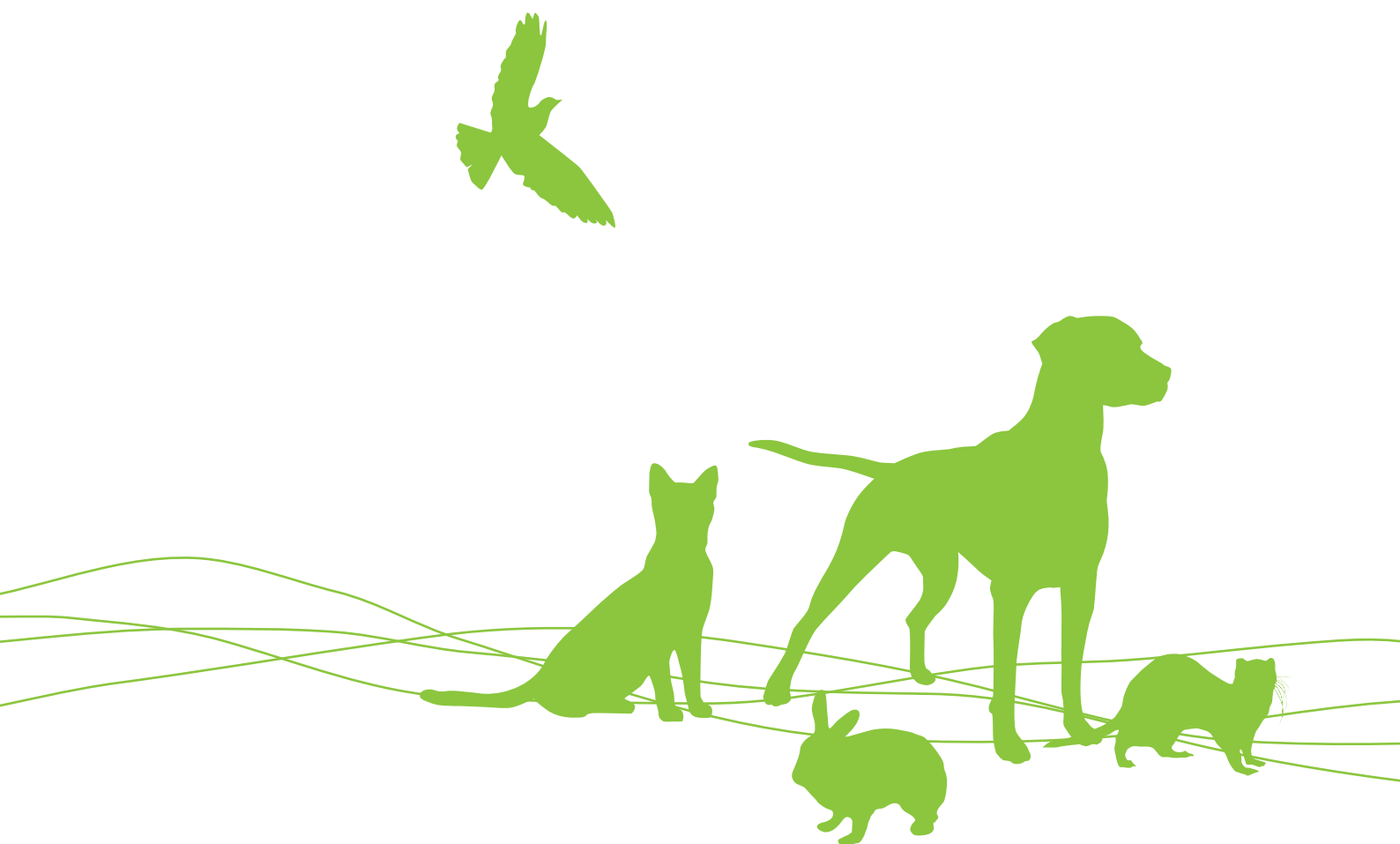


2011

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、アニコム損害保険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 2011」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だす、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



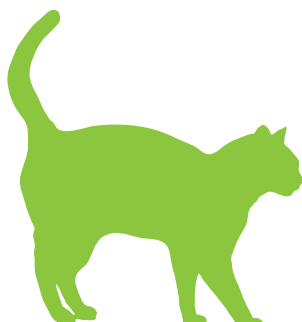
「はっぱ」のシンボルマークは、4枚のハート型の「はっぱ」で構成されています。ハート型でアニコムグループの理念である「命」を連想させるとともに、4枚の「はっぱ」をつなぐことで、分業協力する「命」の姿を表しています。色は、「命」をイメージする植物の芽の色、アニコムライトグリーンを配しています。

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」を生みだす
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、飼い主の皆様が『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	2
沿革	3
トップメッセージ	4
代表的な経営指標	5
トピックス	9

I 経営について

1. アニコムグループの概要	12
2. 2010年度の事業概況	13
3. 内部統制システムの構築	15
4. コーポレート・ガバナンスの状況	17
コーポレート・ガバナンス体制	17
反社会的勢力の排除	19
5. コンプライアンス	20
コンプライアンス態勢	20
勧誘方針	21
利益相反管理基本方針	22
6. リスク管理	23
7. 個人情報の保護	26
8. 募集制度	29
9. 「お客様の声」への対応	31
10. 社会貢献活動	37

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

III コーポレートデータ

1. 株式の状況等	52
2. 会社の組織	54
3. 役員の状況	55
4. 従業員の状況等	57

IV 業績データ

IV-1 主要な業務に関する事項

1. 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	60
2. 業務の状況を示す指標	61

IV-2 財産の状況

1. 計算書類	70
2. リスク管理債権	76
3. 債務者区分に基づいて区分された債権	76
4. ソルベンシー・マージン比率	77
5. 時価情報	79
6. 会計監査及び代表者による財務諸表に 関する確認書	80

損害保険用語の解説	81
-----------	----

会社概要

(2011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	4,350百万円
従 業 員 数	212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

お客様からのお問い合わせ窓口 (2011年7月1日現在)

■あんしんサービスセンター

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

■お客様相談センター (ご意見・苦情等のご相談窓口)

0800-111-1091 (携帯電話・PHSからは03-6810-2315)
受付時間: 平日 9:30~17:30 土日・祝日 9:30~15:30

店舗所在地一覧 (2011年7月1日現在)

■北海道支店

所 在 地 | 〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西6-2 損保ジャパン札幌ビル7階
電話番号 | 011-232-2336

■中部支店

所 在 地 | 〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-4-1 広小路栄ビルディング8階
電話番号 | 052-218-6350

■近畿支店

所 在 地 | 〒540-8505 大阪府大阪市中央区城見2-2-53 大阪東京海上日動ビル14階
電話番号 | 06-6943-7510

■九州支店

所 在 地 | 〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神3-9-25 東晴天神ビルディング6階
電話番号 | 092-714-2285

沿革

(2011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10月	資本金を35億円とする（資本準備金6億1,400万円）
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
2009年 1 月	ソニー損害保険株式会社において当社商品の販売開始 （同社と募集業務の代理及び事務の代行に関する契約を締結）
2009年 3 月	6億円増資し、資本金41億円に（資本準備金12億1,400万円）
2010年 3 月	親会社のアニコム ホールディングス株式会社が 東京証券取引所マザーズ市場へ上場 2億5,000万円増資し、資本金43億5,000万円に （資本準備金14億6,400万円）

現
状

トップメッセージ

平素より、当社業務につきまして格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

このたびの東日本大震災において被災された皆様に心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

当社は、家族の一員であるどうぶつにも、人の健康保険制度のように、安心できる医療環境を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。

2010年度は、営業開始以来寄せられていた「保険を使える日数を増やしてほしい」「長生きしてほしいが、年齢制限で継続できなくなったら不安」「もっと補償の厚いプランがほしい」といったお客様のご要望にお応えするべく、年間20日間までとしていた入・通院の支払限度日数を無制限に拡大したうえで、ご継続の年齢制限を撤廃して終身可能とし、さらに保険金の支払割合について、従来の50%に加えて70%、90%をお客様に選択していただけるよう商品の改定を行いました。

また、2009年度に引続き、金融機関代理店や企業内保険代理店との提携を進めるなど、ペット保険の普及を推進すべく、販売チャネルの拡充に注力してまいりました。

この結果、2011年3月末には、保有契約件数が34万件に達し、2010年度の正味収入保険料は108億円となりました。一方、保険金支払いについては、2010年10月から実施した上述の商品改定により、年間の限度日数を心配することなく、「ペットの健康保険」として身近にご利用いただいた結果、2010年度の保険金支払件数は100万件を超え、正味支払保険金は48億円となりました。この他、責任準備金の繰入れ、事業費等の経費を差し引いた結果、当期純利益は2億2,500万円となりました。

また、お客様より頂戴した「お客様の声」3,047件（2010年度）を日常的に把握・分析することで、お客様の利便性の向上や、各種の業務改善に努めております。2010年度は、当社ホームページの「マイページ（ご契約者専用ページ）」における保険金の支払手続きの進捗確認機能の追加をはじめ、契約申込書到着時や、保険金請求受付時及び支払手続き完了時のメール配信などのサービスを開始しました。

2011年度は、更なるサービスの向上をはかるとともに、蓄積した保険金支払データをもとにした予防情報等を積極的に提供することで、当社の経営方針である「『涙』を減らし、『笑顔』を生みだす保険会社」を目指してまいります。引続き、一層のご愛顧とご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2011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



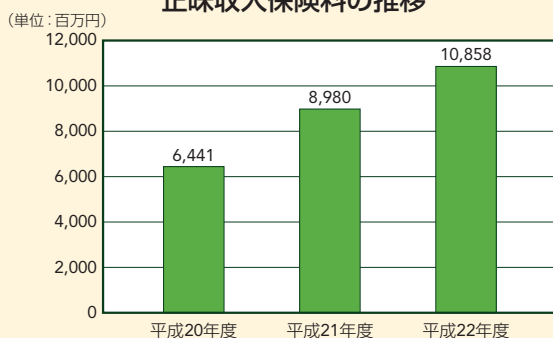
代表的な経営指標

区 分	平成20年度	平成21年度	平成22年度
正味収入保険料	6,441百万円	8,980百万円	10,858百万円
正味損害率	24.4%	45.5%	48.1%
正味事業費率	48.0%	40.3%	36.3%
コンバインド・レシオ	72.4%	85.8%	84.4%
保険引受利益	△1,949百万円	383百万円	395百万円
経常利益	△1,275百万円	183百万円	176百万円
当期純利益	△1,286百万円	124百万円	225百万円
ソルベンシー・マージン比率	633.3%	468.0%	482.8%
総資産額	7,955百万円	9,770百万円	11,306百万円
純資産額	3,689百万円	4,340百万円	4,561百万円
その他有価証券評価差額	△2百万円	24百万円	19百万円
不良債権の状況（リスク管理債権）	－	－	－

正味収入保険料（対前期比）

108億58百万円（120.9%）

正味収入保険料の推移



■正味収入保険料

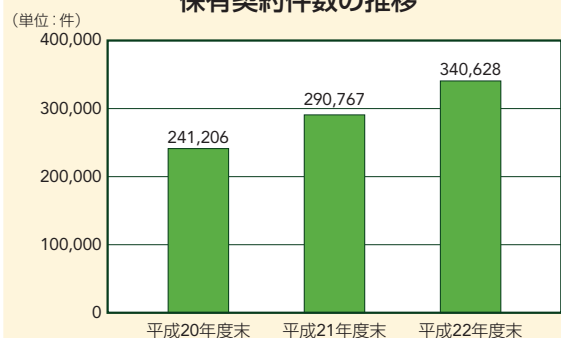
ご契約者から受領した保険料に、保険金支払負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との再保険契約のやり取りを加減した金額であり、売上規模を示す指標です。

当社では再保険契約がないため、全額がご契約者から受領した保険料となっています。

■関連する指標－保有契約件数

ペット保険の保有契約件数は、平成22年度末で34万件に達し、前期比約5万件的のプラスとなりました。

保有契約件数の推移



■保有契約件数

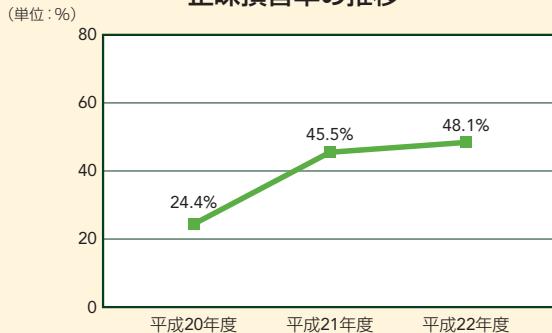
算出日時点で保険契約が有効に成立している契約の件数です。

代表的な経営指標

正味損害率

48.1%

正味損害率の推移



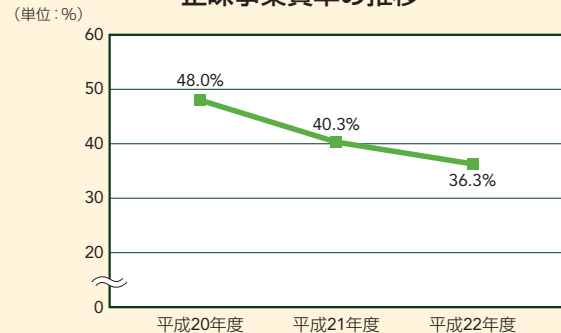
■正味損害率

正味収入保険料に対する正味支払保険金と損害調査費との合計額の割合のことで、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。

正味事業費率

36.3%

正味事業費率の推移



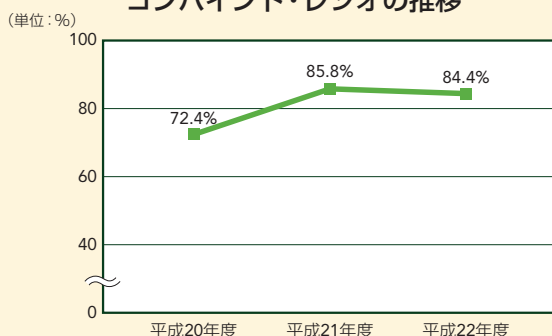
■正味事業費率

正味収入保険料に対する保険事業上の経費の割合のことで、正味損害率と同様に、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。この経費には、営業費及び一般管理費のうち、保険引受に係る金額及び諸手数料が含まれます。

コンバインド・レシオ

84.4%

コンバインド・レシオの推移



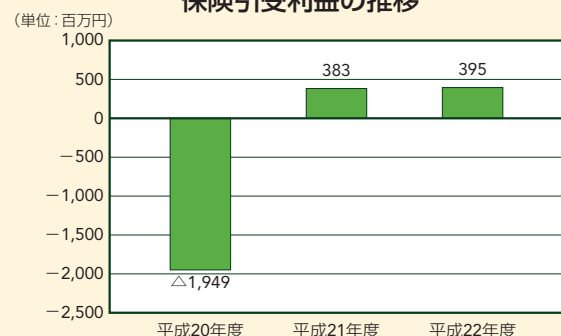
■コンバインド・レシオ

正味損害率と正味事業費率の合算率で、損害保険会社の保険本業での収益力を示す指標です。一般的にこの指標が低いほど収益性が高いといわれています。

保険引受利益（対前期比）

3億95百万円（103.1%）

保険引受利益の推移



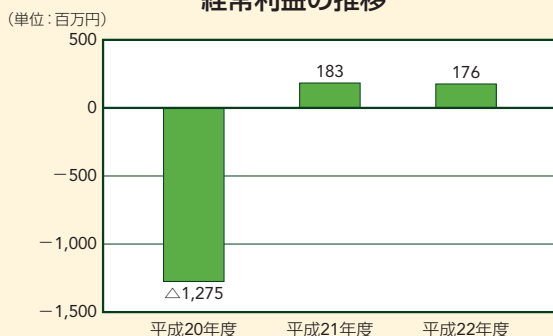
■保険引受利益

正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したもので、保険本業での最終的な損益を示すものです。

経常利益（対前期比）

1億76百万円（96.4%）

経常利益の推移



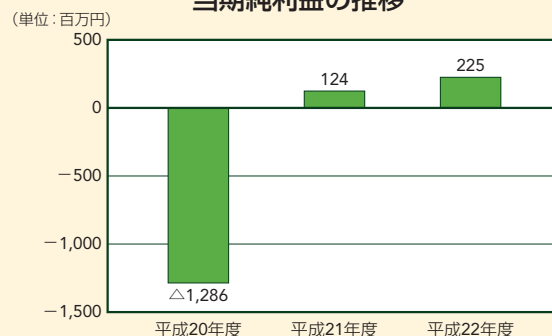
■経常利益

正味収入保険料、利息及び配当金収入、有価証券売却益等の経常収益から、正味支払保険金、有価証券評価損、営業費及び一般管理費等の経常費用を差し引いたもので、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。

当期純利益（対前期比）

2億25百万円（181.5%）

当期純利益の推移



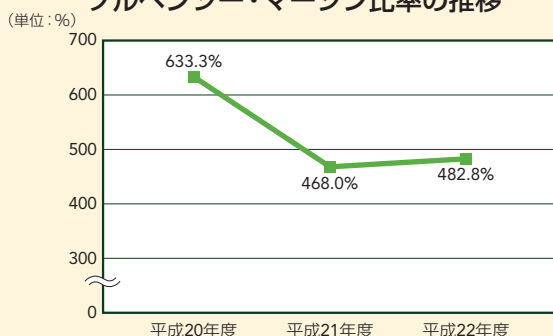
■当期純利益

左記の経常利益に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益、法人税及び住民税、法人税等調整額を加減したもので、事業年度に発生した全取引によって生じた損益を示すものです。

ソルベンシー・マージン比率

482.8%

ソルベンシー・マージン比率の推移



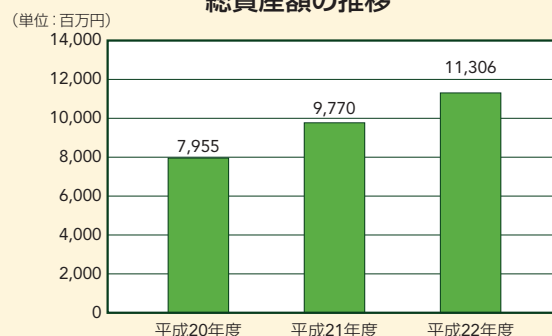
■ソルベンシー・マージン比率

巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超えて発生し得る危険に対する、資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用されており、この数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

総資産額

113億6百万円

総資産額の推移



■総資産額

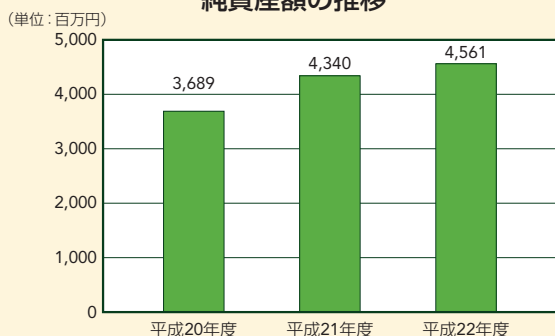
保険会社が保有する資産の総額で、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。保険会社の資産規模を示すものです。

代表的な経営指標

純資産額

45億61百万円

純資産額の推移



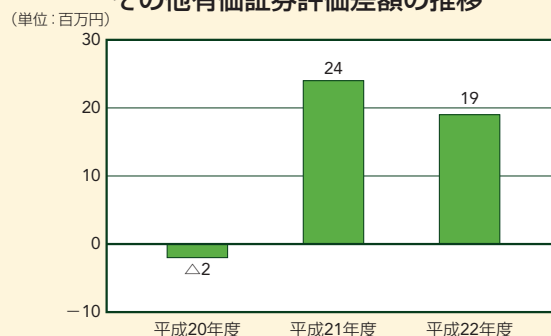
■純資産額

総資産額から、責任準備金等の負債額を控除したもので、具体的には貸借対照表上の「純資産の部合計」です。保険会社の担保力を示すものです。

その他有価証券評価差額

19百万円

その他有価証券評価差額の推移



■その他有価証券評価差額

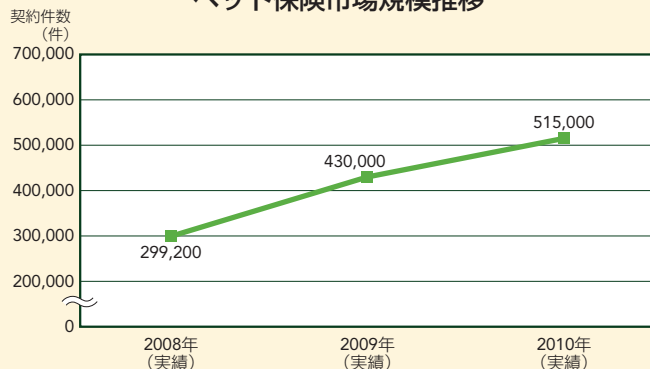
保有有価証券等に占める「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額の差額を指します。財務諸表上は、この評価差額から税金相当額を控除した金額を、貸借対照表の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

ペット保険市場の拡大

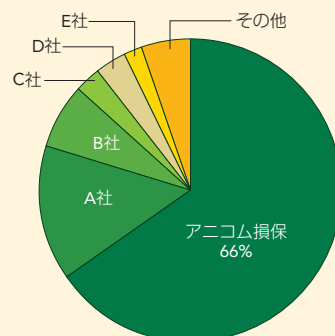
少子高齢化やペットの室内飼いの増加等を背景に、ペットを「家族の一員」「子ども」として大切に育てる飼い主が確実に増加しているなか、ペット保険の認知度の向上や、動物医療の高度化に伴う保険へのニーズの高まり等を受け、ペット保険のマーケットは拡大を続けており、2010年のペット保険各社合計の契約件数は、前年から20%増の約515,000件となりました。

アニコム損保は、人の健康保険制度と同様に、対応病院で利用できる「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「どうぶつ健康保険証」等の導入によりお客様から厚いご支持をいただき、2010年のシェアは66%を占めており、ペット保険マーケットにおいて、強い存在感を示しています。

ペット保険市場規模推移



2010年マーケットシェア



※ペット保険市場規模及び2010年マーケットシェアは、株式会社富士経済「2011年ペット関連市場マーケティング総覧」調査。
なお、契約件数とは、1年間の契約件数の合計であり、保有契約件数とは異なります。

トピックス

■商品の改定

ペット保険の「補償内容」を抜本的に見直し、2010年10月1日から以下の商品改定を行いました。

商品改定の概要

①入・通院の支払限度日数が無制限に

1日あたりの支払限度額を上限に、日数の制限を設けず補償することとしました。これにより、長期にわたる入院や通院の場合でも、限度日数を気にすることなくご利用いただけるようになりました。

②継続契約が終身可能に

継続契約については、終身でご継続いただけるようになりました。診療の長期化が懸念されるシニア期でも十分な診療を受けることができるようになりました。

③支払割合が選択可能に

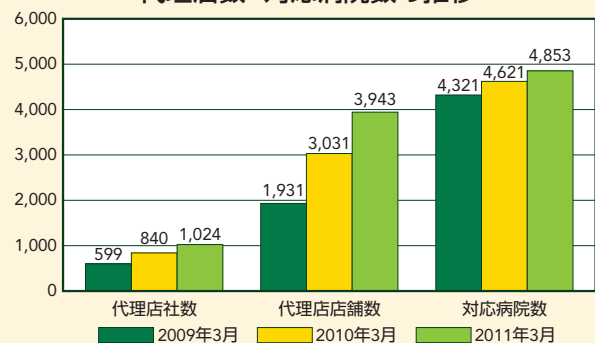
90%・70%・50%の3つのプランから、お客様のニーズに合わせて選択していただけるようになりました。



■代理店数・対応病院数の推移

ペット保険「どうぶつ健保」を多くのお客様に、より身近に便利にご利用いただけるよう代理店網の開拓、対応病院の拡充に努めています。2011年3月末の代理店は1,024社、店舗数にして3,943店となり、対応病院数は4,853病院となりました。

代理店数・対応病院数の推移



■「マイページ(ご契約者専用ページ)」のサービス拡充

ホームページの「マイページ(ご契約者専用ページ)」では、従来の機能に加え、ご継続のお手続き(支払割合、支払方法・払込方法、被保険者情報の変更等)や、保険金請求受付からお支払いまでの進捗状況の確認ができるようになりました。引き続き、サービスの拡充に努めていきます。



トピックス

■携帯サイトからのオンライン加入の開始

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

2011年2月から、携帯サイト上でペット保険のご契約手続きが完了するオンライン加入を開始しました。ホームページからのオンライン加入と同様に、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、より簡単にスピーディにご契約いただけるようになりました。

*ただし、保険契約の始期日から30日間（待機期間）に発症し、通院・入院・手術をした病気については保険の対象となりませんのでご了承ください。（ケガについては対象となります。）



■「Web約款、Web保険金請求方法のご案内」の閲覧・ダウンロード開始

2010年7月から、ホームページ上で「Web約款、Web保険金請求方法のご案内」の閲覧・ダウンロードを開始しました。これにより、ペット保険のご契約成立後にすべてのお客様に冊子でお送りしていた「ご契約のしおり（約款を含む）」「保険金請求方法のご案内」及び「保険金請求書」について、送付の省略を選択していただけるようになりました。引き続き、ペーパーレス化・地球環境保護に向けた取り組みを進めていきます。



アニコム損害保険株式会社
どうぶつ健康保険

■トピックス
NEW3/31
被災地に対する診療受け入れ協力
対応病院一覧
6/30
アニコム損保のペット保険「どうぶつ健康保険」
ふあみりい商品改定のご案内 [More→](#)

■契約をご希望のお客様へ
MM保険料のお見積り
MMオンライン加入
MMペット保険の補償内容
MM特約費用制度
MM保険金請求について
MM契約条件
MM資料請求

■ご契約者様へ
MMご契約者専用ページ
MM「どうぶつ健康保険証」用写真受付
MMお名前登録のお手続き
MM各種サービスのご案内

■対応動物病院検索
病地域から探す
病病名で探す

■よくあるご質問・お問い合わせ
MMよくあるご質問
MMお問い合わせ
あんしんサービスセンター
☎0800-888-8256
携帯電話・PHSからはこちらへ
03-6810-2314
平日 9:30~17:30
土日・祝日 9:30~15:30

■グループ「予防講習会」の定期開催

アニコムグループでは、グループ役職員を対象とした「予防講習会」の定期開催を開始しました。主に社外の講師を招いて、動物医療・予防・ペット業界等について学ぶ場としています。2010年度は、「数字でみるペット業界の現状と将来展望」「ネコの行動学」「いぬの気質」「グリーンケア」等をテーマに全9回開催しました。今後は、こうした講習会を飼い主の皆様にも気軽に参加していただけるように拡大し、ペットへの理解を深める場を幅広く提供していきます。



I

経営について



1. アニコムグループの概要	12
2. 2010年度の事業概況	13
3. 内部統制システムの構築	15
4. コーポレート・ガバナンスの状況	17
コーポレート・ガバナンス体制	17
反社会的勢力の排除	19
5. コンプライアンス	20
コンプライアンス態勢	20
勧誘方針	21
利益相反管理基本方針	22
6. リスク管理	23
7. 個人情報の保護	26
8. 募集制度	29
9. 「お客様の声」への対応	31
10. 社会貢献活動	37

1

アニコムグループの概要

■アニコム ホールディングスの概要 (2011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 (株式会社ピ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	4,178百万円
従業員数	11名
事業内容	子会社の経営管理
上場証券取引所	東京証券取引所マザーズ市場

■アニコムグループの概要 (2011年3月31日現在)



アニコム ホールディングス株式会社



※アニコム損保の概要は2ページ
をご参照ください。

社名	アニコム フロンティア株式会社
(英文社名)	(Anicom Frontier, Inc.)
代表取締役社長	瀧澤 茂雄
設立年月日	2005年2月25日
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	03-6863-0057
資本金	10百万円
従業員数	3名
株主	アニコム ホールディングス 株式会社 (100%)
事業内容	生命保険募集、損害保険代理業

社名	アニコム パフェ株式会社
(英文社名)	(Anicom Pafe, Inc.)
代表取締役社長	長田 卓史
設立年月日	2004年12月24日
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	03-5348-3795
資本金	10百万円
従業員数	8名
株主	アニコム ホールディングス 株式会社 (100%)
事業内容	動物病院支援事業

2010年度の事業概況

(1) 事業の経過

当事業年度におけるわが国経済は、新興国の景気上昇に伴う輸出の増加や、経済施策による個人消費の喚起等により、国内景気は一旦回復の兆しがみられたものの、年度末に発生した東日本大震災が今後の国内経済に及ぼす影響は想定が困難であり、先行きが見通せない状況となっています。

このような状況の中、当社は平成20年4月1日に保険引受を開始してから3年目の事業年度を迎え、ペット保険の普及・拡大に向けて営業力の強化に注力するとともに、お客様の声をもとにした商品改定や各種の業務改善に取り組んでまいりました。

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、金融機関代理店やカーディーラー代理店等の企業代理店網の拡充や、適切かつ効果的な募集を推進するための代理店研修の継続的な実施に取り組んでいます。

商品面では、平成22年10月から、入院・通院の年間限度日数を撤廃するとともに、支払割合を90%・70%・50%から選択可能とするなど、お客様からご要望を多くいただいていた事項に対応する商品改定を実施しました。

また、平成23年2月には携帯電話からの契約申込みを行っていただけるようにしたほか、ホームページの「マイページ（ご契約者専用ページ）」で継続手続きを可能にするなど、お客様の利便性向上に向けた改善を実施しました。さらに、提携医療機関の拡充にも努めた結果、平成23年3月末には対応病院数は4,853病院となり、保険金請求の利便性向上を図っています。

以上のような取り組みを実施した結果、当期の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益は10,858百万円、資産運用収益は85百万円、その他経常収益は7百万円となり、経常収益は10,952百万円（前期比20.7%増）となりました。一方、保険引受費用7,146百万円、営業費及び一般管理費3,347百万円、その他経常費用274百万円となり、経常費用は10,775百万円（同21.2%増）、経常利益は176百万円（同3.6%減）となりました。これに、特別損失、法人税及び住民税等を加減した当期純利益は225百万円（同81.5%増）となりました。

【保険引受収支の概況】

正味収入保険料は10,858百万円、正味支払保険金は4,829百万円、損害調査費は392百万円となり、正味損害率は48.1%となりました。また、保険引受に係る営業費及び一般管理費は3,316百万円、諸手数料及び集金費は629百万円となり、正味事業費率は36.3%となりました。

保険引受収益は10,858百万円、正味支払保険金、損害調査費、諸手数料及び集金費に支払備金繰入額152百万円、責任準備金繰入額1,141百万円を加算した保険引受費用は7,146百万円となり、保険引受収益から保険引受費用、保険

引受に係る営業費及び一般管理費等を控除した保険引受利益は395百万円（前期比3.1%増）となりました。

(2) 対処すべき課題

当社では、「家族の一員であるペットにも安心して医療を受けることができる環境を整え、全てのどうぶつの幸せと、あんしんを創造すること」を目指し、サービス品質のさらなる向上に取り組んでいます。ペット保険の普及促進に向け、対処すべき課題として以下を認識しています。

① ペット保険販売網の拡充

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網のさらなる拡充を図るほか、既にペットを飼われている方々の契約を促進すべく、新たなチャネルの開拓と確立が必要であると認識しており、地方銀行、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、保険販売力のあるカーディーラー代理店の開拓、企業内保険代理店との提携による職域への展開、他の生損保会社との業務提携を視野に入れた大規模な販売チャネルの拡充等に取り組んでいきます。

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いますが、その具体的な補償内容や、必要性・利便性等は十分に認知されていません。幅広くペット保険を知っていただくために、契約者へのアンケート結果を基にした「ニュースリリース」の定期的な配信や、保険金支払い実績やペットにかかわる様々なデータをまとめた『家庭どうぶつ白書』を毎年発刊するなど、グループをあげて積極的な広報活動やイベントの企画・協賛を行い、ペット保険の認知度を向上させる施策を幅広く実行していきます。

③ 業務の適切性と生産性の継続的改善

ペット保険は、他の損害保険と比べて保険金請求頻度が高いため、請求内容の調査と保険金支払いに係る業務効率の向上が必須であると認識しています。このため、業務システムの不断の改善と業務担当者への教育・研修により、業務の適切性と生産性の向上に努めています。また契約者自身がパソコンや携帯電話を使用して契約情報の参照や変更等を行う「マイページ（ご契約者専用ページ）」の機能の拡充等を通じて、お客様の利便性の向上と合わせて業務効率の継続的改善を推進していきます。

2

2010年度の事業概況

④契約継続率の維持・向上

契約者満足度の向上を目的として、しつけ・健康相談サービスの無償提供や、契約者の口コミや情報交換がWebで行えるコミュニケーションサイト（どうぶつと、もっと家族になる情報交換サイト「しっぽの学校」）を運営しています。また、ご契約の方全員に、迷子札としてもご利用いただける「Famica（ファミカ）カード」を、契約どうぶつのお誕生日には個別に「バースデーカード」を送るなど、ONE to ONEサービスを徹底して行うことにより、継続率のさらなる向上に取り組みます。

⑤収益構造の安定化

顧客ニーズを反映させたペット保険商品の提供を通じて、市場拡大のスピードを加速させるべく、平成22年10月よりペット保険商品の補償範囲の拡充を行いました。これにより、新規契約の増加、継続率の改善及び保険料単価の上昇が期待される一方、損害率の上昇が見られるため、収入保険料の増加に伴う固定費率の低下、業務効率の向上に伴う事業費率の低下により、収益構造の改善を図ります。

●決算の仕組み（2010年度）

（単位：百万円）



内部統制システムの構築

当社は、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、以下の「内部統制システム基本方針」を取締役会において決議し、本方針に従って内部統制システムを適切に構築・運用します。

内部統制システム基本方針

1. 取締役及び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) 当社は、取締役及び使用人（以下、役職員という）が、アニコム ホールディングス株式会社の定めた「グループ 倫理規範」を遵守し、日常活動における判断・行動に際しては、コンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
- (2) 当社は、法令等遵守の徹底を図るため、「コンプライアンス基本方針」、「アニコムグループ コンプライアンスマニュアル」等を制定し、以下のとおり、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て周知徹底するとともに、体制の強化に努める。
 - ①当社は、定期的開催する「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。また、「コンプライアンスプログラム」を毎期策定し、その実行を通じ、コンプライアンス遵守態勢の充実を図る。
 - ②当社は、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、職制を通じた報告ルート以外に、社内外のホットライン（内部通報制度）を活用できる体制を整備する。
- (3) 当社は、「顧客保護等管理基本方針」を定め、お客様の資産や情報及び正当な権利を保護する体制を整備する。
- (4) 当社は、「情報セキュリティ管理基本方針」を定め、情報資産の保護・管理を徹底する情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (5) 当社は、「反社会的勢力対応の基本方針」を定め、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現するための対応態勢を整備する。
- (6) 当社は、被監査部門から独立した内部監査部門を設置して「内部監査基本方針」を定め、コンプライアンス・リスク管理態勢をはじめ、内部管理態勢の適切性、有効性を監査する体制を整備する。

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

当社は、「情報セキュリティ管理基本方針」及び「文書管理規程」の中で、取締役の職務執行に係る情報をはじめ各種の情報、文書、議事録等の取扱いルールを定め、これらを適切に保存・管理する体制を整備する。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社は、事業運営上のリスク管理について、「リスク管理方針」及び「統合的リスク管理方針」を定め、以下のとおりリスク管理態勢を整備する。
 - ①リスク管理の統括部署として、コンプライアンス・リスク管理部を設置する。
 - ②定期的開催する「コンプライアンス・リスク管理委員会」において、態勢整備の進捗状況や有効性について検討し、その結果を取締役会に報告する。
 - ③リスク管理にあたっては、リスクカテゴリーごとに分類して、特定・評価・制御・緊急事態対応プランの策定及びモニタリング・報告のプロセスを構築する。
- (2) 当社は、「危機管理方針」を定め、緊急事態に際して当社が蒙る損害を極小化し、迅速に通常業務へ復旧するための危機管理体制を整備する。

内部統制システムの構築

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) 取締役会は、「取締役会規則」及び「職務責任権限規程」を定め、重要事項の決定基準、取締役の職務分掌、権限範囲等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。
- (2) 取締役会は、中期経営計画及び年度計画を策定し、取締役は達成状況の確認を通じて所管業務の執行につき多面的な分析・施策の検討を行い、取締役会等に報告する。
- (3) 迅速な意思決定と適切な執行が行われるよう、執行役員を選任して特定業務を所管させる。
- (4) 取締役、執行役員等をメンバーとする経営会議を設置して、経営上の重要事項について、協議・報告を行う。

5. 財務報告の適正性を確保するための体制

当社は、財務報告に係る内部統制の整備・運用・評価に関する基本的事項を定めた「内部統制基本方針」に基づき、財務報告の適正性を確保するための体制、その他法令等に定める情報開示について適切な開示が行われるための体制を整備する。

6. 当社並びにその親会社及び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

当社は、アニコム ホールディングス株式会社との間で締結した経営管理契約に基づき、経営戦略や財務戦略等の重要事項の策定に際して事前承認を求めるとともに、定期的に経営実態等の報告を行う。

7. 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
当社は、監査役の監査業務を補佐する専任の使用人（以下、補助使用人という）を配置するとともに、監査役会の運営に関する事務業務を担う監査役会事務局を設置する。
- (2) 補助使用人の取締役からの独立性に関する事項
「監査役会規則」に基づき、補助使用人の人事異動、考課、表彰・賞罰等については常勤監査役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
 - ① 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。
 - ② 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
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。

コーポレート・ガバナンスの状況

■コーポレート・ガバナンス体制

当社は、アニコムホールディングス株式会社が制定した経営理念及び経営方針等に沿って、すべてのステークホルダーに対する責務と約束を果たすことにより、その社会的使命を全うするとともに、企業価値の更なる向上を目指しています。このため、取締役会で定めた「コーポレート・ガバナンス基本方針」に沿って、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

取締役会は、取締役4名（2011年7月1日現在）で構成され、当社の方針や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のほか、適切な内部管理態勢を構築・運用する責務を負い、毎月1回の定時開催に加えて、必要に応じて随時開催しています。なお、事業年度ごとの業績に対する経営責任を明確にするため、取締役の任期は1年としています。

(2) 監査役会・監査役

監査役会は、社外監査役2名を含む監査役3名（2011年7月1日現在）で構成され、監査方針・監査計画等の決議を行うほか、監査に関する重要事項の協議・報告を行っています。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べく、取締役の職務の執行を監査しています。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ています。

(3) 社外・社内の監査態勢

① 社外の監査

当社では、会計監査人（外部監査人）による会社法に基づく監査が実施されており、会計監査人は、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。

② 社内の監査態勢

内部監査室は、内部監査基本方針・内部監査計画等に基づき、すべての部門を対象に内部監査を実施しており、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢全般の評価及び改善策の提言等について、定期的に取り締り報告しています。

(4) 経営会議

常勤役員及び執行役員からなる経営会議を設置し、経営にかかる意思決定に至る協議の充実と業務執行の効率化を図っています。

(5) コーポレート・ガバナンスを強化する重要な委員会

内部管理態勢の強化と、適切かつ迅速な経営判断を行うため、以下の委員会を設置しています。

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て毎月開催し、コンプライアンスに関する諸施策の検討、コンプライアンス・プログラムの推進状況の検証、コンプライアンス教育の企画・運営等のほか、リスク管理に関する諸施策及び推進状況の点検・検証を目的としています。

② 情報セキュリティ管理委員会

代表取締役を委員長として半期毎に開催し、情報セキュリティ管理基本方針に従って、顧客情報をはじめとする重要な情報資産を保護するための有効性の高い情報セキュリティ管理態勢を構築・維持・継続することを目的としています。

③ 危機管理委員会

代表取締役を委員長として半期毎に開催し、危機管理方針に従って、緊急事態を想定し、統一的な危機管理態勢を構築・維持・継続することを目的としています。

④ 保険金適正支払委員会

コンプライアンス・リスク管理部担当執行役員を委員長として毎月開催し、保険金の支払い状況のモニタリングや、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います。

4

コーポレート・ガバナンスの状況

⑤ マーケットアウト委員会

経営企画部担当執行役員を委員長として毎月開催し、お客様からの苦情・ご意見の受付状況や、これに対する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います。

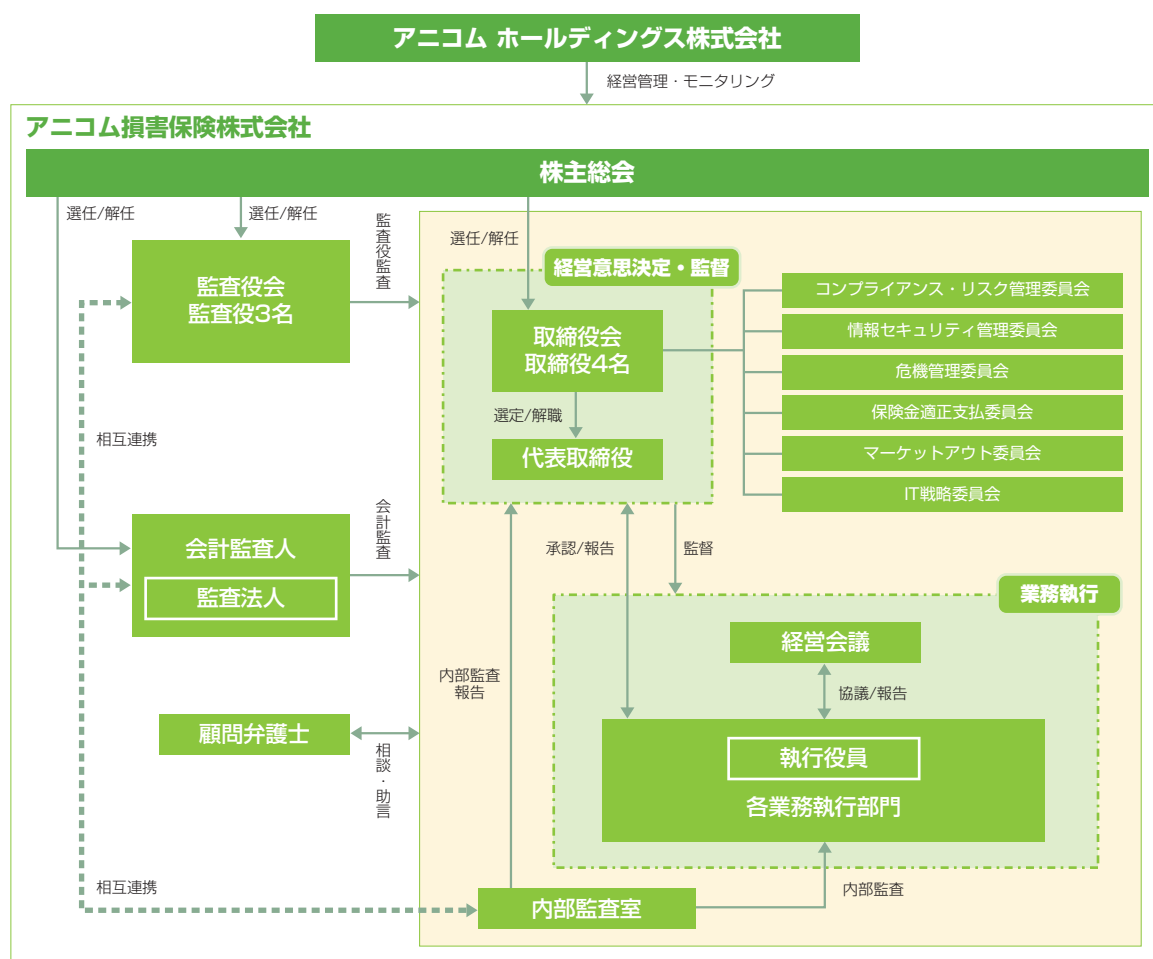
⑥ IT戦略委員会

IT部担当執行役員を委員長として四半期毎に開催し、経営戦略や事業課題に沿ったIT戦略の企画・立案のほか、IT投資計画に対する進捗状況の検証を目的としています。

(6) 顧問弁護士

法的な課題に対し、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】



■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「反社会的勢力対応の基本方針」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。

5

コンプライアンス

■コンプライアンス態勢

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

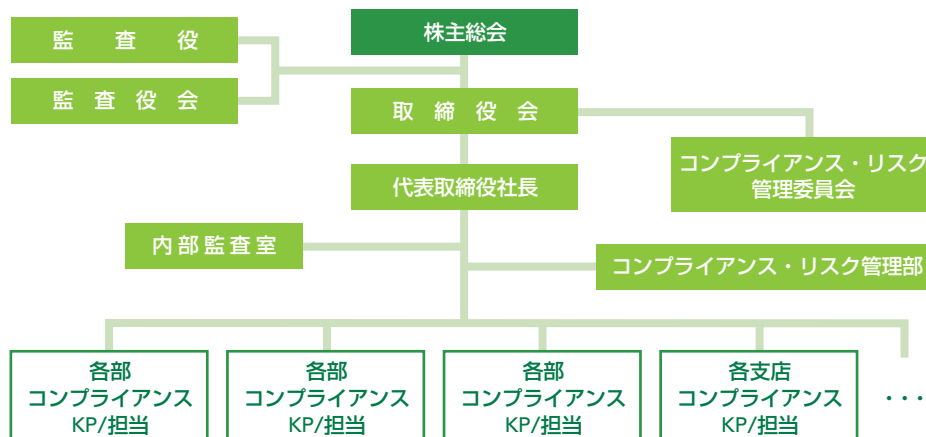
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■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判断した場合には、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】



■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対し、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。

■利益相反管理基本方針

当社は、お客様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を管理するための基本方針及び基本的事項を定めることを目的とした「利益相反管理基本方針」を策定しています。

また、利益相反管理統括部門を定め、「利益相反のおそれのある取引」の特定及び利益相反管理に関する全社的・一元的な管理体制を統括しています。

利益相反管理基本方針の概要

1. 「利益相反のおそれのある取引」の類型・特定のプロセス

- (1) 管理対象取引は、保険関連業務に係る対象取引のうち、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引である。
具体例の主なものは以下のとおりである。
 - ①優越的地位の乱用や特別利益の提供等の問題が生じるおそれのある取引
 - ②適合性の原則を無視した勧誘や販売
 - ③インサイダー取引等、お客様との関係を通じて入手した情報を不当に利用して利益を得るおそれのある取引
- (2) お客様との間の取引により取得した情報に照らして、「利益相反のおそれのある取引」に該当するおそれがあると判断した場合は、直ちに所属する部門の部課長及び利益相反管理統括部門に報告することを要する。

2. 「利益相反のおそれのある取引」の管理方法

当社は「利益相反のおそれのある取引」を特定した場合、以下の方法により当該お客様の利益を適正に保護する。

- ・部門の分離
- ・取引条件又は方法の変更
- ・一方の取引の中止
- ・利益相反事実のお客様への開示等

3. 利益相反管理統括部門及び利益相反管理統括責任者の設置

- (1) 当社の利益相反管理統括部門をコンプライアンス・リスク管理部とし、利益相反管理統括責任者をコンプライアンス・リスク管理部担当執行役員とする。
- (2) 利益相反管理統括部門は、他のいかなる部門の責任者からも具体的な業務についての指示を受けず、「利益相反のおそれのある取引」の特定及び利益相反管理に関する全社的・一元的な管理体制を統括する。

4. 利益相反管理統括部門の責務

- (1) 利益相反管理統括部門は、本方針を踏まえ、「利益相反のおそれのある取引」の特定及び利益相反管理を的確に実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善する。またその内容については、四半期に一度、コンプライアンス・リスク管理委員会にて報告する。
- (2) 利益相反管理統括部門は、当社グループ会社との取引を含め、「利益相反のおそれのある取引」の管理に必要な情報を集約する。
- (3) 利益相反管理統括部門は、「利益相反のおそれのある取引」の特定及びその管理のために行った措置について記録し、作成の日から5年間それを保存する。
- (4) 利益相反管理統括部門は、「利益相反のおそれのある取引」の管理に対する役職員の意識向上に努め、本方針を踏まえた社内規程及びマニュアル等を整備するとともに、教育・研修等を通じて、「利益相反のおそれがある取引」の管理の重要性及び必要性について役職員に周知徹底する。

5. 内部監査室による内部監査

当社の内部監査室は、利益相反管理統括部門をはじめ、利益相反管理に係る人的構成及び業務運営体制について、定期的に検証する。

(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、77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より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、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・保険料率の設定等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、引受方針等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) 責任準備金積立リスク
責任準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等により、適切な責任準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。
- (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

リスク管理

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、損失を被るかもしれない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。

- 法令等違反リスク
法令等を遵守しないことにより損失を被るリスク。
- 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」を遵守しないこと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、主に以下の3つからなります。

- 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。
- 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。
- 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等のリスク。

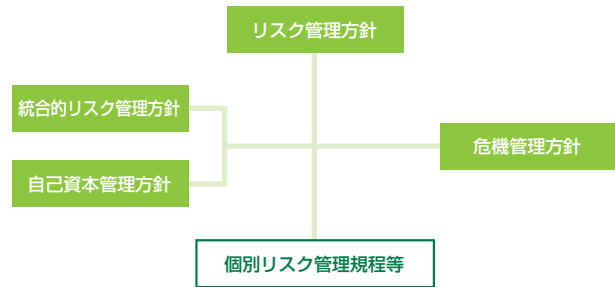
⑩「風評リスク」

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れない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

責任準備金の積立水準の適切性等については、保険計理人による確認意見書の取付け等を行っており、問題のないことを確認しています。

なお、当社では、第三分野保険を取り扱っていないため、

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号八）については、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。

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、情報管理の徹底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、当社ホームページで公表しています。

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します。

また、試験・研修の実施や、苦情及び相談への対応、個人データを損害保険会社等が共同利用する制度の運営等により個人情報を取得します。

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後記「5. 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します。また、利用目的は、ご本人にとって明確になるよう努め、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

なお、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します。また、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）前記（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
(後記「5. 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. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が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、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認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。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- (1) 保険の募集、損害調査にかかる業務
- (2) 保険業務の事務処理にかかる業務
- (3) システムの開発・運用・保守にかかる業務

5. 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

※グループ会社・提携先企業については、後記「12. 会社一覧」をご覧ください。

6. 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しません。

7. 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、「どうぶつ健康保険証」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。

8. 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、後記「10. お問い合わせ窓口」にお申し出ください。

請求者を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

個人情報保護の保護

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)

9. 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。

10. 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、以下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、または以下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）

11. 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>

社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険紛争解決サポートセンター）

所在地：〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話番号：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>

12. 会社一覧

「5. 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、下記のとおりです。（2011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

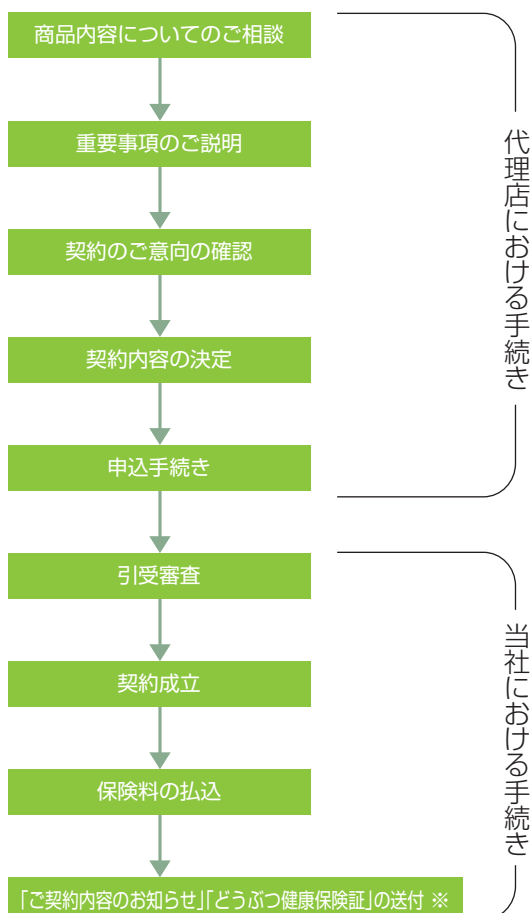
(1) ご契約のしくみ

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、代理店はお客様との間で原則として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】



※ Web保険証券はホームページ上でお客様ご自身によるダウンロードが可能です。ご希望の方には郵送により別途、保険証券を送付いたします。

● 普通保険約款・特約

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」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」です。

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及びご意向の確認

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Web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、申込書あるいはWeb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ご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。

● 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ご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・注意喚起情報）などをご覧いただき、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。

8

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。

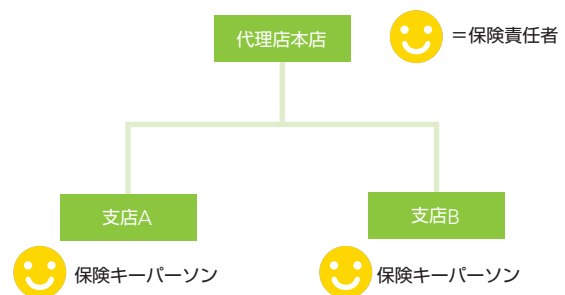
③当社代理店の業態と代理店数

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。2011年3月末時点での代理店数は1,024社（店舗数にして3,943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、保険募集における責任体制を明確に定めています。



(4) 代理店教育

当社の代理店及び募集人は、2008年6月に社団法人日本損害保険協会により開始された、「募集人資格試験更新制度」に従い、募集人届け出後、5年毎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。

また、商品内容をはじめ、コンプライアンス、事務処理等について業務知識のチェックテストを四半期毎に行っており、常に適切な保険募集ができるよう努めています。

「お客様の声」への対応

(1) 「お客様の声」に対する基本方針

■基本方針

当社は、お客様からいただいた苦情やご意見、ご要望等を「お客様の声」として真摯に受け止め、サービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かしていくことで、お客様から真に信頼していただける保険会社を目指します。

また、苦情については「天使の涙」と呼び、特に大切にするとともに、ご不満の解消と速やかな改善に努めます。

■「お客様の声」に対する取り組み

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いたします。
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. 当社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) 苦情・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、中部支店、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

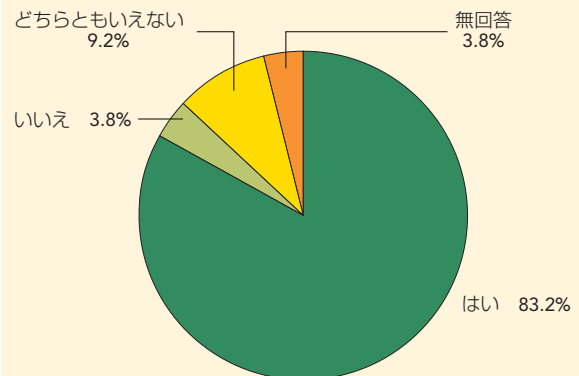
お客様からの「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。また、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」をご用意しています。

■顧客満足度アンケート

保険業務の品質向上に取り組み、お客様になお一層の安心とご満足いただける商品・サービスをご提供するため、2010年1月から、保険のご契約に関するアンケートを開始しました。ペットショップ（動物取扱業者）で犬、猫を迎えと同時にペット保険をご契約いただいた方のうち、当社のホームページを通じてペットのお名前を登録された方

を対象としており、2010年度は、5,274名の方からご回答をいただきました。ご契約時の代理店の説明や態度等に関する質問にご回答いただき、満足度の低い代理店への指導・教育や、その他の業務の改善に活かしており、今後も継続的にアンケートを行い、顧客満足度を高めていきたいと考えています。

ペット保険の契約時に十分な説明がありましたか？



(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、保険金適正支払委員会におい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、四半期毎に取締役会へ報告し、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、四半期毎に苦情の受付状況や概要、「お客様の声」に基づき改善した取り組み事例を開示し、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いきます。

9

「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

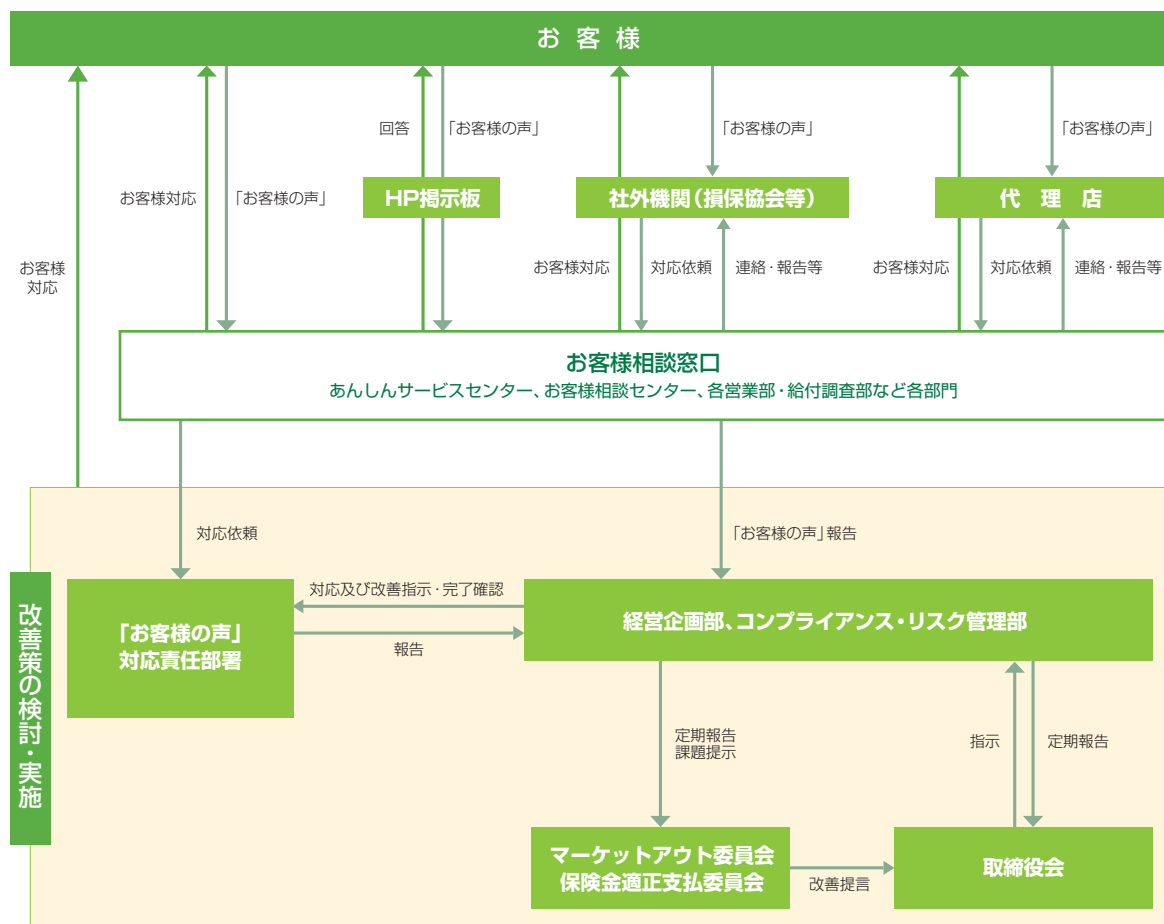
経営企画部担当執行役員を委員長として、全執行役員・部長がメンバーとなって毎月開催し、お客様からの苦情・ご意見の受付状況や、これに対する取り組み状況を把握・分析し、経営に反映させることを目的として活動しています。

●保険金適正支払委員会

コンプライアンス・リスク管理部担当執行役員を委員長

として、給付調査部、経営企画部、業務部、IT部、営業推進部、内部監査室の執行役員及び部長がメンバーとなって毎月開催し、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。

【「お客様の声」への対応態勢図】



(4)「お客様の声」の受付状況（2010年4月～2011年3月）

（単位：件）

「お客様の声」 区分	代表的な事例	苦情件数				
		10年4月～ 6月	10年7月 ～9月	10年10月～ 12月	11年1月～ 3月	2010年度 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	9	21	34	21	85
	2 継続案内におけるご説明不足・不備	32	82	114	106	334
	3 募集時のご説明不足・不備	14	39	31	34	118
	4 ご契約内容・条件などのご説明不足・誤り	15	35	46	40	136
	5 ご契約のお引受制限等	1	3	4	5	13
	6 保険料の誤り	0	0	2	1	3
	7 電話応対等における接客態度	5	19	10	14	48
	8 パンフレットや申込書等の書類がわかりづらい等	2	10	6	7	25
	9 その他	6	23	38	39	106
2 ご契約の管理・ 決済等に 関するもの	1 証券・どうぶつ健康保険証のお届け不備等	20	59	85	70	234
	2 口座振替ができなかった等の保険料の決済関連	34	62	87	80	263
	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	9	56	51	23	139
	4 ご契約の解約・取消手続きのご説明不足・不備	19	32	63	48	162
	5 電話応対等における接客態度	47	79	121	109	356
	6 その他	24	70	37	34	165
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	7	5	5	5	22
	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	19	34	64	42	159
	3 補償の対象・対象外についてのご説明不足・不備	7	10	11	15	43
	4 電話応対等における接客態度	12	27	40	33	112
	5 その他	5	9	9	10	33
4 その他	1 各種書類の発送手続きの不備、ご要望等	32	78	68	54	232
	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	12	35	40	37	124
	3 動物病院に関連するご要望等	4	13	42	29	88
	4 経営に関するご要望等	0	0	0	0	0
	5 その他	10	13	13	11	47
合計		345	814	1,021	867	3,047

(5)「お客様の声」に基づき改善した取り組み事例

■お客様の利便性の向上

事例1 契約満了の手続き

お客様の声

継続案内が届き、継続しないで契約を満了する場合は必ず書類返送が必要だと書いてあるが、ネットでも手続きできるようにしてほしい。

改善事例

ホームページの「ご契約者専用ページ」から、ご契約満了のお手続きができるようにしました。（2010年4月）

※「ご契約者専用ページ」は、2011年7月から「マイページ」に名称を変更しました。

事例2 保険金請求の進捗確認

お客様の声

保険金を請求したが、支払われるまでの進捗状況を教えてください。

改善事例

- ①当社に直接保険金の請求をされた場合、ご登録いただいたメールアドレス宛に、保険金請求を受付した旨のメールを配信することとしました。（2010年5月）
- ②保険金のお支払い手続きが完了したことをお知らせする「保険金支払い手続き完了メール」の配信を開始しました。（2010年8月）
- ③「ご契約者専用ページ」の「保険金請求手続き状況の確認」より、保険金の請求受付からお支払いまでの進捗状況を確認していただけるようになりました。（2011年3月）

9

「お客様の声」への対応

事例3 オンライン加入前審査制度の導入

お客様の声

既往症がある場合はオンライン加入ができず書面での申込みになってしまう。既往症があってもオンライン加入ができるようにしてほしい。

改善事例

既往症がある場合でも、インターネットでお申込みいただけるよう、オンライン加入サービスに「オンライン加入前審査制度」を導入しました。審査の結果、お引受させていただける場合には、オンライン加入ができるようになりました。（2010年7月）

事例4 保険金請求書のダウンロード

お客様の声

保険金請求書は「ご契約者専用ページ」にログインしないとダウンロードできないが、ログインパスワードを忘れていたりするので、「ご契約者専用ページ」にログインしなくても、ダウンロードできるようにしてほしい。

改善事例

保険金の請求手続きのご案内ページから、保険金請求書をダウンロードできるようにしました。（「ご契約者専用ページ」からのダウンロードでない場合は、保険金請求書に証券番号や契約者名等が印字されません。）（2010年9月）

事例5 契約継続の手続き

お客様の声

継続手続きの際、契約内容等を変更するために書類を送るのが面倒。ホームページ上で手続きできるようにしてほしい。

改善事例

2011年3月1日始期のご契約より、ホームページの「ご契約者専用ページ」から、ご継続のお手続き（支払割合の変更・払込方法・支払方法の変更・被保険者情報の変更等）ができるようになりました。（団体扱・集団扱のご契約は除きます。）（2010年12月）

事例6 契約申込書到着のお知らせ

お客様の声

契約申込書を送付したが連絡がないので、受付されているのかどうかわからない。契約申込書が到着したことを知らせてほしい。

改善事例

お送りいただいた契約申込書にPC用メールアドレスが記入されている場合、契約申込書の到着をお知らせするメールの配信を開始しました。（2011年1月）

■パンフレット・帳票等の改善

事例1 手術の定義

お客様の声

角膜の縫合をして保険金を請求したが、手術としてではなく、通院として保険金が支払われた。手術に該当しない処置だということだが、「手術の定義」がわかりにくい。

改善事例

手術の定義に「縫合のみの場合は含まない」旨を、ご契約前にご確認いただく「重要事項説明書」や、ご契約後にお届けする「保険金請求方法のご案内」へ明記しました。さらに、動物病院でも確認していただけるよう、未対応病院での手術時に必要となる「手術診断書」にも記載しました。（2010年8月）

事例2 「どうぶつ健康保険証（診療記録簿）」をお送りする封筒サイズの変更

お客様の声

- ①診療記録簿の封筒が破れた状態で届いた。
- ②診療記録簿が届いたが、封筒が大きすぎて郵便受けに入らないのでサイズを見直してほしい。

改善事例

封筒の破損は、郵送中に封筒の中身が動くことによる衝撃が原因と考えられるため、封筒の大きさを角型2号（240mm×332mm）から長型3号（120mm×235mm）に小型化しました。（2010年9月）

※「診療記録簿」は、2010年10月から「どうぶつ健康保険証」に名称を変更しました。

事例3 「どうぶつ健康保険証（診療記録簿）」の文字サイズ

お客様の声

「診療記録簿」の裏面のあんしんサービスセンターの電話番号が小さくて見づらい。

改善事例

2010年10月より、「診療記録簿」から「どうぶつ健康保険証」に名称及びデザインを変更したことに伴い、あんしんサービスセンターの電話番号の文字サイズを大きくしました。（2010年10月）

事例4 自動継続のご案内

お客様の声

契約を継続するつもりがなかったので、書類を見ずに捨ててしまった。自動継続であることをわかりやすく伝えてほしかった。

改善事例

継続のご案内をお送りする封筒の表面に「自動継続のご契約となっております」と大きく記載しました。（2010年10月）

商品の改善

事例1 補償範囲の拡大

お客様の声

保険金が支払われたが、ダニの駆除費用が対象外になった。ダニの寄生による炎症なので、駆除も治療の一環である。補償対象にしてほしい。

改善事例

ノミ・マダニ・ミミヒゼンダニ（ミミダニ）の駆除費用等は、症状の有無にかかわらず保険金の支払対象外としていましたが、寄生や炎症等の症状があり、治療の一環として院内で駆除を行う場合には、予防薬の使用も含め、補償の対象としました。（予防目的や炎症等の症状がない場合、またお持ち帰りの予防薬等は、お支払い対象となりません。）（2010年10月）

「お客様の声」への対応

(6) 中立・公正な立場で問題を解決する指定紛争解決機関

当社は、保険業法に基づき金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険会社の営業活動に関する苦情や紛争対応を行う専任組織として、「そんぽADRセンター」（損害保険紛争解決サポートセンター）を設け、受け付けた苦情について、損害保険会社に解決を依頼するなど適正な解決に努めるとともに、当事者間で問題の解決がつかない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から紛争解決手続を実施しています。

当社との間で問題を解決できない場合には、以下の「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

■ 社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター

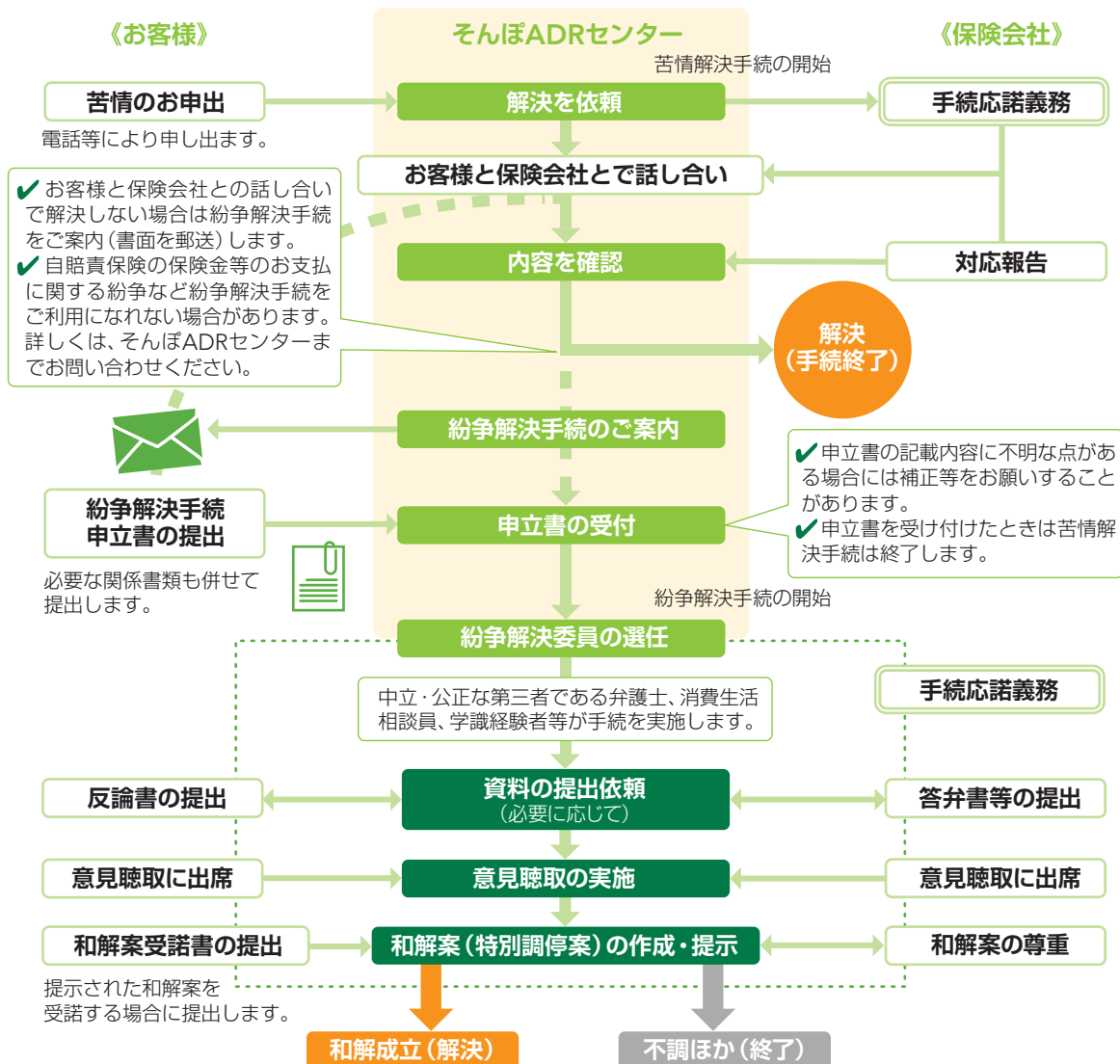
電話番号 0570-022808（ナビダイヤル・有料）

03-4332-5241（PHS・IP電話）

（受付時間：平日の午前9時15分～午後5時）

詳しくは、社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。（<http://www.sonpo.or.jp/>）

■ 苦情解決手続及び紛争解決手続の主な流れ ※標準的な手続の進行例です。



アニコムグループでは、人とどうぶつが安心してともに暮らせる社会を目指して、以下の社会貢献活動に取り組んでいます。

■Life Shippo Project への協力

当社は、朝日新聞社が「すべての人とペットが幸せに暮らせる社会をめざしたい」という理念をもとに立ち上げた「Life Shippo Project（ライフ・シippo・プロジェクト）」に協力しています。2011年1月には、第1回のシンポジウムを開催し、約700名の参加者を前に、ペットと暮らす意味や、動物愛護管理法、人とペットが幸せに暮らすために知っておきたいことなどについて、講演やパネルディスカッションが行われました。



■迷子を減らす取り組み

当社は、大切なわが子が迷子になった際のご家族の不安や涙を軽減できるよう、ご契約者向けサービスとして、捜索のためのご相談等をお受けする「迷子検索サポートサービス」を提供しています。また、2009年度に続き、2010年度に新規に契約していただいた方を対象に、迷子検索サポート機能が付いた「Famica（ファミカ）カード」のプレゼントを行いました。「Famicaカード」とは、縦2.5センチ×横4センチの大きさのカードに、ご契約者名、ペットの名前、ペットのお写真、ペットが迷子になった場合の連絡先等が記載されています。「Famicaカード」の装着により、2010年度は20頭のペットが無事にご契約者のもとへ帰ることができました。



■キッザニア甲子園への「ペットショップ」パビリオンの出展

アニコムグループでは『キッザニア甲子園』のアーケードサポーターとして「ペットショップ」パビリオンを出展しています。

このパビリオンでは、子ども達が、家族の一員であるペットの「迷子札」のデザインを考え、世界でたった一つのオリジナルな迷子札を作る体験を通じて、「命ある動物を飼うことへの責任」や「ペットが迷子になったときのリスク」など、ペットを「家族」として最後まで責任を持って生活することの大切さを学んでいただきます。

今後も、『キッザニア甲子園』での体験を通じて、



次世代を担う子ども達に、ペットと暮らす楽しさと責任を伝えていきたいと考えています。

■予防への取り組み

アニコムグループでは、2010年11月20日に、「家庭どうぶつ白書2010」を発刊しました。

保険金支払い実績に基づいたペットの疾患統計、アンケートや独自調査の結果など、アニコムグループならではの多くのデータを収集し、様々な角度から分析しています。これらのデータを飼い主の皆様や動物病院など、幅広く共有していくことで、ペットを取り巻く環境がより良くなることを願い、継続的に有用なデータの開示を進めていきます。



■ペットボトルからワクチンを！「エコキャップ運動」に参加

アニコムグループでは、NPO法人エコキャップ推進協会が進める「エコキャップ運動」に参加しています。「エコキャップ運動」は、オフィス内で出たペットボトルごみのキャップを分別回収し、開発途上国の子どもへのワクチン代として寄付する取り組みで、アニコムグループでは、2010年度に20,000個を回収し、ポリオワクチン25人分相当を寄付しています。社員一人ひとりの小さな運動が、地球上のどこかの子どもの命につながることを祈って、今後もキャップの分別に取り組んでいきます。

以上の活動のほか、2011年3月11日に発生した東日本大震災に伴い、被災された皆様や被災ペットへの救援活動を以下のとおり進めています。

■被災地における被災ペットの診療が可能な対応病院の情報を提供

被災地域及び近隣地域（青森県、秋田県、岩手県、宮城県、福島県、山形県、長野県、新潟県、茨城県、栃木県、群馬県）において、被災したペットの診療が可能な対応病院（アニコム損保と提携する動物病院）の確認を行い、アニコム損保のホームページや携帯サイトで開示しています。

■「緊急災害時動物救援本部」への活動支援

緊急災害時動物救援本部（財団法人日本動物愛護協会・公益社団法人日本動物福祉協会・公益社団法人日本愛玩動

社会貢献活動

物協会・社団法人日本獣医師会により構成）に対する活動支援を行っています。同救援本部では、被災動物の救護等のための人材派遣・物資提供・資金供与や、救護活動を円滑に実施するため、政府・都道府県等の関係行政機関との連携を進めています。

(1) ボランティア受付業務システムの構築

飼い主とはなれ離れになってしまった犬・猫の一時預かりをしていただける方々、シェルターワーク等に従事していただける方々など、ボランティアの受付を行うシステムを開発し、利用していただいています。

(2) 緊急災害時動物救援本部の会議へのオブザーバー参加

アニコムグループの獣医師が震災発生直後から現地に入り、情報の収集に努めており、同救援本部の会議に出席して、現地の状況を随時報告しています。

(3) 救援医療物資の管理と発送先調査及び発送

緊急災害時動物救援本部が用意した獣医師会・動物病院・獣医師に向けた救援医療物資について、物資の調達・保管・適切な発送先の調査・決定、そして発送業務までをアニコムグループが支援しています。

■「社団法人日本獣医師会」への活動支援

(1) 医療救援物資の現地への搬送

社団法人日本動物医薬品協会、一般社団法人ペットフード協会等から社団法人日本獣医師会に提供された医療救援物資を、仙台市獣医師会の要請を受けて搬送しました。

(2) 被災ペットの救護活動支援策に関する仕組みづくり

被災ペットの診療・治療費用について、期間内（2011年5月11日～6月10日）であれば、被災者が支払う治療費に対して、「緊急災害時動物救援本部」等に寄せられた義援金から助成（全額または一部）が受けられる仕組みを発案し、実現に協力しました。

当社は、以上の独自の社会貢献活動のほか、社団法人日本損害保険協会の一員として、次のとおり損保業界としての「社会の安全・安心への貢献事業」に参画しています。

■環境問題への取り組み

(1) 環境問題に関する目標

損保業界では、地球温暖化の大きな原因である二酸化炭素の削減及び循環型社会形成に向けた廃棄物の削減に関する目標を定め、取り組んでいます。

(2) エコ安全ドライブの推進

環境にやさしく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の普及啓発のため、「エコ安全ドライブ CLUB」の運営や自動車教習所でのビデオクリップ放映、各種リーフレット・ステッカーの作成・交付を行ってい

ます。

(3) リサイクル部品活用の推進

自動車の利用者に、自動車を修理する際に部品を交換するのではなく、できるだけ補修をすることで廃棄される部品を減らせることや、交換が必要な場合でも、新品ではなく、リサイクル部品を利用することで、廃棄物と同時に製造時に発生する二酸化炭素排出量も減らせることを訴えるため、業界統一ロゴを作成し、チラシや専用ホームページで啓発をしています。



■防災・自然災害対策

(1) 地域の防災力・消防

力強化への取り組み

①軽消防自動車の寄贈

小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国自治体や離島に寄贈しています。



②防火標語の募集と防火ポスターの制作

防火意識の高揚、普及、啓発を目的として防火標語の募集を行い、入選作品である「全国统一防火標語」を掲載した防火ポスターを制作し、全国の消防署をはじめとする公共機関等に寄贈し、全国各地の防火意識の啓発・PR等に使用されています。



③ハザードマップを活用した自然災害リスクの啓発

各市町村作成のハザードマップを通じて、洪水や地震などの自然災害リスクの周知・理解促進を行い、自然災害に対する備えの重要性を知ってもらう啓発活動を進めています。



(2) 地域の安全意識の啓発

①実践的安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子ども達が楽しみながらまちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全の施設等を発見してマップにまとめる実践的安全教育プログラムである「ぼうさい探検隊」の普

及を通じ、安全教育の促進を図っています。

②地域防災リーダーの育成

大学生が災害時に地域防災リーダーとして活躍してもらうことを目的として、作られた防災ボランティアプログラムの紹介・実践を通じ、地域防災リーダーの育成を図っています。

③幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、遊びながら災害から身を守るポーズが学べるカードゲームを作成・普及し、防災意識の定着を図っています。

■交通安全対策

(1) 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険事業から生じた運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援等に活用しています。

- ・自動車事故防止対策：高齢ドライバー教育拡充事業支援、事故多発交差点研究助成等
- ・自動車事故被害者支援：交通事故無料法律相談の事業支援等
- ・救急医療体制の整備：高規格救急自動車の寄贈、ドクターヘリ体制整備補助等
- ・自動車事故の医療に関する研究支援
- ・適正な保険金支払のための医療研修等



(2) 飲酒運転防止の取り組み

飲酒運転を許さない社会の構築と飲酒運転事故撲滅を目指して、冊子「飲酒運転防止マニュアル」の作成や講習会への講師派遣、イベント等における啓発展示等の活動を行っています。

(3) 啓発活動

①Webサイト「全国交通事故多発交差点マップ」の啓発

事故の多い交差点（その付近も含む）での事故防止を目的に、47都道府県単位で事故の多い交差点5ヶ所の特徴や注意点等をまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を社団法人日本損害保険協会のWebサイトで公開しています。



②自転車事故の防止

自転車事故の実態やルールとマナーを解説し、また、事故に備える保険や自転車事故による高額賠償事例を紹介した冊子「知っていますか？自転車の事故」や「小学生のための自転車安全教室～たのしくまなぶルールやマナー～」を作成して、自転車事故防止の啓発を行っています。

■犯罪防止対策

(1) 盗難防止の日（10月7日）の取り組み

社団法人日本損害保険協会では、自動車盗難、車上ねらい、住宅侵入盗難に対する防止啓発として2003年から10月7日を「盗難防止の日」と定め、例年、全国47都道府県の約60ヶ所の街頭で損保社員、警察などとともに盗難防止チラシとノベルティを配布し、盗難防止を訴えています。

(2) 自動車盗難の防止

社団法人日本損害保険協会では、2001年の発足当初から官民合同プロジェクトチームに民間事務局として参画して盗難対策に取り組み、また、イモビライザ（自動車盗難防止装置）の標準装備や防犯性能の高いカーナビの普及などを実現するため、関係省庁・団体に要望提言を行っています。

(3) 啓発活動

犯罪や事故について大人と子どもが一緒に考えることで防犯意識を高めることを目的に「子どもを犯罪・事故から守る手引き」を作成しています。また、身近に起こる犯罪対策と防犯活動を取りまとめた「くらしの防犯カルテ」や防犯啓発ビデオも作成しています。

