

# 日本住宅少額短期保険の現状

## 2009

平成21年版／平成20年度決算



日本住宅少額短期保険 株式会社

## 目次

---



会社概要	1
1. 事業概要	
2. 株式に関する事項	
3. 会社役員に関する事項	
4. 主な業務の内容	
5. 平成20年度 業務の状況を示す主な計数	
当社の少額短期保険事業運営について	5
当社の経営管理体制について	6
リスク管理体制	7
法令遵守(コンプライアンス)体制	8
個人情報に関する取扱いについて	9
勧誘方針	11
保険募集制度	12
保険金支払と損害サービス	13

## 会社概要

(平成21年3月31日現在)

商号	日本住宅少額短期保険株式会社
創業	平成8年6月28日
資本金	142,000千円
総資産	866,086千円
純資産	202,881千円
本社所在地	大阪府吹田市江の木町1番38号
代表取締役	大江 一生(おおえ かずお)
従業員数	33名
営業店舗数	4店
代理店数	1,385店
営業拠点	<b>【本社】</b> 〒564-0053 大阪府吹田市江の木町1番38号(西谷東急ビル4F) TEL.06-6192-1112 FAX.06-6192-1122 URL <a href="http://www.njins.co.jp">http://www.njins.co.jp</a> <b>【東京支店】</b> 〒103-0004 東京都中央区東日本橋2-4-1(アドバンテージビル6F) TEL.03-5833-0388 FAX.03-5833-0389 <b>【中四国支店】</b> 〒730-0051 広島県広島市中区大手町3-8-1(大手町中央ビル5F) TEL.082-545-2118 FAX.082-545-2121 <b>【九州営業所】</b> 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-28-3(三州博多駅前ビル4F) TEL.092-481-3470 FAX.092-481-3534

※平成21年7月現在、本社及び東京支店は以下の通り移転しております。

**【本社】** 〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田1-14-8(梅田北プレイス10F)  
TEL.06-6485-6000 FAX.06-6485-6001

**【東京支店】** 〒105-0003 東京都港区西新橋3-23-11(御成門小田急ビル6F)  
TEL.03-6402-7758 FAX.03-6402-7759

## 1. 事業概要

### [事業概要]

当社は、平成20年4月1日の事業開始以降、全国主要都市における代理店保険募集網の整備・拡充を図り、平成21年3月末日までに1,385店の代理店登録を完了しました。これに伴う代理店の指導強化を図るべく、支店・営業所の開設を進めました。

### [決算概況]

少額短期保険事業開始後において、近畿ならびに関東地域で大型代理店6店を獲得したことに加え、各地域の中・小規模代理店との新規委託契約も順調に進んだことから、当事業年度の収入保険料は当初の事業計画の収支予測を大幅に超え、2,509,539千円を挙げることとなりました。なお、支払備金として3,774千円、責任準備金として111,515千円を計上した結果、当期純利益は72,647千円となりました。

### [今後の課題]

事業規模の大幅な拡大に伴い、社内の組織体制の拡充および業務の外部委託先の機能強化を推進しておりますが、今後とも代理店の保険募集ならびに保険金支払における法令遵守態勢の強化を図り、顧客サービスに徹した健全な事業運営に努めてまいります。

## 2. 株式に関する事項

### 〈1〉株式数

発行可能株式総数	10千株
発行済株式の総数	2.84千株

### 〈2〉当年度末株主数 7名

### 〈3〉大株主

#### ①議決権付株式

株主の氏名又は名称	当社への出資状況	
	持株数等	持株比率
大江一生	1.8千株	100.00%
(合計)	1.8千株	100.00%

#### ①議決権のない株式

株主の氏名又は名称	当社への出資状況	
	持株数等	持株比率
Overseas Reinsurance Agents AG (ORA)	0.6千株	57.69%
株式会社ループ	0.2千株	19.23%
株式会社アーク・スリー・インターナショナル	0.1千株	9.62%
株式会社トリニティジャパン	0.08千株	7.69%
株式会社プレステージ・インターナショナル	0.04千株	3.85%
黒木 康史	0.02千株	1.92%
(合計)	1.04千株	100.00%

### 3. 会社役員に関する事項

氏名	地位及び担当	重要な兼職	その他
大江 一生	代表取締役	—	—
黒木 康史	専務取締役 営業グループ 経営企画室 お客様相談室	—	—
五十嵐 純治	取締役 総務グループ	—	—
内藤 健三郎	取締役 損害サービスグループ 業務グループ	特定非営利活動法人 ユニバーサル・ケア理事長	
大江 陽子	取締役	—	—
林 昇	監査役	—	—

### 4. 主な業務の内容

#### [会社の目的]

当社は、次の業務を行うことを目的としています。

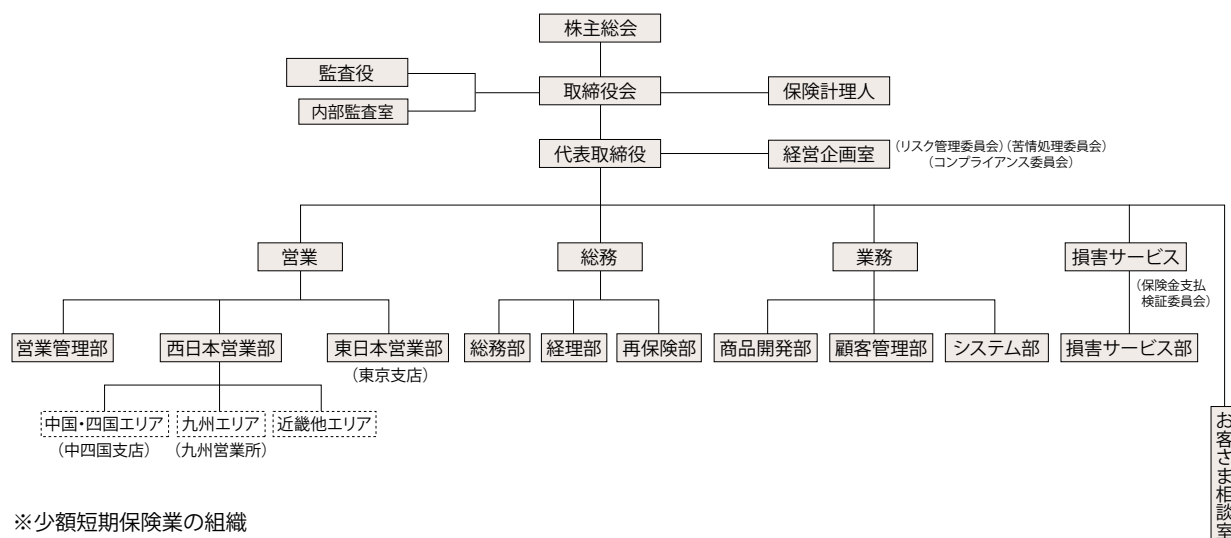
- (1) 少額短期保険業
- (2) 特定保険業
- (3) 前各号に附帯関連する一切の業務

#### [業務の内容]

当社が行っている主な業務は次のとおりです。

- (1) 少額短期保険業  
賃貸入居者総合保険、賃貸事業者総合保険の引受を行っています。
- (2) 特定保険業  
特定保険契約の維持・管理を行っています。

## 組織図



※少額短期保険業の組織

## 5. 平成20年度 業務の状況を示す主な計数

(単位:千円、人、店、%)

項 目	平成19年度	平成20年度		
	金 額	金 額	増減額	増減率
経常収益	3,090,583	4,377,466	1,286,882	41.6
うち保険料	1,845,633	2,509,539	663,906	35.9
経常費用	3,117,726	4,274,518	1,156,792	37.1
うち保険金等	138,687	230,081	91,394	65.8
うち解約返戻金等	45,532	85,677	40,145	88.1
うち事業費	1,139,518	1,629,928	490,409	43.0
経常利益	△27,142	102,947	130,090	479.2
当期純利益	△28,506	72,647	101,153	354.8
正味収入保険料	89,170	203,527	114,356	128.2
正味支払保険金	6,429	11,750	5,320	82.7
正味事業費	71,905	70,319	△1,586	△2.2
総資産	607,365	866,086	258,721	42.5
純資産額	130,234	202,881	72,647	55.7
現金及び現金同等物の期末残高	160,473	382,848	222,374	138.5
保険契約準備金	89,856	115,290	25,433	28.3
支払備金	4,389	3,774	△615	△14.0
責任準備金	85,467	111,515	26,048	30.4
普通責任準備金	82,446	105,163	22,716	27.5
異常危険準備金	3,020	6,352	3,331	110.2
資本金	142,000	142,000	—	—
(発行済株式の総数 株)	(2,840株)	(2,840株)	(一株)	—
自己資本	130,234	202,881	72,647	55.7
供託金	10,000	10,000	—	—
役員数	5	4	△1	△20.0
内勤職員数	14	16	2	14.2
営業職員数	13	17	4	30.7
支店数	1	2	1	100.0
営業所数	—	1	1	—
代理店数	1,031	1,385	354	34.3

(単位:%)

項 目	平成19年度	平成20年度		
	比 率	比 率	増減額	増減率
元受損害率	7.7	9.4	1.7	23.2
正味損害率	7.2	5.7	△1.4	△19.9
元受事業費率	63.3	67.2	3.9	6.2
正味事業費率	80.6	34.5	△46.0	△57.1
自己資本比率	21.4	23.4	1.9	9.2
ソルベンシー・マージン比率	1,033.3	409.8	△623.4	△60.3

## 当社の少額短期保険事業運営について

当社は2000年12月1日に任意共済団体として営業を開始して以来、多くの皆様からご信頼とご支援を頂戴してまいりましたが、この度、少額短期保険業者としての登録を得て、2008年4月1日より賃貸入居者・事業者等のお客様を対象とする総合保険「賃貸入居者総合保険」と「賃貸事業者総合保険」の販売を開始することとなりました。

当社は「お客様である賃貸住宅等入居者の立場に立った保険を設計・販売し、保険事故が発生した場合には、迅速かつ公正な調査を行い、速やかに保険金のお支払いを完了する。」という企業理念を一層強く自覚すると同時に、任意共済事業者、特定保険業者としての補償サービスの提供に努力してまいります。それによって、賃貸住宅入居者、事業者であるお客様の生活と財産を適切にお守りし、お客様に第一に選んでいただける少額短期保険会社であるべく、全社員を挙げて業務に邁進いたします。

少額短期保険事業は、公共性・社会性の高い事業であり、公正な運営をはかるため、関係法令ならびに当局による監督指針、ガイドライン等に従った適切な業務運営が求められております。しかしながら保険業界においては「保険金の支払漏れ」、「保険料の過剰徴収」、「個人情報への漏えい」など、業務の不備による事故が多発し、お客様のみならず広く国民の不信を招く事態が発生しております。

当社は少額短期保険事業の開始にあたり、保険業界における不祥事故の発生を他山の石として、法令遵守を経営の基本に置いた適正な事業運営を行う決意を新たにするとともに、契約者保護の観点に立った、公正、公平な業務遂行を実現してまいりたいと考えます。



日本住宅少額短期保険株式会社  
代表取締役社長 大江 一生

### 日本住宅少額短期保険株式会社の経営理念

- 人と社会に対して、常にフェアな姿勢を貫く●
- いつも前向きに誇りと情熱をもって、仕事に取り組む●
- 個人の幸福を追求し、仕事に全力を尽くす●

# 当社の経営管理体制について

当社は少額短期保険業の公共性を重視し、各種法令の遵守を経営の基本理念と位置づけるとともに、少額短期保険事業を取り巻く様々なリスクを的確に把握・管理し、業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下の経営管理体制を確立しています。

## 1. 取締役会

取締役会は明確な経営方針を定め、法令等の遵守、契約者の保護、リスク管理等の観点から重要な経営諸施策の方針を決定し、かつ、適切な内部統制のシステムを構築しながら、業務遂行を監督してまいります。代表取締役はこれら取締役会の決定をもとに職務を遂行し、組織全体に方針を周知徹底させます。

## 2. 各種委員会

当社は、法令等の遵守、契約者の保護、リスク管理について適正な業務運営が行われるよう、以下の委員会を設け取締役会の決定した経営方針が徹底されるよう努めています。

### 1) コンプライアンス委員会

法令遵守に関する方針および実施計画の策定と推進を担当し、そのための社内体制の整備ならびに、法令遵守に関する社員教育・研修の実施を統括します。

### 2) 保険金支払検証委員会

ご契約者からの保険金請求案件について、当社の保険約款ならびに「損害サービス業務マニュアル」および「保険金支払業務規定」に基づく、保険契約者保護の視点に立った適切な保険金支払業務がなされているか、また、保険金の不払い、未払い、誤払い等の案件が放置されていないかを検証し、担当部門に対して必要な是正措置を勧告します。

### 3) リスク管理委員会

当社の事業に関するリスクを分析し、リスク管理の基本となる方針および計画の策定ならびに社内リスク管理体制の整備を行うとともに、保険契約の引受、新商品の開発、また、事業運営に重大な影響を及ぼす突発的リスクが発生した場合の対策等を統括します。

### 4) 苦情処理委員会

当社商品の補償内容や保険金の支払、当社代理店および事故受付センター・損害サービスセンターの対応等についてのお客様から寄せられた苦情、不満、改善要望などに対応し、より良いサービスの実施を推進します。

## 3. 内部監査室

内部監査室は、少額短期保険業者としての経営の健全性維持、法令遵守、保険契約者保護の重要性をふまえ、以下の点に主眼を置き、業務運営の適法性および妥当性に関する監査を、毎年重点項目を定めながら計画的に実施し、その結果を取締役に報告します。

### 1) 営業部門

法令に従った適正な保険募集がなされているか。

### 2) 損害サービス部門

保険約款・社内規定に基づいた保険契約者保護の視点に立った適切な業務がなされているか、また、保険金の不払い、未払い、誤払いについて検証と是正措置が適正に行われているか。

### 3) 経理・財務部門

保険料の計上、責任準備金ならびに支払備金の計上、再保険勘定の管理が適正になされているか、また、事業計画に沿ったソルベンシーマージン比率、収益が確保されているか。



# リスク管理体制

当社は、少額短期保険事業を行うに当たり直面する業務上の各種リスクについて、その発生に対して適切な予防的施策を講じ、また、危機発生時に対応する社内体制の整備を推進するため、以下のリスクに対する管理体制を構築しています。当社の各業務担当が関連するリスクを管理するとともに、リスク管理委員会が組織横断的な業務に関連するリスクの管理と必要な施策の検討を行います。

また当社は、これらのリスクが顕在化し、契約者や代理店に重大な影響を及ぼし、当社業務に著しい支障が生じる事態が発生した場合は、全社を挙げて迅速かつ適切な措置を講じ、正常な業務へ復旧するための危機管理体制を組んでいます。

## 1.保険引受リスク

個別の保険契約引受に関するリスク、商品開発および商品改定等における内部管理上リスク、引受けた保険契約の保有と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に関するリスクなどをいいます。当社では、取締役会とリスク管理委員会との間の報告手順を定めた上で、保険事故発生の頻度、風水災等の広域災害等に対する分析と管理を行い、適格な保険者との再保険取引によるリスクの分散を図るとともに、責任準備金・支払備金の積立を適正に行い経営の安定化を図っています。

## 2.事務リスク

社員や代理店による保険契約事務上のミスや不正な処理により、当社が損失を被るリスクをいいます。当社は、保険契約のデータ入力、異動処理をシステム化し、システムチェック機能を使った契約の引受と保全に関連する事務ミスの大幅削減を実現しています。

## 3.システムリスク

当社のコンピュータ・情報システムについての誤作動・停止、不正使用、セキュリティ対策の不備などによって、当社が損失を被るリスクをいいます。これらのリスクに対応するため、当社では基幹システムの管理を第一級の情報管理会社へ委託し、システムバックアップ、障害対策ならびにウイルスの監視等を実施しています。社内システムには厳格なファイアウォールの設定、ウイルス対策ソフトウェアの導入、ID・パスワードによるアクセス管理を導入し、また、代理店用のオンライン契約計上システムにはデジタル認証による端末のアクセス制限を採用して、不正利用からの防御を実施しています。

## 4.資産運用リスク

資産運用に係る市場リスク、信用リスク、市場流動性リスクなどをいいます。当社は資産の運用に当たり、安全性を最優先として投資先を選定し、流動性と安定した運用益の確保を行っております。また、資産運用は経理部が一元管理し、資金全体の流動性を把握しています。

## 法令遵守(コンプライアンス)体制

当社は法令等の遵守(コンプライアンス)を経営の基本と位置づけ、以下の方針を定めています。

- 当社は、『コンプライアンス』とは、少額短期保険事業全般に関するあらゆる法令および社内規定を遵守し、社会的規模に合致した誠実かつ公正な事業活動を行うことであると認識します。
- 当社は、『コンプライアンス』を経営の最重要課題の一つと位置づけ、コンプライアンスの推進を通じて、お客様の要望と信頼に応えることを基本とした企業活動を行います。
- 社内に『コンプライアンス委員会』を組織するとともに、当社のコンプライアンス規程を整備し、経営陣による社員研修とあわせ実効性のある体制作りを行います。

当社は法令遵守を推進するため以下の体制を確立しています。

- コンプライアンス委員会は、コンプライアンス規程の制定・改定、コンプライアンス・プログラムの策定・実施、個人情報保護に関する業務等を協議・起案する。
- コンプライアンス研修は、コンプライアンス委員長が計画し、実施する。
- 日常業務の中でのコンプライアンスの実施は、各部門の役職者・社員が責任をもって行う。
- コンプライアンス実施状況については、各部門において自主点検を行い、不備がある場合は改善策を策定し実施する。点検結果、改善状況は、コンプライアンス委員長を通じて取締役会に報告される。
- 社内監査室は、コンプライアンス状況について業務監査を行い、その結果を取締役に報告する。
- コンプライアンス規程およびコンプライアンス実施体制に不備がある場合、コンプライアンス委員会は取締役会の承認を得て迅速に改善措置を進める。

# 個人情報に関する取扱いについて

当社は、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などを遵守して、以下記載の通り個人情報の適正な取扱いを行います。

## 1.個人情報収集およびその利用の目的

弊社は、業務上必要な範囲で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得いたします。また、これらの情報は次の目的のために利用します。

- 1) 適正な保険契約の引受およびそれに関連する業務
- 2) 適正な保険金のお支払いおよびそれに関連する業務
- 3) 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に関連する業務
- 4) 保険契約の満期・継続のご案内など弊社業務に関する情報提供、もしくは業務運営・商品・サービスの充実
- 5) その他、弊社の保険事業遂行に関連、付随する業務

## 2.収集する個人情報の種類

最も一般的なものは、以下のとおりです。

- 1) 契約情報：ご契約者の住所・氏名・生年月日・性別・電話番号・被保険者となられる方の氏名・生年月日・保険契約者との関係(続柄)・その他保険商品の引受または提供に必要な情報
- 2) 事故情報：保険事故の内容に関する情報・保険金振込先預貯金口座番号

## 3.センシティブ情報について

当社は、以下の内容を含む、いわゆるセンシティブ情報については、ガイドラインで定められる場合を除き、その取得、利用または第三者への提供を行いません。また、これらの情報を取得、利用または第三者に提供する場合は、あらかじめ本人の同意を取得します。

センシティブ情報の内容

- ・政治的見解
- ・宗教・思想・信条など
- ・労働組合への加盟
- ・門地および本籍地
- ・人種および民族
- ・医療および性生活

## 4.個人情報の収集方法

主に保険契約申込書、保険金請求書や十分な安全保護措置を講じたWeb画面などに記載・入力された情報を業務上必要な範囲で収集します。また、契約者・被保険者の方からの当社業務委託先への、電話・FAX等による事故の報告、保険金の請求などの記録等も含まれます。

## 5.個人情報の第三者への提供

当社は、個人情報を第三者に提供する場合には、原則として本人の同意を取得いたします。ただし、次の場合には、本人の同意を得ないで、第三者に個人情報を提供する場合があります。

- 1) 法令に基づいて個人情報の開示を求められた場合
- 2) 業務遂行上必要な範囲内で、代理店を含む当社の業務委託先に取扱いを委託する場合
- 3) 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を再保険会社等に提供する場合

## 6.契約等情報交換制度

当社は、適切な保険契約の締結および保険金支払いの為に、他の少額短期保険会社・損害保険会社等の中で個人情報を共同利用します。

## 7.個人情報の安全管理

当社は、個人情報の漏えい・滅失・き損の防止、その他個人情報の安全管理のため必要な措置を講じこれを遵守すると共に、その継続的改善に努めます。また、本人の情報を正確、最新なものにするよう努めます。業務委託先等に対しては、お客様の情報の厳正な管理を求め、弊社の利用目的以外の使用を行いません。

## 8.ご契約内容・事故に関するご照会

契約内容・事故に関する照会については、取扱代理店、最寄りの営業所、事故相談窓口にお問い合わせください。照会者が本人であることをご確認させていただいたうえで対応いたします。

## 9.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

当社が保有する個人情報に関する事項の開示、訂正、利用停止等に関するご請求などについては、下記までお問い合わせください。ご請求がご本人または正当な代理人であることを確認させていただくとともに、弊社所定の書式に必要事項を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。回答にあたり、当社所定の手数料を頂戴することがあります。

なお、当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合には、その結果に基づいて正確な内容に変更します。

### 【お問い合わせ窓口】

弊社は、個人情報の取り扱いに関するご質問、苦情、ご相談に対し適切・迅速に対応いたします。また、個人情報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、下記までお問い合わせください。

### 日本住宅少額短期保険株式会社

所在地:〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田1-14-8(梅田北プレイス10F) ※平成21年5月8日当住所に移転  
電話番号:06-6485-6000 FAX番号:06-6485-6001  
受付時間:9:00~17:00(月~金)

## 情報開示

当社は、当社の契約者、代理店、株主をはじめ、一般消費者ならびに地域社会の皆様の当社の事業に対する理解を促進し、適正なご評価をいただくために、ディスクロージャー誌ならびにホームページで、当社の事業に関する重要な情報の適切な開示に努めています。当社のホームページには、商品・サービス・お手続き方法や会社情報、その他、当社からのお知らせを掲載しております。

日本住宅少額短期保険株式会社 ホームページ <http://www.njins.co.jp>

# 勧誘方針

## お客様 各位

当社は、保険商品の販売にあたり、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法その他の関連法令等を遵守し、以下の方針に基づき、お客様の立場に立った販売活動を行っています。

- お客様の保険商品に関する知識、ご経験、ご購入目的等に留意し、商品内容やリスク内容等について充分理解いただけるように、適切なお説明を心がけるとともに、お客様のご意向と実績に適した商品のご案内に努めてまいります。
- 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。
- お客様からの信頼を第一義とし、重要な事項を告げなかったり、不確実な事項について断定的な説明をするなど、お客様のご判断を誤らせるようなご案内は行いません。
- お客様に対する勧誘の適切さを確保するため、社内管理体制を整備するとともに、研修体制を充実させ関係法令や商品に関する知識の習得に努めてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いの手續にあたり、迅速かつ的確に対応するように努めてまいります。
- お客様のご意見等を商品の販売に反映していくように努めてまいります。

# 保険募集制度

当社は、賃貸入居者と賃貸事業者のお客様に特化した少額短期保険商品「賃貸入居者総合保険」と「賃貸事業者総合保険」を販売しておりますが、これら商品のほとんどは、当社と代理店委託契約を締結した不動産業および不動産管理業者によって取り扱われています。当社では、これら保険の販売に携わる代理店の、法令に基づいた適正な保険募集を推進し、ご契約者様へのサービス向上を図るため、代理店指導・研修体制を確立しています。

## 当社代理店数

2008年度末	1,385店	
2009年度末	1,700店	見込み

## 代理店登録および届出

当社と委託契約を交わした代理店が保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づく内閣総理大臣への登録を受けることが義務付けられており、また実際にお客様へ保険契約の手続きを行う保険募集人は、少額短期保険業の共通試験でもある「少額短期保険募集人試験」に合格し、内閣総理大臣への届出を行わなければなりません。

## 代理店の業務

代理店は当社に代わって、お客様に適切な保険商品をお勧めし、お客様のご意向を確認した上で保険契約を締結し、保険料をお預かりします。保険商品をご案内する際には、商品パンフレット等で補償内容をご説明し、さらに「重要事項説明書」に基づいて「契約概要」と「注意喚起情報」をご説明していきます。

また、少額短期保険商品には、被保険者1名あたりの引受保険金の上限が法令で定められており、その確認手続きも行っています。

## 代理店教育

お客様との保険契約においては、法令等で定められた保険募集のルールがしっかりと守られなければなりません。そのため、当社では代理店の法令遵守の徹底を目的として、「募集コンプライアンスガイド」を作成し、保険募集人の研修に使用しています。

## 代理店点検・監査の実施

当社は、代理店の保険募集業務が適正に行われているかを確認するため、当社営業職員による「代理店点検」を実施しており、さらに内部監査室による「代理店監査」を行うことで、代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握して、業務適正化の指導を行っています。

# 保険金支払と損害サービス

保険金の支払いは、保険事業の本来の目的そのものであり、少額短期保険業者として最も重要な業務であることを認識し、常に公正かつ迅速な保険金の支払が行われるよう基本方針を守り、以下の態勢で業務を遂行してまいります。

## 損害サービスの基本

- 迅速、的確な損害調査を行い、公平、公正な保険金支払業務を遂行すること
- 契約者および代理店に対して、処理経過の適切な報告を行うこと
- 常に親切かつ適切なサービス対応を心がけ、保険契約者および代理店から高い信頼を獲得すること

## 適正な保険金支払のための体制

1. 保険募集時においては、重要事項の説明ならびに契約者の意向確認を確実にし、補償内容や保険金額について契約者の十分な理解を得たうえで、適切な保険契約手続きを行います。
2. 保険金支払業務規程を定め、保険金の不払い、未払い、誤払いを防止するための実務手順を確立しています。
3. 保険金支払拒絶事案および保険金請求に関する苦情案件について、その請求内容および当社判断の妥当性を再検討するため、損害サービス部門、内部監査部門および顧問弁護士により構成される「保険金支払検証委員会」を設置し、該当案件の精査を行っています。
4. 保険金支払状況は取締役会に報告し、適切な損害サービス業務の遂行を確認しています。

## 損害調査要員の研修

損害サービス部門の役職員に対し、損害サービス業務に関する事務研修および個人情報の保護などに関する法令遵守研修を毎年実施します。

## 業務運営

当社は、損害サービス業務において事故受付業務ならびに損害調査業務を、それぞれ株式会社プレステージ・インターナショナルならびに株式会社リムラインに委託しています。当社はそれらの委託先の監督と指導を行い、公正かつ迅速な保険金支払態勢を確保し、ご契約者の保護に欠けることのないよう日常業務を管理しています。