

日新火災の経営 について

日新火災の経営戦略	18
代表的な経営指標	19
2016年度の事業概況	24
内部統制基本方針	26
コーポレートガバナンスの状況	28
CSR(企業の社会的責任)の考え方	30
コンプライアンスの徹底	37
情報開示、情報提供活動	42
勧誘方針	43
リスク管理	44
資産運用	48
個人情報への対応	49
募集制度	52

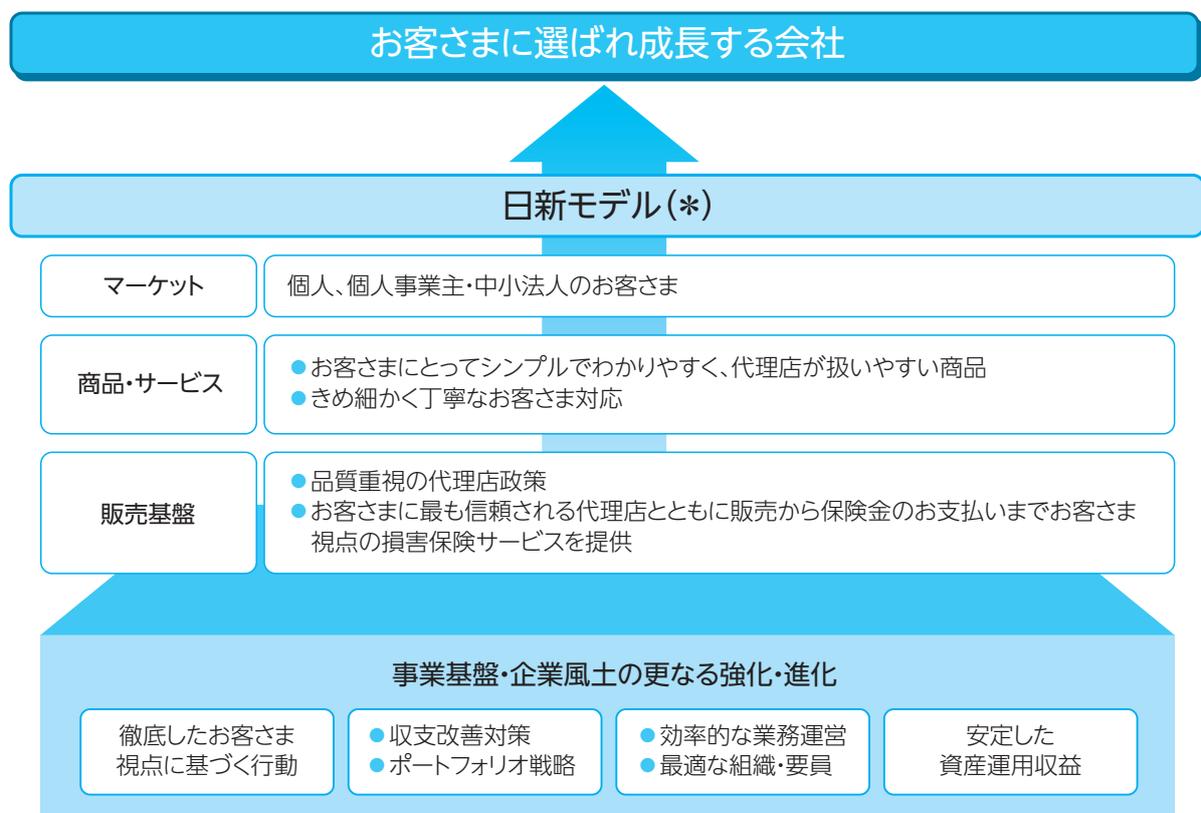
日新火災の経営戦略

日新火災の中期経営計画「改革2017」

当社は、2015年4月から3か年の中期経営計画をスタートさせました。

本計画は「競争力があり、収益の率とその安定性が高い会社」を実現することにビジョンを定めています。このビジョンを達成するために、当社は、2015年度からの3年間、独自のビジネスモデルを実践し、お客さまに選ばれ成長する会社を目指します。

1. 全体像



(*)日新モデルとは、地域に密着し、お客さまから最も信頼される代理店とともに、シンプルでわかりやすく納得価格の商品と質の高い損害サービスを、お客さまに提供するビジネスモデル。

2. 概要

- 「日新モデル」を徹底して実践することで、既存代理店の成長につなげるほか、このモデルに共感する他社代理店との取り引きを拡大することを目指します。
- 新商品提案を切り口として中小法人マーケットでの成長を目指します。さらに、事故にあわれたお客さまに対しきめ細かく丁寧なお客さま対応サービスを当社と代理店が協働して提供し、お客さまに当社サービスと代理店の価値を実感していただくことでお客さまの拡大を目指します。
- 保険引受利益を安定的に確保するため、①地域特性を反映した効果的なリザルト(引受)対策、②地域ポートフォリオ戦略、新種保険の拡大による種目ポートフォリオ戦略の導入等の施策を実施します。

代表的な経営指標

2016年度 代表的な経営指標

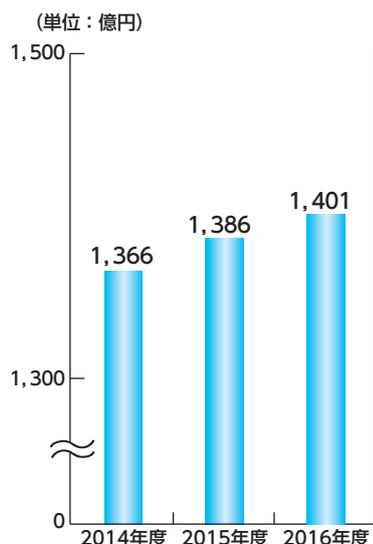
年度		2015年度(平成27年度)	2016年度(平成28年度)
正味収入保険料(対前期増減率)		138,671百万円 (1.5%)	140,118百万円 (1.0%)
正味損害率		61.6%	59.0%
正味事業費率		32.7%	33.1%
保険引受利益(対前期増減率)		7,875百万円 (△46.6%)	8,121百万円 (3.1%)
経常利益(対前期増減率)		9,715百万円 (△45.0%)	9,019百万円 (△7.2%)
当期純利益(対前期増減率)		6,147百万円 (△51.2%)	6,579百万円 (7.0%)
単体ソルベンシー・マージン比率		1,127.7%	1,325.5%
総資産額		421,690百万円	417,919百万円
純資産額		105,263百万円	103,808百万円
その他有価証券評価差額		48,472百万円	35,823百万円
リスク管理債権の状況	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	—	—
	リスク管理債権合計	—	—
資産の自己査定結果	Ⅱ分類	1,198百万円	1,153百万円
	Ⅲ分類	102百万円	102百万円
	Ⅳ分類	11百万円	31百万円
	分類額計(Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)	1,312百万円	1,287百万円

代表的な経営指標

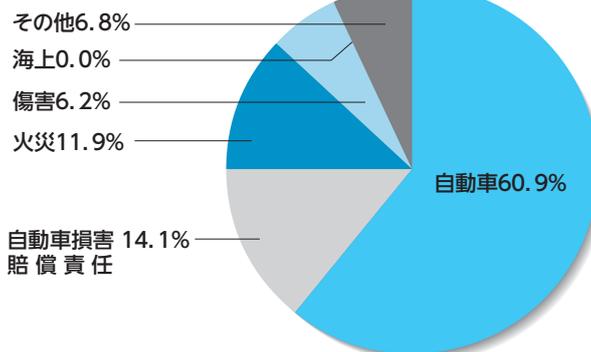
正味収入保険料(対前期増減率)

1,401 億円(1.0%)

●正味収入保険料の推移



種目別構成比



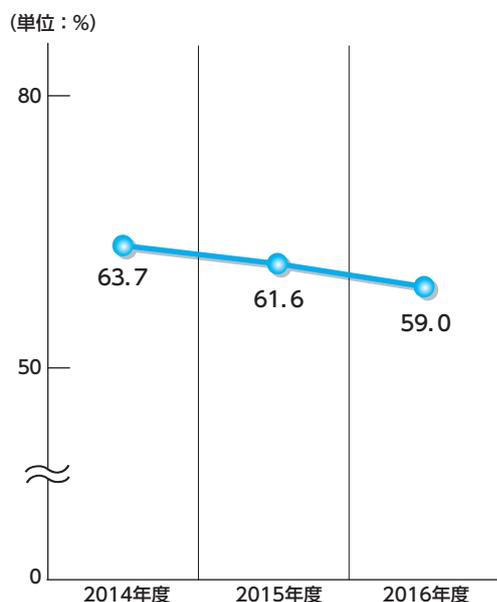
●正味収入保険料

契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)に、保険金支払負担平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとり(受再保険料および出再保険料)を加減し、さらに将来契約者に予定利率を加えて返れいすべき原資となる積立保険料を控除した保険料です。

正味損害率

59.0%

●正味損害率の推移



●正味損害率

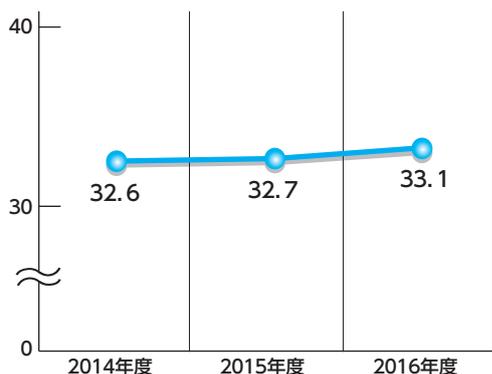
正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

正味事業費率

33.1%

●正味事業費率の推移

(単位：%)



●正味事業費率

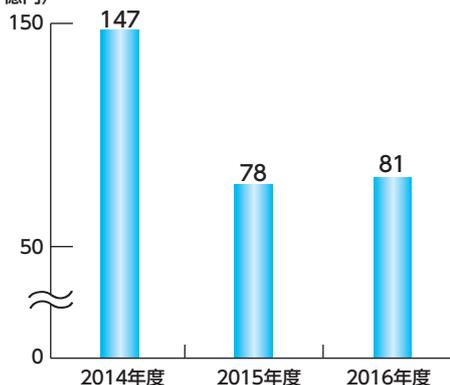
正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

保険引受利益(対前期増減率)

81億円(3.1%)

●保険引受利益の推移

(単位：億円)



●保険引受利益

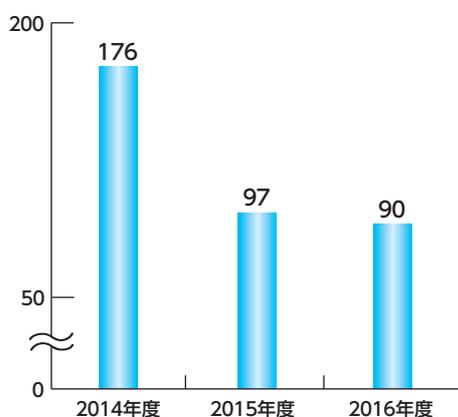
正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費・満期返れい金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものであり、保険本業における最終的な損益を示すものです。なお、その他収支は自賠責保険等に係る法人税相当額等です。

経常利益(対前期増減率)

90億円(△7.2%)

●経常利益の推移

(単位：億円)



●経常利益

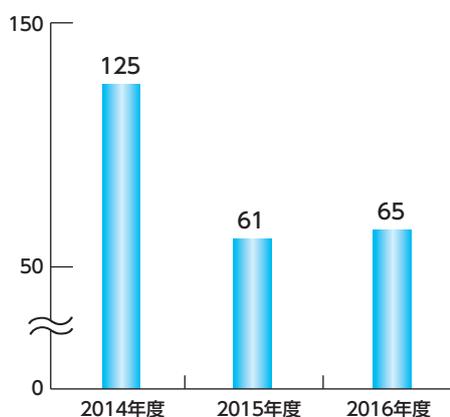
正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・満期返れい金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取り引きから生じた損益を示すものです。

当期純利益(対前期増減率)

65億円(7.0%)

●当期純利益の推移

(単位：億円)



●当期純利益

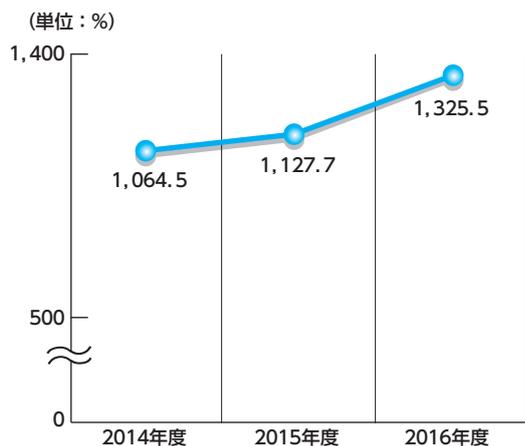
経常利益に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益・法人税及び住民税・法人税等調整額を加減したものであり、事業年度に発生したすべての取り引きによって生じた損益を示すものです。

代表的な経営指標

単体ソルベンシー・マージン比率

1,325.5%

●単体ソルベンシー・マージン比率の推移



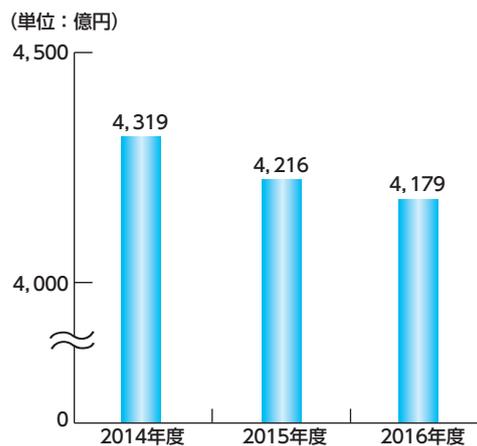
●単体ソルベンシー・マージン比率

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。単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標の1つであり、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。

総資産

4,179億円

●総資産の推移



●総資産

損害保険会社が保有する資産の総額であり、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。損害保険会社の保有する資産規模を示すものです。

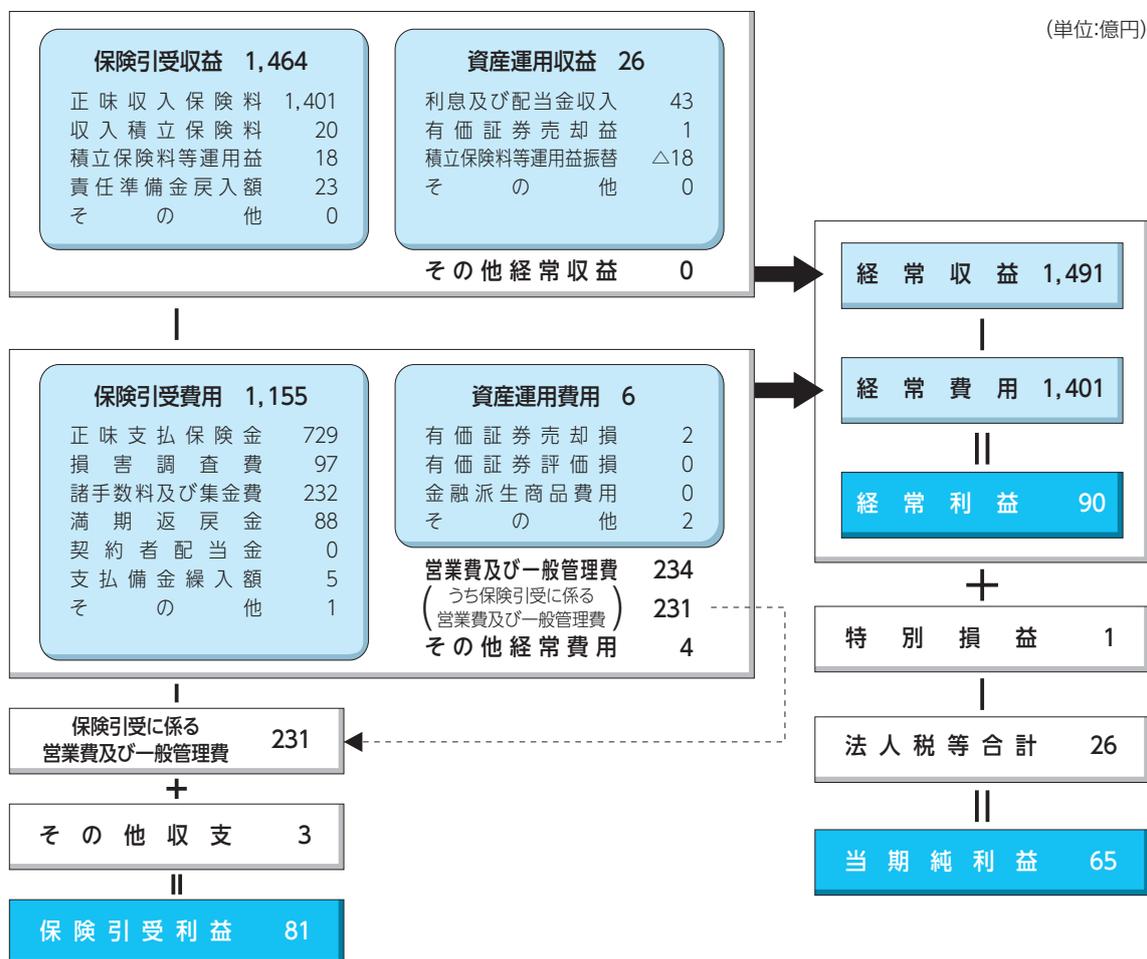
取得格付 (2017年7月1日現在)

格付投資情報センター (R&I)

AA (発行体格付)

※最新の格付は、東京海上ホールディングス(株)のホームページ等でご確認ください。
(<http://www.tokiomarinehd.com/ir/stock/rating.html>)

決算の仕組み(2016年度)



代表的な経営指標の用語説明

●純資産額

損害保険会社が保有する資産の合計である「総資産額」から、責任準備金等の「負債額」を控除したものが「純資産額」であり、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

「金融商品に係る会計基準(いわゆる時価会計)」により、保有有価証券等については、売買目的、満期保有目的等の保有目的で区分し、時価評価を行っています。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しないものであり、保有有価証券等の大宗を占めています。この、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との差額(いわゆる評価損益)が、その他有価証券評価差額です。財務諸表においては、税金相当額を控除した純額を、貸借対照表上の純資産の部に「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

貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号ロ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。

●自己査定

損害保険会社としての資産の健全化を図るために、不良債権等については適切な償却・引当等の処理が必要です。自己査定は、適切な償却・引当を行うために、損害保険会社自らが、保有資産について価値の毀損の危険性等に応じて、保有資産を分類区分することです。具体的には、債務者の状況および債権の回収可能性を評価して、資産を回収リスクの低い方から順に、I、II、III、IVの4段階に分類します。このうち、I分類は、回収の危険性または価値の毀損の可能性について問題のない資産です。II、III、IV分類は、何らかの回収の危険性または価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計額が「分類額計(II+III+IV)」です。

2016年度の事業概況

事業の経過および成果等

当年度のわが国経済は、緩やかな回復基調が続きました。新興国の一部に弱さが残るものの海外経済が緩やかな成長を続けるなかで、輸出が持ち直しつつあることなどから企業収益が改善し、設備投資は緩やかな増加基調となりました。また、雇用・所得環境の着実な改善を背景に個人消費は底堅く推移しました。

損害保険業界では、料率引き上げ効果等により自動車保険は増収したものの、2015年10月の料率改定等を前にした火災保険の駆け込み需要の反動が大きく、全種目計の収入保険料は減少しました。一方、平成28年熊本地震が発生したほか、8月から9月にかけて6つの台風が日本に上陸するなど多くの自然災害が発生しましたが、前年度対比では自然災害による発生保険金は減少しました。

このような事業環境のなか、当社は、2015年度にスタートした3か年の中期経営計画「改革2017」において目指すビジョンである「競争力があり、収益の率とその安定性が高い会社」を実現するため、各施策を積極的に推進しました。

当期の取り組みの経過およびその成果は、以下のとおりです。

❖ 「平成28年熊本地震」への対応

被災地に対する損害サービスに万全を期すため、2016年4月14日の地震発生後、当社は直ちに本社災害対策本部（東京）、現地災害対策本部（福岡）、現地地震対策室（熊本、福岡）を設置し、対応を開始しました。ピーク時には120名を超える態勢で「一刻も早く被災されたお客さまに安心をお届けする」という方針のもと、迅速な対応や保険金のお支払いに努めました。

❖ 新商品の開発

お客さまにとってシンプルでわかりやすく、大手社とは一線を画した独自性のある新商品の開発に注力しました。8月には、近年、行政を中心にスポーツを通じた健康増進策が推進されていることなどを背景に、お客さまのスポーツと健康な生活をサポートする商品「ジョイエ傷害保険 スポーツ向けプラン」を発売しました。また、当社が注力する中小法人を主なターゲットとした商品として、これまで複数の商品に分かれていた事業者向けの火災保険を一本化し補償パターンをシンプルにした事業者向け火災保険「ビジネスプロパティ」、従業員の皆さまの業務に起因するケガや疾病に備える業務災害総合保険「労災あんしん保険」を開発し、10月に販売を開始しました。さらに、マンション管理組合向けの火災保険「マンションドクター火災保険」では、新たなオプションとして分譲マ

ンションの管理組合役員の組合活動に起因する賠償責任リスクをカバーできる「マンション管理組合役員賠償責任補償特約」を開発し、1月以降が保険始期となる契約からセットしていただけるようにしました。

❖ 損害サービス

前年度に引き続き、当社の中心的な顧客である「リテールのお客さま」が事故・災害の際に感じられるダメージを極小化させることを目的に、損害サービス部門・営業部門・代理店が一体となった質の高い損害サービスを提供し、「損害サービスを通じてお客さまに選ばれる会社」を実現するための取り組みを進めてきました。具体的には、迅速・適切な保険金支払いとお客さまの期待を超える「感動サービス」の提供を目指し、新たな業務プロセスの徹底的な実践やチームによる1事故1窓口対応による丁寧なお客さま対応などに取り組みました。

❖ トップラインの拡大

従来から重視していた新たな販売網の開発に加え、既存代理店の成長にも注力しました。販売網の開発については、前年度に引き続き、当社のビジネスモデルを理解し共感いただける他社のプロ代理店等に新たなビジネスパートナーとなっていくべく、各種施策を進めてきました。既存代理店については、営業社員が、当社のビジネスモデルに沿って成長を目指す代理店と定期的な対話を行い、お客さまへの価値提供と代理店の成長に向けた打合せを重ねてきました。あわせて、未取引の中小法人への提案に営業社員が同行し、特色ある新商品を切り口としたアプローチ手法の指導を繰り返し行うなど、代理店の成長を支援する取り組みを進めてきました。

❖ 収支改善

前年度に引き続き、事業部ごとに収支改善対策を策定し主体的に取り組む態勢を組み、引受対策等の諸施策を進めてきました。引受対策については、これまでの取り組みを踏まえ、実施する対策を効果の高いものに絞るなど、より効率的に進めることを目指しました。また、引受対策や営業目標の設定に際しては地域の収益性に応じてメリハリをつけ、収益性の高い地域・種目においては、さらなる増収を図るべく人的資源を厚く投入しました。

❖ 事業費の効率化

人件費・物件費の両面から、生産性向上に資する施策を検討・実施しました。本社機能スリム化の観点で東京海上グループ内でのシェアードサービスを引き続き検討・推進したほか、各種事務処理規定の簡素化や商品・システム対策

等、業務効率化と生産性向上に資する取り組みを進めてきました。

■ 当年度業績

以上のような施策を実施した結果、2016年度の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益1,464億円、資産運用収益26億円などを合計した経常収益は、前年度に比べ30億円減少し、1,491億円となりました。一方、保険引受費用1,155億円、資産運用費用6億円、営業費及び一般管理費234億円などを合計した経常費用は、前年度に比べ23億円減少し、1,401億円となりました。この結果、経常利益は90億円と、前年度に比べ6億円、7.2%の減少となりました。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法人税等調整額を加減した当期純利益は、前年度に比べ4億円、7.0%増加し、65億円となりました。

保険引受の概況は、次のとおりです。

正味収入保険料は、火災保険で増収したことから、前年度に比べ14億円、1.0%増収し、1,401億円となりました。一方、正味損害率は、自然災害にかかる支払保険金の減少により、2.6ポイント低下し、59.0%となりました。また、正味事業費率は、物件費の増加により、前年度に比べ0.4ポイント上昇し、33.1%となりました。保険引受利益は、自然災害を中心とした発生保険金の減少により、前年度に比べ2億円増加となり、81億円の利益となりました。

主な保険種目の状況は次のとおりです。

火災保険：

正味収入保険料は167億円と、前年度に比べ22億円、15.3%の増収となりました。また、正味損害率は、自然災害にかかる支払保険金の減少により、前年度に比べ21.9ポイント低下し、57.5%となりました。

傷害保険：

正味収入保険料は87億円と、前年度に比べ4億円、4.4%の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ4.6ポイント低下し、46.9%となりました。

自動車保険：

補償の拡大に伴い保険料単価が上昇した一方で契約台数の減少により、正味収入保険料は853億円と、前年度に比べ0.4億円、0.1%の減収となりました。また、正味損害率は、修理費の増加を受けて、前年度に比べ0.4ポイント上昇し、56.9%となりました。

自動車損害賠償責任保険：

正味収入保険料は197億円と、前年度に比べ7億円、3.8%の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ1.4ポイント上昇し、82.2%となりました。

賠償責任保険：

正味収入保険料は62億円と、前年度に比べ3億円、6.3%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ4.1ポイント低下し43.3%となりました。

その他保険：

動産総合保険、労働者災害補償責任保険、建設工事保険などが主なもので、正味収入保険料は32億円となり、前年度に比べ0.8億円、2.8%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ5.3ポイント低下し44.8%となりました。

■ 当社が対処すべき課題

2017年度のわが国経済は、海外経済の持ち直しを背景に輸出や生産の増加が見込まれることや、きわめて緩和的な金融環境や政府の経済対策による財政支出の効果等により、国内需要が企業・家計の両面で増加基調をたどり、緩やかに回復していくことが見込まれます。国内の保険市場も、緩やかに拡大していくことが期待されるものの、自賠責保険の基準料率の引き下げや先進安全自動車に係る自動車保険の参考純率の引き下げの影響が見込まれるほか、自然災害の増加や少子高齢化の進展といった要因もあり、先行きを見通しにくい環境が続くものと予想されます。

こうした状況のなか、当社は、3か年の中期経営計画「改革2017」の最終年度として、計画の達成に向けて取り組んでいきます。

2016年度に引き続き、お客さま本位を徹底実践する企業風土の定着に向けた取り組みを推進するとともに、最重要課題と位置づける「成長戦略」および「収益性向上戦略」の各課題に邁進し、中期経営計画のビジョンである「競争力があり、収益の率とその安定性が高い会社」の実現を目指していきます。「成長戦略」では、「リテールのお客さま」に対して、ビジネスパートナーである地域に密着した代理店とともに当社ならではの商品・サービスをご提供することを通じて、お客さまの暮らしや事業の安心・安全・安定に貢献し、「お客さまから選ばれ成長する好循環サイクル」を追求していきます。また、「収益性向上戦略」では、引き続き適切なアンダーライティングに努め収支の安定化を図るとともに、事務の効率化、IT活用による生産性向上、東京海上グループ内資源の有効活用等を通じて効率的な事業運営を推進し、成長分野や新たな価値創造に経営資源を投じていきます。

当社は、これらの課題にスピード感を持って取り組むことを通じ、お客さま本位の安心と補償をお届けし、お客さまにとって最も身近で信頼されるリテール損害保険会社となるよう、全社を挙げて業務に邁進していきます。

内部統制基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則ならびに東京海上ホールディングス株式会社(以下「東京海上HD」)との間で締結された経営管理契約および東京海上HDが定めた各種グループ基本方針等に基づき、取締役会において「内部統制基本方針」を以下のとおり決定し、本方針に従って内部統制システムを構築・運用しています。

〈整備状況の概要〉

1. 東京海上グループにおける業務の適正を確保するための体制

- (1) 当社は、東京海上グループ経営理念、東京海上HDとの間で締結された経営管理契約、「東京海上グループ グループ会社の経営管理に関する基本方針」をはじめとする各種グループ基本方針等に基づき、適切かつ健全な業務運営を行う。
 - ① 当社は、事業戦略、事業計画等の重要事項の策定に際して東京海上HDの事前承認を得るとともに、各種グループ基本方針等に基づく取り組み、事業計画の実施状況等を取締役会および東京海上HDに報告する。
 - ② 当社は、子会社との間に管理運営に関する覚書を締結し、各種グループ基本方針等に基づき、適切に子会社の経営管理を行う。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 経理に関する基本方針」に基づき、当社の財務状態および事業成績を把握し、株主・監督官庁に対する承認・報告手続、税務申告等を適正に実施するための体制を整備する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 財務報告に係る内部統制に関する基本方針」に基づき、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 情報開示に関する基本方針」に基づき、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する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ グループ内取引等の管理に関する基本方針」に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

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

- (1) 当社は、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に基づき、以下のとおり、コンプライアンス体制を整備する。
 - ① 役職員が「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」および「日新火災行動規範」に則り、事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
 - ② コンプライアンスを統轄する部署を設置するとともに、コンプライアンス方針および年度コンプライアンスプログラムを策定して、コンプライアンスに関する取り組みを行う。また、取締役会の下に社外委員を含む業務品質向上委員会を設置し、コンプライアンスに関する重要な事項を審議する。
 - ③ コンプライアンス・マニュアルを策定するとともに、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施して、コンプライアンスの周知徹底を図る。
 - ④ 法令または社内ルールの違反が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほか、社内外にホットライン(内部通報制度)を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 顧客保護等に関する基本方針」に基づき、お客さま本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に基づき、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断、不当要求等に対する拒絶等について、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 内部監査に関する基本方針」に基づき、被監査部門から独立した内部監査担当部署を設置するとともに、内部監査規程を制定し、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。

3. リスク管理に関する体制

- (1) 当社は、「東京海上グループ リスク管理に関する基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理体制を整備する。
 - ① リスク管理基本方針を定め、当社の事業遂行に関わる様々なリスクについてリスク管理を行う。
 - ② リスク管理を統轄する部署を設置するとともに、リスク管理基本方針において管理対象としたリスク毎に管理部署を定める。
 - ③ リスク管理についての年度リスク管理計画を策定する。
 - ④ 取締役会の下にリスク管理委員会を設置して、当社のリスク管理体制の整備状況やリスク管理の実施状況の確認等を定期的実施する。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 統合リスク管理に関する基本方針」に基づき、統合リスク管理方針を定めるとともに、グループ全体の統合リスク管理の一環として、保有リスク量とリターンの状況を定期的にモニタリングする。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 危機管理に関する基本方針」に基づき、危機管理方針を定め、危機管理体制を整備する。

4. 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

- (1) 当社は、経営管理契約に基づき、グループの経営戦略および経営計画に則って、事業計画（数値目標等を含む。）を策定し、当該計画の実施状況をモニタリングする。
- (2) 当社は、業務分担および指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。
- (3) 当社は、経営会議規則を定め、取締役等で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4) 当社は、「東京海上グループ ITガバナンスに関する基本方針」に基づき、ITガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 人事に関する基本方針」に基づき、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事、およびあるべき人材像の浸透の徹底により、生産性および企業価値の向上の実現を図る。
- (6) 当社は、(1)～(5)のほか、当社および子会社において、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を整備する。

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、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役および執行役員の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、適切に保存および管理を行う。

6. 監査役の職務を補助すべき職員に関する事項

- (1) 当社は、監査役の求めに応じ、監査役の監査業務を補助するための監査役直轄の事務局を設置し、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
- (2) 監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務および監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
- (3) 当該職員の人事考課、人事異動および懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 役職員は、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、定期的に監査役に報告を行うとともに、当社またはグループ会社の業務執行に関し重大な法令もしくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
- (2) 当社は、子会社の役職員が、当社またはグループ会社の業務執行に関し重大な法令もしくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときに、これらの者またはこれらの者から報告を受けた者が、当社の監査役に報告を行う体制を整備する。
- (3) 当社は、当社および子会社において、監査役に(1)または(2)の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないよう、必要な体制を整備する。
- (4) 役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況および報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

8. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べるができるものとする。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役および執行役員が決裁を行った重要な稟議書類等については、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3) 役職員は、いつでも監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (4) 内部監査担当部署は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。
- (5) 当社は、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の職務の執行に必要でないことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

2006年（平成18年）5月19日 制定
2015年（平成27年）4月30日 改定

〈運用状況の概要〉

当社は、内部統制基本方針に基づき、コンプライアンス、顧客保護等、リスク管理および危機管理、監査役による監査の実効性の確保、子会社の経営管理等を含む内部統制システムを整備し、業務の適正を確保することで企業価値の向上に努めています。また、内部統制システムの整備および運用状況については、年に1回、モニタリングを実施し、取締役会においてその内容を確認しています。さらに、モニタリング結果等を踏まえ、内部統制システムの改善に継続的に取り組んでいます。

コーポレートガバナンスの状況

コーポレートガバナンス態勢

当社は、お客さま、株主、代理店、社員、地域・社会という各ステークホルダーに対する責任を果たすためコーポレートガバナンスの充実を重要な経営課題として位置付け、当社の持株会社である東京海上ホールディングスが策定した「東京海上ホールディングスコーポレートガバナンス基本方針」およびグループの「内部統制基本方針」に基づいた健全で透明性の高いコーポレートガバナンス態勢を構築しています。

1. 取締役会・監査役会

当社の取締役会は、2017年7月1日現在、6名の取締役（任期1年）で構成されています。監査役会は、社外監査役2名を含む4名の監査役で構成されています。社外監査役と当社との間には、特別な利害関係はありません。

2. 指名委員会・報酬委員会

当社の親会社である東京海上ホールディングスは、指名委員会および報酬委員会を設置しています。両委員会は、それぞれ4名の社外委員を含む5名の委員で構成し、委員長は社外委員から選出しています。

両委員会は、当社役員（取締役・監査役・執行役員）の選任、解任および選任要件ならびに当社役員の報酬体系、報酬水準および業績評価等（ただし報酬水準および業績評価については社外取締役および監査役を除く）についても審議を行い、東京海上ホールディングス取締役会に答申します。

3. コンプライアンス態勢・品質の向上に向けた態勢

当社では、業務品質向上委員会（うち社外委員1名）および過半数を社外委員とする顧客保護委員会を設置し、品質の維持向上や適正な業務運営について、社外の視点を含めた評価・提言を行う態勢としています。コンプライアンスに関する重要事項は、経営会議および取締役会において審議・決定し、コンプライアンスの一層の徹底を図っています。また、違反行為に関する各種通報・相談制度（ホットライン）を設け、これを運用しています。

4. リスク管理態勢

当社は、当社の保有するリスクに対して定量・定性の両面から、総合的な管理を行っています。また、リスク管理委員会を設置し、当社におけるリスク管理の実施方針について議論するとともに、リスク管理に係る重要事項について、取締役会において審議・決定し、リスク管理の強化を図っています。

5. 社外・社内の監査態勢

(1) 社外の監査・検査

当社は、社外の監査・検査として、「会社法および金融商品取引法に基づく監査法人による外部監査」および「保険業法に基づく金融庁による検査」等を受けています。

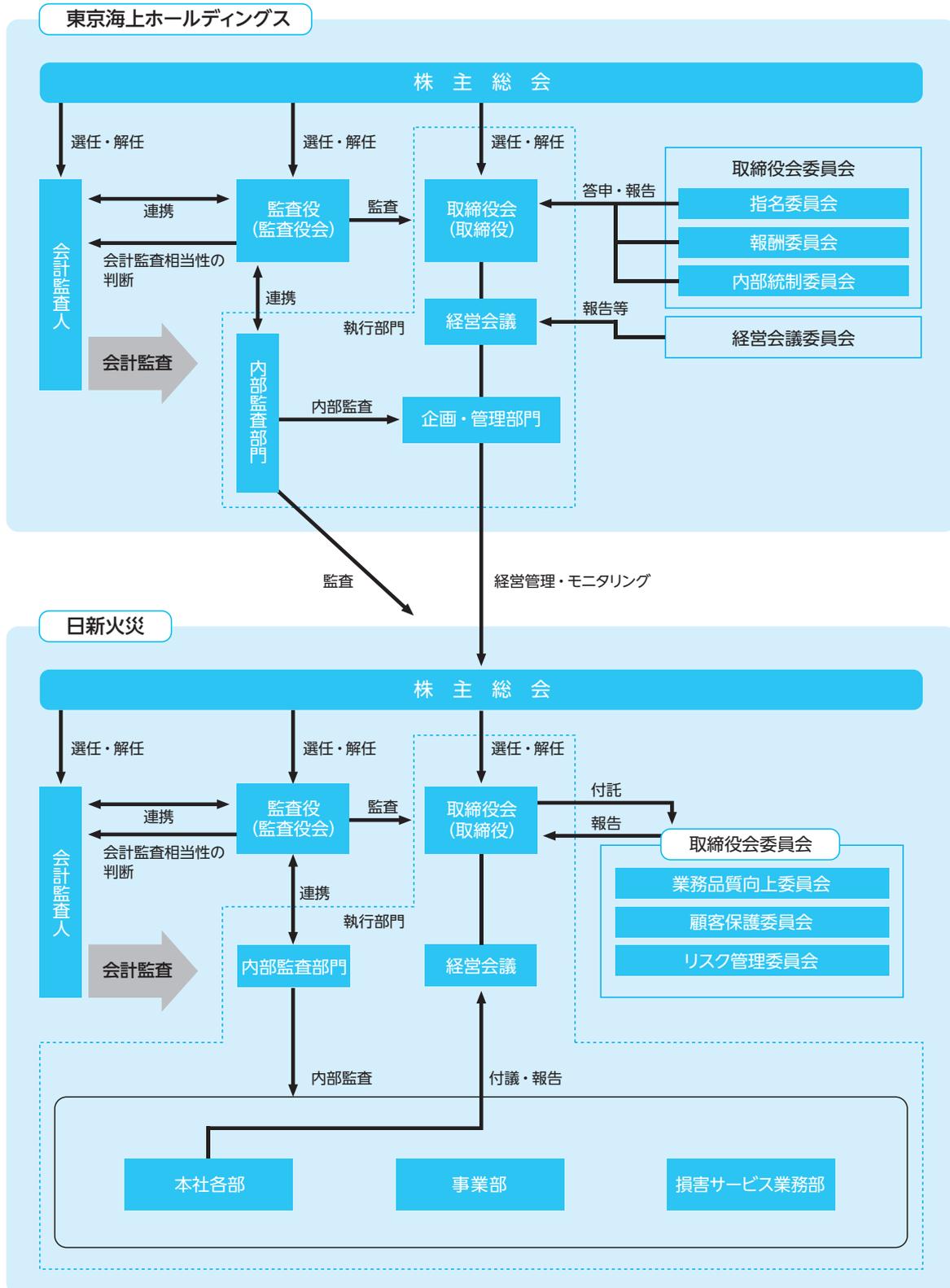
当社の会計監査人はPwCあらた有限責任監査法人です。

(2) 社内の内部監査態勢

当社では、内部監査を「経営目標の効果的な達成を図るために、企業におけるすべての業務を対象とした内部管理態勢（法令等遵守態勢、リスク管理態勢を含む）等の適切性、有効性を検証するプロセスであり、内部事務処理等の問題点の発見、指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および問題点の改善方法の提言等を実施するものとする」と定義して、当社のすべての業務および組織等を対象に内部監査を実施しています。また、内部監査結果については、経営会議等に報告しています。

東京海上ホールディングス・日新火災のコーポレートガバナンス体制の概要

(2017年7月1日現在)



CSR(企業の社会的責任)の考え方

当社の事業活動は、多くのステークホルダーの皆さまからのご支持があってこそ成り立つものです。当社では、CSR(企業の社会的責任)は「経営理念の実践」そのものであるととらえ、「東京海上グループCSR憲章」に基づきCSRを徹底的に実践していくことで、ステークホルダーの皆様に提供する価値を高めていきたいと考えています。

東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループでは、CSRを実践するための行動指針として、「東京海上グループCSR憲章」を定めています。

東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

■ 商品・サービス

- ・ 広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

■ 人間尊重

- ・ すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ・ 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- ・ プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

■ 地球環境保護

- ・ 地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

■ 地域・社会への貢献

- ・ 地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。

■ コンプライアンス

- ・ 常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。

■ コミュニケーション

- ・ すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

外部イニシアティブへの参加

国連グローバル・コンパクト(UNGC)が提唱する行動10原則は、グループ経営理念と共通することから、当社の持株会社である東京海上ホールディングスは2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。また、国連環境計画金融イニシアティブ「持続可能な保険原則(PSI)」への署名(東京海上日動)や、UNGC、UNEP FI が主導する「責任投資原則(PRI)」への署名(東京海上日動ほか2社)を行っているほか、国連国際防災戦略事務局(UNISDR)民間セクター・アライアンスに参加(東京海上日動)しています。



Network Japan
WE SUPPORT



PSI
Principles for Sustainable Insurance

Signatory of:

PRI Principles for
Responsible
Investment

当社のCSRの主な取り組み

当社では、東京海上グループCSR憲章をふまえCSR活動に取り組んでいます。主な取り組みは次のとおりです。

1. 地域・社会貢献の取り組み

■社員参加型の社会貢献活動の推進

社員参加型の社会貢献活動として、清掃活動等の地域・社会との調和を図る取り組みを実施しています。当社は、今後も社員へ社会貢献に対する意識啓発を行うとともに、積極的な社会貢献活動を続けていきます。



東京本社ビルにおける清掃活動

■交通遺児等を支援するチャリティ募金イベントの実施

当社は、2008年度より毎年、チャリティ募金イベントを実施しています。

このイベントは、社員から集めた中古の本やCD等でチャリティバザーを開催し、その売上金額を寄付金に充てる取り組みです。

2016年度は、172,074円の寄付金が集まりました。寄付金は、「特定非営利活動法人 交通遺児等を支援する会」へ全額寄付し、交通遺児等の支援に活用されています。



■AED講習会の実施

社会公共性の高い損害保険会社として、当社の役職員が事故や災害の場所に居合わせた際、人命救助に有効とされているAEDを速やかに使用できるようにするために、役職員に対するAED講習会を実施しています。



■企業献血の実施

全国の各拠点にて、企業献血を実施しています。



■認知症サポーター養成講座の実施

認知症になっても安心して暮らせるまちづくりに貢献するため、認知症の人とその家族を支援する「認知症サポーター」を養成する講座を役職員に対して実施しています。

CSR(企業の社会的責任)の考え方

■使用済み切手等の収集・寄贈

全国の各拠点にて収集した使用済み切手・使用済みカード類・未使用切手を「公益社団法人 日本キリスト教海外医療協力会」をはじめ3団体に寄贈しています。

使用済み切手は、海外の保健医療事情に恵まれない地域に医師や看護師・保健師等の医療従事者を派遣するための費用や、現地の医療従事者に対する学資援助の資金として役立てられます。使用済みカード類は、発展途上国の農村の生活改善や人材育成をはじめとした活動資金として、また、未使用切手は、骨髄バンクのドナー登録の募集等のために利用されています。

■「公益財団法人 スペシャルオリンピックス日本」

ミサンガの作成・寄贈

当社は、全国の各拠点にてミサンガを作成し、「公益財団法人 スペシャルオリンピックス日本」に寄贈しています。ミサンガは、スペシャルオリンピックスに参加するアスリートの活躍を支え、応援するための募金「エール募金」の募金者とスペシャルオリンピックス日本のアスリートの両方に「エールの証(あかし)」として渡されます。

2. 環境負荷削減の取り組み

■環境マネジメントシステムの導入

環境マネジメントシステムを導入して、環境負荷データ(電気、紙、ガソリンの使用量等)を把握し、PDCAによる目標管理(モニタリング)を行っています。

■環境負荷削減に寄与する商品・サービス

当社では、環境配慮型自動車保険「アサンテ」を販売しています。「アサンテ」は、車の事故の際にリサイクル部品を使用して修理していただくことで資源を有効活用することを目的とした商品であり、「アサンテ」の販売を通じて、地球環境保護に貢献することを目指しています。

また、紙の保険約款に代えてWeb上で参照いただく「インターネット約款」、紙証券の発行に代えてWeb上で契約(変更)内容をご確認いただく「インターネットによる契約確認サービス(My日新)」等による紙資源の節約に取り組んでいます。

2016年度は、収益の一部である1,451,860円(「アサンテ」に係る寄贈額83,650円、インターネット約款に係る寄贈額1,368,210円)をケニア共和国の環境保護活動家、故ワンガリ・マータイ氏が始めたグリーンベルト運動(植林活動)に活用していただくため、毎日新聞社に寄託しました。

損害保険業界としての社会貢献活動

当社では、当社独自の社会貢献活動のほか、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、事故、災害および犯罪の防止・軽減にむけて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

主な取り組みは以下のとおりです。

1. 交通安全対策

(1) 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険の運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援等に活用しています。

- ・自動車事故防止対策：高齢者の交通事故防止施策研究支援、自転車シミュレータの寄贈、飲酒運転根絶事業支援等
- ・自動車事故被害者支援：高次脳機能障害者支援、脊髄損傷者支援、交通遺児支援等
- ・救急医療体制の整備：高規格救急自動車の寄贈、救急外傷診療研修補助等
- ・自動車事故の医療に関する研究支援
- ・適正な医療費支払いのための医療研修等



自転車シミュレータ

(2) 交通安全啓発活動

① 交差点事故防止活動

交差点における事故低減を目的として、47都道府県の事故多発交差点5箇所の特徴や注意点等をまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を毎年損保協会ホームページで公開し、ドライバーや歩行者、自転車利用者など、交差点を通行するすべての方への啓発を行っています。



② 自転車事故防止活動

自転車事故の実態やルール・マナーの解説とともに、自転車事故による高額賠償事例や自転車事故に備える保険などを紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成し、講演会やイベントを通じて自転車事故防止を呼びかけています。



③ 高齢者の交通事故防止活動

高齢者が運転時や歩行時に当事者となる交通事故が増加していることから、チラシを作成し、高齢者に対して安全な行動による事故防止を呼びかけています。



④ 飲酒運転防止活動

企業や自治体における飲酒運転防止の教育・研修で使用する手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成するとともに、イベント等において本マニュアルを活用し、飲酒運転による事故のない社会の実現に向けて啓発活動を行っています。



CSR(企業の社会的責任)の考え方

2. 防災・自然災害対策

(1) 地域の安全意識の啓発

- ① 小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及
子どもたちが楽しみながら、まちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全に関する施設・設備を発見してマップにまとめる「ぼうさい探検隊」の取り組みを通じ、安全教育の促進を図っています。



- ② 幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

子どもたちが実際に身体を動かし、声を出して遊びながら、安全・安心のための「最初の第一歩」を学ぶことができるカードゲーム「ぼうさいダック」を作成し、幼稚園・保育所等での実施を通じて、防災意識の普及に取り組んでいます。



(2) 地域の防災力・消防力強化への取り組み

- ① 軽消防自動車の寄贈

地域の消防力の強化に貢献するため、小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国の自治体や離島に寄贈しています。



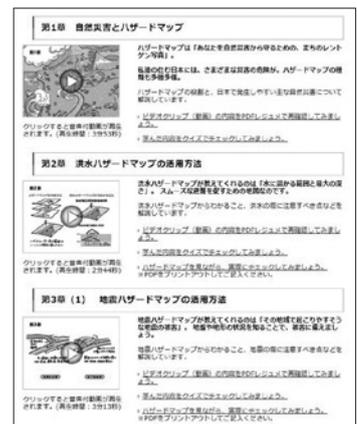
- ② 防火標語の募集と防火ポスターの制作

家庭や職場・地域における防火意識の高揚を図り、社会の安全・安心に貢献するため、総務省消防庁と共催で防火標語の募集を行っています。入選作品は「全国統一防火標語」として、防火ポスター（総務省消防庁後援・約20万枚作成）に使用され、全国の消防署をはじめとする公共機関等に掲示されるほか、各種の防火意識啓発・PR等に使用されます。



- ③ ハザードマップを活用した自然災害リスクの啓発

自治体等が作成しているハザードマップの活用にあたり、自然災害に対する日頃からの備えや対策を多くの方に促すことを目的として、eラーニングコンテンツ「動画で学ぼう！



ハザードマップ」を損保協会ホームページ上に公開し、啓発活動を進めています。

3. 犯罪防止対策

(1) 盗難防止の日(10月7日)の取り組み

2003年から10月7日を「盗難防止の日」と定め、毎年、各地の街頭で損保社員、警察関係者などが盗難防止啓発チラシとノベルティを配布し、盗難防止対策の必要性を訴えています。



(2) 自動車盗難の防止

「自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチーム」に2001年の発足当初から民間側事務局として参画し、盗難防止対策に取り組んでいます。

(3) 不正修理業者に関する注意喚起

住宅修理(リフォーム)に関し、「保険金を使える」と言って勧誘する業者とのトラブル相談が多く寄せられています。

このようなトラブルに巻き込まれないよう注意を呼びかけるため、独立行政法人国民生活センターと連携してチラシを作成し、啓発活動を行っています。



(4) 啓発活動

地域で子どもが犯罪や交通事故等の不慮の事故に巻き込まれないよう、大人と子どもと一緒に対策を考える手引きを作成し、防犯意識の高揚に取り組んでいます。



4. 環境問題への取り組み

(1) 自動車リサイクル部品活用の推進

限りある資源を有効利用することにより、産業廃棄物を削減し、地球温暖化の原因となっているCO₂の排出量を抑制することを目的として、自動車の修理時におけるリサイクル部品の活用推進に取り組んでいます。



(2) 自動車修理における部品補修の推進

リサイクル部品の活用同様に、産業廃棄物とCO₂の排出量の抑制を目的として、啓発動画やチラシによる部品補修の推進に取り組んでいます。

※啓発動画は損保協会ホームページやYouTubeに公開しています。



(3) エコ安全ドライブの推進

環境にやさしく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の取り組みを推進するため、ビデオクリップ(DVD)とチラシを作成し、その普及に取り組んでいます。



CSR(企業の社会的責任)の考え方

(4)環境問題に関する目標の設定

地球温暖化対策として、CO₂排出量の削減と、循環型社会の形成に向けた廃棄物排出量の削減について、業界として統一目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

5. 保険金不正請求防止に向けた取り組み

(1)保険金不正請求ホットラインの運営

2013年1月から「保険金不正請求ホットライン」を開設して、損害保険の保険金不正請求に関する情報を収集し、損害保険各社における対策に役立てています。



(2)保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出

保険金詐欺防止ポスターを作成し、会員会社や損害保険代理店等に掲出し、保険金詐欺が重罪(*)であることを周知するとともに、保険金詐欺をたくらむ人物への牽制を図っています。

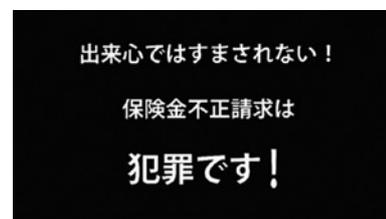
※「刑法第246条第1項 人を欺いて財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

第2項 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。」



(3)保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開

「これ位ならいいだろう」という出来心による保険金不正請求を防止するため、啓発動画を作成し、損保協会ホームページやユーチューブに公開しています。



コンプライアンスの徹底

当社はお客さま本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指すことを経営理念に掲げ、コンプライアンスの徹底を経営の基本に位置づけています。

コンプライアンス宣言

当社は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指すことを経営理念としており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものです。

当社では、経営理念の実現に向け行動する際の重要な事項を「日新火災行動規範」として定めています。私たち全役職員はこの行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先することをここに宣言いたします。

日新火災海上保険株式会社
取締役社長 村島 雅人

また、東京海上グループとして東京海上グループ各社の全役職員が遵守すべきコンプライアンス行動規範を定めています。

東京海上グループ コンプライアンス行動規範<骨子>

●法令等の徹底

法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、社会規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を行います。

●社会との関係

社会、政治との適正な関係を維持します。

●適切かつ透明性の高い経営

業務の適切な運営をはかるとともに、透明性の高い経営に努めます。

●人権・環境の尊重

お客様、役員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、地球環境に配慮して行動します。

さらに、当社は、損害保険会社として社会・公共的使命の遂行と人間尊重を信条とし、社会から信頼され続けるために、日新火災行動規範を定めています。すべての役職員は日新火災行動規範を誠実に遵守し実践します。

日新火災行動規範<骨子>

1. 人間尊重の原則

日新火災は人間尊重を行動の基本精神とし、事業に関わる全てのみなさまの権利を尊重し、お客さま本位を実践するために誠意を持って行動します。

2. 法令等遵守

日新火災は企業行動の基本である法令・ルールについてその制定された目的を十分に理解し、それを誠実に遵守していきます。

3. 適切な事業活動

日新火災は損害保険会社としての社会的・公共的使命を果たすため、高い企業倫理と透明性を維持し、公正かつ自由な競争の促進と内部統制の強化に努めます。

4. 積極的な社会参画

日新火災は、損害保険事業の社会的存在意義を更に高めるため、社会貢献活動や環境問題の取り組みなど、社会に対して有益な働きかけを積極的に行います。

コンプライアンス態勢

当社では、お客さま本位の安心と補償をお届けし、お客さまの信頼を得られるように日常業務のすべてをコンプライアンスの取り組みとしています。

役職員一人ひとりが常にコンプライアンスを念頭において業務を遂行することに取り組んでいます。

当社の業務品質維持向上を目的とする取締役会委員会

として社外委員を含む「業務品質向上委員会」を設置しています。同委員会では、お客さまの声に基づく業務改善とコンプライアンスの徹底を一体として議論・検討することにより、お客さまに安心、満足していただける業務品質の実現に努めています。

さらに、真にお客さま本位を実現するための取り組みとし

コンプライアンスの徹底

て、過半数の社外委員を含む「顧客保護委員会」を設置しています。

お客さまに大きな影響を及ぼす(可能性のある)業務運営について第三者の視点で確認・検証し、業務の改善に努めています。

また各部では、部長をコンプライアンス責任者とし、マネージャーは部長を補佐するコンプライアンス担当者の役割を担い、本社には全部門のコンプライアンスを推進するコンプライアンスリーダーを配置しています。さらに各地区にはコンプライアンススタッフを配置し、管轄する部門のコンプライアンスの徹底を図っています。

なお、コンプライアンス上の問題を発見した場合には、速やかに業務品質部等に報告や相談をすることを義務づけています。何らかの理由で、通常の報告や相談をすることが適当でない場合には「コンプライアンス相談窓口(業務品質部長直通の専用電話)」、「コンプラ110番(社内イントラネットによる業務品質部長へのEメール)」、「監査役ホットライン」、「社外ホットライン」、「東京海上ホールディングスや弁護士事務所への直通電話およびEメール」等を利用して匿名でも報告や相談をすることができます。

業務品質向上委員会

コンプライアンスの徹底にあたって、社外からの視点で幅広く意見を得るため、社外の有識者が委員として加わる業務品質向上委員会を設置しています。本委員会は取締役会直属の機関として、会社施策の点検や監視を行うとともに、直接経営に提言しています。各委員より専門領域をふまえた有益な意見や提言を得ています。

顧客保護委員会

真にお客さま本位を実現させるため、過半数の社外委員を含む「顧客保護委員会」を設置しています。本委員会は、「お客さまの声」に加え、内部監査等で把握されたお客さまに大きな影響を及ぼす(可能性のある)業務運営について、「お客さま本位」の視点で確認・検証し、業務の改善に努めています。

コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスの徹底にあたり、毎年度、取締役会において会社全体のコンプライアンス取組方針および同取組方針に対応する主要施策を策定しています。その施策に従って各部門はコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。これらのコンプライアンスの取組状況は、取締役会に定期的に報告しています。

コンプライアンス・マニュアル

「コンプライアンス・マニュアル」を作成して、全役職員がいつでも参照できるようにしています。「コンプライアンス・マニュアル」には、①コンプライアンスの考え方、当社の経営理念、コンプライアンス宣言、行動規範、②コンプライアンス態勢、③問題を発見した場合の対応、④遵守すべきルールとその解説を記載しています。その他にコンプライアンスの重要事項を携帯用カードに掲載し全役職員に配付することにより徹底を図っています。

コンプライアンス研修

コンプライアンスの徹底と推進を目的として、全役職員を対象に「コンプライアンス研修」を実施しています。階層別や職場別の集合研修や社内イントラネットを利用した研修を継続的に実施しています。研修内容には「コンプライアンスの考え方」等の基本的な項目から「実務に即したケーススタディ」までを盛り込んだ実効性のある研修の実施に努めています。

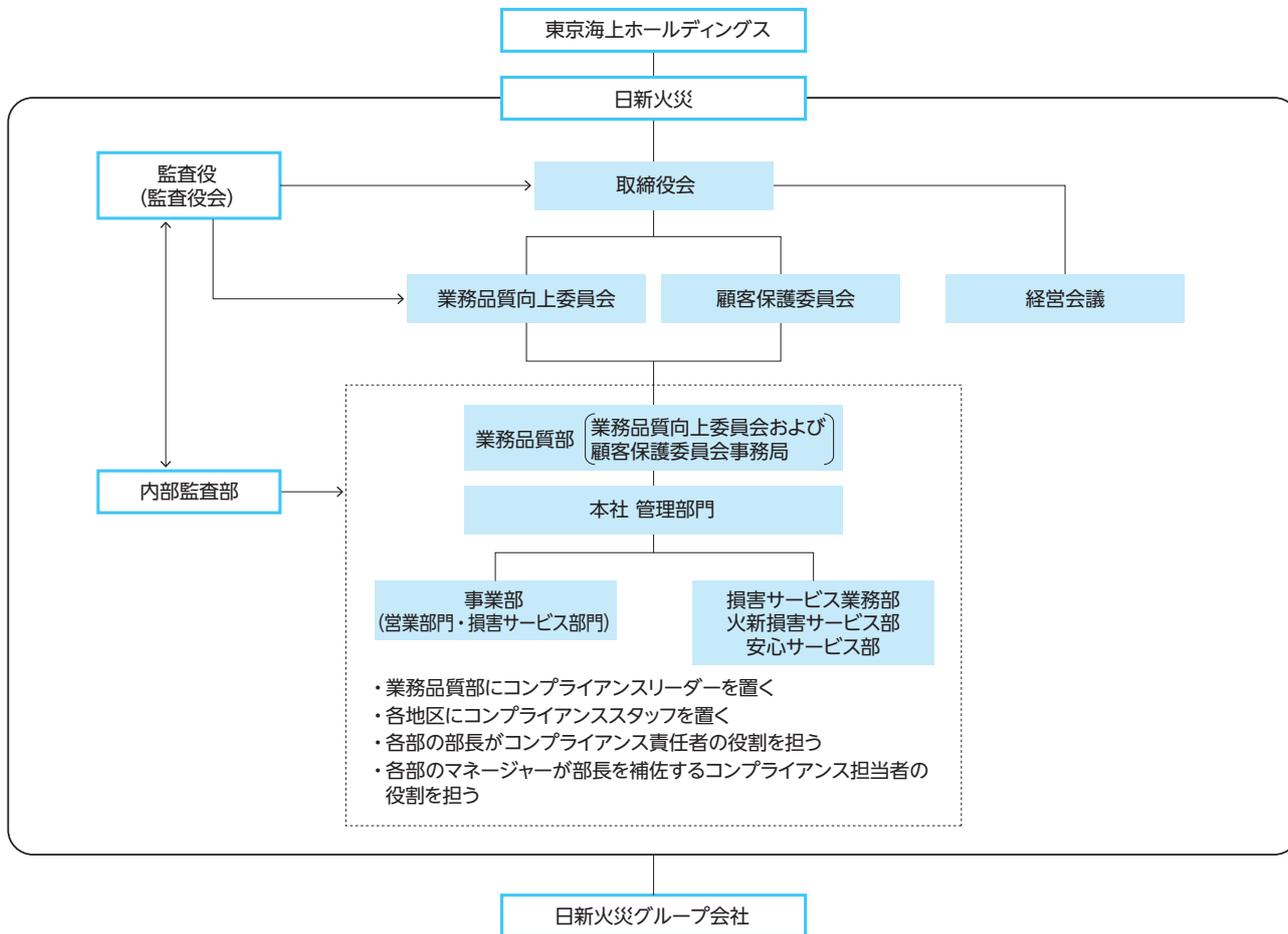
モニタリング

業務が適切に遂行されているかについて、各部による自己点検や、「コンプライアンスリーダー」、「コンプライアンススタッフ」による「モニタリング」を組み合わせ、コンプライアンスの取り組みやルールの遵守状況を継続的に点検しています。

ホットライン制度

コンプライアンスに関連する問題が発生した場合や発生しそうな場合等に、報告や相談ができる各種の「ホットライン制度」を設けています。また、社外のホットライン制度も複数設置して、報告者や相談者が利用しやすい手段を選択できるように配慮しています。なお、当社の「ホットライン制度」は公益通報者保護法に対応しており、報告者の個人情報には厳重に管理され、報告者が不利益な取り扱いを受けることはありません。

2017年度コンプライアンス体制



コンプライアンスの徹底

反社会的勢力等への対応

当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に則り、反社会的勢力等に対する態勢整備と毅然とした対応に努めています。

東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針 (概要)

1. 基本的な考え方

東京海上グループは、良き企業市民として公正な経営を貫き広く社会の発展に貢献するため、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、反社会的勢力等に対して、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応することに努めます。

2. 反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則

反社会的勢力等に対し、以下の(1)から(5)に基づき対応します。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、担当者や担当部署だけに任せず、会社組織全体として対応します。また、反社会的勢力等からの不当要求等に対応する役職員の安全を確保します。

(2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力等からの不当要求等に備えて、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関との緊密な連携関係の構築に努め、不当要求等が行われた場合には必要に応じ連携して対応します。

(3) 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係(提携先を通じた取引を含む。)を含めて、一切の関係を持つことのないよう努めます。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶します。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、東京海上グループの各社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行いません。また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行いません。

3. 態勢整備

反社会的勢力等との関係を遮断するために、以下の態勢を整備します。

(1) 対応統轄部署の設置

(2) 問題が発生した場合の報告・相談ルールや体制の制定

(3) 研修の実施 等

利益相反取引等の管理

当社では、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)

1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、東京海上グループが行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客さまの利益と東京海上グループの利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客さまの利益が東京海上グループの他のお客さまの不利益となるおそれのある取引
- (3) 東京海上グループが保有するお客さまに関する情報をお客さまの同意を得ないで利用する取引(個人情報保護法または東京海上グループ会社に適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。)
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、東京海上グループのお客さまの保護や東京海上グループの信用維持の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

2. 利益相反取引等の管理体制

当社の持株会社である東京海上ホールディングスによる一元的な東京海上グループの利益相反取引等の管理のもと、当社においても、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなどの体制整備を行い、利益相反取引等を適切に管理してまいります。

3. 利益相反取引等の管理の方法

東京海上グループは、利益相反取引等の管理を、以下の方法により実施してまいります。

- (1) 東京海上グループ各社は、利益相反取引等のおそれがある取引等を行おうとする場合には、事前に東京海上ホールディングスに報告することとします。
- (2) 東京海上ホールディングスでは、報告された取引等について、お客さまの利益を不当に害するまたは害する可能性があると判断した場合には、以下の方法による措置を講じます。
 - ① 当該取引を行う部門と当該取引に係るお客さまと他の取引を行う部門を分離する方法
 - ② 当該取引または当該取引に係るお客さまと他の取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 当該取引に伴い、当該取引に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該取引に係るお客さまに適切に開示する方法
 - ④ 当該取引等に伴い、東京海上ホールディングスおよび東京海上グループ会社が保有するお客さまに関する情報を利用することについて、当該お客さまの同意を得る方法
 - ⑤ 当該取引等または当該取引に係るお客さまと他の取引を中止する方法
 - ⑥ その他、東京海上ホールディングスが必要かつ適切と認める方法

4. 利益相反取引等の管理体制の検証

東京海上グループの利益相反取引等の管理体制の適切性および有効性については、東京海上ホールディングスが定期的に検証してまいります。

情報開示、情報提供活動

情報開示

当社は、お客さまをはじめとするあらゆるステークホルダーの皆さまから適正に評価いただくために、当社に関する重要な情報(財務的・社会的・環境的側面の情報を含む)の公正かつ適時・適切な開示に努めます。

✦ ディスクロージャー誌

当社の事業活動について理解いただくために、毎年「日新火災の現状」を作成しています。当社の概要、業績の概況をはじめ、経営方針、当社の取り組み、決算・財務情報についてわかりやすく説明しています。

また、当社の持株会社である東京海上ホールディングスではステークホルダーの皆さま向けにトップメッセージ、経営戦略、財務の状況等をわかりやすく説明するため「統合レポート(東京海上ホールディングス ディスクロージャー誌)」を作成しています。

✦ ホームページ

■ 日新火災ホームページ

<http://www.nisshinfire.co.jp/>

商品・サービス、各種手続きのご案内等の情報を掲載しています。各コンテンツとも、お客さまにとってのわかりやすさを追求しています。また、当社で発表しているニュースリリースについてもご覧いただけます。

■ 契約者さま専用ページ「My日新」

「My日新」は、個人のお客さまを対象にした原則24時間365日ご利用いただけるインターネットサービスです。契約内容をご確認いただけるなど便利な機能を提供しています。

✦ 東京海上グループ

CSRブックレット・サステナビリティレポート

東京海上グループでは、CSR(企業の社会的責任)の取り組みを、あらゆるステークホルダーの皆さまにご報告することを目的として、コミュニケーションツールを作成しています。「CSRブックレット」(冊子版・PDF版)は、当社のCSR活動をわかりやすくまとめたもので、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会主催の「UCDAアワード2016」(CSR報告書部門)において、情報のわかりやすさ賞を受賞しました。「サステナビリティレポート」(WEB版・PDF版)は、当社のCSR戦略をデータとともに詳しくまとめたもので、環境省等主催の「第20回環境コミュニケーション大賞」(環境報告書部門)において、持続可能性報告優秀賞を受賞しました。



情報提供活動

✦ 地震保険の普及・啓発

地震保険は、地震・噴火・津波による建物・家財の損害を補償します。法律に基づき国と損害保険会社が共同で運営する保険であり、被災者の生活再建資金を確保し、生活の安定に寄与する役割を担っています。2015年度に火災保険を契約された方のうち、約6割の方が地震保険に加入しています。

地震保険の理解促進および加入促進は損害保険業界の社会的使命であり、昨年度は、地震保険のこれまでの歩みを振り返り、一層の加入促進に向けた足掛かりとすることを目的として、代理店等を対象に制度創設50周年記念フォーラム(9月5日)を開催しました。また、各種メディアを通じた広報活動等により、地震保険の理解促進および加入促進に取り組んでいます。



勧誘方針

当社では、お客さまに対する商品の販売・勧誘活動を適正に行うため、「金融商品の販売等に関する法律」を遵守するとともに、同法に基づき以下の勧誘方針を定め、全国の店舗で公表しています。

また、当社代理店にも同法の遵守および勧誘方針の策定、公表を指導しています。

〔当社の勧誘方針〕

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売に努めます。
2. 保険商品の販売に際しましては、お客さまに重要事項を正しくご理解いただけるよう努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。
3. お客さまの保険商品に関する知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的等を総合的に勘案し、お客さまのご意向と実情に適合した保険商品の説明と提供に努めます。
4. 保険金の不正取得を防止する観点から、適切な保険販売を行うよう努めます。
5. 保険商品の販売・勧誘にあたっては、深夜や早朝等お客さまにご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
6. 保険事故が発生した場合には、保険金のお支払いについて迅速かつ的確に処理するように努めます。
7. お客さまの様々なご意見・ご要望等の収集に努め、商品開発や保険販売にいかしてまいります。
8. 保険商品の適切な販売を確保するために、社内体制の整備と販売にあたる者の研修に取り組みます。
9. お客さまに関する情報については、業務上必要な目的の範囲内で使用し、漏洩防止等の管理を厳格に行います。
10. お客さまのご質問、苦情等につきましては、お客さま相談室にて速やかに対応させていただきます。

リスク管理

リスクベース経営(ERM)態勢の強化

当社におけるリスクは、経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。そのような中で、あらゆるステークホルダーの視点に立ったリスク管理を実施することは経営の重要な課題であると認識しています。

東京海上グループでは、リスク低減・回避等を目的とした狭義の「リスク管理」にとどまらず、リスクを定性・定量の両面から網羅的に把握し、このリスク情報を有効に活用して、会社全体の「リスク」「資本」「リターン」を適切にコントロールするリスクベース経営(ERM: Enterprise Risk Management)態勢の強化に取り組んでいます。

当社でも、リスクベース経営(ERM)態勢の強化を通じた統合的なリスク管理を行うことで、健全性を確保しつつ、再保険の活用等により限られた資本を有効に活用して収益性(資本効率)の向上を図っています。

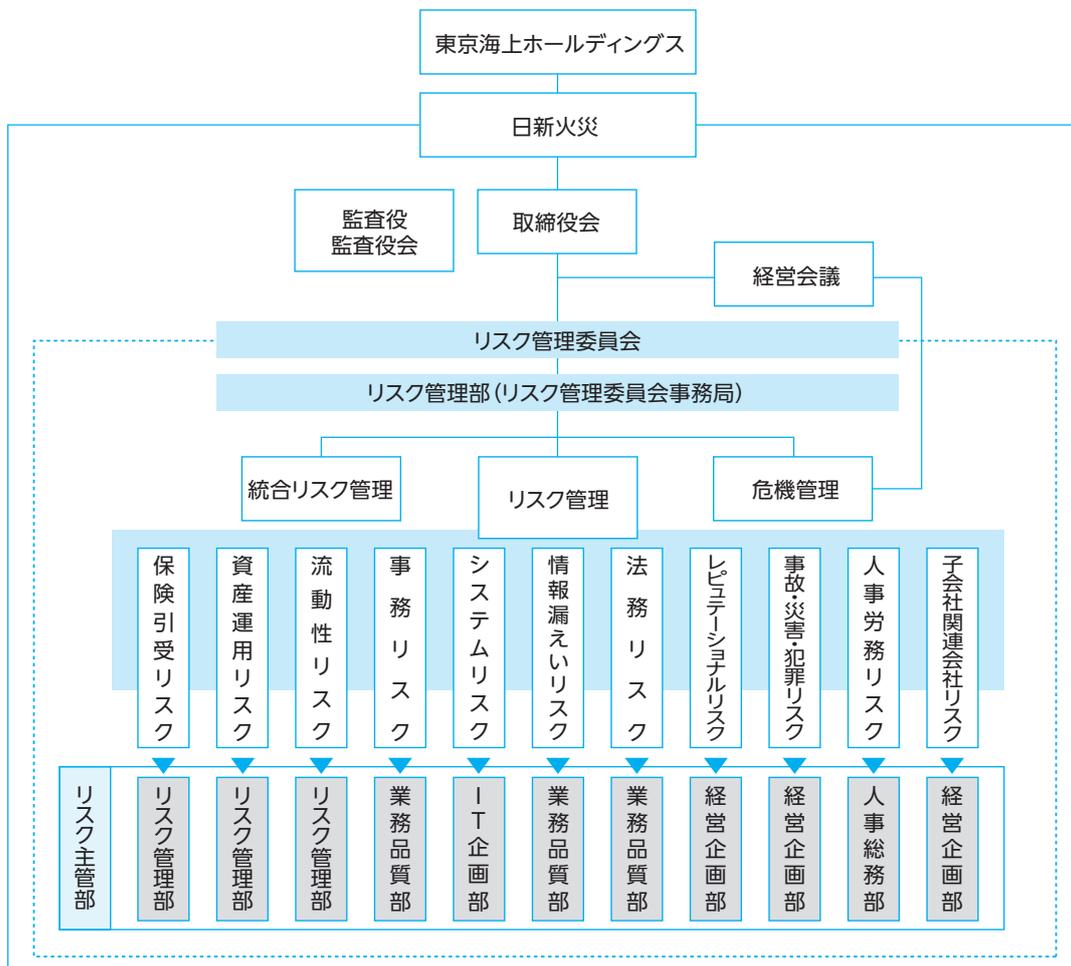
リスク管理態勢

リスク管理基本方針およびリスク管理委員会

当社では財務の健全性と業務の適切性を確保することを目的に「リスク管理基本方針」を定め、当社のリスク管理に関する基本的な事項を明確化するとともに、リスク管理全般

を推進するために取締役会委員会として「リスク管理委員会」を設置しています。

「リスク管理基本方針」に基づき、当社の業務遂行に伴い発生するリスクを特定し、各リスクについて個別に「リスク管



理方針]および主管部署(リスク主管部)を定め、リスクの洗い出しおよび特定、リスクの評価、リスクの制御、コンティンジェンシー・プランの策定、リスクのモニタリングという一連のプロセスを通じてリスク管理を実施しています。リスクの洗い出しおよび特定は、エマージングリスク*も含めて実施しています。

また、当社の財務の健全性、業務継続性等に極めて大きな影響を及ぼすリスクは「重要なリスク」として特定・評価の上、管理計画を策定して対応しています。これらはリスク管理委員会で審議するとともに、取締役会等に報告を行っています。

※エマージングリスク

環境変化等により、新たに現れてくるリスクであって従来リスクとして認識していないリスクおよびリスクの程度が著しく高まったリスク

統合リスク管理

格付の維持と倒産防止の観点ならびに当社およびその子会社・関連会社全体での資本の有効活用を図る観点から、「統合リスク管理方針」に基づき、資本・リスクを一元的に管理する統合リスク管理を行っています。なお、統合リスク管理は当社を含む東京海上グループ全体で運営しており、この枠組みの中で当社の統合リスク管理態勢を整備しています。

当社およびその子会社・関連会社が保有するリスクについて、所定のリスク保有期間および信頼水準に基づき、発生する可能性がある潜在的な損失額を定量化しています。定量化の手法としてはバリューアットリスク(VaR)というリスク指標を採用しています。定量化されたリスクをもとに各事業分野に資本を配分するとともに、その範囲内で適切な事業運営を行っています。リスクが顕在化した場合においても資本の範囲内で損失を吸収できるよう、適切にリスクをコントロールしています。

また、大規模な自然災害や金融市場の混乱等、将来の不利益が生じるストレスシナリオを想定し、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。なお、ストレスシナリオは定期的に見直しを行っています。ストレステストの結果は、資本の十分性の検証やリスクのコントロール等の各種経営判断に活用しています。

危機管理

当社では、お客さま・代理店等のステークホルダーとの関係に重大な影響が生じる、または当社業務に著しい支障が生じるような緊急事態が発生した場合の基本方針として、「危機管理方針」を定めています。

緊急事態が発生した場合は、この「危機管理方針」に基づき社長を本部長とする対策本部を設置する等、緊急事態下に必要な情報収集と具体的な対応策の企画・立案・指示・実施を行う態勢としています。

個別リスク管理

「リスク管理基本方針」で定める個別のリスクの中でも特に保険引受リスクと資産運用リスクについては、収益の源泉としてコントロールするリスク(コアリスク)であると認識し、リスクとリターンのバランスを勘案したリスク管理を行っています。また、事務リスク、システムリスク等事業活動に付随して発生するリスク(付随リスク)の管理としては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発現防止、軽減等を行っています。

上記により、当社全体として適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

1. 収益の源泉としてコントロールするリスク(コアリスク)

■ 保険引受リスク

保険引受リスクは、①商品開発リスク(商品の開発または改定を行うにあたり、適切な保険約款、保険料の設定がなされないこと等により損失を被るリスク)、②元受保険引受リスク(契約の引き受けにあたり、引受方針等が適切に設定されないことや引受規程を逸脱した引き受けがなされること等により損失を被るリスク)、③再保険等リスク(保有するリスクに応じた適切な出再対応等がなされないこと等により損失を被るリスク)、④受再保険引受リスク(受再保険の引き受けにあたり、受再保険引受方針等が適切に設定されないことや引受規程を逸脱した引き受けがなされること等により損失を被るリスク)の4つからなります。

当社では、商品部門が商品の開発や改定、引受条件の設定を行うにあたり、関係部門による協議体制を構築し、複数部門による検証・検討を行うとともに、商品の開発・改定後の販売環境や収支の状況等をふまえ、必要に応じて保険

リスク管理

料率水準を見直すなど、適切な対応策を実施しています。また、再保険等の手配により、引き受けたリスクの平準化や分散を図っています。再保険についての詳細はP.59をご参照ください。

商品部門から独立したリスク管理部門は、これらリスク管理の実施状況をモニタリングし、リスク管理委員会等に報告するとともに、リスク管理手法の検証や見直しを適時に行っています。

■ 資産運用リスク

資産運用リスクは①市場リスク、②信用リスク、③不動産投資リスクの3つからなります。市場リスクは金利・為替・株価等の市場変動、信用リスクは個別与信先の信用力の変化、不動産投資リスクは不動産の価格変動に伴い、それぞれポートフォリオの価値が下落するリスクをいいます。

当社では、取締役会にて制定した「資産運用リスク管理方針」に基づき、運用部門から独立したリスク管理部門が、定性・定量の両面から資産運用リスク管理を実施しています。

具体的には、運用部門が市場環境等をふまえて策定する資産運用リスク管理計画について、リスク管理部門はその内容をリスク管理の観点から検証するほか、運用部門が投資可能商品や各種限度額等について明文化する「資産運用ガイドライン」を策定するにあたっては、リスク管理部門はその内容を確認し、承認を行うなど、運用部門に対してけん制機能を発揮しています。

リスク管理部門では、「資産運用ガイドライン」を含めた資産運用リスク管理に関する規程の遵守状況をモニタリングし、リスク管理委員会等に報告するとともに、リスク手法の検証や見直しを適時に行っています。

2. 事業活動に付随して発生するリスク(付随リスク)

■ 流動性リスク

当社の財務内容の悪化や巨大災害による支払保険金の増加等を原因として資金流入の減少または資金流出の増加が生じることにより、当社が債務を履行できなくなるリスク、または、資金の確保にあたり、通常よりも著しく高いコストでの調達もしくは著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより、損失を被るリスクを言います。

■ 事務リスク

事務リスクとは、社員・代理店等の不適正な事務処理や事故・不正等により損失を被るリスクです。当社では、事務処理の厳正化に向けて、各種規程の整備や事務処理部門における実務研修、チェック・サポート体制等を強化しています。また、内部監査を全社において実施するなど、リスクの防止・縮減に向けた取り組みを推進しています。

■ システムリスク

システムリスクとは、システム開発のミスや遅延、システム運用の誤り、システムトラブル等により損失を被るリスクです。当社では、システムリスクを「IT投資リスク」「IT開発リスク」「ITインフラリスク」等に分類し、IT投資・開発に係る検討体制の強化、テスト・モニタリングの強化、社外とのネットワーク接続面を含めたさまざまなセキュリティ対策の強化等、リスク特性に応じた手法によるリスク管理を実施しています。さらに地震等の有事・災害対策としてバックアップセンターを設置し、メインセンターが被災した場合の迅速なシステム復旧体制を構築しています。

■ その他のリスク

当社では、前記のリスク以外に「情報漏えいリスク」「法務リスク」「レピュテーションリスク」「事故・災害・犯罪リスク」「人事労務リスク」「子会社関連会社リスク」についてそれぞれ管理ルールを定め、リスクに応じた手法によるリスク管理を実施しています。

健全な保険数理に基づく第三分野保険の責任準備金の確認についての合理性及び妥当性

■ 第三分野保険の特徴

第三分野保険とは、医療保険、がん保険、所得補償保険、介護費用保険、その他の疾病または介護を事由とする保険および特約をいいます。

通常、契約期間が長期にわたることが多く、また医療政策等の外的要因の影響を受けやすいことから、将来の危険発生率が、他の保険と比べて過去の実績からの予測が難しく、不確実性を有しているといえます。そのため、責任準備金は、その不確実性も含めて十分に積み立てておく必要があります。

■ 責任準備金の十分な積み立てに向けて

当社では、現状の責任準備金が、十分に積み立てられているかどうか、以下のとおり実績の事故データを用いた事後的な確認を行っています。確認の結果、十分に積み立てられていなければ追加して責任準備金を積み立てることとしています。

1. 第三分野保険における責任準備金の積み立ての適切性を確保するための考え方

保険業法第121条第1項第1号に基づき、保険計理人は第三分野保険を含む各種保険の責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかどうかを確認しています。この確認は、関係法令のほか公益社団法人日本アクチュアリー会が定める「損害保険会社の保険計理人の実務基準」に基づき行っています。また、長期(保険期間1年超)の第三分野保険に関しては、平成10年大蔵省告示第231号に基づくストレステストを商品部門が実施しています。さらに、その結果を保険計理人が確認することで、責任準備金の十分性を確認しています。

2. ストレステストにおける危険発生率の設定水準の合理性及び妥当性

ストレステスト実施においては、平成10年大蔵省告示第231号に基づき、実施要領を定めています。具体的には、ストレステストにおける危険発生率は、実績の発生率を基礎として将来10年間に見込まれる支払保険金を99%の信頼度でカバーする水準としています。

3. テストの結果

ストレステストの結果、長期の第三分野保険の2016年度末(平成28年度末)責任準備金は不足していないことが確認できたため、ストレステストに基づく責任準備金の積み立ては行っていません。

資産運用

資産運用の概況

資産運用方針

当社は、保険料として収受した資金等の運用を行っています。運用する資産は、長期火災保険や積立保険等の複数年にわたる保険契約に対応する負債対応資産とそれ以外に区分して管理しています。

負債対応資産については、将来、保険金や満期返れい金等を確実に支払うために、保険負債とのバランスを考え、資産・負債総合管理(ALM)を行っています。ALMにおいては、保険負債が抱える金利リスクを適切にコントロールしつつ、高格付債券を中心として一定の信用リスクをとる運用を行い、安定的な剰余の価値(運用資産価値-保険負債価値)の拡大を目指しています。

負債対応資産以外については、保険金のお支払いに備える流動性の維持も考慮しつつ、安定的な収益の獲得に向けて、投資対象の分散や資産運用の効率性の向上等に取り組んでいます。投資にあたっては、投資対象ごとのリスク・リターン特性のバランスを考慮し、債券、株式等への分散投資を行っています。また、保有する資産に係るリスクの軽減や、一定のリスクの範囲内での収益獲得を目的として、為替予約取引やデリバティブ取引も活用しています。

こうした取り組みによって、短期的な収益のブレを抑えながら運用収益を安定的に拡大させ、中長期的な純資産価値の拡大および財務基盤の健全性の維持につなげることを目指しています。

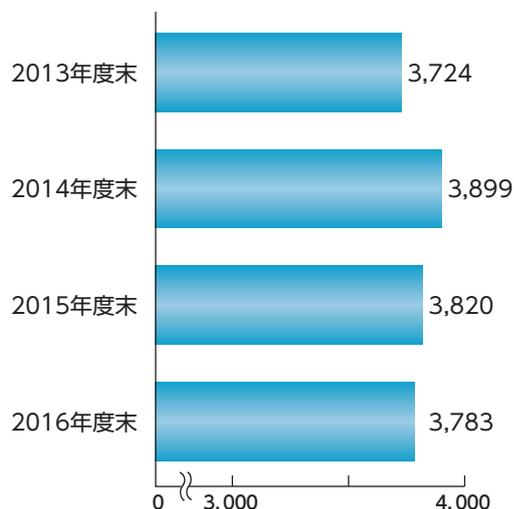
資産運用概況

2016年度末の総資産は4,179億円となり、2015年度末に対し37億円減少しました。このうち、運用資産は3,783億円となり36億円の減少となりました。運用資産の主な項目としては有価証券3,102億円となっています。

資産運用にあたりましては、安全性、収益性および流動性に留意しつつリスク管理の面でも徹底を図り、安定的な運用収益の確保に努めました。利息及び配当金収入は、2015年度に比べて4億円減少し43億円となりました。これに有価証券売却益、積立保険料等運用益振替などを加減した資産運用収益は、2015年度に比べて4億円減少し26億円となりました。一方、資産運用費用は、2015年度に比べて2億円減少し6億円となりました。

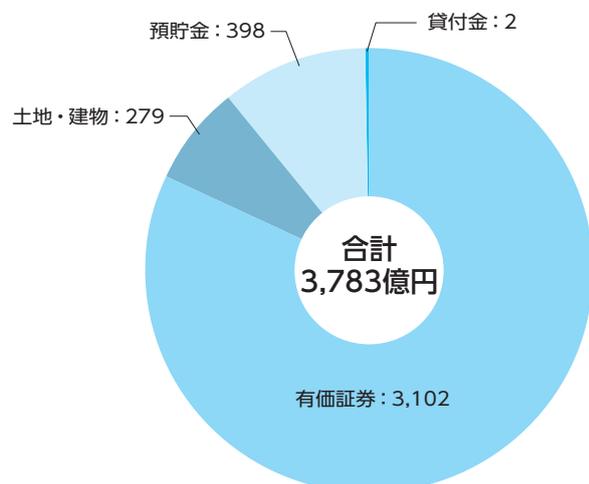
●運用資産の推移

(単位：億円)



●運用資産の内訳 (2017年3月31日現在)

(単位：億円)



個人情報への対応

当社はお客さま情報の取り扱いについて、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、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（「マイナンバー法」）、その他関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、損害保険会社に係る個人情報保護指針等にしたがって、適切な措置を講じています。

お預かりしたお客さまの個人情報ならびに特定個人情報等（個人番号および特定個人情報）が適正に取り扱われるように、代理店および従業者等への教育や指導を徹底するほか、個人情報の取り扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善しています。

当社の個人情報ならびに特定個人情報等に対する取り組み方針等は「個人情報の取扱いについて＜個人情報保護宣言＞」として当社ホームページに常時掲載するとともに、当社各店舗の店頭に掲示し、広く一般に公表しています。

個人情報の取扱いについて ＜個人情報保護宣言＞

日新火災海上保険株式会社

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）、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（以下、「マイナンバー法」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」ならびに東京海上グループ プライバシー・ポリシーを遵守して、個人情報、個人番号および特定個人情報（以下、「特定個人情報等」といいます。）ならびに匿名加工情報を適正に取り扱うとともに、安全管理については、金融庁および一般社団法人 日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な措置を講じます。弊社は、個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報の取扱いが適正に行われるように、弊社代理店および弊社業務に従事している者への教育・指導の徹底に努めます。なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めていきます。

（*）本個人情報保護宣言における「個人情報」および「個人データ」とは、特定個人情報等を除くものをいいます。

1. 個人情報の取得

（特定個人情報等については9. をご覧ください。）

弊社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。

弊社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、アンケートなどにより個人情報を取得します。

また、各種ご連絡やお問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するために、通話内容の録音などにより個人情報を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的

（特定個人情報等については9. をご覧ください。）

弊社は、取得した個人情報を、以下の目的ならびに下記、5. および、6. に掲げる目的（以下「利用目的」といいます。）に必要な範囲で利用します。

利用目的は、ご本人にとって明確になるよう具体的に定め、ホームページで公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限

定するよう努め、申込書・パンフレット等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

- （1）損害保険契約の申込みに係る引受の審査、引受および管理
- （2）満期返れい金・給付金等の支払い
- （3）損害保険契約にかかる付帯サービスの提供
- （4）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
- （5）弊社が取り扱う損害保険商品やサービスの案内・提供
- （6）東京海上グループ会社・提携先企業が取り扱う商品やサービスの案内
- （7）保険金請求に係る保険事故の調査（関係先への照会を含みます）
- （8）保険金の支払い
- （9）弊社が有する債権の回収
- （10）保険金不正請求等の犯罪防止・排除
- （11）弊社が取り扱う融資、国債窓販の各種手続きおよび管理
- （12）弊社又は弊社代理店が提供する商品やサービス等に関するアンケートの実施
- （13）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新たな商品やサービスの開発
- （14）弊社社員の採用・雇用管理、販売網基盤（代理店等）の新設・維持管理
- （15）他の事業者から個人情報の処理の全部又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
- （16）その他、上記（1）～（15）に付随する業務ならびにお客さまとのお取引、および弊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

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときには、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および第三者からの取得

（特定個人情報等については9. をご覧ください。）

- （1）弊社は、以下の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供しません。
 - ① 法令に基づく場合
 - ② 医療機関をはじめ、保険金の請求および支払いに関する関係先等に対して、申込内容や告知事項に関する照会等を行う場合
 - ③ 質権および抵当権等の担保権者が、担保権の設定等に

個人情報への対応

係る事務手続きおよび担保権の維持・管理・行使のために個人情報を当該担保権者に提供する場合

- ④上記 2. の利用目的を達成するために必要な業務の全部又は一部を、委託先(保険代理店を含みます)に委託する場合
 - ⑤再保険会社と再保険契約の締結、再保険金の請求等を行う場合
 - ⑥東京海上グループ会社・提携先企業との間で共同利用する場合(⇒下記 5. をご覧ください)
 - ⑦一般社団法人 日本損害保険協会および損害保険会社等の間で共同利用する場合(⇒下記 6. をご覧ください)
 - ⑧損害保険料率算出機構との間で共同利用する場合(⇒下記 6. をご覧ください)
 - ⑨国土交通省との間で共同利用する場合(⇒下記 6. をご覧ください)
- (2) 弊社は、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(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・保存し、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(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個人データを取得したか等)について確認・記録・保存します。

4. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

弊社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データおよび特定個人情報等の取扱いを外部に委託することがあります。弊社が外部に個人データおよび特定個人情報等の取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

弊社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。((4) . については特定個人情報等を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 損害調査に関わる業務
- (3) 情報システムの保守・運用に関わる業務
- (4) 支払調書等の作成および提出に関わる業務

5. グループ会社・提携先企業との共同利用

(特定個人情報等については共同利用を行いません。)

上記 2. (1) から (16) に記載した利用目的のため、ならびに持株会社による子会社の経営管理のために、弊社と東京海上グループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用いたします。

- (1) 個人データの項目:住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および事故状況、保険金支払状況等の内容

- (2) 管理責任者:弊社

※弊社のグループ会社・提携先企業については、下記16. をご覧ください。

6. 情報交換制度等

(特定個人情報等については情報交換制度等の対象外です。)

- (1) 損害保険業界の情報交換制度について

弊社は、保険契約の締結又は保険金の請求に際して行われる不

正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用いたします。

*詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)をご覧ください。

- (2) 損害保険料率算出機構との共同利用について

弊社は、自動車損害賠償責任保険(以下「自賠責保険」といいます)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いたします。

*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(<http://www.giroj.or.jp>)をご覧ください。

- (3) 代理店等情報確認業務について

弊社は、損害保険代理店の委託および監督ならびに弊社の社員採用等のために、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および一般社団法人 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、以下の5つの制度において共同利用いたします。

*詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/kyoudou_dairiten/)をご覧ください。

- ①特研生情報制度
- ②代理店廃止等情報制度(2013年6月末日までに取得した個人データを対象とします)
- ③合格者情報等の取扱い
- ④代理店登録・届出の電子申請等における個人情報の取扱い
- ⑤募集人・資格情報システムの登載情報の取扱い

また、弊社は、保険募集人の適格性および資質を判断する参考等とするために、代理店廃止等情報制度および廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等および生命保険会社等との間で、保険募集人に係る個人データを共同利用します(2013年7月1日以降に取得した個人データを対象とします)。

- (4) 原動機付自転車・軽二輪自動車に係る無保険車防止のための「国土交通省への自賠責保険のデータ提供」について

弊社は、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データ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いたします。

共同利用する個人データの項目は、以下のとおりです。

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

*詳細につきましては、国土交通省のホームページ(<http://www.jibai.jp>)をご覧ください。

7. 信用情報の取扱い

信用情報に関する機関(ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および弊社に対する当該情報の提供を行うものをいいます)から提供を受けた情報の利用目的につきましては、「保険業法施行規則第53条の9」に基づき、返済能力の調査に限定されています。

弊社は、これらの情報につきましては、ご本人の返済能力の調査以外には利用いたしません。

8. センシティブ情報の取扱い

弊社は、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項各号もしくは同法施行規則第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、個人情報保護法、その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供しません。

9. 特定個人情報等の取扱い

特定個人情報等は、マイナンバー法により利用目的が限定されており、弊社は、その目的を超えて取得・利用しません。マイナンバー法で認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

10. ご契約内容・事故等に関するご照会

ご契約内容や事故に関するご照会については、保険証券記載もしくは最寄の弊社支店・支社・損害サービスセンター、又はご契約の取扱代理店までお問合せください。弊社は、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、対応いたします。

11. 個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等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および特定個人情報等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、弊社「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。下記 14. までお問合せください。弊社は、ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、弊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。なお、利用目的の通知請求および開示請求については、弊社所定の手数料をいただきます。

12. 個人データおよび特定個人情報等の安全管理等

弊社は、取り扱う個人データおよび特定個人情報等の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データおよび特定個人情報等の安全管理のため取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じています。

13. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

弊社は、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）を作成し、自ら当該匿名加工情報を取り扱う場合には、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

弊社は、匿名加工情報を作成して当該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。

14. お問合せ窓口

弊社は、個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し、適切・迅速に対応します。弊社の個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報の取扱いならびに個人データ、特定個人情報等および匿名加工情報の安全管理措置に関するご照会やご相談は、下記までお問合せください。また、弊社からのEメール、ダイレクトメール等による新商品やサービスの案内について、ご希望されない場合は、下記のお問合せ先までお申し出ください。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払い等に関する連絡は対象となりません。

【お問合せ先】

	日新火災テレフォンサービスセンター	お客さま相談室	弊社支店・支社・損害サービスセンター
電話番号	0120-616-898	0120-17-2424	お手元の保険証券もしくは保険約款に記載しております。
受付時間	平日 9:00～20:00 土日祝日 9:00～17:00	午前9時～午後5時 〔土日祝祭日および 年末年始を除く〕	午前9時～午後5時 〔土日祝祭日および 年末年始を除く〕

15. 認定個人情報保護団体

弊社は、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、特定個人情報等および匿名加工情報の取扱いに関する苦情や相談を受付けています。

【お問合せ窓口】

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)

所在地：〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105
ワテラスアネックス7階

電話：03-3255-1470

〔受付時間：午前9時～午後5時
土日祝祭日および年末年始を除く〕

ホームページ：<http://www.sonpo.or.jp/>

16. 会社一覧

上記5. に記載の弊社のグループ会社・提携先企業は、以下のとおりです。

(1) グループ会社

こちら (<http://www.tokiomarinehd.com/group/index.html>) をご覧ください。

(2) 提携先企業

個人データを弊社が提供している提携先企業はございません。

(注) 以上の内容は、弊社業務に従事している者の個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報については対象としていません。

以上

募集制度

代理店

当社では、全国約1万4千店の代理店が、お客さまの安心と安全をお守りするため、適切な保険ときめ細かなサービスを提供しています。

代理店の役割と業務内容

当社が取り扱っている保険商品のほとんどが、当社と代理店委託契約を結んでいる代理店を通じて販売されています。

■ 代理店の役割

代理店は、保険会社の委託を受けて保険契約の募集・締結の代理を行うことを基本業務としています。また、代理店の最も大切な役割は、お客さまを取り巻くさまざまな危険に対して最適な保険を提供することです。

災害や事故が発生した場合には、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスに努め、一刻も早く保険金が支払われるよう、お客さまにとって一番身近な存在としてお客さまをサポートしています。

■ 代理店の業務

代理店の主な業務は次のとおりです。

1. 保険契約の取り扱い

- ①保険商品の説明
- ②重要事項の説明
- ③告知の受領
- ④意向確認
- ⑤保険契約の締結
- ⑥保険料の領収または返還
- ⑦保険料領収証の発行・交付
- ⑧保険会社への契約報告
- ⑨保険契約の変更・解除等のお申し出の受け付け
- ⑩保険料の保管・保険会社への精算

2. 事故発生時の取り扱い

- ①お客さまからの事故連絡の受け付け
- ②保険会社への通知
- ③保険金請求手続きの援助

3. 保険に関する各種サービスの提供

- ①お客さまのニーズに合った保険の企画・設計
- ②保険の内容に関する相談

損害保険代理店制度

損害保険代理店制度は、保険業法や当社の定める募集関係規程等に基づいて実施・運営されています。

■ 代理店の登録・届出

代理店を始めるには「保険業法」第276条に基づいて主務官庁に登録し、また代理店として保険募集をする者は同法第302条に基づいて届出をすることが義務づけられています。

■ 当社の代理店制度概要

当社の代理店制度は、自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険等を広範囲に取り扱う「総合代理店」と自動車損害賠償責任保険等を専門に取り扱う「専門代理店」とに分類され、それぞれの代理店制度における充実したお客さまサービスの提供に努めています。

代理店によるお客さまサービスのさらなる充実とコンプライアンスの徹底を図るため、代理店手数料体系・代理店教育体系を中心とした代理店制度を策定し、より一層の代理店資質の向上を目指しています。

● 代理店数の推移

2014年度末	2015年度末	2016年度末
14,020店	13,870店	13,715店

代理店の教育

当社の代理店は、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスを提供し、安心と補償をお届けする大切な役割を担っています。当社は、代理店に所属する募集人が必要な最新の知識・能力を習得し、その資質を向上させるための募集人教育を実施しています。

■ 募集人教育(資格制度・講習制度)

当社は、代理店試験制度「損害保険募集人一般試験(以下「損保一般試験」)」「損害保険大学課程」、実務講習制度等に基づく募集人教育を実施しています。

(1) 損保一般試験

募集人の保険募集にあたり、保険契約の内容等について適切かつ十分な説明を行うために必要となる募集品質の確保・向上、ならびに募集人の保険募集に関する法令等の遵守および保険契約に関する知識等の習得度の検証を目的として、一般社団法人 日本損害保険協会が運営する「損保一般試験」を導入・実施しています。

損保一般試験制度では、損害保険の基礎やコンプライアンス等に関する「基礎単位」の試験に合格しなければ、代理店登録または募集人届出ができません。また、募集人は、取り扱う保険商品に応じた「商品単位」の試験に合格しなければ、当該保険商品の取り扱いができません。

(2) 損害保険大学課程

損保一般試験に合格した募集人向けに、損害保険の募集に関する知識・業務のさらなる向上を図ることを目的として、一般社団法人 日本損害保険協会が運営する「損害保険大学課程(専門コース、コンサルティングコース)」を導入・実施しています。

(3) 実務講習制度

募集人が当社商品の販売にあたり適切な保険募集を実践するために必要な知識や事務処理を習得することを目的として実務講習を実施しています。

■ 各種研修・セミナーの開催

代理店としての商品知識、販売手法、経営手法等の習得だけでなく、金融・経済情勢の研究や、経験交流を目的とした各種の研修やセミナーを開催しています。

代理店の育成

当社は、お客さまのさまざまなニーズに応えられる、優れた代理店の新設や育成に力を入れています。新設代理店は、まず基本的な商品知識や業務知識を習得し、保険募集を行います。さらに、より高度な商品知識を習得することで契約の取り扱いが増え、当社の契約募集の中核となる代理店に成長していきます。

代理店経営者養成制度

■ プロ代理店の養成制度

当社のプロ代理店養成制度(リスクアドバイザー社員制度)は専属プロ代理店を目指す方が、一定期間当社にリスクアドバイザー社員として在籍し、契約募集およびこれに関連した業務に従事しながら保険販売に必要なさまざまな知識と実務を習得する制度です。

リスクアドバイザー社員制度は精鋭主義を基本とし、育成期間中の研修内容や待遇面等を効果的に組み立て運営しているのが特色です。

入社してからプロ代理店として独立するまでの一貫した育成体系が、リスクアドバイザー社員を損害保険のプロフェッショナルへと導きます。さらに独立後のセミナーも用意し、リスクアドバイザー社員出身代理店の活動を応援しています。

こうした育成カリキュラムを修了したリスクアドバイザー社員は、損害保険のプロフェッショナルとして全国各地で活躍し、その多くが当社代理店の中核に育っています。

