

経営理念

ペットとの共生環境の向上とペット産業の健全な発展を促し、
潤いのある豊かな社会を創る。



DISCLOSURE

ご挨拶



アイペット損害保険株式会社
代表取締役 山村 鉄平

平素より、アイペット損保をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

私たちは、「ペットとの共生環境の向上とペット産業の健全な発展を促し、潤いのある豊かな社会を創る。」という経営理念のもと、2004年よりペット保険事業を行ってまいりました。

当社が提供しているペット保険には、ペットを家族の一員として暮らしているお客さまが、もしもの時でも安心して「うちの子」に治療を受けていただくことができるように、との思いが込められております。

また、お客さまの様々なニーズに対応できるよう、当社では複数の商品を取りそろえております。おかげさまで、保有契約件数は前年度比120%増加と順調に推移しており、多くの方にペット保険の必要性を感じていただいております。

経営理念の実現に向けて、全社を挙げて邁進してまいりますので、引き続き一層のご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2017年7月

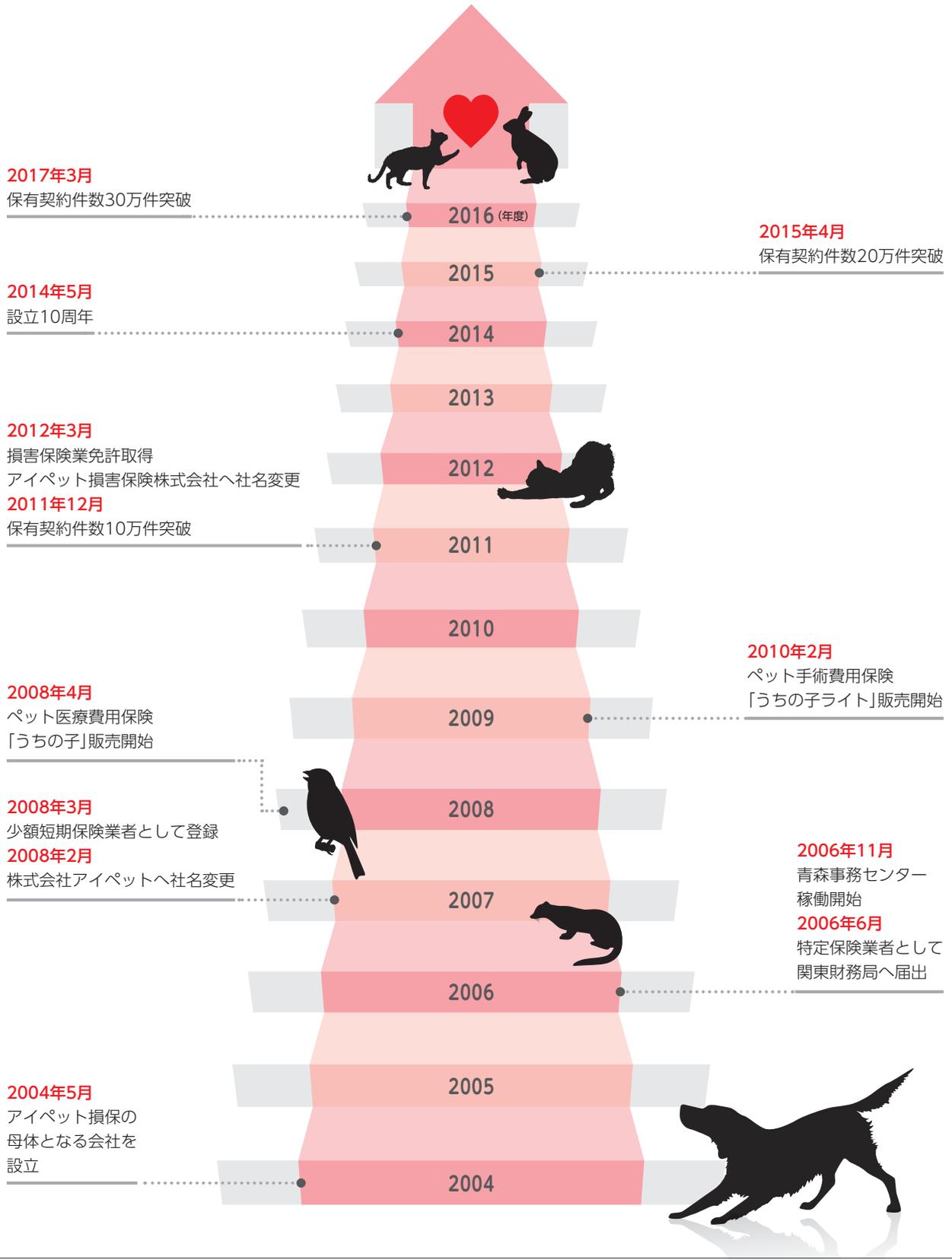
INDEX

経営理念 / ご挨拶	1
1 アイペット損害保険とは	
沿革	3
ペット保険市場について	4
2016年度の現況	5
代表的な経営指標	6
目指す姿	7
2016年度のトピックス	8
2 アイペット損害保険の取り組み	
ビジネスプロセス	9
当社の商品・サービス	11
お客さまサポート体制	13
保険募集	14
保険金のお支払い	15
「お客さまの声」への対応	17
お客さまから寄せられた感謝のお言葉	19
お客さま向けサービス	23
地域・社会に対する取り組み	25
3 経営管理体制	
コーポレートガバナンス体制	27
内部統制システムに関する基本方針	28
コンプライアンスの推進	29
社内・社外の監査・検査態勢	30
健全な保険数理に基づく責任準備金の 確認についての合理性および妥当性	30
リスク管理体制について	31
個人情報保護	31
反社会的勢力への対応に関する基本方針	34
利益相反管理に関する基本方針	34
4 資料編	
(1) 会社データ	
組織	35
役員等の状況	36
株主・株式の状況（上位10名の株主）	36
会計監査人の状況	37
従業員の状況	37
(2) 業績データ	
保険会社の主要な業務に関する事項	
直近の事業年度における事業概況	38
主要な経営指標等の推移	40
主要な業務の状況を示す指標等	40
責任準備金の残高内訳	50
期首時点支払備金（見積額）の 当期末状況（ラン・オフ・リザルト）	50
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	50
直近の2事業年度における財産の状況	
計算書類	51
リスク管理債権	60
債務者区分に基づいて区分された債権	60
保険会社に係る保険金等の 支払能力の充実の状況 （単体ソルベンシー・マージン比率）	61
時価情報等（取得価額または契約価額、 時価および評価損益）	62
その他	62
損害保険をより深く理解していただくために	63
損害保険用語の解説	65
店舗所在地一覧	66



沿革

当社は、2004年に設立され、2017年4月に14期目を迎えました。ペットとの共生環境の向上と、ペット産業の健全な発展を目指し、さらなる歩みを進めてまいります。



詳細な会社沿革につきましては当社HPをご覧ください。

<https://www.ipet-ins.com/>

ペット保険市場について

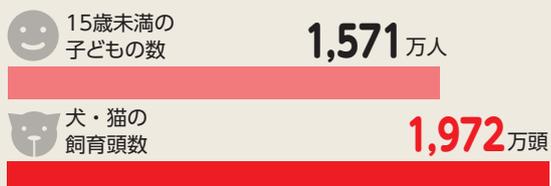
ペット産業は約1.5兆円の市場規模があります。このうち、ペット保険は、毎年10%を超える成長を遂げており、2011年度から2016年度までの年平均成長率は18.7%となっています。今後も、ペットの家族化や動物医療の発展によりペット保険の需要が高まっていくことが予想されます。



出典：株式会社矢野経済研究所「ペットビジネスマーケティング総覧2017年版」(2017年3月)

犬・猫飼育頭数

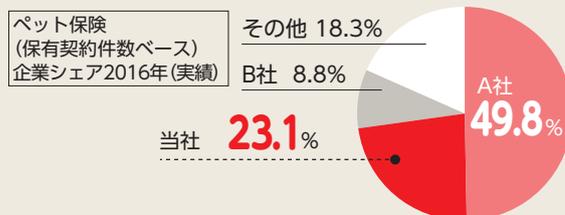
2017年4月1日現在、日本の15歳未満の子どもの数は1,571万人。これに対して犬・猫の飼育頭数は1,972万頭を超えていると推計されています。



出典：総務省統計局「人口推計」
一般社団法人ペットフード協会「平成28年(2016年)全国犬猫飼育実態調査」

ペット保険のマーケットシェア

ペット保険業界は、当社を含む上位2社でマーケットの約7割を占めています。



出典：株式会社富士経済「2017年ペット関連市場マーケティング総覧」

総合傷病ランキング

総合傷病ランキング(種別、年齢不問)では、皮膚炎、外耳炎、下痢などの傷病が多くなっています。

総合傷病ランキング	平均診療費
1 皮膚炎	11,776円
2 外耳炎	8,167円
3 下痢	8,812円
4 腫瘍	72,359円
5 異物誤飲	41,254円

2016年1月～2016年12月 当社への保険金請求件数をもとに作成(当社へ直接保険金請求があったもののみ)

平均手術診療費

142,471円

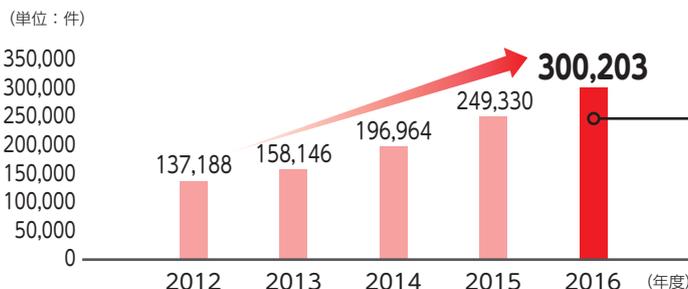
2016年1月～2016年12月「うちの子ライト」平均診療費

2016年度の現況

保有契約件数、収入保険料および保険金支払件数ともに順調に推移しており、多くのお客さまに当社のペット保険をご利用いただいています。また、アイペット対応動物病院制度にご協力いただける動物病院も増えています。



保有契約件数30万件を突破

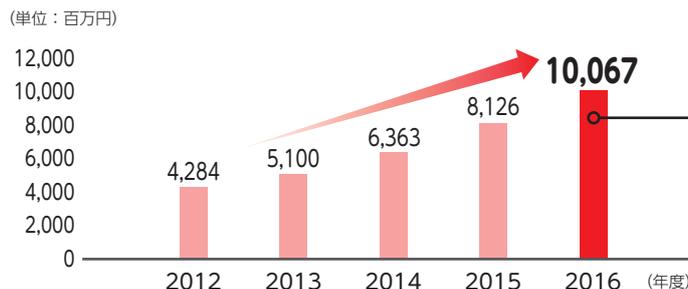


保有契約件数増加率

+120%



収入保険料100億円を突破

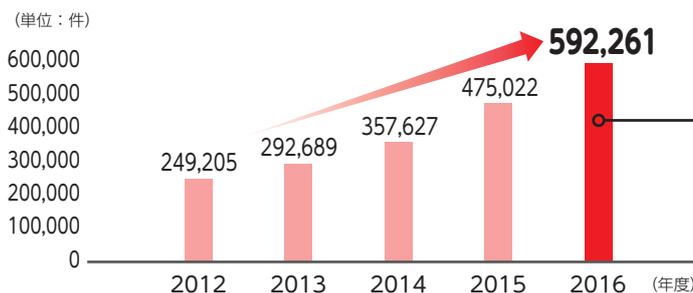


収入保険料増加率

+124%



保険金支払件数59万件を突破



保険金支払件数増加率

+125%

※通院・入院・手術について、それぞれの回数を集計しています。



アイペット対応動物病院数4,100施設を突破

アイペット対応動物病院とは、診療費のお支払い時に当社発行の保険証を提示することにより、その場でお客さま負担分のみのお支払いとなる動物病院をいいます(詳細は、P.15の「保険金のお支払い」をご覧ください)。

アイペット対応動物病院数

4,195施設

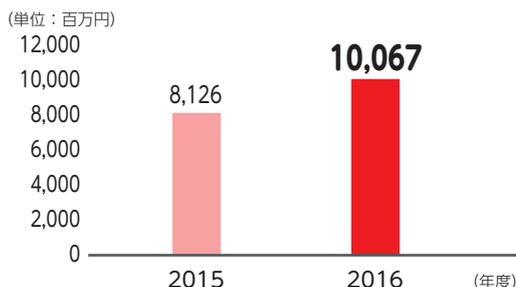
2017年7月1日現在

代表的な経営指標

(単位：百万円)

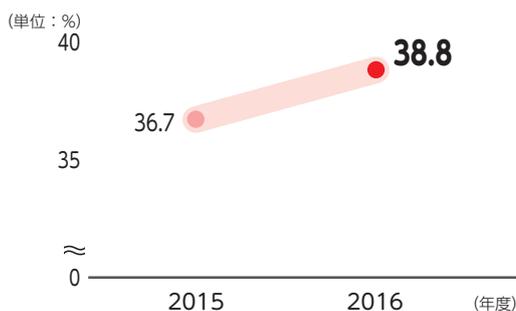
項目	2015年度	2016年度
正味収入保険料	8,126	10,067
正味損害率	36.7%	38.8%
正味事業費率	49.5%	48.7%
保険引受利益	297	293
経常利益	307	297
当期純利益	106	196
単体ソルベンシー・マージン比率	379.2%*	315.6%
総資産額	6,978	8,179
純資産額	2,674	2,886
その他有価証券評価差額金	△2	13
不良債権の状況 (リスク管理債権)	—	—

※当社における未経過保険料の算定方式は、従来、純保険料を基礎とした1/24法(月央基準)によっていましたが、顧客保護の観点から、より保守的に責任準備金を積み立てるため、営業保険料を基礎とした1/12法(月末基準)に変更しています。従来方法により算定した場合、2015年度の単体ソルベンシー・マージン比率は337.0%となります。



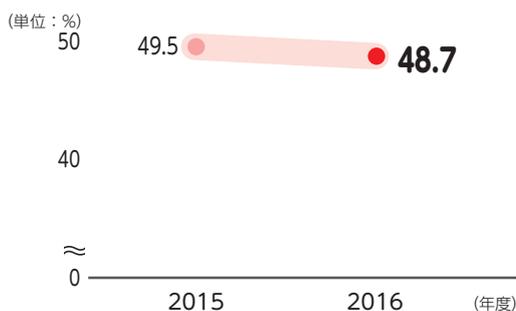
正味収入保険料

契約者から直接受け取った保険料に、保険金支払負担平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとりを加減し、さらに将来契約者に予定利率を加えて返戻すべき原資となる積立保険料を控除した保険料です。当社では再保険契約がないため、全額が契約者から受領した保険料となっています。



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の合計額の割合のことであり、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。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合を指しています。



正味事業費率

正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、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。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合を指しています。

目指す姿

私たちの目指す姿を明確にするため、経営理念、経営ビジョン、行動規範、行動指針を定めています。

経営理念

ペットとの共生環境の向上とペット産業の健全な発展を促し、
潤いのある豊かな社会を創る。

経営ビジョン

より安心なペットとの生活を共に創る

行動規範

当社の全ての経営活動における基本的価値観を定めています。

1. 保険会社としての安心を提供し、全てのペットオーナーから最も信頼される存在を目指す。
2. お客様の期待を上回り、感動を提供する。
3. 常に新しいことへ挑戦し、中長期的な企業価値の向上に取り組む。

行動指針

当社の役職員が日々の業務遂行において実践すべき行動原則を定めています。

1. お客様に対する基本姿勢	(1) お客様の立場で感じ、考え、動く 私たちは、真のお客様本位を目指し、お客様の心情を理解し、お客様を第一に考え、お客様に対して誠実に行動します。 (2) お客様の安心と満足を目指す 私たちは、お客様の安心と満足のため、「ありえない」をなくし、「あたりまえ」にこだわります。 (3) お客様に感動をお届けする 私たちは、お客様の期待を上回るサービスで、感動をお届けすることを目指します。
2. 社会における基本姿勢	(1) 社会ルールを遵守し、誠実に行動する 私たちは、自らの社会的責任を意識し、法令・社会規範等を遵守することはもとより、高い倫理観を持って誠実に行動します。 (2) 反社会的勢力には毅然と対応する 私たちは、反社会的勢力に対しては、全社を挙げて毅然と対応し、一切の関係を遮断します。 (3) 「良き企業市民」として社会に貢献する 私たちは、自らが社会の一員であることを認識し、私たちだからこそ出来る社会貢献と環境保護活動を考え、実践します。
3. 社員としての基本姿勢	(1) 多様なチームで成果を出す 私たちは、多彩な人材がお互いに尊重し合い、健全な議論を通じて、個人では成し得ない大きな成果を実現します。 (2) 成長への弛まぬ努力をする 私たちは、一人ひとりの成長がお客様の安心と満足につながると信じ、成長への弛まぬ努力をします。 (3) 自主性を重んじ、自発的に動き、自走する 私たちは、一人ひとりが会社の代表という意識を持ち、自主・自発・自走の精神で各自の役割を全うします。 (4) 挑戦を称賛する 私たちは、現状に甘んじることなく、スピード感を持って新しいことに挑戦することを称賛します。

2016年度のトピックス

当社の保険商品が連続受賞

株式会社カカコム(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:畑 彰之介)が発表した「価格.com 保険アワード2017ペット保険の部」において、当社の商品であるペット保険「うちの子ライト」が3年連続第1位に選ばれました。同商品は、楽天リサーチ株式会社(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:田村 篤司)を使用した調査においても「手術補償特化型部門」にて、4年連続で第1位を獲得しています。なお、当社は「猫の保険」新規契約数」「ペット保険」新規インターネット経由契約数」においても3年連続で第1位となっています。



ペットに関する 新たな休暇制度を導入

当社は、2016年7月よりペット(犬・猫)と同居している社員を対象に、ペットに関する休暇制度を導入しています。

- ①ペットの忌引：同居しているペットが亡くなった際、1頭につき3日間の休暇を取得できる(祖父母・兄弟が亡くなった場合と同条件)。
- ②ペット休暇：ペットと同居している社員は、1年につき、2日間のペットと過ごす休暇を取得できる。

ペットと同居している社員は全体の約3割となっていることから(平均的な飼育世帯率は犬14.2%、猫9.9%といわれています。*)、当社の社員はペットを家族として迎えている比率が高いと言えます。

ペットの飼い主にとっても働きがいのある環境を整えることは、ペット保険を取り扱う会社として率先して取り組むべきだとの考えから制度導入に至りました。今回の休暇導入について、社内からは「ペットは家族同然の存在と謳っている当社ならではの取り組みだ」や「社員の満足度が高まれば、一層のサービスをお客さまに提供できる」といった前向きな意見が多く寄せられています。

前年度の取得実績は、ペットの忌引:1名、ペット休暇:44名(78日)となっております(2017年3月31日時点)。

なお、2017年7月より、ペット保険「うちの子キュート」の補償対象となる鳥・うさぎ・フェレットと同居している社員も対象となりました。

※一般社団法人ペットフード協会「平成28年(2016年)全国犬猫飼育実態調査」

行動規範・行動指針の策定

当社は、全ての経営活動における基本的価値観である「行動規範」と役職員が日々の業務遂行において実践すべき行動原則である「行動指針」を策定しました。これらは、経営理念の実現に向けて当社が中長期的に目指す経営ビジョンを実現するうえで、企業および役職員が常に意識すべき行動原則と位置付けています。

