



そんぽ24会社の現状

SONPO 24 INSURANCE CO., LTD.

2006

ごあいさつ

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

当社は、平成13年3月より営業を開始した、独特のビジネスモデルを展開する新しい損害保険会社です。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、同年10月1日には、社名をひらがなと数字を組み合わせた「そんぼ24損害保険株式会社」に変更しました。名実ともに新たな歩みを始めたこの年には、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。

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

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

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

そんぼ24損害保険株式会社

代表取締役社長 熊野御堂 厚

代表的な経営指標等

| | 平成16年度 | 平成17年度 | 用語説明 |
|------------------|-----------|-----------|--|
| 正味収入保険料 | 6,383百万円 | 6,644百万円 | 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 | 65.5% | 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 | 75.5% | 79.5% | 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 | 3,151百万円 | 3,375百万円 | 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 | 3,183百万円 | 3,384百万円 | 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 | 3,199百万円 | 3,400百万円 | 上記の経常損失に不動産動産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益、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 | 3,885.3% | 2,618.7% | 巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する、資本・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用されており、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 | 17,560百万円 | 14,643百万円 | 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 | 11,068百万円 | 7,581百万円 | 上記の総資産から、責任準備金等の負債額を控除したもので、具体的には貸借対照表上の「資本の部合計」です。損害保険会社の担保力を示すものです。 |
| その他有価証券評価差額 | 20百万円 | △73百万円 | 保有有価証券等の大部分を占める「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額の差額を指します。財務諸表上は、この評価差額から税金相当額を控除した金額を、貸借対照表の資本の部に「株式等評価差額金」として計上しています。 |
| リスク管理債権 | 該当なし | 該当なし | 貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号口に基づき開示している不良債権額です。貸付金の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破綻先債権」、「延滞債権」、「3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 | 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または価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計が「分類額」です。 |

目次

会社の現状

I. 会社の概要および組織

| | | | |
|------------------------------|-----|--------------------------|-------|
| 1. 経営理念 | 1 | 3. お客さまとのコミュニケーション | 11-13 |
| 2. 会社の沿革 | 1 | 4. 保険の仕組み | 13 |
| 3. 組織 | 2-3 | (1) 保険の制度 | |
| (1) 本社機構 | | (2) 保険契約の性格 | |
| (2) 店舗所在地の一覧 | | (3) 再保険について | |
| 4. 株主、株式の状況 | 4 | 5. 約款について | 14 |
| (1) 基本事項 | | (1) 約款の位置付け | |
| (2) 株式分布状況および株主 | | (2) ご契約時の留意点 | |
| (3) 資本の額の推移 | | (3) 約款に関する情報提供方法 | |
| 5. 役員および従業員の状況 | 5 | 6. 保険料について | 14 |
| (1) 役員の状況 | | (1) 保険料の収受・返還 | |
| (2) 従業員の状況 | | (2) 保険料率 | |
| 6. その他 | 6 | 7. 保険金のお支払い | 15-18 |
| (1) 業務または事務の委託 | | (1) 保険金お支払いの仕組み | |
| (2) 子会社等の状況 | | (2) サービス拠点の一覧 | |
| (3) 環境問題への取組み (ISO14001認証取得) | | (3) 付随的な保険金の支払い漏れ防止について | |

II. 主要な業務の内容

| | | | |
|---------------------------|-----|--------------------------|-------|
| 1. 取扱商品 | 7-9 | 8. 保険募集 | 18-23 |
| (1) お客さまの運転スタイルに合わせたリスク細分 | | (1) 契約締結のしくみ | |
| (2) お客さまのニーズに合わせたプランのご提供 | | (2) 代理店について | |
| (3) 補償内容のご説明 | | (3) 当社の勧誘方針 | |
| 2. 各種サービス | 10 | (4) お客さまの個人情報に関する取扱いについて | |
| (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 | | | |

III. 健全な経営

| | |
|------------------------------|-------|
| 1. リスク管理体制 | 24 |
| 2. コンプライアンス (法令等遵守) 体制 | 24-25 |
| 3. 監査・検査体制 | 25 |

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、企業活動を行なっております。

企業理念

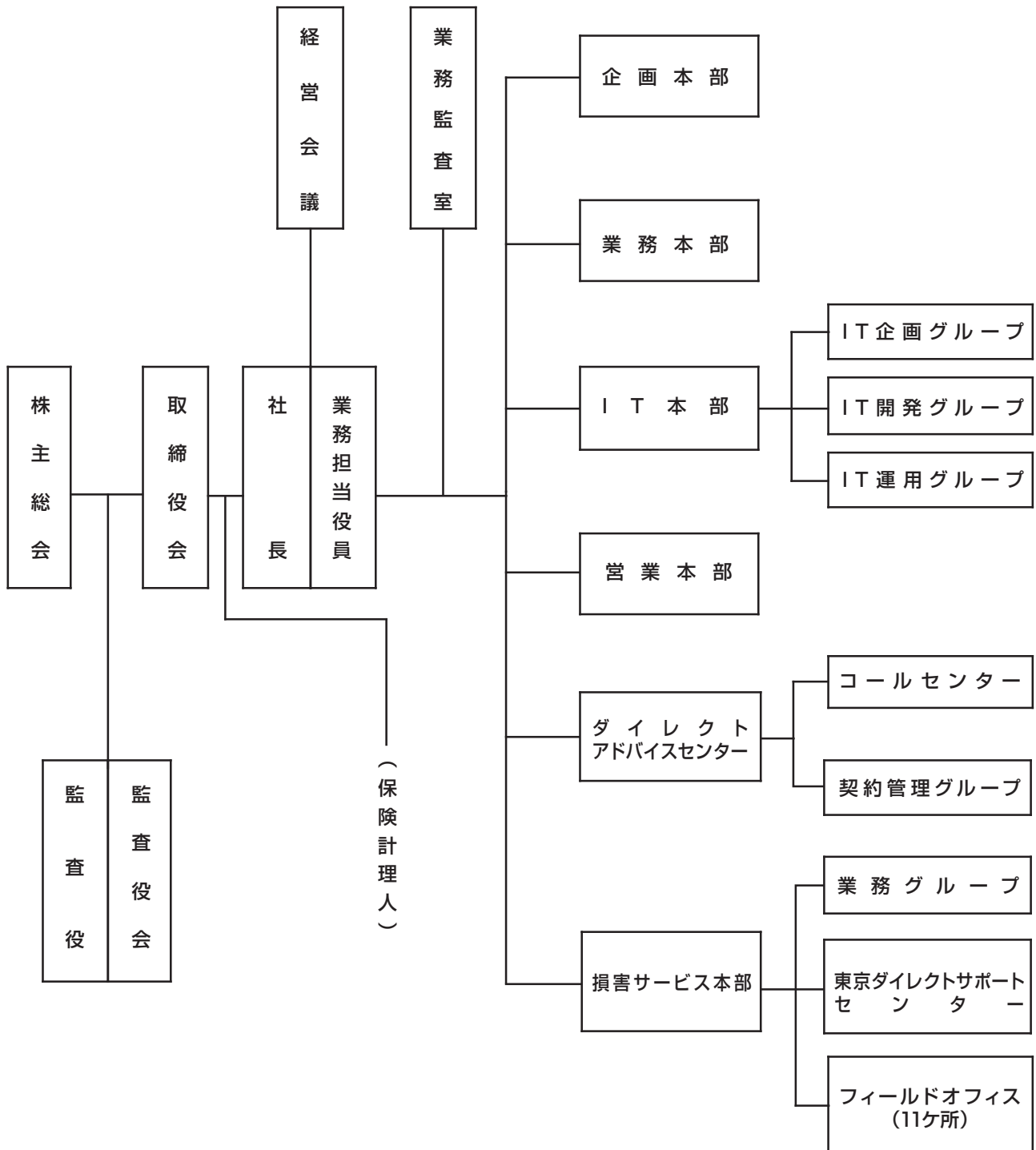
日本興亜保険グループは、
自主独立の精神と自由闊達な社風のもと
時代を動かす新しい発想とたゆまぬ努力で
豊かで健全な社会の発展に貢献します。

2. 会社の沿革

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

3. 組織

(1) 本社機構



(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 03-5957-0111 (代)
 サンシャイン60

② 地方フィールドオフィス

| | |
|---------------|---|
| 北海道フィールドオフィス | 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西5-11-2 日本興亜札幌ビル東館 |
| 東北 フィールドオフィス | 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-14-21 日本興亜仙台ビル |
| 関東 フィールドオフィス | 〒310-0021 茨城県水戸市南町2-4-46 (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2-285-2 日本興亜大宮ビル |
| 首都圏フィールドオフィス | 〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-12-1 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1-16-20 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1-16-20 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1-11-4 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1-11-4 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10-8 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、P.16 7. 保険金のお支払 (2) サービス拠点の一覧 をご覧ください。

(2006年7月1日現在)

③ 全国サービス ネットワーク

| | |
|------------|------------|
| 損害調査網 | 全国158ヶ所 |
| ダイレクト ガレージ | 全国約650ヶ所 |
| ロードサービス拠点 | 全国約8,200ヶ所 |

(2006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ヶ月以内
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) 株式分布状況および株主

(2006年3月31日現在)

| 株主名称 | 住所 | 発行済株式総数に対する 所有株式数の割合 |
|--------------|-------------------|-------------------------|
| 日本興亜損害保険株式会社 | 東京都千代田区霞ヶ関三丁目7番3号 | 100% |

(3) 資本の額の推移

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

5. 役員及び従業員の状況

(1) 役員 の 状況

(2006年6月28日現在)

| 役職名 | 氏 名 | 担当または兼職の状況 |
|----------|--------|------------------------|
| 代表取締役社長 | 熊野御堂 厚 | 業務監査室 |
| 代表取締役副社長 | 飯田 三郎 | |
| 常務取締役 | 竹内 昇二 | |
| 常務取締役 | 松沢 淳 | |
| 取締役 | 椎名 清和 | 業務本部、IT本部、損害サービス本部 |
| 取締役 | 宮崎 博行 | 営業本部 |
| 取締役 | 大輪 光宏 | 企画本部、ダイレクトアドバイスセンター |
| 取締役(非常勤) | 二宮 雅也 | 日本興亜損害保険株式会社 取締役常務執行役員 |
| 監査役(常勤) | 中村 則章 | |
| 監査役 | 花田 秀則 | 日本興亜損害保険株式会社 経理部長 |
| 監査役 | 伊藤 信弥 | 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

(2006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 | 235 名 | 249 名 | 14 名 | 35.6歳 | 3.2 年 | 343 千円 |

6. その他

(1) 業務または事務の委託

日本興亜損害保険株式会社、明治安田生命保険相互会社、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または事務の委託を行っており、明治安田生命保険相互会社、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）等の業務または事務の委託を行っております。

(2) 子会社等の状況

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

(3) 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。

Ⅱ 主要な業務の内容

1. 取扱商品

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

(1) お客さまの運転スタイルに合わせたリスク細分

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

①型式別保険料

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

②運転者本人・配偶者限定特約（業界初）

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

③運転者年齢条件の細分化

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

④その他のリスク細分

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

(2) お客様のニーズに合わせたプランのご提供

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

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

※ ○は補償のあること、—は補償のないことを示します。

(3) 補償内容のご説明

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

①対人賠償保険

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

②対物賠償保険

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

③無保険車傷害保険

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

④人身傷害補償保険

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

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の人身傷害補償保険に含まれるため、両方を重ねてお付けになることはできません。

⑥搭乗者傷害保険

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

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

⑦車両保険

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

なお、車両保険の補償対象にならない車室内等に収容・固定された個人の身の回り品に生じた事故時の損傷については、「身の回り品担保特約」にて補償されます。

2. 各種サービス

『電話一本ですべて解決』

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

(1) 24時間事故受付サービス

自動車事故が発生した場合、24時間365日（夜間・休日を問わず）全国どこからでも事故報告をしていただくことができます。カスタマーサービスの研修を受けた事故受付担当者がお客さまに必要なアドバイスを行なうことで、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ヶ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、お客さまからいただいたご意見等を業務の改善・改良に活かしております。

お客さまの声を承る窓口

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

※「（社）日本損害保険協会の損害保険調停委員会」

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

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

※「(財) 自賠責保険・共済紛争処理機構」

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

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

お客様の声を聞くための取組み

●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聞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17年度に実施したアンケートでは、2,592名の方々からご回答をいただきました。(出状件数11,302件)

●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聞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

当社ではお客さまからいただいたご意見等を活かし、業務の改善に取り組むとともにお客さまのニーズにあった商品提供に努めております。

平成17年度に実施いたしました主な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、より正確でお客さまにとってわかりやすい表現や様式となるよう随時改善を行なっています。今後も一層お客さまの声を活かした経営改善に努めてまいります。

| お客さまのご意見 | 当社の対応 |
|--|--|
| 契約者専用サイトへログインするためのパスワード発行を郵送以外でも対応してほしい。 | 当社、ご契約者専用サイトのパスワードを再登録できるようにしました。 |
| Web上で住所変更やメールアドレス変更を行ないたい。 | 当社、ご契約者専用サイトにて「住所・電話番号・メールアドレス」の変更の申込ができるようにしました。 |
| 見積時に個人情報をなるべく伝えたくない。 | インターネットでの保険料見積りに必要な情報以外は、見積り前に取得せず、見積りの保存や契約の締結に進む場合に追加の個人情報を入力していただくようにしました。また、コールセンターでの保険料見積りについても、ご希望に応じ個人情報を一部未聴取でも見積可能なシステムへ変更しました。 |
| 保険料算出に時間がかかるので短縮してほしい。 | 上記システム変更にあわせ、見積工程を簡素化し保険料算出時間を短縮しました。 |

| お客さまのご意見 | 当社の対応 |
|-----------------------------|--|
| 見積の電話がこみあっていて、つながりにくいことがある。 | 計画的にコールセンターの要員採用を行ない、受電態勢を強化するとともにシステム変更により、見積時工程を簡素化し、より多くのお客さまの対応ができるよう態勢改善を行ないました。引き続き、態勢改善に取り組んでまいります。 |
| 契約内容を変更(異動)した場合の試算の見積書がほしい。 | ご希望に応じて異動見積書を送付するようにしました。 |

4. 保険の仕組み

(1) 保険の制度

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

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

(2) 保険契約の性格

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

さらに、保険契約はご契約された方と保険会社の合意のみで成立する契約でもありますが（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ます。

(3) 再保険について

保険会社では引き受けた危険の分散を図るために、引き受けた保険契約の責任のうち、巨大リスクを想定した場合に自社で負担しきれない部分の責任を他の保険会社で引き受けてもらうことがあり、これを再保険といえます。（引き受けてもらう場合を「出再保険」、引き受ける場合を「受再保険」といいます。）

再保険に関する当社の方針

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なわない方針としております。

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または修正する「特約条項」から構成されます。

(2) ご契約時の留意点

ご契約にあたっては、保険契約の内容について十分ご説明することにしておりますが、ご不明な点がございましたら、当社までお気軽にお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、保険契約者の方に不利益となる事項など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。

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。

6. 保険料について

(1) 保険料の収受・返還

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

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

(2) 保険料率

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

自動車保険の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ないますが、電話での受付け、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なう場合があります。

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、通話料無料にて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者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ないます。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ないます。事故のタイプにより専任チームを編成し、お客さま窓口の担当者から、解決までのスケジュールを説明するなどお客さまに安心していただくことをモットーに対応してまいります。

③事故状況・損害内容の確認

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

④示談交渉・経過報告

相手に損害がある事故の場合、当社がお客さまに代わって示談交渉を行ないます。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ない、進捗状況については定期的にお客さまへお伝えします。

⑤保険金のお支払い

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

(2) サービス拠点の一覧

『電話一本で、すべて解決』を実現するため、全国のお客さまから24時間・365日、電話一本いただければ必要な対応が行なえるよう、『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』、および『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

(2006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 | | 関西第二フィールドオフィス | |
| 札幌サービスセンター | 011-221-6110 | 京都サービスセンター | 075-341-3885 |
| 東北フィールドオフィス | | 滋賀サービスセンター | 077-523-3136 |
| 仙台サービスセンター | 022-262-3158 | 神戸サービスセンター | 078-371-8882 |
| 青森サービスセンター | 017-777-7173 | 中国四国フィールドオフィス | |
| 盛岡サービスセンター | 019-624-1414 | 広島サービスセンター | 082-247-7132 |
| 秋田サービスセンター | 018-823-8354 | 岡山サービスセンター | 086-227-0941 |
| 山形サービスセンター | 023-624-3621 | 松江サービスセンター | 0852-32-1155 |
| 郡山サービスセンター | 024-923-3203 | 鳥取サービスセンター | 0857-23-6861 |
| 関東フィールドオフィス | | 山口サービスセンター | 083-932-2882 |
| 水戸サービスセンター | 029-221-0411 | 高松サービスセンター | 087-833-3214 |
| 宇都宮サービスセンター | 028-633-7354 | 徳島サービスセンター | 088-654-4159 |
| 関越フィールドオフィス | | 高知サービスセンター | 088-822-5229 |
| 群馬サービスセンター | 027-221-1143 | 松山サービスセンター | 089-932-2265 |
| 新潟サービスセンター | 025-223-9090 | 九州フィールドオフィス | |
| 首都圏フィールドオフィス | | 福岡第一サービスセンター | 092-272-3078 |
| 山梨サービスセンター | 055-235-1417 | 福岡第二サービスセンター | 092-272-3057 |
| 長野サービスセンター | 026-228-7270 | 佐賀サービスセンター | 0952-24-1270 |
| 中部第一フィールドオフィス | | 長崎サービスセンター | 095-828-1231 |
| 名古屋サービスセンター | 052-231-8952 | 熊本サービスセンター | 096-355-0353 |
| 岐阜サービスセンター | 058-253-9832 | 大分サービスセンター | 097-536-2288 |
| 三重サービスセンター | 059-225-1909 | 鹿児島サービスセンター | 099-226-2263 |
| 中部第二フィールドオフィス | | 宮崎サービスセンター | 0985-27-5118 |
| 静岡サービスセンター | 054-284-2251 | 沖縄サービスセンター | 098-863-4087 |
| 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 | | |

(3) 付随的な保険金の支払い漏れ防止について

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費用保険金等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。当社としましては、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ました。

◆お客さまへのご説明態勢

● 契約時

パンフレット等の保険募集資料について、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わかりやすく解説したものとなるよう見直しを行ない、付随的な保険金等を含め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ない、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。

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

人為的なミスを補完し、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なうために、警告を表示する仕組といたしました。

対人または人身傷害事案において、搭乗者傷害保険の事故登録を確実に行なうために、該当事案を表示し警告する仕組みといたしました。

費用保険金等のお支払漏れを防止するために、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。

● 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いたしました。

費用保険金等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こなえるよう、理解度確認テストを実施いたします。

◆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うえで新商品を発売する態勢といたしました。

◆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、適正な支払状況の点検・監査を強化します。

8. 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、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、もしくはホームページへアクセスしていただくことにより保険契約のお申込みを受け付けております。

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

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

保険料のお支払い方法は、クレジットカード払い・コンビニエンスストア払い・銀行振込みの中からお客さまにお選びいただけます。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

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

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

②代理店登録

損害保険募集を行なうことができる者の範囲は、保険業法により「損害保険会社の役員若しくは使用人」または「損害保険代理店若しくはその役員、使用人」とされており、損害保険代理店は保険会社と代理店委託契約を結んだ後、金融庁に登録を行な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ない、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18年3月31日現在、当社の代理店は1,886店です。

(3) 当社の勧誘方針

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

勧誘方針

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

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

ご契約・商品に関するお問い合わせは当社ダイレクトアドバイスセンターへ直接お願い致します。

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) お客さまの個人情報に関する取扱いについて

以下のとおり当社の個人情報保護に関する基本方針を定めており、お客さまの情報を適正に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、自賠償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ください。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ください。

【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でお申出ください。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

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

1. リスク管理体制

当社は、損害保険会社に関わるリスクといたしまして、巨大災害等にもなう「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、企画本部主導で各部門の自主的検査を行なうことで、これらリスクを未然に防止し、また万が一顕在化した場合は早期に対処できるような体制を取っております。

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

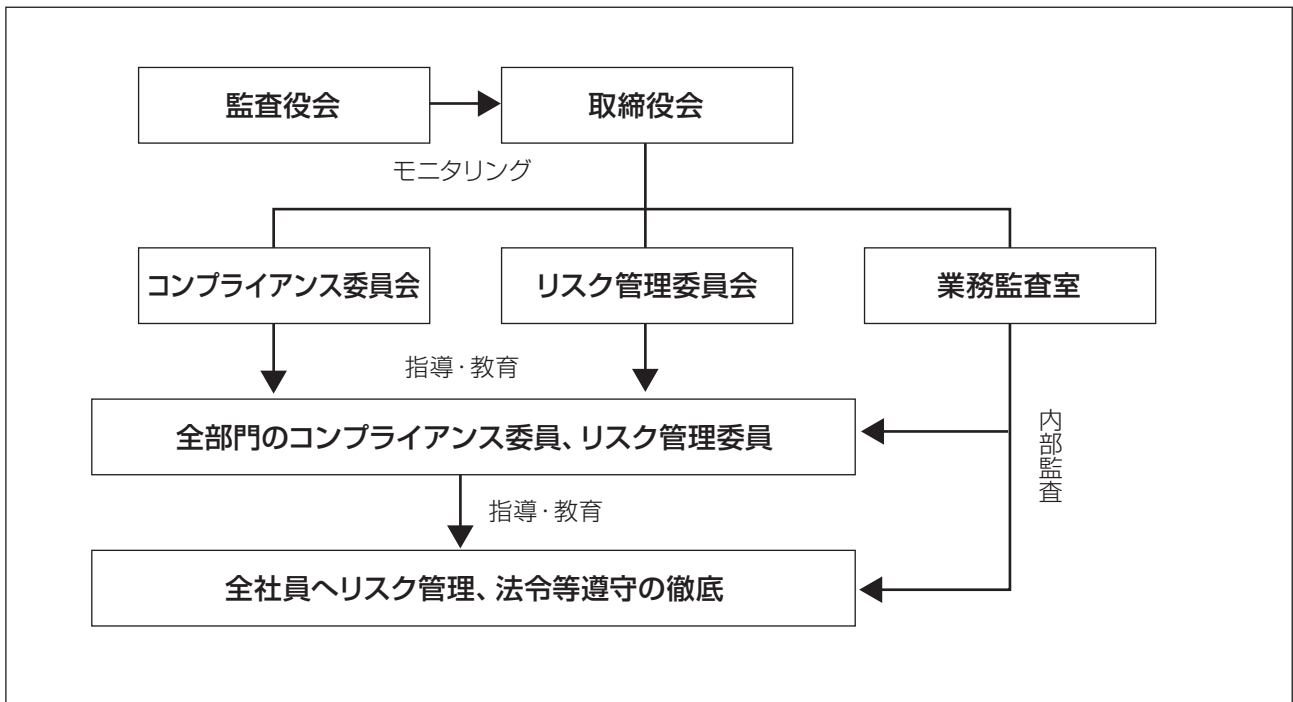
当社では出再保険を行なう場合、引受先となる保険会社の財務内容が健全であることを取締役会で検証する体制を取っております。また、当社では自賠償保険の共同プールへの参加を除き、受再保険を取扱っておりません。

2. コンプライアンス（法令等遵守）体制

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

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



3. 監査・検査体制

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

このほか社外の監査としては、旧「株式会社の監査等に関する商法の特例に関する法律」第2条第1項の規定に基づき、計算書類、すなわち貸借対照表、損益計算書、営業報告書（会計に関する部分に限る）、及び損失処理案並びに附属明細書（会計に関する部分に限る）について、中央青山監査法人の会計監査を受けております。また、社内の監査としては、監査役が行なう商法上の監査と、業務監査室による内部監査があります。