

現 況

1 主要な経営指標等の推移

(単位：百万円)

項目	年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
正味収入保険料 (対前期増減(△)率)		5,294 (22.9%)	10,525 (98.8%)	12,429 (18.1%)	12,485 (0.4%)	13,661 (9.4%)
保険引受利益 (対前期増減(△)率)		△ 2,388 (△ 126.3%)	△ 2,335 —	△ 512 —	401 —	△ 77 (△ 119.3%)
経常収益 (対前期増減(△)率)		5,407 (△ 68.7%)	10,658 (97.1%)	12,582 (18.1%)	13,218 (5.1%)	13,905 (5.2%)
経常利益 (対前期増減(△)率)		△ 2,347 (△ 125.3%)	△ 2,280 —	△ 493 —	597 —	△ 15 (△ 102.5%)
当期純利益 (対前期増減(△)率)		△ 3,161 (△ 165.7%)	△ 2,286 —	△ 177 —	339 —	401 (18.3%)
正味損害率 (損害調査費含む)		49.0%	44.2%	38.9%	46.8%	42.3%
正味事業費率 (損害調査費除く)		88.0%	59.4%	56.3%	53.2%	52.7%
利息及び配当金収入 (対前期増減(△)率)		32 (△ 6.9%)	27 (△ 15.1%)	25 (△ 7.8%)	46 (83.4%)	75 (62.7%)
運用資産利回り (インカム利回り)		0.17%	0.15%	0.14%	0.25%	0.32%
資産運用利回り (実現利回り)		0.16%	0.45%	0.32%	1.00%	0.36%
時価総合利回り (参考)		0.29%	0.61%	0.57%	△ 0.46%	△ 0.14%
運用資産		18,391	17,846	18,680	18,529	19,212
責任準備金残高		6,788	8,631	9,329	8,915	9,463
有価証券残高		10,264	6,925	5,841	10,652	11,642
単体ベースのソルベンシー・ マージン比率		—	—	—	—	—
配当性向		0.0%	0.0%	0.0%	70.7%	69.8%
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		10,641	8,374	8,230	8,333	8,376
総資産		20,659	20,819	22,098	21,900	23,441
従業員数		198名	187名	182名	181名	179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

ソルベンシー・マージン比率とは、損害保険会社が通常の予測を超えるリスクに対して、どれだけの支払余力（そなえ）を持っているかを示す重要な指標です。この比率が100%以上あれば、その損害保険会社は必要な備えができていたため一定の健全性が確保されていると評価されます。

2026年3月期決算からは、「経済価値ベース」による新しい制度が始まり、将来に関する保険会社の見積りを反映できるような手法で健全性の評価が行われるようになります。

新制度導入初年度となる2026年3月期決算における当社のソルベンシー・マージン比率につきましては、経過措置に従い2026年10月末までの開示を予定しています。

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グループを含む580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26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97.9%（2026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。

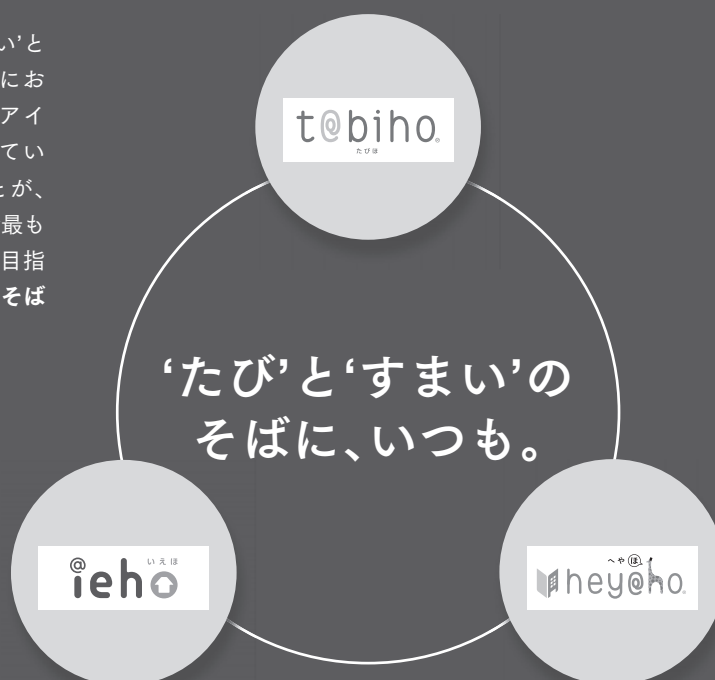
3 経営計画

(1) 当社の目指す姿

2025年度は、「中期経営計画(2025年度～2027年度)“Value Innovator NEXT 2028”」の初年度となり、2028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・イノベーターとして「‘たび’と‘すまい’のそばに、いつも。」を具現化している』状態を実現するため、デジタルを基軸に、さらなるサービス拡充とお客様に「価値」を実感いただける新たなサービスやソリューションの提供に努め、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。

‘たび’という非日常、‘すまい’という日常のどちらの場面においても、お客様が「ジェイアイがいつもそばに寄り添っている」と感じていただくことが、当社が保険事業を行う中で最も大切なことと考え、当社の目指す姿を「‘たび’と‘すまい’のそばに、いつも。」と決めました。



(2) ビジョン、2028年の目指す姿、コアバリュー(価値観)

経営計画の中で当社の「ビジョン」、「2028年の目指す姿」、「コアバリュー(価値観)」を以下のとおり定めています。全ての社員の

オーナーシップとチームワークにより旅行保険、火災保険のバリュー・イノベーターとして、お客様への新たな価値創出のためのチャレンジを続けてまいります。

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。

2028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(*)として「たび」と「すまい」のそばに、いつも。」を具現化している

*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。また、当社のマテリアリティ(重要課題)を下表のとおり定めています。

マテリアリティ		サブマテリアリティ		対応する施策		SDGs17のゴール	ターゲット
社会 のそばに、 いつも。	安心・安全を届ける保険サービスの提供	保険業務の高度化による社会的責任の遂行	お客様のニーズにお応えした、災害予防情報の発信や迅速な保険金支払いなどを通じて、安心・安全を提供し、求められる社会的責任を果たし続けます。	・事故実例、予防情報の提供 ・AI等を駆使した迅速な保険金支払いの実現	・海外保険事故情報の公開（メディア提供含む） ・火災保険のご契約者様への「水道管凍結アラート」発信 ・「熱中症ゼロへ」プロジェクトを通じた啓蒙活動と熱中症関連保険商品の展開 ・AIを活用したスーツケース破損保険金自動支払いサービスを通じた最短即日払の提供		11.5
	開発途上国等の経済発展を担う「人づくり」への貢献	外国人の人材育成と人材確保を目的とした「技能実習制度」「育成就労制度」の円滑な推進の一翼を担う	国際社会との調和ある発展を図るため、保険を通じて、技術または知識の開発途上国等への移転および開発途上国等の経済発展を担う「人づくり」に貢献します。	・保険を通じて実習生の生活をサポート	・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	 	1.1 1.2 17.9 17.16
	健全なガバナンス体制と法令遵守による信頼の確立	コンプライアンス教育の推進による社員の飽くなき意識向上	組織全体としての透明性と信頼性を高め、すべてのステークホルダーから信頼される企業を目指します。	・コンプライアンスの徹底	・コンプライアンス意識調査およびコンプライアンス推進月間を通じた、社員の意識向上および理解度確認テストの継続実施 ・個人情報取扱いに関する確認テストおよびセルフチェックの実施 ・コンプライアンスマニュアルの継続的な見直し、改善		12.6 16.5 16.6
		内部統制とリスク管理体制の継続的改善	弛まぬ業務プロセスの見直しと監査機能の強化により、法令遵守と業務の適正性を確保し、リスク管理体制を強固に保ちます。	・ERMの高度化	・経済価値ベースのソルベンシー規制導入への対応 ・「ERM評価目線の概要」の標準レベル達成への取り組み ・リスク管理部門による監督指針のセルフレビュー実施		
地球環境 のそばに、 いつも。	地球環境への責任ある行動と未来社会への貢献	気候変動対応と脱炭素経営の推進	脱炭素経営の推進を通じて環境課題への取り組みを強化し、社会からの信頼を獲得します。	・完全ペーパーレス化	・申し込みから保険金請求まで完全ペーパーレス化を実現		11.3 11.6 12.2 12.5 13.1
				・アイシティecoプロジェクトへの参加	・使い捨てコンタクトレンズの空ケースリサイクル活動の実施		
		地域社会との共存と環境・防災活動への参画	地域や自治体と連携し、環境保全・防災・清掃活動などに積極的に参加することで、地域社会との共存を図ります。	・社外活動の継続展開	・中央区清掃活動への参加 ・アクトクリーン SAGA への参加 ・佐賀まち！ごみゼロ大作戦への参加 ・防災訓練への参加		

マテリアリティ		サブマテリアリティ		対応する施策		SDGs17のゴール	ターゲット
働く仲間、のそばに、いつも。	誰もが安心して元気に働ける職場づくり	心身の健康と安心を支える職場環境の整備	従業員が心身ともに健康で安心して働ける環境を整備し、働きがいのある職場づくりを推進します。	・DEIB推進（女性活躍推進、育児・介護関連施策、帰属意識向上など多様性と公平性を重視した施策の策定と実施）	・女性管理職比率向上のため育成研修を実施 ・2025年度育児・介護関連法令改正に沿った人事制度改定の実施	   	3.7 5.5 8.5 10.2
		柔軟な働き方とワークライフバランスの実現	多様な働き方を可能にし、仕事と生活の調和を図ることで、従業員の生産性を高め、可処分時間の増加を図ります。				
		多様性・包摂性の尊重と風通しの良い組織文化の醸成	多様な価値観を尊重し、誰もが自分らしく働ける職場風土を築くとともに、従業員の声を取り入れた組織運営を実現します。	・チームワーク、コミュニケーションの活性化施策の継続実施	・サンクスポイントを活用したコミュニケーション活性化 ・本社、佐賀における社内パーティの実施および同時開催キックオフパーティの実施 ・マイクロソフトチームスを活用した従業員の声の可視化と対応状況の全社共有		
	自己実現できる環境づくり	キャリア形成支援による自己実現のサポートの提供	従業員が自らのキャリアを描ける環境を整備し、長期的な人財育成を図ります。	・全社員対象の業務経験棚卸しチェックシートの作成と人財スキル管理	・全社員のスキルの可視化の実施およびキャリア形成の検討 ・全社要件と部門別のスキル要件の策定 ・デジタル人財育成計画の策定 ・RPAツールを活用した業務自動化を実現する人財育成のためのチーム（業務自動化研究所）の活動推進	   	5.b 8.5 10.2 16.7
		継続的な学びと変化対応力の育成	社員が変化に対応できる力を身につけるための教育・研修制度を充実させ、個人と組織のレジリエンスを高めます。	・社員研修計画に基づいた階層別、戦略実行等の研修・セミナーの実施	・社員研修計画に沿って実行されているかについての定期的な進捗管理および社内共有と改善策の検討		
	すべての社員がサステナビリティを自分事とする会社づくり	社員のサステナビリティ意識の醸成と浸透	社員一人ひとりが企業のサステナビリティの意義を理解し、自ら話れる・自ら動ける状態を目指すことで、企業文化として根付かせます。	・SDGs@JIの推進、全社員への取組浸透	・マテリアリティの整理および一覧表化 ・各取り組みの社内周知と好取組の賞賛 ・サステナビリティ理解度テストの実施		4.7

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（2025年9月13日に佐賀市東与賀海岸で行われたACT CLEAN SAGA、2026年3月7日に大阪市淀川区で行われた淀川右岸クリーン大作戦、2026年5月30日に東京都中央区で行われたクリーンデー）への参加、各種リサイクル活動（文房具、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 2025年度事業の概況

■事業環境

当期の日本経済は緩やかな回復基調を維持しました。当社と密接な関係がある観光関連産業では、国内旅行については回復基調を維持し持ち直しが続きました。観光庁の旅行・観光消費動向調査によれば、日本人延べ宿泊者数は伸び悩んだものの、日本人の国内旅行消費額は過去最高水準となり宿泊・日帰り旅行ともに底堅く推移しました。一方、海外旅行については緩やかな回復基調で推移しました。日本政府観光局(JNTO)によれば、2025年度の日本人出国者数は約1,490万人となり、前期比約110%となりました。円安や物価上昇が旅行費用を押し上げる中でも、観光目的を中心に海外渡航需要は持ち直しの動きが見られましたが、中東情勢の緊迫化が旅行動向へ与える影響について注視が必要な状況です。

損害保険業界においては、近年の不適切な保険募集や顧客情報の不適切な取扱い事案を受け、業界全体で信頼回復に向けた取組みが継続されており、保険代理店の募集品質向上に資する取組みや企業におけるリスクマネジメント意識向上に資する取組みなどを通じて、再発防止と適正な業務運営の徹底が図られています。また、激甚化する風水災や大雪等の自然災害に対しては、迅速かつ適切な保険金支払いに加え、地震保険の普及促進や防災・減災に向けた啓発活動を引き続き推進しています。

このような外部環境の下、当社においては、「中期経営計画(2025年度～2027年度)“Value Innovator NEXT 2028”」の初年度として、2028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・イノベーターとして「たび」と「すまい」のそばに、いつも。』を具現化している』状態の実現に向け事業運営を行ってまいりました。

■営業活動

主力の海外旅行保険は、海外旅行市場の緩やかな回復を捉え、全体としては前期比16.0%増の10,556百万円となりました。

旅行会社を通じた販売においては個人のパッケージ旅行を対象とした契約と企業等を対象とした団体契約は伸び悩みましたが、ダイレクト商品である「t@bihoたびほ」の直販並びにアライアンス先でのOEM販売では市場の回復を着実に捉えて堅調に推移し、技能実習生保険についても個別契約と既存の包括契約が好調に推移し増収した結果、海外旅行保険計では増収となりました。国内旅行保険は、旅行会社を通じた個人旅行の取扱い人員の減少による旅行特別補償保険等の減収により、前期比4.6%減の1,490百万円となりました。

旅行保険以外の一般種目においては、前期比10.6%増の2,983百万円となりました。その内、火災保険では、大型不動産管理会社とのビジネスが本格的に稼働し、賃貸借契約者向けの家財保険「hey@hoへやほ」が増収、ダイレクト火災保険「iehoいえほ」についてもサイトのUI / UXの改善やアライアンスビジネスの開始等により増収となりました。

これらの結果、当期の元受及び受再契約の収入保険料は、前期比11.8%増の14,972百万円となりました。

■品質向上に向けた取組み

業務品質向上の取組みにおいては、業務の健全かつ適切な運営およ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、業務規定、マニュアル、ツール等の内部管理態勢を整備し、定められたKPIで実行状況を検証する形で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組みは、お寄せいただいたお客様の声を一元管理し、業務改善および品質向上につなげるべく、「お客様の声検討委員会」にてその内容の分析ならびに改善対応の評価を行いました。

募集管理の強化の取組みとして、「便宜供与適正化ガイドライン」の策定および代理店への周知、業務品質基準を重視した代理店手数料関連規定の改定など損害保険業の構造的課題に関する取組みを実施しました。

■保険金のお支払いの状況

保険金の支払では、海外旅行の需要回復に

よる事故増加等により、全種目事故件数は前期比4.8%増の93,610件となりました。事故件数は増加しておりますが、保険金支払に関するお客様満足度調査では、「満足」と「やや満足」の合計が95.1%と良好な水準を維持しております。

また、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に努めてまいりました。

■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9.4%増の13,661百万円となりました。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2.1%増の5,363百万円となりました。正味支払保険金に416百万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42.3%となり、前期比4.5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9.5%増の4,323百万円となりました。この結果、損害調査費を除く正味事業費率は52.7%となり、前期比で0.5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、責任準備金繰入額の増加により前期の401百万円の利益から478百万円減少し、77百万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。世界の金融市場においては、年度当初の米国の関税政策や年度末の中東情勢の緊迫化等に混乱する場面が見られたものの、欧米の金融緩和策に伴う過剰流動性により総じて株式市場は好調に推移しました。半面、我が国においては、日本銀行の政策変更や賃金・物価上昇の定着の影響から市場金利が急騰するなど債券市場には厳しい環境となりました。

この様な運用環境の中、利息及び配当金収入は前期比62.7%増の75百万円となり、資産運用損益は前期比58.5%減の76百万円と

なりました。

■当年度の収益

経常収益は、保険引受収益が13,663百万円、資産運用収益が76百万円、その他経常収益が165百万円となった結果、前期と比較し687百万円増、5.2%増の13,905百万円となりました。一方、経常費用は、保険引受費用が9,416百万円、営業費及び一般管理費が4,503百万円となった結果、前期と比較し1,300百万円増、10.3%増の13,920百万円となりました。

経常利益は、前期と比較して612百万円減の15百万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614百万円減の20百万円の損失となりました。法人税及び住民税81百万円を差し引いたうえで、法人税等調整額502百万円を加えた当期純利益は、前期と比較して61百万円増の401百万円となりました。

資産の状況は、当期の総資産が前期比7.0%増の23,441百万円となりました。一方、運用資産につきましては前期比3.7%増の19,212百万円となりました。

■末期（2026年度）に向けて当社が対処すべき課題

来期、海外旅行市場は緩やかな回復基調が続く見通しですが、円安の長期化や物価高に加え、米国の政策動向や国際情勢の不透明感が需要に影響を及ぼすことが想定されます。これらを注視しながら、第一の柱である海外旅行保険の拡大に着実に取り組み、第二の柱である火災保険の拡大に引き続きチャレンジするとともに、オペレーションの効率化と生産性向上、経費の適切なコントロールに取り組んでまいります。

また、「中期経営計画(2025年度～2027年度)“Value Innovator NEXT 2028”」の2年目として、引き続きデジタルを基軸にお客様に「価値」を実感いただける新たなサービスやソリューションの提供に努め、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

2025年度における改定は以下のとおりです。
《海外旅行保険》

2026年1月6日、「t@bihoたびほ」（リスク細分型特定手続用海外旅行保険）において、2026年3月1日以降危険開始契約を対象に、「携行品損害補償特約（スマートフォン補償対象外型）」を新設し、販売開始いたしました。

同日、「ATTENDあてんど」（リスク細分型特定手続用海外旅行保険）において、2026年4月1日以降危険開始契約を対象に、保険料率の改定を行いました。

《火災保険》

2025年12月15日、「くらし安心総合保険」（リビングサポート保険）において、2026年1月1日以降危険開始契約を対象に、「死亡時費用補償特約」を新設し、販売開始いたしました。

(3) 全社員の8割がITパスポート資格を取得

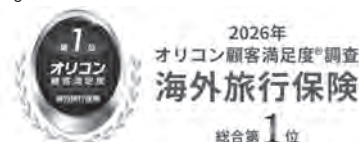
当社は、社員のスキル向上の一環として、国家資格であるITパスポートの取得を推奨しています。2026年4月現在、ITパスポート資格取得率は全社員の83%に達しました。今後も引き続き社員の成長を支援し、さらなる資格取得を奨励してまいります。

(4) 海外サービス体制を刷新 — オンライン医療相談「ONLINEドクター」とLINE通話による事故受付を開始、Jiデスクの体制も再編

2026年4月より海外サービス体制を刷新し、新サービスとしてオンライン医療相談「ONLINEドクター」の提供とLINEの通話機能を用いた事故報告受付を開始しました。あわせて、ジェイアイ独自のサービスである「Jiデスク」の体制を再編し、サービスの持続的かつ安定的な提供を図りました。

(5) 2026年オリコン顧客満足度®調査「海外旅行保険」で2年連続総合第1位を受賞

当社は、「2026年オリコン顧客満足度®調査『海外旅行保険』」において、2025年に続き2年連続で総合第1位を受賞しました。また、評価項目別ランキングにおいても、「加入手続き」「受取額・支払いスピード」の2項目で第1位の評価をいただいたほか、「再利用意向」でも調査対象の保険会社の中で最高値を記録するなど、高い評価をいただいております。



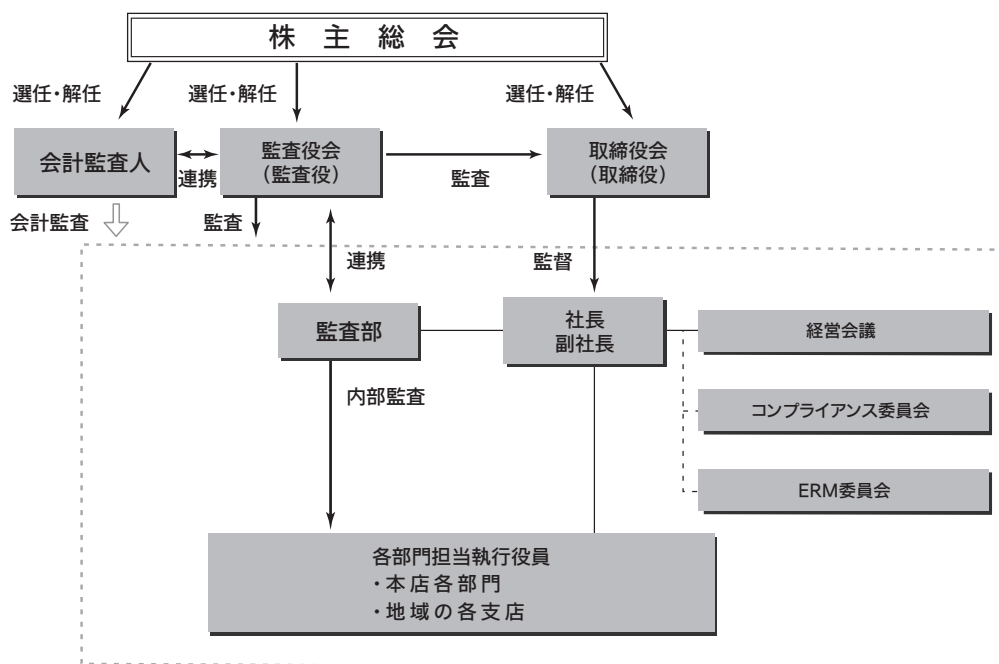
(6) 保険比較ライフィ『保険アワード2026 年度版』海外旅行保険、国内旅行保険、火災保険の部で第1位を受賞

『保険アワード2026年度版』とは総合保険比較＆お役立ち情報を提供するSasuke Financial Lab株式会社が運営するサイト（保険比較ライフィ）にて、同サイトを通じて契約された保険商品を対象に、保険種別ごとに契約件数をもとにした年間ランキングです。当社ではこの度、海外旅行保険の部・国内旅行保険の部・火災保険の部において第1位を受賞しました。



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) 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。

(3) 内部監査態勢

内部統制の仕組みが適切に機能し、各部門における業務が経営方針・計画・諸手続きに準拠して効率的に運営されていることを検討・評価することにより、財産の保全と経営効率の増進および収益性の向上ならびに経営活動の適正かつ効果的な遂行に寄与するための提言を行っています。監査の実施状況および監査結果を取締役会に報告しています。

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

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（保険契約管理、保険金支払管理、お客様の声への対応管理、外部委託管理、利益相反管理）

(6) 情報資産保護管理

(7) リスク管理、危機管理・業務継続体制管理

(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) 監査役の職務を補助すべき従業員に関する体制

- ① 監査役の職務を補助すべき従業員を監査役が置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、意見を述べることができる。
- ② 監査役は、重要な会議の議事録、取締役が決裁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。

(2) 運用状況の概要

内部統制基本方針ならびに関係する各基本方針に基づき、会社業務の適正を確保するための体制を整備するとともに、監査役による監査が実効的に行われることを確保するための体制を整備するなど、内部統制システムを構築し運用しています。また年次で運用状況を確認し、必要に応じた見直しを行うことで実効性のある内部統制システムを維持しています。

8 法令等遵守

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保険契約者・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、法令等遵守態勢を整備し、法令等遵守を推進しています。

（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「コンプライアンスに関する基本方針」を以下のとおり定めています。

コンプライアンスに関する基本方針

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. 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

コンプライアンス態勢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

全ての従業員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、コンプライアンスに関する重要事項について、必要な対応方を横断的に検討し、その取組みを評価・検討する。

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。

(2)コンプライアンスの推進

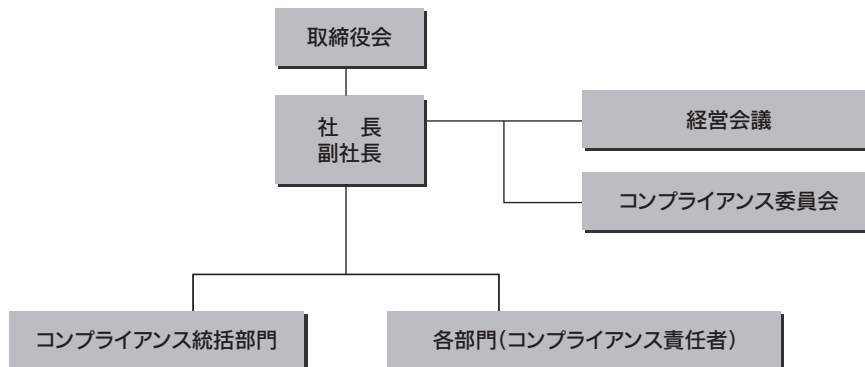
以下のような取組みにより、実効性のあるコンプライアンスを推進しています。

- ①コンプライアンスに関する規定・マニュアル等の整備・拡充
- ②コンプライアンスに関する研修や啓蒙活動
- ③不祥事故の未然防止・再発防止のための監査・モニタリング など

(3)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・社外に通報窓口を設けて内部通報制度を運用しています。

【 コンプライアンスの推進体制 】



9 反社会的勢力への対応

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ったりす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、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」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。

反社会的勢力への対応に関する基本方針

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

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。

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、業務の適切性およ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。

10 利益相反管理

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、「利益相反管理に関する基本方針」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態勢整備を図っています。

利益相反管理に関する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、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。

(2) 体制

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

11 個人情報の保護

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 リスク管理

(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

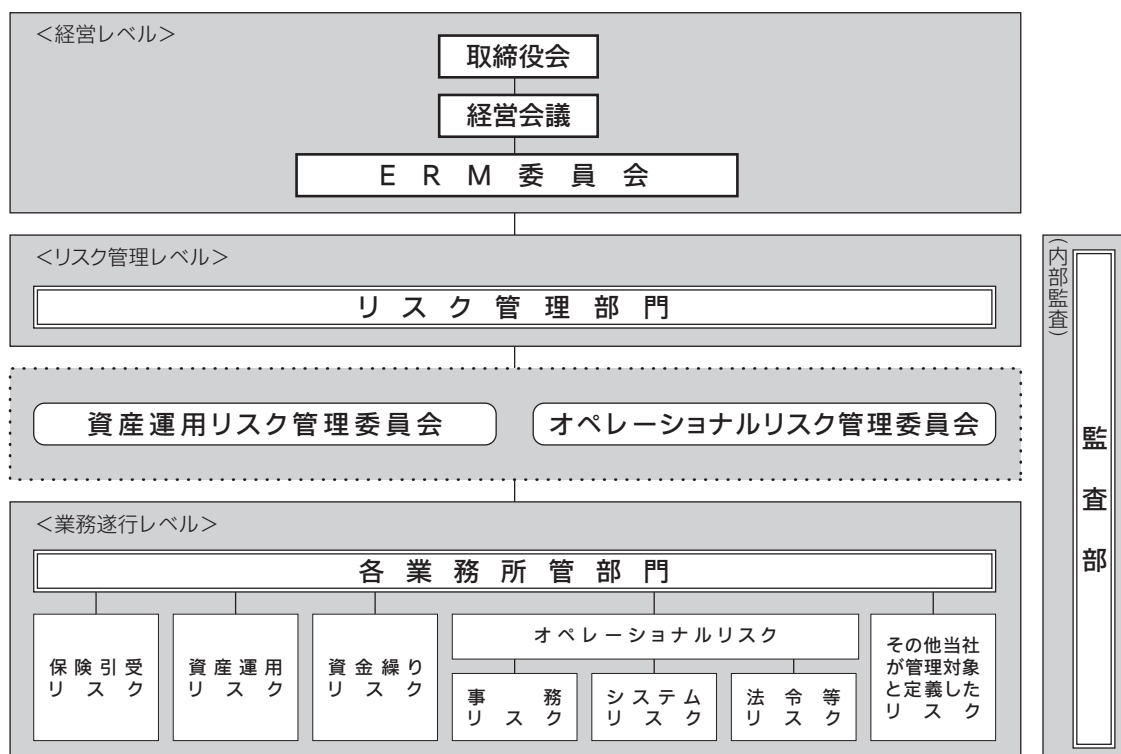
リスク管理体制は、組織横断的かつ継続的に、職位あるいは職務内容に関わりなく、役員全員がリスク管理の役割と責任を負うことを基本としています。その上で、経営レベル(取締役会、経営会議、ERM委員会)、リスク管理レベル(リスク管理部門)、業務遂行レベル(各業務所管部門)の3階層がそれぞれの役割を果たすことで、リスク管理の実効性を確保しています。

(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、潜在的な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
- 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した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した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.51参照) 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

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、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。

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。

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。

2025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(北海道未来入財応援基金)」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組み

- 使用済み切手を収集し福祉活動団体に寄贈する収集ボランティア活動、その他各種リサイクル活動(文房具、コンタクトレンズ容器)への参加を継続的にを行っています。
- 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組み

- お客様からのご意見・ご要望を積極的に伺いするために、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。

主な取組みは以下のとおりです。

①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。

また、万一の事態が起こったとき、



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防災、防犯、交通安全について学べる事前学習型の教材(電子ブック・動画)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。

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・消防力強化への取り組み

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3,531台(※)となっています。

※1952～2025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。

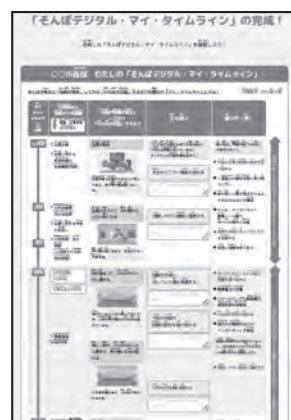
2)防火ポスターの制作

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

自然災害リスクの理解を促し、地域特性に応じて防災・減災への意識を高めることを目的としてハザードマップ利活用推進に向けた取り組みを実施しています。2025年3月に水害発生時の個人の防災計画を作成するWebコンテンツ「そんぽデジタル・マイ・タイムライン」をリリースしたほか、各種ツール(「ハザードマップと一緒に読む本」、「動画で学ぼう!ハザードマップ」、啓発チラシ等)を損保協会ホームページに公開し啓発活動を進めています。



4) 防災情報サイト「そんぽ防災Web」での情報発信・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）や過去の主な風水害の支払い保険金データ等、災害への備えに役立つコンテンツを利用者別・目的別に分かりやすく掲載しています。



② 不正請求対策

ア. 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にご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。

イ. 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。



ウ. 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。」

エ. 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YouTubeに公開しています。



オ．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。



③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実務者による勉強会（意見交換会）を開催しています。

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

「環境取組みに関する行動計画」を策定し、環境問題に取り組んでいます。

【具体的行動計画】

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

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)などを年齢層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。

- ・高校生や高校教諭を対象とした講演会
- ・大学生を対象とした講演会
- ・一般消費者を対象とした各種講演会
- ・消費生活相談員を対象とした各種勉強会

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。

2024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向けに、損害保険に関する相談対応の参考となるよう、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

〈2025年度〉

(単位：件)

		海外旅行保険	その他 ※注1	(合 計)
お支払件数		37,259	43,502	80,761
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	3,016	1,237	4,253
	免責事由該当	1,415	283	1,698
	(合 計)	4,431	1,520	5,951

(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
2025年度	上半期	38,625	2,968
	下半期	42,136	2,983
合 計		80,761	5,951

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。

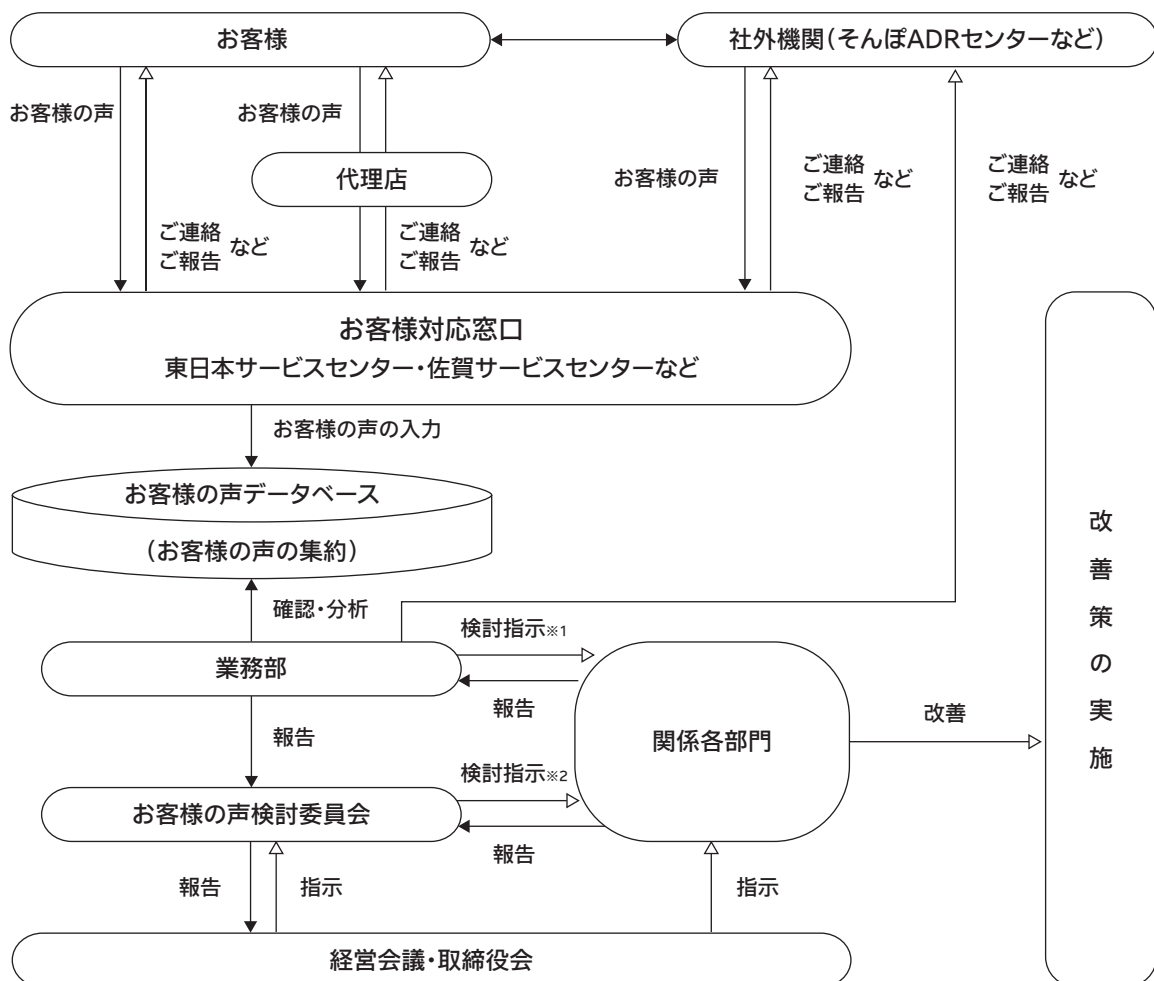
①お客様の声に関する基本方針

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。



③お客様の声(ご不満・ご要望)の受付件数

2025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	4
(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	0
(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	0
(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	3
(7) 接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	0
(8) 帳票類	申込書・パンフレット等帳票に関するもの	2
(9) インターネット	インターネット契約に関するもの	6
(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	9
小 計		26
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	1
(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	1
小 計		5
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	7
(2) 有無責	保険金が支払われないことに関するもの	9
(3) 処理遅延	保険金お支払い手続きの遅延に関するもの	9
(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	15
(5) 接客態度	社員や代理店のマナーに関するもの	3
(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	19
小 計		62
4. 個人情報に関するもの		0
5. その他		0
合 計		93

④お客様の声に基づいた主な開発・改善例

2025年度は、以下の改定を行いました。

- ・リスク細分型特定手続用海外旅行保険において、スマートフォンに関してはメーカーや少額短期保険等による補償が既に提供されていることから、補償が重複する保険契約者の保険料負担を軽減するため、スマートフォンを補償対象外とする特約を新設し、販売を開始いたしました。
- ・リビングサポート保険において、賃貸住宅では高齢者や単身者の孤独死に伴う原状回復費用の発生が懸念され、家主が入居を受け入れにくいという社会問題が生じていることから、死亡時の費用を補償する特約を新設し、販売を開始いたしました。

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

2025年4月～2026年3月

ウ.アンケート調査内容

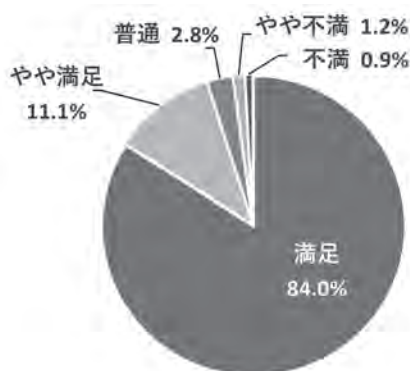
5段階評価

エ.回答率等

- ・支払総件数;80,761件
- ・回答件数;4,407件
- ・回答率;5.5%

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、95.1%となっています。
- ・「満足」「やや満足」「普通」の合算が、97.9%となっています。
- ・「やや不満」「不満」の合算が2.1%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。

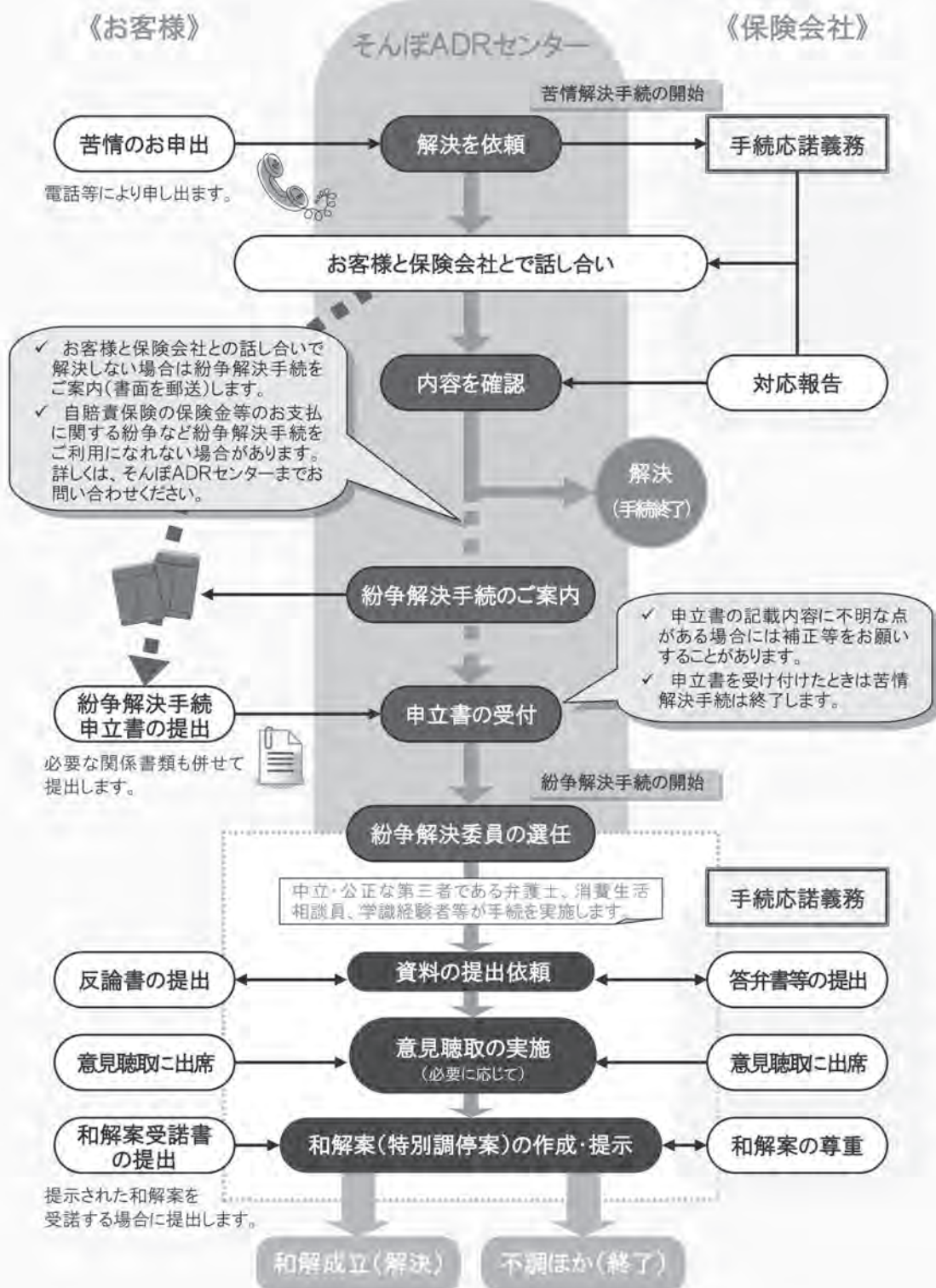
一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター

電話番号03-4332-5241(全国共通)

受付時間:午前9時15分～午後5時(土日祝日・年末年始を除く)

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続用海外旅行保険 「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き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

利用交通機関のトラブルにより追加で支出を余儀なくされた費用損害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

2024年4月～2026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。

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

2024年6月1日以降の保険責任開始契約から、引受規定について一部改定しました。

(2024年4月)

2025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。

(2024年11月)

○リビングサポート保険の改定

2026年1月1日以降の保険責任開始契約から、「死亡時費用補償特約」の販売を開始しました。

(2025年12月)

○リスク細分型特定手続用海外旅行保険「t@bihoたびほ」の改定

2024年11月21日、保険料決済手段の追加を行いました。

(2024年11月)

2026年3月1日以降の保険責任開始契約から、「携行品損害補償特約(スマートフォン補償対象外型)」の販売を開始しました。

(2026年1月)

○リスク細分型特定手続用海外旅行保険「ATTENDあてんど」の改定

2026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。

(2026年1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、「Jiデスク」
SERVICE ②	日本の医師に健康相談できる、「オンライン医療相談サービス」
SERVICE ③	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 ④	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 ⑤	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 ⑥	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 ⑦	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。

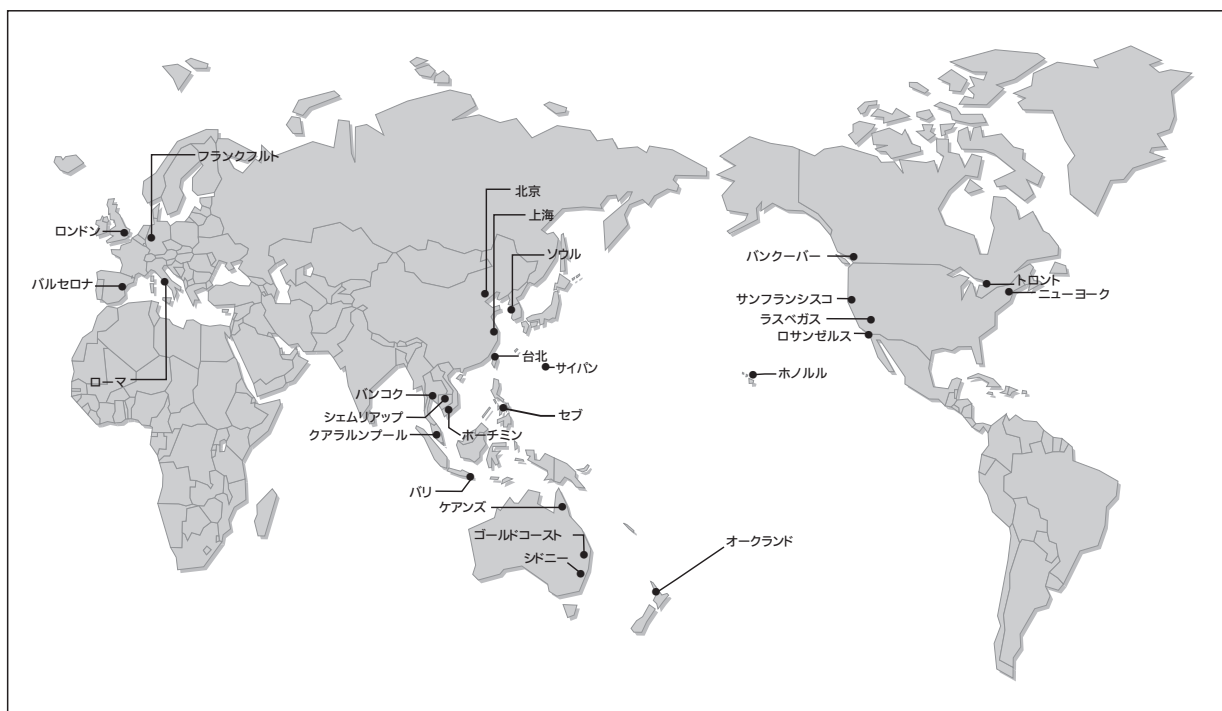
SERVICE①

【Jiデスク】

Jiデスクは、日本からの旅行者の多い海外26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〕（2026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。



SERVICE②**【オンライン医療相談サービス】**

海外旅行中の渡航先からスマートフォン等で、日本の医師に日本語で相談できるサービスです。予約不要、相談料無料でご利用いただけます。

体調不良時に、現地の医療機関を受診すべきかどうかの目安や、市販薬の選び方について、オンラインでアドバイスを受けることができます。

SERVICE③**【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。

SERVICE④**【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。

SERVICE⑤**【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

SERVICE⑥**【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26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。

SERVICE⑦

【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

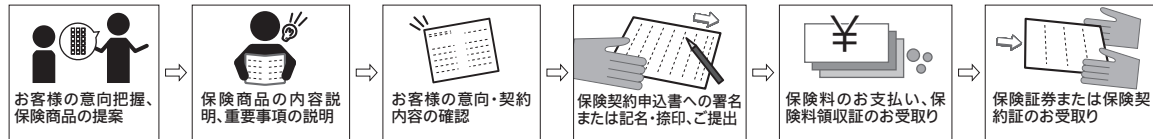
海外のリスク情報の配信や危機管理をテーマにした動画の提供等を行います。

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なっています。

また、海外旅行保険、国内旅行保険、住宅向け火災保険については、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

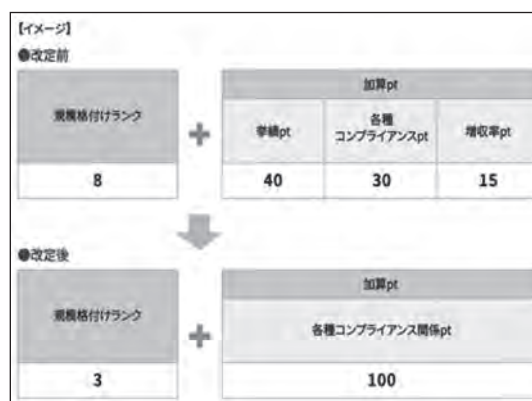
保険商品の知識を習得することを目的とした内容で、「傷害疾病保険単位」「火災保険単位」等があります。募集人自身が取り扱う保険商品に応じた商品単位を取得する必要があります。

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) 代理店手数料率の算定に関する業務品質割合について

これまでは挙績ポイントと増収率ポイントの割合が最大55%を占めておりましたが、2026年7月1日以降の保険始期日契約からは挙績ポイントおよび増収率ポイントを廃止いたします。

今後は、コンプライアンス点検や同研修を通じた学びに関する項目に加算ポイントを限定し、その結果、代理店によるお客様価値の向上を図れる体系に変更いたしました。



補足：規模格付けランクは、代理店区分により異なります。代理店手数料率は規模格付けランクと加算ポイントのマトリクス判定となります。

(9) 代理店数

2026年3月末時点における当社の代理店数は、584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。
 - 販売等に当たっては、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」により損害の発生を予測可能とし、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的な運営を図っています。

(※)当社の再保険の方針については、p.26 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、すなわ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、個々の保険契約に応じ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。事故の受付・保険金のご請求は当社ホームページからも可能です。
- 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、2026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、au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。