

I

経営について



1. アニコムグループの概要	15
2. 2016年度の事業概況	16
3. コーポレート・ガバナンスの状況	18
コーポレート・ガバナンス体制	18
反社会的勢力の排除	20
4. 内部統制システム	21
5. コンプライアンス	23
コンプライアンス体制	23
勧誘方針	24
6. リスク管理	25
7. 個人情報の保護	27
特定個人情報保護基本方針	31
8. 利益相反取引の管理	32
9. 募集制度	33
10. 「お客様の声」への対応	35

1 アニコムグループの概要

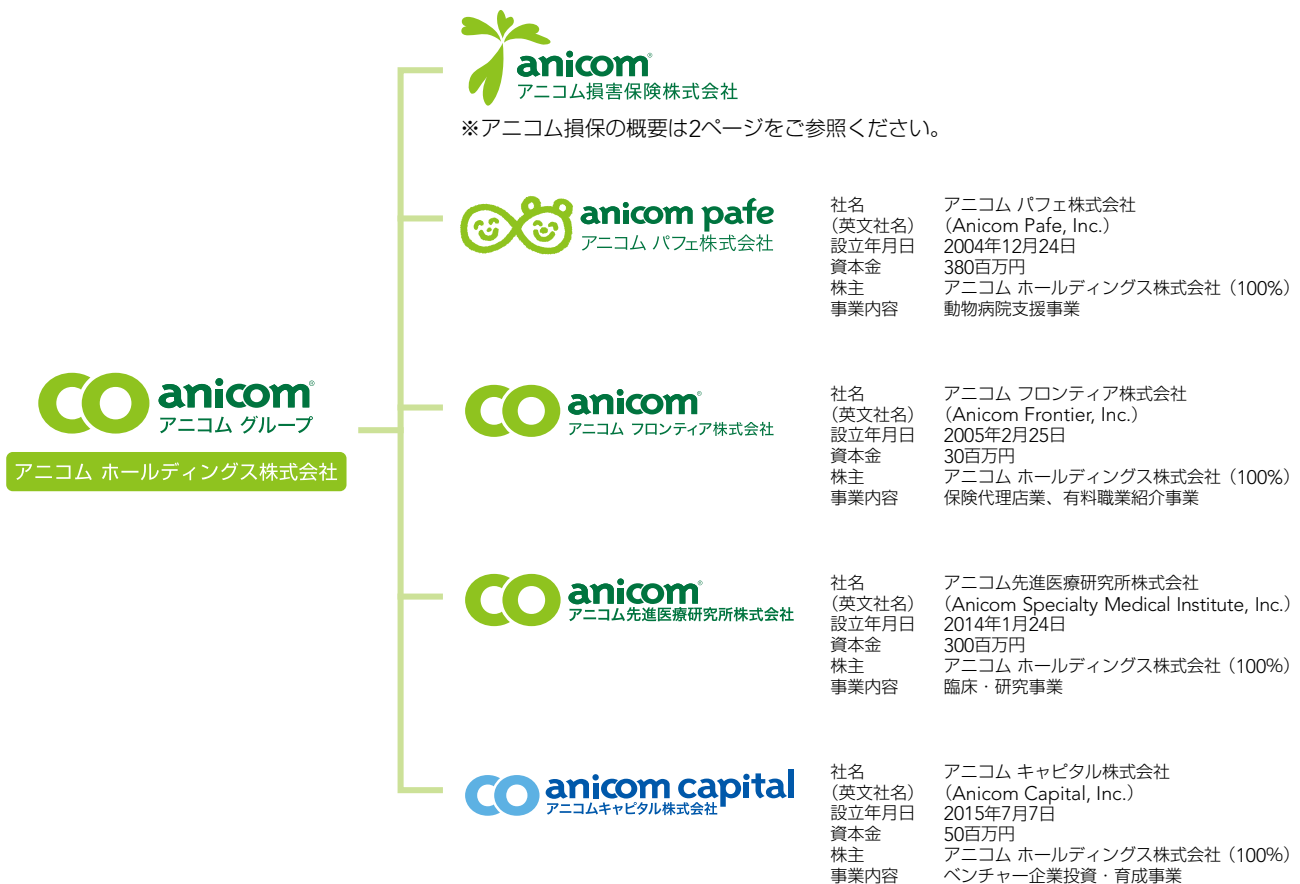
■アニコム ホールディングスの概要 (2017年7月1日現在)

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。



社名 (英文社名)	アニコム ホールディングス株式会社 (Anicom Holdings, Inc.)
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	〒160-0023 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー39階
電話番号	03-5348-3911
資本金	4,402百万円
事業内容	子会社の経営管理

■アニコムグループの概要 (2017年7月1日現在)



2 2016年度の事業概況

(1) 事業の経過及び成果等

当事業年度におけるわが国経済は、海外経済の不確実性の高まりがあるなか、日銀による金融緩和政策の継続や政府の景気対策等の効果もあって、個人消費の回復には力強さが欠けるものの、雇用・所得環境の改善や輸出、生産の持ち直しの動きが見られるなど、緩やかな景気回復基調で推移しました。

このようななか、重点施策と位置付けている「ペット保険の健全な成長」に向け精力的な営業活動に注力し、保有契約数は635,670件と、順調に増加しています。また、損害率は56.5%となり前年度より改善が進みました（前年同期比で0.4pt改善）。一方、事業費率は、規模の経済効果に加え経費管理の徹底、システムを中心とした業務改善等を行っているものの、本社移転および予防に向けた投資等により31.2%と前年同期比で1.5pt上昇いたしました。この結果、両者を合算したコンバインド・レシオは87.7%となりました。

もうひとつの重点施策である「予防による新たな価値提供」に関しては、「どうぶつと飼い主の健康寿命延伸」を目指し、これまで当社グループに蓄積された保険金請求データやカルテデータ等を科学的・疫学的に分析することで、どうぶつの疾病に関する予後改善、再発防止、未然防止に役立つ施策を展開すべく、グループ全体で多角的な研究と新規事業開発を積極的に行ってきました。あわせて、設備投資の強化と専門的な人材を幅広く獲得することで、体制整備が着実に進みました。

以上の結果、当事業年度の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益28,068百万円（前事業年度比10.6%増）、資産運用収益489百万円（同34.3%減）などを合計した経常収益は28,573百万円（同9.4%増）となりました。一方、保険引受費用18,968百万円（同9.0%増）、営業費及び一般管理費6,806百万円（同13.5%増）などを合計した経常費用は25,906百万円（同9.8%増）となりました。この結果、経常利益は2,666百万円（同5.1%増）となり、これに、特別損益、法人税及び住民税などを加減した当期純利益は1,788百万円（同4.6%増）となりました。

【保険引受の概況】

正味収入保険料は28,068百万円、正味支払保険金は14,901百万円、損害調査費は965百万円となり、正味損害率は56.5%となりました。また、保険引受に係る営業費及び一般管理費は6,755百万円、諸手数料及び集金費は1,996百万円となり、正味事業費率は31.2%となりました。

正味支払保険金、損害調査費、諸手数料及び集金費に支払備金繰入額181百万円、責任準備金繰入額923百万円を加

算した保険引受費用は18,968百万円となり、保険引受収益28,068百万円から保険引受費用、保険引受に係る営業費及び一般管理費等を控除した保険引受利益は2,344百万円となりました。

(2) 対処すべき課題

当社は創業以来、わが国におけるペット保険市場の創造に努めてまいりましたが、ペット保険の先進国である英国等と比較すると、認知度及び加入率は依然として低く、成長途上の市場と認識しています。人間の健康保険制度が社会的なインフラとして確立されているわが国において、診療費から保険金を差し引いて病院窓口での支払い手続きが完結する当社のペット保険が、いわば、「どうぶつの健康保険制度」として社会に広く認知・活用されるよう、今後とも取り組んでまいる所存です。その実現のために、対処すべき課題として以下を認識しています。

① ペット保険の健全な成長

当社におけるペット保険の保有契約数は63万件を超えていますが、当社のみならずペット保険市場自体の認知度は必ずしも未だ高いものではなく、成長途上の市場であると認識しています。また、ペットの生体販売市場及び保険市場は、今後も更なる競争が続くことが予想されます。

今後、どうぶつの健康保険制度として社会に広く認知・活用されるよう魅力ある保険を提供し続けるとともに、他社の保険商品に対する優位性を打ち出していくことが急務であり、契約者への還元と適正な保険制度運営を両立させるべく、損害率を中長期的には50～60%前後の水準で安定化させるよう商品開発や保険金支払体制の強化等に取り組んでまいります。また、2017年度からは、これまで最重要ターゲットとしてきたNBチャンネルにおける新規代理店の開拓や既存代理店との関係強化はもちろんのこと、NBチャンネル以外のチャンネル開拓に並行して積極的に取り組む方針に舵を切り、Webチャンネルを含めた一般チャンネルや、他の生体販売（類似）チャンネルの拡大サポート・保険販売の展開といった市場の開拓に注力してまいります。

② 予防に向けた取り組み強化

当社の創業からの想いである「予防型保険会社」の実現に向け、これまでも数多くの取り組みを行ってまいりましたが、今後はより一層人材と設備というソフト・ハード両面から体制強化を図り、1つでも多くの傷病を1秒でも早く無くすことができるよう取り組んでまいります。特に、犬猫の遺伝病を減らすための研究だけでなく、発症予防対策としての腸内フローラ測定・研究を継続していきます。

③チャンネルごとの強化すべき施策

ペットショップ代理店においては、商品内容をより深く理解するための商品勉強会や、保険募集人の保険販売スキルを強化することを目的とした販売講習会等を実施し、業務品質の向上を図ってまいります。

一般代理店においては、ペット保険の必要性をわかりやすく説明するセールス・トークの強化や、補償内容やメリット、保険金請求方法の説明が行いやすい商品パンフレットの提供等を通じて、契約者に対する適正な情報提供に努めつつ、契約募集力の強化につなげる所存です。

④その他の課題

代理店における業務品質の向上、業務の適切性と効率性の継続的改善（契約者個人専用Webサイト（マイページ）等の活用）、既存契約の継続率の維持・向上（どうぶつの健康・しつけ相談サービス等の拡充）、モラルリスクの排除等については引き続き取り組み、ペット保険の健全な発展に努めてまいります。

●決算の仕組み(2016年度)

(単位:百万円)



3 コーポレート・ガバナンスの状況

■コーポレート・ガバナンス体制

当社は、アニコムホールディングス株式会社が制定した経営理念及び経営方針等に沿って、すべてのステークホルダーに対する責務と約束を果たすことにより、その社会的使命を全うするとともに、企業価値のさらなる向上を目指します。これらを着実に実現するため「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定し、健全なコーポレート・ガバナンス体制の維持・強化に取り組めます。

(1) 取締役会・取締役

取締役会は、取締役8名（2017年7月1日現在）で構成され、当社の方針や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のほか、適切な内部管理態勢を構築・運用する責務を負い、毎月1回の定時開催に加えて、必要に応じて随時開催しています。なお、事業年度毎の業績に対する経営責任を明確にするため、取締役の任期は1年としています。

(2) 監査役会・監査役

監査役会は、社外監査役2名を含む監査役3名（2017年7月1日現在）で構成され、監査方針・監査計画等の決議を行うほか、監査に関する重要事項の協議・報告を行っています。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べく、取締役の職務の執行を監査しています。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ています。

(3) 社外・社内の監査体制

①社外の監査体制

当社では、会計監査人（外部監査人）による会社法に基づく監査が実施されており、会計監査人は、監査役、監査役会及び内部監査室と相互協力し、効率的かつ有効な会計監査の実施に努めています。

②社内の監査体制

内部監査室は、内部監査基本方針・内部監査計画等に基づき、すべての部門を対象に内部監査を実施しており、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢全般の評価及び改善策の提言等について、定期的に取り締り報告しています。

(4) 保険計理人

当社では、保険計理人を選任し、保険料の算出方法その他の保険数理に関する事項について、顧客の公平な取扱い及び財務の健全性等の観点から、法令等に則り確認しています。

(5) 経営会議

当社では、取締役及び執行役員から成る経営会議を設置し、経営にかかる意思決定に至る協議の充実と業務執行の効率化を図っています。

(6) コーポレート・ガバナンスを強化する重要な委員会

当社では、内部管理態勢の強化と、適切かつ迅速な経営判断を行うため、以下の委員会を設置しています。

①コンプライアンス・リスク管理委員会

代表取締役社長を委員長として四半期毎に開催し、コンプライアンスに関する諸施策の検討、コンプライアンス・プログラムの推進状況の検証、コンプライアンス教育の企画・運営等のほか、情報セキュリティ管理に関する計画及びその進捗状況の審議、報告を目的としています。

②グループ危機管理委員会

アニコムホールディングス株式会社の代表取締役を委員長として半期毎に開催し、危機管理方針に従って、緊急事態を想定し、統一的な危機管理態勢を構築・維持・継続することを目的としています。

③保険金適正支払委員会

給付管理部担当執行役員を委員長として四半期毎に開催し、保険金の支払状況のモニタリングや、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 マーケットアウト委員会

コンプライアンス推進部担当執行役員を委員長として四半期毎に開催し、お客様からの苦情・ご意見の受付状況や、これに対する取り組み状況を把握・分析し、経営に反映させることを目的としています。

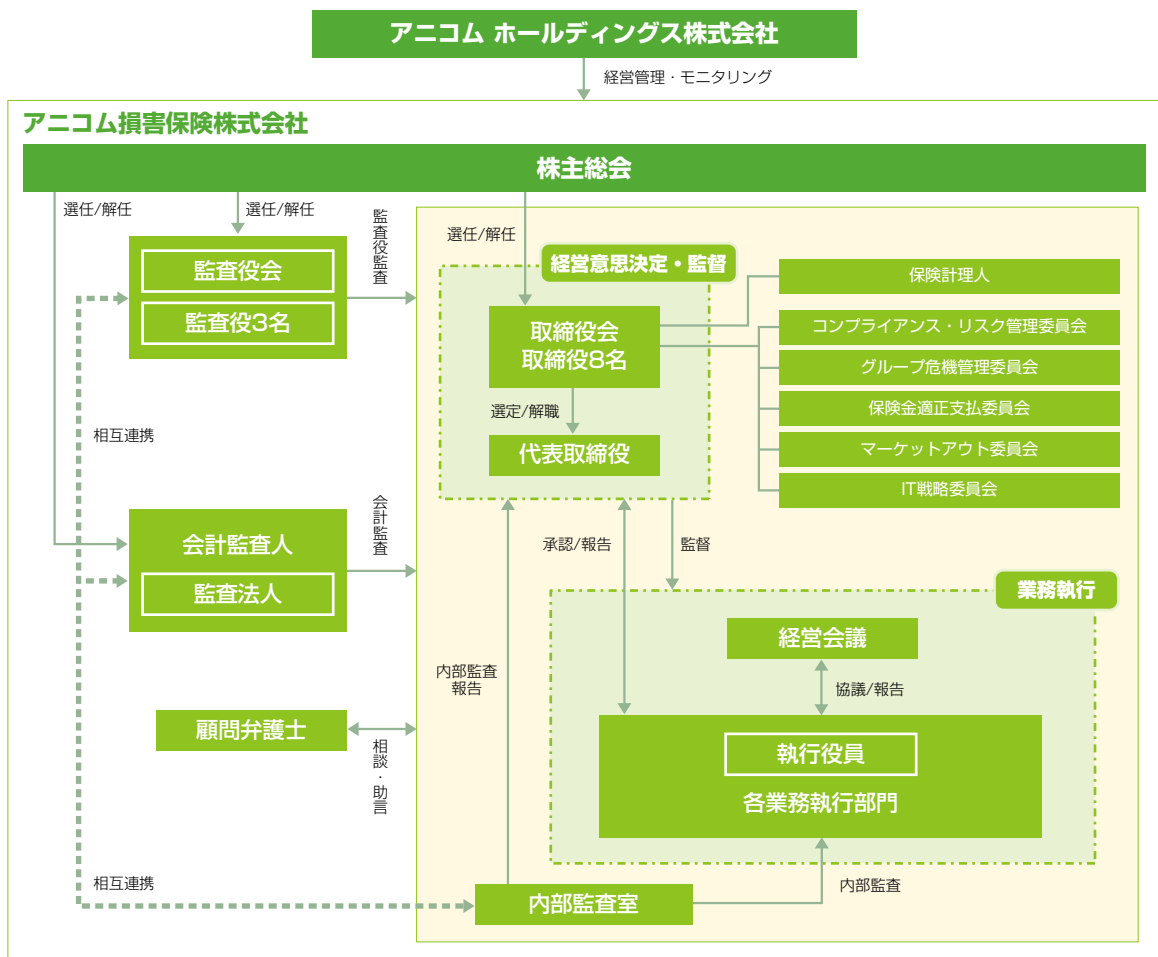
⑤ IT戦略委員会

IT部担当執行役員を委員長として四半期毎に開催し、経営戦略や事業課題に沿ったIT戦略の企画・立案のほか、IT投資計画に対する進捗状況の検証を目的としています。

(7) 顧問弁護士

法的な課題に対し、顧問弁護士から随時アドバイスを受け、適法性の確保に努めています。

【コーポレート・ガバナンス図】



3 コーポレート・ガバナンスの状況

■反社会的勢力の排除

当社は、反社会的勢力を排除する取り組みを推進していくことが、保険会社の公共的使命と社会的責任を果たす観点から不可欠であるとの認識のもと、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様の信頼を得られるよう、また、業務の適切性及び健全性を確保するため、以下の「反社会的勢力対応の基本方針」に基づき適切な対応に努めています。

反社会的勢力対応の基本方針の概要

1. 組織・体制

反社会的勢力対応の責任部門は、コンプライアンス推進部とし、反社会的勢力に関する事項を一元管理するものとする。なお、管轄警察署・暴力団追放運動推進都民センター等との日常的な連絡・講習等の窓口は総務部とし、コンプライアンス推進部に対し、定期的に活動報告を行うものとする。さらに、コンプライアンス推進部は、反社会的勢力に関する情報のうち、経営に重大な影響を与える、又は、顧客の利益が著しく阻害される一切の事項について、取締役会に速やかに報告するものとする。

2. 対応方針

- (1) 反社会的勢力との取引を排除するため、以下の点に留意した取り組みを実施する。
 - ①反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施や必要に応じて契約書等に反社会的勢力排除条項を導入する。
 - ②いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引は行わない。
- (2) 反社会的勢力による不当要求が発生した場合には、担当者や担当部門だけに任せることなく、取締役等の経営陣が適切に関与し、組織として以下の点に留意した対応を行うものとする。
 - ①反社会的勢力による不当要求に屈することなく対応するとともに、従業員の安全を確保する。
 - ②積極的に警察・暴力団追放運動推進都民センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力団追放運動推進都民センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行う。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに管轄警察署に通報する。
 - ③あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行う。
 - ④反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応と不祥事案の責任部門であるコンプライアンス推進部が速やかに事実関係を調査し、適切な対応を行うこととする。

当社は、会社法及び会社法施行規則に定める株式会社並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するために必要な体制を整備し、経営管理の強化及び質の向上を図ることを目的として、「内部統制システム基本方針」を取締役会において決議し、本方針に従って内部統制システムを適切に構築・運用します。

内部統制システム基本方針

1. 取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当社は、取締役及び使用人（以下、役職員と言う）が、アニコムホールディングス株式会社の定めた「グループ倫理規範」を遵守し、日常活動における判断・行動に際しては、コンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
- (2) 当社は、法令等遵守の徹底を図るため、「コンプライアンス基本方針」、「コンプライアンス・マニュアル」等を制定し、以下のとおり、事業活動においてコンプライアンスを基本とする姿勢を全役職員に対して周知徹底するとともに、体制の強化に努める。
 - ①当社は、定期的開催する「コンプライアンス・リスク管理委員会」において「コンプライアンス基本方針」の遵守状況等を把握・チェックし、その結果を取締役会に報告する。また、「コンプライアンス・プログラム」を毎期策定し、その実行を通じ、コンプライアンス遵守態勢の充実を図る。
 - ②当社は、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、職制を通じた報告ルート以外に、社内外のホットライン（内部通報制度）を活用できる体制を整備する。また、ホットラインを利用して相談等を行ったことを理由に、相談者に対して報復行為や人事処遇上の不利な取扱いなど、一切の不利益な取扱いを行わないこととする。
- (3) 当社は、「顧客保護等管理方針」を定め、お客様の資産や情報及び正当な権利を保護する体制を整備する。
- (4) 当社は、「情報セキュリティ管理基本方針」を定め、情報資産の保護・管理を徹底する情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (5) 当社は、「反社会的勢力対応の基本方針」を定め、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断する姿勢を明確にするとともに、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現するための対応態勢を整備する。
- (6) 当社は、被監査部門から独立した内部監査部門を設置して「内部監査基本方針」を定め、内部管理態勢の適切性、有効性を監査する体制を整備する。

2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

当社は、「情報セキュリティ管理基本方針」及び「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、議事録等の取扱いルールを定め、これらを適切に保存・管理する体制を整備する。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社は、事業運営上のリスク管理について、「リスク管理基本方針」及び「統合的リスク管理方針」を定め、以下のとおりリスク管理態勢を整備する。
 - ①リスク管理の統括部署を設置する。
 - ②定期的開催する「コンプライアンス・リスク管理委員会」において、態勢整備の進捗状況や有効性について検討し、その結果を取締役会に報告する。
 - ③リスク管理にあたっては、リスクカテゴリーごとに分類して、特定・評価・制御・緊急事態対応プランの策定及びモニタリング・報告のプロセスを構築する。
- (2) 当社は、「危機管理方針」を定め、平時より危機管理に係る予防措置を講じるとともに、緊急事態に際して当社が被る損害を極小化し、迅速に通常業務へ復旧するための危機管理体制を整備する。

4 内部統制システム

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) 取締役会は、「取締役会規則」及び「職務責任権限規程」を定め、重要事項の決定基準、取締役の職務分掌、権限範囲等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。
- (2) 取締役会は、中期経営計画及び年度計画を策定し、取締役は達成状況の確認を通じて所管業務の執行につき多面的な分析・施策の検討を行い、取締役会等に報告する。
- (3) 迅速な意思決定と適切な執行が行われるよう、執行役員を選任して特定業務を所管させる。
- (4) 常勤取締役及び執行役員による経営会議を設置して、経営にかかる意思決定に関する協議の充実と業務執行の効率化を図るほか、各部門の業務報告を受ける。

5. 財務報告の適正性を確保するための体制

当社は、アニコムホールディングス株式会社の定めた「グループ内部統制基本方針」及び財務報告に係る内部統制の整備・運用・評価に関する基本的事項を定めた規程に基づき、財務報告の適正性を確保するための体制、その他法令等に定める情報開示について適切な開示が行われるための体制を整備する。

6. 当社並びにその親会社及び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

当社は、アニコムホールディングス株式会社との間で締結した経営管理契約に基づき、経営戦略や財務戦略等の重要事項の策定に際して事前承認を求めるとともに、定期的に経営実態等の報告を行う。

7. 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
当社は、監査役の監査業務を補佐する専任の使用人（以下、補助使用人という）を配置するとともに、監査役会の運営に関する事務業務を担う監査役会事務局を設置する。
- (2) 補助使用人の取締役からの独立性に関する事項
「監査役会規則」に基づき、補助使用人の人事異動、考課、表彰・賞罰等については常勤監査役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) 取締役及び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
 - ① 取締役会等において、取締役からの業務の執行状況について報告を受け、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。
 - ② 監査役は、内部監査結果及び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、コンプライアンス推進部、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
 - ① 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。
 - ② 監査役の職務の執行に係る費用等については、必要でないことを証明できない場合を除き、請求を受けた際には速やかに処理を行うこととする。

■業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要

当社は、上記1～7の体制の運用状況について、継続的に確認・検証し、必要に応じて社内諸規則や業務フローの見直しを実施するなど、内部統制システムの実効性を高めるよう努めています。また内部監査室は、独立した客観的な立場から、ガバナンスプロセスやコンプライアンス、リスク管理体制など、内部管理体制の適切性・有効性の検証を行っています。

また監査役は、監査役監査に関する体制整備を継続的に確認・検証するとともに、取締役会等の重要会議への出席等を通じて、業務執行の状況やコンプライアンスについての重大な違反等がないように監視をしています。

■コンプライアンス体制

当社では、以下の「コンプライアンス基本方針」を定め、全役職員に周知徹底するとともに、「コンプライアンス推進体制」を整え、あらゆる事業活動において、コンプライアンスを最優先することとしています。

コンプライアンス基本方針（骨子）及び推進体制

■基本方針

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。また、反社会的勢力に対しては毅然とした対応を堅持します。

3. 適正で透明性の高い経営

業務の適正な運営を図るとともに、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

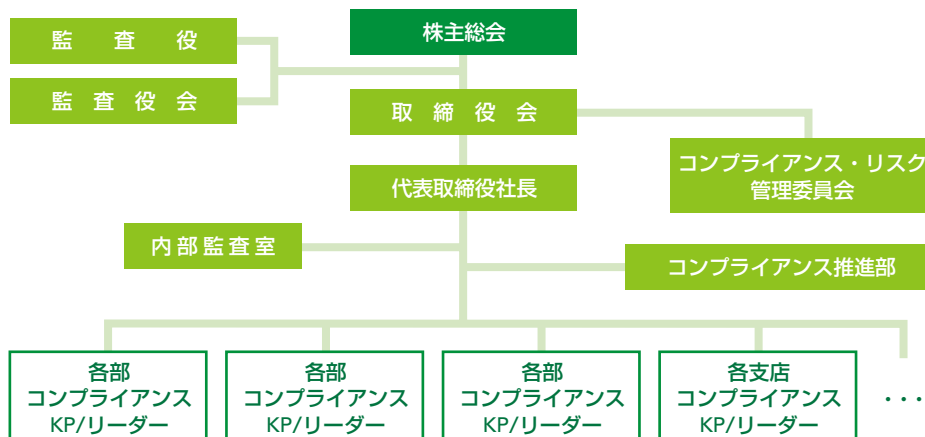
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■推進体制

「コンプライアンス・リスク管理委員会」において、コンプライアンス推進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・リスク管理リーダーを配置し、四半期毎にテーマを決めて研修を実施する等コンプライアンス推進部が中心となり、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推進部に報告を行うこととしています。さらに発見者が通常ルートでの報告が適当でないと判断した場合には、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】



■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及び提供に努めます。
- ・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の適正な支払に努めます。
- ・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、適正な取扱い及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。

(1) リスク管理基本方針

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。

これを踏まえ、アニコムホールディングス株式会社の定める「グループERM基本方針」に基づき、当社では財務の健全性と業務の適切性を確保・維持することを目的に「リスク管理基本方針」を定め、リスク管理に係る組織・体制、管理プロセス、報告ルールなど、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、「リスク管理基本方針」をはじめとし、「統合的リスク管理基本方針」及び「危機管理方針」を定めてリスク管理の実践に取り組んでいます。

「統合的リスク管理基本方針」

保険会社における「統合的リスク管理」とは、内在する様々なリスクを総体的に把握し、それと自己資本を対比させること等によりその充実度を評価するとともに、保険料率設定等のフロー面を含め、事業全体としてリスクをコントロールする自己管理型のリスク管理をいいます。当社では、この管理プロセス並びに報告ルール等を定めた「統合的リスク管理基本方針」に基づき、統合的にリスクを管理しています。また、各種のストレスシナリオ等をふまえ、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。

「危機管理方針」

当社では、大規模な災害や事故または風評被害等により、人命、資産または当社活動が危険にさらされるような事態や、当社とお客様・代理店等との関係に重大な影響が生じるような事態に適切に対応するために「グループ危機管理方針」を定め、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。

(2) リスク管理体制

当社では、次ページ「リスク管理体制」のとおり、主要なリスクとその主管部を明確化し、主管部によるリスクの管理と、その統括をリスク管理部が行う体制とすることにより、統合的にリスクを管理しています。この状況等については、取締役会委員会として設置されている「コンプライアンス・リスク管理委員会」に適宜報告され、必要に応じて対策が講じられています。

(3) 保険計理人による責任準備金の積立水準の適切性の確認

責任準備金の積立水準の適切性等については、保険計理人による確認意見書の取付け等を行っており、問題のないことを確認しています。

なお、当社では、第三分野保険を取り扱っていないため、第三分野保険の責任準備金の積立水準に関する事項（保険業法第121条第1項及び保険業法施行規則第59条の2第1項第4号八）については、リスク管理の実施、保険計理人による確認等の該当はありません。

6 リスク管理

【リスク管理体制】

当社では、主要なリスクを以下のとおり分類・定義し、管理する体制としています。

統括…リスク管理部

①保険引受リスク（商品開発部）

商品の開発または改定に際して、適切な保険約款や保険料率が設定されない、または、契約の引受にあたり、当社の引受方針等に則った適切な引受がなされない等のリスクをいいます。

②保険金支払リスク（給付管理部）

保険事故の受付から保険金をお支払いするまでの一連のプロセスにおける業務上のミス等により、お客様に対し適正に保険金のお支払いができない等のリスクをいいます。

③資産運用リスク（リスク管理部）

株価や金利水準等の変動により、保有資産に評価損が生じる、並びに、保有する公社債等の発行者が債務を履行できなくなり、その元本および利息等の支払が滞る等のリスクをいいます。

④事務リスク（リスク管理部）

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

⑤流動性リスク（経理部）

当社の資金ポジションが悪化し、通常よりも著しく高いコストでの資金調達または著しく低い価格での資産売却を余儀なくされる等のリスクをいいます。

⑥システムリスク（IT部）

自然災害、事故、サイバー攻撃等による不正アクセス並びに情報システムの開発・運用に関する不備等により、情報システムの停止、誤作動あるいは不正使用が発生する等のリスクをいいます。

⑦法務リスク（コンプライアンス推進部）

各種法令等を遵守しないことにより損失を被る、または、法律紛争の発生により損失を被る等のリスクをいいます。

⑧募集コンプライアンスリスク（コンプライアンス推進部）

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」を遵守しないこと等により損失を被るリスクをいいます。

⑨人的リスク（人事部）

当社役職員の問題行動（不祥事および情報漏えい等）や不適切な就労環境に起因する訴訟の提起等により、お客様からの信頼や社会的信用を失い、損失を被る等のリスクをいいます。

⑩風評リスク（経営企画部）

噂、憶測、評判などのあいまいな情報や、何らかの事象等の発生に伴う誤解、認識、誇大解釈などによって、直接的または間接的に不利益を被るリスクをいいます。

⑪災害・事故・犯罪リスク（総務部）

災害・事故・犯罪に起因して、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、もしくは、その恐れのあるリスクをいいます。

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・管理や適正な保険金のお支払い、及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」及び関連ガイドライン等に則り、社内規程等を整備し、役職員及び代理店の教育・モニタリングを実施し、情報管理の徹底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、当社ホームページで公表しています。

個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）

当社は、お客様の信頼を全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、当社は、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、当社代理店及び当社業務に従事している者等への指導・教育を徹底します。

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。

※本個人情報保護方針（プライバシーポリシー）における「個人情報」及び「個人データ」とは、特定個人情報（個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報）を除くものをいいます。

1. 個人情報の取得について

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します。

また、試験・研修の実施や、苦情及び相談への対応、個人データを損害保険会社等が共同利用する制度の運営等により個人情報を取得します。

2. 個人情報の利用目的について

次の業務を実施する目的並びに下記「5. グループ会社・提携先企業との共同利用について」及び「6. 情報交換制度等について」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します。また、利用目的は、ご本人にとって明確になるよう努め、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

なお、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します。また、利用目的を変更する場合には、ホームページ等に公表します。

- (1) 損害保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行及び管理
- (2) 適正な保険金の支払い
- (3) 当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及び再保険金の請求
- (5) 損害保険商品等当社が取扱う金融商品の案内、募集及び販売並びに契約の締結、代理、媒介、取次ぎ及び管理
- (6) 当社が行う資産運用に関連したサービスの案内、提供及び管理
- (7) 当社が取扱うその他の商品・サービスの案内、提供及び管理
- (8) 上記(5)(6)(7)に付帯、関連するサービスの案内、提供及び管理
- (9) 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
- (10) 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
- (11) 当社または当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
- (12) 市場調査並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
- (13) 当社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
- (14) 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
- (15) 問い合わせ・依頼等への対応

7 個人情報保護

- (16) その他、前記(1)から(15)に付随する業務並びにお客様とのお取引及び当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及び第三者からの取得

- (1) 当社は、次の場合を除き、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
 - ・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
 - ・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「5. 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。)
 - ・損害保険会社等との間で共同利用を行う場合
(下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。)
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供先から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

4. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当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、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認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。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- (1) 保険の募集、損害調査にかかる業務
- (2) 保険業務の事務処理にかかる業務
- (3) システムの開発・運用・保守にかかる業務

5. 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(16)に記載した利用目的のため、並びに当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、当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します。

- (1) 個人データの項目：住所、氏名、どうぶつ名、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及び事故状況、保険金支払状況等の内容
- (2) 個人データ管理責任者：アニコム ホールディングス株式会社

※グループ会社・提携先企業については、下記「14. 会社一覧」をご覧ください。

6. 情報交換制度等について

- (1) 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp>) をご覧ください。
- (2) 当社は、損害保険代理店の委託及び監督のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データ及び一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを、以下の制度において共同利用します。
 - ①代理店廃止等情報制度(2013年11月末日までに取得した個人データを対象とします)
 - ②合格者情報等の取扱い
 - ③代理店登録・届出の電子申請等における個人情報の取扱い
 - ④募集人・資格情報システムの登録情報の取扱い
 また、当社は、保険募集人の適格性及び資質を判断する参考等とするために、代理店廃止等情報制度及び廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等及び生命保険会社等との間で、保険募集人に係

る個人データを共同利用します。(2013年12月1日以降に取得した個人データを対象とします)。

7. センシティブ情報の取扱いについて

当社は、要配慮個人情報並びに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ・ 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 法令等に基づく場合
- ・ 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ・ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- ・ 国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

8. 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、「どうぶつ健康保険証」に記載された照会窓口にお問い合わせください。ご照会者が本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

9. 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（利用目的等）、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「12.お問い合わせ窓口」にお申し出ください。

請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、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及び開示等請求については、当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)

10. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・ 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・ 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・ 作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・ 作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

7 個人情報保護

11. 個人データの管理について

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とされる正確性・最新性の確保に努めております。

12. お問い合わせ窓口

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。当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、当社または当社のグループ会社・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、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。ご本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止等、自主的に利用停止等に応じます。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払い等に関する連絡は対象になりません。

<お問い合わせ先>

あんしんサービスセンター：0800-888-8256

受付時間：平日 9：30～17：30 / 土日・祝日 9：30～15：30

※サービス向上のため、通話内容を録音させていただきます。

13. 認定個人情報保護団体について

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報及び匿名加工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>

一般社団法人 日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京）

所在地：〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階

電話番号：03-3255-1470

受付時間：午前9時～午後5時（土日祝祭日及び年末年始を除く）

ホームページアドレス：<http://www.sonpo.or.jp>

14. 会社一覧

「5. 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、アニコムグループ会社・提携先企業は、下記のとおりです。

（1）グループ会社

当社が個人データを共同して利用するグループ会社の範囲は、以下のホームページをご参照ください。

グループ会社一覧（アニコム ホールディングス株式会社ホームページ）

<http://www.anicom.co.jp/company/outline.html>

（2）提携先企業

当社が個人データを共同利用している提携先企業はありません。

15. 特定個人情報について

当社において、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に規定する特定個人情報の取扱いについては、別途定める「特定個人情報保護基本方針」によるものとします。

（注）以上の内容は、当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おりません。

アニコム損害保険株式会社

■特定個人情報保護基本方針

当社は、特定個人情報等の適正な取扱いの確保について、組織として取り組むため本基本方針を定めます。

特定個人情報保護基本方針

1. 事業者の名称

アニコム損害保険株式会社

2. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、番号法をはじめとする特定個人情報保護に関係する日本の法令、国が定める指針その他の関連規範（ガイドライン等）を遵守します。

3. 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報等の漏えい、滅失又はき損を防止するため、社内規程を定め、合理的で適正な安全対策を講じます。

4. 特定個人情報の適切な管理

当社は、特定個人情報の責任者を置き、定期的な点検を実施し、特定個人情報の適切な管理に努めます。

5. 苦情及びご相談窓口

当社の特定個人情報の取り扱いに関する苦情及びご相談につきましては、以下にお問い合わせください。

[お問い合わせ窓口] コンプライアンス推進部

電話番号：03-5348-3777

受付時間：午前9時～午後6時（土日祝祭日及び年末年始を除く）

アニコム損害保険株式会社

8 利益相反取引の管理

■利益相反管理基本方針

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための基本方針を定めることを目的とした「利益相反管理基本方針」を策定しています。

また、利益相反管理統括部門をコンプライアンス推進部と定め、「利益相反のおそれのある取引」の特定及び利益相反管理に関する全社的・一元的な管理体制を統括しています。

利益相反管理基本方針の概要

1. 利益相反のおそれのある取引

「利益相反のおそれのある取引」は、保険関連業務に係る対象取引のうち、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引であり、以下に掲げるものとする。

- (1) お客様の利益と当社及びアニコム ホールディングス株式会社（以下、「当社グループ会社」という）の利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と他のお客様の利益とが相反するおそれのある取引
- (3) 当社グループ会社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法第15条に基づき、当社プライバシーポリシーにあらかじめ特定された利用目的に係る取引を除く）
- (4) 以上（1）から（3）に掲げるもののほか、当社グループ会社のお客様の利益の保護の観点から特に管理を必要とする取引又はその他の行為

2. 対象取引の特定方法

対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定する。

3. 対象取引の管理方法

当社は「利益相反のおそれのある取引」を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法により当該お客様の保護を適正に確保する。

- (1) 部門の分離（情報共有先の制限）
管理対象取引を行う部門と管理対象取引に係るお客様との取引を行う部門を分離し、適切な情報遮断措置を講じる方法
- (2) 取引条件又は方法の変更
管理対象取引又は管理対象取引に係るお客様との取引の条件又は方法を変更する方法
- (3) 一方の取引の中止
管理対象取引又は管理対象取引に係るお客様との取引を中止する方法
- (4) 利益相反事実のお客様への開示等
管理対象取引に係るお客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、管理対象取引に係るお客様に適切に開示する方法（但し、当社グループ会社が負う守秘義務に違反しない場合に限る）
- (5) その他
以上（1）から（4）に掲げるもののほか、当社がお客様の利益の保護の観点から必要かつ適切と認める方法

なお、1つの「利益相反のおそれのある取引」に対応して、複数の管理方法が選択できるものとする。

4. 対象取引の管理体制

当社は、利益相反管理統括部署を設置し、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の管理に必要な情報の集約、利益相反のおそれのある取引の特定及び利益相反管理を的確に実施する。

また、本方針を踏まえた利益相反管理態勢の検証及び改善ならびに利益相反管理に関する役職員教育・研修を行う。

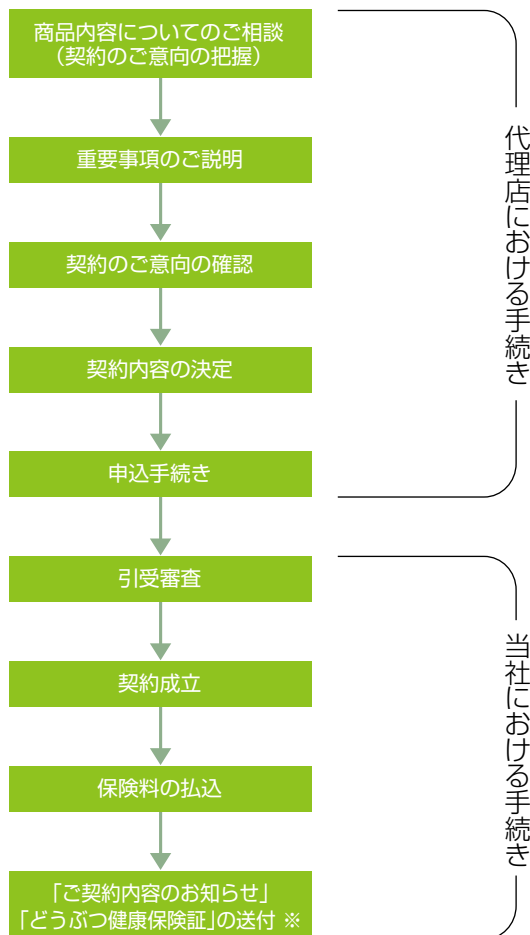
(1) ご契約のしくみ

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用しています。

保険契約を結ぶ場合、代理店はお客様との間で原則として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】



※ Web保険証券はホームページ上でお客様ご自身によるダウンロードが可能です。ご希望の方には郵送により別途、保険証券を送付いたします。

②クーリングオフ制度（契約申込の撤回等）について

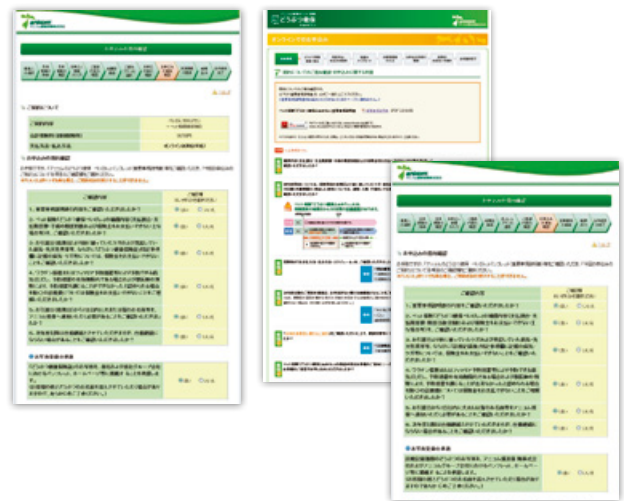
保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの規定において対象とされていませんが、当社では初年度契約に限り、原則クーリングオフの対象としています。

この場合、お客様がご契約をお申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みの撤回を行うことができます。

(2) ご契約時の契約内容及びご意向の確認

「契約についてのご意向確認」

当社ではご契約プランによって、代理店である動物取扱業者備え付けのパソコンや、お客様のパソコンからWebサイトを通じて、あるいは申込書へご記入いただく方法でご契約をお申込みいただけます。いずれの契約方法の場合も手続きの際に、申込書あるいはWebサイト上でご契約内容をご確認いただけます。また、ご契約内容やお手続きについてお客様によくご理解いただく必要のある事項については、「契約についての意向確認項目」にお客様ご自身でお答えいただき、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。



●普通保険約款・特約

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」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」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うえ、申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・注意喚起情報）などをご覧いただき、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。

9 募集制度

(3) 代理店制度

代理店は、お客様のニーズに対応し、保険会社に代わって保険のご提案、ご説明を行うなどの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

代理店は保険会社との間で締結した代理店委託契約に基づき、保険会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・サービス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条に基づき財務局に代理店登録を行うことが必要です。また、代理店で募集に従事しようとする者は、保険業法第302条に基づき財務局に届け出る必要があります。なお、当社では、代理店で保険募集に従事する者は、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」に合格することを要件としています。

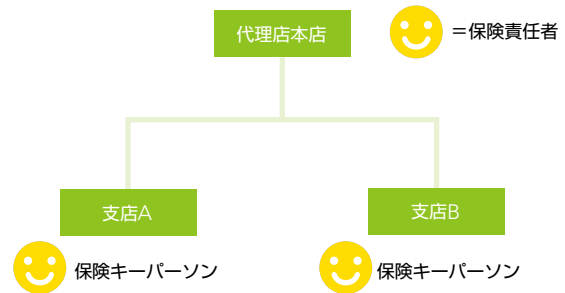
③当社代理店の業態と代理店数

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。2017年3月末時点での代理店数は935社（店舗数にして8,004店）です。

④保険責任者・保険キーパーソン制度

当社の代理店では、代理店の社内で保険責任者を選出し、保険責任者は保険会社との窓口として活動します。複数の店舗を有する代理店においては、店舗毎の責任者として保険キーパーソンを選出し、保険募集における責任体制を明確に定めています。



(4) 代理店教育

一般社団法人日本損害保険協会では、2008年6月より「損害保険募集人試験」と「保険商品教育制度」を運営していましたが、2011年10月、両制度が「損害保険募集人一般試験」として統合されるとともに、損害保険業界の自主ルールとして、「損害保険募集人一般試験」の合格を代理店登録、募集人届出の要件とすることが定められました。当社では業界自主ルール制定以前から保険募集を行う際の必須要件としておりましたが、引き続き「損害保険募集人一般試験」の合格と、5年毎の更新試験を受験することにより、最新の業務知識の理解度を定期的に確認し、募集人の資質向上を図ってまいります。

また、当社ではペット保険の商品内容をはじめ、コンプライアンス、事務処理等について業務知識のチェックテストを四半期毎に行っており、常に適切な保険募集ができるよう努めています。

(1) 「お客様の声」への取り組み方針

■基本方針

当社は、お客様からいただいた苦情やご意見をはじめ、各種のご相談を「お客様の声」として真摯に受け止め、サービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かしていくことで、お客様から真に信頼していただける保険会社を目指します。

また、苦情については「天使の涙」と呼び、特に大切にするとともに、ご不満の解消と速やかな改善に努めます。

■「お客様の声」に対する取り組み

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ち、お客様の立場に立って対応いたします。
2. お客様からの苦情への対応は、すべての部門で最優先事項として、迅速かつ誠実に取り組みます。
3. 苦情の原因を、お客様の立場で思考・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・商品の開発や業務品質の向上に活かしていきます。
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

■あんしんサービスセンター

本社、北海道支店、東北支店、中部支店、近畿支店、中四国支店、高知オフィス、九州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。

■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、「お客様相談センター」を設置し、専用回線を設けています。

■ホームページ

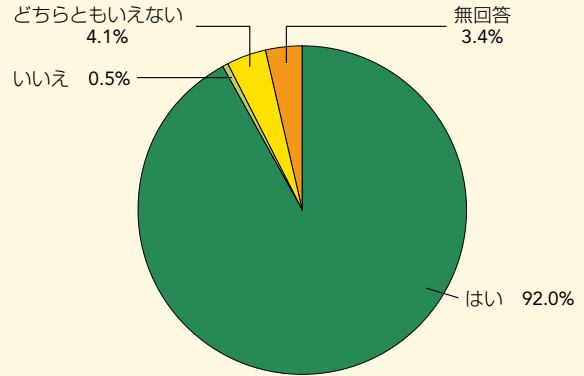
お客様からの「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。また、お客様にご質問を投稿していただける「教えて！アニコム損保」ページを設置し、ご質問内容と当社の回答を公開しています。

■顧客満足度アンケート

保険業務の品質向上に取り組み、お客様になお一層の安心とご満足いただける商品・サービスをご提供するため、保険のご契約に関するアンケートを実施しています。ペットショップ（動物取扱業者）で犬、猫等を迎えると同時にペット保険をご契約いただいた方のうち、当社のホームページを通じてペットのお名前を登録された方を対象としており、2016年度は、24,454名の方からご回答をいただきました。

ご契約時の代理店の説明や態度等に関する質問にご回答いただき、満足度の低い代理店への指導・教育や、その他の業務の改善に活かしており、今後も継続的にアンケートを行い、顧客満足度を高めていきたいと考えています。

代理店から契約内容について十分な説明がありましたか？



(3) 寄せられた苦情・ご意見・ご要望の管理・対応体制

①「お客様の声」の一元管理

お客様相談窓口寄せられた苦情やご意見等をデータベース等へ集約し、コンプライアンス推進部において一元管理を行っています。

②「お客様の声」を経営に活かす体制

コンプライアンス推進部では、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及び保険金適正支払委員会等におい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、四半期毎に取締役会へ報告し、検証しています。

③お客様への情報開示体制

ホームページ上で、四半期毎に苦情の受付状況や概要、「お客様の声」に基づき改善した取り組み事例を開示し、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いきます。

10 「お客様の声」への対応

④各種委員会における「お客様の声」への取り組み

●マーケットアウト委員会

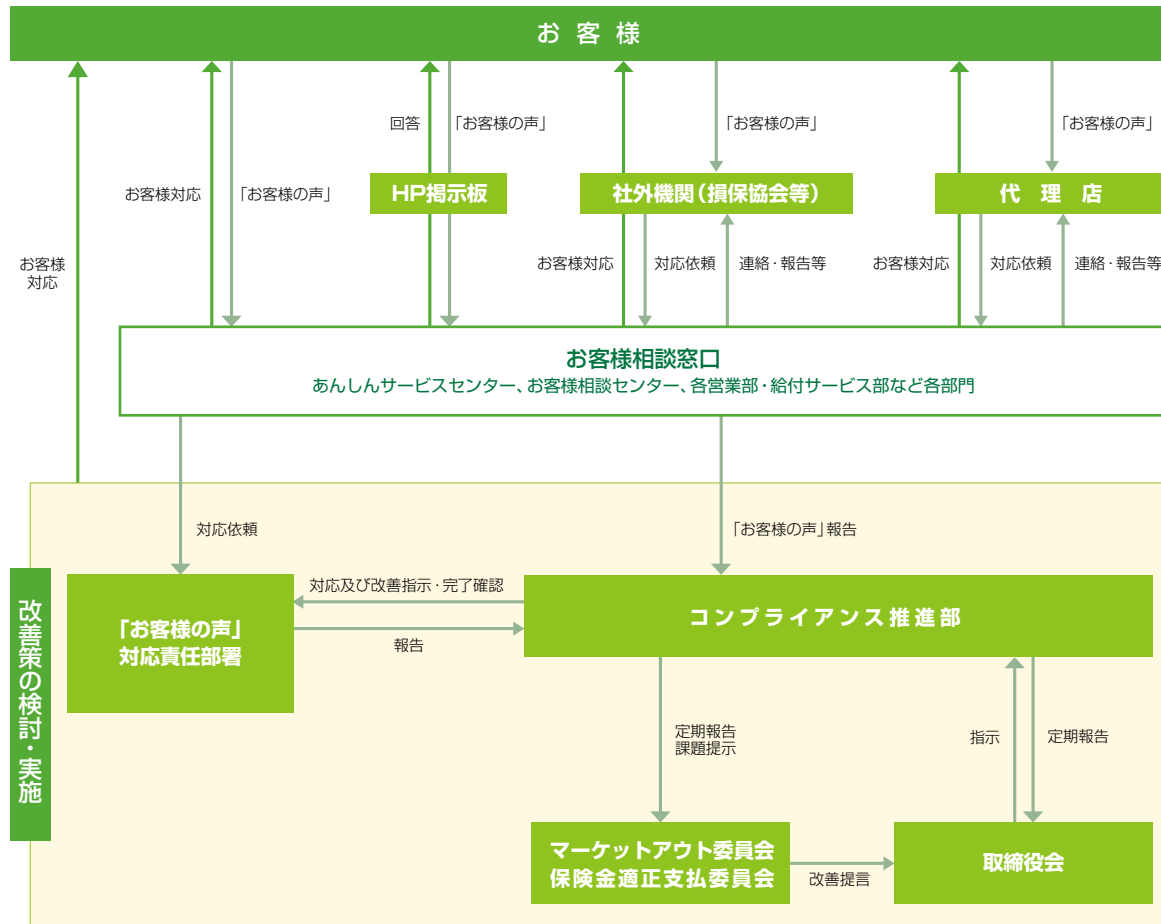
コンプライアンス推進部担当執行役員を委員長として、全執行役員・部長がメンバーとなって四半期毎に開催し、お客様からの苦情・ご意見の受付状況や、これに対する取り組み状況を把握・分析し、経営に反映させることを目的として活動しています。

●保険金適正支払委員会

給付管理部担当執行役員を委員長として、内部監査室、

コンプライアンス推進部、リスク管理部、経営企画部、IT部、商品開発部、アンダーライティング部、業務管理部、給付管理部、給付サービス部の担当執行役員及び部長がメンバーとなって四半期毎に開催し、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活動しています。

【「お客様の声」への対応態勢図】



(4)「お客様の声」の受付状況（2016年4月～2017年3月）

（単位：件）

「お客様の声」区分	代表的な事例	苦情件数				合計
		16年4月～6月	16年7月～9月	16年10月～12月	17年1月～3月	
1	ご契約及び募集行為に関するもの	748	682	806	797	3,033
2	ご契約の管理・決済等に関するもの	448	428	546	573	1,995
3	保険金に関するもの	300	290	321	327	1,238
4	その他	487	357	396	397	1,637
合計		1,983	1,757	2,069	2,094	7,903

経営について

(5)「お客様の声」に基づき改善した取り組み事例

■お客様の利便性・満足度の向上

事例1 マイページデザインの改善

お客様の声

マイページがわかりにくい。

改善事例

マイページをシンプルでわかりやすいデザインにリニューアルしました。

また、お客様が利用される画面サイズに応じて最適化した表示となる仕様に変更しました。（2016年10月）



事例2 スマートフォンからのマイページ利便性向上

お客様の声

スマートフォンから継続手続きができない。

改善事例

スマートフォンからマイページでお手続き可能なものは一部に限られていましたが、お手続き可能な範囲を拡大しました。（2016年10月）

【スマートフォンからお手続き可能となったもの】

- ①継続契約のお手続き
- ②クレジットカード情報の変更
- ③どうぶつ死亡、保険契約の解約
- ④どうぶつお名前登録
- ⑤お手続き書類の発送依頼
- ⑥保険金請求書類のダウンロード
- ⑦Web保険証券の閲覧・ダウンロード

10 「お客様の声」への対応

事例3 対応医療機関様向け補償基準の公開

お客様の声

補償対象・対象外の基準がわかりにくい。

改善事例

対応医療機関様向けに当社の補償対象・対象外となる具体的な薬品等をホームページ上で検索できるようにしました。(2017年2月)

今後、ご契約者向けにも公開予定です。

事例4 ホームページのリニューアル
(スマートフォン・タブレットに完全対応)

お客様の声

ホームページがわかりにくい・使いにくい。

改善事例

より快適にご利用いただけるよう、デザインを一新し、パソコン、スマートフォン、タブレットのいずれからも使いやすいページへとリニューアルいたしました。(2017年3月)



■パンフレット・帳票等の改善

事例1 自動継続のご案内の改善

お客様の声

自動継続のご案内ハガキがわかりにくい。

改善事例

マイページで手続き可能な項目について一目でわかるよう、アイコン表示に変更しました。(2016年4月)

(6) お客様から届いた感謝の声
(2016年4月～2017年3月)

	内容	合計
1	保険があってよかった	1,516
2	接客対応がよかった	253
3	死亡解約時に届いたお花が嬉しかった	292
4	どうぶつ宛にパスデーカードが届いて嬉しかった	107
5	その他	393
	合計	2,561

【保険があってよかった】

●長い間、本当にありがとうございました。愛犬が虹の橋を渡りました。正直、初めころは犬の保険なんて思っていたのですが、年を重ねるうちに色々な病気が次から次へと。アニコンの保険に入っていたおかげで心ゆくまで治療を受けさせることが出来ました。

●雄のラブラドルとしては長寿の15歳という大往生の犬生でした。長年の健康管理と保険の利用で高額高度医療を

施してあげられた故の事です。アニコムとのお付き合いは8年間でしたが、金銭面の精神的負担がかなり少なくて済み、本当にありがとうございました。

- 愛犬の突然のケガで手術・入院とも急な出費となりましたが、保険に入っていて本当に良かったと思いました。
- この度、愛犬が亡くなりました。小さな頃から、おなかを壊したり、嘔吐したり、皮膚病になったり、外耳炎になったり、子宮の病気になったりと本当によく病院にかかりました。アニコムがなければきっと最後まで満足のいく治療をさせてあげられなかったかもしれません。本当に感謝してもしきれません。9年間ありがとうございました。
- 〇〇の生涯にわたりまして医療面でサポートをいただきありがとうございました。家族一同感謝申し上げます。
- 昨年までは、ほぼ保険を使うことなくお守り代わりだと思って加入していましたが、今年に入ってから急性膀胱炎・腎不全を発症してたくさん保険を使わせていただきました。かかりつけの病院がアニコム対応病院でしたので窓口で精算ができてよかったです。
- 長い間たくさんお世話になり、愛犬も私も大変救われました。おかげ様で17歳という人生・・・犬生を全うし、老衰という形で大住生で天国へ旅立つことができましたので家族一同満足しております。保険に加入している子があと2頭おりますので引き続きよろしくお祈りします。
- 保険のおかげで愛犬には精一杯の治療をしてあげることができ、私たち家族もいっしょに頑張ることができました。本当にありがとうございました。

【接客対応がよかった】

- 愛犬が先天性の病気で、天国に行ってしまった際には、あたたかいお言葉をいただき、胸が熱くなったのを今でも忘れることができません。
- 継続手続き申し込み・改姓の手続きにあたり、丁寧なご説明をありがとうございました。素敵な「笑声」で対応いただき、こちらも嬉しくなりました。
- アニコムの人は本当に対応がいいって、周りの人によくオススメしてます。
- 対応評価があるなら、Aランクです！
- 非常にわかりやすい説明で、対応していただいたのがあなたで良かった。上司の方にお電話代わって、この感謝をお伝えしたいくらいです。
- 電話したことで不安が消えました。アニコムは優しい対応で素晴らしい。
- 先住犬の死亡解約時の電話対応やお心遣いがありがたく、長年入っていて良かったと思いましたので、またお世話になろうと思いました。

【死亡解約時に届いたお花が嬉しかった】

- お花のお礼で電話した。愛犬の遺骨に、お花と一緒に送付されたカードのメッセージを聞かせた。本当にありがとう。お花は保険証と一緒に大切に飾っている。
- 亡くなったときにペットロスになってしまったのだが、アニコムからお花をいただいてすごく嬉しかった。それから、少しずつ気持ちが変わってきて、がんばろうという気持ちになった。
- 先日は、綺麗なお花を送って頂きましてありがとうございました。愛犬はお花が好きでしたのでクンクン鼻を動かして喜んでいると思います。
- 愛猫が亡くなってから気持ちがとても落ち込んでいたけれど、お花が来て一筋の光が差したみたい。癒されました。

【どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった】

- バースデーカードを送ってくださりありがとうございました。この1年元気に過ごすことができたことに感謝し、これからも一緒に過ごす時間を大切にしていきます。
- 毎年バースデーカードをいつも飾っています。今までのものも全部捨てないでとってあります。
- いつもお誕生日にバースディカードの送付ありがとうございました。15歳になる今年は、誕生日まで生きられるかどうかという状況でしたので、「誕生日まで頑張って生きて！」と応援されてると思うようにしました。そして無事に誕生日を迎えることができ、誕生日から20日後に旅立ってしまいました。火葬の際はお花や大好きなおもちゃ、手紙、そして15歳のバースディカードといっしょに旅立ちました。本当にありがとうございました。

【その他】

- 保険証が可愛いのでアニコムに加入を決めました。
- 人の病院と同様に窓口で精算できることや、愛犬が他人の物を破損してしまった場合の賠償責任特約があることが魅力です。
- フォトコンテストで愛犬の写真掲載ありがとうございました。私は大好きな愛犬が選ばれて驚きとうれしさとドキドキしました。
- セカンドオピニオンのように、相談を受けてくれるシステムはとてありがたいです。
- 健康相談を利用していろんな話をするととても助かった。アニコムに加入して病院に行くことができる子たちは本当に幸せだと思う。
- しつけ相談をして私自身が癒される感じがした。頑張る力をもらった気がする。ありがとう。

10 「お客様の声」への対応

(7) 手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

お客様が当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808
IP電話の場合は、電話番号が異なりますので一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。
(受付時間：平日の午前9時15分～午後5時)

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。(http://www.sonpo.or.jp)

■ 苦情解決手続及び紛争解決手続の主な流れ ※標準的な手続の進行例です。

