

そんぽ24会社の現状

SONPO 24 INSURANCE CO., LTD.

2005

ごあいさつ

平素より皆さまにはそんぼ24自動車保険に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は平成16年7月から日本興亜保険グループの仲間入りをしました。また、同年10月1日には、社名をひらがなと数字を組み合わせた「そんぼ24損害保険株式会社」に変更しました。同時に、社名同様わかりやすくユニークで誰からも親しまれるブランドキャラクターとして「ハナコアラ」を導入し、名実ともに新たな歩みを始めました。

さて、当社の個人向けリスク細分型自動車保険商品「そんぼ24自動車保険」は、「お客様の安全で快適なカーライフを全力で支える」ことをモットーに、ご納得いただける保険料、簡単なお手続き、わかりやすい補償内容、充実した事故・トラブル対応など、お客様に満足いただけるサービスのご提供に努めております。さらに、日本興亜損保との提携により、よりきめ細かいサービスの提供も可能となりました。

また、当社では、コールセンター・インターネットを通じて寄せられるお客様からの様々なご意見・ご感想が、商品・サービス開発の原動力となっています。常にお客さまと同じ目線で考え、お客さまに学ぶことで生まれる独自のノウハウを、今後も商品・サービス開発に生かしてまいります。

生まれ変わって間もない当社のチャレンジは始まったばかりです。当社が目指す「新しい保険サービス」にどうぞご期待ください。今後とも当社へのご愛顧とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

そんぼ24損害保険株式会社

代表取締役社長 **大森 次也**

代表的な経営指標等

	平成16年度	平成15年度	用語説明
正味収入保険料	6,383百万円	5,962百万円	ご契約者から受領した保険料に、保険金支払負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやり取りを加減し、解約の場合等に支払う返戻金を控除した金額であり、売上規模を示す指標です。
正味損害率	65.5%	46.0%	正味収入保険料に対する支払った保険金および損害調査費の割合のことで、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。
正味事業費率	75.5%	82.0%	正味収入保険料に対する保険事業上の経費の割合のことで、正味損害率と同様に、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。この経費には、営業費および一般管理費のうち、保険引受にかかる金額および諸手数料が含まれます。
保険引受損失	3,151百万円	3,703百万円	正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費等の保険引受費用と保険引受にかかる営業費および一般管理費を控除し、その他収支を加減したもので、保険本業での最終的な損益を示すものです。
経常損失	3,183百万円	3,701百万円	正味収入保険料、利息・配当金収入、有価証券売却益等の経常収益から、保険金、有価証券売却損、営業費および一般管理費等を経常費用を差し引いたもので、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。
当期純損失	3,199百万円	3,715百万円	上記の経常損失に不動産動産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損失、法人税および住民税、法人税等調整額を加減したもので、事業年度に発生した全取引によって生じた損益を示すものです。
ソルベンシー マージン比率	3,885.3%	2,094.1%	巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する、資本・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用しており、この数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状態が適当である」とされております。
総資産額	17,560百万円	10,069百万円	損害保険会社が保有する資産の総額で、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。損害保険会社の資産規模を示すものです。
純資産額	11,068百万円	4,259百万円	上記の総資産額から、責任準備金等の負債額を控除したもので、具体的には貸借対照表上の「資本の部合計」です。損害保険会社の担保力を示すものです。
その他有価証券 評価差額	20百万円	6百万円	保有有価証券等の大部分を占める「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額の差額を指します。財務諸表上は、この評価差額から税金相当額を控除した金額を、貸借対照表の資本の部に「株式等評価差額金」として計上しています。
リスク管理債権	該当なし	該当なし	貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号口に基づき開示している不良債権額です。貸付金の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破綻先債権」、「延滞債権」、「3ヶ月以上延滞債権」、「貸付条件緩和債権」の4つに区分されています。
資産自己査定 結果における 分類額計	該当なし	該当なし	損害保険会社としての資産の健全化を図るために、不良債権等について適切な償却・引当等の処理が必要であり、自己査定はこの処理を適切に行うために、保有資産の価値の毀損の危険性等に応じて、自らで保有資産を分類区分することです。その結果、債務者の状況および債権の回収可能性の評価により、資産を回収リスクの低い方からI、II、III、IVの4段階に分類します。このうち、I分類は回収の危険性または価値の毀損の可能性において問題のない資産です。II、III、IV分類は何らかの回収の危険性または価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計が「分類額」です。

目次

会社の現状

I. 会社の概要および組織

1. 経営理念	1
2. 会社の沿革	1
3. 組織	2-3
(1) 本社機構	
(2) 店舗所在地の一覧	
4. 株主、株式の状況	4
(1) 基本事項	
(2) 株式分布状況および株主	
(3) 資本の額の推移	
5. 役員および従業員の状況	5
(1) 役員の状況	
(2) 従業員の状況	
6. その他	6
(1) 業務または事務の委託	
(2) 子会社等の状況	
(3) 名称変更	
(4) 環境問題への取組み (ISO 14001認証取得)	

3. 保険の仕組み	12
(1) 保険の制度	
(2) 保険契約の性格	
(3) 再保険について	
4. 約款について	12-13
(1) 約款の位置付け	
(2) ご契約時の留意点	
(3) 約款に関する情報提供方法	
5. 保険料について	13
(1) 保険料の収受・返還	
(2) 保険料率	
6. 保険金のお支払い	14-15
(1) 保険金お支払いの仕組み	
(2) サービス拠点の一覧	
7. 保険募集	16-21
(1) 契約締結のしくみ	
(2) 代理店について	
(3) 当社の勧誘方針	
(4) お客さまの個人情報に関する取扱いについて	

II. 主要な業務の内容

1. 取扱商品	7-9
(1) お客さまの運転スタイルに合わせたリスク細分	
(2) お客さまのニーズに合わせたプランのご提供	
(3) 補償内容のご説明	
2. 各種サービス	10-11
(1) 24時間事故受付サービス	
(2) ロードサービス	
(3) ダイレクト ガレージ サービス	
(4) 保険相談に関するご案内	

III. 健全な経営

1. リスク管理体制	22
2. コンプライアンス (法令遵守) 体制	22
3. 監査・検査体制	23

I 会社の概要および組織

1. 経営理念

日本における保険サービスの新標準を創造すべく誕生した当社は、日本興亜保険グループに仲間入りし、新たなスタートを切りました。今後も、より充実したサービスの提供を心がけてまいります。

また、日本興亜保険グループは、次の企業理念を掲げ、企業活動を行っております。

企業理念

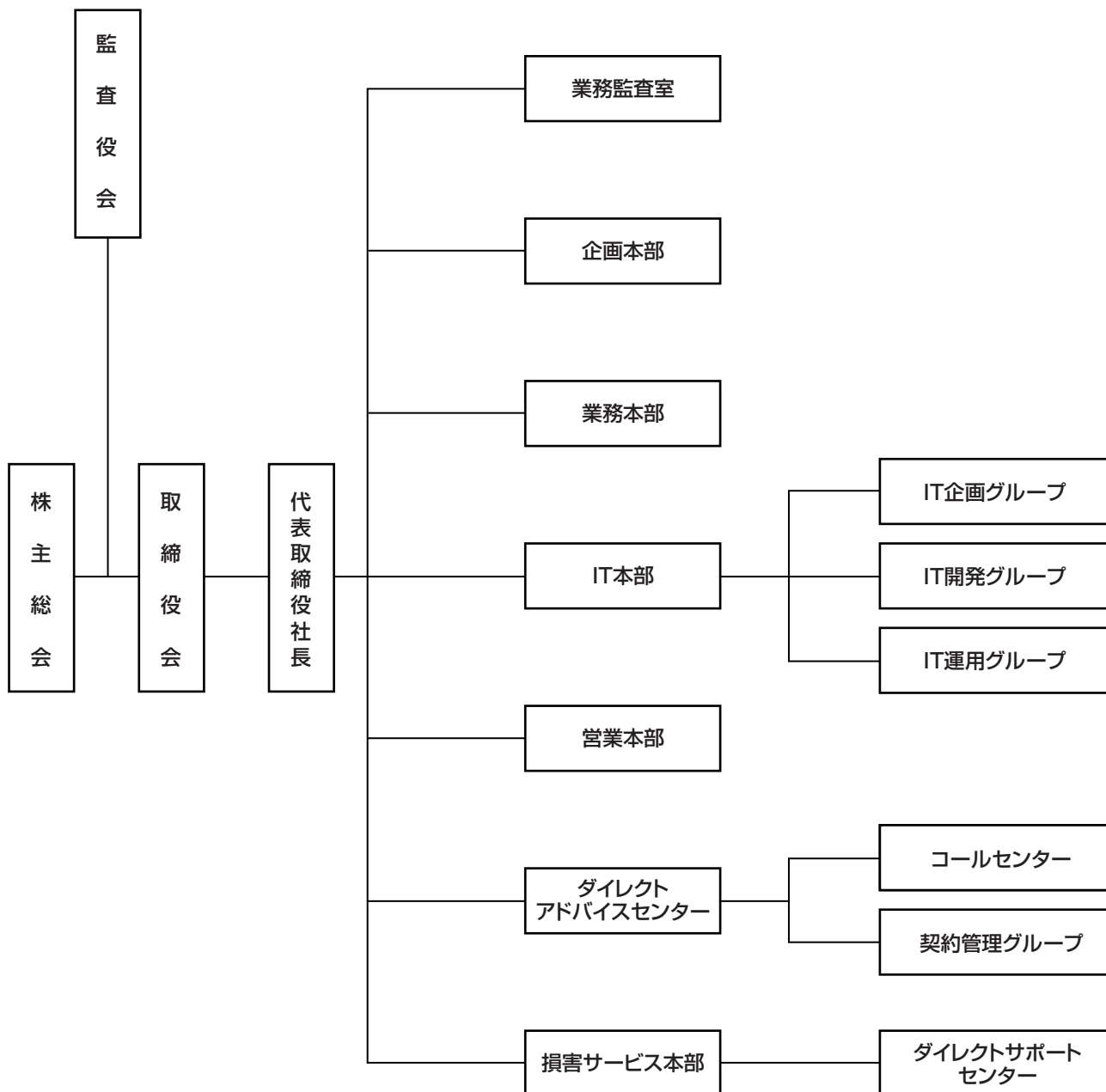
日本興亜保険グループは、
自主独立の精神と自由闊達な社風のもと
時代を動かす新しい発想とたゆまぬ努力で
豊かで健全な社会の発展に貢献します。

2. 会社の沿革

1999年12月	安田ライフダイレクトリサーチ株式会社(準備会社)設立 資本の額 9.8億円(うち資本金4.9億円、資本準備金4.9億円) 本社所在地 東京都新宿区西新宿二丁目3番1号
2000年7月	本社移転 新本社所在地 東京都豊島区東池袋三丁目1番1号
2001年2月	安田ライフダイレクト損害保険株式会社へ改組、名称変更、資本増額 新資本の額 180億円(うち資本金90億円、資本準備金90億円)
2001年3月	事業免許取得、営業開始
2001年5月	安田生命保険相互会社(現、明治安田生命保険相互会社)との代理店委託契約締結
2002年3月	当社インターネットホームページでの新規加入受付開始
2002年5月	富国生命保険相互会社との代理店委託契約締結
2003年9月	当社インターネットホームページでの更改受付開始
2004年4月	ダイレクトライングループリミテッドから明治安田生命保険相互会社への当社株式譲渡実施
2004年7月	明治安田生命保険相互会社、安田ライフ損害保険株式会社から 日本興亜損害保険株式会社への当社株式譲渡実施
2004年10月	そんぼ24損害保険株式会社へ名称変更
2005年1月	資本増額(100億円) 新資本の額 280億円(うち資本金140億円、資本準備金140億円)

3. 組織

(1) 本社機構



(2005年7月1日現在)

(2) 店舗所在地の一覧

①本 社

〒170-6044

東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 03-5957-0111(代)

②地方フィールドオフィス

北海道 フィールドオフィス	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 5-11-2 日本興亜札幌ビル東館7階	011-208-0181
東北 フィールドオフィス	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町 1-14-21 日本興亜仙台ビル1階	022-716-8561
中部 フィールドオフィス	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦 1-16-20 グリーンビルディング10階	052-229-8022
静岡 オフィス	〒422-8577 静岡県静岡市駿河区八幡 2-16-1 日本興亜静岡ビル2階	054-202-5203
関西 フィールドオフィス	〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀 1-11-12 日本興亜肥後橋ビル別館3階	06-6459-4690
神戸 オフィス	〒650-8533 兵庫県神戸市中央区栄町通 4-2-16 日本興亜神戸ビル3階	078-366-5131
中国 フィールドオフィス	〒730-0037 広島県広島市中区中町 10-8 日本興亜中町ビル3階	082-545-6380
九州 フィールドオフィス	〒810-8666 福岡県福岡市博多区中洲中島町 2-8 日本興亜福岡中洲ビル3階	092-273-2702

(2005年7月1日現在)

③全国サービス ネットワーク

損害調査網	全国194ヶ所
ダイレクト ガレージ	全国639ヶ所
ロードサービス拠点	全国約8,500ヶ所

(2005年3月31日現在)

4. 株主、株式の状況

(1) 基本事項

株主総会開催時期： 毎年4月1日から4ヶ月以内

決算期日： 毎年3月31日

公告： 官報

(2) 株式分布状況および株主

(2005年3月31日現在)

株主名称	住 所	発行済株式総数に対する 所有株式数の割合
日本興亜損害保険株式会社	東京都千代田区霞が関3丁目7番3号	100%

(3) 資本の額の推移

年月日	新株発行数	発行済株式総数	増資額	資本の額
1999年12月6日	9,800株	9,800株	980,000千円	980,000千円
2000年4月14日	5,000株	14,800株	500,000千円	1,480,000千円
2000年9月29日	30,200株	45,000株	3,020,000千円	4,500,000千円
2001年2月17日	135,000株	180,000株	13,500,000千円	18,000,000千円
2005年1月24日	100,000株	280,000株	10,000,000千円	28,000,000千円

5. 役員および従業員の状況

(1) 役員の状況

(2005年6月29日現在)

役職名	氏名	担当または兼職の状況
取締役社長	大森 次也	業務監査室
取締役	椎名 清和	業務本部、IT本部、損害サービス本部
取締役	山脇 逸雄	企画本部、ダイレクトアドバイセンター
取締役	宮崎 博行	営業本部
取締役(非常勤)	二宮 雅也	日本興亜損害保険株式会社 取締役常務執行役員
監査役(常勤)	中台 好弘	
監査役	谷田 幸一	日本興亜損害保険株式会社 リスク管理部長
監査役	花田 秀則	日本興亜損害保険株式会社 経理部長

(2) 従業員の状況

(2005年3月31日現在)

区分	前期末	当期末	当期増減(△)	当期末現在		
				平均年齢	平均勤続年数	平均給与月額
社員	228名	235名	7名	35.4歳	2.79年	330千円

6. その他

(1) 業務または事務の委託

日本興亜損害保険株式会社、明治安田生命保険相互会社、および富国生命保険相互会社は、保険業法第98条第2項の規定により業務の代理・事務の代行にかかる認可をそれぞれ取得しております。当社は日本興亜損害保険株式会社に対して保険業法施行規則第51条第1号および第2号に定める損害の査定等の業務または事務の委託を行っており、明治安田生命保険相互会社および富国生命保険相互会社に対しては同規則第51条第1号および第2号に定める保険契約の募集（契約締結の媒介）等の業務または事務の委託を行っております。

(2) 子会社等の状況

当社には、保険業法施行令第2条の2に該当する子会社および関連法人等はありません。

(3) 名称変更

平成16年7月の日本興亜損害保険株式会社への株式譲渡に伴い、同年10月1日より当社名を「安田ライフダイレクト損害保険株式会社」から「そんぼ24損害保険株式会社」に変更し、また、販売する自動車保険の商品名を「ダイレクトライン自動車保険」から「そんぼ24自動車保険」に変更いたしました。

(4) 環境問題への取組み (ISO14001認証取得)

日本興亜保険グループでは、平成16年度、子会社・関連会社を含むグループ全体でのISO14001認証取得に向けての取組みを開始し、当社においても、平成17年6月に認証を取得いたしました。グループの一員という立場だけでなく、「企業の社会的責任 (CSR)」の一環として、今後も積極的に環境改善への取組みを推進してまいります。

Ⅱ 主要な業務の内容

1. 取扱商品

当社は、リスク細分型の自動車保険（正式名称「通信販売用総合自動車保険」）を販売しております。
この商品の特徴は以下のとおりです。

(1) お客さまの運転スタイルに合わせたリスク細分

以下のような多くの料率区分を採用し、お客さま一人ひとりの運転スタイルに合ったリスク細分をご提供しています。

① 型式別保険料

自家用乗用車（軽乗用車を除きます。）について、主要な補償（後記(3)の対人賠償保険、対物賠償保険、人身傷害補償保険、搭乗者傷害保険、車両保険をいいます。）全ての保険料に、「型式」（車検証の型式欄に記載されたお車のモデルを表すものをいいます。）別の安全度合い（「料率クラス」といいます。）を反映させています。

② 運転者本人・配偶者限定特約（業界初）

補償の対象となる運転者の方を、主として運転される方ご本人のみまたはご夫婦のみに限定することによって、従来の「運転者家族限定特約」よりもさらに大きな割引を可能とします。（軽乗用車も含めて自家用乗用車のみ対象となります。）

③ 運転者年齢条件の細分化

補償の対象となる運転者の方の年齢を設定する際に、30歳未満では1歳刻みとすることにより、無駄のない補償を実現します。（軽乗用車も含めて自家用乗用車のみ対象となります。）

④ そのほかのリスク細分

上記のほか、お仕事でのご使用の有無、年間走行距離、免許証の色、車齢等に基づくリスク細分を採用しています。

(2) お客様のニーズに合わせたプランのご提供

お客様一人ひとりのニーズに合わせて、補償（具体的な内容は後記(3)をご覧ください。）をご選択いただけるように、次のような多彩なプランをご用意しています。

補償 プラン名	対人 賠償	対物 賠償	無保険車 傷害	人身傷害 補償	自損 事故	搭乗者 傷害	車両 保険
フルセットプラン	○	○	○	○	—	○	○
//（車両保険なし）	○	○	○	○	—	○	—
バリュープラン	○	○	○	○	—	—	○
//（車両保険なし）	○	○	○	○	—	—	—
スタンダードプラン	○	○	○	—	○	○	○
//（車両保険なし）	○	○	○	—	○	○	—

※ ○は補償のあること、—は補償のないことを示します。

(3) 補償内容のご説明

個々の補償項目についても、お客様にご満足いただけるように充実を図っています。具体的な補償内容は以下のとおりです。

①対人賠償保険

自動車事故により他人を死傷させ、被害者の方の負った損害に対して法律上の損害賠償責任を負担された場合に、自賠責保険で支払われる金額を超える部分について保険金をお支払いします。

当社においては、上記の保険金に加えて、被害者の方が死亡されたときには15万円、3日以上入院されたときには3万円の臨時費用保険金をお支払いします。

②対物賠償保険

自動車事故により他人の財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負担された場合に、保険金をお支払いします。

③無保険車傷害保険

保険を付けていない自動車や保険を付けていても補償内容が不十分である自動車との事故等で、運転者とそのご家族やご契約のお車に搭乗中の方が死亡または後遺障害を負い、その損害に対して相手から十分な補償を受けられない場合に、保険金をお支払いします。

④人身傷害補償保険

運転者の方を含めご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故により死傷された場合に、その方の過失の有無と関係なく、その方について生じた損害額を保険金としてお支払いします。(記名被保険者の方とご家族の方々は、さらに、他のお車に搭乗中の場合や歩行中に自動車事故にあった場合も同様の補償がされます。)

当社においては、上記の保険金に加えて、チャイルドシート着座中のお子さまが重度の後遺障害となられたときには特別補償保険金(300万円)をお支払いします。

⑤自損事故保険

ご契約のお車の所有者や運転者の方などが自らの一方的な過失による事故で死傷され、自賠償保険による補償が受けられない場合に、保険金をお支払いします。

なお、自損事故保険の補償内容は、④の人身傷害補償保険に含まれるため、両方を重ねてお付けになることはできません。

⑥搭乗者傷害保険

運転者の方を含めご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故により死傷された場合に、定額の保険金をお支払いします。

なお、搭乗者傷害保険の補償内容は、他の保険と重複することが多いため、当社においては、この補償内容を外したプラン(バリュープラン)もご用意しています。

⑦車両保険

ご契約のお車が損傷した場合、盗難にあった場合等に損害に応じて保険金をお支払いします。(補償する事故を限定し保険料を抑えたタイプもご用意しています。)

当社においては、上記の保険金に加えて、お車が全損されたときには保険金額の15%(30万円限度)の車両全損時臨時費用保険金をお支払いします。

なお、通常は車両保険の補償対象にならない車室内等に収容・固定された個人の身の回り品についても、当社では車両保険にセットされた特約(「身の回り品担保特約」といいます。)にて補償されます。

2. 各種サービス

『電話一本ですべて解決』

何時でも、日本全国どこからでも、電話一本いただくことで、自動車に関するトラブルを解決するいろいろなサービスをご用意しています。

(1) 24時間事故受付サービス

自動車事故が発生した場合、24時間365日（夜間・休日を問わず）全国どこからでも事故報告をしていただくことができます。カスタマー サービスの研修を受けた事故受付担当者がお客さまに必要なアドバイスをを行うことで、安心のサービスをご提供します。

24時間365日 0120-119-007 へご連絡ください。

(2) ロードサービス

当社の自動車保険のすべてのご契約車両には、ロードサービスが付帯されています。自動車事故の際の緊急対応はもちろん、突発的な故障からキー閉じ込みまで幅広くお客さまのカーライフをサポートします。

このロードサービスも、24時間365日（夜間・休日を問わず）、全国どこからでもお申し付けいただくことができます。サービス内容はトラブル サポート サービス（キー閉じ込み、ガス欠時の燃料補給、バッテリー ジャンピング、落輪の引き上げ等）、レッカー サービス、アクシデント サポート サービス（レンタカー手配、宿泊費・帰宅交通費の支払い等）と広範囲であり、約8,500拠点で日本全国くまなくサービスをご提供しています。

24時間365日 0120-119-117 へご連絡ください。

(3) ダイレクト ガレージ サービス

全国639の修理工場と提携し、お客さまに無料引取・納車サービス、無料代車サービス、スピード優先修理、修理個所永久保証サービスなど提供しています。当社は、車両保険にご加入いただいたお客さまのお車の修理を何よりも優先して対応し、迅速に解決することを第一と考えています。

車両保険にご加入でないお客さまがご自身のご負担にて修理される場合も、これらのサービスはご利用いただけます。また、車検・点検等についても料金割引サービス・無料代車サービスのご相談に応じます。

『ダイレクト ガレージ』のご利用は、0120-982-105 までご用命ください。

(4) 保険相談に関するご案内

ダイレクトアドバイスセンターとダイレクトサポートセンターが、お客さまからの保険相談、ご質問、苦情等にお応えしています。ダイレクトアドバイスセンターではご契約に関するご相談を、ダイレクトサポートセンターでは保険事故関連のご相談を、それぞれお受けしています。

ご契約に関するご相談は次の番号までお電話ください。

ご契約前のご相談 0120-999-111

ご契約後のご相談 0120-919-200

保険事故関連のご相談は0120-982-104までお電話ください。

また、以下の通り(社)日本損害保険協会および(財)自賠責保険・共済紛争処理機構でも損害保険に関わる各種問題の解決が図られております。

■ 「(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会」

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室が、損害保険会社への解決の依頼やあっせんなど、適正な解決に努めたにもかかわらず、当事者間で問題の解決が見つからない場合、公平な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。個人の方から苦情の申立を受け、原則として3か月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申立人の希望により損害保険調停委員会がご利用になれます。

詳しくは、日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)をご参照ください。

■ 「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp>)をご参照ください。

3. 保険の仕組み

(1) 保険の制度

保険は偶然の事故による損害を補償するための制度で、多くの方々がそれぞれのリスクに応じて保険料を拠出し、万一の事故が発生し損害を被った場合に保険金を受け取る相互扶助の制度です。

これにより、ご契約された方々はわずかな負担により、いざというときの大きな補償を得ることができます。

(2) 保険契約の性格

保険契約は保険会社が保険事故による損害に対し保険金をお支払いすることを約束して、ご契約された方はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です(このような契約を「有償・双務契約」といいます)。

さらに、保険契約はご契約された方と保険会社の合意のみで成立する契約でもあります(このような契約を「諾成契約」といいます)、当社では、契約締結の証として保険証券をご契約された方にお渡します。

(3) 再保険について

引き受けた危険の分散を図るために、引き受けた保険契約の責任のうち、巨大リスクを想定した場合に自社で負担しきれない部分の責任を、保険会社が保険契約者となり、他の保険会社で引き受けてもらうことを再保険といっています。

当社においても、再保険にて保有するリスクの分散化と平均化を図っており、再保険の手配については、再保険先の信頼性と再保険料率の安定性を十分に勘案した上で行っております。

4. 約款について

(1) 約款の位置付け

保険は目に見えない無形の商品であるため、書面で契約内容を目に見えるようにしたものが約款であり、これによりご契約された方・保険の補償を受けられる方と保険会社の双方の権利と義務の内容が明確化されます。

約款は、基本的な契約内容を定めた「普通保険約款」と、個々の契約内容を補足または修正する「特約条項」から構成されます。

(2) ご契約時の留意点

ご契約にあたっては、保険契約の内容について十分ご説明することにしておりますが、ご不明な点がございましたら、当社までお気軽にお申し付けください。

なお、当社の保険契約においては、保険証券が到着した際にご契約内容を再度ご確認いただき、ご契約を撤回することもできます。(「クーリングオフ制度」といいます。詳細については、後記7-(1)をご覧ください。)

(3) 約款に関する情報提供方法

商品概要については各種パンフレットにて、ご契約にあたり特によく理解していただく必要のある事項については「重要事項説明書」にてご紹介しています。

また、約款については、条文のみでなくその簡単な説明を加えた「ご契約のしおり」をご用意し、ご契約者一人ひとりにお送りしています。

これらの資料のお取り寄せについては、お気軽に当社までお申し付けください。

5. 保険料について

(1) 保険料の收受・返還

保険料は所定の払込期限までに一括でお支払いいただくこととしており、保険期間が開始しても、保険料の払込みをいただく前に生じた事故については、原則として保険金はお支払いできません。

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じたときは保険料の請求や返還を行い、保険契約が失効または解約されたときは保険料の一部を返還します。

(2) 保険料率

保険料は、保険金の支払いにあてられる部分の「純保険料率」と保険事業の運営に必要な経費にあてられる部分の「付加保険料率」の2つの保険料率から成り立っています。

自動車保険の保険料率については、個々の保険会社が金融庁より認可を受けたものを使用することとなっています。

6. 保険金のお支払い

万一お客さまが事故にあわれた場合、丁寧かつ迅速なサービスをお客さまに提供することを基本方針としています。

(1) 保険金お支払いの仕組み

『電話一本で、すべて解決』 この精神は事故解決サービスにも生きています。必要に応じて対面でのサービスも行いますが、電話での受付、請求書類の省略、電話でのご報告・ご説明、速やかな保険金のお支払いと、お客さまの手を煩わせることなくスムーズな解決を目指しています。

事故が発生してから保険金をお支払いするまでの流れは、事故の状況によってさまざまですが、一般的な手順は以下のとおりです。

① 事故通知

事故発生後ただちに、事故発生の日時・場所・事故の概要などを当社の事故受付専用ダイヤルにご連絡していただきます。

当社では、24時間・365日事故受付サービスを実施し、お客さまは全国どこからでも、電話の種類を問わず(携帯・PHSからも可能)、フリーダイヤル(無料)にて事故のご報告をしていただくことができます。

② 事故受付と契約内容の確認

カスタマーサービスの特別研修を受けた専門の受付担当がお客さまからの事故通知をお受けします。その際、契約内容を確認させていただき、当社独自のコンピューターシステムにより事故の登録を行います。加えて、お客さまにご安心いただけるようなアドバイスや対応を行います。事故のタイプにより専任チームを編成し、お客さま窓口の担当者から、解決までのスケジュールを説明するなどお客さまに安心していただくことをモットーに対応してまいります。

③ 事故状況・損害内容の確認

専門の担当者による事故現場調査や事故車両・被害物件の確認、関係当事者(契約者・被害者・修理業者・病院等)との打合せを通して、正確な事故状況・損害内容を把握します。

④ 示談交渉・経過報告

相手に損害がある事故の場合、当社がお客さまに代わって示談交渉を行います。示談交渉につきましては、お客さまと事前にお打合せを行い、進捗状況については定期的にお客さまへお伝えします。

⑤ 保険金のお支払い

示談等成立後、ただちに銀行振込により保険金をお支払いします。当社では、対人事故を除きお客さまや相手の方からの請求書類等を省略(電話による確認)することにより、お客さま等の利便性並びに保険金支払の迅速性を追求しています。

(2) サービス拠点の一覧

『電話一本で、すべて解決』を実現するため、全国のお客さまから24時間・365日、電話一本いただければ必要な対応が行えるよう、『ダイレクトサポートセンター』を本社に設置致しました。同時に、内容によってはお客さまに密着して地域で対応する必要もあることから、『フィールドオフィス』を併設しています。

フィールドオフィス

北海道 フィールドオフィス	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西5-11-2 日本興亜札幌ビル東館7階	011-208-0181
東北 フィールドオフィス	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-14-21 日本興亜仙台ビル1階	022-716-8561
中部 フィールドオフィス	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦1-16-20 グリーンビルディング10階	052-229-8022
静岡 オフィス	〒422-8577 静岡県静岡市駿河区八幡2-16-1 日本興亜静岡ビル2階	054-202-5203
関西 フィールドオフィス	〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1-11-12 日本興亜肥後橋ビル別館3階	06-6459-4690
神戸 オフィス	〒650-8533 兵庫県神戸市中央区栄町通4-2-16 日本興亜神戸ビル3階	078-366-5131
中国 フィールドオフィス	〒730-0037 広島県広島市中区中町10-8 日本興亜中町ビル3階	082-545-6380
九州 フィールドオフィス	〒810-8666 福岡県福岡市博多区中洲中島町2-8 日本興亜福岡中洲ビル3階	092-273-2702

(2005年7月1日現在)

7. 保険募集

(1) 契約締結のしくみ

当社では、テレビ、新聞等のマスメディア、当社インターネットホームページおよび損害保険代理店等を通じて、お客さまに当社自動車保険の内容を広くご案内し、ダイレクトアドバイスセンターへお電話、もしくはホームページへアクセスしていただくことにより保険契約のお申込みを受け付けております。

ご契約のお申込みに際しては、お客さまは申込書をご提出いただく必要がありません。所定の事項をお電話でご申告いただくか、インターネットで入力していただくのみで手続きが完了します。なお、代理店がご案内した場合でも、お客さまご自身でお電話またはインターネットの入力をしていただく必要があります。

資料のご請求をいただいた際、保険料のお見積りをいただいた際、およびご契約のお申込みをいただいた際などには、重要事項説明書を必ずお送りし、ご契約いただく上で特に重要な事項をお客さまにお知らせします。

保険料のお支払い方法は、クレジットカード払い・コンビニエンスストア払い・銀行振込みの中からお客さまにお選びいただきます。保険料の領収が確認できましたら、当社から「自動車保険証券」をお送りいたします。

当社では、すべてのご契約について、保険証券到着の翌日から7日以内であればご契約の撤回ができる「クーリングオフ制度」の対象としております。

(2) 代理店について

①役割

代理店は、当社の委託を受けて、お客さまに対する保険契約の勧誘、商品内容・申込み手続きの説明、ダイレクトアドバイスセンターへの誘導等の募集活動を行うことを基本業務としています。

なお、代理店は当社の保険商品に関して契約の締結の媒介のみを行っており、保険契約の締結、保険料の受領、契約内容が変わった場合のご通知の受領等の権限はありません。

②代理店登録

損害保険募集を行うことができる者の範囲は、保険業法により「損害保険会社の役員若しくは使用人」または「損害保険代理店若しくはその役員、使用人」とされており、損害保険代理店は保険会社と代理店委託契約を結んだ後、金融庁に登録を行うことが義務づけられています。

③代理店教育

当社では、コンプライアンスや商品知識、販売知識等の研修を通じて、法令等に則った募集活動を行い、さらに、お客さまニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供できる代理店の育成に努めています。

④代理店数

平成17年3月31日現在、当社の代理店は196店です。

(3) 当社の勧誘方針

当社では、保険その他金融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。

勧誘方針

私たちは、次に掲げるルールを守り、お客さまの満足を第一とする営業活動に努めます。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法その他の関係法令・諸規則等を遵守するのはもちろんのこと、商品をおすすめする際にはお客さま自身の判断において適切な商品をお選びいただけるよう、判りやすい説明をこころがけるとともに、商品内容やリスク内容等の重要事項等について十分な説明を行います。また、お客さま一人ひとりのご要望を十分考慮し、ふさわしい商品の提供に努めます。
2. 当社商品の勧誘は、原則としてお客さまからいただくお電話に基づき行いますが、それ以外の場合でも、お客さまの立場にたって、場所や時間帯に十分配慮した営業活動を行います。
3. 当社インターネットホームページにつきましては、お客さまにとってわかりやすく、見やすく、安心してご利用いただけるよう内容の充実に努めます。
4. お客さまのプライバシーに十分配慮し、お客さまに関する情報については厳正な取り扱いを行います。
5. 事故が発生した場合におきましては、保険金の支払に際し、「迅速・親切・適正」に処理するよう努めてまいります。
6. 教育・研修体制の充実により人材の育成をはかるなど、お客さまの信頼にお応えするために今後とも努力してまいります。

ご契約・商品に関するお問い合わせは当社コールセンターへ直接お願い致します。

電話番号 0120-999-111 (全国どこからでも無料です)

(4) お客さまの個人情報に関する取扱いについて

以下のとおり当社の個人情報保護に関する基本方針を定めており、お客さまの情報を適正に取扱うよう努めています。

当社の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（個人情報保護法）その他の関連法令、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（社）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、金融庁及び（社）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員への教育・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。

（注）個人情報、個人データ、保有個人データ等の用語の定義は、本基本方針に定めがある場合を除き、個人情報保護法および同施行令に準拠します。

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。なお、当社は、電話またはインターネットを通して取得した個人情報については、申込書に代わるものとして録音・記録・保存を行っています。

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4.から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。

また、利用目的は、ホームページで公表するほか、保険金請求書、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. 当社が取扱う商品の案内、募集および販売（契約の維持・管理を含みます。）
当社が取扱う商品は次の通りです。
損害保険
2. 上記1.に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
3. 損害保険契約の引受審査、引受、履行および管理
4. 適正な保険金の支払
5. 当社のグループ会社、提携先企業等の商品およびサービスに関する情報の案内
6. 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
7. 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
8. 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
9. 当社職員の雇用・販売網の新設
10. 問い合わせ・依頼等への対応
11. 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

③個人データの第三者への提供

当社は、個人データを第三者に提供するにあたり、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
- ・当社の業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- ・当社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「④グループ会社・提携先企業との共同利用」をご覧ください。）
- ・損害保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記「⑤情報交換制度」をご覧ください。）

④グループ会社・提携先企業との共同利用

当社および当社のグループ会社・提携先企業は、その取り扱う商品・サービスの案内・提供、保険契約の引受・内容変更および保険金支払に関する判断のために、各社間で次の条件のもと、個人データを共同利用します。

1. 【個人データの項目】

住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込時等に当社が取得した契約関連情報および保険事故に関する内容

2. 【管理責任者】

そんぽ24損害保険株式会社

⑤情報交換制度

1) 当社は、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、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地 : 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 : 03-3255-1467

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日を除く)

ホームページアドレス : www.sonpo.or.jp

2) 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、損害保険会社との間で、(社)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、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

3) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払のために損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口

所在地 : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1丁目9番地

電話 : 03-3233-4141

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日を除く)

ホームページアドレス: www.nliro.or.jp

⑥センシティブ情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10に基づき、政治的見解、信教(宗教、思想及び信条をいいます。)、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活並びに犯罪歴に関する個人情報(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、利用又は第三者提供を行いません。

- ・ 保険業その他金融分野の事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、利用又は第三者提供する場合
- ・ 相続手続による権利義務の移転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、利用又は第三者提供する場合
- ・ 源泉徴収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、利用又は第三者提供する場合
- ・ 法令等に基づく場合
- ・ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ・ 公衆衛生の向上又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又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

⑦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下記の電話番号にお問い合わせ下さい。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させていただきます。また、事故に関するご照会については、既にご通知させていただいている担当部署にご本人から直接ご照会下さい。

【契約内容に関する照会先】

0120-919-200(受付時間:平日9:00～19:00/土曜日9:00～17:00)

⑧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「⑩お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

当社は、ご請求者をご本人または代理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。

⑨個人データの安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、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るとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じます。

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は、下記「⑩お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

⑩お問い合わせ窓口

当社は、個人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・サービスのご案内について、ご希望されない場合は下記のお問い合わせ先でお申出下さい。当社の個人情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、個人データの安全管理措置等に関する質問は、下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

そんぽ24損害保険株式会社

所在地 : 〒170-6044東京都豊島区東池袋3-1-1サンシャイン60

電話 : 0120-999-379

(受付時間:午前9時～午後5時)

ホームページアドレス: www.sonpo24.co.jp

当社は、認定個人情報保護団体である(社)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】

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地 : 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 : 03-3255-1470

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日を除く)

ホームページアドレス: www.sonpo.or.jp

■会社一覧

「④グループ会社・提携先企業との共同利用」における、当社のグループ会社・提携先企業は、下記のとおりです。

1. 【グループ会社】

当社のグループ会社とは、当社の属する「日本興亜保険グループ」をいいます。

当社が個人データの共同利用を行う会社は、次のとおりです。(2005年4月1日現在)

- ・日本興亜損害保険株式会社(損害保険業)
- ・日本興亜生命保険株式会社(生命保険業)

2. 【提携先企業】

現時点で共同利用を行う提携先企業はありません。(2005年4月1日現在)

Ⅲ 健全な経営

日本版金融ビッグバンを契機とした自由化や規制緩和の推進に伴い、自己責任原則に基づく公正で透明な保険経営が求められております。また、損害保険会社は、社会性・公共性の高い事業であり、会社の運営が適切に行われなければお客さまはもちろん、社会・経済全般にきわめて大きな影響をもたらすことが予想されますので、さまざまなリスクを想定し対処していくことが必要です。信頼は事業の基礎であり、経営の健全性と業務の適正な運営によりお客さまからの信頼を確立してまいります。

1. リスク管理体制

当社は、損害保険会社に関わるリスクといたしまして、巨大災害等にとまなう「保険引受リスク」、資産運用に関わる「市場関連リスク」や「信用リスク」、日々の運営に関わる「流動性リスク」や「事務リスク」、コンピュータなどのシステムやデータの管理に関わる「システムリスク」、さらに「業務運営リスク」や「風評リスク」を認識いたしております。これらのリスクは社会・経済の発展や当社事業の拡大により、多様かつ複雑化してきております。

そのため、当社ではリスクに対する管理の強化を最重要事項の一つと位置付けています。毎月、全社のリスク管理状況を取締役会で検証し、取締役及び常勤監査役等もメンバーに含むリスク管理委員会を原則年4回開催して各リスクの状況をモニタリングするとともに、企画本部主導で各部門の自主的検査を行うことで、これらリスクを未然に防止し、また万が一顕在化した場合は早期に対処できるような体制を取っております。

なお、保険会社では保有するリスクを分散するために再保険という仕組みを利用しています。再保険には、自社の保有するリスクの一部を他の保険会社に引受けてもらう場合（出再保険）と、他の保険会社の保有するリスクの一部を自社が引受ける場合（受再保険）とがあります。

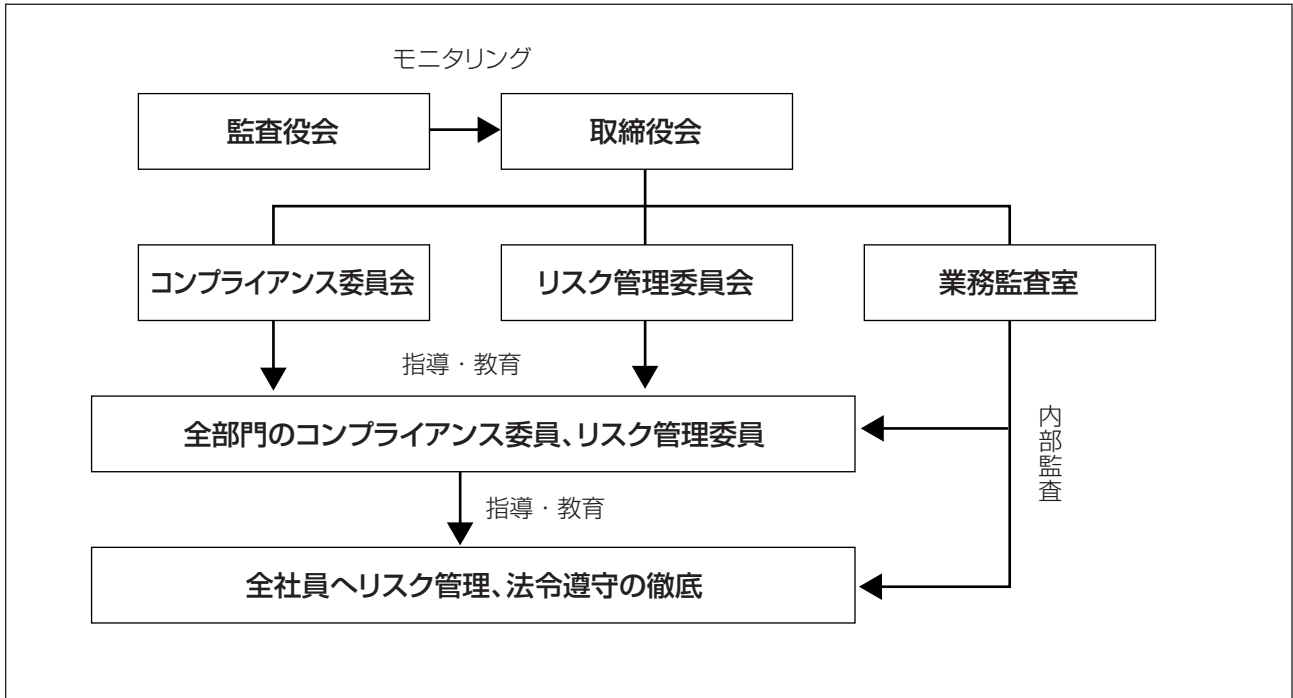
当社では出再保険を行う場合、引受先となる保険会社の財務内容が健全であることを取締役会で検証する体制を取っております。また、当社では自賠償保険の共同プールへの参加を除き、受再保険を取扱っておりません。

2. コンプライアンス（法令遵守）体制

コンプライアンスとは法令やルールを厳格に遵守することであり、企業の社会に対する信頼がますます重要視されるなか、従来にもまして自己責任に基づく経営が求められており、コンプライアンスの重要性もより増してきております。

そのため、当社では各部門の部門長を当該部門のコンプライアンス責任者、ラインマネージャーを職場のコンプライアンス責任者と位置付け、部門の法令遵守を徹底すると同時に、取締役及び常勤監査役もメンバーに含むコンプライアンス委員会を組織し、定期的に業務運営状況をモニタリングしております。また、毎月、各部門の法令遵守状況を取締役会で検証しております。

さらに、全社員を対象にコンプライアンス研修を定期的に行い、意識の徹底を図っております。



3. 監査・検査体制

当社は、保険業法第129条および同法第305条の定めにより、金融庁の検査ならびに財務省財務局の検査を受けることになっています。

このほか社外の監査としては商法特例法に基づき中央青山監査法人の会計監査を受けております。また、社内の監査・検査としては、監査役が行う商法上の監査と、業務監査室による内部検査があります。

そんぽ24 会社の現状 2005

2005年7月

そんぽ24 損害保険株式会社

〒170-6044 東京都豊島区東池袋3-1-1

企画本部 03-5957-0111 (代)