

02 | 経営管理体制

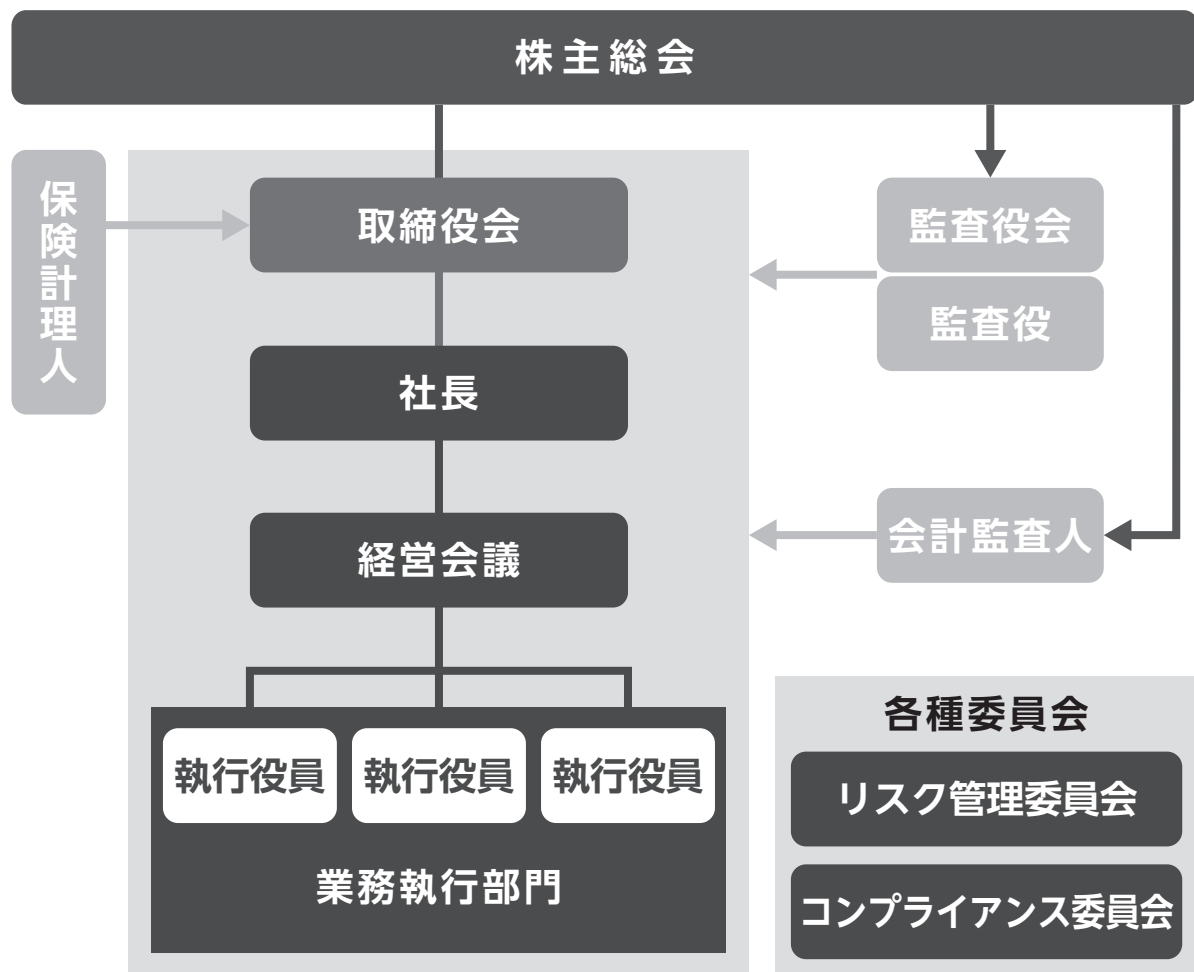
コーポレートガバナンス体制

基本的な考え方

当社は、「ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会をつくる」を経営理念に掲げ、健全かつ安定した事業経営、ご契約者さまの保護、お客さまの利便性向上および透明性のある経営を軸として企業価値向上に努めております。これらを推進する経営態勢として、当社は、執行役員制度の導入による意思決定や業務執行の迅速化・効率化を図る一方で、監査役会による経営監督機能の強化や、独立役員の要件を満たす社外取締役の選任等を通じて経営監督機能を強化し、実効性のあるコーポレートガバナンス体制の構築に努めております。

コーポレートガバナンス体制図

(2026年7月1日現在)



内部統制システムに関する基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則に基づき、取締役会にて内部統制システムに関する基本方針を定め、以下のとおり内部統制システムを構築・運用する。

1. 当社、子会社および親会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- (1) 当社は、保険業法に基づき認可を受けた保険会社として、損害保険の公共性に鑑み、業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保するための態勢を構築する。
- (2) 親会社に対して業務の執行状況、当社の重要事項を適時報告する等により情報交換を行い、企業集団としての業務の適正確保に努める。
- (3) 当社は、子会社等管理規程で重要事項の事前承認、協議または報告事項を定め、子会社に対して承認・協議・報告体制を整備させる。

2. 取締役、執行役員および使用人（以下、「役職員」という）の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) 取締役会および経営会議における取締役・執行役員による職務執行の状況報告を通じて、役職員の職務の執行が法令等に適合していることを確認する。また、コンプライアンス委員会を設置し、保険募集管理を含む法令等遵守態勢の全般的統制・管理を行う。
- (2) 取締役会は、法令等遵守の具体的なコンプライアンスを推進するための基本的な方針として行動規範およびコンプライアンス基本方針を定め、役職員へのコンプライアンスの徹底を図る。
- (3) コンプライアンス委員会においては、コンプライアンス課題への対応の具体的実践計画としてコンプライアンス・プログラムを定めるとともに、その進捗を管理するためにコンプライアンスに関する統括部署を設置する。
- (4) 「アイペットヘルプライン（内部通報制度）」を設置し、法令遵守の観点より問題が生じた場合（懸念を含む）には、公益通報者保護法に基づく通報を行うことが可能な体制を整備する。
- (5) 反社会的勢力とは一切の関係遮断に取り組み、コンプライアンス委員会で反社会的勢力への対応体制を整備し、社内啓蒙の推進等を行うとともに、外部専門機関とも連携して毅然たる対応を行う。
- (6) 情報セキュリティ基本方針を定め、個人情報を含む情報資産等の管理を適切に行うための態勢を整備する。
- (7) 利益相反管理に関する基本方針を定め、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理するための態勢を整備する。
- (8) 内部監査部門として監査部を設置し、定期的な内部監査を行う。

3. リスク管理に関する体制

- (1) 取締役会で適切なリスク管理を行うため、リスク管理方針を定め、各種リスクについて常に把握できる体制を整備する。
- (2) リスク管理方針に従い、リスク管理を適切に実施するための組織・体制を整備し、その責任を明確にするとともに、リスク管理委員会を設置し、当社の抱えるリスクおよびリスク管理の全般的統制・管理を行う。

4. 取締役・執行役員の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) 取締役および執行役員の職務の執行が効率的に行われることを確保するために毎月1回以上の取締役会および経営会議を開催し、また、必要に応じ臨時または電子による取締役会等を開催し、重要な決定を行う。

- (2) 迅速な意思決定を行うため、取締役会が決定すべきこととされている事項以外の意思決定およびその執行は、経営会議および執行役員に委任することとし、取締役会は、委任した事項に関する意思決定の結果および執行状況について報告させることにより、経営会議および執行役員の意思決定およびその執行を監督する。
- (3) 規程等、職務権限、意思決定ルール等を定め、適正かつ効率的に職務の執行が行われる態勢を整備する。

5. 取締役・執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

規程等を定め、取締役会等の重要な会議の議事録および関連資料ならびにその他取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理の徹底を図る。

6. 監査役会の職務を補助すべき職員に関する事項

- (1) 監査部を監査役会の職務を補助する組織とし、監査部の職員は監査役会の職務を補助するスタッフとして、監査役会の職務を補助する。
- (2) 当該職員の人事異動および評価等に関しては、監査役と協議する等、取締役からの独立性を確保する。
- (3) 当該職員は、監査役の命を受けた業務およ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。

7. 監査役会への報告に関する体制

- (1) 役職員は、重大な法令・定款違反その他会社の業務または業績に与える重要な事項について、速やかに監査役会に報告し、また、コンプライアンス、リスク管理等の状況について定期的に監査役会に報告する。
- (2) 監査役会へ報告をした役職員に対し、会社は当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いをしてはならない。監査役会は、その事実を知った場合は、代表取締役に対して是正を要請することができる。
- (3) 監査役会が、取締役の職務執行に関して意見を表明し、またはその改善を勧告した場合は、当該取締役は指摘事項への対応の進捗状況を監査役会に報告する。
- (4) 役職員は、内部通報制度の通報内容を速やかに監査役会に連絡するとともに、その運用状況を定期的に報告する。

8. その他監査役会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または委員会に出席し、意見を述べることができる。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役が決裁を行った重要な稟議書類等については、いつでも閲覧することができる。
- (3) 役職員は、いつでも監査役会の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。監査役会は、代表取締役、会計監査人とそれぞれ定期的に会合を開催する。
- (4) 監査役が、取締役、内部監査部門、会計監査人、およびその他監査役の職務を適切に遂行するうえで必要な者（保険計理人や役職員等）との十分な意見交換を行う機会を確保する。
- (5) 監査役が、その職務の執行について生ずる費用の請求をした場合は、適切に処理する。

社内・社外の監査態勢

社内の監査態勢（内部監査）

1. 基本認識

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、内部監査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしています。有効な内部監査を実施するために内部監査部門の独立性の確保等必要な態勢の整備および運営を行うこととしています。

2. 内部監査に関する方針・規程等

当社では、「内部統制システムに関する基本方針」に基づき内部監査部門を設置しています。

「内部監査規程」の下で、内部監査に関する基本的事項を明らかにすることにより、全役員・従業員が内部監査の重要性を認識し、内部監査に関わるすべての活動を円滑かつ効果的に推進することとし、また、内部監査の実施要領として「内部監査実施要領」を制定しています。

リスク管理体制

当社が直面する経営上のリスクに的確に対応し、お客さま・株主・その他全てのステークホルダーへの責任を果たすべく、これらのリスクを適切に把握・評価し、管理するためのリスク管理態勢を構築しています。

リスク管理方針

当社では、リスク管理を経営の最重要課題と位置付け、取締役会において「リスク管理方針」を制定し、リスク管理を行っています。

リスクの正確な把握と適切な管理

当社は、収益部門と分離されたリスク管理部門（コンプライアンス・リスク管理部）を設置しており、その管掌執行役員を委員長とするリスク管理委員会での協議等を通じ、全社的なリスクの統合的な管理に努めております。

具体的には、「リスク管理方針」等に基づき、当社が主に管理するリスクを「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「事務リスク」「システムリスク」と定め、これらのリスクについて、リスク管理委員会における定期的なモニタリング等を通じ、正確な状況把握・的確な評価を行うなど、適切な管理を行っています。

なお、リスク管理委員会におけるリスク状況のモニタリング結果を定期的に経営へ報告を行っており、リスク管理態勢の一層の整備・強化を進めております。

加えて、内部監査部門による、リスク管理プロセスの適切性・有効性の監査などを通じ、リスク管理態勢の高度化に努めてまいります。

主なリスクとその管理体制

当社が主に管理しているリスクは以下のとおりです。なお、それぞれのリスクについては、業務執行所管において直接的に管理を実施したうえで、コンプライアンス・リスク管理部およびリスク管理委員会での適切性をモニタリングしております。

3. 内部監査体制

当社では、内部監査部門として監査部を設置しています。監査部は、被監査組織に対して十分な牽制機能が働く体制としており、当社の経営諸活動全般にわたる内部管理の状況、業務運営の状況等の適切性・有効性を検証するとともに、内部管理等についての評価及び改善に関する提言等を行っています。なお、内部監査結果については取締役会・経営会議ならびに監査役等に報告されています。

社外の監査態勢

当社は、有限責任あずさ監査法人による会社法に基づく法定監査を受けています。

「保険引受リスク」

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

当社では、リスク管理委員会において保険商品別の損害率をはじめとした各種指標のモニタリングを実施しております。経営に重大な影響を及ぼすリスクの増大を把握した場合には、商品の改廃を含めた適切な対応を採るなどして、適切な水準を維持しております。

「資産運用リスク」

「金利・株価・為替等の変化」や「与信先の財務状況の悪化」等に伴い保有資産等の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。

当社では、リスク管理委員会において資産特性に応じた資産残高や収支状況のモニタリングを実施しております。経営に重大な影響を及ぼすリスクの増大を把握した場合には、それら資産の売却を含めた適切な対応を採るなどして、適切な水準を維持しております。

「流動性リスク」

犬・猫等の感染症の拡大等による急激な保険金の支払い増加による資金繰りの悪化や、市場の混乱等による市場での取引不能などが生じ、通常よりも著しく不利なコストでの追加資金調達・不利な条件での資産売却を余儀なくされることなどにより、損失を被るリスクをいいます。

当社では、リスク管理委員会において資金の流入状況把握することにより、流動性資産残高の適切性をモニタリングしております。

「事務リスク」

役職員が正確な事務を怠る、または事故・不正等を起こすことにより、私たちまたはお客さま等が損失を被るリスクをいいます。

当社では、事務部門において適切な事務処理等が行われるように各種対応策や改善策を実行し、その適切性をリスク管理委員会でのモニタリングしております。

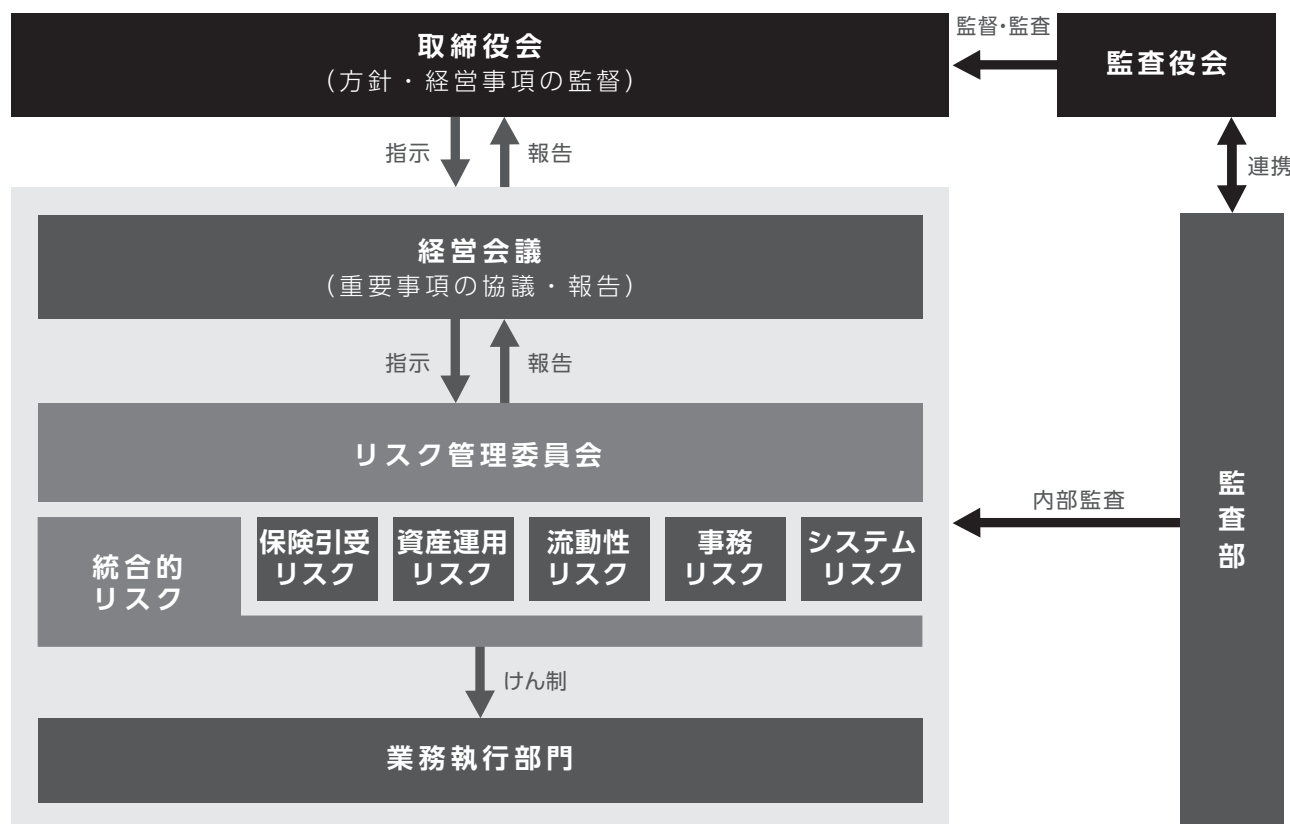
「システムリスク」

システムダウンまたは誤作動、セキュリティ対策の不備等を原因とするサイバー攻撃および内部不正などによって、当社またはお客さま等が損失を被るリスクをいいます。

当社では、情報システム部門において情報セキュリティに関わる取組推進、システム障害の予防策、改善策を実行し、その適切性をリスク管理委員会でのモニタリングしております。

リスク管理体制図

(2026年7月1日現在)



反社会的勢力等への対応に関する基本方針

当社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展・企業活動を妨げる反社会的勢力からの被害を防止することが、業務の適正を確保するために必要な法令遵守・リスク管理事項であると位置付け、全ての事業活動において反社会的勢力対応を推進します。

1. 反社会的勢力対応の基本的考え方

- (1) 反社会的勢力とは一切の関係を持たない。万一、反社会的勢力との取引が判明した場合には速やかに関係遮断を図る。
- (2) 反社会的勢力による不当要求等には一切応じない。また、必要性に応じ法的対抗手段を講ずる。
- (3) 反社会的勢力との裏取引や同勢力への資金提供を行わない。
- (4) 反社会的勢力には組織として対応する。
- (5) 平素から警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制を構築する。

2. 反社会的勢力対応の推進

(1) 体制整備

反社会的勢力対応に関する統括部署をコンプライアンス・リスク管理部とし、反社会的勢力による被害防止に向け、関係部署と協議を行うとともに、反社会的勢力対応推進状況を確認し、経営会議、取締役会への報告を行います。

(2) 社内規程等の整備

反社会的勢力対応に関する統括部署は、反社会的勢力対応を推進するために必要な社内規程、マニュアル等を整備します。

(3) 社内周知

反社会的勢力対応に関する統括部署は、基本方針を社内周知するとともに、事業特性等に応じて基本方針等を整備させ、情報の収集・管理および当社グループの各社へのモニタリング等を通じてその実施状況の適正性を確認し、必要に応じて適切な対応を行います。

(4) 外部専門機関との連携

反社会的勢力対応に関する統括部署は、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、平素から警察等外部専門機関との緊密な連携体制の構築に努めます。

(5) 教育・研修の推進

反社会的勢力対応に関する統括部署は、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、役職員に対する教育・研修を推進します。

(6) 保険約款への暴力団排除条項の導入

反社会的勢力との保険取引を解消する根拠の明確化を目的として、保険約款へ暴力団排除条項※を導入することで反社会的勢力との保険取引を解消する根拠を明確化し、契約締結後に保険契約者などが暴力団構成員などの反社会的勢力に該当した場合に保険契約の解除を可能とすることで、関係遮断の取組みを強化しています。

※ 契約締結後において、保険契約者などが反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業など）に該当した場合に、契約の存続を困難とする程度の信頼関係の破壊があったと解し、契約を解除することができることを規定した約款条項。

コンプライアンスの推進

コンプライアンス基本方針

当社は、全ての活動の原点を社会的な信頼に置き、「公共性の高い事業を営む損害保険会社」として、コンプライアンスを経営上の最重要課題の1つと位置付け、全ての役職員が常に企業の社会的責任を意識し、法令・その他の社会規範および社内ルール等（以下、「法令等」といいます）に則った、お客さまの信頼に応える公明・公正な企業活動を実現するため、本方針を制定しています。

1. 法令等遵守の徹底

当社は、法令等を遵守し、適切かつ健全な企業活動を行います。

(1) 法令等の厳格な遵守

当社は、法令や社会のルールおよび社内規則の遵守に止まらず、その精神を理解し、高い倫理観を持って誠実に行動します。

(2) 適切な保険業務の徹底

当社は、お客さま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するとともに、保険金等のお支払いを適切に行います。

(3) 公正かつ自由な競争

当社は、提供する商品・サービスなどに関し、不正な取決め等によりお客さまに不利益を与える行為や、取引上の立場を利用し相手方に不利益を与える行為等の不公正な競争行為を行いません。

(4) 利益相反の防止

当社は、業務遂行にあたって常に公私の別を考えて行動し、会社の正当な利益に反し、自らのまたは第三者の利益を図る行為を行いません。

(5) インサイダー取引の禁止

当社は、会社または業務上知り得た未公表の重要情報を、会社および個人の資産運用またはその他の私的経済行為に利用しません。

(6) 知的財産権の保護

当社は、著作権・商標権・特許権等の知的財産権を侵害することがないように十分に留意します。

2. 社会に対する対応

当社は、社会・政治との適切な関係を維持します。

(1) 反社会的勢力の排除

当社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは、一切の関係を遮断し、反社会的勢力を社会全体から排除していくことに貢献します。

(2) マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与対策

当社は、マネー・ロンダリング防止を経営上の重要課題と位置付け、取引時確認や疑わしい取引の届け出等を適切に実施する態勢を整備し、その実施状況を取締役会等へ報告するなど、マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与対策に努めます。

(3) 贈収賄・不適切な接待・贈答等の禁止

当社の役職員は、名義のいかんを問わず、贈収賄を行うてはならず、また、業務上の地位を利用して、金品その他の不正の利益を得ることや、法令に違反したり、社会的に不適切な接待・贈答の授受をすることは認めません。

(4) お客さまの声への適切な対応

当社は、お客さまの声に真摯に耳を傾け、誠実かつ迅速な対応を行います。また、お客さまの声には当社が気付いていないニーズや課題のヒントがあると考え、改善につなげます。

(5) 社会貢献活動

当社は、企業は社会の持続的かつ健全な発展に対して大きな責任を担う存在であると自覚し、「良き企業市民」として自主的かつ積極的に社会貢献活動等に取り組みます。

(6) 地球環境への取組み

当社は、正常健全な地球環境が、企業の存立と活動に必須の要件であることを認識し、環境問題に主体的かつ積極的に取り組みます。

3. 経営の適切性・透明性

当社は、適切な業務運営・透明性の高い経営に努めます。

(1) 適切な情報開示・説明

当社は、商品・サービス内容や経営情報について、全てのお客さまに対し正しく開示・説明します。

(2) 適切な情報管理

当社は、業務上知り得た個人情報を含むお客さまの情報について、法令等に従い適切に取り扱います。また、会社が公表していない情報を適切に管理します。

4. 人権の尊重等

当社は、お客さま、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

(1) 人権の尊重

当社は、基本的人権を尊重し、個人の多様性・人格・個性・プライバシーの侵害は一切容認しません。

(2) 職場環境の確保

当社は、役職員のゆとりや豊かさを実現し、快適で安心できる働きやすい環境を創ります。

コンプライアンス推進体制

当社は、会社全体としてコンプライアンスの推進および徹底を図るため、コンプライアンスに関する重要事項を検討・審議することを目的としたコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス部門が中心となって全社的なコンプライアンスを推進しています。

さらに、コンプライアンスの推進・啓蒙・遵守状況の確認等を担う責任者として、各部門長を「コンプライアンス・オフィサー」として配置することで、各部門におけるコンプライアンスを推進しています。

コンプライアンス・マニュアル

全役職員へのコンプライアンス推進を目的として、遵守すべき法令等を解説するとともに、コンプライアンス上問題となる具体的な事例とその問題点および正しい取扱いについて示した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、役職員全員に配布のうえ研修を実施しています。

また、募集代理店には、募集代理店が遵守すべき法令等や募集活動に関するルール等について示した手引書として「コンプライアンス・マニュアル（代理店用）」を作成し、配布するとともに、コンプライアンスに対する意識向上のため、コンプライアンス研修等を定期的に行うことで、周知徹底を図っています。

コンプライアンス・プログラム

当社は、コンプライアンスの推進に向けた全社的な取組みとして、態勢整備・教育・研修等の具体的な目標を掲げたコンプライアンス・プログラムを毎年度策定し、取締役会で決定しています。

各部門は、コンプライアンス・プログラムに関する詳細な項目や推進施策を定めた年間活動計画に基づき活動し、その実施状況については、コンプライアンス部門が毎月確認のうえ、コンプライアンス委員会および経営会議、取締役会へ半期毎に報告しています。

内部通報制度

当社の全役職員（退職後1年以内の退職者含む）や取引先・フリーランス等を対象として、「内部通報制度規程」に基づく報告・相談体制（内部通報制度）を整備しています。

内部通報制度は、日常業務において、法令、社内ルール、社会一般の倫理や常識等のコンプライアンスの観点から、疑問または問題と思われる行為を目撃したり耳にした場合に、自己の関与の如何に関わらず報告・相談できる制度です。本制度を通じて、コンプライアンス違反の早期発見と是正を推進しています。

個人情報の保護

当社は、お客さまの個人情報を適正に取り扱うことが企業としての当然の責務であるとの認識のもと、「個人情報の保護に関する法律」および関連ガイドライン等に則り、社内規程類を整備するとともに、それらに基づく措置を講じています。

また、役職員および代理店への教育・指導やモニタリングを行うことを通じ、個人情報の適切な管理の徹底に継続的に取り組んでいます。

お客さまの個人情報の取扱いについては、「プライバシーポリシー」を策定し、当社ホームページで公表しています。

プライバシーポリシー

(2026年4月1日現在)

第一アイペット損害保険株式会社（以下、「当社」といいます）では、お客さまからの信頼を第一と考え、経営品質の向上に向け、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます）、行政手続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（以下、「番号法」といいます）、保険業法など関係法令等を遵守し、個人情報の保護に努めます。

1.個人情報の利用目的

(1) 個人情報は、以下の利用目的の達成に必要な範囲にのみ利用し、それ以外の目的には利用しません。

- ①各種保険契約のお引受け・ご継続・維持管理、保険金等のお支払い
- ②当社グループ会社・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供（※）、ご契約の維持管理
- ③当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ④当社社員の採用、当社代理店の新設および維持・管理
- ⑤その他保険に関連・付随する業務（※）

（※）お客さまの取引履歴やウェブサイトの閲覧履歴、関連会社等から取得した情報等を分析して、お客さまのニーズにあった各種商品・サービスに関する広告等の配信等を行うことを含みます。

【関連会社】

Daiichi Lifeグループ(1) : <https://www.daiichilife-group.com/about/group.html>

Daiichi Lifeグループ(2) : <https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/info/group.html>

(2) (1) にかかわらず、番号法で定める個人番号（以下、「個人番号」といいます）を含む特定個人情報は、以下の事務実施に必要な範囲にのみ利用し、ご本人の同意があっても、それ以外の目的には利用しません。

- ①保険に関する取引がある場合：保険取引に関する法定調書作成事務
- ②報酬・料金・契約金・賞金支払に関する取引がある場合：報酬、料金、契約金および賞金の支払調書作成事務
- ③その他上記①から②に関連する事務

(3) これらの利用目的は、当社ホームページおよびディスクロージャー誌等に掲載するほか、ご本人から直接書面等にて情報を取得する場合に明示いたします。

2.取得・保有する個人情報の種類

取得・保有する個人情報は、氏名、住所、生年月日、性別、職業、個人番号等、前項の利用目的を達成するために必要な個人情報です。

3.個人情報取得の方法

個人情報を取得するにあたっては、個人情報保護法、番号法、保険業法、保険契約約款、その他関係法令等に照らし適正な方法によるものとします。

4.個人情報の提供

(1) 当社では、次の場合を除いて個人情報を外部に提供することはありません。

- ①ご本人が同意されている場合
- ②法令に基づく場合
- ③個人情報保護法に基づき共同利用する場合
- ④業務の一部について、利用目的の達成に必要な範囲内で委託を行う場合
- ⑤その他個人情報保護法に基づき提供が認められている場合

(2) (1) にかかわらず、当社では、番号法で認められている場合を除いて特定個人情報を外部に提供することはありません。

5.個人情報の保護管理

個人情報は、正確かつ最新の内容を保つよう努め、個人情報を保護するため組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置および技術的安全管理措置を講じ、適宜見直します。また、当社では「コンプライアンス委員会」にて、情報の適正な管理の推進を図り、個人情報の保護に向けた取組みを行っています。

6.保有個人データの開示、訂正、利用停止、消去等のご請求

保有個人データについて、個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止、消去等のご請求があった場合、請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで、業務の適正な実施に著しい支障をきたす等特別な理由のない限り速やかに対応いたします。

7.個人情報保護方針の見直し

本方針は、適切な個人情報保護を実施するため、環境の変化等を踏まえ、継続的に見直します。

個人情報の取扱いに関するお問合せ

個人情報の取扱いに関するお問合せおよびお申出については、適切に対応させていただきますので、下記窓口までお問合せください。

コンタクトセンターお客さま総合ダイヤル

0800-919-1525（通話無料）

受付時間：月～土 9:00～18:00

（日曜・祝休日・年末年始を除きます。）

健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての合理性および妥当性

保険業法第121条第1項第1号に基づき、保険計理人は責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかどうかを確認しています。

この確認は、関係法令のほか公益社団法人日本アクチュアリー会が定める「損害保険会社の保険計理人の実務基準」に基づき行っています。

なお、当社では、第三分野保険を取り扱っていないため、平成10年大蔵省告示第231号に基づくストレステストの実施対象ではありません。

利益相反管理基本方針

当社は、以下の方針に基づき、当社の行う取引に伴い、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行います。

1. 対象取引およびその特定方法

当社は、本方針に基づく管理の対象となる取引やその特定方法などを以下のとおり定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。

(1) 対象取引

当社は、当社が行う取引のうち、「お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引」を「利益相反のおそれのある取引」として管理します。

また、「お客さま」とは、当社と取引関係のある、または取引を行おうとする、もしくは過去に取引関係があり当社に対して法律上の権利を有しているお客さまをいいます。

(2) 対象取引の類型

当社は、対象取引を以下のとおり類型化し、管理を行います。

- ①お客さまの利益と当社の利益が相反するおそれのある取引
- ②お客さまの利益と当社の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引
- ③当社が保有するお客さまに関する非公開情報をお客さまの同意なく利用し、当社または当社の他のお客さまが利益を得る取引（個人情報保護法または当社に適用されるその他の法令等、および当社のプライバシーポリシーの規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます）
- ④上記①から③のほか、当社のお客さまの保護等の観点から、特に管理を必要とする取引またはその他の行為

(3) 対象取引の特定方法

当社は、以下に掲げる状況を総合的に勘案し、個別の取引ごとに対象取引に該当するか否かを特定します。

- ①お客さまが、自己の利益が優先されることを合理的に期待するおそれのある場合
- ②お客さまの利益を不当に害することにより、当社が経済的利益を得る、または経済的損失を回避するおそれのある場合
- ③お客さまの利益以上に当社の他のお客さまの利益を優先する経済的またはその他の要因がある場合

2. 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法またはその他の方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとの他の取引を行う部門とを分離する方法
- (2) 対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることにつき、お客さまに適切に開示する方法

3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理部門、利益相反管理責任者を定め、利益相反に関わる情報の収集を行うことにより、対象取引を一元的に管理します。

また、利益相反管理部門は、対象取引の適切な管理を行うため、全役職員に対する必要な研修・教育を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な業務の確保に努めます。

カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は2004年の設立以来、「ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会をつくる」を経営理念に掲げ、お客さま本位の業務運営を実現するために、すべてのステークホルダーの皆さまから頂くご意見に真摯に向き合い、事業活動に取り組んでおります。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、当社社員の尊厳を傷つけるものもあります。当社は、これらの要求や言動に対しては、社員の安全を守り、人権を尊重するため、毅然とした態度で対応します。社員が安心して働くことができる職場環境を維持することは、お客さまからの期待にお応えする態勢の強化につながり、経営理念の実現のために重要であると考え、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま、代理店およびすべてのお取引先等からのお申し出、要求内容の妥当性や、要求内容を実現させる手段・態様の妥当性が判断します。これらが社会通念上不相当なもので、社員の就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為の例】

- ・暴行・脅迫・強要・不退去・監禁行為
- ・暴言・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・執拗な繰り返し言動
- ・合理性のない謝罪要求、従業員の懲罰要求、社会通念上妥当性のないサービスや特別対応の要求
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・セクシュアルハラスメント行為 など

以上の内容は一例であり、上記内容に限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、社員の安全確保のため、組織的に毅然とした態度で対応します。悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。また、被害を受けた社員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社社員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をまいります。