

## IV. 保険会社の運営

## 内部統制基本方針と運用状況の概要

当社は、SOMPO ホールディングスグループ（以下「グループ」といいます。）の一員として、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、関連諸法令およびグループ経営理念等を踏まえ、「内部統制基本方針」を取締役会において決議します。

なお、基本方針に基づく統制状況について適切に把握および検証し、体制の充実に努めます。

### 1. 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、企業集団における業務の適正を確保するために、必要な体制を次のとおり整備します。

- (1) グループ経営理念、グループ行動指針、目指す企業グループ像、グループ経営基本方針、グループ人事ビジョン、グループCSRビジョンを社内に示します。
- (2) 親会社との間で締結する「経営管理に関する覚書」に基づき、事業戦略等、経営上の重要事項に関し、親会社に対して承認申請または報告を行います。
- (3) 経営判断に必要な情報収集・調査・検討等を行う体制を整備するとともに、社外取締役、社外監査役への的確な情報提供等を通じて経営論議の活性化を図り、親会社によるグループの経営管理等に関する重要事項の経営判断の適正性確保に協力します。
- (4) 「SOMPO ホールディングスグループ グループ内取引管理基本方針」を自社の基本方針として定め、重要なグループ内の取引等を適切に把握および審査し、グループ内における取引等の公正性および健全性を確保します。

### 2. 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

当社は、取締役および使用人の職務の執行が法令、定款等に適合することを確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

- (1) 取締役会における取締役の職務執行の状況報告等を通じて取締役および使用人の職務の執行が法令等に適合していることを確認します。
- (2) 「SOMPO ホールディングスグループ コンプライアンス基本方針」を自社の基本方針として定め、コンプライアンス体制を整備します。また、取締役および使用人の行動基準として、コンプライアンス・マニュアルを整備し、「SOMPO ホールディングスグループ コンプライアンス行動規範」とあわせて周知徹底を図り、これらに基づく教育および研修を継続して実施します。
- (3) コンプライアンスに関する統括部署において、コンプライアンス課題への対応計画等を定めるコンプライアンス・プログラムの進捗状況の管理などを行います。
- (4) 不祥事件等の社内の報告、調査、内部通報、内部監査等の制度を整備し、是正、届出、再発防止等の対応を的確に行います。
- (5) 「SOMPO ホールディングスグループ お客さまの声対応基本方針」を自社の基本方針として定め、お客さまの声を積極的に分析し業務品質の向上に活用するなど、実効性のあるお客さまの声対応体制を構築します。
- (6) 「SOMPO ホールディングスグループ お客さまサービス適正管理基本方針」を自社の基本方針として定め、お客さまに提供する商品・サービスの品質の維持・向上に努めるなど、お客さまサービスの適正を確保する体制を構築します。
- (7) 「SOMPO ホールディングスグループ 顧客情報管理基本方針」を自社の基本方針として定め、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、顧客情報の管理等を適切に行います。

- 
- (8) 「SOMPO ホールディングスグループ セキュリティポリシー」に従い、情報資産のセキュリティを確保するために講じるべき基本的な事項を明らかにするなど、情報資産に関する適切な管理体制を確保します。
  - (9) 「SOMPO ホールディングスグループ 利益相反取引管理基本方針」を自社の基本方針として定め、お客さまの利益が不当に害されるおそれが典型的に認められる取引を管理するなど、顧客の利益が不当に害されるおそれのある利益相反取引の管理を適切に行います。
  - (10) 「SOMPO ホールディングスグループ 反社会的勢力対応基本方針」を自社の基本方針として定め、反社会的勢力からの不当要求の拒絶および関係の遮断に向けて、外部専門機関とも連携し、組織として毅然と対応するなど、反社会的勢力への対応体制を整備します。

### 3. 戦略的リスク経営に関する体制

当社は、「SOMPO ホールディングスグループ ERM 基本方針」を自社の基本方針として定め、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、企業価値の最大化を図ります。その実現のために、ERM「戦略的リスク経営」に関する体制を整備するとともに、リスクの把握および評価を含む適切なリスク管理を行います。

### 4. 職務の執行が効率的かつ的確に行われることを確保するための体制

当社は、取締役および使用人の職務執行が、効率的かつ的確に行われる体制を確保するため、次のとおり、職務執行に関する権限、決裁事項および報告事項の整備、指揮命令系統の確立、ならびに経営資源の有効活用を行います。

- (1) 親会社承認の下、経営計画を策定します。
- (2) 重要な業務執行に関する事項について、経営会議にて協議し、取締役会の審議の効率化および実効性の向上を図ります。
- (3) 取締役会の決議事項および報告事項を整備することで取締役会の関与すべき事項を明らかにするとともに、これに整合するよう決裁権限を定めます。
- (4) 規程を整備し、社内組織の目的および責任範囲を明らかにするとともに、組織単位ごとの職務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を定めます。
- (5) 「SOMPO ホールディングスグループ IT 戦略基本方針」を自社の基本方針として定め、IT マネジメント態勢を整備し、システム計画を策定、遂行するなど、信頼性・利便性・効率性の高い業務運営を実現するための確かつ正確なシステムを構築します。
- (6) 「SOMPO ホールディングスグループ 外部委託管理基本方針」を自社の基本方針として定め、外部委託開始から委託解除までのプロセスに応じて外部委託に関する管理を行うなど、外部委託に伴う業務の適正を確保します。
- (7) 「SOMPO ホールディングスグループ 資産運用基本方針」を自社の基本方針として定め、当社の運用資金の性格を勘案し安全性・流動性・収益性を踏まえるなど、リスク管理に十分に留意した資産運用を行います。
- (8) 「SOMPO ホールディングスグループ 業務継続体制構築基本方針」を自社の基本方針として定め、大規模自然災害等の危機発生時における主要業務の継続および早期復旧の実現を図る体制を整備するなど、有事における経営基盤の安定と健全性の確保を図ります。
- (9) 課題別に専門的・技術的な観点から審議を行うために取締役会・経営会議の諮問機関として課題別委員会を設置します。

## 5. 財務の健全性および財務報告の適正性を確保するための体制

- (1) 当社は、「SOMPO ホールディングスグループ 財務の健全性・保険計理の管理基本方針」を自社の基本方針として定め、財務の健全性を確保するための管理体制を整備します。
- (2) 当社は、「SOMPO ホールディングスグループ 財務報告に係る内部統制基本方針」に従い、グループの連結ベースでの財務報告の適正性および信頼性を確保するために、必要な体制を整備します。

## 6. 情報開示の適切性を確保するための体制

当社は、「SOMPO ホールディングスグループ ディスクロージャー基本方針」を自社の基本方針として定め、法令等に基づく開示の統括部署を設置し、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備します。

## 7. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

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

## 8. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、「SOMPO ホールディングスグループ 内部監査基本方針」を自社の基本方針として定め、内部監査に関する独立性の確保、規程の制定、計画の策定等の事項を明確にし、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備します。

## 9. 監査役の監査に関する体制

当社は、監査役の監査の実効性の向上を図るため、以下の体制を整備します。

### 9-1. 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項

監査役の求めに応じ、必要な知識・経験を有する者を監査役補助者（監査役の職務を補助すべき使用人）として配置します。また、監査役補助者に関する規程を定め、次のとおり監査役補助者の執行からの独立性および監査役の監査役補助者に対する指示の実効性を確保します。

- (1) 監査役補助者の選任・解任・処遇の決定、人事上の評価は常勤監査役の同意を求めることとします。
- (2) 監査役補助者はその職務に関して監査役の指揮命令のみに服し、取締役等から指揮命令を受けないこととします。
- (3) 監査役補助者は、監査役の命を受けた業務に関して必要な情報の収集権限を有することとします。

### 9-2. 監査役への報告に関する体制

- (1) 当社は、監査役会の同意のもと、取締役および使用人が監査役に報告すべき事項（職務の執行に関して法令・定款に違反する重大な事実もしくは不正行為の事実または会社に著しい損害を及ぼす可能性のある事実を含む）および時期を定めることとし、取締役および使用人は、この定めに基づく報告、その他監査役の要請する報告を確実に行います。
- (2) 取締役および使用人が監査役に当該報告を行ったことを理由として、当該取締役および使用人に対して不利益な取扱いをしないこととします。

- (3) 監査役が取締役の職務の執行に関して意見を表明し、またはその改善を勧告したときは、当該取締役は、指摘事項への対応の進捗状況を監査役に報告します。

### 9-3. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他重要な会議に出席し、意見を述べるができるものとします。
- (2) 監査役が、取締役、内部監査部門、会計監査人その他監査役の職務を適切に遂行するうえで必要な者との十分な意見交換を行う機会を確保します。また、取締役および使用人は監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の報告を行います。
- (3) 重要な会議の議事録その他の重要書類等（電磁的記録を含む）の閲覧について、監査役の求めに応じて対応します。
- (4) SOMPO ホールディングス株式会社および損害保険ジャパン日本興亜株式会社の監査役の求めに応じて、当社監査役との連携および当社取締役および使用人からの情報収集の機会を確保します。
- (5) 内部監査部門は、監査役からの求めに応じて、監査役の監査に協力します。
- (6) 監査役が、その職務の執行について生ずる費用の請求をした場合は、監査役の求めに応じて適切に処理します。
- (7) 監査役が各部門に立ち入って監査を行う場合、その他監査役が協力を求める場合（SOMPO ホールディングス株式会社および損害保険ジャパン日本興亜株式会社の監査役が協力を求める場合を含みます。）は、可能な限り他の業務に優先して監査役に協力します。

業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要は、以下のとおりです。

#### 1. 内部統制全般

- ・「内部統制基本方針」の運用状況について、取締役会において四半期ごとに報告を受け、内部統制の状況を検証するとともに体制の充実に努めました。

#### 2. グループにおける業務の適正を確保するための体制

- ・当社は、SOMPO ホールディングスグループ経営理念等を社内に掲示することなどにより、周知しました。
- ・損害保険ジャパン日本興亜株式会社との間で締結した「経営管理に関する覚書」に基づき、業務の適正を確保するために各種方針・規程等を定め、業務実態やSOMPO ホールディングスグループの各種基本方針等の変更に応じて、改定を行いました。
- ・グループ内における取引等の公正性および健全性を確保するため、「グループ内取引管理規程」を社内に周知し、グループ内取引の状況を取締役会にて報告しました。

#### 3. コンプライアンス体制

- ・当社は、取締役等の職務の執行が法令等に適合していることを確認するために、取締役の職務の執行状況を四半期ごとに取締役会に報告しました。
- ・「コンプライアンス基本方針」等を掲載した「コンプライアンス・マニュアル」を全社員で共有することにより周知徹底を図るとともに、全社統一研修、全役職員を対象としたコンプライアンステストを実施し、知識の向上や定着を図りました。

- ・コンプライアンスに関する統括部署である業務品質部は、年度ごとにコンプライアンス重点事項の対応計画を「コンプライアンス推進計画」として策定し、取締役会傘下の業務品質・コンプライアンス委員会にて協議、取締役会にて決議しました。また、本計画の進捗状況やコンプライアンスに関する諸課題の状況について、業務品質・コンプライアンス委員会ならびに取締役会にて報告しました。
- ・内部通報制度（「コンプライアンス・ホットライン」）や内部監査等の制度を整備し、不祥事件等の早期発見に努めるとともに、迅速かつ的確に是正・再発防止等の対応をしました。

#### 4. 戦略的リスク経営に関する体制

- ・当社は、リスクアセスメントを起点とし、あらゆる源泉から生じる重大なリスクを特定し、分析、評価、コントロールするリスクコントロールのプロセスを構築し、運営しました。特に重大なリスクについては、リスクオーナー（役員クラス）を定め、対応策の実施、進捗状況に対する責任を明確にし、その実効性の向上を図りました。また、対応策の進捗状況については、四半期ごとに取締役会にて報告、確認を行いました。
- ・経営会議の諮問機関であるERM委員会において、戦略的リスク経営の実践および高度化に関する経営論議を行うとともに、その内容を定期的に取締役会に報告しました。

#### 5. 取締役等の職務執行体制

- ・当社は、取締役の職務執行が効率的かつ的確に行われるため、中期経営計画および年度計画において経営方針等を策定、社内で共有しました。
- ・経営上の重要課題について、経営会議において十分な協議を行うことで、取締役会での審議の効率性・実効性の向上を図りました。
- ・社内組織の目的および責任範囲や組織単位ごとの業務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を規定に定め、社内に周知しました。

#### 6. 財務の健全性および財務報告の適正性を確保するための体制

- ・当社は、決算期ごとに決算方針を取締役に於いて決議するとともに、四半期ごとに決算の状況を取締役に於いて報告することにより、財務の健全性および財務報告の適正性を確保しました。

#### 7. 取締役の職務執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- ・当社は、各会議体規則にもとづき、取締役の職務執行に係る情報の保存・管理を行うとともに、年1回「文書ファイリング基準」による棚卸を実施することにより、規程通り保存・管理されていることを確認しました。

#### 8. 内部監査体制

- ・当社は、取締役会において定めた、内部監査の基本方針等の規程類および年度監査計画にもとづき、内部監査部が、他部門から独立した立場で、経営諸活動全般の適切性・有効性・効率性を検証・評価し、問題点の改善に向けた指摘・提言等を実施し、監査結果について経営報告するとともに、問題点の解決に至るまでの継続的なフォローアップを行いました。

#### 9. 監査役の監査体制

- ・当社は、監査役監査の実効性を確保するため、監査役補助者を配置しました。
- ・「監査役への報告に関する規程」を策定し、監査役は、役職員から職務の執行状況等に関して定期的に報告を受けたほか、監査役が要請した事項について、随時速やかに報告を受領しました。
- ・監査役が、経営会議および委員会等の重要会議に出席する機会を確保しました。
- ・監査役が会計監査人および内部監査部と監査結果等に関する情報交換を行う機会を確保しました。
- ・監査役と代表取締役との定期的な会合を設け、経営課題への認識等について意見交換を実施しました。

## 戦略的リスク経営（ERM）

SOMPO ホールディングスグループの「戦略的リスク経営（ERM：Enterprise Risk Management）」は、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値最大化を図ることを目的としています。

### 戦略的リスク経営に関する態勢

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

取締役会は、「SOMPO ホールディングスグループ ERM 基本方針」に基づき、必要な組織体制、業務遂行に関する重要な事項について、「リスク管理規程」等で定めるとともに、「グループリスク選好」に沿って、事業計画とあわせて、リスクテイク計画を策定します。経営会議の諮問機関である「ERM 委員会」では、リスク管理に関する重要な事項を審議します。リスク管理を担当する組織体制は、「保険引受リスク」、「資産運用リスク等」、「事務リスク」、「システムリスク」に区分して、各々にリスク管理部門を定め、統合的リスク管理部門との連携のもと、定性・定量両面からの評価に努めリスクの所在の把握およびリスク特性に応じた管理を行っています。



### 戦略的リスク経営の運営

#### 1. 戦略的リスク経営のPDCA サイクル

SOMPO ホールディングスは、資本を有効活用するために、各事業の成長性や収益性などを踏まえて資本配賦を行っています。

当社は、「グループリスク選好」に沿って事業計画を策定（Plan）し、配賦された資本の範囲内で実行（Do）し、定期的に計画の進捗状況を確認（Check）のうえ、必要に応じて事業計画の見直し（Action）などを行い、継続的な企業価値の向上を目指しています。

#### 2. リスクコントロールシステム

SOMPO ホールディングスは、リスクアセスメントを起点として、グループを取り巻くリスクを網羅的に把握し、対応することができるよう、統一的な方法により強固なリスクコントロールシステムを構築しており、当社はグループの枠組みに沿って、運営しています。

##### < 1 > トップリスク

当社のリスクアセスメントは、各部署が統一的な手法で実施しており、経営方針の達成に向けて網羅的にリスクを把握できる態勢としています。さらに、「重大な影響を及ぼす可能性のあるリスク」をトップリスクと定義し、優先的に経営論議を行い、対応策の策定、確認を行っています。また、各トップリスクにリスクオーナー（役員クラス）を定めて対応策の実施・進捗状況の管理に対する責任を明確にしています。

##### < 2 > 自己資本管理

当社は、SOMPO ホールディングスがグループ戦略上必要とする財務の健全性を維持するため、BBB 格相当の信頼水準に基づき、保有期間 1 年間で被る可能性がある損失額を VaR（Value at Risk）というリスク尺度で

計測し、リスクが実質自己資本を超過しないよう管理しています。

また、当社は、リスクが資本を超過するおそれが生じた場合に、リスク削減または資本増強などの対応策を策定・実施する態勢を整備しています。

### < 3 > ストレステスト

経営に重大な影響を及ぼし得る事象を的確に把握・管理するために、シナリオ・ストレステスト、リバース・ストレステストおよび感応度分析を実施し、資本およびリスクへの影響度を分析して必要に応じ対応策を実施する態勢を整備しています。

シナリオ・ストレステスト	大規模な自然災害や金融市場の混乱など、経営に重大な影響を及ぼすストレスシナリオが顕在化した際の影響を評価し、資本の十分性やリスク軽減策の有効性検証などに活用することを目的として実施しています。なお、環境変化などに適切に対応するため、ストレスシナリオの妥当性を定期的に検証しています。
リバース・ストレステスト	リスク許容度などに抵触する具体的な事象を把握し、あらかじめアクションに備えることを目的として実施しています。
感応度分析	主なリスク要因の変動が資本とリスクに与える影響を把握するとともに、実績との比較を行い、内部モデルの妥当性を検証することを目的として実施しています。

### < 4 > リミット管理

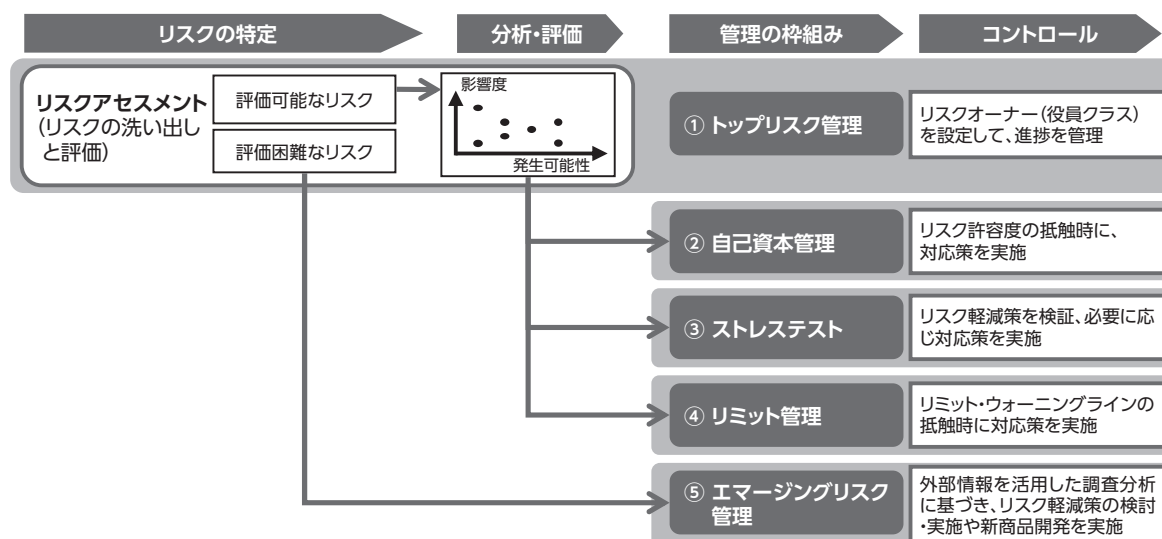
特定事象の発現により多額の損失が生じることを回避するため、与信リスク、出再リスクに対しては、SOMPOホールディングスが定めるリミットの範囲内で、リスク許容度と統合的なリミットを設定し、適切に管理しています。

リミット管理にあたっては、予防的管理としてウォーニングラインを設定しており、リミットやウォーニングライン超過時には対応策を策定・実施する態勢を整備しています。

### < 5 > エマージングリスク

当グループは、エマージングリスクを「現時点で重大リスクに該当しないものの、環境変化などにより新たに発現または変化するリスクであり、将来、グループに大きな影響を与える可能性のあるリスク事象」と定義しています。

エマージングリスク管理は、将来の損失回避・軽減や、実際に重大リスクとなった場合の対応を円滑に行うこと（ダウンサイド）、および将来のビジネス機会を把握すること（アップサイド）を目的としており、SOMPOホールディングスが中心となって、グループ全体で管理しています。





### 3. リスクカテゴリー別の管理

#### < 1 > 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率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクをいいます。

当社では、収支管理を継続的に実施し、必要に応じて商品内容の改定や引受条件の見直しを行うなど、適時適切な措置を講じてリスクの回避に努めています。また、大規模な自然災害（地震・風水災）については、出再先の健全性もふまえた再保険による対応により、適切にリスクをコントロールしています。

#### < 2 > 資産運用リスク等

資産運用リスク等とは、次の2つのリスクをいいます。

##### (1) 資産運用リスク

資産運用リスクとは、保有する資産・負債（オフ・バランスを含みます。）の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。

当社では、資産の健全性と安定的な収益確保を重視する観点から、不動産投資は行わず、円建債券を中心とした資産運用を行っています。

##### (2) 流動性リスク

流動性リスクとは、巨大災害での多額の保険金支払い等により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクや、市場の混乱などで取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引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。

当社は、日々の資金繰り管理のほかに、巨大災害発生など、流動性リスク・シナリオ発現に伴う保険金支払いなどの資金流出額を予想し、それに対応できる流動性資産が十分に確保されるように管理しています。

#### < 3 > 事務リスク

事務リスクとは、役職員等が正確な事務を行わなかったり、事故・不正などを起こすことにより、お客さまに対する業務品質が低下したり、会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、規程・マニュアルを整備するとともに、不具合の発生や環境の変化に応じて適宜見直しを行い、コンプライアンス推進と一体となって事務リスクの低減に向けた体制強化に取り組んでいます。

#### < 4 > システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンもしくは誤作動など、システムの不備などに伴い保険会社が損失を被るリスク、またはコンピュータが不正に使用されることにより保険会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、情報資産保護の基本方針（「SOMPO ホールディングスグループ セキュリティポリシー」）に従い、リスク発現防止に努めています。また、お客さまの大切な情報を取り扱うことから、個人情報の漏えい防止も重要なリスク管理項目として位置付け、お客さまのデータの取り扱いやネットワーク上でのセキュリティに関して万全の安全対策を講じています。

**【再保険】****1. 再保険とは**

保険会社は、保険金支払責任を果たし、事業の安定を図るために、保険金支払責任の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図っています。このような保険会社間の保険取引を「再保険」といい、他の保険会社に保険金支払責任を転嫁することを「出再」、逆に他の保険会社から引き受けることを「受再」といいます。また、出再・受再を考慮した最終的な自社の保険責任を「保有」といいます。

**2. 出再の方針**

当社では、正味事業収支の長期安定化を図ることを主要出再方針としています。保有額については、経営の健全性を損なわない適正な限度額を設定し、最適な出再スキーム（出再額、出再方式、自然災害リスクへの対応等）の構築に努めています。また、出再先の選定にあたっては、主要格付機関による格付を参考に社内格付を定め、信用度の高い再保険会社に出再しています。

なお、地震災害リスクや台風災害リスクは、ひとたび発生すると巨額の保険金支払責任を負う可能性があるため、巨大災害発生時の予想最大損害額を定量的に把握し、リスクと資本の状況などを考慮して、主として超過損害額再保険を手配しています。

**3. 受再の方針**

受再については、リスクを適正な範囲に管理しつつ、慎重に対処しています。

**社内外の監査・検査体制****1. 社内の監査体制**

当社では、会社法に基づき監査役が取締役の職務執行に係る監査を行っているほか、内部監査部門として内部監査部を設置しています。内部監査部は、「SOMPO ホールディングスグループ 内部監査基本方針」に基づき、経営目標の達成に資することを目的に、他部門から独立した立場で、当社の経営諸活動全般の適切性・有効性・効率性を検証・評価し、問題点の改善に向けた、指摘・提言等を行い、定期的に経営陣へ報告するとともに、解決に至るまでの継続的なフォローアップを行っています。

**2. 社外の監査・検査体制**

当社は、会社法に基づく会計監査を、新日本有限責任監査法人より受けています。また、保険業法に基づく金融庁検査局の検査等を受けることになっています。

## 法令遵守の体制

### 1. コンプライアンス基本方針

SOMPO ホールディングスは、各事業の高い公共的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される企業グループを目指すため、この基本方針を定めています。

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

- (1) コンプライアンスを事業運営の大前提とします  
コンプライアンスを軽視して得た利益に持続可能性がないことを深く認識し、コンプライアンスを事業運営の大前提とします。
- (2) 役職員のコンプライアンス意識を醸成・高揚します  
役職員が法令等を遵守し、社会規範および企業倫理に則った行動をとるよう、コンプライアンスを重視する意識を醸成・高揚します。
- (3) コンプライアンスの徹底に向けて計画的に取り組みます  
コンプライアンスの徹底には継続的で不断の努力が必要であることを深く認識し、その実現に向けて計画的に取り組みます。
- (4) 問題を早期に把握し、迅速に対応します  
事業運営に伴うコンプライアンス上の問題の発生に備えて、早期に把握する体制を整備し、問題が発生したときは迅速かつ適切に対応します。

### 2. コンプライアンス推進体制

当社は、取締役会直属の下部機関として、業務品質・コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスにかかる状況および取組みについて報告を受け、あるいは協議、決議することにより、迅速かつ的確な業務運営の実現を図っています。

また、コンプライアンス・不祥事件等への対応を一元的に管理するコンプライアンス統括部署を「業務品質部」として、法令等遵守に関する周知徹底や問題の把握およびその対応に努めるとともに、社内各部門に責任者、推進者を配置し、部門におけるコンプライアンスの推進を行っています。

### 3. コンプライアンス推進方法

法令等遵守の企業風土醸成に向け、年度ごとに具体的な活動計画を「コンプライアンス推進計画」として策定しています。

また、社員意識の向上と問題点の解消などさまざまなコンプライアンス課題の解決に向けた取組みとして、計画的な研修や全役職員を対象としたコンプライアンステストの実施により、コンプライアンスに関する知識の向上を図るとともに、コンプライアンスの推進状況を確認し、より効果的な施策となるよう改善を図っています。

### 4. コンプライアンス・ホットライン（内部通報制度）の設置

万一、職場でコンプライアンス問題が発生した場合、本来は職場の共通認識のもとで解決すべきものですが、職場内では十分に問題解決が図れないことも想定されます。そのため、社内で早期に発見し解決する仕組みの一つとして、「コンプライアンス・ホットライン（内部通報制度）」を社内および社外に設けており、専用電話と専用のメールアドレスを用意し、コンプライアンスに関わる通報を受け付けています。

## 第三分野保険に係る責任準備金の確認

当社では、平成 10 年大蔵省告示第 231 号に基づくストレス・テストおよび平成 12 年金融監督庁大蔵省告示第 22 号に基づく負債十分性テストの対象となる第三分野保険は有していません。

## 個人情報保護宣言

### 【Ⅰ 基本的な考え方】

当社は、SOMPO ホールディングスグループの一員として、「SOMPO ホールディングスグループ プライバシー・ポリシー」のもと、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」その他のガイドラインおよび一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等を遵守して、お客さまの個人情報の保護に努めてまいります。

1. 当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客さまの個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を第三者に提供することはありません。なお、個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、第三者に提供することはありません。
3. 当社は、SOMPO ホールディングスグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供等のため、グループ内でお客さまの個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を共同利用することがあります。
4. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
5. 当社は、お客さまの個人データの取扱いが適正に行われるように従業員への教育・指導を徹底します。また、個人情報保護のための管理態勢を継続的に見直し、改善に努めてまいります。
6. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示、訂正等のお客さまからの請求に適切に対応します。

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

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

\* 開示等の手続きについては、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

### 【Ⅱ 個人情報の取扱い】

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

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

#### 1. 個人情報の適正な取得

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

(取得方法の例)

- ・保険契約の申込書、保険金請求書などお客さまにご記入・ご提出いただく書類やお客さまに Web 等の画面へご入力いただくことなどにより取得する場合
- ・各拠点（サービスセンター等）やコールセンターにいただくお問い合わせへ対応するためにお電話の内容を記録または録音する場合 など

## 2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下<1>から<5>および5. に掲げる目的に必要な範囲で利用し、法令で定める場合を除き、目的外には利用しません。

また、当社は、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に依じて利用目的を限定するよう努めます。

利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、当社公式ウェブサイト等に公表します。

### <1> 損害保険業

- ・損害保険契約の引受の審査、引受、履行、管理
- ・保険金請求に関する保険事故の調査（関係先への照会等を含みます）
- ・保険金等の支払いの判断・手続
- ・各種付帯サービスの案内または提供
- ・再保険契約の締結や再保険金、共同保険金等の受領、およびそれらのために引受保険会社等に個人情報の提供を行うこと（引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含みます）

### <2> 損害保険代理業

- ・損害保険契約の代理およびそれに付帯するサービスの提供

### <3> 各事業共通

- ・当社が取り扱う商品（損害保険等）および各種サービスの案内または提供、代理、媒介、取次、管理
- ・SOMPO ホールディングスグループ各社、提携先企業等が取り扱う商品・サービス等の案内、提供、管理
- ・各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、各種情報の提供
- ・アンケートの実施や市場調査、データ分析の実施等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
- ・ご本人かどうかの確認
- ・お問い合わせ、ご意見等への対応
- ・当社が有する債権の回収
- ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先等への提供
- ・当社職員の採用、販売基盤（代理店等）の新設、維持管理
- ・他の事業者から個人情報（データ）の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行

### <4> 電話対応一通話録音

- ・お問い合わせ、ご相談内容、ご契約内容等の事実確認
- ・ご案内、資料発送等のサービス提供を正確に行うためのご連絡先の確認
- ・電話対応を含む業務品質向上にむけた研修やデータ分析の実施等への活用

### <5> その他

- ・その他、上記<1>から<4>に付随する業務ならびにお客さまとの取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

## 3. 第三者への提供および第三者からの取得

<1> 当社は、以下の場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの情報を第三者に提供することはありません。

- ・法令に基づく場合
- ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- ・当社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合

- ・ 損害保険会社等の中で共同利用を行う場合
- ・ 国土交通省との間で共同利用を行う場合

< 2 > 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

#### 4. 個人データの取扱いの委託

当社は利用目的の達成に必要な範囲内において、お客さまの個人データの取扱いを国内外の他の事業者へ委託する場合があります。お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば、以下のような場合に個人データの取扱いを委託しています。

（委託する業務の例）

- ・ 保険契約の募集に関わる業務
- ・ 損害調査に関する業務
- ・ 情報システムの開発・運用に関わる業務
- ・ 保険証券の作成・発送に関わる業務 など

#### 5. 個人データの共同利用

##### < 1 > 情報交換制度等

##### （1）一般社団法人日本損害保険協会および損害保険会社等

損害保険契約の締結または損害保険金の請求に際して行われ得る不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用する制度を実施しています。

詳細につきましては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。

■一般社団法人 日本損害保険協会 <http://www.sonpo.or.jp/>

##### （2）損害保険料率算出機構

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

■損害保険料率算出機構 <http://www.giroj.or.jp/>

##### （3）原付・軽二輪に係る無保険車防止のための国土交通省へのデータ提供

当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責保険の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間が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し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
- ・ 証明書番号、保険期間
- ・ 自動車の種別
- ・ 車台番号、標識番号または車両番号

詳細につきましては国土交通省のホームページをご覧ください。

■国土交通省 <http://www.jibai.jp/>

##### （4）代理店等情報の確認業務

当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しています。また、損害保険代理店への委託等のために、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ています。

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をご覧ください。

■一般社団法人 日本損害保険協会 <http://www.sonpo.or.jp/>

## ＜2＞グループ会社との間の共同利用

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

### A. 個人データの項目

＜ A ＞SOMPO ホールディングスグループ各社の株主の皆さまの個人データ：

氏名、住所、株式数等に関する情報

＜ B ＞SOMPO ホールディングスグループ各社が保有する個人データ：

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お取引に関する情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

共同して利用するグループ会社の範囲は SOMPO ホールディングスのホームページをご覧ください。

### C. 個人データ管理責任者

SOMPO ホールディングス株式会社

(2) SOMPO ホールディングスグループとしての経営管理業務の遂行ならびに当社または SOMPO ホールディングスグループ各社が取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、当社と SOMPO ホールディングスグループ各社間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

### A. 個人データの項目

SOMPO ホールディングスグループ各社が保有する個人データ：

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お取引に関する情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

共同して利用するグループ会社の範囲は SOMPO ホールディングスのホームページをご覧ください。

### C. 個人データ管理責任者

SOMPO ホールディングス株式会社

(3) 当社は、損害保険代理店等およびその従業者の監督、管理、指導、教育のために、SOMPO ホールディングスおよび SOMPO ホールディングスグループ各社との間で、以下のとおり、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同して利用することがあります。

### A. 個人データの項目

氏名、住所、生年月日、損害保険代理店等またはその従業者の登録申請および届出に係る事項、その他損害保険代理店等またはその従業者の管理のための情報

### B. 共同利用するグループ会社の範囲

共同して利用するグループ会社の範囲は SOMPO ホールディングスのホームページをご覧ください。

### C. 個人データ管理責任者

セゾン自動車火災保険株式会社

## ＜3＞提携先企業との間の共同利用

当社または当社の提携先企業の取り扱う商品等をお客さまへのご案内・ご提供するために、当社と提携先企業との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

### A. 個人データの項目

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お取引に関する情報

### B. 共同利用する提携先企業の範囲

株式会社クレディセゾングループ企業

### C. 個人データ管理責任者

セゾン自動車火災保険株式会社

## 6. センシティブ情報の取扱い

当社は、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個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなもの

を除きます。以下「センシティブ情報」といいます。)を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

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

## 7. 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個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

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

### < 2 > 匿名加工情報の提供

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

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

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」に記載のお問い合わせ先までお問い合わせください。

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

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

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

## 9. 安全管理の取組み

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

## 10. EEA（欧州経済領域）在住者の個人情報の取り扱い

EEA（欧州経済領域）在住者の個人情報について、第三者提供先、委託先、共同利用先へ転送され、日本国またはEEA諸国外のサーバーに保存される場合があります。なお、これらの国は欧州委員会によるデータ保護の充分性の決定を受けておりませんが、当社は提供された個人データを十分な安全管理の下で適切に管理いたします。



## 11. 顧客情報統括管理責任者

当社における顧客情報（個人情報を含む）の統括管理責任者は以下のとおりです。  
セゾン自動車火災保険株式会社 業務品質部担当役員

## 12. お問い合わせ窓口

ご加入いただいた保険契約の内容や事故に関するご質問、ご照会等は、取扱窓口にお問い合わせください。その他の当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

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

（連絡先）セゾン自動車火災保険株式会社 お客様相談室  
〒170-6068 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60  
電話番号 0120-281-389  
受付時間：午前 9 時～午後 5 時 30 分【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の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

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

所在地 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2 丁目 105 番地 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 土日祝日および年末年始を除く）

ホームページアドレス <http://www.sonpo.or.jp/>

## 【Ⅲ 特定個人情報の取扱い】

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

### 1. 個人番号および特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。

また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

（取得の方法の例）

- ・書面に記載いただく方法または個人番号もしくは特定個人情報が記載された書面をご提出いただく方法など

### 2. 個人番号および特定個人情報の取扱い、利用・第三者提供の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された範囲内でのみ取り扱います。当社における利用、第三者提供の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、利用または第三者提供を行うことはありません。

< 1 > 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- （1）保険取引等に関する支払調書等の作成事務
- （2）報酬・料金、契約金および賞金の支払調書の作成事務
- （3）不動産等取引に関する支払調書の作成事務
- （4）その他法令に定められた個人番号関係事務

< 2 > 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- （1）激甚災害時等に保険金等の支払を行う場合
- （2）人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

### 3. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

#### 4. 個人番号および特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

\* 個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

#### 5. お問い合わせ窓口

当社の個人番号および特定個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

(連絡先) セゾン自動車火災保険株式会社 お客様相談室  
〒170-6068 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60  
電話番号 0120-281-389  
受付時間：午前9時～午後5時30分【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の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽ ADR センター (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)  
〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-105 ワテラスアネックス 7 階  
電話 03-3255-1470  
(受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く。)  
ホームページアドレス <http://www.sonpo.or.jp/>

#### 【開示等請求の手続き】

当社はお客さまからの個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等または利用停止等のご請求（以下「開示等請求」といいます）に適切に対応いたします。

#### 1. ご請求の方法

開示等請求を希望される場合は、下記窓口までご請求ください。当社所定の書面をお送りいたしますので、必要事項をご記入の上、以下の書類とともに指定の窓口にご提出ください。

<1>ご請求者がご本人の場合

・ご本人の運転免許証、パスポート、健康保険証、年金手帳など、公的機関が発行した書類の写し

<2>ご請求者が代理人の場合

代理人ご本人の確認ができる書類（上記<1>に同じ。）に加え、以下の書類をご提出ください。

・法定代理人の場合には、戸籍謄本、成年後見登記事項証明書の写しなど、法定代理権のあることが確認できる書類  
・任意代理人の場合には、ご本人の委任状と印鑑登録証明書

#### 2. 手数料

保有個人データの「利用目的の通知」および「開示の請求」については、手数料として700円（税込）をご負担いただきますので、当社指定の口座にお振込みください。

なお、お客さまから当社に開示等請求書をお送りいただく際の郵送費用、および手数料をお振込みいただく際の振込手数料に関しましてもお客さまのご負担とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

#### 3. 回答方法

お受けした開示等請求については、当社にてご請求内容の確認・調査等を行い、手数料が必要な請求については入金を確認させていただいた上で、ご本人に対し書面にてご回答いたします。代理人からのご請求の場合は当該代理人に対し回答いたします。

---

なお、開示等請求に応じることによりご本人または第三者の生命、身体、財産その他権利利益を害するおそれがある場合、当社の業務の適正な実施に著しい支障をおよぼす恐れがある場合、他の法令に違反することとなる場合等、ご請求に応じることができない場合があります。その場合にはその理由をご連絡いたします。

#### **4. お問い合わせ窓口**

(連絡先) セゾン自動車火災保険株式会社 お客様相談室  
〒170-6068 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60  
電話番号 0120-281-389  
受付時間: 午前 9 時～午後 5 時 30 分【年末年始を除く】

## 勧誘方針

当社では、保険業法、金融商品販売法、消費者契約法など各種法令等を遵守し、お客さまのニーズやライフプランにあわせて「適切な保険商品」を販売するため、次のとおり「勧誘方針」を定めています。

### 勧誘方針

『金融商品の販売等に関する法律』にもとづき、勧誘方針を下記のとおり定めております。

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他の各種法令等を遵守し、適正な保険販売を心掛けます。
2. お客さまの保険に関する知識、保険の加入目的などを総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に適合した説明を、分かり易く行うことを心掛け、お客さまが適切な保険商品を選択するお手伝いをして参ります。また、保険販売に際しましては、お客さまのご都合に合わせた時間、場所などに配慮するとともに、様々なご意見、ご指摘等の収集に努め、それを保険販売に反映していくよう、常に努めて参ります。
3. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の支払について迅速かつ適正に対応するよう、常に努力して参ります。

## 反社会的勢力への対応に関する基本方針

SOMPO ホールディングスは、当社グループ（SOMPO ホールディングスおよび国内グループ会社をいいます。本基本方針においては以下同様とします。）が、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力による不当要求等に対して毅然とした態度を堅持することによりこれを拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現するため、この基本方針を定めています。

### 1. 業務方針

#### < 1 > 反社会的勢力との契約の遮断

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

#### < 2 > 不当要求などへの組織的な対応

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

#### < 3 > 裏取引・利益供与の禁止

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

### 2. 業務内容および執行体制

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

#### < 1 > 反社会的勢力との取引等の特定

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

## < 2 > 反社会的勢力との関係の遮断

- (1) 当社グループは、取引相手が反社会的勢力であると認めるときは、取引開始前には取引謝絶など、取引開始後には契約解除などの措置を講じて、反社会的勢力との関係を遮断します。
- (2) 当社グループは、反社会的勢力から不当な要求などを受けたときは、毅然と対応し、要求を拒絶します。
- (3) 当社グループは、関係の遮断、不当要求の拒絶に際しては、経営陣の関与のもと組織的に対応し、警察その他の外部専門機関と連携する一方で、反社会的勢力と対峙する役職員の安全を確保します。

## < 3 > 反社会的勢力対応態勢の整備

- (1) 当社グループは、次の業務を所管する部署を設置します。
  - ① 反社会的勢力に関するデータベースの整備・活用
  - ② 反社会的勢力への対応に関する規程・マニュアルの整備（他部門のマニュアルへの反映を含みます）
  - ③ 警察その他の外部専門機関との連携態勢の整備
  - ④ 暴力団排除条項の導入状況の管理
  - ⑤ 事前審査・事後検証の実施状況の管理
  - ⑥ 反社会的勢力への対応に関する役職員向け教育・研修の企画・実施
  - ⑦ 反社会的勢力との取引の発生、反社会的勢力からの不当要求等の発生に係る情報集約
- (2) 上記の部署は、関係の遮断に伴い反社会的勢力の行動が予想されるとき、または反社会的勢力が不当な要求を行ったときは、次の業務を行います。
  - ① 経営報告の実施および対応方針の立案
  - ② 対応部署に対する支援（外部専門機関との連携の支援を含みます。）
  - ③ 関係する役職員に対する安全確保措置の実施・手配
- (3) SOMPO ホールディングスは、上記の場合であって、複数のグループ会社が整合的な対応を行う必要があるときは、グループ会社間の連絡・調整を行います。

## < 4 > 取締役会等への報告

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

## < 5 > 反社会的勢力対応基本方針実務要領

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

## 利益相反管理基本方針（概要）

SOMPO ホールディングスは、当社グループ金融機関が行う利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従い適切に管理する態勢を構築するため、この基本方針を定めています。

### 1. 管理対象取引の特定

< 1 > 当社グループ金融機関の行う次に掲げるような種類の取引・行為によりお客さまの利益が不当に害されるおそれが認められる場合、管理対象会社（SOMPO ホールディングスおよび「別表」に掲げる当社グループ金融機関をいいます。本基本方針においては、以下同様とします）は、当該取引・行為を管理対象取引として指定します。

- ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の利益が相反する取引・行為
- ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反する取引・行為
- ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関が利益を得る取引・行為
- ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関の他のお客さまが利益を得る取引・行為

< 2 > 管理対象取引は、管理対象取引の性質・構造、関連取引の状況、管理対象取引に利用する情報の保有状況、管理対象取引と関連取引を合算して得られる当社グループおよびお客さまの利益の状況その他の事由を勘案して個別に指定します。

### 2. 管理対象取引の管理

管理対象会社は、管理対象取引に係る関連取引の状況その他の事由を勘案して必要に応じ次に掲げる措置その他の必要な措置を講じ、お客さまの利益を確保します。

- < 1 > 管理対象取引と関連取引の実行部門を分離し、両取引に係る情報を遮断します。
- < 2 > 管理対象取引、関連取引のいずれかまたは両方について、取引の内容、条件、方法その他を変更します。
- < 3 > 管理対象取引、関連取引のいずれかを中止します。
- < 4 > 管理対象取引に伴い発生する利益相反の内容その他の必要な情報をお客さまに開示し、その同意を取り付けます。

### 3. 管理体制

管理対象会社は、法令等に従い、次の体制を整備します。

- < 1 > 管理対象取引を管理する部署（管理部署）および管理統括者を設置します。
- < 2 > 管理対象取引とその関連取引が同一の金融機関の中で実行される場合にあっては当該金融機関の管理部署が、異なる金融機関が実行する場合にあっては SOMPO ホールディングスの管理部署が、上記に定める措置の要否、内容その他の必要な事項を立案します。
- < 3 > 上記に定める措置を講じる場合にあっては、管理統括者は、上記区分にそって講じるべき措置の内容を決定します。
- < 4 > 利益相反管理方針の概要を公表します。
- < 5 > 役職員等に対する利益相反管理に関する教育・研修を実施します。
- < 6 > 利益相反管理態勢を定期的に検証し、その改善を図ります。

---

**【別 表】 SOMPO ホールディングスグループ金融機関**

- ①損害保険ジャパン日本興亜株式会社
- ②損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
- ③セゾン自動車火災保険株式会社
- ④そんぽ 24 損害保険株式会社
- ⑤日立キャピタル損害保険株式会社
- ⑥損保ジャパン日本興亜 DC 証券株式会社

※ 2017 年 7 月 1 日現在

