

# 1. 会社の業務内容と運営

■ 主要な業務	6
■ 取扱商品	6
■ お客さまサービス	7
■ お客様本位の業務運営方針	7
■ お客さまの声を業務の改善に活かす取組み	8
■ 保険の仕組み	10
■ 約款その他について	10
■ 保険の募集	11
■ 保険料	12
■ 保険金のお支払い（LTD、火災・地震保険の場合）	12
■ コーポレート・ガバナンス体制	13
■ 内部統制システムの構築と運用状況	14
■ コンプライアンス（法令等の遵守）への取組み	15
■ 個人情報保護宣言「個人情報保護に関する基本方針」	17
■ 利益相反管理方針	21
■ 反社会的勢力への対応に関する基本方針	21
■ 戦略的リスク管理経営（ERM）	22
■ 健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての合理性および妥当性	23



## 主要な業務

当社が行っている主要な業務は以下のとおりです。

### ■ 損害保険業

- 保険の引受
  - 傷害保険（うち主として団体長期障害所得補償保険、長期就業不能所得補償保険など）の引受、およびその再保険の引受
  - 信用保険の引受
  - 費用・利益保険の引受
  - 火災保険の引受（新規のご契約は現在お取り扱いしていません。）
  - 地震保険の引受
- 資産の運用
  - 保険料として収受した金銭その他の資産の運用

## 取扱商品

### ■ 商品の一覧（主な販売商品とその概要）

#### ケガや病気による所得の喪失に備える保険（LTD）

団体長期障害所得補償保険（GLTD）	企業その他の団体を契約者とし、その企業の従業員または団体の構成員等を被保険者として、被保険者がケガや病気のために仕事に就けなくなったときに所得を補償する保険です。対象期間（保険金支払限度期間）を、最長で定年退職年齢に達するまでというように、極めて長期にわたって設定できる点を特長とします。
業務上の危険対象外特約付帯団体長期障害所得補償保険（NOLTD）	補償の対象を業務外の傷病により仕事に就けなくなったときに絞って所得を補償する保険です。労災認定があった場合の補償をカットすることにより保険料が割安になっています。
債務返済支援特約付帯団体長期障害所得補償保険（CLTD）	金融機関等を契約者とし、その金融機関等から住宅ローンを借りている方々を被保険者とする保険です。被保険者がケガや病気のために仕事に就けなくなった場合に、ローン返済にあてる額を長期にわたって補償することによって、返済の円滑な継続をサポートします。
学業継続支援特約付帯団体長期障害所得補償保険（TLTD）	学校等を契約者とし、学生・生徒・児童の扶養者を被保険者とする保険です。被保険者がケガや病気のために仕事に就けなくなった場合に、卒業予定年月までを限度に学費等にアてる額を補償することで、学校生活の円滑な継続をサポートします。
長期就業不能所得補償保険「リビングエール」	個人でご契約いただく保険で、GLTDと同様、ケガや病気のために仕事に就けなくなったときに長期にわたって所得を補償します。
がんのみ補償特約付帯就業継続支援保険	がんにかかり、治療などにより就業に制限がかかった期間の所得等を補償する保険で、がん治療と仕事の両立をサポートします。

#### 事業活動に伴う損害に備える保険

信用保険	事業者が取り扱う商品等について、販売先から代金支払等の債務の履行がなされない場合に被る損害を補償する「取引信用保険」と、保証業務を行う事業者が保証債務を履行することによって被る損害を補償する「保証機関型信用保険」があります。
費用・利益保険	偶然な事故によって事業者が被る費用損害または喪失利益損害を補償する「費用・利益保険」と、偶然な事由が生じた場合に事業者が債務を履行または免除する旨の約定を第三者との間で予め行っている場合において、事業者がその約定を履行することによって被る損害を補償する「約定履行費用保険」があります。

#### 火災や災害などによる住宅や家財の損失に備える保険（火災（地震））

住宅火災保険「しあわせマイホーム」（新規のご契約は現在お取り扱いしていません。）	大切な住まいや家財について、火災による損害はもちろんのこと、落雷やガス爆発、風災や雪災などの損害をはじめ、水災によって生じた損害、盗難、建物外部からの物の衝突、給排水設備の事故による水ぬれ等の損害を補償します。また、地震保険をあわせてご契約いただくことで、地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする火災（延焼・拡大を含みます）・損壊・埋没・流失による損害についても補償します。
--	---

## ■ 新商品の開発について

当社では、前記の取扱商品分野に関して、豊富な引受実績に基づく経験とノウハウの蓄積を通じてお客さまのニーズを把握しながら、独自商品の研究・開発に継続的に取り組み、常に業界をリードするよう、努力を重ねています。(これまでの商品開発の概況につきましては、P.3「当社の沿革」をご参照ください。)

## お客さまサービス

### ■ 各種サービスのご提供について

当社では、取扱商品のうち、LTDの補償内容と関わり深いサービスを以下のとおり提供しており、保険金のお支払い以外の面でもお役に立てるよう努めています。

#### ～LTDにご加入の方および同居のご家族向けのサービス～

#### 24時間電話日常生活なんでも相談ホットラインサービス（無料）

日常生活におけるあらゆる悩み、困り事の電話によるご相談を承ります。カウンセリングだけでなく、各分野における専門家からのアドバイスを受けることができます。心のケアはもちろん、心を痛めている原因である困り事の解決にお役立てください。

業務委託先：株式会社セーフティネット

## お客様本位の業務運営方針

当社は、2017年9月に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、当社ホームページ (<https://www.capital-sonpo.co.jp>) で具体的取組みとあわせて公表しています。

当社は、三菱HCキャピタルグループの一員として、「経営の基本方針」に則り、常にお客様が必要としているものを追求し、自らがお客様の立場に立って考え、行動していくお客様本位の業務運営を推進していきます。

1. お客様の声を経営に活かす取組み  
当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応するとともに、当社事業活動の改善・向上に積極的に活かしてまいります。
2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供  
当社は、「お客様の声」を十分に分析し、お客様が真に求める保険商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様から選ばれる保険会社をめざしてまいります。
3. 保険金お支払い業務の品質向上  
当社は、適時・適切な保険金等のお支払いを行うことが損害保険会社の基本的な役割であり、かつ最も重要な業務であることを認識し、保険金お支払い業務の適切性検証を通じ、お客様への保険金のお支払い業務の品質の一層の向上に努めてまいります。
4. お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供  
当社は、お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況およびご購入目的を総合的に勘案し、お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただけるよう、重要な情報についてお客様の立場に立った分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。
5. 利益相反の適切な管理  
当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引によってお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の有無を定期的に確認する等の適切な管理を行ってまいります。
6. お客様本位の業務運営の浸透・定着  
当社は、社員全員が常にお客様本位の行動を実践していくことを企業文化として浸透させ、その行動の定着を推進してまいります。

## お客様の声を業務の改善に活かす取組み

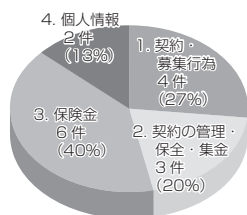
### ■ お客様の声に対する取組みについて

当社は行動指針の1つに、「お客様志向」（常にお客様の立場にたって考え、誠実かつスピーディに行動します。）を掲げています。お客様から寄せられたご意見やご要望・苦情を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応させていただくとともに、お寄せいただいたお客様の声を基に業務の改善に取り組み、今後もお客様志向に立ったよりよい保険商品・サービスの提供に努めてまいります。

### ■ お客様の声受付状況

当社へ寄せられた2020年度の「お客様の声」項目別・内容別内訳は以下のとおりです。

お客様の声項目別内訳



項目	内容	件数
1. 契約・募集行為	契約更改手続き	1件
	帳票類	2件
	その他	1件
2. 契約の管理・保全・集金	満期返戻	1件
	その他	2件
3. 保険金	示談（認定）金額	1件
	処理遅延・処理方法	3件
	有無責	1件
	接客態度	1件
4. 個人情報	個人情報の取扱い	2件
合計		15件

### ■ 当社へのお問い合わせ・ご相談について

お客様からのお問い合わせやご相談などは、次の窓口で承ります。

	受付時間	TEL
お問い合わせ窓口	午前9時～午後5時 ※土日祝日および年末年始を除く	フリーダイヤル：0120-777-970

保険金請求のご連絡については、P.12「保険金請求についてのご連絡・ご相談について」をご参照ください。

## ■ 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センターの連絡先は以下のとおりです。

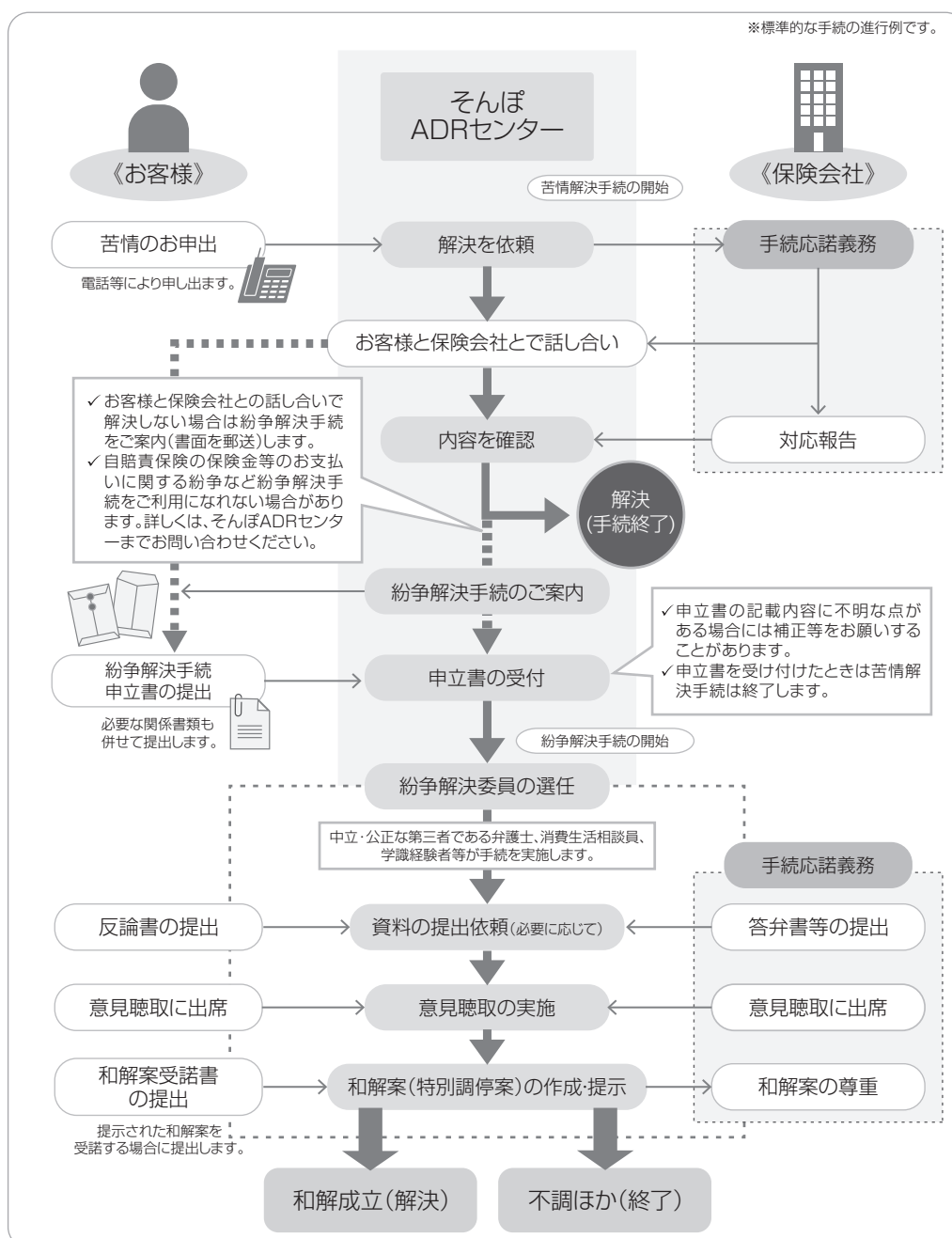
ナビダイヤル（全国共通・通話料有料） 0570-022808

IP電話から 03-4332-5241

（受付時間：平日の午前9時15分～午後5時）

詳しくは、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。（<https://www.sonpo.or.jp/>）

### 苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ



## 保険の仕組み

### ■ 保険制度

個々に見れば、偶発的に発生している事故であっても、長期間にわたって大量に観察すれば、一定の法則に基づいて発生していることが分かります。これを「大数の法則」といい、保険とは、この法則に基づき、同じリスクにさらされた多くの人々が、統計学的に算出された比較的少額の資金（＝保険料）を拠出し、その中で実際に事故が発生して経済的な損害を被った人に対して補償を行う（＝保険金の支払い）相互扶助の制度です。

このように保険は、個人生活や企業活動の経済的安定を図るうえで重要な役割を果たしています。

### ■ 保険契約の性格

損害保険契約は、保険会社が偶然な一定の事故（保険事故）によって生ずる損害をてん補することを約束し、保険契約者がその報酬（保険料）を支払うことを約束する契約であり、以下のような性格があります。

- ・ 双務契約（当事者間に相互的な債権・債務の関係が生じ、法的な対価関係がある契約）であること
- ・ 有償契約（当事者が互いに経済的な対価を支払う契約）であること
- ・ 諾成契約（当事者間の申込みと承諾の合意のみで成立する契約）であること

一方、実務的には、保険会社は多数の保険契約を引き受けるにあたり、迅速で正確な処理を要することから、保険契約の申込みに関して定まった様式の保険契約申込書を使用し、引き受けたことの証しとして保険証券または保険引受証を作成して保険契約者に交付します。

### ■ 保険料率

保険料率は、保険業法に基づいて当社が独自に算出し、金融庁の認可取得または金融庁への届出を行ったうえで適用しています。

### ■ 再保険

保険会社は、巨額となり得る保険金の支払責任を一社単独で負うことを回避するため、国内外の他の保険会社に対価（＝保険料）を支払うことによって、その責任の一部を肩代わりしてもらうことがあります。この、いわば「保険の保険」を「再保険」といい、一保険会社が単独で引き受けられる契約の量や規模を補うとともに、リスクを平準化し分散させることで、各保険会社の経営の安定に寄与する役割を担っています。

一般に、保険会社がリスクを他の保険会社に転嫁する行為を「出再」、リスクを他の保険会社から引き受ける行為を「受再」といいます。当社は、出再にあたっては、再保険契約の締結により自社の経営の健全性を損なうことがないよう、適切な再保険会社を選定しており、受再にあたっては、再保険契約の収益性とリスクを的確に評価のうえ、適切な引受を行っています。

## 約款その他について

### ■ 約款等

保険契約の内容はすべて、それぞれの保険商品ごとに予め定められた約款（普通保険約款）と、これに特約が付帯される場合には該当する特約、さらに商品によっては個々の契約ごとに取り決められる協定書の中に記されています。

また、個々の契約ごとに特定が必要な具体的事項（例：保険契約者名、被保険者名、保険期間、保険金額など）は、保険契約申込書に記入された内容をもとに、保険証券や団体契約における加入者証に記載されています。

### ■ パンフレット等

上記の約款その他の契約書類とは別に、保険の内容についてご理解いただけるよう、パンフレット等を適宜用意して募集にあっています。

### ■ ご契約に際してご注意いただくこと

ご契約にあたっては、予めその内容について、当社の代理店または社員が、約款、特約、パンフレットや重要事項等説明書などをもとにご説明します。特に、ご契約時やご契約後にお申し出いただくことが義務づけられている事柄（告知義務・通知義務）、保険金をお支払いできない事由、保険金のお支払方法、契約が失効や解除になる場合等については、よくご確認のうえ、ご理解いただけますようお願いいたします。

お申し込みの際には、所定の申込書に必要事項を正確にご記入ください。万一ご記入の内容が事実と異なっている場合には、保険金をお支払いできない場合がありますので、十分ご注意ください。

## ■ 保険契約のお申込み

保険契約のお申込みは、当社役職員または当社代理店の役職員（ただし、所定の登録を受けた者に限ります。）が承っています。

契約成立後、保険証券を作成し送付いたしますので、お手元に届き次第、記載内容をご確認ください。

### クーリング・オフ制度について

保険契約をいったんお申し込みいただいた後にその内容などを再度ご検討された結果、契約を撤回したいとされる場合のために、「クーリング・オフ」（契約撤回請求）の制度が法律上設けられています。この制度は、保険期間が1年を超える個人契約の保険商品に適用され、その場合、保険契約の申込者は、保険契約の申込みをした日または保険会社からクーリング・オフについての説明が記載された書類を受領した日のいずれか遅い日から起算して8日以内であれば、保険会社あてに書面で通知することによって、契約の申込みを撤回または解除することができます。

## ■ 契約内容の確認に関する取組みの概要

当社は、保険契約をお申し込みいただく際に、ご契約内容に関する重要な事項を「重要事項等説明書」によりご説明するとともに、お客さまがどのような補償内容を望まれているか等、お客さまのご意向を把握しています。

また、把握したお客さまのご意向を踏まえ、締結する保険契約の内容が「お客さまが希望される補償となっているか」、「保険金額、保険期間、保険料、保険料のお支払方法等がお客さまのご希望される内容となっているか」等、お客さまのご意向に沿った内容であることを「ご契約内容確認シート」によりご確認ください。

なお、保険期間が1年を超えるお客さまにつきましては、毎年「ご契約内容のお知らせ」をお送りし、ご契約内容の確認・見直しをしていただく機会をご提供しています。

## ■ 代理店の役割と業務内容

代理店は、保険会社との間で締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わって、お客さまとの間で保険契約を締結し、保険料を領収することを主な業務としています。

また、お客さまの保険コンサルタントとして、お客さまのさまざまなリスクを把握し、適切な保険商品についての助言や推薦を行ったり、事故が発生した場合の保険金請求の手続きについてアドバイスを行うなどの役割を務めます。

## ■ 代理店登録

代理店は財務局の登録を要し、加えて、保険募集に従事する役員や使用人についても財務局への届出を要します。

## ■ 代理店教育

保険募集に従事する者には、保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等が求められます。このため、代理店の登録および保険募集従事者の届出にあたっては、一般社団法人日本損害保険協会が実施する「損保一般試験」に合格することを前提要件としているほか、募集開始後も個別指導や教育研修を継続的に行っています。

## ■ 代理店数

当社の代理店数は、2021年3月31日現在、全国で166店です。

## ■ 勧誘方針

当社では、保険商品の販売等にあたって、「金融商品の販売等に関する法律」に基づく勧誘方針を以下のとおり定めており、お客さまの視点に立った販売活動に努めています。

1. 商品の販売にあたっては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な販売に努めてまいります。
2. お客さまの保険に関する知識、経験、財産の状況および購入目的を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情にそった商品の説明および提供に努めてまいります。
3. お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、分かりやすい説明に努めてまいります。
4. 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。
5. 販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯・場所および方法について十分に配慮してまいります。なお、お客さまと直接対面しない保険販売を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。
6. お客さまに関する情報は、業務上必要な範囲で収集・使用するとともに、厳重な管理を行う等、適正に取り扱います。
7. 万一保険事故が発生した場合におきましては、迅速かつ適確な保険金のお支払いに努めてまいります。
8. お客さまのご意見等の収集に努め、その後の商品開発や販売活動等に生かしてまいります。

## 保険料

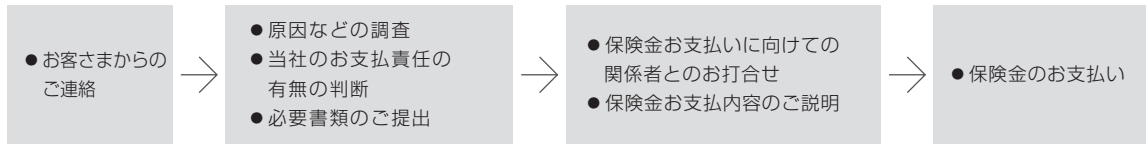
### ■ 保険料の収受・返戻

- ・ 保険料は、契約締結と同時に支払いいただきます。保険商品によりましては、保険料の分割払いや口座振替、クレジットカード払いなどの便利なお支払方法もお選びいただけます。
- ・ 保険のお申込みをいただいた後であっても、保険料をお支払いいただく前に発生した事故においては、保険金をお支払いすることができません。なお、保険料を分割払いされる場合においても、所定の期日までに所定の分割払保険料のお支払いがないと保険金をお支払いできませんので、ご注意ください。
- ・ 保険期間中に危険（補償の対象となるリスク）の増加や減少が生じた場合には、その内容に応じて、所定の計算に従って、追加保険料をお支払いいただくか、またはすでにお支払いいただいた保険料の一部をお返しいたします。
- ・ 保険契約が失効した場合や解除された場合には、規定に従いすでにお支払いいただいた保険料の中から所定の金額をお返しすることがあります。詳しくは約款などをご確認ください。

## 保険金のお支払い（LTD、火災・地震保険の場合）

### ■ 保険金のお支払いまでの流れ

保険金をお支払いするまでの流れは、おおむね次のようになります。



詳しくは、当社のホームページ（<https://www.capital-sonpo.co.jp>）をご参照ください。

### ■ 保険金請求についてのご連絡・ご相談について

保険金請求についてのご連絡やご相談は、次の専用窓口で承ります。

		受付時間	TEL
保険金請求についてのご連絡・ご相談	LTD	午前9時～午後5時 ※土日祝日および年末年始を除く	フリーダイヤル：0120-777-970
	火災・地震	24時間365日	フリーダイヤル：0120-777-640



## コーポレート・ガバナンス体制

当社は、三菱HCキャピタルグループの一員として、お客さま、株主、代理店、従業員、地域、社会という各ステークホルダーに対する責任を果たすため、健全で透明性が高く牽制機能を備えたコーポレート・ガバナンスの構築に努めています。

### 1. 取締役（取締役会）・監査役（監査役会）

当社は、重要な経営判断と業務執行を担う取締役（取締役会）と、取締役から独立した監査役（監査役会）により、業務執行の適切性と牽制機能の実効性の確保に努めています。当社の取締役会は、現在、非常勤取締役1名を含む4名の取締役（任期1年）から、監査役会は社外監査役2名を含む3名の監査役から構成されています。

なお、取締役会に次ぐ重要会議として、常勤取締役・常勤監査役・保険計理人・各部長等によって構成される経営会議を設置・運営しています。

### 2. ERM・コンプライアンス委員会

当社では、戦略的リスク管理経営の実践およびコンプライアンス推進のための組織として、取締役社長を委員長とするERM・コンプライアンス委員会を設置しています。当委員会は、リスク管理・コンプライアンスに関する重要な施策の審議、施策結果の分析・評価等を実施しています。また、リスク管理・コンプライアンスに関し、定期的に取り締役にに対して報告および提言を行っています。

### 3. 社内の監査体制

当社は、内部管理態勢の適切性、有効性および実効性を検証するために、他部署から独立した内部監査部を設置しています。内部監査部は、全ての部、委員会等の業務運営について監査を実施し、課題の発見や指摘、改善の提言等を実施しています。また、内部監査結果について定期的に取り締役員等に報告しています。

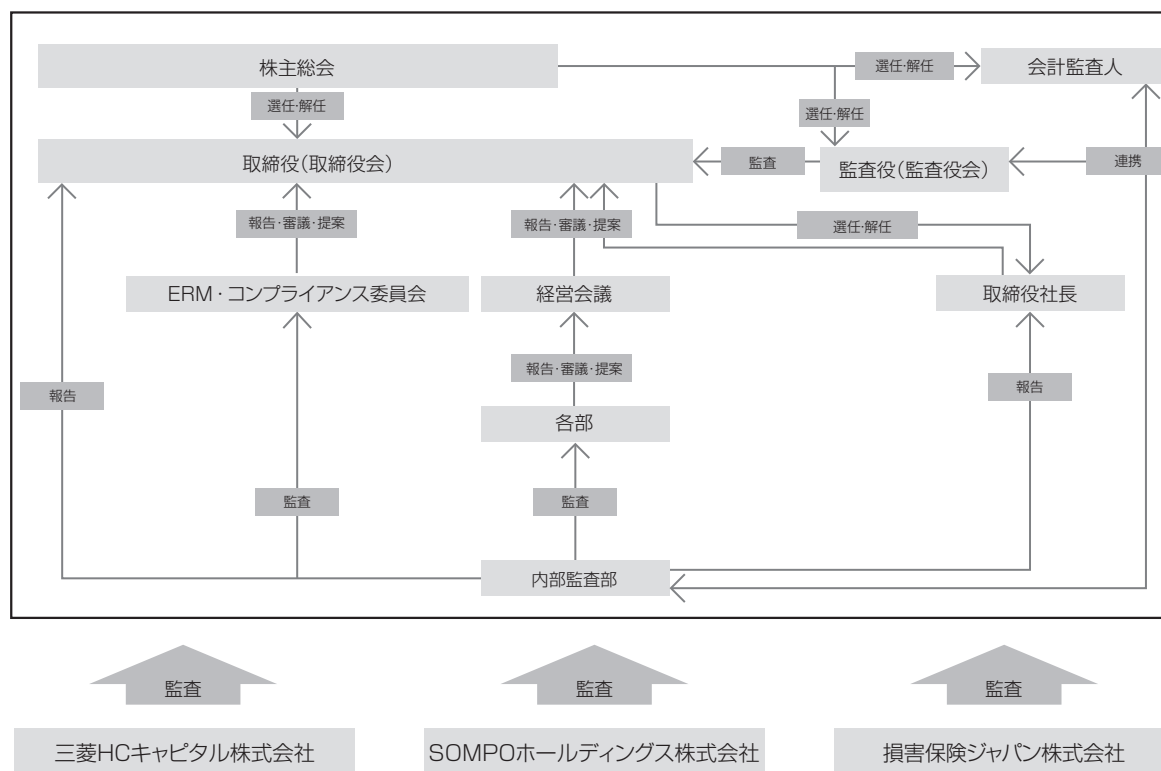
### 4. 社外の監査・検査体制

当社は、保険業法に基づく金融庁の検査等を受けることになっています。

また、会計に関する事項についてはEY新日本有限責任監査法人が会計監査人として監査にあたっています。

その他、三菱HCキャピタル株式会社、SOMPOホールディングス株式会社および損害保険ジャパン株式会社の監査を受ける体制となっています。

## ■ コーポレート・ガバナンスの体制



## 内部統制システムの構築と運用状況

当社は、会社法および会社法施行規則ならびに三菱HCキャピタル株式会社が定めた各種のグループ基本方針に基づき、当社における業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上を図るため、取締役会において下記のとおり内部統制システムの整備に係る決議を行い、本決議に従って内部統制システムを構築・運営しています。また、取締役会付議事項、社長決裁事項等の重要事項の決定に際しては、事前に経営会議、ERM・コンプライアンス委員会等において社長を含めた社内での責任者で協議・検討し、当社業務の適正の確保を図るとともに、監査役は上記委員会等に出席するほか、適宜、取締役等から重要事項の報告を受けています。

1. 取締役および使用人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  
(会社法362IV⑥、会社法施行規則100I④)  
当社は、取締役および使用人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必要な体制を次のとおり整備する。
  - (1) 全社的なコンプライアンス推進体制構築のために必要な、組織、規程、マニュアル等の整備・充実を図る。
  - (2) コンプライアンス上の問題が発生した場合の報告・内部通報、情報収集、調査・分析、再発防止に関する体制を整備する。
  - (3) 反社会的勢力との関係を一切遮断し排除するため、基本方針を定め社内外に宣言するとともに、反社会的勢力に係る不祥事の未然防止と事案発生時の適正な対応を実現することとし、規則・体制等の整備と外部専門機関との連携を強化するなど管理・監視体制を構築する。
  - (4) 顧客情報の管理や利益相反の管理を適切に行うなど顧客保護の徹底を図るために必要な管理体制および手続を整備する。
  - (5) 当社の内部監査の実効性を確保するために、内部監査部門の被監査部署からの独立性、内部監査に係る規程や計画、組織・態勢の整備等に関する事項を定め、これに必要な態勢を整備する。
  - (6) 当社業務の適切な運営・管理のための人材を確保・育成し、職能に応じ適正な人員配置を行う。
2. 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  
(会社法施行規則100I①)  
  - (1) 取締役の職務の執行に係る重要な情報は、社内規則に定めるところにより、書面または電磁的方法により保存し、管理する。
  - (2) 取締役および監査役は、職務の執行に係る文書等を閲覧することができる。
3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制  
(会社法施行規則100I②)  
  - (1) リスク管理に関する基本的な方針を策定し、適切にリスク管理を行うための組織体制および諸規程の整備を図り、全社的、統一的なリスク管理を推進する。
  - (2) 新たに生じたリスクへの対応が必要な場合は、速やかに対応責任部署を定める。
  - (3) 大規模自然災害等の発生時には、主要業務の継続および早期復旧に努め、有事における経営基盤の安定と経営基盤の強化を図る。
4. 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  
(会社法施行規則100I③)  
  - (1) 当社は、組織の職務分掌と権限に関する規程を定め、業務上の役割分担に基づく指揮命令系統を通じた効率的な職務執行を実現する。
  - (2) 取締役の意思決定の迅速化を図るため、常勤取締役および各部室長等で構成する会社機関を設置し、取締役会への付議事項を含めた重要案件の報告、審議等を行うとともに、情報の共有化と課題認識の共通化を図り、経営陣による業務遂行状況の把握、指導・監督を行う。
  - (3) 取締役会において中期的な目標、年度予算を定めて事業推進を図るとともに、進捗状況の把握・管理を行う。
5. 企業集団における業務の適正を確保するための体制  
(会社法施行規則100I⑤)  
当社は、親会社である三菱HCキャピタル株式会社（以下「親会社」という。）が構成する企業グループに属することに留意し、以下に定める方法等により、適正な業務遂行を図るものとする。
  - (1) 親会社の内部統制システムの整備に係る取締役会決議に基づき、グループとしての効率的経営による企業価値の最大化と適法性の両立を目指す。
  - (2) 三菱HCキャピタルグループの内部統制としての適正性および実効性の推進ならびに財務報告の信頼性の確保を図るために必要な規程と組織体制を整備する。
  - (3) 親会社から派遣される取締役・監査役を受け入れ、グループ連携の適切性と強化を図る。
  - (4) 親会社との取引は、業務上の制約を受けることなく、他取引先と同様の基本契約、市場価格による適正取引を確保する。

6. 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項  
 (会社法施行規則100Ⅲ①)  
 監査役はその職務を補助すべき使用人を選出し、監査業務に必要な事項を命令することができる。
7. 監査役の使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項および監査役を補助する使用人の取締役からの独立性に関する事項  
 (会社法施行規則100Ⅲ②③)  
 監査役からその職務を補助すべき使用人として、監査業務に必要な命令を受けた使用人は、監査役の命令に従ってその職務を遂行するものとする。また、その命令に関して、取締役の指示命令に服さない。なお、取締役は、当該使用人に関する人事・処遇を変更する(ただし、重要な内容に限る。)ときは、あらかじめ監査役会の同意を得るものとする。
8. 取締役および使用人が監査役に報告をするための体制その他の監査役への報告に関する体制  
 (会社法施行規則100Ⅲ④)
- (1) 監査役は取締役会に、また常勤監査役は、経営会議、ERM・コンプライアンス委員会、その他の重要な会議にも出席することができる。
  - (2) 取締役は、以下の事項を監査役に遅滞なく報告しなければならない。
    - イ. 会社に著しい損害を及ぼすおそれがある事項
    - ロ. 毎月の経営状況として重要な事項
    - ハ. 内部監査状況およびリスク管理に関する重要な事項
    - ニ. 反社会的取引および反社会的勢力による被害の発生状況
    - ホ. 重大な法令または定款違反その他コンプライアンスに関する重要な事項
  - (3) 取締役および使用人は、監査役から質問等があったときは、監査役会あるいは当該監査役に対し、必要な資料を添えて回答しなければならない。
  - (4) 監査役が取締役職務の執行に関して意見を表明し、またはその改善を勧告したときは、当該取締役は指摘事項への対応の進捗状況を監査役に適宜報告する。
9. その他監査役が監査を実効的に行われることを確保するための体制  
 (会社法施行規則100Ⅲ⑤⑥⑦)
- (1) 監査役は、取締役または使用人に対し、監査業務に必要な事項に関してヒアリングを実施し、必要な資料の提出を命令し、または閲覧することができる。
  - (2) 監査役は、会計監査人より監査計画を事前に受領し、定期的に監査実施報告書を受領するとともに、必要に応じて監査実施状況の聴取を行う。
  - (3) 監査役は、取締役社長および会計監査人と定期的に意見交換を実施することができる。
  - (4) 監査役に報告をした取締役、使用人等に対して、当該報告をしたことを理由として不利となる取扱いをしないものとする。
  - (5) 監査役職務の執行について生ずる費用については、明らかに必要でないと認められる場合を除き、速やかに支払うものとする。また、監査役活動に必要な費用を予算化し、予算枠の範囲外の費用についても、明らかに必要でないと認められる場合を除き、随時支払うものとする。

## コンプライアンス（法令等の遵守）への取り組み

保険会社は、高い社会性・公共性を有し、健全かつ適切な事業運営を通じて広く経済の発展に貢献していくという社会的責務を負っており、加えて、自己責任に則した厳正な企業姿勢が求められています。

当社では、社会やステークホルダーの皆様からの期待と信頼にお応えするために、コンプライアンス（法令等の遵守）を最重要の経営課題のひとつと位置づけ、役職員の行動規範として「コンプライアンス宣言」を公表しています。また、社内では「コンプライアンスに関する基本方針」に基づきコンプライアンスに関する規程類を整備するとともに、ERM・コンプライアンス委員会の設置・運営、リスクマネジメント・コンプライアンスプログラムの策定・実行により、コンプライアンス推進に取り組んでいます。

### ■ コンプライアンス宣言

- ◎キャピタル損害保険の全役職員は、すべての業務の前提として、法令等を遵守する。
- ◎「法令や社内ルールに反することはない」と、断言できる企業になる。
- ◎その上で、保険会社としての信頼を得ることで、保険業界の中で確固たる地位を築いていく。
- ◎保険会社に求められる公共的使命を理解し、社会的責任を果たしていく。
- ◎これらのことがキャピタル損害保険を強くし、キャピタル損害保険の基盤を万全にしていくものと確信する。

## ■ コンプライアンスに関する基本方針の概要

当社では、業務の全般にわたるコンプライアンス態勢を構築するため、経営方針に則ったコンプライアンスに関する基本方針（以下「基本方針」といいます。）を定めています。基本方針の概要は以下のとおりです。

### 1. 業務執行方針

- (1) コンプライアンスの徹底が、当社の信頼の維持、業務の健全性および適切性の確保のため必要不可欠であることを十分に認識し、業務の適正な運営に万全を期します。
- (2) モニタリング等に基づき当社のコンプライアンスの課題・問題点を的確に認識し、適正なコンプライアンス態勢の整備・確立に向けた具体的な方策を検討・実施します。
- (3) コンプライアンスの状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、基本方針の有効性を検証し、定期的にまたは必要に応じて随時に見直します。

### 2. 規程等の整備

- (1) コンプライアンスに関する役職員の心構えを明らかにするため、「コンプライアンス宣言」を定め周知します。
- (2) コンプライアンス統括部門は、この基本方針に則り、コンプライアンスに関する規程を策定し、社内に周知します。
- (3) コンプライアンスの徹底を実現させるために、コンプライアンス・マニュアルおよびリスクマネジメント・コンプライアンスプログラムを策定し社内に周知します。

### 3. 組織・態勢の整備

- (1) コンプライアンス統括部門は、その牽制機能が確保されるよう営業推進部門等から独立させます。
- (2) コンプライアンス統括部門は、コンプライアンス関連情報を一元的に収集、管理、分析、検討し、その結果に基づき適時に適切な措置・方策を講じます。
- (3) コンプライアンス統括部門は、社内および募集人に対し、法令、規程およびマニュアル等を遵守させる態勢を整備しコンプライアンスの実効性を確保します。
- (4) コンプライアンス実現のため、各部署にコンプライアンス・リーダーを配置します。
- (5) インサイダー取引の防止、利益相反の管理等のため、必要に応じて業務隔壁や情報の遮断措置を設置します。

## ■ ERM・コンプライアンス委員会

コンプライアンスを推進するため、取締役会直属の組織として、取締役社長を委員長としたERM・コンプライアンス委員会を設置しています。ERM・コンプライアンス委員会では、次の事項を審議しています。またリスク管理・コンプライアンスに関し、定期的に取締役会に対して報告および提言を行っています。

- ・コンプライアンスに関する重要な規程の新設・改廃に関する事項
- ・リスクマネジメント・コンプライアンスプログラムの策定・改廃に関する事項
- ・その他取締役会への報告・付議事項

## ■ リスクマネジメント・コンプライアンスプログラム

取締役会はリスクマネジメントおよびコンプライアンスの具体的な実践計画であるリスクマネジメント・コンプライアンスプログラムを策定しています。その内容を全役職員が共有し、リスクマネジメント・コンプライアンスプログラムに基づいて社内の部署ごとに計画を策定し、それぞれの組織におけるコンプライアンス推進を図っています。また、その進捗管理はERM・コンプライアンス委員会が行っています。

## ■ コンプライアンス・マニュアル

役職員が遵守すべき法令・社内規程・ルール等の解説、コンプライアンスを推進するための体制・仕組み、問題が発生した場合の対応等をコンプライアンス・マニュアルとしてまとめ、全役職員に社内ネットワークで提供し、社内研修・勉強会等に活用しています。

また、代理店が日々の保険募集業務を適切に行うための手引書として、「代理店ハンドブック《コンプライアンス・マニュアル》」を作成し、全代理店に配布しています。

## 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に鑑み、また、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、「個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）」、「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（以下、「番号法」といいます。）」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、適切な措置を講じます。

当社は、個人情報の取扱いが適正に行われるように従業者への教育・指導を徹底し、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。

\* 特定個人情報以外の個人情報の取扱いについては、下記「第1 個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

\* 特定個人情報の取扱いについては、下記「第2 特定個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

### 第1 個人情報の取扱いについて

#### (1) 個人情報の取得

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します。

主な取得方法：

- ① 保険契約申込書等、保険契約に係る書面
- ② 保険金請求書等、保険金支払いに係る書面
- ③ インターネット等による資料請求依頼

#### (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、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、ホームページ等により公表します。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・パンフレット等に記載します。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 当社が取り扱う商品の販売・サービス（損害保険業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、保険金支払時の査定業務を含みます。）を行うため。
- ② 他の事業者から個人情報（個人データ）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。
- ③ 市場調査ならびに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。
- ④ その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため。

（※）一個人情報の利用目的一をご覧ください。

当社は、当社からの商品・サービスに関するダイレクトメールの送付について、ご本人からの中止の申出があった場合は、利用を中止いたします。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は対象となりません。

#### (3) 個人情報に関する本人同意

- ① 個人情報を取得する場合は、ご本人の同意を、原則として書面により得るものとします。
- ② ご本人が未成年者、成年被後見人、被保佐人および被補助人であって、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生じる結果について判断できる能力を有していない場合などは、親権者や法定代理人等から同意を得るものとします。
- ③ 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16条第3項各号に掲げる場合を除き、あらかじめご本人の同意を得るものとします。

#### (4) 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

- 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。
  - ・ 法令に基づく場合
  - ・ 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
  - ・ 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
  - ・ 国の機関若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
  - ・ 当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合（下記(5) 個人データの取扱いの委託をご覧ください。）
  - ・ 一般社団法人日本損害保険協会、他の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。

#### (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外部に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。

- ・ 保険契約の募集に関わる業務（保険料口座振替業務、保険証券等の発送業務等）
- ・ 保険金支払い時の損害調査に関わる業務
- ・ 情報システムの保守・運用に関わる業務

(6) 情報交換制度等

①損保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の排除を行うため、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 (<https://www.sonpo.or.jp>) または損害保険料率算出機構のホームページ (<https://www.giroj.or.jp>) をご覧いただくか、下記お問い合わせ先までお問合せください。

<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 (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 ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808 IP電話から 03-4332-5241

受付は月曜日から金曜日(祝日・休日および12/30~1/4を除く) 午前9時15分~午後5時

URL <https://www.sonpo.or.jp>

損害保険料率算出機構 総合企画部 個人情報相談窓口

所在地 〒163-1029 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー29階

電話 03-6758-1300 (受付時間: 午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

URL <https://www.giroj.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職員採用等のために、損害保険会社等との間で、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 (<https://www.sonpo.or.jp>) をご覧ください。

(7) 信用情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関(資金需要者の借入金返済能力に関する情報の収集および保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。)から提供を受けた情報であって個人である資金需要者の借入金返済能力に関するものを、資金需要者の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

(8) センシティブ情報のお取扱い

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、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第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。

- ・保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、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
- ・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
- ・保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若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
- ・法令に基づく場合
- ・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
- ・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
- ・国の機関若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

(9) ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容に関するご照会については、取扱代理店または店頭にお問い合わせください。また事故に関するご照会については保険証券に記載の事故相談窓口にお問い合わせください。当社は、ご照会者を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に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、下記(13)のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

当社は、ご請求者を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。開示請求については、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、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

また、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。

安全管理措置に関するご質問については、下記(13)のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

(12) 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。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・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
- ・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
- ・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。

(13) お問い合わせ窓口

当社は、個人情報、個人番号、特定個人情報および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お申し出ください。ご本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止等、自主的に利用停止等に応じます。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は対象とはなりません。

当社の個人情報、個人番号、特定個人情報および匿名加工情報の取扱いや、保有個人データ、個人番号、特定個人情報および匿名加工情報に関するご照会・ご相談、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>

キャピタル損害保険株式会社 お客様相談室

所在地 〒102-0073 東京都千代田区九段北1-8-10 住友不動産九段ビル11階

電話 0120-777-970（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く）

URL <https://www.capital-sonpo.co.jp>

(14) 認定個人情報保護団体について

当社は、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（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 ナビダイヤル（全国共通・通話料有料）0570-022808 IP電話から 03-4332-5241

受付は月曜日から金曜日（祝日・休日および12/30～1/4を除く）午前9時15分～午後5時

URL <https://www.sonpo.or.jp>

第2 特定個人情報の取扱いについて

特定個人情報とは個人番号をその内容に含む個人情報のことをいいます。

(1) 特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、特定個人情報の提供を求めることはありません。

(2) 特定個人情報の取扱い、利用の範囲

当社では、取得した特定個人情報を法令で限定された利用範囲内でのみ取扱いします。当社における利用の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、取得、利用または第三者提供を行うことはありません。

(ア) 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- ①保険取引に関する支払調書等の作成事務
- ②報酬・料金等、不動産使用料、不動産等の譲受け対価の支払調書作成事務
- ③役員（含む扶養家族）の所得の源泉徴収票作成事務、雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金、国民年金の各種届出等の事務

(イ) 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- ①激甚災害時等に金銭の支払を行う場合
- ②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であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

(3) 特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。特定個人情報の取扱いを委託する場合は、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。

(4) 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

(5) お問い合わせ窓口

当社の特定個人情報の取扱いに関するご質問等につきましては、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

キャピタル損害保険株式会社 お客様相談室

所在地 〒102-0073 東京都千代田区九段北1-8-10 住友不動産九段ビル11階

電話 0120-777-970 (受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

URL <https://www.capital-sonpo.co.jp>

当社は、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 (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 ナビダイヤル (全国共通・通話料有料) 0570-022808 IP電話から 03-4332-5241

受付は月曜日から金曜日 (祝日・休日および12/30～1/4を除く) 午前9時15分～午後5時

URL <https://www.sonpo.or.jp>

## 「個人情報の利用目的」

当社は、P.17「個人情報保護宣言」の(2)に掲げる利用目的を含め、以下の目的のために個人情報の取得・利用・提供を行います。

(1) 契約情報

- ・損害保険契約の申込みに係る保険契約の引受審査、引受の判断
- ・損害保険契約の締結、保険料等の収受及び契約の履行
- ・損害保険契約に付帯するサービスの提供
- ・ご本人かどうかの確認
- ・再保険契約の締結や再保険金等の受領、およびそれらのために再保険会社等に個人情報の提供を行うこと (再保険会社等から他の再保険会社等への提供を含む)
- ・保険制度の健全な運営のために、一般社団法人 日本損害保険協会、他の損害保険会社等に提供もしくは登録を行い、またはこれらの者からの提供を受けること

(2) 事故情報

- ・損害保険契約の保険金請求に係る保険事故の調査 (関係先への照会等を含む)
- ・損害保険契約の保険金等の支払いの判断・手続き、その他契約の履行・管理
- ・保険事故に係る各種付帯サービスの案内または提供
- ・再保険契約の締結や再保険金等の受領、およびそれらのために再保険会社等に個人情報の提供を行うこと (再保険会社等から他の再保険会社等への提供を含む)
- ・保険制度の健全な運営のために、一般社団法人 日本損害保険協会、他の損害保険会社等に提供もしくは登録を行い、またはこれらの者からの提供を受けること

(3) その他

- ・当社が取扱う金融商品、および各種サービスの案内、または提供
- ・損害保険商品等の金融商品、各種サービスの代理、媒介、取次
- ・各種イベント・キャンペーン、セミナーの案内、各種情報の提供
- ・新たな商品・サービスの開発のための市場調査、データ分析ならびにアンケートの実施
- ・問い合わせ・依頼等への対応
- ・当社が有する債権の回収
- ・保険契約の締結又は保険金の請求に際して行われる不正行為の排除、ならびに損害保険代理店への適切な委託・監督を行うための、損害保険会社等との間の共同利用
- ・当社が、上記(1)、(2)および(3)の業務のために、業務委託先(保険代理店を含む)、保険仲立人、医療機関、保険金の請求・支払いに関する関係先等に提供を行い、またはこれらのものから提供を受けること
- ・他の事業者から個人情報の処理の全部又は一部について委託された場合等における、委託された業務の適切な遂行
- ・お客様とのお取引を適切かつ円滑にするための利用・提供

当社は、当社からの商品・サービスに関するダイレクトメールの送付について、ご本人からの中止の申出があった場合は、利用を中止いたします。



## 利益相反管理方針

当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引によってお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引を管理します。

### 1. 対象取引および特定方法

#### (1) 対象取引

「利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）」とは、当社または当社グループ金融機関が行う取引のうち、「お客さまの利益を不当に害するおそれがある取引」をいいます。

なお、「お客さま」とは、当社または当社グループ金融機関とすでに取引関係にある、または取引関係に入る可能性のあるお客さまをいいます。また、当社グループ金融機関とは保険業法第100条の2の2第2項に定める親金融機関等に該当する会社をいいます。

#### (2) 対象取引の種類および特定方法

##### ①対象取引の種類

対象取引には次に掲げるような種類があります。

- ・ お客さまの利益と当社または当社グループ金融機関の利益が相反する取引
- ・ お客さまの利益と当社または当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反する取引

##### ②特定方法

対象取引に該当するか否かの特定については、個別事情を総合的に考慮のうえ特定します。

### 2. 対象取引の管理方法

対象取引に該当する取引を認識した場合、当該取引に関して次に掲げる方法その他の方法による措置を講じて、お客さまの保護を適切に行うよう管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門間で当該取引に係る情報について遮断を行う方法
- (2) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または方法を変更する、もしくは提供する役務を限定する方法
- (3) 対象取引または当該お客さまとの取引を回避する方法
- (4) 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示し同意を取得する方法

### 3. 利益相反管理態勢

当社は、利益相反管理部署および利益相反管理責任者を設置し、対象取引の特定および管理を統括するとともに、利益相反管理態勢の検証および改善ならびに利益相反管理に関する教育・研修を行います。

## 反社会的勢力への対応に関する基本方針

当社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力による不当要求等に対して毅然とした態度を堅持することによりこれを拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、健全な企業経営を実現するため、以下のとおり基本方針を定めています。

#### 1. 取引を含めた関係遮断

反社会的勢力の不当要求等に対して毅然と対応する。また、反社会的勢力との関係を遮断する取組みを行う。

#### 2. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力に対して不祥事件等を隠ぺいするような裏取引は絶対に行わない。また、いかなる理由があっても反社会的勢力に対する資金提供は行わない。

#### 3. 外部専門機関との連携

反社会的勢力を排除するために、平素から、警察、弁護士、暴力団追放運動推進センター等の外部機関と綿密に連携する。

#### 4. 組織としての対応

反社会的勢力への対応については、担当者や担当部署だけに任せずに、経営陣以下組織として対応するとともに、役職員等の安全を確保する。

#### 5. 有事における民事と刑事の法的対応

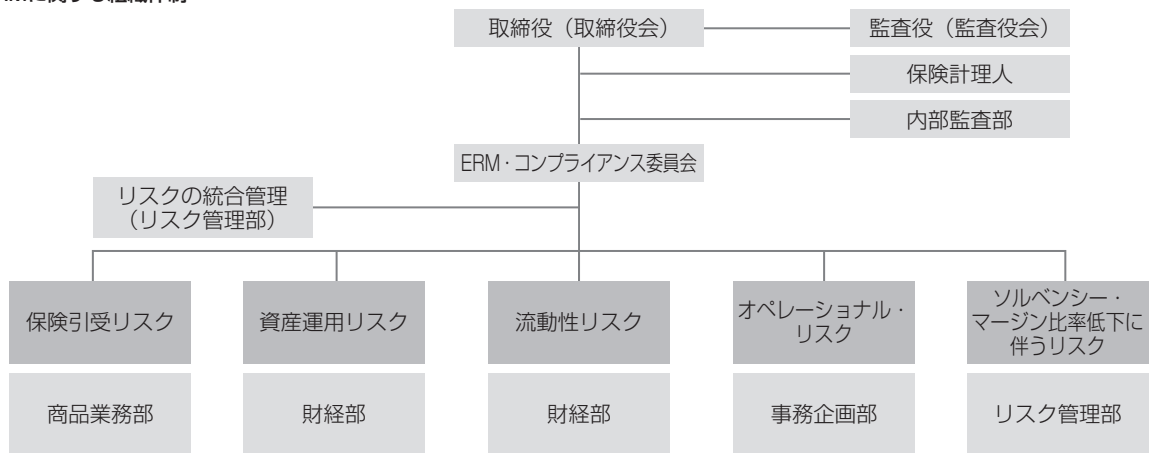
反社会的勢力による不当要求がなされた場合等には、積極的に外部専門機関に相談し、あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、刑事事件化を躊躇しない。

## 戦略的リスク管理経営（ERM）

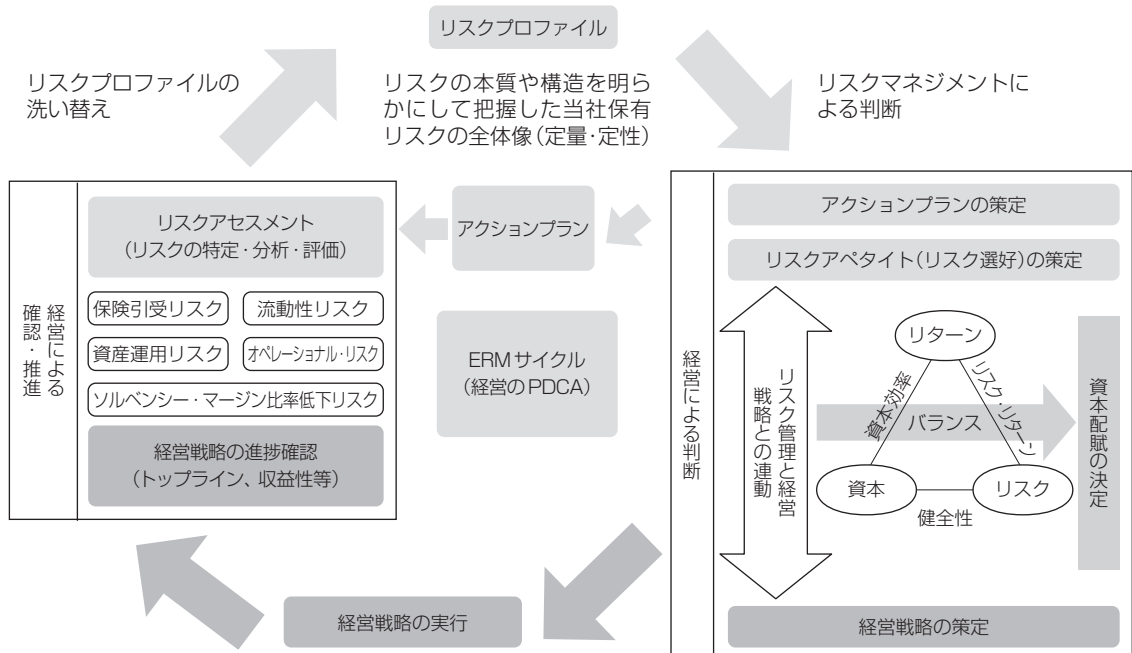
当社は、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、当社の企業価値の最大化を図ることを目的とした「戦略的リスク管理経営（ERM）」の実践に取り組んでいます。

- ・当社では、取締役社長を委員長とするERM・コンプライアンス委員会を設置しています。ERM・コンプライアンス委員会は、経営の健全性・適切性の確保、企業価値の最大化を目的として、リスク管理に関する重要な施策を審議するとともに、施策結果の分析・評価を行い、常にリスク管理の高度化を図る役割を担っています。
- ・取締役会は「ERM基本方針」「ERM規則」「ERM・コンプライアンス委員会規則」や資本配賦等のリスクテイクに関する計画を策定するとともに、ERM・コンプライアンス委員会からリスクの状況について報告を受け、これに基づき必要な指示を行います。
- ・当社では、定期的にリスクの洗い出しを行い、リスクマップとして取りまとめ、経営に重大な影響をおよぼす可能性のあるリスク（重要リスク）を選定しています。
- ・取締役会は、リスクマネジメント・コンプライアンスの具体的な実践計画であるリスクマネジメント・コンプライアンスプログラムを策定しています。ERM・コンプライアンス委員会は、このプログラムに基づく重要リスクへの取組状況をモニタリングし、取締役会に報告しています。
- ・管理対象とすべきリスクを「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「オペレーショナル・リスク」「ソルベンシー・マージン比率低下に伴うリスク」に分類し、それぞれのリスクの管理を担当する部署を定め、各リスクの主管部署において定量・定性両面からリスクの把握、分析・評価、コントロールを行っています。
- ・統合リスク管理を担当する部署を定め、保険引受リスク、資産運用リスクおよびオペレーショナル・リスクを対象に、統計的確率モデル等合理的な手法により算出された会社全体の統合リスク量を測定し、年初に定めたリスクテイクの上限額内に収まっていることをモニタリングしています。
- ・リスク計量化手法の限界を補うとともに、将来の不利益が財務の健全性に与える影響をチェックし、必要に応じて追加的に経営上または財務上の対応をとってゆくことを目的としてシナリオ・ストレス・テストおよびリバース・ストレス・テストを実施しています。

### ERMに関する組織体制



### ERMサイクル（経営のPDCA）



## ■ 保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生状況等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクをいいます。

- ・当社では、各保険商品（種目）毎に安定的な保険金支払が可能となるような適切な商品の開発・保険料率の設定を行うとともに、所定の引受基準に基づき保険引受を行っています。また、保有基準を設定し、これを超過する契約の保有または再保険の手配については、ERM・コンプライアンス委員会で審議を行い、過度なリスク集中の回避に努めています。
- ・再保険契約においては、再保険会社の倒産などによる再保険金回収不能や過度の受再取引による巨額損失の責任負担等が発生する事態が考えられます。当社では、このような事態を防止するために、再保険規程を定め、再保険取引によるリスクを適切に管理するよう努めています。なお、台風などの風水災害リスクについては、ひとたび発生すると巨額の保険金支払責任を負う可能性があるため、その大部分について比例再保険を手配しています。

## ■ 資産運用リスク

資産運用リスクとは、株価・金利・為替などの市場の相場が変動すること、または与信先の破綻などにより保有する資産の価値が減少し、損失を被るリスクをいいます。

- ・当社の運用資産は、公社債を中心に構成されており、投資案件の信用格付、時価等の情報収集に努め、早期に資産の劣化を検出して健全性の確保に努めるとともに資産の自己査定を行い、適正な引当を行っています。
- ・金利リスクについては、統計的な手法に基づきリスク量を測定するほか、定期的にストレステストを実施することにより厳正なリスクの把握に努めています。

## ■ 流動性リスク

流動性リスクとは、自然災害等巨大災害の発生に伴う巨額の保険金支払等によって資金繰りが悪化し、通常よりも著しく不利な価格で資産売却せざるを得なくなるリスクや、市場の混乱等により取引ができなかったり、著しく不利な価格での取引を余儀なくされるリスクをいいます。

- ・当社では、流動性リスクへの対応策として、流動性リスクに関わる諸情報の収集・分析を行い、手元流動性の状況を把握するとともに、流動性確保等の資金繰り管理、再保険回収にかかるリスクの管理を行っています。

## ■ オペレーショナル・リスク

オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役職員および保険募集人の活動、システムが不適切であること等により当社が損失・損害を被るリスクをいいます。

- ・当社は、オペレーショナル・リスクをさらに事務リスク、システムリスク、その他オペレーショナル・リスクに分類し、それぞれのリスクに対して管理担当部署、またそれらを統括する主管部署を定めて、リスクの軽減および損失の最小化に努めています。

## ■ ソルベンシー・マージン比率低下に伴うリスク

ソルベンシー・マージン比率低下に伴うリスクとは、ソルベンシー・マージン比率の低下の結果、経済的価値もしくはブランド等の無形的な価値が変動または毀損することにより、損失を被るリスクをいいます。

- ・当社は経営戦略・経営計画とソルベンシー・マージン比率との整合性に留意しつつ、中長期的な観点から経営の健全性が損なわれることのないようリスクを適切に管理しています。

## 健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての合理性および妥当性

長期の第三分野保険（長期就業不能所得補償保険）については、ストレステストおよび負債十分性テストを実施することで責任準備金の積み立ての適切性を確保しています。

ストレステストでは、予め設定されている予定事故発生率が十分なリスクをカバーしているかを確認します。具体的には、実績の保険事故発生率等に基づいて将来10年間の発生率に関するリスクを99.0%の確率でカバーすることができない場合、その不足額を危険準備金Ⅳとして積み立てます。また、リスクの97.7%をカバーすることができない場合、さらに負債十分性テストを実施し、追加して責任準備金を積み立てることの要否を検討します。

当社では、詳細な実施手続きを社内規程に定めており、それに基づき合理的かつ妥当なストレステストを実施しています。

ストレステストの結果、2020年度は、十分なリスクをカバーしていることが確認されたため、危険準備金Ⅳおよび追加責任準備金の積み立ては行っていません。