



NISSAY  
DOWA

**NISSAY DOWA DISCLOSURE**

ディスクロージャー誌

■ ■ ニッセイ同和損保の現状

2008

皆さま方には、平素より格別のご愛顧を賜り、  
厚く御礼申し上げます。

当社の経営方針、事業概況、財務状況などをよりわかりやすく  
皆さまにお伝えできますよう、

本ディスクロージャー誌「ニッセイ同和損保の現状2008」を作成いたしました。

当社をご理解いただく上で、本誌が少しでもお役に立てば幸いです。

## CONTENTS

トップメッセージ	2	4 保険の仕組み	
代表的な経営指標	4	保険の仕組み	39
<b>1 全てはお客さまからの 信頼回復のために</b>		約款	41
経営品質の向上に向けて	8	保険料	42
適正確認活動のご案内 ご契約の確認調査について	9	保険募集	43
「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	10	取扱商品	45
<b>2 良き企業市民として</b>		<b>5 会社の概要</b>	
信頼に応えるCSRの取り組み	12	組織の状況	50
コーポレート・ガバナンスの状況	12	沿革	52
コーポレート・ガバナンス体制	12	事業の内容	52
社内・社外の監査体制	14	株主・株式の状況	53
コンプライアンスの徹底	15	役員の状況	56
個人情報保護について	17	従業員の状況	58
勧誘方針	21	<b>6 資料編</b>	
リスク管理の強化	22	主要な業務の状況	60
社会貢献活動	25	経理の状況	76
<b>3 魅力ある商品・サービスの開発</b>		当社及び子会社等の状況	103
安心を支える商品の開発	28	設備の状況	105
総合的なサービスの提供	31	店舗所在地一覧	106
損害保険・口座で割引	31	損害保険用語の解説	114
リスクコンサルティングサービス	32		
お客さまの声を活かすカスタマーサービス	33		
安心の事故対応サービス	34		

### 企業理念

NISSAY DOWA 未来宣言 “ 幸せへの挑戦 ”

#### 6つの幸せ

私たちニッセイ同和損害保険は、地球のすべての人々の幸せのために挑戦しつづけることを宣言します。

①  
顧客の幸せ

④  
社員の幸せ

②  
株主の幸せ

⑤  
社会の幸せ

③  
代理店の幸せ

⑥  
地球の幸せ

### 行動指針

**Customer, First!**  
顧客第一

すべてお客さまの立場で  
考えることから始めます。

**NISSAY DOWA-C<sup>3</sup>**

**Collaboration**  
共創

すべて相互信頼を基本に  
共に創り出すことから始めます。

**Challenge Spirits**  
チャレンジ精神

すべて自己と会社の可能性に  
チャレンジすることから始めます。

## 会社概要(平成20年3月31日現在)

社名	ニッセイ同和損害保険株式会社
沿革	明治30年11月創業 平成13年4月同和火災海上保険(昭和19年設立)、 ニッセイ損害保険(平成8年設立)の2社が合併し、 ニッセイ同和損害保険が誕生
資本金	473億円
総資産	1兆2,141億円
正味収入保険料	3,182億円(平成19年度)
取締役社長	立山 一郎
従業員数	4,183人
東京本社	東京都中央区明石町8-1
大阪本社	大阪府大阪市北区西天満4-15-10

願いのそばにいる、  
保険です。

暮らすときも、働くときも、  
かならずそこには、願いがあります。

その願いを、私たちはずっと守り続けていきたい。

願いのそばにいる、保険です。

ニッセイ同和損害保険。



平成20年4月、損害保険を通じて「お客さまの願いを守り続けていきたい」という当社の想いを込めて、新しい企業CMを制作しました。



皆さまには日頃よりニッセイ同和損保をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

平成19年度は「全てはお客さまからの信頼回復のために」を経営スローガンに掲げ、「お客さまの視点」に立ち、「募集品質の革新」、「保険金支払サービス品質の革新」、「商品・サービス体系の見直し」等、業務品質の改善・向上に全力をあげた1年でした。

ご契約の適正確認活動や商品・事務面の品質向上に向けて着実に歩みを進める中、業績面は大変厳しい状況となりましたが、私たちは、益々高いレベルが求められるお客さまからの期待に応えてこそ信頼を得ることができ、クオリティを中心としたサービス競争を勝ち抜くことこそ、成長への道筋であると確信しております。

平成20年度は、平成18年度にスタートした3年間の中期経営計画の最終年度です。

計画の総仕上げとして、引き続き経営スローガンに「全てはお客さまからの信頼回復のために」を掲げ、これまで進めてまいりました経営品質革新取り組みにより、真にお客さまに選ばれる損害保険会社で在りつづけるよう、全社一丸となって努力してまいります。

## 募集品質の革新

ご加入いただいております契約の条件設定や保険料の適正性を確認する「ご契約の適正確認活動」を実施しております。誤りが判明しましたお客さまには、速やかに保険料の返れい、契約内容の訂正等の手続きを行わせていただいております。

また、お客さまに直接接する代理店の募集品質レベルの向上に向け、基礎知識やルール教育の体系化、代理店オンラインを活用したウェブ研修の導入を実施した他、今年度営業教育・開発部を新たに設置し、業務プロセスの確実な実行や代理店教育の充実に尽力しております。

## 保険金支払サービス品質の革新

付随的な保険金のお支払い漏れにつきましては、現在はお客さまへのお支払い手続きが完了し、対応をほぼ終了させることができました。

この間当社は保険金支払いに関し、社外者も含め査定の適切性を審査する「保険金支払サービス審査会」や「第三分野審査部会」の実施、保険金支払部門の大幅な要員増や組織の見直し、お客さまの視点から手続きをわかりやすく解説したご案内の出状、また、保険金を迅速にお支払いするためのシステム開発等を通じ、保険金支払サービス品質の革新に努め、さまざまな取り組みを実施いたしました。

## 商品・サービス体系の見直し

商品ラインナップの多様化が、結果としてお客さまにとって「複雑でわかりにくい」ものとなっていたことを踏まえ、「真に必要な補償をわかりやすく」提供するための商品統合・簡素化・約款の見直しを推進してまいります。

その第1弾として、4月には自動車保険において、「年齢条件設定」や「運転者範囲限定」を大幅にシンプル化するとともに、その補償内容の充実を図りました。

改定に際しては、お客さまや代理店の声を参考に、すべての補償・制度の内容を再検討した上で、補償の充実、特約の統合・廃止などを実施いたしました。

今後は自動車保険以外の商品につきましても、同様の改定を実施してまいります。

このような当社の経営方針や事業概要に関するご理解をより深めていただく一助として、ディスクロージャー誌「ニッセイ同和損保の現状2008」を作成いたしました。本誌を通じて、皆さまの当社へのご理解に役立てば幸いです。当社は、ニッセイグループの損害保険会社として揺ぎない評価を確立し、課せられた社会的責任を果たすべく努力を続けてまいります。今後とも引き続きのご支援、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長

五小一郎

# 代表的な経営指標

当社の平成19年度の事業の状況をご理解いただくため、代表的な経営指標について大きくフロー面、ストック面に分けて掲載しています。

損害保険会社独自の経営指標も多いことから、用語の解説もあわせて行っています。詳細については各項目に記載の該当ページをご参照ください。

## フロー面

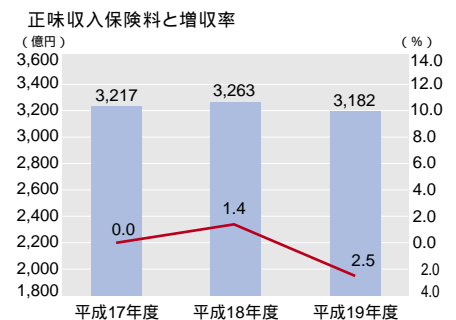
### 正味収入保険料

**3,182億円** (平成19年度)

保険会社の売上規模を示す指標の1つであり、元受正味保険料(契約者から受け取った保険料)から再保険に係る保険料を加減(受再正味保険料を加え、出再正味保険料を控除)し、収入積立保険料を控除した保険料をいいます。

当社の平成19年度正味収入保険料は3,182億円と、前年度に比べ2.5%の減収となりました。

62、64、65ページをご参照ください。



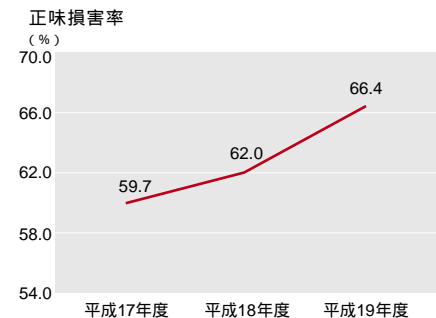
### 正味損害率

**66.4%** (平成19年度)

保険会社の経営分析や保険料率算出の際に用いられる指標であり、通常は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をいいます。

当社の平成19年度正味損害率は、前年度に比べ4.5ポイント上昇の66.4%となりました。

62、68ページをご参照ください。



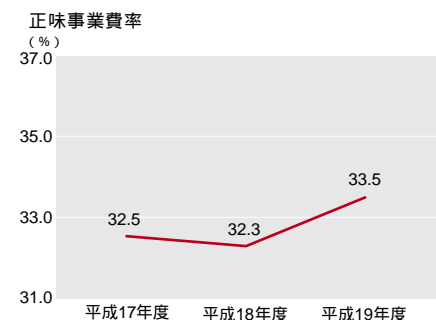
### 正味事業費率

**33.5%** (平成19年度)

保険会社の経営効率を示す指標の1つであり、事業費(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)を正味収入保険料で除した割合をいいます。

平成19年度の正味事業費率は、経費の効率的支出に努めたものの、前年度に比べ1.2ポイント上昇の33.5%となりました。

62、68ページをご参照ください。



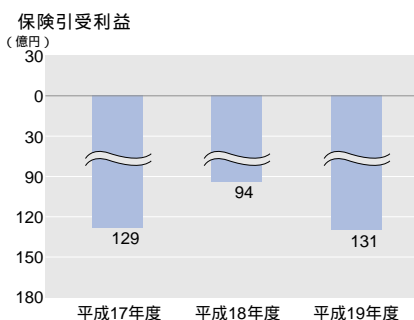
## 保険引受利益

保険引受収益から保険引受費用、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て求められるものであり、保険契約の引受により生じる利益をいいます。

平成19年度の保険引受利益は前年度に比べ37億円減少し 131億円となりました。

61、62、69ページをご参照ください。

△131億円 (平成19年度)



保険引受利益 (億円)	
保険引受収益	3,591
( - )保険引受費用	3,190
( - )保険引受に係る営業費及び一般管理費	534
( + )その他収支	0
( = )保険引受利益	131

### その他収支

自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額などです。

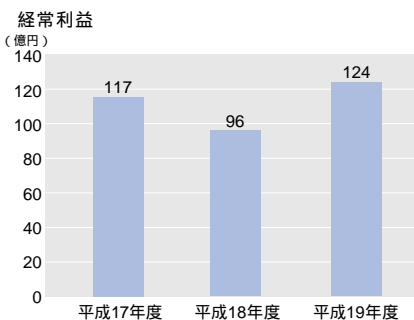
## 経常利益

保険引受利益に、資産運用収益・費用、その他経常損益、営業費及び一般管理費を加減して得られるものであり、損害保険会社の事業活動による利益をいいます。

平成19年度の経常利益は前年度に比べ28億円増加し124億円となりました。

60、61、64、79、83ページをご参照ください。

124億円 (平成19年度)



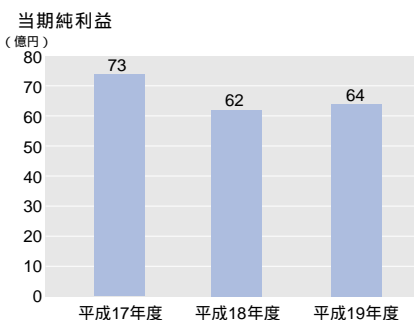
## 当期純利益

経常利益に特別損益を加減し、さらに法人税及び住民税、税効果会計適用による法人税等調整額を加減して算出する最終利益をいいます。

経常利益に特別損益を加減した税引前当期純利益は107億円となり、さらに法人税及び住民税並びに法人税等調整額を加減した結果、平成19年度の当期純利益は64億円となりました。

60、61、64、79、83ページをご参照ください。

64億円 (平成19年度)

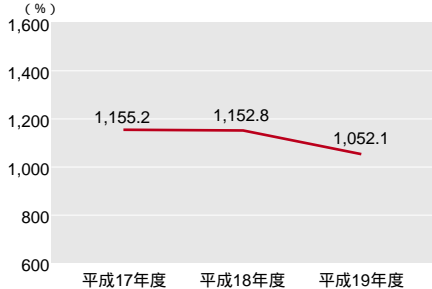


## ソルベンシー・マージン比率 1,052.1% (平成19年度末)

損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払などに備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落など、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。こうした「通常の予測を超える危険」を示す「リスクの合計額」に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力（すなわちソルベンシー・マージン総額）の割合を示す指標として、保険業法などに基づき計算されたのが、「ソルベンシー・マージン比率」です。

平成19年度末のソルベンシー・マージン比率は1,052.1%と引き続き高い水準を維持しており、十分な支払余力を有しています。

ソルベンシー・マージン比率 (%)



### ソルベンシー・マージン比率

行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断指標の1つで、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。

64、75ページをご参照ください。

## 総資産額

1兆2,141億円 (平成19年度末)

貸借対照表の資産の部の合計をいいます。損害保険会社の資産運用は安全性、公共性に留意することを原則としており、その資産構成は有価証券が中心となっています。

平成19年度末の総資産は1兆2,141億円となっており、総資産のうち資産運用収益の源泉となる運用資産は1兆1,234億円で全体の92.5%を占めています。

64、70、76、82ページをご参照ください。

## 純資産額

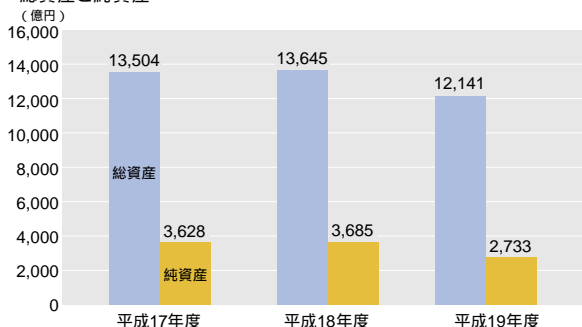
2,733億円 (平成19年度末)

貸借対照表の純資産の部の合計をいいます。平成19年度末の純資産額は2,733億円で純資産額の総資産に占める割合(自己資本比率)は22.5%となっています。

当社では、株主への配当と内部留保のバランスを図り、資本の充実と有効活用に努めています。

64、76、82ページをご参照ください。

総資産と純資産 (億円)





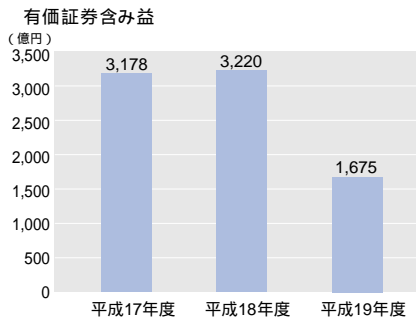
## 有価証券含み益

有価証券含み益とは、保有している有価証券の時価が取得原価を上回る場合の、その差額のことをいいます(下回る場合は「含み損」といいます)。有価証券含み益は、経営のリスクバッファーであり、ソルベンシー・マージンの一部を構成しています。

当社の平成19年度末の有価証券含み益は、前年度末に比べ1,544億円減少の1,675億円となっています。

99ページをご参照ください。

## 1,675億円 (平成19年度末)



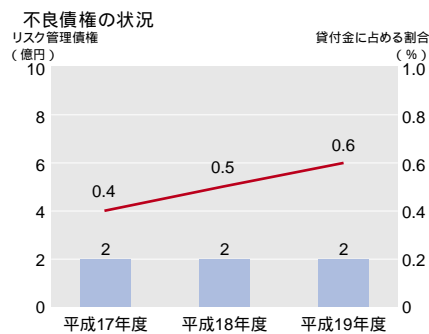
## 不良債権の状況 (リスク管理債権)

## 2億円 (平成19年度末)

不良債権については、保険業法で「リスク管理債権」と「債務者区分に基づいて区分された債権」の開示を求められており、資産の自己査定を実施し、その結果に基づいて開示しています。また不良債権については必要な償却・引当を行い資産の健全性に努めています。

平成19年度末のリスク管理債権は2億円で、貸付金に占める割合は0.6%と極めて低い水準となっています。

91、92ページをご参照ください。



### リスク管理債権

貸付金のうち、「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」に該当するものを総称してリスク管理債権といたします。

## 格付け

当社は、下記格付け機関から保険金支払能力に関する格付けを取得しています。こうした、第三者の格付け機関が評価した格付けを取得することは、お客さまが保険会社を客観的に判断する材料として、有用であると考えています。

格付け機関	格付け種類	格付け	格付け定義
スタンダード&プアーズ社 (S&P)	保険財務力格付け	A+	保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付け(「AAA」、「AA」)に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。
日本格付研究所 (JCR)	長期格付け (保険金支払能力)	AA	債務履行の確実性は非常に高い。
フィッチ・レーティングス (Fitch Ratings)	保険会社財務 (「IFS」格付け)	AA-	支払能力は非常に高い。支払いの中断・停止の可能性は非常に低く、保険契約者債務やその他の契約債務を遅滞なく遂行する能力は非常に高い。予想される状況変化から著しい悪影響を受けることはない。

上記格付けは、平成20年6月12日現在の情報に基づいており、将来的には変更されることがあります。

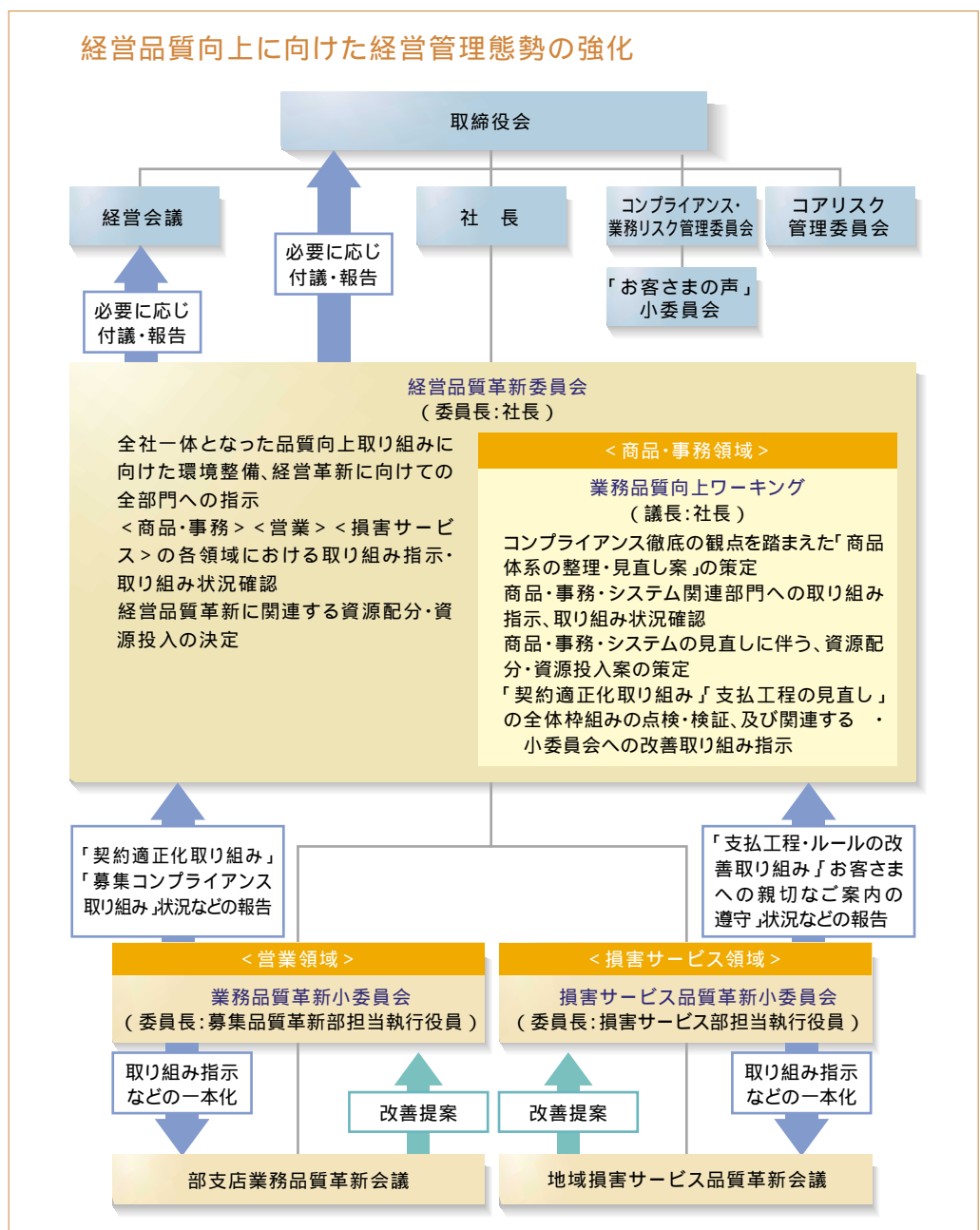
# 経営品質の向上に向けて

当社では平成19年度、「全てはお客さまからの信頼回復のために」を経営スローガンに掲げ、最重要課題である経営品質の革新に向け、社長を委員長とする「経営品質革新委員会」を中心に、募集・事務・支払の一貫工程における業務全般の抜本的見直しに全社一丸となって取り組んできました。

例えば、募集面においては、ご契約全件の確認活動である「適正確認活動」を実施し、適切なお契約に向けた取り組みを徹底してきました。また、お支払い面については、社外の弁護士が委員長を務め、支払管理態勢の適切性を審査する「保険金支払サービス審査会」や、約款上お支払いできないとする事案の適切性について、弁護士・医師の社外委員を含めて事前審査を行う「第三分野審査部会」を実施するなど、お支払い態勢の強化を図りました。

商品・事務・システム面については、経営品質革新委員会の下部組織である「業務品質向上ワーキング」を軸に見直し案を策定し、平成20年4月にはまず自動車保険について、「わかりやすい」商品への改定を行いました。

今後も、あらゆる領域で進めている「お客さまの視点」に立った業務の革新を速やかに完遂し、業務品質をお客さまの期待に充分お答えするレベルまで引き上げることで、信頼回復を図ってまいります。



## 適正確認活動のご案内 —ご契約の確認調査について—

当社では、「全てはお客さまからの信頼回復のために」の経営スローガンのもと、お客さまのご契約全件を対象に、個々にその適正性を確認させていただく『適正確認活動』を実施しております。

具体的には、ご契約いただいております損害保険契約が満期を迎える際に、当社代理店・取扱者から契約条件の設定や保険料が適正なものであることを、「ご契約内容確認書」などにより確認させていただいております。

確認の結果、誤りが判明いたしましたお客さまには、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、速やかに保険料の返れい、契約内容の訂正等の手続きを行わせていただきます。

なお、長期契約、自動継続契約、既に終了したご契約などについては、お客さま宛にダイレクトメール等により確認調査を実施させていただいております。

当社は今後ともお客さまへの適正な保険サービスのご提供に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### [ 対象となるご契約 ]

	確認させていただくご契約
満期を迎え、ご契約を継続いただくお客さま	満期を迎えるご契約
	継続いただくご契約
満期を迎え、ご契約を終了されるお客さま( )	満期を迎えるご契約
長期契約等をご契約のお客さま( )	該当のご契約
新たにご契約いただくお客さま	新たにお申し込みいただくご契約

( ) 当社からダイレクトメールにより直接確認させていただく場合があります。

適切なご契約のためのチェックポイントをわかりやすく説明した「確認ナビ」



「自動車保険確認ナビ」

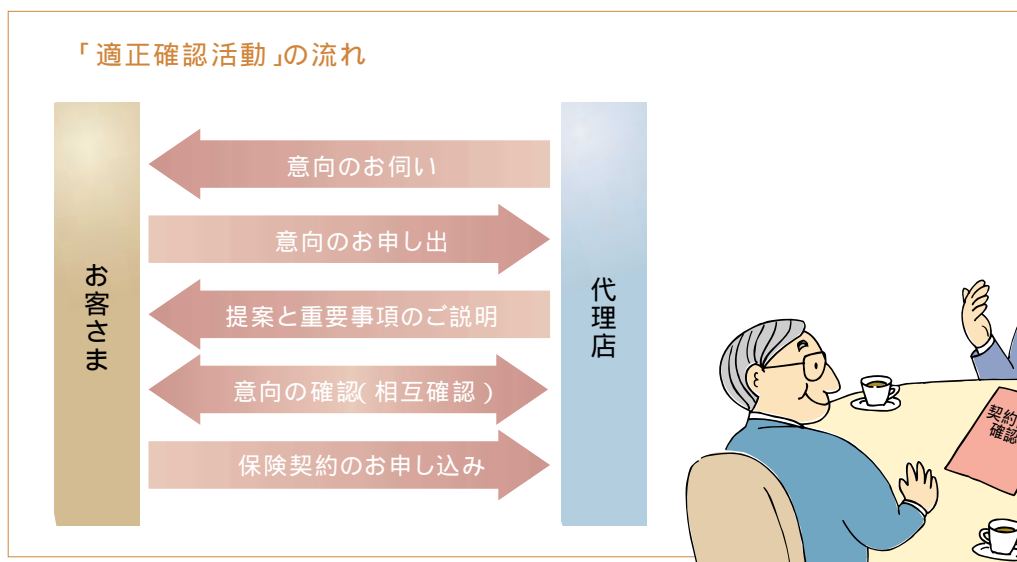


「火災保険確認ナビ」

### [ 対象となる保険の種類と主なご確認事項 ]

自動車保険	火災保険(積立型を含みます)・地震保険
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お車を主に使用される方</li> <li>・お車を運転される方の範囲</li> <li>・車両保険の補償内容</li> <li>・お車の用途・車種・割引 など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険の対象とするもの</li> <li>・建物の構造</li> <li>・ご契約金額(保険金額)</li> <li>・割引の適用 など</li> </ul>
傷害保険・第三分野商品(積立型を含みます)	個人向けの賠償責任保険
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご希望の補償</li> <li>・ご契約金額(保険金額)</li> <li>・被保険者(補償の対象となる方) など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険の種類</li> <li>・補償の項目(賠償責任、傷害、用具損害など)</li> <li>・ご契約金額(保険金額・てん補限度額)</li> <li>・被保険者(補償の対象となる方) など</li> </ul>

### 「適正確認活動」の流れ



## 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

当社は、お客さまから承った苦情・ご意見・ご要望などを広く「お客様の声」として、業務改善や商品・サービスの開発などを行うための貴重な経営資源として活かしてまいります。

企業経営の透明性を高める取り組みの一環として、「お客様の声」への対応方針・対応態勢とあわせて、「お客様の声」の受付状況と概要、及びこれらを踏まえて実施した業務の改善事例を公表いたします。今後も、定期的に取り組み状況を公表し、お客さまからの信頼回復を図ってまいります。

### 「お客様の声」への対応方針

当社では、お客さまから当社の対応に対して不満足の内容をいただいた場合を「苦情」とし、苦情以外のご意見・ご要望なども含めて「お客様の声」として捉えております。

「お客さま」には、ご契約者・被保険者の方々だけでなく、事故の相手の方、広く一般消費者の方も含んでおります。

当社では、承りました「お客様の声」に関して、全役職員が、次の3点を基本姿勢として対応いたします。

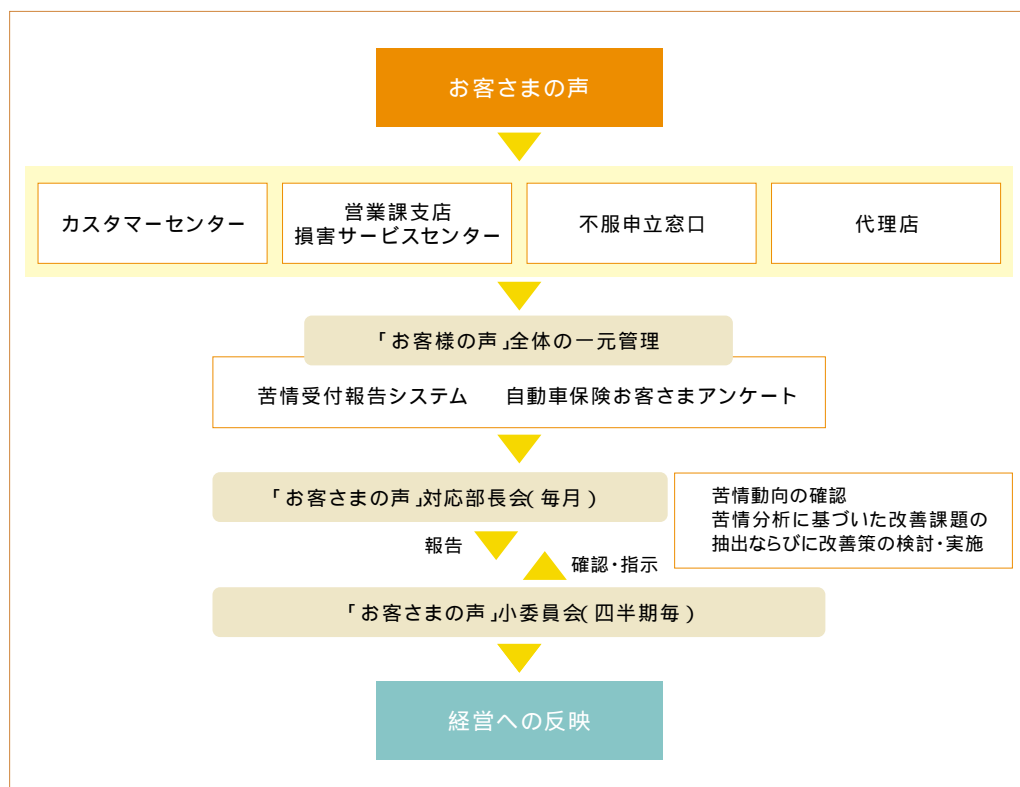
全ての部門において、お客さまからの苦情に関して最優先で最後まで責任のある対応を行います。

お客さまの立場を常に考え、お客さまの立場を尊重した対応を行います。

苦情を申し立てられた全てのお客さまには公平・誠実、かつ迅速に対応いたします。

### 「お客様の声」の把握と業務改善に向けた取り組み

当社では、各拠点・本社・カスタマーセンターで受け付けました「お客様の声」について、その内容と対応状況を「お客さまサービス部」にて集約・管理し、業務の改善に繋げていく体制を整備しています。「お客さまサービス部」では、集約した「お客様の声」を分析し、業務の改善が必要であると思われるものについて、「お客様の声」対応部長会・「お客様の声」小委員会へ提言します。これらの場において検討の上、選定した事項を改善対応策として実施しております。平成19年度には70項目の改善対応を決定しました。また、毎年1回、「自動車保険お客さまアンケート調査」を実施し、お客さまによりご満足いただける商品・サービスを提供できるよう努めております。



## 当社に寄せられた「お客様の声」の状況(平成19年度)

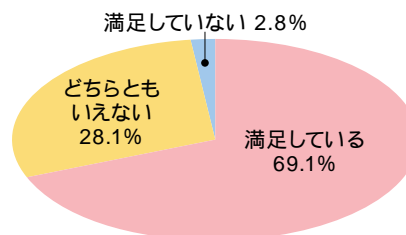
項目		件数
苦情	<b>商品・募集業務に関するもの</b>	3,379
	商品の説明が不十分であったなど、募集時のご説明に関する苦情	237
	満期の案内や満期の手続きに不備があったなど、更新手続きに関する苦情	2,044
	契約した条件と違う内容になっていたなど、契約内容に関する苦情	975
	ご契約の条件が制限されたなど、契約引き受けに関する苦情	46
	パンフレットの表記がわかりにくいなど、印刷物に関する苦情	77
	<b>契約管理業務に関するもの</b>	6,213
	証券発行が遅い、証券の記載に誤りがあったなど、証券に関する苦情	3,069
	保険料の引き落としなど、保険料お支払いに関する苦情	642
	契約変更の手続きを依頼したのに対応が遅れているなど、契約内容ご変更手続きに関する苦情	2,502
	<b>保険金支払い業務に関するもの</b>	4,007
	保険金の支払金額に関する説明不足など、保険金支払に関する苦情	3,662
	社員からの連絡が遅いなど、社員の対応に関する苦情	345
	<b>その他(マナーなど)</b>	2,126
	接客や電話などにおける社員の態度・マナー、個人情報の取り扱いなどに関する苦情	304
その他の苦情	1,822	
<b>ご意見・ご要望</b>	533	
<b>合計</b>	16,258	

## 自動車保険お客様アンケート調査(平成19年度)

当社では、お客様の声を聞き、より満足いただける商品・サービスを提供していくためにお客様アンケートを実施しております。

対象者: 当社の自動車保険にご加入のお客様から無作為に抽出(7,200名)  
ご回答数: 約1,600名

当社に対する総合的な満足度



## 具体的な業務改善の例(平成19年度実施項目)

お客様からのご意見	業務改善内容
<p>現行の「自動車保険満期のご案内」では、おすすめプランの案内もあるが、現状何が不足し、なぜおすすめされているのかわかりづらい</p> <p>事故を起こしていないのに、何故保険料が上がっているのかなどを、詳しく説明して欲しい</p>	<p>わかりやすさを追求した「自動車保険満期のご案内」への抜本改訂</p> <p>お客様の声にお応えし、平成20年4月満期のご契約から、「満期のご案内」を全面的に改訂しました。ハガキサイズからA3版両面カラー刷りとし、ご契約のアドバイス・コンサルティングの機能を強化したほか、保険料変更の仕組みもきめ細かくご説明するなど、大幅に内容を充実させています。</p>
<p>火災保険を毎年更改しているが内容がよくわからない</p> <p>保険料を多く払い過ぎてないか心配。わかりやすく説明して欲しい</p>	<p>「火災保険確認ナビ」によるわかりやすいご説明</p> <p>火災保険のご契約時に、建物の構造や保険金額の設定、各種の割増引をビジュアルに解説した「火災保険確認ナビ(個人向け)」によるご説明を実施したうえで、ご契約内容確認書におお客様の署名・捺印をいただきご確認いただく方式を導入しました。</p>
<p>以前、自動車事故に遭い、入・通院保険金を受け取った。その後、後遺障害の認定を受けたが、後遺障害保険金を受け取れるのか</p>	<p>「後遺障害確認はがき」のご案内</p> <p>お客様の声を参考にさせていただき、傷害保険の入・通院保険金、あるいは自動車保険の搭乗者傷害保険・自損事故保険の医療保険金のお支払い時に、今回の事故が原因で後遺障害が発生した場合や追加で治療を受けた場合には、追加保険金をお受け取りいただける可能性がある旨をご案内する「後遺障害確認はがき」を出状することといたしました。今後もお客様の視点に立った、わかりやすく漏れの無い案内や説明を徹底してまいります。</p>

# 信頼に応えるCSRの取り組み

保険事業は、国民生活の安定・向上及び国民経済の発展に密接な関わりを持つ、極めて公共性の高い事業です。当社では、この保険事業を適正に運営し社会的使命を果たしていくことが、CSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)の基礎をなすと考え、コーポレート・ガバナンスのさらなる充実などに努めています。また、当社は企業理念において地球のすべての人々の幸せのために挑戦しつづけることを宣言し、社会貢献活動、文化・芸術活動、環境問題などさまざまな分野において、積極的な取り組みを進めています。これらの取り組みを着実に積み重ねることで、良き企業市民としての社会的な責任を果たしていきます。

## コーポレート・ガバナンスの状況

当社では、「CSR経営の実現」を掲げ、企業倫理・コンプライアンスの徹底を経営の前提と置いた上で、戦略取り組みを着実に遂行し、お客さま、代理店、株主・投資家の皆さまといった各ステークホルダーの満足度向上を通じて、企業価値の最大化を実現することとしています。これに向けて、内部統制システムの整備や監査態勢の強化をはじめ、コーポレート・ガバナンスのさらなる充実・強化に努めています。

### コーポレート・ガバナンス体制

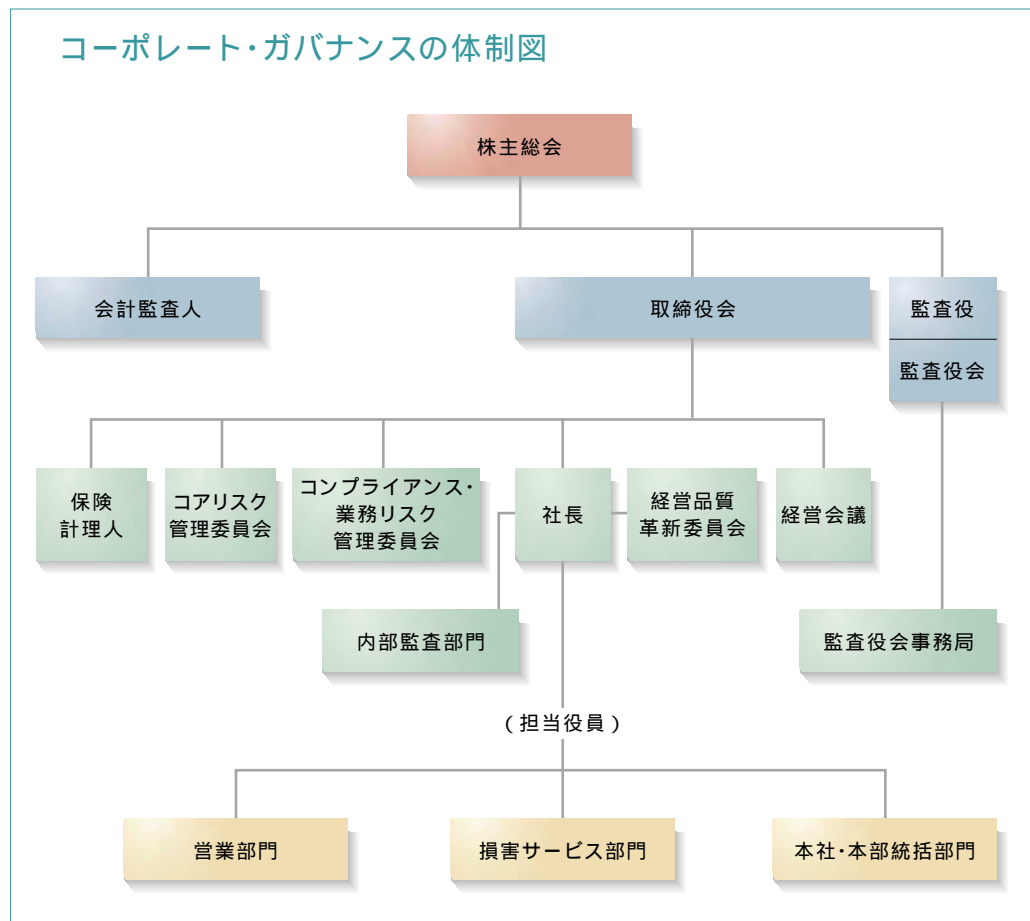
当社は監査役設置会社の形態によるコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。

取締役会は、会社の重要な意思を決定し、業務執行を監督しています。社外取締役1名を含む10名で構成され、平成19年度は13回開催しました。

監査役会は、社外監査役3名を含む5名で構成されています。監査役は、取締役会をはじめ経営会議その他重要な社内会議に出席するなど、経営に対する監査機能の充実を図っています。

また、平成18年度より執行役員制度を導入し、重要事項の決定及び監視・監督と業務執行の機能分化を図り、取締役、執行役員の職務分担及び意思決定の基準を明確化するなど、取締役の職務執行が効率的に行われることを確保する体制整備に努めています。

コーポレート・ガバナンスの体制図



## 内部統制システムの構築

当社は、会社法及び会社法施行規則に基づき内部統制基本方針を定めており、その内容は次のとおりであります。

### < 内部統制基本方針 >

当社は、企業理念として「NISSAY DOWA 未来宣言『幸せへの挑戦』」を掲げ、顧客・株主・代理店・社員・社会・地球の6つの幸せの実現を目指している。

適法・適正な業務の執行が確保される仕組みを整備し、社会からの信頼を得て、企業理念である6つの幸せを実現する。

取締役・使用人の職務の執行が法令及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定め、徹底する。
- (2) コンプライアンス及び業務の適切性に関する全社的な施策の企画・立案を行う委員会を設置し、本委員会にて審議・検討した内容は、定期的に取締役会に報告する。
- (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) 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定めるとともに、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及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。  
なお、内部通報制度は、当社の子会社及び関連会社(以下「グループ各社」)も共有する。
- (5) 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。

取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- (1) 代表取締役は、文書(電磁的媒体の記録を含む)管理に関する規程に基づき、職務の執行に係る情報を文書に記録し、保存する。
- (2) 取締役及び監査役は、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。

損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 全社的な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) リスク管理の実効性を確保するための委員会を設置し、各種リスクの統合管理・リスク管理に関する重要事項について審議する。
- (3) 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。
- (4) 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及び有事における管理体制を構築する。

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及び監視・監督の機能分化を図り、取締役の責任を明確にする。
- (2) 業務執行に係る多面的な検討を要する事案を審議するため経営会議を設置する。
- (3) 取締役会規則、経営会議規則、職務権限規程等を整備し、取締役、執行役員の職務分担及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。
- (4) 定例取締役会は、原則として毎月開催し、業務執行の効率性を検証する。

財務報告の適正性と信頼性を確保するための体制

代表取締役は、財務報告の適正性と信頼性を確保するための体制、その他法令等に定める情報の開示について適切な開示が行われるための体制を整備する。

#### 企業集団における業務の適正を確保するための体制

- (1)コンプライアンス・リスク管理体制は、グループ各社を包含した仕組とし、当社と一体となった企業集団としての業務の適正性を確保する。
- (2)グループ各社管理に関する規程を整備し、管理体制を明確にする。
- (3)グループ各社の内部統制・リスク管理の適切性、有効性を検証・評価し、改善指導を行う。

#### 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項

代表取締役は、監査役の求めにより監査役の職務を補助すべき使用人(以下「監査役会事務局」という)として適切な人材を配置する。

#### 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役からの独立性に関する事項

- (1)監査役会事務局は、監査役会の指揮命令に基づき、監査役の適切な職務遂行を実現する。
- (2)監査役会事務局の人事考課、人事異動等、人事に関する事項は、監査役と取締役が協議する。

#### 取締役及び使用人が監査役に報告をするための体制その他の監査役への報告に関する体制

- (1)取締役及び使用人は、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)取締役は、会社に著しい損害を及ぼす恐れのある事実を認めるときは、直ちに監査役会に報告する。
- (3)内部通報制度に関する報告・相談事項及び運用状況については、適時に監査役に報告する体制を整備する。
- (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。

#### 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)代表取締役と監査役は、定期的な会合を持ち、相互の意思疎通を図る。
- (2)代表取締役は、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。
- (3)代表取締役は、監査役と内部監査部門及び会計監査人との定例会合実施の環境を整備する。

## 情報開示体制の整備

会社情報の適時・適切な開示を可能とし、財務報告の正確性を確保する社内体制を確立するため、開示委員会規程を定めるとともに、社長を委員長とする「開示委員会」を設置しています。

各関連部門の担当役員・部長から構成される「開示委員会」では、収集された会社情報の評価・判断を行い適時開示事項を決定するほか、有価証券報告書などの開示書類の作成にかかるプロセスの適正性の審議を行うなど、情報開示体制の整備・強化に努めています。

また、財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準などに対応するため、「開示委員会」の下部組織として「内部統制の評価及び監査取組推進小委員会」を設置し、内部統制の構築・整備、運用、評価・是正等を適切に推進するなど、財務報告の信頼性の確保に努めています。

## 社内・社外の監査体制

### (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の執行監査にあたっているほか、内部監査部門が次のような態勢で監査を行っており、監査役と内部監査部門が互いに連携し監査情報を共有するなどして監査内容の向上に努めています。

また、保険金支払管理部においては、保険金支払業務遂行状況の点検、検証並びにそれらの分析結果を踏まえて、関連部門への連携及び牽制を行うなど、保険金支払業務における適切性の確保についても、より一層の強化を図っています。



## < 内部監査態勢 >

### 内部監査の目的

業務執行から独立した組織として内部監査部を設置し内部監査を実施しています。内部監査は、各部・支店及び関連会社などが経営目標を達成するために効率的に運営されているかを合法性と合理性の観点から、また、内部統制・リスク管理態勢の適切性や有効性を検証・評価し、必要に応じて問題点の改善・是正に関する助言・勧告を行うことを目的としています。

内部監査で指摘した問題点については、被監査部門からの報告などに基づき改善状況をフォローしています。また、内部監査結果を集約・分析し、本社統括部門に必要な改善を求めるとともに、定期的に取り締役に報告しています。

### 内部監査の概要

内部監査部は、営業部門・損害サービス部門をはじめ、本社統括各部門などすべての部門を対象として監査を行っています。具体的には、営業部門・損害サービス部門については平成19年度より毎年全拠点に対して、特に「募集管理態勢」及び「保険金の支払状況」に力点を置いて監査を実施しています。その他本社統括部門等についてはそれぞれのリスクの状況を評価した上で、毎年「内部監査計画」を策定し、順次実施しています。また、財務報告目的の内部統制手続の有効性評価、資産の自己査定及び償却・引当の状況などについても監査を実施しています。

内部監査要員は平成20年4月1日現在で28名であり、過去2年で11名増員し内部管理態勢を強化しています。

## (2) 社外の監査体制

当社は、保険業法の定めに基づいて金融庁並びに各地財務局の検査を受けることになっているほか、会社法・金融商品取引法に基づき、毎年監査法人トーマツの会計監査を受けています。

## コンプライアンスの徹底

保険事業は社会からの信頼が経営の基礎となるため、保険会社には特に高度なコンプライアンスの実現が求められます。当社は、役員・社員の一人ひとりが高い倫理観と遵法精神に裏打ちされた公正かつ適正な行動をとり、お客さまに信頼されることがすべての前提であると考え、コンプライアンスの徹底に努めています。

### (1) コンプライアンス宣言

平成18年度、新中期経営計画がスタートしたことを機に、新しい「コンプライアンス宣言」を採択し、改めてコンプライアンスがあらゆる事業活動の前提であることを確認・徹底しています。

### ニッセイ同和損保『コンプライアンス宣言』 ニッセイ同和損害保険の更なる飛躍を目指して

ニッセイ同和損害保険は、創業5年が経過した平成18年4月、ステークホルダーの満足度向上を通じ、企業価値の最大化を実現することを経営目標に掲げる新中期経営計画をスタートいたしました。

企業倫理の確立・コンプライアンスの徹底は、この新中期経営計画の前提であり、ニッセイグループとしての経営の基本そのものであります。

IT技術の飛躍的進歩やグローバル化の一段の進展に加えて、自由化・規制緩和の潮流等により事業環境は時々刻々と変化しています。企業倫理・コンプライアンスもまた、これらの環境変化を踏まえた取組みが求められており、当社は、先んじて変革する企業として、お客さま、代理店、投資家を始めとする皆様からの信頼をより強固なものとするべく取り組んでいきます。

この認識を私たち役・職員一人ひとりが十分に共有するとともに、公共的・社会的使命を担う損害保険会社の一員としての高い倫理観を常に持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを最優先することを、ここに宣言します。



コンプライアンス必携カード

## (2)コンプライアンス指針

損害保険会社がその公共的使命と社会的責任を全うするためには、法令や社会的規範を守るだけでなく、企業倫理の確立を含むより高度なコンプライアンスの実現が求められます。当社では、役員・社員が常に念頭におくべき基本原則と具体的な行動指針を定め、これを携帯用カードとして全役員・社員に配布しています。

## (3)コンプライアンス・マニュアル

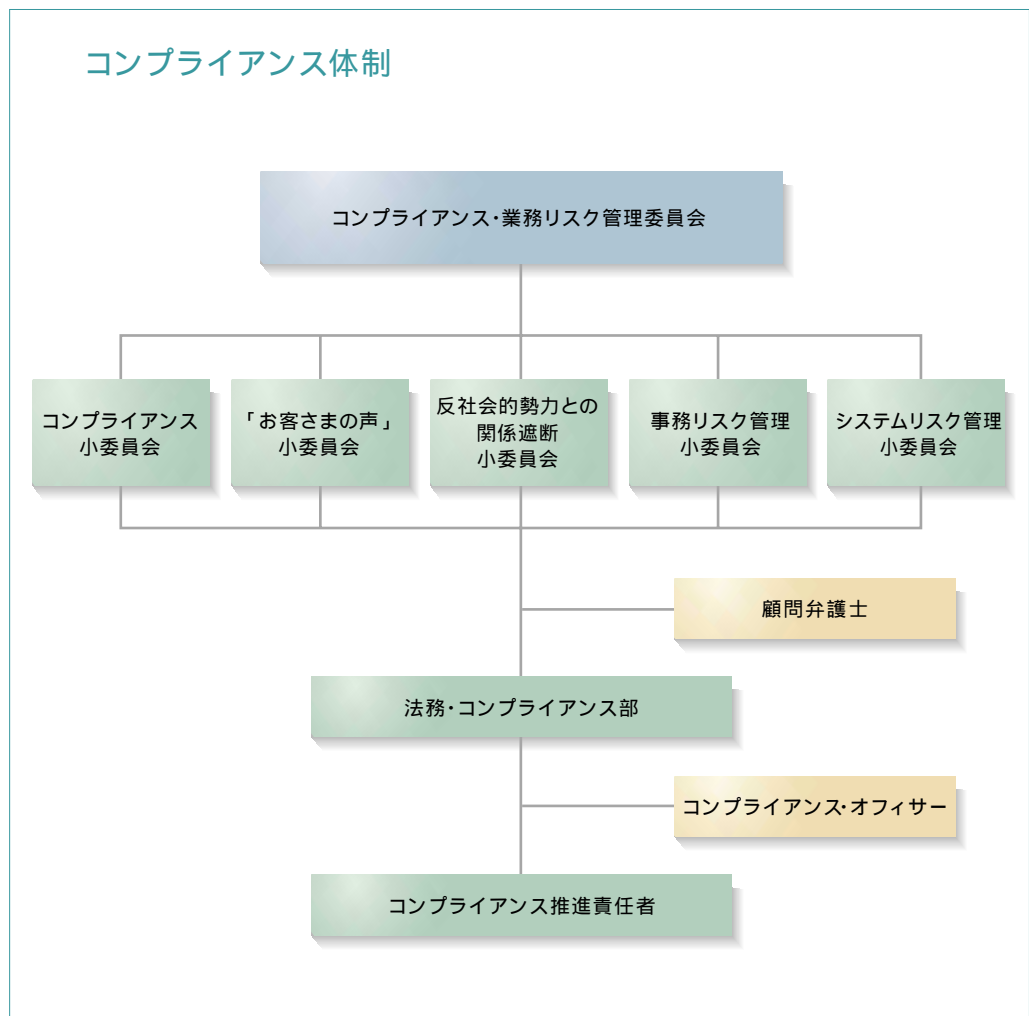
具体的・実践的なコンプライアンスの手引書として、各種分野別のコンプライアンス・マニュアルを作成しています。その他に、コンプライアンス推進への取り組みや当社業務に関係する法令などに関する理解を深めるためにハンドブックを作成し、役員・社員がいつでも参照できるようにしています。

## (4)コンプライアンス・プログラム

コンプライアンス重視の風土醸成のため、「コンプライアンス・業務リスク管理委員会」において会社全体のコンプライアンス実施計画を策定しています。また、各統括部支店においても独自課題を盛り込んだ実施計画を策定し、研修などを通じてコンプライアンス推進に取り組んでいます。

## (5)全社的コンプライアンス推進体制

当社では「コンプライアンス・業務リスク管理委員会」を設置し、全社的なコンプライアンス推進についての施策の策定を行っています。コンプライアンスに関する諸施策を一元的に管理する部門として、法務・コンプライアンス部を設置し、「コンプライアンス・業務リスク管理委員会」と連携を図っています。また、各統括部支店にコンプライアンス推進責任者を配置し、全社的なコンプライアンスの推進を図っています。各統括部支店のコンプライアンス取り組み状況については、法務・コンプライアンス部所属のコンプライアンス・オフィサーが確認を行う体制となっています。



## 個人情報保護について

平成17年4月の個人情報保護法の全面施行などを受け、個人情報の取り扱いに関する意識が一層高まる中、当社では個人情報保護に向けた管理態勢の強化に継続的に取り組んでいます。

既に、平成17年2月には、当社における個人情報保護宣言として「個人情報保護に関する基本方針」を制定し、ホームページなどを通じて開示しています。また、「個人情報取扱規程」などの各種規程等を整備した上で、コンプライアンス小委員会の下に「個人情報・コンプライアンス部会」を設置し、個人情報管理態勢の強化に取り組んでいます。

## 個人情報保護に関する基本方針

### (1) 個人情報の取得

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個人情報を取得します。

### (2) 個人情報の利用の目的

当社は、取得した個人情報を、次の目的および下記(4)、(5)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、ホームページで公表するほか、重要事項説明書・申込書などに記載します。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、ホームページなどにより公表します。

当社が取り扱う商品の販売・サービスの案内・提供(契約の引受審査、維持・管理、保険については損害査定業務を含みます。)を行うため。当社が取り扱う商品・サービスは次のとおりです。

損害保険、ローン、国債及びこれらに付帯・関連するサービス

生命保険の商品・サービスに関する情報の案内を行うため。

当社のグループ会社(有価証券報告書などに記載されている当社の子会社等をいいます。)、提携先企業の商品・サービスに関する情報の案内を行うため。当社のグループ会社の商品・サービスは次のとおりです。

セミナー、コンサルティング

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などにおいて、委託された当該業務を適切に遂行するため。

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・金融商品・サービスの開発・研究のため。

その他、お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため。

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

当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

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

損害保険会社などの間で共同利用を行う場合(次頁(4)情報交換制度等をご覧ください。)

国土交通省との間で共同利用を行う場合(次頁(5)国土交通省への個人データ提供をご覧ください。)

当社は、日本生命保険相互会社との間で「ニッセイ保険口座」の確認及び「ニッセイ保険口座」の各種サービスの提供を行うため、お客さまの同意を得て保険契約に関するお客さまの情報を交換します。

#### (4) 情報交換制度等

##### 損保業界の情報交換制度について

当社は、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、損害保険会社などとの間で、個人データを共同利用します。また、自賠責保険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します。詳細につきましては、(社)日本損害保険協会のホームページまた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。

##### <お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 03-3255-1467

(受付時間:平日9:00~17:00 土・日曜日、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>

##### <お問い合わせ先>

損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口

所在地 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1丁目9番地

電話 03-3233-4141

(受付時間:平日9:00~17:00 土・日曜日、祝日および年末年始を除く)

ホームページアドレス <http://www.nliro.or.jp>

##### 代理店などの情報の確認業務について

当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用などのために、損害保険会社との間で、損害保険代理店など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などのために、(社)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など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、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

#### (5) 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

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情報を国土交通省へ提供し、同省を管理者として同省との間で共同利用します。

共同利用する個人情報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。

##### <お問い合わせ先>

国土交通省 自動車交通局 保障課 自動車事故対策係

所在地 〒100-8918 東京都千代田区霞が関2丁目1番地3号

電話 03-5253-8111(内線:41417)

(受付時間:平日9:30~17:45 土・日曜日、祝日および年末年始を除く)

ホームページアドレス <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/04relief/index.html>

#### (6) 信用情報のお取り扱い

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(ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集及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。

## (7) センシティブ情報のお取り扱い

お客さまの健康状態・病歴などのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客さまの同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。

当社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供しません。

## (8) 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、取扱代理店、保険証券に記載または最寄りの営業店、もしくはカスタマーセンター(0120-95-0055 平日9:00~17:00 土・日曜日、祝日および12/31~1/3は休業とさせていただきます)にお問い合わせください。

また事故に関するご照会については保険証券に記載の事故相談窓口にお問い合わせください。当社は、ご照会者が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。

## (9) 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・利用停止など

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・利用停止などに関するご請求については、下記(11)のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

当社は、ご請求者がご本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。

個人情報保護法に基づく開示請求(後掲)については、回答にあたり、原則として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訂正させていただきます。

## (10) 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う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、取扱規程などの整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備など、十分なセキュリティ対策を講じます。

また、当社が、外部に個人データの取り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。

安全管理措置に関するご質問については、下記(11)のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

## (11) お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取り扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

当社の個人情報の取り扱いや、保有個人データ、安全管理措置などに関するご質問は、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

ニッセイ同和損害保険株式会社 カスタマーセンター

所在地 横浜市中区本町5-48

電 話 0120-69-4455

(受付時間:平日9:00~17:00

土・日曜日、祝日および12/31~1/3は休業とさせていただきます)

当社は、認定個人情報保護団体である(社)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り扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電 話 03-3255-1470

(受付時間:平日9:00~17:00 土・日曜日、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>

## 個人情報保護法に基づく開示のご請求手続きについて

### 開示請求制度について

平成17年4月に全面施行されました個人情報保護法において、「個人情報取扱事業者は、本人から当該本人が識別される保有個人データ( )の開示を求められたときは、本人に対して、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない」とする規定が設けられました。

但し、以下のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部を開示しないことが規定されております。

- 1.本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 2.当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 3.他の法令に違反することとなる場合

保有個人データ:個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことができる権限を有する個人データ

### ご請求手続きについて

#### (1)お申し出先

当社カスタマーセンター「個人情報に関する受付窓口」(0120-69-4455)までお申し出ください。

(受付時間:平日9:00~17:00 土・日曜日、祝日および12/31~1/3は休業とさせていただきます)

#### (2)ご提出書類

・当社所定の開示請求書 ・ご本人確認資料のコピー

#### (3)ご本人確認書類

以下の書類のうち、いずれかをお選びください。

・ご本人の写真付証明書(運転免許証、パスポート) ・健康保険証 ・年金手帳

その他の書類につきましては、上記受付窓口まで、お問い合わせください。

#### (4)手数料

・ご請求1回につき、原則として1,000円。

・当社所定の銀行への振込にてお願い致します。(お振り込み手数料はご負担願います)

その他、お手続きの詳細につきましては、お申し出を頂いた場合に送付させて頂く書類

「開示請求手続き申請にあたって」を必ずご確認頂きますようお願い致します。

### 開示請求制度を利用される前に、ご確認ください

当社では、各種保険契約をはじめ、各種商品やサービスのご照会などにご対応できるよう、カスタマーセンター「ご相談窓口」をご用意しております。(0120-95-0055)

(受付時間:平日9:00~17:00 土・日曜日、祝日および12/31~1/3は休業とさせていただきます)

お客さまがお知りになりたい情報によっては、開示請求制度でなく通常のご相談サービスでご対応・ご回答できる場合がございますので、ご利用ください。

## 勧誘方針

当社では、「法令遵守」と「お客様第一主義」の一層の前進に向け、損害保険会社として、また日本生命との代理店委託契約に基づく生命保険代理店としての保険販売時の姿勢を示す「勧誘方針」を作成し、全事務所と当社ホームページに掲示しました。また、当社代理店に対しても、勧誘方針を定め、店舗に掲示することを指導しています。

当社の勧誘方針は次のとおりです。

### 勧 誘 方 針

お客様の保険その他金融商品に関する知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に沿った説明を行うように心掛けてまいります。また市場リスクを伴う商品につきましては、商品内容・リスク内容等について十分な説明を行い、お客様が最適な保険その他金融商品を選択できるように努めてまいります。

保険その他金融商品の説明に際しましては、お客様に十分ご理解いただけるように、お客様の立場になって、説明方法等に工夫を凝らし、また、時間・場所等にも十分配慮するように努めてまいります。

万が一、保険事故が発生した場合には、保険金のお支払いに関して迅速かつ的確に対応し、お客様に安心をお届けするように努めてまいります。

お客様の様々なご意見等につきましては真摯に受止め、お客様の満足度をより高められるように努めてまいります。

## リスク管理の強化

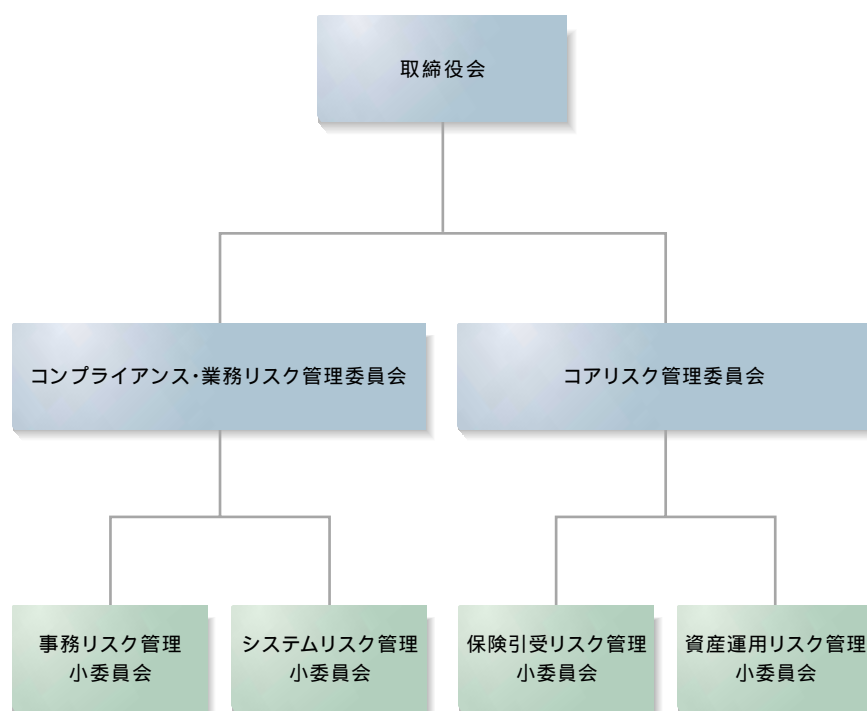
IT技術の進歩、規制緩和・自由化などの市場環境の変化、お客さまのニーズの多様化・複雑化など、損害保険業界を取り巻くリスクは複雑化してきています。

このような経営環境を踏まえ、お客さまなどに対する責任を的確に果たし、経営の健全性を確保・維持するため、リスク管理を会社経営の重要課題の一つと考えています。取締役会において「経営リスク管理方針」を策定し、「経営に重大な影響を与えるさまざまなリスクを的確に把握、管理することにより、経営の健全性と適切性を確保する」ことを目的として定め、取締役会を頂点とする厳格なリスク管理体制を整え、その強化に努めています。

具体的には、取締役会のもとに、リスクの特性に応じた2つの委員会(主として財務の健全性の観点からリスク管理を行う「コアリスク管理委員会」、主として業務の適切性の観点からリスク管理を行う「コンプライアンス・業務リスク管理委員会」)を設置し、リスク管理に関する重要事項の審議を行う体制としています。この2つの委員会のもとに、各種リスクの状況を把握・検証する4つの「小委員会」を設置し、各種リスクを詳細に管理する体制をとり、リスク管理の実効性の向上を図っています。各種リスクに係る管理方針・管理規程は、コアリスク管理委員会、コンプライアンス・業務リスク管理委員会での審議を経て、取締役会が決定します。

また、保険引受リスクと資産運用リスクなどを統合した「統合リスク」は、コアリスク管理委員会で、関連する小委員会と連携し管理するとともに、経済価値に基づく評価、資産負債管理の態勢整備・高度化などのリスク管理の一層の強化・向上に取り組みます。

### リスク管理体制





## (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、保険会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、保険引受リスクを一般保険リスク、自然災害リスク、巨大リスク、再保険リスク、予定利率リスクに分類し、各リスクを適切に把握、管理しています。

### 一般保険リスク

損害保険事業は、偶然の事故により生じる損害を補償するというその性質上、保険金支払の不確実性にさらされています。当社では、定期的に各商品の損害率などを把握し、異常値が生じた場合にはその要因を分析し、必要に応じて商品の改廃、販売方針の変更などの措置を講じています。

### 自然災害リスク

地震・風水災害などの自然災害は、広範囲にわたる被害により巨額の損失をもたらす可能性があります。当社では、最新のリスク分析モデルを活用してリスクの状況を把握し、適切な再保険を手配するとともに、異常危険準備金の積立による内部留保の充実を図っています。

### 巨大リスク

1回の保険事故により生じる損害額が高額となる契約については、必要に応じて適切な再保険を手配することにより当社の保有するリスクを一定の額以内に抑える措置を講じています。

### 再保険リスク

当社は、再保険を活用することで引き受けた保険責任の分散を図っておりますが、再保険会社が破綻した場合などは、再保険金を回収できなくなる可能性があります。当社では、世界的な格付け専門会社による信用格付けなどを基準に再保険会社の選定を行うなど、良質の再保険プログラムの維持・管理を行っています。

### 予定利率リスク

当社が販売している商品の中には、将来の資産運用益を見込んで保険料を割り引いているものがあり、金利の低下や経済情勢の悪化によっては必要な運用益を確保することができない可能性があります。

当社では、積立型保険の販売方針や予定利率を運用実績・市場動向などを考慮して機動的に見直す一方で、資産運用に当たっては資産・負債の将来キャッシュ・フローの分析結果を踏まえてリスクと収益を適切にコントロールすることにより必要な運用益の確保を目指すなど、ALM(資産負債総合管理)の観点から資産・負債のミスマッチリスクの軽減に努めています。

### ストレステスト

当社では、過去に経験はしていないが将来発生する可能性のある大規模な自然災害や市場環境変化が発生した場合の損失の程度、経営に与える影響などについてのシミュレーションとして、「ストレステスト」を実施しています。

具体的には、地震・台風などの大規模自然災害が発生した場合や、株価・為替などが大幅に変動した場合について、それぞれ複数のシナリオを想定してストレステストを実施していますが、いずれのシナリオにおいても事業継続に支障をきたす恐れはないことを確認しています。ストレステストの結果は、取締役会などに報告しており、今後も継続して実施し、資本の健全性への影響などを適切にチェックしていきます。

### VaR

(バリュー・アット・リスク)  
一定の確率のもとでの程度まで損失を被る可能性があるかを、過去のデータをもとに算出した潜在的な最大損失額。

## (2) 資産運用リスク

当社では、資産運用リスクを、その性質によって市場関連リスク、信用リスク、不動産投資リスクに分類し、リスク管理部門が取引実施部門への牽制機能を働かせながら、各種リスクを一元的に管理する体制をとっています。

### 市場関連リスク

「市場関連リスク」とは金利・有価証券・為替などの市場価格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をいいます。

当社では、VaR(バリュー・アット・リスク)を用いてポートフォリオのリスク量を測定・管理し、過大なリスク量を保有することがないようにリスクコントロールに努めています。

#### 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などにより保有資産の価値が減少し損失を被るリスクをいいます。

当社では、信用リスクについてVaRを測定するとともに、与信先毎にその信用格付に基づいた与信限度額を設けて会社全体の信用リスクを一元的に管理する体制をとっています。また、資産の健全性を維持するため、個別取引毎に厳正な与信審査を行うとともに資産の自己査定を厳格に行っています。

#### 不動産投資リスク

「不動産投資リスク」とは賃貸料の変動やテナント需給などに起因する不動産収益の減少並びに市況の変化などを要因とした不動産価格の低下により損失を被るリスクをいいます。当社では、不動産収益に対する最低投資利回りの管理、不動産価格に対するアラームポイントの設定・管理を実施するなど、定期的なチェック体制をとっています。

### (3)流動性リスク

「流動性リスク」とは巨大災害による資金流出や、市場の混乱などにより通常よりも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って損失を被るリスクをいいます。

当社では地震・台風などの巨大災害発生時の保険金支払などに備えるために、十分な流動性資産を確保することに努めています。

### (4)事務リスク

「事務リスク」とは役員・社員または保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正などを起こすことにより発生するリスクのことをいいます。

当社では事務リスクの的確な把握・管理を目的とした「事務リスク管理方針」などを設け、保険契約の事務処理に係わる事務リスクをはじめとして、分類された各リスク毎の担当部門がリスク軽減策を実施し、事務リスク管理小委員会が統制する体制を構築しています。

### (5)システムリスク

当社では、コンプライアンス・業務リスク管理委員会の下にシステムリスク管理小委員会を設置し、システムに関するリスクを総合的に管理する体制を構築しています。個別の対応として、コンピューター不正使用に関するリスクについては、各種社内規則の制定・アクセス権限の限定等の不正使用防止措置を、地震など広域災害によるシステム破壊・停止に関するリスクについては、バックアップセンターを設置し、被災時の迅速なシステム復旧体制を構築しています。

また、情報セキュリティの維持・向上を目的として、メインセンターの一部業務を対象に「ISO/IEC27001:2005」の認証を取得しています。

「ISO / IEC27001:2005」:国際標準化機構(International Organization for Standardization)が定めた、企業活動などに関わる情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格。「JIS Q 27001:2006」として国内規格化されている。

「情報セキュリティマネジメントシステム」:情報セキュリティ(情報及び情報システムの機密性、完全性、可用性の維持)の立案、導入、運用、レビュー、見直し、維持及び改善を組織として継続的に行い、情報セキュリティを維持・向上する仕組み。



「ISO / IEC 27001  
マネジメントシステム登録証」

## 社会貢献活動

当社では、さまざまな社会貢献活動を積極的に実践しています。以下に、その活動の一端をご紹介します。これらの活動の着実な積み重ねと、本業である保険事業の適正な運営によって、良き企業市民として皆さまの信頼にお応えしていきます。

### 芸術・文化支援活動の拠点「ザ・フェニックスホール」

当社は「ザ・フェニックスホール」を芸術・文化支援活動(メセナ)の拠点として位置付け、クラシック音楽を中心に国内外のアーティストによる良質な音楽公演に独自の企画と調和を図るなど、より創造性豊かな音楽空間を生み出すことをコンセプトにさまざまなシリーズ運営を行っています。

その中でも、「ティータイムコンサート シリーズ」は、昼間の気軽な雰囲気ですぐレベルの演奏がお楽しみいただけるシリーズとして定着いたしました。

一方、ホールをさまざまな公演にご利用いただくことも重要な活動と位置付け、年間200余りの公演を行うなど、地域の音楽・文化活動の発展に大いに寄与しています。

これからも多くのお客さまに身近に音楽を感じていただき、親しまれるホールを目指すとともに、趣向をこらした音楽活動を通じて地域社会への貢献をさらに進めていきます。



「ザ・フェニックスホール」

### 国際医療福祉大学への奨学金寄付

当社は、高齢化社会に対応し、介護サービスやシルバー事業における取り組みを強化してきました。その一つに高齢者介護・リハビリテーションなど医療福祉・医療経営に携わる人材を育成する国際医療福祉大学(栃木県大田原市)の学生を対象とした奨学金制度があります。

これは、国際医療福祉大学から推薦された学生に、返還義務のない奨学金を原則として卒業時まで給付するもので、平成20年度には2,000万円を奨学金として寄付しています。

平成9年の制度創設からこれまでに、大学院への進学を含め69名の奨学生が実社会へ巣立っており、医療福祉分野を支えるエキスパートとして活躍されています。



第12回 国際医療福祉大学奨学生認証式

### 災害被害に対する義援金

当社では、社会貢献活動の一環として災害救助法が適用された地域の人々を支援するため役職員・代理店を対象に義援金募集を行い、当社の拠出金と合わせ被災地の自治体などに寄付しています。

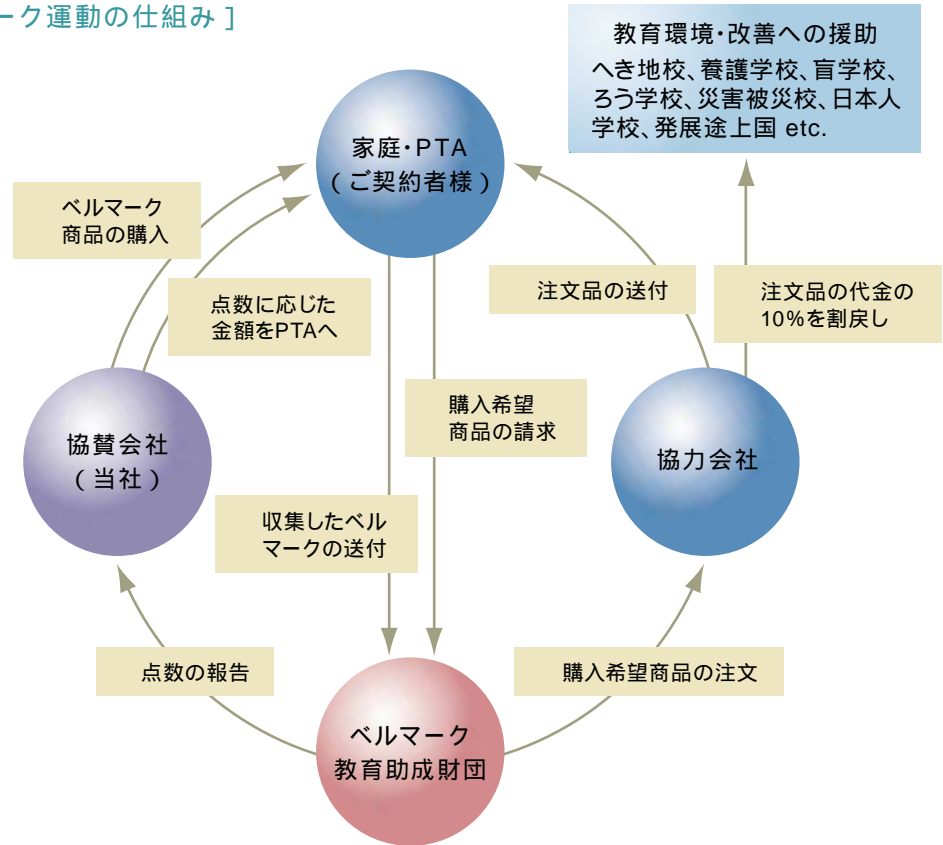
平成19年度は、能登半島沖地震(石川県)、梅雨前線による大雨被害(熊本県)、平成19年新潟県中越沖地震、台風11号(秋田県)、低気圧による被害(富山県)について寄付を行いました。

## ベルマーク運動への参加

当社は、平成12年4月より金融業界としては初めて、協賛会社として「ベルマーク運動」に参加しています。自動車保険をはじめ、火災保険・傷害保険・積立保険の各分野で、主に一般家庭を対象とする保険商品にベルマークポイントを付帯しています。現在、ベルマーク運動には全国の約2万8千を超えるPTAが参加しており、当社はこの運動への参加を通じて教育環境の改善を支援しています。



### [ベルマーク運動の仕組み]



### [ベルマーク対象商品]

保険種目	商品名	点数
自動車保険	パーソナル自動車保険(びたっとくん)	1証券につき50点
火災保険	住宅総合保険	1証券につき20点
	住宅火災保険	
	店舗総合保険	
	マンション保険(団地保険)	
	住宅安心総合保険(ホームびたっと)	
傷害保険	入居者総合保険(賃貸住宅居住者向住宅安心総合保険)	保険料×0.005点
	メディカルS	
	がん保険プラン	
	学生総合保険(団体契約のみ)	
	こども総合保険(団体契約のみ)	
	PTA団体傷害保険(団体契約のみ)	
新種保険	学校契約団体傷害保険(団体契約のみ)	保険料×0.002点
	自転車総合保険(団体契約のみ)	
積立保険	PTA賠償責任保険(団体契約のみ)	保険料×0.005点
	積立総合補償保険(DECAL)	1証券につき50点

ベルマーク対象商品・ベルマークポイントについては、当該商品の販売状況に応じて変更・追加されることがありますので予めご了承ください。

この他にも、チャリティ募金への協力、古切手・使用済テレホンカードの収集活動、役職員のボランティア活動支援、(社)日本損害保険協会を通じたボランティア活動への参加などに継続して取り組んでいます。

## 環境問題への取り組み

損害保険会社は、事業活動において大量の紙資源やエネルギーを消費しているほか、自然災害や環境汚染などのリスクに関連する商品を多く扱うなど、環境問題とは密接な関係があります。こうしたことから、当社は、企業理念「NISSAY DOWA 未来宣言 幸せへの挑戦」において「地球の幸せ」を掲げ、環境負荷低減のための努力を続けています。

### 環境方針

ニッセイ同和損害保険株式会社は、企業理念「地球の幸せ」に基づき、企業活動のあらゆる分野で、環境に配慮した行動に努め、広く地域・社会に貢献します。

1. 保険商品・関連サービス等の事業活動を通じて地球環境の保全と改善に資するよう努めます。
2. 環境に与える影響を認識し、省エネルギー・省資源、廃棄物削減・リサイクル活動・グリーン購入を推進するとともに、環境汚染の予防に努めます。
3. 関連する環境の法規制及び当社が同意するその他の要求事項を遵守します。
4. 環境マネジメントシステムの構築により、環境目的・目標を定め継続的な改善に努めます。
5. 環境保護に関する啓蒙・啓発と、地域での社会貢献活動に努めます。

この環境方針は当社全従業員に周知徹底するとともに、一般に開示します。

## 環境マネジメントシステムの運用

当社では、環境負荷の低減へ向け具体的な数値目標を定め、各種印刷物の再生紙利用、省エネルギー、省資源を推進するとともに、ニッセイグループの一員として「ニッセイ未来を育む森づくり」運動への参加などを通じて、環境問題に積極的に取り組んできました。

現在は、取り組みのさらなる深化を図るため、西宮事務センター（兵庫県）と東京本社（聖路加タワー東京都）で国際規格「ISO14001」の認証を取得し（審査機関：財団法人 日本品質保証機構（JQA））、環境マネジメントシステムの運用を推進しています。

「ISO14001」：国際標準化機構（International Organization for Standardization）が定めた、企業活動などに関わる環境負荷を低減・改善するための環境マネジメントシステムの国際規格。

「環境マネジメントシステム」：企業の事業活動が環境に与える影響を、自ら把握して評価の上、環境負荷をできるだけ低減させるための経営方針や目標・行動計画などを策定し、実行、点検していく仕組み。

## 天然ガス自動車を営業車両として導入

平成18年10月、CO<sub>2</sub>などの排出量が少なく環境に優しい天然ガス自動車を導入し、営業車両として利用を開始しました。天然ガス自動車の環境面での優れた性能、車両性能の改善、燃料を充填するスタンドの増加などを考慮して導入を決定したものです。



「ISO14001  
マネジメントシステム登録証」



「ISO14001登録マーク」

# 安心を支える商品の開発

当社では、お客さまの満足度向上に向け、多様なニーズへの対応やコンプライアンス、わかりやすさ、環境への配慮、適正な保険金のお支払いといった観点から、ニッセイグループ一体となった商品開発に取り組んでいます。

## 商品開発への取り組み

### 自動車保険：平成20年4月商品改定

「真に必要な補償」を「わかりやすく」ご提供するために

平成20年4月1日始期契約(平成20年2月1日取扱開始)から自動車保険の商品改定を実施しました。お客さまからの「自動車保険は複雑でわかりにくい」「必要な補償に加入できているのか心配だ」といった声に対して、各種補償の拡充・統合・廃止を図るとともに、満期ご案内ツールを全面改訂し、お客さまが充分にご理解・ご納得の上で必要な補償に加入していただけるようにしました。

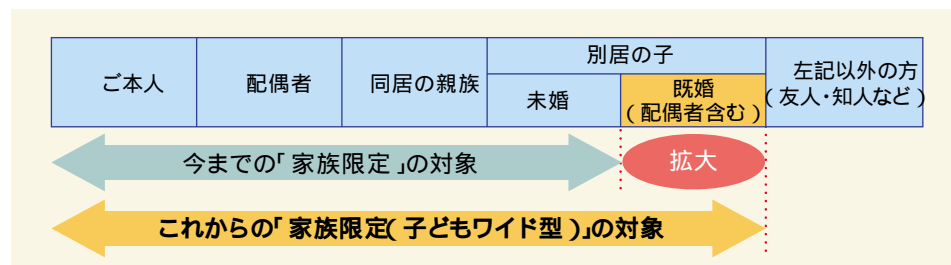
#### 商品改定の主なポイント - 運転者範囲・年齢条件設定の大幅なシンプル化と補償拡充 -

効率的な保険料節減方法として多くのお客さまにご利用いただいている「運転者範囲設定・運転者年齢条件設定」のご契約方法については、そのパターンが複雑化していました。

そこで、設定方法を大幅にシンプルするとともに、補償範囲を拡充し、万一の事故の際に確実に保険金をお支払いできるように改定しました。

#### 運転者家族限定特約を「子どもワイド型」へ拡大

従来、「家族限定特約」における「子ども」には「別居の既婚の子やその配偶者」は含まれませんでした。今改定で、この含まれなかった部分を対象とするよう範囲を拡大しました。これにより、家族限定特約(子どもワイド型)では「同居・別居」「既婚・未婚」に関らず「子ども」が補償されるというわかりやすい内容となりました。



#### 同居のご家族以外の方は年齢を問わず補償

「運転者年齢条件」設定契約について、同居のご家族以外の方(上図 および )は、年齢に関係なく補償する内容に改定しました。これにより、お若いご友人や会社の後輩などが臨時にお車を運転される場合でも安心です。(運転者範囲限定により、同居のご家族以外の方を補償対象外としている場合は除きます)

#### 新しい満期案内のポイント - ご契約内容の説明・コンサルティング機能の強化 -

##### 現在のご契約内容が「一目でわかるよう」表示

大きくて見やすいA3両面カラー刷り。一覧表、○×形式やイラストをふんだんに使用しています。ご契約更改時の確認が重要である「運転者の範囲と年齢条件」「車両保険の契約条件」などについてわかりやすく掲載しています。

##### ご契約診断機能、アドバイス機能の強化

「ご契約診断機能」強化…各補償・サービス項目ごとに、充実度を「○」で表示します。「アドバイス機能」充実…何の補償をなぜお勧めするのかを表示します。

##### 商品改定内容・保険料変更の仕組みもきめ細かくご説明

改定による補償内容の変更について、個々のご契約内容に応じたメッセージでご説明します。また、自ら事故を起こしていなくても保険料が変更になることがあるという自動車保険の仕組みについてもわかりやすくご案内します。

これまで



これから



新「満期のご案内」  
(A3両面カラー)

## 自動車保険:『びたっとくん』

『びたっとくん』は「びたっと」フィットする保険設計と、合理的な保険料を実現するとともに、充実した補償内容でお客さまに一層の満足と安心を提供するリスク細分型の自動車保険です。

### 充実した補償内容

『びたっとくん』では、「対人賠償保険」や「人身傷害補償保険」に加えて、「弁護士費用等補償保険」を自動セットしています。これは、保険会社が示談交渉に関与できないいわゆる「もらい事故」の際に弁護士に相談・委任する費用を補償するもので、お客さまが事故の被害者となられた場合でも安心の補償内容となっています。

さらに、一定条件を満たした場合にご提供している「ロードサービス」において、レッカーけん引距離を、最長60kmまで拡充しています。(サービス内容や詳しい条件についてはP.37をご参照ください。)

事故の相手方に対する補償 ……	対人賠償保険	対物賠償保険
自分や同乗者に対する補償 ……	人身傷害補償保険	搭乗者傷害保険 等
自車の損害に対する補償 ……	車両保険	
+		
もらい事故の際の補償 ……	弁護士費用等補償保険	
( さらに、一定条件を満たした場合にご利用いただける「ロードサービス」のうち、レッカーけん引サービスが60kmまで無料に！ )		



「総合パンフレット」



「パワーアップしたびたっとくん」

### 合理的な保険料の実現

#### ① 6パターンの運転者範囲設定

『びたっとくん』は、実際に運転する人の範囲にあわせて以下の6パターンから運転者範囲を設定することができます。ご家族以外が運転される場合にも、ご選択いただけるパターンをご用意することで、よりお客さまの使用実態に応じた保険設計を可能としています。

家族だけが運転する場合 ……	本人限定	夫婦限定	家族限定(子どもワイド型)
家族以外も運転する場合 ……	本人・臨時運転者限定	夫婦・臨時運転者限定	限定なし

#### ② 16段階の運転者年齢条件設定

『びたっとくん』は、主に同居のご家族内で最も若い運転者の年齢に基づき、以下の16パターンの年齢条件を設定することができます。1歳刻みで設定を可能とすることで、よりきめ細かい保険設計を可能としています。

なお、友人や知人等については、「年齢を問わず補償」として、安心して年齢条件を設定していただけるようにしています。

18歳以上補償	21歳以上補償～ 34歳以上補償まで1歳刻み	35歳以上補償
---------	---------------------------	---------

#### ③ ゴールド免許割引で最大12%割引

『びたっとくん』では、ゴールド免許のお客さまの保険料を最大12%割引とする「ゴールド免許割引」をご用意しています。

## 自動車保険:長期型自動車保険『ロング』

平成18年6月1日始期契約(平成18年4月1日取扱開始)より発売しました長期型自動車保険『ロング』は、従来の1年契約に加え、『びたっとくん』『New PAP』で3年(もしくは2年)での契約を可能にしたもので、既に多数のお客さまにご利用いただいています。

『ロング』は、「毎年の継続手続が面倒だ」というお客さまの高いニーズを受けて開発したもので、「毎年のご継続手続を不要」とすると同時に、「1年契約を毎年更改するよりも合計の保険料が安い」「事故があっても保険期間中はご契約時に定めた保険料が変わらない」といったお客さまにとって多くのメリットがある自動車保険です。



長期型自動車保険『ロング』

## 『商売安心名人』

平成18年10月発売の『商売安心名人』は、中小規模の飲食・販売・製造・サービス事業者を対象とした総合賠償責任保険です。単に補償範囲の広さを提供するのではなく、必要な補償内容を吟味してパッケージ化した商品で、簡便な手続きと合理的な保険料でご加入いただけることを特長としています。ニーズに応じて各種のオプション特約を簡単に選択することができ、事業活動に関わるさまざまな賠償・費用リスクに対する備えを一つにまとめてご契約いただけることを可能にしました。さらに、当社ですでに自動車保険や火災保険、企業の役職員向け傷害保険(経営プロテクト)をご契約いただいている場合やISO14001などISOシリーズの認証を取得されている場合には、『商売安心名人』の保険料の割引制度が適用されます。



「商売安心名人」

## 『火災保険の商品内容の充実』

平成19年4月、家計分野・企業分野の火災保険改定を行い、今後の自然災害の増加傾向などをより正確に反映した保険料に改定する一方で、住宅の防災設備や建物の耐風性能など、実態に応じた割引を創設し、お客さまによりご納得いただける保険料体系を導入しています。

当社家計分野火災保険の主力商品である『ホームびたっと』において、高価な宝石や貴金属など契約時に申し忘れた場合にも1点あたり30万円まで補償する方式を新設するなど、お客さまからの視点で補償内容を改善し、「安心」を提供しています。



「ホームびたっとE」

## 「弁護士紹介サービス」対応商品

自動車保険や火災保険などの主要商品とあわせて加入できる『弁護士費用保険』『被害事故費用担保特約』などは、不慮の事故によるお身体や財産の被害に遭われた場合に、弁護士への法律相談費用、弁護士報酬などを補償するとともに、お客さまのご要望に応じて、日本弁護士連合会との協定に基づく「弁護士紹介サービス」を提供しています。

### 自動車保険

びたっとくん、New PAP、BAP

### 火災保険

ホームびたっと、マンション総合保険、入居者総合プラン

### 団体医療保険

### 積立型保険

DECA、積立マンション総合保険



「弁護士費用保険のおすすめ」



# 総合的なサービスの提供

当社では「ニッセイ保険口座」開設者への損害保険料割引サービスや事故時の安心をお届けする「ふれ愛工場ネットワーク」、さらに故障時にも役立つ「ロードサービス」などを開発し、常にお客さまの立場に立った独自のサービス体制を展開してきました。

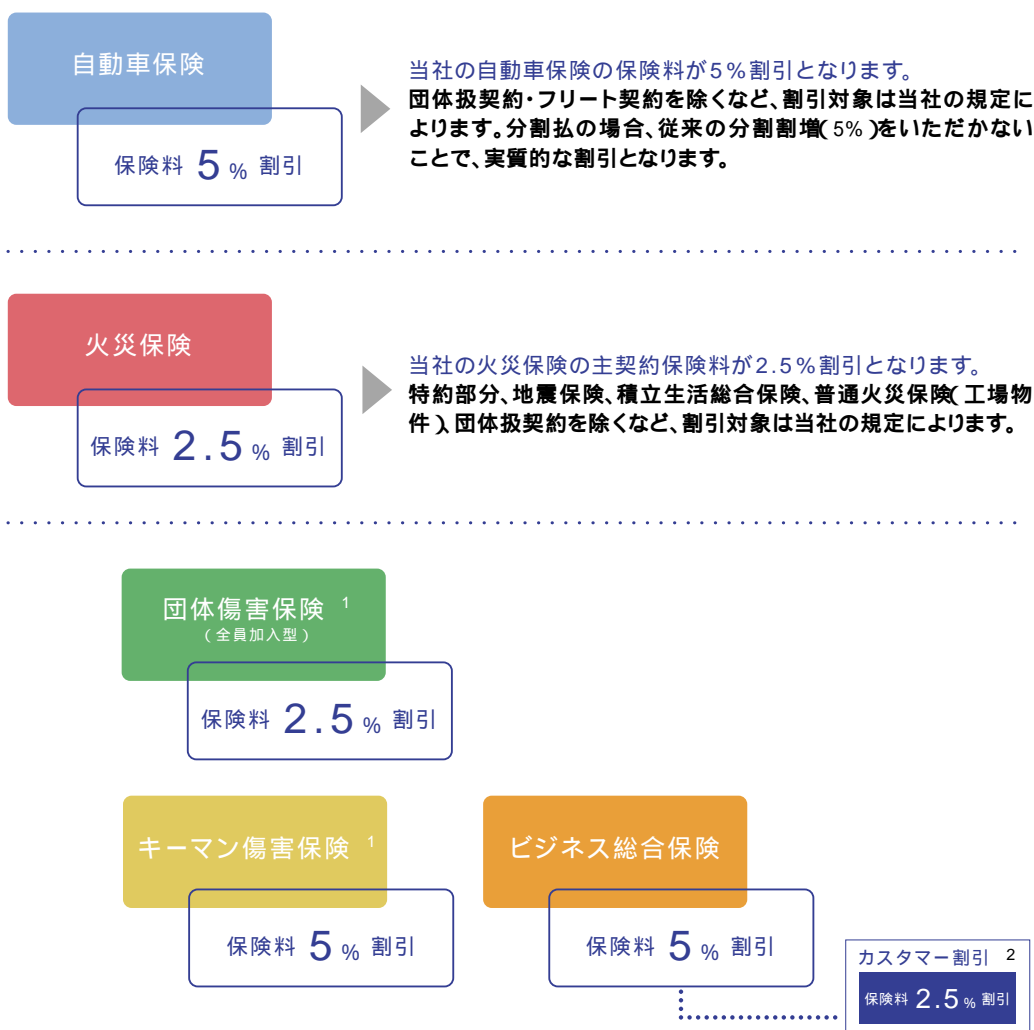
また、約1万6千店の代理店と損保資格を有する約4万5千人の日本生命営業職員が、お客さま一人ひとりにフィットした「グッドアドバイス」の実践を基本理念として、きめ細かなコンサルティングサービスを提供しています。

お客さまの利便性を高めるため、ご契約に関するご照会・ご相談をフリーダイヤルで承るカスタマーサービスのほか、インターネットをベースとした「ふれ愛ほっとネット」サービスなど、今後もお客さま一人ひとりにご満足いただける総合的なサービスを提供していきます。

## 損害保険・口座で割引

「口座で割引」は、ニッセイ保険口座を開設いただいたご契約者に対し、ニッセイ同和損害保険(株)の自動車保険・火災保険・傷害保険等の所定のご契約について、ニッセイ同和損害保険(株)の規程に基づき、保険料の割引を行う制度です。

### 自動車・火災・団体傷害・キーマン傷害・ビジネス総合保険



#### 団体傷害保険(全員加入型)

会社(個人経営の事業主の方を含みます)が契約者となり、経営者から従業員までまとめてご加入いただく普通傷害保険です。

#### キーマン傷害保険

会社(個人経営の事業主の方を含みます)が契約者となり、経営者や役員等の方1名を被保険者とする普通傷害保険です。

#### ビジネス総合保険

店舗や事務所を取り巻くリスクを総合的に補償する商品です。商品・什器・備品等の物損害、休業損失、賠償損害など、業務上のリスクを幅広くカバーします。

<sup>1</sup>「口座で割引」適用前の年間保険料について、団体傷害保険では20万円以上、キーマン傷害保険では5万円以上のご契約が対象となります。その他、一部の特約部分を除くなど、割引対象は当社の規定によります。

<sup>2</sup>ニッセイ保険口座未開設の場合で、当社に建物の火災保険または自動車保険のご契約があるお客さまについては、<sup>3</sup>「ビジネス総合保険」の保険料が2.5%割引となります。

# リスクコンサルティングサービス

企業活動を取り巻くリスクは、ますます多様化・複雑化し、リスクマネジメントへの関心が一段と高まっています。当社では、これまで多数のお客さまに対して総合的なリスクマネジメントをご提案してまいりました。

そのノウハウを活かして、平成20年度には「BCM 簡易診断サービス」を新たに開始し、既存の「総合リスク診断サービス」「情報セキュリティ診断サービス」「防災診断サービス」「リスク分析・被害想定診断」「自動車事故防止コンサルティング」などとともに、企業のリスクマネジメント・事業継続マネジメントを強力にバックアップするサービスとしてお客さまにご活用いただいております。今後も、ニッセイグループの総合力を活かし、お客さまのニーズに応えた質の高いリスクコンサルティングサービスの提供に努めてまいります。

## BCM

Business Continuity Management  
(事業継続マネジメント)

### リスクマネジメント関連

#### BCM簡易診断サービス

企業の事業継続マネジメント(BCM)の取り組み状況を、独自の調査票を用いて診断し、今後の強化ポイントなどを示した報告書を作成・提供しています。

#### 総合リスク診断サービス

企業を取り巻くさまざまなリスクを調査票を用いて調査し、独自の診断システムを使用して総合的な分析を行い、改善策について診断報告書にまとめて提供しています。

#### 情報セキュリティ診断サービス

ヒアリングシートをもとにITリスク・情報漏洩リスクを診断し、報告書を提供しています。

#### フェニックスリスクレポート

企業に関係する適時なリスク情報を取り上げて解説した専門レポートを、年間を通じて発行しています。

#### 事故事例情報提供

企業を取り巻くさまざまなリスクに関する事故事例情報を提供しています。

#### 各種セミナーの講師派遣

火災・爆発事故防止、リスクマネジメント・事業継続マネジメント関連などのセミナーの講師を派遣しています。



「BCM簡易診断サービス」  
簡易診断報告書(イメージ)



「フェニックスリスクレポート」

### 火災・新種・自然災害防災関連

#### 防災診断サービス

施設の火災・爆発リスク、地震リスクなどを専門スタッフが実地調査し、人命安全・資産保全・企業責任などの観点から、防災対策・リスク軽減策をアドバイスしています。

#### 避難リスク診断サービス

高度な歩行者(群集)シミュレーション技術と安全管理対策のノウハウを組み合わせた診断手法を用い、効果的な避難誘導計画の策定や施設の安全対策支援を行っています。

#### 施設の賠償責任リスク診断(商用施設向け)

商用施設を所有・管理している企業を対象に、専門スタッフが施設を実地調査し、施設利用者の安全と防火の観点から具体的な事故・災害の防止・損害軽減対策を提案しています。

#### 火災・爆発リスク分析・被害想定診断

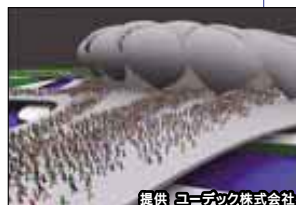
実地調査や資料に基づき、火災・爆発による施設の直接的損害、事業中断による間接的損害の大きさを分析・評価し、お客さまのリスクマネジメントの参考となる各種データを提供しています。

#### 自然災害リスク分析・被害想定診断

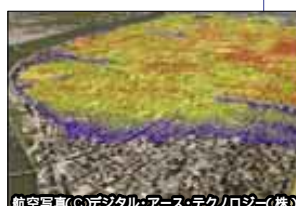
施設固有の地震リスクを詳細分析し、発生確率や被害額の想定を行っています。また、高精度の洪水シミュレーションシステムを活用して、集中豪雨や河川の氾濫などによる被害想定を行い、水災対策のご提案、事業継続マネジメント(BCM)の支援などを行っています。

#### 盗難リスク診断サービス

店舗の実地調査により盗難リスクを診断し、防犯体制の改善などについてアドバイスを行うとともに、店舗の防犯に関する情報を提供しています。



「避難リスク診断サービス」の  
群集シミュレーション動画(イメージ)



「自然災害リスク分析・被害想定」の  
洪水シミュレーションシステムの  
動画(イメージ)

## 自動車防災関連

- ドライブレコーダによる安全運転コンサルティングサービス** .....  
ドライブレコーダを車に装着し、運転行動を細かく分析し、数値化して提供します。平成18年度からは、運転者の危険挙動の動画映像も記録できるドライブレコーダを用いたコンサルティングを行っています。
- Vサポートシステム(企業のための交通事故防止提案診断システム)** .....  
企業の安全運転管理体制・事故状況を分析し、交通事故防止策の提案を行っています。
- バス事業者向け経営支援サービス** .....  
バス事業を営むお客さまを対象に、危険予知活動(KYK)による事故防止教育システムの提供や管理者・従業員セミナー及びフォローアップを行っています。
- 自動車事故防止コンサルティング** .....  
交通事故防止や安全運転の管理に関する各種ご相談受付、セミナーの講師派遣、社有車管理規程・マイカー通勤規程の作成支援・診断などを行っています。
- 安全サービスバスによる安全運転診断** .....  
運転適性検査器を搭載した安全サービスバスがお客さまの事業所などを訪問し、車内で安全運転診断を実施し、その場で診断結果表を提供しています。
- ドライバーのための安全運転診断アドバイス** .....  
企業の従業員のアンケートをもとに、コンピュータによる安全運転診断を実施しています。
- 安全運転チラシなどの発行** .....  
社有車運転者やマイカー通勤者などのドライバーに対し、安全運転意識を継続的に維持してもらうよう、安全運転のチラシなどを提供しています。
- 交通事故ゼロへの挑戦運動支援(各種ツール提供)** .....  
交通安全ビデオの貸し出しサービス

上記サービスについては、当社子会社であるフェニックスリスク総合研究(株)がお手伝いします。

## お客さまの声を活かすカスタマーサービス

当社は、お客さまからのお問い合わせ窓口としてカスタマーセンターを設置し、事故のご連絡受付、ご契約に関するご照会・ご相談、自動車保険のご契約内容変更受付などのサービスを提供しています。また、社員一人ひとりがお客さまの声にふれ、業務に反映できるように、カスタマーセンターではお客さまのお申し出内容を「貴重なご意見」として社内にフィードバックし、課題を共有しています。このような「貴重なご意見」の中から、組織的な対応が必要なものについては業務・経営改善課題として個別に対応策を検討し、商品・サービスの改善に役立てています。あわせて、カスタマーセンターに「消費生活アドバイザー(経済産業大臣認定資格)」資格者を配属し、お客さまの立場に立った改善に繋がるよう取り組むとともに、改善した項目については、その内容を社外に公表しています。

### カスタマーセンター

#### サービス内容並びに受付時間

受付窓口	受付時間	サービス内容	フリーダイヤル
事故受付窓口	365日 24時間	自動車保険の事故受付	0120-25-9956 <small>ニューニューコール</small>
		自動車保険以外の事故受付	0120-25-4956 <small>シキョーコール</small>
ご契約に関わる相談・受付窓口	365日 9時～18時	自動車保険のご契約内容変更受付	0120-95-0055
	平日 9時～17時	ご契約内容・手続方法などのご照会・ご相談受付および苦情受付	
保険金お支払いに関する不届お申し立て窓口	平日 9時～17時	保険金のお支払いを完了させていただいたお客さまで、保険金のお支払内容についてご質問・ご異論などのある方からのお申し出を承っております。	0120-82-1881

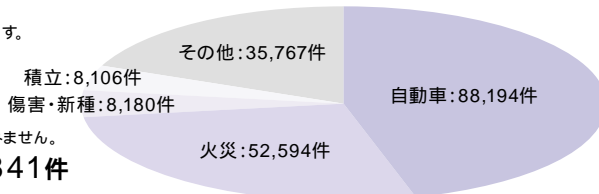
フリーダイヤルは携帯電話・PHSからもご利用いただけます。  
土・日・祝日および12/31～1/3はお休みとさせていただきます。

#### 受け付けたご相談などの件数

(平成19年度)

右記は、事故受付・自動車保険契約内容変更受付の件数を含みません。

合計:192,841件



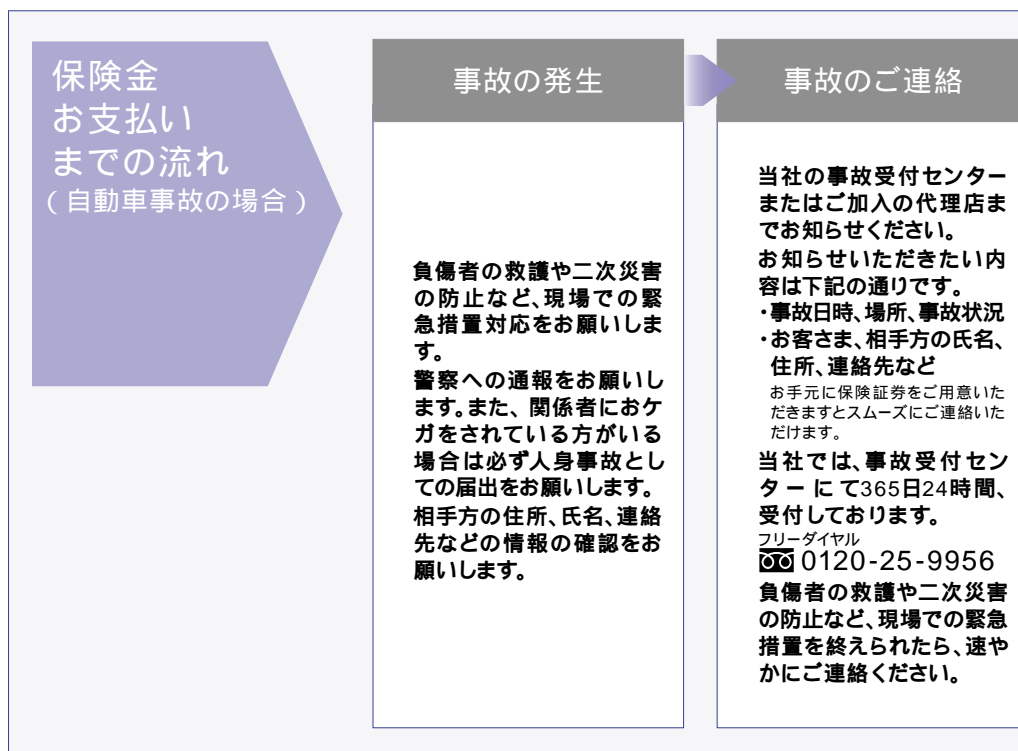
#### (社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室は、損害保険会社に苦情の解決を依頼するなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決がつかない場合に対応するため、中立・公平な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。苦情の申し出から、原則として2ヵ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申出人の希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。詳しくは、日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)をご参照ください。

#### (財)自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争の公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp>)をご参照ください。

## 安心の事故対応サービス



### 事故対応サービス

自動車保険  
夜間・休日初動  
対応サービス

休日・事故受付センターでは、365日24時間の事故受付、ご相談への対応を行っていますが、お客さまのご要望に合わせて、夜間・休日にも自動車事故の初期対応(事故の相手方、整備工場、医療機関などへの連絡やレンタカーの手配など)を実施しています。

自動車保険  
365日安心訪問  
サービス

自動車事故受付後、お客さまのご要請に応じて、全国どこでも24時間以内に専任スタッフがお客さまを訪問しています。

事故解決までの流れや各種サービスの内容、保険金請求手続きの方法などについて、丁寧にわかりやすく説明することにより、事故直後の不安を解消しています。  
訪問地域の交通状況によっては24時間以内に訪問できない場合があります。(遅くとも3日以内に訪問)

自動車保険  
ふれ愛工場  
サービス

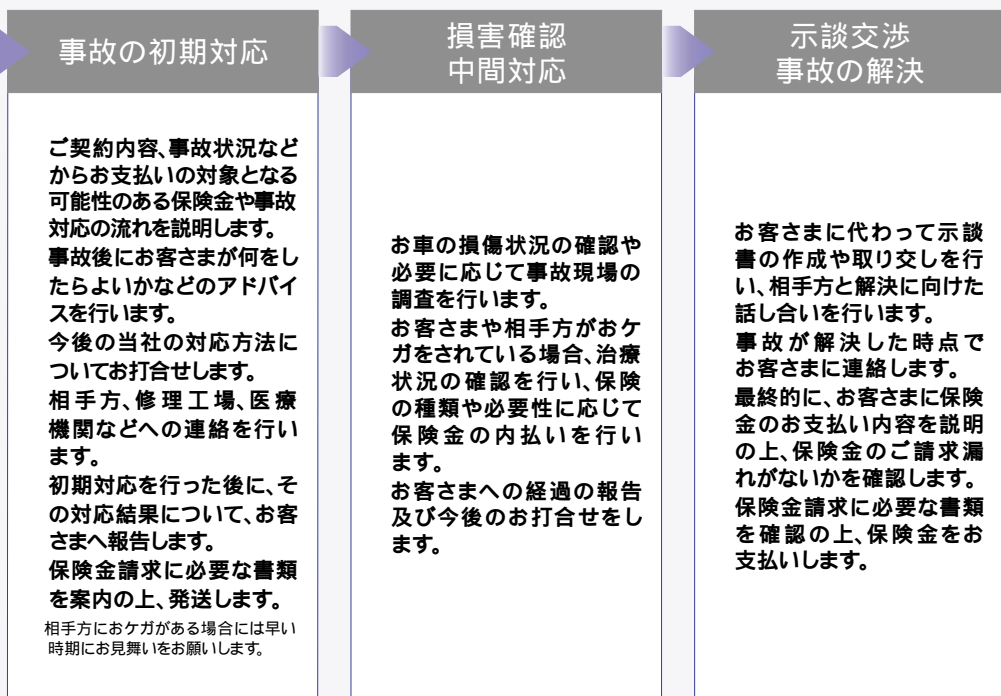
「ふれ愛工場」は当社がパートナーとして提携した優良自動車整備工場の全国ネットワーク(平成20年4月1日現在579工場)です。自動車のプロ「ふれ愛工場」が豊富な経験と熟練した技術による質の高いサービスを提供させていただくことで、「ふれ愛工場」をご利用いただいたお客さまへのアンケート結果においても再度のご利用を希望される方が96.8%になるなど、大変ご好評をいただいております。

火災保険  
緊急立会  
サービス

火災保険事故の場合も365日、安心を提供しています。緊急性を要する事故については、当社の社員または損害鑑定人が速やかに現場立会調査を行い、保険金お支払いまでの流れや手続きなどについても丁寧に説明します。

海外旅行保険の  
各種サービス

海外での事故・トラブルでも安心です。海外旅行保険をご契約のお客さまは、フリーダイヤルまたはコレクトコールにより、日本語で保険金のご請求について、お問い合わせいただくことができます。また病院の紹介、病院への治療費直接支払、医師の派遣・病院への移送などのサービスも行っております。



## 「ふれ愛工場」サービスのメリット



「ふれ愛工場」マーク

現場急行サービス	引取納車無料サービス
代車無料提供サービス	修理箇所永久保証
優先・迅速・万全の修理	臨時費用保険金のお支払い

ご契約のお車の用途・車種が家用6車種( 家用( 普通・小型・軽四輪 )乗用車、家用( 小型・軽四輪 )貨物車、家用普通貨物車 ( 最大積載量0.5トン以下 ) )の場合に限ります。このサービスのご利用はふれ愛工場での修理が条件となります。現場での特殊な作業が必要な場合など、有料になることがあります。その他ご利用については、当社の規定によります。

## 事故対応体制

お客さまが事故に遭われた際の事故対応サービスが、保険商品の価値を決定します。

当社では、全国129拠点の事故対応サービスネットワークに配置された約1,930名の専門スタッフが、お客さまの視点に立った「親切」かつ「確か」で「早い」サービスの提供を心掛けて、事故に遭われたお客さまを強力にバックアップしています。

平成20年度には、事故対応サービス拠点を2カ所増設し、さらに担当者を約40名増員して専門教育の充実を図るなど、事故対応サービス力の強化を進めています。

さらに、平成20年4月に、火災新種損害サービス部を新設し、自動車事故以外の火災保険、傷害保険、その他新種保険の事故対応についての体制の整備と陣容の強化を図っています。

また、お客さまに対する事故対応サービスなどのわかりやすい説明を目的として、リーフレット『保険金のご請求からお受け取りまでの手引き』を新たに作成しました。事故に遭われたお客さまに送付させていただき、事故解決までの流れ、保険金支払いの具体例、お気をつけいただきたいことなどをわかりやすくご案内しております。手引きの詳細については、各自動車損害サービスセンターに別途パンフレットを備え付け、お客さまからのご要望に応じてお配りしています。

## 事故対応サービス向上に向けて



パンフレット  
「保険金のご請求から  
お受け取りまでのご案内」



リーフレット  
「保険金のご請求から  
お受け取りまでの手引き」

お客さまの視点に立った「親切」かつ「確か」で「早い」サービスを提供し、適切な保険金をお支払いします。

事故に遭われ、不安を感じているお客さまの心情に十分配慮した親切なサービスを迅速に提供し、適切な保険金をお支払いします。

事故対応サービス全般について、わかりやすく丁寧な説明と対応をします。

お客さまの事故のご連絡から保険金のお支払いに至るまでの各過程において、必要となる事柄をわかりやすく、丁寧に説明します。

お支払いの対象となる保険金について、わかりやすく漏れない説明をします。

お客さまから事故のご連絡をいただいた後、ご請求漏れが発生しないようお支払いの対象となる可能性のある保険金(各種特約や費用保険金も含みます)とその内容をわかりやすく説明します。

お客さまの情報の取り扱いについて、適切な管理を行います。

事故対応サービスを提供させていただく中では、事故状況などのお客さまの情報を多岐にわたり取り扱うこととなります。お客さまの個人情報について、法令などを遵守した適切な管理を行います。

## 事故相談のご案内

保険金のご請求について、ご不明な点またはご不満な点がある場合には、当社の全国営業・損害サービスネットワーク(P106~112をご参照ください)にて、ご相談などに応じています。

その他にも、次のような相談機関が設置されており、無料でご相談などに応じていますので、あわせてご利用いただくことができます。なお、これらの設置場所及び連絡先などについては、当社の全国営業・損害サービスネットワークに小冊子をご用意しています。

自動車保険請求相談センター	日本損害保険協会が全国48カ所に設置しており、自動車保険及び自賠責保険の内容、保険金請求手続きなどについて、ご説明、ご相談を行っています。
そんがいほけん相談室	日本損害保険協会が全国11カ所に設置しており、自動車保険及び自賠責保険を含めた損害保険全般について、ご説明、ご相談及び苦情の受付を行っています。

詳細は、日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)をご参照ください。

上記の他、各都道府県の交通事故相談所などがあります。

また、「(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会」「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」については、P33に掲載しています。

### 【中立の第三者機関による示談斡旋制度】

当社がお支払いする賠償保険金または損害賠償額について、万一にもご不満が生じた時には、中立でしかも独立した次の機関をご利用いただくことができます。

財団法人日弁連交通事故相談センター	全国153カ所で相談を、37カ所では示談の斡旋及び審査を弁護士が無料で行っています。
財団法人交通事故紛争処理センター	学識経験者及び弁護士からなる審査員が、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解の斡旋を無料で行っています。

詳細は、各機関のホームページをご参照ください。

財団法人 日弁連交通事故相談センター <http://www.n-tacc.or.jp>

財団法人 交通事故紛争処理センター <http://www.jcstad.or.jp>

## トラブル対応サービス

### ニッセイ同和損保のロードサービス

お車の故障でお困りの際には、

ニッセイ同和損保のロードサービスも無料でご利用いただけます。

フリーダイヤル **0120-22-0006** ※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

レッカーけん引サービス	クイック修理サービス
代替交通手段提供サービス ご自宅から100km超での故障時	臨時宿泊施設提供サービス ご自宅から100km超での故障時
修理車両お届けサービス ご自宅から100km超での故障時	家族のお見舞いかけつけサービス ご自宅から100km超での事故時
電話故障アドバイスサービス	電話ナビゲーションサービス
電話緊急伝言サービス	ガソリンスタンド案内サービス
医療機関案内サービス	チャイルドシートレンタル業者紹介サービス

本サービスは 対人・対物賠償保険無制限、人身傷害補償保険、搭傷ワイド をセットでご契約いただいた自家用8車種が対象となります。について、フリート契約に限り「搭乗者傷害保険ご加入なし」の場合もロードサービスをご利用いただけます。

(注)1. 事前にロードサービスセンター(上記フリーダイヤル)にお電話いただくことが無料サービスの条件となります。なお、一部ケースによっては費用負担が生じる場合があります。

2. 本サービスはご契約の保険約款で約定されたものではありません。ご利用は当社規定によります。

## サービス提供を担う当社の主要チャネル

日本生命営業職員	約4万5千人の営業職員が日本生命のご契約者を中心に生保・損保の両面にわたる、総合的な保険コンサルティングをご提供します。また、法人のお客さまへは、プロ代理店、当社専任スタッフとの協業体制により、高度なリスクコンサルティングサービスを提供します。
プロ代理店	保険のプロフェッショナルとしての専門性を備え、お客さまにきめ細かいリスクコンサルティングサービスと事故対応アドバイスをを行います。
企業代理店	関連企業、取引先企業を中心に、企業経営の視点からのリスクマネジメントを通じた高度な提案活動を行います。
ディーラー・整備工場代理店	本業(自動車販売・整備)の一環として、特に自動車を取り巻くリスクについて専門性を活かした提案活動を行います。
金融機関代理店	金融総合サービスの視点から、お客さまをとりまく各種リスクについて提案活動を行います。銀行窓口での損保商品販売も積極的に展開し、金融機関としての利便性を高めています。

## インターネットによる情報提供

当社では、インターネットホームページを活用したディスクロージャーについても積極的に取り組んでいます。インターネットでは、各種保険商品のご案内・サービス窓口・決算短信・格付け情報・会社概要・当社に関するトピックスなど、数多くの情報を提供しています。(http://www.nissaydowa.co.jp)

また、ご契約者さまは会員登録することにより、会員専用サイトを通じ、ご自身の契約内容などの各種情報をご覧いただけます。

## 「ふれ愛ほっとネット」サービス

平成15年10月から、個人のご契約者さま向けに、ご加入の保険に関する各種情報サービスや健康介護サービスなどからなるインターネットを活用した「ふれ愛ほっとネット(会員制)」を提供しています。

### サービス概要

#### 保険に関するサービス

365日24時間、契約のご加入状況や自動車事故の進捗状況をご確認いただけます。

#### ネット「なるほど特典」

##### おっと!メールサービス

免許更新日や車検満了日などあらかじめご登録いただいた日を事前にメールでお知らせします。

##### 健康介護チャンネル

メールによるご相談の受付、各種健康チェック、病気・病院などの情報検索をご利用いただけます。

##### Life Mailサービス

地震などの大災害に巻き込まれた際、ご自身の安否情報をいち早くご家族へメールでお伝えします。

## ふれ愛カードサービス

平成14年4月から、自動車保険などの主要商品をご契約のお客さまに「ふれ愛カード」を発行し、各種保険サービスと付帯サービスからなる「ふれ愛カードサービス」を提供しています。

### ふれ愛カード「なるほど特典」

#### 生活割引特典サービス

全国8,000店を超える提携店で各種割引をはじめとするさまざまな特典をご利用いただけます。

#### 自動車関連サービス

車の購入に関する紹介サービスなど、自動車関連サービスを提供しています。

#### 健康介護チャンネル

健康や介護に関する相談、医療機関や介護施設の案内など、健康介護サービスを提供しています。

#### 生活サポートサービス

法律、税務、子育てなどの相談サービス、カギ・水廻りトラブルの解決業者紹介サービスを提供しています。



「ふれ愛カード」



# 1 保険の仕組み

## 契約内容のご説明

ご契約の内容について、まずは当社社員または代理店から説明をお受けください。その際、特に重要な事項については、「重要事項説明書」、「ご契約のしおり」などの書面に沿って、説明をさせていただきます。

## 契約内容の決定

当社社員または代理店とご相談のうえ、ご契約の内容を決定していただきます。

## 保険契約申込書の作成

所定の申込書に必要事項をご記入ください。その際、ご契約の内容がお客さまの意向に沿った内容になっていることを必ずご確認ください。

保険料は、



















































































































































# 1 設備投資等の概要

平成19年度の設備投資は、主として営業店舗網の充実、顧客サービスの拡充並びに高度情報化への対応強化を中心に実施しました。

このうち主なものは、国内店舗等の改修(2億円)及びネットワーク関連機器等の増設(12億円)であり、これらを含む平成19年度の投資総額は26億円です。

# 2 主要な設備の状況

当社における主要な設備の状況は、以下のとおりです。

(平成20年3月31日現在)

店名(所在地)	所属出先 機 関	帳簿価額(百万円)			従業 員数	摘 要 (注2)
		土 地(面積㎡)	建 物	動 産		
本 社(大 阪 市 北 区) 他 関 西 地 区 4 支 店	24 店	977(54,942)	8,757	1,734	970人	賃借料 175百万円
東 京 本 社(東 京 都 中 央 区) 他 関 東 甲 信 越 地 区 7 支 店	51	7,488(10,381)	3,348	1,915	1,727	賃借料 1,397百万円
北 海 道 統 括 支 店(札 幌 市 中 央 区)	13	121(1,414)	273	91	183	賃借料 112百万円
東 北 統 括 支 店(仙 台 市 青 葉 区) 他 東 北 地 区 1 支 店	19	661(1,959)	889	100	210	賃借料 72百万円
名 古 屋 統 括 支 店(名 古 屋 市 西 区) 他 中 部 地 区 3 支 店	21	5,262(3,375)	1,770	187	468	賃借料 164百万円
西 中 国 統 括 支 店(広 島 市 中 区) 他 中 四 国 地 区 2 支 店	25	1,332(4,360) [179]	1,026	125	335	賃借料 92百万円
九 州 統 括 支 店(福 岡 市 博 多 区)	21	3,305(2,511)	980	107	290	賃借料 103百万円
計	174	19,149(78,946) [179]	17,045	4,263	4,183	賃借料 2,119百万円

- (注)1. 上記は全て営業用設備です。  
2. 土地及び建物の一部を賃借しています。年間賃借料は2,119百万円です。土地の面積については、[ ]で外書きしています。  
3. 上記のほか、主要な賃貸用設備及び社宅用・厚生用設備として以下のものがあります。

賃貸用設備 (単位:百万円)			社宅用・厚生用設備 (単位:百万円)		
設備名	帳簿価額		設備名	帳簿価額	
	土地(面積㎡)	建 物		土地(面積㎡)	建 物
本社ビル(大阪市北区)	4(749)	2,911	三田社宅(東京都港区)	306(1,355)	588
仙台ビル(仙台市青葉区)	679(1,116)	1,043	瀬谷社宅(横浜市瀬谷区)	4(1,428)	350
名古屋ビル(名古屋市西区)	337(611)	726	西浦和社宅(さいたま市南区)	633(1,124)	439
横浜ビル(横浜市中区)	31(310)	276			
岡山ビル(岡山市)	118(295)	363			

4. 主要な設備のうちリース契約によるものについては該当はありません。  
5. 本社組織が大阪と東京とに分かれているため、会社法上の本店(大阪)を本社、会社法上の支店である在京組織を東京本社と称しています。  
6. 所属出先機関数は、管下支店、支社、営業所及び海外事務所の合計です。海外事務所は、東京本社の所属出先機関としています。

# 3 設備の新設、除却等の計画

平成20年3月31日現在の重要な設備の新設、除却等の計画は以下のとおりです。

## 1. 新設

設 備 名	所 在 名	内 容	投資予定金額		資 金 調 達 方 法	着手及び完了予定	
			総 額 百 万 円	既 支 払 額 百 万 円		着 手	完 了
日本橋ビル (仮称)	東 京 都 中 央 区	建 物 新 築	5,530	-	自己資金	平成20年7月	平成22年2月
事務機械	-	システム関連他	1,191	-	自己資金	平成20年4月	主なものは平成 21年3月までに 設置予定

## 2. 改修

該当事項はありません。

## 3. 売却

該当事項はありません。





















