

代表的な経営指標等

(単位:百万円)

項目	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	指標の解説
正味収入保険料	4,215	4,588	5,582	6,470	7,358	ご契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)及び受再保険料から、出再保険料、返戻金を控除し、さらに積立保険に係る積立保険料を控除したものです。
正味損害率	38.0%	36.3%	30.9%	36.4%	26.9%	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、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、「正味収入保険料」で除した割合です。
正味事業費率	35.7%	36.7%	46.7%	38.9%	49.5%	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(保険引受に係る営業費及び一般管理費)を加えて、「正味収入保険料」で除した割合です。
保険引受利益	525	859	1,235	1,011	1,488	正味収入保険料等の「保険引受収益」から、正味支払保険金・損害調査費・満期返戻金等の「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、保険引受に係るその他収支を加減したものです。
経常利益	588	990	1,334	1,128	1,637	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・満期返戻金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の「経常費用」を控除したものです。
当期純利益	456	851	1,273	728	1,111	「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す。
単体 ソルベンシー・ マージン比率	1,371.1%	1,790.3%	1,885.4%	1,936.9%	2,119.7%	巨大災害の発生や保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合をいいます。通常200%以上あれば「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	11,448	13,344	15,060	16,357	17,629	保有する現金・有価証券・貸付金等の資産の総額であり、貸借対照表上の「資産の部合計」です。
純資産額	3,680	4,532	5,805	6,533	7,644	保有する資産の合計である総資産から、責任準備金等の負債を控除したものであり、「貸借対照表」上の「純資産の部合計」です。
その他 有価証券 評価差額	—	—	—	—	—	その他有価証券及び金銭の信託(その他有価証券に準じて処理する運用目的・満期保有目的以外のものに限る)の時価と取得原価の差額(いわゆる含み損益)から法人税等相当額を控除したものです。
不良債権の 状況	—	—	—	—	—	債権のうち、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。債権の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、4つに区分されています。

注) 指標の解説は一般的な説明であり、当社の実態には一部あてはまらない場合があります。

品質向上活動

お客さまの声に対する取り組み

「お客さまの声」対応基本方針

「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速、的確に対応させていただくことはもちろん、より良い保険商品・サービスのご提供や利便性の向上、様々な面での業務の改善を通じた「お客さま本位の会社創り」に活用させていただいています。

「お客さまの声」対応基本方針

au損害保険株式会社は、コーポレートステートメントに基づき、すべてのお客さまの声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さま満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取り組みを推進していきます。

1. 定義

(1) 「お客さま」の定義

本方針における「お客さま」の定義は、「au損害保険株式会社のあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

(2) 「お客さまの声」の定義

本方針における「お客さまの声」の定義は、「お客さまから寄せられたすべての声(問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等)」とします。このうち、苦情の定義は、「お客さまからの不満足の表明」とします。

2. 行動指針

(1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客さまから寄せられたすべてのお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- ②全役職員は、お客さまの声は「お客さまの信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。
- ③全役職員は、お客さまの声に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

(2) お客さまの声対応管理態勢

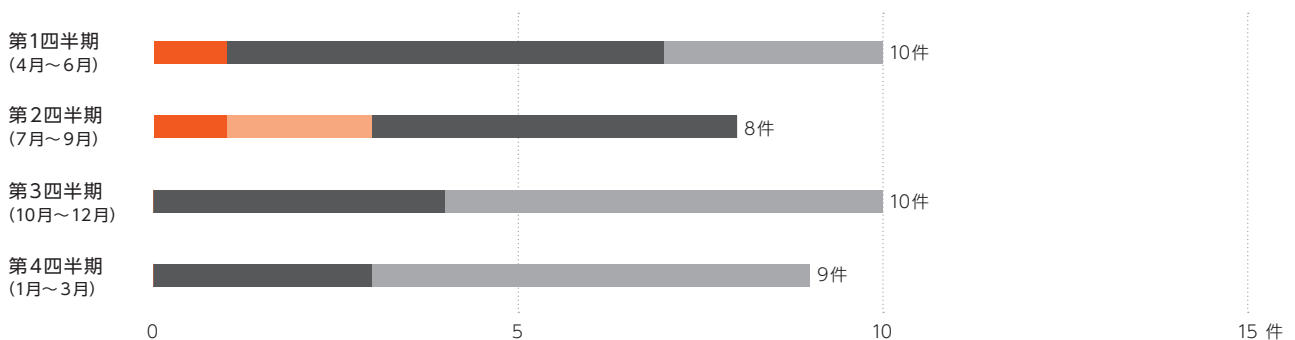
- ①お客さまの声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。
- ②お客さまの声の対応に関する取組みおよび個別具体的な対応については、必要に応じ規程またはマニュアルに詳細を規定します。

「お客さまの声」受付状況

2023年度の「お客さまの声」受付状況は以下のとおりです。

「お客さまの声」受付状況(2023年度)

■ 契約・募集 ■ 契約管理 ■ 保険金 ■ その他



「手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関」

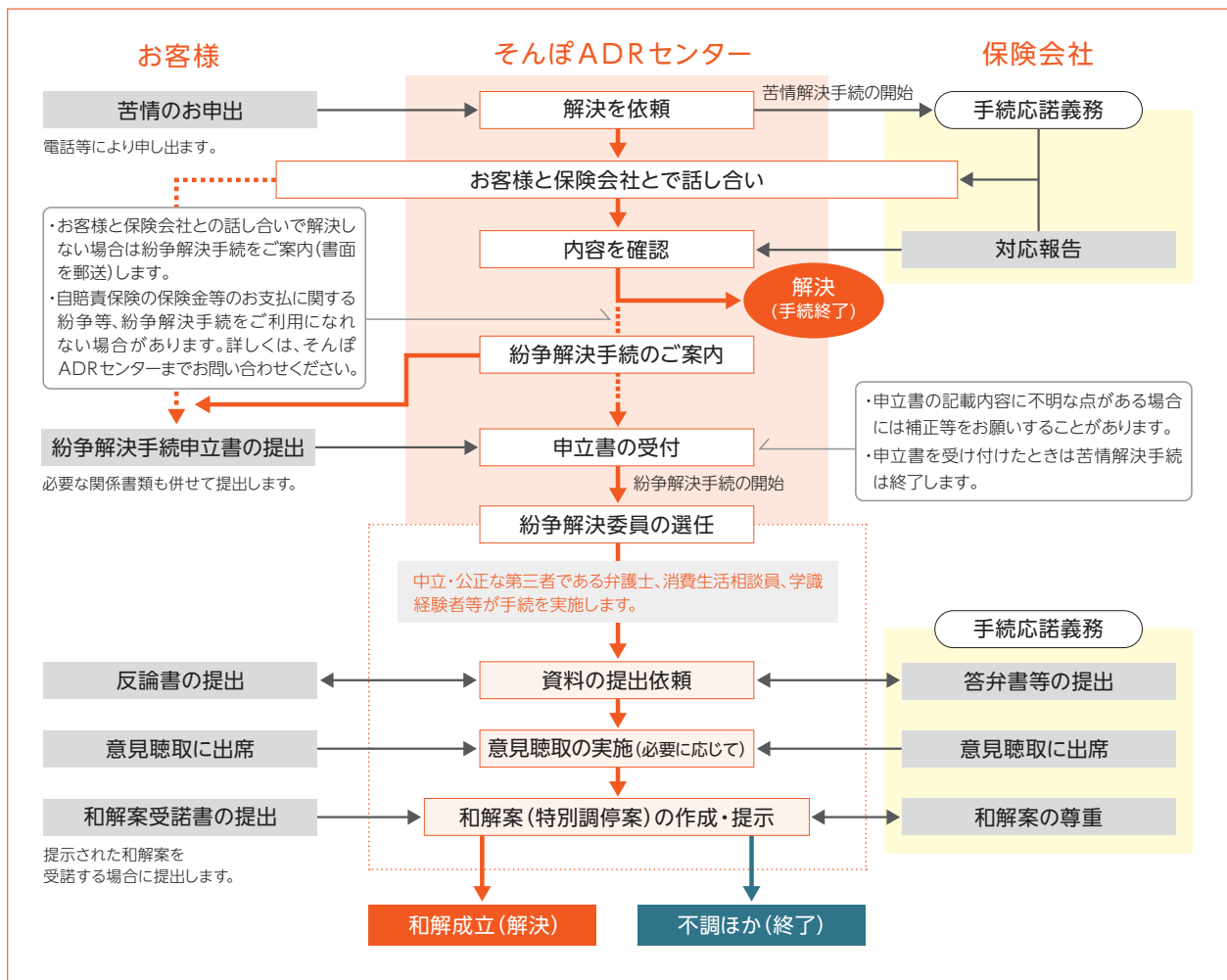
当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

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

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ

※標準的な手続の進行例です。



そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) **0570-022808**

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

電話リレーサービス、IP電話からは以下の直通電話へおかけください。
(受付は月から金曜日(祝日・休日および12/30~1/4を除く。)午前9時15分~午後5時まで)

そんぽADRセンター東京 **03-4332-5241**

そんぽADRセンター近畿 **06-7634-2321**

※詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。▶ <https://www.sonpo.or.jp/>

勧誘方針

勧誘方針

保険法、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。

お客様の立場に立った保険販売に努めます

- ・お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすいご説明に努めてまいります。
- ・お客様の商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めてまいります。
- ・商品の販売にあたっては、お客様の立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。また、当社はインターネットを通じた販売を行っており、お客様にとって見やすく、わかりやすくご利用いただけるよう努めてまいります。

適正な業務運営に努めます

- ・お客様に関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。
- ・お客様のご意見、ご要望等を、商品の開発・販売方法に活かしてまいります。
- ・万一保険事故が発生した場合には、ご契約の商品の内容に従い、迅速、的確に保険金をお支払いするよう努めてまいります。
- ・保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

個人情報保護

お客様の情報の取扱いに係る基本方針(プライバシーポリシー)

当社は、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「番号法」といいます)」、その他の関連法令・ガイドラインおよび一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱います。また、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、適切な安全管理措置を講じます。

当社は、社員等への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるように取り組んでまいります。また、当社における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は、適宜見直しを行い、改善します。

1. 個人情報の取得・利用

当社は、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・利用します。

当社では、主にパソコン、モバイル端末、および書面等を利用した、保険の申込、契約書、保険金請求書、取引書類、キャンペーン、およびアンケートなどにより個人情報を取得します。また、各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音などにより個人情報(下記9.の個人番号および特定個人情報を除きます)を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報(個人番号および特定個人情報を除きます。下記9.をご覧ください)を、次の目的および下記6.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、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、ホームページ等により公表します。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) 保険契約の申込みに係る引受の審査、引受および履行
- (2) 万一保険事故が発生した場合の円滑かつ適切な保険金のお支払い
- (3) 保険契約の維持・管理
- (4) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知、再保険金の請求およびそれらのために引受保険会社等(海外にあるものを含みます)に個人情報の提供を行うこと(引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含みます)
- (5) 保険契約に付帯されるサービスの提供
- (6) 当社が取り扱う商品の案内または提供、代理、媒介、取次、管理ならびに当社のサービスの案内、提供、管理
・ 当社が案内、提供する商品・サービス
* 損害保険 * リスクマネジメントサービス * その他、金融商品・リスク関連サービス
* その他、上記商品・サービスに付帯・関連するサービス
- (7) 当社のグループ会社であるKDDI株式会社およびそのグループ会社(※1)が取扱う商品・サービスの案内
・ KDDI株式会社が取扱う商品・サービス
* 移動通信事業 * 固定通信事業 * インターネット関連事業 * コンテンツ・メディア事業
* CATV事業 * 金融事業に付帯・関連する商品・サービスに関する情報
(※1)KDDI株式会社のグループ会社はKDDI株式会社のホームページ(<https://www.kddi.com/corporate/group/>)をご覧ください。
- (8) 提携先・委託先等の商品・サービスの案内・提供
- (9) 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
- (10) 当社が有する債権の回収
- (11) 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保険・金融に係る商品・サービスの開発・研究
- (12) 他の事業者から個人情報(個人データ)の処理の全部または一部について委託された場合等における、委託された当該業務の適切な遂行
- (13) その他、お客さまとのお取引等の適切かつ円滑な履行

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は、個人情報保護法第18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

- (1) 当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ(個人番号および特定個人情報を除きます。下記9.をご覧ください)を提供しません。
 - ①法令に基づく場合
 - ②当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先(海外にあるものを含みます)に提供する場合
 - ③個人情報保護法第27条第2項に基づく手続(いわゆるオプト・アウト)を行って第三者に提供する場合
 - ④グループ各社、損害保険会社等との間で共同利用を行う場合(下記6.をご覧ください)
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合(個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。)には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

4. 個人関連情報の第三者への提供

- (1) 当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者が当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することの同意を得ていることを確認しないで、当該情報を提供しません。
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等)について確認・記録します。

5. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データ(下記9.の個人番号および特定個人情報を含みます)の取扱いを外部(海外にあるものを含みます)に委託することがあります。当社が、外部に個人データ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。

当社では、例えば次のような場合に、上記個人データの取扱いを委託しています。

- ①保険契約の募集、損害調査に関わる業務
- ②保険業務の事務処理、印刷・発送処理に関わる業務
- ③情報システムの開発・保守・運用に関わる業務

6. 個人データの共同利用

(1) auフィナンシャルホールディングスグループとの共同利用

auフィナンシャルホールディングス株式会社がグループ全体の経営管理やリスク管理を行うため、また、当社およびグループ各社がグループ各社の各種商品・サービス等の提供を行うため、個人データ(個人番号および特定個人情報を除きます。下記9.をご覧ください)の共同利用を行います。

なお、各種商品・サービスのご提案等に関する共同利用につきましては、お客さまからの停止のご要請があった場合、以後の共同利用を停止いたします。

【個人データの項目】

- ①お客さまおよびお客さまのご家族等の以下の情報
 - ・属性情報(氏名、住所、生年月日、連絡先、職業等)
 - ・財務情報(収入、支出、資産、負債等)
- ②お客さまがグループ各社と行った取引の情報(商品・サービスの種類、契約日、取引金額・残高・期日、保険事故に関する内容等)
- ③グループ各社がお客さまとの取引を管理するために必要な情報(口座番号等の管理番号、取引記録、融資等の取引実施時の判断に関する情報等)

【共同利用者の範囲】

共同利用するグループ会社の範囲は、auフィナンシャルホールディングス株式会社ならびに同社の連結子会社および持分法適用会社のうち、個人情報保護法第27条第5項第3号に基づく对外告知を実施済みの会社です。

【共同利用者の利用目的】

- ①各種リスクの把握および管理等、グループとしての経営管理および各種リスク管理の適切な遂行のため
- ②グループ各社が提供するより高品質の各種金融商品やサービスの企画・開発のため
- ③グループ各社の各種金融商品やサービスに関する個別のご提案やご案内のため

【個人データの管理責任者の名称等】

名称 au損害保険株式会社
住所 東京都港区虎ノ門1-17-1
虎ノ門ヒルズビジネスタワー27F
代表者 山田 隆章

(2) KDDIグループとの共同利用

【個人データの項目】

当社は後掲の「【共同利用者の利用目的】」を達成するためにパーソナルデータを利用します。例として、利用するパーソナルデータには以下の情報が含まれます。より詳細な具体例はKDDI株式会社のホームページ(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/annex2/>)をご覧ください。

- ①基本情報
- ②利用情報
- ③位置情報
- ④各事業および代理業で取得した情報
- ⑤外部から取得した情報
- ⑥端末情報
- ⑦その他、お客さまからの同意に基づいて取得する情報

なお、位置情報の利用にあたってはお客さまから個別の同意を取得することがあります。

個人情報保護法において「要配慮個人情報」と定められている情報を取得する場合には、別途、お客さまの同意を得たうえで、当該情報を取得します。

【共同利用者の範囲】

KDDI株式会社ならびにKDDI株式会社の子会社および関連会社等のうち、KDDI株式会社が定めるプライバシー・

データガバナンスの条件を満たし、かつお客さまにより良いサービスを提供するために個人データの提供が必要と判断した会社(※)

※該当する企業は以下ページに記載し、随時更新いたします。

▶共同利用先一覧

KDDI株式会社のホームページ

(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy-portal/cooperation/jointly-utilize/#list>)をご覧ください。

※またデータガバナンスやデータ連携の考え方については以下のページもご参照ください。

▶データ連携の考え方

KDDI株式会社のホームページ

(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy-portal/cooperation/jointly-utilize/#action>)をご覧ください。

※なお、当該範囲の企業との共同利用について、共同利用する個人データおよび目的については、お客さまにサービス提供をするために必要な情報が含まれており、他の規約や同意事項等に相反する内容があった場合には、当該共同利用が優先されます。

【共同利用者の利用目的】

[1]当社は、取得したパーソナルデータを、以下の利用目的を達成するために必要な範囲で利用します。利用目的の具体例はKDDI株式会社のホームページ(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/annex1/>)をご覧ください。なお、当社によるパーソナルデータの利用は、当社の各事業分野においてお客さまに提供するサービスにおける利用の他、当該各サービス間で相互に利用することを含みます。

- ①お客さまにサービス・商品等に関するお知らせその他の情報を提供するため
- ②サービス・商品の提供のため
- ③サービス・商品の利用状況を調査・分析するため
- ④サービス・商品を安定してお届けし続けるため
- ⑤お客さまからの問い合わせに対応するため

[2]当社は、パーソナルデータの利用、第三者提供その他の取扱いにあたり、お客さまからあらかじめ同意を得ることがあります。また、法令により認められる範囲で、お客さまからの同意を得ることなく、パーソナルデータを本項[1]に定める利用目的以外の目的のために利用し、また第三者に提供することがありますが、その場合も当社はお客さまの権利利益に十分に配慮します。

[3]なお、利用目的を変更する場合は、変更後の利用目的についてお客さま本人に通知あるいは当社ホームページ等にて公表いたします。

[4]当社はお客さまとの各種契約が終了した後においても、本項[1]に定める利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

【個人データの管理責任者の名称等】

名称 au損害保険株式会社

住所 東京都港区虎ノ門1-17-1

虎ノ門ヒルズビジネスタワー27F

代表者 山田 隆章

(3) 損害保険業界の情報交換制度

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、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。

(4) 代理店等情報確認業務について

当社は、損害保険代理店の適切な監督や社員採用等のために、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、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共同利用します。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。

7. 信用情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関（個人であるご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および当社に対する当該情報の提供を行うものをいいます）から提供を受けた情報であって個人であるご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

8. センシティブ情報のお取扱い

当社は、個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは個人情報保護法施行規則第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、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。

- ①保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報取得、利用または第三者提供する場合
- ②相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ③保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ④法令等に基づく場合
- ⑤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
- ⑥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
- ⑦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

9. 特定個人情報等のお取扱い

番号法にて定められている個人番号（いわゆる「マイナンバー」）のことをいいます）および特定個人情報は、同法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記6.の共同利用も行いません。

10. 開示、訂正等のご請求

(1) 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、当社ホームページ (<https://www.au-sonpo.co.jp>) にあるお客さま専用ページをご確認いただくか、同ホームページのお問い合わせフォームからのメール、または、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。また、事故に関するご照会については、同じく「au損保事故受付デスク」（フリーコール0077-78-0365 受付時間：24時間365日）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くうえで、対応させていただきます。

(2) 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（上記9.の個人番号および特定個人情報を含みます）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、当社ホームページ「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開示等のお手続き」を参照のうえご請求ください。当社は、ご請求者をご本人であることを確認させていただき、後日、原則として書面または電子データで回答いたします。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。

11. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人データ（上記9.の個人番号および特定個人情報を含みます）の漏えい、滅失または毀損の防止、その他個人データの安全管理のため、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ます。

個人データの安全管理措置に関しては、別途「お客さま情報管理規程」その他の社内規程において具体的に定めていますが、その内容は主として以下のとおりです。

①基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問および苦情処理の窓口」等について本方針を策定し、必要に応じて見直しています。

②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

個人データの取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

③組織的安全管理措置

- ・個人データの管理責任者等の設置 ・就業規則等における安全管理措置の整備
- ・個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用 ・個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・個人データの取扱状況の点検および監査体制の整備と実施 ・漏えい事案等に対応する体制の整備

④人的安全管理措置

- ・社員との個人データの非開示契約等の締結 ・社員の役割・責任等の明確化
- ・社員への安全管理措置の周知徹底、教育および訓練 ・社員による個人データ管理手続の遵守状況の確認

⑤物理的安全管理措置

- ・個人データの取扱区域等の管理 ・機器および電子媒体等の盗難等の防止
- ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止 ・個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

⑥技術的安全管理措置

- ・個人データの利用者の識別および認証 ・個人データの管理区分の設定およびアクセス制御
- ・個人データへのアクセス権限の管理 ・個人データの漏えい・毀損等防止策
- ・個人データへのアクセスの記録および分析 ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

⑦委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

⑧外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

安全管理措置に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

12. 外国における情報の取扱い

当社は、個人データの取扱いを海外にある外部に委託する場合、以下の安全管理措置を講じるとともに、個人情報保護法で求められる、委託先における個人データの安全管理措置に相当する措置(以下、相当措置といいます)を義務付けた委託契約を委託先との間で締結します。

(1)以下の項目について年に1回、定期的に書面等により確認を行います。

- ア. 移転先の第三者による相当措置の実施状況
- イ. 移転先の第三者の所在する外国における相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある制度の有無

(2)相当措置の実施に支障が生じた際には、是正を求め、当該相当措置の継続的な実施の確保が困難となったときは、当該個人データの提供を停止します。

(3)委託契約では、委託契約の範囲内で個人データを取り扱う旨、必要かつ適切な安全管理措置を講じる旨、従業者に対する必要かつ適切な監督を行う旨、再委託が必要な場合の事前承諾、個人データの第三者提供の禁止等を定めます。

(4)海外にある外部への個人データの取扱いの委託に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

13. 仮名加工情報の取扱い

(1)仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報(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)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること

・作成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) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

14. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②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
- ③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
- ④作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

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

15. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報(上記9.の個人番号および特定個人情報を含みます)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。当社における個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、安全管理措置等に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

当社からのダイレクトメール等による新商品・サービスの案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。ただし、満期案内や保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は停止対象とはなりませんのでご了承ください。

申し込まれている当社メールマガジン(Eメール)の配信停止をご希望される場合は、お客さま専用ページよりお手続きください。

au損害保険株式会社

ホームページアドレス <https://www.au-sonpo.co.jp>

電話 03-6758-7373 (本社大代表) 所管部署をご案内します。(受付時間:午前9時~午後5時半 土日祝祭日・年末年始を除く)

なお、ご契約内容のお問い合わせにつきましては以下にお願いいたします。

au損保カスタマーセンター

フリーコール 0800-700-0600 (受付時間:午前9時~午後6時 年末年始を除く)

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報、個人番号、特定個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター東京 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)

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

電話 03-3255-1470 (受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く)

ホームページアドレス <https://www.sonpo.or.jp>

情報開示

ディスクロージャー基本方針

ディスクロージャー基本方針

(2019年7月2日改定)

当社は、当社の重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行ってまいります。

1. 情報開示の基本姿勢

当社は、お客さまをはじめとする皆さまが、当社の実態を認識・判断できるように情報開示を行ってまいります。

2. 情報開示の基準

当社は、お客さまの契約判断等に資する有用情報として以下の項目について開示してまいります。

<情報開示に関する主な項目>

経営関連、商品・サービス、資産運用、資産・負債関連、リスク管理関連、業績関連、再保険、海外事業、システム、社会貢献、環境取り組み、グループ会社関連

3. 情報開示の方法

当社からの情報開示は、インターネットホームページ、ニュースリリースなどを通じ、お客さまをはじめとする皆さまに情報が伝達されるよう配慮を行ってまいります。

当社をさらにご理解いただくために

公式ホームページ

当社の商品・サービスを中心にご案内するサイトです。パソコンはもちろん、スマートフォンでの視認性、操作性を強化して、より皆さまにご理解いただけるよう画面設計しております。

- ・「会社情報」では、トップメッセージ、会社概要等を、「au損保からのお知らせ」では、ニュースリリースやトピックスといった当社の取り組み・活動状況をご紹介します。
- ・お申込みに関する情報を掲載するとともに、事故のご連絡、各種お手続き等もこちらから承っております。

<https://www.au-sonpo.co.jp>

お客さま専用ページ

いつでもご契約内容確認、各種変更手続きやお問い合わせが可能なご契約者さま向けのページです。



コーポレート・ガバナンスの状況

内部統制システムに関する基本方針

当社は、「KDDI(株)基本理念」および「MS&ADインシュアランスグループ経営理念」の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現するため、以下のとおり透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、当社、KDDIグループ全体およびMS&ADインシュアランスグループ全体の企業価値の向上に努めていく。

1. 取締役・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

- (1) コンプライアンスに関する基本方針を定め、コンプライアンスに係る規程を整備し、すべての役職員が常に念頭におくべきコンプライアンスの基本原則と具体的な行動指針を徹底する。
- (2) コンプライアンスに係る基本方針および実行計画等の重要課題に対する審議・検証および提言を行う業務品質・コンプライアンス委員会を設置し、定期的に進捗状況を取締役に報告する。
- (3) 全社的なコンプライアンスの取組みを横断的に統括するために、コンプライアンスを統括する部門を設置し、被監査部門から独立した内部監査部門と連携の上、コンプライアンスの徹底状況を監査する。
- (4) コンプライアンス・プログラムを取締役会で決議し、進捗管理と見直しを行うとともに、社内にも徹底する。
- (5) 当社の役職員が、法令または社内ルール等の違反の疑義を発見した場合の報告ルートを決めるとともに、通常の報告ルートのほかに、コンプライアンスを統括する部門および外部の弁護士事務所宛に通報できる内部通報制度を整備する。
- (6) 反社会的勢力に対する基本方針を定め、市民社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力に対しては、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。
- (7) コンプライアンス・マニュアル等を活用し、あらゆる機会を捉えて、コンプライアンスに係る社員教育を徹底する。
- (8) アームズ・レングス・ルールおよびその他のファイヤーウォールを適切に機能させるための体制を整備する。
- (9) お客さま情報管理に関する基本方針を定め、個人情報の適切な取扱いおよび安全管理措置を徹底するための体制を整備する。
- (10) 利益相反管理に関する基本方針を定め、利益相反管理のための体制を整備する。
- (11) 取締役会規程を定めるとともに、取締役会の決議事項等は不断の見直しを行う。

2. 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

- (1) 取締役会は、文書(電磁的媒体の記録を含む)管理に関する規程を制定し、職務の執行に係る情報を文書に記録し、保存する。
- (2) 取締役および監査役は、文書管理に関する規程に基づき、これら文書を閲覧することができる。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) リスク管理に関する方針を定め、リスク管理方針・全社的リスク管理のための規程を制定し、経営に重要な影響を与えるリスクに関する基本方針等を定める。
- (2) 具体的なリスク管理規程をリスクカテゴリー等により個別に作成し、必要に応じ随時見直す。
- (3) リスク管理の実効性を確保するための委員会を設置し、各種リスク管理および統合リスクに関する重要事項について審議する。
- (4) 取締役会は、上記委員会での審議を踏まえ、各種リスクに係る管理・運営方針を決定する。
- (5) 大規模自然災害等の事業継続に重大な影響を与えるリスクに関しては、危機管理に関する規程を整備するとともに平時および有事における管理体制を構築する。
- (6) 管理すべきリスクを明確化するとともにその所在を的確に把握し、リスクの性質に応じた適切な管理を行う。
- (7) リスク情報はリスク統括部門において一元的に管理し、必要に応じて取締役会等に報告される態勢を確保する。
- (8) 内部監査部はリスク統括部門と連携し、リスク情報を踏まえた実効性の高い業務監査の実施に努める。

4. 取締役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

- (1) 執行役員制度により、業務執行と重要事項の決定および監視・監督の機能分化を図り、取締役の責任を明確にする。
- (2) 取締役会は毎月1回定例で開催するほか必要に応じて臨時で開催するとともに、経営戦略等に係る重要事項については経営会議を定例開催して事前協議のうえ、取締役会に付議・報告する。

- (3)取締役会規程、経営会議規程、職務権限規程等を整備し、取締役、執行役員の職務分担および意思決定の基準の明確化を図るとともに、各部門への合理的な権限付与を通じて取締役の職務遂行の効率性を確保する。

5. 財務報告の適正性および信頼性を確保するための体制

- (1)ディスクロージャーに関する基本方針を定め、当社に関する財務情報および非財務情報を適時かつ適正に開示するための体制を整備する。
- (2)取締役会は、法令等に基づく情報開示に関して、財務報告における適正性の確保および内部統制の有効性評価を検証する体制を整備する。

6. 当社並びにその親企業等から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- (1)当社は、auフィナンシャルホールディングス(株)策定の「グループ会社管理規程」およびあいおいニッセイ同和損害保険(株)策定の「国内関連会社管理基準Ⅱ」に則り、経営の独立性を損なわない範囲で、経営上重要な方針・計画やリスク情報・開示情報の迅速な伝達体制を構築する。
- (2)当社は、関連会社等との取引および業務提携等について、アームズ・レングス・ルールおよびその他のファイヤウォールを適切に機能させるための体制を整備する。

7. 監査役監査の実効性を確保するための体制

- (1)監査役の職務を補助すべき使用人に関する体制
- ①取締役会は、監査役のためにより監査役の職務を補助すべき使用人として適切な人材を配置する。
 - ②監査役補助者の人事異動・人事評価・懲戒処分等人事に関わる事項については、監査役の同意を必要とする。
- (2)監査役への報告に関する体制
- ①取締役および使用人は、監査役から業務執行に関する事項の報告を求められた場合には、速やかにこれに対応するものとする。
 - ②取締役および執行役員は、職務執行に関して重大な法令・定款違反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知ったときは、直ちに監査役会に報告しなければならない。
 - ③取締役および執行役員は、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報制度における通報状況および内容を遅滞なく監査役会に報告する。
 - ④監査役は、上記の他、適時かつ的確に重要情報を得るため、経営会議その他の重要会議に出席できることとする。
- (3)取締役と監査役は、定期的な会合を持ち、相互の意思疎通を図る。
- (4)取締役は、監査役が必要と認めるときは、弁護士、公認会計士等、外部専門家との連携を図る環境を整備する。
- (5)取締役は、監査役と内部監査部門および会計監査人との定例的会合実施の環境を整備する。

8. 内部監査の実効性を確保するための体制

- (1)当社は、内部監査に関する基本方針を定め、効率的かつ実効性ある内部監査を実施するための体制を整備する。
- (2)当社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、当社の全ての業務活動を対象として内部監査を実施する。
- (3)取締役会は、内部監査規程を制定し、内部監査に係る基本的事項(内部監査の目的・対象、内部監査部門の独立性や業務・権限・責任の範囲、情報入手体制、報告体制等)を定める。
- (4)取締役会は、内部監査に関する基本方針に則り被監査組織のリスク評価結果等を踏まえた上で、年度の内部監査計画を策定する。
- (5)当社は、内部監査計画を適切に遂行するため、適切な人材を配置する。
- (6)内部監査部門は、監査の実施後、被監査組織に(必要に応じ関係部門へも)内部監査結果を通知して是正・改善を求め、対応状況を確認するとともに、内部監査結果等を取締役会および監査役に報告する。

内部統制システムの運用状況の概要

当社では、業務の適正を確保するための体制の整備とその適切な運用に努めており、業務の適正を確保するための体制の運用状況について、年1回自己点検を行い、その結果を取締役に報告しています。当期における運用状況の概要は以下のとおりです。

1. 取締役・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

コンプライアンスの徹底と企業倫理の確立を図るため、コンプライアンスに関する各種規程・マニュアルを策定しています。また、不祥事件の受付・届出件数や内部通報制度の運用実績、コンプライアンス・プログラムの進捗状況など、コンプライアンスに係る重要事項について審議・検証を行う業務品質・コンプライアンス委員会を設置し、2023年度は7回開催しています。

2. 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

取締役会、経営会議等に関する議事録、その他会社情報管理規程に定める文書およびその他の情報等について、適切に管理されていることを確認しています。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

当社に内在する各種リスクを把握し、統合リスク管理を適切に行うためにリスク管理部門および統合リスク・収益管理委員会を設置しています。2023年度は統合リスク・収益管理委員会を13回開催し、リスクおよびリスク管理状況をモニタリングしています。

4. 取締役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

取締役会および経営会議の適切な運営を通じ、迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立をはかるべく、執行役員制度を導入し、経営意思決定および監視・監督機能と業務執行の機能を分離した経営体制を構築しています。2023年度は取締役会を16回、経営会議を18回開催しています。

5. 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、持株会社によるグループ全体の有効性評価を踏まえ、当社の内部統制取り組みの評価および期中に発生した不備と是正状況等を取締役に報告しています。

6. 当社並びにその親企業等から成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、親会社との間で締結している経営管理契約・経営および業務運営に関する覚書において、親会社の承認事項および報告事項を定め、適切な運用を確保しています。また、関連会社とのアームズ・レングス・ルールを厳格に運用しています。

7. 監査役監査の実効性を確保するための体制

(1) 監査役職務を補助すべき使用人に関する体制

当社は、監査役会議長と協議の上、監査役業務補助者として適切な人材を1名(兼務使用人)配置しています。

(2) 監査役への報告に関する体制

取締役および執行役員は「取締役規程」「執行役員規程」に定められている報告義務の重要性を認識し、職務執行を行っています。当社の役職員が監査役等へ直接通報可能な内部通報制度を運用するとともに内部通報制度の状況等について、定期的に監査役へ報告されていることを確認しています。

(3) その他

当社は、監査役が取締役会のほか、経営会議や各委員会へ出席しています。また、代表取締役社長と監査役会との意見交換会を2023年度は2回実施しています。

8. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、効率かつ実効性のある内部監査に向けた内部監査計画にもとづき、当社のすべての業務活動を対象として、内部監査を実施しています。また、内部監査部門は、内部監査の結果を取締役会、監査役へ定期的に報告しています。

利益相反管理方針

当社は、以下の方針に基づき、当社またはKDDIグループの金融機関、ならびにあいおいニッセイ同和損害保険株式会社とその子会社等の金融機関(以下「当社等」といいます。)が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

1. 対象取引およびその類型

(1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」(以下「対象取引」といいます。)とは、当社等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ①お客さまの利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引
- ②お客さまの利益と当社等の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引

2. 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法その他の方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- ①対象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対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- ③対象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
- ④対象取引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

3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

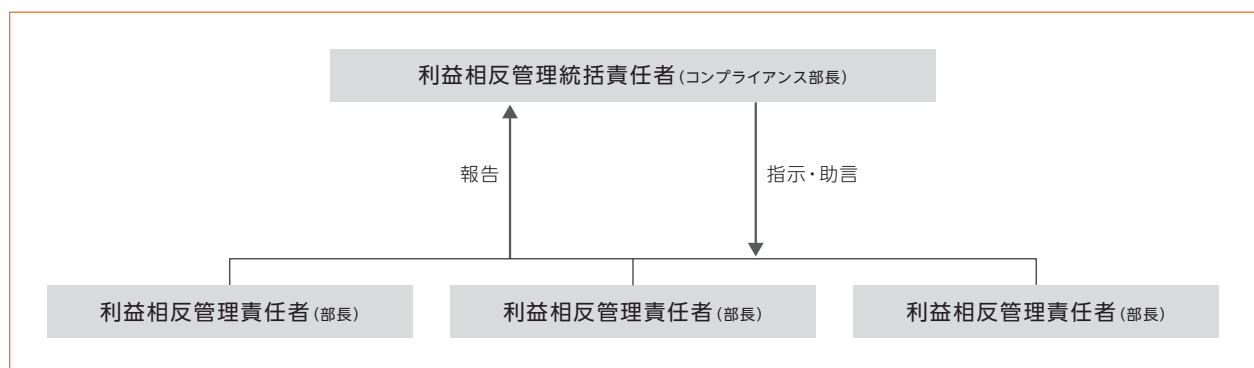
また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、当社および以下の金融機関です。

- ①KDDIグループのグループ会社のうち、保険業その他の金融業を行うもの
- ②あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、およびその子会社、関連会社のうち、保険業その他の金融業を行うもの

利益相反管理体制図



コーポレート・ガバナンス体制

当社は監査役設置会社であり、経営意思決定と監督機関の機能分担を明確にした経営体制を構築しています。2024年6月末日現在の経営体制は、取締役6名、監査役3名で構成されています。

取締役会

取締役会は、取締役6名で構成され、当社の経営方針や経営戦略上の重要なテーマについての意思決定ならびに業務執行の監督を行い、毎月1回の定時開催に加えて随時開催しています。また、監督機能の強化と適正かつ迅速な経営意思決定の確保に向け、取締役会の諮問委員会として、業務品質・コンプライアンス委員会、統合リスク・収益管理委員会を設置しています。

・業務品質・コンプライアンス委員会

「お客さま本位の会社」実現に向け、お客さま接点の業務品質の向上および適正な業務運営の推進等を目的として取締役会の諮問事項ならびに全社共通および部門横断の重要課題に関する付議事項について審議・検証および提言を行います。

・統合リスク・収益管理委員会

経営の健全性確保および収益性向上に向け、リスク管理、危機管理および収益管理に関する付議事項について審議・検証および提言を行います。

監査役会

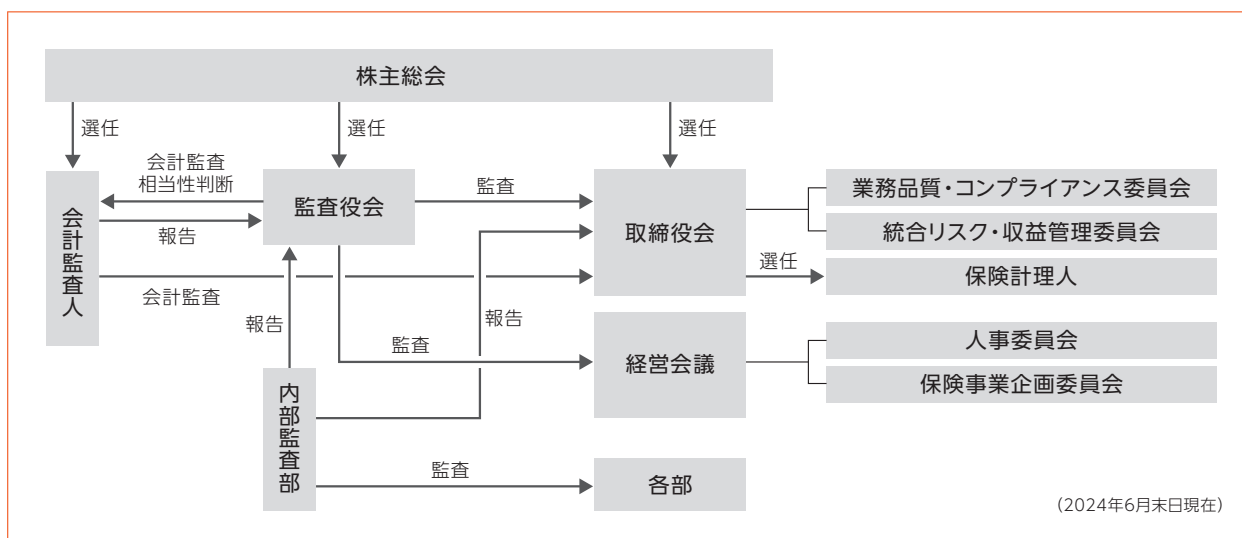
監査役会は3名（うち社外監査役2名）で構成され、監査役は監査役会を定期開催し、監査方針や方法等の決議を行うほか、監査に関する重要事項についての報告・協議を行うとともに、取締役会をはじめ、経営会議や各種委員会といった重要な会議へ出席し、意見を述べる等、法令に定められた監査に加え、取締役の業務執行の監査を行っています。また、監査役は内部監査部門（内部監査部）および外部監査部門（会計監査人）と定例会議を開催し、情報・意見交換を行う等、連携して監査・検査内容の向上に努めています。

経営会議

業務執行に係る重要な事項の協議・決定を行う会議体として経営会議を設置しています。

経営会議は、毎月原則1回の定例開催に加えて、必要に応じて随時開催しています。また、重要な政策課題別に人事委員会、保険事業企画委員会を設置しており、経営会議および担当役員の諮問事項のほか、全社共通および部門横断の重要課題について審議・検証および提言を行い、必要に応じて担当部門が経営会議等へ付議しています。

コーポレート・ガバナンスの体制図



非常勤取締役および非常勤監査役との関係(2024年6月末日現在)

非常勤取締役3名のうち2名はauフィナンシャルホールディングス株式会社の会長および取締役であり、1名はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社の理事であります。また、非常勤監査役2名のうち1名はauフィナンシャルホールディングス株式会社のグループ会社、1名はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社のグループ会社監査役であります。

当社との主な関係については、auフィナンシャルホールディングス株式会社は、KDDI株式会社の100%子会社であり当社発行済株式総数の51.0%を保有し、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社は、当社発行済株式総数の49.0%を保有する大株主であります。そして当社は、両株主より継続的に経営指導、業務支援を得ております。

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、反社会的勢力との関係遮断に努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保するため、以下を当社の反社会的勢力に対する基本方針として掲げています。

反社会的勢力に対する基本方針

1. au損害保険株式会社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。
2. 反社会的勢力による不当要求等に備えて組織体制を整備するとともに、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します。
3. 反社会的勢力による不当要求等がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署に任せることなく組織的な対応を行います。
また、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事両面からの法的対応を行います。

コンプライアンス

コンプライアンス基本方針

コンプライアンス基本方針(抄)

当社はコンプライアンスを経営上の最重要課題のひとつと位置付け、すべての役員・社員が企業の社会的責任を常に認識し、コンプライアンスを実践する態勢を構築するため、本方針を定めます。

○基本的な考え方

- (1) 当社は、事業活動のあらゆる場面でコンプライアンスを徹底し、企業倫理を確立します。
- (2) コンプライアンスとは、「当社の事業活動に関連するすべての法令、主務官庁が定める監督指針・ガイドライン等および当社が定める社内規定(以下これらを「法令等」といいます)を遵守し、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動を実践すること」とします。

コンプライアンスの推進

コンプライアンス推進体制

取締役会の諮問機関として「業務品質・コンプライアンス委員会」を設けており、コンプライアンス統括部門であるコンプライアンス部を中心に、コンプライアンスに関する全般的な推進を行っています。

また、募集文書についても、コンプライアンス部が、関連各部門と連携を図りながら一元的に審査・点検を行っています。

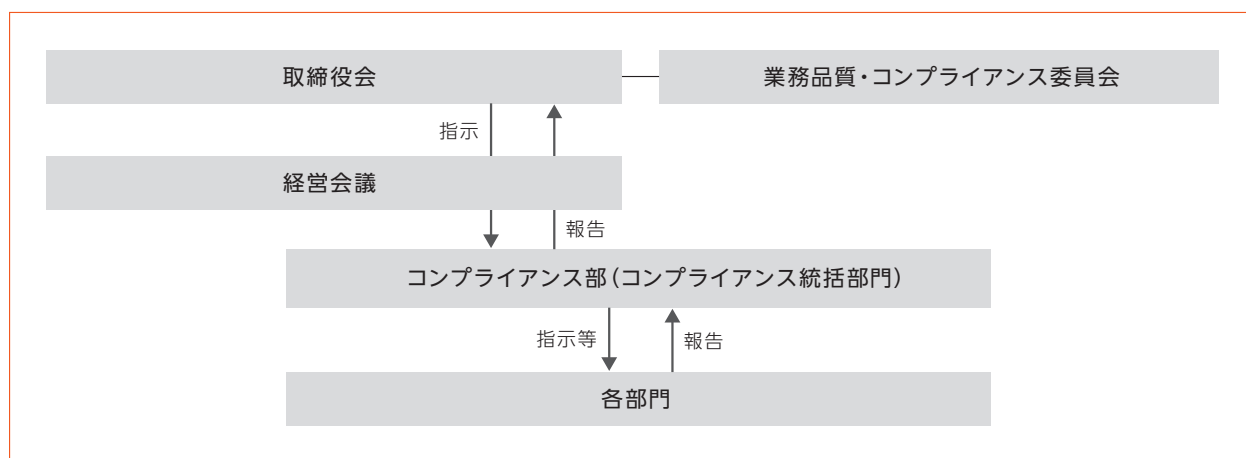
コンプライアンス・プログラムと研修

具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を取締役会で策定し、この計画に沿って法令等遵守の活動に取り組んでいます。

入社時からコンプライアンス研修を行い、コンプライアンス・マニュアルの活用により実効性を高めています。

自主点検、代理店への点検・監査を通じて不適正事案・不祥事件の未然防止、早期発見と改善に努めています。

コンプライアンス体制

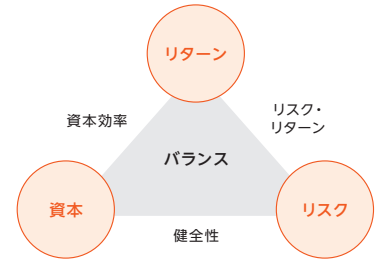


リスク管理

ERM経営推進の取り組み

当社はERM経営の推進に向けて、「リスク選好方針(*1)」を定め、健全性、収益性、資本効率のバランスに係る基本的な考え方を明確化するとともに、この「リスク選好方針」に連動した「経営計画」を策定・遂行しています。さらに、「リスク選好方針」と「経営計画」に整合的なリスクリミット(*2)の設定・管理やリスク・リターン指標(*3)のモニタリングを通じてリスク選好の状況を検証し、必要に応じて経営計画等の見直しを実施しています。このERMサイクル(経営のPDCAサイクル)を推進することで企業価値の拡大を目指すとともに、ERMに関する協議・検証機関として「統合リスク・収益管理委員会」を設置し、ERM態勢の強化を図っています。

- (*1) 目指すべきリスク・リターン・資本のバランスを定義するもので、どのようなリスクをどの程度とるのかといった、リスクの取得方針を定めています。
- (*2) 過度なリスクテイクにならないように設定する許容水準のことで、リスクがこの範囲内に収まるように管理しています。
- (*3) 取得しているリスクに対して、どれだけリターンが得られているかを示す指標をいいます。



リスク管理

当社はリスク管理を経営の重要課題として位置づけ、多様化・複雑化する経営上のリスクを正確に把握・評価し、適切に管理することによって経営の健全性確保に努めています。

リスク管理方針

auフィナンシャルホールディングス社のリスク管理に関する考え方・体制、MS&ADインシュアランスグループの「リスク管理基本方針」等を踏まえ、取締役会で「リスク管理方針」を制定し、リスク管理を行っています。

リスク管理体制

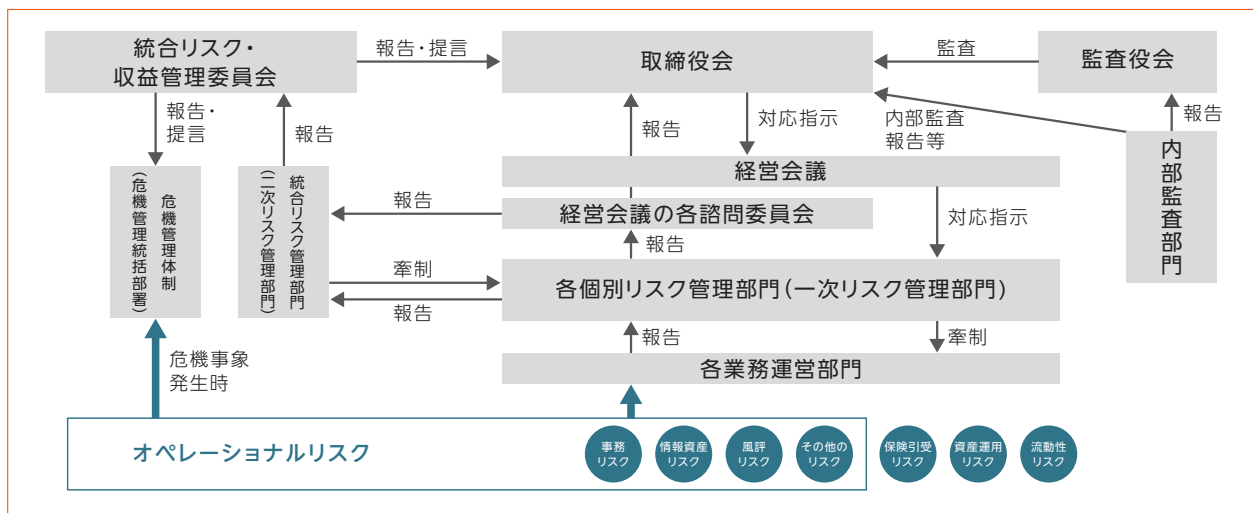
リスク管理全般を監督し統合的なリスク管理を行うために、統合リスク管理部門と統合リスク・収益管理委員会を設置しており、重要なリスク情報は統合リスク・収益管理委員会での審議を通じ、取締役会へ報告する体制としています。

また、リスク管理を適切に行うために3つの防衛線を持つ「3ラインディフェンス」態勢を構築しています。

第一の防衛線は一次リスク管理部門と業務執行部門が担い、一次リスク管理部門は業務執行部門が所管する業務に係るリスクをコントロールし、把握したリスクやリスク管理の状況について二次リスク管理部門に報告します。

第二の防衛線は二次リスク管理部門が担い、一次リスク管理のモニタリングを行います。また、二次リスク管理部門は統合リスク管理部門として定量・定性両面から統合リスク管理を行い、統合リスク・収益管理委員会、取締役会に報告します。

第三の防衛線は内部監査部門が担い、第一および第二の防衛線で実施されているリスク管理プロセスの有効性を評価し、取締役会に報告します。



統合リスク管理

当社では、定量・定性両面から当社全体のリスクの状況を管理する統合リスク管理を行っています。

<定量的な管理>

保険引受リスク等を確率論的手法により計量化し、これらを会社全体のリスク量として統合の上、資本と対比することにより、資本が十分に確保されているかどうかを把握・管理しています。また、リスク量を適正な水準に制御するため、各リスクカテゴリーにリスクリミットを設定しています。

さらにストレステストとして、経営環境の著しい変化を想定して、ストレス発生時の影響の確認を行っています。

<定性的な管理>

当社のリスク特性や外部環境の変化等を踏まえ、想定されるリスク(エマージングリスク(*4)を含む)を洗い出し、経営への影響度から重点的に対応するリスクを明確にするとともに、その影響度に応じたリスク管理取組計画を策定し、取組状況等のモニタリングを行っています。

(*4)現時点では大きな脅威ではないが、中期的に当社経営に影響を与える可能性のあるリスク、および現時点では当社経営への影響の大きさや発生時期は不明であるが、認識しておくべきリスクをいいます。

主要なリスクとその管理方針

<保険引受リスク>

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生状況が保険料設定時の予測に反して大幅に変動し、損失を被るリスクをいいます。当社では、保険商品別の収支状況やリスクの特性を把握・分析し、適切な保険料率の設定・運営を行うとともに、適切な再保険(*)を設定すること等によりリスク管理を行っています。

(※)再保険について

(1)再保険とは

保険会社は、保険金支払責任を果たし、事業の安定化を図るために、保険金支払い責任の全部または一部を他の保険会社に転嫁して、リスクの平準化と分散化を行っています。

(2)再保険方針

当社は、経営の健全性維持のために、保険引受リスクの適正な管理・保険成績の安定化の視点から保有・出再方針を定め、再保険を手配しております。

再保険カバーの手配にあたっては、主要格付機関による格付けをベースに策定した当社取引相手会社信用度基準を遵守し、信用度の高い出先の選定を行っています。

なお、当社においては受再は行っておりません。

<資産運用リスク>

資産運用リスクとは、保有する資産の価値やそこから得られる収入が減少するリスクを指し、その性質から市場リスク、信用リスクおよび不動産投資リスクの3つに分類されます。当社では、負債特性を踏まえた適切な資産を十分に保有し、資産の健全性と安定的な収益が確保できるように努めています。

<流動性リスク>

流動性リスクは、その性質から「市場流動性リスク」と「資金繰りリスク」の2つに分類されます。当社では、流動性資産を十分に保有するとともに、資金の流入の動向を踏まえ、適切な資金繰り管理を行っています。

<オペレーショナルリスク>

オペレーショナルリスクとは、役職員等が事務ミス・事故・不正等を起こす、または災害等の外部要因等により損失を被るリスクをいいます。当社では、「事務リスク」「情報資産リスク」「企画・開発リスク」「法務リスク」「事故・災害リスク」「風評リスク」「人的リスク」「外部委託リスク」の8つに分類し、各種規程・マニュアル等の整備、および各部門における自主点検や研修の実施等により管理態勢を整備し、リスクの軽減に努めています。

危機事象発生時の対応体制

当社は、通常のリスク管理とは別に、非常時の管理体制として危機管理規程等に基づく危機管理体制を構築しています。

そして、サイバー攻撃リスクや首都圏直下型巨大地震発生等、当社の事業継続に重大な影響を及ぼす事象が発生した場合には、事業継続計画に従い、お客さま対応に係る業務継続に経営資源を集中いたします。

また、事業継続計画の実効性の確保のため、平時から教育や演習を実施するとともに、定期的に事業継続計画の検証と見直しを行い、オペレーショナル・レジリエンス対応体制の確保に努めています。

内部監査および社外監査・検査

内部監査

当社の「内部監査基本方針」に基づき、内部監査態勢を整備・強化し、他部門から独立した立場で内部監査を実施する内部監査部を設置しています。内部監査は、経営目標の効果的な達成および会社の持続的成長と企業価値向上に資することを目的として、内部管理態勢の適切性と有効性を検証し、課題の改善に向けた提言を行っています。

内部監査の対象は、当社におけるすべての業務活動です。内部監査部は、これらの監査対象に係るリスクの状況を評価し、各年度の「内部監査計画」を策定して、取締役会がこれを決定しています。

内部監査部は、取締役会が決定した「内部監査規程」および「内部監査計画」に基づき、部室等の部署ごとに行う内部監査や、特定の業務領域等を対象として組織横断的に行う内部監査、資産の自己査定手続に関する内部監査を実施しています。

内部監査実施後、内部監査部は監査対象組織に内部監査結果を通知し、監査対象組織からの改善計画や進捗状況報告等に基づき、それらの改善状況をフォロー・確認します。さらに、内部監査結果等を定期的にと取締役会に報告しています。

社外監査・検査

当社は、外部の監査として、法令に基づき会計監査人(PwC Japan有限責任監査法人)による会計監査を受けています。また、保険業法の定めにより金融庁の検査等を受けています。

監査体制

(2024年6月末日現在)

