



第4章 会社の運営

1 リスク管理の体制

金融の自由化・国際化・保険料率の自由化などに伴い、損害保険会社の抱えるリスクは複雑・多様化しており、保険会社経営に多大な影響を及ぼすと認識し、当社ではリスク管理を会社にとって極めて重要な経営課題の一つとして取り組んでおります。

当社の取り組むべきリスクとしては、「保険引受リスク」「事務リスク」「システムリスク」等を主要なものとして認識しておりますが、当社では、それぞれのリスクの態様に応じ主管する部門を定め、主管部門がそれぞれの主管するリスクの管理に当たっております。

さらに、全社ベースでの総合的なリスク管理を実行する観点から、コンプライアンス&リスク管理委員会を設置、各種リスクを総合的に把握し、さらに、この委員会の他にオペレーショナル・リスク管理委員会を設置した事で緊急時、よりスムーズな対応が可能となり、それぞれのリスク管理に取り組んでいます。

2 法令遵守(コンプライアンス)の体制

保険会社は、高い社会性・公共性を有し、健全かつ適切な事業運営を通じて広く経済の発展に貢献していくという社会的義務を負っており、これに加え、金融の自由化・規制緩和の進展により、自己責任原則に則した厳正な企業体制が求められています。

当社は、AXA グループの経営基本理念である「健全な経営を保ちつつ、お客さま主導を貫く」をスローガンとし、役員・社員の一人ひとりが、コンプライアンスを優先に行動し、健全かつ適切な業務運営や保険募集に取り組んでおります。

また、コンプライアンスの運営体制として各部の部門長をメンバーとするコンプライアンス&リスク管理委員会を設け、全社的なコンプライアンスの確立に努めております。

1 保険業法等諸法規に準拠した社内規定の整備

当社は、社内で様々な規定やマニュアルを作成し、全役員・社員の意識の醸成を図っております。

また、コンプライアンス・プログラムを策定し、各施策を実行することで、業務の改善に取り組んでおります。

2 コンプライアンス体制の確立

- 1 社員に対するコンプライアンス教育の実施
当社では、社員の質的向上を図り、消費者保護を図るため、各種の教育研修(コンプライアンスの徹底を図るもの)に講習会、通信教育を通じて実施しております。
- 2 お客さまからの苦情や声に的確に対応できる体制
当社では、お客さまからの苦情や声に対応するため、各部をメンバーとする苦情対応分科会を設けております。
お客さまからの苦情や声は、単に苦情の未然防止につながるだけでなく、お客さまの声を生かした商品の開発、今後の経営計画への反映などに努めております。



3 社外・社内の監査体制

自己責任原則に基づきコンプライアンス体制および各種リスク管理の強化を目指すとともに、お客様サービスの向上に資するよう、監査体制の充実に取り組んでまいりました。また、監査法人、監査役会および業務監査部とが相互に連携し、監査の実効性確保に努めております。

1 社外の監査体制

当社は、保険業法の定めにより、金融庁が実施する検査を受けることになっております。また、社外の監査として、商法特例法に基づき中央青山監査法人の会計監査を受けております。また、AXA グループの一員としてのグローバル・ベースでの監査体制の構築に向けて、取組みを始めております。

2 社内の監査体制

業務監査部が取締役会の承認を得た監査計画に基づき各部門に対する社内監査を実施し、その監査結果および必要に応じて、その改善提案を逐次取締役会に報告しております。監査役会は、その独自機能の強化に努めるとともに、効果的、且つ、効率的監査を行うべく、監査法人・業務監査部との連携を強化しております。

4 個人情報のお取り扱いについて

当社は、情報資産の保護は重要であるという観点から、運営管理体制や遵守しなければならない事項をより明確にし、さらなる情報資産の保護の徹底を図ります。特にお客様の個人情報の管理に関し、常にお客様からご信頼をいただける保険会社を目指しており、お客様の個人情報の取扱いに関し、以下のように方針を定め、ホームページ上で公表しております。
<http://www.axa-direct.co.jp/>

お客様に関する個人情報の取扱いについて（プライバシー・ポリシー）

当社はお客様の信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」およびその関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインならびに外国損害保険協会の個人情報保護自主ガイドラインを遵守し、お客様の個人情報を適正に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。また、当社は個人情報保護強化のため、従業者の教育指導を徹底し、個人情報の取扱い内容の見直しと改善を継続的に実施いたします。

個人情報につきましては以下の内容をご了解いただいたうえでご提供ください。

1. 情報を収集・利用する目的

当社ではお客様とのお取引を安全確実に進め、最適な商品、サービスを提供させていただくため、適法かつ公平な手段により業務上必要な範囲内の情報を収集させていただいております。

これらの個人情報や、個人履歴は、次の目的のために利用されます。

- ・ 保険契約の見積、引受、維持、管理
- ・ 保険金、給付金の支払
- ・ 関連会社、提携会社を含めた各種商品、サービスの案内、提供、管理
- ・ 当社業務に関する情報提供、運営管理、商品、サービスの充実、各種調査
- ・ 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の請求
- ・ その他保険事業に関連、付随する業務

2. 収集する情報の種類

当社で収集する情報の最も一般的なものは、お客様の氏名、住所、電話番号・メールアドレスなどの連絡先です。この他、保険契約締結、保険金支払、各種サービ

スのご提供にあたり以下のような情報を収集しています。

- ・ お客様情報
上記基本情報の他、各契約の被保険者となられる個人の方の属性情報、保険の対象となる車両等の情報、現在ご加入中のご契約に関する情報等があります。
- ・ 契約情報
ご契約いただいた契約の条件や、ご契約後の条件変更および更新の履歴等があります。また保険料のお支払に関する口座情報やクレジットカード情報を含みます。
- ・ 事故情報
保険事故に関する詳細な情報の他、故障時のアシスタンスサービス提供に必要な情報等があります。
- ・ 個人履歴
過去の希望お見積条件やご契約内容の変更等の履歴、またお客様と当社間の各種通信の履歴をいいます。お電話や書面による通信の他、当社ウェブサイト等のご利用履歴を含みます。（詳しくは「3. 情報の収集方法」をご覧ください。）

3. 情報の収集方法

十分な安全保護措置を講じたうえで、インターネット上でお客様が入力された情報、あるいは、お電話や書面などの通信手段によりお客様よりご提供された情報を収集しています。

その他、Cookieの使用により、お客様のコンピュータ利用環境や、当社ウェブサイトのご利用履歴を収集しています。

【Cookieについて】

当社ウェブサイトでは、ご利用状況に関するデータ収集や、統計資料作成のために

Cookieを使用しています。Cookieとは、お客様が当社ウェブサイトへアクセスされた際に、お客様のコンピュータに小規模の情報を送信・格納する技術のことをいいます。これにより当社では、お客様がどのページをご覧になったかの記録を収集しています。こうした情報にはお客様を特定する個人情報は含まれておらず、主として統計資料作成のために利用されます。

【SSL対応について】

当社ウェブサイトではお客様の大切な個人情報を安全に送受信するために、128ビット版SSLを使用しております。詳しくはサイトポリシーの【SSL (Secure Sockets Layer)】をご参照ください。

4. 情報の提供

当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なくお客様の情報を第三者に提供することはありません。

- ・法令に基づく場合
- ・業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に取扱いを委託する場合
- ・再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- ・当社関連会社との間で共同利用する場合(「7. 当社関連会社間での共同利用」をご覧ください)
- ・損害保険会社間等で共同利用する場合(「8. 情報交換制度」をご覧ください)

5. センシティブ情報のお取扱い

当社は、政治的見解、信教(宗教、思想および信条をいいます。)、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活ならびに犯罪歴に関する個人情報(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。

- ・保険業の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
- ・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
- ・法令に基づく場合
- ・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

6. 情報の安全管理

当社は個人情報管理責任者を定め、関連法令等を遵守するとともに、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止および個人データへの不当なアクセス防止のために、次の安全管理措置を講じ、これを遵守いたします。また、本措置の継続的改善に努めます。

- ・組織的安全管理措置
 - ・人的安全管理措置
 - ・物理的安全管理措置
 - ・技術的安全管理措置
- 本措置の内容を従業者に徹底し、その遵守状況を点検、監査するとともに、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、委託先の

情報管理体制をあらかじめ確認したうえで委託し、委託後も委託先の業務遂行状況を監督いたします。

7. 当社関連会社間での共同利用

当社が収集したお客様に関する「2. 収集する情報の種類」に掲げる情報は、当社の責任のもと当社関連会社(注)にて、商品・サービスの案内・提供及び充実等のために共同利用させていただく場合があります。

(注)共同利用を行う「当社関連会社」とは、当社の親会社である保険持株会社およびその子会社をいいます。

8. 情報交換制度

当社は、①保険制度の健全な運営を確保するため、②不正な保険金請求を防止するため、他の損害保険会社等との間で、個人データを共同利用いたします。詳細につきましては(社)日本損害保険協会および損害保険料率算出機構のホームページ等を通じてお問合せください。

- ・社団法人 日本損害保険協会 そんがいほけん相談室
電話：03-3255-1467
- ・損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口
電話：03-3233-4141(内線：614)

http://www.sonpo.or.jp/action/action_jyohokokan_kohyo.html

http://www.nlro.or.jp/about/privacy_riyou.html

9. お客様からの開示、訂正等、利用停止のご請求

当社ではお客様からの各種ご照会等につきましては、ご本人であることを確認させていただいたうえで、お手を承っております。

個人情報保護法に基づく開示等をご請求になられる場合は、「10. お問合せ窓口」までお申し出いただき、当社所定の請求書類等をご提出ください。特別な理由のない場合に限り文書にて回答させていただきます。尚、ご本人以外からのご請求については、代理権の存在を示す資料(委任状など)のご提出が必要となります。また、お客様の情報が不正確である場合には、訂正手続をさせていただきます。

電子メールや郵便あるいは電話などによるご案内、および当社関連会社間等でのお客様情報の共有について、お客様がご希望されない場合は、契約管理その他当社業務上必要な場合を除き、取扱いを停止させていただきます。

お客様からのご請求に関し、別途定める手数料をいただく場合があります。

10. お問合せ窓口

開示、訂正等、利用停止のご請求、その他不明点についてのお問合せは、下記までご連絡いただきますよう、お願いします。上記各条件に従い、お客様のご依頼に対応させていただきます。

お客様相談室 電話：0120-449-669(フリーコール)
(受付時間 月曜日-金曜日 9:00 - 17:30、土曜日・日曜日 9:00 - 17:00)
〒134-8677 東京都江戸川区西葛西8丁目4番6号 ST西葛西ビル

11. 外国損害保険協会

当社は外国損害保険協会に加盟しており、同協会におきましても、加盟会社の個人情報取扱いに関するご相談、苦情を受け付けております。

〒106-0041 東京都港区麻布台1丁目1番20号 麻布台ユニハウス204号室
外国損害保険協会 事務局
電話：03-3224-0254 <http://www.fnlia.gr.jp>

●本方針および個人情報の取扱いに関するお問合せ窓口

お客様相談室 専用電話番号
(携帯電話からもご利用になれます。)

0120-449-669