に係る内部管理態勢（プロダクトガバナンス）を整備し、経営の健全性の維持および適切な業務運営の実践に努めています。
- ・ 加えて、商品販売開始後も社会経済における補償ニーズやリスクの増減等を調査する等、より良い商品の提供に向けてフォローアップに取り組んでいます。近年は、飼い主さまのペットの健康に対する意識の向上、ペットの高齢化、動物医療の専門化・高度化の進展、物価高騰等の要因により支払保険金が増加する傾向にあり、これらのリスクについては引き続き十分注意し、適切な対応を図ってまいります。

【ペットライフに関する情報の提供】

- ・ 家族の一員であるペットとの充実した生活に安心をお届けできるよう、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「PetNews Storage」を掲載し、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。
- ・ また、ペットのケガの未然防止や病気の予防法に関する情報をホームページやLINE 公式アカウント、公式 Instagram アカウント等を通じて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めます。

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。
 - ・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います。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、全ての保険料を明示しています。
 - ・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」を実施しています。
 - ・保険契約のお申込みに際しては、補償内容や保険料等の商品の内容を正しくお客さまにご理解いただき、円滑かつ正確にお手続きいただけるよう、わかりやすい情報提供に努めています。
 - ・高齢のお客さまや障がいのある方をはじめ、全ての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、社内および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、当社では資産運用を組み込んだ保険商品の取扱いはなく、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もありません。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

【利便性の高いサービスのご提供】

- ・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。
- ・お客さまが、ご契約内容の変更や保険金請求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。

- ・「マイページ」の活用により、保険金請求のお手続きやお支払履歴、保険証券（eco 証券）や保険契約継続証（eco 継続証）を、スマートフォンやパソコンでご確認いただくことができます。
- ・また、SMS、LINE 公式アカウントを通じて、ご契約者に各種ご案内を発信するなど、ご契約後のご案内サービスの向上に取り組んでいます。

【正確かつ迅速な保険金のお支払い】

- ・保険金請求については、コールセンターへのお申出や自動音声応答システム（IVR）による書面での保険金請求に加え、「マイページ」内で診療明細書等の画像をアップロードすることで、簡単にお手続きが完了する「WEB 請求システム」を導入し、お客さまの利便性向上に向けて取り組んでいます。
- ・また、動物病院で実際にかかった治療費のうち、自己負担分を支払う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。
- ・保険金のお支払判断に際しては、AI を活用するなど、支払業務の品質向上に努めています。

【高齢のお客さま等への対応】

- ・高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへは、お客さまの事情に十分配慮し分かりやすさや利便性を踏まえたサービスの提供に取り組んでいます。

【お客さまの声を経営に活かす取り組み】

- ・お客さまの声は、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することで積極的に収集しています。
- ・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、迅速な改善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。

【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めます。

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。