

# 経営について

東京海上グループ概要	6
経営戦略	8
CSR(企業の社会的責任)の取り組み	10
代表的な経営指標	11
2010年度の事業概況	12
コーポレート・ガバナンスの状況	13
内部統制基本方針	14
コンプライアンス態勢	15
情報管理方針	16
情報開示	18
勧誘方針	18
リスク管理態勢	19
資産運用方針	19
募集制度	20
お客様にご満足いただくために	21

# 東京海上グループ概要

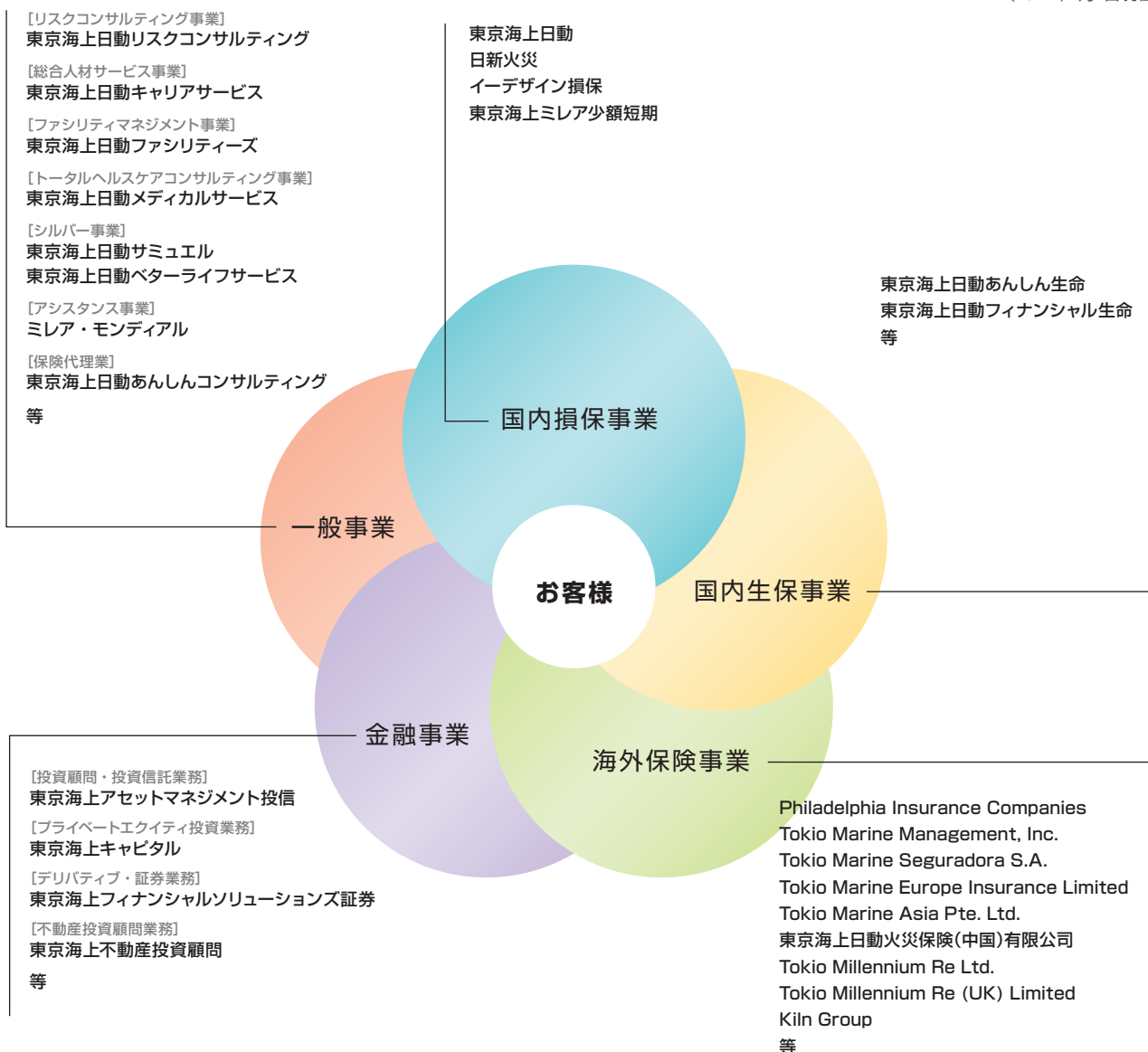
## 東京海上ホールディングスの業務内容

東京海上ホールディングスは、東京海上グループ全体の経営戦略・計画立案、グループ資本政策、グループ連結決算を担うとともに、コンプライアンス・内部監査・リスク管理等の基本方針を策定し、子会社等の経営管理を行っています。また、上場企業としてIR・広報および、CSR推進機能を備えています。

これにより、企業価値の最大化に向けて、中長期的なグループ戦略の立案と収益性・成長性の高い分野への戦略的な経営資源の配分を行い、グループ全体の事業の変革とグループ各社間のシナジー効果を追求します。

## 東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2011年7月1日現在)



## 主な保険事業会社

### 国内損害保険事業

#### 東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日  
資本金：1,019億円  
正味収入保険料：1兆7,427億円  
総資産：8兆6,700億円  
従業員数：17,051名  
本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1  
(2011年3月31日現在)



#### 日新火災海上保険株式会社

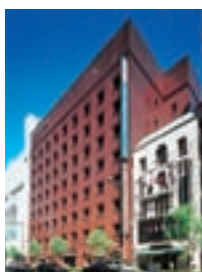
創業：1908年6月10日  
資本金：203億円  
正味収入保険料：1,340億円  
総資産：4,285億円  
従業員数：2,518名  
本店所在地：東京都千代田区神田駿河台2-3  
(2011年3月31日現在)



### 国内生命保険事業

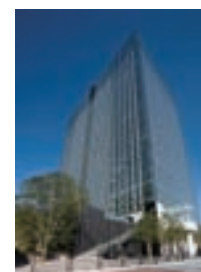
#### 東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日  
資本金：550億円  
保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
：18兆6,073億円  
総資産：3兆7,278億円  
従業員数：2,272名  
本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16  
(2011年3月31日現在)



#### 東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日  
資本金：480億円  
保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
：2兆7,746億円  
総資産：2兆2,630億円  
従業員数：281名  
本社所在地：東京都品川区大崎2-1-1  
ThinkPark Tower  
(2011年3月31日現在)



### 海外保険事業

#### Philadelphia Insurance Companies

創業：1962年  
正味収入保険料：1,974百万米ドル  
総資産：6,752百万米ドル  
従業員数：1,522名  
本社所在地：米国ペンシルバニア州  
バラキンウィッド



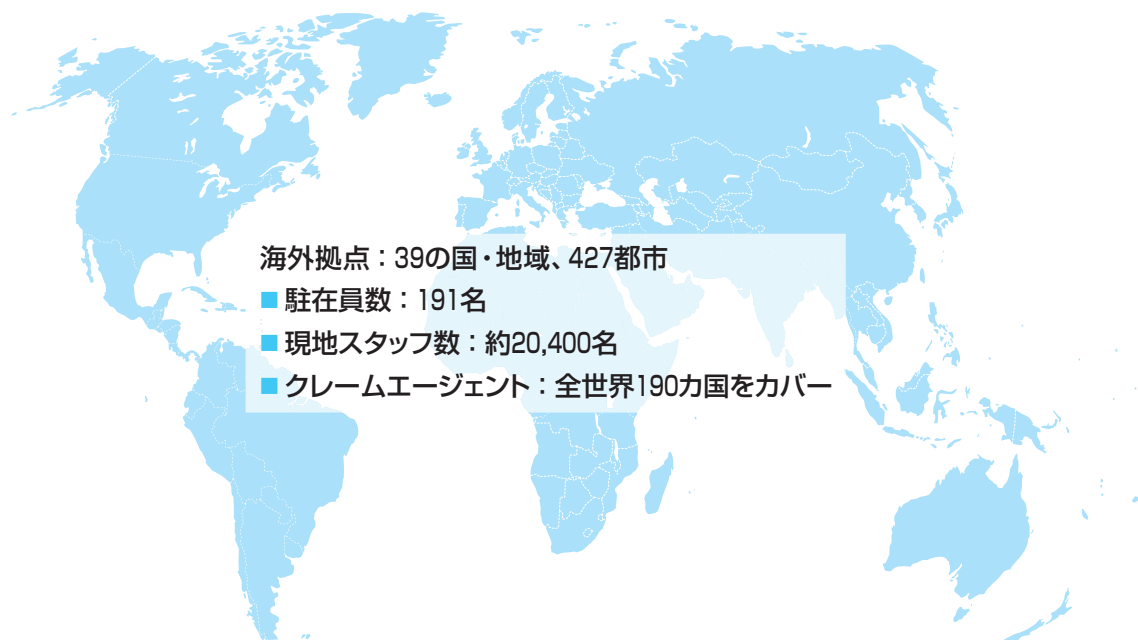
(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)

#### Kiln Group

創業：1962年  
正味収入保険料：437百万英ポンド  
総資産：1,309百万英ポンド  
従業員数：341名  
本社所在地：英国ロンドン



(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)



# 経営戦略

## 東京海上ホールディングスの経営戦略

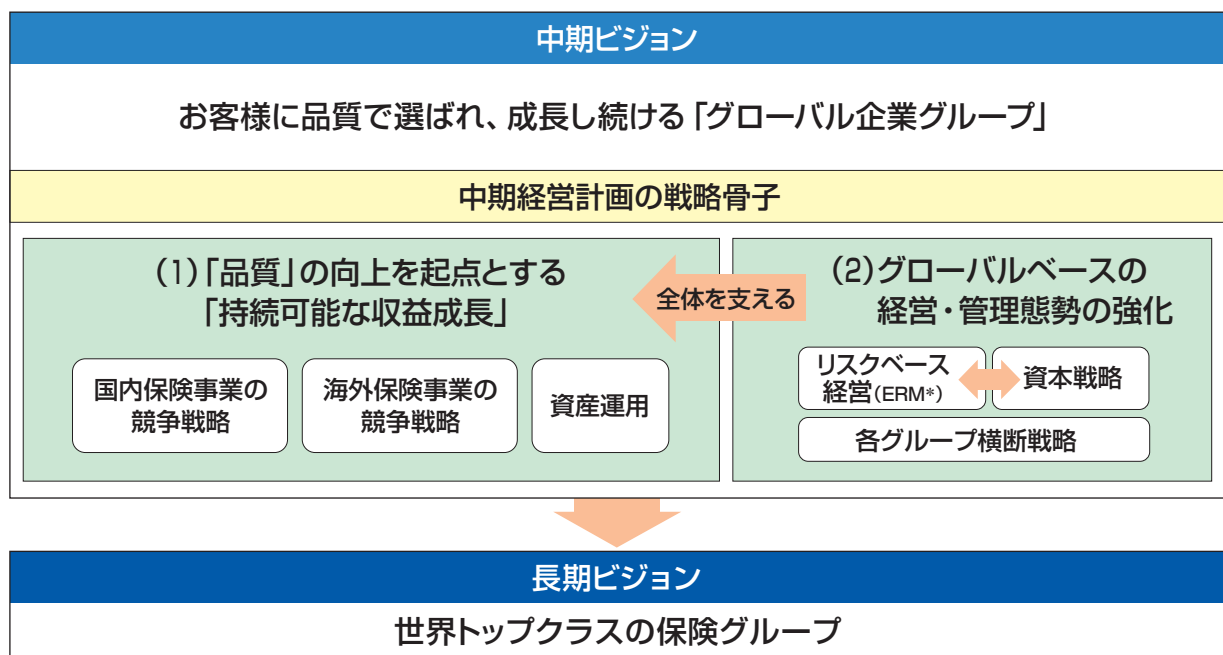
東京海上グループは、全世界のグループ会社を通じて、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーへ提供する価値を向上させ、社会とともに持続的に成長・発展し、グループ企業価値を永続的に高めていきます。

2009年度からスタートした3か年のグループ中期経営計画「変革と実行 2011」では、厳しい事業環境のもとでも持続性のある成長を実現していくために、グループ各社が提供する商品・サービス、業務プロセスがお客様から「品質」で選ばれ、かつグローバルに競争力を発揮できる態勢の構築を目指していきます。

### 中期経営計画「変革と実行 2011」

#### 1. 全体像

中期経営計画「変革と実行 2011」で東京海上グループが目指す姿は、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける『グローバル企業グループ』」であり、以下に掲げる2つの戦略骨子のもと、企業価値の最大化を実現していきます。

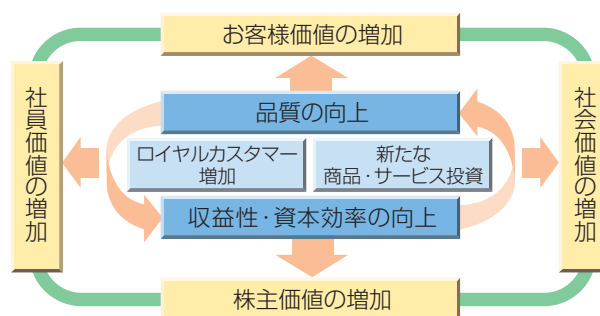


\*ERM : Enterprise Risk Management

ここでいう「品質」とは、商品・サービスのわかりやすさや利便性、業務プロセスの正確性や迅速性、財務の健全性等、東京海上グループのあらゆる事業活動に関わる「品質」を意味し、「品質」の向上が持続可能な収益成長のために最も重要であると考えています。

### (1)「品質」の向上を起点とする「持続可能な収益成長」

東京海上グループが持続的に成長するためには、グループ内のすべての会社が「品質」の向上を起点とする右記の「拡大成長サイクル」を実現することが必要であり、この循環を通じてすべてのステークホルダーの価値を持続的に増加させていきます。



「品質」の向上を起点とする「拡大成長サイクル」

### (2)グローバルベースの経営・管理態勢の強化

国や地域に関係なく、すべてのステークホルダーに高い価値提供を行い、さらにその実現のためにグループ内の経営資源をボーダレスに活用できる経営・管理態勢を構築・強化していきます。

中でも、今後、会計基準や保険会社の監督規制等が大きく変わろうとしていることを踏まえ、「リスクベース経営(ERM)」に必要なインフラ構築に特に強力に取り組んでいきます。

## 2. 中期経営計画「変革と実行 2011」における実績および2011年度計画

中核事業である国内損害保険事業を軸に海外保険事業および国内生命保険事業をさらに拡大させ、全体としてバランスの取れた事業ポートフォリオの構築に一層注力していきます。

事業ドメイン		2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度計画
修正利益(※1)	国内損害保険事業	51億円	462億円	204億円	350億円
	東京海上日動	169億円	546億円	237億円	380億円
	日新火災	△107億円	2億円	13億円	20億円
	その他	△11億円	△86億円	△46億円	△50億円
	国内生命保険事業	△572億円	520億円	275億円	380億円
	あんしん生命	△60億円	322億円	492億円	390億円
	フィナンシャル生命 他	△512億円	198億円	△217億円	△10億円
	海外保険事業(※2)	208億円	765億円	248億円	520億円
	損害保険事業	232億円	697億円	505億円	230億円
	元受	33億円	371億円	337億円	290億円
	再保険	199億円	325億円	168億円	△60億円
	生命保険事業	△7億円	78億円	30億円	20億円
	自然災害保険金の追込み(※3)	—	—	△279億円	279億円
	金融・一般事業	△211億円	△94億円	△7億円	30億円
	グループ合計	△525億円	1,654億円	720億円	1,280億円
グループ合計ROE(※1)	△1.7%	5.8%	2.4%	4.4%	

※1. 収益・ROEは、企業価値を的確に把握し、その拡大に努める観点から「修正利益ベース」で定めます。

※2. 海外保険事業合計では、内訳(損害保険事業(元受・再保険)、生命保険事業)には賦課されていない費用を差し引いています。

※3. 海外保険事業については、2011年1～3月に発生した自然災害保険金を2010年度実績に計上しています。

#### <修正利益の定義>

##### (1)損害保険事業

修正利益=当期純利益+異常危険準備金等繰入額+価格変動準備金繰入額

—ALM債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益—保有株式・不動産等に関する売却損益・評価損—その他特殊要素(各調整額は税引き後)

##### (2)生命保険事業

修正利益=エンベディッド・バリューの当期増加額—増資等の資本取引

##### (3)その他の事業

財務会計上の当期純利益

## 東京海上ミレア少額短期の取り組み

当社においても東京海上グループの目指す姿・中期経営計画「変革と実行 2011」に基づき事業の拡大を図ります。

# CSR (企業の社会的責任) の取り組み

## 東京海上グループ CSR 憲章

東京海上グループは、経営理念の実践がCSRそのものであると捉え、経営理念を徹底的に実践していくことが各ステークホルダーの皆様へ提供する価値を高め、ひいてはその価値の総和である企業価値を高めていくと考えています。そこでCSRを実践するための行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。

### 東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

- 商品・サービス
  - ・広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。
- 人間尊重
  - ・すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
  - ・安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
  - ・プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。
- 地球環境保護
  - ・地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。
- 地域・社会への貢献
  - ・地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。
- コンプライアンス
  - ・常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。
- コミュニケーション
  - ・すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

## 国連グローバル・コンパクトへの参加

国連グローバル・コンパクトが提唱している人権・労働・環境・腐敗防止に関する企業行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの考えやCSR憲章と共通するものであり、東京海上ホールディングス（および東京海上日動）では、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

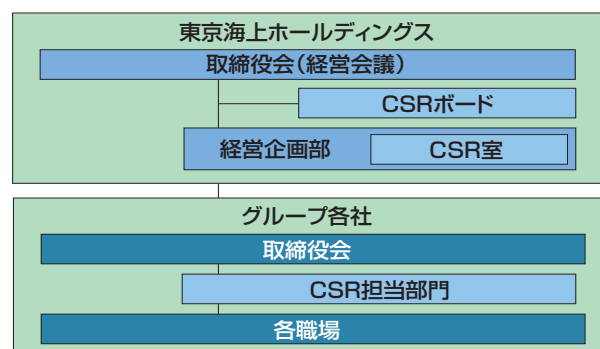


## CSR推進体制

東京海上グループでは、東京海上ホールディングス社長を委員長とし、主要グループ各社社長をメンバーとする「CSRボード」を設置し、グループ全体のCSRに関する方針・計画の策定・進捗管理を行っています。

グループ各社は、CSR担当部門が推進役となり、CSRボードの方針・計画に従い、自社のCSRを推進しています。また東京海上ホールディングスは、CSR推進の専任部署としてCSR室を設置し、グループ全体のCSR推進、およびグループ各社のCSRに対するサポートをしています。

<東京海上グループのCSR推進体制>



## 東京海上ミレア少額短期の取り組み

当社においても東京海上グループCSR憲章に基づき、お客様の視点に立った保険商品・サービスの提供を目指すなど、積極的にCSRを推進しています。

# 代表的な経営指標

## 2010年度 代表的な経営指標

項目 \ 年度	2007年度 (平成19年度)	2008年度 (平成20年度)	2009年度 (平成21年度)	2010年度 (平成22年度)
元受正味保険料	10,389千円	3,326,058千円	4,400,612千円	4,883,017千円
正味収入保険料	△16,670千円	589,173千円	1,293,336千円	1,463,085千円
正味損害率	△1.4%	21.0%	17.8%	14.8%
正味事業費率	△1,907.7%	246.3%	100.7%	107.8%
保険引受利益	△308,690千円	△83,912千円	△252,792千円	△536,117千円
経常利益	△308,400千円	△858千円	△215,879千円	△531,971千円
当期純利益	△310,690千円	△8,656千円	△223,704千円	△540,878千円
ソルベンシー・マージン比率	8,278.3%	1,858.3%	1,918.4%	1,421.9%
総資産額	860,458千円	3,624,116千円	3,336,120千円	3,018,449千円
純資産額	755,437千円	1,938,447千円	1,714,743千円	1,173,865千円
保険業法上の純資産額(※)	755,437千円	1,979,779千円	1,781,942千円	1,270,325千円

※ 保険業法上の純資産額とは、保険業法施行規則第211条の8第1項の規定に基づき、貸借対照表の純資産の部の金額に異常危険準備金および価格変動準備金の額を加えたものです。

現  
状

経  
営  
に  
つ  
い  
て

商  
品  
・  
サ  
ー  
ビ  
ス  
に  
つ  
い  
て

業  
績  
デ  
ー  
タ

コ  
ー  
ポ  
レ  
ー  
ト  
デ  
ー  
タ

# 2010年度の事業概況

## 経営環境

当年度のわが国の経済は、雇用の低迷や円高・デフレ等の影響により実需が減退して引き続き厳しい環境にあり、賃貸不動産業界についても、貸家の着工戸数の減少や地方都市を中心に家賃の下落・空室率の高止まりといった苦しい状況が続きました。3月に発生した東日本大震災は被災地区のみならず、東日本を中心とした経済活動全体に甚大な影響を与えました。

## 社名変更

2010年7月1日付でミレア日本厚生少額短期保険株式会社から東京海上ミレア少額短期保険株式会社へ社名変更を行うとともに、医療相談サービスやコーポレートキャラクターの導入等により、会社の知名度やお客様サービスの向上を図りました。

## 商品・サービス

「賃貸入居者総合保険」及び「テナント保険」の販売を順調に伸ばし、保有契約件数584,917件となりました。また、優良な代理店への新規委託を強力に推進し、当年度末における当社の委託代理店数は2,000店を突破しました。

当社代理店向けの新ビジネスモデル「ミレアdeネット」を2010年12月にサービスインしました。代理店業務の負担軽減を図り、保険料もコンビニ払いや口座振替方式での支払い方法が選択でき、ご好評をいただいております。

## 当年度業績

保険料5,099百万円に回収再保険金等の再保険収入3,083百万円を加えた保険料等収入は8,182百万円となり、資産運用収益、その他経常収益を加えた経常収益は8,188百万円となりました。

一方、保険金等支払金4,535百万円、支払備金繰入額38百万円、責任準備金繰入額166百万円、事業費3,977百万円等を合計した経常費用は8,720百万円となりました。

この結果、経常損失は531百万円、当期純損失は540百万円となり、当年度末の利益剰余金は△1,084百万円、純資産は1,173百万円となりました。

## 東日本大震災への対応

2011年3月11日14時46分、三陸沖を震源とする観測史上最大のマグニチュード9.0の巨大地震が東日本を襲いました。

当社では震災発生直後から、被災されたお客様に1日でも早く保険金をお届けするよう全力で取り組んでまいりました。被災地復興までの道のりは長く続きますが、引き続き全社を挙げて保険金のお支払いを通じた被災地の復興支援に取り組んでまいります。

### ■災害対策本部の設置

当社では地震発生直後に「災害対策本部」を設置しました。

### ■1日も早いお支払に向けた対応

- ・震災直後から土日・休日の「事故受付センター」での事故受付（900件を超える受電件数／2011年6月現在）を行い、震災から6日後には「地震災害費用保険金」のお支払いを開始しました。
- ・現地調査を省略して、航空写真・衛星写真をもとに津波や火災によって甚大な被害のあった地域を認定し迅速な保険金支払に努めています。
- ・お客様の申告に基づいて（立会調査を省略して）損害認定を行っています。また保険金請求手続きは簡略化を図っております。

### ■特別経過措置対応

「継続契約の締結手続き」ならびに「保険料のお支払い」に関して、一定期間の猶予期間を設ける特別措置を実施しています。

### ■義援金について

東京海上ホールディングスは、被災地・被災者の方への支援を目的に東京海上グループ会社の社員、代理店等による義援金の募集を行いました。集まった義援金約121百万円に、グループ会社からの義援金約79百万円と、東京海上ホールディングスがマッチングギフトとして拠出した30百万円を加えた合計約230百万円を、被災地で救援・復興のために活動するNPO等に寄付しました。

### ■その他（少額短期保険業界としての取り組み）

当社が加盟する一般社団法人 日本少額短期保険協会では、このたびの東日本大震災で被災した子供たちを支援するための活動に取り組むことを決定しました。具体的には、財団法人全国里親会（東京都港区赤坂）が設立した「全国里親会大震災子ども援助基金」に毎年100万円を10年間にわたり寄付します。

# コーポレート・ガバナンスの状況

## コーポレート・ガバナンス態勢

当社は、コーポレート・ガバナンスの充実を重要な経営課題として位置づけ、親会社である東京海上ホールディングスが策定した「コーポレート・

ガバナンス方針」に基づいた健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築しています。

## 当社の統治機構

### 1. 取締役・取締役会

取締役は5名、うち2名が社外取締役であり(2011年7月1日現在)、任期は1年とし、再任を妨げないものとしています。

取締役会は、重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務等を負います。

また、各取締役は、取締役会がこれらの責務・機能を十分に全うできるよう努めます。

### 2. 経営会議

当社では、経営方針および業務執行の全般に関わる重要事項について協議を行うことを目的として、常勤取締役、常勤監査役および本社管理部門の部長から構成される経営会議を設置しています。

### 3. 取締役会委員会

当社では、取締役会から諮問された事項についての調査、審議もしくは立案を行い、また、委任された事項について、その解決策を計画・立案し、総合的に調査の上、推進することを目的として、常勤取締役、常勤監査役および部長から構成される以下の取締役会委員会を設置しています。

#### (1) コンプライアンス委員会

当委員会は、コンプライアンスに関する方針および実施計画の策定と推進、コンプライアンスの社内推進体制の整備、コンプライアンスに関する社員教育・研修に関する基本方針および実施計画の策定等を担っています。

#### (2) リスク管理委員会

当委員会は、リスク管理の基本方針および基本計画の策定、リスク管理態勢の整備、リスク管理に関する社員教育・研修の統轄および実施、事業運営に重大な影響を及ぼすリスクが突発的に発生した場合の緊急対応の検討等を担っています。

### 4. 監査役・監査役会

監査役は、独立した機関として、企業の健全で公正な経営に寄与し、社会的信頼に応えることを目的に、取締役の職務執行について監査を行います。

監査役は3名全員が社外監査役です。(2011年7月1日現在)

監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役会規則、監査役監査基準、監査方針および監査計画等にしがたい、質の高い監査を実施するよう努めています。

# 内部統制基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則ならびに東京海上ホールディングス株式会社（以下「東京海上HD」という。）との間で締結された経営管理契約および東京海上HDが定めた各種グループ基本方針等に基づき、以下のとおり、内部統制基本方針を定める。

## 1. 東京海上グループにおける業務の適正を確保するための体制

- (1)当社は、東京海上グループ経営理念、東京海上HDとの間で締結された経営管理契約、「東京海上グループグループ会社の経営管理に関する基本方針」をはじめとする各種グループ基本方針等に基づき、適切かつ健全な業務運営を行う。
  - a. 当社は、事業戦略、事業計画等の重要事項の策定に際して東京海上HDの事前承認を得るとともに、各種グループ基本方針等に基づく取り組み、事業計画の実施状況等を取締役会および東京海上HDに報告する。
  - (2)当社は、「東京海上グループ 経理に関する基本方針」に基づき、当社の財務状態および事業成績を把握し、株主・監督官庁に対する承認・報告手続、税務申告等を適正に実施するための体制を整備する。
  - (3)当社は、「東京海上グループ 財務報告に係る内部統制に関する基本方針」に基づき、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
  - (4)当社は、「東京海上グループ 情報開示に関する基本方針」に基づき、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備する。
  - (5)当社は、「東京海上グループ グループ内取引等の管理に関する基本方針」に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

## 2. 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、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に基づき、以下のとおり、コンプライアンス体制を整備する。
  - a. 役職員が「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」に則り、事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
  - b. コンプライアンスを統轄する部署を設置するとともに、年度アクションプランを策定して、コンプライアンスに関する取り組みを行う。
  - c. コンプライアンス・マニュアルを策定するとともに、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施して、コンプライアンスの周知徹底を図る。
  - d. 法令または社内ルールの違反が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほか、社内外にホットライン（内部通報制度）を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2)当社は、「東京海上グループ 顧客保護等に関する基本方針」に基づき、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備する。
- (3)当社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4)当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に基づき、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断、不当要求等に対する拒絶等について、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応する。
- (5)当社は、「東京海上グループ 内部監査に関する基本方針」に基づき、被監査部門から独立した内部監査担当部署を設置するとともに、内部監査規程を制定し、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。

## 3. リスク管理に関する体制

- (1)当社は、「東京海上グループ リスク管理に関する基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理体制を整備する。
  - a. リスク管理方針を定め、当社の事業遂行に関わる様々なリスクについてリスク管理を行う。
  - b. リスク管理を統轄する部署を設置するとともに、リスク管理方針において管理対象としたリスク毎に管

理部署を定める。

- c. リスク管理についての年度アクションプランを策定する。
- (2)当社は、「東京海上グループ 危機管理に関する基本方針」に基づき、危機管理方針を定め、危機管理体制を整備する。

## 4. 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、経営管理契約に基づき、グループの経営戦略および経営計画に則って、事業計画（数値目標等を含む。）を策定し、当該計画の実施状況をモニタリングする。
- (2)当社は、業務分担および指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。
- (3)当社は、経営会議規則を定め、取締役で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4)当社は、「東京海上グループ ITガバナンスに関する基本方針」に基づき、ITガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (5)当社は、「東京海上グループ 人事に関する基本方針」に基づき、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事および成果実力主義の徹底により、生産性および企業価値の向上の実現を図る。

## 5. 取締役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

当社は、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、適切に保存および管理を行う。

## 6. 監査役の職務を補助すべき職員および当該職員の取締役からの独立性に関する事項

- (1)当社は、監査役の求めに応じ、監査役の監査業務を補助するための監査役直轄の事務局を設置し、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した職員（専属を原則とする。）を配置する。
- (2)監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務および監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
- (3)当該職員の人事考課、人事異動および懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

## 7. 監査役への報告に関する体制

- (1)役職員は、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、定期的に監査役に報告を行うとともに、業務執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及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
- (2)役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況および重要な報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

## 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、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べるができるものとする。
- (2)監査役は、重要な会議の議事録、取締役が決裁を行った重要な稟議書類等については、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3)役職員は、いつでも監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (4)内部監査担当部署は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。

# コンプライアンス態勢

## コンプライアンス方針

当社は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点に置き、健全かつ公正な経営を旨とすることを経営理念や経営方針に掲げ、コンプライアンスを経営の基本に位置づけています。

### <コンプライアンス宣言>

当社は、お客様の信頼を常に得るために、お客様から常に信頼される会社であることを経営理念としており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものです。

当社では遵守すべき重要な事項を「基本方針（行動規範）」としてまとめています。私たち全役職員は、この行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先することをここに宣言いたします。

東京海上ミレア少額短期保険株式会社  
取締役社長 関 栄男

また、東京海上グループとして東京海上グループ各社の全役職員が遵守すべきコンプライアンス行動規範を定めています。

### <東京海上グループコンプライアンス行動規範>（骨子）

- 法令等の徹底 法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、社会規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を行います。
- 社会との関係 社会、政治との適正な関係を維持します。
- 適切かつ透明性の高い経営 業務の適正な運営をはかるとともに、透明性の高い経営に努めます。
- 人権・環境の尊重 お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、地球環境に配慮して行動します。

## コンプライアンス態勢

「お客様の信頼を得るための日常の業務活動すべてがコンプライアンスの取り組み」という認識のもと、コンプライアンス態勢の強化を図り、全役職員がコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

- 会社全体としてのコンプライアンスの徹底のため、社長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設け、コンプライアンスに関する基本方針・年次計画の立案や実施状況の点検・監視を行っています。
- コンプライアンスの確実な推進とけん制機能の適切な実施のため、独立したコンプライアンス部門を設置しています。
- 各部長がコンプライアンス推進の責任者となりコンプライアンス研修の実施等、部署内のコンプライアンスの徹底を図っています。
- コンプライアンス上の問題を発見した場合には、速やかに経営企画部（内部統制グループ）等に報告・相談を行うことを義務付けています。
- 何らかの理由で通常の報告・相談を行うことが適当でない場合には、各種ホットラインを利用して匿名で報告・相談を行うことができます。

# 情報管理方針

## 個人情報の保護

当社は、お客様の住所・氏名・契約内容などの情報について、業務上必要な範囲内において、適法で公正な方法により取得しています。

その情報については、保険契約の引き受け・管理、適正な保険金の支払い、お客様のニーズにあった保険商品・サービスのご案内などのために利用しています。また、当社では、「個人情報の保護に関する法律」および関連ガイドライン等に基づき、社内諸規定を整備し、社内および代理店の教育、モニタリングを行い、情報管理の徹底に取り組むとともに、日々、態勢の改善に努めています。

お客様の個人情報のお取り扱いに関しては下記の「プライバシー・ポリシー」を定め、当社ホームページ (<http://www.tmssi.co.jp/>) で公表しています。

## プライバシー・ポリシー

### 個人情報のお取り扱いについて（プライバシー・ポリシー）

東京海上ミレア少額短期保険株式会社（以下「当社」という。）は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、保険事業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドラインならびに東京海上グループ プライバシー・ポリシーを遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

当社は、個人情報の取扱いが適正に行われるように、当社代理店および職員への教育・指導を徹底し、適正な取扱いが確実に行われるよう取り組んでまいります。

#### 1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内でかつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

#### 2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を次の業務ならびに下記4. に掲げる目的に必要な範囲内で利用し、当該利用目的以外には利用しません。

- 保険契約の適正な引受、維持管理、更新、保険金のお支払い
- 委託先（代理店を含む）のサービスの案内・提供
- 当社業務・商品・サービスに関する情報提供、運営管理および商品・サービスの充実
- 当社が有する債権の回収
- 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
- 東京海上グループ各社・提携先企業等が取り扱う生命保険、コンサルティング等の商品・サービスの案内
- 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
- 当社または当社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施
- 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
- 当社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
- 他の事業者から個人情報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いて、委託された当該業務
- 問い合わせ・依頼等への対応
- その他上記目的に関連・付随する業務ならびにお客様とのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務

#### 3. 個人情報の提供

当社は、次の場合を除き、ご本人の個人情報を第三者に提供することはありません。

- あらかじめ、ご本人が同意されている場合
- 法令に基づく場合
- 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部（代理店を含む）へ委託する場合
- 再保険の手続きをする場合
- 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（下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。）

#### 4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記2.に記載した利用目的のため、ならびに持株会社による子会社の経営管理のために、当社と東京海上グループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用します。

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、その他申込書などに記載された契約内容および事故状況、保険金支払状況など

個人データ管理責任者：東京海上ミレア少額短期保険株式会社

当社のグループ会社・提携先企業については、下記のとおりです。

グループ会社：ホームページアドレス (<http://www.tokiomarinehd.com/group/index.html>)

提携先企業：個人データを当社が提供している提携先企業はございません。

#### 5. センシティブ情報の取扱

お客様の本籍地・健康状態などのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第211条の33で準用する保険業法施行規則第53条の10」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。

当社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供しません。

#### 6. 個人データの管理方法

当社は、ご本人の個人データを正確、最新なものにするよう常に適切な措置を講じています。また、法令などにより要請される、組織的、技術的、人的な各安全管理措置を実施し、ご本人の個人データへの不当なアクセス、個人データの紛失・破壊・改ざん・漏えいなどを防止するため、万全を尽くしています。

なお、当社の委託を受けて個人データを取扱う会社にも、同様に厳重な管理を行わせています。万一、個人データに関する事故が発生した場合には、迅速かつ適切に対応いたします。

#### 7. 個人情報の開示・訂正・利用停止等

当社は、ご本人の個人情報の開示、訂正等（訂正、追加、削除）、利用停止（利用停止、消去）のご請求については、下記「9. お問い合わせ窓口」にご請求ください。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上で手続きを行い、後日原則として書面で回答いたします。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。

開示等請求の詳細については、下記をご覧ください。

ホームページアドレス (<http://www.tmssi.co.jp/policy/index.html>)

#### 8. 個人情報取扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでまいります。また、このプライバシー・ポリシーの内容に変更が生じた場合、速やかにご通知するか当社のホームページなどに掲載し、公表いたします。

#### 9. お問い合わせ窓口

当社の個人情報の取扱いに関する苦情や、個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。

##### 【お問い合わせ窓口】

■東京海上ミレア少額短期保険株式会社「お客様の声」受付窓口 0120-670-055

受付時間：平日9：30～17：00（土日祝日および年末年始を除く）

当社は日本少額短期保険協会に加盟しております。同協会では、加盟会社の個人情報の取扱いに関する相談・苦情を受け付けております。

■一般社団法人日本少額短期保険協会 0120-784-422

受付時間：平日9：00～17：00（土日祝日および年末年始を除く）

東京海上ミレア少額短期保険株式会社  
個人データ管理責任者  
取締役 天野 勝彦

# 情報開示

当社は、お客様、株主、社会をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆様の当社に対する理解を促進し、適正にご評価いただくために、「東京海上グループ情報開示基本方針」に基づき、当社に関する重要な情報を公正かつ適時・適切な開示に努めます。

## ホームページ

当社のホームページには、商品・サービス・各種手続きのご案内や会社情報等を掲載しています。また、当社からのお知らせやニュースリリース等もご覧いただけます。(http://www.tmsi.co.jp/)



## ディスクロージャー誌

当社の事業活動についてステークホルダーの皆様に幅広くご理解いただくために、毎年「東京海上ミレア少額短期の現状」を発行します。当社の概要、業績の概況をはじめ、経営方針、決算・財務情報等についてわかりやすく説明しています。

また、東京海上ホールディングスでは、東京海上ホールディングスおよびその事業子会社の業務及び財産の状況を説明した「東京海上ホールディングスの現状」を発行しています。



# 勧誘方針

当社では、お客様への販売・勧誘にあたって「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、勧誘方針を次のとおり定め、保険商品の適正な販売活動に努めます。

1. 金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法・個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売に努めます。
2. 当社代理店に勧誘方針の理解と徹底を図るための指導・教育に努めます。
3. 保険商品の内容およびご契約に関する重要事項については、重要事項説明書による説明を行い、お客様が十分理解されたうえでご契約いただくよう努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。
4. 保険の販売・勧誘にあたっては、お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所での勧誘はいたしません。
5. 保険事故が発生した場合は、迅速かつ適正な保険金の支払いに努めます。
6. プライバシー保護の重要性を認識し、お客様の情報については、適正かつ厳正な管理に努めます。
7. お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
8. お客様のご意見等の収集に努め、今後の保険商品の改善や販売活動に反映していくよう努めます。

# リスク管理態勢

## リスク管理方針

保険事業運営上のリスクが高度化・複雑化・多様化してきたことを踏まえ、当社は、東京海上グループのリスク管理基本方針に基づき各種の「リスク管理方針」を定め、業務の健全性と適正性を確保し維持する管理態勢を構築しています。

### <リスク管理基本方針>

業務の健全性と適正性を確保し維持することを目的に「リスク管理基本方針」を定め、リスク管理に係る組織・体制、リスクの定義、レポーティングルールなど、当社のリスク管理全般に関する基本的事項を明確化しています。

### <危機管理方針>

当社は、リスク管理基本方針に基づき「危機管理方針」を定め、お客様・代理店との関係に広範かつ重大な影響が生じたり、当社業務に著しい支障が生じる事態において、適切な行動・措置をとり、当社が被る経済的損失を極小化し、迅速に通常業務へ復旧することとしています。

### <個別リスク管理方針>

当社の事業遂行に関わる主要なリスクを特定し、主管部を定め個別にリスク管理に取り組んでいます。主要なリスクの概要は次のとおりです。

#### ①保険引受リスク

商品開発改定等に関するリスク、個別契約引受に関するリスク、再保険に関するリスク、適切な責任準備金または支払備金の積立が行われないリスクからなります。

#### ②流動性リスク

当社の財務内容の悪化等を原因として流入資金の減少または資金流出の増加が生じることにより当社が債務を履行できなくなる等により当社が損失を被るリスクのことです。

#### ③事務リスク

社員・代理店等の事務ミスや不正な処理により当社が損失を被るリスクのことです。

#### ④システムリスク

情報システムに関して、その停止または誤作動、不正使用、セキュリティ対策の不備などが原因となって、当社が直接、間接を問わず、損失を被るリスクのことです。

#### ⑤情報漏えいリスク

役員・社員・代理店等の誤りや不正な処理等により、顧客情報や機密情報が漏洩し、当社が損失を被るリスクのことです。

#### ⑥法務リスク

事業活動に関連して発生する可能性がある、法令等の不遵守、法律紛争の発生等により損失を被るリスクのことです。

#### ⑦レピュテーションリスク

当社および当社業務に密接な関係を有する者に関する否定的な評価・評判が流布されることにより当社の信用やブランド価値等が悪化し、結果的に不利益を被るリスクのことです。

#### ⑧事故・災害・犯罪リスク

事故・災害・犯罪に起因して、当社または代理店等当社業務に密接な関連を有するものが、その生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行能力に被害が発生することにより当社が損失を被るリスクのことです。

# 資産運用方針

## 資産運用方針

少額短期保険業者の資産運用は、預貯金（外貨建てを除く）・国債・地方債等に限定されているうえ、当社では安全性・流動性の確保のため預貯金による運用を基本方針としております。

# 募集制度

## 代理店による保険募集

当社は、全国で約2,000店の不動産管理業・仲介業者の代理店が、賃貸住宅とテナント入居者向けにそれぞれ「新・お部屋の保険」と「テナント保険」を案内し、日常生活および事業に関わる安心を届けています。

### 代理店の役割と業務内容

代理店の役割は、少額短期保険会社との間で締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わって、お客様との間で保険契約を締結し、保険料を領収します。

保険契約締結までの主な業務内容は、

- ・保険のパンフレットで保障内容等の説明
- ・「重要事項説明書」で“契約概要”と“注意喚起情報”を説明
- ・適切な商品を勧める
- ・お客様の意向確認を行い、保険契約を締結

### 代理店登録および届出

代理店が保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づき、内閣総理大臣への登録を受けることが必要です。

また、保険取扱者が、少額短期保険の募集をするためには、「少額短期保険募集人試験」に合格し、内閣総理大臣へ届出をしなければなりません。

### 当社の少額短期保険代理店制度

当社の代理店制度は、「新・お部屋の保険」（賃貸入居者総合保険）および「テナント保険」を取り扱う不動産管理業者および仲介業者向けに独自の仕組みを提案しています。

#### ◆ 代理店数

2009年度末	2010年度末
1,774店	2,014店

### 代理店指導・点検およびモニタリング

#### ◆ 募集前研修

募集前研修は、募集人が適切な保険業務を行えるよう研修をします。(以下は主な内容)

- ・少額短期保険の特有の業務
- ・当社特有の業務
- ・コンプライアンス（禁止行為他）

#### ◆ 代理店業務研修

業務研修は、募集人が適正な保険募集を行えるよう定期的に指導をします。

#### ◆ 代理店点検

代理店点検は、代理店・募集人の登録・届出情報や募集実務などを確認し、適正な募集態勢を整えるよう定期的に点検します。

#### ◆ 代理店監査（モニタリング）

代理店監査は、代理店の募集態勢、募集人の実務状況および代理店点検に関するモニタリングを行い、代理店における募集態勢を検証します。

# お客様にご満足いただくために

当社は、「お客様から常に信頼される会社であること」を目指し、「お客様の声」を「お客様の重要かつ貴重な生の情報」と捉えるとともに、特にお客様からのご不満に対しては、真摯に受け止めることにより、顧客サービスの向上、業務改善にいかしてまいります。

## 「お客様の声」をお聴きする取り組み

### 「お客様の声」の受付窓口

当社では以下のとおり、「お客様の声」を承っています。特にお客様からのご不満に対しては、関連部門とも連携し、迅速かつ適切な対応を行っています。

#### ●お客様専用フリーダイヤルおよび事故受付センター

契約に関するご質問やご相談は当社のお客様専用フリーダイヤルに、また事故の経過確認・解決についてのご相談は当社の事故受付センターへお問い合わせください。

お客様専用フリーダイヤル：0120-670-055  
事故受付センター：0120-811-333  
(受付時間 平日9：30～17：00)

#### ●ホームページ「お客様の声」照会窓口

当社のホームページ上にも「お客様の声」照会窓口を設置しています。

(<http://www.tmssi.co.jp/>)

商品内容やサービス、その他保険関係全般についてのご照会や当社に対するご不満等についてのご意見を承っています。

## 「お客様の声」を経営にいかす取り組み

### 「お客様の声」の分析・活用

お客様からお寄せいただいたご不満等のご意見については、当社の担当部において一元管理するとともに分析を行い、関係各部署への改善提案および業務プロセスや商品等の改善等当社の施策にいかしていきます。

### 「お客様の声」の取締役会・経営会議への四半期ごとの報告

「お客様の声」についての分析結果を四半期ごとに取締役会および経営会議に報告し、情報共有と経営改善にいかしていきます。

### 「お客様の声」の部門長への配信

「お客様の声」の受付事例を情報共有と経営改善にいかすため、定期的に部門長へ配信しています。

また、受付情報および対応経過も一元管理され、閲覧が可能な社員が随時情報共有することができます。

## 公平・中立な立場でお応えする機関のご紹介

#### ●一般社団法人 日本少額短期保険協会

日本少額短期保険協会では、お客様相談窓口において、少額短期保険に関する相談や苦情等を受け付けています。詳しくは、日本少額短期保険協会のホームページをご参照ください。

(<http://www.shougakutanki.jp>)

### 指定紛争解決機関について

当社との間で問題が解決できない場合は、保険業法に基づく「指定紛争解決機関」(＝指定ADR機関)である日本少額短期保険協会の「少額短期ほけん相談室」をご利用いただくことができます。

#### 少額短期ほけん相談室

フリーダイヤル 0120-821-144

受付時間/平日9:00～12:00、13:00～17:00

(土日・祝日、12月29日～1月4日はお休み)

