

「お客さま第一の業務運営方針」の取組状況の公表について

当社では、2017年の「お客さま本位の業務運営方針」公表以降、「お客さま第一の業務運営方針」への改称後も継続的にお客さま第一の業務運営に係る取り組みを推進してまいりました。

今般、2025年度における主な取組状況および本方針の定着度合いを評価する指標の状況を公表いたします。

※当社の「お客さま第一の業務運営方針」（以下、本方針）については、当社ホームページよりご確認ください。

https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html

<本方針の定着度合いを評価する指標>

1. 保有契約件数

保有契約件数はご契約いただいている保険契約の件数を表しております。当社は、もしもの時にも安心してペットに最善な治療を受けていただけるよう、より多くのお客さまにペット保険のご加入を促進しておりますことから、この達成状況を表す指標として、保有契約件数を設定しています。

堅調なペット需要を背景に、ペットショップをはじめとする代理店でのお取り扱いの増加、インターネット経由でのご加入の伸長が見られるなど、当社のペット保険が多くの皆さまにご支持をいただいた結果、保有契約件数は順調に増加しています。

2025年度末時点 1,052,521件
(2024年度末時点 971,367件)

2. 契約継続率

契約継続率は、お客さまにご加入いただいた保険契約の継続状況の割合を示しています。当社は、お客さまにニーズに合う商品にご加入いただき、その後もご契約を永くご継続いただくことを経営の最重要事項として捉えています。この達成状況を表す指標として、契約件数をベースとした契約継続率を設定しています。

今後も、多くのお客さまにご契約をご継続いただけるよう、様々な取り組みを通じてさらに継続率を高めてまいります。

2025年度年間実績 89.3%
(2024年度年間実績 88.4%)

3. アイペット対応動物病院数

当社が提携している動物病院（アイペット対応動物病院）で受診される際は、その窓口で当社発行の保険証またはマイページ画面をご提示いただき、かつ保険契約の有効性が確認できた場合、診療費のご精算にあたりお客さまの自己負担分のみのお支払いとなり、当社に対する保険金請求書類の提出

は必要ありません。

アイペット対応動物病院をお客さまにご利用いただくことで、お客さまの保険金請求のお手続きの手間が減るだけでなく、動物病院窓口で精算が必要となる診療費の負担を軽減することで、最善の治療を受けていただきやすくなります。

上述のとおり、お客さまの利便性などの向上のため、アイペット対応動物病院の更なる拡大を目指してまいります。

2026年3月31日現在 6,236施設
(2025年3月31日現在 6,090施設)

「お客さま第一の業務運営方針」取組状況

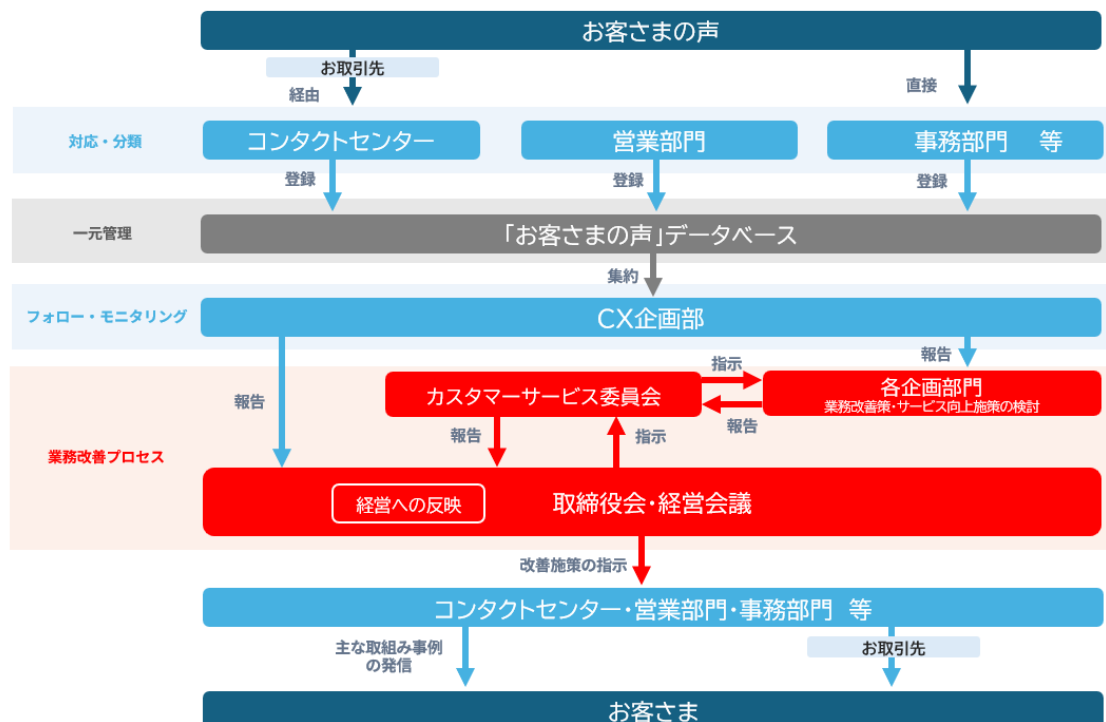
1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かな人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。

また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って誠実かつ公正に業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていくことで、お客さまの最善の利益に貢献してまいります。

◆ 「お客さまの声」を経営に活かす態勢

当社は、いただいた「お客さまの声」を一元管理し、経営へ報告、反映される仕組みとなっています。



< 「お客さまの声」を起点とした改善事例 >

お客さまの声	対応内容
<ul style="list-style-type: none"> ・マイページの保険金請求手続きについて、もっとわかりやすいようにしてほしい。 ・マイページを見ても、どれが必要な書類なのかがわかりにくい。 	<p>マイページ内の「保険金請求のダウンロード」の部分を以下のとおりに改善しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金請求のお手続き方法や、コンビニでの印刷方法を案内したページに遷移するリンクボタンを設置しました。(下図①) ・アイペット指定診療明細書が必要になるケースについて、注釈を追記しました。(下図②)

改善前

保険金請求書のダウンロード

本ページから保険金請求書類をダウンロードいただければ、証券番号、ペット名のご記入が不要となり、大変便利です。
 保険金請求のお手続き方法は「**ご契約のしおり**」をご参照ください。

証券番号	ご契約プラン	ペット名	保険期間	請求書PDFのダウンロード	
9999999998	「うちの子」プラス70%	とつべいちゃん	2024/06/02 ~ 2099/06/01	請求書兼同意書	アイペット指定診療明細書
9999999999	ライト90%プラン	あいちゃん	2024/06/02 ~ 2099/06/01	請求書兼同意書	アイペット指定診療明細書

保険金請求書郵送のご案内

封筒貼付用あて先シート

改善後

保険金請求書のダウンロード

本ページから保険金請求書類をダウンロードいただければ、証券番号、ペット名のご記入が不要となり、大変便利です。
 ご自宅で印刷ができない方は、コンビニ印刷（無料）もご利用いただけます。詳しい保険金請求のお手続き方法や必要書類については**こちら**をご確認ください。
 ※コンビニ印刷の場合、証券番号・ペット名等の情報は印字されません


証券番号	ご契約プラン	ペット名	保険期間	請求書PDFのダウンロード	
9999999998	「うちの子」プラス70%	とつべいちゃん	2024/06/02 ~ 2099/06/01	請求書兼同意書	アイペット指定診療明細書【※】
9999999999	ライト90%プラン	あいちゃん	2024/06/02 ~ 2099/06/01	請求書兼同意書	アイペット指定診療明細書【】

※ 動物病院で診療明細書が発行されない場合には、病院窓口でアイペット指定の診療明細書の記入をご依頼ください。

① 保険金請求方法ページへ遷移

② 注釈を追記

TOP > 各種お手続き方法 > 保険金請求方法



各種お手続き方法
保険金請求方法

うちの子・うちの子プラス・
うちの子キュート

うちの子ライト

※ QRコードは株式会社デンソーラーズの登録商標です。

以下のいずれかのお手続きで保険金をご請求いただけます。

◆ 適正かつ迅速な保険金のお支払い

当社は、お客さまが適切な保険金のお支払いを受けることができるよう、保険金のお支払いを適正かつ迅速に行う態勢を整備し、お客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めております。

<主な取組状況>

・マイページを活用した「WEB 保険金請求」の運用と手続きの簡略化

アイベット対応動物病院以外を受診された場合など、窓口精算がご利用いただけないときの利便性向上のため、2026年3月より、ご契約者さまマイページからの保険金請求（WEB 保険金請求）の運用を開始しております。スマートフォンやPCから診療明細書等の画像をアップロードいただくだけで、請求書類のお取寄せやご記入をいただくことなく24時間いつでも手続きが完結する仕組みを構築しております。

◆ お客さまの最善の利益に適った商品・サービスの提供に向けた取組み

お客さまの最善の利益に貢献するため、「商品開発に係る基本方針」に基づくプロダクトガバナンス態勢の維持・強化を進めております。

<主な取組状況>

・適切な商品開発・検証プロセス

商品開発においては、「商品開発に係る基本方針」を定めるとともに、商品委員会や経営会議等において、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスであるかを確認・検証し、取締役会にも報告する等の態勢を整備・運用しています。

◆ 特別利益の提供禁止に向けた取組み

保険代理店における健全かつ適切な募集態勢を維持・向上させるため、指導・管理体制の高度化に努めております。

<主な取組状況>

・マニュアル整備や研修による特別利益提供の発生防止

募集管理においては、保険代理店向けの「コンプライアンスマニュアル」の整備や、定期的な研修等による周知徹底を通じて、社会通念に照らして不相当な取引等（特別利益の提供）の発生防止を図っております。

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

<主な取組状況>

・利益相反取引の審査

お客様の利益を不当に害することのないよう、保険業法をはじめとする関連法令などの規定に基づき、利益相反のおそれのある取引の管理を通じた業務の適切性を確保するため、法務部門による利益相反取引の審査を実施しております。

さらに、審査結果および継続的に管理している案件の状況については、コンプライアンス委員会に定期的に報告しています。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客様のご理解につながるよう、商品・サービス、また、それらがお客様の最善の利益に適っているかを確認・検証する態勢や運用体制等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

◆ お客様に対する分かりやすい情報提供と多角的な情報発信

お客様のご要望や利便性、ライフスタイルに合わせ、幅広い情報を様々な接点を通じてご提供します。また、商品・サービスの内容等についてお客様の誤認を招くことがないよう情報の整備を進めております。

<主な取組状況>

・お客様のご要望に合わせた SMS 配信

お客様からのご要望に応じ、郵送物の送付先の確認のご連絡や、書類到着時のご連絡、インターネットによる口座振替サービスのご案内などについての SMS 配信を実施しています。

・クラブアイペットの拡充

ご契約者さま・被保険者さまがご利用いただける優待サービス「クラブアイペット」は、アイペット対応動物病院等の登録による加盟店数の拡大、ペットとの暮らしに役立つ多様な切り口での特集企画の実施、メルマガ「クラブアイペットマガジン」配信等により、お客様の利便性向上に努めています。

・ペットの防災対策に関する情報発信や啓発活動

当社では、独自の「ペットと人の SDGs」に基づき、重点課題「ペットと共に安全に」の取組みの一環として、ペットの防災対策の啓発・普及に努めています。その一環として、ホームページにて「ペットの防災」サイトを公開し、2026年3月にはペットの防災対策をより身近に感じていただけるようなシミュレーションも盛り込むかたちで同サイトをリニューアルいたしました。

また2025年度は各地でのイベントにも参加し、「防災 miniBook」の配布やパネル展示、体験アトラクションなどの実施を通じて、ペットの防災を楽しく学べる取組みを行っています。

このような活動を通じ、全国のペット飼育者の皆さまが、ペットと共に災害を乗り越えるための各種情報提供などを行っております。

・商品改定に伴う募集資材およびホームページの適切な更新

2025年10月の商品改定に伴い、お客さまに変更内容や商品特性が誤解なく伝わるよう、「商品パンフレット」や「重要事項説明書」等の記載内容を適切に更新・反映しました。併せて、ホームページ上の商品情報等についても最新の内容へ更新し、常にお客さまが正確な情報を確認できるよう努めました。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供を適切に行います。

◆ お客さまニーズを踏まえたサービス提供とお手続き環境の整備

お客さまの真のニーズを想定したうえで、ペットの健康と飼い主さまの幸せ・生きがいに繋がるサービスの提供を目指すとともに、分かりやすいお手続きの案内や、ご加入後における定期的・継続的な情報提供態勢の整備に努めています。

<主な取組状況>

・マイページの機能拡充

24時間、いつでも保険金を請求できる、「WEB保険金請求」機能を追加しました。引き続き、各種お手続きのオンライン化やマイページの機能拡充によりペーパーレス化を推進しております。

・AIボイスボット・お問い合わせチャットボットによるご案内の実施

24時間利用可能な「お問い合わせチャットボット」を運用しているほか、「AIボイスボット」によるご案内を導入し、お待たせすることのない迅速な受付と分かりやすい情報提供に努めております。

・よくあるご質問（FAQ）ページの利便性向上

お客さまの利便性向上を目的に、当社ホームページ内の「よくあるご質問（FAQ）ページ」をリプレイスいたしました。従来のキーワード検索に加え、文章での問いかけに対する『自然文検索』や入力候補を提示する『サジェスト表示』を実装し、「キーワードが思い出せない」「どこを見ればいいのか分からない」といった課題を解決します。

また、新しい取組みとして「よくあるご質問（FAQ）ページ」にお手続きの動画説明を導入いたしました。これにより、お手続きの流れをよりスムーズにご確認いただけます。今後、対象動画は順次拡大予定です。

・営業活動の効率化による、お客さまへのサービスレベル向上

営業活動効率の向上に向けた働き方改革の推進を通じて、代理店および動物病院とより緊密な連携を行うことで、お客さまへのサービスレベルの更なる向上に努めております。

◆ お客さまニーズに基づく商品組成と販売後の継続的なフォローアップ態勢

お客さまの声、市場動向の調査・分析等を通じて多様なお客さまニーズを十分に把握し、開発から販売・お支払いに至るまで常にお客さまの立場に立った良質な商品開発を行うとともに、商品の新設・改廃後においても継続的なフォローアップや品質向上に努めています。

・多様なニーズに合わせた商品改定（商品組成時の対応）

将来にわたる制度の安定的な維持を目的として、一部「うちの子」の新規加入年齢を見直しました。一方で、見直し後もお客さまの多様な選択肢を確保するため、保険料を抑えた「30%プラン」の新規申込時の取扱いを開始し、「うちの子ライト」の新規加入年齢上限を撤廃するなど、多様なニーズにお応えする商品設計を行いました。

・商品改定後の継続的なフォローアップ（商品組成後の対応）

商品改定後においても、四半期ごとに実施している商品委員会にて、販売状況や苦情の発生状況等のフォローアップを実施しており、継続的な品質管理に努めています。

◆ 保険代理店等に対する過度な便宜供与の防止に向けた取組み

保険代理店における健全かつ適切な募集態勢を維持・向上させるため、指導・管理体制の高度化に努めております。

<主な取組状況>

・マニュアル整備や研修による過度な便宜供与の発生防止

保険代理店への過度な便宜供与を防止するため、「代理店等への便宜供与適正化ガイドライン」において遵守すべきルールを明確化するとともに、各種研修等における周知・徹底を通じて、適切な募集態勢の維持・向上を図っております。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、お客さま接点業務を担う役職員・保険代理店による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、お客さま接点業務を担う役職員・保険代理店を支援していくための必要な体制を構築します。

◆ 役職員に対する適切な動機づけと企業文化の定着

本方針に基づく業務運営を組織全体で推進するため、行動規範の浸透、人財育成体系の整備、および人事評価・エンゲージメントモニタリング等を通じた意識醸成に努めています。

<主な取組状況>

・行動規範の浸透

私たちはお客さまの視点に立った業務運営を実現するべく、「わたしたちの行動規範」を定めるとともに、この行動規範を当社の事業特性やペットを愛する我々の想い（Values）

を踏まえて具体化した「iPetWays」を掲げています。そして「iPetWays」を日常的に体現している役職員を称える表彰制度として「iPetWays AWARD」を設けています。このAWARDは、役職員一人ひとりが日々の行動へ互いに感謝の気持ち等を伝える場になるとともに、私たちが大切にしている価値観を体現していく行動規範の浸透を図る場となっています。なおこうした行動と、その結果として導き出される成果との結びつきをより強固なものとするべく、既存の表彰制度も2026年度より見直しました。

・育成体系の整備

役職員のパフォーマンスアップは、お客さまの視点に立った業務運営を実現していくうえで重要な基盤となります。私たちは様々な学習プログラムを育成体系として整備し、業務上で必要となるスキルや知識の向上を図っています。またこの育成体系を通じて役職員一人ひとりの人財レベルを引き上げ、組織力の強化も図っています。引き続き、学ぶことを喜びとする社内風土の醸成を図ってまいります。

・人事評価制度の整備

私たちはペットの保険が当たり前の世の中にすることをミッションとしています。そしてこのミッションを達成するために大切にしている価値観である「Values」の発揮についても人事評価していく仕組みとしています。またお客さま第一の志向をより強固なものとするべく、人事評価制度の改善検討も進めています。

・エンゲージメントの定期的なモニタリング

会社全体でお客さまの視点に立った業務運営を実現していく中において、役職員のエンゲージメントが高まることは、一人ひとりのモチベーションや生産性を高めるだけでなく、お客さま第一志向の強化にも繋がります。私たちはエンゲージメントを重視しており、定期的なモニタリングを通じて役職員と会社の一体感や信頼関係の把握と分析、改善施策の導入といった一連のサイクルを廻しています。

◆ 健全な募集態勢の維持・向上に向けた評価体系の構築等

保険代理店が顧客本位の業務運営を実践できるよう、評価・手数料体系の見直しを推進するとともに、便宜供与防止に係るガバナンス体制の整備に努めております。

<主な取組状況>

・業務品質を重視した保険代理店評価・手数料体系の構築とモニタリング

保険代理店の評価においては、規模や増収率に偏ることなく、「業務品質」を重視した評価指標を導入し、手数料に反映させる仕組みの構築に取り組んでおります。また、定期的なモニタリングや代理店検査等を通じて適切な業務運営の状況を検証・支援するとともに、代理店との意見交換等を適時適切に実施し、代理店手数料体系の実効性を高める取組を進めております。

・便宜供与防止に係るモニタリング態勢整備

保険代理店等に対する過度な便宜供与の防止に向け、定期的なモニタリングによる検証を継続的に実施しております。その検証結果についてはコンプライアンス委員会へ適切に報告され、必要に応じて経営層へ報告される実効性あるガバナンス体制を整備・運用しております。

以上