

ディスクロージャー誌

## アニコム損害保険の現状

2008



日頃より、アニコム損保をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。  
当社の経営方針・事業概況・財務状況などについて皆様にご理解いただきたく、  
「アニコム損害保険の現状 2008」を発行いたしました。  
本誌が、当社をご理解いただく一助として、皆様のお役に立てば幸いに存じます。

※本誌は「保険業法第111条」および「同施行規則第59条」に基づいて作成したディスクロージャー誌です。

## アニコムグループ経営理念

# ani + com = anicom

アニコムグループは、それぞれの命が持つ個性の違いを互いに尊重しあい、  
分業協力することで、世界中に「ありがとう」を拡大します。



アニコムグループでは、社名に掲げた

「ani(命)+communication(相互理解)=∞(無限大)」を企業活動の根源にすえています。

命あるものがお互いに理解し、ともに一つの目的に向かって力を合わせることで、

これまで不可能と思われていたことが可能になると考えているからです。

私たちはペット保険事業を柱にこの無限大の価値創造力を活かし、「ありがとう」を拡大します。

### グループ経営方針

#### 1. オープン・マネジメント

■アニコムグループは、オープンで、「対話のできる法人」を目指します。  
組織が大きくなるにつれて、ステークホルダーの皆様の声は、法人に届きにくくなりがちです。アニコムグループでは、ステークホルダーの皆様から「見える」「話せる」と実感していただける「対話のできる法人グループ」を目指してオープン・マネジメントを推進していきます。

#### 2. マーケットアウト・マネジメント

■アニコムグループは、常にお客様の視点に立って、新しい価値の創造に努めます。  
アニコムグループは、真にお客様の視点に立ち、お客様の求めるサービスを創り出す、マーケットアウト(お客様の真のニーズにお応えすること)を意識することで、常に柔軟な経営を徹底し、お客様の願いを実現し新しい価値を創造することに努めます。

#### 3. ロールプレイング・マネジメント

■アニコムグループは、個々に与えられた役割(ロール)を最高に演じる(プレイング)ことで、個人と組織の飛躍的成長を促進します。  
アニコムグループは、個々と組織の役割を明確にし、その役割を役者のごとく最高に演じることで、何事にも果敢に挑戦し続け、常に新たなスキルを吸収し、飛躍的な成長を促進させる経営を実践します。



## シンボルマーク

「はっば」のシンボルマークは、4枚のハート型のはっばで構成されています。ハート型でアニコムグループの理念である「命」を連想させるとともに、4枚のはっばをつなぐことで、分業協力する「命」の姿を表しています。色は、「命」をイメージする植物の芽の色、アニコムライトグリーンを配しています。

## アニコム損保の経営方針

私たちアニコム損保は、ペット保険を通じて、飼い主の皆様の「涙」を減らし、「笑顔」を生み出す保険会社を目指します。

家族であるどうぶつがケガや病気をして喜ぶ飼い主はいません。つまり、ケガや病気で保険金をお受け取りになられることは、飼い主の皆様が『涙』を流していることを意味します。

アニコム損保では、保険金支払データの分析を通じて、どうぶつがケガをしない、病気にならないための情報の提供など、飼い主の皆様の『涙』を減らし、『笑顔』を生み出す保険会社を目指して、グループをあげてケガや病気の予防促進に取り組んでまいります。

会社概要・沿革	02
トップメッセージ	03
トピックス	04

## I 経営について

1. アニコムグループ概要	06
2. アニコムグループ 中期経営VISION 2010	08
3. 2007年度の事業概況	09
4. 内部統制システムの構築	10
5. コーポレート・ガバナンス	12
6. 勧誘方針	13
7. 法令等の遵守	14
8. リスク管理	16
9. 情報管理	19
10. 募集制度	23
11. 「お客様の声」への対応	25

## II アニコム損保の業務について

1. 保険のしくみ	28
2. 取扱商品	29
3. 約款について	30
4. 保険金のお支払いについて	31
5. 各種サービスについて	34

## III コーポレートデータ

1. 株式の状況等	36
2. 会社の組織	38
3. 役員状況	40
4. 従業員の状況	42

## IV 業績データ

IV-1 主要な業務に関する事項	
1. 代表的な経営指標	44
2. 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標	45
3. 業務の状況を示す指標	46
IV-2 財産の状況	
1. 計算書類	53
2. リスク管理債権	58
3. 債務者区分に基づいて区分された債権	58
4. ソルベンシー・マージン比率	59
5. 時価情報	60
6. 会計監査および代表者による財務諸表に関する確認書	62

損害保険用語の解説	63
-----------	----

# 会社概要

(2008年7月1日現在)

社名(英文社名)	アニコム損害保険株式会社 (Anicom Insurance, Inc.)
代表取締役社長	小森 伸昭
設立年月日	2006年1月26日 (アニコム インシュアランス プランニング株式会社として設立)
開業日	2008年1月10日
本社所在地	〒161-8546 東京都新宿区下落合1-5-22 アリミノビル2F
電話番号	03-5348-3777
資本金	35億円
株主	アニコム ホールディングス株式会社(100%)
事業内容	損害保険業

## 沿革

2006年1月	アニコム インシュアランス プランニング株式会社 設立
2007年12月	金融庁より損害保険業免許取得 アニコム損害保険株式会社へ商号変更
2008年1月	ペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」販売開始(4月1日以降保険責任開始契約)
2008年4月	ペット保険「どうぶつ健保」補償開始

# トップメッセージ

2006年1月26日に準備会社のアニコム インシュアランス プランニング株式会社として設立した当社は、おかげさまで保険業法第3条に基づく損害保険業免許を取得し、2008年1月10日に開業いたしました。まずは、開業に至るまでご支援・ご協力を賜りました関係各位に、心より厚く御礼申し上げます。

日本では、人の健康保険制度が確立されており、安心して医療を受けることができる環境が整っています。こうした安心できる医療環境を「家族の一員であるどうぶつにも提供していきたい」という願いから、当社のペット保険が誕生いたしました。今後は、ペット保険のリーディング・カンパニーとして、ペット保険の認知度の向上と普及拡大に注力してまいります。

2007年度の事業報告といたしましては、2008年1月10日に開業後、2008年4月1日以降に保険責任が開始となる保険契約の募集を進めてまいりましたため、保険引受収益は発生しておりません。一方で、保険会社としてコンプライアンスを遵守した業務遂行を徹底できるよう、社内外の体制整備に注力してまいりました。全役職員を対象とした研修の実施はもとより、ペットショップ代理店へのキャッシュレス・ペーパーレスでの保険募集システムの導入および勉強会の実施など、コンプライアンスの徹底と効率的な業務運営を両立させる仕組みの構築を進めています。

当社を含むアニコムグループでは、「オープン・マネジメント」「マーケットアウト・マネジメント」「ロールプレイング・マネジメント」をグループ経営方針に掲げ、当社ホームページに書き込み自由な掲示板を設置するなど、常にオープンでお客様の視点に立った、新しい価値の創造に努めてまいります。

「ペット保険の提供を通じて、飼い主の皆様の『涙』を減らし、『笑顔』を生みだす保険会社を目指す」という経営方針に基づき、保険金支払データを分析し、その結果をお客様へお伝えしてケガや病気の予防につなげていただくなど、お客様の笑顔を生みだす取り組みを進めてまいります。

今後も、お客様から信頼いただける会社であるよう、役職員一同引き続き尽力してまいります。どうか末永くご愛顧賜りますよう何とぞ宜しくお願い申し上げます。

2008年7月

アニコム損害保険株式会社  
代表取締役社長

小森 伸昭



# トピックス

現  
状

## カードサイズの診療記録簿

ペット保険の被保険者様が「どうぶつ健保」対応病院にてどうぶつに治療を受けさせた際に、窓口で提示していただく「診療記録簿」です。携帯に便利なカードサイズでお届けします。「診療記録簿」は、カード表面に、ご契約いただいたどうぶつの写真が表示されており、契約どうぶつの確認をすることができます。

カード裏面には、通院、入院、手術の項目ごとにペット保険を利用した日付を記録し、利用日数(回数)が確認できる記録欄を設けました。

携帯しやすいカードサイズですので、緊急時や旅行先でも、安心してペット保険をご利用いただけます。



## アニコム損保のイメージキャラクターとして森迫 永依さんを起用

アニコム損保のイメージキャラクターとして、実写版『ちびまる子ちゃん』で主役のまる子ちゃんを演じ人気となった森迫 永依さんを起用いたしました。

森迫 永依さんの親しみやすい笑顔で、アニコム損保のペット保険がより親しみやすいものになるよう、普及活動を推進してまいります。



## キャッシュレス・ペーパーレスの保険募集システム「エコまるくん」スタート

ペットショップ代理店において、募集コンプライアンスの遵守を徹底するため、キャッシュレス・ペーパーレスで保険申込ができる当社独自のシステム「エコまるくん」を開発しました。

「エコまるくん」では、募集人の顔写真を表示して、募集人以外の方による保険募集を防止するとともに、お客様の申込意思をWEB上で必ず確認する仕組みとし、お客様のご意向に沿わない保険申込を防止します。また、クレジットカードあるいは金融機関のキャッシュカード決済(\*)を採用し、保険料の収受管理に伴う代理店の業務を省力化するとともに、申し込みをペーパーレスで行うことで、個人情報の管理も万全に行うことができます。

アニコム損保では、今後もコンプライアンスのさらなる徹底に注力してまいります。

\*コンビニエンスストアでのお支払いも選択いただけます。



## 2008年4月1日にアニコム損保ホームページをリニューアルオープン

2008年4月1日に、アニコム損保の補償がスタートすると同時に、ホームページをリニューアルオープンしました。

対応病院の検索や、診療記録簿へ添付する写真データの受付、保険料の自動計算等ができるようになったと同時に、デザインも一新しました。

お客様をはじめ、ホームページをご覧になる皆様にとって、より利用しやすいサイトとなるよう、今後も改善を続けてまいります。

<http://www.anicom-sompo.co.jp/>





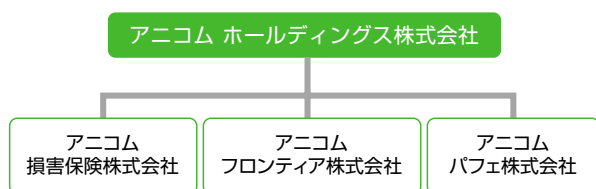
# 経営について

1. アニコムグループ概要	06
2. アニコムグループ 中期経営VISION 2010	08
3. 2007年度の事業概況	09
4. 内部統制システムの構築	10
5. コーポレート・ガバナンス	12
6. 勧誘方針	13
7. 法令等の遵守	14
8. リスク管理	16
9. 情報管理	19
10. 募集制度	23
11. 「お客様の声」への対応	25

# 1. アニコムグループ概要

## (1) アニコム ホールディングスの概要

アニコム ホールディングス株式会社は、保険業法第271条の18に基づく保険持株会社であり、アニコム損害保険株式会社を中核とした、グループ全体の経営戦略・経営計画の立案をはじめ、子会社の経営管理を担っています。各社の付加価値創出力を極限まで高めることで、グループ全体の無限大の価値創造を具現化することを目指しています。



### ■アニコム ホールディングス株式会社の概要

(2008年7月1日現在)



社名 アニコム ホールディングス株式会社  
(英文社名) (Anicom Holdings, Inc.)  
(2008年6月アニコム インターナショナル株式会社より商号変更)

代表取締役社長 小森 伸昭

設立年月日 2000年7月5日  
(株式会社ビーエスピーとして設立)

本社所在地 〒161-0033  
東京都新宿区下落合1-5-22  
アリミノビル2F

電話番号 03-5348-3911

資本金 33億4,623万円

従業員数 13名

事業内容 子会社の経営管理

## (2) グループ会社の概要

※アニコム損保の概要は2ページをご参照ください。

### ■アニコム フロンティア株式会社の概要

(2008年7月1日現在)



アニコム損保が提供するペット保険の事務受託を通じて、その普及拡大を支え、どうぶつと人が笑顔で生活できる環境づくりに貢献してまいります。

社名 アニコム フロンティア株式会社  
(英文社名) (Anicom Frontier, Inc.)

代表取締役社長 永光 良介

設立年月日 2005年2月25日

本社所在地 〒161-0033  
東京都新宿区下落合2-3-18 SKビル5F

電話番号 03-6863-0057

資本金 1,000万円

従業員数 67名

株主 アニコム ホールディングス株式会社  
(100%)

事業内容 ・保険会社、特定保険業者の事務受託業務  
・生命保険募集、損害保険代理業

### <ペット保険等事務受託業務>

事務業務のシステム化や効率化を進めてコストを削減し、新しい保険会社グループの一翼を担っています。「正確に、ミスなく、スピーディーに」を常に追求し、保険会社のオペレーションを支えています。





### <生命保険募集、損害保険代理業>

お客様との対話を通じて、お客様のニーズにあった保険をご提供することを重視しています。各種の保険をご用意し、お客様の「あんしん」をサポートしてまいります。



### <システム業務>

動物病院向けカルテ管理システム「アニコムレセプター」は、患者情報から会計管理まで、病院業務全般をサポートするオールインワンシステムです。インフォームドコンセントにも活用され、動物病院からだけでなく飼い主の皆様からも高い評価をいただいています。



### ■アニコム パフェ株式会社の概要

(2008年7月1日現在)



各種メディアの発行や、動物病院の支援などを通じて、ペットの飼い主様と動物病院とのコミュニケーションを促進し、「どうぶつと人の、笑顔と感謝いっぱいの健康生活」を応援してまいります。

### <出版、健康促進業務>

20～30代女性向けペットとの暮らしの癒しスポット検索サイト『パフェスポット』、動物病院で配布されるミニマガジン『読むワクチン・PAFE Doc+hon(パフェ読本)』、言葉を持たないペットの一生をサポートする『どうぶつ母子手帳』などを通じて、ペットの健康をサポートしています。



社名	アニコム パフェ株式会社
(英文社名)	(Anicom Pafe, Inc.)
代表取締役社長	島村 麻子
設立年月日	2004年12月24日
本社所在地	〒161-0033 東京都新宿区下落合 1 - 5 - 22 アリミノビル 2F
電話番号	03-5348-3773
資本金	1,000万円
従業員数	12名
株主	アニコム ホールディングス株式会社 (100%)
事業内容	・システム業務 ・出版、健康促進業務

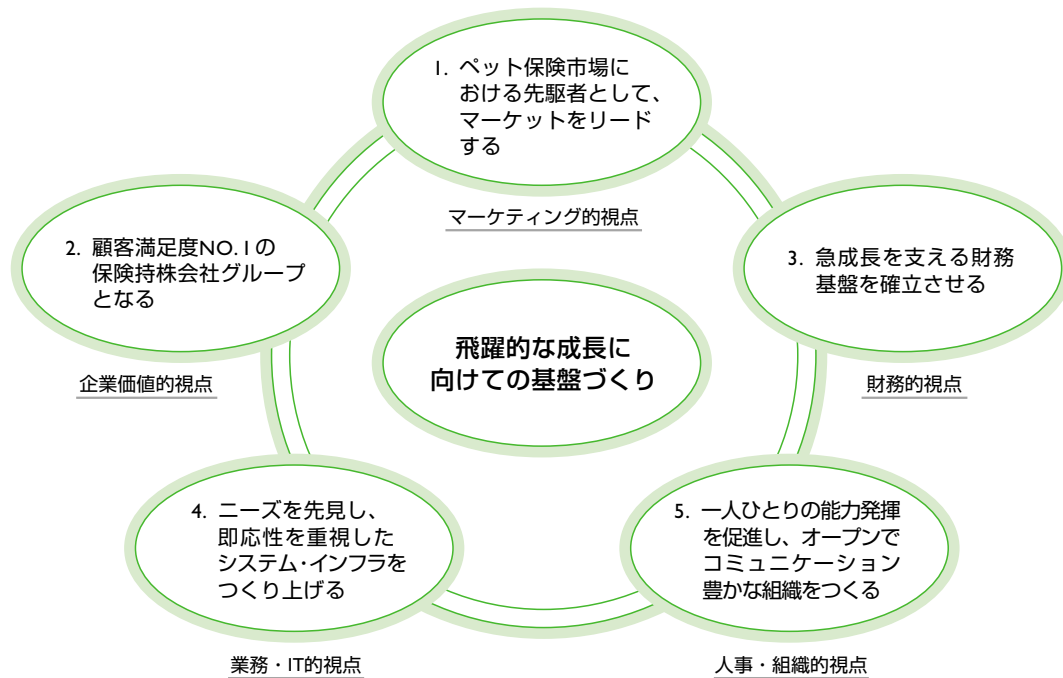
## 2. アニコムグループ 中期経営VISION 2010

### 中期経営VISION 2010の概要

アニコムグループは創業当初より、ペット保険のフロントランナーとして、ペット保険の普及のみならず、ペット業界全体の活性化に努めてまいりました。その結果、当社が提供するペット保険は、全国の動物病院、ペットショップの皆様との提携により“どうぶつ健康保険制度”として認知されつつあります。

2008年度がアニコム損保の実質的な創業期となることを踏まえ、引き続き、ペット保険を通じたペット市場における社会的インフラの構築を推進するとともに、アニコムグループの「飛躍的な成長を遂げるための基盤づくり」を目指して、2010年をターゲット年度とした、アニコムグループの中期経営VISION(めざすべき姿)を「マーケティング的視点」「企業価値的視点」「財務的視点」「業務・IT的視点」「人事・組織的視点」の5つの視点から策定しております。バランスの良い組織成長と競争優位性の確保に向け、グループ全社をあげてその実現に取り組んでまいります。

#### グループ 中期経営VISION 2010



# 3. 2007年度の事業概況

## (1) 事業の経過

当社は、2006年に準備会社を設立以降、保険業法第3条に基づく損害保険会社免許の取得、および開業に向けた社内態勢の構築を進めてきました。2007年12月26日に免許を取得、2008年1月10日に営業を開始し、同年4月1日以降に保険責任が開始となる保険契約の募集をスタートしました。主に、特定保険業者anicomの「動物健康保障共済制度」のご加入者様に対し、同年4月以降に満期となる方へ順次当社の保険をご案内し、当社への切替を推進しています。

## (2) 2007年度の業績

経常収益は、当期中に保険責任を有する契約を販売していないことから、保険引受収益は計上しておりませんが、資産運用収益により25百万円となりました。一方、営業費および一般管理費602百万円、その他経常費用30百万円を計上しておりますが、保険業法第113条に基づき事業費を528百万円繰延べたため、経常費用は104百万円となりました。この結果、経常損失は78百万円となり、さらに特別損失、法人税および住民税を控除し、当期純損失は90百万円となりました。

## (3) 対処すべき課題

当社は、ペット保険のマーケットリーダーとして、ペット保険の普及に向けた啓蒙活動を推進し営業基盤の強化を図るとともに、商品内容の改善やサービス品質のさらなる向上に取り組んでまいります。

さらに、一般的な予防情報や、品種・年齢に応じた個別具体的な予防情報の提供などによるペットの健康促進活動の強化を社会的な使命として認識しており、グループ会社とも連携して対応していきます。

「ペット保険の提供を通じて、飼い主の皆様の『涙』を減らし、『笑顔』を生みだす保険会社を目指す」という当社の経営方針の実践に向け、2008年度は次の3つのVISIONを掲げ、お客様の期待を超えるサービスを継続して提供できる組織づくりを進めます。

①コンプライアンス遵守・内部統制システムを通じた業務の健全性を実現する

②マーケット拡大に向けた営業基盤を確立する

③社員一人ひとりの能力発揮を実現する舞台を創出する

従前より、保険会社としてコンプライアンスを遵守した業務運営が徹底できるように、各種業務マニュアル・フローの策定、システム開発、社員教育を実施してきました。開業直前である2007年12月下旬には、関連法令および商品内容、契約事務の概要、保険金支払業務の概要、コンプライアンスの重要性などについて、全役職員を対象にした研修を実施しました。さらに、社内ネットワークを利用し研修内容やコンプライアンスに関する理解度テストを50回以上にわたり実施し、周知徹底をはかってきました。

募集コンプライアンスの徹底をはかるため、ペットショップ代理店でキャッシュレス・ペーパーレスにより保険募集を完結できるシステムを導入し、コンプライアンス違反が発生しないための仕組みづくりに取り組んでいます。

対応病院については、窓口精算時に契約の有効性確認を事前に実施することとし、WEBや電話による自動応答での有効性確認システムを導入し、適正な保険金支払いを実行するための体制強化をはかっています。

また、コンプライアンス・リスク管理委員会や保険金適正支払委員会、業務品質向上委員会による業務遂行状況の確認や改善を定期的を実施することで、不適正な業務が発生しないようにするなど、経営管理(ガバナンス)態勢、およびコンプライアンス遵守の態勢をさらに強化してまいります。

契約者保護、利便性の向上については、「天使の涙(苦情)」やお客様の声を真摯に受け止め、マーケットアウト委員会において業務内容やサービス内容を見直すこととしています。また、ホームページ上には「顧客WEB」を設置し、契約者ごとに契約内容の確認や保険金請求書類の出力が可能となっています。今後は契約の申し込みや異動手続きもホームページ上で完結できるように改善を予定しており、お客様の利便性向上とともに業務の効率化をはかり、事業費率の圧縮をはかることとします。

## 4. 内部統制システムの構築

会社法および会社法施行規則に定める、株式会社の業務の適正を確保するために必要な体制の整備について、以下の基本方針を取締役会において決議しています。

当社は、本方針に従って内部統制システムを適切に構築し、運用しています。

### 内部統制システムの体制整備に関する取締役会決議

#### (1) 使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- ①「コンプライアンス基本方針」、「情報セキュリティ管理基本方針」等の規程を制定し、事業活動と研修等においてコンプライアンスを最重視するという基本姿勢を全役職員に対し、周知・徹底する。
- ②各種契約書・社外宛文書の事前点検や、「苦情」への対応方針等につき社内ルールを定めて周知をはかるほか、その遵守状況等について、内部監査室とコンプライアンス・リスク管理部がモニタリングする体制を構築する。
- ③コンプライアンス推進体制については、「コンプライアンス・リスク管理委員会」（委員長は社長）を開催して重要事項を審議するほか、コンプライアンス行動規範遵守状況等を把握・チェックし、その結果を取締役会に報告する。
- ④当社の役職員が、コンプライアンス上の疑義を発見した場合には、通常の報告ルート以外に、社内外のホットラインを活用できる体制とする。

#### (2) 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

- ①「文書管理規程」の中で、取締役の職務執行に係る情報をはじめ各種の情報、文書、議事録等のルールを定め、適切に保存・管理する。
- ②法定備置書類をはじめとする重要な書類・文書・情報等については、常時閲覧・謄写可能な体制とする。

#### (3) 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- ①事業運営上の「リスク」については、「リスク管理方針」や「統合的リスク管理方針」をもとに、リスクカテゴリーごとに分類して定義・体系化する。各リスクごとの主管部署が中心となって所管リスクを日常的・継続的に管理するとともに、統括部署であるコンプライアンス・リスク管理部がリスク管理の状況や実態を把握・チェックする体制とする。
- ②「コンプライアンス・リスク管理委員会」を定例開催し、当社におけるリスク管理に関する重要事項を審議するとともに、体制整備の進捗状況や適切性について、その結果を取締役会に報告する。

#### (4) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ①「取締役会規則」および「職務責任権限規程」等により、重要事項の決定基準、取締役の職務分掌、権限範囲を明らかにするとともに、効率的に業務が遂行されるように組織機構を整備する。また、執行役員を選任して特定業務についてその執行を委任する。
- ②グループ中期経営VISIONおよび年度計画を策定し、達成状況の確認を通じて取締役は所管業務の執行につき多面的な検討を行い、取締役会等に報告する。

(5) 当社ならびにその親会社およびその子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ①「コンプライアンス行動規範」を定め、全役職員の遵法意識の醸成をはかるとともに、「コンプライアンス基本方針」、「リスク管理方針」、「統合的リスク管理方針」および「情報セキュリティ管理基本方針」等を制定し、その徹底をはかる。
- ②内部管理態勢が有効・適切に機能しているか否かについては、内部監査室とコンプライアンス・リスク管理部が、実態を把握して、その結果を取締役に報告する。

(6) 監査役監査に関する体制

- ①監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項  
監査役に監査役会事務局を設置するとともに、「監査役会規則」に基づき、監査役を補助する専任の使用人（以下、補助使用人という）を配置する。
- ②補助使用人の取締役からの独立に関する事項  
「監査役会規則」に基づき補助使用人の人事異動、評価、懲戒処分等については監査役会の同意を得ることとする。また補助使用人は、その職務の執行に関して、監査役の指揮命令のみに服することとする。
- ③取締役および補助使用人が監査役に報告をするための体制その他監査役への報告に関する事項
  - (a) 取締役会・経営会議等において、取締役から業務の執行状況についての報告、また監査役から取締役への意見開示が、適時行われる体制とする。また、代表取締役との定期的な会合として経営審議会を開催し、情報の共有と意見の交換を行う。
  - (b) 監査役は、コンプライアンスやリスク管理をはじめとする重要事項については、内部監査室、コンプライアンス・リスク管理部、経営企画部等から、日常的・継続的に報告を求めることとする。
- ④その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制
  - (a) 各部署の責任者あるいは担当者は、監査役の求めに応じて業務執行に関する報告を行う。
  - (b) 監査役は、取締役に対して重要事項の報告を求めるなど、取締役との連携を密にし、効率的な監査を行う。

# 5. コーポレート・ガバナンス

## コーポレート・ガバナンス体制

当社は、グループの経営理念および経営方針に沿って、すべてのステークホルダーに対して社会的責任を果たしていくことを通じて、企業価値を高めてまいります。そのために、当社は、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制を構築してまいります。

### (1) 取締役会・取締役

#### ①役割

取締役会は、当社の方針、重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制態勢を構築する責務を負います。さらに取締役会は、中期経営VISIONや各種基本方針を決定するなどの機能を有します。

各取締役は、取締役会がこれらの責務・機能を十分に発揮できるよう努めます。

#### ②構成

取締役会の構成取締役数は、8名以内とします。

#### ③任期

取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。

### (2) 監査役会・監査役

#### ①役割

監査役は、株主の負託を受けた独立の機関として、当社の健全で公正な経営に寄与し、社会的信頼に応えることを目的とし、取締役の職務の執行を監査します。監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役会規則、監査役監査基準、監査方針、監査計画等に従い、質の高い監査を実施するよう努めます。

#### ②構成

監査役会の構成監査役数は、5名以内とします。このうち半数以上を社外監査役とします。

#### ③任期

監査役の任期は4年とし、再任を妨げないものとします。

### (3) 会計監査人

会計監査人(外部監査人)として、あらた監査法人が選任されており、会社法に基づく監査が実施されています。また、監査役・監査役会と相互協力し、有効な会計監査の実施に努めています。

### (4) コーポレート・ガバナンスを支援する重要な委員会・部門

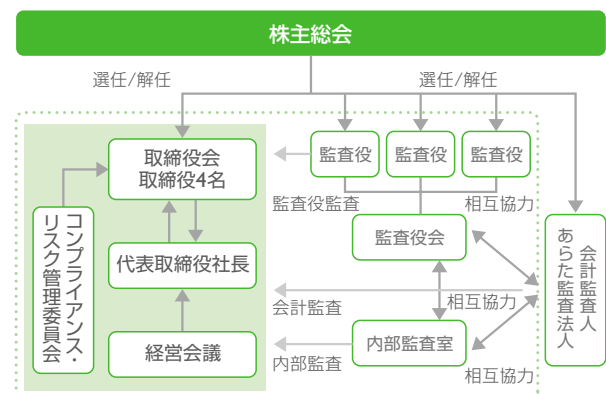
#### ①コンプライアンス・リスク管理委員会

代表取締役を委員長とした同委員会を四半期ごとに開催し、コンプライアンス・リスク管理体制の評価・課題抽出や、管理方法の確立に向け、方針を策定し、取締役会に付議・報告を行います。

#### ②内部監査室

内部監査室は、内部監査方針・計画等に基づき、内部監査を実施し、取締役会への報告を行います。

#### 【コーポレート・ガバナンス図】



# 6. 勧誘方針

当社では、以下の勧誘方針を定めて、適正な保険商品の販売・勧誘に努めています。

## 勧誘方針

### 1. お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます

#### (1) 保険商品の販売について

- ・お客様の保険商品に関する知識、ご経験、目的など、保険商品の特性に応じた必要な事項を勘案し、お客様のご意向と実情に沿った保険商品の説明および提供に努めます。
- ・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
- ・お客様に保険商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めるとともに、お客様が十分にご納得のうえ、ご契約いただくよう努めます。

#### (2) 各種対応について

- ・お客様からのお問い合わせに、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
- ・保険金支払事由が生じた場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払いに努めます。
- ・お客様のご意見・ご要望を、保険商品開発や販売活動に活かしてまいります。

### 2. 各種法令等を遵守し、保険商品の適正な販売に努めます

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売に携わる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)に基づく当社の「勧誘方針」です。なお「金融商品の販売等に関する法律」の概要については、金融庁のホームページ(<http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohin/index.html>)をご覧ください。

# 7. 法令等の遵守

## コンプライアンスにかかる基本方針

当社は、グループのステークホルダー（顧客、取引先、株主、社員等）をはじめとした社会全体の信頼に応え、持続的な成長を遂げるため、法令等の遵守を最も重要な経営課題の一つと位置づけています。

当社では、以下の「コンプライアンス宣言」「コンプライアンス行動規範」「コンプライアンス推進体制」を定め、あらゆる事業活動において優先して取り組んでいます。

### <コンプライアンス宣言>

私たちアニコム損保では、お客様への安心のご提供を第一義として、お客様の信頼に応え続けられる企業となるべく、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つと位置づけ、「コンプライアンス行動規範」を策定・開示させていただいております。

私たち全役職員は事業活動を遂行するにあたり、すべての局面においてこの行動規範に則り、コンプライアンスと情報セキュリティ管理の徹底を最優先に取り組むことをここに宣言させていただきます。

アニコム損害保険株式会社  
代表取締役社長 小森伸昭

### <コンプライアンス行動規範(骨子)>

#### 1. 法令等の遵守

各種法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、誠実かつ適正な企業活動を行います。

#### 2. 社会・政治との関係

社会や政治との適正な関係を維持します。

#### 3. 適正で透明性の高い経営

業務の適正な運営をはかるとともに、適時・適切な情報開示を行い、透明性の高い経営に努めます。

#### 4. 人権の尊重

お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

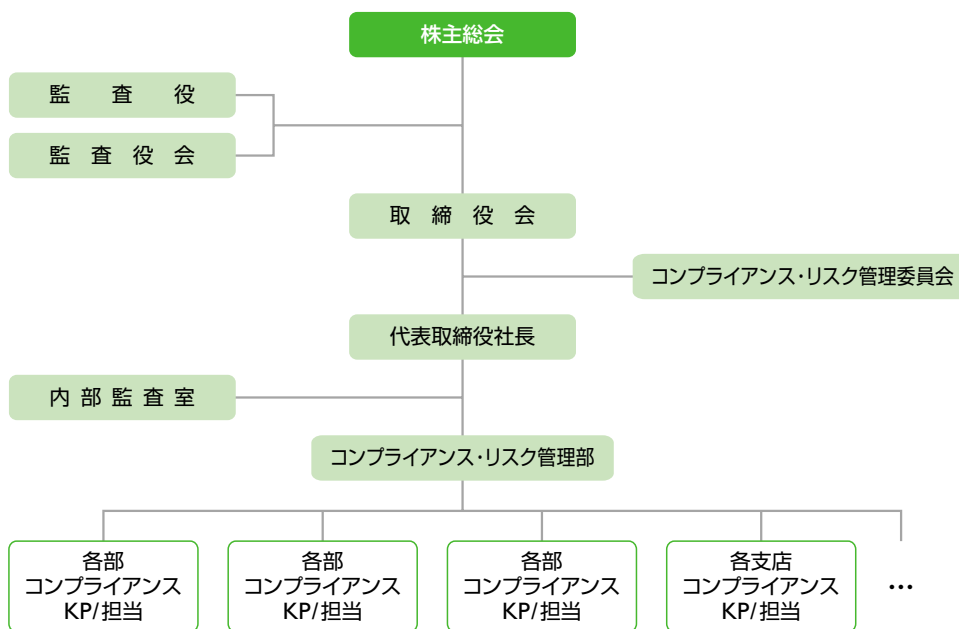


### ＜コンプライアンス推進体制＞

コンプライアンス推進のため、取締役会委員会として「コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置しコンプライアンス徹底のための施策の立案や実施状況の点検・確認を行うとともに、各部門（支店含む）に責任者であるコンプライアンス・キーパーソン（KP）とコンプライアンス・リスク管理担当を配置し、コンプライアンス・リスク管理部が中心となり、コンプライアンスの周知徹底に取り組んでいます。

また、役職員等がコンプライアンス上の問題（疑義案件を含む）を発見した場合は、直ちにコンプライアンス・リスク管理部等に報告を行うことが義務づけられています。さらに発見者が通常ルートでの報告が適当でない判断した場合には、社内外のホットラインを利用して報告・相談を行うことができる体制を整えています。

【コンプライアンス推進体制図】



# 8. リスク管理

## (I) リスク管理方針

信頼と安心を提供する保険業を営む当社は、保険事業をめぐるリスクが高度化・複雑化してきている中、リスク管理を経営の最重要課題の一つと位置づけています。

リスク管理の重要性に鑑み、業務の健全性と適切性を確保・維持することを目的に「リスク管理方針」を定め、リスク管理態勢、組織・体制、管理プロセス、報告ルールなど、当社のリスク管理の全体的・共通的な事項を明確化しています。また、「リスク管理方針」に基づいて、「統合的リスク管理方針」「自己資本管理方針」「危機管理方針」および個別リスク管理規程等を定めてリスク管理の実践に取り組んでいます。

### 「統合的リスク管理方針」

当社の直面するリスクに関して、ソルベンシー・マージン比率の算定に含まれないリスクも含めて、それぞれのリスク・カテゴリーごとに評価したリスクを総体的に捉え、当社の経営体力（自己資本）と対比することによって、自己管理型のリスク管理の実践に取り組んでいます。

### 「自己資本管理方針」

ソルベンシー・マージン比率に加え、当社の直面するリスクに見合った自己資本を確保するために、自己資本充実度の評価や管理態勢の整備に取り組んでいます。

### 「危機管理方針」

ご契約者の皆様、代理店・動物病院の皆様との関係に重大な影響が生じる、もしくは当社業務に著しい支障が生じることにより全社的な対応が必要と判断されるような事態（緊急事態）に的確に対応するため、「危機管理方針」を定めています。当社が被る経済的損失を極小化し、迅速な通常業務への復旧に努めることとしています。

また、当社では、以下の11のリスクにおいて各々定義づけるとともに、個別にリスク管理を実施しています。

### ①「保険引受リスク」

保険引受リスクとは、以下の4つからなります。

#### (a) 商品開発・改定等リスク

商品の開発または改定を行うに際して、適切な保険約款・保険料率の設定がなされないリスク。

#### (b) 個別契約引受リスク

個別の保険契約の引受を行うにあたり、当社の引受方針に則った適切な引受がなされないリスク。

#### (c) 再保険等リスク

適切な保有上限額が定められていないことや、再保険等の適切な手配がなされないリスク。

#### (d) 責任準備金および支払備金積立リスク

責任準備金および支払備金の算出を行うシステムのプログラムの誤り、算出を行う者の誤りにより、適切な責任準備金および支払備金の積立が行われないリスク。

### ②「保険金支払リスク」

保険金支払リスクとは、保険事故の受付から保険金の支払いに至るまでの一連の保険金支払に関するリスクをいいます。

### ③「資産運用リスク」

資産運用リスクとは、以下の3つからなります。

#### (a) 市場関連リスク

金利・為替・株式などの市場変動に従い、ポートフォリオの時価価値が下落するリスク。

#### (b) 信用リスク

個別与信先の信用力の変化に伴い、ポートフォリオの時価価値が下落するリスク。

#### (c) 不動産投資リスク

不動産価格変動に伴い、ポートフォリオの時価価値が下落するリスク。

### ④「事務リスク」

社員・代理店等の事務ミスや不適正な事務処理により、当社が損失を被るリスクをいいます。

### ⑤「流動性リスク」

流動性リスクとは、以下の2つからなります。

#### (a) 資金繰りリスク

流入資金の減少または流出資金の増加により、資金ポジションが悪化して当社がデフォルトするリスク。

**(b) 市場流動性リスク**

市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク。

**⑥「システムリスク」**

システムリスクとは、以下のような情報システムに係る諸問題が原因となって、顧客、代理店、当社のいずれかが、直接、間接を問わず、損失を被るかもしくはその恐れのあるリスクをいいます。

- ・ 情報システムの停止または誤作動
- ・ 情報システムの不正使用
- ・ 情報システム関連のセキュリティ対策の不備
- ・ その他情報システムの企画・開発・運用に係る不備

**⑦「法務リスク」**

法務リスクとは以下の2つからなります。

**(a) 法令等違反リスク**

法令等の不遵守により損失を被るリスク。

**(b) 法律紛争リスク**

法律紛争の発生により損失を被るリスク。

**⑧「募集コンプライアンス・リスク」**

募集コンプライアンス・リスクとは、保険募集にあたり保険業法等の法令や、監督官庁である金融庁が策定した「保険会社向けの総合的な監督指針」の主旨、および日本損害保険協会が策定した「保険募集の適正な活動に関するガイドライン」の不遵守等により損失を被るリスクをいいます。

**⑨「労務リスク」**

労務リスクとは以下の3つからなります。

**(a) 労務コンプライアンス・リスク**

労働基準法をはじめとした労働関係諸法令・規則違反が引き起こす、訴訟などのリスク。

**(b) 人的リスク**

社員の不祥事や問題行動により損失を被るリスク。

**(c) 健康・メンタルヘルスリスク**

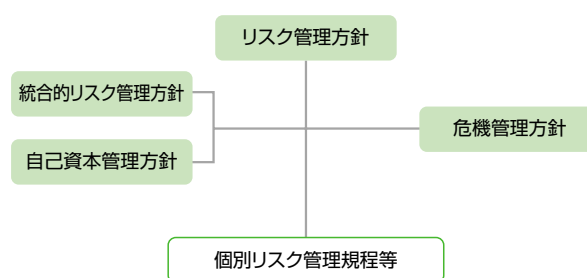
労働安全衛生法等の義務を果たせていないことに起因して、社員が心身の健康を損なうリスク。

**⑩「風評リスク」**

風評リスクとは、当社にとって事実と異なる不利益な情報が日本国内外に流布することにより、当社が損失を被るリスクをいいます。

**⑪「災害・事故・犯罪リスク」**

災害・事故・犯罪リスクとは、災害・事故・犯罪に起因して、当社、当社代理店等当社業務に密接な関連を有する者が、その生命・身体・資産・信用・業務遂行能力に被害を被るかもしくはその恐れのあるリスクをいいます。

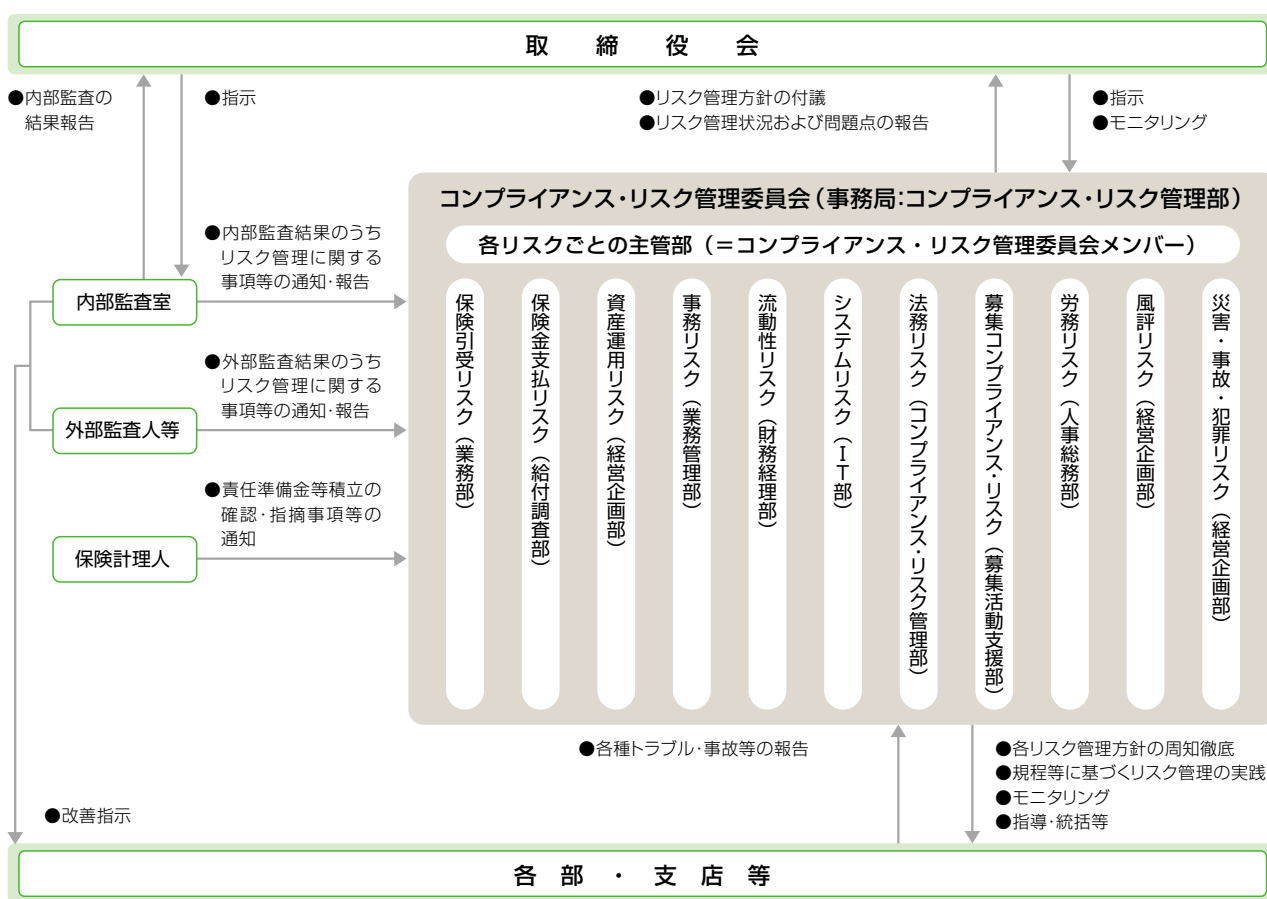
**【リスク管理体系図】**

## (2) リスク管理体制

リスク管理全般を推進するために、取締役会委員会として「コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置し、業務遂行上の主要リスクについては、主管する部門が各リスク管理に取り組んでいます。また、各部門(支店含む)にコン

プライアンス・リスク管理担当を配置し、コンプライアンス・リスク管理部が中心となり、リスク管理の周知徹底に取り組んでいます。

【リスク管理体制図】



# 9. 情報管理

## (1) 個人情報の保護

当社は、お客様の個人情報について、業務上必要な範囲内において、適法で公正な方法により取得し、保険契約の引受・管理、適正な保険金のお支払い、およびお客様のニーズにあった保険商品・サービスの提供・案内などのために利用しています。

また、当社では、「個人情報の保護に関する法律」および関連ガイドライン等に則り、社内規程等を整備し、社内および代理店の教育・モニタリングを実施し、情報管理の周知徹底と改善に取り組んでいます。

お客様の個人情報の取扱いに関しては、以下の「個人情報の取扱いについて」(プライバシーポリシー)を定め、当社ホームページにて公表しております。

## (2) 個人情報の取扱いについて(プライバシーポリシー)

弊社は、お客様の信頼をすべての事業活動の原点に置き、「あんしん」のご提供を通じて、お客様の安全で快適な生活に貢献することを目指しております。

本理念のもと、弊社は、個人情報取扱事業者として、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」その他の法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等を遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取扱うとともに、その安全管理について適切な措置を講じます。また弊社は、お預かりしている個人情報が業務上適切に取扱われるよう、弊社代理店および弊社業務に従事している者等への指導・教育の徹底に努めます。

なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めてまいります。

### 1. 個人情報の取得について

弊社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得いたします。

### 2. 個人情報の利用目的について

弊社では、次の業務を実施する目的ならびに下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」に掲げる目的(以下「利用目的」といいます)に必要な範囲内で個人情報を利用いたします。また、利用目的は、ホームページ等で公表するほか、保険契約申込書・募集パンフレット等に記載いたします。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表いたします。

- (1) 損害保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行および管理
- (2) 適正な保険金の支払い
- (3) 弊社が有する債権の回収
- (4) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (5) 損害保険商品等弊社が取扱う金融商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次ぎおよび管理
- (6) 弊社が取扱うその他の商品・サービスの案内、提供および管理
- (7) 上記(5)(6)に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理

- (8) 弊社グループ各社・提携先企業等が取扱う各種商品・サービスの案内
- (9) 各種イベント・キャンペーン・セミナー等の案内、各種情報の提供
- (10) 弊社または弊社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施
- (11) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発
- (12) 弊社社員の採用、販売基盤(代理店等)の新設・維持管理
- (13) 他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
- (14) 問い合わせ・依頼等への対応
- (15) その他、前記(1)から(14)に付随する業務ならびにお客様とのお取引および弊社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

### 3. 個人データの第三者への提供について

弊社では、次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。

- ・法令に基づく場合
- ・弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- ・弊社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合  
(下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。)

### 4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記「2. 個人情報の利用目的について」(1)から(15)に記載した利用目的のため、ならびに弊社の持株会社アニコムホールディングス株式会社による子会社の経営管理のために、弊社とアニコムグループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用いたします。

個人データの項目：住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他保険契約申込書等に記載された契約内容および事故状況、保険金支払状況等の内容

個人データ管理責任者：アニコム損害保険株式会社 コンプライアンス・リスク管理部 担当役員

※弊社のグループ会社・提携先企業については、後記「11. 会社一覧」をご覧ください。

### 5. センシティブ情報の取扱いについて

お客様のセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。弊社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者に提供いたしません。

### 6. ご契約内容・事故に関するご照会について

ご契約内容や保険金の支払内容に関するご照会については、「診療記録簿」に記載された照会窓口にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることをご確認させていただいた上で、対応いたします。

## 7. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等について

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等に関するご請求（以下、「開示等請求」といいます）については、下記「9. お問い合わせ窓口」にご請求ください。

ご請求者がご本人であることをご確認させていただくとともに、弊社所定の書式にご記入いただいた上で手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。利用目的の通知請求および開示等請求については、弊社所定の手数料をいただきます。

開示等請求の詳細については以下の【個人情報の『開示』等請求手続き】をご覧ください。

([http://www.anicom-sompo.co.jp/policy/privacypolicy\\_req.html](http://www.anicom-sompo.co.jp/policy/privacypolicy_req.html))

## 8. 個人データの管理について

弊社では、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性の確保に努めております。また、弊社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、委託先の情報管理体制を確認し、委託業務遂行状況を監視するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

## 9. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応いたします。弊社の個人情報の取扱いや保有個人データの安全管理措置、保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。また、弊社または弊社のグループ会社・提携先企業からのEメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスのご案内について、ご希望されない場合は、弊社のグループ会社・提携先企業に直接お申し出いただくか、または下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

<お問い合わせ先>

アニコム損害保険株式会社 コンプライアンス・リスク管理部

電話番号：03-5348-3777

受付時間：午前9時～午後6時（土日祝祭日および年末年始を除く）

## 10. 認定個人情報保護団体について

弊社は、認定個人情報保護団体である社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する相談・苦情を受け付けております。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地：〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話番号：03-3255-1470（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く）

ホームページアドレス：<http://www.sonpo.or.jp>

## 11. 会社一覧

「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」における、弊社のグループ会社・提携先企業は、以下のとおりです。

### (1) グループ会社

アニコム ホールディングス株式会社

アニコム フロンティア株式会社

アニコム パフェ株式会社

anicom (動物健康促進クラブ)

### (2) 提携先企業

弊社が個人データを共同利用している提携先企業はございません。(2008年3月末現在)

(注) 以上の内容は、弊社業務に従事している者の個人情報については対象としていません。

アニコム損害保険株式会社



# 10. 募集制度

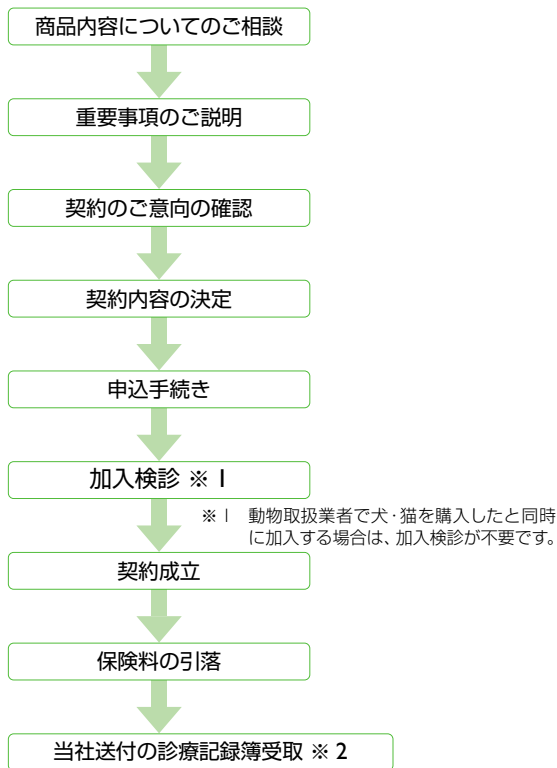
## (1) ご契約のしくみ

### ① ご契約の手続き

当社では保険契約の募集業務において、主に損害保険代理店制度を採っています。

保険契約を結ぶ場合、代理店はお客様との間で以下の流れに沿って手続きを行います。

#### 【保険ご契約の手続き】



※ 1 動物取扱業者で犬・猫を購入したと同時に加入する場合は、加入検診が不要です。

※ 2 証券はホームページ上でお客様ご自身による印刷が可能です。  
ご希望の方には郵送により送付いたします。

### ● 約款・特約条項

保険会社の販売する商品は、保険という目に見えない商品ですので、「普通保険約款」と「特約条項」でその内容を定めています。

基本的な契約内容を定めたものが「普通保険約款」であり、個々の契約内容を一部変更・補足するものが「特約条項」です。

### ● ご契約時にご注意いただきたいこと

保険契約は当社とお客様との約束ごとですので、ご契約に際しては保険契約の内容を十分にご確認の上で申し込んでいただくことが大切です。

ご契約時にご注意いただきたい事項については、パンフレット・重要事項説明書（契約概要のご説明・注意喚起情報のご説明）などをご覧ください、当社社員あるいは代理店から十分な説明をお受けください。

### ② クーリングオフ制度（契約申込の撤回等）について

保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの規定において対象とされておりませんが、当社では動物取扱業者で犬・猫を購入したと同時に締結された初年度契約に限り、クーリングオフの対象とさせていただきます。

この場合、お客様がご契約をお申し込みいただいた日またはクーリングオフ説明書を受領された日のいずれか遅い日から8日以内であれば申込の撤回を行うことができます。

## (2) ご契約時の契約内容の確認

### ● 「契約についてのご意向確認」（全ご契約プラン共通）

当社ではご契約プランによって、保険の契約を代理店である動物取扱業者に備付けのパソコン上でお申し込みいただく方法と、申込書にご記入いただいて申し込みを行う方法がございますが、いずれの契約方法の場合も手続きの際に、ご契約内容がお客様のご意向に沿ったものであるかどうかの確認をお願いしています。

### (3) 代理店制度

代理店は、当社との代理店委託契約に基づき、当社に代わってお客様と保険契約の締結または媒介を行っており、お客様にとって極めて重要な役割を担っています。当社では、お客様にさらにご満足いただけるサービスを提供するために、今後も代理店の育成と代理店網の充実に力を注いでいきます。

#### ①代理店の役割と業務内容

代理店は当社との間で締結した代理店委託契約に基づき、当社に代わってお客様との間で保険商品内容の説明や、保険契約の締結または媒介をすることを基本的業務としています。代理店の最も大切な役割は、お客様と当社の橋渡し役としてお客様とお客様の大切な家族の一員であるどうぶつが幸せに生活できるよう、適切な保険商品を提供することです。

#### ②代理店登録

代理店が募集を行うためには、保険業法第276条に基づき内閣総理大臣へ登録することが必要です。また、代理店で保険募集に従事する者は業界共通の「損害保険募集人試験」に合格した上で内閣総理大臣に募集従事者として届出をすることになっています。

#### ③当社代理店の業態と代理店数

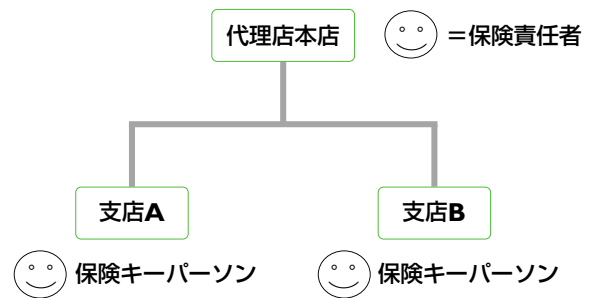
代理店には、損害保険代理業を専門に営む「専業代理店」と、一般企業等の一部門として行っている「兼業代理店」とがあります。

当社は主にペットショップ（動物取扱業者）を営む傍ら保険を販売する「兼業代理店」を中心に代理店委託をしています。

2008年3月末時点での代理店数は279社（店舗数にして848店）です。

#### ④保険責任者・保険キーパーソン制度

当社では、代理店の社内で保険責任者を選出してもらい、当社との窓口の中心となってもらっています。また複数の店舗を有する代理店においては、店舗ごとの責任者として保険キーパーソンを選出し責任体制を明確に定めております。



### (4) 代理店教育

保険募集従事者の届出を行うにあたっては、募集前に所定の教育を受け、社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人試験」に合格することを要件としています。その他当社では、コンプライアンス研修や、募集前研修等も随時行っています。

また、2008年6月開始の「募集人試験更新制度」に従い、募集人届出後、5年ごとに更新試験を受験することによって、最新の業務知識の理解度を定期的に確認することとしています。

さらに、現在当社独自の資格として「ペット保険資格試験」（仮称）を新たに創設する予定で準備を進めております。ペット保険の知識向上により、さらなる顧客サービスの充実をはかってまいります。

# 11. 「お客様の声」への対応

## (1) 「お客様の声」への取り組み方針

当社は、お客様からいただいた苦情やご意見、ご要望等に対し、「お客様の声」として次のとおり対応することとしています。このうち、苦情については「天使の涙」と呼び、特に大切にしています。

- ①「お客様の声」を寄せていただいたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って対応させていただきます。
- ②「お客様の声」を寄せていただいた方々の「立場に立つ」以上に、さらに一步踏み込み、「立場になりきらせて」いただいた上で、その原因を思考します。
- ③苦情（天使の涙）で得た情報は全社員で共有し、その原因を分析し、再発防止に全社を挙げて取り組むことにより、よりよいサービス・商品の開発へ活かしていきます。
- ④当社ホームページにおいて、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」を公開し、「お客様の声」に対して、誠実、かつ速やかにお答えするとともに、その内容をすべてのお客様に公開していきます。

## (2) ご意見・ご要望をおうかがいする体制

### ■お客様相談センター

お客様からご意見、苦情等をおうかがいする窓口として専用回線を設けています。

### ■あんしんサービスセンター

東京本社、北海道支店、近畿支店内にコールセンターを設け、全国のお客様からの各種ご相談、ご照会を受け付けています。

### ■ホームページ

お客様からの「よくあるご質問 (FAQ)」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。

また、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」を公開し、お客様の声に対して、誠実、かつ速やかにお答えし、すべてのお客様に公開していきます。

## (3) 寄せられた苦情・ご意見・ご要望を経営へ活かす取り組み

### ①「お客様の声」の一元管理

お客様相談窓口へ寄せられた苦情やご意見等をデータベース等へ集約し、その一元管理を行っています。

### ②「お客様の声」を活かした経営

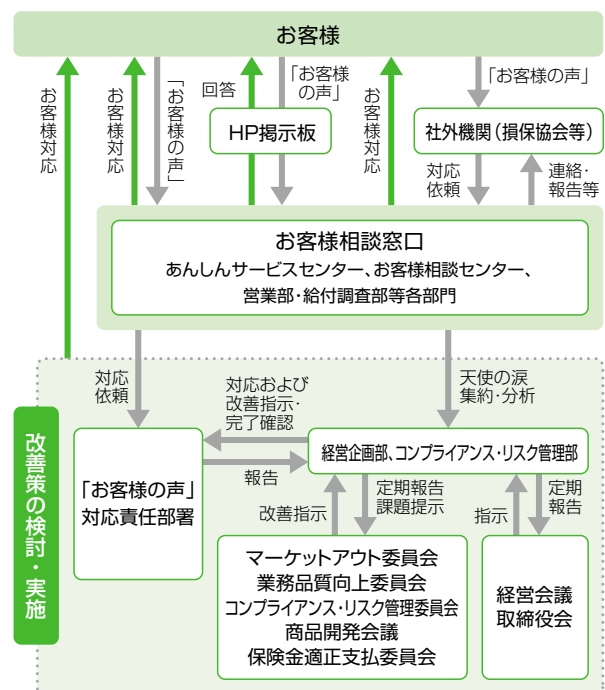
経営企画部、およびコンプライアンス・リスク管理部では、各部と連携し、寄せられた苦情等について、マーケットアウト委員会等の各種会議体にて内容や原因等を分析し、業務改善や商品開発につなげています。分析結果や再発防止措置の実施状況は、定期的に経営会議および取締役会へ報告し、検証します。

### ③オープンマネジメントの実践

ホームページ上の「掲示板」にてどなたでも自由に意見を述べていただける場を提供させていただくことで、オープンマネジメントを実践しています。

### ④お客様への情報開示

今後は、当社ホームページ上にて苦情等の受付状況や概要を定期的に開示し、お客様の信頼に応えるとともに、経営の透明性をさらに高めてまいります。



### <各種委員会等の目的>

#### ●マーケットアウト委員会

お客様からの苦情・ご意見への取組み状況を把握、管理し、経営に反映させることを目的としています。

#### ●業務品質向上委員会

業務品質を向上させるため、各部の改善・改革に向けた取り組み状況を把握、管理することを目的としています。

#### ●コンプライアンス・リスク管理委員会

コンプライアンス・リスク管理に関する施策の立案・モニタリング、教育の企画・運営等、コンプライアンスの徹底およびリスク管理体制の整備・強化を目的としています。

#### ●商品開発会議

商品開発部門のみならず、お客様相談窓口担当部門や給付調査部、コンプライアンス・リスク管理部も参画し、お客様のニーズに合った、わかりやすい商品を開発することを目的としています。

#### ●保険金適正支払委員会

保険金のお支払い状況のモニタリングや、お支払いに関するお客様からの苦情・ご意見等の調査・分析を通じて、常に適正な保険金のお支払いが実行されるよう検証し、改善することを目的としています。

### (4)「お客様の声」の受付状況

(2008年1月～3月)

区分	件数
<b>1. ご契約の手続きに関するもの</b>	
商品内容(補償内容、保険料等)	113
契約更改手続き	108
募集行為	1
契約内容・条件などの説明不足・誤り	8
電話対応のマナー	10
帳票類	38
その他	1
小計	279
<b>2. ご契約の管理に関するもの</b>	
証券未着・誤り	1
口座振替	2
変更手続き(異動、解約など)	3
電話対応のマナー	3
小計	9
<b>3. 保険金お支払いに関するもの</b>	
ご請求手続き	4
保険の対象、対象外	4
その他	2
小計	10
<b>4. その他</b>	
その他	59
小計	59
合計	357

### (5) 中立な立場でご相談いただける機関

社団法人日本損害保険協会では、「そんがいほけん相談室」において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。「そんがいほけん相談室」は、損害保険会社に苦情の解決を依頼するなど、適正な解決に努めていますが、当事者間で問題の解決がつかない場合に対応するため、中立・公平な立場から調停を行う「損害保険調停委員会」が設けられています。苦情の申し出から、原則として2ヶ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申立人の希望によりこの「損害保険調停委員会」をご利用いただけます。

詳しくは、日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)をご参照ください。