

## 経営について

---

### ■ 会社概要

Chubb損害保険株式会社 概要	8
組織図	10
株主の状況	11
役員および執行役員の状況	13
従業員の状況	15
代表的な経営指標	16
チャブ・グループ&チャブ・リミテッド 概要	20
トピックス	22

### ■ 会社の運営

内部統制の基本方針	24
コーポレート・ガバナンスの体制	26
コンプライアンス(法令等遵守)態勢	27
環境問題への取り組みと社会貢献	28
第三分野保険の責任準備金の確認	29
リスク管理	30
社外・社内の監査態勢	34
勧誘方針	35
個人情報保護	36
反社会的勢力に対する基本方針	42
利益相反管理方針	42
お客様本位の業務運営に関する方針	43
お客様の声	44
ディスクロージャー(情報開示)の態勢	48

## 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。

### ■ チャブ保険の共通目的

チャブ保険は共通目的“Common Purpose”に基づき、お客様、パートナーである代理店、将来のリーダー社員を対象に以下のミッションを標榜し、その遂行に力を注いでいます。

- 私たちは、お客様が困難に直面した時、お客様に確かな安心と補償を提供します。
- 私たちは、ビジネスパートナーに、次の世代につながる繁栄と成功を約束し、未来につながる信頼を構築します。
- 私たちは、高い基準と倫理観を掲げ、その実践を通じて将来のリーダーを育成します。

正式社名	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
設立	1996年1月26日(日本法人化)
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
代表者	代表取締役社長 エドワード・コップ
資本金	50億円(2024年3月現在)
総資産額	589億2,200万円(2024年3月末現在)
元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)	745億1,700万円(2024年3月期)
正味収入保険料	276億円(2024年3月期)
単体ソルベンシー・ マージン比率	1,017.5%(2024年3月末現在)
保険財務力格付	スタンダード&プアーズ社 AA-(2024年6月現在)

## ■ チャブ保険の強み

**格付ランク「AA-」と単体ソルベンシー・マージン比率1,017.5%の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「AA-」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([www.spglobal.com/ratings/jp/](http://www.spglobal.com/ratings/jp/))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。

また、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1,017.5%\*。巨大災害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。

\* 2024年3月末現在

**54の国と地域で展開するネットワークでグローバル企業をサポートしています**

54の国と地域で展開するチャブ・グループの拠点に加え、パートナー保険会社を含め、約200の国と地域でマルチナショナルプログラムの構築により、さまざまなリスクからグローバル企業をサポートしています。

**国内1,800店舗以上のプロフェッショナルな代理店と**

**外資系保険会社で最長の日本で100年以上の歴史を有します**

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1,800店舗以上。

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。

また、国内の外資系保険会社において、全国に39店舗(営業所、サポートセンター含む)の営業ネットワークを持ち、日本での実績は、外資系損害保険会社として最長の100年以上の歴史を有します。

## ■ チャブ行動規範

当社では倫理行為において組織が各個人に対して期待する基準を明確に定義し、チャブ・グループの一員として日々の活動で進むべき道をチャブ行動規範に指し示しています。

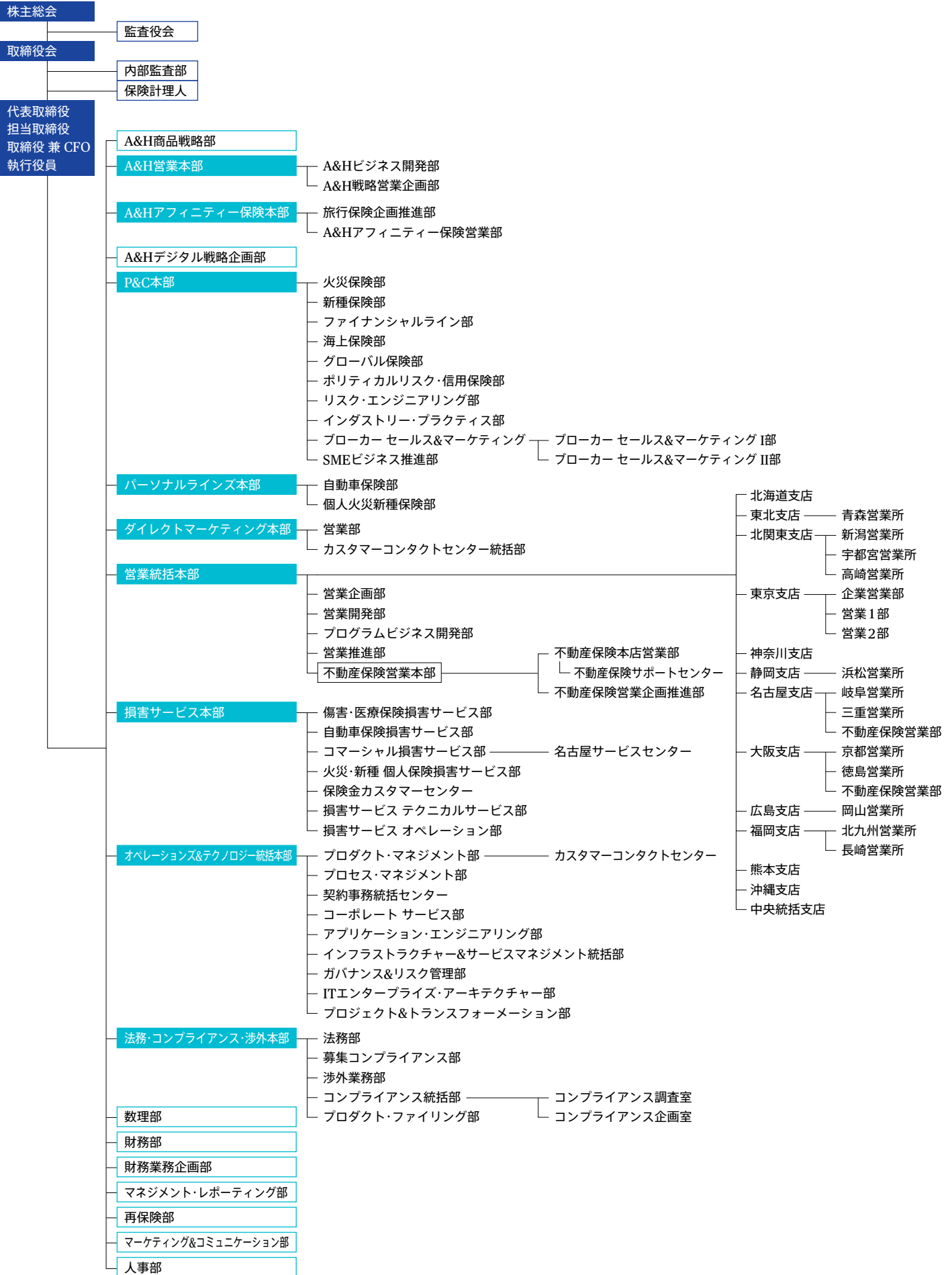
チャブ行動規範には、チャブの文化を実践するために以下の項目が記載されています。

- 誠実さ
- 敬意
- 信頼
- 責任
- スチュワードシップ(責任ある行い)と未来に向けたチャブのコミットメント



## ■ 子会社について

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
代表者	代表取締役社長 古川 敏也
資本金	1億5,500万円(2024年3月末現在)
出資比率	100%
主な事業内容	少額短期保険業、およびこれに付帯関連する業務



## 株主の状況

### 基本事項

定時総会開催時期	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、1996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、1999年12月23日付で16.5億円、2002年3月27日付で10億円、2003年3月29日付で5億円、2004年3月27日付で7.5億円、2006年3月16日付で5億円の増資を行い、さらに2009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、2018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 [億円]	減資額 [億円]	増(減)資 後資本金 [億円]	適用
1996年1月26日	—	—	30	設立
1999年12月23日	16.5	—	46.5	第三者 割当による 新株発行
2002年3月27日	10	—	56.5	同上
2003年3月29日	5	—	61.5	同上
2004年3月27日	7.5	—	69	同上
2006年3月16日	5	—	74	同上
2009年3月23日	7.5	—	81.5	同上
2018年3月1日	—	31.5	50	減資



## ■ 株主総会の状況

### ● 臨時株主総会

2023年8月29日付 臨時株主総会

#### [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。

#### [報告事項]

取締役辞任の件

上記内容について報告しました。

### ● 第29回定時株主総会

第29回定時株主総会は、2024年6月28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. 第29期(2023年4月1日から2024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. 第29期(2023年4月1日から2024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 取締役の再選の件

第2号議案 監査役の再選の件

第3号議案 剰余金の配当の件

上記議案は原案どおり承認可決されました。



## 役員および執行役員の状況

2024年6月30日現在



**エドワード・コップ**  
Edward Kopp  
代表取締役社長  
ファー・イースト  
リージョナル・プレジデント



**佐々木 寿彦**  
Hisahiko Sasaki  
取締役  
兼 チーフ・ディストリビューション・  
オフィサー (CDO)



**高橋 和人**  
Kazuhito Takahashi  
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



**佐野 佳男**  
Yoshio Sano  
取締役  
兼 法務・コンプライアンス・渉外本部長



**相野 貴信**  
Yoshinobu Aino  
取締役 兼 人事部長  
兼 マーケティング &  
コミュニケーション部長



**仲村 渠 クリスティアン**  
Christian Nakandakari  
取締役 兼 チーフ・オペレーション・  
オフィサー (COO)  
兼 チーフ・インフォメーション・  
オフィサー (CIO) 兼 オペレーションズ  
& テクノロジー統括本部長



**高橋 寛人**  
Hiroto Takahashi  
取締役 兼 CFO



**ハリー・パーソンソン**  
Harry Parsonson  
執行役員  
兼 損害サービス本部長



**岡野 英明**  
Hideaki Okano  
執行役員  
オペレーション担当



**矢野 悟**  
Satoru Yano  
執行役員  
兼 営業統括本部長



**林 健琪**  
Jianqi Lin  
執行役員  
兼 P&C本部長

■ 監査役・会計監査人の状況

**西川 伸起** 常勤監査役(社外)  
Nobuki Nishikawa

**上野 達夫** 社外監査役  
Tatsuo Ueno

**金子 太受志** 社外監査役  
Tadashi Kaneko

**PwC Japan 有限責任監査法人** 会計監査人



## 従業員の状況

2024年3月31日現在

	男性	女性	総平均
平均年齢	46.2歳	46.7歳	46.4歳
平均勤続年数	11.6年	8.7年	10.3年
平均給与月額	698,213円	441,781円	581,869円
従業員数	354名	294名	648名
従業員割合	55%	45%	—

- (注) 1. 従業員には、使用人兼務取締役、休職者を含んでおりません。  
2. 平均給与月額は2024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位を切り捨てて小数第1位までを表示しております。

### 2023年採用者数

採用者総数	新卒採用者数	中途採用者数	中途採用率
62名	—	62名	100%

- (注) 正規従業員の採用者数となります。  
対象期間: 2022年12月1日～2023年11月30日入社

### 男女の賃金格差

区分	男性の賃金に対する女性の賃金割合
全労働者	63.0%
正社員	71.8%
契約社員・パート社員	58.3%

- (注) 対象期間: 2023年4月1日～2024年3月31日  
小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示  
賃金: 通勤手当等を除く

## 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、自身のニーズに合わせて受講選択できる「ビジネススキル研修」、多様なコンテンツを場所・時間を問わず受講可能な「e-learning」、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」、自己啓発を含めた「各種通学・通信研修・社外講座受講」に加え、顧客体験向上を実現するための各種スキル研修、ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン促進のための研修、英語研修等を組み合わせ実施しております。また自己啓発をサポートするための補助も提供しています。

## 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
- 総合福祉団体定期保険
- 永年勤続者表彰
- 従業員支援プログラム
- Thanks Cardプログラム

## 代表的な経営指標

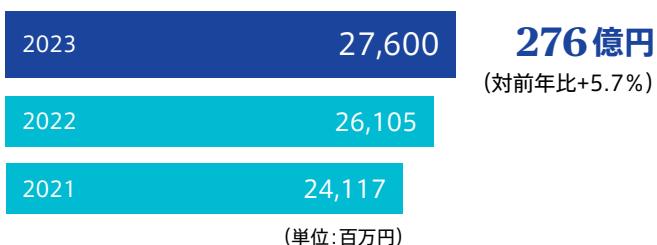
単位：百万円（ ）は対前期増減率

	2021年度	2022年度	2023年度
正味収入保険料 <sup>*1</sup>	24,177 (3.7%)	26,105 (8.0%)	27,600 (5.7%)
保険引受利益 <sup>*2</sup>	4,263 (△12.2%)	4,348 (2.0%)	4,458 (2.5%)
経常利益 <sup>*3</sup>	4,309 (△17.1%)	4,747 (10.2%)	4,714 (△0.7%)
当期純利益 <sup>*4</sup>	2,894 (△17.1%)	3,212 (11.0%)	3,178 (△1.0%)
正味損害率 <sup>*5</sup>	37.0%	42.4%	36.5%
正味事業費率 <sup>*6</sup>	49.6%	48.7%	51.4%
純資産額 <sup>*7</sup>	11,610	12,331	13,147
総資産額 <sup>*8</sup>	58,598	58,024	58,922
その他有価証券評価差額金 <sup>*9</sup>	503	422	610
単体ソルベンシー・マージン比率 <sup>*10</sup>	1,210.1%	1,105.6%	1,017.5%

(注)

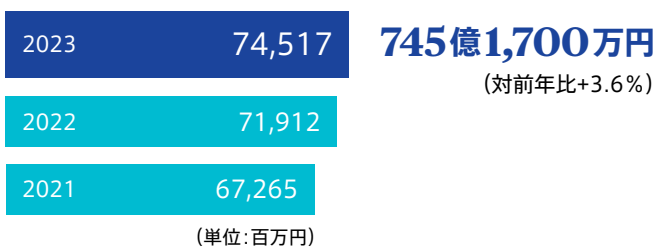
- \*1 正味収入保険料 …元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。
- \*2 保険引受利益 ……保険引受収益-保険引受費用-保険引受に係る営業費および一般管理費土その他収支(その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税等相当額などです。)
- \*3 経常利益 ……通常の会社の事業(保険引受・資産運用等)から発生する取引を経常取引といい、それらの取引の集計の結果計算された利益をいいます。
- \*4 当期純利益 ……上記経常利益に特別損益を加算し、法人税および住民税と法人税等調整額を控除した利益をいいます。
- \*5 正味損害率 ……保険金の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



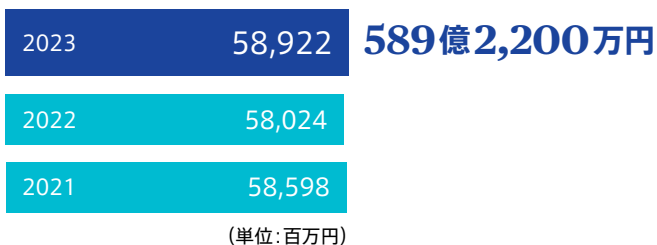
元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

## ■ 元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)



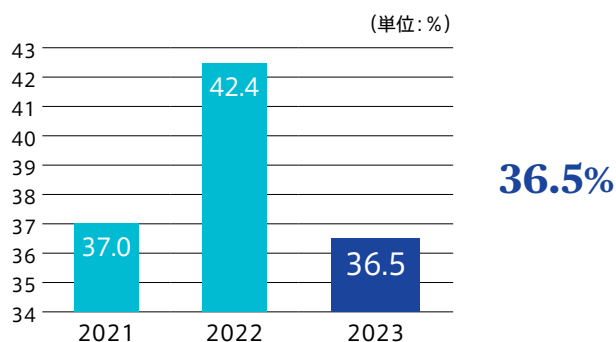
元受収入保険料(グロス)から諸返戻金を控除したものです。ただし、満期返戻金は控除しません。

## ■ 総資産額



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。

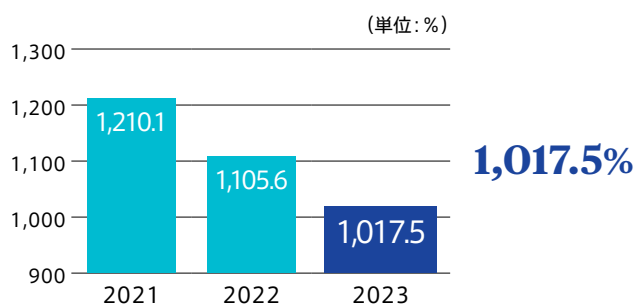
## ■ 正味損害率



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得る危険に対する資本金・準備金等の支払い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「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされています。

## ■ 2023年度 事業報告書

(2023年4月1日から2024年3月31日まで)

### [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、入国規制の緩和によるインバウンドの回復等により日経平均株価も史上最高値を更新し、景気は明るく見える一方で、インフレに起因する実質賃金の低下等で国内の個人消費は停滞しています。3月には日本銀行がマイナス金利を解除するなど金融政策を大幅に修正、金融市場の正常化に向けた動きがみられましたが、日米金利差が開いており円安は継続しています。

このような経営環境のもと、当期の損益の状況は、経常利益が47億1千4百万円、当期純利益は31億7千8百万円となりました。

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および長期カウンターパーティー格付ともに「AA-/アウトルック:安定的」を獲得しております。

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

#### 1. 元受保険契約の概況

当期中に計上した収入積立保険料を除く元受正味保険料は745億1千7百万円であり、その内訳は火災保険265億3千6百万円、海上保険11億9千3百万円、運送保険4億3千1百万円、傷害保険160億8千7百万円、自動車保険67億9千8百万円、自動車損害賠償責任保険1億4千6百万円、その他の保険233億2千3百万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195億8千3百万円であり、損害率は26.3%となっております。その内訳は、火災保険55億5千7百万円、海上保険2億1千5百万円、運送保険3千9百万円、傷害保険43億1百万円、自動車保険32億9千万円、自動車損害賠償責任保険1億7百万円、その他の保険60億7千2百万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511億5千2百万円、回収再保険金123億4百万円、再保険手数料196億4千万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42億3千5百万円、受再正味保険金14億6千8百万円、受再保険手数料13億4千2百万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276億円であり、5.7%の増収となっております。その内訳は、火災保険52億4千5百万円、海上保険2億1千8百万円、運送保険7千3百万円、傷害保険87億1千5百万円、自動車保険29億8千8百万円、自動車損害賠償責任保険3億8千万円、その他の保険99億7千9百万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100億7千2百万円であり、損害率は36.5%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141億9千1百万円であり、事業費率は51.4%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288億7千万円、資産運用収益が1億6千2百万円、その他経常収益が2億9千6百万円となり合計293億2千9百万円を計上いたしました。一方、経常費用は保険引受費用が114億3千1百万円、営業費および一般管理費が131億5千9百万円、その他経常費用が2千4百万円、合計246億1千4百万円を計上しました。この結果、経常利益が47億1千4百万円となっております。

経常利益に固定資産処分損1千3百万円および価格変動準備金の繰入額8百万円、合計2千1百万円の特別損失を計上した税引前当期純利益に対し、法人税等15億1千4百万円を控除し、当期純利益は31億7千8百万円となりました。

なお、当期末における総資産は589億2千2百万円、このうち運用資産は458億6千6百万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9千4百万円となり、為替差益1億2千1百万円を加減した結果、1億6千2百万円の資産運用収益を計上いたしました。

### [4] 会社に対処すべき課題

気候変動は全世界において深刻な問題となっており、地球温暖化による極端な気象現象、海面上昇や生態系の変化など、さまざまな影響を引き起こしていることから、持続可能なエネルギーの開発や温室効果ガスの排出削減などの対策が急がれています。

チャプ・グループでは、これを重く認識し、多くの国々が目標とする2050年までに炭素排出量実質ゼロにするという取り組みを支持しています。

2023年1月、アンダーライティングとリスクエンジニアリングにおける当社の幅広い技術力を結集し、伝統的エネルギー、代替エネルギー、再生可能エネルギー、気候技術、農業関連ビジネス、リスクエンジニアリングサービスに携わるグローバル気候ビジネスユニットであるChubb Climate+を発足しました。炭素への依存を減らすための新しい技術やプロセスの開発・採用を行う企業へ引き続き支援してまいります。

チャブ・グループの日本法人であるチャブ保険においては、トランスフォーメーションやシステム開発を加速し、お手続き、保険サービス、販売、保険金のお支払いなど、お客様の利便性の向上に向けたデジタル化の推進に注力しております。また、代理店シス

テムの改善についても継続して実施し、社内外において効率化を図り、収益性、成長性、健全性を兼ね備えた保険会社として成長することをお客様へより良いサービスを提供するために最善の努力を行ってまいります。

## ■ 不良債権の状況について

### ① リスク管理債権の状況

2023年度末でリスク管理債権に該当するものはありません。

\* 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ヵ月以上延滞債権、貸出条件緩和債権の分類があります。(各債権の意義は「経理の状況」の「リスク管理債権の状況」のページをご参照ください。)

### ② 資産自己査定状況

毎決算期末に保有する資産を個別に検討して、回収の危険性または価値の毀損の危険性の度合いに応じて、I II III IVの4段階に分類を行い、資産の不良化によってどの程度の危険にさらされているかを判定しております。

2023年度の資産査定結果は下記のとおりであり、8百万円の貸倒引当金を計上しております。

I分類(非分類)	58,594百万円
II分類	335百万円
III分類	一百万円
IV分類	2百万円
合計	58,931百万円

## ■ 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  
エドワード・コップ



## チャブ・グループ & チャブ・リミテッド 概要

チャブ・グループは、54の国と地域で事業を展開し約40,000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、医療保険、再保険および生命保険を提供しています。

1985年の設立以来、戦略的な企業買収と経営の多角化により急成長を遂げ、1999年7月には米シグナ・コーポレーションの損害保険事業部門を買収。2016年1月にはチャブ・コーポレーションを買収し、チャブ・リミテッドへ社名変更しました。

豊富な商品構成やサービス、幅広いディストリビューション能力、優れた財務力、卓越した保険引受、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。

### チャブ・リミテッド企業データ

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 Bären-gasse 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	2,306億ドル(2023年12月末現在)
収入保険料	575億ドル(2023年12月期)
正味収入保険料	473億ドル(2023年12月期)
保険財務力格付	スタンダード&プアーズ社 AA (2024年6月現在) Chubb Group's core operating companies
チャブ・グループ ホームページ	<a href="https://about.chubb.com/">https://about.chubb.com/</a>

### ■ 代表的な経営指標

#### チャブ・リミテッド総資産額



#### チャブ・リミテッド収入保険料



#### チャブ・リミテッド正味収入保険料



### ■ 保険財務力格付(Chubb Group 主要グループ会社)

2024年6月30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++(ステータブル)



## ■ チャブ・グループ & チャブ保険の主な沿革

2022	シグナのアジア太平洋地域とトルコの生命保険、傷害疾病保険事業を買収
<b>2020</b>	チャブ保険は日本で100周年
2016	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
2016	エース・リミテッドがチャブ・コーポレーションを買収し、世界最大級の損害保険会社へ
2008	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
2006	チャブ保険100%子会社、「Chubb少額短期保険株式会社」設立
1999	「シグナ傷害火災保険株式会社」は、「エース損害保険株式会社」(エース保険)へ社名を変更
1999	エース・リミテッド、シグナ・コーポレーションの全世界の損害保険事業部門を取得
1996	「シグナ傷害火災保険株式会社」設立
1993	エース・リミテッド、ニューヨーク証券取引所に上場
1986	INAおよび一部のAFIAメンバー会社が全契約をシグナ保険会社に包括移転
1985	「シグナ保険会社」が日本で保険引受認可取得
1985	エース・リミテッド、GE、IBMなど優良大手企業34社の自家保険専門会社として設立
1982	INAコーポレーションとコネチカット・コーポレーションが合併、シグナ・コーポレーションが誕生
1967	チャブ・コーポレーションを設立
1950	INAが日本で保険引受認可取得
<b>1920</b>	AFIAが横浜で営業開始 ※チャブ保険の前身、日本での営業を開始
1882	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「Chubb & Son」を設立
1808	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
1803	INAは、日本と海外を往来する船舶の海上リスクを補償
1792	米国最古の株式組織の海上保険会社 「Insurance Company of North America」(INA)が誕生

## トピックス

### ■ 主要な活動等

#### 2023年8月「チャブ保険カップ」 第6回静岡県企業対抗ゴルフ大会を開催

2023年8月11日、静岡新聞社・静岡放送・静岡県ゴルフ連盟主催により「チャブ保険カップ」第6回静岡県企業対抗ゴルフ大会が、企業間の交流を深めることを目的に葛城ゴルフ倶楽部で開催され、40チーム、160名が参加しました。



#### 2023年9月 日本におけるDive In フェスティバル 2023に参加

世界35カ国で同時開催されたDive Inフェスティバルに運営グループの一員として参加。マーシュジャパンと共に、Femtech (Female:女性+Technology:テクノロジー)をキーワードとし、生産性の高い職場づくりのために必要な女性の健康課題への取り組みを考えるセッションを主催しました。



#### 2023年3月～

東京、名古屋、横浜、福岡など

全国各地のクラシックカーイベントに参加

「La Festa Mille Miglia」、「COPPA CENTRO GIAPPONE」、「COPPA DI TOKYO」、「ノスタルジック2days」、「ベッキオバンピーノ」、「福岡クラシックカーミーティング」、「La Festa Primavera」、「COPPA DI KOUMI」、「富士山オールドカーフェスタ」、「COPPA DI HIMEJI」のクラシックカー関連のイベントに参加しクラシックカー保険の推進を図りました。



### ■ 役員人事

- 2023年8月1日付で執行役員 兼 営業統括本部長に矢野 悟が就任しました。
- 2023年9月1日付で代表取締役社長にエドワード・コップが就任しました。
- 2024年4月1日付で執行役員 兼 P&C本部長に林 健琪が就任しました。

## ■ 新商品・新サービス

2023年7月

### エムエスティ保険サービス株式会社の中小企業向け法人保険プラットフォーム「OneSure」において各種保険の販売を開始

エムエスティ保険サービス株式会社が提供するオンライン完結型の法人保険プラットフォーム「OneSure」(ワンシュア)にて、サイバーリスク保険、OneSure専用賠償責任保険、ビジネスインサイド(テナント総合保険)の3商品の販売を開始しました。



2024年3月

### エヌエヌ生命と中小企業向け事業分野で協業を開始

エヌエヌ生命保険株式会社との協業施策の第一弾として、「あなたの会社の損保&生保 中小企業保険プラットフォーム」(www.nnlife.co.jp/NN-Chubb/index)の運用を開始し、両社の主要なお客様である中小企業とその経営者の抱える個々のリスクを総合的に診断しそれらのリスクに対するおすすめ生命保険・損害保険をご案内します。



2024年3月

### 後払い決済サービス「Smartpay」と提携しデジタル保険ソリューションを提供

アジアで最も急成長しているフィンテック企業の一つである株式会社SmartpayのBNPL(Buy now pay later)と呼ばれる後払いの支払い方法と、株式会社Smartpayのプラットフォーム上で、保険を販売することについて基本合意書を締結しました。

## ■ 地震保険の普及と啓発

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。

2022年度に火災保険を契約された方のうち、約7割の方が地震保険に加入しています。地震リスクへの理解を促し、地震保険の普及・啓発を行うこと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、地震保険を募集する損害保険代理店の支援、テレビ・新聞・インターネット・ポスターなどの広告を用いた地震リスクと地震保険の必要性を啓発する取り組みなどを通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



## 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、執行役員および従業員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、3ヵ月に1回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) 当社の従業員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Chubb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会の運営については、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り締役に報告する。

#### [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、定時取締役会を原則として毎月1回開催し、当社の経営方針および経営戦略に関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、執行手続き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、執行役員および従業員に遵守させる。事業年度ごとに取締役、執行役員および従業員にChubb Code of Conductの宣誓書を提出させる。
- (2) 親会社とともに、SOX法に準拠して業務の適正を確保するための措置を構築する。
- (3) 上記[1](3)記載のとおり、チャプ・グループにはChubb倫理ヘルプラインが設置されており、親会社の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) 子会社の従業員も上記[1](3)記載のChubb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職員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職員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職員を置くことを求めた場合、当社の従業員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、取締役等および従業員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、執行役員および従業員は、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時には、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、執行役員および従業員は、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、監査役および従業員が、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およぼすおそれのある事実を発見した時に、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り扱いを受けることがないように、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、内部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時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でないことを証明した時を除き、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・ガバナンスを通じて、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。

- 取締役会は7名の社内取締役より構成され、原則として毎月1回定時取締役会を開催する他、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。
- 監査役会は常勤1名を含む社外監査役3名から構成され、原則として毎月1回監査役会を開催しています。監査役は取締役会に出席する他、常勤監査役が内部統制、リスク管理等に関わる重要な会議に出席する等、適切なガバナンス・監査の実効性が確保される態勢を構築しています。

- 上記の他、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2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。

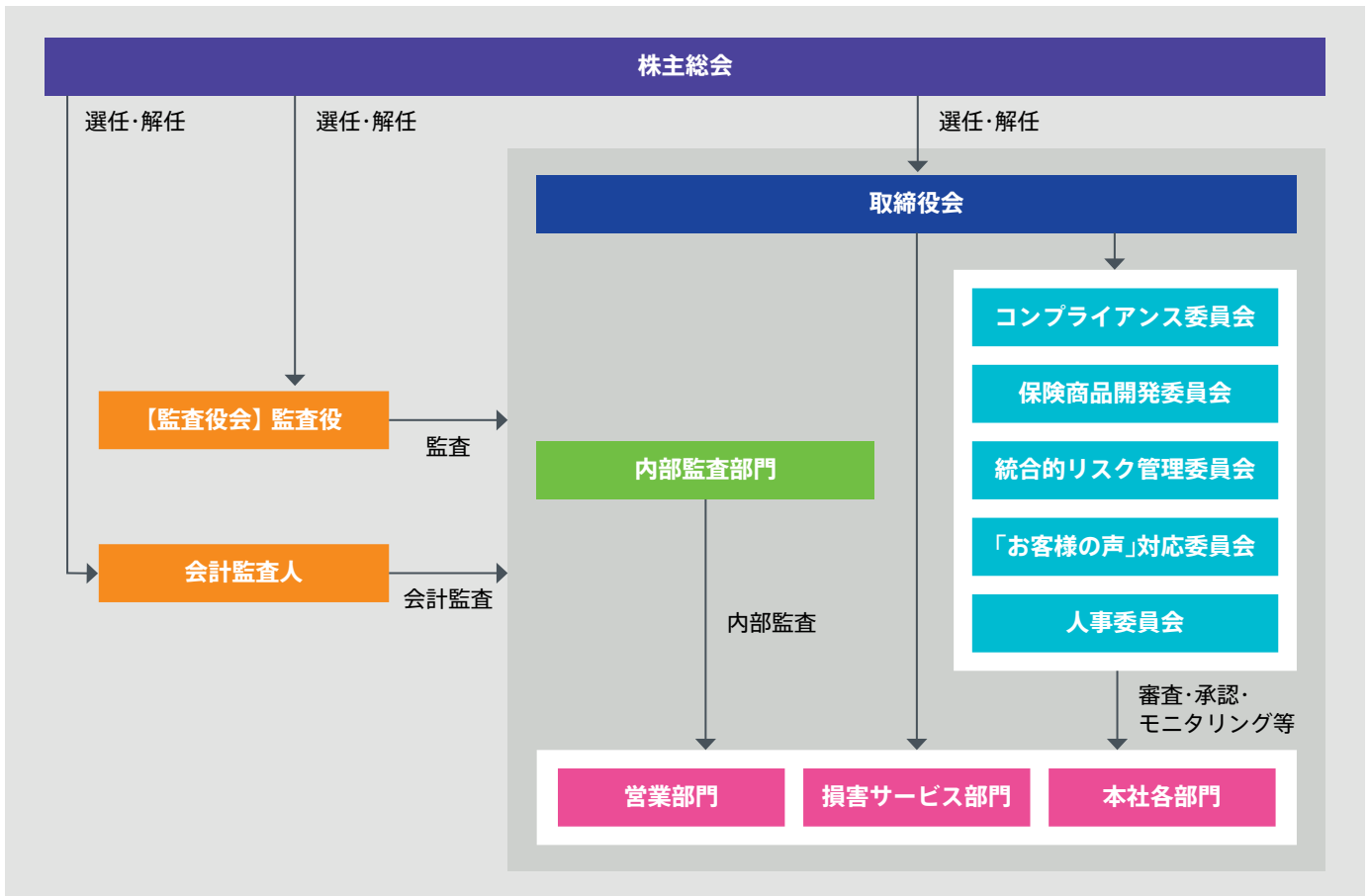
### (1) 保険商品開発委員会

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) 「お客様の声」対応委員会

各種窓口に寄せられる「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。業務の改善が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。

## ■ 経営組織の概要





## コンプライアンス(法令等遵守) 態勢

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、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・プログラムの実施等を通じて、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います。



### ● 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。

### ● 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・リスク管理状況のモニタリングを実施し、コンプライアンス委員会の事務局を務めます。

### ● コンプライアンス推進担当者

各担当部門内におけるコンプライアンス・リスク管理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。

### ● Chubb倫理ヘルプライン

当社で働く者は、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、「Chubb倫理ヘルプライン」を設置しています。

また、Chubb倫理ヘルプラインの受付窓口を就業時間外でも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。

## 環境問題への取り組みと社会貢献

### ■ 保険引受に焦点を当てた気候変動への対応

- チャブ・グループは、世界経済の継続的なエネルギー需要を認識しながら、ネット・ゼロ経済への移行を奨励する責任をしっかりと果たしていきます。
- 私たちは今後も、当社のビジネスの根底にある基本的な保険引受原則と、最善の気候科学と共に、お客様と協力し、ネット・ゼロへの移行を支援するために不可欠な保険ソリューションを提供していきます。
- 私たちは、温室効果ガス削減へ効果的に移行を進める3つの主要分野に焦点を当てアプローチしています。

### ● Chubb Climate+

2023年1月、Chubb Climate+の発足を発表しました。Chubb Climate+は、アンダーライティングとリスクエンジニアリングにおける当社の幅広い技術力を結集し、炭素への依存を減らすための新しい技術やプロセスの開発・採用に取り組む企業を支援するビジネスユニットで、炭素ガス回収、水素、電気自動車(EV)充電ステーション、クリーンエネルギー生産者が効率的な配電のためにエネルギーを貯蔵できる産業用バッテリー貯蔵システムなどの分野で引受を拡大しています。



### ● 石油・ガス引受基準

2023年3月、世界の保険会社として初めて、石油・ガス採掘活動におけるメタンガス基準を発表しました。当社の基準とリスク・エンジニアリングのサポートを組み合わせることで、温室効果ガス排出への対応に取り組む顧客に対し、現場での関与とサポートを提供しています。



### ● ネット・ゼロ移行における保険の役割に関する ソート・リーダーシップの支援

ペンシルバニア大学を支援し、ネット・ゼロ経済への移行を促進するうえでの保険業界の役割について、投資家、規制当局、保険会社、その他の利害関係者間の対話を促進するなど、気候変動に対する科学的根拠に基づくアプローチを奨励しています。

## 第三分野保険の責任準備金の確認

### ■ 責任準備金の積み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み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、責任準備金の積み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

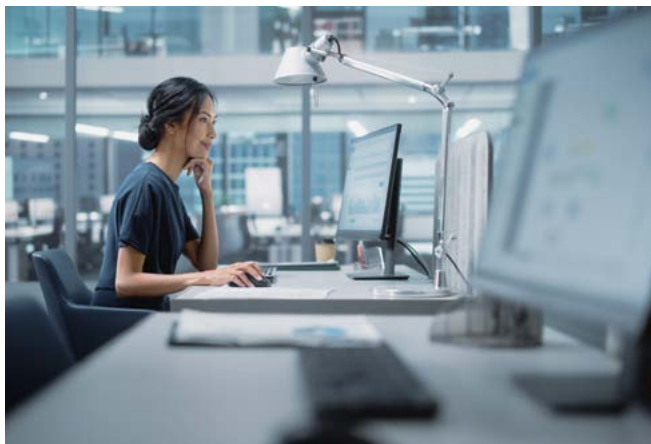
当社では危険発生率設定の際、保険料計算基礎率を同じくする保険種目ごとに、過去の保険事故発生率の平均値および標準偏差(変動幅)を分析し、これらを活用しています。

#### ● 危険発生率の設定・検証

危険発生率の設定に関しては、数理部が算出したうえで、当該部署とは独立した内部監査部が検証を行い、保険引受リスク部会へ報告する体制としています。

### ■ ストレス・テストの結果 (2023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440万3千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
- 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およ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

チャブ・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

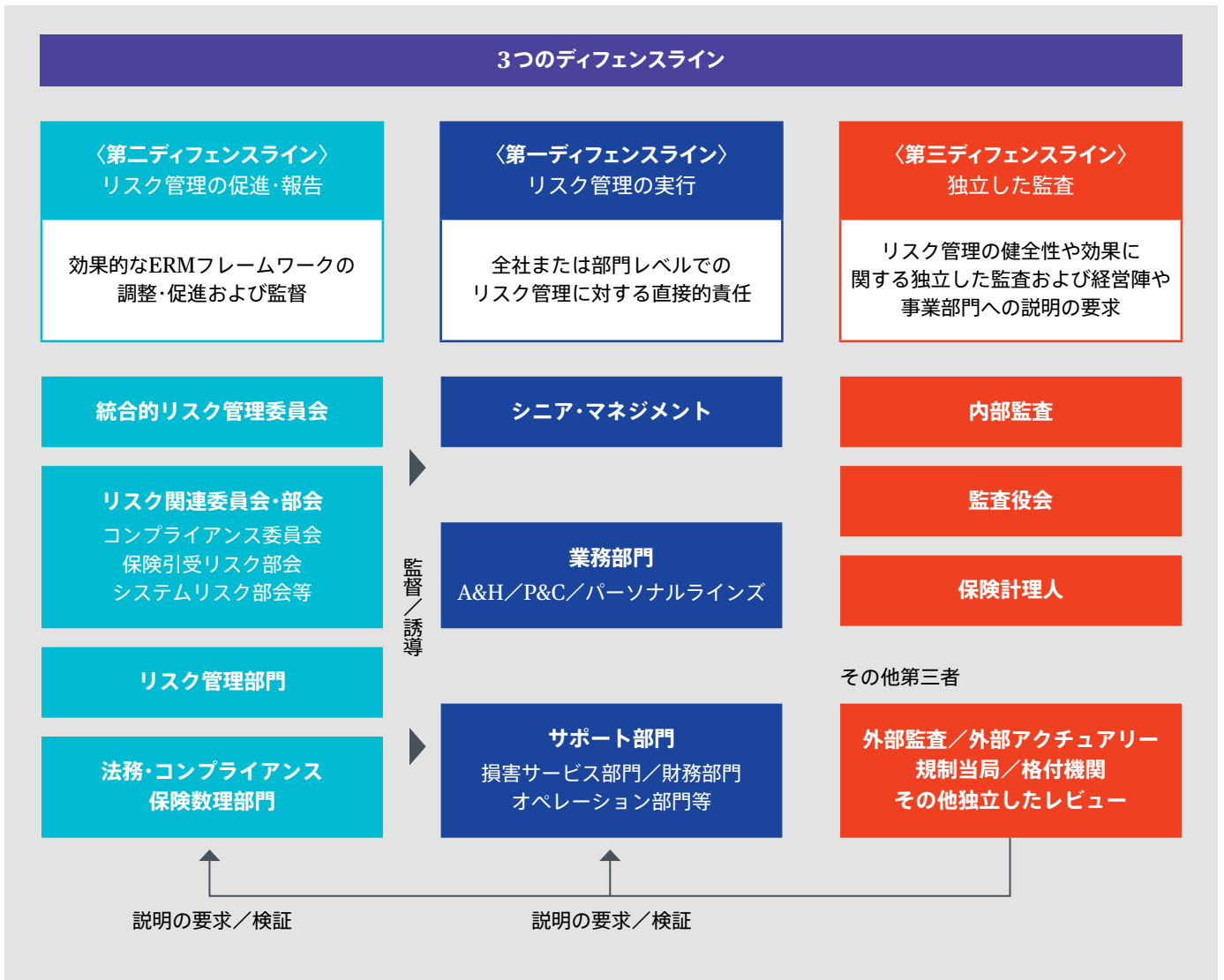
当社では、「ERMフレームワーク」および「統合的リスク管理基本方針」に基づくリスク管理態勢の強化およびリスク管理手法を協議・検討し、かつ全体的視点からリスク管理を監督する「統合的リスク管理委員会」を設置しています。取締役会は同委員会から定期的な報告を受けます。

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





## ■ 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。

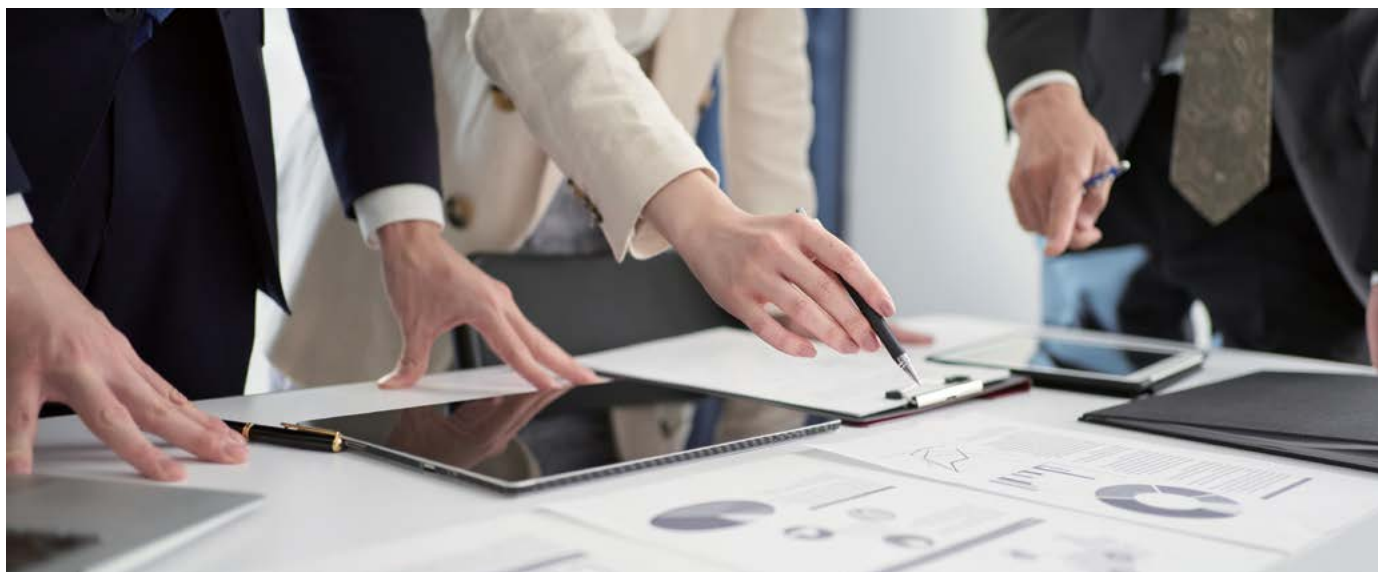
### ● 定量的な管理

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およ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およ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。「現時点においてはどの程度当社への影響があるかわからない、もしくは仮に特定されていたとしても、ここ数年間はすべてが顕在化されず、部分的な影響しか認識されてこなかったエクスポージャー」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、経営計画に影響をおよ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リ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、将来の保険金支払い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綻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って、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、社内ですら定められた規則規程の遵守を怠ったことによって生じ、結果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・社内の監査態勢

### ■ 社外の監査・検査

当社は社外の監査・検査として「会社法に基づく監査法人による外部監査」を受けています。当社の会計監査人は「PwC Japan有限責任監査法人」です。

また、保険業法に基づく金融庁による検査等を受けることになっています。

### ■ 社内の内部監査態勢

当社では、「会社の業務全般に係るコンプライアンス（法令等遵守）、保険募集、顧客保護等および各種のリスク管理等に係る内部管理態勢とプロセスの適切性および有効性を検証・評価することにより適切な経営管理（ガバナンス）に貢献し、会社業務の健全かつ適切な運営確保と企業価値の向上に資すること」を内部監査の使命とし、当社のすべての業務および組織等を対象に内部監査を実施しています。内部監査結果は、取締役会等に報告されています。

また、内部監査部門は、監査役、会計監査人とも十分に連携を図っています。

## 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、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」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、金融商品取引法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、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の選択・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（たとえば通信販売等）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

当社では「個人情報の保護に関する法律」およびその他関連法令・ガイドライン等に基づき、社内諸規程を整備し、内部管理態勢の確保や安全管理措置等を実施し、適切な個人情報の管理に取り組んでおります。

また、個人情報の取り扱いについて「プライバシーポリシー」を定め、当社公式ホームページ(www.chubb.com/jp)で公表しています。

### ■ プライバシーポリシー 個人情報に関する取り扱いについて

Chubb損害保険株式会社は、個人情報取扱事業者として、個人情報保護の重要性を深く認識し、「個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」といいます。 )」、「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(マイナンバー法に定める個人番号をいいます。 )および特定個人情報(同法に定める特定個人情報をいいます。 )、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。 )の適正な取り扱いを実践し、安全管理に係る措置および次に列記する方針については、継続的に見直し、必要に応じて改善していきます。

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

※以下、1.から17.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、下記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、取引書類、アンケート、Web画面上での入力内容等をいいます。また、各種ご連絡やお問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するために、通話内容の録音などにより個人情報を取得することがあります。

#### 2. 個人情報の利用目的

(特定個人情報等については、下記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) 保険契約の引受審査、引受、履行および管理
- (4) 適正な保険金・給付金の支払い
- (5) 当社のグループ会社・提携先企業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) 国内外の再保険会社との再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (8) 当社が有する債権の回収
- (9) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発・研究
- (10) 他の個人情報取扱事業者から委託された業務
- (11) 当社役職員の雇用、代理店等の新設
- (12) 問い合わせ・依頼等への対応
- (13) その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するための業務

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う時は、個人情報保護法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り扱いについて

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り扱います。

- 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 官公庁への届出・報告(官公庁の保険入札の申請を含む)
- ⑩ マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止の観点から要請される金融機関等取引先への届出・報告
- ⑪ 経費精算のため
- ⑫ 業務連絡、緊急時や退職後の連絡のため
- ⑬ 上記のほか当社およびチャプ・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および第三者からの取得

(特定個人情報等については、下記6.をご覧ください。)

(1) 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 当社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合(詳細については、下記「8.グループ会社・提携先企業との共同利用」をご覧ください。)
- ④ 損害保険会社等との間で共同利用を行う場合(詳細については、下記「9.情報交換制度等」をご覧ください。)
- ⑤ 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、下記「9.情報交換制度等」をご覧ください。)

(2) 当社は法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合には、当該取得に関する事項(どのような提供先からどのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

(3) 当社は、国内外の再保険会社に再保険を行うにあたり、ご本人の同意に基づき、再保険会社に個人データの提供を行うことがあります。保険契約のお申し込みの時点では、最終的にどの再保険会社に再保険を行うかが確定しておらず、当該再保険会社の所在国・地域および当該再保険会社が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報をあらかじめ特定することができない場合があります。個人データを提供できる可能性がある外国の再保険会社の所在国・地域はホームページをご覧ください。

### 4. 信用情報等の取り扱い

当社は、保険業法施行規則に基づき、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り扱い

当社は、個人情報保護法その他の法令、ガイドライン等に基づき、センシティブ情報<sup>\*</sup>(「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。

※センシティブ(機微)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り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り扱い

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り扱いの委託

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り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。当社では、たと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り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・提携先企業との共同利用

(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・提携先企業は、その取り扱う商品・サービスの案内・提供、保険契約の引受・内容変更または保険金支払いに関する判断、データ分析、新たな商品・サービスの開発・研究ならびにグループの経営管理業務のために、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、申込書等に記載された契約内容、その他保険契約に関連した他社の商品・サービスの購入情報、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

所在地、および代表者はホームページをご覧ください。

※共同利用を行う当社のグループ会社・提携先企業については、末尾のグループ会社の範囲・提携先企業をご覧ください。

## 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 日本損害保険協会のホームページ

[www.sonpo.or.jp/](http://www.sonpo.or.jp/)

(2) 当社は、代理店の適切な監督や当社の役職員採用等のために、損害保険会社との間で、代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、代理店への委託等のために、損害保険会社との間で、一般社団法人 日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細については、次のホームページをご覧ください。

### ● 一般社団法人 日本損害保険協会のホームページ

[www.sonpo.or.jp/](http://www.sonpo.or.jp/)

(3) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払いのために損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。詳細については、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のホームページ

[www.giroj.or.jp/](http://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、次のウェブサイトをご覧ください。

### ● 国土交通省 自賠責保険・共済ポータルサイト

[www.mlit.go.jp/jidosha/jibaiseki/index.html](http://www.mlit.go.jp/jidosha/jibaiseki/index.html)

## 10. 個人データおよび特定個人情報等の安全管理

### (1) 基本方針

当社は、個人データおよび特定個人情報等の適正な取り扱いの確保のため、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。実施措置の概要は、以下(2)から(7)のとおりです。

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

安全管理に関するご質問は、下記「17.お問合せ窓口」までお問い合わせください。

### (2) 個人データの取り扱いに係る規律の整備

個人データの取得、利用、保存等に関する取扱規程等を整備しています。

### (3) 組織的安全管理措置

従業者の責任と権限を定めるとともに、取扱規程等に従って個人データが取り扱われていることを定期的に確認しています。

### (4) 人的安全管理措置

従業者との個人データの非開示契約等の締結および従業者に対する教育・研修等を実施しています。

### (5) 物理的安全管理措置

個人データを取り扱う区域においての入退室管理、個人データの盗難等の防止や機器・装置等の物理的な保護を行っています。

### (6) 技術的安全管理措置

個人データおよびそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御・監視等を行っています。

### (7) 外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握したうえで安全管理措置を実施しています。

## 11. ご契約内容・事故に対するご照会

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。ご照会者がご本人であることを確認させていただいたうえで、対応します。

## 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、下記「17.お問合せ窓口」までお問い合わせください。

当社は、ご請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、回答します。詳細については、ホームページの手続き方法の説明・請求書をご参照ください。

[www.chubb.com/jp-jp/contact-us/personal-data.html](http://www.chubb.com/jp-jp/contact-us/personal-data.html)

## 13. 匿名加工情報の取り扱い

### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- 作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- 作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

## 14. 仮名加工情報の取り扱い

### (1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- 作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

### (2) 仮名加工情報の提供

当社は、次の場合を除き、仮名加工情報を第三者に提供しません。

- ① 法令に基づく場合
- ② 利用目的の達成に必要な範囲において仮名加工情報である個人データを委託することに伴って提供される場合

## 15. 個人関連情報の取り扱い

当社は、個人関連情報を個人データとして取得する第三者に提供する場合には、当該第三者に以下の事項を確認します。

- 個人関連情報の提供について、ご本人から同意を得ていること
- 当該第三者が外国にある場合には、当該外国の個人情報保護制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置その他当該本人に参考となるべき情報について、ご本人に情報提供がなされていること

## 16. Cookie等の識別子に紐づけされた情報の取得・利用・提供

Cookie(クッキー)とは、ウェブサイトを開覧した際に、ウェブサイトから送信されたウェブブラウザに保存されるテキスト形式の情報のことです。また、ウェブビーコンとは、ウェブページや電子メールに小さな画像を埋め込むことによって、お客様がそのページやメールを開覧した際に情報を送信するしくみです。当社の運営するウェブサイトでは、Cookie、ウェブビーコンまたはそれに類する技術(以下「Cookie等」といいます)を利用して、お客様の情報を保存・利用することがあります。

また、当社は、第三者が運営するデータ・マネジメント・プラットフォームからCookie等により収集されたウェブの開覧履歴およびその分析結果を取得し、これをお客様の個人データと結びつけたうえで、広告配信等の目的で利用することがあります。

## 17. お問い合わせ窓口

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、外国にある第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置に関する情報については、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6-7-29

ガーデンシティ品川御殿山

#### [ホームページアドレス]

[www.chubb.com/jp](http://www.chubb.com/jp)

#### [インターネットでのお問い合わせ]

[www.chubb.com/jp-jp/contact-us/online-inquiry.html](http://www.chubb.com/jp-jp/contact-us/online-inquiry.html)

当社の代表者についてはホームページをご覧ください。

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

#### [ホームページアドレス]

[www.fnlia.gr.jp/](http://www.fnlia.gr.jp/)

当社の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談は、下記の窓口で受け付けております。

### ● 指定紛争解決機関

一般社団法人 保険オンブズマン

#### [所在地]

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-20-4 虎ノ門鈴木ビル7F

[電話番号] 03-5425-7963

受付時間: 9:00~12:00 / 13:00~17:00 (土日祝除く)

#### [ホームページアドレス]

[www.hoken-ombs.or.jp/](http://www.hoken-ombs.or.jp/)

### ● グループ会社の範囲

「8.グループ会社・提携先企業との共同利用」における当社のグループ会社・提携先企業は下記のとおりです。

#### [当社のグループ会社]

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<sup>※</sup>・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

提携先企業：現時点で共同利用を行う提携先企業はありません。

(2024年4月1日現在)

## ■ 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、下記の所定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指定の受付窓口までご送付ください。開示等請求は、郵送によるお手続きとなります。

##### (1) 提出書類

1. 当社所定の「保有個人データの開示等請求書」
2. ご本人確認のための書類(下記※をご覧ください)
3. (訂正・追加・削除の場合のみ)保有個人データが事実上反することを示す資料

##### ※本人確認書類

本人確認書類に含まれるセンシティブ情報、マイナンバー、健康保険証の保険者番号、被保険者等記号・番号、QRコードは送付の事前に塗りつぶして(マスキングして)ください。

#### ● ご本人によるご請求の場合

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)

#### ● 代理人によるご請求の場合

上記、ご本人の本人確認書類に加え、次のア、イおよびウをご同封ください。

- ア. 代理人ご自身の印鑑登録証明書または住民票の写しの原本(現住所が記載され、発行日から3ヵ月以内のもので、個人番号(マイナンバー)の記載がないもの)
- 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

すべてご本人による直筆で、実印が押されているもの

##### (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

##### (2) 受付窓口

##### [送付先]

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

#### 2. 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、請求内容に応じて以下の方法で回答いたします。なお、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。

##### (1) 開示のご請求

原則として「保有個人データの開示等請求書」にてご指定いただいた方法で回答いたします。

##### (2) 開示以外のご請求

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。

#### 3. 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およ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週間程度お時間がかかります。ご請求の内容によっては、さらに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、開示等の手続きに必要な範囲において利用させていただきます。



## 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」といいます。)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」といいます。)とします。

### 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。

## お客様本位の業務運営に関する方針

「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、当社社員にとって良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。

本方針に基づく主な取組状況(2023年2月～2024年1月)は、当社公式ホームページをご覧ください。

[ホームページアドレス]

[www.chubb.com/jp-jp/about-us/customer-focused-result.html](http://www.chubb.com/jp-jp/about-us/customer-focused-result.html)

### ● 運営方針1 お客様本位の業務運営

当社はチャブ・グループの行動規範のもと、お客様中心主義を徹底し、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。

### ● 運営方針2 「お客様の声」を活かす業務運営

「お客様の声」を真摯に受け止め、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。

### ● 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・サービスを提供できるよう努めてまいります。

### ● 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。

### ● 運営方針5 利益相反の適切な管理

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。

### ● 運営方針6 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社役職員や代理店が本方針に基づいて行動するために、研修体制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。

〈参考〉金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則といいます)と当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」の対応関係

金融庁の原則	対応する当社の運営方針
原則2	運営方針1 お客様本位の業務運営 運営方針2 「お客様の声」を活かす業務運営 運営方針3 最適な保険商品・サービスの提供
原則3	運営方針5 利益相反の適切な管理
原則5	運営方針3 最適な保険商品・サービスの提供 運営方針4 保険金のお支払い
原則6	運営方針3 最適な保険商品・サービスの提供 運営方針4 保険金のお支払い
原則7	運営方針1 お客様本位の業務運営 運営方針6 運営方針の浸透に向けた取り組み

※1: 原則4、原則5(注2)(注4)、原則6(注1)～(注4)は、当社の取引形態上該当しない、もしくは該当する商品・サービスの取り扱いがないため、運営方針の対象としておりません。

※2: 金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

## お客様の声

当社では営業店舗や損害サービス部門などの各種窓口に加え、「お客様サポートダイヤル」を設置し、お客様からのご相談・苦情を承っております。お寄せいただいた貴重な「お客様の声」に真摯に耳を傾け、全社一体となって商品・サービスの改善に取り組んでいます。

### ■「お客様の声」対応方針

目に見えない信用を商品とする保険会社にとって、「お客様の声」にしっかりと耳を傾け、誠意をもって対応することが最も大切なことであり、またそれが保険会社としての社会的責任であると考えています。

#### ● 対応方針

チャブ保険の全役職員は、すべての「お客様の声」に対し、下記の対応を行います。

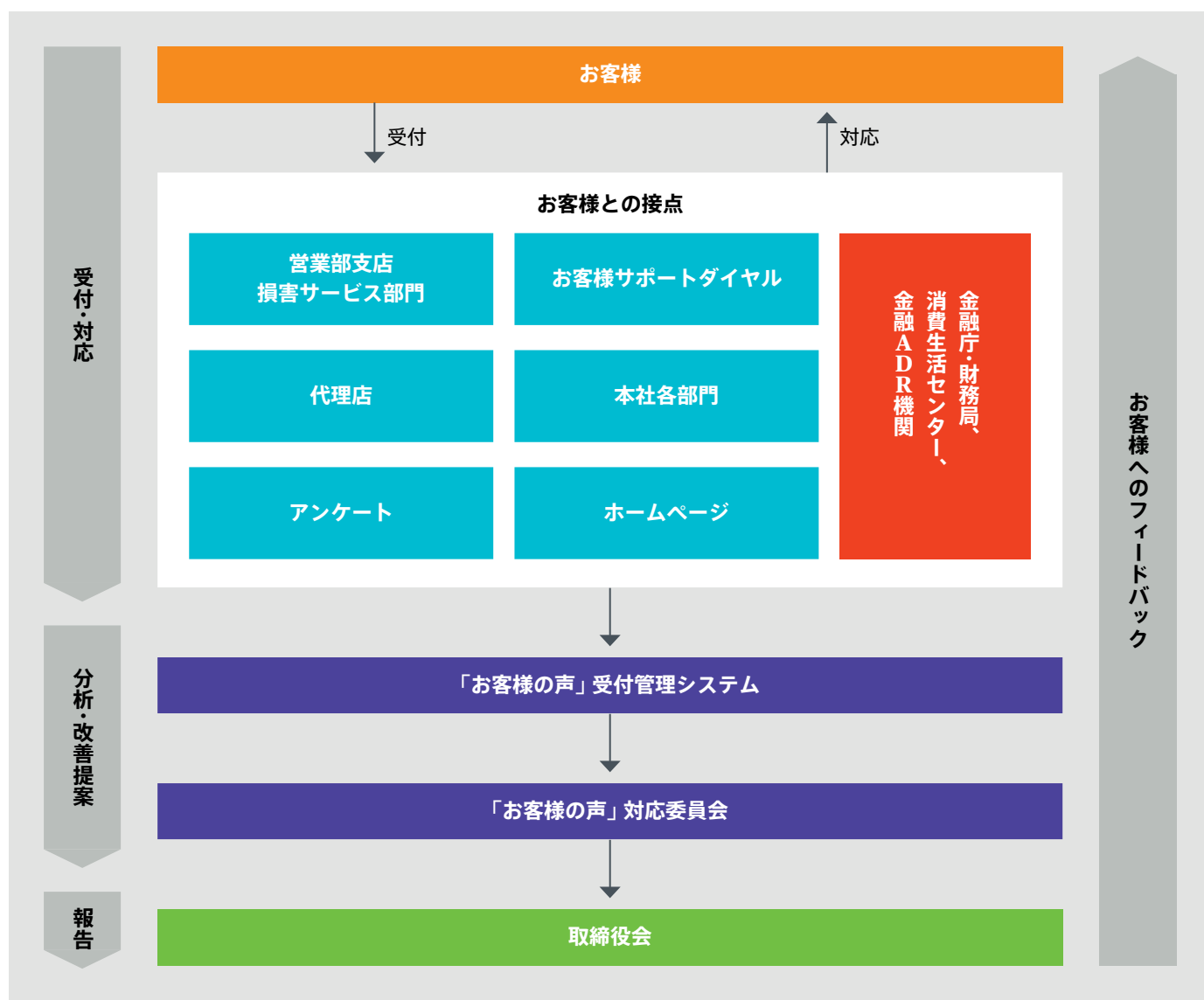
- ① 「お客様の声」を感謝の思いで聴き、内容を正確に把握する。
- ② 迅速、的確に、かつ組織的に対応する。
- ③ 対応させていただく中で得た貴重な経験、示唆、教訓を今後の営業活動、業務改善等に活かす。



## ■「お客様の声」対応の流れ

各種窓口より寄せられた「お客様の声」を集約し、「お客様の声」対応委員会に報告します。報告された「お客様の声」は、全件検証したうえで、改善の必要がある課題については関係部署へ改善提案を行います。

なお、「お客様の声」対応委員会の検討事項や改善活動の内容は、定期的に取り締役に報告されます。



## ■「お客様の声」としてお寄せいただいた内容別件数

2023年度

対象期間：2023年4月～2024年3月

内容	件数
1. 契約・募集行為	44
2. 契約の管理・保全・集金	20
3. 保険金	125
4. その他	4
合計	193

## ■「お客様の声」に基づき開発・改善した商品・サービス等の例

### ●【旅のキャンセル保険】保険金請求書の改善とホームページへの保険金請求に関する情報の掲載

#### 【お客様の声】

保険金請求書の記入方法がわかりにくかった。また、キャンセル保険が適用されるかわからなくて不安だった。

#### 改善内容

旅のキャンセル保険の保険金請求書は海外旅行保険も請求できる仕様になっていたため、ご請求内容を記載いただく箇所がわかりづらいものとなっていました。

旅のキャンセル保険専用の保険金請求書を作成し、ご請求内容をわかりやすく記入いただけるようにしました。

また、ホームページの「旅のキャンセル保険の保険金請求」のページに、お支払対象となるケース、請求書の記入例、請求手順等を掲載しました。

### ●【リビングプロテクト総合保険】クレジットカードをご利用いただけるお客様の範囲を拡充

#### 【お客様の声】

リビングプロテクト総合保険の継続手続きをデジタル(Web)で行う際、クレジットカードを使用して保険料を支払いたい。

#### 改善内容

お客様の利便性向上のため、デジタル(Web)での継続手続きにおいて、クレジットカードで保険料を支払えるお客様の範囲を拡充しました。

また、デジタル(Web)で契約手続きをされたお客様は、契約手続き完了後、Web上のご契約者様専用ページで契約内容の確認、継続のお手続き、保険金請求ができるようになりました。

### ●【葬祭見舞金】保険金請求時の案内文の改善

#### 【お客様の声】

葬祭見舞金請求をした際に送られてきた保険金請求書類に関する案内文がわかりにくく、追加で不足書類を提出することになり手間がかかった。

#### 改善内容

保険金請求書類送付状に記載している案内文が複雑でお客様にわかりづらい表現でした。

お客様からのお申し出により、案内文をお客様にわかりやすい表現に修正し、必要書類が一目で確認できるようにレイアウトを変更しました。

## ■ 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き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/](http://www.hoken-ombs.or.jp/)

### ● 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構は、自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関です。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払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](http://www.jibai-adr.or.jp)

### ● 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

交通事故に遭われた当事者の面接相談を通して、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します。

#### 交通事故紛争処理センター

[www.jcstad.or.jp](http://www.jcstad.or.jp)





## ディスクロージャー(情報開示)の態勢

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

### ● 公式ホームページ

当社のホームページには、事業活動や決算・財務状況等の情報を掲載しています。

また、個人のお客様、法人のお客様向けには商品の内容、資料請求、お問い合わせ等についてご案内しています。

#### チャブ保険公式ホームページ

[www.chubb.com/jp](http://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。

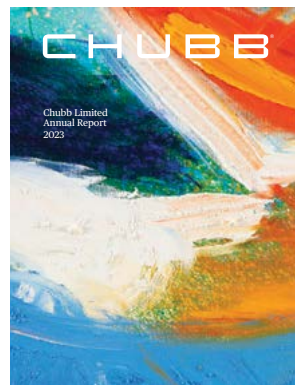
本誌は、当社の公式ホームページでもその全文をご覧いただくことができます。また、当社の全営業拠点に備え置いているほか、ご希望に応じて個別にご提供\*しています。



### ● 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います。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

[investors.chubb.com](http://investors.chubb.com)

\*上記資料をご希望の方は、こちら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