

I 経営について

1. アニコムグループの概要	14
2. 2023年度の事業概況	15
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	34
8. 利益相反取引の管理	35
利益相反管理基本方針	36
9. 募集制度	36
10. お客様本位の業務運営方針	38
11. 「お客様の声」への対応	41

1 アニコムグループの概要

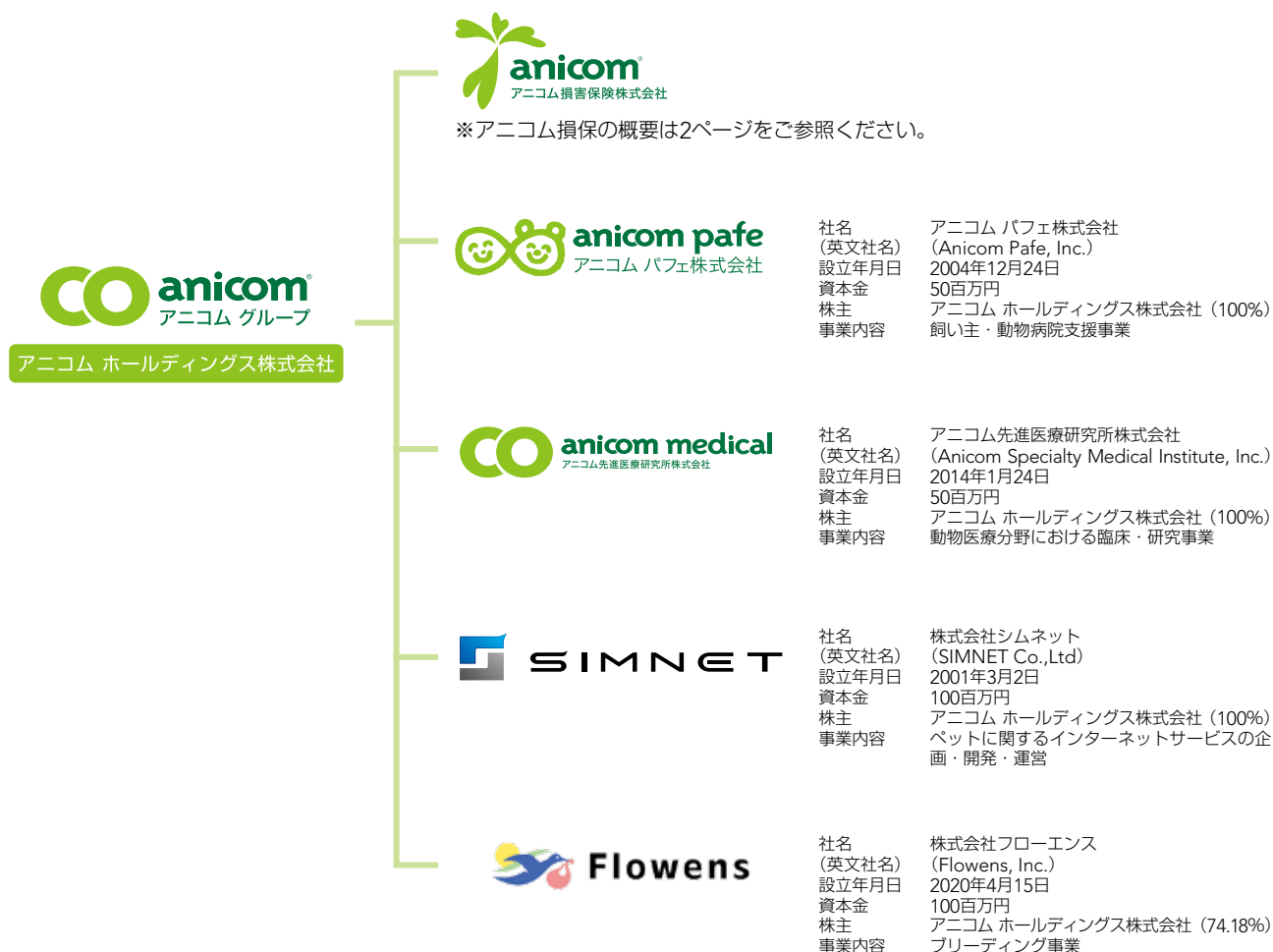
■アニコム ホールディングスの概要（2024年7月1日現在）

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	8,202百万円
事業内容	子会社の経営管理

■アニコムグループの概要（2024年7月1日現在）



(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、コロナ禍において長く停滞していた社会経済活動の正常化が進み、雇用や所得環境の改善が見られる反面、円安等に起因する物価上昇により、個人消費では、日常消費への節約志向と高付加価値商品・サービスへの積極的な支出といった消費の二極化が顕在化しました。一方で、世界的な政情不安の継続や中国経済の成長鈍化、欧米各国の金融引き締め政策と金利の高止まりに伴う景気の下振れリスク等、先行きへの不透明感が継続しています。

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、販売チャネルの営業活動強化等に注力したことに加え、堅調なペット飼育需要が継続していることにより、保有契約数は1,193,560件（前期末から80,416件の増加・同7.2%増）と順調に増加しております。また、E/I損害率（※1）については、新型コロナウイルス感染症の影響が飼い主行動に与える変化の影響も一巡し、安定化してきましたが、物価上昇に伴う診療費単価の上昇により、59.9%と前年同期比で1.0pt上昇いたしました。既経過保険料ベース事業費率（※2）は、保有契約件数の増加による正味収入保険料の増加と効率的な業務運営などにより、33.3%と前年同期比で1.6pt改善いたしました。この結果、両者を合算したコンパインド・レシオ（既経過保険料ベース）は前年同期比で0.6pt改善し93.2%となりました。

また、アニコムグループでは、第二期創業期の歩みをさらに加速させる取組みを推進しており、あらゆるデータから病気・ケガを分析し、「健康度」を見る予防型保険会社グループへ成長するため、新規事業の重点施策に対する取組みを加速させています。遺伝子検査事業については、避けられる遺伝病を親と子の遺伝子検査によって回避するとともに、近親交配度を考慮したブリーディングの普及促進、どうぶつ医療のサポートを行うことで、より健康なペットの提供を可能にするブリーディング支援に繋げていきます。加えて、「どうぶつ健活」によるどうぶつの健康チェックの普及、共生細菌や多様性をキーにしたフード開発・販売、生活習慣コンサル等の事業化を進めています。なお、当社が保有する測定結果から、犬において腸内細菌が多様なほど健康度が高いことが明らかになっています。このことから、ペットの腸内細菌の多様性に密接に関係する食生活の改善が重要であり、食生活改善にコミットする事業の促進により、予防型保険会社グループの実現性を高めるべく、より一層注力してまいります。また、現在、口腔内細菌にも目を向け、歯周病とその他疾病における関連も明らかになってきたため、口腔内環境改善のための口腔内ケア商材の開発と販売にも注力してまいります。さらに、どうぶつ医療における高度先進医療（幹細胞治療、再生医療）を実用化し、その

拡大を図るとともに、カルテ管理システム事業の拡大（予約システム等の機能の充実）等とあわせ、データのさらなる活用による予防法の開発やペット関連事業の拡大を目指しています。

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54,497百万円（前事業年度比6.9%増）、資産運用収益741百万円（同12.6%減）などを合計した経常収益は55,313百万円（同6.6%増）となりました。一方、保険引受費用38,609百万円（同7.9%増）、営業費及び一般管理費12,506百万円（同1.5%増）等を合計した経常費用は51,244百万円（同6.2%増）となりました。この結果、経常利益は4,069百万円（同12.0%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、2,864百万円（同13.9%増）となりました。

①保険引受の概況

正味収入保険料は54,497百万円、正味支払保険金は30,494百万円、損害調査費は1,108百万円となり、正味損害率（※3）は58.0%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12,386百万円、諸手数料及び集金費は5,308百万円となり、正味事業費率（※4）は32.5%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257百万円、責任準備金繰入額1,439百万円を加算した保険引受費用は38,609百万円となり、保険引受収益54,497百万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3,502百万円となりました。

（※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）÷正味収入保険料にて算出。

（※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）÷正味収入保険料にて算出。

(2) 対処すべき課題

日本国内では、足元ペットの総飼育頭数は前年からは微増しているものの、時系列的な全体傾向としては逡減傾向にあります。

一方で、国内のペット産業全体の市場規模は2023年度で約1兆8千億円程度と予測されており、毎年拡大し続けております。ペット保険市場についても、ペット保険の普及率は20.2%の水準まで伸長しています。これは近年、ペットは「家族の一員」であるという意識が高まり、ペットへの愛情がこれまで以上に高まってきたことが背景として考えられます。さらに、2023年度は大手プラットフォームに

2 2023年度の事業概況

よるペット保険市場への参入があり、競争環境はますます厳しい状況となっています。そのような課題のなか、アニコムグループでは、事故に対して保険金をお支払いするという従来の保険会社としての機能だけでなく、ペットの健康をペットオーナー及びペット産業関係者の皆さまとともに創造し、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改正動物愛護管理法施行に伴うブリーディングサポート態勢の強化

2021年6月に施行された改正動物愛護管理法により、飼養施設のケージ等に数値基準が設けられたほか、獣医師による健康診断を年1回以上受けるといった新たな基準が追加されました。また、2022年6月には、交配年齢、出産回数の上限が定められるなど、ブリーディング事業者に対する規制が段階的に強化されており、ブリーディング事業者の廃業や規模の縮小等に繋がる可能性が懸念されています。また当事業年度においては、ブリーダー・オークション会場・ペットショップにおける改正動物愛護管理法の遵守状況に疑念が生じ、ペット産業全体を下振れさせる可能性のある重大な局面に立たされています。実際に当社におきましても、当該問題に対応するための外部アドバイザーの設置と大手ペットショップ代理店に対する特別代理店監査の実施を通し、ペット産業における関連法規遵守の状況を大きな問題意識を持って確認しているところであります。またアニコムグループでも、改正動物愛護管理法の対応に向けたブリーディングサポートの各種事業化を行うべく、遺伝子検査による遺伝病予防、受胎率・多胎数の向上に向けた幹細胞の投与や凍結精子保存技術の研究、往診サービスによる医療サポート、マッチングサイトや引渡しセンターを活用した販売支援等を推進していくことに加え、ペット産業全体が改正動物愛護管理法を遵守できる環境づくりに邁進しています。引き続きグループ各社と連携して、ペット産業全体を総合的にサポートできるよう取り組んでいきます。

②予防に向けた取組み強化

2018年12月から当社は、「予防型保険会社」を目指すアニコムグループ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。なお、膨大な測定結果から、犬の腸内細菌の多様性が高いほど健康度が高いこと、またその多様性は犬種などの先天的な要素だけでなく、フードや環境といった後天的な要素にも左右されることを明らかにしています。それに加えて、2022年7月からはアニコム パフェ株式会社が腸内細菌の多様性を高めるための栄養素を配合した「み

んなのごはん」の販売を開始しました。さらに当事業年度に入ってから、歯周病とその他疾病との関連も明らかとなり、2024年1月からは、アニコム パフェ株式会社において口腔内ケア素材「CRYSTAL JOY」の販売も開始したほか、AIを用い、どうぶつの顔写真から笑顔スコアを算出する仕組みを開発し、健康との関連性を見出しています。このようにアニコムグループの取組みや、保険商品の独自性・優位性をお客様に訴求することで、他社が提供する保険商品との差別化を図り、保険事業のさらなる拡大を目指します。

③チャネル別取組み強化等

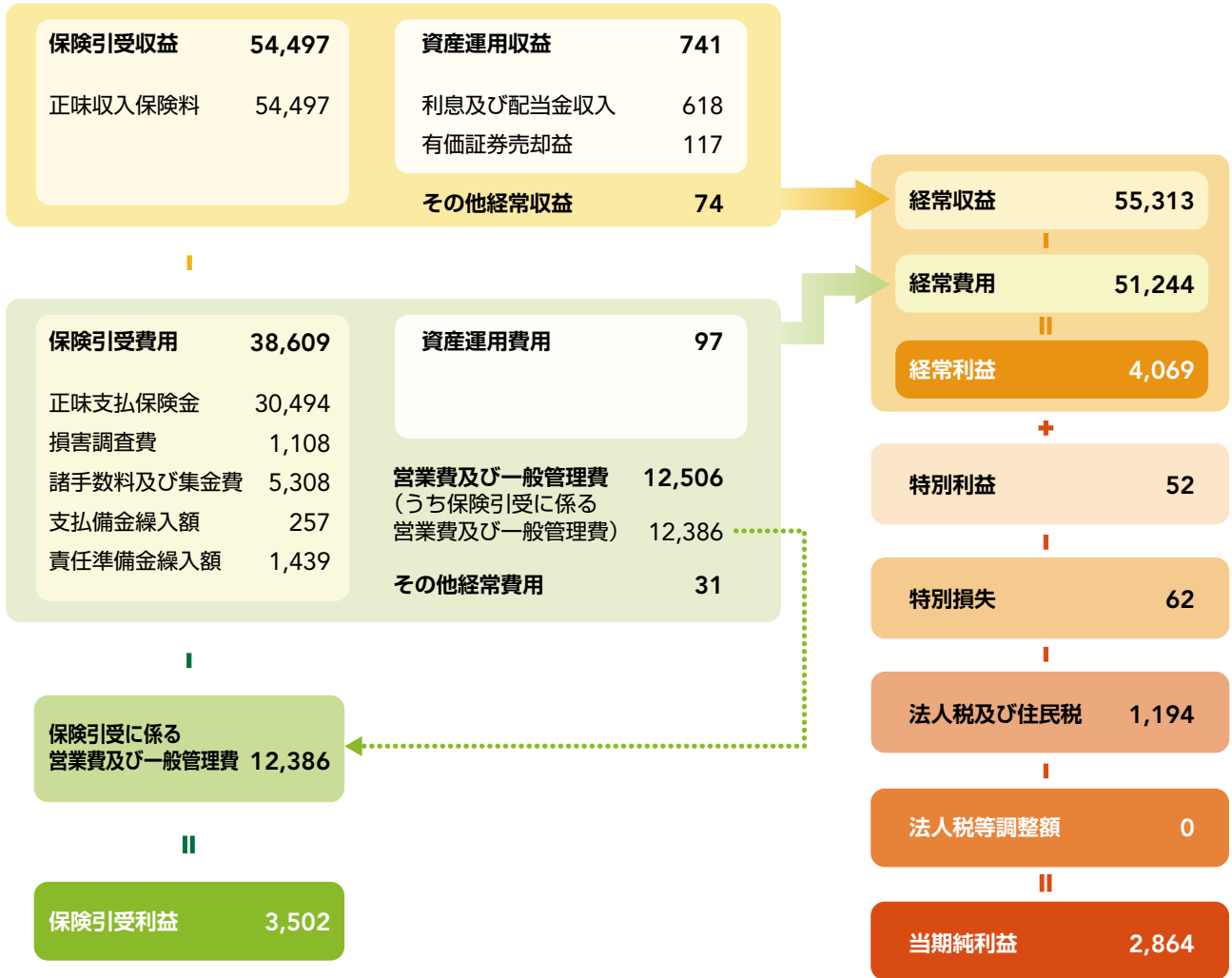
ペット保険販売の最重要ターゲットであるペットショップチャネルに加え、Web直販の拡充など一般チャネル営業をさらに強化しました。また、アニコムグループの株式会社シムネットが運営するサイト「みんなのブリーダー」および「みんなの子猫ブリーダー」に登録しているブリーダーへの営業を強化するとともに、ブリーダーサポートメニューの一環として、2022年2月からは「ブリーダー直売サポートセンター こうのとりの」の運営を開始し、現在では11拠点が稼働、月間200頭以上の引き渡し利用があり、今後も拡大していく予定です。グループ全体でブリーダーサポートをさらに推進するとともに、引き続き新規代理店の増設と付保率の向上に向けた施策を行ってまいります。また、改正動物愛護管理法に伴う繁殖引退どうぶつの譲渡を見据えた譲渡チャネルの強化も併せて進めてまいります。

④その他課題

代理店における業務品質のさらなる向上、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も引き続き取組み、顧客保護のさらなる拡充と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 (2023年度)

(単位: 百万円)



経営について

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、企業価値の永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7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 ホールディングス株式会社及び当社の取締役、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。

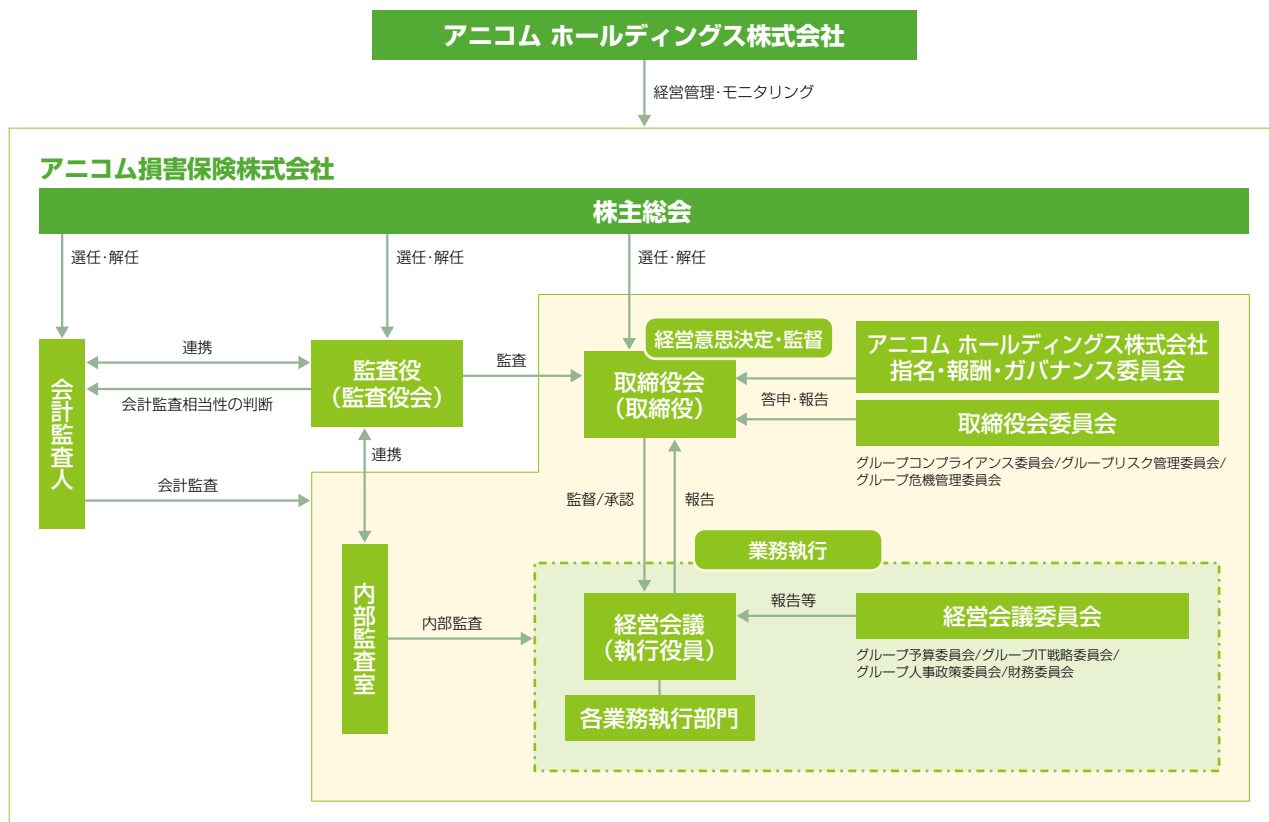
②監査役監査

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「グループ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。

グループ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・講習等の窓口は人事管理部とし、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、取締役会等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対応する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警察に通報する。
 - ③ あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、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、社内外に内部通報制度（ホットライン）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・執行役員の選任要件
 - 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及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. 監査役の職務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又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、内部通報制度（ホットライン）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) 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、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の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、業務フロー等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

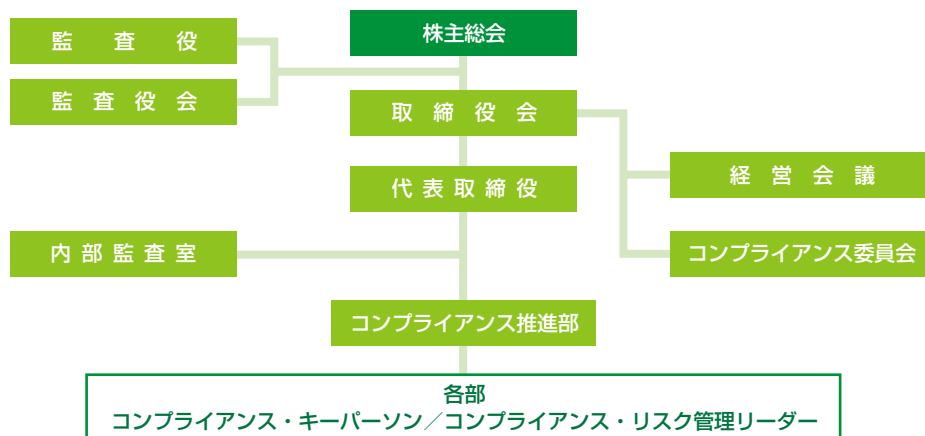
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■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義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、社内外の内部通報の窓口を利用して報告・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、金融サービスの提供に関する法律、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「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づく当社の「勧誘方針」です。

■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。

(1) ERM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、アニコム ホールディングス株式会社と連携して、リスク・プロファイル等を作成することにより、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に把握・管理し、ストレス・テストを定期的の実施しています。また、内部モデルによるソルベンシー評価を行うとともに、アニコム ホールディングス株式会社において配賦したアニコム損保のリスク資本に基づき、リスク・カテゴリ等単位ごとに資本配賦を行うことにより、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。

また、リスクとソルベンシーの自己評価(ORSA: Own Risk and Solvency Assessment)に関して、アニコム ホールディングス株式会社と連携して推進しており、内部モデルの高度化をその一環として進めています。

(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、別表に記載している個別リスクについて、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などを固有の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、定期的に損害率等のモニタリングを行い、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、資本配賦に基づき資産運用

リスクの上限管理を実施しております。

■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。

■新ソルベンシー制度に向けた取組み

現在、金融庁を中心として2025年度からの新ソルベンシー制度の導入が検討されています。現行のソルベンシー規制では「ペット保険」の区分はなく「その他」に分類されておりますが、新制度では「ペット保険」が追加される予定です。これにより、より当社実態に沿った評価になることが想定され、リスクテイク拡大等の可能性があると考えています。また、アニコム ホールディングス株式会社と連携して、リスクとソルベンシーの自己評価(ORSA)を推進し、内部モデルの高度化などに取り組んでいます。

■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。

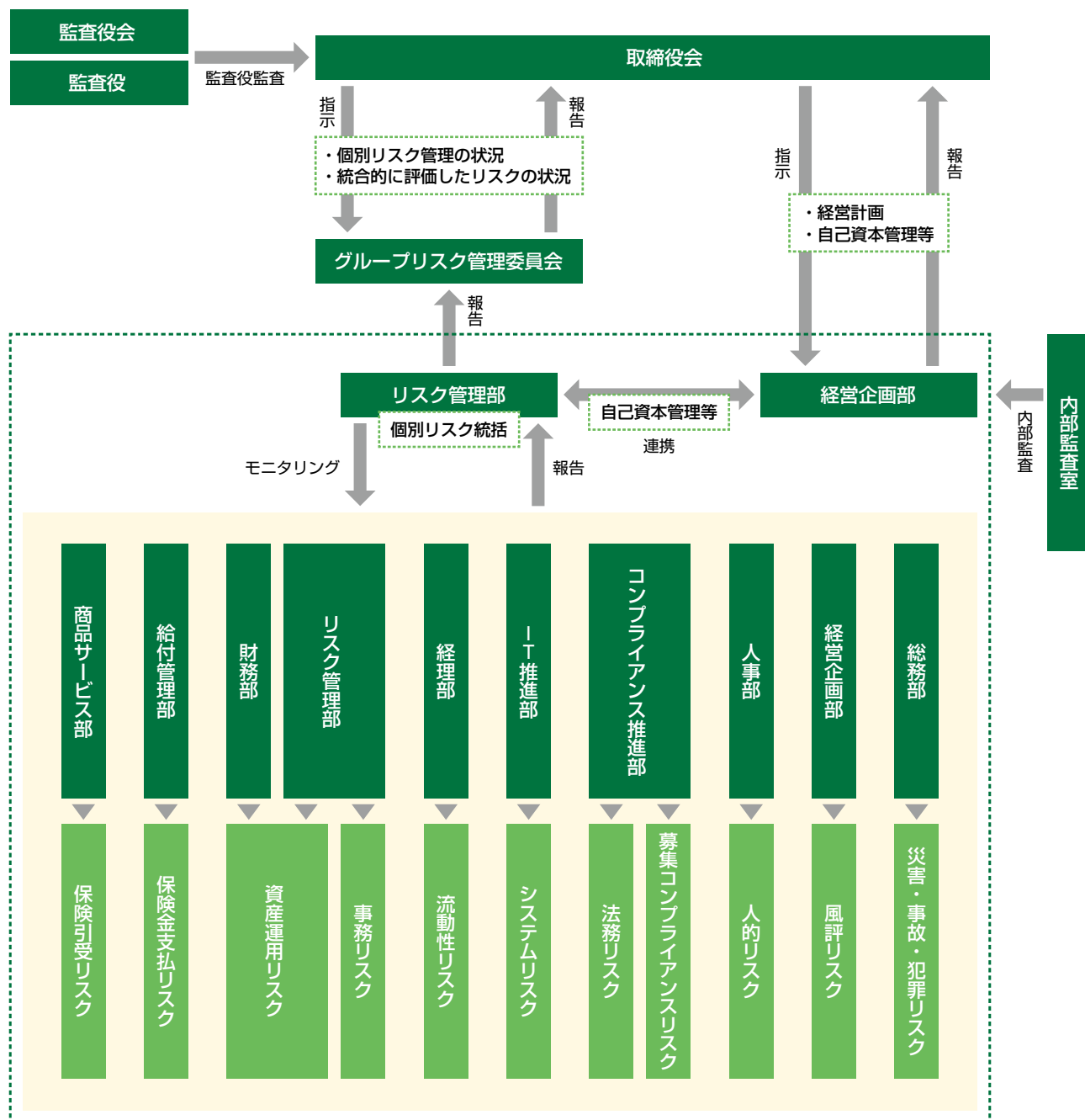
■保険計理人による責任準備金の積立水準の適切性の確認

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

経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、当社が損失を被るリスクをいいます。

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、お客様に対して適正に保険金のお支払いができないリスクをいいます。

資産運用リスク

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、その元本及び利息等の支払いが滞るリスクをいいます。

事務リスク

役職員等が正確な事務を怠る、又は事故・不正を起こすことにより、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リスクをいいます。

システムリスク

コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステム不備等に伴い、お客様や当社が損失を被るリスク及び、コンピュータが不正に使用されることによりお客様や当社が損失を被るリスクをいいます。

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、法令紛争の発生により損失等を被るリスクをいいます。

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、誤認、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

地震・風水害・異常気象・伝染病等の災害、大規模停電等の事故、脅迫・反社会的勢力の介入・データ盗難・役職員の誘拐等の犯罪により損害を被り、業務の継続的遂行が困難となるようなリスクをいいます。

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。

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、当社代理店およ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」および「個人データ」とは、特定個人情報（個人番号およ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

当社は、利用目的を公表または通知をし（本方針による公表を含む）、また、直接ご本人から契約書その他の書面（電磁的記録を含む）に記載された個人情報を取得する場合は予め利用目的を明示し、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、苦情および相談への対応、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ならびに以下「7. グループ会社・提携先企業との共同利用について」および「8. 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) 個人情報の利用目的について

①お客様に関する個人情報

ア 損害保険業

- ・保険契約に係る引受審査、引受、履行および管理
- ・保険金・給付金・協力金などの適正な支払い
- ・再保険契約の締結、通知および再保険金の請求

イ 取扱商品・サービスに関して

- ・当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
- ・当社が行う資産運用に関連したサービスの案内、提供および管理

ウ その他

- ・当社業務に関する情報提供・運営管理
- ・当社または当社代理店、グループ各社・提携先企業等が取扱う各種商品・サービスに関する情報の案内・提供
- ・各種イベント・キャンペーン・セミナー等の案内や実施にかかる対応、各種情報の提供
- ・市場調査、データ分析およびアンケートの実施等による当社およびグループ各社の新たな商品・サービスの研究、開発、案内
- ・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
- ・問い合わせ・ご依頼等への対応
- ・債権の回収

②採用活動応募者様に関する個人情報

- ・採用受付・連絡・採用選考・情報提供・その他必要な手続き

③インターンシップ、実習応募者様に関する個人情報

- ・応募者管理・連絡・情報提供・その他必要な手続き

④お取引先様（法人の場合にはその役職員を含む）に関する個人情報

ア 各業務において

- ・業務上必要なご連絡・契約の履行・商談実施のため
- ・販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
- ・ペット保険取扱医療機関（動物病院）の新設・維持管理
- ・問い合わせ・ご依頼等への対応

イ 当社委託先の場合

- ・委託先管理・法令遵守の管理のため

(2) お預かりしている個人情報

当社がお預かりしている個人情報の主な内容は、以下の通りです。

- ア 名前（商号および屋号を含む）・住所・性別・生年月日・電話番号・FAX番号・電子メールアドレス・SNSのアカウント情報
- イ 職業・勤務先・健康状態・金融機関情報
- ウ どうぶつ情報・どうぶつの疾患情報・どうぶつの通院情報・カルテおよび診療明細記載情報・他社のペット保険加入情報
- エ 保険金や給付金等の支払状況
- オ 被害者情報・被害者の傷病診断書・通院情報・収入を証明する書類等
- カ 当社が取得した書面など（申込書・契約書・告知書や問診票、金融機関が発行する書類等）に記載または提供された情報
- キ サービス実施に伴い、当社が付与したID番号
- ク 募集人情報（受験番号・合格情報）
- ケ 扶養者情報・職業・学歴および勤務歴・保有資格情報

3. 個人データの第三者への提供およ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
(以下「7. 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
(以下「8. 情報交換制度等について」をご覧ください。)
- ・当該第三者が学術研究機関等であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取扱う必要がある場合（当該個人データを取扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害する恐れがある場合を除く）

(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（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）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. 個人関連情報の第三者への提供

- (1) 当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される場合は、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することを認める旨の同意が得られていることの確認をしないで、当該情報を提供しません。
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報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、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等）について確認・記録します。

5. 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

6. 外国にある第三者への提供

(1) データ入力委託

当社は、基準に適合する体制を整備した以下の事業者へデータ入力を委託しています。

①外国の名称

ベトナム社会主義共和国

②当該外国における個人情報の保護に関する制度

同国における個人情報保護に関する制度は、こちら (https://www.ppc.go.jp/files/pdf/vietnam_report.pdf) に記載されておりますので、ご確認ください。

③当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置

個人情報の取扱いについて規定した機密保持契約を締結しております。

日本国内業者同等の情報セキュリティマネジメントシステムを取得の上、日本国内法人により、継続的に監査を実施しています。

同国における取扱いに支障が生じた場合、データは日本国内サーバで保管しており、提供を直ちに停止することが可能な体制が整備されています。

(2) ツール利用

当社は、アメリカ合衆国にサーバを保有する企業の経費精算ツールを導入しております。アメリカ合衆国においては、連邦法として包括的な個人情報保護法はありませんが、個人情報を保管しているアメリカ合衆国における個人情報の保護に関する制度を把握したうえで安全管理措置を実施いたします。また、お客様からの開示請求等がなされた場合、情報提供が可能な体制を整えております。

7. グループ会社・提携先企業との共同利用について

当社は、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

- ①当社の事業実施にあたり取得した名前（商号および屋号を含む）・住所・性別・生年月日・電話番号・FAX番号・電子メールアドレス・どうぶつ情報、SNSのアカウント情報およびサービス実施に伴い当社が付与したID番号
- ②アニコム ホールディングス株式会社の株主の氏名・住所・当社株式の保有状況等
- ③その他グループ各社の事業実施にあたり取得した名前（商号および屋号を含む）、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他書類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、保健医療に関する情報、どうぶつ情報、どうぶつにかかわる各検査実施状況および結果、カルテ等に記載された診療情報、SNSのアカウント情報、サービス実施に伴い付与したID番号
- ④その他グループ各社の商品購入履歴に関する情報、WEBサービスサイト上の入力フォームに記載された項目
- ⑤グループ各社の採用その他の活動への応募情報

(2) 共同利用者の範囲

アニコムグループ各社・提携先企業

※グループ会社・提携先企業については、以下「18. 会社一覧」をご覧ください。

(3) 共同利用の目的

- ・当社および共同利用するグループ各社が個人情報保護方針（プライバシーポリシー）において公表する利用目的に同じ

(4) 個人データ管理責任者

当該個人データを原取得した各会社が管理する者とし、各会社代表者を管理者とします。

8. 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（<https://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および監督のために、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およ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およ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および廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等およ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。）

9. Cookie等の識別子に紐付けされた情報の取得・利用・提供

当社サイトでは、Cookie、ウェブビーコンまたはそれに類似する技術（以下「Cookie等」といいます）を利用して、お客様の情報を保存・利用しています。Cookieとは、ウェブサイトを開覧した際に、ウェブサイトから送信されたウェブブラウザに保存されるテキスト形式の情報のことです。また、ウェブビーコンとは、ウェブページや電子メールに小さな画像を埋め込むことによって、お客様がそのページやメールを開覧した際に情報を送信する仕組みです。

詳細については以下の【インターネットにおける情報収集に関するポリシー】をご覧ください。

<https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/cookiepolicy/>

10. センシティブ情報の取扱いについて

当社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは個人情報保護法施行規則第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。

- (1) 法令等に基づく場合
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 国の機関も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
- (5) 法第20条第2項第6号に掲げる場合にセンシティブ情報を取得する場合、法第18条第3項第6号に掲げる場合にセンシティブ情報を利用する場合、または法第27条第1項第7号に掲げる場合にセンシティブ情報を第三者提供する場合
- (6) 源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属も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
- (7) 相続手続による権利義務の移転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
- (8) 保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、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し、利用し、または第三者提供する場合
- (9) センシティブ情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

11. 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。

12. 保有個人データの開示請求等

当社は、お客様からご本人に関する保有個人データ利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加・利用の停止

および第三者への提供の停止ならびに第三者提供記録の開示の依頼があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、法令に則り、速やかに対応します。また、ご本人に代わって開示のご請求をされる場合には、その代理権の存在を示す資料のご提出をお願いいたします。

利用目的の通知請求および開示等請求については、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

13. 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以下において公表するとともに、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。

<https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/tokumei/>

14. 仮名加工情報の取扱い

(1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（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）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

(2) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、以下において公表します。

<https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/tokumei/>

15. 個人データの安全管理措置に関する事項

当社では、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以下の措置を講じています。

【個人データの取扱いに関わる規程の整備】

- 個人データの適正な取扱いを確保し、質問および苦情処理の窓口をお知らせするために、本方針を定めています。
- 個人データの取扱い方法・担当者・責任者およびその任務等について取扱規程を策定しています。

【組織的安全管理措置】

- 個人データの取扱いに関する責任者を設置しています。
- 法や社内規程に違反している事実を把握した場合の個人情報等管理責任者への報告連絡体制を整備しています。
- 個人データの取扱状況について、定期的に社内点検を実施するとともに、監査を実施しています。

【人的安全管理措置】

- 個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則に記載しています。
- 個人データの取扱いに関する留意事項について、社内で研修を実施しています。

【物理的安全管理措置】

- 個人データを取扱う区域において、社員の入退室管理を行っています。

- 権限を有しないものによる個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- 個人データを扱う機器・電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、持ち運びに際しては容易に個人データが判明しないような措置を実施しています。

【技術的安全管理措置】

- アクセス制限を実施し、アクセス可能者および扱う個人情報データベースの範囲を限定しています。
- 情報システムについて、外部からの不正アクセスから保護する仕組みを導入しています。

【外的環境の把握】

個人データを扱う国における個人情報の保護の制度を把握したうえで安全管理措置を実施しています。

16. お問い合わせ窓口（苦情受付）

当社は、個人情報等の取扱いに関する苦情やご相談に対し、迅速かつ適切に対応いたします。当社の個人情報等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、以下までお問い合わせください。

〈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。

17. 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およ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）

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（土日祝祭日および年末年始を除く）

ホームページアドレス：<https://www.sonpo.or.jp>

18. 会社一覧

「7. 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、以下のとおりです。

(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。

※本方針においては、海外子会社を除きます。

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して利用する提携先企業は、以下のホームページをご参照ください。

提携先企業一覧

<https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/partnership/>

19. 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、「特定個人情報保護基本方針」を定めています。

特定個人情報等は、法により利用目的が限定されており、当社は、その目的を超えて取得・利用しません。

また、法で認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

（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。

2024年 6月21日 改定

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等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. 特定個人情報等の適切な管理

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

5. 苦情及びご相談の窓口

当社の特定個人情報等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に「利益相反管理基本方針」を定めています。

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17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) 前4号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. 管理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. 管理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（次に掲げる方法は具体例に過ぎず、必ずしも以下の措置が取られるとは限らない）。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. 管理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。

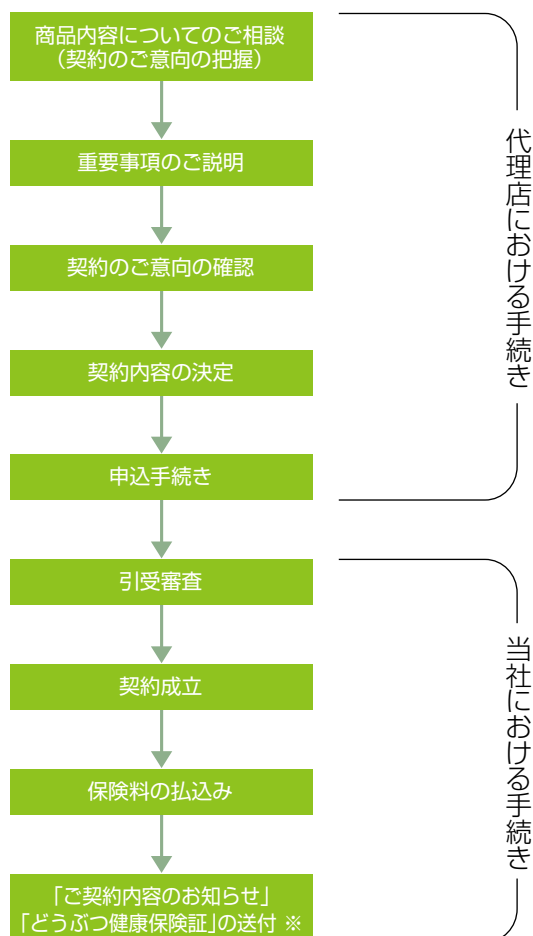
(1) ご契約のしくみ

① ご契約の手続き

当社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】



※ホームページ上のマイページから、お客様ご自身により、web保険証券を閲覧・ダウンロードできます。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締結前交付書面としての重要事項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タブレットやパソコン、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。

(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。

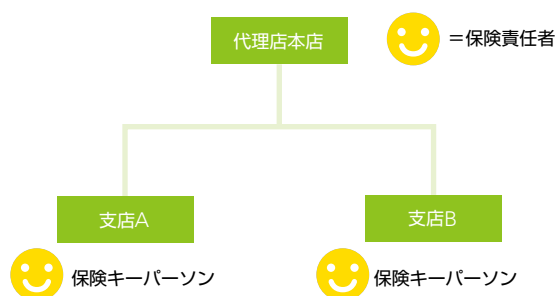
③当社代理店の業態と代理店数

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。2024年3月末時点での代理店数は1,991社（店舗数にして13,376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、全役職員一丸となり、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めます。

【主な取組み】

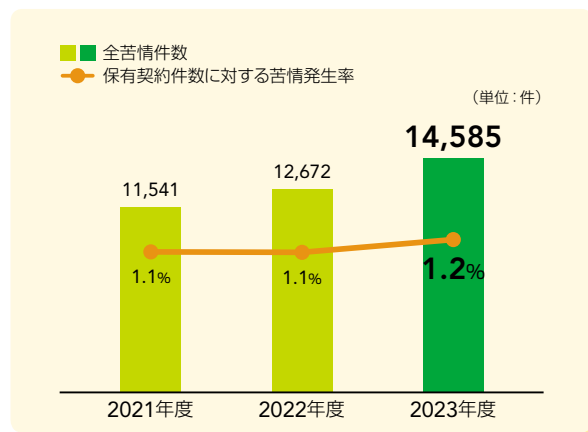
- (1) 『『お客様の声』への取組み方針』を定め、お客様の声をサービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かすこととしています。お客様の声を経営に活かすため、「お客様からの苦情」は、経営層への報告と全社的な情報共有を行い、迅速な対応に努めています。
- (2) 様々なお客様から、苦情・ご意見等をお伺いするため、以下の窓口を設置しています。
 - ・お電話でお客様からの、苦情・ご意見等をお伺いする専用窓口として、「お客様相談センター」を設けています。
 - ・ホームページにお客様からの「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォーム（メール・チャット）を設置し、ご照会にお答えしています。
- (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。

<2023年度の取組み状況>

お客様の声を反映した商品・サービスの提供を目的として、全3回の委員会を開催し、検討結果および各種改善事項の進捗を、苦情の受付状況とあわせて経営層へ報告いたしました。また、お客様からいただいた声は、全社に情報共有を行い、主要部門においてはお客様の声をもとにした改善取組計画を策定のうえ、サービス改善や商品開発等の業務品質の向上に努めました。

※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。

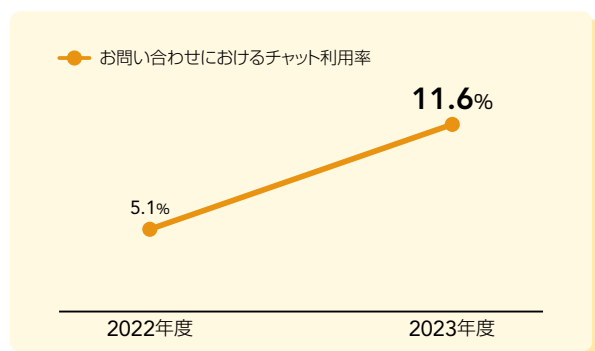
【主な取組み】

- (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等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。

<2023年度の取組み状況>

これまで、チャットによるご相談はホームページ「お問い合わせ」の画面上でのみ承っておりましたが、「よくあるご質問（FAQ）」の画面上でもチャットサービスを開始し、お客様からの各種ご相談の受付窓口を拡大しました。（「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
お問い合わせにおけるチャット利用率



※本チャットサービスは2022年7月末から運用開始（よくあるご質問（FAQ）におけるチャットサービスは2023年7月末から運用開始）

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。

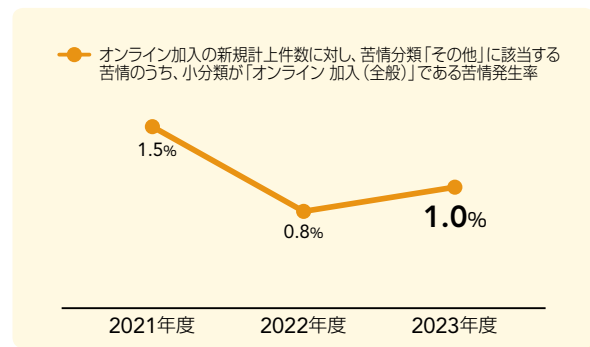
<2023年度の取組み状況>

ホームページ上の「インターネットから申込む」画面にて、保険商品毎の新規契約対象年齢・どうぶつ品種を明記しました。

（「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り組み事例」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

オンライン加入の新規計上件数に対し、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および適切性を確保し、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）の拡大に取り組み、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いただける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。

<2023年度の取組み状況>

①スマートフォンアプリ「LINE」からの保険金請求手続きをスムーズに行っていただけるよう、手続き画面全体の見直しを行いました。

②マイページに、保険利用実績の記録機能を新たに追加し、保険利用日や保険利用回数のカウントを確認・管理できるようにしました。

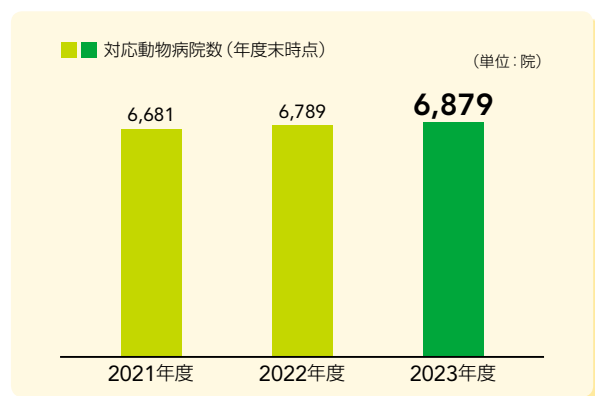
※「どうぶつ健保ふぁみりい ワイドタイプ」のご契約では表示されません。

（「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り組み事例」をご確認ください）

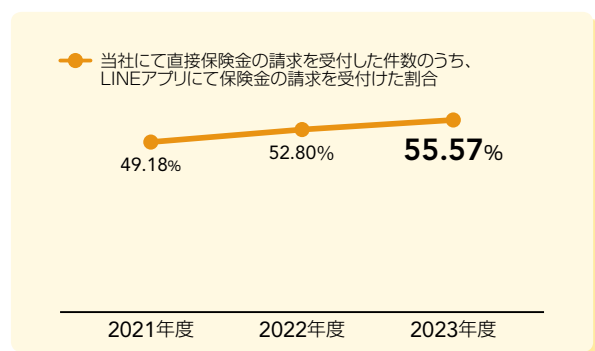
10 お客様本位の業務運営方針

※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当社にて直接保険金の請求を受付した件数のうち、LINEアプリにて保険金の請求を受付けた割合



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およ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。

<2023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、年度での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、お客様との末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います。

<2023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

2023年度：合計48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

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、これまでいただいた「お客様の声」と当社からの回答を公開しています。

(2) ご意見・ご要望をお伺いする体制

■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、苦情等をお伺いする窓口として、「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

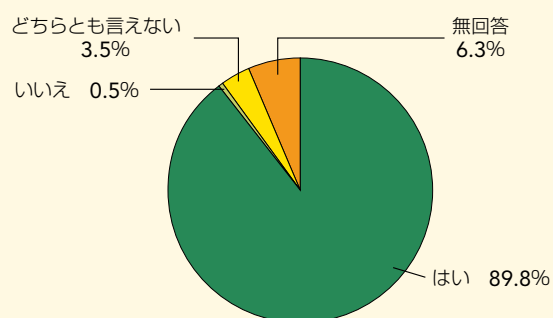
お客様から直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。

■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。ペットショップおよびブリーダー（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、2023年度は、77,480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、四半期ごと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。

11 「お客様の声」への対応

(4) 「お客様の声（苦情のみ）」の受付状況（2023年4月～2024年3月）

（単位：件）

「お客様の声」 区分	代表的な事例	件数				
		23年 4月～6月	23年 7月～9月	23年 10月～12月	24年 1月～3月	合計
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	1,289	1,427	1,416	1,456	5,588
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	908	920	971	1,045	3,844
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	424	477	434	530	1,865
4 その他	いずれの区分にも該当しないもの	566	709	695	1,318	3,288
合計		3,187	3,533	3,516	4,349	14,585

(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

ホームページ「お問い合わせ先一覧」画面の
リニューアル

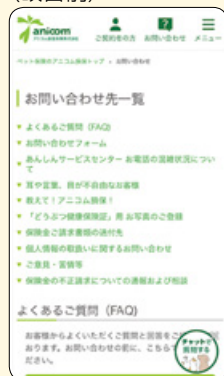
お客様の声

契約情報の登録・変更について、どこから手続きすれば
よいかわからない

改善事例

ホームページ「お問い合わせ先一覧」画面において、主
な登録・変更等の手続きのカテゴリごとにボタンを設置し、
マイページの当該手続き画面へ直接遷移できるようにしま
した。また、各種お問い合わせ方法のご案内をアイコンで
表示することで、お問い合わせ先が視覚的にわかりやすく
なるように改善しました。（2023年4月）

〈改善前〉



〈改善後〉



事例2

スマートフォンアプリ「LINE」を利用した
保険金請求手続き画面の利便性向上

お客様の声

スマートフォンアプリ「LINE」を利用した保険金請求手
続きがわかりにくい

改善事例

「LINE」からの保険金請求手続きをスムーズに行ってい
ただけるよう、手続き画面全体の見直しを行いました。
（2023年4月）

〈改善前〉



〈改善後〉



事例3

ホームページ「よくあるご質問（FAQ）」画面におけるチャットサービスの開始

お客様の声

チャットでの相談サービスをさらに使いやすくしてほしい

改善事例

これまで、チャットによるご相談はホームページ「お問い合わせ」の画面上でのみ承っておりましたが、「よくあるご質問（FAQ）」の画面上でもチャットサービスを開始し、お客様からの各種ご相談の受付窓口を拡大しました。（2023年7月）



事例5

マイページにおける保険利用実績の記録機能の追加

お客様の声

どうぶつ健康保険証以外でも保険利用日の管理をできるようにしてほしい

改善事例

マイページに、保険利用実績の記録機能を新たに追加し、保険利用日や保険利用回数のカウントを確認・管理できるようにしました。（2023年9月）
※「どうぶつ健保ふぁみりい ワイドタイプ」のご契約では表示されません。

〈マイページトップ〉



〈「保険利用実績の記録」画面〉



事例4

マイページ「健康割増引の確認」画面の新設

お客様の声

健康割増引制度の判定期間がわからない

判定期間内の保険利用回数をマイページで確認できるようにしてほしい

改善事例

マイページに「健康割増引の確認」画面を新設し、健康割増引制度（判定期間内の保険利用回数に応じて次年度契約の基本保険料から割増引を適用する制度）の判定期間と、判定期間内の保険利用回数をご確認いただけるように改善しました。（2023年8月）

〈マイページトップ〉



〈「健康割増引の確認」画面〉

判定期間	判定期間中の保険利用回数	判定期間中の保険料	判定期間中の保険料（割増引適用後）
2022年10月1日～2023年9月30日	3回	100	100

判定期間	判定期間中の保険利用回数	判定期間中の保険料	判定期間中の保険料（割増引適用後）
2023年10月1日～2024年9月30日	3回	100	100

事例6

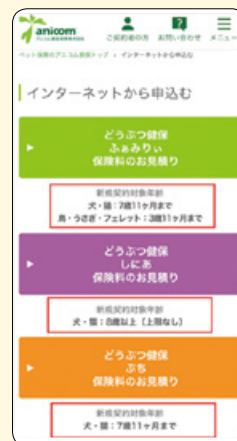
ホームページ「インターネットから申し込む」画面の改善

お客様の声

オンライン加入手続き前に、契約ができるどうぶつの上限年齢を確認できるようにしてほしい

改善事例

ホームページ上の「インターネットから申し込む」画面にて、保険商品毎の新規契約対象年齢・どうぶつ品種を明記しました。（2024年1月）



11 「お客様の声」への対応

事例7

腸内フローラ測定キット用のクリアファイル
デザインの変更

お客様の声

毎年同じデザインのクリアファイルが届くため、新鮮味がない

改善事例

これまで、腸内フローラ測定キット用のクリアファイルのデザインは1種類のみでしたが、全4種類のデザインに改訂し、多様なデザインのクリアファイルをお届けできるように改善しました。(2024年3月)

※4種類のデザインの中からランダムでお届けします。デザインはお選びいただけませんのであらかじめご了承ください。

〈旧デザイン〉



〈新デザイン〉



(6) 2023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	1,483
2	接客対応がよかった	251
3	死亡解約時に届いたお花が嬉しかった	509
4	どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった	205
5	その他	978
	合計	3,426

1. 保険があってよかった

● 思えば、先住犬の〇〇と共に、アニコムに何度か助けられ、適切な医療を受けることが出来ました。ありがとうございました。

● 貴社の保険に入っていたおかげで最期まで医療費の心配する事なく通院出来ました。私どもにとって、貴社の保険は100%満足でした。長い間こちらこそお世話になりました。ありがとうございました。

● 手術や慢性的な病気のため、アニコムさんには大変お世話になり、16歳半まで元気でいられたのは、病院で適切な医療を受けられたことがとても大きかったと思っています。動物保険のありがたさを感じています。

● アニコムの保険には本当にお世話になりました。金銭的不安を感じることなく治療が受けられました。最後は眠るように亡くなったのも後悔なく治療を受けさせることができたからだと感じます。アニコムとの縁に感謝しています。

● 病気をしても充分治療をしてやる事ができ、しっかりと看取る事ができました。

● 色々保険会社がある中で一番信頼性が高いと思い入らせていただき、とても安心して病院にかかる事が出来てずいぶんとお世話になりました。

● 高齢になってからは通院も増えたため、保険を使わせていただき、〇〇に十分な医療を受けさせる事ができました。長年にわたり大変お世話になりました。

● 癌による闘病生活で、アニコムさんの保険をたくさん頼らせていただきました。アニコムさんに本当に助けられました。〇〇に出来る限りの治療(手術)をしてあげられました。保険に入っていなかったら、本当に大変だったと思います。

●医療費も結構かかりましたので、アニコムさんに加入していて本当に助かりました。最期まできちんと病院に連れて行ってあげることができて良かったです。16年間、本当にありがとうございました。

●前の子もアニコムに加入していて、7歳で発病し15歳で亡くなるまで治療が続き、治療費がかなりかかりました。アニコムに入っていなければ治療を諦めていました。本当にアニコム様様です。アニコムは高いという人もいますが、私はそんなことはありません。至れり尽くせりだよ、と伝えていきます。

2. 接客対応がよかった

●去年旅立った時に、泣きながら御社に契約終了と感謝の電話をさせていただきました。その時悲しい気持ちを共有して下さって、心温まるお声がけもして下さり本当にありがとうございました。

●コールセンターの方の対応も素晴らしく、安心できました。ありがとうございました。

●電話でのサポート体制が万全でしたので、加入の決め手になりました。対応は丁寧で的確で更にわかりやすかったです。会話によって得る安心感は判断を後押ししてくれたように思えます。御社が1番です。加入できて良かったです。大変満足しております。

●以前お電話でお話した際のオペレーターさんもそうでしたが、こちらの気持ちに寄り添った温かい対応にとっても感謝しております。

●今回〇〇の件では大変お世話になりました。事故があった時、何をどうして良いかわからずに連絡をして本当に良かったです。示談へ向けて色々教えて頂いて、心強かったのと、「相手方への誠意は大切ですよ」と落ち着いて教えていただけたので、受診や毎日のショートメール等で状況を把握できました。アニコムさんに決めて良かったなあと思いました。治療が終わったあとも、的確に色々教えて頂いてありがとうございました。事故の後は、しばらく〇〇と落ち込みましたが、今まで以上に注意して楽しく生活できています。ありがとうございました。

●昨年、膵臓癌と診断され、先が短いため解約するつもりで電話したが、その時のオペレーターに「ぜひこのまま続けてください」と言われ、継続した。そこから1年、今もなんとか元気に生きているので、あの時に継続を勧めてもらって良かったと思っている。

●加入前審査の際、誤った電話番号で登録してしまい、審査完了後の本申込手続きが進まなかったのですが、問い合わせた際のオペレーターの方に丁寧に対応いただき、無事に申込手続きを完了することができました。大変ありがたかったです。やはりこういった手厚い面では大手企業が安心だと改めて感じました。

3. 死亡解約時に届いたお花が嬉しかった

●この度は〇〇に素敵なプリザーブドフラワーをありがとうございました。私たちにとって、〇〇は家族だったので、未だなかなか立ち直れないでおりますが、お花を贈っていただきとても嬉しかったです。本当に飼い主に寄り添ってくださる良い保険会社さんだったと感謝しております。

●可愛らしい献花が届いたのでお礼の連絡です。保険会社から献花が届くとは考えていませんでした。小さくて白いお花ですとそこに置いてあげられるというのにじーんときました。プリザーブドフラワーなので〇〇の写真のそばにずっと置いてあげられるのも感動します。花だと枯れてしまうので嬉しいです。見るたびに安らぎがあり癒されます。

●本日手続き完了のお知らせが届きました。そちらと一緒に小さな箱を受け取りました。開封し、再び涙があふれました。昨日、四十九日を終えたばかりでまだまだ悲しみ寂しさが癒えずにいます。そんなところへとても可愛いお花、そして虹の橋が描かれたキレイなカードに心暖まるメッセージ。とてもとても嬉しかったです。

●先日、御社よりお花をいただきました。主人と一緒にアニコム様の心遣いにびっくりしました。お互い泣かないでおこうと我慢しておりました。でも嬉しくて嬉しくて。本当にありがとうございました。

●この度、〇〇にかわいいお花を送っていただき、ありがとうございました。箱を開けた途端、あたたかく、優しいお気遣いに心打たれ、涙があふれ出てとまりませんでした。アニコム損保さんの「きみが心の発電所」そのとおり！です。

●先日は〇〇のためにお花を頂きありがとうございました。思いがけない心遣いに涙があふれ感謝の気持ちを伝えたくてペンをとりました。

●御社よりカードとお花が届きました。心が癒され、本当に嬉しく思いました。温かいお心遣いに感謝いたします。

●アニコム様より、心の込もった、純白のバラの花のプリザーブドフラワーをお送りいただきとても感激いたしました。

11 「お客様の声」への対応

た。〇〇もとても喜んだと思います。思いがけない素敵な贈り物が届き、どれだけ心がなぐさめられたかわかりません。本当にありがとうございました。

●お悔やみの言葉と共に可愛いお花が届いたときには涙が流れました。亡くなって契約を終えた後にも寄り添いのお気持ちを覚えて下さった事に深く感謝いたしております。

●昨日、アニコムさんからお花が届きました。娘と一緒にお花を眺め温かい気持ちになりました。〇〇の写真の前に供えさせていただきました。最後まで手厚く対応をしてくださったアニコムさん、全てにありがとうございます気持ちを伝えさせて下さい。本当にありがとうございました。

4. どうぶつ宛てにバースデーカードが届いて嬉しかった

●バースデーカードにどれだけ支えられたか。誕生日まで頑張ろうね…って枕元に置いていた。本当に支えられた。

●お誕生日カードには思いやりのあたたかい言葉がいつも添えられていてとても嬉しかったです。毎年毎年本当にありがとうございました。

●悪性腫瘍で手術できず、根治できないので抗がん剤治療をしています。先日誕生日迎えたが、毎年送ってくださるバースデーカードが今年は特に嬉しかったです。来年もいただけるように頑張ろうと思います。会社全体にお礼を言いたかったです。

●毎年誕生日にはバースデーカードが届き、〇〇は“ペット”ではなく家族として大切にしてきましたので、私たち家族同様に〇〇を大切に思ってくださいアニコムさんに入って本当によかったと思っています。

5. その他

●どうぶつ健康保険証が本当にすごくいいと思います。ペットショップの店員さんに保険証を見せてもらったのですが、本当に感動しました。

●保険証がもらえるのがびっくりしたし、可愛いし、改めて家族の一員として迎えてあげなんだという気持ちになりました。

●今回猫伝染性腹膜炎で、当初かかったどうぶつ病院では余命2~3ヶ月といわれたが、どうぶつホットラインで相談して、かかりつけ以外の専門にすぐかかるように言われて、知り合いに相談し、保護猫を診療している専門医を紹介してもらいました。アニコムに言ってもらえたからすぐに行

動ができ今はとても元気になりました。本当に相談してよかったです。

●LINEでの相談窓口とてもいいですね！動画とか写真送れるので、言葉で説明するよりも状況わかっていただけて、嬉しいです。

●メールマガジンにURLで添付されてる防災手帳について、すごく内容がいい。分かりやすくて的を得ていて、もしかかあった時にスッと出せるものとしていいな、と思いました。

●ご長寿どうぶつに向けたメールマガジンで何番目のご長寿さんと言われてとても嬉しかったです。数ある保険会社がある中でも、ご長寿どうぶつに向けたメールマガジンの件然り、アニコムはサービスが高いので、引き続きどうぶつたちのために頑張してほしいです。

●みんなのどうぶつ病気大百科の情報量も過不足なくよかったです。

●腸内フローラ測定では大変お世話になりました。とても詳しく検査してもらい、つくづくその通りだなと感じました。〇〇のために専用のごはんまで作ってもらい、アニコムさんに加入して良かったと思います。大切にしてもらっているなと感じました。

●「e-どうぶつ保険証」の存在を知って利用しました。とても便利だったので、アニコムの担当者に変助かった旨を伝えてほしいです。

※寄せられたお客様からの感謝の声は、原則原文のまま紹介しています。

(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。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/about/efforts/adr/index.html>）

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。「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
受付時間 月～金曜日 9：15～17：00（祝日・休日および12月30日～1月4日を除きます。）

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は、適用されませんので、ご注意ください。

※電話リレーサービス、IP電話をご利用の場合は、同協会のホームページに記載の直通電話番号におかけください。（<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/location/index.html>）

■ 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。

