

2026 年 7 月 1 日

SBI ペット少額短期保険株式会社

2025 年度「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の取組状況

■2025 年度における「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の取り組み状況を報告します。

方針		取組状況							
方針 1	顧客中心主義の徹底	■お客さまの利便性向上および保険会社の重要な責務と考え、保険金請求書類が完備した日から保険金支払いまでの日数（保険金支払日数）を業務運営指標としております。 ■2025 年度の保険金支払の平均日数は以下の通りです。 ペット保険： 8.5 日 住宅設備保険：9.8 日 ペット保険に関して支払業務体制整備や従業員教育により前年比▲1.7 日となり、保険金支払の平均日数の短縮を実現しました。引き続き、保険金の早期支払いに向け、業務の効率化に取り組んでまいります。							
方針 2	お客さまの声を業務運営に活かす取り組み	■当社ではお客さまからの貴重なご意見等を社内の各部門ならびに取締役会等と連携しており、当社の商品やサービス、業務プロセスの改善に活かしております。 ■お客さまからのご意見等についての主な取り組み結果は以下のとおりです。 <table><tr><th>お客さまのご意見等</th><th>取り組み</th></tr><tr><td>各種手続きをウェブでできるようにしてほしい</td><td>公式 LINE アカウント上で以下の手続きができるようにサービスを拡充 ・ ご契約内容の照会 ・ 契約者及び被保険者の改姓 ・ 契約者及び被保険者の住所・連絡先の変更 ・ 保険料のお支払い方法の変更 （クレジットカード情報の変更）</td></tr><tr><td>保険金請求後の進捗状況が分からず不安</td><td>公式 LINE アカウント上で以下の内容を確認できる保険金請求手続き状況確認サービスを 2026 年 2 月に開発開始（2026 年 6 月 15 日リリース） ・ 現在の保険金請求の手続き状況 ・ 保険金のお支払いまでの日数の目安 ・ 過去にお支払いした保険金の詳細</td></tr></table>		お客さまのご意見等	取り組み	各種手続きをウェブでできるようにしてほしい	公式 LINE アカウント上で以下の手続きができるようにサービスを拡充 ・ ご契約内容の照会 ・ 契約者及び被保険者の改姓 ・ 契約者及び被保険者の住所・連絡先の変更 ・ 保険料のお支払い方法の変更 （クレジットカード情報の変更）	保険金請求後の進捗状況が分からず不安	公式 LINE アカウント上で以下の内容を確認できる保険金請求手続き状況確認サービスを 2026 年 2 月に開発開始（2026 年 6 月 15 日リリース） ・ 現在の保険金請求の手続き状況 ・ 保険金のお支払いまでの日数の目安 ・ 過去にお支払いした保険金の詳細
お客さまのご意見等	取り組み								
各種手続きをウェブでできるようにしてほしい	公式 LINE アカウント上で以下の手続きができるようにサービスを拡充 ・ ご契約内容の照会 ・ 契約者及び被保険者の改姓 ・ 契約者及び被保険者の住所・連絡先の変更 ・ 保険料のお支払い方法の変更 （クレジットカード情報の変更）								
保険金請求後の進捗状況が分からず不安	公式 LINE アカウント上で以下の内容を確認できる保険金請求手続き状況確認サービスを 2026 年 2 月に開発開始（2026 年 6 月 15 日リリース） ・ 現在の保険金請求の手続き状況 ・ 保険金のお支払いまでの日数の目安 ・ 過去にお支払いした保険金の詳細								

方針 3	お客さまのニーズ に対応した商品・ サービスの提供	■当社商品のご満足度を測る指標として、コールセンターの応答率を業務運営指標としております。 ■コールセンター応答率は以下の通りです。 2025 年度平均実績：96.5% 引き続き、コールセンター応答率の維持・向上に向け、商品・サービスの充実に取り組んでまいります。 ■上記の指標に加えて、2025 年 オリコン顧客満足度®調査 ペット保険（FP 評価）ランキングにおいて「SBI ペット少短のペット保険」が総合第 1 位を獲得しました。
方針 4	わかりやすい情報の 提供	■お申込みの際、商品内容を正しく理解するための情報として「契約概要」、お客さまに注意喚起をする為の情報として「注意喚起情報」をご提供、ご説明している他、申込書にはお客さまのご意向の確認欄を設けており、お客さまにわかりやすい申込書に努めております。 また、当社ウェブサイトの商品概要ページに商品の特性や上記の「契約概要」、「注意喚起情報」を掲載する等、お客さまが必要な情報をいつでも取得できるよう整備しております。 ■当社ウェブサイトにお役立ち情報として、ペットに関する病気予防等の情報を掲載しました。また意図予測検索を搭載した FAQ「Helpfeel」を導入し、保険をご検討のお客さま・ご契約者さまの疑問解決を促進しています。
方針 5	利益相反の適切な 管理	■当社は利益相反管理方針を策定しており、利益相反の可能性のある取引については、適宜、取締役会において報告・審査する体制としております。尚、当期間において、当該事案はございませんでした。
方針 6	お客さま本位の業 務運営の浸透に向 けた取り組み	■お客さまサービスの向上、法令遵守の周知徹底を目的に全役職員に対し、定期的に教育・研修を実施しております。 ■当期間においては、以下のとおり実施いたしました。 ・2026 年 3 月：コンプライアンス研修

顧客中心主義に基づく業務運営方針

SBI グループは、1999 年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

SBI ペット少額短期保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、SBI グループが掲げる「顧客中心主義」の基本観を踏まえ、「ペット保険を通じてペットの健康寿命延伸に取り組み、ご契約者様とペットが幸せに暮らす社会の実現に貢献していく」を経営理念に掲げ、お客さまのニーズやご意向に応える適正な商品・サービスを提供することに取り組んでまいります。

こうした取り組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取り組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

方針 1. 顧客中心主義の徹底

当社は、正しい倫理的価値観を持ってお客さまに誠実かつ公正に対応し、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

方針 2. お客さまの声を業務運営に活かす取り組み

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を真摯に受け止め、サービスの向上に活かすとともに、業務改善・経営改善など、業務運営の質の向上に積極的に役立ててまいります。

方針 3. お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客さまの状況やご意向を踏まえ、多様化するお客さまのニーズに応える商品・サービスを提供することで、お客さまからの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

方針 4. わかりやすい情報の提供

当社は、保険商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。

方針 5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引の把握および管理を行ってまいります。

方針 6. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

当社は、本方針を全役職員へ浸透させるため、各種研修を実施するとともに、人事評価制度への反映等を通じて、顧客中心主義に基づく業務運営の動機づけの枠組みを構築してまいります。

また、顧客中心主義に基づく業務運営の定着のため、取り組みの進捗を測る指標を設定するとともに、その結果を定期的に公表いたします。

2025 年 6 月 18 日改訂

注 1) 本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「金融庁原則」という。)に照らして策定しております。

金融庁原則との関係は、対応関係表をご確認ください。

(https://www.sbipet-ssi.co.jp/pdf/taiou_kankeihyou_2025.pdf)

なお、原則 4、原則 5 (注 2)、原則 6 (注 1~4、6~7) および補充原則 1~5 は、当社の引受形態、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

注 2) 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)