



アニコム 損害保険 の現状

2020 DISCLOSURE

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 2020」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」および「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ます。アニコムグループでは、ステークホルダーの皆様から「見える」「話せる」と実感していただける「対話のできる法人グループ」を目指してオープン・マネジメントを推進します。

2 マーケットアウト・マネジメント

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

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

3 ロールプレイング・マネジメント

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

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

※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



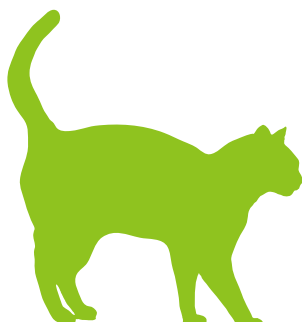
「はっぴ」のシンボルマークは、4枚のハート型の「はっぴ」で構成されています。ハート型でアニコムグループの理念である「命」を連想させるとともに、4枚の「はっぴ」をつなぐことで、分業協力する「命」の姿を表しています。色は、「命」をイメージする植物の芽の色、アニコムライトグリーンを配しています。

アニコム損保の経営方針

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

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

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



会社概要	02
沿革	02
トップメッセージ	03
予防への取り組み	04
トピックス	05
社会貢献活動	08
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. 2019年度の事業概況	16
3. コーポレート・ガバナンスの状況	18
コーポレート・ガバナンス体制	18
反社会的勢力の排除	20
4. 内部統制システム	21
5. コンプライアンス	23
コンプライアンス体制	23
勧誘方針	24
6. リスク管理	25
7. 個人情報の保護	28
特定個人情報保護基本方針	32
8. 利益相反取引の管理	33
9. 募集制度	34
10. お客様本位の業務運営方針	36
11. 「お客様の声」への対応	39

II 業務について

1. 保険のしくみ	46
2. 約款	46
3. 取扱商品	47
4. 保険金のお支払い	49
5. 各種サービス	52

III コーポレートデータ

1. 株式の状況等	55
2. 会社の組織	56
3. 役員の状況	57
4. 会計監査人の状況	58
5. 従業員の状況等	59

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	62
2. 業務の状況を示す指標	63

IV-2 財産の状況

1. 計算書類	74
2. リスク管理債権	80
3. 債務者区分に基づいて区分された債権	81
4. 単体ソルベンシー・マージン比率	82
5. 時価情報	83
6. 会計監査及び代表者による財務諸表に関する確認書	84

損害保険用語の解説	85
-----------	----

会社概要

(2020年7月1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	野田 真吾
設立年月日	2006年1月26日 （アニコム インシュアランス プランニング株式会社として設立）
開業日	2008年1月10日
本社所在地	〒160-8352 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー39階
電話番号	03-5348-3777
資本金	6,550百万円
従業員数	437名（2020年3月31日現在）
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 アニコム損害保険株式会社へ商号変更
2008年 1 月	ペット保険「どうぶつ健保」販売開始 （4月1日以降保険責任開始契約）
2008年 4 月	ペット保険「どうぶつ健保」補償開始
2009年 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 東京証券取引所マザーズ市場へ上場 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 東京証券取引所市場第一部へ市場変更
2015年10月	本社を新宿区西新宿へ移転
2018年10月	30億円増資し、資本金65億5,000万円に（資本準備金36億6,400万円）

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。

弊社は「涙を減らし、笑顔を生みだす保険会社」を経営方針に掲げ、ペット保険の普及に努めております。

2019年度は、年齢の上限なく申込みできる「どうぶつ健保しにあ」を新たに発売し、おかげさまで、2020年3月末時点の保有契約は81万6,254件、対応動物病院様は6,466病院となりました。また、2019年度の保険金のお支払い件数は340万件となり、「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。

「予防型保険」の実現に向けて、「家庭どうぶつ白書2019」の発行や、熱中症の予防啓発活動などさまざまな取り組みを実施してまいりました。予防だけでなく、どうぶつの遺伝性疾患を一つでも少なくすることを目指し、アニコムグループ全体で遺伝子検査事業等を進めております。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、「もしも自分が感染してしまったらわが子をどうしよう」というペット飼育者の不安を解消するべく、新型コロナウイルスに感染された方のペットをお預かりする「#stayanicom」プロジェクトをアニコムグループでスタートさせました。保険が安心を提供するのと同じように、どうぶつと飼い主に安心を提供していくことが弊社の努めです。

今後も、どうぶつと飼い主が、安心して健康に笑顔で幸せに暮らせる社会作りに貢献するべく、役職員一丸となって尽力してまいります。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。

2020年7月

アニコム損害保険株式会社
代表取締役

野田 真 吾



予防への取組み

■「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、以下の取組みを推進しています。

■STOP熱中症プロジェクト

当社は、「無くせる病気」の一つである熱中症の予防啓発活動を2013年度から継続しています。

株式会社ライフビジネスウェザーにご協力いただき、犬の体高や代謝などを考慮して開発した独自の熱中症指標を用いて全国10地点の「熱中症週間予報」をアニコム公式InstagramなどのSNS上で、毎週金曜日に配信しています。お留守番時の室温設定やお出かけの予定を考える際にお役立ていただくなど、多くの皆さまにご活用いただきました。

熱中症は、飼い主が正しい知識を持つことにより「無くせる病気」です。熱中症で苦しむどうぶつがいなくなることを目指し、今後も予防啓発に取り組んでまいります。



■『家庭どうぶつ白書 2019』発行

アニコムグループでは2010年から、当社のペット保険「どうぶつ健保」の保険金支払い実績、独自に実施したアンケート調査の結果など、家庭どうぶつに関わるさまざまなデータを『家庭どうぶつ白書』として1冊にまとめ、毎年発行しています。

2019年12月12日に発行した『家庭どうぶつ白書2019』は、犬猫の平均寿命の推移や、品種ごとの年間診療費、近年人気を集めるMIX犬に関する調査など、ペットと暮らすうえで気になる情報を多数掲載しました。

また、エキゾチックアニマルに関して、診療をしている動物病院の地域別の数や、かかりやすい病気、年間診療費などのデータも公開しています。

引き続き、皆さまのお役に立てる情報を提供できるよう努めてまいります。



■無事故(625)の日表彰

当社では、毎年6月25日を『625(無事故)の日』として、賠償責任事故の予防に取り組んでいます。

2019年度は、ご契約いただいてから、賠償責任事故のご請求がなかった秋田犬27頭に表彰状をお贈りしました。あわせて、ご友人にお渡しいただけるような名刺サイズの表彰状もプレゼントしました。



■「どうぶつ健保しにあ」販売開始

2019年9月17日から、8歳以上であれば何歳でも申込みできるペット保険「どうぶつ健保しにあ」の販売を開始しました。「どうぶつ健保しにあ」は、これまでペット保険に新規加入できなかった高齢の犬猫が申込みできる商品です。入院・手術の費用に特化することでお手頃な保険料に抑え、「ペット保険には入りたいけれど高齢だから諦めていた」「高齢になると保険料も高額だから入りたくても入れなかった」などの声にお応えしました。



現
状

■ペット探偵による「迷子搜索サービス」を提供開始

2019年5月から、ペット探偵による迷子搜索サービスの提供を開始しました。本サービスは、ジャパンロストペットレスキューと提携し、3日間の搜索と出張を無料で提供いたします。当社が、従来から行っていた「迷子搜索サポートマップ」上での呼びかけ、迷子が発生した地域でのネットワークを生かした「迷子搜索依頼メール」の配信とあわせて、万が一、ペットが迷子になってしまった場合、お守りとしてご利用いただけるサービスです。



■「みんなのどうぶつ病気大百科」オープン

診療費の目安が品種別・年齢別・性別にわかる「どうぶつ診療費ドットコム」と病気の概要がわかる「どうぶつ親子手帳」を統合し、「みんなのどうぶつ病気大百科」としてリニューアルオープンしました。

当社が保有する数千万件にのぼる診療データをもとに、「この病気にかかったら、どのくらいのお金がかかるのか」「どんな病気なのか」という飼い主の悩みや不安を解消することを目指します。今後も、安心してペットの診療を受けていただけるよう内容を充実させてまいります。



トピックス

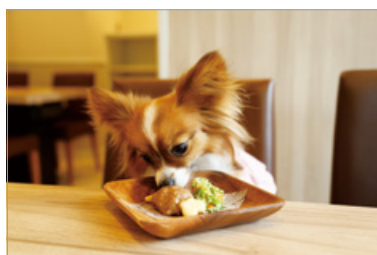
■「withlist Caravan」の開催

2019年10月から、飼い主と愛犬の夢を叶えるドッグラン「withlist Caravan（ウィズリストキャラバン）」を開催しました。本イベントは、2018年に開催した「#withlist」キャンペーンに寄せられた「旅行に行きたい」「一緒に写真を撮りたい」「美味しい食事をあげたい」という多くの飼い主の共通の夢を一举に叶えられる「一日だけの夢のドッグラン」として展開。走るだけでなく、のんびり過ごせる空間や、プロカメラマンによる写真撮影、ヘルシーランチ、ドッグヨガなどを提供し、大阪、仙台の2会場であわせて約1,200頭、2,000人の方にご参加いただきました。



■焼肉「うしすけ」とのコラボを開始

愛犬と一緒に焼肉が楽しめる「うしすけ」を展開する株式会社WithPetFamilyと相互に協力するコラボ企画を2019年10月から開始しました。第1弾として、当社の獣医師が監修したハロウィンスペシャルメニュー「おぼけバーグ」を販売するとともに、「うしすけ」店舗で愛犬と外食を体験する「はじめての外食マナー講座」を開催しました。第2弾では、5種類のメニューを当社獣医師監修のもと共同開発し、2020年3月から「うしすけ」各店で販売しています。



■「どうぶつ命名書展2020」の開催

ご契約者を対象に、ペットの名前に込めた思いとお気に入りの画像で作成した命名書をホームページ上で紹介する「どうぶつ命名書展2020」を開催しました。

わが子への愛情があふれる1,300点を超える応募作品は、ホームページ上でご覧いただけます。



■新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、以下の対応を行っています。

〈ご契約者〉

○保険適用対象の拡大

外出を控える方が多い中、必要な獣医療が提供できる環境となるよう「ペットを伴わない通院」も補償の対象とする特例措置を実施しています。

○継続のお手続き、保険料のお支払いの猶予

通常のご契約手続きが困難となるご契約者を対象に、お手続きに一定期間の猶予を設ける特別措置を実施しています。

○新型コロナウイルス感染症と診断された方へお見舞金をお支払い

ご契約者および被保険者が新型コロナウイルス感染症と診断された場合、おひとりあたり5万円のお見舞金をお支払いしています。

〈従業員〉

緊急事態宣言下においても、金融機関として事業の継続が求められる中、従業員の感染リスクを軽減するため、人と人との接触機会を削減する対策を実施しました。

○勤務時間における接触機会の削減

テレワークを含む在宅勤務を積極的に実施したほか、土日勤務を含めたシフト勤務体制を構築しました。また、原則、対面での面談等は行わないこととし、テレビ会議等を実施しました。

○通勤時における接触機会の削減

自動車や自転車での通勤や、オフィスの近隣ホテルへの宿泊を推奨し、これらを行うことによる金銭的負担を会社が補助したほか、時差出勤を積極的に実施しました。

■#stayanicom プロジェクト

アニコムグループでは、新型コロナウイルス感染症に対するペット飼育者の不安を少しでも解消できるよう、感染された方のペットを無償でお預かりまたは訪問ケアするサービスを行っています。

飼い主が隔離施設で生活する間や入院の間、アニコムの獣医師を中心としたステイアニコムクルーが責任と愛情をもってペットのお世話をを行います。お預りしたペットについては、複数回のPCR検査を行い、陰性を確認したうえで、グループの動物病院へ移動するなど、ペットができるだけ快適に過ごせるよう努めています。

2020年4月から開始した本プロジェクトは、2020年6月までに犬12頭、猫6頭、うさぎ1羽をお預かりしました。

お世話の様子を掲載したanicom youやSNSには、感謝や応援のメッセージが数多く寄せられました。



社会貢献活動

アニコムグループでは、動物に関わる企業として、「動物の尊厳」をCSR活動方針の軸としており、『動物の尊厳に関する宣言』を社内で掲げています。宣言の中では「すべての動物は尊厳をもつこと」「いかなる動物も虐待の対象とはならないこと」などを謳っています。動物たちの尊厳を守り、そして高めることこそが、私たちのCSR活動における使命だと考えています。

■動物愛護啓発活動の実施

アニコムグループでは、2012年度からグループ会社横断プロジェクト「PAW（Project of Animal Welfare）」を立ち上げ、動物愛護や動物福祉に資する活動を行っています。

2019年度は、動物愛護週間に、埼玉県と共同で「備えようペットの防災」をテーマにJR浦和駅においてイベントを行いました。当日は、ノベルティを配布しながら、防災について不安に感じていることなどのアンケートを実施し、防災の大切さをお伝えしました。また自社メディア「anicom you」において、動物愛護啓発に関する記事を発信しています。



■犬猫の譲渡会の開催協力

飼い主のいない犬猫に新しい家族との出会いの場を提供するべく、動物愛護団体等が主催する譲渡会に会場提供などの協力をしています。2019年度は4団体と連携し、計11回の譲渡会開催に協力しました。今後も、提携先と連携し、1頭でも多くの犬猫に幸せなご縁がつながるよう活動を続けてまいります。



■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、豪雨などの災害現場で、瓦礫等に覆われた被災者を捜索し、自衛隊、消防、警察等による救助部隊をサポートする犬）の育成活動に協賛しています。

訓練所で訓練を受け、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、被災現場等へ出動することができます。2019年の認定試験には、75頭がチャレンジし29頭が合格しました。また、災害救助犬競技大会には、42頭が参加し、服従や捜索の技能を競いました。

2019年は、のべ94頭が全国44ヶ所の防災訓練やイベントへ参加し、災害救助犬の実演を披露したほか、実際の災害現場において期待に応える活動ができるよう救助部隊と連携した訓練を行っています。

2019年12月時点で、出動が可能な認定犬は154頭です。



以上の当社独自の取組みのほか、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・軽減にむけて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。同協会での取組みについては、ウェブサイトをご覧ください。

■事故・災害・犯罪の防止・軽減への取組み

<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/reduction/index.html>

■環境問題への取組み

<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/eco/index.html>

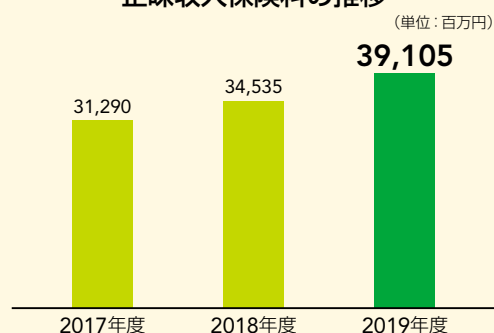
代表的な経営指標

区 分	2017年度	2018年度	2019年度
正味収入保険料	31,290百万円	34,535百万円	39,105百万円
正味損害率	56.2%	56.3%	55.2%
正味事業費率	33.8%	33.3%	35.7%
コンバインド・レシオ	90.0%	89.6%	90.9%
保険引受利益	1,598百万円	2,040百万円	1,598百万円
経常利益	1,924百万円	2,268百万円	1,842百万円
当期純利益	1,391百万円	1,597百万円	1,251百万円
単体ソルベンシー・マージン比率	345.4%	429.2%	409.7%
総資産額	28,912百万円	36,287百万円	39,072百万円
純資産額	11,595百万円	16,170百万円	17,042百万円
その他有価証券評価差額	△128百万円	△150百万円	△530百万円
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）

391億5百万円（113.2%）

正味収入保険料の推移



■正味収入保険料

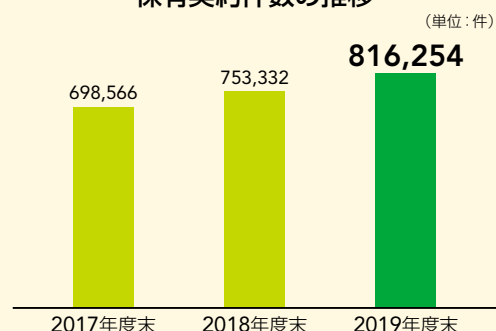
ご契約者から受領した保険料に、保険金支払い負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との再保険契約のやり取りを加減した金額であり、売上規模を示す指標です。

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

■関連する指標－保有契約件数

ペット保険の保有契約件数は、2020年3月末で前年比6.3万件のプラスの81.6万件となりました。

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

55.2%

正味損害率

(単位: %)

年度	正味損害率 (%)
2017年度	56.2
2018年度	56.3
2019年度	55.2

2017年度 2018年度 2019年度

■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

35.7%

正味事業費率

(単位: %)

年度	正味事業費率 (%)
2017年度	33.8
2018年度	33.3
2019年度	35.7

2017年度 2018年度 2019年度

■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

90.9%

コンバインド・レシオ

(単位: %)

年度	コンバインド・レシオ (%)
2017年度	90.0
2018年度	89.6
2019年度	90.9

2017年度 2018年度 2019年度

■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）

15億98百万円（78.3%）

保険引受利益

(単位: 百万円)

年度	保険引受利益 (百万円)
2017年度	1,598
2018年度	2,040
2019年度	1,598

2017年度 2018年度 2019年度

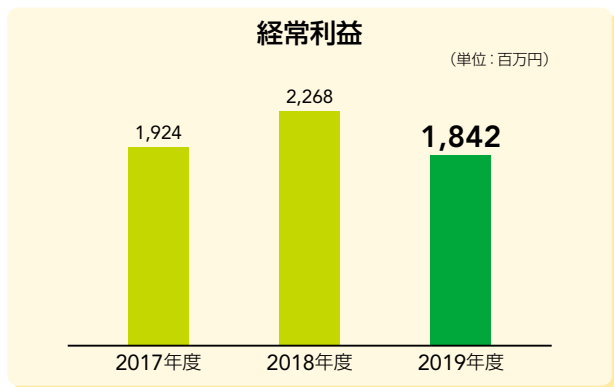
■保険引受利益

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）

18億42百万円（81.2%）

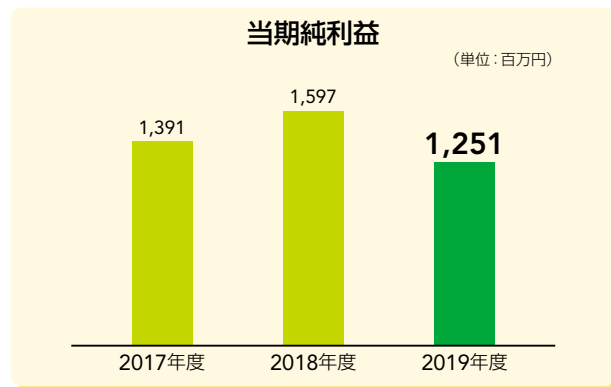


■経常利益

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）

12億51百万円（78.3%）

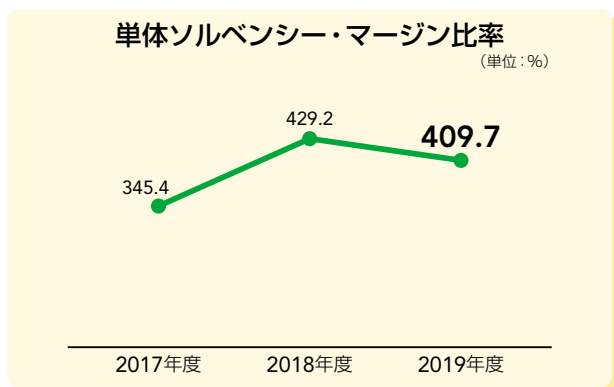


■当期純利益

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

409.7%

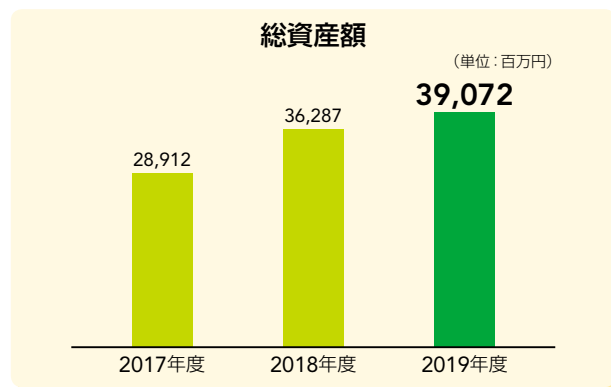


■単体ソルベンシー・マージン比率

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

390億72百万円

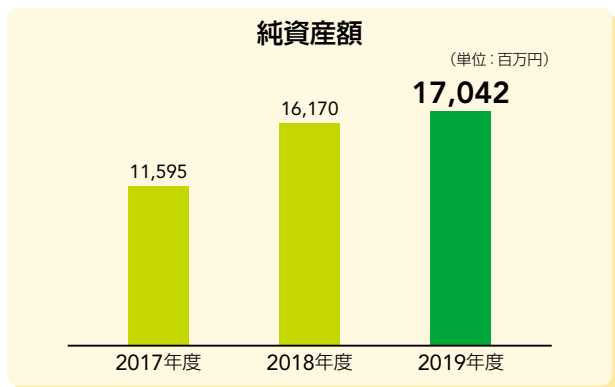


■総資産額

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

170億42百万円

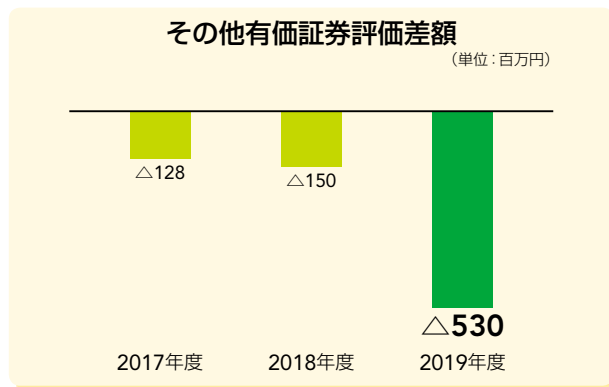


■純資産額

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

△530百万円



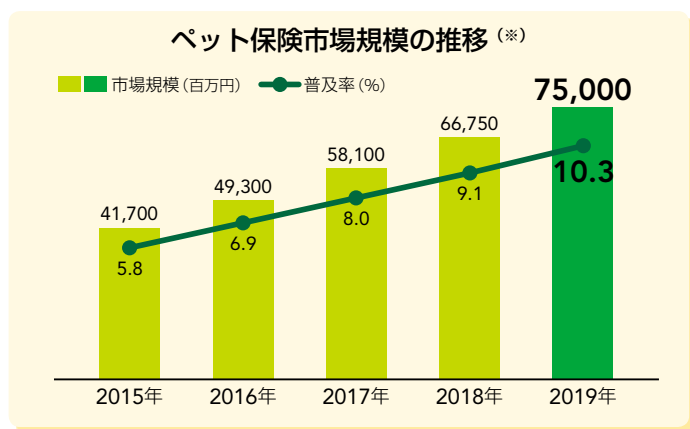
■その他有価証券評価差額

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。

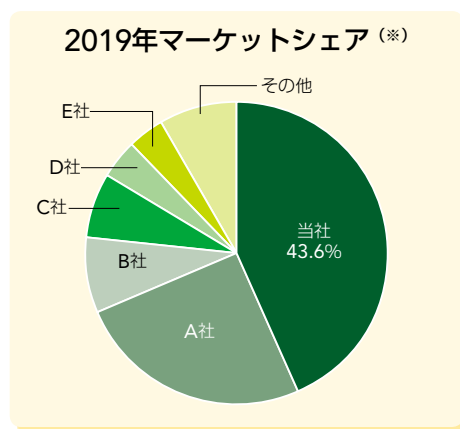
■関連する指標—ペット保険普及率

ペット保険を扱う会社は計15社あり、普及率は、10.3%と順調に伸張しています。一方、ペット保険の歴史が長い英国での普及率は、25%を超えるとされており、日本においても、英国並みの普及率を目指すことができると考えられることから、今後も高い成長性が見込まれます。

当社は、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」等にご支持をいただき、ペット保険シェアNo.1を維持し続けています。



※株式会社富士経済「2020年 ペット関連市場マーケティング総覧」調査



I

経営について



1. アニコムグループの概要	15
2. 2019年度の事業概況	16
3. コーポレート・ガバナンスの状況	18
コーポレート・ガバナンス体制	18
反社会的勢力の排除	20
4. 内部統制システム	21
5. コンプライアンス	23
コンプライアンス体制	23
勧誘方針	24
6. リスク管理	25
7. 個人情報の保護	28
特定個人情報保護基本方針	32
8. 利益相反取引の管理	33
9. 募集制度	34
10. お客様本位の業務運営方針	36
11. 「お客様の声」への対応	39

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 (2020年7月1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 (英文社名)	アニコム ホールディングス株式会社 (Anicom Holdings, Inc.)
設立年月日	2000年7月5日 (株式会社ビーエスピーとして設立)
本社所在地	〒160-0023 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー39階
電話番号	03-5348-3911
資本金	8,036百万円
事業内容	子会社の経営管理

■アニコムグループの概要 (2020年7月1日現在)



2 2019年度の事業概況

(1) 事業の経過及び成果等

当事業年度におけるわが国経済は、底堅い企業収益や雇用・所得環境の改善に支えられ、緩やかな回復基調で推移していたものの、米中貿易問題の長期化や国内で相次いだ自然災害・消費税率の引き上げにより減速傾向に転じてきたことに加え、2020年に入り新型コロナウイルス感染拡大による世界的規模の経済活動の停滞が顕在化するなど、先行きが不透明な状況となっています。

このようななか、当社は、重点施策と位置付けている「ペット保険の更なる収益力向上」に向け、商品開発の強化や販売チャネルの営業活動強化などに注力したことに加え、堅調なペット飼育需要により、保有契約数は816,254件（前期末から62,922件の増加・同8.4%増）と順調に増加しています。また、E/I損害率（※1）については、新規契約増による商品ポートフォリオの改善や商品料率改定の効果により57.8%と前年同期比で1.2pt改善いたしました。既経過保険料ベース事業費率（※2）は、引き続き規模拡大に向けた積極投資により37.1%と前年同期比で2.6pt上昇いたしました。この結果、両者を合算したコンバインド・レシオ（既経過保険料ベース）は前年同期比で1.4pt上昇し94.9%となりました。

以上の結果、当社の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39,105百万円（前事業年度比13.2%増）、資産運用収益498百万円（同30.1%増）などを合計した経常収益は39,622百万円（同13.3%増）となりました。一方、保険引受費用27,213百万円（同13.0%増）、営業費及び一般管理費10,346百万円（同22.0%増）等を合計した経常費用は37,780百万円（同15.6%増）となりました。この結果、経常利益は1,842百万円（同18.8%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1,251百万円（同21.6%減）となりました。

【保険引受の概況】

正味収入保険料は39,105百万円、正味支払保険金20,492百万円、損害調査費は1,109百万円となり、正味損害率（※3）は55.2%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10,294百万円、諸手数料及び集金費は3,675百万円となり、正味事業費率（※4）は35.7%となりました。

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179百万円、責任準備金繰入額1,756百万円を加算した保険引受費用は27,213百万円となり、保険引受収益39,105百万円から保険引受費用、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1,598百万円となりました。

（※1）E/I損害率：発生ベースでの損害率。（正味支払保険金＋支払備金増減額＋損害調査費）÷既経過保険料にて算出

（※2）既経過保険料ベース事業費率：発生ベースの保険料（既経過保険料）に対する事業費率。（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）÷既経過保険料にて算出

（※3）正味損害率＝（正味支払保険金＋損害調査費）÷正味収入保険料

（※4）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

(2) 対処すべき課題

近年、日本国内では、ペットの飼育世帯数の伸び悩みに加え、ブリーダーの高齢化・減少などの理由により、犬の飼育頭数の減速傾向が続いています。また、現在、国内のペット保険事業には、当社を含む損害保険業の免許を受けた5社に、少額短期保険業者の10社を加えた15社が参入しており、競争環境が厳しい状況となっています。

一方で、国内のペット産業全体の市場規模は、毎年、拡大し続けており、2018年には約1兆5千億円を超え、ペット保険市場についても2019年のペット保険の普及率は約10%の水準まで伸長しています。これは、現代社会において、私たち人間とともに暮らすペットは、「家族の一員」であるという意識の高まりがあることに加え、ペットとして飼育するどうぶつも、以前から人気の犬や猫のほか、ハリネズミやチンチラなどのいわゆるエキゾチックアニマルと呼ばれるどうぶつ種にも広がっていることが背景にあると考えられます。当社では、こうした社会情勢の変化や顧客のニーズを逃すことなく的確に捉え、新たな社会的価値を創出し続けていくことで、持続的な成長を目指していきます。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 ペット保険の健全な成長

当社におけるペット保険の保有契約数は約80万件となっており、順調に増加するとともに、前述のとおり、国内のペット保険の普及率についても2019年には約10%の水準まで伸長しています。しかしながら、ペット保険の先進国である英国やスウェーデンと比較すると未だ低水準と言え、引き続き、成長途上の市場であると考えています。よって、引き続き、当社が提供するペット保険が、“どうぶつの健康保険制度”として社会に広く認知・利用されるためのマーケティングやPRを強化するとともに、他社の保険商品と比較し、独自性・優位性の有する魅力ある保険商品を提供していくことが重要であり、これがペット保険事業の収益力の更なる向上へ繋がっていくものと考えています。

そのような中、当事業年度に8歳以上の犬と猫を引受対象とした商品「どうぶつ健保しにあ」の販売を開始したことで、犬と猫においては日本で初めて全年齢の引受を可能としました。また、2020年1月にグループインした株式会社シムネットを通じてブリーダーとの連携を強化し、インターネット経由の販売にも注力してまいります。

② 予防に向けた取組み強化

2018年12月からは、「予防型保険会社」を目指す当社独自のサービスである「どうぶつ健活」を開始しています。これは、どうぶつの腸内フローラ測定の結果から、病気のなりやすさを判定し、その結果に応じて、無料で健康診断が受けられるサービスです。この「どうぶつ健活」を保険商品に付帯し^(※)、他社が提供する保険商品との差別化を行っています。こうした保険商品の独自性・優位性をお客様に伝えるための取組みを強化していくことで、保険事業の更なる拡大を目指します。

※「どうぶつ健活」は、「どうぶつ健保ふぁみりいスタンダードタイプ」「どうぶつ健保べいびい」「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」「どうぶつ健保はっぴい」「どうぶつ健保しにあ」が対象です。但し、腸内フローラ測定はすべてのどうぶつが対象ですが、健康診断サービスの対象は犬・猫に限ります。

③ 注力すべきチャンネル

ペット保険販売の最重要ターゲットであるペットショップチャンネルに加え、既に飼育されているペットをターゲットとした一般チャンネルの営業等を強化し、ペットショップ

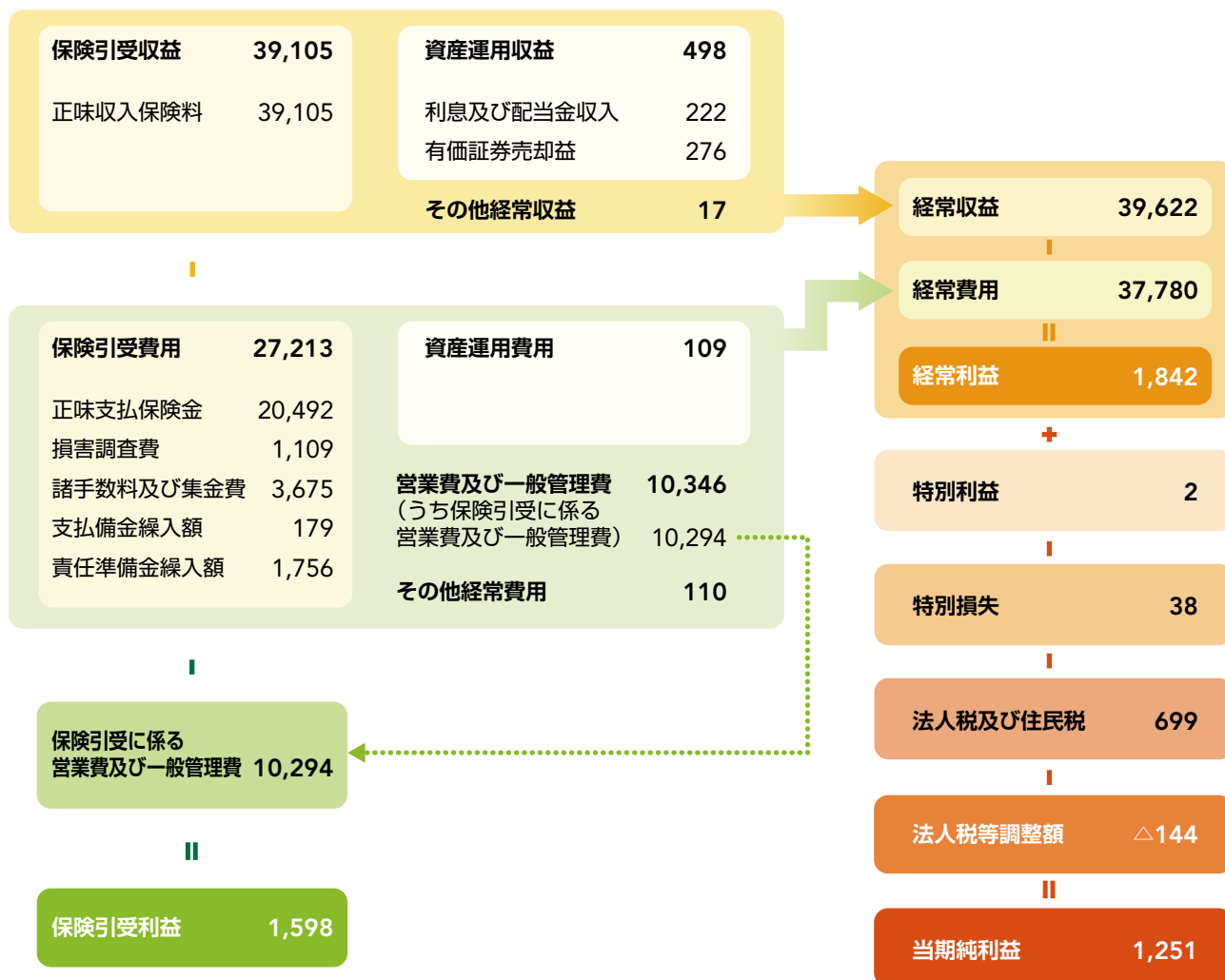
チャンネルと双壁をなす営業の主軸として成長させていきます。具体的な施策として、Webや動物病院等を通じた販売戦略を構築するとともに、当該戦略を実行するためのマーケティングやPRを強化していきます。このほか、近年、ペット飼育者が、ペットをブリーダーから直接に家族にお迎えする機会が多くなってきていること、犬の飼育頭数が逡減する一方で、猫の飼育頭数は逡増しており、保護猫の譲渡会等を通じて家族にお迎えする機会が多くなってきていることから、これらの事業者との関係を強化し、ペット保険の重要性を理解して頂くことで、新たなチャンネル化や保険の付保率向上に繋げていきます。

④ その他課題

代理店における業務品質の更なる向上、業務の適切性と効率性の継続的な改善（契約者個人専用Webサイト（マイページ）等の活用）、既存契約の継続率の維持・向上（どうぶつの健康・しつけ相談サービス等の拡充）、モラルリスクの排除等については引き続き取組み、ペット保険の健全な発展に努めてまいります。

●決算の仕組み（2019年度）

（単位：百万円）



3 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、アニコムグループの経営理念である「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」を拡大すること」を通じて、すべてのステークホルダーに対する責務と約束を果たし、その社会的使命を全うするとともに、企業価値の永続的な向上を目指します。当社では、これらを着実に実現するため、グループコーポレートガバナンス基本方針に基づき、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制の維持、強化に取り組んでいます。

(1) 取締役会及び取締役

当社の取締役会は、取締役6名（うち1名は社外取締役）で構成されています。

取締役会は、取締役会規則等に基づき、当社の方針や業務執行に関する重要な意思決定を決議するとともに、執行役員の業務を監督しています。各取締役は、取締役会がそれらの責務・機能を十分に全うできるよう努めており、各執行役員は、取締役会において決定された執行担当業務を遂行しています。

(2) 監査役会及び監査役

当社の監査役会は、常勤監査役1名及び社外監査役2名で構成されています。

監査役会は、監査役会規則等に基づき、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議・決議をしています。各監査役は、監査役会で策定された監査役監査基準や監査計画に基づき、取締役会をはじめとする重要な会議に出席し、業務及び財産の状況を監査するとともに、会計監査人及び内部監査部門等から報告を受けるなど、相互に緊密な連携を保ち、取締役の業務執行を監督しています。

(3) 指名・報酬・ガバナンス委員会

当社の親会社であるアニコム ホールディングス株式会社は、取締役会の諮問委員会として「指名・報酬・ガバナンス委員会」を設置しています。同委員会では、アニコム ホールディングス及び当社の取締役、監査役の候補者の選任・解任並びにアニコム ホールディングス株式会社及び当社の取締役の業績評価とともに、報酬を審議しています。同委員会では、審議した内容を取締役会へ答申しています。

(4) 取締役会委員会

①グループコンプライアンス委員会

アニコム ホールディングス株式会社のコンプライアンス推進部担当執行役員を委員長として、四半期毎に開催し、コンプライアンス推進のための施策の立案や実施状況、コンプライアンス疑義案件及び不祥事件への対応の適切性の確認、外部弁護士相談事項を踏まえた当社方針等の適切性の確認を目的としています。

②グループリスク管理委員会

アニコム ホールディングス株式会社のリスク管理部担当執行役員を委員長として、半期毎に開催し、リスク管理態勢の整備推進、ERM態勢の整備推進を目的としています。

③グループ危機管理委員会

アニコム ホールディングス株式会社の社長を委員長として半期毎に開催し、平時に行うべき危機管理態勢の整備についての審議及び報告を目的としています。

(5) グループ経営会議

常勤取締役及び執行役員により構成される経営会議を設置し、経営に係る意思決定に関する協議の充実及び経営状況の管理を図っています。

また、経営会議委員会として、予算管理に関する諮問を行う「グループ予算委員会」、ITに関する戦略立案、モニタリングを行う「グループIT戦略委員会」、人事政策及び人事管理体制の適切性の確認等を行う「グループ人事政策委員会」、資産運用戦略と資産運用体制強化に関する審議を行う「財務委員会」を設け、各委員会は経営会議に報告を行い、業務運営の適切性を確認しています。

(6) 監査体制

①内部監査

他部門から独立した内部監査部門が、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います。内部監査部門は、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、定期的に取り締役会へ報告し、業務の適切かつ健全な運営を確保しています。

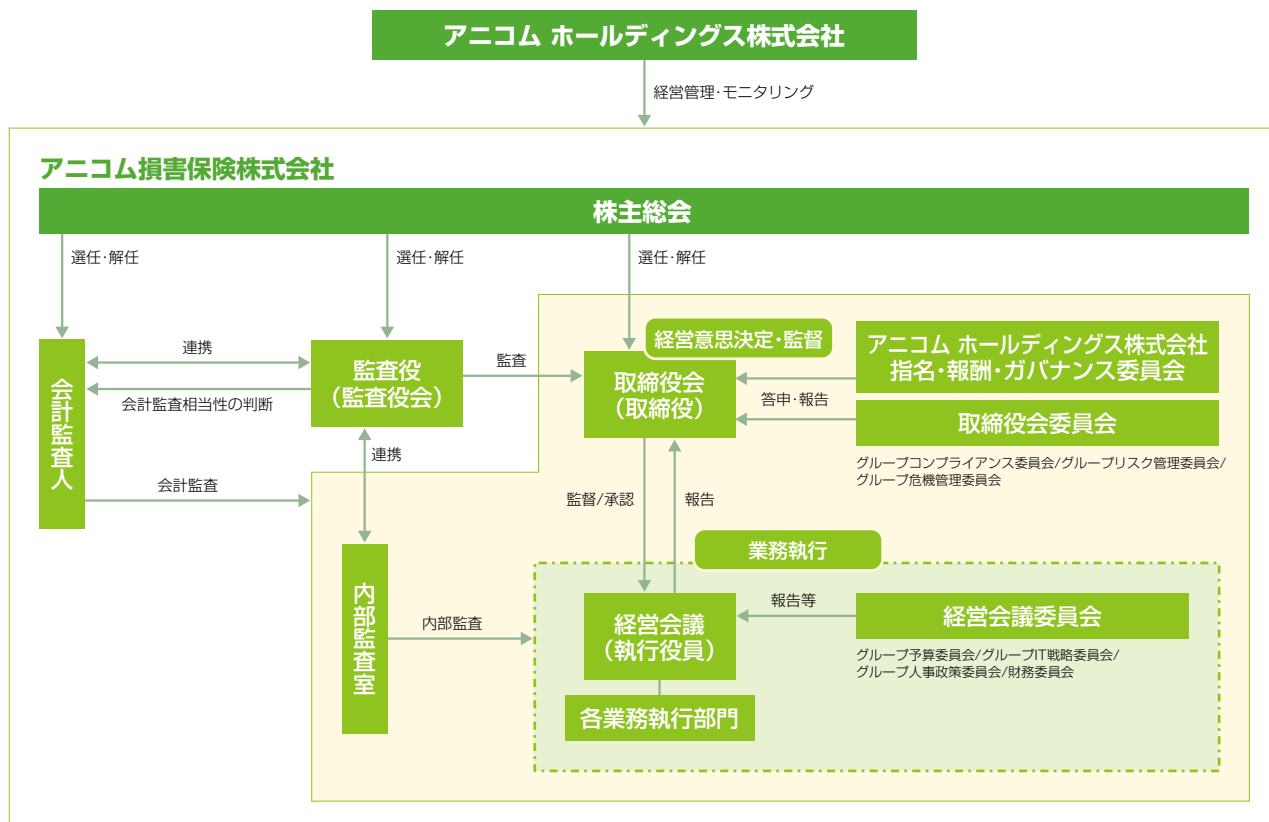
②監査役監査

各監査役は、監査役会において決定した監査役監査基準、監査方針、監査計画等に基づき、取締役会その他の重要な会議に出席するほか、取締役会の職務の執行状況を聴取し、重要な決裁書類の閲覧等を行うことなどにより、取締役会の職務の執行を適切に監査しています。

③会計監査

当社は、EY新日本有限責任監査法人と監査契約を締結し、財務諸表監査及び財務報告に係る内部統制監査を受けており、その過程で内部統制部門は会計監査人に対して必要な情報を提供しています。

【コーポレート・ガバナンス図】



3 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。

当社は、会社法及び会社法施行規則に基づき、以下のとおり、内部統制システム基本方針を定める。

内部統制システム基本方針

1. 業務の適正を確保するための体制

- (1) 当社は、アニコムグループ経営理念に基づき、経営管理に関する基本方針を定めるとともに、取締役会への報告体制を確立することにより、当社の経営管理体制を整備する。
 - ①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。
 - ②アニコム ホールディングス株式会社が定めるグループの経営戦略やグループ経営の根幹となる各種グループ基本方針等に基づき、中期経営計画及び年度計画を策定する。
 - ③事業戦略、事業計画等の重要事項については、アニコム ホールディングス株式会社の事前承認事項とする。
 - ④中期経営計画及び年度計画に基づく各種事業計画の実施状況等をアニコム ホールディングス株式会社への報告事項とする。
- (2) 当社は、財務報告に係る内部統制に関する基本方針を定め、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
- (3) 当社は、情報開示に関する基本方針を定め、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備する。
- (4) 当社は、グループ内取引等の管理に関する基本方針に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

2. 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当社は、コンプライアンスに関する基本方針を定め、コンプライアンス体制を整備する。
 - ①当社は、コンプライアンスを統括する部署を設置する。
 - ②当社は、グループ倫理規範に基づき、役職員がこの倫理規範に則り事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
 - ③当社は、グループコンプライアンス・マニュアルに基づき、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施し、コンプライアンスの周知徹底を図る。
 - ④当社は、「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。また、定期的に開催する「グループコンプライアンス委員会」において、コンプライアンス疑義案件及び不祥事件への対応並びに外部弁護士相談を踏まえた当社方針等の適切性の確認を行う。
 - ⑤当社は、法令又は社内ルールなどのコンプライアンスに抵触する事案が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほかに、社内外にホットライン（内部通報制度）を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2) 当社は、顧客保護等に関する基本方針を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備する。
- (3) 当社は、情報セキュリティ管理に関する基本方針を定め、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4) 当社は、反社会的勢力等への対応に関する基本方針を定め、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断、不当要求等に対する拒絶等について、弁護士や警察等と連携し、毅然とした姿勢で組織的に対応する。
- (5) 当社は、被監査部門から独立した内部監査部門を設置するとともに、内部監査に関する基本方針を定め、実効性のある内部監査体制を整備する。

3. リスク管理に関する体制

- (1) 当社は、リスク管理に関する基本方針を定め、リスク管理体制を整備する。
 - ①当社は、リスク管理を統括する部署を設置する。
 - ②定期的に開催する「グループリスク管理委員会」において、態勢整備の進捗状況や有効性について検討し、重要事項については、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。
 - ④当社は、業態やリスクの特性等に応じた適切なリスク管理を実施する。
- (2) 当社は、グループの統合的リスク管理に関する方針に基づき、経営の健全性を確保しつつ企業価値を持続的に向上させるとともに、保険契約者をはじめとするステーク・ホルダーの利益を保護する。
- (3) 当社は、グループの危機管理に関する基本方針に基づき、危機管理体制を整備する。

4. 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) 当社は、中期経営計画及び年度計画（数値目標等を含む。）を策定する。
- (2) 当社は、業務分担及び指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を

4 内部統制システム

定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。

- (3) 当社は、経営会議規則を定め、取締役等で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4) 当社は、アニコム ホールディングス株式会社取締役会の諮問機関として設置された指名・報酬・ガバナンス委員会において審議された次の事項の答申を受ける。
 - ① 当社の取締役・監査役の選任・解任
 - ② 当社の取締役・監査役の選任要件
 - ③ 当社の取締役の業績評価
 - ④ 当社の取締役・執行役員の報酬体系
 - ⑤ 当社の取締役の報酬水準
 - ⑥ コーポレート・ガバナンスに係る各種方針・施策等の整備状況や実施状況
- (5) 当社は、人事に関する基本方針を定め、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事の徹底により、生産性及び企業価値の向上の実現を図る。
- (6) 当社は、(1)～(5)のほか、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を整備する。

5. 取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役及び執行役員の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、適切に保存及び管理を行う。

6. 監査役の職務を補助すべき職員に関する事項

- (1) 当社は、監査役の監査業務を補助するため、監査役直轄の監査役事務局を設置する。監査役事務局には、監査役の求めに応じて、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
- (2) 監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務及び監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
- (3) 当該職員の人事考課、人事異動及び懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 役職員は、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、定期的に監査役に報告を行うとともに、当社又はグループ会社の業務執行に関し、重大な法令若しくは社内ルールの違反又は会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
- (2) 当社は、役職員が、業務執行に関し重大な法令若しくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときに、これらの者又はこれらの者から報告を受けた者が、監査役に報告を行う体制を整備する。
- (3) 当社は、監査役に(1)又は(2)の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないように、必要な体制を整備する。
- (4) 役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況及び報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

8. 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

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議又は委員会に出席し、意見を述べるができるものとする。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役及び執行役員が決裁を行った重要な稟議書類等について、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3) 監査役は、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。
- (4) 役職員は、いつでも監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (5) 内部監査部門は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。
- (6) 当社は、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の職務の執行に必要でないことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

■業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要

当社は、上記1～8の体制の運用状況について、継続的に確認・検証し、必要に応じて社内諸規則や業務フローの見直しを実施するなど、内部統制システムの実効性を高めるよう努めています。また内部監査室は、独立した客観的な立場から、ガバナンスプロセスやコンプライアンス、リスク管理体制など、内部管理体制の適切性・有効性の検証を行っています。

また監査役は、監査役監査に関する体制整備を継続的に確認・検証するとともに、取締役会等の重要会議への出席等を通じて、業務執行の状況やコンプライアンスについての重大な違反等がないように監視をしています。

■コンプライアンス体制

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

コンプライアンス基本方針（骨子）及び推進体制

■基本方針

1. 法令等の遵守

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

2. 社会・政治との関係

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

3. 適正で透明性の高い経営

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

4. 人権の尊重

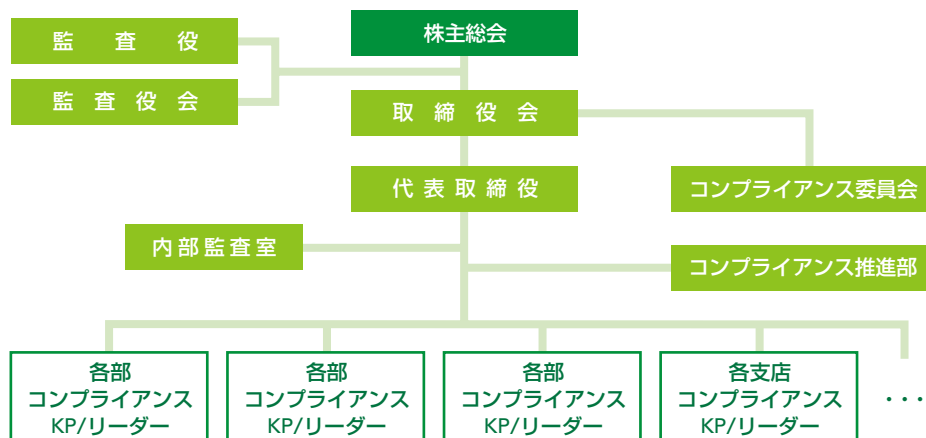
お客様や当社の役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。

■推進体制

経営会議、コンプライアンス委員会を設置して、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、コンプライアンス疑議案件及び不祥事件への対応等の適切性の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、四半期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。

これを踏まえ、アニコム ホールディングス株式会社の定めるグループリスク管理基本方針に基づき、当社では財務の健全性と業務の適切性を確保・維持することを目的にリスク管理基本方針を定め、リスク管理に係る組織・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。

①ERMの推進

取締役会は、リスク管理基本方針の中でERM(Enterprise Risk Management) 態勢を定めるとともに、その管理プロセス並びに報告ルール等の具体的な取決め等をERM規程で定めています。

保険会社の直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、当社の自己資本等と対比して自己資本充実度を評価し、ストレス・テストを実施するとともに、保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた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実施しています。

②個別リスク管理

リスク管理部は、アニコム ホールディングス株式会社のリスク管理部と連携して、リスク・プロファイルの推進などを進めるとともに、次ページのリスク管理体制図のとおり、各部と連携し、重要なリスクの特定及びコントロールを行っています。特に、保険引受リスク、及び資産運用リスクを最重要リスクとして認識しています。

・保険引受リスクの管理

当社において重要なリスクである保険引受リスクを適切に管理するため、定期的に保険料・保険金等の予実管理を行うとともに損害率を把握し、取締役会等に報告を行っています。

・資産運用リスクの管理

資産負債管理(ALM: Asset Liability Management)により、保険負債の特性を適切に踏まえた上で、資産の保有状況の分析・評価を行うことにより、財務運営の安定性の向上に努めています。また、株価など市場の変動により被る、予想最大損失額(VaR: Value at Risk)を過去データに基づき算出するなど、リスクの計量化により、資産運用リスクの上限管理を実施しております。

(2) リスク管理体制

当社では、次ページのリスク管理体制図のとおり、主要なリスクとその主管部を明確化し、主管部によるリスクの管理と、その統括をリスク管理部が行う体制としています。各種リスクの管理状況や統合的に評価したリスクの状況等に関して、アニコム ホールディングス株式会社のリスク管理部及び当社経営企画部等と連携し、「グループリスク管理委員会」にて報告・協議を行い、取締役会に報告する態勢としています。

(3) 危機管理方針

当社では、大規模な災害や事故又は風評被害等により、人命、資産又は当社活動が危険にさらされるような事態や、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グループ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。

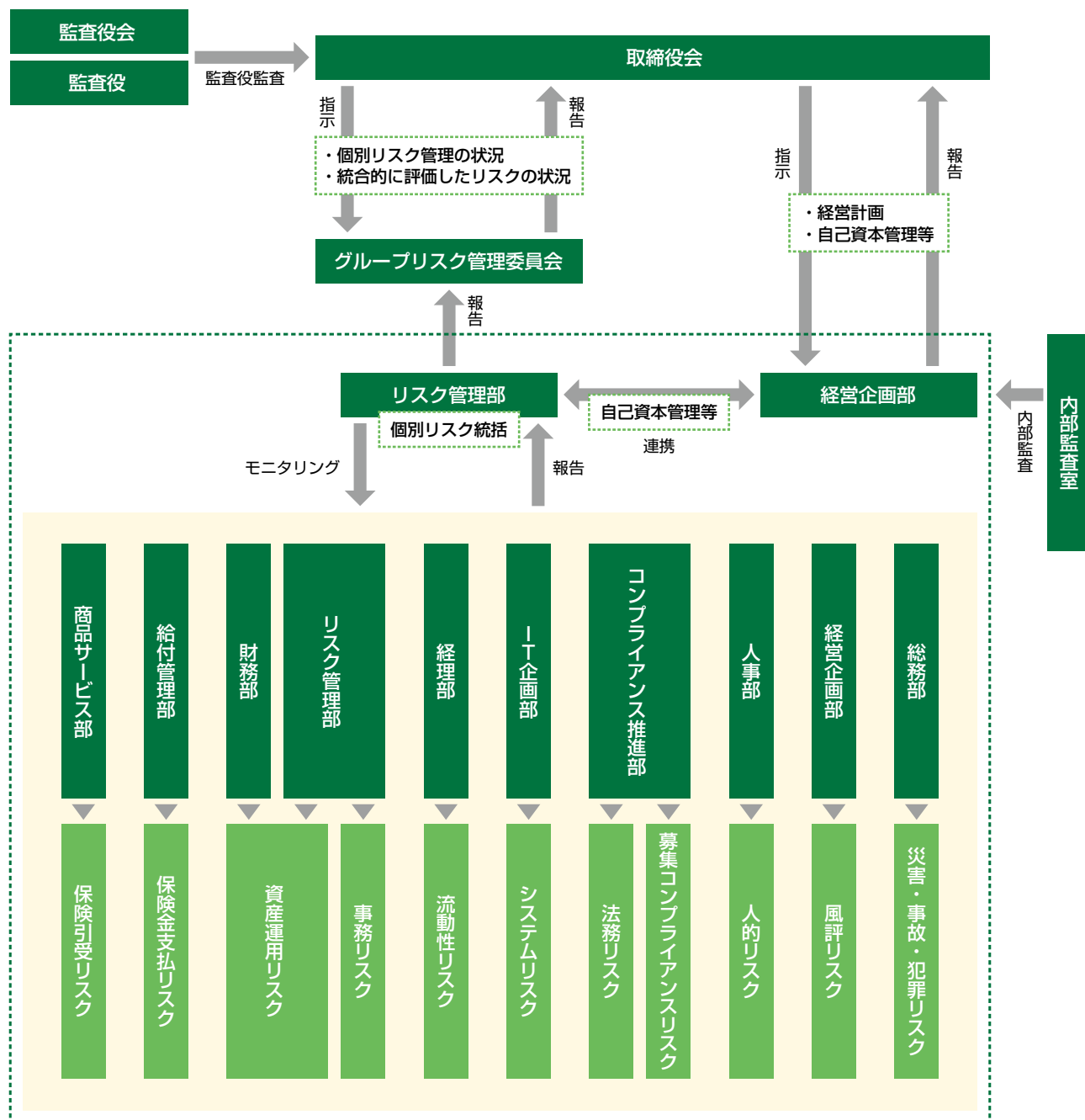
(4) 保険計理人による責任準備金の積立水準の適切性の確認

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号ハ)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。

6 リスク管理

【リスク管理体制】



【個別リスク】

当社では、主要なリスクを以下のとおり分類・定義し、管理する体制としています。

保険引受リスク

商品の開発又は改定に際して、適切な保険約款や保険料率が設定されない、又は、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。

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。

資産運用リスク

市場における株価や金利等の変動により、保有する資産の価値が変動し損失を被る、並びに、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。

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。

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又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。

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並びに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。

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、又は、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。

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。

人的リスク

当社役職員の問題行動（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。

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、直接的又は間接的に不利益を被るリスクをいいます。

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、若しくは、その恐れのあるリスクをいいます。

7 個人情報の保護

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

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

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

個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）

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

本理念のもと、当社は、個人情報取扱事業者として、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」その他の法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等を遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取扱うとともに、その安全管理について適切な措置を講じます。また、当社代理店及び当社業務に従事している者等への指導・教育を徹底します。

なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めてまいります。

※本個人情報保護方針（プライバシーポリシー）における「個人情報」及び「個人データ」とは、特定個人情報（個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報）を除くものをいいます。

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下記「5. グループ会社・提携先企業との共同利用について」及び「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、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）当社が行う資産運用に関連したサービスの案内、提供及び管理
- （７）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
- （８）上記（５）（６）（７）に付帯、関連するサービスの案内、提供及び管理
- （９）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
- （１０）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
- （１１）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
- （１２）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
- （１３）当社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
- （１４）他の事業者から個人情報の処理の全部又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
- （１５）問い合わせ・依頼等への対応

- (16) その他、前記(1)から(15)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及び第三者からの取得

- (1) 当社は、次の場合を除き、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。
- ・法令に基づく場合
 - ・業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
 - ・グループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合
(下記「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
(下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。)
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供先から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

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(16)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。

- (1) 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
- (2) 個人データ管理責任者：アニコムホールディングス株式会社

※グループ会社・提携先企業については、下記「14. 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(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及び監督のために、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及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及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及び廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等及び生命保険会社等との間で、保険募集人に係

7 個人情報保護

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

当社は、要配慮個人情報並びに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号若しくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、又は、本人を目視し、若しくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ・ 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ・ 相続手を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 法令等に基づく場合
- ・ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ・ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- ・ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

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ご請求（以下、「開示等請求」といいます。）については、下記「12.お問い合わせ窓口」にお申し出ください。

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

開示等請求の詳細については以下の【個人情報の『開示』等請求手続き】をご覧ください。
(https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/privacypolicy_req/)

10. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・ 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・ 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・ 作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・ 作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

11. 個人データの管理について

個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性の確保に努めております。

12. お問い合わせ窓口

個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応いたします。当社の個人情報の取扱いや保有個人データの安全管理措置、保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。また、当社又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、又は下記のお問い合わせ先までご連絡ください。ご本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止等、自主的に利用停止等に応じます。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払い等に関する連絡は対象になりません。

<お問い合わせ先>

あんしんサービスセンター：0800-888-8256

受付時間：平日 9：30～17：30 / 土日・祝日 9：30～15：30

※サービス向上のため、通話内容を録音させていただきます。

13. 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。同協会では、対象事業者の個人情報及び匿名加工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

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京）

所在地：〒101-0063 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：9：00～17：00（土日祝祭日及び年末年始を除く）

ホームページアドレス：www.sonpo.or.jp

14. 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、アニコムグループ会社・提携先企業は、下記のとおりです。

（１）グループ会社

当社が個人データを共同して利用するグループ会社の範囲は、以下のホームページをご参照ください。

グループ会社一覧（アニコム ホールディングス株式会社ホームページ）

<https://www.anicom.co.jp/company/outline/>

（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。

15. 特定個人情報について

当社において、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に規定する特定個人情報の取扱いについては、別途定める特定個人情報保護基本方針によるものとします。

（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

■特定個人情報保護基本方針

当社は、特定個人情報等の適正な取扱いの確保について、組織として取り組むため本基本方針を定めます。

特定個人情報保護基本方針

1. 事業者の名称

アニコム損害保険株式会社

2. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、番号法をはじめとする特定個人情報保護に関係する日本の法令、国が定める指針その他の関連規範（ガイドライン等）を遵守します。

3. 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報等の漏えい、滅失又はき損を防止するため、社内規程を定め、合理的で適正な安全対策を講じます。

4. 特定個人情報の適切な管理

当社は、特定個人情報の責任者を置き、定期的な点検を実施し、特定個人情報の適切な管理に努めます。

5. 苦情及びご相談の窓口

当社の特定個人情報の取り扱いに関する苦情及びご相談につきましては、以下にお問い合わせください。

【お問い合わせ窓口】 コンプライアンス推進部

電話番号：03-5348-3777

受付時間：9：00～18：00（土日祝祭日及び年末年始を除く）

アニコム損害保険株式会社

■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. 管理対象会社

利益相反管理対象会社は、金融商品取引法の定めに基づきアニコム ホールディングス株式会社が開示する有価証券報告書において、連結子会社（以下、「当社グループ会社」という）及び持分法適用会社として記載されている会社とする。（以下、対象となる会社を合わせて「管理対象会社」という）

2. 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、管理対象会社が行う取引のうち、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。

なお、本方針における「お客様」とは、当社グループ会社の行う業務に関して、既に取引関係にあるお客様、取引関係に入る可能性のあるお客様又は過去に取引を行ったお客様のうち、現在も法的権限を有しているお客様をいう。

- (1) お客様の利益と当社グループ会社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) 管理対象会社間において利益が相反するおそれのある取引
- (5) 以上（1）から（4）に掲げるもののほか、管理対象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

3. 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。

4. 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。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。

- (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

5. 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並びに利益相反管理に関する役職員教育・研修を行う。

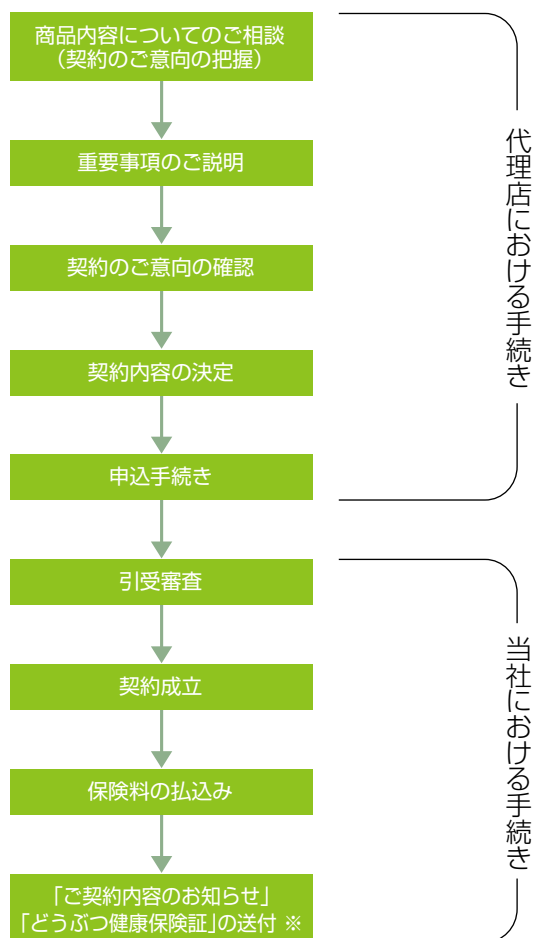
(1) ご契約のしくみ

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

クーリングオフについて定める保険業法では、保険期間が1年以下の保険契約は、クーリングオフの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又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起算して8日以内であれば契約申込みの撤回等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iPadやパソコン、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。いずれの場合もお申込手続きの際に、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ご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、お申込み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）などをご覧ください、当社社員あるいは代理店から十分な説明をお受けください。

(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、保険契約の締結の代理又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。

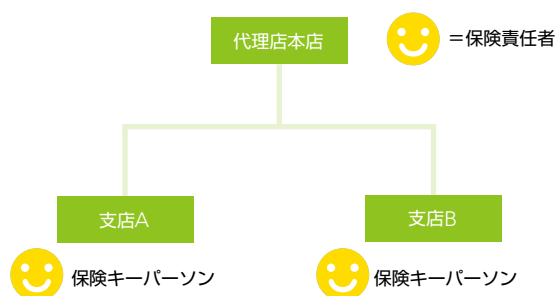
③当社代理店の業態と代理店数

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。2020年3月末時点での代理店数は1,177社（店舗数にして10,579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任し、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任し、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」の合格を代理店登録、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毎年行っており、常に適切な保険募集ができるよう努めています。

10 お客様本位の業務運営方針

アニコムグループは、「常にお客様の視点に立ち、お客様の求めるサービスを創り出すマーケットアウト（お客様の真のニーズにお応えすること）を意識した経営を徹底し、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る」ことを経営方針に掲げ、全役職員一丸となり、その実現に向けまい進しています。

当社は、このグループ経営方針に基づき、お客様本位の業務運営をさらに徹底すべく、本方針を定めます。

1. お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声をサービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かし、お客様との末永い信頼関係を構築するために、アフターフォロー体制や事務体制の整備を含む業務運営の質の向上に取り組めます。

【主な取組み】

- (1) 『「お客様の声」への取組み方針』を定め、お客様の声をサービス改善や商品開発等の業務品質の向上に活かすこととしています。お客様の声を経営に活かすため、「お客様の苦情」は、経営層への報告と全社的な情報共有を行い、迅速な対応に努めています。
- (2) 様々なお客様から、苦情・ご意見等をお伺いするため、以下の窓口を設置しています。
 - ・お電話でお客様からの、苦情・ご意見等をお伺いする専用窓口として、「お客様相談センター」を設けています。
 - ・ホームページにお客様からの「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設置し、ご照会にお答えしています。
 - ・お客様にご質問を投稿していただける「教えて！アニコム損保！」ページを設置し、ご質問内容と当社の回答を公開しています。
- (3) お客様からの苦情・ご意見の受付状況、これに対する取組み状況や分析結果を経営会議に報告し、経営に反映しています。

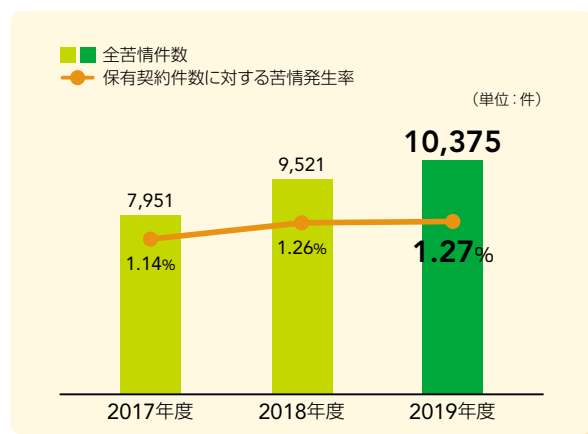
<2019年度の取組み状況>

- ①保険金請求手続きの利便性向上のため、マイページ上で保険金受取口座を登録・確認できるようにしました。
- ②マイページにおける写真変更手続きをわかりやすくするため、手続画面を以下のとおり改善しました。
 - ・これまで変更手続画面上に表示していた「注意事項」を、変更手続画面の遷移時にポップアップ表示する仕様に変更しました。
 - ・変更後のお写真の確認画面を変更画面最下部から、ファイルアップロード時にポップアップ表示する仕様に変更しました。
- ③「どうぶつ健活」サービスにおいて、腸内フローラ測定の申込みや測定結果の確認等を行うサイトである「けんかつくん」の利便性向上のため、入力内容が不適当である場合に、エラー表示をするタイミングをすべての操作完了後から、入力後すぐに表示されるよう変更しました。

- ④どうぶつ健康保険証の再発行手続きを簡便にするため、お電話のみでなく、マイページ上でも再発行手続きを依頼できるようにしました。
（「11 『お客様の声』への対応（5）『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください）

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①全苦情件数
- ②保有契約件数に対する苦情発生率



2. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様の状況やご意向を踏まえ、お客様本位の適正な保険商品の提案を行い、お客様に価値を感じていただける商品やサービスを提供できるよう努めています。

【主な取組み】

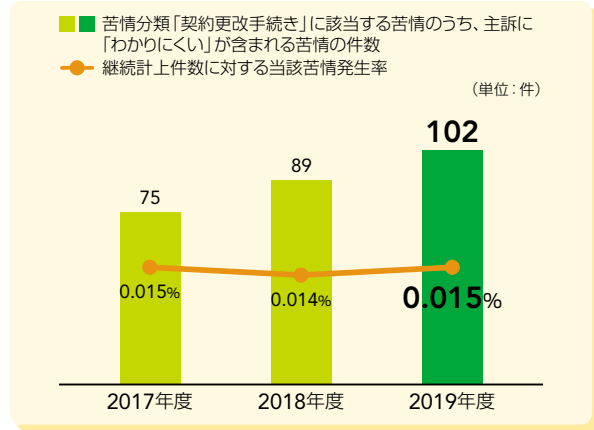
- (1) お客様のニーズに合った保険商品にご加入いただくために、申込み時に「ご契約のご意向確認」を実施しています。
- (2) お客様のお申込み手続きのご負担を軽減し、迅速にご契約が成立するよう、ペットショップ代理店においてタブレット端末によるお手続きを導入しています。
- (3) ペットを家族の一員と認識するお客様の増加により、ペット医療への関心が高まっている環境変化を踏まえ、お客様とペットが安心して治療を受けることができるよう、お客様のニーズに合わせてお選びいただける各種商品プランを提供しています。

<2019年度の取組み状況>

ご契約継続時の案内内容を充実させるため、一部圧着ハガキでお送りしていたご継続のご案内を、全契約に対して封書でご案内する仕様に変更しました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①苦情分類「契約更改手続き」に該当する苦情のうち、主訴に「わかりにくい」が含まれる苦情の件数
- ②継続計上件数に対する当該苦情発生率



3. わかりやすい情報の提供

当社は、保険商品の内容や保険料、保険金の支払条件等の重要な情報をお客様に正しくご理解いただけるよう、わかりやすい情報提供に取り組んでいます。

【主な取組み】

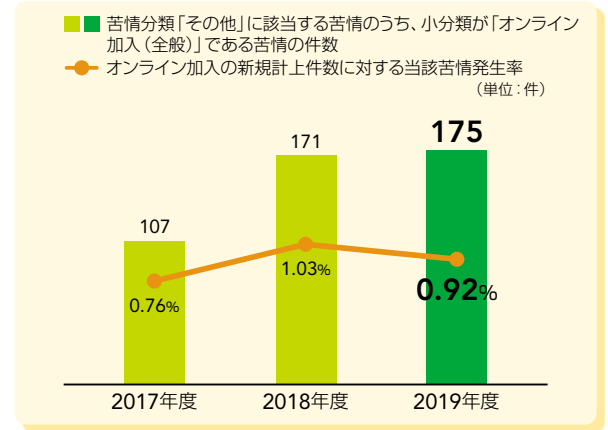
- (1) 保険商品に関する重要な情報を正しくご理解いただくために、「重要事項説明書」による説明を行っています。また、パンフレット等において年齢別、犬種別等の保険料を明示しています。
- (2) お客様がインターネットを通じてお申込みをされる際に、保険商品の内容を正しくご理解いただくために、見やすくわかりやすい画面構成・ご案内に努めています。

＜2019年度の取組み状況＞

- ①オンライン加入手続画面の利便性及び視認性向上のため、手続きがわかりやすくなるように、レイアウトや画面構成を変更しました。
- ②動物病院に、どうぶつを同伴せずに通院した場合に、保険が適用されないことをわかりやすくするため、「ご契約のしおり」において、文字色の変更及びイラストの追加を行い該当箇所を強調しました。
 (「11 『お客様の声』への対応 (5) 『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください)

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①苦情分類「その他」に該当する苦情のうち、小分類が「オンライン加入（全般）」である苦情の件数
- ②オンライン加入の新規計上件数に対する当該苦情発生率



4. 迅速かつ適切な保険金のお支払い

当社は、保険金支払いの迅速性及び適切性を確保し、さらなる利便性を追求することで、お客様の満足と信頼を得るよう努めています。

【主な取組み】

- (1) お客様の利便性を向上させるために、動物病院の窓口で「どうぶつ健康保険証」を提示すれば自己負担分を支払うだけで済む病院（どうぶつ健保対応病院）の拡大に取組み、使いやすい保険を目指しています。また、LINEアプリを用いた保険金請求の仕組みを構築する等、より簡便に保険を利用していただけるよう取り組んでいます。
- (2) 保険金の支払状況や、保険金支払いに関するお客様からの苦情・ご意見等の分析結果を経営会議に報告し、常に適正な保険金の支払いが実行されるよう取り組んでいます。

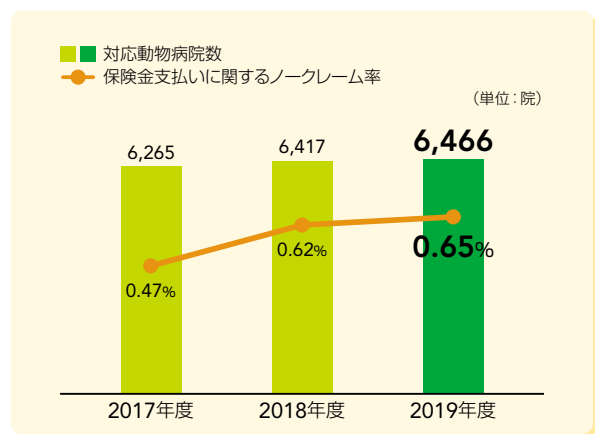
＜2019年度の取組み状況＞

- ①保険金支払明細の対象外項目をわかりやすくするため、これまで「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と類型で表示していた対象外項目について、ワクチン接種のみの場合は「ワクチン接種費用」と、個別に記載することとしました。
 (「11 『お客様の声』への対応 (5) 『お客様の声』に基づき改善した取組み事例」をご確認ください)
- ②LINEアプリを用いた保険金請求を行う際に、保険金を受け取る口座の登録が弊社にない場合、マイページでの口座登録を促す仕様に変更をいたしました。

10 お客様本位の業務運営方針

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

- ①対応動物病院数（年度末時点）
- ②保険金支払いに関するノークレーム率（保険金請求のあった件数のうち、「約款上の免責」及び「保険金請求者本人からの申し出による請求取下げ」との理由でお支払いに至らなかった割合）



5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害することなく適切に業務を遂行するために、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理しています。

【主な取組み】

- (1) 利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的とした「利益相反管理規程」を策定の上、利益相反管理統括部門及び利益相反管理統括責任者を設置し、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に管理する体制を構築しています。
- (2) 利益相反のおそれのある取引が発現した場合、管理対象取引に係る部門間の情報遮断や対象取引の中止または取引条件もしくは方法の変更等、必要に応じた措置を適宜選択し、お客様の保護に努めています。

＜2019年度の取組み状況＞

アームズレングスルール（グループ会社等との間で、通常の条件と著しく異なるような条件での資産の売買等の取引をしてはならないこと）に違反している取引がないか点検を実施いたしました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値
設定なし

6. お客様本位の業務運営に向けた取組み

当社は、お客様との末永い信頼関係を構築していくために、研修体系の整備や人事評価制度への反映等を通じて、全役職員にお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

【主な取組み】

- (1) コンプライアンス（法令等遵守）を経営の重要課題の一つとして位置付け、コンプライアンス・リスク管理リーダー会議を四半期毎に開催し、コンプライアンスへの意識を醸成しています。また、お客様本位の業務運営の意識を強化するために、全役職員が半期毎にコンプライアンスと顧客満足に係る項目への目標を掲げ、日々の業務を遂行しています。
- (2) 各部門が策定する部門年度計画の中にコンプライアンス・プログラムに基づく重点施策を設定し、お客様本位の業務運営を行ってまいります。

＜2019年度の取組み状況＞

全社員を対象に、コンプライアンスに関するテストの出題、業務連絡の発信、研修を実施しました。

※取組みの定着度合いを評価する指標及び数値

コンプライアンスに関するテストの出題、業務連絡の発信、研修の回数
2019年度：合計37回

11 「お客様の声」への対応

(1) 「お客様の声」への取組み方針

■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) 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、中四国支店、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。

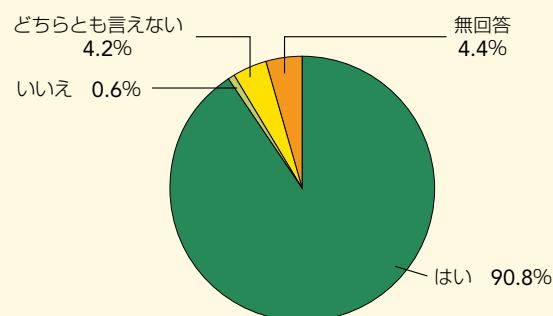
また、お客様にご質問を投稿していただける「教えて！アニコム損保！」ページを設置し、ご質問内容と当社の回答を公開しています。

■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

心とご満足をいただける商品・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、猫等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、2019年度は、52,326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。

代理店から契約内容について十分な説明がありましたか？



(3) 寄せられた苦情・ご意見・ご要望の管理・対応体制

①「お客様の声」の一元管理

お客様相談窓口で寄せられた苦情やご意見等をデータベース等へ集約し、カスタマーリレーション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

カスタマーリレーション部では、各部と連携し、寄せられた苦情等について内容や原因等を分析し、経営会議を通じて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についても、四半期毎に経営会議へ報告し、検証しています。

③お客様への情報開示体制

ホームページ上で、四半期ごとに苦情の受付状況や概要、「お客様の声」に基づき改善した取組み事例を開示し、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。

(4) 「お客様の声（苦情のみ）」の受付状況（2019年4月～2020年3月）

（単位：件）

「お客様の声」 区分	代表的な事例	件数				
		19年 4月～6月	19年 7月～9月	19年 10月～12月	20年 1月～3月	合計
1 ご契約及び募集行為に関するもの	ご契約内容・条件などのご説明不足・誤り、お引受制限等	1,073	1,136	926	928	4,063
2 ご契約の管理・決済等に関するもの	保険料の決済関連、保険証のお届け不備等	632	882	632	555	2,701
3 保険金に関するもの	保険金のご請求・お支払方法のご説明不足・不備、お支払の遅延等	387	408	458	312	1,565
4 その他	いずれの区分にも該当しないもの	627	458	576	385	2,046
合計		2,719	2,884	2,592	2,180	10,375

11 「お客様の声」への対応

(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

マイページにおける保険金受取口座の登録・確認機能の追加

お客様の声

保険金受取口座の登録に郵送手続きが必要であることが面倒。保険金受取口座の登録有無を契約者自身が確認できるようにするべき。

改善事例

マイページ上で保険金受取口座を登録・確認できるようにしました。(2019年4月)



事例2

マイページにおける写真変更手続きの利便性向上

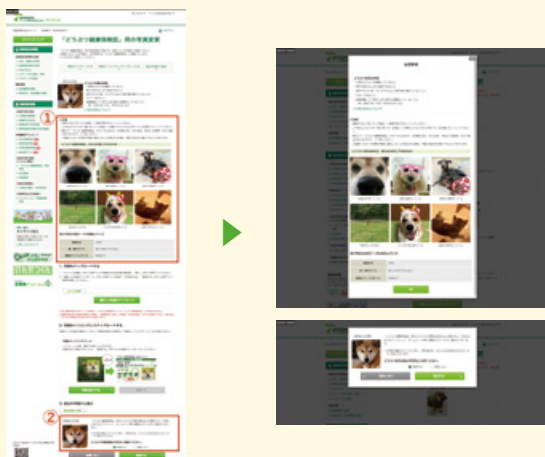
お客様の声

マイページにおける「どうぶつ健康保険証」用の写真変更手続きがわかりにくい。

改善事例

「どうぶつ健康保険証」用の写真変更手続画面を、以下のとおり改善しました。

- ①これまで変更手続画面に表示していた「注意事項」を、変更手続画面への遷移時に表示する仕様へ変更。
- ②これまで変更手続画面の最下部に表示していた「変更後のお写真」を、ファイルのアップロード時に表示する仕様へ変更。(2019年5月)



事例3

けんかつくん(※)のサイトにおける利便性向上

お客様の声

※「どうぶつ健活」のサービスにおいて、腸内フローラ測定の申込みや測定結果の確認等を行うサイト

けんかつくんで各種情報を登録する際の入力エラー内容がわかりにくい。

改善事例

これまでは、各種情報の入力後に画面遷移をするタイミングでエラー内容を表示していましたが、入力時にリアルタイムでエラー内容を表示するように変更しました。(2019年9月)



事例4

マイページにおけるどうぶつ健康保険証再発行機能の追加

お客様の声

どうぶつ健康保険証の再発行手続きが面倒。

改善事例

これまで、どうぶつ健康保険証の再発行はお電話にて承っておりましたが、マイページ上でも再発行手続きを依頼できるようにしました。(2019年7月)



■パンフレット・帳票等の改善

事例1 保険金支払明細の改善

お客様の声

保険金支払明細の対象外項目がわかりにくい。
(マイクロチップを装着していないのに、対象外項目に「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と記載されていることがわかりにくい。)

改善事例

これまで「ワクチン接種費用・マイクロチップの装着費用」と類型で表示していた対象外項目について、ワクチン接種のみの場合は「ワクチン接種費用」と、個別に記載することとしました。
(2019年6月)

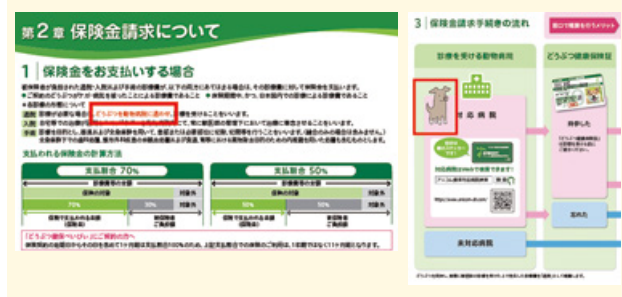
事例2 ご契約のしおりの改善

お客様の声

動物病院に、どうぶつを同伴せず通院した場合に、保険が適用されないことがわかりにくい。

改善事例

「ご契約のしおり」において、文字色の変更、およびイラストの追加を行うことで、当社における通院の定義がわかりやすくなるように改善しました。
(2019年9月)



(6) 2019年度に寄せられたお客様からの感謝の声

内容	合計
1 保険があってよかった	1,266
2 接客対応がよかった	388
3 死亡解約時に届いたお花が嬉しかった	392
4 どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった	151
5 その他	427
合計	2,624

【保険があってよかった】

●うちの犬は想定外に様々な病気をし、私の経済力では本来たいした医療は受けさせてあげられなかったと思います。アニコムさんの保険にここまでお世話になるとは想像だにしませんでした。アニコムさんにお世話になって、納得できる過ごし方ができることに、本当に感謝いたします。

●病気が分かっていたら毎日病院へ通院しておりましたが、保険があったお陰で治療費の事もあまり考えずに最後まで十分な治療を受けさせることができました。本当にありがとうございました。

●大きな病気にかかってから約6年、アニコムさんに入っていなかったら、私たちの日々の生活にも影響していたと思います。それだけでありがたいのに、ステキなお花もいただき、家族共々嬉しかったです。ありがとうございました。

●病弱でしたが、おかげさまで16歳近くまで生き延びることが出来ました。貴社の保険に加入させていただいた故に、適切な医療を受けることができ、長い間家族の一員として共に過ごすことが出来ました。心底よりの感謝を申し上げます。

●長い腎臓病生活は、途中何度も治療を諦めかけましたが、貴社の保険に助けられ最後まで悔いなく看取ることができたことを感謝しています。本当にありがとうございました。

●保険のおかげで〇〇に納得のいく治療を安心して受けさせてあげられました。本当にありがとうございました。

●犬が来るのと同時にアニコムさんにお世話になり17年。本当にお世話になりました。そんな大きな病気はしなかったのですが、ちょっとした事で動物病院にかかり病気を未然に防げたのは、アニコムさんに入っていた安心感からだと思います。

11 「お客様の声」への対応

●フェレットにも保険があることを知らず、購入するに当たって後押しになりました。金銭的理由で助けられない状況を作りたくなかったので、安心しました。

●去年の5月に余命8か月と言われたが、1年半以上生きました。アニコムに入っていたから動物病院に通えました。

●シニア犬になってたくさんの病気にかかりましたが、そのたび、保険を使わせていただき愛犬にしっかりとした医療を受けさせてあげることができました。14歳8か月という長寿まで生きられたのも保険に入っていたからだと思います。本当に長い間ありがとうございました。

【接客対応がよかった】

●先日電話にて連絡をさせていただきましたが、とても丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。愛犬が急に亡くなり、戸惑いながら電話をさせていただいたのですが、担当の方の説明が理解しやすく、私に対してお優しい言葉を掛けてくださり、気持ちも落ち着きました。

●年を重ねて動物病院のお世話になることも多くなり、今回、新たに病気が見つかり重い気持ちになっておりましたが、お電話でやりとりする度に「〇〇ちゃんお大事に」と言ってくださる一言をととても嬉しく思っています。

●アニコムに加入した当日にあんしんサービスセンターに問い合わせをしたら、窓口のオペレーターの方の対応がとても良く、気持ち良く相談できました。

●どうぶつホットラインの親切丁寧な回答に感激、初めてのワンちゃんとの生活で不安でしたが、元気が出てきました。

●すごくホッと安心できるお言葉で、私の気持ちが伝わってお返しいただけてるのがよくわかり、今日もたくさん頼らせていただき本当にありがとうございました。

●先日はお心のこもったお葉書をお送り下さしましてありがとうございました。お陰様でいろいろな病気とは共存してはいるものの、元気になり一週間後の誕生日を迎えられそうです。これもひとえにアニコムという存在のお陰です。

●お電話さしあげた際、優しい声色であたたかい言葉をかけていただきました。とても嬉しかったです。ありがとうございました。

●アニコムの〇〇さんに見送ったわんちゃんの話をしたら、涙をいっぱいにしてお話を聞いてくれました。

【死亡解約時に届いたお花が嬉しかった】

●アニコム様には大変お世話になりました。そして本日、プリザーブドフラワーが届きました。早速、仏壇に飾らせていただきました。涙が止まりません。今まで、本当にありがとうございました。

●あたたかいメッセージとともに、バラのプリザーブドフラワーが届きました。本当にお世話になり、ありがとうございました。

●先日〇〇が亡くなり、保険を解約しました。その後、小包が届き、可愛いお花をいただきました。思いがけないお花に、とても嬉しくて涙が出ました。早速、お仏壇にお供えしました。心温まるお気遣いにととても感謝しています。毎年の保険証はずっと宝物としてとっておきます。

●可愛い色のプリザーブドフラワーが届いた。優しい色で可愛くて、早速お骨の前に供えた。こんなことまでしてくれるなんて本当に嬉しい。

●この度は、我家の大切な〇〇のために色々ご配慮くださり本当にありがとうございました。さっそくお花飾らせていただきました。

●昨年愛猫が亡くなり、契約を終了させていただきました。その際の電話対応が温かく、後日とても可愛いプリザーブドフラワーを届けていただき、哀しみでいっぱいの際の温かな貴社の対応に心よりお礼申し上げます。

●本日お花が到着しました。亡き〇〇の為にありがとうございました。早々に仏前に飾らせてもらいました。アニコムさんには、本当にお世話になりました。死に寄り添ってくれたアニコム保険さんには、感謝です。

●このたびはかわいいプリザーブドフラワーを本当にありがとうございました。〇〇ちゃんとの別れは突然すぎて気持ちが混乱してしまいましたが、この〇〇ちゃんの白い色と同じフラワーをいただき、とても救われました。こんな素敵な気持ちになれたのもアニコム様のおかげです。ありがとうございました。

【どうぶつ宛にバースデーカードが届いて嬉しかった】

● 毎年送ってくださるバースデーカードが楽しみで、アルバムにファイルしていつでも見られるようにしました。

● 先日〇〇にバースデーカードとメッセージをありがとうございました。17才ですが、アニコムさんのおかげで長生きできています。

● 〇〇のバースデーカード、今年もいただきまして、ありがとうございました。アニコム様からいただいたカードはいつも見える所に並べて大切にしております。それを見ながら、日々の出来事や出掛けた事や、たわいもない事など、色々思い出しながら楽しませていただいております。ずっとずっと〇〇が元気で、またアニコム様のバースデーカードが届きます事を心待ちにしております。

● 誕生日に送っていただいたバースデーカードに、とても感動しました。

● 毎年、バースデーカードと一緒に〇〇の写真を撮っていた。最後まで保険に入っていてよかったと思った。

● もうすぐ16歳を迎えます。アニコムさんからのバースデーカード、嬉しかったです。支えていただいてありがとうございます。

● アニコムさんから届くバースデーカードが本当に楽しみで、絶対に13歳の壁を越えてほしいです。

● 保険でも助けていただいているのに、バースデーカードも毎年送ってくれて、涙が出るほど嬉しい。

【その他】

● どうぶつ健活を受けて、お友達と結果を見せ合った。無料でできてありがたい。毎年結果がどう変わったかや、肥満菌が少しでも減ったり改善されているかを確認できるので嬉しい。

● どうぶつ健活の結果が届くのを、毎回楽しみにしている。

● アニコムさんが「しにあ」を作ってくれた事を本当に感謝している。アニコムさんはさすがと思う。

● 以前飼っていた猫が、入院で治療費がかかったため、シニアでも加入可能なプランを見つけて嬉しい。

● 高齢になればなるほど保険って必要だと思うので、シニアに特化したこちらの商品は「待ってました！」という感じです。腸内フローラの検査を受けられるのも良いですね。

● 11歳でも加入できる保険が発売されて良かったです。

● どうぶつ健活で毎年健康状態を調べられるのはとても助かる。

● ノーザンホースパークの運動会に参加させてもらった者です。スタッフの方たちがとても親切で、イベントも楽しめるものばかりで、おまけにフォトアルバムもいただき、本当にありがとうございました。参加できてすごく良かったですし、うちの犬でも「待て」をしっかりとできて感動しました！

※寄せられたお客様からの感謝の声は、原文のまま紹介しています。

11 「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。

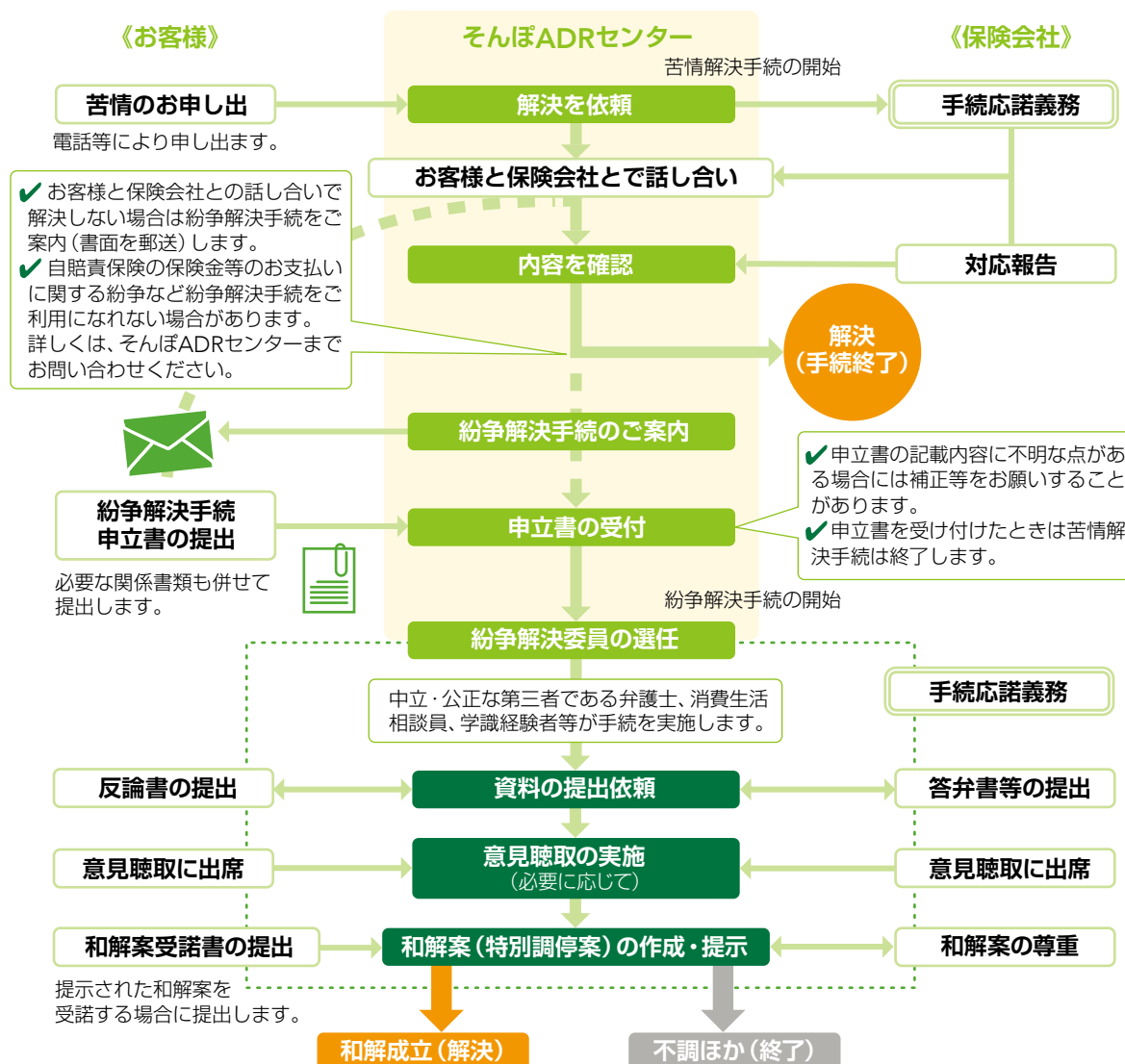
ナビダイヤル（全国共通・通話料有料） 0570-022808

IP電話から 03-4332-5241

（受付時間：平日9：15～17：00）

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。（<https://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	46
2. 約款	46
3. 取扱商品	47
4. 保険金のお支払い	49
5. 各種サービス	52

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、直ちに取扱代理店又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。

(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」

ご家庭等で飼養されている所定年齢以下の指定の動物種を対象としています。（「モモンガ、リス、ハムスター、ネズミ、モルモット、ハリネズミ、カメ、トカゲ、チンチラ、ヘビ」につくまはては、継続契約のみをご契約対象としています）

保険期間は1年、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。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

ふぁみりい

・窓口精算対応

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	70%	50%
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット		
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		

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等の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、診療費につくまはては、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。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

べいびい

・窓口精算対応

・動物取扱業代理店限定

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	1ヶ月目	2ヶ月目～12ヶ月目
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット	100%	70%
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		
						50%

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。

ペットショップ等の動物取扱業者が保険を付保して犬・猫を販売することで、お客様がより安心してご家族としてお迎えいただけるように開発した商品です。

④ ペット保険「どうぶつ健保すまいるふぁみりい」

前述③のペット保険「どうぶつ健保すまいるべいびい」の責任期間（1ヶ月）終了時にあわせて、ご契約いただける商品です。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

すまいる

・窓口精算対応

・動物取扱業代理店限定

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	1ヶ月目	2ヶ月目～13ヶ月目
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット	100%	70%
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		
						50%

⑤ ペット保険「どうぶつ健保はっぴい」

「満1歳11ヶ月以下の鳥、うさぎ、フェレット、モモンガ、リス、ハムスター、ネズミ、モルモット、ハリネズミ、カメ、トカゲ、チンチラ、ヘビ」をご購入されると同時にペットショップ等の動物取扱業者でご契約いただける商品です。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

はっぴい

・窓口精算対応

・動物取扱業代理店限定

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	70%	50%
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット		
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		

⑥ ペット保険「どうぶつ健保ぶち」

入院と手術の補償に特化した商品で、通院の補償はありません。

保険期間は1年、保険の対象となる診療費の70%を支払限度の範囲内でお支払いします。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

ぶち

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	70%	
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット		
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		

⑦ ペット保険「どうぶつ健保しにあ」

当社従来商品では新規でご契約いただけなかった、満8歳以上（上限なし）の犬・猫専用の商品です。

入院と手術の補償に特化した商品で、通院の補償はありませんが、付帯サービスの「どうぶつ健保活」（P52）の結果が良好であれば「どうぶつ健保ふぁみりい」へ移行することもできます。

保険期間は1年、保険の対象となる診療費の70%・50%を支払限度内の範囲内でお支払いします。

アニコム損保のペット保険

どうぶつ健保

しにあ

・窓口精算対応

対象動物					補償割合	
犬	猫	鳥	うさぎ	フェレット	70%	50%
モモンガ	リス	ハムスター	ネズミ	モルモット		
ハリネズミ	カメ	トカゲ	チンチラ	ヘビ		

⑧ 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、他人又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支払うことにより、前述①、②、④、⑤及び⑦の商品に付帯することができます。

3 取扱商品

(2) 商品の改定並びに開発の状況

- 2008年 4月 ペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」「どうぶつ健保べいびい」「どうぶつ健保すまいる」の販売開始
- 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
- 2014年11月 以下の商品改定を実施
 - ①入・通院限度日数ありプランの新設（無制限プランの新規契約の取扱いを停止）
 - ②鳥・うさぎ・フェレットの新規引受を停止（「どうぶつ健保ふぁみりい」）
 - ③健康割増引制度の導入
- 2015年 2月 「どうぶつ健保はっぴい」の販売開始
- 2016年11月 「どうぶつ健保はっぴい」のご契約対象どうぶつに「モモンガ、リス、ハムスター、ネズミ、モルモット、ハリネズミ、カメ、トカゲ」を追加
- 2017年 9月 鳥・うさぎ・フェレットの新規引受を再開（「どうぶつ健保ふぁみりい」）
- 2017年11月 「どうぶつ健保ぶち」の販売開始
- 2018年12月 以下の商品改定を実施
 - ①腸内フローラ測定サービス「どうぶつ健活（けんかつ）」の付帯開始（「どうぶつ健保ぶち」は付帯対象外）
 - ②被保険者の範囲を拡大
- 2019年 3月 「どうぶつ健保はっぴい」のご契約対象どうぶつに「チンチラ、ヘビ」を追加
- 2019年11月 「どうぶつ健保しにあ」の販売開始

4 保険金のお支払い

当社は、適切な保険金のお支払いを通じて、将来にわたって安定して保険金を受領できる、という安心や信頼感をお客様にご提供すること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ます）

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

※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、47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6,466病院（2020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。

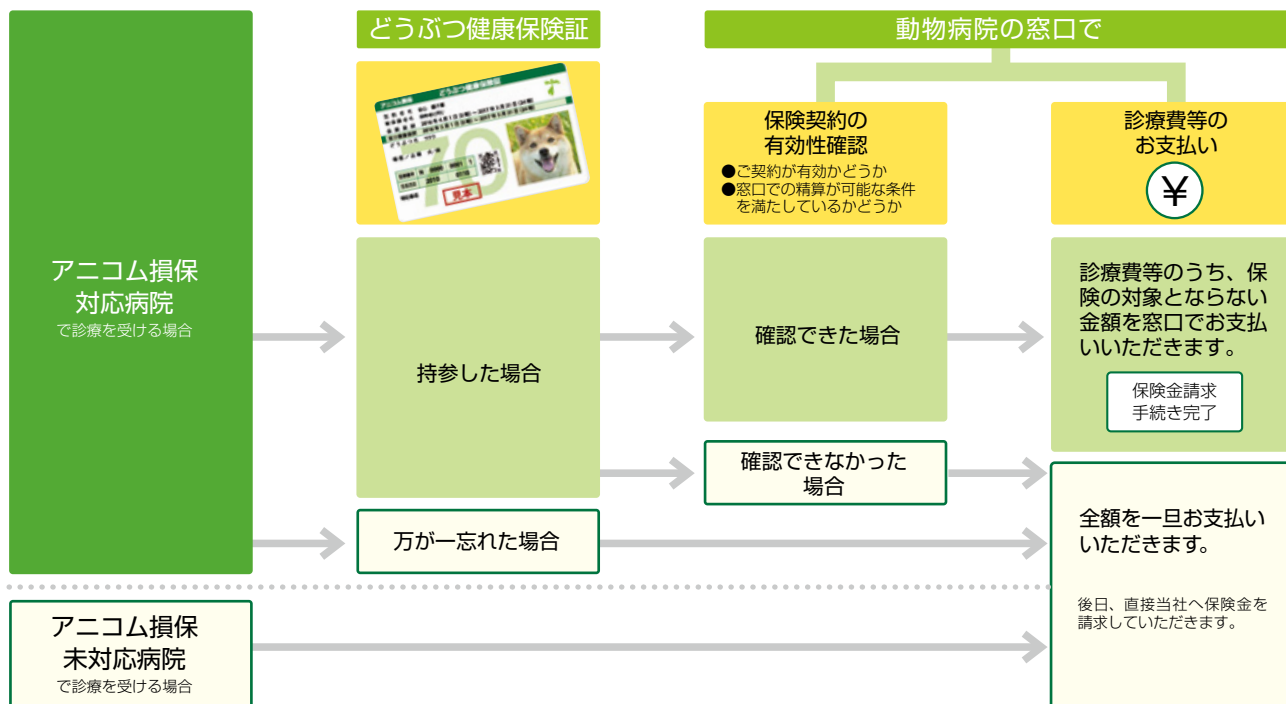
(<https://www.anicom-ah.com/>)



このステッカーが対応病院の目印です。

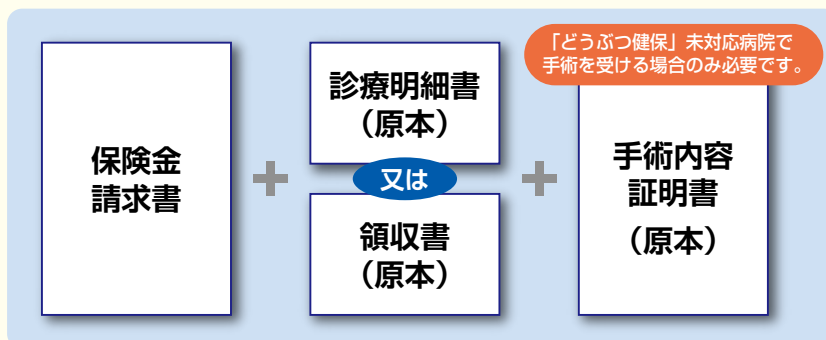
4 保険金のお支払い

<保険金お支払いまでの標準的な流れ>



<当社へ直接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」（又は「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。
- 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



※ LINE公式アカウントからも保険金請求が行えます。書類の記入や郵送の手間がかからず3分程で手続きが完了します。
（「どうぶつ健保しにあ」「どうぶつ健保ぶち」の場合、本サービスは対象外となります。）

(2) 保険金のお支払い状況

2019年度の当社のペット保険にかかる保険金のお支払い状況は以下のとおりです。

① 半期ごとのお支払い状況の推移

		お支払い件数	お支払いの対象とならなかった件数
2019年度	上半期（2019年 4月～2019年9月）	1,674,047	10,982
	下半期（2019年10月～2020年3月）	1,738,561	11,889
	合 計	3,412,608	22,871

② お支払いの対象とならなかった件数及びその内訳

お支払いの対象とならなかった件数	理由	合計
	詐欺取消・詐欺無効	0
	告知義務違反解除	3
	重大事由解除	0
	支払事由非該当	9,462
	免責事由該当	13,406
	計	22,871

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、被保険者又は保険金受取人等に詐欺行為があり、契約が取消又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、被保険者の故意又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。
重大事由解除	保険契約者、被保険者又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、又は反社会的勢力だと判明するなどの事由により、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、ご契約時に予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。

5 各種サービス

当社は、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」を生みだすための、アニコム損保ならではのサービスです。

(1) どうぶつ健活

腸内フローラ測定が、年に1回無料で受けられます。アニコムグループが培ってきた数万件におよぶ腸内フローラの研究データと、保険金の統計から得られた疾病データをもとに、どうぶつのうんちから、病気のなりやすさを判定します。さらに、腸内フローラ測定の結果、病気のリスクが高いと判定された場合、アニコム指定の動物病院で健康診断（血液検査）が無料で受診できます。病気の予防、早期発見につなげていただきたいからこそこのサービスです。

※「どうぶつ健保ぶち」の場合、本サービスは対象外となります。
※腸内フローラ測定はすべてのどうぶつが対象ですが、健康診断サービスの対象は犬、猫に限りです。



(2) LINE公式アカウント

アニコム損保のLINE公式アカウントを友だち登録すると、以下のサービスがご利用いただけます。

■保険金の請求

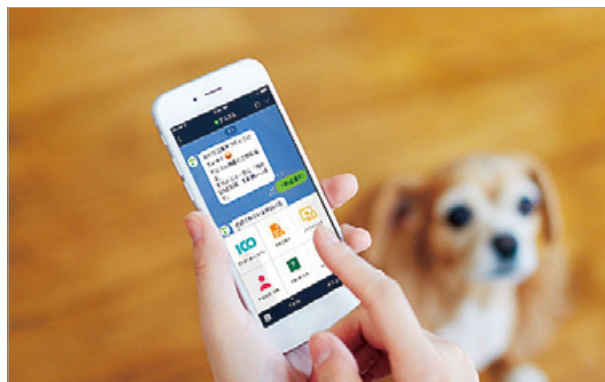
書類の記入、郵送などの手間がかからず、スマートフォンひとつでお手続きが完了します。

※「どうぶつ健保しにあ」「どうぶつ健保ぶち」の場合、本サービスは対象外となります。

■どうぶつホットライン

LINE上で獣医師が皆様のご相談にお答えいたします。病気や予防に関することから、しつけや食事などの身近な悩みなどお気軽にご相談ください。

受付時間 平日10：00～17：00



■保険申込み

LINEのトーク上でチャットボット形式で当社の保険に申込みができます。保険料のお見積りだけなら、わずか30秒で可能です。

(3) 迷子関連サービス

ペット保険にご契約のどうぶつが迷子になったときは、搜索のためのご相談等をお受けします。

また、迷子搜索サポートマップ上での呼びかけ※1、及び地域の迷子搜索隊への「迷子搜索依頼」のメール配信※2、ペット探偵による搜索※3により、迷子搜索のお手伝いをします。

※1,2 アニコム パフェ株式会社が提供

※3 ジャパン ロスト ペット レスキュー（運営元 一般社団法人アニマリ）が提供

■迷子のご相談

【アニコム パフェ かえルン！ダイヤル】0570-015-110

受付時間 平日9：30～17：30 / 土日・祝日9：30～15：30



■ペット探偵による搜索

【ジャパン ロストペット レスキュー】0120-161-789

受付時間 24時間／年中無休

動物の行動習性を熟知したペット探偵が迷子の搜索を行います。3日間の搜索と出張が無料で、4日目以降もペット探偵の利用を希望される場合は、ご契約者の自己負担となります。

※離島等一部地域や集中豪雨等のやむをえない事情によってサービスの着手まで時間がかかる場合や、サービスをご利用いただけない場合があります。

(4) どうぶつライフサポートサービス

アニコム損保が、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やホテル、関連施設にて「どうぶつ健康保険証」をご提示いただくと、優待・割引サービス等の特典を受けられるほか、雑誌「いぬのきもち」「ねこのきもち」の定期購読が優待価格でお申込みいただけます。

※「どうぶつ健保ぶち」の場合、本サービスは対象外となります。



(5) しつけ・健康相談サービス

獣医師やアニコムカウンセラーが、どうぶつに関する子育てや健康に関する相談をお受けいたします。

※お電話でのご相談は予約制となっておりますのであらかじめご了承ください。

■電話でのしつけ・健康相談

【あんしんサービスセンター】0800-888-8256

受付時間 平日9:30～17:30 / 土日・祝日9:30～15:30

※土日・祝日は予約のみ承り、実際のご相談は翌営業日以降となります。

■インターネットでのしつけ・健康相談

【教えて！アニコム損保！（しつけ・健康相談編）】

※回答までのお時間は3営業日以内とさせていただきます。



(6) メール配信

メールアドレスをぜひご登録ください。以下のメール配信サービスを行っています。

1. 「申込書受付メール」

申込書が到着し、受付が完了したことをお知らせします。

2. 「どうぶつ健康保険証発送メール」

申込手続きが完了し、「どうぶつ健康保険証」（「どうぶつ健保ぶち」ご契約者以外）、「ご契約内容のお知らせ 兼 意向確認書（控）」等を発送したことをお知らせします。

3. 「継続案内発送メール」

「継続契約のご案内」を発送したことをお知らせします。

4. 「保険金請求受付メール」

保険金請求を受付したことをお知らせします。

5. 「保険金支払い手続き完了メール」

保険金のお支払い手続きが完了したことをお知らせします。

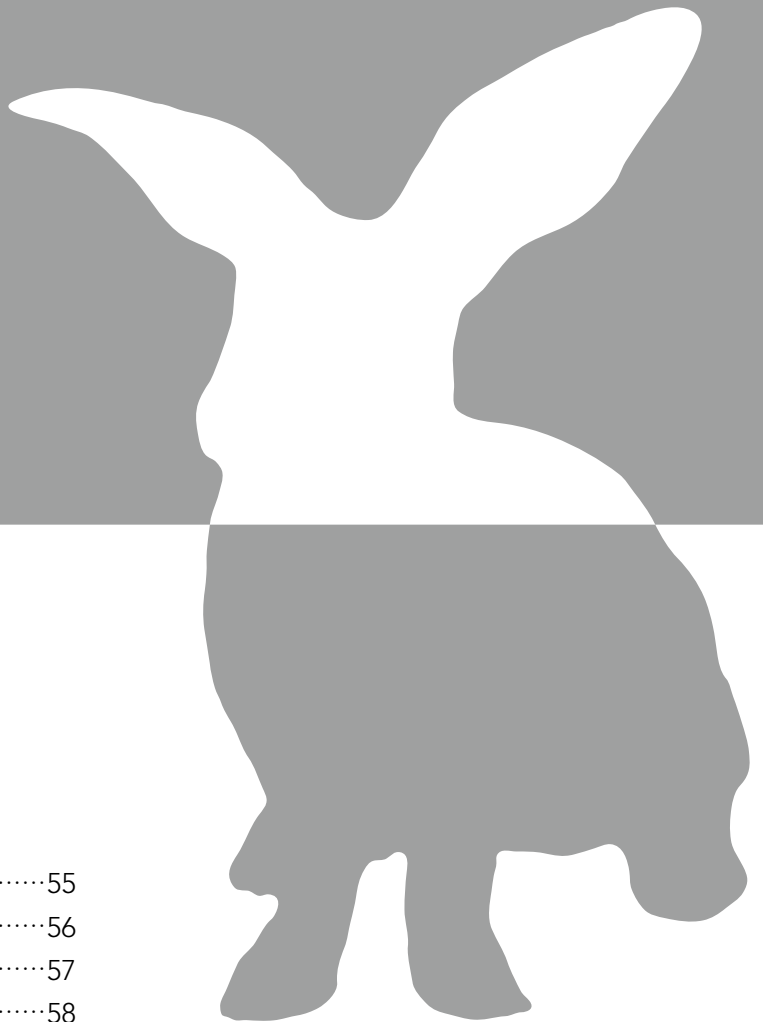
6. 「メールマガジン」

どうぶつの健康、予防等に関する情報を月2回配信します。



Ⅲ

コーポレート データ



1. 株式の状況等	55
2. 会社の組織	56
3. 役員の状況	57
4. 会計監査人の状況	58
5. 従業員の状況等	59

(1) 株式の状況（2020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 203,740.4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。(https://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

■第15回定時株主総会

<開催日> 2020年6月25日（木）

<報告事項>

第15期（2019年4月1日から2020年3月31日まで）事業報告及び計算書類の内容報告の件
上記について報告しました。

<決議事項>

第1号議案 取締役6名選任の件

第2号議案 監査役3名選任の件

上記議案は、原案のとおり承認可決されました。

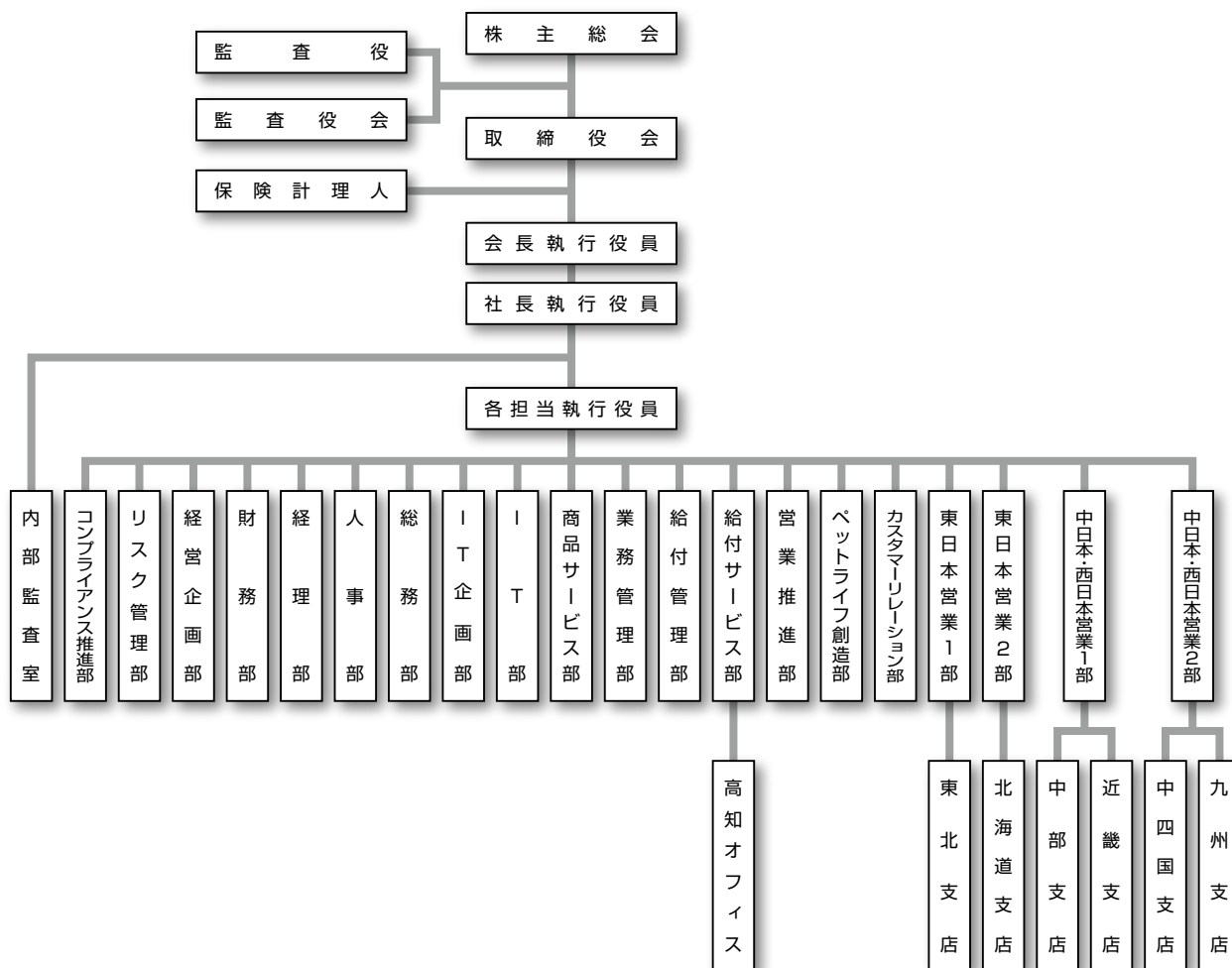
(4) 資本金の推移及び新株発行の状況

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
2018年10月19日	60,000株	203,740.4株	1,500百万円	6,550百万円	1,500百万円	3,664百万円	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 (2020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、岡山、福岡に支店を設置しています。



店舗所在地一覧 (2020年7月1日現在)

■北海道支店

所在地 | 〒060-0061 北海道札幌市中央区南一条西
6丁目15番地1 札幌あおばビル3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 | 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-16-7
NORE伏見1階
電話番号 | 052-218-6350

■近畿支店

所在地 | 〒540-0001 大阪府大阪市中央区城見2-2-53
大阪東京海上日動ビルディング14階
電話番号 | 06-6943-7510

■中四国支店

所在地 | 〒700-0903 岡山県岡山市北区幸町8-29
大樹生命岡山ビル7階
電話番号 | 086-233-7371

■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

(2020年7月1日現在)

役名及び職名	氏 名 (生年月日)	略 歴	担 当
代表取締役 社長執行役員	野田 真吾 (1976年2月15日生)	1999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 2005年10月 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) 入社 2010年 4月 当社 執行役員 2015年 6月 当社 代表取締役社長 2018年 6月 当社 代表取締役 社長執行役員(現任)	統括 内部監査室
取締役 会長執行役員	小森 伸昭 (1969年5月2日生)	1992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 2000年 4月 anicom(動物健康促進クラブ) 理事長 2000年 7月 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) 代表取締役社長 2006年 1月 当社 代表取締役社長 2015年 6月 当社 代表取締役会長 2017年 3月 株式会社AHB 取締役(現任) 2018年 6月 当社 取締役 会長執行役員(現任) 2018年 6月 アニコム ホールディングス株式会社 代表取締役 社長執行役員(現任) 2020年 6月 アニコム先進医療研究所株式会社 取締役(現任) (主要な兼職状況) アニコム ホールディングス株式会社 代表取締役 社長執行役員 アニコム先進医療研究所株式会社 取締役 株式会社AHB 取締役	総括
取締役 専務執行役員	ももせ ゆみこ (1967年9月8日生)	1991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 2000年 4月 anicom(動物健康促進クラブ) 理事 2000年 7月 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 2003年 5月 同社 取締役 2005年 8月 同社 常務取締役 2006年 1月 当社 取締役 2010年 7月 当社 常務取締役 2015年 6月 当社 専務取締役 2018年 6月 当社 取締役 専務執行役員(現任) アニコム ホールディングス株式会社 専務執行役員 2020年 6月 アニコム ホールディングス株式会社 取締役 専務執行役員(現任) (主要な兼職状況) アニコム ホールディングス株式会社 取締役 専務執行役員	リスク管理部
取締役 常務執行役員	やまだ けんじ (1965年8月31日生)	1990年 4月 日本生命保険相互会社 入社 2007年 4月 当社 入社 2014年 1月 当社 執行役員 2015年 6月 当社 取締役 2018年 6月 当社 取締役 常務執行役員(現任)	営業統括
取締役 執行役員	はなおか まこと (1969年4月3日生)	1992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 2014年 4月 当社 入社 2014年 6月 当社 執行役員 2018年 6月 当社 取締役 執行役員(現任)	経営企画部 商品サービス部
取締役 (社外)	くりやま やすし (1952年9月4日生)	1975年 4月 安田火災海上保険株式会社(現損害保険ジャパン株式会社) 入社 2007年 4月 株式会社損害保険ジャパン 常務執行役員 2009年 7月 一般社団法人日本損害保険協会 常務理事 2013年 7月 丸紅セーフネット株式会社 常勤監査役 2018年 6月 当社 取締役(現任) 2019年 3月 株式会社格付投資情報センター 社外監査役(現任) (主要な兼職状況) 株式会社格付投資情報センター 社外監査役	—
執行役員	おおくぼ ひろし (1971年5月21日生)	1994年 4月 センチュリー監査法人(現EY新日本有限責任監査法人) 入所 2008年 1月 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) 入社 2008年 6月 当社 執行役員(現任)	経理部
執行役員	みやけ みな (1972年6月26日生)	1997年 4月 ジャパンツアーズシステム株式会社 入社 2001年12月 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 2015年 6月 当社 執行役員(現任)	人事部 総務部
執行役員	みやの かんすけ (1977年3月3日生)	2001年 7月 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 2016年 4月 当社 執行役員(現任)	財務部
執行役員	とくなが しげお (1970年11月26日生)	1994年 4月 株式会社トヨタレンタリース東京 入社 2002年11月 日本生命保険相互会社 入社 2003年11月 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 2018年 6月 当社 執行役員(現任)	給付管理部 給付サービス部

3 役員の状況

(2020年7月1日現在)

役名及び職名	氏 名 (生年月日)	略 歴		担 当
執行役員	市川 幸子 (1977年10月26日生)	2000年 4月 2006年 3月 2007年 2月 2018年 6月	伊勢久株式会社 入社 株式会社ミダック 入社 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) 入社 当社 執行役員(現任)	営業推進部 カスタマー リレーション部
執行役員	石黒 辰 (1972年4月30日生)	1995年 4月 2006年 1月 2018年 6月	株式会社玉光堂 入社 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) 入社 当社 執行役員(現任)	東日本営業1部 東日本営業2部
執行役員	栗原 暁 (1977年5月16日生)	2001年12月 2004年 3月 2018年 6月	青年海外協力隊 赴任 株式会社ピーエスピー(現アニコム ホールディングス株式会社) 入社 当社 執行役員(現任)	中日本・西日本営業1部 中日本・西日本営業2部
執行役員	永井 真樹子 (1973年10月10日生)	1996年 4月 2005年12月 2019年 6月	積水ハウス株式会社 入社 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) 入社 当社 執行役員(現任)	コンプライアンス 推進部
執行役員	木崎 真人 (1978年4月20日生)	2002年 4月 2006年 7月 2018年 7月 2020年 3月	財務省東海財務局 入局 金融庁 出向 アニコム ホールディングス株式会社 入社 当社 執行役員(現任)	IT企画部 IT部
執行役員	稲松 直子 (1969年6月25日生)	1992年 4月 2004年 4月 2006年 3月 2020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 伊藤忠保険サービス株式会社(現伊藤忠オリコ保険サービス株式会社)入社 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) 入社 当社 執行役員(現任)	業務管理部
執行役員	内山 真一 (1961年3月10日生)	1983年 4月 1991年 8月 1999年 9月 2000年 9月 2003年 1月 2006年 4月 2012年 7月 2018年 8月 2020年 6月	日興証券株式会社(現SMBC日興証券株式会社)入社 日興インターナショナル シカゴ支店配属 インドスエズW・I・Carr証券会社(現カリヨン証券) 入社 ドレスナー・クラインオートベンソン証券会社 入社 株式会社クリード 入社 グローバルアセット(グローバンス)株式会社 入社 スパークスホールディングス株式会社 入社 アニコム損害保険株式会社 入社 当社 執行役員(現任)	ペットライフ創造部
常勤監査役	藤田 信一郎 (1945年10月30日生)	1968年 4月 2006年 1月 2008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 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 当社 常勤監査役(現任)	—
監査役 (社外)	岡部 紳一 (1950年1月19日生)	1973年 4月 2004年10月 2004年10月 2012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 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 BELFOR Japan株式会社 取締役 当社 監査役(現任)	—
監査役 (社外)	岸本 有巨 (1973年6月4日生)	2004年10月 2008年 4月 2010年10月 2013年 4月 2014年10月 2016年 5月 2020年 6月	弁護士登録、雨宮眞也法律事務所 入所 雨宮眞也法律事務所 パートナー就任 中央大学法学部 非常勤講師(現任) 原子力紛争解決センター 仲介委員(現任) 中野区情報公開・個人情報保護審査会 委員(現任) 鎧橋法律事務所開設 当社 監査役(現任)	—

4 会計監査人の状況

EY新日本有限責任監査法人
指定有限責任社員

臼 倉 健 司
日下部 恵 美

5 従業員の状況等

(1) 従業員の状況（2020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
437名	34.6歳	4.7年	4,960千円

(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%、管理職では約30%を占めています。また出産を迎えたほぼ全ての女性が産休・育児休暇を取得しており、復職後も法定を超える小学校3年生修了まで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ワークライフバランス向上への取り組み

ダイバーシティの推進にあたっては、社員一人ひとりの能力が発揮され、いきいきと働き続けられる環境づくりが不可欠です。当社では、次世代育成支援対策推進法への対応にも力を入れており、子育てサポート企業として厚生労働大臣の認定を受けた証とされる「くるみんマーク」を取得しています。在宅型テレワークを導入するなど、継続的な取り組みを進め、更なるワークライフバランス向上を目指した環境づくりに努めています。



(3) 採用方針

新卒採用者数の推移（各年度4/1現在）

2019年度	38名
2018年度	29名
2017年度	24名

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、国籍などにとらわれず、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、学生を対象に、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、定期的にインターンシップを実施しています。

(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。さらに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取り組んでいます。

①先輩社員制度

内定者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。

②教育・研修制度

当社の教育体系は、職務を通して学ぶOJTのほか、階層別の集合研修（Off-JT）、自己啓発として幅広く知識を習得する「アニコム大学」やEラーニングを通して全社員の知識レベルの維持・向上のためのテストを通年で実施しています。

③ジョブローテーション制度

当社では、能力開発を目的として戦略的に配置転換や異動を行う「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、新たなビジネスの創出へとつなげていきます。

(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、企業型確定拠出年金、慶弔見舞金、ペットの慶弔休暇、育児手当等の諸制度を設けています。

5 従業員の状況等

(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、社会的地位又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。

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……………62
2. 業務の状況を示す指標……………63

IV-2 財産の状況

1. 計算書類……………74
2. リスク管理債権……………80
3. 債務者区分に基づいて区分された債権……………81
4. 単体ソルベンシー・マージン比率……………82
5. 時価情報……………83
6. 会計監査及び代表者による財務諸表に
関する確認書……………84

- 損害保険用語の解説……………85

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
正味収入保険料	25,370	28,068	31,290	34,535	39,105
経常収益	26,130	28,573	31,743	34,960	39,622
経常利益	2,537	2,666	1,924	2,268	1,842
当期純利益	1,709	1,788	1,391	1,597	1,251
資本金の額及び発行済株式の総数	5,050 (143,740.4株)	5,050 (143,740.4株)	5,050 (143,740.4株)	6,550 (203,740.4株)	6,550 (203,740.4株)
純資産額	9,021	10,231	11,595	16,170	17,042
総資産額	23,554	26,038	28,912	36,287	39,072
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	10,330	11,253	12,556	13,893	15,649
貸付金残高	—	343	343	490	1,012
有価証券残高	10,518	5,813	4,440	4,093	9,183
単体ソルベンシー・マージン比率	299.5%	325.2%	345.4%	429.2%	409.7%
配当性向	—	—	—	—	—
従業員数	316名	386名	399名	428名	437名

2 業務の状況を示す指標

(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	2017年度			2018年度			2019年度		
		構成比%	増減率%		構成比%	増減率%		構成比%	増減率%
火災	△0	0.0	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	31,290	100.0	11.5	34,535	100.0	10.4	39,105	100.0	13.2
(うちペット保険)	(31,290)	(100.0)	(11.5)	(34,535)	(100.0)	(10.4)	(39,105)	(100.0)	(13.2)
合計	31,290	100.0	11.5	34,535	100.0	10.4	39,105	100.0	13.2

(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	2017年度			2018年度			2019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	31,290	100.0	11.5	34,535	100.0	10.4	39,105	100.0	13.2
(うちペット保険)	(31,290)	(100.0)	(11.5)	(34,535)	(100.0)	(10.4)	(39,105)	(100.0)	(13.2)
合計	31,290	100.0	11.5	34,535	100.0	10.4	39,105	100.0	13.2

(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

＜受再正味保険料＞

(単位：百万円)

種目	2017年度			2018年度			2019年度		
		構成比%	増減率%		構成比%	増減率%		構成比%	増減率%
火災	△0	100.0	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うちペット保険)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計	△0	100.0	—	—	—	—	—	—	—

(注) 受再正味保険料とは、受再契約に係る収入保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものをいいます。

＜支払再保険料＞

該当ありません。

③ 解約返戻金の額

(単位：百万円)

種目	2017年度	2018年度	2019年度
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—
その他	458	590	744
(うちペット保険)	(458)	(590)	(744)
合計	458	590	744

(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	2017年度	2018年度	2019年度
保険引受収益	31,290	34,535	39,105
保険引受費用	21,771	24,072	27,213
営業費及び一般管理費	7,920	8,421	10,294
その他収支	—	—	—
保険引受利益	1,598	2,040	1,598

(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	2017年度	2018年度	2019年度
火災	0	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—
その他	1,598	2,040	1,598
(うちペット保険)	(1,598)	(2,040)	(1,598)
合計	1,598	2,040	1,598

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	2017年度			2018年度			2019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	16,591	100.0	11.3	18,456	100.0	11.2	20,492	100.0	11.0
(うちペット保険)	(16,591)	(100.0)	(11.3)	(18,456)	(100.0)	(11.2)	(20,492)	(100.0)	(11.0)
合計	16,591	100.0	11.3	18,456	100.0	11.2	20,492	100.0	11.0

(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	2017年度			2018年度			2019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	16,591	100.0	11.3	18,456	100.0	11.2	20,492	100.0	11.0
(うちペット保険)	(16,591)	(100.0)	(11.3)	(18,456)	(100.0)	(11.2)	(20,492)	(100.0)	(11.0)
合計	16,591	100.0	11.3	18,456	100.0	11.2	20,492	100.0	11.0

⑥受再正味保険金の額及び回収再保険金の額

＜受再正味保険金＞

該当ありません。

＜回収再保険金＞

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	2017年度			2018年度			2019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	56.2	33.8	90.0	56.3	33.3	89.6	55.2	35.7	90.9
(うちペット保険)	(56.2)	(33.8)	(90.0)	(56.3)	(33.3)	(89.6)	(55.2)	(35.7)	(90.9)
合計	56.2	33.8	90.0	56.3	33.3	89.6	55.2	35.7	90.9

(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	2017年度			2018年度			2019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	59.2	35.2	94.4	59.0	34.5	93.5	57.8	37.1	94.9
(うちペット保険)	(59.2)	(35.2)	(94.4)	(59.0)	(34.5)	(93.5)	(57.8)	(37.1)	(94.9)
合計	59.2	35.2	94.4	59.0	34.5	93.5	57.8	37.1	94.9

(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。

2 業務の状況を示す指標

④国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	2017年度	2018年度	2019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。

(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	2017年度末	2018年度末	2019年度末
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—
その他	1,952	2,148	2,328
(うちベット保険)	(1,952)	(2,148)	(2,328)
合計	1,952	2,148	2,328

<責任準備金>

(単位：百万円)

種目	2017年度末	2018年度末	2019年度末
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—
その他	12,556	13,893	15,649
(うちベット保険)	(12,556)	(13,893)	(15,649)
合計	12,556	13,893	15,649

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

<2018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	12,786	1,106	—	—	—	13,893
(うちペット保険)	(12,786)	(1,106)	—	—	—	(13,893)
合計	12,786	1,106	—	—	—	13,893

<2019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	14,191	1,458	—	—	—	15,649
(うちペット保険)	(14,191)	(1,458)	—	—	—	(15,649)
合計	14,191	1,458	—	—	—	15,649

(注) 地震保険の責任準備金については、普通責任準備金欄に記載しております。

④引当金の期末残高及び期中の増減額

<2018年度>

(単位：百万円)

区分		2017年度末 残高	2018年度 増加額	2018年度減少額		2018年度末 残高
				目的使用	その他	
貸倒引当金	一般貸倒引当金	147	118	—	—	266
	個別貸倒引当金	34	—	—	2	31
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
賞与引当金		154	162	154	—	162
価格変動準備金		48	6	—	—	54
合計		384	286	154	2	514

<2019年度>

(単位：百万円)

区分		2018年度末 残高	2019年度 増加額	2019年度減少額		2019年度末 残高
				目的使用	その他	
貸倒引当金	一般貸倒引当金	266	98	—	—	364
	個別貸倒引当金	31	—	—	2	28
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
賞与引当金		162	155	162	—	155
価格変動準備金		54	13	—	—	68
合計		514	267	162	2	617

2 業務の状況を示す指標

⑤貸付金償却の額

該当ありません。

⑥資本金等明細表

資本金等の明細につきましては、P.79の株主資本等変動計算書をご参照ください。

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% ○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。 ○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 ○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	2018年度	333百万円 異常危険準備金残高の取崩額 一百万円
	2019年度	172百万円 異常危険準備金残高の取崩額 204百万円

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
2015年度	1,435	1,300	75	60
2016年度	1,558	1,398	97	62
2017年度	1,739	1,615	81	43
2018年度	1,952	1,804	79	67
2019年度	2,148	2,054	95	△1

（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	2017年度	2018年度	2019年度
人件費	2,761	2,806	2,906
物件費	5,988	6,426	8,267
税金	227	249	282
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	0	0	0
諸手数料及び集金費	2,660	3,079	3,675
合計	11,639	12,562	15,131

(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、分散投資を行っていきます。

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、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	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
預貯金	17,828	61.7	25,241	69.6	22,242	56.9
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	4,440	15.4	4,093	11.3	9,183	23.5
貸付金	343	1.2	490	1.4	1,012	2.6
土地・建物	818	2.8	803	2.2	1,078	2.8
運用資産計	23,430	81.0	30,628	84.4	33,516	85.8
総資産	28,912	100.0	36,287	100.0	39,072	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	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		利回り%		利回り%		利回り%
預貯金	1	0.01	1	0.01	1	0.01
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	233	4.24	131	2.96	196	2.30
貸付金	2	0.68	2	0.67	5	0.70
土地・建物	16	1.95	18	2.26	17	2.08
小計	253	1.14	154	0.57	222	0.68
その他	—		—		—	
合計	253		154		222	

(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	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
国債	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—
株式	471	10.6	593	14.5	516	5.6
外国証券	—	—	—	—	—	—
その他の証券	3,968	89.4	3,499	85.5	8,666	94.4
合計	4,440	100.0	4,093	100.0	9,183	100.0

⑧保有有価証券利回り

(単位：%)

区分	2017年度	2018年度	2019年度
公社債	—	—	—
株式	0.70	0.71	1.72
外国証券	—	—	—
その他の証券	4.54	3.25	2.35
合計	4.24	2.96	2.30

⑨有価証券の種類別の残存期間別残高

<2018年度>

(単位：百万円)

区分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのない ものを含む)	合計
国債	—	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—	—
株式	—	—	—	—	—	593	593
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	3,499	3,499
合計	—	—	—	—	—	4,093	4,093

<2019年度>

(単位：百万円)

区分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのない ものを含む)	合計
国債	—	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—	—
株式	—	—	—	—	—	516	516
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	8,666	8,666
合計	—	—	—	—	—	9,183	9,183

⑩業種別保有株式の額

(単位：株、百万円)

区分	2017年度末			2018年度末			2019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	4,100	4	0.9	13,300	13	2.2	25,500	16	3.2
商業	20,625	385	81.8	26,925	398	67.2	44,725	406	78.7
化学	2,600	10	2.2	4,800	27	4.7	—	—	—
建設業	—	—	—	6,800	19	3.2	—	—	—
情報・通信	4,900	13	2.8	9,420	27	4.6	—	—	—
サービス	3,200	15	3.3	4,800	14	2.5	4,800	10	1.9
その他製品	—	—	—	—	—	—	—	—	—
機械	12,300	26	5.6	11,700	27	4.7	41,000	42	8.3
輸送用機器	2,700	4	0.9	28,400	29	5.1	20,700	14	2.9
その他	4,100	11	2.4	24,700	34	5.9	11,400	25	4.9
合計	54,525	471	100.0	130,845	593	100.0	148,125	516	100.0

⑪貸付金の残存期間別の残高

<2018年度>

(単位：百万円)

区分		1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのない ものを含む)	合計
国内企業向け	固定金利	—	—	—	490	—	—	490
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	—	—	—	490	—	—	490
その他	固定金利	—	—	—	—	—	—	—
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	—	—	—	—	—	—	—
合計	固定金利	—	—	—	490	—	—	490
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	—	—	—	490	—	—	490

<2019年度>

(単位：百万円)

区分		1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのない ものを含む)	合計
国内企業向け	固定金利	57	115	262	458	116	—	1,012
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	57	115	262	458	116	—	1,012
その他	固定金利	—	—	—	—	—	—	—
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	—	—	—	—	—	—	—
合計	固定金利	57	115	262	458	116	—	1,012
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	計	57	115	262	458	116	—	1,012

⑫担保別貸付金残高

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
担保貸付	—	—	—	—	—	—
保証貸付	—	—	—	—	—	—
信用貸付	—	—	—	—	—	—
その他	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0
一般貸付計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0
うち劣後特約付貸付	—	—	—	—	—	—
約款貸付	—	—	—	—	—	—
合計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0

2 業務の状況を示す指標

⑬使途別の貸付金残高及び構成比

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
設備資金	—	—	—	—	—	—
運転資金	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0
合計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0

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

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
農林・水産業	—	—	—	—	—	—
鉱業・採石業・砂利採取業	—	—	—	—	—	—
建設業	—	—	—	—	—	—
製造業	—	—	—	—	—	—
卸売業・小売業	—	—	—	—	—	—
金融業・保険業	—	—	—	—	—	—
不動産業・物品賃貸業	—	—	—	—	—	—
情報通信業	—	—	—	—	—	—
運輸業・郵便業	—	—	—	—	—	—
電気・ガス・熱供給・水道業	—	—	—	—	—	—
サービス業等	—	—	—	—	522	51.6
その他	343	100.0	490	100.0	490	48.4
(うち個人住宅・消費者ローン)	—	—	—	—	—	—
小計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0
公共団体	—	—	—	—	—	—
公社・公団	—	—	—	—	—	—
約款貸付	—	—	—	—	—	—
合計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0

(注) 業種区分は、日本標準産業分類の大分類に準じています。

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

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
大企業	—	—	—	—	—	—
中堅企業	—	—	—	—	522	51.6
中小企業	343	100.0	490	100.0	490	48.4
その他	—	—	—	—	—	—
一般貸付計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0

(注) 1. 大企業とは、資本金10億円以上の企業をいいます。

2. 中堅企業とは、1の「大企業」及び3の「中小企業」以外の企業をいいます。

3. 中小企業とは、資本金3億円以下の企業をいいます。(ただし、卸売業は資本金1億円以下、サービス業は資本金5千万円以下の企業をいいます。)

4. その他とは、非居住者貸付、公共団体、個人ローン等をいいます。

⑯貸付金地域別内訳

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
		構成比%		構成比%		構成比%
首都圏	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0
近畿圏	—	—	—	—	—	—
上記以外の地域	—	—	—	—	—	—
合計	343	100.0	490	100.0	1,012	100.0

(注) 地域区分は当社取扱部店所在地による分類です。

⑰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	2017年度末	2018年度末	2019年度末
土地	473	473	772
営業用	—	—	—
賃貸用	473	473	772
建物	345	329	306
営業用	174	163	146
賃貸用	171	165	160
建設仮勘定	—	—	—
営業用	—	—	—
賃貸用	—	—	—
合計	818	803	1,078
営業用	174	163	146
賃貸用	644	639	932
リース資産	2	9	22
その他の有形固定資産	268	194	192
有形固定資産合計	1,087	1,007	1,293

(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	2018年度 (2019年3月31日現在)	2019年度 (2020年3月31日現在)
(資産の部)		
現金及び預貯金	25,242	22,242
現金	0	0
預貯金	25,241	22,242
有価証券	4,093	9,183
株式	593	516
その他の証券	3,499	8,666
貸付金	490	1,012
有形固定資産	1,007	1,293
土地	473	772
建物	329	306
工具、器具及び備品	179	185
リース資産	9	22
その他の有形固定資産	15	6
無形固定資産	1,277	1,281
ソフトウェア	693	1,043
ソフトウェア仮勘定	583	238
その他資産	3,834	3,521
未収保険料	445	508
未収金	1,824	1,875
未収収益	1	1
預託金	429	435
仮払金	1,134	691
その他	—	9
繰延税金資産	639	931
貸倒引当金	△297	△393
資産の部合計	36,287	39,072

科目	2018年度 (2019年3月31日現在)	2019年度 (2020年3月31日現在)
(負債の部)		
保険契約準備金	16,041	17,977
支払備金	2,148	2,328
責任準備金	13,893	15,649
その他負債	3,858	3,828
未払法人税等	169	166
預り金	74	48
未払金	2,121	1,987
仮受金	1,484	1,602
リース債務	9	22
賞与引当金	162	155
特別法上の準備金	54	68
価格変動準備金	54	68
負債の部合計	20,117	22,029
(純資産の部)		
資本金	6,550	6,550
資本剰余金	3,664	3,664
資本準備金	3,664	3,664
利益剰余金	6,107	7,358
利益準備金	240	240
その他利益剰余金	5,866	7,118
(繰越利益剰余金)	(5,866)	(7,118)
株主資本合計	16,321	17,572
その他有価証券評価差額金	△150	△530
評価・換算差額等合計	△150	△530
純資産の部合計	16,170	17,042
負債及び純資産の部合計	36,287	39,072

(2019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あります。
 - 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（ただし建物並びに2016年4月1日以後に取得した建物附属設備及び構築物については定額法）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（4～5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、債権等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予想損失率を、債権等の金額に乘じた額を計上しております。
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。
- 有形固定資産の減価償却累計額は、578百万円であります。
- 支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりであります。
 - 支払備金の内訳は次のとおりであります。

支払備金（出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く）	2,328百万円
同上にかかる出再支払備金	—百万円
差引（イ）	2,328百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金（ロ）	—百万円
計（イ＋ロ）	2,328百万円
 - 責任準備金の内訳は次のとおりであります。

普通責任準備金（出再責任準備金控除前）	14,191百万円
同上にかかる出再責任準備金	—百万円
差引（イ）	14,191百万円
その他の責任準備金（ロ）	1,458百万円
計（イ＋ロ）	15,649百万円
- 関係会社に対する金銭債務の総額は887百万円であります。

12. 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あります。

(1) 繰延税金資産

責任準備金	408百万円
未払事業税	32百万円
賞与引当金繰入限度額超過額	43百万円
減価償却限度超過額	9百万円
貸倒引当金	110百万円
支払備金	42百万円
新株予約権	65百万円
その他有価証券評価差額金	206百万円
その他	25百万円
繰延税金資産小計	943百万円
評価性引当金	△12百万円
繰延税金資産合計	931百万円

13. 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	28.0
(調整)	
交際費等永久に損金に算入されない項目	1.0
住民税均等割	0.7
その他	1.0
税効果会計適用後の法人税等の負担率	30.7

14. 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。

①市場関連リスク

金利、為替、株式などの市場の変動に伴い、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。

②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。

①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。

②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、次のとおりであります。

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 (百万円)	時価 (百万円)	差額 (百万円)
(1) 現金及び預貯金	22,242	22,242	—
(2) 有価証券	8,835	8,835	—
(3) 貸付金	1,012	1,001	△10
貸倒引当金（*1）	△363	△363	—
	649	638	△10
(4) 未収金（*2）	1,869	1,869	—
資産計	33,596	33,585	△10

（*1）貸付金に対応する一般貸倒引当金を控除しております。

（*2）未収金に対する貸倒引当金については、重要性が乏しいため、貸借対照表計上額から直接減額しております。

(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又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、公表又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) 貸付金

貸付金については、元利金の合計額を同様の新規貸付を行った場合に想定される利率で割り引いて算定する方法によっております。

(4) 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347百万円）

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。

15. 賃貸等不動産の状況に関する事項及び賃貸等不動産の時価に関する事項

1. 賃貸等不動産の状況に関する事項

東京都において賃貸不動産（土地及び建物）を、また兵庫県において遊休不動産（土地）を所有しております。

2. 賃貸等不動産の時価に関する事項

(単位：百万円)

貸借対照表計上額	期末時価
932	956

(注) 1. 貸借対照表計上額は、取得原価から減価償却累計額及び減損損失累計額を控除した金額であります。

2. 期末時価は、主に社外の不動産鑑定士による不動産鑑定評価書に基づく金額であります。

16. 1株当たりの純資産額は83,649円32銭であります。

なお、算定上の基礎である当期末純資産17,042百万円であり、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、普通株式の期末株数数は203,740.4株であります。

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

18. 連結納税制度を適用しております。

19. 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	2018年度 (2018年4月1日から 2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)
経常収益	34,960	39,622
保険引受収益	34,535	39,105
正味収入保険料	34,535	39,105
資産運用収益	383	498
利息及び配当金収入	154	222
有価証券売却益	228	276
その他経常収益	41	17
経常費用	32,692	37,780
保険引受費用	24,072	27,213
正味支払保険金	18,456	20,492
損害調査費	1,003	1,109
諸手数料及び集金費	3,079	3,675
支払備金繰入額	196	179
責任準備金繰入額	1,336	1,756
資産運用費用	10	109
有価証券売却損	6	28
有価証券評価損	3	80
営業費及び一般管理費	8,479	10,346
その他経常費用	129	110
支払利息	0	0
貸倒引当金繰入額	115	96
その他の経常費用	14	14
経常利益	2,268	1,842
特別利益	14	2
固定資産処分益	—	2
新株予約権戻入益	14	—
特別損失	13	38
固定資産処分損	2	11
その他	4	13
特別法上の準備金繰入額	6	13
価格変動準備金繰入額	6	13
税引前当期純利益	2,269	1,806
法人税及び住民税	751	699
法人税等調整額	△79	△144
法人税等合計	672	554
当期純利益	1,597	1,251

(2019年度損益計算書の注記)

1. 関係会社との取引による費用の総額は、1,693百万円であります。

2. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりであります。

収入保険料	39,105百万円
支払再保険料	一百万円
差引	39,105百万円

(2) 正味支払保険金の内訳は次のとおりであります。

支払保険金	20,492百万円
回収再保険金	一百万円
差引	20,492百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりであります。

支払諸手数料及び集金費	3,675百万円
出再保険手数料	一百万円
差引	3,675百万円

(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あります。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く）	179百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	一百万円
差引（イ）	179百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金繰入額(ロ)	一百万円
計（イ+ロ）	179百万円

3. 1株当たりの当期純利益は6,144円74銭であります。

なお、算定上の基礎である当期純利益は1,251百万円であり、その全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の期中平均株式数は203,740.4株であります。

4. 関連当事者との取引は次のとおりであります。

(1) 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 (被所有) 割合	関連当事者 との関係	取引内容	取引金額 (百万円)	科目	期末残高 (百万円)
親会社	アニコム ホールディングス 株式会社	(被所有) 100%	役員の兼務1名 経営指導	経営管理料（注1）	1,693	未払金	37
				連結法人税	569	未払金	569

(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。

(2) 兄弟会社等

属性	会社等の名称	議決権等の所有 (被所有) 割合	関連当事者 との関係	取引内容	取引金額 (百万円)	科目	期末残高 (百万円)
親会社の子会社	アニコム先進医療研究所 株式会社	—	資金の貸付	資金の貸付（注1）	522	貸付金	522
				利息の受取（注1）	2	—	—
親会社の 関連会社	セルトラスト・アニマル・ セラピューティクス株式会社	—	資金の貸付	資金の貸付（注1）	—	貸付金	490
				利息の受取（注1）	3	—	—

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注1) 資金の貸付については、市場金利を勘案して決定しております。

5. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。



1 計算書類

(3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科目	2018年度 (2018年4月1日から 2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)
I 営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益	2,269	1,806
減価償却費	348	467
支払備金の増減額 (△は減少)	196	179
責任準備金の増減額 (△は減少)	1,336	1,756
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	115	96
賞与引当金の増減額 (△は減少)	7	△6
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	6	13
利息及び配当金収入	△154	△222
有価証券関係損益 (△は益)	△218	△167
支払利息	0	0
有形固定資産関係損益 (△は益)	2	9
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)	△139	303
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)	628	150
小 計	4,398	4,386
利息及び配当金の受取額	185	234
利息の支払額	△0	△0
法人税等の支払額	△99	△752
営業活動によるキャッシュ・フロー	4,483	3,869
II 投資活動によるキャッシュ・フロー		
預貯金の純増減額 (△は増加)	—	△900
有価証券の取得による支出	△2,926	△12,488
有価証券の売却・償還による収入	3,409	6,966
貸付金による支出	△147	△522
資産運用活動計	336	△6,943
(営業活動及び資産運用活動計)	4,820	△3,074
有形固定資産の取得による支出	△33	△384
有形固定資産の売却による収入	0	7
その他	△371	△446
投資活動によるキャップ・フロー	△68	△7,767
III 財務活動によるキャッシュ・フロー		
株式の発行による収入	3,000	—
リース債務の返済支出	△1	△1
財務活動によるキャッシュ・フロー	2,998	△1
IV 現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	7,413	△3,899
V 現金及び現金同等物の期首残高	15,878	23,292
VI 現金及び現金同等物の期末残高	23,292	19,392

(2019年度キャッシュ・フロー計算書の注記)

- 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
(2020年3月31日現在)
現金及び預貯金 22,242百万円
定期預金 △2,850百万円
現金及び現金同等物 19,392百万円
- 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。
- 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。
- 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(4) 株主資本等変動計算書

2018年度（2018年4月1日から2019年3月31日まで）

（単位：百万円）

	株主資本							評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			株主 資本 合計	その他 有価証券 評価差額金		
		資本 準備金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他利益 剰余金	利益 剰余金 合計				
					繰越利益 剰余金					
当期首残高	5,050	2,164	2,164	240	4,269	4,510	11,724	△128	△128	11,595
当期変動額										
新株の発行	1,500	1,500	1,500				3,000			3,000
当期純利益					1,597	1,597	1,597			1,597
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）								△22	△22	△22
当期変動額合計	1,500	1,500	1,500	—	1,597	1,597	4,597	△22	△22	4,574
当期末残高	6,550	3,664	3,664	240	5,866	6,107	16,321	△150	△150	16,170

2019年度（2019年4月1日から2020年3月31日まで）

（単位：百万円）

	株主資本							評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			株主 資本 合計	その他 有価証券 差額等		
		資本 準備金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他利益 剰余金	利益 剰余金 合計				
					繰越利益 剰余金					
当期首残高	6,550	3,664	3,664	240	5,866	6,107	16,321	△150	△150	16,170
当期変動額										
当期純利益					1,251	1,251	1,251			1,251
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）								△379	△379	△379
当期変動額合計	—	—	—	—	1,251	1,251	1,251	△379	△379	872
当期末残高	6,550	3,664	3,664	240	7,118	7,358	17,572	△530	△530	17,042

（2019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あります。

（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	当事業年度期末株式数
普通株式	203,740.4	—	—	203,740.4

2. 配当に関する事項

配当金支払額

該当事項はありません。

2 リスク管理債権

(単位：百万円)

区 分	2017年度	2018年度	2019年度
破 綻 先 債 権 額 (A)	—	—	—
延 滞 債 権 額 (B)	—	—	—
3カ月以上延滞債権額 (C)	—	—	—
貸付条件緩和債権額 (D)	—	—	—
リスク管理債権合計	—	—	—
(E) = (A) + (B) + (C) + (D)	—	—	—
貸付金残高 (F)	343	490	1,012
貸付金に占める割合 (G) = (E) / (F)	0.0	0.0	0.0

(注) 各債権の意義は次のとおりです。

(1) 破綻先債権

破綻先債権とは、元本または利息の支払の遅延が相当期間継続していることその他の事由により元本または利息の取立てまたは弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸付金（貸倒償却を行った部分を除く。以下「未収利息不計上貸付金」という。）のうち、法人税法施行令（昭和40年政令第97号）第96条第1項第3号のイからホまでに掲げる事由または同項第4号に規定する事由が生じている貸付金です。

(2) 延滞債権

延滞債権とは、未収利息不計上貸付金であって、破綻先債権及び債務者の経営再建または支援を図ることを目的として利息の支払を猶予した貸付金以外の貸付金です。

(3) 3カ月以上延滞債権

3カ月以上延滞債権とは、元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3カ月以上遅延している貸付金で、破綻先債権及び延滞債権に該当しないものです。

(4) 貸付条件緩和債権

貸付条件緩和債権とは、債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権及び3カ月以上延滞債権に該当しないものです。

3 債務者区分に基づいて区分された債権

(単位：百万円)

区 分	2017年度末	2018年度末	2019年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—	—
危険債権	—	—	—
要管理債権	—	—	—
正常債権	343	490	1,012
計	343	490	1,012

(注) 各債権の意義は次のとおりです。

(1) 破産更生債権及びこれらに準ずる債権

破産更生債権及びこれらに準ずる債権とは、破産手続開始、更正手続開始又は再生手続開始の申立てにより経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。

(2) 危険債権

危険債権とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権です。

(3) 要管理債権

要管理債権とは、3カ月以上延滞貸付金及び貸付条件緩和貸付金です。

3カ月以上延滞貸付金とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3カ月以上遅延している貸付金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」及び「危険債権」に該当しない債権であり、貸付条件緩和貸付金とは、債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金で、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「3カ月以上延滞貸付金」に該当しない債権です。

(4) 正常債権

正常債権とは、債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」、「危険債権」及び「要管理債権」以外のものに区分される債権です。

4 単体ソルベンシー・マージン比率

(単位：百万円)

区分	2018年度	2019年度
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	19,848	21,515
資本金又は基金等	16,321	17,572
価格変動準備金	54	68
危険準備金	—	—
異常危険準備金	1,106	1,458
一般貸倒引当金	266	364
その他有価証券の評価差額（税効果控除前）	△209	△736
土地の含み損益	26	19
繰延税金資産の不算入額	—	—
配当準備金未割当部分	—	—
税効果相当額	2,281	2,768
持込資本金等（外国保険会社等）	—	—
負債性資本調達手段等、保険料積立金等余剰部分	—	—
控除項目	—	—
その他	—	—
(B) 単体リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2}+R_5+R_6$	9,248	10,502
一般保険リスク（ R_1 ）	8,991	10,179
第三分野保険の保険リスク（ R_2 ）	—	—
予定利率リスク（ R_3 ）	—	—
資産運用リスク（ R_4 ）	1,009	1,373
経営管理リスク（ R_5 ）	200	231
巨大災害リスク（ R_6 ）	—	—
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 [(A) / {(B) × 1/2}] × 100	429.2%	409.7%

(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）並びに平成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））であります。
- ・「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あります。

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」とされております。

5 時価情報

(1) 有価証券

<2018年度>

- 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		2018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	株式	67	63	3
	その他	482	478	3
	小計	549	541	7
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	株式	178	199	△20
	その他	3,017	3,213	△196
	小計	3,196	3,413	△217
合計		3,745	3,955	△209

(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347百万円)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 該当ありません。
 ⑤ 売却したその他有価証券

(単位：百万円)

区分	2017年度			2018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	3,881	165	8	3,452	228	6

<2019年度>

- 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		2019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	株式	—	—	—
	その他	2,617	2,450	166
	小計	2,617	2,450	166
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	株式	169	224	△55
	その他	6,049	6,896	△847
	小計	6,218	7,121	△903
合計		8,835	9,571	△736

(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347百万円)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 該当ありません。
 ⑤ 売却したその他有価証券

(単位：百万円)

区分	2018年度			2019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	3,452	228	6	7,031	276	28

(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、EY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。

2020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 野田真吾

私は、当社の2019年4月1日から2020年3月31日までの第15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

損害保険用語の解説

■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】

保険契約者又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・紛争解決手続きの応諾、(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。

【そんぽADRセンター（損害保険紛争解決サポートセンター）】

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が設置する損害保険会社の営業活動に関する苦情や紛争対応を行う専任組織です。損害保険会社に苦情解決依頼をするなど適正な解決に努めるとともに、当事者間で解決がつかない場合には専門の知識や経験を有する弁護士等が中立・公正な立場から紛争解決手続きを行います。

■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。個々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ほかなりません。

損害保険用語の解説

【重複保険】

同一の被保険利益について、保険期間の全部又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）を超えている場合があります。

【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、保険契約者又は被保険者に保険会社に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、保険会社で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】

契約の終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】

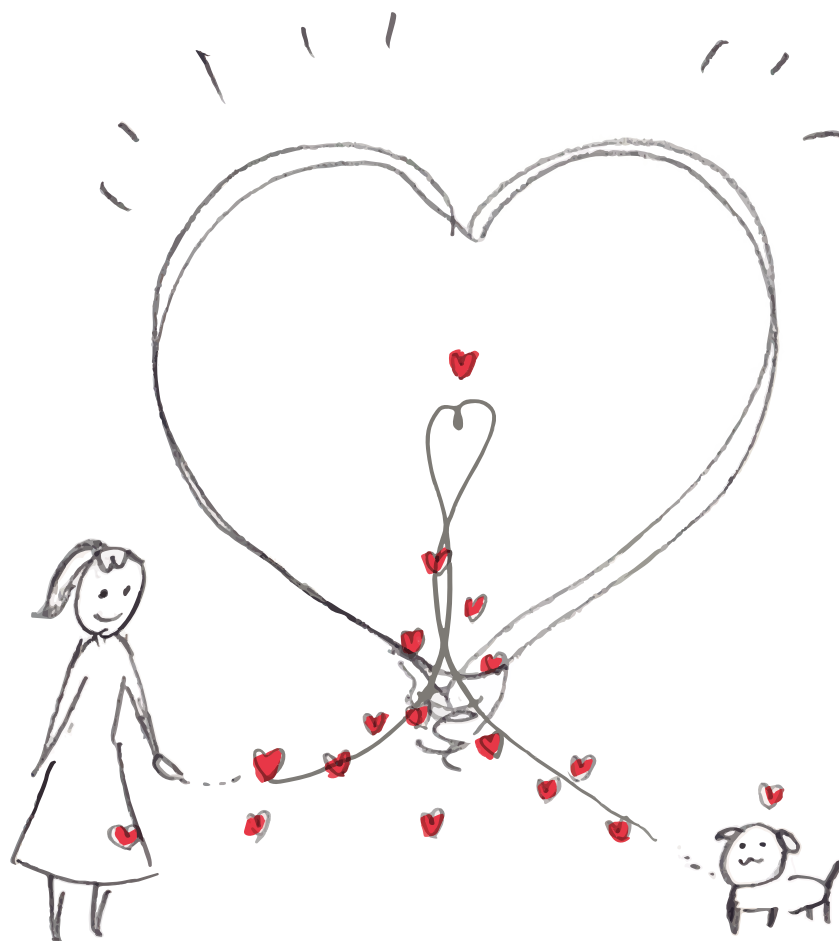
保険金が支払われない場合のことをいいます。保険会社は保険事故が発生した場合には、保険金支払いの義務を負いますが、保険約款に定められた特定の事項についてはその義務を免れることになっています。例えば、保険契約者等の故意による事故、地震、噴火、津波等による事故などがあります。

【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（2020年7月1日現在）

■あんしんサービスセンター

0800-888-8256

■ニャンともあんしんサービスセンター（ネコ専用窓口）

0800-777-5625（ゴロニャーゴ）

■お客様相談センター（ご意見・苦情等のご相談窓口）

0800-111-1091

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 2020
2020年7月発行

アニコム損害保険株式会社 経営企画部
〒160-8352 東京都新宿区西新宿8-17-1
住友不動産新宿グランドタワー39階
03-5348-3777 <https://www.anicom-sompo.co.jp/>

