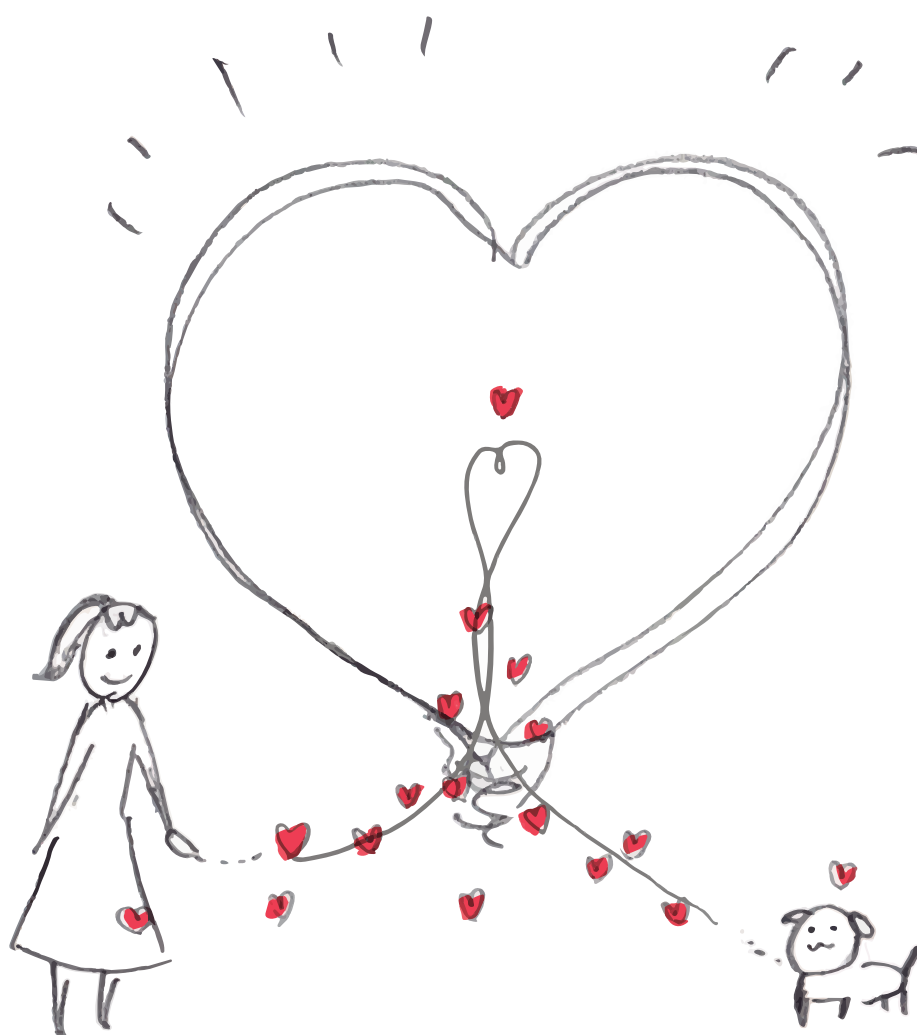


アニコム 損害保険の現状



きみが、心の発電所。



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 2014」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、皆様のお役に立てれば幸いに存じます。

※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、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。

※アニコムグループについては、15ページをご参照ください。



# contents

## シンボルマーク



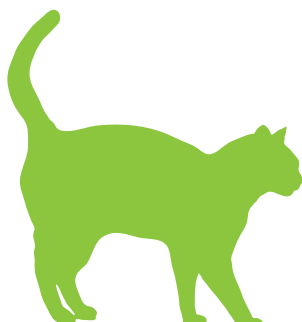
「はっば」のシンボルマークは、4枚のハート型の「はっば」で構成されています。ハート型でアニコムグループの理念である「命」を連想させるとともに、4枚の「はっば」をつなぐことで、分業協力する「命」の姿を表しています。色は、「命」をイメージする植物の芽の色、アニコムライトグリーンを配しています。

## 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び飼い主はいません。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       | 2  |
| トップメッセージ | 3  |
| 予防への取り組み | 4  |
| トピックス    | 6  |
| 社会貢献活動   | 8  |
| 代表的な経営指標 | 10 |

## I 経営について

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. アニコムグループの概要     | 15 |
| 2. 2013年度の事業概況     | 16 |
| 3. 内部統制システムの構築     | 18 |
| 4. コーポレート・ガバナンスの状況 | 20 |
| コーポレート・ガバナンス体制     | 20 |
| 反社会的勢力の排除          | 22 |
| 5. コンプライアンス        | 23 |
| コンプライアンス態勢         | 23 |
| 勧誘方針               | 24 |
| 6. リスク管理           | 25 |
| 7. 個人情報の保護         | 27 |
| 8. 利益相反取引の管理       | 30 |
| 9. 募集制度            | 31 |
| 10. 「お客様の声」への対応    | 33 |

## II 業務について

|             |    |
|-------------|----|
| 1. 保険のしくみ   | 40 |
| 2. 約款       | 40 |
| 3. 取扱商品     | 41 |
| 4. 保険金のお支払い | 42 |
| 5. 各種サービス   | 46 |

## III コーポレートデータ

|            |    |
|------------|----|
| 1. 株式の状況等  | 49 |
| 2. 会社の組織   | 50 |
| 3. 役員の状況   | 51 |
| 4. 従業員の状況等 | 53 |

## 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 | 56 |
| 2. 業務の状況を示す指標                | 57 |

### IV-2 財産の状況

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1. 計算書類                    | 66 |
| 2. リスク管理債権                 | 71 |
| 3. 債務者区分に基づいて区分された債権       | 71 |
| 4. 単体ソルベンシー・マージン比率         | 72 |
| 5. 時価情報                    | 73 |
| 6. 会計監査及び代表者による財務諸表に関する確認書 | 74 |

|           |    |
|-----------|----|
| 損害保険用語の解説 | 75 |
|-----------|----|

## 会社概要

(2014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<br>（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      | 5,050百万円                                      |
| 従業員数     | 253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

|          |  |
|----------|--|
| 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<br>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<br>（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<br>（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  | 12億円増資し、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<br>東京証券取引所マザーズ市場へ上場<br>5億円増資し、資本金43億5,000万円に（資本準備金14億6,400万円） |
| 2012年3月  | 7億円増資し、資本金47億円に（資本準備金18億1,400万円）   |
| 2013年9月  | 7億円増資し、資本金50億5,000万円に（資本準備金21億6,400万円）   |
| 2014年6月  | 親会社のアニコム ホールディングス株式会社が<br>東京証券取引所市場第一部へ市場変更  |

## トップメッセージ

日頃より、格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、『涙』を減らし、『笑顔』を生み出す保険会社』を経営方針に掲げ、家族の一員であるどうぶつがケガや病気をせず、いつまでも健康に暮らせる社会を創るべく、予防に資する情報提供などの取り組みにより「アニコムの保険に加入すると健康になる」と言っていただけの保険会社を目指し、2008年に営業を開始しました。

おかげさまで、2014年3月末では、パートナーの対応動物病院様は5,599病院、代理店様の店舗数は4,924店舗に拡大し、保有契約は50万件を超えるまでに成長しました。

また、2013年度の保険金のお支払い件数は約230万件となり、「どうぶつの健康保険制度」として多くのお客様にご利用いただいております。

この保険金のお支払いデータを分析し、どうぶつの種類や年齢別に発生しやすい傷病など、アニコム独自の疫学データとして「家庭どうぶつ白書」を毎年発行し、予防啓発や学術研究などさまざまなシーンでご活用いただいております。

さらに、飼い主様が注意すれば必ず防げる「誤飲」や「熱中症」が減少することを目指し、セミナーやメールマガジンで予防を訴求するなどの「STOPプロジェクト」も展開しています。

アニコムグループでは、どうぶつ医療分野における基礎研究の推進、科学的根拠に基づく診療方針の確立、先進医療の開発に向けた臨床等を行うことを目的に「日本どうぶつ先進医療研究所株式会社」を設立し、どうぶつに対する先進医療の臨床・研究・教育を通じて得た知見を基に、涙を生まない研究を重ねてまいります。

個性あふれる多様な人材から生まれる豊かな思いや発想を大切に、予防推進型の保険会社を目指したさまざまな施策に取り組みながら、新たな価値を提供できる人と組織づくりを目指してまいります。

引き続き、より一層のご支援・ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2014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



## 予防への取り組み

### ■「涙を減らし、笑顔を生みだす保険会社」を目指して

当社は、「涙を減らし、笑顔を生みだす保険会社」を経営方針に掲げ、家族の一員であるどうぶつにも安心して医療を受けることができる環境を整え、ケガや病気を「予防」し「笑顔」につなげ、すべてのどうぶつの幸せと安心を創造することを目指しています。このビジョンに向けて、アニコムグループ各社と連携し、以下の取り組みを推進しています。

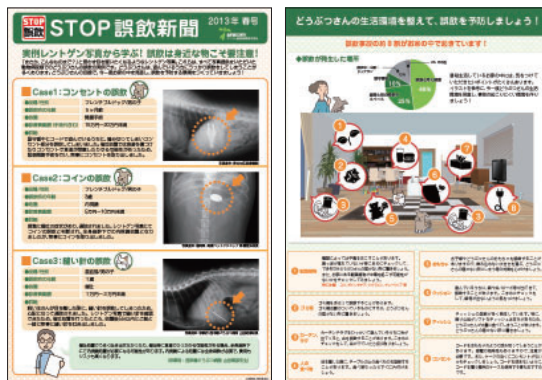
#### ■予防アクション

##### □STOP誤飲プロジェクト

アニコムグループは、どうぶつが本来食べるべきではないものを誤って飲み込んでしまう誤飲事故を予防する「STOP誤飲プロジェクト」を推進しています。

当年度はこの活動の一環として、「家族みんなでSTOP誤飲セミナー」を、札幌市にて開催いたしました。

また、「STOP誤飲新聞」を季刊で発行し、アニコムグループのホームページやペットショップを通じて、誤飲事故の防止に有効な情報の提供を行っています。



##### □STOP熱中症プロジェクト

犬の熱中症が減少することを目指して、熱中症の予防啓発活動を開始いたしました。2013年度は「STOP熱中症」(<http://www.anicom.co.jp/stopheatstroke/>) サイトを開設し、熱中症を予防するために必要な知識、情報を幅広く掲載いたしました。また、株式会社ライフビジネスウェザーのご協力を得て、熱中症の発生が予想される時に合わせて「熱中症注意報」の発信を行うとともに、高崎市にてセミナーを開催いたしました。

犬の熱中症は、飼い主が正しい知識を持つことで予防が可能です。今後も活動を継続してまいります。



### □「家庭どうぶつ白書2013」の発刊

アニコムグループは、2013年11月18日に「家庭どうぶつ白書2013」を発刊いたしました。2013年度は、「どうぶつ種別、疾患別、年齢別の年間診療費」や、東京大学の武内 ゆかり先生、荒田 明香先生との「犬種ごとの気質の分類」、鈴木 勝博先生（株式会社ライフビジネスウェザー 気象予報士・獣医師）との「熱中症の発生状況の分析」など、共同分析による新たな項目を掲載しています。

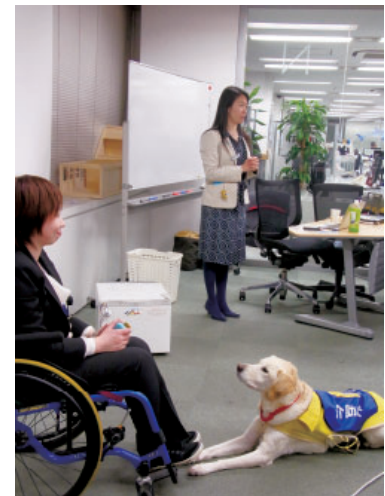
また、子犬・子猫を新しく迎えた飼い主様が、ケガや病気の予防、早期発見ができるよう人気犬種の特徴やかかりやすい病気、病気発見のポイントをまとめた「家庭どうぶつ白書mini」のダウンロードをWEB上で開始いたしました。

今後も、家庭どうぶつを取り巻く環境の改善、そして疾病・事故の予防に向けて、精緻な分析と情報発信を進めてまいります。



### □予防講習会の定期開催

アニコムグループ役職員を対象とした「予防講習会」を毎月開催しています。講師には、主に社外の専門家の方々を招き、最先端の動物医療、予防、ペット業界等に関することを学ぶ場としています。2013年度は、「再生医療と犬猫の脊髄損傷治療への応用」「どうぶつのリハビリテーションの現状」「盲導犬を科学する」等の幅広いテーマで開催したほか、初の試みとして、社会福祉法人日本介助犬協会による介助犬のデモンストレーションも行いました。予防を推進する立場にあるアニコムグループの役職員が、幅広い知識を習得し、予防施策の立案・実行に役立てる機会として、今後も開催を継続します。また、飼い主の皆様にも広くご参加いただけるセミナーを提供してまいります。



## トピックス

### ■保有契約件数が50万件を突破

2014年3月末でペット保険「どうぶつ健保」の保有契約件数が50万件を突破いたしました。2008年1月の営業開始以来、人間の健康保険と同様にご利用いただける利便性や、契約どうぶつの写真が入った「どうぶつ健康保険証」などを多くの方にご支持いただいております。

また、被保険者が「どうぶつ健康保険証」を提示すると、支払割合に応じた自己負担分をお支払いいただくだけで保険金の請求が完了となる「どうぶつ健保対応病院」も全国で5,599病院と着実に増加しています。  
(2014年3月末時点)

今後も、より多くのどうぶつ、飼い主様に便利にご利用いただけるよう、対応病院の拡大、適正・迅速な保険金の支払いなどサービスの向上に努めてまいります。



### ■高知オフィス・東北支店を開設

新たな拠点として、2013年7月に高知オフィス（高知県高知市）、2014年4月に東北支店（宮城県仙台市）を開設いたしました。高知オフィスには、従来、東京本社に集中していた保険金支払業務の一部を移管し、業務の分散化を図るとともに、2014年4月からはコールセンター業務も開始いたしました。

東北支店では、東北地方に密着したきめ細やかな営業活動を展開し、ペット保険の普及拡大を目指すとともに、コールセンターを設置することで、お客様へのサービスの向上を図ってまいります。

当社の営業拠点は、札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡の6拠点となり、全体では保険金支払業務及びコールセンター業務を行う高知を加えた7拠点となりました。





## ■次世代認定マーク「くるみん」を取得

当社は、2013年8月29日付で厚生労働省・東京労働局より、「次世代育成支援対策推進法」に基づく「子育てサポート企業」に認定され、認定マークの「くるみん」を取得いたしました。

この認定は、社員の仕事と育児の両立支援、及び働きやすい職場環境の整備を目的とした「行動計画」を策定・実行し、かつ同法で定められた基準を満たした企業に与えられるもので、当社の「所定外労働時間の削減」「有給休暇の取得促進」「育児休業中の社員への情報提供」「育児関連制度をはじめとした人事諸制度に関する社内ニュースレターの発信」など、各施策への取り組みが評価されたことによるものです。

「くるみん」マーク取得を機に、今後も社員一人ひとりが個性をもって能力を発揮することができるよう子育て支援を含むワークライフバランス実現に向けた取り組みを積極的に進めてまいります。



## ■第2回子ども参観日の開催

アニコムグループでは、ワークライフバランス推進の一環として、2013年8月に「子ども参観日」を開催いたしました。

午前中は、アニコムで働くお父さん、お母さんがどのような仕事をしているかを学び、名刺交換や、「どうぶつ健康保険証」を作成するお仕事を体験しました。

また、「STOP誤飲プロジェクト」の活動の一環として、ワンちゃんの誤飲をテーマにしたクイズに挑戦し、誤飲予防の大切さについて楽しみながら学びました。

今後も、子育て支援、働く女性にやさしい制度など、ワークライフバランスの推進に努めます。



## 社会貢献活動

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。

### ■災害救助犬の育成への協賛

当社は、一般社団法人ジャパンケネルクラブ（JKC）が行っている災害救助犬（地震などによる家屋倒壊現場で被災者を捜索する地震救助犬）の育成活動に協賛しています。

全国24か所の訓練所で約2年間の訓練を受け、認定試験に合格した犬だけがJKC災害救助犬として認定を受けることができます。認定犬の作業能力と訓練状況を確認するため、毎年9月には認定犬だけが出場できる競技大会が開催されています。2013年の競技会は50頭が参加し、服従や捜索の技能を競いました。

また、2013年はのべ100頭が全国42か所の防災訓練や各種イベントへ参加し、災害救助犬の技能を披露しています。

2014年3月31日時点で、出動が可能な認定犬は177頭です。



### ■動物愛護啓発活動の実施

アニコムグループでは、不幸などうぶつを生まない社会を目指し、グループ会社横断プロジェクト「PAW」（Project of Animal Welfare/どうぶつの肉球の意味）を立ち上げ活動を行っています。

2013年度は、9月20日から26日の動物愛護週間に合わせて、埼玉県と共同で動物愛護を啓発するリーフレット及びノベルティを作成し、埼玉県知事が委嘱するボランティア（動物愛護推進員）とともに浦和駅前で配布いたしました。

リーフレットには、飼い主様に知っていただきたい犬猫にまつわる数字をデザインし、終生飼養の大切さを訴えました。



■狂犬病のない国であり続けるために

アニコムグループでは、日本が狂犬病のない国であり続けるための啓発活動を行っています。

2013年度は、日本と同様に長年、狂犬病の発生がなかった台湾で、52年ぶりに狂犬病が確認されたことを受け、動物病院での狂犬病の臨床診断技術の向上を目的としたセミナーを、狂犬病臨床研究会と共催で8月21日に開催いたしました。

また、一般の飼い主様にも狂犬病について正しい知識を持っていただきたいとの思いから、9月28日の「世界狂犬病デー」に、市民向けセミナーを開催いたしました。

世界において、毎年5万人以上の人命を奪う狂犬病について理解を深めるとともに、日本がこれからも狂犬病のない国であり続けるため、今後も幅広い活動を展開してまいります。



■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す。アニコムグループでは、2013年度に10,800個を回収し、ポリオワクチン13.5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まいります。

当社独自の取り組みのほか、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、事故、災害及び犯罪の防止・軽減に向けて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。同協会での取り組みについては、ウェブサイトをご覧ください。

■防災・防犯・交通安全に関する活動

<http://www.sonpo.or.jp/about/action/protection/>

■環境問題への取り組み

<http://www.sonpo.or.jp/about/action/eco/>

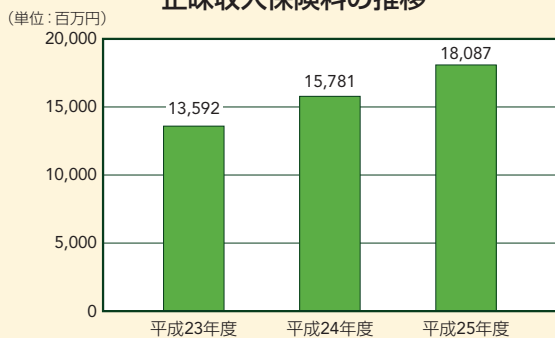
代表的な経営指標

| 区分               | 平成23年度    | 平成24年度    | 平成25年度    |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| 正味収入保険料          | 13,592百万円 | 15,781百万円 | 18,087百万円 |
| 正味損害率            | 57.3%     | 63.7%     | 62.8%     |
| 正味事業費率           | 30.9%     | 28.5%     | 27.3%     |
| コンバインド・レシオ       | 88.2%     | 92.2%     | 90.1%     |
| 保険引受利益           | 378百万円    | 693百万円    | 738百万円    |
| 経常利益             | 150百万円    | 673百万円    | 633百万円    |
| 当期純利益            | 265百万円    | 531百万円    | 383百万円    |
| 単体ソルベンシー・マージン比率  | 307.2%    | 281.3%    | 295.1%    |
| 総資産額             | 13,805百万円 | 15,025百万円 | 17,358百万円 |
| 純資産額             | 5,511百万円  | 6,048百万円  | 7,064百万円  |
| その他有価証券評価差額      | 3百万円      | 9百万円      | △57百万円    |
| 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）

180億87百万円（114.6%）

正味収入保険料の推移



正味収入保険料

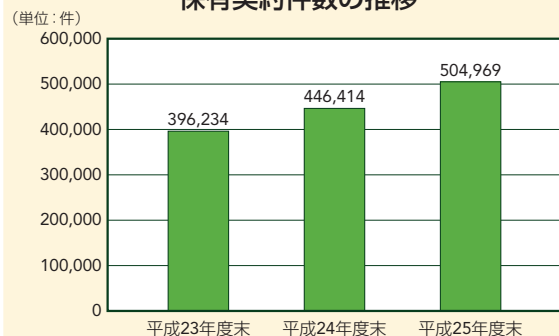
ご契約者から受領した保険料に、保険金支払負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との再保険契約のやり取りを加減した金額であり、売上規模を示す指標です。

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「どうぶつ健保」の保有契約件数は、2014年3月末で50万件を突破し、前期末比5.8万件的のプラスとなりました。

保有契約件数の推移



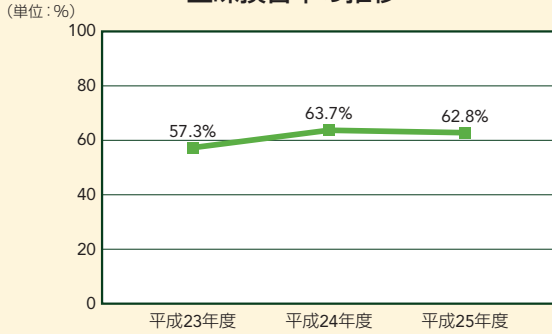
保有契約件数

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。

### 正味損害率

**62.8%**

正味損害率の推移



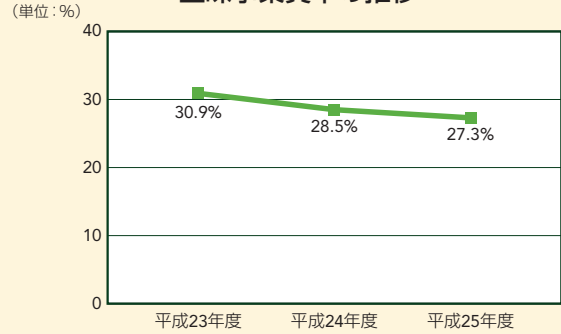
#### ■正味損害率

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

**27.3%**

正味事業費率の推移



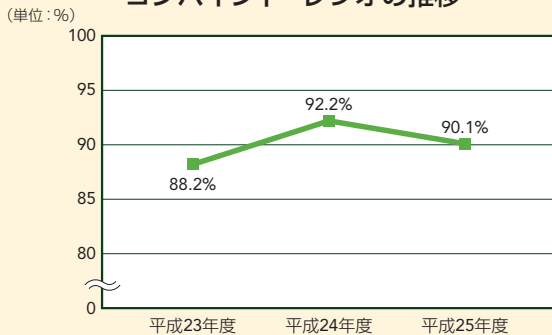
#### ■正味事業費率

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

**90.1%**

コンバインド・レシオの推移



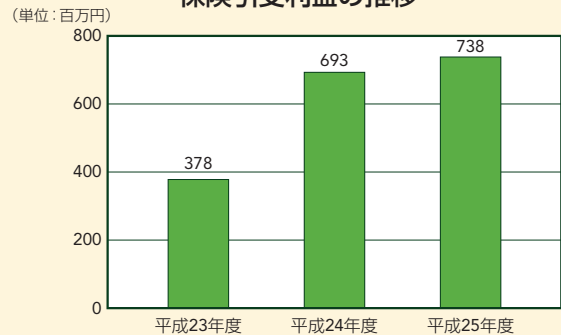
#### ■コンバインド・レシオ

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）

**7億38百万円（106.4%）**

保険引受利益の推移



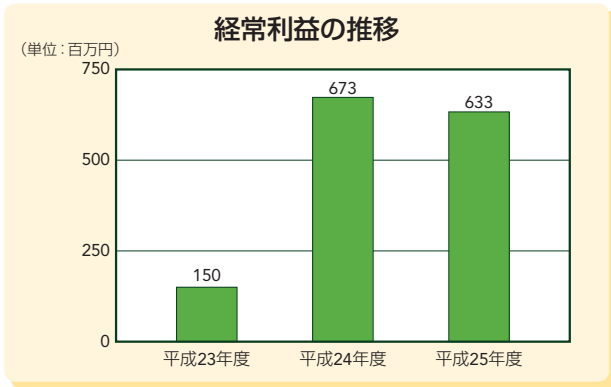
#### ■保険引受利益

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。

代表的な経営指標

経常利益（対前期比）

6億33百万円（94.0%）

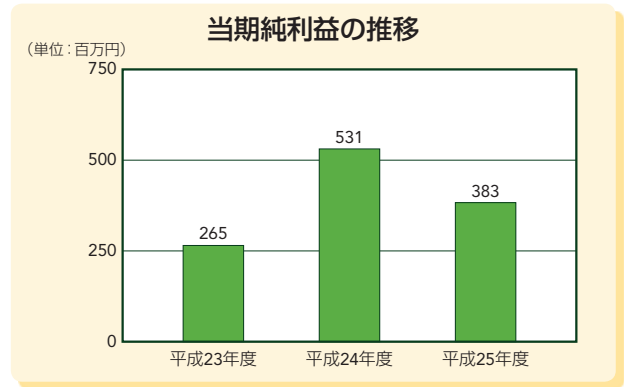


■経常利益

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）

3億83百万円（72.2%）

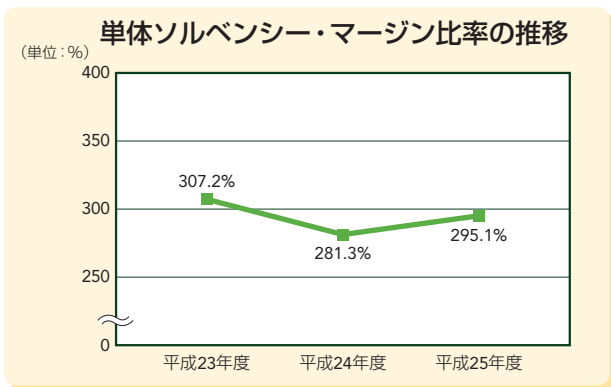


■当期純利益

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。

単体ソルベンシー・マージン比率

295.1%

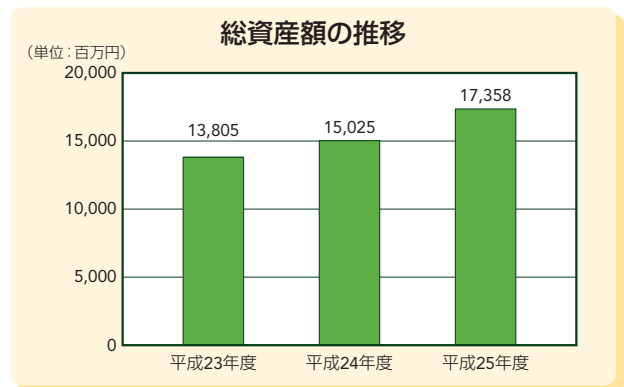


■単体ソルベンシー・マージン比率

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

173億58百万円



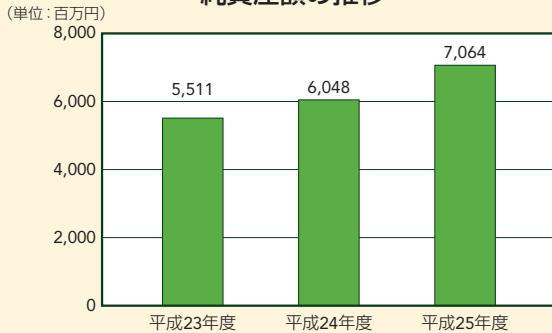
■総資産額

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。

純資産額

70億64百万円

純資産額の推移



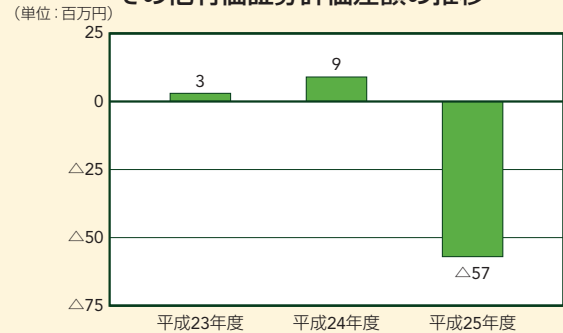
■純資産額

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

△57百万円

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

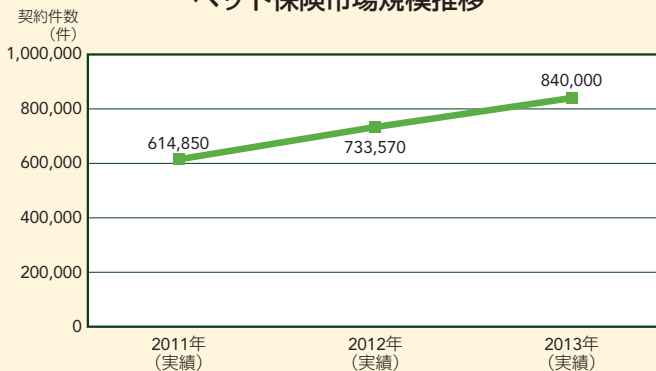
保有有価証券等に占める「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額の差額を指します。財務諸表上は、この評価差額から税金相当額を控除した金額を、貸借対照表の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

ペット保険市場の拡大

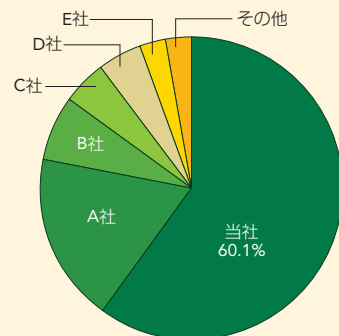
少子高齢化やペットの室内飼いの増加等を背景に、ペットを「家族の一員」、「子ども」として大切に育てる飼い主は確実に増加しているなか、ペット保険の認知度の向上や、動物医療の高度化に伴う保険へのニーズの高まり等を受け、ペット保険のマーケットは拡大を続けており、2013年（1月～12月）のペット保険各社合計の契約件数は、前年から14.5%増の840,000件となりました。

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「どうぶつ健康保険証」等に厚いご支持をいただき、2013年のシェアは60%（※）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



2013年マーケットシェア



※ペット保険市場規模及び2013年マーケットシェアは、株式会社富士経済「2014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年間の新規契約件数であり、保有契約件数とは異なります。

# I

# 経営について



|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. アニコムグループの概要     | 15 |
| 2. 2013年度の事業概況     | 16 |
| 3. 内部統制システムの構築     | 18 |
| 4. コーポレート・ガバナンスの状況 | 20 |
| コーポレート・ガバナンス体制     | 20 |
| 反社会的勢力の排除          | 22 |
| 5. コンプライアンス        | 23 |
| コンプライアンス態勢         | 23 |
| 勧誘方針               | 24 |
| 6. リスク管理           | 25 |
| 7. 個人情報の保護         | 27 |
| 8. 利益相反取引の管理       | 30 |
| 9. 募集制度            | 31 |
| 10. 「お客様の声」への対応    | 33 |



## 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 (2014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<br>(英文社名) | アニコム ホールディングス株式会社<br>(Anicom Holdings, Inc.) |
| 設立年月日        | 2000年7月5日<br>(株式会社ビーエスピーとして設立)               |
| 本社所在地        | 〒161-0033<br>東京都新宿区下落合1-5-22<br>アリミノビル2階     |
| 電話番号         | 03-5348-3911                                 |
| 資本金          | 4,282百万円                                     |
| 事業内容         | 子会社の経営管理                                     |

## ■アニコムグループの概要 (2014年3月31日現在)



# 2 2013年度の事業概況

## (1) 事業の経過及び成果等

当事業年度のわが国経済は、政府・日銀によるデフレ脱却のための金融緩和、機動的な財政政策、民間投資を喚起する成長戦略等に加え、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催の決定など、企業業績の改善や消費マインドの拡大への期待が高まりました。一方、消費税率が引き上げられる4月以降には、駆け込み需要の反動や実質購買力の低下を背景に、個人消費や住宅投資が景気の下押しに作用することが見込まれました。しかしながら、米国景気の堅調な推移や円安を背景とした輸出の増加が下支え役となり、景気的大幅な落ち込みは回避され回復の兆しを見せています。

このような状況の中、当社は、期首に掲げた重点施策である「業務適正化推進」「サービス品質向上」「収益力強化」に注力してまいりました。

業務適正化推進では、保険金の不正請求排除に向け、損害査定強化や対応病院への監査強化など、特に保険金支払管理体制の強化に取り組みました。

サービス品質向上、収益力強化では、主力販売チャネルであるペットショップ代理店における新規契約獲得力を強化するため、当社未取扱い店舗の新規開拓や、既存ペットショップ代理店への募集指導をさらに強化した結果、ペットショップにおける新規契約件数の増加につながりました。また、既にどうぶつと暮らしている方々からの新規契約獲得を促進すべく、金融機関代理店や企業代理店、生活協同組合、カーディーラー等のさらなる代理店網拡充を図ることで、募集チャネルの拡大と募集力の強化に努めました。さらに、既存契約の継続施策にも注力した結果、継続率も引き続き高い水準で安定して推移いたしました。なお、2012年8月から新規引受を停止した90%プランは、2013年7月末をもって保有契約がなくなったこともあり、前年同期と比較して損害率は改善し、利益構造の改善が順調に進みました。

以上の結果、当事業年度の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益18,087百万円、資産運用収益106百万円などを合計した経常収益は、18,210百万円（前事業年度比13.5%増）となりました。一方、保険引受費用13,449百万円（同17.4%増）、営業費及び一般管理費3,938百万円（同7.3%増）等を合計した経常費用は17,577百万円（前事業年度比14.4%増）となりました。以上の結果、経常利益は633百万円（前事業年度比6.0%減）となり、これに、特別損益、法人税及び住民税等を加減した当期純利益は383百万円（前事業年度比27.8%減）となりました。

### 【保険引受の概況】

正味収入保険料は18,087百万円、正味支払保険金は10,693百万円、損害調査費は660百万円となり、正味損害率は62.8%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3,899百万円、諸手数料及び集金費は1,029百万円となり、正味事業費率は27.3%となりました。

保険引受収益の18,087百万円に対して、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149百万円、責任準備金繰入額916百万円を加算した保険引受費用は13,449百万円となり、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738百万円となりました。

## (2) 対処すべき課題

当社は創業以来、わが国におけるペット保険市場の創造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・契約割合は依然として低く、成長途上の市場です。人間の健康保険制度が社会的なインフラとして確立されているわが国において、診療費から保険金を差し引いて病院窓口での支払い手続きが完結する当社のペット保険が、いわば、「どうぶつの健康保険制度」として社会に広く認知・活用されるよう、今後とも取り組んでまいり所存です。その実現のために、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

どうぶつ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やブリーダーチャネルのさらなる拡充を図るほか、既にどうぶつと暮らしている方々の加入を促進すべく、地方銀行、信用金庫を中心としたエリア特化の金融機関代理店網の拡充や、保険販売力のあるカーディーラー代理店の開拓、企業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まいります。

### ②代理店における業務品質の向上

ペットショップ代理店においては、商品内容をより深く理解するための商品勉強会や、保険募集人の保険販売スキルを強化することを目的とした販売講習会等を実施し、業務品質の向上を図ってまいります。一般代理店においては、ペット保険の必要性をわかりやすく説明するセールス・トークの強化や、補償内容やメリット、保険金請求方法の説明が行いやすい商品パンフレットの提供等を通じて、契約者に対する適正な情報提供に努めつつ、契約募集力の強化につなげる所存です。

### ③ペット保険の認知度向上

幅広くペット保険を知っていただくために、ご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」を毎年発行するなど、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引き続き実行してまいります。

### ④業務の適切性と効率性の継続的改善

ペット保険は、他の保険商品と比べて保険金請求頻度が高く、請求内容の調査と保険金支払いに係る迅速性、適切性、及び効率性が求められることから、業務システムの不断の改善と業務担当者への継続的な教育・研修に努めています。また、ご契約者ご自身がパソコンやスマートフォンを使用して契約情報等を入力する「マイページ」の機能の拡充等を通じて、業務効率の継続的改善を推進してまいります。

## ⑤既存契約の継続率の維持・向上

ご契約者満足度の向上を目的として、どうぶつの健康・しつけ相談サービスの無償提供や、提携施設の優待サービスが受けられる「どうぶつライフサポートサービス」を提供しています。また、契約どうぶつの誕生日には、「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、高い継続率の維持・さらなる向上に取り組めます。

## ⑥財務基盤の強化

事業拡大に伴い、適切なソルベンシー・マージンを確保すべく、資本の充実が求められます。保険契約の増加に合わせ、ソルベンシー・マージン比率算出における保険リスクも増加することから、事業拡大期においては、ソルベンシー・マージン比率は伸び悩む傾向になることも考えられます。2013年9月に当社では、今後のさらなる業容拡大に備え、増資を実施していますが、今後も引き続き財務基盤の健全性を強化する所存です。

## ⑦モラルリスクの排除

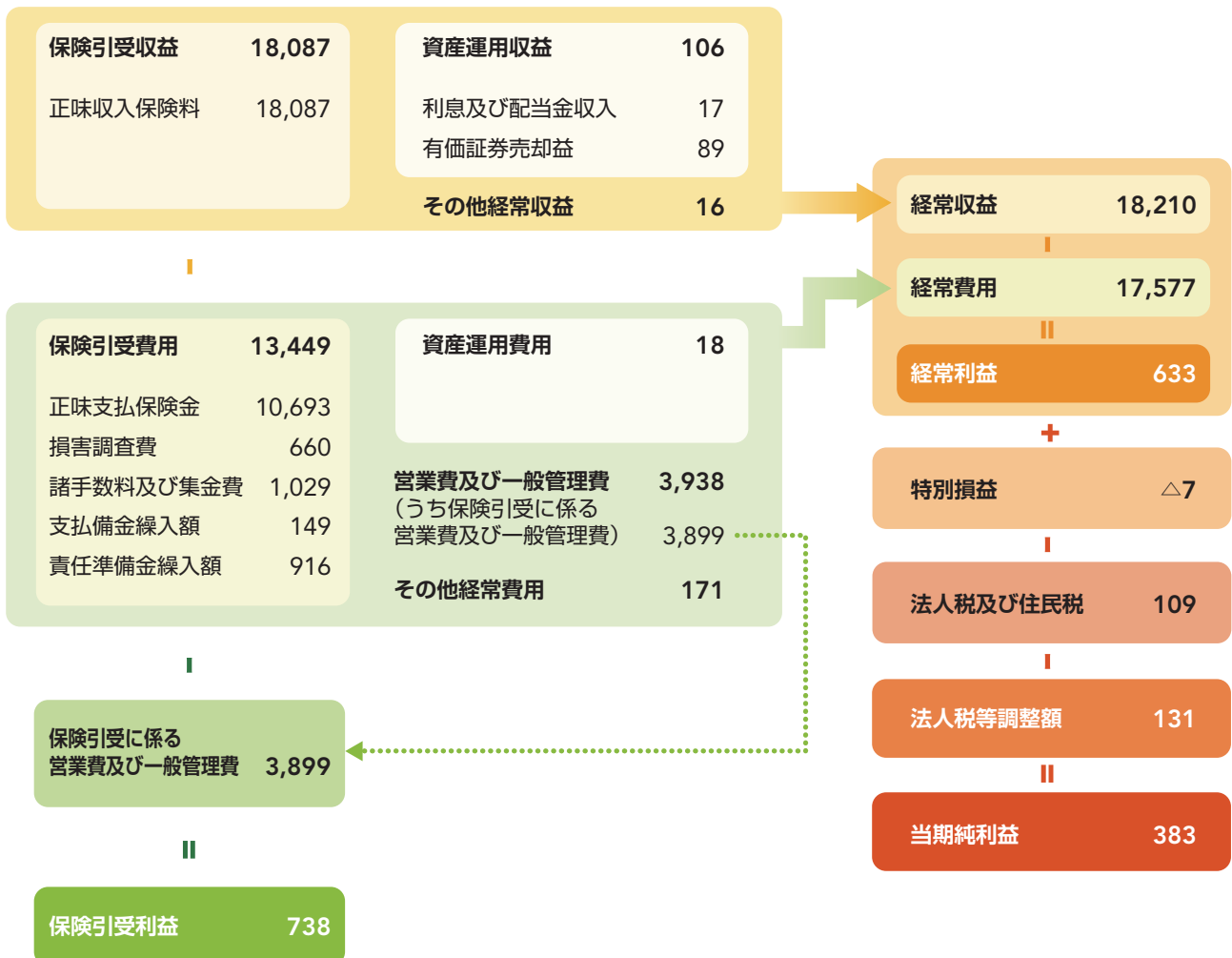
損害保険業界では保険金の不正請求等の防止に取り組んでいますが、ペット保険におきましても保険金の不当・不正な請求の防止は大きな課題と認識しています。保険契約者、被保険者、動物病院からの保険金の請求内容や診療内容等の精査やデータ分析を実施し、不正請求等を排除するとともに、ホームページに「保険金の不正請求に関する通報窓口」を設け、不正請求に関する情報の収集、対応に努めています。また、提携動物病院への管理・点検の強化により牽制を強化するなど、不正請求が発生しないしくみ、環境をつくり、ペット保険の健全な発展に努めてまいります。

## ⑧収益構造の変化への対応

お客様のニーズを捉え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一方で、収入保険料の増加に伴う固定費率の縮減、業務効率の向上による事業費率の縮減に努めるとともに、アンダーライティングの強化等による損害率の改善に努め、収益構造の改善を図ってまいります。

## ●決算の仕組み(2013年度)

(単位:百万円)



# 3 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、本方針に従って適切に構築・運用しています。

## 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、役職員と言う）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」、「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姿勢を明確にするとともに、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、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、「リスク管理基本方針」及び「統合的リスク管理基本方針」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、平時より危機管理に係る予防措置を講じるとともに、緊急事態に際して当社が被る損害を極小化し、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。

#### 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) 常勤取締役及び執行役員による経営会議を設置して、経営にかかる意思決定に関する協議の充実と業務執行の効率化を図るほか、各部門の業務報告を受ける。

#### 5. 財務報告の適正性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の定めた「グループ内部統制基本方針」及び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規程に基づき、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取締役会等において、取締役からの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、内部監査結果及び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、コンプライアンス推進部、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。

# 4 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、企業価値のさらなる向上を目指します。これらを着実に実現するため「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定し、健全なコーポレート・ガバナンス体制の維持・強化に取り組みます。

### (1) 取締役会・取締役

取締役会は、取締役5名（2014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、事業年度毎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（2014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、効率的かつ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) 保険計理人

当社では、保険計理人を選任し、保険料の算出方法その他の保険数理に関する事項について、顧客の衡平な取扱い及び財務の健全性等の観点から、法令等に則り確認しています。

### (5) 経営会議

当社では、常勤役員及び執行役員から成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。

### (6) コーポレート・ガバナンスを強化する重要な委員会

当社では、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

給付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。

⑤マーケットアウト委員会

コンプライアンス推進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。

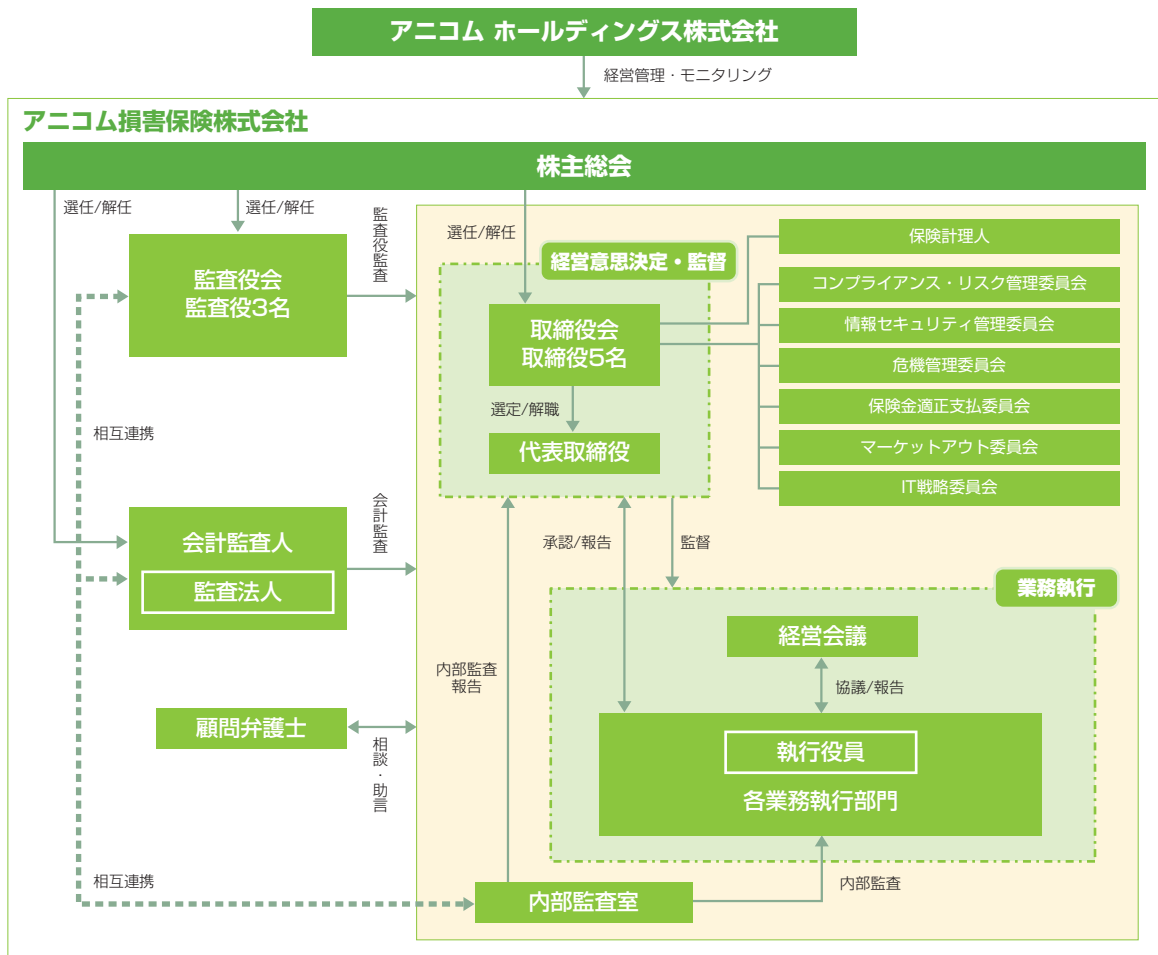
⑥IT戦略委員会

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。

(7) 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】



# 4 コーポレート・ガバナンスの状況

## ■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、コンプライアンス推進部とし、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とし、コンプライアンス推進部に対し、定期的に活動報告を行うものとする。さらに、コンプライアンス推進部は、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反社会的勢力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推進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。



## ■コンプライアンス態勢

当社では、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

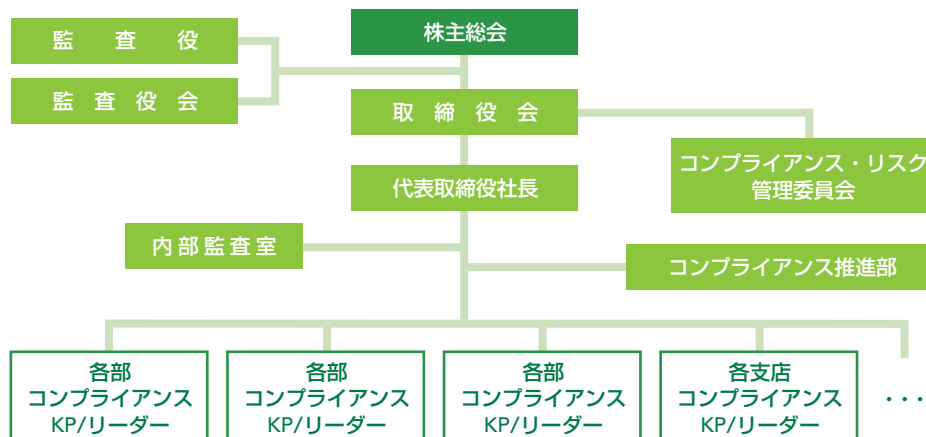
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

## ■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・リスク管理リーダーを配置し、月毎にテーマを決めて研修を実施する等コンプライアンス推進部が中心となり、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推進部に報告を行うこととしています。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。

## (1) リスク管理基本方針

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。

この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「リスク管理基本方針」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、「リスク管理基本方針」をはじめとし、「統合的リスク管理基本方針」及び「危機管理方針」を定めるとともに、それに基づく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。

### 「統合的リスク管理基本方針」

保険会社における「統合的リスク管理」とは、内在する様々なリスクを総体的に把握し、それと自己資本を対比させること等によりその充実度を評価するとともに、保険料率設定等のフロー面を含め、事業全体としてリスクをコントロールする自己管理型のリスク管理をいいます。当社では、この管理プロセス並びに報告ルール等を定めた「統合的リスク管理基本方針」に基づき、統合的にリスクを管理しています。また、定量的に把握しきれないリスクへの対応として、大規模な自然災害等、将来の不利益が生じるストレスシナリオを想定し、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。

### 「危機管理方針」

当社では、大規模な災害や事故または風評被害等により、人命、資産または当社活動が危険にさらされるような状態になったり、当社とお客様・代理店等との関係に重大な影響が生じるような事態に適切に対応するために「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のリスクにつ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」

商品の開発または改定に際して、適切な保険約款や保険料率が設定されない、または、契約の引受にあたり、当社の引受方針等に則った適切な引受がなされない等のリスクをいいます。

#### ②「保険金支払リスク」

保険事故の受付から保険金をお支払いするまでの一連のプロセスにおける業務上のミス等により、お客様に対し適正に保険金のお支払いができない等のリスクをいいます。

#### ③「資産運用リスク」

株価や金利水準等の変動により、保有資産に評価損が生じる、または、保有する公社債等の発行者が債務を履行できなくなり、その元本及び利息等の支払いが滞る等のリスクをいいます。

#### 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」

当社の資金ポジションが悪化し、通常よりも著しく高いコストでの資金調達または著しく低い価格での資産売却を余儀なくされる等のリスクをいいます。

#### ⑥「システムリスク」

自然災害、事故、サイバー攻撃等による不正アクセスまたは情報システムの開発・運用に関する不備等により、情報システムの停止、誤作動あるいは不正使用が発生する等のリスクをいいます。

#### ⑦「法務リスク」

各種法令等を遵守しないことにより損失を被る、または、法律紛争の発生により損失を被る等のリスクをいいます。

#### 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「人的リスク」

当社社職員の問題行動（不祥事及び情報漏えい等）や不適切な就労環境に起因する訴訟の提起等により、お客様からの信頼や社会的信用を失い、損失を被る等のリスクをいいます。

#### ⑩「風評リスク」

噂、憶測、評判などのあいまいな情報や、何らかの事象等の発生に伴う誤解、認識、誇大解釈などによって、直接的または間接的に不利益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リスクをいいます。

# 6 リスク管理

## (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、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。

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」および「6. 情報交換制度等について」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) 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

# 7 個人情報保護

- ・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。)
- ・損害保険会社等との間で共同利用を行う場合  
(後記「6. 情報交換制度等について」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「13. 会社一覧」をご覧ください。

## 6. 情報交換制度等について

- (1) 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp>) をご覧ください。
- (2) 当社は、損害保険代理店の委託および監督のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データおよび一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを、以下の制度において共同利用します。
  - ①代理店廃止等情報制度 (2013年11月末日までに取得した個人データを対象とします)
  - ②合格者情報等の取扱い
  - ③代理店登録・届出の電子申請等における個人情報の取扱い
  - ④募集人・資格情報システムの登録情報の取扱い
 また、当社は、保険募集人の適格性および資質を判断する参考等とするために、代理店廃止等情報制度および廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等および生命保険会社等との間で、保険募集人に係る個人データを共同利用します。(2013年12月1日以降に取得した個人データを対象とします)。

## 7. 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。

## 8. 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。

## 9. 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

るご請求（以下、「開示等請求」といいます。）については、後記「11. 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](http://www.anicom-sompo.co.jp/policy/privacypolicy_req.html))

## 10. 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なとされる正確性・最新性の確保に努めております。

## 11. 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>

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

受付時間：平日 9:30～17:30 / 土日・祝日 9:30～15:30

※ご利用のIP電話のご契約状況により、上記「0800」の番号にはつながらない場合があります。

※サービス向上のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

## 12. 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一般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>

一般社団法人 日本損害保険協会

そんぼADRセンター東京（損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京）

所在地：〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス 7階

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>

## 13. 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。（2014年4月1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

日本どうぶつ先進医療研究所株式会社（JASMINE）

(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

# 8 利益相反取引の管理

## ■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適切に管理するための基本方針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コンプライアンス推進部と定め、「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

「利益相反のおそれのある取引」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り、以下に掲げるものとする。

- (1) お客様の利益と当社及びアニコム ホールディングス株式会社（以下、「当社グループ会社」という）の利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と他のお客様の利益とが相反するおそれのある取引
- (3) 当社グループ会社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法第15条に基づき、当社プライバシーポリシーにあらかじめ特定された利用目的に係る取引を除く）
- (4) 以上（1）から（3）に掲げるもののほか、当社グループ会社のお客様の利益の保護の観点から特に管理を必要とする取引又はその他の行為

#### 2. 対象取引の特定方法

対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定する。

#### 3. 対象取引の管理方法

当社は「利益相反のおそれのある取引」を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法により当該お客様の保護を適正に確保する。

- (1) 部門の分離（情報共有先の制限）  
管理対象取引を行う部門と管理対象取引に係るお客様との取引を行う部門を分離し、適切な情報遮断措置を講じる方法
- (2) 取引条件又は方法の変更  
管理対象取引又は管理対象取引に係るお客様との取引の条件又は方法を変更する方法
- (3) 一方の取引の中止  
管理対象取引又は管理対象取引に係るお客様との取引を中止する方法
- (4) 利益相反事実のお客様への開示等  
管理対象取引に係るお客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、管理対象取引に係るお客様に適切に開示する方法（但し、当社グループ会社が負う守秘義務に違反しない場合に限る。）
- (5) その他  
以上（1）から（4）に掲げるもののほか、当社がお客様の利益の保護の観点から必要かつ適切と認める方法

なお、1つの「利益相反のおそれのある取引」に対応して、複数の管理方法が選択できるものとする。

#### 4. 対象取引の管理体制

当社は、利益相反管理統括部署を設置し、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の管理に必要な情報の集約、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。

また、本方針を踏まえた利益相反管理態勢の検証及び改善ならびに利益相反管理に関する役職員教育・研修を行う。



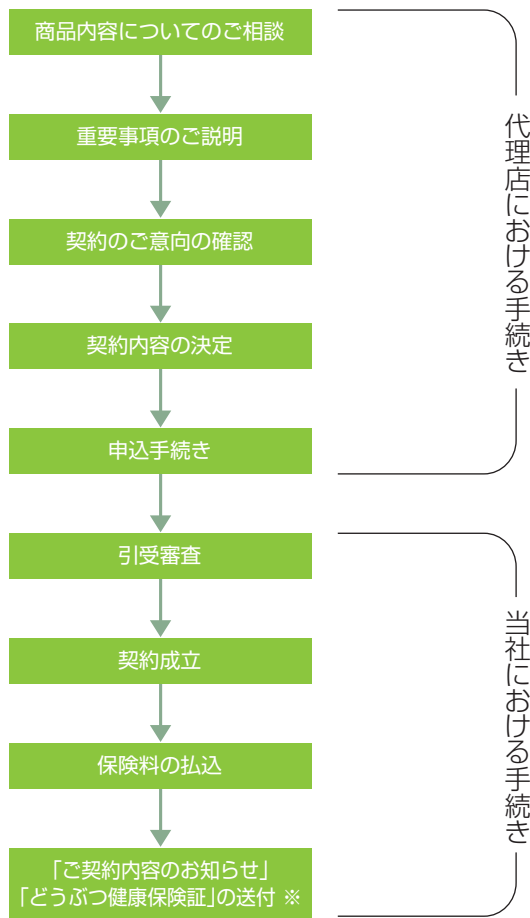
## (1) ご契約のしくみ

### 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用しています。

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。

### ②クーリングオフ制度（契約申込の撤回等）について

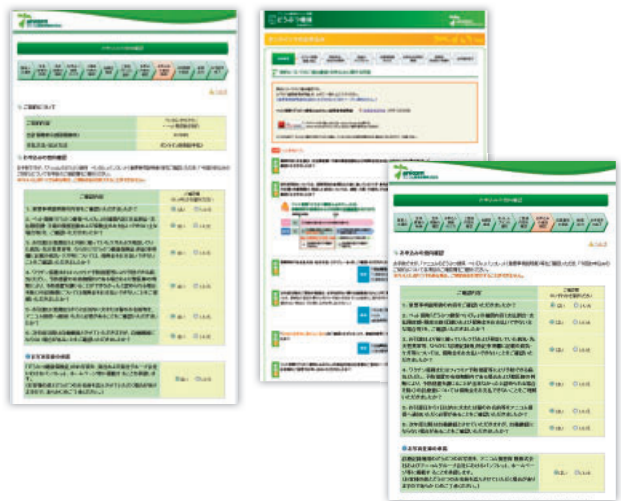
保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの規定において対象とされていませんが、当社では初年度契約に限り、原則クーリングオフの対象としています。

この場合、お客様がご契約をお申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み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

### 「契約についてのご意向確認」

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。



### ●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。

### ●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うえ、申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。

# 9 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ご提案、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条に基づき財務局に代理店登録を行うことが必要です。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条に基づき財務局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、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」に合格することを要件としています。

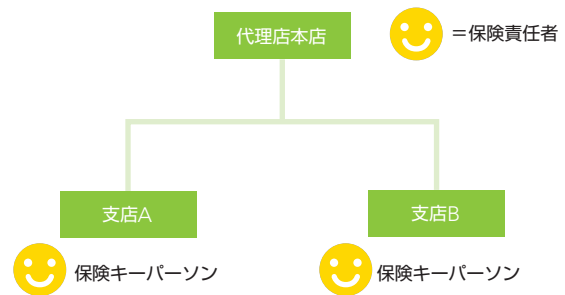
### ③当社代理店の業態と代理店数

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。2014年3月末時点での代理店数は1,033社（店舗数にして4,924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、店舗毎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

一般社団法人日本損害保険協会では、2008年6月より「損害保険募集人試験」と「保険商品教育制度」を運営していましたが、2011年10月、両制度が「損害保険募集人一般試験」として統合されるとともに、損害保険業界の自主ルールとして、「損害保険募集人一般試験」の合格が代理店登録、募集人届出の要件とすることが定められました。当社では業界自主ルール制定以前から保険募集を行う際の必須要件としておりましたが、引き続き「損害保険募集人一般試験」の合格と、5年毎の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まいります。

また、当社ではペット保険の商品内容をはじめ、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。

## (1) 「お客様の声」への取り組み方針

### ■基本方針

当社は、お客様からいただいた苦情やご意見をはじめ、各種のご相談を「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ち、お客様の立場に立って対応いたします。
2. お客様からの苦情への対応は、すべての部門で最優先事項として、迅速かつ誠実に取り組みます。
3. 苦情の原因を、お客様の立場で思考・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・商品の開発や業務品質の向上に活かしていきます。
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、東北支店、中部支店、近畿支店、高知オフィス、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、「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

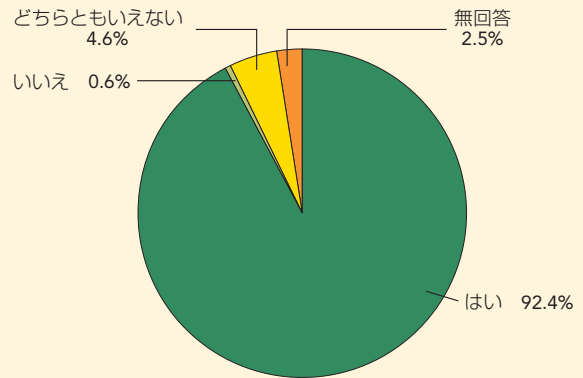
お客様からの「よくあるご質問（FAQ）」を掲載するとともに、直接お問い合わせいただけるフォームをご用意し、ご照会にお答えしています。また、24時間365日、どなたでも書き込み可能でオープンな「掲示板」をご用意しています。

### ■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、保険のご契約に関するアンケートを実施しています。ペットショップ（動物取扱業者）で犬、猫を迎える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、2013年度は、8,999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。

### ペット保険の契約内容について十分な説明はありましたか？



## (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

お客様相談窓口寄せられた苦情やご意見等をデータベース等へ集約し、コンプライアンス推進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

コンプライアンス推進部では、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及び保険金適正支払委員会等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。

# 10 「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

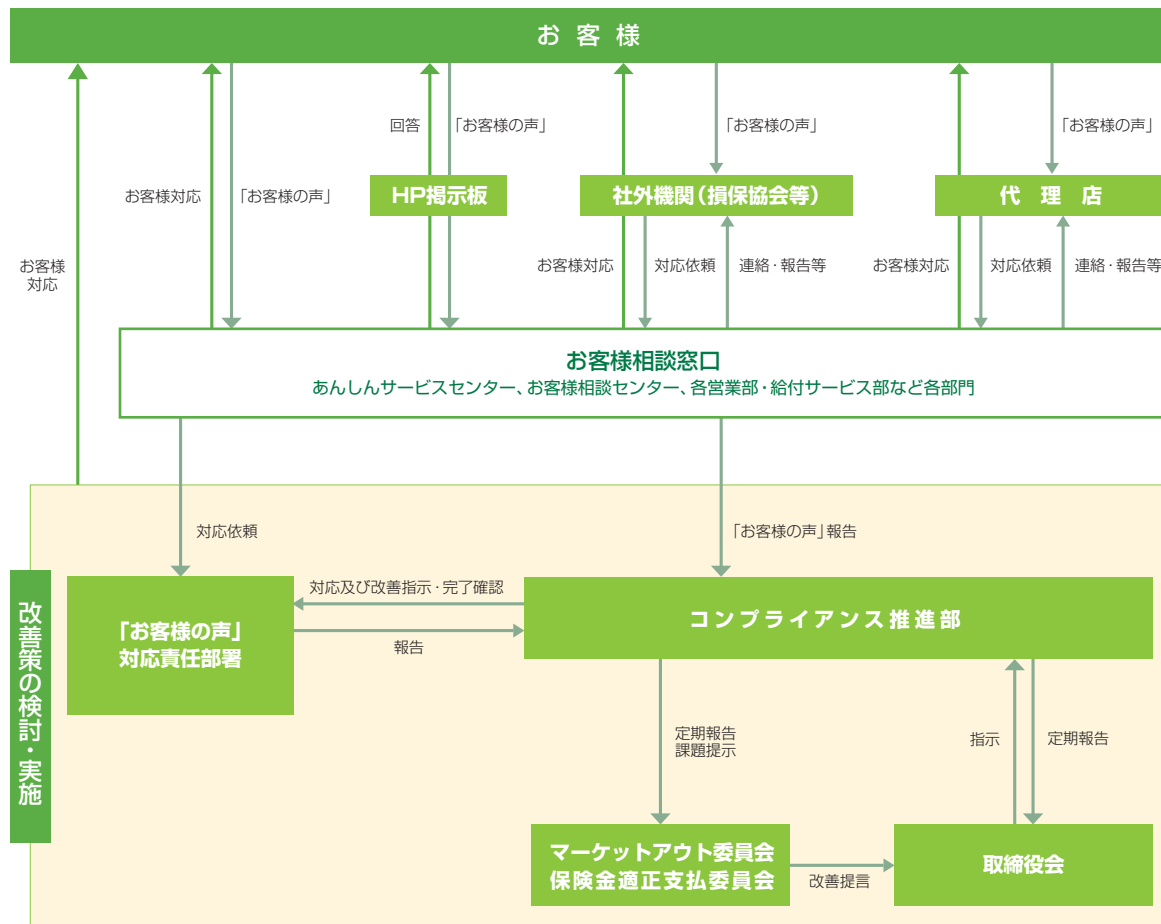
コンプライアンス推進部担当執行役員を委員長として、全執行役員・部長がメンバーとなって毎月開催し、お客様からの苦情・ご意見の受付状況や、これに対する取り組み状況を把握・分析し、経営に反映させることを目的として活動しています。

### ●保険金適正支払委員会

給付管理部担当執行役員を委員長として、コンプライア

ンス推進部、リスク管理部、給付管理部、給付サービス部、保険金適正支払推進部、予防推進部、経営企画部、業務部、IT部、営業推進部、内部監査室の担当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（2013年4月～2014年3月）

（単位：件）

| 「お客様の声」区分 | 代表的な事例           | 件数       |          |            |          |       |
|-----------|------------------|----------|----------|------------|----------|-------|
|           |                  | 13年4月～6月 | 13年7月～9月 | 13年10月～12月 | 14年1月～3月 | 合計    |
| 1         | ご契約及び募集行為に関するもの  | 622      | 756      | 730        | 755      | 2,863 |
| 2         | ご契約の管理・決済等に関するもの | 440      | 446      | 447        | 429      | 1,762 |
| 3         | 保険金に関するもの        | 331      | 375      | 436        | 668      | 1,810 |
| 4         | その他              | 433      | 437      | 475        | 640      | 1,985 |
| 合計        |                  | 1,826    | 2,014    | 2,088      | 2,492    | 8,420 |

#### (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・満足度の向上

###### 事例1 スマートフォン版マイページの改善

###### お客様の声

「どうぶつ健康保険証」の写真を、スマートフォンからも登録できるようにしてほしい。

###### 改善事例

スマートフォン版マイページに、「どうぶつ健康保険証」の写真登録機能を追加しました。（2013年6月）

※機種により登録できない場合があります。

###### 事例2 マイページでの継続手続きの利便性向上

###### お客様の声

マイページの継続手続きで、表示されたページ上に変更点はないが、ボタンが「前へ戻る」「修正・変更する」しかないので、どうしたらいいかわからない。

###### 改善事例

マイページの継続手続きで、変更点の有無にかかわらず、次画面に進むためには「修正・変更する」というボタンを押す必要のあるページがありました。このため、ボタンの表記を「次へ進む」に変更しました。（2013年6月）

###### 事例3

##### マイページで確認していただける情報の追加（書類の発送状況）

###### お客様の声

発送を依頼した書類がいつ頃届くのかわからない。ホームページで状況を確認できるようにしてほしい。

###### 改善事例

「マイページ」の「発送状況・発送履歴の確認」画面で、当社から送付している各種書類の発送状況を確認していただけるようにしました。（2013年6月）

###### 事例4

##### 「どうぶつ健康保険証」用写真の登録サイズの変更

###### お客様の声

スマートフォンで撮影した写真を「どうぶつ健康保険証」用の写真として登録したいが、サイズが大きすぎて登録できない。

###### 改善事例

スマートフォンで撮影した大きいサイズの写真も登録できるよう、サイズの上限を引き上げました。（2013年9月）  
変更前：1.5MB、2000×2000ピクセル以下  
変更後：3MB、4000×4000ピクセル以下

## 10 「お客様の声」への対応

## 事例5 マイページのセキュリティ強化

## お客様の声

マイページのセキュリティ対策に不安を感じる。

## 改善事例

- (1) ログインパスワードを再発行する際、従来は再発行手続き用に入力していただいたメールアドレスにのみ連絡していましたが、第三者が不正にパスワードの再発行を行った場合、契約者ご本人が察知できるよう、手続きに使用したアドレスに加え、当社にあらかじめ登録いただいているアドレスにも連絡するようにしました。
- (2) マイページへのログインに失敗した場合、従来はユーザビリティを優先し、証券番号が誤っている場合とパスワードが誤っている場合でエラーメッセージを分けていました。不正ログインのリスクを低下させるため、証券番号、パスワードのどちらが誤っているのか判別できないようエラーメッセージを変更しました。(2014年1月)

## ■パンフレット・帳票等の改善

## 事例1 「ペット保険 保険金請求書 (兼医療照会同意書)」のわかりやすさ向上

## お客様の声

保険金請求書の「請求内容の確認」に、「予防・健康診断等」に○印をする欄があるので、ワクチンや健康診断も補償の対象になると勘違いしてしまう。

## 改善事例

ワクチン接種等の予防行為や健康診断は補償の対象外となりますので、保険金を請求された診療にこれらが含まれていないか当社で確認するため、保険金請求書の「請求内容の確認」欄に「予防・健康診断等」の欄を設け、予防行為が含まれている場合には、○印をつけていただくこととしておりました。しかし、「予防行為も対象になるのか？」とのご質問やご意見が多数寄せられましたので、本欄に「予防行為については保険金をお支払いできない」旨のご説明を追記しました。(2013年12月)



## 事例2 郵送物の防水対策

## お客様の声

口座振替開始案内のはがきが届いたが、圧着部分が雨に濡れてうまく開くことができない。

## 改善事例

はがきの紙質を水濡れに強いタイプに変更しました。(2013年10月)

## 事例3 継続手続きのわかりやすさ向上 (自動継続の案内)

## お客様の声

継続案内が届いたが、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。契約を満期終了するためには手続きが必要であることをわかりやすく伝えてほしかった。

## 改善事例

継続案内をお送りする封筒に記載している注意喚起文言を変更しました。(2013年4月)

改善前：「お客様のご契約は自動継続です。」

改善後：「お客様のご契約は次年度も自動的に継続となります。」



## 事例4 「保険金お支払いのご案内」の改善

## お客様の声

1ヶ月分の通院の診療費をまとめて保険金請求し、「保険金お支払いのご案内」が届いたが、支払われた保険金が合算して表示されており、診療日毎の内訳がないのでわかりにくい。

## 改善事例

診療日毎の保険金のお支払い金額等を確認していただけるよう「保険金お支払いのご案内」を改訂しました。(2013年5月)



## 事例5 待機期間のご案内強化

## お客様の声

「どうぶつ健保ふぁみりい」に契約したので対応病院の窓口で「どうぶつ健康保険証」を提示したが、待機期間中のため病気は保険の対象にならなかった。待機期間があるのを知らなかったのもっとわかりやすく周知してほしい。

## 改善事例

全国の「どうぶつ健保」対応病院に設置しているご契約者向けのご案内に、待機期間に関するご説明を追加しました。(2013年8月)



## (6) お客様から届いた感謝の声 (2013年4月～2014年3月)

|   | 内容                      | 合計    |
|---|-------------------------|-------|
| 1 | 保険があっよかった               | 648   |
| 2 | 接客対応がよかった               | 287   |
| 3 | 死亡解約時に届いたお花が嬉しかった       | 163   |
| 4 | どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった | 89    |
| 5 | その他                     | 219   |
|   |                         | 1,406 |

### 【保険があっよかった】

- 重度の椎間板ヘルニアになり歩けない状態になってしまいましたが、手術ができたおかげで以前のように歩けるようになりました。信頼できる動物病院と保険会社のおかげで、家族同様のペットを守ることができました。病気にならないことが第一なのですが、もしもの時に最善をつくしてあげるのが私たちの責任だと実感しました。
- 抗がん剤は高額だから、保険に入っていないとできなかった治療だと思っている。保険があったからこそまでの治療をしてあげられた。アニコムには感謝している。たくさん病気の子がいると思うが、この保険を知ってくればいいなと思う。また他の子を迎えることがあれば、最初から保険に入ります。いい保険会社に会えたと感謝しています。
- 治らない病気で長く治療をしていて、最後は2日に1回病院に通うような状況だった。昨日亡くなったけど、心おきなく治療ができたのはアニコムのおかげです。書類だけで解約手続きを終わらせるのは、と思って電話しました。本当にありがとう。
- 代理店でアニコムの保険を勧められた時、ペット保険があることすら知らず、「保険なんて・・・」と思ったのですが、「万が一に備えて」と言われ、とりあえずの気持ちで加入しました。それなのに、こんなにお世話になるなんて思わなかった。本当に助かりました。
- あちこち調子の良くないところが出てきますが、保険に入っているおかげで、十分に見てあげることができるのでとても有難いです。人間と違って言葉が話せない子たちなので、少しでもかゆいところに手が届くようにしてあげられることが本当に有難いです。

### 【接客対応がよかった】

- 色々なコールセンターに電話をかけるが、アニコムさんには対応がとても丁寧で気持ちが良い。電話して良かったなあという気持ちになった。こちらこそ本当にありがとう。
- 本日、保険料払込の件でコールセンターを利用させていただきました。今まで沢山の企業のコールセンターにお世話になりましたが、今回ほど気持ちよく対応していただい

たことはありませんでした。電話は相手の顔が見えないだけに、いつもコールセンターへの電話は不安でいっぱいなのですが、担当してくださった方の誠意を感じるという経験を初めてしました。こちらの無理なお願いだったのですが、「申し訳ない」というお詫びの言葉までいただきました。最後に愛猫に対しても「〇〇ちゃんにもよろしくお伝えください」と言ってもらい、とてもうれしかったです。

### 【死亡解約時に届いたお花が嬉しかった】

- 〇〇ちゃんが亡くなり、本日解約手続き完了の報告書とともに、お花をいただきました。思いがけない贈り物に、驚きと感謝で胸がいっぱいです。火葬も終わり、微笑んでいる写真の前に供えました。本当に心温まる心遣い、有難うございました。
- 保険料返還のお知らせと、お花を受け取らせて頂きました。迅速な保険料返還手続きをしていただいた上に、可愛いお花を送っていただき、本当にありがとうございました。去年〇〇ちゃんを突然死で失い、毎日を涙して過していましたが、温かい、お心遣いのお花を見ましたら、とても明るい気持ちになりました。本当にありがとうございました。またご縁ができましたら、よろしくお願ひしたいと思います。

### 【どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった】

- 〇〇ちゃんにバースデーカードをありがとうございました。毎年送られてくると嬉しくて、次のカードをいただくまでの一年間リビングに飾っています。カードを見るたびに〇〇ちゃんがお兄さんになったことを実感し、この出会いに感謝しています。今年のカードも可愛いですね。ありがとうございます。

### 【その他】

- ペットショップさんで〇〇ちゃんを迎えるときにいろいろ教えてもらったが、多頭飼いをするにあたって、分からないことばかり。アニコムのしつけ相談があり、知りたいときや困ったときに聞ける場所があるというのは嬉しい。本当に頼りにしていますよ。
- いつも健康相談を利用させてもらっているのだが本当に優しい先生ばかりで相談がしやすい。かかりつけの獣医師には聞けないことを丁寧に優しく教えてくださって感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- いつも健康相談に利用させてもらってありがとう。たまに不安になるが、アニコムに電話して励ましてもらって、また頑張ろうという気持ちになる。かかりつけの獣医師を信頼しているが、忙しそうなので長く話をしたり、詳しく聞けなかったりすることも多々ある。アニコムの健康相談には助けられている。

# 10 「お客様の声」への対応

## (7) 手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般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、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

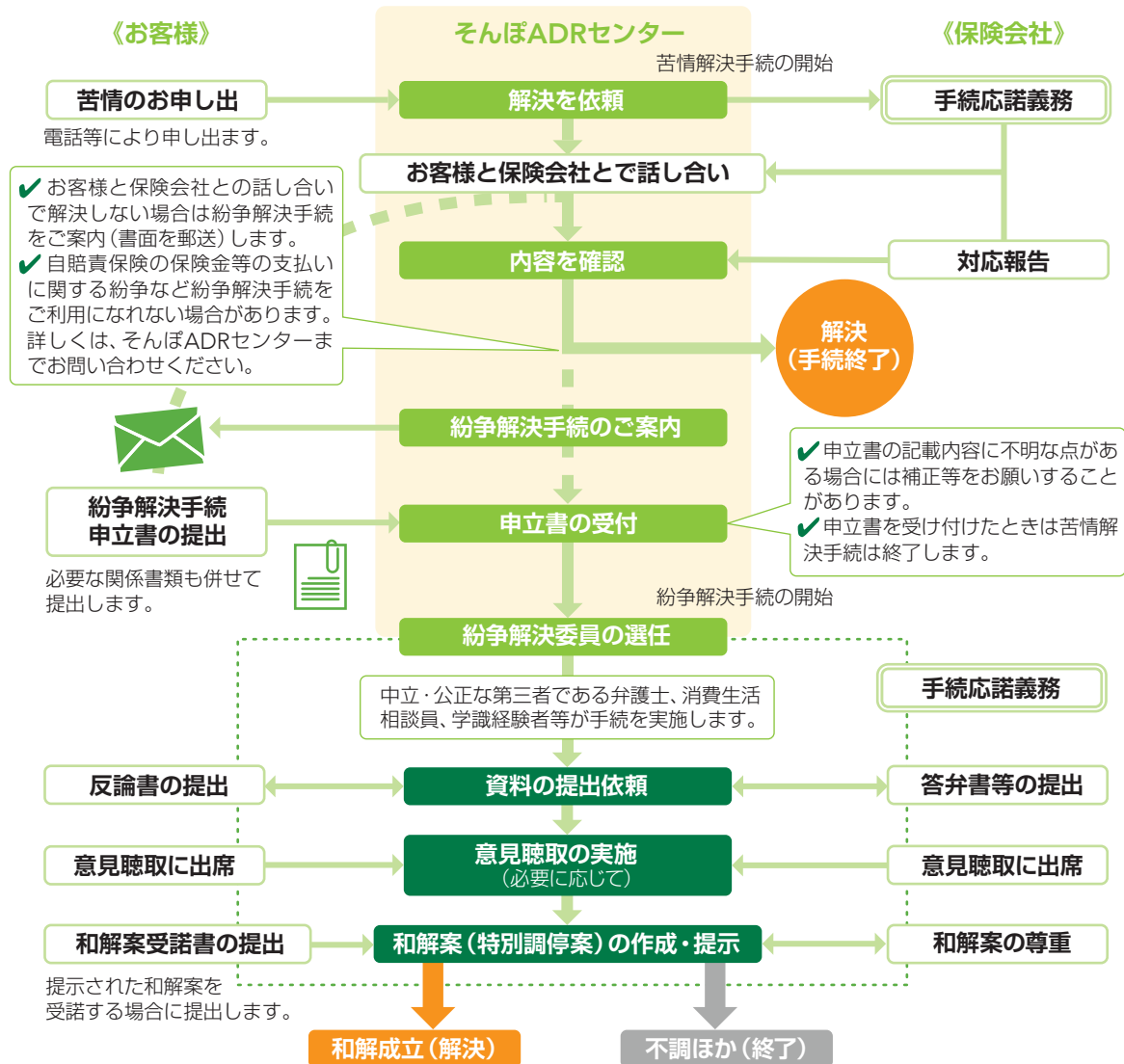
お客様が当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022-808  
IP電話やPHSから 03-4332-5241  
(受付時間：平日の午前9時15分～午後5時)

詳しくは、一般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。





# II

## 業務について



|             |    |
|-------------|----|
| 1. 保険のしくみ   | 40 |
| 2. 約款       | 40 |
| 3. 取扱商品     | 41 |
| 4. 保険金のお支払い | 42 |
| 5. 各種サービス   | 46 |

# 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、その代価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

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。

お支払いいただく保険料の算出根拠となる純保険料率は、当社が合理的かつ妥当で、不当に差別的でないものとして算出し、主務官庁である金融庁から認可を得たものです。

## (4) 保険料の収受・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、便利な方法をご用意しています。

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。

# 2 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、ご契約のしおり、重要事項説明書（「契約概要」「注意喚起情報」）を作成しています。

また、当社は、「契約についての意向確認書」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あわ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

事故が起きたとき既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い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すすめしています。

### 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、ご契約のしおり、重要事項説明書（「契約概要」「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。

当社のペット保険「どうぶつ健保」は、その名のとおり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、保険の対象に該当し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70%・50%を支払限度の範囲内でお支払いします。

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、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。

## 【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」                                  | 付帯できます    | 70%・50% | 70%・50% | ・・・ | 70%・50% |
| ②「どうぶつ健保べいびい」                                   | 付帯できます    | 100%    | 70%・50% | ・・・ | 70%・50% |
| ③「どうぶつ健保すまいるべいびい」                               | 付帯できません   | 100%    | —       | —   | —       |
| ④「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」<br>③の1ヶ月間の保険期間終了後の継続契約となります。 | 付帯できます    | 70%・50% | 70%・50% | ・・・ | 70%・50% |

### 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）終了時にあわせて、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70%・50%をお支払いします。

### ⑤その他主な特約

#### 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咬み付いたり、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お支払いいただくことにより、前述①、②及び④の商品に付帯することができます。

## (2) 商品の改定並びに開発の状況

- ・2008年4月 ●ペット保険の販売開始
- ・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
- ・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
- ・2012年7月 ●支払割合90%プランの取扱いを停止

# 4 保険金のお支払い

当社では、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が保険会社の業務の根本であると考え、以下のとおり保険金のお支払い体制を構築しています。

## (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い時に、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きます。

※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（※）に係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、41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5,599病院（2014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

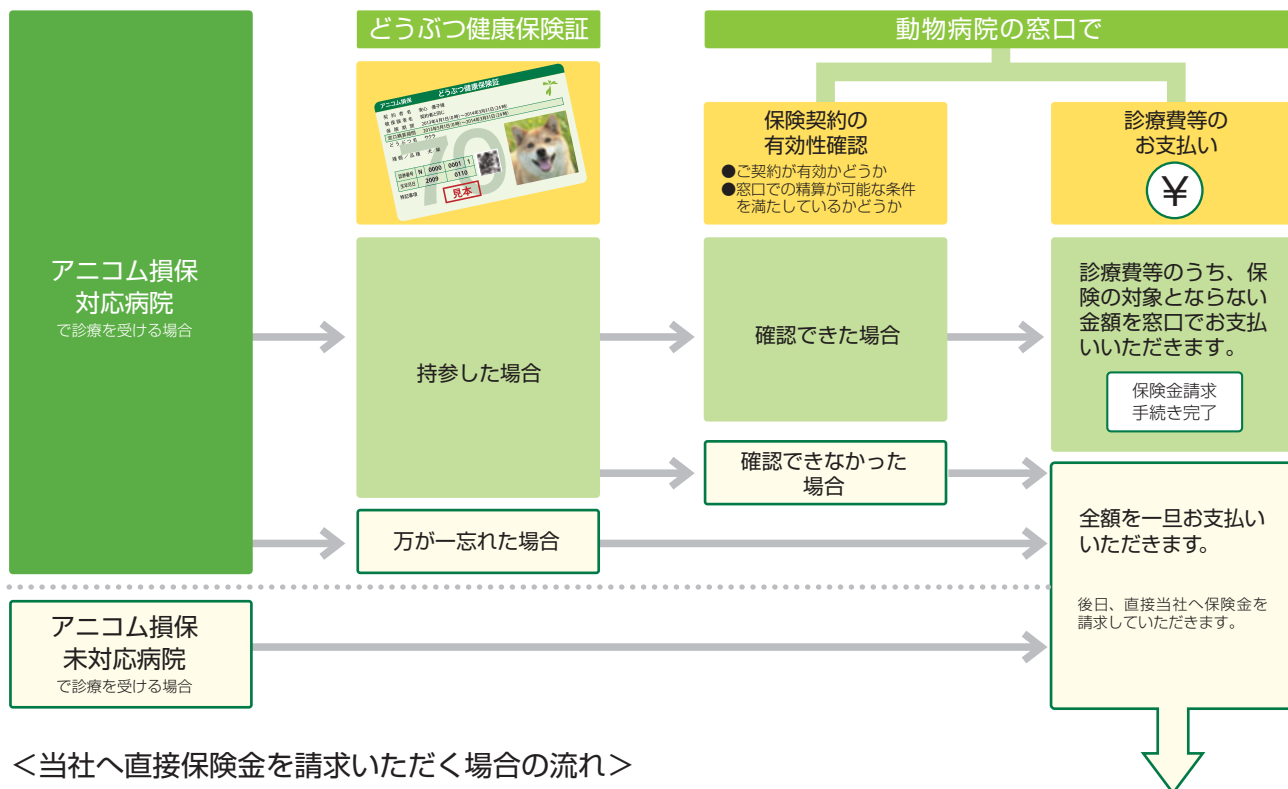
専用検索サイト上で、全国の対応病院の情報が確認できます。

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



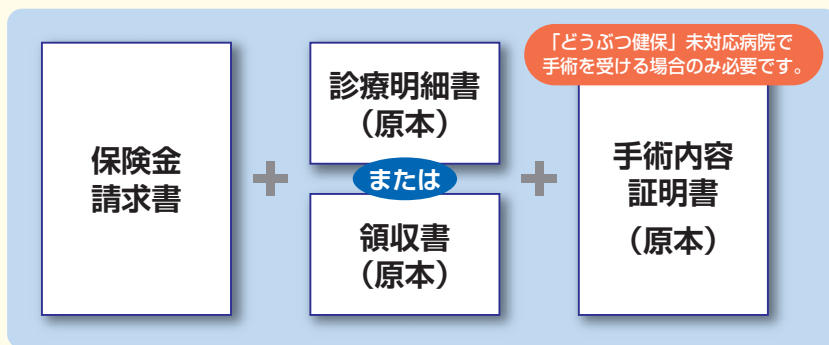
このステッカーが対応病院の目印です。

<保険金お支払いまでの標準的な流れ>



<当社へ直接保険金を請求いただく場合の流れ>

- ①動物病院窓口で診療費等の全額を一旦お支払いの上、「診療明細書」（または「領収書」）をお受け取りいただきます。（「どうぶつ健保」未対応病院で手術を受けられた場合は、「手術内容証明書」（同様の内容であれば動物病院の診断書でも可）も必要です。）
- ②被保険者ご自身で「保険金請求書（兼医療照会同意書）」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。  
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います。  
※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保険金のお支払いに必要な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、被保険者のご指定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



業務について

# 4 保険金のお支払い

## (2) 保険金のお支払い状況

2013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

|        |                      | お支払件数      | お支払いの対象とならなかった件数 |
|--------|----------------------|------------|------------------|
| 2013年度 | 上期（2013年 4月～2013年9月） | 1,137,427件 | 5,406件           |
|        | 下期（2013年10月～2014年3月） | 1,163,711件 | 6,250件           |
|        | 合 計                  | 2,301,138件 | 11,656件          |

### ② お支払いの対象とならなかった件数及びその内訳

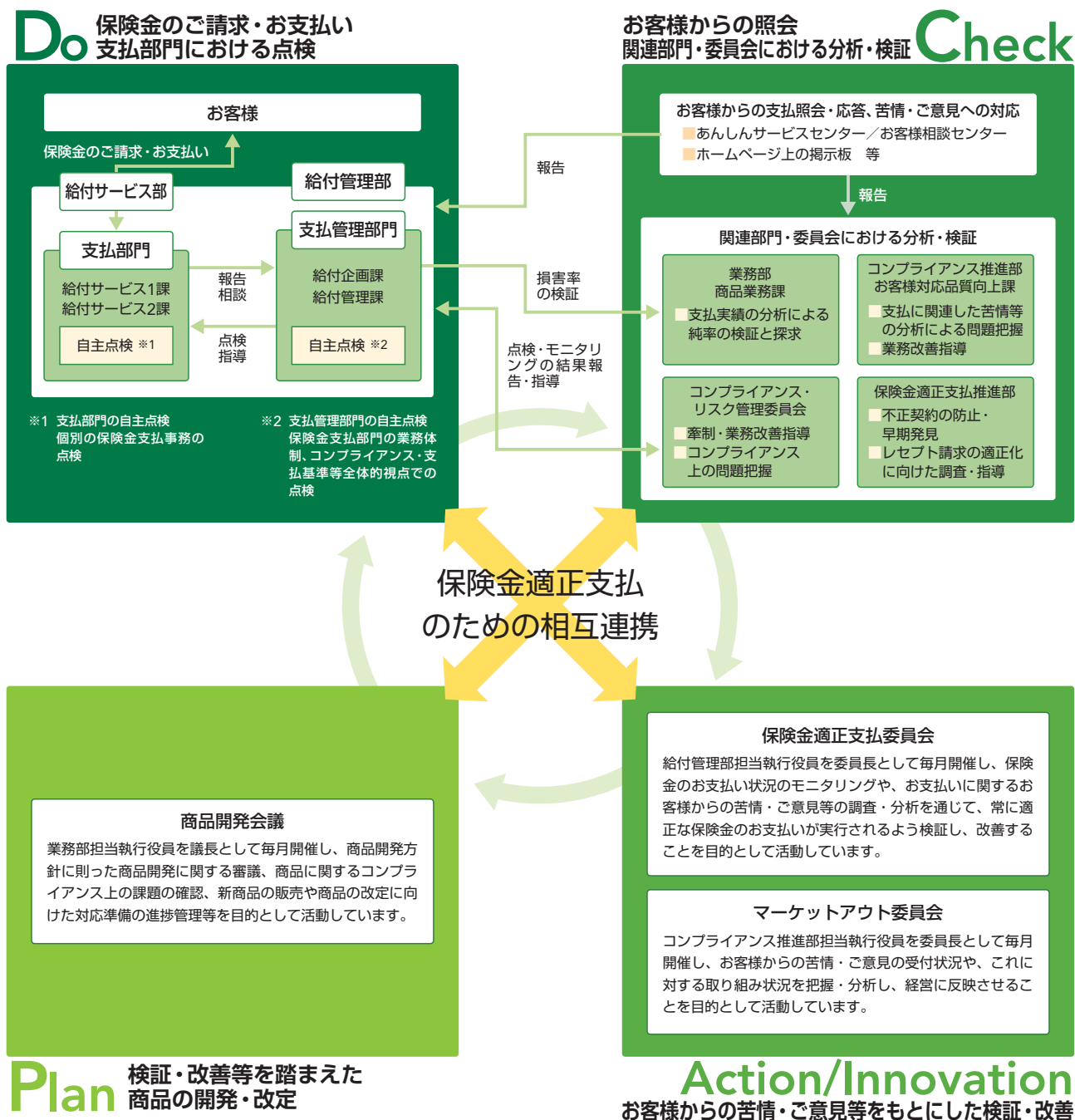
|                  | 理由        | 合計      |
|------------------|-----------|---------|
| お支払いの対象とならなかった件数 | 詐欺取消・詐欺無効 | 0件      |
|                  | 告知義務違反解除  | 14件     |
|                  | 通知義務違反解除  | 0件      |
|                  | 重大事由解除    | 42件     |
|                  | 支払事由非該当   | 2,815件  |
|                  | 免責事由該当    | 8,785件  |
|                  | 計         | 11,656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。 |

### (3) 適正な保険金の支払体制について

当社では、保険金支払部門である給付サービス部、支払管理部門である給付管理部のみならず社内の関連部門等と連携を図ることにより、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。



業務について

# 5 各種サービス

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

どうぶつ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) 迷子検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、迷子検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、検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「迷子検索サポートマップ」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捜索隊の方へ迷子検索メールを配信することにより、検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。なお、しつけ・健康相談は、平日のみの予約制です。

- 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

「マイページ」をパソコン、スマートフォ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
- ご契約継続手続き
- ご契約解約手続き
- Web保険証券の閲覧とダウンロード
- 保険金請求書類のダウンロード
- 保険金等ご利用明細の確認
- 保険金請求手続き状況の確認
- 保険料払込状況の確認
- お手続き書類の発送受付
- ご契約のしおり等送付省略のご登録





## ■スマートフォンでのサービス内容

(<http://sp.anicom-sompo.co.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
- 保険金等ご利用明細の確認
- 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



## ■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
- ご契約のしおり等送付省略のご登録



## (4) メール配信サービス

以下のメールを配信し、どうぶつとの暮らしをサポートしています。

- 申込書受付メール
- 「どうぶつ健康保険証」発送メール
- 継続案内発送メール
- 保険金請求受付メール
- 保険金支払い手続き完了メール
- メールマガジン「アニコムどうぶつ健康通信」

## (5) どうぶつライフサポートサービス

当社がJTBグループと提携して厳選した全国のどうぶつと泊まれる宿・ホテルや関連施設にて「どうぶつ健康保険証」を提示していただくと割引やプレゼントなど様々な優待サービスが受けられます。

(<http://www.anicom-page.com/support/index.html>)



# III

## コーポレート データ



|            |    |
|------------|----|
| 1. 株式の状況等  | 49 |
| 2. 会社の組織   | 50 |
| 3. 役員の状況   | 51 |
| 4. 従業員の状況等 | 53 |

### (1) 株式の状況 (2014年3月31日現在)

当社は、アニコム ホールディングス株式会社の完全子会社です。

|            |            |
|------------|------------|
| ①発行する株式の種類 | 普通株式       |
| ②発行可能株式総数  | 240,000株   |
| ③発行済株式総数   | 143,740.4株 |

### (2) 基本事項

|         |   |
|---------|---|
| ①事業年度   | 毎年4月1日から翌年3月31日まで   |
| ②定時株主総会 | 毎事業年度終了後4ヶ月以内に開催します。  |
| ③基準日    | 3月31日   |
| ④公告方法   | 電子公告により行います。(http://www.anicom-sompo.co.jp/company/finance/)ただし、事故その他やむを得ない事由が生じた場合は、日本経済新聞に掲載して行います。 |

### (3) 株主総会の開催状況

#### ■臨時株主総会

<開催日> 2013年(平成25年)9月13日(金)

<決議事項>

議案 株主割当による新株発行の件

原案のとおり、普通株式14,000株の発行並びにアニコムホールディングス株式会社への割当について承認可決されました。

#### ■第9回定時株主総会

<開催日> 2014年(平成26年)6月25日(水)

<報告事項>

第9期(平成25年4月1日から平成26年3月31日まで)事業報告及び計算書類の内容報告の件

<決議事項>

議案 取締役5名選任の件

原案のとおり、小森 伸昭、百瀬 由美子、平井 聡、畑古 明宏、大林 直樹の各氏が選任され就任しました。

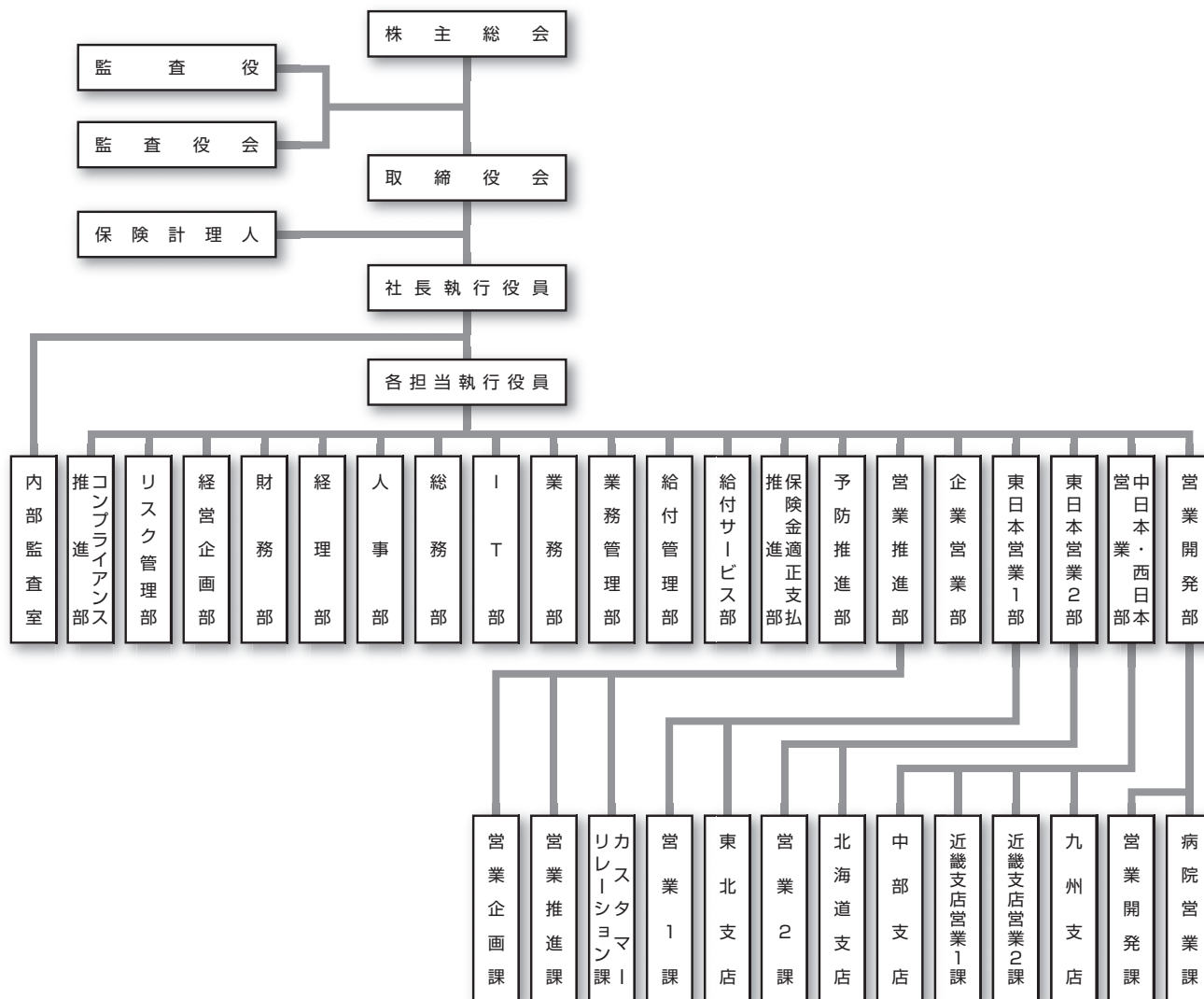
### (4) 資本金の推移及び新株発行の状況

| 年月日         | 発行済株式総数(普通株式) |            | 資本金      |          | 資本準備金     |          | 摘要   |
|-------------|---------------|------------|----------|----------|-----------|----------|--|
|             | 増減数           | 残高         | 増減額      | 残高       | 増減額       | 残高       |  |
| 2006年1月26日  | 60,000株       | 60,000株    | 1,500百万円 | 1,500百万円 | 1,500百万円  | 1,500百万円 | アニコム インシュアランス プランニング(株)として設立               |
| 2006年2月28日  | —             | —          | 1,500百万円 | 3,000百万円 | △1,500百万円 | —        | 資本準備金を資本金へ組み入れ                             |
| 2006年4月3日   | 1,740.4株      | 61,740.4株  | —        | 3,000百万円 | 114百万円    | 114百万円   | 親会社であるアニコム インターナショナル(株)(※)より、ペット保険の営業基盤の譲受 |
| 2007年10月12日 | 20,000株       | 81,740.4株  | 500百万円   | 3,500百万円 | 500百万円    | 614百万円   | アニコム インターナショナル(株)(※)に対する割当増資               |
| 2009年3月17日  | 24,000株       | 105,740.4株 | 600百万円   | 4,100百万円 | 600百万円    | 1,214百万円 | アニコム ホールディングス(株)に対する割当増資                   |
| 2010年3月18日  | 10,000株       | 115,740.4株 | 250百万円   | 4,350百万円 | 250百万円    | 1,464百万円 | アニコム ホールディングス(株)に対する割当増資                   |
| 2012年3月19日  | 14,000株       | 129,740.4株 | 350百万円   | 4,700百万円 | 350百万円    | 1,814百万円 | アニコム ホールディングス(株)に対する割当増資                   |
| 2013年9月20日  | 14,000株       | 143,740.4株 | 350百万円   | 5,050百万円 | 350百万円    | 2,164百万円 | アニコム ホールディングス(株)に対する割当増資                   |

※ 現アニコム ホールディングス株式会社

## 2 会社の組織 (2014年7月1日現在)

本社機構は、独立した部によって構成され、それぞれ所管業務を担当しています。  
営業の拠点として、札幌、仙台、名古屋、大阪、福岡に支店を設置しています。  
※営業以外の部門に配する課の表示は省略しました。



### 店舗所在地一覧 (2014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

#### ■東北支店

所在地 | 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-12-30  
太陽生命仙台駅北ビル6階  
電話番号 | 022-225-0031

#### ■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4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 | 06-6493-7510

#### ■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

#### ■高知オフィス

所在地 | 〒780-0053 高知県高知市駅前5-5  
大同生命高知ビル5階  
電話番号 | 088-800-1071

# 3 役員の状況

(2014年(平成26年)7月1日現在)

| 役名及び職名          | 氏名<br>(生年月日)                        | 略歴   |  | 担当                         |
|-----------------|-------------------------------------|--|--|----------------------------|
| 代表取締役<br>社長執行役員 | こもり のぶあき<br>小森 伸昭<br>(昭和44年5月2日生)   | 平成 4年 4月<br>平成12年 4月<br>平成12年 7月<br><br>平成18年 1月                                 | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>anicom(動物健康促進クラブ) 理事長<br>株式会社ビーエスピー(現アニコム ホールディングス株式会社)<br>代表取締役社長(現任)<br>当社 代表取締役社長(現任)<br><br>(主要な兼職状況)<br>アニコム ホールディングス株式会社 代表取締役社長<br>アニコム フロンティア株式会社 取締役<br>アニコム パフェ株式会社 取締役<br>日本どうぶつ先進医療研究所株式会社 取締役 | 総括<br>内部監査室                |
| 常務取締役<br>執行役員   | ももせ ゆみこ<br>百瀬 由美子<br>(昭和42年9月8日生)   | 平成 3年 4月<br>平成12年 4月<br>平成12年 7月<br>平成15年 5月<br>平成17年 8月<br>平成18年 1月<br>平成22年 7月 | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>anicom(動物健康促進クラブ) 理事<br>株式会社ビーエスピー(現アニコム ホールディングス株式会社) 入社<br>同社 取締役<br>同社 常務取締役(現任)<br>当社 取締役<br>当社 常務取締役(現任)<br><br>(主要な兼職状況)<br>アニコム ホールディングス株式会社 常務取締役  | 人事部<br>総務部<br>IT部<br>業務管理部 |
| 取締役<br>執行役員     | ひらい きよし<br>平井 聡<br>(昭和38年9月4日生)     | 昭和63年 4月<br><br>平成19年 4月<br><br>平成19年 6月   | オールステート自動車・火災保険株式会社(現セゾン自動車火災<br>保険株式会社) 入社<br>アニコム インターナショナル株式会社(現アニコム ホールディ<br>ングス株式会社) 入社<br>当社 取締役(現任)   | 経営企画部<br>給付管理部<br>給付サービス部  |
| 取締役<br>執行役員     | はたご あきひろ<br>畑古 明宏<br>(昭和44年4月25日生)  | 平成 4年 4月<br>平成18年12月<br>平成18年12月   | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>当社 入社<br>当社 取締役(現任)  | 企業営業部                      |
| 取締役<br>執行役員     | おおばやし なおき<br>大林 直樹<br>(昭和24年3月9日生)  | 昭和46年 7月<br>平成17年 4月<br>平成23年 5月<br>平成24年 5月<br>平成24年 5月<br>平成24年 6月             | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>独立行政法人日本貿易保険 理事<br>独立行政法人日本貿易保険 顧問<br>当社 入社<br>当社 執行役員<br>当社 取締役(現任)   | 火災保険等<br>新商品開発             |
| 執行役員            | いとう みきお<br>伊藤 幹夫<br>(昭和39年12月9日生)   | 昭和63年 4月<br>平成17年 9月<br>平成19年 8月<br>平成20年 6月                                     | 株式会社大和銀行(現株式会社りそな銀行) 入行<br>ディップ株式会社 入社<br>当社 入社<br>当社 執行役員(現任)   | 財務部                        |
| 執行役員            | おおくぼ こうじ<br>大久保 弘二<br>(昭和46年5月21日生) | 平成 6年 4月<br>平成20年 1月<br><br>平成20年 6月   | センチュリー監査法人(現新日本有限責任監査法人) 入所<br>アニコム インターナショナル株式会社(現アニコム ホールディ<br>ングス株式会社) 入社<br>当社 執行役員(現任)  | 経理部                        |
| 執行役員            | のだ しんご<br>野田 真吾<br>(昭和51年2月15日生)    | 平成11年 4月<br>平成17年10月<br><br>平成22年 4月   | 三信株式会社(現エムエスティ保険サービス株式会社) 入社<br>アニコム インターナショナル株式会社(現アニコム ホールディ<br>ングス株式会社) 入社<br>当社 執行役員(現任)   | 営業推進部                      |

# 3 役員の状況

(2014年(平成26年)7月1日現在)

| 役名及び職名      | 氏名<br>(生年月日)                           | 略歴   |   | 担当                                   |
|-------------|--|--|---|--------------------------------------|
| 執行役員        | すみ ひろし<br>鷺見 寛<br>(昭和29年8月24日生)        | 昭和52年 4月<br>昭和56年 1月<br><br>平成 9年 6月<br>平成16年 9月<br>平成22年 4月<br>平成23年 4月 | AFIA日本支社 入社<br>オールステート保険会社日本支社(現セゾン自動車火災保険株式会社) 入社<br>同社 取締役<br>セコム損害保険株式会社 入社<br>当社 入社<br>当社 執行役員(現任)  | コンプライアンス<br>推進部<br>リスク管理部            |
| 執行役員        | すえまつ しげみち<br>末松 茂道<br>(昭和43年11月20日生)   | 平成 4年 4月<br>平成24年 4月<br>平成24年 4月   | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>当社 入社<br>当社 執行役員(現任)  | 予防推進部<br>東日本営業1部<br>東日本営業2部<br>営業開発部 |
| 執行役員        | やまだ けんじ<br>山田 建二<br>(昭和40年8月31日生)      | 平成元年 4月<br>平成19年 4月<br>平成26年 1月  | 日本生命保険相互会社 入社<br>当社 入社<br>当社 執行役員(現任)   | 中日本・西日本<br>営業部                       |
| 執行役員        | ほなおか まこと<br>花岡 慎<br>(昭和44年4月3日生)       | 平成 4年 4月<br>平成26年 4月<br>平成26年 6月   | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>当社 入社<br>当社 執行役員(現任)  | 業務部<br>保険金適正支払推進部                    |
| 常勤監査役       | ふじた しんいちろう<br>藤田 信一郎<br>(昭和20年10月30日生) | 昭和43年 4月<br>平成18年 1月<br><br>平成20年 6月<br>平成24年 6月                         | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>アニコム インターナショナル株式会社(現アニコム ホールディングス株式会社) 内部監査室長<br>当社 常勤監査役(現任)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役(現任)<br><br>(主要な兼職状況)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役        | —                                    |
| 監査役<br>(社外) | いわもと こういちろう<br>岩本 康一郎<br>(昭和42年2月4日生)  | 平成 8年 4月<br>平成17年 4月<br>平成19年 7月<br>平成20年 8月<br>平成20年 8月<br>平成23年 2月     | 弁護士登録 三好総合法律事務所 入所<br>岩本・高久・渡辺法律事務所開設 弁護士<br>株式会社QLC 監査役<br>当社 監査役(現任)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役(現任)<br>ライツ法律特許事務所開設 パートナー弁護士(現任)<br><br>(主要な兼職状況)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役      | —                                    |
| 監査役<br>(社外) | おかべ しんいち<br>岡部 紳一<br>(昭和25年1月19日生)     | 昭和48年 4月<br>平成16年10月<br>平成16年10月<br>平成24年 4月<br>平成24年 6月                 | 東京海上火災保険株式会社(現東京海上日動火災保険株式会社) 入社<br>東京海上日動リスクコンサルティング株式会社 経営企画室 主幹<br>BELFOR Japan株式会社 取締役<br>当社 監査役(現任)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役(現任)<br><br>(主要な兼職状況)<br>アニコム ホールディングス株式会社 監査役 | —                                    |

## (1) 従業員の状況（2014年3月31日現在）

| 人員数  | 平均年齢  | 平均勤続年数 | 平均年間給与  |
|------|-------|--------|---------|
| 253名 | 34.3歳 | 5.1年   | 5,397千円 |

(注) 1. 人員数には、兼務役員、社外への出向者及びパートタイマー等の臨時従業員は含みません。  
2. 平均勤続年数はアニコムグループ会社における在籍期間を通算して算出しています。  
3. 平均給与額は基準外給与を含んでいます。

## (2) ダイバーシティの推進

当社では、すべての社員が人と人とのつながりを尊重し、そのつながりから多くのことを学ぶことによって自らの成長を日々促進させ、企業の成長及び社会の発展に寄与していくことを目的として、ダイバーシティを推進しています。

### ①女性活躍支援

当社では、全従業員に対する女性の割合が約60%を占めており、管理職も概ね同様の割合を占めています。また出産を迎えたほぼすべての女性が産休・育児休暇を取得しており、復職後も短時間勤務制度を活用し、育児と仕事を両立できるよう支援しています。

### ②障がい者活躍支援

人事部が主体となり雇用の促進に積極的に取り組むとともに、必要に応じて配属部門に「支援担当者」を配置し、個々の状況に応じた支援体制を構築しています。

### ③外国人の積極採用

当社では外国籍社員も積極的に採用しており、国籍に関係なく意欲・能力のある人材が幅広い分野で活躍できる環境づくりに取り組んでいます。また、これらの社員による外国語講座を定期的実施するなど、全社員がグローバルな視点で活躍できるような人材育成も行っています。

## (3) 採用方針

当社では、オープンで公正な採用を基本方針とし、学歴、年齢、国籍等にとらわれず、人物本位の採用を行っています。広い視野を持ち、自らの実行力をもって常に成長し、新しいことを生み出し続けることができる人材の採用を目指しています。

また、一般の学生及び内定者を対象に、当社への理解を深めていただくこと等を目的として、以下の取り組みを行っています。

### ①インターンシップ

当社への理解を深めていただくとともに、「会社とは」「仕事とは」といった社会人に向けてのイメージを高める場として、様々な学部/学科の学生向けに1週間のインターンシップを実施しています。

### ②家族懇親会の実施

社会人として新たなスタートを迎える学生のご家族様向けに、当社の方針や職場環境を実際に肌で感じる機会を設け、当社をより身近に感じることで、社員の社会人生活を支えていただくよう、職場での家族懇親会を実施しています。

### ③先輩社員制度

内定者に1名に対して若手社員を1名ずつ配置し、内定から入社までのサポートやコミュニケーションの活性化を図り、入社後スムーズに活躍できるよう「自律型社員」の早期育成に取り組んでいます。

## (4) 社員教育・能力開発

当社では、常にオープンで公平な教育機会を提供し、個々の能力や適性を尊重しながら互いに協力し、自由に競い合うことで加速度的な成長を遂げることを目的とし、人材育成・能力開発に努めています。また、あらゆる状況において、ロール（役割）をプレイ（演技）する組織風土を醸成し、何事にも勇気をもって実践することによって社員が自己成長を遂げ、真のプロ人材となるよう育成に努めています。

### ①アニコム大学

当社の教育体系は、グループで実施している「アニコム大学」のプログラムをベースに「OJT（体験型）」「イントラネットを活用した全社員テスト（毎週実施）」「集合研修」「自己啓発」の主に4つの柱で構成し、それぞれの役職に応じた研修や勉強会を実施しています。

### ②ジョブローテーション制度

当社では、定期的に担当部署を異動する「ジョブローテーション」を実施しています。一つの分野に限定することなく社員全員が多くの業務に携わることで、会社の全体像や各部署の重要性（オールバリューチェーン）を実体験として理解することができると同時に、経営的な視点を持てる人材の育成やモチベーションの向上、新たなビジネスの創出へとつながっていきます。また、ローテーションを行うことにより業務習熟度の向上を図り、常に個人と組織の能力を効率よく発揮できる環境づくりを行うとともに、多面的に評価を受ける機会を提供しています。

## 4 従業員の状況等

### (5) 福利厚生制度

当社では、社員とその家族の健康的で豊かな生活を支える一助として、個々の価値観、ライフスタイル、多様なニーズに対応した福利厚生制度の充実に努めており、法律で定められている社会保険等の福利厚生制度のほか、特別休暇制度、従業員持株会、慶弔見舞金、ペットの慶弔休暇、育児手当等の諸制度を実施しています。

### (6) 人権啓発への取り組み

当社では、社員が法令等を遵守し、人権を尊重した企業活動を行うべく教育研修を行うとともに、特に次の事項については最大限尊重して行動することを求めています。

#### ①人権の尊重

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重して行動すること。

#### ②差別の禁止

人権は、世界的に認められた価値基準であることを認識し、性別、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位または門地等を理由とする差別や人権侵害は、決して容認しないこと。

#### ③ハラスメントの禁止

セクシュアル・ハラスメント等のいかなるハラスメントも容認しないこと。

なお、当社はセクシュアル・ハラスメント等職場での人権問題の解決に向け、アニコムグループ内及び社外に相談窓口（ホットライン）を設置しています。アニコムグループ内の相談窓口は持株会社であるアニコム ホールディングス株式会社の人事管理部とし、社外の相談窓口としては、外部の法律事務所と契約し、常時相談できる体制になっています。



# 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……………56
2. 業務の状況を示す指標……………57

## IV-2 財産の状況

1. 計算書類……………66
2. リスク管理債権……………71
3. 債務者区分に基づいて区分された債権……………71
4. 単体ソルベンシー・マージン比率……………72
5. 時価情報……………73
6. 会計監査及び代表者による財務諸表に  
関する確認書……………74

損害保険用語の解説……………75

# 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

(単位：百万円)

| 区分                    | 平成21年度                | 平成22年度                | 平成23年度                | 平成24年度                | 平成25年度                |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 正味収入保険料               | 8,980                 | 10,858                | 13,592                | 15,781                | 18,087                |
| 経常収益                  | 9,076                 | 10,952                | 13,702                | 16,044                | 18,210                |
| 経常利益                  | 183                   | 176                   | 150                   | 673                   | 633                   |
| 当期純利益                 | 124                   | 225                   | 265                   | 531                   | 383                   |
| 資本金の額及び発行済株式の総数       | 4,350<br>(115,740.4株) | 4,350<br>(115,740.4株) | 4,700<br>(129,740.4株) | 4,700<br>(129,740.4株) | 5,050<br>(143,740.4株) |
| 純資産額                  | 4,340                 | 4,561                 | 5,511                 | 6,048                 | 7,064                 |
| 総資産額                  | 9,770                 | 11,306                | 13,805                | 15,025                | 17,358                |
| 特別勘定又は積立勘定として経理された資産額 | —                     | —                     | —                     | —                     | —                     |
| 責任準備金残高               | 4,125                 | 5,267                 | 6,151                 | 6,560                 | 7,476                 |
| 貸付金残高                 | —                     | —                     | —                     | —                     | —                     |
| 有価証券残高                | 6,644                 | 6,086                 | 7,095                 | 8,498                 | 11,292                |
| 単体ソルベンシー・マージン比率       | 468.0%                | 482.8%<br>(304.1%) ※  | 307.2%                | 281.3%                | 295.1%                |
| 配当性向                  | —                     | —                     | —                     | —                     | —                     |
| 従業員数                  | 193名                  | 212名                  | 219名                  | 232名                  | 253名                  |

(注) 平成23年度以降の単体ソルベンシー・マージン比率は平成22年内閣府令第23号及び平成23年内閣府令第11号、並びに平成22年金融庁告示第48号、平成23年金融庁告示第24号及び平成24年金融庁告示第33号（平成24年3月31日から適用）の改正内容を反映したものです。

※現行基準による参考表示

## (1) 主要な業務の状況を示す指標

### ① 正味収入保険料の額及び元受正味保険料の額

< 正味収入保険料 >

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度   |         |        | 平成24年度   |         |        | 平成25年度   |         |  |
|-----------|----------|---------|--------|----------|---------|--------|----------|---------|--|
|           | 構成比%     | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |  |
| 火災        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 海上        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 傷害        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車       | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車損害賠償責任 | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| その他       | 13,592   | 100.0   | 25.2   | 15,781   | 100.0   | 16.1   | 18,087   | 100.0   |  |
| (うちペット保険) | (13,592) | (100.0) | (25.2) | (15,781) | (100.0) | (16.1) | (18,087) | (100.0) |  |
| 合計        | 13,592   | 100.0   | 25.2   | 15,781   | 100.0   | 16.1   | 18,087   | 100.0   |  |

(注) 正味収入保険料とは、元受及び受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

< 元受正味保険料 >

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度   |         |        | 平成24年度   |         |        | 平成25年度   |         |  |
|-----------|----------|---------|--------|----------|---------|--------|----------|---------|--|
|           | 構成比%     | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |  |
| 火災        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 海上        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 傷害        | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車       | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車損害賠償責任 | —        | —       | —      | —        | —       | —      | —        | —       |  |
| その他       | 13,592   | 100.0   | 25.2   | 15,781   | 100.0   | 16.1   | 18,087   | 100.0   |  |
| (うちペット保険) | (13,592) | (100.0) | (25.2) | (15,781) | (100.0) | (16.1) | (18,087) | (100.0) |  |
| 合計        | 13,592   | 100.0   | 25.2   | 15,781   | 100.0   | 16.1   | 18,087   | 100.0   |  |

(注) 元受正味保険料とは、元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。

### ② 受再正味保険料の額及び支払再保険料の額

該当ありません。

### ③ 解約返戻金の額

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 火災        | —      | —      | —      |
| 海上        | —      | —      | —      |
| 傷害        | —      | —      | —      |
| 自動車       | —      | —      | —      |
| 自動車損害賠償責任 | —      | —      | —      |
| その他       | 125    | 151    | 176    |
| (うちペット保険) | (125)  | (151)  | (176)  |
| 合計        | 125    | 151    | 176    |

(注) 解約返戻金とは、元受解約返戻金及び受再解約返戻金の合計額をいいます。

## 2 業務の状況を示す指標

### ④ 保険引受利益の額

< 保険引受利益 >

(単位：百万円)

| 区分         | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 |
|------------|--------|--------|--------|
| 保険引受収益     | 13,592 | 15,781 | 18,087 |
| 保険引受費用     | 9,797  | 11,451 | 13,449 |
| 営業費及び一般管理費 | 3,416  | 3,636  | 3,899  |
| その他収支      | —      | —      | —      |
| 保険引受利益     | 378    | 693    | 738    |

(注) 1. 営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。  
2. その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額などです。

< 種目別保険引受利益 >

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 火災        | —      | —      | —      |
| 海上        | —      | —      | —      |
| 傷害        | —      | —      | —      |
| 自動車       | —      | —      | —      |
| 自動車損害賠償責任 | —      | —      | —      |
| その他       | 378    | 693    | 738    |
| (うちペット保険) | (378)  | (693)  | (738)  |
| 合計        | 378    | 693    | 738    |

### ⑤ 正味支払保険金の額及び元受正味保険金の額

< 正味支払保険金 >

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度  |         |        | 平成24年度  |         |        | 平成25年度   |         |  |
|-----------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|----------|---------|--|
|           | 構成比%    | 増減率%    |        | 構成比%    | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |  |
| 火災        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 海上        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 傷害        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車       | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| その他       | 7,304   | 100.0   | 51.2   | 9,465   | 100.0   | 29.6   | 10,693   | 100.0   |  |
| (うちペット保険) | (7,304) | (100.0) | (51.2) | (9,465) | (100.0) | (29.6) | (10,693) | (100.0) |  |
| 合計        | 7,304   | 100.0   | 51.2   | 9,465   | 100.0   | 29.6   | 10,693   | 100.0   |  |

(注) 正味支払保険金とは、元受及び受再契約の支払保険金から出再契約による回収再保険金を控除したものをいいます。

< 元受正味保険金 >

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度  |         |        | 平成24年度  |         |        | 平成25年度   |         |  |
|-----------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|----------|---------|--|
|           | 構成比%    | 増減率%    |        | 構成比%    | 増減率%    |        | 構成比%     | 増減率%    |  |
| 火災        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 海上        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 傷害        | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車       | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —      | —       | —       | —      | —        | —       |  |
| その他       | 7,304   | 100.0   | 51.2   | 9,465   | 100.0   | 29.6   | 10,693   | 100.0   |  |
| (うちペット保険) | (7,304) | (100.0) | (51.2) | (9,465) | (100.0) | (29.6) | (10,693) | (100.0) |  |
| 合計        | 7,304   | 100.0   | 51.2   | 9,465   | 100.0   | 29.6   | 10,693   | 100.0   |  |

### ⑥ 受再正味保険金の額及び回収再保険金の額

該当ありません。

## (2) 保険契約に関する指標

### ① 契約者配当金

該当ありません。

### ② 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

| 種目        | 平成23年度 |        |        | 平成24年度 |        |        | 平成25年度 |        |        |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|           | 正味損害率  | 正味事業費率 | 合算率    | 正味損害率  | 正味事業費率 | 合算率    | 正味損害率  | 正味事業費率 | 合算率    |
| 火災        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 海上        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 傷害        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 自動車       | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 自動車損害賠償責任 | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| その他       | 57.3   | 30.9   | 88.2   | 63.7   | 28.5   | 92.2   | 62.8   | 27.3   | 90.1   |
| (うちペット保険) | (57.3) | (30.9) | (88.2) | (63.7) | (28.5) | (92.2) | (62.8) | (27.3) | (90.1) |
| 合計        | 57.3   | 30.9   | 88.2   | 63.7   | 28.5   | 92.2   | 62.8   | 27.3   | 90.1   |

(注) 1. 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

2. 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

3. 合算率 = 正味損害率 + 正味事業費率

### ③ 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

| 種目        | 平成23年度 |        |        | 平成24年度 |        |        | 平成25年度 |        |        |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|           | 発生損害率  | 事業費率   | 合算率    | 発生損害率  | 事業費率   | 合算率    | 発生損害率  | 事業費率   | 合算率    |
| 火災        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 海上        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 傷害        | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 自動車       | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| 自動車損害賠償責任 | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      | —      |
| その他       | 64.3   | 33.2   | 97.5   | 67.5   | 29.8   | 97.3   | 66.7   | 28.6   | 95.3   |
| (うちペット保険) | (64.3) | (33.2) | (97.5) | (67.5) | (29.8) | (97.3) | (66.7) | (28.6) | (95.3) |
| 合計        | 64.3   | 33.2   | 97.5   | 67.5   | 29.8   | 97.3   | 66.7   | 28.6   | 95.3   |

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。

2. 発生損害率 = (出再控除前の発生損害額 + 損害調査費) ÷ 出再控除前の既経過保険料

3. 事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 出再控除前の既経過保険料

4. 合算率 = 発生損害率 + 事業費率

5. 出再控除前の発生損害額 = 支払保険金 + 出再控除前の支払備金積増額

6. 出再控除前の既経過保険料 = 収入保険料 - 出再控除前の未経過保険料積増額

7. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

### ④ 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

| 区分 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 |
|----|--------|--------|--------|
| 国内 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 海外 | —      | —      | —      |

### ⑤ 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

該当ありません。

### ⑥ 出再保険料の格付ごとの割合

該当ありません。

### ⑦ 未収再保険金の額

該当ありません。

## 2 業務の状況を示す指標

### (3) 経理に関する指標

#### ① 支払備金の額及び責任準備金の額

<支払備金>

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度末 | 平成24年度末 | 平成25年度末 |
|-----------|---------|---------|---------|
| 火災        | —       | —       | —       |
| 海上        | —       | —       | —       |
| 傷害        | —       | —       | —       |
| 自動車       | —       | —       | —       |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —       |
| その他       | 1,001   | 1,142   | 1,291   |
| (うちペット保険) | (1,001) | (1,142) | (1,291) |
| 合計        | 1,001   | 1,142   | 1,291   |

<責任準備金>

(単位：百万円)

| 種目        | 平成23年度末 | 平成24年度末 | 平成25年度末 |
|-----------|---------|---------|---------|
| 火災        | —       | —       | —       |
| 海上        | —       | —       | —       |
| 傷害        | —       | —       | —       |
| 自動車       | —       | —       | —       |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —       |
| その他       | 6,151   | 6,560   | 7,476   |
| (うちペット保険) | (6,151) | (6,560) | (7,476) |
| 合計        | 6,151   | 6,560   | 7,476   |

#### ② 責任準備金積立水準

当社にて取扱う保険契約は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約に該当するため、積立方式及び積立率を記載していません。

#### ③ 責任準備金の残高の内訳

<平成24年度末>

(単位：百万円)

| 種目        | 普通責任準備金 | 異常危険準備金 | 危険準備金 | 払戻積立金 | 契約者配当準備金 | 計       |
|-----------|---------|---------|-------|-------|----------|---------|
| 火災        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 海上        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 傷害        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 自動車       | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| その他       | 6,054   | 505     | —     | —     | —        | 6,560   |
| (うちペット保険) | (6,054) | (505)   | —     | —     | —        | (6,560) |
| 合計        | 6,054   | 505     | —     | —     | —        | 6,560   |

<平成25年度末>

(単位：百万円)

| 種目        | 普通責任準備金 | 異常危険準備金 | 危険準備金 | 払戻積立金 | 契約者配当準備金 | 計       |
|-----------|---------|---------|-------|-------|----------|---------|
| 火災        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 海上        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 傷害        | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 自動車       | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| 自動車損害賠償責任 | —       | —       | —     | —     | —        | —       |
| その他       | 6,897   | 579     | —     | —     | —        | 7,476   |
| (うちペット保険) | (6,897) | (579)   | —     | —     | —        | (7,476) |
| 合計        | 6,897   | 579     | —     | —     | —        | 7,476   |

④引当金の期末残高及び期中の増減額

<平成24年度>

(単位：百万円)

| 区分      | 平成23年度末<br>残高 | 平成24年度<br>増加額 | 平成24年度減少額 |     | 平成24年度末<br>残高 |    |
|---------|---------------|---------------|-----------|-----|---------------|----|
|         |               |               | 目的使用      | その他 |               |    |
| 貸倒引当金   | 一般貸倒引当金       | 3             | —         | —   | 2             | 0  |
|         | 個別貸倒引当金       | 1             | 4         | —   | —             | 6  |
|         | 特定海外債権引当勘定    | —             | —         | —   | —             | —  |
| 賞与引当金   | 51            | 64            | 51        | —   | —             | 64 |
| 価格変動準備金 | 0             | 1             | —         | —   | —             | 2  |
| 合計      | 57            | 71            | 51        | 2   | —             | 74 |

<平成25年度>

(単位：百万円)

| 区分      | 平成24年度末<br>残高 | 平成25年度<br>増加額 | 平成25年度減少額 |     | 平成25年度末<br>残高 |     |
|---------|---------------|---------------|-----------|-----|---------------|-----|
|         |               |               | 目的使用      | その他 |               |     |
| 貸倒引当金   | 一般貸倒引当金       | 0             | 0         | —   | —             | 1   |
|         | 個別貸倒引当金       | 6             | 5         | —   | —             | 11  |
|         | 特定海外債権引当勘定    | —             | —         | —   | —             | —   |
| 賞与引当金   | 64            | 80            | 64        | —   | —             | 80  |
| 価格変動準備金 | 2             | 7             | —         | —   | —             | 10  |
| 合計      | 74            | 94            | 64        | —   | —             | 103 |

⑤貸付金償却の額

該当ありません。

⑥資本金等明細表

<平成24年度>

(単位：百万円)

| 区分          |            | 平成23年度末<br>残高         | 平成24年度<br>増加額 | 平成24年度<br>減少額 | 平成24年度末<br>残高         |
|-------------|------------|-----------------------|---------------|---------------|-----------------------|
| 資本金         |            | 4,700                 | —             | —             | 4,700                 |
| うち<br>既発行株式 | 普通株式       | (129,740.4株)<br>4,700 | —             | —             | (129,740.4株)<br>4,700 |
|             | 合計         | (129,740.4株)<br>4,700 | —             | —             | (129,740.4株)<br>4,700 |
|             | 資本剰余金      | (資本準備金)<br>株式払込剰余金    | 1,814         | —             | —                     |
|             | (その他資本剰余金) | (—)                   | (—)           | (—)           | (—)                   |
|             | 合計         | 1,814                 | —             | —             | 1,814                 |
| 利益剰余金       | その他利益剰余金   | △1,006                | 531           | —             | △475                  |
|             | (繰越利益剰余金)  | (△1,006)              | (531)         | (—)           | (△475)                |
|             | 合計         | △1,006                | 531           | —             | △475                  |

<平成25年度>

(単位：百万円)

| 区分          |            | 平成24年度末<br>残高         | 平成25年度<br>増加額    | 平成25年度<br>減少額 | 平成25年度末<br>残高         |
|-------------|------------|-----------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| 資本金         |            | 4,700                 | 350              | —             | 5,050                 |
| うち<br>既発行株式 | 普通株式       | (129,740.4株)<br>4,700 | (14,000株)<br>350 | —             | (143,740.4株)<br>5,050 |
|             | 合計         | (129,740.4株)<br>4,700 | (14,000株)<br>350 | —             | (143,740.4株)<br>5,050 |
|             | 資本剰余金      | (資本準備金)<br>株式払込剰余金    | 1,814            | 350           | —                     |
|             | (その他資本剰余金) | (—)                   | (—)              | (—)           | (—)                   |
|             | 合計         | 1,814                 | 350              | —             | 2,164                 |
| 利益剰余金       | その他利益剰余金   | △475                  | 383              | —             | △91                   |
|             | (繰越利益剰余金)  | (△475)                | (383)            | (—)           | (△91)                 |
|             | 合計         | △475                  | 383              | —             | △91                   |

## 2 業務の状況を示す指標

### ⑦ 損害率の上昇に対する経常利益または経常損失の額の変動

|            |  |                              |
|------------|--|------------------------------|
| 損害率の上昇シナリオ | 地震保険と自動車損害賠償責任保険を除く、すべての保険種目について、発生損害率が1%上昇すると仮定しています。   |                              |
| 計算方法       | ○増加する発生損害額＝既経過保険料×1%<br>○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。<br>○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額<br>○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額 |                              |
| 経常利益の減少額   | 平成24年度   | 150百万円<br>異常危険準備金残高の取崩額 一百万円 |
|            | 平成25年度   | 172百万円<br>異常危険準備金残高の取崩額 一百万円 |

### ⑧ 期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）

（単位：百万円）

| 会計年度   | 期首支払備金 | 前期以前発生事故に係る当期支払保険金 | 前期以前発生事故に係る当期末支払備金 | 当期把握見積り差額 |
|--------|--------|--------------------|--------------------|-----------|
| 平成21年度 | 523    | 380                | 2                  | 140       |
| 平成22年度 | 500    | 457                | 8                  | 34        |
| 平成23年度 | 653    | 627                | 24                 | 0         |
| 平成24年度 | 1,001  | 895                | 30                 | 76        |
| 平成25年度 | 1,142  | 1,087              | 45                 | 9         |

（注）1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。

3. 当期把握見積り差額＝期首支払備金－（前期以前発生事故に係る当期支払保険金＋前期以前発生事故に係る当期末支払備金）

### ⑨ 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

該当ありません。

### ⑩ 事業費（含む損害調査費）

（単位：百万円）

| 区分                 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 人件費                | 1,647  | 1,868  | 2,050  |
| 物件費                | 2,196  | 2,288  | 2,436  |
| 税金                 | 84     | 94     | 110    |
| 火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金 | —      | —      | —      |
| 保険契約者保護機構に対する負担金   | 2      | 0      | 0      |
| 諸手数料及び集金費          | 781    | 854    | 1,029  |
| 合計                 | 4,711  | 5,107  | 5,628  |



## (4) 資産運用に関する指標等

### ①資産運用方針

当社の資産運用は、将来の保険金支払に備えるため、「安全性」「流動性」の確保に努めており、「収益性」「公共性」を総合的に判断し、リスク管理に十分留意した運用を実施しております。

また、健全な財務基盤の維持と純資産価値の拡大とともに、投資対象ごとのリスク・リターン特性のバランスを考慮し、社会・公共の福祉に資するという哲学のもと、分散投資を行ってまいります。

### ②資産運用リスク管理の体制

当社では、運用フロント業務を財務部、運用事務を経理部、リスク管理をリスク管理部が担当するという役割分担のもと、不測の事態が生じないように、定性・定量の両面から市場リスク・信用リスクを把握し、適切なリスク管理に取り組んでおります。

### ③資産運用の概況

(単位：百万円)

| 区分          | 平成23年度末 |       | 平成24年度末 |       | 平成25年度末 |       |
|-------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|             |         | 構成比%  |         | 構成比%  |         | 構成比%  |
| 預貯金         | 4,035   | 29.2  | 4,039   | 26.9  | 3,541   | 20.4  |
| コールローン      | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 買現先勘定       | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 債券貸借取引支払保証金 | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 買入金銭債権      | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 商品有価証券      | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 金銭の信託       | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 有価証券        | 7,095   | 51.4  | 8,498   | 56.6  | 11,292  | 65.1  |
| 貸付金         | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 土地・建物       | 9       | 0.1   | 8       | 0.1   | 17      | 0.1   |
| 運用資産計       | 11,140  | 80.7  | 12,546  | 83.5  | 14,851  | 85.6  |
| 総資産         | 13,805  | 100.0 | 15,025  | 100.0 | 17,358  | 100.0 |

### ④利息配当収入の額及び運用利回り

(単位：百万円)

| 区分          | 平成23年度末 |      | 平成24年度末 |      | 平成25年度末 |      |
|-------------|---------|------|---------|------|---------|------|
|             |         | 利回り% |         | 利回り% |         | 利回り% |
| 預貯金         | 9       | 0.28 | 8       | 0.21 | 8       | 0.18 |
| コールローン      | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 買現先勘定       | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 債券貸借取引支払保証金 | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 買入金銭債権      | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 商品有価証券      | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 金銭の信託       | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 有価証券        | 79      | 1.21 | 102     | 1.35 | 8       | 0.10 |
| 貸付金         | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 土地・建物       | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 小計          | 88      | 0.90 | 110     | 0.96 | 17      | 0.12 |
| その他         | —       | —    | —       | —    | —       | —    |
| 合計          | 88      | —    | 110     | —    | 17      | —    |

(注) 利回りは(収入金額÷月平均運用額)で算出しています。

### ⑤海外投融資残高及び海外投融資利回り

該当ありません。

### ⑥商品有価証券の平均残高及び売買高

該当ありません。

## 2 業務の状況を示す指標

### ⑦保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

(単位：百万円)

| 区分     | 平成23年度末 |       | 平成24年度末 |       | 平成25年度末 |       |
|--------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|        |         | 構成比%  |         | 構成比%  |         | 構成比%  |
| 国債     | 2,000   | 28.2  | 202     | 2.4   | —       | —     |
| 地方債    | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| 社債     | 1,599   | 22.5  | 300     | 3.5   | —       | —     |
| 株式     | 24      | 0.4   | 38      | 0.4   | 906     | 8.0   |
| 外国証券   | —       | —     | —       | —     | —       | —     |
| その他の証券 | 3,470   | 48.9  | 7,957   | 93.7  | 10,385  | 92.0  |
| 合計     | 7,095   | 100.0 | 8,498   | 100.0 | 11,292  | 100.0 |

### ⑧保有有価証券利回り

(単位：%)

| 区分     | 平成23年度末 | 平成24年度末 | 平成25年度末 |
|--------|---------|---------|---------|
| 公社債    | 1.22    | 1.24    | 0.41    |
| 株式     | 0.08    | 0.43    | 0.52    |
| 外国証券   | —       | —       | —       |
| その他の証券 | 1.20    | 1.48    | 0.07    |
| 合計     | 1.21    | 1.35    | 0.10    |

### ⑨有価証券の種類別の残存期間別残高

<平成24年度末>

(単位：百万円)

| 区分     | 1年以下 | 1年超<br>3年以下 | 3年超<br>5年以下 | 5年超<br>7年以下 | 7年超<br>10年以下 | 10年超<br>(期間の定めのない<br>ものを含む) | 合計    |
|--------|------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------------------------|-------|
| 国債     | —    | 202         | —           | —           | —            | —                           | 202   |
| 地方債    | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —     |
| 社債     | 300  | —           | —           | —           | —            | —                           | 300   |
| 株式     | —    | —           | —           | —           | —            | 38                          | 38    |
| 外国証券   | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —     |
| その他の証券 | —    | —           | —           | —           | —            | 7,957                       | 7,957 |
| 合計     | 300  | 202         | —           | —           | —            | 7,995                       | 8,498 |

<平成25年度末>

(単位：百万円)

| 区分     | 1年以下 | 1年超<br>3年以下 | 3年超<br>5年以下 | 5年超<br>7年以下 | 7年超<br>10年以下 | 10年超<br>(期間の定めのない<br>ものを含む) | 合計     |
|--------|------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------------------------|--------|
| 国債     | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —      |
| 地方債    | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —      |
| 社債     | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —      |
| 株式     | —    | —           | —           | —           | —            | 906                         | 906    |
| 外国証券   | —    | —           | —           | —           | —            | —                           | —      |
| その他の証券 | —    | —           | —           | —           | —            | 10,385                      | 10,385 |
| 合計     | —    | —           | —           | —           | —            | 11,292                      | 11,292 |

⑩業種別保有株式の額

(単位：株、百万円)

| 区分    | 平成23年度末 |    |       | 平成24年度末 |    |       | 平成25年度末 |     |       |
|-------|---------|----|-------|---------|----|-------|---------|-----|-------|
|       | 株数      | 金額 | 構成比%  | 株数      | 金額 | 構成比%  | 株数      | 金額  | 構成比%  |
| 金融保険業 | —       | —  | —     | —       | —  | —     | 54,400  | 80  | 8.9   |
| 輸送用機器 | —       | —  | —     | —       | —  | —     | 11,000  | 17  | 2.0   |
| 商業    | —       | —  | —     | 22,900  | 28 | 74.0  | 133,355 | 228 | 25.1  |
| 電気機器  | 2,900   | 3  | 12.3  | 2,300   | 1  | 3.0   | 40,300  | 25  | 2.8   |
| 化学    | —       | —  | —     | 4,400   | 2  | 6.6   | 61,700  | 30  | 3.3   |
| 陸運業   | —       | —  | —     | —       | —  | —     | 20,600  | 21  | 2.4   |
| 建設業   | —       | —  | —     | 100     | 0  | 2.1   | 27,000  | 120 | 13.3  |
| 食品    | —       | —  | —     | 2,600   | 1  | 4.0   | 22,200  | 33  | 3.7   |
| 情報・通信 | —       | —  | —     | —       | —  | —     | 1,400   | 1   | 0.1   |
| サービス  | 51,030  | 21 | 87.7  | 10      | 0  | 1.2   | 72,500  | 97  | 10.8  |
| その他   | —       | —  | —     | 2,602   | 3  | 9.1   | 322,600 | 248 | 27.6  |
| 合計    | 53,930  | 24 | 100.0 | 34,912  | 38 | 100.0 | 767,055 | 906 | 100.0 |

⑪貸付金の残存期間別の残高

該当ありません。

⑫担保別貸付金残高

該当ありません。

⑬用途別の貸付金残高及び構成比

該当ありません。

⑭業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当ありません。

⑮規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当ありません。

⑯有形固定資産及び有形固定資産合計の残高

(単位：百万円)

| 区分         | 平成23年度末 | 平成24年度末 | 平成25年度末 |
|------------|---------|---------|---------|
| 土地         | —       | —       | —       |
| 営業用        | —       | —       | —       |
| 賃貸用        | —       | —       | —       |
| 建物         | 9       | 8       | 17      |
| 営業用        | 9       | 8       | 17      |
| 賃貸用        | —       | —       | —       |
| 建設仮勘定      | —       | —       | —       |
| 営業用        | —       | —       | —       |
| 賃貸用        | —       | —       | —       |
| 合計         | 9       | 8       | 17      |
| 営業用        | 9       | 8       | 17      |
| 賃貸用        | —       | —       | —       |
| リース資産      | 5       | 3       | 1       |
| その他の有形固定資産 | 33      | 27      | 34      |
| 有形固定資産合計   | 48      | 39      | 53      |

(5) 特別勘定に関する指標

①特別勘定資産残高

該当ありません。

②特別勘定資産

該当ありません。

③特別勘定の運用収支

該当ありません。

## 1 計算書類

## (1) 貸借対照表

(単位：百万円)

| 科目            | 平成24年度<br>(平成25年3月31日現在) | 平成25年度<br>(平成26年3月31日現在) |
|---------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>(資産の部)</b> |                          |                          |
| 現金及び預貯金       | 4,040                    | 3,541                    |
| 現金            | 0                        | 0                        |
| 預貯金           | 4,039                    | 3,541                    |
| 有価証券          | 8,498                    | 11,292                   |
| 国債            | 202                      | —                        |
| 社債            | 300                      | —                        |
| 株式            | 38                       | 906                      |
| その他の証券        | 7,957                    | 10,385                   |
| 有形固定資産        | 39                       | 53                       |
| 建物            | 8                        | 17                       |
| リース資産         | 3                        | 1                        |
| その他の有形固定資産    | 27                       | 34                       |
| 無形固定資産        | 355                      | 337                      |
| ソフトウェア        | 142                      | 124                      |
| ソフトウェア仮勘定     | 213                      | 212                      |
| リース資産         | 0                        | —                        |
| その他資産         | 1,889                    | 2,038                    |
| 未収保険料         | 112                      | 143                      |
| 未収金           | 939                      | 1,119                    |
| 未収収益          | 5                        | 4                        |
| 預託金           | 5                        | 9                        |
| 仮払金           | 179                      | 275                      |
| 保険業法第113条繰延資産 | 646                      | 484                      |
| 繰延税金資産        | 209                      | 108                      |
| 貸倒引当金         | △7                       | △13                      |
| 資産の部合計        | 15,025                   | 17,358                   |

| 科目             | 平成24年度<br>(平成25年3月31日現在) | 平成25年度<br>(平成26年3月31日現在) |
|----------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>(負債の部)</b>  |                          |                          |
| 保険契約準備金        | 7,702                    | 8,768                    |
| 支払備金           | 1,142                    | 1,291                    |
| 責任準備金          | 6,560                    | 7,476                    |
| その他負債          | 1,206                    | 1,434                    |
| 未払法人税等         | 51                       | 75                       |
| 預り金            | 46                       | 32                       |
| 未払金            | 451                      | 564                      |
| 仮受金            | 652                      | 759                      |
| リース債務          | 4                        | 1                        |
| 賞与引当金          | 64                       | 80                       |
| 特別法上の準備金       | 2                        | 10                       |
| 価格変動準備金        | 2                        | 10                       |
| 負債の部合計         | 8,976                    | 10,293                   |
| <b>(純資産の部)</b> |                          |                          |
| 資本金            | 4,700                    | 5,050                    |
| 資本剰余金          | 1,814                    | 2,164                    |
| 資本準備金          | 1,814                    | 2,164                    |
| 利益剰余金          | △475                     | △91                      |
| その他利益剰余金       | △475                     | △91                      |
| (繰越利益剰余金)      | (△475)                   | (△91)                    |
| 株主資本合計         | 6,038                    | 7,122                    |
| その他有価証券評価差額金   | 9                        | △57                      |
| 評価・換算差額等合計     | 9                        | △57                      |
| 純資産の部合計        | 6,048                    | 7,064                    |
| 負債及び純資産の部合計    | 15,025                   | 17,358                   |

## (平成25年度貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりです。
  - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、決算日の市場価格等に基づく時価法によっております。
 

なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法によっております。
  - その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法によっております。
- 有形固定資産（リース資産は除く）の減価償却は、定率法によっております。
- 自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間（5年）に基づく定額法によっております。
- 所有権移転外ファイナンス・リース取引に係るリース資産については、リース期間を耐用年数とし、残存価額を零とする定額法によっております。
- 貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備えるため、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乘じた額を引き当てております。
 

また、全ての債権については、資産の自己査定基準に基づき、各所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した内部監査室が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。
- 賞与引当金は、従業員に対して支給する賞与の支出に充てるため、

支給見込額の当事業年度の負担額を計上しております。

- 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
- 消費税等の会計処理は税抜方式によっております。ただし、損害調査費、諸手数料及び集金費、営業費及び一般管理費等の費用は税込方式によっております。なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っております。
- 保険業法第113条繰延資産は、同法の規定に基づき、その計上の翌事業年度から会社の成立後10年までの間に均等償却することとしております。
- 有形固定資産の減価償却累計額は、100百万円です。
- 支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりです。
  - 支払備金の内訳は次のとおりです。
 

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| 支払備金（出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く） | 1,291百万円 |
| 同上にかかる出再支払備金                 | —百万円     |
| 差引（イ）                        | 1,291百万円 |
| 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金（ロ）  | —百万円     |
| 計（イ+ロ）                       | 1,291百万円 |
  - 責任準備金の内訳は次のとおりです。
 

|                     |          |
|---------------------|----------|
| 普通責任準備金（出再責任準備金控除前） | 6,897百万円 |
| 同上に係る出再責任準備金        | —百万円     |
| 差引（イ）               | 6,897百万円 |
| その他の責任準備金（ロ）        | 579百万円   |
| 計（イ+ロ）              | 7,476百万円 |

12. 関係会社に対する金銭債務の総額は165百万円です。  
 13. 繰延税金資産及び繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳は次のとおりです。

| (1) 繰延税金資産    |         |
|---------------|---------|
| 責任準備金         | 178百万円  |
| 未払事業税         | 16百万円   |
| 賞与引当金繰入限度額超過額 | 24百万円   |
| 減価償却限度超過額     | 5百万円    |
| その他有価証券評価差額金  | 25百万円   |
| その他           | 11百万円   |
| 繰延税金資産小計      | 261百万円  |
| 評価性引当金        | △4百万円   |
| 繰延税金資産合計      | 257百万円  |
| 繰延税金負債との相殺    | △149百万円 |
| 繰延税金資産の純額     | 108百万円  |

| (2) 繰延税金負債      |         |
|-----------------|---------|
| 保険業法第113条繰延資産認容 | △149百万円 |
| 繰延税金負債合計        | △149百万円 |
| 繰延税金資産との相殺      | 149百万円  |
| 繰延税金負債の純額       | —百万円    |

14. 法定実効税率と税効果会計適用後の法人税等の負担率との間に重要な差異があるときの、当該差異の原因となった主要な項目別の内訳

| (単位：%)               |      |
|----------------------|------|
| 法定実効税率               | 33.3 |
| (調整)                 |      |
| 交際費等永久に損金に算入されない項目   | 2.1  |
| 住民税均等割               | 1.7  |
| 評価性引当金戻入             | △0.7 |
| 税率変更による期末繰延税金資産の減額修正 | 2.3  |
| その他                  | △0.1 |
| 税効果会計適用後の法人税等の負担率    | 38.6 |

15. 法人税等の税率の変更による繰延税金資産及び繰延税金負債の金額の修正

「所得税法等の一部を改正する法律」(平成26年法律第10号)が平成26年3月31日に公布され、平成26年4月1日以後に開始する事業年度から復興特別法人税が課されないこととなりました。

これに伴い、繰延税金資産及び繰延税金負債の計算に使用する法定実効税率は、平成26年4月1日に開始する事業年度に解消が見込まれる一時差異等については従来の33.3%から30.8%となります。

この税率変更により、繰延税金資産(繰延税金負債を控除した金額)は16百万円減少し、法人税等調整額が14百万円、その他有価証券評価差額金が2百万円それぞれ増加しております。

16. 金融商品関係

- (1) 金融商品の状況に関する事項

①金融商品に対する取組方針

当社は、主として損害保険業を行っており、資産の運用においては、運用資金の性格を考慮し、「安全性」「収益性」「流動性」「公共性」を総合的に判断し、社会・公共の福祉に資するような資産運用を目指しております。

運用手段は、預貯金、公社債、公社債投信、株式、株式投信、不動産投信等とし、年度資産運用計画に準拠した資産運用を行っております。

②金融商品の内容及びそのリスク

当社の保有する金融商品は、預貯金、公社債、公社債投信、株式、株式投信、不動産投信等であり、下記のリスクに晒されております。

(イ) 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変動し、損失を被るリスクを指します。

(ロ) 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変動し、損失を被るリスクを指します。

③金融商品に係るリスク管理体制

当社におけるリスク管理体制については、資産運用部門(財務部)、事務管理部門(経理部)、リスク管理部門(リスク管理部)を設置し、資産運用リスク管理規程に基づき、相互牽制機能が働く体制としております。

(イ) 市場関連リスクの管理

有価証券のうち株式・債券等については時価とリスク量を把握し、保有状況を継続的に見直しております。

(ロ) 信用リスクの管理

有価証券の発行体の信用リスクについては、銘柄ごとの格付情報、時価等の把握を行うことで管理をしております。また、政策投資目的で保有している有価証券については、取引先の市場環境や業績状況等を定期的にモニタリングしております。リスク管理も含めた資産運用状況については、取締役会において月次で報告され、モニタリング結果の確認及びリスク管理態勢の整備を行っております。

④金融商品の時価等に関する事項についての補足説明

金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれております。当該価額の算定においては一定の前提条件等を採用しているため、異なる前提条件等による場合、当該価額が異なることもあります。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりです。

なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものは、次表に含まれておりません(注)2.参照)。

|                       | 貸借対照表計上額<br>(百万円) | 時価<br>(百万円) | 差額<br>(百万円) |
|-----------------------|-------------------|-------------|-------------|
| (1) 現金及び預貯金           | 3,541             | 3,541       | —           |
| (2) 有価証券              | 11,237            | 11,237      | —           |
| (3) 未収金<br>(貸倒引当金控除後) | 1,106             | 1,106       | —           |
| 資産計                   | 15,886            | 15,886      | —           |

(注) 1. 金融商品の時価の算定方法

資産

(1) 現金及び預貯金

満期のない預金については、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。満期のある預金については、個別の預金ごとに、新規に預金を行った場合に想定される預金金利で割り引いた現在価値を算定しております。

(2) 有価証券

株式については取引所の価格によっており、債券については日本証券業協会の公表する公社債店頭売買参考統計値表に表示される価格または取引金融機関から提示された価格等によっております。また、投資信託及び投資法人の投資口については、公表または資産運用会社から提示される基準価格等によっております。

(3) 未収金

未収金については、短期間で決済されるため時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。

2. 時価を把握することが極めて困難と認められる金融商品は、次のとおりであり、「(2) 有価証券」には含めておりません。

・非上場株式(貸借対照表計上額54百万円)

上記金融商品は、市場価格がなく、かつ、将来キャッシュ・フローを見積もることができないことから時価開示の対象とはしておりません。

17. 1株当たりの純資産額は49,150円84銭であります。

なお、算定上の基礎である当期末純資産は7,064百万円であり、純資産の部の合計額から控除する金額はありません。また、普通株式の期末株式数は143,740.4株です。

18. 事業年度末日後に、翌事業年度以降の財産または損益に重要な影響を及ぼす事象は生じておりません。

19. 連結納税制度を適用しております。

20. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## 1 計算書類

## (2) 損益計算書

(単位：百万円)

| 科目               | 平成24年度<br>(平成24年4月1日から<br>平成25年3月31日まで) | 平成25年度<br>(平成25年4月1日から<br>平成26年3月31日まで) |
|------------------|---|---|
| 経常収益             | 16,044                                  | 18,210                                  |
| 保険引受収益           | 15,781                                  | 18,087                                  |
| 正味収入保険料          | 15,781                                  | 18,087                                  |
| 資産運用収益           | 258                                     | 106                                     |
| 利息及び配当金収入        | 110                                     | 17                                      |
| 有価証券売却益          | 147                                     | 89                                      |
| その他経常収益          | 4                                       | 16                                      |
| 経常費用             | 15,370                                  | 17,577                                  |
| 保険引受費用           | 11,451                                  | 13,449                                  |
| 正味支払保険金          | 9,465                                   | 10,693                                  |
| 損害調査費            | 581                                     | 660                                     |
| 諸手数料及び集金費        | 854                                     | 1,029                                   |
| 支払備金繰入額          | 140                                     | 149                                     |
| 責任準備金繰入額         | 409                                     | 916                                     |
| 資産運用費用           | 0                                       | 18                                      |
| 有価証券売却損          | 0                                       | 18                                      |
| 営業費及び一般管理費       | 3,671                                   | 3,938                                   |
| その他経常費用          | 247                                     | 171                                     |
| 支払利息             | 0                                       | 0                                       |
| 貸倒引当金繰入額         | 2                                       | 6                                       |
| 開業費償却額           | 76                                      | —                                       |
| 保険業法第113条繰延資産償却費 | 161                                     | 161                                     |
| その他の経常費用         | 6                                       | 3                                       |
| 経常利益             | 673                                     | 633                                     |
| 特別損失             | 2                                       | 7                                       |
| 固定資産処分損          | 0                                       | 0                                       |
| 特別法上の準備金繰入額      | 1                                       | 7                                       |
| 価格変動準備金繰入額       | 1                                       | 7                                       |
| 税引前当期純利益         | 671                                     | 625                                     |
| 法人税及び住民税         | 22                                      | 109                                     |
| 法人税等調整額          | 117                                     | 131                                     |
| 法人税等合計           | 139                                     | 241                                     |
| 当期純利益            | 531                                     | 383                                     |

## (平成25年度損益計算書の注記)

- 関係会社との取引による費用の総額は、524百万円です。
- (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

|        |           |
|--------|-----------|
| 収入保険料  | 18,087百万円 |
| 支払再保険料 | —百万円      |
| 差引     | 18,087百万円 |
- (2) 正味支払保険金の内訳は次のとおりです。

|        |           |
|--------|-----------|
| 支払保険金  | 10,693百万円 |
| 回収再保険金 | —百万円      |
| 差引     | 10,693百万円 |
- (3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりです。

|             |          |
|-------------|----------|
| 支払諸手数料及び集金費 | 1,029百万円 |
| 出再保険手数料     | —百万円     |
| 差引          | 1,029百万円 |
- (4) 支払備金繰入額(△は支払備金戻入額)の内訳は次のとおりです。

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| 支払備金繰入額(出再支払備金控除前、(□)に掲げる保険を除く) | 149百万円 |
| 同上に係る出再支払備金繰入額                  | —百万円   |
| 差引(イ)                           | 149百万円 |
| 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金繰入額(□)  | —百万円   |
| 計(イ+□)                          | 149百万円 |
- (5) 責任準備金繰入額(△は責任準備金戻入額)の内訳は次のとおりです。

|                        |        |
|------------------------|--------|
| 普通責任準備金繰入額(出再責任準備金控除前) | 842百万円 |
| 同上に係る出再責任準備金繰入額        | —百万円   |
| 差引(イ)                  | 842百万円 |
| その他の責任準備金繰入額(□)        | 73百万円  |
| 計(イ+□)                 | 916百万円 |
- (6) 利息及び配当収入の内訳は次のとおりです。

|            |       |
|------------|-------|
| 預貯金利息      | 8百万円  |
| 有価証券利息・配当金 | 8百万円  |
| 計          | 17百万円 |
- 1株当たりの当期純利益は2,798円66銭です。

なお、算定上の基礎である当期純利益は383百万円であり、その全額が普通株式に係るものです。また、普通株式の期中平均株式数は137,143.14株です。

4. 関連当事者との取引は次のとおりです。

親会社及び法人主要株主等

| 属性  | 会社等の名称                | 議決権等の所有<br>(被所有) 割合 | 関連当事者との関係       | 取引内容          | 取引金額<br>(百万円) | 科目  | 期末残高<br>(百万円) |
|-----|-----------------------|---------------------|-----------------|---------------|---------------|-----|---------------|
| 親会社 | アニコム ホールディングス<br>株式会社 | (被所有)<br>100%       | 役員の兼務5名<br>経営指導 | 経営管理料<br>(注1) | 524           | 未払金 | 49            |

(注) 取引金額は税込みで表示しております。

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注1) 当社が委託する経営指導及び業務委託内容等を勘案した上で、会社の事業規模等により決定しております。

5. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

### (3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

| 科目                                  | 平成24年度<br>(平成24年4月1日から<br>平成25年3月31日まで) | 平成25年度<br>(平成25年4月1日から<br>平成26年3月31日まで) |
|-------------------------------------|---|---|
| <b>I 営業活動によるキャッシュ・フロー</b>           |   |   |
| 税引前当期純利益                            | 671                                     | 625                                     |
| 減価償却費                               | 76                                      | 70                                      |
| 支払備金の増減額 (△は減少)                     | 140                                     | 149                                     |
| 責任準備金の増減額 (△は減少)                    | 409                                     | 916                                     |
| 貸倒引当金の増減額 (△は減少)                    | 2                                       | 6                                       |
| 賞与引当金の増減額 (△は減少)                    | 13                                      | 15                                      |
| 価格変動準備金の増減額 (△は減少)                  | 1                                       | 7                                       |
| 利息及び配当金収入                           | △110                                    | △17                                     |
| 有価証券関係損益 (△は益)                      | △146                                    | △71                                     |
| 支払利息                                | 0                                       | 0                                       |
| 有形固定資産関係損益 (△は益)                    | 0                                       | 0                                       |
| その他資産 (除く投資活動関連、財務活動関連) の増減額 (△は増加) | 42                                      | 122                                     |
| その他負債 (除く投資活動関連、財務活動関連) の増減額 (△は減少) | 126                                     | 117                                     |
| 小計                                  | 1,227                                   | 1,943                                   |
| 利息及び配当金の受取額                         | 71                                      | 14                                      |
| 利息の支払額                              | △0                                      | △0                                      |
| 法人税等の支払額                            | △33                                     | △12                                     |
| <b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>             | <b>1,264</b>                            | <b>1,945</b>                            |
| <b>II 投資活動によるキャッシュ・フロー</b>          |   |   |
| 預貯金の純増減額 (△は増加)                     | △150                                    | 250                                     |
| 有価証券の取得による支出                        | △12,267                                 | △14,776                                 |
| 有価証券の売却・償還による収入                     | 11,063                                  | 11,700                                  |
| 資産運用活動計<br>(営業活動及び資産運用活動計)          | △1,354<br>(△89)                         | △2,825<br>(△880)                        |
| 有形固定資産の取得による支出                      | △10                                     | △22                                     |
| その他                                 | △42                                     | △43                                     |
| <b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>             | <b>△1,407</b>                           | <b>△2,891</b>                           |
| <b>III 財務活動によるキャッシュ・フロー</b>         |   |   |
| リース債務の返済支出                          | △2                                      | △2                                      |
| 株式の発行による収入                          | —                                       | 700                                     |
| <b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>             | <b>△2</b>                               | <b>697</b>                              |
| <b>IV 現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)</b>      | <b>△146</b>                             | <b>△248</b>                             |
| <b>V 現金及び現金同等物の期首残高</b>             | <b>1,186</b>                            | <b>1,040</b>                            |
| <b>VI 現金及び現金同等物の期末残高</b>            | <b>1,040</b>                            | <b>791</b>                              |

(平成25年度キャッシュ・フロー計算書の注記)

1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係  
(平成26年3月31日現在)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 現金及び預貯金   | 3,541百万円  |
| 定期預金      | △2,750百万円 |
| 現金及び現金同等物 | 791百万円    |

2. 重要な非資金取引の内容

非資金取引について記載すべき重要なものはありません。

3. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでおります。

4. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## 1 計算書類

## (4) 株主資本等変動計算書

平成24年度（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

|                         | 株主資本  |           |                 |                             |                 | 株主資本<br>合計 | 評価・換算差額等           |                | 純資産<br>合計 |
|-------------------------|-------|-----------|-----------------|-----------------------------|-----------------|------------|--------------------|----------------|-----------|
|                         | 資本金   | 資本剰余金     |                 | 利益剰余金                       |                 |            | その他<br>有価証券<br>差額等 | 評価・換算<br>差額等合計 |           |
|                         |       | 資本<br>準備金 | 資本<br>剰余金<br>合計 | その他利益<br>剰余金<br>繰越利益<br>剰余金 | 利益<br>剰余金<br>合計 |            |                    |                |           |
| 当期首残高                   | 4,700 | 1,814     | 1,814           | △1,006                      | △1,006          | 5,507      | 3                  | 3              | 5,511     |
| 当期変動額                   |       |           |                 |                             |                 |            |                    |                |           |
| 新株の発行                   |       |           |                 |                             |                 |            |                    |                |           |
| 当期純利益                   |       |           |                 | 531                         | 531             | 531        |                    |                | 531       |
| 株主資本以外の項目の<br>当期変動額（純額） |       |           |                 |                             |                 |            | 5                  | 5              | 5         |
| 当期変動額合計                 | —     | —         | —               | 531                         | 531             | 531        | 5                  | 5              | 537       |
| 当期末残高                   | 4,700 | 1,814     | 1,814           | △475                        | △475            | 6,038      | 9                  | 9              | 6,048     |

平成25年度（平成25年4月1日から平成26年3月31日まで）株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

|                         | 株主資本  |           |                 |                             |                 | 株主資本<br>合計 | 評価・換算差額等           |                | 純資産<br>合計 |
|-------------------------|-------|-----------|-----------------|-----------------------------|-----------------|------------|--------------------|----------------|-----------|
|                         | 資本金   | 資本剰余金     |                 | 利益剰余金                       |                 |            | その他<br>有価証券<br>差額等 | 評価・換算<br>差額等合計 |           |
|                         |       | 資本<br>準備金 | 資本<br>剰余金<br>合計 | その他利益<br>剰余金<br>繰越利益<br>剰余金 | 利益<br>剰余金<br>合計 |            |                    |                |           |
| 当期首残高                   | 4,700 | 1,814     | 1,814           | △475                        | △475            | 6,038      | 9                  | 9              | 6,048     |
| 当期変動額                   |       |           |                 |                             |                 |            |                    |                |           |
| 新株の発行                   | 350   | 350       | 350             |                             |                 | 700        |                    |                | 700       |
| 当期純利益                   |       |           |                 | 383                         | 383             | 383        |                    |                | 383       |
| 株主資本以外の項目の<br>当期変動額（純額） |       |           |                 |                             |                 |            | △67                | △67            | △67       |
| 当期変動額合計                 | 350   | 350       | 350             | 383                         | 383             | 1,083      | △67                | △67            | 1,016     |
| 当期末残高                   | 5,050 | 2,164     | 2,164           | △91                         | △91             | 7,122      | △57                | △57            | 7,064     |

(平成25年度株主資本等変動計算書の注記)

1. 発行済株式の種類及び総数は次のとおりです。

(単位：株)

| 株式の種類 | 当事業年度期首株式数 | 当事業年度増加株式数 | 当事業年度減少株式数 | 当事業年度末株式数 |
|-------|------------|------------|------------|-----------|
| 普通株式  | 129,740.4  | 14,000     | —          | 143,740.4 |

2. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。



## 2 リスク管理債権

|                 |          |
|-----------------|----------|
| (1) 破綻先債権       | 該当ありません。 |
| (2) 延滞債権        | 該当ありません。 |
| (3) 3ヵ月以上延滞債権   | 該当ありません。 |
| (4) 貸付条件緩和債権    | 該当ありません。 |
| (5) リスク管理債権の合計額 | 該当ありません。 |

## 3 債務者区分に基づいて区分された債権

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| (1) 破産更生債権及びこれらに準ずる債権 | 該当ありません。 |
| (2) 危険債権              | 該当ありません。 |
| (3) 要管理債権             | 該当ありません。 |
| (4) 正常債権              | 該当ありません。 |

# 4 単体ソルベンシー・マージン比率

(単位：百万円)

| 区分  | 平成24年度 | 平成25年度 |
|---|--------|--------|
| (A) 単体ソルベンシー・マージン総額                                       | 5,914  | 7,146  |
| 資本金又は基金等  | 5,392  | 6,637  |
| 価格変動準備金   | 2      | 10     |
| 危険準備金   | —      | —      |
| 異常危険準備金   | 505    | 579    |
| 一般貸倒引当金   | 0      | 1      |
| その他有価証券の評価差額（税効果控除前）                                      | 13     | △83    |
| 土地の含み損益   | —      | —      |
| 払戻積立金超過額  | —      | —      |
| 負債性資本調達手段等  | —      | —      |
| 払戻積立金超過額及び負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額                      | —      | —      |
| 控除項目  | —      | —      |
| その他   | —      | —      |
| (B) 単体リスクの合計額<br>$\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2+R_5+R_6}$ | 4,204  | 4,842  |
| 一般保険リスク (R <sub>1</sub> )                                 | 4,075  | 4,656  |
| 第三分野保険の保険リスク (R <sub>2</sub> )                            | —      | —      |
| 予定利率リスク (R <sub>3</sub> )                                 | —      | —      |
| 資産運用リスク (R <sub>4</sub> )                                 | 140    | 535    |
| 経営管理リスク (R <sub>5</sub> )                                 | 126    | 155    |
| 巨大災害リスク (R <sub>6</sub> )                                 | —      | —      |
| (C) 単体ソルベンシー・マージン比率 [(A) / {(B) × 1/2}] × 100             | 281.3% | 295.1% |

(注) 「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条（単体ソルベンシー・マージン）及び第87条（単体リスク）ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

## 【単体ソルベンシー・マージン比率】

- ・損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てておりますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- ・こうした「通常の予測を超える危険」を示す「リスクの合計額」（上表の(B)）に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（すなわち単体ソルベンシー・マージン総額：上表の(A)）の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「単体ソルベンシー・マージン比率」（上表の(C)）です。
- ・「通常の予測を超える危険」とは、次に示す各種の危険の総額をいいます。
  - ①保険引受上の危険（一般保険リスク）： 保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険  
（第三分野保険の保険リスク）（巨大災害に係る危険を除く）
  - ②予定利率上の危険（予定利率リスク）： 積立保険について、実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
  - ③資産運用上の危険（資産運用リスク）： 保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
  - ④経営管理上の危険（経営管理リスク）： 業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③及び⑤以外のもの
  - ⑤巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）： 通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険

「損害保険会社が有している資本金・準備金等の支払余力」（単体ソルベンシー・マージン総額）とは、損害保険会社の純資産（社外流出予定額等を除く）、諸準備金（価格変動準備金・異常危険準備金等）、土地の含み益の一部等の総額です。

単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断指標のひとつですが、その数値が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。

## (1) 有価証券

&lt;平成24年度&gt;

- ① 売買目的有価証券 該当ありません。  
 ② 満期保有目的の債券 該当ありません。  
 ③ その他有価証券

(単位：百万円)

| 区分                   | 平成24年度末  |       |       |    |
|----------------------|----------|-------|-------|----|
|                      | 貸借対照表計上額 | 取得原価  | 差額    |    |
| 貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの  | 公社債      | 502   | 500   | 2  |
|                      | 株式       | 10    | 10    | 0  |
|                      | その他      | 56    | 45    | 11 |
|                      | 小計       | 570   | 555   | 15 |
| 貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの | 公社債      | —     | —     | —  |
|                      | 株式       | 5     | 6     | △0 |
|                      | その他      | 7,900 | 7,900 | —  |
|                      | 小計       | 7,906 | 7,906 | △0 |
| 合計                   | 8,476    | 8,461 | 14    |    |

(注) 時価を把握することが極めて困難と認められるその他有価証券(株式21百万円)は、上表に含めておりません。

## ④ 売却した満期保有目的の債券

(単位：百万円)

| 区分       | 平成23年度 |         |         | 平成24年度 |         |         |
|----------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|
|          | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 |
| 満期保有目的債券 | —      | —       | —       | 3,369  | 101     | —       |

## ⑤ 売却したその他有価証券

(単位：百万円)

| 区分      | 平成23年度 |         |         | 平成24年度 |         |         |
|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|
|         | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 |
| その他有価証券 | 1,636  | 15      | —       | 6,163  | 45      | 0       |

## ⑥ 減損処理を行なった有価証券 該当ありません。

&lt;平成25年度&gt;

- ① 売買目的有価証券 該当ありません。  
 ② 満期保有目的の債券 該当ありません。  
 ③ その他有価証券

(単位：百万円)

| 区分                   | 平成25年度末  |        |        |     |
|----------------------|----------|--------|--------|-----|
|                      | 貸借対照表計上額 | 取得原価   | 差額     |     |
| 貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの  | 公社債      | —      | —      | —   |
|                      | 株式       | 49     | 49     | 0   |
|                      | その他      | 153    | 150    | 3   |
|                      | 小計       | 203    | 199    | 3   |
| 貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの | 公社債      | —      | —      | —   |
|                      | 株式       | 802    | 857    | △54 |
|                      | その他      | 10,232 | 10,264 | △32 |
|                      | 小計       | 11,034 | 11,121 | △87 |
| 合計                   | 11,237   | 11,321 | △83    |     |

(注) 時価を把握することが極めて困難と認められるその他有価証券(株式54百万円)は、上表に含めておりません。

## ④ 売却した満期保有目的の債券

(単位：百万円)

| 区分       | 平成24年度 |         |         | 平成25年度 |         |         |
|----------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|
|          | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 |
| 満期保有目的債券 | 3,369  | 101     | —       | —      | —       | —       |

## ⑤ 売却したその他有価証券

(単位：百万円)

| 区分      | 平成24年度 |         |         | 平成25年度 |         |         |
|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|
|         | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 | 売却額    | 売却益の合計額 | 売却損の合計額 |
| その他有価証券 | 6,163  | 45      | 0       | 11,702 | 89      | 18      |

## ⑥ 減損処理を行なった有価証券 該当ありません。

## (2) 金銭の信託

該当ありません。

## (3) デリバティブ取引

該当ありません。

## (4) 保険業法に規定する金融等のデリバティブ取引

該当ありません。

## (5) 先物外国為替取引

該当ありません。

## (6) 有価証券関連デリバティブ取引

該当ありません。

(7) 金融商品取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、  
外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引

該当ありません。

## 6 会計監査及び代表者による財務諸表に関する確認書

### (1) 会計監査

当社は、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及びその附属明細書について、新日本有限責任監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しています。

### (2) 財務諸表の適正性及び財務諸表等作成に関する内部監査の有効性の確認

当社代表者は、財務諸表等についての適正性及び財務諸表等作成に係る内部監査の有効性について、以下のとおり確認しています。

2014年6月25日

#### 確 認 書

アニコム損害保険株式会社  
代表取締役社長 小森伸昭

私は、当社の2013年4月1日から2014年3月31日までの第9期事業年度にかかる財務諸表に記載した事項について確認したところ、すべての重要な点において適正に表示していることを確認いたしました。

また、当該確認を行うにあたり、下記のとおり、財務諸表等を適正に作成する内部管理体制が整備され、有効に機能していることを確認いたしました。

#### 記

1. 財務諸表の作成にあたって、その業務分担、所管部署が明確化されており、所管部署において適切に業務を遂行する体制を整備しております。
2. すべての部署から独立した内部監査部門により、所属部門における内部管理体制の適切性・有効性を検証し、重要な事項については取締役会等へ適切に報告する体制を整備しております。
3. 当社の重要な経営情報や業務執行状況については、取締役会等へ適切に付議・報告されております。

以上

## ■か行

### 【価格変動準備金】

保険会社が保有する株式・債券等の価格変動による損失に備えることを目的とした準備金です。

### 【クーリングオフ】

契約の取り消し請求権のことです。損害保険の場合には、保険業法の定めにより、保険期間が1年を超える個人契約について、契約の申込日からその日を含め8日以内であれば契約の取り消しができる場合があります。

### 【契約の解除】

保険契約者または保険会社の意思により契約を消滅させることを、解除といいます。具体的には、保険契約者からの申し出による解除(いわゆる解約のことです。)、告知義務・通知義務違反による保険会社からの解除などがあります。

### 【契約の失効】

すでに有効に成立している契約が、将来に向かって効力を失うことを、失効といいます。具体的には、保険の対象であるペットが死亡した場合に、その保険契約は失効となります。

### 【告知義務】

保険契約者は保険を契約する際に、保険会社に対して重要な事実を申し出ていただくこと、及び重要な事項について事実と反することを申し出てはならないという義務をいいます。

## ■さ行

### 【再保険】

保険会社が引き受けた元受保険契約に基づく保険金支払責任のすべて、あるいは一部分について別の保険会社に保険を付すことです。再保険することを出再保険、再保険を引き受けることを受再保険といいます。

### 【再保険料】

再保険に際して支払われる保険料のことをいいます。

### 【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害調査費、営業費及び一般管理費、諸手数料及び集金費を総称したものです。

### 【指定紛争解決機関】

2009年6月に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき創設された、金融分野における裁判外紛争解決機関であり、銀行・保険・証券等の業態ごとに、一定の要件を満たした場合に主務大臣から指定紛争解決機関の指定を受けることができます。金融機関は指定紛争解決機関との間で、(1)苦情処理・紛争解決手続の応諾、(2)事情説明・資料提出、(3)手続実施者の解決案の尊重といった内容を含む契約締結が求められています。

### 【支払備金】

決算日までに発生した保険事故で保険金が未払いのものについて、保険金支払いのために積み立てる準備金です。

### 【責任準備金】

将来の保険金支払いなどの保険契約上保険会社が負う債務に対して、あらかじめ保険会社が積み立てる準備金です。

### 【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うる危険に対する、資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標の一つです。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。

### 【損害保険契約者保護機構】

引受保険会社が破綻した場合に保険金等を補償する仕組みで、すべての損害保険会社が加入しています。

### 【損害率】

支払保険金の収入保険料に対する比率をいいます。保険会社の経営分析や保険料率の算定に用いられます。通常は正味保険金に損害調査費を加えて正味保険料で除した割合を指します。

## ■た行

### 【大数の法則】

サイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づきます。すなわち、ある独立的に起こる事象について、それが大量に観察されればある事象の発生する確率が一定値に近づくということであり、これを大数の法則といいます。個人にとっては偶発的な事故であっても、大量に観察することによってその発生率を全体として予測できるということになります。保険料算出の基礎数値の一つである保険事故の発生率は、大数の法則に立脚した統計的確率にはおなじみありません。

### 【重複保険】

同一の被保険利益について、保険期間の全部または一部を共通にする複数の保険契約が存在する場合、また、複数の保険契約の保険金額(契約金額)の合計額が保険価額(保険の対象であるものの実際の価額)を超えている場合をいいます。

### 【通知義務】

保険を契約した後、保険の対象を譲渡するなど契約内容に変更が生じた場合に、保険契約者または被保険者に保険会社へ連絡していただく義務をいいます。

## ■は行

### 【被保険者】

保険の補償を受けられる方をいいます。保険契約者と同一人のこともあれば、別人のこともあります。

### 【被保険利益】

あるものに偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とあるものとの間にある利害関係を被保険利益といいます。損害保険契約は損害に対し保険金をお支払いすることを目的とすることから、その契約が有効に成立するためには、被保険利益の存在が前提となります。

### 【保険期間】

保険の契約期間、すなわち保険会社の責任の存続期間です。この期間内に保険事故が発生した場合のみ保険会社は保険金を支払います。ただし、保険期間中であっても保険料の払い込み以前に生じた損害は、原則として保険金のお支払いの対象となりません。

### 【保険金】

保険事故により損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭をいいます。

### 【保険金額】

ご契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額です。その金額は、保険契約者と保険会社との契約によって定められています。

### 【保険契約者】

自己の名前で保険会社に対し保険契約の申し込みをする人をいいます。契約が成立すれば、保険料の支払義務を負います。

### 【保険契約準備金】

保険会社が保険契約に基づく責任を遂行するために積み立てる準備金で、前述の支払準備金及び責任準備金があります。

### 【保険事故】

保険契約において、保険会社はその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実をいいます。

### 【保険証券】

保険契約の成立及びその内容を証明するために、保険会社が作成して保険契約者に交付する文書のことをいいます。

### 【保険の対象（保険の目的）】

保険を付ける対象のことをいいます。ペット保険ではペットがこれにあたります。

### 【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。

### 【保険約款】

保険契約の内容を定めたものです。保険約款は保険契約に共通の契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補足・修正する特別約款（特約）から構成されます。

### 【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担する対価として、保険契約者が保険会社に支払う金銭をいいます。

### 【保険料即収の原則】

契約の締結と同時に保険会社が保険料の全額を領収しなければならないという原則のことです。

## ■ま行

### 【免責】

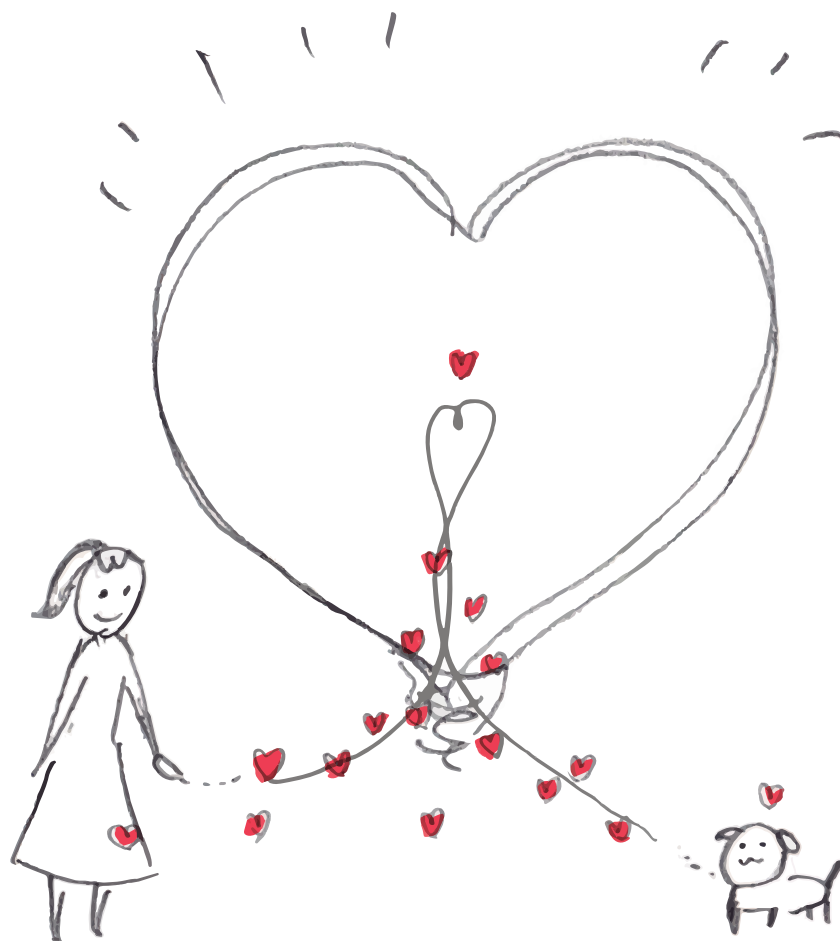
保険金が支払われない場合のことをいいます。保険会社は保険事故が発生した場合には、保険金支払いの義務を負いますが、保険約款に定められた特定の事項についてはその義務を免れることになっています。例えば、保険契約者等の故意による事故、地震、噴火、津波等による事故などがあります。

### 【免責金額】

保険契約者の保険料負担の軽減を目的として、小損害を自己負担にするために設定する金額のことで、免責金額を超える損害については、通常、免責金額を控除した金額が支払われます。

### 【元受保険料】

保険会社が元受保険契約に基づき保険契約者から受け取る保険料のことです。



## きみが、心の発電所。

私たちは知っています。  
どうぶつが人の心を灯してくれることを。

どんなに落ち込んで帰っても  
ちぎれんばかりにシッポをふって出迎えてくれる家族がいます。  
私たちの弱くてもろい心を充電してくれる  
世界一かわいい発電所。

そんな大きなエネルギーをくれる小さなあの子が  
ずっと幸せでいられますように。

### お客様からのお問い合わせ窓口（2014年7月1日現在）

#### ■あんしんサービスセンター

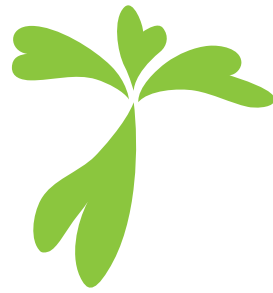
0800-888-8256（携帯電話・PHSからは03-6810-2314）  
受付時間：平日 9:30～17:30 土日・祝日 9:30～15:30

#### ■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

ディスクロージャー誌  
アニコム損害保険の現状 2014  
2014年7月発行

アニコム損害保険株式会社 経営企画部  
〒161-8546 東京都新宿区下落合1-5-22 アリミノビル2階  
03-5348-3777 <http://www.anicom-sompo.co.jp/>



**anicom**<sup>®</sup>