

日新火災の経営 について

日新火災の経営戦略	20
代表的な経営指標	21
2019年度の事業概況	26
内部統制基本方針	28
コーポレートガバナンスの状況	30
サステナビリティの考え方	32
コンプライアンスの徹底	40
情報開示、情報提供活動	45
勧誘方針	46
リスク管理	47
資産運用	51
個人情報への対応	52
募集制度	55

日新火災の経営戦略

日新火災の中期経営計画「NEXT CHALLENGE 2020」

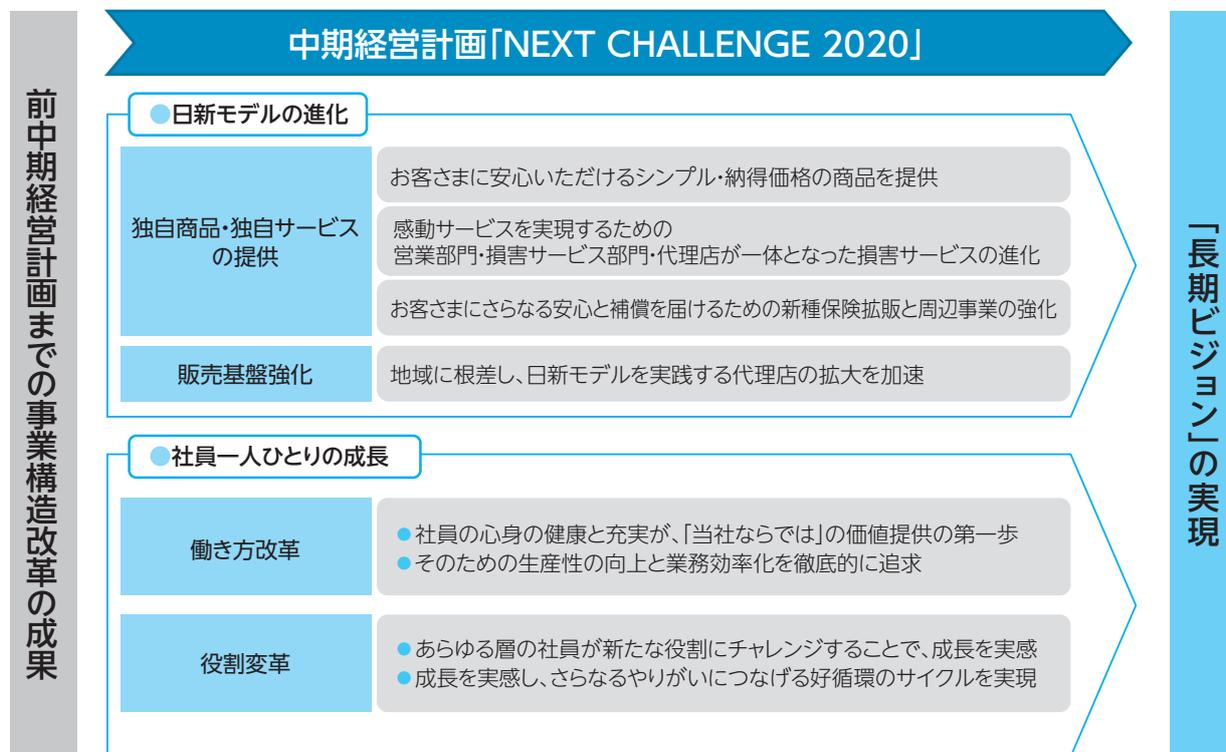
当社は、2018年4月から3か年の中期経営計画をスタートさせました。

本計画の策定にあたり、「代理店とともに『当社ならではの』の価値をお届けすることで、お客さまから選ばれ成長する国内オンリーワンのリテール損害保険会社」を、当社が長期的に目指す姿「長期ビジョン」として定めています。

2018年度からの3年間は「長期ビジョン」の実現に向けたマイルストーンとして位置づけ、「日新モデル*の進化」と「社員一人ひとりの成長」を柱に、日々新たな挑戦を続けています。

※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。

1. 全体像



2. 概要

- これまで進めてきた事業構造改革の成果を、リテールマーケットでの確かな成長につなげるとともに、中長期的に予測される事業環境の変化を見据えた準備にも取り組んでいきます。
- 「独自商品・独自サービスの提供」「販売基盤強化」の各施策をさらにレベルアップし、「当社ならではの」価値をつくり、お届けしていくことを追求します。
- 社員一人ひとりの成長が、事業の持続的・安定的な成長と、お客さまへの「当社ならではの」価値提供の原動力であると捉え、社員一人ひとりの活躍の場を広げ、成長と働きがいの向上を促す環境整備を推進します。

代表的な経営指標

2019年度 代表的な経営指標

年度		2018年度(平成30年度)	2019年度(令和元年度)
正味収入保険料(対前期増減率)		143,798百万円 (1.4%)	148,850百万円 (3.5%)
正味損害率		69.5%	64.8%
正味事業費率		34.2%	33.4%
保険引受利益(対前期増減率)		1,509百万円 (△71.6%)	2,789百万円 (84.8%)
経常利益(対前期増減率)		5,069百万円 (△33.1%)	5,785百万円 (14.1%)
当期純利益(対前期増減率)		4,403百万円 (△17.6%)	3,757百万円 (△14.7%)
単体ソルベンシー・マージン比率		1,219.9%	1,115.3%
総資産額		396,474百万円	381,758百万円
純資産額		90,517百万円	74,362百万円
その他有価証券評価差額		33,585百万円	22,362百万円
リスク管理債権		—	—
資産の自己査定結果	Ⅱ分類	296百万円	263百万円
	Ⅲ分類	224百万円	237百万円
	Ⅳ分類	0百万円	6百万円
	分類額計(Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)	522百万円	507百万円

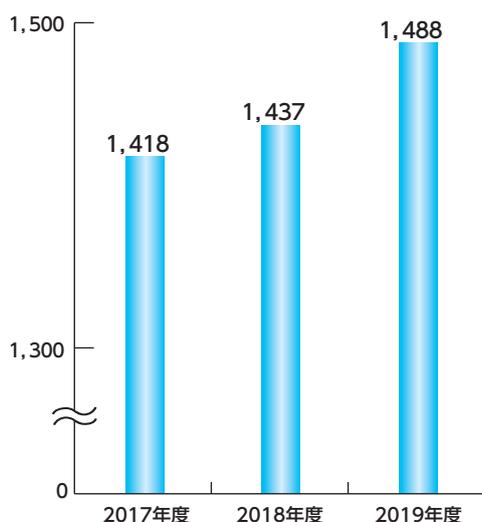
代表的な経営指標

正味収入保険料(対前期増減率)

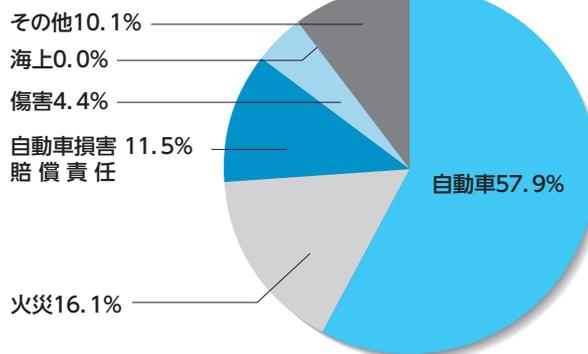
1,488億円(3.5%)

●正味収入保険料の推移

(単位：億円)



●種目別構成比



●正味収入保険料

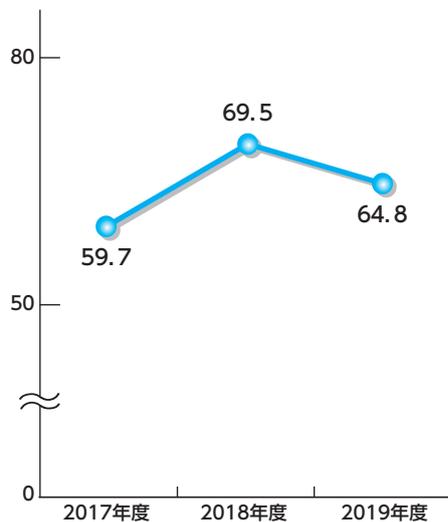
契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)に、保険金支払負担平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとり(受再保険料および出再保険料)を加減し、さらに将来契約者に予定利率を加えて返れいすべき原資となる積立保険料を控除した保険料です。

正味損害率

64.8%

●正味損害率の推移

(単位：%)



●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

33.4%

●正味事業費率の推移

(単位：%)



●正味事業費率

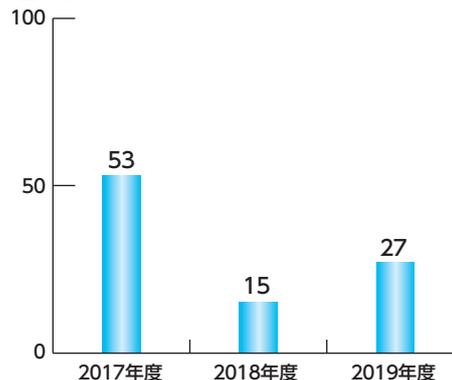
正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

保険引受利益(対前期増減率)

27億円(84.8%)

●保険引受利益の推移

(単位：億円)



●保険引受利益

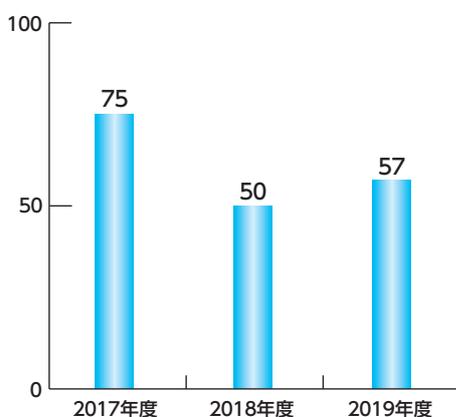
正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費・満期返れい金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものであり、保険本業における最終的な損益を示すものです。なお、その他収支は自賠責保険等に係る法人税相当額等です。

経常利益(対前期増減率)

57億円(14.1%)

●経常利益の推移

(単位：億円)



●経常利益

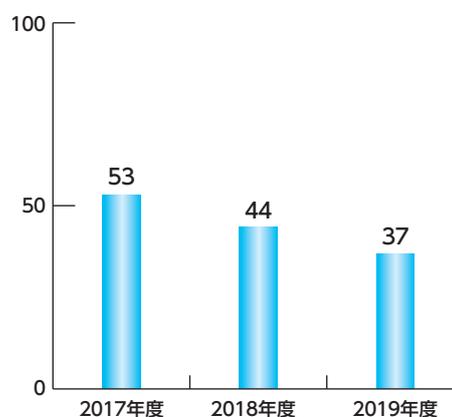
正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・満期返れい金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取り引きから生じた損益を示すものです。

当期純利益(対前期増減率)

37億円(△14.7%)

●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

1,115.3%

●単体ソルベンシー・マージン比率の推移

(単位：%)



●ソルベンシー・マージン比率

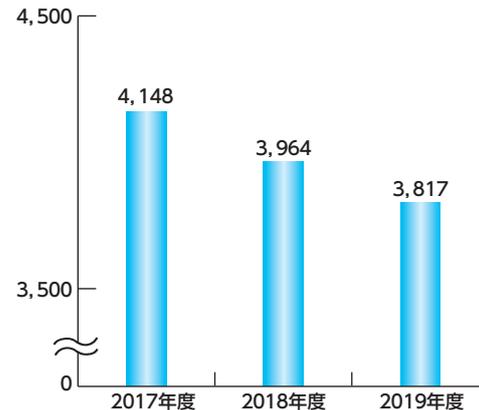
巨大災害の発生や、保有資産の大幅な下落等、通常の予測を超えて発生し得る危険に対する、資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標の1つであり、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

総資産

3,817億円

●総資産の推移

(単位：億円)



●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。

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、時価評価等を行っています。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。

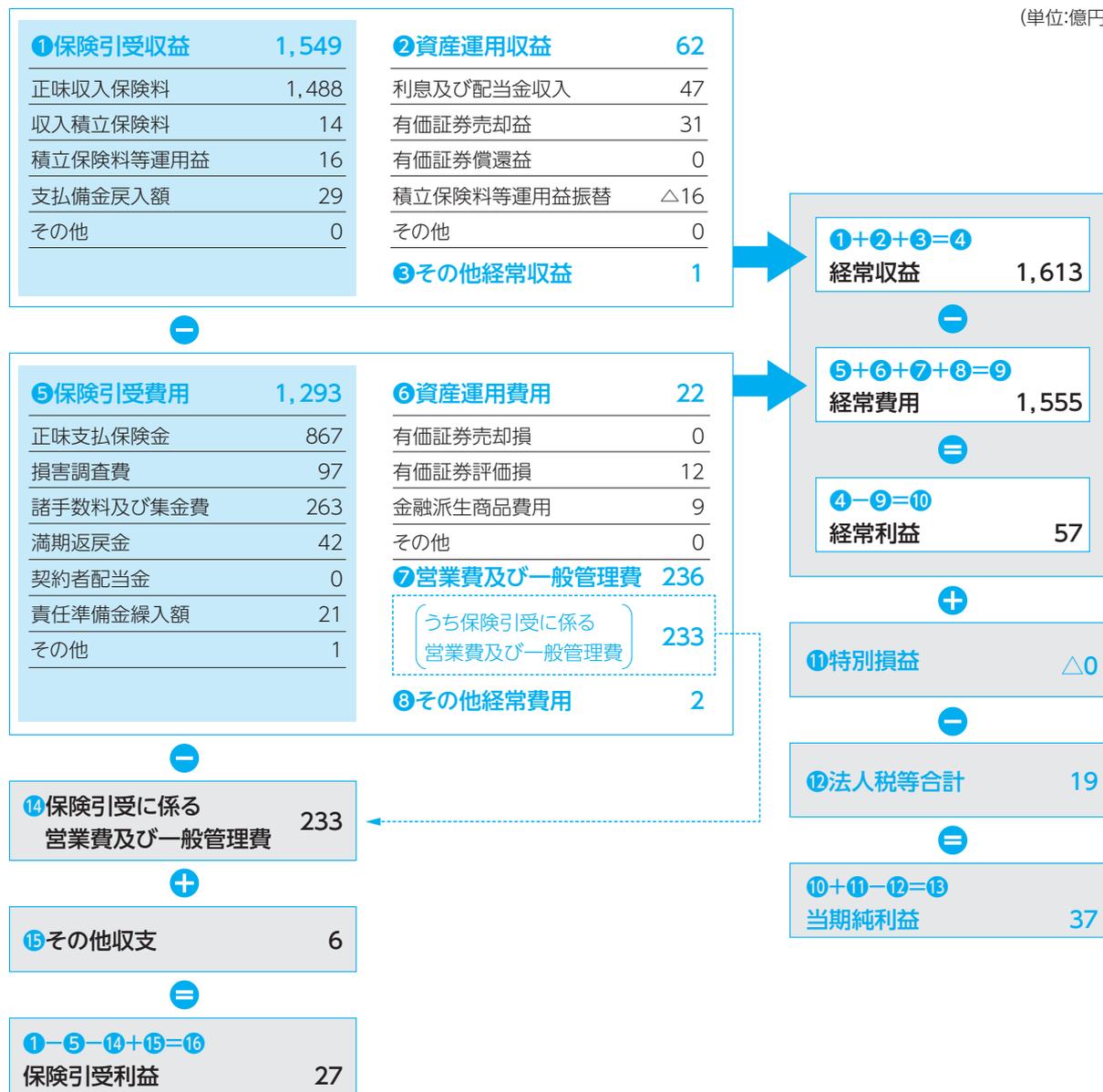
※2019年度末時点においてリスク管理債権はありません。

●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無い資産です。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。

決算の仕組み(2019年度)

(単位:億円)



取得格付※(2020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。
 (<https://www.tokiomarinehd.com/ir/stock/rating.html>)

2019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、海外経済に先行き不透明な要素がある中で輸出の弱さが続いているものの、雇用や所得環境の改善をはじめとした内需に牽引され、緩やかに回復が続きました。一方で、年明けからは新型コロナウイルス感染症の拡大により、景気は足元で大幅に下押しされており、今後厳しい状況が続くことが見込まれる状況となりました。

損害保険業界では、緩やかに回復する国内景気の中で、火災保険や企業向けの新種保険が好調に推移しましたが、収益面では、台風や豪雨など相次いだ国内自然災害の影響を大きく受けました。

このような事業環境の中、当社は、中期経営計画「NEXT CHALLENGE 2020」で定めた新たな長期ビジョン「代理店とともに『当社ならではの』価値をお届けすることで、お客さまから選ばれ成長する国内オンリーワンのリテール損保」を実現するため、各施策を積極的に推進してまいりました。

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。

商品・サービスの進化

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商品やサービスを提供していくため、新商品の開発および既存商品の改定を実施しました。

傷害保険では、2019年10月にケガの治療に特化した「キズいえ〜」を発売しました。「キズいえ〜」は、お客さまニーズに即して、死亡補償をなくした一時金によるスピーディーな保険金支払いを可能としました。また、自由設計型火災保険「住自在」のインターネット販売を開始したほか、子会社を通じて提供する新たな防災・減災サービス「防火管理者受託型コンサルティングサービス」を開始しました。

損害サービス

損害サービスを通じたお客さま満足度の向上を目指し、迅速・適切な保険金支払いおよびお客さまの期待を超える「感動サービス」の提供に取り組みました。社員と代理店が一体となりお客さまの期待・ニーズに寄り添った事故対応を行い、事故に遭われたお客さまの不安を速やかに解消するとともに、お客さまの満足度を高めるための取り組みを推進しました。その結果、お客さまの満足度は前年度比で向上しており、着実に取り組みが成果に結びついています。

トップラインの拡大

成長戦略に掲げる、新たな販売網の開拓、既存代理店の成長、中小法人マーケット開拓等に取り組みました。新たな販売網の開拓については、当社のビジネスモデルに共感し実践していただけるプロ代理店の開発に取り組みむとともに、将来プロ代理店として独立を目指す研修生の採用を優先課題として取り組みました。既存代理店の成長に向けては、当社のビジネスモデルに沿って、お客さまの増大を目指す意欲のある代理店との間でPDCAサイクルを意識した対話を実施するなど、成長に向けた支援に注力しました。中小法人マーケット開拓に関しては、新種・火災保険分野の当社独自商品の提案を行うことを通じて、既存のお客さまを様々なリスクからお守りすることに取り組みむとともに、新たなお客さまの獲得にも注力しました。

収支改善

保険引受利益を安定的に確保していくため、引受対策等の諸施策を実行する取り組みを継続しており、現場第一線の基本行動として定着しています。

事業運営の基盤

「社員一人ひとりの成長」をすすめ、生産性を向上させ社員の働きがいを高めるための「働き方改革」および「役割変革」を進めており、「時間意識の改革と効率的な業務推進」、「女性社員の活躍推進」等の各課題に積極的に取り組みました。また、お客さま増大に向けた現場第一線の対応力向上のため、損害サービスの新システムの稼働を開始し、営業・損害サービス一体運営の推進に取り組みました。

■ 当年度業績

保険引受収益1,549億円、資産運用収益62億円等を合計した経常収益は、前年度に比べ1億円増加し、1,613億円となりました。

一方、保険引受費用1,293億円、資産運用費用22億円、営業費及び一般管理費236億円等を合計した経常費用は、前年度に比べ5億円減少し、1,555億円となりました。

この結果、経常利益は57億円と、前年度に比べ7億円、14.1%の増加となりました。

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6億円、14.7%減少し、37億円となりました。

保険引受の概況、保険種目別の概況は、次のとおりです。

■ 保険引受の概況

正味収入保険料は、火災保険、自動車保険およびその他の保険の増収を主因として、前年度に比べ50億円、3.5%増収し、1,488億円となりました。一方、正味損害率は、自然災害に係る正味支払保険金の減少を主因として、前年度に比べ4.7ポイント低下し、64.8%となりました。

また、正味事業費率は、前年度に比べ0.7ポイント低下し、33.4%となりました。

保険引受利益は、自然災害に係る発生保険金の減少を主因として、前年度に比べ12億円増加し、27億円となりました。

■ 保険種目別の概況

火災保険では、契約件数の増加を主因として、正味収入保険料は240億円と、前年度に比べ29億円、14.1%の増収となりました。また、正味損害率は、自然災害に係る正味支払保険金の減少を主因として、前年度に比べ30.2ポイント低下し、89.1%となりました。

傷害保険では、正味収入保険料は65億円と、前年度に比べ3億円、5.6%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ0.5ポイント上昇し、56.0%となりました。

自動車保険では、ロードサービス特約等の特約付帯率の上昇を主因として、正味収入保険料は861億円と、前年度に比べ9億円、1.2%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ0.0ポイント低下し、57.9%となりました。

自動車損害賠償責任保険では、契約台数の減少を主因として、正味収入保険料は170億円と、前年度に比べ2億円、1.4%の減収となりました。また、正味損害率は、事故件数の減少を主因として、前年度に比べ6.7ポイント低下し、78.9%

となりました。

賠償責任保険では、契約件数の増加を主因として、正味収入保険料は78億円と、前年度に比べ7億円、10.4%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ0.1ポイント上昇し、52.1%となりました。

その他の保険では、業務災害総合保険および財産補償保険等が主なものです。業務災害総合保険の増収を主因として、正味収入保険料は72億円と、前年度に比べ9億円、15.6%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ3.8ポイント上昇し、55.0%となりました。

■ 当社が対処すべき課題

2020年度のがわが国経済は、昨年度末からの新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、雇用・所得環境の悪化や個人消費の冷え込みなど厳しい状況が続くと見込まれます。

国内損害保険市場においては、環境変化に伴う火災保険の参考純率改定、少子高齢化の進展による人口構造の変化や自然災害の増加といった要因に加え、新型コロナウイルス感染症拡大により、先行きは見通しにくい状況が続くものと見込まれます。

こうした状況の中、2020年度は2018年度にスタートさせた3か年の中期経営計画「NEXT CHALLENGE 2020」の最終年度にあたります。引き続き、個人・個人事業主・中小法人のお客さまのニーズに合った独自の商品・サービスを提供することにより、お客さまにさらなる安心と補償をお届けできるよう努めてまいります。また、きめ細やかな損害サービスを提供しこれまで以上にお客さまにご満足いただけるよう、営業部門・損害サービス部門・代理店が一体となり、お客さまの不安・要望に寄り添った事故対応を行う取り組みに、一層注力してまいります。事業運営面においては、デジタル技術を活用したさらなる生産性向上、事務プロセスの効率化を図るとともに、東京海上グループ内資源の活用等を通じて、さらに事業効率を高め、成長分野や新たな価値創造に経営資源を投じてまいります。

当社は中期経営計画の目標を実現することで、経営理念である「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」となるよう、全社を挙げて業務に邁進してまいります。

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、本方針にしたが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 資本配分制度に関する基本方針」に基づき、資本配分制度の運営体制を整備する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

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、コンプライアンスに関する年度計画を策定して、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に、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 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審議・報告を行う。
- (4) 当社は、(1)～(3)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な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
2020年（令和2年）6月1日 改定

〈運用状況の概要〉

当社は、上記の「内部統制基本方針」に基づき、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2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ふまえ、内部統制システムの改善および強化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、2020年7月1日現在、社外取締役1名を含む7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。社外取締役および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、各々5名程度の委員で構成し、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(1名が社外委員)および顧客保護委員会(過半数が社外委員)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。

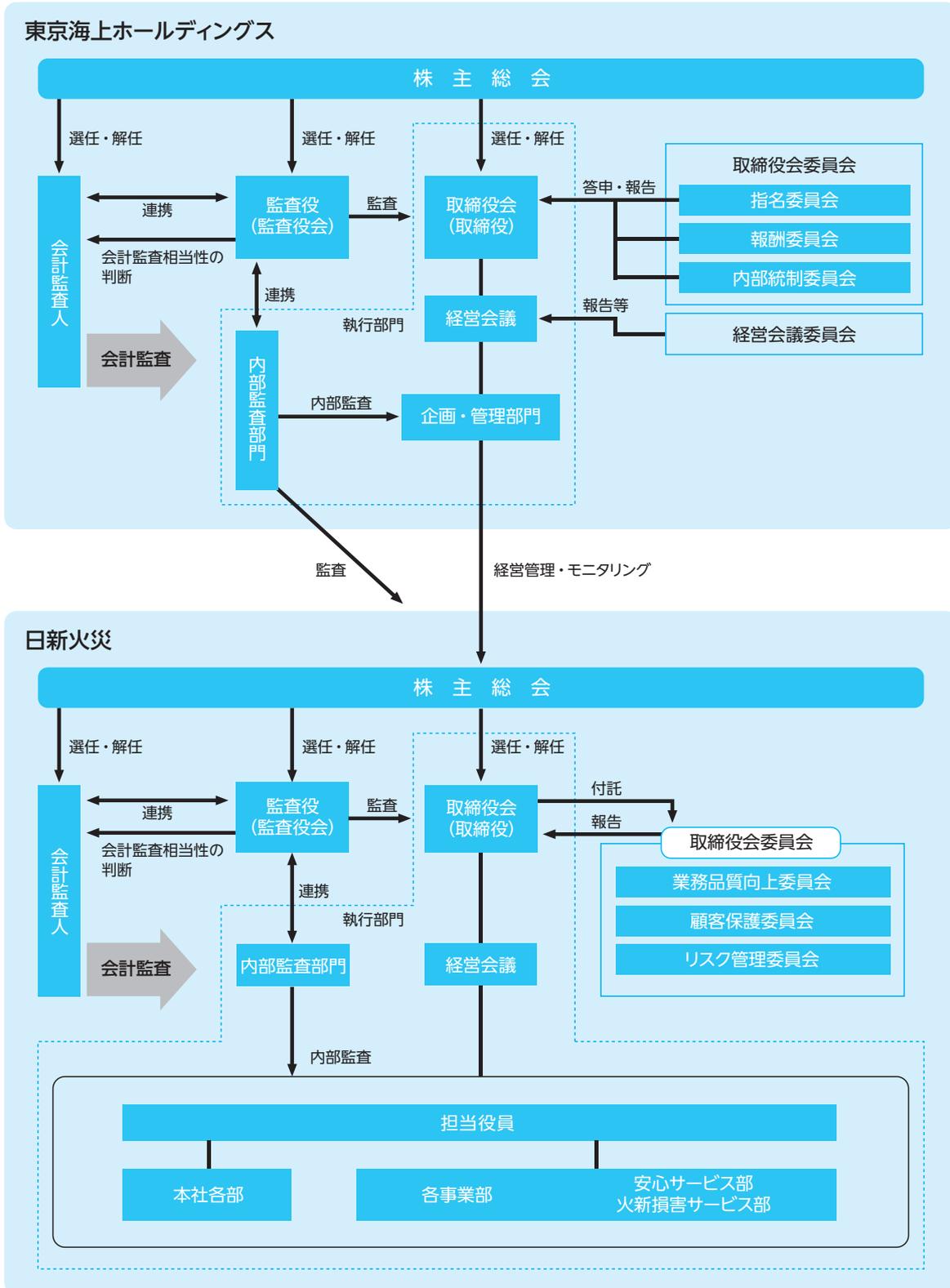
当社の会計監査人はPwCあらた有限責任監査法人です。

(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をいい、不備・課題の発見、指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および不備・課題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

(2020年7月1日現在)



サステナビリティの考え方

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、サステナビリティの取り組みは「経営理念の実践」そのものであると捉え、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」に基づきサステナビリティを徹底的に実践していくことで、ステークホルダーの皆さま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 サステナビリティ憲章

東京海上グループでは、サステナビリティを実践するための行動指針として、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」を定めています。

東京海上グループ サステナビリティ憲章

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。

「持続可能な開発目標(SDGs)」は、世界が2030年に向けて、貧困や飢餓、エネルギー、技術革新、気候変動等の課題を解決し、持続可能な発展を実現するための目標です。

東京海上グループは、あらゆる事業活動を通じて、気候変動や自然災害、人口動態変化、技術革新、格差拡大等の課題解決に取り組んでおり、これからも、ステークホルダーの皆さまと連携・協働し、保険・リスクマネジメントの専門性を生かし、SDGsの達成に貢献していきます。



外部イニシアティブへの参加

当社の持株会社である東京海上ホールディングスは、持続可能な開発目標(SDGs)達成にも貢献するべく、国連グローバル・コンパクト(UNGC)が提唱する行動10原則等、グループ経営理念と共通する国内外のイニシアティブへの参加を通じ、さまざまなステークホルダーとともに、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献しています。

主な参加イニシアティブ

・ UNGC、国連環境計画金融イニシアティブ 持続可能な保険原則、国連が支援する責任投資原則、国連防災機関 民間セクター・アライアンス、ClimateWise、CDP、環境省・21世紀金融行動原則等

WE SUPPORT



UNEP
FINANCE
INITIATIVE



PSI
Principles
for Sustainable
Insurance

Signatory of:



Principles for
Responsible
Investment

サステナビリティの考え方

当社のサステナビリティの主な取り組み

当社では、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」をふまえたサステナビリティ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

■交通遺児等の支援

当社は、2008年度より毎年「特定非営利活動法人交通遺児等を支援する会」に寄付しています。

■AED講習会の実施

社会公共性の高い損害保険会社として、当社の社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、社員にAED講習会への参加を推奨しています。



■企業献血等の実施

東京本社・さいたま本社において企業献血を行うなど、献血に係る取り組みを実施しています。



■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」を養成する講座を社員に推奨しています。

■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、知的障がいのある人たちにさまざまなスポーツを通して社会参加を応援する「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。

■使い捨てコンタクトレンズの空ケースリサイクル活動



当社は、「HOYA株式会社」が取り組んでいる「アイシティecoプロジェクト」に参加しており、全国の各拠点にて使い捨てコンタクトレンズの空ケースを収集しています。これらはリサイクルにより再資源化され、その対価は「公益財団法人日本アイバンク協会」において、視力を再び取り戻したいと願う人たちのために役立てられています。

2019年度は12.48kgの使い捨てコンタクトレンズの空ケースを寄贈しました。



■障がい者スポーツの支援

東京海上グループは、すべての人がそれぞれの個性を尊重して活躍できる共生社会づくりに取り組んでおり、障がいを超えて挑戦を続けているアスリートをサポートしています。

障がい者スポーツを「知る」「見る」

当社においても、障がい者スポーツの試合観戦や、障がい者スポーツに関する講演会への参加を推進しており、これらをきっかけとした、多様な個性を尊重し合う企業文化の醸成を目指しています。

アンパティサッカー協会の支援

当社は、2018年8月より「特定非営利活動法人 日本アンパティサッカー協会」とパートナーシップ契約を締結しています。当社には、アンパティサッカーの選手でもある社員が在籍しており、これまでもアンパティサッカーと近い関係にありましたが、障がい者スポーツに関する取り組みをさらに推進し、その関係を深めるため、パートナーとして支援しています。

2. 環境負荷削減の取り組み

■事業活動に伴う環境負荷の低減

当社は、東京海上グループの方針・計画に沿って、電気、紙、ガソリン等の使用量について削減目標を定めており、具体的な行動計画のもと、環境負荷の低減に取り組んでいます。

■環境負荷削減に寄与する商品・サービス



当社は、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。

2019年度は、収益の一部である1,419,928円(「アサンテ」に係る寄贈額60,300円、インターネット約款に係る寄贈額1,359,628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。

2004年からの寄付総額は1,657万円に達し、2017年4月14日にはグリーンベルト運動より感謝状が授与されました。



サステナビリティの考え方

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（以下「損保協会」）の一員として、事故、災害および犯罪の防止・軽減に向けて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでおり、2015年9月に国連サミットにて採択されたSDGs（Sustainable Development Goals）の達成にも貢献しています。

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および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ワースト5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、自転車利用者等、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等を紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成し、講演会や交通安全教室・イベント等を通じて自転車事故の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、反射材つき啓発チラシの作成や映像コンテンツの公開等を通じて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。



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

幼児向けに、安全・安心の「最初の第一歩」を学んでもらうため、遊びながら災害から身を守るポーズが学べる防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」を作成しています。毎年、全国各地での防災イベントや幼稚園、保育所、小学校低学年の行事や授業等で活用されています。



(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

地域の防災力強化を目的として、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「全国统一防火標語」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。

過去5年間の全国统一防火標語

年度	全国统一防火標語
2016年度	消しましょう その火その時 その場所で
2017年度	火の用心 ことばを形に 習慣に
2018年度	忘れてない? サイフにスマホに 火の確認
2019年度	ひとつずつ いいね! で確認 火の用心
2020年度	その火事を 防ぐあなたに 金メダル

- 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、副読書「ハザードマップと一緒に読む本」や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。



サステナビリティの考え方

3. 犯罪防止対策



(1) 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、自動車盗難防止対策に取り組んでいます。

(2) 住宅修理業者に関するトラブルへの注意喚起

住宅修理(リフォーム)に関し、「保険金が使えない」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等を作成し、啓発活動を行っています。



(3) 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、身の回りに起こりうる危険に対処できる知識を学習しておくことが大切です。万一の事態が起こった時、直ちに身を守る行動に繋がれるよう、大人と子どもと一緒に学べる事前学習型の教材(手引き)を作成し、子どもたちの安全教育の推進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自動車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ユーチューブに公開しています。



(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。



(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けん制を図っています。

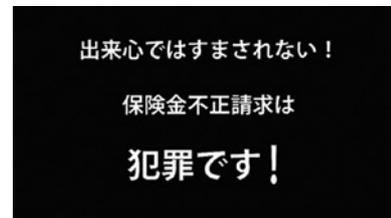


※「刑法第246条第1項 人を欺いて財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

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

「これくらいならいいだろう」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YouTube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 織山 晋

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、役職員をはじめ、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為に、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・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・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、お客さまや社会からの要請に応じていくことをコンプライアンスと捉え、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た業務の遂行に取り組んでいます。

当社の業務品質の維持・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。本委員会では、お客さまにご満足いただける

サービスを提供するため、「お客さまの声」をもとに商品・サービスや会社業務全般の品質改善の取り組みを統括、推進しています。

さらに、真のお客さま本位を実現するための取り組みとして、委員の過半数を社外委員とした「顧客保護委員会」を設置しています。本委員会では、「お客さまの声」に加え、

お客さまに影響を及ぼす(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。

また各部では、業務の最前線においてコンプライアンス施策を遂行する課長および部長をコンプライアンス担当者およびコンプライアンス責任者として位置づけ、さらに各事業部には部長を補佐するコンプライアンススタッフを配置しています。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、また各地区に駐在する本所属のコンプライアンスオフィサーが各部のコンプライアンス推進状況についてモニタリング、指導、支援を行います。

なお、コンプライアンス上の問題を発見した場合には、速やかにリスク管理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(リスク管理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リスク管理業務品質部長への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、社外からの視点による幅広い意見を得るため、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

真のお客さま本位を実現させるため、委員の過半数を社外委員とした「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。

業務品質向上計画

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を策定しています。その方針にしたがって各部門は具体的な施策を策定し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。そのほか、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

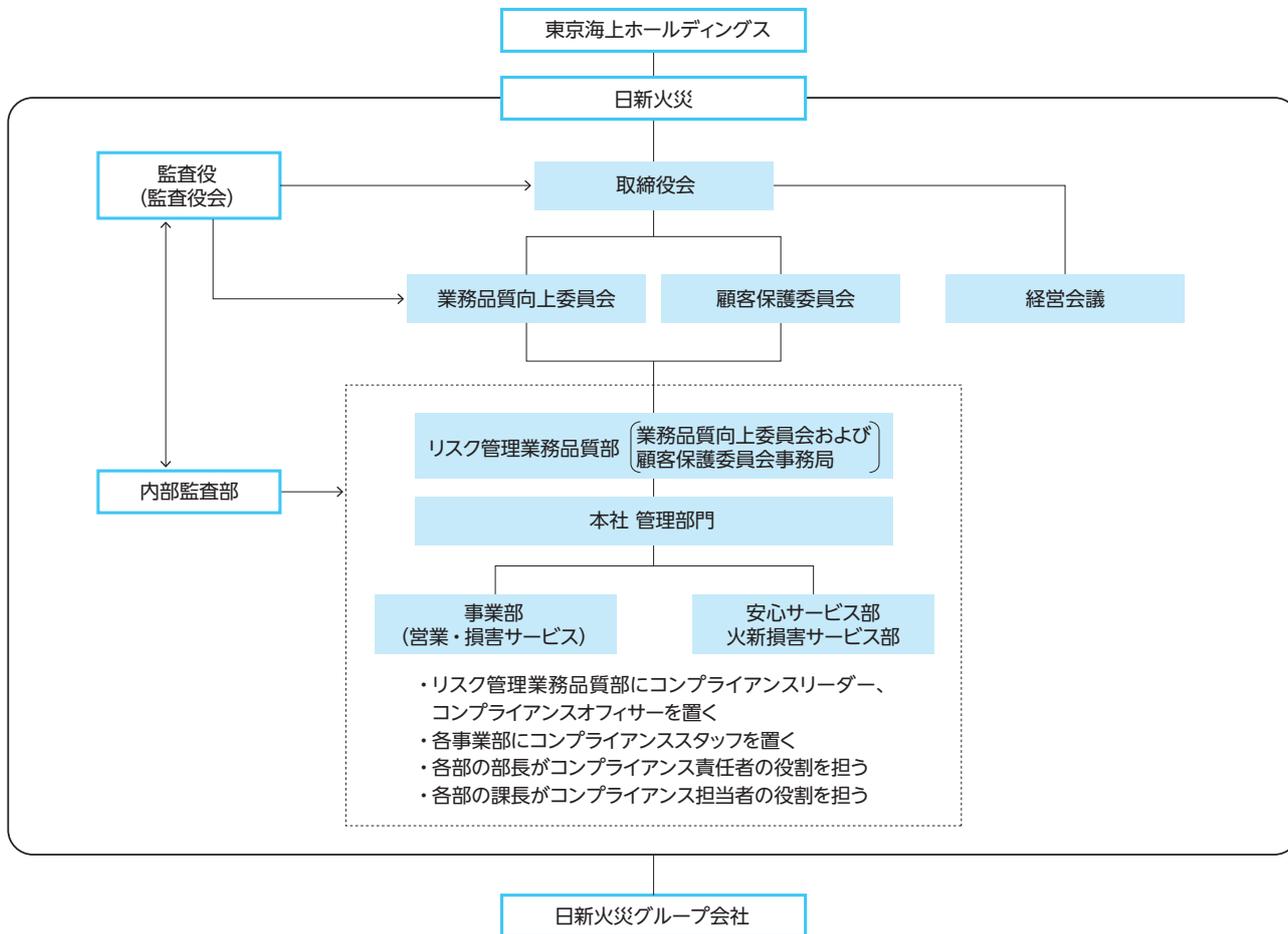
業務が適切に遂行されているかについて、各部による点検や、「コンプライアンスリーダー」、「コンプライアンスオフィサー」、「コンプライアンススタッフ」等による「モニタリング」を組み合わせ、コンプライアンスの取り組みやルールの遵守状況を継続的に点検しています。

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。

コンプライアンスの徹底

2020年度コンプライアンス体制



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

コンプライアンスの徹底

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のぞきます。）
- (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および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の態勢

持株会社である東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。

また、日新火災海上保険株式会社は、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなど、法令等に従い必要な態勢整備を行います。

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が、利益相反取引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か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の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の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の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態勢の検証

東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理態勢の適切性および有効性について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・適切な開示に努めています。

ディスクロージャー誌

当社の事業活動についてご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「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

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

商品・サービス、各種お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、当社が発表しているニュースリリース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、便利なサービスを提供しています。

東京海上グループ

サステナビリティブックレット・サステナビリティレポート

東京海上グループでは、サステナビリティの取り組みを、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。「サステナビリティブックレット」(冊子版・PDF版)は、東京海上グループのサステナビリティ活動をわかりやすくまとめたものです。「サステナビリティレポート」(PDF版)は、東京海上グループのサステナビリティ戦略をデータとともに詳しくまとめたもので、パソコンやタブレットからでも閲覧しやすいA4横のPDF版としました。



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。2018年度に火災保険を契約された方のうち、約3分の2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となっています。

損害保険業界では、テレビ・新聞・ラジオ・インターネット・ポスター等を用いた消費者向けの啓発、地震保険を販売する損保代理店の支援、リスク啓発と地震保険加入促進を連携させた取り組み等を通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



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などを総合的に勘案し、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、深夜や早朝など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生かしてまいります。
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当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

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

統合リスク管理方針

当社では、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、経済的損失が極めて大きいと想定しているシナリオを用いたストレステストを実施することにより、事業継続の検証を行い、資本の十分性および資金の流動性に問題がないことを確認しています。

危機管理方針

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など、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(オペレーショナルリスク等)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. 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)の3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.61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。

2. 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。①市場リスクは金利・為替・株価等の市場変動、②信用リスクは個別与信先の信用力の変化、③不動産投資リスクは賃貸料等の変動により不動産にかかる収益が減少する、また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、リスク管理手法の検証や見直しを適時に行っています。

3. オペレーショナルリスク等

▶▶流動性リスク

流動性リスクは、①資金繰りリスク、②市場流動性リスクの2つからなります。①資金繰りリスクは、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いいます。②市場流動性リスクは、市場の混乱等により市場において取り引きができない、または通常よりも著しく不利な価格での取り引きを余儀なくされることにより、損失を被るリスクをいいます。

▶▶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、前記のリスクのほかに「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」についても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。

リスク管理

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および妥当性

■ 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、他の保険と比べて過去の実績から将来の危険発生率を予測することが難しく、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検証することで、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および妥当性

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. ストレステストの結果

ストレステストの結果、長期の第三分野保険の2019年度末(令和元年度末)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

資産運用方針

当社は、安全性、収益性および保険金等のお支払いに備えた流動性のみならず、社会・公共性に資するような資産運用を行っています。

そのため、資産・負債総合管理(ALM: Asset Liability Management)を軸として、保険商品の特性をふまえた適切なリスクコントロールのもとで、長期・安定的な収益確保および効率的な流動性管理を目指した取り組みを行っています。

■保険負債対応資産

お客さまに保険金をお支払いする商品の運用については、保険負債対応資産として、保険商品の持つ負債特性や、将来の保険金を確実にお支払いするための収益性・流動性等をふまえた、中長期的に目指すポートフォリオを軸とした運用を行っています。具体的には、高格付債券を中心とした金利資産を保有することで、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、一定の信用リスクをとる運用を行っています。また、外国証券投資等も活用しながら、国内外でのリスク分散と運用手法の多様化を図ることで、中長期的な収益確保を目指しています。

■積立勘定資産

満期返れい金という形でお客さまにお支払いする商品については、その積立資産を積立勘定資産として他の資産と区分し、厳格なALM運用により金利リスクを円金利資産で適切にコントロールし、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。

■その他の資産

その他の資産の運用については、運用収益を安定的に拡大し、財務基盤の健全性確保を図りつつ、総合的に当社の企業価値の向上に資することを目指しています。特に、取引関係の強化を図る目的で保有している政策株式については、保険取引面も含めた経済合理性およびグループ資本への影響等をふまえ、総量削減に努めています。

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

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に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と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(<https://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(<https://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(https://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。

個人情報への対応

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。また、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: <https://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 (<https://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

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。

当社では、全国約1万2千店の代理店が、安心を実感していただける的確で誠実な対応を常に心がけ、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ています。

代理店の役割と業務内容

代理店は、保険会社の委託を受けて、保険会社に代わって、保険契約の募集・締結を行い、保険料を領収する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対応に努め、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条に基づいて内閣総理大臣の登録を受ける必要があります。また、保険募集を行う募集人は、同法第302条に基づいて内閣総理大臣に届出をすることが義務づけられています。

代理店数の推移

当社の代理店数は、下表のとおりです。

2017年度末	2018年度末	2019年度末
13,607店	13,148店	12,339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)

(1) 損害保険募集人一般試験

募集人は、お客さまの利益を損なうことなく、適正な保険募集を行うために必要な知識を十分に身に付ける必要があります。募集人が、保険募集に関する知識を身に付け、お客さまのニーズに応じたわかりやすい説明が行えるよう、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」を導入・実施しています。

損害保険募集人一般試験制度は、「基礎単位」と「商品単位」で構成されています。「基礎単位」は、損害保険の基礎やコンプライアンス等の保険募集のための基礎的な知識の習得を目的としており、この「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

損害保険募集人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

募集人が当社の商品を販売するにあたり、お客さまのニーズにあった商品を提供するなど、適切な保険募集を行う募集人を育成するため、当社の商品内容や契約手続き等を学ぶ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、事故対応力、販売手法、経営手法等の習得、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。

募集制度

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

当社の代理店経営者養成制度である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支援しています。

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。

〈育成カリキュラム〉

