

## 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

2023 年 11 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](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、こ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。新型コロナウイルスのまん延による自粛の影響により犬猫の新規飼育頭数は一時増加し、2022 年にはその反動減がみられましたが、それでもなお当社の事業であるペット保険の市場は拡大を続けており、保有契約件数は順調に推移しています。

**2022 年度末時点 807,071 件**  
(2021 年度末時点 728,724 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。今後も、多くのお客さまにご契約をご継続いただき、良好な水準を維持してまいります。

なお、契約継続率は、契約件数をベースに算出しています。

**2022 年度末実績 88.7%**  
(2021 年度末実績 89.0%)

#### 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

の御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。

**2023年3月31日現在 5,779施設**  
(2022年3月31日現在 5,520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)	<b>・電話リレーサービスを導入</b> 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。
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。	<b>・契約内容提示手段の拡張</b> 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。
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。	<b>・対応動物病院数拡大のため、訪問・提案を実施</b> 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。
コンタクトセンターの受付時間内に電話ができないため、保険金請求書を取り寄せることができない。電話以外の方法はないのか。	<b>・ホームページの改修</b> ホームページに、「保険金請求書取り寄せフォーム」を作成しました。取り寄せフォームでご指定いただいた、保険金請求書等の必要部数を、当社より速やかに郵送いたします。

書類での解約手続きは記入や返送の手間があり、日数もかかってしまうため不便。もっと便利な手続き方法はないのか。	<p>・<b>お電話での解約受付</b></p> <p>お客さま総合ダイヤルにて、お電話（口頭）での解約を受付可能*としました。</p> <p>*ご契約者さま本人からのお申し出が必要です</p>
保険の使用状況をマイページで確認したいが、保険契約を解約しているためログインできない。	<p>・<b>解約、失効契約でもマイページ閲覧が可能</b></p> <p>解約後に保険金請求を行った場合や、保険金請求履歴を確認したい場合でも支払状況をご確認いただけるよう、閲覧可能としました。</p>
契約内容の変更を電話や書類返送の手間をかけずに行いたい。	<p>・<b>マイページでの契約内容変更機能拡大</b></p> <p>保険料の支払方法変更、次年度契約*における保険料払込回数、賠償責任特約の付帯・削除等について、マイページでお手続き可能にしました。</p> <p>*次年度契約内容の変更は変更受付期間中のみ可能</p>
サービスサイトで「うちの子」「うちの子ライト」の各商品の違いが比較しにくく、契約者向け情報が見つけにくいため不便。	<p>・<b>サービスサイトトップページの構成改善</b></p> <p>「うちの子」「うちの子ライト」商品特長などの情報を掲載し説明を充実させました。また、ご契約者さまが必要な情報にわかりやすくだどり着けるよう、ページ最上部に「ご契約者の方」用のボタンを常設し、新設した専用ページに簡単に移動できるようにしました。</p>

## 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>

#### ・第一生命グループの一員に

2023年3月、当社の親会社であるアイペットホールディングス株式会社は、第一生命ホールディングス株式会社の100%子会社となり、当社も孫会社となりました。第一生命グループの一員として、お客さまからより高い満足と信頼が得られるよう、更なる態勢の整備や強化を進めております。

#### ・ペットの防災対策について新たなコンテンツを公開

当社では、独自の「ペットと人のSDGs」に基づき、重点課題「ペットと共に安全に」の取組みの一環として、2023年3月、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるための新コンテンツ「ペットの防災 -いざというとき、守ってあげられるように-」を公開しました。

#### ・ペーパーレス化を推進

お客さま向けマイページにおいて、保険証券・継続証・継続案内の閲覧が可能とな

り、郵送での送付省略をお選びいただける運用を開始しました。

・ **マイページの機能拡充**

保険料の振替口座の登録、保険契約ご継続時のご変更（払込回数、賠償特約付帯）が可能となりました。

・ **営業活動の効率化による、お客さまへのサービスレベル向上**

営業活動効率の向上に向けた働き方改革の推進を通じて、代理店および動物病院とより緊密な連携を行うことで、お客さまへのサービスレベルの更なる向上に努めております。

・ **「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」では、2023年4月より、「うちの子」に合ったフード選びを解説する「フードのいろは」を新たに公開しました。

### 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>**

・ **お客さまのご要望に合わせた SMS 配信**

お客さまからのご要望に応じ、郵送物の送付先の確認のご連絡や、インターネットによる口座振替サービスのご案内など、SMS 配信を実施しています。

・ **お手続きに必要な書類の改訂**

お客さまへの案内書類に関し、お客さまの声をもとにわかりやすく見やすい書類の検討・改訂を行っております。

### 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

お客さま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。

## 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み込み等を通じて、お客さま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>

#### ・表彰制度の浸透

お客さまの視点に立った業務運営を支える当社の行動規範である「iPetWays」を体現した役職員を称える表彰制度として、「サンキュープロジェクト」を行っています。行動規範の体現者を称えることで役職員の本方針に対する意識醸成をより高め、当社の大切にしている価値観の更なる浸透強化を図っています。

#### ・育成体系の整備

全社で実施する e ラーニング、その他様々な教育・研修等を通じて役職員の意識醸成に努めております。

#### ・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」を導入しており、社員一人一人のパフォーマンスや成果に応える評価の仕組みとしています。

以上