

## 2024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、お客様の声を大切にし、お客様本位の業務運営を図るべく、業務の専門性と職業倫理を保持し、お客様の満足度の向上のため、お客様に対して誠実・公正に業務を遂行します。

- ・お客様の声を真摯に受け止め、ご不満やご意見等については、誠実に対応し解消に努めています。

### 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。

- ・これまで保険金請求書にペットの体毛の貼り付けが必要でしたが、お客様の保険金請求における利便性向上のため、ペットの体毛貼り付け欄を削除しました。

### **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。

- ・お客様への重要な情報等においては、ホームページのトップに掲載し、十分にご理解いただけるよう努めています。

### **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。