

# 運営に関する事項

## 1. リスク管理の体制

### (1) リスク管理体制

#### 【リスク管理体制】

当社は、高い社会性・公共性を有する少額短期保険会社としてペット保険の募集ならびに給付金支払いサービスの提供を通じ、お客さまや株主の期待と信頼に応えることにより、経営の健全性・安定性を維持しつつ、持続的に発展していくことを目標としています。その目標実現のためには、直面するリスクを的確に把握し、これらを適切に管理することが必要となります。また、その取り組み推進にあたっては実効性のあるリスク管理体制を構築・維持することが不可欠です。

当社は、リスク管理重視の事業運営を経営の重要課題の一つとして位置づけ、以下の項目に沿って、健全かつ適正な業務運営を行い、リスク管理体制の整備・全社的な強化・充実に取り組んでいます。

#### 【リスクの的確な把握と適切な管理】

当社が抱えているリスクは保険引受リスク、資産運用リスク、事務リスク、システムリスク、リーガルリスク等であり、これらのリスクの中には経営に重大な影響を及ぼす危険性を持つものもあります。

#### 【経営の健全性・安定性を確保するために】

リスクの的確な把握、戦略目標を踏まえたリスク管理体制の構築、相互牽制体制の構築等、適切な管理体制の整備・維持に最大の価値観をもって全社的に取り組んでいます。

#### 【実効性あるリスク管理体制の整備】

各種の規定やルール、リスク管理手法、経営レベルを含むリスク管理組織体制、内部監査等、当社の内部管理体制全般にわたり常時見直しを行いながら、その整備・強化を図ることとし、実効性あるリスク管理体制の構築・維持に向け、継続的に取り組んでいます。

各種のリスク管理は第一義的に各々のリスクに係る業務において、その把握・分析・評価及び管理を実施しますが、代理店など組織横断的・総合的に管理する態勢を整備することによってリスク管理の均質化や高度化を図ると共に経営レベルでのリスク管理体制を整えてリスク管理の強化を推進します。

### (2) リスク管理規定

#### 【リスク管理体制】

##### 第1条（リスク管理の目的）

1. 健全な事業運営を行っていくための自己責任による適切なリスク管理を行う。
2. 長期にわたる保険契約上の責務を確実に果たす。
3. このような状況を踏まえ、経営の健全性を高め、信頼を確保することを目的として、さまざまなリスクを的確に把握し、適切にコントロールしつつ収益の向上に努める。

##### 第2条（リスクの種類）

1. 保険引受リスク
2. 資産運用リスク
3. 流動性リスク
4. 事務リスク
5. システムリスク
6. 情報資産の保護
7. リーガルリスク
8. 大地震リスク

##### 第3条（リスク管理の取り組み）

組織・規程の整備管理手法の高度化を図り、内部管理体制の強化に取り組む。またALMの観点から、保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスクについて、定量的・統合的な管理を推進する。

第4条（リスク管理基本方針の策定）

リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことを経営上の重要課題として位置づけ、その実施のための基本となる全社的な方針として、リスク管理基本方針を定める。

第5条（リスク管理体制の構築）

1. リスク管理基本方針に基づき、業務ごとに自己管理によるリスク管理を行う。
2. 各部署がけん制機能としてリスク管理を行う体制を整備する。
3. リスク管理機能の有効性・適切性を監査役が定期的に検証する。

第6条（取締役会・経営会議）

定期的にリスク管理の状況報告を受け、報告に基づいて適切な意思決定を行う。

第7条（監査役）

経営層をはじめとし、会社のリスク管理全般を対象に、定期的な監査を実施する。

第8条（新商品の開発）

新しい保険商品の開発、販売にあたっては、保険引受、資産運用といった諸リスクの適切なチェックに取り組む。

第9条（定期報告）

定期的に自己資本水準、リスク量、資本対リスク水準等の把握・管理を行い、リスク管理情報は、取締役会に対して定期的に報告を行う。

第10条（保険引受リスク）

保険経理人を保険引受リスク管理者とし、保険引受に関するリスク管理体制を行う。

第11条（保険引受管理の推進）

保険引受業務の各リスクについては下記の適切な管理を行う。

1. 商品開発におけるリスク管理
2. 引受範囲および選択基準に関するリスク管理
3. 保有契約高に関するリスク管理
4. 責任準備金の積立方針
5. 実績情報の把握や収支予測によるリスク管理

第12条（資産運用リスクの管理）

預貯金による運用のみであり、預貯金の残高に対する管理を適切に行う。

第13条（流動性リスクの管理）

保険経理人により資金不足のないよう、責任準備金の管理を徹底する。

第14条（事務リスク）

新契約事務、収納保全事務については、事務の遂行状況を適切に管理し、事務の責任者がリスク管理のプロセスチェックを行う。

第15条（事務リスクの推進）

事務手続きを適切に遂行し、発生した問題点や外部環境の変化に基づき、必要に応じた対応を行うとともに、職員個々の事務知識、事務能力の向上に向けて指導・教育を行う。

第16条（システムリスク）

情報システムセキュリティ規程に基づき、システムの開発・運用及び利用において、情報システムの保護管理対策のチェックを行う。

第17条（情報資産の保護）

規程に基づき、情報資産の適正な保護管理を行う。あわせて、体制が有効に機能しているかについて定期的に検査を行う。

## 2. 法令遵守の体制

### 【基本方針】

当社は少額短期保険業者としての社会的責任、公共的使命を十分認識し、お客さまをはじめ社会の信頼・信用を確保すべく、コンプライアンス活動を推進していきます。

### 【行動規範】

この行動指針は、当会社の役職員として遵守すべき行動を具体的に定めるものです。

- ・法令や社内規則等の遵守  
企業活動における全ての行動において、法令等の遵守を基本原則とし、保険業法、金融商品販売法、独占禁止法、個人情報保護法および就業規則、社内規則等あらゆる法令・規則について、制定された目的を理解し誠実に遵守します。
- ・お客さま本意のサービス  
お客さまにとって分かりやすい商品と安心できるサービスを提供します。また、消費者の権利などの各種法令等を尊重し、ご意見・苦情などについては迅速かつ丁寧な対応を行います。
- ・知的財産権などの尊重  
著作権や商標権などの知的財産権を故意に不正使用または侵害しません。
- ・個人情報保護の徹底  
個人情報については法令、社内個人情報保護規定を守り、安全にかつ適切な管理をいたします。
- ・人権の尊重と保護  
人権を尊重し、国籍、人種、性別、年齢、思想、宗教、障害の有無等による差別はいたしません。
- ・働きやすい職場環境の構築  
従業員がいきいきと働ける職場環境づくりに努めます。また、人材育成と公正な処遇を行い、あらゆる差別やハラスメントを排除し、人格・個性を尊重します。
- ・公正かつ自由な競争  
お客さまの多様な価値観と需要にあわせた質の高い商品・サービスを提供するため、公正でかつ自由な競争の促進に努めます。
- ・適正な給付金の支払  
少額短期保険の社会性、公共性をふまえ、公正な判断と対応を行い、適正な給付金をお支払いします。
- ・内部統制システムの強化  
経営の健全性と適切な事業運営をはかるため、ガバナンスや、保険引き受けおよび資産運用等のリスク管理などの、内部統制システムを強化します。
- ・危機管理体制の強化  
事業活動をしていくなかで、なんらかの問題が発生した場合には、迅速に、その事実・原因を正確に把握し、適切な対応措置をいたします。また、再発防止策を講じるとともに、社会的に大きな問題の場合は社内外に的確に情報を開示し説明責任を果たします。
- ・人と動物の安全な共生社会の創造  
少額短期保険事業活動を通じて、家庭動物の健康促進や動物医療に関する啓蒙、事故の防止や軽減など人と動物が安全に暮らせる社会の創造に向けて積極的に取り組みます。また、市民社会の秩序、モラルや安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、介入を排除するための具体的措置を講じ、その防止に取り組みます。
- ・社会への貢献  
人と動物の共生社会を目指し、地域社会との良好なコミュニケーションをはかり社会の発展に貢献するとともに、地球環境の維持に向け積極的に取り組みます。

### 3. 個人情報の取り扱いについて

当社はお客様の権利・利益を保護するために、最大限の注意をもって個人情報を取り扱います。

また、個人情報の適法かつ適正な取扱いに関する基本的事項を定めた個人情報保護規定、個人情報取扱運用細則、個人情報保護コンプライアンスプログラムを定め、役職員のみならず、代理店にも徹底してまいります。

また、お客さまの個人情報のお取扱いについて以下の個人情報保護指針を当社ホームページにて公表しております。

#### 個人情報保護方針

- ・ 当社は、個人情報の取扱いに関し、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、お預かりしている大切な情報の適正な利用と保護に努めます。
- ・ 当社は、個人情報取扱事業者として、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令、ガイドライン等を遵守して、以下の方針に基づき個人情報を適正に取扱うとともに、継続的な個人情報の管理体制の整備に努めます。また、当社代理店および当社業務に従事している者等への指導・教育を徹底します。

#### 1. 個人情報の取得について

- ・ 当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

#### 2. 個人情報の利用について

- ・ 当社は、次の業務を実施する目的および「情報交換制度等について」に掲げる目的（以下「利用目的」といいます。）に必要な範囲内で個人情報を利用します。また、利用目的は、ご本人にとって明確になるよう努め、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。なお、利用目的は、ホームページ等で公表します。また、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表します。

- (1) 保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行および管理
- (2) 保険金等の支払い
- (3) 当社が取扱う保険商品等の案内、募集および販売ならびに契約の締結
- (4) 関連会社・提携先企業等が取扱う各種商品・サービスの案内
- (5) 商品・サービス等に関するアンケートの実施
- (6) 市場調査ならびにデータ分析の実施等による新たな商品・サービスの開発
- (7) 問合せ等への対応
- (8) その他、前記（1）から（7）に付随する業務

#### 「情報交換制度等について」

当社は、（社）日本少額短期保険協会、少額短期保険業者及び、特定の損害保険会社とともに保険金等のお支払いまたは、保険契約の解除、取消し、もしくは無効の判断の参考とすることを目的として、保険契約に関する所定の情報を相互照会・利用します。※「支払時情報交換制度」に参加している各少額短期保険会社等の社名については、（社）日本少額短期保険協会HP（<http://www.shougakutanki.jp/>）をご参照ください。

#### 3. 個人情報の第三者提供について

- ・ 当社は、次の場合を除いて、本人の個人情報を外部に提供することはありません。
- (1) あらかじめ、本人の同意を得ている場合
- (2) 業務遂行上必要な範囲内で、当社代理店を含む委託先に提供する場合
- (3) 保険業界において設置運営する制度に登録する等、保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- (4) 当社の関連会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合
- (5) 法令に基づく場合

#### 4. 個人情報の管理について

- ・ 当社は、個人情報の正確性を保ち、これを安全に管理致します。
- ・ 当社は、法令等により要請される、組織的、技術的、人的な各安全管理措置を実施し、個人情報への不当なアクセス、個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい等を防止するため、適正な情報セキュリティ対策を講じます。
- ・ 当社は、個人情報を持ち出し、外部へ送信する等により漏洩させません。
- ・ 当社は、当社の委託を受けて個人情報を取り扱う会社にも、同様に厳重な管理を行わせています。

#### 5. 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去について

・当社は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・利用停止・消去等を求める権利を有していることを確認し、これらの要求ある場合には、異議なく速やかに対応します。なお、当社の個人情報の取扱いにつきましてご意見、ご質問がございましたら、下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

#### 6. センシティブ情報のお取扱い

・お客さまのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客さまの同意に基づき業務上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。当社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供いたしません。

#### 7. 個人情報保護コンプライアンス・プログラムの策定・実施・維持・改善

・当社は、この方針を実行するため、個人情報保護コンプライアンス・プログラム（本方針、『個人情報保護規程』及びその他の規程、規則を含む）を策定し、これを当社従業者等に周知徹底させて実施し、維持し、継続的に改善致します。

#### 8. お問い合わせ窓口

・当社は、個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応いたします。当社の個人情報の取扱いや保有個人データの安全管理措置、保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までご連絡ください。

【お問い合わせ窓口】 株式会社FPCカスタマーセンター：0120-56-3912

(受付時間：10:00-17:00(土日・祝、年末年始の休業日を除きます))

## 4. 指定紛争解決機関について

ご契約者をはじめ、一般消費者の皆様においては、当社に対するご相談・ご照会・苦情などの第三者相談窓口として一般社団法人日本少額短期保険協会をご利用して頂けます。

当社との間において、問題が発生し、解決に至らない場合には日本少額短期保険協会「少額短期ほけん相談室」が公正かつ中立な立場から和解の斡旋・解決支援をいたします。

一般社団法人 日本少額短期保険協会  
「少額短期ほけん相談室」(指定紛争解決機関)

〒104-0032 東京都中央区八丁堀3-12-8 八丁堀S Fビル2階  
フリーダイヤル 0120-82-1144 FAX 03-3297-0755

[受付]

9:00~12:00、13:00~17:00

月曜日~金曜日(祝日・年末年始休業日を除く)

HP: <http://www.shougakutanki.jp/general/index.html>

## 5. 反社会的勢力への対応

当社は、反社会的勢力を排除する取り組みを推進していくことが、企業の公共的使命と社会的責任を果たす観点から不可欠であるとの認識のもと、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様の信頼を得られるよう、また、業務の適切性及び健全性を確保するため、以下の「反社会的勢力対応の基本方針」に基づき適切な対応に努めています。

### 反社会的勢力に対する基本方針

当社は、適切かつ健全な少額短期保険事業を行うにあたり、2007年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会において決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」等を遵守するとともに、当社の「コンプライアンス規程」に準拠して、反社会的勢力に断固たる態度で対応し、関係を遮断するために、以下のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、役職員一同これを遵守することにより、業務の適切性と安全性の確保に努めます。

#### 1. 取引を含めた一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任、および反社会的勢力により当社、当社社員および顧客等が受ける被害防止の重要性を十分認識し、反社会的勢力との関係遮断を重視した業務運営を行います。

#### 2. 組織としての対応

当社は、反社会的勢力に対しては、組織的な対応を行い、従業員の安全確保を最優先に行動します。

#### 3. 裏取引や資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力に対しては、資金提供や事実を隠蔽するための不適切・異例な便宜供与を一切行いません。

#### 4. 外部専門機関との連携

当社は、反社会的勢力への対応に際し、適切な助言・協力を得ることができるよう、平素より警察、全国暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関等との連携強化を図ります。

#### 5. 有事における民事および刑事の法的対応

当社は、反社会的勢力からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から、積極的に法的対応を行います。