

2023 年度「お客様本位の業務運営方針」に基づく主な取組み状況

イー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、お客様に満足をいただける商品・サービスの提供をおこないます。

お客様のニーズ・ご意向に適したサービスをご提供するよう常に意識し、この目的を

よりよく実現するため、専門性の向上に努めます。

- ・ お申し込み時、お客様の情報入力画面で入力エラーがある際に、エラー項目を

赤字で表示するよう改修しました。

- ・ ご契約の解約書類の押印欄を削除し、解約日や必要な書類などの注意事項を

わかりやすく具体的に記載しました。

2. 「最良な商品・サービスの提供」に関する主な取組状況

私たちは、お客様に満足をいただける商品・サービスの提供をおこないます。

お客様のニーズ・ご意向に適したサービスをご提供するよう常に意識し、

この目的をよりよく実現するため、専門性の向上に努めます。

- ・ 保険金のご請求の際、有効期限が切れているご返送用の封筒貼付ラベルを

ご使用されたお客様には、期限更新後のラベルを同封するよう義務化しました。

3. 「わかりやすい情報の提供」に関する主な取組状況

私たちは、お客様への重要な情報提供や説明にあたっては、商品・サービスの内容を

明確にし、お客様が十分にご理解いただけるようわかりやすく説明し、

適切な情報提供をおこないます。

- ・ お申し込み時、どのようなペットの写真を送ればいいのかイメージが伝わるよう、

OK例・NG例のイラストを掲載しました。

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害されることのないよう、利益相反が生じる可能性のある取引を適切に把握・管理します。

- ・ 「利益相反管理方針」を定め、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整備しています。

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、お客様本位を維持するため、これに適した従業員研修の整備など適切な動機づけの枠組みを構築し、ガバナンスの強化を図ります。

- ・ 役職員向けにコンプライアンス研修を実施し、お客様本位の業務運営の意識強化を図っています。

参考：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」との関係について

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、金融庁原則）」を採択し、

「お客様本位の業務運営方針に関する基本方針」を当社ホームページで公表しております。

※ 原則 4、原則 5（注 2、4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上、または、

投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。