

## 三井ダイレクト損保の目指す姿

MS&AD インシュアランス グループは、「活力ある社会の発展と地球の健やかな未来」を支えるために、グループ各社がさまざまな商品・サービスを提供することで、世界中のチャレンジするお客さまが安心して生活や事業活動を行うことのできる環境づくりを行っています。(P6～7に記載)

当社は、グループの一員として、個人向け自動車保険を中心にインターネットや電話を通じてお引き受けするダイレクト型損害保険会社として、プロフェッショナルな事故サービスを納得感のある保険料で提供することを通じ、経営ビジョン「持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループ」を目指してまいります。

### 経営理念 MISSION

グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます

### 経営ビジョン VISION

持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループを創造します

### 行動指針 VALUE

#### お客さま第一 CUSTOMER FOCUS

わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します

#### 誠実 INTEGRITY

わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します

#### チームワーク TEAMWORK

わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します

#### 革新 INNOVATION

わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します

#### プロフェッショナリズム PROFESSIONALISM

わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

## 中期経営計画 (2022-2025 年度)

今年度は、2022 年度からスタートした中期経営計画の 2 年目です。引き続き、4 つの基本戦略「ブランド刷新」「お客さま体験価値(CX)の向上」「新たなビジネスモデルの構築」「グループシナジーの発揮」と、それを支える 6 つの基盤取組み(「人財」「DX」「サステナビリティ」「ERM」「収益性」「品質/コンプライアンス」)を展開してまいります。

基本戦略					
ブランド刷新	お客さま体験価値(CX)の向上	新たなビジネスモデルの構築	グループシナジーの発揮		
①ブランド価値の向上 (ブランドポジションの引き上げ) ②ブランドプロモーションの展開 ③インナーブランディングの推進	①ネット損保ならではのデジタル活用 ②人とデジタルのベストミックスを追求 ③お客さまに選ばれ続ける商品・サービスの提供	①販売チャネルの多様化、販売体制強化 ②プラットフォーム等との協業モデルの構築 ③新規事業ドメインへの参入検討	①ネット保険ビジネスのパイロットとして貢献 ②共通化等による生産性向上		
戦略を支える基盤取組み					
人財	DX	サステナビリティ	ERM	収益性	品質/ コンプライアンス

## 社会との共通価値の創造（CSV 取組）

MS & ADグループは、2030年に目指す社会像を“レジリエントでサステナブルな社会”として社会との共通価値を創造する取り組み（CSV取組）を進めています。

当社も、グループの一員として、三井ダイレクト損保つよやさ基金の活性化を通じた「事故のない快適なモビリティ社会を作る」取り組みや、社員参加型の社会貢献活動を通じた「気候変動の緩和と対応に貢献する」取り組みを進めています。

### 2030年に目指す社会像

#### 「レジリエントでサステナブルな社会」

##### レジリエント

予期せぬ出来事の被害を最小限に抑え、新しい環境に適応し、再び発展できる

##### サステナブル

経済と環境、社会のバランスが保たれ、地球環境や社会システムが将来世代にわたって持続しうること

## 当社の取り組み

### 三井ダイレクト損保つよやさ基金

三井ダイレクト損保つよやさ基金は、2014年から当社の15周年記念事業としてスタートした、ご契約者さま参加型の社会貢献活動です。

これまでに約33万人のご契約者さまにご参加いただき、約3,098万円を寄付しました。（2022年10月現在）

ご契約者さまが応援したい3つのジャンル（交通事故防止・環境保護・復興支援）の各団体への投票数に応じて寄付金額が決定する、新しい発想の社会貢献の仕組みです。



## 社会貢献活動

当社では、社員一人ひとりがさまざまな社会貢献活動に参加しています。

### 清掃活動

飯田橋拠点、松山拠点では定期的に清掃活動を実施しています。



### 募金型自販機

全拠点に「募金型自販機」を設置し、飲料の売上の一部を公益財団法人 交通遺児育英会へ寄付しています。



# 主要経営指標

## 正味収入保険料

**34,530** 百万円

前期比 △2.5%の減収となりました。

ご契約者からお引き受けした契約に係る保険料(元受保険料)から再保険料を加減(出再保険料を控除し、受再保険料を加える)し、解約の場合等にお支払いする返戻金を控除したものです。



## 正味損害率

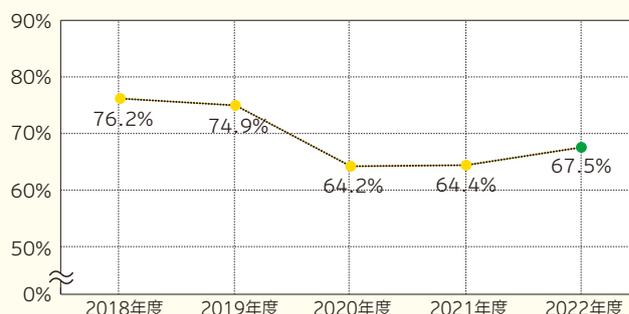
**67.5%**

前期比 +3.1%上昇しました。

正味支払保険金及び損害調査費の合計額を正味収入保険料で除したものです。

正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

正味支払保険金 = 元受正味保険金 + 受再正味保険金 - 回収再保険金



## 正味事業費率

**37.9%**

前期比 +4.9%上昇しました。

諸手数料及び集金費(代理店手数料、受再手数料等の合計から出再手数料を控除した額)と、保険引受に係る営業費及び一般管理費の合計額を正味収入保険料で除したものです。

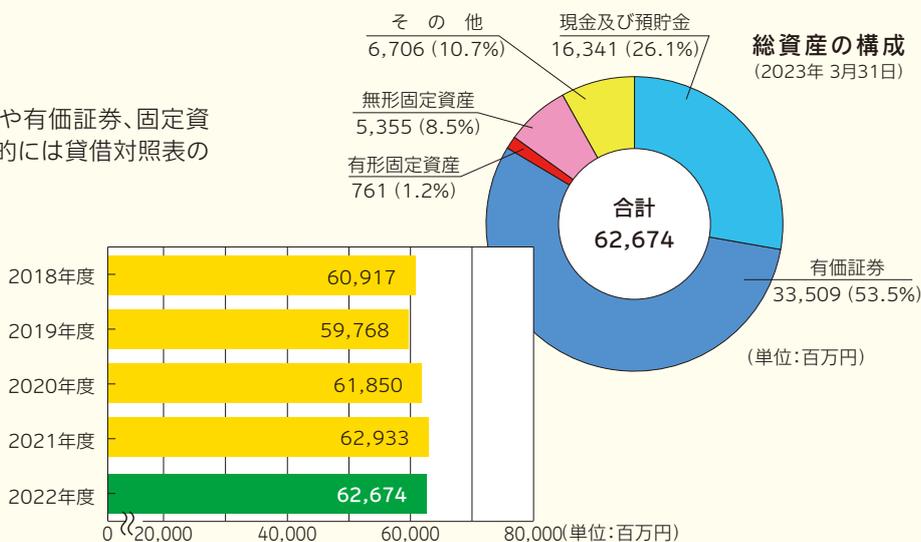


## 総資産額

**62,674** 百万円

前期比 △0.4%減少しました。

損害保険会社が保有する預貯金や有価証券、固定資産などの資産の総額であり、具体的には貸借対照表の「資産の部合計」の金額です。



## 主要な経営指標の推移

(単位：百万円)

区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
正味収入保険料 (対前期増減率)		36,663 (△ 3.2%)	36,374 (△ 0.8%)	36,477 (0.3%)	35,400 (△ 3.0%)	34,530 (△ 2.5%)
正味損害率		76.2%	74.9%	64.2%	64.4%	67.5%
正味事業費率		25.3%	28.3%	31.3%	33.0%	37.9%
保険引受利益又は 保険引受損失 (△)		336	133	1,371	758	△ 370
経常収益		37,612	37,933	36,554	35,941	36,072
経常利益又は 経常損失 (△)		384	178	1,419	802	△ 561
当期純利益又は 当期純損失 (△)		249	159	978	820	894
単体ソルベンシー・ マージン比率		497.6%	526.9%	595.8%	653.9%	705.5%
総資産額		60,917	59,768	61,850	62,933	62,674
純資産額		13,923	14,017	14,988	15,720	16,607
資本金 (発行済株式総数)		39,106 (1,598千株)	39,106 (1,598千株)	39,106 (1,598千株)	39,106 (1,598千株)	39,106 (1,598千株)

### ○保険引受利益（保険引受損失）

保険会社の本業である保険契約の引受や保険金の支払い等に係る損益を表すものです。正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金、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（自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額等）を加減したものです。

### ○経常収益

保険会社本来の事業活動から毎年度継続的に発生する収益のことです。保険引受収益、資産運用収益、その他経常収益に分かれ、それらの合計額がまとめて損益計算書の「経常収益」の科目欄に掲載されます。

### ○経常利益（経常損失）

保険引受や資産運用等によって得られた経常収益から、保険引受や資産運用等に係る経常費用を差し引いた金額です。プラスの場合は「経常利益」に、マイナスの場合は「経常損失」になります。

### ○当期純利益（当期純損失）

経常利益（経常損失）に特別損益を加減した税引前当期純利益（税引前当期純損失）から、法人税及び住民税並びに法人税等調整額を加減したものです。プラスの場合は「当期純利益」に、マイナスの場合は「当期純損失」になります。

### ○単体ソルベンシー・マージン比率

保険会社は、保険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、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」を示す「単体リスクの合計額」に対する「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ものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」であります。

単体ソルベンシー・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指標のひとつであります。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。

### ○純資産額

保険会社が保有する総資産額から、責任準備金等の負債額を差し引いたものであり、具体的には、貸借対照表の「純資産の部合計」の金額です。

# 事業の概況（2022年度）

## 事業の経過及び成果等

### ○事業環境

国内の新車自動車販売台数は、2022年秋以降半導体不足が緩和され、生産が回復したことから、前年度比+4.0%の増加となり、4年ぶりにプラスとなりましたが、新型コロナウイルス禍以前の水準には届きませんでした。

中長期的にみても自動車保有台数の減少、自動運転技術の進化による事故の減少等が想定され、自動車保険市場そして自動車保険そのものが大きく変化する可能性が高いと考えています。こうした中、通販自動車保険市場は引き続き増収基調にありますが、限られた国内自動車保険市場での競争が続いています。

※2022年度中間期通販型損害保険会社6社（ソニー損保、セゾン自動車火災、イーデザイン損保、アクサ損保、SBI損保、当社）の増収率は+3.2%。

### ○経営の概況

2022年度の自動車営業保険料は、新規契約が新テレビCM等のプロモーション効果により、2023年2月から増収に転じたものの、通年では低調にとどまったこと等により減収となり、計画を下回りました。

発生保険金（含むIBNR）は、想定していた新型コロナウイルス影響による事故頻度低下からの反動増とはならず、計画を下回りました。

### ○営業の成果

保険引受収益は36,027百万円となり、資産運用収益23百万円とその他経常収益を合計した経常収益は36,072百万円となりました。一方、保険引受費用23,701百万円、営業費及び一般管理費12,700百万円にその他経常費用を合計した経常費用は36,633百万円となり、経常利益は△561百万円となりました。これに特別損益、法人税及び住民税などを加減した当期純利益は894百万円となりました。

### ○保険引受の概況

正味収入保険料は34,530百万円となりました。一方、正味支払保険金は20,544百万円となり、損害調査費2,771百万円を加えて算出した正味損害率は67.5%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に諸手数料及び集金費を加えて算出した正味事業費率は37.9%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利益は△370百万円となりました。

### ○資産運用の概況

低金利が続く厳しい運用環境の中で、当社は引き続き安全性・流動性に配慮しつつ、安定的な収益を確保するとの基本方針に沿った資産運用に努めました。

当期末の総資産は62,674百万円で前期末に比べて△258百万円減少致しました。このうち運用資産は、前期末に比べて△2,937百万円減少して50,064百万円となりました。運用資産のうち主なものは有価証券33,509百万円であります。

## 当社が対処すべき課題

上記「事業環境」を踏まえ、当社は通販自動車保険市場の拡大を確実に取り込むことに加え、収益力の強化と将来の市場環境変化への準備を着実に進めてまいります。具体的には、中期経営計画（2022 - 2025年度）に基づく以下の取組みを基本戦略として着実に進めていくとともに、新ブランドコンセプト「強くてやさしい」を具現化する商品・サービスを進化させ、当社独自のビジネスモデルを追求することにより、損保業界における確固たる地位を築くべく一層の努力を行っていく所存です。

#### ①ブランド刷新

- ・ブランド価値の向上（ブランドポジションの引き上げ）
- ・ブランドプロモーションの展開
- ・インナーブランディングの推進

#### ②お客さま体験価値（CX）の向上

- ・ネット損保ならではのデジタル活用
- ・人とデジタルのベストミックスを追求
- ・お客さまに選ばれ続ける商品・サービスの提供

#### ③新たなビジネスモデルの構築

- ・販売チャネルの多様化、販売体制強化
- ・プラットフォーム等との協業モデルの構築
- ・新規事業ドメインへの参入検討

#### ④グループシナジーの発揮

- ・ネット保険ビジネスのパイロットとして貢献
- ・「グループ共通化・共同化・一体化」による生産性向上

# コーポレート・ガバナンス体制

## 基本的な考え方

当社は、MS&AD インシュアランス グループ経営理念のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、当社およびグループ全体の企業価値向上に努めています。

## 経営体制

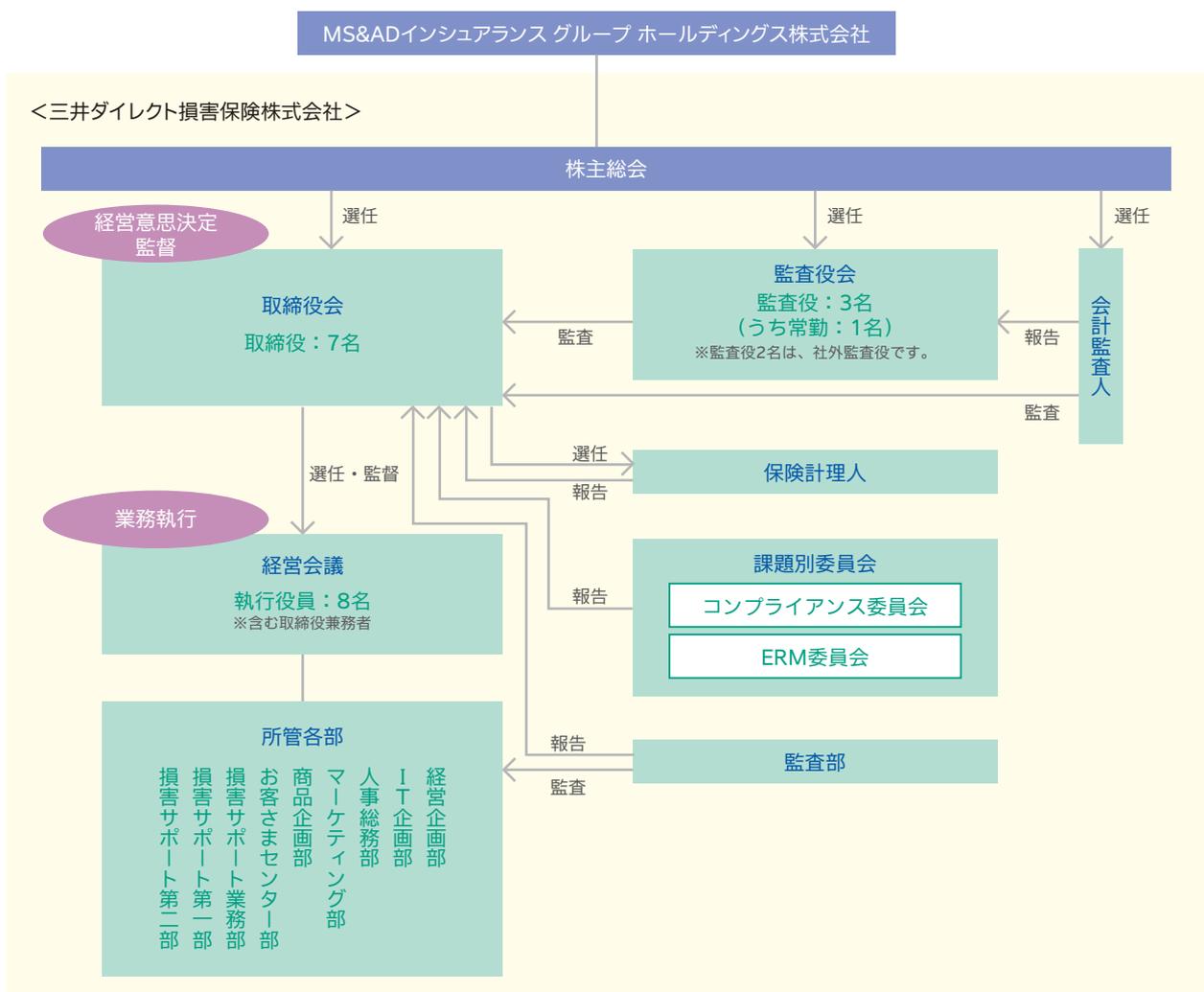
当社は監査役会設置会社として、取締役（会）及び監査役（会）双方の機能の強化、積極的な情報開示などを通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。

また、執行役員制度を導入し、会社全体の経営重要事項の決定及び監督を担う「取締役（会）」と執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確にするとともに、取締役の員数を極力控え、迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

なお、当社は親会社である MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社との間で経営管理契約を締結し、同社から経営に関する助言などを受けています。

[コーポレート・ガバナンスの体制]

2023年7月1日現在



# 内部統制システムに関する方針

当社は、会社法及び会社法施行規則に基づき、次のとおり業務の適正を確保するための体制を整備しています。

当社は、MS & A Dインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（以下「持株会社」という。）が定める経営理念（ミッション）の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と持続的成長を実現するため、以下のとおり透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、当社およびMS & A Dインシュアランス グループ（以下「MS & A Dグループ」という。）全体の企業価値の向上に努めていく。

## 1. 職務執行の効率性確保のための体制（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）

- (1) 当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を採用し、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離と機能強化を図る。加えて、取締役会において実質的な議論を可能とするため取締役の員数を7名以内とするとともに、執行役員への業務執行権限の委譲を進める。
- (2) 当社は、取締役および執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を定め、遂行すべき職務および職務権限を明確にする。
- (3) 当社は、取締役、執行役員および従業員が共有する全社目標として、MS & A Dグループの経営計画に則って中期経営計画および年次計画を定め、その浸透を図るとともに、適切な経営資源の配分を行う。
- (4) 当社は、経営基盤としてのITの重要性に鑑み、MS & A DグループのITガバナンスに関する基本方針に従い、ITガバナンス態勢を構築する。
- (5) 当社は、事業活動における税務の重要性に鑑み、MS & A Dグループの税務に関する基本方針に従い、税務ガバナンス態勢を構築する。
- (6) 執行役員は、業務執行状況を取締役会に報告する。取締役会は、報告内容を踏まえ、必要に応じて、目標の修正または経営資源の追加配分等の対応を行う。

## 2. 法令等遵守（取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制）

- (1) 当社は、MS & A Dグループのコンプライアンス基本方針に従い、全役職員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行う。
- (2) 当社は、コンプライアンスの徹底と企業倫理の確立を図るため、法令等遵守規程を制定するとともに、その実践計画としてコンプライアンス・プログラムを定め、その実施状況を監視する。また、コンプライアンス・マニュアルを定め、当社の事業活動、経営環境等を勘案して必要に応じて見直しを行う。
- (3) 当社は、コンプライアンスに関する事項を統括して管理するコンプライアンス統括部門などの組織・体制を整備する。また、コンプライアンス推進態勢の更なる充実・強化を図るためコンプライアンス委員会を設置し、同委員会で確認された課題について必要な措置を講じる。当社は、定期的にコンプライアンス推進状況を取締役会に報告する。
- (4) 当社は、役職員がコンプライアンス上の問題を発見した場合の報告ルールを法令等遵守規程に定める。コンプライアンス上の問題について報告・通報を受けたコンプライアンス統括部門は、関係部門と連携の上、その内容を調査し、再発防止策等を策定する。
- (5) 当社は、MS & A Dグループの反社会的勢力に対する基本方針に従い、反社会的勢力排除のための体制整備（対応統括部署の整備、対応要領の整備、反社会的勢力に係るデータベース管理体制の整備、警察等外部専門機関等との連携強化等）に取り組み、反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求に応じない旨を全役職員に徹底する。
- (6) 当社は、役員等の関連当事者との取引を行う場合には、MS & A Dグループおよび持株会社の株主共同の利益を害することのないよう、競争取引や利益相反取引を取締役会で承認するなど監視を行う。
- (7) 当社は、MS & A Dグループのグループ内取引および業務提携等に関する基本方針に従い、アームズ・レングス・ルールの遵守その他グループ内取引等の適切性を確保するための体制を整備する。
- (8) 当社は、MS & A Dグループの利益相反管理に関する基本方針に従い、利益相反管理のための体制を整備する。
- (9) 当社は、MS & A Dグループの外部委託管理基本方針に従い、当社の規模・特性等に依じた適切な体制を整備する。
- (10) 当社は、MS & A Dグループのスピークアップ制度運用規程に従い、組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、全役職員等が社内および社外の窓口に直接通報できるスピークアップ制度（内部通報制度）を設け、全役職員に対し制度の周知を図る。また、当社はスピークアップ制度運用規程を定め、通報者が通報を行ったことにより不利な取扱いを行わないことを定めるとともに、制度の運用状況を取締役会に報告する。

## 3. 統合リスク管理体制（損失の危険の管理に関する規程その他の体制）

- (1) 当社は、MS & A Dグループのリスク管理に関する基本方針に従い、基本的な考え方を共有するとともに、リスク管理方針を定め、適切なリスク管理を実行する。
- (2) 当社は、リスク管理方針において、適切にリスク管理を行うための組織・体制、リスク管理における役割と責任を明確に定める。
- (3) 当社は、統合リスク管理の推進・徹底を図るため、経営会議において、リスク管理に関する方針・計画、統合リスク管理状況およびその他の重要事項にかかる協議・調整を行う。
- (4) 当社は、リスクおよびリスク管理の状況をモニタリングするとともにリスク量と資本の比較により、必要な資本が確保されていることを確認し、これらの状況についてERM委員会の協議・調整結果も踏まえて、取締役会へ報告する。
- (5) 当社は、社会的使命の遂行およびステークホルダーへの責任を果たすため、当社が定める危機管理基準に従い、管理態勢および事業継続態勢を構築し、危機のもたらす被害・ダメージを最小化するために必要な体制を整備する。

## 4. 財務報告の信頼性を確保するための体制

- (1) 当社は、MS & A Dグループの情報開示統制に関する基本方針に従い、当社の財務情報および非財務情報を適正かつ適時に開示するための体制を整備する。
- (2) 当社は、一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に則って、当社の経営成績および財状態の真実明瞭なる報告を行うため、経理規程を定め、経理業務に関する重要事項を規定する。
- (3) 当社は、金融商品取引法に準拠して実施する「財務報告に係る内部統制」の当社における整備・運用状況の評価結果について、検証結果および把握した全ての開示すべき重要な不備を経営会議に報告する。
- (4) 当社は、公正な情報開示を担保するため、情報開示統制及び手続基準を定め、情報開示統制の有効性評価と実効性向上への対応を行う。また、当社における情報開示統制の有効性および情報開示の適正性に関する検証結果を取締役社長に報告する。

#### 5. 内部監査の実効性を確保するための体制

- (1) 当社は、MS & A Dグループの内部監査基本方針に従い、実効性があり、かつ効率的な内部監査を実行するための体制を整備する。
- (2) 当社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、当社の全ての業務活動を対象として内部監査を実施する。
- (3) 当社は、内部監査に係る基本的事項を規定する内部監査規程ならびにリスクの種類および程度に応じた内部監査計画を定める。
- (4) 内部監査部門は、実施した内部監査の結果等のうち重要な事項、監査対象部門における改善状況等を取締役に報告する。

#### 6. 情報管理体制（取締役の職務の執行等に係る情報の保存および管理に関する体制）

- (1) 当社は、会社情報管理規程を定め、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書等（取締役会議事録および決裁書等の重要な文書をいい、電磁的記録を含む。）その他の会社情報を適切に保存および管理する。また、取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとする。
- (2) 当社は、MS & A Dグループのお客さま情報管理基本方針に従い、当社の規模・特性等に応じた適切な体制を整備する。

#### 7. 監査役監査の実効性を確保するための体制

- (1) 監査役職務を補助すべき使用人、当該使用人の独立性および当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する体制
  - ① 当社は、監査役職務を補助するため、監査役補助使用人を置く。
  - ② 取締役は、監査役補助使用人の独立性に配慮し、上記使用人の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、上記使用人の人事考課については監査役会が定める監査役と協議のうえ行う。
- (2) 監査役への報告に関する体制
  - ① 取締役および執行役員は、職務執行に関して重大な法令・定款違反もしくは不正行為の事実または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を知ったときは、直ちに監査役会に報告しなければならない。
  - ② 取締役および執行役員は、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報状況その他監査役に報告を行う事項について監査役との協議により定める方法により、遅滞なく監査役に報告する。
  - ③ 役員等は、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、持株会社および当社の監査役に直接内部通報することができるものとする。
  - ④ 当社は、①～③の報告をした者について、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを行わない。
- (3) その他
  - ① 当社は、監査役が、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議に出席できることを、関連する規程等において明記する。
  - ② 取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に、当社が対処すべき課題、監査役監査の環境整備の状況、監査上の重要課題等について意見交換を行う。
  - ③ 内部監査部門は、監査役から求められたときは、監査役の監査に対し協力する。
  - ④ 当社は、監査役からその職務の執行について会社法第388条に基づく費用の前払または償還の請求等を受けた場合には、同条に従い手続を行う。

#### 8. グループ経営管理体制（当社および親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) 当社は、持株会社が制定する経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）を、全役員へ浸透させるよう努める。当社は、経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）の趣旨・精神を尊重する企業文化・風土が形成されているか、その実践状況を取締役に報告する。
- (2) 当社は、持株会社と締結する経営管理契約（以下「経営管理契約」という。）に基づき、持株会社が定めるMS & A Dグループの基本方針（コーポレートガバナンス、リスク管理、コンプライアンス、内部監査等）を遵守するとともに、持株会社から必要な助言・指導・支援を受け、当社の規模・特性等に応じた体制を整備する。
- (3) 当社は、当社に関する重要事項について、経営管理契約に基づき、持株会社に承認を求め、または報告する。

当社では、上記方針に基づく内部統制システムの体制整備状況について、年1回自己点検を行い、その結果を経営会議を通じて取締役会に報告することにより、内部統制システムの整備とその適切な運用に努めています。当期における運用状況の概要は以下のとおりです。

#### 1. 取締役の職務の執行が法令及び定款に適合すること並びに効率的に行われていることの確保

取締役会を定期的に開催し（原則、毎月1回）、取締役会規程及び組織・職務権限規程に基づいて、経営上の重要事項の決定と執行役員の業務執行状況を監督しております。また、取締役会付議事項のうち事前協議が必要と認められる事項や会社経営全般に関する重要事項を協議する経営会議（原則、毎月1回）や取締役会の課題別委員会であるコンプライアンス委員会（3回）、ERM委員会（6回）を開催いたしました。

#### 2. リスク管理体制

リスク管理方針に基づき、1次リスク管理部門が所管するリスクの特定、評価、処理、効果検証・改善、報告のリスク管理プロセスを実行し、2次リスク管理部門が、1次リスク管理部門のリスク管理が適切に行われているかをモニタリングし、更に内部監査部門がリスク管理プロセスの有効性を監査、評価する態勢となっております。2次リスク管理部門のリスクモニタリングの結果は、四半期毎にERM委員会に報告し、ERM委員会開催報告として取締役会に報告いたしました。

#### 3. コンプライアンス態勢

年度毎のコンプライアンス・プログラムを取締役会で定め、コンプライアンス委員会で進捗状況をモニタリングし、取締役会に報告（2回）したほか、スピークアップ制度運用状況、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関する取組状況等の重要事項についても、コンプライアンス委員会に報告いたしました。

#### 4. グループ会社における業務の適正の確保

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社と締結したグループ経営管理契約に基づき、同社から適宜必要な助言・指導・支援を受けるとともに、当社の年度事業収支計画の策定・修正等について、同社取締役会の事前承認を受けております。

#### 5. 監査役監査が実効的に行われることの確保等

監査役会規程に基づき、監査役会と代表取締役との意見交換会（3回）を定期的に実施し、併せて、他取締役、執行役員より報告を受けております。また、監査役と監査部ゼネラルマネージャーは定期的に情報交換を行っております。

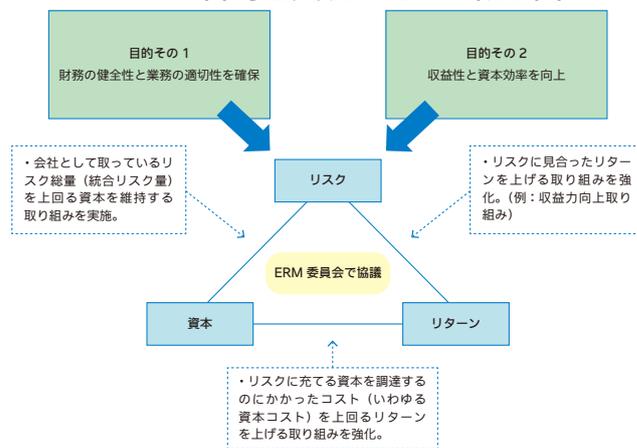
# ERM経営の推進

## ERMおよびORSAについて

●ERM (Enterprise Risk Management) とは  
経営目標達成に向け、全社的な視点でリスクを捉え、リスクを評価軸の一つとして、健全性の確保、収益性・資本効率の向上、企業価値の拡大を図る取り組みのことを言います。「統合的リスク管理」や「全社的リスク管理」とも言われています。

●ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) とは  
「リスクとソルベンシーの自己評価」と言われ、保険会社がかかえるリスクと資本の量等を比較し、「リスクに対して十分な資本が確保されているか」の評価を自ら行うとともに、リスク選好(どのビジネス領域を拡大するか)等の妥当性を総合的に検証するプロセスのことを言います。

### ERMの目的と実現のための概念図



## 当社ERM態勢の概要

### ●経営戦略とリスク選好について

①「三井ダイレクト損保 中期経営計画 (2022-2025 年度)」において、「ERM」を中期経営計画の4つの基本戦略を支える6つの基盤取組の一つとしています。

- a. ERM経営の高度化
  - ・リスク選好方針とERM指標 (ESR、VA、ROE) による事業管理の徹底により、最適なリスク・リターン・資本のバランスを実現する。
- b. 新たな規制・基準への着実な対応
  - ・新ソルベンシー規制やIFRS導入に向けた態勢整備等、経営への活用やガバナンス強化に確実に取り組む。
  - ・新規事業領域への参入、新商品・サービス開発によって生じる新たなリスクに的確に対応する。

②当社の「リスク選好方針」は取締役会決議にて制定しています。特に重要な点は以下の4点になります。

- i : 自動車保険の収支管理の徹底による利益の増大 (資本の増加と保有リスクの安定化)
- ii : 再保険の活用により自然災害リスクを軽減
- iii : ボラティリティの高い資産での運用を抑制
- iv : 発現の可能性がより高いリスクによる期間損益への影響把握とリスクテイク水準のコントロール

### ●当社のリスク選好方針とERMサイクル (経営のPDCA) について

P : 個人向け自動車保険の引受け中心にリスクテイクを行うリスク選好方針に基づき、経営計画および収支計画を策定。



D : 収支計画達成のため収支管理を徹底して収益を確保する。利益に連動して増加する資本を積み上げて財務の健全性を確保。



C : 財務の健全性・業務の適切性と収益性・資本効率をモニタリング。



A : モニタリング結果から、経営計画および収支計画の見直しを実施するとともに、リスク選好方針との整合性についても確認。

# リスク管理とコンプライアンス

## リスク管理

当社は、多様化・複雑化する事業運営上の様々なリスクを適切に管理することによって、経営の健全性、安定的な成長を確保するため、リスク管理を経営の重要課題として位置付け、リスクの把握・分析・評価及び適切な管理に積極的に取り組んでいます。

### ●リスク管理方針

MS&AD インシュアランス グループの「リスク管理基本方針」に沿って、取締役会で当社の実態に合わせた「三井ダイレクト損害保険株式会社 リスク管理方針」を制定し、リスク管理を行っています。

### ●リスク管理体制

当社は経営戦略を踏まえたリスク選好を行っています。事業運営で生じる各種リスクについては、リスク特性に応じた個別リスクを所管する一次リスク管理部門が、リスク管理プロセス（リスクの特定、評価、処理、効果検証・改善、報告）を実施します。一次リスク管理の適切性と統合的なリスクのモニタリングは、二次リスク管理部門が行います。内部監査部門は、一次と二次のリスク管理プロセスの有効性を評価します。

### ●各種リスクと管理方針

当社では、リスクを「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「オペレーショナルリスク」に分類し、各リスク特性に応じた管理方針・規程を定めてリスク管理を実施しております。各リスクの管理方針は次のとおりです。

#### ＜保険引受リスク＞

保険引受リスクには、保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動し損失を被る「一般保険リスク」、自然災害によって多数のご契約にお支払いが発生する「自然災害リスク」等があります。当社では、「一般保険リスク」については、収支管理を徹底し、会社経営に重大な影響を与えるリスクの増大を認めるときには、商品の改廃、販売方針の変更などの措置を講じます。また、「自然災害リスク」については、再保険による移転を基本

方針とし、リスクシナリオにおける発生保険金等の分析に基づき、格付等により財務内容・支払能力を確認のうえ選定した出再先から適切な再保険カバーを入手することで、保有するリスクを、ソルベンシー・マージン比率に大きな影響を及ぼさないレベルに軽減しています。

#### ＜資産運用リスク＞

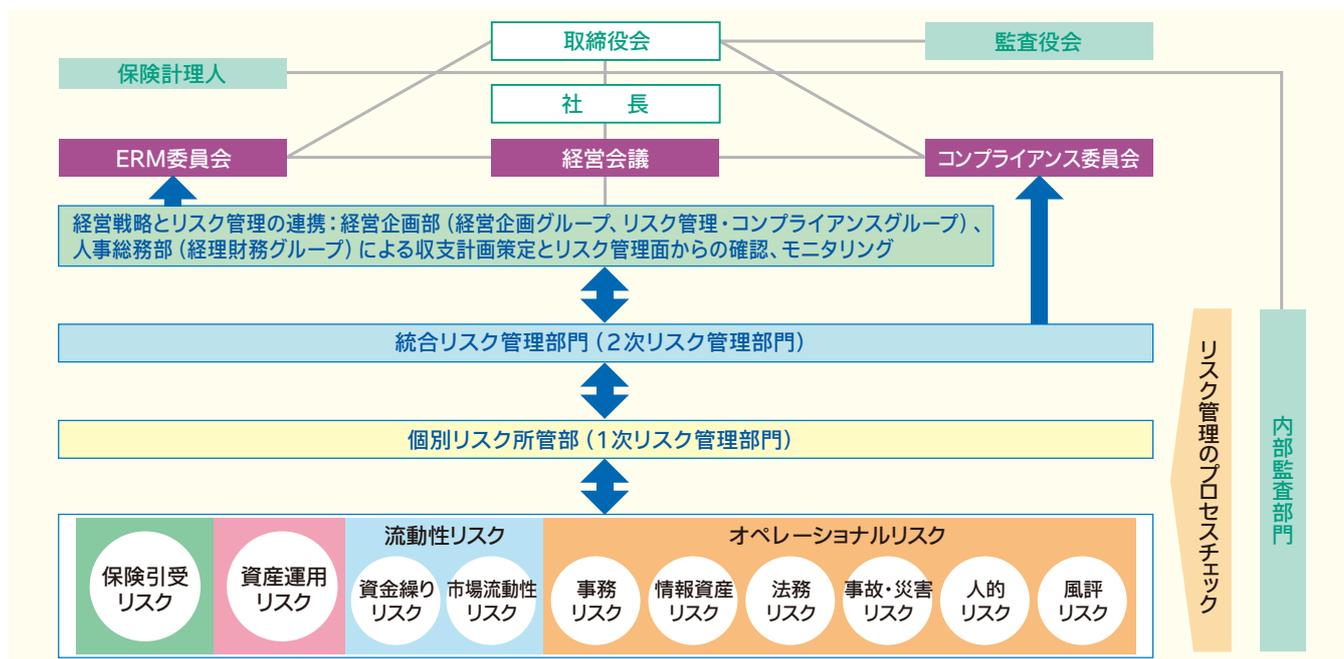
資産運用リスクには、金利・有価証券等の価格・為替などの変動により保有資産価格が下落する「市場リスク」、与信先の経営悪化等により資産の価値が減少または消失する「信用リスク」等があります。当社では、資産の健全性と安定的な収益確保を最重視する観点から、当面、株価リスク・為替リスクを伴う運用、不動産投資は行わず、国内円建債券、円建預金を中心とした運用を行います。

#### ＜流動性リスク＞

自然災害等による保険金支払いによる資金流出や市場の混乱により資金繰りが悪化し、通常より低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。当社では、流動性資産を十分に確保するとともに、適切な資金繰り管理を行っています。

#### ＜オペレーショナルリスク＞

役員等が事務ミス、事故、不正等を起こす、または災害等の外部要因等により損失を被るリスクをいいます。当社では、「事務リスク」「情報資産リスク」「法務リスク」「事故・災害リスク」「人的リスク」「風評リスク」の6つのリスクに分類し、各種規程の整備、内部管理の強化、教育・研修等により管理態勢を整え、リスクの軽減に努めています。



## 法令等遵守（コンプライアンス）の態勢

### ● コンプライアンス基本方針

当社は社会性・公共性の高い損害保険会社として、各種法令を遵守し、高い企業倫理と社員倫理を保つことを経営の最重要課題の一つと認識しています。お客さまをはじめ社会から信頼されるよう、自己責任のもとで公正かつ健全な経営を推進するため、コンプライアンス体制の強化・推進に努めています。具体的には、コンプライアンスに関する役職員の行動の基本原則として「行動規範」を制定し、コンプライアンス重視の企業風土の一層の醸成に取り組んでいます。

### ● コンプライアンス推進体制

コンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンスの推進を統括する部門として「経営企画部（リスク管理・コンプライアンスグループ）」を設置しています。また、社内各部署におけるコンプライアンスの浸透・徹底を図るためにコンプライアンス・オフィサーを配置し、社内体制の整備を図っています。

### ● コンプライアンスプログラム

当社のコンプライアンスに関する具体的な年間実践計画である「コンプライアンスプログラム」の進捗状況・実施状況は取締役会に定期的に報告されています。

### ● コンプライアンスマニュアル等

コンプライアンスを実施するための具体的な手引としてコンプ

ライアンスマニュアルを策定し、役職員に周知しています。また、当社の「経営理念」「経営ビジョン」「行動指針」とともに「行動規範」「コンプライアンス違反行為に係る報告・相談方法」を役職員が常時参照できる環境を整備することで、コンプライアンスに対する意識付けとコンプライアンス運営の徹底を図っています。

### ● スピークアップ制度（内部通報制度）

組織または個人による法令違反、社内規定違反または不適切な行為などについて幅広く「通報」と「相談」（問合せ、確認等を含む。）を受け付ける報告ルールを定めています。

また通報者の事情等により、通常のルートでは報告しにくいケースの受付窓口として、MS & A Dホールディングスが運営する「スピークアップデスク」を設けています。2022年度から「退職後1年以内の退職者」を通報対象者に加えています。

さらに、経営上重大な法令違反、社内規定違反または不適切な行為に対しては、監査役への通報制度を設け、違法行為等の事実を会社として速やかに認識することにより、倫理・法令等の遵守を推進しています。

なお、上記報告により、通報者または相談者が不利益な取り扱いを受けることはありません。

## 社内外の監査体制

### ● 社内の監査

#### 〈内部監査態勢〉

当社では、MS&AD インシュアランス グループ内部監査基本方針に基づき、内部監査態勢を整備し、他部門から独立した立場で内部監査を専門的に実施する監査部を設置しています。内部監査は、内部管理態勢の適切性と有効性を検証し、課題の改善に向けた提言を行うことにより、経営目標の効果的な達成に資することを目的として実施します。

#### 〈内部監査の対象〉

内部監査の対象は、当社におけるすべての業務活動です。取締役会は、監査対象組織や業務のリスクの種類と程度に応じて、各年度の「内部監査計画」を決定しています。

#### 〈内部監査の実施〉

監査部は、取締役会が決定した「内部監査規程」およびそれに基づく「内部監査実施基準」に基づき、各組織を対象とする定例的な内部監査や、特定の業務領域を対象として組織横断的に

行う内部監査、さらに資産の自己査定および償却・引当結果や、財務報告に係る内部統制手続きに関する内部監査を実施しています。

#### 〈内部監査結果〉

監査実施後、監査部は監査対象組織に内部監査結果を通知するとともに、是正・改善を要する事項については、監査対象組織からの改善計画や進捗状況報告に基づき、それらの是正・改善状況を確認しています。さらに、内部監査結果に基づき、必要と判断した事項について関係部門への情報提供や提言を行っています。内部監査結果および改善の措置の実施状況等は、定期的に取締役会、経営会議および監査役会に報告しています。

### ● 社外の監査

監査法人（有限責任あずさ監査法人）による外部監査（会社法に基づく会計監査）を受けています。なお、上記監査とは別に、金融庁および財務省財務局による保険業法に基づく検査等を受けています。

## 第三分野における責任準備金の積立の適切性の確保

医療保険については、保険期間が長期（10年）にわたることに加え、医療政策等の外的要因の影響を受けやすいため、将来の不確実性を合理的に見込むことによって、責任準備金の積立の適切性を確保する必要があります。

将来の不確実性（リスク）を考慮して適切な責任準備金の積立を行うため、過去の事故発生の実績値を基礎として、保険数理の方法を用いて合理的かつ妥当な事故発生率を設定します。この事故発生率が保険期間中に変動することによる保険金の増加を99%の確率でカバーする保険金支払額（A）を適切な保険数理の方法を用いて設定します。この結果と予定事故発生率を基礎として算出する保険期間中の予定保険金支払額（P）とを比較して、責任準備金が将来の事故発生率の変動による保険金の増加を十分にカバーできるかどうかを確認する「ストレステスト」

を行います。その結果、（A）が（P）を上回り、不足が認められる場合には、保険期間中の事故発生率が変動することによる保険金の増加を97.7%の確率でカバーする保険金支払額（B）も適切な保険数理の方法を用いて設定し、（A）-（P）と（A）-（B）を計算して、いずれか少ない金額を責任準備金（危険準備金IV）として積み立てます。（B）が（P）を上回る場合には、保険期間中の収入支出全体の動向を踏まえて「負債十分性テスト」を行います。その結果、不足が認められる場合には、責任準備金（保険料積立金）を追加して積み立てます。

2022年度決算においては、ストレステストの結果、（P）が（A）を上回り、責任準備金の積立は適切であることを保険計理人が確認しており、責任準備金（危険準備金IV）の積み立ては行っておりません。

## 個人情報の保護

当社はお客さまからいただいたお客さま固有の情報の保護を図るため、適正な管理および業務への利用等を定めた個人情報の取扱いに関する方針を定めており、当社 Web サイトに掲載しています。

### 当社の個人情報に関する取扱いについて

#### 三井ダイレクト損害保険株式会社

当社（住所および代表者の氏名は <https://www.mitsui-direct.co.jp/corporate/profile/data/> をご覧ください。）は、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（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「番号法」といいます。）」、その他の関連法令・ガイドラインおよび一般社団法人日本損害保険協会の「損害保険会

社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱います。また金融庁および一般社団法人日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な安全管理措置を講じます。当社は、業務に従事している者等への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるよう取り組んでまいります。また、当社における個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直しを行い、改善します。

#### 1 個人情報の取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、個人情報を取得・利用します。

当社では、主にインターネットや電話によるお見積り、お申込み、申込書、保険金請求書、アンケート等により個人情報を取得します。また、お見積り、お申込み、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、通話の録音等により個人情報（下記8の個人番号および特定個人情報を除きます。）を取得することがあります。

#### 2 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報（下記8の個人番号および特定個人情報を除きます。）を、次の目的および下記6に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲を超えて利用しません。

また、利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、下記のとおりホームページ等により公表します。また、取得の場面に依りて利用目的を限定するよう努め、ホームページ等で公表するほか、重要事項説明書等に記載します。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、ホームページ等により公表します。

(1) 保険契約の申込みに係る引受の審査、引受および履行 (◎)  
(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) 保険契約の維持・管理

(4) 保険契約に付帯されるサービスの提供

(5) 当社が取り扱う商品の案内提供、代理、媒介、取次、管理ならびに当社のサービスおよびMS & A Dインシュアランス グループ各社の他の商品・サービスの案内、提供、管理ならびに新たな商品・サービスの企画、開発、調査、分析 (◎)

当社およびグループ各社が取り扱う商品・サービスは次のとおりです。

- 損害保険
- 生命保険
- 確定拠出年金
- 融資
- 投資信託
- 天候・地震デリバティブ
- 健康・介護サービス
- リスクマネジメントサービス
- 資産評価サービス
- その他、金融商品・リスク関連サービス

- その他、上記商品・サービスに付帯・関連するサービス
  - (6) 当社の提携先・委託先等の商品・サービスの案内・提供
  - (7) 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
  - (8) キャンペーン等の抽選やプレゼント・賞品の送付
  - (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保険・金融商品・サービスの開発・研究
  - (10) 他の事業者から個人情報（個人データ）の処理の全部または一部について委託された場合等における、委託された当該業務の適切な遂行
  - (11) ご契約情報、事故情報、苦情情報、お問い合わせ・ご相談履歴等のデータ分析に基づく商品・サービスの案内 (◎)
  - (12) その他、お客さまとのお取引等の適切かつ円滑な履行
- ※MS & A Dインシュアランス グループ各社については、下記6(1)をご覧ください。
- (◎) を付した利用目的については、お客さまの契約内容、取引履歴、閲覧履歴等の情報を分析することによる利用を含みます。利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第18条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

#### 3 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

(1) 当社は、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（下記8の個人番号および特定個人情報を除きます。）を提供しません。

①法令に基づく場合

②利用目的の達成および当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先に提供する場合

③個人情報保護法第27条第2項に基づく手続（いわゆるオプト・アウト）を行って第三者に提供する場合

④グループ各社、損害保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記6共同利用をご覧ください。）

(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（いつ、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（下記4の個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、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。

#### 4 個人関連情報の取扱い

(1) 当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報（生

存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報のいずれにも該当しないものを個人データとして取得することが想定される場合は、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意が得られていることを確認したうえで、当該情報を提供します。

- (2)当社は、法令で定める場合を除き、当社が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される場合は、当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意を得るものとします。

## 5 個人データの取扱いの委託

- (1)当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データ（下記8の個人番号および特定個人情報を除きます。）の取扱いを外部（海外にあるものを含みます。下記(2)をご覧ください）に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認する等委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ①保険契約の募集、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・保守・運用に関わる業務
- (2)当社は、個人データの取扱いを海外にある外部に委託するにあたって、以下の安全管理措置を講じるとともに、個人情報保護法で求められる、委託先における個人データの安全管理措置に相当する措置（以下、相当措置といいます）を義務付けた委託契約を委託先との間で締結しています。
- ①以下の項目について年に1回、定期的に書面等により確認を行っています。
    - イ. 移転先の第三者による相当措置の実施状況
    - ロ. 移転先の第三者の所在する外国における相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある制度の有無
  - ②相当措置の実施に支障が生じた際には、是正を求め、当該相当措置の継続的な実施の確保が困難となったときは、当該個人データの提供を停止します。
  - ③委託契約では、委託契約の範囲内で個人データを取り扱う旨、必要かつ適切な安全管理措置を講じる旨、従業者に対する必要かつ適切な監督を行う旨、再委託が必要な場合の事前承諾、個人データの第三者提供の禁止等を定めています。
  - ④海外にある外部への個人データの取扱いの委託に関するご質問については、下記16のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

## 6 個人データの共同利用

- (1)グループ会社との共同利用

- ①当社は、MS & A D インシュアランス グループ ホールディングス株式会社（以下「持株会社」といいます。）がグループ会社の経営管理を行うため、同社との間で、お客さまの個人データ（下記8の個人番号および特定個人情報を除きます。）を共同利用することがあります。

### 【個人データの項目】

- イ. 株主情報（氏名、住所、株式数等）
- ロ. 持株会社および当社が保有するお客さま情報（氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さまとのお取引に関する情報）

### 【共同利用者の範囲および管理責任者】

共同利用するグループ会社の範囲は、MS & A D インシュアランス グループの国内・海外保険会社、再保険会社、関連事業会社です（[https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk\\_management/information/privacypolicy/sharing\\_range.html](https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk_management/information/privacypolicy/sharing_range.html)）

[sharing\\_range.html](#)）をご参照ください。)

なお、共同利用の管理責任者は、持株会社（住所および代表者の氏名は <https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/about/hd/outline.html>）をご覧ください。)

- ②当社およびグループ各社は、その取り扱う商品・サービスを案内または提供ならびに新たな商品・サービスの企画、開発、調査、分析のために、各社間で次の条件のもと、個人データを共同利用することがあります。

### 【個人データの項目】

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容など、お客さまとのお取引に関する情報

### 【共同利用者の範囲および管理責任者】

共同利用するグループ会社の範囲は、MS & A D インシュアランス グループの国内・海外保険会社、再保険会社、関連事業会社です（[https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk\\_management/information/privacypolicy/sharing\\_range.html](https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk_management/information/privacypolicy/sharing_range.html)）をご参照ください。)

なお、共同利用の管理責任者は、持株会社（住所および代表者の氏名は <https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/about/hd/outline.html>）をご覧ください。)

- ③当社は、代理店の委託・管理・教育のために、代理店の店主・募集人等に関する個人データを共同して利用することがあります。

### 【個人データの項目】

氏名、住所、電話番号、性別、生年月日、募集人資格情報、代理店委託、行政当局への届出に関する事項等、店主・募集人等に関する情報

### 【共同利用者の範囲および管理責任者】

共同利用するグループ会社の範囲は、MS & A D インシュアランス グループの国内保険会社です（[https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk\\_management/information/privacypolicy/sharing\\_range.html](https://www.ms-ad-hd.com/ja/group/value/risk_management/information/privacypolicy/sharing_range.html)）をご参照ください。)。なお、共同利用の管理責任者は、当該個人データを原取得した各保険会社とします。

- (2)損害保険業界の情報交換制度

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。また、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。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ（<https://www.sonpo.or.jp/>）または損害保険料率算出機構のホームページ（<https://www.giroj.or.jp/>）をご覧ください。

- (3)代理店等情報の確認業務

当社は、損害保険代理店の適切な監督等のために、損害保険会社との間で、損害保険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、損害保険代理店の管理等のために、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。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ（<https://www.sonpo.or.jp/>）をご覧ください。

## 7 センシティブ情報の取扱い

当社は、個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）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。

- ①保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で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
- ②相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおい

- て、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
- ③保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等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等の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
- ④法令等に基づく場合
- ⑤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
- ⑥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
- ⑦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

## 8 特定個人情報等の取扱い

番号法にて定められている個人番号および特定個人情報は、同法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記6の共同利用も行いません。

## 9 開示、訂正、利用停止等のご請求

- (1)ご契約内容・事故に関するご照会  
ご契約内容・事故に関するご照会については、保険証券または保険引受のご案内に記載された連絡先にお問い合わせください。当社は、ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。
- (2)個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等  
個人情報保護法に基づく保有個人データ（上記8の個人番号および特定個人情報を含みます。）に関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等については、当社は、ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の方法により手続を行い、後日、ご本人の意向を確認したうえで書面、CD-ROM等の外部記憶媒体の郵送または電子メールの送信等の方法でご回答いたします。開示請求については、ご回答にあたり、当社所定の手数料をいただくことがあります。当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。

## 10 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う個人データ（上記8の個人番号および特定個人情報を含みます。）の漏えい、滅失または毀損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備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ます。安全管理措置の主な内容は以下のとおりです。

- (1)個人情報保護宣言の策定  
個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「苦情・相談の窓口」等について本個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）で公表し、必要に応じて見直しています。
- (2)個人データの取扱いに係る規程類の整備  
取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその役割等について「お客さま情報管理規程」等の各種社内規定で定めています。
- (3)組織的安全管理措置
  - 個人データの管理責任者等の設置
  - 就業規則等における安全管理措置の整備
  - 個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
  - 個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
  - 個人データの取扱状況の点検および監査体制の整備と実施
  - 漏えい事案等に対応する体制の整備
- (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

- 従業者の役割・責任等の明確化
- 従業者への安全管理措置の周知徹底、教育および訓練
- 従業者による個人データ管理手続の遵守状況の確認

### (5)物理的安全管理措置

- 個人データの取扱区域等の管理
- 機器および電子媒体等の盗難等の防止
- 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- 個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

### (6)技術的安全管理措置

- 個人データの利用者の識別および認証
- 個人データの管理区分の設定およびアクセス制御
- 個人データへのアクセス権限の管理
- 個人データの漏えい・毀損等防止策
- 個人データへのアクセスの記録および分析
- 個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録および分析
- 個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

### (7)委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

### (8)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上で安全管理措置を実施しています。

安全管理措置に関するご質問については、下記13のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

## 11 仮名加工情報の取扱い

### (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。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②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
- ③作成の元となった個人情報の本人を識別するために他の情報と照合しないこと

### (2)仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

### (3)仮名加工情報の共同利用

[https://www.mitsui-direct.co.jp/corporate/policy/privacy/pseudonymized\\_Information.html](https://www.mitsui-direct.co.jp/corporate/policy/privacy/pseudonymized_Information.html) をご覧ください。

## 12 匿名加工情報の取扱い

### (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。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②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
- ③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
- ④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。

### 13 お問い合わせ窓口

当社は、個人情報（上記8の個人番号および特定個人情報を含みます。）の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応します。

当社からの電子メール、ダイレクトメール等による新商品・新サービスのご案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。以後の取扱いを中止させていただきます。なお、ご契約に関する情報の取扱いは中止できません。また、ご契約に関する重要な情報はご案内させていただくことがありますのでご了承願います。

当社の個人情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会、開示、訂正等、利用停止等のご請求、安全管理措置に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

#### 〈お問い合わせ先〉

三井ダイレクト損害保険株式会社 お客さま相談デスク

所在地：〒112-0004 東京都文京区後楽2-5-1

電話：0120-312-770

（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く。）

当社は、認定個人情報保護団体である一般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〉

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター東京

（損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京）

所在地：〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105

ワテラスアネックス7階

電話：03-3255-1470

（受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く。）

ホームページアドレス：<https://www.sonpo.or.jp/>

## 利益相反取引の管理

### 「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MS&AD インシュアランス グループの金融機関（以下「当社等」といいます。）が行う取引に伴い、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. 対象取引およびその類型

#### (1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」（以下「対象取引」といいます。）とは、当社等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

#### (2) 対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ①お客さまの利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引
- ②お客さまの利益と当社等の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引

### 2. 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法その他の方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- ①対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとの他の取引を行う部門を分離する方法

- ②対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- ③対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引の条件または方法を変更する方法
- ④対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引を中止する方法

### 3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

### 4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、当社およびMS&AD インシュアランス グループのグループ会社のうち、保険業その他の金融業を行う親金融機関等をいいます。

## 反社会的勢力に対する基本方針

当社は、次のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定めています。

- 1 三井ダイレクト損害保険は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、不当・不正な要求を断固拒否するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し適切かつ健全な業務の遂行を確保します。
- 2 反社会的勢力による不当要求等に備えて組織体制を整備するとともに、警察・暴力追放推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- 3 反社会的勢力による不当要求等がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署に任せることなく組織的な対応を行ないます。  
また、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事両面からの法的対応を行ないます。

# お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、行動指針（バリュー）に掲げる「お客さま第一」を全社員が実践するよう努めています。これからも幅広くお客さまの声をお聴きし、絶え間のない品質向上や業務改善に取り組みます。なお、本方針は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿っています。お客さまの視点に立ち、消費者志向経営に誠実に取り組みます。

## お客さま第一の業務運営に関する方針

### 方針1. 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

当社は“つよやさ企業”宣言に則り、お客さまに提供する商品・サービス、お客さまへの姿勢など、すべてにおいて「強くてやさしい」を感じていただける業務運営により「お客さまの安心と満足」を実現します。

### 方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、社会環境の変化と多様化するお客さまニーズを把握し、わかりやすい商品・サービスと納得感のある保険料を提供します。

### 方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまにニーズに合った最適な商品を選択いただき、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います。

(1)お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすく説明します。

(2)お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、お客さまの商品に関する知識、ご予算、ご契約の目的等を総合的に勘案して説明します。

(3)ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等の手続きを迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性を向上させます。

### 方針4. サービスの品質向上に取り組みます

当社は、お客さまの期待に応え、ダイレクト型損害保険会社として最高品質のサービスが提供できるよう、インターネット・Webサイト等のわかりやすさを充実させます。また、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組みます。

### 方針5. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方にご安心いただくため、迅速な対応かつ丁寧なご説明と適切な保険金のお支払いを実践します。

### 方針6. お客さまからお預かりした保険料を安全・確実に運用します

当社は、お客さまに確実に保険金をお支払いするため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行います。

### 方針7. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行います。

### 方針8. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

### 方針9. 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、社員教育を継続的に行います。また、社員の評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。

2017年6月29日制定  
2023年4月1日改定

# お客様の声への取り組み

お客さまから寄せられた貴重な声（苦情・ご意見・ご要望等）については、「お客様の声対応方針」に則って対応し、業務改善に活かしています。

また、2016年4月に、国際規格ISO10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、PDCAサイクルに沿って適切に運営しています。

苦情対応態勢をより一層強化することで、企業品質向上と、さらなるお客さま満足度の向上を実現してまいります。

## お客さまからの信頼にお応えするために

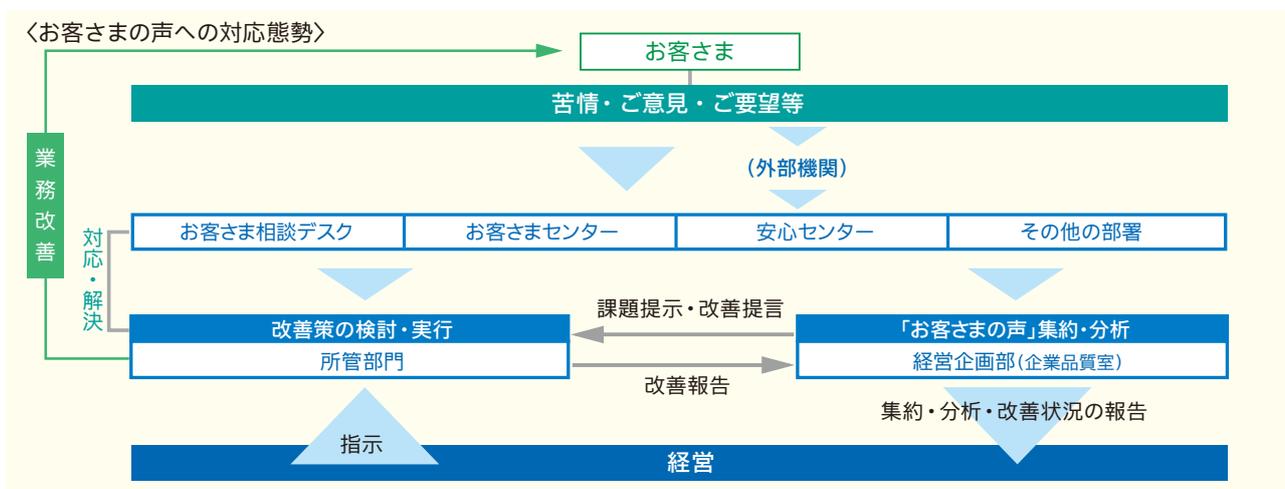
### ● お客様の声対応方針

三井ダイレクト損保は「お客さまから選ばれ、喜ばれ、信頼される保険会社」となることを目指し、「お客様の声」に迅速・適切・真摯に対応してまいります。

1. 当社にいただくお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情、おほめ、感謝等を「お客様の声」として誠実に受け止め、改善の取り組みを推進することによって、業務品質の向上を実現します。
2. 「お客さまからの不満足の原因」を「苦情」として定義し、迅速な初期対応、早期の解決と再発防止の徹底に努めます。

### ● お客様の声への対応態勢

- 「お客さま相談デスク」、「お客さまセンター（コンタクトセンター）」や「安心センター（事故対応サービスセンター）」等にいただいた苦情（お客さまからの不満足の原因）は、速やかに所管部門へ報告し、迅速・適切・真摯に対応するとともに原因の分析や再発防止策の策定を行います。
- いただいたお客様の声（苦情・ご意見・ご要望等）については、集約・分析を行い、それを業務改善につなげるサイクルを構築、運営しています。



### ＜2022年度お客様の声（苦情）受付状況＞

分類	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間
契約・募集に関するもの（契約内容説明、商品内容等への不満足）	186	286	262	329	1,063
契約の管理等に関するもの（変更手続き等への不満足）	7	15	7	4	33
保険金に関するもの（対応遅延、認定金額等への不満足）	227	189	194	201	811
その他	27	4	2	3	36
合計	447	494	465	537	1,943

## お客さまアンケート

お客さまのご意見・ご要望を積極的にお聴きし、品質向上につなげるため、Web 契約締結時、お客さまセンター応対時、保険金お支払い時にアンケート調査を実施しています。

ご回答内容の分析結果やフリーコメント欄にいただいた貴重なご意見を商品やサービスの改善に活かし、お客さまにさらなる安心と満足をご提供できるよう取り組んでいます。

### Web契約締結時・お客さまセンター応対時のアンケート

当社への評価とご要望をお伺いするため、ご契約いただいたお客さま・ご変更手続きを行ったお客さまを対象にアンケートを実施しています。

Web契約締結時の満足度



《アンケート実施概要》

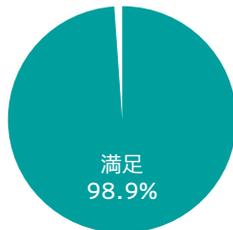
集計期間:2022年4月~2023年3月

回答数:1,100件

回答方法:Web

※4段階評価のうち、「満足」「どちらかといえば満足」を「満足」として集計

お客さまセンター応対時の満足度



《アンケート実施概要》

集計期間:2022年4月~2023年3月

回答数:2,654件

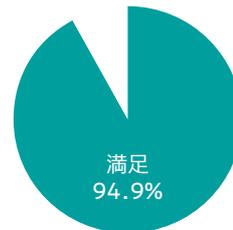
回答方法:郵送およびSMS(ショートメッセージサービス)

※4段階評価のうち、「満足」「どちらかといえば満足」を「満足」として集計

### 保険金お支払い時のアンケート

事故対応についての評価とご要望をお伺いするため、保険金をお支払いしたお客さまを対象にアンケートを実施しています。

保険金お支払い時の満足度



《アンケート実施概要》

集計期間:2022年4月~2023年3月

回答数:7,974件

回答方法:郵送およびMyホームページ

※4段階評価のうち、「満足」「どちらかといえば満足」を「満足」として集計

## 「お客さまの声」を反映した業務改善取り組み事例

### お客さまの声

「ドライブレコーダー」とリンクした保険の販売をしてほしい。

自転車事故だけでなく、日常生活全般の賠償リスクに備える商品がほしい。

車両保険の限定タイプで、あて逃げが補償されるようにしてほしい。

ロードサービスで、車両のレッカーはサービスの対象だが、運転者の帰宅費用や、帰宅できないときの宿泊費用などは自費となるので、サービスに追加してほしい。

ロードサービスのレッカー距離を拡大してほしい。

### 改善への取り組み

「レスキュードラレコ」(ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約)を新設しました(2023年1月1日以降始期契約)。

日常生活賠償特約を新設しました(2023年1月1日以降始期契約)。

自動車によるあて逃げも補償の対象としました(2023年1月1日以降始期契約)。

ロードサービスに「緊急帰宅費用サービス」「緊急宿泊費用サービス」「車両搬送費用サービス」を新設しました(2023年1月1日以降始期契約)。

お客さまが希望する修理工場等へ牽引する場合について、レッカー距離の上限を50kmから100kmに拡大しました(2023年1月1日以降始期契約)。

## お客さまのお問い合わせ・ご相談窓口

### ● 事故のご連絡

事故にあわれた方は「事故受付センター」へご連絡ください。

電話番号 **0120-258-312**  
受付時間 24時間365日

### ● ご相談・苦情

当社へのご相談・苦情は「お客さま相談デスク」へご連絡ください。

電話番号 **0120-312-770**  
受付時間 (平日) 9:00～17:00 (土日祝) 休み

### ● お問い合わせ

当社へのお問い合わせは「お客さまセンター」へご連絡ください。

#### 〈自動車保険・バイク保険〉

電話番号 **0120-312-405**  
※海外・IP電話から 047-631-2612 (有料)  
受付時間 (平日) 9:00～20:00 (土日祝) 9:00～18:00

#### 〈ドライバー保険〉

電話番号 **0120-312-750**  
※海外・IP電話から 047-631-2612 (有料)  
受付時間 (平日) 9:00～20:00 (土日祝) 9:00～18:00

#### 〈医療保険〉

電話番号 **0120-312-830**  
受付時間 (平日) 9:00～18:00 (土日祝) 休み

### ● 社外の相談窓口 (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)

#### 「そんぽADRセンター」(手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関)

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808

※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

電話リレーサービス、IP電話から 03-4332-5241

(受付は月から金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く。)午前9時15分～午後5時まで)

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

(<https://www.sonpo.or.jp/>)

#### 「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

##### ○ 一般財団法人 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)の支払いをめぐる紛争の、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、一般財団法人自賠責保険・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)の支払い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(<https://www.jibai-adr.or.jp/>)をご参照ください。

##### ○ 公益財団法人 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、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国11か所において、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(<https://www.jcstad.or.jp/>)をご参照ください。