

現 況

1 主要な経営指標等の推移

(単位：百万円)

項目 \ 年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
正味収入保険料 (対前期増減(△)率)	17,654 (1.2%)	4,309 (△75.6%)	5,294 (22.9%)	10,525 (98.8%)	12,429 (18.1%)
保険引受利益 (対前期増減(△)率)	1,143 (△25.2%)	9,081 (694.4%)	△2,388 (△126.3%)	△2,335 —	△512 —
経常収益 (対前期増減(△)率)	18,260 (1.5%)	17,281 (△5.4%)	5,407 (△68.7%)	10,658 (97.1%)	12,582 (18.1%)
経常利益 (対前期増減(△)率)	991 (△38.1%)	9,258 (833.7%)	△2,347 (△125.3%)	△2,280 —	△493 —
当期純利益 (対前期増減(△)率)	767 (△32.6%)	4,815 (527.5%)	△3,161 (△165.7%)	△2,286 —	△177 —
正味損害率 (損害調査費含む)	37.1%	74.8%	49.0%	44.2%	38.9%
正味事業費率 (損害調査費除く)	52.2%	108.8%	88.0%	59.4%	56.3%
利息及び配当金収入 (対前期増減(△)率)	344 (191.5%)	34 (△90.0%)	32 (△6.9%)	27 (△15.1%)	25 (△7.8%)
運用資産利回り (インカム利回り)	1.36%	0.16%	0.17%	0.15%	0.14%
資産運用利回り (実現利回り)	△0.51%	0.19%	0.16%	0.45%	0.32%
時価総合利回り (参考)	△1.03%	0.51%	0.29%	0.61%	0.57%
運用資産	23,966	20,297	18,391	17,846	18,680
責任準備金残高	18,205	6,634	6,788	8,631	9,329
有価証券残高	14,783	12,471	10,264	6,925	5,841
単体ソルベンシー・マージン比率	1,566.7%	2,195.1%	2,072.3%	1,666.0%	1,433.1%
配当性向	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資本金 (発行済株式総数)	5,000 (100,000株)	5,000 (100,000株)	5,000 (100,000株)	5,000 (100,000株)	5,000 (100,000株)
純資産額	8,919	13,784	10,641	8,374	8,230
総資産	31,344	23,348	20,659	20,819	22,098
従業員数	254名	243名	198名	187名	182名

【代表的な経営指標の用語説明】

①正味収入保険料

個人や企業などの一般の契約者から引き受けた保険料（元受保険料）に他の保険会社から引き受けた受再保険料を加え、他の保険会社に支払った出再保険料を控除した保険料をいいます。積立保険を取り扱っている場合には、積立保険料のうち、積立部分の保険料も控除します。

②保険引受利益

正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金や損害調査費等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減した保険引受損益をいいます。

その他収支は、自賠責保険等に係る法人税相当額などをいいます。

③経常利益

通常の経営活動を通じて毎期経常的に生じる利益をいいます。（損失の場合は経常損失）損害保険会社の場合、保険引受収益、資産運用収益、その他経常収益の合計である経常収益から、保険引受費用、資産運用費用、営業費及び一般管理費、その他経常費用の合計である経常費用を引いたものになります。

④正味損害率

保険金支払業務に係る社費である損害調査費と正味支払保険金の合計額を正味収入保険料で除した割合を正味損害率といます。

(正味支払保険金＋損害調査費) ÷ 正味収入保険料

⑤正味支払保険金

元受保険に係る支払保険金と受再保険に係る支払保険金の合計から出再保険により回収した保険金を控除した保険金を正味支払保険金といます。

⑥正味事業費率

保険引受に係る営業及び一般管理費と諸手数料及び集金費の合計を正味収入保険料で除した割合を正味事業費率といます。

(保険引受に係る営業費及び一般管理費＋諸手数料及び集金費) ÷ 正味収入保険料

⑦当期純利益

経常利益に特別損益を加え、法人税及び法人住民税を控除し、法人税等調整額を加減した最終的な利益をいいます。（損失の場合は、当期純損失）

⑧ソルベンシー・マージン比率

予測を超えて保険事故が発生するリスクや、資産運用をめぐるリスク等に対して自己資本や準備金等の支払余力（ソルベンシー・マージン）がどの程度あるかを表した指標の一つです。200%以上で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。

具体的な支払余力及びリスクについては、p.86の単体ソルベンシー・マージン情報を参照してください。

⑨純資産額

総資産額から総負債額を引いたものをいいます。

⑩総資産

貸借対照表の「資産の部」の合計額のことをいいます。

2 会社の特色

■世界規模から生まれる安定した経営体制

当社は、国内の旅行業最大手のJTBグループと、世界的な規模で損害保険事業を展開しているAIGグループとの合併会社です。この両グループの支援体制が当社の経営を安定したものとしています。

■旅行保険のエキスパート

「旅行保険のエキスパート」として、当社の専門性を支えているのがワールドワイドなサービスネットワークです。

JTBグループの354カ所の国内店舗網、159カ所の海外拠点、多様な事業領域を有する114のグループ会社、また、JTBグループを含む620余りの保険代理店による万全の販売・サービスネットワークを展開しています。

また、日本人旅行者の多い海外36都市にお客様対応デスクとして「Jiデスク」を設置し、ご旅行先でのトラブルの際、「現地での確に」「迅速に(リアルタイムで)」「専門のスタッフが日本語で」対応できる体制を整えています。当社ならではの独自のシステムで、お客様の安心で快適なご旅行をサポートしています。

■お客様満足度の高い会社

当社では、保険金をお支払いしたお客様にアンケート調査にご協力いただき、事故の受付から保険金支払いまでの事故対応について、意見をお伺いしています。その結果は「満足・やや満足・普通」の回答が97.1%（2024年3月31日時点）に達しており、大多数のお客様から高い評価をいただいていると受けとめています。

「お客様に、より満足いただく」ことを目指して、お客様を取り巻く多様化するリスクに的確に対処、アドバイスができるようリスクコンサルティングにも注力しています。

■クリエイティブで自由闊達な社風

創業以来、役員から若い社員まで率直に意見を交わすことができる「自由闊達な社風」づくりを進めてきました。社員一人ひとりが、創意工夫して課題を解決し、協調して独自の企業文化を創出してきました。社員の英知を集め、当社を取り巻く環境変化に柔軟に対応できる活力ある企業づくりを、今後とも目指してまいります。

3 経営計画

2022年4月から2025年3月までの3か年計画として策定している「中期経営計画 ～Value Innovator 2025～」の2年目として、「デジタル融合によるビジネスモデルの変革」、「レジリエンス(柔軟性・対応力)の向上」、「サステナビリティ」を戦略の軸として掲げ、事業運営を行ってまいりました。

同時に、2025年の目指す姿として「旅行保険、火災保険のバリュー・イノベーター」、「コアバリュー(価値観)」を掲げ、上記戦略に基づく具体的な取り組みを実行し、来るべき海外旅行需要のさらなる回復に備え、徹底的な経費コントロール、旅行保険と火災保険を中心とした取扱商品種目の選択と集中、オペレーションの効率化と生産性向上に取り組んでまいります。

ビジョン

専門特化した分野でNo.1の商品・サービス・仕組みを提供し、お客様に信頼され、選ばれ、常に成長を続けます。お客様への新たな価値創出のためのチャレンジをし続け、保険事業を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。

2025年の目指す姿

旅行保険、火災保険のバリュー・イノベーター(*)
 *バリュー・イノベーター(Value Innovator)
 お客様への新たな価値創出のためのチャレンジをし続け、次々と成果を生みだしている企業体

コアバリュー(価値観)

経営理念やビジョン、目指す姿を実現するために、私たちが大切にすべきもの

1. 多様な個性の尊重とチームワーク

多様な個性を認め合い、切磋琢磨することで、チームを活性化、力を結集し、イノベーションを生み出します。

2. お客様・社会のニーズ実現への飽くなき挑戦

お客様や社会が必要とする商品・サービスを見極め、優れた品質と適正な価格で提供するため、挑戦を続けます。

3. 誠実と信頼を第一に常に“自分事”として行動

誠実と信頼を第一に、スピード感と困難に立ち向かう意志を持って、常に自分事として行動します。

サステナビリティ(SDGs@JI)

当社は、海外旅行保険(Web 海外旅行保険、t@biho)、火災保険(hey@ho、ieho)、外国人技能実習生保険などの事業を通じ、サステナブルな社会の実現に向けて、全社一丸となって「SDGs@JI」に取り組んでまいります。

事業活動

種目等	貢献できること	具体的な取組み内容	SDGs17のゴール		SDGsターゲット
Web 海外旅行保険 t@biho hey@ho ieho	完全ペーパーレス	・申込みから保険金請求まで完全ペーパーレスを実現(イレギュラーを除く)		気候変動に具体的な対策を	13.1
	事故実例・予防情報の提供	・事故実例や事故の予防情報から危機管理意識を高めて被災者数の抑制を図り、事故が発生した際も保険金により日常生活の継続に寄与		住み続けられるまちづくりを	11.5
外国人技能実習生保険	国際社会との調和ある発展を図るため、技能、技術又は知識の開発途上国等への移転を図り、開発途上国等の経済発展を担う「人づくり」	・外国人技能実習生を管理する団体への保険の提供 ・保険契約時のツール等の支援 ・公平公正な立場での保険金支払い対応		貧困をなくそう	1.5
		・保険を通じて外国人技能実習制度に協力し、技能実習生の生活や技能習得を支援		パートナーシップで目標を達成しよう	17.9

自己成長

貢献できること	具体的な取組み内容	SDGs17のゴール		SDGsターゲット
経営理念、ビジョン、2025年の目指す姿、コアバリュー(価値観)の体现	・人の成長や挑戦を促し、やりがいを感じられる環境・組織へ変化し、仕事への責任・誇りとエンゲージメントを高める		働きがいも経済成長も	8.5
			ジェンダー平等を実現しよう	5.5

※「事業活動」、「自己成長」をジェイアイのマテリアリティ(重要課題)として取り組みます

また社内にサステナビリティ推進チームを設置し、地域清掃活動(2024年5月26日に東京都中央区で行われたクリーンデー、2023年10月21日に佐賀市東与賀海岸で行われたACT CLEAN SAGA)への参加、各種リサイクル活動(クリアファイル、コンタクトレンズ容器)への参加等、様々な取組みを行っています。



4 2023年度事業の概況

■事業環境

当期における日本経済は、新型コロナウイルス感染症が季節性インフルエンザと同等の「5類」に移行したことで、経済活動の制約となっていた要因が解消され、緩やかな回復基調となりました。しかしながら、円安の加速や輸入品価格の高騰による消費の下押し、人手不足による設備投資の遅延等の影響もあり、回復への本格的な力強さを欠いている状況です。

観光関連産業では、国内旅行については、「全国旅行支援」をはじめとする観光支援策の継続等により、訪日外国人旅行については、水際対策が終了したことと円安が追い風となり、ともに旅行者数は新型コロナウイルス発生前と同水準まで回復しています。一方、海外旅行については、世界の海外旅行者数が新型コロナ前の水準近くまで回復しているなか、当会計年度における日本人出国者数は、回復基調にあるものの、ウクライナや中東地域情勢等の地政学リスクに関する不安および円安や物価高騰等を受け回復のスピードは緩慢な状況です。

損害保険業界においては、保険料調整行為や保険金不正請求等、業界の信頼を揺るがす不適切な行為が発生し、業界を挙げて信頼回復に努めている状況です。また、激甚化する大雨等の風水災、能登半島地震等の自然災害に対し、業界を挙げて全力で保険金のお支払いに取り組むとともに、自然災害リスクに関する啓発、地震保険の普及に向けた対応等、防災・減災に向けた取り組みを継続して行っています。

このような外部環境の下、当社においては、「中期経営計画 ～ Value Innovator 2025～」の2年目として、「デジタル融合によるビジネスモデルの変革」「レジリエンス(柔軟性・対応力)の向上」「サステナビリティ」を戦略の軸として掲げ、事業運営を行ってまいりました。

■営業活動

当期の元受及び受再契約の収入保険料は、

前期比17.5%増の13,123百万円となりました。

主力の海外旅行保険においては、主要マーケットである短期(保険期間31日以内)の海外旅行において、個人旅行と一般団体では回復の遅れがみられるものの、Webマーケットや教育旅行を中心に需要が回復しました。長期(保険期間31日超)の海外旅行では大学を中心とした包括契約が拡大し、海外旅行保険全体としては、前期比41.6%増の8,145百万円となりました。

国内旅行保険においては、新型コロナウイルス感染症一時金特約付き国内旅行保険の販売停止による影響はありましたが、教育旅行等旅行需要の回復により、前期比9.6%増の1,747百万円となりました。

旅行保険以外の一般種目においては、前期比13.4%減の3,384百万円となりました。その内、火災保険では、大手不動産管理会社の新規開拓により賃貸借契約者向けの家財保険が増収となりました。また、新種保険では、幅広い事由による旅行のキャンセル料金をカバーする約定履行保険が増収となりましたが、教育旅行向けに販売している新型コロナウイルス感染症対応の国内学校旅行キャンセル費用保険が大幅に減収したことから、全体としては減収となりました。

■品質向上に向けた取り組み

業務品質向上の取り組みにおいては、業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保するためのあるべき水準として設定している業務品質基準に基づき、内部管理態勢の整備を図りPDCAサイクルを運用してまいりました。

お客様の声に基づく取り組みは、お寄せいただいたお客様の声を一元管理するとともに、その内容の分析に基づき、募集文書の改定等業務改善を行っております。

保険金の支払では、海外旅行保険の事故増加等により、全種目事故件数は、前期比5.7%増の82,114件となりました。

また、保険金支払時にお客様アンケートを実施・評価するとともに、保険金支払に関する不服申出制度の運用において、保険金支払再審査委員会の審議等により適切な保険金支

払管理態勢の推進を図りました。

■保険の引受の状況

保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期比18.1%増の12,429百万円となりました。一方、保険引受費用のうち正味支払保険金については、前期比3.7%増の4,452百万円となりました。正味支払保険金に387百万円の損害調査費を含め正味収入保険料で除した損害率は38.9%となり、前期比5.3ポイントの減少となりました。また、保険引受に係わる営業費及び一般管理費は、前期比10.4%増の3,967百万円となりました。この結果、損害調査費を除く正味事業費率は56.3%となり、前期比で3.1ポイントの減少となりました。なお、保険引受収益から保険引受費用及び保険引受に係わる営業費及び一般管理費を差し引いた保険引受利益は、前期の2,335百万円の損失から1,823百万円改善し、512百万円の損失となりました。

■資産の運用の状況・資産の状況

資産運用につきましては、従来から債券の長期保有を主体とした安定運用を基本に行ってきました。世界の金融市場については、新型コロナウイルスの終息に伴い経済活動が正常化したことやロシアによるウクライナ侵攻の影響に伴うエネルギー価格の上昇等を背景に、欧米を中心にインフレ懸念が強まった結果、市場金利の上昇あるいは高止まりが長期化するといった状況となりました。また、欧米と比べ物価上昇率が低位だったため、欧米との金利差等を要因に、為替市場で円が対米ドルで1ドル150円を超える等急激な円安に見舞われました。

この様な運用環境の中、利息及び配当金収入は前期比7.8%減の25百万円となりました。有価証券売却償還損益については、前期比49.2%減の21百万円の利益となりました。また資産運用損益は、前期比16.8%減の67百万円となりました。

■当年度の収益

経常収益は、保険引受収益が12,431百万円、資産運用収益が70百万円、その他経常収益が80百万円となった結果、前期と比較し

1,923百万円増、18.1%増の12,582百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が8,976百万円、営業費及び一般管理費が4,095百万円となった結果、前期と比較し137百万円増、1.1%増の13,075百万円となりました。

経常利益は、前期と比較して1,786百万円増の493百万円の損失となりました。また、特別損益を加減した税引前当期純利益は、前期と比較して1,781百万円増の500百万円の損失となりました。

法人税及び住民税39百万円を差し引いたうえで、法人税等調整額363百万円を加えた当期純利益は、前期と比較して2,109百万円増の177百万円の損失となりました。

資産の状況は、当期の総資産が前期比6.1%増の22,098百万円となりました。一方、運用資産につきましては前期比4.7%増の18,680百万円となりました。

■来期(2024年度)に向けて当社が対処すべき課題

来期は、新型コロナウイルス感染症の影響はほぼなくなっていくものの、引き続きウクライナや中東地域情勢等の地政学リスクに関する不安が継続し、円安や物価高騰等も合わせ回復基調にある海外旅行市場に少なからず影響を及ぼすものと想定されます。

当社が対処すべき課題として、来るべき海外旅行需要のさらなる回復に備えるとともに、徹底的な経費コントロール、旅行保険と火災保険を中心とした取扱商品種目の選択と集中、オペレーションの効率化と生産性向上に取り組んでまいります。

また、「中期経営計画～Value Innovator 2025～」の最終年度となることから、2025年の目指す姿として定めた「旅行保険・火災保険のバリュー・イノベーター」の実現に向け、「デジタル融合によるビジネスモデル変革」、「レジリエンス(柔軟性・対応力)の向上」、「サステナビリティ」への取り組みを加速し、お客様への新たな価値創出のためにチャレンジし続け、保険事業を通じサステナブルな社会の実現に向け全社一丸となって取り組んでまいります。

5 トピックス

(1) 海外サービス体制の充実

① 大学等の学校法人様向けサービスの提供

当社では、大学を中心とした学校法人様向けに危機管理サービスを提供しています。充実したサービスの提供により、多くの大学から評価をいただいております。

② 事故に関する広報

毎年実施している事故頻度や高額事故例などのプレスリリースにより海外旅行保険の必要性を周知しており、リリースした内容はマスコミ各社で取り上げられています。

(2) 主な商品内容・料率の改定

2023年度における改定は以下のとおりです。

《国内旅行保険》

2023年7月3日にWebを活用した申込書レスの契約手続きが可能な新しい国内旅行保険(国内旅行傷害保険特約セット普通傷害保険)「t@biho国内旅行」の販売を開始しました。

「t@biho国内旅行」では、1～19名の旅行に対して、まとめてご契約が可能で、個人契約・法人契約のいずれにも対応しております。また、「保険料節約プラン」「おすすめプラン」「カスタマイズプラン」の中からお客様に最適な補償プランをお選びいただくことが可能で、保険料は1契約あたり1泊2日300円からとなっております。

《持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「ieho いえほ」》

損害保険料率算出機構が算出する火災保険参考純率が2021年に改定されたことに伴い、2023年12月1日以降の保険責任開始契約から保険料率の改定を行いました。また、お客様ご自身にてウェブサイトでご契約手続きを完了された場合、マイページより更新お手続きを完了いただいた場合には10%の割引が適用されるインターネット割引を新設しました。

《興行中止保険》

従来より販売していました「新型コロナウイルス感染症対応国内学校旅行キャンセル費用保険」について、2023年10月1日以降の保険責任開始契約から「新型コロナウイルス感染症+季節性インフルエンザ対応国内学校旅行キャンセル費用保険」として販売を開始し、補償拡大にともない保険料率の改定を行いました。

(3) 「エイブルの月額補償プラン」販売開始

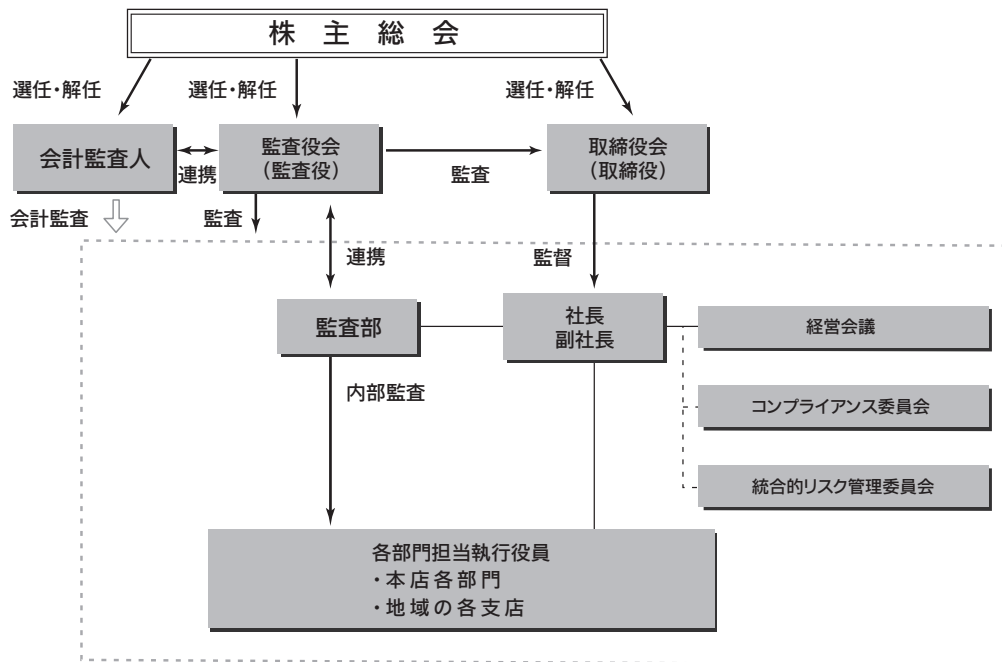
2023年11月より、不動産賃貸住宅の賃貸契約時に株式会社エイブルの賃貸管理システムに入力した情報を当社システム(hey@hoへやほ)にデータ連携することで、賃借人・代理店双方の利便性を大幅に向上した「エイブルの月額補償プラン」の販売を開始しました。

この新スキームは、スマートフォンをお持ちの賃借人の方はSMSにより火災保険の加入手続き用Webページを案内することでペーパーレスの加入手続きが可能とし、スマートフォンをお持ちでない方は業界初となるIVR(自動音声応答)による加入手続き※を可能とすることでペーパーレス化を実現しています。

※IVRを活用した保険手続きの意思確認方法に関して、当社は株式会社アクリートと特許を共同取得しております。

6 コーポレート・ガバナンスの態勢

当社は、「お客様が原点」という経営理念にもとづき、安心と満足をすべてのステークホルダーに実現するためのコーポレート・ガバナンス態勢を構築しており、その態勢の概要は次の図のとおりです。



(1) 取締役会・監査役会

取締役会は常勤取締役2名、非常勤取締役4名の計6名で構成されています。監査役会は常勤監査役1名、非常勤監査役2名の計3名で構成されています。非常勤(社外)監査役と当社との間には特別な利害関係はありません。

(2) コンプライアンスの推進態勢

法令等遵守(コンプライアンス)を経営の最重要課題の一つと位置付け、「内部統制基本方針」を定め、コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスの一層の徹底を図っています。また、違反行為等の防止のため社内通報制度を設け、運用しています。

(3) リスクの管理態勢

全社的なリスク管理の体制および方針、リスク管理の運用・検証に関し、経営会議に対する諮問機関として、またリスク管理の枠組みが有効に機能・維持され、基準が遵守されているかを検証する監視機関として、「統合的リスク管理委員会」を設置しています。また、基本方針の策定等、リスク管理に関する重要事項については経営会議で協議の上、取締役会で審議・決定することとしています。

(4) 内部監査態勢

監査方針と重点監査項目を定め内部監査を実施しており、問題点は被監査部門に改善方法を提言しています。また、監査結果は経営会議メンバーに報告し、概要および重要と認められる事項については取締役会に報告しています。

(5) 業務執行に関する意思決定プロセス

会社の全般的方針および重要な業務執行に関する事項については、常勤取締役および常勤監査役・執行役員・本店部門長をもって構成する経営会議で協議し、決定しています。

7 内部統制システム構築に関する基本方針

(1) 当社では会社法および会社法施行規則にもとづき、取締役会において「内部統制基本方針」を定め、内部統制システムの構築および体制整備に努めております。

内部統制基本方針

第1編 総則

1. 目的

この基本方針は、当社の経営理念の具現化に向け、内部統制態勢全般の整備および運営に関する基本的な事項を定めることにより、会社業務の適正を確保することを目的とする。

2. 定義

内部統制とは、会社業務の適正を確保するための態勢を有効に機能させることをいう。また、それを達成し得る組織を整備・運用し、業務の有効性および効率性、財務報告の信頼性、事業活動にかかわる法令等の遵守ならびに資産の保全を業務の目的として組み込み、全ての役職員によって遂行されるプロセスを指す。

3. 内部統制態勢の整備

当社は、当社の経営理念、事業の状況、財務の状況等を前提とし、業務の適正の確保の目的を達成するために、以下のとおり内部統制態勢の整備を行う。

(1) 取締役会による基本方針の決定と監督及び取締役の役割

取締役会は、内部統制の整備および運営に関する基本方針を決定し、経営会議による内部統制の執行を監督する。

取締役は、善管注意義務・忠実義務を持って適正な内部統制の実現を図る。

(2) 組織・業務分掌・職務権限・規定

取締役会等は、経営理念及び事業計画を達成するために会社の経営組織および各組織の分掌業務を定め、業務執行の責任と権限を明らかにした職務権限を定めるとともに、この基本方針に基づき、必要な規定等を整備する。

(3) 内部統制態勢の検証

各組織は、自らが分掌する業務において適時に内部統制態勢の適正性を検証するとともに、検証結果について取締役会等に報告する。

取締役会等は、検証の有効性及び内部統制態勢の適正性を確認し、必要に応じて、組織・分掌業務・職務権限又は規定の改定を実施する。

(4) 取締役および従業員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

① 取締役および従業員の職務の執行にあたっては法令等の遵守が最重要事項であることを徹底するとともに、遵守する体制を整備する。

② 当社の事業活動において法令等の遵守違反あるいはその可能性のある事項を早期に発見し是正する体制を整備する。

(5) 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

取締役の職務の執行に係る情報については、適切かつ確実に検索が可能な状態で保存・管理するとともに、閲覧可能な状態を維持する。

(6) 損失の危険の管理に関する規定その他の体制

当社の健全性、収益性、あるいは信用等を失うような損害を未然に防止するための管理体制を整備する。

(7) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

① 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制の基礎として、取締役会を原則として3ヶ月に1回以上、定期に開催するほか、必要に応じて適宜臨時に開催する。

② 事業活動における迅速かつ効率的な意思決定を可能とするため常勤取締役をメンバーとする経営会議を設置し、その役割および権限等は上記(2)で定められた規定に従うものとする。

③ 経営方針を踏まえた経営計画を定め、当社が達成すべき目標を明確化するとともに、この経営計画に基づく具体的施策として年度ごとに事業計画を策定し、実施する。

4. 内部統制態勢にかかる領域・項目

内部統制態勢にかかる領域および項目は以下のとおりとする。

(1) コンプライアンス

(2) 商品開発

(3) 業務品質の向上

(4) 保険募集管理

(5) お客様保護等管理

(6) 情報資産保護管理

(7) リスク管理

(8) 反社会的勢力への対応

(9) 財務報告の信頼性確保と情報開示

(10) 内部監査

5. 監査役による対応

内部統制の推進にあたっては、監査役・監査役会への報告体制を整備する等、監査役との連携を図り、法令等に従って監査が実効的に行われることを確保する。

(1) 監査役職務を補助すべき従業員に関する体制

- ① 監査役職務を補助すべき従業員を監査役がおくことを求めた場合には、監査役補助者を任命することとし、その決定には監査役の同意を得る。また当該従業員に係る人事異動、人事考課、処罰等の決定については監査役会の承認を得ることとする。
- ② 監査役補助者は、監査役会の業務を行うときは監査役の指揮命令に従い、当該指揮命令に関しては取締役会等あるいは取締役からの指揮命令を受けないものとする。

(2) 監査役への報告および監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- ① 監査役は、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べるができる。
- ② 監査役は、重要な会議の議事録、取締役が決議を行った重要な稟議書類等をいつでも閲覧することができる。
- ③ 取締役および従業員は、監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- ④ 取締役および従業員は、業務または経営に重大な影響を与える事項が発生した場合、また、法令等違反その他のコンプライアンス上の問題が生じた場合には監査役へ速やかに報告する。
- ⑤ 監査役に報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保する。
- ⑥ 取締役会等は、監査の実効性を確保するために、監査役が取締役、従業員、会計監査人等との間で積極的な意見・情報の交換ができる体制および必要に応じ弁護士、公認会計士等の助言を受けることができる体制を整備するものとする。

6. 改廃

この基本方針の改廃は、経営会議の審議を経て、取締役会が決定する。

第2編 コンプライアンス

1. 基本的な考え方

当社は、損害保険事業の公共的使命と社会的な責任を認識し、業務の健全かつ適切な運営の確保および信頼される企業を目指して、全ての事業活動においてコンプライアンスの推進を図る。

2. 重点とする事項

(1) 法令等の遵守

法令、各種ルールおよび社内規定等を遵守し、社会的規範・企業倫理に基づいた公正で公平な事業活動を行う。

3. コンプライアンス遵守態勢の整備

コンプライアンスを推進し、取締役を含む全ての従業者の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するために以下の態勢の整備および運営を行う。

(1) コンプライアンスプログラム

コンプライアンス体制の一層の充実と強化を図り、真のコンプライアンス確立のために会社全体の実施計画であるコンプライアンスプログラムを年度ごとに策定する。

(2) 規定・マニュアル等

全ての従業者が業務の遂行に際して遵守すべき事項を定めた「社員行動規範」および適正な法令等遵守態勢の確立を定めた「法令等遵守規定」を整備し、それに基づき必要な規定・マニュアル等を整備する。

(3) 体制

① 委員会

コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス関連情報を基に、コンプライアンス態勢の実効性ならびにコンプライアンスプログラムを評価し、取締役会に報告する。

② 統括責任者および統括部門

全社のコンプライアンスの統括責任者として、コンプライアンス統括責任者を設置する。また、コンプライアンスの統括部門を設置し、コンプライアンスに関する体制の構築・維持・向上を推進する。

③ コンプライアンス責任者

各部門におけるコンプライアンスの実効性を確保するため、各部門の部門長をコンプライアンス責任者とする。

第3編 商品開発

1. 基本的な考え方

当社で取扱う全ての保険商品が、お客様等の保護を図りかつ収益性を確保するよう、商品の開発およ

び改廃に係る業務の健全かつ適切な運営を確保する。

2. 重点とする事項

- (1) 保険契約の内容及、お客様等の需要および利便等の社会的適合性を有するものであり、お客様等の保護に欠けるおそれのないものとする。
- (2) 保険契約の内容及、公序良俗に反し、または反する行為を助長し、もしくは誘発するおそれのないものとする。また、その他法令等の定め反するものでないこととする。
- (3) 保険契約の内容及、保険料が、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこととする。
- (4) 保険料および責任準備金等が、保険数理に基づき合理的かつ妥当であり、収益性を確保するものであることとする。

3. 商品の開発および改廃にかかる態勢の整備

適正な商品開発および改廃を実現するために、以下の態勢の整備および運営を行う。

(1) 規定・マニュアル等

商品開発等の決定にかかる必要な事項等を定めた「保険商品の開発および改定に関する規定」を整備するとともに、その他必要な規定・マニュアル等を整備する。

(2) 体制

① 委員会等

保険商品の開発または改廃を行うにあたり、募集面、法制面等あらゆる観点から検証を行い、総合的に協議することを目的とした委員会等を設置する。

② 商品開発部門

商品の開発および改廃等を行う商品開発部門を設置する。

第4編 業務品質の向上

1. 基本的な考え方

業務品質の向上を図ることにより、当社の経営理念に基づく安心と満足のお客様への提供を具現化する。

2. 重点とする事項

- (1) 業務の健全・適切な運営、公正な保険募集を確保し、適切なお客様保護を実現するために保つべき品質レベルを業務品質基準として策定する。
- (2) 業務品質の向上を実現するために、業務品質基準に基づく強固な内部管理態勢を「業務管理レベル」「業務遂行レベル」の階層で整備する。

3. 業務品質の向上に係る態勢の整備

(1) 規定・マニュアル等

業務品質向上の実効性確保に係る基本的事項を定めた「業務品質の向上に関する規定」を策定し、その他業務品質の向上に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

(2) 体制

業務管理レベルを担う部門を設置し、業務品質基準の策定および業務品質基準を前提とした管理態勢を整備する。

第5編 保険募集管理

1. 基本的な考え方

当社は、お客様に安心と満足を提供しお客様から信頼を得るために、業務の健全かつ適切な運営の維持、保険募集の公正およびお客様の保護を実現できる保険募集管理態勢を整備する。

2. 重点とする事項

- (1) 保険募集に関する法令等について、目的や主旨を十分に理解し、公正かつ適切に法令等を遵守した保険募集を実現する。
- (2) 保険募集の適正性を確保するための社内態勢や制度を確立し、全ての役職員・代理店・募集人に対する教育・指導を徹底する。
- (3) お客様が意向と実情に沿った適切な保険商品を選択できるよう保険契約の重要な事項について十分に説明し、お客様が理解できるように努める。

3. 保険募集管理態勢の整備

適正な保険募集管理の確立および推進をするために、以下の態勢の整備および運営を行う。

(1) 規定・マニュアル等

保険募集に関して遵守すべき事項を具体的に示した「保険募集コンプライアンスマニュアル」を策定するとともに、「保険募集に関する管理規定」その他保険募集管理の業務遂行のために必要な規定・マニュアル等を整備する。また、保険募集における勧誘行為の適正性の確保に関する事項等を定めた「勧誘方針」を策定し、公表する。

(2) 体制

① 委員会等

新たな募集方法および募集形態等を実行する場合、その適切性を検証することを目的とした委員会等を設置する。

② 管理部門

保険募集管理が適正に機能するよう全社的な態勢整備を行う「保険募集（態勢）管理部門」および保険募集管理の遂行に関する事項の企画・立案・推進を実行する「保険募集（業務）管理部門」を設置する。

第6編 お客様保護等管理

1. 基本的な考え方

当社は、お客様の保護および利便の向上の重要性を認識し、保険契約管理および保険金等支払いに関する迅速性および適切性を確保するなど適正なお客様保護等管理態勢を整備する。

2. 保険契約管理

(1) 目的

保険契約の成立、保全にかかる一連の業務において、迅速性および適切性を確保し、当社のお客様の保護および利便性を図る。

(2) 重点とする事項

- ① お客様の保護の観点から迅速・適切な保険契約管理を行う。
- ② 全ての役職員および代理店に対し、保険契約業務における迅速性および適切性が重要であることを周知徹底する。
- ③ お客様の保護および利便性の向上の観点から、保険契約業務の遂行状況および保険契約管理の整備状況を検証の上評価し、必要に応じて見直しを図る。
- ④ 保険契約業務の遂行および保険契約管理の整備上、不適切な事象が発生した場合には、適切に対処する。

(3) 保険契約管理態勢の整備

① 規定・マニュアル等

保険契約管理に係る基本的事項を定めた「保険契約管理に関する管理規定」を策定し、その他保険契約業務および保険契約管理に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

② 体制

保険契約管理が適正に機能するよう全社的な態勢整備を行う「保険契約管理（態勢）管理部門」および保険契約管理の遂行に関する事項の企画・立案・推進を行う「保険契約管理（業務）管理部門」を設置する。

3. 保険金支払管理

(1) 目的

保険金の支払業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適

正な保険金の支払を行う。

(2) 重点とする事項

- ① お客様保護の観点から、迅速・適正・誠実な対応を行う。
- ② 保険金の支払業務に係る社員に対して、中長期にわたる人材の育成と能力の開発・向上に努める。
- ③ 保険金の支払業務が適正に行われるよう、事務処理態勢の充実、システム開発投資、人員配置等の経営資源の配分を適切に行う。
- ④ 各種法令・社内規定等を遵守するとともに、不当な保険金の請求に対しては、断固たる姿勢で対応する。

(3) 保険金支払管理態勢の整備

① 規定・マニュアル等

迅速・適切な保険金支払業務および公正かつ厳密な保険金支払管理業務について基本的事項を定めた「保険金支払に関する管理規定」を策定し、その他保険金支払に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

② 体制

保険金支払に関する態勢整備を統括する「保険金支払（態勢）管理部門」および保険金支払に係る事務全般を統括管理する「保険金支払（業務）管理部門」を設置する。また、保険金支払結果に対してお客様が不服を申し立てた案件について、改めての審議を行う「保険金支払再審査委員会」を設置する。

4. お客様の声への対応管理

(1) 目的

お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、商品・サービスの改善に努める。

(2) 重点とする事項

- ① お客様の声への対応を最優先の課題と位置づけ、迅速、適切かつ誠実に対応する。
- ② お客様の声に常に傾聴の姿勢で、積極的に収集に努める。
- ③ お客様の声を商品・サービスの改善に活かし、お客様満足度の向上に努める。

(3) お客様の声への対応管理態勢の整備

① 規定・マニュアル等

お客様の声への対応の適正性を確保するための管理について基本的事項を定めた「お客様の声対応に関する管理規定」を策定し、その他お客様の声対応管理に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

② 体制

お客様の声対応管理が適正に機能するように全社的な態勢整備およびお客様の声対応管理の遂行に関する事項の企画・立案・推進を行う「お客様の声対応管理部門」およびお客様の声対応管理の遂行に関する事項の企画・立案・推進を行う「お客様の声対応（業務）管理部門」を設置する。また、お客様の声対応としての再発防止策・業務改善策の有効性の検証等を行う「お客様の声検討委員会」を設置する。

5. 外部委託管理

（1）目的

保険募集以外の当社の業務を外部委託する場合において、委託業務の正確、的確かつ迅速な処理の確保ならびにお客様情報やお客様への対応の管理の適切性を確保する。

（2）重点とする事項

- ① 外部委託する業務は、委託業務の品質が確保でき、効率の向上が確保できるものとする。
- ② 委託業務の品質を確保するために、公正かつ効率的に業務を遂行できる能力を有する事業者を選定する。
- ③ 委託する事業者、委託契約、委託業務が適切であることを適時かつ適切に管理する。
- ④ 業務委託契約において、個人情報保護などの安全対策等、お客様保護および当社の経営の健全性を確保するために必要となる事項を明確にする。

（3）外部委託管理態勢の整備

① 規定・マニュアル等

当社の業務を社外事業者へ委託する場合のお客様情報の管理等の適切性を確保するための基本的事項を定めた「社外事業者との取引に関する管理規定」を策定し、その他社外事業者との取引に関する管理に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

② 体制

外部委託管理の適切性の確保を図るため、外部委託管理を統括する部門を設置する。

6. 利益相反管理

（1）目的

当社が行う取引に関して、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反管理を行う。

（2）重点とする事項

- ① 当社が行う取引を検証し、利益相反のおそれのある取引を特定し、これを適切に管理する。

- ② 利益相反管理を適切に行うために、教育・研修を実施し、役職員に周知・徹底する。

（3）利益相反管理態勢の整備

① 規定・マニュアル等

適切な利益相反管理のための基本的事項を定めた「利益相反管理規定」を策定し、その他利益相反管理に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

② 体制

対象取引の特定および管理を統括するため、利益相反管理統括責任者および利益相反管理統括部門を設置する。

第7編 情報資産保護管理

1. 基本的な考え方

当社はお客様情報、財務情報、株主情報等の情報資産の重要性およびそれを保有する当社の社会的責任を踏まえ、個人情報の保護に関する法律等の関係法令およびその他社会的規範を遵守し、情報資産を適切に保護管理する。

2. 重点とする事項

- （1）保有する情報資産を特定し、情報資産毎の重要度に応じた安全管理を行う。
- （2）全ての役職員に情報資産の保護・管理の重要性およびその取扱いについて周知徹底する。
- （3）常に進化・変化し続ける情報の送受信や保管に係る技術や環境等に適時・適切に対応する。

3. 情報資産保護管理態勢の整備

適切な情報資産保護管理を確保および推進するために、以下の態勢の整備および運営を行う。

（1）基本方針・規定

個人情報（特定個人情報を含む）の適正な取扱いに関する必要な事項を定めた「個人情報保護宣言（個人情報保護に関する基本方針）」、並びに当社の情報資産を安全に管理し、情報の機密性、完全性および可用性の維持の実現に必要な事項を定めた管理規定を整備し、これらに基づき、情報資産保護管理の業務遂行のために必要な規定・マニュアル等を整備する。

（2）体制

- ① 全社の情報セキュリティの統括責任者として、情報セキュリティ統括責任者を設置する。また、IT 情報セキュリティの統括部門および一般情報セキュリティの統括部門を設置する。
- ② 各部門における情報資産の使用と適切な管理について責任を負う情報セキュリティ管理者

を設置する。情報セキュリティ管理者は、部門における安全対策の周知・維持・管理を実施し、それを有効に機能させる義務を有する。

- ③ 個人情報管理の統括責任者として個人情報管理責任者を設置する。また、個人情報保護に関する実務を統括する部門として個人情報管理統括部門を設置する。
- ④ 各部門における個人情報の適切な管理に関する責任者として個人情報管理者を設置する。

第8編 リスク管理（損失の危険を適切に管理すること）

1. 基本的な考え方

リスクとは、『事業の目的達成または計画の実現を阻害し、影響を及ぼす恐れのある事象をいい、また、否定的な事態や出来事に留まらず、肯定的な事態や機会を失すること、十分に機会を生かせないこと』を言い、リスクを適切に管理する態勢を整備する。

2. リスク管理の分類

リスク管理はその目的から以下の2種に分類される。

- (1) 統合的リスク管理
- (2) 危機管理・業務継続体制管理（BCM）

3. 統合的リスク管理

(1) 統合的リスク管理の目的

統合的リスク管理は、当社が直面するリスクを総体的に捉えた上で、定量的に把握したリスク量を自己資本等と比較・対照し自己管理型のリスク管理を行うこと、および定量的に把握が難しいリスクについても当社が重要と認識するものについて定性的に特定・把握し管理を行うことで、リスクを会社の定める許容範囲内に抑えることを目的とする。

(2) リスク管理に対する取組姿勢

当社が直面しているまたは将来直面するであろう全ての予見可能な重大なリスクを認識した上で、以下のとおり対応するものとする。

- ① リスク管理は、全ての業務範囲において統合的に実施する。
- ② リスク管理は、会社の組織を横断して継続的に実行する。
- ③ リスク管理は、全ての従業員により遂行する。
- ④ リスク管理は、潜在的事象を適切に管理するための手段として、顕在化事象を把握した上で遂行する。

(3) 統合的リスク管理の対象となるリスクカテゴリー

- ① 保険引受リスク

- ② 資産運用リスク
- ③ 資金繰りリスク
- ④ オペレーショナルリスク（事務リスク、システムリスク、法令等リスク）
- ⑤ その他、当社が統合的リスク管理対象と定義したリスク

(4) 統合的リスク管理の管理態勢

- ① 経営レベル（取締役会、経営会議、統合的リスク管理委員会）、リスク管理レベル（リスク管理部門）、業務遂行レベル（各部門）の3階層がそれぞれの役割を果たすことで、リスク管理の実効性を確保する。
- ② 全社的なリスク管理の体制および方針、リスク管理の運用・検証に関し、経営会議に対する諮問機関として、またリスク管理の枠組みが有効に機能・維持され、基準が遵守されているかを検証する監視機関として、「統合的リスク管理委員会」を設置する。
- ③ 統合的リスク管理の実現に必要な事項を定めた規定・マニュアル等を整備する。

(5) 各リスクカテゴリーの管理態勢

- ① 規定・マニュアル等
リスクカテゴリー毎に、各々のリスク管理の実現に必要な事項を定めた規定・マニュアル等を整備する。
- ② 体制
リスクカテゴリー毎に所管する管理部門を設置するとともに、リスク特性に応じて委員会等の体制を整備する。

(6) 許容するリスク

経営の健全性を確保するために、当社が許容するリスクは以下のとおりとする。

- ① 事業目標に整合するリスク
- ② コンプライアンスに適合するリスク
- ③ 経営レベル、リスク管理レベル、業務遂行レベルの各階層による適切な管理が可能なリスク
- ④ 収益、資本と適切にバランスするリスク

(7) リスク許容度

経営の健全性を確保するための管理手法として、リスク許容度を自己資本の一定の範囲内で設定し、統合リスク量がリスク許容度の範囲内かについて検証する。

4. 保険引受リスク管理

(1) 目的

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより当社が損失を被るリスクをいう。

保険引受リスク管理は、保険の引受けにかか

る様々なリスクを把握・管理し、経営の健全性の維持・向上を図ることを目的とする。

(2) 重点とする事項

- ① 保険商品ごとに損害率を定期的に把握し管理する。損害率の悪化が経営に重大な影響を与えることが予測される場合には、必要に応じて商品の改廃、引受基準の改定、商品政策の変更等、損害率改善のための方策を講じる。
- ② 保険商品ごとに適切な保有限度額を設け、再保険によるリスクの分散等、必要な措置を講じる。
- ③ 集積リスクに対する再保険手配については、集積額、予想最大損害額、異常危険準備金等の要素を総合的に勘案する。
- ④ 再保険（出再・受再）については、出再先または出再者の信用状況を確認し、保有限度額規定または引受基準の範囲内において、適度な再保険責任の分散または妥当な金額の引受けを行う。

5. 資産運用リスク管理

(1) 目的

資産運用リスクとは、保有する有価証券その他の資産の通常の予測を超える価格の変動等により当社が損失を被るリスクをいう。

資産運用リスク管理は、資産運用業務を遂行するうえで抱えるリスク要因を適切に把握・管理し、経営の健全性の維持・向上を図ることを目的とする。

(2) 重点とする事項

- ① 資産運用に関する戦略目標策定に際し、資産運用リスクを最小限度に抑えるのか、能動的に一定の資産運用リスクを引き受けたうえで収益を上げることが目標とするのか等を明確にする。また、負債特性および会社全体として許容できるリスク量を考慮した資産配分等を行う。
- ② リスク・リミットの設定は、自己資本、収益力、リスク管理能力、保険金等の支払能力等の経営体力を踏まえ、会社全体として許容できるものとする。
- ③ 資産運用部門からの牽制を確保するため、資産運用部門から独立した「資産運用リスク管理委員会」を設置し、資産運用リスクのモニタリング、リスクコントロールの検証等を行う。

6. 資金繰りリスク管理

(1) 目的

資金繰りリスクとは、収入の減少や支出の増

加により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより当社が損失を被るリスクをいう。

資金繰りリスク管理は、このリスクを把握・管理することにより、経営の健全性の確保を図ることを目的とする。

(2) 重点とする事項

将来キャッシュフローの適切な予測を行う。

7. オペレーショナルリスク管理

(1) 目的

オペレーショナルリスクとは、以下のリスクを指し、これらのリスクを把握・管理し、経営の健全性の維持・向上および信頼性の確保を図ることを目的とする。

① 事務リスク

役職員ならびに代理店が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより当社が損失を被るリスク

② システムリスク

システムの不適切な管理が、情報システムの利用目的の達成を阻害し、当社が損失を被るリスク

③ 法令等リスク

法令等の制定・改正等に起因するリスク、規制環境における変化に起因するリスク、あるいはコンプライアンスまたは規制の基準、方針、実務を正しく理解しない、または効果的に適用し遵守できないことによって起こるリスク

(2) 重点とする事項

① 事務リスク

正確・適正な事務処理を確保することにより、事務ミス発生防止、内部不正の防止に努めるとともに、それらが発生した場合は迅速な対応を行う。

② システムリスク

適切なシステム管理態勢を維持・発展させ、リスクの発現を防止するとともに、リスクが発現した場合には損失の最小化を図るなど、安定したシステムを提供する。

③ 法令等リスク

法令等の制定・改正等に起因するリスクの洗い出しを行うことにより、リスクの発現を防止する。また、リスクが発現した場合には損失の最小化を図る。

- ④ 顕在化した事務事故等の情報を共有することにより、潜在するリスクを早期に発見・処置し、顕在化を未然に防止するため、「オペレーシ

ナルリスク管理委員会」を設置する。

8. 危機管理・業務継続体制管理

(1) 目的

経営に重大な影響を及ぼす緊急事態である危機発生リスクに対し、平時より備えるとともに、危機発生または発生する恐れがある場合に、役職員等の生命及び身体、当社資産への被害を防止・削減し、当社が被る経済的損失を極小化したうえで、お客様や代理店の対応等への影響を最小限に抑えるため、当社事業を継続させる、もしくは当社業務を可及的速やかに復旧させる態勢の構築を目的とする。

(2) 重点とする事項

- ① 平時より、何が危機であるかを認識し、危機発生または発生する恐れがある場合に、全ての役職員の迅速・的確な対応を実現するために、危機管理・業務継続体制管理を所管する部門を設置し、必要な態勢（体制・規定・マニュアル等）の整備を行う。
- ② 危機が発生した場合は、関連規定、マニュアル等に基づき、適切な初期対応、復旧に向けた対応を行う。

第9編 反社会的勢力への対応

1. 基本的な考え方

当社は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応に努め、警察や弁護士等とも連携して毅然とした姿勢で組織的に対応する。

2. 反社会的勢力への対応にかかる態勢の整備

反社会的勢力との関係遮断のために、以下の態勢の整備および運営を行う。

(1) 基本方針

反社会的勢力との関係遮断のために必要な事項を定めた「反社会的勢力に対する行動指針」を整備し、それに基づき、必要な規定・マニュアルを整備する。

(2) 体制の整備

反社会的勢力への対応に関する主管部門および統括窓口を設置する。主管部門と統括窓口は弁護士・警察との連携を図り対応する体制とする。

第10編 財務報告の信頼性確保および開示

1. 基本的な考え方

財務報告に係る内部統制態勢を整備・運用し、

評価することにより、財務報告の記載内容の適正性を担保し、財務報告の信頼性を確保する。また、財務報告の適正性を確認し、開示するための手続きを実施する。

2. 財務報告にかかる内部統制の整備

財務報告の信頼性確保および適切な開示のために、以下の態勢の整備および運用を行う。

(1) 規定・マニュアル等

保険金の支払いおよび保険契約上の債務を確実に履行するために、適切な責任準備金および支払備金の積立、ソルベンシー・マージン比率を指標とした経営の健全性の確保等を定めた「財務の健全性・保険計理の管理規定」を整備し、その他財務報告の信頼性確保および開示に関して必要な規定・マニュアル等を整備する。

(2) 体制の整備

責任準備金等およびソルベンシー・マージン比率の統括部門を設置し、作成部門および検証部門を責任準備金等の種類に応じて適切に定める。

第11編 内部監査

1. 内部監査の目的

内部監査は、内部管理の有効性について検討・評価し、経営目標の効果的な達成に役立つことを目的とする。

2. 内部監査の定義

内部監査とは、業務ラインから独立した立場で内部管理の主要目的（リスク管理の適切性、業務運営の効率性と有効性、財務報告の信頼性、法令等および社内諸規程の遵守等）の達成状況を客観的に評価し、これに基づいて意見を述べ、助言・提言を行う一連のプロセスを指す。

3. 内部監査に対する取組姿勢

監査部長は、適切な内部管理態勢の構築を図る上で、内部監査が重要であるとの認識に基づき、内部監査の機能が十分発揮できる態勢を整備し、監査重点項目に対する適切かつ実効性ある監査の実施に努める。

4. 内部監査態勢の整備

監査部長は、適切かつ実効性のある監査の実施のために、以下の態勢を整備し、その運用を図る。

(1) 内部監査規定・内部監査実施要領

内部監査の実施、情報入手、守秘義務等の権限及び責任を明確にするために、内部監査規定を策定するとともに、内部監査の実効性を確保

するために内部監査実施要領を整備する。 (2) 内部監査重点項目の設定 内部監査の有効性および実効性を高めるため、当社における主要リスク、各部門における課題等を把握し、これらを基に内部監査重点項目を年度ごとに定める。 (3) 内部監査計画 内部監査重点項目をふまえ内部監査計画を策定し、効率的かつ実効性のある内部監査の実施に努める。 (4) 体制の整備 内部監査部門を設置し、その機能が十分に発揮され、被監査部門から不当な制約を受けることなく監査業務を遂行できるよう、独立性を確保した体制とする。更に、内部監査の独立性を確保するために、監査部門を担当する取締役は、他の業務執行部門を担当しないこととする。 (5) 取締役会への報告 取締役会に対して当年度の内部監査重点項目	および前年度の監査実施状況ならびに監査結果の報告を行うとともに、重要な監査指摘事項については、適時、適切な報告を行う。 (6) 監査役との連携 監査役監査および内部監査の役割を認識した上で、監査の効率性・実効性を高めるために、内部監査計画、項目および結果等の報告を監査役に対して行う。また、監査役から提供された課題等を、監査計画の策定および監査実施の際に活用する。 (7) 業務の連携 適切な内部監査の業務範囲を確保し、業務の重複を最小限にする為に、外部監査人および社内他部門等と、情報を共有し活動の連携を図るものとする。 (8) 問題点の是正 内部監査において発見・指摘された事項については、その重要度を勘案した上で改善計画を策定し、内部管理上の問題点の是正に努める。
---	---

(2) 運用状況について

2023年度の主な運用状況は以下のとおりです。

- ① 経営方針を踏まえた中期経営計画の下、「2023年度事業計画～Value Innovator 2025 フェーズⅡ～」を定め、「デジタル融合によるビジネスモデルの変革」、「レジリエンス(柔軟性・対応力)の向上」、「サステナビリティ」の枠組みの中で具体的施策を実行し、定期的に取り締役会等へ進捗報告を行っております。
- ② コンプライアンス体制の一層の充実と強化を図るため、日常業務を適正に実行することがコンプライアンスの取組みそのものであるとの認識のもとコンプライアンスプログラムを策定し取締役会で決議しております。また、コンプライアンスプログラムを確実に実行するため実行計画を策定し、四半期毎にコンプライアンス委員会で進捗状況を確認し、取締役会に報告しております。
- ③ 保険募集管理については、保険募集の公正およびお客様の保護を実現するため、社内態勢や制度の確立を図っております。
- ④ お客様保護等管理については、迅速・適切な保険契約管理および適正な保険金の支払いに向けて、必要な規定・マニュアルを整備し取り組んでおります。2023年度のお客様の声対応については、旅行動向の回復に伴い苦情件数は増加したものの、必要に応じて改善対応を行っております。
- ⑤ 外部委託管理については、社外事業者管理体制の再構築を実施しております。また、対象事業者について、個人情報管理、業務継続体制(BCP)、サイバーセキュリティの観点での自主点検を実施し、問題となる事業者は無いことを確認しております。
- ⑥ 統合的リスク管理については、統合的リスク管理委員会を定期的に開催し、全社的なリスク管理の諮問機関および監視機関として機能させております。
- ⑦ 業務継続体制(BCP)の観点では、コンサルティング会社を活用した上で、初動訓練に留まらず、その先の課題整理まで踏み込んだ訓練を実施しております。

8 法令遵守の体制

損害保険事業は、社会性・公共性の極めて高い事業であり、国民経済や国民の生活に密接にかかわり、必要不可欠な存在となっています。損害保険会社の使命は、その事業を健全かつ適切に運営し、保険募集の公正を確保し、保険契約者等の保護を図ることですが、それらにひずみが生じると契約者・被保険者はもとより、社会や経済の全般に大きな影響を及ぼすことになりかねません。そのために、損害保険会社には、ただ単に利潤を追求するのではなく、自己責任原則にもとづいて市場ルールに則り、公正・公平で自由な競争を行うことや、社会的規範に沿った行動を心がけるなど、一般の事業会社以上の高い企業倫理が求められています。当社は、社会的責任を認識しお客さまをはじめとするすべてのステークホルダー(利害関係者)の皆さまに対して、この損害保険会社のあるべき姿を具現するために、法令等遵守の体制を整備し、コンプライアンスを推進しています。

(1)基本方針

当社では、法令等遵守(コンプライアンス)を、経営の最重要課題の一つと位置付け、その課題を達成するために「内部統制基本方針第2編コンプライアンス」(p.14参照)において、法令等遵守に係る基本方針等を定めています。

(2)コンプライアンスの運営・推進の体制

①コンプライアンス委員会の設置

コンプライアンスに関する重要事項について、必要な対応方を横断的かつ継続的に検討し、その取組みを評価・検証するための組織として、コンプライアンス委員会を設置しています。

②コンプライアンス統括部門の設置

コンプライアンスに関する体制の構築・維持・向上を推進するため、コンプライアンス統括部門を設置しています。

③コンプライアンス責任者の配置

各部門にコンプライアンス責任者を配置し、コンプライアンス統括部門と連携して各部門のコンプライアンスの推進にあたっています。

④内部通報制度の運用

業務の健全かつ適切な運営を確保し、あわせて公益に資することを目的として、社内・外に通報窓口を設けて運用しています。

(3)コンプライアンスプログラム

コンプライアンス体制の一層の充実と強化を図り、真のコンプライアンス確立のために会社全体の実施計画であるコンプライアンスプログラムを策定しています。同プログラムは、年度ごとに取締役会において決議の上、その計画にもとづいて組織的な取組みを推進しています。

(4)コンプライアンスの実現に向けて

以下のような取組みにより、実効性のあるコンプライアンスの推進に努めています。

①コンプライアンスに関する規定やマニュアルの整備・拡充

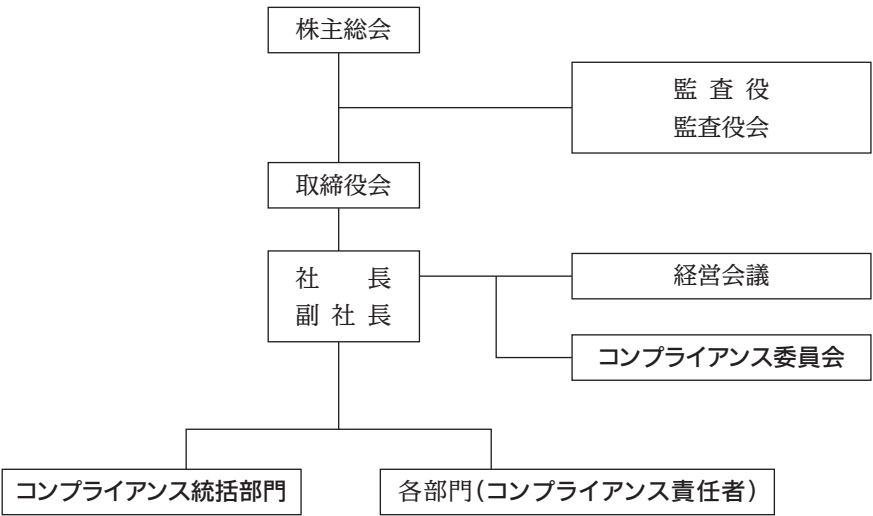
②コンプライアンスに関する教育、研修、啓蒙活動

③不祥事件の未然防止、再発防止のための内部統制(監査・モニタリング)

④各部門の自主点検の励行と評価

⑤監査結果の評価等の実施

【 コンプライアンスの推進体制 】



9 リスク管理の体制

(1) 基本的な考え方

お客様をはじめとするすべてのステークホルダーに安心と満足をもたらし、信頼される健全な経営確保のため、保険会社は多様化・複雑化するリスクを適切・的確に管理することが求められています。

当社は、全社的なリスク管理体制を構築し、リスクを特定・測定・評価し、リスクを適切、効率的に管理していくことを推進しています。

当社では、事業目的の達成や計画の実現を阻害する等の影響を与える恐れのあること、さらには否定的な事柄だけではなく肯定的な事柄や機会を生かせないこと等をもリスクと捉えています。また、リスク管理の目的を、リスクと収益の適切な均衡を図ることにより経営の健全性を確保しつつ、最小限のコストでリスクを想定される許容範囲内に抑えることに置いています。

(2) 組織体制

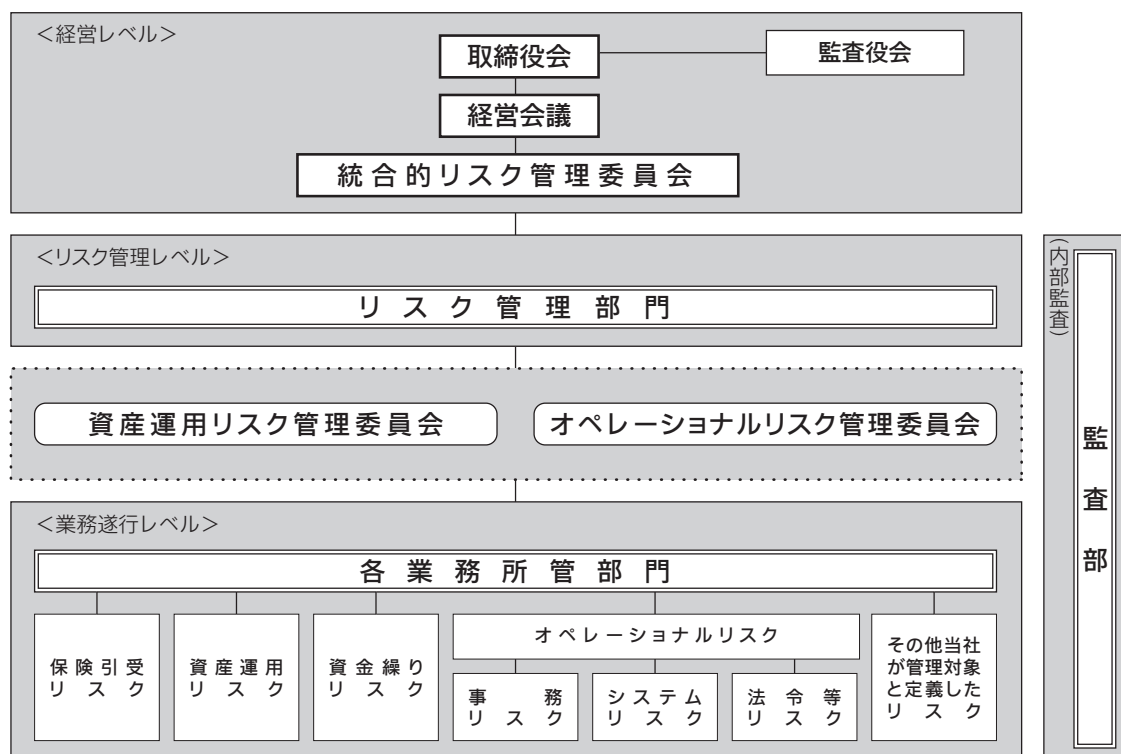
リスク管理体制は、組織横断的かつ継続的に、職位あるいは職務内容に関わりなく、役職員全員がリスク管理の役割と責任を負うことを基本としています。その上で、経営レベル(取締役会、経営会議、統合的リスク管理委員会)、リスク管理レベル(リスク管理部門)、業務遂行レベル(各業務所管部門)の3階層がそれぞれの役割を果たすことで、リスク管理の実効性を確保しています。

(3) 許容するリスク

当社が許容するリスクは、経営の健全性を確保するため以下のとおりとしています。

- ①事業目標に整合するリスク
- ②コンプライアンスに適合するリスク
- ③経営レベル、リスク管理レベル、業務遂行レベルの各階層による適切な管理が可能なリスク
- ④収益、資本と適切にバランスするリスク

リスク管理体制図



(4) リスク管理の目的

当社のリスク管理は、直面するリスクを総合的に捉えた上で、定量的に把握したリスク量を自己資本等と比較・対照し自己管理型のリスク管理を行うこと、および定量的に把握が難しいリスクについても当社が重要と認識するものについて定性的に特定・把握し管理を行うことで、リスクを会社の定める許容範囲内に抑えることを目的としています。

(5) リスク管理に対する取組姿勢

当社が直面しているまたは将来直面するであろう全ての予見可能な重大なリスクを認識した上で、以下のとおり対応することとしています。

- ① リスク管理は、全ての業務範囲において統合的に実施する。
- ② リスク管理は、会社の組織を横断して継続的に実行する。
- ③ リスク管理は、全ての従業員により遂行する。
- ④ リスク管理は、潜在的事象を適切に管理するための手段として、顕在化事象を把握した上で遂行する。

(6) リスク管理の対象となるリスクカテゴリー

当社が管理するリスクの分類は以下のとおりとしています。

- ① 保険引受リスク
- ② 資産運用リスク
- ③ 資金繰りリスク
- ④ オペレーショナルリスク(事務リスク、システムリスク、法令等リスク)
- ⑤ その他、当社がリスク管理対象と定義したリスク

(7) リスクの計量化

当社の様々なリスクが及ぼす影響を統合的に管理するため、分類された各リスクを統一的な尺度により計量化する取組を行っています。リスクを計量化する統一的な尺度として保有期間1年、信頼区間99.5%のバリュアットリスク(VaR)を用い、「保険引受リス

ク」および「資産運用リスク」のリスク量を算出しています。また、「オペレーショナルリスク」についても適宜計量化を行っています。

これら各リスクを統合して得られる統合リスク量を経営体力(自己資本)と対比することによって、リスク耐性の検証を実施しています。

また、バリュアットリスク(VaR)によるリスク管理を補完するため、ストレステストを実施することで、例外的であるものの蓋然性のある大規模な自然災害や金融市場の混乱等が発生した場合に、当社が被る潜在的な損失額を検証しています。

(8) リスクカテゴリー毎のリスク管理

① 保険引受リスク管理

保険引受では、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、会社の経営に重大な影響を及ぼすことを認識する必要があります。

そのために商品の開発・販売、既存商品の改廃または日常営業活動において目標の達成を優先するあまり想定以上のリスクを負担することのないよう、保険引受リスク管理規定等を定め、保険引受リスクの分析やリスク量の計測などを行っています。保険引受リスク管理上問題がある場合には、引受基準の強化、保険商品の改定、販売停止等の措置を行うことにより経営の健全性を確保することとしています。

◆再保険の方針

経営の健全性と事業収益の安定化を図るため、リスクの内容とその集積状況などを分析し、当社の資産、準備金の状況を鑑みた上で、引き受けたリスクを再保険(p.58参照)に付すこととしています。

出再にあたっては、経営の健全性を維持し、かつ効率的な再保険の取引条件を検討するとともに、各種格付などを参考として再保険会社の財務力(再保険金支払能力)を判断する信用度基準にもとづいたチェックを行ってお

り、再保険金回収に支障のないよう集中度も考慮して再保険会社を選定し、再保険に係る信用リスクの軽減に努めています。

②資産運用リスク管理

当社では、資産運用に関するリスクに的確に対応するため資産運用リスク管理規定等を定め、資産運用リスクの分析やリスク量の計測などを行っています。また、運用の現業部門とは独立した資産運用リスク管理委員会を設置して牽制機能を働かせるなど、リスク管理体制の整備とリスク管理手法の高度化に取り組んでいます。

資産運用に関する各リスクの対応は次のとおりです。

ア．市場リスク(金利リスク、為替リスク、価格変動リスク)

当社では、金利、為替、有価証券等の時価変動などにより資産価値が下落するリスクが顕在化した場合でも、その損失が会社経営に深刻な影響とならないよう対処しています。その管理手法としてバリュアットリスク(VaR)等を用い、リスクを定量的に管理しています。

イ．信用リスク

当社では、資産運用額の大半を円建て債券とし、格付機関より高格付された債券に分散投資することにより、信用リスクの軽減、管理を行っています。

③資金繰りリスク管理

当社では、収入の減少や支出の増加により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされ当社が損失を被ることがないように、資金繰り管理規定等を定め、資金繰りリスクの分析や将来キャッシュフローの適切な予測を行っています。

④オペレーショナルリスク管理

ア．事務リスク管理

事務リスクとは、役職員や代理店等が正確な事務を怠ることおよび事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。当社では、事務リスク管理規定等を定め、事務リスクの特定・管理・計測・評価を行っています。

また、リスク顕在化事象を部門横断的に共有するためオペレーショナルリスク管理委員会を設置し、全社的な類似リスクを把握することで、更なるリスクの発現を予防しています。

イ．システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等のシステム不備に伴い、お客様や当社が損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることによりお客様や当社が損失を被るリスクをいいます。当社では、システムリスク管理規定等を定めシステムリスクの管理を行うほか、リスク顕在化事象についてはオペレーショナルリスク管理委員会にて全社的な類似リスクを把握することで、更なるリスクの発現を予防しています。

ウ．法令等リスク管理

法令等リスクとは、法令等の制定・改正等に起因するリスク、規制環境における変化に起因するリスク、あるいはコンプライアンスまたは規制の基準、方針、実務を正しく理解しない、または効果的に適用し遵守できないことによって起こるリスクをいいます。

当社では、法令等リスク管理規定等を定めリスクの洗い出しを行い、オペレーショナルリスク管理委員会における情報共有等により、リスクの発現を防止しています。また、リスクが発現した場合には損失の最小化を図ります。

10

第三分野保険に係る 責任準備金の確認

当社は平成10年大蔵省告示第231号に基づく第三分野保険のストレステストの対象となる契約は有しておりません。

11

個人情報保護宣言

(個人情報保護に関する基本方針)

当社は、個人情報保護の重要性を十分認識し、損害保険業について社会からより一層の信頼を得て、誠実に事業運営をするために、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」・「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)」をはじめとして関連する法令や、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」その他のガイドラインや一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理については、金融庁および一般社団法人日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な措置を講じています。

また、従業員への教育・指導を徹底し、個人情報の適正な取扱いが行われるよう取り組んでおり、当社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善しています。

〔個人情報保護宣言〕

(個人情報保護に関する基本方針)

当社は、個人情報保護の重要性を十分認識し、損害保険業について社会からより一層の信頼を得て、誠実に事業運営をするために、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)」その他の法令ガイドラインおよび一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱います。また、安全管理については、金融庁および一般社団法人日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な措置を講じます。

当社は、従業員への教育・指導を徹底し、個人情報の適正な取扱いが行われるよう取り組んでまいります。また、当社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

*本宣言(基本方針)における「個人情報」および「個人データ」とは、個人番号および特定個人情報を除くものをいいます。

1. 個人情報の取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得・利用します。当社では、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、キャンペーンやアンケートなどにより個人情報を取得します。また、各種お問い合わせやご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音などにより個人情報を取得する場合があります。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次の目的および下記6. に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)に必要な範囲を超えて利用しません。利用目的は、お客様にとって明確になるよう具体的に定め、ホームページ等で公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努め、申込書等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

- (1)当社が取り扱う損害保険商品の販売およびこれらに付帯・関連するサービスの案内・提供(契約の引受審査、維持・管理、損害査定業務を含みます。)を行うため。
- (2)再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求のため。
- (3)他の事業者から個人情報(データ)の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため。
- (4)市場調査およびデータ分析やアンケートの実施等による金融商品・サービスの開発・研究のため。
- (5)各種イベント・キャンペーン・セミナーのご案内、各種情報の提供のため。
- (6)当社社員の採用、代理店の新設・維持管理を行うため。
- (7)その他、上記に付随する業務ならびにお客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため。

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第18条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

3. 個人データの第三者への提供

- (1)当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

①法令に基づく場合

- ②当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む国内・海外の業務委託先に提供する場合

③損害保険会社等の間で共同利用を行う場合(下記6.情報交換制度等をご覧ください。)

- (2)当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)に

ついて記録し、個人データを第三者から取得する場合（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

4. 個人関連情報の第三者への提供

- (1) 当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することを認める旨の同意が得られていることを確認することをしないで、当該情報を提供しません。
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等）について確認・記録します。

5. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを国内・海外の事業者へ委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば次のような場合に、上記個人データの取扱いを委託しています。

((4)については、8.の個人番号および特定個人情報を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 損害調査に関わる業務
- (3) 情報システムの保守・運用等に関わる業務
- (4) 個人番号関係事務に係わる業務

6. 情報交換制度等

(1) 損害保険業界の情報交換制度について

当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人日本損害保険協会
ホームページアドレス
<https://www.sonpo.or.jp/>

(2) 代理店等情報の確認業務について

当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の社員等の採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店への委託等のために、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人日本損害保険協会
ホームページアドレス
<https://www.sonpo.or.jp/>

7. センシティブ(機微)情報の取扱い

当社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生

活に関する個人情報(本人、国の機関、地方公共団体、学研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは個人情報保護法施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。)を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (2) 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (3) 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (4) 法令等に基づく場合
- (5) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- (6) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (7) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

8. 特定個人情報の取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報を法令で限定的に明記された目的以外のために取得・利用しません。

法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記6.の共同利用も行いません。

個人番号および特定個人情報の取扱いについては、このほか、5.10.11.15.をご覧ください。

9. 契約内容・事故に関する照会

ご契約内容に関するご照会については、取扱代理店または下記15. のお問い合わせ窓口まで、また事故に関するご照会については「ご契約のしおり」もしくは保険証券に添付の「保険の約款」に記載の『保険金請求に関するお問い合わせ』先または下記15. のお問い合わせ窓口まで、お問い合わせください。ご照会者がご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

10. 個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等および利用停止等の手続き

個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等および利用停止等に関するご請求については、下記15. のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

当社は、ご請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。通知および開示の請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただくことがあります。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

11. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う個人データ、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データ、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規定等の整備および組織的・人的・物理的・技術的な観点での安全管理措置に係る実施体制の整備等、委託先の監督や外的環境の把握等も含め十分なセキュリティ対策を講じます。

安全管理措置に関するご質問については、下記15.のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

なお、当社のサイトでは、お客様に関する情報を128bit版SSL (Secure Sockets Layer) の高度なデータ暗号化システムを採用しお客様と通信しています。また、サイト内における情報の保護にも、ファイアウォールの設置等、万全を期していますが、インターネット通信の性格上セキュリティを完全に保証するものではありませんのであらかじめご了承ください。

当社のサイトには、外部サイトへのリンクがあります。リンク先のウェブサイトは当社が運営するものではありませんので、お客様の個人情報等の保護についての責任はリンク先にあります。

当社はクッキーを使用しています。また、クッキーを利用してお客様のサイト利用情報を収集する場合があります。なお、当社ではクッキーを用いた個人情報の収集は行っておりません。

詳細は当社Cookie (クッキー)ポリシーをご覧ください。

12. 外国にある第三者への提供

当社は、ご本人の同意に基づき、再保険の引受保険会社等(海外にあるものを含みます。)に個人データの提供を行うこと(引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含みます。)があります。なお、保険契約の申込みの時点では提供先の引受保険会社等が確定しないため、当該引受保険会社等が講じる個人データの安全管理措置や、移転先の国名は特定できません。

* 上記記載の引受保険会社等の所在国:アメリカ、イギリス、ドイツ

また、上記の再保険契約のため以外で、個人データの取扱いを海外にある外部に委託するにあたっては、個人情報保護法で求められる、委託先における個人データの安全管理措置に相当する措置を義務付けた委託契約を委託先との間で締結するとともに、適切な安全管理措置を講じていきます。

海外にある外部への個人データの取扱いの委託に関するご質問については、下記15.のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

13. 仮名加工情報の取扱い

(1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ① 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ② 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること

(2) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

14. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ③作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ④作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

15. お問い合わせ窓口

当社の個人情報、個人番号および特定個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

当社からのEメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスの案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先まで申し出ください。

ご本人からの求めがあった場合には、ダイレクトメールの発信停止など、自主的に利用停止等の対応を行います。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関するご連絡は対象とはなりません。

当社の個人情報、個人番号および特定個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報の取扱いや、保有個人データ、個人番号および特定個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報に関するご照会・ご相談ならびに安全管理措置等に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

ジェイアイ 傷害火災保険株式会社

所在地 〒104-6016 東京都中央区晴海1-8-10 晴海アイランド トリトンスクエア
オフィスタワー X 16階

ホームページアドレス <https://www.jihoken.co.jp/>

電 話 03-6634-4000(代表) 所管部門をご案内いたします。

(受付は、土日祝日および年末年始を除く午前9時～午後5時に行っています。)

なお、ご契約内容に関する照会につきましては、以下にお願いいたします。

0120-877030(フリーダイヤル)

なお、当社は、個人情報保護法第47条に規定する認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター東京(損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)

所在地 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階

電 話 03-3255-1470

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝日および年末年始を除く)

ホームページアドレス <https://www.sonpo.or.jp/>

12 反社会的勢力に対する行動指針

当社では、暴力団や総会屋など企業の経営、民事上の事件、スキャンダルなどに関連して、不当な利益等の要求を行ったり、脅迫、暴行その他の違法行為により不当な利益等の実現を図る目的をもった集団である、反社会的勢力に毅然と対応するために、「内部統制基本方針第9編反社会的勢力への対応」(p.20参照)において、基本的考え方、態勢の整備を定め、これに基づいた「反社会的勢力に対する行動指針」を策定し、行動します。

13 利益相反管理方針

当社では、お客様の利益が不当に害されることがないように、「内部統制基本方針第6編お客様保護等管理 6. 利益相反管理」(p.17参照)に方針等を定め、「利益相反管理規定」、「利益相反管理マニュアル」によりお客様の利益の保護のための体制整備を図っています。

反社会的勢力に対する行動指針

1. 目的

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応に努め、公共の信頼性を維持し、業務の適切性及び健全性を確保することを目的とする。

2. 重点とする事項

(1) 組織としての対応

反社会的勢力からの不当要求等に対しては、担当者や担当部署だけに任せず、組織全体として対応し、役員および社員の安全を確保する。

(2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力からの不当要求等に備えて、平素から、警察、暴力団追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築する。

(3) 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力とは、取引関係(提携先を通じた取引を含む)を含めて、一切の関係を持たない。また、反社会的勢力からの不当要求等は拒絶する。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力からの不当要求等が、事業活動上の不祥事や役員および社員の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行わない。また、反社会的勢力への資金提供は、絶対に行わない。

14 CSR (企業の社会的責任) 推進に向けた活動

(1) 当社のCSRへの取り組み

社会公共性の高い事業である損害保険会社は、企業としての社会的責任がますます重要視されてきています。

CSR (企業の社会的責任) とは、「企業が社会という枠組みの中の一員として、社会とともに持続的発展を目指し、ステークホルダーとの交流を深めながら、経済・環境・社会に関する諸問題について、社会の信頼を得るために果たさなければならない自主的な取り組み」です。当社の経営理念にある「誠実で信頼される企業を目指す」ためには、CSRの取り組みは経営の最重要課題のひとつでもあります。

〔CSRを実現するための宣言〕

私たちはCSRを実現するために、次の7項目について宣言します

- 本業を通じて社会に貢献します
 - ・損害保険会社の本来業務である保険の引受、資産の運用を通じてすべてのステークホルダーの信頼を得ます。
- コンプライアンスに取り組みます
 - ・高い倫理観にもとづき、コンプライアンスを徹底し、公共的使命と社会的責任を果たします。
 - ・「内部統制基本方針」にもとづき、内部管理体制の充実に努めます。
- 商品・サービス向上に取り組みます
 - ・利用者ニーズを押し量り、商品の開発や改良をすることで、より良い商品の提供に努めます。
 - ・海外旅行保険に関するリスクマネジメントやサービスを積極的に提供します。
- 環境問題に取り組みます
 - ・地球温暖化防止に協力し、美しい地球を次世代に残します。
 - ・限りある資源を効率的に利用し、環境にやさしい社会の実現を目指します。
- 人を大切にする活動に取り組みます
 - ・個人情報の保護を徹底するとともに、基本的人権を尊重します。
 - ・働きがいのある職場環境を目指し、人材開発をはかります。
- ボランティア活動に取り組みます
 - ・ボランティア活動への積極的な参加を目指します。
 - ・社員のボランティア活動への参加を応援します。
- ステークホルダーとの対話に取り組みます
 - ・全てのステークホルダーとの対話に努めます。
 - ・利用者満足度を高めるためにステークホルダーの意見を積極的に取り入れます。

当社は、損害保険業という社会・公共性の高い事業を運営するために、広く社会や国民の信頼に応えるとともに、企業の社会的責任を十分認識し、「CSRを実現するための宣言」を制定し、推進しています。

当社は、お客様、株主、代理店、社員、行政機関、業界団体、地域社会などの当社を取り巻くステークホルダーの皆さんに支えられ、共生しています。社会・経済・環境のいわゆるトリプル・ボトムラインの3つの側面からの経営を行い、各ステークホルダーの皆さんと持続的に発展してまいります。

2023年度は、本業を通じて地道な活動をしてきました。

①本業を通じた社会貢献

- お客様からの保険金請求について、迅速な審査と迅速な支払いに努めています。
- お客様の保険契約締結をより確かなものにするために、ご契約時に「重要事項説明書」や「ご契約内容確認書」を取り交わしています。
- パンフレット、保険契約申込書などについて、ペーパーレスや分かりやすいWebサイトへの改善の観点から検討・分析を行い、見直しに努めています。

②コンプライアンスの取り組み

- 社員一人ひとりがコンプライアンス意識をしっかりと認識するために、定期的に勉強会等を実施しています。
- お客様の保険金請求に際して、保険金支払担当者が、費用保険などの支払い漏れを未然に防止する機能をもったシステムを構築しています。

③商品・サービスの向上の取り組み

- 高等学校や大学などにリスクマネジメントサービスを提供しています。
- 留学生などに健康相談サービスを提供しています。

④環境問題への取り組み

- 地球環境を保全し、CO2(二酸化炭素)の排出量抑制に資するため、紙の使用を削減しペーパーレス化に取り組んでいます。
- 一般社団法人日本損害保険協会(以下「損保協会」という。)等と連携しながら、環境問題に関する情報の収集等に努めています。

⑤人を大切にする活動への取り組み

- お客様の苦情、紛争が費用や手間暇のかかる裁判になる前に、公正・中立な立場の指定紛争解決機関(指定ADR)を紹介し、お客様の権利を保護する制度を導入しています。
- 個人情報の管理を徹底し、管理に関して自主点検を実施しています。
- 個人情報データなどが社外に持ち出されないよう、データの保管をサーバーでの管理としています。
- 世界で、又は世界を視野に入れて活躍できる人材の育成に貢献したいという思いから、「ほっかいどう未来チャレンジ基金(北海道未来人材応援基金)」を支援しています。主な活動として、渡航前リスクマネジメントセミナー等を通じて、若者の海外留学や実践活動をサポートしています。



⑥ボランティア活動への取り組み

- 使用済みのプリペイドカードや使用済み切手を収集し、福祉活動の財団法人に寄贈する収集ボランティア活動を継続的に実施しています。
- 社員の一人ひとりがボランティア活動に積極的に参加できるよう、ボランティア休暇を制定し、ボランティア活動への参加を奨励しています。

⑦ステークホルダーとの対話への取り組み

- お客様からのご意見・ご要望を積極的にお伺いするために、ホームページ窓口を開設しています。
- ホームページにお客様からいただいた、さまざまな声を公表しています。
- お客様からいただいた苦情やご意見を今後の業務運営に役立てるため、業務部で一元的に管理しています。

(2) 損保協会の社会貢献への取り組み

当社は、損保協会の一員として、事故、災害および犯罪の防止・軽減にむけて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでおり、2015年9月に国連サミットにて採択されたSDGs (Sustainable Development Goals) の達成にも貢献しています。

主な取り組みは以下のとおりです。



①交通安全対策

ア. 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険の運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援等に活用しています。

- ・自動車事故防止対策：高齢者の交通事故防止施策研究支援、自転車シミュレータの寄贈、飲酒運転防止事業支援等
- ・自動車事故被害者支援：高次脳機能障害者支援、脊髄損傷者支援、交通遺児支援、グリーフケア事業・研究への支援等
- ・救急医療体制の整備：高規格救急自動車の寄贈、救急外傷診療研修補助等
- ・自動車事故の医療に関する研究支援
- ・適正な医療費支払のための医療研修等

イ. 交通安全啓発活動

1) 交差点事故防止活動

交差点における事故低減を目的として、47都道府県の事故多発交差点ワースト5の特徴や注意点等をまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を毎年損保協会ホームページで公開し、ドライバーや歩行者、自転車利

用者など、交差点を通行するすべての方への啓発を行っています。

2) 自転車事故防止活動

自転車事故の実態やルール・マナーの解説とともに、自転車事故による高額賠償事例や自転車事故に備える保険などを紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成し、講演会や交通安全教室・イベントなどを通じて自転車事故の防止を呼びかけています。

3) 高齢者の交通事故防止活動

高齢者が運転時や歩行時に当事者となる交通事故が多く発生していることから、反射材つき啓発チラシの提供や映像コンテンツの公開等を通じて事故防止を呼びかけています。

4) 飲酒運転防止活動

企業や自治体における飲酒運転防止の教育・研修で使用する手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成するとともに、イベント等において本マニュアルを活用し、飲酒運転による事故のない社会の実現に向けて啓発活動を行っています。

②防災・自然災害対策

ア. 地域の安全意識の啓発

1) 幼児向けの防災教

育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、安全・安心の「最初の第一歩」を学んでもらうため、遊びながら災害から身を守るポーズが学べる防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」を作成しています。毎年、全国各地での防災イベントや幼稚園、保育所、小学校低学年の行事や授業などで活用されています。



2) 小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子どもたちが楽しみながら、まちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全に関する施設・設備を発見してマップにまとめる「ぼうさい探検隊」の取組みを通じ、安全教育の推進を図っています。

3) 中学生・高校生向けの防災教育教材の提供

自然災害によるリスクやその備えを学んでもらうため、教育現場で幅広く活用いただく際の手引きとして「防災教育副教材」を作成し、防災教育の推進を図っています。

イ. 地域の防災力・消防力強化への取組み

1) 軽消防自動車の寄贈

地域の防災力強化を目的として、小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国の自治体や離島に寄贈しています。これまでの寄贈台数は3,512台(※)となっています。

※1952～2023年度までの累計、軽消防自動車以外の消防資機材も含んだ総数。

2) 防火ポスターの制作

家庭や職場・地域における防火意識の高揚を図り、社会の安全・安心に貢献するため、総務省消防庁の協力を得て、全国統一防火標語を掲載した防火ポスター(総務省消防庁後援・20万枚)を作成しています。同ポスターは、全国の消防署をはじめとする公共機関等に掲示されるほか、各種の防火意識の啓発・PR等に使われます。



3) ハザードマップ等を活用した自然災害リスクの啓発

自治体等が作成しているハザードマップの活用にあたり、自然災害に対する日頃からの備えや対策を多くの方に促すことを目的として、副読書「ハザードマップと一緒に読む本」やeラーニングコンテンツ「動画で学ぼう！ハザードマップ」のほか、チラシ「水災害への備え、本当に大丈夫ですか？」等を損保協会ホームページ上に公開し、啓発活動を進めています。



4) 「そんぽ防災Web」での情報・ツール提供

「そんぽ防災Web」を通じて、防災に役立つ情報やツールを提供しています。本サイトでは、「災害時の損害保険等の手続き・減免措置」や「被災したときに受けられる保険金以外の

お金に関連する制度」を紹介しています。このほか、当協会の防災コンテンツ（動画やリーフレットなど）をカテゴリ別に分かりやすく一覧にまとめています。



③ 犯罪防止対策

ア. 自動車盗難の防止

「自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチーム」に2001年の発足当初から参画し、自動車盗難防止対策に取り組んでいます。

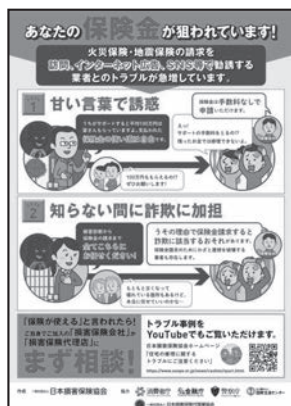
イ. 住宅修理業者に関するトラブルへの注意喚起

住宅修理（リフォーム）に関し、「保険が使える」等と勧誘する業者と保険契約者とのトラブルが急増しています。

このようなトラブルに巻き込まれないよう注意を呼びかけるため、消費者庁・金融庁・警察庁・独立行政法人国民生活センターおよび一般社団法人日本損害保険代理業協会の協力を得て、注意喚起チラシを作成しています。

また、より広く消費者の皆様がこのようなトラブルを認知していただくための動画も作成し、損保協会ホームページで公開しているほか、Webバナー広告を出稿し、消費者の皆様へ住宅修理サービストラブルへの注意を呼びかけています。

さらに、業者とのトラブル等でお困りの方からのご相談を受け付ける「保険金に関する災害便乗商法相談ダイヤル」を設置し、被害防止に取り組んでいます。



ウ．啓発活動

地域で子どもが犯罪や交通事故等の不慮の事故に巻き込まれないよう、身の回りに起こりうる危険に対処できる知識を学習しておくことが大切です。万一の事態が起こった時、直ちに身を守る行動に繋がられるよう、大人と子どもと一緒に学べる事前学習型の教材(手引き)を作成し、子どもたちの安全教育の推進に取り組んでいます。

④環境問題への取り組み



ア．気候変動対応の推進

気候変動は生命や生活基盤、経済システムを広く脅かす重大なリスクであり、グローバルな対応が求められています。これらに関する損保業界への期待に応え、サステナブルな社会への円滑な移行に貢献すべく、2021年7月に「気候変動対応方針」を策定しています。また、「気候変動ガイドブック」および「気候変動特設ページ」を公開するとともに、業界内の知見を深めるためのニュースレター配信や勉強会を実施し、脱炭素社会の実現を推進しています。

イ．環境問題に関する目標の設定

「経団連 カーボンニュートラル行動計画」および「経団連 循環型社会形成自主行動計画」に参加し、CO2排出量の削減および廃棄物排出量の削減等について、損害保険業界としての目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

ウ．環境取組みに関する行動計画

「気候変動対応方針」の策定に伴い、「損害保険業界の環境保全に関する行動計画」の内容を見直すとともに、「経団連カーボンニュートラル行動計画」および「経団連循環型社会形成自主行動計画」の目標等を含めた内容を、新たな計画(「環境取組みに関する行動計画」)として、2022年2月に制定し、環境問題に取り組んでいます。

【環境取組みに関する行動計画の主な項目】

1. 損害保険業を通じた取組み
2. 社外への情報発信
3. 地球温暖化対策
4. 循環型経済社会の構築
5. 社内教育・啓発
6. 環境マネジメントシステムの構築と環境監査
7. 他の企業や組織等との協働
8. 環境関連法規等の遵守

エ．自動車リサイクル部品活用の推進

限りある資源を有効利用することにより、廃棄物を削減し、地球温暖化の原因となっているCO2の排出量を抑制することを目的として、自動車の修理時におけるリサイクル部品の活用推進に取り組んでいます。

⑤保険金不正請求防止に向けた取組み



ア．保険金不正請求ホットラインの運営

2013年1月から「保険金不正請求ホットライン」を開設して、損害保険の保険金不正請求に関する情報を収集し、損害保険各社における対策に役立てています。



- イ. 保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出
 保険金詐欺防止ポスターを作成し、会員会社や損害保険代理店等に掲出し、保険金詐欺が重罪(※)であることを周知するとともに、保険金詐欺をたくらむ人物への牽制を図っています。

※「刑法第246条第1項 人を欺いて財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

第2項 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。」

- ウ. 保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開

保険金の不正請求防止に関する理解を深めていただくとともに、保険金不正請求ホットラインを周知し情報を寄せていただくことを目的に、啓発動画を作成し損保協会ホームページや 유튜브 に公開しています。



- エ. 保険金不正請求の検知を目的としたシステムの運営

2018年10月から保険金不正請求疑

義事案の検知を目的としたシステムを運用しています。保険金請求履歴や不正請求防止に関する情報を各社間で共有することで、不正請求対策に役立てています。

15 損害保険の普及啓発・理解促進活動

当社では、損保協会の一員として、損害保険の普及啓発・理解促進活動に取り組んでおり、2015年9月に国連サミットにて採択されたSDGs (Sustainable Development Goals) の達成にも貢献しています。主な取り組みは以下のとおりです。

①普及啓発・理解促進



国民一人ひとりがより自立的で、安心かつ豊かな生活を実現するためには、損害保険に関する金融リテラシー(「損害保険リテラシー」)は欠かせない生活スキルの一つです。消費者のリスク認識の一層の高揚を図り、損害保険の仕組みや役割を理解したうえで、適切かつ有効に活用いただけるよう、「損害保険リテラシー」の向上に取り組んでいます。

<「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー」>

金融経済教育研究会(事務局：金融庁)は、保険商品に関する「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー」として以下を掲げています。

- 1) 自分にとって保険でカバーすべき事象(死亡・疾病・火災等)が何かの理解
- 2) カバーすべき事象発現時の経済的保障の必要額の理解

消費者の皆さまに損害保険を理解いただくための取組みとして、損保協会ホームページや講師派遣活動などを通じて、損害保険に関する各種情報を発信しています。

ア. 損害保険の普及啓発・理解促進

1) そんぽ学習ナビ

損保協会ホームページ内で教員支援サイト「そんぽ学習ナビ」を開設しています。本サイトでは、損保協会の教育支援ツール(教材)などを年齢別にまとめています。

2) 講師派遣活動

損害保険の仕組みや役割を理解していただくために、次のような各種講演会を全国で開催しています。

- ・一般消費者を対象とした各種講演会
- ・消費生活相談員の方を対象とした各種勉強会
- ・高校生を対象とした講演会
- ・大学生・短期大学生を対象とした講演会

3) 各種教育副教材の提供

高校生を主な対象に、日常生活のリスクと、そのリスクに備えるための損害保険について学習するための教材「明るい未来へTRY！～リスクと備え～」を提供しています。本教材は、公益財団法人消費者教育支援センターが実施している「消費者教育教材資料表彰2023」において、動画教材が優秀賞を受賞するなど、各方面から評価を得ています。

②地震保険の普及・啓発



地震保険は、地震・噴火・津波による建物・家財の損害を補償します。法律に基づき国と損害保険会社が共同で運営する保険であり、被災者の生活再建資金を確保し、生活の安定に寄与する役割を担っています。

2022年度に火災保険を契約された方のうち、約7割の方が地震保険に加入しています。地震リスクへの理解を促し、地震保険の普及・啓発を行うことは損害保険業界の社会的使命となっています。

損害保険業界では、地震保険を募集する損害保険代理店の支援、テレビ・新聞・インターネット・ポスターなどの広告を用いた地震リ

スクと地震保険の必要性を啓発する取り組みなどを通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



③自賠責保険の普及・啓発



自賠責保険制度の理解促進および保険加入漏れ防止のため、新聞・インターネット・ポスターなどの広告を通じた「自賠責保険広報活動」を1966年から実施しています。

④消費者行政機関等との対話・交流



各地域の消費者行政機関や消費者団体との対話・交流を通じた意見・情報交換を実施しています。また、各地域の消費生活相談員の方向けに、一般消費者から損害保険に関する相談を受けた際の参考となるよう、勉強会を実施しています。

16 品質向上への取組みについて

(1) 保険金のお支払状況について

当社では、お客様からの信頼にお応えする取組みを推進し、さらなる品質向上を図るた

め、保険金のお支払状況についてお知らせしています。

保険金のお支払状況

〈2023年度〉

(単位：件)

		海外旅行保険	その他 ※注1	(合 計)
お支払件数		29,819	41,704	71,523
お支払対象とならなかった件数 ※注2	詐欺無効	0	0	0
	告知義務違反解除	0	0	0
	通知義務違反解除	0	0	0
	重大事由解除	0	0	0
	支払事由非該当	2,575	1,115	3,690
	免責事由該当	896	233	1,129
	(合 計)	3,471	1,348	4,819

(注1) その他とは、旅行総合保険、国内旅行保険、普通傷害保険、火災保険等のことをいいます。

(注2) お支払対象とならなかった件数の内訳に関しては、下記用語の解説をご覧ください。

〈上表の用語解説〉

用語	解説
詐欺無効	保険契約の締結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、保険契約が無効となったため、保険金のお支払対象とならなかった件数です。
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、保険契約が解除となったため、保険金のお支払対象とならなかった件数です。
通知義務違反解除	重複する保険契約の通知を保険契約者、被保険者からいただけなかったことなどにより、保険契約が解除となったため、保険金のお支払対象とならなかった件数です。
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、保険金のお支払対象とならなかった件数です。
支払事由非該当	責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金のお支払事由に該当しなかったため、保険金のお支払対象とならなかった件数です。
免責事由該当	携行品の紛失など、保険約款に定められた保険金を支払わない事由に該当するため、保険金のお支払対象とならなかった件数です。

〈半年毎のお支払状況の推移〉

		お支払件数	お支払対象とならなかった件数
2023年度	上半期	31,864	2,346
	下半期	39,659	2,473

不服申出制度

保険金支払業務の適切性を確保し、お客様保護をはかることを目的とし、保険金をお支払いしたケースやお支払いにいたらなかったケースに関して、その内容に対する不服申出

窓口を設置し、お客様にご案内しております。不服申出がなされた事案については、検討・保険金支払再審査を行い、お客様保護の観点、法令や約款、医学的見地、募集行為等に照らして、支払査定の適切性をはかっています。

(2)「お客様の声」への取組み

当社では、業務部にて、お客様からのご不満・ご要望などの声を一元的に管理しており、お客様からお寄せいただいた声を分析し、お客様満足度向上のための業務改善に取り組んでおります。

①お客様の声に関する基本方針

(内部統制基本方針より)

お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、商品・サービスの改善に努めます。

○お客様の声への対応を最優先の課題と位置づけ、迅速、適切かつ誠実に対応します。

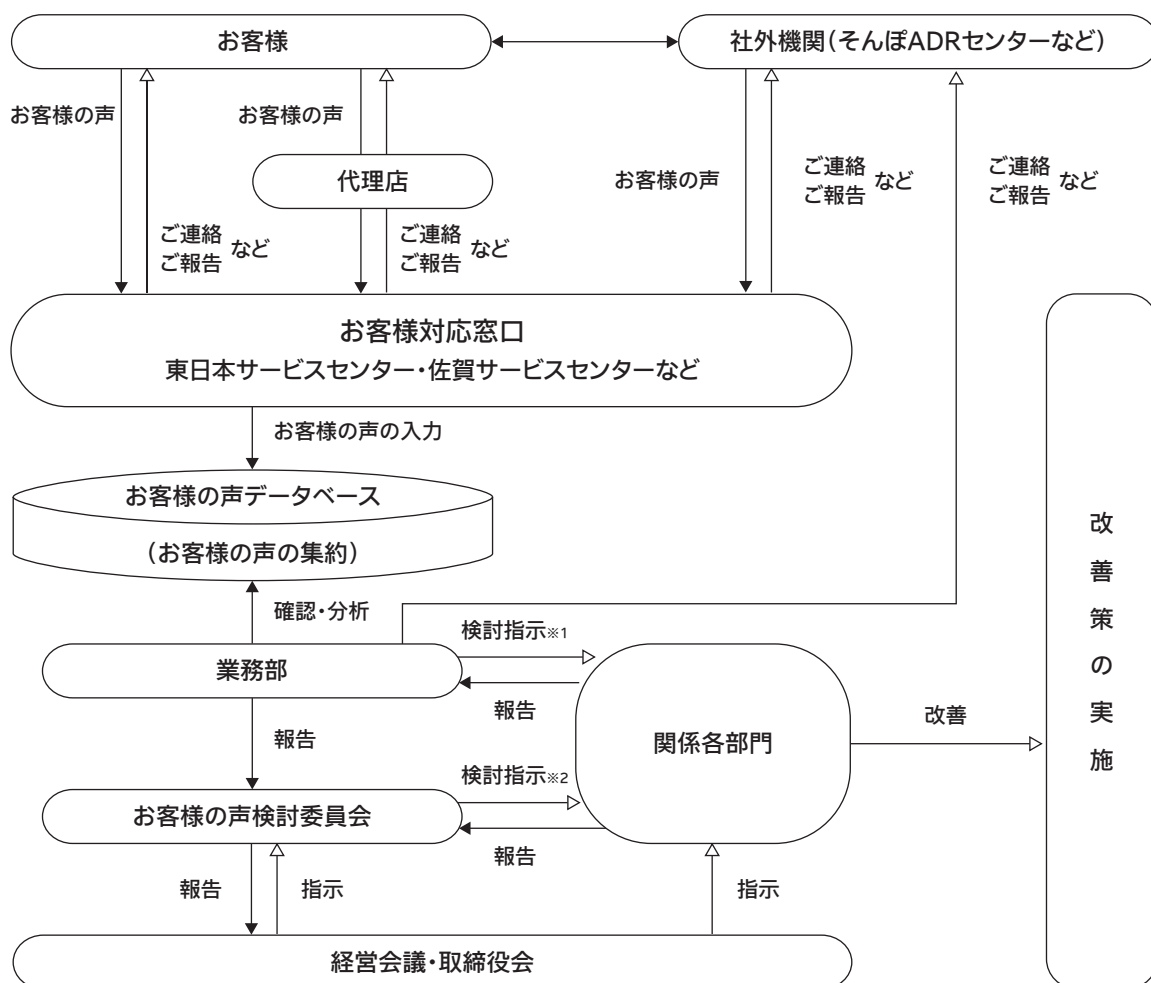
○お客様の声に常に傾聴の姿勢で、積極的に収集に努めます。

○お客様の声を商品・サービスの改善に活

かし、お客様満足の向上に努めます。

②お客様の声を経営に活かす態勢

お客様からお寄せいただいたご不満・ご要望などは、業務部に集約され、内容の分析を行います。分析の結果、改善の検討が必要であると判断した内容については、お客様の声検討委員会で検討が行われ、関係各部門に改善を指示します。また、改善が適正に行われているかどうかの進捗管理も行い、お客様の声が着実に経営に反映されるよう万全の態勢を構築しています。



※1個別案件 ※2重要案件

③お客様の声(ご不満・ご要望)の受付件数

2023年度にお客様からお寄せいただいたご不満・ご要望の受付状況は次のとおりです。

お客様の声区分	代表的な事例	件 数
1. ご契約の手続き		
(1) 商品内容(補償内容、契約規定等)	保険商品の内容に関するもの	1
(2) 契約更改手続き	満期のご案内の連絡不足・遅延に関するもの	2
(3) 契約内容などの説明不足	商品内容の説明不足に関するもの	1
(4) 契約内容などの誤案内	商品内容の説明誤りに関するもの	1
(5) 契約の引受(制限・謝絶等)	ご契約のお引受条件、制限に関するもの	1
(6) 募集方法	ご契約手続きに関するもの	1
(7) 接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	1
(8) 帳票類	申込書・パンフレット等帳票に関するもの	5
(9) インターネット	インターネット契約に関するもの	9
(10) その他(不明を含む)	上記以外のご契約の手続きに関するもの	2
小 計		24
2. ご契約の管理		
(1) 証券未着	保険証券の未着に関するもの	0
(2) 証券表示誤り	保険証券の記載内容の誤りに関するもの	0
(3) 異動(期間延長、被保険者増減員等)	ご契約の変更手続きの遅延や誤りに関するもの	2
(4) 取消・解約	ご契約の取消や解約手続きの遅延や誤りに関するもの	3
(5) 接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	1
(6) その他(不明を含む)	上記以外のご契約の管理に関するもの	6
小 計		12
3. 保険金のお支払い		
(1) 認定金額	保険金のお支払い金額に関するもの	4
(2) 有無責	保険金が支払われないことに関するもの	12
(3) 処理遅延	保険金お支払い手続きの遅延に関するもの	12
(4) 処理方法・説明不足	保険金お支払い手続きの対応方法に関するもの	30
(5) 接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	7
(6) その他(不明を含む)	上記以外の保険金のお支払いに関するもの	4
小 計		69
4. 個人情報に関するもの		0
5. その他		1
合 計		106

④お客様の声に基づいた主な開発・改善例

2023年度は、以下の改善対応を行いました。

- 国内旅行保険のインターネット契約に関しては、Webの推奨環境によってはインターネットが繋がらず契約手続きが途中で止まってしまう等の事象が発生し、お客様の苦情となっておりましたが、2023年7月に販売を開始したWeb国内旅行保険において、最新の推奨環境に改善しました。
- 旅行キャンセル費用補償特約については、契約締結日の翌日午前0時から保険責任が開始となることから、当該特約にかかる保険料を返戻しないとしているものですが、旅行取消料が発生しない期間においては被保険利益が発生していないという実態に鑑み、その確認を行ったうえで特約保険料を返戻する運用を行っておりました。この運用についてお客様や代理店から説明が分かりにくい、旅行のキャンセルを証明する資料の提出に手間と時間がかかり保険料の返戻が遅延するという状況にあったことから、その保険料の返戻にかかる事務の簡素化を検討し、提出書類の取付ルールの緩和を行うことを決定しました。

⑤事故対応に関するお客様満足度調査

お客様のご意見を把握し当社のサービスの改善・向上につなげ、経営改善に取り組む方策として、お客様満足度調査を実施しております。この調査は、保険金をお支払いしたお客様に、事故受付から保険金支払いまでの事故対応について、アンケート協力をいただく調査で1998年9月より実施しております。実施結果は次のとおりです。

ア.対象

保険金をお支払いしたお客様にアンケートハガキを郵送及びWebアンケートサイトをご案内し実施

イ.実施期間

2023年4月～2024年3月

ウ.アンケート調査内容

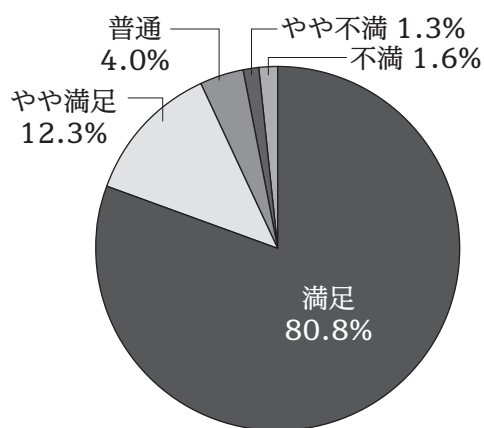
5段階評価

エ.回答率等

- ・支払総件数;71,523件
- ・回答件数;2,510件
- ・回答率;3.5%

オ.調査結果

事故対応についての全体的な評価



- ・「満足」「やや満足」の合算が、93.1%となっています。
- ・「満足」「やや満足」「普通」の合算が、97.1%となっています。
- ・「やや不満」「不満」の合算が2.9%となっています。

⑥お客様からのご不満・ご要望を承る窓口

お客様の声相談センター

フリーダイヤル 0120-532-200

受付時間:平日の午前9時～午後5時

*年末年始は除きます。

⑦手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

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。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「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

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料)

0570-022808

受付時間:月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く)の午前9時15分～午後5時

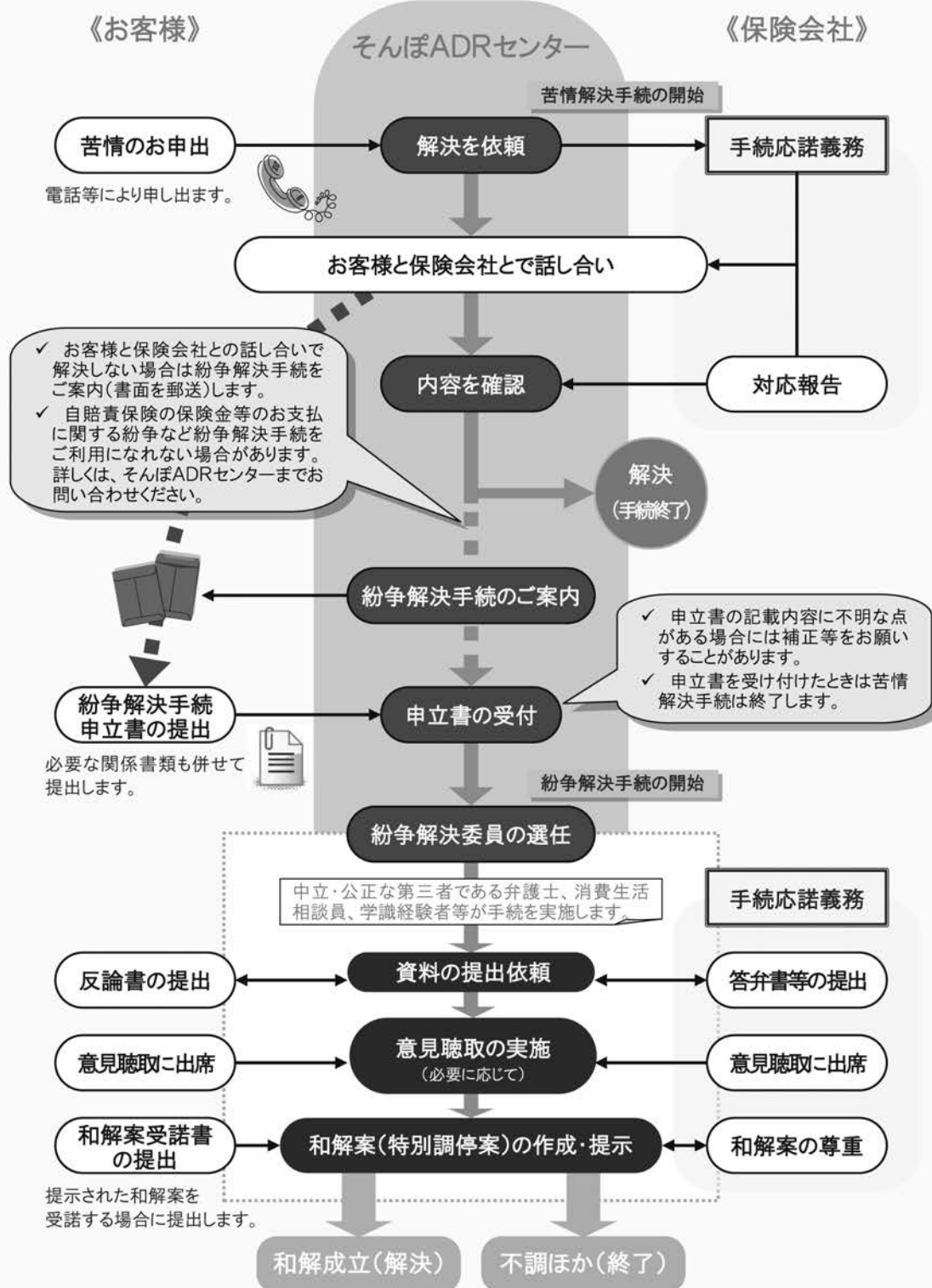
※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

※電話リレーサービス、IP電話からは以下の直通電話へおかけください。

名 称	直通電話
そんぽ ADR センター東京	03-4332-5241
そんぽ ADR センター近畿	06-7634-2321

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ

※標準的な手続の進行例です。



17 取扱い商品

(1) 販売商品の一覧

からだとレジャーの保険

リスク細分型特定手術用海外旅行保険 「ATTENDあてんど」「t@bihoプライム」 「t@bihoたびほ」

旅行方面と年齢により保険料が異なる海外旅行保険です。保険商品（「ATTENDあてんど」、「t@bihoプライム」、「t@bihoたびほ」）によって補償内容や保険金額、ご提供するサービスが異なります。ご契約手続きからお支払い手続きまでをインターネットで行います。マイページでは、契約内容の確認や変更、付保証明書や保険料領収証の発行、保険契約証の発行依頼や保険金請求手続き等が可能です。



国内旅行保険

国内旅行中の事故によるけがについて保険金をお支払いする保険です。熱中症と診断された場合にも保険金をお支払いします。また、携行品損害や航空機欠航・着陸地変更による宿泊費用をオプションでセットすることで身の回り品の盗難や飛行機が欠航した際にも保険金をお支払いします。



旅行事故対策費用保険

旅行会社等が取り扱った旅行に参加中の旅行者が事故によってケガ等をした結果、その会社が負担する見舞費用、救援者費用やその他の費用等について保険金をお支払いする保険です。



旅行特別補償保険

企画旅行参加中の旅行者がケガまたは携行品の事故に遭ったことにより、旅行業約款に基づき旅行会社が支払う補償金に対して保険金をお支払いする保険です。

学校旅行総合保険

学校教育の一環として行われる国内および海外への修学旅行、遠足等を対象とする保険です。旅行参加者に対してはケガ、病気(海外のみ)、個人賠償責任、救済者費用等を、学校に対しては緊急対応費用、損害賠償責任、参加者が死亡した場合の弔慰費用等の保険金をお支払いします。



住まいの保険

持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険 「ieho いえほ」(補償選択型住宅用火災保険)

住宅物件を対象としたインターネット申込専用の住宅用火災保険です。必要な補償内容を選択してインターネットから申し込む保険商品で、建物の所在地、構造および築年数に応じた保険料体系となっています。保険契約締結後は、インターネット上に開設した専用のマイページで、契約内容の確認や、契約内容変更などのお手続を行うことができます。



リビングサポート保険

生活用動産(家財)について生じた偶然な事故による損害に対して保険金をお支払いする保険です。さらに、引越中に生活用動産に生じた損害、家主に対する借用住宅の修理費用等についても保険金をお支払いします。また、特約をセットすることでドアロック交換費用、給排水管修理費用等についても保険金をお支払いします。



◎月払いリビングサポート保険総括契約

「hey@ho へやほ」

不動産管理会社を保険代理店かつ保険契約者として、リビングサポート保険に「総括契約に関する特約(毎月報告・毎月精算)」をセットした契約です。保険契約者が管理する賃貸住宅戸室の賃借人がWebを通じて加入登録を行った家財を総括的に保険の対象とします。



地震保険

住まいの火災保険にセットして引き受け、住居として使用される建物や家財についての地震、噴火、津波による火災、損壊、埋没、流失により生じた一定基準以上の損害に対して保険金をお支払いする保険です。

興行と動産の保険

興行中止保険

偶然な事故や気象状況等によりコンサート、スポーツ・イベント等の興行が中止になったことによる主催者の損害等について保険金をお支払いする保険です。

動産総合保険

海外に持ち出す動産に生じた偶然な事故による損害に備える保険です。個人・法人が所有し、日常生活や仕事に使用するカメラ、楽器等が対象となり、ご旅行中の期間(保険期間)を通じ携行中、使用中に生じた損害が補償の対象となります。



(2) 主な商品改定

2022年4月～2024年3月における主な商品内容・料率の改定は以下のとおりです。

○外国人技能実習生総合保険の改定

2022年4月1日以降の保険責任開始契約から、保険料率の改定を行いました。

(2022年4月)

○国内旅行保険の改定

2022年9月1日以降の保険責任開始契約から、「新型コロナウイルス感染症一時金特約(国内旅行傷害保険用)」の保険料率の改定を行いました。(2023年4月販売停止)

(2022年9月)

○リビングサポート保険の改定

リビングサポート保険について、2022年9月1日以降の保険責任開始契約から、約款の改定を行いました。

(2022年9月)

○火災保険の改定

店舗総合保険およびリビングサポート保険について、2022年10月1日以降の保険責任開始契約から、約款および保険料率の改定を行いました。

(2022年10月)

○地震保険の改定

2022年10月1日以降の保険責任開始契約から、保険料率、長期係数・未経過料率係数の改定を行いました。

(2022年10月)

○興行中止保険の改定

2022年10月1日以降の保険責任開始契約から、「新型コロナウイルス感染症対応国内学校旅行キャンセル費用保険」の保険料率の改定を行いました。

(2022年10月)

○リスク細分型特定手続用海外旅行保険の改定

2022年12月1日以降の保険責任開始契約から、「Web海外旅行保険」および「旅行キャンセル費用補償特約(支払事由拡大型)」を単独で販売する「t@bihoキャンセル」の販売を開始しました。

(2022年12月)

○国内旅行保険の改定

2023年7月3日以降の保険責任開始契約から、「t@biho国内旅行」の販売を開始しました。

(2023年7月)

○興行中止保険の改定

2023年10月1日から、一部マーケットにおいて「新型コロナウイルス感染症＋季節性インフルエンザ対応国内学校旅行キャンセル費用保険」の販売を開始しました。

(2023年10月)

○持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「iehoいえほ」の改定

2023年12月1日以降の保険責任開始契約から、約款および保険料率の改定を行いました。

(2023年12月)

18 各種サービスのご案内

海外旅行保険の各種サービス

SERVICE ①	日本語で事故・トラブルの相談ができる、海外36都市の「Jiデスク」
SERVICE ②	キャッシュレスで治療が受けられる、「Jiキャッシュレス提携病院」
SERVICE ③	入院した場合などで駆け付ける「現地駆け付けサービス」
SERVICE ④	重症時に24時間迅速に対応する「緊急メディカルサービス」
SERVICE ⑤	旅行に関する各種情報提供や予約・手配ができる「トラベルサービス」
SERVICE ⑥	独自の海外ネットワークを駆使して提供する「危機管理サービス」

※サービス内容は、海外旅行保険商品(店頭用「ATTENDあてんど」等、ネット専用「t@bihoプライム」、「t@bihoたびほ」)によって異なります。

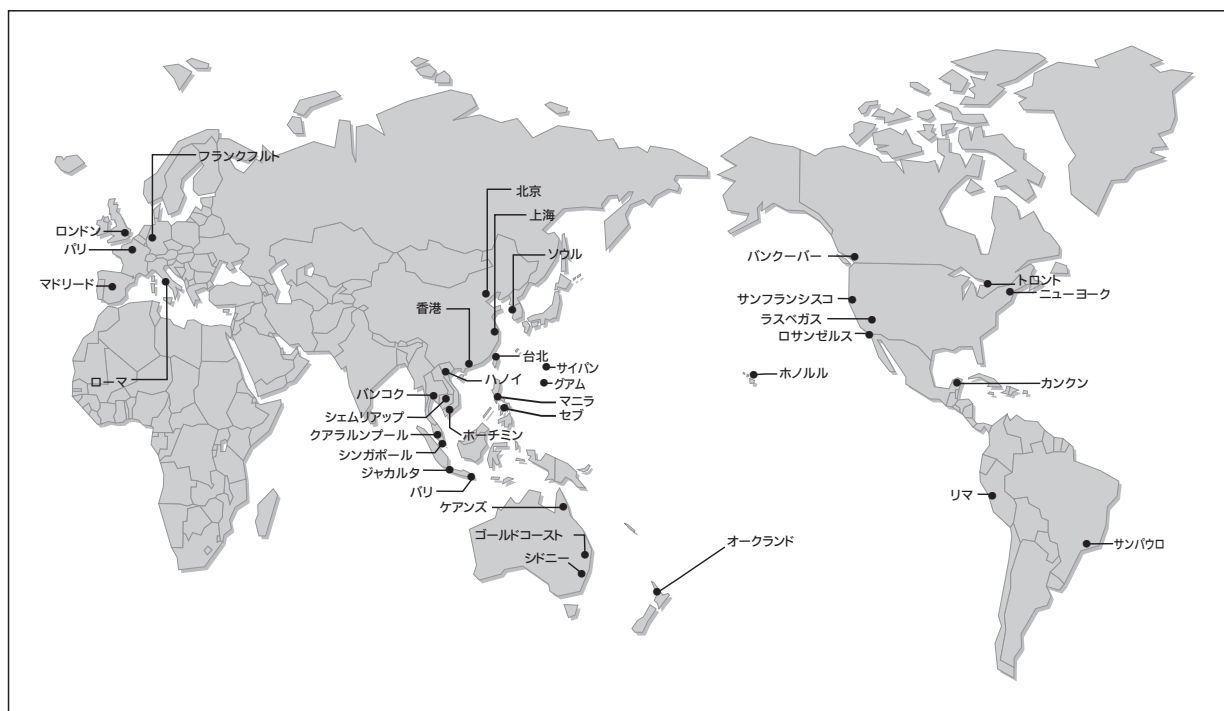
SERVICE①

【Jiデスク】

Jiデスクは、日本からの旅行者の多い海外36都市に設置されたサービスデスクです。

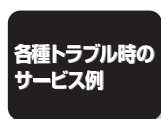
お客様がトラブルに巻き込まれたりしたときの相談や、現地情報などのトラベルに関する相談にも対応します。日本語で来店または電話で相談を受け付けます。

【Ji デスク所在地】（2024年4月1日現在）



【事故発生時のサービス内容】

※一部都市については、現地事情により提供できないサービスもございます。



●トラブル時の各種ご相談
受付



●医師・病院の案内・予約



●パスポート等の盗難時の
手続きのご案内



●病院や日本への移送機関
の手配



●病院等への支払保証



●ご家族への連絡
（ご希望の場合）



●救護者の渡航時の
お手伝い



●医療通訳・日本語ガイドの
手配



●ご遺体の移送

SERVICE②

【Jiキャッシュレス提携病院】

【キャッシュレスメディカルサービス】

当社では、海外の医療機関と「Jiキャッシュレス提携病院」として提携し「キャッシュレスメディカルサービス」を提供しております。

一般的に海外では治療費が高額ですが、治療費の持ち合わせがなくても、キャッシュレス治療を受けることが可能であり、便利なサービスとして好評です。

〔特 徴〕

- ・すべての「Jiキャッシュレス提携病院」で金額の多少に関わらず「キャッシュレスメディカルサービス」がご利用いただけます。
- ・日本語を話す医師が治療を行う病院もあります。
- ・言葉でお困りの場合はJiデスクがお手伝いいたします。

SERVICE③

【現地駆け付けサービス】（ATTENDあてんど限定サービス）

お客様に寄り添ったサポートをするため、当社の海外ネットワークを活用したサービスを提供しております。

サービス対象となる都市において、ご利用条件に該当するトラブル（パスポートの盗難等）が発生した場合に、当社が手配するスタッフがお客様のもとに駆け付け、通訳サービスを提供します。

SERVICE④

【緊急メディカルサービス】

海外で発生する事故・トラブルを円滑に解決するため、当社の海外ネットワークを活用し、関係個所と連携を行い対応しております。

〔主なサービス〕

現地で緊急入院が必要な場合等、お客様の容態が重症の場合は、Jiアシスタンスセンターが緊急対応を行います。

- ・病状・治療の経過報告
- ・治療費の支払い保証
- ・ご家族への連絡（ご希望の場合）
- ・救護者の渡航時のお手伝い
- ・病院や日本への移送機関の手配
- ・医療搬送時の付添医師・看護師の手配

SERVICE⑤

【トラベルサービス】

当社では海外旅行保険にご加入いただいたお客様に、事故の場合以外でもご利用いただけるように旅行に関連した「トラベルサービス」を提供しております。

海外36都市のJiデスクで行うサービスであり、ホテル・レストランのご案内や予約、交通機関やイベントのチケット手配などのサービスを提供しております。

SERVICE⑥

【危機管理サービス】（学校法人様向け）

海外に学生を送る学校の危機管理意識の高まりを受け、当社の持つネットワークを活用し、平時および緊急時における危機管理サービスを提供しております。

ア．平時におけるサービス

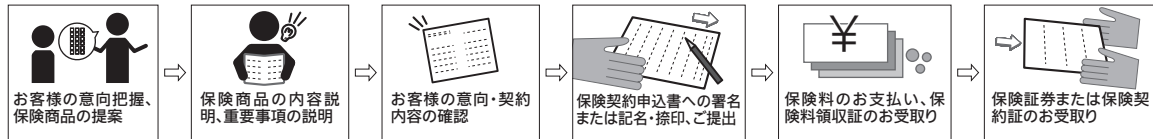
海外のリスク情報の配信や危機管理をテーマにした動画の提供等を行います。

イ．緊急時におけるサービス

重大事故が発生した場合、学校が設置する緊急対策本部の運営支援等を行います。

*海外サービス全般において、状況によりサービスが提供できない場合、また実費が発生する場合がございます。詳細につきましては、当社のホームページやサービスガイドブックなどのサービス案内または当社までお問い合わせください。

19 保険募集



(1) 契約締結の仕組み

損害保険の募集は、保険会社の社員または保険会社から保険契約を結ぶ権限を付与された代理店が行っています。

保険会社の社員または代理店は、お客様の意向を把握し、パンフレットや重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)などを用いて、保険商品の内容をわかりやすく説明します。

お申込みいただく保険商品がお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをご確認いただき、保険契約申込書にご署名または記名・捺印をいただきます。

お客様から保険料をお支払いいただいた後、当社所定の保険料領収証を発行します。

後日、保険証券をお送りしますので、お申込みの内容どおりになっているか確認をお願いします。なお、海外旅行保険等については、保険契約の手続き完了と同時に、保険証券に代えて保険契約証を発行することにしています。

また、海外旅行保険等、インターネットによる保険契約の締結も行っております。

(2) クーリング・オフ制度

契約者保護の観点から、保険契約を締結した後であっても、ご契約をお申込みいただいた日またはクーリング・オフに関する説明が記載された書面または電磁的記録(例:ホームページ・電子メール等)による方法で受領された日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、違約金等を負担することなくお申込みの撤回または解除を行うことができる制度です。

クーリング・オフ制度は、保険期間が1年

を超える個人向けの契約(通信販売特約により申し込まれた契約や営業または事業のための契約等を除きます)について適用されます。

(3) 契約内容等の確認

ご契約締結前に、契約内容確認書や重要事項説明書などにより、保険商品がお客様のご意向に沿った内容になっているか、ご契約内容や保険料が適切であるかを、お客様自身にご確認いただく手続きを実施しています。

(4) 代理店の役割と業務内容

代理店は、保険会社との間に締結した代理店委託契約にもとづき、保険会社に代わってお客様との間で保険契約を締結し、保険料を領収することを基本的な業務としています。

代理店の重要な役割は、適切な保険商品やサービスを提供し、お客様を様々なリスクからお守りすることです。このために、お客様のご意向に沿った保険商品やサービスを提供できるよう常に心がけています。

[代理店の主な業務内容]

- ① 保険相談
- ② お客様の意向把握、保険商品の提案、保険商品の内容説明、重要事項(契約概要・注意喚起情報)の説明
- ③ お客様の意向および契約内容の確認
- ④ 保険契約の締結、保険会社への報告
- ⑤ 保険料の領収、保険料領収証の発行・交付
- ⑥ 保険契約証の発行・交付
- ⑦ 保険契約の維持・管理(保険契約の内容変更・解約等の受付け・手続きを含む)
- ⑧ 事故の受付け、保険会社への通知
- ⑨ その他保険募集・契約の締結に必要な業務

(5) 代理店登録

代理店として保険募集を行うためには、保険業法第276条にもとづき内閣総理大臣の登録を受けることが必要です。また、代理店に所属して保険募集を行う募集人も、保険業法第302条にもとづき内閣総理大臣に届出を行うことが必要です。

注) 保険業法第275条では保険業法第276条に定める登録を受けた代理店若しくはその役員や使用人でなければ何人も保険募集をしてはならない、としています。

(6) 代理店の資質向上

当社では、代理店が、お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに適応した保険商品やサービスの提供を常に行うことを目指しています。

そのために、代理店に対して所定の教育制度を設け運用したり、お客様対応状況、法令等遵守状況、業務遂行状況などについて確認・指導を行ったりして代理店の資質向上をはかっています。

(7) 代理店教育

一般社団法人日本損害保険協会では、募集人がお客様に対して保険商品に関する重要事項を適切に説明するための知識について、損害保険業界共通の内容で教育する制度として、「損保一般試験」を実施しています。本試験は、「基礎単位」と「商品単位」から構成されており、いずれも5年ごとの更新制となっています。

当社は本試験を活用し、募集人のさらなる知識向上に取り組んでいます。

基礎単位とは

損害保険の販売に携わるうえで必要となる、代理店の役割、コンプライアンス、損害保険の基礎などの基本的事項を習得することを目的とした内容です。損害保険業界の自主ルールとして基礎単位の合格を代理店登録・募集人届出の要件としています。

商品単位とは

保険商品の知識を習得することを目的とした内容で、「傷害疾病保険単位」「火災保険単位」等があります。募集人自身を取り扱う保険商品に応じた商品単位を取得する必要があります。

また、当社は、お客様にさらにご満足いただけるよう、主力商品を中心に学習教材を代理店に提供し独自の教育を実施しています。

(8) 代理店数

2024年3月末時点における当社の代理店数は、623店です。

20 勧誘方針

当社は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、お客様に保険商品を販売する場合の勧誘方針に関して、次の通り定め、適正な商品の販売活動に努めてまいります。

〔勧誘方針〕

1. 各種法令等を遵守し、保険商品の適正な販売に努めます。
 - 販売等にあたっては、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守します。
 - お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明方法等を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行います。
2. お客さまの意向と実情に応じた勧誘に努めます。
 - お客さまの保険商品に関する知識・加入経験、加入目的、資力の状況等、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に沿った商品の説明および販売に努めます。
 - お客さまと直接対面しない販売等（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等を創意工夫し、お客さまにご理解いただけるよう努めます。
 - 販売・勧誘活動は、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分な配慮をいたします。
3. 保険金の不正取得防止に努めます。
 - 保険金の不正取得を防止する観点から、適切な保険販売を行うよう常に努力してまいります。
4. お客さま情報の取扱いに万全を尽くします。
 - お客さまに関する情報については適正な取扱いを行い、プライバシー保護の観点から、その管理に万全を努めます。
5. 保険事故が発生した場合には、適切な対応に努めます。
 - 保険事故が発生した場合には、迅速かつ公正な対応に努めます。
6. お客さまの満足度を高めるよう努めます。
 - お客さまの様々なご意見の収集に努め、その後の販売・勧誘活動に活かすことにより、お客さまの満足度が高まるよう努めます。

21 保険の仕組み

(1) 保険の仕組み

損害保険制度とは、偶然な事故による損害を補償するために、同一の危険にさらされている多数の人々が統計学に基づいて算出された保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることができる仕組みです。このように保険には、「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活と企業経営の安定を支える社会的機能があります。

(2) 保険契約の性格

保険契約は、所定の事故による損害について保険金を支払うことを保険会社が約し、その対価として保険料を支払うことを保険契約者が約する契約(有償・双務契約)です。当事者の合意のみで成立する諾成契約の性質を持っていますが、多数の契約を迅速・正確にお引受するため、実務上は所定の申込書を作成し、ご契約の証として保険証券を発行しています。

(注)当社では、「保険証券の発行に関する特約」を付帯して保険証券の発行を省略する場合があります。

(3) 再保険

再保険とは、保険会社が負担する保険責任の一部または全部を他の保険会社に引き受けてもらうことにより、危険の平準化、分散化を図ることをいいます。

この再保険により巨大損害や異常災害の発生に備えるとともに、保険会社の引受能力を増大させることで事業の安定を図っています。

(※)当社の再保険の方針については、p.25 参照

22 約 款

(1) 約款の位置づけ

保険約款は、目に見えない無形の商品である保険契約の内容、即ち保険契約の当事者である保険契約者と保険会社双方が持つ権利、義務等について定めたものです。

保険約款は、保険種目ごとに標準的な内容を定めた普通保険約款と、個々の保険契約によって普通保険約款の内容に変更を加えたり、普通保険約款に規定されていない事項について定めたりする目的で、付属的にセットする特別約款(特約)により構成されます。

保険約款には、主に次の規定を記載しています。

- ①用語の定義
- ②保険金をお支払いする場合
- ③保険金をお支払いしない場合
- ④お支払いする保険金の種類、内容および金額
- ⑤保険契約締結の際に、当社が重要な事項として求めた事項にご回答いただく告知義務
- ⑥保険契約締結の後に、当社が告知を求めた事項に変更が生じた場合にご通知いただく通知義務
- ⑦保険契約の終了に関する事項(無効、失効、取消し、解除)
- ⑧事故が発生した場合の義務
- ⑨保険金の請求手続

(2) ご契約時の留意事項

当社では、ご契約にあたり、保険商品の内容をご理解いただくために特にご確認いただきたい事項(「契約概要」)、お申込みに際してお客さまに特にご注意いただきたい情報(「注意喚起情報」)をわかりやすく記載した書面(「重要事項説明書(※)」)をご用意しております。ご契約の際には、これらの書面を必ずご一読いただき、内容をよくご確認のうえ、また普通保険約款・特別約款(特約)の内容について十分な説明を受け、以下の点にご注意ください。

- ① ご契約内容を十分にご確認ください。
- ② 保険申込書は正しくご記入ください。
- ③ 適切な保険金額でご契約ください。

申込書に記載された内容も契約内容として保険契約者と損害保険会社の双方を拘束します。

(※) 名称は保険商品により一部異なることがあります。以下同じです。

なお、「重要事項説明書」の内容をご理解いただいた旨の確認として、所定欄に署名または捺印いただき、また、ご契約内容のご確認のため、申込書の写等を交付することとしております。

保険商品により、契約締結前のお客様の意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを意向確認書で確認しております。

(3) 約款に関する情報提供方法

保険のご契約にあたって保険の内容をよくご理解いただくために、当社では、パンフレットや「ご契約のしおり」、「重要事項説明書」を用意し、約款の内容の概略をご案内しています。

これらのご案内には、告知義務(ご契約時に保険会社が求めた事項について、ご回答いただく事項)・通知義務(ご契約後の変更に関して保険会社に連絡していただく必要のある事項)、保険金がお支払いできない場合、保険金の支払い方、ご契約金額の決め方、失効・

解約の取り扱いなど重要な事項が記載されています。ご契約にあたっては、必ずご一読ください。

23 保険料

(1) 保険料の収受・返戻

お支払いいただく保険料は、傷害保険や火災保険など保険金額(ご契約金額)に保険料率を乗じて算出するものと、賠償責任保険など保険金額(ご契約金額)別に保険料が定められるものがあります。

保険料は、原則として保険契約の締結と同時に保険会社が領収すること(保険料即収の原則)となっており、保険期間(保険の契約期間)が始まった後でも保険料を領収する前に生じた事故による損害に対しては、保険会社は保険金をお支払いできません。

保険期間(保険の契約期間)中に危険の減少・増加などが生じた場合、また、保険契約が失効・解除した場合には、保険料の返還または請求をします。

(2) 保険料率

保険料率は、保険金の支払いに充てられる純保険料率(純保険料)と保険事業を運営するための費用に充てられる付加保険料率(付加保険料)によって構成されています。

火災保険料率ならびに普通傷害保険、交通事故傷害保険などの傷害保険(基本)料率については、損害保険料率算出機構が金融庁に届け出た参考純率を使用または準用した料率を適用しています。

地震保険料率については、損害保険料率算出機構が金融庁に届け出た基準料率を適用しています。

その他の保険料率(保険料)については、当社が金融庁の認可を受けた、または届け出た純保険料率(純保険料)を使用または準用した料率を適用しています。

24 保険金のお支払い

(1) 保険金のお支払いの仕組み

お客様が万が一事故にあわれた場合、ご契約いただいた保険の内容に従い、迅速に保険金のお支払いをさせていただくことが保険会社の使命です。当社では、事故にあわれたお客様に対し、親切・丁寧な事故の処理と迅速な保険金のお支払いをさせていただくために、本店（東京）ならびに佐賀の二拠点に損害サービス担当者を配置し、一方の拠点が災害等により業務不能の状況となった場合でも、継続して事故の受付・ご相談・保険金のお支払いを行えるよう体制を整えております。

事故の発生から保険金のお支払いまで

- ①万一、事故にあわれた場合には、直ちに当社または当社代理店に事故の報告をお願いいたします。その際、ご契約者名、事故の日時、場所、事故状況、現状等をお伺いいたします。証券番号やご契約の内容もおわかりでしたら、併せてご連絡をお願いいたします。事故の報告が遅れますと、保険金のお支払いが遅延したり、お支払い出来なくなる場合もありますのでご注意ください。
- ②事故の報告を受付けますと、当社は事故の受付登録、保険の契約内容等の確認を行います。
- ③当社社員または当社が依頼した損害調査会社の調査員が事故の調査、確認等を行います。
- ④保険金請求に必要な書類を担当者からご案内いたします。
- ⑤ご契約者および関係者との折衝、ご提出書類にもとづく調査・確認等により、お支払いさせていただく保険金の額を決定いたします。

⑥保険金のお支払いは、国内においては、当社より直接お客様の銀行口座にお振り込みし、また海外へは、海外送金することにより、迅速なお支払いを行っております。

(2) 新規事故受付窓口

事故にあわれたお客様へ24時間・365日体制にて、事故の受付および必要書類のご案内を行っております。

- ・海外旅行保険：0120-395-470
- ・国内旅行保険：0120-787-745
- ・その他の保険：0120-399-061

(3) 保険金請求書類の受付窓口

保険金請求書類は、保険金請求書類受付センターにて受付し、データ処理を行い、損害サービス担当者はイメージ画面により保険金お支払い手続きを行っております。

①郵便物受付窓口

〒330-9890

さいたま新都心郵便局私書箱70号

「ジェイアイ傷害火災保険(株)

保険金請求書類受付センター」

②宅急便等受付窓口

〒330-0801

埼玉県さいたま市大宮区土手町2-15-1

小島MNビル2F

「ジェイアイ傷害火災保険(株)

保険金請求書類受付センター」

(4) 事故相談のご案内（新規事故受付は上記(2)）

本店（東京）および佐賀においては平日 午前9時～午後5時の営業時間、事故のご相談をお受けしております。

25 業務の代理・事務の代行

当社は、2024年3月31日現在、保険業法第98条の規定にもとづき、ソニー損害保険株式会社、SBI損害保険株式会社から委託を受け、「海外旅行保険に係る業務の代理および事務の代行」を行っております。

26 損害保険用語の解説

保険約款に用語の定義がある場合は、保険約款の定義によります。

〔一部保険〕

保険の対象である物の保険価額よりも設定した保険金額が少ない保険を一部保険といいます。この場合には、損害額が保険金額の範囲内であっても、保険金額の保険価額に対する割合で保険金が減額されて支払われることがあります。

〔解除〕

保険期間中に、保険契約者または保険会社の意思により保険契約を取りやめることをいいます。

〔解約〕

保険期間中に、保険契約者の意思により保険契約を取りやめることをいいます。

〔解約返戻金〕

保険契約を取りやめた場合に、保険会社が保険契約者に支払うお金のことをいいます。なお、保険の種類や契約方式、取りやめた事由等により返戻金の有無や金額は異なります。

〔価格変動準備金〕

株式等の価格変動リスクに備え、支払い能力を確保するため保険業法115条によって定められている準備金で、積み立てる対象資産ごとの一定割合を積立限度額に達するまで每期積み立てる積立金のことをいいます。株式等の売買等による損失の額が同利益の額を超え、その差額のてん補に充てる場合を除いては、原則として取り崩せないこととされています。

〔過失相殺〕

過失とは、事故の際の不注意のことであり、被害者にも過失があれば、その過失割合に応じて損害賠償額を減額することをいいます。

〔過失割合〕

過失とは、事故の際の不注意のことであり、事故が起きた際、その事故の自分の過失と相手の過失を割合にしてあらわしたものをいいます。

〔共同保険契約〕

リスク分散その他の事情により一つの損害保険契約を複数の保険会社が共同で引き受ける契約形態をい

います。

〔クーリング・オフ制度〕

保険契約の取消し請求権をいいます。損害保険の場合には、保険期間が1年を超える長期契約について、契約の申込日からその日を含めて8日以内であれば契約の取消しができます。ただし、営業または事業のための契約等、対象外となる場合もあります。

〔契約の更新〕

既に保険契約に加入済みの保険の対象について、保険期間の終了に際して、引き続き新しい保険契約を締結し直すことをいいます。

〔告知義務〕

保険契約締結の際に、危険に関する重要な事項のうち、保険会社が重要な事項として求めた事項について、保険契約者または被保険者になる方に事実を正確にご回答いただく義務をいいます。

〔再調達価額〕

損害が生じた地および時における保険の対象と同一の構造、質、用途、規模、型、能力の物を新たに建築または購入するために必要な金額のことをいいます。

〔再保険〕

保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の責任の一部、または全部を他の保険会社に転嫁することをいいます。

〔参考純率〕

損害保険料率算出機構が算出した、保険料率のうち事故が発生したときに保険会社が支払う保険金にあてられる部分をいいます。

〔時価〕

再調達価額から使用による消耗分を差し引いた金額のことをいいます。

〔事業費〕

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では「営業費および一般管理費」、「諸手数料および集金費」を総称しています。

〔地震保険料控除制度〕

所得税法上および地方税法上、地震保険契約について、その支払保険料に応じた一定の額を保険契約者の課税所得から控除できる制度をいいます。

〔示談〕

損害賠償の解決方法の一つで裁判によらず賠償などを当事者間で交渉して決める和解契約のことをいいます。

〔質権設定〕

債権者が債権の担保として債務者または第三者から受け取ったものを債務が弁済されるまでに留置して、弁済されない場合にはそのものから優先的に弁済を受けることができる権利を設定することをいいます。

〔失効〕

保険契約の全部または一部の効力が、保険期間開始後の一定の時点以降失われることをいいます。ただし、保険契約が解除されることにより、保険契約の全部または一部の効力が失われる場合を除きます。

〔実損てん補〕

保険契約時にあらかじめ定めた保険金額を上限として、実際の損害額を保険金としてお支払いすることをいいます。

〔自動継続〕

保険契約者または保険会社のいずれかより特段の意思表示がない場合、保険契約が満了した時に同じ補償内容で自動的に契約を更新することをいいます。

〔主契約と特約〕

主契約は保険契約の基本となる部分で、主契約だけで契約は成立します。特約は主契約に付けるオプション部分で、特約だけで契約はできませんが、この特約により契約条件の変更、補償範囲の変更あるいは保険料を分割払いにするなど希望にあった契約内容とすることができます。

〔正味収入保険料〕

元受正味保険料に受再正味保険料を加え、支払再保険料を控除したものをいいます。

〔責任準備金〕

将来において生ずる保険契約上の支払義務(債務)に備えて積み立てる準備金の総称をいいます。

〔全損〕

保険の対象が完全に滅失した場合(火災保険であれば全焼、全壊)や、修理・回収に要する費用が再調達価額または時価額を超えるような場合のことです。前者の場合を現実全損(絶対全損ともいいます。)、後者の場合を経済的全損といいます。なお、全損に

至らない損害を「分損」・「一部損」といいます。

〔相互扶助〕

保険は「相互扶助」つまり「助け合い」で成り立っています。

「自分が払い込んだものが他の多くの人を助けるために使われ、自分が助けられるときには、他の人が払い込んだものが使われる」ということになります。

〔ソルベンシー・マージン比率〕

保険会社が、大災害など通常の予測を超えて発生する危険に対し支払余力をどのくらい有しているかを判断するための、保険会社の経営の健全性を示す指標のことをいいます。

〔損害てん補〕

保険事故によって生じた損害に対して保険会社が保険金を支払うことをいいます。

〔損害保険契約者保護機構〕

経営破綻した損害保険会社の保険契約者を保護し、これにより損害保険事業に対する信頼を維持することを目的として、保険業法にもとづき設立された法人です。

〔損害保険代理店〕

保険会社の委託を受けて、保険会社の代わりに保険契約の締結、保険料の領収などの業務を行う者を行います。

〔損害保険料率算出機構〕

「損害保険料率算出団体に関する法律」にもとづき設立された団体です。損害保険における公正な保険料率を算出する際の基礎とすることができる参考純率の算出等を行っています。

〔損害率〕

収入保険料に対する支払った保険金の割合をいいます。この損害率は、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられます。通常は、正味保険金に損害調査費を加えた額を正味保険料で除した割合を指します。

〔代位〕

権利を有する人に代わってその人の権利を取得することをいいます。

〔第三分野〕

第一分野・第二分野のいずれにも属さない傷害・疾

病・介護などの保険分野のことをいいます。

第一分野：終身保険などの生命保険

第二分野：自動車保険、火災保険などの損害保険

〔大数（たいすう）の法則〕

サイコロを振って「1」の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど「6分の1」に近づいていきます。すなわち、ある独立的に起こる事象について、それが大量に観察されればある事象の発生する確率が一定値に近づくということであり、これを「大数の法則」といいます。個々人にとっては偶然な事故であっても、大量に観察することによってその発生率を全体として予測できるということになります。保険料算出の基礎数値の一つである保険事故の発生率は、大数の法則に立脚した統計的確率にほかなりません。

〔超過保険〕

保険金額が保険の対象である物の保険価額を超える保険を超過保険といいます。

〔重複保険〕

同一の被保険利益について、保険期間の全部または一部を共通にする複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額または時価（額）を超過する場合を狭義の重複保険といいます。

〔通知義務〕

保険契約締結の後に、保険会社が告知を求めた事項のうち保険会社があらかじめ指定した事項に変更が生じた場合に、ご通知いただく義務をいいます。

〔ディスクロージャー資料〕

保険業法にもとづいて作成する保険会社の事業年度ごとの経営状況（業績および資産）を掲載した資料です。損害保険会社は毎年、ディスクロージャー誌を発行し、本店および営業所等の窓口に備え付けてあり、自由に閲覧することができます。本誌は当社の「ディスクロージャー誌」です。

〔被保険者〕

保険の対象となる方または保険の補償を受ける方をいいます。

〔被保険利益〕

損害の発生によって滅失する利益のことをいいます。ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人

とある物にある利害関係が該当します。損害保険契約には、被保険利益があることが必要です。

〔比例てん補〕

保険事故が生じたときの保険価額に対する保険金額の割合に応じて、保険金額が削減して支払われることをいいます。

〔分損・一部損〕

保険の対象の一部に損害が生じた場合のことで、全損に至らない損害をいいます。

〔保険価額〕

被保険利益を金銭に評価した額。つまり保険事故が発生した場合に被保険者が被る可能性のある損害の最高見積額です。

〔保険期間〕

保険会社が保険契約により補償の責任を負う期間のことです。ただし、保険期間中であっても保険料が支払われていないときには保険会社の責任は開始しないと定めていることが多いので、その場合は保険事故が発生しても保険金は支払われません。

〔保険業法〕

保険事業の監督法規と保険事業を営む者の組織およびその行為に関する規定を含む1939年(昭和14年)制定(1995年(平成7年)全面改正)の法律のことをいいます。保険事業が健全に運営されることにより、保険契約者等を保護するために定められています。

〔保険金〕

保険事故により損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭のことをいいます。

〔保険金受取人〕

保険金を受け取る者として保険契約で定める方をいいます。

〔保険金額〕

保険契約において設定する契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額となります。その金額は、保険契約者と保険会社との契約によって定められます。

〔保険金が支払われない場合〕

保険金が支払われない保険契約上の事由のことをいいます。保険会社は保険事故が発生した場合には、保険契約にもとづいて保険金支払いの義務を負いま

すが、特定の事柄が生じたときには例外としてその義務を免れることが保険契約上規定されている場合があります。

例えば、戦争その他の変乱によって生じた事故などによる損害については保険金を支払わないと規定している保険約款があります。

〔保険契約者〕

保険会社に保険契約の申込みをする人をいいます。契約が成立すれば、保険料の支払義務を負うことになります。

〔保険契約準備金〕

保険契約にもとづく保険金支払いなどの責任を果たすために、保険会社が決算期末に積み立てる準備金で、支払備金、責任準備金等があります。

〔保険契約申込書〕

保険契約を申込みする際に保険契約者が記入・捺印し、保険会社に提出する所定の書類のことです。

〔保険事故〕

保険契約において、保険会社はその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実をいいます。例えば、火災、交通事故、人の死傷などが該当します。

〔保険者〕

保険事故が生じたときに保険金の支払い義務を負う者のことをいいます。
一般的には、保険会社がこれにあたります。

〔保険証券〕

保険契約の申込み後、その保険契約内容を証明するため、保険会社が作成し保険契約者に交付する書面のことです。

〔保険の対象〕

保険をつける対象のことをいいます。火災保険での建物・家財、自動車保険での自動車などがこれにあたります。

〔保険約款〕

保険契約の内容を定めたもので、保険契約者の保険料支払や告知・通知義務、保険会社が保険金を支払う場合の条件や支払額などについて記載されています。保険約款には、同一種類の保険契約のすべてに共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補充・変更・

排除する特別約款(特約)とがあります。

〔保険料〕

保険契約者が保険契約にもとづいて保険会社に支払う金銭のことをいいます。

〔保険料即収の原則〕

保険契約時に保険料全額を領収しなければならないという原則をいいます。なお、保険料分割払契約など特に約定がある場合には、この原則は適用されません。

〔保険料率〕

保険料を算出する上で用いる割合で、単位保険金額あたりの金額で表されています。例えば、保険金額1,000円あたり1円の保険料であれば「1円」、または「1% (パーミル)」と表現されることがあります。

〔満期日〕

契約で定められた保険期間が終了する日のことをいいます。

〔無効〕

ご契約のすべての効力が、契約締結時から生じなかったものとして取り扱うことをいいます。

〔明記物件〕

火災保険において、家財を保険の対象とする場合、1個または1組の価額が一定金額(30万円など)を超える貴金属、宝石、書画、骨董品などのことをいいます。これらについては、保険証券に明記して契約する必要があります。

〔免責金額〕

自己負担額のことをいいます。一定金額以下の小さな損害について、保険契約者または被保険者が自己負担するものとして設定する金額をいいます。免責金額を超える損害については、損害額から免責金額を控除した金額を支払う方式(ディダクティブ方式)と損害額の全額を支払う方式(フランチャイズ方式)とがあります。

〔元受収入保険料〕

元受保険契約によって、保険会社が収入する保険料をいいます。

〔元受正味保険料〕

元受収入保険料から諸返戻金を控除したものです。

〔元受保険〕

再保険に対応する用語で、ある保険契約について再保険契約がなされているとき、再保険契約に対してそのある保険契約を元受保険といいます。また、保険会社が個々の保険契約者と契約する保険のすべてを指す場合もあります。

〔予定利率〕

保険会社は積み立てられた保険料を運用しています。そのため、運用によって得られる利益を予定して、あらかじめ保険料を一定の利率で割り引いています。この時に使用する利率を「予定利率」といいます。

〔リスク〕

損害保険では、危険のことを「リスク」という言葉で表現しますが、この場合の「リスク(危険)」は偶然な事故により損失が発生する可能性や不確実性という意味で使います。