

# そんぽ24の現状



SONPO 24  
INSURANCE

# 2010



## はじめに

---

日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、当社のより良い経営への取組み、事業概要及び財務状況等をわかりやすくご紹介させていただくため、本誌「そんぽ24の現状 2010」を作成いたしました。

本誌が、当社をご理解いただくうえで、少しでもお役に立てば幸いです。

今後とも温かいご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

当社のオリジナル・キャラクター「ハナコアラ」は、お客様にとって親しみやすい保険会社になりたいという想いから生まれました。



## ごあいさつ

当社は、Webサイト・コールセンターを通じてお客様から直接お申込みを承る損害保険会社として平成13年に営業を開始し、平成16年7月には日本興亜保険グループの仲間入りをしました。平成21年度は保有契約件数が着実に伸び、保険料収入も増収となりましたが、これもひとえに皆さまのご支援の賜物であり、心より感謝申し上げます。

当社は、独自のビジネスモデルにより、「そんぽ24だからできる安心」をお届けしています。広告に加えて媒介代理店からも幅広いお客様にアプローチし、万一の事故の際は、日本興亜損害保険株式会社の全国ネットワークと連携し、迅速かつきめ細やかな事故対応サービスをご提供することで、お客様により身近に信頼いただける保険会社であることを目指しています。

昨今の経済情勢のもと、お客様の保険に対する意識は確実に変化しています。当社では、お客様からいただいたご意見・ご要望を商品・サービスを改善するうえでの原動力とし、お客様のニーズに的確にお応えできるようサービス内容の充実に努めています。

その一方で、当社は、効率的な業務運営態勢の構築と業務品質の向上を最重要課題と位置づけ、各種施策に取り組んでいます。

また、迅速かつ適時・適切な保険金のお支払いに向けた態勢の構築に最大限に注力するとともに、経営の健全性と透明性をより



一層高めるべく内部管理態勢、リスク管理態勢、法令等遵守態勢の整備・確立にも継続的に取り組んでいます。

当社は、今年4月に日本興亜損害保険株式会社と株式会社損害保険ジャパンの経営統合により誕生したNKSJグループの一員となりました。これによりさらに広がるお客様との接点を生かし、より多くのお客様に「お客様視点」に立った最高品質の安心とサービスをご提供できるよう、誠心誠意努力してまいります。

今後とも当社へのなお一層のご愛顧・お引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

**そんぽ24 損害保険株式会社**

取締役社長 **瀬古 武夫**

## 代表的な経営指標等

### 会社の現状

<b>I</b>	<b>会社の概要及び組織</b>	
1.	経営理念	4
2.	会社の沿革	4
3.	組織	5
4.	株主・株式の状況	6
5.	役員及び従業員の状況	7
6.	業務又は事務の委託・子会社等の概況	8
7.	会社の特色	8
8.	トピックス	10
9.	信頼の確立に向けて	11
10.	環境保全活動と社会貢献活動	12
11.	NK S Jグループの一員として	13
<b>II</b>	<b>主要な業務の内容</b>	
1.	取扱商品	14
2.	保険のしくみ	16
3.	約款について	16
4.	保険料について	17
5.	保険募集	17
6.	保険金のお支払い	22
7.	トラブル時の各種サービス	26
8.	お客様とのコミュニケーション	28
<b>III</b>	<b>健全な経営</b>	
1.	コーポレート・ガバナンス態勢	32
2.	内部統制システムの構築について	32
3.	リスク管理態勢	34
4.	コンプライアンス(法令等遵守)態勢	36
5.	監査・検査態勢	36
6.	反社会的勢力排除に向けた整備状況	37
7.	利益相反管理態勢	38

### 業績のお知らせ

<b>I</b>	<b>主要な業務に関する事項</b>	
1.	当期の業績概況	40
2.	直近の5事業年度における 主要な業務の状況を示す指標	42
3.	業務の状況を示す指標等	43
<b>II</b>	<b>財産の状況</b>	
1.	計算書類等	56
2.	リスク管理債権	62
3.	債務者区分に基づいて区分された債権	62
4.	ソルベンシー・マージン比率	63
5.	時価情報等	64
	財務諸表の適正性に関する確認書	65
	損害保険用語の解説	66

本誌は、保険業法第111条に基づいて作成しているディスクロージャー資料です。

## 代表的な経営指標等

	平成20年度	平成21年度	用語説明
正味収入保険料	8,703百万円	9,919百万円	ご契約者から受領した保険料に、保険金支払負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との再保険契約のやり取りを加減した金額であり、売上規模を示す指標です。
正味損害率	66.4%	62.4%	正味収入保険料に対する正味支払保険金及び損害調査費の割合のことで、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。
正味事業費率	54.8%	34.7%	正味収入保険料に対する保険事業上の経費の割合のことで、正味損害率と同様に、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。この経費には、営業費及び一般管理費のうち、保険引受に係る金額及び諸手数料が含まれます。
保険引受損失	2,832百万円	358百万円	正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したもので、保険本業での最終的な損益を示すものです。
経常損失	2,711百万円	274百万円	正味収入保険料、利息及び配当金収入、有価証券売却益等の経常収益から、正味支払保険金、有価証券売却損、営業費及び一般管理費等の経常費用を差し引いたもので、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。
当期純損失	2,778百万円	286百万円	上記の経常損失に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益、法人税及び住民税、法人税等調整額を加減したもので、事業年度に発生した全取引によって生じた損益を示すものです。
ソルベンシー・マージン比率	2,232.6%	1,924.8%	巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する、資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用されており、この数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。
総資産額	17,893百万円	18,463百万円	損害保険会社が保有する資産の総額で、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。損害保険会社の資産規模を示すものです。
純資産額	8,573百万円	8,269百万円	上記の総資産額から、責任準備金等の負債額を控除したもので、具体的には貸借対照表上の「純資産の部合計」です。損害保険会社の担保力を示すものです。
その他有価証券評価差額	77百万円	51百万円	保有有価証券等の大部分を占める「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額の差額を指します。財務諸表上は、この評価差額から税金相当額を控除した金額を、貸借対照表の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。
リスク管理債権	該当なし	該当なし	貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号口に基づき開示している不良債権額です。貸付金の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破綻先債権」、「延滞債権」、「3カ月以上延滞債権」、「貸付条件緩和債権」の4つに区分されています。
資産自己査定結果における分類額計	一百万円	一百万円	損害保険会社としての資産の健全化を図るためには、不良債権等について適切な償却・引当等の処理が必要となります。資産自己査定とはこの処理を適切に行うために、保有資産の価値の毀損の危険性等に応じて、自らで保有資産を分類区分することであり、債務者の状況及び債権の回収可能性の評価により、資産を回収リスクの低い方からⅠ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの4段階に分類します。このうち、Ⅰ分類は回収の危険性又は価値の毀損の可能性において問題のない資産です。Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ分類は何らかの回収の危険性又は価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計が「分類額」です。

# 会社の現状

## I 会社の概要及び組織

### 1 経営理念

当社は、Webサイト・コールセンターを通じてお客様から直接お申込みを承る損害保険会社として誕生し、日本興亜保険グループの一員として、次の企業理念を掲げるとともに、社員一人ひとりがこの理念の実現に貢献すべく業務に取り組んでいます。これからもお客様の声に誠実に耳を傾け、お客様を原点とする充実したサービスの提供を心がけてまいります。

#### 企業理念

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

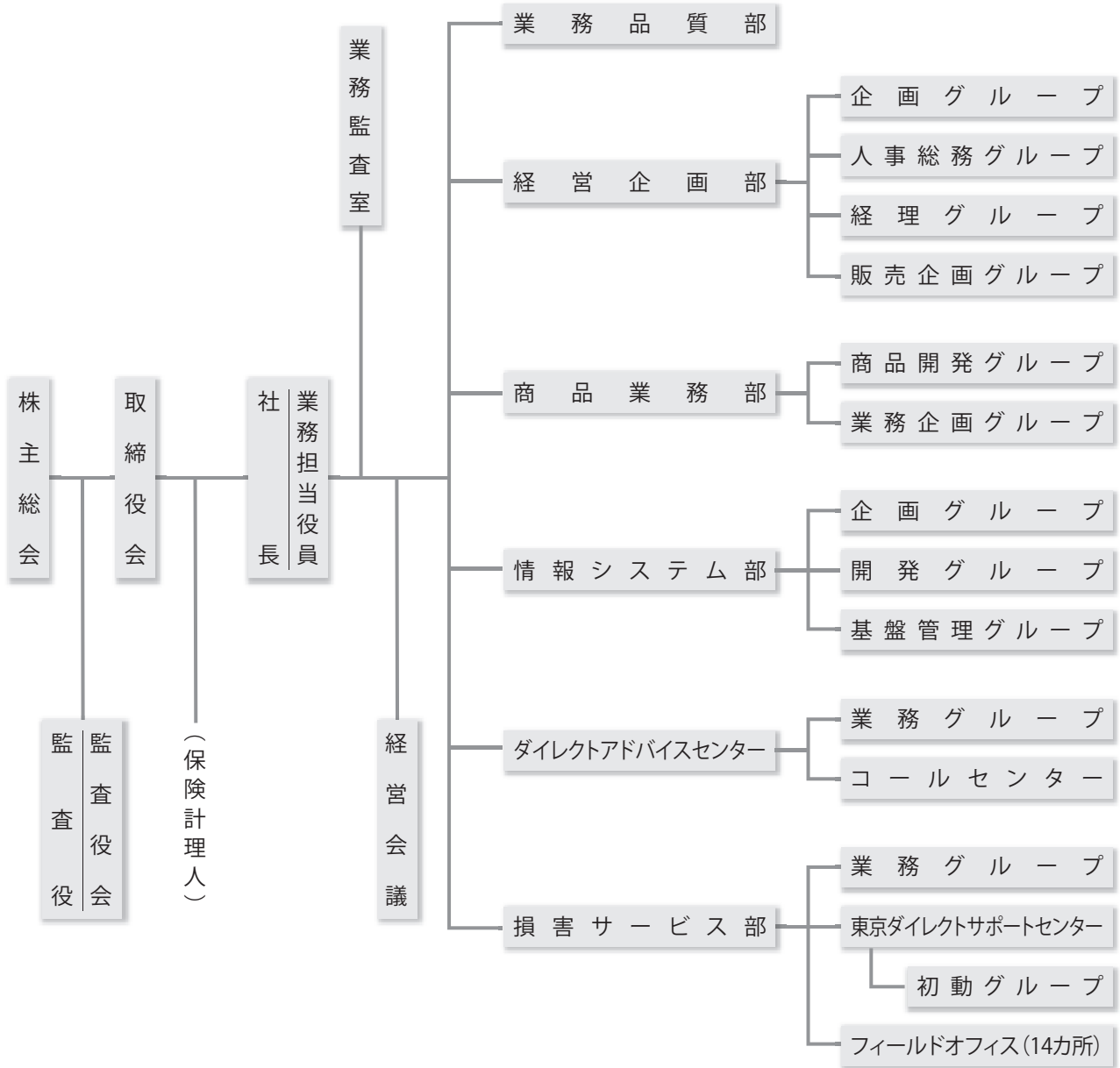
### 2 会社の沿革

平成11年(1999年)12月	安田ライフダイレクトリサーチ株式会社(準備会社)設立 資本の額 9.8億円(うち資本金4.9億円、資本準備金4.9億円) 本社所在地 東京都新宿区西新宿2-3-1
平成12年(2000年)7月	本社移転 新本社所在地 東京都豊島区東池袋3-1-1
平成13年(2001年)2月	安田ライフダイレクト損害保険株式会社へ改組、名称変更、資本増額 新資本の額 180億円(うち資本金90億円、資本準備金90億円)
3月	事業免許取得、営業開始
5月	安田生命保険相互会社(現、明治安田生命保険相互会社)との代理店委託契約締結
平成16年(2004年)4月	ダイレクトライングループリミテッドから明治安田生命保険相互会社への当社株式譲渡実施
7月	明治安田生命保険相互会社、安田ライフ損害保険株式会社(現、明治安田損害保険株式会社)から日本興亜損害保険株式会社への当社株式譲渡実施
10月	そんぽ24損害保険株式会社へ名称変更
平成17年(2005年)1月	資本増額(100億円) 新資本の額 280億円(うち資本金140億円、資本準備金140億円)
12月	朝日生命保険相互会社との代理店委託契約締結
平成18年(2006年)6月	太陽生命保険株式会社との代理店委託契約締結
平成19年(2007年)3月	資本増額(100億円) 新資本の額 380億円(うち資本金190億円、資本準備金190億円)
12月	金融機関窓口による自動車保険販売解禁に伴い、金融機関への代理店委託を開始

### 3 組織

#### (1) 機構図

(平成22年7月1日現在)



#### (2) 店舗所在地の一覧

①本	社	〒170-6044 東京都豊島区東池袋3-1-1サンシャイン60	☎03-5957-0111 (代)
----	---	-------------------------------------	-------------------

#### ②地方フィールドオフィス (平成22年7月1日現在)

北海道フィールドオフィス	〒060-0042	北海道札幌市中央区大通西5-11-2	☎011-221-6110
東北フィールドオフィス	〒980-0014	宮城県仙台市青葉区本町1-14-21	☎022-262-3158

関東フィールドオフィス	〒310-0021 茨城県水戸市南町2-4-46	☎029-221-0411
千葉フィールドオフィス	〒260-8505 千葉県千葉市中央区千葉港8-4	☎043-243-1181
関東越フィールドオフィス	〒330-9509 埼玉県さいたま市大宮区桜木町2-285-2	☎048-658-6562
首都圏フィールドオフィス	〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-12-1	☎03-3984-8282
神奈川フィールドオフィス	〒231-0007 神奈川県横浜市中区弁天通5-70	☎045-663-9301
中部フィールドオフィス	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦1-16-20	☎052-231-8952
東海フィールドオフィス	〒422-8577 静岡県静岡市駿河区八幡2-16-1	☎054-284-2251
北陸フィールドオフィス	〒920-8578 石川県金沢市片町2-2-15	☎076-231-2230
関西フィールドオフィス	〒550-8577 大阪府大阪市西区江戸堀1-11-4	☎06-6449-7462
中国フィールドオフィス	〒730-0037 広島県広島市中区中町10-8	☎082-247-7132
四国フィールドオフィス	〒760-0056 香川県高松市中新町2-8	☎087-833-3214
九州フィールドオフィス	〒810-8666 福岡県福岡市博多区中洲中島町2-8	☎092-272-3057

③全国サービス ネットワーク

(平成22年7月1日現在)

損害調査網	全国159カ所	提携修理工場	全国約790カ所	ロードサービス拠点	全国約8,300カ所
-------	---------	--------	----------	-----------	------------

## 4 株主・株式の状況

- (1) 基本事項
- 株主総会開催時期……………毎年4月1日から4カ月以内  
 決算期日……………毎年3月31日  
 公告の方法……………電子公告 \*公告掲載URL (www.sonpo24.co.jp/ir/)

### (2) 株式分布状況及び株主

(平成22年3月31日現在)

株主名称	住所	持株数	発行済株式総数に対する 所有株式数の割合
日本興亜損害保険株式会社	東京都千代田区霞が関3-7-3	380,000株	100%

### (3) 資本の額の推移・新株の発行

(平成22年3月31日現在)

年月日	新株発行数	発行済株式総数	増資額	資本の額
平成11年(1999年)12月6日	9,800株	9,800株	980,000千円	980,000千円
平成12年(2000年)4月14日	5,000株	14,800株	500,000千円	1,480,000千円
平成12年(2000年)9月29日	30,200株	45,000株	3,020,000千円	4,500,000千円
平成13年(2001年)2月17日	135,000株	180,000株	13,500,000千円	18,000,000千円
平成17年(2005年)1月24日	100,000株	280,000株	10,000,000千円	28,000,000千円
平成19年(2007年)3月23日	100,000株	380,000株	10,000,000千円	38,000,000千円



## 5 役員及び従業員の状況

### (1) 役員の状況

(平成22年7月1日現在)

役職名	氏名	担当業務
代表取締役社長 首席執行役員	瀬古 武夫	
取締役 専務執行役員 (ダイレクトアドバイセンター長)	馬場 祥治	商品業務部、ダイレクトアドバイセンター、損害サービス部
取締役 常務執行役員	大輪 光宏	業務品質部、経営企画部、情報システム部
取締役 執行役員 (経営企画部長)	千代延 郁男	
執行役員 (商品業務部長)	都筑 和宏	
執行役員 (業務品質部長)	高瀬 正之	
執行役員 (業務監査室長)	遠藤 直樹	業務監査室
執行役員 (情報システム部長)	衰 敏幸	
取締役(非常勤)	名古屋 一郎	(日本興亜損害保険株式会社経営企画部グループ事業・受託統括部長)
監査役(常勤)	土田 勲	
監査役	植村 淳	(社外監査役、日本興亜損害保険株式会社個人商品部自動車保険部長)
監査役	荒川 宏	(社外監査役、日本興亜損害保険株式会社経理部国際会計統括部長)

### (2) 従業員の状況

(平成22年3月31日現在)

平成20年度末	平成21年度末	増減	平成21年度末		
			平均年齢	平均勤続年数	平均給与月額
370名	206名	△164名	39.4歳	5.4年	337千円

- (注) 1. 従業員には退職者を含んでいません。  
 2. 当期から、従業員の人数は、就業人員数(社外への出向者を除き、社外からの出向者を含む。)を記載しています。併せて、前期末の人数も就業人員数を記載しています。  
 なお、前期までの従業員数の算出方法(社外への出向者を含み、社外からの出向者を除く。)による前期末の従業員数は350名です。  
 3. 平均給与月額は平成22年3月の平均給与月額(時間外手当を含む。)であり、賞与を含んでいません。  
 4. 平均年齢及び平均勤続年数は小数点第2位を切り捨て、小数点第1位まで表示しています。

## 6 業務又は事務の委託・子会社等の概況

### (1) 業務又は事務の委託

当社は、保険契約の募集（保険契約の媒介）等の業務又は事務を、明治安田生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社、太陽生命保険株式会社及び日本興亜損害保険株式会社に委託しています。また、損害査定等の業務又は事務を、日本興亜損害保険株式会社に委託しています。これらの業務委託は、保険業法第98条第1項第1号並びに保険業法施行規則第51条第1号及び第2号の規定に基づいて行われています。

なお、明治安田生命保険相互会社、朝日生命保険相互会社、太陽生命保険株式会社及び日本興亜損害保険株式会社は、保険業法第98条第1項及び第2項の規定に基づき業務の代理・事務の代行にかかる認可をそれぞれ取得しています。

### (2) 子会社等の概況

該当事項はありません。

## 7 会社の特色

当社は、「お客様に、シンプルでわかりやすい保険商品をご納得いただける価格でご提供すること」、「お客様の事故に際しては、万全のサービスをご提供すること」をポリシーとした保険会社です。個人向けリスク細分型自動車保険「そんぽ24自動車保険」を、媒介代理店や広告を通じてお客様にご案内し、お申込みはお客様が当社のWebサイト・コールセンターで直接行うビジネスモデルを展開しています。また、万一の事故に際しては、日本興亜損害保険株式会社の全国ネットワークを生かし、お客様に万全の事故対応サービスをご提供する体制を整えています。

### (1) インターネットサービス

#### ● Webサイト

「より見やすく、よりわかりやすく、より使いやすい」を基本とする当社Webサイトでは、保険料のお見積りからご契約の締結まで簡単にお手続きいただけます。ご契約者専用サイトでは継続手続きやご契約内容の変更手続きを完了いただけます。

また、当社の商品・サポートのご案内、自動車保険の基礎知識、プレスリリースなどお客様の情報収集に役立つコンテンツを豊富に揃えるとともに、保険料の目安をすばやくご確認いただける保険料スピードチェックをご用意しています。



(トップページ：平成22年7月1日現在)

●モバイルサイト

お客様が「いつでも」「どこでも」アクセスできるモバイルサイト（携帯電話用Webサイト）を開設しています。モバイルサイト画面に表示された電話番号をクリックするだけで、各種窓口にお電話いただけます。また、事故発生時には「GPS現在位置特定サービス」を使ったロードサービスをご利用いただけるほか、事故発生時のご注意ポイントなどお役立ち情報をご覧いただけます。（GPS現在位置特定サービスについては、「8.（3）GPS現在位置特定サービスの開始」をご覧ください。）

モバイルサイトへのアクセス方法 (パソコンからはご覧いただけません。)	
URLからアクセス	QRコードからアクセス
<p><a href="http://sonpo24.mobi/">http://sonpo24.mobi/</a></p> 	<p>QRコードの読取機能のある機種でコードを読み取ると、簡単にアクセスできます。</p>  <p>※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。</p>

(2) ダイレクトアドバイスセンター

当社は、お客様への窓口として、「ダイレクトアドバイスセンター」(コールセンター)を設置し、自動車保険に関するお問い合わせから、保険料のお見積り、ご契約手続き、ご契約後の各種変更手続きまで受け付けています。カスタマーサービスの研修を積み重ねたプロのオペレーターが、「ダイレクトアドバイザー」として、一人ひとりのお客様に心を込めて向き合い、お客様の「ひとこと、ひとこと」を丁寧にお聴きし、わかりやすく親切な応対を心がけています。

(3) 媒介代理店

当社は、そんぽ24自動車保険をお客様にご紹介する「媒介代理店」を積極的に展開しています。

媒介代理店は、「顔の見える身近なダイレクト損保」としてお客様に親しんでいただけるよう、お客様と当社との橋渡しをしています。（媒介代理店の詳細については、「II. 5.（3）代理店について」をご覧ください。）

(4) 全国事故対応ネットワーク

当社では、万一の際にもお客様にご安心いただけるよう、充実したサポート体制を整えています。

日本興亜損害保険株式会社とのパートナーシップを活用し、同社の159カ所の全国ネットワークと連携し、お客様の身近な拠点で迅速かつ細やかな事故対応サービスをご提供します。

さらに、いつでもどこで起こるかわからない事故に備えて、事故の受付は24時間365日通話無料にて承るとともに、受付後は、事故タイプに応じて選ばれた専門の担当者が、責任を持って事故解決にあたります。

また故障など突発的なトラブル発生時も、お電話一本で全国約8,300カ所の拠点から無料のロードサービスをご利用いただけるほか、当社モバイルサイトからは「GPS現在位置特定サービス」を使ったロードサービスをご利用いただけます。

このようなサービスのご提供により、当社は、お客様の快適なカーライフを全力で支えるよう努めています。

## 8 トピックス

### (1) 保険法改正対応及び商品改定

当社では平成22年4月1日に保険法が施行されたことに伴い、保険期間の初日を平成22年4月1日以降とするご契約から、商品の改定を行いました。

#### ① 保険法への対応

##### a. 告知に関する取扱いの変更

従来より当社では告知事項を「当社からの質問に回答していただく形式(質問応答方式)」でご申告いただいていたのですが、質問内容の細分化を行い、より明確に確認します。

##### b. 通知に関する取扱いの変更

通知に関する取扱いについて以下の改定を行いました。

- ・お客様へ送付する重要事項説明書や保険証券などに「通知事項」を明示しました。
- ・通知時期を「あらかじめ通知」から「遅滞なく通知」に変更しました。

##### c. 保険金の支払時期(保険給付の履行期)

平成21年12月1日以降に発生した保険事故について、保険金支払時期を明確化しています。特別な照会又は調査などが不可欠な場合を除き、保険金のご請求手続きが完了した日からその日を含めて30日以内に保険金をお支払いします。

##### d. 賠償責任条項における先取特権

平成22年4月1日以降に発生した保険事故について、事故の被害者である相手の方に先取特権<sup>\*</sup>が認められます。

<sup>\*</sup>先取特権とは、他の債権者に優先して、保険金から損害賠償金の支払いを受ける権利をいいます。

#### ② 年間走行距離に関する取扱いの変更

これまで、「保険期間の開始後1年間にお車が走行する距離の予測値」をお客様にご申告いただいていたのですが、「ご契約時までの過去1年間にお車が走行した距離の実績」をご申告いただくこととしました。

#### ③ 補償内容の改定

##### a. 車両保険

事故で自力走行することができない状態となった場合の修理完了後の納車・引取費用について、所定の条件の下、補償するお取扱いとしました。

##### b. 人身傷害補償保険

- ・判決又は裁判上の和解により認定された損害

額が、人身傷害補償特約の損害額算定基準により算出された損害額を超える場合は、認定された損害額をもとにお支払いする保険金の額を決めるお取扱いとしました。

- ・別居の未婚の子が所有又は常時使用しているお車に搭乗中の被保険者の損害について、所定の条件の下、補償の対象としました。

##### c. その他の主な改定

「新規取得自動車の入替における自動補償特約」において、お車の入替の通知漏れがあった場合の救済範囲を広げました。

上記のほかにもお客様にとってよりわかりやすい商品とするため、普通保険約款・特約において使用している用語等の見直しや一部特約の廃止及び普通保険約款への組み込みを行いました。

### (2) Webによる「ご契約内容の変更手続き」のお取扱い範囲拡大

当社では、お客様の利便性向上の観点から、Webによる「ご契約内容の変更手続き」のお取扱い範囲を平成21年8月2日より拡大いたしました。

<ご利用いただける「ご契約内容の変更手続き」>

- お客様情報(住所・電話番号・メールアドレス)の変更
- お車の登録番号の変更
- お車の変更(車両入替)

### (3) GPS現在位置特定サービスの開始

当社では、自動車保険にセットされるロードサービスについて、一層のお客様サービス拡充の観点から、携帯電話のGPS機能を利用してお客様の現在位置を特定する「GPS現在位置特定サービス」の提供を平成22年4月1日より開始いたしました。

このサービスにより、旅行先などお客様が不慣れな場所でトラブルにあわれた場合でも、現在位置を特定することで、迅速にロードサービスを提供いたします。



モバイルサイト「GPS現在位置特定サービス」へのアクセス方法 (パソコンからはご覧いただけません。)	
URLからアクセス	QRコードからアクセス
<p>http:// sonpo24.mobi/gps/</p>	<p>QRコードの読取機能のある機種でコードを読み取ると、簡単にアクセスできます。</p>  <p>※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。</p>

#### (4) 金融機関との提携

当社では、日本興亜損害保険株式会社と連携し「媒介代理店」による代理店委託を推進しています。このビジネスモデルは金融機関にも最適であると考えており、平成19年12月の金融機関窓口での自動車保険販売解禁以降、金融機関との自動車保険販売における提携を積極的に推進し、平成22年3月末現在で提携数は51金融機関となっています。

今後も各金融機関との提携を推し進め、多様化するお客様のニーズにお応えし、お客様の利便性向上を図ってまいります。

## 9 信頼の確立に向けて

当社では、下記(1)～(3)などの取組みを通じて業務改善・品質向上に努め、お客様や社会から信頼される企業を目指しています。

### (1) 保険金を適正にお支払いするための取組み (付随的な保険金のお支払漏れの再発を防止するための取組み)

当社では、付随的な保険金のお支払漏れの再発を防止するために、改善対応策を策定のうえ、経営管理態勢、内部管理態勢の強化を徹底し、全力でお客様の信頼回復に取り組んでいます。

#### ①ご契約から保険金のお支払いまで、当社の各業務を見直す取組み

##### 【ご契約に際して】

- ・お客様にお渡しするパンフレット、重要事項説明書、Webサイト等の補償内容のご説明について、お客様のご契約にどのような保険金が付随しているのかも含め、わかりやすく解説したものとなるよう継続して見直しを行い、補償内容に関する保険募集時のお客様への説明を強化しています。

##### 【事故のご連絡や保険金のご請求を受けたとき】

- ・お支払いする保険金をお客様へご案内する際に、付随的な保険金等についてのご説明を徹底するよう、支払担当者用にトークスクリプトを作成しています。
- ・お客様からご提出いただく保険金請求書類等の見直しを行い、保険金請求書の支払指図欄に、各種費用保険金の種類を明示しています。
- ・当社よりお客様に保険金請求書を送付する際に、ご

契約内容や事故態様に応じてご請求可能な保険金の補償内容を表示した「パーソナル補償案内」をご送付いたします。

(人身傷害補償保険をご請求される可能性があるお客様については、同保険について分かりやすくご説明したパンフレットをご送付いたします。)

- ・お客様に対してお支払いできる可能性がある保険金を当社の保険金支払システムに表示し、支払担当者に警告するしくみとしています。
- ・相手方から賠償を受ける事故が発生した場合に、当社の人身傷害補償保険のご請求について、当社が定期的にお客様に確認するなどのフォロー体制を強化しています。

##### 【保険金をお支払いするとき】

- ・お支払いにあたっての当社の人為的ミスを補完し、お支払漏れを根絶するため、次のとおり費用保険金等の支払要否を確認するサポート機能を当社の保険金支払システムに付加しています。
  - 各種費用保険金等の支払要件を満たした事案については、お客様に確実にお支払いを行うために、警告を表示するしくみとしています。
  - 費用保険金等のお支払漏れを防止するために、お支払いの対象とならない場合、その理由のシステム入力を必須とするとともに、全件管理責任者によるシステム決裁に移行しています。

- ・ご対応完了時にも、ご請求可能な補償の内容を表示（お支払いをした補償については、その合計額をあわせて表示）した「対応完了のご案内」をご送付し、対応結果について包括的にご確認いただけるようにしました。
- ・支払担当者用のツール・マニュアル類等の整備
  - 支払事務処理に関するマニュアル等を改訂・新設しています。
  - 保険金の支払条件を確認する一覧表やチェック用のツールを拡充しています。
- ・支払担当者への教育
  - お客様に、お支払対象となる保険種目や特約を的確にご案内できるよう、毎月定例のミーティング等を利用し、社員教育を強化しています。
  - 商品内容と損害認定に関する理解を深め、お客様への請求案内を確実に伝えるよう、理解度確認テストを継続して実施しています。

### ②当社の商品開発時の態勢を見直す取組み

- ・商品開発に関する内部管理を定めた「保険商品の開発及び改定に関する規程」により、商品開発担当部門、支払事務担当部門、システム担当部門その他関連部門相互間の連携の強化を図り、保険金支払体制の整備を確認した上で新商品を発売する態勢としています。
- ・「お客様の声」モニタリング制度により、お客様の声を商品設計、改善等に生かしてまいります。

### ③当社の経営管理態勢や点検・内部監査を強化するための取組み

- ・保険金の迅速かつ適時・適切なお支払いを推進するための重要な事項を、経営会議において協議することを明確化し、経営による管理・監督を強化しています。

- ・「保険金支払管理規程」を制定し、保険金支払管理部門や支払拠点の役割、他部門との連携等を明確にしています。
- ・内部監査や自主点検における点検・監査項目を見直し、支払状況の点検・監査を強化しています。

### (2)お客様の声をお聴きするための取組み

当社では、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。

また、お客様からいただいたご意見・ご要望を、積極的に商品やサービスの改善につなげています。

詳細につきましては、「II.8.お客様とのコミュニケーション」をご覧ください。

### (3)お客様ニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくための取組み

当社では、電話又はWebサイトを通じてお客様から直接ご契約の申込みを承っていますが、お客様ニーズをさらに確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくための取組みを行っています。

詳細につきましては「II.5.(2)契約内容の確認に関する取組みの概要」をご覧ください。

## 10 環境保全活動と社会貢献活動

日本興亜保険グループでは保険事業を通して「豊かで健全な社会の発展に貢献する」という企業理念を掲げています。平成14年6月に日本興亜損害保険株式会社の本社サイトで国際標準規格「ISO14001」の認証を取得し、その後、平成17年6月には、当社及び日本興亜生命保険を含む全国組織で認証を取得しました。平成20年6月には3年に一度のISO認証の更新審査に合格し、改めて認証機関より平成23年6月までの更新認証を取得しています。

また電力使用量やコピー用紙など紙使用量の削減

について目標を設定して取組むとともに、エコマーク、グリーンマークの文房具購入等を推進し、設定した目標に対してPDCAサイクルによる継続的改善に取り組んでいます。

今後も、以下の環境方針に則り、環境保全活動を進めてまいります。

さらに、社団法人日本損害保険協会の一員として、「社会の安全・安心への貢献事業」に参画し、損保業界としても社会貢献活動に取り組んでいます。

## 日本興亜保険グループの「環境方針」

### 《環境理念》

日本興亜保険グループは、地球環境の保全・持続可能性の確保が人類共通の最重要課題であることを認識し、「豊かで健全な社会の発展に貢献します」との企業理念のもと、あらゆるステークホルダーとの積極的な対話を通じて、企業の社会的責任を実現し、地球温暖化問題への積極的な取り組みにより環境と経営の両立をめざします。

### 《基本方針》

真に豊かで安心できる暮らしを実現し、その基盤となる地球環境を未来に引き継ぐために、グループのすべての役職員を挙げて、全力で取り組みます。

#### 1. カーボンニュートラル宣言企業（日本興亜損保）として、CO<sub>2</sub>排出量を削減

自らの責任を考慮しあらゆる企業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量を算定したうえで、省資源・省エネルギーの取組みやリサイクル活動を通して、環境負荷低減と地球温暖化防止に向けCO<sub>2</sub>排出量を削減します。また、環境関連法規制等を遵守するとともに、環境汚染の予防に努めます。

#### 2. 保険商品・サービスを通して環境保全の重要性を広く社会に伝える

保険会社としての役割・責任を認識して、環境配慮型の保険商品・サービスを提供することで、お客様をはじめとしたステークホルダーの皆様と一緒に、環境負荷低減と循環型社会の形成に積極的に取り組みます。

#### 3. 保険との関わりを通しCO<sub>2</sub>排出量の削減を支援し低炭素社会の実現に取り組む

保険会社としての機能を生かし、「エコ安全ドライブ」の啓発・普及活動をはじめとした環境負荷低減活動に取り組み、低炭素社会の実現をめざします。

この環境方針の達成のため、環境目的・目標を設定し定期的な見直しをおこない、継続的な改善に努めます。また、この環境方針は日本興亜保険グループのすべての役職員に周知するとともに、一般に公開します。

## 11 NKSJグループの一員として

平成22年4月1日、日本興亜損害保険株式会社と株式会社損害保険ジャパンは共同持株会社「NKSJホールディングス株式会社」を設立し、NKSJグループが誕生しました。これに伴い当社もNKSJグループの一員となりました。

NKSJグループは、徹底したお客様視点で全ての価値判断を行い、お客様に最高品質の安心とサービスを提供し、社会に貢献していくソリューション・サービス\*グループを目指しています。

当社もグループの一員として、今後も独自のビジネスモデル展開により、ダイレクト市場におけるブランド

向上を図り、「選ばれる会社」となるために、よりよい魅力ある商品・サービスを提供してまいります。

※ソリューション・サービスとは、保険という事業領域を超えて、お客様を取り巻くあらゆるリスク、お客様のニーズに対する「解」を提供していくサービス全般をいいます。

## II 主要な業務の内容

### 1 取扱商品

当社は、リスク細分型の自動車保険(そんぽ24自動車保険:正式名称 通信販売用総合自動車保険)を販売しています。

この商品の特徴は以下のとおりです。

#### (1) お客様の運転スタイルに合わせた納得の保険料

以下のとおり様々な料率区分を採用し、お客様一人ひとりの運転スタイルに合わせた納得の保険料をご提供しています。

##### ① 運転者本人・配偶者限定／運転者家族限定

補償の対象となる運転者の方を、ご契約のお車を主に運転される方(「記名被保険者」といいます。)ご本人及びその配偶者の方、又はご本人、その配偶者の方及びこれらの方の同居の親族の方に限定することによって、運転者の方を限定しない場合に比べて保険料が割引となります。(割引対象となるお車は自家用普通乗用車・自家用小型乗用車・自家用軽四輪乗用車となります。)

##### ② 業務使用の有無

ご契約のお車が、年間を通じて月15日(年間180日)以上お仕事で使用されるお車の場合は「業務使用あり」、この条件に該当しない場合は「業務使用なし」としてお取り扱いしています。基本的には、「業務使用なし」の方が保険料はお安くなります。

##### ③ 年間走行距離区分

ご契約時までの過去1年間にお車が走行した距離の実績が当社所定の5区分のいずれにあてはまるかによって保険料が異なるお取り扱いとしています。走行距離の短い区分ほど保険料はお安くなります。

##### ④ そのほかの料率区分

上記のほか、運転免許証の色、運転者年齢条件、型式別料率クラス、車齢等に基づく保険料算出を行っています。

#### (2) シンプルでわかりやすいプランのご提供

3つの基本補償プランをご用意しています。(詳しい内容は次の「(3) 補償内容」をご覧ください。)

補償内容	①対人賠償 保 険	②対物賠償 保 険	③無保険車 傷害保険	④人身傷害 補償保険	⑤自損事故 保 険	⑥搭 乗 者 傷害保険	⑦車 両 保 険
フルセット プラン	○	○	○	○	※	○	○/ー
バリュー プラン	○	○	○	○	※	ー	○/ー
スタンダード プラン	○	○	○	ー	○	○	○/ー

注) ○は補償のあること、ーは補償のないこと、○/ーは補償の有無が選択可能であることを示します。

※ 「⑤自損事故保険」の補償内容は「④人身傷害補償保険」でカバーされます。



### (3) 補償内容

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

#### ①対人賠償保険

自動車事故により他人を死傷させ、被害者の方の負った損害に対して法律上の賠償責任を負担された場合に、自賠責保険で支払われる金額を超える部分について、被害者1名につき、保険金額を限度に保険金をお支払いします。

なお、対人賠償事故による被害者1名につき、死亡された場合には15万円、3日以上入院された場合には3万円を対人臨時費用保険金として別途お支払いします。

#### ②対物賠償保険

自動車事故により他人の財物に与えた損害に対して法律上の賠償責任を負担された場合に、保険金額を限度に保険金をお支払いします。

#### ③無保険車傷害保険

保険を付けていない自動車や保険を付けていても補償内容が不十分である自動車との事故等で、記名被保険者ご本人、その配偶者の方又はこれらの方の同居の親族若しくは別居の未婚の子にあたる方や、ご契約のお車に搭乗中の方が死亡又は後遺障害を負い、その損害に対して相手から十分な補償を受けられない場合に、被保険者1名につき、保険金額を限度に保険金をお支払いします。

#### ④人身傷害補償保険

ご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故で死傷又は後遺障害を負われた場合に、その方の過失の有無と関係なく、人身傷害補償特約記載の基準に基づいて算出した損害額について、被保険者1名につき、保険金

額を限度に保険金をお支払いします。相手方(賠償義務者)がいる場合、相手方からの賠償に先行してお客様の損害額全額について保険金をご請求いただく方法と、相手方からの賠償金受領後に保険金をご請求いただく方法があります。先に事故の相手方から賠償金が支払われた場合は、その額を差し引いて保険金をお支払いします。

なお、記名被保険者ご本人、その配偶者の方又はこれらの方の同居の親族若しくは別居の未婚の子にあたる方については、他のお車に搭乗中や歩行中に自動車事故に遭った場合も同様に補償されます。

#### ⑤自損事故保険

ご契約のお車の所有者や運転者の方などが自らの一方的な過失による事故により死傷又は後遺障害を負われ、自賠責保険による補償が受けられない場合に、保険金をお支払いします。

#### ⑥搭乗者傷害保険

ご契約のお車に搭乗中の方が自動車事故で死傷又は後遺障害を負われた場合に保険金をお支払いします。

#### ⑦車両保険

ご契約のお車が損傷した場合等に、保険金額を限度に保険金をお支払いします。(補償する事故を限定し、保険料を抑えたタイプもご用意しています。)

なお、ご契約のお車の修理が不可能な場合又は修理にかかる費用が車両保険の保険金額以上となった場合(「全損」といいます。)は、保険金額の一定割合を、車両全損時臨時費用保険金として別途お支払いします。

### (4) 主な特約の補償内容

#### ・身の回り品補償特約

(車両保険をお付けになった場合に自動的にセットされます。)

ご契約のお車の車室内、トランク内に収容又はキャリアに固定された個人の身の回り品について、偶然な事故により損害が生じた場合に、20万円を限度(免責金額5,000円)に保険金をお支払いします。

#### ・弁護士費用等補償特約

記名被保険者ご本人、その配偶者の方又はこれらの方の同居の親族若しくは別居の未婚の子にあたる方、ご契約のお車に搭乗中の方やご契約のお車の所有者の方が、自動車事故によって死傷したり、所有、使用又は管理する財物が損傷するなどの損害を被った場合に、相手方への損害賠償請求に際して必要となる弁護士費用等に対して、被保険者1名につき、300万円を限度に保険金をお支払いします。(法律相談料については10万円を限度にお支払いします。)

#### ・対物超過修理費用補償特約

車同士の事故により相手自動車の修理費が時価額を超過した場合に、「修理費と時価額の差額に事故におけるお客様の責任の割合を乗じた額」に対して、相手自動車1台につき、50万円を限度に保険金をお支払いします。

#### ・ファミリーバイク特約

記名被保険者ご本人、その配偶者の方又はこれらの方の同居の親族若しくは別居の未婚の子にあたる方が、原動機付自転車(借用原動機付自転車を含みます。)を運転中に起こした事故について、その原動機付自転車をご契約のお車とみなして、ご契約のお車の契約条件(運転者を限定する特約及び運転者年齢条件を除きます。)に従い、対人・対物賠償保険及び自損事故保険を適用して、保険金をお支払いします。

## 2 保険のしくみ

### (1) 保険の制度

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

偶然な事故により、一人ひとりにどれくらいの頻度でどれだけ損害が発生するかを予測することはできませんが、大人数の集団になれば、過去の統計から事故の発生頻度や損害の合計額を予測することが可能であり(「大数の法則」といいます。詳しくは、巻末の「損害保険用語の解説」をご覧ください。)、このような手法から保険料は算定されます。

これにより、ご契約された方々はわずかな負担により、いざというときの大きな補償を得ることができるため、保険の制度は安定した個人生活や企業運営の上で、無くてはならないものとなっています。

### (2) 保険契約の性格

保険契約は保険会社が保険事故による損害に対し

保険金をお支払いすることを約束して、ご契約された方はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です。(このような契約を「有償・双務契約」といいます。)

さらに、保険契約はご契約された方と保険会社の合意のみで成立する契約でもありますが(このような契約を「諾成契約」といいます。)、当社では、契約締結の証として保険証券をご契約された方にお渡ししています。

### (3) 再保険について

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

再保険に関する当社の方針については、「III. 3. リスク管理態勢」をご覧ください。

## 3 約款について

### (1) 約款の位置づけ

保険は目に見えない無形の商品であるため、書面で契約内容を目に見えるようにしたものが約款であり、これによりご契約された方・保険の補償を受けられる方と保険会社の双方の権利と義務の内容が明確化されます。

約款は、基本的な契約内容を定めた「普通保険約款」と、個々の契約内容を補足又は修正する「特約条項」から構成されます。

### (2) ご契約時の留意点

ご契約にあたっては、保険契約の内容について十分ご説明することにはしていますが、ご不明な点がございましたら、当社までお気軽にお問い合わせください。

なお、当社の保険契約においては、保険証券が到着した際にご契約内容を再度ご確認ください、ご契約を撤回することもできます。(「クーリングオフ制度」といいます。後記「5.(1) 契約締結のしくみ」を併せてご覧ください。)

### (3) 約款に関する情報提供方法

商品概要については各種パンフレット及び当社Webサイトにて、ご契約にあたり特によく理解していただく必要のある事項については「重要事項説明書」にてご案内しています。

「重要事項説明書」は、商品のしくみや補償内容の説明について主として記載した「契約概要のご説明」と、ご契約者にとって特にご注意が必要な事項について主として記載した「注意喚起情報のご説明」、そのほかにご注意いただきたい事項について記載した「その他の注意事項」から構成されています。

特に「注意喚起情報のご説明」には、保険契約のお申込みに際して事実を正確にご申告いただく義務(「告知義務」といいます。)、ご契約後に重要な事項について変更が生じたときには保険会社に遅滞なくご連絡いただく義務(「通知義務」といいます。)、保険金がお支払いできない主な場合、保険契約を解約される際の解約返還保険料のお取扱いなど、ご契約者に必ず目を通していただく必要のある事柄が記載されています。

また、約款については「ご契約のしおり」をご用意し、ご契約者一人ひとりにお送りしています。

これらの資料のお取り寄せについては、お気軽に当社までお申し付けください。また、「重要事項説明書」、

「ご契約のしおり」及び「約款」につきましては、当社Webサイト (www.sonpo24.co.jp) からご覧いただくこともできます。

## 4 保険料について

### (1) 保険料の收受・返還

当社では保険料を所定の払込期限までに一括でお支払いいただくこととしており、保険期間が開始しても、当社が保険料を領収する前に生じた事故については、原則として保険金をお支払いできません。

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じたときは、残りの保険期間及び変更内容に応じて保険料を追加でご請求したり、保険料の一部を返還することがあります。また、保険契約が解約されたときは、残りの保険期間に応じて保険料の一部を返還します。(残りの保険期

間によっては、保険料を返還できないことがあります。)

### (2) 保険料率

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

自動車保険の純保険料率については、個々の保険会社が金融庁より認可を受けたものを使用することとなっています。

## 5 保険募集

### (1) 契約締結のしくみ

当社では、損害保険代理店、テレビ等のマスメディア及びインターネット等を通じて、お客様に当社自動車保険の内容を広くご案内し、当社Webサイトへアクセス、又はダイレクトアドバイスセンターへお電話していただくことにより保険契約のお申込みを受け付けています。

ご契約のお申込みに際して、当社に申込書をご提出いただく必要はありません。所定の事項を当社Webサイト上でご入力いただくか、お電話でご申告いただくのみで手続きが完了します。なお、代理店が当社自動車保険の内容やお見積り等をご案内した場合でも、お客様ご自身によるお申込み手続きが必要となります。

当社Webサイト上でお申込みいただく際には、ご契約締結前に「重要事項説明書」を必ずご確認くださいようサイトのしくみを整えています。また、資料やお見積書等をお送りする際にも「重要事項説明書」を同封し、ご契約いただく上で特に重要な事項をお客様にお知らせしています。

保険料のお支払方法は、クレジットカード払・コンビニ払・金融機関振込払の中からお客様にお選びいただき、その後、当社から「自動車保険証券」をお送りいたします。

当社では、すべてのご契約について、保険証券到着

の翌日から7日以内であればご契約の撤回ができる「クーリングオフ制度」の対象としています。

### (2) 契約内容の確認に関する取組みの概要

当社では、お客様のニーズを確実にご契約に反映し、正しいご契約内容としていただくために、お客様とダイレクトアドバイスセンターとの間の通話の際の確認手順において、運転者の年齢条件など、重要なご契約内容について十分な確認を行うようにしています。インターネットを通じたご契約につきましては、契約締結前にご契約内容を確認いただくための画面を契約締結の際にWebサイト上に表示し、お客様に十分にご確認いただくようにしています。

また、お見積書、保険証券又はご継続案内書をお送りする際に「ご確認のお願い」シートを同封し、お客様に改めてお見積り内容又はご契約内容をご確認いただくようにしています。

### (3) 代理店について

#### ① 役割と業務内容

代理店は当社と損害保険代理店委託契約を締結し、それに基づいて保険会社に代わりお客様に対する保





## (5) お客様の個人情報に関する取扱いについて

当社では、当社の個人情報保護に関する基本方針を以下のとおり定め、お客様の情報を適正に扱うよう努めています。

### 個人情報に関する取扱いについて (個人情報保護宣言)

#### 基本的な考え方

当社は、NKS Jグループの一員として、NKS J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（以下、「個人情報保護法」といいます。）」その他の関連法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」その他のガイドラインや（社）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個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲を超えて利用しません。  
なお、利用目的はお客さまにとって明確になるよう具体的に定め、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。
3. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止に努め、適切な安全管理措置を講じます。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
4. 当社は、従業者への教育・指導を徹底し、個人情報の適正な取扱いが行われるよう取り組んでまいります。
5. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に適切かつ迅速に対応します。また、お客さまからの個人情報保護法にもとづく保有個人データの開示、訂正等の請求に適切に対応します。
6. 当社は、個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置について、適宜見直し、改善いたします。

※個人情報、個人データ、保有個人データ等の用語の定義は、本基本方針に定めがある場合を除き、個人情報保護法および同施行令に準拠します。

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

※開示、訂正等の手続の詳細については、「個人情報保護法に基づく開示等請求について」をご覧ください。

#### 個人情報の取扱い

##### 1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。当社では、例えば以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

(取得方法の例)

- ・保険金請求書などお客さまにご記入・ご提出いただく書類による取得
  - ・お客さまにWeb画面等へご入力いただくことによる取得\*
  - ・コールセンター等にいただくお電話の内容を録音または記録することによる取得\*
- \*当社は、インターネットまたは電話を通して取得した個人情報については、申込書等に代わるものとして記録・録音・保存を行っています。

##### 2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次の目的および下記4.から5.に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲を超えて利用しません。

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

- ① 当社が取扱う商品の案内、募集および販売（契約の維持・管理を含みます。）  
当社が取扱う商品は次のとおりです。  
・損害保険
- ② 上記①に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
- ③ 損害保険契約の引受審査、引受、履行および管理
- ④ 適正な保険金の支払
- ⑤ グループ会社、提携先企業等の商品およびサービスに関する情報の案内
- ⑥ 各種イベント、キャンペーン、セミナーの案内、各種情報の提供
- ⑦ 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- ⑧ 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品・サービスの開発・研究

- ⑨ 当社職員の雇用・販売網の新設
- ⑩ 問い合わせ・依頼等への対応
- ⑪ その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

### 3. 個人データの第三者への提供

当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

- ・法令に基づく場合
- ・当社の業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- ・グループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用」をご覧ください。）
- ・損害保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記「5. 情報交換制度」をご覧ください。）

### 4. グループ会社・提携先企業との共同利用

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

- ① 個人データの項目
  - ・NKS J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
  - ・NKS Jグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する情報などのお取引に関する情報

- ② 共同利用するグループ会社の範囲
 

共同して利用するグループ会社の範囲は、NKS Jホールディングス株式会社のホームページに掲載の「グループ会社一覧 ([http://www.nksj-hd.com/group/group\\_list/](http://www.nksj-hd.com/group/group_list/))」をご参照ください。

- ③ 個人データ管理責任者
 

NKS Jホールディングス株式会社

- (2) NKS J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NKS J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NKS Jグループ各社間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

- ① 個人データの項目
  - ・NKS Jグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故等に関する内容な

どのお取引に関する情報

- ② 共同利用するグループ会社の範囲
 

共同して利用するグループ会社の範囲は、NKS Jホールディングス株式会社のホームページに掲載の「グループ会社一覧 ([http://www.nksj-hd.com/group/group\\_list/](http://www.nksj-hd.com/group/group_list/))」をご参照ください。

- ③ 個人データ管理責任者
 

NKS Jホールディングス株式会社

- (3) 現時点で共同利用を行う提携先企業はありません。

### 5. 情報交換制度

- (1) 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室  
所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町  
2丁目9番地

電話 03-3255-1467

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス (<http://www.sonpo.or.jp>)

- (2) 当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店への委託等のために、損害保険会社との間で、(社)日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細につきましては、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

- (3) 当社は、自賠償保険に関する適正な支払のために損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページをご覧ください。

<お問い合わせ先>

損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口

所在地 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町  
1丁目9番地

電話 03-3233-4141

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス (<http://www.nliro.or.jp>)

### 6. センシティブ情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10に基づき、政治的見解、信教(宗教、思想および信条をいいます。)、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活ならびに犯罪歴に関する個人情報(以下、「センシティブ情報」といいます。)を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ・保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・法令等に基づく場合
- ・人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ・公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

#### 7. ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容に関するご照会については下記の電話番号にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで対応させていただきます。また、事故に関するご照会については、既にご通知させていただいている担当部署にご本人から直接ご照会ください。

<ご契約内容に関する照会先>  
電 話 0120-919-200  
(受付時間 平日 9:00 ~ 19:00 / 土曜日 9:00 ~ 17:00)

#### 8. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、下記「11. お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

当社は、ご請求者をご本人または代理人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続を行い、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. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

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

#### 10. 個人データの取扱いの委託について

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、お客さまの個人データの取扱いを他の事業者へ委託することがあります。お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認し、また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
- ・保険金支払に関わる業務
- ・保険証券の作成・発送に関わる業務
- ・情報システムの開発・運用に関わる業務

#### 11. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

当社の個人情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、個人データの安全管理措置等に関する質問は、下記までお問い合わせください。

また、当社から商品のセールスに関するダイレクトメールの送付やお電話等でのご案内を希望されない場合は、下記までご連絡ください。

<お問い合わせ先>

そんぽ 2 4 損害保険株式会社  
所在地 〒170-6044 東京都豊島区東池袋 3-1-1  
サンシャイン 60

電 話 0120-999-379  
(受付時間 平日 9:00 ~ 17:00)

ホームページアドレス (<http://www.sonpo24.co.jp>)

当社は、認定個人情報保護団体である(社)日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室  
所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町  
2 丁目 9 番地

電 話 03-3255-1470  
(受付時間：午前 9 時～午後 5 時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス (<http://www.sonpo.or.jp>)

以上

## 6 保険金のお支払い

万一お客様が事故にあわれた場合、丁寧かつ迅速なサービスをお客様に提供することを基本方針としています。

### (1) 保険金お支払いのしくみ

事故が発生してから保険金をお支払いするまでの流れは、事故の状況・内容等によって様々ですが、一般的な手順は以下のとおりです。

(注) 日本興亜損害保険株式会社の全国ネットワークと連携（損害調査や保険金支払い事務等を同社に委託）して解決にあたります。

#### ●事故受付

当社では24時間365日、専門のスタッフが事故受付を実施しており、お客様は全国どこからでも、通話料無料で事故をご連絡いただけます。

また、事故発生のご連絡を受けた際、お客様に適切なアドバイスや今後の流れなどについてご説明いたします。

#### ●お客様初動対応

お客様のご契約内容に応じて保険金請求のご案内を実施し、事故解決までの流れをご説明しています。また、事故の相手方、関係者等へのご連絡を行うなどの対応を開始します。

#### ●損害の確認・事故折衝対応

事故状況や損害状況の確認・事故折衝対応を行います。

なお、事故の相手方にお支払いする損害がある事故の場合、当社がお客様に代わって示談交渉を行います。示談交渉につきましては、お客様と事前にお打合せを行い、進捗状況については定期的にお客様へお伝えします。

#### ●保険金のお支払い

示談成立後、保険金を早急にお支払いします。状況に応じて、お客様や相手の方からの請求書類等を省略（電話による確認）して、迅速な保険金のお支払いを実施します。



(2) サービス拠点の一覧

「東京ダイレクトサポートセンター」を本社に設置すると同時に、お客様の地域に密着して事故対応するために、「フィールドオフィス」及び「サービスセンター」を全国各地に併設しています。

また、日本興亜損害保険株式会社の各損害サービス拠点と連携し、あわせて全国159カ所の損害サービスネットワークできめ細かい損害サービスを行っています。

<全国損害サービス拠点>

(平成22年7月1日現在)

部署名	住所	代表電話番号
北海道フィールドオフィス		
札幌サービスセンター	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 5-11-2	011-221-6110
東北フィールドオフィス		
仙台サービスセンター	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町 1-14-21	022-262-3158
青森サービスセンター	〒030-0823 青森県青森市橋本 1-7-2	017-777-7173
盛岡サービスセンター	〒020-0021 岩手県盛岡市中央通 3-12-5	019-624-1414
秋田サービスセンター	〒010-0921 秋田県秋田市大町 2-6-46	018-823-8354
山形サービスセンター	〒990-0044 山形県山形市木の実町 8-3	023-624-3621
郡山サービスセンター	〒963-8878 福島県郡山市堤下町 9-4	024-923-3203
関東フィールドオフィス		
水戸サービスセンター	〒310-0021 茨城県水戸市南町 2-4-46	029-221-0411
茨城サービスセンター	〒310-0803 茨城県水戸市城南 2-10-6	029-227-6891
宇都宮サービスセンター	〒320-0807 栃木県宇都宮市松が峰 1-3-16	028-633-7354
千葉フィールドオフィス		
千葉サービスセンター	〒260-8505 千葉県千葉市中央区千葉港 8-4	043-243-1181
木更津サービスセンター	〒292-0834 千葉県木更津市潮見 2-2-2	0438-23-5548
松戸サービスセンター	〒271-0091 千葉県松戸市本町 7-10	047-365-2821
関東越フィールドオフィス		
大宮サービスセンター	〒330-9509 埼玉県さいたま市大宮区桜木町 2-285-2	048-658-6562
群馬サービスセンター	〒371-0023 群馬県前橋市本町 2-11-2	027-221-1143
新潟サービスセンター	〒951-8067 新潟県新潟市中央区本町通七番町 1082	025-223-9090

部署名	住 所	代表電話番号
首都圏フィールドオフィス		
池袋サービスセンター	〒170-0013 東京都豊島区東池袋 1-12-1	03-3984-8282
山梨サービスセンター	〒400-0858 山梨県甲府市相生 1-4-23	055-235-1417
長野サービスセンター	〒380-0936 長野県長野市岡田町 218-11	026-228-7270
神奈川フィールドオフィス		
横浜サービスセンター	〒231-0007 神奈川県横浜市中区弁天通 5-70	045-663-9301
中部フィールドオフィス		
名古屋サービスセンター	〒460-8636 愛知県名古屋市中区錦 1-16-20	052-231-8952
岡崎サービスセンター	〒444-0045 愛知県岡崎市康生通東 1-1	0564-21-2026
岐阜サービスセンター	〒500-8666 岐阜県岐阜市都通 4-8	058-253-9832
三重サービスセンター	〒514-0838 三重県津市岩田 13-28	059-225-1909
東海フィールドオフィス		
静岡サービスセンター	〒422-8577 静岡県静岡市駿河区八幡 2-16-1	054-284-2251
北陸フィールドオフィス		
富山サービスセンター	〒930-0005 富山県富山市新桜町 6-24	076-442-3839
金沢サービスセンター	〒920-8578 石川県金沢市片町 2-2-15	076-231-2230
福井サービスセンター	〒918-8003 福井県福井市毛矢 2-7-5	0776-36-4349
関西フィールドオフィス		
大阪サービスセンター	〒550-8577 大阪府大阪市西区江戸堀 1-11-4	06-6449-7462
堺サービスセンター	〒590-0964 大阪府堺市堺区新在家町東 1丁1-28	072-229-8131
奈良サービスセンター	〒630-8115 奈良県奈良市大宮町 2-4-25	0742-36-8581
和歌山サービスセンター	〒640-8150 和歌山県和歌山市十三番丁 12	073-432-5636
京都サービスセンター	〒600-8102 京都府京都市下京区五条通河原町西入 本覚寺前町 801	075-341-3885
滋賀サービスセンター	〒520-0051 滋賀県大津市梅林 1-3-10	077-523-3136
神戸サービスセンター	〒650-8533 兵庫県神戸市中央区栄町通 4-2-16	078-371-8882
姫路サービスセンター	〒670-0961 兵庫県姫路市南畝町 2-53	079-224-0346

部署名	住所	代表電話番号
中国フィールドオフィス		
広島サービスセンター	〒730-0037 広島県広島市中区中町 10-8	082-247-7132
岡山サービスセンター	〒700-0913 岡山県岡山市北区大供 2-2-5	086-227-0941
松江サービスセンター	〒690-0065 島根県松江市灘町 1-7	0852-32-1155
鳥取サービスセンター	〒680-0047 鳥取県鳥取市上魚町 45	0857-23-6861
山口サービスセンター	〒753-0821 山口県山口市葵 1-2-37	083-932-2882
四国フィールドオフィス		
高松サービスセンター	〒760-0056 香川県高松市中新町 2-8	087-833-3214
徳島サービスセンター	〒770-0852 徳島県徳島市徳島町 3-76	088-654-4159
高知サービスセンター	〒780-0870 高知県高知市本町 4-2-40	088-822-5229
松山サービスセンター	〒790-0811 愛媛県松山市本町 3-5-11	089-932-2265
九州フィールドオフィス		
福岡サービスセンター	〒810-8666 福岡県福岡市博多区中洲中島町 2-8	092-272-3057
佐賀サービスセンター	〒840-0815 佐賀県佐賀市天神 2-2-37	0952-24-1270
長崎サービスセンター	〒850-0032 長崎県長崎市興善町 2-21	095-828-1231
熊本サービスセンター	〒860-0012 熊本県熊本市紺屋今町 1-23	096-355-0353
大分サービスセンター	〒870-0047 大分県大分市中島西 2-1-3	097-536-2288
鹿児島サービスセンター	〒892-0847 鹿児島県鹿児島市西千石町 10-32	099-226-2263
宮崎サービスセンター	〒880-0806 宮崎県宮崎市広島 2-5-16	0985-27-5118
沖縄サービスセンター	〒900-0029 沖縄県那覇市旭町 112-1	098-863-9653

## 7 トラブル時の各種サービス

### (1) 24時間事故受付サービス

24時間365日、年中無休の事故受付

自動車事故が発生した場合、24時間365日(夜間・休日を問わず)全国どこからでも事故のご連絡をしていただくことができます。

経験豊富な受付担当者が適切にアドバイス

カスタマーサービスの研修を受けた事故受付担当者がお客様に必要なアドバイスを行うことで、安心のサービスをご提供します。

24時間365日 **0120-119-007** (携帯・PHSからも通話無料) へご連絡ください。

### (2) ロードサービス

日本全国約8,300カ所の拠点で安心

当社の自動車保険のすべてのご契約車両には、ロードサービスが無料でセットされています。約8,300カ所のロードサービス拠点は日本全国を網羅し、お客様のカーライフをサポートします。

24時間365日、年中無休の対応

自動車事故の際の緊急対応はもちろん、突発的な故障からキー閉じ込みなどを幅広くサポートし、24時間365日(夜間・休日を問わず)、全国どこからでもお申し付けいただくことができます。

#### ロードサービス内容

##### レッカーサービス

##### アクシデントサービス

##### トラブルサポートサービス

- ・キー閉じ込み
- ・落輪の引き上げ
- ・バッテリーあがり
- ・ガス欠時の燃料補給
- ・パンク時のスペアタイヤ交換作業
- ・プラグ、ヒューズの取り替え
- ・冷却水の補給
- ・オイル漏れ点検・補充
- ・その他の緊急サービス

- ・宿泊費用
- ・帰宅交通費
- ・レンタカー費用
- ・修理完了車の自宅無料配送

##### オペレーションサービス

- ・緊急連絡代行
- ・案内サービス

##### GPS現在位置特定サービス

※ロードサービスは、ご契約のお車のみが対象となります。  
 ※ロードサービスは、保険による補償そのものではなく、当社の委託先会社から提供されるサービスです。各種サービスには所定の条件があり、サービスにより一部有料となる場合があります。  
 ※サービスカーの出動が困難な場所でのトラブルには対応できない場合があるほか、気象状況・交通事情により到着に時間がかかる場合があります。


24時間365日 **0120-119-117** (携帯・PHSからも通話無料) へご連絡ください。




(3) 提携修理工場ネットワーク

提携修理工場のサービス内容


全国約790カ所の修理工場と提携し、質の高い様々なサービスをご提供しています。車両保険にご加入されていないお客様がご自身のご負担にて修理される場合も、これらのサービスをご利用いただけます。



無料代車サービス




優先修理サービス



無料引取・納車サービス



無料洗車サービス



永久保証サービス

(注)お客様がお車を手放した場合は保証が失効します。

## 8 お客様とのコミュニケーション

当社は、すべての活動の原点をお客様に置き、お電話、インターネット、アンケート等を介して頂戴したお客様の声を、当社運営を進めていくうえでの原動力と位置づけ、以下の基本理念・行動指針に則り対応しています。

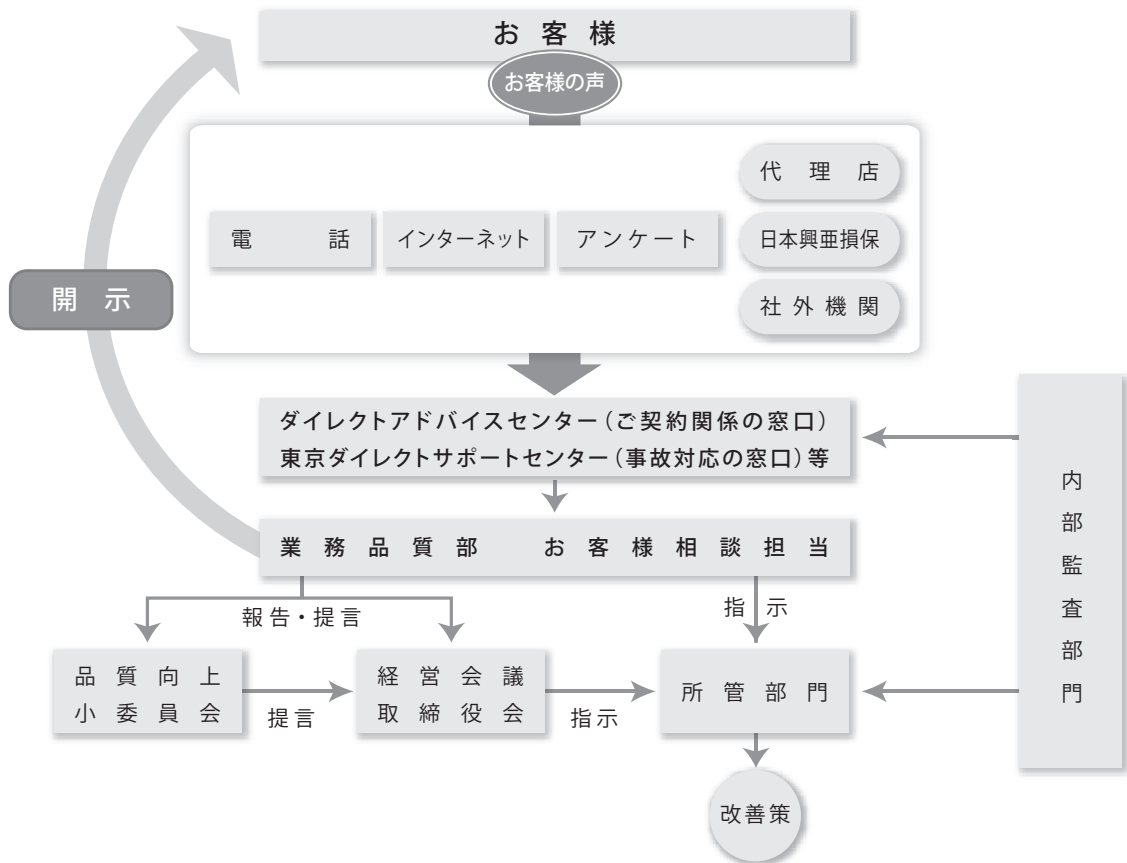
### 《基本理念》

お客様が当社のすべての活動の原点であり、「お客様の声」を真摯に受けとめ、いただいた声を企業品質の向上に活かし、真に信頼いただける会社を目指します。

### 《行動指針》

1. 「お客様の声」に対しては、組織を挙げて迅速に、かつ、誠意をもって対応します。
2. 「お客様の声」を商品・サービスの改善に積極的に活かし、企業品質の向上に努めます。
3. 「お客様の声」の受付窓口をわかりやすく開示するとともに、適時・適切な情報開示による透明性の確保を目指します。
4. 上記の取組みを通じて、お客様に、より多くの「安心」をお届けし、お客様の満足度の向上に努めます。

### (1) お客様の声を業務改善・品質向上に生かす態勢



#### ●各部門における取組み

「お客様の声」の内容ごとに所管部門で検証し、業務改善に生かしています。また、不適切な対応があったと認められた場合には、再発防止策を講じ実施いたします。

#### ●品質向上小委員会

全部門の代表者で構成する「品質向上小委員会」を毎月開催し、所管部門における対応・再発防止策について「お客様の視点」に立った適切なものであるかの検証を行う態勢としています。

#### ●経営会議

毎月開催の経営会議では、「品質向上小委員会」で検討した内容を踏まえ、会社として取り組むべき課題を検討する態勢としています。

## (2) お客様の声の受付状況

### ●業務の改善に向けて

当社では平成21年度に1,549件のご意見・ご要望をはじめとするお客様の声を頂戴し、そのうち1,216件を苦情と判定し再発防止に努めるとともに、いただいたお客様の声を生かして、業務の改善・お客様のニーズにあった商品提供に努めています。

### ●よりよい事故対応サービスに向けて

保険金をお支払いしたお客様に対して、当社の事故対応に関する満足度をお聴きするアンケートを継続的に実施しています。結果は損害サービス部で精

査し、事故対応の業務改善に生かしています。

平成21年度に実施したアンケートでは、2,671名の方々からご回答をいただきました。

### ●ロードサービスの向上に向けて

ロードサービスをご利用いただいたお客様に対して、毎月一定数を抽出して当社のロードサービスに関する満足度をお聴きするアンケートを継続的に実施しています。

結果は、ロードサービスを提供している委託会社とも共有し、サービス内容の改善に生かしています。

### <お客様の声(苦情等)の受付状況>

お客様の声の区分	代表的な事例	平成 21 年度累計件数
ご契約の手続き		
お見積り・ご契約手続き	説明不足・手続き誤りなど	59
ご継続手続き	手続き誤りなど	28
ご契約内容・条件などでの説明	説明不足など	11
保険料のご案内	保険料の誤りなど	1
その他		170
商品・サービス		
商品・サービス	改善要望など	72
帳票類（パンフレット・申込書等）	わかりにくい、字が小さいなど	64
ご契約の管理		
証券未着・誤り	記載誤りなど	1
変更手続き	手続き誤りなど	66
解約手続き	説明不足など	6
その他		36
保険金のお支払い		
お支払額	説明不足など	40
連絡・対応	連絡遅れなど	224
お支払いの可否		6
接客マナー		37
その他		182
個人情報に関するもの		
個人情報に関するもの		3
その他		
その他		210
合 計		1,216

### (3) お客様の声を商品・サービスの改善に生かすための取組み

平成21年度に実施いたしましたお客様の声を反映した主な対応内容は次のとおりです。

また、Webサイト及びパンフレットやご契約のしおりなどについて、よりわかりやすい表現やデザインとなるよう随時改善を行っています。今後も一層お客様の声を生かした商品・サービスの改善に努めてまいります。

お客様の声	当社の対応
継続案内書に記載されている申込み期限が、コンビニ払または金融機関振込払の期限とクレジットカード払の期限とが並べて記載されているだけなので、支払い期限なのか、申込み期限なのか分かりづらい。	お申込み期限のご案内に関する説明を、「お申込み期限は保険料のお支払方法によって以下のとおり異なります。」と変更し、その下に記載されている日付が申込み期限であることを明確にしました。
インターネット上で契約車両の変更手続きなどができるようにしてほしい。	ご住所などお客様情報の変更、車両登録番号変更及び車両変更のお手続きをインターネット上で行っていただけるようにしました。
契約者専用サイトへのログインパスワードを忘れた場合の再発行手順の案内を分かりやすくしてほしい。	帳票でのパスワードのご案内を取り止め、お客様ご自身に当社Web上でログインパスワードを設定・再設定していただくこととしました。同時に、ご契約者専用サイトへのログインの入口を「パスワード設定済のお客様」、「初めてご利用されるお客様」、「パスワードが分からないお客様・お忘れになったお客様」の3つに分けるデザインへと改めました。
事故受付の電話番号が手元になかったため、契約変更等の受付番号に電話したが、営業時間外の案内アナウンスであった。事故など緊急連絡の受付電話番号は、どの電話番号に掛けても案内のアナウンスを流してほしい。	契約変更やご継続の手続きのためのご案内専用電話番号の営業時間外案内アナウンスで、事故受付の専用電話番号をご案内するようにしました。
契約変更の際の返還保険料の振込先をゆうちょ銀行に指定した場合、他の金融機関より返金に時間がかかるのはおかしい。	ゆうちょ銀行口座への返金をご指定いただいた場合も、他の金融機関と同様の日数で返金できるようシステム対応を行いました。また、あわせて当Webサイトでの契約内容変更手続きの際にも、振込先としてゆうちょ銀行口座をご指定いただけるようにしました。
契約する前に搭乗者傷害保険で支払われる部位・症状別保険金支払額を確認したいので、インターネット上に掲載してほしい。	Webサイト上に「部位・症状別保険金支払額表」を掲載し、ご確認いただけるようにしました。
インターネットの運転者本人・配偶者限定特約の説明文に「弁護士費用等補償特約及びファミリーバイク特約についてはこの特約は適用されません。」と記載してあるが、この説明では運転者本人・配偶者限定特約を付帯すると弁護士費用等補償特約の補償が受けられないと誤解してしまう。	Webサイトの運転者本人・配偶者限定特約の説明文を、「この特約を付帯しても、弁護士費用等補償特約及びファミリーバイク特約においては適用されません。」という、よりわかりやすい表現に変更しました。
インターネット上の運転者家族限定特約を選択する画面に、「ご契約者本人と同居の家族、別居の未婚の子のみ」など補償の対象となる運転者の範囲を分かりやすく表示してほしい。	補償の対象となる運転者の範囲を視覚的に分かりやすく図示した画面を新設し、運転者限定特約を選択する画面から参照できるようにしました。
インターネットの契約画面で、前契約が長期契約の場合、前契約の加入年度（1年目）時のノンフリート等級を入力するようになっているが、分かりづらい。	ノンフリート等級を入力いただく画面に、「現在のご契約の保険期間が1年超（長期契約）の場合は1年目の等級をご入力ください。」という説明を追加しました。
インターネットの継続手続き画面で、見積結果のフリープランが内容変更可能なのかどうか分かりにくい。フリープランは内容変更ができることを分かりやすく表示してほしい。	フリープランに関する「補償内容、保険金額、特約の有無を変更いただけます。」という説明文の文字を大きくし、わかりやすい表示に変更しました。



#### (4) お客様の声をお聴きする窓口

以下の窓口にてお客様の声を承っています。いただいたお客様の声につきましては迅速・適切な対応を行い、業務の改善に生かしています。

Webサイトにおいてもお客様の声の受付を行っています。

■「苦情・ご相談」については  
**0120-474-024** (携帯・PHSからも通話無料) 受付時間：平日9:00～17:00

また、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でも損害保険に関わる各種問題の解決が図られています。

※「(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会」

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室は、損害保険会社に苦情の解決の依頼をするなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決が見つからない場合に対応するため、中立・公正な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。苦情のお申し出から、原則として2カ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情をお申し出になられた方のご希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。詳しくは、同協会のホームページ (<http://www.sonpo.or.jp>) をご参照ください。

※「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、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、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払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 (<http://www.jibai-adr.or.jp>) をご参照ください。

※「(財)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、和解のあっせん及び審査を行う機関として(財)交通事故紛争処理センターがあります。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、裁判官経験者及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(<http://www.jcstad.or.jp>)をご参照ください。

## Ⅲ 健全な経営

### 1 コーポレート・ガバナンス態勢

当社は株主総会において5名の取締役を選任するとともに、監査役制度を採用し、監査役3名のうち2名が社外監査役となっています。

また、当社の重要な業務遂行を決定する機関として、取締役会を設けています。

平成19年4月には、ガバナンス強化を目的として執行役員制度を導入し、会社全体の意思決定と各部門の業務執行の役割とを分離し、取締役会のスリム化を通

して迅速で効率的な経営を図っています。(取締役及び執行役員の担当業務につきましては、「1.5.(1)役員の状況」をご覧ください。)

また、取締役会によって決定された経営の基本方針に基づき、会社経営全般に亘る業務の執行及び統制に関する協議並びに連絡機関として経営会議を設けています。

### 2 内部統制システムの構築について

当社では、会社法第362条第5項に基づき、取締役会で内部統制システム構築に係る基本方針を決議し、これに基づき業務を遂行しています。

#### 会社の業務の適正を確保するための体制の整備に係る基本方針

##### 1. 取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

当社は、コンプライアンス(法令等遵守)重視の企業風土を醸成するとともに、取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令、定款等に適合することを確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

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

- (6) 反社会的勢力との関係遮断、対応する組織体制、外部機関との連携等について定める反社会的勢力による被害を防止するための基本方針を策定し、反社会的勢力に毅然として対応します。

##### 2. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

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

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

##### 3. 取締役、執行役員および使用人の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

当社は、取締役、執行役員および使用人の職務執行が、効率的かつ的確に行われる体制を確保するため、次のとおり、職務執行に関する権限、決裁事項および報告

事項の整備ならびに指揮命令系統の確立を行います。

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

#### 4. 財務報告の適正性および信頼性を確保するための体制

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

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

#### 6. 当社ならびに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子会社からなる企業集団（以下「グループ」といいます。）における業務の適正を確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

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

#### 7. 監査役の監査に関する体制

- 7 - 1. 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項および当該使用人の取締役からの独立性に関する事項

当社は、監査役から監査役の職務を補助すべき使用人（以下「監査役スタッフ」といいます。）の配置を求められた場合には、監査役事務局を設け、必要な知識・経験を有する使用人を監査役スタッフとして配置します。また、監査役スタッフを配置する場合には、次のとおり監査役スタッフの取締役および執行役員等からの独立性を確保します。

- (1) 監査役スタッフの選任、解任、処遇の決定等および人事上の評価にあたっては常勤の監査役と協議の上でこれを行うことにより、取締役および執行役員等からの独立性を確保します。
- (2) 監査役スタッフはその職務に関して監査役の指揮命令のみに服し、取締役および執行役員等から指揮命令を受けないこととします。

- 7 - 2. 取締役、執行役員および使用人が監査役に報告をするための体制その他の監査役への報告に関する体制

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

- 7 - 3. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

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

#### 8. 内部監査の実効性を確保するための体制

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

### 3 リスク管理態勢

当社では、事業運営上の管理すべきリスクを保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク、業務運営リスク、風評リスクの7つに分類し、各リスクにかかわる管理基準を整備したうえで、所管部門において把握・分析・評価及び管理を行っています。

さらに、毎月全社のリスク管理状況を取締役会で検証し、取締役及び常勤監査役等もメンバーに含む「リスク管理・コンプライアンス委員会」を原則年4回開催して各リスクの状況をモニタリングし、これらリスクを未然に防止し、また万一顕在化した場合は早期に対処できるような態勢を取っています。

この重層的な管理手法を「総合的リスク管理」と位置づけ、より経営判断に直結したリスク管理態勢の整備とリスク管理の強化を進めています。(詳細につきましては、次ページをご覧ください。)

一方、会社経営の健全性を確保するとともに、経営資源を効果的かつ効率的に運用していくため、「統合リスク管理」を行っています。具体的には、保険引受リスクや資産運用リスクなどを共通の尺度で計量化し、保有資本と比較することにより、当社の保有リスク量が経

営体力に見合っているかを検証することに加えて、損害率の上昇や市場の悪化などの事態が発生した場合のストレス事象を想定したストレステストを実施し、会社の経営体力の頑健性を評価するなどの管理を行っています。

(注) 第三分野保険の責任準備金の積立水準に関する事項(保険業法第121条第1項及び保険業法施行規則第59条の2第1項第4号ハ)について、当社では第三分野保険を取り扱っていないため、リスク管理の実施、保険計理人による確認等の該当はありません。

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

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

#### 再保険に関する当社の方針

##### 1. 出再保険

当社のお引受けしたご契約に関するリスク及び再保険マーケットの状況等を考慮の上、当社においても出再保険にて保有するリスクの分散化と平均化を図っています。出再保険の手配に際しては、再保険先の信頼性と再保険料率の安定性を十分に勘案しています。なお、当社で補償の対象となる巨大災害としては台風等の風水災がありますが、これに備えて当社では超過損害額再保険による出再保険を手配しています。

※超過損害額再保険とは、一事故による累積損害額が一定の金額を超過した場合に、その超過分について約定した限度額までカバーされる再保険です。

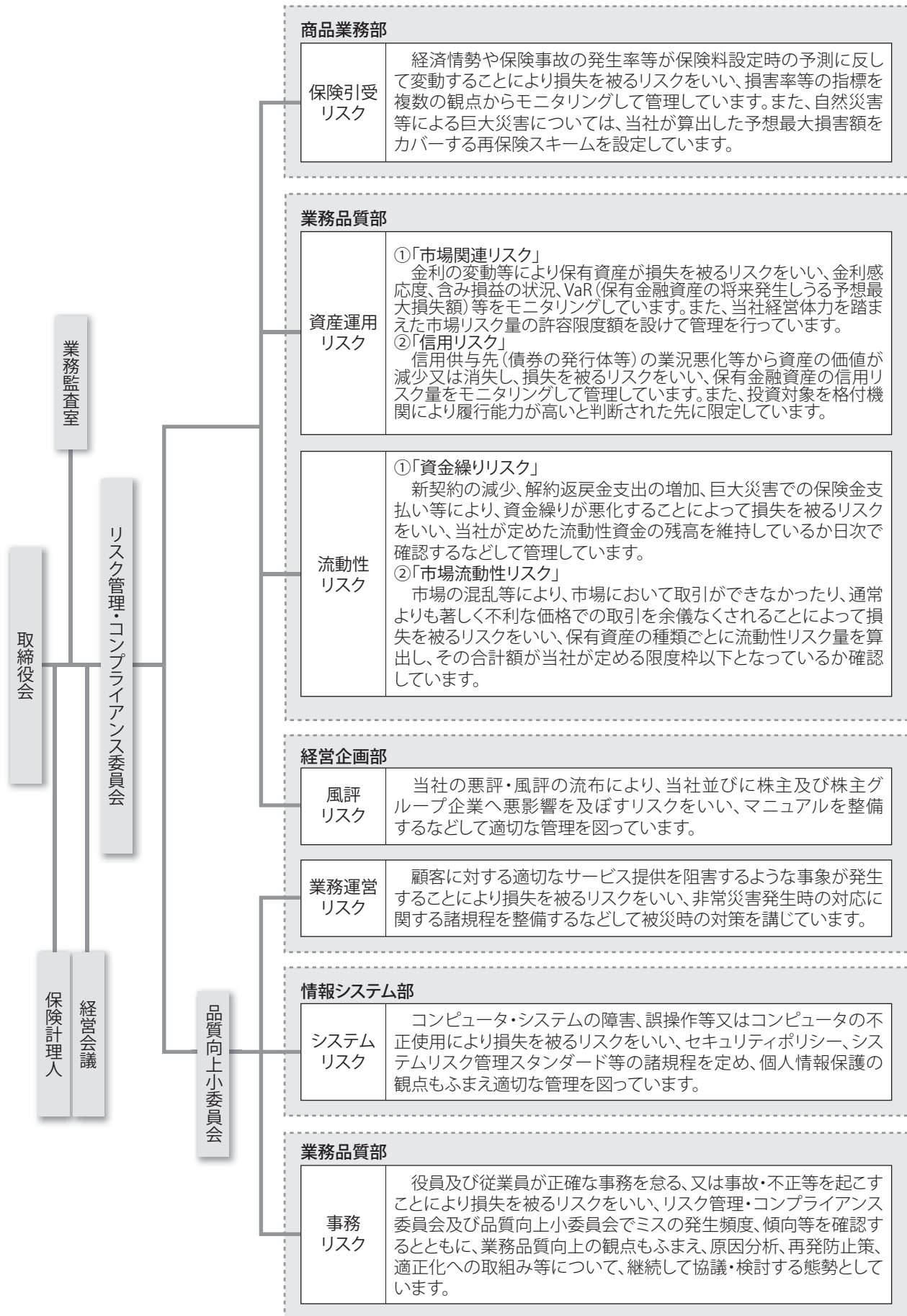
当社では限度額の約定において、風水災による過去の最大損害額(自動車保険)を元に算出した予想最大損害額までカバーされるようにしています。

##### 2. 受再保険

各保険会社が共同で設置した再保険プールに参加する場合を除き、当社は受再保険を行わない方針としています。



■リスク管理体制の概要



## 4 コンプライアンス（法令等遵守）態勢

保険会社は、社会性・公共性の高い事業であり、健全で適切な業務運営を確保するため、より高度なコンプライアンスが求められています。

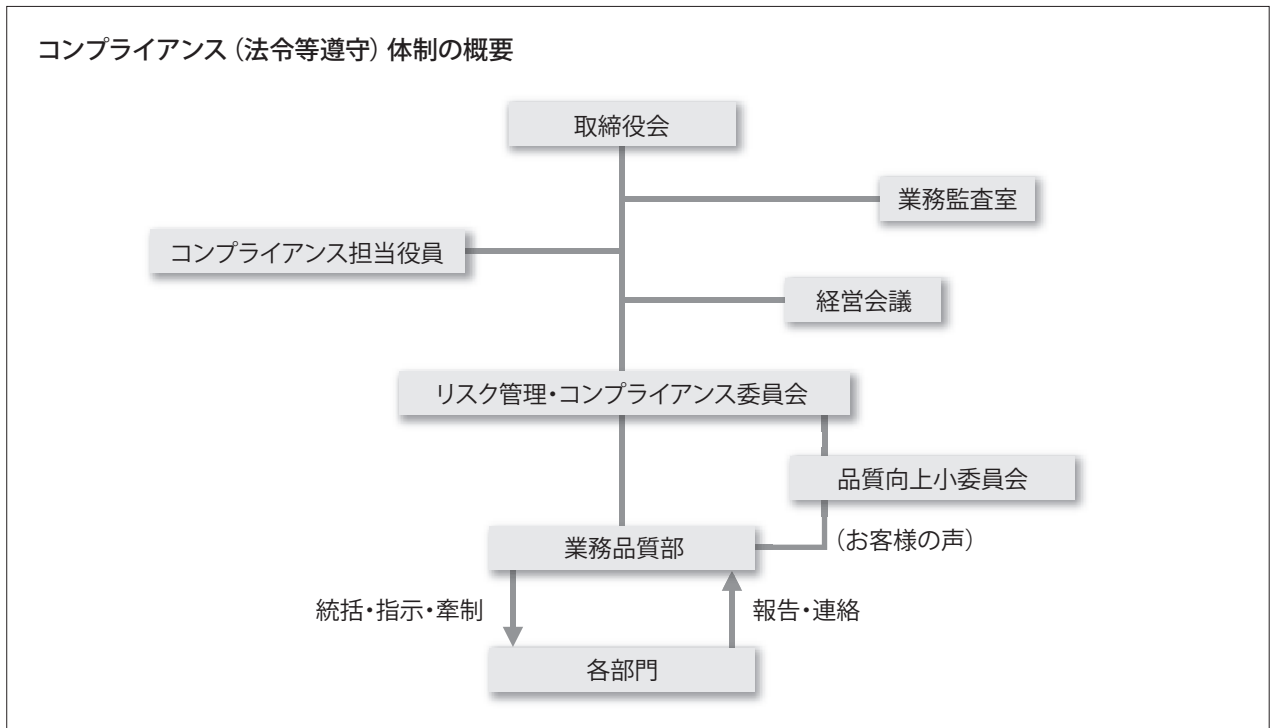
そのため、当社においては、「NKS」グループ コンプライアンス基本方針」に基づき、コンプライアンス推進態勢を構築し、コンプライアンス重視の企業風土を高めることに努めています。

取締役会において、会社全体のコンプライアンス推進の年度計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定し、各部門においては、このプログラムに沿ってコンプライアンスの推進に取り組んでおり、その取り組み状況については、リスク管理・コンプライアンス委員

会に定期的に報告することにより、把握する態勢を整えています。

また、従業員一人ひとりが、「NKS」グループ コンプライアンス行動規範」に則り、コンプライアンスを最優先とした業務運営に努めており、常にお客様から信頼いただける保険会社を目指しています。

業務品質部ではコンプライアンス・マニュアルを作成し、全従業員へ周知・徹底を図るとともに、コンプライアンス研修等を通じ、全社的なコンプライアンスの取組み状況を把握するなど、さらなる企業品質向上のための的確な諸施策を迅速に実行できるよう、態勢を整備しています。



## 5 監査・検査態勢

当社は、保険業法第129条及び第305条の定めにより、金融庁の検査及び財務省財務局の検査を受けることになっています。

このほか社外の監査としては、会社法第436条第2

項第1号の規定に基づき、計算書類及びその附属明細書について、あらた監査法人の会計監査を受けています。また、社内の監査としては、監査役が行う会社法上の監査と、業務監査室による内部監査があります。

## 6 反社会的勢力排除に向けた整備状況

### (1) 反社会的勢力排除に向けた基本方針

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

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

### (2) 反社会的勢力排除に向けた整備状況

#### 【社内規則等の整備状況】

反社会的勢力に対して組織全体として対応することを目的として、「法令等遵守規程」「業務運営リスク管理基準」「就業規則」等に反社会的勢力対応を明記しています。

#### 【社内体制の整備状況】

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

## 7 利益相反管理態勢

当社では、保険業法第100条の2の2その他の関連法令に基づき、取締役会で利益相反管理方針を決議し、これに基づき適切な管理を行います。

### 利益相反管理方針の概要

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

#### 1. 対象取引および特定方法

##### (1) 対象取引

この方針の対象とする「利益相反のおそれのある取引」は、当社またはグループ金融機関が行う取引のうち、「当社のお客様の利益を不当に害するおそれがある取引」をいいます。

なお、この方針における「お客様」とは、当社またはグループ金融機関とすでに取引関係にある、または取引関係に入る可能性のあるお客様をいいます。

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

##### (2) 対象取引の類型および特定方法

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

##### 〈1〉対象取引の類型

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

##### 〈2〉判断する事情

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

#### 2. 利益相反管理方法

当社は、対象取引に該当する取引を認識した場合、当該取引に関して次に掲げる方法その他の方法による措置

を講じて、当該お客様の保護を適切に行うよう管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客様との取引を行う部門間で当該取引に係る情報について遮断を行う方法
- (2) 対象取引または当該お客様との取引の条件または方法を変更する、もしくは提供する役務を限定する方法
- (3) 対象取引または当該お客様との取引を回避する方法
- (4) 対象取引に伴い、当該お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客様に適切に開示し同意を取得する方法

#### 3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理統括部門、および利益相反管理統括者を設置し、対象取引の特定および管理を統括するとともに、利益相反管理態勢の検証および改善ならびに利益相反管理に係る役職員等への教育・研修を行います。

#### 【別表】

- ① 日本興亜損害保険株式会社
- ② 日本興亜生命保険株式会社
- ③ ゼスト・アセットマネジメント株式会社
- ④ 日本興亜クレジットサービス株式会社
- ⑤ 株式会社損害保険ジャパン
- ⑥ 損保ジャパンひまわり生命保険株式会社
- ⑦ 損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社
- ⑧ セゾン自動車火災保険株式会社
- ⑨ 日立キャピタル損害保険株式会社
- ⑩ 損保ジャパンDC証券株式会社
- ⑪ 損保ジャパン・アセットマネジメント株式会社
- ⑫ 株式会社損保ジャパン・クレジット
- ⑬ 安田企業投資株式会社
- ⑭ 海外で保険事業を営むN K S J グループ会社



## 業績のお知らせ

---

### I 主要な業務に関する事項

- 1. 当期の業績概況 ..... 40
- 2. 直近の5事業年度における  
主要な業務の状況を示す指標 ..... 42
- 3. 業務の状況を示す指標等 ..... 43

### II 財産の状況

- 1. 計算書類等 ..... 56
  - 2. リスク管理債権 ..... 62
  - 3. 債務者区分に基づいて区分された債権 ..... 62
  - 4. ソルベンシー・マージン比率 ..... 63
  - 5. 時価情報等 ..... 64
- 財務諸表の適正性に関する確認書 ..... 65
- 損害保険用語の解説 ..... 66

## I 主要な業務に関する事項

### 1 当期の業績概況

平成21年度のわが国経済は、海外経済の改善や緊急経済対策の効果などを背景に、輸出や生産が緩やかに増加し、企業収益の改善が見られ設備投資も下げ止まりつつあるなど、景気は持ち直しを続けているものの、なお自律性は弱く、失業率が高水準にあるなど厳しい状況にあります。

損害保険業界におきましては、厳しい雇用・所得環境のもと、自動車離れ、節約志向、住宅投資の減少などによる収入保険料の伸び悩みにみられるような厳しい事業環境が続いています。また、付随的な保険金の支払漏れといった問題に対する改善取組みが進められてきた一方で、新たに保険金支払遅延の事例が判明しており、引き続きお客様や社会からの信頼回復に向けた態勢強化が課題となっています。

当社におきましては、媒介代理店の拡大による収入保険料の増収と業務プロセスの抜本的見直しによる事業費の圧縮を重点課題とし、これらの達成に向けた種々の施策を展開することにより収益力の強化を図ってまいりました。

また、お客様からお寄せいただいたご意見・ご要望などに基づき、平成21年8月にWebサイトでの「ご契約内容の変更手続き」のお取扱い範囲を拡大するとともに、平成22年4月1日の保険法施行をふまえた商品改定を行うなど、お客様の利便性向上に向けたサービスの拡充に努めました。

このような状況下で、当年度の業績は次のとおりとなりました。

損益の状況につき、経常収益については、保険引受収益が9,929百万円、資産運用収益が92百万円、その他経常収益が1百万円となった結果、10,023百万円となり、前年度に比べて1,180百万円の増加となりました。一方、経常費用については、保険引受費用が7,489百万円、営業費及び一般管理費が2,799百万円、その他経常費用が7百万円となった結果、10,297百万円となり、前年度に比べて1,257百万円の減少となりました。この結果、経常損失は274百万円となり、前年度と比べて2,437百万円の減少となりました。これに特別損失、法人税及び住民税を加算した当期純損失は286百万円となり、前年度と比べて2,491百万円の減少となりました。

保険引受の概況は次のとおりであります。

保険引受収益のうち正味収入保険料については、9,919百万円となり、前年度に比べて14.0%の増収となりました。一方、保険引受費用のうち正味支払保険金については、5,564百万円となった結果、正味損害率は62.4%となり、前年度と比べて4.0ポイントの低下となりました。また、保険引受に係る営業費及び一般管理費については、2,797百万円となった結果、正味事業費率は34.7%となり、前年度と比べて20.1ポイントの低下となりました。

資産の運用につきましては、前年度に引き続き、国債を中心とした安全な運用を行った結果、利息及び配当金収入は101百万円となりました。

今後のわが国経済は、企業収益の改善が続くなかで、海外経済の改善などを背景に景気を持ち直し傾向が続くことが期待されるものの、当面そのペースは緩やかなものになると考えられます。一方で、海外景気の下振れ懸念やデフレの影響など、景気を下押しするリスクが存在することに留意する必要があります。

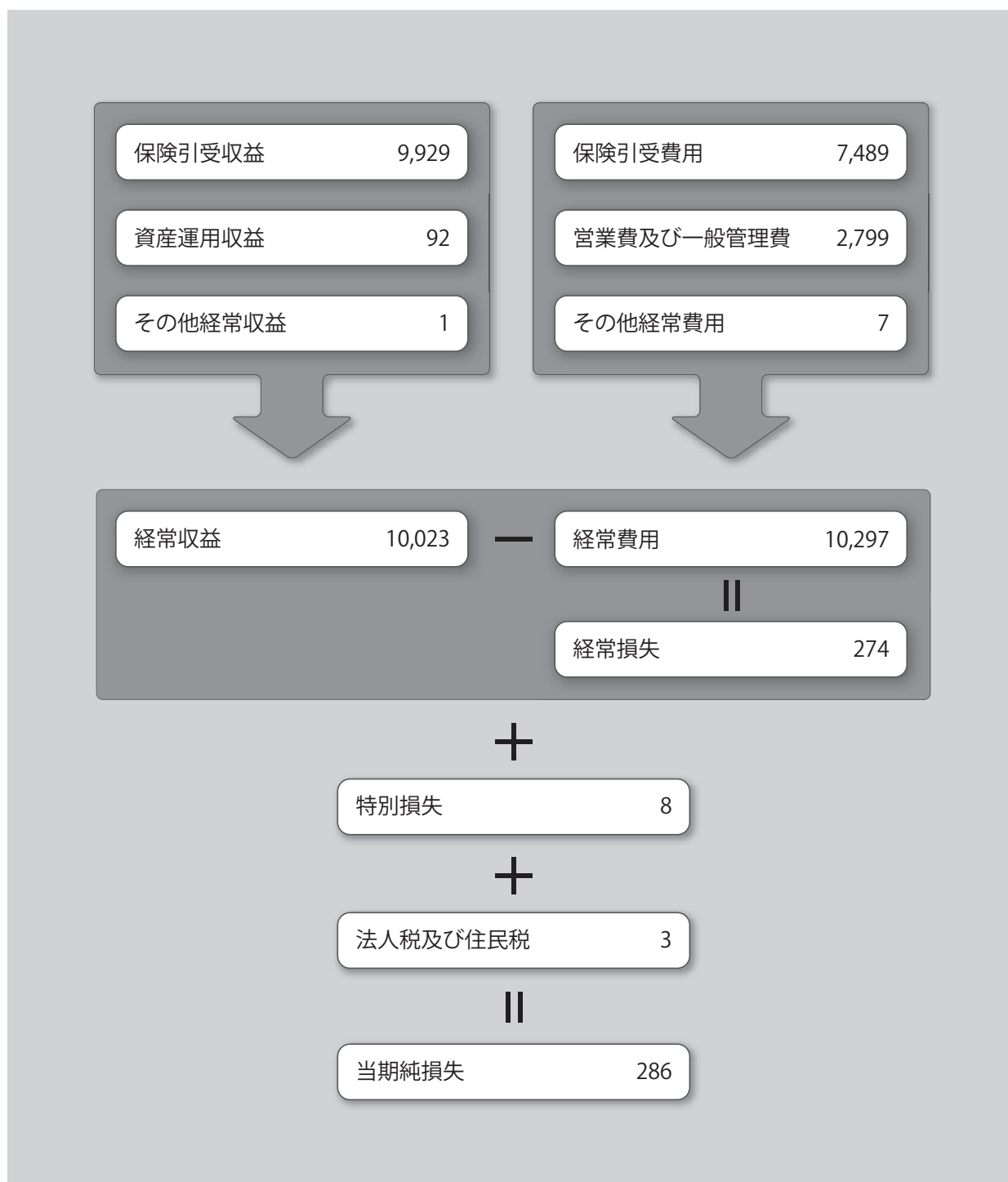
当社は、「シンプルな補償内容」、「日本興亜損害保険株式会社の全国ネットワークと連携した事故対応サービス」などの特徴を生かし、損害保険業界における独自のブランド構築を目指してまいりました。

今後とも、お客様とのコミュニケーションを起点とし、全社を挙げて「商品・サービス」、「お客様対応」、「事務処理」などの業務品質の向上に努めてまいります。また迅速かつ適時・適切な保険金のお支払いに向けた損害調査態勢及び保険金支払管理態勢をより一層強化し、経営管理態勢の確実な構築に向けた取組みを推進してまいります。

さらに、媒介代理店とのパートナーシップ強化などにより販売基盤を強固にし、収入保険料の規模の拡大を図るとともに、効率的な業務運営態勢の構築により収益性を向上させることで、単年度黒字化の早期達成を目指してまいります。

これらの取組みを通じて、お客様の視点に立った最高品質の安心とサービスをご提供することにより、お客様に選ばれる企業を目指してまいります。

## ●平成21年度決算のしくみ(単位:百万円)



## 2 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
正味収入保険料 (対前期増収率)	6,644 (4.1%)	7,090 (6.7%)	7,458 (5.2%)	8,703 (16.7%)	9,919 (14.0%)
経常収益	6,677	7,128	7,579	8,842	10,023
経常損失	3,384	2,944	3,360	2,711	274
当期純損失	3,400	2,958	3,394	2,778	286
資本金 (発行済株式総数)	14,000 (280千株)	19,000 (380千株)	19,000 (380千株)	19,000 (380千株)	19,000 (380千株)
純資産額	7,581	14,663	11,343	8,573	8,269
総資産額	14,643	22,222	19,657	17,893	18,463
特別勘定又は積立勘定 として経理された資産額	—	—	—	—	—
責任準備金残高	4,351	4,407	4,696	5,609	6,204
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	10,145	8,477	17,061	15,623	15,618
ソルベンシー・マージン比率	2,618.7%	4,450.2%	3,271.3%	2,232.6%	1,924.8%
配当性向	—	—	—	—	—
従業員数	246名	279名	367名	370名	206名

(注)平成21年度から、従業員数は、就業人員数(社外への出向者を除き、社外からの出向者を含む。)を記載しています。併せて、平成20年度以前の人数も就業人員数を記載しています。

なお、前年度までの算出方法(社外への出向者を含み、社外からの出向者を除く。)による従業員数は、それぞれ平成17年度249名、平成18年度272名、平成19年度346名、平成20年度350名です。



## 3 業務の状況を示す指標等

## (1) 主要な業務の状況を示す指標等

## ① 正味収入保険料

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度				
		構成比%	増減率%	構成比%	増減率%	構成比%	増減率%			
火 災		-	-	-	-	-	-	-	-	
海 上		-	-	-	-	-	-	-	-	
傷 害		-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 車		7,248	97.2	4.8	8,543	98.2	17.9	9,751	98.3	14.1
自動車損害賠償責任		209	2.8	19.2	160	1.8	△ 23.5	168	1.7	4.9
そ の 他		-	-	-	-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		7,458	100.0	5.2	8,703	100.0	16.7	9,919	100.0	14.0

(注) 正味収入保険料とは、元受及び受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

## ② 元受正味保険料

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度				
		構成比%	増減率%	構成比%	増減率%	構成比%	増減率%			
火 災		-	-	-	-	-	-	-	-	
海 上		-	-	-	-	-	-	-	-	
傷 害		-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 車		7,306	100.0	4.8	8,602	100.0	17.7	9,820	100.0	14.2
自動車損害賠償責任		-	-	-	-	-	-	-	-	-
そ の 他		-	-	-	-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		7,306	100.0	4.8	8,602	100.0	17.7	9,820	100.0	14.2

(注) 元受正味保険料とは、元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。

## ③ 受再正味保険料

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度				
		構成比%	増減率%	構成比%	増減率%	構成比%	増減率%			
火 災		-	-	-	-	-	-	-	-	
海 上		-	-	-	-	-	-	-	-	
傷 害		-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 車		-	-	-	-	-	-	-	-	
自動車損害賠償責任		209	100.0	19.2	160	100.0	△ 23.5	168	100.0	4.9
そ の 他		-	-	-	-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		209	100.0	19.2	160	100.0	△ 23.5	168	100.0	4.9

④支払再保険料

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度				
		構成比%	増減率%	構成比%	増減率%	構成比%	増減率%			
火 災		-	-	-	-	-	-	-	-	
海 上		-	-	-	-	-	-	-	-	
傷 害		-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 車		57	100.0	5.5	59	100.0	3.1	69	100.0	16.1
自動車損害賠償責任		-	-	-	-	-	-	-	-	-
そ の 他		-	-	-	-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		57	100.0	5.5	59	100.0	3.1	69	100.0	16.1

⑤解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
火 災		-	-	-
海 上		-	-	-
傷 害		-	-	-
自 動 車		78	83	96
自動車損害賠償責任		4	5	3
そ の 他		-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)
合 計		82	89	100

(注) 解約返戻金とは、元受解約返戻金及び受再解約返戻金の合計額をいいます。

⑥保険引受利益

(単位：百万円)

区 分	年 度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
保 険 引 受 収 益		7,471	8,714	9,929
保 険 引 受 費 用		6,450	7,321	7,489
営業費及び一般管理費		4,488	4,225	2,797
そ の 他 収 支		-	-	0
保 険 引 受 利 益		△ 3,467	△ 2,832	△ 358

(注) 1. 営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。  
2. その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税等相当額などです。

[保険種目別保険引受利益]

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
火 災		-	-	-
海 上		-	-	-
傷 害		-	-	-
自 動 車		△ 3,467	△ 2,832	△ 358
自動車損害賠償責任		-	-	-
そ の 他		-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)
合 計		△ 3,467	△ 2,832	△ 358

## ⑦正味支払保険金・正味損害率

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度				
		構成比%	損害率%	構成比%	損害率%	構成比%	損害率%			
火 災		-	-	-	-	-	-	-	-	
海 上		-	-	-	-	-	-	-	-	
傷 害		-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 車		4,451	96.5	72.8	4,745	96.5	65.6	5,382	96.7	61.6
自動車損害賠償責任		161	3.5	76.9	170	3.5	105.9	182	3.3	108.3
そ の 他		-	-	-	-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		4,613	100.0	72.9	4,915	100.0	66.4	5,564	100.0	62.4

(注) 1. 正味支払保険金とは、元受及び受再契約の支払保険金から出再契約による回収再保険金を控除したものをいいます。  
2. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料×100

## ⑧元受正味保険金

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
		構成比%	構成比%	構成比%	構成比%		
火 災		-	-	-	-	-	-
海 上		-	-	-	-	-	-
傷 害		-	-	-	-	-	-
自 動 車		4,473	100.0	4,745	100.0	5,382	100.0
自動車損害賠償責任		-	-	-	-	-	-
そ の 他		-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		4,473	100.0	4,745	100.0	5,382	100.0

## ⑨受再正味保険金

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
		構成比%	構成比%	構成比%	構成比%		
火 災		-	-	-	-	-	-
海 上		-	-	-	-	-	-
傷 害		-	-	-	-	-	-
自 動 車		-	-	-	-	-	-
自動車損害賠償責任		161	100.0	170	100.0	182	100.0
そ の 他		-	-	-	-	-	-
(うち賠償責任)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
合 計		161	100.0	170	100.0	182	100.0

⑩回収再保険金

(単位：百万円)

種 目	年 度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
			構成比%		構成比%		構成比%
火 災		—	—	—	—	—	—
海 上		—	—	—	—	—	—
傷 害		—	—	—	—	—	—
自 動 車		21	100.0	—	—	—	—
自動車損害賠償責任		—	—	—	—	—	—
そ の 他		—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合 計		21	100.0	—	—	—	—

(2) 保険契約に関する指標等

①契約者配当金

該当ありません。

②正味事業費率

(単位：百万円)

区分	年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
保険引受に係る事業費		4,877	4,767	3,438
(保険引受に係る営業費及び一般管理費)		4,488	4,225	2,797
(諸手数料及び集金費)		388	541	641
正 味 事 業 費 率		65.4%	54.8%	34.7%

(注) 正味事業費率=保険引受に係る事業費÷正味収入保険料×100

③正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	年 度	平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度		
		正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火 災		—	—	—	—	—	—	—	—	—
海 上		—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷 害		—	—	—	—	—	—	—	—	—
自 動 車		72.8	67.3	140.1	65.6	55.8	121.4	61.6	35.3	96.9
自動車損害賠償責任		76.9	—	76.9	105.9	—	105.9	108.3	—	108.3
そ の 他		—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合 計		72.9	65.4	138.3	66.4	54.8	121.2	62.4	34.7	97.1

(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. 合算率(コンバインド・レシオ)=正味損害率+正味事業費率



## ④出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	年 度	平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度		
		発 生 損 害 率	事 業 費 率	合 算 率	発 生 損 害 率	事 業 費 率	合 算 率	発 生 損 害 率	事 業 費 率	合 算 率
火 災		—	—	—	—	—	—	—	—	—
海 上		—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷 害		—	—	—	—	—	—	—	—	—
自 動 車		79.4	68.9	148.3	73.7	61.7	135.4	65.6	37.2	102.8
そ の 他		—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合 計		79.4	68.9	148.3	73.7	61.7	135.4	65.6	37.2	102.8

- (注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
 2. 発生損害率 = (出再控除前の発生損害額 + 損害調査費) ÷ 出再控除前の既経過保険料  
 3. 事業費率 = (支払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) ÷ 出再控除前の既経過保険料  
 4. 合算率(コンバインド・レシオ) = 発生損害率 + 事業費率  
 5. 出再控除前の発生損害額 = 支払保険金 + 出再控除前の支払備金積増額  
 6. 出再控除前の既経過保険料 = 収入保険料 - 出再控除前の未経過保険料積増額  
 7. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

## ⑤国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区 分	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
国内契約	100.0%	100.0%	100.0%
海外契約	—	—	—

## ⑥出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

&lt;平成20年度&gt;

出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
2	100.0%

- (注) 1. 出再先保険会社の数は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者(プール出再を含む)を対象にしています。  
 2. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

&lt;平成21年度&gt;

出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
2	100.0%

- (注) 1. 出再先保険会社の数は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者(プール出再を含む)を対象にしています。  
 2. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

## ⑦出再保険料の格付ごとの割合

&lt;平成20年度&gt;

格付区分	A 以上	BBB 以上	その他(格付なし・不明・BB 以下)	合計
出再保険料の格付ごとの割合	100.0%	—	—	100.0%

- (注) 1. 特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。ただし、再保険プールを含んでいません。  
 2. 格付区分は、スタンダード&プアーズ(S&P)社の格付を使用しています。  
 3. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

<平成21年度>

格付区分	A 以上	BBB 以上	その他 (格付なし・不明・BB 以下)	合計
出再保険料の格付ごとの割合	100.0%	—	—	100.0%

(注) 1. 特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。ただし、再保険プールを含んでいません。  
 2. 格付区分は、スタンダード&プアーズ(S&P)社の格付を使用しています。  
 3. 第三分野保険については、取扱がないため内訳の記載を省略しています。

⑧未収再保険金の額

<未収再保険金の推移(3年度)>

(単位:百万円)

種目計		平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
1	年度開始時の未収再保険金	—	—	—
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	21	—	—
3	当該年度回収等	21	—	—
4	1 + 2 - 3 = 年度末の未収再保険金	—	—	—

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
 2. 第三分野保険については、取扱がないため内訳の記載を省略しています。

(3)経理に関する指標等

①支払備金及び責任準備金の額

○支払備金

(単位:百万円)

種目	年度	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
火	災	—	—	—
海	上	—	—	—
傷	害	—	—	—
自 動 車		2,120	2,205	2,264
自動車損害賠償責任		59	63	69
そ の 他		—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)
合 計		2,179	2,269	2,333

○責任準備金

(単位:百万円)

種目	年度	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
火	災	—	—	—
海	上	—	—	—
傷	害	—	—	—
自 動 車		4,252	5,168	5,774
自動車損害賠償責任		443	441	430
そ の 他		—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)
合 計		4,696	5,609	6,204

## ②責任準備金の残高の内訳

&lt;平成20年度末&gt;

(単位：百万円)

種目	内訳	普通責任 準備金	異常危険 準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当 準備金等	計
火災		—	—	—	—	—	—
海上		—	—	—	—	—	—
傷害		—	—	—	—	—	—
自動車		4,894	273	—	—	—	5,168
自動車損害賠償責任		441	—	—	—	—	441
その他		—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計		5,335	273	—	—	—	5,609

&lt;平成21年度末&gt;

(単位：百万円)

種目	内訳	普通責任 準備金	異常危険 準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当 準備金等	計
火災		—	—	—	—	—	—
海上		—	—	—	—	—	—
傷害		—	—	—	—	—	—
自動車		5,461	312	—	—	—	5,774
自動車損害賠償責任		430	—	—	—	—	430
その他		—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計		5,892	312	—	—	—	6,204

## ③責任準備金積立水準

当社にて取り扱う保険契約は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約に該当するため、積立方式及び積立率の記載をしていません。

#### ④引当金

<平成20年度>

(単位：百万円)

区 分		平成 19 年度末 残 高	平成 20 年度 増加額	平成 20 年度減少額		平成 20 年度末 残 高
				目的使用	その他	
貸 倒 引当金	一般貸倒引当金	—	—	—	—	—
	個別貸倒引当金	—	—	—	—	—
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
賞 与 引 当 金		153	111	153	—	111
価 格 変 動 準 備 金		14	3	—	—	17

<平成21年度>

(単位：百万円)

区 分		平成 20 年度末 残 高	平成 21 年度 増加額	平成 21 年度減少額		平成 21 年度末 残 高
				目的使用	その他	
貸 倒 引当金	一般貸倒引当金	—	—	—	—	—
	個別貸倒引当金	—	—	—	—	—
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
賞 与 引 当 金		111	92	111	—	92
価 格 変 動 準 備 金		17	3	—	—	20

#### ⑤貸付金償却

該当ありません。

## ⑥損害率の上昇に対する経常損失の変動

&lt;平成20年度&gt;

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定しています。
計 算 方 法	<p>○増加する発生損害額＝既経過保険料×1%</p> <p>○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。</p> <p>○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額</p> <p>○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額</p>
経常損失の増加額	76百万円 (注) 異常危険準備金取崩額の増加額 ー 百万円

(注) 自動車損害賠償責任保険については、ノロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

&lt;平成21年度&gt;

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定しています。
計 算 方 法	<p>○増加する発生損害額＝既経過保険料×1%</p> <p>○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。</p> <p>○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額</p> <p>○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額</p>
経常損失の増加額	91百万円 (注) 異常危険準備金取崩額の増加額 ー 百万円

(注) 自動車損害賠償責任保険については、ノロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

## ⑦期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）

(単位：百万円)

会 計 年 度	期 首 支 払 備 金	前 期 以 前 発 生 事 故 に 係 る 当 期 支 払 保 険 金	前 期 以 前 発 生 事 故 に 係 る 当 期 末 支 払 備 金	当 期 把 握 見 積 り 差 額
平成 18 年度	1,384	1,043	571	△ 229
平成 19 年度	1,799	1,405	751	△ 357
平成 20 年度	2,121	1,371	924	△ 174
平成 21 年度	2,208	1,241	852	113

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。  
 2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
 3. 当期把握見積り差額＝期首支払備金－(前期以前発生事故に係る当期支払保険金＋前期以前発生事故に係る当期末支払備金)



⑧事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

○自動車

(単位：百万円)

事故発生年度		平成 18 年度			平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累 計 保 険 金 + 支 払 備 金	事故発生年度末	4,044			4,438			4,658			5,554		
	1 年後	4,294	1.06	250	4,560	1.03	122	4,617	0.99	△ 40			
	2 年後	4,325	1.01	31	4,514	0.99	△ 45						
	3 年後	4,318	1.00	△ 7									
	4 年後												
最 終 損 害 見 積 り 額		4,318			4,514			4,617			5,554		
累 計 保 険 金		4,150			4,324			4,250			4,140		
支 払 備 金		167			189			367			1,413		

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。  
 2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度 1 年間で変動した倍率を記載しています。  
 3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度 1 年間で変動した額を記載しています。  
 4. 本表は平成18年度からの開示であるため、「累計保険金+支払備金」の数値のうち網かけ部分については該当がありません。

○傷害 該当ありません。

○賠償責任 該当ありません。

⑨事業費

(単位：百万円)

区 分	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
人 件 費	2,261	2,412	1,495
物 件 費	2,936	2,524	1,789
税 金	112	145	135
火災予防拠出金及び 交通事故予防拠出金	—	—	—
保険契約者保護機構 に対する負担金	2	3	3
諸手数料及び集金費	388	541	641
合 計	5,702	5,627	4,064

## (4) 資産運用に関する指標等

## ① 資産運用の概況

(単位：百万円)

区分	年度	平成 19 年度末		平成 20 年度末		平成 21 年度末	
			構成比%		構成比%		構成比%
預貯金		1,269	6.5	1,083	6.1	1,851	10.0
コールローン		—	—	—	—	—	—
買現先勘定		—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金		—	—	—	—	—	—
買入金銭債権		—	—	—	—	—	—
商品有価証券		—	—	—	—	—	—
金銭の信託		—	—	—	—	—	—
有価証券		17,061	86.7	15,623	87.2	15,618	84.6
貸付金		—	—	—	—	—	—
土地・建物		96	0.5	80	0.5	38	0.2
運用資産計		18,427	93.7	16,787	93.8	17,508	94.8
総資産		19,657	100.0	17,893	100.0	18,463	100.0

## ② 利息配当収入の額及び運用利回り

(単位：百万円)

区分	年度	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
			利回り%		利回り%		利回り%
預貯金		0	0.00	—	—	0	0.00
コールローン		—	—	—	—	—	—
買現先勘定		—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金		—	—	—	—	—	—
買入金銭債権		—	—	—	—	—	—
商品有価証券		—	—	—	—	—	—
金銭の信託		—	—	—	—	—	—
有価証券		111	0.68	118	0.74	101	0.65
貸付金		—	—	—	—	—	—
土地・建物		—	—	—	—	—	—
小計		111	0.58	118	0.69	101	0.60
その他		—		—		—	
合計		111		118		101	

(注) 利回りは「収入金額÷月平均運用額」で算出しています。

## ③ 海外投融資残高及び海外投融資利回り

該当ありません。

## ④ 商品有価証券の平均残高及び売買高

該当ありません。

⑤保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

(単位：百万円)

区分	年度	平成19年度末		平成20年度末		平成21年度末	
			構成比%		構成比%		構成比%
国債		15,061	88.3	13,623	87.2	10,618	68.0
地方債		—	—	—	—	—	—
社債		—	—	—	—	—	—
株式		—	—	—	—	—	—
外国証券		—	—	—	—	—	—
その他の証券		2,000	11.7	2,000	12.8	5,000	32.0
貸付有価証券		—	—	—	—	—	—
合計		17,061	100.0	15,623	100.0	15,618	100.0

⑥保有有価証券利回り

(単位：%)

区分	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
公社債		0.70	0.79	0.75
株式		—	—	—
外国証券		—	—	—
その他の証券		0.40	0.39	0.11
合計		0.68	0.74	0.65

⑦有価証券の種類別の残存期間別残高

<平成20年度末>

(単位：百万円)

区分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
国債	5,013	8,610	—	—	—	—	13,623
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—	—
株式	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	2,000	2,000
貸付有価証券	—	—	—	—	—	—	—
合計	5,013	8,610	—	—	—	2,000	15,623

<平成21年度末>

(単位：百万円)

区分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
国債	6,546	4,071	—	—	—	—	10,618
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—	—
株式	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	5,000	5,000
貸付有価証券	—	—	—	—	—	—	—
合計	6,546	4,071	—	—	—	5,000	15,618

- ⑧業種別保有株式の額 該当ありません。
- ⑨貸付金の残存期間別の残高 該当ありません。
- ⑩担保別貸付金残高 該当ありません。
- ⑪使途別の貸付金残高及び構成比 該当ありません。
- ⑫業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 該当ありません。
- ⑬規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 該当ありません。

## ⑭有形固定資産明細表

(単位：百万円)

区分	年度	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
土 地		—	—	—
	営 業 用	—	—	—
	賃 貸 用	—	—	—
建 物		96	80	38
	営 業 用	96	80	38
	賃 貸 用	—	—	—
建 設 仮 勘 定		—	—	—
	営 業 用	—	—	—
	賃 貸 用	—	—	—
合 計		96	80	38
	営 業 用	96	80	38
	賃 貸 用	—	—	—
リ ー ス 資 産		—	—	—
その他の有形固定資産		416	260	144
有 形 固 定 資 産 合 計		512	340	182

## (5) 特別勘定に関する指標

- ①特別勘定資産残高 該当ありません。
- ②特別勘定資産 該当ありません。
- ③特別勘定の運用収支 該当ありません。

# 業績のお知らせ

## II 財産の状況

### 1 計算書類等

#### (1) 貸借対照表

(単位：百万円)

科 目	平成 20 年度末 (平成 21 年 3 月 31 日現在)	平成 21 年度末 (平成 22 年 3 月 31 日現在)	科 目	平成 20 年度末 (平成 21 年 3 月 31 日現在)	平成 21 年度末 (平成 22 年 3 月 31 日現在)
(資産の部)			(負債の部)		
現金及び預貯金	1,083	1,851	保険契約準備金	7,878	8,538
預 貯 金	1,083	1,851	支 払 備 金	2,269	2,333
有 価 証 券	15,623	15,618	責 任 準 備 金	5,609	6,204
国 債	13,623	10,618	そ の 他 負 債	1,209	1,443
その他の証券	2,000	5,000	再 保 険 借	—	6
有形固定資産	340	182	未 払 法 人 税 等	37	45
建 物	80	38	預 り 金	10	13
その他の有形固定資産	260	144	未 払 金	680	831
無形固定資産	14	—	仮 受 金	481	547
ソフトウェア	6	—	退職給付引当金	75	79
その他の無形固定資産	7	—	賞 与 引 当 金	111	92
そ の 他 資 産	831	810	特別法上の準備金	17	20
未 収 金	563	627	価 格 変 動 準 備 金	17	20
未 収 収 益	3	3	繰 延 税 金 負 債	28	18
預 託 金	247	166	負 債 の 部 合 計	9,320	10,193
仮 払 金	16	13	(純資産の部)		
			資 本 金	19,000	19,000
			資 本 剰 余 金	19,000	19,000
			資 本 準 備 金	19,000	19,000
			利 益 剰 余 金	△ 29,476	△ 29,763
			そ の 他 利 益 剰 余 金	△ 29,476	△ 29,763
			(繰越利益剰余金)	(△ 29,476)	(△ 29,763)
			株 主 資 本 合 計	8,523	8,236
			そ の 他 有 価 証 券 評 価 差 額 金	49	32
			評 価 ・ 換 算 差 額 等 合 計	49	32
			純 資 産 の 部 合 計	8,573	8,269
資産の部合計	17,893	18,463	負債及び純資産の部合計	17,893	18,463



## (貸借対照表の注記)

1. 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。  
 その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法によっております。  
 なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
- (会計処理の変更)  
 当期より「金融商品に関する会計基準」(企業会計基準第10号(平成20年3月10日最終改正))を適用し、時価をもって評価する有価証券の範囲を変更しておりますが、これによる影響はありません。
2. 有形固定資産の減価償却は定率法によっております。
3. 貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備えるため、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しております。  
 破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権及び実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てております。  
 今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力等を総合的に判断して必要と認められる額を引き当てております。  
 上記以外の債権については、過去の一定期間における貸倒実績から算出した貸倒実績率等を債権額に乗じた額を引き当てております。  
 また、すべての債権は資産の自己査定基準に基づき、各所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した業務監査室が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。
4. 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務見込額に基づいて計上しております。  
 なお、当社は平成21年4月1日に適格退職年金制度から確定拠出年金制度への移行を行っており、これに伴う損益については特別損失として2百万円を計上しております。
5. 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、期末における支給見込額を基準に計上しております。
6. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
7. 消費税等の会計処理は税抜方式によっております。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は税込方式によっております。  
 なお、資産にかかる控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っております。
8. 自社利用のソフトウェアの減価償却は、社内における利用可能期間に基づく定額法によっております。
9. 金融商品の状況に関する事項及び金融商品の時価等に関する事項については次のとおりであります。
- (1) 金融商品の状況に関する事項  
 当社では、損害保険会社の事業が公共性、社会性の高いものであることに鑑み、安全かつ有利の原則を遵守するとともに、キャッシュフロー・マッチングの観点にたち、極力リスクを抑制するため、預金や短期資金及び市場性のある金融商品にて資産運用を行っております。  
 保有する金融資産は主に日本国債であり、価格変動による市場リスク及び発行体の信用状況による信用リスクを内包している他、巨大災害の発生、保険料収入の減少などによる資金繰りの悪化や市場の混乱等によって不利な条件での資産売却や資金調達を余儀なくされる流動性リスクも内包しております。  
 なお、資産運用リスクの管理にあたっては、フロントオフィス、ミドルオフィス及びバックオフィスを組織的に分離することによる相互牽制機能を持たせており、また、市場リスクに対する限度額の設定状況及び各種取引の状況等について定期的に取締役会に報告を行っております。
- (2) 金融商品の時価等に関する事項  
 貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については次のとおりであります。
- (単位:百万円)
- |          | 貸借対照表計上額 | 時価     | 差額 |
|----------|----------|--------|----|
| ①現金及び預貯金 | 1,851    | 1,851  | —  |
| ②有価証券    | 15,618   | 15,618 | —  |
| 資産計      | 17,470   | 17,470 | —  |
- 注. 金融商品の時価の算定方法  
 ①現金及び預貯金  
 預金はすべて短期であるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。  
 ②有価証券  
 これらの時価について、国債は日本証券業協会の公社債店頭売買参考統計値の価額によっております。その他の証券(MRF)は短期であるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。
10. 有形固定資産の減価償却累計額は617百万円であります。
11. 関係会社に対する金銭債権総額は12百万円、金銭債務総額は591百万円であります。
12. 繰延税金負債の総額は18百万円であり、発生の原因はその他有価証券に係る評価差額金であります。
13. (1) 支払備金の内訳は次のとおりであります。
- |                            |          |
|----------------------------|----------|
| 支払備金(出再支払備金控除前、口に掲げる保険を除く) | 2,266百万円 |
| 同上にかかる出再支払備金               | 2百万円     |
| 差引(イ)                      | 2,264百万円 |
| 自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金(ロ)     | 69百万円    |
| 計(イ+ロ)                     | 2,333百万円 |
- (2) 責任準備金の内訳は次のとおりであります。
- |                     |          |
|---------------------|----------|
| 普通責任準備金(出再責任準備金控除前) | 5,486百万円 |
| 同上にかかる出再責任準備金       | 25百万円    |
| 差引(イ)               | 5,461百万円 |
| その他の責任準備金(ロ)        | 743百万円   |
| 計(イ+ロ)              | 6,204百万円 |
14. 1株当たりの純資産額は21,761円81銭であります。  
 算定上の基礎である純資産の部の合計は8,269百万円、普通株式に係る期末の純資産額は8,269百万円、普通株式の期末発行済株式数は380千株であります。
15. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## (2) 損益計算書

(単位：百万円)

科 目	平成 20 年度 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)	平成 21 年度 (平成21年4月1日～平成22年3月31日)
経 常 収 益	8,842	10,023
保 険 引 受 収 益	8,714	9,929
正 味 収 入 保 険 料	8,703	9,919
積 立 保 険 料 等 運 用 益	11	9
資 産 運 用 収 益	107	92
利 息 及 び 配 当 金 収 入	118	101
積 立 保 険 料 等 運 用 益 振 替	△ 11	△ 9
そ の 他 経 常 収 益	20	1
経 常 費 用	11,554	10,297
保 険 引 受 費 用	7,321	7,489
正 味 支 払 保 険 金	4,915	5,564
損 害 調 査 費	860	623
諸 手 数 料 及 び 集 金 費	541	641
支 払 備 金 繰 入 額	90	64
責 任 準 備 金 繰 入 額	913	595
そ の 他 保 険 引 受 費 用	0	0
営 業 費 及 び 一 般 管 理 費	4,225	2,799
そ の 他 経 常 費 用	7	7
経 常 損 失	2,711	274
特 別 損 失	56	8
固 定 資 産 処 分 損	52	2
特 別 法 上 の 準 備 金 繰 入 額	3	3
( 価 格 変 動 準 備 金 繰 入 額 )	(3)	(3)
そ の 他 特 別 損 失	—	2
税 引 前 当 期 純 損 失	2,767	283
法 人 税 及 び 住 民 税	10	3
法 人 税 等 合 計	10	3
当 期 純 損 失	2,778	286

## (損益計算書の注記)

1. 関係会社との取引による収益総額は0百万円、費用総額は156百万円であります。
2. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりであります。

収入保険料	9,988 百万円
支払再保険料	69 百万円
差引	9,919 百万円
- (2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりであります。

支払保険料	5,564 百万円
回収再保険料	1 百万円
差引	5,564 百万円
- (3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりであります。

支払諸手数料及び集金費	641 百万円
出再保険手数料	1 百万円
差引	641 百万円
- (4) 支払備金繰入額（△は支払備金戻入額）の内訳は次のとおりであります。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、口に掲げる保険を除く）	58 百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	0 百万円
差引（イ）	58 百万円
自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金繰入額（ロ）	5 百万円
計（イ+ロ）	64 百万円
- (5) 責任準備金繰入額（△は責任準備金戻入額）の内訳は次のとおりであります。

普通責任準備金繰入額（出再責任準備金控除前）	575 百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	7 百万円
差引（イ）	567 百万円
その他の責任準備金繰入額（ロ）	28 百万円
計（イ+ロ）	595 百万円
- (6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりであります。

預貯金利息	0 百万円
有価証券利息・配当金	101 百万円
計	101 百万円
3. 1株当たりの当期純損失は754円88銭であります。  
算定上の基礎である当期純損失は286百万円、普通株式に係る当期純損失は286百万円、普通株式の期中平均株式数は380千株であります。なお、普通株主に帰属しない金額はありません。
4. その他特別損失は退職給付制度の移行に伴う損失2百万円であります。
5. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## (3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科目	年度 平成 20 年度 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)	平成 21 年度 (平成21年4月1日～平成22年3月31日)
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>		
税引前当期純利益 (△は損失)	△ 2,767	△ 283
減 価 償 却 費	246	93
支払備金の増減額 (△は減少)	90	64
責任準備金の増減額 (△は減少)	913	595
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	16	3
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△ 42	△ 18
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	3	3
利息及び配当金収入	△ 118	△ 101
有形固定資産関係損益 (△は益)	50	2
その他資産(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額 (△は増加)	△ 81	21
その他負債(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額 (△は減少)	42	263
そ の 他	—	7
小 計	△ 1,648	651
利息及び配当金の受取額	118	128
法人税等の支払額	△ 31	△ 37
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 1,561</b>	<b>743</b>
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>		
有価証券の取得による支出	△ 4,550	△ 2,048
有価証券の売却・償還による収入	6,000	5,000
資産運用活動計 (営業活動及び資産運用活動計)	1,449 (△ 111)	2,951 3,694
有形固定資産の取得による支出	△ 74	△ 16
有形固定資産の売却による収入	—	90
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>1,375</b>	<b>3,025</b>
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>		
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	—
現金及び現金同等物に係る換算差額	—	—
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	△ 185	3,768
現金及び現金同等物期首残高	3,269	3,083
現金及び現金同等物期末残高	3,083	6,851

## (キャッシュ・フロー計算書の注記)

- 現金及び現金同等物期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係  
(平成22年3月31日現在)

現金及び預貯金	1,851 百万円
有価証券	15,618 百万円
現金同等物以外の有価証券	△ 10,618 百万円
現金及び現金同等物	6,851 百万円
- 重要な非資金取引の内容  
非資金取引について記載すべき重要なものはありません。
- 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでおります。
- 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## (4) 株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

科目	年度	平成 20 年度	平成 21 年度
		(平成20年4月1日～平成21年3月31日)	(平成21年4月1日～平成22年3月31日)
株 主 資 本	高		
前 期 末 残 高		19,000	19,000
当 期 末 残 高		19,000	19,000
資 本 剰 余 金	高		
資 本 準 備 金	高		
前 期 末 残 高		19,000	19,000
当 期 末 残 高		19,000	19,000
利 益 剰 余 金	高		
そ の 他 利 益 剰 余 金	高		
繰 越 利 益 剰 余 金	高		
前 期 末 残 高		△ 26,697	△ 29,476
当 期 変 動 額			
当 期 純 損 失 ( △ )		△ 2,778	△ 286
当 期 変 動 額 合 計		△ 2,778	△ 286
当 期 末 残 高		△ 29,476	△ 29,763
株 主 資 本 合 計	高		
前 期 末 残 高		11,302	8,523
当 期 変 動 額			
当 期 純 損 失 ( △ )		△ 2,778	△ 286
当 期 変 動 額 合 計		△ 2,778	△ 286
当 期 末 残 高		8,523	8,236
評 価 ・ 換 算 差 額 等	高		
そ の 他 有 価 証 券 評 価 差 額 金	高		
前 期 末 残 高		41	49
当 期 変 動 額			
株 主 資 本 以 外 の 項 目 の 当 期 変 動 額 ( 純 額 )		8	△ 16
当 期 変 動 額 合 計		8	△ 16
当 期 末 残 高		49	32
評 価 ・ 換 算 差 額 等 合 計	高		
前 期 末 残 高		41	49
当 期 変 動 額			
株 主 資 本 以 外 の 項 目 の 当 期 変 動 額 ( 純 額 )		8	△ 16
当 期 変 動 額 合 計		8	△ 16
当 期 末 残 高		49	32
純 資 産 合 計	高		
前 期 末 残 高		11,343	8,573
当 期 変 動 額			
当 期 純 損 失 ( △ )		△ 2,778	△ 286
株 主 資 本 以 外 の 項 目 の 当 期 変 動 額 ( 純 額 )		8	△ 16
当 期 変 動 額 合 計		△ 2,770	△ 303
当 期 末 残 高		8,573	8,269

会社の現状

I 会社の概要及び組織

II 主要な業務の内容

III 健全な経営

業績のお知らせ

I 主要な業務に関する事項

II 財産の状況



(株主資本等変動計算書の注記)

1. 発行済株式の種類および総数

(単位:株)

種 類	前期末株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
普通株式	380,000	—	—	380,000
合 計	380,000	—	—	380,000

2. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## 2 リスク管理債権

- |                |          |
|----------------|----------|
| (1) 破綻先債権      | 該当ありません。 |
| (2) 延滞債権       | 該当ありません。 |
| (3) 3 カ月以上延滞債権 | 該当ありません。 |
| (4) 貸付条件緩和債権   | 該当ありません。 |

## 3 債務者区分に基づいて区分された債権

- |                       |          |
|-----------------------|----------|
| (1) 破産更生債権及びこれらに準ずる債権 | 該当ありません。 |
| (2) 危険債権              | 該当ありません。 |
| (3) 要管理債権             | 該当ありません。 |
| (4) 正常債権              | 該当ありません。 |

## 4 ソルベンシー・マージン比率

(単位：百万円)

	平成 20 年度末	平成 21 年度末
(A) ソルベンシー・マージン総額	8,884	8,616
資本金又は基金等	8,523	8,236
価格変動準備金	17	20
危険準備金	—	—
異常危険準備金	273	312
一般貸倒引当金	—	—
その他有価証券の評価差額 (税効果控除前)	69	46
土地の含み損益	—	—
払戻積立金超過額	—	—
負債性資本調達手段等	—	—
控除項目	—	—
その他	—	—
(B) リスクの合計額 $\sqrt{\{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2\} + R_5 + R_6}$	795	895
一般保険リスク (R <sub>1</sub> )	648	734
第三分野保険の保険リスク (R <sub>2</sub> )	—	—
予定利率リスク (R <sub>3</sub> )	—	—
資産運用リスク (R <sub>4</sub> )	156	193
経営管理リスク (R <sub>5</sub> )	27	30
巨大災害リスク (R <sub>6</sub> )	102	104
(C) ソルベンシー・マージン比率 [(A) / {(B) × 1/2}] × 100	2,232.6%	1,924.8%

(注) 上記の金額及び数値は、保険業法施行規則第86条及び第87条並びに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しております。

## 【ソルベンシー・マージン比率】

- ・損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てておりますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- ・こうした「通常の予測を超える危険」を示す「リスクの合計額」(上表の(B))に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」(すなわちソルベンシー・マージン総額:上表の(A))の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「ソルベンシー・マージン比率」(上表の(C))であります。
- ・「通常の予測を超える危険」とは、次に示す各種の危険の総額をいいます。
  - ①保険引受上の危険: 保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険(巨大災害に係る危険を除く。)
    - (一般保険リスク)
    - (第三分野保険の保険リスク)
  - ②予定利率上の危険: 実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険(予定利率リスク)
  - ③資産運用上の危険: 保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等(資産運用リスク)
  - ④経営管理上の危険: 業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③及び⑤以外のもの(経営管理リスク)
  - ⑤巨大災害に係る危険: 通常の予測を超える巨大災害(関東大震災や伊勢湾台風相当)により発生し得る危険(巨大災害リスク)
- ・「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」(ソルベンシー・マージン総額)とは、一般的に損害保険会社の純資産(社外流出予定額等を除く)、諸準備金(価格変動準備金・異常危険準備金等)、土地の含み損益等の総額をいいます。なお、当社においては次に示す項目の総額となっております。
  - 資本金又は基金等: 貸借対照表の純資産の部の合計額から社外流出予定額、評価・換算差額等及び繰延資産を控除した額
  - 価格変動準備金: 貸借対照表の価格変動準備金
  - 異常危険準備金: 貸借対照表の責任準備金の一部である異常危険準備金
  - その他有価証券の評価差額(税効果控除前): その他有価証券の評価差額の90%(全体で評価差額がマイナスの場合は100%)
- ・ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断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」とされております。

## 5 時価情報等

### (1) 有価証券

<平成20年度末>

① 売買目的有価証券

該当ありません。

② 満期保有目的の債券で時価のあるもの

該当ありません。

③ その他有価証券で時価のあるもの

(単位：百万円)

種類	取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの	11,507	11,587	80
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	2,038	2,035	△2
合計	13,545	13,623	77

### ④ 時価評価されていない有価証券の主な内容及び貸借対照表計上額

1) 満期保有目的の債券

該当ありません。

2) その他有価証券

(単位：百万円)

種類	貸借対照表計上額
MRF (マネーリザーブファンド)	2,000

<平成21年度末>

① 売買目的有価証券

該当ありません。

② 満期保有目的の債券

該当ありません。

③ その他有価証券

(単位：百万円)

種類	貸借対照表計上額	取得原価	差額
貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの	10,618	10,566	51
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	5,000	5,000	—
合計	15,618	15,566	51

(2) 金銭の信託

該当ありません。

(3) デリバティブ取引(有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く)

該当ありません。

(4) 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引

該当ありません。

(5) 先物外国為替取引

該当ありません。

(6) 有価証券関連取引デリバティブ取引((7)に掲げるものを除く)

該当ありません。

(7) 金融商品取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引

該当ありません。

## 財務諸表の適正性に関する確認書

当社の取締役社長である瀬古武夫は、当社の平成21年度の財務諸表につきまして、適正性及び作成に係る内部監査の有効性を、以下のとおり確認しております。

当社では、財務諸表の作成にあたり、業務分担及び責任部門が明確化されており、各責任部門において適切な業務体制が構築されております。

また、業務の実施部門から独立した内部監査部門が、各部門における業務遂行の適切性・有効性を検証しており、監査結果については経営者に対し適切に報告されております。

重要な経営情報については、取締役会及び経営会議において適切に付議・報告されております。

以上を前提に、以下の方法で財務諸表の適正性を確認しております。

1. 財務諸表の原稿を作成した各部門長は、その作成過程を点検した上で適正であることを確認するとともに、適正であると判断した根拠を示した適正性に関する内部確認書を提出しております。
2. 財務諸表の記載内容の適正性については、内部監査部門の監査を受け、重要な指摘事項がない旨の監査報告書の提出を受けております。
3. 監査対象となる会計に関する部分については、会計監査人の監査を受け、記載内容に関し重要な指摘事項がないことを確認しております。
4. 第1項及び第2項の確認手続並びに前項の監査を踏まえ、取締役会において財務諸表が適正に作成されたこと及び財務諸表の作成に係る内部監査が有効であることの確認決議をしております。
5. 第1項及び第2項に係る書類を監査役に提出し、監査を受けております。

以上

平成22年5月31日

そんぼ24損害保険株式会社

取締役社長 瀬古武夫

本確認書は、金融庁監督局長から発出された平成17年10月7日付金監第2835号「財務諸表の正確性、内部監査の有効性についての経営者責任の明確化について(要請)」に基づき記載するものです。

## か 行

### 【価格変動準備金】

保険会社が保有する株式等の価格変動による損失に備えることを目的とした準備金です。

### 【過失相殺】

損害賠償額の算出にあたり、損害の発生について被害者にも過失が認められる場合に、損害額から被害者側の過失に相当する部分を減額することをいいます。

### 【記名被保険者】

自動車保険において、ご契約の対象となるお車を日常主に運転される方で、保険証券の記名被保険者欄に記載されている方をいいます。

### 【契約の解除】

保険契約者又は保険会社の意思により契約を消滅させることを、解除といいます。具体的には、保険契約者からの申し出による解除（いわゆる解約のことです。）、告知義務・通知義務違反による保険会社からの解除などがあります。

### 【告知義務】

保険を契約する際に、保険会社が危険に関する重要な事項としてお伺いする事項（告知事項）について、保険契約者又は被保険者は事実を正確にご申告いただく義務があり、その義務をいいます。

## さ 行

### 【再保険】

保険会社が引受けた元受保険契約に基づく保険金支払責任のすべて、あるいは一部分について別の保険会社に保険を付けることです。再保険することを出再保険、再保険を引受けることを受再保険といいます。

### 【再保険料】

再保険に際して支払われる保険料のことをいいます。

### 【参考純率】

任意自動車保険において、保険料のうち保険金の支払いにあてられる部分については、参考となる料率が損害保険料率算出機構から保険会社に提供されます。この料率を参考純率といい、保険会社は自社の純保険料率の基礎として利用することができます。

### 【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害調査費、営業費及び一般管理費、諸手数料及び集金費を総称したものです。

### 【支払備金】

決算日までに発生した保険事故で保険金が未払いのものについて、保険金支払いのために積み立てる準備金のことです。

### 【責任準備金】

将来の保険金支払いなどの保険契約上保険会社が負う債務に対して、あらかじめ保険会社が積み立てる準備金のことです。

### 【全損】

保険の対象が完全に滅失した場合や、修理、回収に要する費用が再調達価額又は時価額を超えるような場合（当社の車両保険においては、通常、ご契約金額を超える場合）のことです。前者の場合を現実全損（「絶対全損」ともいいます。）、後者の場合を経済的全損といいます。

### 【損害てん補】

保険事故によって生じた損害に対し、保険会社が保険金を支払うことをいいます。

### 【損害保険契約者保護機構】

引受保険会社が破綻した場合に保険金等を補償するしくみで、すべての損害保険会社が加入しています。

### 【損害保険料率算出機構】

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて、昭和23年に設立された損害保険料率算定会と昭和39年に設立された自動車保険料率算定会との統合により、平成14年7月1日から新たに業務を開始した料率算出団体です。

火災保険・傷害保険・自動車保険・介護費用保険の参考純率の算出、自動車損害賠償責任保険・地震保険の基準料率の算出及び金融庁への届け出等を行うとともに、自動車損害賠償責任保険の損害調査を行っています。

### 【損害率】

支払保険金の収入保険料に対する比率をいいます。保険会社の経営分析や保険料率の算定に用いられます。通常は正味支払保険金に損害調査費を加えて正味収入保険料で除した割合を指します。

## た 行

### 【大数の法則】

サイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づきます。すなわち、ある独立的に起こる事象について、それが大量に観察されればある事象の発生する確率が一定値に近づくということであり、これを大数の法則といいます。個人にとっては偶発的な事故であっても、大量に観察することによってその発生率を全体として予測できるということになります。保険料算出の基礎数値の一つである保険事故の発生率は、大数の法則に立脚した統計的確率にはかたがたなりません。

### 【超過保険・一部保険】

契約者は保険金額（ご契約金額）を自由に定めることができますが、保険金額が保険価額（後記「は行」参照）より少ない場合を一部保険といい、保険金額が保険価額より多い場合を超過保険といいます。

### 【重複保険】

同一の被保険利益（保険の対象）について、保険期間の全部又は一



部を共通にする複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また、複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額又は時価額を超過する場合を狭義の重複保険といいます。

#### 【通知義務】

保険を契約した後、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合に、その事実を保険契約者又は被保険者は保険会社に遅滞なくご連絡いただく義務があり、その義務をいいます。

## は 行

#### 【被保険者】

保険の補償を受けられる方、又は保険の対象となる方をいいます。保険契約者と同一人のこともあり、別人のこともあります。

#### 【被保険利益】

あるものに偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とあるものとの間にある利害関係を被保険利益といいます。損害保険契約は損害に対し保険金をお支払いすることを目的とすることから、その契約が有効に成立するためには、被保険利益の存在が前提となります。

#### 【比例てん補】

保険価額に対する保険金額の割合をもって支払保険金を縮小して支払うことです。

#### 【分損】

全損に至らない損害をいいます。

#### 【法律によって付保が義務づけられている保険】

自動車損害賠償責任保険（強制保険）のように政策的理由から、法律等で加入することが義務づけられている保険のことをいいます。

#### 【保険価額】

保険事故の発生により、被保険者が被る可能性のある損害の最高限度額を意味します。

#### 【保険期間】

保険の契約期間、すなわち保険会社の責任の存続期間です。この期間内に保険事故が発生した場合のみ保険会社は保険金を支払います。ただし、保険期間中であっても保険料の払込み以前に生じた損害は、原則として保険金のお支払いの対象となりません。

#### 【保険金】

保険事故により、損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭のことです。

#### 【保険金額】

ご契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額です。その金額は、保険契約者と保険会社との契約によって定められています。

#### 【保険契約者】

自己の名前で保険会社に対し保険契約の申込みをする人をいいます。

す。契約が成立すれば、保険料の支払義務を負います。

#### 【保険契約準備金】

保険会社が保険契約に基づく責任を遂行するために積み立てる準備金で、前述の支払準備金及び責任準備金があります。

#### 【保険事故】

保険契約において、保険会社がその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実をいいます。交通事故によって損害が発生することなどがその例です。

#### 【保険の対象（「保険の目的」）】

保険を付ける対象のことをいいます。自動車保険では自動車がこれにあたります。

#### 【保険引受利益】

損害保険の引受によって得られる利益をいいます。「保険引受収益」から「保険引受費用」と「保険引受に係る営業費及び一般管理費」を減じ、「その他収支」を加減して算出されます。

#### 【保険約款】

保険契約の内容を定めたものです。保険約款は保険契約に共通の契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補足・修正する特別約款（特約条項）から構成されます。

#### 【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者が支払う金銭のことです。

#### 【保険料即収の原則】

契約の締結と同時に保険会社が保険料の全額を領収しなければならないという原則のことです。

## ま 行

#### 【免責】

保険金が支払われない場合のことをいいます。保険会社は保険事故が発生した場合には、保険金支払いの義務を負いますが、保険約款に定められた特定の事項についてはその義務を免れることになっています。例えば、保険契約者等の故意による事故、地震、噴火、津波等による事故などがあります。

#### 【免責金額】

保険契約者の保険料負担の軽減を目的として、小損害を自己負担にするために設定する金額のことで、免責金額を超える損害については、通常、免責金額を控除した金額が支払われます。

#### 【元受保険料】

保険会社が元受保険契約に基づき保険契約者から受け取る保険料のことです。

MEMO

---

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning most of the page width.

---

# そんぽ24の現状 2010

平成 22 年 7 月 発行

---

そんぽ24損害保険株式会社

〒170-6044 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン 60  
経営企画部 03-5957-0111(代)

日本興亜保険グループ

**そんぽ24**



**そんぽ24損害保険株式会社**

〒170-6044 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60  
[www.sonpo24.co.jp](http://www.sonpo24.co.jp)

SN-32-0002-F