

経営について

| | |
|------------------------------|----|
| 事業の概況 | 22 |
| 代表的な経営指標 | 30 |
| 事業の内容 | 35 |
| コーポレート・ガバナンス方針 | 36 |
| 内部統制基本方針 | 38 |
| 戦略的リスク経営(ERM) | 40 |
| 資産運用方針／第三分野保険の 責任準備金の積立水準 | 43 |
| コンプライアンス | 44 |
| 勧誘方針 | 46 |
| 社内外の監査・検査 | 47 |
| 利益相反管理基本方針 | 48 |
| 情報開示 | 49 |
| お客さま情報の保護 | 50 |
| 反社会的勢力への対応 | 54 |
| 「お客さまの声」を起点とした品質向上 | 56 |
| お客さまへのご案内 | 59 |
| 人事・人材育成の取組み | 60 |

事業の概況

2013年度の事業概況

事業の経過及び成果等

2013年度のわが国経済は、経済政策や金融緩和等の効果により企業収益が改善し、公共投資や個人消費が底堅く推移したことなどにより、景気は緩やかに回復してきました。

損害保険業界においては、雪害等国内自然災害の影響はあったものの、景気回復や商品・料率改定などにより経営環境に改善の兆しがみられました。

両社の取組み

損保ジャパンと日本興亜損保は、両社が培ってきた強みを1つの会社として発揮し、強固な事業基盤のもと収益力の最大化を図るため、関係当局の認可等を前提に、2014年9月1日に合併し「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」となります。新会社へのスムーズな移行とシナジーの早期発揮を実現できるよう、2013年4月から両社役職員の相互兼務等による一体化運営（「実質合併」体制）を開始しました。共同本体制、営業・保険金サービス拠点の同居など、合併準備は順調に進展しています。

両社の親会社であるNKSJホールディングス株式会社（以下「NKSJホールディングス」）は、グループブランドの強化によるグループの成長の加速を目的に、2014年9月1日付けで社名を「損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社」へ変更し、グループ名も「損保ジャパン日本興亜グループ」とする予定です。

両社はグループの中核会社として、「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、社会に貢献していく」というグループ共通の経営理念のもと、グループ一体で企業価値の向上に取り組むとともに、真のサービス産業として「お客さま評価日本一」を原動力に、世界で伍していくグループを目指します。

国内損害保険事業

両社は、グループの中核会社として、目指す企業グループ像に掲げる「お客さま評価日本一」の実現に向けて、サービス品質の向上および業務効率化に取り組んでいます。具体的には、お客さまご自身およびご家族の保険に関する情報をまとめてご提供するスマートフォン用新アプリ「ほけんアプリ」を共同開発するなどお客さまの目線に立ったサービスを提供するとともに、機能性に優れたタブレット型端末を代理店業務に活用し、お客さまへのわかりやすい説明や契約手続きに役立てるなど革新的な

ビジネスモデルを展開し業務効率化につなげています。また、迅速かつ適時・適切な保険金のお支払いに向けた保険金支払態勢のさらなる強化に努めています。

両社は、合併に向けて、お客さま・販売チャネルの接点である営業・保険金サービス部門の業務および拠点機能を共通化していくなどの取組みを進めています。両社のシステム統合については、NKSJホールディングスを含めた3社にて管理態勢を構築し、その進捗状況を適時に監視し、発生する課題に速やかに対応することにより、システムリスクの最小化に取り組んでいます。

損保ジャパンのグループ会社であるセゾン自動車火災保険株式会社においては、ダイレクト通販型損害保険事業を展開し、日本興亜損保のグループ会社であるそんぽ24損害保険株式会社においては、媒介代理店を軸に、ウェブサイト・コールセンターを通じた通販型損害保険事業を展開しており、多様化するお客さまニーズに対応しています。

国内生命保険事業

NKSJグループは、国内生命保険事業を国内損害保険事業に並ぶ核となる収益源として位置づけています。その中心となるNKSJひまわり生命保険株式会社（以下「NKSJひまわり生命」）は、お客さまの多様なニーズに対応した魅力ある商品を提供しており、両社による業務の代理・事務の代行の効果もあり、保有契約が堅調に増加しています。

また、NKSJホールディングスは、関係当局の認可等を前提に損保ジャパンが所有する損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社の全株式を第一生命保険株式会社へ譲渡することを、2014年2月に公表しました。これにより、グループ内の国内生命保険事業をNKSJひまわり生命に集約して経営資源を戦略的に投入していくとともに、さらなる「成長の加速」を目指して、魅力ある商品・サービスを提供していきます。

なお、NKSJひまわり生命は、関係当局の認可等を前提に、2014年9月1日付けで社名を「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社」へ変更します。

海外保険事業

NKSJグループは、海外保険事業をグループの成長戦略の一翼を担う事業と位置づけ、収益性が見込まれる国・地域を中心に経営資源を投入し、グループ収益の拡大に取り組んでいます。

NKSJホールディングスは、英国ロイズ保険マーケットにおいて有力な保険会社であるCanopus Group Limited(キャンピウス社)の全株式を損保ジャパンが取得することについて、既存株主と合意しました。キャンピウス社の買収を通じて海外スペシャルティマーケットに本格参入し、海外保険事業の一層の拡大を目指します。

また、損保ジャパンは、ブラジルの現地子会社を通じてMaritima Seguros S.A.(マリチマ社)の株式を追加取得し、子会社化しました。

損保ジャパンと日本興亜損保の海外拠点については、両社の合併を待たずに統合を開始しており、概ね順調に進んでいます。グローバルに拡大するお客さまニーズに対応するため、引き続きサポート態勢の強化に向けて取り組んでいきます。

その他の事業

その他の事業においては、NKSJグループは、アシスタンス事業、介護サービス事業のほか、お客さまの資産形成に関するサービスをご提供する確定拠出年金事業やアセットマネジメント事業、健康維持・増進やメンタルヘルス対策に関するサービスをご提供するヘルスケア事業などを展開しています。両社は、グループの強みを活かしながらお客さまの安心・安全・健康に資する先進的で多様な最高品質のサービスを開発・提供し、ビジネスフィールドを拡大していきます。

CSR

企業の社会的責任(以下「CSR」)の観点においては、NKSJグループでは、国内外のすべてのグループ会社が社会的責任を果たすために「グループCSRビジョン」を策定し、重点課題(「グループCSR6つの重点課題」)を特定したうえで、具体的な取組みを進めています。

両社は、それぞれが認証取得していた国際規格ISO14001の環境マネジメントシステムを統一しました。また、全国の環境NPOなどと連携して市民参加型の生物多様性の保全活動を行う「SAVE JAPAN プロジェクト」を両社で開催し、市民の皆さまに幅広く、地域の身近な自然環境に関心を持っていただく機会を提供しています。

また、ダイバーシティ推進においては、グループの重要な経営戦略の一つとして進めており、2013年10月に「ダイバーシティ推進本部」をNKSJホールディングスに設置しました。グループで展開しているさまざまなサービスに女性をはじめとする多様な人材の多様な視点を反映させることにより、お客さまのニーズに幅広くお応えすることを目指しています。

業績の概況

保険引受面では、自動車保険や火災保険などの主要種目で増収したことや、自然災害にかかる保険金支払が減少したことなどにより、収支残高は大幅に増加したものの、責任準備金の積増負担および2月の大雪による支払備金の積増負担も増加したため、損失となりました。また、資産運用面では、株式相場の上昇に伴い有価証券評価損が減少したことなどにより、大幅な増益となりました。その結果、当期の業績は以下のとおりとなりました。

損保ジャパン

経常収益は、前期に比べて24億円減少して1兆6,999億円になりました。一方、経常費用は、前期に比べて55億円減少して1兆6,319億円になり、経常利益は、前期に比べて30億円増加して680億円になりました。経常利益に特別利益、特別損失、法人税等合計を加減した当期純利益は、前期に比べて17億円減少して273億円になりました。

保険引受の概況

損保ジャパン

保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期に比べて6.5%増加して、1兆4,138億円になりました。保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べて2.5%減少して、8,222億円になりました。正味損害率は、前期に比べて6.0ポイント低下して64.6%になりました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は、前期に比べて3.5%減少して、1,987億円になり、正味事業費率は、前期に比べて1.4ポイント低下して31.4%になりました。

その結果、正味収入保険料から正味支払保険金、損害調査費、諸手数料及び集金費ならびに保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除した収支残高は、前期に比べて1,005億円増加して559億円の利益となりました。これに収入積立保険料、満期返戻金、支払備金繰入額、責任準備金繰入額などを加減した保険引受利益は、前期に比べて71億円減少して328億円の損失となりました。

保険種類別の概況

損保ジャパン

■火災保険

海外の受再引受を拡大したことや、国内も堅調に推移したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて12.0%増加して、1,844億円になりました。正味損害率は、自然災害にかかる保険金支払が減少したことなどにより、前期に比べて11.6ポイント低下して58.3%になりました。

■海上保険

円安や貿易量の増加などにより船舶保険、貨物保険とも増収した結果、正味収入保険料は、前期に比べて13.2%増加して、297億円になりました。一方、大口支払の影響などにより、正味損害率は、前期とほぼ水準の63.9%になりました。

日本興亜損保

経常収益は、前期に比べて282億円減少して8,688億円になりました。一方、経常費用は、前期に比べて133億円減少して8,191億円になり、経常利益は、前期に比べて148億円減少して496億円になりました。経常利益に特別利益、特別損失、法人税等合計を加減した当期純利益は、前期に比べて111億円減少して221億円になりました。

日本興亜損保

保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期に比べて4.6%増加して、6,683億円になりました。保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べて5.2%減少して、4,137億円になりました。正味損害率は、前期に比べて7.0ポイント低下して67.8%になりました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は、前期に比べて2.1%減少して、1,084億円になり、正味事業費率は、前期に比べて0.9ポイント低下して34.0%になりました。

その結果、正味収入保険料から正味支払保険金、損害調査費、諸手数料及び集金費ならびに保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除した収支残高は、前期に比べて500億円増加したものの、117億円の損失となりました。これに収入積立保険料、満期返戻金、支払備金繰入額、責任準備金戻入額などを加減した保険引受利益は、前期に比べて385億円減少して297億円の損失となりました。

日本興亜損保

■火災保険

海外受再保険料が増加したことや、国内も堅調に推移したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて13.1%増加して、991億円になりました。正味損害率は、自然災害にかかる保険金支払が減少したことなどにより、前期に比べて24.9ポイント低下して76.8%になりました。

■海上保険

船舶保険、積荷保険ともに増収した結果、正味収入保険料は、前期に比べて17.5%増加して、159億円になりました。正味損害率は、前期に比べて5.0ポイント上昇して48.3%になりました。

■ 傷害保険

団体医療保険を中心に被保険者数が増加したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて1.9%増加して、1,345億円になりました。正味損害率は、前期に比べて0.2ポイント低下して60.8%になりました。

■ 自動車保険

2013年4月始期契約からの保険料率引上げの効果などにより、正味収入保険料は、前期に比べて4.5%増加して、6,887億円になりました。一方、保険金支払件数が減少したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて6.0ポイント低下して64.5%になりました。

■ 自動車損害賠償責任保険

2013年4月始期契約からの保険料率引上げの効果などにより、正味収入保険料は、前期に比べて8.8%増加して、2,059億円になりました。正味損害率は、前期に比べて7.8ポイント低下して83.3%になりました。

■ その他の保険

瑕疵保証責任保険を中心に賠償責任保険が増収したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて9.2%増加して、1,704億円になりました。正味損害率は、前期に比べて3.4ポイント低下して52.7%になりました。

■ 傷害保険

海外受再保険料が増加しましたが、元受保険料が減収したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて0.1%減少して、504億円になりました。正味損害率は、前期に比べて0.7ポイント上昇して58.9%になりました。

■ 自動車保険

2013年4月始期契約からの保険料率引上げの効果などにより、正味収入保険料は、前期に比べて1.0%増加して、3,254億円になりました。正味損害率は、正味支払保険金が減少したことなどにより、前期に比べて4.9ポイント低下して65.9%になりました。

■ 自動車損害賠償責任保険

2013年4月始期契約からの保険料率引上げの効果などにより、正味収入保険料は、前期に比べて8.4%増加して、923億円になりました。正味損害率は、前期に比べて7.7ポイント低下して84.1%になりました。

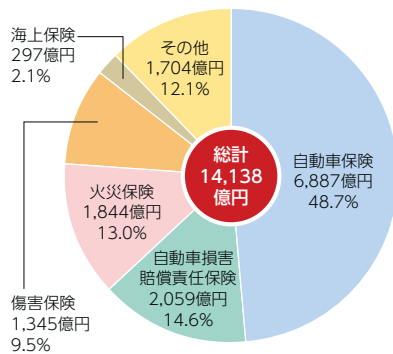
■ その他の保険

賠償責任保険や労働者災害補償責任保険が増収したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて6.5%増加して、850億円になりました。正味損害率は、前期に比べて3.4ポイント低下して55.6%になりました。

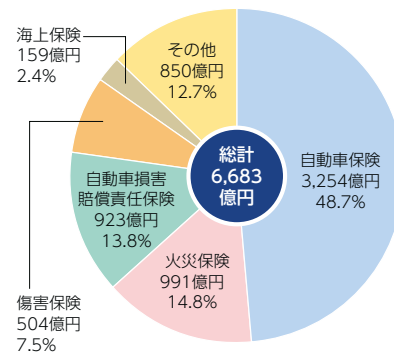
正味収入保険料の内訳

(2013年度)

■ 損保ジャパン



■ 日本興亜損保



資産運用の概況

損保ジャパン

当期末の総資産は、前期末に比べて936億円増加して4兆8,387億円になりました。このうち、有価証券、貸付金などの運用資産は1,211億円増加して4兆3,244億円になりました。

当期末の有価証券の評価差額(含み益)は、前期末に比べて907億円増加して7,216億円となり、法人税等相当額を控除したその他有価証券評価差額金(純資産の部)は、前期末に比べて653億円増加して5,069億円となりました。

資産の運用については、引き続きリスク管理体制の強化・充実を図り、安全性・流動性に留意しつつ、運用効率の向上に努めました。

当期は、外貨建ファンド等の実現益の減少などにより利息及び配当金収入が前期に比べて13億円減少して781億円となりました。有価証券売却益、積立保険料等運用益振替などを加減した資産運用収益は、前期に比べて85億円減少して1,336億円となりました。

一方、有価証券評価損は、株式相場の上昇により、前期に比べて144億円減少して108億円となりました。これに有価証券売却損などを加えた資産運用費用は、前期に比べて187億円減少して213億円となりました。

日本興亜損保

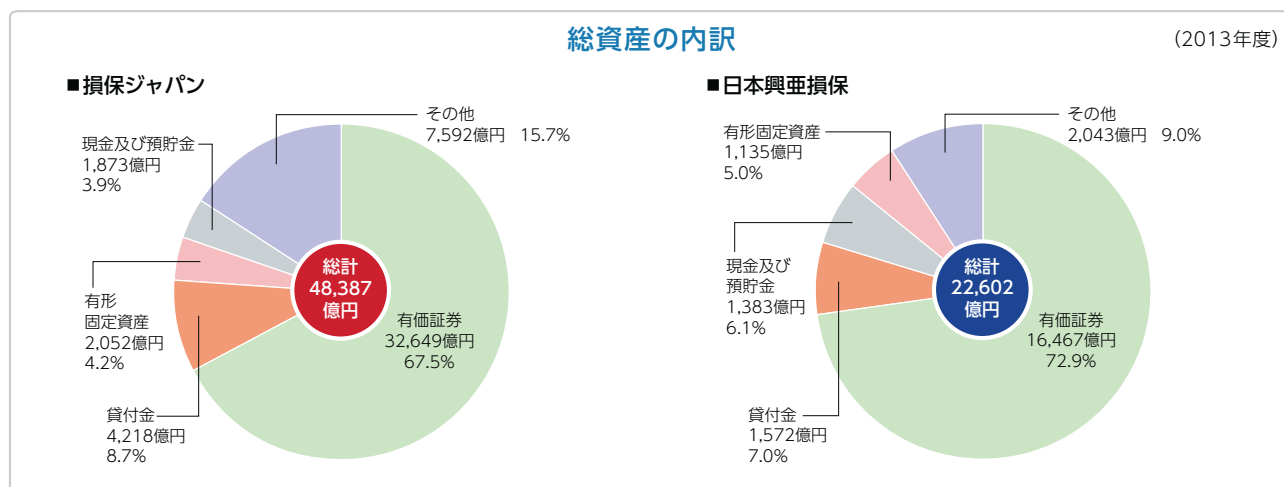
当期末の総資産は、前期末に比べて329億円減少して2兆2,602億円になりました。このうち、有価証券、貸付金などの運用資産は274億円減少して2兆923億円になりました。

当期末の有価証券の評価差額(含み益)は、前期末に比べて27億円減少して3,339億円となり、法人税等相当額を控除したその他有価証券評価差額金(純資産の部)は、前期末に比べて14億円減少して2,380億円となりました。

資産の運用については、引き続きリスク管理体制の強化・充実を図り、安全性・流動性に留意しつつ、運用効率の向上に努めました。

当期は、外国証券の利息および配当金の増加などにより、利息及び配当金収入が、前期に比べて14億円増加して406億円となりました。有価証券売却益、積立保険料等運用益振替などを加減した資産運用収益は、前期に比べて243億円増加して905億円となりました。

一方、有価証券評価損は、株式相場の上昇により、前期に比べて13億円減少して1億円となりました。これに有価証券売却損などを加えた資産運用費用は、前期に比べて17億円増加して100億円となりました。



対処すべき課題

今後のわが国経済は、引き続き堅調な内需に支えられ、景気は緩やかに回復していくことが期待されるものの、消費税率引き上げに伴う駆け込み需要の反動や海外経済の下振れなどのリスクもあり、予断を許さない状況にあります。

損害保険業界においては、国内市場における収益性の向上、海外市場における新たな収益源の確保や、社会の多様なリスクへ対処するための強固な事業基盤を構築することが引き続き求められます。

NKSJホールディングスは、両社の合併に関する基本合意およびグループを取り巻く事業環境の変化等をふまえ、2012年11月にグループ経営計画(最終年度は2015年度)の見直しを公表しました。国内損害保険事業の収益力向上を基点として、国内生命保険事業や海外保険事業など成長分野への経営資源シフトを積極的に進め、持続的成長サイクルへ乗せていく方針です。

グループ経営計画のもと、両社は、新会社へのスムーズな移行とシナジーの早期発揮に努めるとともに、引き続き、「最もお客さまに評価される損害保険会社」の実現を目指して取り組んでいきます。

決算の仕組み(2013年度)

損保ジャパン

(単位:億円)

| | | | | |
|--|--|---|--|-----------------------|
| 保険引受収益 15,599 正味収入保険料 14,138 収入積立保険料 1,083 積立保険料等運用益 324 その他 53 | | 資産運用収益 1,336 利息及び配当金収入 781 有価証券売却益 751 積立保険料等運用益振替 △324 その他 128 その他経常収益 63 | | 経常収益 16,999 |
| 保険引受費用 13,923 正味支払保険金 8,222 損害調査費 917 諸手数料及び集金費 2,451 満期返戻金 1,795 契約者配当金 0 支払備金繰入額 455 責任準備金繰入額 54 その他 26 | | 資産運用費用 213 有価証券売却損 15 有価証券評価損 108 その他 89 営業費及び一般管理費 2,062 (うち保険引受に係る営業費及び一般管理費) (1,987) その他経常費用 119 | | |
| 保険引受に係る営業費及び一般管理費 1,987 | | | | + 特別損益 △224 |
| + その他収支 △17 | | | | |
| 保険引受利益(△は損失) △328 | | | | 当期純利益 273 |

(注)金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

日本興亜損保

(単位:億円)

| | | | | |
|---|--|---|--|-----------------------|
| 保険引受収益 7,766 正味収入保険料 6,683 収入積立保険料 323 積立保険料等運用益 165 責任準備金戻入額 583 その他 10 | | 資産運用収益 905 利息及び配当金収入 406 有価証券売却益 603 積立保険料等運用益振替 △165 その他 60 その他経常収益 16 | | 経常収益 8,688 |
| 保険引受費用 6,957 正味支払保険金 4,137 損害調査費 392 諸手数料及び集金費 1,185 満期返戻金 1,050 契約者配当金 1 支払備金繰入額 188 その他 2 | | 資産運用費用 100 有価証券売却損 56 有価証券評価損 1 その他 42 営業費及び一般管理費 1,127 (うち保険引受に係る営業費及び一般管理費) (1,084) その他経常費用 5 | | |
| 保険引受に係る営業費及び一般管理費 1,084 | | | | + 特別損益 △203 |
| + その他収支 △20 | | | | |
| 保険引受利益(△は損失) △297 | | | | 当期純利益 221 |

(注)金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

損保ジャパンの最近5事業年度に係る主要な財務指標

(単位:百万円)

| 区 分 | 年 度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | 2012年度 | 2013年度 |
|--------------------------------|-----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 経常収益 (対前年度増減率) | | 1,661,802 (1.5%) | 1,637,215 (△1.5%) | 1,716,224 (4.8%) | 1,702,481 (△0.8%) | 1,699,997 (△0.1%) |
| 正味収入保険料 (対前年度増減率) | | 1,258,896 (△2.4%) | 1,256,639 (△0.2%) | 1,281,155 (2.0%) | 1,327,361 (3.6%) | 1,413,818 (6.5%) |
| 保険引受利益又は保険引受損失(△) (対前年度増減率) | | △2,585 (—) | △9,716 (—) | △24,994 (—) | △25,704 (—) | △32,844 (—) |
| 経常利益 (対前年度増減率) | | 50,318 (—) | 20,541 (△59.2%) | 3,964 (△80.7%) | 65,058 (1,540.9%) | 68,079 (4.6%) |
| 当期純利益又は当期純損失(△) (対前年度増減率) | | 42,774 (—) | 12,124 (△71.7%) | △37,518 (△409.4%) | 29,137 (—) | 27,350 (△6.1%) |
| 正味損害率 | | 73.9% | 72.5% | 80.6% | 70.6% | 64.6% |
| 正味事業費率 | | 34.1% | 33.7% | 33.0% | 32.8% | 31.4% |
| 利息及び配当金収入 (対前年度増減率) | | 91,009 (△11.2%) | 86,463 (△5.0%) | 78,375 (△9.4%) | 79,498 (1.4%) | 78,110 (△1.7%) |
| 運用資産利回り(インカム利回り) | | 2.28% | 2.21% | 2.13% | 2.28% | 2.20% |
| 資産運用利回り(実現利回り) | | 2.68% | 2.07% | 1.86% | 3.93% | 4.04% |
| 資本金 (発行済株式総数) | | 70,000 (984,055千株) | 70,000 (984,055千株) | 70,000 (984,055千株) | 70,000 (984,055千株) | 70,000 (984,055千株) |
| 純資産額 | | 820,181 | 696,037 | 578,607 | 704,843 | 782,538 |
| 総資産額 | | 5,029,232 | 4,786,371 | 4,600,592 | 4,745,077 | 4,838,707 |
| 積立勘定資産額 | | 1,177,782 | 1,069,884 | 1,004,327 | 908,196 | 832,902 |
| 責任準備金残高 | | 3,109,784 | 3,005,440 | 2,839,957 | 2,761,331 | 2,766,781 |
| 貸付金残高 | | 476,173 | 455,617 | 422,163 | 411,282 | 421,875 |
| 有価証券残高 | | 3,525,735 | 3,359,247 | 3,104,476 | 3,184,642 | 3,264,956 |
| 単体ソルベンシー・マージン比率 | | 800.0% | 748.6% | 502.5% | 645.6% | 713.3% |
| 自己資本比率 | | 16.3% | 14.5% | 12.6% | 14.9% | 16.2% |
| 1株当たり純資産額 | | 832.14円 | 707.31円 | 587.98円 | 716.26円 | 795.21円 |
| 1株当たり配当額 (うち1株当たり中間配当額) | | 20.00円 (—) | 25.14円 (—) | 103.70円 (—) | 26.92円 (—) | 15.70円 (—) |
| 1株当たり当期純利益又は 1株当たり当期純損失(△) | | 43.44円 | 12.32円 | △38.12円 | 29.60円 | 27.79円 |
| 潜在株式調整後 1株当たり当期純利益 | | 43.40円 | — | — | — | — |
| 自己資本利益率(ROE) | | 6.0% | 1.6% | △5.9% | 4.5% | 3.7% |
| 配当性向 | | 46.0% | 204.1% | — | 90.9% | 56.5% |
| 従業員数 | | 17,294人 | 18,708人 | 18,270人 | 17,825人 | 17,084人 |

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料

2. 正味事業費率=(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料

3. 単体ソルベンシー・マージン比率については、「業績データ 事業の概況4. 単体ソルベンシー・マージン比率」の(注)をご参照ください。

4. 運用資産利回り(インカム利回り)=利息及び配当金収入(金銭の信託運用益および金銭の信託運用損中に含まれる利息及び配当金収入相当額を含む)÷平均運用額

5. 資産運用利回り(実現利回り)=資産運用損益(資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用)÷平均運用額

6. 自己資本利益率(ROE)については、当期純利益/純資産額(期首期末平均)により算出しています。

7. 2010年度以降の潜在株式調整後1株当たり当期純利益については、潜在株式が存在しないため記載していません。

日本興亜損保の最近5事業年度に係る主要な財務指標

(単位:百万円)

| 区 分 | 年 度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | 2012年度 | 2013年度 |
|--------------------------------|-----|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 経常収益 (対前年度増減率) | | 859,978 (△5.6%) | 819,445 (△4.7%) | 895,408 (9.3%) | 897,046 (0.2%) | 868,809 (△3.1%) |
| 正味収入保険料 (対前年度増減率) | | 633,336 (△3.1%) | 620,615 (△2.0%) | 630,605 (1.6%) | 638,863 (1.3%) | 668,375 (4.6%) |
| 保険引受利益又は保険引受損失(△) (対前年度増減率) | | 2,293 (△57.9%) | △24,991 (△1,189.6%) | △41,118 (—) | 8,786 (—) | △29,725 (△438.3%) |
| 経常利益又は経常損失(△) (対前年度増減率) | | 29,384 (—) | △319 (△101.1%) | △7,737 (—) | 64,580 (—) | 49,685 (△23.1%) |
| 当期純利益又は当期純損失(△) (対前年度増減率) | | 13,123 (29.8%) | △6,437 (△149.1%) | △22,584 (—) | 33,332 (—) | 22,173 (△33.5%) |
| 正味損害率 | | 69.4% | 69.6% | 84.7% | 74.8% | 67.8% |
| 正味事業費率 | | 35.8% | 35.8% | 35.0% | 34.8% | 34.0% |
| 利息及び配当金収入 (対前年度増減率) | | 44,999 (△12.0%) | 42,722 (△5.1%) | 41,211 (△3.5%) | 39,183 (△4.9%) | 40,640 (3.7%) |
| 運用資産利回り(インカム利回り) | | 2.06% | 2.08% | 2.12% | 2.15% | 2.34% |
| 資産運用利回り(実現利回り) | | 2.47% | 2.40% | 2.59% | 4.15% | 5.54% |
| 資本金 (発行済株式総数) | | 91,249 (752,453千株) | 91,249 (752,453千株) | 91,249 (752,453千株) | 91,249 (752,453千株) | 91,249 (752,453千株) |
| 純資産額 | | 433,642 | 365,539 | 329,580 | 440,100 | 450,797 |
| 総資産額 | | 2,592,464 | 2,459,190 | 2,337,631 | 2,293,170 | 2,260,231 |
| 積立勘定資産額 | | 813,343 | 744,194 | 692,183 | 629,121 | 569,831 |
| 責任準備金残高 | | 1,791,418 | 1,693,786 | 1,542,150 | 1,431,855 | 1,372,754 |
| 貸付金残高 | | 227,417 | 200,717 | 196,512 | 188,452 | 157,267 |
| 有価証券残高 | | 1,822,848 | 1,697,112 | 1,604,942 | 1,629,386 | 1,646,747 |
| 単体ソルベンシー・マージン比率 | | 742.5% | 642.9% | 470.8% | 534.0% | 653.0% |
| 自己資本比率 | | 16.7% | 14.9% | 14.1% | 19.2% | 19.9% |
| 1株当たり純資産額 | | 575.55円 | 485.79円 | 438.00円 | 584.88円 | 599.10円 |
| 1株当たり配当額 (うち1株当たり中間配当額) | | 8.00円 (—) | 16.87円 (—) | 48.52円 (—) | 14.93円 (—) | 12.25円 (—) |
| 1株当たり当期純利益又は 1株当たり当期純損失(△) | | 17.44円 | △8.55円 | △30.01円 | 44.29円 | 29.46円 |
| 潜在株式調整後 1株当たり当期純利益 | | 17.41円 | — | — | — | — |
| 自己資本利益率(ROE) | | 3.4% | △1.6% | △6.5% | 8.7% | 5.0% |
| 配当性向 | | 45.9% | — | — | 33.7% | 41.6% |
| 従業員数 | | 8,883人 | 10,488人 | 11,485人 | 10,877人 | 10,268人 |

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料

2. 正味事業費率=(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料

3. 単体ソルベンシー・マージン比率については、「業績データ 事業の概況4. 単体ソルベンシー・マージン比率」の(注)をご参照ください。

4. 運用資産利回り(インカム利回り)=利息及び配当金収入(金銭の信託運用益および金銭の信託運用損中に含まれる利息及び配当金収入相当額を含む)÷平均運用額

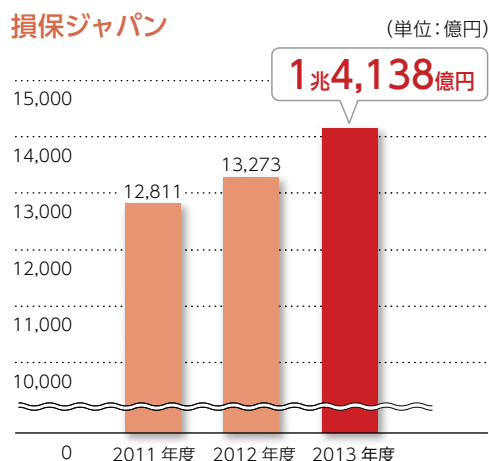
5. 資産運用利回り(実現利回り)=資産運用損益(資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用)÷平均運用額

6. 自己資本利益率(ROE)については、当期純利益/純資産額(期首期末平均)により算出しています。

7. 潜在株式調整後1株当たり当期純利益については、2010年度および2011年度は1株当たり当期純損失であり、また、潜在株式が存在しないため、2012年度および2013年度は潜在株式が存在しないため記載していません。

代表的な経営指標

① 正味収入保険料



正味収入保険料 = 元受正味保険料 (除く収入積立保険料) + 受再正味保険料 - 出再正味保険料

正味収入保険料は、元受保険による収入保険料(元受正味保険料)に受再保険による収入保険料(受再正味保険料)を加え、出再保険による支払保険料(出再正味保険料)と積立型保険の満期返戻金の原資となる収入積立保険料を控除したもので、損害保険会社の最終的な売上を示すものとして、一般的に使用されています。

なお、元受保険とは、保険会社が個々の契約者と契約する保険のことをいい、再保険とは、保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁する保険のことをいいます。また、再保険は、他の保険会社から保険契約上の責任を引き受ける受再保険と他の保険会社に対して自らの保険契約上の責任を転嫁する出再保険とに分かれています。

正味収入保険料 >> 元受正味保険料に受再正味保険料を加え、出再正味保険料および収入積立保険料を控除したものをいいます。

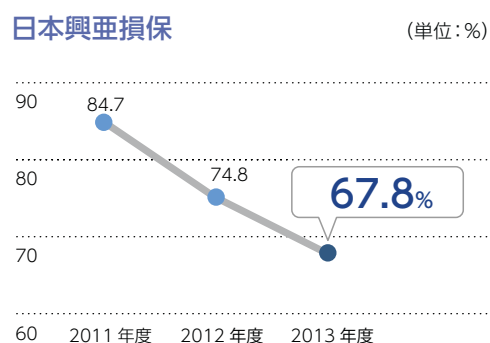
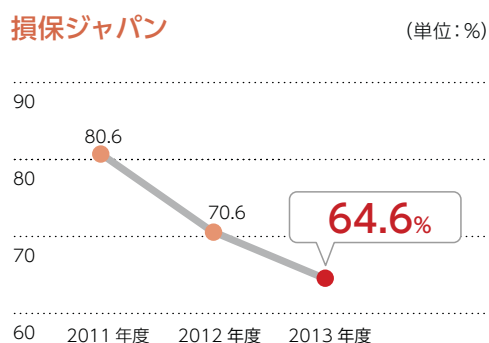
元受保険料 >> 元受保険契約によって、保険会社が収入する保険料をいいます。積立型保険(貯蓄型保険)については積立保険料(満期時に契約者にお支払いする満期返戻金の原資となる保険料をいいます。)を含みます。

元受正味保険料 >> 収入した元受保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。積立型保険(貯蓄型保険)については収入積立保険料(積立保険料から積立保険料に係る諸返戻金を控除したものをいいます。)を含みます。

受再正味保険料 >> 収入した受再保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。

出再正味保険料 >> 支払った再保険料(グロス)から諸返戻金収入を控除したものです。

② 正味損害率



正味支払保険金 = 元受正味保険金 + 受再正味保険金 - 出再正味保険金

正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

損害率とは収入した保険料に対して支払った保険金の割合をいいます。この損害率は、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられています。

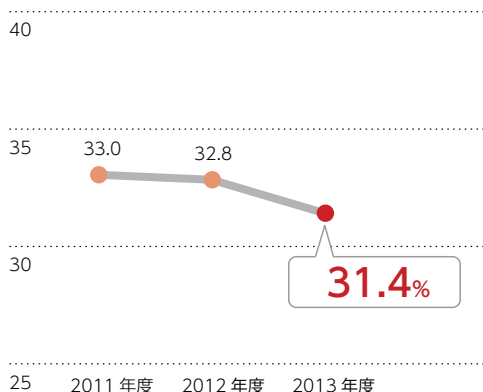
通常は、支払った保険金(正味支払保険金)に損害調査費(保険会社の損害調査関係の業務に要した経費)を加えて保険料(正味収入保険料)で除した割合(正味損害率)を指しています。

台風などの自然災害による支払保険金の多寡が損害率の大きな変動要因となっています。

③ 正味事業費率

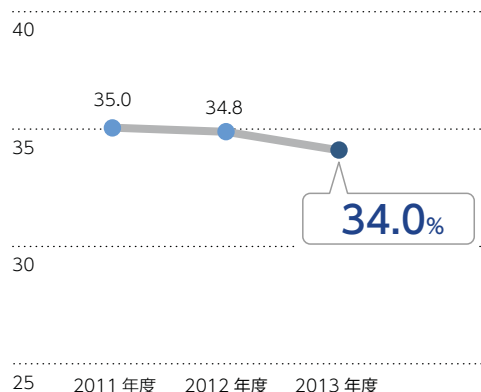
損保ジャパン

(単位:%)



日本興亜損保

(単位:%)



正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

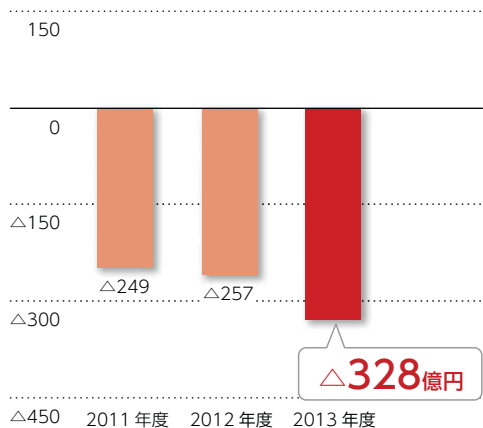
正味事業費率とは正味収入保険料に対する事業費の割合をいいます。この正味事業費率は、保険会社の経営の効率性を示す代表的な指標であり、保険料率の算出にも用いられています。

事業費としては、諸手数料及び集金費(元受保険に係る代理店手数料や集金費等と再保険契約に係る再保険手数料からなります)と営業費及び一般管理費(保険会社の経費のうち、保険の募集・販売を行う営業部門や一般管理部門などの損害調査関係以外の業務に要する経費)のうち資産運用などに要する経費を除いた保険引受に係るものを使用します。

④ 保険引受利益 (△は損失)

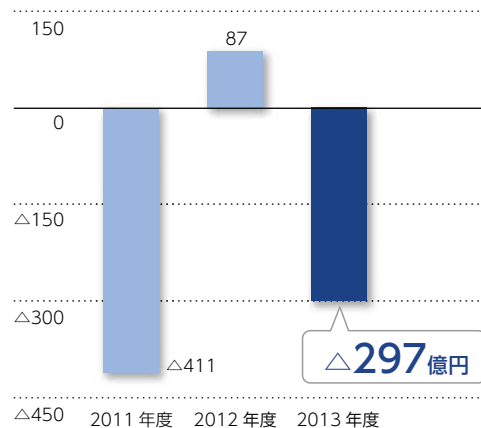
損保ジャパン

(単位:億円)



日本興亜損保

(単位:億円)



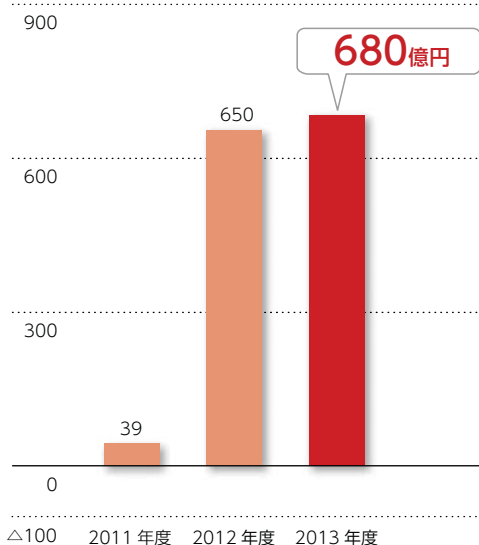
保険会社の本来業務である保険の引き受けによる利益を表す指標です。

保険会社の場合、一般の事業会社の売上原価に対応する支払保険金などが売上(=保険契約の引き受け)時には確定しておらず、保険料という収入を保険契約の引き受け時に前受けする形になっているため、保険引受利益は、責任準備金(保険契約に基づく将来の保険金や満期返戻金等の支払いなど保険責任の履行に備えて積み立てる準備金)や支払備金(すでに発生した事故に対する保険金の支払いに備えて積み立てる未払債務)の繰入れや戻入れという保険会社特有の勘定処理をして算出します。

⑤ 経常利益 (△は損失)

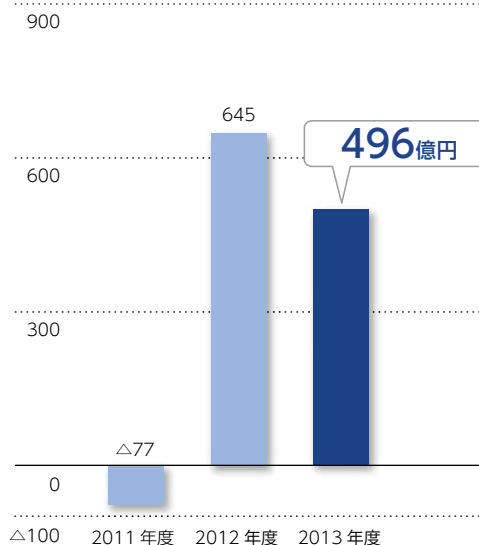
損保ジャパン

(単位: 億円)



日本興亜損保

(単位: 億円)

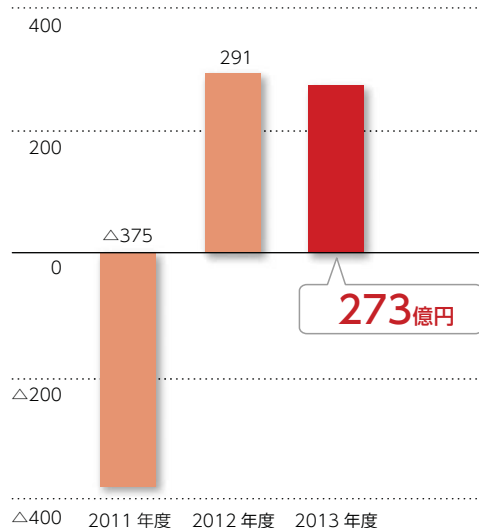


保険会社の本来業務である保険の引き受けによる利益のほか、資産運用など保険の引き受け以外の利益を含めた保険会社全体の経常的な取引による利益を表す指標です。

⑥ 当期純利益 (△は損失)

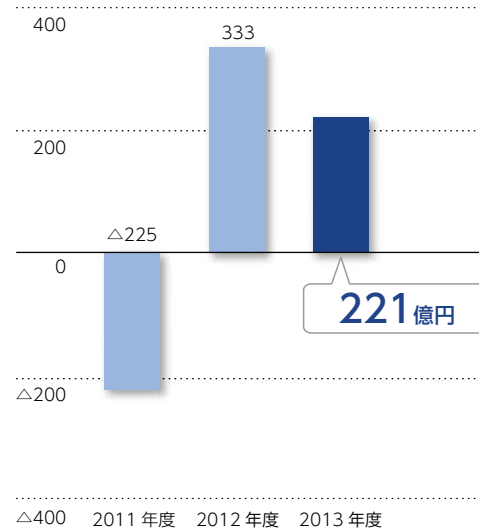
損保ジャパン

(単位: 億円)



日本興亜損保

(単位: 億円)



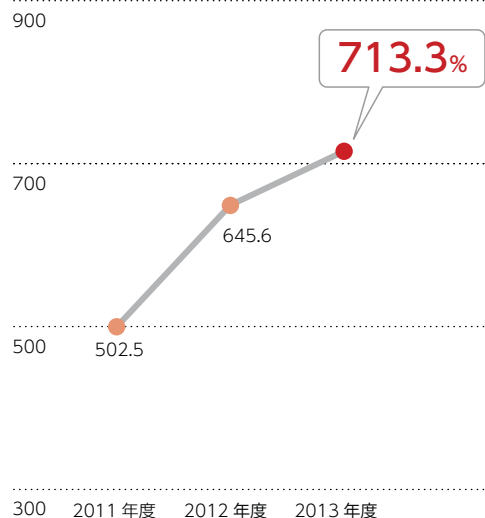
経常利益に特別利益、特別損失、法人税及び住民税ならびに税効果会計による法人税等調整額を加減して算出した最終の税引後利益です。

特別損益には、不動産動産関係の処分損益や臨時的な損益のほか、保有資産の価格変動リスクに備えて保険業法により積立てが義務づけられている価格変動準備金の繰入れや戻入れがあります。

⑦ 単体ソルベンシー・マージン比率

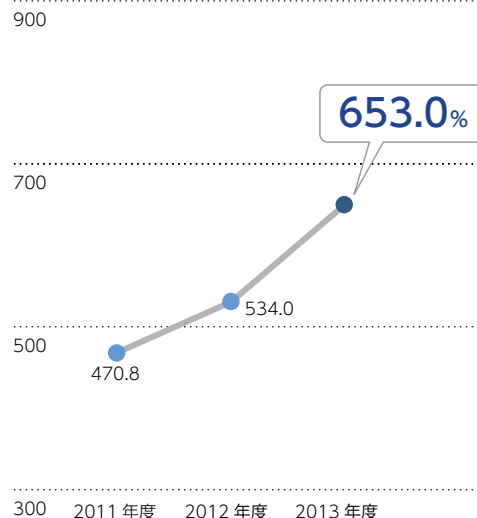
損保ジャパン

(単位:%)



日本興亜損保

(単位:%)



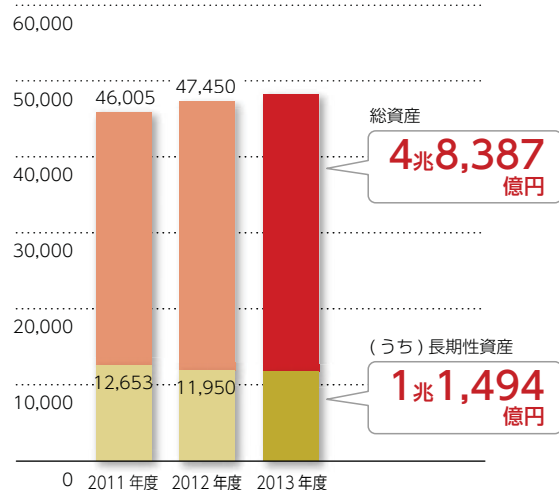
巨大災害の発生や保有する資産の大幅な価格下落といった「通常の予測を超える危険」に対して、保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払などに備えて「損害保険会社が保有している資本・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法などにに基づき計算されたものが「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

なお、単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が経営の健全性を判断するために活用する客観的な指標のひとつですが、その数値が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。

⑧ 総資産

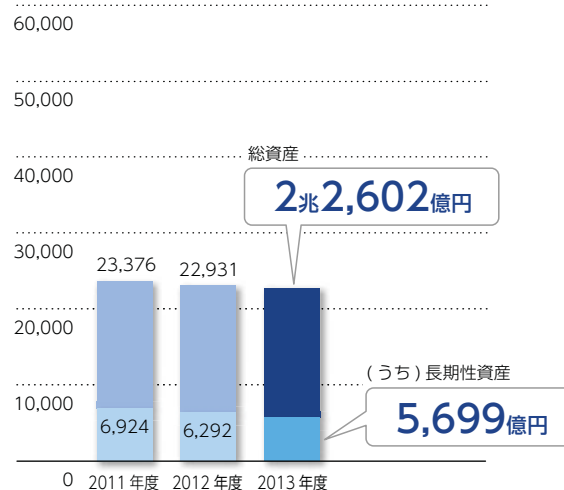
損保ジャパン

(単位:億円)



日本興亜損保

(単位:億円)

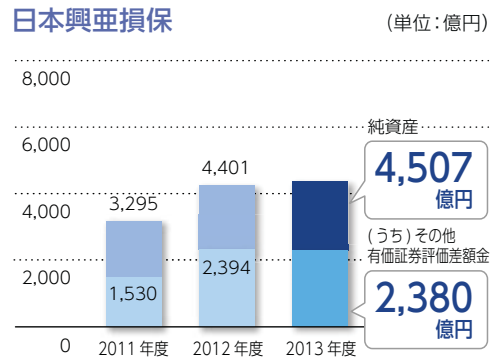
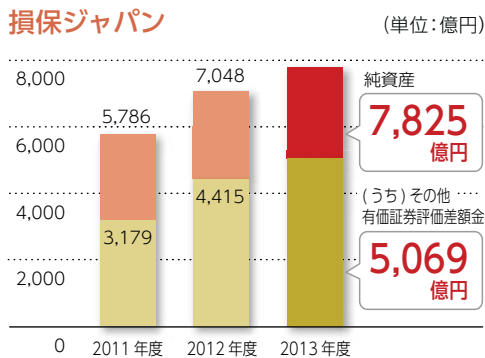


損害保険会社が保有している資産は、その大半がお客さまからお預りしている保険料で構成されています。これらの資産は、将来お支払いする保険金、満期返戻金などの原資にあたるため、安全・確実に運用するとともに、自然災害などによる多額の保険金支払いに備えて、一定程度は流動性の高い資産で保有しておく必要があります。

将来満期返戻金をお支払いする積立型保険(長期性資産)が両社とも総資産の1/4程度を占めていますが、金利水準の低迷が続くなか、積立型保険は減収傾向が続いており、長期性資産残高も減少しています。

また、2000年度から金融商品に係る会計基準(いわゆる時価会計)を適用し、保有する有価証券の多くを時価ベースで貸借対照表に計上しているため、株式相場の変動によっても資産が増減しています。

⑨ 純資産 / ⑩ その他有価証券評価差額金



純資産

損害保険会社は、保険金支払能力を維持するために、十分な純資産を保持しておく必要があります。

純資産は、株主からの払込資本をベースに、毎年の事業活動により積み上げられた内部留保であり、会社が不測の事態により多額の損失を被った場合において、事業を継続していくためのバッファー(余力)となります。

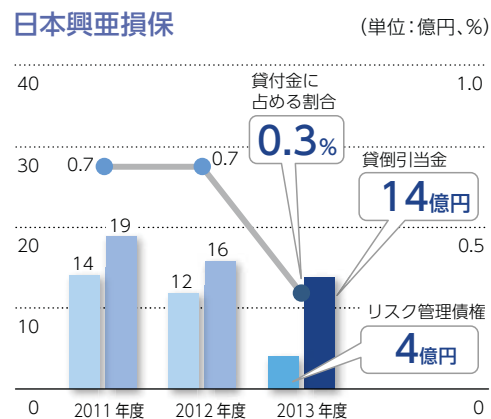
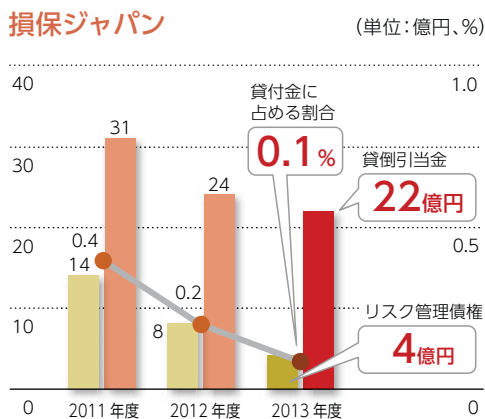
純資産のうち、その他有価証券評価差額金を除いた部分については、増資などで外部から新たに資金調達しなければ、各期の利益によって積み上げていくことになります。

その他有価証券評価差額金

金融商品に係る会計基準を適用し、保有する有価証券を「売買目的有価証券」「満期保有目的の債券」「子会社・関連会社株式」「その他有価証券」の4つに分類し、その大部分を占める時価のある「その他有価証券」について時価法を適用しています。

「その他有価証券評価差額金」とは、この「その他有価証券」の時価と取得原価(含む償却原価)との差額のことをいいます。また、この評価差額から税効果相当額を控除した金額が「純資産の部」に「その他有価証券評価差額金」として計上されています。

⑪ 不良債権の状況



保有する資産について、回収の危険性や価値がき損する危険性を検討して、資産を分類(自己査定)し、その結果にしたがって、償却・貸倒引当金の計上などを実施し、資産の健全性を確保しています。

貸付金については、回収に懸念のある貸付先について、リスク管理債権としてその危険度に応じて「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」に区分して管理しています。

これらの貸付金についても、担保などにより回収が見込まれる部分を除いた必要額について貸倒引当金を引き当てています。リスク管理債権、自己査定の結果について、詳しくはP130-132(損保ジャパン)、P221-223(日本興亜損保)をご参照ください。

格付

格付会社による格付は、会社とその債務(保険会社の場合は保険金の支払いなど)を履行する能力を示したものであり、財務健全性を表す指標の一つと言えます。

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、2014年7月1日現在、高い格付を付与されており、優れた健全性を示しています。

格付取得状況 (2014年7月1日現在)

| | 損保ジャパン | 日本興亜損保 |
|-------------------|--------|--------|
| Standard & Poor's | A+ | A+ |
| Moody's | A1 | - |
| 格付投資情報センター (R&I) | AA- | AA- |
| 日本格付研究所 (JCR) | AA | - |
| A.M.Best | A+ | A+ |

注)

格付の種類はそれぞれ、Standard & Poor's: 保険財務力格付、Moody's: 保険財務格付、格付投資情報センター: 発行体格付、日本格付研究所: 保険金支払能力格付、A.M.Best: 保険財務格付です。

事業の内容

会社の目的

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、次の事業を行うことを目的としています。

1. 損害保険業
2. 他の保険会社(外国保険業者を含む。)の保険業に係る業務の代理または事務の代行、債務の保証その他の損害保険業の業務に付随する業務
3. 国債、地方債、政府保証債に係る引き受け、募集または売出しの取り扱い、売買その他の業務
4. 前記1.から3.までのほか保険業法その他の法律により損害保険会社が行うことができる業務
5. その他前記1.から4.までの業務に付帯または関連する事項

事業の内容

損保ジャパンおよび日本興亜損保が行っている主な業務は次のとおりです。

1. 損害保険事業

<保険の引受け>

両社は、次の各種保険の引受けを行っています。

- (1) 火災保険
- (2) 海上保険
- (3) 傷害保険
- (4) 自動車保険
- (5) 自動車損害賠償責任保険
- (6) その他の保険
- (7) 各種保険の再保険

<資産の運用>

両社は、保険料として収受した金銭その他の資産の運用を行っています。

2. 他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

損保ジャパンは、NKSJひまわり生命保険株式会社および第一生命保険株式会社の生命保険業に係る業務の代理・事務の代行等、他の保険会社などの業務の代理または事務の代行を行っています。

日本興亜損保は、NKSJひまわり生命保険株式会社およびそんぽ24損害保険株式会社の業務の代理・事務の代行等、他の保険会社などの業務の代理または事務の代行を行っています。

3. 債務の保証

両社は、社債等に係る保証、融資に係る保証および資産の流動化等に係る保証を行っています。

4. 確定拠出年金事業

両社は、確定拠出年金の運営管理機関業務を行っています。

5. 自動車損害賠償保障事業委託業務

両社は、自動車損害賠償保障法第四章に定める政府の自動車損害賠償保障事業のうち、損害のてん補額の支払請求の受理、てん補すべき損害額に関する調査、損害のてん補額の支払等、損害のてん補額の決定以外の業務の委託を受けています。

コーポレート・ガバナンス方針

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、NKSJホールディングスのコーポレート・ガバナンス方針に従い、透明性の高い会社運営を行います。

NKSJホールディングスのコーポレート・ガバナンス方針

当社は、取締役会において本方針を定め、コーポレート・ガバナンスの透明性と公正性の向上を図り、企業としての社会的責任を果たすことですべてのステークホルダーとの信頼関係を強化します。

1. 統治組織の全体像

当社は、監査役会設置会社とし、重要な経営判断と業務執行の監督を担う取締役会と、取締役会から独立した監査役および監査役会により、監督・牽制機能の実効性の維持・向上に努めます。

また、執行役員制度を採用し、迅速な意思決定と権限・責任の明確化を図ります。

取締役会はグループ経営の基本方針およびその根幹となる内部統制基本方針を策定し、これにより、当社およびグループ会社の透明性の高い統治体制を構築します。

また、役員の選任および処遇の透明性を確保するために、取締役会の諮問機関として、委員長および委員の過半数を社外取締役とする指名・報酬委員会を設置します。

2. 取締役および取締役会

(1) 取締役および取締役会の役割

取締役会は、法令で定められた責務を履行するほか、経営に関する重要項目を決定するとともに、業務執行の状況に対して、監督機能を発揮します。また、原則毎月開催し、適正人数で迅速に意思決定を行うよう運営します。

取締役は、これらの重要課題に関する知識の研鑽および経験の蓄積を通じて、経営管理を的確、公正かつ効率的に遂行していきます。

(2) 取締役の員数、構成および任期

取締役の員数は、迅速かつ適切な意思決定の実施および取締役会が負う責務の範囲を勘案して、定款で定める15名以内とします。社外取締役は、経営者など豊富な経験および幅広い見識を有する者とし、企業法務、消費者対応、海外事業展開などの観点に社外の目を導入します。

取締役の任期は、その各事業年度の経営に対する責任を明らかにするために、選任後1年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の終結の時までとします。

3. 監査役および監査役会

(1) 監査役および監査役会の役割

監査役は、法令が求める責務を履行するほか、顧客保護の重要性をふまえて業務運営の適法性および適切性に関する監査を実施します。

監査役会は、上述の監査が実効性をもって実施されるよう監査方針、監査計画等を決定します。

(2) 監査役の員数、構成および任期

監査役の員数は、会計監査および業務監査の実効性の確保を勘案して、定款で定める7名以内とし、このうち半数以上を、法令に従い社外監査役として選任します。

監査役の任期は、選任後4年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時株主総会の終結の時までとします。

4. 指名・報酬委員会

(1) 委員会の役割

指名・報酬委員会は、役員の選任方針および選任基準を定め、候補者案を決定するとともに、役員の評価ならびに報酬体

系および報酬について取締役会に勧告するほか、業務内容・規模等に応じ、子会社の役員の選任ならびに処遇についても関与します。

(2) 委員会の員数および構成

委員会は、取締役の中から選任した委員で構成し、委員の独立性および中立性を確保するために、委員の過半数は社外取締役から選任します。また、委員長は社外取締役である委員の中から互選で選任します。

5. 役員報酬決定方針

当社の取締役および執行役員ならびに監査役への報酬は、次の役員報酬決定方針に則り、取締役および執行役員の報酬については指名・報酬委員会の審議を経て取締役会が決定し、監査役の報酬については監査役の協議により定めます。

(1) 基本方針

取締役および執行役員の報酬は、業績向上への意欲を高め、長期的な企業価値の向上に資する報酬体系、優秀な人材の確保が可能な報酬水準とし、具体的水準については、社外委員中心の指名・報酬委員会の審議を経て決定することにより客観性および透明性を確保します。

なお、子会社の取締役および執行役員の報酬体系についても原則として同様の体系を採用するものとします。

監査役の報酬は、その独立性に配慮しつつ、職務および責任に見合った報酬体系・水準とします。

(2) 取締役の報酬

取締役報酬は、基本報酬および株式報酬型ストックオプションにより構成します。

基本報酬は、月例報酬および業績連動報酬により構成します。月例報酬は、社外・社内の別、代表権の有無に応じて定額で決定します。業績連動報酬は、会社業績に応じて決定するものとし、修正連結利益、当期純利益（連結）および一株当たり純資産の増減率を指標として決定します。

長期的な企業価値向上と報酬の連動性を高めるため、株式報酬型ストックオプションを付与します。

ただし、社外取締役に対する株式報酬型ストックオプションおよび業績連動報酬の支給は行いません。

なお、執行役員を兼務する取締役に対しては、取締役としての報酬と執行役員としての報酬を合算して支給します。

(3) 執行役員の報酬

執行役員報酬は、基本報酬および株式報酬型ストックオプションにより構成します。

基本報酬は、月例報酬および業績連動報酬により構成します。月例報酬は、役位に応じて定額で決定します。業績連動報酬は、会社業績および個人業績に応じて決定するものとし、会社業績連動報酬は、修正連結利益、当期純利益（連結）および一株当たり純資産の増減率を指標として決定します。また、個人業績連動報酬は、執行役員の業績評価に応じて決定します。

長期的な企業価値向上と報酬の連動性を高めるため、株式報酬型ストックオプションを付与します。

(4) 監査役の報酬

監査役報酬は、監査役が協議のうえ、常勤・非常勤の別に応じ定額で定めます。

6. 情報開示

当社は、適時・適切・公平に正確な情報を提供し、説明責任を果たします。また、必要な情報を正確・迅速に提供するために社内規程などの開示体制を整備します。その一環として、情報開示に関する重要事項を審議するために開示委員会を設置します。

7. グループ会社管理方針

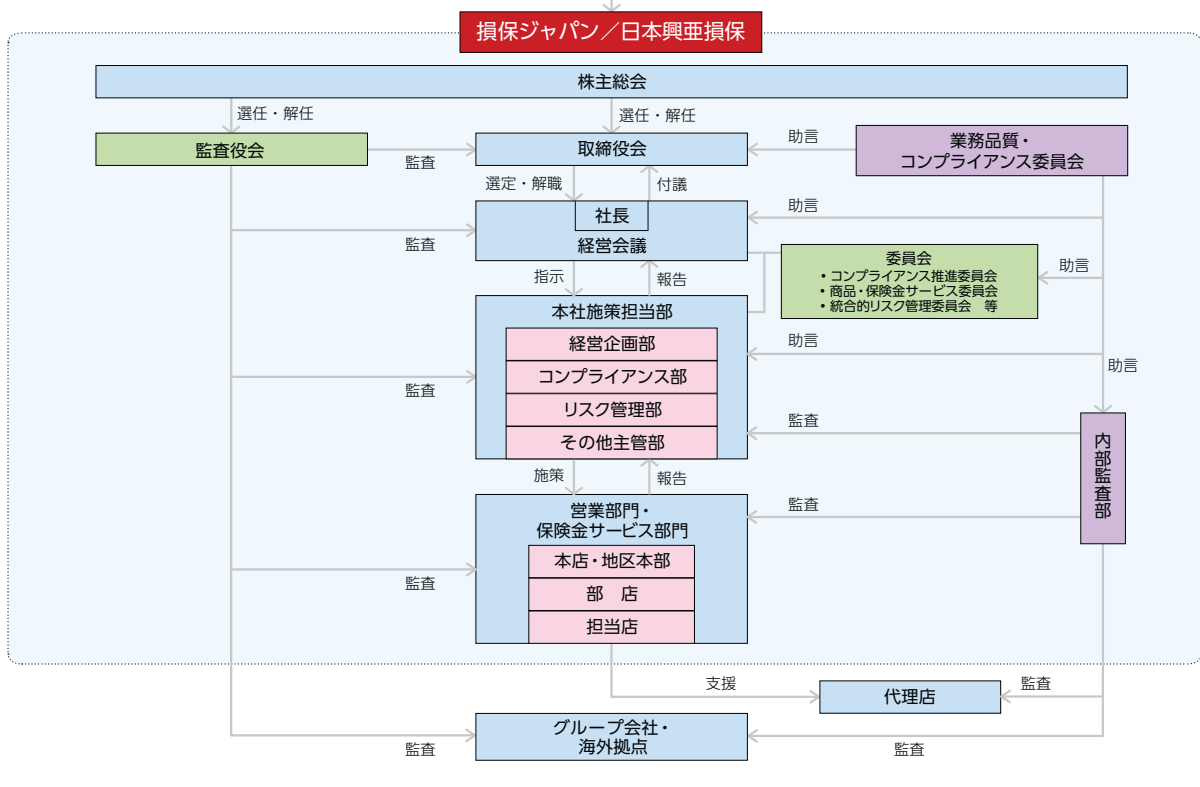
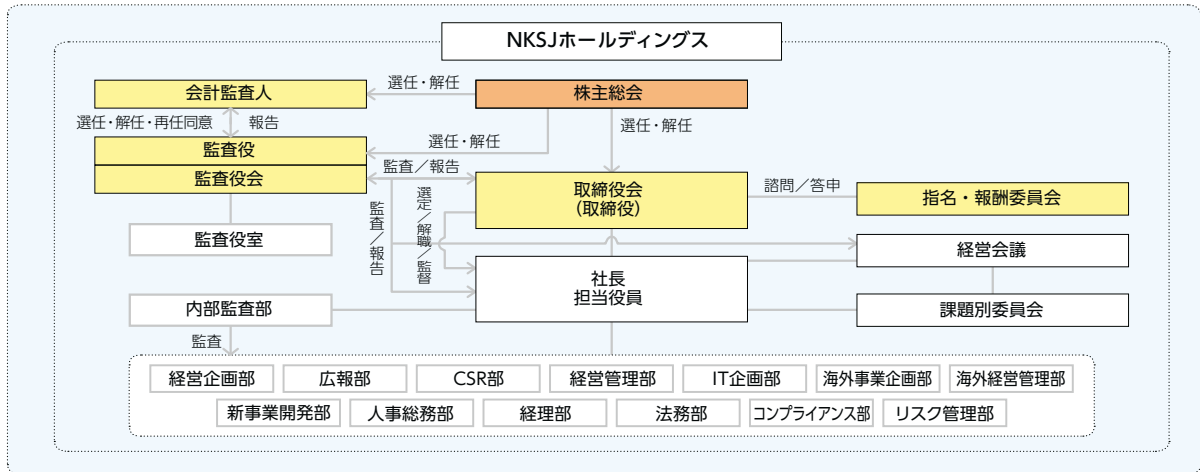
当社は、グループ全体の事業を統括し、各事業の有機的連携を図ることにより、グループ全体の企業価値の向上を図ります。そのために、当社は、社内規程の制定などの体制を整備して、グループ会社の経営管理を適切に行います。

当社は、グループ共通の経営ビジョン・基本方針を策定しグループ会社に周知するほか、モニタリング等を通じて適切な経営管理を実施します。また、リスク管理態勢、法令等遵守態勢、利益相反管理態勢、顧客情報管理態勢、内部監査態勢などを適切に整備し、グループ会社の内部統制の実効性を確保します。

グループ会社は、グループの基本方針等に基づいて、各社の基本方針および経営計画を策定するものとします。

NKSJホールディングス／損保ジャパン／日本興亜損保のコーポレート・ガバナンス体制

(2014年7月1日現在)



内部統制基本方針

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、NKSJホールディングスの定めるNKSJグループ各種基本方針をふまえ、両社における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、この基本方針を取締役会において決議します。

なお、両社はこの基本方針に基づく統制状況を適切に把握および検証し、以下に定める体制を整備し、体制の充実に努めます。

内部統制基本方針

1. 当社ならびにその親会社および子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、当社ならびにその親会社およびグループ会社の業務の適正を確保するための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を当社およびグループ会社に示します。
- (2) 当社の親会社であるNKSJホールディングス株式会社との間で締結する経営管理契約書に従い、同社に対して適切に承認を求めるとともに、報告を行います。
- (3) グループ会社の経営管理を適切に行うため、グループ会社の運営・管理に関する規程を定め、グループ会社の業務運営の管理およびその育成等を所管する部門を明確にするとともに、グループ会社に係る重要事項を決定する手続を整備し、適切に株主権を行使します。
- (4) 当社およびグループ会社の事業実態に応じた基本方針・規程等を策定し、これに則って適切に事業の運営を行います。
- (5) グループ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、取締役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ます。また、グループ会社の経営管理などに関する重要事項の経営判断の適正性を確保します。
- (6) NKSJグループの定めるグループ内取引に関する基本方針に従い、グループ内における取引等を適切に把握および審査し、当該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」という)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) コンプライアンスに関する基本方針を定め、コンプライアンス態勢の整備を図るとともに、役職員がNKSJグループのコンプライアンスに関する行動規範を遵守して行動するよう役職員の行動基準となるコンプライアンスに関するマニュアルを整備し、これらの周知徹底を図り、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

ライアンス上の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。

- (4) コンプライアンス推進委員会を設置して、コンプライアンス推進態勢の整備に係る立案および進捗状況管理などについて協議するとともに、社外委員を中心とした業務品質・コンプライアンス委員会を設置して、その監督の下で法令等遵守態勢を整備します。
- (5) 不祥事件等に係る社内報告、調査、内部通報、内部監査等の各種制度を整備し、不祥事件等の是正、届出、再発防止等の対応を的確に行います。
- (6) お客様の声対応に関する基本方針を定め、実効性のあるお客様の声対応体制を構築します。
- (7) 顧客情報管理に関する基本方針を定め、顧客情報の管理等を適切に行うとともに、利益相反管理に関する基本方針を定め、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。
- (8) NKSJホールディングス株式会社が定めるセキュリティポリシーに従い、情報資産に関する適切な管理体制を確保します。
- (9) 反社会的勢力への対応に関する基本方針を定め、市民社会の秩序や安全に脅威を及ぼす反社会的勢力との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します。

3. 戦略的リスク経営に関する体制

当社は、ERMに関する基本方針を定め、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、当社およびグループ会社の企業価値の最大化を図ることを目的としたERM「戦略的リスク経営」を実践します。

戦略的リスク経営の実効性を確保するため、リスクテイク計画およびリスク許容度を設定するなどの態勢を整備・推進します。

また、統合的リスク管理委員会を設置し、当社およびグループ会社が抱える各種リスクの特性の概要およびグループ体制特有のリスクを的確に把握し、各種リスクを統合して適切に管理します。

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次のとおり整備します。

- (1) NKSJホールディングス株式会社が定めるグループの経営計画および年度計画を当社およびグループ会社で共有します。
- (2) 取締役会を、毎月および必要に応じて随時開催して経営

論議を深めるとともに、適宜情報交換を行うなど取締役間の連携を図ります。

- (3) 当社およびグループ会社の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。
- (4) 会社業務の的確かつ迅速な執行に資するため、取締役会において執行役員を選任し、その執行すべき業務の範囲を定め、当該業務の執行を委任します。また、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、これらに整合するよう執行役員等の決裁権限を定めます。
- (5) 組織に関する規程などにおいて組織単位ごとの職務分掌、執行責任者、職務権限の範囲、執行手続の細目などを適切に定めます。
- (6) 信頼性・利便性・効率性の高い業務運営を実現するため、システム戦略およびシステムリスク管理に関する基本方針を定め、的確かつ正確なグループシステムを構築します。
- (7) 業務継続体制構築に関する基本方針を定め、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り、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. 財務の健全性ならびに財務報告の適正性および信頼性を確保するための体制

- (1) 当社は、財務の健全性・保険計理の管理に関する基本方針を定め、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、財務報告に係る内部統制の整備・運用・評価に関する基本的事項を規程に定め、この枠組みに則した適正な運営を行います。

6. 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について規程を定め、これらを適切に保存および管理します。

7. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、当社およびグループ会社の内部監査の実効性を確保するため、内部監査に関する基本方針等を整備し、内部監査部門の被監査部門からの独立性を確保するとともに、内部監査計画に基づき適切に内部監査を実施します。

8. 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。

8-1. 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

監査役スタッフに関する規程に基づき、使用人の中から監査役スタッフ(監査役の職務を補助すべき使用人)を選任することとします。

8-2. 監査役を補助する使用人の取締役からの独立性に関する事項

- (1) 監査役スタッフに関する規程に基づき、監査役スタッフの選任・解任・処遇の決定、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。

8-3. 役職員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) 監査役会の同意を得て、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おそれのある事実を含む)および時期を定め、もって監査役の監査の実効性の向上を図ります。役職員は、上記の定めに基づく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。なお、役職員が監査役に当該報告を行ったことを理由として、当該役職員に対して不利益な取扱いをしないこととします。
- (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適宜報告します。

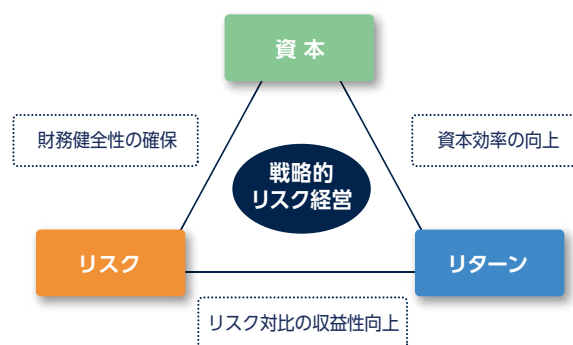
8-4. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議に出席し、意見を述べるができるものとします。
- (2) 監査役が取締役、執行役員、内部監査部門、会計監査人、ならびに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適切に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、監査役とグループ会社の監査役との連携およびグループ会社の役職員からの情報収集の機会を確保します。
- (5) 監査役が本社各部門および部店・課支社に立ち入って監査を行う場合、その他監査役が協力を求める場合(NKSJホールディングス株式会社の監査役が協力を求める場合を含む)は、可能な限り他の業務に優先して監査役に協力します。

戦略的リスク経営 (ERM)

NKSJグループは、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、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するために、企業価値の向上を目指しています。戦略的リスク経営 (ERM: Enterprise Risk Management) では、企業価値の最大化に向けて、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、財務健全性の確保、資本効率の向上、リスク対比の収益性向上を実現します。

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、戦略的リスク経営の観点から、リスクを適切に把握、評価、コントロールし、リスク発現の際に的確に対応できる態勢を整備しています。

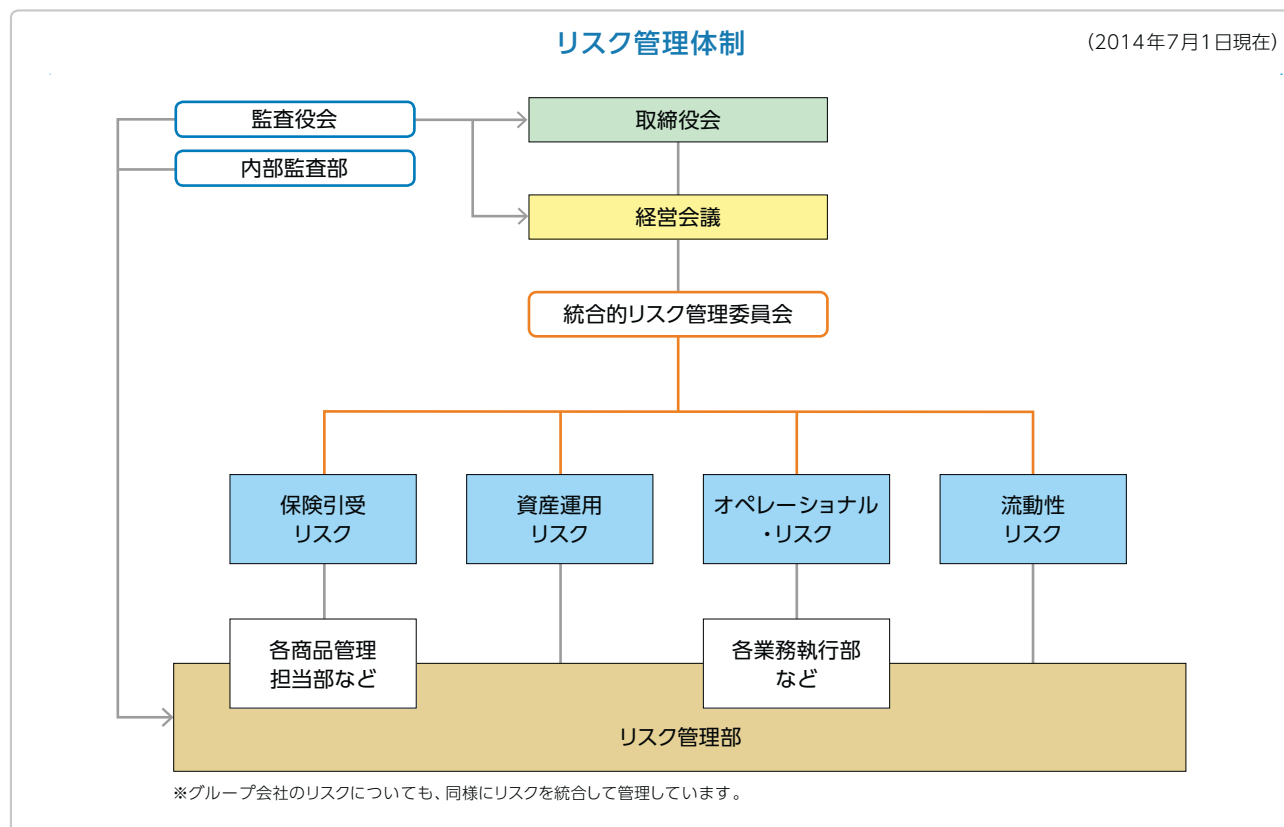


リスク管理態勢

両社は、次のとおり、リスク管理態勢を整備しています。

1. NKSJホールディングスが定める「グループ ERM 基本方針」等にとり、「ERM 基本方針」を取締役会において制定しています。この基本方針には、戦略的リスク経営を支えるため、両社およびグループ会社のリスクの状況を的確に把握し、各種リスクを統合して管理することなどが定められています。
2. 経営陣が両社およびグループ会社のリスクの状況を把握したうえで、適切な意思決定を行うために、統合的リスク管理委員会等を設置しています。

3. 経営に重大な影響を及ぼし得る保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナル・リスクおよび流動性リスクについて、リスクを定性・定量の両面から評価し、適切にコントロールするリスク管理部門を定めています。また、リスク管理態勢を整備・推進するための部署として、リスク管理部を設置しています。



自己資本管理

両社は、リスクに見合った十分な自己資本を確保するため、両社の経営に影響を与える各種リスクを統一的な尺度で計測し、これを統合したリスク総量とNKSJホールディングスが両社に配賦した資本額を比較する自己資本管理を適切に行うことで、財務の健全性を確保しています。

1. リスクの定量化

NKSJグループがグループ戦略上ターゲットとする財務の健全性の水準であるAA格相当の信頼水準に基づき、保有期間を1年間としてグループが被る可能性がある損失額をVaR (Value at Risk)というリスク尺度により定量化しています。

2. リスクのモニタリングと対応策の策定・実施

両社は、リスクが配賦された資本を恒常的に超過しないよう管理しています。リスクが資本を超過するおそれが生じた場合に、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。

保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、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。

両社では、商品管理担当部が、所管する保険種目のリスク分析に基づいて引受基準を策定するとともに、収支分析を継続的に実施し、必要に応じて商品内容の改定や引受条件の見直しを行っています。また、商品管理担当部から独立した組織であるリスク管理部が、保険引受リスク量の計測を行うとともに、商品管理担当部が適切なリスク管理を行っているかをモニタリングしています。

商品の開発や改定においては、商品内容の概略決定にあたり、保険引受リスクのみならず、コンプライアンス、販売計画、システム開発、保険商品特有の道徳的危険などについて、関連部門において十分な議論・検討を行っています。

また、保険種目ごとに保有限度額を設けるとともに、再保険を活用して、過度なリスクの集中を回避しています。

さらに、大規模な自然災害（地震・風水災）の発生を想定し、その影響度を保険種目横断で測定するストレス・テストを行い、その結果を保有・出再方針の策定などに活用しています。

資産運用リスク管理

資産運用リスクとは、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。

両社は、資産運用リスクの統合管理モデルにより、市場リスク、信用リスクおよび不動産投資リスクに加えて、積立保険などの長期の保険負債について、資産運用利回りが予定利率を下回るリスクも含めて一元的に管理しています。資産情報を日次で把握し、資産運用リスク量を日々計測しています。

また、過去に発生した最大規模の市況下落やデフォルト率などを想定し、その影響度を測定するストレス・テストを行い、リスク管理に活用しています。

信用供与先の管理としては、個別取引ごとに厳正な与信審査を実施するとともに、特定与信先へのリスク集積回避のため、社内格付に基づく与信先ごとのリミット管理を行っています。

不動産投資では、流動性が非常に低いなどの不動産特性を十分に認識し、個別物件ごとに採算性、価格動向などを分析し、管理に努めています。

オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、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。

両社は、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、有形資産リスク、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、責任ある管理を行っています。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、財務内容の悪化などによる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れい金支出の増加、巨大災害での資金流出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、市場の混乱などにより市場において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。

両社は、日々の資金繰り管理のほかに、巨大災害発生など、流動性リスク・シナリオ発現に伴う保険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。

再保険

再保険について

再保険は、保険金支払責任の一部を他の保険会社に転嫁する仕組みで、地震・台風などの自然災害や大規模工場・航空機の事故などの発生による巨額の保険金支払いが予測される場合にリスクを分散することを目的としています。再保険は、保険会社間で行う保険取引であり、他の保険会社にリスクを転嫁することを「出再」、逆に他の保険会社からリスクを引き受けることを「受再」といいます。再保険により調整され、最終的に自己が負う保険責任を「保有」といいます。再保険ではその取引額が巨大になる場合もあり、的確なリスク管理が求められます。

そのため損保ジャパンおよび日本興亜損保では、取締役会が「保有および再保険に係る基本方針」を定め、それに基づき、次のとおり保有・出再および受再を行っています。

出再の方針について

両社は、リスクを十分に分析し、保険引受利益への影響、リスクと資本の状況、世界の再保険市場の動向などを考慮して、適正な保有の水準を設定し、最適な出再スキーム（出再額、出再方式、自然災害リスクへの対応など）を構築することにより、リスクと収益の適切な均衡を図っています。また、毎年の保有・出再方針については経営陣により十分な協議を行って決定しています。

自然災害リスクについては、自然災害リスクモデルなどにより保険種目横断で巨大災害発生時の予想最大損害額を定量的に把握し、保険引受利益への影響、リスクと資本の状況などを考慮した保有水準としています。

地震災害リスクについては比例再保険（任意再保険および特約再保険）と超過損害額再保険特約を併用し、手厚い出再スキームとしています。また風水災害リスクについては、主として超過損害額再保険特約を活用する出再方針としています。

出再先の選定にあたっては、再保険会社の倒産により再保険金が支払われない事態（回収不能）とならないよう、外部格付機関による格付なども参考に社内格付を定め、これにより出再先の信用力を審査しています。さらに社内格付に応じて、出再先ごとの上限ラインを設定することなどにより、再保険金の回収不能リスクを低減し、特定の再保険会社に出再が過度に集中することのないよう出再先の選定を行っています。

そのうえで、再保険形態やリスクの性質などを考慮し、主として欧米の主要な再保険会社から再保険カバーを入手しています。

受再の方針について

両社は、リスクと収益のバランスを図ることを最優先とし、個々の契約内容を十分評価するとともに、世界の再保険市場の動向などを考慮して受再を行う方針としています。受再にあたってはガイドラインを作成し、地域、種目およびリスクを選別した引受けを行っています。現在は成長性や収益性の高い地域からの引受けを中心に行っていますが、今後も成績動向を注視しながら受再を行っていきます。なお、毎年の受再の方針については経営陣により十分な協議を行って決定しています。

また、リスクの分散と資本の有効活用を目的として、海外の主要な再保険会社との間で「キャットスワップ」（日本の自然災害リスクを出再し、海外の自然災害リスクを受再する再保険交換取引）を行っています。引受けにあたっては自然災害モデルを使用して定量的な評価・分析を行い、地域ごとに過度なリスクの集積が起らないように管理しています。

資産運用方針

基本方針

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、「純資産価値の拡大を図るために、適切なリスク管理を講じながら、資産運用を行う」ことを基本方針として、保険会社の運用資金の性格をふまえ、安全性・流動性・収益性を総合的に検討しながらリスク管理に十分留意した資産運用を行っています。

リスクの分散と運用手法の多様化

株式・債券等への投資や融資などの伝統的な手法に加え、成長分野投資やオルタナティブ投資など、国内外でリスクの分散と運用手法の多様化を図りつつ、中長期的な収益確保を目指しています。

資産・負債の総合管理

積立保険のような長期の保険負債にかかわる資産運用を適切に行うため、ALM(資産・負債の総合管理)に基づく運用手法により、将来の満期返れい金などの支払いに向けた安定的な収益確保を図っています。

体制整備

健全な資産内容を維持しつつ、金融・経済情勢に即応した機動的・効率的な資産運用を行うため、資産運用業務の体制強化と管理手法の高度化に努めています。

第三分野保険の責任準備金の積立水準

長期(保険期間1年超)の第三分野保険における責任準備金の適切な積立を確保するために、保険計理人は責任準備金(保険料積立金、未経過保険料)の算出方法やストレステストの実施方法などの策定に関与し、また、それらの計算結果を保険業法第121条第1項に基づき確認しています。

ストレステストおよび負債十分性テストにおける保険事故発生率などは、過去の実績データに基づき、合理性のある手法で妥当な水準に設定しています。

損保ジャパンは、2013年度におけるストレステストの結果、予定事故発生率が十分なリスクをカバーしていることを確認できたため、ストレステストに基づく危険準備金の積立では行っていません。また、同様の理由から負債十分性テストについては実施していません。

日本興亜損保は、2013年度におけるストレステストに基づく危険準備金として9百万円の積立を行っています。なお、負債十分性テストに基づく追加責任準備金の積立では行っていません。

〈用語の解説〉

1. 第三分野保険

一般に、医療保険、がん保険、介護保険などの疾病や傷害を事由とした保険金や治療のための給付金が支払われる保険を指します。

2. ストレステスト

保険期間が1年を超える第三分野保険について、平成10年大蔵省告示第231号第2条の2に基づき、テスト実施期間(将来10年間)のリスクの99%をカバーする保険事故発生率に基づく保険金[A]を予測し、その金額が当初想定していた予定保険金[P]を上回る場合には、その責任準備金が不十分であると判断します。

この場合、テスト実施期間のリスクの97.7%をカバーする保険金[B]も予測したうえで、 $(A-P)$ と $(A-B)$ とを計算して、いずれか少ない金額を危険準備金として積み立てます。

3. 負債十分性テスト

ストレステストにおいて、テスト実施期間のリスクの97.7%をカバーする保険金[B]が予定保険金[P]を上回った場合は、平成12年金融監督庁・大蔵省告示第22号第3条に基づき、負債十分性テストを実施することになっています。

負債十分性テストでは、テスト実施期間について、保険金・事業費などの支払いや保険料・運用利息などの収入に基づく資産の変動を予測したうえで、資産の金額が必要な責任準備金の金額を下回る場合には、責任準備金の積立水準が不足しているとし、不足分を追加責任準備金として積み立てます。

コンプライアンス

コンプライアンス(法令等遵守)

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、企業は社会的存在として社会・公共の利益に貢献するという重要な役割を担っていると考えています。とりわけ、損害保険会社には高い公共性が求められ、公正・公平・透明性ある事業を通じて社会の期待と信頼にお応えしていく必要があります。両社は、コンプライアンスをすべての事業展開の大前提ととらえ、これまでの取組みに改善を重ね、お客さまや地域社会をはじめとしたステークホルダーの皆さまに信頼される企業を目指して、社会規範にのっとった行動を心がけています。

コンプライアンス基本方針

両社およびグループ会社は、公正・公平・透明性ある事業活動を通じて、社会の期待と信頼に応えていくために「NKSJグループコンプライアンス基本方針」に基づき、取締役会において、以下の4つの業務執行方針を柱とする「コンプライアンス基本方針」を定めています。

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

両社およびグループ会社の経営陣・マネジメント層は、事業遂行にあたって、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する。

② 法令等遵守と社会規範・企業倫理に基づく行動の実践

両社およびグループ会社の役職員は、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する。また、活動にあたっては、常に「NKSJ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、行動する。

③ 適正な業務を遂行する態勢の構築

両社およびグループ会社は、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する。

④ 問題の早期把握と組織的な解決

両社およびグループ会社は、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、解決する。

コンプライアンス態勢

両社は、内部管理態勢に「社外の目」を取り入れ、より透明性が高く公正かつ適切な業務運営を確保するために、委員の過半数および委員長が社外委員で構成される「業務品質・コンプライアンス委員会」(事務局:お客さまサービス品質向上部、コンプライアンス部)を設置しています。この委員会は、経営会議の諮問機関である「コンプライアンス推進委員会」(事務局:コンプライアンス部)や各部門に対する助言などを行います。

「コンプライアンス推進委員会」は、本社部門の取締役や担当役員を中心に構成し、コンプライアンス推進計画の立案・実行や推進態勢の整備をはじめ、全社コンプライアンス推進に関する事項を全般的に担っています。

また、各地区本部単位に設置した「地区コンプライアンス小委員会」を「コンプライアンス推進委員会」の下に、さらに「地区コンプライアンス小委員会」の下に「部店コンプライアンス推進会議」を組み入れることにより、各地区における業務運営の実態の把握を強化するとともに、コンプライアンス推進委員会の指示を受けながら、全社的な改善に結びつけています。

あわせて全国17か所に設置する「地区コンプライアンス部」、本社各部および全部店に配置した「コンプライアンス推進担当者」のネットワークや内部監査部門などからの情報も活用しながら、課題の早期発見・解決を図っています。

コンプライアンス推進

両社は、全役職員の守るべき「行動規範」のほか、コンプライアンスの推進態勢や不祥事件等の対応態勢など、コンプライアンスに関する基本的な枠組みを定めた「コンプライアンス規程」や、日常業務の中で参照すべき事項をまとめた「コンプライアンス・マニュアル」などを社内ネットワークで提供しています。

毎年のコンプライアンスの推進は、取締役会が決定するコンプライアンス・プログラムに基づいて進めています。それらを受けて、各部門はそれぞれのコンプライアンス実行計画を策定し、課題の解決に取り組んでいます。コンプライアンス・プログラムおよびコンプライアンス実行計画の実行状況については、「コンプライアンス推進委員会」で確認し、「コンプライアンス推進委員会」の活動状況は経営会議等に報告することにより、全体の推進状況を把握できるようにしています。

コンプライアンス・ホットライン

役職員のコンプライアンスに関する専用相談窓口として、「コンプライアンス・ホットライン」を社内(コンプライアンス部内)に設置し、電話・メール・書面での相談を受け付け、問題解決に取り組んでいます。

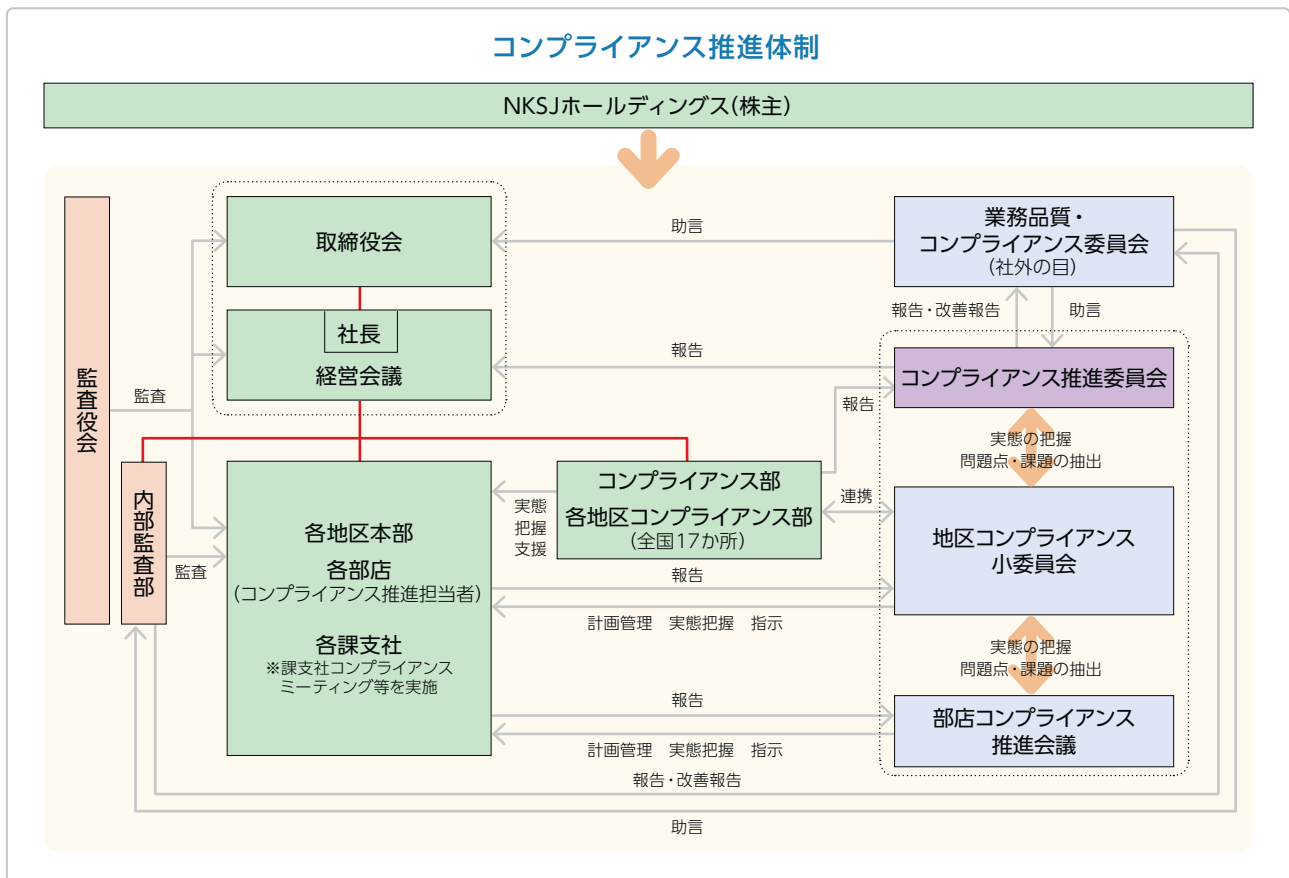
また、2010年10月からは、社外窓口を、NKSJグループとして一本化しました。

お客さま情報を適正に取り扱う態勢の整備

両社は、お客さまの情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり、安定した企業活動を遂行するための重要な課題であると認識して、「顧客情報管理基本方針」を定め、その重要性をふまえた厳格な情報管理を行っています。また、個人情報保護に関する両社の基本的な考え方を「個人情報保護宣言」として制定し、公式ウェブサイトで公表しています。

お客さま情報の保護に関する全社的な取組みを統括させるため、コンプライアンス部担当役員を「顧客情報統括管理責任者」とし、その事務局をコンプライアンス部が担当しています。また、お客さま情報を取り扱う各部署においては、課支社長など組織の長を「顧客情報管理者」として設置しています。

お客さま情報全般の取扱い・管理に関わる規程やルールも整備し、研修や点検の実施などを通してお客さま情報の適正な取扱いを徹底しています。



勧誘方針

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、金融商品の販売等に関する法律に基づき「勧誘方針」を以下のとおり定め、全店で公表し、遵守しています。

勧誘方針

損保ジャパン

金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 販売等に当たっては、保険業法、金融商品取引法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守して参ります。
- お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行って参ります。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力して参ります。

商品に関するお客さまの知識、経験、財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- 保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスク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適切な商品設計、販売・勧誘活動を行って参ります。
- お客さまの知識、経験、財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行って参ります。
- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮して参ります。

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。

- 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・場所および方法について十分に配慮して参ります。
- お客さまと直接対面しない販売等（例えば通信販売等）を行う場合においては、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力して参ります。

お客さまのご意見等の収集に努め、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、迅速かつ的確な保険金のお支払いに努力して参ります。
- お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の商品開発・販売等の方法に活かして参ります。

日本興亜損保

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、個人情報の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。

- 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適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。

社内外の監査・検査

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、「NKSJグループ 内部監査基本方針」をふまえ、独立性と客観性をもって経営諸活動を検証し、把握した問題点等について指摘・提言を行い改善させることにより、経営目標の達成に資する実効性ある内部監査を実施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. 社内の監査態勢(内部監査)

両社は、内部監査部門として、他の各部門から独立した組織である内部監査部を設置しています。

(1)内部監査の目的

内部監査部は、両社およびグループ会社(両社の子会社および関連会社)の経営諸活動の適切性・有効性・効率性を検証しています。また、内部監査で把握した問題点やその改善状況を定期的に経営陣に報告するとともに、改善に向けた継続的なフォローアップおよび本社所管部に対する改善提言などを行うことにより、経営目標の達成に資することを目的としています。

これによりお客さまや市場からの信頼を高めるとともに、経営の健全性を確保し、両社の企業価値を高めていきたいと考えています。

(2)内部監査体制の強化

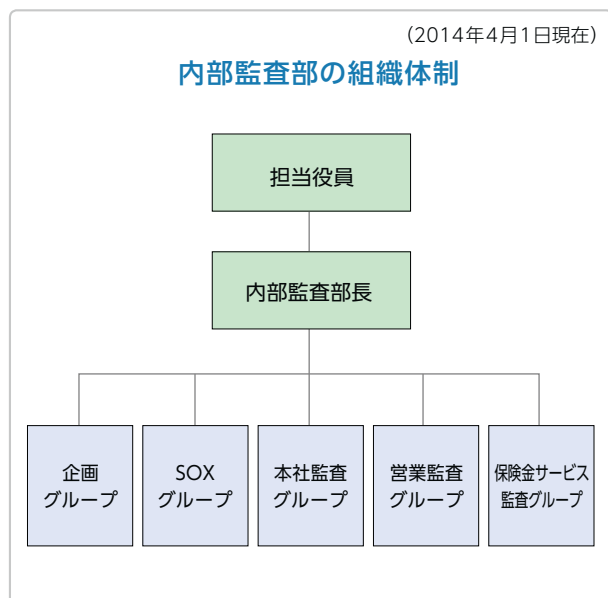
(両社一体化した業務運営)

内部監査部は、両社の全職員が相互兼務しており、内部監査計画の共通化、両社混成チームによる共同監査の実施等、両社の内部監査の一体運営を行っています。

【監査要員】

両社合計111人(2014年4月1日現在)

なお、内部監査部は内部監査態勢や内部監査の適切性について、NKSJホールディングス株式会社内部監査部の管理・指導を受けています。



(3)内部監査の概要

内部監査部は、コンプライアンス態勢、リスク管理態勢などの内部管理態勢の構築・機能発揮の状況および保有資産の健全性確保のための資産自己査定に対する内部監査を実施しています。また、内部監査部にSOXグループを設置し、財務報告統制に関する評価を実施しています。

内部監査は、両社の営業部門、保険金サービス部門、本社各部門のほか、国内グループ会社および海外現地法人・拠点を対象としています。なお、営業部門監査において、代理店指導・支援態勢の適切性・有効性を検証しています。また、重要な経営課題である合併プロジェクトおよびシステム統合プロジェクトについては、専門チームを設置して常時監査を実施しています。

内部監査の結果については、被監査部門に対してフィードバックするとともに、定期的に取り締役会および経営会議に報告しています。

また、内部監査で多くの指摘が見られる事項については、問題点の早期改善および全社的・抜本的な改善を促すことを目的として、本社所管部に対する改善提言などを行っています。

(4)内部監査の手法とその効果

通常の内部監査については、多様化、複雑化する業務を有効かつ効率的に監査するため、相対的にリスクの高い分野により多くの監査資源を投入し、タイムリーな監査を実施しています。また、ERM的観点からの監査、自組織の内部管理態勢状況を自己検証する手法(CSA)の活用、深度ある原因分析に基づく指摘・提言、継続的なフォローアップ等を通じて内部監査の実効性の向上に努めています。また、営業部門、保険金サービス部門では、通常の内部監査の結果をふまえ、リスクベースで選定した部署を対象にフォローアップ監査を実施して、自律的な改善の促進を図っています。

なお、2014年度は、内部監査部門に対する第三者による外部評価を含む品質管理プログラムを構築し、内部監査の品質向上に取り組めます。

2. 社外の監査・検査態勢

損保ジャパンは、監査法人(新日本有限責任監査法人)による会社法・金融商品取引法に基づく会計監査を、日本興亜損保は、同監査法人による会社法に基づく会計監査とその他任意監査等を受けています。

また、保険業法の定めにより、金融庁検査局および財務省財務局の検査等を受けることになっています。

利益相反管理基本方針

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、「NKSJグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき、両社またはグループ金融機関が行う利益相反のおそ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適切に管理し、そのような取引を認識した場合には、お客さまの利益を保護するための措置を講じます。また、利益相反管理態勢を構築し、その有効性について検証し、改善を図ります。

利益相反管理基本方針の概要

1. 対象取引および特定方法

(1) 対象取引

「利益相反のおそれのある取引」とは、両社またはグループ金融機関が行う取引のうち、「お客さま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、「お客さま」とは、両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さまをいいます。また、グループ金融機関とは、別表に掲げる保険会社、金融商品取引業者等に該当する会社をいいます。

(2) 対象取引の種類および特定方法

対象取引には①に掲げるような種類があります。

① 対象取引の種類

- お客さまの利益と両社またはグループ金融機関の利益が相反する取引
- お客さまの利益と両社または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
- 両社または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両社またはグループ金融機関が利益を得る取引
- 両社または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両社またはグループ金融機関の他のお客さまが利益を得る取引

② 特定方法

対象取引に該当するか否かの特定については、次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。

- お客さまが自己の利益が優先されるとの合理的な期待を抱く状況がある場合
- お客さまの利益を不当に犠牲にすることにより、両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
- お客さまの利益よりも他のお客さまの利益を優先する経済的その他の誘因がある場合

2. 対象取引の管理方法

取引実行部署は、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、お客さまの保護を適切に行うよう管理します。

- 対象取引を行う部門と当該お客さま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
- 対象取引または当該お客さま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
- 対象取引または当該お客さまとの取引を回避する方法
- 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さま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

両社は、利益相反管理部署および責任者を設置し、対象取引の判断基準・措置基準の設定その他の利益相反管理規程などを整備のうえ、役職員に周知・徹底します。

以上

〈別表〉NKSJグループ金融機関

1. NKSJひまわり生命保険株式会社
2. 損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社
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DC証券株式会社
6. 株式会社損保ジャパン・クレジット
7. 安田企業投資株式会社
8. そんぽ24損害保険株式会社
9. 日本興亜クレジットサービス株式会社
10. 損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社
11. 海外で保険事業を営むNKSJグループ内会社

(2014年7月1日現在)

情報開示

お客さま、株主、地域社会をはじめとする幅広いステークホルダーの皆さまに損保ジャパン、日本興亜損保およびグループ会社をご理解いただくため、公式ウェブサイト、ディスクロージャー誌、CSRクイックガイドなどを通じて情報の開示に努めています。

ウェブサイト

公式ウェブサイト

損保ジャパン ▶ <http://www.sompo-japan.co.jp/>

日本興亜損保 ▶ <http://www.nipponkoa.co.jp/>

「お客さまの疑問・悩みやニーズに対応できる解決ツール、窓口のひとつであること」をコンセプトに、商品・サービス、お手続き方法、会社情報、CSRの取組みなどのさまざまな情報を掲載し、「お客さまの利便性」と「わかりやすさ」の向上に努めています。

事故時の連絡先に関する情報などはスマートフォンや携帯電話でもご確認いただけます。

〈アクセスQRコード〉

損保ジャパン



<http://www.sompo-japan.co.jp/>

日本興亜損保



<http://nipponkoa.mobi/>

損保ジャパン日本興亜プレサイト

▶ <http://www.sjnk.co.jp/>

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、2014年9月1日の合併に先立ち、2014年4月に損保ジャパン日本興亜のプレサイトを開設しました。

プレサイトでは新会社の会社概要、目指す企業像などについて紹介しています。

なお、2014年9月1日以降は、上記アドレスで新会社の公式ウェブサイトをご覧いただけます。



ディスクロージャー誌

両社の業績、経営戦略、事業内容、決算内容、今後の方針など事業活動についてわかりやすく説明するため、ディスクロージャー誌「損保ジャパン／日本興亜損保の現状」を作成しています。



「CSRの取組み」(CSRクイックガイド)

両社のCSRのさまざまな取組みをわかりやすく簡潔に紹介しています。



※ 社会的責任に関する年次報告書「CSRコミュニケーションレポート(日・英)」は、NKSJホールディングスで発行しています。詳細は、NKSJホールディングスのホームページをご覧ください。

お客さま情報の保護

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報保護の方針として「個人情報保護宣言」を策定し、これに従って、お客さまに関する情報を適正に取り扱うための取組みを行っています。「個人情報保護宣言」は、両社の公式ウェブサイトで公表しています。

個人情報保護宣言

基本的な考え方

当社は、NKSJグループの一員として、「NKSJ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」その他の関係法令、「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一般社団法人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」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お客さまの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、利用目的の範囲内で取り扱います。
- 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お客さまの個人データを第三者に提供することはありません。
- 3.当社は、NKSJ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、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。
- 4.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等に努め、適切な安全管理措置を実施します。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。
- 5.当社は、お客さまの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、お客さまからの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お客さまの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 など

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下(1)から(9)および5.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、お客さまにとって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、その内容をご本人に通知するか、当社公式ウェブサイト等に公表します。

(1) 損害保険業

- 損害保険契約の引受の審査、引受、履行、管理
- 保険金請求に関する保険事故の調査(関係先への照会等を含む。)
- 保険金等の支払いの判断・手続
- 各種付帯サービスの案内または提供
- 再保険契約の締結や再保険金、共同保険金等の受領、およびそれらのために引受保険会社等に個人情報の提供を行うこと(引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含む。)

(2) 生命保険代理業

- 生命保険契約の代理または媒介およびそれに付帯するサービスの提供

(3) 融資事業

- 融資の審査、融資契約の締結、実行、管理

(4) 投資信託等の金融商品の販売業

- 天候・地震デリバティブ等のデリバティブ取引の実行、管理
- 投資信託等の取扱口座の開設、各種取引の実行、残高の管理・報告
- 投資信託等の買付け(分配金等)、売付けの媒介、取次ぎ等

(5) 確定拠出年金事業

- 確定拠出年金運営管理業務の遂行
- 確定拠出年金制度に関するコンサルティング

(6) 各事業共通

- ・当社が取り扱う商品（損害保険、生命保険、投資信託、確定拠出年金等）および各種サービスの案内または提供、代理、媒介、取次、管理
- ・当社のグループ会社、提携先企業等が取り扱う商品・サービス等の案内、提供、管理
- ・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
- ・アンケートの実施や市場調査、データ分析の実施等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
- ・ご本人かどうかの確認
- ・お問い合わせ、ご意見等への対応
- ・当社が有する債権の回収
- ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先等への提供
- ・当社職員の採用、販売基盤（代理店等）の新設、維持管理
- ・他の事業者から個人情報（データ）の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行

(7) 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

(8) 電話対応一 통화録音

- ・お問い合わせ、ご相談内容、ご契約内容等の事実確認
- ・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
- ・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

なお、以上の録音データは、投資信託のコールセンターにおけるものを除き、原則、録音から6か月を超えて保有しません。

(9) その他

- ・その他、上記(1)から(8)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

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お客さまの情報を第三者に提供することはありません。

4. 個人データの取扱いの委託

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に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）

- ・保険契約の募集に関わる業務
- ・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

5. 個人データの共同利用

(1) 情報交換制度等

① 損保協会および損害保険会社等

損害保険契約の締結または損害保険金の請求に際して行われ得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する制度を実施しています。

詳細につきましては、損保協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人 日本損害保険協会

<http://www.sonpo.or.jp/>

② 損害保険料率算出機構

自賠責保険に関する適正な支払等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。

損害保険料率算出機構

<http://www.giroj.or.jp/>

③ 原付・軽二輪に係る無保険車防止のための国土交通省へのデータ提供

当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責保険の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間が満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のしがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人情報を国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。

共同利用する個人情報の項目は以下のとおりです。

- ・契約者の氏名、住所
- ・証明書番号、保険期間
- ・自動車の種別
- ・車台番号、標識番号または車両番号

詳細につきましては、国土交通省のホームページをご覧ください。

国土交通省

<http://www.jibai.jp/>

④ 代理店等情報の確認業務

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、損害保険会社等との間で、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ています。また、損害保険代理店への委託等のために、

損保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ています。詳細につきましては、損保協会のホームページをご覧ください。

一般社団法人 日本損害保険協会

<http://www.sonpo.or.jp/>

(2) グループ会社との間の共同利用

① NKSJホールディングス株式会社(以下「NKSJHD」といいます。)によるグループ会社の経営管理のために、NKSJHD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。

A. 個人データの項目

〈A〉NKSJ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〉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

共同して利用するグループ会社の範囲はNKSJHDのホームページをご覧ください。

C. 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。

A. 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、その他契約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、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

共同して利用するグループ会社の範囲はNKSJHDのホームページをご覧ください。

C. 個人データ管理責任者

NKSJホールディングス株式会社

③ 当社は、損害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、以下のとおり、損害保険代理店等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、損害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、その他損害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

共同して利用するグループ会社の範囲はNKSJHDのホームページをご覧ください。

C. 個人データ管理責任者

〈株式会社損害保険ジャパン〉

株式会社損害保険ジャパン

〈日本興亜損害保険株式会社〉

日本興亜損害保険株式会社

(3) 提携先企業との間の共同利用

〈株式会社損害保険ジャパン〉

当社または当社の提携先企業の取り扱い商品等をお客さまへご案内・ご提供するために、当社と提携先企業との間で個人データを共同して利用することがあります。

○提携先企業について

第一生命保険株式会社

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等に基づき、お客さまの健康状態・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。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 法令に基づく場合
- ・ 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. 信用情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関(資金需要者の借入金返済能力に関する

情報の収集および保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。)から提供を受けた情報であって、個人である資金需要者の借入金返済能力に関するものを、資金需要者の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

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、「開示等請求の手続き」に記載のお問い合わせ先までお問い合わせください。

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。

9. 安全管理の取組み

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。

10. お問い合わせ窓口

ご加入いただいた保険契約の内容や事故に関するご質問、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の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記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お電話等でののご案内を希望されない場合は、下記のお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は、中止することはできません。

<株式会社損害保険ジャパン>

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

電話番号 0120-888-089 (カスタマーセンター)

受付時間 平日:午前9時～午後8時

土日・祝日:午前9時～午後5時

(12月31日～1月3日は休業)

URL <http://www.sompo-japan.co.jp/>

<日本興亜損害保険株式会社>

〒100-8965 東京都千代田区霞が関3-7-3

電話番号 0120-919-498 (カスタマーセンター)

受付時間 平日:午前9時～午後8時

土日・祝日:午前9時～午後5時

(12月31日～1月3日は休業)

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

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人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>

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター東京

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)

所在地 〒101-0063

東京都千代田区神田淡路町2-105

ワテラスアネックス7階

電話 03-3255-1470

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く。)

ホームページアドレス <http://www.sonpo.or.jp/>

* 開示等請求の手続きについては、公式ウェブサイトに掲載している「開示等請求の手続き」をご覧ください。

反社会的勢力への対応

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、「NKSJグループ 反社会的勢力への対応に関する基本方針」に基づき両社およびグループ会社としての基本方針を、以下のとおり定め、社内外に公表しています。

反社会的勢力への対応基本方針

当社は、当社およびグループ会社が、「NKSJグループ 反社会的勢力への対応に関する基本方針」に基づき、市民社会の秩序や安全に脅威を及ぼす反社会的勢力による不当要求等に対して毅然とした態度で拒絶するとともに、反社会的勢力との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、この基本方針を定める。

1. 業務執行方針

当社およびグループ会社は、次に掲げる取組基本方針に基づき対応する。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力への対応については、担当者や担当部署だけに任せずに、経営陣以下組織として対応するとともに、役員等々の安全を確保する。

(2) 反社会的勢力との関係遮断

反社会的勢力の不当要求に対し毅然と対応し、これを拒絶する。また、反社会的勢力との関係を遮断する取組みを行う。

(3) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力に対して不祥事件等を隠蔽するような裏取引は絶対に行わない。また、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対する資金提供は行わない。

(4) 外部専門機関との連携

反社会的勢力を排除するために、平素から、警察、弁護士、暴力追放運動推進センター等の外部専門機関と綿密に連携する。

(5) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求がなされた場合等には、積極的に外部専門機関に相談し、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、刑事事件化を躊躇しない。

2. 業務内容と執行体制

当社およびグループ会社は、反社会的勢力による不当要求等に適切に対応するため、各社の実情に応じて、各種取引を行う際の役員等々の行動基準を定めた各種規程類や反社会的勢力に関する情報を管理するデータベースを整備するとともに、これらを継続的に見直すことにより反社会的勢力への対応態勢を構築する。

(1) 反社会的勢力への対応管理部署・責任者の設置

当社は、反社会的勢力への対応を一元的に管理する統括部署をコンプライアンス部とし、その管理責任者をコンプライアンス部担当役員とする。

(2) 反社会的勢力への対応に関する各種規程類の整備

各種取引の担当部署は、取引基準等を整備する。

(3) 反社会的勢力の対応に関するデータベースの整備

コンプライアンス部は、反社会的勢力に係る基本情報および取引情報を収集・管理するためのデータベースを整備するとともに、様々なソースから得られる反社会的勢力に関する情報を蓄積することにより、反社会的勢力の迅速な特定および属性を踏まえた適切な対応を支援する。

(4) 有事対応態勢の構築

コンプライアンス部は不当要求等を受けた場合の対応方法や大規模・特殊事案等への組織的な対応態勢について整備する。

(5) 反社会的勢力への対応態勢の検証

コンプライアンス部は、反社会的勢力対応態勢の実効性・適切性に関する検証を行い、必要に応じて関連部門に対し対応の見直しを指示する。

(6) 取締役会等への付議

コンプライアンス部は、経営に重大な影響を及ぼす不当要求等が発生した場合は、その対応方針を立案し取締役会等に諮る。

(7) 改善

コンプライアンス部は、(5)の検証結果を分析して関連部門などと連携して必要な施策を実行することにより、反社会的勢力への対応態勢の改善を図る。

3. グループ会社の反社会的勢力への対応態勢

当社は、グループ会社が、業務内容・規模等に応じて、次の事項を行うよう態勢を整備する。

(1) 統括部署の設置

国内子会社は、業務内容・規模等に応じて、反社会的勢力への対応を一元的に管理する統括部署を設置する。

(2) 基本方針・規程類等の整備

国内子会社は、業務内容・規模等に応じて、反社会的勢力への対応に係る基本方針その他の規程類を整備し、これらを社内に周知させる。

(3) 当社への承認申請・報告

グループ会社は、反社会的勢力への対応に関して当社の承認を要する事項および当社が報告を求める事項について必要な手続きを行う。

4. 取締役会等の権限

取締役会等は、反社会的勢力対応に係る次に掲げる事項を決定し、また報告を受けることにより内部統制の実効性を確保する。

(1) 取締役会

- ① 反社会的勢力への対応に係る基本方針その他経営に重大な影響を及ぼす事項などを決議する。
- ② 当社およびグループ会社の経営に重大な影響を及ぼす不当要求等の発生などについて報告を受ける。

(2) 担当役員

反社会的勢力への対応に関する規程の制定・改廃などを決裁する。

5. 改廃

この基本方針の制定または改廃は、推進委員会の協議および、NKSJホールディングス株式会社の承認を経て、取締役会の決議による。ただし、軽微な改定については稟議事項(担当役員決裁事項)によることができる。

6. 所管

この基本方針の所管は、コンプライアンス部とする。

「お客様の声」を起点とした品質向上

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、すべての活動の原点をお客さまにおき、お客さまの信頼にお応えすることを経営の最優先課題に掲げています。その実現に向け、「お客様の声」を真摯に受け止め、業務の改善・品質向上に活かしています。

「お客様の声」への対応

基本理念

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

対応方針

1. お客さまの声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客さまの声に対応します。
2. お客さまにとって負担のかからない、利用しやすいお客さまの声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客さまの声の受付ならびに対応の充実に努めます。
3. お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
4. お客さまの声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客さまの声対応を実施します。
5. お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客さまの声対応管理態勢を継続的に向上します。

「お客様の声」とは

両社は「お客様の声」を広くとらえ、業務品質の向上につなげるため、「お客様の声」を両社の事業活動に関してお客さまから寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称としています。なお、お客さまには、両社との保険契約の有無を問わず、将来のご契約者も含め、個人、法人・団体等、すべての方々を含みます。

「お客様の声」を受け止める取組み

カスタマーセンターの機能強化

両社は、代理店を通じ、常にお客さまの立場に立った対応に努めていますが、お客さまから直接ご意見やご要望、ご質問などさまざまなお相談を承る窓口として「カスタマーセンター」を設けています。

「カスタマーセンター」では、お客さまの声をしっかり受け止めて、高品質かつ親切・丁寧な対応をしていくこと、受け止めた声を経営に活かすことを目的に、土日祝日も含めお客さま対応を行っています。



<お問い合わせ先>

損保ジャパン：0120-888-089

日本興亜損保：0120-919-498

受付時間：平 日 午前9時～午後8時
土日祝日 午前9時～午後5時
(12月31日～1月3日は休業)

公式ウェブサイト「よくあるご質問」の拡充

両社はカスタマーセンターへお問い合わせいただいた商品内容や事故対応、お手続き方法などに関するお客さまからのご質問とその回答を「よくあるご質問」として公式ウェブサイトに掲載し、いつでもご確認くださいようにしています。

保険金のお支払いに関するご相談窓口の設置

保険金のお支払いに関するお客さまからのご相談・ご不満を承る窓口として、「お客さま相談室」内に「支払ご相談窓口」（損保ジャパン）、「保険金相談コーナー」（日本興亜損保）を設置しています。

<お問い合わせ先>

損保ジャパン：0120-668-292

日本興亜損保：0120-937-076

受付時間：平 日 午前9時～午後5時
(土日祝日、12月31日～1月3日は休業)

お客様の声(苦情)の受付状況

2013年度にお客さまから寄せられた苦情の受付状況は以下のとおりです。

●損保ジャパン

| お客様の声の区分 | 件数 |
|----------|--------|
| 契約募集 | 18,534 |
| 契約管理 | 15,735 |
| 保険金支払 | 13,411 |
| 個人情報 | 133 |
| その他 | 39,420 |
| 合計 | 87,233 |

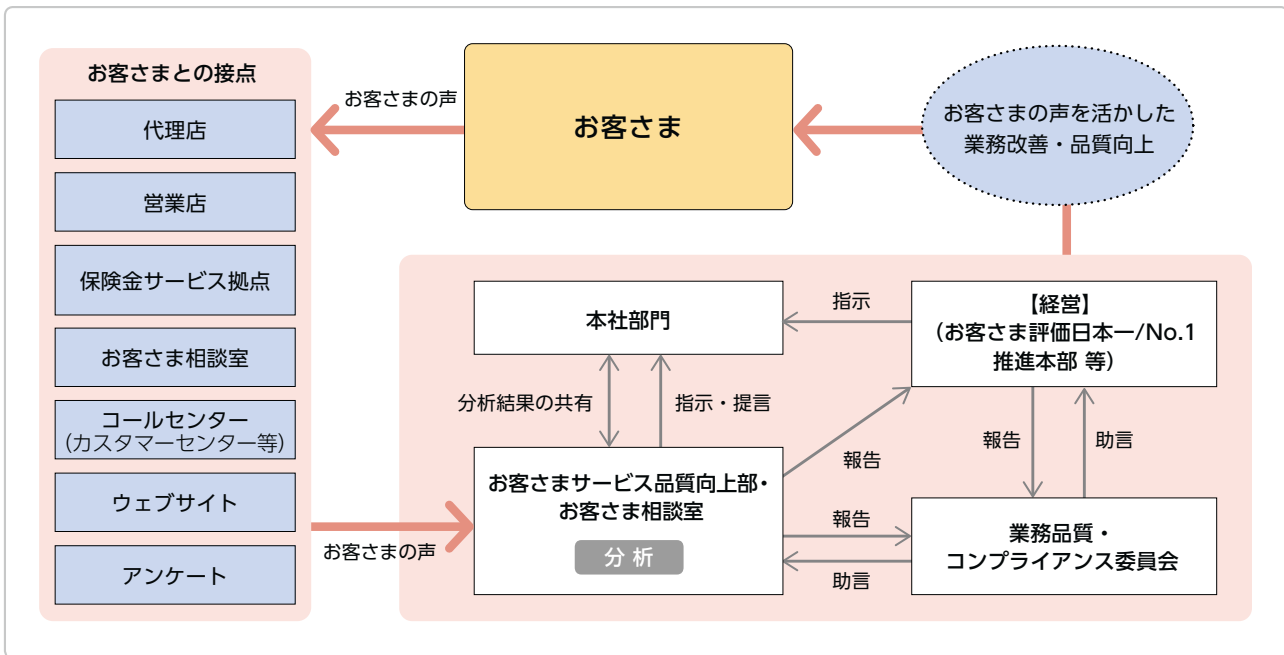
●日本興亜損保

| お客様の声の区分 | 件数 |
|----------|--------|
| 契約募集 | 6,481 |
| 契約管理 | 6,207 |
| 保険金支払 | 7,834 |
| 個人情報 | 158 |
| その他 | 13,910 |
| 合計 | 34,590 |

〈参考〉ご相談・お問い合わせ件数(2013年度)

損保ジャパン 1,576,312件 日本興亜損保 392,935件

「お客様の声」を活かす取組み



「お客様の声」の分析と本社各部との共有

お客さまから寄せられるお問い合わせや苦情、各種アンケートなどのあらゆる「お客様の声」を経営に活かすため、お客様サービス品質向上部を設置しています。お客様サービス品質向上部では、お客様の声の傾向や内容を分析し、分析結果は本社関連部署と共有し、業務改善・品質向上に役立てています。

再発防止、品質向上を指示・提言

お客様サービス品質向上部は、お客さまからの苦情の背景や原因の分析を行っています。これをふまえて、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で

発生している問題に関し、重要な事項については所管する本社関連部署に「再発防止、品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止を目指しています。

業務品質・コンプライアンス委員会への報告

委員の過半数および委員長が社外委員で構成される「業務品質・コンプライアンス委員会」に対し、お客様サービス品質向上部から苦情の内容や対応状況などについて定期的に報告し、さまざまな助言などを受けています。

「お客様の声」を活かした取組状況の開示

公式ウェブサイトでは、「お客さまからの苦情の受付状況および苦情の概要」を四半期ごとに開示しています。また、「お客様の声」をもとに改善した商品・サービスの事例を掲載しています。さらに、年に1度、お客さまの声を活かした取組状況をまとめた「お客さまの声白書」を発行しています。

ISO10002自己適合宣言

損保ジャパンは2008年4月1日、日本興亜損保は2008年5月30日、苦情対応の基本原則やその達成に必要な仕組み・プロセスなどを規定する国際規格「ISO10002」に準拠した苦情対応の仕組みを構築し、同規格への適合宣言を行いました。この宣言に基づき、両社は「お客様の声」に基づいた会社経営を実現するための仕組みづくりを一層強化していきます。

「お客様の声」を起点とした改善事例

お客様の声

「自動車保険更新のご案内」書類を、もっとわかりやすくしてほしい。



改善内容

ご契約の更新までの流れをわかりやすくするために、レイアウトや文字フォントを変更し、見やすいデザインにしました。保険会社が考えた改善案が、お客さまにとってわかりやすいものになっているかを確認するために、消費生活相談員からもご意見をいただき改善につなげました。このような取組みの結果、UCDA（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）における「見やすいデザイン」認証を損害保険業界で初めて取得しました。



自動車保険更新のご案内

社外の声を活かす取組み～社外モニター制度～

保険会社としての視点だけでなく、お客さま目線で考え、改善につなげるために、お客さまの声から見える課題や制度・事務手続きについて、消費生活相談員と定期的に打合せを行い、ご意見をいただき、改善へとつなげています。



モニター会議の風景

「第三者」による客観的な評価

見やすいデザイン



第三者認証

1A1311001(1)

UCDA認証マーク

この自動車保険更新のご案内は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。

お客さまへのご案内

中立・公正な立場で問題を解決する 損害保険業界関連の紛争解決機関

一般社団法人日本損害保険協会 「そんぽADRセンター」

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

損保ジャパンまたは日本興亜損保との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」
(受付時間：平日の午前9時15分～午後5時)

電話番号 0570-022-808

(ナビダイヤル 全国共通、通話料有料)

IP電話やPHSからは03-4332-5241

詳しくは、同協会のホームページをご覧ください。

(<http://www.sonpo.or.jp/>)

「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故にかかわる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払い内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

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

公益財団法人交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険にかかわる損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所において専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページをご参照ください。

(<http://www.jcstad.or.jp/>)

損保ジャパンおよび日本興亜損保、グループ会社の主要刊行物

| 名称 | 内容 | 発行回数 |
|-------------------------------------|---|------|
| CSRの取組み(CSRクイックガイド)* | CSRのさまざまな取組みをわかりやすく紹介。 損保ジャパン、日本興亜損保 | 不定期 |
| サクセスネット ガイドブック「エール」 | サクセスネット会員を対象に、企業経営に役立つ旬の情報や「サクセスネット」のサービス内容など、ビジネスに役立つ情報を掲載した会員誌。 (損保ジャパンが第一生命と共同発行) | 年1回 |
| DCニュース | 確定拠出年金制度についてのメール配信ニュース。 (DC: Defined Contribution (確定拠出年金)の略) 損保ジャパンDC証券 | 不定期 |
| SAFETY EYE NEO | 企業を取り巻く各種リスクを取り上げ、リスクマネジメントや安全防災の観点から解説したリスクマネジメント情報誌。 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント | 年2回 |
| 損保ジャパン総研レポート | 保険・金融・社会保障に関する調査レポートを掲載。 損保ジャパン総合研究所 | 年2回 |
| 損保ジャパン総研トピックス | 海外の保険・金融・社会保障に関するトピックスを紹介。 損保ジャパン総合研究所 | 不定期 |
| 損保ジャパン総研 Global Insurance Topics | 海外の保険に関するトピックスをコンパクトに紹介。 損保ジャパン総合研究所 | 月1回 |
| ザ・ファクトブック アメリカ損害保険事情 | 米国保険情報協会が発行している「ファクトブック」の翻訳版。米国損害保険市場に関する各種統計数値を解説して紹介。 損保ジャパン総合研究所 | 年1回 |

*社会的責任に関する年次報告書「CSRコミュニケーションレポート(日・英)」は、NKSJホールディングスで発行しています。詳細は、NKSJホールディングスのホームページをご覧ください。

損害保険用語の解説 損害保険用語の解説については、損保ジャパン公式ウェブサイトまたは日本興亜損保公式ウェブサイトをご覧ください。

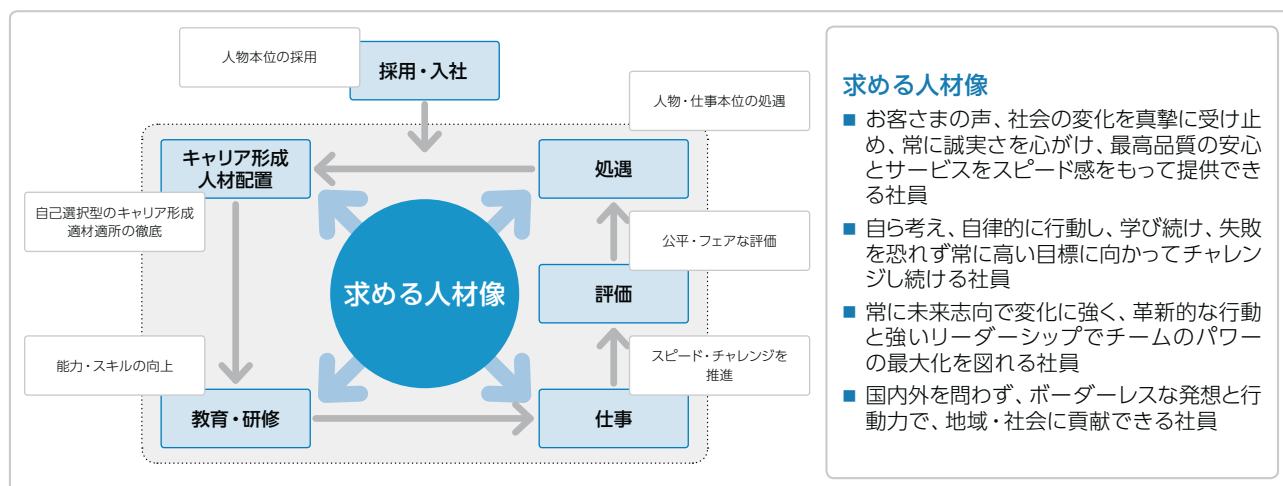
人事・人材育成の取組み

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、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できる社員を育成していくことが、企業の成長・発展の鍵になると考えています。社員に成長、活躍の場、機会を提供するとともに、全社をあげて社員の成長を支援する体制を築きます。

人事制度と人材育成

両社の人事制度は、性別、国籍、年齢による役割や職務の制約・制限はなく、社員一人ひとりが、自身の能力を最大限に発揮し、活躍できる制度です。

また、人材育成については、「求める人材像」を中心におき「仕事→評価→処遇→キャリア形成・人材配置→教育・研修」を一連の有機的な仕組みとして、生涯を通じた「人材」の育成に取り組んでいます。



「お客さま評価日本一/No.1」実現に向けて

両社は、最もお客さまに評価される損害保険会社になるため、魅力ある人材集団の形成を目指し、2014年度は以下の3つを人事重点課題として推進しています。

マネジメント力

多様な人材の力を引き出すことで組織力の最大化を実現します。

女性活躍

女性活躍を強力に推進し、女性管理職の輩出に向けて育成支援を行います。

グローバル人材

全社員がグローバルな視点を持ち、「世界で伍していく会社」にふさわしい人材に成長するための育成支援を行います。

能力開発支援

「社員人材力日本一/No.1」の実現に向けて、社員の自己研鑽を支援するプログラムとして企業内教育

プログラム「SJNKプロフェッショナル大学」を用意しています。本プログラムは、「階層別研修」、「オープン研修」、「eラーニング講座」、「社外通信講座」などで構成されています。また、国内外問わず活躍できる将来の経営人材の育成に向けて、シンガポール国立大学ビジネススクールと提携し、シンガポールに育成拠点「SJNKグローバルユニバーシティ」を設立しています。さらに、英語力向上に向けた入社3年目までの「TOEIC600チャレンジ」やグローバル対応力向上に向けた「SJNK Global 人材育成支援コース」など、さまざまな育成支援策を設けています。

キャリア形成支援

社員が自らの意志で応募し、希望する部署への異動を実現する制度として、損保ジャパンは「ジョブチャレンジ制度」を、日本興亜損保は「キャリアトライ」を設けています。また、損保ジャパンでは社員一人ひとりの自己実現や自立的なキャリア形成の確立のために、一定の選考基準を充足した社員の異動希望を必ず実現する「ドリームチケット制度」を2002年から導入しており、これまでに通算119人の社員が希望する部署への異動を実現しています。

人間尊重推進本部

両社は合併を見据え、2013年度に共同で新たな人間尊重推進本部を立ち上げました。

CSR基本方針の3本柱の一つである「人間尊重方針」を刷新し、ステークホルダーの「基本的人権」の尊重に向けた人権啓発活動に日々取り組んでいます。

加えて、「働き方革新」による「仕事のしやすい会社」「オープンで活力溢れる職場」の実現を追い求め、ダイバーシティを念頭においた人づくり、組織づくりによる

「お客さま評価日本一/No. 1」「社員人材力日本一/No. 1」を目指しています。

また、人権啓発推進室を中心に、全員参加型のCSR・人間尊重推進の職場研修や階層別研修を活用した人権啓発の推進や「社員相談ホットライン」の対応などを通して、社員一人ひとりの相互理解による風通しの良い明るい職場づくりに鋭意努力しています。

ダイバーシティ推進

両社は、NKSJグループのダイバーシティ推進スローガン『Diversity for Growth』のもと、社員一人ひとりの個性・多様性を認め合い、常に社員がわくわく・いきいきし、働きがいと働きやすさ溢れた職場づくりを進めています。人材開発室内に、ダイバーシティ推進の専任部署「ダイバーシティ推進グループ」を設置し、全社員の取組みを支援しています。また2013年10月にNKSJホールディングスに「ダイバーシティ推進本部」を設置し、両社はグループの中核会社としてダイバーシティを推進しています。また2014年3月には損保ジャパンが経済産業省より「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞しました。

女性活躍支援

両社は、全従業員に対する女性の割合が半数を占めていることから、女性が意欲・能力を発揮して、いきいきと長期にわたり活躍できるよう制度の見直し等の取組みを進めてきました。また、グループ全体の女性管理職比率目標を2015年度末10%以上、2020年度末30%以上と掲げ、各種女性活躍支援策を展開しています。

「仕事と生活の両立支援」として、育児休業、育児短時間勤務、介護休業など、各種制度の充実を図っています。また、結婚や配偶者の転勤など、やむを得ない事情で転居が必要な場合には、損保ジャパンは「キャリア・トランスファー制度」、日本興亜損保は「配偶者同行制度」を利用して、勤務地を変更して働き続けることができます。

「キャリア充実支援」として、女性管理職の育成・登用を積極的に行っています。将来、会社経営または部店経営を担いうる素質を持つ女性を育成する「女性経営塾」や、中堅・若手層向けに「プレ女性経営塾」「キャリアアップ研修」を体系的に実施しています。2013年4月には、初の女性執行役員が誕生しました。

また、2013年10月から女性管理職自身の意識改革と女性育成風土の醸成を目的にメンター制度を開始しました。一定クラスの女性管理職全員を対象に、直属の上司と異なる役員・部店長がメンター（アドバイザー）となり、キャリア形成上の課題などについて定期的・恒常的にアドバイスしサポートする制度です。女性管理職のキャリアアップ意欲の向上だけでなく、メンターが女性社員のマネジメントに役立つ気づきを得るといった効果も出ています。

「意識改革」としては、トップとボトムの両面での働きかけが重要と考えています。トップの面では、役員からのトップメッセージの発信や管理職向けの研修などを継続して実施しています。またボトムの面では、全国各地・部門ごとに選任された男女各1名から構成される『ダイバーシティコミッティ』のメンバー約600人が、自主的に全国でセミナーやファミリーデー（職場参観日）などを開催しています。これらの取組みによりダイバーシティ推進に対する全従業員の意識・関心は年々高まっています。

障がい者活躍支援

両社は、全国各地に障がい者採用窓口を設置し、障がい者の雇用促進に積極的に取り組んでいます。また、障がい者の職場への定着を図るために、「障がい者とともに働くためのマニュアル」を作成し、障がい者の活躍推進について周囲の理解を深めたり、障がい者の「働きがい」の向上に向けて各種制度を設けています。

また、2013年度は、前年度に引き続き全国の職場で活躍する障がいのある従業員の上司にヒアリングを実施しました。社内での発信・共有を行い、採用後の活躍推進や定着につながる取組みに引き続き力を入れています。

