



02 | アイペット損害保険の取り組み

トピックス

第一生命グループの一員に

当社の親会社であるアイペットホールディングス株式会社（以下、アイペットHD）が、2023年3月、第一生命ホールディングス株式会社（以下、第一生命HD）の100%子会社となりました。これにより、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りました。



当社は、第一生命グループの一員として、今後も、経営理念である「ペットと人たちが共に健やかに暮らせる社会をつくる」の実現に向けて、邁進いたします。

ペットファースト少額短期保険株式会社を吸収合併

当社は、成長性の高い損害保険事業へ資源を集約し、当社グループにおける経営の効率化および経営基盤の強化を図るため、2022年10月にペットファースト少額短期保険株式会社（以下、ペットファースト少短）を吸収合併しました。本合併に伴い、従来のペットファースト少短のご契約者さまからの保険金請求には、当社にて、継続的に対応できる体制を構築しております。

保有契約件数80万件突破

当社は、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チャネルの貢献、インターネットチャネルの伸長なども伴い、多くの皆さまにご支持をいただいた結果、2023年2月に保有契約件数80万件を突破しました。

当社は今後も、皆さまの大切な家族であるペットとの生活に安心を提供できるよう、ペット保険の普及に取り組んでまいります。

アイペット対応動物病院 5,700施設を突破

窓口精算をご利用いただけるアイペット対応動物病院数は、2023年3月31日時点で5,779施設となりました。また、保険証がお手元になくてもスマートフォンのマイページ画面提示で窓口精算の利用を可能とするなど、全国で当社のご契約者さま・被保険者さまが便利に安心してご利用いただけるよう取り組んでおります。

今後も、当社の掲げる「商品とサービスの拡充」の一環として、全国の主要動物病院で窓口精算が行える体制を整え、ご契約者さまの利便性向上を図ってまいります。

通知物のWEB化(ペーパーレス化)

当社では、独自の「ペットと人のSDGs」に基づき、重点課題「保険会社としての信頼性の更なる向上に向けて」への取組みの一環として、デジタル冊子化等による、地球環境保護への取組みを推進しております。2023年4月現在、「普通保険約款・特約」「ご契約のしおり」「証券」「継続証」「継続案内」について、冊子での送付から、ペーパーレスへの変更をご選択いただけます。なお、上記冊子についてはWeb上のご契約者さま専用マイページにて、いつでもご覧になれます。

また、お客さまによりわかりやすくお伝えするため、本取組みの総称とそれを表すロゴを一新しました。



総称

「I ♥ ECO(アイラブエコ)」

コンセプト

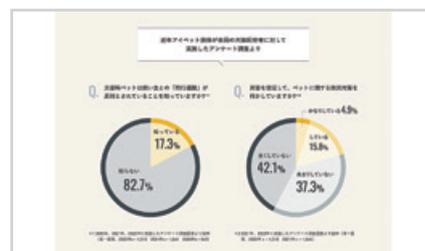
当社のロゴの象徴でもあるハートの「i」と主語の「I」を掛け合わせ、私たち一人ひとりがいつまでも芽吹く持続可能な地球環境に貢献するという想いをイメージしたデザインとしております。

「ペットの防災 -いざというとき、守ってあげられるように-」を公開

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、2023年3月、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるための新コンテンツ「ペットの防災 -いざというとき、守ってあげられるように-」を公開しました。

本コンテンツでは、ペットの防災に関する基本情報や、「ペットとの同行避難」について詳しく解説している他、全国約1,000人の犬・猫飼育者に実施したペットの防災に関連する調査結果をご覧ください。

今後も、ペット飼育者の皆さまが、ペットと共に災害を安全に乗り越えるための各種情報をご提供してまいります。



ペットの防災

<https://pet-bousai.ipet-ins.com/>



保険金請求に関する確認事項についてSMSでの送信を開始

当社は、2022年9月より、直接保険金請求をいただいた際の一部の確認事項において、保険金請求書へ携帯電話番号をご記入いただいているお客さまを対象に、SMS(ショートメッセージサービス)で照会内容を送信するサービスを開始しました。

これにより、お客さまは書類返送のお手間がなくなるとともに、当社ではスムーズにお手続きを進めることができるようになりました。

今後も、お客さまのニーズに沿った利便性向上に努めてまいります。

人的資本経営

当社は、人財の活躍や成長を支援し、従業員にとって働きやすい職場環境を整備することが、お客さまサービスの向上ひいては「ペットの保険が当たり前の世の中にする」というMissionの達成に繋がると考えております。当社が定義する「ペットと人のSDGs」においても、重点課題として「『うちの子』である従業員の健やかな生活と成長に向けて」取り組むことを明記しております。

キャリア形成支援

当社では、企業価値の源泉である人財の定着・成長を目指し、従業員が自らの志向性に合わせて自身のキャリアパスを設計し、望む方向を目指せるよう支援しております。

例えば、キャリア志向や家族環境の変化等により、キャリアコースの変更を実現し、活躍を続けている従業員も数多くおります。

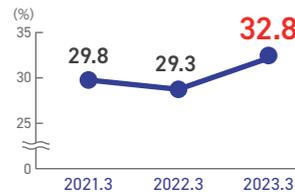
従業員の希望や適性に応じて業務ができる環境と、性別にとらわれない公平な評価制度の運用等により、女性管理職・監督職比率は2023年3月末時点で32.8%まで上昇しました。

こうした当社の取組みが評価され、2021年11月には「えるぼし」認定*の最高位である3つ星を獲得しました。

また、従業員一人ひとりの自己研鑽をサポートするため「わんアクション応援制度」を設けております。これは、従業員自らが希望する資格取得をサポートする制度で、資格取得にかかる費用を補助しております。これまでに多くの従業員が制度を活用して資格を取得しました。

*えるぼし認定：女性活躍推進法に基づき、一般事業主行動計画の策定・届出を行った企業のうち、女性の活躍推進に関する取り組み状況が優良な企業が、厚生労働大臣により認定を受ける制度

女性管理職・監督職比率



※出向者も含めた管理監督職・管理職の比率



【従業員が取得した資格の例】

- ・個人情報保護実務検定
- ・MICROSOFT OFFICE SPECIALIST
- ・Accessビジネスデータベース技能認定試験
- ・ブランドマネージャー資格試験
- ・ファイナンシャル・プランニング技能検定
- ・SNSリスクマネジメント検定
- ・ペットフード/ペットマナー検定
- ・メンタルヘルス・マネジメント検定
- ・日商簿記検定
- ・秘書技能検定
- ・愛玩動物看護師
- ・ビジネスキャリア検定

これまでに取得された資格の数

40



多様な人財が活躍できる環境の整備

従業員が高いパフォーマンスを発揮しながら、仕事とプライベートのどちらも充実した生活を送れるよう、ライフスタイルに合った柔軟な働き方を選択できる制度を設けております。

在宅勤務制度 … 月の営業日の8割まで自宅で働くことができます。

時差通勤制度 … 始業時刻および終業時刻を、2時間の範囲で前倒し・後ろ倒しにすることができます。

また性別にかかわらず仕事と育児を両立し、従業員が望むワークライフバランスを実現できるよう、働きがいのある職場環境づくりを推進しております。

当社では、性別を問わず育児休業を取得することを推奨しております。男性の育児休業取得者も社内で積極的に周知することで、育児休業を取得しやすい職場風土の形成に努めていきます。このような環境整備により、産休・育休取得後の復職率は90.9%と高い水準を維持しております。

【育児休業を取得した従業員の声】



半年間お休みを頂いたおかげで、日々成長する息子たちの姿を見ることができ、とても貴重な経験となりました。

木野田 良明
(お客さまサポート部)

Web社内報「IPETZINE」での周知イメージ

独自性のある福利厚生

当社はペット保険会社であることから、ペットを飼育している従業員がペットとの時間を大切にできるように「ペット休暇」「ペット忌引き」を導入しております。

さらに、従業員の健康にも配慮した昼食補助制度として、自己負担100円または200円で昼食が食べられる「わんコインランチ」(青森オフィス)と「にゃんコインランチ」(東京本社)を導入しております。

※ペット休暇：ペットと同居している従業員は、1年につき最大2日間、ペットのために休暇を取得できる制度
※ペット忌引き：同居しているペットが亡くなった際、1頭につき最大3日間の休暇を取得できる制度

	2022年度
ペット休暇取得日数	313日
ペット休暇取得人数	170人
ペット忌引き取得日数	16日
ペット忌引き取得人数	13人

人財育成に関する取り組み

人財の成長を促すために多様な研修を用意しております。社会人として必要な基礎スキルを身につけることを目指した「ロジカルシンキング研修」などの他、保険会社や管理職としての専門性を身につけることを目指した「保険基礎研修」「役職別研修」など、研修の種類は多岐にわたります。希望者が手を挙げることで受講できる研修も多く、2022年度は44の研修が開催され、のべ676人の従業員が受講しました。

また、当社は手厚い新卒向け研修を行っております。一般職の場合は3か月、総合職の場合は4か月にわたり、ビジネスマナーをはじめ、「ペット産業」や「ペット保険」「動物愛護」などについて学びます。職種によって様々な実地研修も行われており、ペットショップや動物愛護センターでの研修など、当社ならではの内容となっております。

当社では、業務の隙間時間を活用して質の高い研修を受けることができるように動画配信型の研修も行っております。



2022年度に開催された研修の数

44研修

2022年度の研修参加者数

676人

2022年度の研修総時間

約236時間

理念の浸透と従業員満足度向上に向けた取り組み

2020年10月、持株会社体制への移行を機に、全役職員が当社の存在意義や目指すべき姿について共通の認識を持てるように理念体系を再定義しました。経営理念の他、新たに策定したVision、Missionを含む理念体系を、当社の「共通の価値観」として業務における様々な判断や行動の基準とするべく、全社を挙げた浸透活動を行っております。

その一環として、従業員有志が実行委員を務める「♡iPetWays AWARD」では、行動規範(iPetWays)に沿った取り組みを従業員同士で顕彰しております。従業員が相互に感謝の気持ちを伝える場を作るとともに、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おり、2022年度は1,561件もの応募が寄せられました。

その他、当社では、全従業員を対象とする「従業員満足度調査」を年1回行い、その集計結果や前年度からの変化などを分析した上で従業員に公表しております。その際に、どのような課題があるのか、改善に向けた動きがあるのか等を従業員に示し、今後の方針等を社長自らが発信することで、従業員全員が同じ方向を向き、一丸となって進む機会としております。

♡iPetWays AWARD

11/15まで
11月1日ワンワンの日になんで
ワン! チャンス!!
自分で自分を褒める強化週間

参加者職員数

479人

応募総数

1,561件

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た幅広い商品をご用意しています。

商 品	対象動物	通院	入院	手術	特 長
 [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]	犬・猫	○	○	○	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">窓 口 精 算 対 応 商 品</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">*1 ペットショップ 代理店 限定商品</div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・通院、入院、手術まで幅広く補償 ・体調を崩しがちな飼い始め1か月以内に生じた傷病は診療費の最大100%を補償 ・2か月目からは70%プラン、50%プランの2種類のプランから選択可能
 [ペット医療費用保険]	犬・猫	○	○	○	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">窓 口 精 算 対 応 商 品</div> <ul style="list-style-type: none"> ・通院、入院、手術まで幅広く補償 ・70%プラン、50%プランの2種類のプランから選択可能
 [ペット手術費用保険]	犬・猫	—	△ (手術を含む 連続した入院)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・高額になりがちな手術補償に特化 ・お手頃な保険料で手術費用の90%を補償(手術1回あたり最高50万円、年間2回まで) ・手術と連続した入院費用も手術1回につき10日まで補償
 [ペット医療費用保険]	当社指定の エキゾチック アニマル*2	○	○	○	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">窓 口 精 算 対 応 商 品</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ペットショップ 代理店 限定商品</div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・通院、入院、手術まで幅広く補償 ・70%プラン、50%プラン、30%プランの3種類のプランから選択可能

お支払いする保険金は、支払限度額・支払限度日数(回数)等の補償範囲までとなります。

*1 窓口精算は加入後2か月目からとなります。

*2 うさぎ、フェレット、鳥、ハリネズミ、モモンガ、リス、ハムスター、ネズミ、モルモット、トカゲ、カメなど

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、他人の物を壊したりして、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。

※うちの子キュートは除きます。

※これら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。

多頭割引

同一のご契約者さまが複数の当社商品をご契約いただいた場合、「多頭割引」が適用されます。

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、病院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ます。保険契約の有効性が確認できた場合には、その場でお客さまご負担分のみのお支払いとなり、後日お客さまから当社に保険金請求をしていただく必要はありません。

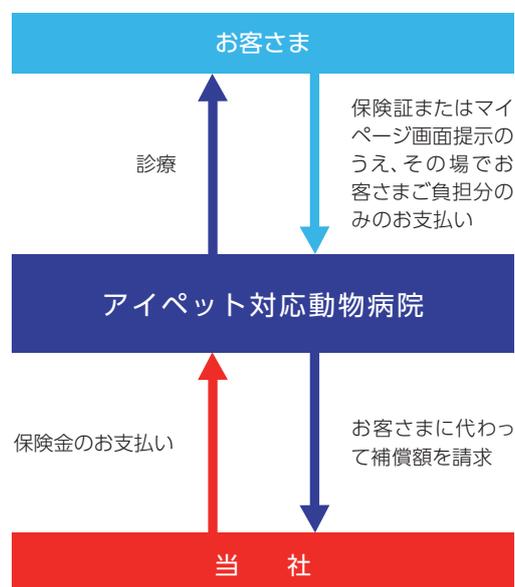
例えば、ペット保険「うちの子」70%プランに加入され、診療費が1万円かかり、全額補償の対象の場合、お客さまが病院窓口でお支払いいただく金額は3千円となります。

本制度をご利用いただくことで、お客さまの保険金請求のご負担がなくなるだけでなく、病院窓口で直接お支払いいただく金額が減ることになります。突然の高額な出費にも、診療費の負担感を軽減し、安心して最善の治療を受けていただきやすくなります。

2023年3月31日現在、アイペット対応動物病院は5,779施設あり、今後も更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)は本制度の対象外となりますので、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で診療を受ける場合



アイペット対応動物病院数
 全国 5,779施設 (2023年3月31日現在)

対応動物病院はこのステッカーが目印です



保険金のお支払い方法に関する詳細はP21～22「保険金のお支払い」をご覧ください。

アイペット全国動物病院検索 アイペット対応動物病院検索ページをご用意しております。
<https://www.ipetclub.jp/vh/>



アイペット対応動物病院へのご推薦・お申込みをご希望の場合

当社ホームページに掲載している所定のフォームより、ご契約者さま、動物病院ご関係者さまいずれからもご推薦またはお申込みをしていただけます。

※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。

アイペット対応動物病院推薦フォーム(ご契約者さま向け)
<https://www.ipet-ins.com/contact/hosp-recommend/>



アイペット対応動物病院申込みフォーム(動物病院さま向け)
<https://www.ipet-ins.com/contact/hosp-apply/>



お客さまサポート体制

CONTACT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、ご質問等様々な声を承る窓口として「CONTACT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。電話対応コンクール(主催:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会)での青森県大会優勝の実績もあり、2022年度第61回同コンクールでは、青森県大会で優秀賞を獲得しました。

また、過去には、「CONTACTセンター・アワード2021」(主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催:イー・パートナーズ株式会社)へ初出場し、ペット保険業界としては初めて「ストラテジー部門賞」を受賞しました。



**第61回
電話対応コンクール
青森県大会 優秀賞受賞
佐藤 莉子
(お客さまサポート部)**

お互いに顔が見えず、声だけのやり取りのためお客さまのお声に真摯に耳を傾け、ご案内はゆっくり丁寧に、対応することを心がけています。

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

CONTACTセンター 通話無料 **0800-919-1525** [受付時間]月曜日～土曜日 9:00～18:00
お客さま総合ダイヤル ※日・祝休日・年末年始はお休みをさせていただきます。

WEBからのお問合せ(ご契約者さま)
<https://www.ipet-ins.com/contact/policyholder/>



ご加入用資料請求／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。商品に関するお問合せ、資料のご請求等を承っています。

CONTACTセンター 通話無料 **0800-111-1525** [受付時間]月曜日～土曜日 9:00～18:00
新規専用ダイヤル ※日・祝休日・年末年始はお休みをさせていただきます。

WEBからのお問合せ(ペット保険をご検討中のお客さま)
<https://www.ipet-ins.com/contact/customer/>



当社は、CONTACTセンターを自社スタッフで運営する体制を整え、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を行っています。

2022年度は約27万件の各種お問合せをいただきました。

- ・お客さまの大切なご家族のことを想い、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。

ご契約者さまへのサポートサービス

ご契約者さま専用マイページ

マイページは、ご契約者さま専用のインターネットサービスです。パソコンやスマートフォンなどで、いつでもどこでもご利用いただけます。

■ご利用いただけるサービス

- ・ご契約内容の確認／変更
- ・ご契約内容変更書類の取寄せ
- ・継続契約の確認
- ・保険金支払履歴の確認
- ・保険金請求書のダウンロード
- ・ペット写真の変更
- ・保険料の払込方法の変更
- ・「獣医さんからのお知らせ」「うちの子 HAPPY PROJECT」の閲覧(詳細はP29、P30をご覧ください)
- ・クラブアイペットの利用(詳細はP29をご覧ください)
- ・窓口精算時の保険証機能(マイページの契約内容画面の提示で窓口精算が可能)



各種お手続きに関するメール通知

以下のお手続きの状況をメールやLINE等でご契約者さまへ通知しています。

お申込みの受付通知

引受審査の完了通知

保険証券/継続証の発送通知

保険料に関する通知

保険金請求の受付通知

保険金支払の完了通知(郵送でも実施)

窓口精算利用開始の通知

保険募集

契約締結の仕組み

代理店による保険募集

一般的に、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払込みをさせていただき、お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お見積りだけでなく、保険契約お申込みまで、完了することができます。

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組み

当社では、ご契約内容がお客さまの希望に沿っているか、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。

商品パンフレットや重要事項説明書

商品パンフレットや重要事項説明書などがお客さまにとってわかりやすい内容で適切に作成されるよう、「募集文書等審査マニュアル」に基づき、社内で審査をしています。

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、お客さまのペットとの生活の安定を図るといった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、内閣総理大臣の登録を受けなければなりません。また、代理店は、代理店の役員・使用人として保険契約の募集を行う人を、保険業法第302条に基づき、内閣総理大臣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、2023年3月31日現在、全国で1,237店です。

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(2022年度)

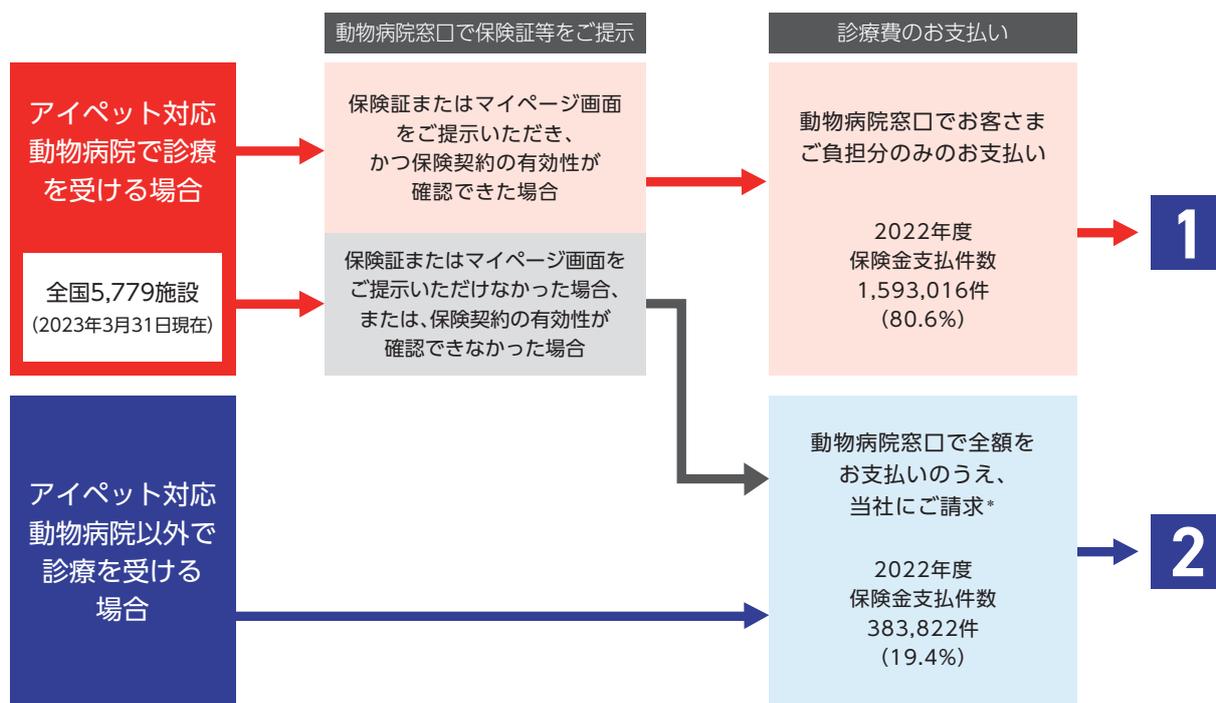
お支払い件数	1,977,267件	
お支払いの対象とならなかった件数	詐欺取消・詐欺無効	0件
	告知義務違反解除	0件
	重大事由解除	2件
	支払事由非該当	10,141件
	(合計)	10,143件

用語の説明

用語	説明
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もの。
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、保険契約が解除となったもの。
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もの。
支払事由非該当	補償開始日前の発病など、約款に定められた保険金を支払う場合に該当しなかったもの。(免責事由に該当するものを含む)

保険金請求の仕組み

当社の保険金の請求方法は、診療を受ける動物病院によって以下の2通りとなります。(ペット賠償責任特約の保険金請求を除く。)



* 保険契約の有効性が最終的に確認できなかった際には、お支払いできない場合があります。

1 窓口精算できる場合

アイペット対応動物病院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、保険契約の有効性が確認できた場合、その場でお客さまご負担分のみのお支払いとなり、後日お客さまから当社に保険金請求をしていただく必要はありません。

※窓口精算が対応可能な商品につきましてはP17をご確認ください。

アイペット対応動物病院とは、前述の対応が可能な動物病院のことを指します。詳細はP18「アイペット対応動物病院制度」をご覧ください。当社の保険金支払件数の80%以上がアイペット対応動物病院窓口を通じたものです。

2 窓口精算できない場合（直接当社にご請求）

アイペット対応動物病院以外で診療を受けられたり、病院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けなかった、もしくはご提示いただいたものの保険契約の有効性が確認できなかった場合には、診療費を全額お支払いいただき、後日当社に直接保険金請求をしていただく必要があります。

直接当社にご請求いただく流れ

(1) 動物病院窓口で診療費等の全額をお支払いのうえ「診療明細書（原本）」をお受取りください。

※診療明細書が発行されない場合は、「領収書またはレシート（原本）」と「アイペット指定の診療明細書（原本）」が必要となります。
※文書発行、作成費用はお客さまのご負担となります。

(2) 「保険金請求書」をお客さまにてご記入ください。

● 保険金請求書は以下の方法で入手可能です。

- マイページよりダウンロード
- コンビニ印刷*
- 当社ホームページよりダウンロード
- 当社ホームページの取寄せフォームより郵送依頼
- ご契約のしおり末尾に添付されているもの

* コンビニ印刷とは？

保険金請求書等を、指定のコンビニエンスストアに設置してあるマルチコピー機で、即時に印刷できるサービスです（印刷代金はかかりません）。

《コンビニ印刷が可能な書類》

- ① 保険金請求書（「うちの子」「うちの子プラス」「うちの子キュート」用）
- ② 手術保険金請求書（「うちの子ライト」用）
- ③ アイペット指定の診療明細書（各商品共通）



指定のコンビニ店舗やお手続き方法の詳細はこちら <https://www.ipet-ins.com/process/method/>
ホームページにて前述a)～d)のダウンロード・印刷方法・取寄方法がご覧いただけます。



(3) 必要書類を当社までご郵送ください。

《必要書類》

- ① 動物病院等での診療明細書がある場合 ▶ 保険金請求書、診療明細書（原本）
- ② 動物病院等での診療明細書がない場合 ▶ 保険金請求書、アイペット指定の診療明細書（原本）、領収書またはレシート（原本）

※保険金のご請求には、必ず診療明細書の原本を送付してください。

※ご提出いただいた診療明細書等の書類はご返却できませんのでご注意ください。

※当社指定の封筒がお手元ない場合は、あて先シートを当社ホームページからダウンロードし、お手元の封筒に貼り付けてお送りください。（切手不要）

(4) 必要書類が全て当社に到着した後、原則30日以内*に保険金をお支払いします。

* 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。

「お客様の声」を経営に活かす取組み

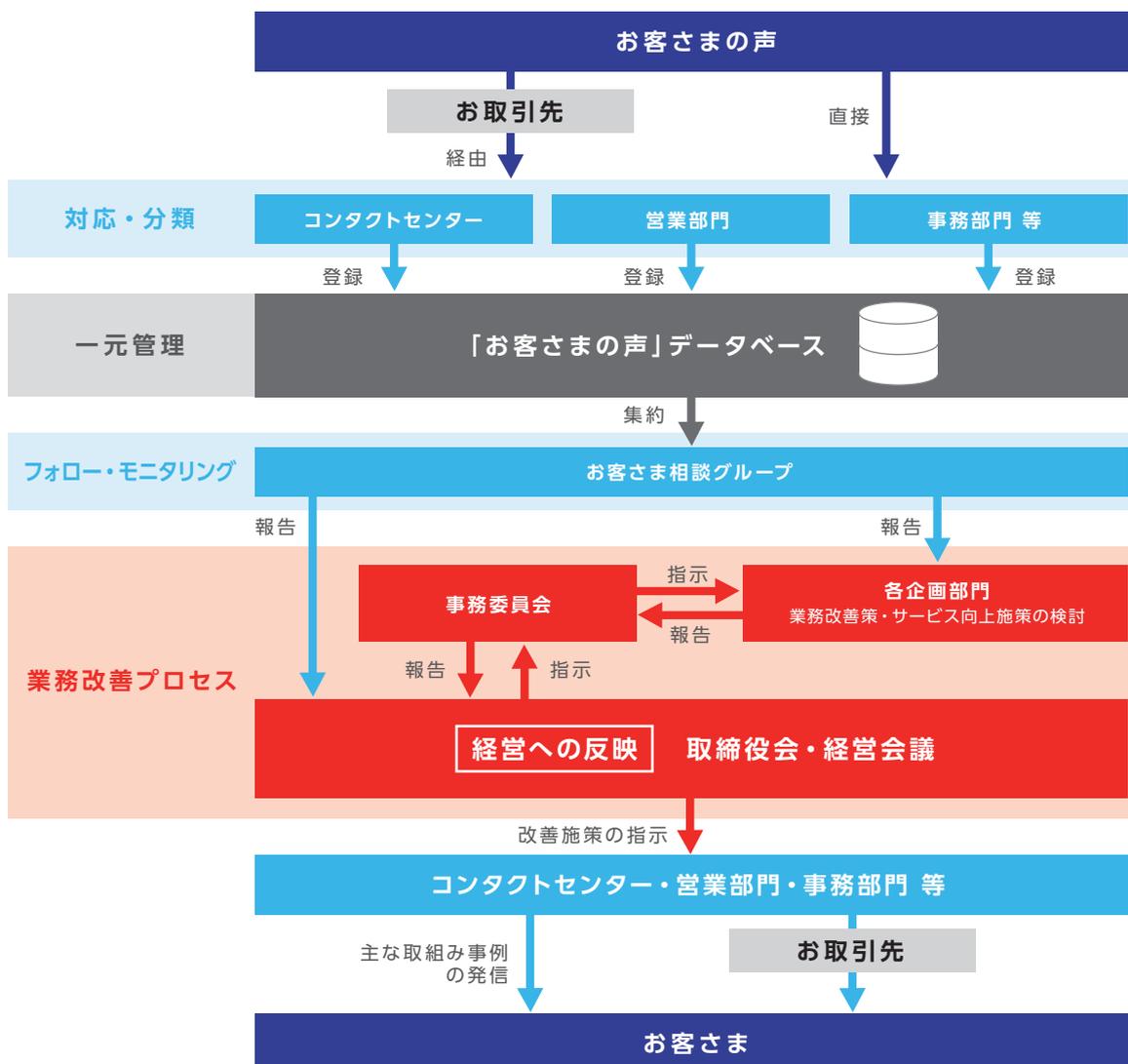
「お客様の声」に対する当社の取組み方針

当社において「お客様」とは、当社との保険契約の有無を問わず、広く一般の消費者および法人・団体等を指します。

当社は、お客様の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、お客様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。お客様からのご意見・ご要望、苦情は、お客様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、お客様の声を貴重な声として当社の施策や業務改善に反映させるとともに、より一層、お客様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、対策を講じています。

「お客様の声」への対応態勢

当社は、いただいた「お客様の声」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。



「お客様の声」を起点とした改善事例

解約お申し出時の受付運用変更

お客様の声

書類での解約手続きは記入や返送の手間があり、日数もかかってしまいます。もっと便利な手続き方法はないでしょうか。

改善内容

お客様総合ダイヤルにて、お電話（口頭）での解約を受付可能*としました。
*ご契約者本人さまからのお申し出が必要です。

▲「保険金請求書取寄せフォーム」イメージ

ホームページへの「保険金請求書取寄せフォーム」の追加

お客様の声

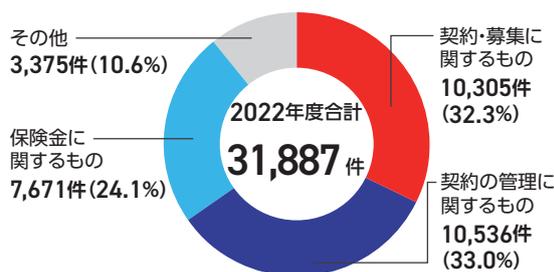
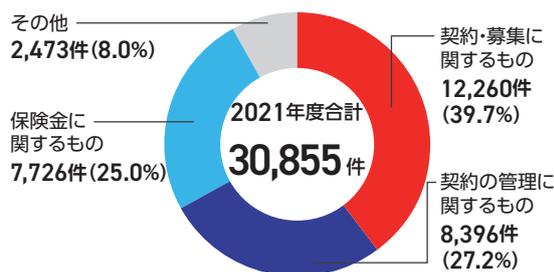
保険金請求書を取り寄せたいのですが、電話以外の方法はないのでしょうか。

改善内容

ホームページの「保険金請求方法 必要書類の入手方法」のページに、「保険金請求書取寄せフォーム」を作成しました。

「お客様の声(苦情)」の受付件数

当社は、「お客様の声」を大切にし、お客様満足度の向上を目指しています。



※上記カッコ内の値（比率）は、小数点第二位を四捨五入しております。

「お客様の声」の受付窓口

電話の場合

コンタクトセンター 0800-919-1525 [通話無料]
 お客様総合ダイヤル [有料] 03-4235-5339 [受付時間] 月曜日～土曜日 9:00～18:00

※日・祝休日・年末年始はお休みをさせていただきます。 ※IP電話等、通話無料の電話番号に繋がらない場合は、有料ダイヤルをご利用ください。
 ※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。

WEBからの場合

当社ホームページ内「各種お問合せ窓口」からお問合せください。

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



郵送の場合

〒135-0061
 東京都江東区豊洲五丁目6番15号 NBF豊洲ガーデンフロント6階
 アイペット損害保険株式会社 お客様相談グループ宛

【保険会社との間で問題を解決できない場合(指定紛争解決機関)】

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、一般社団法人日本損害保険協会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」

[電話番号] 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12/30～1/4は除きます。)

*ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。
 ※電話リレーサービス、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。
 (https://www.sonpo.or.jp/)

地域・社会に対する取組み

アイペットの考えるSDGs - ペットと人のSDGs -

私たちは、保険会社として当社のペット保険をご提供することで、

- ・飼い主さまの大切な家族であるペットの診療費のご負担を減らす、
- ・動物病院を受診するハードルを下げる、
- ・ペットにとって最適な治療を選択していただきやすくなる

お手伝いをしています。

飼い主さまにとって、ペットは大切な家族、大切な「うちの子」です。私たちも、「ご契約者さまとその大切な家族のために」という想いで、役職員一人ひとりが日々業務にあたっています。

そのため、人間の貧困、健康、環境など同様に、ペットに関わる貧困、健康、環境なども、ペットを家族と捉える私たちにとっては重要な社会的課題です。

ペット保険を提供する会社としての社会的な役割を踏まえ、私たちは、ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会を目指しています。

そこで、私たちは、アイペットにとってのSDGsを「ペットと人のSDGs」として再定義しました。

- ・ペットと人間が共に健康で幸せに生きていけるように、
- ・保険会社としての社会的な責任を果たせるように、
- ・そして、私たち自身の「うちの子」である従業員が健やかに暮らし、成長していけるように、

私たちは「ペットと人のSDGs」において以下を重点課題と定め、取り組んでいます。

サステナビリティ

<https://www.ipet-ins.com/company/sustainable/sustainability.html>



重点課題と具体的な取組み

ペットと共に健康に

私たちは、以下のような活動を通じて、ペットと人間が共に健康に生きていける社会の実現を目指します。

- ・ペット保険の提供
- ・ペットの病気やケガに関する情報発信、啓蒙活動



ペットと共に安全に

私たちは、災害が起きたときにもペットと人間が共に安全を確保できるよう、防災についての取組みを支援、推進していきます。

- ・ペットの防災に関する情報発信、啓蒙活動
- ・青森県における人とペットの防災対策推進強化
- ・災害救助犬の育成支援



ペットを飼っている人も飼っていない人も幸せに

私たちは、ペットを飼っている人だけでなく、ペットを飼っていない人もいる社会で、ペットも飼い主さまも幸せに共存していける社会を目指します。

- ・しつけに関する情報発信、啓蒙活動
- ・マナー啓蒙活動の実施



全ての命に愛を

私たちは、ペットの終生飼養に関する啓蒙活動や動物の福祉活動への支援などを通じ、不幸な犬や猫が減少するよう努力していきます。

- ・青森県との動物愛護に関する連携協定
- ・終生飼養に関する情報発信、啓蒙活動
- ・動物に関する愛護・福祉活動、団体などへの支援



保険会社としての信頼性の更なる向上に向けて

私たちが社会での責任を果たし、目指す社会を実現するため、私たち自身が保険会社としての基盤、体制を強化することで、より信頼される保険会社を目指します。

- ・お客さま主義の推進
- ・ガバナンス強化
- ・保険金不正請求防止に向けた取組み
- ・コンプライアンス・リスク管理の更なる強化
- ・デジタルライゼーションの推進によるペーパーレス化
- ・事業活動を通じた地球環境保護への取組み推進



「うちの子」である従業員の健やかな生活と成長に向けて

私たちにとっての「うちの子」である従業員とペットが健やかに生活し、成長できるよう、WLB(ワークライフバランス)を実現する働きがいのある職場環境の整備、強化を進めます。

- ・多様な働き方を支援する勤務制度、環境整備
- ・女性の活躍推進
- ・ペット休暇、ペット忌引きの導入



青森県との動物愛護協定に関連する取組み

青森県と当社は、2019年10月動物愛護に関する連携協定を締結し、協定に基づき官民連携による様々な取組みを行っております。

防災対策の推進

「人とペットの防災まちがい探し」の第2弾として同行避難編、避難生活編を公開

2022年7月、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるサイト「ペットの防災 FOR AOMORI」において、「人とペットの防災まちがい探し」の第2弾として「同行避難編」「避難生活編」を公開しました。イラストの中から間違いを探し出し、ゲーム感覚で正解を選択していくことで、大切なペットを守るための正しい行動を楽しみながら学ぶことができます。



適正飼養の推進

青森県の多頭飼育に起因する課題解決を支援

2023年3月、多頭飼育に起因する課題解決を支援することを目的に、「青森県動物愛護協会」へ寄付を実施しました。青森県では、多頭飼育崩壊が、動物の保護や致死処分削減の妨げの一因となっている例があり、本寄付金は、多頭飼育崩壊に関連した繁殖に関する適切な措置活動(不妊・去勢手術)の資金として役立てられます。



お客さまから寄せられた感謝のお言葉



緊急手術での入院や、通院は多い時で月3回。
歳を重ねるごとに色々ありますが、
保険に入り続けているおかげで、
可愛いわが子との楽しい時間を安心して過ごせそうです。

やぐち ゆかり
谷口 由香里さま / あんちゃん(13歳)

うちの子 70%プラン加入中

Q. 数あるペット保険の中でアイペットを選んでいただいた理由は何ですか？

ペット保険に入るのが初めてだったのですが、ペットショップからのすすめもありましたし、動物病院でよくアイペットさんのマークも見かけていたので安心だろうと思い、選びました。

Q. ペット保険に加入して良かったと思うことは何ですか？

若いころは、あまり実感はなかったのですが、歳を重ねるごとに通院や緊急の手術のための入院など色々ありました。そんな時、迷わず手術をするという選択をしてあげられることは私の中ではすごく大きなことでした。命と手術代を天秤にかけなければならない飼い主さんは少なくないと思います。保険に入っていなかったら、あんを助けられなかったかもしれないと思うと、本当に入っていて良かったと思います。

Q. アイペットの保険を長年ご継続いただいている理由を教えてください。

7歳を超えると保険料もそれなりになり、やめようかな？と思った時も正直ありましたが、子どもだと思えば毎月の料金もそこまでではないのかな？と今は思います。実際に保険を使う回数が増えてきているので。

Q. 年齢が進むにつれて、あんちゃん健康状態にはどのような変化がありましたか？ それに伴い、保険に対するお考えに変化はありましたか？

保険に加入してから大きな病気もなく過ごしてきました。しかし病気は突然来るもので、ある日、起き上がれないほどの貧血になり、免疫介在性溶血性貧血と診断されました。薬での治療も効かず脾臓を摘出する手術をしました。

11歳になったころに膵炎からの糖尿病と診断され、インスリン注射を朝晩食後に打たなければならなくなり、今は低血糖を気にしながらの生活を送っています。

通院は多い時で月に3回、血糖値が安定しなくなると入院をしてコントロールしてもらっています。心臓も良くないので、定期的にエコー検査に行っています。

今年で13歳を迎えましたが、保険に入っていなかったら、ここまでのことはきっと難しかったと思います。この子がこんなに病気にかかると思ってもいなかったし、先のことはわからないので、保険を悩まれる方もいらっしゃると思いますが、うちはやめずに入り続けてきたことで、可愛いわが子との楽しい時間をもう少し過ごせそうなので、本当に続けていて良かったと思います。

Q. あんちゃんとの生活について今後心配なことはありますか？

糖尿病・心臓病なのでいつ急変するかわかりませんが、今のところは楽しく残りの時間を安心してすごせそうです。



2匹同時に治療が必要になった際、
迷うことなく手術することを決断できました。

ほりかわ

堀川 めぐみさま / 伽羅くん(7歳)

うちの子 Light 加入中

音くん(6歳)

Q. 音くんと伽羅くんをお迎えしたきっかけは何ですか？

伽羅と音は別々に保護された猫です。どちらも友人が保護した猫で、伽羅は雪が降る1月に迎え入れました。音は、それから1年半ほど経った夏に保護され、伽羅と仲良くなれそうなら…とお試しで家に迎えたところ、びっくりするほど仲良く遊び始めたので、すぐ迎え入れを決め、現在は2匹飼育しています。

Q. ペット保険に加入しようと思ったきっかけを教えてください。

音が仔猫の頃、冷蔵庫の上から飛び降りて着地に失敗し、捻挫をしました。すぐに完治したのですが「またいつ怪我をするかわからない」と思い、年齢が若いほど月々の保険料も安いので、これを機に2匹とも保険に加入しようと思決めました。

2匹同時加入なので、家計とのバランスも考慮しつつ、金額と補償の充実度を比較しながら検討を進め、通っていた動物病院にアイペットのパンフレットがあったことや、保険検討のきっかけが怪我だったことなどもあり、最終的に手術補償が手厚い、アイペットの「うちの子 ライト」を選びました。

Q. ペット保険に加入して良かったと思うことはなんですか？

加入して数年は何事ありませんでしたが、昨年、猫達の口臭が気になって診察を受けたところ、歯周病で抜歯を含む手術が必要となりました。最初に行った病院では様子見でも…と言われてましたが、伽羅の年齢も考え全身麻酔で抜歯をするなら早めにと、猫の歯科専門病院で手術をしました。2匹分の手術費用は想像以上でしたが、保険に入っていたので躊躇なく踏み切れました。保険に入っていなければ、少し悩んで悪化させたかと思うと、保険の大切さがわかります。

Q. 実際に保険を使ってみていかがでしたか？

「うちの子 ライト」は自分で保険金を請求する必要がありますが、書類を請求した窓口の方も丁寧で、書類申請から全てスムーズに進み特に大変な点はありませんでした。

Q. 音くんと伽羅くんは堀川様にとって、どのような存在ですか？

伽羅も音も大切な家族です。我が子のような存在なので、スキンシップの時間を大切にしています。2匹のお兄ちゃん達は4歳の娘とも仲良くくっついてます。すっかり猫好きの私は、子供の頃から猫が2匹もいる生活が羨ましいな〜！と微笑ましく思っています。

2匹の仲がとてつもなくいいので、できるだけ健康で、長く一緒にいてほしいです。

Q. アイペットにどのようなイメージをお持ちですか？また、アイペットに期待することがあれば教えてください。

昨年初めて利用した際は、書類を請求した窓口担当の方も丁寧でとても好印象でした。これからもお付き合いいただけたらと思っています。

お客さま向けサービス

うちの子フォトコンテスト

大切な家族である「うちの子」の自慢の写真を投稿いただく人気企画「うちの子フォトコンテスト」を、2年ぶりに開催しました。投稿数は、過去最多の175,437件にのぼり、ワンちゃん・ネコちゃんの愛らしいしぐさや表情、四季折々の美しい自然を背景に撮影された写真など、フォトジェニックな作品が、数多く見受けられました。優秀作品は、アイペット公式「うちの子カレンダー2023」で採用され、グランプリ作品は表紙を飾りました。



クラブアイペット

ご契約者さま・被保険者さま限定

当社と提携している全国の様々な施設やお店で、当社ペット保険のご契約者さま・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、通販サイトやドッグカフェ、しつけ教室、ペットグッズ等の嬉しい情報・優待サービスを順次追加してまいります。2022年2月よりメールマガジン「クラブアイペットマガジン」の配信を開始し、毎月お得なクーポンをご紹介します。



クラブアイペット

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



獣医さんからのお知らせ

ご契約者さま限定

約1歳までの犬・猫の飼い主さま向けに、しつけや健康に関する情報をお伝えしているコンテンツです。

当社の獣医師が、犬・猫の成長に合わせた「今」必要な情報を考え、発信しています。

例えば、ペットフードの選び方や食べさせてはいけないもの、飼い始めの病気のアドバイスといった、普段動物病院ではゆっくりと聞けない内容を獣医師自らが記事にしてお伝えしています。

※本コンテンツはご契約者さま専用マイページでご覧いただくことができます。
また、1歳以上の犬・猫の飼い主さまも、飼い方の復習用としてご覧いただけます。



ご契約者さま専用マイページ

<https://mypage.ipet-ins.com/login/>



うちの子 HAPPY PROJECT

当プロジェクトでは、「今日から実践でき、すぐに役立つ犬や猫の病気・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」を受け、プロジェクトを開始しました。

現在は「骨折対策」「異物誤飲対策」「皮膚トラブル」「スキンケア対策」「避妊去勢のすすめ」「動画で学ぶしつけ」「シニアライフへの備え」「うちの子うちの医療事典」などの情報を提供しています。2023年4月には、「うちの子」に合ったフード選びを解説する「フードのいろは」をリリースいたしました。今後ともお客さまの大事な「うちの子」のために適切な知識をご紹介してまいります。



うちの子 HAPPY PROJECT
<https://www.ipet-ins.com/uchihap/>

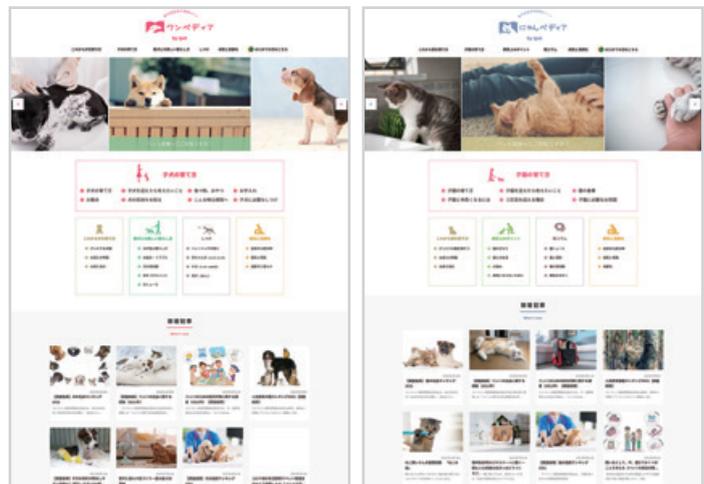


ワンペディア・にゃんペディア

専門家監修による犬・猫の情報サイトです。

犬の飼い主さま向け「ワンペディア」と、猫の飼い主さま向け「にゃんペディア」では、獣医師やトレーナーなどその道の専門家が執筆・監修した正しい情報を、「ペットと人とが共に健やかに暮らせる社会をつくる」経営理念の実現に向けた幅広いテーマで、お届けしています。

犬・猫をこれから迎えようとしている方、迎えたばかりの方でも読みやすいように構成し、ご希望の方には、編集部発のメールマガジンも配信しています。



ワンペディア
<https://wanpedia.com/>



にゃんペディア
<https://nyanpedia.com/>

