

## 2024 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。

2024 年 4 月より、HP 上での異動請求手続き（改姓/改名/住所変更/電話番号変更/メールアドレス変更）ページを刷新し、HP 上で手続き完了できるサービスを開始いたしました。また、異動請求手続き（クレジットカード変更、名義変更、ペット名変更、解約、取消）書類の受付をコールセンター受付だけではなく、HP 上で 24 時間 365 日受付できるサービスを開始いたしました。

### 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。

2024 年 12 月より、「安心して治療が受けられる手厚い補償が欲しい」とお客様の声に応えられよう、補償割合 90%、1 日当たりの限度額や年間の限度日数が無い「VIP プラン（年間補償限度額 500 万円）」を発売開始いたしました。

### 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。

2025 年 6 月より、保険金請求書の一部（手術内容確認書）をリニューアルいたしました。手術の定義を記載し、お客様が記載する項目の枠を大きく書きやすくすることにより、お客様が対応しやすいように改善いたしました。

#### 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。

利益相反の可能性がある取引については、適宜、取締役会において報告・審査する体制としております。なお、当期間において、当該事案はございませんでした。

#### 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。

2024 年 2 月ハラスメント研修、2024 年 4 月情報セキュリティ研修、内部統制教育を実施し、「お客様本位の業務運営」のさらなる推進を図っています。

※本方針は金融庁「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。）に 照らして策定しております。金融庁原則との関係は、対応関係表をご確認ください。

なお、原則 4、原則 5（注 2）、原則 6（注 1.2.4.6.7）および補充原則 1～5 は、当社の引受形態、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

※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  
(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)