

経営について

2025 年度の事業概況.....	12
代表的な経営指標	13
お客さま本位の業務運営方針.....	15
お客さまの声	16
サービス改善の取り組み紹介	19
コーポレートガバナンスの状況.....	20
内部統制基本方針.....	21
コンプライアンスの徹底.....	24
個人情報への対応.....	27
勧誘方針	34
リスク管理.....	35
資産運用	37
情報開示	37
サステナビリティの考え方	38
サステナビリティの取り組み	39

2025 年度の事業概況

経営環境と事業環境

2025 年度のわが国経済は、引き続き物価上昇などを背景にした内需の弱さがみられ、回復のペースは緩やかなものに留まりました。こうした状況の中、当社の 2025 年度の取り組みの経過およびその成果は、以下のとおりであります。

2025 年度においては、損害率の改善を通じて収益性を向上させながら収入保険料の拡大を図るとともに、お客さまの利便性やサービス品質の向上を通じて一層「安心・信頼」を感じていただくために、さまざまな取り組みを積極的に展開いたしました。収入保険料の拡大については、社名変更を契機とした新たなプロモーション戦略の展開や業界 No.1 の安心・信頼の実現に向けた顧客接点強化などを通じ、お客さまからより一層選んでいただけるようにさらなる信頼感の向上に努めました。

正味損害率については、修理費や物価上昇の影響により正味支払保険金および損害調査費が 2024 年度対比で増加したものの、正味収入保険料の増加幅が上回ったため、2024 年度対比で改善しています。なお、出再控除前の発生損害率については、料率改定などを通じて改善に努めましたが、物価上昇の影響に伴う自動車修理費単価の上昇などを要因として 2024 年度対比で悪化しており、引き続き、動向を注視していく必要があります。

利便性・サービス品質の向上については、お客さまの声を踏まえ、アプリ内コンテンツの見直しや、顧客接点の品質の磨き上げを継続的にを行っています。

さらに、「事故時の安心だけでなく、事故のない世界そのものを、お客さまと共創する」という当社ミッションの実現に向けて、自動車保険「&e(アンディー)」にご加入のお客さまに、アプリを通じて安全運転支援を行うとともに、様々なデータを「交通事故のない社会」の実現に向けた活動やサービスの継続的な提供に繋げています。

2025 年度業績

保険引受収益 33,863 百万円、資産運用収益 94 百万円、その他経常収益 68 百万円などを合計した経常収益は、34,027 百万円となりました。一方、保険引受費用 27,861 百万円、営業費及び一般管理費 15,589 百万円などを合計した経常費用は、43,453 百万円となりました。

この結果、経常損失は 9,425 百万円となりました。これから特別損失 295 百万円を差し引き、法人税等 4,262 百万円を加えた当期純損失は、5,459 百万円となりました。

対処すべき課題

少子高齢化・若者の車離れなどにより、国内の自動車保険マーケット全体としては依然として厳しい事業環境が見込まれますが、インターネットなどを通じた購買行動の普及やニーズの多様化に伴って、自動車保険のダイレクトマーケットは拡大傾向が続くものと予想されます。

当社は、引き続きお客さまの利便性やサービス品質の向上に努めるとともに、広告宣伝の効率的な実施などにより、お客さまからの支持拡大につなげてまいります。また、損害率や業務効率の改善にも努めていく所存です。

代表的な経営指標

2025 年度 代表的な経営指標

区 分 \ 年 度		2024 年度	2025 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対前期増減率)		29,365 百万円(7.3%)	33,839 百万円(15.2%)
正 味 損 害 率		76.2%	73.9%
正 味 事 業 費 率		39.4%	47.8%
保 険 引 受 損 益		△4,844 百万円	△9,586 百万円
経 常 損 益		△4,874 百万円	△9,425 百万円
当 期 純 損 益		△4,924 百万円	△5,459 百万円
単 体 ソ ル ベ ン シ ー ・ マ ー ジ ン 比 率		—	別時期での開示※
総 資 産 額		43,364 百万円	55,198 百万円
純 資 産 額		8,751 百万円	17,291 百万円
そ の 他 有 価 証 券 評 価 差 額		—	—
保 険 業 法 に 基 づ く 債 権 の 状 況		該当なし	該当なし
資 産 の 自 己 査 定 結 果	Ⅱ 分 類	一百万円	一百万円
	Ⅲ 分 類	1 百万円	1 百万円
	Ⅳ 分 類	46 百万円	一百万円
	分 類 額 計 (Ⅱ + Ⅲ + Ⅳ)	47 百万円	1 百万円

※新制度導入初年度における経過措置の適用により、2026 年 10 月末までに開示します。

<用語説明>

- 正味収入保険料
契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)に、保険金支払負担平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとり(受再保険料および出再保険料)を加減した保険料です。
- 正味損害率
正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。
- 正味事業費率
正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。
- 保険引受損益
正味収入保険料等の「保険引受収益」から、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、その他収支を加減したもので、保険引受に係る損益を示すものです。
- 経常損益
正味収入保険料、利息及び配当金収入等の経常収益から、保険金、損害調査費、営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。
- 当期純損益
経常損益に固定資産処分損益等の特別損益、法人税及び住民税、法人税等調整額を加減したものであり、当期に発生したすべての取引によって生じた損益を示すものです。
- 総資産額
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「資産の部合計」です。会社が保有する資産規模を示すものです。
- 純資産額
会社が保有する資産の合計である「総資産額」から、責任準備金等の「負債額」を控除したものが「純資産額」であり、具体的には貸借対照表上の「純資産の部合計」です。会社の担保力を示すものです。
- その他有価証券評価差額
「金融商品に係る会計基準」により、保有有価証券等については、保有目的で区分し、時価評価等を行います。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しない有価証券です。その他有価証券の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額が、その他有価証券評価差額です。
- 保険業法に基づく債権
保険業法施行規則第 59 条の2第1項第5号ロに基づき開示している債権の金額です。債権の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」「危険債権」「三月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」「正常債権」の5つに区分されています。
- 自己査定
損害保険会社として資産の健全化をはかるために、不良債権等については適切な償却・引当等の処理が必要です。自己査定は、適切な償却・引当を行うために、損害保険会社自らが、保有資産について価値の毀損の危険性等に依拠して、保有資産を分類区分することです。具体的には、債務者の状況および債権の回収可能性を評価して、資産の回収不能リスクの低い方から順に、Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの4段階に分類します。このうちⅠ分類は、回収の危険性または価値の毀損の可能性について問題の無い資産です。Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ分類は、何らかの回収の危険性または価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計額が「分類額計(Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)」です。

お客さま本位の業務運営方針

当社は、「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客さまのニーズを最大限に満たす商品・サービスを追求・創造・提供し、安心と安全をひろげる」旨を経営理念に掲げています。

また、お客さまをはじめとした社会からの要請に応えることをコンプライアンスと捉え、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あるとの認識のもと、事業活動のあらゆる局面において、その徹底を最優先とすることとしています。

そして、当社は、「お客さまの声」を真摯に受け止め、最後まで責任を持ち、お客さまにわかりやすい商品を開発し、ビジネスプロセスを進化させるなど、お客さま対応力を向上させるとともに、お客さまの声に基づいた業務品質の向上に努めています。

当社では、お客さまに寄り添い、「お客さま本位」の保険事業をより徹底していくために「お客さま本位の業務運営方針」（以下、運営方針）を策定しております。また、運営方針および取り組み内容は、お客さまから信頼されるより良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

なお、本方針は消費者庁の「消費者志向自主宣言」に対応したものとなります。「お客さまの声」を真摯に受けとめ、消費者志向経営に誠実に取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営方針

運営方針1：お客さまの声を活かした業務運営

「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献」するという経営理念に基づき、「お客さまの声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客さまの声」に関する取り組み方針を定め、お客さま本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針2：商品・サービスの開発・改定に関する取り組み

お客さまを取り巻くリスクやお客さまのニーズに応じたわかりやすい商品・サービスを迅速に開発し、丁寧に情報提供することで、お客さまに最大のご満足をお届けしてまいります。また、安定的に商品・サービスを提供できるよう、リスク管理に十分留意してまいります。

運営方針3：保険募集に関する取り組み

お客さまを取り巻くリスクや、お客さまのご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提

案するよう努めてまいります。

運営方針4：保険金のお支払い（事故対応サービス）に関する取り組み

お客さまのいざというときにお役に立てるよう、お客さまの状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える事故対応サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

運営方針5：運営方針の浸透に向けた取り組み

常にお客さま本位の行動をしていくために、研修体系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。

運営方針6：利益相反などの管理に関する取り組み

お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反などの管理に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営の具体的な取り組み内容は当社ホームページに掲載しています。

お客さまの声

取り組み方針、対応態勢

(2026年7月1日現在)

取り組み方針 (含む苦情の定義)	【取り組み方針】 「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。」という経営理念のもと、当社はお客さまからいただいた声を、お客さまサービスの向上および業務改善に活かしていきます。 【お客さまの声の定義】 契約者、被保険者、事故の被害者や修理工場などの関係者および見込み客からのご不満(苦情)、要望・提案、およびお褒めを全て「お客さまの声」と定義しております。 【ご不満(苦情)の定義】 契約者、被保険者、事故の被害者、修理工場等の関係者および見込み客からの不平・不満・異議の表明を「ご不満(苦情)」と定義しております。
対応態勢	お客さまの声 お客さまのニーズを受け止める各種窓口 - お客さまサポートセンター - ホームページ - お客さま相談ダイヤル - アンケート - 保険金請求ご相談窓口 - 事故サービス拠点 - 代理店 監督官庁 損保協会ADR 等 改善事例のバック・フィード お客さまの声を業務品質向上に活かすための取り組み・お客さまの声を活かした取り組み 声の分類 収集 分析 改善 コーポレート第2部 ご不満 ご要望 お褒め AIを活用した分類 お客さまの声システム お客さまの声 代理店の要望 社員提言 ・区分付け ・傾向の把握 ・重要度レベル付け 週次のサイクル 改善提案 VOC コミッティ (ValueCube 取組を含む) 各部 内部 監査 内部 監査部 改善指示 決議 付議 報告 経営への報告 取締役会 経営会議 モニタリング 改善指示 監査 監査役 (監査役会) 連携 お客さまからの声は、コーポレート第2部で集約後、役員と関係部で改善、取り組みに活かすべく共有をしております。また、取締役会には四半期に一度報告を行い、対応策等を審議することとしております。

2025 年度「お客さまの声」(ご不満)

【いただいた「お客さまの声」(ご不満)の概要】

分類	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	2025年度 合計
1. 契約・募集行為(契約内容説明、商品内容など)	92	160	225	237	714
2. 契約の管理・保全・集金(契約内容変更手続きなど)	203	262	235	194	894
3. 保険金(認定金額、対応遅延など)	333	440	428	397	1,598
4. その他	0	0	0	3	3
合計	628	862	888	831	3,209

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。

【電話番号】03-4332-5241(全国共通)

【受付時間】月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く)の午前9時15分～午後5時

【センター所在地】

そんぽ ADR センター東京:東京都千代田区

そんぽ ADR センター近畿:大阪府大阪市中央区

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。[\(https://www.sonpo.or.jp/\)](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

自賠責保険の保険金(自賠責共済の共済金)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、学識経験者など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書面により審査し、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の保険金(自賠責共済の共済金)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 [\(https://www.jibai-adr.or.jp\)](https://www.jibai-adr.or.jp)をご参照ください。

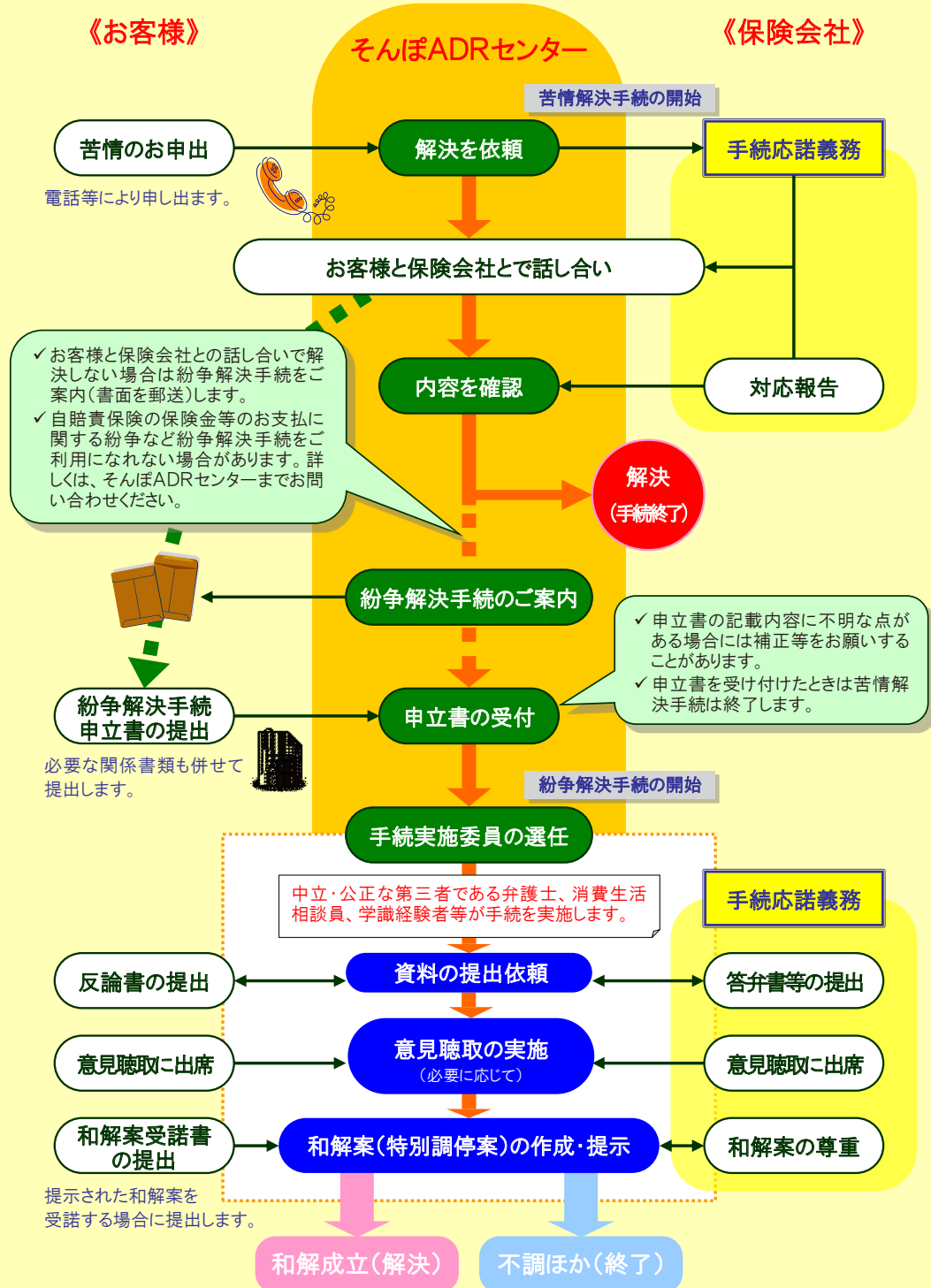
● 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償責任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。

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ

※標準的な手続の進行例です。



サービス改善の取り組み紹介

東京海上ダイレクトでは、お客さまからのご意見・ご要望をサービス改善につなげています。お客さまの声をもとに改善した総合自動車保険の事例をご紹介します。

2025 年度総合自動車保険の取り組み (<https://www.e-design.net/feedbacks/>)

お客さまの声1:

なぜアプリの運転スコアが低いのか分からない(2025 年 11 月実施)

スコアリング方法が変更になってから、良いスコアが取れない。

安全運転として加点されるふんわり判定だけなのに、良いスコアが出ないのはなぜなのか。



運転スコアの詳細画面を改善し、計測したブレーキや加速がスコアにどのように影響したか確認できるようにしました。

お客さまの声2:

移動記録のアプリへの反映が遅く、運転の振り返りがスムーズにできない(2026 年1月実施)



取得した移動記録をアプリに反映するためのシステムを改良しました。処理件数が時間当たりで最大約2倍となり、運転の振り返りが以前よりもスムーズに行えるようになりました。



※このページの情報は掲載当時のもので現在と異なる場合がございます。

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、お客さま、社員、地域・社会、株主という各ステークホルダーに対する責任を果たすため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、持株会社である東京海上ホールディングス株式会社が策定した「東京海上ホールディングスコーポレートガバナンス基本方針」ならびにグループの「内部統制基本方針」および当社の「内部統制基本方針」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態勢を構築しています。

1. 取締役会・監査役会

当社の取締役会は、2026 年7月1日現在、9名の取締役（任期1年）で構成されています。また、監査役会は、社外監査役2名を含む3名の監査役で構成されています。社外監査役と当社との間には、特別な利害関係はありません。

2. 内部統制システムの運用状況の概要

当社は、内部統制基本方針を定め、これに沿って経営管理、コンプライアンス、リスク管理、監査役監査の実効性確保等を含む内部統制システムを整備のうえ、業務の適正を確保するとともに企業価値の向上に努めています。また、内部統制システムの整備および運用状況については、モニタリングを実施し、取締役会がその内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果等を踏まえ、内部統制システムの改善および強化に継続的に取り組んでいます。

3. 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」等を受けています。

当社の会計監査人は、PwC Japan 有限責任監査法人です。

■社内の内部監査態勢

グループ全体として実効性ある内部監査を効率的に実施できる態勢の実現を目指し、当社を含めた一部の東京海上グループ国内各社の監査機能を東京海上ホールディングス内部監査部に集約しています。

東京海上グループでは、内部監査について、「組織体に価値を付加し、組織体の業務を改善することを目的とした、アシュアランス業務およびアドバイザリー業務をいう。このうち、アドバイザリー業務とは、ガバナンス、リスクマネジメント、コントロールの各プロセスを対象として、内部監査を通じて得た知見等を踏まえ、組織体のステークホルダーに助言を提供する業務をいい、ステークホルダーとの合意に基づいて実施する。」と定義し、当社の全業務・全組織等を対象に内部監査を実施しています。内部監査結果については、取締役会等に報告しています。

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ます。

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。
- (2)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。
- (3)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。
- (4)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。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)当社は、「東京海上グループ AIガバナンスに関する基本方針」に基づき、AIガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (8)当社は、「東京海上グループ データマネジメントに関する基本方針」に基づき、データマネジメントを実現するために必要な体制を整備する。
- (9)当社は、「東京海上グループ サイバーセキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、サーバーセキュリティ管理を実現するために必要な体制を整備する。
- (10)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。

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 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 統合リスク管理に関する基本方針」に基づき、統合リスク管理方針を定めるとともに、グループ全体の統合リスク管理の一環として、保有リスク量とリターンの状況を定期的にモニタリングする。

(3)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、取締役等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。

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、当社またはグループ会社の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)当社は、監査役に報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないよう、必要な体制を整備する。
- (3)役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況および報告・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。
- (5)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ときを除き、これを支払うものとする。

9. 改廃

本方針の改定および廃止は、事前に東京海上 HD と協議した上で取締役会において決定する。ただし、軽微な修正はコーポレート第2部長が行うことができる。

以上

2009 年 1 月 26 日制定

2026 年 6 月 1 日改定

コンプライアンスの徹底

当社は、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。また、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「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」に則り、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

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

業務の適切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。

コンプライアンス推進態勢

「当社が目指すコンプライアンスの姿とは、適正な業務運営による経営理念の実現であり、適正な業務運営の取り組みは、当社社員の本来業務そのものである」という認識のもと、コンプライアンス推進態勢の強化を図り、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。

当社ではコンプライアンスの統轄部門を設置し、会社全体におけるコンプライアンスの推進を行っています。

また各部では部長をコンプライアンスの責任者とし、役職員一人ひとりがコンプライアンス推進の担い手として、それぞれが所管する業務について主体的にコンプライアンスの推進、適切な業務運営に取り組んでいます。

なお、コンプライアンス上の問題を発見した場合には、速やかに統轄部門に報告・相談を行うことが義務付けられています。何らかの理由で通常のルートでの報告・相談を行うことが適当でないと判断した場合には、内部通報制度(各種ホットライン)を利用して匿名でも報告・相談を行うことができます。

反社会的勢力等への対応

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方針」に基づき、反社会的勢力等への対応に関する方針を定め、反社会的勢力等に対する態勢整備と毅然とした対応に努めています。

東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針(概要)

1. 基本的な考え方

当社は、経営理念およびコンプライアンス宣言に則り、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、適切な対応を行うことに努めます。

2. 対応方針

反社会的勢力等に対し、以下の(1)から(5)に基づき対応します。

(1)組織としての対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、担当者や担当部門だけに任せず、会社組織全体として対応します。また、反社会的勢力等からの不当要求等に対応する役職員の安全を確保します。

(2)外部専門機関との連携

反社会的勢力等からの不当要求等に備えて、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関との緊密な連携関係の構築に努め、不当要求等が行われた場合には必要に応じ連携して対応します。

(3)取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係(提携先を通じた取引を含む)を含めて、一切の関係を持つことのないよう努めます。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶します。

(4)有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

(5)裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、当社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行いません。また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行いません。

3. 態勢整備

反社会的勢力等との関係を遮断するために、以下の態勢を整備します。

(1)社内体制(報告・相談体制等)の整備

(2)研修活動の実施

(3)対応マニュアル等の整備

(4)警察等外部機関等との連携 等

利益相反取引等の管理

当社では、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)

1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、東京海上グループが行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と東京海上グループの利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益が東京海上グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- (3) 東京海上グループが保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引(本邦における個人情報保護法または東京海上グループ会社に適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。)
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、東京海上グループのお客様の保護および東京海上グループの信用維持の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

2. 利益相反取引等の管理の態勢

持株会社である東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。また、当社は、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなど、法令等に従い必要な態勢整備を行います。

3. 利益相反取引等の管理の方法

東京海上グループは、利益相反取引等の管理を、以下の方法により実施してまいります。

- (1) 東京海上グループ各社が利益相反取引等のおそれがある取引等を行おうとする場合には、事前に東京海上ホールディングスに報告することとします。
- (2) 東京海上ホールディングスでは、報告された取引等について、お客様の利益を不当に害するまたは害する可能性があるかと判断した場合には、以下の方法による措置を講じます。
 - ① 当該取引を行う部門と当該取引に係るお客様とその他の取引を行う部門を分離する方法
 - ② 当該取引または当該取引に係るお客様とその他の取引の条件または方法を変更する方法
 - ③ 当該取引に伴い、当該取引に係る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、当該取引に係るお客様に適切に開示する方法
 - ④ 当該取引等に伴い、東京海上ホールディングスおよび東京海上グループ会社が保有するお客様に関する情報を利用することについて、当該お客様の同意を得る方法
 - ⑤ 当該取引等または当該取引に係るお客様とその他の取引を中止する方法
 - ⑥ その他、東京海上ホールディングスが必要かつ適切と認める方法

4. 利益相反取引等の管理態勢の検証

東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証してまいります。

個人情報への対応

個人情報の保護

当社は、お客さまの住所・氏名・契約内容等の情報を、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、お客さまのニーズにあった保険商品・サービスのご案内等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」や関連ガイドライン等に基づき、社内諸規程を整備し、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。

お客さまの個人情報のお取り扱いに関しては下記の「お客さま情報の取扱方針」を定め、当社 Web サイト(<https://www.e-design.net/privacypolicy/>)で公表しています。

お客さま情報の取扱方針

東京海上ダイレクト損害保険株式会社(以下、「当社」といいます。))は、お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを目指しています。このような理念のもと、当社は、「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、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」および東京海上グループ プライバシーポリシーを遵守して、以下のとおり個人情報ならびに個人番号および特定個人情報(以下、個人番号および特定個人情報を総称して「特定個人情報等」といいます。)を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。また、当社は、お預かりしている個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報および匿名加工情報が業務上適切に取り扱われるよう、当社代理店および当社業務に従事している者等への指導および教育の徹底に努めます。なお、本方針の記載内容については、適宜見直しを行い、お客さま情報の保護および適正な活用についての取り組みの改善に努めていきます。

※本方針において、「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. 個人情報の取得について

(特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取り扱いについて」をご覧ください。)

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します。

(1) 本人からの取得

当社は、保険契約の申込書、当社 Web サイト内のお手続きページ、保険金請求書、取引書類、付帯サービスの提供(専用アプリによる取得を含みます)、アンケート、お問い合わせ対応の記録、当社社員の募集に対する応募などを通じて個人情報を取得します。

また、各種ご連絡やお問い合わせ、ご相談等の際して、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) 本人以外からの取得

当社は、東京海上グループ各社、業務委託先、取引先等その他の第三者から、または登記や住宅地図

等の公開されている情報を元に、個人情報を取得する場合があります。

また、当社は、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。

2. 個人情報の利用目的について

(特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取り扱いについて」をご覧ください。)

当社では、次の業務を実施する目的ならびに下記5. および6. に掲げる目的(以下「利用目的」といいます。)に必要な範囲内で個人情報を利用します。

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、当社 Web サイト等で公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努め、申込書、当社 Web サイト内のお手続きページ等に記載します。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、当社 Web サイト等に公表します。

- (1) 当社、東京海上グループ各社およびそれらの提携先企業等が取り扱う損害保険、生命保険等の金融商品その他の商品・サービスならびにそれらに付帯、関連するサービス(以下総称して「当社等の商品・サービス」といいます。)の募集、案内、販売および管理
- (2) 保険契約の申し込みに係る適正な引き受けの審査
- (3) 当社等の商品・サービスの履行、維持管理、更新、保険料の通知・請求・返戻等、お問い合わせ・ご依頼への対応ならびに情報提供
- (4) 当社が有する債権債務の管理および債権の回収
- (5) 保険事故の受付および相談対応、事故に関する各種専門業者に係る情報の提供、各種専門業者の仲介、斡旋および紹介
- (6) 適正な保険金・給付金等のお支払い、保険金等の支払事由および保険事故に係る損害、事故原因の調査、保険金等の不正請求その他の不適正事案の防止および排除(関係先への照会および連携を含みます。)
- (7) 保険事故その他の危険の発生を防止する、もしくは軽減を図るための調査、分析および助言
- (8) 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
- (9) 当社社員の採用ならびにそれらに係る面接・試験等の選考手続きおよび入社に係る諸手続き
- (10) 各種イベント・セミナーおよびキャンペーン等の案内、当社の業務および当社等の商品・サービスに関する各種情報の提供ならびにアンケートの実施
- (11) 市場調査、個々のお客さまに係る情報の集約および当該情報の照合を含むデータ分析、アンケートの実施等による当社等の商品・サービスの開発・品質向上(他の事業者、研究機関等と共同して行う場合を含みます。)
- (12) お客さまの閲覧履歴・購買履歴・属性等の情報を分析して実施する、お客さまの興味関心に応じた当社等の商品・サービスの広告宣伝、お客さまのニーズに適合した当社担当者・保険募集人の推薦・紹介およびお客さまに関する保険契約および事故情報等を用いたリスクの分析、予測に基づく適切な当社等の商品・サービスの提案
- (13) 情報システム、情報資産および業務用財産の保全、ならびに当社施設の安全管理
- (14) 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

- (15) その他、上記(1)から(14)に付随する業務ならびにお客さま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の遂行、ならびに持株会社による東京海上グループ各社の経営管理および共通重複業務

また、上記のほか、個別のサービス等に関する個人情報の利用目的を当該サービスの申込書や利用規約（当該サービスで使用されているアプリの利用規約を含みます。）などにおいて記載することがあります。

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について

（特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取り扱いについて」をご覧ください。また、当社は、外国にある第三者に対して個人データを提供することがありますが、詳細は（https://www.e-design.net/privacypolicy/popup_02.html）をご覧ください。）

- (1) 当社は、次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供しません。
- ・法令に基づき提供が許容される場合
 - ・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であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
 - ・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であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
 - ・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であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
 - ・当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要がある場合（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除きます。）
 - ・当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合（下記「4. 個人データおよび特定個人情報等の取り扱いの委託」をご覧ください。）
 - ・合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - ・当社のグループ会社および提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「5. グループ会社および提携先企業との共同利用について」をご覧ください。）
 - ・損害保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。）
 - ・国土交通省との間で共同利用を行う場合（下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。）
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データおよび個人関連情報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）について記録します。
- (3) 当社は、第三者から受領した個人関連情報を、当社が保有する他の情報と結びつける等して個人情報として利用することがあります。

4. 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て適切な委託先を選定し、委託契約を締結し、委託先における個人データの取り扱い状況を含む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、例えば次のような業務に関連して、個人データ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) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 損害調査に関わる業務
- (3) 情報システムの保守および運用に関わる業務
- (4) 支払調書等の作成および提出に関わる業務
- (5) 保険契約の付帯サービスの提供に関わる業務

5. グループ会社および提携先企業との共同利用について

当社は、東京海上グループ各社および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。特定個人情報等につきましては共同利用を行いません。

(1) 利用目的

上記「2. 個人情報の利用目的について」の(1)から(15)に記載した利用目的

(2) 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、その他申込書等に記載された契約内容、お問い合わせ・依頼等の内容、事故状況、保険金お支払い状況等の内容、ドライブレコーダーの記録内容、保険対象物件に関連する使用状況・地形・気象・災害等のデータ、位置情報、購買履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、バイタルデータ、健康診断結果・レセプト・治療・投薬等のデータ、職業上の経歴・保有資格等、経済状況・家計・資産運用に関連するデータ

(3) 共同利用する事業者等

①グループ会社

・東京海上ホールディングスのグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(<https://www.tokiomarinehd.com/company/about/group.html>)

・東京海上日動のグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/group/group.html>)

・日新火災海上保険のグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(<https://www.nisshinfire.co.jp/company/>)

・東京海上日動あんしん生命保険のグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/al_group/)

・東京海上日動ファシリティーズのグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(<https://www.tkn-f.co.jp/company/index.html>)

・ID&E のグループ会社は以下の URL をご覧ください。

(<https://www.id-and-e-hd.co.jp/aboutus/group/>)

②提携先企業

当社が個別のサービス等において提携先企業と個人データを共同利用する場合、当該共同利用に関する利用目的、個人データの項目の詳細、提携先企業および個人データ管理責任者は、当該サービスの申込書や利用規約（当該サービスで使用されているアプリの利用規約を含みます）などに記載して通知等いたします。

(4) 個人データ管理責任者

東京海上ダイレクト損害保険株式会社（住所および代表者の氏名等については会社概要のページをご覧ください。）

6. 情報交換制度等について

（特定個人情報等につきまし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。詳細は一般社団法人日本損害保険協会の以下の URL をご覧ください。

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

- (2) 当社は、自賠責保険に関する適正なお支払いのために、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。詳細は損害保険料率算出機構の以下の URL をご覧ください。

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

- (3) 当社は、損害保険代理店の適切な委託および監督ならびに当社の職員採用等のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データおよび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。詳細は一般社団法人日本損害保険協会の以下の URL をご覧ください。

(<https://www.sonpo.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期間を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へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。詳細は国土交通省の以下の URL をご覧ください。

(<https://www.mlit.go.jp/jidosha/jibaiseki/index.html>)

7. 信用情報の取り扱いについて

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きましては、保険業法施行規則第 53 条の9に基づき、返済能力の調査の目的に利用目的が限定されています。

当社は、これらの情報につきましては、ご本人の返済能力に関する調査の目的以外には利用しません。

8. センシティブ情報の取り扱いについて

当社は、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情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第 57 条第 1 項各号もしくは個人情報保護法施行規則第 6 条各号に掲げる者により公開されているもの、および、本人を目視し、もしくは撮影すること

により取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。)を、個人情報保護法その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供しません。

9. 特定個人情報等の取り扱いについて

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、その目的を超えて取得・利用しません。

当社は、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。

10. ご契約内容および事故に関するご照会について

ご契約内容および保険金のお支払い内容に関するご照会については、当社 Web サイトでご案内の問い合わせ先にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、対応します。

11. 個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等について

個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等に関する事項の通知、開示(第三者提供記録の開示を含む)、訂正等・利用停止等に関するご請求(以下、「開示等請求」といいます。)については、下記「14. 苦情やご相談について」に記載の〈お問い合わせ先〉にご請求ください。ご請求者をご本人であることをご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。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きましては以下の URL をご覧ください。

(<https://www.e-design.net/privacypolicy/popup.html>)

12. 個人データおよび特定個人情報等の管理について

当社では、個人データおよび特定個人情報等の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データおよび特定個人情報等の安全管理措置を講じます。具体的な安全管理措置の内容につきましては以下の URL をご覧ください。

(https://www.e-design.net/privacypolicy/popup_04.html)

13. 仮名加工情報・匿名加工情報の取り扱いについて

当社は、仮名加工情報および匿名加工情報を適正に取り扱います。仮名加工情報および匿名加工情報の取り扱いの詳細につきましては以下の URL をご覧ください。

(https://www.e-design.net/privacypolicy/popup_03.html)

14. 苦情やご相談について(上記「10.」以外)

当社は、個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報(個人情報であるものを除きます。以下同じ。)および匿名加工情報の取り扱いに関する苦情およびご相談に対し適切かつ迅速に対応します。

当社の個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報および匿名加工情報の取り扱いならびに個人データ、特定個人情報等、仮名加工情報および匿名加工情報の安全管理措置に関するご照会、ご相談は、下記までお問い合わせください。

また、当社からのEメール、ダイレクトメール等による新商品、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。ただし、保険契約の維持および管理、保険金のお支払い等に関する連絡は対象となりません。

<お問い合わせ先>

東京海上ダイレクト損害保険株式会社 お客様相談ダイヤル

電話 0120-063-040

受付時間：平日 午前10時～午後6時（年末年始を除く）

住所および代表者の氏名等については会社概要の以下のURLをご覧ください。

(<https://www.e-design.net/company/about/>)

15. 認定個人情報保護団体について

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、特定個人情報等、仮名加工情報および匿名加工情報の取り扱いに関する相談および苦情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（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）

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：月曜日から金曜日（祝日および年末年始休業期間を除く）

16. その他

インターネットにおける情報収集については以下のURLをご覧ください。

(https://www.e-design.net/privacypolicy/popup_05.html)

(注)以上の内容は、当社業務に従事している者の個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報および匿名加工情報については対象としていません。

勧誘方針

勧誘方針

当社では以下の勧誘方針を定め、適正な金融商品の販売・勧誘に努めています。

お客さまへの販売・勧誘にあたって

お客さまの視点に立ってご満足いただけるように努めます

■保険その他の金融商品の販売にあたって

- * お客さまの商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客さまのご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
- * お客さまにご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
- * お客さまに商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

■各種の対応にあたって

- * お客さま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。
- * 保険事故が発生した場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払に努めます。
- * お客さまのご意見・ご要望を商品開発や販売活動に生かしてまいります。

各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます

- * 保険業法、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、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- * 適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- * お客さまのプライバシーを尊重するとともに、お客さまに関する情報については、適正な取り扱いおよび厳正な管理をいたします。

以上の方針は「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」(平成 12 年法律第 101 号)に基づく弊社の「勧誘方針」です。

リスク管理

リスク管理方針

当社におけるリスクは、経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。そのような中で、あらゆるステークホルダーの視点に立ったリスク管理を実施することは経営の重要な課題であると認識しています。

こうした観点から、東京海上グループでは、リスク軽減・回避等を目標とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定質・定量の両面のアプローチから網羅的に把握した上で、これらのリスク情報を有効に活用して会社全体の「資本」・「リスク」・「リターン」を適切にコントロールする ERM 態勢の強化に取り組んでいます。また、ORSA(リスクとソルベンシーの自己評価)を通じて、将来を含めたリスクと資本の十分性を評価しております。

当社では、リスクを定性的・定量的側面から捉えて総合的なリスク管理態勢を構築していきます。

リスク管理方針

当社では、業務の健全性と適切性を確保し維持することを目的に「リスク管理方針」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等、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。

「リスク管理方針」に基づき、当社の業務遂行に伴い発生するリスクの洗い出しおよび特定、リスクの評価、リスクの制御、コンティンジェンシー・プランの策定、リスクのモニタリングという一連のプロセスを通じてリスク管理を実施しています。リスクの洗い出しおよび特定は、エマージングリスク※¹も含めて実施しています。

また、当社の財務の健全性、業務継続性等に極めて大きな影響を及ぼすリスクは、「重要なリスク」として特定・評価の上、管理計画を策定して対応しています。これらは取締役会等に報告を行っています。

※¹ 環境変化等により、新たに現れてくるリスクであって従来リスクとして認識していないリスクおよびリスクの程度が著しく高まったリスク

統合リスク管理方針

当社では、倒産防止の観点ならびに当社の資本の有効活用を図る観点から、「統合リスク管理方針」に基づき、資本・リスクを一元的に管理する統合リスク管理を行っています。なお、統合リスク管理は当社を含む東京海上グループ全体で運営しており、この

枠組みの中で当社の統合リスク管理態勢を整備しています。

当社が保有するリスクについて、所定のリスク保有期間および信頼水準に基づき、発生する可能性がある潜在的な損失額を定量化しています。定量化されたリスクをもとに配分された資本の範囲内で適切な事業運営を行っています。リスクが顕在化した場合においても資本の範囲内で損失を吸収できるよう、適切にリスクをコントロールしています。

また、大規模な自然災害や金融市場の混乱等、経済的損失が極めて大きいと想定しているシナリオを用いたストレステストを実施することにより、事業継続の検証を行い、資本の十分性および資金の流動性に問題がないことを確認しています。

危機管理方針

当社では、お客さま等との関係に重大な影響が生じる、または当社業務に著しい支障が生じるような緊急事態が発生した場合の基本方針として、「危機管理方針」を定めています。

緊急事態が発生した場合は、この「危機管理方針」に基づき社長を本部長とする対策本部を設置する等、緊急事態下で必要な情報収集と具体的な対応策の企画・立案・指示・実施を行う態勢としています。

個別リスク管理

業務遂行に係る主要なリスクを特定し、各リスクについて個別に「リスク管理方針」を定めています。また、リスクごとに主管する部門を定めて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。

■保険引受リスク

保険引受リスクは、①商品の開発・改定に際して、適切な保険約款・保険料率の設定が行われないなど、商品開発改定等に関するリスク②個別の保険契約の引き受けが当社の引受方針等に則って行われないなど、個別契約引受に関するリスク③再保険等の適切な手配が行われないなどの再保険等に関するリスクの3つからなります。再保険については、P.48 をご参照ください。

■資産運用リスク

資産運用に係る①市場リスク②信用リスクの2つからなります。市場リスクは金利・為替・株式等の市場変動、信用リスクは信用供与先の財務状況の悪化等により、損失を被るリスクをいいます。

■資金繰りリスク

当社の財務内容の悪化等を原因として資金流入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リスクまたは資金の確保にかかるコストが高くなるリスク等をいいます。

■事務リスク

社員等の業務上のミスや不正等によりお客さま・取引先等へ悪影響を及ぼす、または当社が不利益を被るリスクをいいます。

■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等が原因となって、当社が直接、間接を問わず、損失を被るリスクをいいます。

■サイバーセキュリティリスク

サイバー攻撃により情報通信ネットワークや情報システムへの不正アクセスやハッキングによる侵入が行われ、機密性、完全性、可用性が毀損することで、当社が損失を被るまたはそのおそれのあるリスクをいいます。

■情報漏えいリスク

役員・社員・外部委託先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えいし、当社が損失を被るリスクをいいます。

■法務リスク

事業活動に関連して発生する可能性がある①法令等を遵守しないことにより当社が損失を被るリスク②法的紛争の発生により当社が損失を被るリスク③法的判断または法的手続きを怠ること、またはその誤りにより当社が損失を被るリスクをいいます。

■レピュテーションリスク

当社または当社業務に密接な関係を有するもの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損なわれ、結果的に不利益を被るリスクをいいます。

■事故・災害・犯罪リスク

事故・災害・犯罪に起因して、当社または当社業務に密接な関連を有するものの生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行能力に被害が生じることにより、当社が損失を被るリスクをいいます。

■人事労務リスク

①必要な人材の確保または育成が十分でないこと②人事運営に関する不満に起因する社員の士気の低下③不適切な労務管理に起因する社員またはスタッフの士気の低下または心身の健康障害により、当社の円滑な業務運営が阻害されるリスクをいいます。

資産運用

資産運用方針

当社では、保険金支払に備えた流動性の確保のため、預貯金および買入金銭債権による運用を行っています。

資産運用リスク管理態勢

当社では資金の運用に伴う信用リスクに対応するため、預入先および発行元の信用リスクの状況をモニタリングする態勢としています。

情報開示

情報開示

当社は、お客さま、社会、株主をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆さま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、当社に関する重要な情報（財務的・社会的・環境的側面の情報を含む）の公正かつ適時・適切な開示に努めています。

東京海上ダイレクト Web サイト

自動車保険の商品・サービス情報や、会社情報などをタイムリーに当社 Web サイトで紹介しています。

また、保険料のお見積もりやご契約のお申し込み・更新手続きなどを簡単かつスピーディーにできるようにし、お客さまの利便性向上に努めています。

(<https://www.e-design.net>)

ディスクロージャー誌

ステークホルダーの皆さまに当社の事業活動について幅広くご理解いただくために、毎年「東京海上ダイレクトの現状」を作成しています。

また、持株会社である東京海上ホールディングスでは、ステークホルダーの皆さま向けにトップメッセージ、経営戦略、財務の状況などをわかりやすくご説明するため「統合レポート（東京海上ホールディングスディスクロージャー誌）」を作成しています。

公式 SNS

X(旧 Twitter)では、公式情報のほかコミュニケーションの創出として、事故のない世界に向けた当社の取り組みや自動車保険にまつわる情報、時節にあった投稿など、お客さまに近い視点での情報を発信しています。

YouTube では、放映中の CM や事故類型に応じた事故対応のプロセスを説明した動画などを発信しています。

Facebook では、最新ニュースやイベント情報などを発信しています。

SNS	URL
X	https://x.com/edesign_ande
YouTube	https://www.youtube.com/@edesign_ande
Facebook	https://www.facebook.com/edesign.and/

※2026 年7月時点の URL です。

サステナビリティの考え方

当社の事業活動は、多くのステークホルダーの皆様からのご支持があってこそ成り立つものです。当社では、サステナビリティの取り組みは「経営理念の実践」そのものであるととらえ、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」に基づきサステナビリティを徹底的に実践していくことで、ステークホルダーの皆様提供価値を高めていきたいと考えています。

東京海上グループ サステナビリティ憲章

東京海上グループでは、サステナビリティを実践するための行動指針として、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」を定めています。

東京海上グループ サステナビリティ憲章

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。



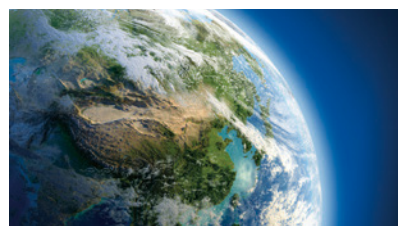
商品・サービス

・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。



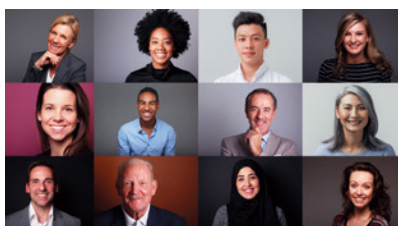
人間尊重

・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。



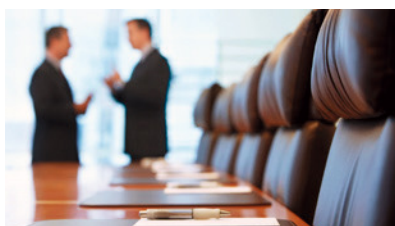
地球環境保護

・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。



「持続可能な開発目標(SDGs)」は、世界が2030年に向けて、貧困や飢餓、エネルギー、技術革新、気候変動等の課題を解決し、持続可能な発展を実現するための目標です。

東京海上グループは、あらゆる事業活動を通じて、気候変動や自然災害、人口動態変化、技術革新、格差拡大等の課題解決に取り組んでおり、これからも、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、保険・リスクマネジメントの専門性を活かし、SDGsの達成に貢献していきます。

サステナビリティの取り組み

サステナビリティの取り組み

社員参加型の社会貢献活動の推進

当社では、社員の社会貢献活動参加率延べ 100% を目標に掲げ、さまざまなサステナビリティイベントを社内で開催し取り組みを推進しています。2025 年度の主な取り組みは以下のとおりです。

1. ウェス(使い捨て雑巾)作り

T シャツやタオルなどを裁断し、高齢者施設などで使用されるウェス(使い捨て雑巾)を約 880 枚作成し、「ボランティア活動センターこくぶんじ」に送付しました。

2. 清掃活動

東京都新宿区の取り組み「秋の地域ごみゼロ運動」に参加し、本社周辺地域にて清掃活動を2回に渡り実施し、延べ 40 名の社員が参加しました。

3. 東日本大震災 被災地復興支援活動

毎年岩手県盛岡市で開催される東日本大震災の追悼行事「祈りの灯火」の会場で当日灯される灯ろうを 52 個作成しました。



環境にやさしいビジネスモデルの構築

当社は、インターネットを活用した損害保険会社の特性を活かし、できるだけ紙資源を使わず環境にやさしいビジネスモデルの構築を目指しています。

具体的には、ご契約者はスマートフォンから、事故の連絡や事故対応状況の確認、契約内容の変更・更新手続きなどのサービスをご利用いただくことができます。また、これから自動車保険の加入を検討されるお客さまについても、見積もりから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。

当社は、今後もスマートフォンを含めたインターネットでの各種サービスの提供において、より環境にやさしいビジネスモデルを追求してまいります。

日本損害保険協会としての社会貢献活動

当社は、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、損害保険の普及啓発・理解促進活動に取り組んでいます。

また、事故、災害および犯罪の防止・軽減にむけて、さまざまな社会貢献活動を推進しています。

2015 年9月に国連サミットにて採択された SDGs (Sustainable Development Goals) の達成にも貢献しています。

日本損害保険協会の主な取り組みは以下のとおりです。

1. 普及啓発・理解促進



国民一人ひとりがより自立的で、安心かつ豊かな生活を実現するためには、損害保険に関する金融リテラシー(「損害保険リテラシー」)は欠かせない生活スキルの一つです。消費者のリスク認識の一層の高揚を図り、損害保険の仕組みや役割を理解したうえで、適切かつ有効に活用いただけるよう、「損害保険リテラシー」の向上に取り組んでいます。

＜「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー」＞

金融経済教育研究会(事務局:金融庁)は、保険商品に関する「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー」として以下を掲げています。

- ① 自分にとって保険でカバーすべき事象(死亡・疾病・火災等)が何かの理解
- ② カバーすべき事象発現時の経済的保障の必要額の理解

消費者の皆さまに損害保険を理解いただくための取り組みとして、損保協会ホームページや講師派遣活動などを通じて、損害保険に関する各種情報を発信しています。

(1) 損害保険の普及啓発・理解促進

① そんぽ学習ナビ

損保協会ホームページ内で教員支援サイト「そんぽ学習ナビ」を開設しています。本サイトでは、損保協会の教育支援ツール(教材)などを年齢層別にまとめています。

② 講師派遣活動

損害保険の仕組みや役割を理解していただくために、次のような各種講演会を全国で開催しています。

- ・高校生や高校教諭を対象とした講演会
- ・大学生を対象とした講演会
- ・一般消費者を対象とした各種講演会
- ・消費生活相談員を対象とした各種勉強会

③ 各種教育副教材の提供

高校生を主な対象に、日常生活のリスクと、そのリスクに備えるための損害保険について学習するための教材として、「明るい未来へ TRY! ～リスクと備え～」と「ソナソナ～備える者たちに幸あれ～」を提供しています。公益財団法人消費者教育支援センターが主催している「消費者教育教材資料表彰」において、「明るい未来へ TRY!」は 2023 年に、「ソナソナ」は 2025 年に優秀賞を受賞するなど、各方面から評価を得ています。

2. 地震保険の普及・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。

2024 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。

3. 自賠責保険の普及・啓発



自賠責保険制度の理解促進および保険加入漏れ防止のため、新聞・インターネット・ポスターなどの広告を通じた「自賠責保険広報活動」を1966年から実施しています。



4. 消費者行政機関などとの対話・交流



各地域の消費者行政機関や消費者団体との対話・交流を通じた意見・情報交換を実施しています。また、各地域の消費生活相談員向けに、損害保険に関する相談対応の参考となるよう、勉強会を実施しています。

(参考)上記の1.～4.の取組みに対し、業界全体で7億2490万円(2025年度予算ベース)を拠出しています。

5. 交通安全対策



(1) 交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険の運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援などに活用しています。

- ・自動車事故防止対策：高齢者の交通事故防止に関する研究支援、交通事故防止用機器の寄贈、飲酒運転防止事



リハビリテーション講習会

業支援など

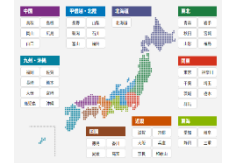
- ・自動車事故被害者支援：高次脳機能障害者支援、脊髄損傷者支援、交通遺児支援、グリーフケア事業・研究への支援など
- ・救急医療体制の整備：高規格救急自動車の寄贈、救急外傷診療の研修会費用補助など
- ・自動車事故の医療に関する研究支援
- ・適正な医療費支払のための医療研修など



(2) 交通安全啓発活動

① 交差点事故防止活動

交差点における事故低減を目的として、47都道府県の事故多発交差点ワースト5の特徴や注意点などをまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を毎年損保協会ホームページで公開し、ドライバーや歩行者、自転車利用者など、交差点を通行するすべての方への啓発活動を行っています。



② 自転車事故防止活動

自転車事故の実態やルール・マナーの解説とともに、自転車事故による高額賠償事例や自転車事故に備える保険などを紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成し、講演会や交通安全教室・イベントなどを通じて自転車事故の防止を呼びかけています。



③ 高齢者の交通事故防止活動

高齢者が運転時や歩行時に当事者となる交通事故が多く発生していることから、反射材つき啓発チラシの提供や映像コンテンツの公開などを通じて事故防止を呼びかけています。



④飲酒運転防止活動

企業や自治体における飲酒運転防止の教育・研修で使用する手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成するとともに、自治体や警察と連携し、飲酒運転による事故のない社会の実現に向けて啓発活動を行っています。



⑤後部座席シートベルト着用推進

シートベルト着用の有効性を解説し、着用率を上げるために後部座席シートベルト着用推進チラシを作成し、損保協会ホームページで公開しています。



6. 防災・自然災害対策



(1)地域の安全意識の啓発

①幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、安全・安心の「最初の第一歩」を学んでもらうため、遊びながら災害から身を守るポーズが学べる防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」を作成しています。毎年、全国各地での防災イベントや幼稚園、保育所、小学校低学年の行事や授業などで活用されています。



②小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及

子どもたちが楽しみながら、まちを探検し、まちにある防災、防犯、交通安全に関する施設・設備を発見してマップにまとめる「ぼうさい探検隊」の取り組みを通じ、安全教育の



推進を図っています。また、万一の事態が起こったとき、直ちに身を守る行動に繋がれるよう、大人と子どもと一緒に防災、防犯、交通安全について学べる事前学習型の教材(電子ブック・動画)を作成し、子どもたちの安全教育の推進に取り組んでいます。

③中学生・高校生向けの防災教育教材の提供

自然災害によるリスクやその備えを学んでもらうため、教育現場で幅広く活用いただく際の手引きとして「防災教育副教材」を作成し、防災教育の推進を図っています。

(2)地域の防災力・消防力強化への取り組み

①軽消防自動車の寄贈

地域の防災力強化を目的として、小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国の自治体や離島に寄贈しています。これまでの寄贈台数は3,531台※1となっています。



※1 1952～2025 年度までの累計、軽消防自動車以外の消防資機材も含んだ総数。

②防火ポスターの制作

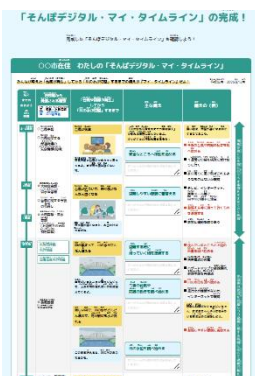
家庭や職場・地域における防火意識の高揚を図り、社会の安全・安心に貢献するため、総務省消防庁の協力を得て、全国統一防火標語を掲載した防火ポスター(総務省消防庁後援・20万枚)を作成しています。同ポスターは、全国の消防署をはじめとする公共機関などに掲示されるほか、各種の防火意識啓発・PRなどに使用されます。



年度	全国統一防火標語
2026 年度	火の確認 いい日を支える いい習慣
2025 年度	急ぐ日も 足止め火を止め 準備よし
2024 年度	守りたい 未来があるから 火の用心
2023 年度	火を消して 不安を消して つなぐ未来
2022 年度	お出かけは マスク戸締り 火の用心

③ハザードマップなどを活用した自然災害リスクの啓発

自然災害リスクの理解を促し、地域特性に応じて防災・減災への意識を高めることを目的としてハザードマップ利活用推進に向けた取り組みを実施しています。2025年3月に水害発生時の個人の防災計画を作成する Web コンテンツ「そんぽデジタル・マイ・タイムライン」をリリースしたほか、各種ツール（「ハザードマップと一緒に読む本」、「動画で学ぼう！ハザードマップ」、啓発チラシなど）を損保協会ホームページに公開し啓発活動を進めています。



④防災情報サイト「そんぽ防災 Web」での情報発信・ツール提供

「そんぽ防災 Web」を通じて、防災に役立つ情報やツールを提供しています。本サイトでは、「災害時の損害保険等の手続き・減免措置」や「被災したときに受けられる保険金以外のお金に関連する制度」を紹介しています。このほか、当協会の防災コンテンツ（動画やリーフレットなど）や過去の主な風水害の支払い保険金データなど、災害への備えに役立つコンテンツを利用者別・目的別に分かりやすく掲載しています。



7. 不正請求対策



(1)自動車盗難の防止

「自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチーム」に 2001 年の発足当初から参画していることに加え、各地で啓発活動を実施し、自動車盗難防止対策に取り組んでいます。

(2)住宅修理業者に関するトラブルへの注意喚起

住宅修理（リフォーム）に関し、「保険が使える」などと勧誘する業者と保険契約者とのトラブルが急増しています。

このようなトラブルに巻き込まれないよう注意を呼びかけるため、消費者庁・金融庁・警察庁・独立行政法人国民生活センターおよび一般社団法人日本損害保険代理業協会の協力を得て、注意喚起チラシを作成しています。



また、より広く消費者の皆様がこのようなトラブルを認知していただくための動画も作成し、損保協会ホームページで公開しているほか、WEB バナー広告を出稿し、消費者の皆様へ住宅修理サービストラブルへの注意を呼びかけています。



さらに、業者とのトラブルなどでお困りの方からのご相談を受け付ける「保険金に関する災害便乗商法 相談ダイヤル」を設置し、被害防止に取り組んでいます。

(3)ロードサービス業者に関するトラブルへの注意喚起

自動車の故障時に、インターネット広告に表示されたロードサービス業者に対処を依頼したところ、事前に説明のなかった高額な費用を請求されるといった消費者トラブルが急増しています。このようなトラブルに巻き込まれないために、事故だけでなく自動車の故障の場合でも、自動車保険を契約している損害保険会社または保険代理店に連絡いただくよう、消費者へ注意を呼びかけています。



(4) 保険金不正請求ホットラインの運営

2013年1月から「保険金不正請求ホットライン」を開設して、損害保険の保険金不正請求に関する情報を収集し、損害保険各社における対策に役立てています。



(5) 保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出

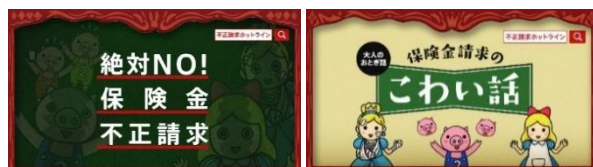
保険金詐欺防止ポスターを作成し、会員会社や損害保険代理店などに掲出し、保険金詐欺が重罪※2であることを周知するとともに、保険金詐欺をたくらむ人物への牽制を図っています。

※2 「刑法第 246 条第1項 人を欺いて財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。
第2項 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。」



(6) 保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開

保険金の不正請求防止に関する理解を深めていただくとともに、保険金不正請求ホットラインを周知し情報を寄せていただくことを目的に、啓発動画を作成し損保協会ホームページやYouTubeに公開しています。



(7) 保険金不正請求の検知を目的としたシステムの運営

2018年10月から保険金不正請求疑義事案の検知を目的としたシステムを運用しています。保険金請求歴や不正請求防止に関する情報を各社間で共有することで、不正請求対策に役立てています。

8. 環境問題への取り組み



(1) 気候変動対応の推進

気候変動は生命や生活基盤、経済システムを広く脅かす重大なリスクであり、グローバルな対応が求められています。これらに関する損保業界への期待に応え、サステナブルな社会への円滑な移行に貢献すべく、2021年7月に「気候変動対応方針」を策定しています。また、「気候変動ガイドブック」および「気候変動特設ページ」を公開するとともに、業界内の知見を深めるため実務者による勉強会(意見交換会)を開催しています。

(2) 環境問題に関する目標の設定

「経団連 カーボンニュートラル行動計画」および「経団連 循環型社会形成自主行動計画」に参加し、CO₂排出量の削減および廃棄物排出量の削減などについて、損害保険業界としての目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

(3) 環境取組みに関する行動計画

「環境取組みに関する行動計画」を策定し、環境問題に取り組んでいます。

【具体的行動計画】

1. 損害保険業を通じた取組み
2. 社外への情報発信
3. 地球温暖化対策
4. 循環型経済社会の構築
5. 社内教育・啓発
6. 環境マネジメントシステムの構築と環境監査
7. 他の企業や組織等との協働
8. 環境関連法規等の遵守

(4)自動車リサイクル部品活用の推進

限りある資源を有効利用することにより、廃棄物を削減し、地球温暖化の原因となっているCO₂の排出量を抑制することを目的として、自動車の修理時におけるリサイクル部品の活用推進に取り組んでいます。



(5)エコ安全ドライブの推進

環境にやさしく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の取り組みを推進するため、普及啓発に取り組んでいます。



(参考)上記の5. ～8. の取組みに対し、業界全体で 18 億 6815 万円(2025 年度予算ベース)を拠出しています。