

# II

## 業務について



- 1. 保険のしくみ.....42
- 2. 取扱商品.....43
- 3. 約款.....44
- 4. 保険金のお支払い.....45
- 5. 各種サービス.....49

## 1

## 保険のしくみ

## (1) 保険制度

「一人は万人のために、万人は一人のために」

保険制度とは、多数の人々が、統計学に基づき算出された保険料を支払うことによって、偶然な事故により被った損害に対して、保険金を受取ることができるという仕組みであることから、この言葉がよく用いられます。保険制度の目的は、その理論的根拠となる「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的な補償を得ることにより、個人生活や企業経営の安定を促進させることにあります。

## (2) 損害保険契約の性格

損害保険契約とは、偶然な一定の事故により生じる損害を、保険会社が補償することを約束し、その報酬として保険契約者が保険料を支払うことを約束する契約をいいます（保険法第2条）。したがって、損害保険契約は有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約となりますが、契約内容の正確を期するために保険契約申込書を作成し、その証となる保険証券等を交付します。

## (3) 保険料率

お支払いいただく保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が合理的、かつ、妥当なものとして算出し、主務官庁である金融庁から認可を得たものです。

なお、保険料は、保険金支払に充当すべき純保険料と保険業の事業運営に充当すべき付加保険料で成り立っています。

## (4) 保険料の收受・返戻

保険料は、原則としてご契約と同時に支払いいただくこととなっています（これを「保険料即収の原則」といいます）。保険のお申込みをいただいても、定められた期日までに保険料のお支払いがないと、保険事故が起きても保険金をお支払いすることができません。なお、当社におきましては、保険料の口座振替やクレジットカードによるお支払い等、便利な方法もご用意しています。

また、保険契約の失効、解除の場合には、保険料を約款の規定に基づいてお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、それらを重要事項として予めご説明し、ご確認いただくよう努めています。

## 取扱商品

当社のペット保険「どうぶつ健保」は、その名のとおり人の健康保険と同様に、次のことを商品コンセプトにしています。

- 動物病院における診療費の一定割合に限り、被保険者負担とすること
- 日本全国すべての動物病院で利用できること

具体的には、どうぶつのケガや病気について、動物病院において被保険者が負担した診療費のうち、保険の対象となる診療費の90%・70%・50%（「どうぶつ健保べいびい」と「どうぶつ健保すまいるべいびい」については、当初の1ヶ月に限り100%）をお支払いする商品です。

ただし、保険の対象とできない診療費があるほか、保険期間中であっても、お支払いの対象から除外される期間や支払限度額、手術の限度回数等がありますので、それらの詳細をパンフレット、ご契約の案内、ご契約のしおり等でご説明しています。

### (1) 販売商品の一覧

#### ①ペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」

当社における最も一般的な商品であり、ご家庭等で飼養・管理されている所定年齢以下の「犬、猫、鳥、うさぎ、フェレット」をご契約対象としています。保険期間は1年、ご契約のプランにより、保険の対象となる診療費の90%・70%・50%をお支払いします。

なお、当社のホームページや携帯サイトからでも、ご契約いただける商品です。

#### ②ペット保険「どうぶつ健保べいびい」

「満0歳の犬、猫」をご購入されると同時にペットショップ（動物取扱業者）でご契約いただける商品です。保険期間は1年、支払割合については、保険期間の初日から1ヶ月は保険の対象となる診療費の100%を、その後の11ヶ月はご契約のプランにより、90%・70%・50%をお支払いします。これは、どうぶつが生後間もない時期は、病気等にかかりやすいことに対応したものです。

#### ③ペット保険「どうぶつ健保すまいるべいびい」

「満0歳の犬、猫」のお引渡日から1ヶ月に限り保険の対象となる診療費の100%をお支払いする商品です。どうぶつにとって、病気等にかかりやすい時期にペットショップ（動物取扱業者）が保険を付保して販売することで、お客様が

より安心してご家族としてお迎えいただけるように開発した商品です。

#### ④ペット保険「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」

前述③のペット保険「どうぶつ健保すまいるべいびい」の責任期間（1ヶ月）終了時に合わせて、ご契約いただける商品です。保険期間は1年、ご契約のプランにより、保険の対象となる診療費の90%・70%・50%をお支払いします。

#### ⑤ご希望により追加できる特約

##### ペット賠償責任特約

ご契約いただいたどうぶつが、他人または他人の物に噛み付いたり、引っかいたりすること等によって、他人に損害を与え、飼い主様に法律上の賠償責任が生じた場合に、保険金をお支払いする特約です。所定の特約保険料を支払うことにより、前述①～②及び④の商品に追加できます。

### (2) 商品の改定並びに開発の状況

- ・2008年11月 ●どうぶつの個体確認ルールを変更
- どうぶつの年齢確認ルールを変更
- ・2009年1月 ●加入審査制度を省略化
- オンライン加入方式を導入
- クーリングオフ制度の対象を拡大
- ・2009年2月 ●告知事項の一部を緩和
- ・2009年3月 ●ペット保険「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」保険料分割払方式を導入
- ペット保険団体扱方式を導入
- ・2009年4月 ●ペット保険「どうぶつ健保べいびい」保険料分割払方式を導入
- ・2009年7月 ●保険事故の有無にかかわらず、ご契約の失効・解除時において保険料の返還等を行うこととする約款改定を実施
- ・2010年3月 ●保険法対応等を目的とした約款改定を実施
- ・2010年10月 ●以下の商品改定を実施
- ①入・通院限度日数を無制限に
- ②終身での継続を可に
- ③支払割合90%・70%プランの新設

### 【商品別の支払割合】

商品名	ペット賠償責任特約	1ヶ月目	2ヶ月目	...	12ヶ月目
①「どうぶつ健保ふぁみりい」	追加できます	90%・70%・50%	90%・70%・50%	...	90%・70%・50%
②「どうぶつ健保べいびい」	追加できます	100%	90%・70%・50%	...	90%・70%・50%
③「どうぶつ健保すまいるべいびい」	追加できません	100%	—	—	—
④「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」※	追加できます	90%・70%・50%	90%・70%・50%	...	90%・70%・50%

※④は、③の1ヶ月間の保険期間終了後の継続契約となります。

## 3

## 約款

## (1) 約款の位置づけ

保険契約の内容は、普通保険約款と特約によって定められており、当社とご契約者・被保険者との具体的・個別的な権利義務関係（例えば、保険会社の保険金支払義務や、ご契約者等の告知義務）等を記載しています。

したがって、契約締結前及び締結時に、当社の募集人から約款の内容について十分ご説明を受けていただくことがとても重要になります。

## (2) 契約時の留意事項

## ①重要事項の説明及び契約のご意向の確認

当社は、普通保険約款と特約の内容をわかりやすく説明するために、パンフレット、ご契約の案内、ご契約のしおり、重要事項説明書として「契約概要」と「注意喚起情報」を作成しています。

また、当社は、「契約内容確認書」を使用することにより、お客様のご意向、状況に応じた内容、保険料となっていることを契約締結時に併せてご確認いただくようにしています。

## ②申込書への記載事項

保険契約申込書に記載された事項は、ご契約者と当社の双方を拘束するもの（例えば、保険金の支払限度、適用保険料の決定）となります。したがって、ご記入いただいた内容が事実と異なる場合には、保険金をお支払いできない場合等もありますので、契約締結時に十分ご確認いただくことがとても重要になります。

## (3) ご契約後の留意事項

## ①契約内容の変更

ご契約後に「どうぶつ健康保険証」等に記載されている内容などに変更が生じたときは、直ちに取扱代理店または当社への連絡が必要です。ご連絡が遅れると、変更が生じたときからお知らせいただくまでの期間の事故に関しては、保険金をお支払いできない場合がありますので、十分ご留意いただくようお願いしています。

## ②「どうぶつ健康保険証」等の確認

事故が起きたときすでに保険期間が終了していたり、ご契約内容の変更のご連絡を忘れてたりすることのないように、「どうぶつ健康保険証」等により保険期間や契約内容を適宜ご確認いただくことをお勧めしています。

## ③契約の自動継続

当社の個人向け保険商品は、原則として自動継続となっており、契約のご継続に関する手間が大幅に軽減されています。また、ご契約の満期にあわせて、当社よりご継続に関するご案内をお送りしています。

## (4) 約款等に関する情報提供方法

当社は、普通保険約款と特約の内容をわかりやすく説明するためのパンフレットや、ご契約の案内、ご契約のしおり、重要事項説明書としての「契約概要」と「注意喚起情報」等の資料請求に対して、迅速に対応しています。また、ホームページに普通保険約款と特約を開示し、お客様の利便性向上にも努めています。

## 保険金のお支払い

保険会社は、お客様から保険料を先に収受し、その後、事故が発生した際に保険金のお支払いが発生するという、一般の事業会社とは収入と支出の順序が逆転する特殊な事業形態となっています。このため、当社では以下の二点が保険会社としての業務の根本であると考えております。

- 発生時期や内容が不確定な保険金のお支払いを、保険約款等に従ってお客様とのお約束どおりに着実に実行すること
- 適切な保険金のお支払いを通じて、将来に亘って安定して保険金を受領できる、という安心や信頼感をお客様にご提供すること

### (1) 保険金ご請求のしくみ

当社では、以下の二通りの保険金ご請求方法があります。

#### ①アニコム損保対応病院（※）で診療を受けた場合

動物病院の窓口での診療費お支払時に、保険金のご請求手続きをその場で行うことができます。（以下の「窓口精算システム」に記載した手続きを行っていただいた場合に限ります。）

所定のお手続きが終了したお客様には、診療費等の総額から保険金相当額を除いた自己負担額のみを病院窓口にてお支払いいただくこととなります。

※アニコム損保対応病院は、当社と契約を交わした上で、お客様に代わって当社に保険金の請求を行います。

#### ②アニコム損保対応病院で保険金請求手続きができなかった場合や対応病院以外の動物病院で診療を受けた場合

動物病院の窓口で、一旦診療費の全額をお支払いください。その後、お客様より直接当社へ保険金をご請求ください。当社では、お客様からの請求書類を受領後、ご指定の保険金受取口座へ保険金をお支払いします。

なお、ペット賠償責任特約（※）にかかる事故が発生した場合には、速やかに当社にご連絡をいただくようお願いしています。

※ペット賠償責任特約については、43ページをご参照ください。

### <アニコム損保対応病院制度について>

#### ●窓口精算システム

当社では、お客様がアニコム損保対応病院でペットの診療を受けた際に、動物病院の窓口で以下の手続きを行うだけで、その場で保険金のご請求手続きが完了するサービス体制を構築しています。

- ①「どうぶつ健康保険証」を提示する
- ②保険契約の有効性確認（※）を受ける

※保険契約の有効性確認とは、動物病院で診療を受ける時点でおお客様の保険契約が有効であり、病院の窓口での精算が可能な条件を満たしていることの確認業務をいいます。



対応病院の窓口で提示していただく「どうぶつ健康保険証」

#### ●充実したアニコム損保対応病院数

全国4,853病院（2011年3月末日現在）の窓口で保険金の請求手続きが完了する業界トップクラスの対応病院ネットワークを構築しています。

当社の保険金請求件数の約8割が対応病院の窓口での精算によるものです。

#### ●アニコム損保対応病院一覧

専用検索サイト上で、全国の対応病院の情報が確認できます。

(<http://www.anicom-ah.com/>)

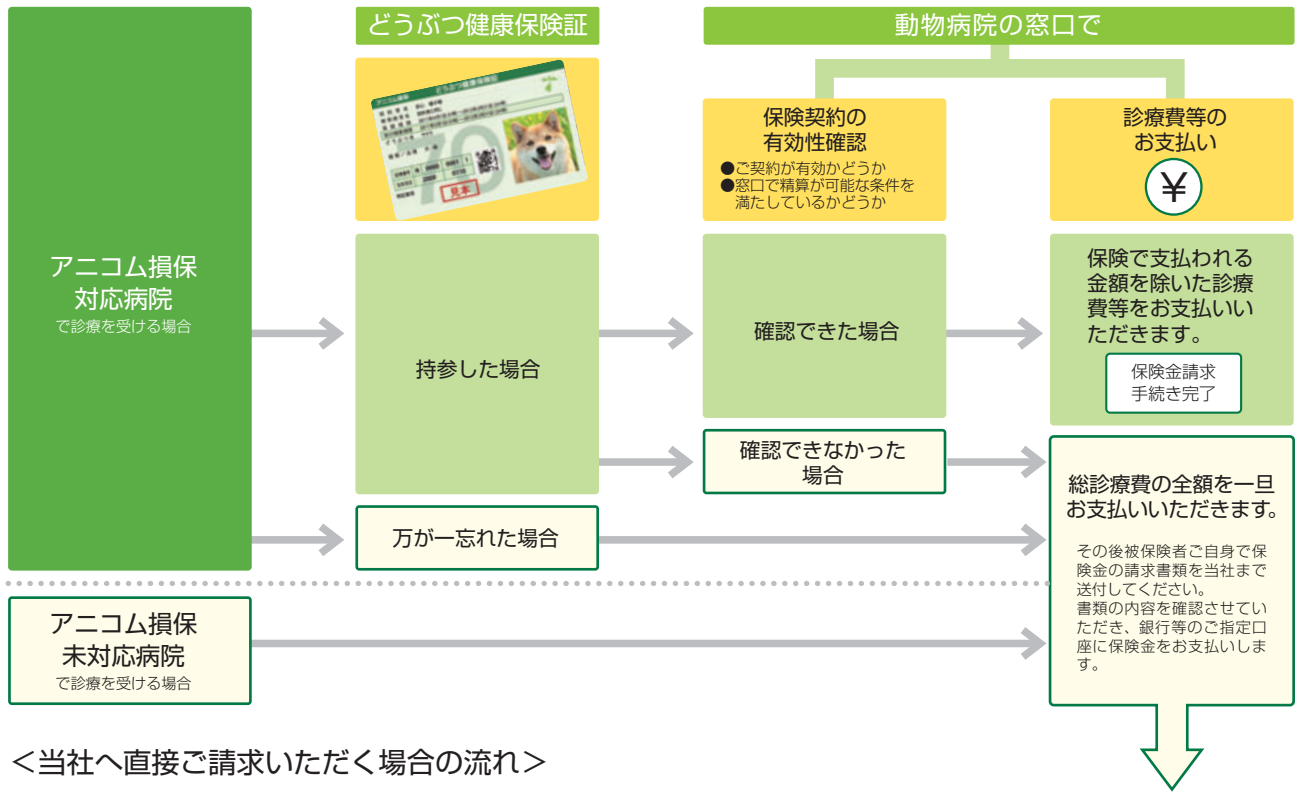


このステッカーが対応病院の目印です。

# 4

## 保険金のお支払い

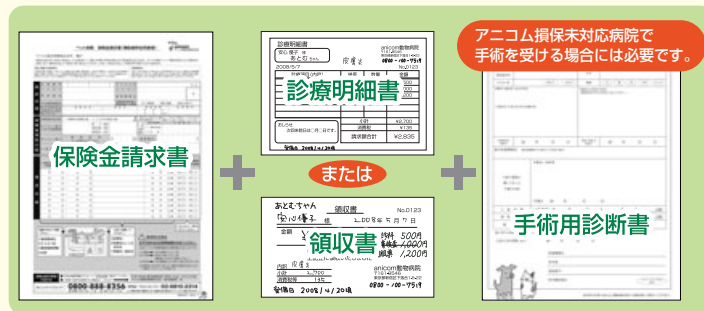
<保険金お支払いまでの標準的な流れ>



<当社へ直接ご請求いただく場合の流れ>

- ①動物病院窓口で総診療費の全額を一旦お支払いの上、「診療明細書」あるいは「領収書」をお受け取りいただきます。  
 (アニコム損保未対応病院で手術を受けられた場合は、「手術用診断書」も必要です。)
- ②被保険者ご自身で「保険金請求書」を記入していただきます。
- ③必要書類を当社までご送付いただきます。  
 保険金請求書類の送付先は、以下のとおりです。診療日からその日を含めて30日以内の送付をお願いしております。  
 ※保険金請求書類の文書作成料は被保険者ご自身のご負担となります。
- ④請求に必要な事項がそろったすべての書面が当社に到着した日から、その日を含めて30日以内に、保険金請求書にご記入いただいた「保険金受取口座」に保険金をお支払いします。  
 ただし、保険金のお支払いにあたり、30日を超えて特別な調査が必要となる以下の場合につきましては、それぞれの日数を経過する日までに保険金をお支払いします。
  - 保険金の算出に必要な事項等を確認するために、動物病院等による診断等の結果について照会が必要となる場合 ..... 90日
  - 災害救助法が適用された地域における保険金の算出に必要な事項等の調査が必要となる場合 ..... 60日

保険金請求書類の送付先  
 〒161-8546 東京都新宿区下落合1-5-22 アリミノビル2階  
 アニコム損害保険株式会社  
 給付調査部給付サービス1課 宛



## (2) 保険金のお支払い状況

2010年度の当社のペット保険にかかる保険金のお支払い状況は以下のとおりです。

### ①半期ごとのお支払い状況の推移

		お支払い件数	お支払いの対象とならなかった件数
2010年度	上期（2010年 4月～2010年9月）	475,909件	2,615件
	下期（2010年10月～2011年3月）	619,868件	3,295件
	合 計	1,095,777件	5,910件

### ②お支払いの対象とならなかった件数及びその内訳

お支払いの対象とならなかった件数	詐欺取消・詐欺無効	0件
	告知義務違反解除	0件
	通知義務違反解除	0件
	重大事由解除	0件
	支払事由非該当	3,089件
	免責事由該当	2,821件
	計	5,910件

### ③用語の説明

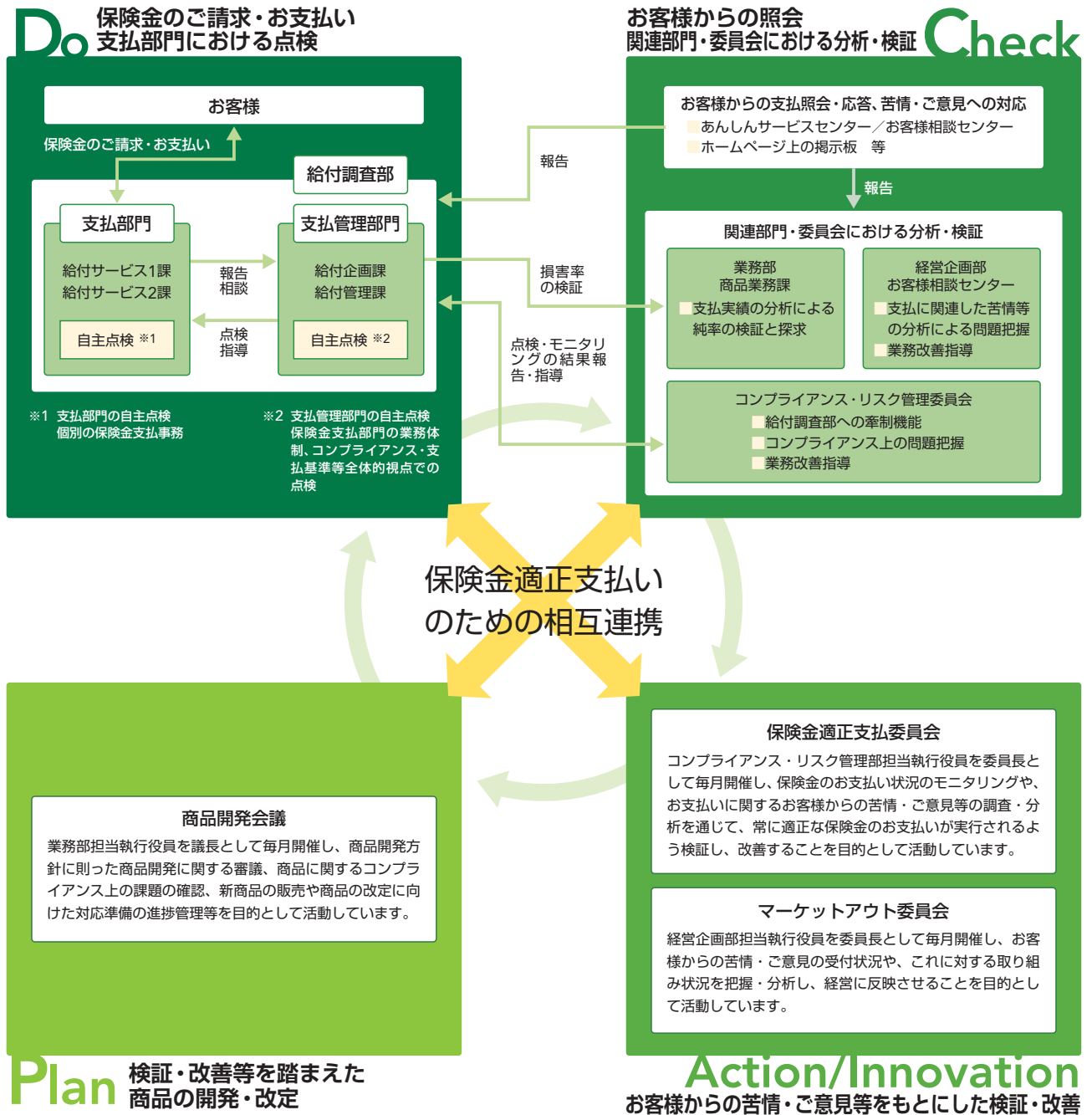
用語	解説
詐欺取消・詐欺無効	保険契約の締結等に際して保険契約者、被保険者または保険金受取人等に詐欺行為があり、契約が取消または無効となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
告知義務違反解除	保険契約の締結に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
通知義務違反解除	重複する保険契約の通知を、保険契約者、被保険者からいただけなかったことにより、契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
重大事由解除	保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
支払事由非該当	責任開始日前の発病など、約款に定められた保険金のお支払い事由に該当しなかったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
免責事由該当	保険金支払の対象とならない疾病として、ご契約時にあらかじめ取り決めていた疾病により入院した場合や、被保険者の故意など、約款・特約条項に定められた保険金をお支払いしない事由に該当するため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。

# 4

## 保険金のお支払い

### (3) 保険金の適正なお支払体制について

当社では、保険金支払部門である給付調査部のみならず社内に関連部門等と連携をはかることにより、保険金のお支払いを適正かつ迅速に遂行する体制を構築しています。また、PDCA/I (Plan⇒Do⇒Check⇒Action/Innovation) の実践により、適正な保険金支払体制の強化に向けた不断の改善を行っています。



当社では、ご契約者の皆様に、無料でご利用いただける各種サービスをご用意しています。飼い主の皆様とどうぶつの「笑顔」を生み出すための、アニコム損保ならではのサービスです。

(1) しつけ・健康相談サービス

ペットの幼少期から高齢期まで、しつけや健康に関する相談を、コールセンターやホームページを通じて、アニコムカウンセラー、獣医師等がお受けしています。ホームページでは、どなたでも閲覧可能な掲示板「教えて！アニコム損保！しつけ・健康相談編」でのご相談のほか、「よくあるご質問」ページ内の「新規作成」フォームを利用して、公開せずにご相談いただくことも可能です。

(2) 迷子搜索サポートサービス

ペット保険にご契約いただいたどうぶつが迷子になってしまったとき、迷子搜索サポートを受けることができます。大切なわが子が迷子になった際には、搜索についてのアドバイスやご相談を受けることができますので、すぐにご連絡ください。また、ホームページに「迷子搜索サポートマップ」という専用ページを設けており、このページ上で迷子の発生をお知らせすることや、登録していただいている地域の搜索隊の方へ迷子搜索メールを配信することにより、搜索のお手伝いをします。



※本サービスは、グループのアニコムパフェ株式会社が運営しています。

しつけ・健康相談、迷子搜索サポートは以下の「あんしんサービスセンター」で承ります。なお、しつけ・健康相談は、平日のみの予約制となります。

- 電話：0800-888-8256  
03-6810-2314 (携帯電話・PHS)
- 受付時間：平日9：30～17：30  
(土日・祝日9：30～15：30)

(3) マイページ (ご契約者専用ページ)

「マイページ (ご契約者専用ページ)」をパソコン及び携帯電話のホームページ上にご用意しており、インターネットから、ご契約内容の照会や住所、電話番号、改姓等のご契約者様情報の変更手続きのほか、保険金請求書のダウンロードや、保険金等のお受取実績の確認等も可能となっています。

■パソコンでのサービス内容

(<https://cs.anicom-sompo.co.jp/user/>)

- 契約内容の照会
- ご契約者情報の変更
- 「どうぶつ健康保険証」用の写真の変更
- Web保険証券の閲覧とダウンロード
- 保険金請求書のダウンロード
- 保険金等受取実績の確認
- 保険金請求手続き状況の確認
- 保険料払込状況の確認
- ご契約のしおり等送付省略のご登録
- パスワードの変更



■携帯電話でのサービス内容

(<http://m.anicom-s.jp/>)

- 契約内容の照会
- ご契約者情報の変更
- 「どうぶつ健康保険証」用の写真の変更
- パスワードの変更



# 5

## 各種サービス

### (4) しっぽの学校 (コミュニケーションサイト)

どうぶつと暮らすご家族、どうぶつ大好きなご家族のための情報交換サイトです。日々の暮らしの様子を共有したり、どうぶつに関する悩みごとを相談するなど、色々な交流ができます。(http://www.shippo-school.com/)

