

経営について

| | |
|---------------------------|----|
| ◆中期経営計画(2016-2020年度) | 13 |
| ◆お客さま本位の業務運営 | 15 |
| ◆財務の健全性 | |
| 格付け | 21 |
| ソルベンシー・マージン比率 | 21 |
| 実質資産負債差額 | 21 |
| 基礎利益 | 22 |
| 逆ざやの状況 | 22 |
| 責任準備金の積立状況 | 22 |
| MCEV | 23 |
| ◆主要業績の推移 | |
| 直近事業年度における事業の概況 | 25 |
| 損益の状況 | 25 |
| 主要業績の推移 | 25 |
| 収支の状況 | 27 |
| 資産・負債の状況 | 29 |
| 2018年度の一般勘定資産の運用状況 | 31 |
| ◆業務品質向上に向けた取り組み | |
| 業務品質向上推進態勢 | 33 |
| カスタマーセンターのご案内 | 36 |
| ◆お客さまから「信頼される」生命保険会社を目指して | |
| 保険金等支払管理態勢 | 37 |
| 保険金等支払管理態勢のさらなる充実に向けて | 37 |
| 保険金等のお支払い状況 | 38 |
| 内部統制の整備 | 39 |
| 利益相反取引の管理 | 43 |
| コンプライアンス態勢 | 44 |
| 反社会的勢力への対応 | 47 |
| お客さま情報の保護 | 48 |
| ◆戦略的リスク経営(ERM) | |
| 戦略的リスク経営(ERM)に関する体制 | 55 |
| 戦略的リスク経営(ERM)の運営 | 56 |
| ◆生命保険契約者保護機構 | |
| 生命保険契約者保護機構とは | 58 |

中期経営計画(2016-2020年度)

中期経営計画(2016年度～2020年度)において、当社は保険本来の機能(Insurance)に、健康を応援する機能(Healthcare)を組み合わせた、従来にない新たな価値「保険+健康(Insurhealth®: インシュアヘルス)」を提供することにより、国民が健康になることを応援する「健康応援企業」を目指します。

中期経営計画で目指す姿

- ▶「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベティブな生命保険会社として、IFRSベース500億円水準の利益を生む会社」を目指す。
- ▶「安心、安全、健康のフロントランナー」としての確固たるひまわり生命ブランドを確立し、高い業務品質を実現しながら、生命保険のその先、国民が健康になることを応援する「健康応援企業」へ変革を遂げる。

お客さまに
提供する
新たな価値

1. 業界常識の打破
2. お客さま起点
3. 身近で頼りになる存在

「目指す姿」の
実現に
向けた大方針

新たな成長エンジンの確立

新成長戦略の実行

競争力を加速するための抜本改革

非連続な生産性の向上

国民が健康になることを応援する
「健康応援企業」になる。

目指す姿の実現に向けて

新成長戦略の実行

最先端のICTを活用し、「健康を軸にした新たなサービス」と「そのサービスが一体となった商品」を「新たな価値を提供する募集人」を通じてお届けする「三位一体のビジネスモデル」を全社員で作り上げ、お客さまの近いところで改善を繰り返すことにより、お客さまに新たな価値を提供していきます。

非連続な生産性の向上

事務ルールとそれを貫くICT、商品・サービスのあり方、販売・営業体制のあり方、人財力の向上、基盤となる部分を抜本的に見直します。新たな発想で生産性を非連続に高め、圧倒的なスピードの向上により、目指す姿を実現します。

三位一体のビジネスモデル

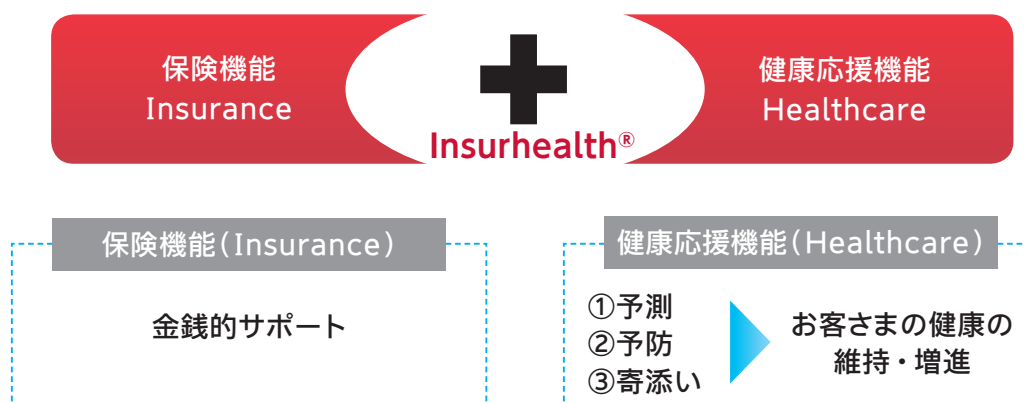
当社は、サービス、商品、チャンネルが一体となった「三位一体のビジネスモデル」によって、より多くのお客さまとつながり、新たな価値を提供しています。2016年9月に当社は健康サービスブランドである「リンククロス」を立ち上げました。「リンククロス」は、お客さまと一生涯のつながりを持つことを目指し、お客さまに心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとしています。サービス、チャンネル、商品による「三位一体のビジネスモデル」では、リンククロス健康サービスプラットフォームとし、健康増進型保険を、HLアドバイザー^{*}を中心とする募集人やダイレクトチャンネルでお客さまに提供しています。

※HLアドバイザーとは、最適な保険提案に加え、お客さまが健康になることを応援し続けられる募集人を指します。



Insurhealth[®]:インシュアヘルスの提供

三位一体のビジネスモデルにおいては、保険機能 (Insurance) に健康応援機能 (Healthcare) を組み合わせた従来にない新たな価値 (Insurhealth[®]:インシュアヘルス) をお客さまに提供します。具体的には、保険機能では金銭的にサポートし、健康応援機能では予測、予防、寄添いによるお客さまの健康の維持・増進を図ります。



Insurhealth[®]:インシュアヘルスの具体的な商品として2018年度は4つの商品を発売しました。

- ①リンククロス じぶんと家族のお守り(健康を応援する収入保障保険)
- ②リンククロス ピンク(女性用がん診断保険)
- ③リンククロス 笑顔をまもる認知症保険
- ④リンククロス ナインガード(経営者と従業員の健康を応援する総合生活障害保障保険)

お客さま本位の業務運営

お客さま本位の業務運営方針

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（以下、「当社」）は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社はこの実現に向け、「お客さま本位の業務運営方針（以下、「本方針」）」を定め、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指してまいります。

本方針の主な取組みおよび成果指標の結果を公表し、定期的に取り組みの検証・見直しを行うことにより、今後も本方針のさらなる推進に取り組んでまいります。

1 お客さまの最善の利益の追求

- ・当社は、コンプライアンス（法令等遵守）を事業の大前提としたうえで、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、最高品質の安心とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求します。
- ・当社は、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。



お客さまの声ブックレット

お客さまの声を経営に活かす取組み

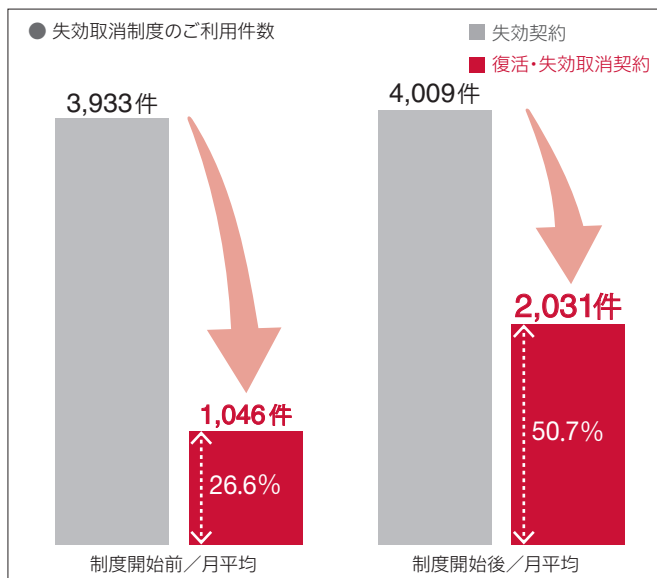
お客さまからお寄せいただいた「お客さまの声」は商品・サービスを改善していくうえでの貴重な財産です。

当社の「お客さまの声」に向き合う姿勢やお客さまからお寄せいただいた声に対する取組みをまとめた「お客さまの声ブックレット」を発行しています。

保全手続きの簡素化・迅速化の取組み

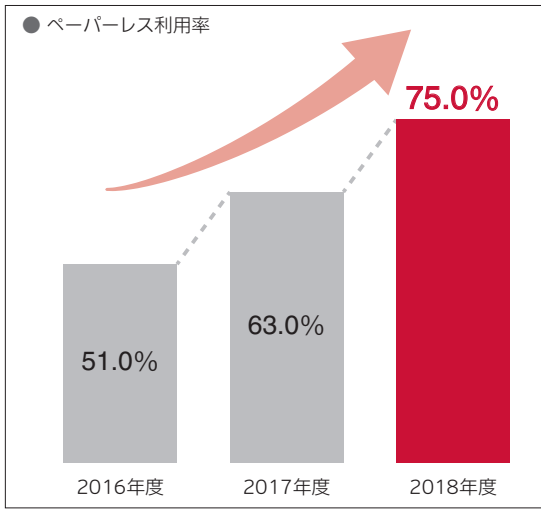
- ・改姓・受取人変更時には請求書と保険証券の提出が必要でしたが、電話のみでお手続きが完了するよう制度を改定しました。
- ・2018年10月に業界初[※]となる、ご契約が失効してしまった場合に、一定期間内であれば未払込保険料のご入金で保障を継続できる失効取消制度を導入しました。

※当社調べ 2018年8月27日時点

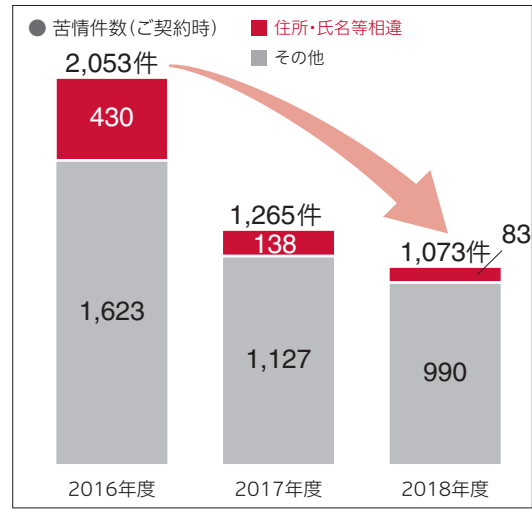


モバイル端末活用によるご契約時の利便性向上

当社は、募集品質の均一化、ご契約の早期成立および保険証券の早期お届けを目指し、タブレット端末等で保険のお申込みができるペーパーレスでのお申込み手続きに取り組んでいます。2016年よりペーパーレスを開始して以降、機能改善およびご利用いただけるご契約や対象年齢等を拡大し、より多くのお客さまにご利用いただけるよう取り組んでいます。



ペーパーレスによるお申込み手続きの利用率は順調に上がってきています。



ペーパーレス申込手続き開始以降、ご契約時の苦情は約50%減り、そのうち住所・氏名等の相違に関する苦情は約80%減少しました。

住所・氏名等相違
約80%減少

苦情全体で
約50%減少

大切な5つのいち

- 一人ひとりのお客さま**
私たちは一人ひとりのお客さまに家族のように寄り添います。
- ひまわり生命の一員として**
お客さまの想いを形にできること、それが私たちの誇りです。
- 一件を大切に**
プロとして正確に保険金・給付金をお届けします。
- 一つひとつの積み重ね**
たゆまぬ研ぎで、最高品質のサービスを創り続けます。
- 一丸となって**
「ひまわり」の仲間がいます。「ひまわり」の思い「まわり」に感謝「わ」を大切に「り」で笑顔に繋がって

私たちはお客さまに向き合い続けます。[本業に誇りを持って]ひまわりのように]

「ひまわりクレド～保険金・給付金～」の策定

保険金・給付金支払業務における考え方を示した「ひまわりクレド～保険金・給付金～」(以下、ひまわりクレド)を策定しました。クレド(Credo)とはラテン語で、「信条」「約束」等を意味します。「ひまわりクレド」は、保険金・給付金支払業務に携わる社員一人ひとりが抱えている、お客さま、仕事、仲間への想いを集約し、導き出された5つの要素を「一(いち)」のキーワードを中心に明文化したものです。「ひまわりクレド」を活用し、保険金等の受付からお支払いまでの一連のプロセスにおける「心構え」「思考」「スピリット」といった社員の認識を一致させることで、さらなる業務品質の向上を図り、お客さまに保険金・給付金を迅速かつ適切にお届けしてまいります。



2 お客さまへの 分かりやすい 情報提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法で分かりやすく提供します。

お客さまに適した分かりやすい情報提供

耳や言葉の不自由なお客さまへはビデオ通話を活用した手話・筆談による電話受付サービスをご用意しています。



3 お客さまにふさわしい 商品、サービスの提供

- ・当社は、お客さまの状況、知識や経験、加入目的および加入内容等を勘案し、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスを提供します。
- ・当社は、お客さまに万が一の際の保障に加え、健康の維持、増進という価値を提供します。契約前後においてもお客さまと「健康」を軸につながり続けることによって、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを最適なタイミングで提供します。

「保険」と「健康」を統合した新たな価値 (Insurhealth[®]) の提供

保険本来の機能 (Insurance) に、健康を応援する機能 (Healthcare) を組み合わせた従来にない新たな価値 (Insurhealth: インシュアヘルス) の提供を通じてお客さまの健康維持・増進のお手伝いをさせていただいています。2018年度、法人向け Insurhealth 商品「リンククロス ナインガード」を含めた4つの Insurhealth 商品を発売しました。

【Insurhealth商品 第1弾】

リンククロス じぶんと家族のお守り

お客さまの健康を応援する収入保障保険「リンククロス じぶんと家族のお守り」では、「健康☆チャレンジ!」制度を創設しました。「リンククロス じぶんと家族のお守り」は多くのお客さまにご評価いただき、申込件数10万件を突破しました。（ご契約時の健康状態により「健康☆チャレンジ!」制度の対象とならない場合があります。）



お客さまの健康を応援します

健康☆チャレンジ!

ご契約後、所定の期間内に喫煙状態または健康状態などが改善され、当社の定める基準に適合した場合、加入時にさかのぼって保険料を引き下げ、保険料差額相当額をお支払いします。

【Insurhealth商品 第2弾】

リンククロス ピンク

「リンククロス ピンク」では、万が一がんに罹患した際の経済的負担をサポートする商品とともに、複数の企業とパートナーシップ契約を締結し、罹患時や罹患後も自分らしい生活を続けていくための各種サービスをシームレスに提供しています。

また、乳がんの早期発見を応援する取組みとしてサービスサイトをリリースし、乳がん早期発見のための必要なケア（セルフチェック）を行う新しいライフスタイルを提唱するとともに乳がんに関する啓蒙活動を行っています。



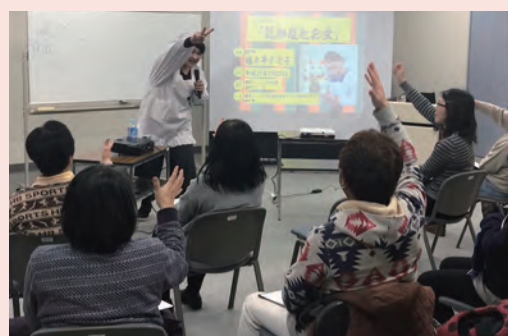
【Insurhealth商品 第3弾】

リンククロス 笑顔をもる認知症保険

「リンククロス 笑顔をもる認知症保険」では、MCI※1を保障するとともに、MCI・認知症の早期発見や認知機能低下を予防するため「SOMPO笑顔倶楽部」※2を通じた情報提供やサービス紹介等を行っています。

また、当保険の販売を通じて社員・取扱代理店が認知症を正しく理解しお客さまに伝えていくことで、認知症に対する誤解や偏見をなくしていくことを目指しています。

「認知症サポーター養成講座」の受講を全社員に推進し、認知症に関する社員の知識向上を図っています。



地域と密着した認知症に関するセミナー

※1 MCI (Mild Cognitive Impairmentの略)：本人および第三者(家族)から認知機能低下に関する訴えがあり、認知機能は正常ではないが認知症の診断基準を満たさない状態。基本的な日常生活は保たれているが、複雑な日常生活機能の障害は軽度にとどまる。
(出典：医学書院「認知症疾患診療ガイドライン2016」)

※2「認知症にならない、なってもその人らしく生きられる社会」を実現するため、SOMPOホールディングスグループが提供する認知症の最新情報のWebサービスです。

利益相反取引の適切な管理

4

当社は、お客さまの利益を害する恐れのある取引を適切に把握する態勢を整備し、管理します。

5 方針の定着に向けた取組み

- 当社は、社員に対し、本方針の定着に向けた動機づけの枠組みを構築し、健康経営、ダイバーシティ推進、働き方改革に取り組めます。
- 当社は、商品・サービスの提供を委託する代理店、募集人に対し、本方針の定着に向けた指導、教育を行うとともに動機づけの枠組みを構築します。

働き方改革

当社では社員一人ひとりの生産性向上・価値創造と社員一人ひとりのライフスタイルに合致した働き方を実現させること（働き方改革）で、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供できる社員の育成を図ります。

「時間」をベースとした働き方から、「質、工夫」をベースにした働き方への変革を目指し、テレワークやプレミアムフライデーズ^{※1}、座席のフリーアドレス^{※2}等を導入しています。

フリーアドレス導入は、職場のコミュニケーションを円滑化し、業務に合わせた座席を用意するなど、各職場が自ら考え、働き方改革の推進を目指しています。

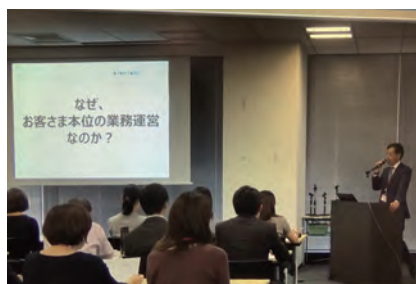
※1 金曜日を「プレミアムフライデーズ」と定め、社員は自身や業務都合に合わせて月に1度15時退社とする制度

※2 社員が個々に机を持たないオフィススタイル



本方針定着に向けた社員への取組み

全社員が、本方針に基づいた行動ができるよう、職場・個人の観点で目標を設定し、その取組み状況や理解推進を図る勉強会を実施しています。また、本方針の定着を図るため、経営陣自ら本社・営業統括部を回り、業務内容に合わせたメッセージを発信し、本方針が日々の行動指針となり企業文化となるよう取り組んでいます。



お客さま満足度

(満足層のお客さま(満足+やや満足)の割合)

ご契約後

81.4%

ご契約時

91.6%

ご請求時

86.0%

成果

調査期間

2018年4月～2019年3月

お客さま満足度は、当社のお客さま向けに実施しているアンケート結果によるものです。アンケート結果から、お客さまが当社の品質に概ねご満足いただいていることが読み取れます。今後もより一層の品質向上に取り組んでまいります。

※ お客さまアンケートは当社に対する満足度について10点を最高点とし、0点までの11段階でお客さまにご回答いただき、10点9点を満足、8点7点をやや満足、6点5点4点を普通、3点2点をやや不満、1点0点を不満と定義しています。

お客さまの数

(保有契約件数)

4,146,250 件

(2019年3月末時点)

財務の健全性

格付け

当社は国内外の権威ある格付機関であるS&Pグローバル・レーティングおよび格付投資情報センターから格付けを取得しています。(2019年7月1日現在)

A+

S&Pグローバル・レーティング
保険財務力格付け

AA

格付投資情報センター
保険金支払能力

○保険財務力格付けは、保険契約の諸条件にしたがって支払いを行う能力に関して保険会社の財務内容を評価したフォワードルッキングな意見を表したものです。

○保険金支払能力は、保険会社の保険債務が約定どおりに履行される確実性についての意見を表したものです。

ソルベンシー・マージン比率

2018年度末のソルベンシー・マージン比率は、1,507.5%となり、引き続き高水準を維持しています。

1,507.5%

2018年度末

○ソルベンシー・マージン比率とは、大災害や株価の大暴落など、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標のひとつです。200%以上であれば、健全性のひとつの基準を満たしていることになります。

(単位:百万円)

| 項目 | 2017年度末 | 2018年度末 |
|--|-----------------|-----------------|
| ソルベンシー・マージン総額 (A) | 340,108 | 383,002 |
| リスクの合計額 (B) | 44,952 | 50,809 |
| ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$ | 1,513.1% | 1,507.5% |

実質資産負債差額

実質資産負債差額とは、時価ベースの実質的な資産から、危険準備金などの資本性の高い負債を除いた負債の合計を差し引いたものであり、行政監督上の指標のひとつです。この実質資産負債差額がマイナスとなると実質的な債務超過と判断され、監督当局による業務停止命令などの対象となることがあります。

当社の2018年度末の実質資産負債差額は7,422億円となりました。

<ご参考> 2017年度末実質資産負債差額 6,572億円

7,422億円

2018年度末

基礎利益

基礎利益とは、生命保険会社の基礎的な収益を表す指標のひとつであり、経常利益から有価証券の売却損益などのキャピタル損益、危険準備金繰入(戻入)などの臨時損益を控除した損益として計算されます。

当社の2018年度の基礎利益は、2017年度実績175億円に対して102億円増加し、278億円となりました。

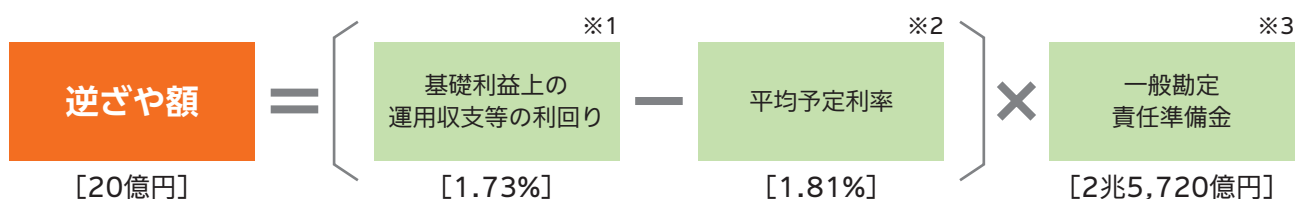
278億円

2018年度

逆ざやの状況

2018年度の逆ざや額は、2017年度実績9億円に対して11億円増加し、20億円となりました。当社では、この逆ざや額を全体の収益でカバーし、基礎利益はプラスを確保しています。

〈逆ざや額の算出方法〉



※1 基礎利益上の運用収支等の利回りとは、基礎利益に含まれる一般勘定の運用収支から契約者配当金積立利息繰入額を控除したものの一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。

※2 平均予定利率とは、予定利息の一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。

※3 一般勘定責任準備金は、危険準備金を除く一般勘定部分の責任準備金について以下の方法で算出しています。

(期始責任準備金+期末責任準備金-予定利息)×1/2

責任準備金の積立状況

生命保険会社では、将来の保険金・年金・給付金などの支払いに備え、責任準備金の積立が義務づけられています。この責任準備金の積立方式には、「平準純保険料式」、「チルメル式」などがありますが、当社では積立水準が高い「平準純保険料式」による積立を実施しています。また、2007年度から、第三分野保険に対しては、将来の給付金などの支払率の上昇を見込んだストレス・テストを実施し、そ

の結果により、さらに負債十分性テストを行い、各テストの結果に応じ、責任準備金の積増しを行うことが義務づけられています。

なお、2018年度末はストレス・テストにもとづく危険準備金として458百万円、負債十分性テストにもとづく保険料積立金の追加積立として364百万円を積み立てています。

MCEV (Market Consistent Embedded Value)

MCEVとは

MCEVとは、市場整合的エンベディッド・バリューの略称であり、金融市場における金融商品の価格と整合的な評価となる手法を用い、生命保険事業に係るリスクについて十分な考慮をしたうえで、現在および将来の株主への分配可能利益の現在価値を評価したものです。

MCEVは、企業の「純資産価値」と、保有契約からもたらされる将来利益の現在価値である「保有契約価値」との合計額です。

一般に生命保険契約は、新契約が成立してから会計上の利益が計上されるまでに時間がかかるため、損益計算書などの法定の会計情報を補完するものとして、欧州やカナダでは生命保険会社の価値・業績を評価する有力な指標であるエンベディッド・バリューが使用されています。

欧州では、主要保険会社のCFO(最高財務責任者)から構成されるCFOフォーラムが2004年5月にEEV原則を公開した後、EEV原則に準拠した開示が広く行われるようになり、その後、計算基準の統一性をさらに高めるという視点から市場整合的な評価手法を用いることを定めたEuropean Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles[®](以下「MCEV Principles」)が2008年6月に公表されました。

当社においても、当社の現状をより一層ご理解いただくため、2010年3月末よりMCEV Principlesに基づいた開示を行っています。

※Copyright© Stichting CFO Forum Foundation 2008

2018年度末MCEV

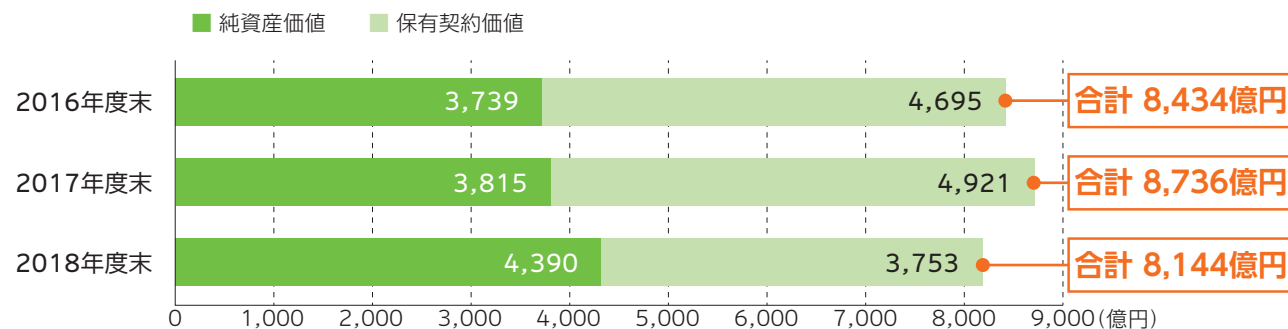
2018年度末MCEVは下表のとおりです。

(単位:億円)

| | 2017年度末 | 2018年度末 | 増減額 |
|---------|---------|---------|---------|
| 年度末MCEV | 8,736 | 8,144 | △ 592 |
| 純資産価値 | 3,815 | 4,390 | + 575 |
| 保有契約価値 | 4,921 | 3,753 | △ 1,167 |
| 新契約価値 | 283 | 368 | + 84 |

- ・純資産価値は、計算基準日において対象事業に割り当てられた資産時価が法定責任準備金およびその他の負債を超過する額です。具体的には貸借対照表の純資産の部の額に、価格変動準備金、危険準備金、一般貸倒引当金、契約者配当準備金中の未割当額、満期保有目的の債券の含み損益、責任準備金対応債券の含み損益および金融派生商品の含み損益を加え、無形固定資産を控除した後、これら8項目に係る税効果相当額を差し引いたものです。
- ・保有契約価値は、保有契約から将来生じる株主への分配可能利益を評価日における現在価値に換算したものであり、確実性等価利益現価から、オプションと保証の時間価値、フリクショナル・コストおよびヘッジ不能リスクに係る費用を差し引いた額です。
- ・新契約価値は、当年度に成立した新契約の評価日における価値を示したものであり、年度末MCEVの内数です。
- ・金額については億円未満を切り捨てて表示しています。

(MCEV推移)



2017年度末から2018年度末への変動要因

2017年度末から2018年度末へのMCEVの変動要因は下表のとおりです。

2018年度新契約価値(A)、2017年度末保有契約価値の割り戻し(B、C)、保険事業に係るその他の要因に基づく差異(F)といった増加要因があった一方、保険関係の前提条件と実績の差異(D)、保険関係の前提条件の変更(E)および経済前提条件と実績の差異(H)といった減少要因がありました。

これらの要因によるMCEV増減総計は523億円の減少となり、さらに株主配当支払の実施により、結果として2018年度末のMCEVは592億円減少しました。

(単位:億円)

| 変動要因 | MCEV |
|--------------------------------------|-------|
| 2017年度末MCEV | 8,736 |
| A.2018年度新契約価値 | + 368 |
| B.2017年度末保有契約価値の割り戻し (リスクフリーレート分) | + 219 |
| C.2017年度末保有契約価値の割り戻し (期待超過収益分) | + 351 |
| D.保険関係の前提条件と実績の差異 | △ 280 |
| E.保険関係の前提条件の変更 | △ 435 |
| F.保険事業に係るその他の要因に基づく差異 | + 28 |
| G.保険事業活動によるMCEV増減(A～F) | + 252 |
| H.経済前提条件と実績の差異 | △ 775 |
| I.その他の要因に基づく差異 | — |
| MCEV増減総計(G～I) | △ 523 |
| 株主配当支払 | △ 68 |
| 2018年度末MCEV | 8,144 |

その他

●保険数理に関する専門的知識を有する第三者機関(アクチュアリー・ファーム)であるミリマン・インクに、MCEV算出手法、前提条件および算出結果の妥当性について検証を依頼し、意見書を受領しています。意見書およびMCEVに関する詳細については当社の公式ウェブサイトでご参照いただけます。

●MCEVの計算は、経済・事業環境、税制、その他多くの前提に依存します。適用された計算手法および前提条件は、MCEV Principlesに準拠していますが、一般に、前提条件と将来の実現値とは異なるものです。前提条件と将来の実現値との乖離は、計算結果に重大な影響を及ぼす場合があります。

また、実際の市場価値は、投資家がさまざまな情報に基づいて行う判断により決定されるため、MCEVから著しく乖離することがあります。

これらの理由により、MCEVは生命保険会社の企業価値を評価する唯一の指標ではありませんので、ご注意ください。

主要業績の推移

直近事業年度における事業の概況

2018年度の新契約高は前年度比286.0%の4兆2,443億円となりました。2018年度末の保有契約高は前年度末比105.4%の23兆3,110億円となりました。
(契約高は個人保険と個人年金保険の合計です。)

保険料等収入は、前年度比101.4%の4,444億円となりました。

総資産は当年度中に2,098億円増加し、当年度末には3兆60億円となりました。

〈主要業績の状況〉

| | 2017年度(末) | 2018年度(末) | 前年度(末)比 |
|-------------|------------|------------|---------|
| 新 契 約 高 | 1兆4,840億円 | 4兆2,443億円 | 286.0% |
| 保 有 契 約 高 | 22兆1,258億円 | 23兆3,110億円 | 105.4% |
| 保 険 料 等 収 入 | 4,384億円 | 4,444億円 | 101.4% |
| 総 資 産 | 2兆7,962億円 | 3兆60億円 | 107.5% |

損益の状況

2018年度の経常利益は265億円となり、前年度実績167億円に比べ98億円増加しました。

当期純利益は153億円となり、前年度実績81億円に比べ72億円増加しました。

基礎利益は278億円となり、前年度実績175億円に比べ102億円増加しました。

主要業績の推移

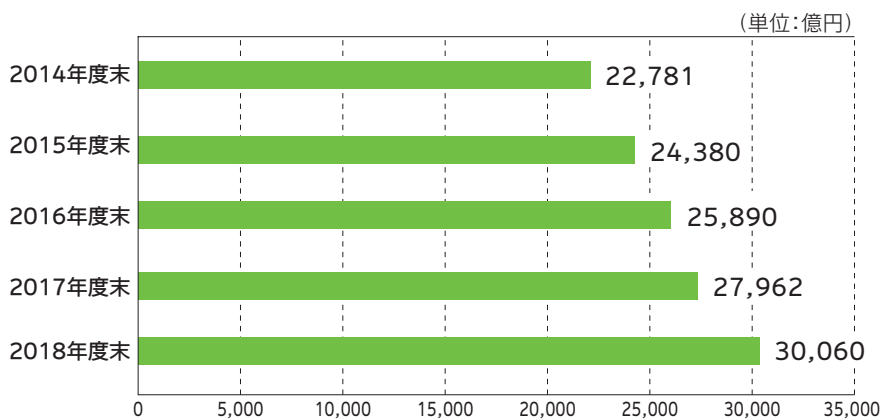
(単位:百万円)

| 項目 | 2014年度(末) | 2015年度(末) | 2016年度(末) | 2017年度(末) | 2018年度(末) |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 総資産 | 2,278,147 | 2,438,055 | 2,589,026 | 2,796,230 | 3,006,090 |
| 有価証券残高 | 2,157,819 | 2,305,223 | 2,434,670 | 2,594,537 | 2,805,201 |
| 責任準備金残高 | 2,080,338 | 2,214,871 | 2,371,198 | 2,557,365 | 2,734,761 |
| 経常収益 | 426,197 | 441,799 | 469,837 | 490,791 | 495,111 |
| 保険料等収入 | 380,741 | 396,448 | 419,507 | 438,487 | 444,443 |
| 資産運用収益 | 43,373 | 43,490 | 48,759 | 49,490 | 48,621 |
| 保険金等支払金 | 184,849 | 180,817 | 181,079 | 182,504 | 186,185 |
| うち解約返戻金 | 98,040 | 93,038 | 91,883 | 86,263 | 90,285 |
| 経常利益 | 22,594 | 22,565 | 16,880 | 16,721 | 26,586 |
| 当期純利益 | 9,727 | 11,616 | 8,319 | 8,117 | 15,394 |
| ソルベンシー・マージン比率 | 1,676.3% | 1,771.4% | 1,573.0% | 1,513.1% | 1,507.5% |
| 新契約高 | 2,388,695 | 2,240,312 | 2,434,139 | 1,484,076 | 4,244,311 |
| 保有契約高 | 21,043,103 | 21,642,193 | 22,325,529 | 22,125,821 | 23,311,012 |

(注) 新契約高および保有契約高は個人保険・個人年金保険の契約高の合計です。なお、個人年金保険の新契約高は年金支払開始時における年金原資です。また、個人年金保険の保有契約高は、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

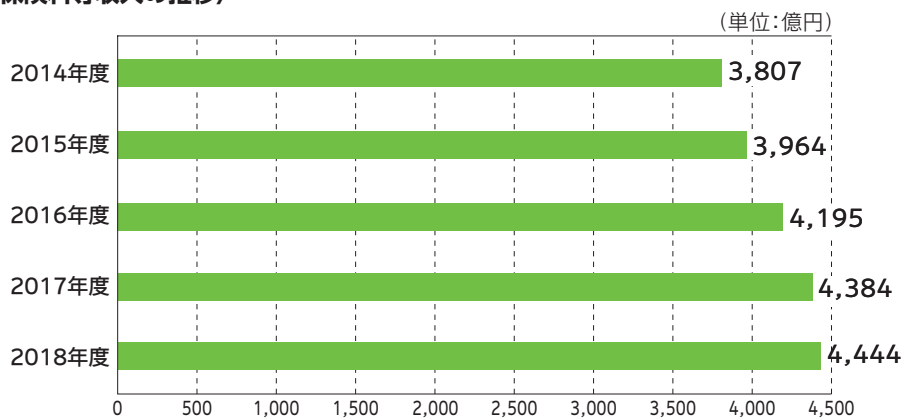


〈総資産の推移〉



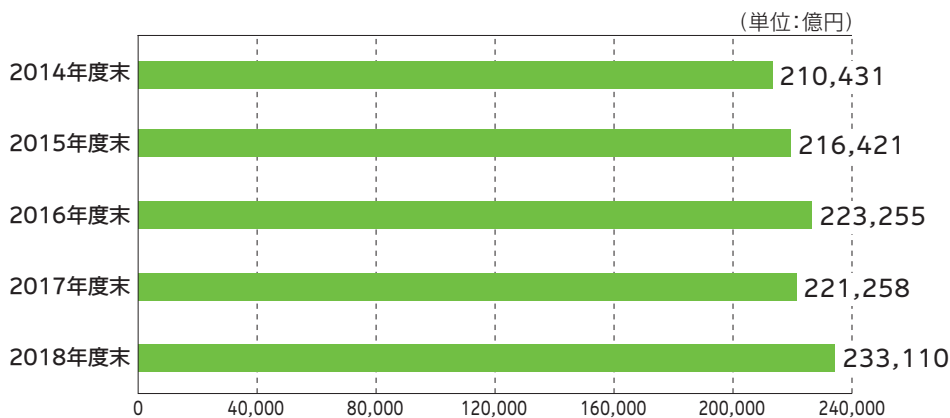
総資産は2,098億円増加し、3兆60億円になりました。

〈保険料等収入の推移〉



保険料等収入は一般事業会社の売上高に相当します。2018年度は前年度比1.4%の増加となりました。

〈保有契約高の推移(個人保険と個人年金保険の合計)〉



保有契約高は個々の被保険者さまに対して当社が保障する金額の総合計額です。

2018年度末は前年度末比5.4%の増加となりました。

収支の状況

〈損益計算書(抜粋)〉

(単位：百万円)

| 科 目 | | 2017年度 | 2018年度 |
|-------------|---|---------|---------|
| | | 金 額 | 金 額 |
| 経常収益 | ① | 490,791 | 495,111 |
| 保険料等収入 | ② | 438,487 | 444,443 |
| 保険料 | | 434,803 | 441,582 |
| 再保険収入 | | 3,684 | 2,861 |
| 資産運用収益 | ③ | 49,490 | 48,621 |
| 利息及び配当金等収入 | | 43,880 | 44,583 |
| 有価証券売却益 | | 4,132 | 3,635 |
| 特別勘定資産運用益 | | 1,478 | 391 |
| その他経常収益 | | 2,812 | 2,045 |
| 経常費用 | ④ | 474,069 | 468,524 |
| 保険金等支払金 | ⑤ | 182,504 | 186,185 |
| 保険金 | | 34,636 | 32,214 |
| 年金 | | 12,362 | 11,621 |
| 給付金 | | 42,700 | 45,853 |
| 解約返戻金 | | 86,263 | 90,285 |
| その他返戻金 | | 2,904 | 2,640 |
| 再保険料 | | 3,635 | 3,569 |
| 責任準備金等繰入額 | ⑥ | 187,276 | 180,683 |
| 資産運用費用 | ⑦ | 4,449 | 3,508 |
| 支払利息 | | 96 | 80 |
| 有価証券売却損 | | 2,855 | 2,394 |
| 金融派生商品費用 | | 1,384 | 926 |
| 事業費 | ⑧ | 95,576 | 93,273 |
| その他経常費用 | | 4,263 | 4,873 |
| 経常利益 | ⑨ | 16,721 | 26,586 |
| 特別利益 | | 0 | - |
| 特別損失 | ⑩ | 1,438 | 1,694 |
| 契約者配当準備金繰入額 | ⑪ | 3,981 | 3,292 |
| 税引前当期純利益 | | 11,301 | 21,599 |
| 法人税及び住民税 | | 5,392 | 6,930 |
| 法人税等調整額 | ⑫ | △ 2,208 | △ 725 |
| 法人税等合計 | | 3,184 | 6,204 |
| 当期純利益 | ⑬ | 8,117 | 15,394 |



| | |
|--------------|--|
| ①経常収益 | 生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益です。生命保険会社の場合、保険料等収入、資産運用収益、その他経常収益に区分されています。 |
| ②保険料等収入 | ご契約者さまから払い込まれた保険料による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。再保険収入(再保険契約による受取保険金等)もこちらに計上します。 |
| ③資産運用収益 | 資産運用による収益で、利息や配当金のほかには有価証券売却益なども含まれます。 |
| ④経常費用 | 生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する費用です。生命保険会社の場合、保険金等支払金、責任準備金等繰入額、資産運用費用、事業費、その他経常費用に区分されています。 |
| ⑤保険金等支払金 | 保険金、年金、給付金、返戻金などの保険契約上の支払いを計上します。再保険料(再保険契約による支払保険料)もこちらに計上します。 |
| ⑥責任準備金等繰入額 | 責任準備金は、将来の保険金・給付金等の支払いに備え、積立てが義務づけられている準備金です。毎期年度末に、前年度計上額を一旦全額戻入し、当年度の必要額を新たに全額繰り入れる方法により積み立てられます。損益計算書上は(繰入額－戻入額)の差額で表示されます。 |
| ⑦資産運用費用 | 有価証券売却損、有価証券評価損などを計上します。 |
| ⑧事業費 | 新契約の募集および保有契約の維持保全や保険金などの支払いに必要な経費を計上します。一般事業会社の「販売費及び一般管理費」に当たります。 |
| ⑨経常利益 | 生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益(経常収益)から、毎年継続的に発生する費用(経常費用)を差し引いた残額が経常利益です。 |
| ⑩特別損失 | 特別な要因で一時的に発生した損失を計上します。 |
| ⑪契約者配当準備金繰入額 | ご契約者さまに対する配当金の支払財源となる契約者配当準備金への繰入額です。 *当社では、ほとんどが団体保険契約にかかわる配当準備金の繰入です。 |
| ⑫法人税等調整額 | 税効果会計を適用したことによる法人税及び住民税の当期調整額を計上します。 |
| ⑬当期純利益 | 税引前当期純利益から法人税等合計を控除した金額で、会社のすべての活動によって生じた純利益を意味します。 |

資産・負債の状況

〈貸借対照表(抜粋)〉

(単位：百万円、%)

| 科 目 | | 2017年度末 | 2018年度末 | |
|--------------|---|-----------|-----------|-------|
| | | 金 額 | 金 額 | 構成比 |
| (資産の部) | | | | |
| 現金及び預貯金 | | 90,465 | 92,843 | 3.1 |
| 有価証券 | ① | 2,594,537 | 2,805,201 | 93.3 |
| 国債 | | 1,773,257 | 1,845,412 | 61.4 |
| 地方債 | | 61,410 | 65,809 | 2.2 |
| 社債 | | 354,833 | 425,036 | 14.1 |
| 株式 | | 9,233 | 8,648 | 0.3 |
| 外国証券 | | 395,802 | 460,294 | 15.3 |
| 貸付金 | ② | 39,865 | 41,734 | 1.4 |
| 有形固定資産 | | 1,455 | 1,297 | 0.0 |
| 代理店貸 | | 120 | 133 | 0.0 |
| 再保険貸 | | 1,925 | 1,435 | 0.0 |
| その他資産 | | 53,984 | 54,814 | 1.8 |
| 未収金 | | 35,828 | 37,028 | 1.2 |
| 未収収益 | | 7,600 | 8,045 | 0.3 |
| 繰延税金資産 | ③ | 13,923 | 8,680 | 0.3 |
| 貸倒引当金 | | △ 48 | △ 51 | △ 0.0 |
| 資産の部合計 | | 2,796,230 | 3,006,090 | 100.0 |
| (負債の部) | | | | |
| 保険契約準備金 | | 2,604,810 | 2,784,798 | 92.6 |
| 支払準備金 | ④ | 41,979 | 45,266 | 1.5 |
| 責任準備金 | ⑤ | 2,557,365 | 2,734,761 | 91.0 |
| 契約者配当準備金 | | 5,465 | 4,770 | 0.2 |
| 代理店借 | | 4,506 | 4,097 | 0.1 |
| 再保険借 | | 963 | 821 | 0.0 |
| その他負債 | | 41,408 | 46,592 | 1.5 |
| 役員賞与引当金 | | 47 | 37 | 0.0 |
| 退職給付引当金 | | 3,698 | 3,802 | 0.1 |
| 時効保険金等払戻引当金 | | — | 601 | 0.0 |
| 特別法上の準備金 | | 6,838 | 7,490 | 0.2 |
| 価格変動準備金 | | 6,838 | 7,490 | 0.2 |
| 負債の部合計 | | 2,662,271 | 2,848,241 | 94.7 |
| (純資産の部) | | | | |
| 資本金 | | 17,250 | 17,250 | 0.6 |
| 資本剰余金 | | 13,333 | 13,333 | 0.4 |
| 利益剰余金 | | 65,624 | 74,169 | 2.5 |
| 株主資本合計 | | 96,207 | 104,752 | 3.5 |
| その他有価証券評価差額金 | ⑥ | 37,750 | 53,096 | 1.8 |
| 純資産の部合計 | | 133,958 | 157,848 | 5.3 |
| 負債及び純資産の部合計 | | 2,796,230 | 3,006,090 | 100.0 |



①有価証券 有価証券のうち、国債、地方債、社債はそれぞれ日本国、国内の地方公共団体、国内企業などが発行する債券への投資です。また、外国証券は米国債等、海外の国・企業などが発行する外国債券や海外の企業が発行する外国株式など、海外の国・企業等が発行する有価証券への投資の総称です。

②貸付金 生命保険会社の貸付金には保険約款貸付と一般貸付があります。

*当社の貸付金はすべて保険約款貸付です。

③繰延税金資産 税効果会計を適用した場合に、将来の会計期間において回収が見込まれる税金の額を計上します。

④支払備金 支払義務が発生している保険金、給付金、返戻金などのうち、決算期末時点で、未払いとなっているものについて、その支払いのために必要な金額を積み立てる準備金です。

⑤責任準備金 将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険業法で保険種類ごとに積立てが義務づけられている準備金です。
責任準備金の積立方式の代表的なものには、「平準純保険料式」と「チルメル式」があります。

*当社は平準純保険料式による積立てを行っています。

⑥その他有価証券評価差額金 生命保険会社では保有する有価証券をその保有目的に応じて、「売買目的有価証券」、「満期保有目的の債券」、「責任準備金対応債券」、「子会社・関連会社株式」、「その他有価証券」の5つに区分し評価します。このうち、「その他有価証券」については、時価で評価し、貸借対照表に計上されています。ただし、その評価損益は損益計算書には計上されず、評価差額金として、税効果分を除いて貸借対照表の純資産の部に計上されます。

*当社の一般勘定で保有している有価証券の保有目的別の構成比は、帳簿価額ベースで満期保有目的の債券が43.9%、責任準備金対応債券が13.7%、その他有価証券が42.5%です。

2018年度の一般勘定資産の運用状況

運用環境

2018年度のがわが国経済は、良好な企業業績のもと、設備投資が活発化するなど内需が底堅く推移した一方で、米中通商問題等による先行き不透明感を受け、先進国・新興国とも製造業を中心に企業活動が慎重化され外需が減少したため、景気は緩やかな回復に留まりました。

企業部門は、オリンピック需要による建設投資や人手不足に対応した効率化・省人化投資を積極化した一方、輸出の減少を受けて生産活動は弱めの動きとなりました。個人消費は、自然災害の影響から振れを伴ったものの、人手不足を背景とした賃金上昇から年度を通してみると緩やかに増加しました。また、物価は、人件費の増加を背景に緩やかに上昇しましたが、秋以降の原油安の影響を受けて伸びが鈍化しました。

金融市場では、堅調な米国経済が牽引役となり世界経済の回復が続いたことから、世界的に株価が上昇しました。年度後半には、世界景気の減速を契機に投資家のリスク回避姿勢が高まりリスク性資産が急落する局面がありましたが、各国中銀が景気に配慮した姿勢を示したことで、金融市場は次第に落ち着きを取り戻しました。為替市場では、景気の過熱を防ぐために米国中銀が段階的に政策金利の利上げを行ったことから1ドル114円台までドル高が進行しました。投資家のリスク回避姿勢が高まった局面では、安全資産とされる円に買い需要が集まりましたが、各国中銀による景気への配慮から過度な景気悲観論が後退し、年度末のドル円は110円台後半となりました。株式市場では、年度前半、好調な企業業績や米国経済に支えられ、日経平均は9月に24,000円台まで上昇しました。その後、投資家のリスク回避姿勢の高まりを受け年末にかけて19,500円を割るまで続落しましたが、年度末にかけては、海外株価の上昇に追随し21,205円まで戻しました。債券市場では、7月に日銀が低金利環境の長期化による副作用に配慮して長期金利の変動幅を拡大したことを契機に、10年国債利回りは米国金利につられて上昇しました。しかし、その後は、各国中銀が景気に配慮し政策金利の引き上げ等に慎重な姿勢を示したことから金利は低下基調となり、年度末は小幅ながらマイナス水準で終わりました。

当社の運用方針

生命保険会社においては、将来の保険金等の支払いに備えて積み立てる保険契約準備金が負債の大部分を占めています。このため、当社では負債の特性を勘案し、ALM(資産と負債の総合管理)を重視した資産運用を行っています。

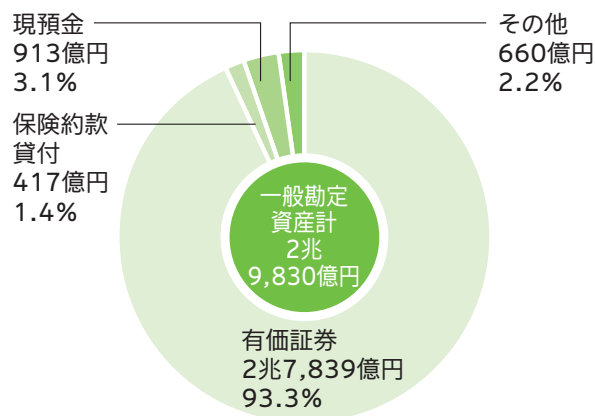
上記運用方針に基づき、当社の一般勘定資産は、高格付けの円貨建債券を中心とした資産運用ポートフォリオを構築することにより、長期的に安定した収益の確保を図っています。また、一部を外貨建債券に投資することにより、利回りの向上や資産の分散を図っています。

運用実績の概況

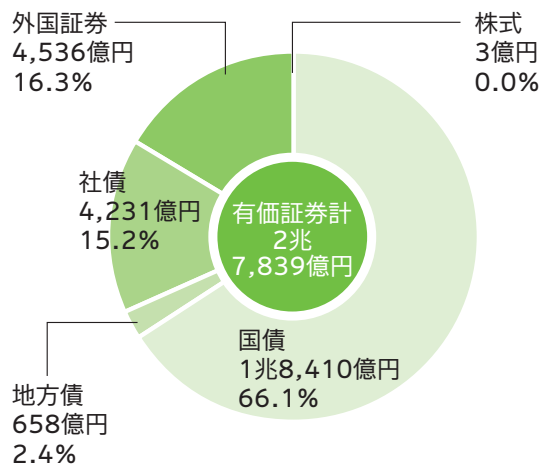
資産配分

2018年度末の一般勘定資産は、前年度末から2,098億円増加し2兆9,830億円となりました。主な資産構成は、有価証券2兆7,839億円(一般勘定占率93.3%)、現預金913億円(同3.1%)となっています。

〈一般勘定資産の構成 2018年度末〉



〈有価証券の構成 2018年度末〉



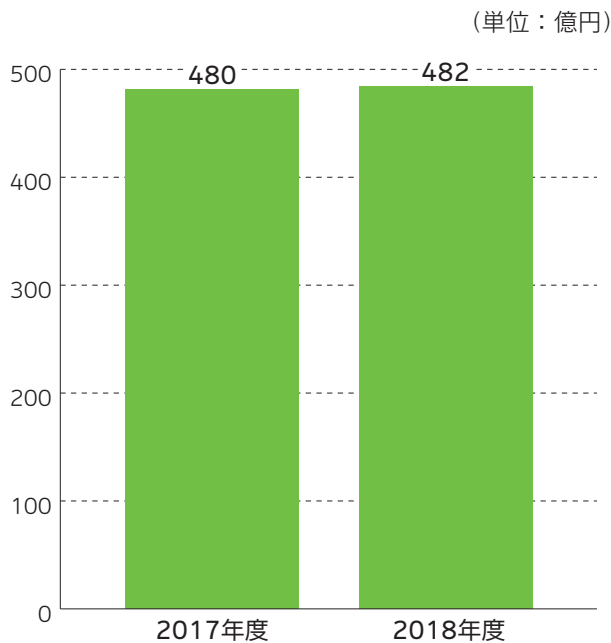


資産運用収支

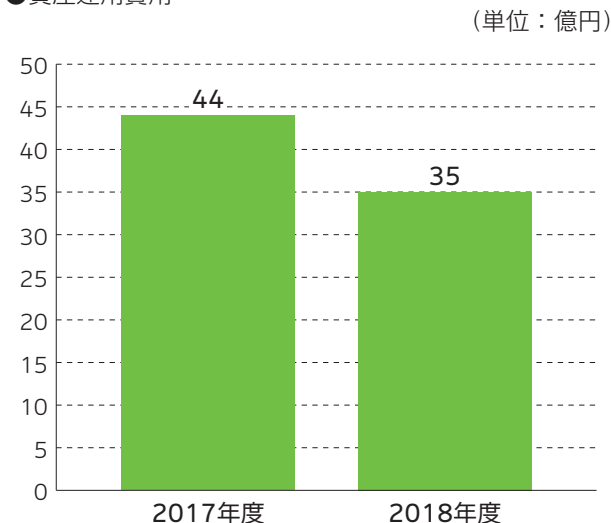
資産運用収益は、国債等からの利息収入や有価証券売却益等により482億円となる一方、資産運用費用は、有価証券売却損等により35億円となりました。この結果、資産運用収益から資産運用費用を控除した資産運用収支は447億円となりました。

〈資産運用収益・資産運用費用の状況〉

●資産運用収益



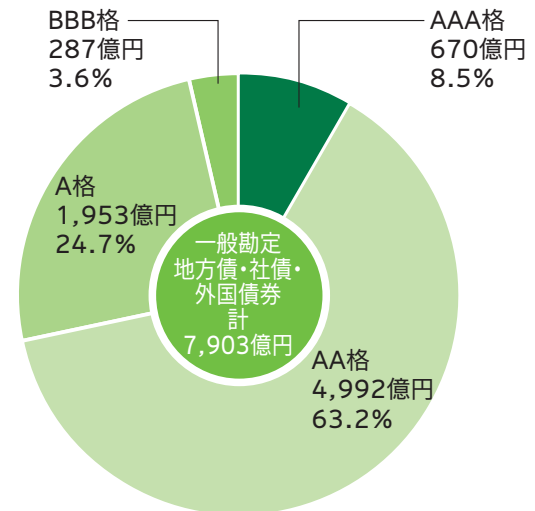
●資産運用費用



財務の健全性

当社が2018年度末に保有する地方債・社債・外国債券の残高の96.4%は、債務履行能力が高いA格以上です。残りの債券については、BBB格3.6%となっています。

〈一般勘定債券の信用格付別残高の構成 2018年度末〉



格付は当社社内格付の規程に基づき分類しています。社内格付の規程はムーディーズ、S&Pグローバル・レーティング、格付投資情報センター(R&I)、日本格付研究所(JCR)の外部格付に基づいています。なお、上記グラフには国債、政府保証債は含めていません。

証券化商品等への投資およびサブプライム関連投資の状況

証券化商品等への投資については、住宅金融支援機構の発行したRMBS(貸付債権担保住宅金融支援機構債券)およびクレジットリンクノート(クレジットデフォルトスワップを組み込んだ仕組債)のみであり、米国のサブプライムローンを裏付資産とした証券化商品は保有していません。

業務品質向上に向けた取組み

業務品質向上推進態勢

当社は、お客さま視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献することを掲げる「グループ経営理念」を共有しています。

この理念の実践をより徹底したものとするため、お客さまからの苦情、ご相談、お問い合わせやさまざまなご意見・ご要望を真摯に受けとめ、ご加入時から保険金・給付金のご請求時まですべての業務プロセスにおける品質の向上に活かしています。

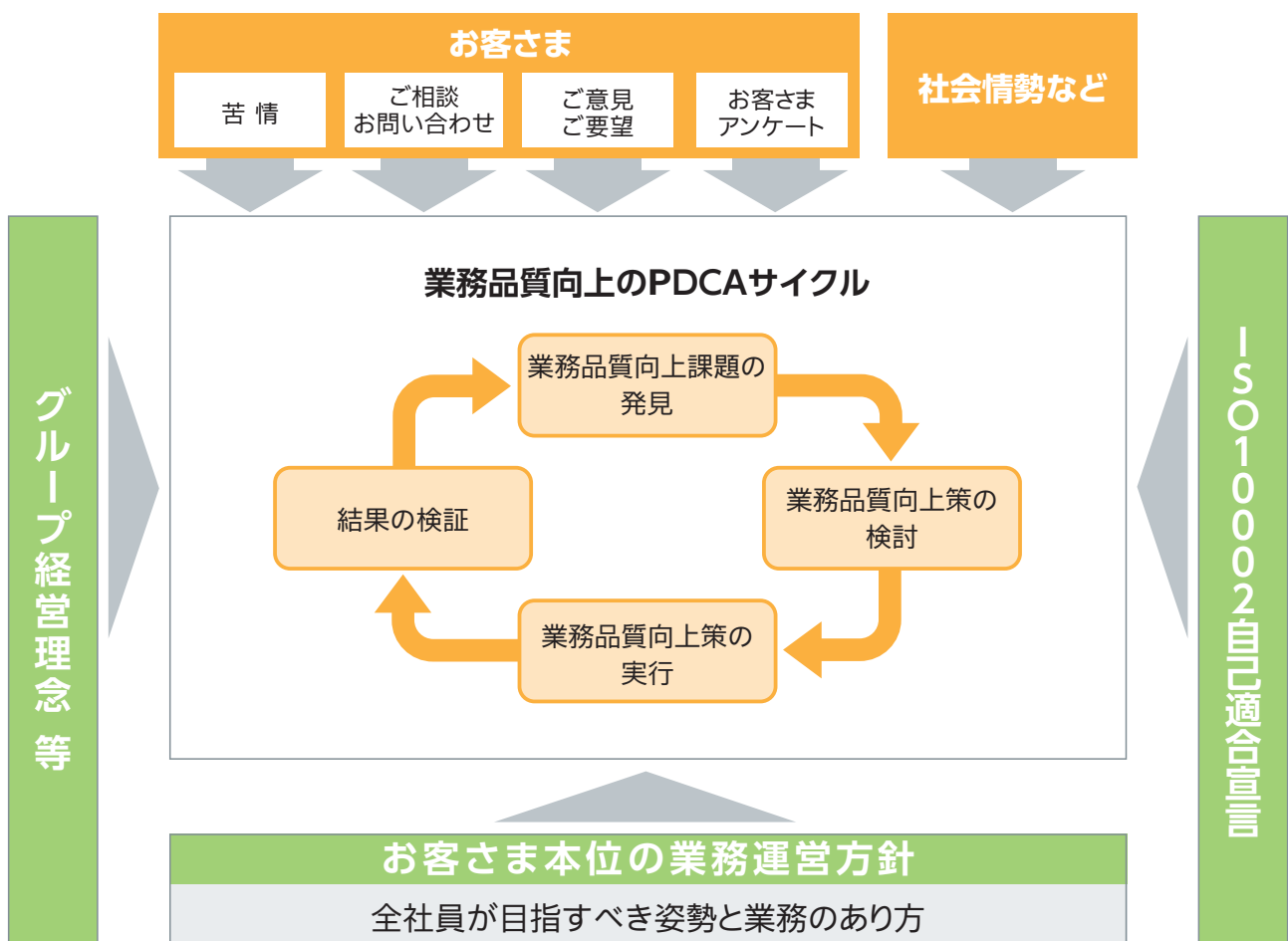
お客さまの声や社会情勢など、多様な視点から業務品質向上課題を発見し、業務品質向上策の検討、着実な実行とその結果の検証を行っており、お客さま本位の業務運営方針を定め、業務品質向上のPDCAサイクルを実践し

ています。

また、お客さまの声に対応する仕組みを構築し、2012年4月2日には、苦情対応マネジメントの国際規格である「ISO10002」への適合を宣言しました。

今後も、これまで以上に「お客さまの声」に真摯に耳を傾けるとともに、いただいた声を事業活動全般に活かし、全社員一丸となって、お客さま満足度の向上を実現してまいります。

業務品質向上推進態勢図





<苦情対応マネジメントシステムISO10002[※]への自己適合宣言>

2012年4月2日付けで、苦情対応マネジメントの国際規格であるISO10002 (JISQ10002)への適合を宣言しました。本宣言を契機にお客さまの声対応態勢を強化し、苦情のみならず、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望などを含む「お客さまの声」に真摯に耳を傾けるとともに、いただいた声を事業活動全般に活かし、さらなるお客さま満足度の向上を実現していくことを目指しています。

※ISO10002とは…

苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の枠組み、苦情対応プロセス手順の国際規格です。2004年7月に「国際標準化機構 (ISO)」により制定され、2005年6月にはそれに合致した日本規格JISQ10002が「日本工業標準調査会」(JISC)により制定されています。

<お客さまの声対応態勢>

1.お客さまへの適切な対応と情報管理

カスタマーセンター、各営業店、取扱代理店、公式ウェブサイト、外部機関、各種アンケートなどに寄せられたお客さまの声は、お客さまの声データベースなどへ集約しています。

2.お客さまの声を活かした経営

お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情を含めたお客さまの声は、いただいたお申出内容や傾向、原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、関連各部署と情報を共有し、業務改善につなげています。

3.お客さまへの情報開示

お客さまの声の受付状況や概要を定期的に当社公式ウェブサイト上の「お客さまの声」にて開示し、お客さまの信頼に応えるとともに、経営の透明性を高めています。

<当社に対するご意見・ご要望受付窓口の設置>

当社に対しご意見・ご要望をお持ちのお客さまのご相談窓口として専用フリーダイヤルを開設しています。また、当社公式ウェブサイト上の「お客さまの声」のご意見・ご要望フォームから、お客さまのご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をいただける態勢を整えています。

●フリーダイヤル

当社に対するご意見・ご要望をお持ちのお客さまの窓口

☎0120-273-211

受付時間：月～金 9:00～18:00

(土、日、祝日および12/31～1/3を除く)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

●公式ウェブサイト

<https://www.himawari-life.co.jp/>

受付時間：24時間 365日

<外部機関の仲介による苦情等の解決(金融ADR制度)>

ADRとは、身の回りで起こるトラブルを裁判でなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。一般社団法人生命保険協会は、保険業法に基づく指定紛争解決機関として金融庁から指定を受けており、当社は一般社団法人生命保険協会と金融ADR制度を利用するための契約を締結し、この制度への的確な対応態勢を整備しています。

また、一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXでは受け付けておりません)・来訪により生命保険に関するさまざまなご相談・ご照会・苦情をお受けし、お客さまの疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行っています。生命保険相談所は全国に連絡所を設置しており、無料でご利用いただけます。

一般社団法人生命保険協会

生命保険相談所〔生命保険相談室：東京〕

TEL 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、年末年始を除く)

※詳しくは生命保険協会のホームページ

(<https://www.seiho.or.jp/>)をご覧ください。

お客さまの声(苦情)の受付状況

2018年度にお客さまから寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況は下表のとおりです。

| 申出分類 | 主な内容 | 件数 | 全体に占める割合 |
|----------|---|-------|----------|
| ご加入手続き | ・ 契約時の重要事項や商品内容の説明不足に関するもの ・ 契約時の承諾・同意や約款・保険証券等の受領に関するもの | 1,256 | 18.9% |
| 保険料関係 | ・ 保険料の口座振替・送金の手続きや案内に関するもの ・ 保険料のクレジットカード払いの取扱いに関するもの | 1,000 | 15.0% |
| 契約後手続き | ・ 契約の解約手続きにおける遅延や説明不足に関するもの ・ 契約の名義や住所の変更における表記誤りに関するもの | 1,582 | 23.8% |
| 支払手続き | ・ 入院等の給付金支払い手続きに関するもの ・ 入院等の給付金支払時における確認業務に関するもの | 1,551 | 23.3% |
| その他・サービス | ・ 募集人・担当者のアフターサービス不足に関するもの ・ 募集人・担当者の態度、マナーに関するもの | 1,272 | 19.1% |
| 2018年度合計 | | 6,661 | 100.0% |

お客さまの声を反映した商品・サービスなどの改善・開発の取組み

当社では、さまざまな形で「お客さま視点」に基づく業務改善の仕組みを構築しています。いただいた「お客さまの声」を活かして、お客さまのニーズに合った商品・サービスをご提供するとともに、お客さまの利便性向上につながる業務改善に取り組んでいます。

2018年度に実施した改善取組みの事例は次のとおりです。

| お客さまの声 | 改善内容 |
|---|--|
| 「健康診断結果通知書のコピーを再提出するよう言われました。もっと簡単にならないのですか。」 「提出した健康診断結果通知書を返してほしいのですが…」 | 「簡易定健扱」を開始しました 保険申込時の診査方法において、被保険者ご自身で健康診断結果通知書等を見ながら当社指定の項目のみ所定の書式に転記する方法(簡易定健扱)を導入しました。これにより健康診断結果通知書等の提出が不要になりました。 |
| 「契約者が認知症のため、本人から問い合わせができません。どうしたらよいでしょうか。」 「家族の連絡先に死亡保険金受取人である長男・次男の2人を登録したいのですが…」 | 「ご家族連絡先登録制度」を改定(拡充)しました あらかじめ契約者より指定されたご家族の方から契約内容等の照会があり、契約者の権利行使を補助する必要がある場合、指定されたご家族の方であれば、契約者以外の方でも契約内容等のお問い合わせにお応えすることができるようになりました。また、当社から登録家族あて各種請求書類を発送することが可能になりました。 「ご家族連絡先登録」の範囲を拡大し、2名まで指定できるようになりました。また、指定できる登録家族の範囲を契約者の4親等以内の親族(いとこなど)・血族に拡大しました。 |
| 「入院は短期化しているので、入院保障に加え、通院の保障もほしい。」 「入院費や薬代で出費が多くて大変です。」 | 「限定告知医療用入院一時金特約」「限定告知医療用通院特約」を発売しました 短期化する入院と退院後の通院・在宅療養の保障の充実を図れるよう、医療保険(2014)に引き続き、「払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険」に付加できる入院一時金特約と通院特約を開発しました。 |
| 「保険料引落口座を変更したら失効してしまいました。失効を取り消すことはできませんか。」 「契約が失効したことに納得いきません。」 | 「失効取消制度」の取扱いを開始しました 契約が失効した場合でも、払込猶予期間の翌月末までに未払込保険料のお払込みがあれば、告知不要で失効日にさかのぼって保障を継続する「失効取消制度」の取扱いを開始しました(業界初。2018年8月27日時点当社調べ)。 |
| 「改姓手続きは電話で完了したと思っていました。もっと簡単にならないのですか。」 | カスタマーセンターへの電話で手続きが完結できるようになりました 一定条件を満たす改姓・受取人変更で、請求書の記入・返送の必要なく、契約者からカスタマーセンターへの電話のみで手続きが完結できるようになりました。 |
| 「カスタマーセンターへの電話がなかなかつながりません。」 | 電話による控除証明書の再発行依頼をSMS経由でWEBから行えるようになりました 控除証明書発行時期は、契約者からカスタマーセンターへの入電が一時的に集中し、電話がつながりにくくなる場合があります。控除証明書再発行については、カスタマーセンターに入電いただいた契約者が自動音声による案内で「控除証明書に関する問い合わせ」を選択し、ガイダンスに従って操作すると、SMS(ショートメッセージ)が契約者のスマートフォンに届き、WEB上で手続きが完了できるようになりました。 |

カスタマーセンターのご案内

カスタマーセンターでは、ご契約いただいているお客さまからの各種手続きやお問い合わせ、資料のご請求などを承っています。また、公式ウェブサイトの「ご契約者さま」ページで、各種手続きのご案内や、書類のご請求ができるサービスなども行っています。ぜひ、ご利用ください。

専門オペレーターによる親切・丁寧な対応

カスタマーセンターでは、専門知識を身に付けたオペレーターがお客さまからのお問い合わせに親切・丁寧に誠意をもって対応させていただきます。

ご契約者さま向けウェブページ

お客さまのお役に立つ情報を、次の各ウェブページで、わかりやすくご案内しています。ぜひ、ご活用ください。

■「よくあるご質問」ページ

お問い合わせの多いご質問と回答を掲載しています。

<https://faq.himawari-life.dga.jp/>



■「お手続きのご案内」ページ

お手続きの流れや必要書類のご案内などを確認することができます。

■マイリンククロス(Webサービス)

会員登録をしていただくと、いつでもご契約内容を確認することができます。また、各種お手続きも受け付けいたします。

■お手続きフォーム

以下のお手続きは事前登録なく、インターネットで完了します。

- 住所・電話番号の変更
- 生命保険料控除証明書の再発行

また、以下についてはお手続き書類のご請求ができます。

- 給付金のご請求
- 受取人さまの変更
- ご契約者さまの改姓
- 保険証券の再発行
- 保険料振替口座の変更

24時間自動音声による対応

住所変更・保険料振替口座の変更・保険証券の再発行・解約などのお手続きに関しては、24時間365日いつでも受付可能な「お手続き受付ダイヤル」を設置しています。

カスタマーセンターでお受けしている各種お手続き

カスタマーセンターでは以下のお手続き、お問い合わせを承ります。

- 保険金・給付金のご請求
- 住所変更
- 名義変更、受取人変更、改姓
- 保険証券の再発行
- 保険料振替口座の変更
- 保険料払込み方法の変更
- クレジットカードの変更
- 生命保険料控除証明書の再発行
- ご契約内容の変更、解約
- 契約者貸付のお手続き
- ご契約内容のお問い合わせ
- その他お手続き

カスタマーセンター(通話料無料)

●オペレーターによるお問い合わせ窓口 ※携帯電話からもご利用いただけます。

お手続き、お問い合わせ全般



0120-563-506

※契約者ご本人さまからお電話ください。

保険金・給付金請求のお手続き、お問い合わせ



0120-528-170

※契約者・受取人(請求権者)ご本人さまからお電話ください。

受付時間: 月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00(日・祝日・12/31～1/3を除く)

●自動音声によるお手続き書類の送付受付 ※携帯電話からもご利用いただけます。

住所変更、保険料振替口座の変更、保険証券の再発行、解約、
生命保険料控除証明書の再発行



0120-088-312

受付時間: 24時間 365日

※生命保険料控除証明書の再発行は、10月中旬から翌年3月まで承ります。

●公式ウェブサイトからのお手続き書類の送付受付

住所変更、保険証券の再発行、生命保険料控除証明書の再発行、給付金請求書類の郵送請求など

受付時間: 24時間 365日

<https://www.himawari-life.co.jp/>

お客さまから「信頼される」生命保険会社を目指して

保険金等支払管理態勢

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。

保険金等を迅速かつ適時・適切にお支払いするとともに、「保険契約ご加入時」「保険契約期間中」「保険金等ご請求受付時」「保険金等お支払い後」などさまざまな場面において、

お客さまへ適切かつ丁寧なご案内、ご説明を実施しています。

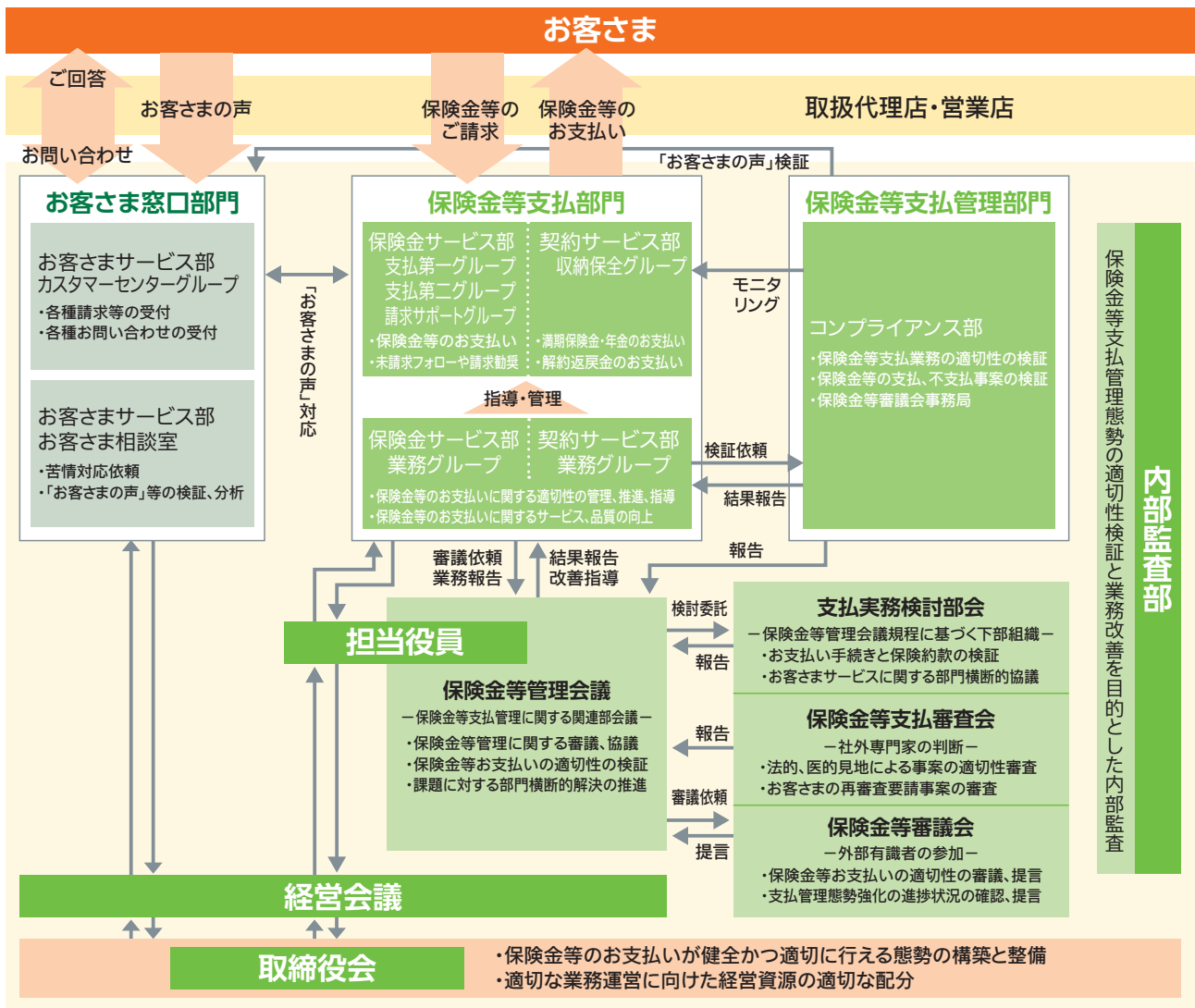
また、これらを実現するため、保険金等支払管理態勢の整備・構築ならびに保険金等支払業務の適切性の確保に全社をあげて取り組んでいます。

保険金等支払管理態勢のさらなる充実に向けて

保険金等支払業務の適切性確保の観点から、社内および社外からの管理監督や検証・牽制する体制の整備など、これまで取り組んできた業務改善策を永続的に推進していきます。

さらに、お客さまのご期待を上回るサービスの提供に向けて、お客さまの声をもれなく把握するとともに、支払業務工程を継続的に見直し、分析と検証を繰り返すことで、保険金等支払管理態勢のさらなる充実を図っていきます。

〈保険金等支払管理態勢図〉





保険金等のお支払い状況

2018年度に保険金等をお支払いした件数は407,313件(うち保険金26,669件、給付金380,644件)です。一方、お支払い対象とならなかった件数は11,995件(うち保険金187件、給付金11,808件)でした。

保険金等のお支払いにあたっては、今後も引き続き、ご契約の保険約款に基づき、医学的・法的判断などをふまえて適切性を確保していきます。

〈保険金等をお支払いした件数・金額(2018年度)〉

(単位:件、百万円)

| | 保険金 | 給付金 | 合計 |
|----|--------|---------|---------|
| 件数 | 26,669 | 380,644 | 407,313 |
| 金額 | 32,214 | 45,853 | 78,068 |

〈保険金等のお支払い対象とならなかった件数(2018年度)〉

(単位:件)

| お支払いできない理由 | 保険金 | 給付金 | 合計 |
|-------------|-----|--------|--------|
| 詐欺による取消し | 0 | 0 | 0 |
| 不法取得目的による無効 | 0 | 0 | 0 |
| 告知義務違反による解除 | 16 | 873 | 889 |
| 重大事由による解除 | 0 | 10 | 10 |
| 免責事由に該当 | 35 | 43 | 78 |
| 支払事由に非該当 | 135 | 10,759 | 10,894 |
| その他 | 1 | 123 | 124 |
| 合計 | 187 | 11,808 | 11,995 |

■「お支払いできない理由」の説明

- 詐欺による取消し
お申込み時に、契約者または被保険者等による詐欺行為があった場合
- 不法取得目的による無効
保険金等を不法に取得する目的で保険に加入した場合
- 告知義務違反による解除
お申込み時に、契約者または被保険者が故意または重大な過失により事実を告知しなかった場合
または告知した内容が事実と相違していた場合
- 重大事由による解除
保険金等をだまし取る目的で故意に事故を起こした場合など
- 免責事由に該当
ご請求内容が、約款に定めるお支払いできないケースに該当する場合
- 支払事由に非該当
ご請求内容が、約款に定めるお支払いできるケースに該当しない場合

内部統制の整備

当社は、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、次の基本方針を取締役会において決議し、内部統制システムを構築しています。

内部統制基本方針

当社は、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、関連諸法令およびSOMPOホールディングス株式会社(以下「HD」といいます。)の定めるSOMPOホールディングスグループ(以下「グループ」といいます。)の経営理念等を踏まえ、「内部統制基本方針」を取締役会において決議します。

なお、基本方針に基づく統制状況について適切に把握および検証し、体制の充実に努めます。

1. グループにおける業務の適正を確保するための体制

当社は、グループの一員として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) グループ経営理念、グループ行動指針、目指す企業グループ像、グループ経営基本方針、グループ人事ビジョン、グループCSRビジョンを社内に示します。

(2) HDとの間で経営管理契約を締結し、同社に対して適切に承認を求め、報告を行うとともに、グループの統制の枠組みを定める各種基本方針を遵守します。

(3) グループの各種基本方針に従い、これに則った体制を整備します。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するとともに、その整備状況を管理します。また、当社の取締役等の職務の執行に係る事項をHDに報告する体制を整備します。

(4) 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、当社取締役会およびHDへの的確な情報提供等を通じて経営論議の活性化を図り、グループ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。

(5) 「SOMPOホールディングスグループ グループ内取引管理基本方針」に従い、重要なグループ内の取引等を適切に把握および審査し、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。

2. 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、取締役、執行役員および使用人(以下、「役職員」といいます。)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) 取締役会における取締役の職務執行の状況報告等を通じて、役職員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) 「SOMPOホールディングスグループ コンプライア

ス基本方針」に従い、コンプライアンス体制を整備します。また、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、「SOMPOホールディングスグループ コンプライアンス行動規範」とあわせて周知徹底を図り、これら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、コンプライアンスの推進体制・方法等について検討するとともに、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) 不祥事件等の社内の報告、内部通報等の制度を整備するとともに、是正等の対応を的確に行います。

(5) 「SOMPOホールディングスグループ お客さまの声対応基本方針」および「お客さま対応基本方針」に従い、お客さまの声を積極的に分析し業務品質の向上に活用するなど、実効性のあるお客さまの声対応体制を構築します。

(6) 「SOMPOホールディングスグループ お客さまサービス適正管理基本方針」に従い、お客さまに提供する商品・サービスの品質の維持・向上に努めるなど、お客さまサービスの適正を確保する体制を構築します。

(7) 「SOMPOホールディングスグループ 顧客情報管理基本方針」に従い、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、顧客情報の管理を適切に行います。

(8) 「SOMPOホールディングスグループ セキュリティポリシー」に従い、情報資産のセキュリティを確保するために講じるべき基本的な事項を明らかにするなど、情報資産に関する適切な管理体制を確保します。

(9) 「SOMPOホールディングスグループ 利益相反取引管理基本方針」に従い、お客さまの利益が不当に害されるおそれが典型的に認められる取引を管理するなど、顧客の利益が不当に害されるおそれのある利益相反取引の管理を適切に行います。

(10) 「SOMPOホールディングスグループ 反社会的勢力対応基本方針」に従い、反社会的勢力からの不当要求の拒絶および関係の遮断に向けて、外部専門機関とも連携し、組織として毅然と対応するなど、反社会的勢力への対応体制を整備します。

3. 戦略的リスク経営に関する体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ ERM基本方針」に従い、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値の最大化を図ります。その実現のために、ERM「戦略的リスク経営」に関する体制を整備するとともに、リスクの把握および評価を含む適切なリスク管理を行います。



4. 職務の執行が効率的かつ的確に行われることを確保するための体制

当社は、役職員の職務執行が、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、指揮命令系統の確立、ならびに経営資源の有効活用を行います。

(1) HDが定めるグループの経営計画に基づき自社の経営計画を策定するとともに、これらを社内でも共有します。

(2) 重要な業務執行に関する事項について経営会議で協議し、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します。

(4) 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、組織単位ごとの職務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を定めます。

(5) 「SOMPOホールディングスグループ IT戦略基本方針」に従い、ITマネジメント態勢を整備し、システム計画を策定、遂行するなど、信頼性・利便性・効率性の高い業務運営を実現するための的確かつ正確なシステムを構築します。

(6) 「SOMPOホールディングスグループ 外部委託管理基本方針」に従い、外部委託開始から委託解除までのプロセスに応じて外部委託に関する管理を行うなど、外部委託に伴う業務の適正を確保します。

(7) 「SOMPOホールディングスグループ 資産運用基本方針」に従い、当社の運用資金の性格を勘案し安全性・流動性・収益性を踏まえるなど、リスク管理に十分に留意した資産運用を行います。

(8) 「SOMPOホールディングスグループ 業務継続体制構築基本方針」に従い、大規模自然災害等の危機発生時における主要業務の継続および早期復旧の実現を図る体制を整備するなど、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。

5. 財務の健全性および財務報告の適正性を確保するための体制

(1) 当社は、「SOMPOホールディングスグループ 財務の健全性・保険計理の管理基本方針」に従い、財務の健全性を確保するための管理体制を整備します。

(2) 当社は、「SOMPOホールディングスグループ 財務報告に係る内部統制基本方針」に従い、グループの連結ベースでの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、必要な体制を整備します。

6. 情報開示の適切性を確保するための体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ ディスクロージャー基本方針」に従い、法令等に基づく開示の統括部署を設置し、企業活動に関する情報を適時・適切に開示

するための体制を整備します。

7. 取締役および執行役員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職務の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。

8. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 内部監査基本方針」に従い、規程の制定、計画の策定等の事項を明確にし、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備します。

9. 監査役の監査に関する体制

当社は、監査役の監査の実効性の向上を図るため、以下の体制を整備します。

9-1. 監査役職務を補助すべき使用人に関する事項

監査役会事務局を設け、監査役の求めに応じ、必要な知識・経験を有する専属の者を監査役スタッフ（監査役職務を補助すべき使用人）として配置します。また、監査役スタッフに関する規程を定め、次のとおり監査役スタッフの執行からの独立性および監査役の監査役スタッフに対する指示の実効性を確保します。

(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。

(3) 監査役スタッフは、監査役の命を受けた業務に関して必要な情報の収集権限を有することとします。

9-2. 監査役への報告に関する体制

(1) 当社は、監査役会の同意のもと、役職員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可能性のある事実を含む）および時期を定めることとし、役職員は、この定めに基づく報告、その他監査役（HD監査役を含む）の要請する報告を確実に行います。

(2) 当社は、役職員が監査役（HD監査役を含む）に報告を行ったことを理由として、役職員に対して不利益な取扱いをしないこととします。

(3) 監査役が取締役または執行役員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。

9-3. 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

(1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他重要な会議に出席し、意見を述べることもできます。

(2) 監査役が、取締役、執行役員、内部監査部門、会計監査人およびその他監査役の職務を適切に遂行するうえで必要な者との十分な意見交換を行う機会を確保します。また、役職員は監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の報告を行います。

(3) 重要な会議の議事録その他の重要書類等(電磁的記録を含む)の閲覧について、監査役の求めに応じて対応します。

(4) 監査役の求めに応じて、HD監査役が当社監査役と連携する機会および当社の役職員から情報収集する機会を確保します。

(5) 内部監査部門は、監査役からの求めに応じて、監査役の監査に協力します。

(6) 監査役が、その職務の執行について生ずる費用の請求をした場合は、監査役の求めに応じて適切に処理します。



業務の適正を確保するための体制の運用状況

業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要については、次のとおりです。

(1) 内部統制システム(全般)

- ・当社は、内部統制を有効に機能させるためにグループ共通の基本方針のもと、取締役会においてそれらの運用状況を定期的に確認しながら関連する内部統制の改善を継続的に行っています。

(2) コンプライアンス

- ・当社は、年度のグループコンプライアンス推進方針等を踏まえ、コンプライアンス・プログラムを策定し、そのプログラムに基づき計画的にコンプライアンスの推進に取り組んでいます。
- ・当社は、内部通報・内部監査等の制度を整備して、法令違反その他不適切事象の早期発見に取り組んでいます。
- ・内部通報においては、社内に内部通報窓口を設けているほか、グループ全体の内部通報窓口として「総合ほっとライン」を第三者機関に設けており、内部通報窓口とともに内部通報者の不利益取扱いの禁止を含む内部通報制度の利用ルールを周知し、その実効性の向上を図っています。
- ・当社は、不適切事象を把握したときは、適切に対応しています。
- ・当社は、コンプライアンス推進会議を定期的に開催し、コンプライアンスプログラムへの対応状況等、コンプライアンスの推進状況について審議を行い、その取組みの妥当性の検証を行っています。

(3) 戦略的リスク経営に関する体制

- ・当社は、「SOMPOホールディングスグループERM基本方針」に基づき、戦略的リスク経営に関する体制を整備しています。
- ・当社は、「グループ リスク選好」を踏まえて事業計画を策定するとともに、配賦された資本をリスク許容度として事業運営を行い、事業計画における利益目標の達成を目指しています。また、経営環境の変化や計画の進捗状況等を定期的に確認し、必要に応じて事業計画等の見直しを行うPDCAサイクルに基づいて戦略的リスク経営を実践しています。
- ・当社は、リスクアセスメントを起点として、あらゆる源泉から生じる重大なリスクを特定し、分析、評価、コントロールするリスクコントロールのプロセスを構築し、運営しています。特に重大なリスクについては、リスクコントローラー(担当役員)を定め、対応策の実施、進捗状況に対する責任を明確にし、その実効性の向上を図っています。

- ・当社は、経営会議において、戦略的リスク経営の実践および高度化について経営論議を行っています。

(4) 取締役職務執行体制

- ・当社は、経営方針、経営計画の策定等、会社の経営に重大な影響を与える事項については経営会議で十分に協議を行い、取締役会での審議の効率性・実効性の向上を図っています。
- ・当社は、取締役会の監督機能強化を図るため、各取締役の年度目標について取締役会に報告し、取締役間での進捗の相互確認や意見交換を行っています。

(5) 監査役の監査体制

- ・当社は、監査役監査の実効性を確保するため監査役会事務局を設けることとし、取締役等の指揮命令から独立した専任スタッフを配置しています。
- ・当社は、監査役への報告に関する規程を策定し、役職員から職務の執行状況等に関して定期的に報告を行っているほか、監査役から要請を受けた事項について、随時速やかに報告を行っています。
- ・当社は、監査役が経営会議その他自らが必要と認めた重要会議に出席して意見陳述を行う機会を確保しています。
- ・当社は、監査役が会計監査人および内部監査部門と監査結果等の情報交換を行う機会を確保しており、監査役は実効的かつ効率的に監査を実施しています。
- ・当社は、監査役と代表取締役との定期的な会合を設けており、両者は、課題認識等について意見交換を実施しています。

利益相反取引の管理

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき、当社または当社グループ金融機関が行う利益相反の恐れのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従い適切に管理する態勢を構築します。

1. 管理対象取引の特定

- (1) 当社グループ金融機関の行う次に掲げるような種類の取引・行為によりお客さまの利益が不当に害される恐れが認められる場合、管理対象会社（SOMPOホールディングスおよび「別表」の当社グループ金融機関）は、当該取引・行為を管理対象取引として指定します。
 - ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の利益が相反する取引・行為
 - ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反する取引・行為
 - ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関が利益を得る取引・行為
 - ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関の他のお客さまが利益を得る取引・行為
- (2) 管理対象取引は、管理対象取引の性質・構造、関連取引の状況、管理対象取引に利用する情報の保有状況、管理対象取引と関連取引を合算して得られる当社グループおよびお客さまの利益の状況その他の事由を勘案して個別に指定します。

2. 管理対象取引の管理

- (1) 管理対象会社は、管理対象取引に係る関連取引の状況その他の事由を勘案して必要に応じ次に掲げる措置その他の必要な措置を講じ、お客さまの利益を確保します。
 - ア 管理対象取引と関連取引の実行部門を分離し、両取引に係る情報を遮断します。
 - イ 管理対象取引、関連取引のいずれかまたは両方について、取引の内容、条件、方法その他を変更します。
 - ウ 管理対象取引、関連取引のいずれかを中止します。
 - エ 管理対象取引に伴い発生する利益相反の内容その他の必要な情報をお客さまに開示し、その同意を取り付けます。
- (2) 管理対象会社は、管理対象取引と関連取引の内容、講じた措置の実施状況その他の必要な事項を記録し、管理対象取引の実行日から5年間、これを保存します。

3. 管理体制

- 管理対象会社は、法令等に従い、次の体制を整備します。
- (1) 管理対象取引を管理する部署（管理部署）および管理統括者を設置します。
 - (2) 管理対象取引とその関連取引が同一の金融機関の中で実行される場合にあっては当該金融機関の管理部署が、異なる金融機関が実行する場合にあってはSOMPOホールディングスの管理部署が、上記に定める措置の要否、内容その他の必要な事項を立案します。
 - (3) 上記に定める措置を講じる場合にあっては、管理統括者は、上記区分に沿って講じるべき措置の内容を決定します。
 - (4) 利益相反管理方針の概要を公表します。
 - (5) 役職員等に対する利益相反管理に関する教育・研修を実施します。
 - (6) 利益相反管理態勢を定期的に検証し、その改善を図ります。

別表

| | |
|---|------------------------|
| ① | 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 |
| ② | 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社 |
| ③ | セゾン自動車火災保険株式会社 |
| ④ | 日立キャピタル損害保険株式会社 |
| ⑤ | 損保ジャパン日本興亜D C証券株式会社 |



コンプライアンス態勢

当社は、お客さま・社会の要望に応え信頼される企業でありつづけるため、コンプライアンス推進態勢の強化に努めています。

コンプライアンス推進態勢

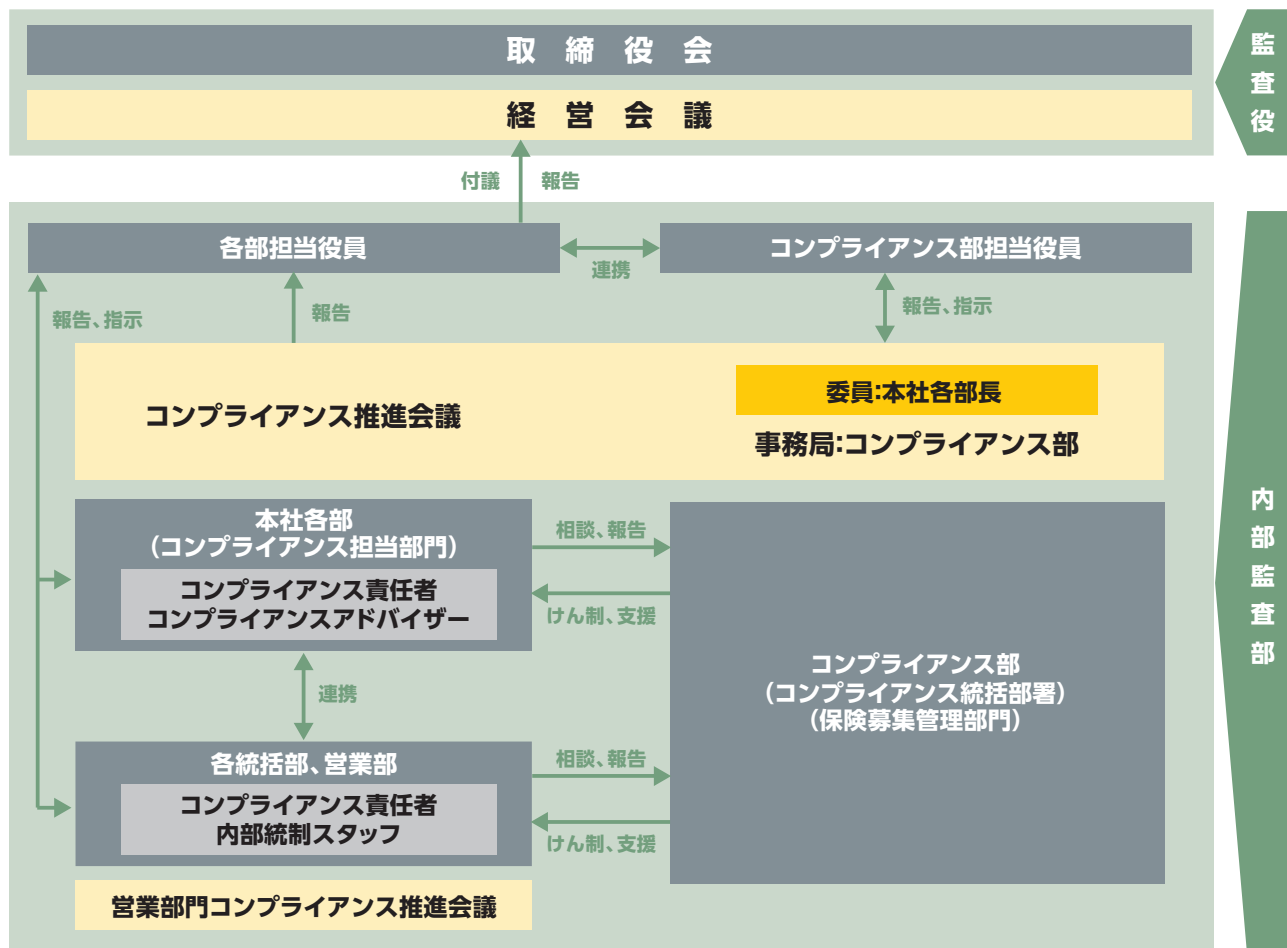
当社では、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、コンプライアンス態勢の整備に関する「SOMPOホールディングスグループ コンプライアンス基本方針」ならびに「SOMPOホールディングスグループ コンプライアンス行動規範」を定めるとともに、適正な保険募集の確保および保険募集人の業務品質向上に向けた「保険募集管理基本方針」を定めています。

上記方針のもと、毎年、コンプライアンス推進の具体的な実践計画としてSOMPOホールディングスグループの当該年度グループコンプライアンス推進方針を踏まえ「コンプライアンス・プログラム」を策定し、各部門の進捗状況の確認や改善策の策定を通じて、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

また、当社においては、コンプライアンス推進会議を設置して、部門横断での協議によるコンプライアンス推進状況の実態把握と分析を行うとともに、コンプライアンス統括部署（保険募集に関するコンプライアンス統括を含む）であるコンプライアンス部とコンプライアンス担当部門である本社各部署が、連携してコンプライアンス推進の強化を図っています。

また、営業店におけるコンプライアンス推進および適正な内部管理態勢の構築・強化に向けて、統括部・営業部ごとに内部統制スタッフを配置するとともに、コンプライアンスに関して集中的に議論する場として、営業部門コンプライアンス推進会議を設置しています。

これらのコンプライアンス推進の取組みは、定期的に取り締役に報告され、経営トップによる評価・フォローアップが行われています。



コンプライアンス推進の具体的取組み

コンプライアンスの定着・徹底のため、役員、コンプライアンス責任者である各部門長、本社各部室などから時宜に応じたコンプライアンスメッセージを継続的に発信するとともに、社員に「コンプライアンスマニュアル」「コンプライアンスポケットブック」を公開して研修などで活用することにより行動規範、保険業法等の基本的な知識の徹底を図っています。

また、社員のコンプライアンスに関する理解を深め、コンプライアンスの問題をすべての社員がオープンに話し合える職場風土の醸成のためにコンプライアンスミーティングを実施し、さらに重要な会議やその他の社員研修においても必ず「コンプライアンス研修」の時間を設けて意識の徹底を図っています。さらに定期的に「コンプライアンステスト」(確認テスト)を実施して知識の定着を図っています。

コンプライアンス教育の充実と保険募集に關与する取扱代理店および保険募集人の意識向上を図るため「代理店コンプライアンスマニュアル」などのツールを作成、適宜改定して、研修・指導に活用しています。

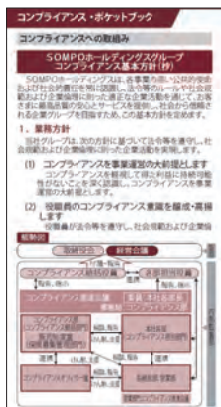
また、金融商品販売法に基づき「勧誘方針」(P.46)を制定し、その周知・徹底を図っています。

内部通報制度

法令に違反する行為やコンプライアンス上の問題が、組織を通じた相談・報告では改善できない、あるいは報告自体ができない事情がある場合に、社員が直接、相談・通報できる窓口として、社内および社外に「内部通報窓口(ホットライン)」を設置し、運営しています。

このホットラインは、2006年度に施行された公益通報者保護法に基づく通報・相談窓口として利用されるよう、通報者の秘密の保持等を図る仕組みとしています。

2018年度は、上記の窓口で26件の通報・相談を受け付け、関連部門間で連携し事実確認・調査など適切に対応しています。





損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の勧誘方針

当社は、「金融商品の販売等に関する法律」(2000年法律第101号)に基づき、保険商品の販売等に係る勧誘に関する方針を次のとおり定めています。

保険商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘に努めます。

- 保険業法、保険法、金融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、その他各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った勧誘に努めます。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、お客さまの本人確認、同意確認は確実にを行い、適正な保険金額を定めるよう努めます。
未成年者を被保険者とする場合は、特に配慮して参ります。

お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます。

- ライフサイクルの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った勧誘に努めます。
- ご高齢者に対する販売等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分にご理解いただけるよう配慮して参ります。
- 変額保険等の投資性商品の勧誘に当たっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めます。

お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- わかりやすいパンフレット等を作成し、説明方法等に工夫を凝らしお客さまにご理解いただけるよう努めます。
- 保険商品の重要事項やお客さまが不利益となる事項等を、正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
- お客さまに重大な不利益が生じないように、わかりやすいサポート資料等を使用して、お客さまの健康状態を正しく告知していただけるよう努めます。
- 販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所等について十分に配慮して参ります。

お客さまにご信頼・ご満足いただけるよう努めます。

- お客さまに関する情報については、適正な管理と保護に努めます。
- 保険金・給付金等のお支払手続きに当たり、迅速・適切・丁寧に対応するよう努めます。
- 勧誘方針に沿った適正な勧誘を行うために、勧誘ルールの整備や研修体制の充実等に努めます。
- お客さまからのご相談、ご意見等、お気づきの点がございましたら、最寄りの店舗または下記の〔お問い合わせ窓口〕までご連絡ください。

〔お問い合わせ窓口〕 お客さま相談室
 [電話番号] 0120-273-211(通話料無料)
 [受付時間] 月～金9:00～18:00
 ※土日祝日および12/31～1/3を除く

取引時確認に関するお客さまへのお願い

生命保険会社では、犯罪収益移転防止法に基づきお客さまが生命保険契約の締結等をする際、お客さまの本人特定事項(氏名、住所、生年月日等)、取引を行う目的、職業または事業の内容、法人のお客さまの場合は実質的支配者の確認を行っております。これは、お客さまの取引に関する記録の保存を行うことで、金融機関等がテロリズムに対する資金供与に利用されたり、マネー・ロンダリングに利用されたりすることを防ぐことを目的としたものです。
 つきましては、趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願いいたします。

反社会的勢力への対応

反社会的勢力対応基本方針

近年、暴力団や総会屋さらにはえせ同和団体など、いわゆる反社会的勢力の活動は、従前に比べて巧妙化・多様化が進み、社会に悪質な影響をもたらしています。

当社およびグループ会社は従来からこの問題には敢然と立ち向かっており、反社会的勢力に対しては、「金を出さない」「利用しない」「恐れない」を基本原則に対応し、毅然とした態度でこれらを拒絶し関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現するため「SOMPOホールディングスグループ 反社会的勢力対応基本方針」(P.159)を制定し公開しています。

そしてこの基本方針に基づき反社会的勢力への対応に関する社内態勢を整備し、有事対応態勢を構築しています。

保険約款への暴力団排除条項の導入

当社では、暴力団などの反社会的勢力との関係遮断の取組みの一環として、2012年4月から、個人保険の普通保険約款および特約条項について暴力団排除条項を導入しています。(団体保険については2012年10月から導入)

各保険約款では、「重大事由による解除」の条項に次の内容を規定しています。

- 保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力に該当する場合その他所定の事由に該当する場合には、当該保険契約を将来に向かって解除できること
- 保険金等の支払事由発生後であっても、保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力に該当すること、その他所定の事由に該当することが判明した場合には当該保険契約を解除できること
- 保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が反社会的勢力に該当する場合その他所定の事由に該当する場合には、保険金等を支払わないこと

お客さま情報の保護

当社は、「SOMPOホールディングスグループ プライバシー・ポリシー」に基づき、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令等を遵守し、お客さまの情報の適切な取扱いを実践するために、個人情報保護の方針として

「個人情報保護宣言」を定め、お客さま情報の保護のための態勢の整備や社員の教育などに取り組んでいます。「個人情報保護宣言」は、当社公式ウェブサイト上に公表しています。

個人情報保護宣言

基本的な考え方

当社は、SOMPOホールディングスグループの一員として、「SOMPOホールディングスグループ プライバシー・ポリシー」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」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」その他のガイドライン等を遵守して、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、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、本人の同意なく個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を第三者に提供することはありません。なお、個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、第三者に提供することはありません。
3. 当社は、SOMPOホールディングスグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供等のため、グループ内で個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を共同利用することがあります。
4. 当社は、個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、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。
5. 当社は、個人データの取扱いが適正に行われるように従業員への教育・指導を徹底します。また、個人情報保護のための管理態勢を継続的に見直し、改善に努めてまいります。
6. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、個人情報の保護に関する法律に基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。

個人情報の取扱い

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1. 個人情報の適正な取得

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、次に掲げる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等の画面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
- ・ 一般社団法人生命保険協会等の共同利用者から個人情報が提供される場合

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を次の〈1〉から〈4〉まで、および4. に掲げる目的に必要な範囲で利用し、法令で定める場合を除き、目的外には利用しません。

また、当社は、利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

利用目的を変更する場合には、その内容を本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

〈1〉生命保険業

- (1) 各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い、本人確認
- (2) 再保険契約の締結、再保険金の請求
- (3) 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供
- (4) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (5) 代理店委託・管理、社員採用等に関する業務
- (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) 当社が有する債権の回収
- (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) 問い合わせ・依頼等への対応
- (10) その他保険に関連・付随する業務

〈2〉CSR活動

CSRレポート、講座・セミナー等の案内の発送、各種情報の提供

〈3〉電話対応一通話録音

- (1) お問い合わせ、ご相談内容、ご契約内容等の事実確認
- (2) ご案内、資料発送等のサービス提供を正確に行うためのご連絡先の確認
- (3) 電話対応を含む業務品質向上にむけた研修やデータ分析の実施等への活用

〈4〉その他

その他、上記〈1〉から〈3〉までに付随する業務ならびにお客さまとの取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

3. 第三者への提供および第三者からの取得

当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人情報を第三者に提供することはありません。

- 〈1〉法令に基づく場合等、個人情報保護法第23条第1項に掲げる場合
- 〈2〉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
- 〈3〉グループ会社・提携企業との間で共同利用を行う場合
- 〈4〉生保協会および生命保険会社等との間で共同利用を行う場合
- 〈5〉個人情報の第三者提供について本人の同意がある場合
- 〈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国内外の再保険取引会社に提供することがあります。

4. 個人データの共同利用

〈1〉一般社団法人生命保険協会および生命保険会社等

当社は、生命保険制度の健全な運営を目的とした次の制度に基づき、生命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当社のホームページをご覧ください。

〈保険契約等に関する情報の共同利用制度〉

- ・ 契約内容登録制度
- ・ 契約内容照会制度
- ・ 医療保障保険契約内容登録制度
- ・ 支払査定時照会制度

〈生命保険会社職員・代理店・募集人等に関する情報の共同利用制度〉

- ・ 募集人登録情報照会制度
- ・ 合格情報照会制度
- ・ 廃業等募集人情報登録制度及び代理店廃止等情報制度
- ・ 変額保険販売資格者制度



〈2〉グループ会社との間の共同利用

(1) SOMPOホールディングス株式会社によるグループとしての経営管理業務の遂行のために、SOMPOホールディングス株式会社とSOMPOホールディングスグループ各社との間で、次のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

〈A〉SOMPOホールディングスグループ各社の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

〈B〉SOMPOホールディングス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内容など、取引に関する情報

B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス株式会社およびグループ会社

グループ会社の範囲はSOMPOホールディングス株式会社のホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス株式会社

(2) - 1 SOMPOホールディングス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SOMPOホールディングス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SOMPOホールディングス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。

A. 個人データの項目

SOMPOホールディングス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、その他契約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

B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス株式会社およびグループ会社

グループ会社の範囲はSOMPOホールディングス株式会社のホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス株式会社

(2) - 2 SOMPOホールディングス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SOMPOホールディングス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、データ分析等、お客さまへの付加価値向上に資する各種業務のために、当社とSOMPOホールディングス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。

A. 個人データの項目

SOMPOホールディングス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、お問合せ内容、アプリ等サービスの利用内容、位置情報、名刺情報(会社名、部署名、肩書き等を含む名刺から読み取れる情報)など、お取引に関する情報以外でSOMPOホールディングスグループにご提供いただいた情報、その他対面・電話・WEB・電子メール・アプリ、第三者提供等の手段を含みSOMPOホールディングスグループ各社が取得した情報

- ・ お取引に関わらず、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容など、お客さまがHPでの見積り試算や、コールセンターへのお問合せなどによってSOMPOホールディングスグループ各社にご提供いただいた情報

B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス株式会社およびグループ会社

グループ会社の範囲はSOMPOホールディングス株式会社のホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス株式会社

(3) 当社は、生命保険代理店等およびその従業員の監督、管理、指導、教育のために、当社とSOMPOホールディングス株式会社およびSOMPOホールディングスグループ各社との間で、次のとおり、生命保険代理店等およびその従業員に係る個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

氏名、住所、生年月日、生命保険代理店等またはその従業員の登録申請および届出に係る事項、その他生命保険代理店等またはその従業員の管理のための情報

B. 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングス株式会社およびグループ会社
グループ会社の範囲はSOMPOホールディングス株式会社のホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社

5. 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等にもとづき、健康状態・病歴等のセンシティブ情報を、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。

(注) センシティブ情報とは、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第5条」に定める機微情報(個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報を含みます)をいいます。

- 〈1〉保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意にもと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
- 〈2〉相続手続きを伴う保険金支払い事務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
- 〈3〉保険料収納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
- 〈4〉法令に基づく場合
- 〈5〉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
- 〈6〉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
- 〈7〉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

6. 匿名加工情報の取扱い

当社は、匿名加工情報を作成する場合は、法令で定める基準に従い適正に加工します。作成したときは、加工方法等の安全管理措置を講じるとともに、匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表します。また、匿名加工情報を自ら利用するときは、作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為はしません。

(注) 匿名加工情報とは、特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、個人情報保護法第2条第9項に定める匿名加工情報をいいます。

7. 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・利用停止等の請求

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、〈お問い合わせ窓口〉にお願いいたします。

当社は、ご請求者が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。開示等請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

8. 安全管理の取組み

当社は、業務上取り扱う個人データの漏えい・滅失またはき損の防止、その他の個人データの安全管理のために、個人情報保護の全社的な推進体制を整えるとともに、個人情報保護規程等の社内規程を定め、個人情報を取り扱う部署における個人情報の適正な取扱いを確保します。

9. 個人情報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内において、個人情報の取扱いを国内外の他の事業者へ委託する場合があります。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、個人情報の安全管理が図られるよう必要かつ適切に監督いたします。当社では、例えば、次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)

- ・ 保険証券等の発送に関する事務
- ・ 各種送付物の発送に関する事務
- ・ 情報システムの運用・保守に関する業務

10. 認定個人情報保護団体

当社は認定個人情報保護団体である一般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。

(一社)生命保険協会 生命保険相談室
TEL 03-3286-2648
〒100-0005 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(土曜・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 <https://www.seiho.or.jp/>

11. 日本以外の在住者の個人情報の取り扱い

日本以外の在住者の個人情報について、当社から第三者提供先(上記3.)、委託先(上記9.)、共同利用先(上記4.)へ転送され、日本国または日本国外のサーバーに保存される場合があります。当社は提供された個人データを十分な安全管理の下で適切に管理いたします。

顧客情報統括管理責任者
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
コンプライアンス部担当役員

〈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、適切かつ迅速に対応します。

ご加入いただいた保険契約の内容や保険金・給付金のお支払に関するご質問、ご照会等は、取扱代理店または最寄りの営業店にお問い合わせください。

その他の当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、次の連絡先にお問い合わせください。

また、当社からの商品・サービスのセールスに関するダイレクトメールの送付や電話等での案内を希望されない場合も、次の問い合わせ先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による案内は、中止することはできません。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル
☎ 0120-100-127(お客さま相談室)
受付時間 9:00~18:00(土曜・日曜・祝日および12/31~1/3を除く)
ホームページアドレス <https://www.himawari-life.co.jp/>

特定個人情報の取扱い

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1. 個人番号および特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

(取得方法の例)

・書面に記載いただく方法または個人番号もしくは特定個人情報が記載された書面をご提出いただく方法など

2. 個人番号および特定個人情報の取扱い、利用・第三者提供の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された利用範囲内でのみ取り扱います。当社における利用・第三者提供の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、利用または第三者提供を行うことはありません。

〈1〉法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- (1) 保険取引等に関する支払調書等の作成事務
- (2) 報酬・料金、契約金および賞金の支払調書作成事務
- (3) 不動産等取引に関する支払調書の作成事務
- (4) その他法令に定められた個人番号関係事務

〈2〉法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- (1) 激甚災害時等に保険金等の支払を行う場合
- (2) 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であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、特定個人情報の安全管理のため、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ます。

4. 個人番号および特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報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。

5. 個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等の請求

個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報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、「7. お問い合わせ窓口」をお願いいたします。


6. 認定個人情報保護団体

当社は認定個人情報保護団体である一般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。

(一社)生命保険協会 生命保険相談室
TEL 03-3286-2648
〒100-0005 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(土曜・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 <https://www.seiho.or.jp/>

7. お問い合わせ窓口

当社は、個人番号および特定個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切かつ迅速に対応します。
当社の個人番号および特定個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、次の連絡先にお問い合わせください。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル
 0120-100-127(お客さま相談室)
受付時間 9:00～18:00(土曜・日曜・祝日および12/31～1/3を除く)
ホームページアドレス <https://www.himawari-life.co.jp/>



サイバーセキュリティに関する取り組み

近年のインターネットの利用拡大やサイバー攻撃の高度化(手口の巧妙化)によって、サイバーテロの脅威が高まっています。当社では、サイバーセキュリティ対策を重要な経営課題と認識して、次のような取り組みを通じてサイバーセキュリティ強化に取り組んでいます。

1. システム対策

外部からの不正アクセスによる情報漏えい等を防止するため、不正侵入防御システムやウイルス対策ソフト等を導入しています。また、お客さまの情報にアクセスできる者を必要最小限の範囲に限定し、漏えい等防止に努めています。

2. 緊急時のための態勢整備

緊急時の対応態勢を整備し、社内にサイバーインシデント対応の専門班を設置するとともに、サイバー攻撃を受けた場合の報告ルートや対応手順を明確にしています。

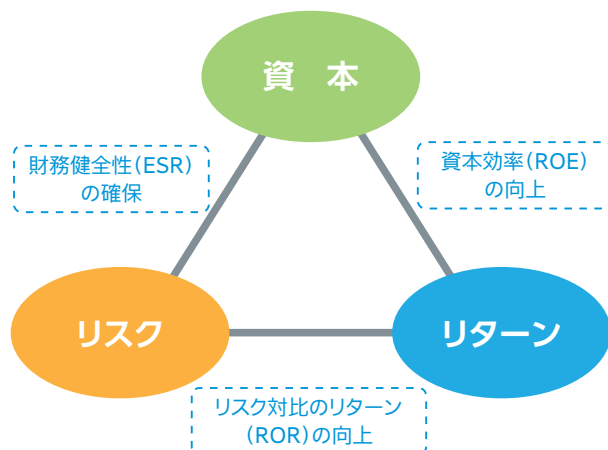
3. 社員への教育・訓練

情報セキュリティに関する意識向上と適切な管理を促進するため、従業員に対し、マニュアルや訓練による教育を定期的実施しています。

戦略的リスク経営(ERM)

SOMPOホールディングスグループの「戦略的リスク経営(ERM:Enterprise Risk Management)」は、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値の最大化を図ることを目的としています。

当社は、グループの中核生命保険会社として、グループの利益目標の達成に貢献すべく、戦略的リスク経営を推進しています。



戦略的リスク経営(ERM)に関する体制

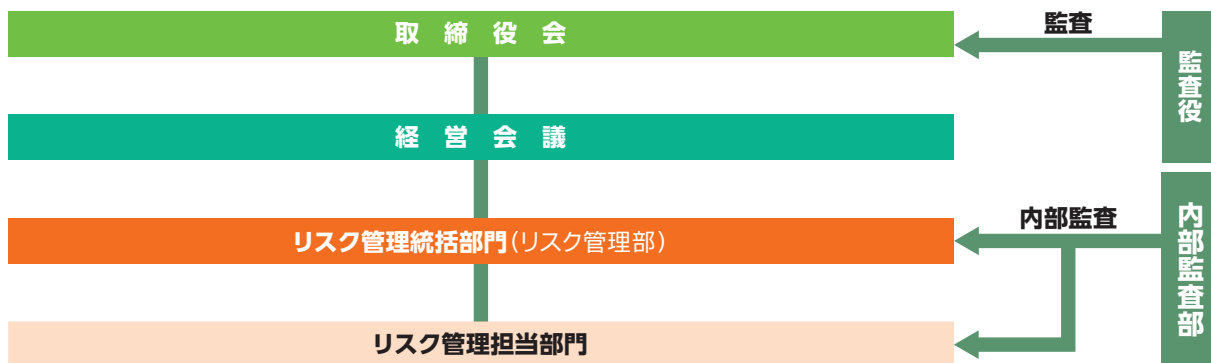
SOMPOホールディングスは、グループベースの戦略的リスク経営に関する「グループERM基本方針」を定めるとともに、経営戦略をERMの観点から体系化・明確化するため、リスクテイクの指針となる「グループリスク選好」を定めています。

当社は、「グループERM基本方針」に基づき、戦略的リスク経営の枠組みや体制などを整備するとともに、必要な組織体制、業務遂行に関する重要な事項について、「リスク管理規程」等で定めています。

取締役会は、「リスク管理規程」を制定するほか、「グループリスク選好」と統合的な事業計画およびリスクテイク計画を策定します。

社長は、経営会議の協議を経て、リスク許容度に関する対応方針を決定します。また、経営会議では、経営陣が当社のリスク状況を把握したうえで、リスク管理に関する重要な事項を審議し、適切な意思決定を行います。

リスク管理部は、リスク管理態勢を整備・推進する役割を担い、また、商品開発部門・資産運用部門などは独立した組織として、業務執行を牽制する態勢を確保しています。各リスク管理担当部門は、経営に重大な影響を及ぼし得るリスクについて、定性・定量の両面から評価し、適切にコントロールしています。





戦略的リスク経営(ERM)の運営

戦略的リスク経営のPDCAサイクル

SOMPOホールディングスは、資本を有効活用するために、グループ全体を4つの事業単位(国内損害保険事業、海外保険事業、国内生命保険事業、介護・ヘルスケア事業)に区分し、各事業の成長性や収益性などをふまえて資本配賦を行っています。

当社は、「グループリスク選好」に基づき事業計画を策定し(Plan)、配賦された資本の範囲内でリスクテイクを行い(Do)、定期的に計画の進捗状況を確認のうえ(Check)、必要に応じて事業計画の見直しなどを行う(Action)PDCAサイクルで戦略的リスク経営を運営することで、利益目標の達成を目指しています。戦略的リスク経営の運営では、グループ全体最適の観点から、資本・リスク・リターンのバランスを適切にコントロールしており、商品開発、資産運用計画などの個別施策においても、経営の意思決定に活用しています。

リスクコントロールシステム

SOMPOホールディングスは、リスクアセスメントを起点として、グループを取り巻くリスクを網羅的に把握し、対応することができるよう、強固なリスクコントロールシステムを構築しています。当社はグループの枠組みに沿って、運営しています。

(1) トップリスク管理

「事業に重大な影響を及ぼす可能性があるリスク」をトップリスクと定義し、リスクコントローラー(担当役員)を定め、対応策の実施、進捗状況の管理に対する責任を明確にしています。

トップリスクの選定にあたっては、リスクアセスメントによるボトムアップでの洗い出しに加えて、経営陣による環境認識をふまえたトップダウンの観点も考慮して決定しています。

(2) エマージングリスク管理

「環境変化等により新たに発現または変化し、将来、グループに大きな影響を及ぼす可能性のあるリスク」をエマージングリスクと定義し、トップリスクへの変化の予兆をとらえて適切に管理しています。

エマージングリスクは、損失軽減の観点だけでなく、新たな保険商品・サービスなどのビジネス機会の観点からも重要であり、グループ横断でモニタリング、調査研究を進めています。

(3) 自己資本管理

当社は、保険引受リスク、資産運用リスクおよびオペレーショナル・リスクを統一的な尺度(VaR: Value at Risk)で定量化したうえで、リスクと資本の状況を定期的にモニタリングし、リスク許容度に抵触する恐れが生じた場合に、リスク削減または資本増強などの対応策を策定・実施する態勢を整備しています。

| リスクの種類 | 内容 |
|--------------|--|
| 保険引受リスク | 経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクをいいます。当社は、保険商品の開発または改定などを行う場合、商品企画部から独立した組織であるリスク管理部が保険事故発生率などに照らした保険料水準の適切性や会社業績・財務状況に及ぼし得る影響などを検証しています。また、保険事故発生率などの実績の把握・分析を行い、必要に応じて保険料率や販売方針の見直しなどの措置を講じる態勢を整備しています。 |
| 資産運用リスク | 金利、為替等の変動や信用供与先の財務状況の悪化などにより、保有する資産・負債(オフ・バランスを含みます。)の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。当社は、資産運用リスクモデルにより、資産運用利回りが保有契約の予定利率を下回るリスクを含め、市場リスク、信用リスクを一元的に管理しています。市場の変化に対し適時に対応できるよう、週次で資産情報を把握し、資産運用リスク量を計測しています。 |
| オペレーショナル・リスク | 業務の過程、役職員もしくは保険募集人の活動、システムが不適切であること、または外生的な事象により損失を被るリスクをいいます。当社は、オペレーショナル・リスクをさらに事務リスク、システムリスク、労務リスクおよび風評リスクに分類し、それぞれリスク管理担当部門を定めてリスク発現の防止および損失の最小化に努めています。オペレーショナル・リスクの発現は、経営の健全性を損なう可能性があるだけでなく、お客さまの信頼を損なうものであることを全役職員が認識し、責任ある管理をしています。 |
| 流動性リスク | 流動性リスクとは、新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、および巨大災害での多額の保険金支払いにより資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクや、市場の混乱などで取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。当社は、日々の資金繰り管理のほかに、大量解約の発生など、流動性リスク・シナリオ発現に伴う解約返戻金支払いなどの資金流出額を予想し、それに対応できる流動性資産が十分に確保されるように管理しています。 |

(4) ストレステスト

当社の経営に重大な影響を及ぼし得る事象を的確に把握・管理するために、シナリオ・ストレステスト、リバース・ストレステストおよび感応度分析を実施し、資本およびリスクへの影響度を分析して、必要に応じ対応策を実施する態勢を整備しています。

| | |
|------------------|---|
| シナリオ・ ストレステスト | 大規模な自然災害や金融市場の混乱など、経営に重大な影響を及ぼすストレスシナリオが顕在化した際の影響を評価し、資本の十分性やリスク軽減策の有効性検証などに活用することを目的として実施しています。なお、環境変化などに適切に対応するため、ストレスシナリオの妥当性を定期的に検証しています。 |
| リバース・ ストレステスト | リスク許容度などに抵触する具体的な事象を把握し、あらかじめアクションに備えることを目的として実施しています。 |
| 感応度分析 | 主なリスク要因の変動が資本とリスクに与える影響を把握することを目的として実施しています。 |

(5) リミット管理

当社は与信リスク、出再リスクについてSOMPOホールディングスが定めるリミットの範囲内で、リスク許容度と整合的に設定したリミットをそれぞれ超過しないように管理しています。

再保険に係る方針

当社は、リスク分散または収益安定の観点から、再保険を活用しています。

再保険取引においては、格付けをもとに信用力を重視して出再先を選定するとともに、特定の再保険会社に過度に取引が集中しないように、格付けに応じたリミットを設定して管理しています。

大規模災害等への対応

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 業務継続体制構築基本方針」に沿って、経営基盤の安定と健全性を確保し、大規模自然災害などの危機発生時においても主要業務の継続を実現し、社会・経済活動の維持に資することを目的として「業務継続体制構築基本規程」を定めています。

この規程に従い、災害などの危機発生から終息に至る有事に適切に対応し、継続すべき重要業務および危機対応を計画などに定め、これを継続的に見直すことにより、業務継続および早期復旧を実現する業務継続体制を構築しています。

生命保険契約者保護機構

生命保険契約者保護機構とは

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。）に加入しています。保護機構の概要は、以下のとおりです。

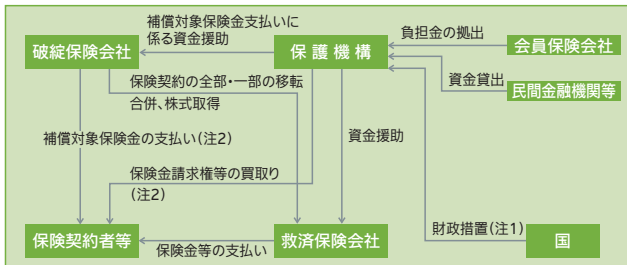
- 保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払いに係る資金援助および保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
- 保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約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。）。
- 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。

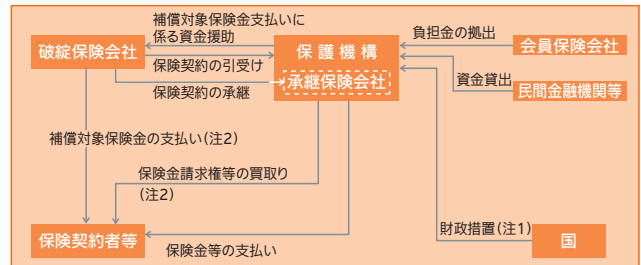
- ※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です（実際に削減しないか否かは、個別の更生手続の中で確定することとなります）。
- ※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率（注1）を超えていた契約を指します（注2）。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。
$$\text{高予定利率契約の補償率} = 90\% - \{ (\text{過去5年間における各年の予定利率} - \text{基準利率}) \text{の総和} \div 2 \}$$
（注1）基準利率は、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ごとに予定利率が異なる場合には、被保険者ごと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、被保険者ごと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・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

〈仕組みの概略図〉

○救済保険会社が現れた場合



○救済保険会社が現れない場合



（注1）上記の「財政措置」は、2022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い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取り取ることを指します。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、本掲載内容はすべ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 ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>
〈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〉