

Ⅲ 会社の運営

1 コーポレート・ガバナンス態勢

弊社は機動的な意思決定機能および業務遂行や財務の健全性のチェックなど事業運営に対する監督機能を確保するために、下記の態勢を構築しております。

● 取締役会

平成23年6月末日現在、株主総会にて選任された5名の取締役からなる取締役会を設置しております。経営に関する重要事項の意思決定および業務執行の監督を行います。原則月1度の定例取締役会に加え、必要に応じて適時臨時取締役会を開催しております。

● 監査役会

株主総会にて選任された3名の監査役からなる監査役会を設置し定期的に監査役会を開催しており、3名全員が社外監査役となっております。取締役会や各種委員会に出席し適時有益な意見を述べるなど、取締役の業務執行の監査ならびに弊社の業務および財産の状況について独立した見地から監督しております。

● 経営会議

取締役会にて決定された経営の基本方針などに従い、業務執行について協議する経営会議を設置しております。

● コンプライアンス委員会・リスク管理委員会

コンプライアンス委員会およびリスク管理委員会を設置しております。コンプライアンスに係る課題について具体的な取組計画を策定、推進し、またリスク管理方針や遵守状況を点検・管理することにより、事業運営の監督機能の強化および経営の健全性の向上を図っております。

詳細は21～23ページをご参照ください。

● 「お客様の声」対応委員会

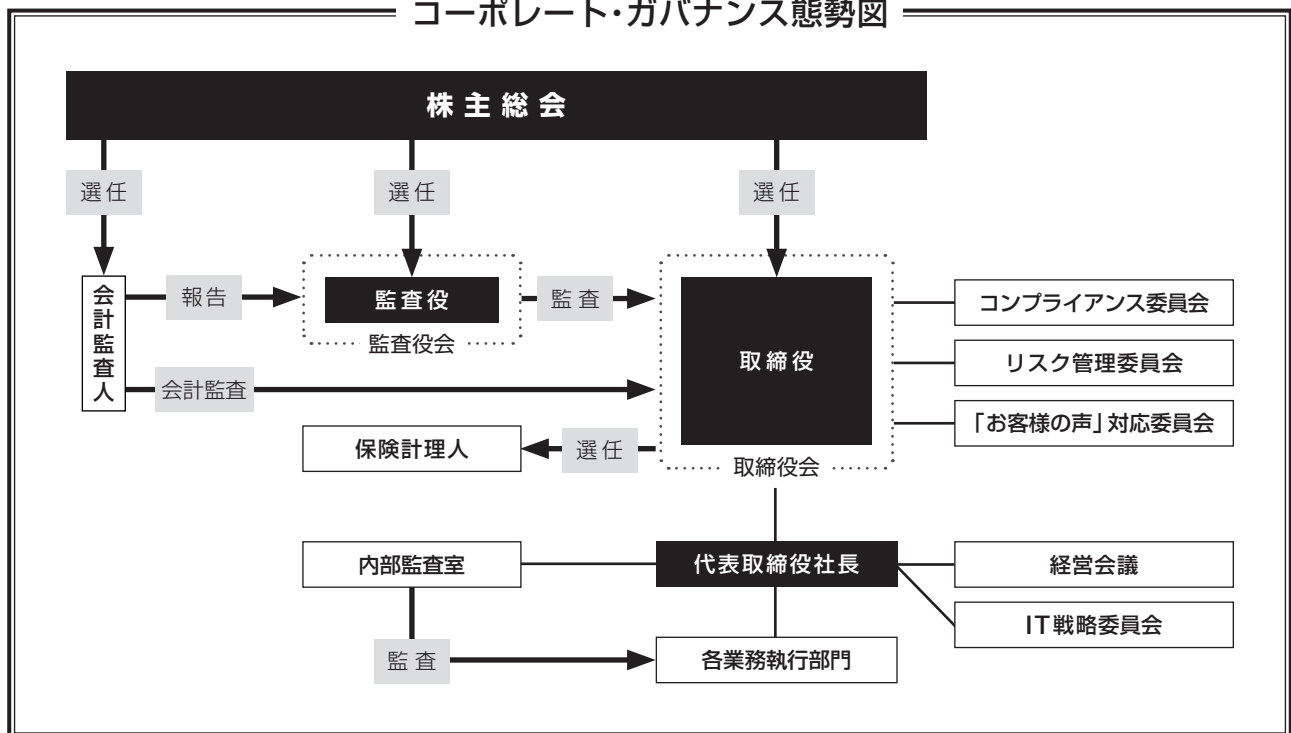
お客様の声を真摯に受けとめ、サービスの向上を図るために毎月「お客様の声」対応委員会を開催しております。苦情やお問い合わせなどお客様の声を綿密に分析し、商品やサービスに反映することにより顧客満足度の向上を図っております。

詳細は11～14ページをご参照ください。

● IT戦略対応委員会

IT戦略を協議するIT戦略委員会を設置し、IT戦略及び計画の立案、ならびにIT関連の各種案件の検討を経営戦略、業務改善、投資効果およびリスク等の多角的観点から総合的に行っております。

コーポレート・ガバナンス態勢図



2 内部統制システムの構築

弊社では、会社法第362条第4項第6号ならびに会社法施行規則第100条第1項および第3項の規程に基づき、平成19年6月27日開催の取締役会にて「内部統制システムに関する基本方針」を定めております。当基本方針については下記のとおりであります。

内部統制システムに関する基本方針

1 取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当社は、法令遵守及び倫理的行動が、当社の属する企業集団の経営理念・ビジョンの実現の前提であることを、代表取締役をして全役員に徹底させるものとする。
- (2) 当社の取締役及び使用人は当社における法令・定款違反行為その他コンプライアンスに関する重要な事実を発見した場合には、直ちに監査役に報告するものとする。

2 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- (1) 当社は、取締役の職務の執行に係る情報を、文書または電磁的記録（以下「文書等」という）に記載又は記録して保存し、管理するものとする。
- (2) 文書等は、取締役又は監査役が、常時閲覧できるものとする。

3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

代表取締役は、当社の業務執行及び当社の属する企業集団の経営理念・ビジョンの推進の妨げとなるリスクに対して、そのリスクを把握し、適切に評価して管理するものとする。

4 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

当社は、取締役間の権限分掌を適切に定めることによって、効率的な職務の執行を行う体制を構築するものとする。

5 当社、親会社及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

当社は、親会社であるSBIホールディングス株式会社の監査役及び内部監査部門の監査を受けるとともに、当社の内部管理統括責任者と親会社のコンプライアンス担当取締役が情報交換をする機会を設けることによって、課題及び問題の把握に努めるものとする。

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

監査役が必要とした場合、監査役の職務を補助する使用人を置くことを検討する。

7 前号の使用人の取締役からの独立性に関する事項

補助使用人を置く場合は、使用人の異動・評価について、監査役会の同意を得ることとする。

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

- (1) 取締役及び使用人は、次の事項を知ったときは、監査役に報告するものとする。
 - ① 会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事項
 - ② 重大な法令・定款違反
 - ③ その他重要な事項
- (2) 当社は、前項の報告のための情報システムを整備するものとする。

9 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

代表取締役は、監査役と随時会合を持ち、経営上の課題及び問題点にかかる情報共有を図るものとする。

Ⅲ 会社の運営

3 リスク管理態勢

弊社はリスク管理を経営上の最重要課題と位置づけ、リスクの正確な把握・分析・評価と適切な管理・運営に努め、経営の安定性の確保を図っております。

1. 基本方針

弊社は企業価値の向上を図るために、円滑な企業活動を阻害するリスクを排除するとともに、収益獲得のための過度なリスクテイクの抑制などによるリスク管理を行い、経営の安全性を確保するとともに、お客さまに対する業務品質の向上および収益性向上を図っております。

2. リスク管理委員会

弊社は取締役会の諮問機関としてリスク管理委員会を設置しております。リスク管理委員会は、リスク管理に係る基本方針・リスク管理諸規程の整備・更新を行い、リスク管理体制・組織の充実を図るとともに、リスク管理上の重要課題や個別重要戦略への取組状況および資本・リスク等の状況などにつきリスク管理担当部室から報告を受け、必要な対策を審議・決定し、改善指示を行うなど、リスク管理重視の経営強化の協議・推進を図っております。

3. リスク管理担当部室

各種リスクに対しては、それぞれのリスクについてリスク管理運営全部室に所在するリスクを統括する各リスク管理担当部室を設定しております。各リスク管理担当部室は、統括するリスクの管理プロセスの開発・維持・改善を統括するとともに、外部委託先の状況も含めたリスクの評価・管理・改善を統括しております。また、各リスク管理担当部室は、統括するリスクについての管理方針を定め、統括するリスクのリスク発現状況、管理体制・規程の整備状況、リスク管理上の改善課題への取組状況について自己評価を実施し、それらの状況と対策をリスク管理委員会へ定期的・継続的に報告しております。

4. 主要なリスクとその管理体制

弊社は、リスク管理のために把握し、個別に管理すべきリスクを以下のリスクカテゴリにおいて分類し、各々のリスクに係る管理規程・マニュアルを整備することにより、適切にリスクの管理を行っております。

① 保険引受リスク

保険引受リスクについては、その引受方針を経営企画部商品開発室にて決定し、リスクポートフォリオの管理、商品の改廃、引受基準の設定、販売方針の変更、再保険の設計・手配などにより、リスクコントロールを行っております。弊社では出再保険を行う場合は、取締役会にて検証することとしています。なお、弊社では自動車保険に関する一般的なプールへの参加を除き、受再保険を取り扱っておりません。

② 資産運用リスク

資産運用リスクについては、経理財務部において資産運用に係るリスクの所在、種類、負債特性などを把握し、会社全体として許容できるリスク量を鑑みた資産運用目標を設定します。また、定期的に自己資本とリスク量のバランスをモニタリングすることにて資産運用リスクの状況を管理します。

③ オペレーショナル・リスク等

オペレーショナル・リスク等とは、保険引受リスクおよび資産運用リスク以外のリスクをいい、以下のカテゴリで細分化して管理しております。

1. 事務リスク

弊社は、事務リスクを適切に管理できる態勢を構築するため、事務リスク管理担当部室を経営企画部とし、リスク管理運営各部室はそれぞれが所管する事務リスクについて経営企画部と連携を図っております。

弊社は、事務および業務処理に関する各種社内規程やマニュアルを整備するとともに、定期的な事務および業務処理の見直しや自主的な事務点検を行い、お客様から寄せられる苦情、要望の把握・分析、業務プロセスの検証・事務管理項目のモニタリングを徹底して行い、その発生状況についてあらゆる観点から問題点を把握し、代理店・外部委託先などへの個別指導や、事務および業務処理スキーム・商品制度の見直しなどのリスクコントロール策の策定を行っております。

2. 外部委託リスク

弊社は、適切な外部委託を実施するために、外部委託リスク管理部室を経営企画部とし、リスク管理運営各部室はそれぞれが所管する外部委託リスクについて経営企画部と連携を図っております。

弊社は、外部委託先の選定・評価・契約を行う際に必要な事項を外部委託管理規程に定めております。特に、個人情報を含む業務を委託する外部委託先については、外部委託先を選定・評価するための弊社独自の選定基準を設け、個人情報の安全管理措置の実施状況を十分に確認したうえで委託を行っております。また、外部委託先に対する定期的なモニタリングを実施し、外部委託リスク顕在化の未然防止とリスク抑制を図っております。

3.流動性リスク

弊社は、流動性リスクが増大した場合、経営に重大な影響を及ぼす可能性があることから、流動性リスクの回避・抑制・コントロールを可能とするよう、流動性リスクのうち、「資金繰りリスク」については、保険料入金、支払予定保険金、事業費支払予定や資産運用関連入出金などの入出金額を把握し、資金繰り管理を行っております。また、「市場流動性リスク」については、有価証券を対象とし、資産の日々の状況を把握するとともに、市場規模の変化、信用状況の変化などをモニタリングし、管理を行います。

4.災害リスク

弊社は、地震災害や台風などの風水害による危機、およびその他自然・大規模事故災害による危機が発生した場合に、その損害を最小限に抑え、業務の遂行機能を迅速に復旧するために、コンティンジェンシープランにおいて対応態勢を明確に定めております。また、災害が発生した場合のより具体的な対応手順などを地震・台風等災害対応マニュアルに定め、定期的に実地訓練を実施しております。さらに、新型インフルエンザが発生した場合にも重要な事業を継続するために、「新型インフルエンザ事業継続計画」を定めております。

5.風評リスク

弊社は、弊社に関わる情報を適時・適切に発信または開示することを通じて経営の透明性を高めるよう努めております。また、弊社に関わる風評が保険契約者、マスコミ、その他社会一般に広がり、業績に悪影響が生じるなどの事態に対して、その影響を軽減し拡大を防止するために、風評が発生した場合の対応態勢を明確にしております。

6.システムリスク

弊社は、業務品質向上および企業活動の正常な業務運用を妨げるシステムリスク（外部に委託した業務に係わるリスクを含みます。）について、セキュリティポリシーに基づき適切にコントロールするとともに、リスクが発現した際の経営に及ぼす影響を最小限にとどめるように努めており、システム企画・開発リスク、システム運用リスク、情報管理リスク、建物・設備リスクおよびコンティンジェンシープランリスクに細分化して管理しております。

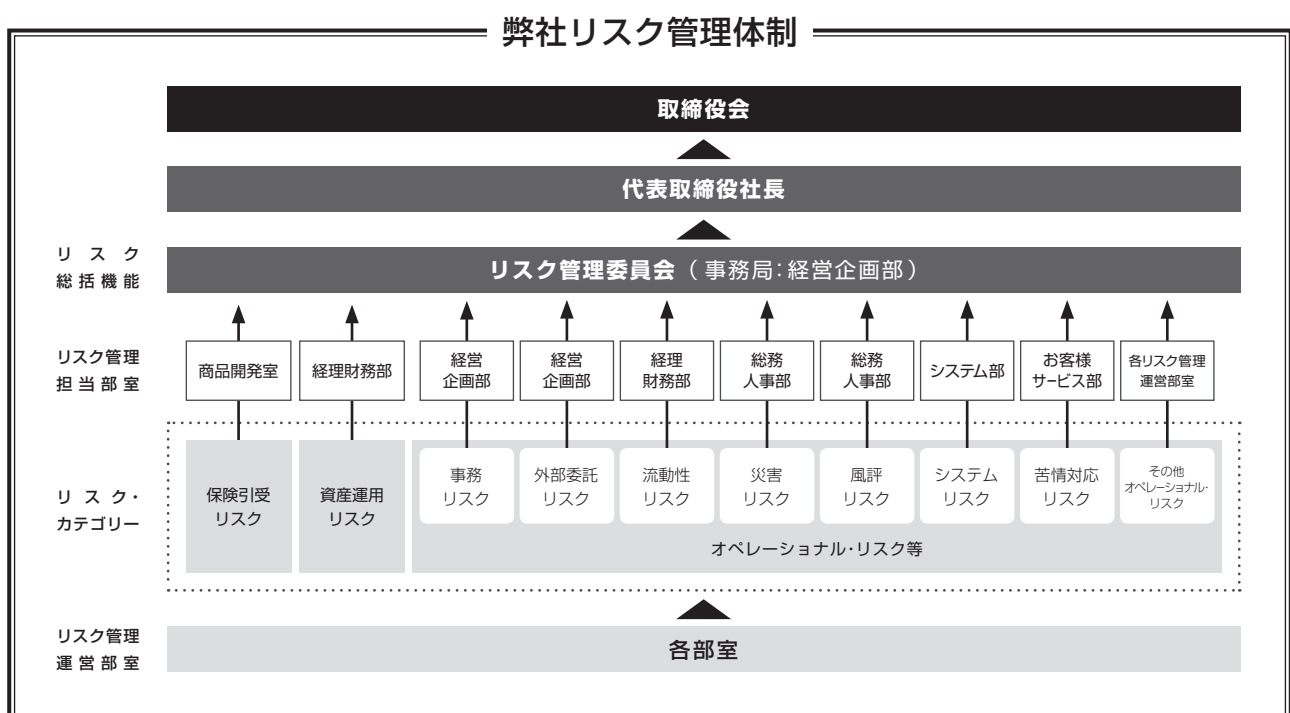
また、コンティンジェンシープランにおいて、危機事象の規模に応じた組織的・機能的な対応により損害を最小限に抑え、機能を迅速に復旧するための対応・報告体制を明確にし、復旧計画を定めております。

7.苦情対応リスク

弊社は、お客さまからいただいた苦情だけでなく、お問い合わせなどを含めすべてお客さまの声としてお客様サービス部で集約しております。集約したお客さまの声はお客様サービス部にて苦情とお問い合わせなどに整理し、お申し出の内容ごとにすべて所轄部門で分析・検証を行い、業務の改善に生かすとともに、不適切な対応があった場合は発生原因を究明し、再発防止に向けた改善を迅速に実施しております。また、全部門の代表者で構成する「お客様の声」対応委員会を毎月開催し、お客さまからいただいた声を全部門で共有化するとともに、各部門での対応、業務改善や再発防止に向けた取り組みが適正なものであるかの協議・検証を行っております。

8.その他オペレーショナル・リスク

弊社は、上記にカテゴライズされないリスクについては、当該リスク管理運営部室がリスク管理担当部室となり、当該リスクにおけるリスク量の変化、リスク管理指標の変更、リスク管理に係る規程の制定・改廃などにつき、リスク管理委員会に報告する体制をとっております。



III 会社の運営

4 法令等遵守の態勢

コンプライアンス基本方針

- 1 当社は、損害保険業の公共的使命を踏まえ、健全かつ公正な経営を旨とし、社会的信頼に積極的に応えるために、法令等遵守（コンプライアンス）の徹底をあらゆる業務運営の基本に位置づけ、厳格に実践してまいります。
- 2 当社役員は、経営理念を踏まえながら、法令・当社諸規定を遵守することはもとより、社会規範を尊重し良識ある企業活動を推進するため、以下の取組みを行います。
 - (1) 国内外の法令および当社諸規定を遵守します。
 - (2) 顧客情報の管理には十分留意します。
 - (3) 企業倫理を十分に認識し、社会人としての良識と責任をもって行動します。

コンプライアンス推進態勢

① 最高倫理責任者

法令・諸規定等遵守経営の実効性を確保するために、取締役会の決議により、最高倫理責任者を任命しております。最高倫理責任者は、法令などの違反行為に関する調査命令、取締役会審議要請および社外相談窓口の設置などを行います。

② コンプライアンス統括部

法令等遵守に関する事項のみならず、お客さまの声への対応や代理店の募集に関する指導・監査事項までを含め一元的に管理し、コンプライアンスを推進する部門としてコンプライアンス統括部を設置しています。

③ コンプライアンス委員会

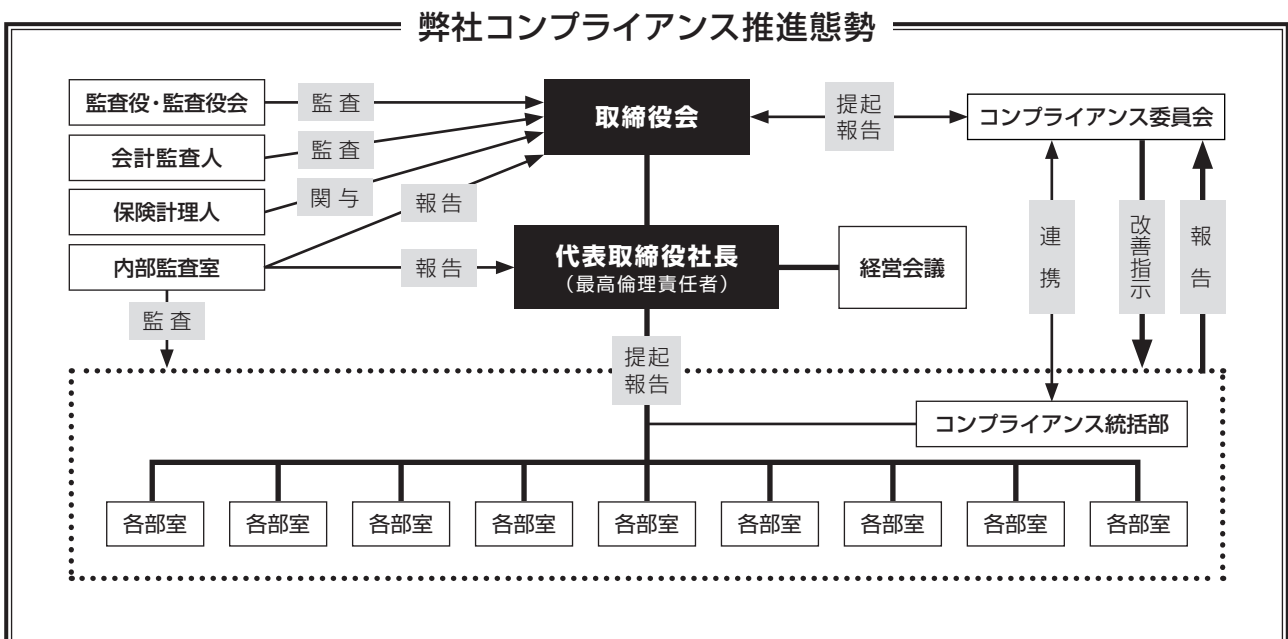
コンプライアンスに係る基本方針・重要な規程の策定、コンプライアンス・プログラムの策定・進捗状況の点検管理機能などを担うコンプライアンス委員会を設置しています。

④ コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスに係る具体的な実践計画としてコンプライアンス・プログラムを毎年度策定しています。全役員・代理店に対するコンプライアンス教育・研修、顧客情報保護管理態勢監査、代理店監査、セルフアセスメントなどをコンプライアンス・プログラムに基づき年間を通じて推進しています。

⑤ 内部者通報制度

コンプライアンスに関連する問題が発生したときまたは発生のおそれがあるときなどに、報告・相談を行う制度として内部者通報制度を設けています。



5

健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての 合理性および妥当性（第三分野に係るものに限る）

該当ありません。

6

社外・社内の監査・検査体制

弊社は、保険業法第129条および同法第305条の定めにより、金融庁の検査および財務省財務局の検査を受けることになっています。社外の監査としては、会社法第436条第2項第1号の規程に基づき、計算書類等（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書およびその附属明細書）について、有限責任監査法人トーマツの会計監査を受けております。

弊社は監査役会設置会社であり、経営に関わる監査役監査を実施しております。

また、社内の監査としては、監査役が行う会社法上の監査に加え、代表取締役社長の直轄部門として被監査部門から独立した立場の内部監査室を設置し、各部門が保有する各種リスクを踏まえた業務遂行状況の適正性・実効性を検証・評価し被監査部門および取締役会に課題を中心に提言を行っています。

7

CSR（企業の社会的責任）

弊社が所属するSBIグループは、CSR（企業の社会的責任）活動に積極的に取り組んでおり、その一つとして「財団法人SBI子ども希望財団」を中核に、児童福祉問題に取り組んでいます。弊社はSBIグループの一員として、SBI子ども希望財団が後援する「オレンジリボン・キャンペーン」（児童虐待防止の社会的啓発運動）に賛同し、役職員一同がオレンジリボンを着用するなど、社内外への普及・啓発活動に取り組んでいます。

8

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

弊社は、「個人情報の保護に関する法律」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」に対応し、下記の「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を定めております。お預かりしたお客さまの情報については、お客さまの立場に立って適正に取り扱い、安全管理措置を講じ情報漏えい防止に努めてまいります。今後も弊社ならびにグループ会社従業員、代理店、外部委託先に対する指導、教育、監督を徹底し、お客さまの情報保護に全力をあげて取り組んでまいります。

個人情報保護方針

お客さまの情報の取り扱いに係る弊社方針

お客さまからご提供いただいた個人情報は、弊社の商品・サービス・情報をご提供するためになくてはならないものであり、お客さまの情報を安全に管理し適正に利用することが、弊社の重要な社会的責任であると認識しております。

ここに「お客さまの情報の取り扱いに係る弊社方針」を定め、個人情報保護の重要性に鑑み、また、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（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や社団法人日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、個人情報の安全管理については金融庁および社団法人日本損害保険協会の実務指針にしたがって、万全を尽くしてまいりますことを宣言いたします。

1 情報の取得

弊社は、業務上必要な範囲内で、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

弊社は、保険見積データ、保険契約データ、保険金請求書類、お問い合わせ、アンケートなどにより、個人情報を取得します。取得に際しましては、インターネット上でお客さまが入力した情報や、お電話や書面などでお伝えいただいた情報について、録音または記録を行うことがあります。

Ⅲ 会社の運営

2 情報の利用目的

弊社は、取得した個人情報を、次の目的および下記5、6に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲を超えて利用しません。

利用目的は、お客さまにとって明確となるよう具体的に定め、下記の通りWebサイトなどにより公表します。

また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

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、Webサイトなどにより公表します。

- (1) 保険契約の申込みに係る引受けの審査、引受けおよび履行
- (2) 万一保険事故が発生した場合の円滑かつ適切な保険金のお支払い
- (3) 弊社が有する債権の回収
- (4) 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
- (5) 保険契約に付帯されるサービスの提供
- (6) 保険契約の維持・管理
- (7) 保険制度の健全な運営
- (8) 弊社が取り扱う保険商品・サービスに関する情報のご案内
- (9) 各種イベント・キャンペーン・セミナーのご案内、各種情報の提供
- (10) 弊社または弊社代理店が提供する商品・サービスなどに関するアンケートの実施
- (11) 市場調査および保険商品・金融商品・サービスの開発・研究
- (12) SBIホールディングス株式会社ならびに同社の有価証券報告書に記載されている子会社および同社の出資比率が40%以上の持分法適用会社（以下グループ会社といいます。）および弊社提携先企業の商品・サービスに関する情報のご案内
- (13) 問い合わせ・依頼などへの対応

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こととします。

3 個人データの第三者への提供

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

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- (3) 弊社のグループ会社との間で共同利用を行う場合（下記「5.グループ会社との共同利用」をご覧ください。）
- (4) 損害保険会社などの間で共同利用を行う場合（下記「6.情報交換制度など」をご覧ください。）

4 個人データの取り扱いの委託

弊社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取り扱いを外部に委託することがあります。

弊社が外部に個人データの取り扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

弊社では、例えば次のような場合に、個人データの取り扱いを委託しています。

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 損害調査に関わる業務
- (3) 情報システムの保守・運用に関わる業務

5 グループ会社との共同利用

弊社は、弊社およびグループ会社の取り扱う商品・サービスをご案内または提供するために、弊社を管理責任者としグループ会社との間で個人データを共同利用します。

■ 共同利用する個人データの項目は以下のとおりです。

住所、氏名、電話番号・Eメールアドレス、性別、生年月日、その他ご契約内容

6 情報交換制度など

(1) 損保業界の情報交換制度について

弊社は、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、損害保険会社などとの間で、個人データを共同利用します。また、自賠責保険に関する適正な支払のために損害保険料率算出機構との間で個人データを共同利用します。詳細(管理責任者、共同利用する項目等)につきましては、社団法人日本損害保険協会のホームページまたは損害保険料率算出機構のホームページをご覧ください。

お問い合わせ先

社団法人日本損害保険協会
そんがいほけん相談室

【所在地】〒101-8335

東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

【電話】03-3255-1467

(受付時間:午前9時~午前12時、午後1時~午後5時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス (<http://www.sonpo.or.jp>)

損害保険料率算出機構
総務企画部 個人情報相談窓口

【所在地】〒101-0054

東京都千代田区神田錦町1丁目9番地

【電話】03-3233-4141

(受付時間:午前9時~午前12時、午後1時~午後5時 土日祝祭日を除く。)

ホームページアドレス (<http://www.nlro.or.jp>)

(2) 代理店等情報の確認業務について

弊社は、損害保険代理店の適切な監督や弊社の職員採用などのために、損害保険会社との間で、損害保険代理店などの従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店の委託などのために、社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険募集人試験などの合格者情報に係る個人データを共同利用します。詳細(管理責任者、共同利用する項目等)につきましては、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。

7 信用情報の取り扱い

弊社は、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保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。)から提供を受けた情報であってご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

8 機微(センシティブ)情報の取り扱い

弊社は、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第6条に基づき、同法令等に規定されている機微(センシティブ)情報を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用、または第三者提供を行いません。

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

Ⅲ 会社の運営

9 個人データの安全管理

弊社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止、その他個人データの安全管理のため、取扱規程などの整備および安全管理措置に係る実施体制の整備など、十分なセキュリティ対策を講じます。

10 継続的な取組み

弊社は、お客さまからご提供いただいた情報の適切な取り扱いについて、従業員への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるよう取組んでまいります。あわせて、内部管理責任体制・システムセキュリティなどに関して継続的・恒常的な見直しを図ります。

また、定期的に監査を行い、この方針を実践・遵守するとともにお客さまの情報保護の継続的改善に取り組んでまいります。

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・訂正等・利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知・開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、下記「12.お問い合わせ窓口」までお申し出ください。弊社は、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、弊社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。開示請求については、回答にあたり、弊社所定の手数料をいただくことがあります。

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

また、保有個人データについてご本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じます。

12 お問い合わせ窓口

個人情報の取り扱いに関する苦情・ご相談に対し適切・迅速に対応いたします。

弊社の個人情報の取り扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談は以下までお問い合わせください。

SBI損害保険株式会社

【電話】03-6229-0060（本社大代表）～所管部署をご案内します～
（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日を除く。）

なお、ご契約内容のお問い合わせにつきましては以下をお願いいたします。

SBI損保サポートデスク 0800-8888-831

弊社は、認定個人情報保護団体である社団法人日本損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

お問い合わせ先

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

【所在地】〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

【電話】0570-022808（ナビダイヤル）／03-4332-5241（PHS・IP電話）

（受付時間：午前9時15分～午後5時 土日祝祭日を除く。）

ホームページアドレス（<http://www.sonpo.or.jp/pr/adr/>）

9 反社会的勢力に対する基本方針

弊社では、社会の秩序や安全を確保するため、および保険会社として公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するために、平成20年12月19日開催の取締役会にて「反社会的勢力に対する基本方針」を定めております。当基本方針については下記のとおりであります。

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。
3. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、弁護士等の外部専門機関との連携体制強化を図ります。
4. 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。
5. いかなる理由があっても、事案を隠ぺい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。

10 利益相反管理方針

弊社では下記方針に基づく態勢を構築し、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取引等の管理に努めています。

利益相反管理方針

当社は、以下の方針に基づき、当社または当社の親金融機関等（以下「当社グループ会社」といいます。）が行う保険関連業務、金融商品関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

1 法令等の遵守

当社および当社グループ会社は、利益相反について定められた法令、指針、社内規程等を遵守します。

2 利益相反のおそれのある取引

(1) 対象となる取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」とは、お客さまと当社または当社グループ会社、あるいはお客さまと当社または当社グループ会社の他のお客さまとの間で行う取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

(2) 利益相反のおそれのある取引の特定方法と類型

当社では以下の類型に該当する取引のうち、「利益相反のおそれのある取引」に該当するか否かについて、利益相反管理統括部門が適切な特定を行い、お客さまの利益を不当に害することのないよう業務を管理・遂行します。

	お客さまと当社または当社グループ会社	お客さまと当社または当社グループ会社の他のお客さま
利害対立型	お客さまと当社または当社グループ会社の利害が対立する取引	お客さまと当社または当社グループ会社の他のお客さまとの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当社または当社グループ会社が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当社または当社グループ会社の他のお客さまとが競合する取引
情報利用型	当社がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社グループ会社が利益を得る取引	当社がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社または当社グループ会社の他のお客さまが利益を得る取引

3 利益相反管理方法

当社は、「利益相反のおそれのある取引」を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法により、またはこれらの方法を組み合わせることにより、当該取引を適切に管理します。

(なお、次に掲げる方法は具体例に過ぎず、必ずしも下記の措置が採られるとは限りません。)

- 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- 対象取引または当該お客さまとの取引を中止する方法
- 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法
(ただし、当社または当社グループ会社が負う守秘義務に違反しない場合に限りです。)

4 利益相反管理体制

当社は、利益相反の適切な管理を確保するため、他の部門から独立した利益相反管理統括部門を設置します。

利益相反管理統括部門は、「利益相反のおそれのある取引」の特定および利益相反管理に関する全社的な管理体制を統括するとともに、その適切性、有効性を定期的に検証し、継続的に改善を図ります。

また、利益相反管理統括部門は、当社の役職員に対して研修・教育を実施することにより、「利益相反のおそれのある取引」について周知徹底を図ります。

5 利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当社および当社グループ会社です。

なお、当社は当社グループの業務の特性を考慮し、法令では規定されない会社が行う取引についても留意するものとし、利益相反管理の対象となる主要なグループ会社は以下のとおりです。

- 住信SBIネット銀行株式会社
- 株式会社SBI証券
- SBIジャパンネクスト証券株式会社
- SBIアセットマネジメント株式会社
- SBIエステートマネジメント株式会社