

当社は、業務の適正を確保するため、コンプライアンス体制やリスク管理体制などの内部統制システムの基本方針を次のとおり策定しています。

### 内部統制システムの基本方針

#### 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

当社は、「法令、社内規程および社会的規範を遵守すること」、すなわちコンプライアンスを経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンスの企業文化としての定着を図るため、次の体制を構築することとする。

- ・社長を議長とし、経営会議メンバーおよび社外弁護士を構成員とする「コンプライアンス会議」を設置し、コンプライアンスについての協議を行うとともに、事業年度ごとにコンプライアンスの実行計画を策定し、その推進状況を定期的に検証する。
- ・全役職員が具体的に遵守すべき規程を制定し、「コンプライアンスマニュアル」等により、全役職員への周知・徹底を図る。
- ・各所属において所属長をコンプライアンス推進の責任者と位置づけるとともに、コンプライアンスの統括部署が全社のコンプライアンスに関する具体的な取組みを横断的に統括し、各所属のコンプライアンス推進状況の確認や改善指導を行う。
- ・市民生活の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、警察等の外部専門機関と緊密に連携のうえ、毅然とした姿勢で組織的に対応し、関係遮断の徹底を図る。
- ・職員等から不正行為の通報を受け付ける社内相談窓口および弁護士を窓口とする社外相談窓口を設置することとし、通報者に対する不利益処分等は行わない。

なお、他の業務執行部門から独立した内部監査局による内部監査を通じて、各組織の内部管理態勢の適切性・有効性を検証する。

#### 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

当社は、法令・社内規程にもとづき、取締役会議事録、経営会議議事録その他取締役の職務の執行に係る情報を適切に保存し、管理する。

#### 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

当社は、リスク管理を経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、リスク管理体制の整備・強化を図る。

このため、全社的なリスク管理の方針を制定し、当社が管理するリスクを特定したうえで、管理手法や管理体制等を定める。

また、緊急事態が発生した場合に、迅速な対応を行うための体制を整備する。

#### 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

当社は、取締役会において、経営計画等の会社経営の基本事項を決定するとともに、定期的に業務執行状況の報告を受けること等を通じて、取締役の職務執行の監督等を行う。

また、経営会議において、取締役会付議事項の立案および取締役会から委任された事項の決定を行い、業務執行上の迅速な意思決定を行う。

取締役会および経営会議付議事項ならびに業務分掌については、「取締役会規則」および「職務権限規程」に明記し、取締役の職務の執行が適正かつ効率的に行われる体制とする。

#### 5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

当社は、財務諸表作成に係る内部統制システムを整備・運用し、評価することにより、財務諸表の記載内容の適正性を担保し、財務報告の信頼性の確保を図る。

#### 6. 当社企業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、実質子会社の業務の健全かつ適切な遂行の確保を目的に、当社より非常勤取締役・監査役を派遣し、経営状況等のチェックを行うとともに、定期的に内部監査部門による検証を行う。

また、実質子会社の管理・指導を行う社内規程を定め、健全性の確保等に努める。

#### 7. 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項

当社は、監査役に直属する組織として監査役室を設置し、監査役の監査業務を補佐する専属の使用人を置く。当該使用人は、取締役の指揮・監督を受けず、監査役の指揮命令下、その職務を遂行し、監査役に対してその責任を負う。

また、その使用人の人事異動・勤務考課・懲戒処分は、監査役会が指名する監査役の同意を必要とする。

なお、監査役室には若干名の兼務者を配置し、必要あるときは、監査役の補助業務を担当させる。

#### 8. 監査役への報告体制およびその他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

当社は、取締役または使用人が、法令に定める事項に加え、経営上重大な影響を及ぼすおそれのある事実を発見した場合に、直ちに監査役に報告する体制とする。

また、代表取締役は、監査役会と定期的に意見交換会を開催し、意思の疎通を図り、その他の取締役も積極的に監査役との意見交換を行う。

なお、円滑かつ実効的な監査活動のために、監査役会と会計監査人、内部監査部門等の連携に配慮する。

# お客様情報の保護

## 情報資産を適切に保護するための管理態勢

当社では、お客様にご提供する商品・サービスの特性から、お客様の契約情報ならびに健康情報等の重要な情報を必要な範囲内でお預かりしています。

当社は、このようなお客様に関する情報の保護を最も重要な経営課題のひとつとして認識しています。さらに、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関連法令等を踏まえ、お客様情報や個人情報の保護態勢を確立し、厳正な取扱いを推進しています。

当社の情報資産を適切に保護するための基本方針である「セキュリティポリシー」を制定し、全役職員が「契約者に対する責任」および「社会に対する責任」を果たし、更なる信頼度向上を目指すために、情報資産の安全性(セキュリティ)を確保・向上させることが当社の重要課題であると認識し、健全かつ適切な管理運営態勢の確立に努めています。

## お客様情報の管理態勢

当社の「最重要情報資産」であるお客様に関する情報の取扱いに関しては、個人情報取扱事業者として、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関連法令等を踏まえたお客様情報保護に対する厳格な管理態勢をとっています。さらに、「コンプライアンス遵守規準」においても適切かつ厳正な情報管理をすることを定め、お客様情報・個人情報の保護・強化を図っています。

「お客様情報および個人情報の保護に関する規程」により、お客様情報等の保護に対する責務と役割の明確化、社内の安全管理措置の整備・推進等を図っています。あわせて、「個人情報保護方針」をホームページや店頭にて公表しています。(詳細は次ページを参照願います。)

さらに、「情報資産保護強化委員会」において、お客様情報・個人情報を含む全社的な情報資産の保護に関する事項を協議・決定し、お客様に関する情報をはじめとする情報資産の厳正な管理に努めています。

## 具体的な取組みの内容

主な取組みとしては、社内インフラの整備をはじめ、定期的な社内検査・監査の実施および教育・啓発活動等を通じたお客様に関する情報管理の徹底を図っています。

### 〈社内インフラの整備〉

- ①「個人情報保護方針」をホームページで開示
- ②お客様情報の取扱方法等を具体的に記載した「事務手続要領書」および利用範囲・保存期間等を記載した「情報管理台帳」の機械管理の実施、全国活動拠点での一律閲覧へ対応
- ③お客様情報が記載された帳票・リスト等への情報区分・作成年月日・保存期間・担当所属名等の表示、お客様情報記載帳票の削減・表示内容の削減・ペーパーレス化による管理・徹底
- ④お客様に関する情報をはじめとする情報資産の物流の安全化に向けた対応、「社内便授受管理システム」の実施
- ⑤お客様あて通知におけるプライバシー保護対応として、シーリング(目隠しシール添付)・ドライシーラー(圧着型見開きハガキ)化、口座番号のマスク表示の推進
- ⑥営業用携帯端末「ハンディアイV」で使用するお客様情報や事務用端末等で作成した文書ファイルの本社サーバでの一元管理、端末内データの暗号化実施
- ⑦お客様情報への不正アクセス・不正情報取得・情報漏えい等を防止するために、不正侵入防御システムやウイルス対策ソフト等による対策を実施

### 〈社内教育・啓発活動〉

- ①「お客様情報保護強化月間」(年3回)を設定し、お客様情報保護に関する全役職員等の教育・啓発およびお客様情報等の安全管理の強化に向けた諸対策を実施
- ②所属ミーティング(本社)、オフィス・エキスパート会議(支社)、あさひマスターコース(営業所)等を通じた全役職員等への社内教育の実施

## ● 個人情報保護方針(お客様のプライバシー情報の取扱いについて) ●

当社(朝日生命保険相互会社)は、お客様からの信頼を第一と考え、「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。)および関連する法令、一般社団法人生命保険協会の定める指針等を遵守し、以下の考え方に沿って、お預かりしたお客様に関する個人情報の保護に取り組んでまいります。また、適正な個人情報の保護を実現するため、この方針を必要に応じて見直し、継続的に改善してまいります。

### 1.個人情報の取得と利用目的

お客様とのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供させていただくために必要な情報を取得させていただいております。当社は、お客様に関する個人情報を取得するにあたっては、その利用目的を本個人情報保護方針により公表し、お客様から直接書面等によりお客様に関する個人情報を取得する場合には、その利用目的を明示することといたします。当社は、お客様ご本人の事前の同意がある場合、または法令に基づく場合でない限り、取得させていただいた情報は、以下の目的の達成に必要な範囲でのみ利用し、それ以外の目的では利用いたしません。なお、法令により個人情報の利用目的が限定されている場合は、これを遵守いたします。

- ・ 当社の保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ・ 当社または関連会社・提携会社の各種保険商品・金融商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ・ 当社業務の情報提供・運営管理、市場調査、商品・サービスの開発・研究
- ・ 当社の与信判断・与信後の管理
- ・ 当社職員の採用判断・入社後の人事管理

### 2.取得する個人情報の種類

お客様の住所・氏名・生年月日・性別・健康状態・職業等、上記の利用目的の達成に必要な情報を取得させていただいております。また、当社の提供する各種サービスに関連し、必要な情報をご提出いただく場合があります。

### 3.個人情報の取得方法

主に申込書・契約書やアンケートにより、お客様の個人情報を取得させていただいております。また、キャンペーン等の実施によりインターネット・はがき等で情報を取得させていただく場合があります。情報の取得にあたっては、個人情報保護法および関連する法令等に照らし適正な方法によるものとします。

### 4.個人情報の第三者への提供

以下のいずれかに該当する場合を除いて、お客様に関する個人情報を第三者に提供することはありません。

- (1) お客様の事前の同意がある場合
- (2) 法令にもとづく場合
- (3) 人の生命・身体・財産の保護(または公共の利益)のために必要であると考えられる場合
- (4) 一般社団法人生命保険協会および一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社等との間で生命保険制度を健全に運営するために共同で利用する場合
- (5) 守秘義務を明記した契約を締結する等の適切な安全管理に基づき利用目的の達成に必要な範囲で業務委託を行う場合
- (6) 個人情報保護法に定められたお客様ご本人の同意を要しないでお客様に関する個人情報を提供することが認められている手続きに則して提供する場合
- (7) 保険契約の引受リスクを適切に分散するために再保険会社と再保険契約を締結する場合

### 5.個人情報の保護管理

当社は、個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止、その他の個人データの安全管理のため、以下の安全管理対策を含む必要な措置を講じ、お客様の個人情報を適切に管理いたします。

- (1) 「情報資産保護強化委員会」の設置等、体制の整備による情報の適正な管理および保護の推進



- (2) 情報の取扱いに関する従業員への積極的な教育
- (3) 情報システムにおける技術的な安全管理方式の強化・推進
- (4) お客様の個人情報の取扱いを委託する際の委託先に対する適切な管理・監督

## 6.ご契約内容の照会・変更等のお手続き

ご加入いただいている生命保険の「ご契約内容」に関する照会、「お手続きの状況」に関する照会、ご契約内容の変更等、各種お手続きについては、コールセンターや当社お客様窓口にてお受けしております。お手続きについては手数料はかかりませんので、お気軽にお申出ください。(一部、ATMでのお取引等は手数料がかかる場合がございます。あらかじめご了承ください。)

## 7.お客様からの開示・訂正等のご請求

お客様から「保有個人データ開示請求等に関するお手続き」に規定するところにより当社の保有個人データの開示、訂正、利用停止、利用目的の通知等を求められた場合、お客様ご本人からの求めであることを確認させていただいたうえで、法令の定めるところに従って、回答・対応させていただきます。「保有個人データ開示請求等に関するお手続き」の詳細をご確認のうえ、お申出ください。なお、「保有個人データの開示」「保有個人データの利用目的の通知」のお手続きについては、手数料がかかりますので、あらかじめご了承ください。

## 8.お客様からのご照会・ご意見・ご要望の受付窓口

本個人情報保護方針の内容、当社の個人情報の安全管理措置等の取扱いその他の当社の個人情報の取扱いにつきまして、ご照会・ご意見・ご要望がございましたら、下記のお問合せ先までお申出ください。お申出いただいたご意見等をもとに、適切かつ迅速な対応を図ることに努めてまいります。

<お問合せ先>お客様サービスセンター

電話番号：0120-714-532

受付時間：月曜日～金曜日9：00～17：00 土曜日9：00～12：00、13：00～17：00

※日曜・祝日、年末年始(12/31～1/3)は営業していません。

## 9.当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命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。

<お問合せ先>(一社)生命保険協会 生命保険相談室

電話番号：03-3286-2648 〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

受付時間：9：00～17：00(土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp>

※本個人情報保護方針は、当社ホームページ(<http://www.asahi-life.co.jp>)に掲載するほか、当社お客様窓口にて掲示・備付けしております。

※本個人情報保護方針4条(4)項の特定共同利用の詳細および「保有個人データ開示請求等に関するお手続き」の詳細については、当社ホームページ(<http://www.asahi-life.co.jp>)に掲載するほか、当社お客様窓口にて備付けしております。

※本個人情報保護方針6条のコールセンターは、8条のお問合せ先であるお客様サービスセンターとなります。

# コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

当社は、健全・透明・公正な事業活動を行い、お客様の信頼にお応えするため、コンプライアンス(法令等遵守)を経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンスを推進するとともに、企業文化としての定着化を図っています。

全役職員が適法・適正な業務を常に心がけ、違法・不適正な業務の防止を図るとともに、万一違法・不適正な業務が発生した場合には、迅速・的確な対応を図ることとしています。

## 基本方針・遵守規準等

全役職員が遵守すべき基本方針および遵守すべき規準として、それぞれ「コンプライアンス基本方針」および「コンプライアンス遵守規準」を制定しています。これらは、「コンプライアンスマニュアル」への掲載や研修等により周知・徹底しており、全役職員がその趣旨・内容を踏まえて、業務を遂行しています。

また、コンプライアンスの実行計画である「コンプライアンスプログラム」を策定し、その推進状況を定期的に検証することなどにより、より高度なコンプライアンス態勢を目指した取り組みを行っています。

## 組織・体制

社長を議長、経営会議メンバーを構成員とする「コンプライアンス会議」において、社外弁護士を招聘して専門的な意見等を得ながら、経営の最重要課題のひとつであるコンプライアンスについての協議を行っています。また、コンプライアンスの統括部署である「コンプライアンス統括ユニット」が、コンプライアンスに関する具体的な施策を推進しています。

本社各部署、各統括支社・支社においては、各組織のコンプライアンス推進の責任者として「遵守責任者」「遵守推進者」を任命し、コンプライアンスの徹底を図っています。さらに、「コンプライアンス統括ユニット」に配置した「シニアコンプライアンス・オフィサー」が各組織によるコンプライアンス推進状況の確認や改善指導を行うことで、コンプライアンス態勢を強化しています。

また、職員等から不正行為の通報を受け付ける社内相談窓口として「コンプライアンス相談窓口」を「コンプライアンス統括ユニット」に設置するとともに、社外相談窓口を設置し、弁護士が相談を受け付けています。

## 教育・研修

コンプライアンスに関する基本方針、その推進体制および具体的な事例解説等を掲載した「コンプライアンスマニュアル」を作成しています。本マニュアルは、全役職員が業務を遂行する際に参照するなどして活用しています。

また、会議、研修等を通して、コンプライアンスに関する教育や知識付与を行い、コンプライアンスの推進・徹底に向け、積極的に取り組んでいます。

## ● コンプライアンス基本方針 ●

当社は、「法令、社内規程および社会的規範を遵守すること」、すなわちコンプライアンスを経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンスの企業文化としての定着を図る。

このため、社長を議長とし、経営会議メンバーおよび社外弁護士を構成員とする「コンプライアンス会議」を設置し、コンプライアンスについての協議を行うとともに、事業年度ごとにコンプライアンスの実行計画を策定し、その推進状況を定期的に検証する。

また、全役職員が具体的に遵守すべき規準を制定し、「コンプライアンスマニュアル」等により、全役職員への周知・徹底を図る。

さらに、各所属において所属長をコンプライアンス推進の責任者と位置づけるとともに、コンプライアンスの統括部署が全社のコンプライアンスに関する具体的な取り組みを横断的に統括し、各所属のコンプライアンス推進状況の確認や改善指導を行う。

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は、警察等の外部専門機関と緊密に連携のうえ、毅然とした姿勢で組織的に対応し、関係遮断の徹底を図る。

これらに加えて、職員等から不正行為の通報を受け付ける社内相談窓口および弁護士を窓口とする社外相談窓口を設置することとし、通報者に対する不利益処分等は行わない。

## ● コンプライアンス遵守規準 ●

「コンプライアンス遵守規準」は、朝日生命役職員が業務の遂行にあたり、法令、就業規則、その他の職務に関する規程ならびに社会的規範に基づき、健全・透明・公正な事業活動を行っていくための遵守すべき基本原則・規準を明示したものです。また、社会の良き市民として尊重すべき規準を併せて明示しています。朝日生命役職員は、本規準ならびにその精神を遵守し、社会倫理に則した行動の徹底と当社の信用の向上に努めなければなりません。また、他の役職員の本規準に反する行為を黙認してはなりません。

### 第 I 章 業務遂行上の規準

#### 第 1 条 (公正・透明・自由な競争の確保)

1. 職務遂行にあたっては、関連する法令・社内規程および社会的規範を遵守する。
2. カルテル行為、不当な取引の強要、総代・契約者に対する不正な便宜・利益の提供、インサイダー取引等、不正・不当な取引・行為を排除し、市場ルールに則った公正・透明・自由な競争を行う。

#### 第 2 条 (適正な保険事業およびお客様サービス)

1. 民法・商法・保険業法、その他の保険募集に係わる関連法令・社内規程を遵守するとともに、これら法令・規程の趣旨を十分に理解・尊重し、適正な募集活動を行う。
2. 保険金・給付金等の諸支払等について、これを適切に行う。また、特定のお客様に対する不公正な取扱いや不当な利便の提供を行ってはならない。
3. お客様に信頼され、ご満足いただけるよう、広くお客様の声をお聞きしたうえで、お客様のニーズに応えられる質の高い商品およびお客様の視点に立ったサービスを提供する。

#### 第 3 条 (適正かつ健全な資産運用)

お客様の資産の受託者として、法令・社内規程に則った適正なプロセスを通じて、健全かつ効率的な資産運用を行う。

#### 第 4 条 (適切かつ厳正な情報管理)

お客様のプライバシー保護の重要性を十分認識し、お客様データその他の社内情報の取扱いについては、社内規程に則り適切かつ厳正に管理する。

#### 第 5 条 (お客様・社外関係者との節度ある取引関係の確保)

1. お客様・社外関係者との間で、以下の行為を行ってはならない。
  - ①商慣習の枠を超え、社会一般の接遇として容認され難い接待や金品の贈答等を行うこと、またはそれらを受けること
  - ②その他誤解を招く恐れのある金銭的利害関係を持つこと
2. 公務員およびこれに準ずる者(みなし公務員)に対しては、接待、金品の贈答、便宜の提供等を行ってはならない。

#### 第 6 条 (反社会的勢力との関係遮断)

1. 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は、金品の供与はもとより、寄付金・賛助金の提供、および情報誌の購読等の諸要求に対し、公私を問わず断固として拒絶する。
2. 反社会的勢力との関係を遮断するため、適宜、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、組織として適切な対応を行う。なお、反社会的勢力からの不当要求に対しては、民事と刑事の両方から法的対応を行う。
3. 反社会的勢力への資金供与や重大犯罪から生じた収益のマネー・ローンダリング(資金洗浄)を防止する。

#### 第 7 条 (公正・効率的な会社資産・公金の使用)

会社の資産・事業費の公正・効率的な活用に努め、公私混同・冗費の支出等、不適切・不正な使用はしてはならない。

#### 第 8 条 (良好な職場環境・社内秩序の確保)

1. 就業規則・労働協約等を遵守し、健全・効率的・快適な職場環境を確保する。
2. 役職員間で、以下の行為を行ってはならない。
  - ①金銭貸借およびこれに準ずる行為
  - ②社会通念上相当と認められる範囲を超える儀礼的な贈答等

#### 第 9 条 (経営情報の開示)

お客様や社会に対し、事業活動に関する情報を正確かつ積極的に伝える。

## 第Ⅱ章 社会の良き市民としての規準

### 第10条(社会貢献活動の推進)

社会の健全かつ持続的な発展に向け、社会貢献活動に積極的に取り組む。

### 第11条(人権・人格の尊重)

個人の人権・人格を尊重し、かつ「人権に関する宣言」を認識するとともに、あらゆる差別、セクシュアル・ハラスメント等につながる行為を行ってはならない。

### 第12条(環境への配慮)

環境問題に留意し、環境に悪影響を及ぼすことのないよう十分配慮する。

### 第13条(私人としての規準)

公共性の高い事業に携わっていることを自覚し、社会生活においても常に自らの倫理観を高め、社会的良識をもって行動する。

## 生命保険業務に関する指定紛争解決機関について

一般社団法人生命保険協会は、保険業法に基づき生命保険業務に関する紛争解決業務を行う者の指定を受けた紛争解決機関です。

当社は、平成22年10月1日付で、一般社団法人生命保険協会との間で紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しております。

当社ホームページに「生命保険業務に関する指定紛争解決(ADR)機関について」を掲載しております。

平成22年10月1日以降、当社の商品パンフレット、「ご提案書(契約概要)」、「ご契約のしおり-定款・約款」、「重要事項説明書(注意喚起情報)」等に指定紛争解決機関について下記の説明を記載しております。

### 指定紛争解決機関について

- この商品に係る指定紛争解決機関は一般社団法人生命保険協会です。
- 一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。  
(ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>)
- なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても、契約者等と生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、契約者等の正当な利益の保護を図っております。



## 反社会的勢力との関係遮断に向けた対応

### 基本認識

当社は、反社会的勢力との関係を遮断することの重要性を認識し、会社の重要方針等に以下のとおり定めています。反社会的勢力とは、保険契約をはじめ一切の取引は行いません。

### 会社の重要方針等

#### 【内部統制システムの基本方針・コンプライアンス基本方針 抜粋】

市民生活の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、警察等の外部専門機関と緊密に連携のうえ、毅然とした姿勢で組織的に対応し、関係遮断の徹底を図る。

#### 【コンプライアンス遵守規準 抜粋】

#### 第6条(反社会的勢力との関係遮断)

- (1) 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は、金品の供与はもとより、寄付金・賛助金の提供、および情報誌の購読等の諸要求に対し、公私を問わず断固として拒絶する。
- (2) 反社会的勢力との関係を遮断するため、適宜、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、組織として適切な対応を行う。なお、反社会的勢力からの不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。
- (3) 反社会的勢力への資金供与や重大犯罪から生じた収益のマネー・ローンダリング(資金洗浄)を防止する。

### 態勢および取り組み

コンプライアンス会議傘下の「反社会的勢力対策委員会」では、反社会的勢力との関係遮断、不当要求等の被害防止に向けた諸対策の実施について、全社的かつ広範囲な協議を行い、態勢の強化を図っています。

反社会的勢力は、役職員を標的として不当要求を行ったり、身に危険を及ぼすような行為を行うことも懸念され、防犯の観点からも平時より対応態勢を整えており、事案が発生した場合には組織として対応します。

また、所轄警察署や暴力追放運動推進センターおよび弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制の構築に努めています。

## お客様への販売・勧誘にあたって

当社は、生命保険その他の金融商品の販売にあたりましては、以下の基本姿勢をもってお客様に信頼をいただける販売活動を行います。

### 1. 法令等の遵守

社会規範および保険業法、保険法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法等の法令を遵守し、お客様にご満足いただける適正な業務を行います。

### 2. 適切な勧誘

お客様の状況やご要望に基づき、必要な保障額など具体的なニーズをご一緒に考えながら、お客様のライフスタイルに応じた商品設計および各種のご提案をいたします。

商品のご提案に際しては、お客様にとってご無理のない場所、時間帯、方法によることを心がけます。

また、未成年者、特に15歳未満を被保険者とする生命保険契約については、適正な保険金額を設定した上で、お客様のニーズを踏まえた勧誘に努めます。

### 3. 重要事項の説明

商品のご提案およびご契約の申込みの際には、お客様に商品の内容、ご契約の内容等の重要事項をご理解いただけるよう努めます。

### 4. 変額保険、投資信託等のご提案に際して

変額保険、投資信託などの市場の動向等に大きく影響される商品の販売にあたっては、お客様のご契約の目的や投資の経験等、お客様の状況をご確認させていただきながら適切な商品設計および各種のご提案をいたします。

### 5. お客様に関する情報の保護

プライバシー保護の重要性を認識し、お客様に関する情報については、適正かつ厳正に管理いたします。

### 6. 教育・研修

お客様の期待、信頼にこたえるために必要な資格の取得および知識の向上に努めます。



# リスク管理体制

経営上の重要事項への対応

## 基本的な考え方

生命保険会社を取り巻く経営環境は絶えず変化しています。その中で、様々なリスクを的確に把握し、適切かつ厳格に管理することで、安定的な利益を確保し、健全な財務基盤の強化を通じて、企業価値を増大させていくことが極めて重要です。当社では、長期にわたる生命保険契約上の責務を確実に遂行するため、リスク管理を経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、リスク管理体制の整備・強化に努めています。

## リスク管理体制

当社では、経営戦略目標の達成に向けて、適切なリスク管理を行うことを目的に、全社的な方針として、「リスク管理の基本方針」を取締役会で定めています。

この基本方針では、生命保険会社が直面するリスクの種類・所在を特定した上で、それぞれのリスクに対する管理手法や管理体制等を定めています。また、特定されたリスクごとに、そのリスクの特性に応じた方針、規程、ルール等を整備しています。

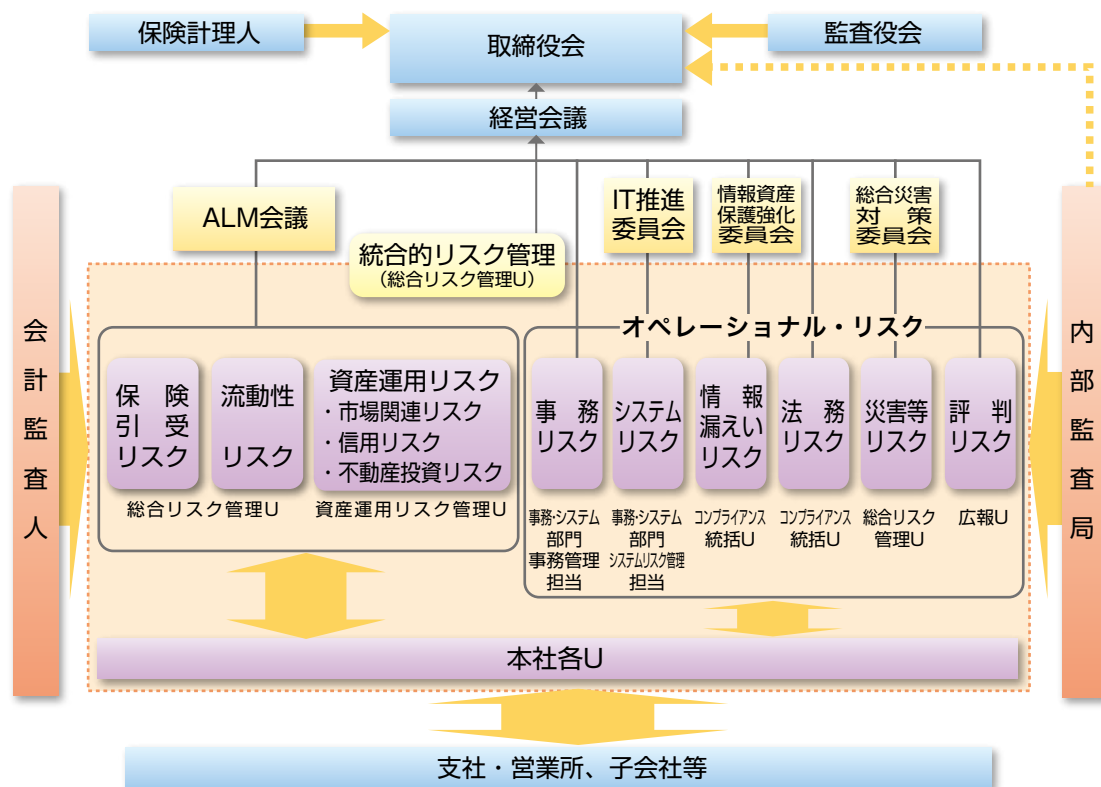
各リスク管理部署は、基本方針、規程、ルール等に従い定期的なリスク状況の把握、報告等、適切なリスク管理に努めています。

さらに、当社を取り巻く様々なリスクはそれぞれが独立的ではなく、相互に関連し影響を及ぼすことがあることから、包括的にリスクを管理する部署を設けています。

リスク管理の状況は、ALM会議等を通じて取締役会、経営会議に報告され、取締役会、経営会議は、その報告にもとづいて最適な経営上の意思決定を行います。

なお、これらのリスク管理の仕組みの適切性につきましては、内部監査局がその実効性を監査することとしています。

### リスク管理体制概要



※U=ユニット（組織単位を表わしています）

## 統合的リスク管理(ERM)の取組み

当社の経営の健全性及び適切性の確保のため、当社を取り巻く様々なリスクについて、包括的に管理し、定性的・定量的に適切に把握し対応を行う「統合的リスク管理(ERM: Enterprise Risk Management)」を推進しています。

具体的には、各所属が業務改善を目的に実施しているPDCAサイクル(Plan-Do-Check-Act cycle)等の検証を通じて把握したリスクを総合リスク管理ユニットで一元管理し、組織的・横断的に評価のうえ、全社的な視点から、リスクへの課題を認識し、重要度に応じた対応策を実施しています。

また、経営戦略と結びついたリスク管理を実践していくために、現在および将来の経営リスクと自己資本等の評価を自ら行う「ORSA (Own Risk and Solvency Assessment リスクとソルベンシーの自己評価)」の導入に向けた検討に着手するなど、リスク管理の高度化に努めています。

現行会計ベースでの自己資本の充実度の評価として、金融市場の悪化や死亡率・給付率等の悪化などにより、ある一定の確率のもとで1年間に生じ得る会社全体の最大損失額である統合リスク量を測定し、統合リスク量と自己資本等の経営体力とを対比することで、資産・負債戦略やリスク・リターン戦略の適切性の確認に活用しています。

また、資産・負債の総合的な管理として、負債特性に応じた区分ごとに、資産運用方針・リスク管理方針を策定し、その方針に基づく運用状況・リスク管理状況を確認しています。特定の保険契約群について、資産である円建債券の一部を金利変動リスクの軽減を目的に、「責任準備金対応債券」に区分して管理し、償却原価法による評価を行っています。(詳細は100ページをご参照ください。)

さらに、時価評価した資産・負債の差額の変動をリスクとして計測・分析する経済価値ベースでの統合リスク量をモニタリングしています。

なお、将来的に負債の経済価値評価が導入された場合には、資産の時価評価に加え、負債についても時価評価されることから、金利上昇時などには、資産価値が減少するとともに負債である責任準備金の評価額も減少します。したがって、資産と負債の金利変動における影響度合いが概ね一致していれば、経済価値ベースの純資産額(資産負債差額)の変動は抑制されることになります。

当社においては、この考え方に従って、保有する資産を生命保険契約の負債特性に適合させることを考慮し、国内公社債・貸付金等の円金利資産をポートフォリオの中核に据え、「責任準備金対応債券」を活用しつつ、資産と負債の金利変動による影響を軽減するよう努めています。

## ストレステストの実施

ストレステストとは、金融市場の大幅な変化等により当社の資産運用ポートフォリオの時価・損益が悪化するシナリオや、大地震等の発生により保険金等のお支払いが増加し、損益が悪化するシナリオを想定し、財務の健全性に与える影響を把握・分析する手法です。ストレステストの結果は経営会議等に定期的に報告され、必要に応じて経営上又は財務上の対応の検討に活用しています。また、資産運用リスクのストレステストについては、資産運用計画の検証やヘッジ対応方針の策定等にも活用しています。

なお、発生する確率は低いですが、発生した場合には非常に巨大な損失等をもたらすリスクに直面する事象への対策を検討する観点から、財務の健全性に相応に影響を与えるシナリオを複合的に組み合わせたストレステストを実施し、経営会議等に報告しています。

## 各リスク管理の取組み

### 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等が保険料率設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクのことをいいます。当社では、市場動向を踏まえた慎重な利率設定や十分なデータにもとづく保険事故発生率の分析等を行うことで、将来にわたって保険金等のお支払いが確実に遂行できるよう適切な保険料水準を設定しています。

商品開発にあたっては、設定された料率等に対する検証を独立したリスク管理部門が行い、適切な保険料設定となっていることを確認しています。また、既存の商品については、定期的に商品別の損益分析を行い、経営会議に報告する体制としています。

さらに、再保険の活用に関しては、出再先の格付の状況が一定水準以上であること、危険差損益の発生状況等から出再する保険金額について適切な水準とすること等、再保険に関する管理方針を定め、再保険管理部門から独立

したリスク管理部門が、その遵守状況を確認しています。

## 2 流動性リスク

流動性リスクとは、資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保のため通常よりも著しく低い価格での資産の売却を余儀なくされる、あるいは市場の混乱等により通常取引を行えない等の理由により損失を被るリスクのことをいいます。

当社の資産ポートフォリオは、有価証券等の流動性の高い資産を中心に構成されており、潤沢な流動性を確保しています。また、想定外の資金流出にも対応可能となるよう、運用資産のキャッシュ化可能期間を定期的に把握し、一定基準以上の流動性資産を常に確保するとともに、低流動性資産の保有限度額を設定し、資産ポートフォリオ・資金流入の状況について、定期的にモニタリングしています。

## 3 資産運用リスク

### ①市場関連リスク

市場関連リスクとは、株価、金利、為替等の市場のリスクファクター（リスク要因）の変動により、保有資産の価値が減少し、損失を被るリスクのことをいいます。

当社では、有価証券等のリスク量をVaR法<sup>(注)</sup>を用いて計量化し、リスク量の統合的な把握を行うとともに、リスクリミット（リスク量の管理枠）を設定し、その状況を定期的にモニタリングしています。さらに、有価証券等のポジション・損益状況の把握、市場の変動を考慮した感応度分析等を通じ、市場関連リスクの適切な管理に努めています。

(注) VaR（バリュエーション・アット・リスク）法：一定期間に一定確率で起こる予想最大損失額を統計学的方法により計測する手法

### ②信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、保有資産の価値が減少し、損失を被るリスクのことをいいます。

当社では、審査の実効性を確保するため、投融資執行部門から独立した「資産運用リスク管理ユニット」が、個別取引ごとに事前の厳正な審査、事後のフォロー等を実施する体制を敷いています。また、取引先の信用度に応じた社内信用格付の付与や、過度な与信集中を回避するための与信ガイドラインの設定、信用リスクの計量化等、信用リスクの適切な管理に資するさまざまな対応を図っています。さらに、市場関連リスクと合わせた統合的なリスク管理を企図し、管理手法の高度化に取り組んでいます。

### ③不動産投資リスク

不動産投資リスクとは、賃貸料の変動等を要因として不動産にかかる収益が減少すること、または市況の変化等を要因として不動産価格が下落することにより、不動産価値が減少し、損失を被るリスクのことをいいます。

当社では、個々の不動産投資について、最低投資利回りを設定し安定的な収益確保に努めるとともに、取得ならびに売却時には投資執行部門から独立した「資産運用リスク管理ユニット」が、事業計画や価格の妥当性等の観点から厳格な審査を実施しています。また、投資利回り・賃貸料収入・入居率・不動産の含み損益等の状況の定期的な把握、不動産投資リスクの計量化等、不動産投資リスクの適切な管理に資するさまざまな対応を図っています。また、信用リスクと同様に統合的なリスク管理の構築に向けて取り組んでいます。

## 4 オペレーショナル・リスク

### ①事務リスク

事務リスクとは、事務処理上の人的な故意・過失に起因して、会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、各事務所管部署が、各種の規程、事務マニュアルの作成・改訂を適切に行うとともに、事務知識の教育を徹底することにより、正確な事務処理の推進と事務リスクの軽減に努めています。また、事務取扱新設・変更時には、関係部署が重層的にチェックを行う内部検証体制を構築し、事務精度の維持・向上を図っています。

事務リスク管理部署は、各事務所管部署のリスク管理状況のモニタリングを行い、さらに、内部監査部門による監査もあわせて行うことにより、全社的な事務リスク管理を行っています。

### ②システムリスク

システムリスクとは、災害によるシステムダウン、システムの故障・誤作動、コンピュータの不正使用等によって、システムが正常に稼働せず、会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、システム障害の未然防止と障害発生時の損失極小化の両面においてシステムリスク管理体制の構築を図っています。



障害の未然防止としては、セキュリティポリシーに則ってシステムの設計・開発・運用のプロセスをそれぞれマニュアルや手順書としてルール化しています。また、開発部門と運用部門の役割を明確に分離し、相互牽制機能が働く体制とするとともに、内部システム監査と外部システム監査により検証・確認を行い、実効性を確保することとしています。

一方、障害対策としては、障害発生時の影響と損害を最小限にするためにコンティンジェンシープラン(危機管理計画)を作成し、社内報告体制を明確にするとともに、システム障害発生時の緊急対応策として、重要な機器については、二重化し、早期に復旧を図るための手順をマニュアル化しています。さらに、大災害等の発生による多摩本社コンピュータシステムの稼働停止に備え、重要なシステムについては、バックアップシステムを別の地域に設けて、危機発生時にもシステム稼働が可能な体制とし、お客様対応等についても十分な対策を図っています。

### ③情報漏えいリスク

情報漏えいリスクとは、当社が保有するすべての情報の漏えい・損失・不正使用・改ざん等に伴い、損失を被るリスクのことをいいます。

当社では、情報漏えいリスクの発生を抑制するために、情報資産管理に関する部署を設け、お客様情報を含む個人情報 の安全管理について総合的な管理を行っています。

安全管理体制の強化に向けて、各種の規程、「事務手続要領書」等の作成・改訂とその教育の徹底を図るとともに、情報資産に関して、各所属の管理者による社内検査と内部監査部門による監査・確認を行い、実効性を確保することとしています。(詳細は「お客様情報の保護」[17～19ページ]をご参照ください。)

### ④法務リスク

法務リスクとは、法令または契約上の義務に違反して業務を遂行すること、法令または契約上認められた権利を適切に行使しないことなどによって、損失を被るリスクをいいます。

当社では、「法務リスク管理規程」を制定し、本社各部署が所管業務に関する法務リスクを適切に管理するとともに、「コンプライアンス統括ユニット」が法務リスクを統括管理し、本社各部署における適切な法務リスクの管理を支援する体制としています。

具体的には、「コンプライアンス統括ユニット」が一定の重要な案件に加え、本社各部署からの依頼にもとづきリーガルチェック・リーガルアドバイスを実施するほか、弁護士などの専門家との連携、訴訟状況の把握等を行っています。

このような活動を通じて、法務リスクを的確に把握、管理し、法務リスク顕在化の未然防止や極小化に努めています。

### ⑤災害等リスク

災害等リスクとは、大地震(付随する津波を含む)、これに準ずる自然災害(台風・豪雨・火災等)および人為的な災害(テロ・戦争を含む)の発生により店舗・職員が被災する、または新型インフルエンザ等の流行に伴い、職員が罹患することにより、通常業務が行えなくなることでサービスの質が低下し、有形・無形の損失を被るリスクをいいます。

当社では、生命保険会社としての社会的使命を全うするための業務継続体制(BCM: Business Continuity Management)の構築に努めています。具体的には、大地震等の災害や新型インフルエンザ等の発生などの不測の事態に備え、「災害時業務継続計画」等のBCP(Business Continuity Plan)関係規程を策定し、保険金等の支払いなどの重要業務を継続するための各種対応を定めるとともに、各種訓練を行い、BCPの習熟と実効性の検証を行っています。

### ⑥評判リスク

評判リスクとは、お客様および世間において、マスコミやインターネット等の媒体を通じて、経営内容等について意図せざる風評が起きることにより、有形・無形にかかわらず、損失を被るリスクをいいます。

当社では、評判リスクの適切な管理をさらに推進するため、「評判リスク管理規程」を制定し、管理体制、モニタリング・報告、対応方法等の明確化を図っており、これにもとづき、評判リスクに関する情報の収集を図り、状況把握・検証を通じて、その発生の防止に努めるとともに、評判リスクが発生した場合は、被害を最小限に抑えられるように対応しています。