

アイペット損害保険の「お客さま本位の業務運営方針」の 取組状況の公表および改定の実施について

2021年10月に見直しを実施した「お客さま本位の業務運営方針（以下、本方針）」に基づく、主な取組状況について公表いたします。

また、本方針の定着度合いを評価する指標の状況を更新するとともに、本方針の改定を実施いたしました。詳細については、当社 Web サイトよりご確認ください。

→ https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html

<本方針の定着度合いを評価する指標>

1. 保有契約件数

保有契約件数はご契約いただいている保険契約の件数を表しております。

当社は、より多くのお客さまに、もしもの時にも安心してペットに治療を受けさせてあげるためにペット保険のご加入を促進し、その達成状況を表す指標として、保有契約件数を設定しています。

2020 年度末時点 622,069 件

(2019 年度末時点 508,225 件)

2. 契約継続率

契約継続率は、お客さまにご加入いただいた保険契約の継続状況の割合を示しています。当社は、お客さまにニーズに合う商品にご加入いただき、その後もご契約を永くご継続いただくことを経営の最重要事項として捉えています。この達成状況を表す指標として、契約継続率を設定しています。多くのお客さまにご契約をご継続いただき、ペットの高齢化等の影響により昨年対比で微減ではあるものの、良好な水準を維持することができています。

なお、契約継続率は、契約件数をベースに算出しています。

2020 年度末実績 89.6%

(2019 年度末実績 89.3%)

3. アイペット対応動物病院数

当社が提携している動物病院（アイペット対応動物病院）で受診される際は、その窓口で当社発行の保険証またはマイページ画面をご提示いただき、かつ保険契約の有効性が確認できた場合、診療費のご精算に当たりお客さまの自己負担分のみのお支払いとなり、当社に対する保険金請求書類の提出は必要ありません。

アイペット対応動物病院をお客さまにご利用いただくことで、お客さまの保険金請求のお手続きの手間が減るだけでなく、動物病院窓口で精算が必要となる診療費の負担を軽減することで、最善の

治療を受けていただきやすくなります。上述のとおり、お客さまの利便性等の向上のため、アイペット対応動物病院の更なる拡大を目指してまいります。

2021年3月31日現在 5,297施設
(2020年4月1日現在 5,054施設)

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況

1. 「お客さまの声」を経営に生かす取組み

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を、前向きかつ積極的に受け止めるとともに、迅速かつ的確に行動し、お客さまサービスの向上を図るとともに、日々の業務や会社の経営の改善につなげます。

＜主な取組状況＞	
「お客さまの声」を起点とした改善事例について以下のとおりです。	
お客さまの声	対応内容
(耳や言葉の不自由なお客さま)	・電話リレーサービスを導入 耳や言葉の不自由なお客さま向けに、通信料無料のFAX問合せ窓口に加え、電話リレーサービスを導入しました。安心してご利用いただけるよう受付体制を構築しています。
新型コロナウイルス感染症の影響を受けている	・特別措置の実施 新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたご契約者さまを対象に、「継続契約の変更手続き」および「保険料の払込み」について、一定期間の猶予を設ける等の特別措置を実施しています。
対応動物病院で保険証を忘れてしまった場合、不便である。	・契約内容提示手段の拡張 対応動物病院での窓口精算時に「保険証」の提示に加えて、スマートフォン等でマイページの「ご契約内容の確認」画面を提示することでも窓口精算を受けられる運用を実施しています。
電話が繋がりにくいのでどうにかして欲しい。	・接続品質の向上 お客さまのリダイヤル回数を減らすためお客さまサポート体制を強化しています。リダイヤル率は減少し、実際にお話できるお客さまは90%以上で安定しております。
近隣の動物病院をアイペット対応動物病院化して欲しい。	・対応動物病院数拡大のため、訪問・提案を実施 お客さまに大きな利便性をもたらす対応動物病院制度をより効果的にするため、引き続き動物病院へ訪問・提案をしています。

2. 最良な商品・サービスの提供

当社は、お客さまからの満足と信頼が得られるよう、お客さまのニーズに応える質の高い商品およびお客さまの視点に立ったサービスを提供してまいります。

<主な取組状況>

・保険料改定を実施

消費税増税等の社会環境の変化、動物医療の先進・高度化等による近年の保険金のお支払い状況およびお客さまの声等をふまえ、割引制度や犬種分類の見直しを含めた保険料改定を実施し、近年保険金支払いが増加傾向にある若年層の保険料を一部値上げする一方で、高齢層の保険料は「ペットの高齢化」に伴うニーズにお応えすべく定額化・値下げにより、ご継続いただきやすい保険料体系を実現いたしました。

・約款改定を実施

ご契約者さまにとって理解しやすい保険約款となるよう見直しを行った他、性的少数者の権利尊重に対する社会的関心・要請の高まり等をふまえ、被保険者となる「配偶者」の定義を変更し、「同性パートナー」等の事実婚の相手方を配偶者に含め、被保険者の範囲についても「生計を同一とする要件」を廃止しました。また、手術の範囲拡大を実施し、全身麻酔下で行う組織採取目的のための内視鏡的処置（生検）を手術に含まれる処置としました。

・ペットファースト少額短期保険の満期到来時の契約引き受け

2020年10月に子会社化したペットファースト少額短期保険株式会社でご加入いただいたご契約について、満期の到来ごとに当社にて契約を引き受けています。満期が到来されたご契約者さま全員にお電話でご案内をし、お手続きをサポートしています。

・ペーパーレス化を推進

これまで郵送等での対応となっていたクレジットカード情報の変更手続きや各種通知について、本人認証サービスを導入するなど安全性を確保しながら、ペーパーレス化を推進しています。

・営業拠点の増設

ペットショップ代理店および動物病院への訪問活動の効率を上げ、より緊密な連携により、お客さまへのサービスレベルを上げるため、営業所の支店昇格や東西ブロック制を導入し、17拠点としました。

・「うちの子 HAPPY PROJECT」によるペットと飼い主さまの関係性コンテンツリリース

犬・猫の病気や事故を未然に防ぐための対策を紹介する、獣医師監修の専門情報コ

ンテンツ「うちの子 HAPPY PROJECT」において、2021年4月26日より、本プロジェクトの第7弾として『ハッピーシニアライフへの備え』をテーマに、高齢ペットのフード選びのポイントやエクササイズ、お部屋対策等を紹介しました。

3. わかりやすい情報の提供

当社は、お客さまに保険商品内容を十分ご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

<主な取組状況>

・保険料改定のご案内

保険料改定に伴う生涯保険料総額の引下げ等について、お客さまにメールでのご案内を実施しています。

・お客さまのご要望に合わせた SMS 配信

お客さまからお客さまサポートセンターにいただいたご要望に応じ、必要な情報等の SMS 配信を実施しています。

・お手続きに必要な書類の改訂

お客さまの名義変更や親権者同意書類について、わかりやすく不備が出ないように、改訂を実施しました。

4. 適正かつ迅速な保険金のお支払い

当社は、お客さまが適切な保険金のお支払いを受けることができるよう、保険金のお支払いを適正かつ迅速に行う態勢を整備し、お客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めております。

<取組状況>

・不正請求に関する情報提供窓口を開設

保険金支払管理態勢の公平性・公正性を強化すべく、不適切な保険金請求に関する情報を社外から広く募るための窓口を2019年1月より設けております。

5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さま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管理するための基本方針を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する態勢を

構築してまいります。

<取組状況>

・利益相反取引の審査

お客様の利益を不当に害することのないよう、保険業法をはじめとする関連法令等の規定に基づき、利益相反のおそれのある取引の管理を通じ業務の適切性を確保するため、法務部門による利益相反取引の審査を実施しております。

さらに、審査結果および継続的に管理している案件の状況については、コンプライアンス委員会で定期的に報告しています。

・子会社の態勢強化

2020年10月に子会社化したペッツファースト少額短期保険株式会社の利益相反取引管理態勢について、当社に準じた管理態勢整備を実施しました。

6. 運営浸透に向けた取組み

当社は、本方針を役職員へ浸透させるため、各種研修を実施することで役職員の意識醸成を行うとともに、人事評価制度への組込み等を通じて、お客様の視点に立った業務運営の動機づけの枠組みを構築してまいります。

<取組状況>

・新表彰制度の導入

当社の行動規範「iPetWays」を体現した社員を月ごとに表彰していく、「iPetWaysAWARD」を導入しました。

・人事評価制度の整備

当社の理念体系における「Values」にもとづく、「バリュー評価制度」を導入しました。

以上