

経営について

会社概要	10
エース損害保険株式会社 概要	10
代表的な経営指標	18
チャブ・グループ & チャブ・リミテッド 概要	22
チャブ・グループ & エース保険の沿革	23
トピックス	24
会社の運営	26
内部統制の基本方針	26
コーポレート・ガバナンスの体制	28
コンプライアンス（法令等遵守）体制	29
環境問題への取り組み	30
第三分野保険の責任準備金の確認	32
リスク管理体制	33
社外・社内の監査体制	34
勧誘方針	34
個人情報保護	35
反社会的勢力に対する基本方針	38
利益相反管理方針	38
お客様の声	40
ディスクロージャー（情報開示）の態勢	46

会社概要

エース損害保険株式会社 概要

企業データ

エース保険は、斬新な発想とチャブ・グループのグローバルなネットワークをもとに、多様なお客様に対し企業火災保険、個人火災保険、新種保険、傷害保険、自動車保険等を提供しています。

1999年7月、エース・リミテッドによる米シグナ・コーポレーションの損害保険事業部門の買収を始め、2016年1月にはチャブ・コーポレーションを買収。エース・リミテッドがチャブ・リミテッドへと社名変更したことを受け、2016年10月に日本でもチャブの名を冠した社名へと変わる予定です。エース保険はそのチャブ・リミテッドの100%子会社であり、チャブ・グループの一員です。豊富な商品構成やサービス、幅広いディストリビューション能力、優れた財務力、卓越した保険引受、最高の損害サービス、グローバルな拠点展開でお客様のご要望にお応えします。

名称	エース損害保険株式会社 (略称：エース保険／英文社名：ACE Insurance)
本社所在地	東京都品川区北品川6丁目7番29号 ガーデンシティ品川御殿山
創立	1996年1月26日(日本法人化)
株主	チャブ・リミテッド100%
代表者	代表取締役社長兼CEO ジェフ・ヘイガー
資本金	81億5,000万円(2016年3月末現在)
総資産額	510億5,800万円(2016年3月末現在)
元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)	524億2,200万円(2016年3月期)
正味収入保険料	210億4,200万円(2016年3月期)
単体ソルベンシー・マージン比率	1,138.5%(2016年3月末現在)
保険財務力格付	スタンダード&プアーズ社A+(2016年7月現在)

エース保険のミッション

「あなたが選ぶ、エース保険」

エース保険は、お客様、代理店、社員から選ばれる保険会社になることをめざしています。

- **お客様はエース保険を選ぶ。**
95年以上の歴史を通じて培った日本市場への深い理解、安定した財務基盤、チャブ・グループの先進的なノウハウをもとに、お客様のニーズと満足を重視した世界水準の商品とサービスをご提供します。
- **代理店はエース保険を選ぶ。**
代理店の繁栄と成功を重視し、お客様のニーズを反映した革新的で魅力的なサービスをご提供します。
- **社員はエース保険を選ぶ。**
能力主義のもと、それぞれの貢献に対して、公正な報酬体系とキャリアプランを提供しています。

チャブ・グループ行動指針

Integrity / 誠実

私たちは、法令や規則、会社の方針を、言動の両面において遵守します。常に公正さ、品性を保ち、倫理的に行動します。

Excellence / エクセレンス

私たちは、お互いの優れた仕事を認め、それに報います。最高水準の仕事成し遂げるために、私たち一人ひとりがオーナーシップを持って行動します。

Client Focus / お客様中心

私たちは、お客様のために真摯に行動します。お客様のリスクを理解することに努め、お客様に最適なソリューションを提案し提供します。

Teamwork / チームワーク

私たちは、活発なコミュニケーションと協力が成果を導き出すという信念のもと、積極的な取り組み、異なる視点、建設的な批判を奨励し、自信と誇りを持って行動します。

Respect / 尊敬

私たちは共に働く仲間に敬意を持って接し、ビジネスパートナー、地域社会を大切にします。公正な対応を行動の基本とし、多様性を認め、互いに信頼し尊重し合うことを重んじます。

エース保険の経営指針

エース保険は「5つの指針」のもと、お客様のニーズと満足を重視した世界水準の商品とサービスの提供、イコール・パートナーである代理店との関係強化、収益性の向上を追求しています。

- ディストリビューションの飛躍的な拡大
- スキルレベルの向上
- 経費の管理
- 営業業務の改善
- 商品力の強化

エース保険の強み

格付ランク「A+」。安定した財務基盤をベースに、お客様の信頼にお応えします。米国格付機関スタンダード & プアーズ社より、日本法人として、保険財務力格付および発行格付ともに信用性の高い「A+」を獲得。優れた財務基盤に裏づけられた安心をご提供します。最新の格付情報についてはスタンダード & プアーズ社の公式ホームページ (<http://www.standardandpoors.com>) またはスタンダード & プアーズ社 (電話: 03-4550-8000) までお問い合わせください。

ソルベンシー・マージン比率 1,138.5%。高い支払い能力の証です。あらゆるリスクや環境変化への安定した対応をめざし、保険金の支払い能力の強化を積極的に推進しています。ソルベン

シー・マージン比率は、「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされる200%を大きく上回る1,138.5%*。巨大災害の発生や資産の大幅な価格下落など、通常の予測を超える危機が発生した場合にも、お客様に確かな安心をお約束します。*2016年3月末現在

国内約2,400店のプロフェッショナルな代理店が、あらゆる地域でご相談を承ります。

エース保険のネットワークで結ばれている代理店は、日本国内に約2,400店。いずれも専門性に富んだプロフェッショナル集団であり、お客様のニーズにマッチした保険商品やサービスのご紹介、的確なアドバイスで問題解決をめざします。気軽にご相談いただける身近なリスクマネージャーです。

子会社について

エース貸付少額短期保険株式会社

正式社名	エース貸付少額短期保険株式会社 ACE Chintai SSI (略称: エース貸付少額短期保険)
本社所在地	東京都品川区北品川6丁目7番29号 ガーデンシティ品川御殿山
設立	2006年10月10日
代表取締役社長	篠原 俊裕
資本金	2億3,000万円 (2016年3月末現在) (内訳: 資本金1億5,500万円、資本準備金7,500万円)
出資比率	100%
主な事業内容	少額短期保険業、およびこれに付帯関連する業務

株主の状況

基本事項

定時総会開催時期	決算期日	公告掲載
毎年4月1日から4カ月以内	毎年3月31日	ホームページ

株式の分布状況・大株主

株主名	住所	所有株式数	発行済株式総数に対する所有株式数の割合
エース・INA・オーバーシーズ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	バミューダ、ハミルトン、ウッドボーン アベニュー17	163千株	100%

資本金の推移

当社は、平成8年1月に資本金30億円（授權資本金100億円）にて設立されました。その後、平成11年12月23日付で16億5千万円、平成14年3月27日付で10億円、平成15年3月29日付で5億円、平成16年3月27日付で7.5億円、平成18年3月16日付で5億円の増資を行い、さらに平成21年3月23日付で7.5億円の増資を行い、増資後81.5億円の資本金となっております。

年月日	増資額	増資後資本金(億円)	摘要
平成8年1月26日	—	30	設立
平成11年12月23日	16.5	46.5	第三者割当による新株発行
平成14年3月27日	10	56.5	同上
平成15年3月29日	5	61.5	同上
平成16年3月27日	7.5	69	同上
平成18年3月16日	5	74	同上
平成21年3月23日	7.5	81.5	同上

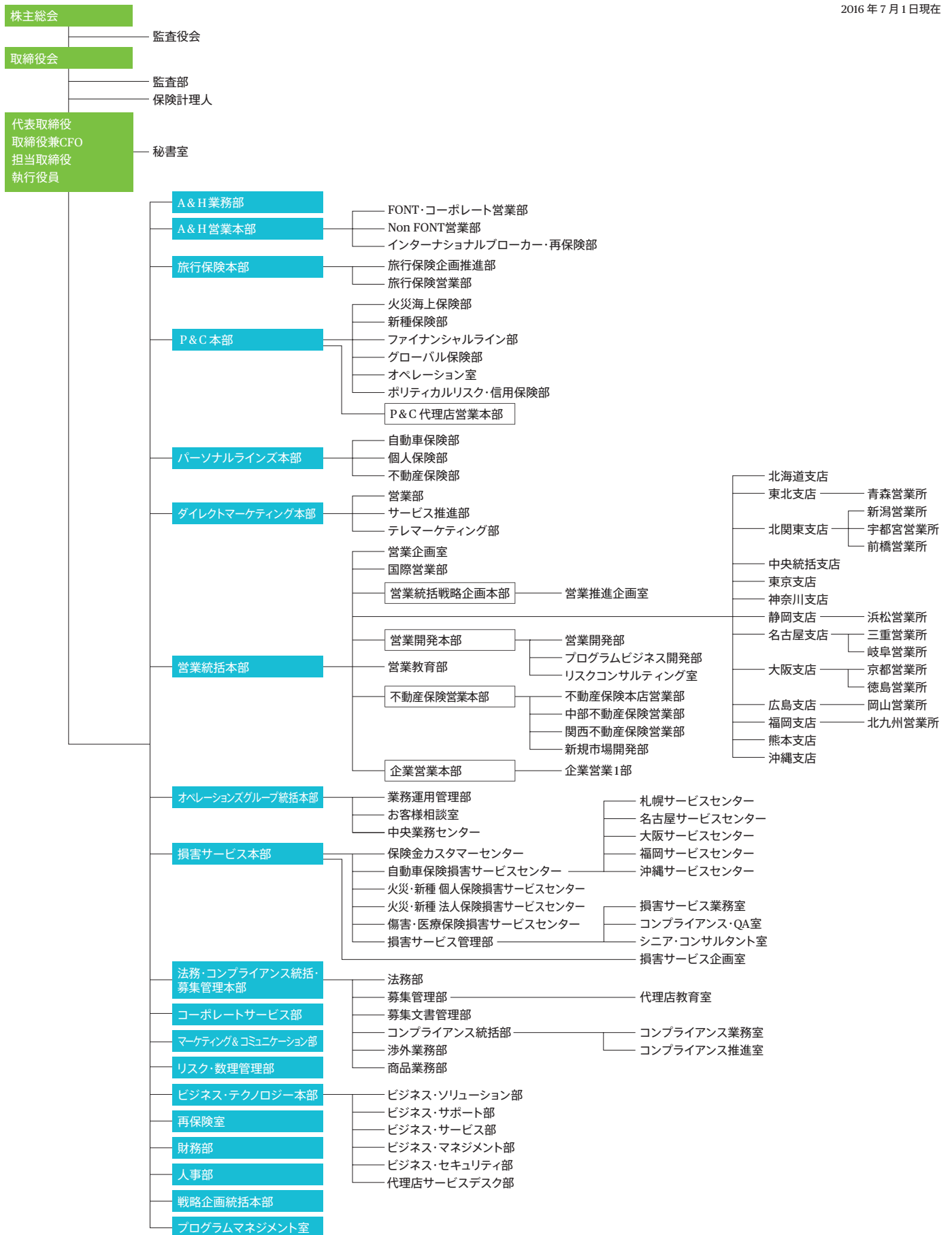
第21回定時株主総会

第21回定時株主総会は、平成28年6月28日（火）当社本店会議室において行われました。報告事項は以下のとおりです。

- 報告事項**：1. 平成27年度（平成27年4月1日から平成28年3月31日まで）に係る、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書および個別注記表の内容につき報告の件
2. 平成27年度（平成27年4月1日から平成28年3月31日まで）に係る事業報告の内容につき報告の件
上記内容について報告しました。

組織図

2016年7月1日現在



役名/氏名	略歴
代表取締役社長 兼 CEO ファー・イースト リージョナル・プレジデント ジェフ・ヘイガー	1991年 セーフコ・インシュアランス (SAFECO Insurance / 米国テキサス州ダラス) リージョナル・セールス&ディストリビューション・リーダーほか 2005年 AIU 保険会社 日本支社 エグゼクティブ・バイス・プレジデント 兼 アメリカン・インターナショナル・グループ リージョナル・バイス・プレジデント 2008年 AIU 保険会社 日本支社 エグゼクティブ・バイス・プレジデント 2009年 ファイヤーマンズ・ファンド・インシュアランス・カンパニー (Fireman's Fund Insurance Company / 米国テキサス州ダラス) バイス・プレジデント 兼 ナショナル・セールス・リーダー 2011年 当社 取締役、リージョナル・プレジデント (ファー・イースト) 2012年 当社 代表取締役社長 兼 CEO、リージョナル・プレジデント (ファー・イースト)
取締役 兼 CFO (最高財務責任者) ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント パトリック・スコット・ローリス	1989年 アーサーアンダーセン LLP 1997年 マッカイ精製糖社 1999年 プライスウォーターハウスクーパーズ LLP コンサルティングサービスディレクター 2004年 チューリッヒ保険会社 アソシエイト・バイス・プレジデント、財務プロジェクトマネージャー 2006年 同社アソシエイト・バイス・プレジデント、業務計画と実行担当 2007年 同社バイス・プレジデント、損害保険 戦略計画責任者 2010年 同社バイス・プレジデント、損害保険 (財務) プロジェクト責任者 2011年 同社最高財務責任者 2014年 当社取締役 兼 CFO (最高財務責任者)、 リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)
取締役 兼 P&C 本部長 ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント マイケル・セルーラ	2000年 アメリカン・インターナショナル・グループ アンダーライティングスペシャリスト 2005年 エース USA シニア・アンダーライター 2007年 同社 バイス・プレジデント、西海岸地区カジュアリティマネージャー 2012年 当社 取締役 兼 P&C 本部長、 リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)
取締役 兼 CDO 兼 営業統括本部長 佐々木 寿彦	1980年 INA 保険 1998年 CIGNA 保険会社 東京統括支店長 1999年 同社 首都圏本部長 2001年 AIU 保険会社 日本支社 営業開発チーム 2005年 同社 営業開発部長 2007年 同社 営業開発本部長 2010年 同社 営業開発アシスタントバイスプレジデント本部長 2011年 当社 取締役 兼 営業統括本部長 2015年 当社 取締役 兼 CDO (チーフ・ディストリビューション・オフィサー) 兼 営業統括本部長
取締役 兼 人事部長 石原 洋志	1981年 東京海上火災保険株式会社 1992年 同社 米国支店 2000年 東京海上日動火災保険株式会社 経理部次長 兼 主計グループリーダー 2006年 同社 営業企画部部長 兼 株式会社ミレアホールディングス 出向 2009年 イーデザイン損害保険株式会社 代表取締役 2010年 東京海上日動火災保険株式会社 内部監査部 参与 2010年 当社 取締役 兼 パーソナルラインズ本部長 2015年 当社 取締役 兼 人事部長

役名/氏名	略歴
取締役 兼 A&H・DM ライン担当 ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント アンドリュー・ニスベット	2002年 インターナショナル SOS ロンドン 2006年 インシュアランス・リミテッド オークランド A&H マネージャー 2007年 同社 ニュージーランド A&H マネージャー 2010年 同社 A&H アンダーライティングマネージャー オーストラリア & ニュージーランド 2010年 同社 A&H アンダーライティング兼ブローカーマネージャー オーストラリア & ニュージーランド 2011年 同社 A&H 責任者 オーストラリア & ニュージーランド 2015年 当社 取締役 兼 A&H・DM ライン担当、 リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)
取締役 兼 パーソナルラインズ本部長 ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント タラス・リホ	1997年 AIG ジャパン アシスタント・バイス・プレジデント 2006年 AIA カンパニー リミテッド 通信販売本部長 2012年 アユタヤ アリアンツ保険会社 (タイ) シニア・バイス・プレジデント 2012年 ガシー・レンカー・ジャパン 最高マーケティング責任者 2015年 当社 執行役員 兼 パーソナルラインズ本部長 2016年 当社 取締役 兼 パーソナルラインズ本部長、 リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)
執行役員 兼 CAO (最高業務管理責任者) ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント ウィリアム・ワーバ	1998年 AIG イースト・アジア・ホールディングス・マネジメント株式会社 オペレーション&システム担当 日本・韓国地域 リージョナル・バイス・プレジデント 2010年 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー (アリコジャパン) シニア・バイス・プレジデント 兼 セパレーション・オフィサー 2011年 メットライフアリコ生命保険株式会社 テクノロジー & アドミニストレーション担当 シニア・バイス・プレジデント 2013年 当社 執行役員 兼 CAO (最高業務管理責任者)、 リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)
執行役員 兼 法務・コンプライアンス統括・ 募集管理本部長 ニコライ・ディシチェンコ	2002年 日商岩井株式会社 法務部 (現: 双日株式会社) 2007年 AIG 株式会社 /AIG イースト・アジア・ホールディングス・マネージメント株式会社 2009年 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社 2012年 当社 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長 兼 法務部長 2013年 当社 執行役員 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長 兼 法務部長 2015年 当社 執行役員 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長
執行役員 兼 企業営業 / 国際営業担当 櫻井 達也	1988年 日本情報通信株式会社 1991年 AIU 保険会社 2000年 同社 IS 首都圏営業部 本部長 2004年 同社 ICON 事業本部 事業本部長 2008年 同社 執行役員 2012年 当社 営業統括本部 営業戦略企画推進 室長 2013年 当社 営業統括本部 営業統括戦略企画本部長 2015年 当社 執行役員 兼 営業統括本部 副本部長 兼 企業営業 / 国際営業 / 営業戦略担当 2016年 当社 執行役員 兼 企業営業 / 国際営業担当
執行役員 兼 ビジネス・テクノロジー本部長 ファー・イースト リージョナル CIO (最高 IT 管理責任者) ガネッシュ・スブラマニウム	1998年 デトロイト シニアコンサルタント 2000年 GE キャピタル ウェブテクノロジー責任者 2004年 コバンス IT シニアディレクター 2011年 アリセント バイス・プレジデント、IT エンタープライズアプリケーション責任者 2015年 ノース・アメリカ バイス・プレジデント、 IT アプリケーション・アーキテクチャー責任者 2015年 当社 リージョナル CIO 兼 執行役員 兼 ビジネス・テクノロジー本部長

役名/氏名	略歴
監査役 平川 元之	1981年 AIU 保険会社 1998年 同社 自動車保険部部长代理 兼 業務部課長 2000年 当社 自動車業務部長 2002年 当社 自動車事業本部 本部長 2007年 当社 商品本部 副本部長 2013年 当社 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部副本部長 兼 渉外業務部長 2016年 当社 監査役
監査役 米山 修	1973年 安田火災海上保険株式会社 (現 株式会社損害保険ジャパン) 1997年 同社 近畿業務部長 1999年 同社 金融法人部長 2002年 株式会社損害保険ジャパン 金融法人部長 2003年 同社 常務執行役員 兼 関西本部長 兼 関西業務部長 2006年 同社 取締役嘱常務執行役員 2007年 損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 代表取締役副社長執行役員 2009年 損保ジャパン・アセットマネジメント株式会社 (現 損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社) 監査役 2012年 TPR 株式会社 監査役 2013年 当社 社外監査役
監査役 尾高 雅美	1987年 トヨタ自動車株式会社 1990年 監査法人トーマツ 1997年 最高裁判所司法研修所入所 (51期) 1999年 弁護士登録 2003年 黒田法律事務所入所 2005年 クリフォードチャンス法律事務所入所 2006年 AIG Global Real Estate Asia Pacific Inc 2008年 ING 不動産投資顧問株式会社 2011年 独立開業 (現: ウィザーズ国際法律事務所) 2016年 当社 社外監査役
会計監査人 PwC あらた有限責任監査法人	



前列向かって左から：佐々木寿彦、ジェフ・ヘイガー、石原洋志
 後列向かって左から：パトリック・スコット・ローリス、アンドリュー・ニスベット、マイケル・セルーラ、タラス・リホ

従業員の状況

2016年3月31日現在

	男性	女性	総平均
平均年齢	47.1 歳	44.2 歳	46.1 歳
平均勤続年数	14.5 年	9.9 年	13.0 年
平均給与月額	474,000 円	348,000 円	434,000 円
従業員数	359 名	168 名	527 名

(注) 1. 従業員には、使用人兼務取締役、退職者を含んでおりません。
 2. 平均給与月額は2016年3月の税込定例給与であり、賞与・時間外手当等を含んでおりません。
 3. 平均年齢および平均勤続年数は小数第2位を切捨てて小数第1位までを表示しております。

社員研修制度

損害保険事業を通じて広く社会に貢献するという当社の企業理念を理解し、その達成のために、スピード、柔軟性、機敏性を基盤とする当社の企業文化を担うプロフェッショナルな人材の育成と社員の能力開発に努め、組織の活性化を図ることを目的として進めております。

そのため、新入社員研修、リーダーシップ強化研修等の全体的な共通知識・能力の育成・向上を目的とする「階層別集合研修」、各専門部が実施する専門知識・能力の育成・強化を目的とする「業務研修」、随時行われる「テーマ別研修」、さらには自己啓発をも含めた「各種通学・通信研修」、「社外講座」受講等を組合せて実施しております。

福利厚生

法律で定められている社会保険等の福利厚生制度のほか、以下の諸制度を実施しております。

- 慶弔金・災害見舞金支給制度
- 人間ドック補助制度
- 財形貯蓄・保険料補助制度
- 社員補助制度
- 契約保養施設
- 育英手当制度

代表的な経営指標

(単位：百万円)

項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
正味収入保険料 ^{※1} (対前期増減率)	20,975 (10.0%)	20,267 (△ 3.4%)	21,042 (3.8%)
保険引受利益 ^{※2} (対前期増減率)	613 (-)	600 (△ 0.2%)	1,622 (170.2%)
経常利益 (△は経常損失) ^{※3} (対前期増減率)	827 (-)	1,213 (46.6%)	1,878 (54.8%)
当期純利益 (△は当期純損失) ^{※4} (対前期増減率)	374 (-)	488 (30.5%)	1,010 (106.7%)
正味損害率 ^{※5}	43.4%	46.7%	43.7%
正味事業費率 ^{※6}	50.5%	53.0%	45.5%
純資産額 ^{※7}	2,861	3,221	4,498
総資産額 ^{※8}	48,488	49,743	51,058
その他有価証券評価差額金 ^{※9}	538	409	676
単体ソルベンシー・マージン比率 ^{※10}	1,062.1%	1,043.3%	1,138.5%

- (注) ※1. 正味収入保険料：元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。
 ※2. 保険引受利益：保険引受収益－保険引受費用－保険引受に係る営業費および一般管理費土その他収支
 (その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税等相当額などです。)
 ※3. 経常利益：通常の会社の事業(保険引受・資産運用等)から発生する取引を経常取引といい、それらの取引の集計の結果、計算された利益をいいます。
 ※4. 当期純利益：上記経常利益に特別損益を加算し、法人税および住民税と法人税等調整額を控除した利益をいいます。
 ※5. 正味損害率：保険金の正味収入保険料に占める割合のことで次の算式により算出されます。

$$\frac{\text{正味支払保険金} + \text{損害調査費}}{\text{正味収入保険料}}$$

 ※6. 正味事業費率：事業費の正味収入保険料に占める割合のことで次の算式により算出されます。

$$\frac{\text{保険引受に係る正味事業費}}{\text{正味収入保険料}}$$

 ※7. 純資産額：総資産から会社の負債の部の合計額を控除したものです。純資産の部合計の数値と一致します。
 ※8. 総資産額：会社の貸借対照表上の資産の総額をいいます。
 ※9. その他有価証券評価差額金：金融商品会計適用により会社が所有する有価証券のうちその他有価証券については貸借対照表の表示が時価表示となっています。その時価と会社帳簿価額の差額(未実現損益)から税相当額を控除した純額を貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。
 ※10. 単体ソルベンシー・マージン比率：巨大災害の発生や保有資産の大幅な下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。行政当局が保険会社を監督する際に経営の健全性を判断する指標のひとつであり、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化等を図るため、平成23年度末(平成24年3月31日)から算出に係る法令等が改正されています。

正味収入保険料

2015	21,042
2014	20,267
2013	20,975

(単位：百万円)

210億4,200万円

(対前年比 +3.8%)

元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

※ 2014 年度より保険始期の到来していない契約の保険料を保険始期ベースで処理しています。

元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)

2015	52,422
2014	50,789
2013	54,725

(単位：百万円)

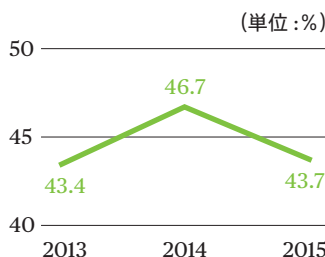
524億2,200万円

(対前年比 +3.2%)

元受収入保険料（グロス）から諸返戻金を控除したものです。ただし、満期返戻金は控除しません。

※ 2014 年度より保険始期の到来していない契約の保険料を保険始期ベースで処理しています。

正味損害率

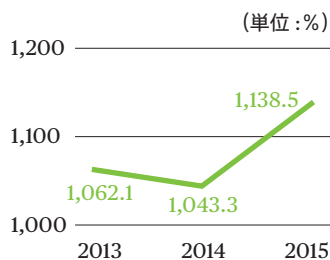


43.7%

保険金の正味収入保険料に占める割合のことで次の算式により算出されます。

$$(\text{正味支払保険金} + \text{損害調査費}) \div \text{正味収入保険料}$$

単体ソルベンシー・マージン比率



1,138.5%

巨大災害の発生や保有資産の大幅な下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。

行政当局が保険会社を監督する際に経営の健全性を判断する指標のひとつであり、その数値が 200% 以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化等を図るため、平成 23 年度より算出に係る法令等が改正されています。

総資産額

2015	51,058
2014	49,743
2013	48,488

510億5,800万円

損害保険会社が保有する資産の総額であり、具体的には貸借対照表上の資産の部の合計です。

**平成 27 年度（平成 27 年 4 月 1 日から
平成 28 年 3 月 31 日まで）事業の報告書**

(1) 事業の経過および成果等

当決算期における日本経済は、輸出の伸びの鈍化や個人消費の弱さがあるものの、昨年に続き堅調な企業業績や雇用情勢により緩やかな回復を持続しています。引き続き回復基調が期待されるものの、中国経済の停滞等の世界経済リスク、および国内におけるマイナス金利や消費税引き上げの延期等が与える影響が懸念されます。このような経営環境のもと、当期の損益の状況につきましては、経常利益が 18 億 7 千 8 百万円、当期純利益は 10 億 1 千万円となりました。なお、スタンダード & プアーズ社より、日本法人として保険財務力格付および長期カウンターパーティ格付ともに「A+ / アウトルック：安定的」を獲得しております。

(2) 当期中における元受保険契約、再保険契約、正味事業成績の概況は次のとおりです。

1. 元受保険契約の概況

当期中に計上した収入積立保険料を除く元受正味保険料は 524 億 2 千 2 百万円であり、その内訳は火災保険 177 億 5 千 2 百万円、海上保険 6 億 5 千 7 百万円、運送保険 3 億 9 千 4 百万円、傷害保険 127 億 7 千 9 百万円、自動車保険 82 億 1 千 8 百万円、自動車損害賠償責任保険 2 億 3 千 2 百万円、その他の保険 123 億 8 千 6 百万円となっております。

また、当期中に計上した元受正味保険金は 179 億 8 千万円であり、損害率は 34.3% となっております。その内訳は、火災保険 51 億 5 千 1 百万円、海上保険 1 億 3 千万円、運送保険 5 千 2 百万円、傷害保険 38 億 1 千 6 百万円、自動車保険 42 億 8 千 1 百万円、自動車損害賠償責任保険 1 億 7 千 8 百万円、その他の保険 43 億 6 千 8 百万円となっております。

2. 再保険契約の概況

当期中に計上した出再保険契約は支払再保険料 358 億 7 百万円、回収再保険金 116 億 7 千万円、再保険手数料 156 億 8 百万円となっております。また、受再保険契約は受再正味保険料 44 億 2 千 8 百万円、受再正味保険金 15 億 1 千 3 百万円、受再保険手数料 18 億 3 千 4 百万円となっております。

3. 正味事業成績の概況

当期中に計上した正味収入保険料は 210 億 4 千 2 百万円であり、3.8% の増収となっております。その内訳は、火災保険 34 億 2 千 7 百万円、海上保険 1 億 2 千 1 百万円、運送保険 4 千 5 百万円、傷害保険 81 億 9 千 2 百万円、自動車保険 36 億 8 千 3 百万円、自動車損害賠償責任保険 6 億 7 千 7 百万円、その他の保険 48 億 9 千 4 百万円となっております。当期中に計上した正味支払保険金と損害調査費の合計額は 91 億 9 千万円であり、損害率は 43.7% となっております。当期中に計上した保険引受に係る事業費の合計額は 95 億 7 千 7 百万円であり、事業費率は 45.5% となっております。

(3) 当期における損益の概況、資産運用状況は次のとおりです。

経常収益は保険引受収益が 214 億 5 千 3 百万円、資産運用収益が 1 億 4 千 5 百万円、その他経常収益が 2 億 8 千 2 百万円となり、合計 218 億 8 千 1 百万円を計上いたしました。一方、経常費用は保険引受費用が 94 億 7 千 1 百万円、営業費および一般管理費が 105 億 7 百万円、その他経常費用が 2 千 4 百万円となり、合計 200 億 2 百万円を計上しました。この結果、経常利益が 18 億 7 千 8 百万円となっております。経常利益に固定資産処分益による特別利益 1 百万円、価格変動準備金の繰入額 9 百万円、固定資産処分損 4 百万円の合計 1 千 3 百万円の特別損失を計上し、法人税および住民

税 8 億 8 千 8 百万円を控除し、法人税等調整額 3 千 2 百万円を計上した結果、当期純利益は 10 億 1 千万円となりました。なお、当期末における総資産は 510 億 5 千 8 百万円、このうち運用資産は 433 億 6 千万円となっております。資産運用に關しましては、利息および配当金収入は 1 億 1 千 1 百万円となり、有価証券売却益 7 千 8 百万円、積立保険料等運用益振替 4 千 5 百万円を加減した結果、1 億 4 千 5 百万円の資産運用収益を計上いたしました。

(4) 会社に対処すべき課題

今日、お客様もサービスおよび商品に対する理解・認識を深め、購買動向が変化し細分化されてきております。このような環境変化に対応するため、当社ではそれぞれの市場の特性に合わせた募集プロセス、業務プロセスおよびサービスプロセスをめざして、継続的なプロセス改善活動を実施しております。代理店システムの改善、帳票の電子化、損害サービスモデルの強化などはその一環です。上記の取り組み等を通して、収益性、成長性および健全性を兼ね備えた保険会社としてさらに発展していくために、全社を挙げた努力を続けてまいります。

不良債権の状況について

① リスク管理債権の状況

平成 27 年度末でリスク管理債権に該当するものではありません。

※リスク管理債権とは貸付金等の中で、正常ではない債権を指し破綻先債権、延滞債権、3 カ月以上延滞債権、貸出条件緩和債権の分類があります。(各債権の意義は「経理の状況」の「リスク管理債権の状況」のページをご参照ください)

② 資産自己査定状況

毎決算期末に保有する資産を個別に検討して、回収の危険性または価値の毀損の危険性の度合いに応じて、Ⅰ Ⅱ Ⅲ Ⅳ の 4 段階に分類を行い、資産の不良化によってどの程度の危険にさらされているかを判定しております。平成 27 年度の資産査定結果は下記のとおりであり、1 千万円の貸倒引当金を計上しております。

Ⅰ 分類 (非分類)	50,787 百万円
Ⅱ 分類	276 百万円
Ⅲ 分類	0 百万円
Ⅳ 分類	4 百万円
合計	51,069 百万円

財務諸表に関する社長表明

当社は財務諸表作成に係る内部監査態勢の構築と維持について責任を有していることを認識しています。

当社の財務諸表は、上記内部監査のもと、日本の会計原則に従って作成されており、会計監査人から適法である旨の報告を得ています。

本職は、当社の財務諸表作成に係る内部監査の有効性および財務諸表の適正性を確認しております。

エース損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
ジェフ・ヘイガー



チャブ・グループ&チャブ・リミテッド 概要

チャブ・リミテッド企業データ

チャブ・グループは、54 国で事業を展開し約 30,000 名の従業員を擁する世界最大級の損害保険会社です。多様なお客様に対して企業火災保険、個人火災保険、新種保険、個人傷害保険、補完的医療保険、再保険および生命保険を提供しています。

1985 年の設立以来、戦略的な企業買収と経営の多角化により急成長を遂げ、1999 年 7 月には米シグナ・コーポレーションの損害保険事業部門を買収、2016 年 1 月にはチャブ・コーポレーションを買収しチャブ・リミテッドへ社名変更しました。豊富な商品構成やサービス、幅広いディストリビューション能力、優れた財務力、卓越した保険引受、最高の損害サービス、グローバルな拠点展開でお客様のご要望にお応えしています。

正式社名	チャブ・リミテッド Chubb Limited
本社所在地	スイス チューリッヒ Bärengasse 32, CH-8001 Zurich, Switzerland
設立	1985 年 8 月 29 日
会長兼 CEO	エバン・グリーンバーグ Evan G. Greenberg
上場株式市場	ニューヨーク株式市場 (NYSE: CB)
総資産額	1,544 億ドル (2015 年 12 月末現在) ※
収入保険料 (GWP)	374 億ドル (2015 年 12 月期) ※
正味収入保険料 (NWP)	303 億ドル (2015 年 12 月期) ※
保険財務力格付	スタンダード & プアーズ社 AA (2016 年 7 月現在) Chubb Group's core operating companies
公式ホームページ	www.chubb.com

※プロフォーマベース

代表的な経営指標

チャブ・リミテッド総資産額

2015	154,369 ※
2014	98,248
2013	94,510

(単位: 100 万米ドル)

チャブ・リミテッド収入保険料 (GWP)

2015	37,379 ※
2014	23,390
2013	22,828

(単位: 100 万米ドル)

チャブ・リミテッド正味収入保険料 (NWP)

2015	30,346 ※
2014	17,799
2013	17,025

(単位: 100 万米ドル)

※ 2015 年 12 月末プロフォーマベース

保険財務力格付 (Chubb Group 主要グループ会社)

2016 年 7 月 1 日現在

格付機関	保険財務力格付
スタンダード & プアーズ社	AA (アウトルック: 安定的)
A.M. ベスト社	A++ (ステーブル)

ACE and Chubb are now one.



	2016	下期 エース保険は、関係当局の認可を前提にChubb損害保険株式会社（略称：チャブ保険）へ社名変更の予定。 1月 エース・リミテッドが130年の歴史を持つチャブ・コーポレーションの買収を完了。
	2014	2月 エース保険、本社を東京都品川区へ移転（4オフィスを統合）。
	2008	エース保険、少額短期保険会社「エース賃貸少額短期保険株式会社」子会社化。 エース・リミテッド、本店登記地をスイス、チューリッヒへ移転。 エース・リミテッドが、コンバインド・インシュアランスを買収。
	1999	エース・リミテッド、シグナ・コーポレーションの全世界の損害保険事業部門を取得。 日本法人もエース・グループの傘下に入り「エース損害保険株式会社」に社名変更。
	1998	エース・リミテッド、米国のWestchester Fire Insurance Companyを取得し、エースUSA設立。 エース・リミテッド、ロンドン、ロイズのエージェンシーであるTarquin Limitedを取得。エース・リミテッド、ロイズの引受約9.3%のシェアを持つ。
日本法人「シグナ傷害火災保険株式会社」設立。	1996	エース・リミテッド、バミューダの一流再保険会社であるTempest Reを取得。 エース・リミテッド、ロンドン、ロイズのエージェンシーであるMethuen UnderwritingおよびOckham World Wideを取得。
	1993	エース・リミテッド、ニューヨーク証券取引所に上場。
日本においてINAおよびAFIAグループ会社を統合。「シグナ保険会社」として本格営業開始。	1986	
	1985	エース・リミテッド、英国領バミューダにおいてDu Pont、GE、IBM、Shell Oilなど米国優良大手企業34社の自家保険専門会社として誕生。
チャブ・コーポレーションが、ニューヨーク証券取引所に上場。	1984	
INAコーポレーションと米国最大手生保会社コネチカット・グループが合併。世界最大級の金融コングロマリット、シグナ・コーポレーション誕生。	1982	
チャブ・コーポレーションを設立。 INAコーポレーション（持株会社）設立。	1967	
INAインターナショナル部門設立。	1946	
前身会社AFIAが横浜で営業開始。日本で最初の外資系損保会社となる。	1920	
INA、中国でアメリカの会社として最初に保険を引受け。	1897	
トーマス・コールドコット・チャブと彼の息子パーシーが、ニューヨークにて海上保険引受業務を開始。	1882	
INA、米国で初めて保険代理店を設置。米国の保険代理店制度の基礎となる。	1807	
INA、米国で最初にビル建物に対しての保険を引受け。	1794	
米国最初の株式組織の保険会社「Insurance of North America (INA)」フィラデルフィアに誕生。最初の保険証券はロンドンに向かう船舶「アメリカ号」の海上保険。	1792	

トピックス



主要な活動等

2016年1月

エース・リミテッドによるチャブの買収完了
2015年7月1日、エース・リミテッドがチャブ・コーポレーションを約283億ドルで買収することを発表しました。

2016年1月14日に規制当局の最終承認を経て、エース・リミテッドはチャブ・コーポレーションの買収を完了し、チャブ・リミテッドに社名を変更しました。ニューヨーク証券取引所でCBのシンボルで取引を開始。チャブの130年に及ぶアンダーライティングのノウハウと顧客サービスに対する情熱、エースが30年間積み上げてきた卓越したアンダーライティング技術、広範なリスク・アペタイト、そしてグローバル・プレゼンスが融合し新会社となりました。

2016年2月

エース・リミテッド 2015年度決算

2015年のエース・リミテッドの決算は、引き続き好調で新たな年間記録を達成しました。営業利益では32億ドルで一株あたり昨年度より3.5%アップしました。また、コンバインドレシオは87.4%、2014年度から0.3%減少しました。

2016年5月

名古屋支店の事務所移転

2016年5月16日、名古屋支店の事務所（愛知県名古屋市）を同市NHK名古屋放送センタービルへ移転しました。

新商品およびサービスの開発状況

2015年10月 ポリティカルリスク・信用保険事業を日本に拡大

2015年10月26日にポリティカルリスク・信用保険事業分野において豊富な実績を持つエース・グループは、この事業を日本に拡大していくことを発表しました。新たな事業分野を日本で推進するため、ポリティカルリスク・信用保険部が新設されました。

地震保険の普及と啓発

地震保険の普及・啓発

地震への備えとして、2014年度に火災保険を契約された方のうち、約6割の方が地震保険に加入されています。

地震保険は、地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする損害を補償します。法律に基づき国と損害保険会社が共同で運営する保険であり、被災者の方の「生活の立ち上がり資金」を確保し、生活の安定に寄与するという、大変重要な役割を担っています。地震保険の理解促進および加入促進は損害保険業界の社会的使命となっています。

損害保険業界では、テレビ・新聞・ラジオ・インターネット・ポスターなどを通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



地震のあとの
家族の生活を支える保険、
地震保険。

知っておきたい地震保険のポイント。

地震・噴火・津波で発生した傷、生活を立て直す材料になります。	シンプルな契約に基づく割増により、迅速に保険金をお支払いします。
--------------------------------	----------------------------------

みんなが支える、みんなが保てる。
地震保険

www.jalco-insurance.jp

役員人事

- 2015年10月1日付でファー・イーストリージョナル CIO 兼 執行役員 兼 ビジネス・テクノロジー本部長にガネッシュ・スブラマニウムが就任しました。
- 執行役員 兼 パーソナルラインズ本部長のタラス・リホが、2016年6月28日付で取締役 兼 パーソナルラインズ本部長、リージョナル・バイス・プレジデント（ファー・イースト）に就任しました。

会社の運営

金融市場のさらなる自由化、損害保険会社としての自己責任に基づく健全で適切な企業経営のためには、保険業法などの各種法令等遵守、保険会社経営を取り巻く各種リスクへの適切な対応・管理体制がますます重要になっています。当社はこのような認識のもと、以下のような対策を進めています。

内部統制の基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則に基づき、取締役会において「業務の適正を確保する体制」の整備に係る基本方針を決定しております。当社は、本方針に従って継続的に内部統制システムの整備を進め、これを適切に運用してまいります。

1. **取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制**
 - (1) コンプライアンス体制の基礎として、コンプライアンス基本方針・規程を定め、これに基づき毎年取締役会の承認のもとにコンプライアンスプログラムを策定する。また、毎月コンプライアンス委員会を開催し、コンプライアンス上の問題点の把握と解決に努める。コンプライアンス委員会は必要事項を取締役に報告する。
 - (2) 当社は、内部監査に関する規程を制定し、内部監査部門の被監査部門からの独立性を確保するとともに、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。
 - (3) 当社の使用人がコンプライアンス上の問題を把握した場合は、これを内部通報システムの倫理ヘルプラインに通報する。
2. **取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制**

取締役および執行役員の職務執行に係る情報については、文書保存基準（文書保存一覧を含む）および「文書類の保存期間に係る法的基準について」に基づいてその保存媒体に応じ適切に保存・管理する体制を構築する。これを規定に基づいて必要な期間閲覧可能な状態で維持する。文書保存一覧は適宜アップデートを行う。
3. **損失の危険の管理に関する規程その他の体制**
 - (1) 当社は、リスク管理の基礎とする「統合的リスク管理基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理態勢を整備する。
 - (2) 取締役会直属機関として統合的リスク管理委員会を設置する。同委員会は3カ月に1回開催する。また、必要に応じて臨時委員会を開催する。
 - (3) 各種リスクを全体的視点から把握、監督する統合的リスク管理委員会は、上記(1)記載の「統合的リスク管理基本方針」に定めるリスクに関連する各委員会および各リスク管理部会により構成される。
 - (4) 統合的リスク管理委員会および各部会の運営については、監査部がプロセスチェックを行い、取締役会へ結果報告を行う。
 - (5) 統合的リスク管理委員会の活動は定期的に取締役会に報告する。
4. **取締役および執行役員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) 取締役および執行役員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の基礎として、取締役会を月1回定時に開催し、当社の経営方針および経営戦略にかかわる重要事項について執行決定を行う。
 - (2) 取締役会の承認決議を効率的かつタイムリーに行うために、取締役会の書面決議制度を導入する。

- (3) 取締役会に基づく業務執行については、役員業務分掌および職務記述書を適宜アップデートし、また組織規程を策定して、それぞれの責任者およびその責任、執行手続の詳細について定めることとする。

5. 当社ならびにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- (1) チャブ・グループにおける業務の適正を確保するため、チャブ・グループすべてに適用される行動指針として策定される Chubb Code of Conduct を取締役、執行役員および使用人に遵守させる。事業年度ごとに取締役、執行役員および使用人に Chubb Code of Conduct の証言供述書を提出させる。
- (2) 親会社とともに、SOX 法に準拠して業務の適正を確保するための措置を構築する。
- (3) 上記 1.(3) 記載のとおり、チャブ・グループには倫理ヘルプラインが設置されており、親会社と当社に不正があった場合には、これに通報するシステムを構築する。
- (4) 子会社（エース賃貸少額短期保険株式会社）とは「関係会社管理方針」に基づき連携して業務の適正を確保する。
- (5) 子会社の従業員も上記 1.(3) 記載の倫理ヘルプラインの利用対象者とし、当社から子会社に対する不正行為をけん制する体制を確保する。

6. 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役等からの独立性に関する事項および監査役による当該使用人に対する指示の実行性の確保に関する事項

- (1) 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、当社の使用人から監査役補助者を任命することとする。監査役補助者の評価は監査役が行い、監査役補助者の任命、解任、人事異動、賃金等の改定については監査役会の

同意を得たうえで取締役会が決定し、取締役および執行役員からの独立性を確保するものとする。

- (2) 監査役補助者は業務の執行にかかわる役職を兼務しないこととする。
- (3) 監査役補助者は、監査役補助者としての職務遂行の範囲においては、取締役等および使用人の指揮命令系統には属さず、監査役の指揮命令に従う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 取締役、執行役員および使用人は、監査役に対して、法令に違反する事実、会社に著しい損害を与えるおそれのある事実を発見したときには、当該事実に関する事項を速やかに報告する。
- (2) コンプライアンス所管部門、リスク管理所管部門、財務部門およびその他内部統制機能を所管する部署は、内部統制システムの構築・運用状況について、監査役に報告する。
- (3) 内部通報システムによる通報の状況については、必要に応じてこれを監査役に報告する。
- (4) 取締役、執行役員および使用人は、監査役から業務執行に関する事項の報告を求められた場合には、速やかに報告を行う。
- (5) 当社は、子会社の取締役、監査役および使用人が、当社または子会社の業務遂行に関し重大な法令もしくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときに、これらの者またはこれらの者から報告を受けた者が、当社の監査役に報告を行う体制を整備する。
- (6) 当社は、当社および子会社において監査役に上記 (5) の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないよう、必要な体制を整備する。

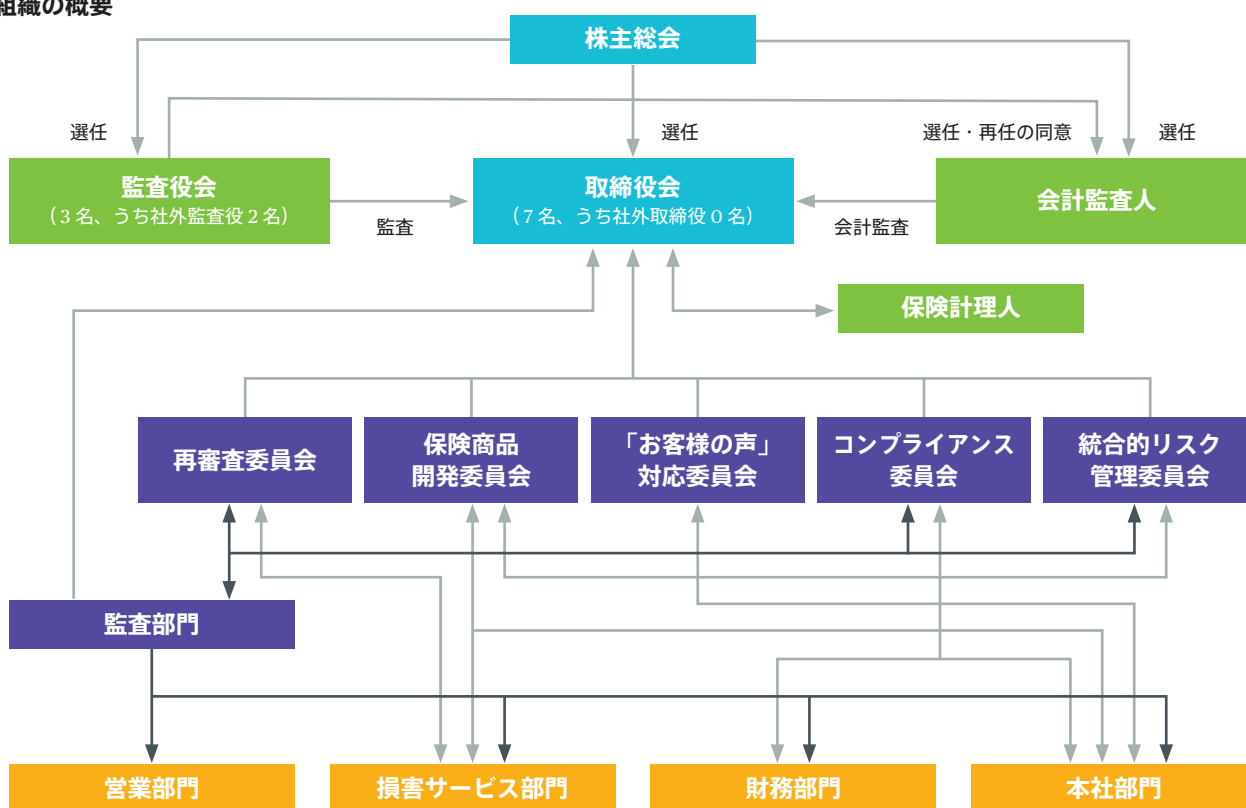
8. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、監査部の実施する内部監査に係る年次計画について事前に説明を受け、その修正等を求めることができる。また、内部監査の実施状況について適宜報告を受け、必要があると認めるときは追加内部監査の実施、業務改善策の策定等を求めることができる。
- (2) 監査役は、会計監査人から監査計画の概要を受領し、監査重点項目等の説明を受け意見交換を行う。また、監査役は会計監査人の職務の遂行が適正に行われることを確保するため、その独立性について会計監査人から通知を受ける。
- (3) 監査役は、当社内の各種委員会等に出席することができる。
- (4) 当社は、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の職務の執行に必要なことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

コーポレート・ガバナンスの体制

当社は、契約者の皆様に、多様なリスクに対する備えを提供することを通じて保険会社としての社会的使命を果たしたいと考えております。そのために、健全かつ透明性の高いコーポレート・ガバナンスを通して、適切な業務運営の実現を達成すべく、各種業務に取り組んでまいります。

経営組織の概要



- 取締役会は7名の社内取締役より構成され、原則として毎月1回定時取締役会を開催するほか、必要に応じて機動的に臨時取締役会を開催し、適正な経営判断を行う態勢を構築しています。
- 監査役会は社外監査役2名、社内常勤監査役1名から構成され、経営全般の健全性維持の観点からの指摘、コンプライアンスおよびリスク管理に関しては、関連部門と連携し、各種問題点等の指摘を行い、公正な監督を実施しています。
- 上記のほか、会社運営を取り巻くリスク等に全社的に取り組むために、コンプライアンス委員会、統合的リスク管理委員会等の各種委員会を取締役会の傘下

に設置し、コンプライアンス推進体制の強化、リスク管理の強化・拡充に取り組んでいます。

- また、以下の3つの委員会を設置して、さらなる業務改善に尽力してまいります。
 - 保険商品開発委員会
保険商品の開発・改定等につき、関連する部門（商品所管部門、損害サービス部門、システム部門、事務管理部門等）が連携し、多面的に協議して新商品等を開発するための委員会です。
 - 再審査委員会
保険金支払いの一層の適正性を確保するため、当社にて保険金支払

いに至らなかったお客様から寄せられた保険金支払いに関する苦情等について客観的に検証するための委員会であり、不適切な保険金不払いを再発させないための取り組みに注力しております。

- 「お客様の声」対応委員会
お客様相談室等に寄せられる「お客様の声」をより有機的に分類・分析し、お客様の視点に立って、すべての業務を見直し改善するための委員会です。業務の改善は、お客様に対するサービスの向上につながるよう、努めてまいります。

コンプライアンス（法令等遵守）体制

当社は、すべての業務分野においてコンプライアンスを徹底し、自己責任原則を踏まえた健全かつ適切な業務運営を行い、保険契約者および社会の期待と信頼に応えるべく努めています。具体的には、社長を委員長とするコンプライアンス委員会、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部を設置するとともに、本社および各支店の責任者をコンプライアンス責任者に任命し、定期的なコンプライアンス・ミーティングの開催や、年度ごとのコンプライアンス・プログラムの推進等を通じて、コンプライアンスの推進に全社一丸となって取り組んでおります。

コンプライアンス委員会

全社的なコンプライアンス推進の観点から設置され、コンプライアンスに係る方針、政策、組織体制、推進計画等、重要な事項について協議します。

個人情報保護

個人情報保護の重要性を深く認識し、個人情報保護法、その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に従って、適切な措置および推進を実施しています。

コンプライアンス統括部

コンプライアンスに関する全社的な業務運営を統括し、推進計画等の立案、実施、進捗管理、情報の収集と伝達を行うとともに、コンプライアンス委員会の事務局も務めます。

コンプライアンス推進担当者

コンプライアンス委員会によって任命され、各担当部門内におけるコンプライアンス推進に係る実務全般を担当します。

コンプライアンス・マニュアル

当社のコンプライアンス推進体制、行動規範、遵守すべき各種法令等が記載されており、全社員に配布され、いつでも参照できるようにしています。

コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスを推進するため、規程の整備、役職員の研修計画などの具体的な実践計画を定めたもので、取締役会の承認のもと年度ごとに策定しています。進捗状況はコンプライアンス統括部により定期的にコンプライアンス委員会および取締役会に報告されています。

倫理ヘルプライン

当社に働く者は、すべて法令・社内規則等を遵守し高い倫理感をもって、各自の業務を遂行することが求められています。法令違反や不正行為に関する内部通報制度として、「倫理ヘルプライン制度」を設置しております。また、倫理ヘルプラインの受付窓口を就業時間外でも気軽に利用できるようにするとともに、通報の機密性と通報者の保護を強化しています。

なお、上記の対応状況は監査部門による監査を受け、監査結果は取締役会に報告されることになっており、けん制機能を持たせています。



環境問題への取り組み

2015年10月23日、世界54カ国で同時に実施したグローバル・ボランティア・デイにおいて、日本では8割以上の社員が参加し清掃活動をはじめ、CSR（使用済み切手収集&処理、エコキャップの収集）活動、救急講習、献血活動を行いました。

チャブをより環境に優しい企業に

チャブ・グループでは、可能な限り資源の再利用とリサイクルを行っており、温室効果ガスの排出を2006年より社員一人あたり22%削減することができました。2020年までに社員一人あたりの温室効果ガス排出量を2012年の水準から10%削減するという目標を達成するため、省エネタイプの照明や機器の設置、オフィススペースの利用効率改善といった、これまで順調に実施してきた取り組みを今後も継続して推進します。

日本オフィス（エース保険）での取り組み

日本オフィス（エース保険）でも、環境保護のためのさまざまな取り組みを行っています。

使用済み切手の収集

2015年10月23日、グローバル・ボランティア・デイのプログラムの1つとして、使用済みの切手を封筒から切り取って収集し、約15,000枚の使用済み切手をボランティアセンターへ送付しました。収集した切手は、老人やハンディキャップのある方の杖の購入財源になりました。

プリントアウトやコピーの仕方を見直し、紙を節約

日本オフィスでも、両面プリント／コピーや、1面に複数ページをプリントするなど、日々の業務においても紙の使用量を減らす努力を行っています。

長時間離席する場合のPCモニター／PC本体の電源オフ、モニターの輝度を40%に

昼休憩時など、PCを長時間使用しない場合、モニターやPC本体の電源をオフにしたり、モニターの輝度を40%に落とすことを励行しています。

環境に配慮した印刷物の作成

当社の一部印刷物については、水なし印刷やFSC認証紙を使用し植物油インキでの印刷を行うなど環境に配慮しています。また2011年より5年間、カレンダーについては、資源のリサイクルやエネルギーの消費削減の一環として、カーボンオフセットを合わせて採用しています。カレンダー1部あたり温室効果ガス1kgの削減に協力したこととなり、地球温暖化防止に貢献しています。

当社グループでは今後も責任ある企業市民として、環境保護に努めてまいります。

エコキャップ運動

2010年より全社で取り組んでいるペットボトルキャップ回収の運動です。

使用後のペットボトルのキャップを各オフィスに設置している回収ボックスに集め、定期的にエコキャップ推進協会に送っています。再資源化によるCO₂排出の軽減を図ることはもとより、そこでの売却益を発展途上国のポリオワクチンの購入費用に充当しています。



第三分野保険の責任準備金の確認

責任準備金の積立ての適切性を確保するための考え方

第三分野保険は一般の損害保険とは異なったリスクの特性を有しております。当社では、第三分野保険の責任準備金について積立ての適切性を確保するために、以下のような取り組みを行っています。

- **第三分野保険におけるストレス・テストおよび負債十分性テストの実施・検証**
法令等に則り保険事故発生率が悪化した場合を想定するストレス・テストを実施し、現行の責任準備金の積立水準が十分であるかどうかの確認を行い、必要に応じ危険準備金を積み立てます。ストレス・テストの結果、法令等に定める基準に該当した場合には負債十分性テストを実施し、さらなる追加責任準備金の要否を確認します。
- **保険計理人による確認**
保険計理人は第三分野保険におけるストレス・テストおよび負債十分性テストが適正に行われていることを検証すると同時に、保険業法第121条第1項の定めるところにより、責任準備金の積立てが健全な保険数理に基づき、適正かつ十分なものであるかどうかの確認を行っています。

ストレス・テストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性の確保

第三分野保険におけるストレス・テストでは、過去の保険事故発生率をもとに、将来10年間にわたり保険事故発生率が悪化した場合に想定される発生率（危険発生率）を設定します。この危険発生率は、将来の保険事故発生率が悪化する不確実性の99%をカバーするものです。当社では、危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性を確保するため、以下のような取り組みを行っています。

- **過去の保険事故発生率実績の活用**
当社では危険発生率設定の際、保険料計算基礎率を同じくする保険種目ごとに、過去の保険事故発生率の平均値および標準偏差（変動幅）を分析し、これらを活用しています。
- **危険発生率の設定・検証**
危険発生率の設定に関しては、リスク・数理管理部が算出したうえで、当該部署とは独立した監査部が検証を行い、統合的リスク管理委員会へ報告する体制としています。

ストレス・テストの結果（平成27年度末決算期）

上記の保険料計算基礎率を同じくする保険種目の一部において、ストレス・テストに基づく危険準備金を600万4千円積み立てております。また、負債十分性テストを実施しましたが、その結果追加の責任準備金は必要がないことを確認しました。

リスク管理体制

当社では、多様化・複雑化する各種リスクを総合的に評価・管理することを目的とした統合的リスク管理委員会を設置し、経営の健全性および安定的な収益の向上に努めております。

ライン横断的なけん制機能を統合的リスク管理委員会に持たせています。経営者は同委員会から定期的な報告を受け、全社的に整合性の取れたリスク管理を行っています。なお、各種リスクに対する当社の取り組みは次のとおりです。

保険引受リスク

経済情勢の変動、保険事故発生率の上昇、地震・台風等の巨大災害発生等、保険会社が保有する多種多様な保険引受上のリスクは、リスクの正確な認識と厳格な管理体制が要求されます。当社ではこれらのリスクを管理するための手続、管理方法についての規程の整備を図り、厳格な引受基準の設定、健全な保険引受ポートフォリオの設定、優良保険者との再保険取引によるリスクの分散を行い、加えて正味保有リスクを定量化し自己資本・異常危険準備金等を勘案した保険引受許容額との対比管理を実践する等、各種専門技術の活用により、経営の健全化を図っています。

資産運用リスク（信用リスク・市場関連リスク・流動性リスク）

資産運用に関連する主なリスクには、信用リスク、市場関連リスク、流動性リスクがあります。こうした資産運用リスクについては、社内諸規程に従って一元的に管理する体制をとり、リスク管理と運用効率の向上を図っています。投資については、資産の健全性と流動性維持を最優先し、安定的に運用収益を確保することを基本方針としています。また、通常の管理を行う財務部門とは別に、投資委員会を設置し、投資運用状況、実績などを検証する態勢としております。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役職員・募集人の活動、システムが不適切であることおよび外生的な事象等により損失を被るリスクをいいます。主なリスクである事務リスク、法務リスク、人的リスク、風評リスクを認識し、適切な管理を行っています。

システムリスク

高度にIT化されたビジネス環境の中で、社内外のリスク要因に対応するため、セキュリティ・ポリシーやプライバシー・ポリシーを策定し各種の対策を施しています。一例として、コンピュータ・ウィルス（サイバーテロ）に対するファイア・ウォールの設定、ウィルス検知・駆除ソフトウェアの導入、顧客データ（個人情報）保護のための不正アクセス防止措置などが挙げられます。さらにまた、基幹処理にかかわるシステムの災害対策として、「データセンター運用の災害対策計画」を策定し、バックアップ・センターの発動演習を実施しています。

災害リスク

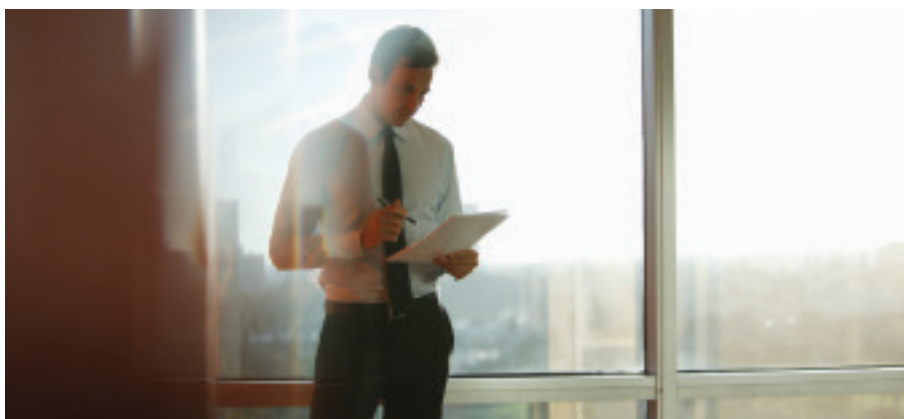
大地震や台風等の広域大規模災害や当社が入居しているビルでの火災・犯罪行為等により役職員が被害に遭うリスク、および社会インフラやシステムに障害が発生し業務が正常に遂行できないことにより損失を被るリスクを認識し、適切な管理を行っています。

社外・社内の監査体制

当社は、保険業法の定めにより金融庁の検査を受けることになっています。このほか社外の監査として会社法に基づく「PwC あらた有限責任監査法人」の会計監査を受けています。また、その他の監査体制としては、監査役会が行う会社法上の監査と、監査部による社内監査とがあります。

勧誘方針

当社は、以下の方針を定め、保険会社として適正な業務運営が図れるように努めています。当社は保険商品の販売にあたって、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定めています。



- お客様の意向と実情に沿った適切な商品設計・説明、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ご契約に際し、お客様よりいただいた情報については、適正な保持・管理に努めてまいります。

保険商品の説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様に正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明を心がけます。

- 商品のご案内にあたりましては、お客様にとってご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に行うよう努めてまいります。
- お客様と直接対面しない保険販売（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう常に努力してまいります。

お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、お客様満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについては、迅速かつ的確に処理するよう常に努力してまいります。
- お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、その後の販売に活かしてまいります。

金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 販売等にあたっては、保険業法、証券取引法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

商品に関するお客様の知識、購入経験、購入目的、財産状況などを総合的に勘案し、お客様の意向と実情に沿った商品選択・販売に努めます。

個人情報保護

高度な情報化が進む現代社会において高い社会性・公共性が求められる保険会社においては、顧客や取引先の情報を守秘することはますます重要な責務になってきています。当社では、この重要性に鑑み、2005年4月1日の「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）」本格施行時に制定した「プライバシー・ポリシー」を2008年3月全面改定し、個人情報の利用目的をより具体的に明記したほか、情報管理責任者を筆頭にした内部管理体制や、各種内部ルールに基づく安全管理措置等のさらなる強化に努めています。

また2006年度以降、毎年、全従業員を対象に個人情報保護に関するe-learningを実施しています。さらに、当社の代理店との関係におきましても、守秘義務につき、「損害保険代理店委託契約書」において会社および代理店がともに守るべきこととして同委託契約終了後も双方に義務を課しています。

プライバシー・ポリシー 個人情報に関する取扱いについて

エース損害保険株式会社は、個人情報取扱事業者として、個人情報保護の重要性を深く認識し、「個人情報保護法」、その他の関連法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、その他のガイドラインなどを遵守して、個人情報の適正な取扱いを実践し、安全管理に係る措置および次に列記する方針については、継続的に見直し、必要に応じて改善していきます。

また、当社は、役職員および代理店への教育・指導を徹底し、個人情報の適正な取扱いが行われるよう取り組んでいきます。

1. 個人情報の取得

当社は、業務遂行上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。具体的には、保険契約申込書、保険金請求書、インターネット画面上での入力内容等をいいますが、

このほか、インターネットを通じて当社ホームページに接続される方の識別などのためクッキー（Cookie）を使用することがあります。

なお、インターネット上での個人情報の取扱いにあたっては、個人情報を安全に送受信するために、当社では暗号化通信プロトコルであるSSLを使用しています。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次の目的のために必要な範囲内で利用します。また、利用目的は、ホームページで公表するほか、重要な事項を記載した書面等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表します。

- (1) 当社が取り扱う損害保険の案内、募集および販売
- (2) 上記(1)に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
- (3) 損害保険契約の引受審査、引受、履行および管理
- (4) 適正な保険金・給付金の支払い
- (5) 当社のグループ会社の商品およびサービスに関する情報の案内
- (6) 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
- (7) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (8) 当社が有する債権の回収
- (9) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発・研究
- (10) 他の個人情報取扱事業者から委託された業務
- (11) 当社役職員の雇用、代理店等の新設
- (12) 問い合わせ・依頼等への対応
- (13) その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するための業務

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、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、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人情報データベースを構成する個人情報（以下、「個人データ」といいます）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、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との間で共同利用を行う場合（詳細については、36頁「7. グループ会社との共同利用」をご覧ください）
- 損害保険会社等との間で共同利用を行う場合（詳細については、36頁「8. 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（詳細については、36頁「8. 情報交換制度等」をご覧ください）

4. 信用情報等の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関（ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および当社に対する当該情報の提供を行うものをいいます）から提供を受けた情報については、ご本人の借入金返済能力に関する調査を除き、利用しません。

5. センシティブ情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10およ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に基づき、お客様の病歴、健康状態および治療状況等個人のプライバシーに密接にかかわる情報（以下、「センシティブ情報」といいます）を、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で取得、利用または第三者提供する場合など業務の適切な運営を確保その他必要と認められる場合を除き、取得、利用または第三者提供を行いません。

6. 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において、個人データの取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、

あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- (1) 保険の募集にかかわる業務、損害調査にかかわる業務
- (2) 保険業務の事務処理、印刷・発送処理にかかわる業務
- (3) 情報システムの開発・運用にかかわる業務

7. グループ会社との共同利用

当社および当社のグループ会社は、その取り扱う商品・サービスの案内・提供、保険契約の引受・内容変更または保険金支払いに関する判断のために、各社間で次の条件のもと、個人データを共同利用します。

- (1) 個人データの項目：住所、氏名、電話番号・電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故等に関する内容
 - (2) 管理責任者：エース損害保険株式会社
- ※ 共同利用を行う当社のグループ会社については、末尾の（グループ会社の範囲）をご覧ください。

8. 情報交換制度等

- (1) 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細については、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ（<http://www.sonpo.or.jp/>）をご覧ください。
- (2) 当社は、代理店の適切な監督や当社の役職員採用等のために、損害保険会社との間で、代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、代理店への委託等のために、損害保険会社との間で、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細については、

上記のホームページをご覧ください。

- (3) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払い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。詳細については、損害保険料率算出機構のホームページ（<http://www.giroj.or.jp/>）をご覧ください。
- (4) 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について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データを国土交通省との間で共同利用します。詳細については、国土交通省ホームページ内（<http://www.jibai.jp/>）をご覧ください。

9. 個人データの安全管理

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、マニュアル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これを遵守するとともに、本措置の継続的改善に努めます。

また、当社が、業務遂行上必要な範囲内で、第三者に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

安全管理に関するご質問は、「12. お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

10. ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容・事故に関するご照会については、取扱代理店、保険証券に記載された営業店または最寄りの営業店、事故相談窓口にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、対応します。

11. 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・利用停止等に関するご請求については、「12. お問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

当社は、ご請求者を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を行い、後日、原則として書面で回答します。詳細については、当社ホームページ（www.acegroup.com/jp/）をご参照ください。

個人情報保護法に基づく保有個人情報の開示等のご請求について

1. ご請求方法

個人情報保護法に基づく保有個人情報の利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、または利用停止・消去・第三者提供の停止をご希望される場合には、当社指定の書式に必要事項を記入・捺印の上、必要書類を添付し、当社受付窓口までご送付ください。保有個人情報の開示等の請求は、法令によりご本人または代理人のみが行えます。なお、開示等の請求・回答は郵送手続に限らせていただきます。

2. 提出書類

- (1) 「保有個人情報の開示等請求書」当社公式ホームページよりダウンロードください。
- (2) ご本人確認のための書類（詳しくは、3. の説明をご覧ください）

（上記に加え、訂正・追加・削除の場合のみ）

- (3) 訂正・追加・削除請求の根拠となる資料（保有個人データが事実と反することを示す資料）

3. 本人確認書類

- (1) ご本人による請求の場合
次のア、イおよびウをご同封ください。
ア ご本人の印鑑証明書または住民票の写しの原本（現住所が記載され、発行日から3か月以内のもので、個人番号（マイナンバー）の記載のないもの）
イ ご本人の運転免許証、健康保険証またはパスポートなどの公的機関が発行した書類のコピー（お名前、ご住所および生年月日が鮮明に確認できる状態）
ウ 開示等請求をする保険契約の保険証券のコピー（保険契約者の場合のみ）

(2) 代理人による請求の場合

上記、ご本人の本人確認書類に加え、次のア、イおよびウをご同封ください。

- ア 代理人ご自身の印鑑登録証明書または住民票の写しの原本（現住所が記載され、発行日から3か月以内のもので、個人番号（マイナンバー）の記載のないもの）
- イ 代理人ご自身の運転免許証、健康保険証またはパスポートなどの公的機関が発行した書類のコピー（お名前、ご住所および生年月日が鮮明に確認できる状態）
- ウ 代理人であることが確認できる書類

(A) 法定代理人の場合

法定代理権があることを確認できる書類（戸籍謄本、登記事項証明書等）

(B) ご本人が委任した代理人の場合

次の(a)および(b)をご同封ください。

- (a) 当社所定の委任状（当社公式ホームページよりダウンロードのうえ、すべてご本人がご記入し実印を押印ください）
- (b) ご本人の印鑑登録証明書（現住所が記載され、発行日から3か月以内であるもの）

4. 受付窓口（送付先）

〒141-8679
東京都品川区北品川6丁目7番29号
ガーデンシティ品川御殿山
エース損害保険株式会社
開示等請求係

5. 回答方法

お受けした開示等請求については、請求内容の確認・調査等を行い、ご本人に対し本人確認書類記載のご住所宛てに書面にて回答いたします。代理人によるご請求の場合であっても法定代

理人によるご請求の場合を除き、ご本人に対して回答いたします。

6. 注意事項

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、財産その他の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及ぼすおそれがある場合および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ございますが、その場合には応じることができない理由をご連絡いたします。

請求時の必要書類一式を当社宛てにご郵送いただく際の郵送料はご負担願います。

開示に関しては、書類の到着後2週間程度のお時間がかかります。ご請求の内容によっては、さらにお時間がかかる場合もございますので、あらかじめご了承ください。

開示等の請求に際してご提出いただきました個人情報、開示等の手続に必要な範囲において利用させていただきます。

12. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。また、個人情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談等は、下記の窓口までお問い合わせください。

エース損害保険株式会社

所在地：〒141-8679
東京都品川区北品川 6-7-29
ガーデンシティ品川御殿山
電話番号：03-6364-7000 (代)
受付時間：9:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
www.acegroup.com/jp

さらに当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。

(認定個人情報保護団体) 一般社団法人 外国損害保険協会

所在地：〒105-0001
東京都港区虎ノ門 3-20-4
虎ノ門鈴木ビル 7F
電話番号：03-5425-7850
受付時間：9:00～12:00
13:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
<http://www.fnlia.gr.jp>

当社の業務に関する苦情・相談は、法律で定められた紛争解決機関である下記窓口でも受け付けております。

(指定紛争解決機関) 一般社団法人 保険オンブズマン

所在地：〒105-0001
東京都港区虎ノ門 3-20-4
虎ノ門鈴木ビル 7F
電話番号：03-5425-7963
受付時間：9:00～12:00
13:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
<http://www.hoken-ombs.or.jp/>

(グループ会社の範囲)

「7. グループ会社との共同利用」における当社のグループ会社とは、当社の親会社であるチャブ・リミテッド (Chubb Limited) およびその子会社ならびに当社の子会社*・関連会社をいいます。

*当社の子会社は次のとおりです。

- ・エース賃貸少額短期保険株式会社

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、社会の秩序や安全を確保し、保険会社として公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するために、下記のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、この方針に従った対応を行います。

1. 反社会的勢力とは、取引を含めた一切の関係を遮断します。
2. 反社会的勢力による不当要求には一切応じず、毅然として法的対応を行います。
3. 反社会的勢力による不当要求に対し、組織全体として対応するとともに、対応する役職員の安全確保に努めます。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との連携強化を図ります。
5. いかなる理由があっても、事案を隠蔽するための反社会的勢力との裏取引は、絶対に行いません。
6. 反社会的勢力に対する資金提供は、絶対に行いません。

利益相反管理方針

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることを防止するため、「利益相反のおそれのある取引」に関する管理方針を定め、適切な業務運営に努めます。

1. 利益相反管理の対象

この方針の管理対象とする「利益相反のおそれのある取引」は、当社または当社のグループ金融機関（以下「当社グループ」という）が行う取引のうち、お客様の利益が不当に損なわれるおそれのある取引（以下「対象取引」という）とします。

なお、当社グループには、当社のほか、エース賃貸少額短期保険株式会社があります。

2. 対象取引の類型および特定方法

対象取引を次のとおり類型化し、取引内容、取引条件など個別の事情を斟酌し、お客様の利益が不当に損なわれるおそれがあると判断される場合に管理対象とします。

- (1) お客様の利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と当社グループの他のお客様の利益が相反するおそれのある取引
- (3) 当社グループがお客様から得た情報を不当に利用して、当社グループまたは他のお客様が利益を得るおそれのある取引
- (4) その他、当社グループがお客様の利益を不当に損なうおそれのある取引

3. 対象取引の管理方法

対象取引については、次のいずれかの方法により、お客様の保護を適正に行うよう管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客様との取引を行う部門の分離
- (2) 対象取引または当該お客様との取引の条件または方法の変更
- (3) 対象取引または当該お客様との取引の中止
- (4) 対象取引に伴い、当該お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客様に適切に開示する方法

4. 社内体制の確立

当社は、お客様の利益が「利益相反のおそれのある取引」によって不当に損なわれることを防止するため、次のとおり社内体制を整備します。

- (1) 「利益相反のおそれのある取引」を一元的に管理する利益相反管理部署および利益相反管理統括者を設置します。
- (2) 「利益相反のおそれのある取引」を適切に管理するため、この方針に基づき、社内規程を整備します。
- (3) 「利益相反のおそれのある取引」に関し、役職員を対象に教育・研修を継続的に行い、法令、この方針および社内規程の徹底を図ります。
- (4) 「利益相反のおそれのある取引」の管理に係る社内体制の適切性および有効性を検証します。

お客様の声

当社では、本社に「お客様相談室」、支店に「お客様相談窓口」を設置しております。また、契約者の皆様に「お客様サポートダイヤル（0120-550-385）」をご案内し、本社お客様相談室にて皆様からの不平、不満、要望・お褒め（感謝）等を受け付けております。

さらに、当社ホームページのお問い合わせページからも、さまざまな不平、不満、要望・お褒め（感謝）等をお受けするとともに、保険事故解決の際は Web でのアンケート、また募集時にもアンケートを行い、「お客様の声」をいただいております。お寄せいただきました貴重な不平、不満、要望・お褒め（感謝）等を業務改善、お客様サービス向上に反映させるため、日々努力してまいります。

「お客様の声」対応方針

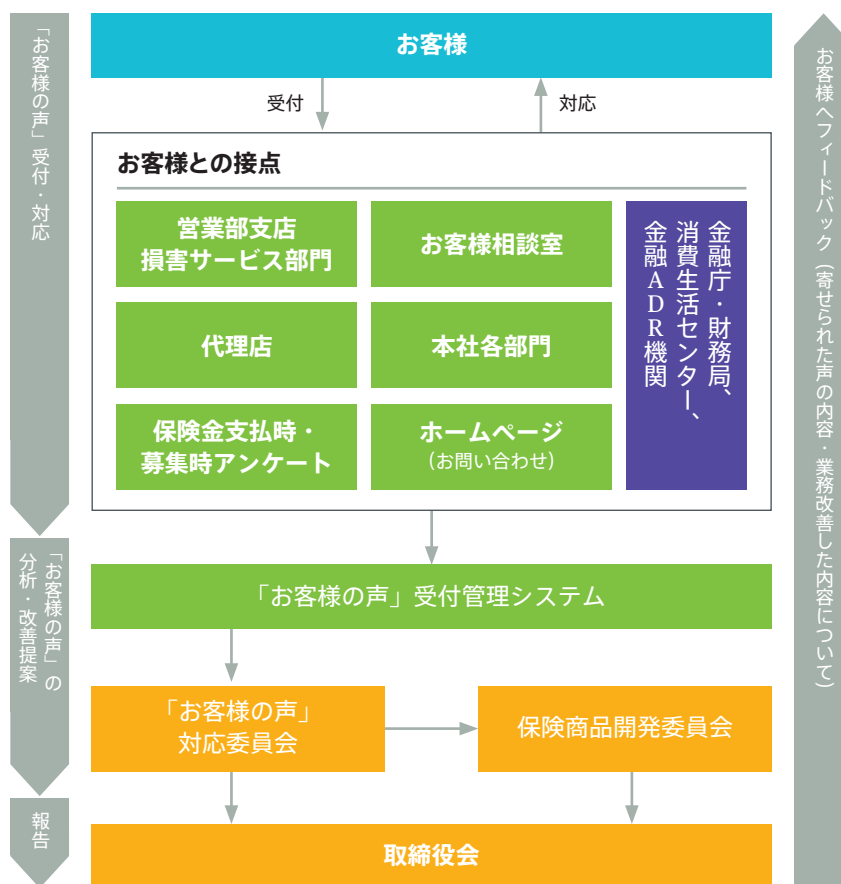
保険会社は、目に見えない信用を商品としておりますので、「お客様の声」をしっかりと聞き、その声にお応えするのがもっとも大切だと考えております。もし、お客様がご不満を抱かれるようなことがあった場合、そのご不満を速やかに解消し、お客様にご満足いただけるように対応することが保険会社の社会的責任であると考えております。

《対応方針》

エース保険では、「お客様の声」をお聞きするにあたり、下記のことが大切であると考えております。

- ① 「お客様の声」を感謝の思いで聞き、内容を正確に把握する。
- ② 迅速、的確に、かつ組織的に対応する。
- ③ 対応させていただくなかで得た貴重な経験、示唆、教訓を今後の営業活動、業務改善等に活かす。

「お客様の声」受付対応の流れ



「お客様の声」の対応責任窓口は**お客様相談室**です。各営業店舗、損害サービス部門や代理店に寄せられた「お客様の声」はお客様相談室に集約され、毎月開催される社内の「お客様の声」対応委員会にて報告・検討されています。改善等の必要がある場合には、関係部署へ改善提案などが行われます。

また、要望などで商品開発、改善につながるとおられるご意見・ご要望は、**保険商品開発委員会**に報告されます。それらにより、必要に応じて商品の改定、マニュアルの改訂、社内態勢の整備等の改善を行っております。

また、活動内容は定期的に**取締役会**に報告されるようになっております。

「お客様の声」としてお寄せいただいたご不平、ご不満、ご要望等の内容別件数の推移

(単位：件)

内容	対象期間	2015年度	2014年度	2013年度
		2015年4月～ 2016年3月	2014年4月～ 2015年3月	2013年4月～ 2014年3月
1. 契約・募集行為				
(1) 商品内容（補償内容等）		44	17	19
(2) 契約継続手続（手続漏れ・遅れ等）		83	90	67
(3) 募集行為		80	59	32
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り		45	41	55
(5) 契約の引受（条件・制限等）		5	4	3
(6) 保険料の計算誤り		3	9	12
(7) 接客態度		14	5	7
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）		32	16	11
(9) その他		26	31	35
小計		332	272	241
2. 契約の管理・保全・集金				
(1) 証券未着・誤り		463	501	380
(2) 分割払い・口座振替		3	5	4
(3) 契約の変更手続 （手続誤り・遅延、車両入替等）		52	59	61
(4) 契約の解約 （手続誤り・遅延、返戻保険料等）		2,108	2,263	1,517
(5) 満期返戻（手続遅延、満返金額等）		1	2	3
(6) 接客態度		13	18	13
(7) その他		48	70	42
小計		2,688	2,918	2,020
3. 保険金				
(1) 保険金のお支払金額		38	74	61
(2) 対応の遅れ・対応方法		158	125	82
(3) 保険金のお支払の可否		27	38	23
(4) 接客態度		49	51	36
(5) その他		60	24	23
小計		332	312	225
4. その他		32	49	83
合計		3,384	3,551	2,569

*上記の件数はすべて「お褒め」を除く

「お客様の声」としてお寄せいただいた「ご不平、ご不満、ご要望」等の概況

1. 契約・募集行為

保険契約の募集行為に関わるものは毎年増加傾向にあります。依然として(2)契約継続手続が最も多く、特に賃貸用入居者保険の契約継続案内についてのお申出が多かったです。次いで、(3)募集行為が多くなっておりませんが、お申出の内容としてはカード付帯の既存契約者に対して新たな保険のご案内をした際に多くのご意見をいただきました。また、(1)商品内容(補償内容等)が大幅に増えています。その内容は多岐に渡りますが、その中で「歯の保険」の補償内容改定やさまざまな保険種目の保険料設定に関するお申出が多くありました。今後、よりお客様のご意向に沿った契約募集・継続案内が行えるよう努めてまいります。

2. 契約の管理・保全・集金

保険契約の管理・保全・集金に関わるものでは、(4)契約の解約(手続誤り・遅延、返戻保険料等)の申し出が2,108件と最も多かったです。このうち2,069件が賃貸用入居者保険の遡及解約によるもので、退去時に保険の解約のご連絡をいただけなかったことで遡及処理を行ったものです。今後も退去時の解約、または変更手続の案内を徹底することで、適切な処理が行われるようご案内をしていきます。

次に(1)証券未着・誤りが463件と多かったです。これは2013年度より証券未着を「お客様の声」として取り上げるよう徹底したことによるものです。463件のうち証券未着は約94%です。未着の理由はさまざま考えられます。弊社側の問題である証券作成遅延、手続の遅れによる発送遅延等については、今後発生しないよう改善に努めてまいります。

3. 保険金

保険金に関しては損害サービスアンケートからのご意見を積極的に取り上げたこともあり毎年増加しています。特に(2)対応の遅れ・対応方法について多くのご意見をいただきましたが、対応についてのお申し出のうち、約24%が損害サービスアンケートからのお申し出でした。内容としては事故担当者の対応に関するものや、経過報告の遅れに対するものが多かったです。また、(5)その他が大幅に増加していますが、そのうちの約57%は「保険金請求書類が煩雑、その記入方法などがわかりづらい」とのお申し出でした。お申し出人への経過報告および支払保険金額の内容などの説明をより丁寧に行っていくよう努めるとともに、保険金請求の簡素化についても検討してまいります。

契約・募集行為/ 「ご不平、ご不満、ご要望」等の件数	
(1) 商品内容(補償内容等)	44件
(2) 契約継続手続 (手続漏れ・遅れ等)	83件
(3) 募集行為	80件
(4) 契約内容・ 条件などの説明不足・誤り	45件
(5) 契約の引受(条件・制限等)	5件
(6) 保険料の計算誤り	3件
(7) 接客態度	14件
(8) 帳票類(申込書・請求書・ パンフレット等)	32件
(9) その他	26件
合計	332件

契約の管理・保全・集金/ 「ご不平、ご不満、ご要望」等の件数	
(1) 証券未着・誤り	463件
(2) 分割払い・口座振替	3件
(3) 契約の変更手続(手続 誤り・遅延、車両入替等)	52件
(4) 契約の解約(手続誤り・ 遅延、返戻保険料等)	2,108件
(5) 満期返戻(手続遅延、 満返金額等)	1件
(6) 接客態度	13件
(7) その他	48件
合計	2,688件

保険金/ 「ご不平、ご不満、ご要望」等の件数	
(1) 保険金のお支払金額	38件
(2) 対応の遅れ・対応方法	158件
(3) 保険金のお支払の可否	27件
(4) 接客態度	49件
(5) その他	60件
合計	332件

(対象期間 2015年4月～2016年3月)
*上記の件数はすべて「お褒め」を除く

「お客様の声」に基づき開発・改善した商品・サービス等の例

(1) 海外旅行保険の業務目的携行品は補償の対象外であることを表記

【お客様の声】

海外旅行保険で会社から支給された携帯電話が旅行先で盗難にあったが、保険金支払対象外と言われた。パンフレットに業務用として会社から渡された動産が対象外ということがはっきりとわかるような記載をして欲しい。

【改善内容】

(2016年3月追記)

パンフレットの持ち物に関する補償欄にご注意として、「業務の目的にのみ使用される設備もしくは什器等は補償の対象外となります。」と追記しました。

(3) こども総合保険の満期ハガキの個人賠償責任特約の支払限度額の表示

【お客様の声】

こども総合保険の満期ハガキの個人賠償責任特約の保険金額が1億円ではなく0円になっていた。

【改善内容】

(2016年2月より表示)

満期案内ハガキの当該項目について表示誤りがありました。システムを修正し正しい保険金額の1億円が表示されるようにしました。

(5) インターネットによる事故受付

【お客様の声】

Webで保険申請できると便利。

【改善内容】

(2017年度第1四半期実施予定)
インターネットでの事故受付は他社でも採用されており実施の方向で検討していきます。

(2) 自動車保険パンフレットのノンフリート等級に関して誤解を招きやすい項目の表記

【お客様の声】

窓ガラス破損の事故であったが、3等級ダウン事故扱いとなった。このような事故においてパンフレットの記載では1等級ダウン事故であるような誤解を招くので、自動車保険パンフレットの注意書きに「事故原因によっては3等級ダウン事故となる可能性があります」等の文言を入れた方がよい。

【改善内容】

(2015年10月追記)

パンフレットのノンフリート等級別割引・割増制度のページに「※他物との衝突・接触、墜落・転覆によるものを除きます」を追記しました。

(4) 園児 24 総合補償制度の告知事項「他の保険契約等」がお子様の補償についての確認であることの表記

【お客様の声】

園児 24 総合補償制度の加入依頼書の「他の保険契約等」の「ケガによる死亡を補償する他の保険契約等（共済を含む）がありますか？」の部分は両親の分も記載するのでしょうか。

【改善内容】

(2016年募集分より追記)

募集資料にお子様の補償について確認していることがわかるような文言を追記しました。

(6) ロードサービスでの高速道路使用時に契約者負担が発生することの表記

【お客様の声】

自動車の故障によりレッカーサービスを依頼し高速道路を使用したところ、高速道路料金が別途発生した。有料道路を使用した場合は契約者の負担となる旨の説明がパンフレットに書かれていない。

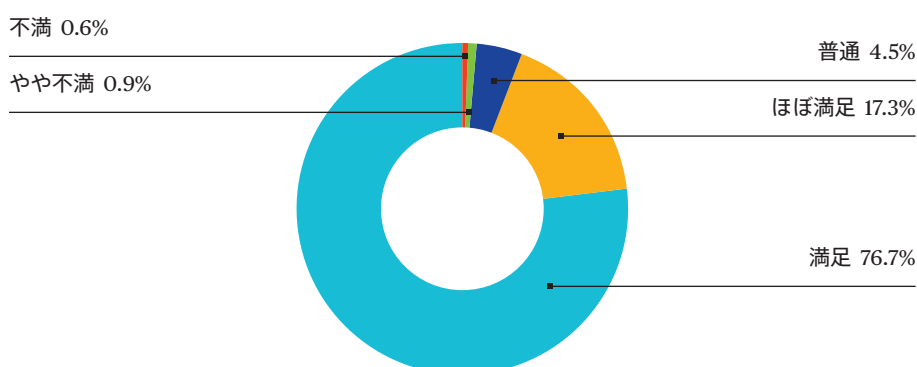
【改善内容】 (2016年度中の次回増刷時に追記予定)

ロードサービスのご案内に、高速道路使用料金は別途契約者負担となることの説明を次回増刷時に追記いたします。

お客様満足度調査

エース保険では、当社の損害サービスについて、今後のサービス向上のために、保険金お支払時に顧客満足度調査を実施しております。2015年度（2015年4月～2016年3月）の調査結果の概要は以下のとおりです。

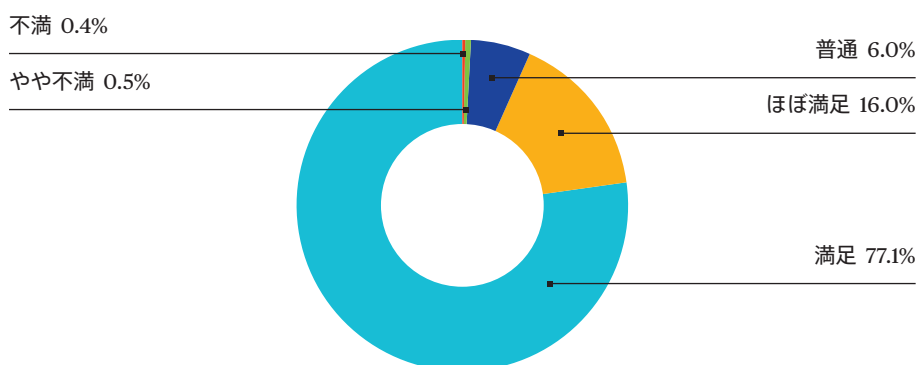
対応サービス全般に対する満足度



回答数 2,830 回答率 4.3%

94%のお客様より「ほぼ満足～満足」の評価をいただいておりますが、1.5%のお客様からは「やや不満～不満」という評価をいただきました。今後も不満と感じるお客様が一人でも少なくなるようサービスの改善に努めてまいります。

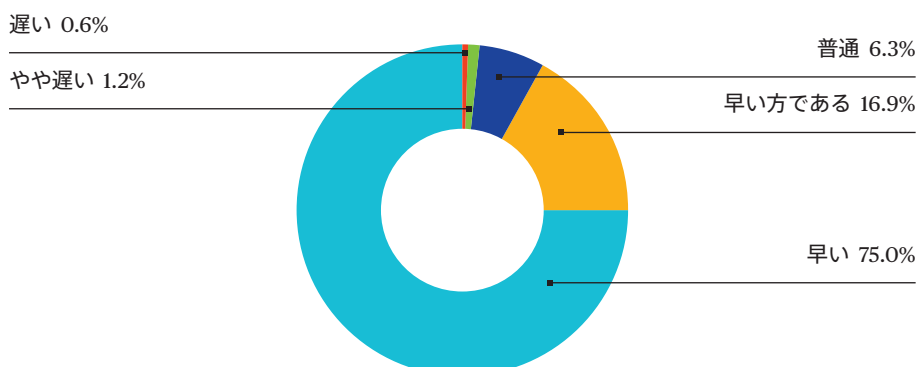
担当者の話し方、態度に対する満足度



回答数 2,794 回答率 4.3%

93.1%のお客様より「ほぼ満足～満足」の評価をいただいておりますが、0.9%のお客様からは「やや不満～不満」という評価をいただきました。今後も「電話応対研修」等を通じ、サービスの改善に努めてまいります。

保険金支払いの迅速性に対する満足度



回答数 2,830 回答率 4.3%

91.9%のお客様より「早い方である～早い」の評価をいただいておりますが、1.8%のお客様からは「やや遅い～遅い」という評価をいただきました。今後も迅速な保険金支払いに取り組んでまいります。

公平・中立な立場でお応えする機関などのご紹介

一般社団法人 保険オンブズマン

当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である一般社団法人 保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。詳細は下記ホームページをご覧ください。

* 保険オンブズマンのホームページ
(<http://www.hoken-ombs.or.jp/>)

一般財団法人

自賠責保険・共済紛争処理機構

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構は、自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、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です。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）の支払いをめぐる紛争に限られますのでご注意ください。

* 自賠責保険・共済紛争処理機構のホームページ
(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)

公益財団法人

交通事故紛争処理センター

交通事故に遭われた当事者の面接相談をとおして、弁護士や法律の専門家による交通事故の相談・和解のあっ旋、審査を行います。

当事者間において、損害賠償などの問題について解決が図れない場合に、公正・中立の立場で、無償で紛争解決するためのお手伝いをいたします。

* 交通事故紛争処理センターのホームページ
(<http://www.jcstad.or.jp/>)

ディスクロージャー（情報開示）の態勢

当社は「誠実」を第一の行動指針として掲げ、「誠実で開かれた会社」をめざしております。このような考え方にに基づき、当社に関する重要な情報の公正かつ適時・適切な開示に努めています。

公式ホームページ

当社のホームページには、事業活動や決算・財務状況等の情報を掲載しています。また、個人のお客様、法人のお客様向けには商品の内容、資料請求、お問い合わせ等についてご案内しています。

エース保険公式ホームページ

www.acegroup.com/jp



ディスクロージャー誌「Business Report」の発行

当社は保険業法および保険業法施行規則等による法的な定めに基づき、ディスクロージャー誌「Business Report」を毎年発行しております。

本誌は、当社の全営業拠点および主要な代理店に備え置いているほか、ご希望に応じて個別にご提供*しています。また、当社の公式ホームページでもその全文をご覧いただくことができます。



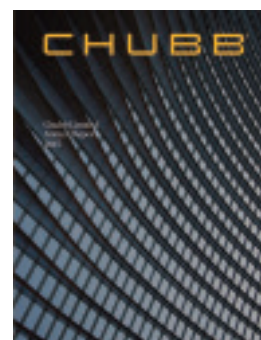
チャブ・リミテッド アニュアル・レポート

チャブ・リミテッドの財務状況等の開示情報として、アニュアル・レポートが英文で毎年発行されております。ご希望に応じて個別にご提供*しております。

また、チャブ・リミテッドの公式ホームページでもその全文をご覧いただくことができます。

チャブ・リミテッド公式ホームページ

www.chubb.com



* 上記資料をご希望の方は、下記までご請求ください。

〒141-8679 東京都品川区北品川6丁目7番29号 ガーデンシティ品川御殿山
エース損害保険株式会社 マーケティング & コミュニケーション部