

II

アニコム損保の 業務について

1. 保険のしくみ	28
2. 取扱商品	29
3. 約款について	30
4. 保険金のお支払いについて	31
5. 各種サービスについて	34

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、統計学に基づきリスクに応じて算出された保険料を支払うことによって、偶然の事故により損害を被った際には、その補償として保険金を受け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。保険制度の目的とは、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です。

(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は保険料を支払うことを約束する契約を結ぶことです(商法629条(新保険法第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。

(3) 保険料率

お支払いいただく保険料は純保険料(保険金の支払いにあてられる部分)と、付加保険料(保険業の運営に必要な経費や代理店手数料等にあてられる部分)から成り立っています。純保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が金融庁から認可を取得し、適用しております。

(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)。保険のお申し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、事故が起きても保険金は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など、便利な方法もご用意しております。

また、保険契約が失効した場合や、解除された場合には、保険料を約款の規定にしたがってお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、約款などをご確認いただくようお願いしております。

2. 取扱商品

当社のペット保険「どうぶつ健保」とは、その名のとおり人間の健康保険と同様に、

- ・ 保険の対象となる診療費の一定割合のみを契約者が負担する
- ・ 日本全国すべての動物病院で利用できる

ことをコンセプトに開発されました。

具体的には、どうぶつのケガ・病気に対し、保険の対象となる診療費の50%(商品によっては100%)をお支払いする商品です(ただし、保険期間における限度額・限度日数(回数)があります。以下も同様です)。

(※詳細につきましては、当社普通保険約款等をご覧ください)

(1) ペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」

当社における最もスタンダードな商品であり、家庭等で飼われている一定年齢以下の「犬・猫・鳥・うさぎ・フェレット」についてのご契約です。保険期間は1年間で、保険の対象となる診療費の50%をお支払いする商品です。

(2) ペット保険「どうぶつ健保べいびい」

ペットショップ(動物取扱業者)で「満0歳の犬・猫」の購入と同時にご契約いただける商品です。保険期間は1年間ですが、保険始期日から1ヶ月間は100%の補償とし、残り11ヶ月間は50%の補償となります。小さな時に起こりうるさまざまなリスクに備えるために、最初の1ヶ月間の補償を手厚くした商品です。

(3) ペット保険 「どうぶつ健保すまいるべいびい」

ペットショップ(動物取扱業者)が保険料を負担して保険契約者となるご契約で、その店舗にて「満0歳の犬・猫」を購入された方は、お引渡し日から1ヶ月間は100%の補償を受けられるという商品です。

ペットショップがこの商品に加入していれば、飼い主の皆様は保険料を負担することなく、1ヶ月間大きな安心を得ることができます。

(4) ペット保険 「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」

前記(3)のペット保険「どうぶつ健保すまいるべいびい」の補償を受けられた方が、保険料を負担して1ヶ月経過後も引き続き補償を受けられる商品です。保険期間は1年間で、保険の対象となる診療費の50%をお支払いする商品です。

(5) ご希望により付帯できる特約

ペット賠償責任特約

前記の保険商品に付帯できる特約として、ペット賠償責任特約があります。この特約は、ご契約のどうぶつが、他人に噛み付いたり引っかいたりすること等によって、他人に身体障害や財物損壊の被害を与え、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という特約です(ただし、(3)の「どうぶつ健保すまいるべいびい」には付帯できません)。

3. 約款について

(1) 約款の位置づけ

損害保険という無形の商品の内容を定めているのが、約款（普通保険約款と特約条項）であり、当社とご契約者・被保険者（保険の補償を受けられる方）との権利・義務が明文化されています。

(2) ご契約時の留意事項

①重要事項の説明および契約のご意向の確認

上記の普通保険約款と特約条項とは別に、各種パンフレットや申込書に契約概要のご説明と注意喚起情報のご説明に分類して記載した重要事項説明書を添付し、商品内容をわかりやすく説明しています。さらに意向確認書面により、お客様のニーズについての適切な情報収集を行った上で、保険商品をお勧めしております。ご契約の際には、これらをよくお読みいただくとともに、当社社員または代理店から十分な説明を受けていただく必要があります。

②申込書への記載事項

保険契約は、ご契約者による契約のお申し込みと保険会社による承諾という双方の合意により成立し、申込書に記載された事項がご契約者と保険会社の双方を拘束するものとなります。

万一ご記入いただいた内容が事実と異なっている場合には保険金をお支払いできないことや契約を解除することがあります。

(3) ご契約後の留意事項

①契約内容の変更

ご契約後に診療記録簿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。ご通知が遅れると、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。

②診療記録簿等の確認

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通知を忘れていたりすることのないように、診療記録簿等により保険期間や契約内容を適宜ご確認ください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削減されております。また、ご契約の満期にあわせて、当社よりご継続に関してのご案内をお送りしています。

4. 保険金のお支払いについて

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2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が受領できる、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2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い時に、保険金のご請求と受領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です)

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受け取るべき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および受領を行います。

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アニコム損保に未対応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請求書類を送付いただき、当社よりお客様のご指定の口座へ保険金をお支払いいたします。

<アニコム損保対応病院制度について>

●窓口精算システム

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と受領手続きが完了するサービス体制を構築しています。

- ①診療記録簿を提示する
- 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をいいます。



対応病院の窓口で提示していただく診療記録簿

●充実したアニコム損保対応病院数

全国約3,600病院(2008年7月1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7割が対応病院の窓口での精算によるものです。

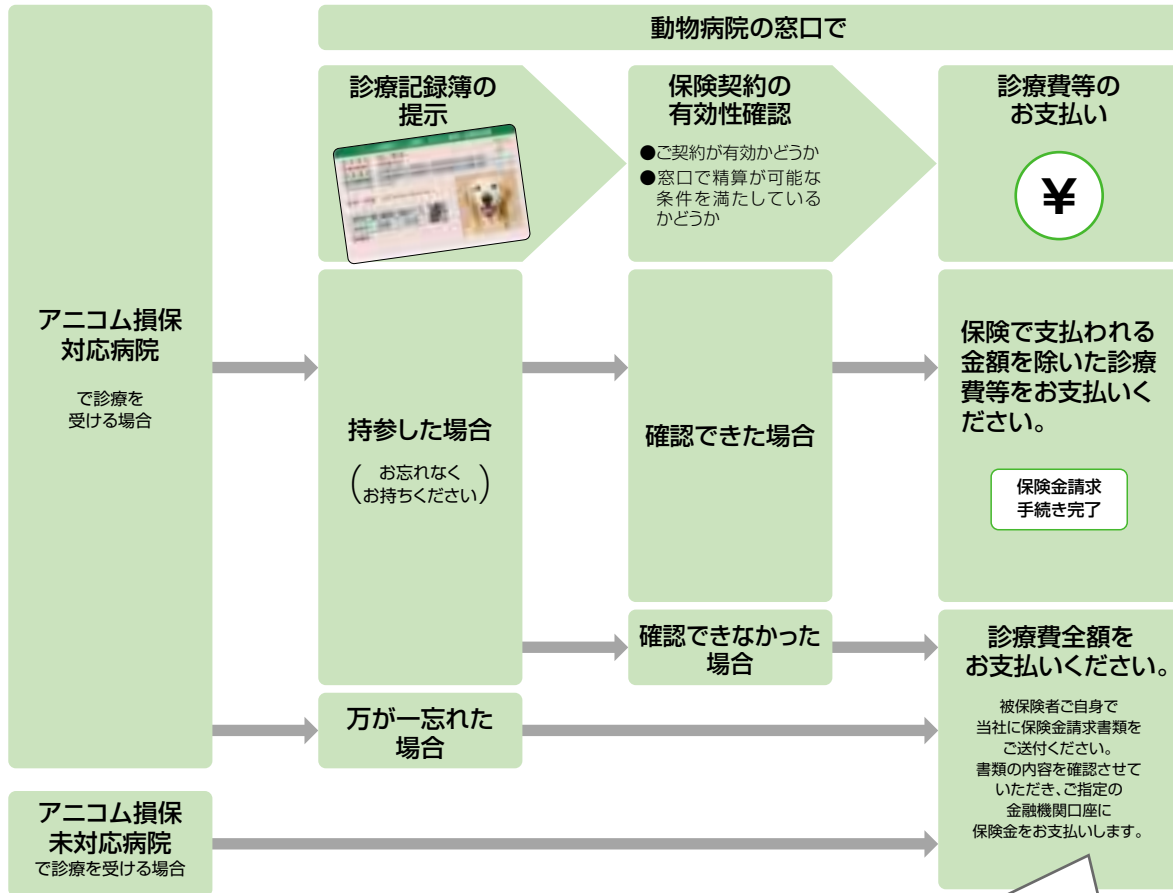
●アニコム損保対応病院一覧

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。

<保険金お支払いまでの一般的な流れ>



●当社へ直接ご請求いただく場合の流れ

①被保険者ご自身で「診療記録簿」の通院、入院、手術欄に利用した日付を記入してください。

②必要書類を当社までご送付ください。

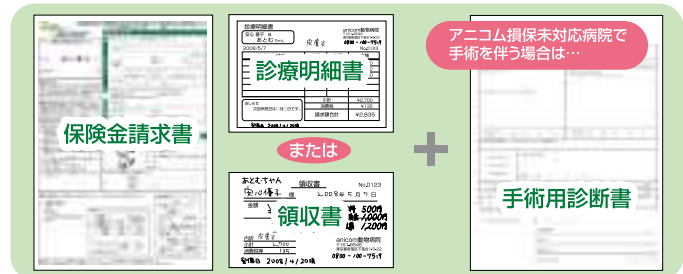
保険金請求書類の送付先は、以下のとおりです。診療日からその日を含めて30日以内にご送付ください。

※保険金請求書類の文書作成料や当社宛の送料は被保険者ご自身のご負担となりますのでご了承ください。

③当社で請求書類を受領後、内容を確認の上、30日以内にご指定の金融機関口座に保険金をお支払いします。

なお、必要書類、情報等に不足、不備があった場合には、お約束の支払期日より遅れることもありますので、ご了承ください。

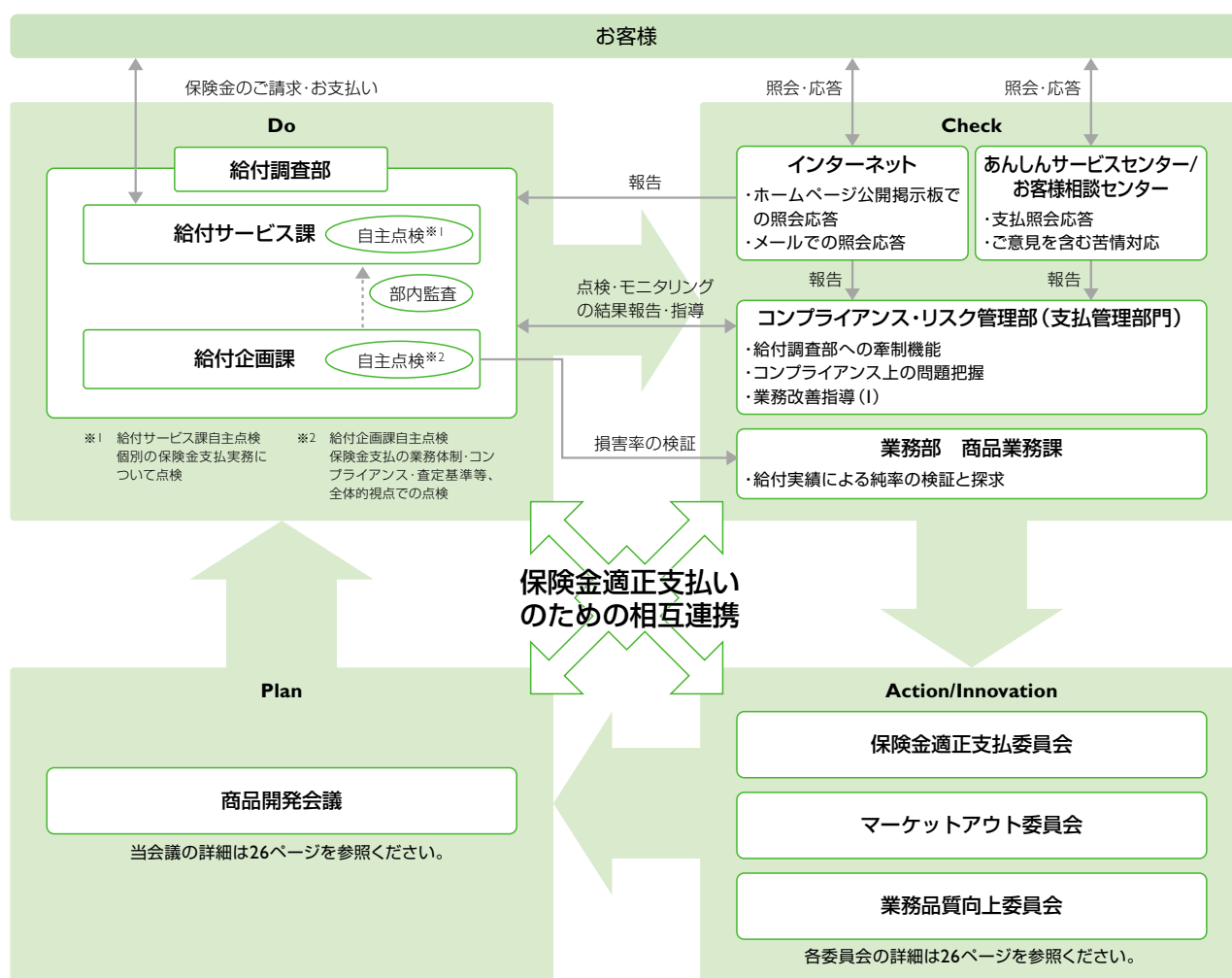
保険金請求書類の送付先
 〒161-0033 東京都新宿区下落合 2-3-18 SKビル 5F
 アニコム損害保険株式会社
 給付調査部 給付サービス課 宛



アニコム損保未対応病院で手術を伴う場合は…

(2) 保険金のお支払体制について

保険金お支払部門のみならず社内の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着実に遂行する体制を構築しています。また、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。



5. 各種サービスについて

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おります。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老齢期まで、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（「よくあるご質問」ページ内の「新規作成」フォームをご利用ください）にてアニコムカウンセラー、獣医師等がお受けしております。

(2) 迷子検索サポートサービス

契約どうぶつが迷子になってしまったとき、迷子検索サポートが受けられます。大切なわが子が迷子になった際には、検索についてのアドバイスやご相談をお受けいたしますので、すぐにご連絡ください。また、ホームページの迷子検索サポートマップ上 (<http://www.anicom-pafe.com/map/>) での呼びかけおよび地域の捜索隊への「迷子検索」のメール配信により、捜索のお手伝いをします。

しつけ、健康相談・迷子検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。

- 電話番号：0800-888-8256
：03-6810-2314(携帯電話・PHS)
- 受付時間：平日 9：30～17：30
土曜 9：30～15：30
(日・祝日および年末年始は除く)

(3) 顧客WEBサービス

ご契約者様専用ページをホームページ上にご用意しており、インターネットからいつでもご契約内容を照会していただくことができます。

■ご契約者様専用ページ

(URL： <http://cs.anicom-sompo.co.jp/>)

サービス内容（2008年7月1日現在）

- 契約内容の照会
- WEB保険証券の発行
- 保険金請求書類のダウンロード