

DISCLOSURE **2010**
SBI Insurance Co., Ltd.

SBI損害保険の現状

SBI損保

ごあいさつ

おかげさまで、弊社は平成20年1月の営業開始以来、今日まで順調に顧客数を伸ばし、大幅な業容拡大と飛躍的な企業成長を遂げて参りました。これもひとえに皆様のご支援の賜と、弊社役職員を代表いたしまして厚く御礼申し上げます。

当会計年度（平成21年4月～平成22年3月）におけるわが国の経済は、いわゆるリーマンショック以降の景気低迷からの回復の兆しが見え始めましたが、依然、国内民間需要の自律的回復力は弱く、とりわけ中国を主体とするアジア新興国の外需により、かろうじて持ち直しの趨勢を維持したという感があります。

弊社の属する損害保険業界も、この金融危機による痛手から回復したものの、近年における国内保険市場の成熟化および内需低迷の経済情勢を色濃く反映し、全般的に収入保険料の伸び悩みが続いており、平成21年度では約2.5%の減収（日本損害保険協会加盟27社の元受正味保険料合計）となり、一方で損害率も4年連続で悪化するなど、大変厳しい経営環境が続いております。更に当期は保険法の制定等の制度改革に加え、国内大手損保の再編が加速するなど保険業界は様々な側面できちんと変化の激しい年度となりました。

他方、「ネット損保」である弊社も属するインターネット業界においては、当期はインターネット広告の市場規模が初めて新聞の市場規模を追い抜くなど、人々の生活において従来のメディアと対照的にネットの重要性は益々高まってきております。特に最近ではソーシャルメディアとしての発展が著しく、インターネットはもはや単なる情報入手ツールではなく、一般の人々が自ら気軽に情報発信できる情報プラットフォームへと進化しており、かつて情報提供者と消費者との間にあった「情報格差」は確実に減少し、「売り手の声」より「多くのユーザーの声」に情報の真の価値を見出す人達も多くなってきております。

私たちSBI損保は、「来るべきネット社会に相応しい保険会社とは何か？」を常に考えていきたいと思っております。IT（情報技術）を駆使し、従来の保険事業における募集コストおよび業務コスト等の徹底的な低減を図り、より低価格の保険料を提供することで従来の中間コストをお客様へ還元していきたいと考えております。また、高度化、複雑化する社会において人々がより安心して社会生活を送ることができるよう、より高い「安心」をお届けするよう、様々なサービスの開発や拡充にも努めて参りたいと考えております。今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

SBI損保

SBI損害保険株式会社
代表取締役社長

城戸博雅

目次

ごあいさつ	1
-------	---

I 会社の概況および組織

1 代表的な経営指標等	3
2 経営理念	4
3 会社の沿革	4
4 組織	5
5 株主・株式の状況	6
6 役員および従業員の状況	6
7 社会公共活動	7

II 主要な業務の内容

1 取扱商品	9
2 各種サービス	10
3 お客さま満足度向上への取り組み	11
4 保険のしくみ	23
5 保険約款	23
6 保険料	24
7 保険金のお支払い	24
8 保険募集	25

III 会社の運営

1 コーポレート・ガバナンス態勢	27
2 内部統制システムの構築	28
3 リスク管理態勢	29
4 法令等遵守の態勢	31
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り)	32
6 社外・社内の監査・検査体制	32
7 CSR (企業の社会的責任)	32
8 個人情報保護方針 (プライバシーポリシー)	32
9 反社会的勢力に対する基本方針	36
10 利益相反管理方針	36

IV 主要な業務に関する事項

1 直近の事業年度における事業の概況	38
2 直近の5事業年度における 主要な業務の状況を示す指標	39
3 直近の事業年度における 業務の状況を示す指標等	
1. 主要な業務の状況を示す指標等	40
2. 保険契約に関する指標等	43
3. 経理に関する指標等	45
4. 資産運用に関する指標等	49
5. 特別勘定に関する指標	51

V 直近の2事業年度における財産の状況

1 計算書類等	
1. 貸借対照表	52
2. 損益計算書	55
3. キャッシュ・フロー計算書	57
4. 損失処理の状況および諸指標	58
5. 株主資本等変動計算書	59
2 リスク管理債権	60
3 債務者区分に基づいて区分された債権	60
4 ソルベンシー・マージン比率	60
5 時価情報等	61
6 監査法人による監査の状況	62
7 当社及びその子会社等の概況	62

財務諸表の適正性・内部監査の有効性に関する確認書	63
--------------------------	----

損害保険用語の解説	64
-----------	----

I 会社の概況および組織

1 代表的な経営指標等

項 目	平成20年度	平成21年度	指標の解説
元受正味保険料	1,378百万円	4,713百万円	ご契約者からお預かりした保険料から諸返戻金を控除した額で損害保険会社の売上規模を示す指標のひとつです。
正味収入保険料	428百万円	1,428百万円	ご契約者からお預かりした保険料（元受正味保険料）から再保険料を加減した額で損害保険会社の売上規模を示す指標のひとつです。 正味収入保険料＝元受正味保険料＋受再正味保険料－出再正味保険料
正味損害率	45.5%	63.4%	正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて「正味収入保険料」で除した割合です。 正味損害率（％）＝（正味支払保険金＋損害調査費）÷正味収入保険料×100
正味事業費率	277.7%	134.8%	正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて「正味収入保険料」で除した割合です。 正味事業費率（％）＝（保険引受に係る営業費及び一般管理費＋諸手数料及び集金費）÷正味収入保険料×100
保険引受損失	1,310百万円	2,286百万円	正味収入保険料等の「保険引受収益」から、保険金・損害調査費等の「保険引受費用」と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支（自賠責保険などに係る法人税相当額等）を加減したもので、保険本業での最終的な損益を示すものです。 保険引受利益（損失）＝保険引受収益－保険引受費用－保険引受に係る営業費及び一般管理費±その他収支
経常損失	165百万円	468百万円	正味収入保険料、利息及び配当金収入、有価証券売却益等の「経常収益」から、正味支払保険金、有価証券売却損、営業費及び一般管理費等の「経常費用」を差し引いたもので、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。
当期純損失	238百万円	410百万円	経常利益（経常損失）に特別損益・法人税及び住民税・法人税等調整額等を加減したもので、保険会社の最終的な利益（損失）を示すものです。
ソルベンシー・マージン比率	5,893.0%	3,478.8%	保険会社における保険金の支払余力を示します。保険会社は、保険契約上の責任を果たすための引当として責任準備金を積み立てていますが、予想を超えた保険事故のリスクや、資産運用をめぐるリスクなどが発生した場合に、自己資本や準備金を取崩して対応する必要があります。ソルベンシー・マージン比率が200%を下回った場合には、監督当局によって早期是正措置がとられます。
総資産額	3,424百万円	8,640百万円	損害保険会社が保有する現金・有価証券・貸付金等の資産の総額で、貸借対照表上の「資産の部合計」であり、損害保険会社の資産規模を示すものです。
純資産額	2,292百万円	4,883百万円	損害保険会社が保有する資産の合計である総資産から、責任準備金等の負債を控除したものであり、貸借対照表上の「純資産の部合計」で、損害保険会社の担保力を示します。
その他有価証券評価差額	－百万円	1百万円	「金融商品に係る会計基準（いわゆる時価会計）」等により、有価証券等を売買目的、満期保有目的、子会社株式および関連会社株式、責任準備金対応債券、その他有価証券に保有目的で分類します。その他有価証券評価差額は、その他有価証券の時価と取得原価の差額（いわゆる含み損益）から法人税等相当額を控除したものです。
リスク管理債権	該当なし	該当なし	貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号ロに基づき開示している不良債権額です。貸付金の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破綻先債権」、「延滞債権」、「3カ月以上延滞債権」、「貸付条件緩和債権」の4つに分類されています。
資産の自己査定結果における分類額計	－百万円	－百万円	保有資産を価値の毀損の危険性等に応じて、自己で分類区分をします。債務者の状況及び債権の回収可能性の評価に応じてⅠ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの4つに分類し、このうち、何らかの回収の危険性又は価値の毀損の可能性のあるⅡ、Ⅲ、Ⅳ分類の合計額です。

2 経営理念

私たちSBI損保は、「より多くのお客さまの生活に、より大きな安心をお届けするために」をミッションに、インターネットを最大限活用し、お客さまによりわかりやすく、身近で、より利便性の高い損害保険サービスを提供すべく、従来の概念にとらわれることなく先進的な「顧客中心主義」のサービスを追求してまいります。

ミッション

より多くのお客さまの生活に、より大きな安心をお届けするために

ビジョン

私たちSBI損保は、インターネットの普及や携帯電話の発達をもたらす新しいライフスタイルの中で、従来の概念にとらわれることなく、わかりやすく、利便性の高い先進的な「顧客中心主義」のサービスを追求してまいります。

4つの基本指針

SBI損保は、インターネットの利便性を最大限活用し、お客さまにとって最適なサービスを提供するために以下の4つの指針を実現してまいります。

合理的な保険料と最適な商品の提供

徹底した業務の効率化により、お客さまの求める保険商品をリーズナブルな保険料で。

SBI損保は、たゆまぬ経営努力により、お客さま一人ひとりのニーズに合った保険サービスを実現いたします。

簡潔でわかりやすいサービスの実現

複雑な保険サービスをわかりやすく、申込やお手続きを簡単・便利に。

SBI損保は、お客さまの視点に立ち、簡単でわかりやすいサービスを実現してまいります。

常にお客さまにとって身近な保険会社であること

いつでも、どこでも安心してご利用いただける保険会社。SBI損保は、全国対応のサービスネットワークとインターネットを通じた万全のサポート体制を実現し、お客さまにとって身近で信頼される保険会社を目指します。

保険業界のイノベーターであり続けること

利便性の高い先進的な保険サービスの追求と新たな事業への継続的な取り組み。

SBI損保は、常に自己進化を怠らず、新たな保険サービスの創造に挑戦し続けてまいります。

私たちSBI損保は、急速に進化する情報化社会において、ライフスタイルの変化、お客さまニーズの多様化などにお応えすべく、常にお客さまの立場に立った「顧客中心主義」を貫くことで、損害保険事業を通じた社会貢献を実現していきたいと考えております。

3 会社の沿革

2006年 6月	SBIホールディングス株式会社とあいおい損害保険株式会社の共同出資によりSBI損保設立準備株式会社設立 資本の額1億円(うち資本金1億円)
2007年 2月	資本の額を30億円に増資(うち資本金15.5億円、資本準備金14.5億円) ソフトバンク株式会社が新たに投資
2007年12月	損害保険業の免許を取得 商号をSBI損害保険株式会社に変更
2008年 1月	営業を開始
2009年 9月	資本の額を60億円に増資(うち資本金30.5億円、資本準備金29.5億円)
2010年 5月	資本の額を110億円に増資(うち資本金55.5億円、資本準備金54.5億円)

I 会社の概況および組織

4 組織

1. 本社機構

(2010年7月1日現在)



2. 店舗所在地

① 本社

〒106-6018
東京都港区六本木一丁目6番1号 泉ガーデンタワー 18F
電話番号 03-6229-0060 (代表)

② 損害サービス部

〒150-0043
東京都渋谷区道玄坂1-10-8 渋谷野村ビル 7F
電話番号 03-6861-3030

③ 全国サービスネットワーク

(2010年7月1日現在)

損害調査ネットワーク	:全国約160ヵ所
SBI損保安心工場ネットワーク	:全国約710ヵ所
SBI損保安心ロードサービス拠点	:全国約7,000ヵ所

5 株主・株式の状況

1. 基本事項

株主総会開催時期 : 毎年4月1日から4ヶ月以内
 決算期日 : 毎年3月31日
 公告方法 : 電子公告(※) (※) 公告掲載URL (<http://www.sbsonpo.co.jp/koukoku/index.html>)

(2010年7月1日現在)

2. 株式分布状況および株主

株主名称	本社住所	持株数	発行済株式総数に対する 所有株式数の割合
SBIホールディングス株式会社	東京都港区六本木一丁目6番1号	184,573株	65.5%
あいおい損害保険株式会社	東京都渋谷区恵比寿一丁目28番1号	94,070株	33.4%
ソフトバンク株式会社	東京都港区東新橋一丁目9番1号	3,000株	1.1%

3. 資本金の推移および最近の新株の発行

(2010年7月1日現在)

年月日	新株発行数	発行済株式総数	増資額	資本の額
2006年6月	2,000株	2,000株	—	100,000千円
2007年2月	58,000株	60,000株	1,450,000千円	1,550,000千円
2009年9月	79,160株	139,160株	1,500,000千円	3,050,000千円
2010年5月	142,483株	281,643株	2,500,000千円	5,550,000千円

6 役員および従業員の状況

1. 役員の状況

役職名	氏名	担当業務および兼職の状況	(2010年6月28日現在)
代表取締役社長	き ど 城戸 ひろよし 博雅	(SBIホールディングス株式会社 取締役)	
代表取締役副社長	いなだ ゆういち 稲田 雄一	損害サービス部	
取締役	やまざき しょういち 山崎 昇一	管理本部	
取締役	ふじおか かずのすけ 藤岡 和之輔	システム部、業務推進部	
取締役	おかだ まさひろ 岡田 匡央	(あいおい損害保険株式会社 事業企画部 部長) (アドリック損害保険株式会社 取締役)	
常勤監査役(社外)	はやかわ ひさし 早川 久		
監査役(社外)	ほった よしたか 堀田 喜隆	(あいおい損害保険株式会社 経理部 担当部長)	
監査役(社外)	みずたに こうじ 水谷 幸二	(SBIホールディングス株式会社 金融コングロマリット経営管理室 室長 兼 リスク管理統括部 部長)	

2. 従業員の状況

(2010年3月31日現在)

区分	前期末	当期末	当期増減 (△)	当 期 末 現 在		
				平均年齢	平均勤続年数	平均年間給与
従業員数	64名	94名	30名	40.2歳	1.4年	4,774千円

I 会社の概況および組織

7 社会公共活動

弊社は社団法人日本損害保険協会の一員として、次のとおり損保業界として「社会の安全・安心への貢献事業」に参画し、社会貢献活動に取り組んでいます。社団法人日本損害保険協会における主な取り組みは以下のとおりです。

1. 環境問題への取り組み

① 環境問題に関する目標

損保業界では、地球温暖化の大きな原因である二酸化炭素の削減および循環型社会形成に向けた廃棄物の削減に関する目標を定め、取り組んでいます。

② エコ安全ドライブの推進

環境にやさしく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の普及啓発のため、「エコ安全ドライブCLUB」の運営や自動車教習所でのビデオクリップ放映、各種リーフレット・ステッカーの作成・交付を行っています。

③ 環境講座の開催

1998年度から、環境講座を開催しており、一般市民の方にも広く参加を呼びかけています。2009年度は、第50回記念講座として、(財)地球環境産業技術研究機構の副主席研究員である秋元圭吾先生を講師に招きました。

2. 防災・自然災害対策

① 地域の防災力・消防力強化への取り組み

● 消防資機材の寄贈

小型動力ポンプや小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国自治体や離島に寄贈しています。

● 防火標語の募集と防火ポスターの制作

防火意識の高揚、普及、啓発を目的として防火標語の募集を行い、入選作品である「全国統一防火標語」を掲載した防火ポスターを制作し、全国の消防署をはじめとする公共機関などに寄贈し、全国各地の防火意識の啓発・PRなどに使用いただいています。

● 洪水ハザードマップの普及

各市町村作成の洪水ハザードマップを収録した「洪水ハザードマップ集」(CD-ROM)をとりまとめ、全都道府県・全市町村に提供し、ハザードマップの普及を図っています。

② 地域の安全意識の啓発

● 実践的安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子どもたちが楽しみながらまちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全の施設などを発見してマップにまとめる実践的安全教育プログラムである「ぼうさい探検隊」の普及を通じ、安全教育の促進を図っています。

● 地域防災リーダーの育成

大学生が災害時に地域防災リーダーとして活躍してもらうことを目的として、作られた防災ボランティアプログラムの紹介・実践を通じ、地域防災リーダーの育成を図っています。

● 幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、遊びながら災害から身を守るポーズが学べるカードゲームを作成・普及し、防災意識の定着を図っています。

3. 交通安全対策

① 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険事業から生じた運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援などに活用しています。

- 自動車事故防止対策:高齢ドライバー教育拡充事業支援、事故多発交差点研究助成等
- 自動車事故被害者支援:交通事故無料法律相談の事業支援等
- 救急医療体制の整備:高規格救急自動車の寄贈、ドクターヘリ体制整備補助等
- 自動車事故の医療に関する研究支援
- 適正な保険金支払のための医療研修等

② 飲酒運転防止の取組み

飲酒運転を許さない社会の構築と飲酒運転事故撲滅を目指して、冊子「飲酒運転防止マニュアル」の作成や講習会への講師派遣、イベント等における啓発展示などの活動を行っています。

③ 啓発活動

● 交通事故多発交差点の啓発

交通事故防止を目的に、全国の交通事故多発交差点を調査し、交差点の特徴や注意点などを分析し、社団法人日本損害保険協会ウェブサイトにも全国47都道府県単位の人身事故ワースト5交差点を「全国交通事故多発交差点マップ」として公開しています。

● 自転車事故の防止

自転車事故の実態やルールとマナーを解説し、また、事故に備える保険や自転車事故による高額賠償事例を紹介した冊子「知っていますか？自転車の事故」や「小学生のための自転車安全教室～たのしくまなぶルールやマナー～」を作成して、自転車事故防止の啓発を行っています。

4. 犯罪防止対策

① 盗難防止の日（10月7日）の取組み

社団法人日本損害保険協会では、自動車盗難、車上ねらい、住宅侵入盗難に対する防止啓発として2003年から10月7日を「盗難防止の日」と定め、例年、全国47都道府県の約60ヶ所の街頭で損保社員、警察などとともに盗難防止チラシとノベルティを配布し、盗難防止を訴えています。

② 自動車盗難の防止

社団法人日本損害保険協会では、2001年の発足当初から官民合同プロジェクトチームに民間事務局として参画し盗難対策に取り組み、また、イモビライザ（自動車盗難防止装置）の標準装備や防犯性能の高いカーナビの普及などを実現するため、関係省庁・団体に要望提言を行っています。

③ 啓発活動

犯罪や事故について大人と子どもと一緒に考えることで防犯意識を高めることを目的に「子供を犯罪・事故から守る手引き」を作成しています。また、身近に起こる犯罪対策と防犯活動を取りまとめた「くらしの防犯カルテ」や防犯啓発ビデオも作成しています。

Ⅱ 主要な業務の内容

1 取扱商品

SBI 損保の自動車保険（個人総合自動車保険）

1. ネット損保ならではの納得価格

インターネットの利便性を最大限に活用し、業務の効率化とお客さまを直接サポートすることにより削減されたコストを保険料に還元させ、納得の保険料のご提供を実現しています。

2. 合理的な保険料の算出基準

① 「お車の条件」に合わせた保険料設定

車種・型式によって保険料が異なるほか、お車を業務で使用する場合やレジャーで使用する場合など、使用目的によっても保険料が異なります。たとえば、主に土日や祝日にしかお車を使用しない方は、保険料がお安くなります。

② 「お客さまの条件」に合わせた保険料設定

運転者の範囲・年齢条件や運転免許証の色によって保険料が異なるほか、ノンフリート等級や同居の子供の年齢条件に関する特約の付帯の有無によっても保険料が異なります。

例えば、ゴールド免許をお持ちの方や運転者を「本人・配偶者」に限定される場合などは、保険料がお安くなります。

3. 各種割引

① インターネットのお手続きによる割引

インターネットを通じてご契約をお申し込みいただくと保険料を5,500円割引きます。

さらに、保険証券の発行が不要とされた場合は保険料を500円割引きますので、保険料が最大6,000円割引きになります。

② 「車両の条件」による割引

安全ボディ、ABS、横滑り防止装置、エアバッグ、盗難防止装置などお車の安全装備がある場合やご契約のお車が新車の場合は保険料を割引きます。（一部、割引の対象にならないお車があります。）

4. 万一来る充実した補償

お客さま一人ひとりのニーズに答えるため、個々の補償種類について付帯の有無や金額の設定を自由に組み合わせてご契約いただけます。（※）

（※）対人賠償保険、無保険車傷害保険、自損事故保険は自動セットのため、除きます。

① 相手の方への補償

● 対人賠償保険

ご契約のお車による事故により、他人（歩行者、相手の車の搭乗者の方など）を死傷させてしまい法律上の損害賠償責任を負担する場合、自賠責保険の保険金額を超える部分の保険金をお支払します。

● 対物賠償保険

ご契約のお車による事故により、相手の車や自転車、ガードレールや街灯など他人の財物を壊し、法律上の損害賠償責任を負担する場合に保険金をお支払いします。

② ご自身・搭乗者の方への補償

● 人身傷害補償保険

ご契約のお車の事故により、乗車中の方が死傷された場合に治療費や休業・逸失利益などを補償いたします。また、記名被保険者やそのご家族の方が自動車事故に遭われた場合も補償の対象となります。

● 無保険車傷害保険

保険をつけていない車や補償内容が不十分な車との事故により、死亡または後遺障害を被った場合に保険金をお支払いします。

● 自損事故保険

運転ミス等による単独事故でご契約のお車に乗車中の方が死傷し、自賠責保険および人身傷害補償保険による補償が受けられない場合に保険金をお支払いします。

● 搭乗者傷害保険

ご契約のお車に乗車中の方が死傷された場合、死亡保険金、後遺障害保険金、医療保険金などをお支払いします。

③ ご契約のお車の補償

● 車両保険

ご契約のお車が、他の自動車との衝突・接触または火災などで損傷したり、盗難などに遭ったりした場合に保険金をお支払いする保険です。車両保険の種類には、補償範囲が広い「一般車両」と、補償範囲が一部限定された「車対車+限定A」があります。

2 各種サービス

安心のサービスをご提供いたします

突然やってくる事故や故障からお客さまをしっかりとサポートし、安心していただけるよういろいろなサービスをご提供いたします。

1. 24時間365日事故受付サービス

24時間365日年中無休で事故受付をいたします。事故受付センターには携帯電話からでもつながりますので、まずはご連絡ください。また、弊社Webサイトのお客さまマイページからオンライン事故報告を行うことも可能です。

『SBI損保安心ホットライン』

 フリーコール **0800-2222-581**

24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

2. SBI損保安心ロードサービス

SBI損保安心ロードサービスはご契約いただいたすべてのお車について無料でご利用いただけるサービスです。事故や故障により動けなくなったお車をレッカーで移動したり緊急な修理が必要となった時など、全国約7,000箇所（2010年7月現在）のロードサービス拠点からお客さまのもとに駆け付けます。

SBI損保安心ロードサービスは迅速かつ万全の体制でお客さまをサポートします。

『SBI損保安心ホットライン』

 フリーコール **0800-2222-581**

24時間365日受付 携帯電話・PHSからもご利用になれます。

■SBI損保GPSナビ(位置情報通知)

SBI損保安心ロードサービスをご利用いただく際、携帯電話のGPS機能を利用してより正確に現在地をご連絡いただけます（GPS機能が搭載されていない携帯電話でも、基地局の位置情報をご利用いただき現在地をご連絡いただけます）。このサービスをご利用いただくことで見知らぬ場所でも安心してSBI損保安心ロードサービスをご利用いただけます。

3. SBI損保安心工場ネットワークサービス

全国約710ヵ所（2010年7月現在）のSBI損保安心工場ネットワークが万全の体制でお客さまの大切なお車のサポートを行います。事故によりお車の修理が必要な場合には、もよりのSBI損保安心工場をご紹介します。SBI損保安心工場ではお客さまにご満足いただけるよう納車・お引取りの無料サービス、修理期間中の代車無料提供サービス、修理保証サービスといったさまざまなサービスをご用意しております。

4. 安心の事故対応サービス

① 専任スタッフによる示談交渉サービス

対人・対物の賠償事故が発生した場合、人身事故・物損事故それぞれにプロの専任スタッフがチームで連携して対応します。SBI損保がお客さまに代わって示談交渉を行いますのでご安心ください。

② お客さま訪問サービス

死亡事故や入院事故など、突然の交通事故で不安になられているとき、平日、休日を問わずスタッフがお客さまのもとにうかがい、必要な対応や書類についていねいに説明させていただきます。

③ 被害事故相談サービス

お客さまが被害にあわれた事故に関する相談についても専任スタッフが親身に細やかなアドバイスをさせていただきます。

Ⅱ 主要な業務の内容

5. 迅速なお支払いのためのサービス

① 保険金融請求書類省略サービス

車両事故・対物賠償事故に関しては、原則としてお電話により保険金請求の意思を確認させていただき保険金をお支払いします。

② 交通事故証明書取付代行サービス

交通事故証明書の取付が必要な場合には、弊社で取り付けいたします。

③ 示談書省略サービス

対物賠償事故で、お客さま・相手の方双方が希望された場合、電話による確認をもって示談書を省略して保険金をお支払いします。

④ 診断書省略サービス

搭乗者傷害保険や自損事故保険で、ご請求金額が10万円以下の場合、診断書の取り付けを省略し、通院日などの申告で保険金をお支払します。

3 お客さま満足度向上への取り組み

弊社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、常にお客さまにとって身近で信頼される保険会社を目指します。

弊社では、お客さまの声に対して、お客さまの立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅速な対応に努めます。また、お客さまからいただく声は有益な経営資源として内容の分析を行い、再発防止、商品改良・開発、接客改善など業務改善につなげ、お客さまの利便性向上、消費者保護に努めます。

1. お客さまの声をお聞きする窓口

■ ご契約に関するご質問・ご連絡などは、
SBI損保サポートデスクにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-8888-581**
(新規のご契約)

 フリーコール **0800-8888-831**
(異動・解約など変更手続)

 フリーコール **0800-8888-832**
(継続に関するお手続)

受付時間:AM9:00～PM9:00 12/31～1/3を除きます。

(*) SBI損保サポートデスクの運営は、弊社の募集代理店であるあいおい損保CSデスク(株)が行っております。あいおい損保CSデスク(株)は、弊社の保険契約の締結権を有しており、保険契約の締結・ご契約内容の変更通知の受領などの業務を行っております。

IP電話などで左記フリーコールがつかない場合は
050-3786-8310 (有料)へおかけください。

■ 事故のご連絡または
「SBI損保安心ロードサービス」の受付は、
SBI損保安心ホットラインにてうけたまわります。

 フリーコール **0800-2222-581**

受付時間:24時間 365日

(*) 「SBI損保安心ロードサービス」は、弊社の提携会社である(株)安心ダイヤルがご提供します。

IP電話などで左記フリーコールがつかない場合は
050-3786-0581 (有料)へおかけください。

■ 弊社へのお問い合わせ・ご相談・苦情は、
SBI損害保険株式会社 お客様サービス部にて
うけたまわります。

 フリーコール **0800-8888-836**

受付時間:平日AM9:00～PM5:00

土日祝および12/31～1/3を除きます。

(*) 音声ガイダンスに従い、2をプッシュしてください。

■ さらに弊社では、お客さまからのお問い合わせやご意見をインターネットでもうけたまわります。
詳しくは、弊社Webサイト(<http://www.sbisonpo.co.jp/contact/index.html>)を参照ください。

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

以下のとおり(社)日本損害保険協会および(財)自賠責保険・共済紛争処理機構、(財)交通事故紛争処理センターでも損害保険にかかわる各種問題の解決が図られています。

「(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会」

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室は、損害保険会社に苦情の解決を依頼するなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決がつかない場合に対応するため、中立・公正な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。苦情のお申し出から、原則として2ヵ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情をお申し出になられた方のご希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。

▶ 詳しくは、同協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)を参照ください。

「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」

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

▶ 詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp>)を参照ください。

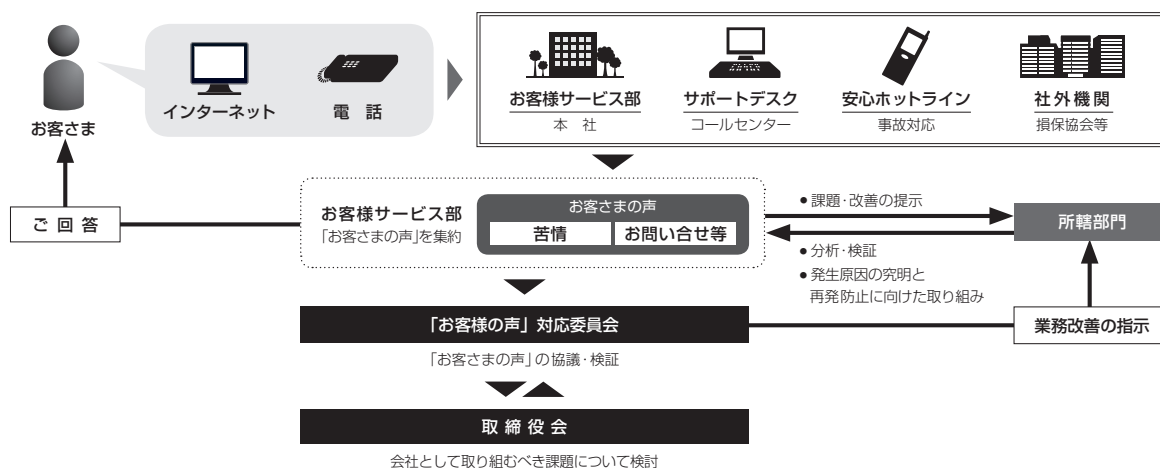
「(財)交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

▶ 詳しくは、同センターのホームページ(<http://www.jcstad.or.jp>)を参照ください。

2. お客様の声を大切にさせていただくために

弊社ではインターネットやお電話などからいただいたお客様の声を集約・分析をし、業務の改善に生かしています。



●各部門における取り組み

お客さまからいただいた苦情だけではなくお問い合わせ等を含めすべてお客様の声として、お客様サービス部で集約しております。集約したお客様の声はお客様サービス部に苦情とお問い合わせ等に整理し、お申し出の内容ごとにすべて所轄部門に伝えます。所轄部門では内容について分析・検証を行い、業務の改善に生かしています。また、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いたします。

●「お客様の声」対応委員会

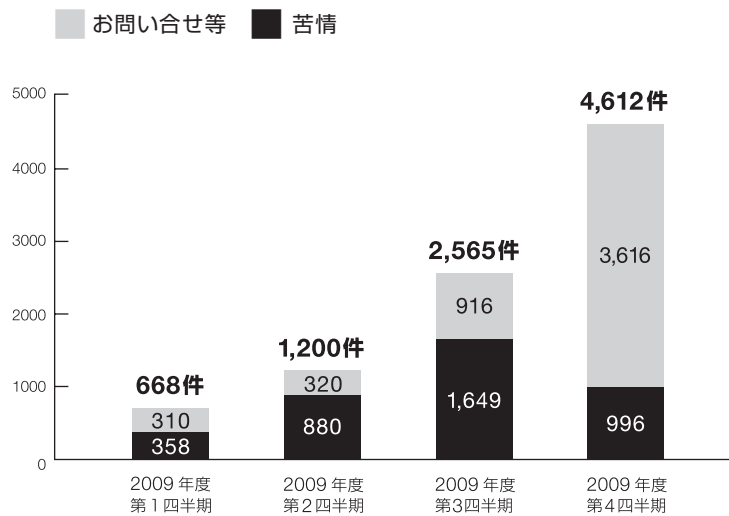
全部門の代表者で構成する「お客様の声」対応委員会を毎月開催し、お客さまからいただいた声を全部門で共有化するとともに、各部門での対応、業務改善や再発防止に向けた取り組みが適正なものであるかの協議・検証を行っています。

●取締役会

「お客様の声」対応委員会で協議・検証されたお客様の声は毎月開催の取締役会で報告を行い、会社として取り組むべき課題について検討しています。

Ⅱ 主要な業務の内容

3. 2009年度の「お客さまの声」の受付状況



4. 「苦情」の定義

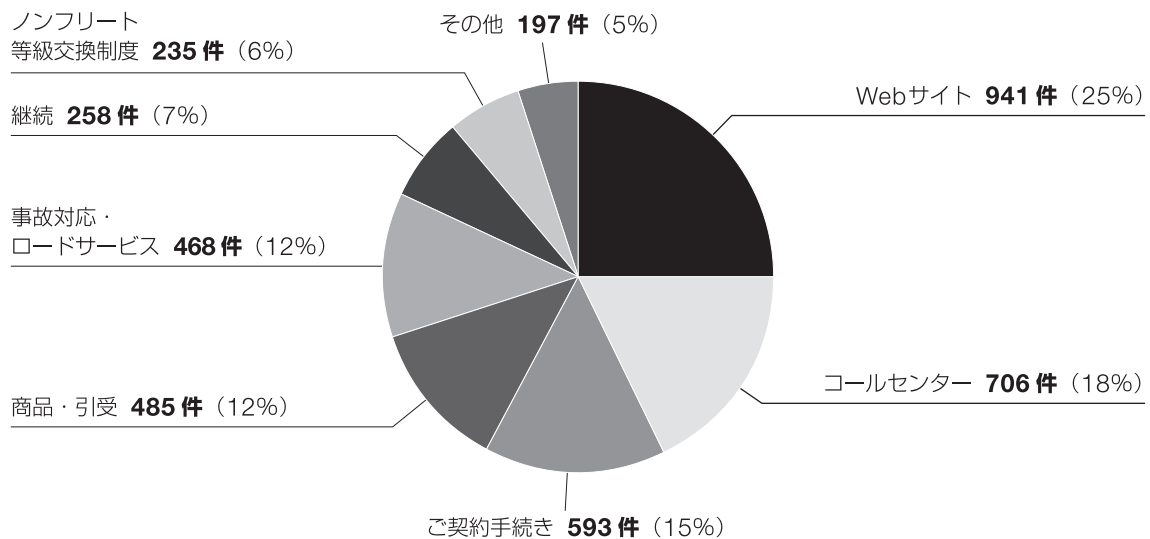
「苦情」とは、手段や媒体を問わず、お客さまからの弊社に対する不満足の表明といたします。

5. 2009年度の「苦情」の受付状況

弊社で受け付けた2009年度の「苦情」の件数は以下のとおりです。

契約・募集行為	契約の管理・ 保全・集金	保険金	その他	合計
2,393件	1,018件	306件	166件	3,883件

6. 苦情の内訳



7. お客様の満足度向上に向けた取り組み

■お客様の声を生かした取り組みのご紹介

お客さまからいただいた「苦情」を生かし、業務の改善に取り組んだ主な事例を紹介させていただきます。

① Webサイト

苦 情	弊社の対応
何度やってもマイページにログインできない。 もっと簡単にログインできるようにすべきだ。	マイページへログインいただく際に間違ったパスワードを4回以上入力されるとロックがかかり、IDがご利用いただけなくなります。 2009年2月13日より、仮パスワードを再発行と同時にIDのロックが解除されるように改善いたしました。
MacやFirefoxに早く対応すべきだ。	PCご利用環境により、今まで弊社Webサイトをご利用いただけなかったお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしました。 2010年1月より、対応OSへ「MacOS」を、推奨ブラウザへ「FireFox2.0以降」「Safari3.0以降」を追加し、弊社Webサイトのご利用推奨環境を拡充させていただきました。 下記の弊社Webサイトでも詳細をご案内しています。 ■ご利用推奨環境 http://www.sbisampo.co.jp/policy/environment.html
ロードサービスの拠点数についてもWebサイトで掲載してほしい。	Web上に、都道府県別でロードサービスの拠点数を掲載させていただきました。TOPページ上方の「安心のサービス」→「SBI損保安心ロードサービス」→「都道府県別サービス拠点数(リンク)」を参照ください。
送られてくるメールの配信停止の手続きをWeb上でできるようにしてほしい。ネット損保ならそれぐらいできて当然ではないか。	2009年9月より、メール配信停止について専用のページを設け、Webサイト上からお手続きできるようにいたしました。 また、2010年4月27日より弊社モバイルサイトの機能を拡充し、モバイルサイトからもメール配信停止のお手続きが可能となりました。 Webサイトからのお手続きの方法は、弊社からお送りするメール末尾にありますメール配信停止のご案内リンク(URL)から、メール配信停止専用のページへ進んでいただき、画面の手順にそってお手続きください。 モバイルサイトからは、マイページのトップ画面にてメール配信停止メニューをお選びいただき、画面の手順にそってお手続きください。
登録した個人情報をWeb上で削除できるようにしてほしい。	2010年3月より、お申し込み・ご契約前のお客さまの個人情報削除について、Webサイト上からお手続きができるようにしました。 また、2010年4月27日より弊社モバイルサイトの機能を拡充し、モバイルサイトからも個人情報削除のお手続きが可能となりました。 Webサイト、モバイルサイトどちらの場合にも、弊社からお送りするメール末尾にあります個人情報削除のご案内リンク(URL)から、個人情報削除専用のページへ進んでいただき、画面の手順にそってお手続きください。 なお、ご契約をされたお客さまに関しましては、お客さまのご契約情報を一定期間、弊社にて保管する必要がありますので個人情報削除のお申し出は承っておりません。
ちょっと聞きたいだけなのに、そのたびにコールセンターに電話をしたり、お問合せフォームに登録したりと面倒だ。 どうにかならないのか。	2009年7月より、お見積り情報の入力途中などで、専門用語や商品内容、また操作方法等について簡単にご質問いただけるよう、「Webチャットサービス」を開始いたしました。お見積り入力画面の右側にありますチャットサービスのバナーをクリックしご相談ください。また、「Webチャットサービス」の利用に関しましては、個人情報のご登録などは不要でございますので、ぜひお気軽にご利用いただければと存じます。 弊社では、寄せられたお客さまの声をもとに、Webサイトの「保険用語辞典」や「よくあるご質問」を随時更新しています。

Ⅱ 主要な業務の内容

苦 情	弊社の対応
見積り途中でボタンをクリックしても同じ画面のまま次へ進まない。 コールセンターに問い合わせをしたら、ポップアップブロックが原因であるとのことだった。 だったら、見積画面で説明を入れておいてくれたらいいではないか。	ポップアップ機能とは、該当のWebページをクリックしていただくことで自動的に画面が表示される機能のことです。 弊社Webサイトではこのポップアップ機能を使用しているページがありますが、ポップアップブロックが出ていたとしても画面上でお気づきにならないケースが多く、同様のお申し出をいただくことがございました。そのため、「操作でお困りの場合」とのリンクをご用意し、画面が進まない場合にご確認いただけるようにいたしました。
Webサイトを見ても専門用語や表現が難しくわかりにくい。	4月に「保険用語辞典」、8月に「よくあるご質問」の大幅なリニューアルを行いました。 今回のリニューアルではできる限り表現を平易にさせていただき、複雑なご説明になる部分については具体例や図等を盛り込ませていただくよう努めました。 また、お見積りの途中で入力項目の意味がよくわからなかったり、自分はどうように入力すればよいかわからないといった場合に、2009年7月28日より、「SBI損保Webチャットサービス」を開始いたしました。 「SBI損保Webチャットサービス」とは、弊社の自動車保険に関する一般的な商品やサービス内容、お見積方法等のご質問にチャット方式でお答えするサービスです。 これまではコールセンターへのお電話またはEメールでお問い合わせをいただいておりますが、こちらのサービスをご利用いただくことにより、お知りになりたいことをその場でお問い合わせいただくことが可能となりました。
マイページIDをお客に入力させるなんて不親切だ。	お客さまにマイページIDをご入力いただかなくてもいいように、弊社からのメールの中にあるURLをクリックいただければ、自動でマイページIDをセットしたマイページログイン画面にお進みいただけるように変更いたしました。 また、以前よりお客さまより、マイページIDをご自身で覚えやすいものに変更したいとお声がありましたので、3月10日よりお客さまご自身にてマイページIDを設定・変更していただける仕組みへ変更いたしました。 それに伴い、3月10日以前に登録をさせていただいたお客さまの場合には、今までの弊社指定ID(半角数字のみ12桁にて設定。変更不可。)から、新しいID(お客さまご自身で半角の英数字とアンダーバーの6～20文字を組み合わせで設定。今までの弊社指定IDや、すでに登録済のIDを新たに設定いただくことは不可。設定後もお客さまにて変更可能。)を設定いただく必要があります。新しいIDの設定にあたってお手数をお掛けいたしますが、今後はお客さまご自身のお好きなIDでマイページにログインが可能となり、且つIDの変更も可能になりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 なお、今までの弊社指定IDに慣れていらっしゃるお客さまからは、今後も弊社指定IDを使用したいとお問い合わせをいただくことがございます。その場合は、上記の新しいIDを設定していただければ、今までの弊社指定IDをご利用いただくことも可能です。
見積の画面で保険証券発行についての表記が分かりにくかった。 保険証券の発行を希望していたのに、不発行で契約となっていた。	弊社Webサイトのお見積りやお申し込みの画面で、保険証券発行のご希望について、「証券不発行割引」のプルダウンから「あり／なし」を選択いただいておりますが、プルダウンの表記が分かりにくいとのこと指摘を多数のお客さまからいただいております。 そのため、証券不発行割引「あり」を選択した場合、保険証券は発行されない旨を、証券不発行割引「なし」を選択した場合、保険証券が発行される旨を、入力ボックスの横に表示するよう改善いたしました。 また、2010年2月3日より、保険証券発行のご希望については、「保険証券」のラジオボタンから「発行する／発行しない」を選択いただく方式へ弊社Webサイトの画面表示を変更いたしました。

苦 情	弊社の対応
見積試算画面で表示された保険料に何の割引が含まれているかが分かりにくい。 画面で表示された保険料から更に引きされるのではないかと勘違いしてしまった。	2010年3月より、お客さまにとってより分かりやすい画面となるよう、弊社Webサイトの見積試算画面の表示を変更させていただきました。 「新車割引」「ABS割引」「エアバック割引」「横滑防止装置割引」が適用されている場合には、見積試算画面下部のお見積り条件欄ではなく、見積試算画面上部のお見積結果欄へプラン内容と一緒に適用されている割引を表示し、保険料に対してどの割引が適用されているかが分かりやすくなるようにいたしました。 「長期優良契約割引」「ゴールド免許割引」「盗難防止装置割引」についても、適用有無について見積試算画面上部のお見積結果欄へ表示するようにいたしました。 なお、見積試算画面で表示される保険料には「証券不発行割引」の有無も反映されております。 「証券不発行割引」の有無については、見積試算画面中央の保険証券を「発行する」「発行しない」のラジオボタンのどちらが選択されて保険料が計算されているかをご確認いただけます。表示保険料に「証券不発行割引(500円割引)」が適用されるのは証券を「発行しない」が選択されている場合となります。
iPhoneに対応して欲しい。	現在、弊社モバイルサイトのiPhone対応に向けて開発準備を行っております。今年度中を目処に対応を開始できるよう進めてまいります。
マイページIDを忘れてしまった際にサポートデスクに電話をしないとイケないのが面倒だ。	2010年3月より、マイページログイン画面に「マイページIDをお忘れの場合」ボタンを新設いたしました。こちらのボタンをクリックしていただき、お車の登録番号、氏名(カタカナ)、生年月日、電話番号を入力していただければ画面上にマイページIDやお客さまコードが表示されます。

② ご契約手続き

苦 情	弊社の対応
ポイントがつくと思って今月契約したのに、クレジットカードの請求書が届いたら今月の利用になっていなかった。普通、クレジットカードを使った日が利用日になるのではないかな。	弊社ではクレジットカード決済の翌月にクレジットカード会社へ保険料の請求を行っており、お客さまへの請求日につきましては、各クレジットカード会社によって異なりますので恐れ入りますが各クレジットカード会社へご確認いただけますようお願いいたします。なお、お引き落とし日やクレジットカード会社よりお客さまへのご請求タイミング、また、クレジットカードのご利用に伴うポイント等の付帯・反映時期につきましては、誤解が生じないために事前にクレジットカード会社にお問い合わせしていただくよう、弊社Webサイト「よくあるご質問」に掲載いたしました。
保険料の支払い方法は何かあるか。	現在、「クレジットカード払」「コンビニエンスストア払」「スマートコンビニ払」「銀行振込」の4種類のお支払方法をご用意させていただいておりますが、2010年3月10日より、新たに「ネットバンク決済」の取扱いを開始させていただき、お支払い方法が5種類に増えました。 「ネットバンク決済」とは、弊社のWebサイトからお客さまご指定の銀行や金融機関※のインターネットバンキング口座にお繋ぎし、SBI損保の自動車保険料をダイレクトにお支払いいただける便利なお支払方法です。 ※ご利用いただける銀行・金融機関は住信SBIネット銀行を始め都市銀行・地方銀行がございます。
入金後に入金依頼ハガキが届いた。 きちんと入金されているのか不安になった。	保険料のお支払いについて、コンビニエンスストアや銀行振込でお支払いを選択いただいた場合、弊社ではお客さまの保険料の入金確認が数日後となります。そのため、保険始期日に近いお支払いの場合、入れ違いでお客さまのお手元に入金依頼ハガキをお送りしてしまう場合がございます。本件につきましては、同様の声を多数いただきましたので、入金依頼ハガキのご送付を一部停止いたしました。

Ⅱ 主要な業務の内容

苦 情	弊社の対応
クレジットカードで支払いたかったのに、普段利用しているカードは扱っていなかった。 もっと利用できるカードを増やしてほしい。	2009年7月24日より、「アメリカン・エクスプレスカード」および「ダイナースカード」のお取り扱いを新たに開始いたしました。 これにより5つの国際ブランドのクレジットカードはすべてご利用いただくことが可能となりました。
手元に保険料払込方法等通知書があるが、マイページIDが記載されていない。	保険料払込方法等通知書の裏面に「お客さまコード」として表示しておりましたので、「マイページID」であることが分かりにくく大変ご心配をお掛けいたしました。 保険証券につきましても同様に「お客さまコード」として表示しておりました。 お客さまの声を受け、2010年1月より、保険料払込方法等通知書、保険証券ともに「お客さまコード」から「マイページID」へ表示を変更いたしました。 また、マイページIDとともに弊社WebサイトURLやマイページログイン方法についてのご案内も掲載し、マイページをよりご利用いただけますよう改定いたしました。
(保険始期日より11日以上前にお申し込み手続きをご希望のお客さまより) 保険料を「スマートコンビニ払」で支払いたいが、どうすればよいか。 日にちに関わらず「スマートコンビニ払」を選択できるようにして欲しい。	「スマートコンビニ払」とは、Web画面に表示される受付番号(払込票番号)等をコンビニエンスストアにお持ちいただきお支払いいただける方法ですが、現在は、「保険始期日の10日前から前日まで」にインターネットを通じてお申し込みいただいた場合に可能とさせていただいております。 ご利用可能な期間以外に「スマートコンビニ払」をご希望のお客さまには、大変ご不便をお掛けいたしております。 このたび、2010年3月10日より、「スマートコンビニ払」をご利用可能な期間を、「保険始期日の60日前から前日まで」に拡充させていただきました。 ※「スマートコンビニ払」による申込可能期間の拡充に伴い、2010年3月10日より、「コンビニエンスストア払」「銀行振込」による申込可能期間を現在の「保険始期日の11日前まで」から「保険始期日の14日前まで」に変更させていただきます。
分割可能なクレジットカードなのに分割払いができないとエラーになる。	分割払ができないクレジットカードについてのご案内が分かりづらかったため、お客さまには大変ご迷惑をおかけいたしました。 VISAやMasterブランドが付いているクレジットカードでも、クレジットカード発行会社や設定によって分割払ができないケースがありますので、具体的にどのクレジットカードが分割払ができるのかあるいはできないのかについてのご案内をよりわかりやすく、かつ詳しく掲載いたしました。 また、弊社サイトの「よくあるご質問」／のQ.7分割払はできますか?」にも掲載させていただきました。
契約内容の変更をしたが、マイページ上では変更前の契約データだけである。変更した内容を見れるようにすべきだ。	ご変更された契約内容がマイページに反映されますのは、契約変更手続きが全て完了した時点(弊社コールセンターでのお手続きで確認書類の提出が必要な場合は、当該書類を弊社が受領し確認した時点)となりますので、実際の変更手続きの受付からマイページへの反映には多少お時間がかかることを何卒ご了承ください。2009年8月より、変更手続き中のお客さまについては、マイページに「変更手続中」である旨の表示を行い、変更手続き完了後には変更内容の履歴も見れるよう改善いたしました。
申込をしたが振込用紙が届かない。	弊社からの郵送物は、通常、お申込日の翌々営業日に発送させていただいております。しかしながら、土日をはさんでの発送となってしまう場合、例えば木曜日にお申し込みをいただいた場合では、翌週の月曜日の発送となり、お客さまのお手元に届くのには時間がかかる場合がありますので何卒ご了承ください。 特に大型連休中などは郵便事情によっても、郵送物の到着が遅れる場合がございます。 なお、2010年3月よりご指定のコンビニエンスストアにWebサイトの画面上で表示される番号をお持ちいただくことで、振込用紙なしでお支払可能な「スマートコンビニ払」の申込可能期限を、これまでの「保険始期日の11日前から前日まで」から「保険始期日の60日前から前日まで」へ拡充させていただきました。新たにネットバンク決済も導入いたしました。

苦 情	弊社の対応
分割払いができるのはクレジットカードのみであったのでクレジットカード払を選んだ。 クレジットカード番号を入力後、プルダウンで分割回数を選んだ後にエラーとなった。 それなら、はじめからプルダウンで選ばないようにしたらいいではないか。	大変申し訳ございませんが、ご入力いただいたクレジットカード情報から判別して、選択可能な分割回数のみプルダウン表示させていただくことができません。 お客さまからは事前に分割可能かどうかを案内してほしい等、同様のお申し出を多くいただいていることから、事前にご確認いただけるよう各種クレジットカードで可能な分割回数を一覧表にして、よくあるご質問やクレジットカード情報の入力画面にリンクとして掲載させていただきました。
インターネットバンキングで支払いをするつもりで銀行振込を選んだのに、口座情報がどこにも書いていない。 コールセンターに電話をしないとわからないのは不便だ。	銀行振込をお選びいただいたお客さまの場合、マイページにある「契約照会」ボタンをクリックし、契約照会画面に進んでいただければ、お振込先口座をご確認いただけるように変更させていただきました。
クレジットカードで分割払いを選んだが、毎月どれだけの支払いになるのかくらい、画面で確認できるようにすべきだと思う。	お見積り結果画面の右上段に「クレジットカードでの分割払いをご利用になった場合の月額負担金はこちら」とのリンクをつけました。 こちらをクリックしていただくと月々の負担額および実際の年間負担額の例をご確認いただけます。 なお、実際の負担額については、ご利用のクレジットカード会社へご照会いただきますようお願いいたします。

③ ノンフリート等級交換制度

苦 情	弊社の対応
「ご契約内容に関するご確認のお願い」の郵便が届いたが、まるで自分がうその申告をしているような書き方である。気分がわるい。	表現方法につきましては、お客さまからご指摘いただいたご意見をもとに改善をさせていただきました。 専門用語を出来るだけ避け、分かり易い表現にしたり、ご確認いただく項目に○をしていただくよう明記するなど、よりわかりやすい文章に変更をしました。
「ご契約内容に関するご確認のお願い」の郵便が届いたが、自分は入力まちがった覚えはない。SBI損保が内容を変えたのではないか。	誤入力として特に多いケースは「ノンフリート等級は何等級ですか」「現在ご加入の自動車保険の証券番号」の2つです。 ご加入中の保険会社より届いた案内をご覧になって次年度の等級や証券番号の入力をされた場合に誤入力となってしまいます。 お客さまにとってお間違いになりやすい項目のため、現在の等級・証券番号を入力していただけるようリンクをつけたり注意喚起を追加するなどの改善を行いました。
(等級調査について) 電話申込時に、何も言われなかった！必要ならその際に案内してくれるべきだ。	自動車保険（任意保険）では、「ノンフリート等級情報交換制度」により保険始期後3週間ほどで前契約の保険会社から前契約の情報が送られてまいります。 送られてきた前契約内容によっては、後日、ご契約のお車や記名被保険者様のご住所等の確認の為、必要な書類をご提出いただく場合や、ノンフリート等級に訂正が必要となる場合がございます。 弊社では、「ノンフリート等級情報交換制度」のご案内について、従来Webサイト上でご案内させていただいておりましたが、お客さまからの声を受け、お電話でのお見積り・お申し込みの際にも各オペレーターがご契約後の等級情報交換制度に関するご案内を必ず行うように見直しを実施いたしました。

Ⅱ 主要な業務の内容

④ コールセンター

苦 情	弊社の対応
フリーコールが繋がらない／海外からフリーコールを利用したい。	一部のIP電話からお電話をいただく場合にはフリーコールが繋がらないとお申し出をいただくことがございます。また、海外からお電話をいただく場合には、フリーコールをご利用いただけないため、お客さまには大変ご不便をおかけいたしておりました。 2009年度中に、以下の有料回線を開設させていただきましたので、フリーコールが繋がらない場合には、有料とはなりますが、以下の回線にてお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。 ■お見積り・ご契約・ご継続・Webサイトに関するお問い合わせ SBI損保サポートデスク 050-3786-8310〈有料〉 受付時間/9:00～21:00 土・日・祝日も対応します(12/31～1/3は除きます)※2010年3月開設 ■事故の受付／故障・ロードサービスに関するお問い合わせ SBI損保安心ホットライン 050-3786-0581〈有料〉 受付時間/24時間365日 ※2009年9月開設
サポートデスクへの電話が繋がりにくい。	お客さまからのお声を真摯に受け止めさせていただき、回線数の増加やオペレーターの増員などサポートデスクの体制の強化を鋭意進めております。
電話のたびに本人確認をされるが、どうにもならないのか。	お客さまの大切な個人情報保護をさせていただくため、厳重に対応をさせていただいています。 また、2010年3月より、個人情報の保護に問題のない範囲で、お客さまのご負担が軽減されるよう、ご本人様確認の手順見直しを行わせていただきました。

⑤ 商品・引き受け

苦 情	弊社の対応
見積りの際に車両保険をつけたいのに車両保険の設定ができなかった。コールセンターに問い合わせると、車の初度登録が古いため、Webサイトで車両保険の見積りができないとのこと。そんなに古い車ではないと思う。他社では見積りができたのに、車の登録年度によって、インターネットから車両保険の見積りができないのはおかしい。	2009年3月27日より、初度登録から一定の期間が経過したお車につきましてもWeb上で見積りができるようになりました。(ただし、一部のお車を除きます)
Webサイト上の保険用語辞典の“新規運転免許取得者に対する自動補償特約(対人身事故・対物事故)”の記載だと、新たに家族が免許を取得した場合は全て連絡が必要という風に読み取れる。新たに免許を取得した家族が年齢条件や限定条件が当てはまらない場合は連絡が必要、という記載にすべきである。	当該保険用語辞典の表記は、お客さまのご指摘のとおり誤解を招くものでございましたので、保険用語辞典の“新規運転免許取得者に対する自動補償特約(対人身事故・対物事故)”の記載内容を修正いたしました。
新しく自動車を取得した場合の引き受けについて、納車後でも、納車日から30日以内であれば契約可能との規定は不明瞭・不可解であり、納得できない。	お客さまからの声を多数受け、2010年1月より、新しく自動車を取得した場合の引き受けにおける納車日に関する制限を撤廃し、お引き受けできるようにいたしました。
他社で発行した中断証明書を持っているのに、SBI損保では他社で発行した中断証明書は使えないと言われた。	弊社では、SBI損保発行の中断証明書をご使用いただく場合に限り、中断再開契約のお手続きを承っていました。 このたび、多数のお客さまからの声をいただきまして、日本国内にある損害保険会社およびJA共済で発行された中断証明書をご使用いただく中断再開契約の承りを、2010年2月10日(水)より開始させていただきました。 ※中断再開契約のお手続きにつきましては、引き続き、弊社サポートデスクでのお電話での承りとなりますので、インターネット割引と証券不発行割引は適用対象外となりますことは予めご了承ください。

苦 情	弊社の対応
前契約が全労済の場合も申し込みができるようにしてほしい。	弊社ではJA共済以外の共済契約からのお引き受けを行なっており、同様のお申し出をいただくことがございました。現在、前契約が全労済の場合にもお申し込みいただくことができるよう対応に向けて検討を進めています。
Webサイト上の「弁護士費用等補償特約」の説明を読んでも「弁護士費用等補償特約」をつけたら何ができるのかわからない。	Webサイトの「弁護士費用等補償特約」についてのご案内が、弁護士費用等補償特約をお付けいただければご自身に過失がなく、保険会社が示談交渉できない場合にいったい何ができるのか、またお付けになられていない場合とではどう違うのか等について分かりにくいご説明になっていました。そこで2009年9月にWebサイトの説明文を修正をいたしました。 修正のポイントといたしましては、これまでのWebサイトでは、お客さまに過失がまったくない事故の場合、弊社専任スタッフよりアドバイスをさせていただくことは可能であるが法律の定めにより保険会社として示談交渉を行なうことができないとのみ記載していたため、お客さまには自動車保険に入っているのに保険会社は何もしてくれないのかとの誤解を与えていました。 お客さまに過失がない場合はお客さまが直接、相手方と交渉していただくことになり、その際に弁護士等に依頼するケースが発生した場合はお客さまの自己負担となってしまいますので、このような費用を保険でまかなうことをお考えの方は「弁護士費用等補償特約」をお付けいただくことをおすすめさせていただく内容に修正させていただきました。また、一方でお客さまに過失がないと思っても事故の相手から訴訟を起こされることもあります。このような場合は、相手方からお客さまに対して損害賠償請求を起こされていることになりますので、対人賠償保険・対物賠償保険の規定に基づき、相手方からの損害賠償請求訴訟に対応させていただくことについて記載いたしました。なお、対人賠償保険・対物賠償保険から訴訟費用のお支払があった場合には3等級ダウン事故となりますが、「弁護士費用等補償特約」をお付けいただいている場合であれば「弁護士費用等補償特約」からの保険金のお支払いにつきましてはノーカウント事故となることについても記載させていただき、「弁護士費用等補償特約」をお付けいただいた場合に何ができようになるのかについてお客さまにご理解いただけるよう修正いたしました。
見積りの際に運転者限定や年齢条件をどのように設定してよいのか分かりにくい。自分に合った設定が簡単に分かるようにしてほしい。	弊社Webサイトやお見積り画面において、お客さまがお選びになった運転者限定や年齢条件にチェックを入れていただくこと、補償の対象となる運転者が○印にて表示されるよう図表を作成いたしました。こちらの図表をご利用いただくことにより、補償の対象となる方がひと目で分かりいただけるようになりました。
重要事項説明書をもっとわかりやすくしてほしい。	2010年1月以降、重要事項説明書につきましては以下の改定を行わせていただきました。 (2010年1月改定より) ■ノンフリート等級の割引や継承についての詳細なご案内を追加しております。 (2010年4月改定より) ■解約返戻金やお車の入替やご契約内容のご変更があった場合の追加の保険料や返還の保険料の計算方法などについて詳細なご案内を追加しております。 ■運転される方の範囲・年齢条件のチェック表の中で、別居の既婚のお子さまを想定した表現が、別居の未婚のお子さまも連想するので分かりにくいとのことで修正しています。
人身傷害補償保険と自損事故保険の違いがわかりにくい。	同様のお申し出をいただくことが多かったため、「人身傷害補償保険」と「自損事故保険」の違いを対比表にして「よくあるご質問」に掲載いたしました。
使用目的について入力をする時、どれを選んでよいかわからなかった。	お客さまの生活スタイルに合わせて、○×でお選びいただけるよう、フロー図をお見積り画面にリンクとしてご用意いたしました。

Ⅱ 主要な業務の内容

⑥ 事故対応・ロードサービス

苦 情	弊社の対応
土曜日に事故にあった。事故の連絡をすると担当者からの連絡は月曜日になるといわれた。こちらは事故にあって不安なのだから土日でも対応してほしい。	土日に事故のご連絡をいただいた場合、必要に応じて初期対応として事故状況の聴取、事故当事者からの要望に基づき、お相手の方への連絡、代車の手配や病院への連絡を行い、その結果をお客さまへご報告いたします。(事故の内容によりサービスをご提供できない場合もあります)専任スタッフからのご連絡は翌営業日となりますが、お相手の方への連絡など、その後のご対応につきましては、専任スタッフが責任をもって対応させていただきます。
事故受付を済ませ、事故担当者から連絡をもらうことになっているが連絡がこない。	事故受付をお済ませいただいた場合、翌営業日には事故担当者から迅速なご連絡を行うよう心がけておりますが、お客さまへのご連絡が遅くなりましてご心配をお掛けいたしました。 現在、事故受付後に迅速な対応をさせていただくために、お客さまへの最初のご連絡を専門に行う「初期対応チーム」の設置や、メールでのご連絡に対する返答漏れ防止のための仕組みを取り入れました。その結果、当初お客さまの声をいただいた頃に比べ、事故受付後のご連絡の遅れやご連絡漏れの発生を減らすことができました。 今後も迅速な事故対応体制の整備と強化を第一優先に進めてまいります。
SBI損保のロードサービスは、お客さま指定の修理工場までレッカーの場合は無料距離が30kmまでだが、できれば普段行き着けの修理工場に入庫したいと思っているのでレッカー無料距離はもっと延ばして欲しい。	2010年2月1日(月)より、ロードサービスの内容を拡充し、自力走行不能となった現場からお客さまご指定の修理工場等へのレッカーサービスについて、レッカー無料距離を「50kmまで」に改定いたしました。 なお、弊社指定のもよりの修理工場(※1)へのレッカーサービスについては、従来どおり距離の制限なく対応しております。 (※1) SBI損保安心ロードサービスデスク(SBI損保安心ホットラインへご連絡いただいた際の受付窓口)が指定するもよりの修理工場
休日に事故の連絡をし、翌営業日に担当者から連絡があるとのこととで待っていたのに、担当者からの連絡が遅かった。もっと迅速な対応をしてほしい。	休日に事故のご連絡をいただいた場合は翌営業日に事故担当者よりご連絡させていただいておりますが、休日明けはお電話が集中することが多く、お客さまへのご連絡が遅れるケースがございました。現在、可能な限り速やかにお客さまにご連絡をさせていただくため、お客さまへの最初のご連絡を専門に行う「初期対応チーム」を別途編成し、迅速にご対応させていただくべく、社内体制の整備と強化を進めております。

⑦ 継続

苦 情	弊社の対応
継続手続きをしたがインターネット割引は適用しているのか？ 継続案内ハガキを見ているが見積保険料から更にインターネット割引が適用になると思った。継続案内ハガキの表示が分かりにくい。	弊社では、インターネット割引を適用している場合、継続案内ハガキの割増引等欄に「インターネット割引」と表示をしておりましたが、分かりにくいとお客さまの声を受け、2010年1月より、お客さまにとって分かりやすい表示となるよう、継続案内ハガキの割増引等欄に「インターネット割引適用の場合は本欄に記載」という文言を追加させていただきました。
現在の契約に盗難防止装置割引が適用されているのに、満期案内ハガキには記載がない。継続では割引がされないのかと心配になった。	満期のご案内ハガキに記載の次回継続プラン例について、当ハガキを作成するシステムの関係から現契約の割引等が全て記載されておりませんでした。お客さまのご指摘を受けまして、次回継続プラン例に現契約と同じ割引内容が反映されるようシステム改定を行い、記載するようにいたしました。
事故を起こしていないのに保険料が上がっている。事故がなかったら、普通は次年度、保険料が安くなるのではないのですか。	次のようなケースでは、事故で保険をご使用になられていない場合でも翌年度の保険料が上がる場合がございます。 1.ご契約のお車が、 料率クラスの見直し対象の車種(型式)に該当している場合 保険会社では、車種(型式)ごとの損害率があり、毎年一回、型式ごとの損害率の状況に応じて保険料の見直しを行っております。そのため、ご契約のお車でお客さま自身は事故で保険をご使用になられていない場合であっても、同じ車種の他のお客さまに事故が多かった場合には、その車種全体の翌年度の保険料率が上がってしまうことがあります。 2.新車割引が適用されなくなる 新車割引が適用されていたお客さまは、継続時にはその適用条件から外れてしまい、新車割引が適用されない場合があります。 3.ノンフリート等級による割引率が上がっていない ノンフリート等級によっては、割引率が同一の等級がございます。事故で保険を使わずに1等級上がったとしても、割引率が変わらない場合があります。 4.弊社が料率改定・商品改定を行った場合 弊社が自動車保険の料率改定や商品改定を行った場合は、前契約より保険料が高くなる場合があります。
継続手続きの前にマイページより住所変更を行なった。そうしたら継続の手続きができなくなった。	マイページでご住所の変更手続き等をしていただいた当日はご継続の手続きができなくなっております。ご契約内容のご変更とご継続手続きを同じ日にされたい場合はSBI損保サポートデスクまでご連絡いただければ至急対応させていただきます。
満期日前日までに継続の手続きをしないとインターネット割引にならないのなら、もっと目立つように案内してくれたらいいのに。	満期日を経過した後の継続お手続きはインターネットでは受付けておらず、全てコールセンターでのお手続きとなりますので、インターネット割引が適用されません。弊社からの継続のご案内に関するメールやハガキの多くにはその旨を記載しておりますが、引き続き、目に留まるよう表示方法の改善に努めてまいります。

Ⅱ 主要な業務の内容

4 保険のしくみ

1. 損害保険制度

損害保険制度とは、偶然の事故による損害を補償するために、多数の人々が統計に基づくリスクに応じた保険料を支払うことによって、事故発生により損害を被った際に保険金を受け取ることができるしくみです。

このように保険には、「大数の法則」に基づいて相互にリスクを分散し、経済的補償を行うことにより、個人生活の安定を支える社会的機能があります。

2. 保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が偶然な一定の事故によって生じる損害を補償することを約束し、保険契約者はその対価として保険料を支払うことを約束する契約です。したがって、有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格を有しています。

3. 再保険

台風などの広域大災害が発生すると巨額の保険金支払が予測されるため、保険会社は保険金支払責任の一部を国内外のほかの保険会社に引き受けてもらうことによって、危険の分散を行っています。このような保険会社間の保険取引を「再保険」といい、ほかの保険会社に保険金支払責任を引き受けてもらうことを「出再」、引き受けることを「受再」といいます。

5 保険約款

1. 保険約款の位置づけ

損害保険会社の販売する商品は、保険という無形の商品ですので、保険約款でその内容を定めています。

保険約款は基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々のご契約ごとの内容を補完する特約から構成されています。

1. 保険金をお支払いする場合

2. 保険金をお支払いできない場合

3. 事故が起こった場合に行っていただく事項

4. ご契約時に告知いただく事項およびご契約後に通知いただく事項

5. ご契約が無効、取消し、解除となる場合

2. ご契約時の留意事項

保険のご契約に際しては普通保険約款および特約の内容ならびにお申込内容を十分ご確認の上、ご契約いただくことが必要です。もし、お申込内容のうち告知事項が事実と相違していた場合は、ご契約を解除させていただくことや保険金をお支払いできないことがございます。

3. 保険約款に関する情報提供方法

ご契約にあたって、十分にご理解いただく必要のある内容については、「契約概要」(特にご確認・ご注意いただきたいことがら)、「注意喚起情報」(お客さまにとって不利益になることがら)を説明した「重要事項説明書」を作成し、保険に関する重要な事項についてご案内しています。

6 保険料

1. 保険料の収受・返還

保険料は、弊社所定の払込方法（銀行振込、コンビニエンスストア払、スマートコンビニ払、クレジットカード払、ネットバンク決済）によりお支払いすることができます。保険をお申し込みいただき、保険期間が始まった後でも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については、保険金のお支払いはできません。

保険期間中に保険契約の内容の変更が生じた時は、追加保険料の請求や保険料の返還を行うことがあります。また、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険料を保険約款の規定に従いお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、保険約款などをご確認ください。

2. 保険料率

お支払いいただく保険料は純保険料（保険金の支払いに充てられる部分）と付加保険料（保険会社の運営に必要な経費に充てられる部分）から成り立っています。

純保険料の算出根拠となる純保険料率は、弊社が金融庁から認可取得を行った上で適用しています。

7 保険金のお支払い

1. 保険金のお支払いまでの流れ

事故の発生から保険金のお支払いまで、弊社の専任スタッフが親切・ていねいにお客さまをサポートいたします。

1

事故受付

事故のご連絡をいただきましたら、速やかにスタッフからご連絡をいたします。（※）
少しでも早くご安心いただけるように、解決までの流れをご説明いたします。

（※）休日および時間外の受付につきましては、当日または翌営業日にスタッフよりご連絡いたします。

2

事故状況・損害の確認

事故状況の確認とお車などの損害の調査を行います。

3

示談交渉（相手の方がいる場合）

弊社の専任スタッフが、お客さまに代わり相手の方との示談交渉を行います。
示談交渉の内容は、随時お客さまにフィードバックいたします。

4

保険金のお支払い

弊社では迅速なお支払いのために、保険金請求書類のご提出を省略し（※）、1日でも早い事故解決と保険金のお支払いを進めます。

（※）事故によっては書類が必要となる場合もあります。

2. サービスセンター拠点

弊社の損害サービスセンターの所在地は東京になります。このほか札幌・仙台・新潟・名古屋・大阪・広島・福岡の全国7カ所に駐在する駐在員（弊社社員）と連携して万全の事故対応にあたらせていただきます。

Ⅱ 主要な業務の内容

8 保険募集

1. 契約締結のしくみ

弊社では主としてインターネットまたは電話を通じて、ご契約の募集およびご契約の締結を行っています。

2. 保険募集の種類について

● Webサイトによる募集

弊社WebサイトURL <http://www.sbsonpo.co.jp>

24時間受け付けています。

弊社Webサイト上で見積り、ご契約の締結、ご契約内容の確認などが可能です。

● 電話による募集

SBI損保サポートデスク

フリーコール 0800-8888-581

受付時間：AM9:00～PM9:00 土・日曜日、祝日も対応いたします。（12/31～1/3は除きます。）

3. ご契約の締結について

● ご契約いただく上で特にご確認・ご注意いただきたいことがらを記載した「重要事項説明書」のご確認、およびお申し込みいただく保険契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることの確認や、お引き受けするご契約内容が適切であることの確認を、Webサイトまたは電話（※）を通じて行っています。

（※）電話での「重要事項説明書」のご確認およびお客さまのご意向の確認にあたりましては、「重要事項説明書」および「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへ最終のご確認を行っています。

● 保険料のお支払いについては、クレジットカード払、スマートコンビニ払（※1）、ネットバンク決済（※2）、払込票によるコンビニエンスストア払、振込依頼書による銀行振込の5種類がご利用いただけます。また、お申込手続き後、弊社にて保険料の領収の確認ができ次第、速やかに保険証券（※3）を送付いたします。

（※1）Web画面にて表示される、受付番号（払込票番号）等を、ご選択いただいたコンビニエンスストアにお持ちになり、お支払いいただける便利な方法です。

（※2）弊社のWebサイトからお客さまご指定の銀行や金融機関のインターネットバンキング口座にお繋ぎし、SBI損保の自動車保険料をダイレクトにお振り込みいただく便利なお支払方法です。

（※3）保険証券の不発行の合意に関する特約を付帯のご契約に関しましては、保険証券を発行しません。弊社Webサイト（PCサイトとモバイルサイトがございます）のマイページにてご契約内容のご確認が可能です。

● SBI損保の自動車保険は保険期間が1年のため、クーリング オフの対象外となっておりますので、あらかじめご了承ください。

4. ご契約内容の確認についての取組みの概要

弊社では、お申し込みいただくご契約がお客さまのご希望に沿った内容となっていることをご確認いただく「ご契約内容確認兼意向確認」を実施しています。

Webサイトによる募集の場合は「ご契約内容兼意向確認画面」により、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

また、電話による募集の場合は「ご契約内容兼意向確認ガイド」の送付を行い、お客さまへご契約内容の最終のご確認を行っています。

5. 代理店について

① 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との代理店委託契約に基づいて、保険会社に代わって保険募集を行い、保険契約の締結の代理または媒介を行います。

保険契約の勧誘、保険商品の説明、お申込手続きの説明などに加え、お客さまを弊社Webサイトへ誘導させていただくことを主な業務としています。

② 代理店登録

代理店業務を行うためには、保険業法に基づき内閣総理大臣への登録が必要です。

また、代理店で保険の募集に従事する者は、業界共通の「損害保険募集人試験」に合格した上で内閣総理大臣に届出をすることになっています。

③ 代理店教育

弊社では、①商品・販売知識②代理店事務③コンプライアンス④個人情報保護を必須カリキュラムとした研修を実施するなどして、代理店の資質向上を図っています。

6. 弊社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、弊社の勧誘方針を以下のとおり定め、適切な商品の販売活動に努めてまいります。

勧 誘 方 針

- 1 保険商品などの販売に際しましては、保険業法、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などを遵守し、適正な販売を心掛けます。
- 2 お客さまの保険商品などに関する知識、加入目的、財産状況などを総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めてまいります。
- 3 お客さまからお預かりした個人情報、その他の情報につきましては、的確な管理を行ってまいります。
- 4 インターネット上の情報提供、広告またはダイレクトメールなどの募集文書は、お客さまにとってわかりやすく、見やすく、そして商品の内容を正しくお伝えできるよう努めてまいります。
- 5 お電話での対応に関しましては、お客さまそれぞれの目的・ニーズをお伺いし、適切な保険商品のおすすめができるよう努めてまいります。
- 6 保険事故が発生した場合の保険金のお支払い手続きに際しましては、迅速かつ的確に処理するよう努めてまいります。
- 7 お客さまからのご照会などにつきましては、親切・丁寧に対応するとともに、ご意見・ご要望につきましては真摯にお聴きし、今後の商品開発・販売方法などの改善に活かしてまいります。

「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）の概要については、金融庁のホームページ（<http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohuin/>）をご覧ください。

III 会社の運営

1 コーポレート・ガバナンス態勢

当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22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当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29～31ページをご参照ください。

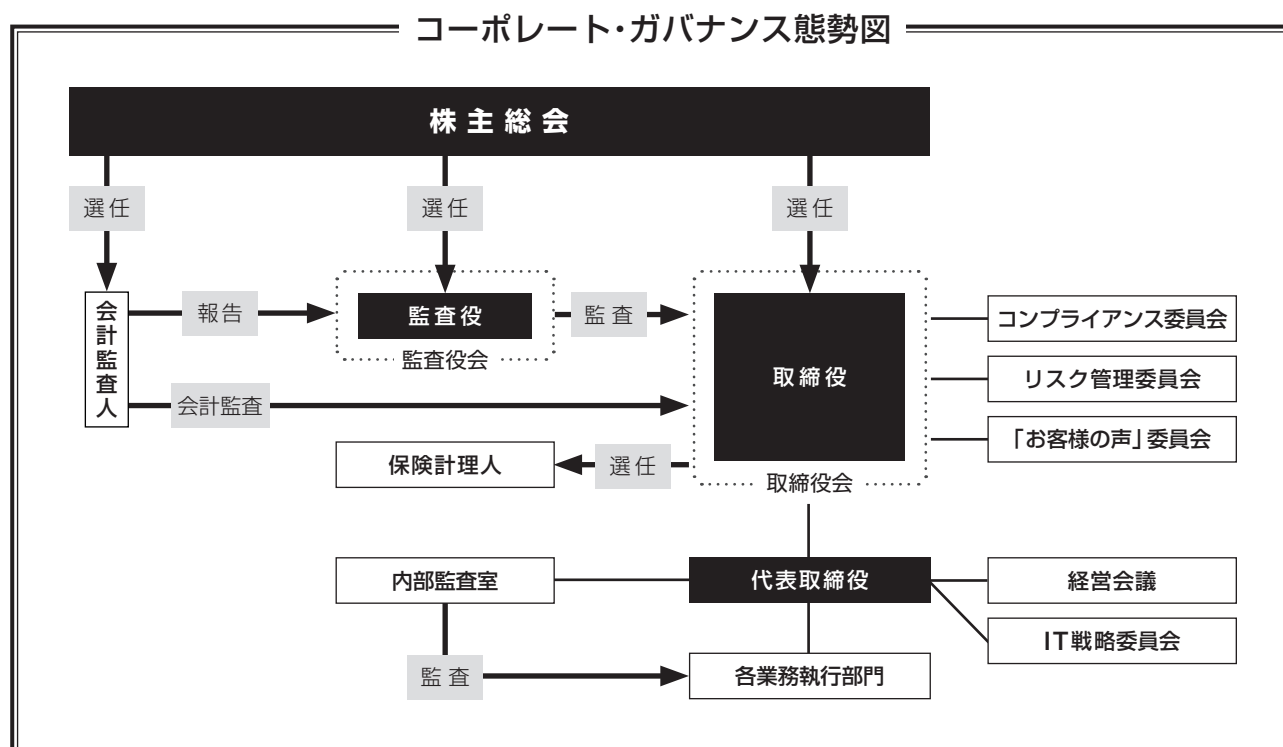
●「お客様の声」対応委員会

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11～22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。



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職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。

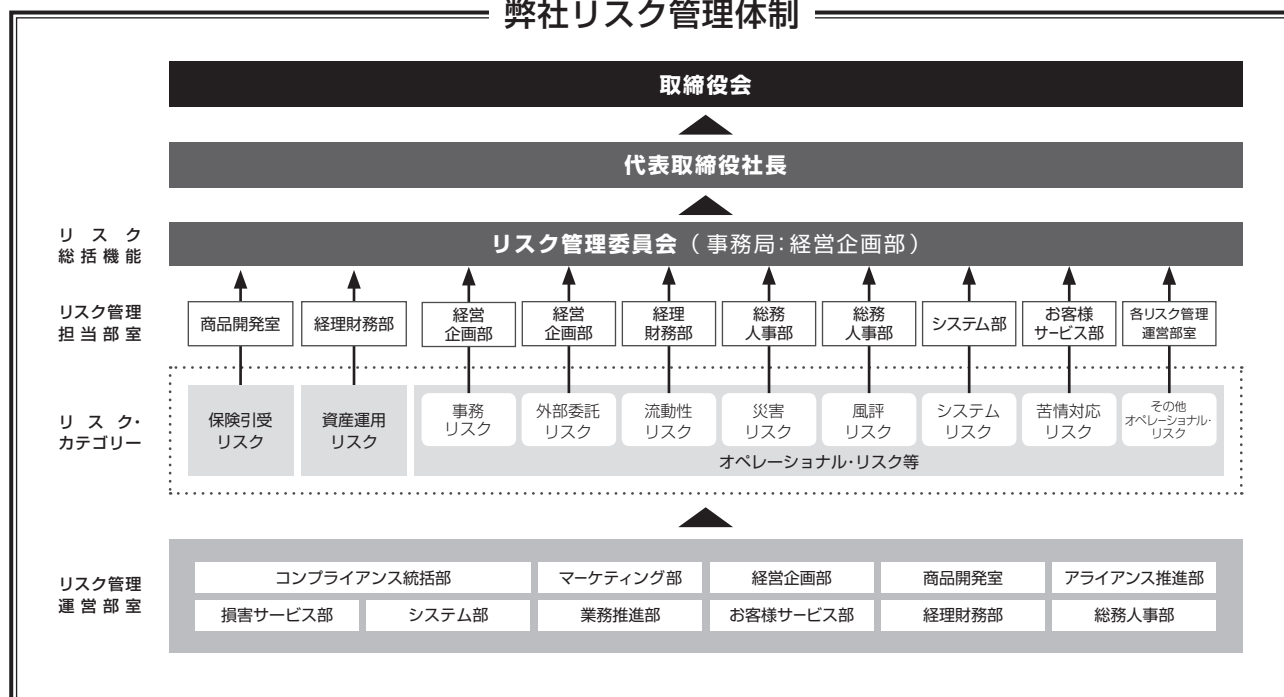
7.苦情対応リスク

弊社は、お客さまからいただいた苦情だけではなく、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。

弊社リスク管理体制



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 当社社員は、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体制

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。

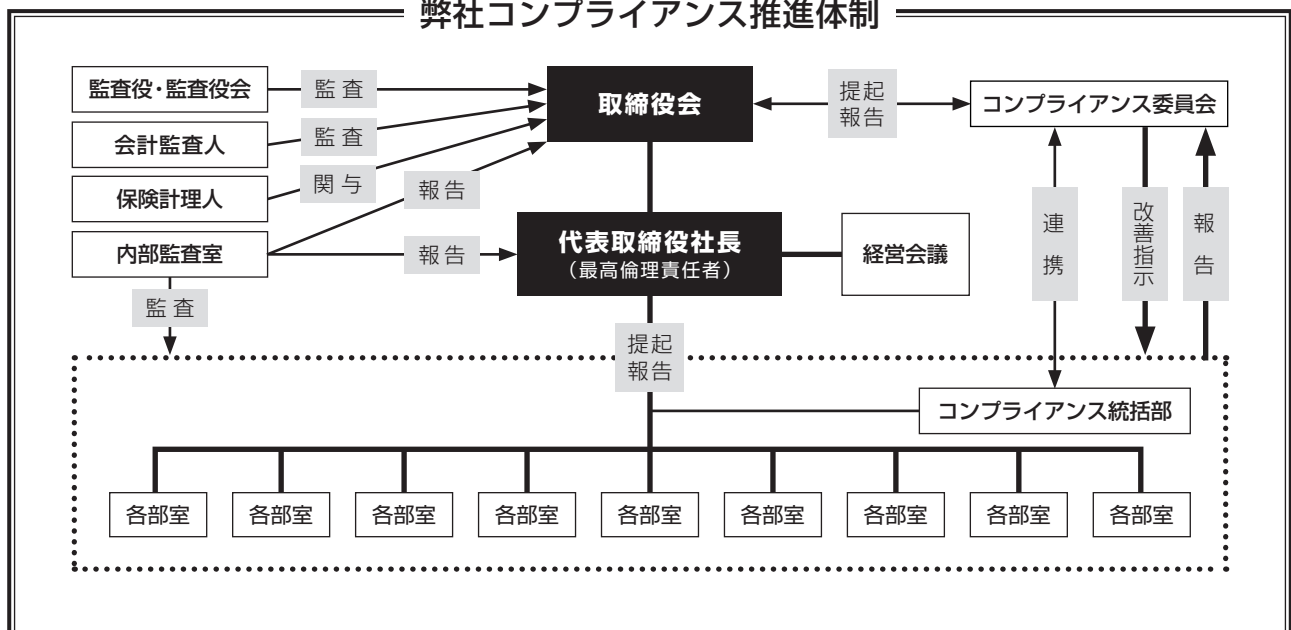
④ コンプライアンス・プログラム

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。全役職員・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。

弊社コンプライアンス推進体制



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。

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4、5に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲内を超えて利用しません。

また、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4.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5.情報交換制度などをご覧ください。）

4 グループ会社との共同利用

弊社およびグループ会社の取扱う商品・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

5 情報交換制度など

(1) 損保業界の情報交換制度について

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。

6 信用情報の取扱い

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。

7 機微（センシティブ）情報の取扱い

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

8 個人情報の安全管理

個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止、その他個人情報の安全管理のため、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。また、弊社が、外部に個人情報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。

9 継続的な取組み

お客さまからご提供いただいた情報の適切な取扱いについては、従業員への教育を徹底し、適正な取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。

10 個人情報保護法に基づく保有個人情報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情報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「11.お問い合わせ窓口」までお申し出ください。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、保有個人情報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るようにいたします。

11 お問い合わせ窓口

個人情報の取扱いに関する苦情・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扱いや保有個人情報に関するご照会・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にお願いいたします。

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 そんがいほけん相談室

【所在地】〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

【電 話】03-3255-1470（受付時間：午前9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>）

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

金融機関の提供するサービスの多様化や、世界的な金融コングロメリット化の進展に伴い、金融機関内または金融グループ内において、競合・対立する複数の利益が存在し、利益相反が発生するおそれが高まっています。こうした状況の中で、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することが求められています。

弊社は、適切な利益相反管理態勢の構築を目的として、以下の利益相反管理方針を策定いたしました。

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ます。

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

IV 主要な業務に関する事項

1 直近の事業年度における事業の概況

【業績の概況】

当期の業績は、保険引受収益が1,428百万円、資産運用収益が1百万円、その他経常収益が1百万円となり、これらを合計した経常収益は前期に比べ230.1%増加して1,431百万円となりました。

一方、経常費用は保険引受費用が1,112百万円、営業費及び一般管理費が2,603百万円、その他経常費用が469百万円、保険業法第113条繰延額が2,285百万円となり、前期に比べ217.2%増加して1,900百万円となりました。

この結果、経常損失は468百万円となり、これに特別損益、法人税及び住民税ならびに法人税等調整額を加減した当期純損失は410百万円となりました。

【保険引受の概況】

損害保険会社の売上規模を示す指標として用いられる元受正味収入保険料は、前期に比べ241.9%増加して4,713百万円となりました。保険引受収益のうち正味収入保険料は、前期に比べ233.0%増加して1,428百万円となりました。保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べ590.2%増加して520百万円になった結果、正味損害率は63.4%となり、前期に比べて17.9%の増加となりました。また、保険引受に係る営業費及び一般管理費は2,602百万円となった結果、正味事業費率は134.8%となり、前期に比べて142.9%の減少となりました。

これらに支払備金繰入額、責任準備金繰入額などを加減した保険引受損失は、2,286百万円となりました。

【資産運用の概況】

当期末の総資産は前期に比べ152.3%増加して8,640百万円、運用資産は前期に比べ3.4%増加して1,414百万円となりました。運用資産のうち1,349百万円を銀行預金で運用しており、当期の利息及び配当金収入は1百万円となりました。

【対処すべき課題】

以下の項目を特に重要な経営課題であると認識しております。

1.信頼性・満足度の更なる向上

2.更なる顧客利便性の追求

3.募集チャネルの多様化

4.商品開発における柔軟性確保

5.システム運営態勢の更なる強化

6.社内内部管理態勢および法令等遵守態勢の強化

7.人材の確保

IV 主要な業務に関する事項

平成21年度決算のしくみ

(単位：百万円)

経常収益	1,431	—	経常費用	1,900
保険引受収益	1,428		保険引受費用	1,112
資産運用収益	1		営業費及び一般管理費	2,603
その他経常収益	1		その他経常費用	469
			保険業法第113条繰延額	△ 2,285
経常損失				468
+				
特別損失				0
+				
法人税及び住民税、法人税等調整額				△ 58
当期純損失				410

2 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位:百万円)

年度 項目	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
正味収入保険料	—	—	1	428	1,428
経常収益	—	0	7	433	1,431
経常損失	—	115	335	165	468
当期純損失	—	117	351	238	410
資本金	—	1,550	1,550	1,550	3,050
(発行済株式総数)	—	(60,000株)	(60,000株)	(60,000株)	(139,160株)
純資産額	—	2,882	2,530	2,292	4,883
総資産額	—	2,907	2,624	3,424	8,640
特別勘定又は積立勘定 として経理された資産額	—	—	—	—	—
責任準備金残高	—	—	1	304	935
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	—	—	—	—	52
ソルベンシー・マージン比率	—	19,404.3%	19,533.5%	5,893.0%	3,478.8%
配当性向	—	—	—	—	—
従業員数	—	5名	47名	64名	94名

(注) 平成18年度はSBI損保設立準備株式会社の数値であります。

3 直近の事業年度における業務の状況を示す指標等

1. 主要な業務の状況を示す指標等

① 正味収入保険料

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	1	100.0	—	413	96.3	23,448.7	1,412	98.9	241.8
自動車損害賠償責任	—	—	—	15	3.7	—	15	1.1	1.4
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	1	100.0	—	428	100.0	24,347.8	1,428	100.0	233.0

(注) 正味収入保険料とは、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 元受正味保険料

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	5	100.0	—	1,378	100.0	23,274.7	4,713	100.0	241.9
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	5	100.0	—	1,378	100.0	23,274.7	4,713	100.0	241.9

(注) 元受正味保険料とは、元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。

③ 受再正味保険料

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	—	—	—	—	0	0.0	—
自動車損害賠償責任	—	—	—	15	100.0	—	15	100.0	1.4
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	—	—	—	15	100.0	—	16	100.0	1.4

(注) 受再正味保険料とは、受再保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものをいいます。

IV 主要な業務に関する事項

④ 支払再保険料

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%	金額	構成比%	増減率%
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	4	100.0	—	965	100.0	23,201.1	3,301	100.0	241.9
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	4	100.0	—	965	100.0	23,201.1	3,301	100.0	241.9

(注)支払再保険料とは、再保険料から再保険戻戻金及びその他の再保険収入を控除したものをいいます。

⑤ 解約返戻金

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度	平成20年度	平成21年度
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	—	3	22
自動車損害賠償責任	—	0	0
その他	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)
合計	—	3	22

(注)解約返戻金とは、元受解約返戻金及び受再解約返戻金の合計額をいいます。

⑥ 保険引受利益

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度	平成20年度	平成21年度
保険引受収益	1	428	1,428
保険引受費用	15	340	1,112
営業費及び一般管理費	202	1,399	2,602
その他収支	—	—	0
保険引受利益	△ 216	△ 1,310	△ 2,286

(注) 1. 営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。

2. 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。

【保険種目別保険引受利益】

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度	平成20年度	平成21年度
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	△ 216	△ 1,310	△ 2,286
自動車損害賠償責任	—	0	0
その他	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)
合計	△ 216	△ 1,310	△ 2,286

⑦ 正味支払保険金・正味損害率

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	金額	構成比%	正味損害率%	金額	構成比%	正味損害率%	金額	構成比%	正味損害率%
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	873.1	75	99.6	47.2	513	98.7	63.7
自動車損害賠償責任	—	—	—	0	0.4	2.1	6	1.3	41.3
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	—	—	873.1	75	100.0	45.5	520	100.0	63.4

(注) 1. 正味支払保険金とは、元受及び受再契約の支払保険金から出再契約による回収再保険金を控除したものをいいます。

2. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料×100

⑧ 元受正味保険金

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度		平成20年度		平成21年度	
	金額	構成比%	金額	構成比%	金額	構成比%
火災	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	250	100.0	1,713	100.0
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	—	—	250	100.0	1,713	100.0

(注) 元受正味保険金とは、元受保険金から元受保険金戻入を控除したものをいいます。

⑨ 受再正味保険金

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度		平成20年度		平成21年度	
	金額	構成比%	金額	構成比%	金額	構成比%
火災	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	—	—	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	0	100.0	6	100.0
その他	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	—	—	0	100.0	6	100.0

(注) 受再正味保険金とは、受再保険金から受再保険金戻入を控除したものをいいます。

⑩ 回収再保険金

(単位:百万円)

年 度 種 目	平成19年度		平成20年度		平成21年度	
	金額	構成比 %	金額	構成比 %	金額	構成比 %
火災	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—
自動車	—	—	175	100.0	1,199	100.0
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	—	—	175	100.0	1,199	100.0

(注) 回収再保険金とは、再保険金から再保険金割戻を控除したものをいいます。

IV 主要な業務に関する事項

2. 保険契約に関する指標等

① 契約者配当金

該当ありません。

② 正味事業費率

(単位:百万円)

区分 \ 年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
保険引受に係る事業費	200	1,191	1,925
(保険引受に係る営業費及び一般管理費)	202	1,399	2,602
(諸手数料及び集金費)	△ 1	△ 207	△ 676
正味事業費率	11,441.9%	277.7%	134.8%

(注) 正味事業費率=保険引受に係る事業費(※)÷正味収入保険料×100

(※)諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費

③ 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位:%)

種 目 \ 年 度	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	873.1	11,441.9	12,315.0	47.2	277.7	324.9	63.7	134.8	198.5
自動車損害賠償責任	—	—	—	2.1	—	2.1	41.3	—	41.3
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	873.1	11,441.9	12,315.0	45.5	277.7	323.3	63.4	134.8	198.3

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料

2. 正味事業費率=(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料

3. 合算率=正味損害率+正味事業費率

④ 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位:%)

種 目 \ 年 度	平成19年度			平成20年度			平成21年度		
	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火災	—	—	—	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—	—	—	—
自動車	15,858.4	207,829.9	223,688.4	103.0	230.0	333.0	105.8	65.9	171.7
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	15,858.4	207,829.9	223,688.4	103.0	230.0	333.0	105.8	65.9	171.7

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。

2. 発生損害率=(出再控除前の発生損害額+損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料

3. 事業費率=(支払諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷出再控除前の既経過保険料

4. 合算率=発生損害率+事業費率

5. 出再控除前の発生損害額=支払保険金+出再控除前の支払備金積増額

6. 出再控除前の既経過保険料=収入保険料-出再控除前の未経過保険料積増額

7. 第三分野保険については、取扱いがないため内訳の記載を省略しています。

⑤ 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区 分	19 年度	20 年度	21 年度
国内契約	100%	100%	100%
海外契約	－ %	－ %	－ %

(注) 上表は、収入保険料（元受正味保険料（除く収入積立保険料）と受再正味保険料の合計）について国内契約および海外契約の割合を記載しております。

⑥ 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

年度	出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位 5 社の出再先に集中している割合
21 年度	1 (－)	100% (－ %)
20 年度	1 (－)	100% (－ %)

(注) 1. 出再先保険会社の数は、特約再保険を 1,000 万円以上出再している再保険者（プール出再を含む）を対象にしています。

2. () 内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第 71 条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

⑦ 出再保険料の格付ごとの割合

格付区分	A 以上	BBB 以上	その他 (格付なし・不明・BB 以下)	合計
21 年度	100% (－ %)	－ % (－ %)	－ % (－ %)	100% (－ %)
20 年度	100% (－ %)	－ % (－ %)	－ % (－ %)	100% (－ %)

(注) 1. 特約再保険を 1,000 万円以上出再している再保険者を対象としています。ただし、再保険プールを含んでいません。

格付区分は、S&P 社の格付を使用しています。

2. () 内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第 71 条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

⑧ 未収再保険金の推移

(単位:百万円)

種目計	19 年度	20 年度	21 年度
1 年度開始時の未収再保険金	－ (－)	－ (－)	98 (－)
2 当該年度に回収できる事由が発生した額	－ (－)	175 (－)	1,199 (－)
3 当該年度回収等	－ (－)	76 (－)	847 (－)
4 1 + 2 - 3 = 年度末の未収再保険金	－ (－)	98 (－)	450 (－)

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いております。

2. () 内は、第三分野保険に関する数値を表しております。(ただし、保険業法施行規則第 71 条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

IV 主要な業務に関する事項

3. 経理に関する指標等

① 支払備金及び責任準備金の額

【支払備金】

(単位: 百万円)

年 度 種 目	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	0	48	297
自動車損害賠償責任	—	1	4
その他	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)
合計	0	50	302

期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）

(単位: 百万円)

会計年度	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握 見積り差額
平成 19 年度	—	—	—	—
平成 20 年度	0	—	—	0
平成 21 年度	162	153	38	△ 28

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額であります。

2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しております。

3. 当期把握見積り差額 = 期首支払備金 - (前期以前発生事故に係る当期支払保険金 + 前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

○ 自動車

(単位: 百万円)

事故発生年度		平成19年度			平成20年度			平成21年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
	事故発生年度末	0			413			2,514		
累計保険金 + 支 払 備 金	1 年後	0	0.00	0	442	1.07	29			
	2 年後	0	0.00	0						
	3 年後									
	4 年後									
最終損害見積り額		0			442			2,514		
累計保険金		0			403			1,559		
支払備金		0			38			954		

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額であります。

2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度 1 年間で変動した倍率を記載しております。

3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度 1 年間で変動した額を記載しております。

4. 「累計保険金 + 支払備金」の数値のうち網掛け部分については該当がありません。

○ 傷 害

該当ありません。

○ 賠償責任

該当ありません。

【責任準備金】

(単位: 百万円)

年 度 種 目	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
火災	—	—	—
海上	—	—	—
傷害	—	—	—
自動車	1	290	901
自動車損害賠償責任	—	14	21
その他	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)
合計	1	304	922

責任準備金の内訳

<平成 21 年度末>

(単位: 百万円)

内 訳 種 目	普通責任 準備金	異常危険 準備金	危険 準備金	払戻積立金	契約者配当 準備金等	計
火災	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—
自動車	855	45	—	—	—	901
自動車損害賠償責任	21	—	—	—	—	21
その他	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	877	45	—	—	—	922

<平成 20 年度末>

(単位: 百万円)

内 訳 種 目	普通責任 準備金	異常危険 準備金	危険 準備金	払戻積立金	契約者配当 準備金等	計
火災	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	—	—	—	—	—	—
自動車	276	13	—	—	—	290
自動車損害賠償責任	14	—	—	—	—	14
その他	—	—	—	—	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
(うち信用・保証)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
合計	291	13	—	—	—	304

IV 主要な業務に関する事項

② 責任準備金積立水準

当社が取り扱う保険契約は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約に該当するため、積立方式及び積立率の記載をしておりません。

③ 引当金明細表

＜平成21年度＞

(単位: 百万円)

区 分	平成20年度末 残 高	平成21年度 増加額	平成21年度減少額		平成21年度末 残 高
			目的使用	その他	
一般貸倒引当金	—	—	—	—	—
貸倒引当金	—	—	—	—	—
個別貸倒引当金	—	—	—	—	—
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
退職給付引当金	—	—	—	—	—
賞与引当金	—	—	—	—	—
価格変動準備金	—	0	—	—	0
合計	—	0	—	—	0

＜平成20年度＞

(単位: 百万円)

区 分	平成19年度末 残 高	平成20年度 増加額	平成20年度減少額		平成20年度末 残 高
			目的使用	その他	
一般貸倒引当金	—	—	—	—	—
貸倒引当金	—	—	—	—	—
個別貸倒引当金	—	—	—	—	—
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—
退職給付引当金	—	—	—	—	—
賞与引当金	—	—	—	—	—
価格変動準備金	—	—	—	—	—
合計	—	—	—	—	—

④ 貸付金償却

該当ありません。

⑤ 資本金等明細表(含む利益準備金及び任意積立金)

＜平成21年度＞

(単位: 百万円)

区 分		平成20年度末 残 高	平成21年度 増加額	平成21年度 減少額	平成21年度末 残 高
資本金		1,550	1,500	—	3,050
うち 既発行株式	普通株式	(60,000株) 1,550	(79,160株) 1,500	(—株) —	(139,160株) 3,050
	合計	(60,000株) 1,550	(79,160株) 1,500	(—株) —	(139,160株) 3,050
	(資本準備金)	1,450	1,500	—	2,950
	株式払込剰余金	—	—	—	—
資本準備金及び その他資本剰余金	(その他資本剰余金)	—	—	—	—
	合計	1,450	1,500	—	2,950
利益準備金及び 任意積立金	(利益準備金)	—	—	—	—
	(任意積立金)	—	—	—	—
	合計	—	—	—	—

<平成 20 年度>

(単位: 百万円)

区 分		平成 19 年度末 残 高	平成 20 年度 増加額	平成 20 年度 減少額	平成 20 年度末 残 高
資本金		1,550	—	—	1,550
うち 既発行株式	普通株式	(60,000 株) 1,550	(—株) —	(—株) —	(60,000 株) 1,550
	合計	(60,000 株) 1,550	(—株) —	(—株) —	(60,000 株) 1,550
資本準備金及び その他資本剰余金	(資本準備金) 株式払込剰余金	1,450	—	—	1,450
	(その他資本剰余金)	—	—	—	—
	合計	1,450	—	—	1,450
利益準備金及び 任意積立金	(利益準備金)	—	—	—	—
	(任意積立金)	—	—	—	—
	合計	—	—	—	—

⑥ 損害率の上昇に対する経常損失の変動

<平成 21 年度>

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定いたします。
計算方法	○増加する発生損害額＝既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しております。
経常損失の増加額	8 百万円

<平成 20 年度>

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定いたします。
計算方法	○増加する発生損害額＝既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しております。
経常損失の増加額	1 百万円

(注) 1. 異常危険準備金の取崩額はありません。

2. 自動車損害賠償責任保険については、ノーロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しております。

⑦ 事業費

(単位: 百万円)

区分	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
人件費	176	229	368
物件費	346	1,282	2,600
税金	1	6	18
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金	—	—	—
保険契約者保護機構に対する負担金	—	0	0
諸手数料及び集金費	△ 1	△ 207	△ 676
合計	523	1,311	2,312

IV 主要な業務に関する事項

4. 資産運用に関する指標等

① 資産運用の概況

(単位: 百万円)

年 度 区 分	平成 19 年度末		平成 20 年度末		平成 21 年度末	
	金額	構成比 %	金額	構成比 %	金額	構成比 %
預貯金	2,328	88.8	1,354	39.6	1,349	15.6
コールローン	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—	52	0.6
貸付金	—	—	—	—	—	—
土地・建物	11	0.4	12	0.4	15	0.2
運用資産計	2,340	89.2	1,367	39.9	1,416	16.4
総資産	2,624	100.0	3,424	100.0	8,640	100.0

② 利息配当収入の額および運用利回り

(単位: 百万円)

年 度 区 分	平成 19 年度末		平成 20 年度末		平成 21 年度末	
	金額	利回り %	金額	利回り %	金額	利回り %
預貯金	5	0.21	4	0.24	0	0.04
コールローン	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—	1	4.12
貸付金	—	—	—	—	—	—
土地・建物	—	—	—	—	—	—
小計	5	0.21	4	0.24	1	0.12
その他	—	—	—	—	—	—
合計	5	—	4	—	1	—

③ 海外投融資残高及び海外投融資利回り

該当ありません。

④ 商品有価証券の平均残高及び売買高

該当ありません。

⑤ 保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

(単位:百万円)

年 度 区 分	平成19年度末		平成20年度末		平成21年度末	
	金額	構成比%	金額	構成比%	金額	構成比%
国債	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	52	100.0
株式	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—
合計	—	—	—	—	52	100.0

⑥ 保有有価証券利回り

(単位:%)

年 度 区 分	平成19年度末	平成20年度末	平成21年度末
公社債	—	—	4.12
株式	—	—	—
外国証券	—	—	—
その他の証券	—	—	—
合計	—	—	4.12

⑦ 有価証券の種類別の残存期間別残高

<平成 21年度末>

(単位:百万円)

残存期間 区 分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
国債	—	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	52	—	—	—	—	52
株式	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—
合計	—	52	—	—	—	—	52

<平成 20年度末>

(単位:百万円)

残存期間 区 分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
国債	—	—	—	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—	—	—	—
社債	—	—	—	—	—	—	—
株式	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—
合計	—	—	—	—	—	—	—

⑧ 業種別保有株式の額 該当ありません。

⑨ 貸付金の残存期間別の残高 該当ありません。

⑩ 担保別貸付金残高 該当ありません。

⑪ 使途別の貸付金残高及び構成比 該当ありません。

⑫ 業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 該当ありません。

⑬ 規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 該当ありません。

⑭ 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高 (単位: 百万円)

年 度 区 分	平成 19 年度末	平成 20 年度末	平成 21 年度末
土 地	—	—	—
営業用	—	—	—
賃貸用	—	—	—
建 物	11	12	15
営業用	11	12	15
賃貸用	—	—	—
建設仮勘定	—	—	—
営業用	—	—	—
賃貸用	—	—	—
合 計	11	12	15
営業用	11	12	15
賃貸用	—	—	—
リース資産	—	—	222
その他の有形固定資産	36	12	34
有形固定資産合計	48	25	271

5. 特別勘定に関する指標

① 特別勘定資産残高 該当ありません。

② 特別勘定資産 該当ありません。

③ 特別勘定の運用収支 該当ありません。

V 直近の2事業年度における財産の状況

1 計算書類等

1. 貸借対照表

(単位:百万円)

科 目	平成20年度末 (平成21年3月31日現在)	平成21年度末 (平成22年3月31日現在)	科 目	平成20年度末 (平成21年3月31日現在)	平成21年度末 (平成22年3月31日現在)
資産の部			負債の部		
現金及び預貯金	1,354	1,349	保険契約準備金	354	1,237
預貯金	1,354	1,349	支払備金	50	302
有価証券	—	52	責任準備金	304	935
社債	—	52	その他負債	717	2,518
有形固定資産	25	271	再保険借	295	820
建物	12	15	未払法人税等	3	7
リース資産	—	222	未払金	260	514
その他の 有形固定資産	12	34	仮受金	157	640
無形固定資産	197	2,111	リース債務	—	534
ソフトウェア	64	1,611	その他の負債	—	0
リース資産	—	339	価格変動準備金	—	0
その他の 無形固定資産	132	160	繰延税金負債	59	0
その他資産	1,846	4,856	負債の部合計	1,131	3,757
再保険貸	98	450	純資産の部		
未収金	340	1,003	資本金	1,550	3,050
預託金	53	62	資本剰余金	1,450	2,950
仮払金	31	182	資本準備金	1,450	2,950
保険業法第113条 繰延資産	1,323	3,157	利益剰余金	△ 707	△ 1,118
その他の資産	0	0	その他利益剰余金	△ 707	△ 1,118
			繰越利益剰余金	△ 707	△ 1,118
			株主資本合計	2,292	4,881
			その他有価証券 評価差額金	—	1
			評価・換算差額等合計	—	1
			純資産の部合計	2,292	4,883
資産の部合計	3,424	8,640	負債及び 純資産の部合計	3,424	8,640

V 直近の2事業年度における財産の状況

(貸借対照表の注記)

01. その他有価証券のうち時価のあるものは、期末日の市場価格等による時価法によっております。
なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、売却原価の算定は移動平均法によっております。
02. 有形固定資産の減価償却は、次の方法によっております。
有形固定資産（リース資産を除く）・・・定率法
リース資産・・・定額法
03. 無形固定資産の減価償却は、定額法によっております。
なお、自社利用のソフトウェアについては社内における見込利用可能期間（5年）に基づいて償却しております。
04. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
05. 消費税及び地方消費税の会計処理は税込方式によっております。
06. 有形固定資産の減価償却累計額は48百万円であります。
07. 関係会社に対する金銭債権の総額は522百万円、金銭債務の総額は1,518百万円であります。
08. 繰延税金資産の総額は1,544百万円、繰延税金負債の総額は1,144百万円であります。
また、繰延税金資産から評価性引当額として控除した額は400百万円であります。
繰延税金資産の主な原因別の内訳は税務上の繰越欠損金1,487百万円であります。
繰延税金負債の主な原因は保険業法第113条繰延資産1,143百万円であります。
09. 当事業年度より、「金融商品に関する会計基準」（企業会計基準第10号 平成20年3月10日）及び「金融商品の時価等の開示に関する適用指針」（企業会計基準適用指針第19号 平成20年3月10日）を適用しております。

(1) 金融商品の状況に関する事項

資金運用については預貯金を中心に運用を行っております。有価証券は、その他有価証券の債券であり、発行体の信用リスク及び市場価格等の変動リスクに晒されております。未収金は、営業債権であり、信用リスクに晒されております。再保険貸及び再保険借は、再保険に伴う債権債務であります。

ファイナンス・リース取引に係るリース債務は、設備投資に必要な資金の調達を目的としたものであります。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

(単位：百万円)

	貸借対照表計上額	時価	差額
① 預貯金	1,349	1,349	—
② 有価証券			
その他有価証券	52	52	—
③ 再保険貸	450	450	—
④ 未収金	1,003	1,003	—
資産計	2,855	2,855	—
① 再保険借	820	820	—
② リース債務	534	538	△ 4
負債計	1,354	1,359	△ 4

(注) 金融商品の時価の算定方法

資産

① 預貯金、③ 再保険貸、④ 未収金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価格にほぼ等しいことから、当該帳簿価格によっております。

② 有価証券

時価については、期末日の市場価格等によっております。

負債

① 再保険借

短期間で決済されるため、時価は帳簿価格にほぼ等しいことから、当該帳簿価格によっております。

② リース債務

時価については、リース料の合計額を、新規に同様のリース取引を行った場合に想定される利率で割り引いた現在価値により算定しております。

10. (1) 支払備金の内訳は次のとおりであります。

支払備金（出再支払備金控除前、(口)に掲げる保険を除く）	992 百万円
同上に係る出再支払備金	694 百万円
差引（イ）	297 百万円
自動車損害賠償責任保険に係る支払備金（口）	4 百万円
計（イ+口）	302 百万円

(2) 責任準備金の内訳は次のとおりであります。

普通責任準備金（出再責任準備金控除前）	2,853 百万円
同上に係る出再責任準備金	1,997 百万円
差引（イ）	855 百万円
その他の責任準備金（口）	79 百万円
計（イ+口）	935 百万円

11. 1株当たり純資産額は35,092円38銭であります。

算定上の基礎である純資産の部の合計額は4,883百万円、普通株式の期末株式数は139千株であります。

12. 保険業法第113条繰延資産の償却は定款の規定に基づき行っております。

13. 平成22年5月10日開催の取締役会において、保有契約件数の増加に応じた財務基盤の強化のため平成22年5月26日を払込期日として第三者割当増資により普通株式142,483株（発行総額5,000百万円、うち資本金組入額2,500百万円）を発行することを決議いたしました。

14. 記載金額は、百万円未満を切り捨てて表示しております。

V 直近の2事業年度における財産の状況

2. 損益計算書

(単位:百万円)

科 目	平成20年度 (平成20年4月1日～平成21年3月31日)	平成21年度 (平成21年4月1日～平成22年3月31日)
経常収益	433	1,431
保険引受収益	428	1,428
正味収入保険料	428	1,428
積立保険料等運用益	—	0
資産運用収益	4	1
利息及び配当金収入	4	1
積立保険料等運用益振替	—	△ 0
その他経常収益	0	1
経常費用	598	1,900
保険引受費用	340	1,112
正味支払保険金	75	520
損害調査費	119	385
諸手数料及び集金費	△ 207	△ 676
支払備金繰入額	49	252
責任準備金繰入額	302	630
営業費及び一般管理費	1,399	2,603
その他経常費用	165	469
支払利息	—	7
保険業法第113条繰延資産償却費	165	451
株式交付費	—	11
その他の経常費用	—	0
保険業法第113条繰延額	△ 1,305	△ 2,285
経常損失	165	468
特別損失	26	0
固定資産処分損	3	—
減損損失	23	0
価格変動準備金繰入額	—	0
税引前当期純損失	192	468
法人税及び住民税	1	1
法人税等調整額	45	△ 59
法人税等合計	46	△ 58
当期純損失	238	410

(損益計算書の注記)

01. 関係会社との取引による収益の総額は△3,299百万円、費用の総額は444百万円であります。

02. (1) 正味収入保険料の内訳は、次のとおりであります。

収入保険料	4,729 百万円
支払再保険料	3,301 百万円
差引	1,428 百万円

(2) 正味支払保険金の内訳は、次のとおりであります。

支払保険金	1,719 百万円
回収再保険金	1,199 百万円
差引	520 百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は、次のとおりであります。

支払諸手数料	161 百万円
出再保険手数料	838 百万円
差引	△ 676 百万円

(4) 支払備金繰入額の内訳は次のとおりであります。

支払備金繰入額 (出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く)	829 百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	580 百万円
差引(イ)	248 百万円
自動車損害賠償責任保険に係る 支払備金繰入額(ロ)	3 百万円
計(イ) + (ロ)	252 百万円

(5) 責任準備金繰入額の内訳は次のとおりであります。

普通責任準備金繰入額 (出再責任準備金控除前)	1,929 百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	1,350 百万円
差引(イ)	578 百万円
その他の責任準備金繰入額(ロ)	52 百万円
計(イ) + (ロ)	630 百万円

(6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりであります。

預貯金利息	0 百万円
有価証券利息・配当金	1 百万円
計	1 百万円

03. 1株当たり当期純損失の額は4,004円24銭であります。算定上の基礎である当期純損失は410百万円でありその全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の期中平均株式数は102千株であります。

潜在株式調整後1株当たり当期純利益の額については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。

04. 関連当事者との取引は以下のとおりであります。

(1) 親会社及び法人主要株主等

(単位：百万円)

属性	会社等の名称	議決権等の所有 (被所有) 割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引 金額	科目	期末 残高
親会社	SBIホールディングス 株式会社	(被所有) 直接 64.4%	役員・従業員の出向元 事業所の貸主	広告宣伝費等	435	未払金	71
その他の 関係会社	あいおい損害保険 株式会社	(被所有) 直接 33.4%	従業員の出向元 事業所の貸主 再保険取引	出再保険料	3,299	再保険借	1,099
				出再保険手数料	838	再保険借	△ 279
				出再保険金	1,199	再保険貸	450

(2) 子法人等及び関連法人等

(単位：百万円)

属性	会社等の名称	議決権等の所有 (被所有) 割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引 金額	科目	期末 残高
	あいおい損保 CSデスク株式会社	なし	業務委託先	業務委託費	525	未払金	84
				ソフトウェアの購入	1,102	—	—
その他の 関係会社	SBIリース株式会社	なし	リース取引先	機械設備等の リース	670	リース資産	561
						リース債務	534
				機械設備等の売却	565	—	—

(注) 取引条件及び取引条件の決定方針等

- ・不動産賃借については、市場価格を勘案して一般取引条件と同様に決定された家主に支払う賃借料及び敷金金額を基礎として、当社使用割合に応じて決定しております。
- ・サービスの提供及び資産の購入については、市場価格を勘案して一般取引条件と同様に決定しております。
- ・機械設備等の売却価格は帳簿価格によっております。

05. 記載金額は、百万円未満を切り捨てて表示しております。

V 直近の2事業年度における財産の状況

3. キャッシュ・フロー計算書

(単位: 百万円)

科 目	年 度	平成 20 年度	平成 21 年度
		(平成20年4月1日～平成21年3月31日)	(平成21年4月1日～平成22年3月31日)
Ⅰ 営業活動によるキャッシュ・フロー			
税引前当期純利益（△は損失）		△ 192	△ 468
減価償却費		26	151
減損損失		23	0
株式交付費		－	11
保険業法第 113 条繰延資産の増減額（△は増加）		△ 1,140	△ 1,834
支払備金の増減額（△は減少）		49	252
責任準備金の増減額（△は減少）		302	630
価格変動準備金の増減額（△は減少）		－	0
利息及び配当金収入		△ 4	△ 1
支払利息		－	7
有形固定資産関係損益（△は益）		3	－
その他資産（除く投資活動関連、財務活動関連）の増減額（△は増加）		△ 440	△ 1,165
その他負債（除く投資活動関連、財務活動関連）の増減額（△は減少）		569	1,236
小 計		△ 801	△ 1,181
利息及び配当金の受取額		4	1
利息の支払額		－	△ 7
法人税等の支払額		0	△ 1
営業活動によるキャッシュ・フロー		△ 797	△ 1,188
Ⅱ 投資活動によるキャッシュ・フロー			
有価証券の取得による支出		－	△ 50
資産運用活動計		－	△ 50
（営業活動及び資産運用活動計）		△ 797	（△ 1,238）
有形固定資産の取得による支出		△ 10	△ 76
無形固定資産の取得による支出		△ 146	△ 1,645
その他		△ 19	△ 9
投資活動によるキャッシュ・フロー		△ 176	△ 1,781
Ⅲ 財務活動によるキャッシュ・フロー			
株式の発行による収入		－	2,988
リース債務の返済による支出		－	△ 25
財務活動によるキャッシュ・フロー		－	2,963
Ⅳ 現金及び現金同等物に係る換算差額		－	－
Ⅴ 現金及び現金同等物の増減額（△は減少）		△ 974	△ 5
Ⅵ 現金及び現金同等物期首残高		2,328	1,354
Ⅶ 現金及び現金同等物期末残高		1,354	1,349

(キャッシュ・フロー計算書の注記)

01. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係

	(平成 22 年 3 月 31 日現在)
現金及び預貯金	1,349 百万円
現金及び現金同等物	1,349 百万円

02. 重要な非資金取引の内容

当事業年度に新たに計上したファイナンス・リース取引に係る資産及び債務の額は、それぞれ 591 百万円、559 百万円であります。

03. 記載金額は、百万円未満を切り捨てて表示しております。

4. 損失処理の状況及び諸指標

(単位：百万円)

区 分	年 度	平成 20 年度	平成 21 年度
当期末処理損失		238	410
損失処理額		—	—
次期繰越損失		238	410
利益金に関する 諸指標	一株当たり配当額	—円—銭	—円—銭
	一株当たり当期純損失	3,976 円 75 銭	4,004 円 24 銭
	配当性向	— %	— %

(注) 1 株当たり当期純損失は [当期純損失 ÷ 期中平均株数] により算出しております。

V 直近の2事業年度における財産の状況

5. 株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

科 目	金 額	
	平成 20 年度	平成 21 年度
株主資本		
資本金		
前期末残高	1,550	1,550
当期変動額		
新株の発行	—	1,500
当期変動額合計	—	1,500
当期末残高	1,550	3,050
資本剰余金		
資本準備金		
前期末残高	1,450	1,450
当期変動額		
新株の発行	—	1,500
当期変動額合計	—	1,500
当期末残高	1,450	2,950
資本剰余金合計		
前期末残高	1,450	1,450
当期変動額		
新株の発行	—	1,500
当期変動額合計	—	1,500
当期末残高	1,450	2,950
利益剰余金		
その他利益剰余金		
繰越利益剰余金		
前期末残高	△ 469	△ 707
当期変動額		
当期純損失	238	410
当期変動額合計	△ 238	△ 410
当期末残高	△ 707	△ 1,118
利益剰余金合計		
前期末残高	△ 469	△ 707
当期変動額		
当期純損失	238	410
当期変動額合計	△ 238	△ 410
当期末残高	△ 707	△ 1,118

右表へ続く▶

科 目	金 額	
	平成 20 年度	平成 21 年度
株主資本合計		
前期末残高	2,530	2,292
当期変動額		
新株の発行	—	3,000
当期純損失	238	410
当期変動額合計	△ 238	2,589
当期末残高	2,292	4,881
評価・換算差額等		
その他有価証券評価差額金		
前期末残高	—	—
当期変動額		
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）	—	1
当期変動額合計	—	1
当期末残高	—	1
評価・換算差額等合計		
前期末残高	—	—
当期変動額		
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）	—	1
当期変動額合計	—	1
当期末残高	—	1
純資産合計		
前期末残高	2,530	2,292
当期変動額		
新株の発行	—	3,000
当期純損失	238	410
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）	—	1
当期変動額合計	△ 238	2,591
当期末残高	2,292	4,883

(株主資本等変動計算書の注記)

01. 発行済株式の種類及び総数

(単位：千株)

種類	前期末株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
普通株式	60	79	—	139

02. 記載金額は、百万円未満を切り捨てて表示しております。

2 リスク管理債権

1. 破綻先債権	該当ありません。
2. 延滞債権	該当ありません。
3. 3 ヶ月以上延滞債権	該当ありません。
4. 貸付条件緩和債権	該当ありません。

3 債務者区分に基づいて区分された債権

1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権	該当ありません。
2. 危険債権	該当ありません。
3. 要管理債権	該当ありません。
4. 正常債権	該当ありません。

4 ソルベンシー・マージン比率

(単位:百万円)

項 目	平成20年度末	平成21年度末
(A) ソルベンシー・マージン総額	982	1,784
資本金又は基金等 (純資産の部の合計額から社外流出予定額、 評価・換算差額等及び繰延資産を控除した額)	969	1,723
価格変動準備金	—	0
危険準備金	—	—
異常危険準備金	13	58
一般貸倒引当金	—	—
その他有価証券の評価差額×90% (評価損の場合は100%)	—	2
土地の含み損益×85% (評価損の場合は100%)	—	—
払戻積立金超過額	—	—
負債性資本調達手段等	—	—
意図的保有による控除額	—	—
その他	—	—
(B) リスクの合計額 $[\sqrt{\{(R_1+R_6)^2+(R_2+R_3)^2\}}+R_4+R_5]$	33	102
一般保険リスク (R ₁)	17	66
第三分野保険の保険リスク (R ₆)	—	—
予定利率リスク (R ₂)	—	—
資産運用リスク (R ₃)	24	53
経営管理リスク (R ₄)	1	3
巨大災害リスク (R ₅)	2	13
(C) ソルベンシー・マージン比率 $[(A)/\{(B) \times 1/2\}] \times 100$	5,893.0%	3,478.8%

(注) 上記の金額及び数値は、保険業法施行規則第86条及び第87条並びに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しております。

V 直近の2事業年度における財産の状況

【ソルベンシー・マージン比率】

・損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てておりますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。

・この「通常の予測を超える危険」に対して「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「ソルベンシー・マージン比率」です。

【通常の予測を超える危険】次の①～⑤の危険の総額

- ① 保険引受上の危険（一般保険リスク、第三分野保険の保険リスク）
：保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険（巨大災害に係る危険を除く）
- ② 予定利率上の危険（予定利率リスク）
：積立型保険について、実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
- ③ 資産運用上の危険（資産運用リスク）
：保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
- ④ 経営管理上の危険（経営管理リスク）
：業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③および⑤以外のもの
- ⑤ 巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）
：通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険

【損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力】

損害保険会社の純資産（社外流出予定額等を除く）、諸準備金（価格変動準備金・異常危険準備金等）、土地の含み益の一部等の総額

・ソルベンシー・マージン比率は、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ために活用する客観的な判断指標のひとつですが、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」とされております。

5 時価情報等

1. 有価証券

① 売買目的有価証券 該当ありません。

② 満期保有目的の債権で時価のあるもの 該当ありません。

③ その他有価証券で時価のあるもの

<平成21年度>

(単位:百万円)

区分	年度	平成21年度末		
		取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が 取得原価を超えるもの	公社債	50	52	2
	株式	—	—	—
	外国証券	—	—	—
	その他	—	—	—
	小計	—	—	—
貸借対照表計上額が 取得原価を超えないもの	公社債	—	—	—
	株式	—	—	—
	外国証券	—	—	—
	その他	—	—	—
	小計	—	—	—
合計		50	52	2

<平成 20 年度>

(単位:百万円)

区分	年度	平成20年度末		
		取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が 取得原価を超えるもの	公社債	—	—	—
	株式	—	—	—
	外国証券	—	—	—
	その他	—	—	—
	小計	—	—	—
貸借対照表計上額が 取得原価を超えないもの	公社債	—	—	—
	株式	—	—	—
	外国証券	—	—	—
	その他	—	—	—
	小計	—	—	—
合計		—	—	—

④ 時価のない有価証券の主な内容及び貸借対照表計上額

該当ありません。

2. 金銭の信託

該当ありません。

3. デリバティブ取引（有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。）

該当ありません。

4. 保険業法に規定する金融等のデリバティブ取引

該当ありません。

5. 先物外国為替取引

該当ありません。

6. 有価証券関連デリバティブ取引（(7)に掲げるものを除く。）

該当ありません。

7. 金融商品取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、
外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引

該当ありません。

6 監査法人による監査の状況

当社は、「会社法」第436条第2項第1号の規定に基づき、SBI損害保険株式会社の貸借対照表、損益計算書、および株主資本等変動計算書ならびにその附属明細書について、有限責任監査法人トーマツの監査を受けております。

7 当社及びその子会社等の概況

該当ありません。

確 認 書

平成 22 年 5 月 24 日

SBI 損害保険株式会社
代表取締役社長
城戸 博雅

私は、当社の平成 21 年度の財務諸表に記載された事項が適正であり、当該財務諸表作成に係る内部監査が有効であることを以下のとおり確認しております。

記

当社は、財務諸表の作成に当たり、体制の構築と、有効に機能する環境を整備しており、以下のとおり適正に機能していることを確認いたしました。

- ① 財務諸表の作成に当たって、業務分担と所管部署が明確化されており、各所管部署において適切に業務を遂行する体制が整備されていること。
- ② 内部監査部門により、各所管部署における業務を遂行する体制の適切性・有効性が検証され、重要な事項については、経営者へ報告される体制が整備されていること。
- ③ 会計監査人の監査を受け、監査対象となる会計部分の記載内容に関し重要な指摘事項がないこと。
- ④ 当社の重要な情報が、取締役会等へ適切に付議・報告されていること。

以上

損害保険用語の解説

主な損害保険用語の解説(五十音順)

あ行

【異常危険準備金】

異常災害による損害のてん補に充てるために保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。

【逸失利益】

事故などにより被保険者が死亡または後遺障害により働けなくなった結果、その事故がなければ得られたであろう経済的利益のことです。

【受再】

ほかの保険会社からの「再保険」を引き受けることをいいます。

か行

【価格変動準備金】

保有する株式・債券などの価格変動による損失に備えるために、保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。

【危険準備金】

保険契約に基づく将来の債務を確実に履行するため、将来発生が見込まれる危険に備えて保険会社が積み立てる準備金をいいます。

【記名被保険者】

自動車保険において、ご契約のお車を主に運転する方で、契約時に記名被保険者として指定された方を指します。

【クーリングオフ】

契約の申し込み後であっても、契約の申し込みの撤回または契約の解除ができる制度のことです。保険期間が1年以内の保険契約はクーリングオフ対象外となります。なお、弊社において1年超の保険は取扱がありません。

【契約者配当金】

積立保険において積立部分の実際の運用利回りが予定利率を超えた場合、満期時に契約者に支払われる金額です。なお、弊社において積立保険は取扱がありません。

【契約者配当準備金】

積立保険の契約者配当金を満期時に支払うために、保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。なお、弊社において積立保険は取扱がありません。

【後遺障害】

身体の一部を失いまたはその機能に重大な障害を永久に残した状態をいいます。

【交通事故証明書】

警察に事故の届けをしている場合に自動車安全運転センターに申請すると交付される書類で、事故の日時・場所、事故の当事者の氏名や車両、事故類型が記載されています。

損害保険用語の解説

さ行

【再保険】

保険会社が引き受けた保険契約に基づく保険金支払責任のすべて、あるいは一部分をほかの保険会社に転嫁することをいいます。

【再保険プール】

保険責任の分散・平準化を効率的に図るために共同で行なう再保険のことをいいます。プールに参加した保険会社は、保険契約をプールへ出再し、かつ、所定の配分割合分を受再していることとなります。

【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では、損害調査費、営業費及び一般管理費、諸手数料及び集金費を総称していいます。

【自賠責保険】

自動車損害賠償保障法によって自動車を使用する際に加入が義務づけられている保険で、人身事故における被害者救済を目的とした強制保険です。なお、正式名称は自動車損害賠償責任保険です。

【支払備金】

既に発生した保険事故について、その保険金の支払いのために積み立てる準備金のことをいいます。

【出再】

ほかの保険会社に「再保険」を引き受けてもらうことをいいます。

【責任準備金】

将来生じうる保険金の支払いなどの保険契約上の保険会社が負う債務に対して、あらかじめ積み立てておく準備金のことをいいます。

【損害保険料率算出機構】

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づく料率算定団体です。自動車保険、火災保険および傷害保険等の参考純率ならびに自賠責保険および地震保険の基準料率の算出を主要な業務としています。

た行

【第三分野保険】

第一分野（生命保険）、第二分野（損害保険）のいずれにも属さない医療保険や介護保険などを指します。なお、弊社において第三分野保険は取扱がありません。

【大数の法則】

サイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づいていきます。すなわち、ある独立的に起こる事象について、それが大量に観察されればある事象の発生する確率が一定値に近づくということであり、これを大数の法則といいます。個々人にとっては偶発的な事故であっても、大量に観察することによってその発生率を全体として予測できるということになります。保険料算出の基礎数値の一つである保険事故の発生率は、大数の法則に立脚した統計的確率にほかなりません。

【同居の子供の年齢条件に関する特約】

弊社の自動車保険における特約で、年齢条件とは別に同居の子供の年齢条件を低く定めることができる特約です。

【特約再保険】

あらかじめ出再する条件を定めておき、その条件を満たす保険契約をすべて出再する形態の再保険のことをいいます。

な行

【ノンフリート等級】

保険の対象となる自動車の所有台数が9台以下の保険契約に対して適用される割増・割引率の等級（1～20等級）のことをいいます。

は行

【払戻積立金】

積立保険および満期時に一定の条件で保険料を返還する保険において満期返れい金または保険料の払い戻し等に備えるために、保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。なお、弊社においてこれに該当する保険は取扱がありません。

【普通責任準備金】

一般の保険において決算時から保険終期までの期間の保険金支払いに備えるために、保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。

【保険期間】

補償の対象となる期間のことをいいます。この期間内に保険事故が発生した場合にのみ保険会社は保険金を支払います。ただし、保険期間中であっても保険料が支払われていないときに生じた損害または傷害については保険金をお支払いしません。

【保険業法】

保険会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保することにより、保険契約者等の保護を図り、生活の安定および経済の健全な発展に資することを目的とする法律です。

【保険金】

保険事故による損害または傷害に対して保険会社が被保険者等に支払うお金のことをいいます。

【保険金額】

契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に保険会社が支払う保険金の限度額です。その金額は、保険契約者と保険会社との契約によって定められます。

【保険契約者保護機構】

損害保険会社が経営破綻した場合に、破綻損害保険会社の保険契約者などを保護し、保険業に対する信頼性を維持することを目的として、保険業法に基づき設立された法人です。ここには、日本国内で損害保険業を営む免許を受けた損害保険会社がすべて加入しており、加入損害保険会社の補償対象契約の保険契約者などが補償の対象となります。

【保険契約準備金】

保険契約に基づく保険金の支払責任を果たすために、保険会社が積み立てる準備金のことをいい、支払備金、責任準備金があります。

【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者が保険会社に支払うお金のことをいいます。

【保険料積立金】

保険期間が長期の第三分野保険および積立保険において将来の保険金等の支払いに備えるために、保険会社が積み立てる準備金のことをいいます。なお、弊社において第三分野保険および積立保険は取扱がありません。

ま行

【元受契約】

保険会社が保険契約者から直接引き受けた保険契約のことをいいます。

【元受保険料】

元受契約によって領収する保険料のことをいいます。出再する前の保険料であることを明示する場合に用いる用語です。



SBI損害保険 株式会社

東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー18F 〒106-6018

TEL 03-6229-0060 (代表)

www.sbisonpo.co.jp