

経営について

会社概要	8
Chubb 損害保険株式会社 概要	8
代表的な経営指標	18
チャブ・グループ & チャブ・リミテッド 概要	22
チャブ・グループ & チャブ保険の主な沿革	23
トピックス	24
会社の運営	26
内部統制の基本方針	26
コーポレート・ガバナンスの体制	28
コンプライアンス (法令等遵守) 体制	29
チャブ・グループおよびチャブ保険の 環境問題への取り組み	30
第三分野保険の責任準備金の確認	32
リスク管理	33
社外・社内の監査体制	38
勧誘方針	38
個人情報保護	38
反社会的勢力に対する基本方針	43
利益相反管理方針	43
お客様の声	44
ディスクロージャー (情報開示) の態勢	50

会社概要

Chubb 損害保険株式会社 概要

企業データ

チャブ保険は、斬新な発想とチャブ・グループのグローバルなネットワークをもとに、多様なお客様に対し企業火災保険、個人火災保険、新種保険、傷害保険、自動車保険等を提供しています。

1999年7月、エース・リミテッドによる米シグナ・コーポレーションの損害保険事業部門の買収を始め、2016年1月にはチャブ・コーポレーションを買収。エース・リミテッドがチャブ・リミテッドへと社名変更したことを受け、2016年10月に日本でもチャブの名を冠した社名へと変わりました。

チャブ保険はそのチャブ・リミテッドの100%子会社であり、チャブ・グループの一員です。豊富な商品構成やサービス、幅広いディストリビューション能力、優れた財務力、卓越した保険引受ノウハウ、高品質の損害サービス、グローバルな拠点展開等によりお客様のご要望にお応えします。

名称	Chubb 損害保険株式会社 略称：チャブ保険 英文社名：Chubb Insurance Japan
本社所在地	東京都品川区北品川6丁目7番29号 ガーデンシティ品川御殿山
創立	1996年1月26日（日本法人化）
株主	チャブ・リミテッド100%
代表者	代表取締役社長 兼 CEO ジェフ・ハイガー
資本金	81億5,000万円（2017年3月末現在）
総資産額	564億3,500万円（2017年3月末現在）
元受正味保険料 （収入積立保険料を除く）	534億7,100万円（2017年3月期）
正味収入保険料	217億8,800万円（2017年3月期）
単体ソルベンシー・マージン比率	1,199.5%（2017年3月末現在）
保険財務力格付	スタンダード & プアーズ社 A+（2017年7月現在）

チャブ保険のミッション

「選ばれる、チャブ保険」

チャブ保険は、お客様、代理店、社員から選ばれる保険会社になることを目指しています。

• お客様に選ばれるチャブ保険

前身会社を含め97年におよぶ歴史を通じて培った日本市場への深い理解、安定した財務基盤、チャブ・グループの先進的なノウハウをもとに、お客様のニーズと満足を重視した世界水準の商品とサービスをご提供します。

• 代理店に選ばれるチャブ保険

代理店の繁栄と成功を重視し、お客様のニーズを反映した革新的で魅力的なサービスをご提供します。

• 社員が選ぶチャブ保険

能力主義のもと、それぞれの貢献に対して、公正な報酬体系とキャリアプランを提供しています。

チャブ・グループ行動指針

• Integrity / 誠実

私たちは、法令や規則、会社の方針を、言動の両面において遵守します。常に公正さ、品性を保ち、倫理的に行動します。

• Excellence / エクセレンス

私たちは、お互いの優れた仕事を認め、それに報います。最高水準の仕事成し遂げるために、私たち一人ひとりがオーナーシップを持って行動します。

• Client Focus / お客様中心

私たちは、お客様のために真摯に行動します。お客様のリスクを理解することに努め、お客様に最適なソリューションを提案し提供します。

• Teamwork / チームワーク

私たちは、活発なコミュニケーションと協力が成果を導き出すという信念のもと、積極的な取り組み、異なる視点、建設的な批判を奨励し、自信と誇りを持って行動します。

• Respect / 尊敬

私たちは共に働く仲間に敬意を持って接し、ビジネスパートナー、地域社会を大切にします。公正な対応を行動の基本とし、多様性を認め、互いに信頼し尊重し合うことを重んじます。

チャブ保険の経営指針

チャブ保険は「5つの指針」のもと、お客様のニーズと満足を重視した商品とサービスの提供、大切なパートナーである代理店との関係強化、収益性の向上を追求しています。

- ディストリビューションの飛躍的な拡大
- スキルレベルの向上
- 経費の管理
- 営業業務の改善
- 商品力の強化

チャブ保険の強み

格付ランク「A+」。安定した財務基盤をベースに、お客様の信頼にお応えします。米国格付機関スタンダード & プアーズ社より、日本法人として保険財務力格付および発行体格付ともに信用性の高い「A+」を獲得。優れた財務基盤に裏づけられた安心をご提供します。なお、最新の格付情報については、スタンダード & プアーズ社の公式ホームページ (<http://www.standardandpoors.com>) またはスタンダード & プアーズ社 (電話：03-4550-8000) までお問い合わせください。

単体ソルベンシー・マージン比率 1,199.5% は、高い支払い能力の証です。

あらゆるリスクや環境変化への安定した対応を目指し、保険金の支払い能力の強化を積極的に推進しています。単体ソルベンシー・マージン比率は、「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされる 200% を大きく上回る **1,199.5%***。巨大災害の発生や資産の大幅な価格下落など、通常の予測を超える危機が発生した場合にも、お客様に確かな安心をお約束します。

*2017年3月末現在

国内約2,300店のプロフェッショナルな代理店が、あらゆる地域でご相談を承ります。チャブ保険のネットワークで結ばれている代理店は、日本国内に約2,300店。いずれも専門性に富んだプロフェッショナル集団であり、お客様のニーズにマッチした保険商品やサービスのご紹介、的確なアドバイスで問題解決を目指します。気軽にご相談いただける身近なリスクマネージャーです。

子会社について

Chubb 少額短期保険株式会社

正式社名	Chubb 少額短期保険株式会社 Chubb SSI Japan (略称：チャブ少額短期保険)
本社所在地	東京都品川区北品川 6 丁目 7 番 29 号 ガーデンシティ品川御殿山
設立	2006年10月10日
代表取締役社長	篠原 俊裕
資本金	2億3,000万円 (2017年3月末現在) (内訳：資本金1億5,500万円、資本準備金7,500万円)
出資比率	100%
主な事業内容	少額短期保険業、およびこれに付帯関連する業務

株主の状況

基本事項

定時総会開催時期	決算期日	公告掲載
毎年4月1日から4ヵ月以内	毎年3月31日	ホームページ

株式の分布状況・大株主

株主名	住所	所有株式数	発行済株式総数に対する所有株式数の割合
エース・INA・オーバーシーズ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	バミューダ、ハミルトン、ウッドボーン アベニュー 17	163千株	100%

資本金の推移

当社は、平成8年1月に資本金30億円(授權資本金100億円)にて設立されました。その後、平成11年12月23日付で16億5千万円、平成14年3月27日付で10億円、平成15年3月29日付で5億円、平成16年3月27日付で7.5億円、平成18年3月16日付で5億円の増資を行い、さらに平成21年3月23日付で7.5億円の増資を行い、増資後81.5億円の資本金となっております。

年月日	増資額	増資後資本金(億円)	摘要
平成8年1月26日	—	30	設立
平成11年12月23日	16.5	46.5	第三者割当による新株発行
平成14年3月27日	10	56.5	同上
平成15年3月29日	5	61.5	同上
平成16年3月27日	7.5	69	同上
平成18年3月16日	5	74	同上
平成21年3月23日	7.5	81.5	同上

株主総会の状況

• 臨時株主総会

平成 28 年 7 月 14 日付けの臨時株主総会の決議事項は以下のとおりです。

決議事項：第 1 号議案 保険契約の譲り受けの件

第 2 号議案 定款の一部変更の件

上記議案は原案どおり承認可決されました。

• 臨時株主総会

平成 28 年 9 月 30 日付けの臨時株主総会の決議事項は以下のとおりです。

決議事項：第 1 号議案 取締役 1 名の増員および新規選任の件

第 2 号議案 取締役報酬限度額の変更の件

上記議案は原案どおり承認可決されました。

• 臨時株主総会

平成 28 年 12 月 22 日付けの臨時株主総会の報告事項および決議事項は以下のとおりです。

報告事項：取締役の辞任

上記内容について報告しました。

決議事項：第 1 号議案 新取締役選任の件

上記議案は原案どおり承認可決されました。

• 第 22 回定時株主総会

第 22 回定時株主総会は、平成 29 年 6 月 27 日（火）当社本店会議室において行われました。報告事項は以下のとおりです。

報告事項：1. 平成 28 年度（平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで）に係る貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書および個別注記表の内容につき報告の件

2. 平成 28 年度（平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで）に係る事業報告の内容につき報告の件

3. 取締役の辞任

上記内容について報告しました。





ジェフ・ヘイガー

代表取締役社長 兼 CEO
ファー・イースト
リージョナル・プレジデント

1991年 セーフコ・インシュアランス
リージョナル・セールス & ディストリビューション・リーダーほか
2005年 AIU 保険会社 日本支社 エグゼクティブ・バイス・プレジデント 兼
アメリカン・インターナショナル・グループリージョナル・バイス・プレジデント
2008年 AIU 保険会社 日本支社 エグゼクティブ・バイス・プレジデント
2009年 ファイヤーマンズ・ファンド・インシュアランス・カンパニー
バイス・プレジデント 兼 ナショナル・セールス・リーダー
2011年 当社 取締役
リージョナル・プレジデント (ファー・イースト)
2012年 当社 代表取締役社長 兼 CEO
リージョナル・プレジデント (ファー・イースト)



パトリック・スコット・ローリス

取締役 兼 CFO (最高財務責任者)
ファー・イースト
リージョナル・バイス・プレジデント

1989年 アーサーアンダーセン LLP
1997年 マックイ精製糖社
1999年 プライスウォーターハウスクーパーズ LLP コンサルティングサービスディレクター
2004年 チューリッヒ保険会社
アソシエイト・バイス・プレジデント
財務プロジェクトマネージャー
2006年 同社 アソシエイト・バイス・プレジデント 業務計画と実行担当
2007年 同社 バイス・プレジデント
損害保険 戦略計画責任者
2010年 同社 バイス・プレジデント
損害保険 (財務) プロジェクト責任者
2011年 同社 最高財務責任者
2014年 当社 取締役 兼 CFO (最高財務責任者)
リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)



佐々木 寿彦

取締役 兼 CDO 兼 営業統括本部長

1980年 INA 保険
1998年 CIGNA 保険会社 東京統括支店長
1999年 同社 首都圏本部長
2001年 AIU 保険会社 日本支社 営業開発チーム
2005年 同社 営業開発部長
2007年 同社 営業開発本部長
2010年 同社 営業開発アシスタントバイスプレジデント本部長
2011年 当社 取締役 兼 営業統括本部長
2015年 当社 取締役 兼 CDO (チーフ・ディストリビューション・オフィサー) 兼
営業統括本部長



石原 洋志

取締役 兼 人事部長

1981年 東京海上火災保険株式会社
1992年 同社 米国支店
2000年 東京海上日動火災保険株式会社 経理部次長 兼 主計グループリーダー
2006年 同社 営業企画部部長 兼 株式会社ミレアホールディングス 出向
2009年 イーデザイン損害保険株式会社
代表取締役
2010年 東京海上日動火災保険株式会社
内部監査部 参与
2010年 当社 取締役 兼 パーソナルラインズ本部長
2015年 当社 取締役 兼 人事部長

役員 の 状 況



アンドリュー・ニスベット

取締役 (A&H・DM ライン担当)
ファー・イースト
リージョナル・バイス・プレジデント

2002年 インターナショナル SOS ロンドン
2006年 インシュアランス・リミテッド オークランド A&H マネージャー
2007年 同社 ニュージーランド A&H マネージャー
2010年 同社 A&H アンダーライティングマネージャー
オーストラリア & ニュージーランド
2010年 同社 A&H アンダーライティング兼ブローカーマネージャー
オーストラリア & ニュージーランド
2011年 同社 A&H 責任者 オーストラリア & ニュージーランド
2015年 当社 取締役 (A&H・DM ライン担当)
リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)



タラス・リホ

取締役 兼 パーソナルラインズ本部長
ファー・イースト
リージョナル・バイス・プレジデント

1997年 AIG ジャパン アシスタント・バイス・プレジデント
2006年 AIA カンパニー リミテッド
通信販売本部長
2012年 アユタヤアリアンツ保険会社 (タイ)
シニア・バイス・プレジデント
2012年 ガシー・レンカー・ジャパン
最高マーケティング責任者
2015年 当社 執行役員 兼 パーソナルラインズ本部長
2016年 当社 取締役 兼 パーソナルラインズ本部長
リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)



デイビッド・モロー

取締役 兼 P&C 本部長
ファー・イースト
リージョナル・バイス・プレジデント

2003年 損保ジャパン UK 企業保険
アンダーライター
2006年 AIG UK P&C ポートフォリオ・マネジャー
2009年 エース・インシュアランス・リミテッド (ニュージーランド) P&C マネジャー
2013年 エース INA オーバーシーズ・インシュアランス P&C 本部長
2015年 チャブ・インシュアランス・マレーシア・バーハド P&C 本部長
2017年 当社 取締役 兼 P&C 本部長
リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)



ウィリアム・ワーバ

執行役員 兼 CAO (最高業務管理責任者)
ファー・イースト
リージョナル・バイス・プレジデント

1998年 AIG イースト・アジア・ホールディングス・マネジメント株式会社
オペレーション & システム担当
日本・韓国地域リージョナル・バイス・プレジデント
2010年 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー (アリコジャパン)
シニア・バイス・プレジデント 兼 セパレーション・オフィサー
2011年 メットライフアリコ生命保険株式会社
テクノロジー & アドミニストレーション担当シニア・バイス・プレジデント
2013年 当社 執行役員 兼 CAO (最高業務管理責任者)
リージョナル・バイス・プレジデント (ファー・イースト)

役員 の 状 況



櫻井 達也

執行役員 兼 企業営業 / 国際営業担当

1988年 日本情報通信株式会社
1991年 AIU 保険会社
2000年 同社 IS 首都圏営業部 本部長
2004年 同社 ICON 事業本部 事業本部長
2008年 同社 執行役員
2012年 当社 営業統括本部
営業戦略企画推進 室長
2013年 当社 営業統括本部
営業統括戦略企画本部長
2015年 当社 執行役員 兼 営業統括本部 副本部長 兼 企業営業 / 国際営業 / 営業戦略担当
2016年 当社 執行役員 兼 企業営業 / 国際営業担当



ガネッシュ・スブラマニウム

執行役員 兼 ビジネス・テクノロジー
本部長 ファー・イースト
リージョナル CIO (最高 IT 管理責任者)

1998年 デトロイト シニアコンサルタント
2000年 GE キャピタル ウェブテクノロジー責任者
2004年 コバンス IT シニアディレクター
2011年 アリセント バイス・プレジデント、IT エンタープライズアプリケーション責任者
2015年 ノース・アメリカ バイス・プレジデント、IT アプリケーション・アーキテクチャー責任者
2015年 当社 リージョナル CIO 兼 執行役員 兼 ビジネス・テクノロジー本部長



ダーク・ラッセル

執行役員 兼 損害サービス本部長

1997年 AIG タイ バイスプレジデント
損害サービスマネージャー
1999年 AIG ユニバンコセグロス (ブラジル)
損害サービスディレクター
2002年 AIG サウス・イースト・アジア・リミテッド (香港) バイスプレジデント
リージョナル損害サービスマネージャー
2007年 AIG ジャパンホールディングス株式会社シニアバイスプレジデント
損害サービスエグゼクティブ
2013年 AIG ジャパンホールディングス株式会社 シニアエグゼクティブ
損害サービストランスフォーメーション
2017年 当社 執行役員 兼 損害サービス本部長



佐野 佳男

執行役員 兼 法務・
コンプライアンス統括・
募集管理本部長

1985年 日本生命保険相互会社
2005年 同社 不動産法務室長
2005年 ユニファイド・パートナーズ株式会社 エグゼクティブ・ディレクター
2009年 エートス・ジャパン・エルエルシー 法務・コンプライアンスディレクター
2015年 カーディフ・アシュアランス・ヴィ 法務・コンプライアンス統括部長 兼
カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール 法務・コンプライアンス統括部長
2017年 当社 執行役員 兼 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長

監査役・会計監査人の状況

平川 元之

監査役

1981年 AIU 保険会社
1998年 同社 自動車保険部部长代理 兼 業務部課長
2000年 当社 自動車業務部長
2002年 当社 自動車事業本部 本部長
2007年 当社 商品本部 副本部長
2013年 当社 法務・コンプライアンス統括・募集管理本部副本部長 兼 渉外業務部長
2016年 当社 監査役

米山 修

監査役

1973年 安田火災海上保険株式会社 (現 株式会社損害保険ジャパン)
1997年 同社 近畿業務部長
1999年 同社 金融法人部長
2002年 株式会社損害保険ジャパン 金融法人部長
2003年 同社 常務執行役員 兼 関西本部長 兼 関西業務部長
2006年 同社 取締役嘱常務執行役員
2007年 損保ジャパンひまわり生命保険株式会社 代表取締役副社長執行役員
2009年 損保ジャパン・アセットマネジメント株式会社
(現 損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社) 監査役
2012年 TPR 株式会社 監査役
2013年 当社 社外監査役

尾高 雅美

監査役

1987年 トヨタ自動車株式会社
1990年 監査法人トーマツ
1997年 最高裁判所司法研修所入所 (51 期)
1999年 弁護士登録
2003年 黒田法律事務所入所
2005年 クリフォードチャンス法律事務所入所
2006年 AIG Global Real Estate Asia Pacific Inc
2008年 ING 不動産投資顧問株式会社
2011年 独立開業 (現: ウィザーズ国際法律事務所)
2016年 当社 社外監査役

PwC あらた有限責任監査法人

会計監査人

従業員の状況

2017年3月31日現在

	男性	女性	総平均
平均年齢	46.9歳	43.2歳	45.6歳
平均勤続年数	13.7年	8.5年	11.8年
平均給与月額	704,395円	445,416円	610,764円
従業員数	332名	188名	520名

- (注) 1. 従業員には、使用人兼務取締役、退職者を含んでおりません。
2. 平均給与月額は2017年3月の税込定例給与であり、賞与・時間外手当を含んでおりません。
なお、2017年1月から新人事制度が施行され、従来より年収に占める給与月額の比率が高まりました。
3. 平均年齢および平均勤続年数は小数第2位を切捨てて小数第1位までを表示しております。

社員研修制度

損害保険事業を通じて広く社会に貢献するという当社の企業理念を理解し、その達成のために、スピード、柔軟性、機敏性を基盤とする当社の企業文化を担うプロフェッショナルな人材の育成と社員の能力開発に努め、組織の活性化を図ることを目的として進めております。

そのため、新入社員研修、リーダーシップ強化研修等の全体的な共通知識・能力の育成・向上を目的とする「階層別集合研修」、各専門部が実施する専門知識・能力の育成・強化を目的とする「業務研修」、随時行われる「テーマ別研修」、さらには自己啓発をも含めた「各種通学・通信研修」、「社外講座」受講等を組合せて実施しております。

福利厚生

法律で定められている社会保険等の福利厚生制度のほか、以下の諸制度を実施しております。

- 確定拠出年金制度
- Chubb 持株優遇制度
- 所得補償保険制度
- 慶弔金・災害見舞金支給制度
- 人間ドック補助制度
- 財形貯蓄制度
- 保険料補助制度
- 福利厚生代行サービス

代表的な経営指標

(単位：百万円)

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
正味収入保険料 ^{※1} (対前期増減率)	20,267 (△ 3.4%)	21,042 (3.8%)	21,788 (3.5%)
保険引受利益 ^{※2} (対前期増減率)	600 (△ 0.2%)	1,622 (170.2%)	2,826 (74.1%)
経常利益 (△は経常損失) ^{※3} (対前期増減率)	1,213 (46.6%)	1,878 (54.8%)	2,981 (58.7%)
当期純利益 (△は当期純損失) ^{※4} (対前期増減率)	488 (30.5%)	1,010 (106.7%)	2,400 (137.5%)
正味損害率 ^{※5}	46.7%	43.7%	42.0%
正味事業費率 ^{※6}	53.0%	45.5%	44.9%
純資産額 ^{※7}	3,221	4,498	6,820
総資産額 ^{※8}	49,743	51,058	56,435
その他有価証券評価差額金 ^{※9}	409	676	597
単体ソルベンシー・マージン比率 ^{※10}	1,043.3%	1,138.5%	1,199.5%

- (注) ※1. 正味収入保険料：元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。
 ※2. 保険引受利益：保険引受収益－保険引受費用－保険引受に係る営業費および一般管理費土その他収支（その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税等相当額などです。）
 ※3. 経常利益：通常の会社の事業（保険引受・資産運用等）から発生する取引を経常取引といい、それらの取引の集計の結果、計算された利益をいいます。
 ※4. 当期純利益：上記経常利益に特別損益を加算し、法人税および住民税と法人税等調整額を控除した利益をいいます。
 ※5. 正味損害率：保険金の正味収入保険料に占める割合のことで次の算式により算出されます。

$$\frac{\text{正味支払保険金} + \text{損害調査費}}{\text{正味収入保険料}}$$

 ※6. 正味事業費率：事業費の正味収入保険料に占める割合のことで次の算式により算出されます。

$$\frac{\text{保険引受に係る正味事業費}}{\text{正味収入保険料}}$$

 ※7. 純資産額：総資産から会社の負債の部の合計額を控除したものです。
 純資産の部合計の数値と一致します。
 ※8. 総資産額：会社の貸借対照表上の資産の総額をいいます。
 ※9. その他有価証券評価差額金：金融商品会計適用により会社が所有する有価証券のうちその他有価証券については貸借対照表の表示が時価表示となっています。その時価と会社帳簿価額の差額（未実現損益）から税相当額を控除した純額を貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。
 ※10. 単体ソルベンシー・マージン比率：巨大災害の発生や保有資産の大幅な下落等、通常の予測を超えて発生しうる危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。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指標のひとつであり、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」とされています。単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化等を図るため、平成23年度末（平成24年3月31日）から算出に係る法令等が改正されています。

正味収入保険料

2016	21,788	217億8,800万円 (対前年比 +3.5%)
2015	21,042	
2014	20,267	元受および受再契約の収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

(単位：百万円)

※ 2014 年度より保険始期の到来していない契約の保険料を保険始期ベースで処理しています。

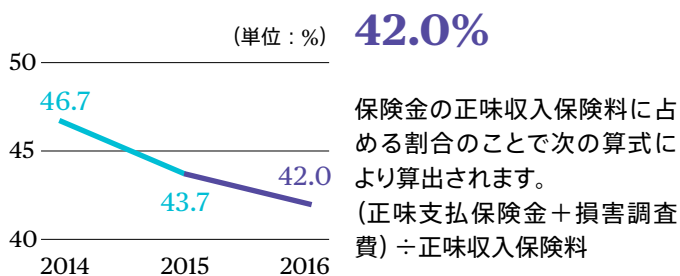
元受正味保険料 (収入積立保険料を除く)

2016	53,471	534億7,100万円 (対前年比 +2.0%)
2015	52,422	
2014	50,789	元受収入保険料(グロス)から諸戻金を控除したものです。ただし、満期戻金は控除しません。

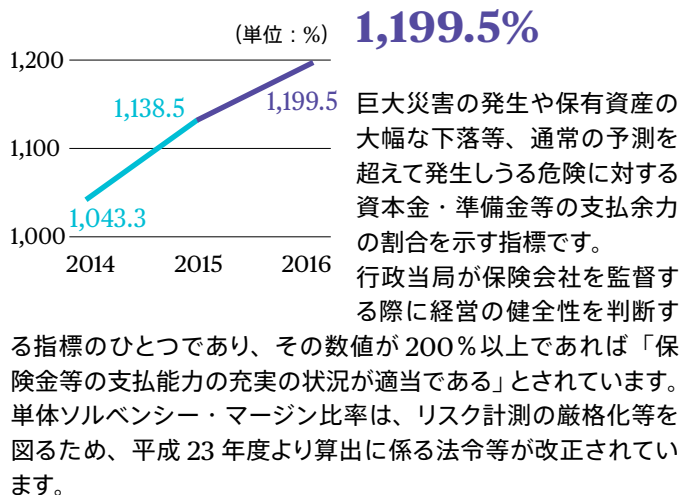
(単位：百万円)

※ 2014 年度より保険始期の到来していない契約の保険料を保険始期ベースで処理しています。

正味損害率



単体ソルベンシー・マージン比率



総資産額

2016	56,435	564億3,500万円
2015	51,058	
2014	49,743	損害保険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の合計です。

(単位：百万円)

平成 28 年度 (平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで) 事業報告書

(1) 事業の経過および成果等

当決算期における日本経済は、長期金利の低下に伴う弱さがみられたものの、堅調な雇用情勢や輸出・生産および企業収益の改善を背景に緩やかな回復基調となりました。世界経済においては、米国や欧州における政治情勢に起因する先行き不透明感がある一方、アジアにおいて景気の持ち直しの動きがみられ、全体としては緩やかな回復がみられました。

このような経営環境のもと、当期の損益の状況につきましては、経常利益が 29 億 8 千 1 百万円、当期純利益は 24 億円となりました。

なお、スタンダード & プアーズ社より、日本法人として保険財務力格付けおよび長期カウンターパーティ格付けともに「A+ / アウトルック：安定的」を獲得しております。

(2) 当期中における元受保険契約、再保険契約、正味事業成績の概況は次のとおりです。

1. 元受保険契約の概況

当期中に計上した収入積立保険料を除く元受正味保険料は 534 億 7 千 1 百万円であり、その内訳は火災保険 191 億 4 千万円、海上保険 7 億 5 千 3 百万円、運送保険 3 億 4 千 5 百万円、傷害保険 124 億 3 千万円、自動車保険 79 億 6 千 1 百万円、自動車損害賠償責任保険 2 億 1 千 5 百万円、その他の保険 126 億 2 千 5 百万円となっております。

また、当期中に計上した元受正味保険金は 185 億 9 千万円であり、損害率は 34.8% となっております。その内訳は、火災保険 63 億 7 千 1 百万円、海上保険 1 億 5 千 3 百万円、運送保険 8 千 2 百万円、傷害保険 39 億 1 千 2 百万円、自動車保険 41 億 5 百万円、自動車損害賠償責任保険 2 億 3 百万円、その他の保険 37 億 6 千 1 百万円となっております。

2. 再保険契約の概況

当期中に計上した出再保険契約は支払再保険料 367 億 6 千 4 百万円、回収再保険金 121 億 6 千 5 百万円、再保険手数料 158 億 3 千 4 百万円となっております。また、受再保険契約は受再正味保険料 50 億 8 千万円、受再正味保険金 15 億 3 千 2 百万円、受再保険手数料 20 億 6 千 2 百万円となっております。

3. 正味事業成績の概況

当期中に計上した正味収入保険料は 217 億 8 千 8 百万円であり、3.5% の増収となっております。その内訳は、火災保険 37 億 9 千 2 百万円、海上保険 1 億 9 千 1 百万円、運送保険 5 千 8 百万円、傷害保険 81 億 4 千 4 百万円、自動車保険 35 億 1 千 8 百万円、自動車損害賠償責任保険 6 億 4 千 5 百万円、その他の保険 54 億 3 千 6 百万円となっております。

当期中に計上した正味支払保険金と損害調査費の合計額は 91 億 5 千 2 百万円であり、損害率は 42.0% となっております。当期中に計上した保険引受に係る事業費の合計額は 97 億 7 千 8 百万円であり、事業費率は 44.9% となっております。

(3) 当期における損益の概況、資産運用状況は次のとおりです。

経常収益は保険引受収益が 219 億 7 千 2 百万円、資産運用収益が 5 千 4 百万円、その他経常収益が 2 億 6 千 4 百万円となり、合計 222 億 9 千 1 百万円を計上いたしました。一方、経常費用は保険引受費用が 88 億 1 千 2 百万円、営業費および一般管理費が 104 億 7 千 5 百万円、その他経常費用が 2 千 2 百万円となり、合計 193 億 1 千万円を計上しました。この結果、経常利益が 29 億 8 千 1 百万円となっております。経常利益にそ

の他特別利益による特別利益 2 億 8 千万円、価格変動準備金の繰入額 1 千万円、固定資産処分損 9 百万円の合計 1 千 9 百万円の特別損失を計上し、法人税等 8 億 4 千万円を控除し、当期純利益は 24 億円となりました。なお、当期末における総資産は 564 億 3 千 5 百万円、このうち運用資産は 500 億 2 千万円となっております。資産運用に関しましては、利息および配当金収入は 8 千 4 百万円となり、有価証券売却益 4 百万円、積立保険料等運用益振替△3 千 5 百万円を加減した結果、5 千 4 百万円の資産運用収益を計上いたしました。

(4) 会社が対処すべき課題

2016 年 1 月、親会社であるエース・リミテッドのチャブ・コーポレーション買収により「チャブ・リミテッド」への社名変更を実施。それに伴い当社も同年 10 月、エース損害保険株式会社から「Chubb 損害保険株式会社」へ社名変更を行いました。この統合により、強固な財務基盤を背景として高い保険引受、幅広い商品ラインナップ、トップクラスの保険サービスを顧客へ提供することが一層可能となりました。しかしながら、日本における Chubb のブランドの浸透は十分に図られておらず、今後ブランドの情宣による周知徹底が大きな課題となります。チャブ・グループの世界 54 カ国でのビジネスネットワークの強みを生かした商品づくりやサービスの提供・改善を目指してまいります。また、チャブ保険ではそれぞれの市場の特性に合わせた募集プロセス、業務プロセスの改善を継続的に行ってまいります。これらの取組等を通して、収益性、成長性および健全性を兼ね備えた保険会社として発展していくため全社を挙げて業務に邁進いたします。

不良債権の状況について

①リスク管理債権の状況

平成 28 年度末でリスク管理債権に該当するものではありません。

※リスク管理債権とは貸付金等の中で、正常ではない債権を指し破綻先債権、延滞債権、3 ヶ月以上延滞債権、貸出条件緩和債権の分類があります。(各債権の意義は「経理の状況」の「リスク管理債権の状況」のページをご参照ください)

②資産自己査定状況

毎決算期末に保有する資産を個別に検討して、回収の危険性または価値の毀損の危険性の度合いに応じて、Ⅰ Ⅱ Ⅲ Ⅳ の 4 段階に分類を行い、資産の不良化によってどの程度の危険にさらされているかを判定しております。平成 28 年度の資産査定結果は下記のとおりであり、1 千 6 百万円の貸倒引当金を計上しております。

Ⅰ 分類 (非分類)	55,780 百万円
Ⅱ 分類	659 百万円
Ⅲ 分類	0 百万円
Ⅳ 分類	12 百万円
合計	56,452 百万円

財務諸表に関する社長表明

当社は財務諸表作成に係る内部監査態勢の構築と維持について責任を有していることを認識しています。

当社の財務諸表は、上記内部監査のもと、日本の会計原則に従って作成されており、会計監査人から適法である旨の報告を得ています。

本職は、当社の財務諸表作成に係る内部監査の有効性および財務諸表の適正性を確認しております。

Chubb 損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
ジェフ・ヘイガー



チャブ・グループ&チャブ・リミテッド 概要

チャブ・リミテッド企業データ

チャブ・グループは、54カ国で事業を展開し約30,000名の従業員を擁する世界最大級の損害保険会社です。多様なお客様に対して企業火災保険、個人火災保険、新種保険、個人傷害保険、補完的医療保険、再保険および生命保険を提供しています。

1985年の設立以来、戦略的な企業買収と経営の多角化により急成長を遂げ、1999年7月には米シグナ・コーポレーションの損害保険事業部門を買収。2016年1月にはチャブ・コーポレーションを買収し、チャブ・リミテッドへ社名変更しました。

豊富な商品構成やサービス、幅広いディストリビューション能力、優れた財務力、卓越した保険引受、高品質の損害サービス、グローバルな拠点展開でお客様のご要望にお応えしています。

正式社名	チャブ・リミテッド Chubb Limited
本社所在地	スイス チューリッヒ Bärengrasse 32, CH-8001 Zürich, Switzerland
設立	1985年8月29日
会長兼 CEO	エバン・グリーンバーグ Evan G. Greenberg
上場株式市場	ニューヨーク株式市場 (NYSE: CB)
総資産額	1,597億ドル (2016年12月末現在)
収入保険料 (GWP)	349億ドル (2016年12月期)
正味収入保険料 (NWP)	281億ドル (2016年12月期)
保険財務力格付	スタンダード & プアーズ社 AA (2017年7月現在) Chubb Group's core operating companies
IR ページ	http://investors.chubb.com

代表的な経営指標

チャブ・リミテッド総資産額

2016	159,786
2015	102,306
2014	98,248

(単位: 100万米ドル)

チャブ・リミテッド収入保険料

2016	34,983
2015	23,811
2014	23,390

(単位: 100万米ドル)

チャブ・リミテッド正味収入保険料

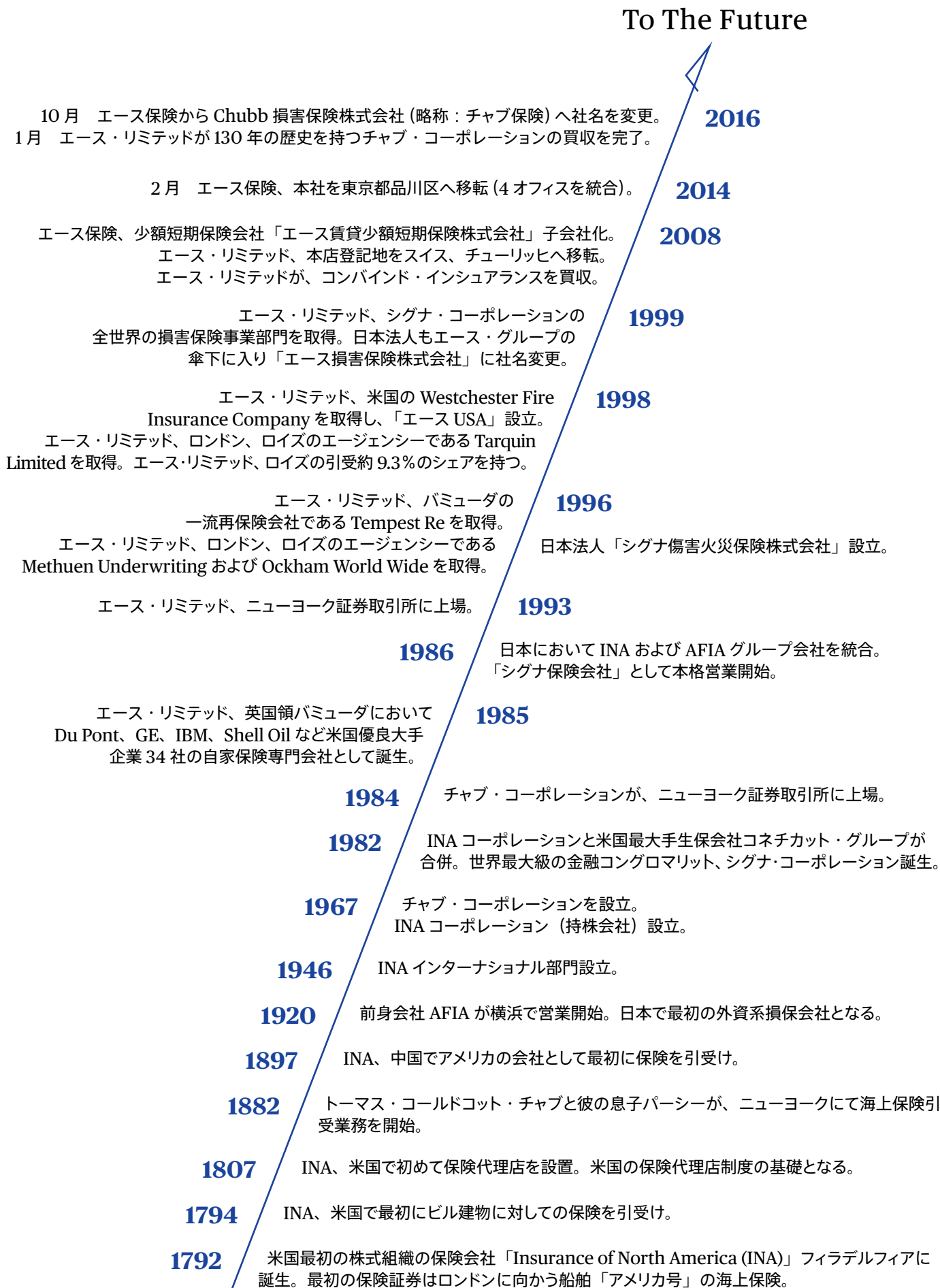
2016	28,145
2015	17,713
2014	17,799

(単位: 100万米ドル)

保険財務力格付 (Chubb Group 主要グループ会社)

2017年7月1日現在

格付機関	保険財務力格付
スタンダード & プアーズ社	AA (アウトルック: 安定的)
A.M. ベスト社	A++ (ステータブル)



トピックス

主要な活動等

• 2016年10月 Chubb損害保険株式会社へ社名変更

2016年10月1日、Chubb損害保険株式会社はエース損害保険株式会社より商号変更(社名変更)しました。これは、同年1月14日のチャブ・コーポレーションの買収により親会社が「チャブ・リミテッド」へ社名変更したことに受け、日本法人である当社においてもChubb(チャブ)を冠する社名に変更しました。

チャブ・グループの豊富な商品構成や保険サービス、グローバルな拠点展開、幅広い販売網、高い財務力、これまで培われた優れた保険引受により、お客様のニーズにお応えします。

エース損害保険株式会社

Chubb損害保険株式会社



CHUBB®

略称：チャブ保険

英語：Chubb Insurance Japan

• 2017年2月 チャブ・リミテッド2016年度決算

2016年度のチャブ・リミテッドの決算は、統合後も引き続き順調で記録的な営業利益となり、純利益が過去最高の41.35億ドル、一株当たり8.87ドルで、経常利益は47.16億ドル、一株あたり10.12ドルとなりました。

• 2017年3月 浜松営業所の事務所移転

2017年3月21日、浜松営業所の事務所(静岡県浜松市)を同市、浜松アクトタワーへ移転しました。

• 2017年7月 熊本支店の事務所移転

2017年7月24日、熊本支店の事務所を同市、西嶋三井ビルディングへ移転しました。

新商品

- **2016年10月 ライフサイエンス賠償責任保険、臨床試験賠償責任保険、製造業E&O保険の販売開始**

2016年10月より製薬会社、医療機器メーカー等を対象とした「ライフサイエンス賠償責任保険」および医療機関、製薬会社等を対象とした「臨床試験賠償責任保険」、製造業者の過誤や過失の損害賠償を海外リスクも含めて対象とした「製造業E&O保険」の3商品の販売を開始しました。

- **2016年12月 製造Pro、リテールProの販売開始**

2016年12月より施設、生産物、請負業務の賠償事故を包括的に補償する製造業を対象とした「製造Pro」および小売り、飲食店等を対象とした「リテールPro」の2つの企業用賠償責任保険の販売を開始しました。

- **2017年5月 Cyber Proの販売開始**

2017年5月より多様化するサイバーリスクを海外も含め包括的に補償するサイバー保険「Cyber Pro」の販売を開始しました。

地震保険の普及と啓発

地震への備えとして、2015年度に火災保険を契約された方のうち、約6割の方が地震保険に加入されています。

地震保険は、地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする損害を補償します。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、被災者の方の「生活の立ち上がり資金」を確保し、生活の安定に寄与するという、大変重要な役割を担っています。地震保険の理解促進および加入促進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、テレビ・新聞・ラジオ・インターネット・ポスターなどを通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



役員人事

- 2017年1月1日付で取締役兼P&C本部長にデイビッド・モローが就任しました。
- 2017年2月1日付で執行役員兼損害サービス本部長にダーク・ラッセルが就任しました。
- 2017年6月1日付で執行役員兼法務・コンプライアンス統括・募集管理本部長に佐野佳男が就任しました。

会社の運営

金融市場のさらなる自由化、損害保険会社としての自己責任に基づく健全で適切な企業経営のためには、保険業法などの各種法令等遵守、保険会社経営を取り巻く各種リスクへの適切な対応・管理体制がますます重要になっています。当社はこのような認識のもと、以下のような対策を進めています。

内部統制の基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則に基づき、取締役会において「業務の適正を確保する体制」の整備に係る基本方針を決定しております。当社は、本方針に従って継続的に内部統制システムの整備を進め、これを適切に運用してまいります。

1. 取締役、執行役員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) コンプライアンス体制の基礎として、コンプライアンス基本方針・規程を定め、これに基づき毎年取締役会の承認のもとにコンプライアンスプログラムを策定する。また、毎月コンプライアンス委員会を開催し、コンプライアンス上の問題点の把握と解決に努める。コンプライアンス委員会は必要事項を取締役に報告する。
- (2) 当社は、内部監査に関する規程を制定し、内部監査部門の被監査部門からの独立性を確保するとともに、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。
- (3) 当社の使用人がコンプライアンス上の問題を把握した場合は、これを内部通報システムの倫理ヘルプラインに通報する。

2. 取締役および執行役員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

取締役および執行役員の職務執行に係る情報については、文書保存基準（文書保存一覧を含む）および「文書類の保存期間に係る法的基準について」に基づいてその保存媒体に応じ適切に保存・管理する体制を構築する。これを規定に基づいて必要な期間閲覧可能な状態で維持する。文書保存一覧は適宜アップデートを行う。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社は、リスク管理の基礎とする「統合的リスク管理基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理態勢を整備する。
- (2) 取締役会直属機関として統合的リスク管理委員会を設置する。同委員会は3カ月に1回開催する。また、必要に応じて臨時委員会を開催する。
- (3) 各種リスクを全体的視点から把握、監督する統合的リスク管理委員会は、上記(1)記載の「統合的リスク管理基本方針」に定めるリスクに関連する各委員会および各リスク管理部会により構成される。
- (4) 統合的リスク管理委員会および各部署の運営については、監査部がプロセスチェックを行い、取締役会へ結果報告を行う。
- (5) 統合的リスク管理委員会の活動は定期的に取締役会に報告する。

4. 取締役および執行役員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) 取締役および執行役員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の基礎として、取締役会を月1回定時に開催し、当社の経営方針および経営戦略にかかわる重要事項について執行決定を行う。
- (2) 取締役会の承認決議を効率的かつタイムリーに行うために、取締役会の書面決議制度を導入する。

- (3) 取締役会に基づく業務執行については、役員業務分掌および職務記述書を適宜アップデートし、また組織規程を策定して、それぞれの責任者およびその責任、執行手続の詳細について定めることとする。

5. 当社ならびにその親会社および子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) チャプ・グループにおける業務の適正を確保するため、チャプ・グループすべてに適用される行動指針として策定される Chubb Code of Conduct を取締役、執行役員および使用人に遵守させる。事業年度ごとに取締役、執行役員および使用人に Chubb Code of Conduct の証言供述書を提出させる。
- (2) 親会社とともに、SOX 法に準拠して業務の適正を確保するための措置を構築する。
- (3) 左頁 1.(3) 記載のとおり、チャプ・グループには倫理ヘルプラインが設置されており、親会社と当社に不正があった場合には、これに通報するシステムを構築する。
- (4) 子会社（Chubb 少額短期保険株式会社）とは「関係会社管理方針」に基づき連携して業務の適正を確保する。
- (5) 子会社の従業員も上記 1.(3) 記載の倫理ヘルプラインの利用対象者とし、当社から子会社に対する不正行為をけん制する体制を確保する。

6. 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役等からの独立性に関する事項および監査役による当該使用人に対する指示の実行性の確保に関する事項

- (1) 監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合、当社の使用人から監査役補助者を任命することとする。監査役補助者の評価は監査役が行い、監査役補助者の任命、解任、人事異動、賃金等の改定については監査役会の

同意を得たうえで取締役会が決定し、取締役および執行役員からの独立性を確保するものとする。

- (2) 監査役補助者は業務の執行にかかわる役職を兼務しないこととする。
- (3) 監査役補助者は、監査役補助者としての職務遂行の範囲においては、取締役等および使用人の指揮命令系統には属さず、監査役の指揮命令に従う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 取締役、執行役員および使用人は、監査役に対して、法令に違反する事実、会社に著しい損害を与えるおそれのある事実を発見したときには、当該事実に関する事項を速やかに報告する。
- (2) コンプライアンス所管部門、リスク管理所管部門、財務部門およびその他内部統制機能を所管する部署は、内部統制システムの構築・運用状況について、監査役に報告する。
- (3) 内部通報システムによる通報の状況については、必要に応じてこれを監査役に報告する。
- (4) 取締役、執行役員および使用人は、監査役から業務執行に関する事項の報告を求められた場合には、速やかに報告を行う。
- (5) 当社は、子会社の取締役、監査役および使用人が、当社または子会社の業務遂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を発見したときに、これらの者またはこれらの者から報告を受けた者が、当社の監査役に報告を行う体制を整備する。
- (6) 当社は、当社および子会社において監査役に上記 (5) の報告を行った者が、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に、必要な体制を整備する。

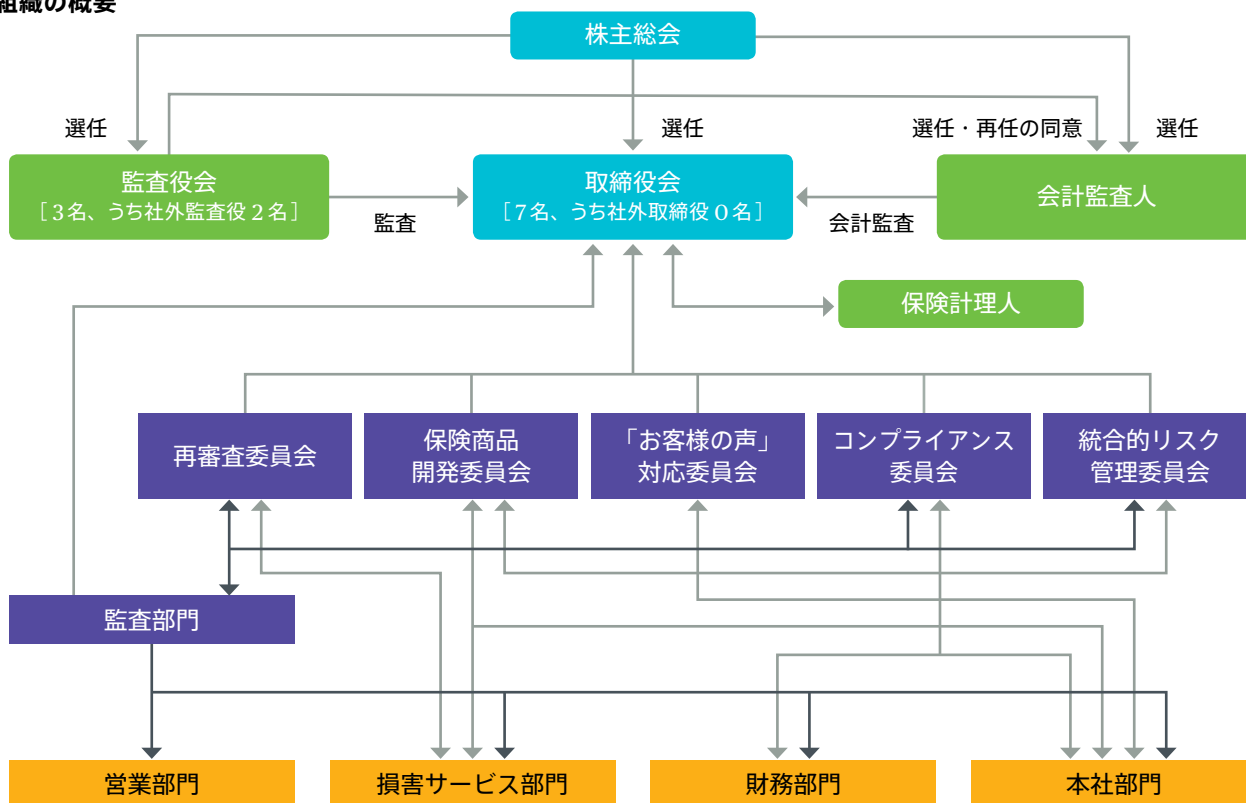
8. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、監査部の実施する内部監査に係る年次計画について事前に説明を受け、その修正等を求めることができる。また、内部監査の実施状況について適宜報告を受け、必要があると認めるときは追加内部監査の実施、業務改善策の策定等を求めることができる。
- (2) 監査役は、会計監査人から監査計画の概要を受領し、監査重点項目等の説明を受け意見交換を行う。また、監査役は会計監査人の職務の遂行が適正に行われることを確保するため、その独立性について会計監査人から通知を受ける。
- (3) 監査役は、当社内の各種委員会等に出席することができる。
- (4) 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。

コーポレート・ガバナンスの体制

当社は、契約者の皆様に、多様なリスクに対する備えを提供することを通じて保険会社としての社会的使命を果たしたいと考えております。そのために、健全かつ透明性の高いコーポレート・ガバナンスを通して、適切な業務運営の実現を達成すべく、各種業務に取り組んでまいります。

経営組織の概要



- 取締役会は7名の社内取締役より構成され、原則として毎月1回定時取締役会を開催するほか、必要に応じて機動的に臨時取締役会を開催し、適正な経営判断を行う態勢を構築しています。
- 監査役会は社外監査役2名、社内常勤監査役1名から構成され、経営全般の健全性維持の観点からの指摘、コンプライアンスおよびリスク管理に関しては、関連部門と連携し、各種問題点等の指摘を行い、公正な監督を実施しています。
- 上記のほか、会社運営を取り巻くリスク等に全社的に取り組むために、コンプライアンス委員会、統合的リスク管理委員会等の各種委員会を取締役会の傘下に設置し、コンプライアンス

推進体制の強化、リスク管理の強化・拡充に取り組んでいます。

- また、以下の3つの委員会を設置して、さらなる業務改善に尽力してまいります。

(1) 保険商品開発委員会

保険商品の開発・改定等につき、関連する部門（商品所管部門、損害サービス部門、システム部門、事務管理部門等）が連携し、多面的に協議して新商品等を開発するための委員会です。

(2) 再審査委員会

保険金支払いの一層の適正性を確保するため、当社にて保険金支払いに至らなかったお客様から寄せられた保険金支払いに関する苦情

等について客観的に検証するための委員会であり、不適切な保険金不払いを再発させないための取り組みに注力しております。

(3) 「お客様の声」対応委員会

お客様相談室等に寄せられる「お客様の声」をより有機的に分類・分析し、お客様の視点に立って、すべての業務を見直し改善するための委員会です。業務の改善は、お客様に対するサービスの向上につながるよう、努めてまいります。

コンプライアンス（法令等遵守）体制

当社は、すべての業務分野においてコンプライアンスを徹底し、自己責任原則を踏まえた健全かつ適切な業務運営を行い、保険契約者および社会の期待と信頼に応えるべく努めています。具体的には、社長を委員長とするコンプライアンス委員会、コンプライアンスの統括部署であるコンプライアンス統括部を設置するとともに、本社および各部支店の責任者をコンプライアンス責任者に任命し、定期的なコンプライアンス・ミーティングの開催や、年度ごとのコンプライアンス・プログラムの推進等を通じて、コンプライアンスの推進に全社一丸となって取り組んでおります。

• コンプライアンス委員会

全社的なコンプライアンス推進の観点から設置され、コンプライアンスに係る方針、政策、組織体制、推進計画等、重要な事項について協議します。

• 個人情報保護

個人情報保護の重要性を深く認識し、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等に従って、適切な措置および推進を実施しています。

• コンプライアンス統括部

コンプライアンスに関する全社的な業務運営を統括し、推進計画等の立案、実施、進捗管理、情報の収集と伝達を行うとともに、コンプライアンス委員会の事務局も務めます。

• コンプライアンス推進担当者

コンプライアンス委員会によって任命され、各担当部門内におけるコンプライアンス推進に係る実務全般を担当します。

• コンプライアンス・マニュアル

当社のコンプライアンス推進体制、行動規範、遵守すべき各種法令等が記載されており、全社員に配布され、いつでも参照できるようにしています。

• コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスを推進するため、規程の整備、役職員の研修計画などの具体的な実践計画を定めたもので、取締役会の承認のもと年度ごとに策定しています。

進捗状況はコンプライアンス統括部により定期的にコンプライアンス委員会および取締役会に報告されています。

• 倫理ヘルプライン

当社に働く者は、すべて法令・社内規則等を遵守し高い倫理観をもって、各自の業務を遂行することが求められています。法令違反や不正行為に関する内部通報制度として、「倫理ヘルプライン制度」を設置しております。また、倫理ヘルプラインの受付窓口を就業時間外でも気軽に利用できるようにするとともに、通報の機密性と通報者の保護を強化しています。

なお、上記の対応状況は監査部門による監査を受け、監査結果は取締役会に報告されることになっており、けん制機能を持たせています。

チャブ・グループおよび チャブ保険の環境問題への取り組み

より環境に優しい企業へ

チャブ・グループでは、2006年より可能な限り資源の再利用とリサイクルを行っており、温室効果ガスの排出量を社員一人あたり22%削減することができました。今後、2020年までに社員一人あたりの温室効果ガス排出量を2012年の水準から10%削減するという目標を達成するため、省エネタイプの照明や機器の設置、オフィススペースの利用効率改善といったこれまでの取り組みを継続・推進していきます。

チャブ・グループの取り組み

- 2016年末までに、チャブ・グループはコンサベーション ファンドを通じて米国342,000 エーカーのエリアにおいて水の節約に協力しました。
- 2007年以降、チャブ・グループはアメリカン フォレスト リーフ プログラムを通して112,240本の植樹を行いました。
- チャブ・グループはメキシコでネイチャー コンサーバンシーの珊瑚礁保護プログラムをサポートし、メソアメリカンリーフの保護に貢献しています。
- チャブ・グループは、7年間にわたりサンタバーバラ南カリフォルニア大学で環境科学とマネージメントに関して協力し、これまで60名のマスターの学生を支援してきました。今後も14のグループにおいて農業と林業の管理など、さまざまな分野において貢献していきます。



チャブ保険の取り組み

チャブ保険では、国内における環境保護のためのさまざまな取り組みを行っています。

エコキャップの回収運動

2010年より全社で取り組んでいるペットボトルキャップの回収運動では、各オフィス設置の回収ボックスにキャップを集め、定期的に“エコキャップ推進協会”へ送付しています。これまでの累計個数は、136,985個となりました。エコキャップは、再生プラスチック原料として換金したうえで医療支援や障がい者支援、発展途上国の子供たちへの環境教育等さまざまな社会貢献活動に役立てられています。



PC モニターおよび本体の電源オフや節約

昼休憩時など、PCを長時間使用しない場合、モニターやPC本体の電源をオフにしたり、モニターの輝度を40%に落とすことを励行しています。

プリントアウトやコピーの仕方を見直し、紙を節約

日本オフィスでも、両面プリント&コピーや、1面に複数ページをプリントするなど、日々の業務においても紙の使用量を減らす努力を行っています。

環境に配慮した印刷物の作成

当社の一部印刷物については、水なし印刷やFSC認証紙を使用し植物油インキでの印刷を行うなど環境に配慮しています。また2011年より6年間、カレンダーについては、資源のリサイクルやエネルギーの消費削減の一環として、カーボンオフセットを合わせて採用しています。カレンダー1部あたり温室効果ガス1kgの削減に協力したこととなり、地球温暖化防止に貢献しています。



チャブ・グループをはじめ、私たちチャブ保険は今後も責任ある企業市民として環境保護に努めてまいります。

第三分野保険の責任準備金の確認

責任準備金の積立ての適切性を確保するための考え方

第三分野保険は一般の損害保険とは異なったリスクの特性を有しております。当社では、第三分野保険の責任準備金について積立ての適切性を確保するために、以下のような取り組みを行っています。

- **第三分野保険におけるストレス・テストおよび負債十分性テストの実施・検証**

法令等に則り保険事故発生率が悪化した場合を想定するストレス・テストを実施し、現行の責任準備金の積立水準が十分であるかどうかの確認を行い、必要に応じ危険準備金を積み立てます。ストレス・テストの結果、法令等に定める基準に該当した場合には負債十分性テストを実施し、さらなる追加責任準備金の要否を確認します。

- **保険計理人による確認**

保険計理人は第三分野保険におけるストレス・テストおよび負債十分性テストが適正に行われていることを検証すると同時に、保険業法第121条第1項の定めるところにより、責任準備金の積立てが健全な保険数理に基づき、適正かつ十分なものであるかどうかの確認を行っています。

ストレス・テストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性の確保

第三分野保険におけるストレス・テストでは、過去の保険事故発生率をもとに、将来10年間にわたり保険事故発生率が悪化した場合に想定される発生率(危険発生率)を設定します。この危険発生率は、将来の保険事故発生率が悪化する不確実性の99%をカバーするものです。当社では、危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性を確保するため、以下のような取り組みを行っています。

- **過去の保険事故発生率実績の活用**

当社では危険発生率設定の際、保険料計算基礎率を同じくする保険種目ごとに、過去の保険事故発生率の平均値および標準偏差(変動幅)を分析し、これらを活用しています。

- **危険発生率の設定・検証**

危険発生率の設定に関しては、リスク・数理管理部が算出したうえで、当該部署とは独立した監査部が検証を行い、統合的リスク管理委員会へ報告する体制としています。

ストレス・テストの結果 (平成28年度末決算期)

上記の保険料計算基礎率を同じくする保険種目の一部において、ストレス・テストに基づく危険準備金を596万2千円積み立てております。また、負債十分性テストを実施しましたが、その結果追加の責任準備金は必要がないことを確認しました。

リスク管理

昨今の損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しています。そうした状況に的確に対応し、ビジネス目標の達成や企業としてステークホルダーへの義務・責任を遂行することが重要であると認識しています。当社のハイレベルなビジネス目標は、(a) 目標パフォーマンスの達成、(b) 資本十分性の維持、(c) 流動性の維持、および (d) フランチャイズ・バリューの保護の4つであり、「統合的リスク管理 (ERM: Enterprise Risk Management)」として、それらのビジネス目標に影響を及ぼす可能性のあるリスクを認識、評価、そして軽減するプロセスを実施しています。当社は、統合的リスク管理を行うことで、経営の健全性および安定的な収益の向上に努めています。

リスク管理の基本方針

チャプ・グループで一貫した「ERMフレームワーク」を日本におけるビジネスに合致するようカスタマイズして策定し、「ERMフレームワーク」に沿った「統合的リスク管理基本方針」を定め、リスク管理を行っています。

リスク管理の体制

当社では、「ERMフレームワーク」および「統合的リスク管理基本方針」に基づくリスク管理態勢の強化およびリスク管理手法を協議・検討し、かつ全体的視点からリスク管理を監督する「統合的リスク管理委員会」を設置しています。取締役会は同委員会から定期的な報告を受けます。

また会社全体としてリスク管理を適切に行うため、日々のリスク管理、その監督、そして独立した監査の三つの異なった形態で構成されるリスクガバナンス構造である「3つのディフェンスライン」体制の下、リスク管理を継続的かつ一貫して行っています。

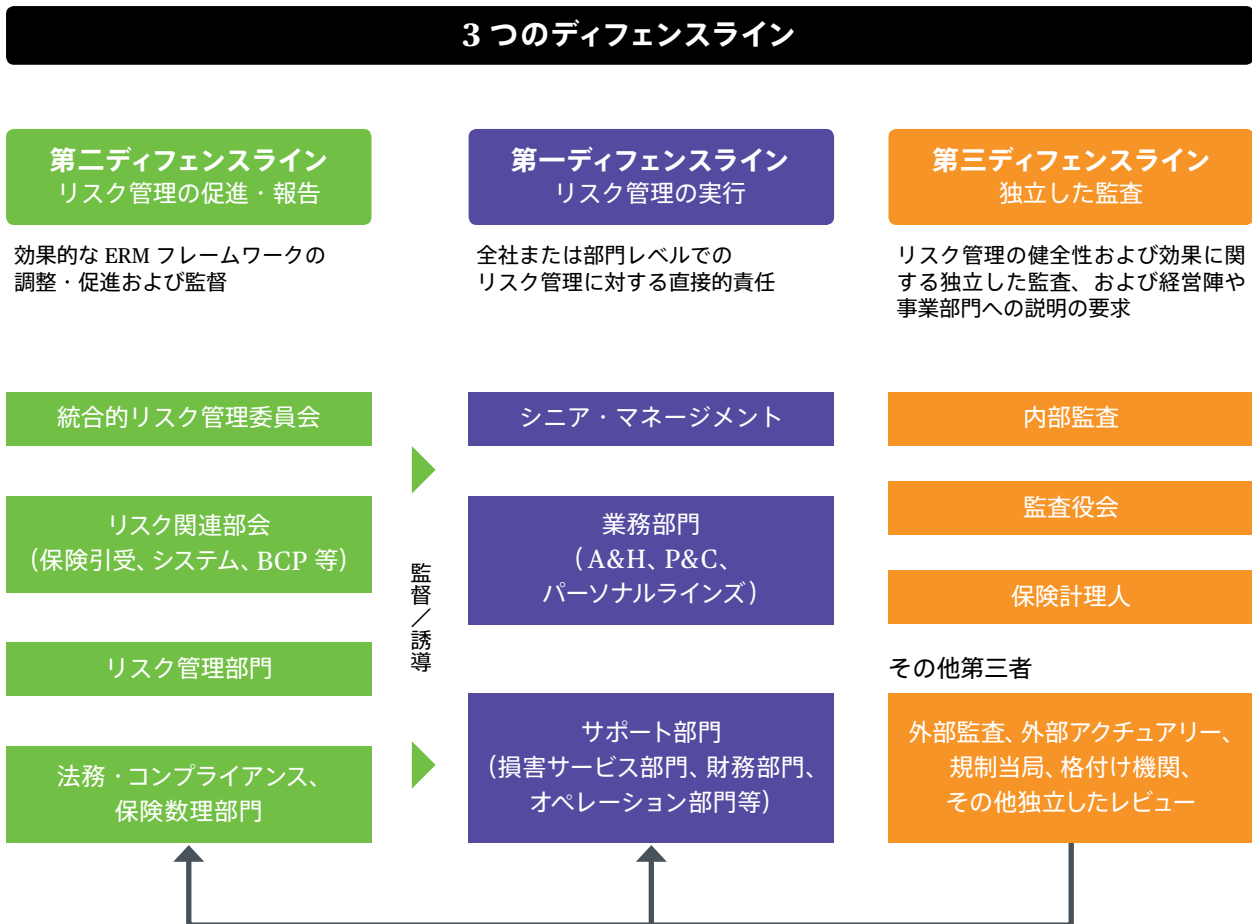
業務部門やサポート部門が担う第一ディフェンスラインは、日々の業務におけるリスクのコントロールの発案およびその実行を含むリスクの認識および管理を行います。

第二ディフェンスラインは、第一ディフェンスラインへの助言や専門知識の提供、リスク管理活動の促進に加えて、第一ディフェンスラインによるコントロールの発案および実行に対する継続的なモニタリングおよび説明の要求を行います。

第三ディフェンスラインは、第一および第二ディフェンスラインで実施するリスク管理の有効性に対して、独立した監査を行います。



リスク管理体制図



統合的リスク管理の主な取組み

日々の業務においてリスク管理を実行することに加えて、会社全体として多様なリスクを網羅的に把握・評価し、そして軽減すること、また保険契約者への迅速な保険金支払いを含むステークホルダーへの義務・責任を遂行するために必要な資本および流動性を確保しているか検証することを目的として、定量・定性の両面から下記を例とする当社全体のリスク状況を管理する統合的リスク管理を行っています。



定性的な管理

当社にとって重大な影響を及ぼす可能性のあるリスクとその対応状況について網羅的にまとめたリスクレジスターによる一元管理を行っています。「現時点では重大であるとされていない、もしくは重要なリスクに発展する可能性は今のところ低いとしているが、現在発展しつつある出来事、状況または動向」をエマージングリスクと定義し、現時点ではリスクレジスターに含まれていないエマージングリスクについても、統合的リスク管理委員会や取締役会などの場で話し合わせ、その結果如何によっては当該エマージングリスクをリスクレジスターに登録し管理を行うこともあります。また、毎年、経営計画に影響を及ぼす可能性のある優先して管理すべきリスクも明確にしています。加えて、重要リスク指標をまとめた一覧表を使用して、主要なリスクに対するエクスポージャーの状況把握に努めています。社内外監査による指摘事項に対する取り組み状況等のモニタリングも、統合的リスク管理委員会において実施しています。

定量的な管理

ソルベンシー・マージン比率による財務の健全性の確認に加えて、チャプ・グループで使用する内部モデルを当社においても活用して、保険引受リスクや資産運用リスク等を計測し、保有すべき資本額を評価して、資本の十分性を検証しています。加えて、自然災害や急激な金利上昇等、実現可能性がある一方で、実現すると深刻な影響を及ぼすであろうさまざまなシナリオを用いて、流動性と資本の両方の観点からストレステストを実施しています。破産状態を含む当社の収益や資本を毀損するシナリオまたは環境がどういったものなのかを認識するためのリバース・ストレステストも同時に実施しています。

主要なリスクとその管理

当社にとって主要なリスクとして以下の11のリスクを特定し、各種リスクについて個別に「リスク管理規程」を定めています。「リスク管理規程」の中で、リスクアペタイト(リスク選好)も明確にしています。当社は、保険引受リスクを主な収益の源泉としてコントロールすべきリスクと認識する一方、その他のリスクに関しては、リスクの発現防止および軽減を図っています。これらのリスクを適切に管理するため、統合的リスク管理委員会の下部組織として、「保険引受リスク部会」「資産運用リスク部会」「事務リスク部会」「システムリスク部会」および「災害リスク部会」の5つのリスク関連部会を設置しています。また、統合的リスク管理委員会は、コンプライアンス委員会、人事委員会および保険商品開発委員会から、各委員会に関連するリスクに関して適宜報告を受けています。

1. 保険引受リスク

当社の資本もしくはソルベンシーに影響を与えるような許容範囲を超える損失をもたらしかねない保険引受や過少な保険料による保険の販売によって生じる潜在的リスクをいいます。主な要因は、保険契約における実際にかかるコストが料率算定時や引受時には未確定であることです。その他、支払う保険金額の変動、再保険の効果的な活用失敗、引き受けたリスクの管理不備、エクスポージャーや引受能力の評価ミス等からも生じます。

2. リザービング・リスク

リザービング(支払備金)に関する潜在的なリスクは、保険負債または必要なリザービングの推計における不確実性により生じます。この不確実性は、保険負債評価の不確実性であり、将来の保険金支払のタイミングと金額の両方の不確実性です。具体的には、既発生損害の支払見込額の増加またはIBNR(既発生未報告損害に対するリザービング)の不足が挙げられます。

3. 資産運用リスク

運用資産ポートフォリオが市場リスク(金利リスクや為替リスクを含む)、流動性リスクおよび信用リスクによって、経済的もしくは会計上の損失を被る潜在的リスクをいいます。信用リスクおよび流動性リスクは、資産運用リスクとは別にそれぞれリスク管理規程を定めています。

4. 信用リスク

クレジットに関連した価格変動やカウンターパーティーの格下げまたはデフォルトに起因する、当社の資本を毀損する潜在的リスクをいいます。主な要因は、保有する債券を発行する会社の破たんや格下げによる資産価値の下落、再保険取引から生じる再保険回収リスクおよび日々のオペレーションから生じるカウンターパーティーリスクが挙げられます。

5. 流動性リスク

保険契約者または一般債権者に対する債務に対し、定められたタイミングで支払いを行うことができない潜在的リスクをいいます。主な要因は、不確実な支払期日と債務額の変動によりキャッシュバランスが不十分であることが挙げられます。また、現金の準備の遅れや、低価格での強制的な資産売却など、市場性のある資産を適切に維持することができないことにより、流動性はさらに悪化します。

6. ALM リスク

金利変動に対する感応度（デュレーション）、金額および為替の面において、保険契約に係る負債等に関する将来の支払いに対して資産が適正でないことにより、経済的もしくは会計上の損失を被る潜在的リスクをいいます。主に為替のミスマッチ、タイミングのミスマッチ、資産と負債の金利感応度の違いによる金利リスクおよびインフレリスクに起因します。資産と負債が適切に対応していないことによって、保険金の支払いまたは債務の支払期日に対応するための半ば強制的な資産売却により運用損失を計上する可能性があります。

7. 法的およびコンプライアンス・リスク

法的およびコンプライアンス・リスクとして、法的リスク、ガバナンス・リスクおよびコンプライアンス・リスクがあります。法的リスクは、関連する法律、契約上の義務の不履行および財務または業務に関する法令を遵守しない潜在的リスクをいいます。ガバナンス・リスクは、取締役会およびその他委員会等が管理・監督をしている中で、規則・規程、法律および公共政策に則った業務の遂行に失敗する潜在的リスクをいいます。コンプライアンス・リスクは、海外、国内または地域の法律や規制に対する違反および当社の行動規範、社内定めた規則規程の遵守を怠ったことによって生じ、結果的としてお客様に損害を与え、会社が制裁・処罰を受けるまたは信用を喪失する潜在的リスクをいいます。

8. オペレーショナル・リスク

事務、人事およびシステムでの処理の失敗から生じる損失の潜在的リスクをいいます。事業継続、外部委託、会社の成長、買収、規制・制度の進展等から生じるリスクを含めた、ビジネスの複雑性に起因するリスクです。保険引受業務をサポートするさまざまな活動を通して、当社はオペレーショナル・リスクにさらされています。サポートする役割でありながら、たとえばシステムダウンのような事象の発生は、業務遂行能力や企業の信用・価値へ大きな影響を与える潜在的リスクとして存在します。

9. 戦略リスク

最適ではない意思決定による結果、企業価値や、持続的かつ競争力をもって事業運営する能力に影響を与えるようなリスクを対象としています。戦略リスクの例として、新商品または新ビジネス、M&A における価格設定、税制や規制の予期しない変更等に関して下されるさまざまな意思決定や、これらに対して意思決定そのものが下されないことによるリスクが挙げられます。

10. 風評リスク

お客様・株主・ビジネスパートナー等のステークホルダー、地元地域および社会からの信用・信頼の喪失により、経営戦略の実行に大きな影響を与えるリスクをいいます。風評リスクは、その派生的な特性により、さまざまなリスクの1つもしくは複数から生じる可能性があります。その多くはコミュニケーション上の齟齬により増幅・拡大します。

11. 出再保険リスク

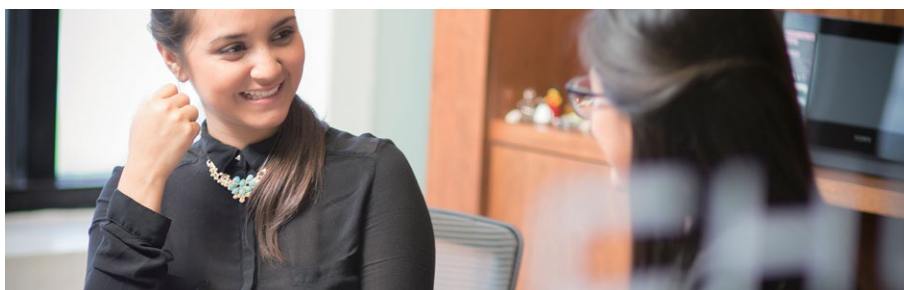
出再する規模、再保険カバーの効果、再保険の契約条件等が適切でない場合に生じるリスクをいいます。リスクの程度は、保険事故の発生頻度、大きさ、タイミング等の不確実性や、元受保険と再保険の契約条件の不一致、モデルリスク、および再保険契約解除を引き起こす再保険者の不適切なディスクロージャー等に影響されます。

社外・社内の監査体制

当社は、保険業法の定めにより金融庁の検査を受けることになっています。このほか社外の監査として会社法に基づく「PwC あらた有限責任監査法人」の会計監査を受けています。また、その他の監査体制としては、監査役会が行う会社法上の監査と、監査部による社内監査とがあります。

勧誘方針

当社は、以下の方針を定め、保険会社として適正な業務運営が図れるように努めています。当社は保険商品の販売にあたって、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定めています。



金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 販売等にあたっては、保険業法、証券取引法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- お客様に商品内容を正しくご理解いただけるよう説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

商品に関するお客様の知識、購入経験、購入目的、財産状況などを総合的に勘案し、お客様の意向と実情に沿った商品選択・販売に努めます。

- お客様の意向と実情に沿った適切な商品設計・説明、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ご契約に際し、お客様よりいただいた情報については、適正な保持・管理に努めてまいります。

保険商品の説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客様に正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明を心がけます。

- 商品のご案内にあたりましては、お客様にとってご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に行うよう努めてまいります。
- お客様と直接対面しない保険販売（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう常に努力してまいります。

お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、お客様満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについては、迅速かつ的確に処理するよう常に努力してまいります。
- お客様のさまざまなご意見等の収集に努め、その後の販売に活かしてまいります。

個人情報保護

高度な情報化が進む現代社会において高い社会性・公共性が求められる保険会社においては、顧客や取引先の情報を守秘することはますます重要な責務になってきています。当社では、この重要性に鑑み、2005年4月1日の「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）」本格施行時に制定した「プライバシー・ポリシー」に改定を重ね、情報管理責任者を筆頭に内部管理体制や、各種内部ルールに基づく安全管理措置等のさらなる強化に努めています。

また2006年度以降、毎年、全従業員を対象に個人情報保護に関するe-learningを実施しています。さらに、当社の代理店との関係におきましても、守秘義務につき、「損害保険代理店委託契約書」において会社および代理店がともに守るべきこととして同委託契約終了後も双方に義務を課しています。

プライバシーポリシー 個人情報に関する取扱いについて

Chubb 損害保険株式会社は、個人情報取扱事業者として、個人情報保護の重要性を深く認識し、「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どを遵守して、個人情報（個人情報保護法第2条第1項に定める個人情報をいいます。）ならびに個人番号（マイナンバー法第2条第5項に定める個人番号をいいます。）および特定個人情報（同法第2条第8項に定める特定個人情報をいいます。以下、個人番号と特定個人情報を合わせて「特定個人情報等」といいます。）の適正な取扱いを実践し、安全管理に係る措置および次に列記する方針については、継続的に見直し、必要に応じて改善していきます。

また、当社は、役職員および代理店への教育・指導を徹底し、個人情報および特定個人情報等の適正な取扱いが行われるよう取り組んでいきます。

※ 1. から 13. の各項目における「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

(特定個人情報等については、6. をご覧ください。)

当社は、業務遂行上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。具体的には、保険契約申込書、保険金請求書、インターネット画面上での入力内容等をいますが、このほか、インターネットを通じて当社ホームページに接続される方の識別などのためクッキー (Cookie) を使用することがあります。

なお、インターネット上での個人情報の取扱いにあたっては、個人情報を安全に送受信するために、当社では暗号化通信プロトコルである SSL を使用しています。

2. 個人情報の利用目的

(特定個人情報等については、6. をご覧ください。)

当社は、取得した個人情報を、次の目的のために必要な範囲内で利用します。

また、利用目的は、ホームページで公表するほか、重要な事項を記載した書面等に記載します。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、ホームページ等に公表します。

- (1) 当社が取り扱う損害保険の案内、募集および販売
- (2) 上記 (1) に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
- (3) 損害保険契約の引受審査、引受、履行および管理
- (4) 適正な保険金・給付金の支払
- (5) 当社のグループ会社の商品およびサービスに関する情報の案内

- (6) 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
- (7) 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
- (8) 当社が有する債権の回収
- (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新たな商品・サービスの開発・研究
- (10) 他の個人情報取扱事業者から委託された業務

- (11) 当社役職員の雇用、代理店等の新設
- (12) 問い合わせ・依頼等への対応
- (13) その他、お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するための業務

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 16 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

(特定個人情報等については、6. をご覧ください。)

当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人データ (個人情報保護法第 2 条第 6 項に定める個人データをいいます。) を提供しません。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 当社の業務遂行上必要な範囲内で、代理店を含む委託先に提供する場合
- (3) 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- (4) 当社のグループ会社との間で共同利用を行う場合 (詳細については、下記「8. グループ会社との共同利用」をご覧ください。)
- (5) 損害保険会社等との間で共同利用を行う場合 (詳細については、下記「9. 情報交換制度等」をご覧ください。)
- (6) 国土交通省との間で共同利用を行う場合 (詳細については、「9. 情報交換制度等」をご覧ください。)

4. 信用情報等の取扱い

当社は、保険業法施行規則第 53 条の 9 に基づき、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いては、ご本人の借入金返済能力に関する調査を除き、利用しません。

5. センシティブ情報の取扱い

当社は、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に基づき、センシティブ情報 (※) (同ガイドライン第 5 条第 1 項に定めるセンシティブ情報をいい、「要配慮個人情報」を含みます。) を、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で取得、利用または第三者提供する場合など業務の適切な運営を確保その他必要と認められる場合を除き、取得、利用または第三者提供を行いません。

(※) 機微 (センシティブ) 情報とは、以下の情報を指します。

- 人種、信条、社会的身分
- 病歴、保健医療および性生活
- 犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実
- 労働組合への加盟
- 門地、本籍地
- その他本人に対する不当な差別、偏見、その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する個人情報

6. 特定個人情報等の取扱い

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、その目的の達成に必要な範囲を超えて取得・利用しません。また、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。

7. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

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、例えば次のような場合に、個人データおよび特定個人情報等の取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) 保険の募集に関わる業務、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・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

8. グループ会社との共同利用

(特定個人情報等については共同利用を行いません。)

当社および当社のグループ会社は、その取り扱う商品・サービスの案内・提供、保険契約の引受・内容変更または保険金支払に関する判断のために、各社間で次の条件のもと、個人データを共同利用します。

- (1) 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よび保険事故等に関する内容
 - (2) 管理責任者：Chubb 損害保険株式会社
- ※共同利用を行う当社のグループ会社については、末尾のグループ会社の範囲をご覧ください。

9. 情報交換制度等

(特定個人情報等につい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。詳細については、次のホームページをご覧ください。**一般社団法人 日本損害保険協会のホームページ**
www.sonpo.or.jp/

- (2) 当社は、代理店の適切な監督や当社の役職員採用等のために、損害保険会社との間で、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、代理店への委託等のために、損害保険会社との間で、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。詳細については、上記のホームページをご覧ください。
- (3) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払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。詳細については、次のホームページをご覧ください。**損害保険料率算出機構のホームページ**
www.giroj.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について期間が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との間で共同利用します。詳細については、次のホームページをご覧ください。**国土交通省のホームページ**
www.jibai.jp/

10. 個人データおよび特定個人情報等の安全管理

当社は、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個人データおよび特定個人情報等の安全管理のため、マニュアル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これを遵守すると共に、本措置の継続的改善に努めます。

また、当社が、業務遂行上必要な範囲内で、第三者に個人データおよび特定個人情報等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など委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

安全管理に関するご質問は、「13. お問合せ窓口」までお問い合わせください。

11. ご契約内容・事故に対するご照会

ご契約内容・事故に関するご照会については、取扱代理店、保険証券に記載された営業店または最寄りの営業店、事故相談窓口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。

12. 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・利用停止等

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・利用停止等に関するご請求については、「13. お問合せ窓口」までお問い合わせください。

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、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続を行い、後日、原則として書面で回答します。詳細については、次の手続方法の説明・請求書をご参照ください。

www.chubb.com/jp

個人情報保護法に基づく保有個人データの開示等のご請求について

1. ご請求方法

個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、または利用停止・消去・第三者提供の停止をご希望される場合には、当社指定の書式に必要事項を記入・捺印の上、必要書類を添付し、当社受付窓口までご送付ください。

保有個人データの開示等の請求は、法令によりご本人または代理人のみが行えます。なお、開示等の請求・回答は郵送手続に限らせていただきます。

2. 提出書類

- (1) 「保有個人データの開示等請求書」当社公式ホームページよりダウンロードしてください。
- (2) ご本人確認のための書類（詳しくは、3. の説明をご覧ください）

（上記に加え、訂正・追加・削除の場合のみ）

- (3) 訂正・追加・削除請求の根拠となる資料（保有個人データが事実と反することを示す資料）

3. 本人確認書類

- (1) ご本人による請求の場合
次のア、イおよびウをご同封ください。
ア ご本人の印鑑証明書または住民票の写しの原本（現住所が記載され、発行日から3ヵ月以内のもので、個人番号（マイナンバー）の記載のないもの）
イ ご本人の運転免許証、健康保険証またはパスポートなどの公的機関が発行した書類のコピー（お名前、ご住所および生年月日が鮮明に確認できる状態）
ウ 開示等請求をする保険契約の保険証券のコピー（保険契約者の場合のみ）

(2) 代理人による請求の場合

(1) のご本人の本人確認書類に加え、次のア、イおよびウをご同封ください。

- ア 代理人ご自身の印鑑登録証明書または住民票の写しの原本
（現住所が記載され、発行日から3ヵ月以内のもので、個人番号（マイナンバー）の記載のないもの）
- イ 代理人ご自身の運転免許証、健康保険証またはパスポートなどの公的機関が発行した書類のコピー（お名前、ご住所および生年月日が鮮明に確認できる状態）
- ウ 代理人であることが確認できる書類
 - (A) 法定代理人の場合
法定代理権があることを確認できる書類（戸籍謄本、登記事項証明書等）
 - (B) ご本人が委任した代理人の場合
次の(a) および(b)をご同封ください。
 - (a) 当社所定の委任状
（当社公式ホームページよりダウンロードのうえ、すべてご本人がご記入し実印を押印ください）
 - (b) ご本人の印鑑登録証明書
（現住所が記載され、発行日から3ヵ月以内であるもの）

4. 受付窓口（送付先）

〒141-8679
東京都品川区北品川6丁目7番29号
ガーデンシティ品川御殿山
Chubb 損害保険株式会社
開示等請求係

5. 回答方法

お受けした開示等請求については、請求内容の確認・調査等を行い、ご本人に対し本人確認書類記載のご住所宛てに書面にて回答いたします。代理人によるご請求の場合であっても法定代理人によるご請求の場合を除き、ご本人に対して回答いたします。

6. 注意事項

開示等請求に応じることにより、ご本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合および他の法令に違反することとなる場合等ご請求に応じることができない場合がございますが、その場合には応じることができない理由をご連絡いたします。

請求時の必要書類一式を当社宛てにご郵送いただく際の郵送料はご負担願います。

開示に関しては、書類の到着後2週間程度のお時間がかかります。ご請求の内容によっては、さらにお時間がかかる場合もございますので、あらかじめご了承ください。

開示等の請求に際してご提出いただきました個人情報は、開示等の手続に必要な範囲において利用させていただきます。

13.お問合せ窓口

当社は、個人情報および特定個人情報等の取り扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。また、個人情報および特定個人情報等の取り扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談等は、下記の窓口までお問い合わせください。

Chubb 損害保険株式会社

所在地：〒141-8679
東京都品川区北品川 6-7-29
ガーデンシティ品川御殿山
電話番号：03-6364-7000
受付時間：9:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
www.chubb.com/jp

さらに当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。

• 認定個人情報保護団体

一般社団法人
外国損害保険協会 事務局
所在地：〒105-0001
東京都港区虎ノ門 3-20-4
虎ノ門鈴木ビル 7F
電話番号：03-5425-7850
受付時間：9:00～12:00、
13:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
www.fnlia.gr.jp

当社の業務に関する苦情・相談は、法律で定められた紛争解決機関である下記窓口でも受け付けております。

• 指定紛争解決機関

一般社団法人 保険オンブズマン
所在地：〒105-0001
東京都港区虎ノ門 3-20-4
虎ノ門鈴木ビル 7F
電話番号：03-5425-7963
受付時間：9:00～12:00、
13:00～17:00 (土日祝除く)
ホームページアドレス：
www.hoken-ombs.or.jp/

• グループ会社の範囲

「8. グループ会社との共同利用」における当社のグループ会社とは、当社の親会社であるチャブ・リミテッド (Chubb Limited) およびその子会社ならびに当社の子会社*・関連会社をいいます。

* 当社の子会社は次のとおりです。
Chubb 少額短期保険株式会社

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、社会の秩序や安全を確保し、保険会社として公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するために、下記のとおり「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、この方針に従った対応を行います。

1. 反社会的勢力とは、取引を含めた一切の関係を遮断します。
2. 反社会的勢力による不当要求には一切応じず、毅然として法的対応を行います。
3. 反社会的勢力による不当要求に対し、組織全体として対応するとともに、対応する役職員の安全確保に努めます。
4. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との連携強化を図ります。
5. いかなる理由があっても、事案を隠蔽するための反社会的勢力との裏取引は、絶対に行いません。
6. 反社会的勢力に対する資金提供は、絶対に行いません。

利益相反管理方針

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることを防止するため、「利益相反のおそれのある取引」に関する管理方針を定め、適切な業務運営に努めます。

1. 利益相反管理の対象

この方針の管理対象とする「利益相反のおそれのある取引」は、当社または当社のグループ金融機関（以下「当社グループ」という）が行う取引のうち、お客様の利益が不当に損なわれるおそれのある取引（以下「対象取引」という）とします。

なお、当社グループには、当社のほか、Chubb 少額短期保険株式会社があります。

2. 対象取引の類型および特定方法

対象取引を次のとおり類型化し、取引内容、取引条件など個別の事情を斟酌し、お客様の利益が不当に損なわれるおそれがあると判断される場合に管理対象とします。

- (1) お客様の利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と当社グループの他のお客様の利益が相反するおそれのある取引
- (3) 当社グループがお客様から得た情報を不当に利用して、当社グループまたは他のお客様が利益を得るおそれのある取引
- (4) その他、当社グループがお客様の利益を不当に損なうおそれのある取引

3. 対象取引の管理方法

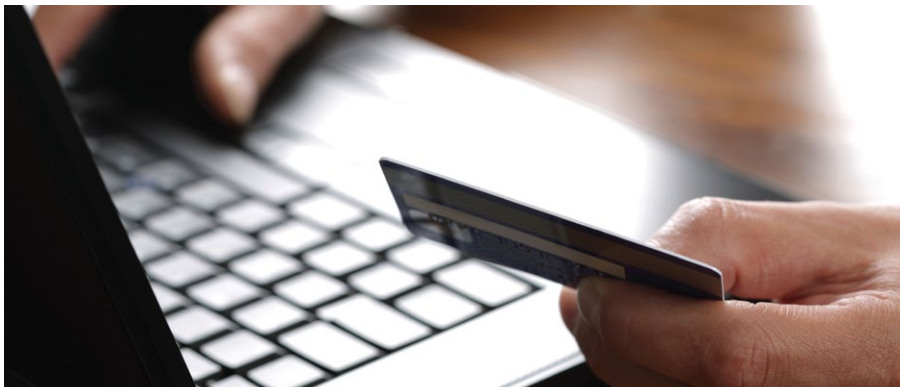
対象取引については、次のいずれかの方法により、お客様の保護を適正に行うよう管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該お客様との取引を行う部門の分離
- (2) 対象取引または当該お客様との取引の条件または方法の変更
- (3) 対象取引または当該お客様との取引の中止
- (4) 対象取引に伴い、当該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、当該お客様に適切に開示する方法

4. 社内体制の確立

当社は、お客様の利益が「利益相反のおそれのある取引」によって不当に損なわれることを防止するため、次のとおり社内体制を整備します。

- (1) 「利益相反のおそれのある取引」を一元的に管理する利益相反管理部署および利益相反管理統括者を設置します。
- (2) 「利益相反のおそれのある取引」を適切に管理するため、この方針に基づき、社内規程を整備します。
- (3) 「利益相反のおそれのある取引」に関し、役職員を対象に教育・研修を継続的に行い、法令、この方針および社内規程の徹底を図ります。
- (4) 「利益相反のおそれのある取引」の管理に係る社内体制の適切性および有効性を検証します。



お客様の声

当社では、本社に「お客様相談室」、支店に「お客様相談窓口」を設置しております。また、契約者の皆様に「お客様サポートダイヤル(0120-550-385)」をご案内し、本社お客様相談室にて皆様からの不平、不満、要望・お褒め(感謝)等〈以下、「お客様の声」〉を受け付けております。さらに、当社ホームページのお問い合わせページからも、さまざまな「お客様の声」をお受けするとともに、保険事故解決の際は Web でのアンケート、また募集時にもアンケートを行い「お客様の声」をいただいております。お寄せいただきました貴重な「お客様の声」を業務改善、お客様サービス向上に反映させるため日々努力しております。

「お客様の声」対応方針

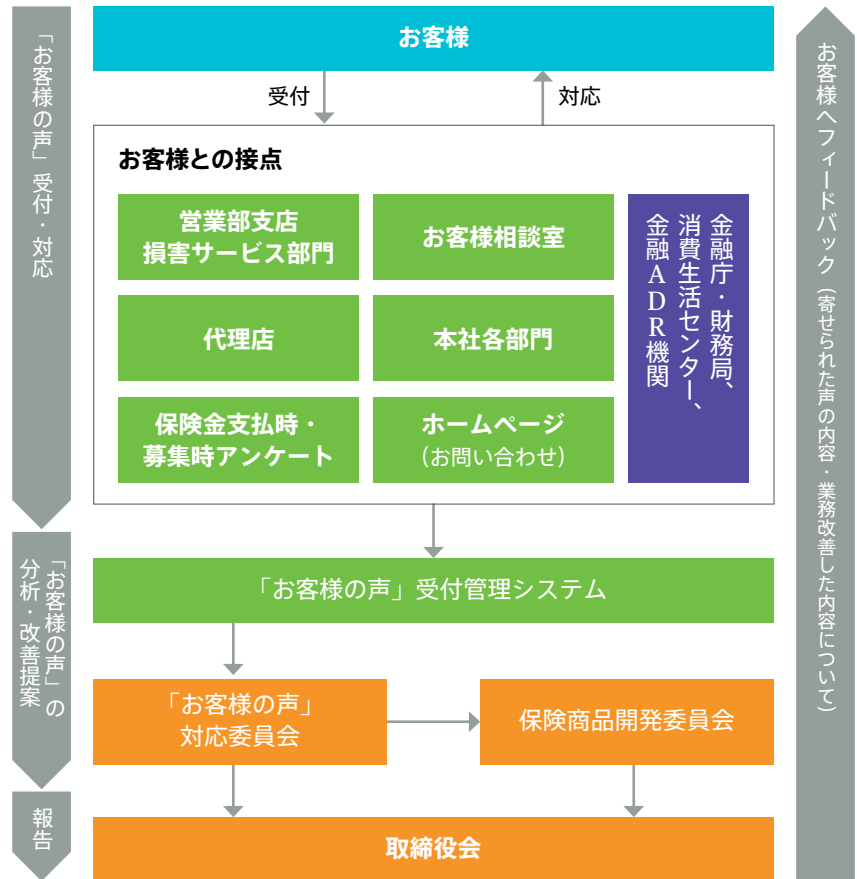
保険会社は、目に見えない信用を商品としておりますので、「お客様の声」をしっかりと聞き、その声にお応えするのがもっとも大切だと考えております。もし、お客様がご不満を抱かれるようなことがあった場合、そのご不満に誠意をもって対応し、お客様にご満足いただけるように取り組むことが保険会社の社会的責任であると考えております。

《対応方針》

チャブ保険では、「お客様の声」をお聞きするにあたり、下記のことが大切であると考えております。

- ①「お客様の声」を感謝の思いで聞き、内容を正確に把握する。
- ②迅速、的確に、かつ組織的に対応する。
- ③対応させていただくなかで得た貴重な経験、示唆、教訓を今後の営業活動、業務改善等に活かす。

「お客様の声」受付対応の流れ



「お客様の声」の対応責任窓口は**お客様相談室**です。各営業店舗、損害サービス部門や代理店に寄せられた「お客様の声」はお客様相談室に集約され、社内の「**お客様の声**」対応委員会にて報告・検討されています。改善等の必要がある場合には、関係部署へ改善提案などが行われ、「お客様の声」対応委員会の検討事項や改善活動の内容は、定期的に**取締役会**に報告されるようになっております。

また、商品開発、改善につながると思われるご意見・ご要望は、**保険商品開発委員会**に報告されます。このような活動を通じ、必要に応じて商品の改定、マニュアルの改訂、社内態勢の整備等の改善を行っております。

「お客様の声」としてお寄せいただいたご意見、ご要望等の内容別件数の推移

(単位：件)

内容	対象期間	2014 年度	2015 年度	2016 年度
		2014 年 4 月～ 2015 年 3 月	2015 年 4 月～ 2016 年 3 月	2016 年 4 月～ 2017 年 3 月
1. 契約・募集行為				
(1) 商品内容（補償内容等）		17	44	45
(2) 契約継続手続（手続漏れ・遅れ等）		90	83	70
(3) 募集行為		59	80	127
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り		41	45	49
(5) 契約の引受（条件・制限等）		4	5	12
(6) 保険料の計算誤り		9	3	4
(7) 接客態度		5	14	27
(8) 帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）		16	32	20
(9) その他		31	26	38
小計		272	332	392
2. 契約の管理・保全・集金				
(1) 証券未着・誤り		501	463	466
(2) 分割払い・口座振替		5	3	12
(3) 契約の変更手続（手続誤り・遅延、車両入替等）		59	52	41
(4) 契約の解約（手続誤り・遅延、返戻保険料等）		2,263	2,108	1,703
(5) 満期返戻（手続遅延、満返金額等）		2	1	0
(6) 接客態度		18	13	13
(7) その他		70	48	59
小計		2,918	2,688	2,294
3. 保険金				
(1) 保険金のお支払金額		74	38	26
(2) 対応の遅れ・対応方法		125	158	150
(3) 保険金のお支払の可否		38	27	18
(4) 接客態度		51	49	44
(5) その他		24	60	54
小計		312	332	292
4. その他		49	32	109
合計		3,551	3,384	3,087

* 上記の件数はすべて「お褒め」を除く

「お客様の声」としてお寄せいただいた「ご不満、ご要望」等の概況

1. 契約・募集行為

保険契約に関しては(3)募集行為について多くのご意見をいただきました。このうち約80%がカード所有者に対してお電話による保険案内を差し上げた時にご意見をいただいたもので、内容はお客様が望んでいないのに電話がきたこと、またお電話を差し上げた時間が遅かったこと等となります。次に年々減少してきてはいますが(2)契約継続手続きについても多くのご意見をいただきました。内容は契約更改の連絡が遅い、補償内容を変更したはずなのに変更されていない、というものでした。今後、お客様のご意向に沿った募集活動が行えるよう、より一層努めてまいります。

2. 契約の管理・保全・集金

保険契約の管理・保全・集金に関するものでは、(4)契約の解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)に関する申し出が1,703件と最も多く、このうち1,678件が賃貸用入居者保険の遡及解約によるものでした。住居を退去される時に保険の解約のご連絡をいただけなかったことで遡及して解約を行ったものですので、今後も引き続き、退去される前に解約、または変更手続きのご連絡をいただけるよう周知していきたいと思えます。

次に(1)証券未着・誤りが466件と多く、このうち約9割が証券未着のお申し出です。未着の理由はさまざまなものがありましたが、明らかに当社側に原因がある証券作成遅延、手続き遅れによる発送遅延等については、今後さらなる改善を行ってまいります。

3. 保険金

保険金に関しては(2)対応の遅れ・対応方法について多くのご意見をいただきました。対応についてのお申し出の内、約38%が損害サービスアンケート、それ以外ではホームページや文書、お電話をいただくなど、さまざまな方法でご意見をいただいております。内容としては、事故当事者の経過報告の遅れに対するものや支払い処理の方法に関するものが多く発生してまいりました。お客様に対して、適切なタイミングで経過の報告を行えるよう社内体制を改善し、支払保険金額の内容について、より丁寧な説明を行ってまいりよう努めてまいります。

契約・募集行為/ 「ご意見、ご要望」等の件数	
(1) 商品内容(補償内容等)	45件
(2) 契約継続手続き (手続漏れ・遅れ等)	70件
(3) 募集行為	127件
(4) 契約内容・ 条件などの説明不足・誤り	49件
(5) 契約の引受(条件・制限等)	12件
(6) 保険料の計算誤り	4件
(7) 接客態度	27件
(8) 帳票類(申込書・請求書・ パンフレット等)	20件
(9) その他	38件
合計	392件

契約の管理・保全・集金/ 「ご意見、ご要望」等の件数	
(1) 証券未着・誤り	466件
(2) 分割払い・口座振替	12件
(3) 契約の変更手続(手続 誤り・遅延、車両入替等)	41件
(4) 契約の解約(手続誤り・ 遅延、返戻保険料等)	1,703件
(5) 満期返戻(手続遅延、 満返金額等)	0件
(6) 接客態度	13件
(7) その他	59件
合計	2,294件

保険金/ 「ご意見、ご要望」等の件数	
(1) 保険金のお支払金額	26件
(2) 対応の遅れ・対応方法	150件
(3) 保険金のお支払の可否	18件
(4) 接客態度	44件
(5) その他	54件
合計	292件

(対象期間 2016年4月～2017年3月)

*上記の件数はすべて「お褒め」を除く

「お客様の声」に基づき開発・改善した商品・サービス等の例

1. 業務災害安心総合保険の承認書の分割返戻保険料記載についての表記

【お客様の声】

業務災害安心総合保険を中途更改した際の解約の承認書に未経過分の保険料が記載されており、その分が返戻されると誤認してしまっ。即時決済のみの表記にして未経過保険料の記載は削除してほしい。

【改善内容】(2016年5月追記)

変更承認書における「追加・返還合計保険料、未払込保険料、分割払即時決済額」欄の下の余白部分に下記の注意文言を表示し、どれが決済額かわかるようにしました。

注意文言：『分割払の場合、追加いただく保険料または返還させていただく保険料は分割払即時決済額欄に表示しています。(マイナス表示の場合は返還保険料)』

2. 支払通知ハガキの医療費控除部分の変更についての表記

【お客様の声】

行政からの「罹災証明」の発行に際して、保険会社からの支払通知ハガキを見せるにあたって、関係のない医療費控除の記述があるのは紛らわしいので改善してほしい。

【改善内容】(2017年3月追記)

支払案内の医療費控除部分の説明文を下記のとおり変更し、明確化しました。

変更文言：【医療費を補てんする保険金を受け取られた方へ】

<医療費控除時のご注意> 所得税の医療費控除を申告される場合には、医療費を補てんする保険金(治療費用保険金など)は、その支払った医療費から控除することが必要です。詳細は所轄の税務署にお問い合わせください。

3. 新規リビングプロテクト総合保険の控除証明書在中についての表記

【お客様の声】

地震保険の控除証明書が届かないと思っていたが、保険証券に初年度分の保険料控除証明書が添付されていた。保険証券が送られてきた時に控除証明書が入っていることを表記したらどうか。

【改善内容】(2017年3月追記)

不動産保険の契約証等を発行する Web システム用の証券封筒(4種)に記載している「重要書類在中」の下に下記の文言を大きめの文字サイズで印字しました。

追記文言：『地震保険にご加入の場合、ご契約年度(1年度目)の地震保険料控除証明書が在中しています。』

4. 口座振替が利用できない金融機関について口座振替用紙に表記

【お客様の声】

口座振替用紙にネット銀行に関する注意事項(利用できない銀行もありますのでお問合せください等)の表記の追加を希望します。

【改善内容】(2017年増刷時より追記)

口座振替依頼書の1枚目の「記入について」の文章中に下記の文言を追記します。

追記文言：『(ご注意) 一部、ご指定いただけない金融機関がございますので、ご注意ください。』

5. 医療保険控除証明書のわかり易い表記

【お客様の声】

医療保険の控除証明書に「生命保険(新)」と「介護・医療」の記載がある。どちらを適用すれば良いのかわかり難いので、わかり易い表記にしてほしい。

【改善内容】(2017年度分の発行から修正表記)

取扱商品は期間が最長5年(60ヵ月)であるため、2017年度からは全て新制度のみになり、制度の新旧記載は不要となります。依って2017年度の控除証明書については「平成29年度生命保険料控除証明書(介護医療用)」とだけ表記するように修正します。

6. 満期はがきの代理店記入欄の修正・変更

【お客様の声】

満期はがきの背景色が濃紺で連絡文が白抜きとなっている。背景色が濃い色ではボールペンで日付や〇印を書いても何を書いているのかわかり難いため改善してほしい。

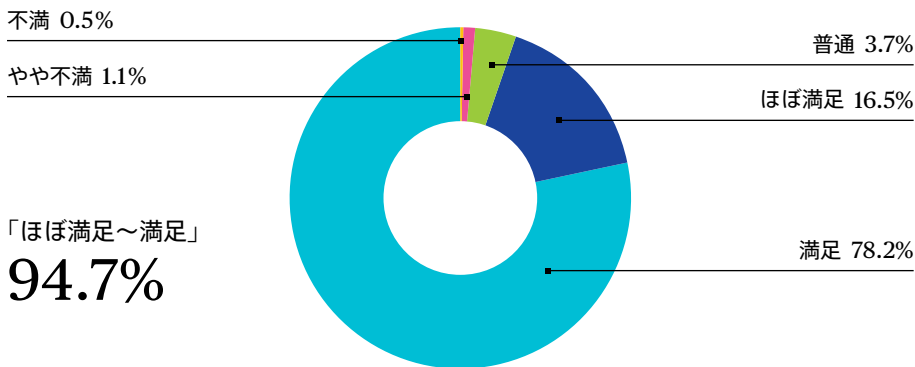
【改善内容】(2017年増刷時に変更)

満期はがきの件では、考慮不足のため皆様へご迷惑をかけてしまい申し訳ありませんでした。個人情報保護(透け防止)のため、濃いブランドカラーを使用せざるを得ませんが、次回増刷時から代理店記入欄(継続契約の訪問日時記載箇所)の部分の白抜きして作成いたします。

お客様満足度調査

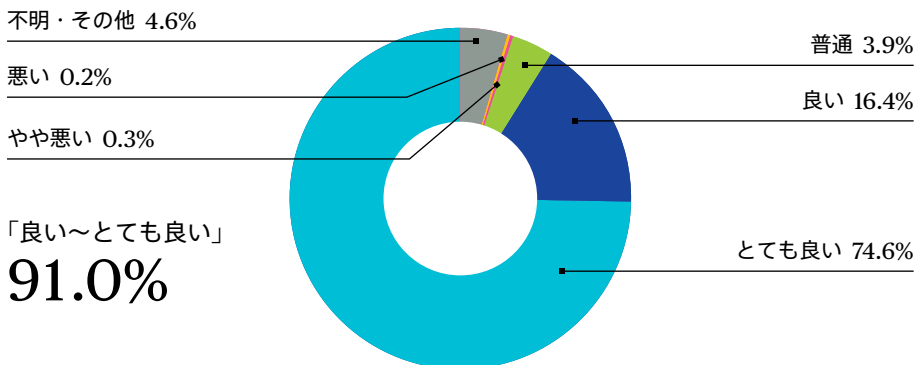
チャブ保険では、当社の損害サービスについて、今後のサービス向上のために、保険金お支払時に顧客満足度調査を実施しております。2016年度(2016年4月～2017年3月)の調査結果の概要は以下のとおりです。

対応サービス全般に対する満足度



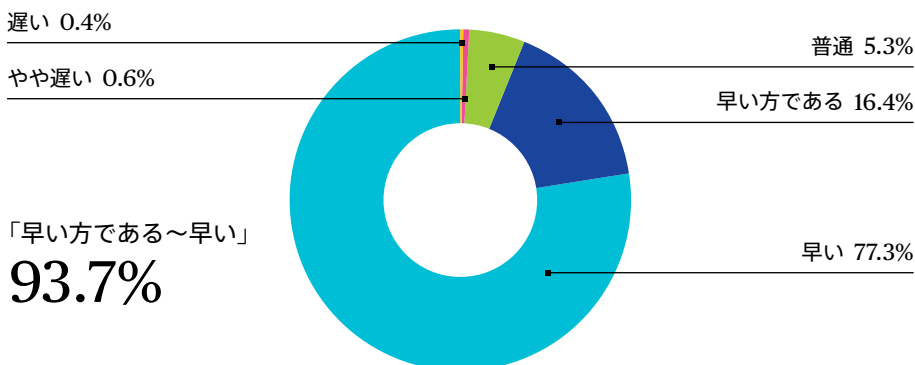
回答数 2,848 回答率 4.1%
94.7%のお客様より「ほぼ満足～満足」の評価をいただいておりますが、1.6%のお客様からは「やや不満～不満」という評価をいただきました。今後も不満と感じるお客様が一人でも少なくなるようサービスの改善に努めてまいります。

担当者の話し方、態度に対する満足度



回答数 2,848 回答率 4.1%
91.0%のお客様より「良い～とても良い」の評価をいただいておりますが、0.5%のお客様からは「やや悪い～悪い」という評価をいただきました。今後も「電話応対研修」等を通じ、サービスの改善に努めてまいります。

保険金支払いの迅速性に対する満足度



回答数 2,848 回答率 4.1%
93.7%のお客様より「早い方である～早い」の評価をいただいておりますが、1.0%のお客様からは「やや遅い～遅い」という評価をいただきました。今後も迅速な保険金支払いに取り組んでまいります。

公平・中立な立場でお応えする機関などのご紹介

一般社団法人 保険オンブズマン

当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である一般社団法人 保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。詳細は下記ホームページをご覧ください。

* 保険オンブズマンのホームページ

<http://www.hoken-ombs.or.jp/>

一般財団法人

自賠責保険・共済紛争処理機構

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構は、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、公正かつ的確な解決を通して、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です。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。

* 自賠責保険・共済紛争処理機構のホームページ

<http://www.jibai-adr.or.jp>

公益財団法人

交通事故紛争処理センター

交通事故に遭われた当事者の面接相談をとおして、弁護士や法律の専門家による交通事故の相談・和解のあっ旋、審査を行います。

当事者間において、損害賠償などの問題について解決が図れない場合に、公正・中立の立場で、無償で紛争解決するためのお手伝いをいたします。

* 交通事故紛争処理センターのホームページ

<http://www.jcstad.or.jp>

ディスクロージャー（情報開示）の態勢

当社は「誠実」を第一の行動指針として掲げ、「誠実で開かれた会社」を目指しております。このような考え方にに基づき、当社に関する重要な情報の公正かつ適時・適切な開示に努めています。

公式ホームページ

当社のホームページには、事業活動や決算・財務状況等の情報を掲載しています。また、個人のお客様、法人のお客様向けには商品の内容、資料請求、お問い合わせ等についてご案内しています。

チャブ保険公式ホームページ

www.chubb.com/jp



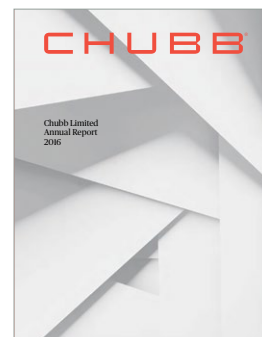
ディスクロージャー誌「Business Report」の発行

当社は保険業法および保険業法施行規則等による法的な定めに基づき、ディスクロージャー誌「Business Report」を毎年発行しております。本誌は、当社の全営業拠点および主要な代理店に備え置いているほか、ご希望に応じて個別にご提供*しています。また、当社の公式ホームページでもその全文をご覧いただくことができます。



チャブ・リミテッド アニュアル・レポート

チャブ・リミテッドの財務状況等の開示情報として、アニュアル・レポートが英文で毎年発行されております。ご希望に応じて個別にご提供*しております。また、チャブ・リミテッドの IR ページにおいても財務状況等の情報をご覧いただくことができます。



*上記資料をご希望の方は、下記までご請求ください。

〒141-8679 東京都品川区北品川6丁目7番29号
ガーデンシティ品川御殿山
Chubb 損害保険株式会社 マーケティング & コミュニケーション部