

## 経営について

事業の概況	20
代表的な経営指標	23
役員の状況	27
コーポレート・ガバナンスの状況	38
内部統制基本方針と運用状況の概要	43
戦略的リスク経営(ERM)	46
資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	49
お客さま本位の業務運営方針	50
コンプライアンス	52
お客さま情報の保護	55
利益相反取引管理基本方針	60
反社会的勢力への対応	61
「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み	62
お客さまへのご案内	64
情報開示	65

# 事業の概況

## ■ 2018年度の事業概況

### 事業の経過および成果等

当期の世界経済は、通商問題や中国経済の緩やかな減速、英国のEU離脱交渉の展開など、成長に対する不確実性が高まりましたが、米国の着実な景気回復もあり、全体として緩やかな回復が続きました。我が国経済は、豪雨、地震、台風などの自然災害が相次いで発生したことによる生産・物流の滞りがあり、また輸出・生産の一部に弱さも見られたものの、企業収益や雇用情勢の改善、個人消費の持ち直しなどから、緩やかな回復基調が続きました。

### 当社の取組み

当社は、SOMPOホールディングス株式会社を親会社とするSOMPOホールディングスグループの一員です。SOMPOホールディングスグループは、2016年度からスタートした5年間の中期経営計画において、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス」をご提供するというグループ経営理念の具現化に向けて、各事業の魅力を徹底的に高めると同時に、新たな事業機会の探求、グループ内の事業間連携やデジタル技術を活用したお客さまサービスの拡充などに取り組んでいます。こうした取組みを通じて、お客さまの幸せな人生をひとつなぎで支えていく「安心・安全・健康のテーマパーク」を目指しています。

当社は、SOMPOホールディングスグループの中核会社としてグループ全体を牽引する最大のエンジンの役割を果たし、持続的な成長を実現してきました。

### 国内損害保険事業

当社は、お客さまの安心・安全・健康に資する価値ある商品やサービスを創造し社会に貢献し続けていくため、現場力の発揮やデジタル技術等の積極的な活用など、質を伴った成長の実現に向けた取組みを進めるとともに、既存事業の拡大と新たな成長戦略に挑戦し、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指しています。

2018年度は、お客さまのライフスタイルを豊かにする保険サービスの実現とお客さまの数の拡大につなげていくため、新たな保険サービスとして、ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス(以下「SNS」といいます。)でシンプル・スピーディーに、ユニークで多彩な保険への加入ができる「LINEほけん<sup>※</sup>」のご提供を開始しました。このほか、国内損害保険業界初となる12時間単位でご加入が可能な自動車保険「乗るピタ!」や、SNSを通じてお客さまからの事故の受付からその後のお手続きまでを一貫して対応できるサービスのご提供を開始してお客さまの利便性向上を図っています。

また、既存事業にAI(人工知能)やRPA(Robotic Process Automation)等のデジタル技術を導入することで、業務効率化や生産性の向上、価値創造業務へのシフトを加速しています。

これからも、デジタル技術や先端科学技術を有する企業との協業による新事業の創造など新たな成長戦略に積極的に挑戦していきます。

セゾン自動車火災保険株式会社は、通販型損害保険事業を展開し、多様なお客さまニーズに対応しています。

※「LINEほけん」は損害保険ジャパン日本興亜株式会社およびLINE Financial株式会社との共同開発によるものです。

### 業績の概況

保険引受面では、火災保険を中心に国内自然災害に係る保険金支払が増加したことなどにより、収支残高は減少し、保険引受利益は減益となりました。そのほか、有価証券売却益の増加などがあり、当期の業績は以下のとおりとなりました。

経常収益は、前期に比べて874億円増加して2兆6,782億円になりました。一方、経常費用は、前期に比べて471億円増加して2兆4,626億円になり、経常利益は、前期に比べて403億円増加して2,155億円となりました。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56億円増加して1,757億円となりました。

### 保険引受の概況

保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期に比べて0.9%減収して、2兆1,486億円になりました。一方、保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べて8.3%増加して、1兆3,777億円になりました。その結果、正味損害率は、前期に比べて5.4ポイント上昇して69.8%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2.2%減少して、3,009億円になり、正味事業費率は、前期に比べて0.2ポイント低下して32.1%になりました。

以上の結果、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1,130億円減少して409億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、支払備金戻入額、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528億円減少して419億円となりました。

## 保険種類別の概況

### 火災保険

元受保険料は増収したものの、海外受再保険料が減収したことや、出再保険料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5.9%減収して、2,650億円になりました。また、国内自然災害に係る保険金支払が増加したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて33.9ポイント上昇して107.2%になりました。

### 海上保険

貨物保険の減収などにより、正味収入保険料は、前期に比べて6.5%減収して、443億円になりました。また、国内自然災害に係る保険金支払が増加したことや貨物保険で大口支払があったことなどにより、正味損害率は、前期に比べて15.9ポイント上昇して80.2%になりました。

### 傷害保険

一部の商品が他の種目に移行したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて5.1%減収して、1,707億円になりました。その結果、正味損害率は、前期に比べて0.2ポイント上昇して56.8%になりました。

### 自動車保険

商品改定により保険料単価が低下したことなどにより、正味収入保険料は、前期に比べて0.5%減収して、1兆731億円になりました。また、国内自然災害により車両保

険で保険金支払が増加したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて0.8ポイント上昇して62.2%になりました。

### 自動車損害賠償責任保険

保険料率の引き下げを主因として、正味収入保険料は、前期に比べて4.5%減収して、2,781億円になりました。その結果、正味損害率は、前期に比べて0.5ポイント上昇して80.6%になりました。

### その他の保険

動産総合保険および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9.7%増収して、3,172億円になりました。一方で、賠償責任保険において大口支払により保険金が増加したことなどにより、正味損害率は、前期に比べて4.8ポイント上昇して60.3%になりました。

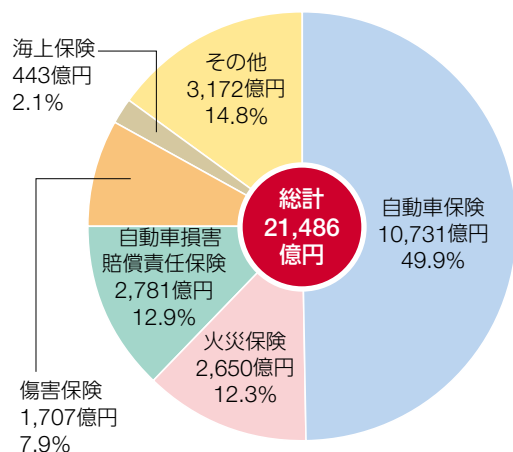
## 資産運用の概況

当期末の総資産は、前期末に比べて1,722億円減少して7兆5,158億円になりました。このうち、有価証券、貸付金などの運用資産は、前期末に比べて4,624億円減少して6兆5,249億円になりました。

当期末の有価証券の評価差額(含み益)は、前期末に比べて2,356億円減少して1兆912億円になり、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1,734億円減少して7,949億円

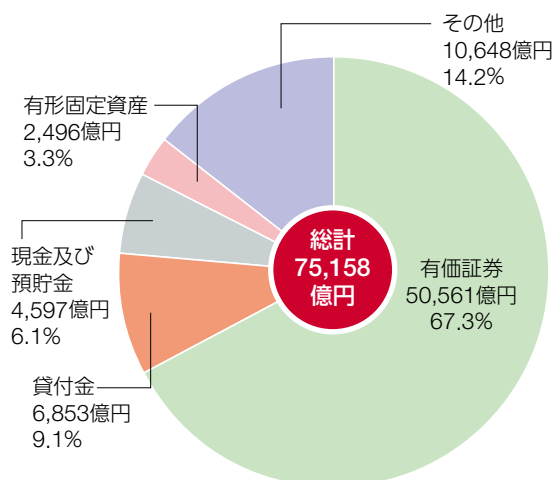
正味収入保険料の内訳

2018年度



総資産の内訳

2018年度



になりました。

当期は、有価証券売却益が前期に比べて349億円増加して1,163億円となりました。これらに利息及び配当金収入や為替差益などを加減した資産運用収益は、前期に比べて703億円増加して2,253億円となりました。

一方、有価証券評価損は、前期に比べて218億円減少して48億円となりました。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216億円減少して355億円となりました。

## 対処すべき課題

今後の世界経済は、通商問題の影響や中国など新興国等の経済の先行きなどに留意する必要があるものの、緩やかな回復が続くことが期待されます。我が国経済は、海外経済の不確実性や消費税増税に伴う影響が懸念されるものの、堅調な設備投資や雇用情勢などを受けて緩やかな回復が続くものと見込まれます。

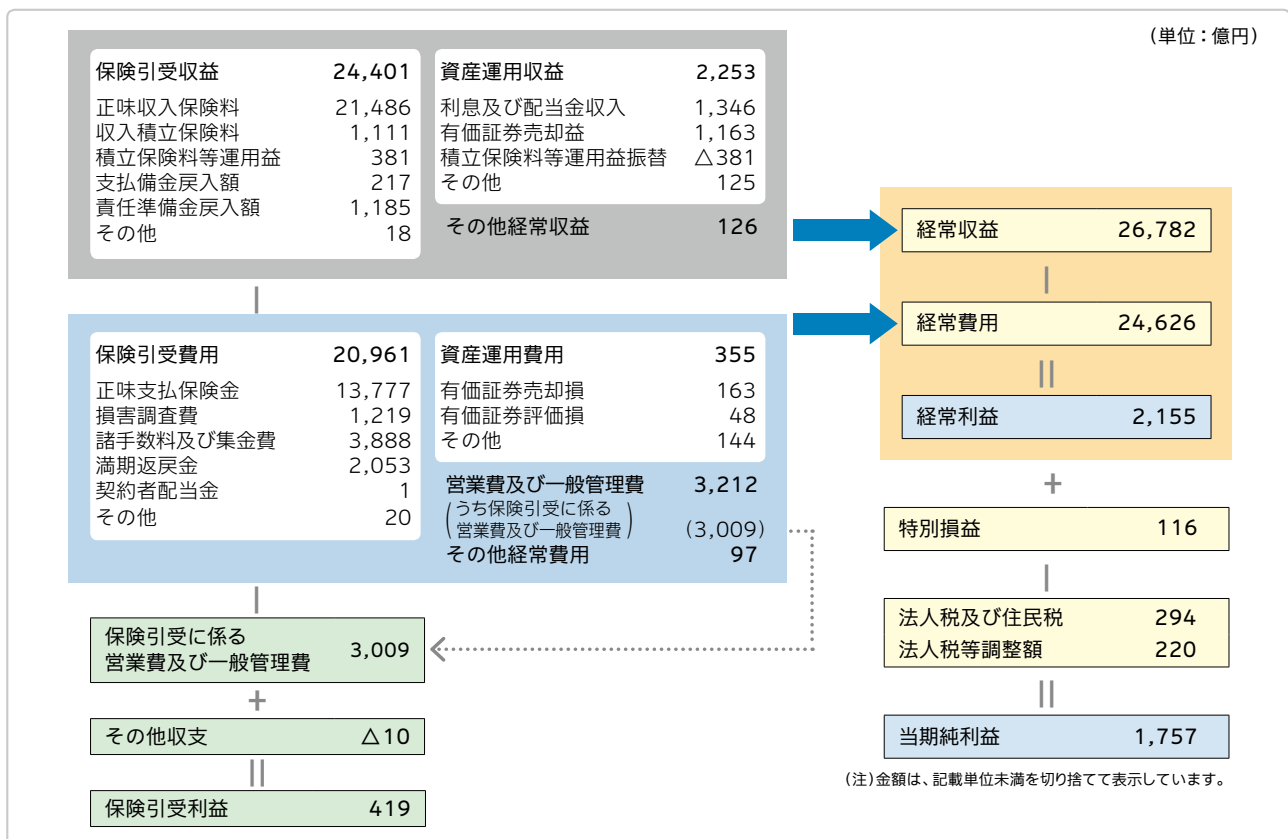
損害保険業界におきましては、人口減少や少子高齢化などの構造的な社会課題に加え、自然災害の大規模化・常態化、モバイルの普及やデジタル技術の進化に伴うお客さまの嗜好・行動の変化など、当社を取り巻く環境は非連続か

つ大きく変化していくことが予想されます。このような変化の激しい時代にあっても、損害保険事業を通じて社会に貢献し成長し続けるためには、未来に向けて課題をビジネスチャンスととらえ、スピード感を持って変革していくことが求められます。

当社は、お客さまへのわかりやすさの観点から、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を「損害保険ジャパン株式会社」に変更することを公表しました。新たな商号のもと、SOMPOホールディングスグループの中核会社として、お客さまの立場で徹底的に考え、価値ある商品やサービスを創造し続けることで、SOMPOホールディングスグループの経営理念である「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスのご提供」をリードしていきます。

当社は、引き続き、SOMPOホールディングスグループの中期経営計画で掲げている「安心・安全・健康のテーマパーク」の構築に向け、持続的な成長を図るとともに、中期経営計画最終年度である2020年のSOMPOホールディングスグループ経営数値目標「修正連結利益2,050億円～2,150億円程度、修正連結ROE8%程度」の達成に向けて取り組んでいきます。

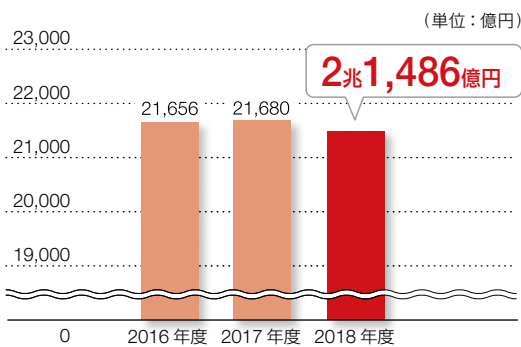
## 決算の仕組み(2018年度)



# 代表的な経営指標

区分	年度	2016年度	2017年度	2018年度
正味収入保険料		2兆1,656億円	2兆1,680億円	2兆1,486億円
正味損害率		63.2%	64.4%	69.8%
正味事業費率		32.0%	32.3%	32.1%
保険引受利益		1,124億円	948億円	419億円
経常利益		2,304億円	1,752億円	2,155億円
当期純利益		1,644億円	1,700億円	1,757億円
単体ソルベンシー・マージン比率		677.0%	735.1%	722.2%
総資産		7兆5,687億円	7兆6,881億円	7兆5,158億円
純資産		1兆4,552億円	1兆5,745億円	1兆4,693億円
その他有価証券評価差額金		9,117億円	9,684億円	7,949億円
不良債権の状況(リスク管理債権)		4億円	3億円	1億円

## ① 正味収入保険料



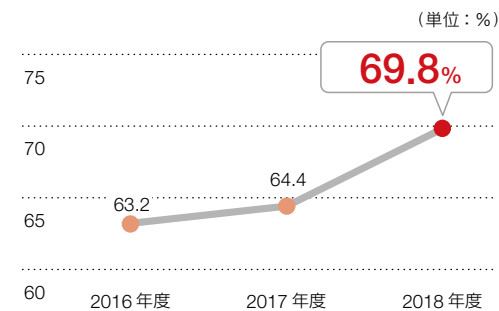
**正味収入保険料** >> 元受正味保険料に受再正味保険料を加え、出再正味保険料および収入積立保険料を控除したものをいいます。  
**元受保険料** >> 元受保険契約によって、保険会社が収入する保険料をいいます。積立型保険(貯蓄型保険)については積立保険料(満期時に契約者にお支払いする満期返戻金の原資となる保険料をいいます。)を含みます。  
**元受正味保険料** >> 収入した元受保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。積立型保険(貯蓄型保険)については収入積立保険料(積立保険料から積立保険料に係る諸返戻金を控除したものをいいます。)を含みます。  
**受再正味保険料** >> 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。

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。

## ② 正味損害率



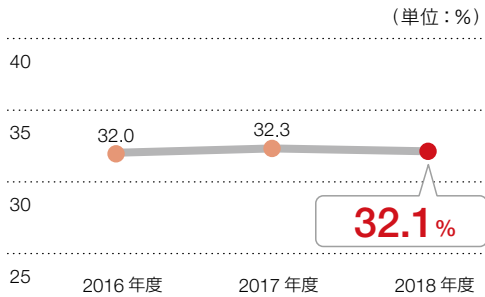
正味支払保険金 = 元受正味保険金 + 受再正味保険金 - 出再正味保険金  
 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

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



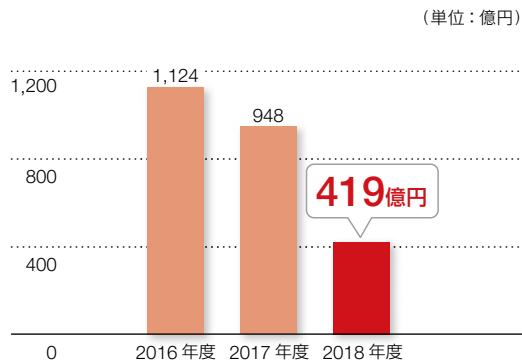
正味事業費率 =

(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。

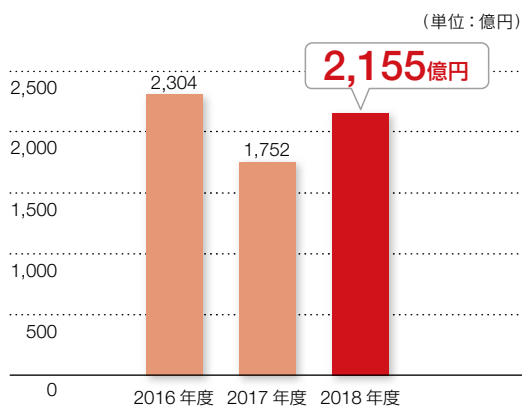
### ④ 保険引受利益



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。

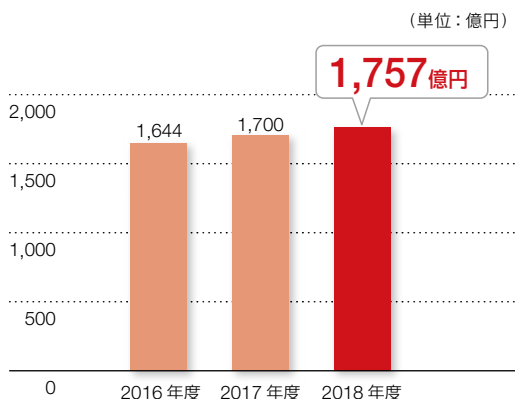
保険会社の場合、一般の事業会社の売上原価に対応する支払保険金などが売上 (= 保険契約の引き受け) 時には確定しておらず、保険料という収入を保険契約の引き受け時に前受けする形になっているため、保険引受利益は、責任準備金(保険契約に基づく将来の保険金や満期返戻金等の支払いなど保険責任の履行に備えて積み立てる準備金)や支払備金(すでに発生した事故に対する保険金の支払いに備えて積み立てる未払債務)の繰入れや戻入れという保険会社特有の勘定処理をして算出します。

### ⑤ 経常利益



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。

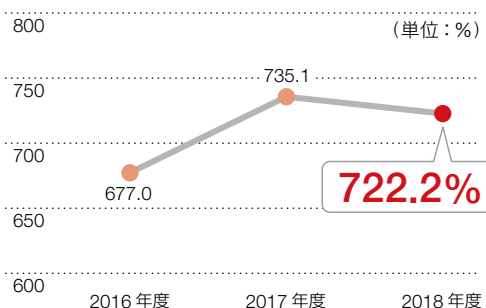
## ⑥ 当期純利益



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。

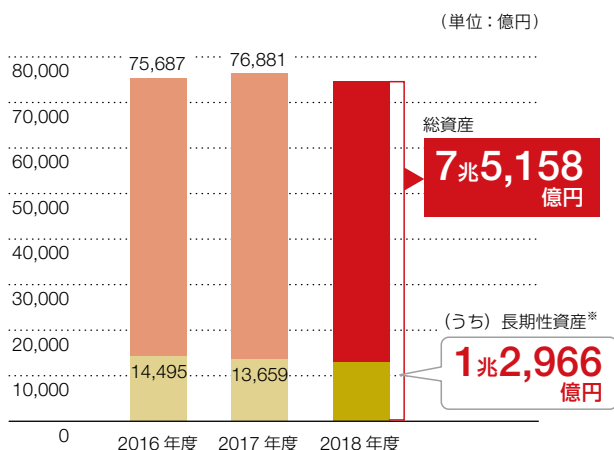
## ⑦ 単体ソルベンシー・マージン比率



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

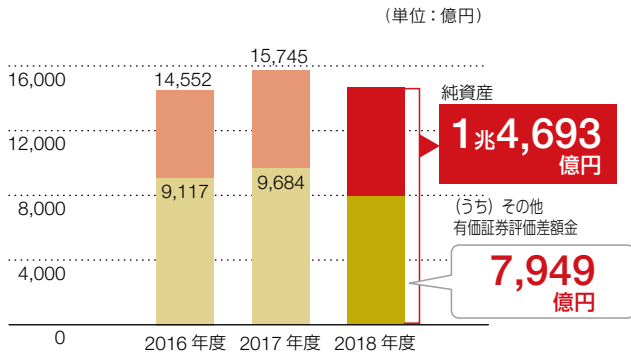


損害保険会社が保有している資産は、その大半がお客さまからお預りしている保険料で構成されています。

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。

※ 将来満期返戻金等をお支払いする積立型保険にかかる資産

⑨ 純資産／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。

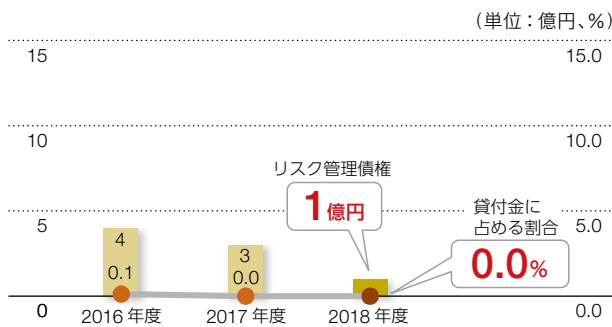
純資産のうち、その他有価証券評価差額金を除いた部分については、増資などで外部から新たに資金調達しなければ、各期の利益によって積み上げていくことになります。

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。

⑩ 不良債権の状況（リスク管理債権）



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か月以上延滞債権」「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P126-128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ひとつといえます。

損保ジャパン日本興亜は、2019年6月11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 (2019年6月11日現在)

格付会社	対象	損保ジャパン日本興亜
S & P	保険財務力格付	A+
Moody's	保険財務格付	A1
格付投資情報センター (R&I)	発行体格付	AA
日本格付研究所 (JCR)	保険金支払能力格付	AA+
A.M.Best	財務格付	A+

注)格付の種類はそれぞれ、S & P: 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: 財務格付です。



# 役員 の 状 況 (2019年7月1日現在)

## 取締役

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役会長 ふたみや まさや 二宮 雅也 (1952年2月25日生)</p>	<p>1974年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2003年 6月 日本興亜損害保険株式会社執行役員社長室長兼社長室IR室長 2004年 4月 同社執行役員社長室長兼CR企画部長 2004年 6月 同社常務執行役員 2005年 6月 同社取締役常務執行役員 2009年 6月 同社代表取締役専務執行役員 2011年 6月 同社代表取締役社長社長執行役員 NKSJホールディングス株式会社取締役 2012年 4月 NKSJホールディングス株式会社代表取締役会長会長執行役員 2014年 9月 当社代表取締役社長社長執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社代表取締役会長 会長執行役員 2015年 4月 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社代表取締役会長 2015年 6月 同社取締役会長 2016年 4月 当社代表取締役会長 2016年 6月 東日本建設業保証株式会社監査役(現職) 2018年 4月 当社取締役会長(現職) 2018年 6月 リコーリース株式会社取締役(現職)</p>	総覧
 <p>代表取締役社長 社長執行役員 にしざわ けいじ 西澤 敬二 (1958年2月11日生)</p>	<p>1980年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2008年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員営業企画部長 2010年 4月 同社常務執行役員 2010年 6月 同社取締役常務執行役員 2012年 6月 NKSJホールディングス株式会社取締役執行役員 2013年 4月 株式会社損害保険ジャパン取締役専務執行役員 日本興亜損害保険株式会社専務執行役員 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン代表取締役専務執行役員 2014年 9月 当社代表取締役専務執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社取締役執行役員 2015年 4月 当社代表取締役副社長執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社取締役副社長執行役員 2016年 4月 当社代表取締役社長社長執行役員(現職) 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社取締役 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社取締役 2017年 4月 同社国内損害保険事業オーナー取締役 2019年 6月 同社国内損害保険事業オーナー執行役員(現職)</p>	総括
 <p>代表取締役 副社長執行役員 さとう しろう 佐藤 史朗 (1957年12月21日生)</p>	<p>1981年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2010年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員札幌支店長 2011年 4月 同社執行役員 2012年 4月 同社常務執行役員 2013年 4月 日本興亜損害保険株式会社常務執行役員 2014年 9月 当社常務執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 執行役員南アジア部長 2015年 4月 当社取締役専務執行役員 2016年 4月 当社代表取締役専務執行役員 2018年 4月 当社代表取締役副社長執行役員(現職)</p>	営業企画部
 <p>取締役 専務執行役員 いとう しょうじ 伊東 正仁 (1960年1月20日生)</p>	<p>1984年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2013年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員千葉支店特命部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員千葉支店長 株式会社損害保険ジャパン執行役員千葉支店長 2013年 10月 株式会社損害保険ジャパン執行役員千葉支店長 2014年 9月 当社執行役員千葉支店長 2015年 4月 当社取締役常務執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社常務執行役員 2015年 6月 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 取締役常務執行役員 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社取締役常務執行役員 2018年 4月 当社取締役専務執行役員(現職)</p>	業務品質・コンプライ アンス部、法務部、秘 書部、内部監査部、リ スク管理部

取締役 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役 専務執行役員 いいとよ きたし 飯豊 聡 (1962年 3月 2日生)</p>	<p>1984年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 株式会社損害保険ジャパン執行役員IT企画部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員IT企画部長 2014年 7月 NKSJひまわり生命保険株式会社取締役常務執行役員 2014年 9月 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社取締役常務執行役員 2015年 4月 当社常務執行役員四国本部長 2017年 4月 当社取締役常務執行役員 2018年 4月 当社取締役専務執行役員(現職)</p>	<p>ビジネスクリエーション部、広報部、CSR室、リテール商品業務部、特約火災保険部、カスタマーコミュニケーション企画部、業務改革推進部</p>
 <p>取締役 専務執行役員 ほそい ひさと 細井 壽人 (1959年 8月 10日生)</p>	<p>1983年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 株式会社損害保険ジャパン執行役員リスク管理部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員リスク管理部長 NKSJホールディングス株式会社執行役員リスク管理部長 2014年 9月 当社執行役員リスク管理部長 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社執行役員リスク管理部長 2016年 4月 当社取締役常務執行役員 2019年 4月 当社取締役専務執行役員(現職)</p>	<p>経営企画部、グループ会社管理室、経理部、会計統括部、運用企画部、投融資部</p>
 <p>取締役 常務執行役員 うらかわ しんいち 浦川 伸一 (1961年 4月 28日生)</p>	<p>1984年 4月 日本アイ・ピー・エム株式会社入社 2013年 12月 株式会社損害保険ジャパン執行役員 日本興亜損害保険株式会社執行役員 NKSJシステムズ株式会社取締役副社長執行役員 2014年 9月 当社執行役員 損保ジャパン日本興亜システムズ株式会社代表取締役社長社長執行役員 2015年 10月 SOMPOシステムインベーションズ株式会社代表取締役社長社長執行役員 2016年 4月 当社取締役常務執行役員(現職) 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社常務執行役員 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社常務執行役員 SOMPOシステムズ株式会社代表取締役社長社長執行役員(現職) 2017年 4月 SOMPOホールディングス株式会社グループCIO常務執行役員</p>	<p>IT企画部</p>
 <p>取締役 常務執行役員 なかむら しげき 中村 茂樹 (1961年 5月 9日生)</p>	<p>1985年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2015年 4月 当社執行役員人事部長 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社執行役員人事部特命部長 2016年 4月 当社執行役員経営企画部長 2017年 4月 当社常務執行役員中部本部長 2019年 4月 当社取締役常務執行役員(現職)</p>	<p>ビジネスプロセス革新部、調査部、コマースルビジネス業務部、海上保険室、再保険室、企業マーケット推進室</p>
 <p>取締役 常務執行役員 てしま としひろ 手島 俊裕 (1960年 10月 24日生)</p>	<p>1992年 9月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員法務部長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員法務部長 2018年 4月 当社取締役常務執行役員(現職)</p>	<p>人事部、保険金サービス企画部、総務部</p>

## 取締役 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>取締役 さくらだ けんご 櫻田 謙悟 (1956年2月11日生)</p>	<p>1978年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2005年 7月 株式会社損害保険ジャパン執行役員金融法人部長 2007年 4月 同社常務執行役員 2007年 6月 同社取締役常務執行役員 2010年 4月 NKSJホールディングス株式会社取締役常務執行役員 2010年 7月 株式会社損害保険ジャパン代表取締役社長社長執行役員 NKSJホールディングス株式会社取締役執行役員 2011年 6月 NKSJホールディングス株式会社取締役 2012年 4月 同社代表取締役社長社長執行役員 2014年 9月 当社代表取締役会長会長執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 代表取締役社長社長執行役員 2015年 4月 当社代表取締役会長 2015年 7月 当社取締役会長 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 グループCEO代表取締役社長社長執行役員 2016年 4月 当社取締役(現職) 2019年 4月 公益社団法人経済同友会代表幹事(現職) 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社グループCEO取締役代表執行役社長(現職)</p>	総覧
 <p>取締役 (社外取締役) いしくろ ふじよ 石黒 不二代 (1958年2月1日生)</p>	<p>1981年 1月 ブラザー工業株式会社入社 1988年 1月 株式会社スワロフスキー・ジャパン入社 1994年 9月 Alphametric, Inc. 社長 1999年 1月 Netyear Group, Inc. 社長兼最高執行責任者 1999年 7月 ネットイヤーグループ株式会社取締役 2000年 5月 同社代表取締役社長 2013年 6月 株式会社損害保険ジャパン監査役 2014年 3月 株式会社ホットリンク取締役(現職) 2014年 6月 日本興亜損害保険株式会社監査役 マネックスグループ株式会社取締役(現職) 2014年 9月 当社監査役 2015年 6月 当社取締役(現職) 2019年 6月 ネットイヤーグループ株式会社代表取締役社長CEO(現職)</p>	
 <p>取締役 (社外取締役) うちだ かずなり 内田 和成 (1951年10月31日生)</p>	<p>1985年 1月 株式会社ボストン・コンサルティング・グループ入社 2000年 6月 同社日本代表 2005年 1月 同社シニアヴァイスプレジデント 2006年 3月 サントリー株式会社監査役 2006年 4月 早稲田大学商学学術院教授(現職) 2012年 2月 キュービー株式会社監査役 2012年 6月 三井倉庫株式会社取締役 ライフネット生命保険株式会社取締役 2012年 8月 日本ERI株式会社取締役 2013年 12月 ERIホールディングス株式会社取締役 2014年 10月 三井倉庫ホールディングス株式会社取締役 2015年 2月 キュービー株式会社取締役(現職) 2016年 3月 ライオン株式会社取締役(現職) 2017年 6月 当社取締役(現職)</p>	
 <p>取締役 (社外取締役) よしだ まさこ 吉田 正子 (1954年8月3日生)</p>	<p>1981年 3月 株式会社タカキベーカーリー入社 2006年 4月 株式会社アンデルセン代表取締役社長 2013年 4月 株式会社アンデルセン・バン生活文化研究所代表取締役社長 2015年 4月 株式会社アンデルセン・バン生活文化研究所コーポレートアドバイザー 株式会社広島銀行監査役(現職) 2018年 6月 当社取締役(現職)</p>	

■ 執行役員

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
代表取締役社長 社長執行役員  にしざわ けいじ 西澤 敬二 (1958年2月11日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
代表取締役 副社長執行役員  さとう しろう 佐藤 史朗 (1957年12月21日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
 専務執行役員 (関西第一本部長)  よねかわ たかし 米川 孝 (1958年6月5日生)	1982年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2012年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員金融法人部長 2013年 4月 同社執行役員企業商品業務部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員企業商品業務部長 2014年 2月 株式会社損害保険ジャパン執行役員企業商品業務部長兼海上保険室長 日本興亜損害保険株式会社執行役員企業商品業務部長兼海上保険室長 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン常務執行役員 日本興亜損害保険株式会社常務執行役員 2014年 9月 当社常務執行役員 2016年 4月 当社取締役常務執行役員関西第一本部長 2018年 4月 当社専務執行役員関西第一本部長(現職)	
 専務執行役員  くすだ けんご 桑田 憲吾 (1958年9月19日生)	1982年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2013年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員企画開発部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員中国本部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員中国本部長 2014年 9月 当社執行役員中国本部長 2015年 4月 当社常務執行役員中国本部長 2016年 4月 当社常務執行役員 2018年 4月 当社専務執行役員(現職)	企画開発部、医療・福祉開発部、企業営業第一部、情報通信産業部、営業開発部、団体・公務開発部、東京公務開発部
 専務執行役員 (東京本部長)  おおさわ こういち 久 孝一 (1959年8月21日生)	1983年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2013年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員東東京支店長 日本興亜損害保険株式会社執行役員東東京支店特命部長 2013年 10月 日本興亜損害保険株式会社執行役員東東京支店長 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員北陸本部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員北陸本部長 2014年 9月 当社執行役員北陸本部長 2015年 4月 当社常務執行役員九州本部長 2018年 4月 当社専務執行役員九州本部長 2019年 4月 当社専務執行役員東京本部長(現職)	
取締役 専務執行役員  いとう しょうじ 伊東 正仁 (1960年1月20日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
取締役 専務執行役員  いいとよ さとし 飯豊 聡 (1962年3月2日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
取締役 専務執行役員  ほそい ひさと 細井 壽人 (1959年 8月10日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
 専務執行役員 もりた りょう 森田 亮 (1961年 2月23日生)	1984年 4月 興亜火災海上保険株式会社入社 2014年 4月 日本興亜損害保険株式会社執行役員 企業営業企画部長兼神奈川本部副本部長 株式会社損害保険ジャパン執行役員企業営業企画部長 兼神奈川本部副本部長 2014年 9月 当社執行役員企業営業企画部長兼神奈川本部副本部長 2015年 4月 当社執行役員東北本部長 2016年 4月 当社常務執行役員 2019年 4月 当社専務執行役員(現職)	物流開発部、企業営業第四部、企業営業第五部、企業営業第七部、船舶営業部、西日本船舶営業部、横浜ベイサイド支店
取締役 常務執行役員  うらかわ しんいち 浦川 伸一 (1961年 4月28日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
取締役 常務執行役員  なかむら しげき 中村 茂樹 (1961年 5月 9日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。
 常務執行役員 みずくち あつし 水口 敦志 (1962年 4月 2日生)	1985年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2015年 4月 当社執行役員企業営業第六部長 2016年 4月 当社執行役員北米部長 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社執行役員北米部長 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員北米部長 2017年 4月 当社常務執行役員(現職) SOMPOホールディングス株式会社常務執行役員	自動車営業推進部、航空宇宙保険部、ブローカー営業室、自動車開発第一部、自動車開発第二部、自動車開発第三部、企業営業第二部
 常務執行役員 ならまき こういち 榎崎 浩一 (1958年 1月 4日生)	1981年 4月 三菱商事株式会社入社 2000年 7月 Lineo, Inc.(UT, U.S.A.)入社 2002年 12月 株式会社ACCESS入社 2005年 4月 同社執行役員 2007年 2月 IP Infusion, Inc. (CA, U.S.A) 取締役CEO (出向) 2009年 4月 株式会社ACCESS取締役 2011年 10月 同社取締役副社長COO 2012年 6月 IP Infusion, Inc. Chairman 2014年 10月 UBIP取締役CEO 2015年 10月 Midokura Group取締役President&COO 2016年 5月 当社執行役員 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社執行役員 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2017年 4月 当社常務執行役員(現職) SOMPOホールディングス株式会社グループCDO常務執行役員 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社グループCDO執行役常務(現職)	デジタル戦略部
取締役 常務執行役員  てしま としひろ 手島 俊裕 (1960年 10月24日生)	取締役の欄をご参照ください。	取締役の欄をご参照ください。

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>常務執行役員 (関東本部長) はしもと いわお 橋本 巖 (1961年6月12日生)</p>	<p>1984年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 当社執行役員北海道本部長 2018年 4月 当社執行役員関東本部長 2019年 4月 当社常務執行役員関東本部長(現職)</p>	
 <p>常務執行役員 あおき きよし 青木 潔 (1964年2月2日生)</p>	<p>1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 当社執行役員広報部長 損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社 執行役員広報部長 2016年 10月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員広報部長 2017年 4月 当社執行役員広報部長兼CSR室長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員広報部長 兼CSR室長 2018年 4月 SOMPOホールディングス株式会社グループCBO 執行役員広報部長兼CSR室長 2018年 10月 当社執行役員広報部長 SOMPOホールディングス株式会社グループCBO 執行役員広報部長 2019年 4月 当社常務執行役員(現職)</p>	金融法人第一部、金融法人第二部、企業営業第三部、企業営業第六部、企業営業第八部
 <p>常務執行役員 (九州本部長) おおく ほ えいめい 大久保 英明 (1964年2月15日生)</p>	<p>1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員関西第二本部長 2019年 4月 当社常務執行役員九州本部長(現職)</p>	
 <p>常務執行役員 かわうち ゆうじ 川内 雄次 (1965年12月24日生)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員海外事業企画部特命部長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2019年 4月 当社常務執行役員(現職) SOMPOホールディングス株式会社常務執行役員 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社執行役常務(現職)</p>	海外事業企画部
 <p>常務執行役員 (神奈川本部長) (静岡本部長) やまぐち かずひさ 山口 和寿 (1966年2月1日生)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員名古屋支店長 2019年 4月 当社常務執行役員神奈川本部長兼静岡本部長(現職)</p>	
 <p>常務執行役員 (中部本部長) さいとう しげお 齋藤 滋夫 (1965年5月19日生)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員経営企画部長 2019年 4月 当社常務執行役員中部本部長(現職)</p>	名古屋自動車開発部

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 みやけ しんいちろう 三宅 信一郎 (1961年10月18日生)</p>	<p>1985年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 当社執行役員大阪自動車保険金サービス部長 2018年 4月 当社執行役員(現職)</p>	<p>中部保険金サービス部、甲信越保険金サービス部、北陸保険金サービス部、関西火災新種保険金サービス部、大阪自動車保険金サービス部、兵庫保険金サービス部、関西保険金サービス部、中国保険金サービス第一部、中国保険金サービス第二部、四国保険金サービス部、九州保険金サービス第一部、九州保険金サービス第二部、九州保険金サービス第三部</p>
 <p>執行役員 (札幌支店長) とだ こういち 戸田 光一 (1963年12月29日生)</p>	<p>1987年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2016年 4月 当社執行役員地区サポート部長 2018年 4月 当社執行役員札幌支店長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (業務品質・コンプライアンス部長) やまざき かずひさ 山崎 和久 (1962年 8月 3日生)</p>	<p>1985年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員人事部長 2019年 4月 当社執行役員業務品質・コンプライアンス部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (埼玉本部長) (千葉本部長) むらき まさひろ 村木 正大 (1963年 2月10日生)</p>	<p>1985年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員埼玉本部長兼千葉本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (甲信越本部長) (北陸本部長) たかぎし ひろよし 高岸 弘佳 (1965年 3月 6日生)</p>	<p>1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2017年 4月 当社執行役員甲信越本部長兼北陸本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (ビジネスデザイン戦略部長) なかもら しんいち 中村 慎一 (1963年 1月 7日生)</p>	<p>1985年 4月 松下電器産業株式会社入社 2001年 4月 株式会社ハイホー・シーアンドエー(出向) 2002年 4月 同社代表取締役社長 2005年 4月 アイマーケティングアドバンス株式会社取締役副社長(出向) 2017年 11月 当社執行役員ビジネスデザイン戦略部長(現職)</p>	<p>ビジネスデザイン戦略部</p>

■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 (北海道本部長) さくらい じゅんいち 桜井 淳一 (1961年10月22日生)</p>	<p>1984年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員北海道本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (中国本部長) (四国本部長) なかにし かずひろ 中西 和博 (1963年 2月 6日生)</p>	<p>1986年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員中国本部長兼四国本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (調査部長) うどう たかと 有働 隆登 (1962年 8月 4日生)</p>	<p>1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員調査部長(現職) 2018年 7月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員経営企画部特命部長 2019年 6月 同社執行役員経営企画部特命部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (経理部長) くろだ やすのり 黒田 泰則 (1963年 8月 17日生)</p>	<p>1987年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員経理部長(現職) SOMPOホールディングス株式会社執行役員経理部長 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員経理部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 はやし よしでる 林 祥晃 (1964年 9月 14日生)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員(現職)</p>	<p>お客さま事故サポート部、本店企業保険金サービス部、海上保険金サービス室、本店自動車保険金サービス部、本店専門保険金サービス部、東京保険金サービス部、神奈川保険金サービス部、埼玉保険金サービス部、千葉保険金サービス部、北海道保険金サービス部、東北保険金サービス部、関東保険金サービス第一部、関東保険金サービス第二部、静岡保険金サービス部</p>



## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 (北九州支店長)</p> <p>たかやま さとし 高山 知士 (1964年11月6日生)</p>	<p>1988年 4月 興亜火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員北九州支店長(現職)</p>	
 <p>執行役員</p> <p>うちやま しゅういち 内山 修一 (1966年12月12日生)</p>	<p>1989年 4月 日本アイ・ビー・エム株式会社入社 2013年 7月 日本郵政インフォメーションテクノロジー株式会社入社 2017年 3月 当社入社 SOMPOシステムイノベーションズ株式会社取締役副社長執行役員 2018年 4月 当社執行役員(現職) SOMPOシステムイノベーションズ株式会社 代表取締役社長社長執行役員(現職)</p>	
 <p>執行役員 (東北本部長)</p> <p>あらい えいいち 荒井 英一 (1967年1月11日生)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員東北本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (海外事業企画部特命部長)</p> <p>たじり かつゆき 田尻 克至 (1967年10月8日生)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2018年 4月 当社執行役員コマースビジネス業務部特命部長 兼海外事業企画部特命部長 SOMPOホールディングス株式会社執行役員 2019年 1月 Sompo International Holdings Ltd. 取締役(現職) 2019年 4月 当社執行役員海外事業企画部特命部長(現職) 2019年 6月 SOMPOホールディングス株式会社執行役員(現職)</p>	
 <p>執行役員 (関西第二本部長)</p> <p>くろだ しんや 黒田 伸哉 (1964年6月3日生)</p>	<p>1987年 4月 日本火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員関西第二本部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (営業企画部長)</p> <p>なかじま やすまさ 中島 康将 (1965年10月5日生)</p>	<p>1988年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員営業企画部長(現職)</p>	

## ■ 執行役員 つづき

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>執行役員 (コマーシャルビジネス業務部長)</p> <p>なかじま ようじ 中嶋 陽二 (1966年5月13日生)</p>	<p>1989年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員コマーシャルビジネス業務部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (企画開発部長)</p> <p>なかお まさちか 中尾 公哉 (1967年6月12日生)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員企画開発部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (名古屋支店長)</p> <p>なかにし たかし 中西 貴志 (1967年11月26日生)</p>	<p>1990年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員名古屋支店長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (内部監査部長)</p> <p>さかい かよこ 酒井 香世子 (1970年2月18日生)</p>	<p>1992年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員内部監査部長(現職)</p>	
 <p>執行役員 (経営企画部長)</p> <p>しらかわ げいち 白川 儀一 (1970年8月19日生)</p>	<p>1993年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2019年 4月 当社執行役員経営企画部長(現職)</p>	

## ■ 監査役

役名および職名 氏名(生年月日)	略 歴	業務担当
 <p>常勤監査役 ふくしま のぼる 福島 晃 (1957年10月6日生)</p>	<p>1980年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2010年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員新潟支店長 2011年 4月 同社常務執行役員埼玉本部長兼千葉本部長 2013年 4月 同社常務執行役員埼玉本部長兼千葉本部副本部長 日本興亜損害保険株式会社常務執行役員埼玉本部長兼千葉本部副本部長 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン常務執行役員東京本部長 日本興亜損害保険株式会社常務執行役員東京本部長 2014年 9月 当社常務執行役員東京本部長 2015年 4月 当社専務執行役員東京本部長 2017年 4月 当社専務執行役員 2017年 6月 当社監査役(現職)</p>	
 <p>常勤監査役 わだ としひろ 和田 敏裕 (1957年7月5日生)</p>	<p>1981年 4月 安田火災海上保険株式会社入社 2014年 4月 株式会社損害保険ジャパン執行役員静岡本部長 日本興亜損害保険株式会社執行役員静岡本部長 2014年 9月 当社執行役員静岡本部長 2016年 4月 当社取締役常務執行役員 2017年 4月 当社取締役専務執行役員 2019年 4月 当社専務執行役員 2019年 6月 当社監査役(現職)</p>	
 <p>監査役(社外監査役) おきほら たかむね 沖原 隆宗 (1951年7月11日生)</p>	<p>1974年 4月 株式会社三和銀行入行 2001年 3月 同行執行役員法人統括部長 2002年 1月 株式会社UFJ銀行執行役員法人カンパニー長補佐 2003年 5月 同行常務執行役員 2004年 5月 同行代表取締役頭取 2004年 6月 株式会社UFJホールディングス取締役 2005年 10月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ常務執行役員 2006年 1月 株式会社三菱東京UFJ銀行代表取締役副頭取 2008年 4月 同行代表取締役副会長 2010年 6月 株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ代表取締役会長 2014年 5月 株式会社三菱東京UFJ銀行(現株式会社三菱UFJ銀行)特別顧問(現職) 2014年 6月 株式会社損害保険ジャパン監査役 日本興亜損害保険株式会社監査役 関西電力株式会社取締役(現職) 2014年 9月 当社監査役(現職) 2016年 6月 株式会社オービックビジネスコンサルタント取締役(現職)</p>	
 <p>監査役(社外監査役) はしもと たか 橋本 副孝 (1954年7月6日生)</p>	<p>1979年 4月 弁護士登録 新家猛法律事務所入所 2000年 4月 第二東京弁護士会副会長 2006年 4月 日本弁護士連合会常務理事 2008年 1月 東京八丁堀法律事務所所長・代表パートナー(現職) 2012年 4月 第二東京弁護士会会長 日本弁護士連合会副会長 2014年 3月 キリンホールディングス株式会社監査役 2015年 6月 当社監査役(現職)</p>	
 <p>監査役(社外監査役) なかの たけお 中野 武夫 (1956年6月28日生)</p>	<p>1980年 4月 株式会社富士銀行入行 2007年 4月 株式会社みずほ銀行執行役員小舟町支店長 2009年 4月 株式会社みずほフィナンシャルグループ常務執行役員 2010年 4月 株式会社みずほフィナンシャルストラテジー取締役社長 2010年 6月 株式会社みずほフィナンシャルグループ常務取締役 2012年 4月 同社取締役 株式会社みずほ銀行取締役副頭取 2013年 4月 みずほ信託銀行株式会社取締役社長 2017年 4月 同行取締役会長 2018年 6月 当社監査役(現職) 2019年 3月 株式会社不二家取締役(現職) 2019年 4月 みずほ信託銀行株式会社常任顧問(現職)</p>	

# コーポレート・ガバナンスの状況

当社は、SOMPOホールディングスグループのコーポレート・ガバナンス方針をふまえ、透明性の高い会社運営を行います。

## ■ SOMPOホールディングスグループのコーポレート・ガバナンス方針

この方針は、SOMPOホールディングスグループ(以下、「当社グループ」といいます。)におけるコーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方、枠組みおよび運営方針を定めるものです。

### 1. コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社グループは、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、社会に貢献することをグループ経営理念として定めています。

グループ経営理念のもと、ステークホルダーへの価値創造に配慮した経営を行うとともに、国内外を問わず、グループ従業員の行動基準として、グループ行動指針を定め、実践することで、企業の持続的な成長による企業価値の向上を目指した事業活動を行い、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。

そのためには、コーポレート・ガバナンスの透明性と公正性の向上を継続して図り、企業の社会的責任を果たすことが重要と考え、取締役会において本方針を定め、統治組織の全体像および統治の仕組みの構築に係る基本方針を明確化し、最良のコーポレート・ガバナンスを追求し、その充実に継続的に取り組みます。

### 2. 統治組織の全体像

当社は、コーポレート・ガバナンス体制強化の一環として、2019年6月に指名委員会等設置会社へ移行し、経営の監督と業務執行を分離することで、取締役会の監督機能の強化および執行部門への大幅な権限委譲による業務執行の迅速化を図り、また、指名・監査・報酬の3委員会設置によって、より高い透明性と公正性の向上を実現していく統治体制を構築しています。

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の決定、執行役の選任、取締役および執行役の職務執行の監督を行います。さらに、業務執行の決定について法律で認められる限りにおいて原則として執行役に委任することで、取締役会の監督機能の一段の強化と執行のさらなるスピードアップを共に図ります。

また、委員長および委員の過半数を社外取締役とする指名委員会、監査委員会、報酬委員会の適切な職務執行により、取締役および執行役の選任、職務の監査、処遇の透明性の確保等を図り、よりコーポレート・ガバナンスが機能する体制を整備・維持します。

業務執行体制では、グループCEOおよびグループCOOの全体統括のもと、各執行役が取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担うとともに、事業オーナー制、グループ・チーフオフィサー(以下、「グループCxO」といいます。)制を採用し、敏捷かつ柔軟な意思決定および業務執行ならびに権限・責任の明確化を図ります。

また、当社では、グループ全体の経営戦略や業務執行方針等の経営に重大な影響を与えるテーマを協議するために、グループCEOの諮問機関として執行部門の最上位の会議体で

あるGlobal Executive Committee(以下、「Global ExCo」といいます。)を、事業戦略の実行や当社およびグループ会社の管理業務案件に係る重要事項等を協議するために、グループCOOの諮問機関として経営執行協議会(Managerial Administrative Committee)(以下、「経営執行協議会(MAC)」)といっています。)を、それぞれ設置しています。

### 3. 取締役会および委員会

#### (1) 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、法令または定款で定められた責務を履行するほか、取締役会規則に定める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。

取締役会の議長は、定款の定めに従い取締役会で選定することとしており、グループCEOを兼務する取締役がこれを務めています。

取締役会の開催にあたっては、その都度、社外取締役向けに事前説明会を開催して議案の説明を行います。事前説明会で出された社外取締役の意見・質疑内容等は、取締役会開催前に出席役員全員で共有し、取締役会と事前説明会を一体的に運営します。また、必要に応じて執行部門や取締役会事務局から情報提供を行います。これらの取組みを通じて、取締役会における建設的で充実した議論および取締役会運営の実効性の確保を図ります。なお、社外取締役相互および執行の最高責任者と自由な意見交換を行うため、社外取締役とグループCEOの会合等を開催します。

##### ② 取締役の員数、構成および任期

取締役の員数は、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、役員選任方針に従い、会社経営者、学識者または法曹もしくは財務・会計にかかわる専門的知見を有する者等とし、コーポレート・ガバナンス、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。

#### (2) 指名委員会

##### ① 委員会の役割

指名委員会は、取締役および執行役の選任方針・選任基準を定め、候補者案を決定するとともに、業務内容・規模等に応じ、子会社の取締役および執行役員の選任についても関与します。

また、指名委員会は、グループCEOの個人業績評価に基づく選解任審議を行うことで、透明性を高め、ガバナンスの向上を図っています。

## ②委員会の構成

委員会は、取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員会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定します。また、委員長は社外取締役である委員の中から選定します。

## (3)監査委員会

### ①委員会の役割

監査委員会は、取締役および執行役の職務の執行の適法性・妥当性について監査を行い、監査報告の作成を行うほか、株主総会に提出する会計監査人の選任および解任ならびに不再任に関する議案の内容を決定します。

また、会計監査人の報酬等の決定について同意権を行います。

監査委員会は、上述の監査が実効性をもって実施されるよう監査基準、監査の基本方針および監査計画を策定し、組織的に監査を実施します。

### ②委員会の構成

委員会は、執行役を兼務しない取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員の過半数は社外取締役から選定します。

また、委員長は原則社外取締役である委員の中から選定し、当社グループの業務に精通した常勤監査委員および財務・会計にかかわる専門的知見を有する監査委員を原則1名以上配置します。

### ③委員会の実効性の確保

監査委員会の職務を補助する専担の組織を設置します。

また、監査委員会と内部監査部門は相互の連携を図り、適切な情報共有等を行うとともに、監査委員会は内部監査計画および内部監査部門長の人事について同意を行います。

## (4)報酬委員会

### ①委員会の役割

報酬委員会は、取締役および執行役の評価ならびに報酬体系・報酬について決定するほか、業務内容・規模等に応じ、子会社の取締役および執行役員の報酬等についても関与します。

また、報酬委員会は、グループCEOの個人業績評価を行うことにより、報酬決定プロセスの透明性・客観性を高め、ガバナンスの向上を図っています。

### ②委員会の構成

委員会は、取締役の中から選定した3名以上の委員で構成し、委員会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定します。また、委員長は社外取締役である委員の中から選定します。

## 4. 業務執行体制・執行役

当社は、グループCEOおよびグループCOOによる全体統括のもと、各執行役が取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担います。また、事業オーナー制およびグループCxO制を採用し、敏捷かつ柔軟にグループベストの意思決定および業務遂行を行い、グループ全体の企業価値の向上を図ります。

### (1)執行役

執行役は、取締役会から委任を受けた業務執行の決定および業務執行を担い、法令または定款、社内規程等に沿った職務範囲において、当社グループの経営戦略に基づく業務執行を行います。

### (2)グループCEO

グループCEOは、当社グループの経営全般を統括する最高責任者として、非連続な環境変化に対し、敏捷かつ柔軟にグループ経営を行うために、グループCOO、各事業部門の最高責任者である事業オーナーおよびグループ全体の各機能領域の最高責任者であるグループCxOを戦略的に置き、グループの経営全般を統括します。

### (3)グループCOO

グループCOOは、グループ経営全般の統括において、グループCEOを支援するとともに、グループCEOとの役割分担に基づき意思決定および業務の統括等を行います。

### (4)事業オーナー

事業部門の最高責任者として、国内損害保険事業オーナー、海外保険事業オーナー、国内生命保険事業オーナーおよび介護・ヘルスケア事業オーナーを置き、事業オーナーに事業戦略立案、投資判断および人材配置などの権限を委譲し、お客さまにより近い事業部門において、敏捷かつ迅速な意思決定および業務遂行を行います。

### (5)グループCxO

グループ全体の各機能領域における最高責任者として、グループCFO(ファイナンス領域)、グループCSO(戦略領域)、グループCDO(デジタル領域)、グループCRO(リスク管理領域)、グループCIO(IT領域)、グループCHRO(人事領域)、およびグループCBO(ブランド領域)を置き、各機能領域におけるグループ全体の統括を担い、敏捷かつ柔軟にグループベストの意思決定およびグループ横断での業務遂行を行います。

### (6)Global ExCo

Global ExCoはグループCEOの諮問機関かつ執行部門の最上位の会議体として、原則年6回開催し、グループ全体の経営戦略や業務執行方針等の経営に重大な影響を与えるテーマを協議します。

Global ExCoは、グループCEOを議長とし、グループCOO、事業オーナー、海外M&A統括役員、グループCFO、グループCSOおよびグループCHROで構成されます

### (7)経営執行協議会(MAC)

経営執行協議会(MAC)はグループCOOの諮問機関として、原則毎月開催し、事業戦略の実行や当社およびグループ会社の管理業務案件に係る重要事項等を協議します。

経営執行協議会(MAC)は、グループCOOを議長とし、グループCxO、事業オーナー等で構成されます。

## 5. 役員選任方針

当社の役員の選任にあたっては、次の役員選任方針に照り、取締役については指名委員会が選定した候補者を株主総会において決定し、執行役については指名委員会が選定した候補者を取締役会において決定します。

### (1)取締役の選任方針

当社は子会社等を監督・指導するとともに、損害保険事業を中心に様々な事業を営む子会社等の経営戦略を包含したグループ全体の経営戦略を策定し、これを着実に遂行・実現する役割を担います。

この観点から、取締役会は、多様かつ独立した視点・観点から経営課題等に対して客観的な判断を行うことを目的として、様々な分野で広い知見や経験を持つ会社経営者、学識者または法曹もしくは財務・会計にかかわる専門的知見を有する者等を、ジェンダーや国際性の面を含む多様性を考慮し、社外取締役として選任し、社外取締役を中心に構成します。

また、取締役選任にあたっては、保険会社向けの総合的な監督指針の内容を踏まえた選任基準等に基づき選任を行うほか、社外取締役については「社外取締役の独立性に関する基準」を定め、この基準に照らし合わせて選任を行います。

なお、実質的な論議を行うことを目的として、定款の定めにより取締役は15名以内とします。

## (2) 執行役の選任方針

当社は、執行役の選任にあたり、「望ましい執行役像」・「執行役選任方針」を定め、必要な能力・資質、経験や実績のバランス等に関する基本的事項を定めており、これらの基準・方針に照らし合わせて選任を行います。

## 6. 役員に対するトレーニング方針

当社は、新任の社外取締役に対して、当社を取り巻く環境をより深く理解するために、当社および損害保険業界の現状、リスク管理、海外事業、生保事業、介護・ヘルスケア事業等に関わる研修を行うとともに、社外取締役は執行部門とアクセスするさまざまな機会を通じて、継続的かつ実践的に事業の理解を深めます。

また、執行役に対する役員勉強会を定期的に開催し、担当分野以外の知識を習得する場を設けるほか、各種協会や諸団体等が実施する各種セミナーやエグゼクティブ研修に派遣する等のトレーニングを行います。

上記トレーニングのほかに、次世代の経営層育成を目的として、外部の専門企業とも提携した教育プログラムを実施し、経営マインドやリーダーシップの醸成を図ります。

## 7. 役員報酬決定方針

当社は役員報酬を会社業績・企業価値向上の観点で重要な事項として位置づけ、以下のとおり役員報酬決定方針を定めます。

### (1) 役員報酬に関わる基本理念(グループ共通)

- ① 優秀な人材を当社グループの経営陣として獲得・確保できる報酬水準、報酬制度であること
- ② 役員報酬制度が事業戦略に整合したものであり、グループの成長に向けた役員の業績向上の意識を高めること
- ③ 単年度業績のみでなく、中長期的な業績や役員の取組みを報酬に反映したものであること
- ④ 報酬の内容は、未来志向でチャレンジするミッションの大きさとその成果に応じて決定されること。なお、役職やポジションに応じた固定的な要素を考慮することがある
- ⑤ 当社および主要な子会社の報酬制度については、当社に設置する報酬委員会での審議プロセスを通じて、ステークホルダーへの説明責任を果たしうる客観性・透明性および公正性が担保されていること

### (2) 当社の役員報酬制度

当社の役員報酬制度は以下の内容を適用します。ただし、以下の内容を適用しない合理的な理由がある場合は、報酬委員会が個別の報酬金額・構成について審議の上、決定します。

#### ① 取締役の報酬構成および決定方法

取締役報酬は、月例報酬・業績連動報酬および業績連動型株式報酬により構成します。月例報酬・業績連動報酬および業績連動型株式報酬は、社外・社内の別、常勤・非常勤の別に応じて、月例報酬については定額の金額を、業績連動報酬および業績連動型株式報酬については、それぞれ基準額・基準ポイント数(1ポイント=当社普通株式1株)を決定します。

ただし、非業務執行取締役に対する業績連動報酬および業績連動型株式報酬の支給は行いません。

なお、執行役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としての報酬を合算して支給します。

業績連動報酬および業績連動型株式報酬の概要は、以下③④記載の通りです。

#### ② 執行役の報酬構成および決定方法

執行役報酬は、月例報酬・業績連動報酬および業績連動型株式報酬により構成します。執行役の報酬金額・構成は、事業環境や役員報酬のマーケット水準をふまえ、ミッションの大きさや戦略的な位置づけ、実績・スキル等を反映して決定するものとしします。

なお、月例報酬については定額の金額を、業績連動報酬および業績連動型株式報酬については、それぞれ基準額・基準ポイント数(1ポイント=当社普通株式1株)を決定します。

#### ③ 業績連動報酬制度

当社は、役員報酬制度と事業戦略を整合させ、グループの成長に向けた役員の業績向上の意識を高める仕組みとして、業績連動報酬制度を導入しており、その概要は以下の通りです。

- ・業績連動報酬は業績連動報酬基準額に、単年度の財務目標および戦略目標の達成度を反映して決定します。
- ・業績連動報酬の基準額は、ターゲットとなる財務目標および戦略目標を達成した際に支払われる金額を指し、役員別に個別に異なる基準額を設定します。
- ・業績連動報酬は、財務業績連動報酬と戦略業績連動報酬により構成され、それぞれの基準額の配分割合は、各役員のミッションの性質に応じて、報酬委員会が決定します。
- ・財務目標に適用する業績指標は、事業年度における修正連結ROE等とし、指標の目標額(事業計画値)に対する実績に応じて係数を決定します。
- ・戦略目標に適用する業績指標は、それぞれの役員のミッションに応じてグループCEOまたは事業オーナー等の評価担当役員と合意した指標とし、その目標の達成度合いに応じて係数を決定します。

#### ④ 業績連動型株式報酬制度

当社は、中長期的な企業価値向上と報酬の連動性を高めるため、株式給付信託を活用した業績連動型株式報酬制度を導入しており、その概要は以下の通りです。

- ・業績連動型株式報酬は、業績連動型株式報酬基準ポイント数に、中長期的な株式価値および連結業績をマーケット対比で反映します。
- ・株式価値については、過去3事業年度の当社株価の成長率とTOPIXの成長率を対比してマーケット対比指標係数を決定します。
- ・連結業績については、保険業を中心としたグローバル企業をピアグループとし、過去3事業年度の連結純利益の成長率を対比してグローバル対比指標係数を決定します。
- ・業績連動型株式報酬を支給する際に適用する係数は、上記マーケット対比指標係数に、グローバル対比指標係数を加算して算出し、業績連動型株式報酬基準ポイントに当該適用係数を乗じて支給ポイントを算出します。

## 8. 情報開示

当社は、財務情報に加えて、経営戦略・経営課題、リスク、ガバナンスなどに関する非財務情報を、適時・適切・公平か

つ正確に提供し、ステークホルダーに対する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。

## 9. グループ会社管理方針

当社は、事業オーナー制およびグループCxO制のもと、グループ全体の事業を統括し、グループ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、グループ経営理念等およびグループ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、グループ基本方針を遵守するとともに、グループ経営理念等に基づいた経営計画を策定するものとします。

## ■ 社内外の監査・検査

### 1. 社内の監査態勢(内部監査)

当社は、業務執行を担う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。

内部監査部では、「SOMPOホールディングスグループ内部監査基本方針」をふまえ、経営に係る施策実施状況を検証し、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、内部監査態勢を構築し、継続的に強化を図っています。

#### (1) 内部監査の目的

内部監査部は、当社の経営諸活動に関する内部管理態勢の適切性・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室に対する改善提言などを通じ、内部管理態勢の高度化に寄与することにより、経営目標の達成に資することを目的としています。

内部監査部では、内部監査活動を通じて、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、当社の企業価値を高めていきたいと考えています。

#### (2) 内部監査の概要

内部監査部は、取締役会で承認された内部監査計画に基づき、当社の営業部門、保険金サービス部門、本社各部門、損害保険機能を有するグループの主要業務および代理店などを対象に内部監査を実施しています。

内部監査の結果は、社長報告のうえ監査対象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。

内部監査で発見した問題点は、改善に向けたフォローアップを行います。問題点のうち全社的な課題は、本社所管部室に対する改善提言を行うとともに、重要な課題は取締役のうち、本社部門を所管する執行役員で構成する内部管理委員会で対応を審議しています。

また、内部監査部は、三様監査の実効性を高めるため監査役および会計監査人と緊密に情報交換を行っています。

内部監査部では、上記活動の全般について、内部品質評価の枠組みを整備し、定期的な振り返りを行っています。さらに定期的に外部の独立した第三者機関によって外部評価を受けることで、内部監査態勢の継続的な高度化に役立てています。

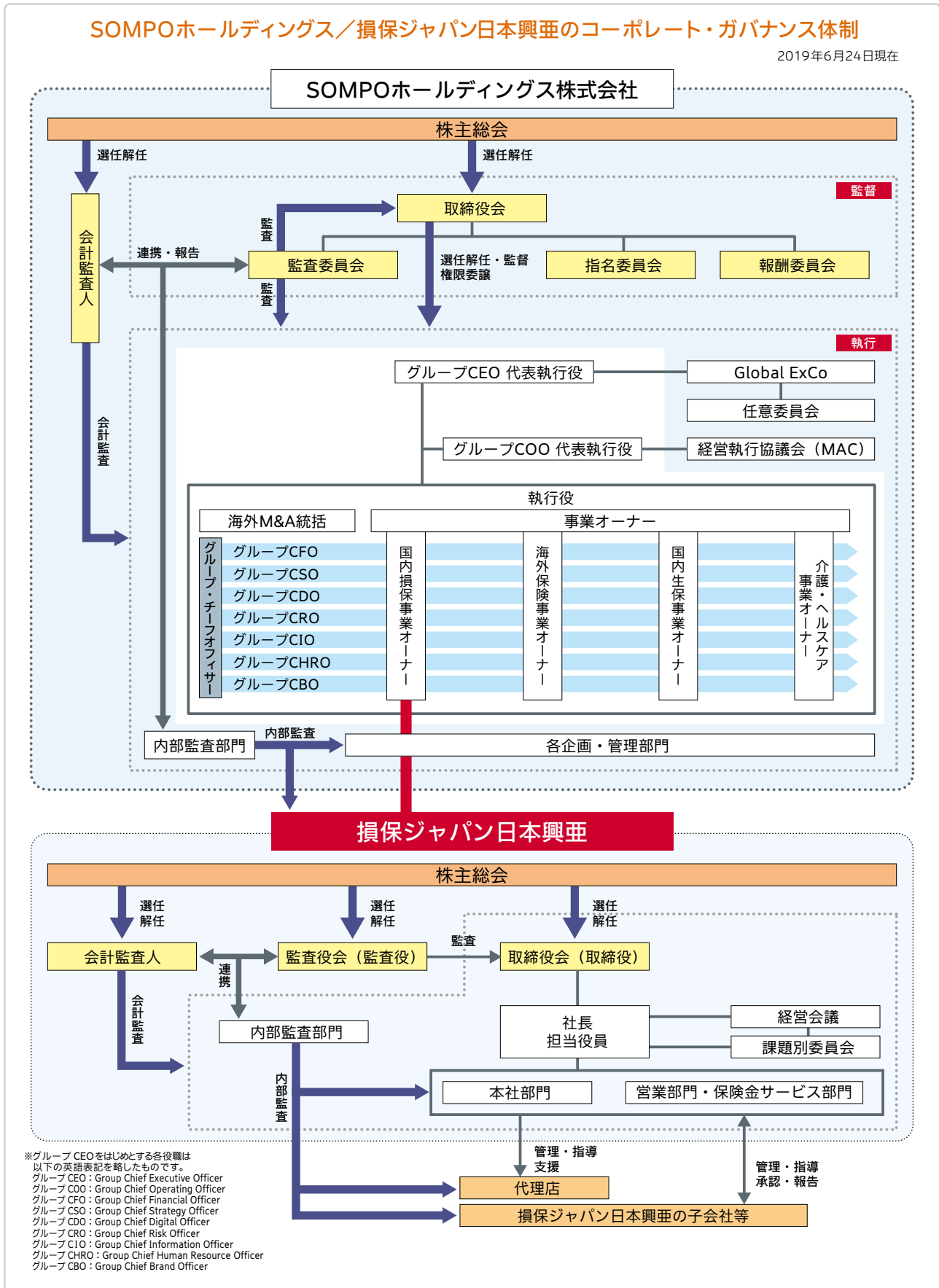
### 2. 社外の監査・検査態勢

当社は、監査法人(EY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受けています。

また、保険業法に基づく金融庁の検査等を受けることになっています。

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

2019年6月24日現在





# 内部統制基本方針と運用状況の概要

当社は、「内部統制基本方針」に基づき、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に努めています。

## ■ 内部統制基本方針

当社は、当社およびグループ会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、関連諸法令およびSOMPOホールディングスの定めるグループ経営理念等をふまえ、この基本方針を取締役会において決議します。なお、当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、その充実に努めます。

### 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SOMPO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) 「SOMPOホールディングスグループ グループ会社経営管理基本方針」に従い、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して適切に経営管理を行うとともに、適切に株主権を行使します。
- (4) グループ会社の事業戦略等、グループの経営に影響を与える重要事項に関する承認・報告制度を整備します。
- (5) SOMPOホールディングス株式会社または当社が定める各種グループ基本方針をグループ会社に周知するとともに、遵守を求めます。また、グループ会社に、事業実態に応じて規程を策定させるなど、体制を整備させます。
- (6) 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。
- (7) 「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、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、当社およびグループ会社の取締役、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) 当社およびグループ会社において、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 コンプライアンス基本方針」に従い、コンプライアンス体制の整備を図るとともに、役職員が「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」を遵守して行動するよう当社およびグループ会社の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) 当社およびグループ会社において、不祥事件等に係る社

内報告、調査、内部通報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。

- (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」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・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、お客さまの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整備します。
- (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、お客さまの利益を不当に害する利益相反取引を防止する体制を整備します。
- (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遮断に向けて、外部の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、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。

- (1) 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体制を整備します。また、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。
- (2) グループ会社に、それぞれの業務内容、規模、特性に応じた戦略的リスク経営に関する体制を整備させるとともに、リスクの把握および評価を含む適切なリスク管理を実施させます。

### 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、当社およびグループ会社の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) SOMPO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に基づき自社の経営計画を策定するとともに、これらを当社およびグループ会社で共有します。
- (2) 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。

- (3) 当社およびグループ会社において、取締役会の決議事項および報告事項を整備することで取締役会の関与すべき事項を明らかにするとともに、これに整合するよう執行役員等の決裁権限を定めます。
- (4) 当社およびグループ会社において、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戦略を策定し、ITガバナンスを整備するなど、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、当社およびグループ会社における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、当社およびグループ会社の運用資金の性格を勘案し安全性・流動性・収益性をふまえるなど、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当社およびグループ会社の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。
- (9) 課題別に専門的・技術的な観点から審議を行うために経営会議の諮問機関として課題別委員会を設置します。

## 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、当社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、財務報告に係る内部統制の整備・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、当社およびグループ会社の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、当社およびグループ会社において、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、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、「SOMPOホールディングスグループ 内部監査基本方針」に従い、内部監査に関する独立性の確保、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

監査役室を設け、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、人事上の評価は常勤監査役の同意を求めるとします。
- (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みます。)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、その他監査役の要請する報告を確実に実行します。
- (2) 当社は、役職員が監査役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。なお、グループ会社の役職員についても同様とします。
- (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、意見を述べる事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(電磁的記録を含みます。)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) 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。
- (7) 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(SOMPOホールディングス株式会社の監査委員会が協力を求める場合を含みます。)は、可能な限り他の業務に優先して監査役に協力します。

## ■ 運用状況の概要

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、内部統制システムの整備・運用状況を点検し、改善を図るために、取締役会において定期的に議論をしています。取締役会は、内部統制の有効性を問われる可能性のあるグループ内外の事象に基づいてグループの内部統制システムの機能発揮状況を点検するとともに、内部統制システムの充実・強化に向けた取組みの状況を管理し、必要に応じてその改善を指示する活動を行っています。

### (2) グループ会社管理体制

- 当社は、事業オーナー制をふまえた承認・報告制度に基づき、グループ会社の経営計画等の重要事項を承認するとともに、計画の進捗状況やリスク事象の発生等の報告をグループ会社から受け、適宜対策を講じるなど、グループ全体の企業価値の向上を図るべく、グループ会社の経営管理を行っています。
- 当社は、グループの各種基本方針に基づくグループ各社の体制整備状況・運用状況を確認し、必要に応じてグループ各社を指導するなど、グループ会社の業務の適正の確保に努めています。

### (3) コンプライアンス体制

- 当社およびグループ各社は、SOMPOホールディングス株式会社の作成する年度のグループのコンプライアンス推進方針に基づいて、コンプライアンス・プログラムを策定し、計画的にコンプライアンスの推進に取り組んでいます。また、より実効性の高いコンプライアンス推進に向けて、現場の自律的な組織運営態勢の構築や外国法の域外適用のリスクに対する態勢整備等、リスク発現の未然防止にも取り組んでいます。
- 当社およびグループ各社は、内部通報・内部監査等の制度を整備して法令違反その他の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、グループ全体の内部通報窓口として「コンプライアンスホットライン」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。
- 当社およびグループ各社は、不適切事象を把握したときは、当該事象が発生した会社において適切に対応するとともに、当社は必要に応じて支援・指導を行っています。
- 当社は、「内部管理委員会」を定期的開催し、コンプライアンス課題への対応状況等、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。

### (4) 戦略的リスク経営(ERM)に関する体制

- 当社は、SOMPOホールディングス株式会社が定めるグループ経営戦略やグループERM基本方針をふまえて、「リスク管理規程」を整備するとともに、ERMの進化や文化浸透に取り組むなど、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」をふまえて事業計画を策定するとともに、SOMPOホールディングス株式会社から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。経営に重大な影響を与えるリスクのうち、管理態勢や対応策が不十分なリスクについては、責任者を明確にし、対応策の実施、進捗状況管理を行い、その実効性の向上を図っています。
- 当社は、リスク管理に関する重要な事項の審議を目的として「ERM委員会」を設置しており、リスクの状況を把握したうえで、適切な意思決定を行っています。

### (5) 取締役職務執行体制

- 当社は、SOMPOホールディングス株式会社が定めるグループの中期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、当社およびグループ各社においてグループベースの計画と整合する中期経営計画および年度計画を策定することを通して、グループとしての一体性を確保しています。
- 中期経営計画や、M&A方針の決定等、グループの経営に重大な影響を与える事項については、課題別委員会、経営会議で十分に協議し、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。

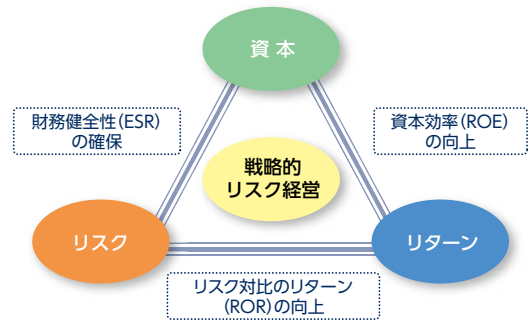
### (6) 監査役の監査体制

- 当社は、監査役監査の実効性を確保するため、取締役等の指揮命令から独立した監査役室を設置し、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、グループの課題認識等について意見交換を実施しています。

# 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、グループの中核事業会社として、グループの利益目標の達成を牽引すべく、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

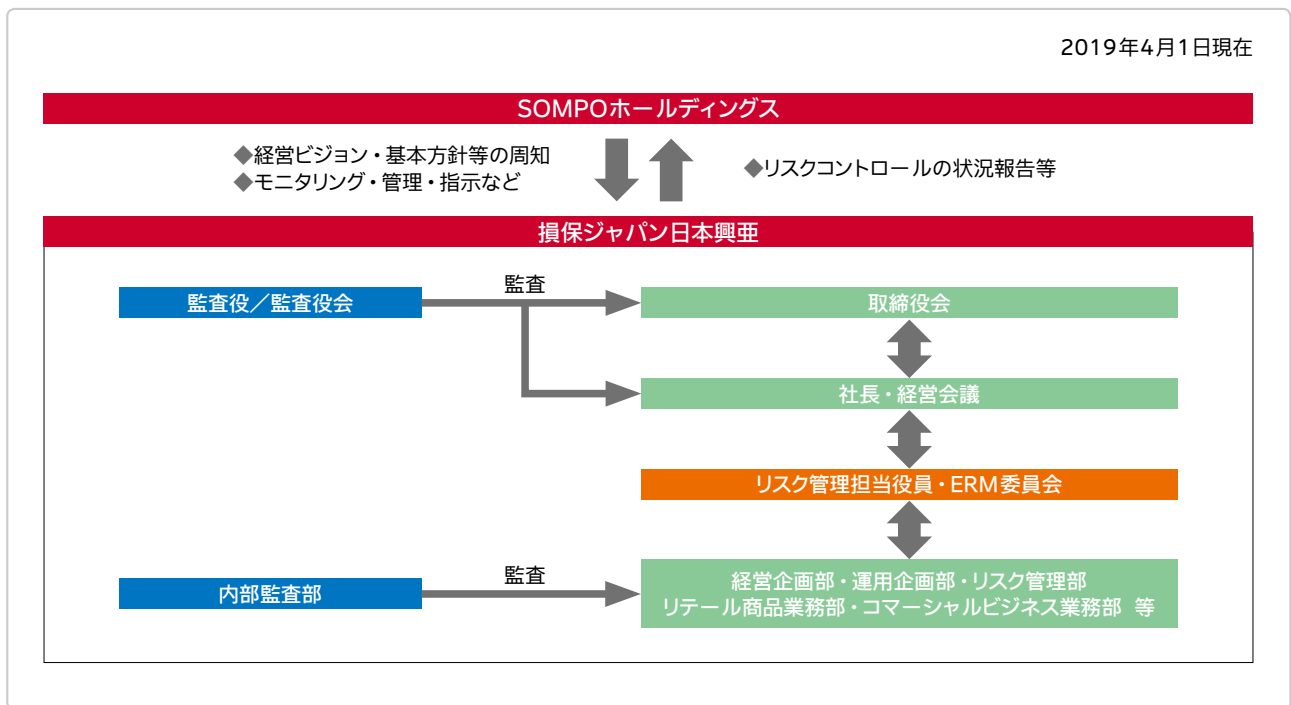
SOMPOホールディングスは、グループベースの戦略的リスク経営に関する「グループERM基本方針」を定めるとともに、経営戦略をERMの観点から体系化・明確化するため、リスクテイクの指針となる「グループリスク選好」を定めています。

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・対応策を決定します。また、経営会議の諮問機関として、ERM委員会を設置し、経営陣が当社およびグループ会社のリスク状況を把握したうえで、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す。さらに、各リスク所管部門は、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

### 1. 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(国内損保事業、海外保険事業、国内生保事業、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、再保険戦略、政策株式の売却銘柄選定や保険商品の料率設定などの個別施策においても、リスク対比のリターン(ROR)向上を重要な判断材料として、経営の意思決定に活用しています。

### 2. 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) 重大リスク管理

「事業に重大な影響を及ぼす可能性があるリスク」を重大リスクと定義し、事業の抱えるリスクを網羅的に把握・評価しています。各重大リスクの管理態勢の十分性を確認し、リスクの状況を継続的にモニタリングします。管理が不足していると判断した場合には、責任者を定めて対応策を実施します。

また、「現時点では重大リスクではないが、環境変化などにより新たに発現または変化し、今後、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め、重大リスクへの変化の予兆をとらえて適切に管理します。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。

#### (2) 自己資本管理

当社は保有する保険引受リスク、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、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。

保険引受リスク	<p>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。</p> <p>当社では、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。</p> <p>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。</p>
資産運用リスク	<p>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。</p> <p>当社は、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。市場の変化に対し適時に対応できるよう、日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。</p>
オペレーショナル・リスク	<p>オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、従業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。</p> <p>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、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。</p>

#### (3) ストレストテスト

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・ストレストテスト、リバース・ストレスト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・ストレストテスト	<p>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。</p>
リバース・ストレストテスト	<p>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。</p>
感応度分析	<p>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とともに、実績との比較を行い、内部モデルの妥当性を検証することを目的として実施しています。</p>

## (4) 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、海外自然災害リスクについては、SOMPOホールディングスが定めるリミットをそれぞれ超過しないように管理しています。

## (5) 流動性リスク管理

当社は、日々の資金繰り管理のほか、巨大災害発生等の流動性リスク・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・航空機の事故などによる巨額保険金支払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、引き受けた保険契約の保険責任のうち再保険に付した後の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。

当社では、保有および再保険に関する内部管理態勢を構築するため、「損保ジャパン日本興亜グループ 保有および再保険基本方針」を定め、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

当社は、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

を考慮して最適な再保険手配を行い、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が協議して決定しています。

自然災害リスクについては、リスク評価モデルなどにより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。

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、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、出再先ごとの出再上限ラインを設定することで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に出再先の選定を行っています。

#### 受再の方針について

受再にあたってはグループ内で一元化された事業戦略のもと、限定的な引き受けを行っています。

### 危機管理体制

当社は、「グループ業務継続体制構築基本方針」に基づき、大規模な自然災害などの危機発生時においても重要業務を継続するための危機管理体制を構築しています。

平時から、危機管理対応の推進組織として、危機管理推進本部を組成し、危機対応要領や業務継続計画等の具体的な対応を実施する体制を構築しています。

危機発生時には、危機管理推進本部が自動的に危機対策本部に移行し、社長を本部長として、被害の極小化、早期復旧および業務継続確保のため、迅速かつ的確な対応を行う体制を構築しています。

# 資産運用方針

## ■ 基本方針

当社は、「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しています。

## ■ 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、インフラ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、資産・負債の総合管理(ALM: Asset Liability Management)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するため、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。

2018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。

### <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

ストレステストで、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。

# お客さま本位の業務運営方針

当社は、グループの経営理念をふまえ、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すべく、2017年6月に本方針を定めました。2018年6月に2017年1月に表明した「消費者志向自主宣言」を統合して「お客さま本位の業務運営方針」を更新しました。当社は、お客さま本位の業務運営を実現し、定着させるとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たしていきます。

## ■ お客さま本位の業務運営方針

SOMPOホールディングスグループは「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、上記理念に基づき、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

### 方針1. お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

### 方針2. お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

### 方針3. 保険商品の開発・保険募集・契約管理

#### (1) お客さまニーズに対応した商品・サービスの開発

当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する保険商品(以下「商品」といいます。)および事故・災害による被害を防止・軽減するサービスの開発に努めてまいります。

#### (2) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

#### (3) お客さまに最適な商品・サービスの提供

当社は、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・勧誘活動を行ってまいります。また、販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

### 方針4. 保険金のお支払い業務の品質向上

当社は、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組みを行うことで、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

### 方針5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの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、適切に管理する態勢を構築してまいります。

### 方針6. 企業としての社会的責任を果たす取組み

企業としての社会的責任を果たすべく、「グループCSRビジョン」にのっとり、SDGs(持続可能な開発目標)の達成に向けた社会的課題の解決に資する取組みを行ってまいります。

### 方針7. お客さま視点の業務運営の定着

当社は、すべての社員および商品の募集を委託する保険代理店・保険募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。



## 2018年度の取組み

お客さま本位の業務運営の浸透・定着に向けて、各方針に定める取組みを進めてきました。主な取組みは以下のとおりです。その他の取組みの詳細は当社公式ウェブサイト「お客さま本位の業務運営方針」をご覧ください。URL <https://www.sjnk.co.jp/company/fiduciaryduty/>

### 品質向上コンテストの開催

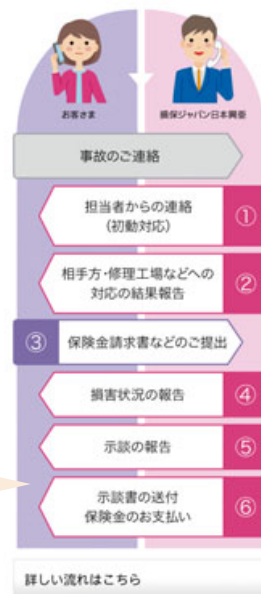
社員の意識醸成の取組みの一環として、徹底してお客さま視点で考え、行動した取組みを表彰する「品質向上コンテスト」を2016年度から実施しています。

2018年度は、前年より多い568件の取組みのエントリーがあり、そのうち108件の取組みがコンテストに入賞しています。



### 「事故解決までの流れ」のリニューアル

事故サポートセンターでは自動車保険の事故受付または夜間・休日に初動対応を実施したお客さまのうち、希望されるお客さまにSMS（ショートメッセージサービス）で「事故解決までの流れ」をご案内しています。2018年11月に、いち早くお客さまに安心をお届けし、説明をより分かりやすくするために、お客さまのご意見をふまえリニューアルしました。



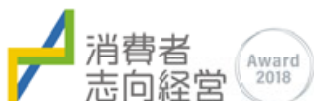
#### リニューアルのポイント

- ・ 説明文をできるだけ短く、わかりやすく表現
- ・ 文字の大きさを修正 など

### 「お客さま本位の業務運営」の取組みにおける「消費者庁長官表彰」

当社は「お客さま本位の業務運営方針」およびその取組みが評価され、第1回消費者志向経営優良事例表彰において、2018年11月26日に「消費者庁長官表彰」を受賞しました。

消費者志向経営優良事例表彰は、「消費者志向自主宣言」を公表し、かつその活動（フォローアップ）結果を公表している事業者の中から、優れた取組みを表彰するものです。当社は、お客さま視点での商品開発や防災・減災への取組みなどが、「誰一人取り残さない」というSDGsの理念そのものと高い評価をいただきました。



岡村消費者庁長官による表彰状授与  
損保ジャパン日本興亜 取締役会長 二宮雅也

# コンプライアンス

## ■ コンプライアンス(法令等遵守)

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ます。また、損害保険会社には高い公共性が求められ、公正・公平・透明性ある事業活動を通じて社会の期待と信頼に応えていく必要があります。当社は、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になることを目指して、社会規範および企業倫理に則った行動を心がけています。

## ■ コンプライアンス基本方針

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

### 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

#### 法令等遵守を確保するための体制

SOMPOホールディングスは、この基本方針のほか次のとおり法令等遵守に係る方針を定め、当社グループが法令等遵守を確保するために必要な体制を整備します。

- (1) 顧客情報管理に関する基本方針を定め、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、お客さまの情報の管理を適切に行う体制を整備します。また、顧客情報の共同利用を行う場合は、法令等を遵守した適正な利用を確保すべく、所用事項の特定等必要な措置を講じます。
- (2) 利益相反取引管理に関する基本方針を定め、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、お客さまの利益を不当に害する利益相反取引を防止する体制を整備します。
- (3) 反社会的勢力対応に関する基本方針を定め、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します。また、規程・マニュアルの整備等を所管する部署を設置する等、反社会的勢力への対応体制を整備します。

#### 1. 業務方針

当社グループは、次の方針に基づいて法令等を遵守し、社会規範および企業倫理に則った企業活動を実現します。

##### (1) コンプライアンスを事業運営の大前提とします

コンプライアンスを軽視して得た利益に持続可能性がないことを深く認識し、コンプライアンスを事業運営の大前提とします。

##### (2) 役職員のコンプライアンス意識を醸成・高揚します

役職員が法令等を遵守し、社会規範および企業倫理に則った行動をとるよう、コンプライアンスを重視する意識を醸成・高揚します。

##### (3) コンプライアンスの徹底に向けて計画的に取り組みます

コンプライアンスの徹底には継続的で不断的の努力が必要であることを深く認識し、その実現に向けて計画的に取り組みます。

##### (4) 問題を早期に把握し、迅速に対応します

事業運営に伴うコンプライアンス上の問題の発生に備えて、早期に把握する体制を整備し、問題が発生したときは迅速かつ適切に対応します。

#### 2. 業務内容および執行体制

##### (1) 役職員のコンプライアンス意識の高揚

当社グループの役職員がコンプライアンスの重要性を理解し、それを重視した行動をとることを促進するため、次の措置を講じます。

- ① 当社グループの役職員は、「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」に則り、当該規範を遵守します。
- ② 当社グループは、経営陣がコンプライアンスを重視する姿勢を表明する機会を設けるように努めます。
- ③ 当社グループは、役職員に対するコンプライアンスに係る教育・研修を体系的に実施します。

##### (2) コンプライアンスを確保する業務管理

当社グループは、その業務の遂行に際して法令等違反の発生を防止するためのルールや手順を設定するなど、各業務に係る規程・マニュアル類を整備します。

##### (3) コンプライアンスに関するモニタリング

当社グループは、その本社機構および営業拠点の法令等遵守の状況を継続的に監視する措置を講じます。

##### (4) 発生したコンプライアンス問題への対応

当社グループは、コンプライアンスに関する問題事象が発生した場合に速やかに対応すべく次の措置を講じます。

- ① 問題事象の早期把握のために社内報告制度、内部通報制度などの情報収集制度を整備します。
- ② 把握した問題事象に適切に対応するために事実関係の調査、問題の解決、再発防止措置の実行に関する事項を定めた規程・マニュアル類を整備します。
- ③ 経営に重大な影響を及ぼす問題事象が発生した場合は、速やかに取締役会等に対処方針を決定し、必要な対策を講じます。

##### (5) コンプライアンスに係る計画的な取り組み

当社グループは、事業年度毎に、コンプライアンスに係る取り組みを計画的に実施するため、次の措置を講じます。

- ① SOMPOホールディングスは、グループ各社による計画的な取り組みを推進するために「年度グループ コンプライアンス推進方針」を事業年度毎に策定します。
- ② 当社グループは、「年度グループ コンプライアンス推進方針」の定めるところにより、コンプライアンス上の課題を

設定し、その課題を解決・実現するための施策を列挙した行動計画(コンプライアンス・プログラム)を事業年度毎に策定し、実施します。

- ③ SOMPOホールディングスは、グループ各社による行動計画の策定および進捗を管理し、必要に応じて支援・指導・指示を行います。

#### (6) コンプライアンス推進組織

当社グループは、コンプライアンスを推進するため、次の体制を整備します。

- ① 役員クラスをメンバーとする会議体において、計画の承認・進捗管理、法令等遵守に係るモニタリング制度の管理、発生した問題事象への対応状況の管理などを審議します。

- ② コンプライアンス統括部門を設置し、問題事象の発生などのコンプライアンス関連情報の一元的な収集・分析、行動計画の策定・実行、法令等遵守に係るモニタリングの実行、発生した問題事象への対応などを所管します。

- ③ 業務部門および営業拠点等にコンプライアンス担当者を配置し、当該部署におけるコンプライアンス関連情報の収集と統括部門への報告を行います。

#### (7) コンプライアンス基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求める事項等を記載した「コンプライアンス基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

## ■ コンプライアンス態勢

当社は、業務品質・コンプライアンス部担当役員を委員長とする「内部管理委員会」(事務局：業務品質・コンプライアンス部)を設置しています。

本委員会は、経営会議の諮問機関であり、本社部門を担当する取締役を中心に構成し、モニタリング・内部監査等で確認した全社的課題、重大な不祥事件、個別事案等から確認された課題、社内外の監査役等から得られた示唆に基づく事項のうち、全社的な「体制」「仕組み」「プロセス」に関する重要な事項を審議しています。

また、各地区本部に「品質・コンプライアンス地区委員会」を、さらに「品質・コンプライアンス地区委員会」の傘下に「部店 品質・コンプライアンス推進会議」を設置することにより、地区・部店・課支社の課題をふまえた対策を速やかに実行することで、自律的なコンプライアンス態勢構築と事案発生削減・極小化につなげています。

各地区本部に常駐する「コンプライアンスオフィサー(地区本部担当)」、「業務品質・コンプライアンス部地区常駐メンバー」、営業部店に配置した「コンプライアンススタッフ」、保険金サービス部店に配置した「業務統括スタッフ」、本社各部および全部店に配置した「品質・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、地区・部店・課支社の取組みを牽制・指導するとともに、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

当社は、全役職員の守るべき「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」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、日常業務のなか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経営計画(コンプ

ライアンス)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・プログラムについては、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

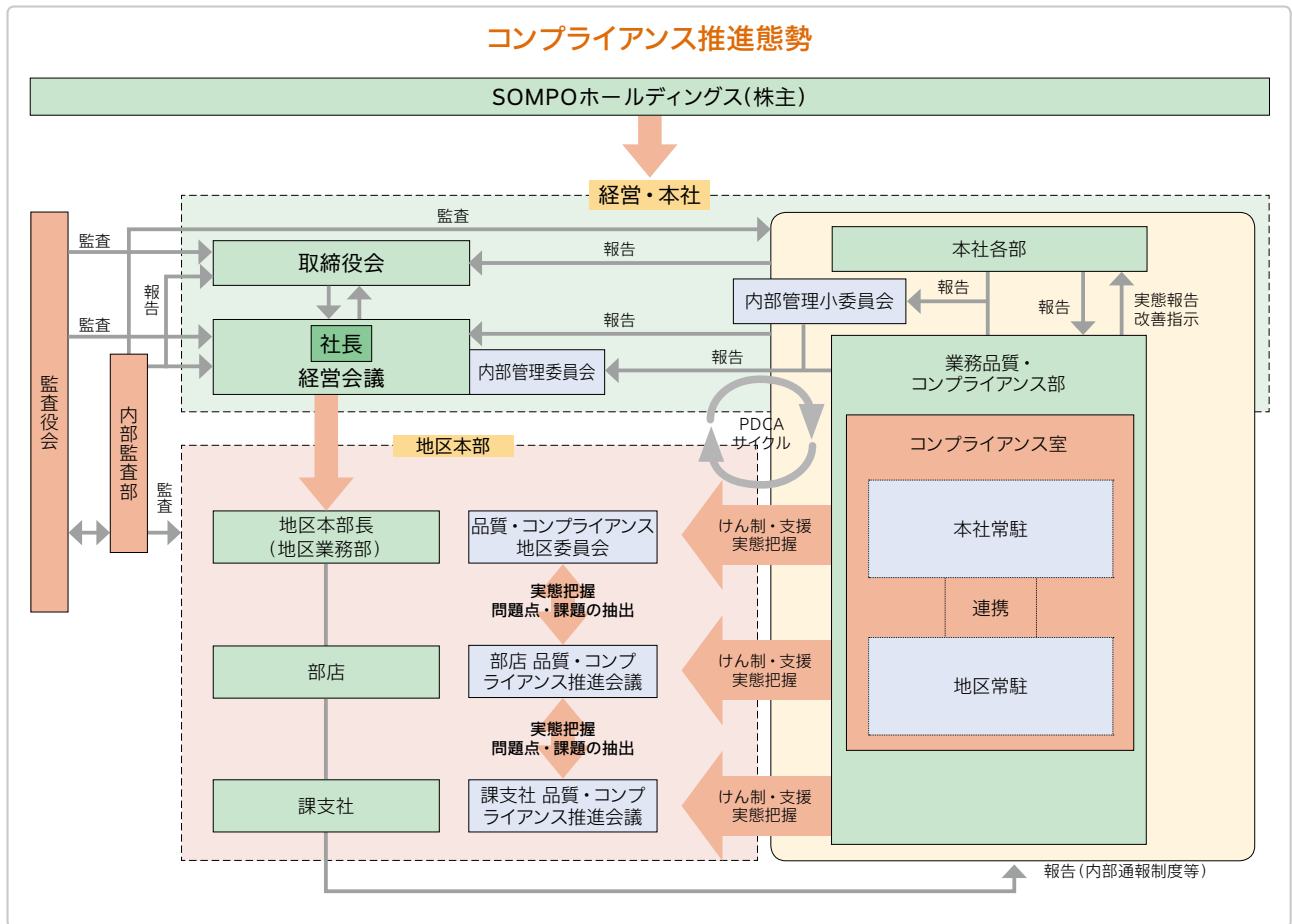
役職員のコンプライアンスに関する専用相談窓口として、社内に「コンプライアンスホットライン」(業務品質・コンプライアンス部内)や「地区ホットライン」(各地区本部内)、社外に「SOMPOホールディングスグループ総合ほっとライン」などを設置し、電話・メール・書面での相談を受け付け、問題解決に取り組んでいます。

## ■ お客さま情報を適正に取り扱う態勢の整備

当社は、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、「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、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当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、顧客情報管理の統括部署を業務品質・コンプライアンス部とし、業務品質・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」としています。また、お客さま情報を取り扱う各部署では、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。



# お客さま情報の保護

当社は、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、これにしたがって、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しています。

「個人情報保護宣言」は、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、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および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(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、グループ内でお客さまの個人データ(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、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者への教育・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、訂正等のお客さまからの請求に適切に対応します。

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

\*個人番号および特定個人情報の取扱いについては「特定個人情報の取扱い」をご覧ください。

\*開示等の手続きについては、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

### お問い合わせ窓口

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

〒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 <https://www.sjnk.co.jp/>

### 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。

\*本取扱いにおける「個人情報」および「個人データ」とは、個人番号および特定個人情報を除くものをいいます。個人番号および特定個人情報の取扱いについては、「特定個人情報の取扱い」が適用されます。

#### 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
- 当社は取得した個人情報を、利用目的の達成に必要な期間、または法令により要求・許容される期間、保管します。

#### 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より公表します。

##### (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

- ・SOMPOホールディングスグループ各社、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 通話録音

- ・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. 第三者への提供および第三者からの取得

- (1) 当社は、以下の場合を除き、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。
- ・法令に基づく場合
  - ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
  - ・SOMPOホールディングスグループ各社・提携先企業との間で共同利用を行う場合
  - ・損害保険会社等の間で共同利用を行う場合
  - ・国土交通省との間で共同利用を行う場合
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

### 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国内外の他の事業者へ委託することがあります。お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例)

- ・保険契約の募集に関わる業務
- ・損害調査に関する業務
- ・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を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は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 SOMPOホールディングス株式会社(以下「SOMPOホールディングス」といいます。)によるグループとしての経営管理業務の遂行のために、グループ会社間で、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

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. 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  
SOMPOホールディングス株式会社
- 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、グループ会社間で、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  
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  
SOMPOホールディングス株式会社
- ③ SOMPOホールディングスとしての経営管理業務の遂行ならびに当社または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、グループ会社間で、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  
当社および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各社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  
SOMPOホールディングス株式会社
- ④ 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、SOMPOホールディングスおよび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、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  
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  
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
- (3) SOMPOホールディングス株式会社と株式会社ディー・エヌ・エーとで設立した合併会社との間の共同利用  
当社は、当社または以下に掲げる会社を取り扱う商品・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、以下に掲げる会社との間で、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  
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など、お取引に関する情報
- B. 共同利用する会社の範囲  
当社、株式会社DeNA SOMPO Mobility、株式会社DeNA SOMPO Carlife
- C. 個人データ管理責任者  
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
- (4) 提携先企業との間の共同利用  
当社または当社の提携先企業の取り扱う商品等をお客さまへのご案内・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、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪被害事実等の要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報(本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。)を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ・保険業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。以下「個人信用情報機関」といいます。)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のためのみに利用します。

また当社は、資金需要者に同意を得たうえで、資金需要者のご契約に関する客観的な取引事実に基づく個人情報を、当社が加盟する個人信用情報機関に登録します。当社、当社が加盟する個人信用情報機関および当該機関と提携する個人信用情報機関の加盟会員は、当該個人情報の提供を受け、資金需要者の返済能力に関する調査のためのみに利用します。

## 8. 匿名加工情報の取扱い

### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて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、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・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をしないこと

### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

## 9. 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

お客さまは、ご自身の保有個人データの開示、訂正、消去、利用停止を当社に求めることができます。

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、ご請求者をご本人または代理人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

※開示、訂正等の手続きの詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

## 10. 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なとされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じます。

## 11. 日本以外の在住者の個人情報の取り扱い

損害保険等当社の取り扱う商品・各種サービスのご提供に際し、お客さまの個人情報をご提供いただく必要があります。ご提供いただけない場合、商品・各種サービスのご提供ができない場合があります。

また、法令で定める範囲においてお客さまが個人データの取扱いに関する同意を取り消される場合、契約管理その他当社の業務上必要な場合を除き、お客さまの個人情報の取扱いを停止いたします。詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

EEA在住者の個人情報については、欧州の関連法令に従って取り扱います。

EEA(欧州経済領域)在住者の個人情報について、EEA圏内

からEEA圏外への個人情報の移転にあたっては、SOMPOホールディングスグループとして厳重な情報管理を行い、十分な保護措置を講じています。また、当社から第三者提供先、委託先、共同利用先へ転送され、日本国またはEEA諸国外のサーバーに保存される場合があります。なお、これらの国は欧州委員会によるデータ保護の十分性の決定を受けていない可能性があります。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します。

## 12. 顧客情報統括管理責任者

当社における顧客情報(個人情報を含む)の統括管理責任者は以下のとおりです。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
業務品質・コンプライアンス部担当役員

## 13. 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、下記連絡先にお問い合わせください。

なお、EEA(欧州経済領域)在住者の場合は、個人情報の取扱いに関する苦情の申し立てをEEA加盟国の監督機関へ行うことも可能です。

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。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
〒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 <https://www.sjnk.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。

一般社団法人日本損害保険協会  
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)  
〒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。



## ■ 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。

(取得の方法の例)

- ・書面にご記入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の作成事務
- ③ 不動産等取引に関する支払調書の作成事務
- ④ 持株会事務局業務における個人番号関係事務
- ⑤ 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いを行う場合
- 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、個人番号および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。

\* 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、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

### 5. お問い合わせ窓口

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、下記連絡先にお問い合わせください。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

〒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 <https://www.sjnk.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

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

〒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/>

# 利益相反取引管理基本方針

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、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、適切に管理する態勢を構築します。

## ■ 利益相反取引管理基本方針

SOMPOホールディングスは、当社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、法令等に従い適切に管理する態勢を構築するため、「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」に基づき、この基本方針を定めます。

### 1. 業務方針

当社グループは、お客さまの利益を不当に害することのないよう、当社グループ金融機関の取引等に起因する利益相反を適切に管理します。

### 2. 業務内容および執行体制

#### (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おそ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」に掲げる当社グループ金融機関をいいます。本基本方針においては、以下同様とします）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、上記区分にそ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。

#### (4) 取締役会等への報告

SOMPOホールディングスおよび当社グループ金融機関は、経営に重大な影響を及ぼす利益相反取引に係る事案が発生した場合は、速やかに取締役会等で対応方針を決定し、必要な対策を講じます。

#### (5) 利益相反取引管理基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求める事項等を記載した「利益相反取引管理基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

〈別表〉当社グループ金融機関

- 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DC証券株式会社

(2019年7月1日現在)

# 反社会的勢力への対応

当社は、「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」に基づき、反社会的勢力との関係遮断に努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現します。

## ■ 反社会的勢力対応基本方針

SOMPOホールディングスは、当社グループ(SOMPOホールディングスおよび国内グループ会社をいいます。本基本方針においては以下同様とします。)が、市民社会の秩序や安全に脅威を与える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を堅持することによりこれを拒絶するとともに、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、「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」に基づき、この基本方針を定めます。

### 1. 業務方針

#### (1) 反社会的勢力との関係の遮断

当社グループは、反社会的勢力との取引を行わず、取引開始後に反社会的勢力であると判明したときも関係の遮断に向けて可能な限りの措置を講じます。

#### (2) 不当要求などへの組織的な対応

当社グループは、反社会的勢力から不当要求を受けたときは、組織として毅然と対応し、要求を拒絶します。

#### (3) 裏取引・利益供与の禁止

当社グループは、不祥事などを理由とする不当要求を受けたときも、裏取引を行うことなく要求を拒絶します。また、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対する利益供与を行いません。

### 2. 業務内容および執行体制

当社グループは、法令・規制、事業・サービスの特性上適当でない場合を除き、反社会的勢力に適切に対応するため、次の取組みを行います。

#### (1) 反社会的勢力との取引等の特定

- ①当社グループは、その事業活動に際して国内で利用する約款・契約書等に暴力団排除条項を導入します。また、外部委託・業務提携を行う際には委託先・提携先における当該条項の導入状況を管理します。
- ②当社グループは、反社会的勢力に関するデータベースを整備し、事前審査・事後検証を通じた反社会的勢力との取引等の防止・排除に利用します。
- ③事前審査とは、取引開始前に、取引相手が反社会的勢力であるか否かを確認するために実施するものをいい、事後検証とは、取引開始後定期的に、取引相手が反社会的勢力であるか否かを検証するために実施するものをいいます。
- ④SOMPOホールディングスは、当社グループが行う事前審査・事後検証の実施状況を管理します。
- ⑤当社グループは、各種サービスの提供、株主管理業務において不当要求の排除、利益供与の防止などのために反社会的勢力に関する管理を行います。

#### (2) 反社会的勢力との関係の遮断

- ①当社グループは、取引相手が反社会的勢力であると認めるときは、取引開始前にあっては取引謝絶など、取引開始後にあっては契約解除などの措置を講じて、反社会的勢力との関係を遮断します。
- ②当社グループは、反社会的勢力から不当な要求などを受けたときは、毅然と対応し、要求を拒絶します。

- ③当社グループは、関係の遮断、不当要求の拒絶に際しては、経営陣の関与のもと組織的に対応し、警察その他の外部専門機関と連携する一方で、反社会的勢力と対峙する役職員の安全を確保します。

#### (3) 反社会的勢力対応態勢の整備

- ①当社グループは、次の業務を所管する部署を設置します。
  - ア 反社会的勢力に関するデータベースの整備・活用
  - イ 反社会的勢力への対応に関する規程・マニュアルの整備(他部門のマニュアルへの反映を含みます)
  - ウ 警察その他の外部専門機関との連携態勢の整備
  - エ 暴力団排除条項の導入状況の管理
  - オ 事前審査・事後検証の実施状況の管理
  - カ 反社会的勢力への対応に関する役職員向け教育・研修の企画・実施
  - キ 反社会的勢力との取引の発生、反社会的勢力からの不当要求等の発生に係る情報集約
- ②上記の部署は、関係の遮断に伴い反社会的勢力の行動が予想されるとき、または反社会的勢力が不当な要求を行ったときは、次の業務を行います。
  - ア 経営報告の実施および対応方針の立案
  - イ 対応部署に対する支援(外部専門機関との連携の支援を含みます。)
  - ウ 関係する役職員に対する安全確保措置の実施・手配

- ③SOMPOホールディングスは、上記の場合であって、複数のグループ会社が統合的な対応を行う必要があるときは、グループ会社間の連絡・調整を行います。

#### (4) 取締役会等への報告

当社グループは、経営に重大な影響を及ぼす反社会的勢力対応に係る事案が発生した場合は、速やかに取締役会等に対応方針を決定し、必要な対策を講じます。

#### (5) 反社会的勢力対応基本方針実務要領

SOMPOホールディングスは、この基本方針に沿って、事業特性等に応じてグループ各社に態勢整備を求める事項等を記載した「反社会的勢力対応基本方針実務要領」を必要に応じて策定し、グループ各社はこれを遵守します。

# 「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み

当社は、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指し、業務の改善および品質向上に努めています。すべての活動の原点をお客さまにおき、「お客さまの声」を真摯に受け止め、信頼にお応えすることを経営の最優先課題に掲げて取り組んでいます。

## ■ 「お客さまの声」への対応

### 基本理念

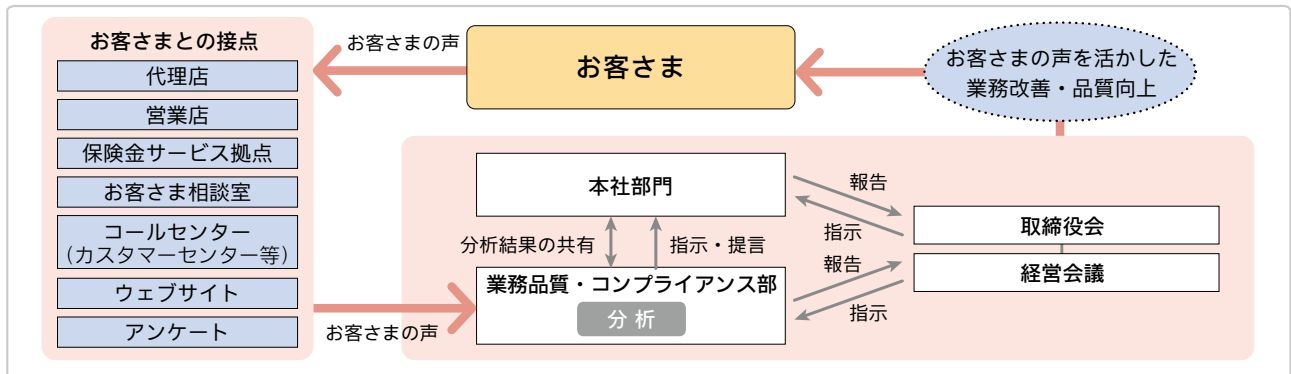
お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

### 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、すべ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。

## ■ 「お客さまの声」を活かす取組み

当社は、お客さまから寄せられる「お客さまの声」を経営に活かすため、「お客さまの声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上に役立てています。



## ■ ISO10002への適合宣言

当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)」に適合することを宣言しました。

旧損害保険ジャパンは2008年4月1日に、旧日本興亜損害保険は2008年5月30日に同規格に関する適合宣言を行っていましたが、合併を機に苦情対応を含むお客さまの声対応管理態勢を再整備のうえ、運用を重ね、再宣言するにいたしました。

お客さま視点ですべての価値判断を行うことを徹底し品質向上を図るべく、引き続き、お客さまの声に対する対応管理態勢を強化し、お客さまの声に基づいた会社経営を実現していきます。

詳しくは、当社公式ウェブサイト「ISO10002への適合宣言」をご覧ください。

<https://www.sjnk.co.jp/company/reconf/voice/iso10002/>

## ■ 「お客さまの声」を受け止める取組み

### カスタマーセンターの機能強化

当社は、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るほか、お客さまから直接ご意見、ご要望、ご質問などさまざまな相談を承る窓口としてカスタマーセンターを設置しています。

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、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しています。

### 公式ウェブサイト「よくあるご質問」

お客さまからカスタマーセンターへお問い合わせをいただいた商品内容、事故対応、お手続き方法などの「よくあるご質問」とその回答を公式ウェブサイトに掲載し、いつでもご確認いただけるようにしています。

### お客さまアンケートの実施

「お客さまの声・期待」を把握するひとつの方法として、代理店の契約手続きや、事故対応サービスに関する「お客さまアンケート」を実施しています。

はがきやインターネットでお客さまから回答をいただき、企業活動に活かしています。

### 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・ご不満を承る専用窓口を設置しています。

### 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苦情の受付状況は、以下のとおりです。

お客さまの声(苦情)の区分	件数
契約・募集行為	12,087
契約管理	13,362
保険金支払	18,394
顧客情報	160
その他	4,678
合計	48,681

## ■ 社外の声を活かす取組み～社外モニター制度～

お客さまに提供しているサービスや帳票等について、消費生活相談員と原則毎月打ち合わせを開催し、ご意見をいただいています。2018年度は11回の打ち合わせを開催し、26件の議題についてご意見をいただき、業務改善・品質向上へとつなげています。



モニター会議の風景

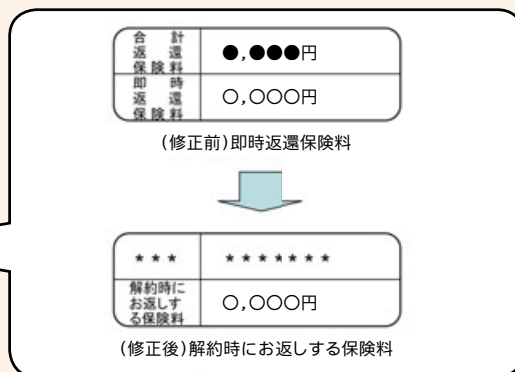
## ■ 「お客さまの声」を起点とした改善事例

### お客さまの声

契約解約時に受領する「変更手続き完了のお知らせ」に表記される変更保険料が、解約により返還される保険料なのか、追加で支払いが必要となる保険料なのか、わかるようにしてほしい。

### 改善内容

保険料が月払いの契約を途中で解約した場合、実際にはお返しする保険料がないにもかかわらず、「合計返還保険料」欄に表記される金額が、返還されるとの誤解を与えていました。今般、「合計返還保険料」欄を非表示(\*\*\* )とし、「即時返還保険料」欄を「解約時にお返しする保険料」欄に改め、解約時にお返しする保険料がある場合はその金額を表記するものとなりました。



## 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」

当社は、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。

当社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」の連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808

※IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

名称	直通電話	名称	直通電話
そんぽADRセンター北海道	011-351-1031	そんぽADRセンター近畿	06-7634-2321
そんぽADRセンター東北	022-745-1171	そんぽADRセンター中国	082-553-5201
そんぽADRセンター東京	03-4332-5241	そんぽADRセンター四国	087-883-1031
そんぽADRセンター北陸	076-203-8581	そんぽADRセンター九州	092-235-1761
そんぽADRセンター中部	052-308-3081	そんぽADRセンター沖縄	098-993-5951

受付：月～金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く。)午前9時15分～午後5時

詳しくは、同協会のホームページをご参照ください。(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、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構の取扱いは、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・対物賠償保険に係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11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)

# 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当社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、公式Facebookページ、お客さまの声白書などを通じて情報の開示に努めています。

## ■ 公式ウェブサイト

<https://www.sjnk.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ています。パソコンだけでなく、スマートフォンやタブレットでも読みやすく、使いやすいサイトを提供し、「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。



パソコン・タブレット版



スマートフォン版



アクセスQRコード  
<https://www.sjnk.co.jp/>

## ■ ディスクロージャー誌

経営戦略や事業内容、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の現状」(本誌)を作成しています。

## ■ CSRの情報開示

当社の取組みは、SOMPOホールディングスが発行する「SDGsブックレット(日・英)」と「CSRコミュニケーションレポート(日・英)」を通じて開示しています。

SOMPOホールディングスは、世界各国の企業を対象にESG情報の開示を目的とした国際的なプロジェクト「CDP」の気候変動部門で、2016年度から3年連続でAリスト(最高ランク)を獲得しています。

また、国内大手企業のCSRウェブサイトを評価する「CSRコンテンツ充実度ランキング2019」(主催：一般社団法人CSRコミュニケーション協会)で、昨年に引き続き第1位を獲得しました。



CDP2018気候変動日本報告会

## ■ 公式Facebookページ

<https://www.facebook.com/sjnkofficial/>

「お客さまの安心・安全・健康を支え続ける保険会社」として身近に感じていただけるよう、お客さまのお役に立つ情報や、当社のさまざまな活動に関する情報などを発信しています。



## ■ 「お客さまの声」を活かした取組みの開示

お客さまの声を活かしたさまざまな取組みを紹介する「お客さまの声白書」を毎年発行しています。

