

経営について

会社概要	8
Chubb 損害保険株式会社 概要	8
「お客様本位の業務運営に関する方針」について	10
代表的な経営指標	22
チャブ・グループ & チャブ・リミテッド 概要	26
チャブ・グループ & チャブ保険の主な沿革	27
トピックス	28
会社の運営	30
内部統制の基本方針	30
コーポレート・ガバナンスの体制	32
コンプライアンス(法令等遵守)体制	33
チャブ・グループおよびチャブ保険の 環境問題への取り組み	34
第三分野保険の責任準備金の確認	36
リスク管理	37
社外・社内の監査体制	42
勧誘方針	42
個人情報保護	43
反社会的勢力に対する基本方針	47
利益相反管理方針	47
お客様の声	48
ディスクロージャー(情報開示)の態勢	54

会社概要

Chubb 損害保険株式会社 概要

企業データ

チャブ保険は、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りました。

チャブ保険はそのチャブ・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、卓越した保険引受ノウハウ、高品質の損害サービス、グローバルな拠点展開等によりお客様のご要望にお応えします。

名称	Chubb 損害保険株式会社 略称：チャブ保険 英文社名：Chubb Insurance Japan
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 ブラッド・ベネット
資本金	50億円(2018年3月現在)
総資産額	627億2,900万円(2018年3月末現在)
元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)	552億3,100万円(2018年3月期)
正味収入保険料	226億1,500万円(2018年3月期)
単体ソルベンシー・マージン比率	1,588.6%(2018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+ (2018年7月現在)

チャブ保険のミッション

「選ばれる、チャブ保険」 チャブ保険は、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。

■ お客様に選ばれるチャブ保険

前身会社を含め98年におよぶ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。

■ 代理店に選ばれるチャブ保険

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。

■ 社員が選ぶチャブ保険

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、行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。

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。

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。

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。最高水準の仕事を成し遂げるために、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。

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。

チャブ保険の経営指針

チャブ保険は「5つの指針」のもと、お客様のニーズと満足を重視した商品とサービスの提供、大切な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



チャブ保険の強み

- **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体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。なお、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。
- **単体ソルベンシー・マージン比率 1,588.6% は、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。単体ソルベンシー・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 1,588.6% *。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。
* 2018年3月末現在
- **国内約 2,200 店のプロフェッショナルな代理店が、親身になってご相談を承ります。**
チャブ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 2,200 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

Chubb 少額短期保険株式会社

正式社名	Chubb 少額短期保険株式会社 (略称：チャブ少額短期保険 英文社名：Chubb SSI Japan)		
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	出資比率	100%
代表取締役社長	篠原 俊裕	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
資本金	2 億 3,000 万円 (2018 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)		

「お客様本位の業務運営に関する方針」 について

「お客様本位の業務運営に関する方針」は、商品開発、顧客サービス、保険販売、事故受付から保険金お支払いにおける、当社の価値基準および運営方針を示しています。これらの運営方針は、当社社員にとってよい職場環境を醸成するとともに、知識と能力に継続的に投資を行い、競争力を強化し、さらに企業としての成長を通じて当社が社会およびお客様にとって不可欠な存在となるための指針でもあります。当社はこれからも、お客様のニーズに応えるべく商品およびサービスを改善し続け、皆様にベストソリューションを提供できるよう努めてまいります。

お客様本位の業務運営に関する方針

運営方針 ① お客様本位の業務運営

当社の行動指針の一つである「お客様中心」を徹底し、当社の取り組みや会社情報等を公表することにより、お客様本位の業務運営を推進するよう努めてまいります。

【取り組み】

■ 行動指針の徹底

役職員一人ひとりが、当社の行動規範の一つに掲げられている「お客様中心」の実践に真摯に取り組んでまいります。

チャプ・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。
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。
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。
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。
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。

■ 「お客様本位の業務運営に関する方針」の公表

本方針および本方針に基づく取り組み状況を定期的に見直すとともに、当社公式ホームページやディスクロージャー誌等で公表します。

■ 会社情報等

当社公式ホームページにおいて、会社の概要、Web 約款、各種お手続きの方法・サービス、決算等をご案内しています。また、お知らせやニュースリリースにつきましても当社公式ホームページでご案内しています。

運営方針② 「お客様の声」を活かす業務運営

「お客様の声」を真摯に受けとめ、誠意をもって対応するとともに、業務運営に反映させ、お客様にご満足いただけるよう努めてまいります。

【取り組み】

■ 「お客様の声」を活かす取り組み

- 「お客様の声」対応方針を定め、「お客様の声」を業務に活かす体制を構築しています。
- 保険の契約手続き時や事故対応終了時に、お客様へのアンケートを実施しています。

■ 「お客様の声」の概況および「お客様の声」に基づく改善事項の公表

「お客様の声」に基づく改善事項として、商品やサービス等に関して「『お客様の声』に基づく主な改善例」を、当社公式ホームページやディスクロージャー誌等で公表しています。

運営方針③ 最適な保険商品・サービスの提供

お客様にとって最適で満足いただける商品・サービスが提供できるよう努めてまいります。

【取り組み】

■ お客様のニーズに基づく商品・サービスの開発

- お客様のご意見等を商品開発に反映する体制を構築し、お客様のニーズに沿った商品の開発・サービスの改善に努めています。
- 市場動向調査・分析を通じて、お客様のニーズを把握し、商品の開発・サービスの改善をしています。

■ お客様に最適な商品・サービスの提供

- お客様に最適な商品・サービスを提供するため、お客様のご意向を踏まえた商品の提供を心がけています。
- お客様のニーズに沿った補償やサービスを正確かつ迅速に提供します。
- お客様のご意向に沿わない無保険状態を防ぐため、またお客様にご契約内容をご確認いただくため、満期案内等により更改内容をご検討いただけるよう取り組んでいます。

■ わかりやすい情報提供

- お客様に保険商品の内容を十分にご理解いただくため、パンフレット、チラシ、公式ホームページ等の媒体を用い、わかりやすく情報を提供できるよう努めています。
- 商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客様に提供し、ご契約にあたっての重要事項の提供に努めています。
- ご契約締結後も、複数の媒体（Web 約款、お客様専用 Web ページ（賃貸）等）により、補償内容をご確認いただける取り組みを進めています。
- パンフレット、チラシ、保険約款集を公式ホームページに掲載し、パソコンやスマートフォンのいずれの環境においても内容をわかりやすく情報を提供できるよう努めています。また、ご高齢の方でも楽にお読みいただけるよう、拡大表示機能を備えています。
- 外国人のお客様向けにパンフレット、保険約款、保険証券等の英語版を作成し、英語が第一言語のお客様にも対応できるよう取り組んでいます。

■ 適切な販売に向けた態勢整備

- 当社は、役職員および保険代理店が商品・サービスを適切に提供するために「勧誘方針」を定めています。
- お客様のニーズに沿った保険商品・サービスの提案やお客様に十分にご理解いただくための情報提供が適切に行われるよう、代理店に対する研修・指導に努めています。
- 代理店自主点検や代理店監査により、代理店の体制整備状況の確認および改善に取り組んでいます。加えて代理店の品質向上の取り組みの一環として代理店ホームページの点検を進めています。

運営方針 ④ 保険金のお支払い

常にお客様の視点に立ち、ホスピタリティのある最高のサービスのご提供をめざします。

【取り組み】

■ 事故処理サービス

事故が発生した際に、事故の解決に向けて的確なアドバイスを行い、スピーディな対応と保険金支払いを実践し、お客様一人ひとりに少しでも安心していただけるよう最善のサポートに努めています。

- 自動車保険における1事故1担当者制
- 24時間事故受付サービス 等

■ 事故発生から解決まで

- お支払いできる保険金、保険金請求に必要な書類、保険金支払いまでの流れなどについて、わかりやすくご案内しています。また、障がいをお持ちのお客様やご高齢のお客様に対しては、お客様の状態を踏まえた対応や複数の連絡手段をご用意するなど、安心してご相談いただける取り組みを進めています。
- 事故受付から保険金支払いまでの一連の業務を適切に管理し、事故の対応の進捗に応じてタイムリーに経過報告や確認などを行っています。また、事故のお相手とも定期的に連絡をとり治療状況等の確認を行っています。
- お客様の保険金請求手続きを簡便にするため、保険金支払いのサービスモデルの改善を進めています。

■ **満足度調査の結果公表**

損害サービスに関するお客様満足度調査結果を当社公式ホームページやディスクロージャー誌等で公表します。

■ **保険金をお支払いできない場合**

保険金をお支払いできない場合は、その理由および当社の判断にご納得いただけない場合の対応方法について、担当者からわかりやすくご説明するよう努めてまいります。

■ **適切な保険金をお支払いするための対応**

保険金支払部門から独立した管理部門が、お支払いすべき保険金が適切に支払われているか、保険金をお支払いしない処理が適切かの検証を行っています。

運営方針 ⑤ 利益相反に対する適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反について適切に管理する態勢を整備してまいります。

【取り組み】

「利益相反管理方針」を策定し、利益相反取引の管理に努めています。

運営方針 ⑥ 運営方針の浸透に向けた取り組み

代理店や役職員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

【取り組み】

■ **社員教育**

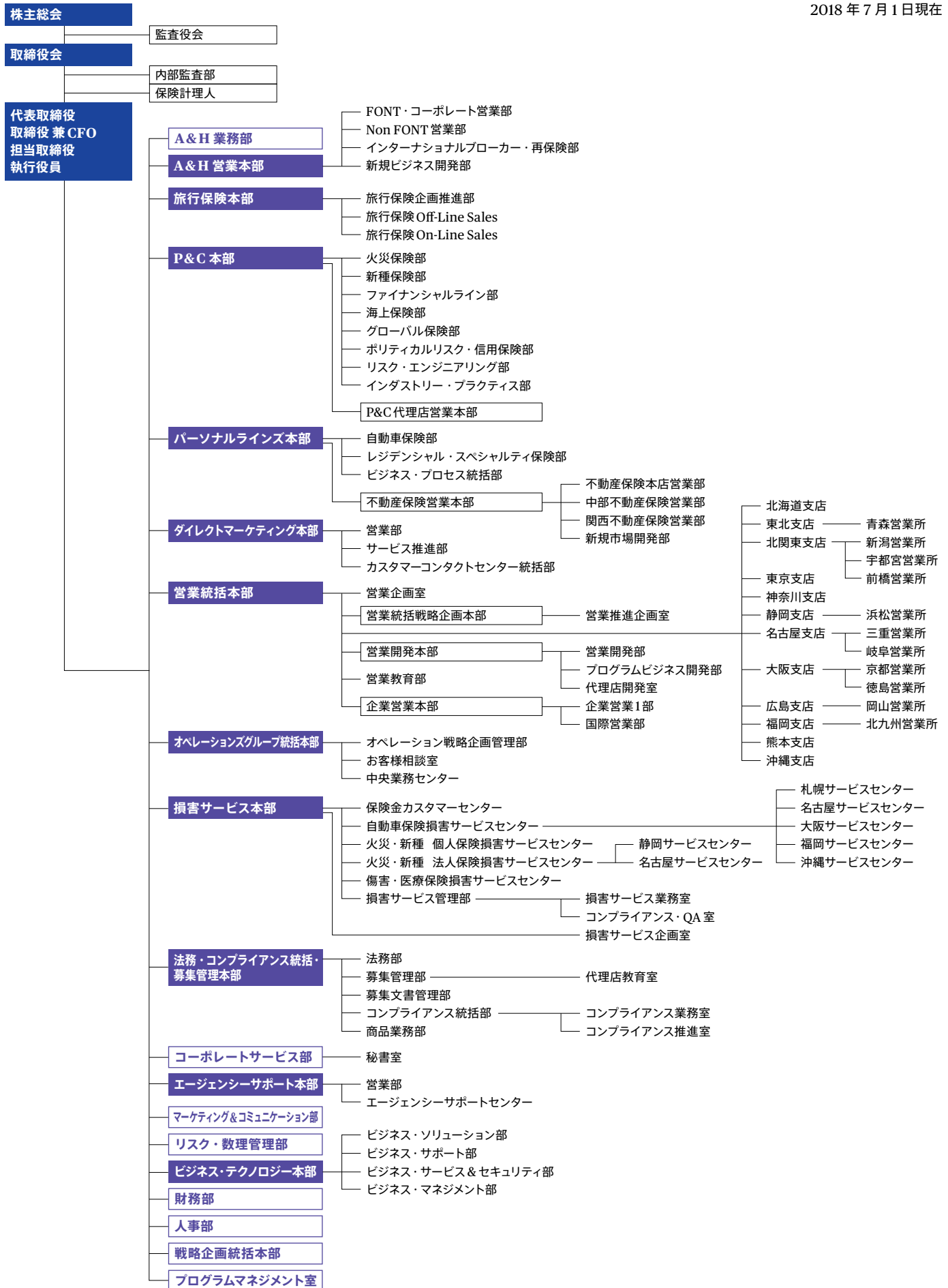
全役職員を対象とした会議（タウンホールミーティング）等を通じ、役職員に対し本方針の浸透に取り組んでまいります。また、その取り組みに対する行動を適切に評価するよう努めます。

■ **代理店教育**

お客様に適切な商品・サービスを提供するため、当社商品の研修やコンプライアンス研修を通じ、代理店の「お客様本位の業務運営」のサポートを行ってまいります。

組織図

2018年7月1日現在



株主の状況

基本事項

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

株式の分布状況・大株主

株主名	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
住所	バミューダ、ハミルトン、ウッドボーン アベニュー 17
所有株式数	163千株
発行済株式総数に対する 所有株式数の割合	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。

その後、繰越利益剰余金に振り替えて欠損を解消することを目的に、平成30年3月1日付で31.5億円の減資を行い、50億円の資本金となっております。

	増資額	減資額	増(減)資後 資本金 [億円]	適用
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
平成30年3月1日	—	31.5	50	減資

株主総会の状況

- **臨時株主総会** 平成 29 年 8 月 22 日付の臨時株主総会の報告事項および決議事項は以下のとおりです。
 - 報告事項**：監査役の辞任
上記内容について報告しました。
 - 決議事項**：第 1 号議案 新監査役選任の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。

- **臨時株主総会** 平成 29 年 9 月 25 日付の臨時株主総会の決議事項は以下のとおりです。
 - 決議事項**：第 1 号議案 退任した監査役への退職慰労金支給の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。

- **臨時株主総会** 平成 29 年 11 月 21 日付の臨時株主総会の報告事項および決議事項は以下のとおりです。
 - 報告事項**：取締役の辞任
上記内容について報告しました。
 - 決議事項**：第 1 号議案 新取締役選任の件
第 2 号議案 資本金の額の減少の件
第 3 号議案 資本準備金の額の減少の件
第 4 号議案 剰余金の処分の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。

- **臨時株主総会** 平成 30 年 2 月 15 日付の臨時株主総会の報告事項および決議事項は以下のとおりです。
 - 報告事項**：取締役の辞任
上記内容について報告しました。
 - 決議事項**：第 1 号議案 新取締役選任の件
第 2 号議案 辞任した取締役への退職慰労金支給の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。

- **臨時株主総会** 平成 30 年 3 月 14 日付の臨時株主総会の決議事項は以下のとおりです。
 - 決議事項**：第 1 号議案 新取締役選任の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。

- **第 23 回定時株主総会** 第 23 回定時株主総会は、平成 30 年 6 月 29 日（金）当社本店会議室において行われました。
 - 報告事項および決議事項は以下のとおりです。
 - 報告事項**：1. 平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 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 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 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。
 - 決議事項**：第 1 号議案 剰余金の配当の件
第 2 号議案 定款の一部変更の件
第 3 号議案 任期満了に伴う取締役の再選および新取締役選任の件
第 4 号議案 退任する取締役への退職慰労金支給の件
上記議案は原案どおり承認可決されました。



ブラッド・ベネット

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

- 1986年 Allstate (米国) フィールドセールスマネジメント
- 1995年 AIG (タイ) 代理店執行役
- 1998年 AIG (中国) 代理店営業リージョナル・バイス・プレジデント
- 2001年 AIG (日本) 代理店営業シニア・バイス・プレジデント
- 2005年 AIG 損害保険 (マレーシア) プレジデント 兼 CEO
- 2008年 AIG (韓国) プレジデント 兼 CEO
- 2011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 (日本) 最高執行責任者 (COO) 兼
チーフディストリビューションオフィサー (CDO)
- 2012年 コンバインド・インシュアランス 社長
- 2014年 チャプ・リミテッド シニア・バイス・プレジデント 兼 コンバインド・インシュアランス 社長
- 2017年 当社 代表取締役社長 兼 CEO
チャプ・ファー・イースト リージョナル・プレジデント
チャプ・リミテッド シニア・バイス・プレジデント



パトリック・スコット・ローリス

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

- 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 当社 アソシエイト・バイス・プレジデント 業務計画・実行担当
- 2007年 当社 バイス・プレジデント 損害保険 戦略計画責任者
- 2010年 当社 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 当社 CFO (最高財務責任者)
- 2014年 当社 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



佐々木 寿彦

取締役 兼 CDO 兼 営業統括本部長

- 1980年 INA 保険
- 1998年 シグナ保険会社 東京統括支店長
- 1999年 当社 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 当社 営業開発部長
- 2007年 当社 営業開発本部長
- 2010年 当社 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



デイビッド・モロー

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

- 2003年 損保ジャパン UK 企業保険 アンダーライター
- 2006年 AIG UK P&C ポートフォリオ・マネジャー
- 2009年 エース・インシュアランス・リミテッド (ニュージーランド) P&C マネジャー
- 2013年 エース INA オーバーシーズ・インシュアランス P&C 本部長
- 2015年 エース・インシュアランス・マレーシア・パーハド P&C 本部長
- 2017年 当社 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



高橋 和人

取締役 (A&H 担当)
ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント

- 1993年 広告社株式会社
- 1997年 株式会社東急エージェンシーインターナショナル (現 株式会社フロンテッジ)
- 2000年 レオバーネット株式会社 (現 ビーコンコミュニケーションズ株式会社)
アカウントディレクター (営業部門長)
- 2007年 アメリカンホーム医療損害保険株式会社
ダイレクトマーケティング部 部長
- 2012年 同社 マーケティング本部長
- 2015年 当社 ダイレクトマーケティング本部長
- 2018年 当社 執行役員 (A&H 担当)
当社 取締役 (A&H 担当)
ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント



ジャスティン・ボイソン

取締役 兼 パーソナルライズ本部長
ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント

- 2002年 フォード・モーター・カンパニー
- 2008年 AIG (欧州) ヨーロッパ・リージョナル・マネージャー
- 2012年 デトロイト・コンサルティング マネージャー
- 2014年 エース・インターナショナル パーソナルライズ部門 バイス・プレジデント
- 2018年 当社 取締役 兼 パーソナルライズ本部長
ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント



佐野 佳男

取締役 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長

- 1985年 日本生命保険相互会社
- 2005年 同社 不動産法務室長
- 2005年 ユニファイド・パートナーズ株式会社 エグゼクティブ・ディレクター
- 2009年 エートス・ジャパン・エルエルシー 法務・コンプライアンスディレクター
- 2015年 カーディフ・アシュアランス・ヴィ 法務・コンプライアンス統括部長 兼
カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール 法務・コンプライアンス統括部長
- 2017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
- 2018年 当社 取締役 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長



南 由紀

取締役 兼 人事部長 (CHRO)

- 1993年 AIU 保険会社 人事部
- 1997年 ファクトセット・パシフィック
コンサルティングサービス マネージャー
- 2001年 タワーズペリン (現 ウィルス・タワーズワトソン)
リワード & パフォーマンスマネジメントグループ アソシエイト
- 2003年 プライスウォーターハウスクーパース HRS 株式会社 マネージャー
- 2008年 株式会社ヘイコンサルティンググループ
コンサルティングサービス シニアコンサルタント
- 2012年 合同会社 西友 人財部 バイス・プレジデント
- 2017年 当社 執行役員 兼 人事部長 (CHRO)
- 2018年 当社 取締役 兼 人事部長 (CHRO)



ウィリアム・ワーバ

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

- 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 セバレーション・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)
ファー・イースト リージョナル・バイス・プレジデント



ダーク・ラッセル

執行役員 兼 損害サービス本部長

- 1997年 AIG タイ バイス・プレジデント
損害サービスマネージャー
- 1999年 AIG ユニバンコセグロス (ブラジル)
損害サービスディレクター
- 2002年 AIG サウス・イースト・アジア・リミテッド (香港) バイス・プレジデント
リージョナル損害サービスマネージャー
- 2007年 AIG ジャパンホールディングス株式会社 シニア・バイス・プレジデント
損害サービスエグゼクティブ
- 2013年 AIG ジャパンホールディングス株式会社 シニア・エグゼクティブ
損害サービストランスフォーメーション
- 2017年 当社 執行役員 兼 損害サービス本部長



ガネッシュ・スブラマニヤム

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)

- 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
当社 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)



櫻井 達也

執行役員 兼 企業営業 / 国際営業担当

- 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

監査役・会計監査人の状況

山崎 善久

監査役

1978年 AIU 保険会社 (現 AIG 損害保険株式会社)
1992年 同社 九州地区副本部長
1996年 同社 法人開発企画推進部長
1999年 同社 首都圏第三営業部長
2001年 当社 傷害保険事業部長
2004年 当社 北関東支店長
2008年 当社 東京支店長
2012年 当社 西日本営業本部長
2015年 当社 監査部調査役
2017年 当社 監査役

米山 修

監査役

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 取締役嘱託常務執行役員
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

尾高 雅美

監査役

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 ウィザース国際法律事務所)
2016年 当社 社外監査役

PwC あらた有限責任監査法人

会計監査人

従業員の状況

2018年3月31日現在

	男性	女性	総平均
平均年齢	47.2歳	44.0歳	46.0歳
平均勤続年数	13.4年	8.1年	11.4年
平均給与月額	714,488円	469,619円	621,542円
従業員数	322名	197名	519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2018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。

- 確定拠出年金制度
- Chubb 持株優遇制度
- 所得補償保険制度
- 慶弔金・災害見舞金支給制度
- 人間ドック補助制度
- 財形貯蓄制度
- 保険料補助制度
- 福利厚生代行サービス

代表的な経営指標

(単位：百万円)

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
正味収入保険料 ※ 1 (対前期増減率)	21,042 (3.8%)	21,788 (3.5%)	22,615 (3.8%)
保険引受利益 ※ 2 (対前期増減率)	1,622 (170.2%)	2,826 (74.1%)	1,158 (△ 59.0%)
経常利益 ※ 3 (対前期増減率)	1,878 (54.8%)	2,981 (58.7%)	1,118 (△ 62.5%)
当期純利益 ※ 4 (対前期増減率)	1,010 (106.7%)	2,400 (137.5%)	5,874 (144.7%)
正味損害率 ※ 5	43.7%	42.0%	41.2%
正味事業費率 ※ 6	45.5%	44.9%	48.2%
純資産額 ※ 7	4,498	6,820	12,816
総資産額 ※ 8	51,058	56,435	62,729
その他有価証券評価差額金 ※ 9	676	597	719
単体ソルベンシー・マージン比率 ※ 10	1,138.5%	1,199.5%	1,588.6%

(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。
(正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 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。
保険引受に係る正味事業費 ÷ 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。

正味収入保険料

2017	22,615	226億1,500万円 (対前年比 +3.8%)
2016	21,788	
2015	21,042	

(単位：百万円)

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。

元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)

2017	55,231	552億3,100万円 (対前年比 +3.3%)
2016	53,471	
2015	52,422	

(単位：百万円)

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。

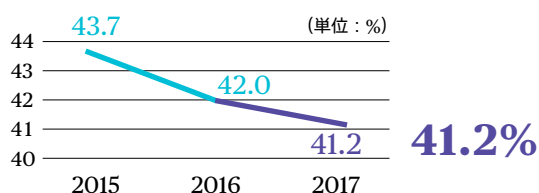
総資産額

2017	62,729	627億2,900万円
2016	56,435	
2015	51,058	

(単位：百万円)

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。

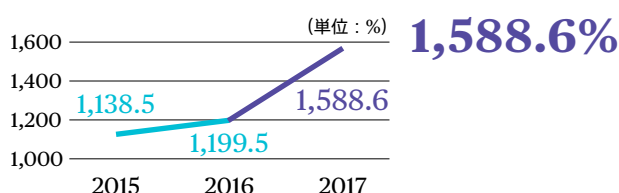
正味損害率



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。

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

単体ソルベンシー・マージン比率



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。

平成29年度(平成29年4月1日から平成30年3月31日まで)事業報告書

(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、堅調な企業収益の推移、雇用環境の改善に伴う個人消費の拡大等を背景に、緩やかな回復基調が継続しました。世界経済においては、米国の保護主義的な通商政策や流動的な北朝鮮情勢など、先行き不透明感はあるものの、米国や欧州の景気回復およびそれに牽引された新興国経済の成長により、全体として安定的に推移しました。

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11億1千8百万円、当期純利益は58億7千4百万円となりました。

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けおよび長期カウンターパーティ格付けともに「A+ / アウトルック：安定的」を獲得しております。

また、本年度資本金および資本準備金を合計70億5千万円減少し、繰越利益剰余金を増加する減資を行っております。繰延税金資産については、「繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針」における企業分類により繰延税金資産の回収可能性を検討し、計上額を見直した結果、法人税等調整額を55億4千2百万円計上しております。

(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552億3千1百万円であり、その内訳は火災保険189億3千8百万円、海上保険8億5千4百万円、運送保険4億2千2百万円、傷害保険123億9千9百万円、自動車保険76億6千2百万円、自動車損害賠償責任保険1億9千7百万円、その他の保険147億5千6百万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186億7千4百万円であり、損害率は33.8%となっております。その内訳は、火災保険42億9千万円、海上保険1億6千5百万円、運送保険7千4百万円、傷害保険36億5千7百万円、自動車保険36億1千3百万円、自動車損害賠償責任保険1億5千8百万円、その他の保険67億1千5百万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381億5千万円、回収再保険金125億1千1百万円、再保険手数料159億1千4百万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55億3千5百万円、受再正味保険金19億3千7百万円、受再保険手数料22億2千9百万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226億1千5百万円であり、3.8%の増収となっております。その内訳は、火災保険38億1千3百万円、海上保険1億5千万円、運送保険6千5百万円、傷害保険81億6千1百万円、自動車保険33億5千2百万円、自動車損害賠償責任保険6億5千3百万円、その他の保険64億1千8百万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93億1千万円であり、損害率は41.2%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108億9千万円であり、事業費率は48.2%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226億5千1百万円、資産運用収益が6千万円、その他経常収益が2億4千4百万円となり、合計229億5千6百万円を計上いたしました。一方、経常費用は保険引受費用が106億9千4百万円、資産運用費用が1億2千7百万円、営業費および一般管理費が109億4千3百万円、その他経常費用が7千2百万円となり、合計218億3千7百万円を計上しました。

この結果、経常利益が11億1千8百万円となっております。

経常利益に価格変動準備金の戻入額による特別利益4千5百万円、固定資産処分損8百万円の特別損失を計上した税引前当期純利益に対し、法人税および住民税8億2千3百万円を計上し、法人税等調整額55億4千2百万円を加算した結果、当期純利益は58億7千4百万円となりました。

なお、当期末における総資産は627億2千9百万円、このうち運用資産は479億4千7百万円となっております。資産運用に関しましては、利息および配当金収入は9千万円となり、有価証券売却益6百万円、積立保険料等運用益振替△3千5百万円を加減した結果、6千万円の資産運用収益を計上いたしました。

(4) 会社が対処すべき課題

お客様のサービスおよび商品へのニーズが多様化していく昨今、当社では、お客様からのニーズに基づく商品・サービスの開発、お客様に最適な商品・サービスの提供、わかりやすい情報提供、適切な販売に向けた態勢整備などの観点においてさまざまな取組みを行っております。

また、適切な保険金のお支払いや代理店システムの改善、帳票の電子化など、プロセスの改善についても継続的に実施してまいります。

社員や代理店が常にお客様本位の取組みを行い、収益性、将来性および健全性を兼ね備えた保険会社として成長していけるよう全社をあげて努力してまいります。

不良債権の状況について

① リスク管理債権の状況

平成 29 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、正常でない債権を指し破綻先債権、延滞債権、3ヶ月以上延滞債権、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、回収の危険性又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 29 年度の資産査定結果は下記のとおりであり、70 百万円の貸倒引当金を計上しております。

I 分類 (非分類)	60,725 百万円
II 分類	2,011 百万円
III 分類	1 百万円
IV 分類	62 百万円
合計	62,799 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。

Chubb 損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
ブラッド・ベネット



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カ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月には米シングナ・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、高品質の損害サービス、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 Zürich, 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	1,670 億ドル (2017年12月末現在)
収入保険料 (GWP)	364 億ドル (2017年12月期)
正味収入保険料 (NWP)	292 億ドル (2017年12月期)
保険財務力格付	スタンダード & プアーズ社 AA (2018年7月現在) Chubb Group's core operating companies
IR ページ	http://investors.chubb.com

代表的な経営指標

チャブ・リミテッド総資産額

2017	167,022
2016	159,786
2015	102,306

(単位: 100万米ドル)

チャブ・リミテッド収入保険料

2017	36,376
2016	34,983
2015	23,811

(単位: 100万米ドル)

チャブ・リミテッド正味収入保険料

2017	29,244
2016	28,145
2015	17,713

(単位: 100万米ドル)

保険財務力格付 (Chubb Group 主要グループ会社)


2018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)

チャブ・グループ & チャブ保険の主な沿革

To The Future

2020 前身会社を含めた日本での実績が100年に到達。

- 
- 10月 エース保険から Chubb 損害保険株式会社 (略称: チャブ保険) へ社名を変更。
1月 エース・リミテッドが130年以上の歴史を持つチャブ・コーポレーションの買収を完了。
- 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)。
- エース保険、少額短期保険会社「エース貸付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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- INA インターナショナル部門設立。
- 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。
- INA、中国でアメリカの会社として最初に保険を引受け。
- 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。
- 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。
- INA、米国で最初にビル建物に対しての保険を引受け。
- 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。

トピックス

主要な活動等

2018年2月 チャブ・リミテッド 2017年度決算

2017年度のチャブ・リミテッドの決算は、引き続き順調な営業利益となり、純利益は39億ドル、一株あたり8.19ドルで、経常利益は37.846億ドル、一株あたり8.03ドルとなりました。

2017年9月 東北支店の事務所移転

2017年9月21日、東北支店の事務所（宮城県仙台市）を同市、仙台トラストタワーへ移転しました。

2017年9月「お客様本位の業務運営に関する方針」の公開

お客様に選ばれる保険会社をめざし「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し公開しました。

新商品・新サービス

2017年7月

自動車保険 ロードサービスの無料レッカー距離を「無制限」に改定

2017年7月1日より、自動車保険（家庭用自動車保険、一般用自動車保険）のロードサービスについて、従来100kmが上限だった無料レッカー距離を「無制限」に改定しました。



2017年10月

業務災害安心総合保険 (GPA Pro) に「安否確認サービス」の提供開始

2017年10月1日より業務災害安心総合保険 (GPA Pro) の新たな付帯サービスとして災害緊急時に従業員の方の安否確認を行う「安否確認サービス」の提供を開始しました。

2018年2月

新医療総合保険「チャブの医療保険」の販売開始

2018年2月1日よりかんたん告知で充実した入院時の補償や重度九大疾病一時金も選択できる新医療総合保険「チャブの医療保険」の販売を開始しました。

2018年6月

「興行中止保険」の販売開始

2018年6月よりコンサートや展示会、スポーツ大会、ミュージカル、演劇等のイベントやテレビ、ラジオ等の企画・作成を対象として、偶発的な事故によってイベントが中止または延期される等の影響を受けた場合に被る費用損害（経済的損失）をカバーする「興行中止保険」の販売を開始しました。

地震保険の普及と啓発

地震保険の普及・啓発

地震保険は、地震・噴火・津波による建物・家財の損害を補償します。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、被災者の生活再建資金を確保し、生活の安定に寄与する役割を担っています。2016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しています。

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・ポスター等を用いた消費者向けの啓発、地震保険を販売する損保代理店の支援、リスク啓発と地震保険加入促進を連携させた取り組み等を通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



役員人事

- 2017年8月22日付
監査役に山崎 善久 (やまざき よしひさ) が就任しました。
- 2017年12月1日付
代表取締役社長 兼 CEO にブラッド・ベネットが就任しました。
- 2018年2月15日付
取締役 兼 パーソナルラインズ本部長にジャスティン・ボイソンが就任しました。
- 2018年3月14日付
取締役 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長に佐野 佳男 (さの よしお) が就任しました。
- 2018年6月29日付
取締役 (A&H 担当) に高橋 和人 (たかはし かずひと) が就任しました。
- 2018年6月29日付
取締役 兼 人事部長 (CHRO) に南 由紀 (みなみ ゆき) が就任しました。

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ヵ月に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署の運営については、内部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、取締役会に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) チャプ・グループにおける業務の適正を確保するため、チャプ・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) 左頁 1.(3) 記載のとおり、チャプ・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 (Chubb 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) 子会社の従業員も左頁 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。

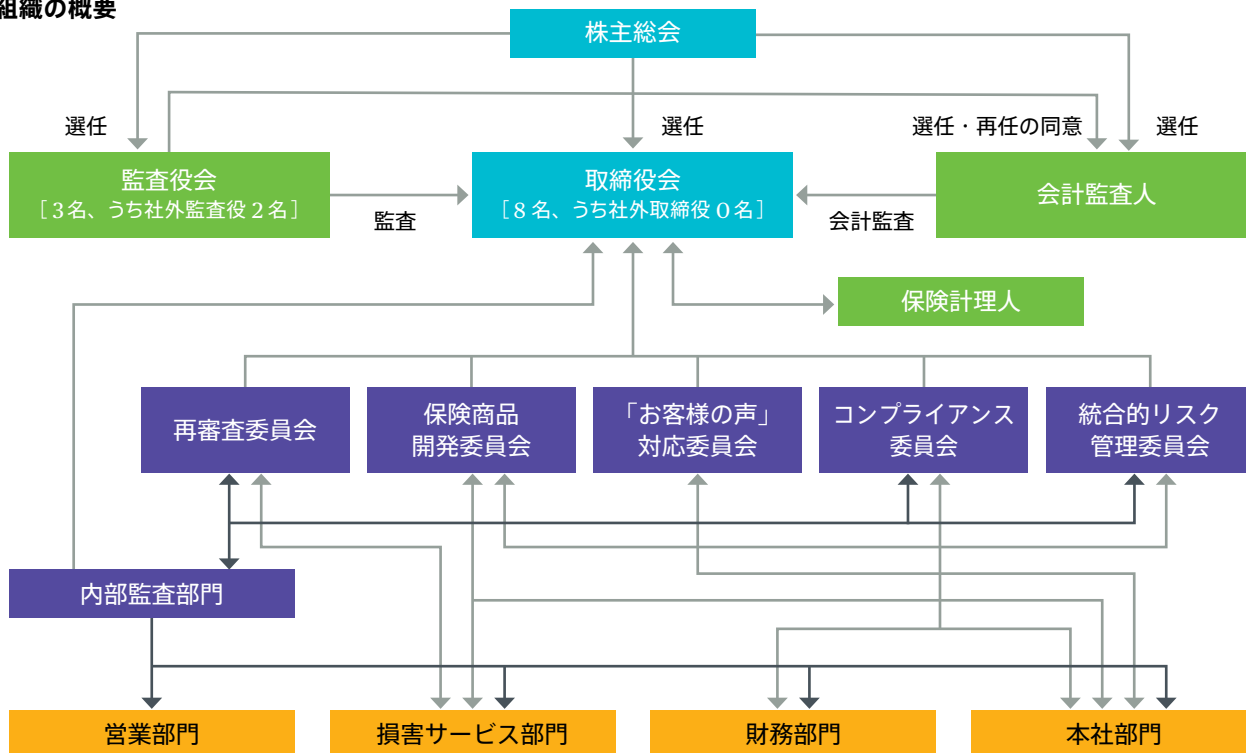
8. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (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8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。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 「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、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、本社および各部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、施策、組織体制、推進計画等、重要な事項について協議し、対応確認を実施しています。

• 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に関する説明が記載されており、全社員が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、すべての法令・社内規則等を遵守し高い倫理観をもって、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」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、上記の対応状況は内部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。

チャブ・グループおよびチャブ保険の 環境問題への取り組み

より環境に優しい企業をめざして

チャブ・グループでは、2006年より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量を社員一人あたり22%削減することができました。今後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の取り組みを継続・推進していきます。

チャブ・グループの取り組み

- 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、2015年から2017年にかけて温室効果ガスの排出を社員一人あたり11%削減することができました。
- 2007年以来、米国環境保護林企業の米国環境保護庁リリーフプログラムのスポンサーシップを通じて植林した樹木の本数は、144,000本となりました。
- コンサベーションファンドの支援により138,402ヘクタールの土地と水源の保護活動を行いました。
- 世界53カ国で環境リスクポリシーを発行し環境保護に努めています。
- チャブ・グループ所有の施設において新建築効率プロジェクトで約150トンの二酸化炭素排出量を削減しました。
- チャブ・グループは、CDPの気候変動プログラムランキングでA-を獲得しています。



チャブ保険の取り組み

エコキャップの回収運動

2010年以來全社で取り組んでいるペットボトルキャップの回収運動では、各オフィス設置の回収ボックスにキャップを集め、定期的に“エコキャップ推進協会”へ送付しています。エコキャップは、再生プラスチック原料として換金したうえで医療支援や障がい者支援、発展途上国の子供たちへの環境教育等さまざまな社会貢献活動に役立てられています。この取り組みは、今後とも継続的に実施していく予定です。

パソコンモニターおよび本体の電源オフや節約

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

プリントアウトやコピー方法を見直し、紙を節約

日本オフィスでも両面プリントやコピーの際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ことに努めています。

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7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併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、地球温暖化防止に尽力しています。

チャブ・グループをはじめ、私たちチャブ保険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。

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29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633万9千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

昨今の損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しています。そうした状況に的確に対応し、ビジネス目標の達成や企業としてステークホルダーへの義務・責任を遂行することが重要であると認識しています。当社のハイレベルなビジネス目標は、(a) 目標パフォーマンスの達成、(b) 資本十分性の維持、(c) 流動性の維持、および (d) フランチャイズ・バリューの保護の 4 つであり、「統合的リスク管理 (ERM: Enterprise Risk Management)」として、それらのビジネス目標に影響を及ぼす可能性のあるリスクを認識、評価、そして軽減するプロセスを実施しています。当社は、統合的リスク管理を行うことで、経営の健全性および安定的な収益の向上に努めています。

リスク管理の基本方針

チャプ・グループで一貫した「ERM フレームワーク」を日本におけるビジネスに合致するようカスタマイズして策定し、「ERM フレームワーク」に沿った「統合的リスク管理基本方針」を定め、リスク管理を行っています。

リスク管理の体制

当社では、「ERM フレームワーク」および「統合的リスク管理基本方針」に基づくリスク管理態勢の強化およびリスク管理手法を協議・検討し、かつ全体的視点からリスク管理を監督する「統合的リスク管理委員会」を設置しています。取締役会は同委員会から定期的な報告を受けます。

また、会社全体としてリスク管理を適切に行うため、日々のリスク管理、その監督、そして独立した監査の 3 つの異なった形態で構成されるリスクガバナンス構造である「3 つのディフェンスライン」体制の下、リスク管理を継続的かつ一貫して行っています。

業務部門やサポート部門が担う第一ディフェンスラインは、日々の業務におけるリスクのコントロールの発案およびその実行を含むリスクの認識および管理を行います。

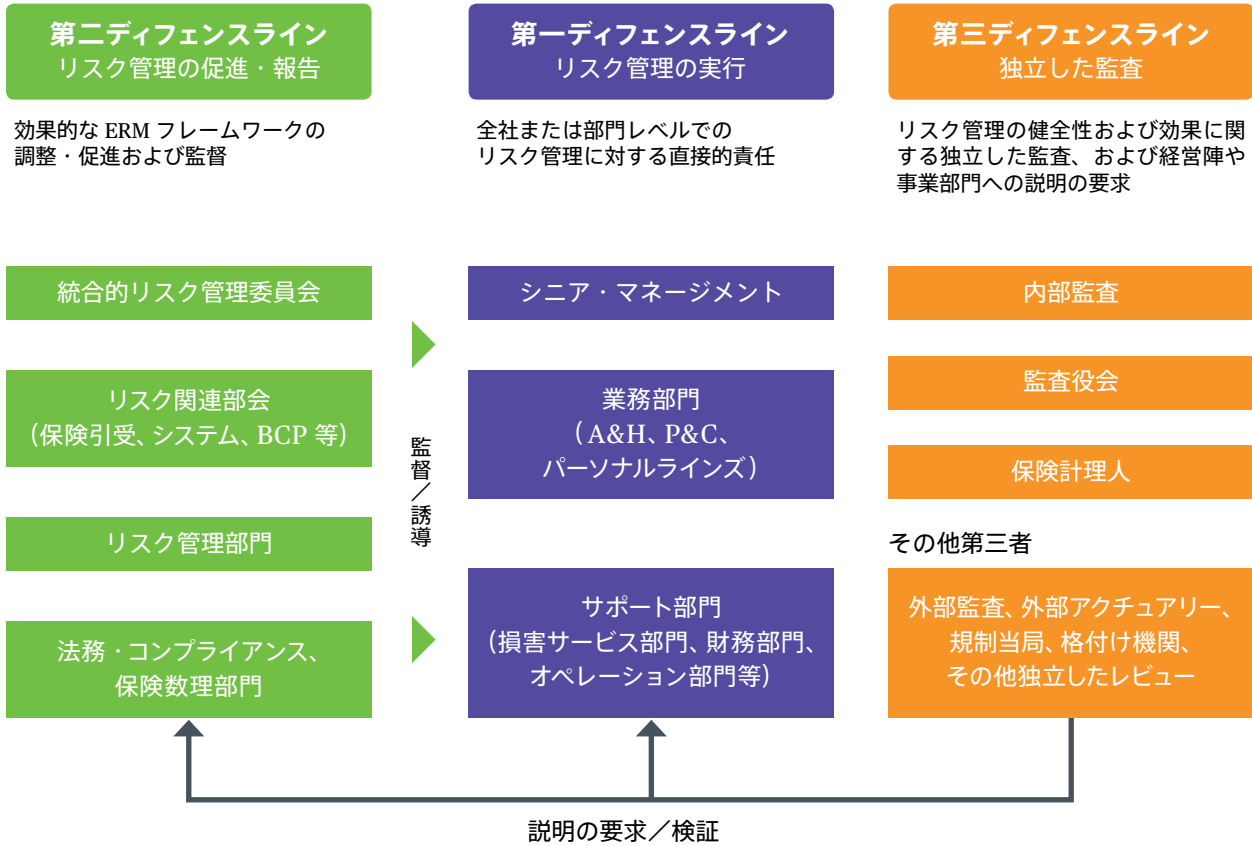
第二ディフェンスラインは、第一ディフェンスラインへの助言や専門知識の提供、リスク管理活動の促進に加えて、第一ディフェンスラインによるコントロールの発案および実行に対する継続的なモニタリングおよび説明の要求を行います。

第三ディフェンスラインは、第一および第二ディフェンスラインで実施するリスク管理の有効性に対して、独立した監査を行います。



リスク管理体制図

3つのディフェンスライン



統合的リスク管理の主な取り組み

日々の業務においてリスク管理を実行することに加えて、会社全体として多様なリスクを網羅的に把握・評価し、そして軽減すること、また保険契約者への迅速な保険金支払いを含むステークホルダーへの義務・責任を遂行するために必要な資本および流動性を確保しているか検証することを目的として、定量・定性の両面から下記を例とする当社全体のリスク状況を管理する統合的リスク管理を行っています。



定量的な管理

ソルベンシー・マージン比率による財務の健全性の確認に加えて、チャプ・グループで使用する内部モデルを当社においても活用して、保険引受リスクや資産運用リスク等を計測し、保有すべき資本額を評価して、資本の十分性を検証しています。加えて、自然災害や急激な金利上昇等、実現可能性がある一方で、実現すると深刻な影響を及ぼすであろうさまざまなシナリオを用いて、流動性と資本の両方の観点からストレ

ステストを実施しています。破産状態を含む当社の収益や資本を毀損するシナリオまたは環境がどういったものなのかを認識するためのリバース・ストレス・テストも同時に実施しています。

定性的な管理

当社にとって重大な影響を及ぼす可能性のあるリスクとその対応状況について網羅的にまとめたリスクレジスターによる一元管理を行っています。「現時点では重大であるとされていない、もしくは重要なリスクに発展する可能性は今のところ低いとしているが、現在発展しつつある出来事、状況または動向」をエマージングリスクと定義し、現時点ではリスクレジスターに含まれていないエマージングリスクに関しても、統合的リスク管理委員会や取締役会などの場で話し合い、その結果如何によっては当該エマージングリスクをリスクレジスターに登録し管理を行うこともあります。

また、毎年、経営計画に影響を及ぼす可能性のある優先して管理すべきリスクも明確にしています。加えて、重要リスク指標をまとめた一覧表を使用して、主要なリスクに対するエクスポージャーの状況把握に努めています。社内外監査による指摘事項に対する取り組み状況等のモニタリングも、統合的リスク管理委員会において実施しています。

主要なリスクとその管理

当社にとって主要なリスクとして以下の11のリスクを特定し、各種リスクについて個別に「リスク管理規程」を定めています。「リスク管理規程」の中で、リスクアペタイト（リスク選好）も明確にしています。当社は、保険引受リスクを主な収益の源泉としてコントロールすべきリスクと認識する一方、その他のリスクに関しては、リスクの発現防止および軽減を図っています。これらのリスクを適切に管理するため、統合的リスク管理委員会の下部組織として、「保険引受リスク部会」「資産運用リスク部会」「事務リスク部会」「システムリスク部会」および「災害リスク部会」の5つのリスク関連部会を設置しています。また、統合的リスク管理委員会は、コンプライアンス委員会、人事委員会および保険商品開発委員会から、各委員会に関連するリスクに関して適宜報告を受けています。

1. 保険引受リスク

当社の資本もしくはソルベンシーに影響を与えるような許容範囲を超える損失をもたらしかねない保険引受や過少な保険料による保険の販売によって生じる潜在的リスクをいいます。主な要因は、保険契約における実際にかかるコストが料率算定時や引受時には未確定であることです。その他、支払う保険金額の変動、再保険の効果的な活用の失敗、引き受けたリスクの管理不備、エクスポージャーや引受能力の評価ミス等からも生じます。

2. リザービング・リスク

リザービング（支払備金）に関する潜在的なリスクは、保険負債または必要なりザービングの推計における不確実性により生じます。この不確実性は、保険負債評価の不確実性であり、将来の保険金支払のタイミングと金額の両方の不確実性です。具体的には、既発生損害の支払見込額の増加またはIBNR（既発生未報告損害に対するリザービング）の不足が挙げられます。

3. 資産運用リスク

運用資産ポートフォリオが市場リスク（金利リスクや為替リスクを含む）、流動性リスクおよび信用リスクによって、経済的もしくは会計上の損失を被る潜在的リスクをいいます。信用リスクおよび流動性リスクは、資産運用リスクとは別にそれぞれリスク管理規程を定めています。

4. 信用リスク

クレジットに関連した価格変動やカウンターパーティーの格下げまたはデフォルトに起因する、当社の資本を毀損する潜在的リスクをいいます。主な要因は、保有する債券を発行する会社の破たんや格下げによる資産価値の下落、再保険取引から生じる再保険回収リスクおよび日々のオペレーションから生じるカウンターパーティーリスクが挙げられます。

5. 流動性リスク

保険契約者または一般債権者に対する債務に対し、定められたタイミングで支払いを行うことができない潜在的リスクをいいます。主な要因は、不確実な支払期日と債務額の変動によりキャッシュバランスが不十分であることが挙げられます。また、現金の準備の遅れや、低価格での強制的な資産売却など、市場性のある資産を適切に維持することができないことにより、流動性はさらに悪化します。

6. ALM リスク

金利変動に対する感応度（デュレーション）、金額および為替の面において、保険契約に係る負債等に関する将来の支払いに対して資産が適正でないことにより、経済的もしくは会計上の損失を被る潜在的リスクをいいます。主に為替のミスマッチ、タイミングのミスマッチ、資産と負債の金利感応度の違いによる金利リスクおよびインフレリスクに起因します。資産と負債が適切に対応していないことにより、保険金の支払いまたは債務の支払期日に対応するための半ば強制的な資産売却により運用損失を計上する可能性があります。

7. 法的およびコンプライアンス・リスク

法的およびコンプライアンス・リスクとして、法的リスク、ガバナンス・リスクおよびコンプライアンス・リスクがあります。法的リスクは、関連する法律、契約上の義務の不履行および財務または業務に関する法令を遵守しない潜在的リスクをいいます。ガバナンス・リスクは、取締役会およびその他委員会等が管理・監督をしている中で、規則・規程、法律および公共政策に則った業務の遂行に失敗する潜在的リスクをいいます。コンプライアンス・リスクは、海外、国内または地域の法律や規制に対する違反および当社の行動規範、社内で定めた規則規程の遵守を怠ったことによって生じ、結果的としてお客様に損害を与え、会社が制裁・処罰を受けるまたは信用を喪失する潜在的リスクをいいます。

8. オペレーショナル・リスク

事務、人事およびシステムでの処理の失敗から生じる損失の潜在的リスクをいいます。事業継続、外部委託、会社の成長、買収、規制・制度の進展等から生じるリスクを含めた、ビジネスの複雑性に起因するリスクです。保険引受業務をサポートするさまざまな活動を通して、当社はオペレーショナル・リスクにさらされています。サポートする役割でありながら、たとえばシステムダウンのような事象の発生は、業務遂行能力や企業の信用・価値へ大きな影響を与える潜在的リスクとして存在します。

9. 戦略リスク

最適ではない意思決定による結果、企業価値や、持続的かつ競争力をもって事業運営する能力に影響を与えるようなリスクを対象としています。戦略リスクの例として、新商品または新ビジネス、M&A における価格設定、税制や規制の予期しない変更等に関して下されるさまざまな意思決定や、これらに対して意思決定そのものが下されないことによるリスクが挙げられます。

10. 風評リスク

お客様・株主・ビジネスパートナー等のステークホルダー、地元地域および社会からの信用・信頼の喪失により、経営戦略の実行に大きな影響を与えるリスクをいいます。風評リスクは、その派生的な特性により、さまざまなリスクの1つもしくは複数から生じる可能性があります。その多くはコミュニケーション上の齟齬により増幅・拡大します。

11. 出再保険リスク

出再する規模、再保険カバーの効果、再保険の契約条件等が適切でない場合に生じるリスクをいいます。リスクの程度は、保険事故の発生頻度、大きさ、タイミング等の不確実性や、元受保険と再保険の契約条件の不一致、モデルリスク、および再保険契約解除を引き起こす再保険者の不適切なディスクロージャー等に影響されます。

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き「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、内部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。



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。

- 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。

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」に改定を重ね、顧客情報等保護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

当社は、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、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下、「マイナンバー法」といいます。）」、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（個人情報保護法第2条第1項に定める個人情報をいいます。）ならびに個人番号（マイナンバー法第2条第5項に定める個人番号をいいます。）および特定個人情報（同法第2条第8項に定める特定個人情報をいい、以下、個人番号と特定個人情報を合わせて「特定個人情報等」といいます。）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、役員および代理店への教育・指導を徹底し、個人情報および特定個人情報等の適正な取扱いが行われるよう取り組んでいきます。

※ 1. から 13. の各項目における「個人情報」および「個人データ」とは、特定個人情報等を除くものをいいます。

1. 個人情報の取得

（特定個人情報等については、6. をご覧ください。）

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信受信するために、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

（特定個人情報等については、6. をご覧ください。）

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

- (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) 当社従業員の雇用、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。

・役員・従業員等の個人情報の取扱いについて

当社は、役員および従業員、派遣社員、採用応募者および退職者ならびにそれらの家族の個人情報を以下の目的で取扱います。

- ① 採否の検討・決定、採用条件の検討・決定、問い合わせ対応、事務連絡等のため
- ② 給与、賞与、退職給付などの支給のため
- ③ 雇用保険、社会保険等の手続きのため
- ④ 人事労務管理、教育研修のため
- ⑤ 福利厚生（代用社宅、各種保険の募集等も含む）のため
- ⑥ 持株優遇制度のため
- ⑦ 健康状態の把握、産業医への相談のため
- ⑧ 募集人登録その他の行政上必要な手続きのため
- ⑨ 経費精算のため
- ⑩ 業務連絡、緊急時や退職後の連絡のため
- ⑪ 上記のほか当社およびチャブ・グループ各社の業務の遂行のため

3. 個人データの第三者への提供

(特定個人情報等については、6. をご覧ください。)

当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人データ(個人情報保護法第2条第6項に定める個人データをいいます。)を提供しません。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 当社の業務遂行上必要な範囲内で、代理店を含む委託先に提供する場合
- (3) 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- (4) 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、「8. グループ会社との共同利用」をご覧ください。)
- (5) 損害保険会社等の中で共同利用を行う場合(詳細については、「9. 情報交換制度等」をご覧ください。)
- (6) 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、「9. 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、センシティブ情報(※)(同ガイドライン第5条第1項に定めるセンシティブ情報をいい、「要配慮個人情報」を含みます。)を、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で取得、利用または第三者に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。

※機微(センシティブ)情報とは、以下の情報を指します。

- 人種、信条、社会的身分
- 病歴、保健医療および性生活
- 犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実
- 労働組合への加盟
- 門地、本籍地
- その他本人に対する不当な差別、偏見、その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する個人情報

6. 特定個人情報等の取扱い

特定個人情報等は、マイナンバー法により利用目的が限定されており、当社は、その目的の達成に必要な範囲を超えて取得・利用しません。また、マイナンバー法で認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

7. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データおよび特定個人情報等の取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データおよび特定個人情報等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、個人データおよび特定個人情報等の取扱いを委託しています。(4)については特定個人情報等を含みます。)

- (1) 保険の募集に関わる業務、損害調査に関わる業務
- (2) 保険業務の事務処理、印刷・発送処理に関わる業務
- (3) 情報システムの開発・運用に関わる業務
- (4) 支払調書等の作成および提出に関わる業務

8. グループ会社との共同利用

(特定個人情報等については共同利用を行いません。)

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：Chubb 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、46 頁末尾のグループ会社の範囲をご覧ください。

9. 情報交換制度等

(特定個人情報等については情報交換制度等の対象外です。)

- (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、次のホームページをご覧ください。

一般社団法人 日本損害保険協会
www.sonpo.or.jp/

- (2) 当社は、代理店の適切な監督や当社の役員採用等のために、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、自賠償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。詳細については、次のホー

ムページをご覧ください。

損害保険料率算出機構

www.giroj.or.jp/

- (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、次のホームページをご覧ください。

国土交通省

www.jibai.jp/

10. 個人データおよび特定個人情報等の安全管理

当社は、個人データおよび特定個人情報

報等の漏えい、滅失または毀損の防止その他個人データおよび特定個人情報等の安全管理のため、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および特定個人情報等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、「13. お問合せ窓口」までお問い合わせください。

11. 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。

12. 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、「13. お問合せ窓口」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きを行い、後日、原則として書面で回答します。詳細については、次の手続方法の説明・請求書をご参照ください。

www.chubb.com/jp

個人情報保護法に基づく保有個人データ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データの利用目的の通知、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・捺印のうえ、必要書類を添付し、当社受付窓口までご送付ください。保有個人データの開示等の請求は、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) 「保有個人データの開示等請求書」当社公式ホームページよりダウンロードしてください。
- (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）

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ヵ月以内のもので、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

- (1)の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ヵ月以内のもので、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ヵ月以内であるもの)

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
Chubb 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。

13. お問合せ窓口

当社は、個人情報および特定個人情報等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。また、個人情報および特定個人情報等の取り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。

Chubb 損害保険株式会社

所在地：〒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

電話番号：03-6364-7000 受付時間：9:00～17:00(土日祝除く) www.chubb.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 事務局

所在地：〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目20番4号 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) 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丁目20番4号 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) www.hoken-ombs.or.jp/

グループ会社の範囲

「8. 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。Chubb 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、Chubb 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〈以下、「お客様の声」〉を受け付けております。さらに、当社公式ホームページのお問い合わせページからも、さまざまな「お客様の声」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「お客様の声」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めております。

「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」をしっかりとお聞きし、その声にお応えするのが最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、そのご不満に誠意をもって対応し、お客様にご満足いただけるように取り組む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》

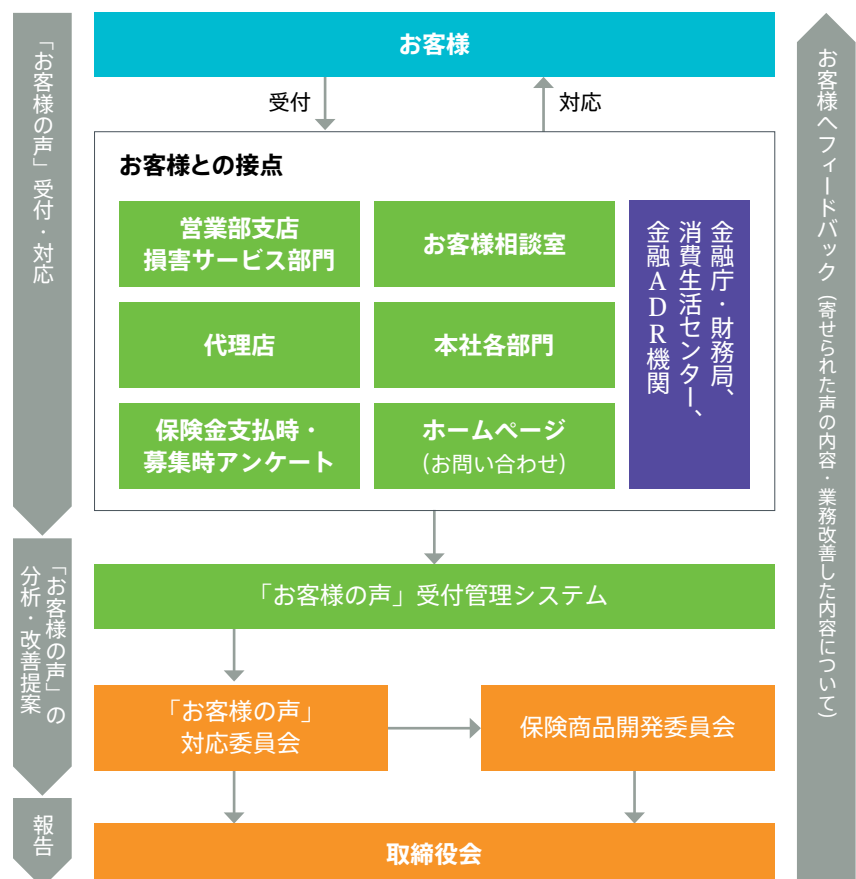
チャブ保険では、「お客様の声」をお聞きするにあたり、下記のことが大切であると考えております。

- 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、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、「お客様の声」対応委員会の検討事項や改善活動の内容は、定期的に**取締役会**に報告されるようになっていきます。

また、商品開発、改善につながると思われるご意見・ご要望は、**保険商品開発委員会**に報告されます。このような活動を通じ、必要に応じて商品の改定、マニュアルの改訂、社内体制の整備等の改善を行っております。



「お客様の声」としてお寄せいただいた「ご意見、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	2016年度	2017年度
		2015年4月～2016年3月	2016年4月～2017年3月	2017年4月～2018年3月
1. 契約・募集行為				
(1) 商品内容 (補償内容等)		44	45	44
(2) 契約継続手続 (手続漏れ・遅れ等)		83	70	93
(3) 募集行為		80	127	116
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り		45	49	56
(5) 契約の引受 (条件・制限等)		5	12	4
(6) 保険料の計算誤り		3	4	10
(7) 接客態度		14	27	6
(8) 帳票類 (申込書・請求書・パンフレット等)		32	20	16
(9) その他		26	38	19
小計		332	392	364
2. 契約の管理・保全・集金				
(1) 証券未着・誤り		463	466	478
(2) 分割払い・口座振替		3	12	7
(3) 契約の変更手続 (手続誤り・遅延、車両入替等)		52	41	41
(4) 契約の解約 (手続誤り・遅延、返戻保険料等)		2,108	1,703	1,148
(5) 満期返戻 (手続遅延、満返金額等)		1	0	0
(6) 接客態度		13	13	8
(7) その他		48	59	42
小計		2,688	2,294	1,724
3. 保険金				
(1) 保険金のお支払金額		38	26	39
(2) 対応の遅れ・対応方法		158	150	171
(3) 保険金のお支払の可否		27	18	30
(4) 接客態度		49	44	34
(5) その他		60	54	53
小計		332	292	327
4. その他		32	109	44
合計		3,384	3,087	2,459

*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「ご意見、ご要望」等の概況

1. 契約・募集行為

保険契約・募集に関しては(3)募集行為について多くのご意見をいただきました。このうち約9割がクレジットカード所有者に対して保険のご案内を差し上げた時にご意見をいただいたもので、内容としては昨年同様、お客様が望んでいないのに電話がきたこと、また電話を差し上げた時間が遅かったこと等についてのご意見でした。次いで(2)契約継続手続についても多くのご意見をいただきました。内容としては、賃貸保険の契約継続案内についてのお申し出となります。今後も、より一層お客様のご意向に沿った募集活動が行えるようより努めてまいります。

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(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)に関するお申し出が1,148件と最も多くなりました。このうち1,106件が賃貸用入居者保険の遡及解約によるもので、住居を退去される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して解約を行ったものです。年々減少しておりますが、今後も引き続き、退去される前に解約、または変更手続のご連絡をいただけるよう周知してまいります。次に(1)証券未着・誤りが478件となっておりますが、このうち約95%が証券未着についてのお申し出でした。未着の理由はさまざま考えられますが、明らかに当社側に原因がある証券作成遅延、手続き遅れによる発送遅延等については、今後さらなる改善を行ってまいります。

3. 保険金

保険金に関しては(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。対応についてのお申し出のうち、約47%が損害サービスアンケートからのご意見(実際に事故に遭われたお客様対象)となります。内容としては、事故担当者からの連絡が不十分であること、経過報告のご連絡が遅れていること、またお支払い方法に関するものなどさまざまでした。お客様へ適切なタイミングで経過の報告を行い、支払保険金額の内容についてより丁寧な説明を行っていくよう努めてまいります。

契約・募集行為/ 「ご意見、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)	93件
(3) 募集行為	116件
(4) 契約内容・ 条件などの説明不足・誤り	56件
(5) 契約の引受(条件・制限等)	4件
(6) 保険料の計算誤り	10件
(7) 接客態度	6件
(8) 帳票類(申込書・請求書・ パンフレット等)	16件
(9) その他	19件
合計	364件

契約の管理・保全・集金/ 「ご意見、ご要望」等の件数	
(1) 証券未着・誤り	478件
(2) 分割払い・口座振替	7件
(3) 契約の変更手続(手続 誤り・遅延、車両入替等)	41件
(4) 契約の解約(手続誤り・ 遅延、返戻保険料等)	1,148件
(5) 満期返戻(手続遅延、 満返金額等)	0件
(6) 接客態度	8件
(7) その他	42件
合計	1,724件

保険金/ 「ご意見、ご要望」等の件数	
(1) 保険金のお支払金額	39件
(2) 対応の遅れ・対応方法	171件
(3) 保険金のお支払の可否	30件
(4) 接客態度	34件
(5) その他	53件
合計	327件

(対象期間 2017年4月～2018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(予定含む)した商品・サービス等の例

1. 自動車保険の「継続のご案内のハガキ」の表記

【お客様の声】

対人賠償について、「対人1名 無制限」と表記されており、1名だけの補償だと思った。わかりづらいので改善してほしい。

【改善内容】

(2018年1月修正済)

「対人1名につき 無制限」に変更しました。

2. 「園児のための保険のご案内」(園児24総合補償制度)の封筒の表記

【お客様の声】

封筒に各プランが記されているが、どのプランが疾病補償付なのかかわからない。封筒記載のプランを見ただけでもどのプランが疾病補償付なのかをわかるようにしてほしい。

【改善内容】

(2018年度募集分修正済)

「園児のための保険のご案内」(園児24総合補償制度)封筒のA・B・Cプランの下部分に(疾病補償付)を追記しました。D・Eプランは疾病補償が付いていないために前年どおりとなります。

3. 賃貸住宅入居者用保険の解約受付システムの改修

【お客様の声】

ホームページから入居者用保険の解約フォームを利用し、解約の申し出をした。その後「受付完了」メール等がないのは不親切なので、受付完了メールを送付してほしい。

【改善内容】

(2018年2月改善済)

お客様が解約の手続きを行った際に、入力されたメールアドレスに対して、解約の受付完了の通知メールを自動返信できるよう、入居者用保険の解約受付システムの改修を行いました。

4. 自転車による賠償責任に加入していることがわかるステッカーの作成

【お客様の声】

自転車損害賠償保険に加入することを義務づける自治体が増えてきたため、個人賠償特約加入の場合に保険加入済とわかるよう、自転車に貼れるステッカーを要望したい。

【改善内容】

(2018年度予定)

ステッカーでは、保険期間等の記入が難しく、保険期間が切れても貼り放しになってしまうためにカード方式を検討しています。

5. ロードサービスで電話が繋がらなかった場合のアナウンスの改善

【お客様の声】

車のトラブルによりロードサービスへ電話をしたが、まったく繋がらなかったため車を路肩に止めてタクシーを手配することになった。他社では電話が混み合っている場合、自動アナウンスで「お知り合いのロードサービス業者をお使いください」等が流れる所もある。

【改善内容】

(2018年度予定)

電話が混み合っていて繋がらない時の緊急ガイダンスに「お客様ご自身でロードサービスをご手配ください」等の文言を追加いたします。

6. クレジットカードの桁数変更

【お客様の声】

新医療総合保険の申込書「クレジットカードをご指定の方」の欄で、クレジットカード番号を記入する欄が15桁仕様となっているが、16桁仕様のカードブランドもあるため16桁に訂正してほしい。

【改善内容】

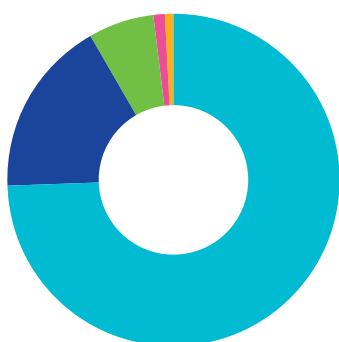
(2018年8月予定)

次回申込書増刷時にカード番号枠を16桁に増やし、左詰め記入で利用してもらえるように修正します。

お客様満足度調査

チャブ保険では、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。2017年度(2017年4月～2018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



「満足～ほぼ満足」

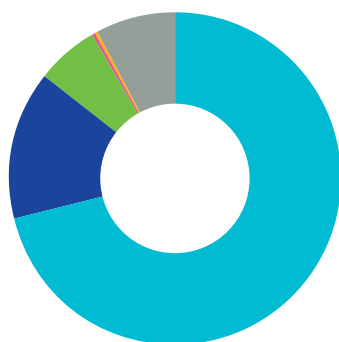
91.7%

満足度	割合
満足	74.7%
ほぼ満足	17.0%
普通	6.4%
やや不満	1.1%
不満	0.8%

回答数 3,344 回答率 4.9%

91.7%のお客様より「満足～ほぼ満足」の評価をいただいておりますが、1.9%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



「とても良い～良い」

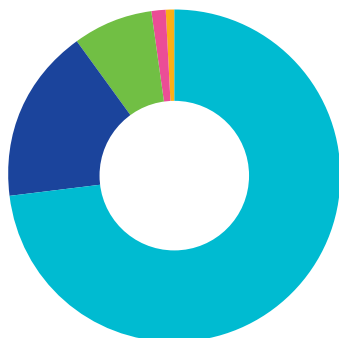
85.8%

満足度	割合
とても良い	71.3%
良い	14.5%
普通	5.9%
やや悪い	0.4%
悪い	0.3%
不明・その他	7.6%

回答数 3,344 回答率 4.9%

85.8%のお客様より「とても良い～良い」の評価をいただいておりますが、0.7%のお客様からは「やや悪い～悪い」という評価をいただきました。今後も「電話対応研修」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



「早い～早い方である」

90.2%

満足度	割合
早い	73.1%
早い方である	17.1%
普通	7.7%
やや遅い	1.3%
遅い	0.8%

回答数 3,344 回答率 4.9%

90.2%のお客様より「早い～早い方である」の評価をいただいておりますが、2.1%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**

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**

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通して、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**

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。

チャブ保険公式ホームページ

www.chubb.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 IR ページにおいても財務状況等の情報をご覧いただくことができます。

チャブ・リミテッドの IR ページ

<http://investors.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
Chubb 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