

Ⅲ. 経営について

[目次]

Ⅲ－ 1 お客様満足度向上に向けた取組み	24
(1) 「お客様の声」 対応方針	24
(2) 「お客様の声」 対応態勢	25
(3) 「お客様の声」 の受付状況	26
(4) 「お客様の声」 をお聴きするための取組み	27
(5) 「お客様の声」 を経営に活かす取組み	27
(6) 「お客様の声」 を反映した商品・サービス等の 改善・開発の取組み	28
(7) 「お客様の声」 の受付窓口	29
Ⅲ－ 2 公平・中立な立場でお応えする機関のご紹介	29
Ⅲ－ 3 保険金等支払管理態勢（迅速かつ適時・適切な保険金等 支払いの確保とお客様の利便性向上へ向けて）	30
(1) 大震災に対するお客様保護の取組み	30
(2) お客様の利便性の向上	30
(3) お客様の保護と説明責任について	31
(4) 保険金等支払管理態勢の強化・拡充	32
(5) お客様にわかりやすい商品開発	33
(6) 社外の第三者（弁護士・有識者等）との協議組織の 運営・設置	33
Ⅲ－ 4 コーポレート・ガバナンス態勢	36
(1) コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方	36
(2) 内部統制システム	38
(3) コーポレート・ガバナンス体制図	40
Ⅲ－ 5 利益相反管理方針の概要	41
Ⅲ－ 6 反社会的勢力排除に向けた取組み	42
(1) 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方	42
(2) 反社会的勢力排除に向けた整備状況	42
Ⅲ－ 7 保険法施行に対する取組み	43
Ⅲ－ 8 検査・監査態勢	44
(1) 内部監査	44
(2) 外部機関による検査・監査	44
Ⅲ－ 9 リスク管理態勢	45
(1) リスク管理の基本方針	45
(2) リスク管理の態勢	45
(3) ストレステストについて	47
(4) 再保険に係る方針について	47
Ⅲ－10 コンプライアンス（法令等遵守） 態勢	48
(1) 基本方針	48
(2) コンプライアンス推進体制	48
(3) コンプライアンス・プログラム	49
(4) 勧誘方針	50
Ⅲ－11 第三分野保険における責任準備金の確認	50
(1) 第三分野保険における責任準備金の適切性確保	50
(2) ストレステスト等における危険発生率等の設定水準	50
(3) テストの結果	50
Ⅲ－12 お客様情報の保護	51
Ⅲ－13 生命保険契約者保護機構	54

Ⅲ. 経営について

Ⅲ-1 お客様満足度向上に向けた取り組み

当社では、すべての活動の原点をお客様におき、お客様の信頼にお応えすることを経営上の最優先課題として掲げ、あらゆる事業活動を通じてその実現に努めています。この理念を実践するため、「お客様の声」を真摯に受けとめ、業務の改善に活かし、お客様の保護やお客様の利便性向上を図る態勢整備をすすめています。

具体的には、全社的な推進組織として「業務品質向上委員会」とその下部組織である「お客様の声小委員会」を設置し、「お客様の声」をはじめとしたさまざまな意見や提言を業務改善・業務品質向上につなげるため、「品質向上サイクル」の構築に努めています。

また、業務品質向上の取り組みをさらに推し進めるため、「お客様の声」を起点として当社がお客様に提供する商品・サービス等の各業務プロセスにおいて目指すべき水準を「品質基準」として明確化し、その水準の達成に向けて取り組んでいます。

さらに、全役職員が一丸となって「品質基準」の達成を目指す「品質向上運動」を実施し、「お客様の声」を起点とした業務改善に継続的に取り組むことでお客様満足度向上に努め、お客様から選ばれ信頼される会社を目指しています。

当社における「お客様の声」対応態勢および対応状況については以下のとおりです。

(1) 「お客様の声」対応方針

基本理念

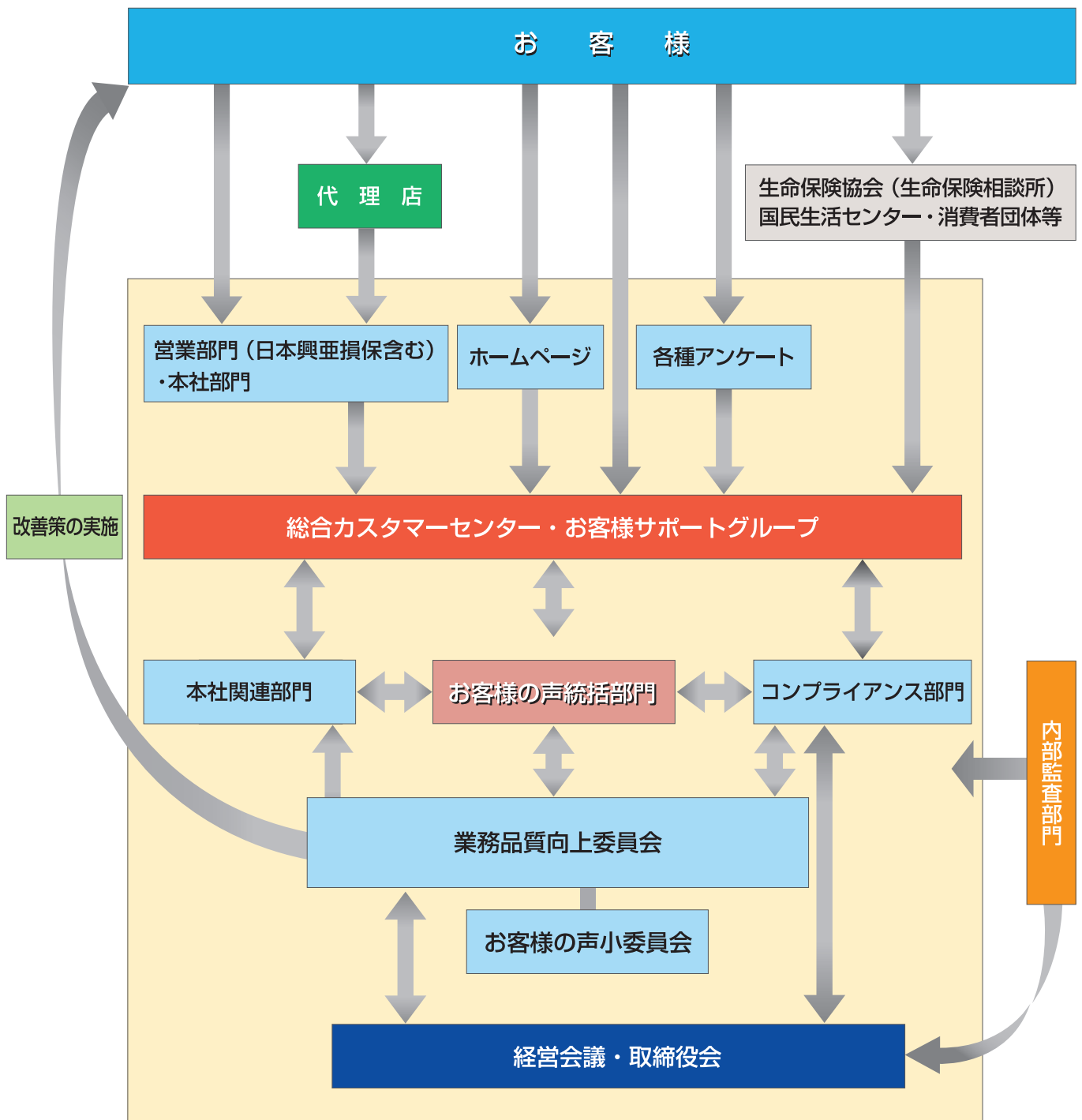
お客様が当社のすべての活動の原点であり、お客様の声を真摯に受けとめ、いただいた声を企業品質の向上に活かすサイクル（品質向上サイクル）を構築し、真に信頼いただける会社を目指します。

行動指針

1. お客様の声に対しては、最優先で取り組み、早期解決に向け、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. お客様に対し、受付窓口をわかりやすく開示し、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. 対応の中で取得したお客様の個人情報は、公表している当社の「個人情報に関する取扱いについて（個人情報保護宣言）」に従い、適切に取り扱います。
5. 上記の取り組みを通じて、お客様に「安心と安全」をお届けし、お客様の満足度の向上に努めます。

(2) 「お客様の声」対応態勢

「お客様の声」を組織全体で受けとめ対応し、「企業品質の向上」と「信頼の獲得」に活かす経営を目指します。



Ⅲ. 経営について

(3) 「お客様の声」の受付状況

2010年度にお客様から寄せられた「お客様の声」の受付状況は下表のとおりです。

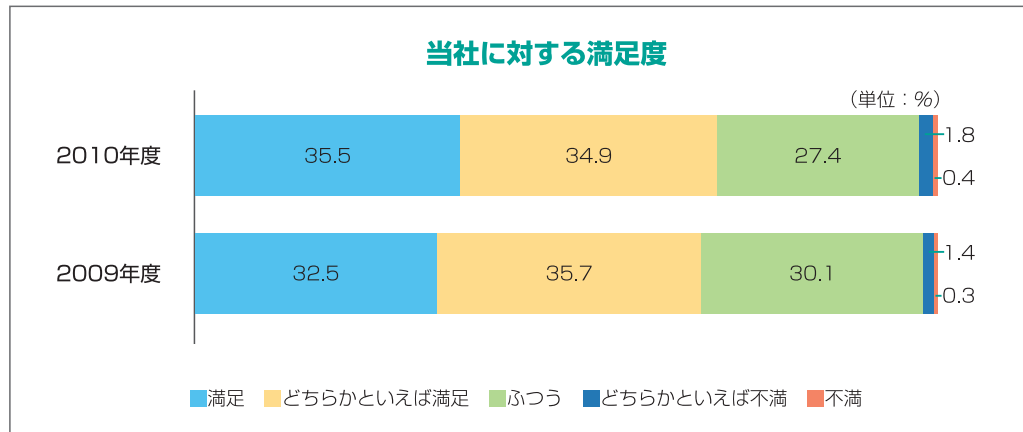
(単位：件)

項目	内容	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	2010年度累計
新契約関係	不適切な募集行為	4	5	3	2	14
	不適切な告知取得	0	0	3	0	3
	不適切な話法	0	0	0	0	0
	加入意思確認不十分	1	0	2	3	6
	説明不十分	2	6	6	2	16
	契約内容相違	6	4	4	2	16
	取扱不注意	18	45	36	34	133
	契約確認	4	1	9	1	15
	契約引受関係	8	12	9	19	48
	告知内容相違	0	0	0	0	0
	証券未着	10	10	3	5	28
	その他新契約関係	3	18	11	16	48
	計	56	101	86	84	327
収納関係	集金	1	3	0	1	5
	口座振替・郵便振込	10	17	7	11	45
	職域団体扱	0	0	0	0	0
	保険料払込状況	1	1	3	0	5
	保険料振替貸付	1	2	4	3	10
	失効・復活	6	2	7	6	21
	その他収納関係	6	4	2	1	13
	計	25	29	23	22	99
保全関係	配当内容	1	0	0	0	1
	契約者貸付	8	8	9	4	29
	更新	3	5	10	5	23
	契約内容変更	8	18	8	18	52
	名義変更	8	8	5	2	23
	特約中途付加	1	1	0	0	2
	解約手続	39	34	34	33	140
	解約返戻金	2	6	6	2	16
	生保カード・ATM関係	0	0	0	0	0
	その他保全関係	9	7	5	3	24
	計	79	87	77	67	310
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	3	3	0	2	8
	死亡等保険金支払手続	0	3	0	0	3
	死亡等保険金不支払決定	0	0	1	0	1
	入院等給付金支払手続	7	3	2	10	22
	入院等給付金不支払決定	3	5	6	1	15
	その他保険金・給付金関係	7	6	6	4	23
	計	20	20	15	17	72
その他	職員の態度・マナー	6	4	3	7	20
	税金関係	3	3	265	7	278
	個人情報取扱関係	5	2	6	1	14
	アフターフォロー関係	16	11	38	14	79
	その他	3	6	17	4	30
	計	33	26	329	33	421
総計		213	263	530	223	1,229

(4) 「お客様の声」をお聴きするための取組み

①お客様アンケート

当社では、直接「お客様の声」をお聴きするため、お客様に対するアンケート調査を実施しています。2010年度は、団体保険を除くすべてのお客様にご案内し、約1,500名の方からご回答をいただきました。アンケートでは、当社の商品・サービスや当社の代理店に対する評価、ご意見、ご要望等をお聴かせいただき、業務改善や商品開発などに役立てるほか、代理店のサービス品質の向上に活用しています。



②社員・代理店の声を活かす仕組み

日常お客様と接している社員や代理店の声を活かすため、社内に「提案BOX」を設けて、日本興亜保険グループの社員、代理店からの提案を受付けています。こうして集められた提案や要望を業務改善や商品開発などさまざまな分野で活用し、お客様満足度の向上に役立てています。

2010年度の社員・代理店からの提案は、合計89件受付けました。

(5) 「お客様の声」を経営に活かす取組み

当社では「お客様の声」を経営に活かす仕組みとして「業務品質向上委員会」およびその下部組織として「お客様の声小委員会」を設置しています。

「業務品質向上委員会」は役員・本社部長をメンバーとし、「お客様の声」等から得られた商品・サービス、保険募集、契約管理、保険金等支払いなどの各業務プロセスにおける課題を部門横断で協議し、お客様の保護やお客様の利便性向上を図ることを目的としています。併せて各業務プロセスをまたぐ課題についても委員会主導で解決することにより適正な業務運営の徹底を図っています。

「お客様の声小委員会」は、本社各部のグループリーダーをメンバーとし、集約された「お客様の声」を起点として、お客様サービスの観点から本社各部門が検討した業務品質向上・業務改善策、商品・サービスの向上に資する改善策、「お客様の声（苦情）」の再発防止策を協議しています。

Ⅲ. 経営について

(6) 「お客様の声」を反映した商品・サービス等の改善・開発の取組み

当社では、前述のようにさまざまな形で「お客様の声」をお聴きする仕組みを構築しています。当社は、いただいた「お客様の声」を活かして、お客様ニーズにあった商品・サービスをご提供するとともに、お客様に生命保険を容易にご理解いただけるように各種帳票の改善も随時行うなど、さまざまな業務改善に取り組んできました。

2010年度に実施した改善取組みの主な事例は次のとおりです。

<商品・サービス関連>

【新収入保障保険の商品改定】

「すぐに加入したいのに、年金月額・保険期間等の条件により医師の診査が必要となるため契約手続きが煩わしい。」「契約後に契約内容を確認する際、募集時にもらった資料では分かりにくい。」などお客様から寄せられた多くのご要望にお応えするため、「加入のしやすさ」・「わかりやすさ」をさらに向上させることを目的として、商品改定および募集資料の改訂を行いました。

<加入のしやすさの向上>

ご契約の際に医師の診査を必要としない「告知書扱」でご加入いただけるお客様の範囲を大幅に拡大しました。

<わかりやすさの向上>

保険金等のお支払についてなど、ご注意いただきたい重要な事項を記載している「注意喚起情報」を音声で聞くことができる「ご契約のしおり・約款（CD-ROM版）」をご用意し、新規でご加入いただくお客様全員にご提供することといたしました。

【実施時期：平成22年6月】

【総合カスタマーセンターの土曜日受付開始】

お客様の利便性向上を図ることを目的に「総合カスタマーセンターの土曜日受付」を開始いたしました。

[お問い合わせ先]
総合カスタマーセンター
TEL 0120-538-107（通話料無料）
【受付時間】月～金 午前9時～午後6時
土 午前9時～午後5時
（日・祝日および12/31～1/3は除きます）

【実施時期：平成22年10月】

(7) 「お客様の声」の受付窓口

①総合カスタマーセンター

当社では、お客様の相談窓口として、本社内に総合カスタマーセンターを設置しています。同センターでは、各種手続きに関するご照会・ご相談にお応えするとともに、当社の募集活動や保険金等支払いをはじめとした業務全般に関するご意見・ご要望もお寄せいただいています。こうした「お客様の声」については全件記録し、お客様の声を起点とした品質向上サイクルを通じて、業務の改善に活かしています。

2010年度に総合カスタマーセンターにお寄せいただいたお問い合わせ件数は下記のとおりです。

保険料収納・契約者貸付等	加入内容照会等	保険商品・資料請求等	保険金・給付金関係	解約・住所変更・控除証明等 その他お問い合わせ	合計
4,634件	2,700件	1,999件	2,437件	15,492件	27,262件

当社のご契約に関する各種手続き、お問い合わせ、その他ご意見・ご相談等の窓口

0120-538-107 (通話料無料) 携帯・PHS 可

【受付時間】 月～金 午前9時～午後6時 (日・祝日および12/31～1/3は除きます)
土 午前9時～午後5時

保険金・給付金のお支払い・ご相談等の窓口

0120-528-170 (通話料無料) 携帯・PHS 可

【受付時間】 午前9時～午後5時 (土・日・祝日および12/31～1/3は除きます)

※保険金・給付金のご請求の受付につきましては、総合カスタマーセンターで月～金曜日は午後6時まで、土曜日は午前9時～午後5時まで承っております。

②ホームページ

ホームページ上にもお客様からの「お問い合わせ」の窓口を設けています。お問い合わせの内容に応じて所管の部署に連絡し、迅速・適切な対応につなげるとともに、業務の改善に活かしています。

2010年度は480件のお問い合わせをいただきました。

日本興亜生命のホームページ

【ホームページアドレス】 <http://www.nipponkoa.co.jp/life/>

Ⅲ-2 公平・中立な立場でお応えする機関のご紹介

○生命保険業務に関する指定紛争解決機関（金融ADR機関）

生命保険協会は、平成21年金融商品取引法（保険業法を含む）の一部を改正する法律に基づく生命保険業務に関する指定紛争解決機関（金融ADR機関）となっています。

当社は生命保険協会との間で、生命保険相談所が行う紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しており、当社は業務規程および契約に基づく運営を行っています。

※ADR（裁判外紛争解決手続）とは、身の回りで起こるトラブルを裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟に解決を図る手続きです。

○生命保険相談所

生命保険相談所では、お申し出のあった苦情について、お客様の疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行います。相談所で解決できない場合は、生命保険会社に対し、解決の依頼や和解のあっせんなどを行い、早期解決に努めています。

生命保険相談所は全国に連絡所（53か所）を設置しており、ご利用は無料です。

○裁定審査会

生命保険相談所・連絡所が苦情を受け付け、生命保険会社と契約者等との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかない場合、中立・公正な立場から裁定（紛争解決支援）を行う「裁定審査会」を設置しています。

詳しくは生命保険協会のホームページ（<http://www.seiho.or.jp>）をご覧ください。

Ⅲ. 経営について

Ⅲ-3 保険金等支払管理態勢（迅速かつ適時・適切な保険金等支払いの確保とお客様の利便性向上へ向けて）

保険金・給付金（以下保険金等といいます）のお支払いは、生命保険事業の根幹となる最も基本的かつ重要な業務です。当社は、すべての活動の原点をお客様におき、お客様の信頼にお応えするために、迅速かつ適時・適切なお支払いを確保すると同時に、お客様に対する説明責任を果たしていくことが極めて重要であると考えています。

お客様保護を目的とした保険法（2010年4月施行）に基づく諸制度・手続きを反映した態勢を施行前に整備するとともに、引き続き保険金等支払の適切性確保や、ご請求いただいた保険金等の他に追加してお支払いできる可能性があるお客様に対するご案内の充実に取り組み、支払管理態勢のさらなる拡充・強化に努めています。今後も「お客様の声」を起点とした業務改善・業務品質の向上を図るべく、改善策を強力に推進していきます。

また、このたび発生した東日本大震災（以下、大震災といいます）により被災されたお客様におかれましては、加入されている保障を速やかに確認いただけるよう各種お知らせやご照会制度の充実を図るとともに、一日も早くお役にたてるよう保険金等のご請求における特例対応を導入して、簡易迅速なお支払いを進めています。

具体的な取組みの内容

（1）大震災に対するお客様保護の取組み

◆ このたびの大震災により被災されたお客様への簡易迅速な保険金等のお支払いを目指しています

このたびの大震災により被災されたお客様の保護・利便性に最大限配慮したうえで、速やかに保険金等をお支払いさせていただくため、保険金等をご請求いただく際に必要とされる書類が揃わない場合でも、震災後のお客様の諸事情に鑑み、請求関係書類の簡素化と代替書類の明確化を図り、支払態勢を変更いたしました。また、医療機関の事情により、被災者の方が十分な入院管理による入院治療を受けられなかった場合でも、一定の条件のもと入院給付金をお支払いするなど、被災者の方への特別対応も実施しています。

すべてのお客様に対する状況確認を行い、お客様ニーズに応じた契約相談、契約保全等、あらゆる契約サービス全般について万全なお客様対応を行うべく全社一丸となった取組みを推進しています。

（2）お客様の利便性の向上

◆ 迅速なお支払いの実現のためのご請求受付態勢を強化いたしました

お客様からの、保険金等のご請求受付窓口を「総合カスタマーセンター」に一元化し、保険金請求受付に関する十分な教育を受けたオペレーターによるご請求受付・ご案内態勢を整備推進するとともに、電話受付時間を平日午前9時～午後6時および土曜日午前9時～午後5時まで延長・拡大し、オペレーターの増員を行っています。

お客様がご請求書類の入手をお急ぎになる場合は、迅速に提供させていただけるよう当社のホームページから請求書類のダウンロードを行うことができるよう充実を図るとともに、一定のお取り扱い条件のもと死亡保険金のクイック支払い（保険金請求書類を受付後、翌営業日までにご指定口座に着金）制度を導入いたしました。

◆ 保険金等のご請求に関するお客様へのご案内を強化・拡充しています

小冊子「保険金・給付金のご請求について」にて、「保険金等ご請求の流れ」や「お支払いできる場合、できない場合の事例」等をご理解いただけるよう、わかりやすくご案内しています。当社では、お客様の保険金請求時の疑問にお答えし、安心してご請求いただけるよう、本冊子を保険金等のご請求受付時に加え、ご契約時にもご案内しています。また、ご契約期間中、すべてのお客様には「日本興亜生命からのお知らせ」に「保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック（保存版）」を同封してお送りし、保険金等のご請求方法や、漏れなくご請求いただくためのご案内を行っています。

なお、ご請求方法や請求漏れ防止のご案内については、当社ホームページにも掲載しており、その内容についても随時拡充、更新しています。



◆ 保険金・給付金および契約保全の各種ご案内を強化・拡充しています

保険金・給付金のご請求をいただき、さらにお支払いの可能性がある場合には、適切に追加請求のご案内を行い、進捗管理の強化・充実を継続的に行っています。なお、保険金・給付金以外のお客様への対応につきましては、「お客様サポートグループ」が、「お客様の声」への対応や各種ご案内とフォローアップの強化・充実に取り組んでいます。

◆ お客様がご請求いただきやすい環境を整備しています

保険金・給付金を漏れなくご請求いただけるよう、当社所定の診断書をお取り寄せのうえ、ご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象となるものが何もないお客様につきましては、所定の条件に基づき、診断書の取得費用をお支払いする取扱いを実施しており、支払可否が不明な場合においても安心してご請求いただける環境を整備しています。

(3) お客様の保護と説明責任について

◆ 保険金等をお支払いできない場合の「お客様の声」を真摯にお聞きし、適切に対応しています

保険金等をお支払いできない場合に係る「お客様の声」は、支払実務を担当する保険金支払部門とは別の保険金支払管理部門が承る態勢としています。「保険金支払管理部門」では保険金等をお支払いできない場合におけるお客様からのお問い合わせについて親切かつ丁寧な対応に努めるとともに、当該事案の再審査を行っています。「お客様の声」につきましては、当社ホームページでも開示しており、受付件数、事例、その他改善状況等を広くお客様にご案内しています。

◆ お客様が直接社外の弁護士にご相談いただける専用窓口を設けています

保険金等のご請求に対して、当社の再審査等によっても保険金や給付金がお支払いできなかったお客様には、その理由等について丁寧かつ分かりやすい説明に努めていますが、それでも十分にご理解をいただけなかったお客様のご相談にお応えするため、当社ではお客様より直接社外弁護士へ相談いただける「お客様相談窓口」を設置しています。

◆ 保険金サービスに関する多面的な品質向上サイクルを確立し、品質向上に取り組んでいます

日常のお支払いや点検・検証などの場面で発生した課題や各種分析結果を起点として、業務品質向上や態勢強化を積極的に図る観点から、「業務品質向上委員会」の下部組織として「保険金サービス検討部会」を設置しています。2010年度は、同部会において協議・検討した内容を受け、新しく保険に加入いただくお客様に「正しい告知」をいただくためのサポート強化策として、教育用動画ツールを通して営業担当者ならびに代理店（募集人）向け研修を実施しました。引き続き、保険金支払管理部門だけでなく商品開発・コンプライアンス・契約管理等関連部門と連携して、多面的な品質向上サイクルを確立し、品質向上に積極的に取り組んでまいります。

（４）保険金等支払管理態勢の強化・拡充

◆ 保険金等支払に係る検証体制を強化しています

お支払事案については、保険金支払部門では通常の支払査定に加え、同部門の業務精通者を中心とする別スタッフが支払前に査定内容を再点検する仕組みを導入・実施する一方で、支払部門とは別の保険金支払管理部門では、支払後についても支払処理全般の適切性に関する事後検証をすべての事案に対して行っており、重層的なチェックにより点検・検証体制を強化しています。また、不支払および一部不支払事案については、保険金支払管理部門の業務精通者が事前に検証を行い牽制可能な態勢として品質の向上に努めています。

2010年度より、保険金支払管理部門では、保険金支払部門に対し、日常の個別事案に対する点検・検証とは異なる視点で、支払業務遂行状況の点検を行う「支払事務検証」を実施しています。この業務プロセス検証を通じて、支払業務の適切性確認と改善指導・提言を行うだけでなく、検証結果を経営陣へ報告し、さらなるお客様満足度向上のため新たな施策にも反映してまいります。

◆ 適切な支払査定を行うために書類や帳票の見直しを行っています

適切な支払査定を行うために診断書様式を改定し、併せて医師向けの記載要領文書を添付しご案内しています。さらに、お客様にとってもこれまで以上にご理解いただきやすいよう保険金等の請求書類や帳票類の見直しを行ってまいります。

保険金等の支払いに係る事務処理等の規程・基準については、生命保険協会の「保険金等の支払いを適切に行うためのガイドライン」や「保険金等の請求案内事務に関するガイドライン」を踏まえて随時改定・拡充を行い、適切なお支払いの確保に努めています。

◆ 支払査定担当者の育成、査定能力の更なる向上を図っています

保険金支払管理部門の業務精通者による査定実務研修を通じて、支払査定担当者の専門知識の向上を図るとともに、社医もしくは社外専門医による医務研修会を通じて最新かつ専門性の高い医学的知識および実務ノウハウの習得に努めています。また、支払査定担当者の経験年数に応じた指導項目や教育ツールを取り纏めた教育体系および教育プログラムを策定し、集合研修とOJTを組み合わせながら教育・育成を図っています。なお、生命保険協会で実施している「生命保険支払専門士試験」制度も積極的に活用するなど、査定能力の更なる向上に向けた取組みを積極的に推進しています。

◆ お客様対応品質の向上に向けた新・保険金システムを本格稼働しました

保険金システム基盤の再構築のため、「請求案内のさらなる強化」「査定支援機能の充実」をコンセプトとした「新・保険金システム」を導入し、2011年1月より本格稼働しています。新システムは、お客様からのご請求申出受付時から、書類発送、書類受理、請求内容の精査、お支払いまでの全工程を管理するとともに、お客様あてのご案内や請求書類等をよりわかりやすく、お客様の個々のご事情に応じた内容にて作成する仕様に改善、お支払い漏れ防止のための査定チェック機能強化を図っています。お客様保護とさらなる満足度向上を目指し、今後もシステムの見直し、改善を図ってまいります。

(5) お客様にわかりやすい商品開発

◆ お客様にとってわかりやすい商品をコンセプトに新商品の開発を行っています

商品開発を行うにあたっては、適切なお支払いの確保に資するため、商品概要を決定する段階から、「商品検討会議」や「商品検討プロジェクトチーム」を通じて、商品開発部門だけでなく、保険金支払管理部門、システム部門、契約管理部門などの関連部門が連携・協議するなど商品開発態勢を強化しています。

2010年6月には、「保険加入のしやすさ、わかりやすさ」をさらに向上させることを目的として、お客様や代理店からお寄せいただいた多くのご要望にお応えするため、「新収入保障保険」の商品改定を行い、告知書扱でお引受けする範囲の大幅な拡大を行うとともに、契約内容や保険金等のお支払いについてご注意いただきたい事項などを音声で聴くことができる「ご契約のしおり・約款（CD-ROM版）」をご用意し、ご提供を開始いたしました。

(6) 社外の第三者（弁護士・有識者等）との協議組織の運営・設置

◆ 保険金等支払管理委員会の設置・運営を行っています

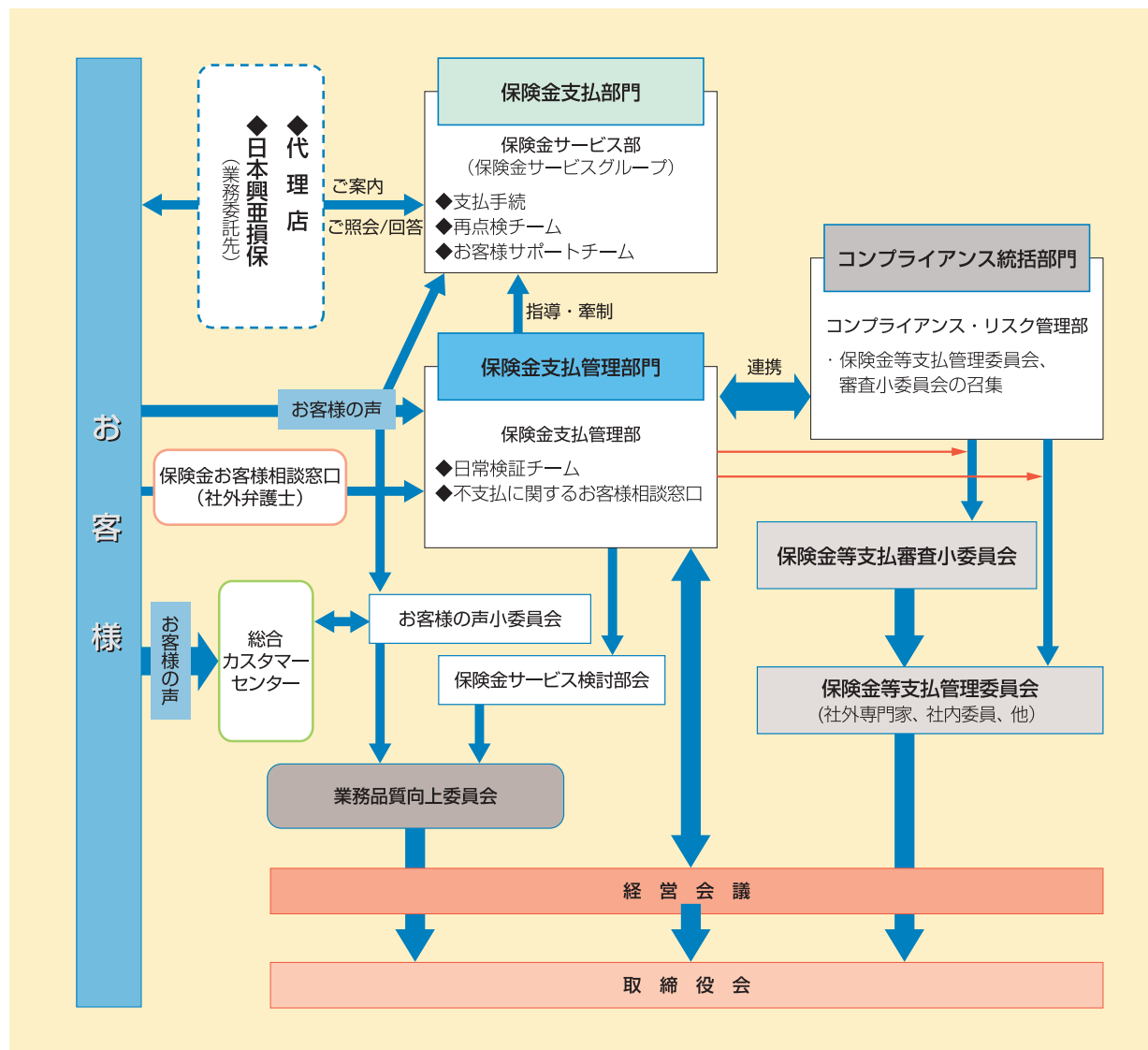
2008年10月、弁護士や医師、消費者問題の専門家である大学教授などが参加して支払査定に関する審議を行う「保険金等支払審査会」を発展的に改組し、「保険金等支払管理委員会」を設置、運営しています。同委員会にて、重要な査定に関する事項等を審議するほか、保険金等支払管理態勢の強化に関する進捗状況を定期的にトレースし、牽制機能の一層の充実を図りました。

◆ 「保険金等支払審査小委員会」による機動的な事案審議の仕組みを充実させています

社外弁護士・社医を加えた「保険金等支払審査小委員会」を設置し、お支払いできない事案や長期未解決苦情事案等について機動的に審議できる態勢を整備しています。また、同委員会で審議された事案は「保険金等支払管理委員会」に報告するとともに、審議で抽出された課題については、商品開発・契約引受・コンプライアンス等関連部門にも情報提供を行い、更なる業務改善につながるよう課題解決に向け積極的に取り組んでいます。

当社の保険金支払管理態勢とお支払状況

【保険金等支払管理態勢図】



【保険金・給付金のお支払状況】

2010年度のお支払い件数は49,729件（うち保険金23,540件、給付金26,189件）となっております。一方、お支払いに該当しないと判断した事案は、1,356件（うち保険金42件、給付金1,314件）ありました。保険金・給付金等のお支払いにあたっては、今後も引き続き、当社保険約款に基づき医学的判断や法律判断等を総合して、適切なお支払いを確保してまいります。

【保険金等のお支払い件数・金額（2010年度）】

（単位：件）

	保険金	給付金	合計
お支払い件数	23,540	26,189	49,729
お支払い金額	9,840百万円	4,069百万円	13,910百万円

【保険金等のお支払い非該当件数（2010年度）】

（単位：件）

非該当理由	保険金	給付金	合計
詐欺取消	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0
告知義務違反解除	2	104	106
重大事由解除	0	0	0
免責事由該当	24	6	30
支払事由非該当	16	1,189	1,205
その他	0	15	15
合計	42	1,314	1,356

■用語のご説明

詐欺取消	告知義務違反の内容が特に重大な場合には、詐欺としてご契約を取消とさせていただくことがあります（ご加入後2年を経過した後でも取消とすることがあります）。
不法取得目的無効	保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただくことがあります。
告知義務違反解除	保険契約へのご加入に際して、故意または重大な過失によって告知すべき重要な事実について告知していただけなかった場合、ご契約を解除させていただくことがあります。
重大事由解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書を偽造するなどして保険制度の目的に反すると判断された場合に、ご契約を解除させていただくことがあります。
免責事由該当	保険約款では、保険金・給付金をお支払いしない「免責事由」を定めています。主なものとして、被保険者の自殺や、契約者・被保険者の故意や重大な過失による事故などがあります。
支払事由非該当	保険約款では、保険金・給付金ごとにお支払いする「支払事由」を定めています。この支払事由に該当しない場合には保険金・給付金をお支払いできません。主なものとして、保障対象外の手術や、保険責任開始期前に発病していた病気による入院などがあります。

Ⅲ-4 コーポレート・ガバナンス態勢

(1) コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は企業の社会的責任の観点から、透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し健全な経営に努めています。また、NK S Jホールディングス株式会社の方針および日本興亜保険グループの掲げる方針に基づき、保険事業の高い公共的使命および社会的責任を常に意識し、自己責任原則に則った健全な業務運営を高めるため、コンプライアンスの推進を経営の最重要課題の一つに掲げて取り組んでいます。

①取締役および取締役会

当社では、2007年6月から執行役員制度を導入し、首席執行役員の指揮下で会社業務を遂行する執行役員と、これを監督、監視する取締役会の役割を分離することにより、意思決定の迅速化と経営権限・責任の明確化を図っています。

取締役会は、取締役を5名前後と活発な議論を行うのに適した人数とし、原則として月2回と開催頻度を高めて迅速な意思決定を実現しています。

業務の執行は、業務分掌規程によって組織の設置、組織の業務分掌および決裁権限を定め、組織には所属長を置いて、当該組織を担当する執行役員（以下業務担当役員）の指揮監督のもと、これを遂行しています。

この執行役員の職務の執行が法令および定款に適合していることについて、取締役会において監督・監視しています。

また、取締役の報酬については、取締役の報酬に関する内規に基づき、株主総会決議による報酬額の範囲内で、取締役会決議により決定しています。取締役の基本報酬については各取締役の役割に応じた支給額とし、業績報酬については各取締役の役割に加えて全社業績および部門業績等を反映して支給額を決定しています。

執行役員の報酬については、執行役員報酬規程に基づき、取締役会決議により決定しています。執行役員の基本報酬については各執行役員の役割に応じた支給額とし、業績報酬については、各執行役員の役割に加えて全社業績および部門業績等を反映して支給額を決定しています。

②執行役員および経営会議

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、首席執行役員、業務担当役員、常勤の取締役、保険計理人および本社部長を構成員とする経営会議を設置し、原則として月3回開催し、会社の基本方針に合致した効率的な業務執行に資する運営を行っています。

さらに、組織横断的な協議機関として委員会等を設置し、関係する執行役員や所属長等が参加し、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しています。

<コンプライアンス委員会>

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、推進態勢等を定め、同規程に基づいた態勢を整えるため、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を設置しています。

なお、コンプライアンス推進状況は、定期的に取締役会および経営会議に報告しています。

＜業務品質向上委員会＞

すべての活動の原点をお客様におき、お客様の信頼にお応えするという経営上の最優先課題に基づいて、お客様・代理店・社員の声等から得られた各業務プロセスにおける課題を部門横断で協議し、お客様の保護やお客様の利便性向上を図ることを目的に「業務品質向上委員会」を設置しています。なお、委員会における審議・協議および検討事項は取締役会に報告しています。

＜リスク管理委員会＞

リスク管理基本規程に基づき、業務を所管する部門において、各々のリスクに係わる把握・分析・評価および管理を行ったうえで、その各リスクの管理状況を組織横断的かつ総合的に管理を行います。

これに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。なお、管理の運営・推進状況は、取締役会および経営会議に報告しています。

＜保険金等支払管理委員会＞

迅速かつ適時・適切な保険金等支払管理態勢の確立を図るべく社外弁護士、消費者問題専門家および医師等をメンバーとする「保険金等支払管理委員会」を設置しています。なお、委員会における審議および検討事項は取締役会に報告しています。

③監査役および監査役会

監査役は、株主の負託を受けた独立した機関として取締役の職務執行を監視することにより、企業の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制に寄与する責務を負っています。その責務を果たすために、監査役は、会社法他の定めに基づく監査業務を実施すると共に、会社の業務運営の適法性・適切性に関する監査を適宜実施します。具体的な活動としては、取締役会その他重要な会議への出席、取締役および使用人等から受領した報告内容の検証、会社業務および財産の状況に関する調査等を行い、取締役または使用人に対する助言または勧告等の意見の表明、取締役の行為の差し止めなど、必要な措置を適時に講じています。

なお、監査の実施にあたっては、会社法他の法令と共に、監査役会で定めた監査役会規則、監査役監査基準、監査方針および監査計画等に従い、質の高い監査を実施するよう努めています。また、監査役会において監査に関する重要な事項について、報告・協議・決議を行い、監査業務の実効性確保に努めています。

(2) 内部統制システム

2006年5月施行の会社法に基づき、取締役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その他株式会社の業務の適正を確保するために必要な体制の整備を行います。

具体的には下記の点につき体制を整備しています。

会社の業務の適正を確保するための体制の整備に係る基本方針

1. 取締役、執行役員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

当社は、コンプライアンス（法令等遵守）重視の企業風土を醸成するとともに、取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令、定款等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します。

- (1) 取締役会及び経営会議における定期的なコンプライアンス進捗状況等の報告、取締役会における取締役の職務執行の状況報告等を通じて、取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令等に適合していることを確認します。
- (2) 法令等遵守規程にコンプライアンスに関する推進体制等を定めるとともに、役職員の行動基準として、コンプライアンス・マニュアルを整備し、これらの周知徹底を図り、これに基づく教育および研修を継続して実施します。
- (3) コンプライアンスに関する統括部署を設置し、コンプライアンス課題への対応計画等を定めるコンプライアンス・プログラムの進捗を管理します。また、コンプライアンス委員会において、コンプライアンスの推進体制・方法等について協議し、コンプライアンス推進状況のモニタリングを行います。
- (4) 役職員に不祥事件等を発見した場合の報告義務を課し、不祥事件等の社内の報告、内部通報、内部監査等の制度を整備するとともに、処分・是正等の対応を的確に行います。
- (5) 顧客の保護を図るため、顧客情報取扱規程を定め、顧客情報の管理を適切に行うとともに、利益相反等の顧客の利益が不当に害されるおそれのある取引の管理を適切に行います。
- (6) 反社会的勢力との関係遮断、対応する組織体制、外部機関との連携等について定める反社会的勢力による被害を防止するための基本方針を策定し、反社会的勢力に毅然として対応します。

2. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

当社は、リスク管理を適切に実行するため、リスク管理基本規程を定め、これに基づき次のとおり、リスクの把握、評価、適切なコントロールおよび発現の際の対応を的確に行う体制を整備します。

- (1) リスクを十分踏まえた経営を行うため、当社に内在する各種リスクを管理する部署を設置し、統合的に管理します。また、リスク管理委員会およびALM部会を設置し、リスク管理体制・方法等について協議するとともに、リスク管理状況のモニタリングを実施します。
- (2) リスクに見合った十分な自己資本を確保するため、特に経営に影響を与える各種リスクを統一的な尺度で計り、これを統合して、経営体力と比較して管理します。
- (3) 大規模自然災害等の危機発生時における業務の継続および早期復旧の実現を図る体制を整備し、有事における経営基盤の安定と健全性の確保を図ります。

3. 取締役、執行役員および使用人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

当社は、取締役、執行役員および使用人の職務執行が、効率的かつ的確に行われる体制を確保するため、次のとおり、職務執行に関する権限、決裁事項および報告事項の整備ならびに指揮命令系統の確立を行います。

- (1) 迅速な意思決定と効率的な業務執行のため、取締役会の監督と執行役員による業務執行を分離する執行役員制度を採用します。
- (2) 業務執行に関する重要な事項について経営会議で協議し、会社の経営方針に合致した効率的な業務執行に資するとともに、取締役会の審議の効率化および実効性の向上を図ります。
- (3) 取締役会の決議事項および報告事項を整備することで取締役会の関与すべき事項を明らかにするとともに、これに整合するよう執行役員等の決裁権限を定めます。
- (4) 社内規程を整備し、社内組織の目的および責任範囲を明らかにするとともに、組織単位ごとの業務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を定めます。

4. 財務報告の適正性および信頼性を確保するための体制

当社は、財務報告の適正性および信頼性を確保するために、財務報告に関する内部統制の整備・運用および評価に関する枠組みを定め、必要な体制の整備を行います。

5. 取締役および執行役員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

当社は、取締役および執行役員の職務の執行に係る情報を適切に保存および管理するため、取締役会等の重要会議の議事録および関連資料その他取締役および執行役員の職務執行に係る情報を保存および管理する方法を規程に定め、これに必要な体制を整備します。

6. 当社ならびに親会社およびその他のグループ会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための体制

当社は、グループにおける業務の適正を確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

- (1) 当社は、親会社が定める経営管理に係る規程に基づき、グループの経営に影響を与える重要事項に関する事前協議および報告を行うことを通じて、親会社および他のグループ会社と連携し、適切な業務運営を行います。
- (2) NKSJグループの統制の枠組みを定める各種基本方針を周知し、これに則った体制の実効性を確保します。また、事業実態に応じた基本方針・規程等を策定し、これに基づく体制を整備します。
- (3) グループの経営判断に必要な情報収集・調査・検討等を行う体制を整備するとともに、親会社への的確な情報提供等を通じてグループの経営論議の活性化を図り、グループ全体の経営管理等に関する重要事項の経営判断の適正性を確保します。
- (4) 重要なグループ内の取引、業務提携、事業再編等を適切に把握し、グループ内における取引等の公正性および健全性を確保します。

7. 監査役の監査に関する体制

7-1. 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および当該使用人の取締役からの独立性に関する事項

当社は、監査役の監査の実効性の向上を図るため、監査役の求めに応じ、必要な知識・経験を有する専属の使用人を監査役スタッフ（監査役の職務を補助すべき使用人）として配置します。また、次のとおり監査役スタッフの取締役および執行役員等からの独立性を確保します。

- (1) 監査役スタッフの選任、解任、処遇の決定等にあたっては常勤監査役の同意を得ることとし、監査役スタッフの人事上の評価は常勤監査役の同意を求めることにより、取締役および執行役員等からの独立性を確保します。
- (2) 監査役スタッフはその職務に関して監査役の指揮命令のみに服し、取締役および執行役員等から指揮命令を受けないこととします。

7-2. 取締役、執行役員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

- (1) 当社は、監査役の監査の実効性の向上を図るため、監査役会の同意を得て、取締役、執行役員および使用人が監査役に報告すべき事項（職務の執行に関して法令・定款に違反する重大な事実もしくは不正行為の事実または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を含む）および時期を定めることとし、取締役、執行役員および使用人は、この定めに基づく報告その他監査役の要請する報告を確実に行います。また、監査役が当該定めのない事項について報告を求めるときであっても、速やかに対応します。
- (2) 監査役が取締役または執行役員の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、当該取締役または執行役員は、指摘事項への対応の進捗状況を監査役に報告します。

7-3. 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

当社は、監査役が経営会議その他重要な会議へ出席し、意見を述べる機会を確保します。また、監査役が取締役、執行役員、内部監査部門および会計監査人ならびに親会社の監査役との十分な意見交換を適切に行う体制を整備します。

8. 内部監査の実効性を確保するための体制

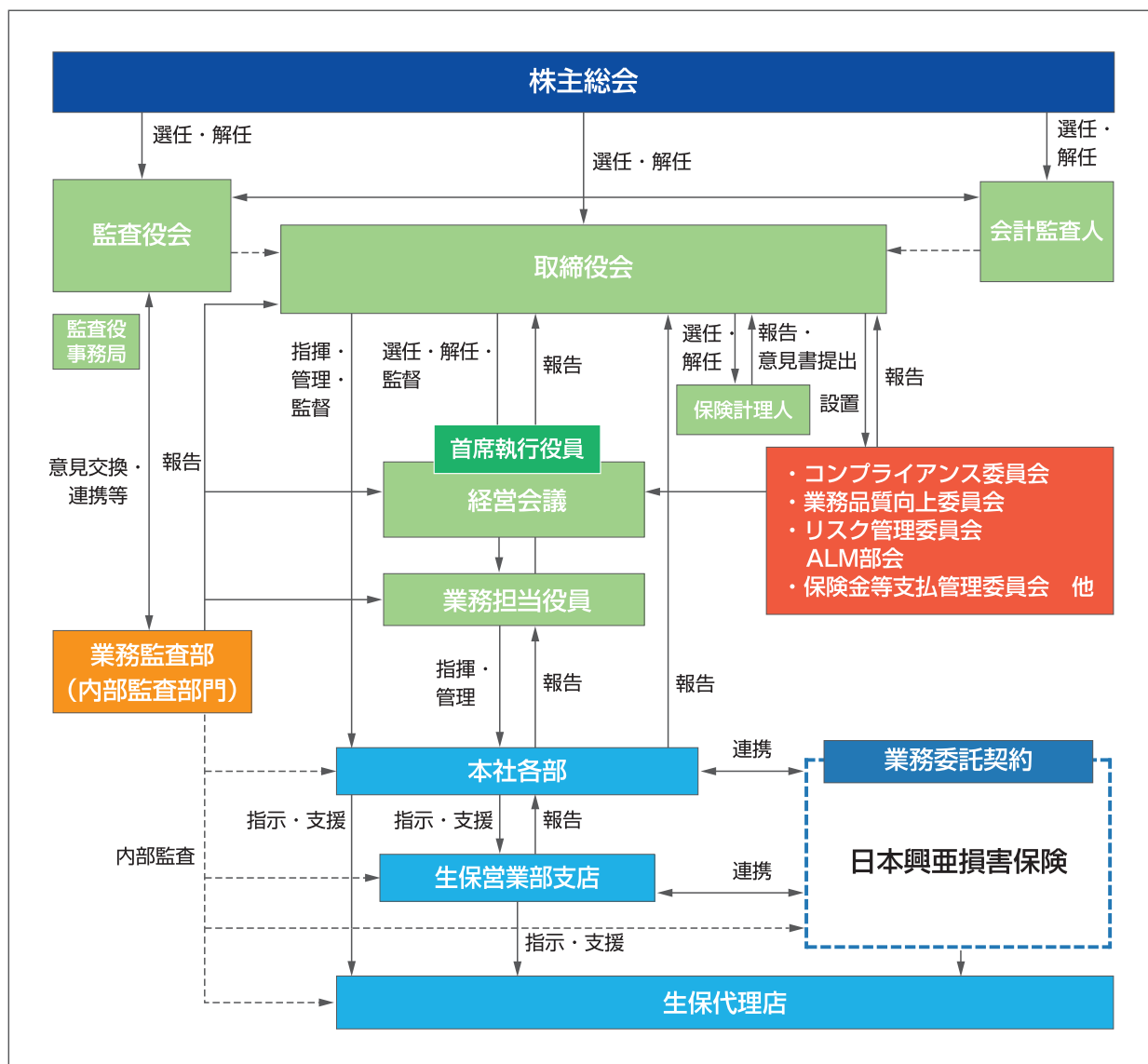
当社は、内部監査の実効性を確保するため、内部監査部門の被監査部門からの独立性、内部監査の計画および実施、内部監査に関する遵守義務等に関する事項を内部監査規程に定め、これに必要な体制を整備します。

以上

Ⅲ. 経営について

(3) コーポレート・ガバナンス体制図

当社のコーポレート・ガバナンスの体制図は以下のとおりです。



Ⅲ-5 利益相反管理方針の概要

当社は、当社またはグループ金融機関が行う利益相反のおそれがある取引について、当社のお客様の利益が不当に害されることがないように、法令等およびこの方針に則り、適切に管理します。

1. 対象取引および特定方法

(1) 対象取引

この方針の対象とする「利益相反のおそれのある取引」は、当社またはグループ金融機関が行う取引のうち、「当社のお客様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、この方針における「お客様」とは、当社または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様をいいます。

また、「グループ金融機関」とは、NKSJホールディングス株式会社の子会社または関連会社のうち、別表に掲げる会社をいいます。

(2) 対象取引の類型および特定方法

対象取引には①に掲げるような類型がありますが、対象取引に該当するか否かの特定については、お客様からの情報に基づき、②に掲げる事情その他の事情を総合的に考慮のうえ個別に判断します。

①対象取引の類型

- イ. 当社のお客様の利益と当社またはグループ金融機関の利益が相反する取引
- ロ. 当社のお客様の利益と当社またはグループ金融機関の他のお客様の利益が相反する取引
- ハ. お客様との関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社またはグループ金融機関が利益を得る取引
- ニ. お客様との関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社またはグループ金融機関の他のお客様が利益を得る取引

②判断する事情

- イ. 当社のお客様が自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合
- ロ. 当社のお客様の犠牲により、当社またはグループ金融機関が経済的利益を得るかまたは経済的損失を避ける可能性がある場合
- ハ. 当社のお客様の利益よりも他のお客様の利益を優先する経済的その他の誘因がある場合

2. 利益相反管理方法

当社は、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、当該お客様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様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様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様との取引を回避する方法
- ④対象取引に伴い、当該お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客様に適切に開示し同意を取得する方法

3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理統括部門、および利益相反管理統括者を設置し、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係る教育・研修を行います。

別表

①日本興亜損害保険株式会社	⑧日立キャピタル損害保険株式会社
②そんぼ24損害保険株式会社	⑨損保ジャパンDC証券株式会社
③日本興亜クレジットサービス株式会社	⑩株式会社損保ジャパン・クレジット
④株式会社損害保険ジャパン	⑪安田企業投資株式会社
⑤損保ジャパンひまわり生命保険株式会社	⑫損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社
⑥損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社	⑬海外で保険事業を営むグループ会社
⑦セゾン自動車火災保険株式会社	

Ⅲ-6 反社会的勢力排除に向けた取組み

(1) 反社会的勢力排除に向けた基本的な考え方

当社は、下記の通り「反社会的勢力による被害を防止するための基本方針」を決議し、反社会的勢力および団体に対しては断固とした姿勢で臨むこととしています。

1. 反社会的勢力に対しては、担当者や担当部署だけに任せずに、経営トップをはじめ組織全体として対応する。
2. 反社会的勢力とは取引関係を含めて一切の関係をもたない。また、不当要求は拒絶する。
3. 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の又は従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引は絶対に行わない。また、資金提供は絶対に行わない。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築する。
5. 反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。

(2) 反社会的勢力排除に向けた整備状況

<社内規則等の整備状況>

反社会的勢力に対して組織全体として対応することを目的として、「非常災害リスク管理規程」「就業規則」等に反社会的勢力対応を明記しています。

<社内体制の整備状況>

1. 反社会的勢力に関する情報の一元管理を目的として、統括部署であるコンプライアンス・リスク管理部に「反社会的勢力対応事務局」を設置しています。
また、各部支店に「不当要求防止責任者」を選任し、反社会的勢力による不当要求に対応できる体制の構築を図っています。
2. 平素より、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部機関と顔の見える関係作りに努めています。
3. 「反社会的勢力対応マニュアル」を作成し、具体的対応に備えるとともに、社内の報告フローに関しても規定しています。
4. 定期的なニュース発行により、啓蒙・意識の向上を図るとともに、職場単位でのミーティング研修を実施することとしています。

Ⅲ-7 保険法施行に対する取組み

これまで「商法」に規定されていた保険契約に関する一般的なルールは、消費者保護等の観点から内容を改定し、新たな法律として「保険法」が制定されました。当社では、2010年4月1日に施行されました「保険法」に基づき、2010年3月2日以降以下の対応を実施しています。

当社では保険法に対応した約款の改定を行うとともに、表現方法などを工夫しお客様にとって分かりやすい条文の約款を作成しました。

「保険法」施行にともなう約款の主な改定点

①保険給付の履行時期

保険金・解約返戻金等のご請求をいただいてからお支払いするまでの期限を明確化しました。

保険金・給付金等のご請求の際に、事実確認等の調査や照会をさせていただくことがあります。従来約款では、これらの確認を要する場合の具体的な支払期限が明記されていませんでした。保険法にて保険金・給付金等の支払時期に関する規定が新設されたことを受けて、お支払に際して確認を要する場合とそのお支払期限を規定しました。

②保険金等の受取人による保険契約の存続（介入権）

保険契約の差し押さえや保険契約者の破産等によりその差押債権者や破産管財人（以下、債権者等）から解約請求があった場合でも、保険金等の受取人が解約返戻金相当額を債権者等に支払うなどの手続きを行うことで、保険契約を存続させることができる権利（介入権）について規定しました。

③重大事由による解除

保険会社と保険契約者、被保険者または保険金受取人との信頼関係が損なわれ、保険契約の存続を困難とする保険金請求詐欺や保険金取得目的の殺人未遂などの重大事由が生じた場合には、保険会社が保険契約を解除する規定を明確化しました。

④保険金等受取人の変更

保険金受取人を変更される場合の効力発生日を、「保険契約者様が受取人変更書類を発信された日」に変更しました。

また、遺言によっても保険金受取人の変更が可能であることを明確化しました。

Ⅲ. 経営について

Ⅲ-8 検査・監査態勢

保険会社で行われる検査・監査には、大きく分けて外部機関が実施する検査・監査、内部監査部門である業務監査部が実施する監査および監査役による監査があります。

当社は、「NK S Jグループ内部監査基本方針」に基づき、社内におけるコンプライアンスの徹底とリスク管理の強化が、滞りなく、また、実効性があがるように行われているかを監査することを基本に据え、内部監査態勢の強化を図っています。

(1) 内部監査

内部監査部門として、他の部門から独立した組織である業務監査部を設置し、内部監査を実施しています。

業務監査部が実施する内部監査は、営業部支店、本社各部および生保業務委託先である日本興亜損保社の営業部支店・課支社等を対象に、法令等遵守態勢、保険募集管理態勢、保険金等支払管理態勢、リスク管理態勢などの内部管理態勢が、お客様保護・お客様利便の観点から適切に整備され有効に機能しているかを検証・評価し、業務の健全かつ適正な運営を確保することを目的としています。このほか、保有資産の健全性を確保するための資産自己査定に係る監査等を実施しています。

監査の結果については、監査対象部門に通知し改善を求め、必要に応じてフォローアップ監査を実施するとともに、全社的な改善を要する事項について本社所管部への提言を行うなど、業務改善の促進に努めています。また、監査結果を定期的に取り締役会および経営会議に報告することにより、改善サイクルの実効性の確保を図っています。

(2) 外部機関による検査・監査

①外部検査

主な外部検査としては、保険業法の定めにより、保険会社を監督する金融庁の検査および財務省財務局の検査を受けることになっています。

②会計監査人監査

会社法の定めにより、各事業年度における計算書類（貸借対照表、損益計算書等）およびその附属明細書について、会計監査人である監査法人の監査を受けています。

Ⅲ-9 リスク管理態勢

当社はNKSJグループの一員として、自ら厳格にリスク管理を行い、健全な事業運営と安定的な収益の拡大を確保することでお客様から信頼を得ることを目的に、以下のとおり、リスク管理の強化・充実に取り組んでいます。

(1) リスク管理の基本方針

リスク管理については、次の基本方針に則って強化・充実を図っています。

- ◆保険事業を巡る環境の変化が事業運営上のリスクをもたらす可能性があることを十分認識し、その環境変化への迅速かつ的確な対応の一環として、リスク管理に取り組む。
- ◆各種リスクを的確に認識したうえで適切に分析・評価し、適切に自己資本管理を行う。
- ◆収益機会の確保・拡大の観点から能動的にリスクを取る場合においては、そのリスクを適切な水準の範囲内に抑えるよう努める。
- ◆効率的かつ効果的な事業運営の観点からリスクの軽減とリスクの顕在化による損失の発生及び拡大の防止に努める。
- ◆お客様に直接的な影響を及ぼすおそれのあるリスクについては、積極的にその軽減に努め、お客様の信頼の確保・維持を図る。

(2) リスク管理の態勢

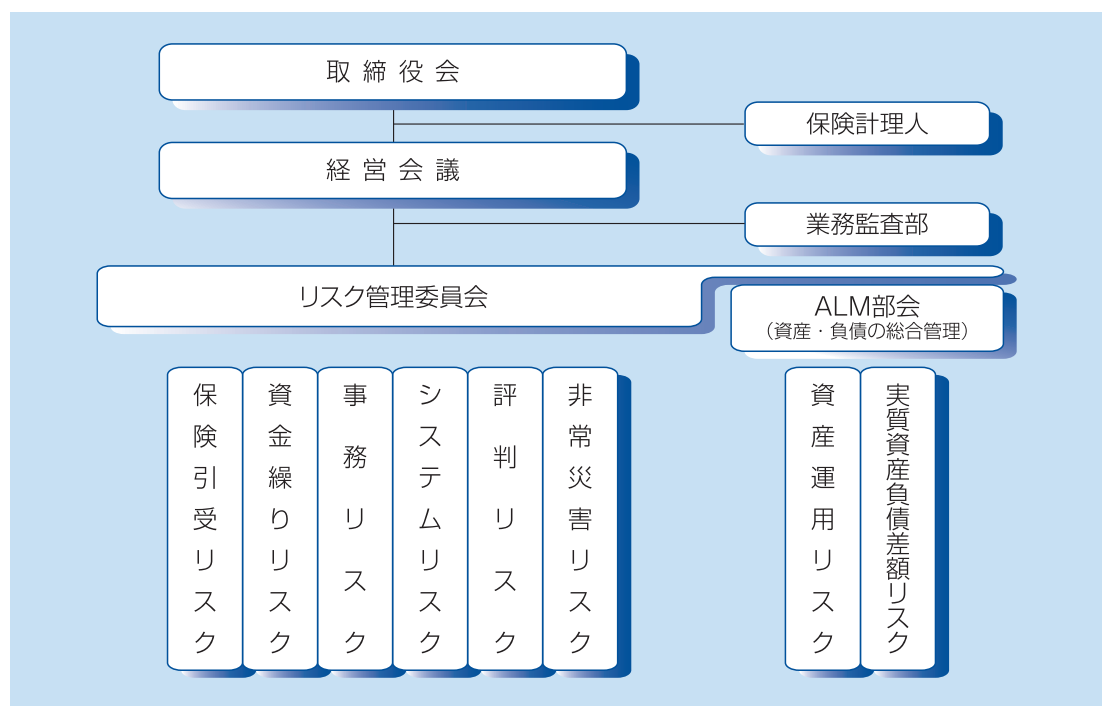
当社は、リスク管理を適切に実行するため、リスクの把握、評価、適切なコントロールおよび発現の際の対応を的確に行うリスク管理態勢を次のとおり整備しています。

まず、リスクを十分踏まえた経営を行うため、当社に内在する各種リスク（保険引受リスク、資産運用リスク、資金繰りリスク、実質資産負債差額リスク、システムリスク、事務リスク、評判リスク、非常災害リスク）について、本社各部において管理しています。

次に、リスクに見合った十分な自己資本を確保するため、特に経営に影響を与える各種リスクを統一的な尺度で計り、これを統合して、経営体力と比較して管理しています。

また、リスク管理委員会およびALM部会を設置し、リスク管理体制・方法等について組織横断的に協議するとともに、各種リスクの管理状況のモニタリングを実施しています。

〈リスク管理体制図〉



Ⅲ. 経営について

◆保険引受リスク

「保険引受リスク」とは、商品の開発または改定に際して想定した保険料率等の水準が、経済情勢や保険事故の発生率、運用実績の変動などにより、実際の保険金の支払額等に見合う水準と大きく乖離することによって当社が損失を被るリスクをいいます。当社では、定期的にこれらの水準を検証し、必要に応じて商品の改廃、引受基準の改定を行うなど、適切な措置を講じることを基本方針としています。

◆資産運用リスク

「資産運用リスク」とは、資産運用に関連して生じるキャッシュフローの不確実性または時価の変動性をいい、「市場リスク」、「信用リスク」、「市場流動性リスク」の3つに区分しています。資産運用リスクについては、資産の健全性を維持し、安定的な収益が確保できるよう、リスクを能動的かつ適切にコントロールすることを基本方針としています。また、資産運用リスクについては、資産のみならず負債についても市場リスクや流動性リスクがあることから、当社は、資産・負債の総合管理（ALM）を行っています。

◆資金繰りリスク

「資金繰りリスク」とは、巨大災害での資金流出や解約返戻金支出の増加等によって資金繰りが悪化し、当社が損失を被るリスクをいいます。当社では、常に維持すべき流動性資産の最低限度を設けて資金繰りリスク管理を行っています。

◆実質資産負債差額リスク

「実質資産負債差額リスク」とは、法令等に定める実質資産負債差額に関する規定に抵触するリスクをいいます。当社では、定期的に実質資産負債差額の状況を把握するとともに、当該規定に抵触しないようリスク管理を行っています。

◆システムリスク

「システムリスク」とは、コンピュータシステムの障害、誤作動等またはその不正使用により、当社が損失を被るリスクをいいます。当社では、情報資産保護規程（セキュリティポリシー）や安全対策基準（セキュリティスタンダード）を定め、情報資産の安全対策に努めています。

◆事務リスク

「事務リスク」とは、役職員や当社の代理店が正確な事務を怠ること（事務ミス）や不正等を起こすことにより、当社が損失を被るリスクをいいます。当社では、個々の事務について詳細なマニュアル等を整備するとともに、事務の点検や研修・指導等を通じて、事務リスクの軽減を図っています。

◆その他のリスク

当社では「評判リスク（悪評・風評の流布により、当社が損失を被るリスク）」や「非常災害リスク（地震等の大規模災害によって当社が通常業務の継続に支障をきたすことにより、損失を被るリスク）」等のリスクを認識し、それぞれについてリスク管理に努めています。

資産・負債の総合管理（ALM）について

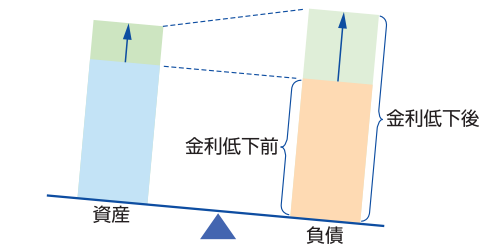
生命保険会社は、責任準備金（将来の保険金等をお支払いするために保険料のなかから積み立てるもの）を負債として計算しています。責任準備金（負債簿価）は、将来の保険金等のキャッシュフローを一定の金利（割引率）を基に計算していますが、市場金利が低下すると実際の運用収益が当初見込んでいた額より少なくなります。このため、市場金利の低下時には、責任準備金の額（負債簿価）よりも多くの金額（負債時価）を評価しておく必要があります。このように、負債時価は、金利によって影響を受ける「金利リスク」を内包しています。

当社は、こうした負債のリスク特性を踏まえ、負債の金利リスクを定量的に計測するなどの分析を行い、負債に見合う資産を確保するため長期の円建債券を中心とした運用を行うなど（※）、資産・負債の総合管理（ALM）を実施しています。

※長期の円建債券で運用した場合、金利低下時には、負債時価の増加に見合って債券価格（資産時価）が増加するため、金利リスクを軽減することができます。また、負債を構成する保険契約の大半は長期であるため、それに合わせて資産も長期債としています。

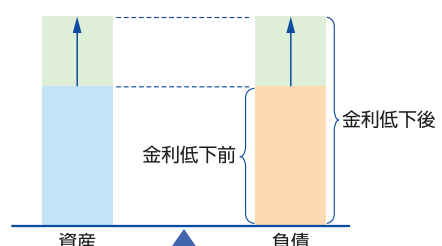
<イメージ図（金利低下の場合）>

●資産を短期の円建債券で運用した場合
（金利リスクが大きい）



・資産時価の増加額は、負債時価の増加額を下回る。

●資産を長期の円建債券で運用した場合
（金利リスクが小さい）



・負債時価は増加するが、負債の増加額に見合って資産時価が増加する。

（3）ストレステストについて

当社では、将来、例外的な環境下で起こりうるイベントが当社の財務内容に与える影響をチェックするため、ストレステストを行っています。当社が行っているストレステストは、過去に実際に起きた金利や株価の変動といった重大なイベントに基づいたものと、実際には起きていないが将来起こりうる金利シナリオに基づいたものの2種類であり、各々のストレステストについて複数のシナリオを設定しています。また、金利変動に加え大地震による支払の増加等、過去の実績に基づいた最悪の状態を想定したシナリオに基づくストレステストも行っています。

各シナリオの下でストレステストを実施した結果、当社の財務内容には問題ないことを確認しています。

（4）再保険に係る方針について

再保険（※）を付す際には、当社保有契約状況・危険準備金の積立状況および巨大自然災害の被害想定責任額を考慮し手配しています。また、再保険の手配にあたっては、再保険取引先審査基準に基づき、主要格付機関による格付をベースに信用度の高い再保険会社を選定するとともに、再保険会社別の取引限度額を定め適切に管理しています。なお、再保険の引受については積極的な取引は行っていません。

※再保険とは、保険会社が引受けた危険を分散するために、保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に引受けてもらうことをいいます。

Ⅲ-10 コンプライアンス（法令等遵守）態勢

（1）基本方針

当社は、NK SJグループの一員として、保険・金融サービス事業の高い公共的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される企業グループを目指します。

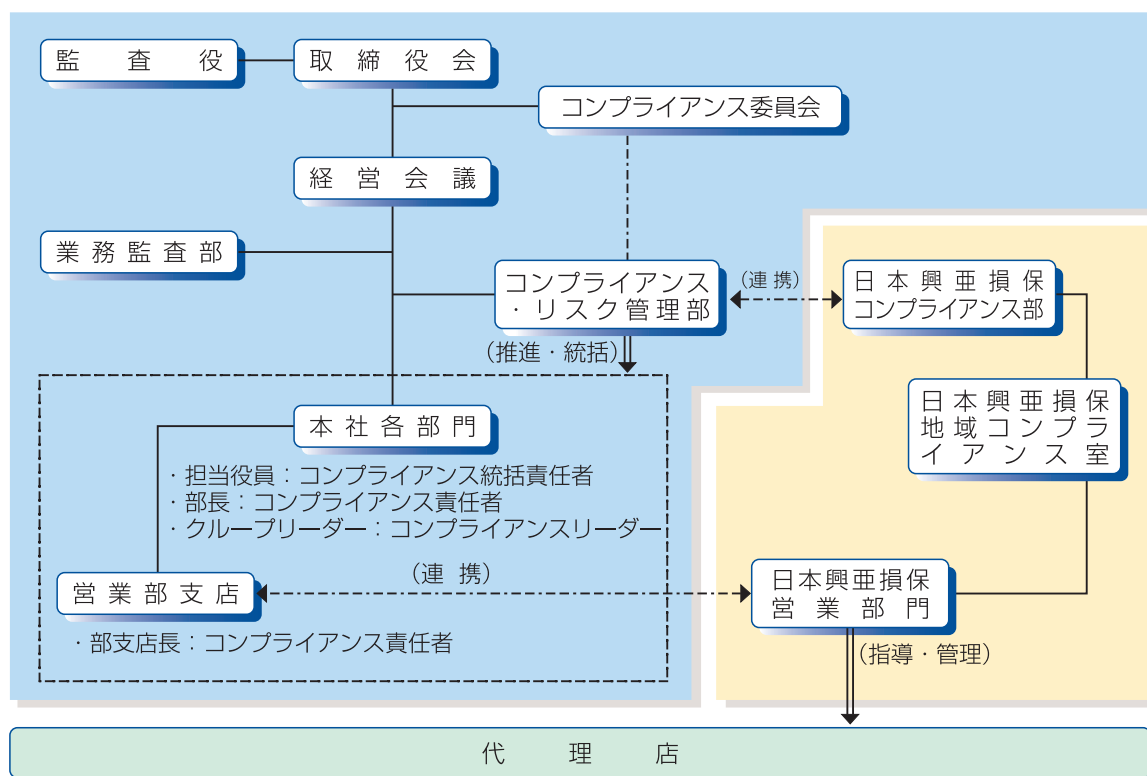
NK SJグループのコンプライアンス基本方針（概要）

1. コンプライアンスを大前提とした経営姿勢のたゆまぬ表明
NK SJグループの経営陣・マネジメント層は、事業遂行にあたり、常にコンプライアンスが大前提であることを表明し続けるとともに、具体的な行動で率先垂範します。
2. 法令等遵守と社会規範・企業倫理に基づく行動の実践
NK SJグループの役職員は、法令等を厳格に遵守し、社会規範および企業倫理に準拠した適正な企業活動を遂行します。また、活動にあたっては、常に「NK SJグループ コンプライアンス行動規範」を基準として、自ら考え、判断し、行動します。
3. 適正な業務を遂行する態勢の構築
NK SJグループ各社は、お客さまに一層の安心・サービスを提供するために、適正な業務を継続して遂行できる態勢を構築します。
4. 問題の早期把握と組織的な解決
NK SJグループ各社は、業務の中で発生するさまざまなコンプライアンス上の課題を、組織として早期に発見・共有し、解決します。
5. 積極的かつ公正な情報開示
NK SJグループ各社は、経営方針や財務・業務に係る経営情報等の積極的かつ公正な開示に努めるとともに、広く社会とのコミュニケーションを図ります。

（2）コンプライアンス推進体制

当社は、社長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、会社全体のコンプライアンスを統括しています。コンプライアンス委員会では、コンプライアンス上の問題分析と解決策の立案を行い、全社的なコンプライアンス推進の徹底に取り組んでいます。

<コンプライアンス体制図>



(3) コンプライアンス・プログラム

当社ではコンプライアンス（法令等遵守）の基本方針に基づき、具体的な実践計画として、コンプライアンス・プログラムを策定しています。

2011年度(平成23年度)コンプライアンス・プログラム

Ⅰ. 保険募集に関する業務品質の向上

1. 販売勧誘ルールの定着

- 顧客保護・適合性原則にのっとり販売勧誘行動を実現するため、コンサルティングセールスにもとづく募集プロセスの適切性確保を推進する。
- 顧客保護を適切に推進するため、お客様に正しい告知をいただくためのサポートの実践・定着を図る。
- 契約確認等を通じて募集人の募集実態等をヒアリングし、販売勧誘ルール・正しい告知の対応ルールの実施状況を確認する。

2. 教育・研修による募集人の業務品質向上

- 「お客様重視・法令等遵守」の視点にもとづく募集およびアフターフォロー実践のため、継続教育制度標準カリキュラムに沿った研修を上期に実施し、教育効果の早期定着を図る。

3. 不祥事件・不適正行為の再発防止・未然防止

- 不適正行為・不祥事件の根絶に向け、発生原因の分析、課題の抽出、再発防止・未然防止策の策定、効果検証に係る管理態勢の強化を継続する。

4. リーガルチェック態勢等の強化

- 消費者に対して正確で適切な募集情報を提供するため、適正なリーガルチェックの励行に努める。

5. お客様の声を起点とした品質向上

- 「生保品質基準」の達成により、お客様満足を向上させる組織・態勢づくりを図る。また、組織単位で設定した品質向上目標の達成に向けて取り組み、社内全業務において品質向上に向けたPDCAサイクルの定着を図る。
- 苦情・相談・問い合わせ等の分析を通して、再発防止・業務改善策を策定・実施し、業務品質・商品サービス等の継続的な改善を図る。
- 全部門において、お客様の声(苦情)を的確に把握し、お客様の理解と納得をもって解決するよう迅速・適確な対応に努める。
- 「業務品質向上委員会(お客様の声小委員会)」において、苦情の発生状況・原因の分析及び再発防止策の策定・実施状況について協議するとともに、お客様の声等から得られた各業務プロセスに跨る課題を部門横断で協議し、業務改善・業務品質向上を図る。

Ⅱ. コンプライアンスの推進

1. 全役職員によるコンプライアンスの推進

- 職場のコンプライアンスに係る諸問題を改善・解決するため、コンプライアンス・品質向上ミーティングを毎月2回開催し対策を協議する。
- 社員コンプライアンス研修を継続するほか、新会社へのスムーズな移行のため合併対応研修を実施する。
- 全社的コンプライアンス推進のため、コンプライアンス委員会において、不適正行為・不祥事件および苦情の分析、課題の明確化、対策の協議・立案および効果検証を実施する。

2. 適正な取引・顧客保護態勢等の構築

- 反社会的勢力への対応態勢強化のため、反社勢力情報報告要領等について徹底を図るとともに、代理店委託・業務委託の際の反社勢力点検により反社勢力との取引を排除する。
- 疑わしい取引をより確実に把握するため、「疑わしい取引」にかかる報告ルールの徹底を図る。
- お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理するため、利益相反管理態勢の定期的検証、対象取引の特定、措置記録および保存等の管理体制の整備を推進する。

3. 各種点検の実施

- 内部事務の適切性の確保を効果的・効率的に推進し、あわせて顧客保護・個人情報管理を適切に行うため、各部支店の業務特性に応じたPDCAサイクルにもとづく業務自主点検を実施する。
- 登録事務・代理店業務等の適正な運営を確保するため、全代理店に対して「代理店総合点検」を実施する。

Ⅲ. 適正な保険金等支払態勢の整備・確立

- 迅速かつ適時・適切な保険金等の支払に向けたさらなる強化を図るため、支払管理部門と支払部門の点検を一本化した新たな査定態勢を構築する。
- 支払管理部門による日常検証を継続実施し、支払部門に対する管理・牽制機能を発揮するとともに、支払部門・支払管理部門がこれまでに実施してきた強化策の効果を検証し、支払管理機能の強化を図る。
- 「保険金等支払管理委員会」「保険金等支払審査小委員会」を開催し、請求事案に関する査定状況や各種制度の活用状況を確認するとともに、保険金等の適切な支払に関する重要事項を報告・審議する。

Ⅳ. 顧客情報管理の徹底

- 顧客情報の適正な取扱いの徹底を図るため、社員・代理店への教育・研修を実施するとともに、顧客情報の取扱いにかかる業務自主点検を組織単位・月例で実施する。

Ⅲ. 経営について

(4) 勧誘方針

2001年4月1日に施行された「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、お客様に対する保険商品の適切なご説明に努めるとともに、次のとおり「勧誘方針」を公表しています。

日本興亜保険グループは、保険その他の金融商品の販売にあたりましては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報保護に関する法律その他の関係法令等を遵守し、次の方針に基づき、お客様の立場に立った販売活動を行ってまいります。

日本興亜保険グループの勧誘方針

1. お客様の商品に関する知識、ご経験、ご購入目的、財産の状況などに留意し、商品内容やリスク内容などについて十分ご理解いただけるように、適切なご説明を心がけるとともに、お客様のご意向と実情に合った商品のご案内に努めてまいります。
2. 商品のご案内にあたりましては、お客様にとってご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に行うよう努めてまいります。
3. お客様からの信頼を第一義とし、重要な事項を告げなかったり、不確実な事項について断定的な説明をするなど、お客様のご判断を誤らせるようなご案内は行いません。
4. お客様に対する勧誘の適正を確保するため、社内管理体制を整備するとともに、研修体制を充実させ関係法令や商品に関する知識の習得に努めてまいります。
5. 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に努めてまいります。
6. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払手続にあたり、迅速かつ的確に対応するように努めてまいります。
7. お客様からいただいたご意見・ご要望を商品の開発や販売に反映していくように努めてまいります。

Ⅲ-11 第三分野保険における責任準備金の確認

(1) 第三分野保険における責任準備金の適切性確保

第三分野保険商品は、医療政策等の外的要因や当初の想定を超えた契約者の行動の影響を受けやすく、また、保障期間も長期間に亘るものが多くなっています。このため長期的な不確実性が内在しているものといえます。そこで、当社では平成10年大蔵省告示第231号等に基づきストレステストを行い、また、その結果によっては負債十分性テストを実施し、責任準備金の十分な積立水準の確保を図っています。

(2) ストレステスト等における危険発生率等の設定水準

給付内容の危険特性等の観点から分類した「基礎率を同じくする契約区分」ごとの経過年数別支払指数の当社実績値に基づき、ストレステストの場合は保険事故発生率が変動することによる給付金の増加を99%の信頼度でカバーする危険発生率を設定しています。

(3) テストの結果

2010年度決算に係るストレステストでは、各契約区分について危険発生率に基づき算出した将来の給付額が、予定発生率に基づき算出した将来の給付額を超えていないことから、第三分野保険の保険リスクに備える「危険準備金Ⅳ」のうち、ストレステストの対象とするリスクに対応する積立額は0となりました。また、ストレステストの結果、負債十分性テストを実施する必要はありませんでした。

なお、ストレステストの結果については、計算実施部門から報告を受けた保険計理人およびリスク管理部門が内容の確認を行っています。

Ⅲ-12 お客様情報の保護

生命保険会社は、提供する商品・サービスの特性から、ご契約情報や保健医療等のセンシティブ情報などを、お客様から長期的かつ大量にお預かりしています。

当社では、お預かりしたお客様情報の保護を図るため、個人、法人を問わずお客様情報の適正な管理および業務への利用等を定めた顧客情報取扱規程を制定し、全社的なお客様情報の保護を推進しています。

また、2005年4月1日より完全施行された個人情報保護法を踏まえ、個人のお客様情報の取扱いに関して「個人情報保護宣言」を公表するとともに、適正な取扱いに努めています。

個人情報に関する取扱いについて (個人情報保護宣言)

基本的な考え方

当社は、NKSJグループの一員として、グループ経営理念のもと、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、「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。）」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団法人生命保険協会の「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について」等を遵守して、お客さまの個人情報の保護に努めてまいります。

1. 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。また、法令に定める場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲を超えて利用しません。
なお、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、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。
3. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止に努め、適切な安全管理措置を講じます。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
4. 当社は、従業員への教育・指導を徹底し、個人情報の適正な取扱いが行われるよう取り組んでまいります。
5. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に適切かつ迅速に対応します。また、お客さまからの個人情報保護法にもとづく保有個人データの開示、訂正等の請求に適切に対応します。
6. 当社は、個人情報に関する取扱いおよび安全管理に係る適切な措置について、適宜見直し、改善いたします。

※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。

※個人情報の利用目的などの詳細については、「個人情報の取扱い」をご覧ください。

※開示、訂正等の手続きの詳細については、当社ホームページをご覧ください。

<お問い合わせ先>

日本興亜生命保険株式会社 総合カスタマーセンター（お客様サービスセンター）

所在地 〒104-8407 東京都中央区築地3丁目4番2号

電話 0120-538-107

（受付時間：午前9時～午後6時 土・日、祝日および12/31～1/3を除く）

ホームページアドレス<http://www.nipponkoa.co.jp/life/>

個人情報の取扱い

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。

当社では、例えば、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

（取得方法の例）

- ・保険契約の申込書、保険金請求書などお客さまにご記入・ご提出いただく書類やお客さまにWeb画面等へご入力いただくことなどにより取得する場合
- ・各店舗やコールセンターにいただくお問い合わせへ対応するためにお電話の内容を記録または録音する場合など

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5. 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、申込書・保険金請求書等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

- ① 当社が取り扱う商品の案内、募集および販売（契約の維持・管理を含みます。）
当社が取り扱う商品は次のとおりです。
・生命保険
- 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 生命保険契約の引受審査、引受け、履行および管理
- ④ 適正な保険金・給付金等の支払い
- ⑤ グループ各社、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

Ⅲ. 経営について

- 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 当社が有する債権の回収
- ⑨ 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
- ⑩ 代理店等販売網の新設・維持管理
- ⑪ 問い合わせ・依頼等への対応
- ⑫ その他、お客さま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、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内で、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。）
- ・生命保険会社等の間で共同利用を行う場合（下記「5. 生命保険会社等との共同利用」をご覧ください。）

※当社が個人データを提供する第三者は、医療機関、再保険取引会社等です。

＜再保険契約について＞

当社は、引受リスクを適切に分散するために再保険契約を締結することがあります。この場合、当社は再保険取引会社における契約の引受審査、引受け、履行および管理、再保険金の支払いに必要な範囲内で、保険契約に関する個人データを再保険取引会社に提供することがあります。

4. グループ会社・提携先企業との共同利用

(1) NKSJホールディングス株式会社（以下、「持株会社」といいます。）によるグループ会社の経営管理のために、持株会社とNKSJグループ各社との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

- ① 個人データの項目
 - ・株主の皆さまの個人データ：氏名、住所、株式数等に関する情報
 - ・NKSJグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する情報など、お取引に関する情報
- ② 共同利用するグループ会社の範囲
共同して利用するグループ会社の範囲は、http://www.nksj-hd.com/group/group_list/をご参照ください。
- ③ 個人データ管理責任者
NKSJホールディングス株式会社

(2) NKSJグループとしての経営管理業務の遂行ならびに当社またはNKSJグループ各社が取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、当社とNKSJグループ各社間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

- ① 個人データの項目
 - ・NKSJグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故等に関する内容など、お取引に関する情報
- ② 共同利用するグループ会社の範囲
共同して利用するグループ会社の範囲は、http://www.nksj-hd.com/group/group_list/をご参照ください。
- ③ 個人データ管理責任者
NKSJホールディングス株式会社

(3) 現時点で共同利用を行う提携先企業はありません。（2010年4月1日現在）

5. 生命保険会社等との共同利用

(1) 当社は、生命保険制度が健全に運営され、保険金および入院給付金等のお支払が正しく確実に行なわれるよう、生命保険会社等との間で、当社の保険契約等に関する所定の情報を、次の制度に基づき共同利用しています。

- ・契約内容登録制度
- ・契約内容照会制度
- ・支払査定時照会制度

詳細につきましては、社団法人生命保険協会のホームページまたは当社のホームページをご覧ください。

(2) 当社は、生命保険代理店の適切な監督等のために、生命保険会社との間で、生命保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しています。

また、当社は、生命保険代理店への委託等のために、社団法人生命保険協会が実施する生命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ています。

なお、当社は、生命保険会社等との間で、生命保険代理店等の従業者に係る個人データを次の制度に基づき共同利用しています。

- ・募集人登録情報照会制度
- ・合格情報照会制度
- ・退社者情報登録制度
- ・変額保険販売資格者登録制度

詳細につきましては、社団法人生命保険協会のホームページをご覧ください。

6. センシティブ情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10および同法施行規則第234条第1項第17号に基づき、政治的見解、信教（宗教、思想および信条をいいます。）、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活なら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、利用また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、利用また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、利用また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・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・法令等に基づく場合
- ・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
- ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

7. ご契約内容、保険金・給付金のお支払に関するご照会
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「下記11. お問い合わせ窓口」にお問い合わせください。また、保険金・給付金のお支払に関するご照会については「下記11. お問い合わせ窓口」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。

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「11. 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きます。

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。

※開示、訂正等の手続きの詳細については、当社ホームページをご覧ください。

9. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、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ています。

安全管理措置に関するご質問は、下記「11. お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

10. 個人データの取扱いの委託について

当社は利用目的の達成に必要な範囲において、お客さまの個人データの取扱いを他の事業者へ委託することがあります。お客さまの個人データ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。

当社では、例えば、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例)

- ・情報システムの開発・運用に関わる業務
- ・保険証券の作成・発送に関わる業務

など

11. 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ご質問は、下記までお問い合わせください。

また、当社からの商品のセールスに関するダイレクトメールの送付やお電話等でののご案内を希望されない場合は、下記までご連絡ください。ただし、満期案内等への同封物や書類余白への印刷等は、中止することはできません。

<お問い合わせ先>

日本興亜生命保険株式会社 総合カスタマーセンター
(お客様サービスセンター)

所在地 〒104-8407 東京都中央区築地3丁目4番2号

電話 0120-538-107

(受付時間：午前9時～午後6時 土・日、祝日および12/31～1/3を除く)

ホームページアドレス

<http://www.nipponkoa.co.jp/life/>

当社は、認定個人情報保護団体である社団法人生命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) 生命保険協会 生命保険相談室

電話 03-3286-2648

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1

新国際ビル3階

受付時間：9:00～17:00 (土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)

ホームページアドレス<http://www.seiho.or.jp>

Ⅲ. 経営について

Ⅲ-13 生命保険契約者保護機構

当社は、「生命保険契約者保護機構」（以下、「保護機構」といいます。）に加入しております。保護機構の概要は、以下のとおりです。

- 保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払に係る資金援助及び保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
- 保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等に際して資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。
- 保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定（※1）に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約（※2）を除き、責任準備金等（※3）の90%とすることが、保険業法等で定められています（保険金・年金等の90%が補償されるものではありません。（※4））。
- なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率（予定利率、予定死亡率、予定事業費率等）の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額・年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度（保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度）が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です（実際に削減しないか否かは、個別の更生手続の中で確定することとなります）。

※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率（注1）を超えていた契約を指します（注2）。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

$$\text{高予定利率契約の補償率} = 90\% - \left\{ (\text{過去5年間に於ける各年の予定利率} - \text{基準利率}) \text{の総和} \div 2 \right\}$$

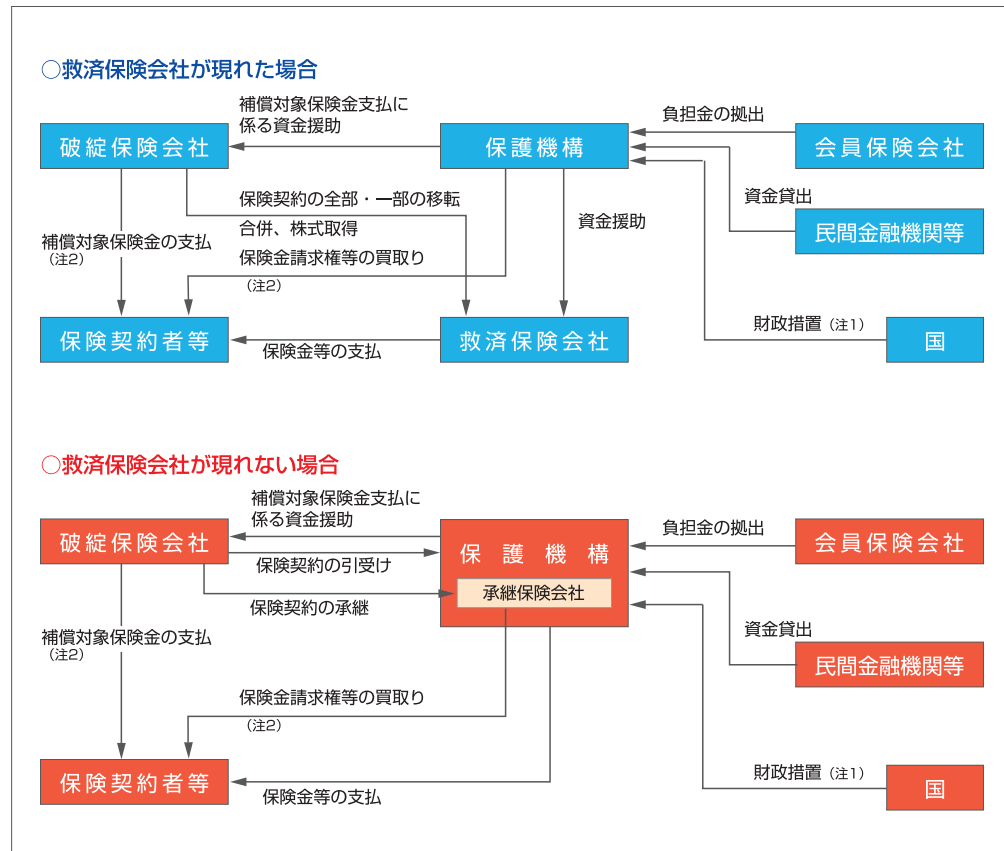
（注1） 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官及び財務大臣が定めることとなっております。現在の基準利率については、当社又は保護機構のホームページで確認できます。

（注2） 一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立した保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払に備え、保険料や運用収益などを財源として積立てている準備金等をいいます。

※4 個人変額年金保険に付されている年金原資保証額等についても、その90%が補償されるものではありません。

【仕組みの概略図】



(注1) 上記の「財政措置」は、平成24年(2012年)3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行なわれるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取することを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります。(高予定利率契約については、※2に記載の率となります。)

◇ 補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容は全て現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。

● 生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取扱いに関するお問い合わせ先

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

「月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時～正午、午後1時～午後5時」

ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>