



02 | アイペット損害保険の取組み

トピックス

設立20周年を迎えました

当社は2024年5月に設立20周年を迎えました。

このたび、20周年という節目を迎えるにあたりまして、これまで当社へのご支持、ご支援をいただきましたご契約者さま、代理店さま、動物病院さまなど、全てのステークホルダーの皆さまに心から感謝を申し上げます。

現在では、第一生命グループの一員として、「ペットと人たちが共に健やかに暮らせる社会をつくる」を経営理念に掲げ、犬・猫のみならず、エキゾチックアニマルなどにも対象を広げ、ペット保険の保有契約件数は90万件（2024年6月時点）を超えるまでに至りました。

日本でのペット保険の普及率は、約20%と推計されております。大切なペットの健康と終生飼養を支えるためにも、ペットの保険が当たり前の世の中になるよう、役職員一同で、歩みを進めてまいります。



保有契約件数90万件突破

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、Web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、2024年6月に保有契約件数90万件を突破しました。

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。



「令和6年能登半島地震」に伴う義援金の寄付

2024年に発生した「令和6年能登半島地震」で被災された方々や被災地の復興ならびに被災動物の救済を目的として、複数回にわたり義援金の寄付を行いました。

第一生命グループ企業の一員として被災者の方々に対する義援金を寄付したほか、一般社団法人日本損害保険協会を通じた日本赤十字社への寄付、日本獣医師会の呼びかけに応じるかたちでの被災動物の救護および獣医療提供体制の復旧等に係る支援を目的とした支援金の寄付を行いました。



アイペット対応動物病院 5,900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、2024年3月31日時点で5,928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、当社の事業計画で目指している「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。



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2023」を開催しました。2023年は、エキゾチックアニマルも対象に加わり、さらに多くの皆さまにご参加いただけるようになりました。投稿数は、過去最多の193,803件にのぼり、うちの子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2024」で採用され、グランプリ作品は表紙を飾りました。



普通保険約款の改定

補償開始日(保険期間の開始日)が2024年6月2日以降の保険契約(継続契約含む)について、約款条文の明確化・平明化を目的とした普通保険約款の改定を実施いたしました。

【主な改定内容】

- ① 「疾病」定義の明確化
- ② 保険金支払実務の円滑化等を目的とした約款条文の明確化・平明化
- ③ 複数回発生した入院保険金請求時の計算方法の明確化およびその他の平明化
- ④ 「手術と連続する入院」定義の明確化

※③はペット医療費用保険普通保険約款のみ対象、④はペット手術費用保険普通保険約款のみ対象

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。

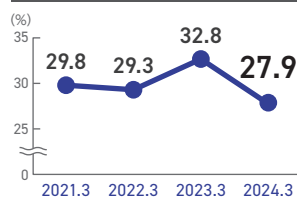
従業員の希望や適性に応じて業務ができる環境と、性別にとらわれない公平な評価制度の運用等により、女性管理職・監督職比率は2024年3月末時点で27.9%です。

こうした当社の取組みは、2021年11月に「えるぼし」認定*の最高位である3つ星を獲得する形で評価されています。当社は今後もキャリア希望調査等を継続実施し、従業員のキャリア形成を支援していきます。

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



【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/ペットマネージャー検定
- ・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
- ・ビジネス会計検定
- ・コンタクトセンター検定

これまでに取得
された資格の数

76



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4日以上を出社日とし、残りの営業日を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、当社では、仕事と育児を両立した多様な働き方を実現できるよう、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ます。なお男性社員の育児休業取得率は2022年度が22.2%、2023年度では33.3%となっております。このような環境整備により、2023年度の産休・育休取得後の復職率は100%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】

半年間の育休を経て
復帰した
木野田さんにインタビュー



半年間お休みをいただいたおかげで、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
(事務本部 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、最大3日間の休暇を取得できる制度(1頭のみ)

	2023年度
ペット休暇取得日数	325日
ペット休暇取得人数	182人
ペット忌引き取得日数	36日
ペット忌引き取得人数	16人

人財育成に関する取組み

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、2023年度は48の研修が開催され、延べ517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。2023年度は一般職の場合は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。動物愛護センターでの研修など、当社ならではの様々な実地研修も行われております。

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。



2023年度に開催された研修の数
48研修

2023年度の研修参加者数
延べ517人

2023年度の研修総時間
約228時間

理念の浸透とエンゲージメントの向上に向けた取組み

2020年10月、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、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)に沿った取組みを役職員同士で顕彰しております。日々の行動へ相互に感謝の気持ちを伝える場を作るとともに、大切にす

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ます。

その他、2023年度にはタウンホールミーティングを導入し、経営層と従業員が会社の理念体系や事業の展望等、様々なテーマについて直接対話する場を設けました。全従業員との対話を目指し、6か月間で延べ33回開催しています。また、これまでの「従業員満足度調査」に代わり「エンゲージメントサーベイ」も導入しました。全従業員を対象とするこのサーベイを年1回行い、その分析結果やどのような課題・改善機会があるのか等を従業員に公表し、今後の方針等を社長自らが発信します。こうした取組みを通じて、全ての役職員が同じ方向を向き一丸となって進む機会とし、相互信頼の醸成やエンゲージメント向上を図っております。

♡iPetWays AWARD

参加役職員数
延べ1,042人

推薦総数
延べ2,827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	○	○	○	*1 窓口精算 対応商品 ペットショップ 代理店 限定商品 ・通院から入院・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	○	○	○	窓口精算 対応商品 ・通院から入院・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 ・12歳11か月まで新規加入可能
 [ペット手術費用保険]	犬・猫	—	△ (手術を含む 連続した入院)	○	・高額になりがちな手術費用に特化 ・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 ・12歳11か月まで新規加入可能
 [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	○	○	○	窓口精算 対応商品 ペットショップ 代理店 限定商品 ・通院から入院・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

保険金は、支払限度額・支払限度日数(回数)等の補償範囲内でお支払いします。

「窓口精算対応商品」は、面倒な保険金請求が不要なアイペット対応動物病院制度をご利用いただけます。(詳しくは次頁をご覧ください。)

*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)

被保険者が管理している犬または猫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。

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。

※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。

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けます。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。

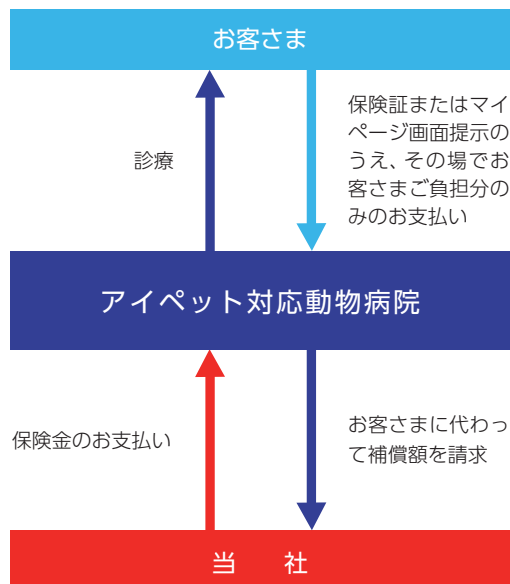
例えば、ペット保険「うちの子」70%プランに加入され、診療費が1万円かかり、全額補償の対象の場合、お客さまが病院窓口でお支払いいただく金額は3千円となります。

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ますやすくなります。

2024年3月31日現在、アイペット対応動物病院は5,928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 **5,928**施設（2024年3月31日現在）

アイペット対応動物病院
対応動物病院はこのステッカーが目印です



当社発行の保険証



マイページ画面

保険金のお支払い方法に関する詳細はP23～24「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で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

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。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、「コンタクトセンター・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。



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、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を行っています。
2023年度は約30万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。



**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
(事務本部 お客さまサポート部)**

お互いに顔が見えず、声だけで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

コンタクトセンター
お客さま総合ダイヤル

通話
無料

0800-919-1525

[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。

WEBからのお問合せ(ご契約者さま)

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



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。

コンタクトセンター
新規専用ダイヤル

通話
無料

0800-111-1525

[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。

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/>



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
- ・ 保険証券のダウンロード
- ・ 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P31～32をご覧ください)
- ・ クラブアイペットの利用(詳細はP31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。

通信販売およびWEB(当社ホームページ)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していただき、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、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、2024年3月31日現在、全国で1,215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（2023年度）

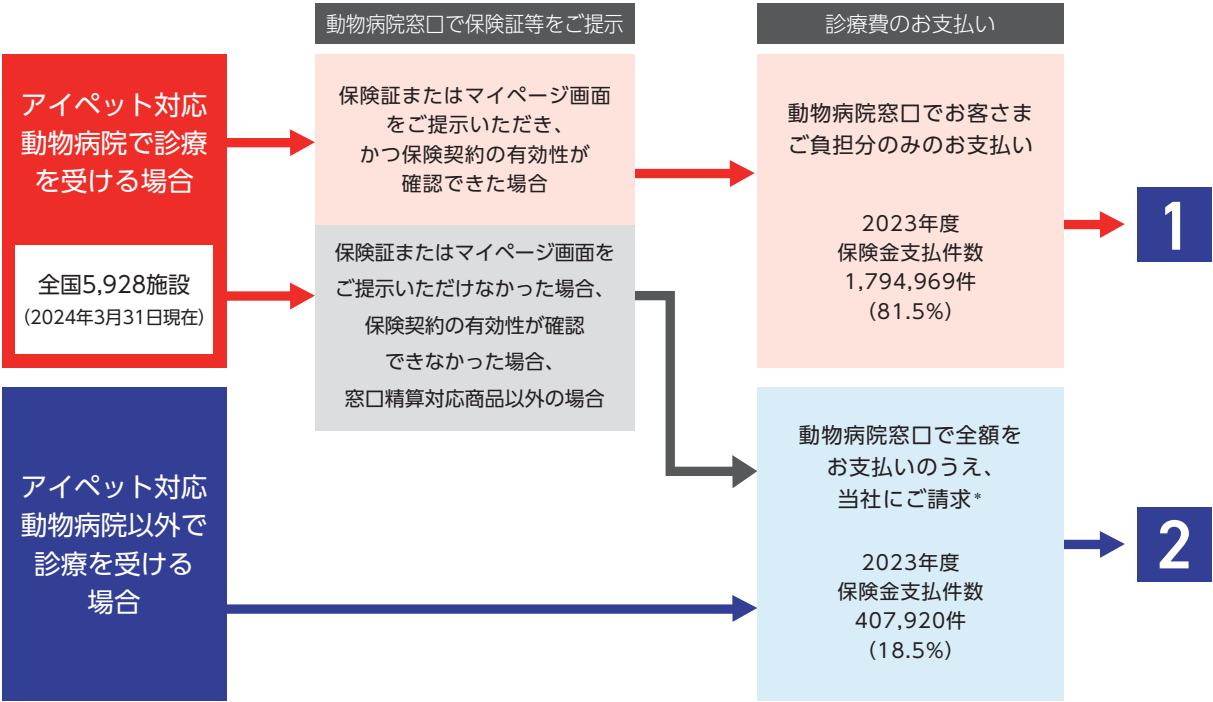
お支払い件数	2,203,335件
お支払いの対象とならなかった件数	詐欺取消・詐欺無効 0件
	告知義務違反解除 5件
	重大事由解除 4件
	支払事由非該当 12,527件
	(合計) 12,536件

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P19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P20「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、または窓口精算対応商品以外の場合には、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。
 - a) マイページよりダウンロード
 - b) コンビニ印刷*
 - c) 当社ホームページよりダウンロード
 - d) 当社ホームページの取寄せフォームより郵送依頼
 - e) 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）

診療明細書（原本）

保険金請求書



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。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

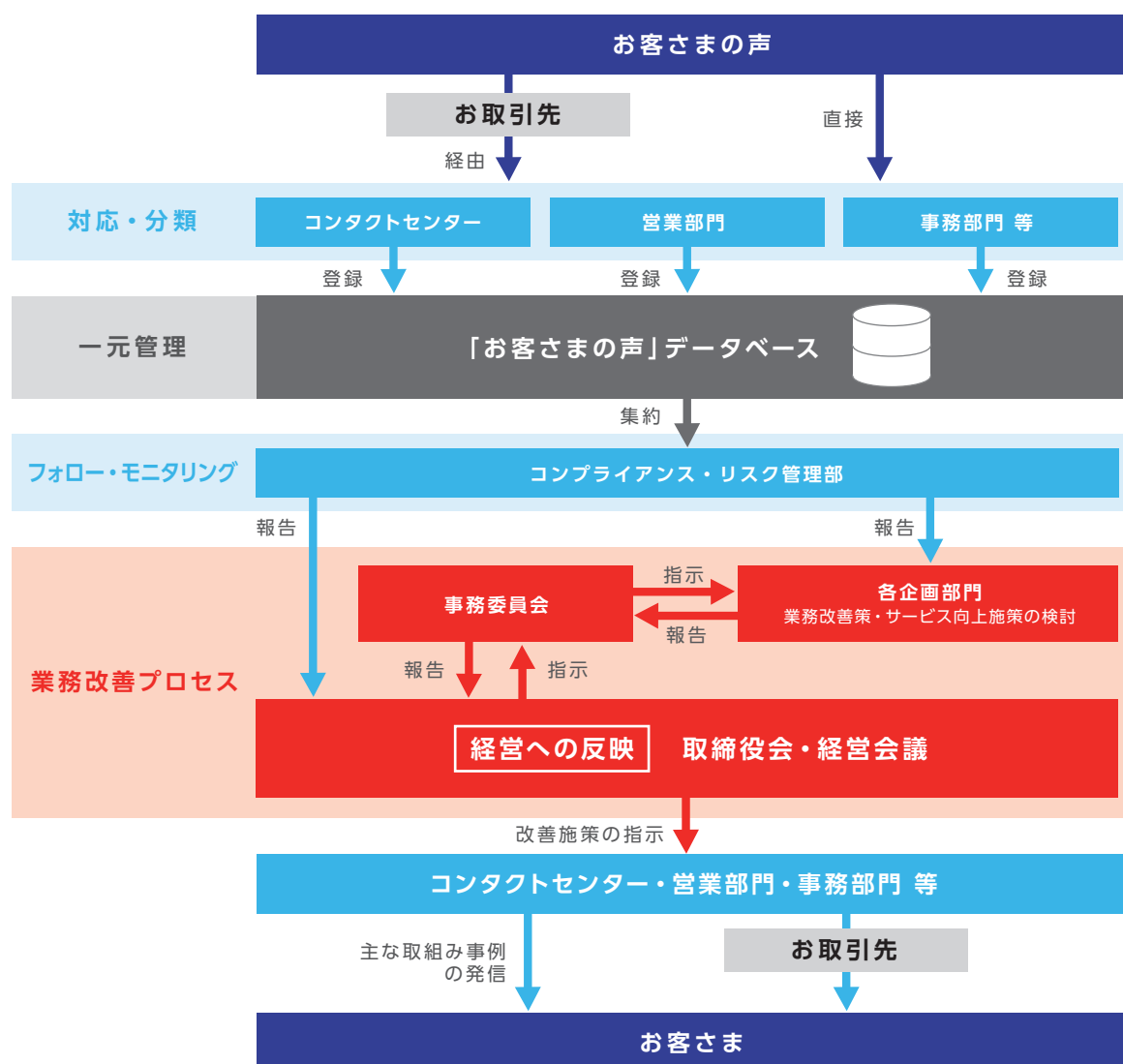
「お客さまの声」に対する当社の取組み方針

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

当社は、お客さま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、苦情は、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、お客さま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。

「お客さまの声」への対応態勢

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

マイページ機能拡大

お客さまの声

- ・契約内容の変更を電話や書類返送の手間をかけずに行いたい。
- ・申込はWEBで手軽にできたのだから、変更も同様にWEBで手続きできるようにしてほしい。

改善内容

- ・マイページについて以下のとおり改善いたしました。
- ・保険料の振替口座変更をマイページで手続き可能にしました。
- ・次年度契約内容の変更（保険料の払込回数、賠償責任特約の付帯など）について、変更受付期間中につきマイページで手続き可能にしました。

【マイページ】保険料の払込方法の変更

サービスサイト トップページの構成改善

お客さまの声

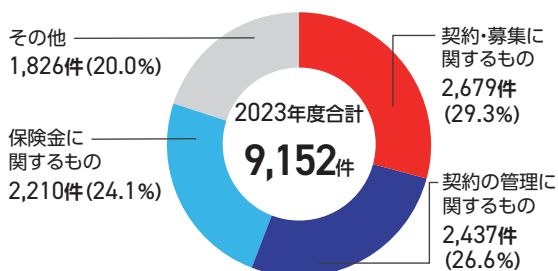
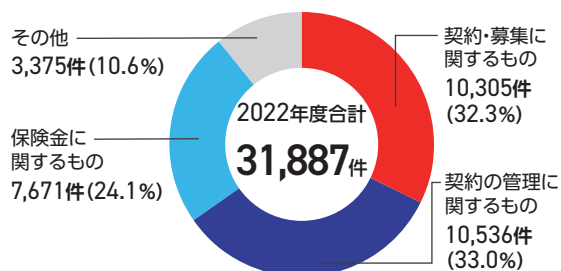
- ・各商品を選択しないと申込フォームに進めない。
- ・各商品の違いが比較しにくい。
- ・契約者向けの情報が見つけにくくて不便を感じる。

改善内容

- ・申込フォームの選択画面から商品ごとのお見積り・申込フォーム画面に変更することで、画面遷移の手間を省きました。
- ・商品特長などの情報を掲載し説明を充実させました。
- ・ページ最上部に「ご契約者の方」用のボタンを常設し、専用ページに簡単に移動できるようにしました。

「お客さまの声（苦情）」の受付件数

当社は、「お客さまの声」を大切にし、お客さま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。
 ※2023年度は苦情数が大幅に減少しておりますが、お問合せなど苦情に含まれないものを峻別し、苦情判断基準を再定義したことが影響しております。

「お客さまの声」の受付窓口

電話の場合

コンタクトセンター 通話無料 0800-919-1525 | [有料] 03-4235-5339
 お客さま総合ダイヤル [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 お客さま相談グループ宛

【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・環境などと同様に、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
- ・従業員の成長と自己実現を支援する育成体系・制度
- ・ペット休暇、ペット忌引きの導入



「ペットと人のSDGs」取組事例 ～防災対策と適正飼養の推進～

防災対策の推進

「ペットの防災」サイト1周年記念企画として 有識者インタビューを新たに公開

人とペットの防災対策をわかりやすく伝えるサイト「ペットの防災ーいざというとき、守ってあげられるように」の公開1周年を記念して、ペット防災に関する有識者の特別インタビュー記事をリリースしました。今後も飼い主の皆さまが、ペットと共に災害を乗り越えるための情報を提供してまいります。

適正飼養の推進

青森県の多頭飼育に起因する課題解決の支援を継続実施

2019年10月に当社の事務センター所在地である青森県と締結した「動物愛護に関する連携協定」の一環として、多頭飼育に起因する課題解決の支援を目的に、2023年3月、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「青森県動物愛護協会」へ寄付を実施しました。青森県内での動物病院などとの連携体制の構築や各種活動実績を踏まえ、2024年3月にも継続寄付を行うとともに、「青森県動物愛護フェスティバル」をはじめとした動物愛護の啓発活動にも引き続き参画しており、今後も人とペットの社会課題に対して青森県との連携を進めていきます。



お客さまから寄せられた感謝のお言葉



高齢になっても入れて、
窓口精算できることが魅力です

うちの子 70%プラン加入中

おちあい ひでみ
落合 秀美さま

はるくん(15歳) / きょうくん(15歳)
とおるくん(14歳)

Q. はるくん・きょうくん・とおるくんをお迎えしたきっかけはなんですか？

「はる」と「きょう」は友人のお家から迎え入れました。たまたま我が家で猫を飼育したいと思い探していた時に、ちょうど友人の家で里親探しをしていたことがきっかけになりました。

「とおる」は、2匹を引き取った翌年に姉が拾った子です。出会ったときに「とおる」が子猫だったこと、すでに2匹飼育していたこともあり、手放すことは考えずお迎えすることにしました。今では大事な家族です。

Q. ペット保険に加入しようと思ったきっかけや、アイペットを選んでいただいた理由を教えてください。

元々「ペット保険に加入しないと」と思っていました。猫が高齢になっていく中で、よりペット保険を意識するようになりました。

ペット保険の加入について悩んでいるうちに、猫が高齢になってしまったため、なかなか入れる保険が見つからずに経過していましたが、そのタイミングで偶然アイペットさんを知り急いで加入しました(笑)。

9歳を過ぎてからの加入だったので、そもそも入れるところを見つけないと！との気持ちでした。ただ、他社では通院補償がついていない保険商品もあったため、通院補償の有無についてはじっくり検討しました。

Q. ペット保険に加入して、実際に保険を使ってみていかがでしたか？

「とおる」は、ペット保険に加入後に「肥大型心筋症」を発症しました。

また、「きょう」は昨年(2023年)はFIP(猫伝染性腹膜炎)、今年(2024年)は軟部組織肉腫で手術を受け、転移もあったようで今後は対症療法を行うことになりました。

元々は加入しなくてもいいかなと思っていたペット保険ですが、結果的にとてもお世話になりました。

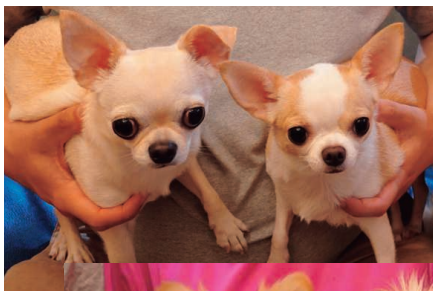
アイペットの保険は、ヒトと同じようにペットの保険証を提示することで、その場ですぐ保険適用できるのが良いです。

「窓口精算できる保険であり続けて欲しい*」というのがアイペットに期待することです。

*窓口精算が可能なのはアイペット対応動物病院に限ります。

Q. はるくん・きょうくん・とおるくんの生活はいかがですか？

一緒に寝てくれたり、お出迎えしてくれるのが嬉しいです。実は他にも猫を飼っているのですが、今後も保険料が上がらないといいな…、そして、長生きしてほしいなと思っています。



ペット保険に加入してよかったことは、
何よりも安心感です

うちの子 70%プラン加入中

うちの子 Light 加入中

まえだ
前田 みどりさま

すずらんちゃん(3歳) / ひまわりちゃん(3歳)

さくらちゃん(3歳) / すみれちゃん(3歳)



Q. すずらんちゃん・ひまわりちゃん・さくらちゃん・すみれちゃんは前田様にとって、どのような存在ですか？

当然、かけがえのない存在です。それぞれに個性があり、家族(帰省した子どもたち含む)を明るくしてくれております。

Q. すずらんちゃん・ひまわりちゃん・さくらちゃん・すみれちゃんと暮らすなかで、嬉しいことや、大切にしていることはありますか？

帰宅した夫を、『シッポ振りMAX』でお出迎えです。また、4頭からの抱っこのおねだりは大変ですが、幸せです。食事には、大変気を使います。健康診断も欠かせません！1日でも長く一緒にいたいからです。

Q. すずらんちゃん・ひまわりちゃん・さくらちゃん・すみれちゃんとの生活について今後心配なことはありますか？

寿命が15年程度と短いことです。毎年訪れるペットの誕生日は、元気でいてくれるうれしさと、残された時間が減っていくことの寂しさの両方です。

Q. 多頭飼育であるからこそその飼育の難しさがあれば教えてください。

受け入れ当初は、上手くいっていたのですが、今は「ひまわり」と「すずらん」の相性が悪いため、同じ部屋ではありませんが、柵でエリア分けをしております。ただ散歩では仲良しです。

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、また、手術特化型「うちの子ライト」を選んでいただいた理由はなんですか？

将来に向けて、手術負担金の不安がないことです。全身麻酔をかけて歯肉炎の手術をした時は「うちの子」と「うちの子ライト」2つの契約で請求をすることができました。そのため、今回の診療分は全て保険で補償してもらうことができました。

Q. 実際に保険を使ってみていかがでしたか？保険の利用からはじまり、保険金の請求、支払いまでの間に感じたことなどをお聞かせください。

とても簡単です。コンタクトセンタースタッフ様のご説明はわかりやすく、またインターネットで保険金請求から支払いに至るまでの確認もできて、安心・明朗です。不安なし！

お客さま向けサービス

クラブアイペット

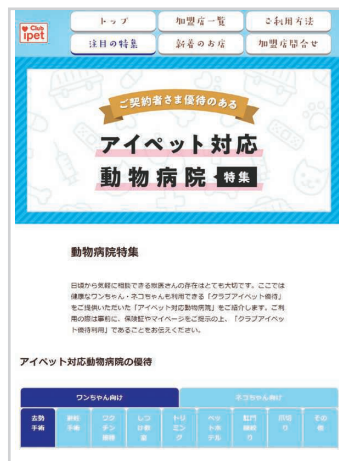
ご契約者さま・被保険者さま限定

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。

飼い始め期のしつけ教室から、トリミングやペットホテル、ペットと泊まれるリゾートやドッグカフェ、通販サイトや記念日を彩るグッズまで様々な切り口でうちの子との充実した毎日をサポートします。

去勢・避妊手術やワクチン接種などの優待をご提供いただいている「アイペット対応動物病院」は全国で100病院以上にのぼります。

今後も嬉しい情報や、優待サービスを順次追加し、メールマガジン「クラブアイペットマガジン」で毎月お届けしてまいります。



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・猫のご契約者さま向けに、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。また「飼い方Q&A」ページでは、飼い主さまからよくいただく質問に獣医師がお答えしています。

※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/>



ペットの防災 - いざというとき、守ってあげられるように -

ペットの防災対策に関する情報をお伝えする情報サイトです。

「ペットの防災」に関する様々なアンケート結果を確認できるほか、自宅での被災に備えた環境整備についてなども学ぶことができます。「人とペットの防災力診断」や「人とペットの防災まちがい探し」など楽しみながら防災についての知識を得ることができるコンテンツもご用意しています。

今後も、飼い主の皆さまが、ペットと共に災害を乗り越えるための各種情報を紹介してまいります。



ペットの防災 - いざというとき、守ってあげられるように -

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



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。飼い主さまの「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」「フードのいろは」「うちの子うちの医療事典」などの情報を提供しています。今後も飼い主さまの大事な「うちの子」のために適切な知識を紹介してまいります。



うちの子 HAPPY PROJECT

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



うちの子うちの医療事典

<https://uchihap-vetnote.ipet-ins.com/>



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、「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、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/>

