

I

経営について



1. アニコムグループの概要	15
2. 2019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	28
特定個人情報保護基本方針	32
8. 利益相反取引の管理	33
9. 募集制度	34
10. お客様本位の業務運営方針	36
11. 「お客様の声」への対応	39

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 (2020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	8,036百万円
事業内容	子会社の経営管理

■アニコムグループの概要 (2020年7月1日現在)



2 2019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、底堅い企業収益や雇用・所得環境の改善に支えられ、緩やかな回復基調で推移していたものの、米中貿易問題の長期化や国内で相次いだ自然災害・消費税率の引き上げにより減速傾向に転じてきたことに加え、2020年に入り新型コロナウイルス感染拡大による世界的規模の経済活動の停滞が顕在化するなど、先行きが不透明な状況となっています。

このようななか、当社は、重点施策と位置付けている「ペット保険の更なる収益力向上」に向け、商品開発の強化や販売チャネルの営業活動強化などに注力したことに加え、堅調なペット飼育需要により、保有契約数は816,254件（前期末から62,922件の増加・同8.4%増）と順調に増加しています。また、E/I損害率（※1）については、新規契約増による商品ポートフォリオの改善や商品料率改定の効果により57.8%と前年同期比で1.2pt改善いたしました。既経過保険料ベース事業費率（※2）は、引き続き規模拡大に向けた積極投資により37.1%と前年同期比で2.6pt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（既経過保険料ベース）は前年同期比で1.4pt上昇し94.9%となりました。

以上の結果、当社の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39,105百万円（前事業年度比13.2%増）、資産運用収益498百万円（同30.1%増）などを合計した経常収益は39,622百万円（同13.3%増）となりました。一方、保険引受費用27,213百万円（同13.0%増）、営業費及び一般管理費10,346百万円（同22.0%増）等を合計した経常費用は37,780百万円（同15.6%増）となりました。この結果、経常利益は1,842百万円（同18.8%減）となり、これに、特別損益、法人税及び住民税等などを加減した当期純利益は1,251百万円（同21.6%減）となりました。

【保険引受の概況】

正味収入保険料は39,105百万円、正味支払保険金20,492百万円、損害調査費は1,109百万円となり、正味損害率（※3）は55.2%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10,294百万円、諸手数料及び集金費は3,675百万円となり、正味事業費率（※4）は35.7%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179百万円、責任準備金繰入額1,756百万円を加算した保険引受費用は27,213百万円となり、保険引受収益39,105百万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1,598百万円となりました。

（※1）E/I損害率：発生ベースでの損害率。（正味支払保険金＋支払備金増減額＋損害調査費）÷既経過保険料にて算出

（※2）既経過保険料ベース事業費率：発生ベースの保険料（既経過保険料）に対する事業費率。（諸手数料及び集金費＋保険引受に係る営業費及び一般管理費）÷既経過保険料にて算出
（※3）正味損害率＝（正味支払保険金＋損害調査費）÷正味収入保険料
（※4）正味事業費率＝（諸手数料及び集金費＋保険引受に係る営業費及び一般管理費）÷正味収入保険料

(2) 対処すべき課題

近年、日本国内では、ペットの飼育世帯数の伸び悩みに加え、ブリーダーの高齢化・減少などの理由により、犬の飼育頭数の逡減傾向が続いています。また、現在、国内のペット保険事業には、当社を含む損害保険業の免許を受けた5社に、少額短期保険業者の10社を加えた15社が参入しており、競争環境が厳しい状況となっています。

一方で、国内のペット産業全体の市場規模は、毎年、拡大し続けており、2018年には約1兆5千億円を超え、ペット保険市場についても2019年のペット保険の普及率は約10%の水準まで伸長しています。これは、現代社会において、私たち人間とともに暮らすペットは、「家族の一員」であるという意識の高まりがあることに加え、ペットとして飼育するどうぶつも、以前から人気の犬や猫のほか、ハリネズミやチンチラなどのいわゆるエキゾチックアニマルと呼ばれるどうぶつ種にも広がっていることが背景にあると考えられます。当社では、こうした社会情勢の変化や顧客のニーズを逃すことなく的確に捉え、新たな社会的価値を創出し続けていくことで、持続的な成長を目指していきます。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約80万件となっており、順調に増加するとともに、前述のとおり、国内のペット保険の普及率についても2019年には約10%の水準まで伸長しています。しかしながら、ペット保険の先進国である英国やスウェーデンと比較すると未だ低水準と言え、引き続き、成長途上の市場であると考えています。よって、引き続き、当社が提供するペット保険が、“どうぶつの健康保険制度”として社会に広く認知・利用されるためのマーケティングやPRを強化するとともに、他社の保険商品と比較し、独自性・優位性の有する魅力ある保険商品を提供していくことが重要であり、これがペット保険事業の収益力の更なる向上へ繋がっていくものと考えています。

そのような中、当事業年度に8歳以上の犬と猫を引受対象とした商品「どうぶつ健保しにあ」の販売を開始したことで、犬と猫においては日本で初めて全年齢の引受を可能としました。また、2020年1月にグループインした株式会社シムネットを通じてブリーダーとの連携を強化し、インターネット経由の販売にも注力してまいります。

② 予防に向けた取組み強化

2018年12月からは、「予防型保険会社」を目指す当社独自のサービスである「どうぶつ健活」を開始しています。これは、どうぶつの腸内フローラ測定の結果から、病気のなりやすさを判定し、その結果に応じて、無料で健康診断が受けられるサービスです。この「どうぶつ健活」を保険商品に付帯し^(※)、他社が提供する保険商品との差別化を行っています。こうした保険商品の独自性・優位性をお客様に伝えるための取組みを強化していくことで、保険事業の更なる拡大を目指します。

※「どうぶつ健活」は、「どうぶつ健保ふぁみりいスタンダードタイプ」「どうぶつ健保べいびい」「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」「どうぶつ健保はっぴい」「どうぶつ健保しにあ」が対象です。但し、腸内フローラ測定はすべてのどうぶつが対象ですが、健康診断サービスの対象は犬・猫に限ります。

③ 注力すべきチャンネル

ペット保険販売の最重要ターゲットであるペットショップチャンネルに加え、既に飼育されているペットをターゲットとした一般チャンネルの営業等を強化し、ペットショップ

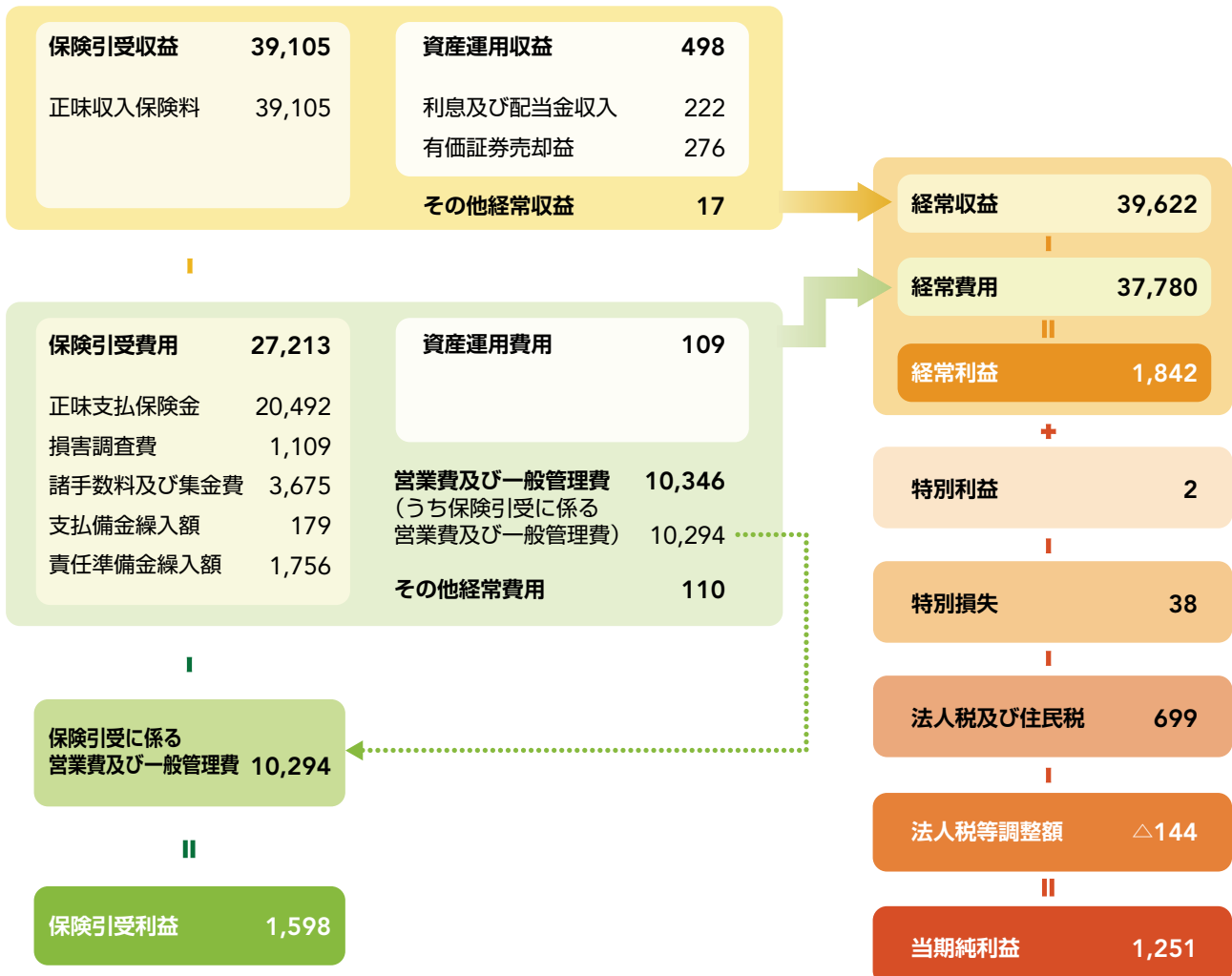
チャンネルと双壁をなす営業の主軸として成長させていきます。具体的な施策として、Webや動物病院等を通じた販売戦略を構築するとともに、当該戦略を実行するためのマーケティングやPRを強化していきます。このほか、近年、ペット飼育者が、ペットをブリーダーから直接に家族にお迎えする機会が多くなってきていること、犬の飼育頭数が逡減する一方で、猫の飼育頭数は逡増しており、保護猫の譲渡会等を通じて家族にお迎えする機会が多くなってきていることから、これらの事業者との関係を強化し、ペット保険の重要性を理解して頂くことで、新たなチャンネル化や保険の付保率向上に繋げていきます。

④ その他課題

代理店における業務品質の更なる向上、業務の適切性と効率性の継続的な改善（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 (2019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、アニコムグループの経営理念である「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」を拡大すること」を通じて、すべてのステークホルダーに対する責務と約束を果たし、その社会的使命を全うするとともに、企業価値の持続的な向上を目指します。当社では、これらを着実に実現するため、グループコーポレートガバナンス基本方針に基づき、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制の維持、強化に取り組んでいます。

(1) 取締役会及び取締役

当社の取締役会は、取締役6名（うち1名は社外取締役）で構成されています。

取締役会は、取締役会規則等に基づき、当社の方針や業務執行に関する重要な意思決定を決議するとともに、執行役員の業務を監督しています。各取締役は、取締役会がそれらの責務・機能を十分に全うできるよう努めており、各執行役員は、取締役会において決定された執行担当業務を遂行しています。

(2) 監査役会及び監査役

当社の監査役会は、常勤監査役1名及び社外監査役2名で構成されています。

監査役会は、監査役会規則等に基づき、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議・決議をしています。各監査役は、監査役会で策定された監査役監査基準や監査計画に基づき、取締役会をはじめとする重要な会議に出席し、業務及び財産の状況を監査するとともに、会計監査人及び内部監査部門等から報告を受けるなど、相互に緊密な連携を保ち、取締役の業務執行を監督しています。

(3) 指名・報酬・ガバナンス委員会

当社の親会社であるアニコムホールディングス株式会社は、取締役会の諮問委員会として「指名・報酬・ガバナンス委員会」を設置しています。同委員会では、アニコムホールディングス及び当社の取締役、監査役の候補者の選任・解任並びにアニコムホールディングス株式会社及び当社の取締役の業績評価とともに、報酬を審議しています。同委員会では、審議した内容を取締役会へ答申しています。

(4) 取締役会委員会

①グループコンプライアンス委員会

アニコムホールディングス株式会社の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、コンプライアンス推進のための施策の立案や実施状況、コンプライアンス疑義案件及び不祥事件への対応の適切性の確認、外部弁護士相談事項を踏まえた当社方針等の適切性の確認を目的としています。

②グループリスク管理委員会

アニコムホールディングス株式会社のリスク管理部担当執行役員を委員長として、半期毎に開催し、リスク管理態勢の整備推進、ERM態勢の整備推進を目的としています。

③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社長を委員長として半期毎に開催し、平時に行うべき危機管理態勢の整備についての審議及び報告を目的としています。

(5) グループ経営会議

常勤取締役及び執行役員により構成される経営会議を設置し、経営に係る意思決定に関する協議の充実及び経営状況の管理を図っています。

また、経営会議委員会として、予算管理に関する諮問を行う「グループ予算委員会」、ITに関する戦略立案、モニタリングを行う「グループIT戦略委員会」、人事政策及び人事管理体制の適切性の確認等を行う「グループ人事政策委員会」、資産運用戦略と資産運用体制強化に関する審議を行う「財務委員会」を設け、各委員会は経営会議に報告を行い、業務運営の適切性を確認しています。

(6) 監査体制

①内部監査

他部門から独立した内部監査部門が、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います。内部監査部門は、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、定期的に取り締役会へ報告し、業務の適切かつ健全な運営を確保しています。

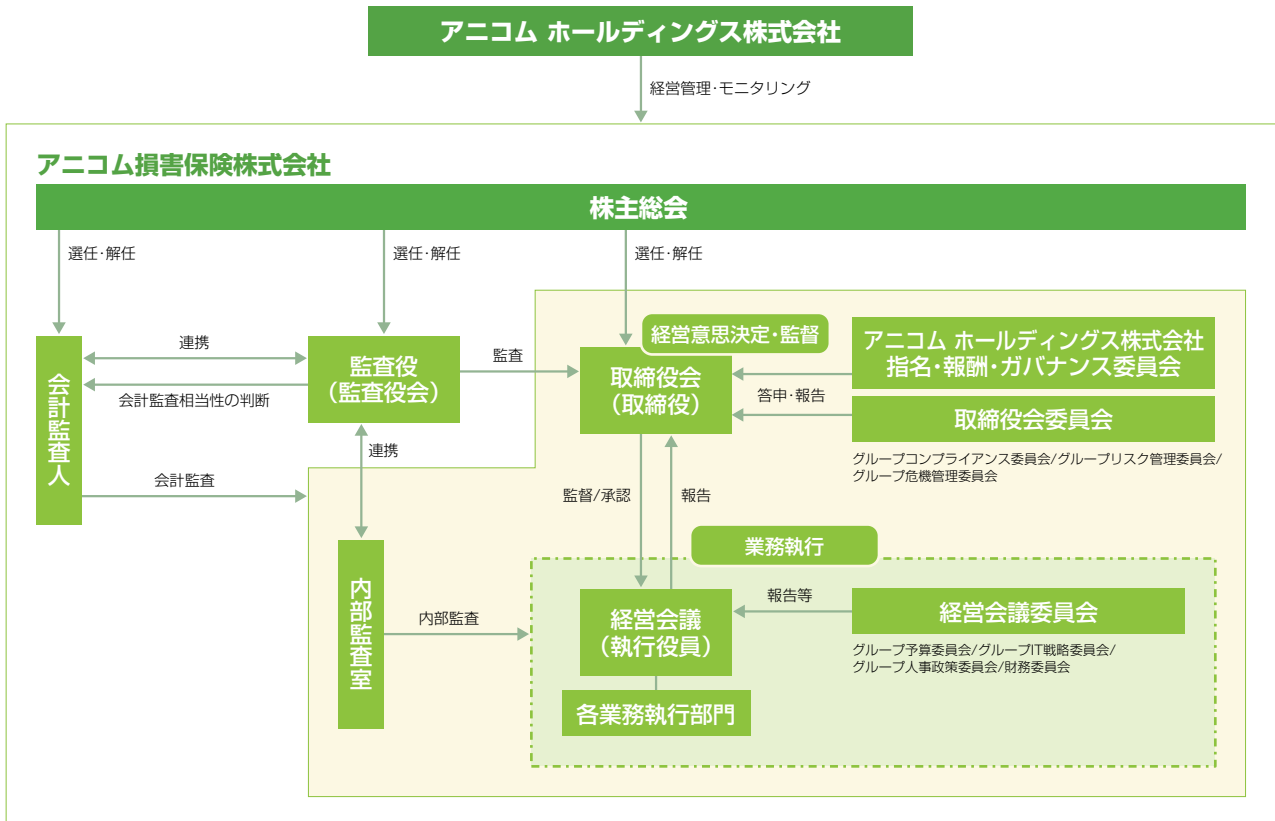
②監査役監査

各監査役は、監査役会において決定した監査役監査基準、監査方針、監査計画等に基づき、取締役会その他の重要な会議に出席するほか、取締役会の職務の執行状況を聴取し、重要な決裁書類の閲覧等を行うことなどにより、取締役会の職務の執行を適切に監査しています。

③会計監査

当社は、EY新日本有限責任監査法人と監査契約を締結し、財務諸表監査及び財務報告に係る内部統制監査を受けており、その過程で内部統制部門は会計監査人に対して必要な情報を提供しています。

【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基づき、以下のとおり、内部統制システム基本方針を定める。

内部統制システム基本方針

1. 業務の適正を確保するための体制

- (1) 当社は、アニコムグループ経営理念に基づき、経営管理に関する基本方針を定めるとともに、取締役会への報告体制を確立することにより、当社の経営管理体制を整備する。
 - ①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。
 - ②アニコム ホールディングス株式会社が定めるグループの経営戦略やグループ経営の根幹となる各種グループ基本方針等に基づき、中期経営計画及び年度計画を策定する。
 - ③事業戦略、事業計画等の重要事項については、アニコム ホールディングス株式会社の事前承認事項とする。
 - ④中期経営計画及び年度計画に基づく各種事業計画の実施状況等をアニコム ホールディングス株式会社への報告事項とする。
- (2) 当社は、財務報告に係る内部統制に関する基本方針を定め、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
- (3) 当社は、情報開示に関する基本方針を定め、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備する。
- (4) 当社は、グループ内取引等の管理に関する基本方針に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

2. 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) 当社は、コンプライアンスに関する基本方針を定め、コンプライアンス体制を整備する。
 - ①当社は、コンプライアンスを統括する部署を設置する。
 - ②当社は、グループ倫理規範に基づき、役職員がこの倫理規範に則り事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
 - ③当社は、グループコンプライアンス・マニュアルに基づき、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施し、コンプライアンスの周知徹底を図る。
 - ④当社は、「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。また、定期的に開催する「グループコンプライアンス委員会」において、コンプライアンス疑義案件及び不祥事件への対応並びに外部弁護士相談を踏まえた当社方針等の適切性の確認を行う。
 - ⑤当社は、法令又は社内ルールなどのコンプライアンスに抵触する事案が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほかに、社内外にホットライン（内部通報制度）を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2) 当社は、顧客保護等に関する基本方針を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備する。
- (3) 当社は、情報セキュリティ管理に関する基本方針を定め、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4) 当社は、反社会的勢力等への対応に関する基本方針を定め、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断、不当要求等に対する拒絶等について、弁護士や警察等と連携し、毅然とした姿勢で組織的に対応する。
- (5) 当社は、被監査部門から独立した内部監査部門を設置するとともに、内部監査に関する基本方針を定め、実効性のある内部監査体制を整備する。

3. リスク管理に関する体制

- (1) 当社は、リスク管理に関する基本方針を定め、リスク管理体制を整備する。
 - ①当社は、リスク管理を統括する部署を設置する。
 - ②定期的に開催する「グループリスク管理委員会」において、態勢整備の進捗状況や有効性について検討し、重要事項については、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。
 - ④当社は、業態やリスクの特性等に応じた適切なリスク管理を実施する。
- (2) 当社は、グループの統合的リスク管理に関する方針に基づき、経営の健全性を確保しつつ企業価値を持続的・安定的に向上させるとともに、保険契約者をはじめとするステーク・ホルダーの利益を保護する。
- (3) 当社は、グループの危機管理に関する基本方針に基づき、危機管理体制を整備する。

4. 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) 当社は、中期経営計画及び年度計画（数値目標等を含む。）を策定する。
- (2) 当社は、業務分担及び指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を

4 内部統制システム

定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。

- (3) 当社は、経営会議規則を定め、取締役等で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4) 当社は、アニコム ホールディングス株式会社取締役会の諮問機関として設置された指名・報酬・ガバナンス委員会において審議された次の事項の答申を受ける。
 - ① 当社の取締役・監査役の選任・解任
 - ② 当社の取締役・監査役の選任要件
 - ③ 当社の取締役の業績評価
 - ④ 当社の取締役・執行役員の報酬体系
 - ⑤ 当社の取締役の報酬水準
 - ⑥ コーポレート・ガバナンスに係る各種方針・施策等の整備状況や実施状況
- (5) 当社は、人事に関する基本方針を定め、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事の徹底により、生産性及び企業価値の向上の実現を図る。
- (6) 当社は、(1)～(5)のほか、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を整備する。

5. 取締役および執行役員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

当社は、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役及び執行役員の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、適切に保存及び管理を行う。

6. 監査役を補助すべき職員に関する事項

- (1) 当社は、監査役の監査業務を補助するため、監査役直轄の監査役事務局を設置する。監査役事務局には、監査役の求めに応じて、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
- (2) 監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務及び監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
- (3) 当該職員の人事考課、人事異動及び懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 役職員は、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、定期的に監査役に報告を行うとともに、当社又はグループ会社の業務執行に関し、重大な法令若しくは社内ルールの違反又は会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
- (2) 当社は、役職員が、業務執行に関し重大な法令若しくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときに、これらの者又はこれらの者から報告を受けた者が、監査役に報告を行う体制を整備する。
- (3) 当社は、監査役に(1)又は(2)の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないように、必要な体制を整備する。
- (4) 役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況及び報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

8. その他監査役による監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議又は委員会に出席し、意見を述べることができるものとする。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役及び執行役員が決裁を行った重要な稟議書類等について、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3) 監査役は、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。
- (4) 役職員は、いつでも監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (5) 内部監査部門は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。
- (6) 当社は、監査役による職務の執行に係る費用等について、当社が監査役による職務の執行に必要でないことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

■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1～8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、監査役による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

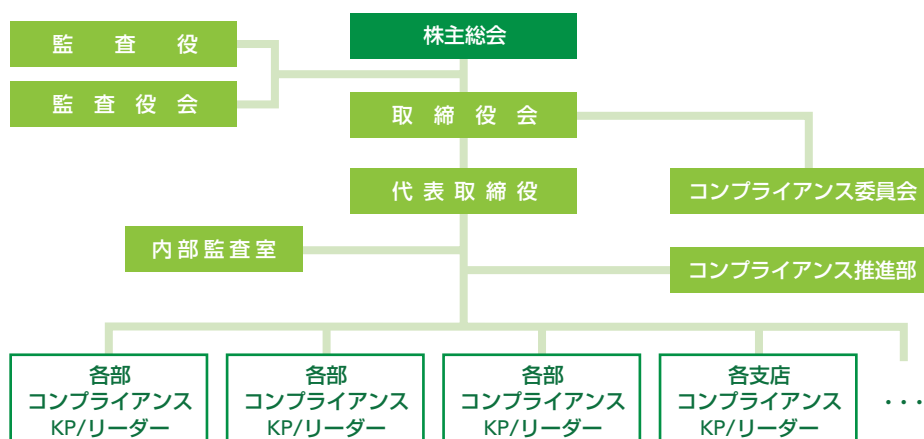
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■推進体制

経営会議、コンプライアンス委員会を設置して、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、コンプライアンス疑議案件及び不祥事件への対応等の適切性の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リスク管理基本方針に基づき、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。

①ERMの推進

取締役会は、リスク管理基本方針の中でERM(Enterprise Risk Management) 態勢を定めるとともに、その管理プロセス並びに報告ルール等の具体的な取決め等をERM規程で定めています。

保険会社の直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、当社の自己資本等と対比して自己資本充実度を評価し、ストレス・テストを実施するとともに、保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた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実施しています。

②個別リスク管理

リスク管理部は、アニコム ホールディングス株式会社のリスク管理部と連携して、リスク・プロファイルの推進などを進めるとともに、次ページのリスク管理体制図のとおり、各部と連携し、重要なリスクの特定及びコントロールを行っています。特に、保険引受リスク、及び資産運用リスクを最重要リスクとして認識しています。

• 保険引受リスクの管理

当社において重要なリスクである保険引受リスクを適切に管理するため、定期的に保険料・保険金等の予実管理を行うとともに損害率を把握し、取締役会等に報告を行っています。

• 資産運用リスクの管理

資産負債管理(ALM: Asset Liability Management)により、保険負債の特性を適切に踏まえた上で、資産の保有状況の分析・評価を行うことにより、財務運営の安定性の向上に努めています。また、株価など市場の変動により被る、予想最大損失額(VaR: Value at Risk)を過去データに基づき算出するなど、リスクの計量化により、資産運用リスクの上限管理を実施しております。

(2) リスク管理体制

当社では、次ページのリスク管理体制図のとおり、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しています。各種リスクの管理状況や統合的に評価したリスクの状況等に関して、アニコム ホールディングス株式会社のリスク管理部及び当社経営企画部等と連携し、「グループリスク管理委員会」にて報告・協議を行い、取締役会に報告する態勢としています。

(3) 危機管理方針

当社では、大規模な災害や事故又は風評被害等により、人命、資産又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。

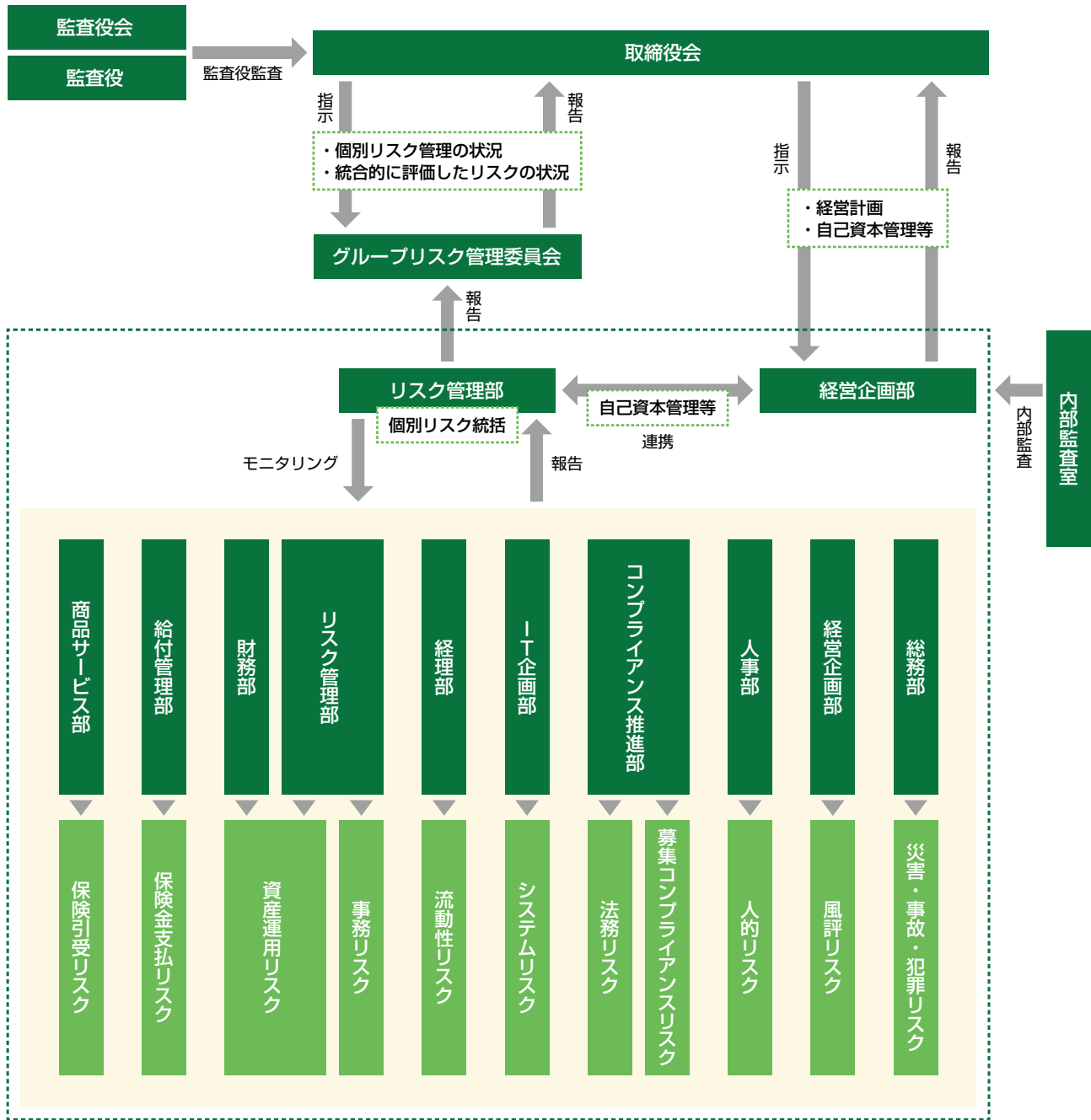
(4) 保険計理人による責任準備金の積立水準の適切性の確認

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】



【個別リスク】

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。

保険引受リスク

商品の開発又は改定に際して、適切な保険約款や保険料率が設定されない、又は、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。

保険金支払リスク

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。

資産運用リスク

市場における株価や金利等の変動により、保有する資産の価値が変動し損失を被る、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、その元本及び利息等の支払いが滞る等のリスクをいいます。

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、損失を被るリスクをいいます。

流動性リスク

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又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。

システムリスク

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。

法務リスク

各種法令等を遵守しないことにより損失を被る、又は、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。

募集コンプライアンスリスク

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、及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。

人的リスク

当社役職員の問題行動（不祥事及び情報漏えい等）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。

風評リスク

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、直接的又は間接的に不利益を被るリスクをいいます。

災害・事故・犯罪リスク

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、若しくは、その恐れのあるリスクをいいます。

7 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又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

- (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(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載情報の取扱い
 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

7 個人情報保護

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項各号若しくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、又は、本人を目視し、若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、利用又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、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ・ 公衆衛生の向上又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又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。

(https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/privacypolicy_req/)

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。

11. 個人データの管理について

個人データの漏えい、滅失又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。

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、当社又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、又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：9：00～17：00（土日祝祭日及び年末年始を除く）

ホームページアドレス：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）

<https://www.anicom.co.jp/company/outline/>

（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：9：00～18：00（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

■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. 管理対象会社

利益相反管理対象会社は、金融商品取引法の定めに基づきアニコム ホールディングス株式会社が開示する有価証券報告書において、連結子会社（以下、「当社グループ会社」という）及び持分法適用会社として記載されている会社とする。（以下、対象となる会社を合わせて「管理対象会社」という）

2. 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、管理対象会社が行う取引のうち、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。

なお、本方針における「お客様」とは、当社グループ会社の行う業務に関して、既に取引関係にあるお客様、取引関係に入る可能性のあるお客様又は過去に取引を行ったお客様のうち、現在も法的権限を有しているお客様をいう。

- (1) お客様の利益と当社グループ会社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) 管理対象会社間において利益が相反するおそれのある取引
- (5) 以上 (1) から (4) に掲げるもののほか、管理対象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

3. 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。

4. 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。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。

- (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

5. 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並びに利益相反管理に関する役職員教育・研修を行う。

9 募集制度

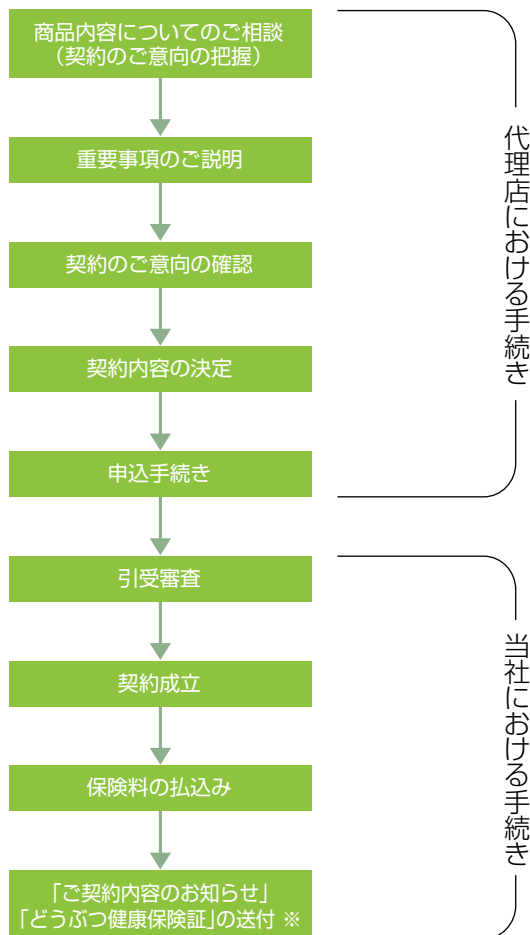
(1) ご契約のしくみ

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

クーリングオフについて定める保険業法では、保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの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又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起算して8日以内であれば契約申込みの撤回等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iPadやパソコン、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。いずれの場合もお申込手続きの際に、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、「契約についてのご意向確認項目」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ご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、お申込み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。

(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、保険契約の締結の代理又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。

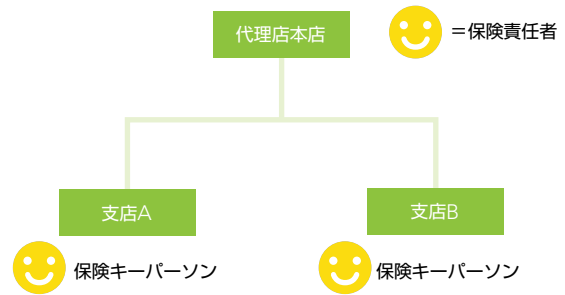
③当社代理店の業態と代理店数

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。2020年3月末時点での代理店数は1,177社（店舗数にして10,579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任し、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任し、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毎年行っており、常に適切な保険募集ができるよう努めています。

10 お客様本位の業務運営方針

アニコムグループは、「常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）を意識した経営を徹底し、お客様の願いを実現するとともに、新しい価値を創造することに努める」ことを経営方針に掲げ、全従業員一丸となり、その実現に向けまい進しています。

当社では、このグループ経営方針に基づき、お客様本位の業務運営をさらに徹底すべく、本方針を定めます。

1. お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声をサービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かし、お客様との末永い信頼関係を構築するために、アフターフォロー体制や事務体制の整備を含む業務運営の質の向上に取り組みます。

【主な取組み】

- (1) 『『お客様の声』への取組み方針』を定め、お客様の声をサービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かすこととしています。お客様の声を経営に活かすため、「お客様の苦情」は、経営層への報告と全社的な情報共有を行い、迅速な対応に努めています。
- (2) 様々なお客様から、苦情・ご意見等をお伺いするため、以下の窓口を設置しています。
 - ・お電話でお客様からの、苦情・ご意見等をお伺いする専用窓口として、「お客様相談センター」を設けています。
 - ・ホームページにお客様からの「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設置し、ご照会にお答えしています。
 - ・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。
- (3) お客様からの苦情・ご意見の受付状況、これに対する取組み状況や分析結果を経営会議に報告し、経営に反映しています。

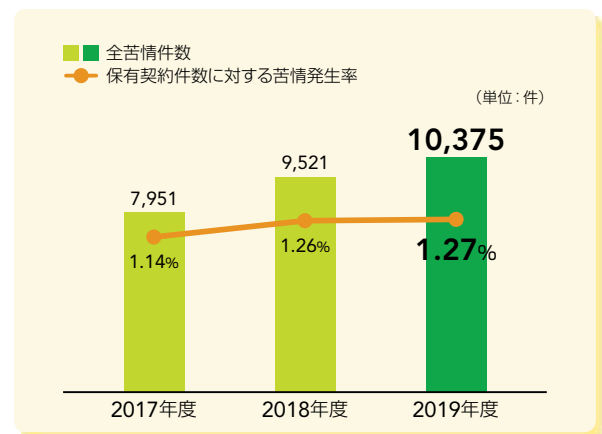
<2019年度の取組み状況>

- ①保険金請求手続きの利便性向上のため、マイページ上で保険金受取口座を登録・確認できるようにしました。
- ②マイページにおける写真変更手続きをわかりやすくするため、手続画面を以下のとおり改善しました。
 - ・これまで変更手続画面上に表示していた「注意事項」を、変更手続画面の遷移時にポップアップ表示する仕様に変更しました。
 - ・変更後のお写真の確認画面を変更画面最下部から、ファイルアップロード時にポップアップ表示する仕様に変更しました。
- ③「どうぶつ健活」サービスにおいて、腸内フローラ測定の申込みや測定結果の確認等を行うサイトである「けんかつくん」の利便性向上のため、入力内容が不相当である場合に、エラー表示をするタイミングをすべての操作完了後から、入力後すぐに表示されるよう変更しました。

- ④どうぶつ健康保険証の再発行手続きを簡便にするため、お電話のみでなく、マイページ上でも再発行手続きを依頼できるようにしました。（「11 『お客様の声』への対応（5）『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください）

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①全苦情件数
- ②保有契約件数に対する苦情発生率



2. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様の状況やご意向を踏まえ、お客様本位の適正な保険商品の提案を行い、お客様に価値を感じていただける商品やサービスを提供できるよう努めています。

【主な取組み】

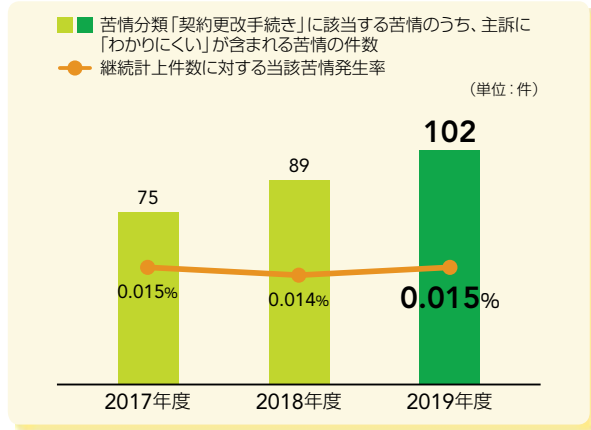
- (1) お客様のニーズに合った保険商品にご加入いただくために、申込み時に「ご契約のご意向確認」を実施しています。
- (2) お客様のお申込み手続きのご負担を軽減し、迅速にご契約が成立するよう、ペットショップ代理店においてタブレット端末によるお手続きを導入しています。
- (3) ペットを家族の一員と認識するお客様の増加により、ペット医療への関心が高まっている環境変化を踏まえ、お客様とペットが安心して治療を受けることができるよう、お客様のニーズに合わせてお選びいただける各種商品プランを提供しています。

<2019年度の取組み状況>

ご契約継続時の案内内容を充実させるため、一部圧着ハガキでお送りしていたご継続のご案内を、全契約に対して封書でご案内する仕様に変更しました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①苦情分類「契約更改手続き」に該当する苦情のうち、主訴に「わかりにくい」が含まれる苦情の件数
- ②継続計上件数に対する当該苦情発生率



3. わかりやすい情報の提供

当社は、保険商品の内容や保険料、保険金の支払条件等の重要な情報をお客様に正しくご理解いただけるよう、わかりやすい情報提供に取り組んでいます。

【主な取組み】

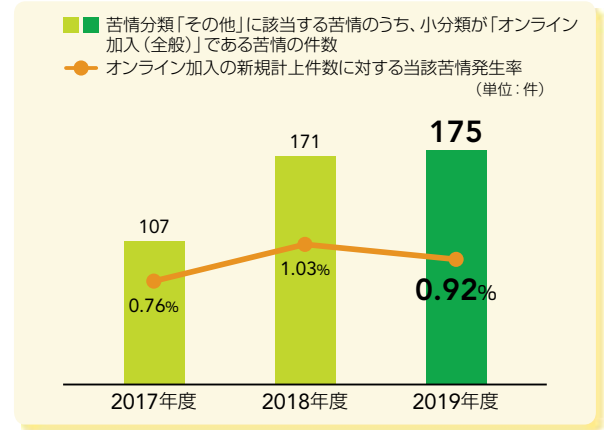
- (1) 保険商品に関する重要な情報を正しくご理解いただくために、「重要事項説明書」による説明を行っています。また、パンフレット等において年齢別、犬種別等の保険料を明示しています。
- (2) お客様がインターネットを通じてお申込みをされる際に、保険商品の内容を正しくご理解いただくために、見やすくわかりやすい画面構成・ご案内に努めています。

<2019年度の取組み状況>

- ①オンライン加入手順画面の利便性及び視認性向上のため、手続きがわかりやすくなるように、レイアウトや画面構成を変更しました。
- ②動物病院に、どうぶつを同伴せずに通院した場合に、保険が適用されないことをわかりやすくするため、「ご契約のしおり」において、文字色の変更及びイラストの追加を行い該当箇所を強調しました。
 (「11 『お客様の声』への対応 (5) 『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください)

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①苦情分類「その他」に該当する苦情のうち、小分類が「オンライン加入（全般）」である苦情の件数
- ②オンライン加入の新規計上件数に対する当該苦情発生率



4. 迅速かつ適切な保険金のお支払い

当社は、保険金支払いの迅速性及び適切性を確保し、さらなる利便性を追求することで、お客様の満足と信頼を得るよう努めています。

【主な取組み】

- (1) お客様の利便性を向上させるために、動物病院の窓口で「どうぶつ健康保険証」を提示すれば自己負担分を支払うだけで済む病院（どうぶつ健保対応病院）の拡大に取組み、使いやすい保険を目指しています。また、LINEアプリを用いた保険金請求の仕組みを構築する等、より簡便に保険を利用していただけよう取り組んでいます。
- (2) 保険金の支払状況や、保険金支払いに関するお客様からの苦情・ご意見等の分析結果を経営会議に報告し、常に適正な保険金の支払いが実行されるよう取り組んでいます。

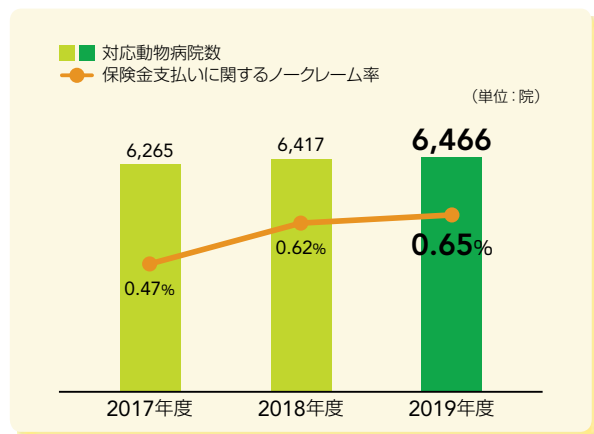
<2019年度の取組み状況>

- ①保険金支払明細の対象外項目をわかりやすくするため、これまで「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と類型で表示していた対象外項目について、ワクチン接種のみの場合は「ワクチン接種費用」と、個別に記載することとしました。
 (「11 『お客様の声』への対応 (5) 『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください)
- ②LINEアプリを用いた保険金請求を行う際に、保険金を受け取る口座の登録が弊社にない場合、マイページでの口座登録を促す仕様に変更をいたしました。

10 お客様本位の業務運営方針

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①対応動物病院数（年度末時点）
- ②保険金支払いに関するノークレーム率（保険金請求のあった件数のうち、「約款上の免責」及び「保険金請求者本人からの申し出による請求取下げ」との理由でお支払いに至らなかった割合）



5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害することなく適切に業務を遂行するために、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理しています。

【主な取組み】

- (1) 利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的とした「利益相反管理規程」を策定の上、利益相反管理統括部門及び利益相反管理統括責任者を設置し、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に管理する体制を構築しています。
- (2) 利益相反のおそれのある取引が発現した場合、管理対象取引に係る部門間の情報遮断や対象取引の中止または取引条件もしくは方法の変更等、必要に応じた措置を適宜選択し、お客様の保護に努めています。

<2019年度の取組み状況>

アームズレングスルール（グループ会社等との間で、通常の条件と著しく異なるような条件での資産の売買等の取引をしてはならないこと）に違反している取引がないか点検を実施いたしました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値
設定なし

6. お客様本位の業務運営に向けた取組み

当社は、お客様との未永い信頼関係を構築していくために、研修体系の整備や人事評価制度への反映等を通じて、全役職員にお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

【主な取組み】

- (1) 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、コンプライアンス・リスク管理リーダー会議を四半期毎に開催し、コンプライアンスへの意識を醸成しています。また、お客様本位の業務運営の意識を強化するために、全役職員が半期毎にコンプライアンスと顧客満足に係る項目への目標を掲げ、日々の業務を遂行しています。
- (2) 各部門が策定する部門年度計画の中にコンプライアンス・プログラムに基づく重点施策を設定し、お客様本位の業務運営を行ってまいります。

<2019年度の取組み状況>

全社員を対象に、コンプライアンスに関するテストの出題、業務連絡の発信、研修を実施しました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

コンプライアンスに関するテストの出題、業務連絡の発信、研修の回数
2019年度：合計37回

11 「お客様の声」への対応

(1) 「お客様の声」への取組み方針

■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」に対する取組み

- 「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。
- 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。
- 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。
- 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。

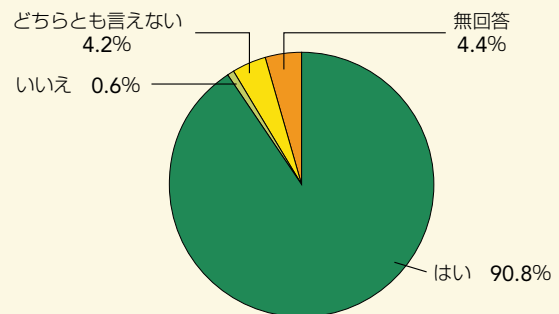
また、お客様にご質問を投稿していただける「教えて！アニコム損保！」ページを設置し、ご質問内容と当社の回答を公開しています。

■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

心とご満足をいただける商品・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、2019年度は、52,326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、カスタマーリレーション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

カスタマーリレーション部では、各部と連携し、寄せられた苦情等について内容や原因等を分析し、経営会議を通じて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についても、四半期毎に経営会議へ報告し、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、四半期ごと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。

(4) 「お客様の声（苦情のみ）」の受付状況（2019年4月～2020年3月）

(単位：件)

「お客様の声」区分	代表的な事例	件数				合計
		19年 4月～6月	19年 7月～9月	19年 10月～12月	20年 1月～3月	
1 ご契約及び募集行為に関するもの	ご契約内容・条件などのご説明不足・誤り、お引受制限等	1,073	1,136	926	928	4,063
2 ご契約の管理・決済等に関するもの	保険料の決済関連、保険証のお届け不備等	632	882	632	555	2,701
3 保険金に関するもの	保険金のご請求・お支払方法のご説明不足・不備、お支払の遅延等	387	408	458	312	1,565
4 その他	いずれの区分にも該当しないもの	627	458	576	385	2,046
	合計	2,719	2,884	2,592	2,180	10,375

11 「お客様の声」への対応

(5) 「お客様の声」に基づき改善した取組み事例

■ お客様の利便性・満足度の向上

事例1

マイページにおける保険金受取口座の登録・確認機能の追加

お客様の声

保険金受取口座の登録に郵送手続きが必要であることが面倒。保険金受取口座の登録有無を契約者自身が確認できるようにするべき。

改善事例

マイページ上で保険金受取口座を登録・確認できるようにしました。(2019年4月)



事例2

マイページにおける写真変更手続きの利便性向上

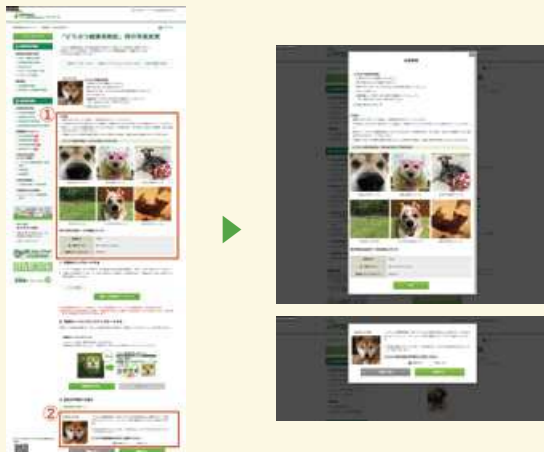
お客様の声

マイページにおける「どうぶつ健康保険証」用の写真変更手続きがわかりにくい。

改善事例

「どうぶつ健康保険証」用の写真変更手続画面を、以下のとおり改善しました。

- ①これまで変更手続画面に表示していた「注意事項」を、変更手続画面への遷移時に表示する仕様へ変更。
- ②これまで変更手続画面の最下部に表示していた「変更後のお写真」を、ファイルのアップロード時に表示する仕様へ変更。(2019年5月)



事例3

けんかつくん(※)のサイトにおける利便性向上

お客様の声

※「どうぶつ健活」のサービスにおいて、腸内フローラ測定の申込みや測定結果の確認等を行うサイト

けんかつくんて各種情報を登録する際の入力エラー内容がわかりにくい。

改善事例

これまで、各種情報の入力後に画面遷移をするタイミングでエラー内容を表示していましたが、入力時にリアルタイムでエラー内容を表示するように変更しました。(2019年9月)



事例4

マイページにおけるどうぶつ健康保険証再発行機能の追加

お客様の声

どうぶつ健康保険証の再発行手続きが面倒。

改善事例

これまで、どうぶつ健康保険証の再発行はお電話にて承っておりましたが、マイページ上でも再発行手続きを依頼できるようにしました。(2019年7月)



■パンフレット・帳票等の改善

事例1

保険金支払明細の改善

お客様の声

保険金支払明細の対象外項目がわかりにくい。
 (マイクロチップを装着していないのに、対象外項目に「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と記載されていることがわかりにくい。)

改善事例

これまで「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と類型で表示していた対象外項目について、ワクチン接種のみの場合は「ワクチン接種費用」と、個別に記載することとしました。
 (2019年6月)

事例2

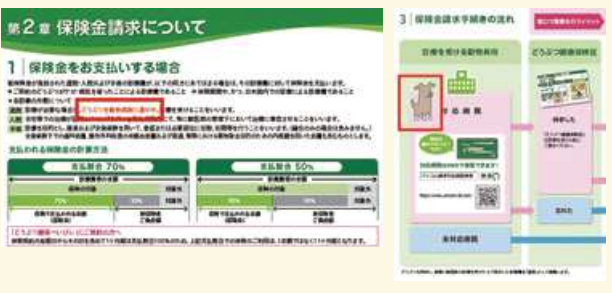
ご契約のしおりの改善

お客様の声

動物病院に、どうぶつを同伴せず通院した場合に、保険が適用されないことがわかりにくい。

改善事例

「ご契約のしおり」において、文字色の変更、およびイラストの追加を行うことで、当社における通院の定義がわかりやすくなるように改善しました。
 (2019年9月)



(6) 2019年度に寄せられたお客様からの感謝の声

内容	合計
1 保険があってよかった	1,266
2 接客対応がよかった	388
3 死亡解約時に届いたお花が嬉しかった	392
4 どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった	151
5 その他	427
合計	2,624

【保険があってよかった】

●うちの犬は想定外に様々な病気をし、私の経済力では本来たいした医療は受けさせてあげられなかったと思います。アニコムさんの保険にここまでお世話になるとは想像だにしませんでした。アニコムさんにお世話になって、納得できる過ごし方ができることに、本当に感謝いたします。

●病気が分かってからは毎日病院へ通院しておりましたが、保険があったお陰で治療費の事もあまり考えずに最後まで十分な治療を受けさせることができました。本当にありがとうございました。

●大きな病気にかかってから約6年、アニコムさんに入っていなかったら、私たちの日々の生活にも影響していたと思います。それだけでありがたいのに、ステキなお花もいただき、家族共々嬉しかったです。ありがとうございました。

●病弱でしたが、おかげさまで16歳近くまで生き延びることが出来ました。貴社の保険に加入させていただいた故に、適切な医療を受けることができ、長い間家族の一員として共に過ごすことが出来ました。心底よりの感謝を申し上げます。

●長い腎臓病生活は、途中何度も治療を諦めかけましたが、貴社の保険に助けられ最後まで悔いなく看取ることができたことを感謝しています。本当にありがとうございました。

●保険のおかげで〇〇に納得のいく治療を安心して受けさせてあげられました。本当にありがとうございました。

●犬が来るのと同時にアニコムさんにお世話になり17年。本当にお世話になりました。そんな大きな病気はしなかったのですが、ちょっとの事でも動物病院にかかり病気を未然に防げたのは、アニコムさんに入っていた安心感からだと思います。

11 「お客様の声」への対応

●フェレットにも保険があることを知らず、購入するに当たって後押しになりました。金銭的理由で助けられない状況を作りたくなかったので、安心しました。

●去年の5月に余命8か月と言われたが、1年半以上生きました。アニコムに入っていたから動物病院に通えました。

●シニア犬になってたくさんの病気にかかりましたが、そのたび、保険を使わせていただき愛犬にしっかりとした医療を受けさせてあげることができました。14歳8か月という長寿まで生きられたのも保険に入っていたからだと思えます。本当に長い間ありがとうございました。

【接客対応がよかった】

●先日電話にて連絡をさせていただきましたが、とても丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。愛犬が急に亡くなり、戸惑いながら電話をさせていただいたのですが、担当の方の説明が理解しやすく、私に対してお優しい言葉を掛けてくださり、気持ちも落ち着きました。

●年を重ねて動物病院のお世話になることも多くなり、今回、新たに病気が見つかり重い気持ちになっておりましたが、お電話でやりとりする度に「〇〇ちゃんお大事に」と言ってくださる一言をととても嬉しく思っています。

●アニコムに加入した当日にあんしんサービスセンターに問い合わせをしたら、窓口のオペレーターの方の対応がとても良く、気持ち良く相談できました。

●どうぶつホットラインの親切丁寧な回答に感激、初めてのワンちゃんとの生活で不安でしたが、元気が出てきました。

●すごくホッと安心できるお言葉で、私の気持ちが伝わってお返事いただけてるのがよくわかり、今日もたくさん頼らせていただき本当にありがとうございました。

●先日はお心のこもったお葉書をお送り下さりましてありがとうございました。お陰様でいろいろな病気とは共存してはいるものの、元気になり一週間後の誕生日を迎えられそうです。これもひとえにアニコムという存在のお陰です。

●お電話さしあげた際、優しい声色であたたかい言葉をかけていただきました。とても嬉しかったです。ありがとうございました。

●アニコムの〇〇さんに見送ったわんちゃんの話したら、涙をいっぱいにしてお話を聞いてくれました。

【死亡解約時に届いたお花が嬉しかった】

●アニコム様には大変お世話になりました。そして本日、プリザーブドフラワーが届きました。早速、仏壇に飾らせていただきました。涙が止まりません。今まで、本当にありがとうございました。

●あたたかいメッセージとともに、バラのプリザーブドフラワーが届きました。本当にお世話になり、ありがとうございました。

●先日〇〇が亡くなり、保険を解約しました。その後、小包が届き、可愛いお花をいただきました。思いがけないお花に、とても嬉しくて涙が出ました。早速、お仏壇にお供えしました。心温まるお気遣いにととても感謝しています。毎年の保険証はずっと宝物としてとっておきます。

●可愛い色のプリザーブドフラワーが届いた。優しい色で可愛くて、早速お骨の前に供えた。こんなことまでしてくれるなんて本当に嬉しい。

●この度は、我家の大切な〇〇のために色々ご配慮くださり本当にありがとうございました。さっそくお花飾らせていただきました。

●昨年愛猫が亡くなり、契約を終了させていただきました。その際の電話対応が温かく、後日とても可愛いプリザーブドフラワーを届けていただき、哀しみでいっぱいの際の温かな貴社の対応に心よりお礼申し上げます。

●本日お花が到着しました。亡き〇〇の為にありがとうございました。早々に仏前に飾らせてもらいました。アニコムさんには、本当にお世話になりました。死に寄り添ってくれたアニコム保険さんには、感謝です。

●このたびはかわいいプリザーブドフラワーを本当にありがとうございました。〇〇ちゃんとの別れは突然すぎて気持ちが混乱してしまいましたが、この〇〇ちゃんの白い色と同じフラワーをいただき、とても救われました。こんな素敵な気持ちになれたのもアニコム様のおかげです。ありがとうございました。

【どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった】

- 毎年送ってくださるバースデーカードが楽しみで、アルバムにファイルしていつでも見られるようにしました。
- 先日〇〇にバースデーカードとメッセージをありがとうございました。17才ですが、アニコムさんのおかげで長生きできています。
- 〇〇のバースデーカード、今年もいただきまして、ありがとうございました。アニコム様からいただいたカードはいつも見える所に並べて大切にしております。それを見ながら、日々の出来事や出掛けた事や、たわいもない事など、色々思い出しながら楽しませていただいております。ずっとずっと〇〇が元気で、またアニコム様のバースデーカードが届きます事を心待ちにしております。
- 誕生日に送っていただいたバースデーカードに、とても感動しました。
- 毎年、バースデーカードと一緒に〇〇の写真を撮っていた。最後まで保険に入っていてよかったと思った。
- もうすぐ16歳を迎えます。アニコムさんからのバースデーカード、嬉しかったです。支えていただいてありがとうございます。
- アニコムさんから届くバースデーカードが本当に楽しみで、絶対に13歳の壁を越えてほしいです。
- 保険でも助けていただいているのに、バースデーカードも毎年送ってくれて、涙が出るほど嬉しい。

【その他】

- どうぶつ健活を受けて、お友達と結果を見せ合った。無料でできてありがたい。毎年結果がどう変わったかや、肥満菌が少しでも減ったり改善されているかを確認できるので嬉しい。
- どうぶつ健活の結果が届くのを、毎回楽しみにしている。
- アニコムさんが「しにあ」を作ってくれた事を本当に感謝している。アニコムさんはさすがと思う。
- 以前飼っていた猫が、入院で治療費がかかったため、シニアでも加入可能なプランを見つけて嬉しい。

● 高齢になればなるほど保険って必要だと思うので、シニアに特化したこちらの商品は「待ってました！」という感じですよ。腸内フローラの検査を受けられるのも良いですね。

● 11歳でも加入できる保険が発売されて良かったです。

● どうぶつ健活で毎年健康状態を調べられるのはとても助かる。

● ノーザンホースパークの運動会に参加させてもらった者です。スタッフの方たちがとても親切で、イベントも楽しめるものばかりで、おまけにフォトアルバムもいただき、本当にありがとうございました。参加できてすごく良かったですし、うちの犬でも「待て」をしっかりとできて感動しました！

※寄せられたお客様からの感謝の声は、原文のまま紹介しています。

11 「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電話から 03-4332-5241
(受付時間：平日9：15～17：00)

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。(<https://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。

