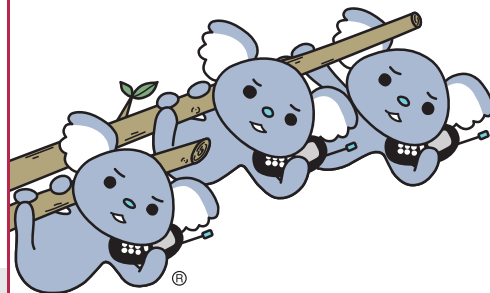


そんぽ24の現状

SONPO 24 INSURANCE CO., LTD.



2008

はじめに

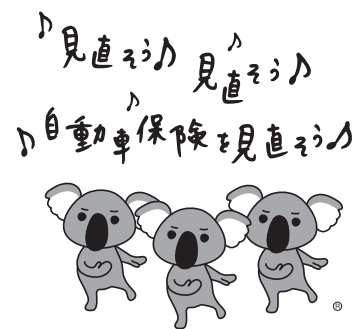
日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、当社のより良い経営への取組み、事業概要および財務状況等をわかりやすくご紹介させていただくため、本誌「そんぽ24の現状2008」を作成いたしました。

本誌が、当社をご理解いただくうえで、少しでもお役に立てば幸いです。

今後とも温かいご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

当社のオリジナル・キャラクター「ハナコアラ」は、お客様にとって親しみやすい保険会社になりたいという想いから生まれました。



ごあいさつ

代表的な経営指標等

会社の現状

I 会社の概要及び組織	
1. 経営理念	4
2. 会社の沿革	4
3. 組織	5
4. 株主・株式の状況	6
5. 役員及び従業員の状況	7
6. 業務又は事務の委託・子会社等の状況	8
7. 会社の特色	8
8. トピックス	9
9. 信頼回復に向けて	11
10. 環境保全活動	13
II 主要な業務の内容	
1. 取扱商品	14
2. 保険のしくみ	16
3. 約款について	16
4. 保険料について	17
5. 保険募集	18
6. 保険金のお支払い	22
7. トラブル時の各種サービス	24
8. お客様とのコミュニケーション	25
III 健全な経営	
1. コーポレート・ガバナンス態勢	28
2. 内部統制システムの構築について	28
3. リスク管理態勢	30
4. コンプライアンス(法令等遵守)態勢	32
5. 監査・検査態勢	32

業績のお知らせ

I 主要な業務に関する事項	
1. 当期の業績概況	34
2. 直近の5事業年度における 主要な業務の状況を示す指標	36
3. 業務の状況を示す指標等	37
II 財産の状況	
1. 計算書類等	50
2. リスク管理債権	56
3. 債務者区分に基づいて区分された債権	56
4. ソルベンシー・マージン比率	57
5. 時価情報等	58
財務諸表の適正性に関する確認書	59
損害保険用語の解説	60

本誌は、保険業法第111条及び保険業法施行規則第59条に基づいて作成しているディスクロージャー資料です。

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「そんぽ24損害保険株式会社」に変更し、誰からも親しまれる企業を目指してまいりました。

当社は、広告だけでなく媒介代理店からもお客様にアプローチし、自社運営のコールセンター・ウェブサイトにて直接お申込みいただくビジネスモデルにより、「シンプルでわかりやすい」をポリシーとした個人向けリスク細分型自動車保険「そんぽ24自動車保険」を販売しています。

また、全契約車両にロードサービスを付帯し、万一の事故の際には、日本興亜損害保険株式会社とのパートナーシップにより、同社の充実した全国ネットワークと連携して解決にあたるなど、安心の付加価値サービスのご提供に努めております。

当社では、「お客様第一主義」をモットーに、コールセンター・ウェブサイトを通じていただいたお客様からの様々なご意見・ご要望を、当社運営を進めていくうえでの原動力と位置づけ、お客様サービスの拡充や当社業務品質の向上に活かすよう努めております。

また、より良い経営に向け、経営の健全性・透明性を高め、内部管理態勢を強化する取組みを自主的に進めることにより、社会から信頼される企業を目指して精励しております。

これからも、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、業務運営の改善に活かしていく所存です。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。

そんぽ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18年度	平成19年度	用語説明
正味収入保険料	7,090百万円	7,458百万円	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%	72.9%	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	66.8%	65.4%	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	2,929百万円	3,467百万円	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	2,944百万円	3,360百万円	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	2,958百万円	3,394百万円	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	4,450.2%	3,271.3%	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	22,222百万円	19,657百万円	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	14,663百万円	11,343百万円	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」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	△33百万円	64百万円	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に「その他有価証券評価差額金」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ヵ月以上延滞債権」、「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	一百万円	一百万円	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のある資産であり、これらの合計が「分類額」です。

会社の現状

I 会社の概要及び組織

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、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。

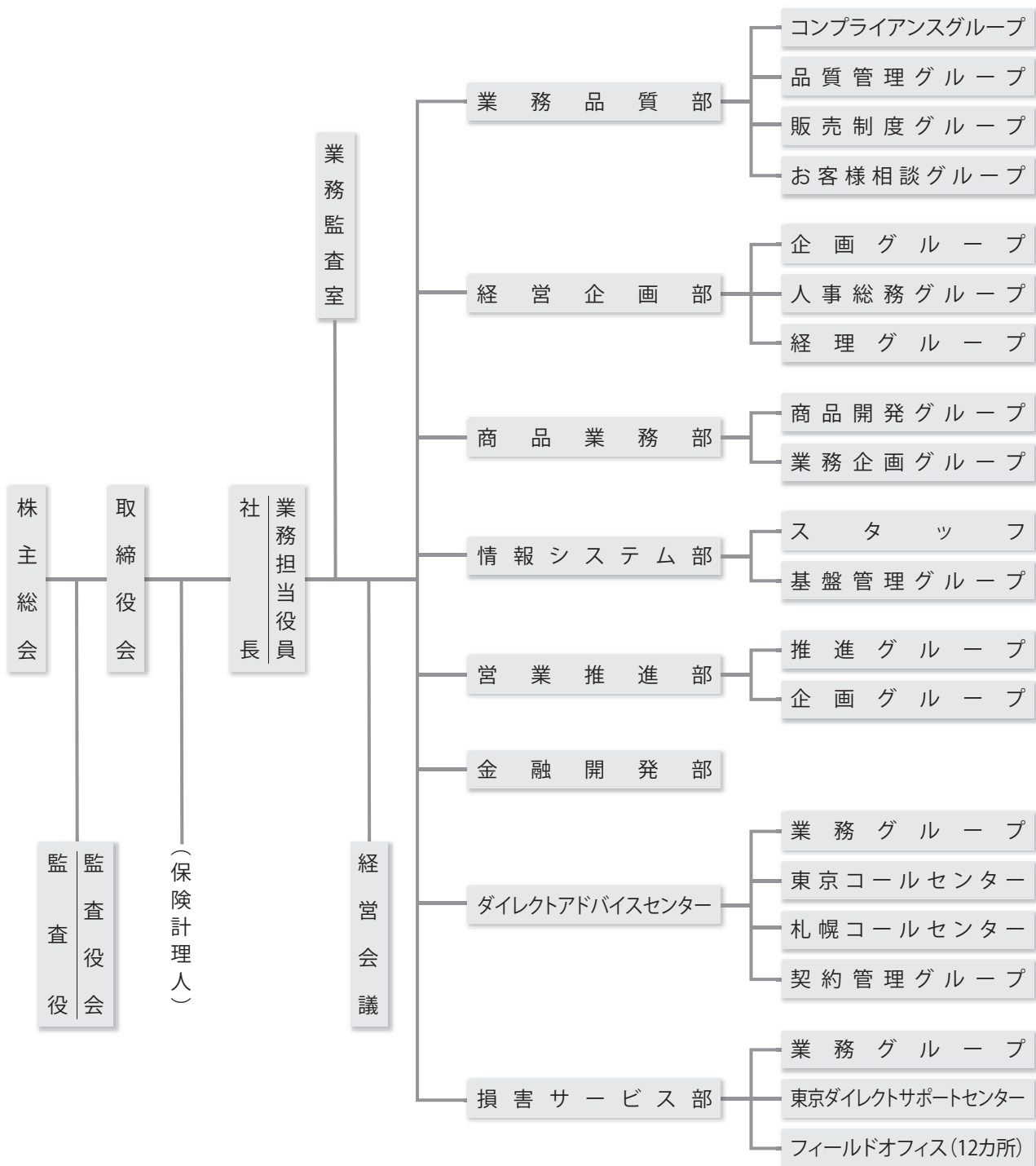
2 会社の沿革

平成11年(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2-3-1
平成12年(2000年)7月	本社移転 新本社所在地 東京都豊島区東池袋3-1-1
平成13年(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)
3月	事業免許取得、営業開始
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
平成14年(2002年)3月	当社ウェブサイトでの新規加入受付開始
平成15年(2003年)9月	当社ウェブサイトでの更改受付開始
平成16年(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
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(現、明治安田損害保険株式会社)から日本興亜損害保険株式会社への当社株式譲渡実施
10月	そんぽ24損害保険株式会社へ名称変更
平成17年(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)
12月	朝日生命保険相互会社との代理店委託契約締結
平成18年(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
平成19年(2007年)1月	札幌事業所開設、コールセンター業務開始
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

(平成20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札幌事業所 (札幌コールセンター)		〒060-0808 北海道札幌市北区北八条西 3-3 2「8・3スクエア北ビル」	☎011-708-4000 (代)

③地方フィールドオフィス

(平成20年7月1日現在)

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5-1-1-2	日本興亜札幌ビル東館
東北フィールドオフィス	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-1-4-2-1	日本興亜仙台ビル
関東フィールドオフィス	〒310-0021 茨城県水戸市南町2-4-4-6	(日本興亜損害保険(株)内)
関越フィールドオフィス	〒330-9509 埼玉県さいたま市大宮区桜木町2-2-8-5-2	日本興亜大宮ビル
千葉フィールドオフィス	〒260-8505 千葉県千葉市中央区千葉港8-4	(日本興亜損害保険(株)内)
首都圏フィールドオフィス	〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-1-2-1	日本興亜池袋ビル
中部第一フィールドオフィス	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦1-1-6-2-0	グリーンビルディング
中部第二フィールドオフィス	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦1-1-6-2-0	グリーンビルディング
関西第一フィールドオフィス	〒550-8577 大阪府大阪市西区江戸堀1-1-1-4	日本興亜肥後橋ビル
関西第二フィールドオフィス	〒550-8577 大阪府大阪市西区江戸堀1-1-1-4	日本興亜肥後橋ビル
中国四国フィールドオフィス	〒730-0037 広島県広島市中区中町1-0-8	日本興亜中町ビル
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

※各フィールドオフィスの連絡先については、23ページの「II.6.(2)サービス拠点の一覧」をご覧ください。

④全国サービスネットワーク

(平成20年7月1日現在)

損害調査網	全国159カ所	提携修理工場	全国約750カ所	ロードサービス拠点	全国約8,200カ所
-------	---------	--------	----------	-----------	------------

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

(平成20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	東京都千代田区霞が関3-7-3	380,000株	100%

(3) 資本の額の推移・新株の発行

(平成20年3月31日現在)

年月日	新株発行数	発行済株式総数	増資額	資本の額
平成11年(1999年)12月6日	9,800株	9,800株	980,000千円	980,000千円
平成12年(2000年)4月14日	5,000株	14,800株	500,000千円	1,480,000千円
平成12年(2000年)9月29日	30,200株	45,000株	3,020,000千円	4,500,000千円
平成13年(2001年)2月17日	135,000株	180,000株	13,500,000千円	18,000,000千円
平成17年(2005年)1月24日	100,000株	280,000株	10,000,000千円	28,000,000千円
平成19年(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

(平成20年6月26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、情報システム部
取締役 常務執行役員 (金融開発部長)	ふかい さとる 深井 知	営業推進部、金融開発部
取締役 常務執行役員 (損害サービス部長)	ばば よしはる 馬場 祥治	損害サービス部
取締役 常務執行役員	おおわ みつひろ 大輪 光宏	業務品質部、経営企画部、商品業務部
取締役 執行役員 (業務監査室長)	あらかわ ひろよし 荒川 博喜	業務監査室
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 (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)	はしもと かずお 橋本 和生	(日本興亜損害保険株式会社代表取締役副社長執行役員)
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個人商品部自動車保険部長)

(2) 従業員の状況

(平成20年3月31日現在)

平成18年度末	平成19年度末	増減(△)	平成19年度末		
			平均年齢	平均勤続年数	平均給与月額
272名	346名	74名	35.9歳	3.2年	310千円

(注) 1. 従業員には休職者を含んでおりません。

2. 平均給与月額は平成20年3月の平均給与月額(時間外手当を含む)であり、賞与を含んでおりません。

3. 平均年齢及び平均勤続年数は小数点第2位を切り捨てて、小数点第1位まで表示しております。

6 業務又は事務の委託・子会社等の状況

(1) 業務又は事務の委託

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、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。

日本興亜損害保険株式会社、明治安田生命保険相互会社、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。

(2) 子会社等の状況

当社には、保険業法施行令第2条の3に該当する子会社及び関連法人等はありません。

7 会社の特色

当社は、電話又はインターネットでの手続きにより、お客様にシンプルでわかりやすい保険商品と信頼のサービスを、スピーディーにお届けすることを目指しています。リスク細分型自動車保険「そんぼ24自動車保険」を販売することにより、お客様にご納得いただける保険料をご提供するだけでなく、お客様とのより良いコミュニケーションを通じて、お客様のニーズを理解し、真にお役に立てるサービスをご提供し続けることを、当社の使命としています。

■ ダイレクトアドバイスセンター

お客様にそんぼ24を末長くご支持いただけるよう、当社のダイレクトアドバイスセンター(コールセンター)では、正社員のダイレクトアドバイザー(オペレーター)を配置し、お客様へのきめ細やかな対応に努めています。

カスタマーサービスの研修を積んだダイレクトアドバイザーは、プロとして一人ひとりのお客様に向き合い、お客様の「ひとこと」「ひとこと」を傾聴し、正しく、わかりやすい、迅速な対応を実現しています。また、日々の品質向上活動を通じて一層のスキルアップを図っています。

お客様との対話を第一に考える当社ダイレクトアドバイスセンターは、お客様にご満足のいただける快適なサービスをご提供し続けます。

■ インターネットサービス

忙しいお客様のニーズに合わせて、当社は、インターネットを活用したサービスをご提供しています。

お客様は、当社のウェブサイトアクセスするだけで、そんぼ24自動車保険のお見積りからご契約の締結までを完了いただけるとともに、自動車保険に関する様々な情報を入手いただけます。また、携帯電話から当社のモバイルサイト(携帯電話用ウェブサイト)にアクセスいただくだけで、必要な時に簡単にそんぼ24窓口へご連絡いただけます。

これからも、インターネット時代のお客様のニーズを考え、お客様の利便性を最大限に高めていくよう、さらなるサービスの向上に取り組んでいきます。

■ 事故対応ネットワーク

保険金の速やかなお支払いは、当社の基本方針です。当社は、日本全国を網羅する日本興亜損害保険株式会社の損害サービス網と連携して、迅速かつ充実した事故対応サービスをご提供する体制を整えています。

いつでもどこで起こるかかわからない事故に備えて、24時間365日フリーダイヤルにて事故のご連絡を受け付けるとともに、事故受付後は、事故タイプに応じて専門の担当者が責任を持って事故解決にあたります。

また、故障など突発的なトラブル発生時も、お電話一本で全国約8,200カ所の拠点から無料のロードサービスをご利用いただけるなど、お客様のカーライフを全力で支えています。

8 トピックス

(1) 商品の改定

これまでにいただいたお客様の声を反映して、保険期間の初日を平成20年1月1日以降とするご契約から、商品の改定を行いました。

■ 主な商品改定内容

① 保険金の迅速なお支払いのために

保険金の迅速なお支払いという、保険会社にとって最も基本的で重要な役割を今まで以上に果たしていくため、各種見直しを行いました。

- a. 搭乗者傷害保険の医療保険金について、「部位・症状別定額払」に変更いたしました。
- b. 対人臨時費用保険金（事故の相手方が亡くなった際や3日以上入院した際にお支払いする定額の保険金）のみをお支払いした事故については、翌年の等級をダウンさせない「ノーカウント事故」としてお取扱いすることといたしました。

② わかりやすい商品のために

お申込み手続きはシンプルに、補償内容はわかりやすくするため、各種見直しを行いました。

- a. 運転者年齢条件について、「18歳以上補償」から「30歳以上補償」までの1歳刻みの区分から、シンプルな5区分といたしました。
- b. 保険料を算出するための年間予想走行距離について、千km単位でのご申告から5区分でのご申告といたしました。
- c. 約款について、文言の明確化などの見直しを行いました。

③ お客様からのご要望にお応えするために

お客様にさらにご安心いただけるよう、ご要望の多かった補償・制度を導入いたしました。

- a. 弁護士費用等担保特約を新設いたしました。
- b. 対物超過修理費用補償特約を新設いたしました。
- c. 長年事故を起こさなかったお客様のために、長期優良契約割引を導入いたしました。

(2) モバイルサイトの開設

当社の自動車保険をご契約いただいているお客様の利便性向上を図るため、携帯電話からアクセスできるモバイルサイト（携帯電話用ウェブサイト）を平成19年10月に開設いたしました。

モバイルサイトでご提供する主なサービス	
1. クリックするだけで、以下の当社窓口にお電話いただくことができます。（通話料無料）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故時にご連絡いただく24時間事故受付サービス ・ 車の故障の際などにご連絡いただくロードサービス ・ ご契約内容の変更の際などにご連絡いただくダイレクトアドバイスセンター 	
2. 事故発生時のご注意ポイントをご覧いただくことができます。	

モバイルサイトへのアクセス方法（パソコンからはご覧いただけません。）	
URLからアクセス	QRコードからアクセス
<p>http://sonpo24.mobi/</p> 	 <p>QRコードの読取機能のある機種でコードを読み取ると、簡単にアクセスできます。</p> <p>※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。</p>

(3) ウェブサイトのリニューアル

当社は、平成14年3月にウェブサイトを開設し、インターネットでの「そんぽ24自動車保険」のお見積り、新規・更改契約のお申込みのサービスをご提供してきましたが、さらなるユーザビリティの向上を追求し、平成20年4月にウェブサイトをリニューアルいたしました。

新しいサイトでは、写真やイラストによるご説明を増やすとともに、当社の特長や自動車保険の基礎知識をご説明するページを追加するなど、より充実したコンテンツを揃えています。また、簡単に保険料の目安をご確認いただける機能を新設するなど、「お客様にとって、よりわかりやすく、より使いやすい」を実現したサイトとなっています。

■ トップページ

当社の特長を「保険料が安くなるチャンス!」「安心の事故対応ネットワーク」「ロードサービスを無料でセット」の3つのポイントからご紹介するとともに、「自動車保険の基礎知識」等をご案内しています。

(平成20年7月1日現在)



<http://www.sonpo24.co.jp/>

■ 保険料スピードチェック

5つの質問(運転免許証の色、お車を運転される方の範囲、お車を運転される最も若い方の年齢、現在のご契約のノンフリート等級、お車の排気量)にお答えいただくだけで、保険料の目安をご確認いただけます。

(平成20年7月1日現在)



<http://www.sonpo24.co.jp/speed/check.html>

9 信頼回復に向けて

当社では、下記(1)～(3)などの取組みを通じて業務改善・品質向上に努め、お客様や社会から信頼される企業を目指しております。

(1) 保険金を適正にお支払いするための取組み (付随的な保険金のお支払漏れの再発を防止するための取組み)

当社では、付随的な保険金のお支払漏れの再発を防止するために、改善対応策を策定のうえ、経営管理態勢、内部管理態勢の強化を徹底し、全力でお客様の信頼回復に取り組んでおります。

① ご契約から保険金のお支払いまで、当社の各業務を見直す取組み

【ご契約に際して】

- ・お客様にお渡しするパンフレット、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、お客様のご契約に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様への説明を強化いたします。

【事故のご連絡や保険金のご請求を受けたとき】

- ・お支払いする保険金をお客様へご案内する際に、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。
- ・お客様からご提出いただく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。
- ・当社よりお客様に保険金請求書を送付する際に、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様については、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。)
- ・お客様に対してお支払いできる可能性がある保険金を当社の保険金支払システムに表示し、支払担当者に警告するしくみとしました。
- ・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ご請求について、当社が定期的にお客様に確認するなどのフォロー体制を強化いたしました。

【保険金をお支払いするとき】

- ・お支払いにあたっての当社の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当社の保険金支払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、お客様に確実に支払いを行うために、警告を表示するしくみといたしました。
 - 費用保険金等のお支払漏れを防止するために、お支払いの対象とならない場合、その理由のシステム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裁に移行いたしました。
- ・支払担当者用のツール・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
 - お客様に、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、お客様への請求案内を確実に行えるよう、理解度確認テストを継続して実施いたします。

② 当社の商品開発時の態勢を見直す取組み

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

③ 当社の経営管理態勢や点検・内部監査を強化するための取組み

- 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。
- 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。

(2) お客様の声を聴き取るための取組み

当社では、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。

また、お客様からいただいたご意見・ご要望を、積極的に商品やサービスの改善につなげてまいります。

詳細につきましては25ページ「II.8.お客様とのコミュニケーション」をご覧ください。

(3) お客様ニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくための取組み

当社では、電話またはインターネットを通じてお客様から直接ご契約の申込みを承っておりますが、お客様ニーズをさらに確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくための取組みを行っております。

詳細につきましては18ページ「II.5.(2) 契約内容の確認に関する実施状況」をご覧ください。

10 環境保全活動

日本興亜保険グループでは「豊かで健全な社会の発展に貢献する」という企業理念を掲げ、その一環として、ISO14001（環境マネジメントシステムに関わる国際規格）認証取得に向けた取組みを進め、当社においても平成17年6月に同認証を取得しました。

当社では、電力使用量やコピー用紙など紙使用量の削減について目標を設定して取り組むとともに、エコ商品購入を推進しています。また、設定した目標に対してPDCAサイクルによる継続的改善に取り組んでいます。

今後も、以下の環境方針に則り、環境保全活動を進めてまいります。



日本興亜保険グループの「環境方針」

日本興亜保険グループは、地球環境の保全・持続可能性の確保が人類共通の最重要課題であることを認識し、「豊かで健全な社会の発展に貢献します」との企業理念のもと、企業の社会的責任として「環境にやさしい企業活動を展開します」。

そして、真に豊かで安心できる暮らしを実現し、その基盤となる環境を子孫に引き継ぐという課題の達成に向けて、グループの全従業員を挙げて、全力で取り組みます。

日本興亜保険グループは、以下の環境方針を定め、あらゆる企業活動を通じてその実現に取り組めます。

1. 当グループは、質の高い保険商品・サービスをより競争力のある価格で提供するという基本使命において、その活動、商品、サービスに関わる環境側面を認識し、環境汚染を予防し、地球環境の変化に対応すると共に、環境マネジメントシステムの継続的改善を図る。
2. 当グループの活動、商品、サービスに関わる環境関連法規制及び当グループが同意するその他の要求事項を遵守する。
3. 当グループの活動、商品、サービスに関わる環境側面のうち、以下の項目を重点項目として取り組む。
 - (1) 環境に配慮した保険商品・サービスを開発・提供する。
 - (2) 紙の使用量を削減する。
 - (3) 電力の使用量を削減する。
 - (4) 化石燃料の使用量を削減する。
 - (5) 紙類等の廃棄物の分別・リサイクルを推進する。
 - (6) エコ商品等の優先的購入（グリーン購入）を推進する。
 - (7) 環境保護に関する情報の提供、啓発・教育活動を推進する。
4. この環境方針の達成のため、環境目的・目標を設定し、環境改善の取り組みを推進する。

この環境方針は全組織、全従業員に周知するとともに、一般に公開します。

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(そんぽ24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) お客様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、お客様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／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

ご契約のお車が、年間を通じて月15日以上お仕事で使用される場合は「業務使用あり」、この条件に該当しない場合は「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 その他の保険料算出要素

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(具体的な内容は次の「(3) 補償内容のご説明」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。

プラン名	補償	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	車保両険
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与えた損害に対して法律上の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あたる方や、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、自賠責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。

(4) 主な特約による補償内容のご説明

①身の回り品担保特約(車両保険をお付けになった場合に自動的に付帯されます。)

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破損した場合に、保険金をお支払いします。

②弁護士費用等担保特約

自動車事故により損害を被った場合に、相手方への損害賠償請求に際して必要となる弁護士費用等に対して保険金をお支払いします。

③対物超過修理費用補償特約

車同士の事故により相手自動車の修理費が時価額を超過した場合に、「その超過額に事故におけるお客様の責任の割合を乗じた額」に対して、保険金をお支払いします。

④ファミリーバイク特約

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あたる方が、原動機付自転車を運転中に起こした事故について、対人賠償、対物賠償及び自損事故保険を適用して保険金をお支払いします。

2 保険のしくみ

(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。(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。)

「再保険に関する当社の方針」については、30ページをご覧ください。

3 約款について

(1) 約款の位置づけ

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ください、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。後記「5.(1) 契約締結のしくみ」を併せてご覧ください。)

(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、商品のしく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、当社ウェブサイト (<http://www.sonpo24.co.jp/>) からご覧いただくこともできます。

4 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。

5 保険募集

(1) 契約締結のしくみ

当社では、損害保険代理店、テレビ、ラジオ等のマスメディア、及びインターネット等を通じて、お客様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、若しくは当社ウェブサイト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、お客様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、当社ウェブサイト上で入力していただくのみで手続きが完了します。なお、代理店のご案内した場合でも、お客様ご自身でお申込み手続き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様にお知らせします。

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・金融機関振込払いの中からお客様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) 契約内容の確認に関する実施状況

当社では、お客様のニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくために、平成19年4月よりお客様とダイレクトアドバイスセンターとの間の通話における確認手順を改め、運転者の年齢条件など、重要なお契約内容について一層の確認を行うようにしています。併せて、ウェブサイトにつきましても、契約締結前にご契約内容を確認いただくための画面を改め、お客様に十分にご確認いただくようにしています。

また、平成19年7月より、お見積書、保険証券又はご継続案内書をお送りする際にそれぞれの帳票に対応する「ご確認のお願い」シートを同封し、お客様に改めてお見積内容又はご契約内容を確認いただくようにしています。

(3) 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、お客様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ウェブサイト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、お客様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20年3月31日現在、当社の代理店は2,872店です。

(4) 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、お客様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ダイレクトアドバイス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9：00～22：00 / 土日祝9：00～17：00

(5) 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とおりです。

・ 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

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、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

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

※共同利用を行う当社のグループ会社・提携先企業については、下記会社一覧をご覧ください。

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 (<http://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 (<http://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。

【ご契約内容に関する照会先】

0120-919-200

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：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 月～金：祝日を除く9：00～17：00）

ホームページアドレス（<http://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（<http://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

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）

6 保険金のお支払い

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

(1) 保険金お支払いのしくみ

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・内容等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。

(注) お客様の利便性向上の目的から、日本興亜損害保険株式会社の全国ネットワークと連携（損害調査や保険金支払い事務等を同社に委託）して解決にあたる場合があります。

●事故受付

当社では、24時間・365日専門のスタッフが事故受付を実施しており、お客様は全国どこからでも、通話料無料で事故をご連絡いただけます。

また、事故発生のご連絡を受けた際、お客様に適切なアドバイスや今後の流れなどについてご説明いたします。

●お客様初動対応

お客様のご契約内容に応じて保険金請求のご案内を実施し、事故解決までのスケジュールをご説明しております。また、事故の相手方、関係者等へのご連絡を行うなどの対応を開始します。

●損害の確認・事故折衝対応

事故状況や損害状況の確認・事故折衝対応を行います。

なお、事故の相手方にお支払いする損害がある事故の場合、当社がお客様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、お客様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様へお伝えします。

●保険金のお支払い

示談成立後、保険金を早急にお支払いします。状況に応じて、お客様や相手の方からの請求書類等を省略（電話による確認）して、迅速な保険金のお支払いを実施します。

(2) サービス拠点の一覧

「東京ダイレクトサポートセンター」を本社に設置すると同時に、お客様の地域に密着して事故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」を全国各地に併設しています。

全国損害サービス拠点

(平成20年7月1日現在)

部署名	代表電話番号	部署名	代表電話番号
北海道フィールドオフィス		中部第二フィールドオフィス	
札幌サービスセンター	011-221-6110	静岡サービスセンター	054-284-2251
東北フィールドオフィス		富山サービスセンター	076-442-3839
仙台サービスセンター	022-262-3158	金沢サービスセンター	076-231-2230
青森サービスセンター	017-777-7173	福井サービスセンター	0776-36-4349
盛岡サービスセンター	019-624-1414	関西第一フィールドオフィス	
秋田サービスセンター	018-823-1194	大阪サービスセンター	06-6449-7462
山形サービスセンター	023-624-3621	奈良サービスセンター	0742-36-8581
郡山サービスセンター	024-923-3203	和歌山サービスセンター	073-432-5636
関東フィールドオフィス		関西第二フィールドオフィス	
水戸サービスセンター	029-221-0411	京都サービスセンター	075-341-3885
茨城サービスセンター	029-227-6891	滋賀サービスセンター	077-523-3136
宇都宮サービスセンター	028-633-7354	神戸サービスセンター	078-371-8882
千葉フィールドオフィス		中国四国フィールドオフィス	
千葉サービスセンター	043-243-1181	広島サービスセンター	082-247-7132
木更津サービスセンター	0438-23-5548	岡山サービスセンター	086-227-0941
松戸サービスセンター	047-365-2821	松江サービスセンター	0852-32-1155
関越フィールドオフィス		鳥取サービスセンター	0857-23-6861
埼玉サービスセンター	048-658-6562	山口サービスセンター	083-932-2882
群馬サービスセンター	027-221-1143	高松サービスセンター	087-833-3214
新潟サービスセンター	025-223-9090	徳島サービスセンター	088-654-4159
首都圏フィールドオフィス		高知サービスセンター	088-822-5229
山梨サービスセンター	055-235-1417	松山サービスセンター	089-932-2265
長野サービスセンター	026-228-7270	九州フィールドオフィス	
中部第一フィールドオフィス		福岡第一サービスセンター	092-272-3078
名古屋サービスセンター	052-231-8952	福岡第二サービスセンター	092-272-3057
岡崎サービスセンター	0564-21-2026	佐賀サービスセンター	0952-24-1270
岐阜サービスセンター	058-253-9832	長崎サービスセンター	095-828-1231
三重サービスセンター	059-225-1909	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	098-863-9653

7 トラブル時の各種サービス

(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のご連絡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様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**(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様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8,200カ所ま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) 提携修理工場ネットワーク

全国約750の修理工場と提携し、お客様に無料引取・納車サービス、無料代車サービス、修理箇所永久保証サービス^(注)などを提供しています

車両保険にご加入されていないお客様がご自身のご負担にて修理される場合も、これらのサービスをご利用いただけます。

(注)お客様がお車を手放した場合は保証が失効します。

8 お客様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様に置き、お電話、インターネット、アンケート等を介して頂戴したお客様の声を、当社運営を進めていくうえでの原動力と位置づけ、以下の基本理念・行動指針に則り対応しています。

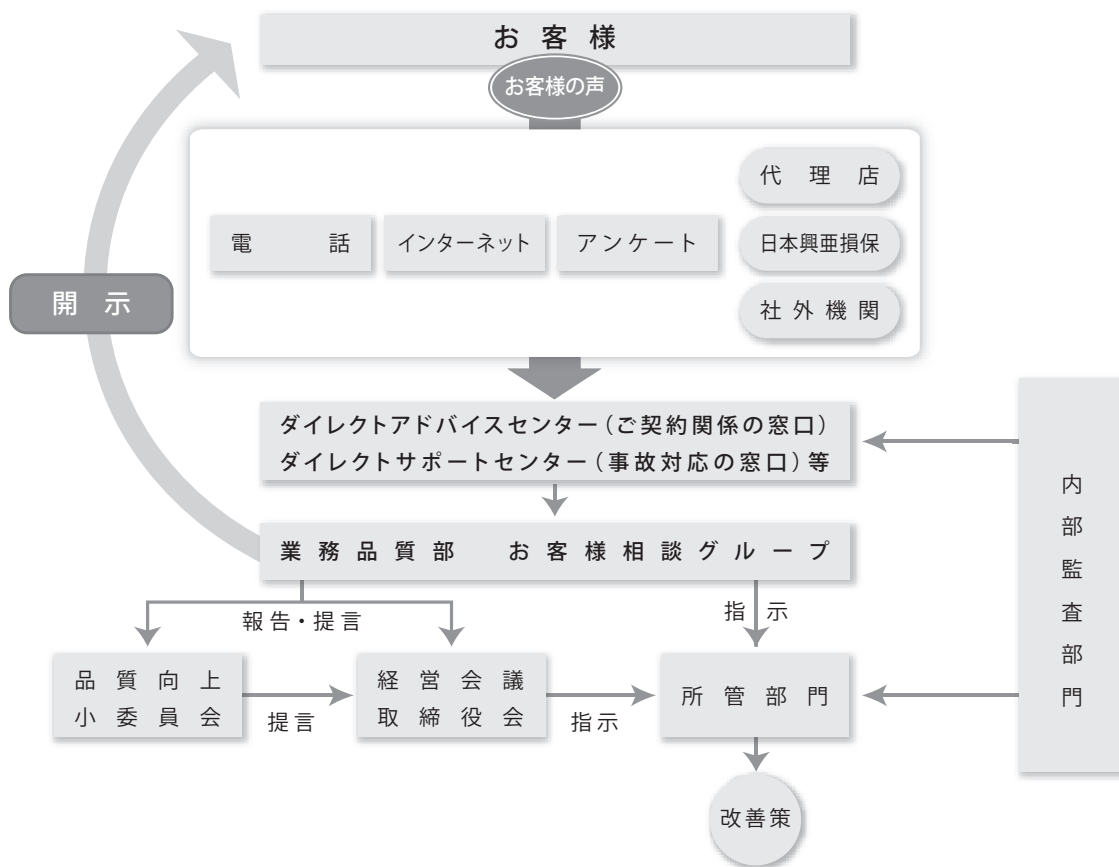
《基本理念》

お客様が当社のすべての活動の原点であり、「お客様の声」を真摯に受けとめ、いただいた声を企業品質の向上に活かし、真に信頼いただける会社を目指します。

《行動指針》

1. 「お客様の声」に対しては、組織を挙げて迅速に、かつ、誠意をもって対応します。
2. 「お客様の声」を商品・サービスの改善に積極的に活かし、企業品質の向上に努めます。
3. 「お客様の声」の受付窓口をわかりやすく開示するとともに、適時・適切な情報開示による透明性の確保を目指します。
4. 上記の取組みを通じて、お客様に、より多くの「安心」をお届けし、お客様の満足度の向上に努めます。

お客様の声を業務改善・品質向上に活かす態勢



●各部門における取組み

「お客様の声」の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、再発防止策を講じ実施いたします。

●品質向上小委員会

全部門の代表者で構成する「品質向上小委員会」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う態勢を取っております。

●経営会議

毎月開催の経営会議では、「品質向上小委員会」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する態勢を取っております。

お客様の声の受付状況

●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様に対して、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で精査し、事故対応の業務改善に活かしています。

平成19年度に実施したアンケートでは、1,563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いたお客様に対して、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。

●業務の改善に向けて

当社では平成19年度に1,152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934件を苦情と判定し再発防止に努めるとともに、いただいたお客様の声等を活かして、業務の改善・お客様のニーズにあった商品提供に努めております。

<お客様の声(苦情等)の受付状況>

お客様の声の区分	代表的な事例	平成19年度累計件数
ご契約の手続き		
ご契約の契約手続き	ご案内の送付遅延など	14
ご契約内容の説明	説明不足など	59
保険料のご案内	保険料の誤りなど	8
接客マナー		22
その他		184
商品・サービス		
商品・サービス	改善要望	84
証券・パンフレット	わかりにくいなど	157
ご契約の管理		
証券未着・誤り	記載誤りなど	20
変更手続き	手続き誤りなど	65
接客マナー		7
その他		50
保険金のお支払い		
お支払額	説明不足など	17
連絡・対応	連絡遅れなど	73
お支払いの可否		5
接客マナー		28
その他		51
個人情報に関するもの		
個人情報に関するもの		17
その他		
その他		73
合 計		934

お客様の声を商品・サービスの改善に活かすための取組み

平成19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。
また、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・サービスの改善に努めてまいります。

お客様の声	当社の対応
「弁護士費用担保特約」を是非作って欲しい。	自動車事故により、お客様が相手方へ損害賠償請求する際に必要となる弁護士費用等を補償する特約を新設しました。
「対物超過修理費用特約」を新設して欲しい。	対物賠償保険では補償することのできない相手自動車の「時価額を超える修理費用」について、お客様の責任割合に応じて50万円を限度に補償する特約を新設しました。
長年無事故の契約者に対する優遇措置を考えて欲しい。	長年事故を起こさなかったお客様のために、20等級で事故を起こさなかった場合で一定要件を満たすときは、翌年の契約で長期優良契約割引を適用することとしました。
治療途中であっても、搭乗者傷害保険金を支払って欲しい。	医療保険金の支払方法について、傷害の部位とその症状が確定すれば、治療中であっても保険金をお支払いできる「部位・症状別額払」に変更しました。
送られてくる書類には難しい漢字や用語が多く、分かり難い。	「新規用」及び「更改用」のお客様宛パンフレットについて、内容をご理解いただく上での一助となるように、用語説明を追加しました。
特約の付帯条件などわかりやすく記載して欲しい。	「ご契約のしおり」特約条項一覧表の見直しを行い、特約の付帯条件のほかに、保険証券上でどのように表示されるかについて、列を設けて説明を追加しました。また、新規販売を停止した特約については、その旨を記載しました。

お客様の声をお聴きする窓口

以下の窓口にてお客様の声を承っております。いただいたお客様の声につきましては迅速・適切な対応を行い、業務の改善に活かしております。

ウェブサイトにおいてもお客様の声の受付を行っております。

■「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 9:00～17:00

また、(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は、損害保険会社に苦情の解決の依頼をするなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決が見つから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。苦情の申し出から、原則として2カ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申出人の希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。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。

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、7ページ「I.5.役員及び従業員の状況」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・コンプライアンス委員会において、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、取締役、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、取締役、執行役員、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リスク管理・コンプライアンス委員会及びその下部組織である品質向上小委員会を設置し、また、業務品質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。

なお、法令等遵守規程における基本方針に「市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体に対し、断固とした姿勢で臨む。」と定め、反社会的勢力に対しては、弁護士、警察等とも連携し組織的に対応する。

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、リスク管理・コンプライアンス委員会及びその他監査役が必要が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・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

当社では、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、風評リスクの7つに分類し、各リスクにかかわる管理基準を整備したうえで、所管部門において把握・分析・評価及び管理を行っております。

更に、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・コンプライアンス委員会」を原則年4回開催して各リスクの状況をモニタリングし、これらリスクを未然に防止し、また万一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。

この重層的な管理手法を「総合的リスク管理」と位置づけ、より経営判断に直結したリスク管理態勢の整備とリスク管理の強化を進めています。(詳細につきましては、次ページをご覧ください。)

また、上記のほか、損害率の上昇、自然災害の発生、市場の悪化等の異常事態が発生した場合を想定した内部モデルを策定のうえストレステストを実施し、収益性・健全性に問題ないか点検するなどの管理を行っております。

(注) 第三分野保険の責任準備金の積立水準に関する事項(保険業法第121条第1項及び保険業法施行規則第59条の2第1項第4号ハ)について、当社では第三分野保険を取り扱っていないため、リスク管理の実施、保険計理人による確認等の該当はありません。

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しく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

