01 | アイペット損害保険とは

お客さま本位の業務運営方針

当社は、「ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会をつくる」を経営理念とし、2004年よりペット保険事業を行ってまいりました。2020年10月には「お客さま主義」に重きを置いた共通の価値観として、「経営理念」「Vision」「Mission」「Values」「iPetWays」および「倫理規範」を制定し、役職員が一丸となって、お客さまに最良の商品・サービスを提供するよう努めております。

当社では、今後もより一層「お客さま主義」の取組みを強化・徹底するため、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、「本方針」）のもとで着実に業務運営を行うとともに、本方針に基づく取組状況を定期的に確認し、その結果について、公表します。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に本方針の見直しを行います。

なお、上述の考えに基づき、2023年7月に見直しを実施しております。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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とともに、日々の業務や会社の経営の改善につなげます。

主な取組み

・「お客さまの声」を経営に活かすための社内態勢を整備しております。お客さまからいただいた声は、担当部門にて分析を行い、業務の改善・品質の向上を図っております。
・「お客さまの声」に基づく主な取組み事例については、お客さま・お取引先さま・役職員に発信してまいります。
・お客さまからのご意見・ご要望をお伺いする「お客さまアンケート」を実施し、いただいた声を経営の改善に活用しております。また、お客さまの声を当社ホームページ上に掲載しております。

最良な商品・サービスの提供

当社は、お客さまからの満足と信頼が得られるよう、お客さまのニーズに応える質の高い商品およびお客さまの視点に立ったサービスを提供してまいります。

主な取組み

・お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまに満足いただける商品・サービスの開発を行っております。
・新商品発売後には、お客さまの声に基づき、定期的に商品の適切性を検証しております。
・携帯電話番号を宛先とするSMSや口座振替などのインターネットサービスを活用し、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の推進に取り組んでおります。
・ご契約者さま・被保険者さま向けの優待サービス「クラブアイペット」や、ペットの飼い方に関する情報提供サイト「獣医さんからのお知らせ」「ワンペディア」「にゃんペディア」を提供しております。また、ペットの防災に関する情報提供や、お客さまを悲しいお気持ちにさせないよう、ペットの傷病を減らしていく「うちの子 HAPPY PROJECT」を通じて、ペットのためのオンライン医療辞典「うちの子おうちの医療事典」の公開など、ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会の実現に取り組んでおります。

わかりやすい情報の提供

当社は、お客さまに保険商品内容を十分ご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

主な取組み

・文字の大きさや色使いなどを工夫した「商品パンフレット」「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等を作成し、お客さまの声をもとにわかりやすく見やすい書類への改善を日々行っております。
・お客さまからのご要望に応じ、郵送物の送付先の確認のご連絡や、インターネットによる口座振替サービスのご案内など、SMS配信を実施しています。

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をお受取りいただけるよう、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。

主な取組み

・アイペット対応動物病院で診療を受けた場合、窓口で当社の保険証またはマイページ画面を提示すると原則としてその場でお客さまご負担分のみのお支払いとなり、後日保険金請求書類の提出は必要ございません。保険証を忘れた場合や、アイペット対応動物病院以外で診療を受けた場合も、必要な書類を当社にご提出いただけましたら、当社よりお客さまに直接、保険金をお支払いしております。
・保険金のご請求の漏れがないよう、事故受付時に限らず、ご契約内容の変更に関するお申出時やご契約の継続時など、あらゆる機会にお客さまにご請求の漏れがないかのご案内を差し上げております。
・保険金のお支払業務について保険金支払査定チームから独立したチームが各種の検証を行い、適切な保険金支払管理態勢の構築に努めております。また、保険金支払管理態勢の公平性・公正性を強化すべく、不適切な保険金請求に関する情報を社外から広く募るための窓口を2019年1月より設けております。
・保険金請求の利便性の向上や窓口精算時の不備の削減等を目指し、アイペット対応動物病院向け保険金請求マニュアルの全面刷新を実施した他、アイペット対応動物病院への個別ガイダンスを適宜実施しております。また、社外の有識者やステークホルダーから直接ご意見を頂戴する機会の整備など、保険金支払管理態勢の向上に努めてまいります。

利益相反の適切な管理

当社は、お客さま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管理するための基本方針を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する態勢を構築してまいります。

主な取組み

・利益相反管理部門および利益相反管理責任者を設置し、対象取引の特定および管理を統括しております。
・役職員に対して利益相反に関する教育・研修を行うなど、役職員の意識の向上と管理力の強化に努めております。

運営浸透に向けた取組み

当社は、本方針を役職員へ浸透させるため、各種施策を実施することで役職員の意識醸成を行うとともに、人事評価制度への組込み等を通じて、お客さまの視点に立った業務運営を行ってまいります。

主な取組み

・全社で実施するeラーニング、行動規範の体現に対する表彰制度、その他様々な教育・研修等を通じて役職員の意識醸成に努めております。
・当社の理念体系における「Values」にもとづく、「バリュー評価制度」を導入しており、社員一人一人のパフォーマンスや成果に応える評価の仕組みとしています。

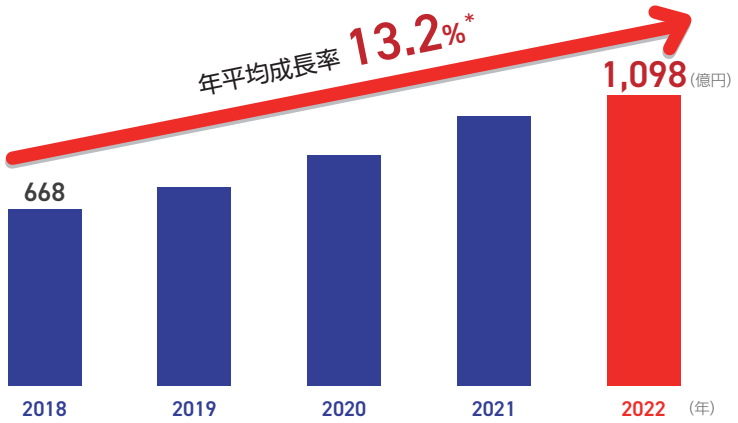
お客さま本位の業務運営方針
https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html

ペット保険市場について

市場規模

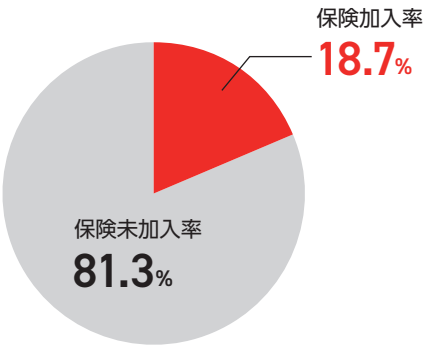
ペット保険市場は毎年成長を遂げており、2022年には1,098億円まで拡大しています。今後も、ペットの家族化や動物医療の発展によりペット保険の需要が高まっていくことが予想されます。

ペット保険市場規模の推移



＊2018年から2022年までの年平均成長率(CAGR)
出典：株式会社富士経済「2021年、2023年ペット関連市場マーケティング総覧」

日本のペット保険加入率

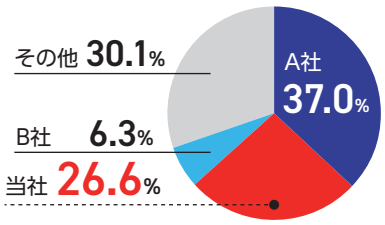


※2022年時点
出典：株式会社富士経済「2023年ペット関連市場マーケティング総覧」、
一般社団法人ペットフード協会「令和4年 全国犬猫飼育実態調査」を基に当社で算出

ペット保険マーケットシェア

ペット保険業界は、当社を含む上位2社でマーケットの6割以上を占めています。

保有契約件数ベース*



＊2022年12月末時点
出典：株式会社富士経済「2023年ペット関連市場マーケティング総覧」

犬・猫の飼育頭数

2023年4月1日現在、日本の15歳未満の子どもの数は1,436万人。これに対して犬・猫の飼育頭数は1,589万頭と推計されており、ペットの家族化は今後も進展するものと思われます。

15歳未満の子どもの数

1,436万人

犬・猫の飼育頭数

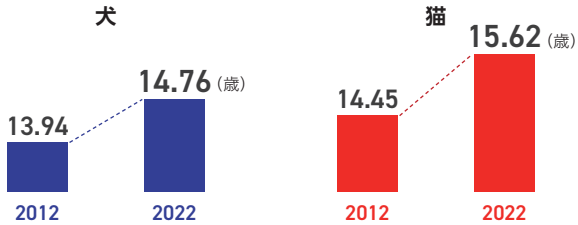
犬：705.3万頭 猫：883.7万頭 1,589万頭

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「令和4年 全国犬猫飼育実態調査」

犬・猫の平均寿命

2022年の犬の平均寿命は14.76歳、猫の平均寿命は15.62歳となっています。

どちらも10年前の平均寿命より延びており、長寿化傾向がみられます。



出典：一般社団法人ペットフード協会「令和4年 全国犬猫飼育実態調査」

ペット医療の現状

ヒトの場合		ペット（動物病院）の場合
診療報酬点数制度	▶	自由診療
3割*負担（健康保険制度）	▶	全額自己負担

＊6歳～69歳と70歳以上の一定額以上の所得者の場合

保険金請求が多い傷病のランキング（総合*）

犬

順位	傷病名
1	皮膚炎
2	異物誤飲
3	外耳炎
4	下痢
5	腫瘍

猫

順位	傷病名
1	下痢
2	腎臓病
3	異物誤飲
4	膀胱炎
5	腫瘍

＊通院、入院、手術を総合した保険金請求数
※2022年1月～12月の当社の保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出

保険金請求が多い傷病のランキング（手術）

犬・猫

順位	傷病名
1	腫瘍
2	歯周病
3	異物誤飲
4	骨折
5	膝蓋骨脱臼

※2022年1月～12月の当社の保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出

手術の平均保険金請求額

約18万円

※2022年1月～12月の当社の「うちの子ライト」契約における保険金請求データを基にしたサンプル調査により算出
※上記の金額は診療費の一般的な水準を示すものではありません。

沿革

当社は、2004年に設立され、2023年4月に20期目を迎えました。
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、との想いが込められています。
ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会を目指し、更なる歩みを進めてまいります。

2004
- 5月 当社の母体となる会社を設立

2006
- 6月 特定保険業者として関東財務局へ届出
- 11月 青森事務センター稼働開始

2008
- 2月 株式会社アイペットへ社名変更
- 3月 少額短期保険業者として登録
- 4月 ペット医療費用保険「うちの子」、「うちの子プラス」販売開始

うちの子　うちの子プラス

2010
- 2月 ペット手術費用保険「うちの子ライト」販売開始

うちの子 Light ライト

2011
- 12月 保有契約件数10万件突破

2012
- 3月 損害保険業免許取得
- アイペット損害保険株式会社へ社名変更

2014
- 5月 設立10周年

2015
- 4月 保有契約件数20万件突破

2017
- 3月 保有契約件数30万件突破
- 4月 ペット医療費用保険「うちの子キュート」販売開始

うちの子 Cute キュート

2018
- 4月 東京証券取引所マザーズ上場
- 11月 「うちの子キュート」の対象ペットを拡大
- 保有契約件数40万件突破
- 2月 第一生命ホールディングス株式会社(以下、第一生命HD)との業務提携を基本合意

2019
- 5月 設立15周年
- 6月 監査等委員会設置会社へ移行
- 10月 青森県と動物愛護に関する協定締結

2020
- 2月 アイペット対応動物病院5,000施設突破
- 3月 保有契約件数50万件突破
- 4月 任意の指名・報酬諮問委員会設置
- 10月 アイペットホールディングス株式会社を設立

2021
- アイペット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*
- ペッツファースト少額短期保険株式会社を子会社化
- *アイペット損害保険株式会社は上場廃止
- 1月 保有契約件数60万件突破
- 5月 保険料改定を含めた商品改定を実施
- 12月 保有契約件数70万件突破

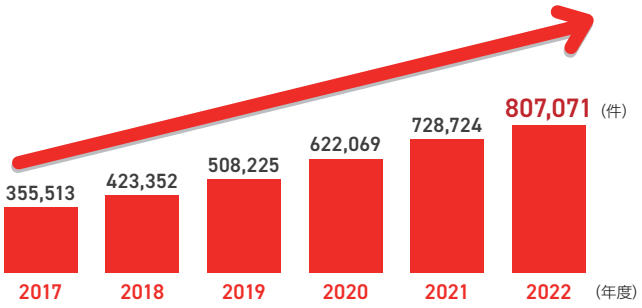
2022
- 6月 本社を江東区豊洲に移転
- 10月 ペッツファースト少額短期保険株式会社を吸収合併

2023
- 2月 保有契約件数80万件突破
- 3月 親会社であるアイペットホールディングス株式会社が、第一生命HDの100%子会社となったことにより、当社は第一生命HDと100%の資本関係を持つ連結対象グループ会社となる

2022年度の現況

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おり、保有契約件数、収入保険料は順調に推移し、これに伴い保険金支払金額も増加しております。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。

1 保有契約件数80万件を突破

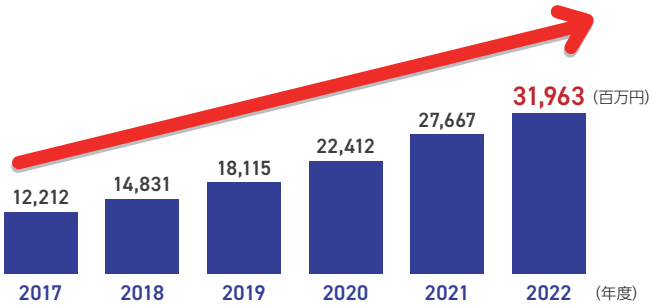


保有契約件数増加率

+10.8%

(2022年度、前年度比)

2 収入保険料319億円を突破

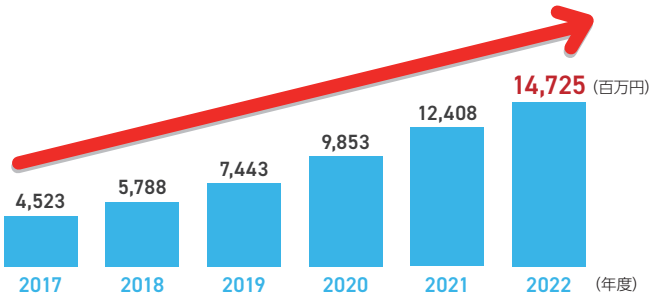


収入保険料増加率

+15.5%

(2022年度、前年度比)

3 保険金支払金額147億円を突破



保険金支払金額増加率

+18.7%

(2022年度、前年度比)

4 アイペット対応動物病院数 5,700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またはマイページ画面を提示することにより、その場でお客さまご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、P18の「アイペット対応動物病院制度」をご覧ください)。

アイペット対応動物病院数

5,779施設

2023年3月31日現在

代表的な経営指標

（単位：百万円）

指　　標	2020年度	2021年度	2022年度
正味収入保険料	22,412	27,667	31,963
正味損害率	47.2%	48.6%	49.9%
正味事業費率	41.5%	39.6%	38.0%
コンバインド・レシオ	88.6%	88.2%	87.9%
保険引受利益または保険引受損失（△）	126	△47	1,070
経常利益	370	228	1,292
当期純利益または当期純損失（△）	△728	89	1,134
単体ソルベンシー・マージン比率	260.4%	267.2%	272.9%
総資産額	16,587	21,213	26,353
純資産額	4,236	5,313	6,359
その他有価証券評価差額金	88	75	△13
不良債権の状況（保険業法に基づく債権）	0	0	—

経営指標の解説

正味収入保険料

ご契約者さまから収受した保険料（元受保険料）および受再保険料から、出再保険料、返戻金を控除し、さらに積立保険に係る積立保険料を控除したものです。

正味損害率

正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、損益計算書上の正味支払保険金に損害調査費を加えて、正味収入保険料で除した割合です。

正味事業費率

損益計算書上の諸手数料および集金費に営業費および一般管理費のうち保険引受に係る金額（保険引受に係る営業費および一般管理費）を加えて、正味収入保険料で除した割合です。

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。

保険引受利益または保険引受損失

正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金・損害調査費・満期返戻金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費および一般管理費を控除し、保険引受に係るその他収支を加減したものです。

経常利益

正味収入保険料・利息および配当金収入等の経常収益から、正味支払保険金・営業費および一般管理費等の経常費用を控除したものです。

当期純利益または当期純損失

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・法人税および住民税・法人税等調整額を加減したものです。

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、通常の予測を超える危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合をいいます。通常200％以上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

会社が保有する資産の合計であり、損害保険会社の資産規模を示すものです。

純資産額

保有する資産の合計である総資産から、責任準備金等の負債を控除したものであり、貸借対照表上の純資産の部合計です。

その他有価証券評価差額金

その他有価証券の時価と取得原価の差額（いわゆる含み損益）から法人税等相当額を控除したものです。

不良債権の状況（保険業法に基づく債権）

貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号ロに基づき開示している不良債権額です。

経営管理用の利益指標

当社は、日本基準に基づく指標（J-GAAP：初年度収支残方式）のほかに、経営者が意思決定する際に使用する社内指標（Non-GAAP：未経過保険料方式）でも経営成績を開示しています。また、経営管理用の利益として、調整後経常利益（＝未経過保険料方式の経常利益±異常危険準備金影響額）を設定し、利益指標としてこれを最も重視しています。

（単位：百万円）

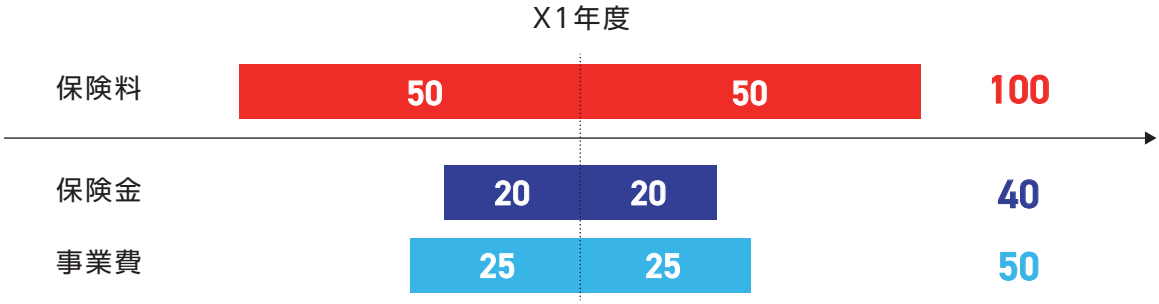
	項　目	2020年度	2021年度	2022年度
Non-GAAP	調整後経常利益	1,109	1,840	2,971
	経常利益（未経過保険料方式）	391	953	1,947
	異常危険準備金影響額	717	886	1,023
J-GAAP	経常利益（初年度収支残方式）	370	228	1,292

初年度収支残方式と未経過保険料方式

損害保険会社は、保険業法施行規則第70条第1項第1号に基づき、普通責任準備金として未経過保険料残高と初年度収支残高の大きい方を負債計上する必要があります。当社は、初年度収支残高が未経過保険料残高を上回っているため、制度会計上は初年度収支残方式を使用していますが、経営管理上は発生主義に即した未経過保険料方式を使用しています。

初年度収支残方式と未経過保険料方式

（前提）
- 期中に一時払で100の入金、うちX1年度末での未経過保険料50
- 保険金、事業費はそれぞれ下図のとおり



初年度収支残方式

	X1年度	X2年度
保険料	100	0
保険金	20	20
事業費	25	25
差引	55	▲45
準備金	55	▲55
利益	0	10

初年度の利益は0

未経過保険料方式

	X1年度	X2年度
保険料	100	0
保険金	20	20
事業費	25	25
差引	55	▲45
準備金	50	▲50
利益	5	5

発生主義による利益