



令和3年度版／令和2年度決算

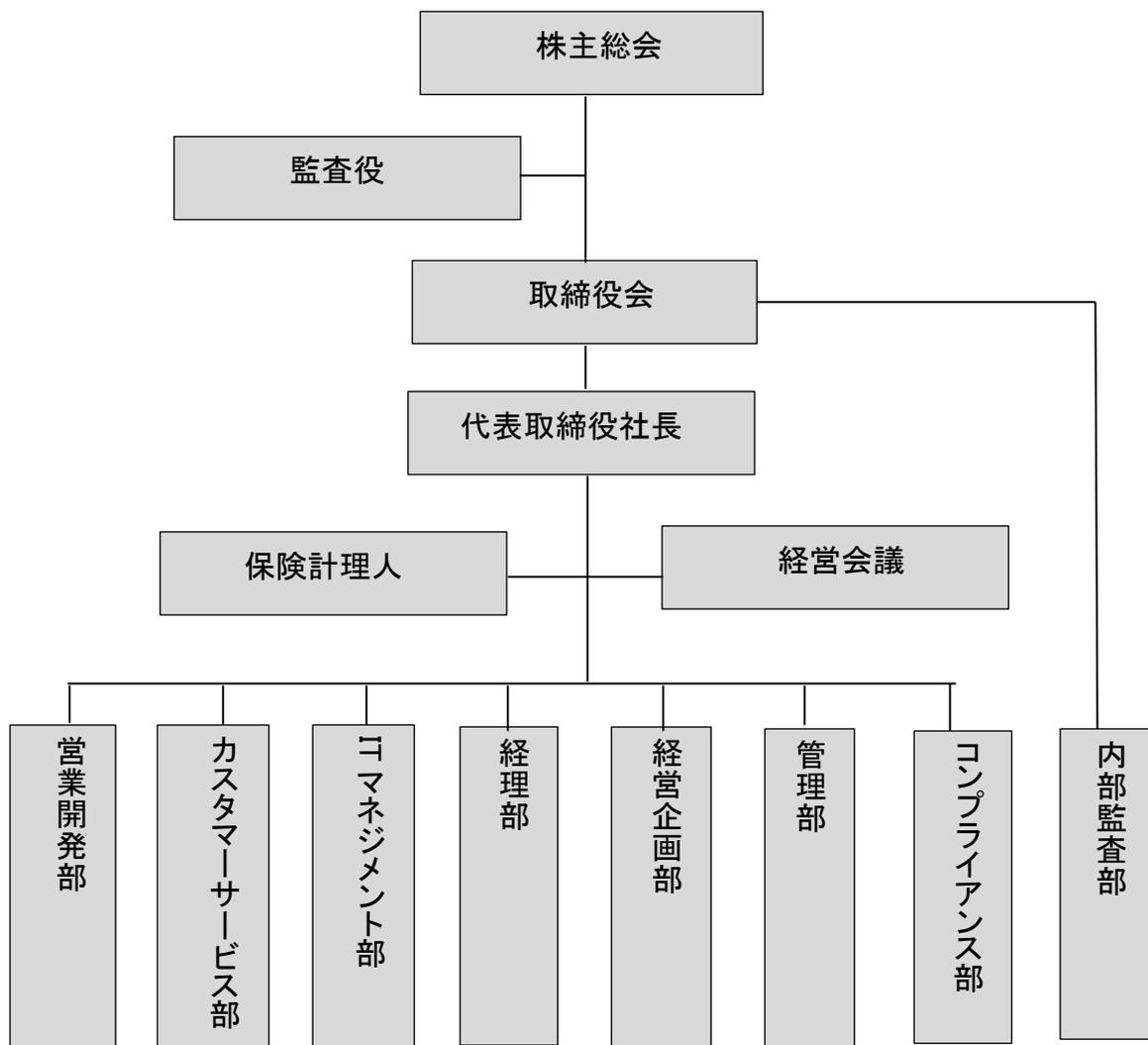
# AWPチケットガード少額短期保険株式会社の現状 2021



# 第1 概況および組織に関する事項

## 1. 経営の組織

AWP チケットガード少額短期保険株式会社 組織図  
2021年3月31日現在



## 2. 株式に関する事項

### (1) 株式数

発行可能株式総数	9.6千株
発行済株式の総数	6.7千株

### (2) 当年度末株主数

1名

### (3) 大株主

株主の氏名又は名称	当社への出資状況	
	持株数等	持株比率
AWPジャパン株式会社	6.7千株	100%

## 3. 会社役員に関する事項

氏名	地位及び担当
モウティニュー ブリト ムーン パトリシア ナイル	代表取締役
寺坂 真明	代表取締役
クリスティアン・ガリッツィ	取締役
福永 隆明	監査役 (社外監査役)

(注)

1. AWPジャパン株式会社は当社の100%出資親会社であります。
2. 社外監査役との記載は、会社法施行規則第2条第3項第5号に定める社外役員であることを示しております。
3. 代表取締役秋山由美が令和2年4月17日に死亡により退任、取締役ヨハネス・バイヤーはグループ内異動により令和2年4月30日付で退任しました。代表取締役天野勝彦が令和2年5月15日付で、また取締役クリスティアン・ガリッツィが令和2年5月1日付でそれぞれ役員に就任しました。代表取締役天野勝彦が令和2年9月1日付で退任し、代表取締役寺坂真明が令和2年9月1日付で役員に就任しました。

## 第2 主要な業務の内容

商品種類	区分
損害保険	その他の損害保険

## 第3 主要な業務に関する事項

### 1. 直近の事業年度における業務の概況

<p>保険料等収入は 77,952 千円となり、責任準備金等戻入額 92,920 千円及び運用収益 3 千円を加えた経常収益は 170,876 千円となりました。</p> <p>一方、保険金等支払額 47,567 千円、解約返戻金等 17,691 千円、支払備金繰入 19,933 千円、事業費 112,387 千円、保険業法第 113 条繰延資産償却額 46,823 千円等の合計か</p> <p>ら、経常費用は 244,401 千円となりました。</p> <p>この結果、経常損失は 73,526 千円となり、助成金収入による特別利益 2,000 千円を加味した税引前当期純損失は 71,526 千円となり、法人税及び住民税 290 千円を控除した結果、当期純損失は 71,816 千円となりました。</p> <p>(対処すべき課題)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を如何に最小限に抑えるか、需要の落ち込みの少ない国内旅行、宿泊等の新規開拓を行うかが課題であると認識しております。</p>
---

### 2. 直近の3事業年度における主要な業務の概況を示す指標

(単位：千円、%、人)

項目	平成 30 年度	平成 31 年度	令和 2 年度
経常収益	292,270	326,622	77,952
経常利益	47,398	3,254	△71,718
当期純利益	60,236	25,966	△70,008
正味収入保険料	285,493	314,212	40,328
総資産	481,607	483,499	317,124
純資産額	304,052	330,018	258,202
保険業法上の純資産額	278,155	365,599	278,155

責任準備金残高	113,694	82,950	33,557
資本金	227,500	227,500	227,500
(発行済株式の総数 株)	6,700	6,700	6,700
保険金等の支払い能力の充実の状況を示す比率(ソルベンシー・マージン比率)	1,019.4	1,084.1	3,179.4
配当性向	0	0	0
従業員数	15	12	13
有価証券残高	0	0	0

### 3. 直近の2事業年度における業務の状況

#### (1) 主要な業務の状況を示す指標等

##### ①正味収入保険料

(単位：千円)

区 分	前期 保険料	当期 保険料
その他の損害保険	314,212	40,328
合 計	314,212	40,328

##### ②元受正味保険料

(単位：千円)

区 分	前期 保険料	当期 保険料
その他の損害保険	314,212	40,328
合 計	314,212	40,328

※元受正味保険料とは元受保険料から元受解約返戻金および元受その他返戻金を控除したものをいいます。

##### ③支払再保険料

該当ありません。

##### ④保険引受利益

(単位：千円)

区 分	前期 金額	当期 金額
その他の損害保険	3,253	△73,526

合 計	3,253	△73,526
-----	-------	---------

※保険引受利益とは経常利益から保険引受以外にかかわる収支を控除したものをいいます。

⑤正味支払保険金

(単位：千円)

区 分	前期 金額	当期 金額
その他の損害保険	60,668	47,566
合 計	60,668	47,566

※正味支払保険金とは元受正味保険金から出再契約の回収再保険金を控除したものをいいます。

⑥元受正味保険金

(単位：千円)

区 分	前期 金額	当期 金額
その他の損害保険	60,668	47,566
合 計	60,668	47,566

※元受正味保険金とは元受契約の支払い保険金から元受保険金戻入を控除したものをいいます。

⑦回収再保険金

該当ありません。

(2) 保険契約に関する指標等

①主要な保険契約に係る保険期間の区分ごとの契約者(社員)配当金の額

該当ありません。

②保険種目の区分ごとの正味損害率及び正味事業費率並びにその合算率

区 分	前 期			当 期		
	正味 損害率	正味 事業費率	正味 合算率	正味 損害率	正味 事業費率	正味 合算率
その他の損害保険	19.3%	78.7%	98.0%	117.9%	394.7%	512.6%
合 計	19.3%	78.7%	98.0%	117.9%	394.7%	512.6%

③出再控除前の元受損害率、元受事業費率及び元受合算率

区 分	前 期			当 期		
	正味 損害率	正味 事業費率	正味 合算率	正味 損害率	正味 事業費率	正味 合算率
その他の損害保険	19.3%	78.7%	98.0%	117.9%	394.7%	512.6%
合 計	19.3%	78.7%	98.0%	117.9%	394.7%	512.6%

④出再を行った再保険会社の数と出再保険料の上位5社の割合  
該当ありません。

⑤出再先保険料の格付ごとの割合  
該当ありません。

⑥未収再保険金の額  
該当ありません。

(3) 経理に関する指標等

①支払備金

(単位：千円)

区 分	前 期	当 期
その他の損害保険	50,183	6,656
合 計	50,183	6,656

②責任準備金

(単位：千円)

区 分	前 期	当 期
その他の損害保険	82,950	33,557
合 計	82,950	33,557

③利益準備金及び任意積立金の区分ごとの残高  
該当ありません。

(4) 資産運用に関する指標等

①現預金、有価証券、運用資産計、総資産の区分ごとの残高及び総資産に対する割合

(単位：千円)

年度	前期		当期	
	金額	構成比	金額	構成比
項目				
現預金	400,748	82.9%	282,985	89.2%
金銭信託				
有価証券				
運用資産計	400,748	82.9%	282,985	89.2%
総資産	483,499	100.0%	317,124	100.0%

②利息配当収入の額及び運用利回り

(単位：千円)

年度	前期		当期	
	金額	利回り	金額	利回り
項目				
現預金	3	0.00%	3	0.00%
金銭信託	-	-	-	-
有価証券	-	-	-	-
運用資産計	3	0.00%	3	0.00%
総資産	3	0.00%	3	0.00%

③保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

該当ありません。

④保有有価証券利回り

該当ありません。

⑤有価証券の種類別の残存期間別残高

該当ありません。

## (5) 責任準備金の残高の内訳

(単位：千円)

区分	普通責任 準備金	異常危険 準備金	契約者配当準 備金等	合計
その他の損害保険	13,604	19,952		33,557
計	13,604	19,952		33,557

## (6) ソルベンシー・マージン比率

(単位：千円、%)

	前期	当期
(1) ソルベンシー・マージン総額	318,776	278,155
① 純資産の部の合計額（繰延資産等控除後の額）	283,194	258,202
② 価格変動準備金		
③ 異常危険準備金	35,581	19,952
④ 一般貸倒引当金		
⑤ その他有価証券評価差額（税効果控除前）（99%又は100%）		
⑥ 土地の含み損益（85%又は100%）		
⑦ 契約者配当準備金の一部（除、翌期配当所要額）		
⑧ 将来利益		
⑨ 税効果相当額		
⑩ 負債性資本調達 手段等		
	告示(第14号)第2条第3項第5号イに掲げるもの(⑩(a))	
	告示(第14号)第2条第3項第5号ロに掲げるもの(⑩(b))	
(2) リスクの合計額 $\sqrt{[R_1^2+R_2^2]}+R_3+R_4$	58,807	17,496
保険リスク相当額	56,841	16,673
	R1 一般保険リスク相当額	56,841
	R4 巨大災害リスク相当額	
R2 資産運用リスク相当額	4,007	2,829
	価格変動等リスク相当額	
	信用リスク相当額	4,007
	子会社等リスク相当額	
	再保険リスク相当額	
	再保険回収リスク相当額	
R3 経営管理リスク相当額	1,825	585
(3) ソルベンシー・マージン比率 (1)/{(1/2)×(2)}	1,084.1	3,179.4

(7) 時価情報等

①有価証券

該当ありません。

②金銭の信託

該当ありません。

## 第4 計算書類

### 1. 貸借対照表

令和2年度（令和3年3月31日現在）貸借対照表  
（AWPチケットガード少額短期保険株式会社）

（単位：千円）

科 目	金 額	科 目	金 額
(資産の部)		(負債の部)	
現金及び預貯金		保険契約準備金	40,213
現金	282,985	支払備金	6,655
預貯金		責任準備金	33,557
有価証券	282,985	代理店借	
国債		再保険借	
地方債		短期社債	
その他の証券		社債	
有形固定資産		新株予約権付社債	
土地		その他負債	18,708
建物		借入金	
リース資産		未払法人税等	
建設仮勘定		未払金	
その他の有形固定資産		未払費用	18,596
無形固定資産		前受収益	
ソフトウェア		預り金	112
のれん		リース債務	
リース資産		資産除去債務	
その他の無形固定資産		仮受金	
代理店貸	2	その他の負債	
再保険貸		退職給付引当金	
その他資産	9,133	役員退職慰労引当金	
未収金	8,195	価格変動準備金	
未収保険料		繰延税金負債	
前払費用		負債の部 合計	58,922
未収収益		(純資産の部)	
仮払金	940	資本金	227,500
その他の資産		新株式申込証拠金	
前払年金費用		資本剰余金	107,500
繰延税金資産		資本準備金	107,500

供託金	25,000	その他資本剰余金	
		利益剰余金	△76,797
		利益準備金	
		その他利益剰余金	△76,797
		繰越利益剰余金	△76,797
		自己株式	
		自己株式申込証拠金	
		株主資本合計	258,202
		その他有価証券評価差額金	
		繰延ヘッジ損益	
		土地再評価差額金	
		評価・換算差額等合計	
		新株予約権	
		純資産の部 合計	258,202
資産の部合計	317,124	負債及び純資産の部合計	317,124

貸借対照表に関する注記

1. 保険業法第113条繰延資産の処理方法  
保険業法第113条繰延資産の繰延額及び償却額の計算は、法令及び定款の規定に基づき行っております。
2. その他の基本となる重要な事項
  - (1) 消費税等の会計処理  
当社における消費税の会計処理は、税込方式によっております。
  - (2) 連結納税制度の適用  
当社は、AWPジャパン株式会社を連結納税親会社とする連結納税主体の連結納税子会社として、連結納税制度を適用しております。
3. 金融商品に関する注記

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  
当社は、保険業法に基づく少額短期保険事業を行っております。保有する資産は保険契約者に対する責任を履行するための原資であることに鑑み、安全性と流動性の確保を目的とした短期的な預貯金を中心とする金融商品を活用し、デリバティブ取引は行わない方針であります。
  - ② 金融商品の内容及びそのリスク  
当社が保有する金融商品は主として預貯金、未収金及び代理店貸であります。未収金及び代理店貸は短期の債権であります。債務不履行による信用リスクがあります。
  - ③ 金融商品に係わるリスク管理体制  
未収金及び代理店貸に係わる信用リスクに関しては、毎月の債権回収状況を管理しております。
  - ④ 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明  
金融商品の時価については、市場価格に基づいております。  
なお、市場価格がない場合には合理的に算定された価額によることとしております。
- (2) 金融商品の時価等に関する事項  
当期末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金融商品は保有しておりません。

(単位：円)

	貸借対照表計上額	時価	差額
① 預貯金	282,985,784	282,985,784	-
② 未収金	8,195,959	8,195,959	-
③ 代理店貸	2,020	2,020	-
資産計	291,183,763	291,183,763	-
③ 未払費用	18,596,834	18,596,834	-
④ 預り金	112,060	112,060	-
負債計	18,708,894	18,708,894	-

(注) 金融商品の時価の算定方法

- ① 預貯金、② 未収金及び③ 代理店貸  
これらは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。
- ③ 未払費用、④ 預り金  
これらは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。

4. 関係会社に対する金銭債権 7,021 円
5. 関係会社に対する金銭債務 11,209,421 円
6. 繰延税金資産及び繰延税金負債の主な発生別の内訳は以下のとおりであります。

繰延税金資産	
未払費用	437,112 円
責任準備金	17,084,684 円
支払備金	15,226,749 円
異常危険準備金	20,446,405 円
繰越欠損金	0 円
その他	0 円
繰延税金資産 小計	53,194,950 円
評価性引当額	△ 53,194,950 円
繰延税金資産 合計	0 円

繰延税金負債	
保険業法第113条繰延資産	0 円
譲渡損益調整資産	0 円
繰延税金負債 合計	0 円
繰延税金資産の純額	0 円

7. 当期末における支払備金の内訳は次のとおりであります。

支払備金	6,655,837 円
同上にかかる出再支払備金	- 円
差引	6,655,837 円

8. 当期末における責任準備金の内訳は次のとおりであります。

普通責任準備金	13,604,520 円
同上にかかる出再責任準備	- 円
差引(イ)	13,604,520 円
異常危険準備金(ロ)	37,389,293 円
計(イ)+(ロ)	50,993,813 円

9. 1株当たり純資産額は0円00銭であります。

算定上の基礎である純資産の部の合計額及び普通株式に係る当期末の純資産額はいずれも0円、1株当たり純資産額の算定に用いた当期末の普通株式は6,700株であります。

10. 追加情報

(連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用)

当社及び国内連結子会社は、「所得税法等の一部を改正する法律」(令和2年(2020年)法律第8号)において創設されたグループ通算制度への移行及びグループ通算制度への移行にあわせて単体納税制度の見直しが行われた項目については、「連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用に関する取扱い」(実務対応報告第39号2020年3月31日)第3項の取扱いにより、「税効果会計に係る会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第28号2018年2月16日)第44項の定めを適用せず、繰延税金資産及び繰延税金負債の額について、改正前の税法の規定に基づいております。

2. 損益計算書

令和 2 年度  $\left( \begin{array}{l} \text{令和 2年 4月 1日から} \\ \text{令和 3年 3月 31日まで} \end{array} \right)$  損益計算書

(AWP チケットガード少額短期保険株式会社)

(単位：千円)

科 目	金 額
経常収益	170,875
保険料等収入	77,952
保険料	77,952
再保険収入	
回収再保険金	
再保険手数料	
再保険返戻金	
その他再保険収入	
責任準備金等戻入額	92,920
支払備金戻入額	43,527
責任準備金戻入額	49,392
資産運用収益	3
利息及び配当金等収入	3
その他運用収益	
その他経常収益	
経常費用	244,401
保険金等支払金	85,190
保険金等	47,566
解約返戻金等	17,690
その他返戻金	19,932
契約者配当金	
再保険料	
事業費	112,387
営業費及び一般管理費	111,958
税金	429
減価償却費	
退職給付引当金繰入額	
その他経常費用	46,823

保険業法第 113 条繰延資産償却額	46,823
経常損失	73,526
特別利益	2,000
助成金収入	2,000
特別損失	
価格変動準備金繰入額	
その他特別損失	
契約者配当準備金繰入額	
税引前当期純損失	71,526
法人税及び住民税	290
法人税等調整額	
法人税等合計	290
当期純損失	71,816

損益計算書に関する注記

1. 関係会社との取引による費用総額 60,524,762 円
2. 主な収益及び費用に関する内訳
  - (1) 支払備金繰入額(△は戻入額)の内訳は以下のとおりであります。
 

支払備金繰入額	△ 43,527,486 円
同上にかかる出再支払備金繰入額	- 円
差引	△ 43,527,486 円
  - (2) 責任準備金繰入額(△は戻入額)の内訳は以下のとおりであります。
 

普通責任準備金繰入額	△ 33,764,140 円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	- 円
差引(イ)	△ 33,764,140 円
異常危険準備金繰入額(ロ)	1,807,832 円
計(イ) + (ロ)	△ 31,956,308 円
3. 1株当たり当期純損失金額は13,321円29銭であります。  
算定上の基礎である普通株式に係る当期純損失金額は89,252,653円であり、普通株式の期中平均株式数は6,700株であります。
4. 関連当事者との取引に関する注記

種類	関連当事者の名称	議決権等の所有(被所有)割合	関係内容		取引の状況および債権債務の残高			
			役員の兼任など	事業上の関係	取引の内容	取引金額(円)	科目	期末残高(円)
親会社	Allianz Worldwide Partners S.A.S.	被所有 間接100%	-	経営管理契約を締結している	経営管理契約(*1)	931,526	未払費用	605,506
親会社	AWPジャパン株式会社	被所有 直接100%	当社取締役4名中3名を派遣	業務委託契約等を締結している	業務委託契約(*2)	16,678,216	未払費用	3,464,273
					出向者給与(*3)	42,929,140	未払費用	7,139,642
					代理店手数料(*4)	(14,120)	未払費用	-

- (\*1) 2014年1月以降、売上高から解約返戻金及び代理店手数料を控除した金額に3%を乗じた金額を経営管理料として支払う契約を締結しておりましたが、2017年1月以降は3.43%、2018年1月以降は5.82%に変更しております。
- (\*2) 取引契約により定められた金額を支払っております。
- (\*3) 出向契約により定められた金額を支払っております。
- (\*4) 代理店契約により定められた金額を支払っております。

3. 株主資本等変動計算書

令和2年度  $\left( \begin{array}{l} \text{令和 2年 4月 1日から} \\ \text{令和 3年 3月 31日まで} \end{array} \right)$  株主資本等変動計算書

(単位：千円)

	株主資本							株主資本 合計	評価・換算差額等			新株 予約権	純資産合 計	
	資本金	資本剰余金			利益剰余金		自己 株式		その 他有 価証 券評 価差 額金	繰 延 ヘ ッジ 損 益	土 地 再 評 価 差 額 金			評 価 ・ 換 算 差 額 合 計
		資本準備 金	そ の 他 資 本 剰 余 金	資 本 剰 余 金 合 計	利 益 剰 余 金 合 計	そ の 他 利 益 剰 余 金 合 計								
当期首残高	227,500	107,500	107,500		△76,797	△76,797	258,202					258,202		
当期変動額														
新株の発行														
剰余金の配 当														
当期純利益					△71,816	△71,816	△71,816					△71,816		
自己株式の 処分														
・・・														
株主資本以 外の項目の 当期変動額 (純額)														
当期変動額 合計					△71,816	△71,816	△71,816					△71,816		
当期末残高	227,500	107,500	107,500		△148,613	△148,613	186,386					186,386		

4. キャッシュ・フロー計算書

令和2年度  $\left( \begin{array}{l} \text{令和 2年 4月 1日から} \\ \text{令和 3年 3月 31日まで} \end{array} \right)$  キャッシュ・フロー計算書

(間接法により表示する場合)

(単位：千円)

科 目	金 額
営業活動によるキャッシュ・フロー	
税引前当期純利益(△は損失)	△71,816
減価償却費	
保険業法第113条繰延資産償却費	46,823
支払備金の増加額(△は減少)	△43,527
責任準備金の増加額(△は減少)	△49,393
契約者配当準備金繰入額	
退職給付引当金の増加額(△は減少)	
役員退職慰労引当金の増加額(△は減少)	
価格変動準備金の増加額(△は減少)	
利息及び配当金等収入	△3
有価証券関係損益(△は益)	
支払利息	
為替差損益(△は益)	
有形固定資産関係損益(△は益)	
代理店貸の増加額(△は増加)	1
再保険貸の増加額(△は増加)	
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)	△2,793
代理店借の増加額(△は減少)	
再保険借の増加額(△は減少)	
その他負債(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額(△は減少)	△1,639
その他	
小 計	△122,347
利息及び配当金等の受取額	3
利息の支払額	
契約者配当金の支払額	

その他 法人税等の支払額 営業活動によるキャッシュ・フロー	 290 △122,054
投資活動によるキャッシュ・フロー 預貯金の純増減額（△は増加） 有価証券の取得による支出 有価証券の売却・償還による収入 保険業法第 113 条繰延資産の取得による支出 その他 投資活動によるキャッシュ・フロー	
財務活動によるキャッシュ・フロー 借入れによる収入 借入金の返済による支出 社債の発行による収入 社債の償還による支出 株式の発行による収入 自己株式の取得による支出 配当金の支払額 その他 財務活動によるキャッシュ・フロー	
現金及び現金同等物に係る換算差額	
現金及び現金同等物の増減額（△は減少）	△117,763
現金及び現金同等物期首残高	400,748
現金及び現金同等物期末残高	282,985

## 第5 運営に関する事項

### 1. お客様本位の業務運営方針について

AWPチケットガード少額短期保険株式会社（以下、当社）は、「アリアンツグループの企業として、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、お客様の豊かな社会生活に貢献し続ける創造的な企業を目指す」旨を経営理念に掲げています。

当社は、2011年9月の開業以来、キャンセル料を補償するというユニークな保険商品を開発し、社会に提供してまいりました。インターネットを利用して、お客様がお手軽かつ慎重に保険の加入や保険金の請求が効率的に行えるサービスを導入し、先進的なビジネスプロセスを進化させてお客様対応力を向上させるとともに、お客様の声に基づいた業務品質の向上に努めてまいりました。

こうした取り組みをより一層強化・徹底していくために、今般「お客様本位の業務運営方針」を策定し、運営方針の基づいた具体的な取組みを強化していくこととしました。

当社は、常に革新的、創造的な企業でありたいという熱い気持ちを常に持ちながら、これからはレジャーや旅行の分野においてお客様の豊かな社会生活に「楽しさに安心を」をお届けしながら寄与してまいります。

### お客様本位の業務運営方針

#### 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様からのご不満、ご要望およびお褒めを「お客様の声」として真摯に受け止め、迅速・的確にご対応させて頂くと共に、お客様視点に立ち、より良い保険商品・サービスのご提供に活かしてまいります。

#### 【主な取組内容】

◆お客様の声に対し、最後まで責任をもって対応し、お客様から信頼される企業を目指します。

・「お客様の声」を寄せて頂いたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って正面から真摯に受け止

め、迅速に対応します。また、寄せられた「お客様の声」に対して、公平・公正で透明性の高い対

応を心掛けるとともに、最後まで責任をもって組織一体となった対応を行います。

・「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、保険商品・サービスに反映させ

ていくことで、お客様満足を追求していきます。また、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

◆**お客様の声に基づく改善事項について公表します。**

・寄せていただいた「お客様の声」はすべて社内で共有され、原因分析を行い、改善策の検討・策定を行います。改善された内容については、適宜当社ホームページ等で公表します。

◆**迷惑行為に対しては毅然と対応します。**

・当社は他のお客様の利益保護および当社従業員の安全確保のために以下のような行為に対して業務に支障をきたすと判断した場合にはご案内を一時的に取りやめることがあります。場合によっては警察に相談することもありますので予めご了承ください。

- 1) 当社スタッフに対する対面および電話等による暴言、大声、威嚇行為等
- 2) 執拗に電話を切電しない行為等

**【お客様の声対応基本方針】**

■ **「お客様の声」への対応方針**

当社は、当事業の基本方針の一つに、「お客様に「楽しさに安心を」お届けする保険商品のご提供」を掲げております。顧客等からのご不満（苦情・紛争）、ご要望およびお褒めを「お客様の声」（お問い合わせや相談であっても、ご不満（苦情・紛争）やご要望につながる可能性のあるものは、「お客様の声」に含めます。）として真摯に受け止め、迅速・的確にご対応させて頂くと共に、お客様視点に立ったより良い保険商品・サービスのご提供に活かしてまいります。

■ **「お客様の声」への取り組み方針**

1. 「お客様の声」を寄せて頂いたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って正面から真摯に受け止め、迅速に対応します。
2. 寄せられた「お客様の声」に対して、公平・公正で透明性の高い対応を心掛けるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
3. 「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、保険商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
4. 社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。
5. 「お客様の声」に関し、不祥事件に該当するもの、または該当する可能性のあるものに関しては、主務官庁に逐次報告する等、適正な対応に努めます。

**2. お客様が必要とする商品・サービスの提供**

当社は、シンプルでわかりやすい商品開発を行うとともに、お客様のご意向に沿った適切な保険商品・サービスを提供するよう努めてまいります。

【主な取組内容】

◆お客様のニーズにあわせた商品・サービスを提供します。

・当社は、革新的な発想で、お客様のニーズに応えシンプルでわかりやすい商品開発に努めるとともに、お客様のご意向を把握し、適切な保険商品・サービスをご案内します。

◆コールセンター専門スタッフが懇切・丁寧に説明します。

・当社コールセンターに専門スタッフを配し、保険加入や保険金請求などの際にお客様からいただく各種お問い合わせについて懇切・丁寧に説明いたします。また、お客様に迅速に必要な情報を提供できるよう、簡単な情報については音声ガイダンスでの情報提供も行います。

### 3. 適時・適切な保険金のお支払い

当社は、お客様がインターネット上からいつでも保険金のご請求ができるサービスを提供するとともに、適時・適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

【主な取組内容】

◆インターネット上からいつでも保険金をご請求いただけるサービスを提供します。

・当社は、お客様がインターネットを利用して24時間いつでも保険金のご請求を行えるサービスを提供します。また、適時・適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

◆お支払いする保険金について、わかりやすく説明します。

・ご契約の内容や事故に関する情報に基づいて、適時・適切に保険金をお支払いします。約款上保険金をお支払いできない場合も含めて、わかりやすく説明するよう努めてまいります。

### 4. お客様にとってわかりやすい情報の提供

当社は、お客様が保険の加入の適否を判断するのに必要な情報を、お客様の立場に立って、わかりやすく丁寧な説明をするよう努めてまいります。

【主な取組内容】

◆お客様の立場に立った情報提供を行います。

・当社は、補償内容や保険料およびお客様に不利益となる情報等も含めて、お客様が保険の加入の適否を判断するのに必要な情報を「重要事項説明書」等にてお客様の立場に立って提供します。その内容については可能な限り平易な表現を用いることに留意して作成しております。

◆必要な情報はインターネットで簡単にご確認いただけます。

・保険加入時に、当社および当社代理店のWebサイトにて重要事項説明書の内容をご確認いただけます。

## 5. お客様本位の業務運営を浸透させるための取組み

当社は、募集人や社員がお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

【主な取組内容】

◆募集人に対する教育・管理・指導を行い、適正な保険募集体制を整えます。

・保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人届出が正しい内容で手続きされ、適正に登録・届出された者のみが保険募集を行うようにしております。また、募集人に対する教育・管理・指導を継続して行い、保険募集が代理店で正しく行われるための態勢を整えます。

・当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の水準について、当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意したうえで、適切な設定を行います。

◆教育・研修体系や目標評価制度の整備を通じ、お客様中心の業務運営を推進します。

・従業員の人事評価制度において、お客様満足度の向上に向けた取り組みを目標・評価項目として設定し、継続的に取り組んでまいります。

## 6. 利益相反の適切な管理

当社は、「利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めてまいります。

## 【主な取組内容】

### ◆利益相反の適切な管理を行います。

・当社では、「利益相反取引等の管理に関する方針」に従い、利益相反の可能性がある取引が発生した際には、規定等に基づき、取引条件の変更や中止などの対応をとることとさせていただきます。

## 【利益相反取引等の管理に関する方針】

当社は、「利益相反取引等の管理に関する方針(以下、本方針といたします。)」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めてまいります。

### 1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、当社が行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と当社の利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と他のお客様の利益とが相反するおそれのある取引
- (3) 当社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法第15条に基づきあらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、当社のお客様の利益の保護の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

### 2. 利益相反取引等の管理の方法

当社は、利益相反取引等の管理を、次の(1)～(3)に掲げる方法により実施してまいります。

- (1) 取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
  - (2) 取引の一方を中止する方法
  - (3) 利益相反のおそれがあることについてお客様に開示し、お客様の同意を得る方法
- 以上(1)から(3)に掲げるもののほか、当社がお客様の利益の保護の観点から必要かつ適切と認める方法

### 利益相反取引等の管理の体制

当社は、全社的・一元的な管理体制のもと、利益相反取引等の特定及び管理を的確に実施してまいります。

平成29年12月27日制定

## 2. リスク管理体制

### (1) リスク管理に関する基本方針

## リスク管理に関する基本方針

### 第1章 リスク管理態勢

#### (目的)

第1条 本方針は、当社のリスク管理に関する基本方針を定めるものである。

#### (リスク管理プロセス)

第2条 各リスクの管理は、以下の各プロセスを基本とするが、そのリスク・特性に応じた適切な管理を実施するものとする。

##### (1) リスクの特定

各業務において、顕在化している、又は、潜在的なリスクを特定し、把握する。

##### (2) リスクの評価

リスクの大きさ、程度を、可能な限り、数値で定量的に表す。定量化が不可能な場合は、具体的に定性的な表現で示す。

##### (3) リスクの制御

リスク管理のルールやマニュアル等を制定するなど、必要な対策を講ずることにより、リスクの大きさ、程度を一定に制御する。

##### (4) コンティンジェンシー・プランの策定

リスク発現時に必要となる対応手順を予め定める。

##### (5) モニタリング・報告

リスクの状況をモニタリングし、必要に応じてリスク管理状況を取締役会等に報告する。

#### (取締役の役割)

第3条 取締役は、リスクの所在・種類、および本方針に定めるリスク管理の必要なプロセス・手法を把握したうえで、業務執行にあたることとする。

2. 取締役は、リスクの管理状況を勘案し、有効なリスク管理が可能となる経営資源の配分に努める。

3. 取締役は、経営環境・リスクの状況・リスク管理手法などの変化に応じ、本方針で定めるリスク管理態勢全般について見直すこととする。

### 第2章 組織・体制

(平時のリスク管理体制)

第4条 平時における各リスクの管理は、リスク毎に定める所管部を中心として実施する。各所管部は、所管する各リスクの管理に必要な計画に沿ってリスク管理が行われているか確認し、必要に応じて推進・改善の指示を行う。

2. コンプライアンス部をリスク管理統轄部署と定め、当社が抱えるリスクの状況を総体的に把握し、全体的・総合的なリスク管理を推進・実施する。

(緊急事態のリスク管理)

第5条 「緊急事態」とは、当社と顧客・代理店等との関係に重大な影響が生じる、若しくは当社の業務に著しい支障が生じることにより全社的な対応が必要と判断された事態をいう。

2. 緊急事態において、当社がリスク管理態勢を整えて全社的に速やかに対応するために、別途「危機管理に関する基本方針」を定める。

### 第3章 リスクの定義・リスク管理の方法

(リスクの定義・リスク管理の方法)

第6条 リスク管理の対象は、業務を遂行するに伴い発生し得る以下のリスクとし、以下のリスク毎に所管部を定め、リスク管理を実施する。リスク毎の所管部は<別表>の通り定める。

(1) 保険引受リスク

経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスク。

(2) 流動性リスク (資金繰りリスク)

当社の財務内容の悪化等を原因として保険料収入の減少に伴う流入資金の減少、又は解約返戻金や保険金支払いの増加に伴う流出資金の増加が生じることにより、当社の資金繰りが悪化し当社が債務を履行できなくなる等により当社が損失を被るリスク。

(3) 事務リスク

役職員・業務委託先・代理店等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク。

(4) システムリスク

情報システムに関して、その停止または誤作動等システムの不備、システムの不正使用、情報セキュリティ対策の不備などが原因となって、顧客や当社が直接、間接を問わず、損失を被るリスク。

(5) 情報漏洩リスク

役職員・業務委託先・代理店等の誤りや不正な処理等により、情報（顧客情報・機密情報）漏洩が発生し、顧客や当社が損失を被るリスク。

(6) 法務リスク

事業活動に関連して発生する可能性がある

- ① 法令等違反リスク（法令等の不遵守により損失を被るリスク）及び
- ② 法律紛争リスク（法律紛争の発生により損失を被るリスク）。

(7) レピュテーションリスク（風評リスク）

当社及び当社業務に密接な関係を有するものに関する否定的な評価・評判あるいは当社にとって不利益な情報が流布されることにより、当社の信用やブランド価値等が悪化し、イメージダウン、新規契約の減少・解約の急増を招く等結果的に当社が不利益を被るリスク。

(8) 事故・災害・犯罪リスク

火災、地震・台風等の天災、突発停電等の事故・災害、犯罪に起因して、当社及び業務委託先・代理店等当社業務に密接な関係を有するものが、その生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行、さらに事業継続性に支障が生じるか生じる恐れがあることにより損失を被るリスク。

(9) 人事労務リスク

必要な人材の確保または育成が十分でないこと、人事運営に関する不満に起因する役職員の士気の低下、不適切な労務管理に起因する役職員の士気の低下または心身の健康障害等により、会社の円滑な業務運営が阻害されるリスク。

(報告等)

第7条 報告方法等を以下の通り定める。

- (1) 業務を所管する各部署は、本方針に照らして、各リスクの管理上、重要な問題が発生したことが判明した場合、ただちにその事実をコンプライアンス部へ報告する。
- (2) 業務を所管する各部署は、所管業務に関するリスク管理の状況を、毎年1回、コンプライアンス部へ報告を行う。
- (3) コンプライアンス部は、毎年1回、全体のリスク管理状況を取締役社長並びに経営会議に報告し、取締役社長は取締役会に報告する。

(改廃)

第8条 本方針の改廃は、株主の事前承認を得た上で、当社の取締役会において決定する。ただし、軽微な修正は、コンプライアンス部長が取締役社長に諮ったうえでこれ

を行うことができる。この場合株主へ速やかに報告を行うものとする。

平成23年5月 9日制定

平成24年9月20日改定

平成25年12月3日改定

<別 表>

リスク区分	所管部
保険引受リスク	営業開発部
流動性リスク（資金繰りリスク）	経理部
事務リスク	経営企画部
システムリスク	IT マネジメント部
情報漏洩リスク	コンプライアンス部
法務リスク	コンプライアンス部
レピュテーションリスク（風評リスク）	経営企画部
事故・災害・犯罪リスク	コンプライアンス部
人事労務リスク	経営企画部

## (2) 危機管理に関する基本方針

### 危機管理に関する基本方針

#### 第1条 (目的)

本方針は、当社における緊急事態等の危機管理についての基本的事項を定めるものである。

2. 取締役は、危機管理が経営上の重要課題であると認識し、業務を遂行しなければならない。

#### 第2条 (危機管理の定義)

本方針において危機管理とは、当社と顧客・代理店等との関係に広範且つ重大な影響が生じたり、当社の業務に著しい支障が生ずると判断されるような事態（以下、「緊急事態」という。）に際して、当社が被る経済的損失等（以下、「損害」という。）を極小化し、迅速に通常業務へ復旧するための行動・措置をいう。

#### 第3条 (緊急事態の判定)

緊急事態であるかどうかの判定は、取締役社長が行なう。ただし、取締役社長が事故等により緊急事態であるかどうか判定又は宣言ができない場合には、他の取締役が判定等その職責を代行する。

2. 前項により緊急事態と判定された時は、その判定者は速やかにその旨を取締役社長に報告する。

#### 第4条 (緊急事態および緊急事態となり得る事態における行動指針)

緊急事態には、当社の役職員は以下の行動を取るよう努めなければならない。

- (1) 人命を最優先として行動する。
- (2) 正確な状況の把握に努め、迅速かつ的確に指示・行動し、混乱や浪費を極小化する。
- (3) 可能な限り通常業務の維持・継続、または復旧に努める
- (4) 緊急事態となり得る事態発生についての第一報を、取締役社長へ報告する。

#### 第5条 (緊急時の行動についての特例措置)

緊急事態の発生により、通常の指揮命令系統によることができないときには、役職員が臨機の措置をとることを妨げない。

2. 前項に従い役員または社員が臨機の措置を講じた場合には、指揮命令系統が復

旧した後、役員または社員は速やかに臨機の措置の実施とその内容を本来の権限者に報告しなければならない。

#### 第6条 (危機管理を統轄する部署)

当社は、危機管理を統轄する部署をコンプライアンス部とする。コンプライアンスは、以下の役割を担う。

- (1) 平時における危機管理態勢の構築
- (2) 緊急事態対応に係るコンテンジェンシープランの策定および訓練の実施
- (3) 緊急事態発生時における対応の事務局

#### 第7条 (対策本部)

緊急事態と判定された場合には、取締役社長は必要に応じ対策本部を設置する。

2. 対策本部の構成員は以下のとおりとする。

- (1) 第8条に規定する対策本部長
- (2) コンプライアンス部長
- (3) 上記の他、緊急事態の状況・程度に応じて分掌する業務に関連すると思われる役員および部長

3. 第1項に基づき設置された対策本部は緊急事態への対応の為、以下の業務を行うものとする。

- (1) 緊急事態に関する情報の収集
- (2) 対応策の検討、決定、実施、指示
- (3) 関係諸官庁、利害関係者との連絡、改善対応
- (4) 報道機関からの情報請求への対応
- (5) 再発防止策の検討、決定、実施
- (6) その他緊急事態に関する対応

#### 第8条 (対策本部長等の役割)

対策本部長は取締役社長とする。

2. 事故等何らかの事情により、取締役社長が対策本部長に就任できない場合には、職務代行順位に従い、他の取締役がその職責を代行し、対策本部長となる。

3. 対策本部長は対策本部を統括するとともに、緊急事態への対応を目的として、通常の指揮・命令系統に優先して指示・命令を出すことができるとともに、当社の全ての組織を、その直接の指揮命令系統の下に置くことができる。

- (1) 対策本部長は、緊急事態に関して行うべき業務とその優先順位を決定するとともに、その決定内容および対策本部設置とその活動内容、緊急事態の状況、業務への影響などを取締役会へ報告する。

- (2) 前条の対策本部の構成員となる役員および部長は危機管理が経営上の重要課題であるとの認識に立ち、業務を遂行しなければならない。

第9条 (対策本部の解散)

対策本部の解散は、対策本部長が決定する。

第10条 (緊急事態の株主への報告)

緊急事態が発生した場合、取締役社長は株主に対して、緊急事態の発生、緊急事態の概要、役職員に関する状況、業務の継続状況およびその他必要な事項を、速やかに報告する。

第11条 (改廃)

本方針の改廃は、株主の事前承認を得た上で、当社の取締役会において決定する。ただし、軽微な修正は、コンプライアンス部長が取締役社長に諮ったうえでこれを行うことができる。この場合株主へ速やかに報告を行うものとする。

平成23年5月 9日制定

平成24年9月20日改定

### 3. 法令遵守の体制

#### (1) コンプライアンスに関する基本方針

## コンプライアンスに関する基本方針

### 第1条 (目的)

本方針は、当社のコンプライアンスに関する基本方針を定めるものである。

### 第2条 (定義等)

本方針において、「コンプライアンス」とは、法令および社内ルールを遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行することをいう。

### 第3条 (基本的考え方)

当社は、コンプライアンスを経営理念の実践そのものと位置付け、その徹底に努める。

2. 当社の役職員は、別に定める「コンプライアンス行動規範」に則り、事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを徹底しなければならない。

### 第4条 (コンプライアンス態勢の整備)

当社は、本方針に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組む。

2. 当社は、本方針に基づき、次の各号に掲げる事項を実施することを通じて、コンプライアンス態勢を整備する。
  - (1) コンプライアンスを統轄する部署はコンプライアンス部とする。
  - (2) コンプライアンス部は、コンプライアンス・マニュアルを策定するとともに、役職員が遵守すべき法令および社内ルール等に関する研修を実施する。
  - (3) コンプライアンス部は、法令または社内ルールの違反が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、ホットライン(内部通報制度)の利用について役職員に周知する。
  - (4) コンプライアンス部は、別表1に記載する事項について、取締役会および株主に報告を行う。
  - (5) コンプライアンス部は、年度業務計画の策定・実施ならびに評価・改善活動を行う。

### 第5条 (改廃)

本方針の改廃は、株主の事前承認を得た上で、当社の取締役会において決定する。

ただし、軽微な修正は、コンプライアンス部長が取締役社長に諮ったうえでこれを行うことができる。この場合株主へ速やかに報告を行うものとする。

平成23年5月 9日制定

平成24年9月20日改定

別表1

報告事項	時 期
1. 不祥事件・不適正事案等に係る当局への届出状況	半期
2. ホットラインにおける通報等の受付状況	半期
3. コンプライアンス・マニュアルの策定および改廃（ただし、軽微な修正の場合を除く）	策定時および改廃時

## (2) コンプライアンス行動規範

### コンプライアンス行動規範

当社は、アリアンツグループの企業として、「全ては、お客様の信頼にお応えするために」を経営理念として、「事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを徹底すること」を行動原則とし、本規範を定めこれを実践いたします。

#### 【コンプライアンス行動規範】

#### 1. 法令や社内ルール等の徹底

企業活動における全ての行動において、法令及び社内ルールについて、制定された目的を理解し誠実に遵守すると共に、公正で自由な競争を行ない、社会規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を行います。

##### (1) 関連法令等の遵守

適用される各種法律・規則を厳格に遵守します。また国際ルールや各国の法令ビジネス慣習なども併せ遵守いたします。

##### (2) 公正かつ自由な競争

独占禁止法等の関係法令を遵守して事業を遂行します。談合やカルテル等、公正で自由な競争を妨げる行為を行いません。取引上の立場を利用して不当に相手方に不利益を強いる等の「不公正な取引方法」に該当する行為を行いません。事業者団体の活動についての規制に十分に留意します。

##### (3) 利益相反の防止

会社の正当な利益に反して、自らや第三者の利益を図る行為は認めません。

##### (4) インサイダー取引の禁止

証券取引関連法令に違反して、会社の重要な情報を知りながら重要情報の公表前にその会社の株式等（AWPチケットガード少額短期保険株式会社の株式等のみでなく、他の会社の株式等を含みます。）の売買を行ってはなりません。また、会社の重要な情報を知った場合、その情報を許可無く他の人に伝えてはなりません。

##### (5) 知的財産権の保護

著作権、商標権、特許権等の知的財産権を尊重し、これらの権利を侵害しないよう、十分に留意します。

##### (6) 健全な職場環境の維持

労働関係法令を遵守し、安全で健全な職場環境を維持します。

#### 2. 社会との関係

社会、政治との適正な関係を維持します。

#### (1) 反社会的勢力に対する姿勢

暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動・政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、テロ集団、その他不当な要求行為を行う団体・個人等の反社会的勢力による圧力に屈する事は、結果的に反社会的な行為を助長する事になります。自らの社会的責任を十分に認識し、反社会的勢力に対しては、全社を挙げて毅然とした態度を維持していきます。また、本人確認の徹底や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に努めます。

#### (2) 政治活動・政治資金

選挙、政治活動、政治資金等に関する法令を遵守し、公正な姿勢を貫きます。

#### (3) 接待・贈答

業務上の地位を利用して、金品その他の不正の利益を得ることや、法令に違反したり、社会通念上不相当な接待・贈答の授受をすることは認めません。

### 3. 適切かつ透明性の高い経営

業務の適切な運営を図るとともに、透明性の高い経営に努めます。

#### (1) 取引の適切性

取引先と健全な関係を確保し、適切かつ公正な取引を行います。

#### (2) 情報の適正な開示

経営情報を適切に開示する事は、お客様の信頼を高める観点からも、大変重要です。株主・投資家の方々やお客様の合理的な判断に資するよう、行政に提出する情報を含め、適時・適切な情報開示に努めます。そのために、経営情報については、正確な記録を作成、管理する事に努めるとともに、内部や外部の監査・検査に対し十分に協力します。

#### (3) 機密情報の取扱い

機密情報は社内ルールに従って適正に管理し、権限の無い者に機密情報を開示しません。

### 4. 人権の尊重・差別の禁止とハラスメントの禁止

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等のいかなるハラスメントも容認しません。(性別、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、障害の有無、社会的地位または門地等を理由とする差別や人権侵害を容認しません。)

### 5. 個人情報等の適正な取扱い

個人情報保護関連の法令および社内規定(プライバシーポリシー)等を遵守し、お客様の情報をはじめ、個人情報の管理には十分注意を払い、安全にかつ適切な管理を行い、業務上必要な目的以外には利用しません。また、個人のプライバシーを尊重するように努めます。

## 6. 地球環境への配慮

地球環境の保護が重要な責務であるとの認識に立ち、関係法令および各種規制を遵守し、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

### ■ 方針の改廃

本方針の改廃は、当社のコンプライアンス部にてこれを起案し、取締役社長の承認をもって決定します。

平成 23 年 5 月 9 日制定

平成 25 年 12 月 1 日改定

平成 29 年 2 月 28 日改定

(3) 反社会的勢力等への対応に関する基本方針

## 反社会的勢力等への対応に関する基本方針

第1条 (目的)

本方針は、当社の反社会的勢力等への対応に関する基本方針を定めるものである。

第2条 (定義)

本方針において「反社会的勢力等」とは、以下のいずれかに該当する集団または個人をいう。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の「暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人」
- (2) 前号以外で「暴力、脅迫、威力、詐欺等の違法ないし不当な手段を用いて不当な要求行為を行う集団または個人」

第3条 (基本的な考え方)

当社は反社会的勢力等に対し、以下の(1)から(5)に基づき対応する。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力からの不当要求に対しては、担当者や担当部署だけに任せずに、組織全体として対応する。また、反社会的勢力からの不当要求に対応する従業員の安全を確保する。

(2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力等による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係の構築に努め、不当要求等が行われた場合には必要に応じ連携して対応する。

(3) 取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係を含めて、一切の関係を持つことのないよう努める。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶する。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

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

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、当社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行わない。

また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行わない。

第4条 (反社会的勢力等への対応態勢の構築)

当社は反社会的勢力等への対応を統轄する部署（以下、「統轄部署」という。）をコンプライアンス部とする。統轄部署は、当社の実情を踏まえて、反社会的勢力等との関係を遮断するための実効性のある取組みを支援するとともに、以下の態勢を整備する。

- (1) 社内体制（報告・相談体制等）の整備
  - (2) 研修活動の実施
  - (3) 対応マニュアル等の整備
  - (4) 警察等外部専門機関等との連携
  - (5) 取引の開始等に当たって反社会的勢力等に関する情報を確認する必要がある場合には、東京海上HDに照会する 等
2. 当社は、別表1に記載する事項について、株主に報告を行う。

第5条 (改廃)

本方針の改廃は、株主の事前承認を得た上で、当社の取締役会において決定する。ただし、軽微な修正は、コンプライアンス部長が取締役社長に諮ったうえでこれを行うことができる。この場合株主へ速やかに報告を行うものとする。

平成23年5月 9日制定  
平成24年9月20日改定  
平成25年12月1日改定

別表1

報告事項	時期
1. 反社会的勢力等に係る問題の発生	発生時

#### (4) 利益相反取引等の管理に関する方針

### 利益相反取引等の管理に関する方針

当社は、「利益相反取引等の管理に関する方針（以下、本方針といいます。）」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めてまいります。

#### 1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、当社が行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と当社の利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と他のお客様の利益とが相反するおそれのある取引
- (3) 当社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法第15条に基づきあらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、当社のお客様の利益の保護の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

#### 2. 利益相反取引等の管理の方法

当社は、利益相反取引等の管理を、次の(1)～(3)に掲げる方法により実施してまいります。

- (1) 取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- (2) 取引の一方を中止する方法
- (3) 利益相反のおそれがあることについてお客様に開示し、お客様の同意を得る方法

以上(1)から(3)に掲げるもののほか、当社がお客様の利益の保護の観点から必要かつ適切と認める方法

#### 利益相反取引等の管理の体制

当社は、全社的・一元的な管理体制のもと、利益相反取引等の特定及び管理を的確に実施してまいります。

以上

平成23年5月9日制定

#### 4. 情報管理方針

##### (1) プライバシー・ポリシー

### プライバシー・ポリシー

#### 個人情報の取り扱いについて

AWPチケットガード少額短期保険株式会社（以下「当社」という）は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、少額短期保険事業に対する社会の信頼をより向上させるため、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「行政手続き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）」その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドライン等を遵守して、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。）を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な処置を講じ、個人情報保護に取り組んでまいります。

当社は、個人情報および特定個人情報等の取扱いが適正に行われるように、当社代理店および職員への教育・指導を徹底し、適正な取扱いが確実に行われるよう取り組んでまいります。

※本プライバシー・ポリシーにおける「個人情報」および「個人データ」とは、特定個人情報等を除くものをいいます。

- a) 個人情報の取得（特定個人情報等についてはfをご覧ください。）  
当社は、少額短期保険事業の用に供するため、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、当社は、インターネット、電話、FAX等による保険料のお見積り、保険商品の資料請求、保険契約申込み、保険金請求、アンケート等の際に個人情報を取得します。また、電話による各種お問い合わせ、ご相談等に際して、内容の正確な記録や業務品質の向上等のため、通話を録音させていただくことがあります。
- b) 個人情報の利用目的（特定個人情報等についてはfをご覧ください。）  
当社は、取得した個人情報を、以下の目的及び下記d)に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲内で利用し、当該利用目的以外には使用しません。
  - ① 保険契約の適正な引受、維持管理、更新、保険金のお支払い
  - ② 委託先（代理店を含む）のサービスの案内・提供
  - ③ 当社業務・商品・サービスに関する情報提供、運営管理及び商品・サービスの充実
  - ④ 当社が有する債権の回収
  - ⑤ 当社又は当社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施
  - ⑥ 市場調査並びにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発
  - ⑦ 当社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
  - ⑧ 問い合わせ・依頼等への対応
  - ⑨ その他上記目的に関連・付随する業務並びにお客様とのお取引及び当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
- c) 個人情報の第三者提供（特定個人情報等についてはfをご覧ください。）  
当社は、以下の場合を除き、ご本人の個人情報を第三者に提供する事はありません。
  - ① あらかじめ、ご本人が同意されている場合
  - ② 法令に基づく場合
  - ③ 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部（代理店を含む）へ委託する場合

- ④ 当社の親会社（そのグループ会社を含む）および提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「d）個人データの共同利用」をご覧ください。）
- d) 個人データの共同利用（特定個人情報等については共同利用を行いません。）  
前記 b) に記載した利用目的のために、当社と親会社である AWP ジャパン株式会社とそのグループ会社および提携先企業との間で、以下の通り、個人データを共同利用します。
- ① 個人データの項目  
氏名・住所・電話番号・メールアドレス・性別・生年月日、その他保険加入申込時等にお客様から提供いただく契約内容、事故状況、保険金支払状況等に関する内容
  - ② 個人データ管理責任者  
AWP チケットガード少額短期保険株式会社
  - ③ 提携先企業：個人データを当社が提供している提携先企業は次の通りです。  
ぴあ株式会社
- e) センシティブ情報の取扱  
当社は、お客様の健康状態・病歴などのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第 211 条の 33 で準用する第 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」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。  
当社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供しません。
- f) 特定個人情報等の取扱  
特定個人情報等は、マイナンバー法により利用目的が限定されており、当社は、その目的を超えて取得・利用しません。  
マイナンバー法で認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。
- g) 個人データおよび特定個人情報等の管理方法  
当社は、ご本人の個人データおよび特定個人情報等を正確、最新なものにするよう常に適切な措置を講じています。又、法令等により要請される、組織的、技術的、人的な各安全管理措置を実施し、ご本人の個人データおよび特定個人情報等への不当なアクセス、個人データおよび特定個人情報等の紛失・破壊・改ざん・漏えい等を防止するため、万全を尽くしています。尚、当社の委託を受けて個人データおよび特定個人情報等を取扱う会社にも、同様に厳重な管理を行わせています。万一、個人データおよび特定個人情報等に関する事故が発生した場合には、迅速かつ適切に対応します。
- h) 個人情報および特定個人情報等の開示・訂正・利用停止等  
ご本人の個人情報および特定個人情報等の開示、訂正等（訂正、追加、削除）、利用停止（利用停止、消去）のご請求については、下記「i) お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者がご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいた上で手続きを行い、後日原則として書面で回答いたします。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。開示等請求の詳細については、こちらをご覧ください。
- i) 個人情報および特定個人情報等取扱いに関する継続的改善  
当社は、個人情報および特定個人情報等の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んで参ります。又、このプライバシー・

ポリシーの内容に変更が生じた場合、当社のホームページ等に掲載し、公表します。

- j) お問い合わせ窓口  
当社の個人情報および特定個人情報等のお取り扱いに関するご質問や、個人データ  
および特定個人情報等に関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。  
■AWPチケットガード少額短期保険株式会社  
「お客様の声」受付窓口 03-5783-7874  
受付時間 平日10:00～17:30 (土日祝日年末年始除く)

AWPチケットガード少額短期保険株式会社

代表取締役社長  
パトリシア ムーン

以上

平成23年5月9日 制定  
平成23年7月4日 改定  
平成25年12月1日 改定  
平成28年1月5日 改定  
平成29年2月28日 改訂

## (2) 情報セキュリティ基本方針

# 情報セキュリティ基本方針

当社の情報資産をあらゆる脅威から守り、機密性、完全性、可能性を確保、維持し、事業継続を確実にするために、「情報セキュリティ基本方針」を定める。

全従業員は、情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティポリシーおよび情報セキュリティルールブックを熟知し、遵守しなければならない。

### 1. 情報セキュリティ体制

代表取締役社長をトップとする情報セキュリティ体制を確立し、当社の情報セキュリティを組織的に維持、管理する。

### 2. 情報資産の管理

当社は、自社で使用する情報資産を把握し、機密性・完全性・可用性を保持するために、予防並びに是正に努め、適切な管理策を策定し実施する。

### 3. 教育

情報セキュリティの重要性を認識させるとともに、情報資産の適正な利用を行うように周知徹底し、これに必要な教育・訓練を行う。

### 4. 評価見直し

情報セキュリティの遵守状況を定期的に点検し、情報セキュリティの確保に努めるとともに、継続的に改善を図る。

### 5. 法令の遵守

全従業員は、本方針を常に尊重する行動をとるとともに、セキュリティに関する法令・規則、国の定める指針、その他の規範を遵守する。

2015年1月16日制定

2017年2月28日改定

(ア)指定紛争解決機関について

当社との間で問題が解決できない場合は、保険業法に基づく「指定紛争解決機関」(＝指定ADR機関)である日本少額短期保険協会の「少額短期ほけん相談室」をご利用いただくことができます。

少額短期ほけん相談室

フリーダイヤル 0120-821-144

受付時間/平日 9:00～12:00、13:00～17:00

(土日・祝日、12月29日～1月4日はお休み)

以 上