

## ビジネスプロセス

私たちは常に  
お客さま本位に考え、  
最良の商品・サービスの提供に  
努めてまいります。

私たちはお客さまにご納得して当社を選んでいただき、安心して商品をご利用いただくため、役職員が一丸となって日々邁進しています。ペット保険の提供を通してペットとの共生環境を向上させることを使命とし、さらなる歩みを進めてまいります。

### 商品・サービス



いただいたお客さまの  
声をもとに、商品・  
サービス開発の検討を  
行っています。

**11ページ** ~

### 保険募集



お客さまにわかりやす  
く適切な商品説明をす  
るため、代理店と信頼  
関係を築きながら募集  
を行っています。

**14ページ** ~



お客さま

### 保険金のお支払い



お客さまからいただいた保険金請求に対してのお支払いを、適切かつ迅速に行っています。

**15ページ～**

### お客さまの声



常にお客さまの立場に立って、信頼いただけるサービスを提供できるよう心がけています。

**17ページ～**

# 当社の商品・サービス

当社ではお客さまのニーズに合わせ、犬・猫向けに通院から入院・手術まで幅広くカバーしたペット保険「うちの子」および「うちの子プラス」、手術と手術を含む連続した入院に補償を限定し、保険料を抑えたペット保険「うちの子ライト」の3つのタイプの商品をご用意しています。また、2017年4月より、ペットショップ代理店でペットのお迎え時における限定商品として鳥・うさぎ・フェレット向けのペット保険「うちの子キュート」もご用意しています。

## ペット保険

### うちの子<sup>+</sup>

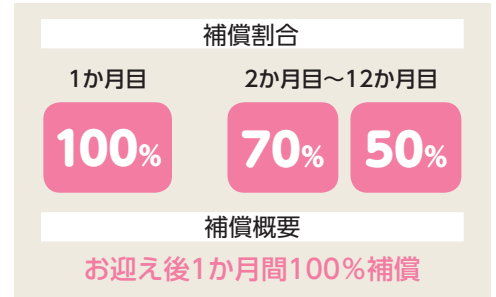
[新生児用新規契約に係る特別補償期間設定特約付ペット医療費用保険]

窓口精算  
対応商品

ペットショップ  
代理店  
限定商品

#### 最初の1か月は診療費を100%補償

ペットショップ代理店でペットのお迎え時限定で募集している犬・猫向けの商品です。体調が不安定になりやすい“お迎え後1か月間”は診療費を最大100%補償します。2か月目以降はお客さまにお選びいただいた補償割合(70%・50%)を限度に補償します。



## ペット保険

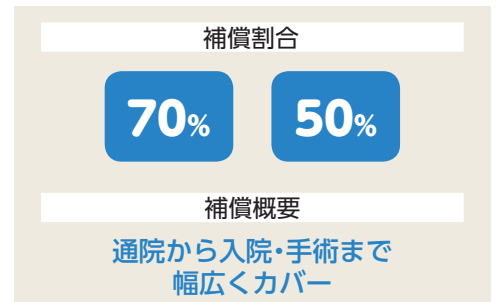
### うちの子

[ペット医療費用保険]

窓口精算  
対応商品

#### 通院から入院・手術まで幅広く補償

大切なペットの通院・入院・手術の費用を補償プランに応じて補償。犬や猫の病気・ケガをカバーする安心の保険です。対応動物病院の窓口で当社発行の保険証を提示すると、自己負担分のみのお支払いとなる「窓口精算」に対応しています。



## ペット保険

### うちの子<sup>Light</sup>

[ペット手術費用保険]

#### 高額になりがちな手術費用を補償

高額になりがちな犬や猫の手術費用に特化し、保険料を抑えた商品です。お手頃な保険料でありながら、手術と手術を含む連続した入院(10日間まで)の費用を最大90%補償します。



## ペット保険

### うちの子<sup>Cute</sup>

[ペット医療費用保険]

窓口精算  
対応商品

ペットショップ  
代理店  
限定商品

#### 鳥・うさぎ・フェレット向けペット保険

ペットショップ代理店でペットのお迎え時限定で募集している鳥・うさぎ・フェレット向けの商品です。通院から入院・手術まで幅広く補償し、対応動物病院の窓口で当社発行の保険証を提示すると、自己負担分のみのお支払いとなる「窓口精算」に対応しています。



▶ **ペット賠償責任特約**  
(オプション)

ペットが他人にケガをさせたり、他人のものを壊したりして、被保険者さまが法律上の賠償責任を負ったときに損害賠償金や訴訟費用・弁護士報酬等をお支払いする特約です。追加保険料をお支払いいただくことによって付帯することができます。

▶ **各種割引制度**

「多頭割引」「無事故継続割引」「インターネット契約割引」がございます。

上記は各商品の概要になります。

詳しくは各商品のパンフレットまたは当社ホームページをご覧ください。



当社ホームページ <https://www.ipet-ins.com/>

## アイペット対応動物病院制度

当社が提携している全国の動物病院(以下、アイペット対応動物病院)で受診された場合、動物病院の窓口で当社発行の保険証を提示すると、その場でお客さま負担分(保険で補償される金額を除いた額)のみのお支払いとなり、後日、保険金請求書類のご提出は必要ありません。

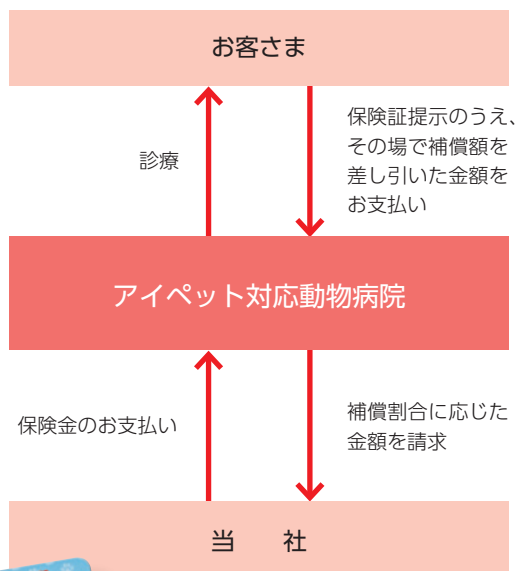
2017年7月1日現在、アイペット対応動物病院は全国に4,195施設あり、さらなる拡大を進めてまいります。

※ペット保険「うちの子ライト」およびペット保険「うちの子プラス」の100%補償期間(第1保険期間)は窓口での精算ができませんので、お客さまより直接当社への保険金請求が必要になります。



窓口精算のイメージ

### アイペット対応動物病院で診療を受ける場合



お支払い方法に関する詳細は  
[15ページから](#)



# お客さまサポート体制

## コンタクトセンター

当社は、全国のお客さまに「安心」をお届けするため、ご意見やご要望、ご質問等様々なお声を承る窓口として「コンタクトセンター」を設け、お客さまの声を大切に、親切・丁寧な対応を行っています。「第18回企業電話対応コンテスト」においてはペット保険会社では初となる「優秀賞」を受賞いたしました。

## アイペットコンタクトセンター

### ▶ 各種お問合せ／ご契約内容の照会・変更／保険金請求についてのご相談 等

#### ●お客さま総合ダイヤル

0800-919-1525 | 【受付時間】月曜日～金曜日 10:00～18:00  
(フリーコール) | (土曜・日曜・祝休日・年末年始はお休みさせていただきます。)

### ▶ 資料請求／商品に関するご案内 等

ペット保険へのご加入を検討されているお客さま専用の窓口です。  
当社のペット保険に関するお問合せ、資料のご請求等はこちらの新規専用ダイヤルで承っています。

#### ●新規専用ダイヤル

0800-111-1525 | 【受付時間】月曜日～土曜日 10:00～18:00  
(フリーコール) | (日曜・祝休日・年末年始についてはお休みさせていただきます。)

当社は、コンタクトセンターを自社スタッフで運営する体制を整えています。元動物看護師や動物好き等のスタッフがお客さま一人ひとりに寄り添った対応を行っています。2016年度は約17万件の各種お問合せをいただきました。



お客さまの大切な家族のことを思い、お問合せに向き合っています。



チームワークと教育に力を入れています。

## ご契約者さま専用マイページ

マイページは、当社が運営するご契約者さま専用ページです。マイページへご登録いただくと、パソコン、スマートフォンおよびタブレットより、ご契約内容の確認や変更、保険金請求に関する各種手続き等をいつでもご利用いただくことができます。また、当社獣医師がマイページ上で公開している、病気や飼い始めのしつけに関する記事の閲覧も可能となっています。

### ▶ マイページの主な機能

- ご契約に関すること  
・ご契約内容の照会  
・連絡先情報の変更  
・ペット写真の変更  
・契約変更に必要な書類のお取寄せ  
・死亡失効書類のお取寄せ
- 保険金に関すること  
・保険金支払履歴の確認  
・保険金請求書のダウンロード
- その他  
・獣医師コンテンツの閲覧  
・クラブアイペットの利用  
・アイペット対応動物病院の検索



## 契約締結の仕組み

### 代理店による保険募集

代理店は損害保険会社との間で締結した損害保険代理店委託契約に基づき、保険会社に代わって保険募集を行います。当社では、保険会社のために保険契約の媒介のみを行う媒介代理店を通じて保険募集を行っています。

### 通信販売による保険募集

通信販売での保険加入では、当社コンタクトセンターから商品説明をお聞きいただくか、当社からお送りする資料等の内容をご確認のうえ、保険契約のお申込みと保険料のお支払いをしていただき、手続き完了となります。

また、当社ホームページでは、ペット保険「うちの子」、ペット保険「うちの子ライト」の資料請求や保険料の見積りだけでなく、保険契約締結まで、ホームページで完了させることができます。



当社ホームページ <https://www.ipet-ins.com/>

### クーリング・オフ制度(契約申込みの撤回等)について

本来、保険期間が1年以下の保険契約については、クーリング・オフ制度の対象とはされていませんが、当社では初年度契約に限り、クーリング・オフの対象としています。

この場合、お客さまが「ご契約をお申込みされた日」または「クーリング・オフに関する説明書を受け取った日」のいずれか遅い日から8日以内であれば、お申込みの撤回を行うことができます。

### 契約内容の確認に関する取り組み

当社ではお客さまの希望される補償内容等に沿っているか、契約締結前にご確認いただいたうえで、お申込みいただいています。また、ご契約の内容やお引受け条件等については、契約成立後にお届けする保険証券や継続証等でご確認いただけます。

## 代理店

### 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社である当社と損害保険代理店委託契約を締結し、これに基づき当社の代わりに保険募集を行い、お客さまとの間で保険商品の内容の説明や、保険契約の媒介をすることを基本的業務としています。

代理店は損害保険に関するプロフェッショナルとしてお客さまに様々な情報を提供し、家族の一員であるペットに対する医療費用保険等を通じて、お客さまの生活の安定を図るという社会的役割を担っています。

### 代理店登録

損害保険代理店として保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づき主務官庁に登録しなければなりません。また、代理店の役員・使用人として保険契約の募集を行う人は、保険業法第302条に基づき、主務官庁に届け出なければなりません。

当社では、代理店で保険募集に従事する人は、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」に合格することなどを要件としています。

### 代理店教育

当社の代理店および募集人は、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に関する研修を定期的に受けており、常に適切な保険募集ができるよう努めています。

また、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」について、当社では原則として、損害保険の基礎やコンプライアンス等に関する「基礎単位」に合格することを、保険募集を行う際の要件としています。この試験は5年ごとの更新制となっており、更新試験を受験することにより最新の業務知識等の理解度を確認し、募集人の資質向上を図っています。

### 代理店数

当社の代理店数は、2017年3月31日現在、全国で845店です。

### 外務社員・代理店研修生

外務社員・代理店研修生制度はありません。

# 保険金のお支払い

当社では、損害保険会社として重要な責務である保険金のお支払いを、適切かつ迅速に行うことで、全国のお客さまに「安心」をお届けしています。

## 保険金のお支払い状況

保険金のお支払い件数、お支払いの対象とならなかった件数および内訳

お支払い件数	592,261件	
お支払いの対象とならなかった件数	詐欺取消・詐欺無効	0件
	告知義務違反解除	0件
	重大事由解除	0件
	免責事由該当	425件
	支払事由非該当	2,508件
	(合計)	2,933件

## 用語の説明

用語	解説
詐欺取消・詐欺無効	保険契約の締結等に際して保険契約者、被保険者または保険金受取人等に詐欺行為があり、契約が取消または無効となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
告知義務違反解除	保険契約の締結に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、契約が解約となったため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
重大事由解除	保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的で事故を起こす、また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。
免責事由該当	被保険者の故意など、約款に定められた保険金を支払わない場合に該当するため、保険金のお支払いの対象とならなかった事案です。
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。

## 保険金請求の仕組み

当社の保険金の請求方法は、ご利用の動物病院によって以下の2通りとなります。

# 1. アイペット対応動物病院で診療を受ける場合<sup>\*1</sup>

アイペット対応動物病院の窓口で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り、後日、保険金請求書類のご提出は必要ありません。

<sup>\*1</sup> ペット保険「うちの子ライト」およびペット保険「うちの子プラス」の100%補償期間（第1保険期間）は窓口での精算ができませんので、お客さまより直接当社への保険金請求が必要になります。

### ▶ 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ができる動物病院をいいます。

### ▶ アイペット対応動物病院数

全国4,195施設（2017年7月1日現在）の窓口で保険金請求手続きをしていただける対応動物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割が対応動物病院の窓口での精算によるものです。

### ▶ アイペット対応動物病院へ推薦・お申込みをご希望の場合

ホームページに掲載している所定のフォームにより、ご契約者さま、動物病院ご関係者さまいずれも推薦・お申込みをしていただけます。

- ご契約者さまより推薦いただいた場合、動物病院さまの状況によりご要望に沿えない場合がございます。
- 推薦・お申込みいただいてから、当社よりご連絡を差し上げるまでお時間をいただく場合がございます。

当社発行の保険証を窓口でご提示していただけます。



対応動物病院はこのステッカーが目印です。



動物病院検索ページをご用意しております。

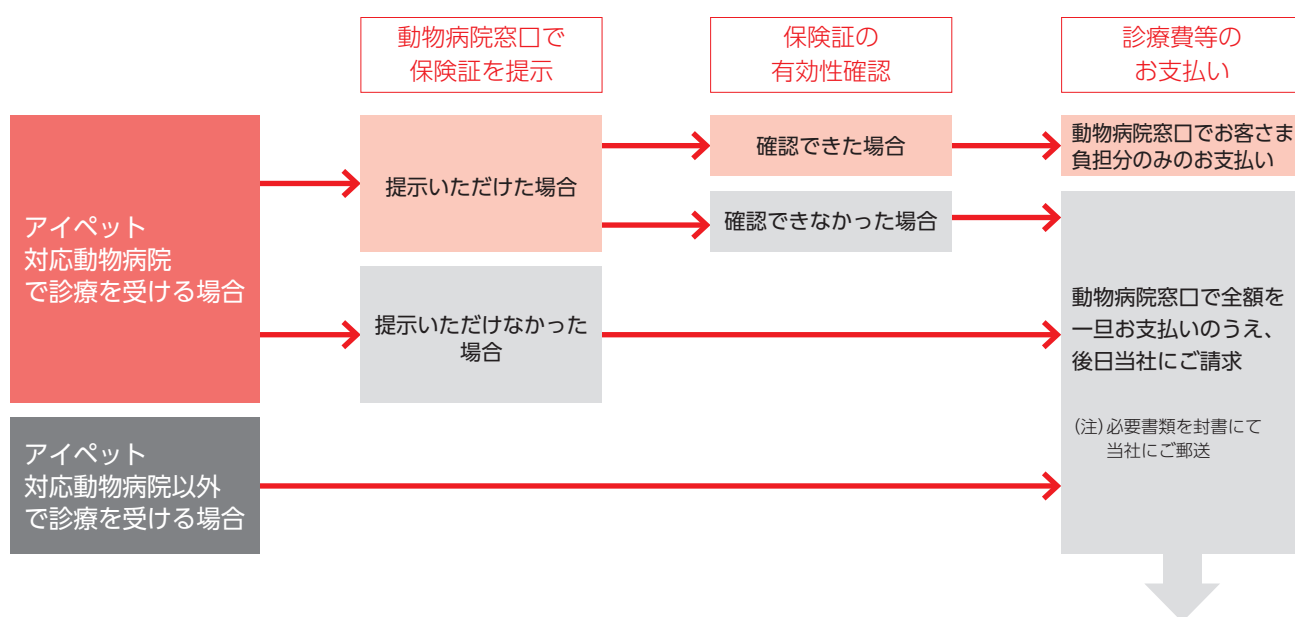


## 2. アイペット対応動物病院以外で診療を受ける場合

「診療明細書(原本)」と「保険金請求書」の2点を当社に郵送し、保険金をご請求いただけます。「診療明細書」が動物病院等で発行されない場合は、「保険金請求書」「領収書(原本)」の他「アイペット指定の診療明細書(原本)」が必要となります。必要な書類が全て当社に到着した後、原則30日以内※2に保険金をお支払いします。

※2 保険金をお支払いするために特別な確認・調査・照会等が必要となった場合には、別途お支払いまでの日数を定めます。

### 保険金のお支払いまでの流れ



### 当社へ直接保険金をご請求いただく流れ

- 動物病院窓口で診療費等の全額を一旦お支払いのうえ「診療明細書(原本)※3」をお受け取りください。
  - 文書発行・作成費用はお客様のご負担となります。
- 「保険金請求書」をお客さまにてご記入してください。
- 必要書類を当社までご郵送してください。
  - 保険金の請求には、必ず診療明細書の原本を送付してください。
- 必要書類が全て当社に到着した後、原則30日以内※4に保険金をお支払いします。

診療明細書(原本)

保険金請求書

診療項目(内訳)	単価	数量	金額
診察料	¥1,000	1	¥1,000
検査料	¥3,000	1	¥3,000
処置費	¥1,100	8	¥9,800
フィラリア駆除費	¥1,200	8	¥9,600
小計			¥14,800
消費税			¥1,184
合計			¥15,984

+

※3 診療明細書が動物病院等で発行されない場合には、「保険金請求書」に加えて、「領収書(原本)」「アイペット指定の診療明細書(原本)」が必要となります。

※4 保険金をお支払いするために特別な確認・調査・照会等が必要となった場合には、別途お支払いまでの日数を定めます。

当社ホームページより、保険金のご請求に必要な書類をダウンロードいただけます。

「保険金請求書」や「アイペット指定の診療明細書(原本)」は、当社ホームページよりダウンロードいただけます。また、ご契約者さま専用のマイページ上では、証券番号等、当社へご登録いただいている情報があらかじめ記入された書類をダウンロードすることができ、ご請求の際の手間が省けます。

また、お電話でも必要書類のご請求を承っています。



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



# 「お客様の声」への対応

## 「お客様の声」に対する 当社の取組方針

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を、前向きかつ積極的に受け止めるとともに、迅速かつ的確に行動し、お客さまサービスの向上を図ることが重要であると考えています。お客さまからのご意見・ご要望は、お客さまが要求するサービスのレベルと当社が提供するサービスのレベルの差が具体的に表面化したものであると認識しており、お客さまからの「相談」「苦情」を貴重な声として受け止めています。当社は「お客様の声」を当社の施策や業務改善に反映させるとともに、より一層、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、対策を講じてまいります。

## 当社における「苦情」の定義

当社における「苦情」とは、「お客さまからの不満足の説明」としてしています。当社にお客さまから直接申し立てられたものだけでなく、金融庁、財務局、国民生活センター、損害保険協会等の外部機関や代理店、動物病院等を経由して当社に連絡があったものも含まれます。

また、「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、広く一般の消費者を指します。

## 当社への「苦情」の お申し出方法

当社へのお申し出は、コンタクトセンターへのお電話または本社への郵送で行うことができます。

### ▶ お電話の場合

**お問合せ先** アイペットコンタクトセンター  
お客さま総合ダイヤル

**電話番号** 0800-919-1525(フリーコール)  
03-5826-8594(一般ダイヤル:有料)

**受付時間** 10:00~18:00

**受付日** 月曜日~金曜日(土曜・日曜・祝休日・年末年始はお休みさせていただきます。)

- ★フリーコールは、携帯電話からもご利用いただけます。
- ★IP電話やビジネスフォンのご利用でフリーコールに繋がらない場合は、一般ダイヤルをご利用ください(通話料はお客さま負担となります)。
- ★サービス向上のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

### ▶ 郵送の場合

〒106-0032 東京都港区六本木1-8-7 MFPR六本木麻布台ビル  
アイペット損害保険株式会社 お客さま相談グループ宛

また、当社との間で問題を解決できない場合、一般社団法人日本損害保険協会「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」

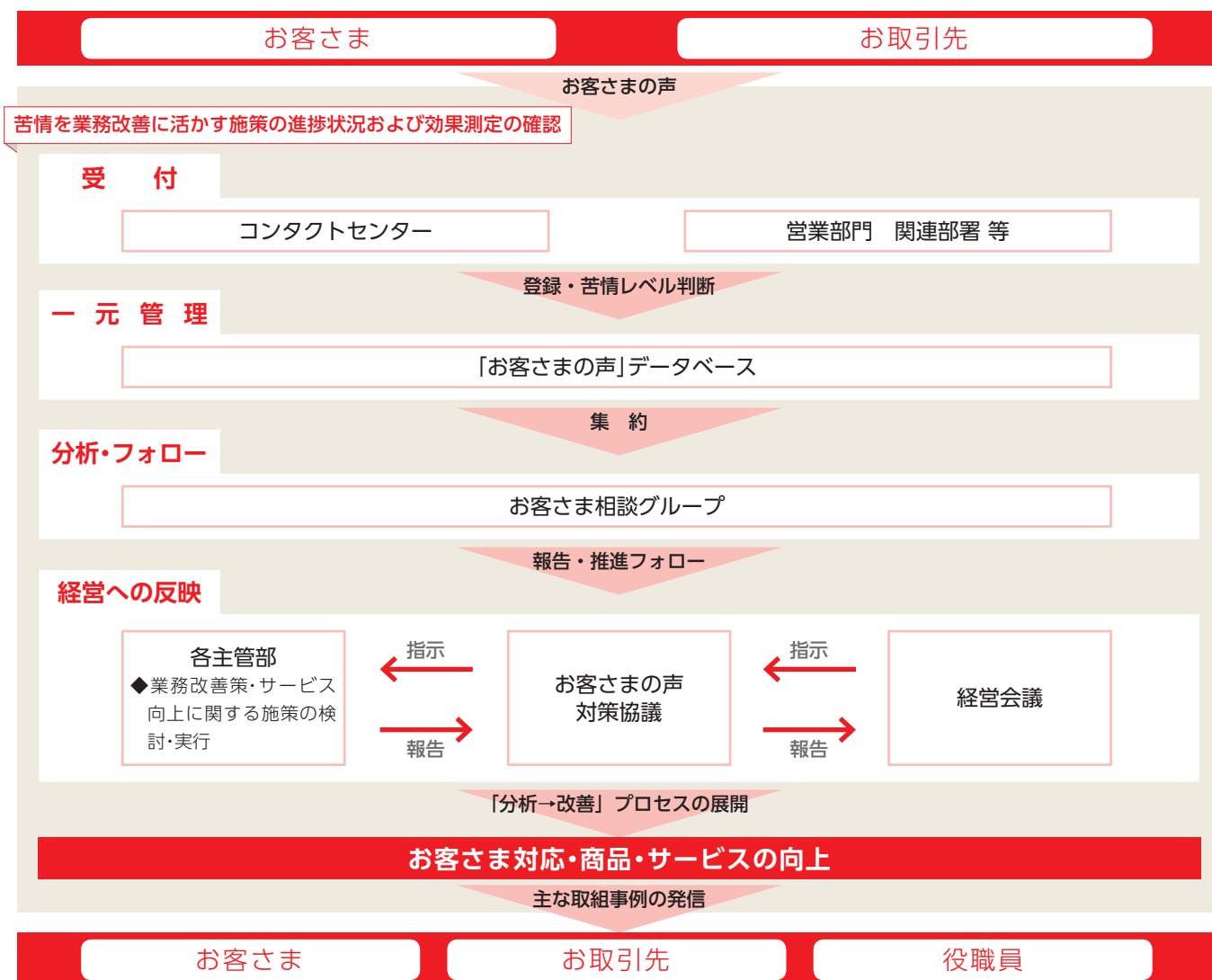
0570-022808

(ナビダイヤル:有料)

【受付時間】月曜日~金曜日/9:15~17:00(祝日・休日および年末年始を除きます。)

- IP電話をご利用の場合は、発信される地域により電話番号が異なりますので、詳しくは同協会ホームページをご参照ください。  
<http://www.sonpo.or.jp/useful/soudan/adr/address/>

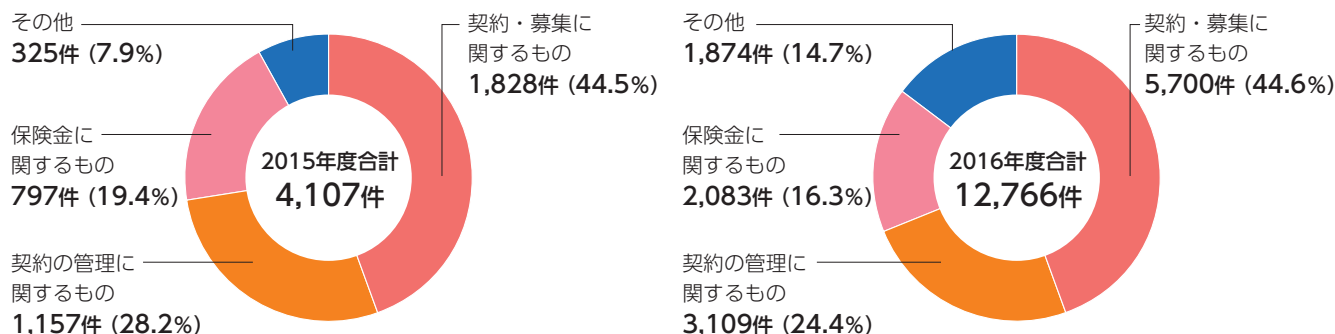
## 「お客様の声」に対する当社の態勢



## 「お客様の声」受付状況

当社は、「お客様の声」を大切にし、より多くの「お客様の声」に耳を傾け、お客さまの満足度向上に努めています。

なお、2016年度より「お客様の声」について幅広く受け付け、当社に寄せられるご意見・ご要望についても集計対象とすることにしました。



## お客さまから寄せられた感謝のお言葉

「アイペット損保に加入してよかった。」とお客さまにご満足いただけることが、私たちの何よりの喜びです。お客さまから常に信頼されるパートナーとしていつもそばにいて安心をお届けできるよう、これからも努めてまいります。

### 保険に入っていてよかった

- 飼い始めて1年後ぐらいから病院にかかる事が多く、原因を調べるために検査が続いたので、本当にアイペットの保険に入っていて良かったと実感しました。これからも、少しでも心配な事があったら安心して受診できるので家計に本当に嬉しい保険です。助かってます。  
(新潟県・女性・40代)
- 普段から病気やケガをしない我が家のウェルシュコーギーのレイですが、幼少期に血便、血尿、嘔吐をしたことがありました。夜間のため、タクシーで緊急病院へ連れて行き通りの検査をしたところ、驚くような治療費がかかりました。犬の命に代えられるものはないので、可能な限りの治療で元気になってもらいたい一心でした。こういう場合に保険に加入していて本当によかったなと心から実感した経験でした。お陰様であれから数年間、病院のお世話になることなく元気に飛び回っています。ありがとうございました。  
(神奈川県・男性・30代)
- 飼った時にペットショップで保険をおすすめされ、子犬の時は心配なので1年間だけでもと思い加入しました。最初の1、2ヶ月はお腹を壊したり、結膜炎になったりと病院に行くことも多く、保険に入っていてよかったと思っていました。また、約半年後に皮膚の病気になってしまい、症状が長引いたため、治療費がとて高額になりました。その時は補償限度額まで保険を利用しましたが、余裕を持って治療できたと思っています。最初だけ、と思ってましたがこれからも加入し続けたいと思っています。  
(新潟県・女性・50代)
- 人と同じで病気や怪我は予測できないもの。動物の医療費は人とは違い、かなり高額なため加入しておいて間違い無かったです。  
(神奈川県・男性・50代)
- シリカゲルを飲んだ疑いがあり、疑いだけで受診するのはどうかと思ったが、そういう事態にすぐに対応できたのはアイペットの保険に入っていたからだと思う。結果は、何も飲んでいなかったため良かったが、診察代金を惜しんで、「もし大事になっていたら」と思うと、アイペットは私の背中を押してくれたのだと思います。  
(大阪府・男性・20代)
- 飼い始めの頃、具合が悪くなり、不安な気持ちで病院に行って費用の一部負担で済んだので、この子はわたしたち家族だけで飼っているんじゃないんだな、と涙が出た(いまはすっかり元気にいたずらをして遊んでいます)。  
(富山県・女性・30代)
- 他人様にうちの子のリードが絡まり転倒させて骨折させてしまったことがありました。月々130円で付帯してあった「ペット賠償責任特約」のお陰で、スムーズにケガの補償、休業補償も出来ました。ありがとうございました。  
(愛知県・女性・50代)
- まだ若いのに病気がちな子で、通院していますが、保険のお陰で毎月の支払いにとても助かっています。ペットは親を選べません。だからこそ、ペットの親になった私達は、大切な家族として出来る限りのことを沢山してあげたいと思います。  
(神奈川県・女性・30代)

### 万が一への備えとしての保険

- まだ小さいので保険は使ったことはないですが家族の一員ですのでこれからのもしものために入っていて良かったと思っています。使わなかったら無事故割引もあるのでその心遣いもありがたいですね。  
(和歌山県・女性・30代)

- 以前の愛犬は生まれつき身体が弱く、通院が大変な負担となりました。もう犬は飼わないと思いましたが、ペット保険の存在を知り、また犬を飼いました。今の所、保険のお世話にはなっていませんが、もしもに備えられるのは大変助かり、安心して愛犬との日々を楽しむことが出来ます。これからもよろしくをお願いします。

(京都府・男性・40代)

- CMがとてもインパクトがあり数年間にわたりお世話になりました。愛犬のもしものために入りましたがお陰様で何か起こっても保険があるから安心、とメンタル面で支えられました。あいにく我が家の愛犬は健康で病気も怪我もなくお世話になることはありませんでしたが、いままでありがとうございました。周りの友人や知り合いにはペット保険ならここ、と教えてます。

(愛知県・女性・40代)

- 手術はしたことありませんが、もし病気で手術になったときのことを考えると金銭的にも安心です。保険はお守りみたいなものなのでこの安さで保険に入れることはかなりお得です。愛犬が高齢になるため、入院補償付きの「うちの子」に変更しました。引き続きよろしく願い致します。

(長崎県・女性・30代)

### 対応動物病院があって便利

- その場で保険が適用される病院が多くあるので、手間のかかる保険請求もせずに済み簡単だった。
- (兵庫県・女性・20代)
- 亡くなる二週間前に突然ヘルニアになってしまいました。その日が祝日のため急遽掛かりつけとは違う動物病院に行きました。たまたまそこが提携病院という事もあり、保険が適用されました。今まで使った事が無かったため印象深いです。また、翌日に手術、入院となりました。保険請求手続きはまだですが、一部でも負担が減るという事は大きいと思います。

(東京都・男性・30代)

- 子犬の頃は犬がどんな行動を起こすかわからないので、うちは寒い時期にうっかりカイロをかじられてしまい、犬の具合が悪くなり、すごく焦ってしまいました。決まったお医者様もまだなかったので、動物病院を2軒ほどまわらなければならなかったけど、アイペットさんがどこの病院も保険対応して下さっていたので、どちらへも行けて助かりました。ありがとうございました。

(大阪府・女性・40代)

- 愛犬の突然の嘔吐と下痢で初めて動物病院へ行きました。血液検査や超音波診断などをして頂き、高額な医療費を請求されるかと心配しましたが、窓口で直ぐに保険で70%補償され、とても助かりました。

(栃木県・男性・40代)

### お客さま対応に対する満足

- 室内飼いなので突発的な大きな事故はあまり想定できませんが、それでもやはり何かあった際の保険なので、安心料と思えば特に保険料のことも気になりません。一度下痢気味で通院した際の保険請求も迅速に対応されてとても満足です。

(福岡県・男性・40代)

- 病氣した時は助かります。支払い内容証明を送付して下さるのでどの内容が支払われているのかが分かります。

(千葉県・女性・50代)

- 契約変更の手続き後も親切に確認のお電話をくださり助かりました。

(東京都・女性・50代)

## お客さまから寄せられた感謝のお言葉



### 「うちの子」には 最善の治療を受けさせてあげたい

涌井 理恵子様



犬を迎えたきっかけを教えてください。

先代犬(ヨークシャー・テリア)を2012年11月に水頭症で亡くし、「ペットとの生活はしばらくいいかな」と思っていました。一方で、12年間一緒に暮らした子がいなくなり、常に心のどこかにポツカリと穴があいたような感じがしていた時、娘から「犬を迎えよう」という提案がありました。はじめは乗り気でなかったものの、娘がインターネットで見つけた子犬の写真を見せてくれるたびに、「また犬と一緒に暮らしたい」という気持ちが自然と生まれてきました。他の犬種も考えたのですが、「やっぱり前の子と同じヨークシャー・テリアがいい」ということで、家族とペットショップを何軒か回って出会ったのが、「さくらちゃん」でした。



犬と暮らし始めて、気がついたことがあったそうですね。

同じ犬種でも、その子によってこんなにも性格がちがうものなのかと驚きました。前の子は警戒心が強く、お散歩をしていても他の犬と挨拶をすることは滅多にありませんでした。トイレを外ですることもなかったのです。一方、さくらちゃんは懐っこい性格で、他の犬と挨拶したり、お散歩の最中に出会った人と触れ合ったりと、とても社交的で、お散歩時間も自然と長くなりました。今の子が外でトイレをした時は、家族に写真付きのメールを送って報告したくらい驚きました(笑)。お散歩の範囲が広がったことで、はじめて犬友達ができ、犬友達とフードや病院について情報交換をするようになりました。



保険に入ろうと思われたきっかけと保険の利用状況について教えてください。

実は、今の子をペットショップで迎える時に紹介されるまでペット保険の存在は知りませんでした。前の子を迎えた当時はペット保険の案内はされませんでしたし、当時参考にした犬の育て方の本にも「ペット向けの保険はない」と記載されていたので、飼い主が全額負担するのは当たり前だと思っていました。ただ、前の子が水頭症にかかった時は手術や通院などお金がかかった経験があったので、保険の話聞いた時は迷わず加入しました。もちろん、ペット保険に加入していてもしていなくても、少しでも普段と様子が違うと思ったら動物病院に連れて行くつもりですし、**診療費の心配をする前に最善の治療を受けさせてあげたい**と思っています。

幸い、さくらちゃんは、3~4回ほど保険を利用したものの、今のところ大きな病気や怪我はありません。「これからも保険を使わないで済んでほしいな」と思います。ただ、ペット保険に加入していれば、**なにかあった時に助かるので、備えになるのは間違いない**と思います。



## ペットの命を守るために… 気になったらすぐ病院へ連れていける それが保険の効果です

前口 マリ子様



猫を迎えたきっかけを教えてください。

もともと実家では犬を飼っていましたが、個人的に犬派、猫派というわけではなく、たまたま猫を飼っている友人の家に遊びに行って、その時にとてもかわいい！と思ったことがきっかけで飼い始めました。今飼っている猫は4頭で、上から14歳、13歳、10歳、10歳です。上2頭はブリーダーさんから迎えた子で、下2頭はうちの子が産んだ子達です。実はこれまで最大で9頭飼っていたこともありました。実家近くで捨てられていた猫を放っておかず拾ってきたり…。さすがに大変だったので、友達に譲渡したりして、今は4頭と仲良く過ごしています。4頭とも保険に加入しています。14歳の子も高齢になってきており、保険にはとてもお世話になっています。



保険に入ろうと思われたきっかけを教えてください。

過去に腸閉そくになった子がいたのですが、本当に手術代が高かったんです。その時に初めて保険を検討したのですが、結局加入は見送ることにしました。病気にならないように普段の生活を気をつけてあげればよいとも思いフードにもこだわっていたのですが、ある日、別の子に腫瘍ができていたことがわかりました。気付いた時には手遅れで、結局、助けてあげることができませんでした。その時、フードを変えて健康に気をつけたとしても病気をすべて防げるわけではないことを実感しました。今いる子が病気になってこんな心配をしたくないという思いと、飼っている子が高齢になってきて、病気のリスクも高くなることも理解していたので病院の先生と相談して保険加入を決めました。加入後すぐ、一番上の子の病気が発覚し、今でも通院しているため、あの時加入を決めて、本当によかったと感じています。

実際に保険に入ってみて思ったことは、**保険があれば費用負担が軽くなるので、病院に連れていくことができる**ということです。病気を防ぐことも大切だとは思いますが、人間と同様、すべての病気を防げるわけではありません。突然怪我をしてしまうこともあります。実際に病気・怪我をした時は、すぐに病院に行くべきなんです。ペットは言葉を話せないなので、なかなか気付いてあげることができず、重症化してしまうこともあります。ペットの命を守るためにも、気になることがあれば病院に行けるよう保険に入ることは重要だと思います。



# お客さま向けサービス

## うちの子 HAPPY PROJECT

2017年1月より、犬や猫の病気や事故を未然に防ぐための対策をご紹介するプロジェクト「うちの子 HAPPY PROJECT」を開始しました。当プロジェクトでは、「今日から実践でき、すぐに役立つ犬猫の病気・事故対策」を当社の獣医師がご紹介しています。お客さまの「あの時知識があれば防げたのに・・・」といった後悔や、愛犬・愛猫の痛みをなくしたいという“想い”からプロジェクト設立に至りました。

ご紹介する病気・事故対策の第一弾として「骨折」に関する情報をご提供しています。当社の保険金請求データによると、骨折件数の約6割が1歳未満の子犬・子猫の時期に起こっています。骨折はペットの痛みが大きいだけでなく、完治までの治療期間や費用等お客さまにおいても大きな負担となります。また、愛犬・愛猫の骨折を経験したことのあるお客さま135人に伺ったアンケート調査では、「対策をしていれば骨折は防げたと思う」と回答した方が81.5%にも上りました。そのため、「うちの子 HAPPY PROJECT」ではお客さまの大事な“うちの子”を守るための正しい知識をご紹介します。



URL: <https://www.ipet-ins.com/uchihap/bone/>



## 「ワン！にゃん！かるた」

どなたでもご参加いただける企画「ワン！にゃん！かるた」を前年度に引き続き実施いたしました。日常生活の中でなにげなく撮った、多くの方に見てほしい自慢の写真などを「絵札」として、その写真に対するコメントを「読み札」としてセットで投稿いただきました。今回は、前回の7,305件を上回る8,659件もの投稿をいただきました。その中から当社の役職員による選考を行い、最優秀賞1名と優秀賞45名を決定いたしました。



## アイペットオリジナルカレンダー

アイペットオリジナルカレンダーに掲載する写真を募集するキャンペーンを実施いたしました。季節を感じさせる写真や面白写真等、飼い主の皆さまから期間中に投稿いただいた写真は、18,014件となりました。その中から当社の役職員による選考を行い、アイペットオリジナルカレンダー（アイペット公式カレンダー／日めくりワンニャンカレンダー）に掲載する計134作品を決定いたしました。



## クラブアイペット 優待サービスサイト

従来の優待サービスサイト「クラブアイペット」を大幅にリニューアルしました。

クラブアイペットとは、当社と提携している全国の様々な施設やお店で、当社のペット保険の全てのご契約者さま・被保険者さまがご利用いただけるお得な優待サービスです。トリミングやペットホテルの割引優待のほか、ドッグカフェ、しつけ教室、ペットグッズ等のペットとそのご家族に嬉しい情報・優待サービスを順次追加しています。また、リニューアルにより、スマートフォンからももっと見やすく、検索しやすくなりました。



URL: <https://www.ipetclub.jp/connect/>



## ワンペディア・にゃんペディア

犬の飼い主さま向けの情報サイト「ワンペディア」と、猫の飼い主さま向けの情報サイト「にゃんペディア」では、獣医師やトレーナーなどの専門家から収集した正しい情報を、専門知識のない飼い主さまでも読みやすいようにご提供しています。



URL: <https://wanpedia.com/>



URL: <https://nyanpedia.com/>

## PEDGE (ペッジ)

PEDGEは「ペット業界の半歩先を伝える。」をコンセプトに、ペット業界の動向を伝える情報サイトです。ペット業界の動向やペットを取り巻く環境に興味・関心をお持ちの方に対して、下記コンテンツを提供しています。

- ・ペット業界の各種データ
- ・ペットを取り巻く社会課題



URL: <http://pedge.jp/>





# 地域・社会に対する取り組み

## CSV基本方針

ペット保険会社だからこそできる、  
「お客さま対応」「社会貢献」「環境保護」を考え実践し、  
ペットオーナーが安心してペットと暮らせる社会の実現を目指す。

CSV: Creating Shared Value (共通価値の創造)

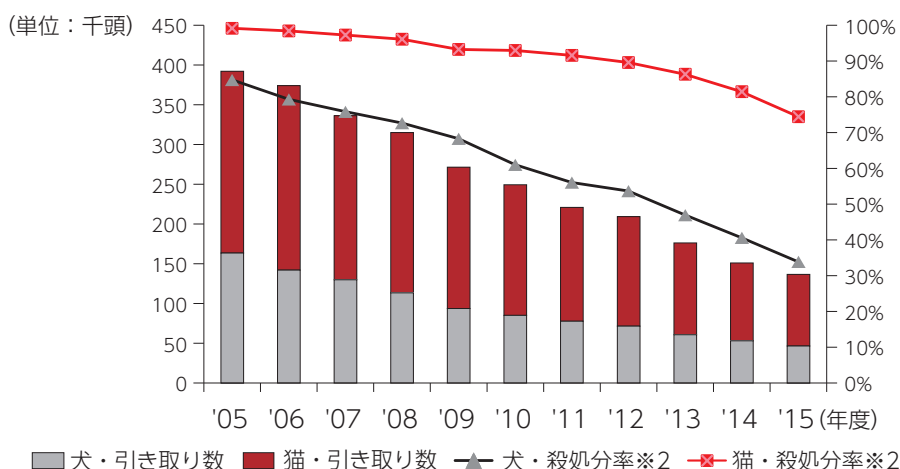
私たちは、お客さまの声に真摯に対応し事業に反映するとともに、当社を取り巻く社会課題の解決や環境の改善に貢献することを通じて、お客さまが安心してペットと暮らせる社会の実現を目指しています。また、それらの活動が私たち自身の利益だけではなく、ステークホルダーとの共有価値の創造に繋がるものとする「CSV基本方針」を2017年3月に制定いたしました。CSV活動における重点テーマとして①お客さま対応②社会貢献③環境保護の3つを設定し、ペット保険会社だからこそできる活動に取り組んでまいります。

## 当社の向き合う社会課題

犬・猫が殺処分される前に、動物保護団体等が保護した犬・猫のことを一般的に「保護犬」「保護猫」と呼びます。日本では「動物の愛護及び管理に関する法律(動愛法)」に基づき各都道府県には動物愛護センターが設置されています。こちらに保護された「捨てられたり迷子となって預けられた犬・猫」が動物愛護センターから出られる割合は、猫の場合、収容された数の30%未満といわれています。なぜなら保護した日から、5日～1週間後<sup>※1</sup>には殺処分されてしまうからです。

動物愛護センターや動物愛護団体、ボランティアの活動、また譲渡会の認知向上により、年々殺処分の数は減少していますが、残念ながらまだ殺処分が行われている事実があります。1日でも早く殺処分ゼロが実現できるよう、当社では動物愛護に取り組んでいるNPO法人等への支援を行うとともに、役職員によるボランティア活動を行い、殺処分ゼロに向けて取り組んでいます。

※1 狂犬病予防法により定められた収容期間は3日間ですが、実際は各自治体の条例に定められた日数(5日～1週間)となります。



出典:2014年度 環境省

[犬・猫の引取り及び負傷動物の収容状況]をもとに当社にて作成

※2 殺処分数を引き取り数で除したものです。

## 小学生を対象とした、動物愛護啓蒙活動への支援

小学生に動物愛護についての教育を行っている特定非営利活動法人ワンコレクション(東京都渋谷区、代表理事:道躰 雄一郎)の活動を支援しています。この活動は、子供たちに命の大切さを学んでもらうとともに、子供たちがペットに対する正しい知識を得ることを目的としています。授業では、講師からの一方的な講義だけでなく、実際に犬と触れ合う経験を設ける等、「命の大切さ」や「犬との正しい接し方」を学び、将来動物に優しい大人になって欲しいという思いのもと授業を実施しています。



## 殺処分ゼロに向けた、「ふるさと納税」を活用した活動支援

私たちは、世界の難民や被災者の生命を守る緊急人道支援、復興・開発支援を行っている特定非営利活動法人ピースウィンズ・ジャパン(広島県神石高原町、代表理事:大西 健丞)の理念に賛同し、2014年11月より活動を支援しています。

「ピースワンコ・ジャパン」プロジェクトでは、犬・猫の殺処分数が全国ワースト(2011年度)を記録した広島県を拠点に、殺処分寸前の犬や迷い犬らの保護、譲渡に取り組んでいます。

当社では、「殺処分ゼロ」の実現に向けた環境を作り出すことを使命の一つと位置付け、ふるさと納税制度を活用した寄付活動により、当社ご契約者さまおよび役員から合計12,274,000円の寄付を行いました(2017年3月31日現在)。集められた寄付金は、ピースウィンズ・ジャパンが新しく建設した犬舎の建設費用の一部等に使用されています。



▲ 2016年5月に完成した新犬舎

## 役職員によるボランティア活動

当社の2017年度新卒社員を対象とした新人研修の一環で、ピースワンコ・ジャパンを訪問し、保護犬の世話をするボランティア研修を実施しました。

ボランティアでは、主に「散歩」「シャンプー」「爪切り」「給餌」を体験しながら、保護犬との触れ合いを通じて、保護犬のおかれている状況について理解を深めました。ペットとの共生環境の向上を目指し、今後も役職員によるボランティア活動を推進してまいります。



## 災害救助犬ボランティア・ベンダーの導入

本社執務フロア内の自動販売機に、「災害救助犬ボランティア・ベンダー」を導入しています。ボランティア・ベンダーとは、「ボランティア・ベンダー協会」の社会貢献型自動販売機で飲み物を1本購入すると、3円が寄付金となって指定の公益団体へ寄付できるという仕組みです。当社では、「災害救助犬ボランティア・ベンダー」を導入し、一般社団法人ジャパンケネルクラブの災害救助犬育成活動に寄付を行っています。

