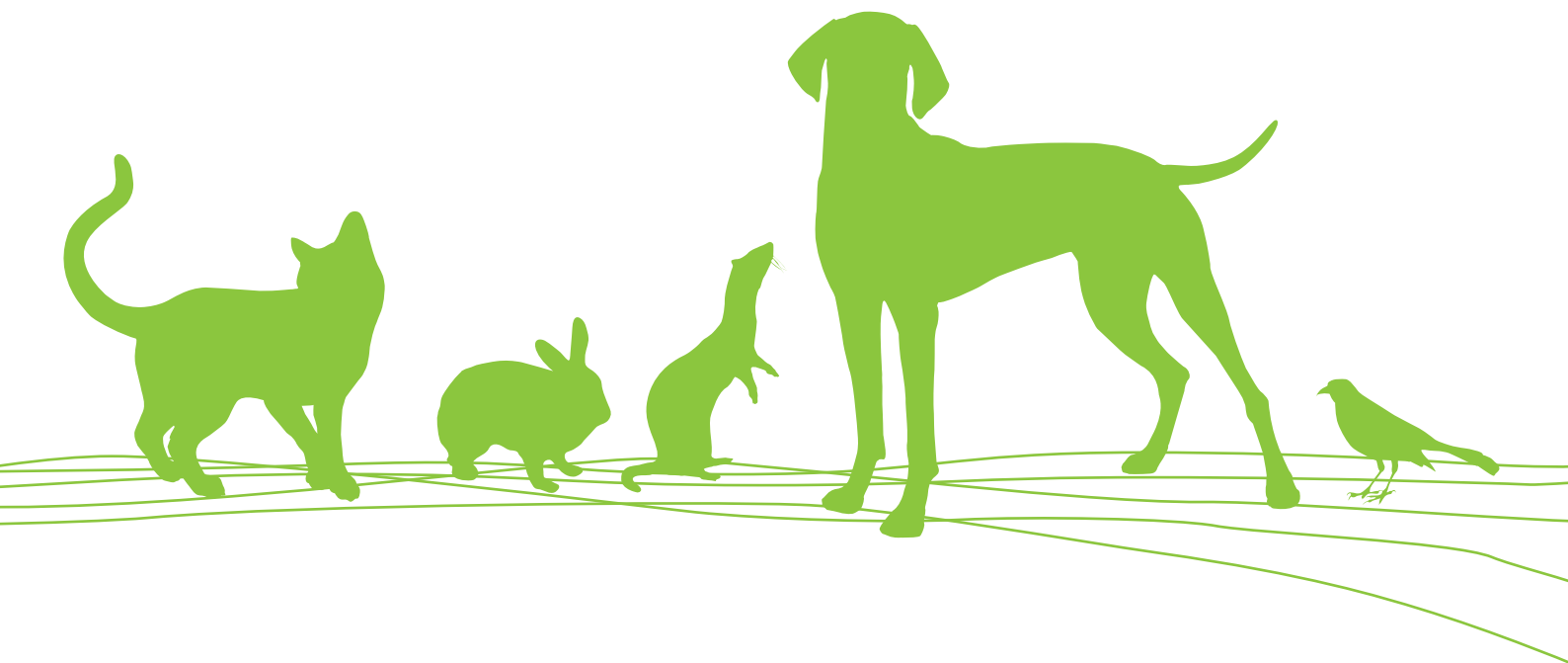


2009

DISCLOSURE

アニコム損害保険の現状



アニコム損害保険株式会社

日頃より、アニコム損保をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

当社の経営方針・事業概況・財務状況などについて皆様にご理解いただきたく、

「アニコム損害保険の現状 2009」を発行いたしました。

本誌が、当社をご理解いただく一助として、皆様のお役に立てば幸いに存じます。

※本誌は「保険業法第111条」及び「同施行規則第59条の2及び第59条の3」に基づいて作成したディスクロージャー誌（保険会社に係る業務及び財産の状況に関する説明書類）です。

■ アニコムグループ経営理念



ani+com=anicom

アニコムグループは、それぞれの命が持つ個性の違いを互いに尊重しあい、
分業協力することで、世界中に「ありがとう」を拡大します。

アニコムグループでは、社名に掲げた
「ani（命）+communication（相互理解）=∞（無限大）」を企業活動の根源にすえています。
命あるものがお互いに理解し、ともに一つの目的に向かって力を合わせることで、
これまで不可能と思われていたことが可能になると考えているからです。
私たちはペット保険事業を柱にこの無限大の価値創造力を活かし、「ありがとう」を拡大します。

■ アニコムグループ経営方針

1

オープン・マネジメント

■アニコムグループは、オープンで、「対話のできる法人」を目指します。

組織が大きくなるにつれて、ステークホルダーの皆様の声は、法人に届きにくくなりがちです。アニコムグループでは、ステークホルダーの皆様から「見える」「話せる」と実感していただける「対話のできる法人グループ」を目指してオープン・マネジメントを推進します。

2

マーケットアウト・マネジメント

■アニコムグループは、常にお客様の視点に立って、新しい価値の創造に努めます。

アニコムグループは、常にお客様の視点に立ち、お客様の求めるサービスを創り出す、マーケットアウト（お客様の真のニーズにお応えすること）を意識することで、常に柔軟な経営を徹底し、お客様の願いを実現するとともに、新しい価値を創造することに努めます。

3

ロールプレイング・マネジメント

■アニコムグループは、個々に与えられた役割（ロール）を最高に演じる（プレイング）ことで、個人と組織の飛躍的成長を促進します。

アニコムグループは、個々と組織の役割を明確にし、その役割を役者のごとく最高に演じることで、何事にも果敢に挑戦し続け、常に新たなスキルを吸収し、飛躍的な成長を促進させる経営を実践します。



contents

シンボルマーク



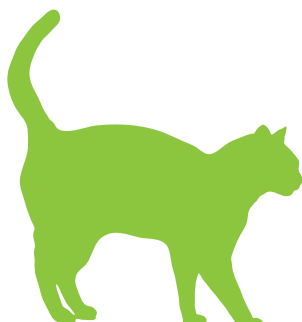
「はっぱ」のシンボルマークは、4枚のハート型のはっぱで構成されています。ハート型でアニコムグループの理念である「命」を連想させるとともに、4枚のはっぱをつなぐことで、分業協力する「命」の姿を表しています。色は、「命」をイメージする植物の芽の色、アニコムライトグリーンを配しています。

アニコム損保の経営方針

私たちアニコム損保は、ペット保険を通じて、
飼い主の皆様の「涙」を減らし、「笑顔」を生み出す
保険会社を目指します。

家族であるどうぶつがケガや病気をして喜ぶ飼い主はいません。つまり、ケガや病気で保険金をお受け取りになられることは、飼い主の皆様が『涙』を流していることを意味します。

アニコム損保では、保険金支払データの分析を通じて、どうぶつがケガをしない、病気にならないための情報の提供など、飼い主の皆様の『涙』を減らし、『笑顔』を生みだす保険会社を目指して、グループをあげてケガや病気の予防促進に取り組んでまいります。



会社概要・沿革	02
トップメッセージ	03
トピックス	04

I 経営について

1. アニコムグループ概要	06
2. 2008年度の事業概況	07
3. 内部統制システムの構築	09
4. コーポレート・ガバナンス	11
5. 勧誘方針	12
6. コンプライアンス	13
7. 反社会的勢力の排除	14
8. リスク管理	15
9. 情報管理	18
10. 募集制度	21
11. 「お客様の声」への対応	23

II 業務について

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

III コーポレートデータ

1. 株式の状況等	36
2. 会社の組織	38
3. 役員の状況	40
4. 従業員の状況	42

IV 業績データ

IV-1 主要な業務に関する事項

1. 代表的な経営指標等	44
2. 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標	45
3. 業務の状況を示す指標	46

IV-2 財産の状況

1. 計算書類	55
2. リスク管理債権	61
3. 債務者区分に基づいて区分された債権	61
4. ソルベンシー・マージン比率	62
5. 時価情報	63
6. 会計監査及び代表者による財務諸表に関する確認書	65

損害保険用語の解説	66
-----------	----

会社概要 (2009年3月31日現在)

社 名（英文社名）	アニコム損害保険株式会社（Anicom Insurance, Inc.）
代 表 取 締 役 社 長	小森 伸昭
設 立 年 月 日	2006年1月26日 (アニコム インシュアランス プランニング株式会社として設立)
開 業 日	2008年1月10日
本 社 所 在 地	〒161-8546 東京都新宿区下落合1-5-22 アリミノビル2階
電 話 番 号	03-5348-3777
資 本 金	41億円
従 業 員 数	151名
株 主	アニコム ホールディングス株式会社（100%）
事 業 内 容	損害保険業

沿革 (2009年3月31日現在)

2006年 1 月	アニコム インシュアランス プランニング株式会社 設立
2007年12月	金融庁より損害保険業免許取得 アニコム損害保険株式会社へ商号変更
2008年 1 月	ペット保険「どうぶつ健保」販売開始 (4月1日以降保険責任開始契約)
2008年 4 月	ペット保険「どうぶつ健保」補償開始

トップメッセージ

2008年度は、4月からペット保険「どうぶつ健保」の補償を開始し、当社の本格的なスタートとなりました。2009年3月末には、おかげさまで新規契約件数が24万件に達し、2008年度の正味収入保険料は、64億円となりました。一方、保険金のお支払いについても、人の健康保険制度のように身近にご利用いただいた結果、2009年3月末には支払件数が28万件を超え、2008年度の正味支払保険金は13億円となりました。この他、責任準備金の繰入れや、事業費等の経費を差し引いた結果、当期純損失は12億円となりました。

アニコム損保は、人の健康保険制度のように、安心できる医療環境を「家族の一員であるどうぶつにも提供していきたい」という願いから、ペット保険専門の保険会社として2008年1月に営業を開始しました。2008年度は、本格的なスタートとともに、ペット保険の募集、保険金のお支払い、契約の継続手続き等、あらゆる場面で、当社の商品や業務・サービスに対して、お褒めやお叱り、ご意見など、様々なお客様の声を頂戴いたしました。こうした貴重なお客様の声を経営に取り入れるべく、経営企画部に「お客様相談センター」を設置し、お客様の声の把握・分析を速やかに行い、全社一丸となって改善を推進する態勢を構築・強化いたしました。

営業面では、ソニー損害保険株式会社との業務提携を始めとして、株式会社広島銀行が、地方銀行として初めてペット保険の販売を開始するなど、各種金融機関との提携を進めてまいりました。また、大規模な代理店との契約も順調に進み、2009年3月末の代理店数は599社、2,109の店舗でペット保険を販売する態勢となり、より多くのお客様にペット保険をご紹介する営業基盤を確立しました。

2009年度は、お客様の声をもとに、「アニコム損保を選んでよかった」「お友達にも勧めたい」と思っただけりよう、商品の改定やサービスの強化に取り組むとともに、ペット保険のリーディング・カンパニーとして、ペット保険の認知度の向上と普及拡大に注力いたします。今後も、お客様から信頼いただける会社であるよう、役職員一同引き続き尽力してまいります。

2009年7月

アニコム損害保険株式会社
代表取締役社長

小 森 伸 昭



トピックス

■新規契約件数及び保険金支払件数

2009年3月末に、販売開始から1年間で、ペット保険「どうぶつ健保」の新規契約件数が24万件に達するとともに、営業開始以降の保険金支払件数も28万件を突破しました。人の健康保険制度と同様に、対応動物病院で利用できる「窓口精算システム」や、お気に入りのペットの写真がプリントされた「診療記録簿」等に厚いご支持をいただき、ペットと飼い主の毎日の生活に密着した保険として多くの皆様に利用していただいています。



■オンライン加入の開始

2009年1月9日から、ホームページ上でペット保険のご契約手続きが完了する、便利なオンライン加入を開始いたしました。お手続きが完了した翌日の午前0時より補償開始（※）となり、非常に簡単に、かつスピーディーにご契約いただけます。

※ただし、補償開始日より30日間に発症した疾病については、お支払いの対象になりません。



■「ご契約者様専用ページ」の機能の充実

2008年12月から、ホームページの「ご契約者様専用ページ」において、住所や電話番号、改姓等のご契約者様情報の変更手続き、2009年1月からは、診療記録簿用の写真の送信が可能になりました。2009年度には、保険金のお受取実績や保険料のお支払状況も確認していただけるようになるなど、引き続き便利で分かりやすいページとなるよう改善を続けてまいります。



■ソニー損保との業務提携を開始

ソニー損害保険株式会社を販売代理店とする業務提携を行い、2009年1月から、ソニー損保を通じてペット保険「どうぶつ健保ふあみりい」の販売を開始しました。主として同社の顧客にご紹介いただくことにより、通販型によるペット保険の販売を促進しています。



I

経営について



1. アニコムグループ概要	06
2. 2008年度の事業概況	07
3. 内部統制システムの構築	09
4. コーポレート・ガバナンス	11
5. 勧誘方針	12
6. コンプライアンス	13
7. 反社会的勢力の排除	14
8. リスク管理	15
9. 情報管理	18
10. 募集制度	21
11. 「お客様の声」への対応	23

1

アニコムグループ概要

■アニコム ホールディングスの概要 (2009年3月31日現在)

アニコム ホールディングス株式会社は、保険業法第271条の18に基づく保険持株会社であり、アニコム損害保険株式会社を中核とした、グループ全体の経営戦略・経営計画の立案をはじめ、子会社の経営管理を担っています。各社の付加価値創出力を極限まで高めることで、グループ全体の無限大の価値創造を具現化することを目指しています。



社名	アニコム ホールディングス株式会社
(英文社名)	(Anicom Holdings, Inc.)
代表取締役社長	小森 伸昭
設立年月日	2000年7月5日 (株式会社ビーエスピーとして設立)
本社所在地	〒161-0033 東京都新宿区下落合1-5-22 アリミノビル2階
電話番号	03-5348-3911
資本金	33億4,623万円
従業員数	6名
事業内容	子会社の経営管理

■アニコムグループの概要 (2009年3月31日現在)



2008年度の事業概況

(1) 事業の経過

当社は、2007年12月26日に損害保険業免許を取得、2008年1月10日に開業し、同年4月1日以降に保険責任が開始となる保険契約の引受を開始しました。

特定保険業者anicom（動物健康促進クラブ）の「どうぶつ健康保障共済制度」のご加入者様に対し、同年4月以降に満期となる方へ順次当社の保険商品をご案内し、当社への切替継続契約を推進した結果、多くのお客様から当社商品への切替申込をいただくことができました。

また、ペットの販売と同時に保険募集を行うことができる「ペットショップ代理店」につきましては、大型ペットショップチェーンとの提携や成長力のある中小規模ペットショップとの提携を推進して代理店網の拡充を図ってまいりました。

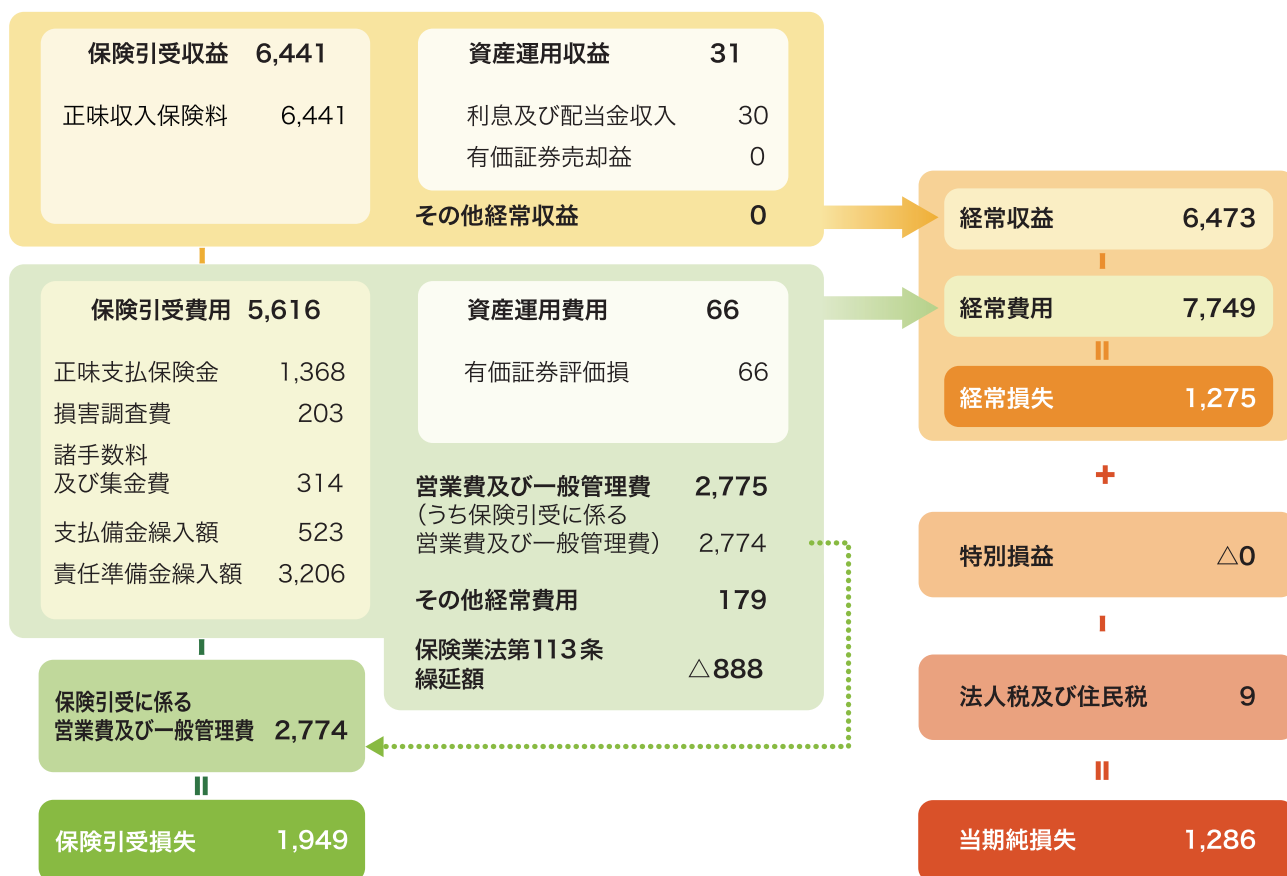
さらに、ソニー損害保険株式会社との提携による同社顧

客への当社商品の販売や、地銀、信用金庫を中心としたエリア特化の金融機関販売網の構築、企業職域への展開など、販売チャネルの拡充に取り組んでおります。

お客様の利便性・満足度の向上の観点から、2009年1月からは新規加入時の獣医師による加入検診を不要にし、ホームページで保険の申込手続きが完了する「オンライン加入制度」を導入するとともに、2009年3月からは給与控除等により保険料を決済できる「団体扱制度」を導入するなど、各種制度の充実を図ってきております。「窓口精算システム」を利用できる動物病院のネットワークの拡充にも努め、2009年3月末で4,300病院になりました。また、「しつけ・健康相談サービス」ではお客様の様々なご相談に対し、獣医師や専門知識を保有する担当者からアドバイスを差し上げ、ペットに関する悩みや不安の解消に役立てていただいております。

●決算の仕組み（2008年度）

(単位：百万円)



2008年度の事業概況

(2) 2008年度の業績

保険引受収益は6,441百万円、資産運用収益は31百万円となり、経常収益は6,473百万円となりました。

一方、保険引受費用は5,616百万円、資産運用費用は66百万円、営業費及び一般管理費は2,775百万円、その他経常費用は179百万円となりましたが、保険業法第113条に基づき事業費を888百万円繰延べたため、経常費用は7,749百万円となりました。

この結果、経常損失は1,275百万円となり、さらに特別損失、法人税及び住民税を計上し、当期純損失は1,286百万円となりました。

(3) 対処すべき課題

当社は、ペット保険のマーケットリーダーとして市場の拡大に努めてまいりましたが、ペット保険の先進国である英国等と比較すると、認知度・加入割合は依然として低く、いまだ成長途上にあるものと認識しております。日本において、人の健康保険制度が社会的なインフラとして確立されておりますように、全国の動物病院との連携をさらに強化し、動物病院で保険金相当額を差し引いた金額のみ支払うことで手続きが完結する当社のペット保険が、どうぶつ健康保険制度としてペット業界に広く認知されるよう、今後とも取り組んでまいります。そのためにもお客様から信頼され満足いただけるサービス・商品を継続的に供給し、ペット保険のさらなる普及を推進していく必要があり、対処すべき課題は以下のとおりと認識しております。

① 販売チャネルの拡充と適正募集の推進

当社の主力販売チャネルであるペットショップ代理店網の拡充を図るほか、地銀、信用金庫を中心としたエリア特化の金融機関販売網の構築や、他の生損保会社との業務提携、職域マーケットの開拓を視野に入れた幅広い販売チャネルの拡充に引き続き取り組んでまいります。

また、保険募集人の保険商品に対する理解を深めるための勉強会や販売講習会等の積極的な実施や、商品パンフレットの内容充実などの取り組みを通じて、適正募集の徹底と販売力の強化の両立を図ってまいります。

② ペット保険の認知度向上

ペット保険の認知度は、年々向上しつつあると認識しておりますが、その具体的な補償内容や、必要性・利便性等は必ずしも十分に認識されていないと思われることから、定期的な「ニュース・リリース」の配信や、お客様へのアンケート結果や保険金支払い実績を分析した「リサーチ・リリース」の配信など、ペット保険の認知度を向上させる施策をより積極的に実行してまいります。

③ 商品・サービス内容の継続的改善と業務効率のさらなる向上

お客様の声を商品・サービスの改善に活かし、補償内容や付帯サービスの継続的な改善に取り組めます。

また、ペット保険は、他の保険商品と比べて保険金請求頻度が極めて高い商品です。適正な保険金支払態勢を維持しつつ、さらに迅速な保険金のお支払いができるようにするとともに、保険金請求内容の調査や保険金支払いに係る業務コストを削減するために、業務システムの不断の改善と業務担当者への教育、研修を通じ適正かつ効率的な業務運営を図ってまいります。

内部統制システムの構築

会社法及び会社法施行規則に定める、株式会社の業務の適正を確保するために必要な体制の整備について、当社では以下の基本方針を取締役会において決議しています。

当社は、本方針に従って内部統制システムを適切に構築し、運用しています。

内部統制システム基本方針

- (1) 使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
 - ①「コンプライアンス基本方針」、「情報セキュリティ管理基本方針」等の基本方針を制定し、事業活動においてコンプライアンスを基本とする姿勢を全役職員に対し、周知・徹底する。
 - ②各種契約書・社外宛文書の事前点検や、「苦情」への対応方針等につき社内ルールを定めて周知を図るほか、その遵守状況等について、内部監査室とコンプライアンス・リスク管理部がモニタリングする体制を構築する。
 - ③コンプライアンス推進体制については、「コンプライアンス・リスク管理委員会」を開催して重要事項を審議するほか、「コンプライアンス基本方針」の遵守状況等を把握・チェックし、その結果を取締役会に報告する。
 - ④当社の役職員が、コンプライアンス上の疑義を発見した場合には、通常の報告ルート以外に、社内外のホットラインを活用できる体制とする。
- (2) 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
「文書管理規程」の中で、取締役の職務執行に係る情報ははじめ各種の情報、文書、議事録等の取扱いルールを定め、適切に保存・管理する。
- (3) 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
 - ①事業運営上の「リスク」については、「リスク管理方針」や「統合的リスク管理方針」をもとに、リスクカテゴリーごとに分類して定義・体系化している。各リスクごとの主管部署が中心となって所管リスクを日常的・継続的に管理するとともに、統括部署であるコンプライアンス・リスク管理部がリスク管理の状況や実態を総合的に把握・チェックする体制とする。
 - ②「コンプライアンス・リスク管理委員会」を定例開催し、当社におけるリスク管理に関する重要事項を審議するとともに、体制整備の進捗状況や適切性について検討し、その結果を取締役会に報告する。
- (4) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
 - ①「取締役会規則」及び「職務責任権限規程」等により、重要事項の決定基準、取締役の職務分掌、権限範囲を明らかにするとともに、効率的に業務が遂行されるように組織機構を整備する。また、執行役員を選任して特定業務についてその執行を委任する。
 - ②中期経営計画及び年度計画を策定し、達成状況の確認を通じて取締役は所管業務の執行につき多面的な検討を行い、取締役会等に報告する。

内部統制システムの構築

(5) 当社並びにその親会社及びその子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ①「コンプライアンス基本方針」、「リスク管理方針」、「統合的リスク管理方針」及び「情報セキュリティ管理基本方針」等を制定し、全役職員の遵法意識の醸成を図るとともに、その徹底を図る。
- ②内部管理態勢が有効・適切に機能しているか否かについては、内部監査室とコンプライアンス・リスク管理部が、実態を把握して、その結果を取締役に報告する。

(6) 監査役監査に関する体制

- ①監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項
監査役会に監査役会事務局を設置するとともに、「監査役会規則」に基づき、監査役を補助する専任の使用人（以下、補助使用人という）を配置する。
- ②補助使用人の取締役からの独立に関する事項
「監査役会規則」に基づき補助使用人の人事異動、評価、懲戒処分等については監査役会の同意を得ることとする。また補助使用人は、その職務の執行に関して、監査役の指揮命令のみに服することとする。
- ③取締役及び補助使用人が監査役に報告をするための体制その他監査役への報告に関する事項
 - (a) 取締役会・経営会議等において、取締役から業務の執行状況についての報告を受け、また監査役から取締役への意見開示が、適時行われる体制とする。また、代表取締役との定期的な会合として経営審議会を開催し、情報の共有と意見の交換を行う。
 - (b) 監査役は、コンプライアンスやリスク管理をはじめとする重要事項については、内部監査室、コンプライアンス・リスク管理部、経営企画部等から、日常的・継続的に報告を求めることとする。
- ④その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制
 - (a) 各部署の責任者あるいは担当者は、監査役の求めに応じて業務執行に関する報告を行う。
 - (b) 監査役は、取締役に対して重要事項の報告を求めるなど、取締役との連携を密にし、効率的な監査を行う。

コーポレート・ガバナンス

当社は、グループの経営理念及び経営方針に沿って、すべてのステークホルダーに対して社会的責任を果たしていくことを通じて、企業価値を高めてまいります。そのために、当社は、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制を構築しています。

(1) 取締役会・取締役

①役割

取締役会は、当社の方針、重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制態勢を構築する責務を負います。さらに取締役会は、中期経営VISIONや各種基本方針を決定するなどの機能を有します。

各取締役は、取締役会がこれらの責務・機能を十分に発揮できるよう努めます。

②構成

取締役会の構成取締役数は、8名以内とします。

③任期

取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。

(2) 監査役会・監査役

①役割

監査役は、株主の負託を受けた独立の機関として、当社の健全で公正な経営に寄与し、社会的信頼に応えることを目的とし、取締役の職務の執行を監査します。監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役会規則、監査役監査基準、監査方針、監査計画等に従い、質の高い監査を実施するよう努めます。

②構成

監査役会の構成監査役数は、5名以内とします。このうち半数以上を社外監査役とします。

③任期

監査役の任期は4年とし、再任を妨げないものとします。

(3) 会計監査人

会計監査人（外部監査人）として、あらた監査法人が選任されており、会社法に基づく監査が実施されています。また、監査役・監査役会及び内部監査室と相互協力し、有効な会計監査の実施に努めています。

(4) コーポレート・ガバナンスを支援する重要な委員会・部門

①コンプライアンス・リスク管理委員会

代表取締役を委員長とした同委員会を四半期ごとに開催し、コンプライアンス・リスク管理体制の評価・課題抽出を行うとともに、管理方法の確立に向けての方針を策定し、取締役会に付議・報告を行います。

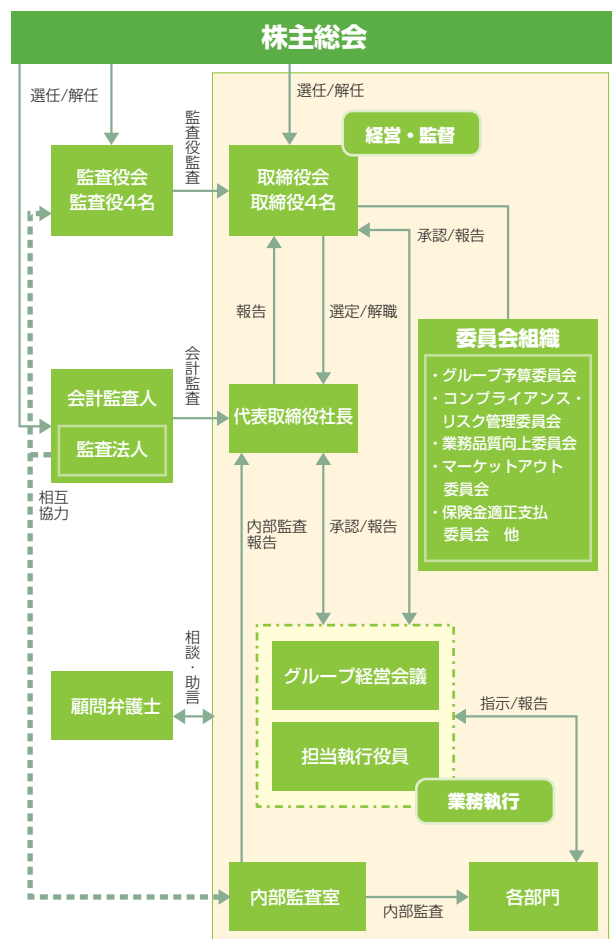
②内部監査室

内部監査室は、内部監査方針・計画等に基づき、内部監査を実施し、取締役会への報告を行います。

(5) 顧問弁護士

法律的な課題に対し、顧問弁護士から随時アドバイスを受け、適法性の確保に努めています。

【コーポレート・ガバナンス図】



勧誘方針

当社では、以下の勧誘方針を定めて、適正な保険商品の販売・勧誘に努めています。

勧誘方針

1. お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます**(1) 保険商品の販売について**

- ・お客様の保険商品に関する知識、ご経験、目的など、保険商品の特性に応じた必要な事項を勘案し、お客様のご意向と実情に沿った保険商品の説明及び提供に努めます。
- ・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
- ・お客様に保険商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めるとともに、お客様が十分にご納得のうえ、ご契約いただくよう努めます。

(2) 各種対応について

- ・お客様からのお問い合わせに、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
- ・保険金支払事由が生じた場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金の適正なお支払に努めます。
- ・お客様のご意見・ご要望を、保険商品開発や販売活動に活かしてまいります。

2. 各種法令等を遵守し、保険商品の適正な販売に努めます

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売に携わる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱い及び厳正な管理をいたします。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づく当社の「勧誘方針」です。なお「金融商品の販売等に関する法律」の概要については、金融庁のホームページ（<http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohin/index.html>）をご覧ください。

コンプライアンス

当社は、以下の「コンプライアンス基本方針」を定め、全役職員に周知徹底するとともに、「コンプライアンス推進体制」を整え、あらゆる事業活動において、コンプライアンスを最優先することとしています。

コンプライアンス基本方針（骨子）及び推進体制

■基本方針

1. 法令等の遵守

各種法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、誠実かつ適正な企業活動を行います。

2. 社会・政治との関係

社会や政治との適正な関係を維持します。また、反社会的勢力に対しては毅然とした対応を堅持します。

3. 適正で透明性の高い経営

業務の適正な運営を図るとともに、適時・適切な情報開示を行い、透明性の高い経営に努めます。

4. 人権の尊重

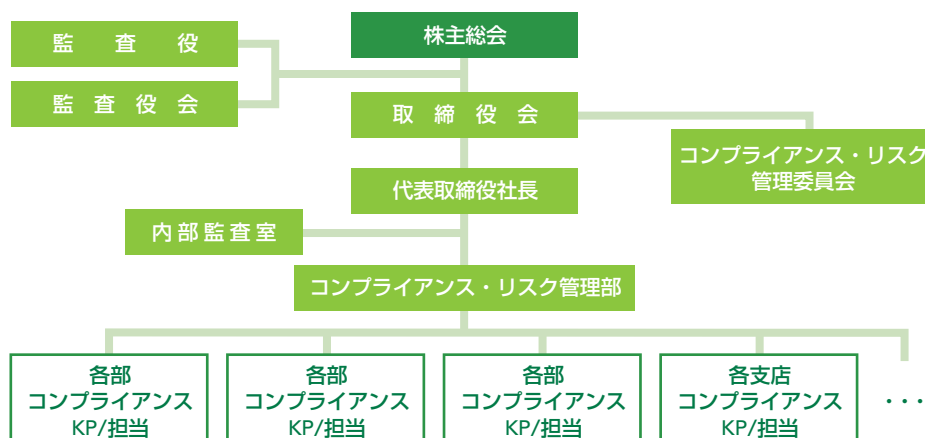
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■推進体制

「コンプライアンス・リスク管理委員会」において、コンプライアンス推進のための施策の立案や実施状況の点検・確認を行うとともに、各部門（支店含む）に責任者であるコンプライアンス・キーパーソン（KP）とコンプライアンス・リスク管理担当を配置し、コンプライアンス・リスク管理部が中心となり、コンプライアンスの周知徹底に取り組んでいます。

また、役職員等がコンプライアンス上の問題（疑義案件を含む）を発見した場合は、直ちにコンプライアンス・リスク管理部等に報告を行うことが義務づけられています。さらに発見者が通常ルートでの報告が適当でないと感じた場合には、社内外のホットラインを利用して報告・相談を行うことができる体制を整えています。

【コンプライアンス推進体制図】



反社会的勢力の排除

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、保険会社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、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様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。

反社会的勢力対応の基本方針の概要

1. 組織・体制

反社会的勢力対応の責任部門は、コンプライアンス・リスク管理部とし、反社会的勢力に関する事項を一元管理するものとする。なお、管轄警察署・暴力団追放運動推進都民センター等との日常的な連絡・講習等の窓口は総務部門とし、コンプライアンス・リスク管理部に対し、定期的に活動報告を行うものとする。さらに、コンプライアンス・リスク管理部は、反社会的勢力に関する情報のうち、経営に重大な影響を与える、又は、顧客の利益が著しく阻害される一切の事項について、取締役会等に速やかに報告するものとする。

2. 対応方針

- (1) 反社会的勢力との取引を排除するため、以下の点に留意した取り組みを実施する。
 - ①反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施や必要に応じて契約書等に暴力団排除条項を導入する。
 - ②定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に実施する。
 - ③いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引は行わない。
- (2) 反社会的勢力による不当要求が発生した場合には、担当者や担当部門だけに任せることなく、取締役等の経営陣が適切に関与し、組織として以下の点に留意した対応を行うものとする。
 - ①反社会的勢力による不当要求に屈することなく対応するとともに、従業員の安全を確保する。
 - ②積極的に警察・暴力団追放運動推進都民センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力団追放運動推進都民センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行う。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに管轄警察署に通報する。
 - ③あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行う。
 - ④反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応と不祥事案の責任部門であるコンプライアンス・リスク管理部が速やかに事実関係を調査し、適切な対応を行うこととする。

(1) リスク管理方針

信頼と安心を提供する保険業を営む当社は、保険事業をめぐるリスクが高度化・複雑化してきている中、リスク管理を経営の最重要課題の一つと位置づけています。

リスク管理の重要性に鑑み、業務の健全性と適切性を確保・維持することを目的に「リスク管理方針」を定め、リスク管理態勢、組織・体制、管理プロセス、報告ルールなど、リスク管理の全体的・共通的な事項を明確化しています。また、「リスク管理方針」に基づいて、「統合的リスク管理方針」「自己資本管理方針」「危機管理方針」及び個別リスク管理規程等を定めてリスク管理の実践に取り組んでいます。

「統合的リスク管理方針」

当社の直面するリスクに関して、ソルベンシー・マージン比率（※）の算定に含まれないリスクも含めて、それぞれのリスク・カテゴリーごとに評価したリスクを総体的に捉え、経営体力（自己資本）と対比することによって、自己管理型のリスク管理の実践に取り組んでいます。

※ソルベンシー・マージン比率については、62ページをご参照ください。

「自己資本管理方針」

ソルベンシー・マージン比率に加え、当社の直面するリスクに見合った自己資本を確保するために、自己資本充実度の評価や管理態勢の整備に取り組んでいます。

「危機管理方針」

お客様・代理店・動物病院の皆様との関係に重大な影響が生じる、もしくは当社業務に著しい支障が生じることに伴い全社的な対応が必要と判断されるような事態（緊急事態）に的確に対応するため、「危機管理方針」を定めています。当社が被る経済的損失を極小化し、迅速な通常業務への復旧に努めることとしています。

また、当社では、以下の11のリスクにおいて各々定義づけるとともに、個別にリスク管理を実施しています。

①「保険引受リスク」

保険引受リスクとは、以下の4つからなります。

- (a) 商品開発・改定等リスク
商品の開発または改定を行うに際して、適切な保険約款・保険料率の設定がなされないリスク。
- (b) 個別契約引受リスク
個別の保険契約の引受を行うにあたり、引受方針に則った適切な引受がなされないリスク。
- (c) 再保険等リスク
適切な保有上限額が定められていないことや、再保険等の適切な手配がなされないリスク。
- (d) 責任準備金及び支払備金積立リスク
責任準備金及び支払備金の算出を行うシステムのプログラムの誤り、算出を行う者の誤りにより、適切な責任準備金及び支払備金の積立が行われないリスク。

②「保険金支払リスク」

保険事故の受付から保険金の支払いに至るまでの一連の保険金支払に関するリスクをいいます。

③「資産運用リスク」

資産運用リスクとは、以下の3つからなります。

- (a) 市場関連リスク
金利・為替・株式などの市場変動に伴い、ポートフォリオの価値が下落するリスク。
- (b) 信用リスク
個別与信先の信用力の変化に伴い、ポートフォリオの価値が下落するリスク。
- (c) 不動産投資リスク
不動産価格変動に伴い、ポートフォリオの価値が下落するリスク。

④「事務リスク」

社員・代理店等の事務ミスや不適正な事務処理により、損失を被るリスクをいいます。

⑤「流動性リスク」

流動性リスクとは、以下の2つからなります。

- (a) 資金繰りリスク
流入資金の減少または流出資金の増加により、資金ポジションが悪化してデフォルトするリスク。

8

リスク管理

(b) 市場流動性リスク

市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク。

⑥「システムリスク」

システムリスクとは、以下のような情報システムに係る諸問題が原因となって、当社が、直接、間接を問わず、損失を被るかもしくはその恐れのあるリスクをいいます。

- ・ 情報システムの停止または誤作動
- ・ 情報システムの不正使用
- ・ 情報システム関連のセキュリティ対策の不備
- ・ その他情報システムの企画・開発・運用に係る不備

⑦「法務リスク」

法務リスクとは、以下の2つからなります。

(a) 法令等違反リスク

法令等の不遵守により損失を被るリスク。

(b) 法律紛争リスク

法律紛争の発生により損失を被るリスク。

⑧「募集コンプライアンス・リスク」

保険募集にあたり保険業法等の法令や、監督官庁である金融庁が策定した「保険会社向けの総合的な監督指針」の主旨、及び日本損害保険協会が策定した「保険募集の適正な活動に関するガイドライン」の不遵守等により損失を被るリスクをいいます。

⑨「労務リスク」

労務リスクとは、以下の3つからなります。

(a) 労務コンプライアンス・リスク

労働基準法をはじめとした労働関係諸法令・規則違反が引き起こす、訴訟などのリスク。

(b) 人的リスク

社員の不祥事や問題行動により損失を被るリスク。

(c) 健康・メンタルヘルスリスク

労働安全衛生法等の義務を果たせていないことに起因して、社員が心身の健康を損なうリスク。

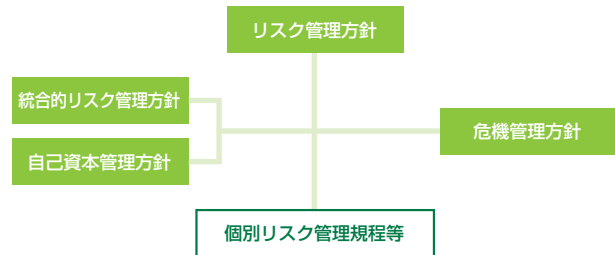
⑩「風評リスク」

当社にとって事実と異なる不利益な情報が日本国内外に流布することにより損失を被るリスクをいいます。

⑪「災害・事故・犯罪リスク」

災害・事故・犯罪に起因して、当社業務に密接な関連を有する者が、その生命・身体・資産・信用・業務遂行能力に被害を被るかもしくはその恐れのあるリスクをいいます。

【リスク管理体系図】

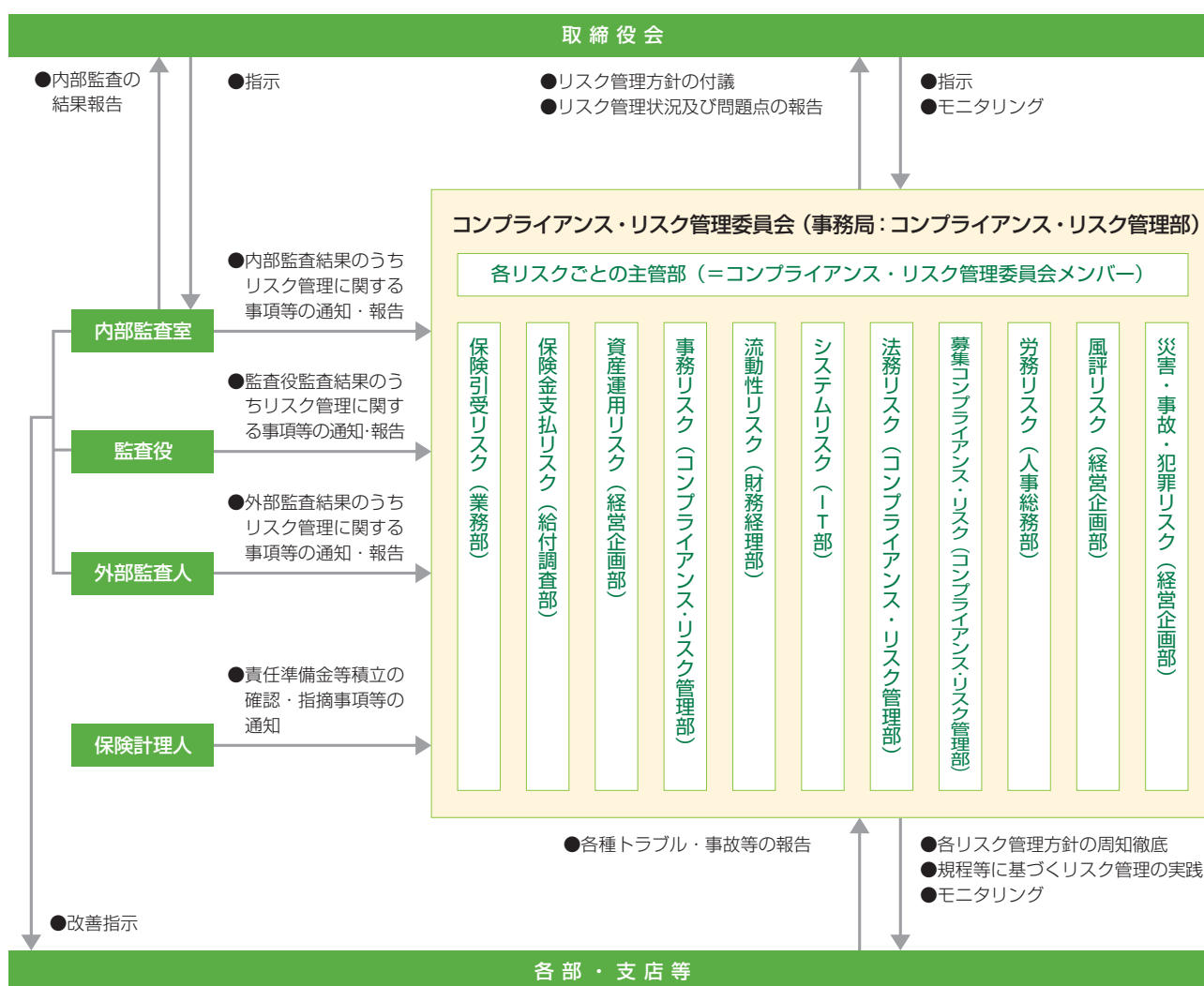


(2) リスク管理体制

リスク管理全般を推進するために、取締役会委員会として「コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置し、業務遂行上の主要リスクについては、主管する部門が中心となって各リスク管理に取り組んでいます。また、各部門（支

店含む）にコンプライアンス・リスク管理担当を配置し、コンプライアンス・リスク管理部が中心となり、リスク管理の周知徹底を図っています。

【リスク管理体制図】



(3) 保険計理人による責任準備金の積立水準の適切性の確認

第三分野保険の責任準備金の積立水準に関する事項（保険業法第121条第1項及び保険業法施行規則第59条の2第1項第4号ハ）について、当社では第三分野保険を取り扱って

いないため、リスク管理の実施、保険計理人による確認等の該当はありません。

(1) 個人情報の保護

当社は、お客様の個人情報について、業務上必要な範囲内において、適法で公正な方法により取得し、保険契約の引受・管理や適正な保険金のお支払い、及びお客様のニーズにあった保険商品・サービスの提供・案内などのために利用しています。

また、当社では、「個人情報の保護に関する法律」及び関連ガイドライン等に則り、社内規程等を整備し、役職員及び代理店の教育・モニタリングを実施し、情報管理の周知徹底と改善に取り組んでいます。

お客様の個人情報の取扱いに関しては、以下の「個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）」を定め、当社ホームページにて公表しております。

(2) 個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）

当社は、お客様の信頼を全ての事業活動の原点に置き、「あんしん」のご提供を通じて、お客様の安全で快適な生活に貢献することを目指しております。

本理念のもと、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、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等を遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取扱うとともに、その安全管理について適切な措置を講じます。また、当社代理店及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。

なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めてまいります。

1. 個人情報の取得について

業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得いたします。

2. 個人情報の利用目的について

次の業務を実施する目的並びに下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」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いたします。また、利用目的は、ホームページ等で公表するほか、保険契約申込書・募集パンフレット等に記載いたします。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表いたします。

- (1) 損害保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行及び管理
- (2) 適正な保険金の支払い
- (3) 当社が有する債権の回収
- (4) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知及び再保険金の請求
- (5) 損害保険商品等当社が取扱う金融商品の案内、募集及び販売並びに契約の締結、代理、媒介、取次ぎ及び管理
- (6) 当社が取扱うその他の商品・サービスの案内、提供及び管理
- (7) 上記(5)(6)に付帯、関連するサービスの案内、提供及び管理
- (8) グループ各社・提携先企業等が取扱う各種商品・サービスの案内
- (9) 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
- (10) 当社または当社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施
- (11) 市場調査並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・サービスの開発
- (12) 当社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理

- (13) 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
- (14) 問い合わせ・依頼等への対応
- (15) その他、前記（１）から（14）に付随する業務並びにお客様とのお取引及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

3. 個人データの第三者への提供について

次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。

- ・法令に基づく場合
- ・業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- ・グループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合
（下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。）

4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記「2. 個人情報の利用目的について」（１）から（15）に記載した利用目的のため、並びに当社の持株会社アニコム ホールディングス株式会社による子会社の経営管理のために、当社とアニコムグループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用いたします。

個人データの項目：住所、氏名、どうぶつ名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他保険契約申込書等に記載された契約内容及び事故状況、保険金支払状況等の内容
個人データ管理責任者：アニコム損害保険株式会社 コンプライアンス・リスク管理部 担当役員

※グループ会社・提携先企業については、後記「11. 会社一覧」をご覧ください。

5. センシティブ情報の取扱いについて

お客様のセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。当社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者に提供いたしません。

6. ご契約内容・事故に関するご照会について

ご契約内容や保険金の支払内容に関するご照会については、「診療記録簿」に記載された照会窓口にお問い合わせください。ご照会者が本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

7. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等について

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知（利用目的等）、開示・訂正・利用停止等に関するご請求（以下、「開示等請求」といいます。）については、下記「9. お問い合わせ窓口」にお申し出ください。

請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。利用目的の通知請求及び開示等請求については、当社所定の手数料をいただきます。

開示等請求の詳細については以下の【個人情報の『開示』等請求手続き】をご覧ください。

http://www.anicom-sompo.co.jp/policy/privacypolicy_req.html

8. 個人データの管理について

個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性の確保に努めております。また、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、委託先の情報管理体制を確認し、委託業務遂行状況を監視するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

9. お問い合わせ窓口

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いたします。当社の個人情報の取扱いや保有個人データの安全管理措置、保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。また、当社または当社のグループ会社・提携先企業からのEメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスのご案内について、ご希望されない場合は、グループ会社・提携先企業に直接お申し出いただくか、または下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

<お問い合わせ先>

アニコム損害保険株式会社 コンプライアンス・リスク管理部

電話番号：03-5348-3777

受付時間：午前9時～午後6時（土日祝祭日及び年末年始を除く）

10. 認定個人情報保護団体について

当社は、認定個人情報保護団体である社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する相談・苦情を受け付けております。

<お問い合わせ先>

（社）日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所 在 地：〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電 話：03-3255-1470（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日及び年末年始を除く）

ホームページアドレス：<http://www.sonpo.or.jp>

11. 会社一覧

「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」における、当社のグループ会社・提携先企業は、以下のとおりです。（2009年3月31日現在）

（1）グループ会社

アニコム ホールディングス株式会社

アニコム フロンティア株式会社

アニコム パフェ株式会社

（2）提携先企業

当社が個人データを共同利用している提携先企業はありません。

（注）以上の内容は、当社業務に従事している者の個人情報については対象としておりません。

アニコム損害保険株式会社

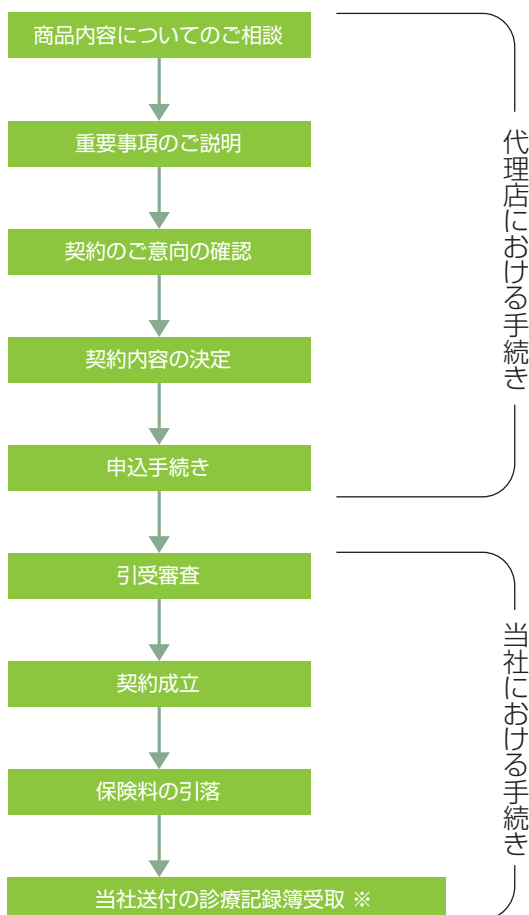
(1) ご契約のしくみ

① ご契約の手続き

当社では保険契約の募集業務において、主に損害保険代理店制度を採っています。

保険契約を結ぶ場合、代理店はおお客様との間で以下の流れに沿って手続きを行います。

【保険ご契約の手続き】



※ 証券はホームページ上でお客様ご自身による印刷が可能です。
ご希望の方には郵送により送付いたします。

● 約款・特約条項

保険会社の販売する商品は、保険という目に見えない商品ですので、「普通保険約款」と「特約条項」でその内容を定めています。

基本的な契約内容を定めたものが「普通保険約款」であり、個々の契約内容を一部変更・補足するものが「特約条項」です。

● ご契約時にご注意いただきたいこと

保険契約は当社とおお客様との約束ごとですので、ご契約に際しては保険契約の内容を十分に確認の上で申し込んでいただくことが大切です。

ご契約時にご注意いただきたい事項については、パンフレット・重要事項説明書（契約概要のご説明・注意喚起情報のご説明）などをご覧ください、当社社員あるいは代理店から十分な説明をお受けください。

② クーリングオフ制度（契約申込の撤回等）について

保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの規定において対象とされておりませんが、当社では初年度契約に限り、原則クーリングオフの対象とさせていただいております。

この場合、お客様がご契約をお申し込みいただいた日またはクーリングオフ説明書を受領された日のいずれか遅い日から8日以内であれば申込の撤回を行うことができます。

(2) ご契約時の契約内容の確認

● 「契約についてのご意向確認」（全ご契約プラン共通）

当社ではご契約プランによって、代理店である動物取扱業者備え付けのパソコンや、お客様のパソコンからウェブサイトを通じて、あるいは申込書へご記入いただく方法でご契約をお申し込みいただけます。いずれの契約方法の場合も手続きの際に、申込書面あるいはウェブサイト上でご契約内容をご確認いただけます。また、ご契約内容やお手続きについてお客様によくご理解いただく必要のある事項については、「契約についてのご意向確認項目」にお客様ご自身でお答えいただき、ご契約内容がお客様の意向に沿ったものであるかどうかの確認をお願いしています。

10

募集制度

(3) 代理店制度

代理店は、お客様のニーズに対応し、保険会社に代わって保険の提案、ご説明を行うなどの極めて重要な役割を担っています。当社では、お客様にさらにご満足いただけるサービスを提供するために、今後も代理店の育成と代理店網の充実に力を注いでいきます。

①代理店の役割と業務内容

代理店は保険会社との間で締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わってお客様との間で保険商品内容の説明や、保険契約の締結または媒介をすることを基本的業務としています。代理店の最も大切な役割は、お客様と当社の橋渡し役としてお客様とお客様の大切な家族の一員であるどうぶつが幸せに生活できるよう、適切な保険商品・サービスを提供することです。

②代理店登録

代理店が募集を行うためには、保険業法第276条に基づき内閣総理大臣の登録を受けることが必要です。また、代理店で募集に従事しようとする者は、保険業法第302条に基づき内閣総理大臣に届け出る必要があります。なお、当社では、代理店で保険募集に従事する者は、社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人試験」に合格することなどを要件としています。

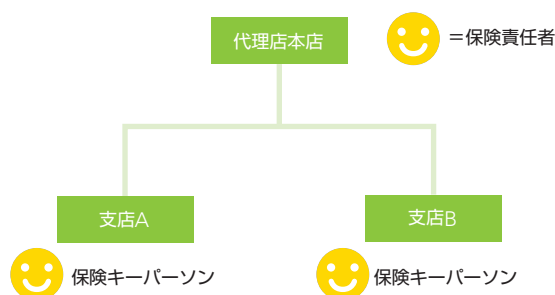
③当社代理店の業態と代理店数

代理店には、損害保険代理業を専門に営む「専業代理店」と、一般企業等の一部門として行っている「兼業代理店」とがあります。

当社は主にペットショップ（動物取扱業者）を営む傍ら保険を販売する「兼業代理店」を中心に代理店委託をしています。2009年3月末時点での代理店数は599社（店舗数にして2,109店）です。

④保険責任者・保険キーパーソン制度

当社の代理店では、代理店の社内で保険責任者を選出し、保険責任者は保険会社との窓口として中心となって活動します。複数の店舗を有する代理店においては、店舗ごとの責任者として保険キーパーソンを選出し責任体制を明確に定めています。



(4) 代理店教育

2008年6月開始の「募集人資格試験更新制度」に従い、募集人届け出後、5年ごとに更新試験を受験することにより、最新の業務知識の理解度を定期的に確認し、募集人の資質向上を図っています。

「お客様の声」への対応

(1) 「お客様の声」への取り組み方針

当社は、お客様からいただいた苦情やご意見、ご要望等に対し、「お客様の声」として次のとおり対応することとしています。このうち、苦情については「天使の涙」と呼び、特に大切にしています。

- ① 「お客様の声」を寄せていただいたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って対応させていただきます。
- ② 「お客様の声」を寄せていただいた方々の「立場に立つ」のはもちろんのこと、さらに一歩踏み込み、「立場になりきらせて」いただいた上で、その原因を思考します。
- ③ 苦情（天使の涙）で得た情報は全社員で共有し、その原因を分析し、再発防止に全社を挙げて取り組むことにより、よりよいサービス・商品の開発へ活かしていきます。
- ④ ホームページにおいて、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」を公開し、「お客様の声」に対して、誠実、かつ速やかにお答えするとともに、その内容をすべてのお客様に公開していきます。

(2) ご意見・ご要望をおうかがいする体制

■ あんしんサービスセンター

本社、北海道支店、近畿支店、九州支店内にコールセンターを設け、全国のお客様からの各種ご相談、ご照会を受け付けています。

■ お客様相談センター

お客様からご意見、苦情等をおうかがいする窓口として、経営企画部内に「お客様相談センター」を設置し、専用回線を設けています。

■ ホームページ

お客様からの「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。また、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」を公開し、お客様の声に対して、誠実、かつ速やかにお答えし、すべてのお客様に公開しています。

(3) 寄せられた苦情・ご意見・ご要望の管理・対応体制

① 「お客様の声」の一元管理

お客様相談窓口へ寄せられた苦情やご意見等をデータベース等へ集約し、経営企画部において一元管理を行っています。

② 「お客様の声」を経営に活かす体制

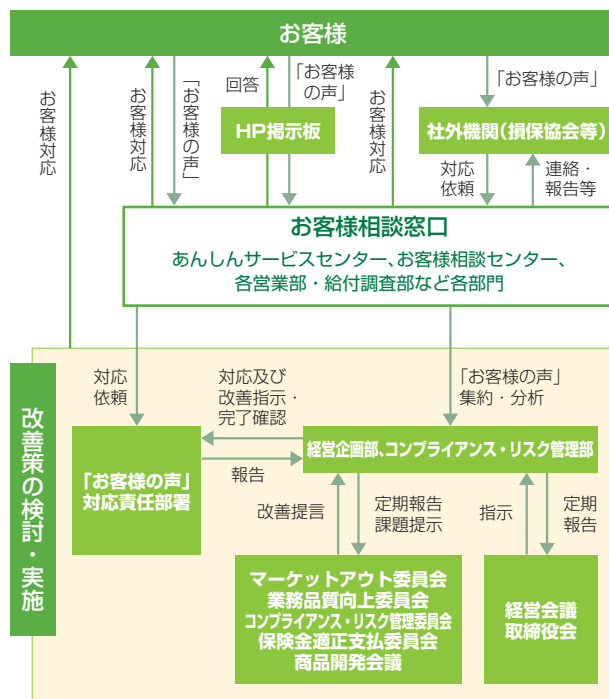
経営企画部及びコンプライアンス・リスク管理部では、各部と連携し、寄せられた苦情等について、マーケットアウト委員会等の各種会議体にて内容や原因等を分析し、業務改善や商品開発につなげています。分析結果や再発防止措置の実施状況は、定期的に経営会議及び取締役会へ報告し、検証しています。

③ オープン・マネジメントに基づく対応

ホームページ上の「掲示板」に寄せられた、苦情やご意見等に対する当社の回答内容を常時公開しています。苦情の内容や、当社の対応を隠すことなくオープンにすることで、公正かつ適切な対応に努めています。

④ お客様への情報開示体制

ホームページ上で、四半期ごとに苦情の受付状況や概要を開示し、お客様の信頼に応えるとともに、経営の透明性をさらに高めてまいります。



11

「お客様の声」への対応

⑤各種委員会等における「お客様の声」への取り組み

●マーケットアウト委員会

お客様からの苦情・ご意見への取り組み状況を把握、分析し、経営に反映させることを目的として活動しています。

●業務品質向上委員会

業務品質を向上させるため、各部の改善・改革に向けた取り組み状況を把握、管理することを目的として活動しています。

●コンプライアンス・リスク管理委員会

コンプライアンス・リスク管理に関する施策の立案・モニタリング、教育の企画・運営等、コンプライアンスの徹底及びリスク管理体制の整備・強化を目的として活動しています。

●保険金適正支払委員会

保険金のお支払い状況のモニタリングや、お支払いに関するお客様からの苦情・ご意見等の調査・分析を通じて、常に適正な保険金のお支払いが実行されるよう検証し、改善することを目的として活動しています。

●商品開発会議

商品開発部門のみならず、コールセンター担当部門や給付調査部、コンプライアンス・リスク管理部等も参画し、お客様のニーズに合った、わかりやすい商品を開発することを目的として活動しています。

(4)「お客様の声」の受付状況（2008年4月～2009年3月）

(単位：件)

「お客様の声」 区分	代表的な事例	苦情件数				
		08年4月～ 6月末	08年7月～ 9月末	08年10月～ 12月末	09年1月～ 3月末	年間 合計
1 ご契約及び 募集行為に 関するもの	1 商品内容（補償内容、保険料等）に関する改善要望等	88	69	72	21	250
	2 継続案内におけるご説明不足・不備（※）	93	28	19	28	168
	3 募集時のご説明不足・不備	7	2	6	6	21
	4 ご契約内容・条件などのご説明不足・誤り	33	30	35	22	120
	5 ご契約のお引受制限等	1	2	3	0	6
	6 保険料の誤り	0	0	1	1	2
	7 電話応対等における接客態度	1	6	11	5	23
	8 パンフレットや申込書等の書類がわかりづらい等	13	13	18	6	50
	9 その他	2	7	14	18	41
2 ご契約の管理・ 決済等に 関するもの	1 証券・診療記録簿のお届け不備等	38	54	55	25	172
	2 口座振替ができなかった等の保険料の決済関連	144	70	59	45	318
	3 ご住所やご契約のプラン等の変更手続きのご説明不足・不備	6	19	14	8	47
	4 ご契約の解約・取消手続きのご説明不足・不備	8	24	27	22	81
	5 電話応対等における接客態度	2	5	14	7	28
	6 その他	8	13	27	16	64
3 保険金に 関するもの	1 保険金のお支払額についてのご説明不足・不備	0	0	1	0	1
	2 保険金のご請求・お支払方法のご説明不足・不備、お支払の遅延	48	53	97	52	250
	3 補償の対象・対象外についてのご説明不足・不備	1	10	3	6	20
	4 電話応対等における接客態度	0	2	12	10	24
	5 その他	3	3	6	3	15
4 その他	1 各種書類の発送手続きの不備、ご要望等	11	6	19	7	43
	2 コールセンターへの電話が繋がらない、営業時間の拡大のご要望等	63	26	64	18	171
	3 経営及びその他のサービスへのご要望	8	0	0	0	8
	4 その他	44	39	3	4	90
※anicom（動物健康促進クラブ）からの契約切替手続きを含みます。 合計		622	481	580	330	2,013

(5)「お客様の声」に基づき改善した取り組み事例

事例1

未対応病院で診療を受けた場合の 保険金請求方法

お客様の声

パンフレットには、「「どうぶつ健保」対応病院の場合は、カードを窓口で提示するだけ」と書いてあるが、未対応病院で診療を受けた場合の保険金請求方法がわかりにくい。

改善事例

「どうぶつ健保」対応病院の場合と未対応病院の場合に分けて、未対応病院の場合には、動物病院の窓口で一旦診療費の全額をお支払いいただき、直接当社へ保険金を請求していただく必要があることを明記しました。(2008年8月)

事例2

申込手続き

お客様の声

契約申込手続きの際に必要な書類が多く、「ご契約の案内」の冊子もわかりにくい。

改善事例

以下のご契約時の手続きを省略し、申込時の必要手続きと書類数を削減しました。これに合わせて「ご契約の案内」の冊子の「お申込手続きについて」のページの文言やレイアウトをわかりやすく変更しました。(2009年1月)

(1) 加入検診の省略

従来、加入申込前に動物病院での加入検診をお願いしていましたが、告知書の記入のみでお申込みいただけるようにしました。

(2) 毛根の提出の省略

個体確認のため、マイクロチップ、足輪が装着されていない場合には、毛根の提出をお願いしていましたが、対象どうぶつの写真による個体確認へ変更し、毛根の提出を不要としました。

(3) 年齢確認書類提出の省略

申込書にどうぶつの生年月日をご記入いただくだけで、年齢確認書類の提出は不要としました。(正確な生年月日をご不明な場合は、動物病院に推定の年齢をご確認いただいた上で、記入をお願いしています。)

必要書類	従来	2009年1月以降
1 契約申込書	○	○
2 告知書	○	○
3 お写真貼付シート	△ (ホームページから送信の場合は不要)	△ (ホームページから送信の場合は不要)
4 預金口座振替届出書	△ (クレジットカード払いの場合は不要)	△ (クレジットカード払いの場合は不要)
5 加入検診用紙	○	× (不要)
6 毛根貼付シート	○	× (不要)
7 年齢確認書類	○	× (不要)

事例3

保険金請求手続き

お客様の声

対応病院での窓口精算を行わず、当社に直接保険金を請求する場合に、「保険金請求書」に動物病院の捺印が必要だと知らなかった。わざわざ捺印をもらいに行くのは面倒なので、動物病院へ行く際には、予め「保険金請求書」を持っていこう周知するか、捺印がなくても請求を受け付けてほしい。

改善事例

保険金請求手続きを改定し、動物病院の捺印を不要とし、契約者様による記載のみで保険金を請求できるようにしました。(2009年2月)

事例4

保険金請求の際の郵便料金

お客様の声

保険金請求の際に、郵便料金が契約者負担であるのは納得できない。

改善事例

「保険金請求方法のご案内」の裏面に当社負担となる返信用のラベルを印字して、請求時に使用できるようにしました。(2009年2月)

事例5

重複契約がある場合の窓口精算

お客様の声

対応病院で診察を受けたのに、窓口精算ができなかった。問合せたところ「他社のペット保険で契約（重複契約）がある場合は、窓口精算できない」とのことだったが、自分で請求手続きをするのは非常に面倒であり、窓口精算できるようにしてほしい。

改善事例

重複契約がある場合でも窓口精算を行えるように改善しました。(2009年4月)

「お客様の声」への対応

事例6 死亡解約時の死亡確認書類

お客様の声

愛犬が亡くなり、解約の連絡をしたところ、解約書類が送付され、死亡確認書類が入っていた。保険料の返還が発生する場合は必要かもしれないが、自分の場合は発生しないので不要ではないか。つらい思いをしているときに、こうした書類を書かせるのはやめてほしい。

改善事例

死亡解約時においては、「どうぶつ健保」の返還保険料の発生の有無に関わらず、死亡確認書類を必要としていましたが、返還保険料が発生しない場合においては、死亡確認書類の提出を不要としました。(2009年3月)

(6) 中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

社団法人日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室は、損害保険会社に苦情の解決を依頼するなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決がつかない場合に対応するため、中立・公正な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。

苦情のお申し出から、原則として2か月を経過しても問題が解決しない場合、苦情をお申し出になられた方のご希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。詳しくは、同協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp>) をご参照ください。