

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前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ていたりすることのないように、「どうぶつ健康保険証」等により保険期間や契約内容を適宜ご確認いただくことをおすすめしています。

③契約の自動継続

当社の個人向け保険商品は、原則として自動継続となっており、契約のご継続に関する手間が大幅に軽減されています。また、ご契約の満期にあわせて、当社よりご継続に関するご案内をお送りしています。

(4) 約款等に関する情報提供方法

当社は、普通保険約款と特約の内容をわかりやすく説明するためのパンフレットや、ご契約のしおり、重要事項説明書（「契約概要」「注意喚起情報」）等の資料請求に対して、迅速に対応しています。また、ホームページに普通保険約款と特約を開示し、お客様の利便性向上にも努めています。

3 取扱商品

(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」につきましては、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、診療費につきましては、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		

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		

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

- ・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%	
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

当社では、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が受領できる、という安心や信頼感をお客様にご提供することが保険会社の業務の根本であると考え、以下のとおり保険金のお支払い体制を構築しています。

(1) 保険金ご請求のしくみ

当社では、以下の二通りの保険金ご請求方法があります。

① アニコム損保対応病院（※）で診療を受けた場合

動物病院の窓口での診療費お支払い時に、保険金のご請求手続きをその場で行うことができます。（以下の「窓口精算システム」に記載した手続きを行っていただいた場合に限りです）

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

※アニコム損保対応病院は、当社と契約を交わした上で、お客様に代わって当社に保険金の請求を行います。

② アニコム損保対応病院で保険金請求手続きができなかった場合や対応病院以外の動物病院で診療を受けた場合

動物病院の窓口で、一旦診療費の全額をお支払いください。その後、お客様より直接当社へ保険金をご請求ください。当社では、お客様からの請求書類を受領後、ご指定の保険金受取口座へ保険金をお支払いします。

なお、ペット賠償責任特約（※）に係る事故が発生した場合には、速やかに当社にご連絡をいただくようお願いしています。

※ペット賠償責任特約については、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

当社では、お客様がアニコム損保対応病院でペットの診療を受けた際に、動物病院の窓口で以下の手続きを行うだけで、その場で保険金のご請求手続きが完了するサービス体制を構築しています。

- ① 「どうぶつ健康保険証」を提示する
- ② 保険契約の有効性確認（※）を受ける

※保険契約の有効性確認とは、動物病院で診療を受ける時点でおお客様の保険契約が有効であり、病院の窓口での精算が可能な条件を満たしていることの確認業務をいいます。



対応病院の窓口で提示していただく「どうぶつ健康保険証」

● 充実したアニコム損保対応病院数

全国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。

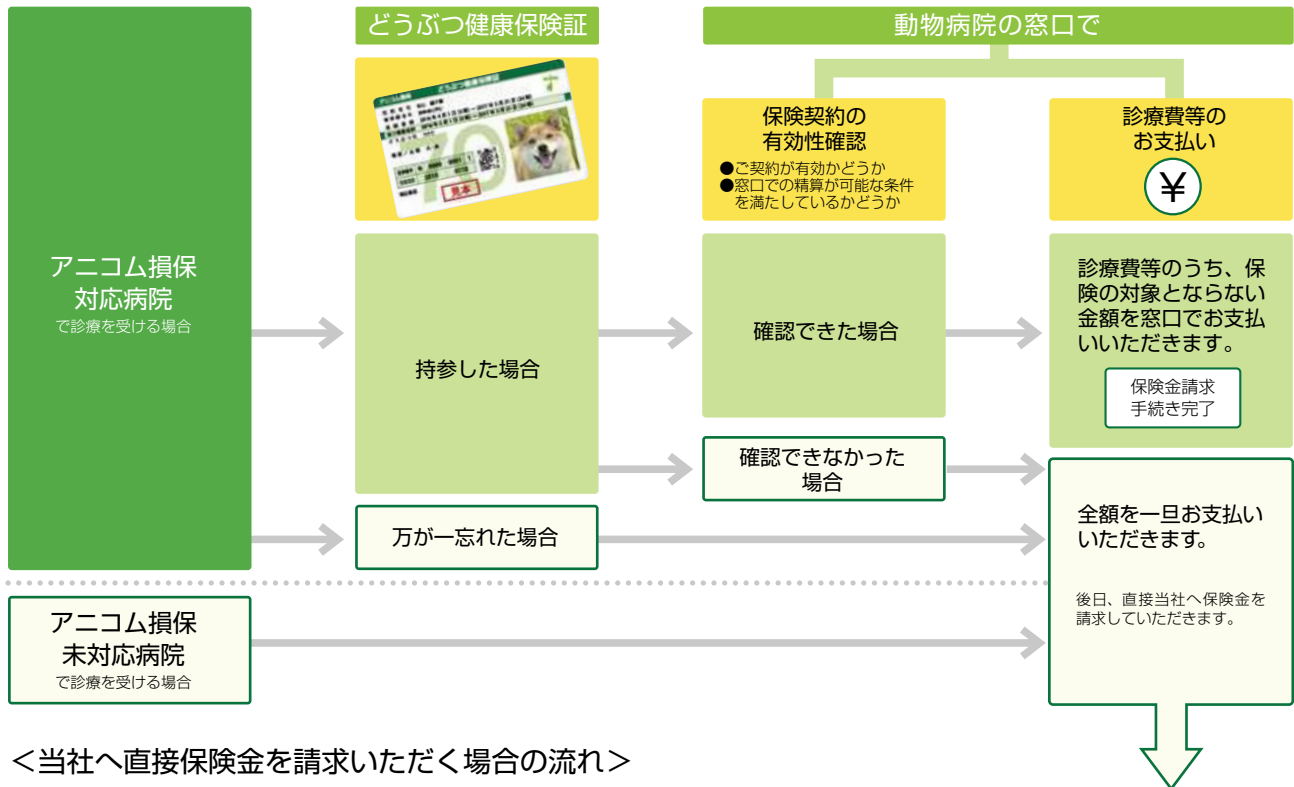
(<https://www.anicom-ah.com/>)



このステッカーが対応病院の目印です。

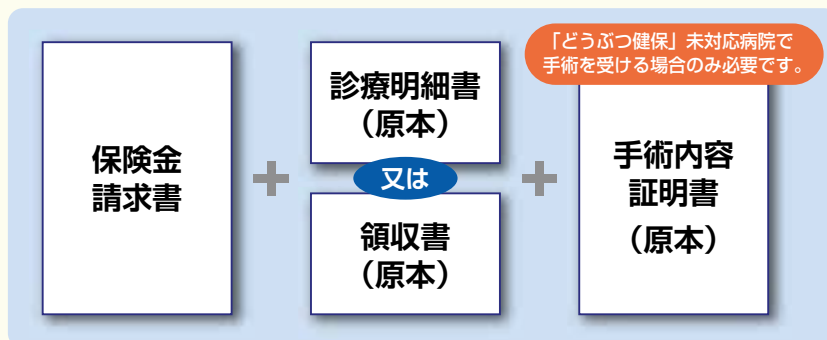
4 保険金のお支払い

<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

	理由	合計
お支払いの対象とならなかった件数	詐欺取消・詐欺無効	0
	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

当社では、ご契約者の皆様に、無料でご利用いただける各種サービスをご用意しています。飼い主の皆様とどうぶつの「笑顔」を生み出すための、アニコム損保ならではのサービスです。

(1) 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、検索のためのご相談等をお受けします。

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

※1,2 アニコム パフェ株式会社提供

※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



■ペット探偵による捜索

【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捜索を行います。3日間の捜索と出張が無料で、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。

