



IV 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、永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。

【再保険にかかる方針】

当社は、保険引受リスクの内容、規模等を踏まえ、収益の安定化またはリスクの分散等が必要な場合に、再保険を活用します。出再先の選定に関しては、主要格付け機関の格付による出再先の信用力や財務状況等を踏まえ、取締役会で決議することとしています。

【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. 再保険の状況

【再保険先会社名】

トーア再保険株式会社

【再保険を付す際の方針】

当社は、経営の健全性および事業の安定性確保のために、再保険契約を締結し保険引き受けリスクを軽減させております。

【再保険カバーの入手方法】

当社は安定した再保険カバーを入手するため、再保険会社の選定は、再保険会社の財務状況や主要格付け機関の格付等を勘案し、取締役会で決定しております。

3. 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、金融サービス提供法、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。
- ・お客さま本位のサービス
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、障がい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。

4. 個人情報のお取扱いについて

当社はお客さまの権利・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、利用について

当社では、適法かつ公正な手段によりお客様の個人情報を取得します。取得した個人情報は、法令に定める場合を除き、あらかじめ公表した利用目的の範囲または利用目的を明らかにして本人の同意を得た範囲で利用いたします。また、この特定された利用目的の範囲を超えた個人情報の取扱いを行わないための措置を講じます。当社では、主に保険契約の申込書、インターネット、保険金請求書、契約書、アンケートおよびキャンペーン等の実施により、個人情報を取得します。

当社は、各種お問い合わせ、ご相談等に際し、通話の録音等により個人情報を取得し、利用することがあります。また、当社は、ホームページの入力フォームにおいて、入力途中であった場合においても、当社の個人情報保護方針に従い、入力フォームに入力されたお客様の情報を取得し、利用することがあります。

2. 個人情報の提供について

当社は、保有する個人情報について、法令に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません。

3. 個人情報を取扱う委託業者の管理について

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が外部に個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認する等委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

4. 保有個人データ等の開示等について

当社は、お客様から取得した保有個人データ等の開示、訂正、利用停止等を求められた場合には、遅滞なくこれに対応いたします。

5. 個人情報の安全管理について

当社は、個人情報を安全に管理するために、厳格な基準の制定、情報システムのセキュリティ強化、継続的な監査と見直しを実施することにより、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の防止および是正に努めます。

6. 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』およびその他の規程、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、継続的に改善します。

7. お問い合わせ窓口

個人情報についてのお問い合わせ・ご相談・苦情は、以下の窓口にて承り、適切かつ迅速に対応いたします。

【お問い合わせ窓口】

株式会社FPC カスタマーサポート：0120-56-3912

受付時間：10:00-17:00(土日・祝日・年末年始の休業日を除きます)

個人情報の取扱いについて

当社は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」といいます。）および当社の個人情報保護方針の理念に従い、お客様からの個人情報について、以下のとおり取得、管理などを行います。

個人情報の利用目的に関する事項

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、ホームページ等に公表します。

- (1) 保険契約等契約の申込みに係る審査、引受、履行および管理
- (2) 保険金等の支払い
- (3) 当社が有する債権の回収
- (4) 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
- (5) 保険金請求に関する調査・照会
- (6) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (7) 各種イベント・キャンペーン・セミナー等の案内、各種情報の提供
- (8) 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
- (9) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの研究・開発
- (10) 他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において委託された当該業務
- (11) 問い合わせ等への対応
- (12) 当社社員の採用、当社代理店の新設および維持・管理

その他、前記(1)から(12)に付随する業務ならびにお客さまのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

「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、少額短期保険業者および、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 (<https://www.shougakutanki.jp/>) をご参照ください。

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、ご本人の個人情報を第三者に提供することはありません。

- (1) あらかじめ、ご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

個人情報の共同利用について

当社は、お客様の個人情報について、以下の範囲で共同利用することがあります。なお、法人情報（法人名、代表者名、所在地、電話番号等）についても同じ範囲で共同利用することがあります。

1. 共同利用者

当社、およびアイフル株式会社およびアイフル株式会社の有価証券報告書記載の子会社（国内の子会社に限る）および公表提携会社（※）

2. 共同利用者の利用目的

- (1) 各共同利用者の与信（金融サービスその他一切の取引における与信。以下同じ。）に係る判断のため
- (2) 各共同利用者の与信ならびに与信後の権利の保存、管理、変更および権利行使のため
- (3) 各共同利用者の与信後の権利に関する債権譲渡等の処分および担保差入れその他の取引のため
- (4) 各共同利用者とお客さまとの取引および交渉経過その他の事実に関する記録保存のため
- (5) 各共同利用者内部における市場調査および分析ならびに金融商品やサービスの研究や開発のため
- (6) 各共同利用者の商品およびサービスのご案内のため

3. 共同利用するデータ項目

- (1) お客様の氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号（電話接続状況、接続状況調査年月日、移転先電話番号を含む。）、メールアドレス、勤務先(お勤め先内容)、家族構成、住居状況等の属性に関する情報(契約後にお客様から通知を受ける等により知り得た変更情報を含む)。
- (2) 契約の種類、申込日、契約日、利用日、商品・役務名、契約額、利用額、金利、支払回数、毎月又は毎回の支払額、支払方法、振替口座、金融機関口座等の契約の内容に関する情報。
- (3) 支払開始後の利用残高、月々の支払状況、債権回収、債務整理、保証履行、強制解約、破産申立、債権譲渡等の情報等、お客様との取引に関する情報。
- (4) お客様の資産、負債、収入、支出、利用残高、支払状況、債権の回収や途上与信を通じて得られた情報等の支払能力判断情報。
- (5) お客様から原本の提示または写しの交付を受けた運転免許証、健康保険証等の本人確認資料等に記載された本人識別情報または審査資料に記載の情報、もしくは本人特定または所在確認のために当社が窓口で請求し自ら交付を受けた戸籍謄本、住民票等に記載の情報等の本人確認に関する情報。
- (6) 電話での問合せ等により知り得た情報、および映像、音声情報（個人の肖像、音声を磁氣的又は光学的媒体等に記録したもの）
- (7) 官報、電話帳、住宅地図等に記載されている公開情報。
- (8) お客様のインターネット（当社アプリ、アフィリエイトサイトを含む）上での閲覧履歴、商品購買履歴、サービス利用履歴等の履歴情報、お客様の位置情報、およびこれらの情報を分析のうえ把握するお客様の興味・関心を示す情報。
- (9) 上記各号に規定する情報の変更後の情報。

4. データの管理について責任を有する者

アイフル株式会社 （住所および代表者は、アイフルのホームページで公表しています。<https://www.aiful.co.jp>）

（※）「アイフル株式会社の有価証券報告書に記載されている子会社」、「提携会社」は以下ホームページで公表しています。
アイフル株式会社

個人情報の取扱いの委託を行うことに関する事項

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が外部に個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認する等委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託します。

- (1) 保険の募集に関わる業務
- (2) 損害調査等に関わる業務
- (3) 保険業務の事務処理に関わる業務
- (4) システムの開発・運用・保守に関わる業務

開示等の手続きに関する事項

当社は、お客様から取得した保有個人データの開示、訂正、利用停止等（以下、「開示等」とする）を求められた場合には、遅滞なくこれに対応いたします。

1. 開示等の請求ができる者（開示等の請求権者）

- (1) 本人
- (2) 代理人

2. 開示等のご請求方法

書面の郵送、又はWebお問い合わせフォームにてご請求ください。

記載項目

請求内容と具体的な請求の理由

- (1) 開示等を求める「お客様本人が識別される保有個人データ（個人情報）の項目」
- (2) お客様の「氏名」・「住所」・「生年月日」・「電話番号（携帯電話可）」
- (3) 請求権者本人を確認できる書面として、運転免許証または旅券、開示請求者が外国籍の場合は在留カードまたは特別永住者証明書の写しなど
- (4) 請求権者が代理人の場合は、上記に加え代理権を証する書面（委任状など）、印鑑証明書

3. 開示等に伴う条件

所定のご本人様確認により、本人または代理人であることの確認を行います。
代理人が正当な代理権を持っているか否かの確認を行います。

4. 開示等に係る手数料

原則として無料とします。

(ただし、請求内容により、実費相当額(郵送費用、調査費用など)を請求させていただく場合がございます。)

5. 開示等の流れ

開示等の基本的な流れは以下の通りです。

①開示請求⇒②開示担当部署にて受付⇒③当社にて調査⇒④開示など請求者への開示

6. ご留意点

お客様のご要望により、特に当社が承諾した場合は、上記以外の方法にて開示等の対応をすることがあります。

開示等の請求権者でないことが判明した場合、正当な代理人でないと当社が判断した場合、お客様本人が識別される保有個人データ(個人情報)の項目以外の開示等の請求の場合など、当社の定める方法によらない請求の場合は開示等の請求を受付しない、または、非開示とすることがありますので、あらかじめご了承ください。なお、この場合は開示等の請求権者に対しその旨を通知いたします。

開示等の請求項目や量などにより、対応までに相当の期間を要することがあります。

個人情報の安全管理のために講じた措置

当社は、法令等により要請される、各安全管理措置を実施し、個人情報等への不当なアクセス、個人情報等の紛失・破壊・改ざん・漏えい等を防止するため、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、以下の安全管理措置を講じています。

(1) 個人データの取扱いに係る規律の整備

個人データの取得、利用、保管、提供、削除、廃棄等の各段階に応じた、取扱方法、責任者・担当者およびその役割等について、個人情報保護規程などの社内規程により定めております。

(2) 組織的安全管理措置

個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業員の責任と権限を社内規程にて明確化し、法や社内規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告・連絡体制を整備しております。

また、個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、内部監査部門による監査を実施しております。

(3) 人的安全管理措置

個人情報等の取扱いに関する留意事項について、秘密保持に関する事項を就業規則等に規定し、従業員や代理店への教育を定期的の実施しています。

(4) 物理的安全管理措置

個人データを取り扱う区域において、従業員の入退室の管理および持ち込む機械等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する等の措置を講じております。個人データを取り扱う端末を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を講じております。

(5) 技術的安全管理措置

アクセス制御を実施して、担当者および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しております。また、個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しております。

(6) 外的環境の把握

外国において個人データを取り扱う場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

センシティブ情報の取扱い

当社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、法第57条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 法令等に基づく場合
- (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- (3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
- (5) 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (6) 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (7) 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

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します。当社の個人情報の取扱いや保有個人情報の安全管理措置、保有個人情報に関するご照会・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

カスタマーサポート：0120-56-3912

受付時間：10:00-17:00(土日・祝日、年末年始の休業日を除きます)

5. 指定紛争解決機関について

ご契約者をはじめ、一般消費者の皆さまにおいては、当社に対するご相談・ご照会・苦情などの第3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いただけます。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>

6. 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、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さま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「反社会的勢力による被害防止規程」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。