

楽天損保の現状 2020

Rakuten 楽天損保

楽天損保の概要(2020年7月1日現在)

名称	: 楽天損害保険株式会社
本社所在地	: 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア
ウェブサイト	: https://www.rakuten-sonpo.co.jp/
設立	: 1951年2月28日
営業開始	: 1951年3月17日
代表取締役社長	: 多田 健太郎

この冊子は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です。

ディスクロージャー誌「楽天損保の現状2020」

はじめに

このたび、ディスクロージャー誌「楽天損保の現状2020」を作成しました。2019年度の業績を中心に当社の経営方針、事業概況、財務状況などをわかりやすくご説明したものです。本誌が当社をより深くご理解いただくうえで、皆様のお役に立てれば幸いです。

目次

楽天株式会社 代表取締役会長兼社長ごあいさつ	3	6. 保険金のお支払いと保険相談、各種サービス	60
楽天グループについて	4	7. 保険募集について	69
楽天インシュアランスホールディングスおよび楽天損保について	5	IV 損害保険用語の解説(50音順)	73
I 当社の概況および組織	6	V 業績データ	77
1. 代表的な経営指標等	6	1. 当社の主要な業務に関する事項	78
2. 経営理念・行動指針	8	【1】事業の経過および成果等	78
3. お客様のための業務運営方針	10	【2】直近5事業年度に係る主要な 経営指標等の推移	79
4. 会社の沿革	14	【3】業務の状況を示す指標	80
5. 会社の組織・店舗網一覧	15	【4】経理に関する指標	85
6. 株主・株式の状況	17	【5】資産運用に関する方針と指標等	91
7. 役員の状況	21	【6】特別勘定に関する指標等	100
8. 会計監査人の状況	25	【7】責任準備金の残高の内訳	101
9. 従業員の状況	26	【8】期首時点支払備金(見積り額)の 当期末状況(ラン・オフ・リザルト)	101
10. トピックス	27	【9】事故発生からの期間経過に伴う 最終損害見積り額の推移表	102
II 当社の運営	28	2. 財産の状況	103
1. 内部統制システムの基本方針	28	【1】計算書類	103
2. リスク管理の態勢	31	【2】リスク管理債権	122
3. 健全な保険数理に基づく第三分野保険に係る責任 準備金の確認についての合理性および妥当性	33	【3】元本補てん契約のある信託に係る 貸出金の状況	122
4. 法令等遵守の体制と勧誘方針	34	【4】債務者区分に基づいて区分された債権	123
5. 社内・社外の監査体制	36	【5】保険金等の支払能力の充実の状況 (単体ソルベンシー・マージン比率)	124
6. 個人情報保護	37	【6】時価情報等	125
7. 反社会的勢力への対応に関する基本方針	44	【7】その他	128
8. 利益相反管理方針の概要	45	3. 当社およびその子会社等の概況	129
9. CSR(企業の社会的責任)と社会貢献活動	46	【1】当社およびその子会社等の主要な 事業の内容、組織の構成	129
10. 地震保険の普及・啓発	48		
III 当社の主要な業務の内容	49		
1. 取扱い商品(主なもの)	49		
2. 新商品の開発状況	54		
3. 一般的な損害保険の仕組み	56		
4. 約款	56		
5. 保険料	59		

**「安心」を
届ける保険で、
人々と社会を
エンパワーメント**

ごあいさつ

楽天は、1997年の創業以来、エンパワーメントとイノベーションの精神のもとに、その歩みを進めてきました。現在、Eコマース、トラベル、デジタルコンテンツなどのインターネットサービス、クレジットカードをはじめ、銀行、証券、電子マネー、スマホアプリ決済といったフィンテック(金融)サービス、2020年4月から本格的にサービスを開始した携帯キャリア事業などのモバイルサービス、さらにプロスポーツ等、70以上の多岐にわたるサービスを提供しています。ライフシーンを幅広くカバーするこれらのサービスを、楽天会員を中心としたメンバーシップを軸に有機的に結び付けることで、他にはない独自の「楽天エコシステム(経済圏)」を形成しています。

「楽天エコシステム」において、生命保険・損害保険・ペット保険を提供する保険グループが、「楽天インシュアランスホールディングス」を設立してから早くも2年が経ちます。迅速かつ的確な意思決定と統一的なガバナンスにより、多様化するお客様の保険ニーズにお応えするため、顧客サービスや利便性の向上、そしてグループシナジーの強化に取り組んでいます。2019年6月に開設した「楽天保険の総合窓口」では、保険グループのすべての商品に関するお客様からのご相談やお問い合わせ、ご契約のお手続きを一括で行えるワンストップサービスを提供しています。また、2019年12月には、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員である保険契約者に還元する制度として、楽天IDをご利用いただき、ネット経由で所定の保険にご加入いただいた方に、「楽天ポイント」を付与することを開始しました。

楽天保険グループは今後も、お客様の日々の暮らしや大切な人を想う気持ちに寄り添いながら、質の高い商品および利便性の高いサービスの提供に、一丸となって取り組んでまいります。今後ともご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

楽天株式会社
代表取締役会長兼社長

三木 浩史



楽天の保険グループは、イノベーションを通じて人々と社会をエンパワーメントすることを目指し、満足度の高い保険商品・サービスを提供します。



楽天保険グループ
インシュアランスホールディングス



楽天少額短期保険株式会社
代表取締役社長

有働知恵美



楽天生命保険株式会社
代表取締役社長

新開保彦



楽天インシュアランス
ホールディングス株式会社
代表取締役社長

橋谷有造



楽天損害保険株式会社
代表取締役社長

多田健太郎



楽天インシュアランス
プランニング株式会社
代表取締役社長

酒井将平

楽天インシュアランスホールディングスについて

楽天インシュアランスホールディングス株式会社は、楽天保険グループ(楽天生命・楽天損保・楽天ペット保険・楽天インシュアランスプランニング)を統括する会社です。上記各社が統一的・迅速・的確に意思決定を行い、お客様により良いサービスを提供するため2018年7月に設立されました。

2019年6月に開設した「楽天保険の総合窓口」では、楽天保険グループが取り扱うすべての商品について、お客様からのご相談やお問い合わせ、ご契約のお手続きをワンストップでお受けすることができるようになるなど、顧客サービスの向上に努めています。また、12月に楽天生命、楽天損保、楽天ペット保険では、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員である保険契約者に還元する制度として、楽天IDをご利用いただき、ネット経由で所定の保険にご加入いただいた方に、「楽天ポイント」を付与することを開始しました。2020年4月には、長崎県長崎市に「楽天保険グループ 長崎ビジネスセンター」を開設しました。同センターは、楽天生命、楽天損保、楽天ペット保険の事務機能を備えています。

楽天保険グループは、楽天インシュアランスホールディングスのもと、各社が相互にシナジーを創出しつつ、革新的なイノベーションを実現し、一層の成長を目指しています。

楽天損害保険について

楽天保険グループの一角を担う楽天損保は、2019年12月1日に自動車保険に走行距離区分別料率を導入した「ドライブアシスト」のインターネット販売を開始しました。また、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員である保険契約者に還元する制度として、楽天IDをご利用いただき、ネット経由で所定の保険にご加入いただいた場合に、「楽天ポイント」の付与を開始しました。

2020年4月には水災リスクのハザードマップに基づいて保険料が変わる火災保険「ホームアシスト」の販売を開始しました。

今後も、楽天独自の会員基盤である「楽天エコシステム(経済圏)」を担うグループ各社との緊密な連携のもと、役職員一丸となって、より一層の成長を目指してまいります。

Rakuten
楽天損保

I 当社の概況および組織

1 代表的な経営指標等

(単位:百万円)

項目	年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
正味収入保険料 (対前期増減率)		32,196 (2.19%)	36,619 (13.74%)	37,005 (1.05%)	36,296 (▲1.92%)	24,571 (▲ 32.31%)
経常収益		90,157	99,136	91,387	92,098	76,161
保険引受利益		▲1,254	▲2,955	▲10,978	▲8,495	▲7,770
経常利益 (対前期増減率)		1,578 (▲80.72%)	1,454 (▲7.88%)	▲3,947 (▲371.45%)	438 (-%)	638 (45.61%)
当期純利益 (対前期増減率)		486 (▲53.05%)	555 (14.20%)	▲3,125 (▲662.97%)	377 (-%)	▲2,385 (▲731.32%)
正味損害率		62.77%	53.92%	60.70%	94.55%	92.85%
正味事業費率		45.63%	48.35%	49.19%	51.90%	70.60%
資本金の額 (発行済株式総数)		5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 16,891千株)	5,153 (普通株式 16,891千株)
純資産額		43,743	38,325	33,267	32,220	19,880
総資産額		379,358	368,905	346,204	317,484	388,578
積立勘定資産額		18,719	17,976	15,304	13,335	11,345
責任準備金残高		304,614	289,431	267,215	241,755	219,407
貸付金残高		7,262	7,259	255	3,078	1,746
有価証券残高		339,109	319,398	259,788	252,024	232,717
単体ソルベンシー・ マージン比率		666.4%	731.6%	694.5%	636.6%	676.6%
その他有価証券評価差額金		30,991	25,757	21,673	21,132	3,877
リスク管理債権の合計額		—	—	—	—	—
配当性向		13.55%	11.35%	—%	—%	—%
従業員数		518 名	515 名	546 名	595 名	584 名

(注1) 正味収入保険料：保険契約者（お客様）から引き受けた保険料（元受保険料）から積立保険料を控除し、他の保険会社から引き受けた保険料（受再保険料）を加え、当社から他の保険会社に支払った保険料（出再保険料）を控除した正味の保険料のことで、一般事業会社の売上高に相当するものです。

(注2) 正味損害率：正味収入保険料に対して支払った「保険金+損害調査費」の割合を示す比率です。

(注3) 正味事業費率：正味収入保険料に対して支払った保険会社の事業上の経費の割合を示す比率です。経費の内訳としては、人件費、物件費、税金、各種拠出金、代理店手数料、集金費などが含まれ、損害調査に係る経費は除かれます。

(注4) 保険引受利益：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、満期返れい金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等を控除した残余（利益）です。

(注5) 経常利益：正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・満期返れい金・有価証券売却損・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り引きから生じた損益を示すものです。

(注6) 当期純利益：税引前当期純利益から法人税及び住民税、法人税等調整額を控除した残余（利益）です。

(注7) 単体ソルベンシー・マージン比率：ソルベンシー・マージンは日本語では「支払余力」と訳されます。ソルベンシー・マージン比率は損害保険会社が通常の予測を超える危険の発生に対して通常の準備金を超えて持っている支払余力の割合を示す指標です。1999年4月から導入された早期正措置では、この指標を一つの基準として行政当局は損害保険会社に対して経営の改善命令等を出すことになっています。

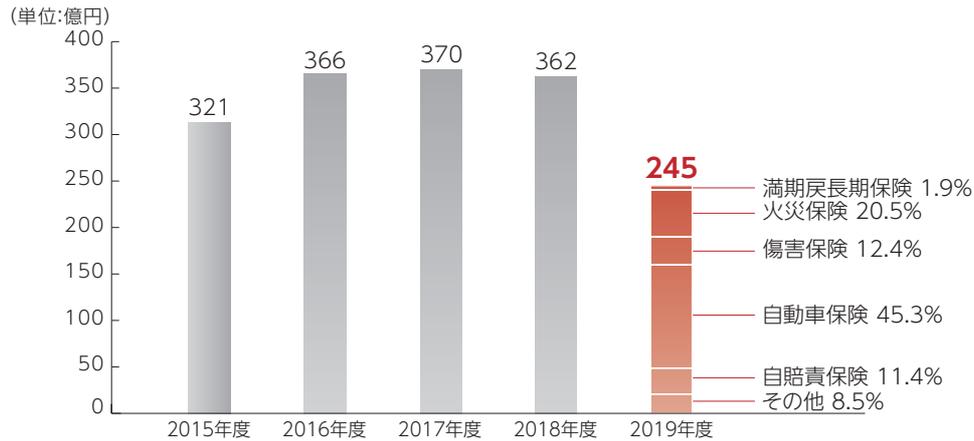
(注8) 総資産額：保険会社が保有する現金・預金、有価証券、貸付金、固定資産等の資産の合計であり、貸借対照表の資産の部合計の値です。

(注9) 純資産額：総資産額から、保険契約準備金や各種引当金等の負債を控除した保険会社の正味の資産額のことで、貸借対照表の純資産の部合計の値です。

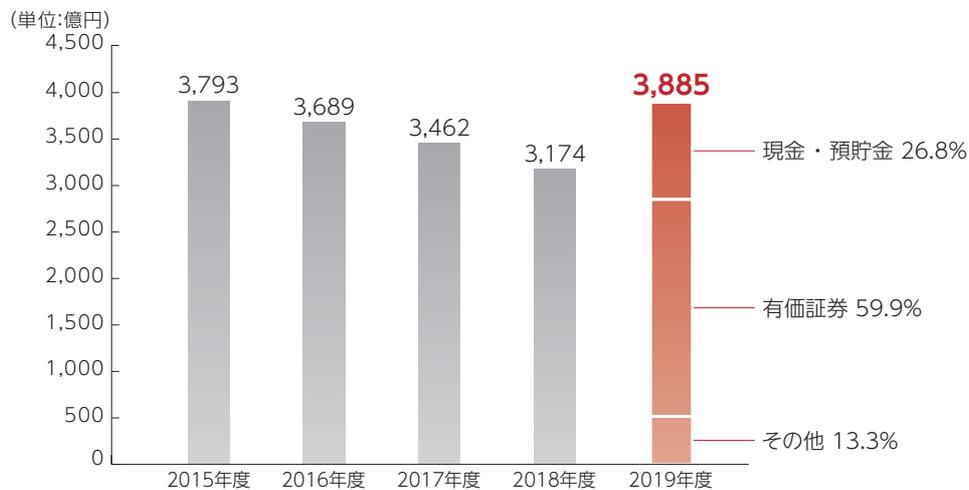
(注10) その他有価証券評価差額金：「その他有価証券」の時価評価により生じた評価差額から税相当額を控除した金額です。

(注11) リスク管理債権：リスク管理債権は、「破綻先債権」、「延滞債権」、「3ヶ月以上延滞債権」、「貸付条件緩和債権」の4つに分けられており、「回収の可能性に注意を必要とする債権」のことをいいます。

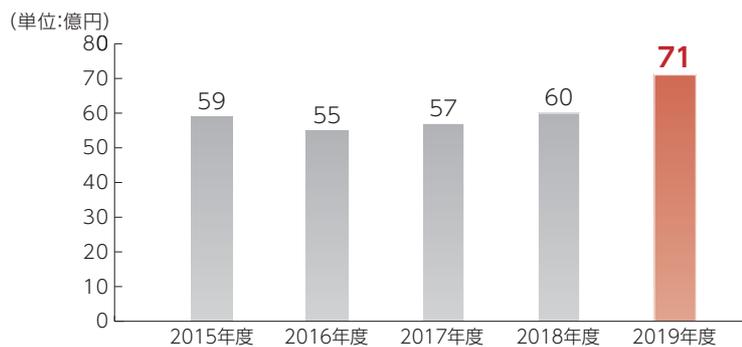
■ 正味収入保険料の推移



■ 総資産の推移



■ 利息および配当金収入の推移



■ 責任準備金の推移



2 経営理念・行動指針

【1】経営理念

当社は、損害保険のプロフェッショナルとして、お客様へ良質なサービスをご提供することで、お客様からより信頼される企業として成長し、社会の発展に貢献するために、「経営理念」を定めています。

- 私たちは損害保険事業を通じて、
お客様が心から満足し感動するサービスを提供します。

- 私たちは損害保険事業を通じて、
社員の人材育成に努め、創造性をもって成長します。

- 私たちは損害保険事業を通じて、
より信頼される企業として誠実に行動し、社会に貢献します。

【2】行動指針

当社は、「経営理念」を実現するための行動のあり方を指し示すものとして、「行動指針」を定めています。

- 「わかりやすい説明」「真心のこもった事故対応」を実践し、「お客様の声は宝物」と受け止め、質の高いサービスをお客様に提供します。

- 自由闊達な企業風土のなかで、人格と個性を尊重し、品格と教養を高め、高い倫理観と創造性をもって行動します。

また、代理店の皆様の良きパートナーとして、互いに信頼し相互の発展を図ります。

- 損害保険事業の社会的責任と公共的使命を踏まえ、個人情報保護、反社会的勢力への対処、情報開示などコンプライアンスを尊重し、適正な企業活動を行います。

3 お客様のための業務運営方針

- 1 損害保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、誠実・公正に業務を行います。
- 2 お客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい商品とサービスを提供し続けます。
- 3 お客様が納得してご契約できるよう、商品とサービスの説明を丁寧かつわかりやすく行います。
- 4 事故に遭われたお客様に対して、迅速かつ適切に保険金のお支払いをします。
- 5 お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に業務を行います。
- 6 お客様の立場で行動するために、継続的に教育を行うとともに、適切な管理体制を整備します。

お客様のための業務運営方針と主な取組内容

≪運営方針1≫

損害保険のプロフェッショナルとして、お客様の立場になって、誠実・公正に業務を行います。

<主な取組内容>

- 「経営理念」、「行動指針」を定めています。

当社は、損害保険のプロフェッショナルとして、お客様へ良質なサービスをご提供することで、お客様からより信頼される企業として成長し、社会の発展に貢献するために、「経営理念」を定めています。

また、経営理念を実現するための行動のあり方を指し示すものとして、「行動指針」を定めています。

【経営理念】

- ・ 私たちは損害保険事業を通じて、お客様が心から満足し感動するサービスを提供します。
- ・ 私たちは損害保険事業を通じて、社員の人材育成に努め、創造性をもって成長します。
- ・ 私たちは損害保険事業を通じて、より信頼される企業として誠実に行動し、社会に貢献します。

【行動指針】

- ・ 「わかりやすい説明」「真心のこもった事故対応」を実践し、「お客様の声は宝物」と受け止め、質の高いサービスをお客様に提供します。
- ・ 自由闊達な企業風土のなかで、人格と個性を尊重し、品格と教養を高め、高い倫理観と創造性をもって行動します。
また、代理店の皆様の良きパートナーとして、互いに信頼し相互の発展を図ります。
- ・ 損害保険事業の社会的責任と公共的使命を踏まえ、個人情報保護、反社会的勢力への対処、情報開示などコンプライアンスを尊重し、適正な企業活動を行います。

- お客様の立場を正しく理解するために、お客様のご不満の声を社内で共有しています。

当社に寄せられました「お客様の声」は、本社内に設置している「お客様相談センター」で一元管理しています。このうち、お客様のご不満の声を毎日、全役員、全所属長にメール配信しています。当社は、お客様のご不満の声を通じて、お客様の立場や考え方を真摯に受け止め、正しく理解することで、業務品質の向上に役立てています。

- お客様の声を経営に活かす体制を構築しています。

「お客様の声」は、毎月月初に発生状況を本社各部業務進捗報告で社内へ通知しています。毎月月初に発生状況を本社各部業務進捗報告で社内へ通知し、毎月、発生状況、対策等を分析し、お客様サービス向上委員会および取締役会へ報告される体制を構築しています。各会議体では、こうしたお客様のご不満の声について、出席者全員が真剣に受け止め、どのようにしてお客様のご不満を満足に変え、当社への更なる信頼へとつなげていくのか議論をしています。

この他、保険金をお支払いしたお客様に対してアンケートを実施し、そのご意見を当社商品やサービスの改善・向上につなげています。

- お客様の声への取組を公表しています。

お客様の声に基づく具体的な対応例や改善例を、当社ホームページやディスクロージャー誌で公表しています。

- 法令等遵守に係る基本方針を定めています。

当社では、法令等の遵守を経営の最重要課題と位置づけ、その課題を達成するために「法令等遵守に係る基本方針」を定めています。

【法令等遵守に係る基本方針】

- 1 法令等を遵守します。
法令や社内規定、社会規範を厳格に遵守し、企業倫理に基づいた公正で公平な事業活動を行います。
- 2 公共的使命と社会的責任を認識し、信頼される企業となるよう努めます。
損害保険事業の公共性、社会性を十分認識し、健全かつお客様の立場に立った事業活動を展開し、社会からより信頼される企業となるよう努めます。
- 3 反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で臨みます。
市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で臨みます。

《運営方針2》

お客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい商品とサービスを提供し続けます。

＜主な取組内容＞

- 楽天グループは、Eコマースを中核に、FinTech(金融)事業を含む多岐にわたるサービスを提供しています。これらサービスを、楽天会員中心のメンバーシップを軸に有機的に結びつけ、他にはない独自の「楽天エコシステム(経済圏)」を形成しています。ライフシーンを幅広くカバーする利便性の高いサービスで、グループサービスの複数利用、回遊的・継続的なサービス利用を促進しています。
- 楽天損保は、こうした楽天グループの一員であることのシナジー効果を最大限に活かし、グループ内のさまざまな事業との連携を強めて、お客様の最善の利益を追求しています。

- お客様のニーズに基づく商品やサービスを開発しています。
お客様の特性に応じ、潜在的なニーズを汲み取り、次回の商品やサービスの改定、開発に役立てています。
- お客様に支持していただける商品を販売しています。
真にお客様のためを考えて商品を開発した結果、お客様の支持を得て、第三者機関にトップの評価をしていただけるようになりました。

【具体的な商品例】

- 1 住宅向け火災保険(商品名:ホームアシスト)
「価格.com保険アワード」で4年連続(2017・2018・2019・2020年)総合第1位を受賞
 - 2 傷害総合保険(商品名:サイクルアシスト)
株式会社oriconMEが発表した2019年、2020年オリコン顧客満足度®ランキング 自転車保険において、第1位を受賞
- お客様のニーズに合致しない商品をご提供しません。
お客様のニーズに合致した商品に経営資源を集中させるために、商品数を絞り込んでいます。それにより、今まで以上に、常にお客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい商品とサービスをご提供できる環境を整えています。

《運営方針3》

お客様が納得してご契約できるよう、商品とサービスの説明を丁寧かつ、わかりやすく行います。

＜主な取組内容＞

- お客様からご意向を的確に把握し、お客様へ商品に関する必要な情報を正確にお伝えしています。
お客様の抱えていらっしゃるリスクやお望みの補償内容などをお客様としっかりと対話することによって把握し、適切な保険商品とそのプランをご提案・ご説明できるよう、継続的に代理店に対する教育・指導を実施しています。また、代理店が募集する際は、お客様に対して、「保険商品の内容を理解するために必要な事項」や「お客様に対して注意喚起すべき事項」、「お客様に参考となるべき事項」を、重要事項説明書等を使用して丁寧にご説明しています。これに加えて、乗合代理店では、特定の保険会社の商品を推奨する場合、なぜその商品を推奨するのか、その理由を説明しています。
なお、ご高齢のお客様とのご契約時には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況を考慮し、きめ細やかに対応しています。
- お客様に商品のご説明をする代理店をサポートする体制が充実しています。
代理店がお客様に商品のご説明をする際に、わからないことがあった場合でも、問合せをすればいつでもサポートをする「代理店サポートセンター」を本社内に設置しています。代理店を迅速にサポートすることで、お客様に安心をお届けしています。

I 当社の概況および組織

- ご契約の際に使用する各種ツールをわかりやすくしています。
ご契約のしおり、商品パンフレットなど商品をお客様へご説明する各種ツールについて、お客様の立場になって、見やすさを重視したものにしています。
- お客様がご契約内容を定期的に把握できるように、年1回、ご契約内容の一覧表をお送りしています。
お客様が複数の保険にご加入されている場合でも、それぞれの契約内容がわかるように、年1回、「ご契約のお知らせ」というご契約内容の一覧表をお送りしています。また、「ご契約のお知らせ」では、お客様の住所変更などのお申し出も受け付けています。

《運営方針4》

事故に遭われたお客様に対して、迅速かつ適切に保険金のお支払いをします。

<主な取組内容>

- 「楽天損保あんしんコール」により、大規模災害時に多くのお客様へ安心をお届けしています。
「楽天損保あんしんコール」は、大規模な自然災害が発生した場合などにおいて、電話やSMSを用いて当社から直接被害地域のお客様へお見舞いと被害状況の確認を行うサービスです。多くのお客様へいち早く、積極的に安心をお届けしています。また、大規模災害発生時等においても、お客様に対して迅速に保険金をお支払いするための事業継続態勢を整えております。
- 事故に遭われたお客様への連絡頻度を高めています。
事故に遭われたお客様に対して、「ホットコール」、「セカンドコール」、「経過コール」、「解決コール」、「書類受取コール」の5つのコールを徹底しています。この5つのコールを頻度高く行うことで、お客様の事故時や解決までの不安なお気持ちを少しでも和らげたいと考えています。
- 24時間365日、土日・祝日・夜間もあんしんの事故対応を行っています。
万一の事故の際、何でも相談できるフリーダイヤル窓口「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」を設置し、①24時間365日あんしん事故受付、②土日祝日もあんしん初期対応、③事故現場であんしん電話対応のハイクオリティサービス「あんしん3(スリー)」を実施しています。例えば、事故のご連絡をいただいた際に、お客様のご要望に基づいて、すみやかなレンタカーの手配や、病院や修理工場への連絡も実施しています。また、お客様に代わって電話で事故の相手方に今後の対応についてご説明することもできます。
- 「あんしん事故現場かけつけサービス」を開始しました。
2019年4月1日事故受付分より総合警備保障株式会社(以下、ALSOK社)と提携して、ALSOK社の隊員が事故現場に無料でかけつけるサービスを開始しました。事故現場の安全確保、事故状況の確認・記録やロードアシスタンスの出勤要請等を行うことでお客様の不安を軽減できるよう努めます。

《運営方針5》

お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に業務を行います。

<主な取組内容>

- 利益相反管理方針を定めています。

当社は、「利益相反管理方針」に則り、全役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害することのないように、利益相反の管理に努めます。

【利益相反管理方針】

楽天損害保険株式会社(以下、「当社」といいます。)は健全かつ適切な損害保険業務を行うにあたり、次のとおり利益相反管理方針を定め、これを遵守することによりお客様の利益を不当に害することのないように、利益相反取引の管理に努めてまいります。

1 利益相反取引

「利益相反取引」とは、(1)当社または当社のグループ会社(以下、「当グループ」といいます。)とお客様の間、または(2)当グループのお客様相互間において、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

2 利益相反のおそれのある取引の種類と特定方法

対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定します。

3 利益相反のおそれのある取引の管理の方法

当社は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合、以下のような管理方法により当該お客様を保護します。

・情報遮断措置の実施 ・取引条件または方法の変更、取引の中止 ・利益相反に係るお客様への開示

4 利益相反管理体制

当社は、コンプライアンス業務部担当役員を利益相反管理統括者とし、コンプライアンス業務部を利益相反管理部署とします。

本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を的確に実施し、その有効性の検証を定期的に行います。

また、役職員に対し本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底いたします。

- 定期的に社員教育を実施しています。

全役職員が、お客様の利益を不当に害する取引とは何かを正確に把握し、その管理を行うために、コンプライアンス業務部が定期的に利益相反に関する試験を実施し、周知徹底を図っています。

《運営方針6》

お客様の立場で行動するために、継続的に教育を行うとともに、適切な管理体制を整備します。

<主な取組内容>

- 役職員に「経営理念」等を浸透させています。

この「お客様のための業務運営方針」の根幹は、当社の「経営理念」、「行動指針」であり、これらを記載したクレドカードを全役職員に配付しています。お客様の立場で行動することを、日々の業務に取り入れて浸透を図っています。

- 役職員に対し継続的に教育を行っています。

「お客様が心から満足し感動するサービス」を提供するためには、より一層の従業員の能力アップが不可欠との考え方から、本社人事総務部内に従業員教育に特化した楽天損保アカデミー「略称RSA(Rakuten Sonpo Academy)」を設置しています。このRSAが、役職員に対して継続的に教育研修を行っています。

- 代理店(募集人)に対し継続的に教育を行っています。

保険の募集を委託している代理店(募集人)に対しては、商品改定や新商品の発売のタイミングだけではなく、定期的に代理店研修プログラムを実施しています。

4 会社の沿革

当社は、1951年2月28日、野村證券、大和銀行（現りそな銀行）、第一銀行（現みずほ銀行）、そのほか財界人および有力各社の発起により、資本金5,000万円をもって設立、登記されました。同年3月17日、火災、海上および運送保険の事業免許を受け、朝日火災海上保険株式会社として営業を開始しました。

以後当社は、積極的活動と経営の効率化により着実な発展を続け、2018年3月30日、楽天株式会社の子会社となり、同年7月2日付で、「楽天損害保険株式会社」に社名変更しました。

■当社の現状（2020年3月末日現在）

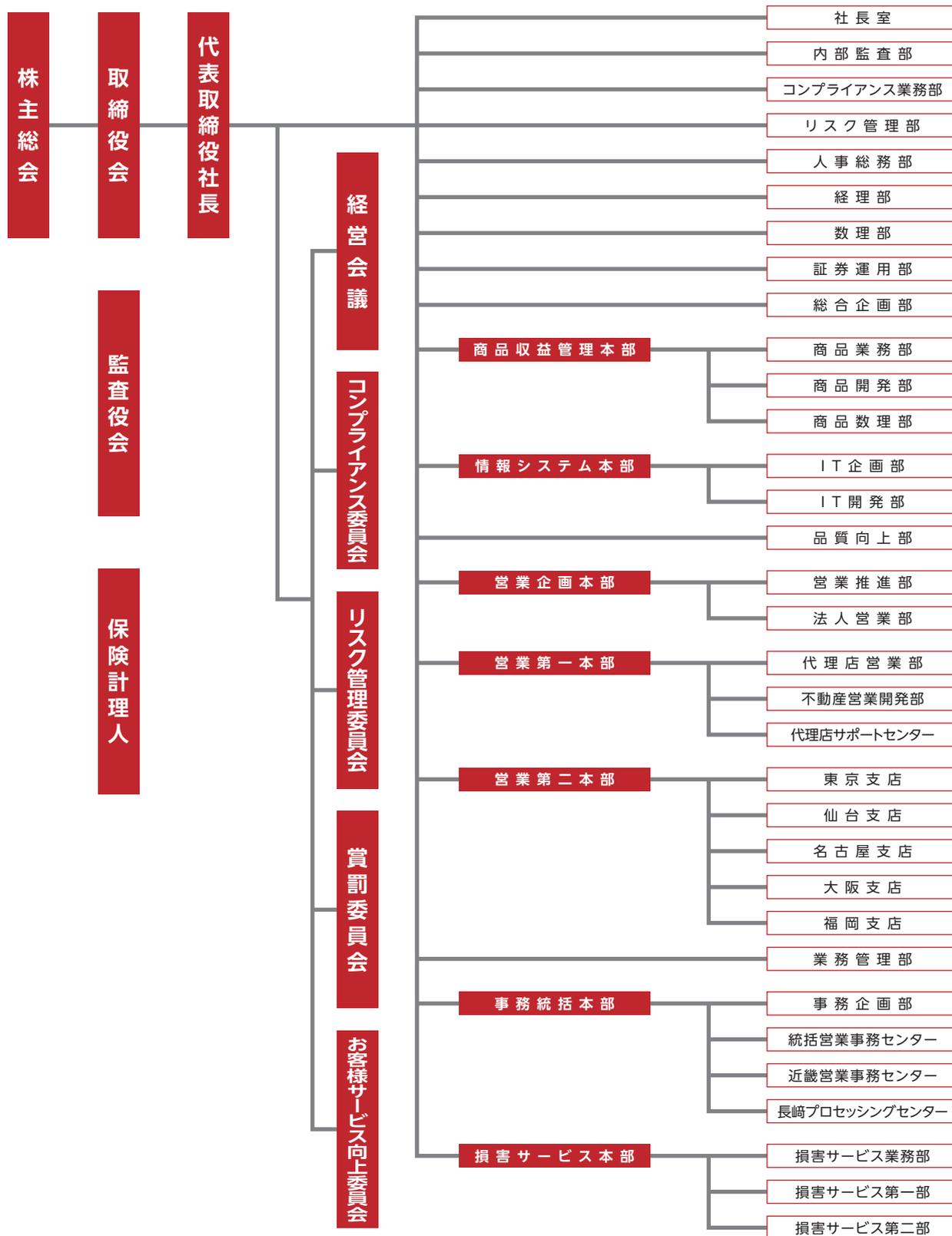
本社の所在地	東京都新宿区新宿6-27-30	
設立年月日	1951年2月28日	
営業拠点数（2020年7月1日現在）	営業店	5ヶ所
	サービスセンター	7ヶ所
	サービスオフィス	2ヶ所
代理店	1,668店	
従業員	584名	
資本金	51億5,315万円	
総資産	3,885億円	
発行済株式総数	普通株式	16,891,288株
株主	楽天インシュアランスホールディングス株式会社	100%

■会社沿革

1951年	2月	創立総会を日本工業倶楽部で開催 尾上登太郎、初代社長に就任。発行済株式総数100万株、資本金5,000万円。本社を東京都千代田区大手町2-2 野村ビル6階に設置（2月28日登記）
	3月	朝日火災海上保険株式会社として営業開始（3月17日）
1952年	3月	東京都千代田区神田鍛冶町2-10 上野ビルへ移転
2006年	6月	東京都千代田区神田美土代町7番地 住友不動産神田ビルへ移転
2018年	3月	楽天株式会社の子会社となる
	7月	楽天損害保険株式会社へ社名変更
2020年	2月	東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエアへ移転

5 会社の組織・店舗網一覧

(1) 当社の組織 (2020年7月1日現在)



I 当社の概況および組織

II 当社の運営

III 当社の主要な業務の内容

IV 損害保険用語の解説

V 業績データ

【2】店舗網一覧

■国内営業店舗

(2020年7月1日現在)

法人営業部・東京支店

〒160-0022 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア
TEL.03 (6748) 6935

仙台支店

〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-3-10 仙台北町ビル
TEL.022 (221) 7621

名古屋支店

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄1-12-17 富士フィルム名古屋ビル
TEL.052 (231) 4461

大阪支店

〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル
TEL.06 (7639) 1300

福岡支店

〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センター
TEL.092 (712) 3311

【3】海外ネットワーク

該当ありません。

6 株主・株式の状況

【1】基本事項

① 定時株主総会開催時期	毎年6月中
② 決算期日	毎年3月31日
③ 株主名簿管理人	三菱UFJ信託銀行株式会社
④ 基準日	毎年3月31日
⑤ 公告掲載新聞	日本経済新聞
⑥ 上場取引所名	非上場

【2】定時株主総会議案等

第70回定時株主総会

第70回定時株主総会が、2020年6月22日に開催され、以下のとおり報告ならびに決議されました。

ア 報告事項

第70期(2019年4月1日から2020年3月31日まで)事業報告、計算書類の内容を報告しました。

イ 決議事項

第1号議案 取締役5名選任の件

本件は原案のとおり、穂坂雅之、橋谷有造、多田健太郎、大塚祐介、武田和徳(以上重任)の5氏が選任され、就任いたしました。

【3】株式分布状況

①所有者別状況

普通株式

(2020年3月31日現在)

所有者区分	株主数 (人)	株式数 (株)	発行済株式総数に対する割合 (%)
政府・地方公共団体	0	0	0.00
金融機関	0	0	0.00
証券会社	0	0	0.00
その他の法人	1	16,891,288	100.00
外国法人	0	0	0.00
個人その他	0	0	0.00
合 計	1	16,891,288	100.00

②所有数別状況

普通株式

(2020年3月31日現在)

所有数区分	株主数 (人)	株主総数に対する割合 (%)	株式数 (株)	発行済株式総数に対する割合 (%)
1単元未満	0	0.00	0	0.00
1単元以上5単元未満	0	0.00	0	0.00
5単元以上10単元未満	0	0.00	0	0.00
10単元以上50単元未満	0	0.00	0	0.00
50単元以上100単元未満	0	0.00	0	0.00
100単元以上500単元未満	0	0.00	0	0.00
500単元以上1000単元未満	0	0.00	0	0.00
1000単元以上	1	100.00	16,891,288	100.00
合 計	1	100.00	16,891,288	100.00

③地域別状況

普通株式

(2020年3月31日現在)

地域区分	株主数 (人)	株主総数に対する割合 (%)	株式数 (株)	発行済株式総数に対する割合 (%)
北海道	0	0.00	0	0.00
東北	0	0.00	0	0.00
関東	1	100.00	16,891,288	100.00
中部	0	0.00	0	0.00
近畿	0	0.00	0	0.00
中国	0	0.00	0	0.00
四国	0	0.00	0	0.00
九州	0	0.00	0	0.00
外国	0	0.00	0	0.00
合計	1	100.00	16,891,288	100.00

【4】大株主

普通株式

(2020年3月31日現在)

株主の氏名または名称	住所	各株主の持株数 (千株)	発行済株式の総数に占める各株主の持株数の割合 (%)
楽天インシュアランスホールディングス株式会社	東京都新宿区新宿6-27-30	16,891	100.00

【5】 配当政策

当社は、長期安定的な経営基盤を確立するため、内部留保の充実に努めるとともに、株主の皆様に対して安定した配当を行うことを基本方針としています。

【6】 資本金の推移

(単位:百万円)

年月日	増資額	増資後資本金	摘要
1951年 2月26日	—	50	設立
1953年 12月16日	50	100	有償 第三者割当
1965年 1月 1日	150	250	有償 第三者割当
1987年 10月 1日	1,080	1,330	有償 第三者割当
1988年 10月 1日	1,075	2,405	有償 第三者割当
1997年 11月 7日	97	2,502	有償 第三者割当
2009年 3月26日	2,500	5,003	有償 第三者割当
2009年 6月19日	150	5,153	有償 第三者割当

【7】 最近の新株発行状況

種類	発行年月日	発行株式数 (千株)	発行総額 (百万円)	摘要
普通株式	1987年 10月 1日	1,000	2,160	有償 第三者割当 (14人) 1,000,000株 発行価額2,160円 資本組入額1,080円
普通株式	1988年 10月 1日	1,000	2,150	有償 第三者割当 (28人) 1,000,000株 発行価額2,150円 資本組入額1,075円
普通株式	1988年 11月 1日	600	30	無償 株主割当 (1:0.1) 600,000株
普通株式	1990年 2月 1日	760	38	無償 株主割当 (1:0.1) 760,000株
普通株式	1997年 11月 7日	330	194	有償 第三者割当 (1人) 330,000株 発行価額590円 資本組入額295円
甲種優先株式	2009年 3月26日	2,084	5,001	有償 第三者割当 (1人) 2,084,000株 発行価額2,400円 資本組入額1,200円
普通株式	2009年 6月19日	600	300	有償 第三者割当 (2人) 600,000株 発行価額500円 資本組入額250円

【8】 最近の社債発行

該当ありません。

7 役員状況

■取締役および監査役

(2020年7月1日現在)

役名	氏名 (生年月日)	略歴	担当
取締役会長	ほさか まさゆき 穂坂 雅之 (1954年7月31日)	1980年 4月 オリックス・クレジット株式会社入社 2003年 12月 楽天株式会社 パーソナルファイナンス事業準備室長 2005年 5月 同社 執行役員 2006年 2月 楽天クレジット株式会社(現 楽天カード株式会社) 代表取締役社長 2007年 3月 同社 取締役副会長 2009年 4月 同社 代表取締役社長(現任) 2011年 10月 楽天セールスソリューション株式会社 取締役 2012年 4月 楽天カードサービス株式会社 取締役 2012年 6月 楽天銀行株式会社 取締役 楽天証券株式会社 取締役 2012年 11月 楽天生命保険株式会社 取締役(現任) 2013年 2月 アールビジネスサポート株式会社 代表取締役社長 楽天株式会社 常務執行役員 2013年 3月 楽天インシュアランスプランニング株式会社 取締役 2013年 5月 楽天Edy株式会社 代表取締役社長 2014年 1月 Rakuten Card USA, Inc. President(現任) 楽天株式会社 副社長執行役員 2014年 3月 同社 代表取締役副社長執行役員 2014年 6月 台湾楽天信用卡股份有限公司 董事(現任) Rakuten Payment Services S.A. (現 Rakuten Europe Bank S.A) Director 2014年 7月 楽天ペイメント株式会社 取締役 2014年 12月 Rakuten Reinsurance Europe S.A. Director 2016年 4月 楽天株式会社 代表取締役副会長執行役員(現任) 2016年 5月 楽天Edyオペレーション株式会社 (現 楽天Edy株式会社) 代表取締役社長 2017年 3月 アールビジネスサポート株式会社 取締役 楽天Edy株式会社 取締役 2017年 11月 楽天証券株式会社 取締役会長(現任) 2018年 1月 楽天銀行株式会社 取締役会長(現任) 2018年 6月 当社 取締役会長(非常勤)(現任) 2018年 7月 楽天インシュアランスホールディングス株式会社 取締役会長 2019年 4月 楽天ペイメント株式会社 取締役会長(現任)	—
取締役副会長	はしや ゆうぞう 橋谷 有造 (1965年11月24日)	1992年 1月 アメリカンホーム保険会社入社 2010年 4月 同社 日本における代表者 社長 2014年 4月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 代表取締役社長 2015年 1月 楽天株式会社入社 2016年 1月 楽天生命保険株式会社 取締役 2016年 2月 同社 取締役副社長執行役員 2016年 3月 楽天インシュアランスプランニング株式会社 取締役 2016年 6月 楽天生命保険株式会社 代表取締役社長 2016年 11月 株式会社楽天アンセルインシュアランス 取締役 2017年 1月 楽天株式会社 保険カンパニープレジデント 2017年 3月 Rakuten Reinsurance Europe S.A. Director (現任) 2017年 4月 楽天株式会社 執行役員(現任) 2018年 4月 もっとぎゅっと少額短期保険会社 (現 楽天少額短期保険株式会社) 取締役会長(現任) 2018年 6月 楽天生命保険株式会社 取締役会長(現任) 当社 取締役副会長 執行役員 2018年 7月 楽天インシュアランスホールディングス株式会社 代表取締役社長(現任) 2019年 1月 楽天インシュアランスプランニング株式会社 取締役会長(現任) 2019年 6月 当社 取締役副会長(現任)	—

I 当社の概況および組織

役名	氏名 (生年月日)	略歴	担当
取締役社長 執行役員 (代表取締役)	ただ けんたろう 多田 健太郎 (1971年4月13日)	1995年 4月 AIU保険会社(現 AIG損害保険株式会社)入社 1998年 4月 Japan England Insurance Brokers Limited (英国)入社 1999年 1月 Marsh UK Limited入社 2003年 7月 マーシュジャパン株式会社入社 2006年 4月 日本震災パートナーズ株式会社 代表取締役 2012年 6月 SBI損害保険株式会社 取締役 2012年 12月 SBI少短保険ホールディングス株式会社 代表取締役 SBIホールディングス株式会社 生保準備室兼務 2013年 3月 SBIいきいき少額短期保険株式会社 取締役 2015年 4月 ガイ カーペンター株式会社 代表取締役社長 2019年 6月 楽天インシュアランスホールディングス株式会社 取締役(現任) 当社 代表取締役社長執行役員(現任)	内部監査
取締役 執行役員	おおつか ゆうすけ 大塚 祐介 (1957年10月16日)	1981年 4月 東京海上火災保険株式会社(現 東京海上日動 火災保険株式会社)入社 2012年 6月 同社 執行役員 2016年 4月 同社 常務執行役員 2019年 4月 同社 顧問 2019年 7月 当社 取締役執行役員(現任)	COO (Chief Operating Officer) 営業
取締役	たけだ かずのり 武田 和徳 (1961年5月17日)	1986年 4月 トヨタ自動車株式会社入社 1993年 5月 ハーバード大学経営大学院修士号取得 2006年 7月 楽天株式会社 常務執行役員 2007年 3月 同社 取締役 2014年 1月 同社 トラベル事業担当役員 2016年 6月 一般社団法人 豊岡観光イノベーション 理事(現任) 2018年 4月 楽天株式会社 副社長執行役員 2018年 6月 一般財団法人 牧阿佐美バレエ団 理事(現任) 2018年 7月 楽天株式会社 副社長執行役員 コマースカン パニープレジデント(現任) 2018年 9月 RAKUTEN LIFULL STAY PTE. LTD Director(現任) 2019年 1月 当社 取締役(現任) 2019年 1月 楽天ビジネスサポート株式会社 代表取締役(現任) 2019年 6月 株式会社ぐるなび 取締役(社外)(現任) 2019年 7月 楽天ヴィッセル神戸株式会社 取締役副会長(現任) 2019年 7月 株式会社楽天野球団 取締役(現任) 2020年 1月 楽天モバイル株式会社 シニア・エキスパートオ フィサー(現任) 2020年 4月 Da-Tao-Yuan Co., Ltd.(大桃猿育樂股份有限 公司) Director	—

役名	氏名 (生年月日)	略歴	担当
社内監査役 (常勤)	すみや よういち 角 谷 洋 一 (1962年1月5日)	1984年 4月 株式会社日本エル・シー・エー入社 1989年 10月 野村企業情報株式会社入社 1992年 12月 朝日火災海上保険株式会社入社 2006年 6月 経理部長 2012年 4月 執行役員 経理部担当、経理部長(委嘱) 2012年 6月 執行役員 経理部、システム企画部担当、 経理部長(委嘱) 2014年 4月 執行役員 経理部、証券運用室、システム企画部 担当、経理部長(委嘱) 2014年 6月 執行役員 経理部、証券運用室担当、経理部長(委嘱) 2015年 4月 執行役員 経理部担当、経理部長(委嘱) 2016年 4月 執行役員 経理部担当 2016年 6月 取締役(監査等委員) 2018年 6月 社内監査役(常勤)(現任)	—
社外監査役 (非常勤)	もりもと だいすけ 森 本 大 介 (1976年4月10日)	2001年 10月 第一東京弁護士会入会 西村総合法律事務所(現 西村あさひ法律事務所)入所 2007年 6月 米国ノースウエスタン大学・ロースクールLL.M. (法学修士号)取得 2007年 7月 Kirkland & Ellis法律事務所シカゴオフィス勤務 2007年 9月 Kirkland & Ellis法律事務所ロサンゼルスオフィス勤務 2008年 1月 米国ニューヨーク州弁護士登録 2008年 9月 西村あさひ法律事務所に復帰 2011年 1月 西村あさひ法律事務所 パートナー弁護士(現任) 2015年 6月 株式会社増進会出版社(現 株式会社増進会ホール ディングス)社外取締役(現任) 楽天生命保険株式会社 社外監査役(現任) 2015年 11月 株式会社ZEホールディングス(現 株式会社Z会 ホールディングス)取締役(現任) 2018年 6月 楽天証券株式会社 社外監査役(非常勤)(現任) 当社 社外監査役(非常勤)(現任) 2020年 6月 日立化成株式会社 社外監査役就任	—
社外監査役 (非常勤)	かなざわ こうじ 金 澤 浩 志 (1979年4月20日)	2004年 10月 大阪弁護士会入会 弁護士法人中央総合法律事務所入所 2010年 4月 第一東京弁護士会に登録替 2012年 5月 ノースウエスタン大学ロースクール卒業 (LL.M. with honors) 2012年 8月 Barack Ferrazano Kirschbaum & Nagelberg LLP勤務 2012年 11月 Rodyk & Davidson LLP勤務 2013年 8月 米国ニューヨーク州弁護士登録 2014年 1月 金融庁監督局総務課勤務(国際監督室、 法令等遵守調査室、政策課併任) 2016年 1月 弁護士法人中央総合法律事務所 代表社員弁護士 パートナー(現任) 2017年 6月 東京大学公共政策大学院主催「金融資本市場の あり方に関する産官学フォーラム」メンバー(現任) 2018年 6月 当社 社外監査役(非常勤)(現任) 戸田工業株式会社 社外監査役(現任)	—

(注) 森本大介および金澤浩志は、会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

I 当社の概況および組織

当社は執行役員制度を導入しています。執行役員は次のとおりです。

役名	氏名 (生年月日)	略歴	担当
執行役員	こばやし えいいちろう 小林 栄一郎 (1969年11月4日)	1993年 4月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社入社 2000年 2月 AIU保険会社(現 AIG損害保険株式会社)入社 2002年 12月 アメリカンホーム保険会社(現 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社)出向 2007年 12月 同社 アライアンス推進部 部長 2011年 5月 同社 傷害・火災保険金サービス部 部長 2014年 4月 同社 医療保険金サービス部 部長 2016年 10月 楽天生命保険株式会社 リスク管理部 担当部長 2018年 3月 楽天株式会社 保険事業戦略部 2018年 4月 当社 執行役員(現任) 2020年 6月 楽天インシュアランスプランニング株式会社 取締役(現任)	リスク管理
執行役員	さいとう たかゆき 齋藤 貴之 (1967年10月19日)	1990年 4月 共栄火災海上保険株式会社入社 2000年 3月 チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー 日本支店 2001年 3月 リバティ・ミューチュアル・インシュアランス・カンパニー 日本支店 2002年 9月 有限責任監査法人トーマツ東京事務所 金融インダストリーグループ アクチュアリアル・インシュランス・ソリューションズ パートナー 2008年 9月 アクサ損害保険株式会社 取締役、CFO (Chief Financial Officer) 2015年 4月 同社 取締役上級執行役員、CFO(Chief Financial Officer)、CTO(Chief Technical Officer)、CDO(Chief Data Officer)、テクニカル本部長 2018年 12月 同社 取締役上級執行役員、CDO(Chief Data Officer)、データエクセレンスセンター本部長 2019年 7月 楽天インシュアランスホールディングス株式会社 執行役員(現任) 当社 執行役員(現任)	CFO(Chief Financial Officer) 経理 数理 証券運用
執行役員	くりはら ひでとし 栗原 英俊 (1963年8月29日)	1986年 4月 野村証券株式会社(現 野村ホールディングス株式会社)入社 2010年 6月 同社 大阪総務部長 2013年 7月 同社 オペレーションセンター部長 2017年 4月 当社 執行役員 事務統括本部副本部長、統括営業事務センター長 2019年 4月 当社 執行役員 事務統括本部長(現任)	事務統括
執行役員	やまだ じゅいち 山田 壽一 (1961年11月12日)	1986年 4月 日本火災海上保険株式会社(現 損害保険ジャパン株式会社)入社 2012年 4月 日本興亜損害保険株式会社(現 損害保険ジャパン株式会社)東北業務部長 2014年 9月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社(現 損害保険ジャパン株式会社)四国業務部長 2018年 7月 楽天生命保険株式会社入社 2019年 4月 当社 執行役員(現任)	コンプライアンス業務 業務管理 品質向上
執行役員	おおさわ ゆういち 大澤 祐一 (1964年7月21日)	1987年 4月 AIU(現 AIG損害保険株式会社)保険会社入社 2003年 4月 安田ライフダイレクト損害保険株式会社入社 2007年 9月 ソニー損害保険株式会社入社 2010年 9月 SBI損害保険株式会社入社 2012年 10月 同社取締役 損害サービス部長 2016年 2月 同社取締役 損害サービス業務部長 2017年 4月 同社常務取締役 損害サービス業務部長兼総務人事部長 2017年 10月 同社常務取締役 損害サービス本部長兼総務人事部長 2019年 4月 同社常務取締役 コンプライアンス統括部・内部監査室管掌 2019年 8月 当社 損害サービス本部長 2020年 1月 当社 執行役員 損害サービス本部長(現任)	損害サービス

役名	氏名 (生年月日)	略歴	担当
執行役員	ほっとり あきら 服部 晃 (1969年7月1日)	1993年 4月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社入社 1993年 6月 AIU保険会社(現 AIIG損害保険株式会社)出向 2000年 9月 アメリカンホーム保険会社(現 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社)入社 2007年 12月 同社 募集企画管理部 部長 2011年 5月 同社 パーソナルラインズビジネス部 部長 2015年 2月 同社 リテンションマーケティング部 部長 2019年 9月 当社 総合企画部長 2020年 7月 当社 執行役員 総合企画部長(現任)	人事総務 経営企画
執行役員	いで へいご 井手 丙午 (1966年10月17日)	1990年 4月 東京海上火災保険株式会社(現 東京海上日動火災保険株式会社)入社 2011年 4月 同社 個人商品業務部 次長 兼 火災グループリーダー 2015年 4月 イーデザイン損害保険株式会社 取締役 商品開発部長 兼 事故サービス部長(出向) 2017年 4月 東京海上日動火災保険株式会社 内部監査部 監査役 2018年 4月 当社 社長室 事業統合担当部長 2018年 10月 当社 商品収益管理本部長 2020年 7月 当社 執行役員 商品収益管理本部長(現任)	商品収益管理
執行役員	おおくぼ けんいち 大久保 賢一 (1965年1月29日)	1988年 4月 東京トヨペット株式会社(現 トヨタモビリティ東京株式会社)入社 1992年 8月 シグナ保険会社(現 Chubb損害保険株式会社)入社 2001年 2月 AIU保険会社(現 AIIG損害保険株式会社)入社 2005年 4月 同社 システム開発部 副部長 2009年 3月 同社 ビジネスソリューション部 部長 2018年 1月 AIIG損害保険株式会社 ソリューションデリバリー部 シニアマネージャー 2020年 1月 当社 IT開発部長 2020年 7月 当社 執行役員 情報システム本部長 IT開発部長(現任)	情報システム

8 会計監査人の状況

(単位:百万円)

氏名または名称	当該事業年度に係る報酬等	その他
EY新日本有限責任監査法人 指定有限責任社員・業務執行社員 山野 浩 指定有限責任社員・業務執行社員 黒木 賢治	39	0

監査役会は、会計監査人の監査計画の内容、会計監査の職務遂行状況および報酬見積りの算出根拠などが適切であるかどうかについて必要な検証を行ったうえで、会計監査人の報酬等の額について同意の判断をしました。

その他は、国際財務報告基準第17号 保険契約の適用に関する助言業務になります。

9 従業員の状況

【1】従業員数、平均年齢、平均勤続年数、平均年間給与

(2020年3月31日現在)

区分	従業員
従業員数	584名
平均年齢	43.5歳
平均勤続年数	10.1年
平均年間給与	6,149千円

(注1) 従業員数は、就業人員（当社から社外への出向者を除き、社外から当社への出向者を含む。）であり、退職者および臨時従業員は含みません。

(注2) 平均年間給与は、賞与および基準外賃金を含みます。

【2】採用方針

優秀な人材の確保と育成が当社の発展の源であると位置づけ、次のような人材を求めています。

- 柔軟な発想を持ち、新たな価値を生み出すことのできる人材
- 細心にして大胆に挑戦する、フロンティアスピリッツが旺盛な行動力のある人材
- 知識を知恵に昇華し、お客様のために考え抜ける人材

【3】研修・教育制度

「自ら気づき、考え、学び、成果を出せる社員」の育成を目指し、入社後1ヶ月間の新入社員本社集中研修、OJT、集合研修を実施しています。また、さらなる人材強化を目指し、通信研修や資格取得制度の拡充を図っています。

また、社員教育に特化した楽天損保アカデミー（略称RSA: Rakuten Sonpo Academy）を設置し、「お客様が心から満足し感動するサービス」を提供するための実働部隊として教育研修を実施し、社員一人ひとりのクオリティを上げるとともに、能力アップを図っています。

【4】福利厚生

法律で定められている社会保険などの福利厚生制度のほか、以下の諸制度を実施しています。

- 慶弔金・見舞金支給制度
- 財形貯蓄制度
- 企業型確定拠出年金制度
- 会社所有・提携の保養施設
- 単身赴任者帰宅旅費補助制度
- インフルエンザ予防接種費用補助制度
- TOEIC L&R 受験サポート

【5】認定



当社は、次世代育成支援対策推進法に定められた基準を満たし、仕事と育児の両立支援に取り組んでいる企業として、2017年10月2日に厚生労働大臣より認定マーク「くるみん」を取得しました。

認定マーク「くるみん」とは、次世代育成支援対策推進法に基づいた行動計画の策定・届出を行い、その行動計画に定めた目標を達成するなどの一定の要件を満たした場合に限り、厚生労働大臣が企業に対して行う認定で、当社は、2度目の認定となりました。



当社は、2017年5月30日、女性の活躍推進に関する取組みが認められ、厚生労働大臣が認定する「えるぼし」を取得しました。

本認定制度は、女性の職業生活における活躍推進に関する法律に基づき制定されたもので、行動計画の届出を行い、女性の活躍推進に関する取組みの実施状況が優良な企業について、段階に応じ厚生労働大臣の認定を受けることができます。認定の段階は、3つに分かれており、当社は、2段階目の「えるぼし」を取得しました。

10 トピックス

【1】 保険加入者への楽天ポイントの付与*を開始

2019年12月1日から楽天IDを使ったインターネット経由での保険加入者を対象に、「楽天ポイント」(以下「ポイント」)の付与を開始しました。対象は自動車保険「ドライブアシスト」、火災保険「ホームアシスト」「リビングアシスト」、傷害総合保険(自転車向けプラン)「サイクルアシスト」、傷害総合保険(ゴルファー向けプラン)「ゴルフアシスト」、[1日保険シリーズ]、海外旅行・国内旅行傷害保険「トラベルアシスト」の7商品です。このポイントプログラムは、保険料支払額100円ごとに、1ポイントを付与するもので、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員である保険契約者に還元する制度です。保険料の支払いで貯めたポイントは、「楽天市場」や「楽天トラベル」など、楽天グループの各種サービスをはじめ、「楽天ペイ(アプリ決済)」での支払いや「楽天ポイントカード」加盟店などの実店舗でも利用できます。また、これらの7商品では、保険料の支払いにもポイントが使用できます。

*ポイント付与には一定の条件があります。ポイント付与に関するルールと規約は、弊社ホームページをご覧ください。

*保険加入に伴うポイントの付与は、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員に還元する制度です。

【2】 自動車保険のインターネット販売を開始

2019年12月1日から自動車保険「ドライブアシスト」のインターネット販売を開始しました。ご契約車両の走行距離に応じた保険料区分やインターネット割引を導入し、お客様のニーズに合わせた契約内容の設計ができる商品となっています。また、車検証のご提出不要、申込書類のペーパーレス化、最短で申込みの翌日から補償の開始が可能になるなど簡単にお申し込みができるようになりました。

【3】 ハザードマップに基づく水災リスクに応じて保険料が変わる火災保険の販売を開始

2020年4月1日以降に保険始期が開始する火災保険「ホームアシスト」について、商品内容・保険料率の改定を行いました。従来、保険料率は建物の所在地に関わらず全国一律となっており、建物の構造級別が同じであれば、高台の建物も川沿いの建物も同一の保険料率が適用されていましたが、当社では、ご契約建物の所在地と国土交通省ハザードマップの情報をマッチングし、ご契約建物の所在地における水災リスクに応じた保険料でご契約いただける仕組みを導入いたしました。また、ご契約建物の所在地における「外水リスク」および「内水リスク」をそれぞれ5段階で表示し、建物の水災リスクの状況をお知らせすることで、日常生活で見る機会の少ないハザードマップにおける浸水予想状況等を分かり易くお伝えし、平時における洪水への備えの対応や災害発生時の早期避難等にも役立つ商品となっています。

【4】 「楽天保険の総合窓口」が開設

2019年6月3日よりグループ会社である楽天インシュアランスプランニング株式会社が、当社、楽天生命保険株式会社(以下「楽天生命保険」)および楽天少額短期保険株式会社(以下「楽天ペット保険」という)のお客様窓口のすべてを担う「楽天保険の総合窓口」を開設しました。「楽天保険の総合窓口」では、所定の場合に、楽天保険グループの商品についてのご相談やお問い合わせ、ご契約者様のお手続きをワンストップで受けることができるようになりました。例えば、当社、楽天生命保険および楽天ペット保険でそれぞれ契約を締結されているお客様が住所変更を行う場合、「楽天保険の総合窓口」へのお電話一本でお手続きが完了いたします。

「楽天保険の総合窓口」のウェブサイトでは、当社、楽天生命保険および楽天ペット保険の情報をご覧いただけるほか、「みんなの保険診断」という保険選びをサポートするサービスも行っています。

【5】 受賞歴・第三者機関からの評価

2020.4	価格.com保険アワード 火災保険の部 4年連続総合第1位 
2020.1	2020年 オリコン顧客満足度ランキング 自転車保険 第1位 
2019.4	価格.com保険アワード 火災保険の部 3年連続総合第1位
2019.1	2019年 オリコン顧客満足度ランキング 自転車保険 第1位
2018.4	価格.com保険アワード 火災保険の部 2年連続総合第1位
2017.4	価格.com保険アワード 火災保険の部総合第1位

Ⅱ 当社の運営

1 内部統制システムの基本方針

当社は、「内部統制システムの基本方針」について下記のとおり決定し、業務の適正を確保するための体制を構築しています。

経営理念の実現を目的として、下記の内部統制システムの基本方針(12項目)を定めています。

1. 取締役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

当社では、コンプライアンスについて、経営の最重要課題と位置づけ、「法令等遵守に係る基本方針」「勧誘方針」を定めています。

コンプライアンス推進のための体制としては、コンプライアンスの確立状況を把握し、強化するために、取締役社長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を、その下部組織として「コンプライアンス業務部会」を、また、各営業本部に「本部コンプライアンス部会」を設置し、会社全体のコンプライアンス統括部署としてコンプライアンス業務部を設けています。

指針としては「コンプライアンス・マニュアル」を策定するとともに、「コンプライアンス・プログラム」を作成し、役職員へ徹底しています。本プログラムは、当社において特に重要なコンプライアンス課題等について具体的計画を定め、定期的に取り組状況や達成状況を検証・評価することにより、不断にコンプライアンスを定着・強化していくことを目的としています。

社内通報制度（「コンプライアンス・ホットライン」）を設けて、社内の自浄作用を促しています。

業務執行部門における内部管理態勢等の適切性および有効性を検証し、自ら改善を図るために、業務執行部門から独立した内部監査部が監査を実施し、その結果を取締役に報告しています。

2. 反社会的勢力等への体制

反社会的勢力等による不当要求等に対して、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」、「法令等遵守に係る基本方針」、社内マニュアル等に明文の根拠を設け、組織全体として対応しています。具体的には、市民社会の秩序や安全、役職員の安全を確保するために、警察等外部の専門機関との緊密な連携関係の構築を通じて、一切の不当要求の拒絶を行います。

3. 顧客保護等に関する体制

当社は、お客様の苦情（お客様の声）を宝物として受け止め、対応する組織として品質向上部を設置しています。品質向上部は、日々の苦情（お客様の声）を毎日、全役員、全所属長にメール配信するほか、当該苦情の発生原因を分析し、速やかに対応を実施しています。苦情は、毎月月初に発生状況を本社各部業務進捗報告で社内へ通知し、毎月、発生状況、対策等を分析し、お客様サービス向上委員会および取締役会へ報告される体制を構築しています。

また、保険金支払いのあったお客様へアンケートを実施し、業務改善に役立てています。

保険金等の支払いに関する苦情事案等に関しては、「保険金等支払管理部会」において、お客様の視点に立ち、社外有識者（弁護士、医師等）の見解も踏まえ検証する体制を構築しています。

4. 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

「文書保存規程」に従い、取締役の職務執行に係る情報を文書または電磁的媒体（以下「文書等」という）に記録し、保存します。取締役は、常時、これらの文書等を閲覧できます。

5. 財務報告の適正性を確保する体制

財務報告については、「経理規程」「決算事務処理の基本事項」を制定し、財務文書の適正性を確保しています。

6. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

リスク全般の把握とその管理体制の強化のために、リスク全般を統括する組織として、「リスク管理委員会」を設置し、取締役会へ定期的に報告を行っています。取締役会は、その報告に基づき、経営に影響を与えるリスクの管理状況等を確認し、対応策等を検討しています。

リスク管理委員会の下部組織として「保険引受リスク管理部会」「資産運用リスク管理部会」「事務リスク管理部会」「システムリスク管理部会」「BCP部会」を設置し、各種リスクの把握、分析、評価、管理を行っています。また、会社全体のリスク管理統括部署としてリスク管理部を設けています。

リスク管理体制を具体的に推進するために、「リスク管理基本方針」および「統合的リスク管理方針」の下に「統合的リスク管理規程」を策定し、実行しています。

7. 取締役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

取締役会は、「取締役会規程」に基づき、重要事項の決定ならびに取締役の業務執行状況の監督等を行います。取締役会では、経営会議、内部監査結果、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会およびお客様サービス向上委員会の審議結果を参考に重要事項の意思決定が速やかに行われる体制を構築しています。

取締役の職務の執行にあたっては、適正な予算の編成と執行を行い、全社的な業務の効率化を実施しています。

また、「職務権限規程」、「事務分掌規程」により取締役の権限および責任の範囲の明確化を行っています。

8. 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項、ならびに当該使用人の取締役からの独立性に関する事項および当該使用人に対する指示の実効性に関する事項

監査役の職務を補助すべき専属の使用人は配置していませんが、人事総務部が監査役の業務補助をすることとしています。

当該使用人の人事については、担当取締役と監査役が意見交換を行ったうえで決定します。

当該使用人は、監査役の職務を補助する職務に関し、監査役の指揮命令のみに服するものとなります。

9. 当社の取締役および使用人又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するための体制、その他の監査役への報告に関する体制

監査役は、取締役会のほか重要な意思決定の過程および業務の執行状況を把握するため、経営会議、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会およびお客様サービス向上委員会などの重要な会議に出席（または議事録を閲覧）するとともに、主要な稟議書その他業務執行に関する重要な文書を閲覧します。また、必要に応じて直接役職員より報告を受けます。

さらに、取締役は、職務執行に関し重大な法令もしくは社内ルール違反または会社へ著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見したときは、直ちに監査役に報告を行うこととしています。

10. 監査役へ報告をした者が不利な取扱いを受けないようにするための体制

当社は、社内通報制度（「コンプライアンス・ホットライン」）を設けており、当社役職員からの報告を受けています。かかる「コンプライアンス・ホットライン」は通報者の保護を絶対としており、通報者が通報することによって不利な取扱いを受けないようにしています。

また、当社は、当社の取締役および使用人が、当社の監査役へ報告を行ったことを理由として不利な取扱いを行うことを禁止し、その旨を周知徹底しています。

11. 監査役が行う職務の執行について生じる費用の前払または償還の手続その他の当該職務の執行について生じる費用または債務の処理に係る方針に関する事項

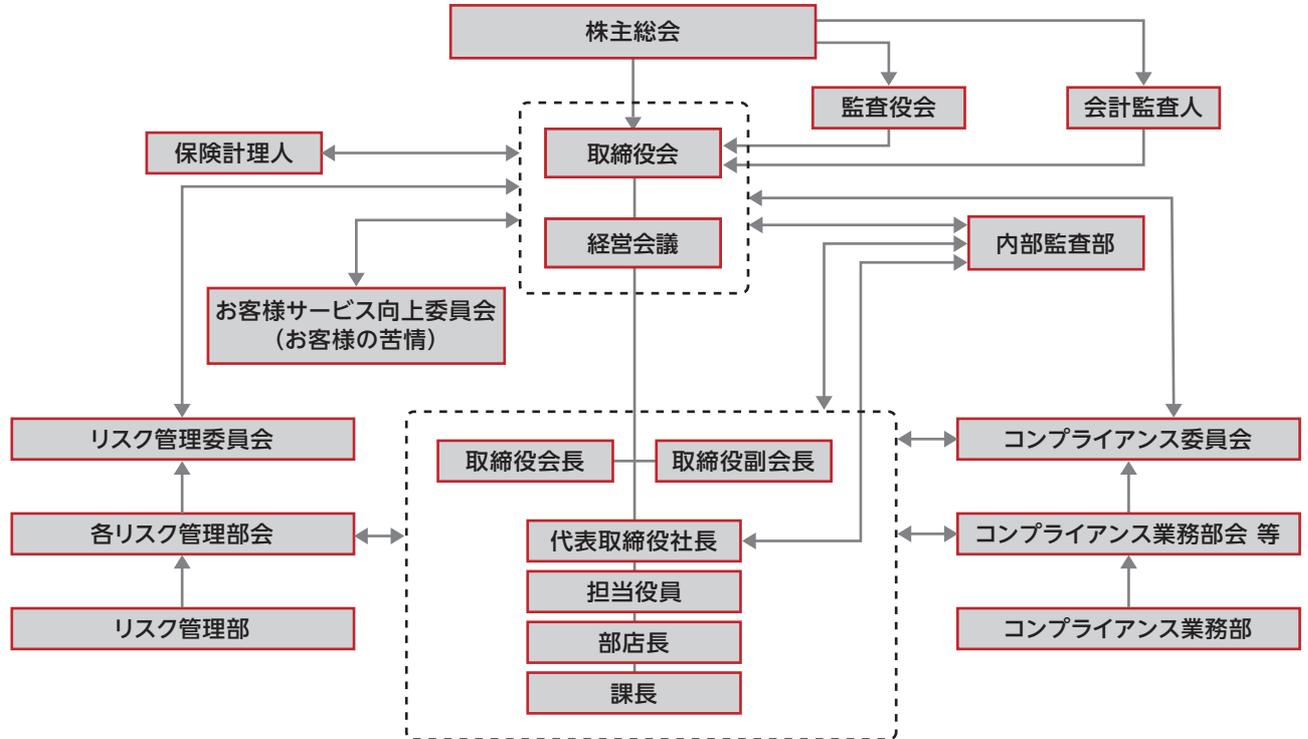
監査役から費用の請求があるときは、職務の執行に必要でないと認められた場合を除き、当該費用または債務を処理します。

また、監査役が外部専門家を独自に利用した場合には、職務の執行に必要でないと認められた場合を除き、当該費用を負担します。

12. 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体制

監査役は、内部監査部、会計監査人から監査内容等について報告を受けるとともに、緊密な関係を保ちます。

〔内部統制のための組織体制概略図〕



(注) 上記体制図は概略図で、上図に示すほか、「監査役会」は内部監査部と連携を図り、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会等重要な会議に出席(議事録の閲覧)、業務部門を往査するなどして全体的連携をもちます。「内部監査部」は監査役会、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会と連携をもちます。社内の自浄作用を促す「コンプライアンス・ホットライン」は、通報者の保護を絶対とし、コンプライアンス業務部で受ける通報内容は厳重に保管されます。

2 リスク管理の態勢

保険事業をとり巻く経営環境の中で、様々なリスクを的確に把握、管理していくことが、経営の重要課題となっています。このため、リスク全般の把握とその管理態勢を強化するために様々なリスクを統合して管理するリスク管理部を設置し、各「リスク管理部会」とそれらを横断的に統括した「リスク管理委員会」で実効性のあるリスク管理を行っています。

【1】リスクの種類とリスク管理の方法

当社では、保険事業に係るリスクを以下のように分類し、各々のリスクに係る業務を所管する統括部門を事務局とする各リスク管理部会およびリスク管理委員会で、リスクの把握、分析、評価、管理を行っています。

リスク分類	リスクの定義	リスク管理への取組み
保険引受リスク	経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、当社が損失を被るリスク	<p>保険事故の発生状況、金利動向、経済情勢などをふまえて、保険商品の収支状況の分析、将来収支予測などを実施してリスクの把握に努めるとともに、リスクの特性・規模に応じた諸準備金の積立、再保険手配を実施しています。</p> <p>あわせて、保険引受にあたっては、リスクの特性に応じ設定された引受基準を厳正に運用しています。</p> <p>なお、再保険に関する方針などは次ページに記載のとおりです。*</p>
市場リスク	<p>①金利の変動により収益が減少したり、キャッシュフローが不安定化するリスク</p> <p>②株価等の変動により資産価値が下落するリスク</p> <p>③為替相場の変動により損失を被るリスク</p>	<p>運用資産の残高・含み損益状況の把握に努めるとともに、リスク限度額を具体的に定め、バリュエーション・アット・リスク法によるリスク量の計測などを行うことにより、リスクの適切な管理に努めています。</p> <p>また、通常の市場変化を超える動きが発生した場合の損失額の検証として、ストレステストを定期的に行い、その結果と資本との比較を行っています。</p>
信用リスク	与信先の財政状況悪化などにより、資産価値が下落ないし消滅し、当社が損失を被るリスク	<p>個別取引に際しては、厳正に信用リスクを分析・審査を行ったうえで、投融資を実施しています。</p> <p>また、厳格な資産の自己査定により適切な償却、引当を行っています。</p>
流動性リスク	予期せぬ資金流失により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく不利な価格での資産売却を余儀なくされることにより当社が損失を被るリスク	<p>新契約、解約、満期などの資金移動に関する情報収集・分析に努め、適切な資金繰り管理に努めるとともに、大規模災害発生時の資金確保態勢に留意し、資金調達のための資産の流動化が円滑に行えるよう、常時、取引環境などを注視しています。</p>
事務リスク	当社の役職員および保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正などを起こすことにより当社が不利益を被るリスク	<p>各業務分野について、事務手順・ルールなどに関するマニュアルの整備を行うとともに、所属部署における自主点検・内部監査部による内部監査などを参考に事務の改善、事務水準の向上に努めています。</p>

リスク分類	リスクの定義	リスク管理への取組み
システムリスク	コンピュータシステムのダウン、誤作動、セキュリティ対策の不備、不正使用などが原因となって当社が損失を被るリスク	内部管理およびリスク管理の状況を把握し、また経営方針の戦略目標に沿ったシステムを稼働します。 また、顧客情報に関しては、「システムリスク管理規程」に基づき、厳正な取扱いを徹底しています。
その他リスク	経営リスク、風評リスク、労務人事リスク、大規模災害リスク等、当社経営に重大な影響を与える恐れのあるリスク	当社経営に重大な影響を与える恐れのあるリスクの発生状況等を把握し、リスクに応じた対策を策定しています。

※再保険について

(1) 再保険を付す際および再保険を引き受ける際の方針

再保険を手配する（これを「出再」といいます。）にあたっては、確実に回収出来ることを第一と考え、出再先である保険会社は一定の基準を満たした信用力の高い保険会社を選定しており、再保険を引き受ける（これを「受再」といいます。）にあたっては、国内受再は慎重な判断のもとに引き受け、海外からの受再は引受リスクの精査が難しいことなどから原則として行っていません。

(2) 再保険の調達方法

再保険会社から直接調達する方法と再保険ブローカー経由で調達する方法を併用しています。

(3) 主要な集積リスクである地震災害リスクおよび台風災害リスクについて

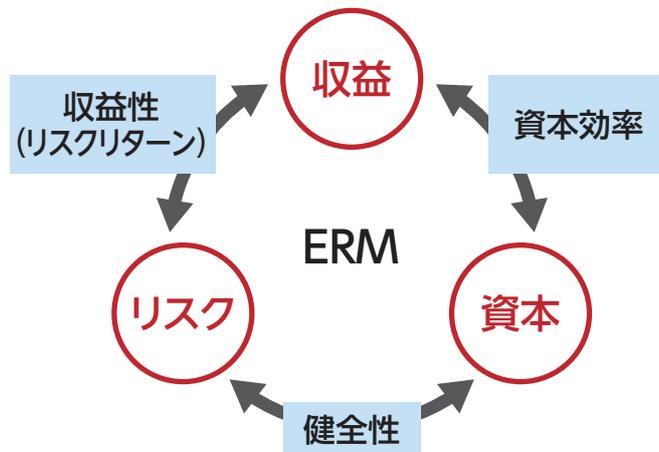
①地震や台風などの集積リスクを軽減する仕組みとして再保険スキームがあり、取引内容・条件などを定めた再保険契約を再保険会社との間で締結しています。これはあらかじめ再保険会社との間で一定期間の再保険が円滑に履行されるよう取り交わされるもので、これにより多数の契約が継続的・自動的に再保険処理されます。

②地震災害リスクの再保険として、保険契約の一定割合を自動的に出再する形態や損害について一定の保有損害額に達するまでは当社が負担し、損害がこれを超過した場合にその超過損害を再保険会社が負担する形態の再保険を設定しています。出再上限額設定にあたって、個々のリスクの集積状況を地区別に把握・管理し、外部機関によるモデリングデータも勘案しつつ、関東大震災クラスを想定した再保険を設定しています。

③台風災害リスクの再保険形態や出再上限額設定についても地震災害リスクと同様に行っており、伊勢湾台風クラスを超える巨大台風を想定した再保険を設定しています。

【2】ERM(エンタープライズ・リスク・マネジメント)の推進

ERMとは、資本・リターン・リスクを一体的に管理することにより、組織全体の健全性を維持しつつ、バランスのとれた収益性を確保することも目的とした能動的で戦略的なリスク管理手法です。リスクを回避、低減するためのものとして考えるのではなく、積極的にリスクテイクを行い、管理することによって、企業価値の増大や収益の最大化といった経営目標を達成するためのリターンの源泉であると捉えます。



当社では、このERMの考え方に基づいて、組織全体のリスクに対する経営姿勢を示した「リスク選好(リスクアパタイト)」を策定し、許容するリスクを定性的・定量的に定めています。

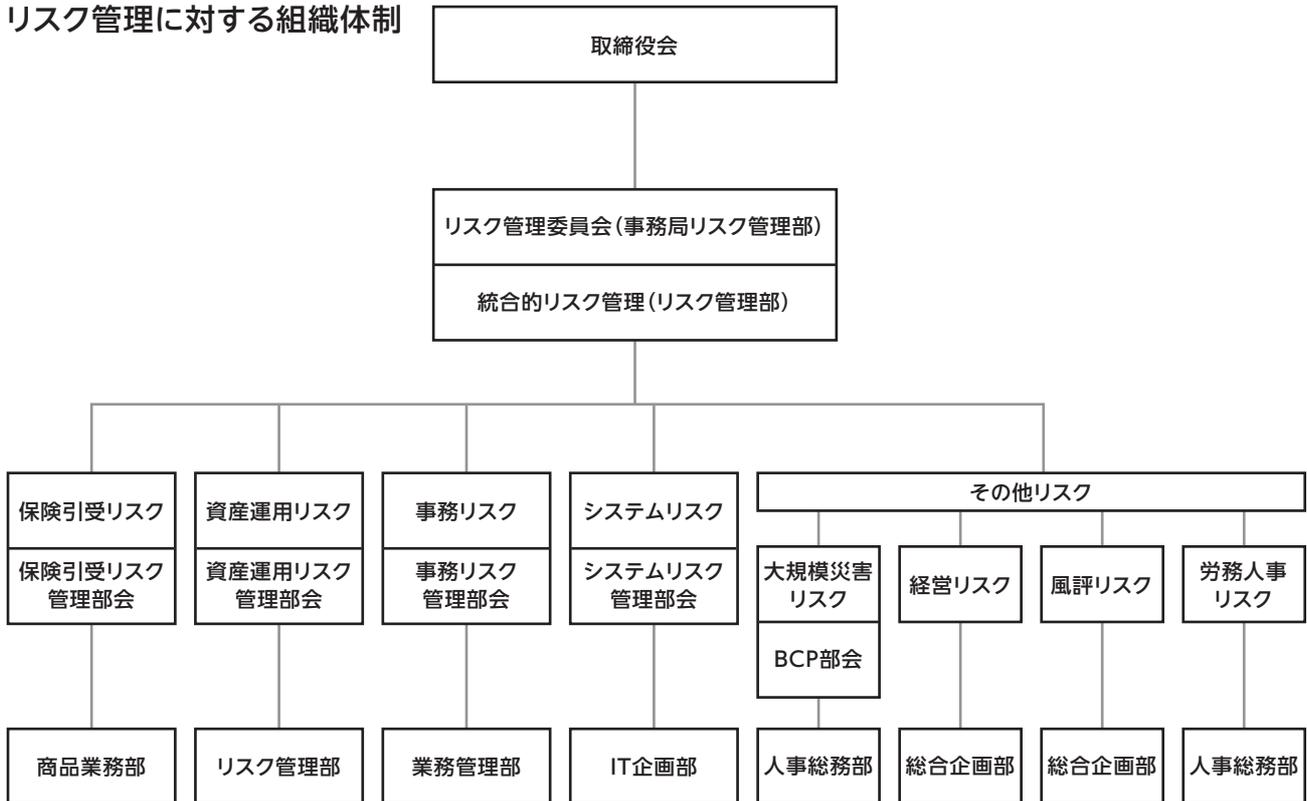
また、経済価値ベースで統合的なリスク量と資本をモニタリングすることで、リターンの向上を図りつつ、リスクの適切なコントロールを行い、ERMを推進しています。

【3】リスク管理の体制

当社では保険事業にかかるリスクについて組織横断的な事項に対応し、リスク管理に関する一元的な態勢を確立するため、取締役会の下部組織として、「リスク管理委員会」を設置しています。同委員会は社長を委員長、執行役員等を委員とし、経営陣のリーダーシップにもとづく、リスク管理態勢を構築しています。

なお、同委員会はリスクに応じたリスク所管部門の設定、リスク管理態勢の整備、リスク状況の把握・分析・評価ならびに業務執行部門への指導、ALM(資産と負債の統合管理)等の統合的リスク管理を行っており、リスク管理部が同委員会の事務局としての役割を担っています。

リスク管理に対する組織体制



3 健全な保険数理に基づく第三分野保険に係る責任準備金の確認についての合理性および妥当性

【1】第三分野保険に係る責任準備金の積立の適切性を確保するための考え方

第三分野に係る保険商品(注1)は医療政策などの外的要因の影響を受けやすく、保険期間が長期に亘ることから将来の保険事故の発生に関し不確実性を有しています。

この不確実性に対する適切な責任準備金を積み立てるため、保険事故の実績に応じた検証として、ストレステスト(注2)および負債十分性テスト(注3)を行っています。

(注1) 第三分野に係る保険商品

第三分野に係る保険商品とは、一般的には医療保険やがん保険、介護保険のような疾病や傷害による保険金や治療のための給付金が支払われる保険商品をいいます。

当社においてストレステストおよび負債十分性テストの対象となる保険商品は、介護費用保険および長期所得補償保険となります。

(注2) ストレステスト

ストレステストとは、保険商品の販売に際し、あらかじめ設定した事故発生率に基づく将来の支払保険金予測値と、販売後の支払保険金の実績に基づく将来の支払保険金予測値とを比較し、前者が後者を上回っているかを確認するテストをいいます。後者が前者を上回る場合は危険準備金Ⅳ(第三分野に係る保険商品の保険リスクに備える危険準備金)を積み立てることとしています。

(注3) 負債十分性テスト

負債十分性テストとは、ストレステストにおいて危険準備金Ⅳを積み立てた場合に、支払保険金に加え、事業費なども考慮に入れた収支分析を行い、将来において資産が負債である保険料積立金を上回っているかを確認するテストをいいます。負債が資産を上回る場合は追加責任準備金を積み立てることとしています。

【2】 ストレストテスト・負債十分性テストにおける危険発生率などの設定水準の合理性および妥当性

ストレストテストにおける危険発生率は、当社の支払保険金の実績に基づき、将来10年間に見込まれる支払保険金のリスクに関する99%をカバーできる水準とし、負債十分性テストにおける危険発生率は97.7%をカバーできる水準としています。また、負債十分性テストにおける事業費率および保険契約継続率などは当社の実績に基づき合理的かつ妥当なものとしています。

【3】 テストの結果

2019年度決算における検証の結果、危険準備金Ⅳ(第三分野に係る保険商品の保険リスクに備える危険準備金)0.2百万円、追加責任準備金22百万円を積み立てています。

4 法令等遵守の体制と勧誘方針

- (1) 当社では、法令等遵守(コンプライアンス)について、経営の最重要課題と位置づけ、その課題を達成するために「法令等遵守に係る基本方針」として次のとおり定めています。

■ 法令等遵守に係る基本方針

1. 法令等を遵守します。

法令や社内規定、社会規範を厳格に遵守し、企業倫理に基づいた公正で公平な事業活動を行います。

2. 公共的使命と社会的責任を認識し、信頼される企業となるよう努めます。

損害保険事業の公共性、社会性を十分認識し、健全かつお客様の立場に立った事業活動を展開し、社会からより信頼される企業となるよう努めます。

3. 反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で臨みます。

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、断固とした姿勢で臨みます。

また、企業として自覚と責任ある行動を徹底するため、「行動指針」を定めています。(9ページ参照)

(2) 当社では、「勧誘方針」を定めて、適正な金融商品の販売、勧誘に努めています。

【楽天損保の勧誘方針】

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、楽天損害保険株式会社の金融商品の勧誘方針を定めています。

- 1 保険商品の販売に際しましては、保険業法、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などを遵守し、適正な保険販売を心がけます。またお客様に重要な事項について正しくご理解していただけるように適切な説明を行うよう努めてまいります。
- 2 お客様の保険に関する知識、経験、保険加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った適切な保険商品のご案内に努めてまいります。
- 3 保険商品のご説明やご契約の際には、お客様の立場に立って、時間、場所等について十分に配慮するよう心がけます。
- 4 保険金の不正取得を防止する観点から、適切な保険販売を行うよう努めてまいります。
- 5 万が一保険事故が発生した場合の、保険金のお支払いにつきましては、ご契約の内容に従い、迅速かつ確に手続きが行われるよう努めてまいります。
- 6 お客様からのお問い合わせには、迅速、適切、丁寧に対応するとともに、ご意見・ご要望につきましては、商品の開発、販売方法等に活かしてまいります。
- 7 お客様へ適正な勧誘・販売を行うため、社内体制の整備や販売にあたる者の研修・指導に取り組めます。
- 8 お客様と直接対面しない保険販売を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くのお客様にご理解いただけるよう努めてまいります。
- 9 【お問い合わせ】ご相談・お問い合わせにつきましては、下記までご連絡いただきますようお願いいたします。

楽天損害保険株式会社 (お客様相談センター)

☎ 0120-115-603

受付時間 平日 午前9時～午後5時

○年末年始は除きます。

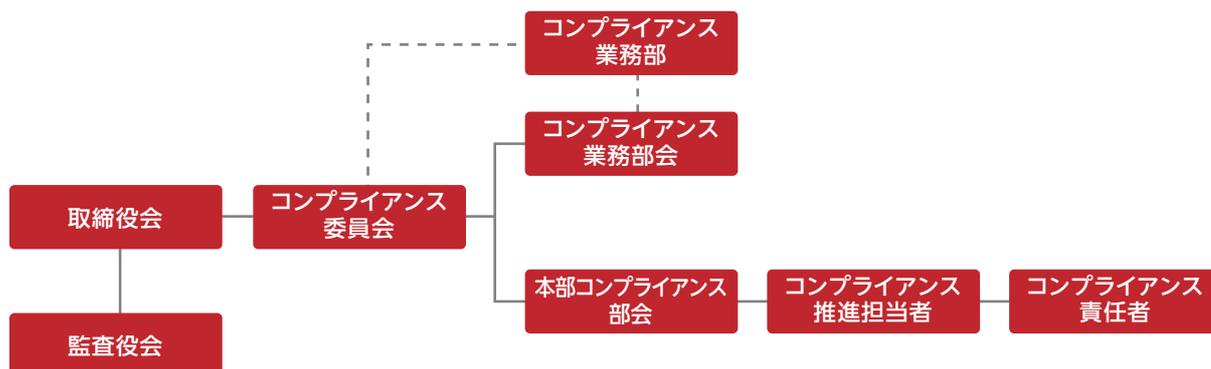
○携帯電話・PHSからもご利用できます。

(2018年7月2日改定)

II 当社の運営

- (3) 当社では営業店、営業事務センター、サービスセンター、本社管理・業務部門に「コンプライアンス責任者」を配置し、コンプライアンスを徹底するとともに、社員のコンプライアンス・マインドを向上することに努めています。
同時に、本部コンプライアンス部会事務局長を「コンプライアンス推進担当者（コンプライアンス・オフィサー）」として、社員または所属する代理店に対し、コンプライアンスの教育・管理・指導を行うことにし、法令等遵守態勢を着実に確立するように努めています。
- (4) 当社では、社内のコンプライアンスの確立状況を把握し、強化するために取締役社長を委員長とする「コンプライアンス委員会」とその下部組織として本社内に「コンプライアンス業務部会」を、また各営業本部に「本部コンプライアンス部会」を設置し、会社全体のコンプライアンス統括部署として「コンプライアンス業務部」を設けています。

コンプライアンス推進体制



- (5) コンプライアンス態勢を具体的に推進するために、「コンプライアンス・プログラム」を策定し、損害保険会社としての社会的責任と公共的使命を柱とした当社の「行動指針」や遵守すべき法令、違法行為および不正行為を発見した場合の対処を掲載した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、役職員へ徹底しています。
- (6) 全社員対象の「コンプライアンス研修」や「コンプライアンス・Web学習」などの研修を実施しており、こうした研修を通して、コンプライアンスの実践の浸透に取り組んでいます。

5 社内・社外の監査体制

- (1) 当社は、法令などに基づき業務全般に亘る監査体制を整えています。
社内の監査役会監査、および社外監査として「EY新日本有限責任監査法人」による会計監査、システム監査などを定期的に行っています。
- (2) 当社は、内部監査を「内部監査部」が行っています。
内部監査は、営業活動をはじめとする業務全般が、法令などおよび当社の諸規定に従い適切に行われているかを基本に行っています。その結果については、取締役会に報告しています。
内部監査の目的は、内部管理態勢ならびに法令等遵守態勢の適切性と有効性を検証し、問題点の発見、指摘、評価および改善に関する提言を行い、経営目標の達成に寄与することにあります。

6 個人情報保護

個人情報に対する取組方針を、あらかじめ分かりやすく説明することの重要性に鑑み、下記のとおり「当社の個人情報に関する取扱いについて」を策定しています。また、「個人情報保護マニュアル」を制定し、施行しています。

当社の個人情報に関する取扱いについて (プライバシーポリシー) 当社の個人情報保護に関する基本方針

2020年1月27日
楽天損害保険株式会社

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」、「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(番号法)」その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドラインや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」を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理については、金融庁および一般社団法人日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な措置を講じます。

当社は、個人情報の取扱いが適正に行われるように従業員および当社代理店等への教育・指導を徹底し、適正な取扱いが行われるよう取り組んでまいります。また、当社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直しを行い、改善いたします。

*特定個人情報以外の個人情報および匿名加工情報の取扱いについては、下記「第1 個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

*特定個人情報の取扱いについては、下記「第2 特定個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

第1 個人情報の取扱いについて

(1) 個人情報の取得

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。

当社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、アンケートなどにより個人情報を取得します。また、各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話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) 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次の各号の目的および下記(5)、(6)、(7)に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)に必要な範囲を超えて利用しません。

また、利用目的は、ホームページで公表するほか、申込書等に記載します。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、ホームページ等により公表します。

- ①当社が取り扱う商品の販売・サービスの案内・提供(契約の引受審査、維持・管理、保険については損害査定業務を含みます。)を行うため。当社が取り扱う商品・サービスは次のとおりです。
 - ・ 損害保険およびこれらに付帯・関連するサービス
- ②当社の提携先企業の商品・サービスに関する情報の案内のため
- ③他の事業者から個人情報(個人データ)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を適切に遂行するため
- ④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金融商品・サービスの開発・研究のため
- ⑤関連会社等の商品・サービス等のご案内・提供・維持管理
- ⑥当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービス等の開発・充実
- 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

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および第三者からの取得

- ①当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。
 - ・ 法令に基づく場合
 - ・ 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
 - ・ 再保険(再々保険以降の出再を含みます)の手続きをする場合(外国にある事業者との間の手続きを含みます。)
 - ・ 当社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合(下記(5)グループ会社・提携先企業との共同利用をご覧ください。)
 - ・ 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(7)国土交通省への個人データ提供をご覧ください。)
- ②当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、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、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(いつ、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。

(4) 個人データの取扱いの委託

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、上記個人データの取扱いを委託しています。

- ・ 保険契約の募集・損害調査に関わる業務
- ・ 保険業務の事務処理、印刷・発送に関わる業務
- ・ 情報システムの保守・運用に関わる業務

(5) グループ会社・提携先企業との共同利用

楽天インシュアランスホールディングス株式会社(以下、「楽天インシュアランスホールディングス」と表記)および楽天インシュアランスホールディングスの子会社等(以下、これらを総称して「楽天インシュアランスグループ」と表記)では、グループの経営管理や各種リスク管理を実施すると共に、より付加価値の高い各種商品・サービスを開発・提供等するため、以下のとおり個人データの共同利用を行います。

【共同利用する個人データの項目】

楽天インシュアランスグループが保有する個人の氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、個人を識別する符号、保険契約の申込書類およびその附属書類等に記載されている情報、保険金・給付金等の支払いに関する情報、保険契約の維持管理に関する情報その他の下記利用目的達成のために必要な個人に関する情報

【共同利用者の範囲】

楽天インシュアランスグループ

※楽天インシュアランスグループの詳細については、こちら

<https://www.ins-hd.rakuten.co.jp/group/>

【共同利用の利用目的】

- ①経営管理、各種リスク管理およびこれらに付帯する業務ならびに法令等の遵守
- ②各種取引の開始・維持管理(各種保険契約のお引き受けやご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払いを含みます)
- ③楽天インシュアランスグループの業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ④楽天インシュアランスグループが提供する各種商品・サービスのご案内、提供
- ⑤その他上記に関連・付随する業務

【個人データ管理責任者】

当該個人データを原取得した各会社

(6) 情報交換制度等

①損保業界の情報交換制度について

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。また、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。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp>)または損害保険料率算出機構のホームページ(<http://www.giroj.or.jp>)をご覧ください。

②代理店等情報の確認業務について

当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の社員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しています。また、損害保険代理店への委託等のために、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ています。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ(損害保険会社が共同利用する制度について)をご覧ください。

(7) 原動機付自転車・軽二輪自動車に係る無保険車防止のための「国土交通省への自賠責保険のデータ提供」について

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情報(氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、メールアドレス)を国土交通省へ提供し、同省を管理者として同省との間で共同利用します。

詳細につきましては、国土交通省のホームページ(<http://www.jibai.jp>)をご覧ください。

(8) 信用情報の取扱い

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であってご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

(9) センシティブ情報の取扱い

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個人情報(本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、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、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ・ 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ・ 法令等に基づく場合
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

(10) ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容に関するご照会については、取扱代理店、保険証券に記載または最寄りの営業課店にお問い合わせください。また事故に関するご照会については保険証券に記載の事故相談窓口および取扱営業課店にお問い合わせください。当社は、ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。

(11) 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

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、下記(14)のお問い合わ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いたします。開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただくことがあります。

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は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

(12) 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備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ます。

また、当社が、外部に個人データ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。

安全管理措置に関するご質問については、下記(14)のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

(13) 匿名加工情報の取扱い

①匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・ 法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・ 法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・ 作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・ 作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

②匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

(14) お問い合わせ窓口

当社は、個人情報および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

[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。]

当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会・ご相談、安全管理措置等に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

■ お問い合わせ先

楽天損害保険株式会社 お客様相談センター

所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア

電話：☎0120-115-476(フリーダイヤル)

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く)

ホームページアドレス: <https://www.rakuten-sonpo.co.jp>

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の取扱いに関する苦情・相談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東京)

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:午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く)

ホームページアドレス: <http://www.sonpo.or.jp>

第2 特定個人情報の取扱いについて

特定個人情報とは個人番号および特定個人情報のことをいいます。

(1) 特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、特定個人情報の提供を求めることはありません。

(2) 特定個人情報の取扱い、利用の範囲

当社では、取得した特定個人情報を法令で限定された利用範囲内でのみ取扱います。当社における利用の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、取得、利用または第三者提供を行うことはありません。

(ア) 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- ① 保険取引に関する支払調書等の作成事務
- ② 報酬・料金等、不動産使用料、不動産等の譲受け対価の支払調書作成事務
- ③ 役職員(含む扶養家族)の所得の源泉徴収票作成事務、雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金、国民年金の各種届出等の事務

(イ) 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- ① 激甚災害時等に金銭の支払を行う場合
- ② 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、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

(3) 特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。特定個人情報の取扱いを委託する場合は、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。

(4) 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、特定個人情報の安全管理のため、取扱規程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ます。

(5) お問い合わせ窓口

当社の特定個人情報の取扱いに関するご質問、苦情・相談等につきましては、下記までお問い合わせください。

■ お問い合わせ先

楽天損害保険株式会社 お客様相談センター

所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア

電話：☎0120-115-476(フリーダイヤル)

(受付時間:午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く)

ホームページアドレス: <https://www.rakuten-sonpo.co.jp>

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、対象事業者の特定個人情報の取扱いに関する苦情・相談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東京)

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:午前9時～午後5時 土日祝祭日・年末年始を除く)

ホームページアドレス: <http://www.sonpo.or.jp>

7 反社会的勢力への対応に関する基本方針

反社会的勢力への対応については「反社会的勢力への対応」に関する基本方針を次のとおり定めています。

反社会的勢力への対応に関する基本方針

1. 方針の目的

行動指針および法令等遵守に係る基本方針に則り、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断および不当要求等に対する拒絶を行い、損害保険業に対する公共の信頼を維持し、業務の適正性かつ健全性を確保することを目的とする。

2. 基本方針

(1) 組織としての対応

反社会的勢力への対応について、担当者や担当部署だけに任せず、代表取締役の下、組織として対応し、また、全役職員の安全を確保する。

(2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力団追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築する。

(3) 取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力とは、業務上の取引関係(提携先を通じた取引を含む。)を含めて、一切の関係を持たない。また、反社会的勢力からの不当要求は断固として拒絶する。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求に対して、民事と刑事の両面からの法的対応を行う。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力からの不当要求が当社の不祥事を理由とするものであっても、事実を隠ぺいするための裏取引を絶対に行わない。また、反社会的勢力への資金提供などの利益供与は絶対に行わない。

8 利益相反管理方針の概要

2009年7月に「利益相反管理方針」を策定し、公表しています。

[利益相反管理方針]

楽天損害保険株式会社（以下「当社」といいます。）は健全かつ適切な損害保険業務を行うにあたり、次のとおり利益相反管理方針を定め、これを遵守することによりお客様の利益を不当に害することのないように、利益相反取引の管理に努めてまいります。

1. 利益相反取引

「利益相反取引」とは、（1）当社または当社のグループ会社（以下「当グループ」といいます。）とお客様の間、または（2）当グループのお客様相互間において、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

2. 利益相反のおそれのある取引の類型と特定方法

対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定します。

3. 利益相反のおそれのある取引の管理の方法

当社は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合、以下のような管理方法により当該お客様を保護します。

- ・ 情報遮断措置の実施
- ・ 取引条件または方法の変更、取引の中止
- ・ 利益相反に係るお客様への開示

4. 利益相反管理体制

当社はコンプライアンス業務部担当役員を利益相反管理統括者とし、コンプライアンス業務部を利益相反管理部署とします。

本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を的確に実施し、その有効性の検証を定期的に行います。

また、役職員に対し本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底いたします。

9 CSR(企業の社会的責任)と社会貢献活動

[1] 環境保全活動

環境保全活動の一環として、積極的にペーパーレス化を推進しています。

具体的には、インターネット上で保険のご契約が完結する商品の開発、Web約款の導入、社内会議資料の100%電子化などを行っています。

[2] 業界の社会公共活動

当社では、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、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に取り組んでおり、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。主な取組みは以下のとおりです。

ア 交通安全対策

① 交通事故防止・被害者への支援

自賠償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等に活用しています。

- ・自動車事故防止対策：
 - 高齢者の交通事故防止施策研究支援、
 - 自転車シミュレータの寄贈、飲酒運転根絶事業支援等
- ・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、交通遺児支援等
- ・救急医療体制の整備：
 - 高規格救急自動車の寄贈、救急外傷診療研修補助等
- ・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等



自転車シミュレータ

② 交通安全啓発活動

(ア) 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の特徴や注意点等をまとめた「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を行っています。



(イ) 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。



(ウ) 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増加していることから、反射材つき啓発チラシの作成や映像コンテンツの公開等を通じて事故防止を呼びかけています。



(エ) 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・研修で使用するための手引きとして「飲酒運転防止マニュアル」を作成するとともに、イベント等において本マニュアルを活用し、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。



イ 防災・自然災害対策

① 地域の安全意識の啓発

(ア) 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」の取組みを通じ、安全教育の促進を図っています。



(イ) 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 地域の防災力・消防力強化への取組み

(ア) 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。



(ウ) ハザードマップを活用した 自然災害リスクの啓発

自治体等が作成しているハザードマップの活用にあたり、自然災害に対する日頃からの備えや対策を多くの方に促すことを目的として、副読書「ハザードマップと一緒に読む本」やeラーニングコンテンツ「動画で学ぼう!ハザードマップ」を損保協会ホームページ上に公開し、啓発活動を進めています。



(イ) 防火標語の募集と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、総務省消防庁と共催で防火標語の募集を行っています。入選作品は「全国統一防火標語」として、防火ポスター（総務省消防庁後援・約20万枚作成）に使用され、全国の消防署をはじめとする公共機関等に掲示されるほか、各種の防火意識啓発・PR等に使用されます。

過去5年間の全国統一防火標語	
年度	全国統一防火標語
2016年度	消しましょう その火その時 その場所で
2017年度	火の用心 こぼを形に 習慣に
2018年度	忘れてない? サイフにスマホに 火の確認
2019年度	ひとつずつ いいね!で確認 火の用心
2020年度	その火事を 防ぐあなたに 金メダル

ウ 犯罪防止対策

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年の発足当初から民間側事務局として参画し、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、「保険金が見える」と言って勧誘する業者とのトラブル相談が多く寄せられています。

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、独立行政法人国民生活センターと連携してチラシ等を作成し、啓発活動を行っています。



③ 啓発活動

地域で子どもが犯罪や交通事故等の不慮の事故に巻き込まれないよう、身の回りに起こりうる危険に対処できる知識を学習しておくことが大切です。万一の事態が起こった時、直ちに身を守る行動に繋がられるよう、大人と子どもと一緒に学べる事前学習型の教材(手引き)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。



エ 環境問題への取組み

①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、産業廃棄物を削減し、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。



②自動車修理における部品補修の推進

リサイクル部品の活用同様に、産業廃棄物とCO₂の排出量の抑制を目的として、啓発動画※やチラシによる自動車部品補修の推進に取り組んでいます。
※啓発動画は損保協会ホームページやYouTubeに公開しています。



③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」の取組みを推進するため、ビデオクリップ(DVD)とチラシを作成し、その普及に取り組んでいます。



④環境問題に関する目標の設定

地球温暖化対策として、CO₂排出量の削減と、循環型社会の形成に向けた廃棄物排出量の削減について、業界として統一目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。

オ 保険金不正請求防止に向けた取組み

①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。



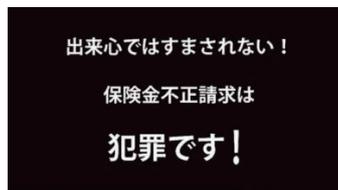
②保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出

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等に掲出し、保険金詐欺が重罪(※)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。
※「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。」



③保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開

「これ位ならいいだろう」という出来心による保険金不正請求を防止するため、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。



10 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。2018年度に火災保険を契約された方のうち、約3分の2の方が地震保険に加入しています。

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・ポスター等を用いた消費者向けの啓発、地震保険を販売する損保代理店の支援、リスク啓発と地震保険加入促進を連携させた取組み等を通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



Ⅲ 当社の主要な業務の内容

当社は、損害保険業として、損害保険の引受、保険料の収納、保険金の支払、損害保険の再保険事業、保険料として収受した金銭その他の資産の運用を行っています。

1 取扱い商品(主なもの)

【1】建物や家財に対する損害を補償する火災保険と地震保険

① ホームアシスト(家庭総合保険)

建物や家財等を対象に幅広い補償内容を備えた住宅向けの火災保険です。

【ホームアシストの特長】

- 1 火災、落雷、破裂または爆発、風災・雹(ひょう)災・雪災、水災などの自然災害リスクから盗難や破損・汚損などの日常災害リスクまで、お住まいのリスクを幅広く補償します。
- 2 建物をご契約の場合は、建物罹災時の仮住まい、水道管凍結時の修理、盗難によるカギの交換なども補償します。
- 3 お客様のニーズに合わせて補償内容をお選びいただけます。
- 4 国土交通省のハザードマップに基づいて、お住まいの所在地の水災リスクに応じた保険料でご契約いただけます。
- 5 インターネットでご契約いただいた場合、楽天ポイントが貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)



② リビングアシスト(リビングアシスト総合保険)

家財の補償から日常生活の補償まで幅広い補償内容を備えた賃貸住宅居住者専用の火災保険です。

【リビングアシストの特長】

- 1 火災、落雷、破裂または爆発、風災・雹(ひょう)災・雪災、水災などの自然災害リスクから盗難や破損・汚損などの日常災害リスクまで、家財のリスクを幅広く補償します。
- 2 大家さんへの賠償責任や日常生活での賠償責任に対しても補償します。また、国内における賠償事故については「示談交渉サービス」をご利用いただけます。
- 3 保険料率は、全都道府県、全構造一律の保険料率で、お客様にわかりやすい火災保険です。
- 4 インターネットでご契約いただいた場合、楽天ポイントが貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)



③ 地震保険

地震保険は、火災保険で補償されない地震・噴火・津波による損害(火災、損壊、埋没、流失)に対して保険金をお支払いする保険です。

専用住宅、店舗併用住宅などの居住用の建物およびその収容家財を対象に、ホームアシスト(家庭総合保険)やリビングアシスト(リビングアシスト総合保険)、後記のスーパージャンプ(満期戻火災保険)などにセットでご契約いただけます。

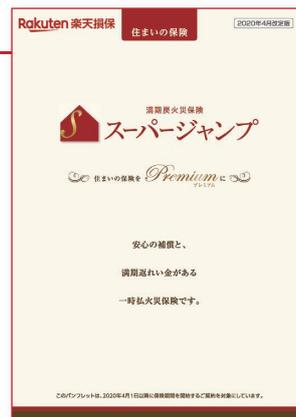
【2】満期返れい金がある火災保険

スーパージャンプ(満期戻火災保険)

安心の補償はもちろん、満期返れい金がある一時払火災保険です。

【スーパージャンプの特長】

- 1 保険期間は5年間、保険料払込方法は一時払の満期返れい金がある火災保険です。
- 2 建物や家財などを対象に、火災、落雷、破裂または爆発、風災・雹(ひょう)災・雪災、水災などの自然災害リスクから盗難や破損・汚損などの日常災害リスクまで、幅広く補償します。
- 3 万が一、全焼してしまっても、損害保険金に加えて、全損時特別費用保険金をお支払いします。
- 4 1回の災害でお支払いする保険金が保険金額の全額に満たない限り、何度でも保険金をお支払いし、満期時には満期返れい金をお支払いします。
- 5 ご契約時に建物の再調達価額の評価を適正に行うことにより、建物が古くなっても、物価変動があっても、保険金額を限度に実際の損害額を保険金としてお支払いします。



【3】安全なクルマ社会とドライバーのための自動車保険

① ドライブアシスト(個人用自動車保険)

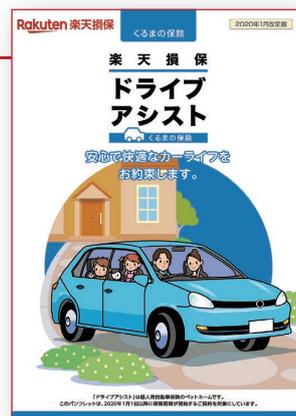
ドライブアシストは、個人のお客様専用のリスク細分型自動車保険です。

自動車を運転される際に必要な対人賠償責任保険、対物賠償責任保険および人身傷害保険を基本補償とし、ご希望に応じて車両保険をセットすることもできます。

また、すべてのご契約で充実したロードアシスタンスをご利用いただけます。

【ドライブアシストの特長】

- 1 ドライブアシストには専用割引としてゴールド免許割引があり、適用条件を満たしたお客様は、割安な保険料でご契約いただけます。
 - 2 ドライブアシストは、お車の使用目的(注1)によってリスクを細分化し、お客様に最適な保険料をご提供します。
 - 3 ロードアシスタンス特約(注2)により、レッカーけん引費用等を20万円まで補償します。また、「故障時緊急修理サービス」をご利用いただけます。さらにドライブアシスト限定のサービスとして、「臨時代替交通費用サービス」、「臨時宿泊費用サービス」および「臨時ペット宿泊費用サービス」もご利用いただけます。
 - 4 前年1年間に走行した距離に応じて保険料を算出します。前年に走行した距離が少ないほど、保険料は安くなります。
 - 5 インターネットでお申込みいただく場合、インターネット割引22%が適用されます。(2020年6月現在)
 - 6 インターネットでご契約いただいた場合、楽天ポイントが貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)
- (注1)お車の使用目的には「日常・レジャー使用」、「通勤・通学使用」、「業務使用」の3区分があります。
(注2)「ロードアシスタンス特約」の正式名称は「車両緊急時搬送・引取費用補償特約」といいます。



② PAP(総合自動車保険)

PAPは、自動車を運転される際に必要な補償を組み合わせることでご契約いただける自動車保険です。ご契約される方(個人・法人)やお車の種類(用途・車種)に関わらずご契約いただけます。

また、すべてのご契約で充実したロードアシスタンスをご利用いただけます。(注1)

【PAPの特長】

- 1 対人賠償責任保険、対物賠償責任保険、人身傷害保険および車両保険の4つの保険を組み合わせることでご契約いただけます。
 - 2 ロードアシスタンス特約(注2)により、レッカーけん引費用等を20万円まで補償します。また、「故障時緊急修理サービス」をご利用いただけます。
- (注1)一部のフリート契約ではロードアシスタンスを対象外とすることができます。
(注2)「ロードアシスタンス特約」の正式名称は「車両緊急時搬送・引取費用補償特約」といいます。

③ 自動車損害賠償責任保険（自賠責保険）

自賠法により原則としてすべての自動車が加入する強制保険です。

対人賠償事故により他人を死傷させ、法律上の損害賠償責任を負われた場合に保険金をお支払いします。

【4】暮らしに大きな安心とゆとりを補償する保険

① パーソナルアシスト（傷害総合保険）

日本国内・国外を問わず、事故によるケガを幅広く補償する傷害保険です。

【傷害総合保険の特長】

- 1 入院は、日帰り入院から180日まで補償、通院も1日目から補償します。
- 2 傷害事故で介護が必要になった場合は、介護保険金をお支払いします。
- 3 犯罪被害やひき逃げに遭って死亡した場合や重度の後遺障害が生じた場合は、被害事故補償保険金を上乗せしてお支払いします。
- 4 個人賠償責任補償特約をセットすることで、日本国内・国外を問わず、他人にケガをさせた場合や他人の物を壊した場合に負担する法律上の損害賠償責任も補償します。



② サイクルアシスト（傷害総合保険）

「傷害総合保険」のネット完結型自転車向けプランです。

【サイクルアシストの特長】

- 1 インターネットでのお申込みにより、キャッシュレス・ペーパーレスでご契約いただけます。また、楽天ポイントも貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)
- 2 自転車事故以外による賠償責任も補償し、日本国内で発生した賠償責任については「示談交渉サービス」をご利用いただけます。
- 3 自転車事故以外によるケガも補償します。



③ ゴルフアシスト（傷害総合保険）

「傷害総合保険」のネット完結型ゴルファー向けプランです。

【ゴルフアシストの特長】

- 1 インターネットでのお申込みにより、キャッシュレス・ペーパーレスでご契約いただけます。また、楽天ポイントも貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)
- 2 ゴルフ練習中のケガや、海外でのプレー中のケガも補償します。
- 3 熱中症や日射病によるケガも補償します。



④ トラベルアシスト（海外旅行保険）（国内旅行傷害保険）

ネット完結型の海外旅行保険、国内旅行傷害保険です。

【トラベルアシストの特長】

- 1 インターネットでのお申込みにより、キャッシュレス・ペーパーレスでご契約いただけます。また、楽天ポイントも貯まります。(楽天ポイントをお使いいただくこともできます。)
- 2 ご出発日当日から、ご家族やご友人と一緒にご契約いただくことができます。
- 3 海外旅行保険には、海外でのアクシデントの際にお客様をサポートするサービスがセットされています。



[5] ビジネスの発展を支える保険

① 企業総合保険

企業向けの火災保険です。火災、落雷、破裂・爆発、風災・雹（ひょう）災・雪災、水災、不測かつ突発的な事故による損害をはじめ、罹災によって営業が休止または阻害されたために生じた損失（逸失利益）まで、企業の抱えるさまざまなリスクにより生じた事故による損害に対して保険金をお支払いします。

また、企業のリスク実態に応じて補償内容を限定するなど、リスクを細分化して効率的に補償することを可能とし、企業の所有するすべての物件について包括して補償します。



② ビジネス総合保険（普通火災保険+ビジネス総合補償特約）

店舗、事務所などに使用される建物とこれらに収容される商品、製品、設備、什（じゅう）器などの動産を対象とする火災保険です。従来の商品では水災事故の際、損害の割合に応じて保険金のお支払い条件が異なりましたが、この保険では損害額の100%を補償します。また、すべての偶然な事故によるガラス損害や、従来補償していなかった不測かつ突発的な事故による損害も補償します。なお、ご希望により水災危険を対象外とすることもできます。

また、空調設備やエレベーターなどの建物附属設備に生じた電気的事故、機械的事故による損害を補償するなど各種特約をセットでご契約いただけます。



③ 店舗総合保険／普通火災保険

店舗や事務所などに使用される建物とこれらに収容される商品、製品、設備、什（じゅう）器などの動産を対象とする火災保険です。普通火災保険は、火災、落雷、破裂・爆発、風災・雹（ひょう）災・雪災の事故による損害に対して保険金をお支払いします。店舗総合保険は、普通火災保険の補償内容に加えて、水災、建物外部からの物体の落下・飛来・衝突等、給排水設備の事故による水濡れ、盗難などの損害に対しても保険金をお支払いする保険です。

④ 事業者総合賠償責任保険

事業活動に関する様々な賠償責任リスクを補償する保険です。仕事の遂行や所有、使用または管理する施設によって、もしくは、製造または販売した製品などによって、他人の身体・生命を害し、または財物を損壊したことにより、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金をお支払いします。



⑤ 建設工事保険

工事現場で発生する不測かつ突発的な事故によって工事対象物などに損害が生じた場合、その復旧費を補償する保険です。また、第三者に対する法律上の損害賠償責任に対して保険金をお支払いするプランもございます。



⑥ テナント総合保険

ショッピングセンターや賃貸ビルなどに入居して営業しているテナントの抱えるリスクを総合的に補償する保険です。商品や什(じゅう)器・備品などの動産に生じた火災や盗難をはじめとした偶然な事故による損害、火災などの事故による休業損失、施設内での事故や販売した商品の欠陥により他人の身体・生命を害し、または財物を損壊したことにより法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害、および火災などの事故により借用施設が損壊した場合に貸主に対して法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金をお支払いします。



⑦ 労働災害総合保険

政府労災に対する上乗せ保険です。従業員が業務上または通勤途上において被った労働災害について、事業主が法定外の補償をする場合や法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金をお支払いします。

【6】 貨物の安全な輸送を守る運送保険

運送保険

日本国内を自動車、鉄道、航空機などによって輸送される貨物が、輸送中の偶然な事故(火災または輸送用具の衝突、脱線など)によって被る損害に対して保険金をお支払いします。

2 新商品の開発状況

【1】2019年4月以降の開発状況

実施・販売年月		保険種目	内 容
2019年	4月	自動車保険	個人用自動車保険(ASAP)、総合自動車保険(PAP)改定 1 保険料率の改定 2 運転者本人限定特約の新設(個人用自動車保険) 3 長期分割払を年払のみとする改定
		火災保険	各種火災保険改定 1 保険料率の改定(家庭総合保険) 2 建物管理賠償責任補償特約の新設(家庭総合保険) 3 販売プランの見直し(家庭総合保険) 4 長期係数の改定
	12月	共通	楽天ポイント付与・利用の取扱い開始 インターネット完結型商品(一部を除く)の楽天ポイント付与・利用を取扱い開始
		自動車	インターネット契約の取扱い開始 1 個人用自動車保険(ドライブアシスト)のインターネット契約を取扱い開始 2 インターネット割引の新設
2020年	1月	自動車	個人用自動車保険(ドライブアシスト)、総合自動車保険(PAP)改定 1 保険料率の改定 2 型式別料率クラス制度の改定 3 個人用自動車保険のペットネームを「ASAP」から「ドライブアシスト」にリニューアル 4 走行距離区分の導入(ドライブアシスト)
		火災保険	各種火災保険改定 1 保険料率の改定 2 長期係数の改定 3 水災リスク区分の導入(ホームアシスト) 4 個人賠償責任補償特約の改定(ホームアシスト)
	4月	傷害保険	傷害総合保険(パーソナルアシスト)改定 1 保険料率の改定 2 入院保険金等の支払対象期間、通院保険金の支払限度日数の改定 3 個人賠償責任補償特約の改定 4 補償コースの改定

【2】2017年4月～2019年3月の開発状況

実施・販売年月	保険種目	内 容	
2017年	自動車保険	個人用自動車保険(ASAP)、総合自動車保険(PAP)改定 団体扱・集団扱における長期分割払の販売開始	
	火災保険	満期戻火災保険(スーパージャンプ)販売開始 満期返れい金のある一時払火災保険「満期戻火災保険(スーパージャンプ)」の販売開始	
		商品ラインナップの見直し 満期戻総合保険の販売中止	
	傷害保険	商品ラインナップの見直し 海外旅行保険、施設入場者傷害保険、交通乗用具搭乗中傷害保険、スポーツ団体傷害保険、PTA団体傷害保険、学校契約団体傷害保険、シルバー人材センター団体傷害保険の販売中止	
	新種保険	商品ラインナップの見直し 自治会活動保険、旅行業者賠償責任保険、会社役員賠償責任保険、個人情報漏えいシールド、居宅介護事業者賠償責任保険、シルバー人材センター賠償責任保険、取引信用保険、金融機関包括補償保険、クレジットカード盗難保険、興行中止保険(旅行変更費用保険)の販売中止	
海上運送保険	商品ラインナップの見直し 外航貨物海上保険、内航貨物海上保険、輸出FOB保険、工場加工一貫保険の販売中止		
10月	火災保険	家庭総合保険(ホームアシスト)改定 1 建物の建築年に応じた保険料体系の導入 2 併用住宅の引受開始 3 個人賠償責任補償特約の支払限度額を無制限に改定	
2018年	1月	自動車保険	個人用自動車保険(ASAP)、総合自動車保険(PAP)改定 1 自動ブレーキ割引の新設 2 事故・故障時レンタカー費用補償特約、被害者救済費用補償特約の新設 3 自動車弁護士費用等補償特約、個人賠償責任補償特約、新車取得費用補償特約、他車運転危険補償特約の改定 4 新車割引の割引率を改定
		自動車保険	個人用自動車保険(ASAP)、総合自動車保険(PAP)改定 保険料クレジットカード払特約(登録方式)の取扱い開始 商品ラインナップの見直し 自動車保険(BAP)の販売中止
		火災保険	家庭総合保険(ホームアシスト)改定 保険料クレジットカード払特約(登録方式)の取扱い開始 商品ラインナップの見直し 企業費用・利益総合保険、利益保険、営業継続費用保険の販売中止
		傷害保険	商品ラインナップの見直し 国内航空傷害保険、レクリエーション保険、自転車総合保険、学校旅行総合保険、傷害総合保険(天使のお守り)の販売中止
	新種保険	商品ラインナップの見直し 企業向け賠償責任保険を「事業者総合賠償責任保険」にリニューアルして販売開始	
	10月	傷害保険	インターネット契約の取扱い開始 傷害総合保険(サイクルアシスト)のインターネット契約を取扱い開始
12月	火災保険	インターネット契約の取扱い開始 家庭総合保険(ホームアシスト)のインターネット契約を取扱い開始	
2019年	1月	火災保険	地震保険改定 保険料率の改定 商品ラインナップの見直し マンション総合保険の販売中止
		火災保険	インターネット契約の取扱い開始 リビングアシスト総合保険のインターネット契約を取扱い開始
	2月	新種保険	表明保証保険販売開始 M&A取引における表明保証条項違反に基づく損害をカバーする表明保証保険の販売開始
3月	傷害保険	インターネット契約の取扱い開始 1 傷害総合保険(ゴルフアシスト)のインターネット契約を取扱い開始 2 海外旅行保険(トラベルアシスト)の販売およびインターネット契約を取扱い開始 3 国内旅行傷害保険(トラベルアシスト)のインターネット契約を取扱い開始	

I 当社の概況および組織

II 当社の運営

III 当社の主要な業務の内容

IV 損害保険用語の解説

V 業績データ

3 一般的な損害保険の仕組み

【1】 保険制度

私たちの身の回りには、偶発的な事故や災害によって個人生活や企業活動が阻害され、安定した社会生活が脅かされるという危険が常に潜んでいます。さらに、私たちの経済社会が発展すればするほど、その環境変化に応じて新しい多種多様な危険が発生します。

これらの危険や事故による損害から私たちの生活を守るために考えられたのが損害保険制度です。すなわち、同じような危険を感じている人々が多数集まって、あらかじめ所定の金額（保険料）を拠出し、実際に事故が発生し被害を受けた人に対して一定の給付（保険金）を行うことを約束するもので、大数の法則に基づく統計的確率をもとにした経済的救済制度です。

保険会社はこの制度の健全な運営と発展を業とすることによって、個人生活や企業活動の安定に寄与することを目的としています。

【2】 保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶発的な事故によって生ずる損害の補償や人の傷害疾病に基づく一定の給付をすることを約束し、保険契約者がその報酬として保険料を支払うことを約束する契約です。（保険法第2条）

したがって、損害保険契約は双務・有償契約であり、当事者の口頭の合意のみで有効に成立する不要式の諾成契約です。しかし、多数の契約を迅速・正確に引き受け、後日契約内容をきちんと確認できるようにするために、通常、保険契約の申込みには一定様式の保険契約申込書を使用し、保険会社は契約締結の証として、保険証券または保険引受証を作成交付します。これには保険の対象、補償危険、保険金額、保険期間などが記載されています。

なお、保険契約は、保険会社から権限を委託された損害保険代理店を通じて締結されるのが一般的です。

【3】 再保険

①再保険の仕組みについて

再保険とは、「保険会社が引き受けた危険の一部または全部を他の保険会社に転嫁する」保険会社間の保険契約です。

保険会社は保険契約者のために常に安定的、合理的な経営を行い、保険金の支払いに十分に備える必要があります。しかし、非常に多数の契約を引き受けることにより、数多くの危険を抱えることになり、特に航空機・大型船舶・石油化学コンビナートなどの巨額な物件や台風・地震などの自然災害による大きな危険も予測しなければなりません。

このために、保険会社は引き受けた保険契約に基づく保険責任の一部を他の保険会社に移転し、また相互に交換することにより危険の平均化、分散化をはかっています。この仕組みを再保険といいます。

②再保険についての当社の方針

(ア) 再保険を手配する（これを「出再」といいます。）にあたっては、確実に回収できることを第一と考え、出再先である保険会社は一定の基準を満たした信用力の高い保険会社を選定しています。

(イ) 再保険を引き受ける（これを「受再」といいます。）にあたっては、国内受再は慎重な判断のもとに引き受け、海外からの受再は引受リスクの精査が難しいことなどから原則として行っていません。

4 約款

【1】 約款の位置づけ

保険契約は、すべて約款および特約に基づいて契約され、保険契約申込書に表示された保険種類の約款および特約を承認し、申し込んだ保険契約者は、その内容に拘束されます。

【2】約款に関する情報提供（「ご契約のしおり」、「パンフレット」等の役割）

保険契約の内容についてお客様が十分理解したうえでご契約できるように、主に一般消費者の方がご契約されることが多い商品（満期戻り金、火災、自動車、傷害、地震、自賠責などの各種保険）について、「ご契約のしおり」をご用意しています。

また、各種保険商品については、その保険の内容の主な部分について説明した「パンフレット」のほかに、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）」をご用意し、商品の仕組み、補償内容（支払事由、免責事由）、保険料の払込方法および満期返れい金・契約者配当金等の契約概要ならびに告知義務、通知義務、失効、解除、解約および保険会社破綻時の取扱いなどのご注意いただきたい事項についてご理解いただけるよう努めています。

なお、これらの内容のうち主なものは次のとおりです。

① 免責事由

保険金支払いの対象とならない事由です。保険約款の条文中に「保険金を支払わない場合」などの見出しで定められています。

② 告知義務（契約時に、保険契約者または被保険者が、危険に関する重要な事項のうち保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について事実を正確に告げる義務）

保険契約締結の際、保険契約者または被保険者になる者は、危険に関する重要な事項のうち保険会社が告知を求めたものに対し、事実を告げなければならないという保険法上の義務をいいます。各保険約款では、保険契約申込書の記載事項として保険会社が告知を求めたものについて、事実を正確に告げなければならない旨を定めています。

③ 通知義務（保険契約者または被保険者が、契約後に告知事項の内容に変更が生じた場合に保険会社に連絡する義務）

保険契約締結後、告知事項の内容について変更が生じたときは、保険契約者または被保険者は、遅滞なく、その旨を保険会社に通知しなければならない義務をいいます。例えば、火災保険の約款では、建物の構造もしくは用途の変更または家財等の移転などの事実が発生した場合に通知が必要である旨を定めています。

④ 積立型保険における価格変動リスク

積立型保険において、満期返れい金の額が確定している場合、価格変動リスクは生じません。なお、契約者配当金については、剰余が生じた場合に支払われるものであり、その金額もあらかじめ確定しているものではありません。

⑤ 損害保険契約者保護機構

保険会社の経営が破たんした場合に、破たん保険会社の保険契約者を保護するため、保険業法に基づいて設立された組織です。日本国内において損害保険業を営む免許を受けた全保険会社が加入しています。

保険契約者が個人・小規模法人^(注1)・マンション管理組合^(注2)である場合、損害保険契約者保護機構による補償の対象になります。保険金・解約返れい金・満期返れい金などの補償割合は保険種類によって異なります。（次ページの表を参照）

Ⅲ 当社の主要な業務の内容

●補償割合は保険契約毎に異なります。

		保険金支払い	解約返れい金・満期返れい金など
損害保険 (下記以外)	自賠責保険、家計地震保険 ★	補償割合 100%	
	自動車保険 ★	破綻後3ヶ月間は 保険金を全額支払 (補償割合100%) 3ヶ月経過後は 補償割合80%	補償割合 80%
	火災保険		
	その他の損害保険 賠償責任保険、動産総合保険、 海上保険、運送保険、信用保険、 労働者災害補償責任保険 など		
疾病・ 傷害に関する保険	短期傷害 ^(注3) 特定海旅 ^(注4) ★	補償割合 90% ^(注6)	補償割合 90% ^(注6)
	年金払型積立傷害保険 ^(注5) ★ 財産形成貯蓄傷害保険 確定拠出年金傷害保険		
	その他の疾病・傷害保険 ★ 上記以外の傷害保険、所得補償保険、 医療・介護(費用)保険 など		補償割合 90% ^(注6) 積立型保険の場合、積立部分は 80%となります。

(注1)「小規模法人」とは、破綻時において、常時使用する従業員または常時勤務する職員の数が20人以下の次の法人(法人でない社団または財団で代表者または管理人の定めがあるものを含まず。)をいいます。

①日本法人

②その日本における営業所または事務所を通じて保険契約が締結されている場合の外国法人

(注2)「マンション管理組合」とは、建物の区分所有等に関する法律第3条・第65条に規定する団体であって、主として住居としての用途に供する建物等の管理を行うためのものをいいます。

(注3・4・5)「短期傷害」とは、いわゆる傷害保険で保険期間1年以内の保険契約が該当します。「特定海旅」とは、いわゆる海外旅行傷害保険が該当します。「年金払型積立傷害保険」とは、いわゆる年金払積立傷害保険のほとんどが該当します。いずれも、契約締結時に行う告知事項に健康状態に関するものが含まれない保険契約に限られるなど、対象となるための条件がありますのでご注意ください。

(注6)「高予定利率契約」に該当する場合は、補償割合が90%から追加で引下げられます。「高予定利率契約」とは、その保険料・責任準備金の算出の基礎となる予定利率が、破綻時から遡って過去5年間、基準利率(2006年4月時点では3%)を常に超えていた保険契約をいいます。(保険期間が5年を超えるもの、あるいは契約内容が同条件のまま5年を超えて自動継続されているものが対象となります。)

【追加引下げ後の補償割合の例】

[計算式] 90% - (予定利率 - 基準利率) × 5年分 × 1/2 で求められた値となります。

[計算例] 予定利率5%、基準利率3%の場合… 90% - (5% - 3%) × 5年分 × 1/2 = 補償割合85% (弁済率が下限です。)

※1 ★印の保険は、保険契約者を問わず補償の対象となります。

※2 保険契約の区分は、主契約(基本的に普通保険約款)の保険金支払事由に従うこととなります。

※3 「火災保険」および「その他の損害保険」について、保険契約者が個人・小規模法人・マンション管理組合(以下「個人など」といいます。)以外の者であっても、その被保険者である個人などがその保険料を実質的に負担すべきこととされている保険契約のうち、当該被保険者に係る部分については、上記補償の対象となります。

※4 破綻保険会社の財産状況により上記補償割合を上回る補償が可能である場合には、当該財産状況に応じた補償割合による給付を受けることができます。

※5 いわゆる共済契約や少額短期保険業者の引き受けた保険契約は、損害保険契約者保護機構の補償の対象とはなりません。

詳細につきましては、損害保険契約者保護機構ホームページ (<http://www.sonpohogo.or.jp/>) をご覧ください。

5 保険料

【1】保険料の収受・返還

保険料は、原則として保険契約締結と同時にその全額を領収しますが、保険商品によっては分割払などをご利用いただくことができます。

保険期間の途中で契約が失効したり解除された場合には、規定にしたがって保険料の一部を返還しますが、すでに保険金をお支払いする事故が発生しているときなど、返還できない場合もあります。

積立型保険では、保険契約の満期時に満期返れい金および契約者配当金（運用利回りが予定利率を超えた場合のみ）をお支払いします。

【2】保険料率

お支払いいただく保険料の算出に用いる保険料率は、当社が金融庁から認可取得したものまたは金融庁への届出を行ったものを適用しています。保険料率とは、保険金額に対する保険料の割合をいい、純保険料率（将来の保険金の支払に充当する部分）と付加保険料率（保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料などに充当する部分）で構成されています。

なお、自動車保険、火災保険、傷害保険などについては純保険料率を参考純率として、また、自動車損害賠償責任保険、地震保険については純保険料率および付加保険料率を基準料率として、損害保険料率算出機構がそれぞれ会員保険会社に提供しています。

6 保険金のお支払いと保険相談、各種サービス

【1】保険金のお支払いについて

万一事故が起きた場合に、的確な事故対応のアドバイスを行い、ご契約者に保険金をスピーディーにお支払いすることが当社の使命であると考え、全国に9か所の拠点を設置し、きめ細かな事故対応サービスに努めています。

保険金のお支払いの仕組み

事故が発生してから保険金をお支払いするまでの流れは、概ね次のようになっています。

①ご契約内容の確認

ご契約者、代理店から事故のご連絡を受けますと、保険契約が保険金支払いの対象となる有効なものであるかどうかを確認します。

②支払い責任の調査

サービスセンターは、必要に応じ事故現場や罹災現場、警察署などへ赴き、また、事故当事者から詳細な事故状況の聴取を行うなどして正確な事故原因の把握に努め、保険金支払いの対象となる事故かどうか、ご契約者側の賠償責任の有無や責任割合についての調査を行います。

③損害額、保険金の算出

被害物件、事故車両の立会調査、修理見積書、診断書、診療報酬明細書などの書類により適正な損害額を算出し、関係当事者（ご契約者、被害者、修理業者、病院など）と打ち合わせを行い保険金の支払い額を決定します。

④保険金のお支払い

あらかじめご提出いただいた保険金請求書類に不備がないかどうかを確認し、上記③で決定した保険金をすみやかにお支払いします。なお、支払漏れ防止の観点から、お支払いの対象外(免責)と判断させていただいた案件については、当社内に設置しております「保険金等支払管理部会」において、必要に応じて社外弁護士・社外医師を交え審査し、適切な保険金のお支払いを行う体制を整えております。

事故発生からお支払いまで



【2】事故にかかわるご相談について

時を選ばず発生する事故に対応するため、「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」では、フリーダイヤルで、24時間365日全国各地のお客様からの事故に関するご連絡・ご相談をお受けしています。

また、サービスセンターの専門スタッフが皆様の不安を解消し信頼にお応えできるよう、誠意ある対応を行い、丁寧で迅速な事故解決に努めています。人身事故等で相手の方との交渉が難航し法律上の知識が必要な場合は、顧問弁護士に相談し解決を図ります。なお、サービスセンターは次ページをご参照ください。

事故のご連絡は
「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」へ

 0120-120-555

【3】 サービスセンター一覧 (2020年7月1日現在)

楽天損保ならいつでも、どこでも安心。
万全のサービスを提供します。

東日本サービスセンター

〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-3-10 仙台本町ビル
TEL.050 (5434) 8624

近畿サービスセンター

〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル
TEL.050 (5434) 8627

本店サービスセンター

〒102-0074 東京都千代田区九段南2-3-14 靖国九段南ビル
TEL.050 (5434) 8621

広島サービスオフィス

〒732-0057 広島県広島市東区二葉の里3-5-7 GRANODE広島
TEL.050 (5434) 8630

火災・新種損害サービスセンター

〒102-0074 東京都千代田区九段南2-3-14 靖国九段南ビル
TEL.050 (5434) 8622

西日本サービスセンター

〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル
TEL.050 (5434) 8629

保険金お支払センター

〒102-0074 東京都千代田区九段南2-3-14 靖国九段南ビル
TEL.050 (5434) 8623

長崎サービスオフィス

〒850-0862 長崎県長崎市出島町1-41 クレインハーバー長崎ビル
TEL.050 (5370) 1571

中部サービスセンター

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄1-12-17 富士フィルム名古屋ビル
TEL.050 (5434) 8626

【4】各種サービス

①24時間・365日事故の受付と事故相談サービス

「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」で、事故の受付とご相談をお受けしています。土日・祝日・夜間を問わず、事故受付後すみやかにレンタカーの手配や、病院・修理工場への連絡等、初期対応を実施しています。また、事故現場から事故報告があった場合、お客様に代わって相手方へ電話し、今後の事故対応について説明します。

楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル

 **0120-120-555**

受付時間：24時間365日

○携帯電話・PHSからもご利用できます。

当社ホームページ(<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>)からでも自動車事故や火災事故、傷害事故の事故受付をしています。(24時間365日受付)

②お客様相談サービス

「お客様相談センター」を設置し、保険商品のご案内や、ご契約変更の受け付け、事故の手続きなどお客様からのお問い合わせやご相談にスタッフが直接お応えしています。

また、ご相談、ご要望をいただいた際は、本支店の関連部門と連携を密にし、現地の当社担当者に必要な指示をして、お客様のご要望にお応えできる体制をとっています。

お客様相談センター

 **0120-115-603**

受付時間：平日 午前9時～午後5時

○年末年始は除きます。 ○携帯電話・PHSからもご利用できます。

当社ホームページ(<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>)からでもお客様からのお問い合わせやご相談を受け付けています。(24時間・365日受付)

当社ホームページ「お問い合わせ窓口」内にある「その他のお問い合わせ」にご連絡フォームがございます。

■ 2019年度お客様相談センターの受付状況

自動車保険	火災保険	積立型保険	その他	合計
20,913件 (696)	25,736件 (568)	1,866件 (62)	22,566件 (145)	71,081件 (1,471)

※ ()内は受付件数のうち、苦情件数

なお、「お客様相談センター」で受付けた苦情の1,471件の内訳は以下のとおりです。

(単位:件)

項目 \ 年度	2019年 4～6月 第1四半期	2019年 7～9月 第2四半期	2019年 10～12月 第3四半期	2020年 1～3月 第4四半期	2019年度 合計	2018年度
契約・募集	91	62	90	92	335	281
契約の管理	181	182	242	249	854	951
保険金支払	53	60	65	88	266	295
個人情報	2	1	2	3	8	9
その他	0	2	4	2	8	9
合計	327	307	403	434	1,471	1,545

③ご契約者サービス

ご契約の種類によりお車に関する情報提供やお車のトラブルに対応するサービス、生活トラブル緊急対応サービスなど、ご契約いただいているお客様へ以下のサービスをご用意しています。

- ※1 ご契約者サービスは、2020年7月1日現在販売している保険商品に対し、当社がご提供させていただいているものを記載しています。今後、ご契約の保険期間中であっても、当社の都合によりご契約者サービスの追加・変更・廃止をさせていただく場合もございます。あらかじめご了承ください。
- ※2 各サービスは、当社提携業者が実施しています。
- ※3 取得した個人情報は、サービス提供を行う目的の範囲内でのみ利用します。

A.カーライフサービス

すべての自動車保険のご契約が対象となります。

- 緊急時の24時間営業ガソリンスタンド、宿泊設備のご案内
- 緊急時のタクシー・レンタカー・整備工場のご案内
- 代替交通手段のご案内

※ご利用料金は、ご利用者のご負担となりますので、あらかじめご了承ください。

 **0120-120-555** (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

B.ロードアシスタンス

ロードアシスタンスの適用条件は以下のとおりです。

ただし、以下の内容は2014年12月1日以降保険始期のご契約が対象となりますので、2014年11月30日以前保険始期のご契約に対するロードアシスタンスの適用条件等については、当社ホームページ (<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>) をご確認ください。

■ ロードアシスタンスの適用条件および内容 (2014年12月1日以降保険始期のご契約)

保険種類	ノンフリート・フリート区分	条件	搬送・引取費用	故障時緊急修理サービス
ASAP ドライブアシスト	ノンフリート	ロードアシスタンス特約 (自動セット)	1事案につき 20万円まで補償	○ (対象)
PAP	ノンフリート	ロードアシスタンス特約 (自動セット)	1事案につき 20万円まで補償	○ (対象)
	フリート	ロードアシスタンス特約 セットあり	1事案につき 20万円まで補償	○ (対象)
		ロードアシスタンス特約 セットなし ^(注1)	× (対象外)	× (対象外)

(注1)一部のフリート契約については、セットせずに契約することも可能です。

(用語説明)

・ASAPおよびドライブアシストとは、個人用自動車保険をいいます。

・PAPとは、総合自動車保険をいいます。

●ロードアシスタンス特約



ご契約のお車が事故や故障により自力走行不能となった場合に、事故・故障現場から修理工場への搬送(レッカーけん引)費用、落輪時のクレーン作業費用、修理完了後のお車の引取費用を1事案につき20万円を限度に補償します。

なお、ロードアシスタンス特約の正式名称は「車両緊急時搬送・引取費用補償特約」といいます。

●故障時緊急修理サービス

ご契約のお車が故障やトラブルの場合、修理業者を手配し、現場にて30分程度の応急修理軽作業を無料で行います。
 <対象となる無料サービス>



①キーの閉じ込み時・紛失時の鍵開け
 (現場で鍵開けできる場合に限ります。また二輪自動車・原動機付自転車はサービスの対象外となります。)



⑤冷却水補給



②バッテリーあがり時のジャンピング
 (ケーブルをつないでスタートさせることをいいます)



⑥その他現場で対応できる軽作業



③パンク時のスペアタイヤ交換
 (チェーン脱着は対象外となります。また、二輪自動車・原動付自転車はサービスの対象外となります。)



⑦ロープ使用程度による落輪引上げ作業
 (1m以内)



④各種オイル漏れ時の補充



⑧燃料切れとなった場合に、ガソリンまたは軽油を最大10リットルまで無料で現場にお届け^(注2)
 (自宅駐車場および同等と判断できる場所での燃料切れはサービスの対象外となります。)

(注2)電気自動車の電池切れの場合は、レッカーサービスを適用します。

(ご注意)

- ・②と⑧については、1保険年度につき1回に限ります。(※ただし、⑧につきまして2020年1月1日以降インターネット以外でドライブアシストをご契約の場合は1保険年度につき2回になります。)
- ・ロードアシスタンスの詳細は、「ご契約のしおり」の「車両緊急時搬送・引取費用補償特約」および当社ホームページ(<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>)に掲載の「ロードアシスタンス規定」をご確認ください。

☎ 0120-120-555 (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

ご利用にあたっては、必ず事前に「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」までご連絡をお願いします。
 事前にご連絡がない場合、費用の全部または一部がおお客様の自己負担となることがありますのでご注意ください。

●各種サービス

ASAP・ドライブアシストをご契約(2014年12月1日以降保険始期のご契約に限ります。)されているお客様に、以下のサービスをご用意しています。



①臨時代替交通費用サービス

ご契約のお車が事故や故障により自力走行不能^(注3)となった場合またはご契約のお車が盗難された場合、帰宅のため、または目的地までの代替交通費用を1事案1名につき2万円(※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案1名につき4万円)を限度にお支払します。
 ・ハイヤー、グリーン車またはビジネスクラス等の通常の交通費を超過した金額は交通費に含まれません。
 ・タクシー、レンタカーを利用する場合は、1台につき2万円を限度とします。なお、同方向の経路の場合は相乗りとなります。
 ・費用はおお客様にお立て替えいただき、後日精算いたします。



②臨時宿泊費用サービス

ご契約のお車が事故や故障により自力走行不能^(注3)となった場合またはご契約のお車が盗難された場合で帰宅手段がないときは、その日の宿泊費用を1事案1名につき1万円(※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案1名につき2万円)を限度にお支払します。
 ・旅行などで以前から宿泊を予約していた場合等は対象となりません。
 ・費用はおお客様にお立て替えいただき、後日精算いたします。



③臨時ペット宿泊費用サービス

ご契約のお車が事故や故障により自力走行不能^(注3)となった場合またはご契約のお車が盗難された場合で、ご契約のお車に搭乗中の方が臨時宿泊費用サービスをご利用になるときに、ご契約のお車に搭乗中のペットのペットホテル宿泊費用を1事案につき1万円(※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案につき2万円)を限度にお支払します。
 ・ペットの範囲は、ご利用者の家庭において、愛玩動物または伴侶動物として飼育している犬または猫とします。
 ・旅行などで以前から宿泊を予約していた場合等は対象となりません。
 ・費用はおお客様にお立て替えいただき、後日精算いたします。

(注3)自力で走行できない、または道路交通法上運転してはいけない状態をいいます。

☎ 0120-120-555 (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

ご利用にあたっては、必ず事前に「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」までご連絡をお願いします。
 事前にご連絡がない場合、費用の全部または一部がおお客様の自己負担となることがありますのでご注意ください。

C. 緊急サポートサービス

リビングアシスト(リビングアシスト総合保険)のご契約が対象です。

☎ 0800-080-3064 (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

水廻り・カギ・ガラス・エアコン・給湯器のトラブルにかかわる応急処置に対応いたします。30分程度の応急処置に要する作業料、出張料は無料です。(保険期間中3回までとなります。)なお、部品代および30分程度の応急処置を超える作業料はお客様のご負担となりますので、あらかじめご了承ください。

※一部対象外の契約もあります。

D. ハウスアシスタンスサービス

ホームアシスト(家庭総合保険)およびスーパージャンプ(満期戻火災保険)のご契約が対象です。

☎ 0120-120-555 (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

○以下のご契約のお客様

保険種目	保険期間
ホームアシスト(家庭総合保険)	2017年10月1日以降保険始期のご契約のお客様
スーパージャンプ(満期戻火災保険)	2017年4月1日以降保険始期のご契約のお客様

水廻り・カギ・ガラス・エアコン・給湯器のトラブルにかかわる応急処置に対応いたします。30分程度の応急処置に要する作業料、出張料は無料です。

※部品代および30分程度の応急処置を超える作業料はお客様のご負担となります。

○以下のご契約のお客様

保険種目	保険期間
ホームアシスト(家庭総合保険)	2017年9月30日以前保険始期のご契約のお客様
スーパージャンプ(満期戻総合保険)	2017年3月31日以前保険始期のご契約のお客様
住宅火災保険 住宅総合保険	すべてのお客様

【水廻り・カギ・ガラスの生活トラブル緊急対応サービス】

ご連絡いただければ早急にお客様のもとへお伺いし、修理、部品交換、カギ開錠などに対応いたします。

(例) 蛇口水漏れ、トイレのタンク故障、排水・下水のつまり、ガラスの販売・取付、ドア・シャッター・倉庫・トイレ・ロッカー・物置などのカギ紛失時の開錠 など

※対象となるのは保険期間内に保険の対象の所在地で発生したトラブルです。

※費用(出張代、作業代、部品代、ガラス代、キャンセル費用等)はお客様のご負担となります。

E. あんしん事故現場かけつけサービス

ASAP・ドライブアシスト(個人用自動車保険)をご契約されているお客様向けサービスとして、当社は総合警備保障株式会社(以下、ALSOK社)と提携し、ALSOK社の隊員が事故現場に無料でかけつけるサービス「あんしん事故現場かけつけサービス」を2019年4月1日事故受付分より開始しています。

※ただし、お車の故障やトラブルによるロードアシスタンスのみ利用の場合は除きます。

【ALSOK社の隊員が事故現場で行うサポート】

① 事故現場の安全確保

二次災害防止のため、三角表示板や発煙筒の設置作業をサポートします。

※三角表示板や発煙筒は、お客様の所持品を使用させていただきます。

② 事故状況の確認

お客様に事故の状況をお伺いします。

③ 事故現場の記録

車両や事故現場の写真撮影を行います。

④ ロードアシスタンスの出動要請

ご契約のお車が、自力走行不能^(注)となった場合に出勤要請を行います。

(注)自力で走行できない、または道路交通法上運転してはいけない状態をいいます。

※ロードアシスタンスの詳細は、「ご契約のしおり」の「車両緊急時搬送・引取費用補償特約」および当社ホームページ(<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/>)に記載の「ロードアシスタンス規定」をご確認ください。

☎ 0120-120-555 (受付時間:24時間・365日 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

ご利用にあたっては、必ず事前に「楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル」までご連絡をお願いします。

④適性診断サービス(個人向け)

お客様の自動車運転適性を診断するペーパーテストなど、安全運転のためのサポートサービスをご利用いただけます。

⑤適性診断サービス(法人向け)

企業等の安全運転管理に関するサポートとして、屋内型運転適性検査機器(ドライブシミュレーター)やペーパーテストにより役職員の方々の自動車運転適性を診断するサービスをご利用いただけます。

⑥お客様に「ご契約のお知らせ」の配付

毎年1回、個人のお客様(運送保険、自賠責保険、旅行保険、サイクルアシスト(傷害総合保険)、リビングアシスト、契約方式が「団体契約」の傷害保険・新種保険および保険期間が一年未満のみのご契約者を除く)に、ご契約状況をご確認いただくための「ご契約のお知らせ」を配付しています。

★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をご紹介します。

手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

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)

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。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) **0570-022808**

IP電話から **03-4332-5241**

(受付時間：平日の午前9時15分～午後5時)

名称	直通電話	名称	直通電話
そんぽADRセンター北海道	011-351-1031	そんぽADRセンター近畿	06-7634-2321
そんぽADRセンター東北	022-745-1171	そんぽADRセンター中国	082-553-5201
そんぽADRセンター東京	03-4332-5241	そんぽADRセンター四国	087-883-1031
そんぽADRセンター北陸	076-203-8581	そんぽADRセンター九州	092-235-1761
そんぽADRセンター中部	052-308-3081	そんぽADRセンター沖縄	098-993-5951

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/>)

「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（自賠責共済）の保険金（共済金）のお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）のお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（<http://www.jibai-adr.or.jp>）をご参照ください。

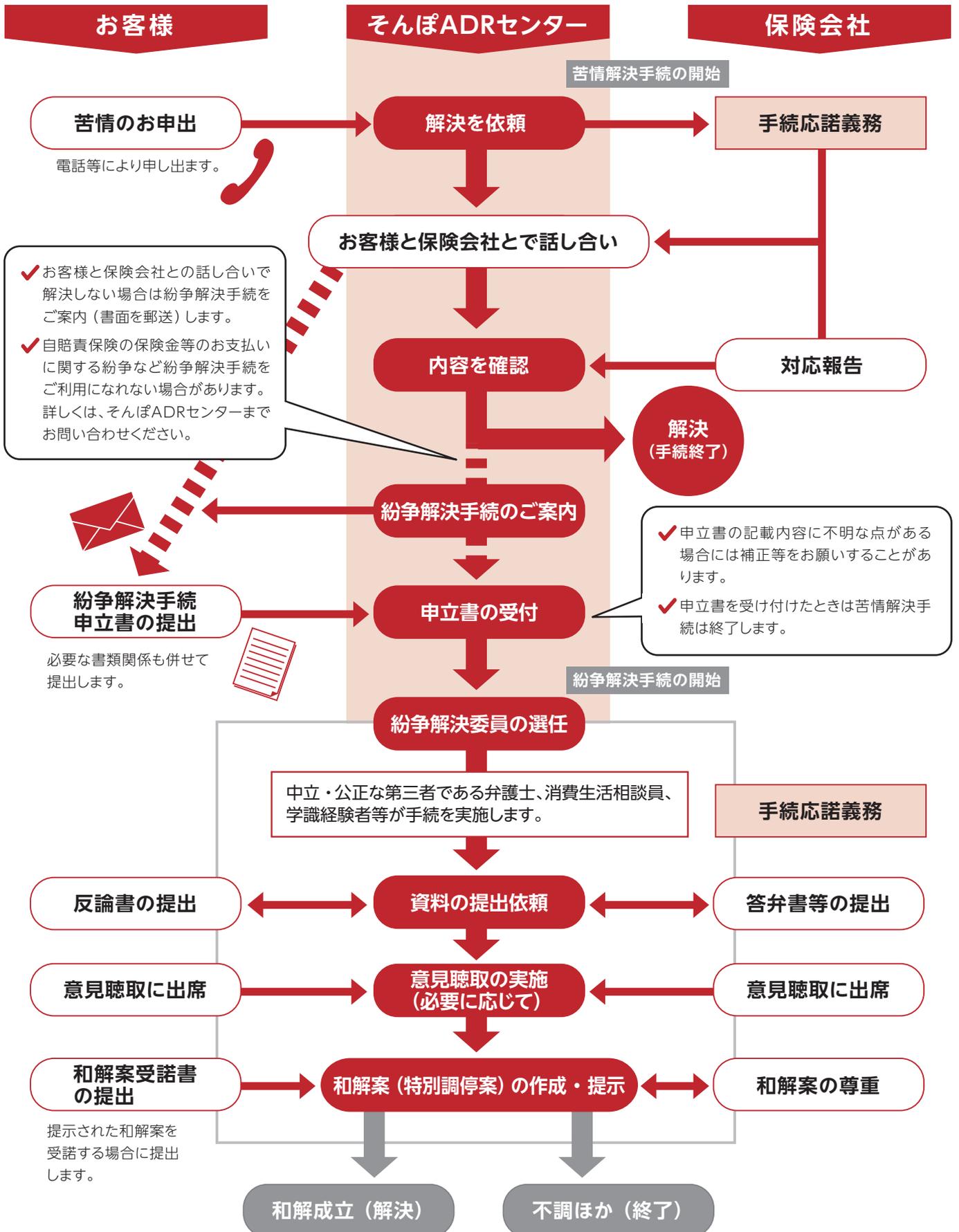
公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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ヶ所において、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（<http://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。



7 保険募集について

【1】契約締結のしくみ

①加入の申込み

損害保険の募集を行うことができる者は、保険業法により次の者と定められています。

- ・損害保険会社の役員および使用人
- ・財務局等への登録を受けた損害保険代理店およびその役員、使用人
- ・財務局等への登録を受けた保険仲立人およびその役員、使用人

当社の損害保険の大部分は、当社と損害保険代理店委託契約を結び、財務局等への登録を受けた損害保険代理店によって取扱われています。

損害保険代理店は契約募集にあたって、あらかじめ「代理店の商号、名称または氏名」を名乗り、楽天損保の代理店であることを明らかにした上で保険会社を代理してお客様との間で損害保険契約の加入申込みを受け、契約を締結します。したがって、当社代理店とご締結いただいて有効に成立した契約につきましては、当社と直接ご契約されたものとなります。

②ご契約手続きについて

当社社員または代理店は、お客様への保険商品の勧誘にあたって、金融商品販売法に基づく「勧誘方針」により、各種法令等を遵守し適正な保険販売を心がけるとともに、募集人の権限等を明確にした上で、保険商品の内容をお客様に正しくご理解いただけるようお客様のご意向を把握し、パンフレット等を活用してご提案する商品の説明を行います。

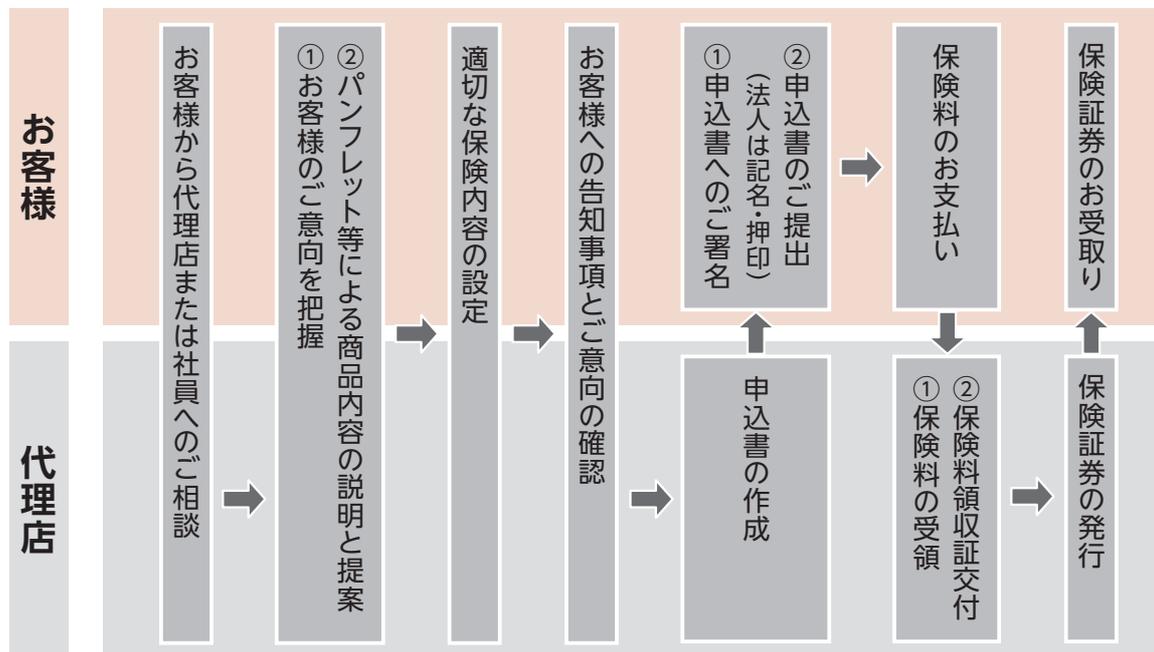
ご加入はお客様のご判断でお決めいただき、その際に「契約概要」と「注意喚起情報」の書面をお渡しして重要事項をご説明します。この書面は、お客様に知っていただくべき特に重要な事項が記載されているものですので、必ずお読みいただくよう口頭で説明します。

その後、ご契約の締結前には確認用のチェックシートなどを利用して、告知に関する事項およびお申込み内容がこれまでに把握したご意向に沿っているかをご確認していただきます。なお、医療系の商品の場合は被保険者と面談して告知の重要性を説明し、ご本人から告知をいただきます。

お客様に重要事項説明書(兼クーリングオフ説明書)の受領および個人情報の取扱いに同意を得て申込書にご契約申込みのご署名(法人の場合には記名、押印)をいただき、お客様の保険料のお支払いと引換えに、原則として当社所定の保険料領収証を発行します。後日、保険証券が届きましたら、ご契約内容をお確かめいただけます。

万一、記載内容が事実と相違している場合や1ヶ月経過しても保険証券が届かない場合は、当社お客様相談センターまたは取扱代理店へご連絡ください。

ご契約手続きの主な流れ



③クーリングオフ制度

「クーリングオフ制度」とは、契約者保護の観点から保険契約を締結した後であっても、一定の期間内であれば、契約者より当社宛に書面で通知することにより、契約申込みの撤回または契約解除を行うことができる制度です。

保険契約の場合、「クーリングオフ制度」が適用されるのは、ご契約をお申し込みいただいた日またはクーリング・オフに関する説明書を交付された日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内で、ご契約者が個人、かつ、保険期間が1年を超える長期保険契約など、一定の条件を備えた保険契約が対象となります。（営業または事業のための保険契約、法人が締結した保険契約、自賠責保険などにはこの制度は適用されません。）

【2】 契約内容の確認に関する取組みの概要

保険業法には、お客様ニーズの把握から保険契約の締結に至る募集行為での、きめ細やかな対応の実現に向けた積極的なお客様への対応として、「意向把握義務」および「情報提供義務」が定められています。

そのため、保険契約を締結する前に、お客様の抱えるリスクや、それを踏まえた保険のニーズを的確に把握した上で、ニーズに沿った適切な保険商品を提案し、「保険契約申込書内のご確認欄」または「ご契約確認シート」を使用して、お客様が申込みを行おうとする保険商品がご意向に合致しているか確認を行っています。

また、適正な契約募集のための代理店教育教材として、火災・自動車・傷害保険については当社商品の特徴を記載した「個社教育A単位テキスト」を作成し、eラーニングによる代理店の教育研修を実施しています。

【3】 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との間で締結した「損害保険代理店委託契約書」に基づき、保険会社に代わって、契約者と保険契約を締結し、保険料を領収することを基本的業務としています。

最も重要な仕事は、多様化するご契約者のニーズに的確に対応して充実した保険サービスを提供し、あらゆる危険からご契約者を守ることにあります。

当社では的確なお客様対応ができる代理店体制づくり、教育に力を入れており、代理店の質の向上、代理店網の拡充を積極的に推進しています。代理店の主な業務は次のとおりです。

- ◆ 保険相談（コンサルタントの役割）
- ◆ 保険契約の勧誘（商品設計）、重要事項の説明、お客様のご意向確認、告知の受領、契約の締結
- ◆ 保険料の算出、申込書の受付、保険会社への契約報告
- ◆ 保険料の領収、領収証の発行・交付
- ◆ 保険料の保管、保険会社への精算
- ◆ 保険契約の維持、管理（保険契約内容の異動および解約の手続きを含む）
- ◆ 契約者からの事故通知の受付、保険会社への報告（保険金請求のための書類の取付）
- ◆ その他の保険募集に必要な事項で保険会社が特に指示した業務

また、代理店の体制について、代理店の規模や業務特性に応じ、社内規則等の策定、適切な教育・管理・指導、自己点検等の監査、改善に向けた態勢整備を構築するよう指導し、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保してまいります。

【4】代理店登録と代理店制度(区分、資格)

①代理店の登録・届出

損害保険の募集を行うためには、財務局等に「損害保険代理店」として登録を受けるか、登録を受けた代理店において「保険募集に従事する役員・使用人」として届出することが義務づけられています。(保険業法 第276条、第302条)

※登録を受けた損害保険代理店またはその役員もしくは使用人を「損害保険募集人」といいます。

②代理店の運営要件等

保険業法、関係法令などによる損害保険会社の代理店に対する教育義務に基づき、代理店の質の向上を図り、お客様の利益を保護するため、当社が代理店への運営要件等を設け、指導・管理を行っています。

③募集に要する資格

お客様のご契約をお引受するには、以下の必須資格を取得(更新)する必要があります。また、適切な保険募集に資するため、その他の上位資格が設けられ、募集能力の向上を図っています。

ア 必須資格

損害保険募集人は所定の資格を取得する必要があります。資格を取得するには試験に合格することが必要です。

- a 損害保険募集人一般基礎単位
- b 損害保険募集人一般商品単位

イ その他上位資格

- a 損害保険大学課程 専門コース
- b 損害保険大学課程 コンサルティングコース

※損害保険大学課程は、損害保険募集人一般試験に合格した募集人がさらなるステップアップを目指す仕組みとして、2012年7月より導入されました。

【5】代理店教育

当社は、代理店が保険商品に関する知識を確実に身につけ、お客様のニーズに応じたわかりやすい説明が行えるよう、様々な教育を実施しています。

- ①資格取得のための講習
- ②業務能力、商品知識の向上を目的とした研修
- ③当社所定の研修等の教育

【6】代理店数

2020年3月末現在の当社代理店数は専属代理店296店、自社代理申請代理店214店、他社代理申請代理店1,158店、合計1,668店で、今後も健全かつ適切な代理店育成を促進します。

代理店数の推移

年 度	年度末代理店数	専属代理店	自社代理申請代理店	他社代理申請代理店
2019年度	1,668	296	214	1,158
2018年度	1,687	346	235	1,106
2017年度	2,065	556	329	1,180
2016年度	2,611	983	400	1,228
2015年度	3,047	1,358	395	1,294

※専属代理店：当社が代理店登録申請手続きを行い、当社1社と代理店委託契約を締結している代理店

自社代理申請代理店：当社が代理店登録申請手続きを行い、当社以外の他社とも代理店委託契約を締結している代理店

他社代理申請代理店：他社が代理店登録申請手続きを行い、当社とも代理店委託契約を締結している代理店

【7】代理店研修生制度

将来の当社専属プロ代理店を養成するため、一定期間研修社員として採用し、代理店を経営するために必要な商品知識、販売技術、経営管理手法などを習得する制度です。

【8】代理店共済制度

代理店の皆様に日々安心して業務に専念していただけるように、代理店企業共済組合を運営しています。

Ⅳ 損害保険用語の解説 (50音順)

ア行

意向確認

保険契約者のニーズに合致した保険商品販売の体制強化のための取り組みです。保険契約募集時には各種の募集文書を用いて多岐にわたる商品説明や重要事項説明等を行い、保険契約者が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項を、再度ご確認くださいための取り組みのことで。

意向確認書面

購入しようとする保険商品が保険契約者のニーズに合致しているかを確認する書面のことで。

異常危険準備金

大きな災害など巨額な支払いに備えて、毎決算期に地震・自賠責を除くすべての保険種類ごとに収入保険料の一定割合を責任準備金の一つとして積み立てるものです。

カ行

価格変動準備金

保険業法第115条で規定されている準備金で、株式などの資産の価格変動による損失に備えるため、その残高の一定割合を決算期末に積み立てます。

過失相殺

損害賠償額を算出する場合に、被害者にも過失があれば、その過失割合に応じて損害賠償額が減額されることをいいます。

急激かつ偶然な外来の事故

突発的に発生する予知されない出来事であり、傷害の原因が身体の外からの作用によるものをいいます。これらの条件を満たす事故としては、交通事故、運動中の打撲、骨折、転倒、火災・爆発事故、作業中の事故などがあげられます。

クーリングオフ

「契約の取り消し請求権」のことで、損害保険の場合、保険期間が1年を超える長期契約について、契約の申込日またはクーリングオフ説明書の受領日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内に保険会社へ郵送にて通知すれば、保険契約申込みの撤回または解除（クーリングオフ）を行うことができます。ただし、営業または事業のための契約等、対象外となる場合もあります。

契約者貸付

積立保険にご加入の場合に、保険契約を解約せずに保険契約者の皆様に一定の限度額内で一時的に資金を融資する制度です。

契約者配当金

積立保険の積立保険料を満期時まで運用し、その成果が予定利率を上回り、剰余が生じた場合に、満期返れい金とあわせて保険契約者に支払われる配当金をいいます。従って、その配当金の金額はあらかじめ確定されているものではありません。

告知義務

保険を契約する際に、保険契約者または被保険者は保険会社に対し告知事項について事実を正確に申し出る義務、あるいは不実のことを申し出てはならないという義務のことをいいます。

ご契約のしおり

保険契約に際して、契約者が保険商品の基礎的な事項について事前に十分理解した上で契約手続を行えるよう、契約時に配布するために作成された小冊子のことで、ご契約のしおりには、契約に際しての注意事項、契約後の注意事項、保険金支払いに関する事項、事故が起こった場合の手続きなどが記載されています。

サ行

再調達価額

時価に対する言葉で、保険契約の対象である物（保険をつけた物）と同等の物を新たに建築または購入するために必要な金額をいいます。火災保険の新価保険や当社の満期戻総合保険（スーパージャンプ）においては、再調達価額を基準にして保険金を算出します。

再保険

保険会社が、その引き受けた保険契約上の責任の全部または一部を危険分散などのために他の保険会社に転嫁することをいいます。

時価（額）

同様の物を新たに建築または購入するのに必要な金額（再調達価額）から使用による消耗分を差し引いた金額をいいます。

事業費

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では、営業費および一般管理費、諸手数料および集金費を総称していいます。

自己負担額

一定金額以下の小損害について、保険契約者または被保険者が自己負担するものとして設定する金額をいいます。自己負担額を超える損害については、自己負担額を控除した金額を支払う方式と損害額の全額を支払う方式とがあります。免責金額ともいいます。

地震保険料控除制度

地震保険を契約して保険料を支払うと、所得税法および地方税法上、その支払保険料に応じて、一定の額がその年の保険契約者（保険料負担者）の所得から差し引かれる制度で、2007年1月より創設されました。なお、これに伴い火災保険等の既存の損害保険料控除制度は、一部の経過措置を除き、廃止されました。

質権設定

保険金請求権の質入れのことを略して「質権設定」といいます。火災保険において多く行われており、保険の対象（例えば、火災保険における建物）の上に担保をもつ者（例えば、抵当権者）の債権保全の手段の一つです。

指定紛争解決機関

2009年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき創設された、金融分野における裁判外紛争解決機関です。銀行・保険・証券等の業態ごとに、一定の要件を満たした場合に主務大臣から指定紛争解決機関の指定を受けることができます。

支払備金

決算日まで発生した保険事故で、保険金が未払いのものについて、保険金支払いのために積み立てる準備金のことをいいます。

重要事項

保険契約者が保険契約締結の際に合理的な判断をなすために必要な事項をいい、保険商品の内容を理解するために必要な情報（契約概要）と保険会社が保険契約者に対して注意喚起すべき情報のことです。

正味収入保険料

一般の会社の売上げ金額に相当するもので、お客様からいただいた保険料に、再保険に要した保険料を加減し、積立保険の積立部分の保険料を控除したものです。

責任準備金

将来生じうる保険金支払いなどの保険契約上の債務に対して、法律に基づき保険会社が積み立てる準備金をいいます。

これには、決算期後に残された保険契約期間に備えて積み立てる「普通責任準備金」と、大火や航空機の墜落など異常な大災害に備えて積み立てる「異常危険準備金」のほか、積立保険（貯蓄型保険）の満期返れい金、契約者配当金の支払いに備える「払戻積立金」「契約者配当準備金」があります。

全損

保険の対象が完全に滅失した場合（火災保険であれば全焼、全壊）や、修理、回収に要する費用が再調達価額または時価額を超えるような場合をいいます。

ソルベンシー・マージン比率

巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落などの「通常の予測を超える危険」に対する「資本金、準備金など保険会社が保有する支払余力」の割合をいい、経営の健全性を測る指標の一つです。

損害てん補

保険事故によって被保険者に生じた損害に対し保険会社が保険金を支払うことをいいます。

損害保険契約者保護機構

損害保険会社の経営が破綻した場合、保険契約者の保護を破綻保険会社に代わって引受ける制度です。1996年に創設された「保険契約者保護基金制度」をさらに一歩進めたもので、1998年12月1日に発足。保険契約者保護機構は、保険業法に基づく認可法人として、生保・損保別に設立され、すべての保険会社に加入が義務づけられています。

損害保険大学課程

「損害保険募集人一般試験」に合格した募集人が、損害保険の募集に関する知識・業務のさらなるステップアップを目指すために創設された制度です。専門知識を習得するための「専門コース」と、専門コースの認定取得者が、実践的な知識・業務スキルを習得するための「コンサルティングコース」の2種類の学習コースがあります。

損害保険募集人一般試験

保険会社から委託を受けた代理店およびその役員・使用人の方が保険商品に関する知識を確実に身につけ、顧客ニーズに応じたわかりやすい説明を行えるよう、2011年10月から「損害保険募集人試験」と「商品専門試験（研修含む）」の2つの試験が統合し、新たに「損害保険募集人一般試験」として実施しております。これから代理店登録または募集人届出をされる方、既に代理店登録または募集人届出をしている方を対象に実施する試験です。

損害保険料率算出機構

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づき、設立された「自動車保険料率算定会」と「損害料率算定会」が、契約者および会員などに対して、より質の高いサービスをより低コストで提供できる体制を実施するために、2002年7月1日に組織統合し、「損害保険料率算出機構」として発足しました。業務としては（1）火災、傷害、自動車、介護費用の各保険の参考純率の算出と提供、（2）自賠責保険と地震保険の基準料率の算出と公告、（3）自賠責保険（共済含む）に係る損害調査、（4）政府保障事業請求事案に関する損害調査の再委託の受託等があげられます。

損害率

損害保険会社が受領した保険料に対し、支払った保険金と損害調査に要した費用の合計額の割合を示したもので保険会社の収益性がわかります。

タ行

第三分野

第三分野とは、生命保険固有の分野と損害保険固有の分野の、いずれにも属さないその中間に位置する傷害・疾病・介護に関する保険商品の分野をいいます。

大数の法則

サイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を極めて多くすれば、6分の1に近づきます。このように、個々に見れば偶然な事柄でも、多数について見れば、そこに一定の確率が見られるという法則のことをいいます。この法則は保険料算出上の統計的基礎になっています。

超過保険・一部保険

保険金額（契約金額）が、保険の対象である物の実際の価値（保険価額）を超過する保険のことを超過保険といいます。

また、保険金額が保険価額を下回る保険のことを一部保険といえます。この場合には、保険金額の保険価額に対する割合で保険金が支払われます。（後段部分については「比例配分による保険金支払い」の項をご参照ください。）

重複保険

一つの保険の対象物（同一の被保険利益に限る）について、保険期間の全部または一部を共通とする複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また、複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額または時価額を超過する場合を狭義の重複保険といえます。

通知義務

保険契約後に契約内容に変更が生じた場合に、保険契約者が保険会社に通知しなければならない義務のことをいいます。例えば、火災保険約款では建物の種類・性能、用法、面積の変更や家財等を他の場所に移転するなどの事実が発生した場合には、通知するように定めています。

積立勘定

積立保険（貯蓄型保険）および財形傷害保険において、その積立資産を他の資産と区分して運用する仕組みのことです。

積立保険

火災保険、傷害保険等の補償機能に加え、満期時に満期返れい金が支払われる長期の保険です。

特約

普通保険約款の規定に追加、補充、変更等をする約款のことをいいます。

被保険者

保険の補償を受けられる方、または保険の対象となる方をいいます。保険契約者と同一人のこともあり、別人のこともあります。後者の場合の保険契約を「他人のためにする保険契約」といいます。

被保険利益

ある物（例えば建物）に偶然な事故が発生することにより、ある人（例えば建物の所有者）が損害を被る恐れがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係（この例では所有者利益）を被保険利益といいます。損害保険契約が有効に成立するためには被保険利益の存在が前提となります。

比例配分による保険金支払い

損害が発生したとき、保険金額（保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う金額の最高限度額）が保険価額（保険の対象としたものの評価額）を下回っている場合には、その不足している割合に応じて保険金を削減して支払うことをいいます。例えば、5,000万円をかけて新築した建物に4,000万円の保険をかけましたが、火災が起り、1,000万円の損害を受けました。

この場合に支払われる保険金は

$$1,000万円 \times \frac{\text{保険金額}}{\text{保険価額}^*}$$

$$= 1,000万円 \times \frac{4,000万円}{5,000万円} = 800万円 \text{ になります。}$$

※店舗総合保険、ビジネス総合保険の場合は、保険価額×80%で計算します。

従って、支払われる保険金は

$$1,000万円 \times \frac{4,000万円}{5,000万円 \times 0.8} = 1,000万円 \text{ になります。}$$

分損

保険の対象の一部に損害が生じた場合のことで、全損に至らない損害をいいます。

法律によって加入が義務付けられている保険

「自動車損害賠償保障法」に基づく自動車損害賠償責任保険（いわゆる自賠責保険、強制保険）があります。

保険価額

保険の対象である物の実際の価値で、通常は時価額（同等のものを新たに建築あるいは購入するのに必要な金額から使用による消耗分を控除して算出した金額）をいいますが、保険種目によっては、再調達価額（同等のものを新たに建築あるいは購入するのに必要な金額）を基準として保険価額を評価することもあります。

保険期間

保険の契約期間で、保険会社が責任を負う期間のことです。その期間中に保険事故が発生した場合に保険会社は保険金を支払います。ただし、一般的には、保険期間中であっても保険料が支払われていないときには保険金は支払われません。

保険金

保険事故により損害が生じた場合に、保険会社が支払う金銭をいい、原則として被保険者に支払われます。

保険金額

保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額で、保険契約に際して保険会社と保険契約者との間で定めた金額をいいます。

保険契約者

保険会社に保険の申し込みをする人のことです。ほとんどの場合、保険契約者が同時に被保険者となりますが、他人を被保険者とする契約もあります。

保険契約準備金

保険契約に基づき保険金支払いなどの責任を果たすため、保険業法および同施行規則によって決算期末に積み立てる準備金で、責任準備金および支払準備金があります。

保険契約の解除

法律上、保険契約者または保険会社の意思表示によって、契約が初めからなかったと同様の状態に戻すことをいいます。ただし、多くの保険約款では、契約の当初まで遡らず、解除時点から将来に向かってのみ効力を生ずるように規定しています。なお、重大事由による解除の場合、重大事由が生じた時から解除された時までに発生した保険事故について、保険金は支払われません。

保険契約の失効

すでに有効に成立している契約が将来に向かって効力を失い終了することをいいます。例えば、保険で支払われない事故（戦争、暴動など）によって保険を付けていたものが滅失した場合は契約は失効となります。

保険契約申込書

保険を契約する際に保険契約者が署名または記名・捺印し、保険会社に提出する所定の書類のことです。保険契約は、保険加入希望者の申し込みと保険会社の承諾により成立する契約で、かつ一定の様式を必要としない契約ですが、口頭による取決めだけでは行き違いを生じ、紛争の原因となるので、保険会社は所定の保険申込書を用意しています。

保険事故

保険契約により、保険会社は偶然な一定の事故によって生じた損害に対して保険金を支払うことを保険契約者に約束しますが、この保険金支払いを約定している事故を保険事故といいます。具体的には火災、交通事故、人の死傷などがその例です。

保険証券

保険契約の成立およびその内容を証明するために保険会社が作成して保険契約者に交付する文書です。

保険の目的（保険の対象）

保険をつける対象のことをいいます。例えば、火災保険の場合の建物や家財、自動車保険の場合の自動車がこれにあたります。

保険引受利益

正味収入保険料などの保険引受収益から、保険金や損害調査に要した費用、満期返れい金などの保険引受費用と、保険引受に係る営業費および一般管理費を控除し、その他収支を加減したものをいいます。

保険約款

保険契約者が保険会社と結ぶ保険契約の内容を定めたもので、同一種類の保険契約に共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約においてそれを変更、補充するための特別約款、特約条項があります。

保険料

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者から領取する金銭をいいます。

保険料即収の原則

保険契約時に保険料の全額を保険会社が領取しなければならないという原則をいいます。なお、保険料分割払特約など特に約定がある場合には、この原則は適用されません。

保険料率

保険料を算出する上で用いる割合で、単位保険金額あたりの保険料の金額で表されています。例えば保険金額1,000円あたり1円の保険料であれば「1円」または「1パーミル(‰)」と表現されることがあります。

マ行

マリン・ノンマリン

マリンは「マリン・インシュアランス」の略で海上保険（船舶保険と貨物海上保険）をいいますが、通常、運送保険も含まれています。ノンマリンは「ノンマリン・インシュアランス」の略で、マリン以外の保険、すなわち火災保険・自動車保険・傷害保険などをいいます。

満期返れい金

満期戻総合保険（スーパージャンプ）などの積立保険において、保険期間が終了し、保険料全額の払い込みが完了している場合に、保険会社が保険契約者に支払う金銭をいい、その金額は契約時に定められています。

免責

保険金をお支払いできない場合です。保険会社は保険事故が発生した場合には、保険契約に基づいて保険金支払義務を負いますが、特定の事柄が生じた時は例外としてその義務を免れることになっています。例えば、戦争その他の変乱によって生じた事故、保険契約者等が自ら招いた事故、地震、噴火、津波等による事故です。（「地震保険」等、商品により担保される場合があります。）

免責金額

保険契約者の自己負担額のことをいいます。保険会社は一定金額以下の小損害については保険金を支払わないと定めることがあります。一定の金額に達した損害については、免責金額（自己負担額）を控除した金額をお支払いする方式と損害額の全額をお支払いする方式とがあります。

免責条項

保険金をお支払いできない場合について定めた条項のことをいいます。保険約款の条項に「保険金を支払わない場合」などの見出しがつけられています。

元受保険

再保険に対応する用語で、ある保険契約について再保険がなされているとき、再保険契約に対してそのある保険契約を元受保険といいます。また、保険会社が個々の契約者と契約する全ての保険をさす場合があります。

元受保険料

元受保険契約により、保険会社が領取する保険料をいいます。

ヤ行

予定利率

積立保険の積立保険料部分については、満期返れい金を一定の率で割り引いて保険料を算出しています。この割引に用いられる計算利率を予定利率といいます。なお、実際の運用利回りが予定利率を上回った場合には契約者配当金として満期返れい金に上乗せして支払われることがあります。

V 業績データ

1. 当社の主要な業務に関する事項

【1】事業の経過および成果等	78
【2】直近5事業年度に係る主要な経営指標等の推移	79
【3】業務の状況を示す指標	80
① 保険料・1人当たり保険料	80
② 解約返戻金	80
③ 保険引受利益	81
④ 保険金・損害率	81
⑤ 再保険	82
⑥ 未収再保険金	83
⑦ 事業費率	83
⑧ 保険契約に関する指標等—契約者配当金	84
⑨ 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	84
【4】経理に関する指標	85
① 支払備金の額および責任準備金の額	85
② 責任準備金積立水準	85
③ 損害率の上昇に対する経常利益 または経常損失の変動	86
④ 貸倒引当金およびその他の引当金の 期末残高および期中の増減額	87
⑤ 貸付金償却の額	87
⑥ 資本金等明細表 (含む利益準備金および任意積立金)	88
⑦ 事業費(含む損害調査費)	89
⑧ 有価証券売却損益および評価損	89
⑨ 減価償却費明細表	90
⑩ 固定資産処分損益明細表	90
⑪ リース取引	91
【5】資産運用に関する方針と指標等	91
① 資産運用方針	91
② 預貯金	91
③ 資産運用の概況	91
④ 利息配当収入の額および運用利回り (インカム利回り)	92
⑤ 資産運用利回り(実現利回り)	92
⑥ (参考)時価総合利回り	93
⑦ 海外投融資残高・構成比および利回り	93
⑧ 商品有価証券	93
⑨ 保有有価証券の種類別の残高 および合計に対する構成比	94
⑩ 保有有価証券利回り	94
⑪ 有価証券の種類別の残存期間別残高	95
⑫ 業種別保有株式の額	96
⑬ 貸付金の残存期間別の残高	96
⑭ 担保別貸付金残高	96
⑮ 用途別の貸付金残高および構成比	97
⑯ 業種別の貸付残高および貸付残高の 合計に対する割合	97
⑰ 規模別の貸付金残高および貸付残高の 合計に対する割合	97
⑱ 貸付金地域別内訳	98
⑲ 国内企業向け貸付金残存期間別残高	98
⑳ 有形固定資産および有形固定資産合計の残高	98
㉑ 支払承諾の残高内訳	99
㉒ 支払承諾見返の担保別内訳	99
㉓ 長期性資産	99
㉔ 公共関係投融資(新規引受ベース)	99
㉕ 住宅関連融資	100

㉖ 各種ローン金利(一般貸付標準金利… 長期プライムレート)	100
【6】特別勘定に関する指標等	100
【7】責任準備金の残高の内訳	101
【8】期首時点支払備金(見積り額)の 当期末状況(ラン・オフ・リザルト)	101
【9】事故発生からの期間経過に伴う 最終損害見積り額の推移表	102
① 自動車	102
② 傷害	102
③ 賠償	102

2. 財産の状況

【1】計算書類	103
① 貸借対照表	103
② 損益計算書	113
③ キャッシュ・フロー計算書	116
④ 株主資本等変動計算書	118
⑤ 1株当たり配当等	121
⑥ 1株当たり純資産額	121
⑦ 従業員1人当たり総資産	121
【2】リスク管理債権	122
【3】元本補てん契約のある信託に係る 貸出金の状況	122
【4】債務者区分に基づいて区分された債権	123
【5】保険金等の支払能力の充実の状況 (単体ソルベンシー・マージン比率)	124
【6】時価情報等	125
① 有価証券	125
② 金銭の信託	127
③ デリバティブ取引関係	128
【7】その他	128

3. 当社およびその子会社等の概況

【1】当社およびその子会社等の主要な事業の 内容、組織の構成	129
-----------------------------------	-----

1 当社の主要な業務に関する事項

[1] 事業の経過および成果等

今期は、当社を含む楽天保険グループ全体の体制強化として、2019年6月に「楽天保険の総合窓口」が開設となり、楽天保険グループの各社商品についてのご相談、お問い合わせ、お手続きをワンストップでお受けできるようになりました。12月からは、楽天エコシステムによる募集経費の削減効果等を楽天会員である保険契約者に還元する制度として、楽天IDをご利用いただき、インターネット経由で所定の保険にご加入いただいた方に「楽天ポイント」の付与を開始しました。

当社においては、2019年12月1日から自動車保険「ドライブアシスト」のインターネット販売を開始しました。ドライブアシストでは、ご契約車両の走行距離に応じた保険料区分を導入し、いわゆる「走った分だけ」の保険料により、お客さまのカーライフに合わせた最適なプランをご選択いただけます。住宅向け火災保険「ホームアシスト」は、価格.com保険アワードで4年連続（2017年・2018年・2019年・2020年）総合第1位を獲得しました。2020年4月に商品をリニューアルし、建物の所在地における水災リスクに応じた保険料を設定することが可能になりました。日常生活で見る機会の少ないハザードマップにおける浸水予想状況等を分かり易くお客さまにお伝えし、平時における洪水への備えの対応や災害発生時の早期避難等にお役立ていただけます。また、傷害総合保険（自転車向けプラン）「サイクルアシスト」は、株式会社 oriconMEが発表した2019年、2020年オリコン顧客満足度®ランキング 自転車保険において、第1位を受賞するなど、多くのお客さまからご好評をいただきました。

当社は、代理店ビジネスに加え、「楽天エコシステム」を持つ楽天株式会社との緊密な協力関係のもとで、インターネットサービスとの親和性が高い商品ラインナップをさらに拡充し、一層の成長を目指してまいります。

当事業年度における業績の概要は、以下のとおりです。

保険料収入：

正味収入保険料は、長期契約の抑制と引受ルール改定により引受判断を厳正にした影響で、11,725百万円減収し24,571百万円となりました。

当期純利益：

コロナウイルスの影響により有価証券評価損が増加しましたが、正味支払保険金の減少と有価証券売却益および利息配当収入の増加により、経常利益は前年度末より199百万円増加し638百万円となりました。当期純利益は繰延税金資産の取崩の影響により2,763百万円減少し、▲2,385百万円となりました。

ソルベンシー・マージン比率：

前年度末から40ポイント増加し、676.6%となりました。引き続き十分な健全性を維持しております。

決算のしくみ（単位:百万円）

保険引受収益 63,480 正味収入保険料 24,571 収入積立保険料 14,467 積立保険料等運用益 2,093 その他 22,348		資産運用収益 12,515 利息及び配当金収入 7,148 有価証券売却益 7,457 積立保険料等運用益振替 ▲2,093 その他 2		経常収益 76,161 経常費用 75,523 経常利益 638
		その他経常収益 165		
保険引受費用 59,136 正味支払保険金 20,413 損害調査費 2,400 諸手数料及び集金費 5,445 満期返戻金 30,481 その他 395		資産運用費用 4,386 有価証券売却損 1,122 有価証券評価損 2,830 その他 433		+ 特別損益 ▲397 法人税等 2,625 当期純利益 ▲2,385
		営業費及び一般管理費 11,959 （うち保険引受に係る営業費及び一般管理費） 11,901 その他経常費用 41		
保険引受収益 63,480 - 保険引受費用 59,136 - 保険引受に係る営業費及び一般管理費 11,901 + その他収支 ▲213 = 保険引受利益 ▲7,770				

【2】直近5事業年度に係る主要な経営指標等の推移

(単位:百万円)

項目	年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
正味収入保険料 (対前期増減率)		32,196 (2.19%)	36,619 (13.74%)	37,005 (1.05%)	36,296 (▲1.92%)	24,571 (▲32.31%)
経常収益		90,157	99,136	91,387	92,098	76,161
経常利益 (対前期増減率)		1,578 (▲80.72%)	1,454 (▲7.88%)	▲3,947 (▲371.45%)	438 (-)	638 (45.61%)
当期純利益 (対前期増減率)		486 (▲53.05%)	555 (14.20%)	▲3,125 (▲662.97%)	377 (-)	▲2,385 (▲731.32%)
正味損害率		62.77%	53.92%	60.70%	94.55%	92.85%
正味事業費率		45.63%	48.35%	49.19%	51.90%	70.60%
利息及び配当金収入 (対前期増減率)		5,943 (▲1.20%)	5,575 (▲6.19%)	5,717 (2.55%)	6,002 (4.98%)	7,148 (19.08%)
運用資産利回り (インカム利回り)		1.82%	1.76%	1.99%	2.29%	2.35%
資産運用利回り (実現利回り)		2.07%	2.38%	3.29%	4.20%	3.37%
信託報酬		—	—	—	—	—
信託勘定貸出金残高		—	—	—	—	—
信託勘定有価証券残高		—	—	—	—	—
信託財産額		—	—	—	—	—
資本金の額 (発行済株式総数)		5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 8,970千株 甲種優先株式 2,084千株)	5,153 (普通株式 16,891千株)	5,153 (普通株式 16,891千株)
純資産額		43,743	38,325	33,267	32,220	19,880
総資産額		379,358	368,905	346,204	317,484	388,578
積立勘定資産額		18,719	17,976	15,304	13,335	11,345
責任準備金残高		304,614	289,431	267,215	241,755	219,407
貸付金残高		7,262	7,259	255	3,078	1,746
有価証券残高		339,109	319,398	259,788	252,024	232,717
単体ソルベンシー・ マージン比率		666.4%	731.6%	694.5%	636.6%	676.6%
自己資本比率		11.53%	10.39%	9.61%	10.15%	5.12%
1株当たり純資産額		4,468.12円	3,866.61円	3,303.91円	1,907.49円	1,176.97円
1株当たり配当額 (内1株当たり中間配当額)		6.00円(普通株式) (-) 48.00円(甲種優先株式) (-)	6.00円(普通株式) (-) 48.00円(甲種優先株式) (-)	1円(普通株式) (-) 1円(甲種優先株式) (-)	1円(普通株式) (-)	1円(普通株式) (-)
1株当たり当期純利益		44.28円	52.84円	▲364.80円	22.40円	▲141.23円
潜在株式調整後 1株当たり当期純利益		28.50円	32.75円	1円	22.40円	1円
配当性向		13.55%	11.35%	—%	—%	—%
従業員数		518名	515名	546名	595名	584名

(注) 「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条(単体ソルベンシー・マージン)および第87条(単体リスク)ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

I 当社の概況および組織

II 当社の運営

III 当社の主要な業務の内容

IV 損害保険用語の解説

V 業績データ

【3】業務の状況を示す指標

① 保険料・1人当たり保険料

a. 正味収入保険料

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度			
		構成比(%)	増収率(%)	構成比(%)	増収率(%)	構成比(%)	増収率(%)		
火災	8,169	22.1	▲4.7	10,077	27.8	23.4	5,048	20.5	▲49.9
傷害	2,426	6.6	▲11.1	2,132	5.9	▲12.1	3,059	12.4	43.5
自動車	17,643	47.7	23.0	16,967	46.7	▲3.8	11,127	45.3	▲34.4
自動車損害賠償責任	3,816	10.3	▲9.9	3,144	8.7	▲17.6	2,789	11.4	▲11.3
満期戻長期	671	1.8	▲65.5	598	1.6	▲10.9	457	1.9	▲23.6
その他	4,277	11.5	▲10.6	3,376	9.3	▲21.1	2,089	8.5	▲38.1
合計	37,005	100.0	1.1	36,296	100.0	▲1.9	24,571	100.0	▲32.3

(注) 正味収入保険料とは、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。

b. 元受正味保険料(含む収入積立保険料)

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度			
		構成比(%)	増収率(%)	構成比(%)	増収率(%)	構成比(%)	増収率(%)		
火災	16,928	25.5	13.6	19,096	30.2	12.8	12,081	22.8	▲36.7
傷害	2,795	4.2	▲11.8	2,402	3.8	▲14.1	3,429	6.5	42.7
自動車	18,099	27.3	22.9	20,329	32.1	12.3	17,249	32.6	▲15.2
自動車損害賠償責任	2,805	4.2	▲20.5	2,312	3.7	▲17.6	1,990	3.8	▲13.9
満期戻長期	21,089	31.8	▲45.0	15,633	24.7	▲25.9	14,947	28.3	▲4.4
その他	4,575	7.0	▲10.5	3,561	5.5	▲22.1	3,206	6.0	▲10.0
合計	66,294	100.0	▲16.9	63,336	100.0	▲4.5	52,904	100.0	▲16.5
従業員1人当たり元受正味 保険料(含む収入積立保険料)	121		▲21.6	106		▲12.3	90		▲14.9

(注1) 元受正味保険料(含む収入積立保険料)とは、元受保険料から元受解約返戻金および元受その他返戻金を控除したものをいいます。(積立型保険の積立保険料部分を含みます。)

(注2) 従業員1人当たり元受正味保険料(含む収入積立保険料) = 元受正味保険料(含む収入積立保険料) ÷ 従業員数

② 解約返戻金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災		738	1,744	871
傷害		206	220	203
自動車		328	372	255
自動車損害賠償責任		176	159	131
満期戻長期		2,969	2,464	2,212
その他		75	61	53
合計		4,494	5,024	3,729

(注) 解約返戻金とは、元受解約返戻金、受再解約返戻金および積立解約返戻金の合計額をいいます。

③ 保険引受利益

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
保険引受収益		82,559	81,066	63,480
保険引受費用		83,644	78,704	59,136
営業費及び一般管理費		9,686	10,634	11,901
その他収支		▲206	▲222	▲213
保険引受利益		▲10,978	▲8,495	▲7,770

(注1) 上記営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。

(注2) その他収支は、自動車損害賠償責任保険等における法人税相当額などです。

④ 保険金・損害率

a. 正味支払保険金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度			
		構成比(%)	正味損害率(%)	構成比(%)	正味損害率(%)	構成比(%)	正味損害率(%)		
火災	4,532	21.7	56.2	13,147	40.7	133.4	4,994	24.5	104.9
傷害	911	4.4	44.9	870	2.7	50.8	1,277	6.3	49.3
自動車	9,851	47.3	62.4	12,257	38.0	79.8	9,376	45.9	98.8
自動車損害賠償責任	3,263	15.7	87.5	3,083	9.5	100.4	2,700	13.2	99.1
満期戻長期	479	2.3	78.6	894	2.8	152.8	408	2.0	103.1
その他	1,807	8.6	44.7	2,043	6.3	64.9	1,656	8.1	85.5
合計	20,845	100.0	60.7	32,297	100.0	94.5	20,413	100.0	92.8

(注1) 正味支払保険金とは、元受および受再契約の支払保険金から出再契約による回収再保険金を控除したものをいいます。

(注2) 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料

b. 元受正味保険金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度			
		構成比(%)	元受正味損害率(%)	構成比(%)	元受正味損害率(%)	構成比(%)	元受正味損害率(%)		
火災	5,324	24.3	31.8	23,893	54.4	126.6	15,074	44.1	127.3
傷害	929	4.2	44.5	871	2.0	49.6	1,301	3.8	47.0
自動車	10,243	46.7	63.0	12,918	29.4	69.8	12,379	36.2	81.1
自動車損害賠償責任	3,104	14.1	113.3	2,967	6.8	131.5	2,722	8.0	139.9
満期戻長期	508	2.3	63.3	1,239	2.8	181.3	894	2.6	145.4
その他	1,845	8.4	42.7	2,014	4.6	61.0	1,836	5.4	61.5
合計	21,955	100.0	51.5	43,904	100.0	95.4	34,208	100.0	95.2

(注1) 元受正味損害率=(元受正味保険金+損害調査費)÷元受正味保険料

c. 正味損害率、正味事業費率およびその合算率

(単位:%)

種目	年度	2017年度			2018年度			2019年度		
		正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災		56.2	48.9	105.1	133.4	63.7	197.0	104.9	108.6	213.5
傷害		44.9	72.3	117.1	50.8	70.7	121.4	49.3	53.4	102.7
自動車		62.4	42.4	104.8	79.8	45.9	125.6	98.8	63.9	162.7
自動車損害賠償責任		87.5	13.8	101.2	100.4	12.3	112.6	99.1	15.4	114.5
満期戻長期		78.6	215.8	294.4	152.8	174.8	327.5	103.1	236.4	339.5
その他		44.7	69.9	114.7	64.9	50.4	115.3	85.5	77.1	162.6
合計		60.7	49.2	109.9	94.5	51.9	146.5	92.8	70.6	163.4

(注1) 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料

(注2) 正味事業費率=(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料

(注3) 合算率=正味損害率+正味事業費率

d. 出再控除前の発生損害率、事業費率およびその合算率

(単位:%)

種目	年度	2017年度			2018年度			2019年度		
		発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火災		64.6	55.3	119.9	192.3	59.5	251.7	154.8	59.4	214.2
傷害		43.3	70.5	113.8	49.7	68.6	118.4	61.5	50.9	112.4
自動車		75.0	44.9	119.8	71.8	45.2	117.0	73.7	48.5	122.2
満期戻長期		34.3	90.4	124.7	95.0	80.8	175.8	92.5	96.9	189.4
その他		38.7	63.6	102.3	52.0	42.9	94.9	79.8	52.8	132.6
合計		63.2	54.1	117.3	105.2	51.7	156.9	95.1	53.5	148.6

(注1) 地震保険および自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。

(注2) 発生損害率=(出再控除前の発生損害額+損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料

(注3) 事業費率=(支払諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷出再控除前の既経過保険料

(注4) 合算率=発生損害率+事業費率

(注5) 出再控除前の発生損害額=支払保険金+出再控除前の支払備金積増額

(注6) 出再控除前の既経過保険料=収入保険料-出再控除前の未経過保険料積増額

(注7) 第三分野保険につきましては、販売量が極めて少ないため、傷害保険に含めています。

⑤ 再保険

a. 受再正味保険料・受再正味保険金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			前年比 (%)		前年比 (%)		前年比 (%)
受再正味 保険料	火災	1,880	9.0	740	▲60.6	▲26	▲103.5
	傷害	—	—	—	—	—	—
	自動車	7	5.9	6	▲3.6	1	▲72.4
	自動車損害賠償責任	2,995	▲10.3	2,460	▲17.8	2,203	▲10.5
	満期戻長期	—	—	—	—	—	—
	その他	27	10.7	5	▲78.8	0	▲115.3
	合計	4,910	▲3.6	3,213	▲34.6	2,178	▲32.2
受再正味 保険金	火災	413	21.8	491	18.8	114	▲76.6
	傷害	—	—	—	—	—	—
	自動車	5	8.3	4	▲13.2	4	0.7
	自動車損害賠償責任	3,263	▲4.3	3,083	▲5.5	2,700	▲12.4
	満期戻長期	—	—	—	—	—	—
	その他	19	6.6	85	338.9	7	▲91.6
	合計	3,701	▲1.9	3,665	▲1.0	2,827	▲22.9

b. 支払再保険料・回収再保険金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			前年比 (%)		前年比 (%)		前年比 (%)
支払再 保険料	火災	10,639	32.2	9,759	▲8.3	7,006	▲28.2
	傷害	57	▲43.4	52	▲8.9	201	286.0
	自動車	463	22.1	3,369	627.2	6,123	81.8
	自動車損害賠償責任	1,984	▲24.6	1,628	▲18.0	1,404	▲13.8
	満期戻長期	209	23.8	96	▲54.2	201	109.7
	その他	315	▲6.4	171	▲45.6	1,106	544.6
	合計	13,670	17.1	15,076	10.3	16,043	6.4
回収再 保険金	火災	1,205	▲82.8	11,237	832.1	10,194	▲9.3
	傷害	17	▲33.6	1	▲93.3	24	1,961.8
	自動車	396	133.3	664	67.8	3,006	352.2
	自動車損害賠償責任	3,104	▲5.7	2,967	▲4.4	2,722	▲8.2
	満期戻長期	29	▲43.9	344	1,055.8	486	41.1
	その他	57	▲23.9	56	▲2.1	187	233.4
	合計	4,811	▲54.7	15,271	217.4	16,622	8.8

c. 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

年度	出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
2019年度	34社 (0社)	87.8% (—%)
2018年度	34社 (0社)	89.4% (—%)
2017年度	32社 (0社)	93.3% (—%)

(注1) 出再先保険会社の数は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者（プール出再を含みます。）を対象にしています。

(注2) () 内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

なお、当社では第三分野保険に関して、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者はありません。

d. 出再保険料の格付ごとの割合

年度	A以上	BBB以上	その他 (格付なし・不明・BB以下)	合計
2019年度	99.3% (—%)	—% (—%)	0.7% (—%)	100.0% (—%)
2018年度	100.0% (—%)	—% (—%)	—% (—%)	100.0% (—%)
2017年度	100.0% (—%)	—% (—%)	—% (—%)	100.0% (—%)

(注1) 特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。ただし、再保険プールを含んでいません。

格付区分は、以下の方法により区分しています。

(格付区分の方法)

①S&P社、またはA. M. Best社の格付を使用しています。この場合、A-以上を「A以上」に区分しています。

②これら2社の格付がない場合は、日本格付研究所の格付は、A-以上を「A以上」に区分し、Moody'sの格付は、A3以上を「A以上」に区分しています。

(注2) () 内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

なお、当社では第三分野保険に関して、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者はありません。

⑥ 未収再保険金

(単位:百万円)

	年度	2017年度	2018年度	2019年度
1	年度開始時の未収再保険金	584(—)	455(—)	3,015(—)
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	1,379(—)	8,929(—)	13,133(—)
3	当該年度回収等	1,507(—)	6,369(—)	10,813(—)
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	455(—)	3,015(—)	5,335(—)

(注1) 地震・自賠責保険に係る金額を除いています。

(注2) () 内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

⑦ 事業費率

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
保険引受に係る事業費		18,201	18,839	17,347
(保険引受に係る営業費及び一般管理費)		9,686	10,634	11,901
(諸手数料及び集金費)		8,515	8,204	5,445
正味事業費率		49.2%	51.9%	70.6%

(注) 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

⑧ 保険契約に関する指標等—契約者配当金

満期戻総合保険では、保険期間が終了し、満期を迎えられたご契約者に対して満期戻金をお支払いするとともに、所定の計算により剰余が生じた場合には、契約者配当金をお支払いします。

満期を迎えられるご契約者にお支払いする契約者配当金は以下のとおりです。

(2020年度契約者配当金の例)

(満期戻総合保険・木造住宅・満期戻金100万円の場合)

保険期間	満期日	払込方法	一時払契約	年払契約	半年払契約	月払契約	団体払契約
5年	2020年4月1日から2021年3月31日まで		1,950円	580円	580円	580円	580円
6年	2020年4月1日から2021年3月31日まで		1,890円	—	—	—	—

(注) 契約者配当金の算出方法は契約内容・満期月ごとに契約者配当金の運用益を算出していくため、満期月ごとに契約者配当金が多少異なることがあります。

上表では、同一保険期間・同一予定利率の保険ごとに当年度において初めて満期を迎える月の払込方法別の契約者配当金実額を2020年4月満期分(保険期間5年/満期戻金支払割合20%、保険期間6年/満期戻金支払割合30%)を例として表示しています。

(2019年度契約者配当金の例)

(満期戻総合保険・木造住宅・満期戻金100万円の場合)

保険期間	満期日	払込方法	一時払契約	年払契約	半年払契約	月払契約	団体払契約
5年	2019年4月1日から2020年3月31日まで		1,970円	950円	950円	950円	950円
6年	2019年4月1日から2020年3月31日まで		1,910円	—	—	—	—

(注) 契約者配当金の算出方法は契約内容・満期月ごとに契約者配当金の運用益を算出していくため、満期月ごとに契約者配当金が多少異なることがあります。

上表では、同一保険期間・同一予定利率の保険ごとに当年度において初めて満期を迎える月の払込方法別の契約者配当金実額を2019年4月満期分(保険期間5年/満期戻金支払割合20%、保険期間6年/満期戻金支払割合30%)を例として表示しています。

(2018年度契約者配当金の例)

(満期戻総合保険・木造住宅・満期戻金100万円の場合)

保険期間	満期日	払込方法	一時払契約	年払契約	半年払契約	月払契約	団体払契約
5年	2018年4月1日から2019年3月31日まで		1,990円	1,330円	1,330円	1,330円	1,330円
6年	2018年4月1日から2019年3月31日まで		1,920円	—	—	—	—

(注) 契約者配当金の算出方法は契約内容・満期月ごとに契約者配当金の運用益を算出していくため、満期月ごとに契約者配当金が多少異なることがあります。

上表では、同一保険期間・同一予定利率の保険ごとに当年度において初めて満期を迎える月の払込方法別の契約者配当金実額を2018年4月満期分(保険期間5年/満期戻金支払割合20%、保険期間6年/満期戻金支払割合30%)を例として表示しています。

⑨ 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
国内契約		100.0%	100.0%	100.0%
海外契約		—%	—%	—%

(注) 上表は、収入保険料(元受正味保険料(除く収入積立保険料)と受再正味保険料の合計)について国内契約および海外契約の割合を記載しています。

【4】 経理に関する指標

① 支払備金の額および責任準備金の額

a. 支払備金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災		2,219	1,186	2,128
傷害		841	821	1,299
自動車		7,474	7,256	6,146
自動車損害賠償責任		1,234	1,096	945
満期戻長期		180	▲75	89
その他		2,043	1,943	1,900
合計		13,994	12,229	12,508

b. 責任準備金

(単位:百万円)

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災		32,478	31,333	30,533
傷害		27,342	25,194	22,180
自動車		8,271	5,189	3,640
自動車損害賠償責任		9,819	9,508	9,197
満期戻長期		175,147	156,984	143,946
その他		14,155	13,545	9,908
合計		267,215	241,755	219,407

② 責任準備金積立水準

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式または 全期チルメル式	平準純保険料式または 全期チルメル式	平準純保険料式または 全期チルメル式
積立率		100.0%	100.0%	100.0%

(注1) 積立方式および積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約および保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。

(注2) 保険料積立金および積立保険に係る払戻積立金以外について積立方式という概念がないため、積立方式は保険料積立金および積立保険に係る払戻積立金について記載しています。

(注3) 積立率 = (実際に積立している普通責任準備金 + 払戻積立金) ÷ (下記(1)～(3)の合計額)

(1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金および払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限ります。)

(2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金ならびに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金および払戻積立金

(3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

③ 損害率の上昇に対する経常利益または経常損失の変動

(2019年度)

損害率の上昇シナリオ	地震保険と自動車損害賠償保険を除く、すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定します。
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> ○増加する発生損害額=既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額=正味支払保険金の増加を考慮した取崩額-決算時取崩額 ○経常利益の減少額=増加する発生損害額-増加する異常危険準備金取崩額
経常利益の減少額	177百万円* 異常危険準備金残高の取崩額72百万円

(2018年度)

損害率の上昇シナリオ	地震保険と自動車損害賠償保険を除く、すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定します。
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> ○増加する発生損害額=既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額=正味支払保険金の増加を考慮した取崩額-決算時取崩額 ○経常利益の減少額=増加する発生損害額-増加する異常危険準備金取崩額
経常利益の減少額	316百万円* 異常危険準備金残高の取崩額23百万円

(2017年度)

損害率の上昇シナリオ	地震保険と自動車損害賠償責任保険を除く、すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定します。
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> ○増加する発生損害額=既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額=正味支払保険金の増加を考慮した取崩額-決算時取崩額 ○経常利益の減少額=増加する発生損害額-増加する異常危険準備金取崩額
経常利益の減少額	12百万円* 異常危険準備金残高の取崩額342百万円

* 地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノーロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

④ 貸倒引当金およびその他の引当金の期末残高および期中の増減額

(2019年度)

(単位:百万円)

区分	前期末残高	当期増加額	当期減少額		当期末残高	摘要	
			目的使用	その他			
貸倒引当金	一般貸倒引当金	6	3	—	6	3	洗替による取崩額
	個別貸倒引当金	109	126	10	98	126	洗替による取崩額
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—	
退職給付引当金	3,308	196	244	—	3,268		
賞与引当金	369	364	369	—	364		
価格変動準備金	7,739	266	—	—	8,006		
合計	11,533	957	624	104	11,769		

(2018年度)

(単位:百万円)

区分	前期末残高	当期増加額	当期減少額		当期末残高	摘要	
			目的使用	その他			
貸倒引当金	一般貸倒引当金	0	6	—	0	6	洗替による取崩額
	個別貸倒引当金	87	109	—	87	109	洗替による取崩額
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—	—	
退職給付引当金	3,236	179	108	—	3,308		
役員退職慰労引当金	344	24	3	365	—	※	
賞与引当金	344	369	344	—	369		
価格変動準備金	7,537	201	—	—	7,739		
合計	11,550	891	456	453	11,533		

※ 役員退職慰労引当金の「当期減少額」の「その他」欄の金額は、役員退職給付制度の廃止に伴う長期未払金への振替額です。

⑤ 貸付金償却の額

該当ありません。

⑥ 資本金等明細表（含む利益準備金および任意積立金）

(2019年度)

(単位:百万円)

区 分		前期末残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高	摘 要
資 本 金		5,153	—	—	5,153	
うち既発行 株式	普通株式	(16,891,288株) 5,153	—	—	(16,891,288株) 5,153	※
	優先株式	—	—	—	—	
合 計		(普通株式 16,891,288株) 5,153	—	—	(普通株式 16,891,288株) 5,153	
資本準備金 およびその他 資本剰余金	資本準備金	4,903	—	—	4,903	
	その他資本剰余金 (自己株式処分差益)	—	—	—	—	
	合 計	4,903	—	—	4,903	
利益準備金 および 任意積立金	利益準備金	290	—	—	290	
	任意積立金	—	—	—	—	
	合 計	290	—	—	290	

※ 当期末における自己株式はありません。

(2018年度)

(単位:百万円)

区 分		前期末残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高	摘 要
資 本 金		5,153	—	—	5,153	
うち既発行 株式	普通株式	(8,970,264株) 2,652	(8,336,000株) 2,500	(414,976株) —	(16,891,288株) 5,153	※1、2
	優先株式	(2,084,000株) 2,500	—	(2,084,000株) 2,500	—	※2
合 計		(普通株式 8,970,264株) (優先株式 2,084,000株) 5,153	(普通株式 8,336,000株) 2,500	(普通株式 414,976株) (優先株式 2,084,000株) 2,500	(普通株式 16,891,288株) 5,153	
資本準備金 およびその他 資本剰余金	資本準備金	4,903	—	—	4,903	
	その他資本剰余金 (自己株式処分差益)	—	—	—	—	
	合 計	4,903	—	—	4,903	
利益準備金 および 任意積立金	利益準備金	290	—	—	290	
	任意積立金	—	—	—	—	
	合 計	290	—	—	290	

※1. 普通株式の自己株式の株式数の減少414,976株は、自己株式の消去による減少です。

2. 優先株式の取得請求権の行使により、当社が優先株式2,084,000株を取得するのと引換に普通株式8,336,000株を交付しています。2018年4月2日に行われた当社取締役会議により当社が取得し保有する種類株式のすべてを消却しています。

⑦ 事業費（含む損害調査費）

(単位:百万円)

事業費内訳	年度	2017年度	2018年度	2019年度
人件費		4,693	5,004	5,039
物件費		6,329	7,270	9,047
税金		348	460	271
火災予防拠出金および交通事故予防拠出金		▲8	0	0
保険契約者保護機構に対する負担金		0	0	0
諸手数料および集金費		8,515	8,204	5,445
合計		19,879	20,941	19,805

(注) 金額は損益計算書における損害調査費、営業費および一般管理費ならびに諸手数料および集金費の合計額です。

⑧ 有価証券売却損益および評価損

売却益

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
公社債		63	375	844
株式		4,577	5,333	4,089
外国証券		355	1,116	2,435
その他		32	324	88
合計		5,029	7,150	7,457

売却損

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
公社債		—	—	—
株式		3	3	105
外国証券		1,391	1,317	988
その他		346	—	28
合計		1,741	1,320	1,122

評価損

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
公社債		—	—	—
株式		13	393	4
外国証券		—	—	—
その他		16	—	2,825
合計		29	393	2,830

⑨ 減価償却費明細表

(2019年度)

(単位:百万円)

資産の種類	取得原価	当期償却額	償却累計額	当期末残高	償却累計率
建 物	330	39	140	190	42.4%
動 産	306	35	231	74	75.6%
リース資産	—	—	—	—	—%
ソフトウェア	9,677	1,365	4,005	5,671	41.4%
その他	23	—	—	23	—%
合 計	10,337	1,440	4,377	5,960	

(2018年度)

(単位:百万円)

資産の種類	取得原価	当期償却額	償却累計額	当期末残高	償却累計率
建 物	422	14	254	168	60.1%
動 産	345	50	238	107	69.1%
リース資産	5	0	5	—	100.0%
ソフトウェア	6,588	1,030	2,640	3,947	40.1%
その他	23	—	—	23	—%
合 計	7,385	1,095	3,139	4,246	

(2017年度)

(単位:百万円)

資産の種類	取得原価	当期償却額	償却累計額	当期末残高	償却累計率
建 物	450	40	307	143	68.2%
動 産	318	34	208	109	65.5%
リース資産	8	1	7	0	88.6%
ソフトウェア	4,918	809	1,734	3,184	35.3%
その他	23	—	—	23	—%
合 計	5,719	884	2,257	3,462	

⑩ 固定資産処分損益明細表

固定資産処分益

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度			2018年度			2019年度		
		売却	その他	合計	売却	その他	合計	売却	その他	合計
不動産		—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の固定資産		—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計		—	—	—	—	—	—	—	—	—

固定資産処分損

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度			2018年度			2019年度		
		売却	その他	合計	売却	その他	合計	売却	その他	合計
不動産		—	5	5	—	12	12	—	15	15
その他の固定資産		—	1	1	—	0	0	—	0	0
合 計		—	7	7	—	13	13	—	15	15

⑪ リース取引

リース物件の所有権が借主に移転すると認められるもの以外のファイナンス・リース取引は、該当ありません。

【5】資産運用に関する方針と指標等

① 資産運用方針

資産の運用にあたっては、損害保険会社という公共性の強い性質に鑑み、安全性、流動性を重視しつつ有利な運用に努めています。

② 預貯金

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
郵便振替・郵便貯金		1,877	224	269
当座預金		63	62	71
普通預金		48,497	24,024	103,751
通知預金		—	—	—
定期預金		—	—	—
外貨預金		—	—	—
合計		50,437	24,311	104,091

③ 資産運用の概況

(単位:百万円)

区分	年度		2018年度		2019年度	
	2017年度	構成比 (%)	2018年度	構成比 (%)	2019年度	構成比 (%)
預貯金	50,437	14.6	24,311	7.7	104,091	26.8
コールローン	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	960	0.3	760	0.2
商品有価証券	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—
有価証券	259,788	75.0	252,024	79.4	232,717	59.9
貸付金	255	0.1	3,078	1.0	1,746	0.4
土地・建物	157	0.0	182	0.0	204	0.1
運用資産計	310,638	89.7	280,558	88.4	339,520	87.4
総資産	346,204	100.0	317,484	100.0	388,578	100.0

④ 利息配当収入の額および運用利回り（インカム利回り）

(単位:百万円)

区分	2017年度			2018年度			2019年度		
	収入金額	平均運用額	利回り (%)	収入金額	平均運用額	利回り (%)	収入金額	平均運用額	利回り (%)
預貯金	0	29,425	0.00	0	35,823	0.00	0	74,210	0.00
コールローン	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	1	496	0.32	3	852	0.36
商品有価証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—	—	—	—
有価証券	5,703	251,360	2.27	5,989	224,031	2.67	7,136	227,510	3.14
公社債	544	61,520	0.89	536	54,413	0.99	469	42,439	1.11
株式	686	29,034	2.36	565	24,066	2.35	485	18,889	2.57
外国証券	3,708	146,535	2.53	4,046	129,231	3.13	2,774	70,092	3.96
その他の証券	764	14,269	5.36	841	16,320	5.15	3,407	96,090	3.55
貸付金	13	6,682	0.20	11	1,669	0.70	7	1,470	0.51
土地・建物	0	185	0.16	0	169	0.01	—	212	0.00
小計	5,717	287,652	1.99	6,002	262,190	2.29	7,148	304,256	2.35
その他	0	—	—	0	—	—	0	—	—
合計	5,717	—	—	6,002	—	—	7,148	—	—

(注) 利回りは $\frac{\text{利息及び配当金収入}}{\text{取得原価または償却原価による平均残高}}$ で算出しています。

なお、時価会計導入を機に、開示利回りのあり方を見直した結果、従来のインカムベースの利回りのみでは運用の実態を必ずしも適切に反映できないと考え、新たに、当期の資産運用にかかる成果を期間損益への寄与の観点から示す指標として、従来の簿価を分母とする⑤資産運用利回り（実現利回り）を開示するとともに、時価ベースでの運用効率開示のニーズに応えるため、⑥時価総合利回りを併せて参考開示しています。

⑤ 資産運用利回り（実現利回り）

(単位:百万円)

区分	2017年度			2018年度			2019年度		
	資産運用損益等 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り (%)	資産運用損益等 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り (%)	資産運用損益等 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り (%)
預貯金	0	29,425	0.00	0	35,823	0.00	0	74,210	0.00
コールローン	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	1	496	0.32	3	852	0.36
商品有価証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—	—	—	—
有価証券	9,460	251,360	3.76	11,010	224,031	4.91	10,244	227,510	4.50
公社債	608	61,520	0.99	911	54,413	1.68	1,313	42,439	3.10
株式	5,179	29,034	17.84	5,436	24,066	22.59	4,420	18,889	23.40
外国証券	3,202	146,535	2.19	3,521	129,231	2.72	3,907	70,092	5.57
その他の証券	470	14,269	3.30	1,140	16,320	6.99	602	96,090	0.63
貸付金	13	6,682	0.20	11	1,669	0.70	7	1,470	0.51
土地・建物	0	185	0.16	0	169	0.01	—	212	0.00
金融派生商品	—	—	—	▲2	—	—	▲1	—	—
その他	0	—	—	0	—	—	0	—	—
合計	9,475	287,652	3.29	11,022	262,190	4.20	10,254	304,256	3.37

(注) 利回りは $\frac{\text{資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用}}{\text{取得原価または償却原価による平均残高}}$ で算出しています。

⑥ (参考) 時価総合利回り

(単位:百万円)

区分	2017年度			2018年度			2019年度		
	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り (%)	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り (%)	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り (%)
預貯金	0	29,425	0.00	0	35,823	0.00	0	74,210	0.00
コールローン	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	—	—	—	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	9	496	1.91	1	860	0.13
商品有価証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—	—	—	—	—	—
有価証券	2,970	286,523	1.04	11,216	252,468	4.44	▲12,552	256,152	▲4.90
公社債	469	62,998	0.74	562	55,751	1.01	828	43,428	1.91
株式	7,935	49,537	16.02	457	47,089	0.97	▲4,139	36,932	▲11.21
外国証券	▲5,976	157,022	▲3.81	7,417	130,539	5.68	▲191	75,296	▲0.25
その他の証券	542	16,965	3.20	2,778	19,087	14.56	▲9,049	100,494	▲9.01
貸付金	13	6,682	0.20	11	1,669	0.70	7	1,470	0.51
土地・建物	0	185	0.16	0	169	0.01	—	212	0.00
金融派生商品	4,095	—	—	▲1,536	—	—	8,709	—	—
その他	0	—	—	0	—	—	0	—	—
合計	7,081	322,816	2.19	9,700	290,627	3.34	▲3,833	332,906	▲1.15

(注) 利回りは $\frac{(\text{資産運用収益} + \text{積立保険料等運用益} - \text{資産運用費用}) + (\text{当期末評価差額} * - \text{前期末評価差額} *) + \text{繰延ヘッジ損益増減}}{\text{取得原価または償却原価による平均残高} + \text{その他有価証券に係る前期末評価差額} * + \text{売買目的有価証券に係る前期末評価損益}}$ で算出しています。

*税効果控除前の金額による。

⑦ 海外投融資残高・構成比および利回り

(単位:百万円)

区分	2017年度		2018年度		2019年度		
	金額	構成比 (%)	金額	構成比 (%)	金額	構成比 (%)	
外貨建	公社債	23,938	17.3	—	—	—	—
	株式	—	—	—	—	—	—
	その他	257	0.2	27,342	20.2	10,175	15.8
	外貨建資産計	24,196	17.5	27,342	20.2	10,175	15.8
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—	—	—
	公社債 (円建外債)	111,819	81.0	105,963	78.3	53,000	82.5
	その他	2,084	1.5	2,073	1.5	1,040	1.6
	円貨建資産計	113,904	82.5	108,037	79.8	54,040	84.2
合計	138,100	100.0	135,379	100.0	64,215	100.0	
海外投融資	運用資産利回り (インカム利回り)	2.53%		3.13%		3.96%	
	資産運用利回り (実現利回り)	2.19%		2.72%		5.57%	
	(参考) 時価総合利回り	▲3.81%		5.68%		▲0.25%	

⑧ 商品有価証券

該当ありません。

⑨ 保有有価証券の種類別の残高および合計に対する構成比

(単位:百万円)

区分	2017年度		2018年度		2019年度	
	年度	構成比 (%)	年度	構成比 (%)	年度	構成比 (%)
国債	2,640	1.0	—	—	—	—
地方債	1,026	0.4	718	0.3	710	0.3
社債	51,950	20.0	53,316	21.2	28,165	12.1
株式	49,893	19.2	39,984	15.9	25,590	11.0
外国証券	138,100	53.2	135,379	53.7	64,215	27.6
その他の証券	16,177	6.2	22,624	8.9	114,035	49.0
合計	259,788	100.0	252,024	100.0	232,717	100.0

⑩ 保有有価証券利回り

(単位:%)

区分		年度	2017年度	2018年度	2019年度
運用資産利回り (インカム利回り)	公社債		0.89	0.99	1.11
	株式		2.36	2.35	2.57
	外国証券		2.53	3.13	3.96
	その他の証券		5.36	5.15	3.55
	合計		2.27	2.67	3.14
資産運用利回り (実現利回り)	公社債		0.99	1.68	3.10
	株式		17.84	22.59	23.40
	外国証券		2.19	2.72	5.57
	その他の証券		3.30	6.99	0.63
	合計		3.76	4.91	4.50
(参考)時価総合利回り	公社債		0.74	1.01	1.91
	株式		16.02	0.97	▲11.21
	外国証券		▲3.81	5.68	▲0.25
	その他の証券		3.20	14.56	▲9.01
	合計		1.04	4.44	▲4.90

(注) 各利回りの計算方法については、P92～P93をご参照ください。

⑪ 有価証券の種類別の残存期間別残高

(2019年度)

(単位:百万円)

区分	残存期間	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超	期間の定め のないもの	合計
国債		—	—	—	—	—	—	—	—
地方債		300	400	—	—	—	—	—	700
社債		1,100	7,200	7,300	3,800	3,300	5,000	—	27,700
株式								25,590	25,590
外国証券		728	16,073	13,777	3,632	8,273	10,000	10,976	63,462
その他の証券		—	483	—	704	—	—	112,848	114,035
合計		2,128	24,156	21,077	8,136	11,573	15,000	149,415	231,488

(2018年度)

(単位:百万円)

区分	残存期間	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超	期間の定め のないもの	合計
国債		—	—	—	—	—	—	—	—
地方債		—	700	—	—	—	—	—	700
社債		600	2,700	16,100	3,200	7,200	20,400	2,200	52,400
株式								39,984	39,984
外国証券		10,680	21,839	47,988	16,608	7,086	—	29,155	133,360
その他の証券		22	—	591	—	650	—	21,359	22,624
合計		11,303	25,239	64,680	19,808	14,937	20,400	92,700	249,069

(2017年度)

(単位:百万円)

区分	残存期間	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超	期間の定め のないもの	合計
国債		—	—	—	—	—	2,500	—	2,500
地方債		300	300	400	—	—	—	—	1,000
社債		10,561	3,170	8,355	8,571	8,303	11,874	—	50,835
株式								49,893	49,893
外国証券		22,377	42,259	44,708	20,801	6,381	—	2,084	138,612
その他の証券		—	264	777	—	410	—	14,723	16,177
合計		33,238	45,995	54,241	29,373	15,095	14,374	66,701	259,019

⑫ 業種別保有株式の額

(単位:百万株、百万円)

区分	年度	2017年度			2018年度			2019年度		
		株数	金額	構成比 (%)	株数	金額	構成比 (%)	株数	金額	構成比 (%)
電気・ガス業		—	—	—	—	—	—	—	—	—
陸運業		4	17,948	36.0	4	20,402	51.0	3	11,695	45.7
商業		5	8,354	16.7	1	1,139	2.9	1	691	2.7
電気機器		0	88	0.2	0	74	0.2	0	39	0.2
不動産業		3	9,282	18.6	3	6,902	17.3	2	3,508	13.7
金融保険業		1	1,341	2.7	1	622	1.6	0	235	0.9
その他製品		1	2,751	5.5	1	2,650	6.6	1	1,645	6.4
機械		1	3,959	7.9	1	3,016	7.5	1	4,263	16.7
輸送用機器業		0	253	0.5	0	235	0.6	0	129	0.5
証券・商品先物取引業		1	383	0.8	0	377	0.9	0	356	1.4
その他		4	5,528	11.1	2	4,561	11.4	2	3,024	11.8
合計		23	49,893	100.0	17	39,984	100.0	13	25,590	100.0

(注1) 業種別区分は、証券取引所の業種分類に準じています。

(注2) 空輸業は陸運業に含めています。

⑬ 貸付金の残存期間別の残高

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度			2018年度			2019年度					
		1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超	合計	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超	合計
固定金利		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	2,800	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	2,800	—	—	—	—	—	—	1,500
変動金利		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

(注) 約款貸付は含みません。

⑭ 担保別貸付金残高

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
		金額	構成比 (%)	金額	構成比 (%)	金額	構成比 (%)
担保貸付		—	—	—	—	—	—
有価証券担保		—	—	—	—	—	—
不動産・動産・財団		—	—	—	—	—	—
指名債権担保		—	—	—	—	—	—
保証貸付		—	—	—	—	—	—
信用貸付		—	—	2,800	90.9	1,500	85.9
その他		—	—	—	—	—	—
一般貸付計		—	—	2,800	90.9	—	—
約款貸付		255	100.0	278	9.1	246	14.1
合計		255	100.0	3,078	100.0	1,746	100.0
(うち劣後特約付き貸付)		(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)

⑮ 使途別の貸付金残高および構成比

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			構成比 (%)		構成比 (%)		構成比 (%)
設備資金		—	—	—	—	—	—
運転資金		255	100.0	2,800	100.0	1,500	100.0
合計		255	100.0	2,800	100.0	1,500	100.0

⑯ 業種別の貸付残高および貸付残高の合計に対する割合

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			構成比 (%)		構成比 (%)		構成比 (%)
農林・水産業		—	—	—	—	—	—
鉱業		—	—	—	—	—	—
建設業		—	—	—	—	—	—
製造業		—	—	—	—	—	—
卸・小売業		—	—	—	—	—	—
金融・保険業		—	—	—	—	1,500	85.9
不動産業		—	—	—	—	—	—
運輸・通信業		—	—	—	—	—	—
電気・ガス・水道等		—	—	—	—	—	—
サービス業		—	—	—	—	—	—
その他 (うち個人住宅等)		—	—	2,800	90.9	—	—
小計		—	—	—	—	—	—
公共団体		—	—	—	—	—	—
公社・公団		—	—	—	—	—	—
約款貸付		255	100.0	278	9.1	246	14.1
合計		255	100.0	3,078	100.0	1,746	100.0

(注) 業種別区分は日本標準産業分類の大分類に準じています。

⑰ 規模別の貸付金残高および貸付残高の合計に対する割合

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			構成比 (%)		構成比 (%)		構成比 (%)
大企業		—	—	2,800	100.0	—	—
中堅企業		—	—	—	—	—	—
中小企業		—	—	—	—	1,500	100.0
その他		—	—	—	—	—	—
一般貸付合計		—	—	2,800	100.0	1,500	100.0

(注1) 大企業とは資本金10億円以上の企業をいいます。

(注2) 中堅企業とは(注1)の「大企業」および(注3)の「中小企業」以外の企業をいいます。

(注3) 中小企業とは資本金3億円以下の企業をいいます。(ただし卸売業は資本金1億円以下、小売業・飲食業・サービス業は資本金5千万円以下の企業をいいます。)

(注4) その他とは、非居住者貸付、公共団体、個人ローン等です。

(注5) 約款貸付は含みません。

⑱ 貸付金地域別内訳

a. 国内

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度		2018年度		2019年度	
			構成比 (%)		構成比 (%)		構成比 (%)
首都圏		—	—	2,800	100.0	1,500	100.0
近畿圏		—	—	—	—	—	—
上記以外の地域		—	—	—	—	—	—
合計		—	—	2,800	100.0	1,500	100.0

(注) 約款貸付は含みません。

b. 海外

該当ありません。

⑲ 国内企業向け貸付金残存期間別残高

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
貸付金	1年以下	—	—	—
	1年超3年以下	—	—	—
	3年超5年以下	—	—	—
	5年超7年以下	—	—	—
	7年超	—	2,800	1,500
	合計	—	2,800	1,500

⑳ 有形固定資産および有形固定資産合計の残高

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
土地		13	13	13
営業用		13	13	13
賃貸用		—	—	—
建物		143	168	190
営業用		143	168	190
賃貸用		—	—	—
土地・建物合計		157	182	204
営業用		157	182	204
賃貸用		—	—	—
建設仮勘定		—	—	—
営業用		—	—	—
賃貸用		—	—	—
リース資産		0	—	—
その他の有形固定資産		109	107	74
合計		268	289	279

⑳ 支払承諾の残高内訳

該当ありません。

㉑ 支払承諾見返の担保別内訳

該当ありません。

㉒ 長期性資産

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
長期性資産		193,835	175,053	160,861

(注) 長期性資産とは責任準備金の内訳である払戻積立金と契約者配当準備金に含まれる、積立型保険の収入積立保険料等とその運用益の累計残高をいいます。

㉓ 公共関係投融资（新規引受ベース）

該当ありません。

②5 住宅関連融資

(単位:百万円)

区分	2017年度		2018年度		2019年度	
	年度	構成比 (%)	年度	構成比 (%)	年度	構成比 (%)
個人向ローン	—	—	—	—	—	—
住宅金融会社貸付	—	—	—	—	—	—
地方住宅供給会社	—	—	—	—	—	—
合計	—	(—)	—	(—)	—	(—)
(参考)貸付金残高	255		3,078		1,746	

(注)「合計」欄の()内は総貸付残高に対する比率です。

②6 各種ローン金利 (一般貸付標準金利…長期プライムレート)

(2019年度) (単位:%)

変更時点	2019.7.10
利率	0.95

(2018年度) (単位:%)

変更時点	2017.7.11
利率	1.00

(2017年度) (単位:%)

変更時点	2017.7.11
利率	1.00

(2016年度) (単位:%)

変更時点	2016.7.8	2016.8.10
利率	0.90	0.95

【6】特別勘定に関する指標等

該当ありません。

【7】責任準備金の残高の内訳

(2019年度)

(単位:百万円)

種 目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金		払戻積立金	契約者配当準備金等	一号収支分析追加責任準備金	責任準備金合計
			Ⅱ	Ⅳ				
火 災	29,168	1,314	41	—	—	9	—	30,533
傷 害	1,333	100	45	0	17,302	267	3,130	22,180
自動車	3,276	362	0	—	—	—	—	3,640
自動車損害賠償責任	9,197	—	—	—	—	—	—	9,197
満期戻長期	1,293	1,217	246	—	139,782	1,406	—	143,946
その他	6,827	751	21	—	2,074	18	214	9,908
合 計	51,097	3,746	356	0	159,159	1,702	3,345	219,407

(2018年度)

(単位:百万円)

種 目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金		払戻積立金	契約者配当準備金等	一号収支分析追加責任準備金	責任準備金合計
			Ⅱ	Ⅳ				
火 災	29,559	1,737	27	—	—	9	—	31,333
傷 害	1,508	603	32	1	18,922	262	3,863	25,194
自動車	4,636	552	0	—	—	—	—	5,189
自動車損害賠償責任	9,508	—	—	—	—	—	—	9,508
満期戻長期	1,754	1,298	177	—	152,336	1,417	—	156,984
その他	7,671	3,436	14	—	2,089	18	314	13,545
合 計	54,638	7,629	252	1	173,348	1,706	4,178	241,755

(2017年度)

(単位:百万円)

種 目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金		払戻積立金	契約者配当準備金等	一号収支分析追加責任準備金	責任準備金合計
			Ⅱ	Ⅳ				
火 災	27,756	4,698	14	—	—	9	—	32,478
傷 害	1,663	534	19	2	20,514	255	4,351	27,342
自動車	5,988	2,282	0	—	—	—	—	8,271
自動車損害賠償責任	9,819	—	—	—	—	—	—	9,819
満期戻長期	2,381	1,704	107	—	169,518	1,435	—	175,147
その他	7,914	3,731	7	—	2,084	17	398	14,155
合 計	55,524	12,951	149	2	192,118	1,717	4,750	267,215

【8】期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）

(単位:百万円)

年度	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握 見積り差額
2015年度	11,332	5,858	5,467	6
2016年度	12,108	6,521	4,915	671
2017年度	11,118	6,314	5,107	▲303
2018年度	13,701	8,713	5,055	▲67
2019年度	15,336	12,322	7,423	▲4,409

(注1) 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

(注2) 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。

(注3) 当期把握見積り差額=期首支払備金-(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

【9】事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

① 自動車

(単位:百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計 保険金 + 支払 備金	事故発生年度末	7,502			8,155			11,438			13,526			11,203		
	1年後	7,132	0.951	▲369	8,317	1.020	161	11,129	0.973	▲309	13,651	1.009	125			
	2年後	7,182	1.007	50	8,332	1.002	15	11,520	1.035	391						
	3年後	7,189	1.001	6	8,530	1.024	198									
	4年後	7,219	1.004	29												
最終損害見積り額		7,219			8,530			11,520			13,651			11,203		
累計保険金		6,949			7,936			10,355			12,287			7,655		
支払備金		269			594			1,165			1,363			3,548		

② 傷害

(単位:百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計 保険金 + 支払 備金	事故発生年度末	1,410			1,047			820			924			1,606		
	1年後	1,301	0.923	▲109	1,021	0.975	▲25	796	0.971	▲23	1,022	1.106	97			
	2年後	1,314	1.01	13	996	0.976	▲24	866	1.088	70						
	3年後	1,317	1.002	3	996	1.000	0									
	4年後	1,325	1.006	8												
最終損害見積り額		1,325			996			866			1,022			1,606		
累計保険金		1,284			947			768			871			638		
支払備金		41			49			98			151			967		

③ 賠償

(単位:百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計 保険金 + 支払 備金	事故発生年度末	827			718			597			690			458		
	1年後	876	1.059	49	827	1.152	109	612	1.025	15	682	0.989	▲7			
	2年後	887	1.013	11	867	1.048	39	611	0.998	▲1						
	3年後	872	0.983	▲14	877	1.012	10									
	4年後	865	0.991	▲7												
最終損害見積り額		865			877			611			682			458		
累計保険金		852			811			563			583			212		
支払備金		13			66			47			98			246		

(注1) 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

(注2) 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した倍率を記載しています。

(注3) 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した額を記載しています。

2 財産の状況

【1】計算書類

① 貸借対照表

(単位:百万円)

科目	年度	2017年度(2018年3月31日現在)	2018年度(2019年3月31日現在)	2019年度(2020年3月31日現在)
		金額	金額	金額
(資産の部)				
現金及び預貯金		50,437	24,311	104,091
現金		(0)	(0)	(0)
預貯金		(50,437)	(24,311)	(104,091)
買入金銭債権		—	960	760
有価証券		259,788	252,024	232,717
国債		(2,640)	(—)	(—)
地方債		(1,026)	(718)	(710)
社債		(51,950)	(53,316)	(28,165)
株式		(49,893)	(39,984)	(25,590)
外国証券		(138,100)	(135,379)	(64,215)
その他の証券		(16,177)	(22,624)	(114,035)
貸付金		255	3,078	1,746
保険約款貸付		(255)	(278)	(246)
一般貸付		(—)	(2,800)	(1,500)
有形固定資産		268	289	279
土地		(13)	(13)	(13)
建物		(143)	(168)	(190)
リース資産		(0)	(—)	(—)
その他の有形固定資産		(109)	(107)	(74)
無形固定資産		3,304	4,681	6,067
ソフトウェア		(3,184)	(3,947)	(5,671)
ソフトウェア仮勘定		(96)	(711)	(372)
その他の無形固定資産		(23)	(23)	(23)
その他資産		29,500	29,246	38,531
未収保険料		(98)	(53)	(120)
代理店貸		(2,571)	(1,954)	(1,403)
共同保険貸		(73)	(87)	(81)
再保険貸		(1,318)	(998)	(1,047)
外国再保険貸		(538)	(3,081)	(5,297)
未収金		(2,050)	(2,727)	(4,186)
未収収益		(884)	(771)	(243)
預託金		(864)	(868)	(830)
仮払金		(1,503)	(2,204)	(2,121)
先物取引差入証拠金		(4,000)	(4,000)	(—)
金融派生商品		(766)	(—)	(22,478)
金融商品等差入担保金		(14,831)	(12,498)	(719)
繰延税金資産		2,737	3,005	4,514
貸倒引当金		▲87	▲115	▲130
資産の部合計		346,204	317,484	388,578

(単位:百万円)

科目	年度	2017年度 (2018年3月31日現在)	2018年度 (2019年3月31日現在)	2019年度 (2020年3月31日現在)
		金額	金額	金額
(負債の部)				
保険契約準備金		281,209	253,985	231,915
支払備金		(13,994)	(12,229)	(12,508)
責任準備金		(267,215)	(241,755)	(219,407)
その他負債		20,264	19,861	125,143
共同保険借		(98)	(68)	(49)
再保険借		(1,868)	(1,758)	(2,129)
外国再保険借		(91)	(965)	(2,517)
借入金		(-)	(-)	(92,760)
未払法人税等		(146)	(92)	(15)
未払金		(783)	(1,609)	(1,603)
仮受金		(1,341)	(1,745)	(2,213)
借入有価証券		(15,933)	(13,052)	(663)
金融派生商品		(-)	(569)	(-)
リース債務		(0)	(-)	(-)
退職給付引当金		3,236	3,308	3,268
役員退職慰労引当金		344	-	-
賞与引当金		344	369	364
特別法上の準備金		7,537	7,739	8,006
価格変動準備金		(7,537)	(7,739)	(8,006)
負債の部合計		312,936	285,264	368,698
(純資産の部)				
資本金		5,153	5,153	5,153
資本剰余金		4,903	4,903	4,903
資本準備金		(4,903)	(4,903)	(4,903)
利益剰余金		3,428	3,360	974
利益準備金		(290)	(290)	(290)
その他利益剰余金		(3,138)	(3,070)	(684)
繰越利益剰余金		((3,138))	((3,070))	((684))
自己株式		▲272	-	-
株主資本合計		13,212	13,416	11,030
その他有価証券評価差額金		21,673	21,132	3,877
繰延ヘッジ損益		▲1,619	▲2,329	4,971
評価・換算差額等合計		20,054	18,803	8,849
純資産の部合計		33,267	32,220	19,880
負債及び純資産の部合計		346,204	317,484	388,578

※ 2019年度 貸借対照表の注記

1. 有価証券の評価基準および評価方法は、次のとおりです。
 - (1) 子会社等株式の評価は、移動平均法に基づく原価法によります。
 - (2) その他有価証券(時価を把握することが極めて困難と認められるものを除きます。)の評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法によります。
 なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法に基づいています。
 - (3) その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法によります。
2. デリバティブ取引の評価は、時価法によります。
3. 会計方針の変更は、該当ありません。
4. 有形固定資産の減価償却は定額法によります。
5. 自社利用のソフトウェアの減価償却は、社内における利用可能期間(主に3年・5年)に基づく定額法によります。
6. 外貨建の資産および負債の本邦通貨への換算は、決算日の直物為替相場により円貨に換算し、換算差額は損益として処理しています。
7. 貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備えるため、資産の自己査定基準および償却・引当基準により、次のとおり計上しています。
 破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権および実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てています。
 今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断して必要と認められる額を引き当てています。
 上記以外の債権については、過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乗じた額を引き当てています。
 また、全ての債権は資産の自己査定基準に基づき、各資産所管部門が資産査定を実施し、当該部署から独立した内部監査部門が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の額を引き当てています。
8. 退職給付に係る会計処理の方法として、退職給付引当金および退職給付費用の処理方法は、次のとおりです。
 - (1) 退職給付見込額の期間帰属方法
 退職給付債務の算定にあたり、退職給付見込額を当事業年度末までの期間に帰属させる方法については、期間定額基準によります。
 - (2) 数理計算上の差異の費用処理方法
 数理計算上の差異は、翌事業年度に一時の費用として処理しています。
9. 賞与引当金は、従業員賞与に充てるため、支給見込額を基準に計上しています。

10. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しています。
11. ヘッジ会計の方法は、次のとおりです。
- (1) ヘッジ会計の方法は繰延ヘッジによります。
- (2) ヘッジ手段とヘッジ対象は次のとおりです。
- | | |
|--------------|-------------|
| (ヘッジ手段) | (ヘッジ対象) |
| 為替予約 | 外貨建債券 |
| 政策投資保有株式の空売り | 国内株式 |
| 先渡取引 | 上場投資信託 |
| オプション取引 | 国内株式・上場投資信託 |
- (3) ヘッジ方針は、有価証券の為替リスクと株価の価格変動リスクの減殺を目的とし、デリバティブ取引の執行と管理に関する権限・責任・実務内容等を定めた自社の規程に基づいた運用を実施しています。
- (4) ヘッジ有効性評価の方法は、ヘッジ開始時から有効性判定時点までの期間において、ヘッジ対象とヘッジ手段の相場変動の累計を比較し、両者の変動額を基礎にして判断しています。
12. 有形固定資産の減価償却累計額は371百万円です。
13. (1) 貸付金のうち、破綻先債権額および延滞債権額はありせん。
- 破綻先債権とは、元本または利息の支払の遅延が相当期間継続していることその他の事由により、元本または利息の取立てまたは弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸付金(貸倒償却を行った部分を除きます。以下「未収利息不計上貸付金」といいます。)のうち、法人税法施行令(1965年政令第97号)第96条第1項第3号のイからホまで(貸倒引当金勘定への繰入限度額)に掲げる事由または同項第4号に規定する事由が生じている貸付金です。
- 延滞債権とは、未収利息不計上貸付金であって、破綻先債権および債務者の経営再建または支援を図ることを目的として利息の支払を猶予した貸付金以外の貸付金です。
- (2) 貸付金のうち、3か月以上延滞債権額はありせん。
- 3か月以上延滞債権とは、元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3か月以上遅延している貸付金で破綻先債権および延滞債権に該当しないものです。
- (3) 貸付金のうち、貸付条件緩和債権額はありせん。
- 貸付条件緩和債権とは、債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取り決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権および3か月以上延滞債権に該当しないものです。
14. 消費税等の会計処理は主として税抜方式によります。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は税込方式によります。
- なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却をしています。
15. 保険契約に基づく将来の債務の履行に備え、責任準備金等を積み立てています。当初想定した環境・条件等が大きく変動し予期せぬ損害の発生が見込まれる場合には、責任準備金等の必要額が変動する可能性があります。

16. 担保に供している資産は有価証券92,721百万円です。また、担保付き債務は借入金92,760百万円です。なお、有価証券には、現金担保付有価証券貸借取引により差し入れた有価証券92,058百万円が含まれています。
17. 有価証券のうち消費貸借契約により貸し付けているものの金額は、92,058百万円です。
18. 関係会社に対する金銭債権は0百万円、金銭債務は146百万円あります。
19. 繰延税金資産の総額は11,461百万円、繰延税金負債の総額は3,502百万円です。
 なお、繰延税金資産の総額の算出にあたって、評価性引当額3,444百万円を控除しています。
 繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、責任準備金3,832百万円、退職給付引当金915百万円、価格変動準備金2,241百万円、支払備金331百万円、有価証券1,281百万円、為替ヘッジ142百万円および繰越欠損金2,128百万円です。
 繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳は、先渡取引1,882百万円、オプション取引40百万円、政策投資保有株式の空売り153百万円およびその他有価証券評価差額金1,426百万円です。
20. 1株当たりの純資産額は1,176円97銭です。算定上の基礎である純資産の部の合計は19,880百万円、期末普通株式数は16,891千株です。
21. 親会社株式の額はありません。
22. 子会社株式の額はありません。
23. 連結納税制度の適用
 2020年1月1日より、楽天株式会社を連結納税親会社とする連結納税主体の連結子会社として、連結納税制度を適用しています。
24. 連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用
 当社は、「所得税法等の一部を改正する法律」(2020年法律第8号)において創設されたグループ通算制度への移行及びグループ通算制度への移行にあわせて単体納税制度の見直しが行われた項目については、「連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用に関する取扱い」(実務対応報告第39号2020年3月31日)第3項の取扱いにより、「税効果会計に係る会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第28号2018年2月16日)第44項の定めを適用せず、繰延税金資産および繰延税金負債の額については、改正前の税法の規定に基づいています。
25. 支払備金の内訳は次のとおりです。
- | | |
|---------------------------------|-----------|
| 支払備金(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除きます。) | 15,249百万円 |
| 同上に係る出再支払備金 | 3,685百万円 |
| 差引(イ) | 11,563百万円 |
| 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金(ロ) | 945百万円 |
| 計(イ+ロ) | 12,508百万円 |

26. 責任準備金の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	70,041百万円
同上に係る出再責任準備金	28,084百万円
差引(イ)	41,956百万円
その他の責任準備金(ロ)	177,450百万円
計(イ+ロ)	219,407百万円

27. 上記における親会社、子会社の定義は、会社計算規則第2条に基づいています。

28. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

＜金融商品に関する注記＞

(1) 金融商品の状況に関する事項

① 金融商品に対する取組方針

当社は、損害保険事業を行っており、資産の運用に当たっては、損害保険会社の事業が公共性、社会性の高いものであることを鑑み、安全性、流動性を重視しつつ中長期的な収益確保を目指すことを基本とし、債券、特に確定利付債での運用を中心にしています。また、運用に係る各種リスクの抑制を図るため、「統合的リスク管理方針」に定める資産運用リスクの「基本方針」に則り、厳正な運用をしています。

② 金融商品の内容およびそのリスク

当社が保有する金融資産は、債券のほか、株式、投資信託および組合出資金をその他有価証券として中長期的目的で保有しており、これらは、発行体の信用リスク、金利の変動リスクおよび市場価格の変動リスクに晒されています。なお、リスクが高いものとして、流動性に乏しい非上場株式1,235百万円が含まれています。また、外貨建債券および投資信託を保有しており、為替の変動リスクに晒されています。

③ 金融商品に係るリスク管理体制

(i) 信用リスクの管理

当社は、個別取引に際しては、厳正に信用リスクの分析・審査を行ったうえ、投融資を実施しています。

与信管理は、「資産自己査定基準」に従い、各関連部署により行われ、内部監査部がその手続きおよび結果の妥当性について検証をしています。貸付金は、銀行・政府保証および優良有価証券担保(国債等の債券・優良株式)の貸付を基本にしています。有価証券は「資産運用リスク管理規程 実務基準書」に基づき、発行体の格付け等を基準に銘柄の選別を厳しく行い、また、危険分散のため、同一銘柄への投資は過度に集中しないよう努めています。発行体の信用リスクに関しては、その信用情報や時価の把握に努め、適切な管理をしています。

これらの実施状況については資産運用リスク管理部会およびリスク管理委員会を通じ、定期的に取り締役会へ報告しています。

(ii) 市場リスクの管理

次のリスクについてはVaR等によるリスク量の計測、ストレステストを実施し、適切に管理しています。その管理状況については資産運用リスク管理部会およびリスク管理委員会を通じ、定期的に取り締役会へ報告しています。

a. 金利リスクの管理

当社は、有価証券の残高、含み損益の把握に加え、保有債券の金利感応度分析等により、リスクの把握・管理をしています。また、「統合的リスク管理規程 実務基準書」および「資産運用リスク管理規程 実務基準書」に基づき、統合的リスク管理部門であるリスク管理部、資産運用リスク管理部門である経理部において、金融資産および負債の金利や期間を総合的に把握するとともに、資産と負債のギャップ分析や金利感応度分析等のモニタリングをしています。

b. 為替リスクの管理

当社は、外貨建債券等については、投資額の総資産に対する割合を抑えながら、また、償還年月を分散することや為替ヘッジを行うことにより、為替リスクに対応しています。

c. 価格変動リスクの管理

有価証券を含む投資商品の運用・管理については、半期毎に策定する「投資運用方針」、「職務権限規程」および「資産運用リスク管理規程 実務基準書」に従っています。国内株式の多くは、営業と密接な関係のある政策目的で保有しているものであり、取引先の市場環境や財務状況などをモニタリングしており、価格変動リスクの減殺を目的とし、信用取引を行うことがあります。また、株式ヘッジにより、価格変動リスクの削減を行っています。

④ 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明

金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれています。当該価額の算定においては一定の前提条件等を採用しているため、異なる前提条件等によった場合、当該価額が異なることもあります。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりです。

なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものは、次表に含まれていません。

((注2)参照)

	貸借対照表計上額 (百万円)	時価 (百万円)	差額 (百万円)
(I) 現金及び預貯金	104,091	104,091	—
(II) 買入金銭債権	760	760	—
(III) 有価証券			
その他有価証券	231,482	231,482	—
(IV) 貸付金	1,746		
貸倒引当金(*1)	▲3		
	1,743	1,734	▲8
資産計	338,077	338,069	▲8
デリバティブ取引(*2)			
ヘッジ会計が適用されていないもの	—	—	—
ヘッジ会計が適用されているもの	22,478	22,478	—
デリバティブ取引計	22,478	22,478	—

(*1) 貸付金に対応する一般貸倒引当金を控除しています。

(*2) デリバティブ取引によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しています。

(注1) 金融商品の時価の算定方法

資産

1. 現金及び預貯金

短期であるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によります。

2. 買入金銭債権

買入金銭債権は取引金融機関から提示された価格等によっています。

3. 有価証券

これらの時価について、株式および上場投資信託は取引所の価格によっており、債券は取引所の価格または取引金融機関から提示された価格によります。また、投資信託については、公表されている基準価格等によります。組合出資金については、組合財産を時価評価できるものには時価評価を行ったうえ、当該時価に対する持分相当額を組合出資金の時価とみなして計上しています。

なお、保有目的ごとの有価証券に関する注記事項は、以下のとおりです。

- (1) 売買目的有価証券はありません。
- (2) 満期保有目的の債券はありません。
- (3) 責任準備金対応債券はありません。

(4) その他有価証券の当事業年度中の売却額は137,238百万円であり、売却益の合計額は7,457百万円、売却損の合計額は1,122百万円です。また、その他有価証券において、種類ごとの貸借対照表計上額、取得原価または償却原価およびこれらの差額については、次のとおりです。

	種 類	貸借対照表計上額 (百万円)	取得原価または 償却原価(百万円)	差額 (百万円)
貸借対照表計上 額が取得原価ま たは償却原価を 超えるもの	(I)買入金銭債権	760	754	5
	(II)公社債	19,623	19,080	542
	(III)株 式	23,767	14,700	9,066
	(IV)外国証券	35,160	33,657	1,503
	(V)その他	20,554	17,933	2,621
	小計	99,866	86,126	13,739
貸借対照表計上 額が取得原価ま たは償却原価を 超えないもの	(I)買入金銭債権	-	-	-
	(II)公社債	9,252	9,291	▲39
	(III)株 式	588	718	▲129
	(IV)外国証券	29,054	29,452	▲397
	(V)その他	93,480	101,349	▲7,869
	小計	132,375	140,811	▲8,435
合 計		232,242	226,938	5,304

(5) 上記の表中にある「取得原価」は減損処理後の帳簿価額です。当事業年度において、その他有価証券で時価のあるものについて16,940百万円減損処理しています。ただし、その他有価証券については、ヘッジ会計を適用しているデリバティブ評価益の実現による14,114百万円と相殺し、2,825百万円を損益計算書の有価証券評価損に計上しています。

(6) 当事業年度中において、保有目的が変更となった有価証券はありません。

4. 貸付金

貸付金については、内部格付に元利金の合計額を市場金利に信用リスク等を反映させた割引率で割り引いて時価を算定しています。

保険約款貸付は、当該貸付を解約返戻金の範囲内に限るなどの特性により返済期限を設けておらず、返済見込み期間および金利条件等から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、帳簿価額を時価としています。

5. デリバティブ取引

取引先金融機関から掲示された価格によっています。

(注2) 時価を把握することが極めて困難と認められる金融商品は、次のとおりであり、「(II)有価証券」には含めていません。

種 類	貸借対照表計上額 (百万円)
有価証券(*1)	
(I)非上場株式(*2)	1,235
(II)その他(*3)	0
合計	1,235

(*1) 当事業年度において、その他有価証券で時価を把握することが極めて困難と認められるものについて4百万円減損処理をしています。

(*2) 非上場株式については、市場価格がなく、時価を把握することが極めて困難と認められることから、時価開示の対象とはしていません。

(*3) 出資証券については、市場価格がなく、時価を把握することが極めて困難と認められることから、時価開示の対象とはしていません。

(注3) 金銭債権および満期のある有価証券の決算日後の償還予定額

	1年以内 (百万円)	1年超5年以内 (百万円)	5年超10年以内 (百万円)	10年超 (百万円)
預貯金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	754
有価証券				
その他有価証券のうち満期があるもの				
国債	—	—	—	—
地方債	300	400	—	—
社債	1,100	14,500	7,100	5,000
外国証券	728	29,850	11,906	10,000
その他	—	483	704	—
貸付金(※)	—	—	1,500	—
合計	2,128	45,233	21,210	15,754

(※) 貸付金のうち、期間の定めのないもの246百万円は含めていません。

② 損益計算書

(単位:百万円)

科 目	年 度	2017年度 (自 2017年4月1日 至 2018年3月31日)	2018年度 (自 2018年4月1日 至 2019年3月31日)	2019年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)
		金 額	金 額	金 額
経常 損 益 の 部	経常収益	91,387	92,098	76,161
	保険引受収益	82,559	81,066	63,480
	正味収入保険料	(37,005)	(36,296)	(24,571)
	収入積立保険料	(20,529)	(15,176)	(14,467)
	積立保険料等運用益	(2,798)	(2,368)	(2,093)
	支払備金戻入額	(ー)	(1,764)	(ー)
	責任準備金戻入額	(22,216)	(25,459)	(22,348)
	為替差益	(10)	(ー)	(ー)
	資産運用収益	8,555	10,819	12,515
	利息及び配当金収入	(5,717)	(6,002)	(7,148)
	有価証券売却益	(5,029)	(7,150)	(7,457)
	有価証券償還益	(ー)	(ー)	(2)
	為替差益	(528)	(ー)	(ー)
	その他運用収益	(77)	(34)	(ー)
	積立保険料等運用益振替	(▲2,798)	(▲2,368)	(▲2,093)
	その他経常収益	272	212	165
	貸倒引当金戻入額	(11)	(ー)	(ー)
	その他の経常収益	(260)	(212)	(165)
	経常費用	95,334	91,660	75,523
	保険引受費用	83,644	78,704	59,136
	正味支払保険金	(20,845)	(32,297)	(20,413)
	損害調査費	(1,616)	(2,020)	(2,400)
	諸手数料及び集金費	(8,515)	(8,204)	(5,445)
	満期返戻金	(50,790)	(36,015)	(30,481)
	契約者配当金	(83)	(65)	(54)
	支払備金繰入額	(1,749)	(ー)	(279)
	為替差損	(ー)	(25)	(0)
	その他保険引受費用	(42)	(76)	(61)
	資産運用費用	1,878	2,165	4,386
	有価証券売却損	(1,741)	(1,320)	(1,122)
	有価証券評価損	(29)	(393)	(2,830)
	有価証券償還損	(ー)	(ー)	(35)
為替差損	(ー)	(324)	(312)	
その他運用費用	(107)	(126)	(86)	
営業費及び一般管理費	9,748	10,716	11,959	
その他経常費用	63	73	41	
支払利息	(ー)	(ー)	(0)	
貸倒引当金繰入額	(ー)	(27)	(25)	
その他の経常費用	(63)	(46)	(16)	
経常利益	▲3,947	438	638	
特別 損 益 の 部	特別損失	499	215	397
	固定資産処分損	(7)	(13)	(15)
	システム関連費用	(96)	(ー)	(ー)
	事務所移転費用振替	(ー)	(ー)	(115)
	特別法上の準備金繰入額	(395)	(201)	(266)
	(価格変動準備金繰入額)	((395))	((201))	((266))
税引前当期純利益	▲4,447	222	240	
法人税及び住民税	217	43	328	
法人税等調整額	▲1,538	▲198	2,297	
法人税等合計	▲1,321	▲155	2,625	
当期純利益	▲3,125	377	▲2,385	

I 当社の概況および組織

II 当社の運営

III 当社の主要な業務の内容

IV 損害保険用語の解説

V 業績データ

※ 2019年度 損益計算書の注記

1. 関係会社との取引による収益総額は4百万円、費用総額は295百万円です。

2. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

収入保険料	40,614百万円
支払再保険料	16,043百万円
差引	24,571百万円

(2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりです。

支払保険金	37,036百万円
回収再保険金	16,622百万円
差引	20,413百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりです。

支払諸手数料及び集金費	8,042百万円
出再保険手数料	2,597百万円
差引	5,445百万円

(4) 支払備金繰入額(▲は支払備金戻入額)の内訳は次のとおりです。

支払備金繰入額(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除きます。)	53百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	▲377百万円
差引(イ)	430百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金繰入額(ロ)	▲151百万円
計(イ+ロ)	279百万円

(5) 責任準備金繰入額(▲は責任準備金戻入額)の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金繰入額(出再責任準備金控除前)	▲3,371百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	▲126百万円
差引(イ)	▲3,245百万円
その他の責任準備金繰入額(ロ)	▲19,103百万円
計(イ+ロ)	▲22,348百万円

(6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりです。

預貯金利息	0百万円
買入金銭債権利息	3百万円
有価証券利息・配当金	7,136百万円
貸付金利息	7百万円
その他利息・配当金	0百万円
計	7,148百万円

3. 損害調査費並びに営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は196百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	177百万円
利息費用	0百万円
数理計算上の差異の費用処理額	18百万円
計	196百万円

4. 当期における法定実効税率は28.00%です。
5. 1株当たりの当期純利益は▲141円23銭です。算定上の基礎である当期純利益は▲2,385百万円、普通株式に係る当期純利益は▲2,385百万円、普通株式の期中平均株式数は16,891千株です。
6. 関連当事者との重要な取引は以下のとおりです。

(単位:百万円)

種類	会社等の名称	議決権の所有(被所有)割合(%)	関連当事者との関係	取引内容	取引金額	科目	期末残高
親会社	楽天インシュアランスホールディングス株式会社	(被所有) 直接100.0	資金の貸付	資金の回収 利息の受取	2,800 4	貸付金 未収収益	— —

7. 上記における親会社、関係会社の定義は、会社計算規則第2条に基づいています。
8. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

③ キャッシュ・フロー計算書

(単位:百万円)

科 目	年 度	2017年度 (自 2017年4月1日 至 2018年3月31日)	2018年度 (自 2018年4月1日 至 2019年3月31日)	2019年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)
		金 額	金 額	金 額
営業活動によるキャッシュ・フロー				
税引前当期利益または純損失		▲4,447	222	240
減価償却費		884	1,095	1,440
ソフトウェア除却損		96	-	-
支払備金の増減額(▲は減少)		1,749	▲1,764	279
責任準備金等の増減額(▲は減少)		▲22,216	▲25,459	▲22,348
貸倒引当金の増減額(▲は減少)		▲11	27	14
役員退職慰労引当金の増減額(▲は減少)		97	▲344	-
賞与引当金の増減額(▲は減少)		6	25	▲5
退職給付引当金の増減額(▲は減少)		70	72	▲39
価格変動準備金の増減額(▲は減少)		395	201	266
利息及び配当金収入		▲5,957	▲6,351	▲7,148
有価証券関係損益(▲は益)		▲3,295	▲5,237	▲3,463
為替差損益		▲528	326	316
有形固定資産関係損益(▲は益)		7	13	16
その他資産(除く投資活動関連・財務活動 関連)の増減額(▲は増加)		▲1,172	▲2,955	▲3,885
その他負債(除く投資活動関連・財務活動 関連)の増減額(▲は減少)		▲1,378	1,986	2,135
小 計		▲35,699	▲38,141	▲32,181
利息及び配当金の受取額		5,754	6,233	7,407
法人税等の還付額		134	94	289
法人税等の支払額		▲304	▲397	▲773
営業活動によるキャッシュ・フロー		▲30,114	▲32,210	▲25,257
投資活動によるキャッシュ・フロー				
買入金銭債権の取得による支出		-	▲1,000	-
買入金銭債権の売却・償還による収入		-	47	198
有価証券の取得による支出		▲37,707	▲116,695	▲161,515
有価証券の売却・償還による収入		94,777	129,198	147,137
貸付けによる支出		▲39	▲2,836	▲1,554
貸付金の回収による収入		7,036	19	2,891
デリバティブ取引による収支(▲は支出)		2,782	▲198	23,295
先物取引差入証拠金の純増減額(▲は増加)		▲3,000	-	4,000
資産運用に関するその他		58	-	490
資産運用活動計		63,906	8,534	14,942
(営業活動および資産運用活動計)		(33,792)	(▲23,676)	(▲10,315)
有形固定資産の取得による支出		▲72	▲100	▲81
無形固定資産の取得による支出		▲1,838	▲2,407	▲2,595
その他		-	1	12
投資活動によるキャッシュ・フロー		61,995	6,027	12,277
財務活動によるキャッシュ・フロー				
借入金による収入		-	-	92,760
自己株式の取得による支出		▲22	-	-
配当金の支払額		▲151	-	-
その他		▲1	0	-
財務活動によるキャッシュ・フロー		▲175	0	92,760
現金及び現金同等物に係る換算差額		-	-	-
現金及び現金同等物の増減額(▲は減少)		31,705	▲26,184	79,780
現金及び現金同等物期首残高		18,731	50,437	24,311
現金及び現金同等物期末残高		50,437	24,311	104,091

※2019年度 キャッシュ・フロー計算書の注記

1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は次のとおりです。

現金及び預貯金	104,091百万円
有価証券	232,717百万円
預入期間が3ヵ月を超える定期預金	－百万円
現金同等物以外の有価証券	▲232,717百万円
現金及び現金同等物	104,091百万円

2. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

④ 株主資本等変動計算書

2019年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

(単位:百万円)

区分	株主資本								評価・換算差額等			純資産合計	
	資本金	資本剰余金			利益剰余金			自己株式	株主資本合計	その他 有価証券 評価差額金	繰延 ヘッジ 損益		評価・ 換算差 額等 合計
		資本 準備金	その他 資本金 剰余金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他 利益 剰余金 繰越 利益 剰余金	利益 剰余金 合計						
当期首残高	5,153	4,903	—	4,903	290	3,070	3,360	—	13,416	21,132	▲2,329	18,803	32,220
当期変動額													
剰余金の配当						—	—		—				—
当期純利益						▲2,385	▲2,385	—	▲2,385				▲2,385
自己株式の消却						—	—	—	—				—
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)										▲17,254	7,300	▲9,953	▲9,953
当期変動額合計	—	—	—	—	—	▲2,385	▲2,385	—	▲2,385	▲17,254	7,300	▲9,953	▲12,339
当期末残高	5,153	4,903	—	4,903	290	684	974	—	11,030	3,877	4,971	8,849	19,880

2018年度(自 2018年4月1日 至 2019年3月31日)

(単位:百万円)

区分	株主資本								評価・換算差額等			純資産合計	
	資本金	資本剰余金			利益剰余金			自己株式	株主資本合計	その他 有価証券 評価差額金	繰延 ヘッジ 損益		評価・ 換算差 額等 合計
		資本 準備金	その他 資本金 剰余金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他 利益 剰余金 繰越 利益 剰余金	利益 剰余金 合計						
当期首残高	5,153	4,903	—	4,903	290	3,138	3,428	▲272	13,212	21,673	▲1,619	20,054	33,267
当期変動額													
剰余金の配当						▲174	▲174		▲174				▲174
当期純利益						377	377		377				377
自己株式の消却						▲272	▲272	272	—				—
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)										▲541	▲709	▲1,251	▲1,251
当期変動額合計	—	—	—	—	—	▲68	▲68	272	203	▲541	▲709	▲1,251	▲1,047
当期末残高	5,153	4,903	—	4,903	290	3,070	3,360	—	13,416	21,132	▲2,329	18,803	32,220

2017年度(自 2017年4月1日 至 2018年3月31日)

(単位:百万円)

区分	株主資本									評価・換算差額等			純資産 合計	
	資本金	資本剰余金			利益剰余金			自己 株式	株主 資本 合計	その他 有価証 券評価 差額金	繰延 ヘッジ 損益	評価・ 換算差 額等 合計		
		資本 準備金	その他 資本金 剰余金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他利益剰余金 特別 準備金	繰越 利益 剰余金							利益 剰余金 合計
当期首残高	5,153	4,903	—	4,903	290	—	6,415	6,705	▲249	16,512	25,757	▲3,944	21,812	38,325
当期変動額														
剰余金の配当							▲151	▲151		▲151				▲151
当期純利益							▲3,125	▲3,125		▲3,125				▲3,125
自己株式の取得									▲22	▲22				▲22
自己株式の消却														—
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)											▲4,083	2,325	▲1,758	▲1,758
当期変動額合計	—	—	—	—	—	—	▲3,277	▲3,277	▲22	▲3,299	▲4,083	2,325	▲1,758	▲5,057
当期末残高	5,153	4,903	—	4,903	290	—	3,138	3,428	▲272	13,212	21,673	▲1,619	20,054	33,267

I 当社の概況および組織

II 当社の運営

III 当社の主要な業務の内容

IV 損害保険用語の解説

V 業績データ

※ 2019年度 株主資本等変動計算書の注記

1. 発行済株式の種類および総数ならびに自己株式の種類および株式数に関する事項

	当事業年度期首 株式数（千株）	当事業年度増加 株式数（千株）	当事業年度減少 株式数（千株）	当事業年度期末 株式数（千株）
発行済株式				
普通株式	16,891	—	—	16,891
合 計	16,891	—	—	16,891

2. 新株予約権および自己新株予約権に関する事項

該当事項はありません。

3. 配当に関する事項

(1) 配当金支払額

① 金銭による配当金支払額

該当事項はありません。

② 金銭以外による配当金支払額

該当事項はありません。

(2) 基準日が当事業年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が当事業年度後となるもの

該当事項はありません。

4. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

⑤ 1株当たり配当等

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
利益金に関する諸指標	1株当たり配当額	(普通株式 1円 甲種優先株式 1円)	(普通株式 1円)	(普通株式 1円)
	1株当たり当期純利益	▲364円80銭	22円40銭	▲141円23銭
	配当性向	—%	—%	—%

(注) 1株当たり当期純利益は $\frac{\text{普通株式に係る当期利益}}{\text{期中平均株式数(加重平均)}}$ により算出しています。

⑥ 1株当たり純資産額

(単位:円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
1株当たり純資産額		3,303.91	1,907.49	1,176.97

⑦ 従業員1人当たり総資産

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
従業員1人当たり総資産		634	533	626

【2】リスク管理債権

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度 (2018年3月31日現在)	2018年度 (2019年3月31日現在)	2019年度 (2020年3月31日現在)
破綻先債権額		—	—	—
延滞債権額		—	—	—
3ヵ月以上延滞債権額		—	—	—
貸付条件緩和債権額		—	—	—
合 計		—	—	—
貸付金残高に対する比率		—	—	—
(参考) 貸付金残高		255	3,078	1,746

(注) 各債権の意義は次のとおりです。

1. 破綻先債権

破綻先債権とは、元本または利息の支払の遅延が相当期間継続していることその他の事由により、元本または利息の取立てまたは弁済の見込がないものとして未収利息を計上しなかった貸付金（貸倒償却を行った部分を除きます。以下「未収利息不計上貸付金」といいます。）のうち、法人税法施行令（昭和40年政令第97号）第96条第1項第3号のイからホまで（貸倒引当金勘定への繰入限度額）に掲げる事由または同項第4号に規定する事由が生じている貸付金です。

2. 延滞債権

延滞債権とは、未収利息不計上貸付金であって、破綻先債権および債務者の経営再建または支援を図ることを目的として利息の支払を猶予した貸付金以外のものです。

3. 3ヵ月以上延滞債権

3ヵ月以上延滞債権とは、元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上延滞している貸付金で破綻先債権および延滞債権に該当しないものです。

4. 貸付条件緩和債権

貸付条件緩和債権とは、債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取り決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権および3ヵ月以上延滞債権に該当しないものです。

【3】元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

【4】債務者区分に基づいて区分された債権

(単位:百万円)

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
破産更生債権およびこれらに準ずる債権		—	—	—
危険債権		—	—	—
要管理債権		—	—	—
正常債権		258	3,087	1,746
合 計		258	3,087	1,746

(注) 各債権の意義は次のとおりです。

1. 破産更生債権およびこれらに準ずる債権

破産更生債権およびこれらに準ずる債権とは、破産手続開始、更生手続開始または再生手続開始の申立て等により経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権の額です。

2. 危険債権

危険債権とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受取りができない可能性の高い債権の額です。

3. 要管理債権

要管理債権とは、3ヵ月以上延滞貸付金（元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上遅延している貸付金です。（上記1および2に掲げる債権を除きます。）以下同じです。）および条件緩和貸付金（債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金（上記1および2に掲げる債権ならびに3ヵ月以上延滞貸付金を除きます。））の額です。

4. 正常債権

正常債権とは、債務者の財政状態および経営成績に特に問題がないものとして、1から3までに掲げる債権以外のものに区分される債権の額です。

【5】 保険金等の支払能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）

（単位:百万円）

区 分	年 度	2017年度 (2018年3月31日現在)	2018年度 (2019年3月31日現在)	2019年度 (2020年3月31日現在)
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額		61,091	55,124	35,668
資本金または基金等		13,212	13,416	11,030
価格変動準備金		7,537	7,739	8,006
危険準備金		152	253	356
異常危険準備金		12,951	7,629	3,746
一般貸倒引当金		0	6	3
其他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益(税効果控除前)		24,561	23,372	10,693
土地の含み損益		▲5	▲5	▲5
払戻積立金超過額		—	—	—
負債性資本調達手段等		—	—	—
払戻積立金超過額および負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額		—	—	—
控除項目		—	—	—
その他		2,680	2,712	1,837
(B) 単体リスクの合計額 $\sqrt{\{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2\} + R_5+R_6}$		17,592	17,317	10,543
一般保険リスク (R ₁)		3,130	3,308	3,398
第三分野保険の保険リスク (R ₂)		0	0	0
予定利率リスク (R ₃)		774	712	657
資産運用リスク (R ₄)		12,518	14,321	7,603
経営管理リスク (R ₅)		399	397	260
巨大災害リスク (R ₆)		3,536	1,526	1,350
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率※ [(A) / {(B) × 1/2}] × 100		694.5%	636.6%	676.6%

※「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条（単体ソルベンシー・マージン）および第87条（単体リスク）ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

- ・ 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- ・ この「通常の予測を超える危険」を示す「単体リスクの合計額」（上表の(B)) に対して「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（すなわち単体ソルベンシー・マージン総額：上表の(A)) の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」（上表の(C)) です。
- ・ 「通常の予測を超える危険」とは、次に示す各種の危険の総額です。
 - ① 保険引受上の危険（一般保険リスク、第三分野保険の保険リスク）
保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険（巨大災害に係る危険を除きます。）
 - ② 予定利率上の危険（予定利率リスク）
積立型保険について、実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
 - ③ 資産運用上の危険（資産運用リスク）
保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
 - ④ 経営管理上の危険（経営管理リスク）
業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③および⑤以外のもの
 - ⑤ 巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）
通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険
- ・ 「損害保険会社が有している資本金・準備金等の支払余力」とは、損害保険会社の純資産（社外流出予定額等を除きます。）、諸準備金（価格変動準備金・異常危険準備金等）、土地の含み益の一部等の総額です。
- ・ ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際、経営の健全性を判断するために活用する客観的な判断指標のひとつですが、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。

【6】時価情報等

① 有価証券

a. 売買目的有価証券

該当ありません。

b. 満期保有目的の債券

該当ありません。

c. 責任準備金対応債券

(単位:百万円)

種 類		2017年度(2018年3月31日現在)			2018年度(2019年3月31日現在)			2019年度(2020年3月31日現在)		
		貸借対照表計上額	時価	差額	貸借対照表計上額	時価	差額	貸借対照表計上額	時価	差額
時価が貸借対照表計上額を超えるもの	公社債	4,903	4,926	22	—	—	—	—	—	—
	外国証券	2,000	2,000	0	—	—	—	—	—	—
	小 計	6,903	6,926	23	—	—	—	—	—	—
時価が貸借対照表計上額を超えないもの	公社債	700	700	▲0	—	—	—	—	—	—
	外国証券	2,000	1,999	▲0	—	—	—	—	—	—
	小 計	2,700	2,700	▲0	—	—	—	—	—	—
合 計		9,604	9,627	22	—	—	—	—	—	—

d. 子会社株式および関連会社株式

2019年度および2018年度は該当ありません。2017年度については、子会社株式の市場価格はなく、時価を把握することが極めて困難と認められることから、時価開示の対象とはしていません。

e. その他有価証券

(単位:百万円)

種 類		2017年度(2018年3月31日現在)			2018年度(2019年3月31日現在)			2019年度(2020年3月31日現在)		
		貸借対照表計上額	取得原価または償却原価	差額	貸借対照表計上額	取得原価または償却原価	差額	貸借対照表計上額	取得原価または償却原価	差額
貸借対照表計上額が取得原価または償却原価を超えるもの	公社債	38,811	37,472	1,339	42,737	41,746	990	19,623	19,080	542
	株 式	48,065	23,934	24,130	37,684	18,933	18,750	23,767	14,700	9,066
	外国証券	74,931	70,279	4,651	121,133	115,670	5,463	35,160	33,657	1,503
	その他	15,276	12,509	2,767	20,689	16,220	4,469	20,554	17,933	2,621
	小 計	177,085	144,196	32,888	222,244	192,570	29,674	99,106	85,372	13,733
貸借対照表計上額が取得原価または償却原価を超えないもの	公社債	11,201	11,201	▲0	11,298	11,300	▲1	9,252	9,291	▲39
	株 式	340	345	▲5	1,021	1,175	▲153	588	718	▲129
	外国証券	59,169	62,513	▲3,343	14,246	14,505	▲258	29,054	29,452	▲397
	その他	900	900	—	1,934	1,999	▲64	93,480	101,349	▲7,869
	小 計	71,611	74,960	▲3,349	28,501	28,979	▲478	132,375	140,811	▲8,435
合 計		248,696	219,156	29,539	250,746	221,550	29,196	231,482	226,183	5,298

(注) 当年度において、その他有価証券(時価を把握することが極めて困難であるものを除く)について16,940百万円(うち、その他の証券16,940百万円)減損処理をしています。ただし、その他有価証券(時価を把握することが極めて困難であるものを除く)については、ヘッジ会計を適用しているデリバティブ評価益の実現による14,114百万円と相殺し、2,825百万円を損益計算書の有価証券評価損に計上しています。

なお、有価証券の減損にあたっては、時価を把握することが極めて困難であるものを除く有価証券については、時価の帳簿価額に対する下落率が50%以上の銘柄はすべて減損を行い、下落率が30%以上50%未満の銘柄については、回復する見込みがあると認められる場合を除き減損処理をすることとしています。

時価を把握することが極めて困難と認められるその他有価証券は、上表に含めていません。

V 業績データ

f. 売却した責任準備金対応債券

(単位:百万円)

種 類	2017年度			2018年度			2019年度		
	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額
公社債	7,143	55	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計	7,143	55	—	—	—	—	—	—	—

g. 売却したその他有価証券

(単位:百万円)

種 類	2017年度			2018年度			2019年度		
	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額	売却額	売却益の 合計額	売却損の 合計額
公社債	308	8	—	8,846	375	—	33,813	844	—
株 式	8,713	4,577	3	10,664	5,333	3	9,105	4,089	105
外国証券	27,198	355	1,391	75,362	1,116	1,317	91,973	2,435	988
その他	2,702	32	346	6,633	324	—	2,346	88	28
合 計	38,922	4,973	1,741	101,507	7,150	1,320	137,238	7,457	1,122

h. 時価評価されていない主な有価証券の内容および貸借対照表計上額

(単位:百万円)

種 類	2017年度	2018年度	2019年度
	貸借対照表計上額	貸借対照表計上額	貸借対照表計上額
子会社株式	174	—	—
株 式	174	—	—
外国証券	—	—	—
その他有価証券	1,313	1,278	1,235
公社債	—	—	—
株 式	1,313	1,278	1,235
外国証券	—	—	—
その他	0	0	0
(うち主なもの)			
優先株式	(ー)	(ー)	(ー)
出資金	(0)	(0)	(0)

(注) 当年度において、その他有価証券で時価を把握するのが極めて困難と認められるものについて4百万円(うち、株式4百万円)減損処理をしています。時価を把握することが極めて困難と認められるものについては、発行主体の財政状態の悪化により実質価額が著しく低下し回復が見込まれない場合は、実質価額とその取得原価との差額の減損処理をすることとしています。

i. 満期のある有価証券の決算日後の償還予定額

(単位:百万円)

種 類	2017年度				2018年度				2019年度			
	1年以内	1年超 5年以内	5年超 10年以内	10年超	1年以内	1年超 5年以内	5年超 10年以内	10年超	1年以内	1年超 5年以内	5年超 10年以内	10年超
責任準備金対応債券												
国 債	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
地方債	300	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
社 債	5,300	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	4,000	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
_{其他有価証券のうち 満期があるもの}												
国 債	—	—	—	2,500	—	—	—	—	—	—	—	—
地方債	—	700	—	—	—	700	—	—	300	400	—	—
社 債	5,261	11,525	16,875	11,874	600	18,800	10,400	20,400	1,100	14,500	7,100	5,000
外国証券	18,377	86,963	27,182	—	10,680	69,828	23,695	—	728	29,850	11,906	10,000
その他	—	1,042	410	—	22	591	650	—	—	483	704	—
合 計	33,238	100,236	44,468	14,374	11,303	89,919	34,745	20,400	2,128	45,233	19,710	15,000

② 金銭の信託

a. 運用目的の金銭の信託

該当ありません。

b. 満期保有目的の金銭の信託

該当ありません。

c. 運用目的、満期保有目的以外の金銭の信託

該当ありません。

③ デリバティブ取引関係

a. 重要なヘッジ会計の方法

(a) ヘッジ会計の方法は、繰延ヘッジによります。

(b) ヘッジ手段とヘッジ対象は次のとおりです。

(ヘッジ手段)	(ヘッジ対象)
為替予約	外貨建債券
政策投資保有株式の空売り	国内株式
先渡取引	上場投資信託
オプション取引	国内株式・上場投資信託

(c) ヘッジ方針は、有価証券の為替リスクと株価の価格変動リスクの減殺を目的とし、デリバティブ取引の執行と管理に関する権限・責任・実務内容等を定めた自社の規程に基づいた運用を実施しています。

(d) ヘッジ有効性評価の方法は、ヘッジ開始時から有効性判定時点までの期間において、ヘッジ対象とヘッジ手段の相場変動の累計を比較し、両者の変動額を基礎にして判断しています。

b. デリバティブ取引の契約額等、時価および評価損益の状況

(a) ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引

当年度・前年度・前々年度とも該当ありません。

(b) ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引

(株式関連)

(単位:百万円)

ヘッジ会計の方法	取引の種類	主なヘッジ対象	2017年度			2018年度			2019年度		
			契約額等	うち1年超	時価	契約額等	うち1年超	時価	契約額等	うち1年超	時価
繰延ヘッジ	先渡取引	上場投資信託	—	—	—	—	—	—	75,507	—	16,968
	オプション取引	国内株式・上場投資信託	—	—	—	—	—	—	145,774	—	5,947
合 計			—	—	—	—	—	—	—	—	22,916

(為替関連)

(単位:百万円)

ヘッジ会計の方法	取引の種類	主なヘッジ対象	2017年度			2018年度			2019年度		
			契約額等	うち1年超	時価	契約額等	うち1年超	時価	契約額等	うち1年超	時価
繰延ヘッジ	為替予約取引 売建米ドル	外貨建債券	97,851	—	766	87,249	—	▲569	36,805	—	▲437
合 計			—	—	766	—	—	▲569	—	—	▲437

(注) 時価については、取引金融機関から提示された価格に基づき算定しています。

【7】 その他

当社は、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、貸借対照表、損益計算書および株主資本等変動計算書ならびにその附属明細書について会計監査人であるEY新日本有限責任監査法人の監査を受けています。

3 当社およびその子会社等の概況

【1】当社およびその子会社等の主要な事業の内容、組織の構成

該当ありません。

Rakuten 楽天損害保険株式会社

東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア
<https://www.rakuten-sonpo.co.jp>

500391 2020/7(DPS)