

目次

Contents

- 03 ごあいさつ
Top Message
- 04 チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要
Zurich Insurance Company Ltd Profile
- 07 主要な業績・財務状況
Financial Highlights
- 08 2018年トピックス
2018 Topics
- 10 多彩なビジネスと商品
Diversified Businesses
- 12 お客さまの声を活かす取組み
Voice of Customer Initiatives
- 16 保険のしくみ
Insurance Basics
- 19 ガバナンス態勢
Corporate Governance
- 26 チューリッヒ・インシュアランス・グループ概要
Zurich Insurance Group Overview
- 28 チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト
Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements
- 31 チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 資料編
Zurich Insurance Company Ltd Financial Data



チューリッヒ保険会社
(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
日本における代表者および最高経営責任者

にしうら まさ ちか
西浦 正親

日頃より、皆さまにはチューリッヒ保険会社をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、世界210以上の国と地域で展開している、チューリッヒ・インシュアランス・グループの日本支店として1986年に設立されました。その強固な財務体質^{*}を背景に、日本市場における事業の拡大に取り組んで参りました。現在、個人のお客さまに対して、提携チャネルやダイレクトチャネルなどを通じて幅広い保険商品・サービスを提供しています。

2018年度も引続き計画通りの成長を遂げることができました。収入保険料は前年度より3.6%増加し、917億円となりました。当社の主力事業である、銀行やクレジットカード会社など提携企業の会員顧客や口座保有者にダイレクトマーケティングの手法で傷害保険や医療保険などを提供しているホールセール事業と、インターネットや電話などを通じて自動車保険やバイク保険などを提供しているダイレクト事業は、ともに前年と比べ業績を拡大させました。なお、単体ソルベンシー・マージン比率は731.7%と高い水準を保っています。

また、当社は企業理念である「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づき、お客さまの期待を上回るサービスの提供に全社をあげて注力しております。その結果、2018年度も第三者機関からお客さま対応において高い評価をいただきました。

当社を取り巻く環境は日々変化しています。目覚ましい進化を遂げるデジタル化の時代の中で、お客さまの期待を上回る商品やサービスが求められています。そのため、業務プロセスやシステム開発などの分野において、ビジネス・アジリティ(変化への迅速な対応力)をさらに高めて参ります。その一端を今年から事業を開始したチューリッヒ少額短期保険株式会社が担います。今後も当社はお客さまにお選びいただける会社になるため、既成概念にとらわれない新しい価値を提供していけるよう、全社一丸となって取り組んで参ります。

引続き皆さまのご支援とご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

※チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドのStandard & Poor's 保険財務力格付 AA-/stable(2018年12月末現在)

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要

Zurich Insurance Company Ltd Profile

会社概要

チューリッヒ保険会社(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)は、チューリッヒ・インシュアランス・グループのアジアにおける重要拠点として、1986年、日本に設立されました。当社は、ダイレクトビジネス、提携ビジネス、代理店ビジネスなど、複数のチャンネルを通じて個人のお客さまに幅広い保険サービスを提供しています。チューリッヒ・インシュアランス・グループは、1872年にスイスで設立され、およそ54,000人の従業員を有し、世界210以上の国と地域で保険商品・サービスを幅広く展開しています。

企業理念

チューリッヒ保険会社(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)は、お客さま中心主義と高い倫理観に立脚し、「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づいたビジネスを展開します。お客さまの信頼を基盤として、持続的な成長と企業価値の向上を追求し、当社の目指す市場において、最高の保険会社として評価されることを目指します。



企業データ

名称	チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
英文名	Zurich Insurance Company Ltd
代表者	日本における代表者および最高経営責任者 面浦 正親
設立年月	1986年(昭和61年)7月 [事業免許取得]
日本本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
電話番号	03-6832-2111(大代表)
事業拠点	東京本社オフィス 大阪オフィス、長崎オフィス 札幌オフィス、富山オフィス
従業員数	約1,050人 (スタッフ社員含む 2019年3月末現在)
事業内容	損害保険業

日本におけるグループ会社

チューリッヒ少額短期保険株式会社

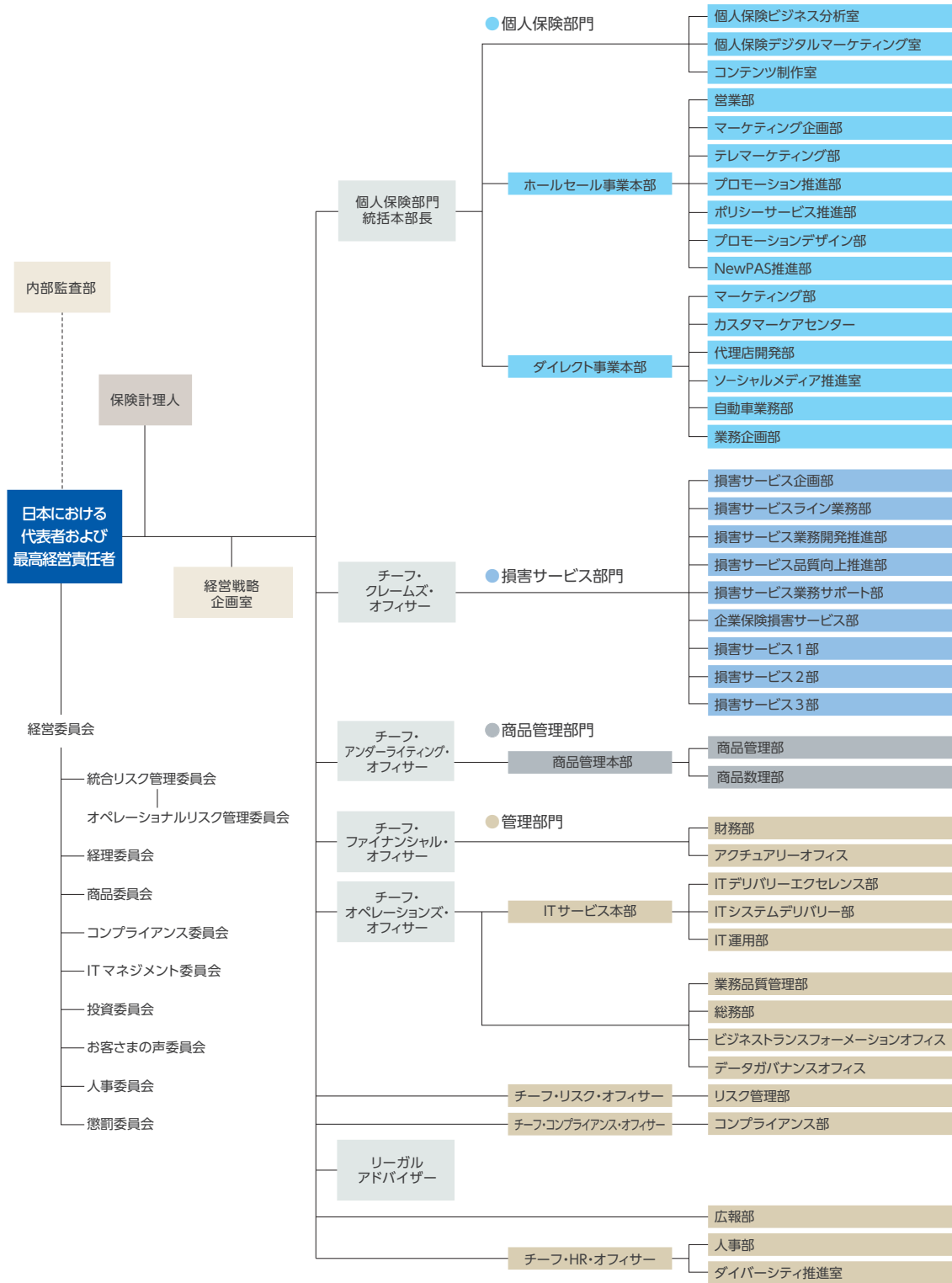
名称	チューリッヒ少額短期保険株式会社
登録番号	関東財務局長(少額短期保険)第63号
本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
事業内容	少額短期保険業

チューリッヒ生命

名称	チューリッヒ生命 (チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
設立年月	1996年(平成8年)8月 [事業免許取得]
本社所在地	〒164-0001 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス 16階
事業内容	生命保険業

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 組織図

2019年7月1日現在



チューリッヒ保険会社(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要

チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド) 概要

Zurich Insurance Company Ltd Profile

沿革

1986年	●日本支店開設(損害保険事業免許取得)
1987年	●日本支店営業開始
1990年	●大阪オフィス開設
1997年	●調布カスタマーケアセンター開設 (ダイレクト事業本部営業開始)
1998年	●「スーパー自動車保険」販売開始
1999年	●インターネットによる見積り・契約締結サービス開始
2000年	●オールステート社の保険契約包括移転完了 ●大阪カスタマーケアセンター開設
2001年	●ウィンタートウル・スイス保険会社の 保険契約包括移転完了
2002年	●携帯電話での自動車保険の契約更新サービス開始【業界初】
2005年	●「スーパーバイク保険」販売開始
2006年	●モバイルテクノロジー「Z-ステッカー」提供開始【業界初】
2007年	●GPS(位置情報機能)緊急通報サービス開始
2008年	●モバイルサイトによる自動車保険契約サービス開始【業界初】
2009年	●保険金支払管理システム「Z-トラスト」導入
2010年	●Twitter(ツイッター)に公式アカウント開設 ●Facebook(フェイスブック)に公式ページ開設
2012年	●東京本社オフィスを中野へ移転
2013年	●ウェブサイト上のお客様専用ページ 「My Zurich(マイ チューリッヒ)」を全面的にリニューアル
2014年	●苦情対応マネジメントシステムの国際規格 「ISO10002」への適合宣言
2015年	●長崎オフィス開設 ●医療保険を販売開始 ●自動車保険契約の継続案内に「パーソナライズド動画」を導入【業界初】
2016年	●自動車の事故対応のご案内に「パーソナライズド動画」を 導入【業界初】
2017年	●富山オフィス開設 ●東京本社オフィスを東中野へ移転
2018年	●長崎オフィスを出島町へ移転 ●ライフサポートジャパン少額短期保険株式会社の株式を 100%取得し、チューリッヒ少額短期保険株式会社として 事業を開始

第三者機関による評価

2015年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け ^{*1} HDI-Japan Webサポート(ウェブサイト)格付け ^{*1} 最高評価の三つ星を獲得
2016年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け ^{*1} HDI-Japan Webサポート(ウェブサイト)格付け ^{*1} 最高評価の三つ星を獲得 ●IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード 最優秀賞受賞 ^{*2}
2017年	●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け ^{*1} HDI-Japan Webサポート(ウェブサイト)格付け ^{*1} 最高評価の三つ星を獲得 ●J.D. パワー 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査 第1位 ^{*3}
2018年	●IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード 特別賞 (シニアフレンドリー賞)受賞 ^{*2} ●HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け ^{*1} 最高評価の三つ星を獲得

※1:HDI-Japan問合せ窓口(電話対応)格付け/
同Webサポート(ウェブサイト)格付け
顧客と企業の最も直接的な接点である電話対応とウェブサイトにフォーカスし、設定された専門審査員と公募による一般審査員がHDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って企業の問合せ窓口業務とウェブサイトのサポート性を評価。
www.hdi-japan.com

※2:IT協会 サービス・ホスピタリティ・アワード
IT協会が、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値を高めることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門などを表彰。
www.jiit.or.jp

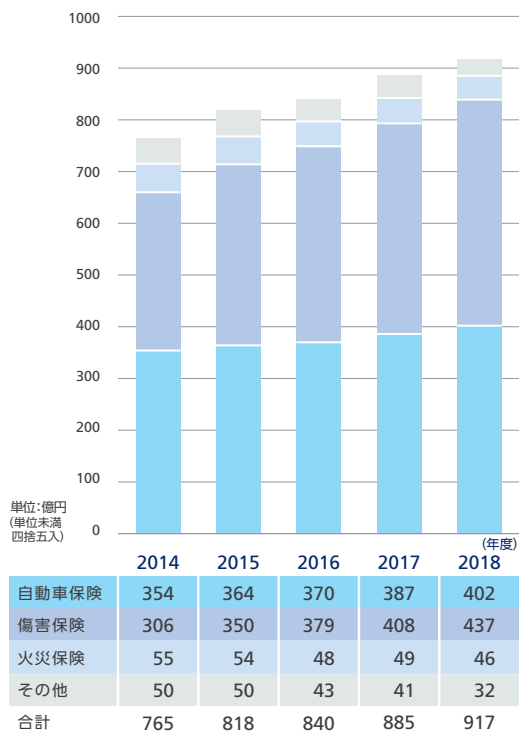
※3:J.D. パワー 2017年日本自動車保険事故対応満足度調査
2017年5月にインターネットにて、自動車保険(任意保険)の加入者のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡(保険金請求)を行った5,189人を対象に、その際の保険会社の事故対応について顧客満足度を測定。
jdpower-japan.com

主要な業績・財務状況

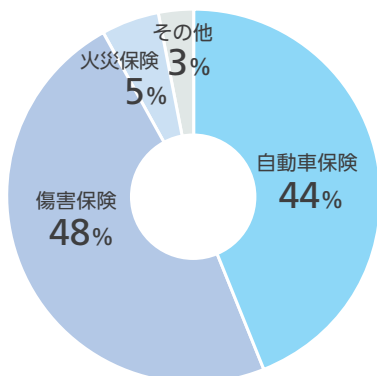
Financial Highlights

収入保険料

当期の収入保険料は、好調な傷害保険や自動車保険の売上増加などにより、917億円を計上しました。

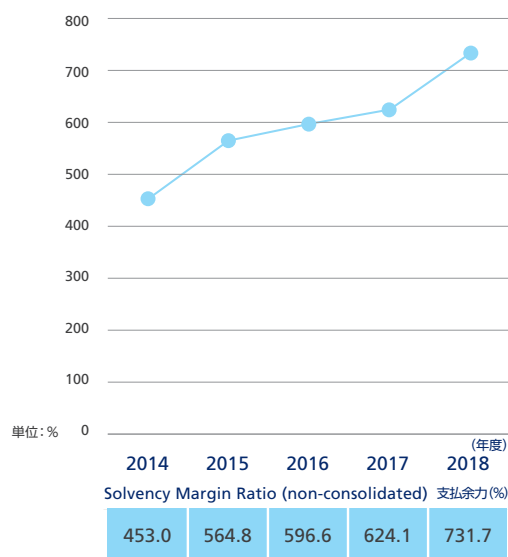


種別構成 (2018年)



単体ソルベンシー・マージン比率

当期の業績の結果、単体ソルベンシー・マージン比率は731.7% (昨年比107.6ポイント増) となり、十分な水準を確保しております。



(注) 2017年度の会計方針の変更に伴い、2016年度の数値は変更の影響を遡及補正した数値を使用しております。

少額短期保険会社の株式を取得

当社は、2018年10月、ライフサポートジャパン少額短期保険株式会社の株式を100%取得し、社名をチューリッヒ少額短期保険株式会社へ変更しました。チューリッヒ少額短期保険株式会社の取得は、当社の企業理念である、お客さま中心主義と高い倫理観に立脚した、「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づいたビジネスの実現を図るための重要な施策の一つです。今後、当社はチューリッヒ少額短期保険株式会社の新たな商品・サービスの提供を通し、お客さまに選ばれる保険会社を目指し、さらに成長を加速させてまいります。詳細はチューリッヒ少額短期保険株式会社のウェブサイトをご参照ください。
<https://www.zurichssi.co.jp>

HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」で 4年連続8回目の最高評価の三つ星獲得

当社は、HDI-Japanが実施したHDI格付けベンチマーク2018年度損害保険業界「問合せ窓口」において、最高評価の三つ星を獲得しました。このベンチマークは、認定された専門審査員と公募による一般消費者からなる審査員が、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿ってお客さまの立場から対象企業のコンタクトセンターを評価するものです。当社が「問合せ窓口」で三つ星を獲得するのは、4年連続8回目となります。



サービス・ホスピタリティ・アワードにおいて 特別賞(シニアフレンドリー賞)を受賞

当社は、公益社団法人企業情報化協会(IT協会)が主催する、経済産業省後援 平成30年度(第5回)サービス・ホスピタリティ・アワードにおいて、特別賞(シニアフレンドリー賞)を受賞しました。当社は、シニアのお客さまの満足度向上のため、2016年より「シニア対応研修」を実施しています。この取組みにより、ケアスタッフのシニア対応スキルが向上し、業務効率化も図られました。また結果として、ポストコールサーベイにおけるシニア層の満足度スコアの向上にも繋がっています。当社はカスタマーケアセンターでの取組みを他部門にも共有し、全社を挙げてお客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を目指しており、今後の継続、発展が期待できるものとして、評価をいただきました。



Service & Hospitality
Award

高い契約率と継続率を達成し続ける 「フリー・インシュアランス・プログラム」

当社が展開する「フリー・インシュアランス・プログラム」は、銀行やクレジットカード会社など会員顧客を持つ企業と提携し、ダイレクトメールなどで傷害保険や医療保険をご案内するビジネスモデルです。これまでに70社以上の企業と提携実績があり、継続的にプロモーションを実施し、高い契約率と継続率を達成し続けています。特に近年、保険ビジネスの多角化を推進する銀行業界で当プログラムの採用が進み、2018年度には19行目の提携が始まりました。従来の書類による手続きに加えて、ウェブサイトやスマートフォンアプリなどを活用したペーパーレスでの契約方法の導入や、ご提案する保険商品の拡充など、お客さまのニーズに合わせて利便性を高める施策を続けています。

損害保険業界初^{*1}、地震の震度と避難勧告に基づき支払う「地震お見舞金」

大規模地震発生時における被災地への迅速な支援・対応が緊要の課題となっているなか、当社は東京ガスと提携し、「myTOKYOGAS」会員に向けた付帯サービスに「地震お見舞金」を導入することを発表しました^{*2}。会員がお住まいの地域で震度6強以上の地震が発生し、かつ24時間を超えて避難勧告などが発令された場合に、建物などの損害の有無にかかわらず地震お見舞金をお支払いします。該当地域にお住まいの会員の方には、当社から支払手続きメールをお送りしますので、その案内に沿ってお手続きただきで請求が完了します。さらに、地震お見舞金のお受取りはセブン銀行ATMも選択でき、原則24時間いつでもお受取り可能です^{*3}。

※1: 2019年6月3日現在、チューリッヒ調べに基づく。

※2: myTOKYOGASの会員のうち、ガスまたは電気をご利用の方で、myTOKYOGASにメールアドレス、生年月日、電話番号、お客さま番号をご登録いただいたお客さまが対象です。

※3: 受取可能時間は店舗の営業時間により異なります。

自動車保険のお役立ち情報を拡充

ドライバーの皆さまが安全にカーライフをお楽しみいただけるよう、専門家によるコラムやお客さまからの質問が多いトピックスについて、ウェブサイトにて情報発信を行っています。2018年9月には、近年社会問題となっている「あおり運転」に関する実態調査を実施し、結果を公開しています。

詳細は自動車保険のお役立ち情報のウェブサイトをご参照ください。

<https://www.zurich.co.jp/car/useful/>

地域社会への貢献活動

「チューリッヒ・コミュニティ・ウィーク2018」を開催

チューリッヒ・インシュアランス・グループ全体の取組みである、社員参加型の社会貢献活動「チューリッヒ・コミュニティ・ウィーク」を日本支店では、2018年10月の5日間、全国5つの事業拠点で開催しました。このチャリティー週間では、地域の障がい者就労支援施設から購入したお菓子和社員が持ち寄った手作りのお菓子の社内販売や、経営委員会メンバーによるチャリティー・コーヒー、社員から寄付された書籍・DVDなどの販売を通して寄付を募るチャリティー・マーケットなどが実施されました。

また新たな取組みとして、日本赤十字社による「団体献血」、東北復興支援を目的として、宮城県石巻市を拠点に活動するNPO法人「応援のしっぽ」や、当社が支援を続けている岩手県釜石市のラグビーチーム「釜石シーウェイブス」から委託された商品の社内販売を行いました。

寄付金ならびに販売委託品の売上金の総額は、約87万円に達しました。これに、当社および親会社チューリッヒ・インシュアランス・グループが運営する財団法人「Z チューリッヒ基金」^{*}からのマッチングを加えた、計1,559,493円を地域福祉や子どもの支援を行う8つの団体へ寄付しました。

※ Zチューリッヒ基金 (Z Zurich Foundation) は、チューリッヒ・インシュアランス・グループが運営する財団法人で、社会および環境における危機的状況への革新的かつ持続可能なソリューションを提供する非営利組織と提携し、長期的に活動支援を行うための組織です。



東京レインボープライドに参加しました

当社は、2018年5月、LGBTなど性的少数者への理解を呼びかける国内最大規模のイベント「東京レインボープライド (TRP)」に参加しました。TRPは、すべての人がより自分らしく楽しく誇りをもって生きることができる社会の実現をめざして、LGBT当事者とその支援者が一緒に作り上げる、パレードをメインとしたイベントです。当社は社員一人ひとりの個性と可能性を尊重することを大切にしており、LGBT支援に取り組む金融関連企業の団体である「LGBT Finance (LGBTファイナンス)」のメンバー企業としてイベントに参加しました。最終日に行われたパレードにはさまざまな団体からおおよそ7,000人が集まり、渋谷・原宿周辺の約2.5キロの沿道には多くの支援者が詰めかけました。当社の社員やその家族もパレードに参加し、多様性を支援するメッセージを伝えました。

当社では、主に自動車保険、バイク保険、傷害保険、医療保険を取り扱っています。
これらの商品を、さまざまな販売チャネルを通じて個人のお客さま向けに提供しています。

個人のお客さま向けチャネル

ダイレクト事業本部

ダイレクト事業本部では電話やインターネットを通じて、個人のお客さま向けに自動車保険、バイク保険、傷害保険などを、直接提供するダイレクトビジネスを行っています。

ダイレクト販売による中間コスト削減に加え、デジタル技術を積極的に活用し、お客さまによりご満足いただける保険商品・サービスの提供を目指しています。

また、「お客さまの声」を経営資源のひとつと位置づけ、お客さまよりお寄せいただいた声を商品やサービスおよび業務の改善に役立てています。



【取扱い保険商品】

スーパー自動車保険

リーズナブルな保険料、安心の事故対応、充実のロードサービス*という自動車保険を選ぶときに大切なポイントをバランスよく実現した自動車保険です。ドライバーの年齢やお住まいの地域、そしてお客さまのカーライフに応じてリスクを細分化し、また多彩な割引制度とあわせて、お客さまのご利用状況に合った合理的な保険料をご提案しています。さらに事故や故障などのトラブルにおいて確実にお客さまをサポートする業界最高レベルのロードサービス、24時間365日の事故・故障受付やGPS緊急通報サービスなど、お客さまを確実にサポートできる体制を整えています。

*本サービスは当社が提携するロードアシスタンス会社が提供します。

ネット専用自動車保険

付帯サービスを絞り込み、補償内容もシンプルな商品構成として、契約締結手続きもすべてインターネットで完結できるネット専用商品です。

スーパーバイク保険

一人ひとりのバイクライフに合った合理的な保険料と、もしものときに役立つ充実のサービスをバランスよく実現させた自動二輪車および原付の保険です。事故・故障時にはGPS緊急通報サービスにより、瞬時にお客さまの現在位置を割り出し、全国のロードサービス拠点から現場に急行し、トラブルに直面したお客さまを迅速にサポートします。

スーパー傷害保険

補償対象となる事故の種類に応じ、リーズナブルな保険料で日常生活全般を国内外問わず補償する普通傷害保険と、主に交通事故によるケガを補償する交通傷害保険があります。入院・通院・手術費用はもちろん、第三者への賠償責任も補償するプランや、家族構成に応じた補償範囲など、お客さま一人ひとりのニーズに合わせたプランをお選びいただけます。

生命保険販売業務

当社はグループ会社であるチューリッヒ生命の募集代理店として生命保険商品の契約締結の媒介業務を行っています(保険契約締結の代理権はございません)。

少額短期保険販売業務

当社はグループ会社であるチューリッヒ少額短期保険の募集代理店として取扱い保険商品の契約締結の媒介業務を行っています(保険契約締結の代理権はございません)。

【サービス】

当社ではお客さまの期待を上回るカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)をご提供するのためのさまざまな取組みを行っています。

ウェブサイトでのお手続きをサポートする説明動画を公開

スーパー自動車保険のお見積りやお申込み、ご契約内容やご登録内容の変更手続きについて、お客さまがよりスムーズに手続きを行えるよう、次の内容についての動画をウェブサイトにて公開しています。

- (1) 自動車保険のお見積り時に必要な書類について
- (2) コンビニでのお支払い手続きの操作方法について
- (3) ご契約内容・ご登録内容の変更手続きの操作方法について

パーソナライズド動画によるご案内

自動車保険契約の継続案内と、事故対応のご案内に「パーソナライズド動画」を活用しています。「パーソナライズド動画」では、お客さま一人ひとりにカスタマイズされた内容をお届けしています。必要とされる情報を動画でわかりやすく確認いただくことで、お客さまの利便性の向上と、不安の軽減を図っています。

シニア専用ダイヤルの設置

スーパー自動車保険のお問い合わせ電話窓口にはシニアのお客さま専用ダイヤルを設置しています。ケアスタッフがシニアのお客さまの状況やニーズに配慮し、お問い合せに対して、ゆっくりと丁寧に、わかりやすくお応えします。

LINEを利用したお手続き

お客さまはLINEを通じて、スーパー自動車保険・スーパーバイク保険の新規お見積り、お申込み、スーパー自動車保険の車両入替のお手続きを簡単に進めることが可能です。例えば、自動車保険をご検討のお客さまは、他社でご契約中の保険証券を撮影し、当社にLINEで送信するだけで、折り返し

新規お見積りを受け取ることができます。ご不明な点がある場合はLINEで当社スタッフとやり取りを行い、お見積り確認後、LINEでご案内のURLリンク先より、ウェブサイト上でお申込み完了となります。



LINE登録画面 イメージ



自動車保険お見積り
スタート画面 イメージ

子ども総合保険

通学時の事故や育英費用など、お子さまの成長に合わせたさまざまな補償内容のプランがあります。

自然災害避難見舞費用保険(大規模地震のみ支払特約 付帯)

大規模地震発生時、地震お見舞金として保険金をお支払いします。

提携先企業のお客さま向けチャンネル

ホールセール事業本部

ホールセール事業本部では、提携企業の会員の皆さまへ、ダイレクトメールやテレマーケティング、デジタルマーケティングの手法で保険商品をご案内するユニークなビジネスモデルを展開しています。提携企業は、主にクレジットカード会社、銀行、ポイントカード会社、航空会社、旅行代理店などがあります。

【取扱い保険商品】

傷害保険

さまざまな事故によるケガを補償する、幅広い年齢層の方に支持されている当社の主力商品です。

医療保険

疾病やケガによる入院や手術を補償します。がん診断一時保険金や女性特定疾病入院保険金、先進医療保険金の特約などをご用意しています。

シニア傷害保険

急速に進む高齢化社会に向けたシニア世代向けの専用商品で、100歳まで継続可能です。国内・海外を問わず、ケガによる入院などを手厚く補償します。

個人賠償責任保険

自転車事故に対する万が一の備えなど、日常生活における賠償事故をお手軽な保険料で補償します。

海外旅行傷害保険

海外旅行中のケガや病気の治療費から、携行品の破損・盗難、賠償責任など、海外への旅行者を総合的にサポートします。

お客様の声を活かす取組み

Voice of Customer Initiatives

当社は、電話対応やお客さま相談室への電話やメール、郵便、保険金お支払い後の「事故対応サービスアンケート」など、さまざまな手段を通して、お客様の声をいただいています。お客さまよりお寄せいただいた声は、商品やサービスおよび業務改善に反映させるため、事業部門やお客さま相談室で集約・分析し、改善に活用させていただいています。また、マネージメントメンバーで構成されるお客様の声委員会がこの改善活動PDCAを監視しています。お客さまよりお寄せいただいたご意見やご要望により、当社の業務運営の改善につながった事例は14ページにご紹介しています。

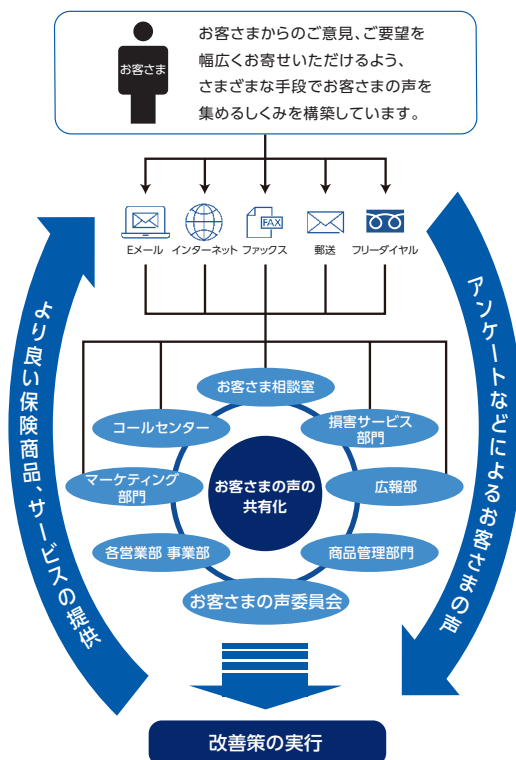
お客様の声対応方針

基本理念

当社は、お客さまからの声をすべての部門において最優先課題であると認識し、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、お客さまの声を真摯に受け止め、最大限に保険商品、サービスの品質向上に反映させ、お客さまに信頼される保険会社を目指します。

基本方針

1. お客様の声に対しては、お客様の視点に立ち、お客様の立場を尊重した対応を行います。
2. お客様からの声は、当社全体に向けられたものと理解し、迅速かつ最後まで責任のある対応を行います。また、お客さまにご理解をいただけるように丁寧な説明を行います。
3. すべてのお申し出に誠意をもって、公平・公正な対応をします。また、お申し出いただきやすい環境を整えます。
4. お客様の声対応にあたっては、関連する法令や社内規則を遵守します。
5. お客様の声を経営に反映させ、より良い保険商品・サービスを提供するために活用します。
6. 当社に関するお客様の声対応プロセス・対応状況を、積極的に情報公開します。
7. ご提供いただいたお客様の個人情報は厳重に保護します。



ISO10002自己適合宣言

当社は、2014年12月19日付で、当社のお客さまの声対応態勢が苦情対応に関する国際規格「ISO10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合していることを宣言しました。「ISO10002」の規格要求事項を遵守した苦情対応を今後も継続的に実施し、お客さまの声を真摯に受け止め、最大限に保険商品、サービスの品質向上に反映していきます。

消費者志向自主宣言

当社は、2017年4月28日、消費者志向経営に誠実に取り組むことについて自主宣言を行う「消費者志向自主宣言」を宣言、公表しました。当社は、お客さまの信頼を基盤として、持続的な成長と企業価値の向上を追求し、当社の目指す市場において、最高の保険会社として評価されることを目指します。詳細は当社のウェブサイトをご覧ください。

https://www.zurich.co.jp/care_innovation/voice/relations/declaration/

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当社は、2017年3月30日に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を同年10月27日に制定、公表しました。当社は、お客さま本位の業務運営を実現することを目指すと同時に、より良い業務運営を実現するため、必要に応じて定期的な見直しを実施してまいります。詳細は当社のウェブサイトをご覧ください。

<https://www.zurich.co.jp/aboutus/about/customeroriented/>

受付状況

当社では、お客さまの声を広く経営資源としてとらえ、多くのお客さまから声をお寄せいただいています。

その結果、2018年度（2018年4月～2019年3月）は39,000件を超える貴重なお客さまの声をいただきました。当社に対する厳しいご指摘も含め、当社業務やサービスの改善および向上にむけた貴重な機会をいただけたものと考えています。

また、お寄せいただいたお客さまの声を分析し、社内にて検討を重ね、より良い保険商品・サービスの提供につなげられるように、引き続き取り組んでいきます。

お客さまの声の内容	2018年 4月～6月 (第1四半期)	2018年 7月～9月 (第2四半期)	2018年 10月～12月 (第3四半期)	2019年 1月～3月 (第4四半期)	2018年度 合計
契約・募集行為	4,623	4,726	4,833	5,601	19,783
契約の管理保全・集金	2,245	2,301	2,356	2,978	9,880
保険金	2,397	1,821	1,549	1,645	7,412
その他	495	628	658	449	2,230
合計	9,760	9,476	9,396	10,673	39,305

お客さまの評価

当社では、当社を選んでいただいたお客さまの期待に応えるサービスの提供を目指して、保険金のお支払い後に「事故対応サービスアンケート」を実施し、その結果を社内でも共有して継続的な改善に取り組んでいます。

自動車保険においては、保険金支払管理システムを活用した事案の管理とウェブサイトを活用したお客さまへの経過報告を徹底し、傷害保険においては、事案の経過管理の強化や社員教育の充実に取り組むとともに、事故報告受付体制の拡充を図っています。自動車保険、傷害保険ともに担当者を対象にした電話マナー研修やモニタリングを定期的に行っています。

また、当社では、お客さまからいただいた感謝の手紙などをまとめた「VoC NEWS」を作成し、社内でも共有しています。

当社の損害サービス対応を通じて、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、サービス品質の向上に取り組んでいきます。

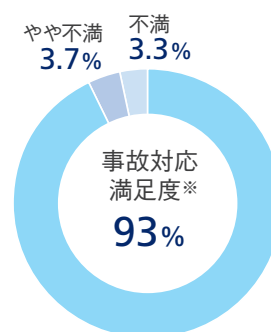
事故対応満足度評価

自動車保険アンケート 回答数:2018年度 7,297件

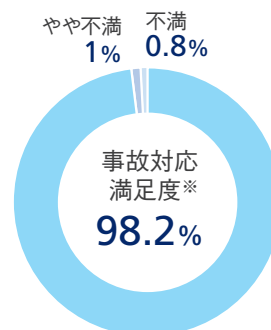
傷害保険アンケート 回答数:2018年度 12,813件

事故対応・保険金のお支払いについて、 お客さまの総合的な評価

2018年度 自動車保険



2018年度 傷害保険



※「満足」「やや満足」「普通」の合計値

お客さまの声を活かす取組み

Voice of Customer Initiatives

お客さまの声に基づく改善活動

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望により、当社の業務運営の改善につながった事例をご紹介します。

お客さまの声

スーパー自動車保険の新規見積りをする際、個人情報を知らせずに保険料を見積りたいです。

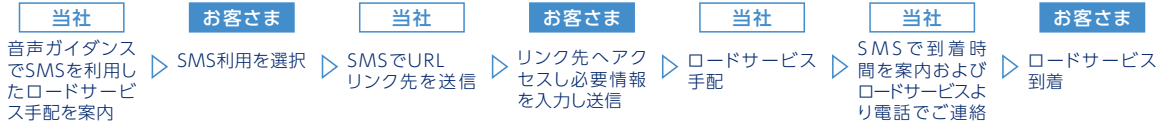
改善に向けた取組み

2016年11月より、他社の自動車保険にご加入中の方が当社スマートフォンサイトでスーパー自動車保険の見積りをする際、個人情報の入力が必要となりました。さらに、2019年1月より、初めて自動車保険の契約を検討される方も、当社スマートフォンサイトにて個人情報の入力をせずに、見積りが可能となりました。

ロードサービスの電話が繋がりがづらかったです。

30秒が経過しても電話が繋がらない場合は、音声ガイダンスにてショートメール(SMS)を利用したロードサービスの依頼を選択できるようにしました。お客さまはショートメールに記載のURLリンク先にて、必要情報を入力することで、ロードサービスの手配を進めることが可能となりました。

※本サービスは当社が提携するロードアシスタンス会社が提供するものです。



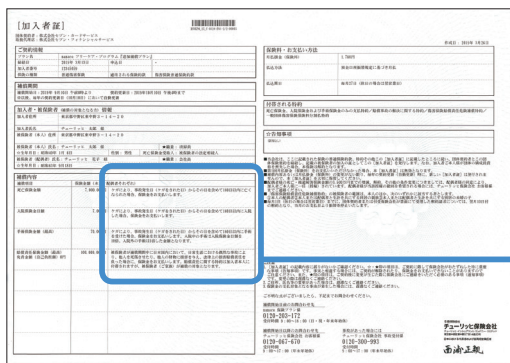
SMSでのロードサービス手配の流れ(一例)

自動車保険の事故担当者へ電話がつながるまでに時間がかかりました。

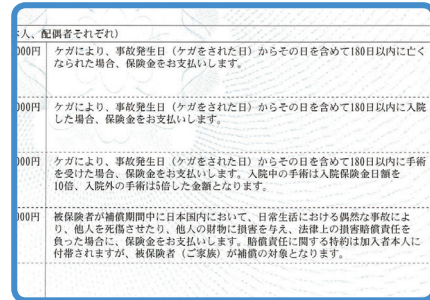
音声ガイダンスを廃止し、直接オペレーターにつながるようになりました。

クレジットカード会社など団体を通じて加入している普通傷害保険の加入者証の問合わせ先や補償内容がわかりづらいです。

加入者証をA4サイズからA3サイズへ変更しました。お問合わせ先の表示を大きくし、補償内容の説明を追加しました。

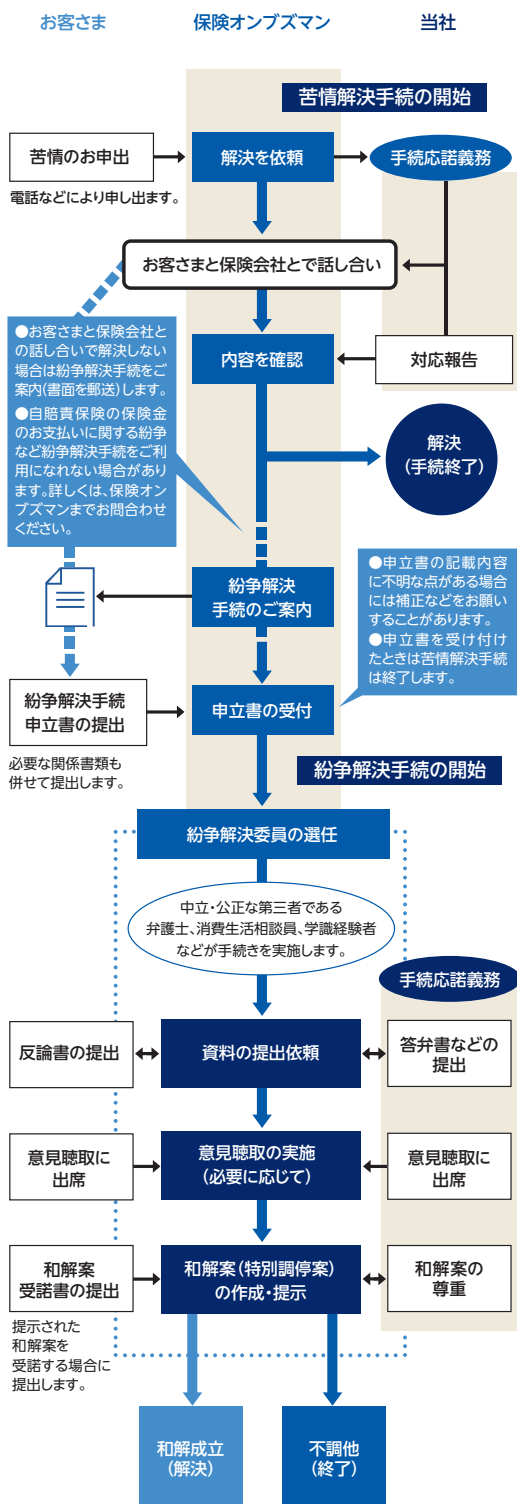


加入者証(一部)サンプル



これまで記載のなかった、補償内容の詳しい説明を追加しました。

苦情解決手続および紛争解決手続の主な流れ ※標準的な手続きの進行例です。



当社へのご意見・ご要望・苦情は

お客さま相談室

電話でのお問合わせ 午前9時～午後5時(土日祝、年末年始を除く)

☎ 0120-860-697

インターネットでのお問合わせ

www.zurich.co.jp/myzurich/inquiry/common/TroubleInquiry.jsp

一般社団法人 保険オンブズマン

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

● 保険オンブズマン 電話:03-5425-7963
受付時間 午前9時～12時、午後1時～5時(土日祝、年末年始を除く)
www.hoken-ombs.or.jp/

「保険オンブズマン」について

一般社団法人 保険オンブズマンは、保険の事業者に関する苦情や、お客さまと保険の事業者の間のトラブルを、公正・中立・簡易・迅速に解決することを目的に設立された専門機関です。法律の規定に基づき、受け付けた苦情について事業者に解決を依頼するなど、適正な解決に努めるとともに、当事者間でトラブルを解決できない場合には、消費者相談や法律の専門家などが紛争解決手続を実施します。保険オンブズマンが取り扱う苦情やトラブルの範囲は、保険オンブズマンと契約を締結した事業者の業務に関するものに限られます。現在、保険オンブズマンと契約を締結している主な事業者は、外資系損害保険会社と保険仲立人です。

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)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払い内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

● 詳しくは、同機構のウェブサイトをご参照ください。
www.jibai-adr.or.jp

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。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他、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立てることもできます。

● 詳しくは、同センターのウェブサイトをご参照ください。
www.jcstad.or.jp

損害保険のしくみ

1. 損害保険の制度

損害保険とは、偶然な事故による損害を補償するため、統計学に基づいて算出されたリスクに応じた保険料を多数の人々が支払うことによって、事故が発生し、損害を被った場合に保険金を受け取ることができるしくみです。

このように損害保険とは、「大数の法則」を利用し、相互にリスクを分散して、経済的補償を得、個人の生活や企業経営の安定に資するものといえます。

この制度を利用すれば、災害に備えて莫大な貯蓄をしなくてもわずかの負担で万が一のとき大きな安心が得られます。「一人は万人のために、万人は一人のために」という言葉はこの損害保険の制度のしくみをよく表しています。

2. 損害保険契約とは

損害保険契約とは、偶然な一定の事故によって生じる損害を保険会社が補償することを約束して、保険契約者がその対価として保険料を支払うことを約束する契約をいいます。従って、有償・双務契約であり、また当事者の合意のみで成立する諾成契約です。

3. 再保険とは

再保険とは、保険会社が引き受けた危険(リスク)の一部または全部を他の保険会社に移転すること(出再)および他の保険会社の危険(リスク)を引き受けること(受再)をいいます。チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、財務の安定と資本効率の観点から、再保険を適切かつ効果的に活用しています。日本支店では、グループの方針に則して、契約条件・信用度などを慎重に検討したうえで、再保険取引を行っています。

約款

1. 約款とは

約款とは、保険会社と契約者・被保険者(補償を受けられる方)双方の権利や義務など保険契約の内容を具体的に定めたもので、基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定や内容を補足、変更する特別約款・特約により構成されるのが一般的です。

約款では主に以下の内容が規定されています。

- ① どのような事故が補償の対象となり保険金が支払われるのか
- ② どのような事故が補償の対象とならず保険金が支払われないのか
- ③ 支払われる保険金の内容と保険金の額
- ④ 契約時に保険会社に正しくお申し出いただく必要のある重要な事項(告知事項)
- ⑤ 現在の契約内容に変更があった場合に保険会社に正しくお申し出いただく必要のある重要な事項(通知事項)
- ⑥ 契約が無効、取消しまたは失効となる場合
- ⑦ 契約が解除となる場合。また解除となる場合の保険契約者および保険会社の権利や義務
- ⑧ 保険金の支払時期(保険給付の履行期)

2. 2. 契約時の留意点

保険契約の申込書は、保険会社と契約者・被保険者(補償を受けられる方)双方を拘束する重要なものであり、記載内容が事実と相違していた場合は、保険金がお支払いできないことがありますので、ご契約にあたっては、申込書やインターネットの申込画面を十分にご確認ください。

なお、ご契約にあたってお客さまによくご理解いただく必要のある事項や約款の記載事項の中でも特に重要な事項、ご注意ください事項などについては、「パンフレット」や「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」に記載されていますので、十分にご確認ください。

保険料

1. 保険料

保険料は、事故が発生したときに保険会社が支払う保険金に充てられる「純保険料」と、保険会社の運営や募集の経費などに充てられる「付加保険料」から成り立っています。純保険料は、事故の発生頻度や損害額といった過去の保険データをもとに、数理的手法を用いて将来の事故の支払額を予測することによって算出され、金融庁からの認可取得または同庁への届出を経たうえで使用されています。

2. 保険料のお支払い

保険料は、当社の案内に従って所定の払込方法(クレジットカードやコンビニ払い、銀行振込など)でお支払いいただきます。

なお、保険期間が始まった後でも、保険料をお支払いいただく前に生じた事故については、保険金はお支払いできません。

また、保険料を分割してお支払いいただく契約につきましては、2回目以降の保険料が定められた期日までに払い込まれていない場合は、保険金をお支払いできません。

3. 保険料の請求・返還

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じた場合、当社は、追加保険料の請求や保険料の返還を行います。また、保険契約が失効した場合や解除された場合には、保険料を約款の規定に従いお返しいたします。ただし、お返しできない場合もありますので、詳しくは重要事項説明書や約款をご確認ください。

保険募集

1.ご契約の手続き(販売方法)

当社では、テレビコマーシャルやインターネットなどを通じてお客さまに保険商品を広くご案内し、直接ご契約を締結するダイレクト販売とともに、損害保険代理店を通じた販売も行っています。

(1)ダイレクト販売

電話やインターネットなどにより、主に自動車保険を販売しています。当社ウェブサイト上でお申込みいただく際には、ご契約締結前に「重要事項説明書」の内容を必ずご確認ください。また、電話でお申込みの場合も、見積書や資料を送付する際に「重要事項説明書」を同封し、ご契約にあたり特に重要な事項をご確認のうえ、お申込みいただくようにしています。

電話でのお申込み

自動車保険 ☎ 0120-505-505

バイク保険 ☎ 0120-819-212

傷害保険 ☎ 0120-083-840

インターネットからのお申込み

www.zurich.co.jp

(2)代理店での販売

当社と損害保険代理店委託契約を締結し、保険業法に従い所定の代理店登録を行った代理店が保険販売をしています。当社では、保険募集に関するコンプライアンス研修や商品研修を通じて、適切な募集活動を行うとともに、お客さまのニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供できる代理店の育成に努めています。

損害保険募集人一般試験

保険会社より委託を受けた損害保険代理店およびその募集人が保険募集にあたり、必要な保険商品の知識を身につけ、お客さまのニーズに応じたわかりやすい説明が行えるよう、一般社団法人日本損害保険協会による試験が実施されています。

「損害保険募集人一般試験」は基礎単位と商品単位(自動車保険単位、火災保険単位、傷害疾病保険単位)で構成され、代理店登録または募集人届出をするには、基礎単位試験に合格しなければなりません。また2013年12月以降、取扱い種目に応じた商品単位試験に合格しなければ、当該保険商品の取扱いができなくなりました。なお、募集人の資質の向上を目的に、募集人に対し、定期的に最新の業務知識の理解度などを検証するために、単位ごとに5年の更新制度を設けていますので、有効期限までに更新しない場合は当該単位に応じた商品の保険募集ができなくなります。

2.契約内容確認の取組み

保険契約を正しく締結するためには、ご契約者から保険料算出に必要な正しい情報を提供いただくとともに、保険会社がそれらを正確に把握する必要があります。

当社では、お客さまのご意向をご契約に反映し、正しく保険契約を締結していただくため、インターネットを通じたご契約については、契約申込み前にご契約内容を確認いただくための画面をウェブサイト上に表示し、お客さまに十分にご確認いただくようにしています。また、電話や申込書などの書面でお申込みの際も、重要なご契約内容について十分な確認を行い、お客さまのご意向に沿った契約内容になっているか確認していただくよう努めています。

クーリングオフ制度

お客さまに安心してお申込みいただけるよう、インターネットやダイレクトメールでのお申込みには「クーリングオフ制度」を設けています。保険証券を受け取られた日より8日以内(e証券割引が適用されている契約については「ご契約引受のご連絡および継続契約補償内容証明のご案内」を受け取った日より8日以内)にお申し出いただくことにより、お申込み(ご契約)の撤回・解除を行うことができます。

損害サービス

損害サービスとは、万が一お客さまが事故に遭われた際に、当社が提供する一連の事故対応サービスの総称です。

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、グローバルな会社の特性を活かして世界規模でハイレベルかつ均質な損害サービスを展開しています。当社の企業理念である「ケア」を実現し、いざというときにお客さまにご安心いただけるような万全なサポートの提供に努めています。

1.安心の事故受付・初期対応

当社では、お客さまの万が一に備えて「365日24時間体制」で自動車保険・バイク保険の事故受付をしています。

事故・故障受付(自動車保険・バイク保険)

☎ 0120-860-001 (365日24時間)

傷害・火災・新種保険については、お手元の加入者証・保険証券などをご確認ください。

365日緊急ケアサポート

当社では、交通事故によるお客さまの不安をいち早く取り除くために「緊急ケアサポート」を行っています。365日午前9時から午後9時までの幅広い時間帯で、初期対応を即日実施する体制を整備しています*。事故の相手方や病院・修理工場への連絡、また代車の手配などを速やかに行い、その結果をスピーディーにお客さまへご報告します。

*即日の「緊急ケアサポート」は、午後8時までに事故の受付が完了し、初期対応に必要な情報が確認できる対人・対物事故が対象となります。

2. 専任担当者による信頼の事故対応

当社では、損害賠償の幅広い知識と豊富な経験をもつスペシャリストが、お客さまの専任担当者となり、迅速・丁寧な対応はもちろん、事故経過などをわかりやすく説明しながら事故解決までのサポートをします。

また、保険金お支払いの対象とならない被害事故につきましても、専任の担当者を配置して事故解決に向けた相談サポートを実施しています。不安に思われることがありましたら、専任担当者へご相談ください。

専任担当者への教育体制

お客さまにご安心いただくためには、多様かつ専門的な知識をもったスペシャリストの育成が必要です。医療や車両に関する知識、また保険業務に関連する知識など、より高いレベルを目指し、全国の専任担当者を対象に定期的に研修を実施しています。

事故に遭われて不安を抱えているお客さまに、より高い安心感をご提供するために教育体制を充実させています。

電話対応品質向上への取り組み

お客さまにご安心いただくためには、電話対応の品質の向上が必要です。当社では、事故解決までの流れのいくつかのポイントでお客さまの声を聴き、評価いただいている点、改善が必要な点を確認しています。お客さまと接する専任担当者が、お客さまのお話を十分にうかがい、より丁寧な電話対応ができるようになるために、改善が必要な点は定期的な電話のモニタリングを通じて対応レベルの評価をし、それぞれの専任担当者へフィードバックをしていくことにより、電話対応品質の向上を推進しています。

3. 安心の事故解決サポート

「My Zurich」を通じた経過報告と保険金支払状況報告 (自動車保険)

交通事故の解決までの状況がいつでもわかるよう、専任担当者が入力した経過や保険金の支払状況が「My Zurich」[※]を通じて確認できる態勢としています。

また、専任担当者からの経過報告を「My Zurich」からご登録いただいたお客さまのインターネット用Eメールアドレスへ配信するサービスも実施しています。

※「My Zurich」とは、インターネット上のお客さま専用ページです。お見積り内容のご確認・ご変更、ご継続手続きなどのサービスがご利用いただけます。

チューリッヒの「指定修理工場ネットワーク」

お客さまの大切なお車の修理にあたり、高い技術力をもった修理工場をお客さまへご案内するために、全国約300社1,400ヵ所以上[※]の「指定修理工場ネットワーク」を構築しています。

修理期間中における「代車無料提供サービス」をはじめ、お車の「お引取り・納車サービス」など、多くのメリットをお客さまにご提供しています。また、これらのサービスは、当社の自動車保険を使用しない場合でもご利用が可能です。

※2019年5月現在

チューリッヒの「弁護士ネットワーク」

交通事故の解決にあたっては、法律の専門家によるサポートが必要となる場合があります。当社では、「弁護士ネットワーク」を構築し、より高い安心感をお客さまへご提供できる態勢としています。

4. スピーディーかつ適正な保険金のお支払い

当社は、お客さまへの保険金のお支払いがスピーディーかつ適正に行われるよう、保険金支払態勢を整備しています。

保険金支払いをスピーディーにする2つのサービス

① 事故証明書取得代行サービス

保険金請求に必要な「事故証明書(自動車安全運転センター発行)」を、当社がお客さまに代わって無料で取り付けます。

② 保険金請求書・診断書省略サービス

一定額以下の車両保険、対物賠償保険および搭乗者傷害保険に関しては「保険金請求書省略サービス」[※]によりスピーディーに保険金のお支払いができるサービスを実施しています。

また、保険金のお支払いが一定額以下の傷害保険や自動車保険(搭乗者傷害保険など)では診断書の取り付けを省略する「診断書省略サービス」[※]を実施しており、人身傷害保険においても一定額以下では「確認書省略サービス」[※]を実施しています。

※省略サービスの実施は、当社が定める基準によります。

保険金支払管理態勢の強化

当社では、保険金の支払いが適時かつ適正に行われるよう、保険金支払管理態勢を強化しています。自動車保険においては2010年度に、傷害火災新種保険においては2017年度に新しい保険金支払管理システム「Z-TRUST」を導入し、保険金の支払業務の態勢を強化しました。当社は、今後も時代の変化に応じた態勢を構築していきます。

公正な再審査態勢「保険金支払業務審査会」

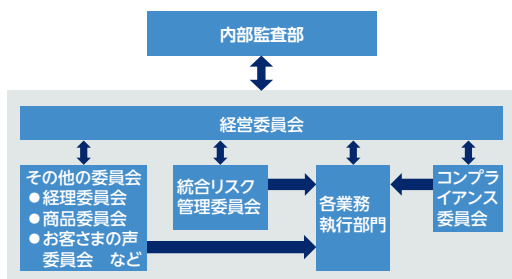
当社では、弁護士・医師といった社外専門家を含む「保険金支払業務審査会」を社内に設置し、保険金支払業務の適切性を中立的見地で審査する態勢としています。お客さまが当社の保険金を支払わないという判断にご納得いただけない場合には、お客さまのご請求により、「保険金支払業務審査会」にて審査するしくみを導入しています。

経営全般

当社の「経営委員会」は、チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド スイス本店に指名された日本における代表者および最高経営責任者(以下CEO)を補佐し、日本での経営に関わる基本方針を定め、その業務の執行を監督するとともに、内部管理体制の整備を図ることを目的とし、コーポレート・ガバナンスおよび事業戦略全般に関わる責任を負います。

「経営委員会」は、CEOが議長を務め、議決権を持つ委員会メンバーおよび議決権を持たないオブザーバーにより構成されます。

日本におけるコーポレート・ガバナンス



3本の防衛線			
	第1の防衛線 リスクテイク	第2の防衛線 リスクコントロール	第3の防衛線 独立の保証機能
リスク管理の枠組み	各業務執行部門	コンプライアンス部 リスク管理部 業務品質管理部	内部監査部
	適切なリスクを取り、 自分達を取り巻く日々 のリスクを管理する 責任を有する	業務執行部門に対し てリスクを管理するの に必要なサポートを 提供	独立した立場から リスク管理のフレーム ワークや現場が実施 しているリスク管理が 適切で有効に機能し ているかを評価

統合リスク管理方針

当社が内包するリスクを遅滞なく把握し、その適切な管理を行うとともに、許容される最適なリスク範囲において経営方針に沿った収益性を確保するため、当社の経営戦略およびリスク特性などに応じた適切なリスク管理を行うことを目的として、統合リスク管理方針を定めています。

この方針を明確にするために、日本支店としてのリスク選好の枠組みを設定することで、取るべきリスクを明確にし、財務ならびに経営の健全性を維持しつつ持続可能な収益力拡大の実現に向けた適切な統合リスク管理態勢の強化・向上に取り組んでいます。

コンプライアンス委員会

当社の「コンプライアンス委員会」は、チーフ・コンプライアンス・オフィサーが議長を務め、「経営委員会」を補佐し、社会的責任と公共的使命などを柱とした企業倫理の構築と、それを具体的に担保するためのコンプライアンスおよびコーポレート・ガバナンス態勢の構築、およびコンプライアンスを重視する企業風土の醸成を図ります。

内部監査

当社の内部監査部はグループの監査部門に直接報告する態勢となっており、日本支店のCEO、管理部門、ビジネス部門から独立した立場で監査を行っています。

当社内部監査部は、日本支店の監査を管轄します。監査は、グループ監査部門に従って、日本支店におけるリスクを評価し策定される監査計画をもとに実施されています。

会計監査

年次財務諸表については、外部の会計監査人による会計監査を受けています。

リスク管理態勢

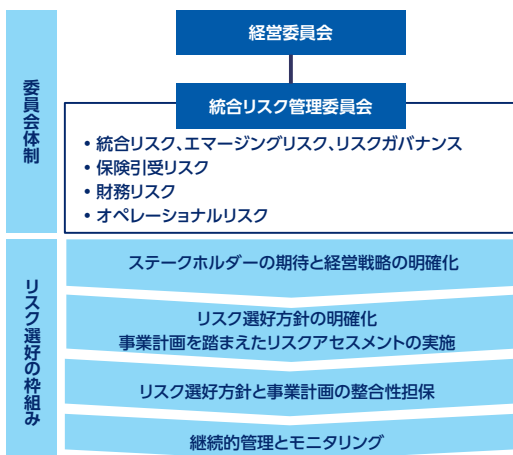
保険会社として適切に事業を運営するため、経営環境の変化などのさまざまなリスクを的確に把握・管理することが重要であるとの認識のもと、当社ではリスクを定量的・定性的観点から分析し自らの内部管理態勢の強化に役立てることができるように、よりよい統合リスク管理態勢の構築に努めています。

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、グループにおけるリスク管理の基本方針として「チューリッヒ・リスク・ポリシー」を定め、日本支店を含むすべての組織はこれに基づいたリスク管理を行っています。日本支店においては、統合リスク管理委員会を設置し、統合リスクおよびリスクガバナンス全般、保険引受リスク、財務リスクならびにオペレーショナルリスクに関して網羅的に重要なリスクの把握、分析、評価、対応に努めています。

またリスク選好の枠組みに沿って、リスク選好方針と経営戦略・事業計画との整合性を確認し、リスクアセスメントを担保する観点から、会社戦略目標に係る重要なリスクを総合的に分析し管理するチューリッヒ・インシュアランス・グループの所有するトータル・リスク・プロファイリング®と呼ばれるプログラムを年1回実施しています。また、このプログラムを通して洗い出されたリスクは、四半期ごとにその状況の報告が統合リスク管理委員会および本社になされ、チューリッヒ・インシュアランス・グループ全体で新たなリスクの把握に努めるとともに、リスク低減策を適切に実施する態勢を確立しています。

日本において保険事業を営む者として、チューリッヒ・インシュアランス・グループより求められるリスク管理に加えて、日本の各種法令などに則って事業の健全かつ適正な運営を確保し保険契約者の保護を図るべく、各種のリスクにふさわしい管理態勢の確立・強化に努めています。

毎年作成しているORSA報告書を活用することで、その取り組み結果と今後の課題について確認し、経営の意思決定のさらなる高度化とリスク管理態勢の強化に取り組んでいます。



ストレステスト

当社では内外の経済環境・金融市場の変動に加え、リスク選好を踏まえた事業特性を勘案し、当社が保有するリスクに応じたストレシナリオを作成し、四半期ごとにストレステストを実施しています。その結果は統合リスク管理委員会に報告され、必要に応じて本社との協議に活用されます。これにより将来の不利益が当社の財務の健全性・流動性などに与えるリスクを管理し、安定的に経営ができるように努めています。

各種リスクへの対応

保険引受リスク

保険引受リスクとは、保険料設定時の想定を上回る保険金発生により損失を被るリスクをいいます。保険事故発生頻度、損傷度の分析などを行い、適切な保険料水準の確保に努めています。また、損害保険会社の財務状態に重大な影響を与える可能性のある自然災害については、工学的なモデルによる分析を定期的に行っています。この分析結果をもとに、適切な保有水準となるよう再保険スキームを設定しています。

財務リスク

財務リスクとは、保有する資産を運用する際に生じる資産価値の変動のリスクなどをいい、「市場リスク」、「信用リスク」、「流動性リスク」などがあります。また、資産と負債のミスマッチにより損失を被るリスクも財務リスクに含まれています。

市場リスク

市場リスクとは、市場のリスク要因の変動により、当社が保有する資産の価値が変動するリスクのことをいいます。市場の代表的なリスク要因として、金利の変動、有価証券などの価格の変動、為替の変動などが挙げられます。

当社では、基本方針として安全性と流動性に重点を置いた資産運用を行うとともに、資産と負債の状況をモニタリングするALM(資産・負債の総合管理)を行っています。財務リスクの管理状況を定期的に把握し、必要に応じて適切な対応を実施して、保険会社としての健全な財務基盤の構築に努めています。

信用リスク

信用リスクとは、急激な経済環境の変化などにより信用供与先の財務状況が悪化し、それに伴い当社の資産の価値が減少ないし消失し、財務的な損失が生じるリスクのことをいいます。投資先については、リスクの度合いに応じて信用リスクの上限の設定や格付けなどのモニタリングにより適切にこれを管理しています。

また、再保険先については、チューリッヒ・インシュアランス・グループの全社信用リスク管理の枠組みによる信用リスク審査・牽制手続きに従い、これを管理しています。

流動性リスク

流動性リスクとは、巨大災害での資金流出の増加や、風評被害による大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加により資金繰りが悪化し、資金の確保のために著しく不利な価格での取引を余儀なくされるリスクのことをいいます。保険収支予測や資産運用予測などをモニタリングし、流動性危機時の対応手続きを定め、流動性リスクを管理しています。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクには、主に「事務リスク」、「システムリスク」、「風評リスク」などがあり、以下のとおり対応に努めています。また、自然災害や人的災害に備えて、危機管理態勢の整備・強化に取り組んでいます。

事務リスク

事務リスクとは、当社ないし業務委託先などの役職員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損失が発生するリスクのことをいい、狭義のオペレーショナルリスクにあたります。当社ではこれらの事故を未然に防ぐために、作業マニュアルの策定、定期的な自主検査を行っています。

サイバーリスクを含むシステムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動など、システムの不備や不正アクセスなどに伴い損失が生じるリスクのことをいいます。中でもサイバー攻撃やネットを介したデータへの不正アクセスが原因で情報漏洩が発生し、損害を被るリスクをサイバーリスクといいます。当社では、システムおよびサイバーリスク対策の一環として、主要システムの二重化やグループ全体でのシステムのモニタリングの実施、各種の管理規程・マニュアルや従業員への教育などを通じシステムと情報の安全確保に努めています。

風評リスク

風評リスクとは、当社および当社と関わりを持つ会社・関係者に関する否定的な評価や評判が流布されることで当社のブランド価値などが悪化し損害を被るリスクのことをいいます。インターネットなどの各種メディアにおける当社に係る情報をモニタリングするなど、風評リスク対応に取り組んでいます。

事業継続リスク

当社では、地震に代表される自然災害や新型インフルエンザなどの事業継続に多大な影響を与える事態が発生した場合に備え、BCM・BCP(事業継続管理・計画)を策定し、必要な見直しと実効性の強化に努めています。

エマージングリスク

エマージングリスクとは、現在は存在していない、または認識していないが、外部環境の変化などにより新たに出現したり変化したりするリスクのことをいいます。世界規模で経営に大きな影響を与えかねないリスクについては、グループの方針のもと適切に対処しています。また日本支店においても、継続的にエマージングリスクの洗い出しを行い必要に応じて対応策を講じています。

データガバナンス

デジタル化の加速度的な進展に伴い、お客さまへの更なる商品・サービスの提供には、技術革新への対応とあわせ、大量のデータの有効活用が益々重要になると認識しています。同時にこの膨大なデータ・情報を適切に管理し、高いデータ品質を確保する態勢整備が重要であるとの認識のもと、当社ではデータガバナンスへの取り組みを進めています。

健全な保険数理に基づく

第三分野保険の責任準備金の確認

医療保険については、保険期間が長期(1年超)であり、医療政策などの外的要因や保険契約者の想定外の行動による影響を受けやすく長期的な不確実性を有しています。このような将来のリスクに備え十分な責任準備金を確保するため、「ストレステスト」を行い、その結果を保険計理人が確認しています。

ストレステストでは、事故発生率が予定を超えた場合において、責任準備金が十分に確保されているかを検証します。当社は、主務官庁の告示などに基づいて「ストレステスト」を実施した結果、責任準備金は十分な金額が確保されていることが確認できたため、責任準備金の追加積立は行っておりません。



コンプライアンス態勢

チューリッヒ・インシュアランス・グループでは、契約者、取引企業、ならびに株主との信頼関係をより強固なものにするためには、法令、社会規範および社内規程を遵守するとともに、より高い企業理念を確立することが重要であると考え、「Zurich's Code of Conduct(チューリッヒの行動指針)」をはじめとしたさまざまな基準を定め、社員への周知徹底を行っています。当社においてもグループの一員としてこうした基準の実践を図るとともに、日本の法規制や監督当局の趣旨を踏まえた独自のコンプライアンス・マニュアルを作成し、日本における代表者を頂点としたコンプライアンス態勢を整備し、社員の教育、管理を推し進めています。

個人情報保護の管理態勢

1.お客さま情報保護の基本方針

当社の「個人情報保護方針」を公表するとともに、基本方針に定めた内容を実践し、お預かりしたお客さま情報の保護を図るために「個人データの安全管理に関する規程」および「特定個人情報の安全管理に関する規程」を定め、お客さま情報の適切な取扱いに努めています。

2.個人情報保護の態勢

当社では「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(マイナンバー法)」をはじめ、個人情報保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインなどを遵守し、社内および外部委託先での個人情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、顧客情報統括管理責任者を任命するとともに、各部門に個人情報監督者を配置するなど、当社の個人情報保護の管理態勢の整備、強化に取り組んでいます。

3.委託先における個人情報保護態勢

当社では、お客さま情報を取り扱う業務を社外に委託する場合は、業者選定にあたり、当社独自の個人情報管理基準に基づき審査を行っています。また契約締結後も、委託先に対して、実地監査を含むさまざまな方法で個人情報の取扱いについて定期的に確認し、管理しています。

個人情報保護方針

当社は、お客様からの信頼を第一と考え「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(マイナンバー法)」をはじめ個人情報の保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインその他の規範、およびチューリッヒ・インシュアランス・グループの指針を遵守し、お客様の個人情報ならびに個人番号および特定個人情報(以下、「特定個人情報等」といいます)の適正な管理、利用およびその保護に努めております。

また、当社は、個人情報ならびに特定個人情報等保護の強化のため、役職員への教育・指導を徹底し、個人情報ならびに特定個人情報等の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置について継続的な内容の見直しと改善に努めております。
※本方針における「個人情報」および「個人データ」とは、特段の定めがない限り、特定個人情報等を除くものをいいます。

1.個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。具体的には、インターネットやコールセンターによるお見積り、お申込み、アンケートや、お客様にご記入・ご提出いただく保険契約申込書、保険金請求書等により取得します。

また、お客様からのお問合わせ、ご契約内容等の事実確認、電話対応の品質向上等のために、お電話で聴取した通話を録音することがあります。
※特定個人情報等の取得については、8.をご覧ください。

2.個人情報の利用目的

当社は、お客様により良い商品やサービスをご提供するために、適法かつ公正な手段により業務上必要な範囲内でお客様に関する情報を収集させていただいております。

これらの情報は、次の目的で利用いたします。

- (1)当社の保険の募集、お見積り、お引受け、ご継続および保険金・給付金のお支払い
 - (2)当社の保険契約の保管理およびこれに関連・付随する業務
 - (3)当社およびグループ会社(*)の商品やサービスのご紹介、ご提供
*「5.当社グループ会社間での共同利用」をご覧ください
 - (4)アンケートの実施や市場調査および保険商品・サービスの開発・研究
 - (5)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
 - (6)他の事業者から個人情報(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の適切な遂行
 - (7)キャンペーン等に付随する景品発送
- ※特定個人情報等の利用目的については、8.をご覧ください。

3.個人データの第三者への提供

当社では、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人データを第三者に提供することはありません。

- (1)法令に基づく場合
- (2)当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- (3)再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- (4)当社グループ会社(*)との間で共同利用する場合
*「5.当社グループ会社間での共同利用」をご覧ください
- (5)損害保険会社間(**)で共同利用する場合
**「6.情報交換制度等」をご覧ください

また、当社は、個人情報保護法第24条にもとづき、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、個人情報の保護に関する法律施行規則で定める基準に適合するか等の必要な確認を行います。

※特定個人情報等の第三者への提供については、8.をご覧ください。

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内において、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、個人データの取扱いを委託しています。((6)については、特定個人情報等を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 商品付帯サービスに関わる業務
- (3) 損害調査に関わる業務
- (4) 保険業務の事務処理、印刷・発送処理に関わる業務
- (5) 情報システムの運用・保守に関わる業務
- (6) 個人番号関係事務に関わる業務

5.当社グループ会社での共同利用

当社およびグループ会社は、その取り扱う商品・サービスを案内または提供するために、グループ会社間で、以下のとおり、個人データを共同利用することがあります。

- (1) 共同利用する個人データの項目
氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス、生年月日、性別、保険の種類、契約締結日、契約の状態
- (2) 共同利用するグループ会社の範囲
グループ会社の範囲は以下のページをご覧ください。
(<https://www.zurich.co.jp/aboutus/about/relation/>)
- (3) 共同利用における管理責任者
当該個人データの取得元である各グループ会社
※特定個人情報等については共同利用を行いません。

6.情報交換制度等

- (1) 当社は、保険契約に関する個人情報について、保険契約の締結ならびに保険金支払の健全な運営のために、一般社団法人日本損害保険協会への登録、損害保険会社等との間で交換を実施することがあります。このような制度の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>) をご覧ください。
- (2) 当社は、自賠責保険に関する適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。
詳細につきましては、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。
- (3) 当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。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>) をご覧ください。

※特定個人情報等については契約内容登録制度・契約内容照会制度および契約等情報交換制度の対象外です。

7.機微(センシティブ)情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10および金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条に基づき、同法令等に規定されている機微(センシティブ)情報を、次に掲げる場合を除き、取得、利用、または第三者提供いたしません。

- (1) 保険会社として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機微(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
- (2) 相続手続を伴う保険金支払事務などの遂行に必要な限りにおいて、機微(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
- (3) 保険料収納事務などの遂行上必要な範囲において、政治・宗教など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などの機微(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
- (4) 法令などに基づく場合
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 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

8.特定個人情報等のお取扱い

当社は、特定個人情報等を法令で限定的に明記された目的以外のために取得・利用しません。また、法令で限定的に明記された場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

9.匿名加工情報

当社は、匿名加工情報(個人情報保護法第2条9項)を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する諸法令、国および関係機関が定める指針・ガイドラインその他の規範を遵守します。

また、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、匿名加工情報を作成したとき、第三者に提供するとき等は、合理的かつ適切な方法により、情報の項目及びその提供方法等を公表します。

10.情報の安全確保

当社はおお客様の個人情報、特定個人情報ならびに匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述や加工の方法に関する情報等を漏洩、毀損等しないよう、安全管理にかかる基本方針・取扱い規定・実施体制を作成・整備し、個人情報、個人データ、特定個人情報ならびに匿名加工情報等の取得・利用・保管等の各段階に応じた組織的・人的・技術的安全管理措置を含む必要かつ適切な措置を講じます。

11.ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容・事故に関するご照会については、保険証券または保険引受のご案内に記載された連絡先にお問合わせください。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。

12.個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等に関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等のご請求

お客様から、個人情報保護法に基づく保有個人データ、特定個人情報等の通知、開示、訂正もしくは利用停止等をお申し出いただいた場合には、請求者をご本人であることを確認させていただいたうえで、所定の手続きに基づき、後日、原則として書面にて回答させていただきます。なお、お客様からの開示等のご請求に関しましては、当社所定の手数料をいただく場合があります。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には、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。開示請求等の詳細につきましては、下記14に記載の窓口にお問合わせください。

13.お客様からのご意見・ご要望・苦情・ご相談

当社では、個人情報および特定個人情報等の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応します。

お客様から、お客様ご本人の個人情報および特定個人情報等の取扱いに関し、ご意見・ご要望をお寄せいただく場合には、下記14に記載の窓口にお問合わせください。

14.お問合わせ窓口

お客様相談室

電話番号：0120-860-697

受付時間：午前9時から午後5時

(月～金曜日/土日祝日除く)

インターネット窓口：ホームページアドレス：www.zurich.co.jp

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。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・ご相談を受け付けております。

一般社団法人 外国損害保険協会 事務局

所在地：〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-20-4

虎ノ門鈴木ビル7F

電話番号：03-5425-7963

受付時間：午前9時から午後5時

(月～金曜日/午後0時から午後1時及び土日祝日を除く)

ホームページアドレス：https://www.fnlia.jp

勧誘方針

当社は「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)に基づき、以下の勧誘方針を定め、適正な保険商品の販売・勧誘に努めています。

勧誘方針

- ① 当社は、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、保険業法その他関係法令等を遵守いたします。
- ② 当社は、お客様の知識、経験、財産の状況、目的その他お客様からお伺いいたしました事項を総合的に考慮し、お客様のニーズに沿った商品をご説明およびご提供させていただくことに努めます。
- ③ 当社は、お客様自身が商品についての重要事項を正しくご理解いただいた上でご自身の判断と責任において当社の保険にご契約いただけるよう、商品内容やリスク内容等の重要事項について、商品および販売の形態に応じ、適切な説明に努めます。特に、変額年金等市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、知識、投資経験、財産の状況、収入等に照らして、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容やリスク内容等について適切な説明に努めます。
- ④ 当社は、事実と異なる情報の提供など、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。
- ⑤ 当社は、深夜や早朝などお客様のご迷惑となるような時間帯、場所、方法による勧誘は行いません。
- ⑥ 当社は、お客様の信頼と期待を裏切らないよう、また適切な情報提供を行うため、教育、研修体制等を充実し、適切な業務を行うために必要な知識技能の習得、研鑽に努めます。
- ⑦ 当社は、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、販売活動に生かします。

利益相反管理態勢

当社は、当社または当社グループ会社(以下「当社グループ」)とお客さまとの間の利益相反のおそれのある取引もしくは当社グループのお客さま相互間の利益相反のおそれのある取引に伴って、お客さまの利益を不当に害することのないよう、以下の「利益相反管理方針」に則り適切に業務を管理・遂行します。

利益相反管理方針

1.利益相反の定義

「利益相反」とは、当社グループとお客さまとの間で利益が相反する状況および当社グループのお客さま相互間で利益が相反する状況をいいます。

2. 利益相反のおそれのある取引の特定および類型

当社では、下表の類型に該当する取引のうち、不当な利益相反のおそれのある取引(以下「対象取引」)を特定したうえで、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に業務を管理・遂行します。

	お客さまと当社グループの間	お客さまと当社グループのお客さまの間
利害対立型	お客さまと当社グループの利害が対立する取引	お客さまと当社グループのお客さまの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当社グループが同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当社グループのお客さまが競合する取引
情報利用型	当社グループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社グループが利益を得る取引	当社グループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して当社グループのお客さまが利益を得る取引

3.利益相反の管理方法

当社は、下記に掲げる方法を適宜選択または組み合わせることで、利益相反管理を行います。

- ① 部門の分離による情報の遮断
- ② 取引の一方または双方の条件または方法の変更
- ③ 取引の一方または双方の中止
- ④ お客さまへの利益相反の開示

4.利益相反管理態勢

- ① 当社は、適切に利益相反の管理を行うため、営業部門から独立した利益相反管理統括部門および利益相反管理統括者を設置し、既存の法令等遵守態勢の中で利益相反取引の特定および管理を一元的に行います。

- ② 当社従業員に対する研修・教育を実施することにより周知徹底を図ります。
- ③ 対象取引の特定および管理に関する記録は、5年間適切に保存します。
- ④ 当社は、利益相反管理態勢の適切性と有効性を定期的に検証し、継続的に改善を図ります。

5. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社およびチューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド及びチューリッヒ少額短期保険株式会社は利益相反管理の対象となります。

反社会的勢力に対する取組み

当社は、保険会社が持つ社会的・公共的責任および義務を十分に認識し、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に屈することなく、毅然とした姿勢で対応することを経営理念の実践における基本的事項と考え、「反社会的勢力対応に関する基本方針」および「反社会的勢力等対応規程」を定めるとともに、犯罪収益によるものと疑われる取引への適切な対応を行うことによりマネーロンダリングの防止を図っています。

また、反社会的勢力への対応にあたっては、弁護士や警察など関係当局とも連携して組織的に対応することとし、反社会的勢力との関係遮断および不当要求に対してはこれに屈することなく断固たる決意をもって取り組んでいます。

反社会的勢力対応に関する基本方針

- ① 当社は、社会の一員として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毅然とした態度で臨み、不当な要求に対してはこれを拒絶します。
- ② 当社は、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な業務の遂行を確保します。
- ③ 当社は、反社会的勢力からの不当要求に対しては、対応する役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署だけに任せず、組織として対応します。
- ④ 当社は、反社会的勢力の対応については平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携を図ります。また、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。
- ⑤ 当社は、反社会的勢力による不当要求が、事業活動や役職員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引は絶対に行いません。また、反社会的勢力への資金提供も絶対に行いません。

資産の運用

当社は、資産と負債の総合管理に基づき、資産運用を行っています。具体的には、流動性が高く信用力の高い円建債券が中心です。また、効率的な運用を行うために限定的に株式投信信託ならびに不動産投資信託を一部組み入れています。

業務の代理・事務の代行

当社は、チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(チューリッヒ生命)およびチューリッヒ少額短期保険株式会社の募集代理店として、保険契約締結(少額短期保険契約を含む)の媒介、およびそれに付随する業務を行っています。

国債などの窓口販売業務など

該当業務はありません。

配当性向

該当はありません。

チューリッヒ・インシュアランス・グループ概要

Zurich Insurance Group Overview

グループ概要

チューリッヒ・インシュアランス・グループは、グローバル市場および各国市場において幅広い商品ラインアップを揃える世界有数の保険グループです。スイスのチューリッヒ市を本拠に1872年に設立され、およそ54,000人の従業員を有し、世界210以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客さまに、損害保険および生命保険の商品・サービスを幅広く提供しています。

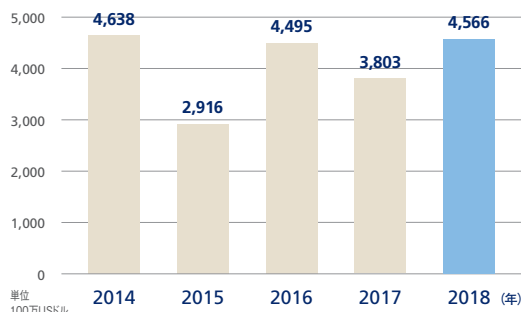
2018年の収入保険料は約495億USDドル(5兆4,954億円)^{*}、事業利益は約46億USDドル(5,106億円)^{*}に達し、強固な財務基盤とグローバルな強みを活かし、世界中のさまざまな国や地域で、各市場の文化や地域特質に基づいたビジネスを展開しています。

最高経営責任者	マリオ・グレコ (Mario Greco)
設立年月	1872年11月
グループ本社所在地	スイス連邦チューリッヒ市
サービス提供網	世界210以上の国と地域
従業員数	約54,000人
収入保険料	約495億USDドル(5兆4,954億円) [*]
総資産	約3,953億USDドル(43兆8,783億円) [*]
主な事業内容	保険業

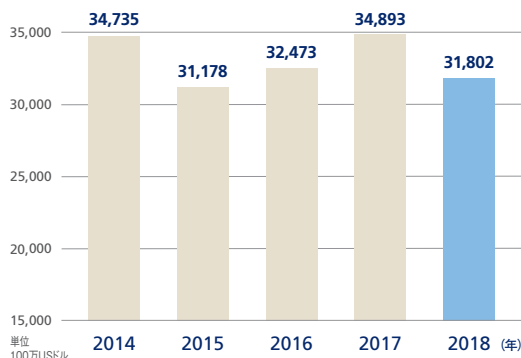
^{*}数値は2018年実績。1USDドル=111.00円(2018年12月28日TTM)

代表的な経営指標

事業利益の推移



株主資本



チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) について

発行済株式総数	8,250万株 (2018年12月31日現在)
株主	チューリッヒ・インシュアランス・グループ・リミテッド (Zurich Insurance Group Ltd) 8,250万株 (100%)
資本金	8億2,500万スイスフラン

保険財務力格付

保険財務力格付は、保険契約者の保険金請求に応える能力に基づいた、第三者機関による保険会社の財務的健全性の評価です。2018年12月31日現在におけるチューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドの格付は以下のとおりです。

格付機関	保険財務力格付	格付見通し (outlook)
A.M. Best	A+	stable
Moody's	Aa3	stable
Standard & Poor's	AA-	stable

^{*}格付は2018年12月31日現在の情報に基づいており、将来的に変更される可能性があります。格付は格付会社の意見であり、保険金支払いなどの保証を行うものではありません。

Our Purpose and Values

チューリッヒの原点と大切にすること

私たちのOur Purpose and Values(チューリッヒの原点と大切にすること)は、チューリッヒの戦略と密接につながっています。これは常にお客さまを中心に置きながら、私たちが事業を行う目的といかに目標を達成するかを明示しています。



チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト

Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements

本年度の業績概要 Overview

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド(以下「ZIC」)は、1872年11月1日に設立されたスイスのチューリッヒに本社を置く上場会社で、チューリッヒ・インシュアランス・グループ(以下「グループ」)の主たる保険会社です。ZICは保険会社であるだけでなく、グループの不動産ローン業務と銀行業務を除く、すべての子会社とその他関連会社の持ち株会社としての機能も果たしています。

ZICの業績には、スイス本店および主要な支店であるカナダ、日本、香港における元受損害保険事業と、子会社やファーマーズ・エクスチェンジ社からの受再保険が含まれています。

ZICは2018年度に当期純利益3,358百万スイスフランを計上しました(2017年度と比べ150%増)。これは主に正味保険引受利益が1,372百万スイスフラン、また正味資産運用利益が583百万スイスフラン増加したことによるものです。

総収入保険料は前期に比べ4,648百万スイスフラン減少し(25%減)、14,101百万スイスフランを計上しました。現地通貨ベースでも、前期に比べ4,804百万スイスフラン減少しました(26%減)。元受収入保険料は、主に日本とイタリアの業績の躍進により、前期に比べ92百万スイスフラン増の4,168百万スイスフランを計上しました。受再収入保険料は前期に比べ4,740百万スイスフラン減少し、9,933百万スイスフランを計上しました。これはグループの間接子会社であるチューリッヒ・アメリカン・インシュアランス・カンパニーとのホール・アカウント比例再保険契約(WAQS)を2018年1月1日付けで終了したことや、ファーマーズ・エクスチェンジ社との2017年12月31日付のオール・ライン比例再保険契約の非更改によるものです。

正味保険契約準備金は、チューリッヒ・アメリカン・インシュアランス・カンパニーとのホール・アカウント比例再保険契約(WAQS)を終了したことや、ファーマーズ・エクスチェンジ社とのオール・ライン比例再保険契約の非更改の影響を反映し、前期2017年度に比べ3,780百万スイスフラン減少しました。これは、オーストラリア・ニュージーランド銀行バンキング・グループ・リミテッドのワンパス・ライフ社と新たに締結した再保険特約やグループ内の再保険特約により一部相殺されています。

さらに、2018年度は外国為替レートの追い風により、一般管理費が767百万スイスフラン減少し事業費削減目標に対して進展がみられました。

正味資産運用利益は、前期に比べ583百万スイスフラン増加し、3,808百万スイスフランを計上しました。主な増加理由は、子会社や関連会社への投資からの1,445百万スイスフランの収入増と、子会社や関連会社における投資に対する

447百万スイスフランの評価損の減少です。なお、債券評価替えに伴うファンダ評価損ならびに2018年株式市場の不況により一部相殺されています。

2018年12月31日現在、資本の部合計は2017年12月31日時点の計上21,616百万スイスフランから3,358百万スイスフラン増加し、24,974百万スイスフランとなりました。

2018年は、グループへの配当金の支払いがなく、この増加は純粋に当期純利益を反映した結果です。

ZICはグループ全体のリスクアセスメントプロセスに組み込まれています。このリスクプロセスは、事業活動の本質や事業領域、ZICの特定のリスクにも対応しています。

昨年同様、2018年度も重要な買収を通じて、お客さま第一主義の体制を強化しました。

2018年3月12日、グループはラテンアメリカの旅行保険大手トラベル・エース社およびユニバーサル・アシスタンス社を、約81百万スイスフランで買収したことを発表しました。この取引はアルゼンチン、ブラジル、チリ、コロンビア、メキシコなどラテンアメリカ全域で事業を展開する19の法人を包含するものです。うち、14社は、当社の子会社や関連会社への直接投資です。簿価は2018年12月31日付けで101百万スイスフランとなります。

2018年2月24日、グループは決算整理や当局による認可を条件に、オーストラリアの保険会社QBEインシュアランス・グループ・リミテッドと、ラテンアメリカのアルゼンチン、ブラジル、コロンビア、エクアドルおよびメキシコの事業を買収する契約を締結しました。2018年7月2日、アルゼンチンとブラジルの買収が完了し、アルゼンチンの2法人は当社が221百万スイスフランにて直接買収しました。メキシコとエクアドルの事業は、2018年8月31日と10月1日にそれぞれ33百万スイスフランと53百万スイスフランにて買収が完了しました。コロンビアの事業の買収は2019年2月1日に、35百万スイスフランで完了しました。

2018年9月27日、グループはダナム銀行と少数株主より、PT Asuransi Adira Dinamikaの80%の株式を、業績の変動による増加を見込んだ、約414百万米ドル(407百万スイスフラン)で買収する契約を締結しました。この取引にはダナム銀行とPT Adira Dinamika Multi Finance TbkPT社との2つそれぞれ別々の長期的戦略協力契約が含まれています。また当局の認可を条件に、2019年の上半期に完了する予定となっています。

2019年、当社は引受収益の一層の強化と事業費削減を遂行してまいります。

損益計算書 INCOME STATEMENT

自2018年1月1日/至2018年12月31日
1 CHF (スイスフラン) = 112.55円(2018年12月28日)

Revenues	収益	CHF '000'000	(単位百万円)
Gross written premiums and policy fees	総収入保険料	14,101	1,587,068
Premiums ceded to reinsurers	出再保険料	-3,484	-392,124
Net written premiums and policy fees	正味収入保険料	10,616	1,194,831
Change in reserves for unearned premiums, gross	総未経過保険料繰入、戻入額	29	3,264
Change in reserves for unearned premiums, ceded	出再未経過保険料繰入、戻入額	108	12,155
Net earned premiums and policy fees	正味既経過保険料	10,754	1,210,363
Other income	その他経常収益	1,069	120,316
Total technical income	保険引受収益	11,823	1,330,679
Claims paid, annuities and loss adjustment expenses, gross	総保険金、年金給付金及び損害調査費	-12,233	-1,376,824
Claims paid, annuities and loss adjustment expenses, ceded	出再保険金、年金給付金及び損害調査費	1,983	223,187
Change in insurance reserves, gross	総保険契約準備金繰入、戻入額	2,676	301,184
Change in insurance reserves, ceded	出再保険契約準備金繰入、戻入額	473	53,236
Insurance benefits and losses, net of reinsurance	正味発生保険金及び損害調査費	-7,101	-799,218
Underwriting & policy acquisition costs, gross	総営業費及び契約獲得費	-3,147	-354,195
Underwriting & policy acquisition costs, ceded	出再営業費	572	64,379
Underwriting & policy acquisition costs, net of reinsurance	正味営業費	-2,575	-289,816
Administrative and other expense	一般管理費	-1,873	-210,806
Total technical expense	保険引受費用	-11,550	-1,299,953
Investment income	資産運用収益	4,848	545,642
Investment expenses	資産運用費用	-1,040	-117,052
Net investment result	正味資産運用利益	3,808	428,590
Other financial income	その他金融収益	221	24,874
Other financial expense	その他金融費用	-278	-31,289
Operating result	経常利益	4,025	453,014
Interest expense on debt and other interest expense	支払利息	-565	-63,591
Net income before taxes	税引前当期利益	3,459	389,310
Direct tax expenses	税金費用	-101	-11,368
Net income after taxes	当期純利益	3,358	377,943

貸借対照表 BALANCE SHEET

2018年12月31日現在
1 CHF (スイスフラン) = 112.55円 (2018年12月28日)

Assets	資産の部	CHF '000'000	(単位百万円)
Investments	運用資産		
Real estate	不動産	1,489	167,587
Investments in subsidiaries and associates	関連会社投資	32,333	3,639,079
Debt securities	債券	19,777	2,225,901
Other loans	その他の貸付金	5,158	580,533
Mortgage loans	不動産担保貸付金	1,158	130,333
Equity securities	株式	4,582	515,704
Other investments	その他の投資	8,511	957,913
Total investments	運用資産合計	73,007	8,216,938
Other assets	その他資産		
Derivative assets	デリバティブ資産	350	39,393
Deposits made under assumed reinsurance contracts	再保険預け金	2,478	278,899
Cash and cash equivalents	現金	5,460	614,523
Insurance reserves, ceded	出再保険契約準備金	6,405	720,883
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	1,211	136,298
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	4,935	555,434
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	258	29,038
Fixed assets	有形固定資産	105	11,818
Deferred acquisition costs, net	繰延新契約費	1,951	219,585
Intangible assets	無形固定資産	155	17,445
Receivables from insurance and reinsurance business	保険契約債権	1,604	180,530
Other receivables	その他未収金	636	71,582
Other assets	その他の資産	20	2,251
Accrued assets	未収金	632	71,132
Total other assets	その他資産合計	19,797	2,228,152
Total assets	資産の部合計	92,803	10,444,978
Liabilities and shareholders' equity	負債及び 資本の部	CHF '000'000	(単位百万円)
Liabilities	負債		
Insurance reserves, gross	総保険契約準備金	39,394	4,433,795
Reserves for unearned premiums	未経過保険料準備金	4,111	462,693
Reserves for losses and loss adjustment expenses	支払備金	29,710	3,343,861
Actuarial and other insurance reserves	責任準備金その他	5,574	627,354
Provisions	その他負債	1,051	118,290
Senior and other debt	上位債務他	14,938	1,681,272
Derivative liabilities	デリバティブ債務	266	29,938
Deposits received under ceded reinsurance contracts	再保険預り金	131	14,744
Liabilities from insurance and reinsurance business	保険契約債務	1,102	124,030
Other liabilities	その他負債	1,257	141,475
Accrued liabilities	未払金	1,435	161,509
Subordinated debt	劣後債務	8,255	929,100
Total liabilities	負債の部合計	67,830	7,634,267
Shareholders' equity (before appropriation of available earnings)	資本の部(利益処分前)		
Share capital	資本金	825	92,854
Capital contribution reserve	資本準備金	5,570	626,904
Legal reserve	法定準備金	485	54,587
General free reserve	任意積立金	4,272	480,814
Retained earnings:	利益剰余金		
Beginning of year	繰越利益剰余金 (期首)	10,464	1,177,723
Dividend paid	配当金	-	-
Net income after taxes	当期純利益	3,358	377,943
Retained earnings, end of year	繰越利益剰余金	13,822	1,555,666
Total shareholders' equity (before appropriation of available earnings)	資本の部合計 (利益処分前)	24,974	2,810,824
Total liabilities and shareholders' equity	負債及び 資本の部合計	92,803	10,444,978

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド (スイス本店) 決算ハイライト

Zurich Insurance Company Ltd (Switzerland) Financial Statements

2018年12月31日現在の取締役および監査人 Board of Directors and auditors as of December 31, 2018

取締役員 Zurich Insurance Company Ltd Board of Directors		居住地 Residence	任期 Expiration of current term of office
会長: ミッシェル・エム・リエ	Michel M. Liès, Chairman	スイス/ツオリコン	2019年
副会長: クリストフ・フランツ	Christoph Franz, Vice Chairman	スイス/チューリッヒ	2019年
ジョアン・アンプル	Joan Amble	アメリカ/コネチカット /ダリエン	2019年
キャサリン・ベッソン	Catherine Bessant	アメリカ/ノースカロライナ/シャーロット	2019年
アリソン・カーンワス	Alison Carnwath	イギリス/デヴォン	2019年
ジェフリー・ハイマン	Jeffrey Hayman	アメリカ/ニュージャージー/ムアズタウン	2019年
モニカ・メクラ	Monica Mächler	スイス/シュヴィーツ/プフェフィコン	2019年
キショール・マブバニ	Kishore Mahbubani	シンガポール/シンガポール	2019年
デヴィッド・ニッシュ	David Nish	イギリス/キルマッカム	2019年

役員会事務 Company Secretary

クラウディア・ビーダーマン Claudia Biedermann

監査人 Auditors

プライスウォーターハウス・コープス AG PricewaterhouseCoopers AG

目次 Contents

32	I. 保険会社の主要な業務に関する事項 Statements on Main Areas of Business
	1. 日本における直近の事業年度における事業の概況 Management Discussion and Analysis
33	2. 日本における直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標 Financial Highlights
	3. 日本における直近の2事業年度 (特に指定のあるものを除く) における 業務の状況を示す指標等 Summary of Business Performance for Past Two-year Period (Excludes items where specifically noted)
42	4. 責任準備金の残高の内訳 Underwriting Reserves
	5. 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) Loss Reserve Development for Prior Accident Years
43	6. 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 Ultimate Loss Development by Accident Year
44	II. 直近の2事業年度 (特に指定のあるものを除く) における財産の状況 Financial Statements for Past Two-year Period (Excludes items where specifically noted)
	1. 計算書類 Financial Documents
52	2. 日本におけるリスク管理債権の状況 Status of Loans with High Risks
	3. 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況 Status of Loans Involving Trusts with Contracts for Replacement of Losses
	4. 日本における債務者区分に基づいて区分された債権 Loans Classified by Borrower's Status
53	5. 日本における保険会社に係る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) Solvency Margin Ratio (non-consolidated)
54	6. 日本における時価情報 Current Market Values

I. 保険会社の主要な業務に関する事項

Statements on Main Areas of Business

1. 日本における直近の事業年度における事業の概況

Management Discussion and Analysis

チューリッヒ保険会社(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)の平成30年4月1日～平成31年3月31日(2018年4月1日～2019年3月31日)の事業概況を報告します。

事業概況

当期は前期に引続き、主として直販チャネルを通じたリスク細分型自動車保険、クレジットカード会社など提携チャネルを通じた傷害保険を積極的に販売してまいりました。なお、平成31年2月以降、一部の企業保険の新規契約、継続契約の引受を停止いたしました。

当期は、保険引受収益35,557百万円(2.7%増)、資産運用収益304百万円(58.1%減)、その他経常収益110百万円(21.6%減)を合計した経常収益が前期に比べて490百万円、1.4%増収し35,972百万円となりました。一方、保険引受費用2,159百万円(57.1%減)、資産運用費用29百万円(26.8%増)、営業費及び一般管理費32,491百万円(7.2%増)、その他経常費用51百万円(14.5%増)を合計した経常費用は前期に比べて、676百万円、1.9%減少し34,731百万円となり、経常利益を1,240百万円計上いたしました。これに特別損益352百万円の損失及び法人税等322百万円を加減した結果、当期純利益を565百万円計上いたしました。

保険引受の概況については、正味収入保険料は前期に比べ5,068百万円増加し(16.6%増)、35,517百万円となりました。その内訳は、以下のとおりです。

元受正味保険料は、前期に比べ4,317百万円増加し(5.0%増)、90,666百万円を計上しました。

受再正味保険料は、前期に比べ1,122百万円減少し(51.2%減)、1,069百万円を計上しました。

支払再保険料は、前期に比べ1,873百万円減少し(3.2%減)、56,218百万円を計上しました。

受再正味保険料の減少は、一部の企業保険の引受業務を停止したことによるものです。

一方、正味支払保険金は15,179百万円(14.7%減)となり、損害調査費3,246百万円(1.2%減)を加えて算出した正味損害率は51.9%となりました。

また、保険引受に係る営業費及び一般管理費32,453百万円(7.2%増)に諸手数料及び集金費△17,599百万円(9.2%減)を加えて算出した正味事業費率は41.8%となりました。

諸手数料及び集金費の減少は、傷害保険の新規契約をグループ内へ比例出再した受取手数料の増加によります。

これらに支払備金繰入額、責任準備金繰入額等を加減した結果、保険引受損益は944百万円の利益となりました。

資産運用の概況については、当期末の総資産は、前期末に比べ3,844百万円減少して(6.0%減)59,943百万円となりました。このうち有価証券等の運用資産は、前期末に比べ3,180百万円増加して(6.9%増)49,153百万円となりました。

対処すべき課題

当決算期間における我が国経済は、平成30年12月より後退が始まり4ヵ月連続で悪化しました。今後の国内景気は、大型イベントなどがプラス材料となる一方、輸出低迷や設備投資の鈍化に加えて海外リスクも抱え、不透明感が一層強まっています。

このような経営環境のもと、当社は顧客体験・柔軟性と敏速性・イノベーションの強化を軸とした経営戦略に基づき、高品質なサービスの提供及びオペレーション効率の改善を着実に進めております。少子高齢化による社会構造の変化、自動車の安全技術の進歩などの環境変化に着実に対応し、収益性と成長性のバランスのとれた成長戦略の推進に注力するとともに、顧客満足度の向上とリスク管理態勢の高度化など経営管理態勢の一層の強化に取り組んでまいります。

(注)保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しております。

2. 日本における直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

Financial Highlights

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

項目	Item	平成26年度 2014	平成27年度 2015	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
経常収益	Ordinary Income	49,222	50,008	39,014	35,481	35,972
経常利益 (△は経常損失)	Ordinary Profit (or Loss)	△2,812	1,364	283	73	1,240
当期純利益 (△は当期純損失)	Net Profit (or Loss)	△3,740	935	99	△300	565
持込資本金	Brought in Capital	2,933	5,933	5,933	5,933	5,933
純資産額	Net Assets	5,618	9,322	9,578	9,094	9,780
総資産額	Total Assets	62,443	62,458	76,383	63,787	59,943
責任準備金残高	Underwriting Reserve	23,268	18,680	19,616	17,416	18,713
貸付金残高	Loans	-	-	-	-	-
有価証券残高	Securities	51,024	46,338	45,132	44,214	40,160
単体ソルベンシー・マージン比率	Solvency Margin Ratio (non-consolidated)	453.0%	564.8%	596.6%	624.1%	731.7%
内務職員数	Number of Staff	688人	786人	800人	805人	808人
正味収入保険料	Net Premiums Written	48,415	43,027	36,359	30,448	35,517

(注)1. 内務職員数には日本における代表者を含めて表示しております。

2. 平成29年度の会計方針の変更に伴い、平成28年度の数値は変更の影響を遡及補正した数値を使用しております。

3. 日本における直近の2事業年度(特に指定のあるものを除く)における業務の状況を示す指標等

Summary of Business Performance for Past Two-year Period (Excludes items where specifically noted)

(1) 主要な業務の状況を示す指標等(3事業年度) Three Years Underwriting Results

正味収入保険料 Net Premiums Written

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	151	132	90
海上	Marine	290	△29	9
傷害	Personal Accident	13,547	17,190	19,127
自動車	Voluntary Automobile	22,137	12,979	16,097
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	-	-	△0
その他	Miscellaneous	232	175	191
(うち賠償責任)	Liability	(199)	(171)	(187)
合計	Total	36,359	30,448	35,517

(注) 正味収入保険料とは、元受及び受再契約の収入保険料から出再契約の支払再保険料を控除したものです。

元受正味保険料 Direct Net Premiums Written

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	3,989	4,112	4,018
海上	Marine	302	396	442
傷害	Personal Accident	37,810	40,797	43,713
自動車	Voluntary Automobile	36,967	38,634	40,197
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	-	-	-
その他	Miscellaneous	2,468	2,408	2,293
(うち賠償責任)	Liability	(1,789)	(1,872)	(1,819)
合計	Total	81,538	86,348	90,666

(注) 元受正味保険料とは、元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものです。

受再正味保険料 Assumed Net Premiums Written

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	840	798	587
海上	Marine	918	650	151
傷害	Personal Accident	111	52	34
自動車	Voluntary Automobile	27	28	28
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	-	-	△0
その他	Miscellaneous	576	662	266
(うち賠償責任)	Liability	(133)	(106)	(49)
合計	Total	2,473	2,192	1,069

(注) 受再正味保険料とは、受再契約に係る収入保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものです。

支払再保険料 Reinsurance Premiums Ceded

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	4,677	4,777	4,515
海上	Marine	930	1,076	585
傷害	Personal Accident	24,373	23,659	24,620
自動車	Voluntary Automobile	14,858	25,682	24,128
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	—	—	—
その他	Miscellaneous	2,811	2,896	2,368
(うち賠償責任)	Liability	(1,724)	(1,807)	(1,680)
合計	Total	47,652	58,092	56,218

(注) 支払再保険料とは、出再契約に係る支払保険料から出再保険返戻金及びその他の再保険収入を控除したものです。

解約返戻金 Cancelled & Returned Premium

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	12	2	78
海上	Marine	0	6	0
傷害	Personal Accident	141	22	20
自動車	Voluntary Automobile	804	889	984
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	—	—	—
その他	Miscellaneous	45	15	27
(うち賠償責任)	Liability	(38)	(15)	(27)
合計	Total	1,003	936	1,110

(注) 解約返戻金とは、元受解約返戻金及び受再解約返戻金の合計額です。

保険引受利益 Underwriting Profit

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	△257	△246	△348
海上	Marine	677	167	59
傷害	Personal Accident	△1,497	△523	176
自動車	Voluntary Automobile	391	△53	997
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	—	—	—
その他	Miscellaneous	496	△30	58
(うち賠償責任)	Liability	(485)	(△92)	(12)
合計	Total	△190	△687	944

(注) 1. 保険引受利益=保険引受収益-保険引受費用-保険引受に係る営業費及び一般管理費±その他収支

2. その他収支とは、自動車損害賠償責任保険等における法人税相当額等であります。

3. 平成29年度の会計方針の変更に伴い、平成28年度の数値は変更の影響を避及補正した数値を使用しております。

正味支払保険金 Net Claims Paid

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
火災	Fire	47	53	30
海上	Marine	487	10	△15
傷害	Personal Accident	3,872	4,059	6,449
自動車	Voluntary Automobile	16,193	13,524	8,631
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	0	0	0
その他	Miscellaneous	144	147	82
(うち賠償責任)	Liability	(128)	(141)	(70)
合計	Total	20,745	17,795	15,179

(注) 正味支払保険金とは、元受及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です。

元受正味保険金 Direct Net Claims Paid

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		2016	2017	2018
火災	Fire	58	1,223	388
海上	Marine	54	92	594
傷害	Personal Accident	12,134	12,495	13,718
自動車	Voluntary Automobile	20,202	20,454	22,336
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	—	—	—
その他	Miscellaneous	856	1,037	381
(うち賠償責任)	Liability	(812)	(839)	(231)
合計	Total	33,305	35,302	37,419

(注)元受正味保険金とは、元受契約に係る支払保険金から元受契約に係る求償等による回収金を控除したものです。

受再正味保険金 Assumed Net Claims Paid

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		2016	2017	2018
火災	Fire	164	78	105
海上	Marine	851	405	161
傷害	Personal Accident	36	43	6
自動車	Voluntary Automobile	19	16	16
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	0	0	0
その他	Miscellaneous	212	200	184
(うち賠償責任)	Liability	(38)	(57)	(24)
合計	Total	1,284	745	475

(注)受再正味保険金とは、受再契約に係る支払保険金から受再契約に係る求償等による回収金を控除したものです。

回収再保険金 Reinsurance Claims Recovered

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

種目	Line of Business	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		2016	2017	2018
火災	Fire	175	1,249	463
海上	Marine	417	487	771
傷害	Personal Accident	8,298	8,478	7,275
自動車	Voluntary Automobile	4,028	6,947	13,720
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	—	—	—
その他	Miscellaneous	924	1,090	483
(うち賠償責任)	Liability	(722)	(755)	(185)
合計	Total	13,845	18,252	22,715

(注)1. 回収再保険金とは、出再契約に係る回収保険金から出再契約に係る返還金を控除したものです。

2. 平成27年度の自動車の数値がマイナスになっているのは、グループ内への比例出再保険を開始したことによるものです。

(2) 保険契約に関する指標等 Insurance Analysis

契約者配当金 Dividend to Policyholders

該当ありません None

正味損害率、正味事業費率及びその合算率(3事業年度) Three Years Net Loss, Net Expense & Combined Ratio to Net Premiums Written

(単位:%/Unit: %)

種目	平成28年度 (2016)			平成29年度 (2017)			平成30年度 (2018)		
	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
Line of Business	Net Loss Ratio	Net Expense Ratio	Combined Ratio	Net Loss Ratio	Net Expense Ratio	Combined Ratio	Net Loss Ratio	Net Expense Ratio	Combined Ratio
火災	56.2	215.6	271.8	70.1	205.8	275.9	84.9	443.0	527.9
海上	180.9	71.9	252.8	—	—	—	△ 66.2	385.8	319.6
傷害	34.5	56.7	91.2	29.6	66.5	96.1	38.7	56.9	95.6
自動車	84.0	22.9	106.9	120.8	17.4	138.2	67.2	21.4	88.6
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	86.8	111.5	198.3	115.8	126.7	242.5	77.9	43.1	121.0
(うち賠償責任)	(86.7)	(95.9)	(182.6)	(109.6)	(153.3)	(262.9)	(66.9)	(66.1)	(133.0)
合計	66.2	37.3	103.5	69.2	46.5	115.7	51.9	41.8	93.7

(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

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

3. 合算率=正味損害率+正味事業費率

出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率(3事業年度) Three Years Loss, Expense & Combined Ratio before Recovery by Reinsurance

(単位:%/Unit:%)

種目 Line of Business	平成28年度 (2016)			平成29年度 (2017)			平成30年度 (2018)		
	発生損害率 Incurred Loss Ratio	事業費率 Expense Ratio	合算率 Combined Ratio	発生損害率 Incurred Loss Ratio	事業費率 Expense Ratio	合算率 Combined Ratio	発生損害率 Incurred Loss Ratio	事業費率 Expense Ratio	合算率 Combined Ratio
火災 Fire	△ 15.3	20.1	4.8	△ 16.7	22.3	5.6	43.2	13.4	56.6
海上 Marine	35.7	39.8	75.5	53.0	47.4	100.4	102.4	24.0	126.4
傷害 Personal Accident	39.0	65.2	104.2	28.4	60.7	89.1	32.4	61.2	93.6
(医療) Medical	(18.9)	(1,072.9)	(1,091.8)	(22.9)	(156.2)	(179.1)	(29.8)	(115.9)	(145.7)
自動車 Voluntary Automobile	73.4	31.5	104.9	63.1	29.9	93.0	64.2	30.4	94.6
その他 Miscellaneous	△ 1.6	43.4	41.8	87.6	50.9	138.5	30.0	33.6	63.6
(うち賠償責任) Liability	(△8.2)	(49.6)	(41.4)	(14.7)	(57.2)	(71.9)	(14.8)	(38.9)	(53.7)
合計 Total	48.6	46.2	94.8	43.3	44.8	88.1	47.4	43.9	91.3

- (注) 1. 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おります。
 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
 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
 4. 合算率=発生損害率+事業費率
 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増額
 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増額
 7. 平成29年度の会計方針の変更に伴い、平成28年度の数値は変更の影響を避及補正した数値を使用しております。

国内契約・海外契約別の収入保険料の割合(3事業年度) Three Years Ratio of Premiums Written (by Domestic Contract and Overseas Contract)

(単位:%/Unit:%)

区分	Category	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
国内契約	Domestic Contracts	98.1	98.4	99.7
海外契約	Overseas Contracts	1.9	1.6	0.3

(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)について国内契約及び海外契約の割合を記載しております。

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 Numbers of Reinsurers Ceded & Share of Top Five Reinsurers of Ceded Premiums

(単位:%/Unit:%)

項目	Item	平成29年度 2017	平成30年度 2018
出再先保険会社の数	Number of Insurance Companies to which Premiums were Ceded	5(-)	4(-)
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	Ratio Ceded to Top Five Reinsurers	97.1(-)	97.3(-)

- (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(プール出再を含む)を対象としています。
 2. ()内は、第三分野保険に関する数値を表しております。(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です。)

出再保険料の格付ごとの割合 Share for Each Rating of Premiums Ceded

(単位:%/Unit:%)

格付区分	Rating Category	平成29年度 2017	平成30年度 2018
A以上	A and over	100.0(-)	100.0(-)
BBB以上	BBB and over	0.0	0.0
その他	Other	0.0	0.0
合計	Total	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。
 2. 格付区分は、以下の方法により区分しています。
 スタンダード&プアーズ社とムーディーズ社の格付を使用し、両社の格付が異なる場合は、低い格付を使用しています。
 3. ()内は、第三分野保険に関する数値を表しております。(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です。)

未収再保険金(3事業年度) Three Years Reinsurance Claims Receivable

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

未収再保険金の推移 種目計	Reinsurance Recoverable All Products	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
1. 年度開始時の未収再保険金	Reinsurance Recoverable: Beginning of year Balance	3,090(-)	15,963(-)	5,452(-)
2. 当該年度に回収できる事由が 発生した額	Reinsurance Recoverable Recognized during fiscal year	13,845(-)	18,252(-)	22,715(-)
3. 当該年度回収等	Reinsurance Recovered during fiscal year	972(-)	28,762(-)	23,374(-)
4. 年度末の未収再保険金(1+2-3)	Reinsurance Recoverable: End of year Balance	15,963(-)	5,452(-)	4,793(-)

- (注) 1. 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おります。
 2. ()内は、第三分野保険に関する数値を表しております。(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です。)

(3) 経理に関する指標等 Reserve and Equity

支払備金(3事業年度) Three Years Loss Reserves

		(単位:百万円/Unit: Yen in millions)		
種目	Line of Business	平成28年度末 2016	平成29年度末 2017	平成30年度末 2018
火災	Fire	76	68	69
海上	Marine	288	101	18
傷害	Personal Accident	4,569	5,419	5,142
自動車	Voluntary Automobile	10,407	7,952	8,369
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	0	0	0
その他	Miscellaneous	420	257	158
(うち賠償責任)	Liability	(365)	(230)	(144)
合計	Total	15,763	13,798	13,759

責任準備金(3事業年度) Three Years Underwriting Reserves

		(単位:百万円/Unit: Yen in millions)		
種目	Line of Business	平成28年度末 2016	平成29年度末 2017	平成30年度末 2018
火災	Fire	2,070	2,075	2,039
海上	Marine	104	104	107
傷害	Personal Accident	6,184	6,506	7,432
自動車	Voluntary Automobile	10,599	8,129	8,532
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	9	9	9
その他	Miscellaneous	647	591	590
(うち賠償責任)	Liability	(365)	(314)	(325)
合計	Total	19,616	17,416	18,713

(注)平成29年度の会計方針の変更に伴い、平成28年度末の数値は変更の影響を遡及補正した数値を使用しております。

責任準備金積立水準 Underwriting Reserves Saving Level

		(単位:%/Unit: %)	
区分	Item	平成29年度末 2017	平成30年度末 2018
積立方式	Reserving Method		
標準責任準備金対象契約	Standard Underwriting Reserve	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	Standard Underwriting Reserve Others	—	—
積立率	Reserve Saving Ratio	100.0	100.0

(注)1.積立方式及び積立率は、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及び保険業法第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おります。

2.保険料積立金及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及び積立保険に係る払戻積立金について記載しております。

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及び払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る)

(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平成13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平成13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並びに平成13年7月1日以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及び払戻積立金

(3)平成13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

引当金明細表(貸倒引当金の期末残高及び期中の増減額を含む)

Detail Listing of Liability Reserves (Including Allowance for Uncollectible Accounts as of Closing and either Increase or Decrease during the Period)

		(単位:百万円/Unit: Yen in millions)			
平成29年度(2017)		前期末残高 Balance at the beginning of the year	当期増加額 Increase during the year	当期減少額 Decrease during the year	当期末残高 Balance at the end of the year
区分	Item				
一般貸倒引当金	Reserve for Ordinary Bad Debts	5	—	△ 5	0
個別貸倒引当金	Reserve for Individual Bad Debts	—	0	—	0
特定海外債権引当勘定	Reserve for Specific Foreign Loans	—	—	—	—
貸倒引当金合計	Total Reserves for Bad Debts	5	—	△ 4	0
退職給付引当金	Reserve for Retirement Benefits	48	14	—	62
価格変動準備金	Reserve for Price Fluctuations	171	16	—	188

		(単位:百万円/Unit: Yen in millions)			
平成30年度(2018)		前期末残高 Balance at the beginning of the year	当期増加額 Increase during the year	当期減少額 Decrease during the year	当期末残高 Balance at the end of the year
区分	Item				
一般貸倒引当金	Reserve for Ordinary Bad Debts	0	—	△ 0	0
個別貸倒引当金	Reserve for Individual Bad Debts	0	—	△ 0	0
特定海外債権引当勘定	Reserve for Specific Foreign Loans	—	—	—	—
貸倒引当金合計	Total Reserves for Bad Debts	0	—	△ 0	0
退職給付引当金	Reserve for Retirement Benefits	62	12	—	75
価格変動準備金	Reserve for Price Fluctuations	188	17	—	205

貸付金償却 Loss for Write-Down of Loans

該当ありません None

資本金等の明細表(持込資本金・供託金・その他積立金) Capital (Brought in Capital, Deposit for License, and Other Reserve Fund)

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成29年度 (2017)		前期末残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高
区分	Item	Balance at the beginning of the year	Increase during the year	Decrease during the year	Balance at the end of the year
持込資本金	Brought in Capital	5,933	—	—	5,933
供託金	Deposit for License	200	—	—	200
その他積立金	Other Reserve Fund	—	—	—	—

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成30年度 (2018)		前期末残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高
区分	Item	Balance at the beginning of the year	Increase during the year	Decrease during the year	Balance at the end of the year
持込資本金	Brought in Capital	5,933	—	—	5,933
供託金	Deposit for License	200	—	—	200
その他積立金	Other Reserve Fund	—	—	—	—

損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動 Pro-forma Impact of Loss Ratio (Up by 1%) on Ordinary Profit or Loss

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 X 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おります。 ○ 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	平成29年度(2017)	283百万円	(注)異常危険準備金残高の取崩額 44百万円
Impact on Ordinary Profit	平成30年度(2018)	349百万円	(注)異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円

事業費(含む損害調査費)(3事業年度) Three Years of Expenses Including Loss Adjustment Expenses

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

区分	Category	平成28年度 2016	平成29年度 2017	平成30年度 2018
人件費	Personnel Expenses	8,451	8,481	8,549
物件費	Nonpersonnel Expenses	14,909	24,786	26,766
税金	Taxes	346	328	421
火災予防拠出金及び 交通事故予防拠出金	Fire Prevention Contributions & Traffic Accident Prevention Contributions	—	—	—
保険契約者保護機構に対する負担金	Policy Holders Protection Corporation Contributions	—	—	—
諸手数料及び集金費	Various Fees & Collection Expenses	△ 6,772	△ 16,111	△ 17,599
合計	Total	16,934	17,485	18,138

(注)1. 金額は損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」並びに「諸手数料及び集金費」の合計額であります。

2. 平成28年度まで物件費に含めていた再保険による元受コストの回収額について、平成29年度より諸手数料及び集金費に含めて表示することとしました。

対象金額は、平成28年度が78億円、平成29年度が60億円です。

(4)資産運用に関する指標等(3事業年度) Three Years of Investments

資産運用の概況 Investment Summary

(単位:百万円、%/Unit: Yen in millions,%)

区分	Item	平成28年度末(2016)		平成29年度末(2017)		平成30年度末(2018)	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
		Amount	Percentage of Total	Amount	Percentage of Total	Amount	Percentage of Total
預貯金	Deposits	2,156	2.8	1,350	2.1	8,563	14.3
コールローン	Call Loans	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	Bonds Trading with Repurchase Agreement (Gensaki-buy)	—	—	—	—	—	—
債券貸借取引	Bonds Paid for Transactions in Debentures	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	Monetary Receivables Bought	—	—	—	—	—	—
商品有価証券	Commodities Securities	—	—	—	—	—	—
金銭の信託	Money Trusts	—	—	—	—	—	—
有価証券	Securities	45,132	59.1	44,214	69.3	40,160	67.0
貸付金	Loans	—	—	—	—	—	—
土地・建物	Land & Buildings	239	0.3	408	0.6	428	0.7
運用資産計	Total Investment Assets	47,528	62.2	45,972	72.1	49,153	82.0
総資産	Total Assets	76,383	100.0	63,787	100.0	59,943	100.0

利息配当収入の額及び運用利回り Investment Income & Yield on Investments

(単位:百万円、%/Unit: Yen in millions,%)

区分	Item	平成28年度(2016)		平成29年度(2017)		平成30年度(2018)	
		金額 Amount	利回り Yield	金額 Amount	利回り Yield	金額 Amount	利回り Yield
預貯金	Deposits	0	0.01	0	0.02	1	0.05
コールローン	Call Loans	-	-	-	-	-	-
買現先勘定	Bonds Trading with Repurchase Agreement (Gensaki-buy)	-	-	-	-	-	-
債券貸借取引 支払保証金	Bonds Paid for Transactions in Debentures	-	-	-	-	-	-
買入金銭債権	Monetary Receivables Bought	-	-	-	-	-	-
商品有価証券	Commodities Securities	-	-	-	-	-	-
金銭の信託	Money Trusts	-	-	-	-	-	-
有価証券	Securities	265	0.60	260	0.59	283	0.70
貸付金	Loans	-	-	-	-	-	-
土地・建物	Land & Buildings	-	-	-	-	-	-
小計	Sub-Total	266	0.56	260	0.56	285	0.65
その他	Other	-	-	-	-	-	-
合計	Grand Total	266	-	260	-	285	-

(注) 1. 収入金額は損益計算書における「利息及び配当金収入」の金額です。

2. 平均運用額は原則として各月末残高(取得原価又は償却原価)の平均に基づいて算出しております。

海外投融資残高・構成比及び利回り Investments in Foreign Countries

(単位:百万円、%/Unit: Yen in millions,%)

区分	Item	平成28年度末(2016)		平成29年度末(2017)		平成30年度末(2018)	
		金額 Amount	構成比 Percentage of Total	金額 Amount	構成比 Percentage of Total	金額 Amount	構成比 Percentage of Total
外貨建	Foreign Currency Denominated						
外国公社債	Foreign Public and Corporate Bonds	-	-	-	-	-	-
外国株式	Foreign Stocks	-	-	-	-	-	-
その他	Other	148	2.8	39	0.6	169	2.3
外貨建資産計	Total Foreign Currency Denominated Assets	148	2.8	39	0.6	169	2.3
円貨建	Yen Denominated						
非居住者貸付	Loan for Nonresidents	-	-	-	-	-	-
外国公社債	Foreign Public and Corporate Bonds	5,129	97.2	6,767	99.4	7,139	97.7
その他	Other	-	-	-	-	-	-
円貨建資産計	Total Yen Denominated Assets	5,129	97.2	6,767	99.4	7,139	97.7
合計	Total	5,277	100.0	6,807	100.0	7,309	100.0
海外投融資利回り	Yield on Foreign Loans & Investment		0.50		0.35		0.38

商品有価証券の平均残高・売買高 Commodities Securities

該当ありません None

保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比 Owned Securities

(単位:百万円、%/Unit: Yen in millions,%)

区分	Item	平成28年度末(2016)		平成29年度末(2017)		平成30年度末(2018)	
		金額 Amount	構成比 Percentage of Total	金額 Amount	構成比 Percentage of Total	金額 Amount	構成比 Percentage of Total
国債	Government Bonds	8,660	19.2	2,472	5.6	1,996	5.0
地方債	Municipal Bonds	384	0.9	404	0.9	344	0.9
社債	Corporate Bonds	23,731	52.6	26,911	60.9	22,757	56.7
株式	Stocks	-	-	-	-	97	0.2
外国証券	Foreign Securities	5,129	11.4	6,767	15.3	7,139	17.8
その他の証券	Other Securities	7,227	15.9	7,657	17.3	7,825	19.4
合計	Total	45,132	100.0	44,214	100.0	40,160	100.0

保有有価証券利回り Yield on Securities by Item

(単位:%/Unit: %)

区分	Item	平成28年度(2016)	平成29年度(2017)	平成30年度(2018)
公社債	Public and Corporate Bonds	0.14	0.12	0.14
株式	Stocks	-	-	-
外国証券	Foreign Securities	0.51	0.35	0.36
その他の証券	Other Securities	2.92	3.06	3.17
合計	Total	0.60	0.59	0.70

有価証券の種類別の残存期間別残高 Listing of Current Maturity of Securities by Item

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成28年度末 (2016)		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 (注)	合計
区分	Item	Under 1 Year	Over 1 Under 3 Years	Over 3 Under 5 Years	Over 5 Under 7 Years	Over 7 Under 10 Years	Over 10 Years	Total
国債	Government Bonds	6,907	—	—	—	1,703	49	8,660
地方債	Municipal Bonds	31	188	149	10	5	—	384
社債	Corporate Bonds	6,411	11,271	4,325	1,360	362	—	23,731
株式	Stocks	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	Foreign Securities	1,811	2,814	403	99	—	—	5,129
その他の証券	Other Securities	—	—	—	—	—	7,227	7,227
合計	Total	15,161	14,274	4,877	1,471	2,071	7,276	45,132

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成29年度末 (2017)		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 (注)	合計
区分	Item	Under 1 Year	Over 1 Under 3 Years	Over 3 Under 5 Years	Over 5 Under 7 Years	Over 7 Under 10 Years	Over 10 Years	Total
国債	Government Bonds	—	—	—	134	2,225	112	2,472
地方債	Municipal Bonds	79	219	85	14	5	—	404
社債	Corporate Bonds	5,278	11,518	6,968	2,939	206	—	26,911
株式	Stocks	—	—	—	—	—	—	—
外国証券	Foreign Securities	1,502	911	2,807	1,320	226	—	6,767
その他の証券	Other Securities	—	—	—	—	—	7,657	7,657
合計	Total	6,860	12,649	9,861	4,409	2,663	7,769	44,214

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成30年度末 (2018)		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 (注)	合計
区分	Item	Under 1 Year	Over 1 Under 3 Years	Over 3 Under 5 Years	Over 5 Under 7 Years	Over 7 Under 10 Years	Over 10 Years	Total
国債	Government Bonds	—	—	—	643	1,052	300	1,996
地方債	Municipal Bonds	106	156	77	5	—	—	344
社債	Corporate Bonds	4,602	7,333	7,526	3,002	292	—	22,757
株式	Stocks	—	—	—	—	—	97	97
外国証券	Foreign Securities	801	909	4,903	525	—	—	7,139
その他の証券	Other Securities	—	—	—	—	—	7,825	7,825
合計	Total	5,510	8,398	12,508	4,176	1,344	8,223	40,160

(注)期間の定めのないものを含まず。

業種別保有株式の額 Listing of Stocks by Industry

(単位:百万円、%/Unit: Yen in millions,%)

区分	Item	平成28年度末(2016)		平成29年度末(2017)		平成30年度末(2018)	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
		Amount	Percentage of Total	Amount	Percentage of Total	Amount	Percentage of Total
保険業	Insurance Business	—	—	—	—	97	100.0
合計	Total	—	—	—	—	97	100.0

(注)業種別区分は、証券取引所の業種分類に準じております。

貸付金の残存期間別の残高 Listing of Current Maturity of Loans by Category

該当ありません None

担保別貸付金残高 Listing of Loans by Type of Collateral Secured

該当ありません None

用途別の貸付金残高及び構成比 Loans by Designated Use

該当ありません None

業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 Loans by Industry

該当ありません None

規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合 Loans by Debtor (Corporate) Size

該当ありません None

有形固定資産及び有形固定資産合計の残高 Fixed Assets

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

区分	Item	平成28年度末(2016)	平成29年度末(2017)	平成30年度末(2018)
土地	Land	—	—	—
(営業用)	For Business	(—)	(—)	(—)
(賃貸用)	For Investment	(—)	(—)	(—)
建物	Buildings	239	408	428
(営業用)	For Business	(239)	(408)	(428)
(賃貸用)	For Investment	(—)	(—)	(—)
建設仮勘定	Construction in Progress	—	—	—
(営業用)	For Business	(—)	(—)	(—)
(賃貸用)	For Investment	(—)	(—)	(—)
合計	Total	239	408	428
(営業用)	For Business	(239)	(408)	(428)
(賃貸用)	For Investment	(—)	(—)	(—)
リース資産	Lease	23	16	8
その他の有形固定資産	Other	101	240	197
有形固定資産合計	Total	364	665	633

(5) 特別勘定に関する指標 Segregated Account

特別勘定資産残高 Segregated Account

該当ありません None

特別勘定資産 Segregated Assets

該当ありません None

特別勘定の運用収支 Segregated Result

該当ありません None

4. 責任準備金の残高の内訳

Underwriting Reserves

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成28年度末 (2016)		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	合計
種目	Line of Business	Unearned Premium Reserves	Catastrophe Reserves	Risk Reserves	Refund Reserves	Reserve for Policyholder Dividends	Total
火災	Fire	97	1,973	—	—	—	2,070
海上	Marine	—	104	—	—	—	104
傷害	Personal Accident	3,623	2,552	—	8	—	6,184
自動車	Voluntary Automobile	10,154	444	—	—	—	10,599
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	9	—	—	—	—	9
その他	Miscellaneous	106	540	—	—	—	647
(うち賠償責任保険)	(Liability)	(94)	(270)	—	—	—	(365)
合計	Total	13,991	5,615	—	8	—	19,616

(注) 平成29年度の会計方針の変更に伴い、平成28年度末の数値は変更の影響を遡及補正した数値を使用しております。

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成29年度末 (2017)		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	合計
種目	Line of Business	Unearned Premium Reserves	Catastrophe Reserves	Risk Reserves	Refund Reserves	Reserve for Policyholder Dividends	Total
火災	Fire	102	1,973	0	—	—	2,075
海上	Marine	0	104	—	—	—	104
傷害	Personal Accident	3,601	2,896	0	8	—	6,506
自動車	Voluntary Automobile	7,867	261	—	—	—	8,129
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	9	—	—	—	—	9
その他	Miscellaneous	103	487	—	—	—	591
(うち賠償責任保険)	(Liability)	(93)	(220)	—	—	—	(314)
合計	Total	11,684	5,723	0	8	—	17,416

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

平成30年度末 (2018)		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	合計
種目	Line of Business	Unearned Premium Reserves	Catastrophe Reserves	Risk Reserves	Refund Reserves	Reserve for Policyholder Dividends	Total
火災	Fire	66	1,973	0	—	—	2,039
海上	Marine	3	104	—	—	—	107
傷害	Personal Accident	4,145	3,279	0	6	—	7,432
自動車	Voluntary Automobile	7,947	584	—	—	—	8,532
自動車損害賠償責任	Compulsory Automobile Liability	9	—	—	—	—	9
その他	Miscellaneous	113	477	—	—	—	590
(うち賠償責任保険)	(Liability)	(104)	(220)	—	—	—	(325)
合計	Total	12,285	6,419	0	6	—	18,713

5. 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)

Loss Reserve Development for Prior Accident Years

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

会計年度	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
Fiscal year	Beginning Balance	Paid during year	Ending Balance	Development
平成26年度 (2014)	28,184	13,881	15,685	△ 1,383
平成27年度 (2015)	32,567	13,812	13,938	4,816
平成28年度 (2016)	35,842	14,681	16,616	4,544
平成29年度 (2017)	36,652	16,305	14,419	5,928
平成30年度 (2018)	34,897	14,597	17,279	3,020

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額であります。

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おります。

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)

6. 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

Ultimate Loss Development by Accident Year

自動車保険 Automobile Insurance

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

事故発生年度 Accident year	平成26年度 2014			平成27年度 2015			平成28年度 2016			平成29年度 2017			平成30年度 2018		
	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount
事故発生年度末 The first fiscal year	19,893			22,061			22,070			22,291			24,959		
累計保険金 + 支払備金 Accumulated Paid Loss + Loss Reserve															
1年後 The second fiscal year	19,919	1.001	25	21,973	0.996	△ 88	21,918	0.993	△ 152	21,432	0.961	△ 858			
2年後 The third fiscal year	19,956	1.002	37	21,547	0.981	△ 425	21,817	0.995	△ 100						
3年後 The fourth fiscal year	19,840	0.994	△ 116	21,270	0.987	△ 277									
4年後 The fifth fiscal year	19,939	1.005	98												
最終損害見積り額 Ultimate Loss		19,939			21,270			21,817			21,432			24,959	
累計保険金 Accumulated Paid Loss		19,011			19,500			18,870			17,143			14,922	
支払備金 Loss Reserve		927			1,769			2,947			4,288			10,036	

傷害保険 Personal Accident Insurance

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

事故発生年度 Accident year	平成26年度 2014			平成27年度 2015			平成28年度 2016			平成29年度 2017			平成30年度 2018		
	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount
事故発生年度末 The first fiscal year	13,989			14,039			13,761			13,659			14,252		
累計保険金 + 支払備金 Accumulated Paid Loss + Loss Reserve															
1年後 The second fiscal year	12,555	0.898	△ 1,433	12,918	0.920	△ 1,121	11,835	0.860	△ 1,925	12,965	0.949	△ 694			
2年後 The third fiscal year	12,360	0.984	△ 195	12,183	0.943	△ 734	11,699	0.988	△ 136						
3年後 The fourth fiscal year	12,039	0.974	△ 320	12,090	0.992	△ 92									
4年後 The fifth fiscal year	11,921	0.990	△ 117												
最終損害見積り額 Ultimate Loss		11,921			12,090			11,699			12,965			14,252	
累計保険金 Accumulated Paid Loss		11,805			11,715			11,280			11,579			6,963	
支払備金 Loss Reserve		116			375			418			1,385			7,289	

賠償責任保険 Liability Insurance

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

事故発生年度 Accident year	平成26年度 2014			平成27年度 2015			平成28年度 2016			平成29年度 2017			平成30年度 2018		
	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount	金額 Amount	比率 Development Ratio	変動 Development Amount
事故発生年度末 The first fiscal year	649			1,703			729			752			697		
累計保険金 + 支払備金 Accumulated Paid Loss + Loss Reserve															
1年後 The second fiscal year	553	0.852	△ 95	1,004	0.590	△ 699	767	1.053	38	650	0.865	△ 101			
2年後 The third fiscal year	535	0.968	△ 17	823	0.820	△ 180	653	0.851	△ 114						
3年後 The fourth fiscal year	379	0.708	△ 156	731	0.889	△ 91									
4年後 The fifth fiscal year	353	0.932	△ 25												
最終損害見積り額 Ultimate Loss		353			731			653			650			697	
累計保険金 Accumulated Paid Loss		345			620			321			97			61	
支払備金 Loss Reserve		7			111			332			553			635	

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額であります。

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おります。

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おります。

II. 直近の2事業年度(特に指定のあるものを除く)における財産の状況

Financial Statements for Past Two-year Period (Excludes items where specifically noted)

1. 計算書類

Financial Documents

(1) 日本における保険業の貸借対照表 Balance Sheets

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

科目	Item	平成29年度 (2018年3月31日現在) As of March 31, 2018	平成30年度 (2019年3月31日現在) As of March 31, 2019
(資産の部)	Assets		
現金及び預貯金	Cash & Deposits	1,350	8,563
預貯金	Deposits	1,350	8,563
有価証券	Investment in Securities	44,214	40,160
国債	Government Bonds	2,472	1,996
地方債	Municipal Bonds	404	344
社債	Corporate Bonds	26,911	22,757
株式	Stocks	—	97
外国証券	Foreign Securities	6,767	7,139
その他の証券	Other Securities	7,657	7,825
有形固定資産	Tangible Fixed Assets	665	633
建物	Buildings	408	428
リース資産	Leased Tangible Assets	16	8
その他の有形固定資産	Furniture & Fixtures	240	197
無形固定資産	Intangible Fixed Assets	2,598	2,404
ソフトウェア	Software	2,598	2,404
その他資産	Other Assets	14,960	8,180
未収保険料	Premiums Receivable	926	835
代理店貸	Agents' Balance	442	341
共同保険貸	Amounts Due from Co-Insurance	41	19
再保険貸	Amounts Due from Reinsurance	142	37
外国再保険貸	Amounts Due for Reinsurance from Foreign Reinsurance Companies	6,960	749
未収金	Accounts Receivable	3,128	3,078
未収収益	Accrued Income	36	33
預託金	Deposits Receivable	515	436
仮払金	Suspense Payments	2,618	2,443
その他の資産	Sundry Assets	146	205
繰延税金資産	Deferred Tax Asset	—	—
貸倒引当金	Reserve for Bad Debts	△ 0	△ 0
資産の部合計	Total Assets	63,787	59,943

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

科目	Item	平成29年度	平成30年度
		(2018年3月31日現在) As of March 31, 2018	(2019年3月31日現在) As of March 31, 2019
(負債の部)	Liabilities		
保険契約準備金	Technical Reserve	31,214	32,472
支払備金	Loss Reserves	13,798	13,759
責任準備金	Underwriting Reserves	17,416	18,713
その他負債	Other Liabilities	22,904	17,157
共同保険借	Amounts due to Other Home Insurance Companies for Co-insurance	9	7
再保険借	Amounts due to Other Home Insurance Companies for Reinsurance	21	95
外国再保険借	Amounts due to Other Foreign Insurance Companies for Reinsurance	9,911	2,857
未払法人税等	Accrued Taxes	664	991
預り金	Deposit Payable	309	286
未払金	Accounts Payable	3,983	4,487
仮受金	Suspense Receipts	7,840	8,265
リース債務	Lease Liabilities	18	10
その他の負債	Other Liabilities	146	155
退職給付引当金	Reserve for Retirement Benefits	62	75
価格変動準備金	Reserve for Price Fluctuations	188	205
繰延税金負債	Deferred Tax Liability	198	245
本支店勘定	Head Office Account	123	6
負債の部合計	Total Liabilities	54,693	50,163

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

科目	Item	平成29年度	平成30年度
		(2018年3月31日現在) As of March 31, 2018	(2019年3月31日現在) As of March 31, 2019
(純資産の部)	Net Assets		
持込資本金	Brought in Capital	5,933	5,933
供託金	Deposit for License	200	200
剰余金	Retained Earnings	2,450	3,016
繰越利益剰余金	Retained Earnings Brought Forward	2,450	3,016
持込資本金等合計	Total Brought in Capital etc.	8,584	9,149
その他有価証券評価差額金	Unrealized Gain /Loss-Investment	510	630
評価・換算差額等合計	Total Unrealized Gain/Loss	510	630
純資産の部合計	Total Net Assets	9,094	9,780
負債及び純資産の部合計	Total Liabilities & Net Assets	63,787	59,943

平成30年度(2018年度)の貸借対照表の注記

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。
 - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っております。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おります。
 - 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又は償却原価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は、定率法により行っております。ただし、平成28年4月1日以降に取得した建物附属設備及び構築物は定額法により行っております。また、ファイナンス・リース取引により取得した有形固定資産の減価償却は、リース期間を耐用年数とし、残存価額を零とする定額法により行っております。
- 無形固定資産に計上している自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間(5年)に基づく定額法により償却しております。
- 外貨建資産等の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しております。

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及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及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おります。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及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、債務者の支払能力等を総合的に判断して必要と認められる額を引き当てております。

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計上しております。また、すべての債権は上記の基準に基づき、それぞれの資産の所管部が一次査定を実施し、当該部署から独立した財務部もしくはリスク管理部が二次査定を実施し、その査定結果に基づいた引当の計上を行っております。

6. 退職給付引当金は従業員の退職給付に充てるため、当期末における退職給付債務及び年金資産の見込額に基づき計上しております。数理計算上の差異は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数（5年）による定率法により、翌期から費用処理することとしております。過去勤務債務は、発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数（5年間）による定額法により費用処理しております。
7. 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199条において準用する同法第115条の規定に基づき計上しております。
8. 消費税等の会計処理は税抜方式によっております。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等は税込方式によっております。なお、資産に係る控除対象外消費税等はその他の資産に計上し、5年間で均等償却を行っております。
9. 有形固定資産の減価償却累計額は、597百万円であります。
10. 繰延税金資産の総額は3,800百万円であり、繰延税金負債の総額は、245百万円であります。また、繰延税金資産から評価性引当額として控除した額は3,800百万円であります。繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、責任準備金1,634百万円、支払備金983百万円であり、繰延税金負債の発生の主な原因は、その他有価証券に係る評価差額金245百万円であります。
11. ファイナンス・リース取引により使用している重要な有形固定資産として、複合機などがあります。
12. 担保に供している資産は現金で、その額は200百万円であり、保険業法第190条に基づき日本における営業のために供託資産として差し入れているものであります。
13. 当期末における支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりであります。

(支払備金)

支払備金(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く)	38,230百万円
同上に係る出再支払備金	24,471百万円
差引(イ)	13,758百万円
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)	0百万円
計(イ+ロ)	13,759百万円

(責任準備金)

普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	30,261百万円
同上に係る出再責任準備金	17,984百万円
差引(イ)	12,276百万円
その他の責任準備金(ロ)	6,436百万円
計(イ+ロ)	18,713百万円

14. 退職給付に関する事項は次のとおりであります。

(1)退職給付債務及びその内訳

イ.退職給付債務	△ 1,712百万円
ロ.年金資産	1,553百万円
ハ.未積立退職給付債務(イ+ロ)	△ 159百万円
ニ.会計基準変更時差異の未処理額	一百万円
ホ.未認識数理計算上の差異	84百万円
ヘ.未認識過去勤務債務	一百万円
ト.貸借対照表計上額の純額(ハ+ニ+ホ+ヘ)	△ 75百万円
チ.前払年金費用	一百万円
リ.退職給付引当金(トーチ)	△ 75百万円

(2)退職給付債務等の計算基礎

退職給付見込額の期間配分方法	期間定額基準
割引率	0.46%
期待運用収益率	1.25%
過去勤務債務の額の処理年数	5年
数理計算上の差異の処理年数	5年

15. 金融商品に関する事項は次のとおりであります。

(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

当社日本支店は、保険業法に基づく損害保険事業を行うための資金を、当社本店からの出資等により調達しております。また、お客さまからお預かりした保険料に対して、保険契約準備金の積立を行います。これらの調達資金や保険料は、当社日本支店が定めた資産運用方針に基づき、安全性・流動性の高い金融資産で運用します。デリバティブ取引や貸付・不動産への投資は行いません。

② 金融商品の内容及びそのリスク

主な金融資産は有価証券であり、その内訳は債券、投資信託です。債券、投資信託は純投資目的で保有しています。これらは、発行体の信用リスク、金利の変動リスク、市場価格の変動リスクに晒されています。純投資目的で保有する有価証券は、格付の高いものを対象とします。

③ 金融商品に係るリスク管理体制

当社日本支店は、リスク管理方針、資産運用リスク管理規程に基づき、金融資産及び保険契約準備金に、金利変動による不利な影響が生じないよう、資産負債管理（ALM）を行っています。具体的な管理プロセスは以下のとおりです。

まず、保険計理人は保険負債のキャッシュフローを計算し、投資委員会（注1）において債券運用の目標デュレーションを決定します。目標デュレーションと実績デュレーションの乖離分析、本社基準の期待ショートフォール（信頼区間99%、1年）、信用リスクの状況を含む市場リスク量と資産配分の状況は、四半期ごとに開催される統合リスク管理委員会（注2）に報告しております。また、信用リスク、金利リスク、市場リスク、流動性リスクについて、四半期ごとにストレステストを実施し、資本に与える影響度を見積ります。

（注1）当社日本支店の経営会議体である経営委員会の統治機構の下、それを補佐する委員会として設置。少なくとも半期ごとに開催。資産運用方針を定め、ALMの手法として想定される保険期間に合致した運用期間を設定します。

（注2）当社日本支店の経営会議体である経営委員会の統治機構の下、それを補佐する委員会として設置。四半期に一度開催。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

平成31年3月31日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。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、次表には含めておりません。（注2.参照）

	(単位:百万円)		
	貸借対照表計上額	時価	差額
①現金及び預貯金	8,563	8,563	—
②有価証券	40,063	40,063	—
その他有価証券	40,063	40,063	—
③未収金	3,078	3,078	—
資産計	51,705	51,705	—
①未払金	4,487	4,487	—
負債計	4,487	4,487	—

(注) 1. 金融商品の時価の算定方法

資産

① 現金及び預貯金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。

② 有価証券

時価はグループ本社の採用する金融情報サービス会社が提供する価格を採用しております。

③ 未収金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。

負債

① 未払金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。

(注) 2. 非上場株式(貸借対照表計上額97百万円)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ため、前掲「②有価証券」には含めていません。

16. 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(2)日本における保険業の損益計算書 Profit and Loss Statements

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

科目	Item	平成29年度(2017)	平成30年度(2018)
経常収益	Ordinary Income	35,481	35,972
保険引受収益	Underwriting Income	34,613	35,557
正味収入保険料	Net Premiums Written	30,448	35,517
積立保険料等運用益	Investment Income on Deposit Premiums	0	0
支払備金戻入額	Reversal of Outstanding Claims	1,964	39
責任準備金戻入額	Reversal of Underwriting Reserves	2,200	-
資産運用収益	Investment Income	727	304
利息及び配当金収入	Interest and Dividend Income	260	285
有価証券売却益	Gain on Sales of Securities	467	19
積立保険料等運用益振替	Transfer of Investment Income on Deposit Premiums	△0	△0
その他経常収益	Other Ordinary Income	140	110
貸倒引当金戻入額	Reversal of Allowance of Bad Debt	4	0
その他の経常収益	Other Operating Income	135	109
経常費用	Ordinary Expenses	35,407	34,731
保険引受費用	Underwriting Expenses	5,029	2,159
正味支払保険金	Net Claims Paid	17,795	15,179
損害調査費	Loss Adjustment Expenses	3,286	3,246
諸手数料及び集金費	Agency Commissions and Brokerage	△ 16,111	△ 17,599
責任準備金繰入額	Provision for Underwriting Reserves	-	1,297
為替差損	Exchange Loss	58	35
その他保険引受費用	Other Underwriting Expenses	0	0
資産運用費用	Investment Expenses	22	29
有価証券売却損	Loss on Sales of Securities	22	29
営業費及び一般管理費	Operating and General Administrative Expenses	30,310	32,491
その他経常費用	Other Ordinary Expenses	45	51
支払利息	Interest Expenses	0	0
貸倒損失	Bad Debts Loss	-	0
その他の経常費用	Other Operating Expenses	44	51
経常利益(△は経常損失)	Ordinary Profit (or Loss)	73	1,240
特別利益	Extraordinary Income	0	-
固定資産処分益	Gain on Sales / Disposal of Fixed Assets	0	-
特別損失	Extraordinary Expenses	124	352
固定資産処分損	Loss on Sales or Disposal of Fixed Assets	107	92
価格変動準備金繰入額	Provision for Price Fluctuation Reserve	16	17
事業整理損	Loss of Business Reorganization	-	242
税引前当期純利益(△は税引前当期純損失)	Pretax Current Net Profit (or Net Loss)	△ 50	888
法人税及び住民税	Corporate Income Taxes & Other Taxes	250	322
法人税等調整額	Deferred Corporate Income Taxes & Other Taxes	-	-
法人税等合計	Total Corporate Income Tax etc.	250	322
当期純利益(△は当期純損失)	Net Profit (or Net Loss)	△ 300	565
繰越利益剰余金(当期首残高)	Retained Earnings Brought Forward (Balance at the beginning of the year)	2,751	2,450
繰越利益剰余金	Retained Earnings Carried Forward	2,450	3,016

平成30年度（2018年度）の損益計算書の注記

1. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりであります。

収入保険料	91,735百万円
支払再保険料	56,218百万円
差引	35,517百万円

(2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりであります。

支払保険金	37,894百万円
回収再保険金	22,715百万円
差引	15,179百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりであります。

支払諸手数料及び集金費	8,057百万円
出再保険手数料	25,657百万円
差引	△ 17,599百万円

(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あります。

支払備金繰入額(出再支払備金控除前、(口)に掲げる保険を除く)	2,567百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	2,607百万円
差引(イ)	△ 39百万円
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(口)	△ 0百万円
計(イ+口)	△ 39百万円

(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あります。

普通責任準備金繰入額(出再責任準備金控除前)	△ 556百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	△ 1,157百万円
差引(イ)	601百万円
その他の責任準備金繰入額(口)	695百万円
計(イ+口)	1,297百万円

(6) 利息及び配当金収入の資産源泉別内訳は次のとおりであります。

預貯金利息	1百万円
有価証券利息・配当金	283百万円
計	285百万円

2. 退職給付費用は、損害調査費ならびに営業費及び一般管理費として計上しております。退職給付費用の内訳は次のとおりであります。

勤務費用	193百万円
利息費用	8百万円
期待運用収益	△ 18百万円
数理計算上の差異の費用処理額	28百万円
過去勤務債務の費用処理額	－百万円
退職給付費用	212百万円

3. 当期において、一部の企業保険の引受業務を停止したことによる事業整理損242百万円を特別損失で計上しております。

4. 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(3)日本における保険業のキャッシュ・フロー計算書 Cash Flow Statements

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

科目	Item	平成29年度(2017)	平成30年度(2018)
営業活動によるキャッシュ・フロー	Cash Flow from Operating Activities		
税引前当期純利益(△は損失)	Pretax Current Net Income	△ 50	888
減価償却費	Depreciation Expenses	589	728
貸倒損失	Bad Debts Loss	—	0
支払備金の増減額(△は減少)	Increase in Loss Reserves	△ 1,964	△ 39
責任準備金の増減額(△は減少)	Increase in Underwriting Reserves etc.	△ 2,200	1,297
貸倒引当金の増減額(△は減少)	Increase in Reserve for Bad Debts	△ 4	△ 0
退職給付引当金の増減額(△は減少)	Increase in Reserve for Retirement Benefits	14	12
価格変動準備金の増減額(△は減少)	Increase in Reserve for Price Fluctuations	16	17
利息及び配当金収入	Interest and Dividend Income	△ 260	△ 285
有価証券関係損益(△は益)	Loss and Gain on Securities	△ 444	9
支払利息	Interest Expenses	0	0
為替差損益(△は益)		2	△ 7
有形固定資産関係損益(△は益)	Loss and Gain on Tangible Fixed Assets	109	92
無形固定資産関係損益(△は益)	Loss and Gain on Intangible Fixed Assets	12	0
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)	Increase in Other Assets (Excl. Investing and Financing Activities)	11,672	6,609
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)	Increase in Other Liabilities (Excl. Investing and Financing Activities)	△ 8,190	△ 6,123
その他	Other	—	△ 2
小計	Sub-Total	△ 698	3,197
利息及び配当金の受取額	Interest and Dividend Income	344	339
利息の支払額	Interest Paid	0	△ 0
法人税等の支払額又は還付額(△は支払)	Taxes Paid or Refund	△ 129	133
営業活動によるキャッシュ・フロー	Total Cash Flow from Operating Activities	△ 482	3,670
投資活動によるキャッシュ・フロー	Cash Flow from Investing Activities		
有価証券の取得による支出	Expenses for Acquisition of Securities	△ 19,216	△ 8,967
有価証券の売却・償還による収入	Income on Sales and Redemption of Securities	20,250	13,125
資産運用活動計	Total Investing Activities	1,034	4,158
(営業活動及び資産運用活動計)	(Total Operating & Investing Activities)	(551)	(7,829)
有形固定資産の取得による支出	Expenditures for Acquisition of Tangible Fixed Assets	△ 536	△ 183
有形固定資産の売却による収入	Income on Sales of Tangible Fixed Assets	22	—
無形固定資産の取得による支出	Expenditures for Acquisition of Intangible Fixed Assets	△ 833	△ 434
投資活動によるキャッシュ・フロー	Total Cash Flow from Investing Activities	△ 313	3,540
財務活動によるキャッシュ・フロー	Cash Flow from Financing Activities		
リース債務の返済による支出	Expenditures for Reimbursement of Lease Liabilities	△ 7	△ 5
財務活動によるキャッシュ・フロー	Total Cash Flow from Financing Activities	△ 7	△ 5
現金及び現金同等物に係る換算差額	Difference Attributed to Conversions of Cash and Cash Equivalents	△ 2	7
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	Increase in Cash and Cash Equivalents	△ 805	7,213
現金及び現金同等物期首残高	Cash and Cash Equivalents :Beginning Balance	2,156	1,350
現金及び現金同等物期末残高	Cash and Cash Equivalents :Ending Balance	1,350	8,563

平成30年度(2018年度)のキャッシュ・フロー計算書の注記

- 現金及び現金同等物の範囲は、「現金及び預貯金」と「取得日から償還日までの期間が3ヵ月以内の債券等」としております。
- 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。

平成31年(2019年)3月31日現在

現金及び預貯金	8,563百万円
有価証券	40,160百万円
現金同等物以外の有価証券	△40,160百万円
現金及び現金同等物	8,563百万円

- 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・フローを含んでおります。
- 重要な非資金取引の内容
当事業年度に新たに計上したファイナンス・リース取引はありません。
- 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(4) 日本における直近の2事業年度の株主資本等変動計算書 Statements of Changes in Net Assets

平成29年度(2017年度) 株主資本等変動計算書 平成29年度(平成29年4月1日から平成30年3月31日まで)

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

	株主資本 Owner's Equity				評価・換算差額等 Unrealized Gain / Loss		純資産 合計 Total Net Assets	
	資本金 Capital Stock	利益剰余金 Retained Earnings		株主資本 合計 Total Owner's Equity	その他 有価証券 評価差額金 Unrealized Gain / Loss - Investment	評価・換算 差額等合計 Total Unrealized Gain / Loss		
		その他利益剰余金 Other Retained Earnings	利益剰余金 合計 Total Retained Earnings					
当期首残高 Balance at the beginning of the year	6,133	—	2,751	2,751	8,885	693	693	9,578
当期変動額 Changes during the year								
資金受入 Capital Receipt	—				—			—
当期純利益又は当期純損失 (△) Net Profit or Net Loss (△)			△ 300	△ 300	△ 300			△ 300
本社送金 Cash Transfer to Head Office								
その他 Other								
株主資本以外の項目の当期変動額(純額) Changes (Net) except Owner's Equity during the year						△ 183	△ 183	△ 183
当期変動額合計 Total Changes during the year	—	—	△ 300	△ 300	△ 300	△ 183	△ 183	△ 484
当期末残高 Balance at the end of the year	6,133	—	2,450	2,450	8,584	510	510	9,094

平成30年度(2018年度) 株主資本等変動計算書 平成30年度(平成30年4月1日から平成31年3月31日まで)

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

	株主資本 Owner's Equity				評価・換算差額等 Unrealized Gain / Loss		純資産 合計 Total Net Assets	
	資本金 Capital Stock	利益剰余金 Retained Earnings		株主資本 合計 Total Owner's Equity	その他 有価証券 評価差額金 Unrealized Gain / Loss - Investment	評価・換算 差額等合計 Total Unrealized Gain / Loss		
		その他利益剰余金 Other Retained Earnings	利益剰余金 合計 Total Retained Earnings					
当期首残高 Balance at the beginning of the year	6,133	—	2,450	2,450	8,584	510	510	9,094
当期変動額 Changes during the year								
資金受入 Capital Receipt	—				—			—
当期純利益又は当期純損失 (△) Net Profit or Net Loss (△)			565	565	565			565
本社送金 Cash Transfer to Head Office								
その他 Other								
株主資本以外の項目の当期変動額(純額) Changes (Net) except Owner's Equity during the year						119	119	119
当期変動額合計 Total Changes during the year	—	—	565	565	565	119	119	685
当期末残高 Balance at the end of the year	6,133	—	3,016	3,016	9,149	630	630	9,780

平成30年度(2018年度)の株主資本等変動計算書の注記

1. 当社は外国損害保険会社の日本支店であり、株主資本は広義の本支店勘定のうち、送金予定のないものを記載しております。
2. 資本金は持込資本金及び供託金を含めております。

2. 日本におけるリスク管理債権の状況

Status of Loans with High Risks

1. 破綻先債権 Currently in Bankruptcy

該当ありません None

2. 延滞債権 Delinquent in Payments

該当ありません None

3. 3か月以上延滞債権 Delinquent in Payments more than 3 months

該当ありません None

4. 貸付条件緩和債権 Favorable Loan Revisions Completed

該当ありません None

5. リスク管理債権の合計額 Total Amount of Loans with High Risks

該当ありません None

3. 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

Status of Loans Involving Trusts with Contracts for Replacement of Losses

該当ありません None

4. 日本における債務者区分に基づいて区分された債権

Loans Classified by Borrower's Status

1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権 Bankrupt or Bankrupt for All Intents and Purposes

該当ありません None

2. 危険債権 On the Verge of Bankruptcy

該当ありません None

3. 要管理債権 Financial Status Needs Careful Monitoring

該当ありません None

4. 正常債権 Financial Status Normal

該当ありません None

5. 日本における保険会社に係る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)

Solvency Margin Ratio (non-consolidated)

(単位:百万円/Unit: Yen in millions)

区分	Item	平成29年度 (2018年3月31日現在) As of March 31, 2018	平成30年度 (2019年3月31日現在) As of March 31, 2019
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	Total Solvency Margin (non-consolidated)	16,934	18,364
供託金等	Deposits for License etc.	2,000	2,000
価格変動準備金	Reserve for Price Fluctuations	188	205
危険準備金	Risk Reserves	0	0
異常危険準備金	Catastrophe Loss Reserves (Includes Personal Earthquake Reserve)	5,723	6,419
一般貸倒引当金	Reserve for Ordinary Bad Debts	0	0
その他有価証券評価差額金・ 繰延ヘッジ損益(税効果控除前)	Unrealized Gain/Loss on Available for Sale Securities, Deferred Gain/Loss on Hedges	638	788
土地の含み損益	Unrealized Gain/Loss on Land Holdings	-	-
持込資本金及び剰余金	Brought in Capital and Surplus	8,384	8,949
払戻積立金超過額	Excess of Refund Reserves	-	-
負債性資本調達手段等	Funding Instruments with a Debt-Like Nature	-	-
払戻積立金超過額及び負債性資本調達 手段等のうち、マージンに算入されない額	Non-Admitted Margin thereof	-	-
控除項目	Deduction	-	-
その他	Other	-	-
(B) 単体リスクの合計額	Total Risk (non-consolidated)	5,426	5,019
一般保険リスク (R ₁)	General Insurance Risk (R ₁)	4,287	3,747
第三分野保険の保険リスク (R ₂)	The Third Sector Insurance Risk (R ₂)	-	-
予定利率リスク (R ₃)	Anticipated Rate-of-Return Risk (R ₃)	5	6
資産運用リスク (R ₄)	Investment Risk (R ₄)	2,544	2,607
経営管理リスク (R ₅)	Default Risk (R ₅)	142	133
巨大災害リスク (R ₆)	Catastrophe Risk (R ₆)	295	316
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率	Solvency Margin Ratio (non-consolidated)	624.1%	731.7%
	$\frac{(A)}{(B) \times (1/2)} \times 100$		

(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)、第87条(単体リスク)、第161条、及び第162条ならびに平成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おりますが、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。

●こうした「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))に対する「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))であります。

「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をいいます。

- ①保険引受上の危険(一般保険リスク) : 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く。)(第三分野保険の保険リスク)
- ②予定利率上の危険(予定利率リスク) : 長期保険について、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及び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

「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」(単体ソルベンシー・マージン総額)とは、損害保険会社の純資産(社外流出予定額等を除く)、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あります。

●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に、経営の健全性を判断するために活用する客観的な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. 日本における時価情報

Current Market Values

1. 有価証券 Securities

(1) 保有目的区分 By Investing Purpose

(単位:百万円 / Unit: Yen in millions)

区分	Item	平成29年度末 (2017)			平成30年度末 (2018)		
		取得原価 Amortized costs	貸借対照表計上額 Amounts in Balance Sheet (Fair Value)	差額 Variance	取得原価 Amortized costs	貸借対照表計上額 Amounts in Balance Sheet (Fair Value)	差額 Variance
売買目的有価証券	Securities Held for Trading Purposes	—	—	—	—	—	—
満期保有目的の債券	Bonds Held to Maturity	—	—	—	—	—	—
子会社及び関連会社株式	Shares of Subsidiaries and Affiliated Companies	—	—	—	97	97	—
その他有価証券	Securities Available for Sale	43,504	44,214	709	39,187	40,063	875
合計	Total	43,504	44,214	709	39,285	40,160	875

(注) 1. 取得原価欄は償却原価を表示しています。

2. 時価のない有価証券については、帳簿価額としております。

(2) 形態別区分 By Portfolio

(単位:百万円 / Unit: Yen in millions)

区分	Item	平成29年度末 (2017)			平成30年度末 (2018)		
		取得原価 Amortized costs	貸借対照表計上額 Amounts in Balance Sheet (Fair Value)	差額 Variance	取得原価 Amortized costs	貸借対照表計上額 Amounts in Balance Sheet (Fair Value)	差額 Variance
公社債	Fixed Maturities	29,768	29,788	20	25,023	25,098	75
株式	Stocks	—	—	—	97	97	—
外国証券	Foreign Securities	6,763	6,767	4	7,163	7,139	△ 23
その他の有価証券	Other Securities	6,973	7,657	684	7,001	7,825	824
合計	Total	43,504	44,214	709	39,285	40,160	875

(注) 1. 取得原価欄は償却原価を表示しています。

2. 時価のない有価証券については、帳簿価額としております。

2. 金銭の信託 Money Trust

該当ありません None

3. デリバティブ取引(有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。) Derivatives Trading excluding Derivatives Trading related to Securities

該当ありません None

4. 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引 Derivatives as defined by the Insurance Business Law

該当ありません None

5. 先物外国為替取引 Foreign Exchange Futures

該当ありません None

6. 有価証券関連デリバティブ取引(7に掲げるものを除く。) Derivatives Trading related to Securities excluding the trading stated in 7

該当ありません None

7. 金融商品取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引

(国債証券等及び金融商品取引法第2条第1項第17号に掲げる有価証券のうち同項第1号の性質を有するものに係るものに限る。)

The securities futures or securities forward contracts as defined by Financial Instruments and Exchange Law, and similar trading to securities futures in foreign financial instrument market

(Among securities regulated under Part 17, Section 1, Article 2 of the Government Bonds and Financial Instruments and Exchange Law, only those having the same nature as securities under Part 1 of the same Section and Article are included.)

該当ありません None

財務諸表の正確性及び内部監査の有効性

本ディスクロージャー誌に掲載の財務諸表は、
本職として適正であることを確認します。
またスイス本社に報告した決算にかかわる内部監査の
有効性はスイス本社において確認されています。

※本誌は保険業法第111条を準用する同法第199条に基づいて
作成したディスクロージャー資料です。

2019年8月

チューリッヒ保険会社
(チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
日本における代表者および最高経営責任者 西浦 正親

西浦正親



チューリッヒ保険会社

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド

ディスクロージャー誌2019

2019年8月発行

〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20

TEL 03-6832-2111 / FAX 03-6832-2151 URL www.zurich.co.jp

チューリッヒ保険会社

チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド

〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20

TEL 03-6832-2111 / FAX 03-6832-2151