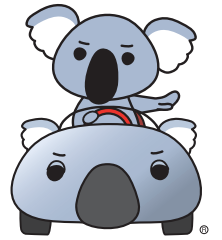


SONPO 24 INSURANCE CO., LTD.

そんぽ24 会社の現状



2007

ごあいさつ

平素より皆さまには格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、平成13年3月より営業を開始した、独自のビジネスモデルを展開する損害保険会社です。平成16年7月には、日本興亜保険グループの仲間入りをしました。その後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、社名同様わかりやすくユニークなブランドキャラクターとして「ハナコアラ」を導入するなど、誰からも親しまれる企業を目指してまいりました。

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」ことをコンセプトに、ご納得いただける保険料、簡単なお手続き、シンプルで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をご提供するとともに、日本興亜損保との提携により、きめ細かいサービスのご提供に努めております。

また、当社では、「お客様第一主義」をモットーに、コールセンター・インターネットを通じていただいたお客様からの様々なご意見・ご感想を、当社運営を進めていくうえでの原動力と位置付けております。常にお客様と同じ目線で考え、お客様に学んだことを、商品・サービス開発や、業務運営の改善に生かしてまいります。

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

取締役社長 熊野御堂 厚

代表的な経営指標等

	平成 17 年度	平成 18 年度	用語説明
正味収入保険料	6,644 百万円	7,090 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再保険契約のやり取りを加減した金額であり、売上規模を示す指標です。
正味損害率	68.0%	68.0%	正味収入保険料に対する正味支払保険金及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	79.5%	66.8%	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、営業費及び一般管理費のうち、保険引受に係る金額及び諸手数料が含まれます。
保険引受損失	3,375 百万円	2,929 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	3,384 百万円	2,944 百万円	正味収入保険料、利息及び配当金収入、有価証券売却益等の経常収益から、正味支払保険金、有価証券売却損、営業費及び一般管理費等の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	3,400 百万円	2,958 百万円	上記の経常損失に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益、法人税及び住民税、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	2,618.7%	4,450.2%	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、資本金・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されており、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況が適当である」とされています。
総資産額	14,643 百万円	22,222 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	7,581 百万円	14,663 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「純資産の部合計」（平成 17 年度は「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	△ 73 百万円	△ 33 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、貸借対照表の純資産の部（平成 17 年度は資本の部）に「その他有価証券評価差額金」（平成 17 年度は「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 カ月以上延滞債権」、「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	－百万円	－百万円	損害保険会社としての資産の健全化を図るためには、不良債権等について適切な償却・引当等の処理が必要となります。資産自己査定と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あり、債務者の状況及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又は価値の毀損の可能性がある資産であり、これらの合計が「分類額」です。

目次

会社の現状

I. 会社の概要及び組織

- 1. 経営理念 1
- 2. 会社の沿革 1
- 3. 組織 2-3
 - (1) 機構図
 - (2) 店舗所在地の一覧
- 4. 株主、株式の状況 4
 - (1) 基本事項
 - (2) 株式分布状況及び株主
 - (3) 資本の額の推移
- 5. 役員及び従業員の状況 5
 - (1) 役員の状況
 - (2) 従業員の状況
- 6. その他 6
 - (1) 業務又は事務の委託
 - (2) 子会社等の状況
 - (3) 札幌事業所の開設

II. 主要な業務の内容

- 1. 取扱商品 7-9
 - (1) お客様の運転スタイルに合わせた保険料算出
 - (2) お客様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
 - (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

- 3. お客様とのコミュニケーション 11-13
- 4. 保険の仕組み 13
 - (1) 保険の制度
 - (2) 保険契約の性格
 - (3) 再保険について
- 5. 約款について 13-14
 - (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
- 6. 保険料について 14
 - (1) 保険料の收受・返還
 - (2) 保険料率
- 7. 保険金のお支払い 15-18
 - (1) 保険金お支払いの仕組み
 - (2) サービス拠点の一覧
 - (3) 付随的な保険金の支払い漏れ防止について
- 8. 保険募集 18-23
 - (1) 契約締結の仕組み
 - (2) 代理店について
 - (3) 当社の勧誘方針
 - (4) お客様の個人情報に関する取扱いについて

III. 健全な経営

- 1. コーポレート・ガバナンス態勢 24
- 2. 内部統制システムの構築について 24-26
- 3. リスク管理態勢 27-28
- 4. コンプライアンス（法令等遵守）態勢 29
- 5. 監査・検査態勢 29
- 6. 環境問題への取組み
（ISO14001 認証取得） 29

会社の現状

I. 会社の概要及び組織

I. 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、平成16年7月に日本興亜保険グループに仲間入りしました。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。

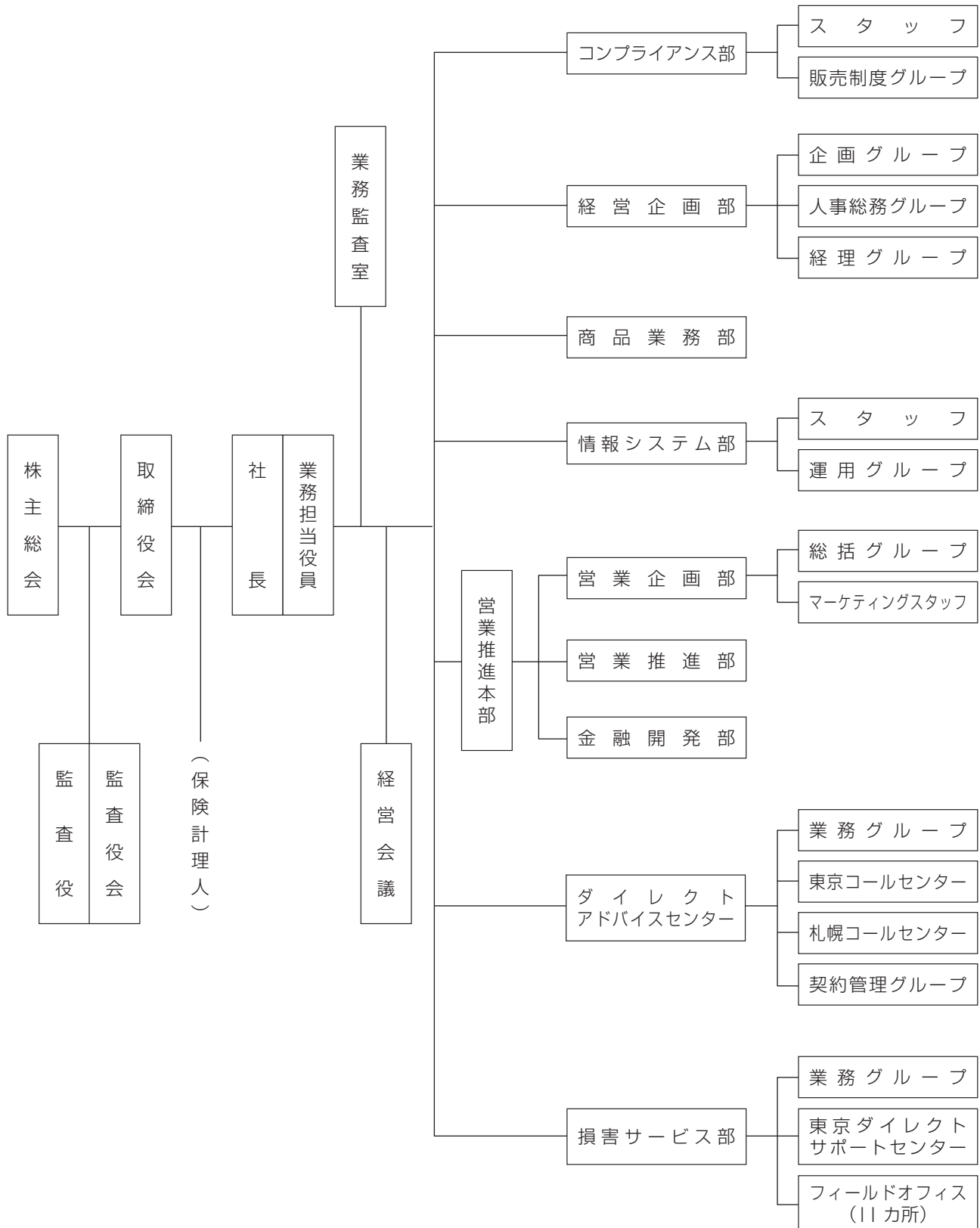
2. 会社の沿革

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	そんぽ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)
2005年12月	朝日生命保険相互会社との代理店委託契約締結
2006年6月	太陽生命保険株式会社との代理店委託契約締結
2007年1月	札幌事業所開設、コールセンター業務開始
2007年3月	資本増額(100億円) 新資本の額 380億円(うち資本金190億円、資本準備金190億円)

3. 組織

(1) 機構図

(2007年7月1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カ月以内
決算期日： 毎年3月31日
公告の方法： 電子公告
*公告掲載 URL (<http://www.sonpo24.co.jp/ir/>)

(2) 株式分布状況及び株主

(2007年3月31日現在)

株主名称	住所	持株数	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	東京都千代田霞ヶ関 三丁目7番3号	380,000株	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
2007年3月23日	100,000株	380,000株	10,000,000千円	38,000,000千円

5. 役員及び従業員の状況

(1) 役員の状況

(2007年6月27日現在)

役職名	氏名	担当業務
代表取締役社長 首席執行役員	くまのみどう あつし 熊野御堂 厚	
取締役 副社長執行役員	おのであら けいき 小野寺 景樹	社長補佐、ダイレクトアドバイスセンター
取締役 専務執行役員	ねもと かずし 根本 和史	損害サービス部
取締役 専務執行役員 (営業推進本部長、金融開発部長)	たけうち しょうじ 竹内 舜二	営業企画部、営業推進部、金融開発部
常務執行役員 (損害サービス部長)	なかす りゅういち 中須 隆一	
取締役 常務執行役員	おおわ みつひろ 大輪 光宏	経営企画部、商品業務部、情報システム部
取締役 執行役員 (コンプライアンス部長)	あらかわ ひろよし 荒川 博喜	業務監査室、コンプライアンス部
執行役員 (情報システム部長)	しいな きよかず 椎名 清和	
執行役員 (営業推進部長)	あだち しんいち 足立 慎一	
執行役員 (営業推進本部付 販売代理特命)	みつい のりお 三井 紀男	
執行役員 (商品業務部長)	つづき かずひろ 都筑 和宏	
執行役員 (ダイレクトアドバイスセンター長)	たかせ まさゆき 高瀬 正之	
取締役 (非常勤)	ふたみや まさや 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)	なかむら のりあき 中村 則章	
監査役	はなだ ひでのり 花田 秀則	(社外監査役、日本興亜損害保険株式会社経理部長)
監査役	いとう しんや 伊藤 信弥	(社外監査役、日本興亜損害保険株式会社自動車保険部長)

(2) 従業員の状況

(2007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	249名	272名	23名	35.7歳	3.3年	324千円

- (注) 1. 従業員には役員、退職者等を含みません。
 2. 平均年齢及び平均勤続年数は、小数点第2位以下を切り捨てて小数点第1位まで表示しています。
 3. 平均給与月額には、時間外手当を含み賞与は含みません。

6. その他

(1) 業務又は事務の委託

日本興亜損害保険株式会社、明治安田生命保険相互会社、富国生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社及び太陽生命保険株式会社は、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号及び第2号に定める損害の査定等の業務又は事務の委託を行っており、明治安田生命保険相互会社、富国生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社、及び太陽生命保険株式会社に対しては同規則第51条第1号及び第2号に定める保険契約の募集（契約締結の媒介）等の業務又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に該当する子会社及び関連法人等はありません。

(3) 札幌事業所の開設

これまでご契約に関する電話の対応は、東京都豊島区の東京コールセンターのみで行っていましたが、更なる業務品質の向上とお客さま対応力の強化を目指し、北海道札幌市に新たに札幌コールセンターを開設し、平成19年1月よりコールセンター業務を開始いたしました。

Ⅱ. 主要な業務の内容

I. 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。

(I) お客さまの運転スタイルに合わせた保険料算出

以下のとおり様々な料率区分を採用し、お客さま一人ひとりの運転スタイルに合った保険料をご提供しています。

①運転者本人・配偶者限定特約（業界初）／運転者家族限定特約

補償の対象となる運転者の方を、記名被保険者（ご契約のお車を主に運転される方をいいます。詳しくは、巻末の「損害保険用語の解説」をご覧ください。）ご本人及びその配偶者の方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」よりも大きな割引を可能としています。もちろん、運転者家族限定特約をご選択いただくこともできます。（いずれの特約も軽乗用車を含めて自家用乗用車のみ対象となります。）

②業務使用の有無

ご契約のお車を年間を通じて週5日以上又は月15日以上お仕事でご使用する場合は「業務使用あり」、そうでない場合は「業務使用なし」としてお取扱いしています。次の③年間予想走行距離の区分にもよりますが、通常は「業務使用なし」の方が保険料はお安くなります。

③年間予想走行距離

ご契約のお車が保険期間の初日から1年間に走行する距離を予想いただき、5区分のいずれに該当するかによって保険料が異なるお取扱いとしています。走行距離の短い区分ほど保険料はお安くなります。

④そのほかの保険料算出要素

上記のほか、運転免許証の色、運転者年齢条件、型式別料率クラス、車齢等に基づく保険料算出を行っています。

(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	○	○	○	○	—	○	○/—
バリュープラン	○	○	○	○	—	—	○/—
スタンダードプラン	○	○	○	—	○	○	○/—

※ ○は補償のあること、—は補償のないこと、○/—は補償の有無を選択可能であることを示します。

(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。

なお、被害者の方が死亡された場合は15万円、3日以上入院された場合には3万円を、対人臨時費用保険金として別途お支払いします。

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、記名被保険者ご本人、その配偶者の方又はこれらの方の同居の親族若しくは別居の未婚の子に当たる方や、ご契約のお車に搭乗中の方が死亡又は後遺障害を負い、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。（事故の相手方から賠償金が支払われた場合は、その額を差し引いてお支払いします。）なお、記名被保険者ご本人、その配偶者の方並びにこれらの方の同居の親族及び別居の未婚の子にあたる方については、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に補償されます。

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。

⑦車両保険

ご契約のお車が損傷した場合や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。)

なお、ご契約のお車が全損(修理が不可能な場合又は修理にかかる費用が車両保険のご契約金額以上になる場合をいいます。詳しくは、巻末の「損害保険用語の解説」をご覧ください。)となった場合は、ご契約金額の一定割合を、車両全損時臨時費用保険金として別途お支払いします。

また、ご契約のお車の車室内、トランク内に収容又はキャリアに固定された個人の身の回り品が事故により損傷した場合は、「身の回り品担保特約」で補償されます。

2. 各種サービス

『電話一本ですべて解決』

いつでも、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(携帯・PHSからも通話無料) 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、8,200カ所以上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(携帯・PHSからも通話無料) へご連絡ください。

(3) ダイレクトガレージサービス

全国650以上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、優先修理サービス、修理箇所永久保証サービスなどを提供しています。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(携帯・PHSからも通話無料)までご用命ください。
受付時間：平日 午前9時～午後5時**

3. お客さまとのコミュニケーション

当社は、すべての活動の原点をお客さまに置き、お客さまの信頼にお応えすることを行動指針の第一に掲げ、あらゆる事業活動を通じてその実現に努めています。

当社では、保険のご契約を電話かインターネットで手続きいただくシステムをとっておりますので、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、お客さまからいただいたご意見等を業務の改善に活かしております。

お客さまの声をお聴きする窓口

● ダイレクトアドバイスセンター（ご契約関係の窓口）

● 東京ダイレクトサポートセンター（事故対応の窓口）

ダイレクトアドバイスセンター（ご契約関係の窓口）と東京ダイレクトサポートセンター（事故対応の窓口）等で、お客さまからのご質問、ご相談、苦情等にお応えしています。

「お見積り」「ご契約手続き」については

0120-999-640（携帯・PHSからも通話無料）

受付時間：平日 午前9時～午後10時 / 土・日・祝 午前9時～午後5時

「苦情・ご相談」については

0120-474-024（携帯・PHSからも通話無料）

受付時間：平日 午前9時～午後5時

● ホームページ

当社では、お客さまに最適なサービスを提供するために、ホームページにおいてもご意見・ご感想を承っております。ご意見・ご感想をいただいたものにつきましては、迅速・適切な対応を行い、業務の改善・改良に活かしています。

また、以下の通り（社）日本損害保険協会及び（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をするなど、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つかない場合に対応するため中立・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2カ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）の支払いをめぐる紛争の、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）の支払い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。

お客様の声をお聴きするための取組み

● よりよい事故対応サービスに向けて

保険金をお支払いしたお客さまに対して、当社の事故対応に関する満足度をお聴きするアンケートを継続的に実施しています。結果は損害サービス部門で精査し、事故対応の業務改善に活かしています。

平成 18 年度に実施したアンケートでは、1,964 名の方々からご回答をいただきました。

● ロードサービスの向上に向けて

ロードサービスをご利用いただきましたお客さまに対して、毎月一定数を抽出して当社のロードサービスに関する満足度をお聴きするアンケートを継続的に実施しています。

結果は、ロードサービスを提供している委託会社とも共有し、サービス内容の改善に活かしています。

お聴きしたお客様の声の取扱いについて

当社ではお電話、ホームページを介してお聴きしたお客様の声を集約し、組織的な検証・対応を行っています。

● 各部門における取組み

お申出内容ごとに所管部門で検証し、業務改善に活かしています。また、不適切な対応があったと認められた場合には、類似のお申出の再発を防ぐ再発防止策を講じ実施いたします。

● お客様の声（苦情等）対応小委員会

全部門の代表者で構成する「お客様の声（苦情等）対応小委員会」を毎月開催し、前記所管部門における対応・再発防止策について「お客様の視点」に立った適正なものであるかの検証を行っています。

● 経営会議

毎月開催の経営会議では、「お客様の声（苦情等）対応小委員会」で検討した内容を踏まえ、会社として取り組むべき課題を検討しています。

お客様の声を活かした業務の改善

● 業務の改善に向けて

当社では平成 18 年度に 1,042 件のご意見・ご要望をはじめとするお客様の声を頂戴し、そのうち 660 件を苦情と判定し再発防止に努めるとともに、これらお客さまからいただいたご意見・ご要望等を活かして、業務の改善に取り組みつつお客様のニーズにあった商品提供に努めております。

平成 18 年度に実施いたしましたお客様の声を反映した主な対応内容は次のとおりですが、その他にも、パンフレットや契約のしおりなどについて、より正確でわかりやすい表現やデザインとなるよう随時改善を行っています。今後も一層お客様の声を活かした商品・サービス改善に努めてまいります。

お客様の声	当社の対応
前契約で事故がある場合でも、インターネットで契約できるようにしてほしい。	インターネットでの引受範囲を拡大し、前契約で事故がある場合も引受け可能にしました。
前契約が全労済等の共済の契約を引受けてほしい。	前契約が全労済、教職員共済、全済団の契約について引受け可能にしました。
コンビニエンスストアで保険料を支払ったのに保険証券がなかなか届かない。	従来、コンビニエンスストアからの入金確認後の保険証券発行には最長 2 週間程度かかっていましたが、1 週間程度に短縮しました。

お客さまの声	当社の対応
「ご契約のしおり」を電子媒体で入手したい。	「ご契約のしおり（及び約款）」並びに「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」の電子ファイル版（PDFファイル）を、当社ホームページのトップ画面から参照・ダウンロードできるようにしました。

4. 保険の仕組み

(1) 保険の制度

保険は偶然な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。

偶然な事故により、一人ひとりにどれくらいの頻度でどれだけの損害が発生するかを予測することはできませんが、大人数の集団になれば、過去の統計から事故の発生頻度や損害の合計額を予測することが可能であり（「大数の法則」といいます。詳しくは、巻末の「損害保険用語の解説」をご覧ください。）、このような手法から保険料は算定されます。

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るため、保険の制度は安定した個人生活や企業運営の上で、無くてはならないものとなっています。

(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が（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しています。

(3) 再保険について

保険会社では引受けた危険の分散を図るために、引受けた保険契約の責任額のうち、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を他の保険会社で引受けてもらうことがあり、これを再保険といいますが。（引受けてもらう場合を「出再保険」、引受ける場合を「受再保険」といいます。）

5. 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又は修正する「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問い合わせください。

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 8-(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。

「重要事項説明書」は、商品の仕組みや補償内容の説明について主として記載した「契約概要のご説明」と、ご契約者にとって特にご注意が必要な事項について主として記載した「注意喚起情報のご説明」から構成されています。

「注意喚起情報のご説明」には、保険契約のお申込みに際して重要な事項について誤ったご申告をされてはならないこと（「告知義務」といいます。）、ご契約後に重要な事項について変更が生じたときには保険会社に連絡しなければならないこと（「通知義務」といいます。）、保険金がお支払いできない主な場合、保険契約を解約される際の返還保険料のお取扱いなど、ご契約者に必ず目を通していただく必要のある事柄が記載されています。

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。また、「重要事項説明書」、「ご契約のしおり」及び「約款」につきましては、当社ホームページ（<http://www.sonpo24.co.jp>）からご覧いただくこともできます。

6. 保険料について

(1) 保険料の收受・返還

当社では保険料を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、原則として保険金を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、残りの保険期間及び変更内容に応じて保険料を追加でご請求したり、保険料の一部を返還することがあります。また、保険契約が解約されたときは、残りの保険期間に応じて保険料の一部を返還します。（残りの保険期間によっては、保険料を返還できないことがあります。）

(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。

自動車保険の純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。

7. 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、電話での受け付け、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。なお、事故対応にあたり、お客さまの利便性向上の目的から、日本興亜損害保険株式会社に業務を委託し、損害調査や保険金支払い事務等を行う場合があります。

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、通話料無料で事故のご連絡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

相手にお支払いする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、人身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い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、『東京ダイレクトサポートセンター』を本社に設置しております。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』、及び『サービスセンター』を併設しています。

全国損害サービス拠点

(2007年7月1日現在)

部署名	代表電話番号
北海道フィールドオフィス	
札幌サービスセンター	011-221-6110
東北フィールドオフィス	
仙台サービスセンター	022-262-3158
青森サービスセンター	017-777-7173
盛岡サービスセンター	019-624-1414
秋田サービスセンター	018-823-8354
山形サービスセンター	023-624-3621
郡山サービスセンター	024-923-3203
関東フィールドオフィス	
水戸サービスセンター	029-221-0411
宇都宮サービスセンター	028-633-7354
関越フィールドオフィス	
群馬サービスセンター	027-221-1143
新潟サービスセンター	025-223-9090
首都圏フィールドオフィス	
山梨サービスセンター	055-235-1417
長野サービスセンター	026-228-7270
中部第一フィールドオフィス	
名古屋サービスセンター	052-231-8952
岐阜サービスセンター	058-253-9832
三重サービスセンター	059-225-1909
中部第二フィールドオフィス	
静岡サービスセンター	054-284-2251
富山サービスセンター	076-442-3839
金沢サービスセンター	076-231-2230
福井サービスセンター	0776-36-4349
関西第一フィールドオフィス	
大阪サービスセンター	06-6449-7462
奈良サービスセンター	0742-36-8581
和歌山サービスセンター	073-432-5636

部署名	代表電話番号
関西第二フィールドオフィス	
京都サービスセンター	075-341-3885
滋賀サービスセンター	077-523-3136
神戸サービスセンター	078-371-8882
中国四国フィールドオフィス	
広島サービスセンター	082-247-7132
岡山サービスセンター	086-227-0941
松江サービスセンター	0852-32-1155
鳥取サービスセンター	0857-23-6861
山口サービスセンター	083-932-2882
高松サービスセンター	087-833-3214
徳島サービスセンター	088-654-4159
高知サービスセンター	088-822-5229
松山サービスセンター	089-932-2265
九州フィールドオフィス	
福岡第一サービスセンター	092-272-3078
福岡第二サービスセンター	092-272-3057
佐賀サービスセンター	0952-24-1270
長崎サービスセンター	095-828-1231
熊本サービスセンター	096-355-0353
大分サービスセンター	097-536-2288
鹿児島サービスセンター	099-226-2263
宮崎サービスセンター	0985-27-5118
沖縄サービスセンター	098-863-4087

(3) 付随的な保険金の支払漏れ防止について

当社は、主たる保険金に付随してお支払いすることができる保険金の支払漏れに関連し、保険業法に基づく「業務改善命令」を受けました。当社では、事態を真摯に受け止め、以下の再発防止策を策定し、経営管理態勢、内部管理態勢の強化徹底を図り、全力でお客さまからの信頼回復に努めてまいります。

◆ お客さまへのご説明態勢

● 契約時

パンフレット、ご契約のしおり、重要事項説明書等の補償内容のご説明について、お客さまに対して、どのような保険金が付随しているのかも含め、わかりやすく解説したものとなるよう継続して見直しを行い、補償内容に関する保険募集時のお客さまへの説明を強化いたします。

● 事故受付時、保険金請求時

保険金請求書類等の見直しを行い、保険金請求書の支払指図欄に、各種費用保険金の種類を明示いたしました。

保険金請求書を送付する際に、お客さまへお支払いの対象となる付随的な保険金等の一覧表をご送付いたします。(人身傷害補償保険をご請求される可能性があるお客さまについては、同保険について分かりやすくご説明したパンフレットをご送付いたします。)

お支払いする保険金をお客さまへご案内する際に、付随的な保険金等についてのご説明を徹底するよう、支払担当者用にトークスクリプトを作成いたしました。

◆ 経営管理態勢の強化

保険金の適時・適切な支払いを推進するための重要な事項を、経営会議において協議することを明確化し、経営による管理・監督を強化いたしました。

「保険金支払管理規程」を制定し、保険金支払管理部門や支払拠点の役割、他部門との連携等を明確にいたしました。

◆ 保険金支払態勢の強化

● 保険金支払システムのチェック

人為的ミスを補完し、お支払漏れを根絶するため、次のとおり費用保険金等の支払要否を確認するサポート機能をシステムに付加いたしました。

- ・各種費用保険金等の支払要件を満たした事案については、確実にお支払いを行うために、警告を表示する仕組みといたしました。
- ・事故のご連絡をいただいた際に、お支払いできる可能性がある保険金を表示し警告する仕組みとしました。
- ・費用保険金等のお支払漏れを防止するために、理由の入力を必須とするとともに、全件管理責任者によるシステム決済に移行いたしました。

● お客さまサポートの強化

相手方から賠償を受ける事故が発生した場合に、当社の人身傷害補償保険の請求について定期的に確認するなどのフォロー体制を強化いたしました。

● ツール・マニュアル類等の整備

支払事務処理に関するマニュアル等を改訂・新設いたしました。

保険金の支払条件を確認する一覧表やチェック用のツールを拡充いたしました。

● 支払担当者への教育

お客さまに、お支払対象となる保険種目や特約を的確にご案内できるよう、毎月定例のミーティング等を利用し、社員教育を強化しています。

商品内容と損害認定に関する理解を深め、お客さまへの請求案内を確実にできるよう、理解度確認テストを継続して実施いたします。

◆ 商品開発時における支払態勢の整備

商品開発に関する内部管理を定めた「保険商品の開発及び改定に関する規程」を制定し、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互間の連携を強化・徹底し、保険金支払体制の整備を確認した上で新商品を発売する態勢といたしました。

「お客さまの声」モニタリング制度を導入し、お客さまの声を商品設計、改善等に活かしてまいります。

◆ 点検・内部監査の強化

内部監査や自主点検における付随的な保険金に関する点検・監査項目を見直し、支払状況の点検・監査を強化いたしました。

8. 保険募集

(1) 契約締結の仕組み

当社では、損害保険代理店、テレビ、新聞等のマスメディア、及び当社インターネットホームページ等を通じて、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、若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。

ご契約のお申込みの際は、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又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、及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けます。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 役割と業務内容

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若しくはホームページ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」又は「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 19 年 3 月 31 日現在、当社の代理店は 2,562 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、お客様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いたします

電話番号 0120 - 999 - 640 (携帯・PHS からも通話無料)

受付時間：平日 午前 9 時～午後 10 時 / 土・日・祝 午前 9 時～午後 5 時

(4) お客様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、お客様の情報を適正に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。上記1)の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 午前 9 時～午後 7 時 / 土曜日 午前 9 時～午後 5 時)

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までお申出下さい。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: 平日 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。

(2005年4月1日現在)

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。

- ・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

1. コーポレート・ガバナンス態勢

当社は株主総会において7名の取締役を選任しております。また、当社は監査役制度を採用しており、監査役3名のうち2名が社外監査役となっております。

平成19年4月には、ガバナンス強化を目的として執行役員制度を導入し、会社全体の意思決定と各部門の業務執行の役割とを分離し、取締役会のスリム化を通して迅速で効率的な経営を図っております。（取締役及び執行役員の担当業務につきましては、5ページをご参照ください。）

当社の重要な業務遂行を決定する機関として、取締役会を設けております。また、取締役会によって決定された経営の基本方針に基づき、会社経営全般に亘る業務の執行及び統制に関する協議並びに連絡機関として経営会議を設けております。

2. 内部統制システムの構築について

当社では、会社法第362条第5項に基づき、取締役会で内部統制システム構築に係る基本方針を決議し、これに基づき業務を遂行しております。

「会社の業務の適正を確保するための体制に係る基本方針」

1. 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

情報保存管理規程に基づいて、取締役の職務の執行に係る情報（文書又は電磁的記録を指す。）については、情報保管統括責任者（経営企画部担当役員）の統括の下で、保管部署及び保管責任者を定め、法定保存期間等を勘案して会社が定める期間、速やかに閲覧が可能な状態で保存・管理を行う。なお、その主要なものの保管状況については、毎年定期的に、保管責任者から情報保管統括責任者に対する報告を行う。

2. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

リスク管理規程に基づいて、事業運営上の管理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、事務リスク、システムリスク、業務運営リスク及び風評リスクの7つに分類し、まず、各々のリスクにかかわる管理基準を整備した上で、業務を所管する部門において、その把握・分析・評価及び管理を行う。更に、所管部門はリスク管理状況を定期的に取締役会に報告するとともに、リスク管理委員会において、円滑なリスク管理運営を行うための態勢を整備する。この重層的な管理手法を通じて、より経営判断に直結したリスク管理体制の整備とリスク管理の強化を進める。このような管理の仕組みを「総合的リスク管理」と位置づける。

3. 取締役及び執行役員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

迅速な意思決定と効率的な業務執行のため、執行役員制度を採用している。

取締役会は、非常勤取締役（現在1名）を含めた取締役を5名前後とし、迅速な意思決定を実現する。業務の執行は、組織職務分掌規程によって組織の設置、組織の業務分掌及び決裁権限を定め、組織には部門長又はラインマネージャーを置いて、当該組織を担当する執行役員の指揮監督の下、これを遂行する。また、業務の執行に関する重要事項を協議することを目的として、代表取締役及び執行役員等を構成員とする経営会議を設置し、会社の基本方針に合致した効率的な業務執行に資する。

更に、組織横断的な協議機関として委員会等を設置し、代表取締役及び執行役員並びに部門長等が参加し、会社が直面している課題や問題点について、スピード感を持って解決策を検討する。

経営計画については、会社の課題・問題点や今後の環境変化予測等を踏まえた中期経営計画を策定し、これに基づく年次計画・施策を定め、全社に周知徹底することにより会社の基本方針に沿った効率的な業務遂行を行う。

4. 取締役、執行役員及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

コンプライアンス（法令等遵守）重視の企業風土を醸成し、適正な業務運営を徹底するため、法令等遵守規程に当社のコンプライアンスに関する基本方針、行動基準、推進体制等を定め、同規程に基づき次のような態勢を整える。

遵守すべき法令・社内規程、不適正行為発見時の対処方法等を解説するコンプライアンス・マニュアルを全役職員へ配付し、また、年度毎のコンプライアンス実践計画であるコンプライアンス・プログラムを策定のうえ、これに基づき全社員を対象とするコンプライアンス研修等を実行する。

組織面では、全社的なコンプライアンス推進のための組織横断的協議機関であるコンプライアンス委員会及びその下部組織であるお客さまの声（苦情等）対応小委員会を設置し、また、コンプライアンス部をコンプライアンス推進統括部署と位置づける。

不適正行為発生時の対応としては、役職員が不適正行為を発見した場合、報告義務を課し、通常の報告システムに加え、特定の第三者機関への通報を行う内部通報ホットラインを設置する。また、発生した不適正行為・苦情に対しては社内規程に従い適切に対応し、不適正行為を行った役職員及びその管理監督者については、就業規則等に基づき厳正かつ公平に処分を実施する。

以上の運営状況を含め、コンプライアンス推進状況は、定期的に取り締役会及び経営会議に報告する。

また、取締役及び執行役員の職務の執行が法令及び定款に適合していることについて、非常勤取締役を構成員に含む取締役会において監督するとともに監査役の監査を受ける。

5. 内部監査体制

内部監査部門として、他の各部門から独立した組織である業務監査室を設置し、内部監査を実施する。

業務監査室が実施する内部監査（業務監査）は、会社の全業務に係る法令及び社内規程等の遵守状況並びにリスク管理状況等内部管理態勢全般について、その適切性及び有効性を検証・評価することにより、業務の健全かつ適正な運営を確保することを目的とする。

内部監査は、社内全部門を対象に、法令等遵守状況、保険募集管理態勢、リスク管理態勢に重点をおいた監査及び保有資産の健全性を確保するための資産自己査定に対する監査を実施する。監査の結果については被監査部門に対して報告するとともに、必要に応じてフォローアップ監査を実施し実効性の確保に努める。また、監査結果については逐次、取締役会及び経営会議に報告する。

このほか、事務品質の向上と内務事務に起因する不適正行為の発生リスクを低減させることを目的として、各部署において業務自主点検を実施する。

6. 親会社、当社及びその他のグループ会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

グループ会社共通の経営理念、行動指針に基づき、グループ全体として、またグループ会社それぞれが、企業価値の向上をめざした適正な業務運営を確保する。

当社では、親会社の定める経営管理規程に基づき、当社の経営計画・重要な業務執行の事前協議や、財務内容・業務遂行状況等に関する適切な報告を通じて、親会社において当社を所管する部門やコンプライアンス・リスク管理に係る統括部門から適切な指導・管理を受けている。その実効性を確保するため、親会社の執行役員等が当社の非常勤取締役等を兼任している。

また、親会社は、当社と親会社の内部監査部門の定期的会合を通じて、当社の業務の適正性を確認している。

7. 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) 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項

補助者は配置していない。ただし、監査役会から補助者の配置を求められた場合には配置する。

(2) 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役からの独立性に関する事項

監査役会からの求めに応じて使用人を配置する場合、配置された使用人は監査役の指揮命令下で職務を遂行する。また、その異動・考課等、人事に関する事項は、監査役と協議の上でこれを行う。

(3) 取締役、執行役員及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

取締役、執行役員及び使用人は、法令に定められた事項のほか、取締役会及び経営会議への付議事項、内部通報ホットライン制度による通報の状況、コンプライアンスの状況、リスク及びリスク管理の状況並びに内部監査部門が行う内部監査の結果について、監査役に報告する。

また、監査役が、取締役会のみならず、経営会議、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会及びその他監査役が必要であると判断する社内の会議・委員会に出席する機会を確保する。

(4) その他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

取締役と監査役、会計監査人、内部監査部門及び監査役の三者、親会社の監査役と当社監査役等の定例的会合を実施する。

3. リスク管理態勢

当社は、損害保険会社に関わるリスクといたしまして、巨大災害等にもなう「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、経営企画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態勢を取っております。

当社におけるリスク管理の概略は次のとおりです。

(1) 保険引受リスク

損害率について、複数の観点から監視を行い管理しております。

(2) 市場リスク

保有金融資産の予想最大損失額を、統計的な手法を用いて算出し管理しております。

(3) 信用リスク

投資対象を、格付機関により履行能力が高いと判断された先に限定しております。

(4) 流動性リスク

当社の経営状態に応じた管理区分を設け、各区分毎に限度枠を設けて管理しております。

(5) 事務リスク・システムリスク・業務運営リスク・風評リスク

各々のリスクにかかわる管理規程を整備すること等により、リスクの把握、管理等を行っています。

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当社が引受ける場合（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態勢を取っております。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。

再保険に関する当社の方針

1. 出再保険

当社の総資産額、お引受けしたご契約に関するリスク及び再保険マーケットの状況等を考慮の上、当社においても出再保険にて保有するリスクの分散化と平均化を図っています。出再保険の手配に際しては、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ております。なお、当社で補償の対象となる巨大災害としては台風等の風水災がありますが、これに備えて当社では超過損害額再保険による出再保険を手配しております。

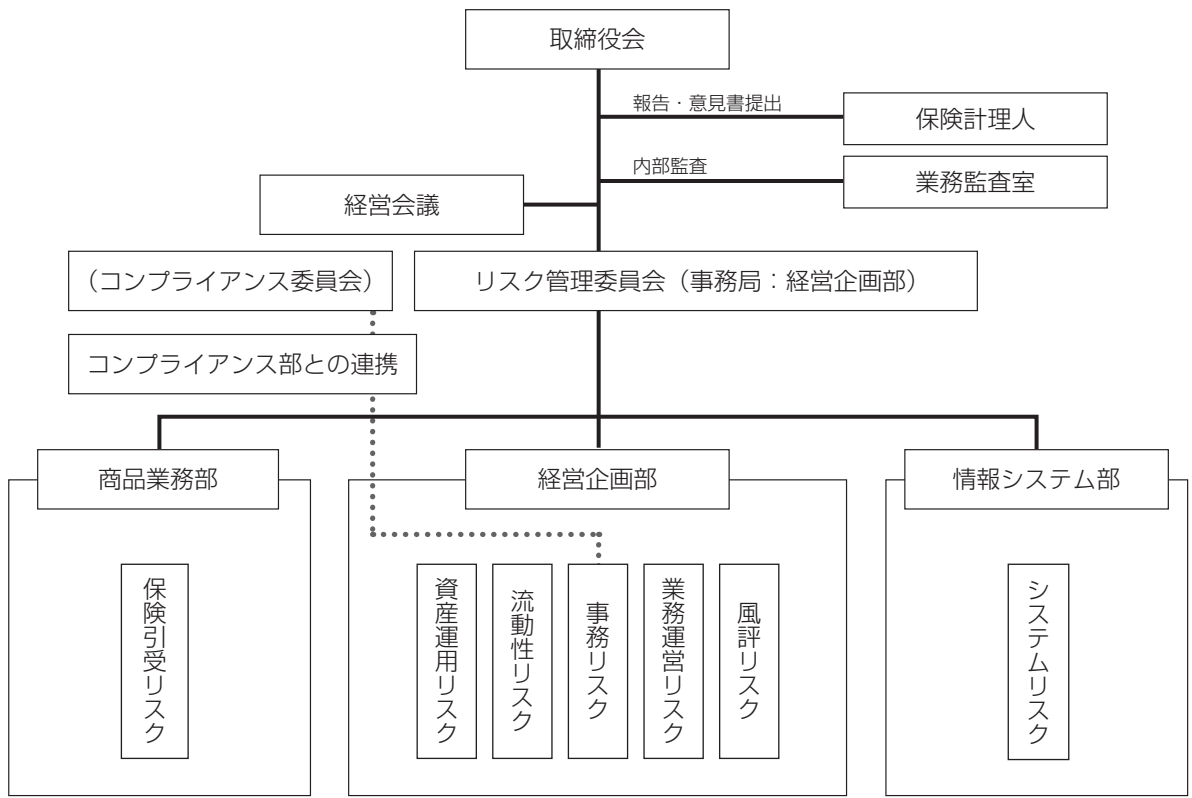
※ 超過損害額再保険とは、一事故による累積損害額が一定の金額を超過した場合に、その超過分について約定した限度額までカバーされる再保険です。

当社では限度額の約定において、風水災による過去の最大損害額（自動車保険）を元に算出した予想最大損害額までカバーされるようにしています。

2. 受再保険

各保険会社が共同で設置した再保険プールに参加する場合を除き、当社は受再保険を行わない方針としております。

リスク管理体制の概要図



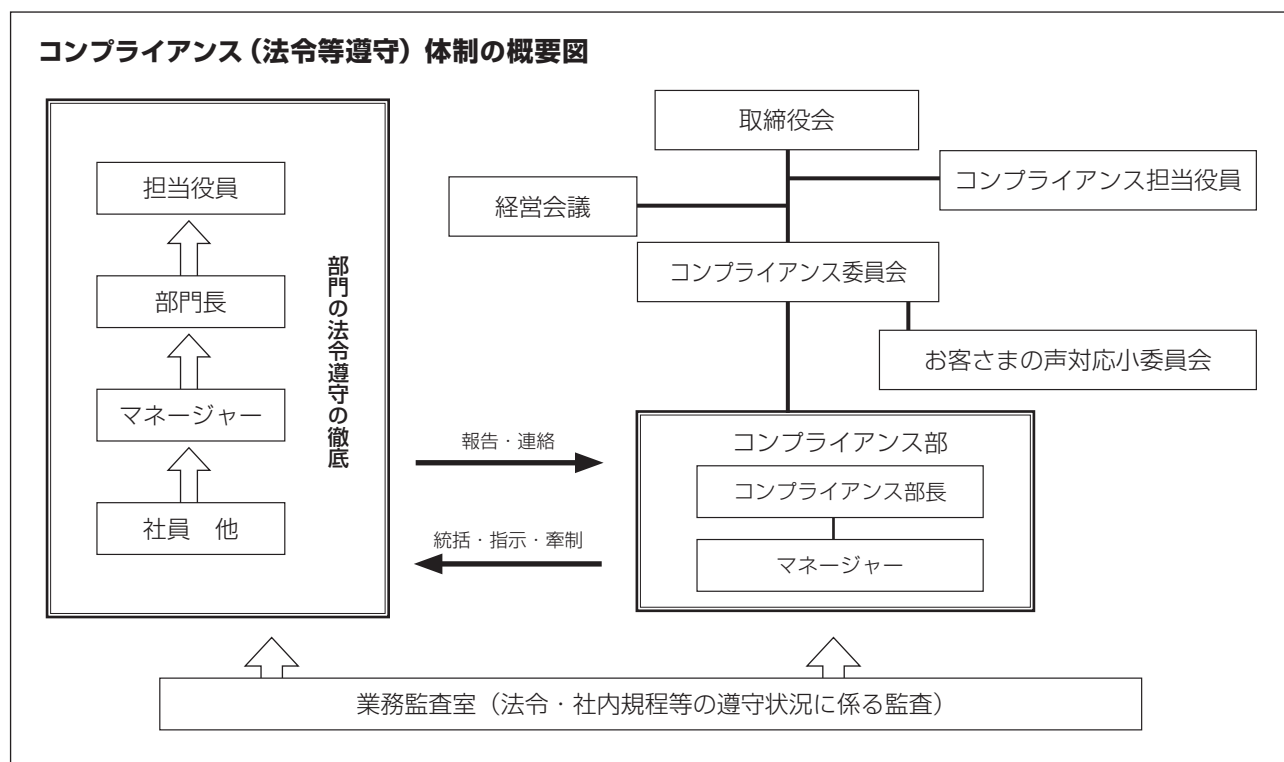
4. コンプライアンス（法令等遵守）態勢

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「コンプライアンス部」を設置し、法令遵守にかかる統括、指示、牽制等を行っています。

また、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いるほか、毎月、各部門の法令等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。



5. 監査・検査態勢

当社は、保険業法第129条及び同法第305条の定めにより、金融庁の検査及び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、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、計算書類等（貸借対照表、損益計算書、株式資本等変動計算書及びその附属明細書）について、あらた監査法人の会計監査を受けております。また、社内の監査としては、監査役が行う会社法上の監査と、業務監査室による内部監査があります。

6. 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、積極的に環境改善への取組みを推進しております。

そんぽ24
会社の現状 2007

2007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
経営企画部 03-5957-0111 (代)