

コンプライアンス(法令等遵守)の体制

当社は、法令等を遵守し、健全かつ適切な経営を行い、コンプライアンスの取り組みを強化しています。

基本方針

当社は生命保険会社の社会的・公共的使命を踏まえ、自己責任原則に基づき健全かつ適切な経営を行い社会的信頼に積極的に応えるため、法令等を遵守し誠実で公正な事業活動を展開してまいります。

コンプライアンス(法令等遵守)推進体制

取締役会の諮問機関として、コンプライアンスに係る基本方針、重要な規程の制定、実践計画(コンプライアンス・プログラム)の策定、推進状況の点検・管理機能等を担う「コンプライアンス委員会」を設置しています。また、本店各部および営業部・支社には、それぞれコンプライアンス・リーダーを設置して教育・研修を実施しています。

さらに、2007年7月コンプライアンス・オフィサー(専任担当者)を全国主要地域に配置し、コンプライアンス推進態勢の強化を図っています。

このように、コンプライアンスを経営の最重要課題として位置付け、取締役をはじめ役員・代理店のコンプライアンスの取り組みを推進しています。

また、法令違反その他コンプライアンスに関

する事実についての社内報告体制として、社外の弁護士を直接の情報受領者とする社内通報制度(あいおい生命親展ポスト)を整備、周知徹底を図り、内部通報者の保護を図りながら各種情報収集に努めています。

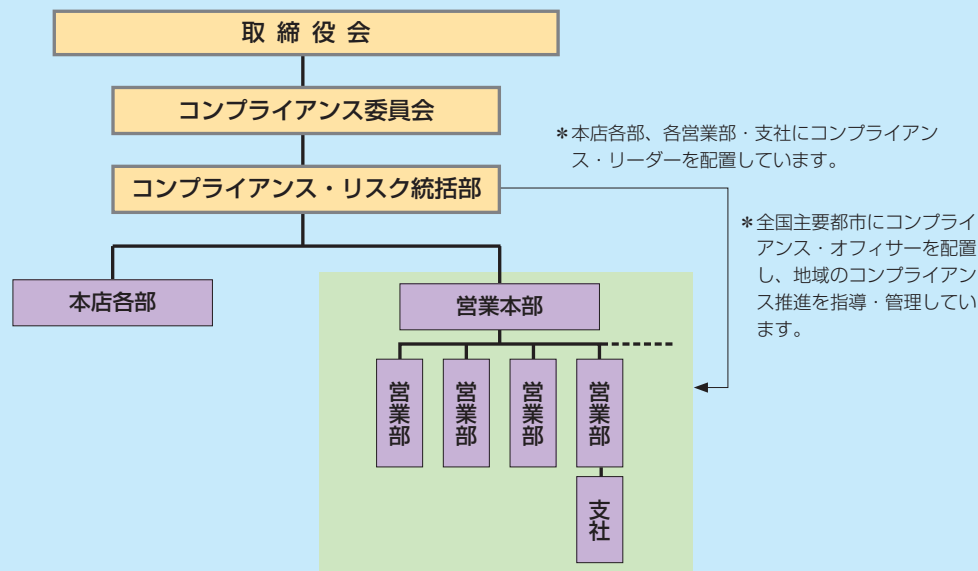
コンプライアンス方針

1. “コンプライアンスは会社の最重要課題のひとつ”であることを社内に徹底し、推進する。
2. “法令・規則・諸規程を知り・守る”ことの重要性を役員・代理店の全員が認識し、実行する。
3. “お客さまへの適切性、公平性、迅速性”を強く意識し、責任感をもって仕事に取り組む。

コンプライアンス・プログラムと教育・研修等

コンプライアンスは、具体的にはコンプライアンス・プログラムに沿って推進しており、役員に対し入社時研修から始まる階層別研修や部門別研修など体系化した教育・研修等を実施するとともに、コンプライアンスに係る資格取得を奨励しています。また、代理店向けの各種販売研修カリキュラムにコンプライアンス研修を盛り込む取り組みを推進しております。

コンプライアンス推進体制



リスク管理の取り組み

当社は、多様なリスクを管理し、経営の安定と業務品質および収益性向上に努めています。

基本方針

規制緩和・自由化が急速に進展する中で、保険事業を取り巻く経営環境は急激に変化しており、保険会社は多様な経営上のリスクを自己責任で管理することが強く求められています。

当社は、生命保険会社として長期間にわたりお客さまへの保障を確実にするため、リスクを適切にコントロールし、経営の安定性を確保し、お客さまに対する業務品質の向上および収益性の向上に努めています。

リスク管理体制

1. 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います。
また、各種リスクを管理するリスク管理部門を整備し、その各リスク管理部門のリスクを統合し管理するリスク統括部門を設置しています。
2. リスク管理委員会は、リスク管理にかかわる基本方針・リスク管理諸規程の整備・更新を行い、リスク管理体制の充実を図るとともに、リスク管理重視の経営体質の強化についての責務を担っています。
3. リスク統括部門は会社が抱えているさまざま

なリスクを実態に応じて計量化した上で統合し、そのリスク量に対応する資本との関係を定期的に管理し、経営の健全性確保に努めています。

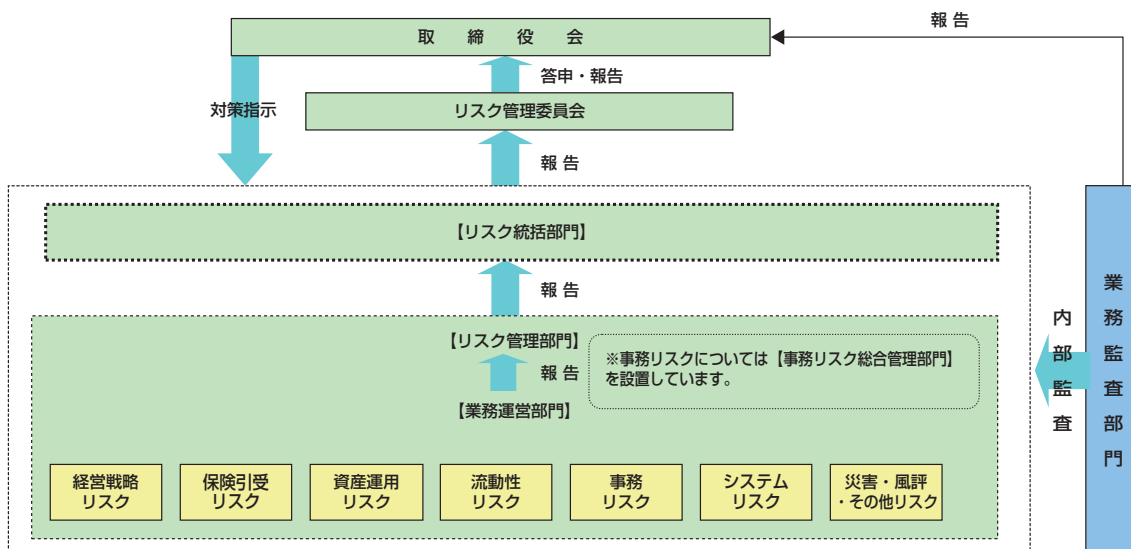
主要なリスクとその管理体制

1. 経営戦略リスク

経営戦略リスクとは、設定した経営戦略や目標が適切でない、または有効でない場合に損失を被るリスクをいいます。当社においては、リスク情報の分析・検討結果を活用して経営戦略、経営計画、諸施策を策定するとともに、それらの達成度合いのブレをコントロールする管理を行っています。

2. 保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生状況が保険料設定時の予測に比して大幅に変動し、損失を被るリスクをいいます。当社においては、保険料の設定にあたって、十分性や公平性等を踏まえるとともに販売後、商品別の収支状況を定期的に把握・管理し、リスクの発現状況等によっては商品の改廃や引受基準・販売方針



の見直しを行う等のリスク管理を行っています。

また、過度のリスク集中を回避する手段として再保険等により危険分散を図っています。

<再保険について>

(1) 再保険とは

保険会社が引き受けた保険金支払い責任の全部または一部を、他の保険会社に移転して、リスクの平準化と分散化を行うことを「再保険」と言います。そして、他の保険会社に移転することを「出再」、他の保険会社から引き受けることを「受再」と言います。

(2) 出再方針

当社事業収支の長期安定化を図ることを主要出再方針としています。特に、大規模な災害等の発生による巨額の保険金支払責任を負う危険に備え、保有するリスクの状況や会社資本・準備金の状況を考慮した上で、十分対応できる再保険を手配しています。

なお、再保険の手配にあたっては、主要格付機関による格付をもとに信用度の高い再保険会社の選定を行っています。

3. 資産運用リスク

(1) 市場リスク

市場リスクとは、金利・株価・為替相場等の変動により保有資産の価値が減少し損失を被るリスクを言います。当社においては、市場環境の変化に対する感応度の把握、ポジション管理、ロスカットルール等の手法により管理を行っています。

ALM（資産・負債の総合的な管理）の手法を用いて負債の年限とのバランスを図りながら公社債を中心に運用することで、相場変動による影響を抑え安定的な収益を確保するポートフォリオの構築に努めています。

また、国内金利の急上昇・急低下、株価の急落、急激な円高等のシナリオを想定したストレステストを定期的実施し、その影響度を測定することで、市場リスク発生時に耐えうる資本が十分に確保されていることを確認しています。

(2) 信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消失し損失を被るリスクを言います。当社においては、格付機関による格付けをベースとした与信限度額の設定等の手法により管理を行っています。

4. 流動性リスク

流動性リスクとは、大規模な災害発生に伴う資金流出や解約返戻金の増加等により資金繰り

が悪化し、著しく不利な取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクを言います。当社においては、資金繰りの逼迫度に応じた管理手法、マニュアル等を整備しており、その確保状況について定期的に確認しています。

5. 事務リスク

事務リスクとは、当社役職員、代理店および事務委託先の役職員が適切な事務の遂行を怠ったり事故・不正を起こすことや、新しい事務の開発に際し十分な検証が行われず導入時に混乱が発生すること等により会社が損失を被るリスクや業務品質の低下により、会社の信用が低下するリスク等を言います。

当社においては、お客さまに質の高いサービスをご提供できるよう、各種要領やマニュアル、手順書等を整備するとともに、社員研修、代理店研修を実施しています。

また、本社各部門の事務指標のチェック、内部監査等を通じて、事務リスク管理体制の有効性・実効性の検証を行いリスク発現防止に努めています。

6. システムリスク

システムリスクとは、主にコンピュータシステムの異常停止・誤作動・誤操作・不正使用あるいは、システム開発業務のミスや遅延等によりお客さまに影響を与える、又は会社が損失を被るリスクを言います。当社においては、情報管理の基本方針（セキュリティポリシー）を定め、リリース前に十全なテストの実施を行うとともにシステム運用を安全性・信頼性の高い専門会社に委託することでリスク発現防止に努めています。

また、お客さまの大切な情報を取り扱うことから、個人情報の漏洩防止を重要なリスク管理項目として位置づけ、お客さまのデータの取り扱いやネットワーク上でのセキュリティに関して万全の安全対策を施しています。

7. 災害・風評・その他リスク

上記の他に、異常災害リスク、風評リスク等のさまざまなリスクを認識し、これらのリスク管理に努めています。

火災、大地震被災等の不測の事故発生の際にも保険金支払い等の中核となる重要業務を継続するため、事業継続計画（BCP）を整備しています。

監査体制

当社では健全かつ適切な業務運営を確保し、お客さまの信頼にお応えできるよう、他の組織とは独立した内部監査部門としての業務監査部を設け、コーポレート・ガバナンスの確立を目的として、法令等遵守・リスク管理・保険募集管理の各態勢を自ら検証するために監査を実施しています。

社内の監査体制

社内の監査としては、監査役が行う法令上の監査と、業務監査部による内部監査があります。

内部監査の目的は、会社業務全般について適正かつ効果的に遂行されているかを検証し、業務改善に向けた提言を行うことにより、内部管理の水準向上に努めることにあります。

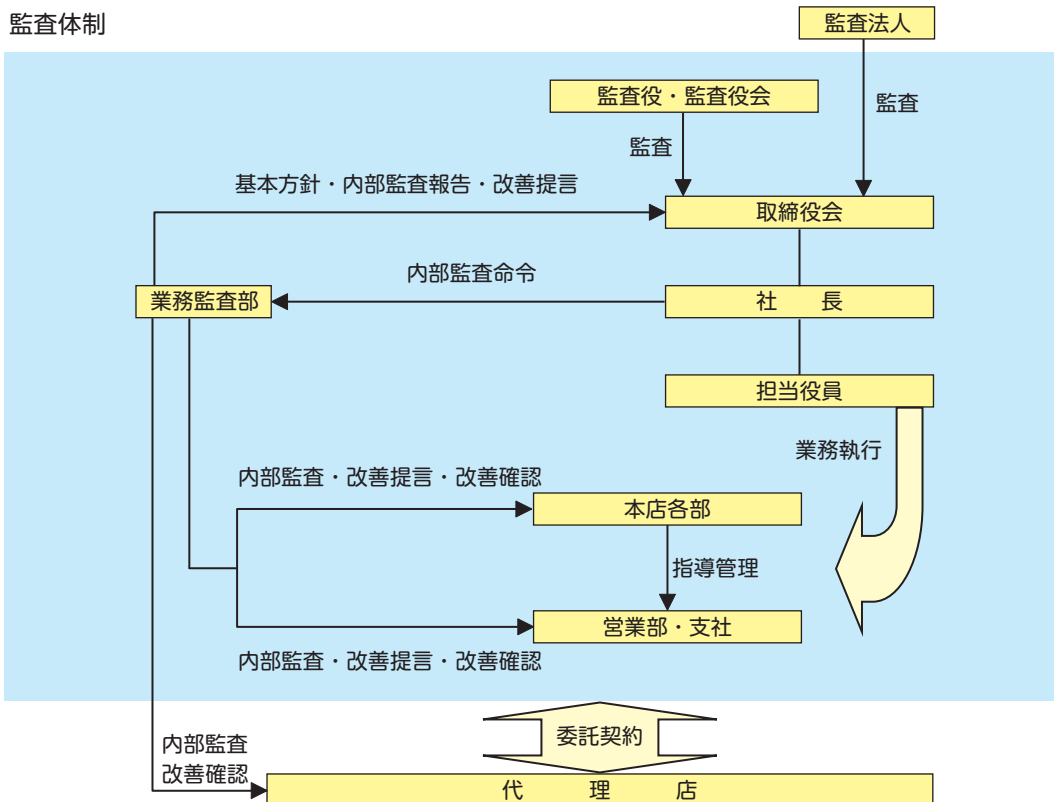
監査の実施にあたっては、個々の問題点の指摘・指導をベースとして、発生した事象の背景や原因を究明し改善策につなげるための実効性を重視しており、監査結果については取締役会

等に定期的に報告を行うとともに、業務改善の状況についても確認し報告しています。

社外の監査・検査体制

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」ならびに「保険業法に基づく金融庁による検査」を受けています。

なお、監査法人、監査役、業務監査部は連携して監査内容の向上に努めています。



・代理店監査の一部はあいおい損保（10月よりあいおいニッセイ同和損保）へ委託して実施しています。

個人情報の取り扱い

生命保険業界の対応

- 2003年「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」が成立し、翌年4月「個人情報の保護に関する基本方針」が閣議決定されたことを受け、監督官庁である金融庁は2004年12月に「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」を定め、さらに2005年1月には「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」を定めました。
- 社団法人生命保険協会は個人情報保護法による個人情報保護団体の認定を受け、2005年2月開催の理事会で「生命保険業における個人情報保護のための取扱い指針(生保指針)」、「生命保険業における個人情報保護のための安全管理措置等についての実務指針(生保安全管理実務指針)」を決定し発表しました。

当社の対応

- 当社では、事業の性格上ご契約者、被保険者の保健医療情報をはじめとする機微(センシティブ)情報を含む各種の個人情報を大量かつ長期間に亘り保有・利用することがあるため、従来から個人情報については慎重に取り扱い、対応してまいりました。
- 2005年4月の個人情報保護法施行へ向けて、2004年3月から準備をすすめ、2005年3月末日までに法令・ガイドライン・生保協会指針等で生命保険会社に求められている事項については対応を完了しました。
- 個人情報関連規程の基本規程としての、「個人情報の取扱いに関する方針(プライバシーポリシー)」「個人情報保護規程」「同細則」「個人情報リスク管理規程」「外部委託管理規程」をはじめ、基本規程に基づく運営要領・手順書類、部門別の個人情報取扱い手順書、個人情報取扱台帳に至るまで整備を完了し、並行して社員、代理店等に対して研修を実施し、周知を図

りました。

- また、個人情報取扱事業者には該当しない代理店に対しても、委託先に対する適切な管理・監督の必要性から「プライバシーポリシーの作成・公表」、「個人情報取扱規程の備付」、「代理店独自の利用目的の明示」等の個人情報保護法対応の指導を行っています。
- さらに、作成した「個人情報の取扱いに関する方針(プライバシーポリシー)」は当社ホームページに掲載しております。
- 当社は今後とも、関係法令等の遵守の徹底・定着に向けた意識付けの強化、実効性ある運営・点検・監査の実施、個人情報流失等に対する安全管理措置等のさらなる徹底、より高度な技術的安全管理措置の実施をすすめ「信頼されるあいおい生命」を目指し全社を挙げて取り組みを進めてまいります。

個人情報の取扱いに関する方針

- あおい生命保険株式会社(以下、「当社」といいます。)は、「お客さま第一」を常に行動の原点とし、最高の安心と満足の提供によりお客さまから選ばれる企業を目指すとともに、保険事業の社会・公共的使命を果たし、広く社会から信頼される企業を目指しています。
- お預かりした個人情報は、保険制度の健全な運営とともに、当社の商品・サービス・情報をご提供申し上げるためになくしてはならないものとして、安全に管理し適正に利用することが当社の重要な社会的責務であると認識しております。
- 当社は個人情報保護の重要性に鑑み、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(株)生命保険協会の「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針」等を遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理については金融庁および(株)生命保険協会の実務指針に従って、適正な措置を講じます。
- また、役員、社員(派遣社員、臨時勤務者、外注常駐者を含みます。以下、同じ。)は、全社を挙げて個人情報・個人データ(いずれも「機微(センシティブ)情報」を含みます。以下同じ。なお、「機微(センシティブ)情報」については、下記7をご覧ください。)を、適正に取扱うとともに、個人情報の保護に万全を尽くしてまいりますことを宣言いたします。

1. 個人情報の取得・収集について

- (1) 個人情報を業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段によって取得・収集します。
- (2) お客さまの個人情報は、主に保険の契約申込書、保険金・給付金請求書等により取得・収集します。また、アンケートやキャンペーン等の実施によりはがき・電話等でも、さらに、新聞記事等の公示情報も取得・収集させていただくことがあります。

2. 個人情報の利用目的とその利用について

- (1) お預かりした個人情報は、利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な場合において利用します。
- (2) また、ご契約者、被保険者、保険金・給付金ご請求者からお預かりした個人情報は保険制度の健全な運営のために、次の目的および下記5、6に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)のために利用します。その他の目的に利用することはありません。
 - ・適切な保険のお引受け
 - ・保険事故が発生した場合の円滑かつ適切な保険金・給付金のお支払い
 - ・保険契約の維持・管理
 - ・再保険契約の締結、および再保険金の請求
 - ・市場調査及び金融商品・サービスの開発・研究
 - ・当社およびグループ会社が取扱う商品・サービスの案内・提供

当社およびグループ会社が取扱う商品・サービスは次のとおりです。

生命保険、損害保険、ローン・国債・投資信託・確定拠出年金等の金融商品、資産評価サービス、リスクマネージメントサービス、健康・介護サービス、およびこれらに付帯・関連するサービス・コンサルティング、各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、提携先企業の商品・サービスに関する

情報

グループ会社は、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(以下、「持株会社」といいます。)のホームページをご覧ください。
・その他保険に付随・関連する業務、またはお客さまのお取引等の適切かつ円滑な遂行

- (3) さらに、当社社員の採用、代理店等の新設・維持管理に際しお預かりした個人情報についても、業務遂行上必要な範囲で利用します。
- (4) 利用目的を変更する場合はその内容を、原則として、書面等によりご本人に通知し、または、当社ホームページにより公表します。

3. 個人データの正確性の確保と安全な管理について

- (1) 取扱う個人データの漏えい、滅失、き損の防止、その他の個人データの安全管理のために、安全管理に関する基本方針、個人情報保護に係る規定等の整備、および組織的、人的、技術的安全管理措置に係る整備等を行うとともに、十分なセキュリティ対策を講じ、正確性、最新性を確保するために適切な措置を講じます。
- (2) 個人データ管理責任者を任命し、個人情報の安全・適正な管理を実施します。
- (3) 個人データの持ち出し、または外部へ移送・送信する際には相当の注意を払います。
- (4) 役員、社員および代理店を含めた委託先に対して、個人情報の保護及び適正な管理方法等につき継続的に研修を実施し、日常業務における個人情報の適正な取扱いを徹底します。
- (5) また、定期的に監査を実施し本方針を実践・遵守するとともに個人情報保護の継続的改善に取組んでまいります。
- (6) 外部に個人データの取扱いを委託する場合には、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認し、委託後の業務遂行状況を監視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。

4. 個人データの第三者提供について

- (1) 個人データを第三者に提供する際は、原則として、事前にご本人の同意をいただきます。
- (2) ただし、次の場合にはご本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供する場合があります。
 - ① 法令に基づく場合
 - ② 再保険の手配等、当社の業務遂行上必要な範囲で提供する場合
 - ③ 当社の業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
 - ④ グループ内、または生命保険会社等との間で共同利用を行う場合(下記5、6をご覧ください)
 - ⑤ 個人情報保護法第23条第2項に基づく手続きを行って第三者に提供する場合

5. グループ内での共同利用

- (1) MS & ADインシュアランスグループでは、持株会社がグループ会社の経営管理を行うため、持株会社とグループ会社との間で個人データを共同利用することがあります。共同利用するグループ会社の範囲は、MS & AD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。グループ

会社は持株会社のホームページをご覧ください。なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

○ 共同利用する個人データの項目は以下のとおりです。

- ① 株主情報(氏名、住所、株式数等)
- ② 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、お客さまのお取引に関する情報)

(2) MS & ADインシュアランス グループでは、グループ会社が取扱う商品・サービスをご案内またはご提供するために、グループ会社間で個人データを共同利用することがあります。グループ会社は持株会社のホームページをご覧ください。なお、共同利用の管理責任者は、持株会社とします。

○ 共同利用する個人データの項目は以下のとおりです。

当社およびグループ会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、お客さまのお取引に関する情報)

グループ内での共同利用に関する詳細につきましては、持株会社のホームページをご覧ください。

<お問い合わせ先>

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 コンプライアンス部

所在地 〒103-0028 東京都中央区八重洲一丁目3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル

電話 03-3297-4841 (受付時間：午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く。)

6. 情報交換制度等について

当社は、以下の制度に基づき(株)生命保険協会、生命保険会社等との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては(株)生命保険協会のホームページをご覧ください。

- (1) 保険契約等に関する情報の共同利用制度
 - ① 契約内容登録制度・契約内容照会制度
 - ② 医療保障保険契約内容登録制度
 - ③ 支払査定時照会制度
- (2) 生命保険会社職員・代理店・募集人等に関する情報の共同利用制度
 - ① 募集人登録情報照会制度
 - ② 合格情報照会制度
 - ③ 退社者情報登録制度
 - ④ 変額保険販売資格者登録制度

7. 機微(センシティブ)情報および個人信用情報の取扱いについて

当社は、機微(センシティブ)情報(注1)および個人信用情報(注2)については、これらの情報の利用目的が法令等に基づいて限定されていることに鑑み、限定された利用目的以外では利用しません。

(注1) 人種、信条、門地、本籍地、保健医療、犯罪経歴、労働組合への加盟、民族または性生活に関する情報(これらを「機微(センシティブ)情報」といいます。)については、保険業法施行規則第53条の10及び同法施行規則第234条第1項第17号に基づき、保険会社等が業務上取扱う場合には、当該業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的に利用目的が限定されています。

(注2) 個人信用機関より提供を受けた個人信用情報については、保険業法施行規則第53条の9に基づき、返済能力の調査に利用目的が限定されています。

8. 個人データの開示・訂正・利用停止・消去について

- (1) ご契約者および被保険者等のご本人が自己の個人データについて、開示・訂正・利用停止・消去等を求める権利を有しておられることは十分に理解・認識しております。
- (2) 法に定めのある場合を除き、正当な要求がある場合には、異議なく速やかに対応します。
- (3) ご請求者をご本人であることを確認させていただいたうえで手続きを行います。
- (4) また、必要な調査を行った結果、ご本人に関するデータが不正確である場合には、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。
- (5) なお、開示・訂正・利用停止・消去等の手続きの詳細は当社ホームページ「個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正、利用停止等のお手続きについて」をご覧ください。または下記の当社お客様サービスセンターにご照会ください。

9. 個人情報保護規程等の整備・実施・維持・改善

当社は、本方針を実行するため、個人情報保護に係る規定等を定め、これを役員・社員、代理店、その他関係者に対し徹底した教育を行い、周知のうえ実施、維持し、継続的に改善いたします。

10. 個人情報の取扱い、保有個人データに関するご照会・ご相談

- (1) 個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談に対しては適切・迅速に対応いたします。その窓口は下記のご当社お客様サービスセンターです。
- (2) 当社の個人情報の取扱いや保有個人データに関してご意見、ご質問、ご照会がございましたら、下記のご当社お客様サービスセンターまでお問い合わせください。なお、個人データのご照会に関しましてはご本人、または正当な権限を有する代理人からと限らせていただくこととし、併せてご本人であることを確認させていただきます。

【お客様サービスセンター】

0120-568-390

受付時間：平日午前9時～午後6時

※土・日・祝日および年末年始は受付していません。

お客様サービスセンターでは、お申し出内容の確認やお客様サービスの向上のため通話を録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

- (3) 当社は、認定個人情報保護団体である(株)生命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・相談を受け付けています。

【お問合せ先】

(株)生命保険協会 生命保険相談室

TEL：03-3286-2648

〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F

受付時間：平日9時～午後5時(土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)

ホームページアドレス：<http://www.seiho.or.jp/>

情報交換制度等について

(1) 保険契約等に関する共同利用制度

① 契約内容登録制度・契約内容照会制度

当社は、社団法人生命保険協会（以下「協会」といいます。）、協会加盟の他の生命保険会社および全国共済農業共同組合連合会（以下「各生命保険会社等」といいます。）とともに、保険契約もしくは共済契約等（以下「保険契約等」といいます。）のお引受の判断または保険金もしくは給付金等（以下「保険金等」といいます。）のお支払いの判断の参考とすることを目的として、保険契約等に関する所定の情報を協会に登録しております。

協会に登録された情報は、各生命保険会社等において前述の目的のため利用されることがあります。

② 医療保障保険契約内容登録制度

当社は、各生命保険会社等とともに、医療保障保険（団体型・個人型）契約のお引受の判断の参考とすることを目的として、所定の情報を協会に登録しております。また、協会に登録された情報は、各生命保険会社等において前述の目的のため利用されることがあります。

③ 支払査定時照会制度

当社は、各生命保険会社等、全国労働者共済生活協同組合連合会および日本コープ共済生活協同組合連合会とともにお支払等の判断の参考とすることを目的として、当社を含む各生命保険会社等の保有する保険契約等に関する情報を共同で利用しています。

(2) 生命保険会社職員・代理店・募集人等に関する情報の共同利用制度

① 募集人登録情報照会制度

当社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行うもの（以下②③で「会社」といいます。）が適正な募集人の申請を行うこと、ならびに各生命保険会社および協会が募集人に係る情報を適切に管理することを助け、各生命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し、もって生命保険契約者

等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベースに登録し、または保管・管理されている募集人の登録申請等に関する情報を共同して利用します。

② 合格情報照会制度

当社は、会社が採用する職員等の適格性および資質を判断することを助け、適正な試験運営や有能な人材確保により、各生命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し、生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベース内で保管・管理される、受験申込者に関する情報を共同して利用しています。

③ 退社者情報登録制度

当社は、会社が採用する職員等の適格性および資質を判断することを助け、各生命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し、生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、生命保険の業務に関して不適当な行為をなして会社を退社した職員等の退社に関する情報として、協会のデータベースに登録され、または同データベース内で保管・管理されている情報を共同して利用しています。