その他特記事項

ペット&ファミリー損害保険株式会社は、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・ 適切な企業活動を行うために「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を定めてお ります。お客さまからいただいた苦情につきましても、お客さまの声を経営に活かすた め、経営層への報告と全社的な情報共有を進め、迅速な対応に努めております。 取り組み方針 □当社における「苦情」の定義 (含む苦情の定義) 当社における「苦情」とは、お客さまから当社に対するお申し出のうち、不満足の 表明があったもの、としております。なお「お客さま」は広義に捉え、保険契約者 ・被保険者様だけでなく、保険契約関係者以外の申出人も含みます。 お客様の声 お客様等 そんぽADR センター 代理店 お申出 ご対応 ご連絡 ご回答 受付 · 窓口 受付部署 報告 サービス本部 (お客様相談室) 対応態勢 分析·対応 指示等 対応 決定 報告 支援 お客様サービス本部 営業本部 対応部署 支援等 経営管理本部 総合リスク管理部 報告 改善 報告 総合リスク管理部 コンプライアンス 取締役会 報告 委員会