

## 2023 年度「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況のご報告

---

日本ペット少額短期保険株式会社の「お客様本位の業務運営方針」に基づく主な取組み状況を以下の通りご報告します。

### 1. 「お客様本位の業務運営」に関する主な取組状況

私たちは、日々の業務において常にお客様本位の運営を心がけ、サービスの向上を図り、お客様の安心と満足を追求します。

- 2023 年 9 月より、HP 上での資料請求ページを刷新し、郵送での資料請求に加え「ダウンロード (pdf)」も選択可能になりました。ご加入を検討いただいているお客様が即時に資料を閲覧できるよう、お客様の利便性向上に努めています。
- 障がい者対応に関する規程、また高齢者への対応マニュアルを策定し、障がいをお持ちの方、高齢の方により配慮した態勢を整備いたしました。

### 2. 「お客様にとって安心につながる商品・サービスの提供」に関する主な取組状況

私たちは、時代と共に変化・多様化するお客様のニーズを的確に把握し、お客様の求める商品・サービスを提供します。

- 2023 年 8 月より、更新辞退のハガキにて手続きが完了した方へ「更新辞退手続き完了のお知らせ」を発送するサービスを開始いたしました。

### 3. 「お客様が理解しやすい情報の提供」に関する主な取組状況

私たちは、お客様が保険商品の内容を十分に理解し安心して選択していただけるよう、お客様に分かりやすい情報を提供します。

- 2023年9月より、HP上でお知らせしておりますカスタマーセンターのお電話混雑状況の表示を色分けのみから表情のアイコンに改修し、色を識別しづらい方でも混雑状況を容易に判別できるように改善いたしました。
- HP上にFAX番号を載せることで、聴覚に障害のある方がFAXを使用してお問い合わせができる体制にしております。

#### 4.「利益相反の適切な管理」に関する主な取組状況

私たちは、お客様の利益が不当に侵害されることのないよう、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について適切に管理します。

- 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取引がないか定期的に点検を実施しております。

#### 5.「お客様本位の業務運営の浸透」に関する主な取組状況

私たちは、全役職員が本方針の趣旨を理解し実践するよう各種研修・教育を実施し、お客様に安心してご利用いただける体制を構築します。

- 全役職員向けにコンプライアンス研修・テストを実施し、「お客様本位」の業務運営のさらなる推進を図っています。

#### <ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「金融庁原則」という。）と当

社「客さま本位の業務運営に関する方針（以下、本方針）」の関係は以下のとおりです。

※金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。 注 2) 原則

4、原則 5（注 2）は、原則 6（注 1～4）は、当社の引受形態上、または該当する商品・サービスの取り扱いがないため、本方針の対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との  
対応関係表.pdf

[https://www.nihonpet.co.jp/downloads/FSA\\_Customer\\_First\\_Principles\\_Mapping.pdf](https://www.nihonpet.co.jp/downloads/FSA_Customer_First_Principles_Mapping.pdf)