

## 6 コンプライアンス・リスク管理

### [1] コンプライアンス（法令等遵守）

コンプライアンスの体制については、44ページ「コンプライアンス体制」をご覧ください。

#### ①「太陽生命コンプライアンス行動規範」

役職員が法令等のルールに基づいて、公正かつ適切な企業活動を行っていくための基本方針として、また日常活動においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準として「太陽生命コンプライアンス行動規範」を制定しています。

#### ②「コンプライアンス基本方針」

「T&D保険グループCSR憲章」および「太陽生命コンプライアンス行動規範」の趣旨・内容を徹底するため、コンプライアンス推進のための基本事項を「コンプライアンス基本方針」に定めています。本方針はコンプライアンスの推進態勢やコンプライアンス推進に必要な施策を具体的に規定しており、「T&D保険グループCSR憲章」、「太陽生命コンプライアンス行動規範」および本方針に基づいて、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

### 太陽生命コンプライアンス行動規範

太陽生命は、T&D保険グループの経営理念である「価値の創造を通じて、人と社会に貢献する」に基づき、お客さまをはじめとするステークホルダーに対する真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「太陽生命コンプライアンス行動規範」を定めます。

私たち太陽生命の役職員が企業活動を行うに際しては、当行動規範に則り、事業活動に関する法令等のルールを正しく理解し、厳格に遵守することにより、公正な企業活動を行わなければなりません。

また、太陽生命は、当行動規範の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

#### 1. 法令等遵守の徹底

##### (1) 法令等の厳格な遵守

私たちは、国内外の法令にとどまらず、国際ルール、社会ルールおよび社内規則を守ります。また、その背景にある精神を理解し、誠実に行動します。

##### (2) 公正かつ自由な競争の維持・促進

私たちは、提供する商品・サービスなどに関し、競争相手との談合、取り決めによりお客さまに不利益を与える行為や、取引上の立場を利用し相手方に不利益を与える行為等の不公正な競争行為を行いません。

##### (3) 利益相反の防止

私たちは、業務遂行にあたって常に公私の別を考えて行動し、会社利益に反し、自らのあるいは第三者の利益を図る行為を行いません。

##### (4) インサイダー取引の禁止

私たちは、上場企業グループの一員として、会社のあるいは業務上知り得た未公表の重要情報を、会社および個人の資産運用あるいはその他の私的経済行為に利用しません。

##### (5) 知的財産権等の保護

私たちは、著作権や特許権等の知的財産権を尊重し、これら権利を侵害しないように企業活動を行います。

#### 2. 社会に対する対応

##### (1) 反社会的勢力への対応

私たちは、市民社会の秩序や安全をおびやかす反社会的勢力に対しては、毅然とした態度で対応し、断固として排除します。

##### (2) 接待等の制限による腐敗防止

私たちは、国内外における企業活動に関し、社会儀礼の範囲を超える接待・贈答を行いまは受けることなく、取引相手や公務員等との関係において腐敗防止に取り組めます。

##### (3) 政治活動・政治資金

私たちは、政治活動を行う際には、法令を遵守し、公正な姿勢を維持します。

#### 3. 経営における適切性・透明性

##### (1) 適切な情報開示・説明

私たちは、提供する商品・サービスの内容や、会社およびグループの経営情報について、お客さまや株主・投資家などに対し正しく開示・説明します。

##### (2) 適切な情報管理

私たちは、業務上知り得た個人情報を含むお客さまの情報について、法令等に従い適正に取り扱います。また、会社およびグループが公表していない情報を適切に管理します。退職後もこれらの情報を他に漏らしません。

#### 4. 人権の尊重および環境への配慮

##### (1) 人権の尊重

私たちは、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重します。また、法令等の遵守により労働者を保護し、差別やハラスメントのない健全な職場環境の維持に取り組めます。

##### (2) 環境への配慮

私たちは、企業活動に際し、地球環境に配慮した活動を行います。

#### <経営者の責務>

太陽生命の経営者は、当行動規範の精神の実現が自らの責務であることを認識したうえで率先垂範し、グループにおける周知徹底と遵守のための指導に努めます。

### ③コンプライアンス・プログラムの策定・推進

毎年、コンプライアンス推進のための具体的計画である「コンプライアンス・プログラム」を取締役会において策定し、全社で実践していくことでコンプライアンスの徹底を図っています。

また、支社・本社各部では、全社の計画をふまえ、それぞれの固有・業務課題に応じ、支社・各ごとに「コンプライアンス・プログラム実行計画」を策定し、日常業務のなかで自律的な取組みを推進しています。評価結果は、コンプライアンス委員会を経て、取締役会に報告されています。

### ④コンプライアンス教育

全従業員を対象として、各職場でコンプライアンス研修を通年で行っています。特に営業職員は、適切な保険募集に係るコンプライアンスについて、毎月2～3回、全社共通のテーマで繰り返し研修を行い定着を図っています。

また毎年、営業職員編、内務員編、代理店編の職種別の「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、全役職員・代理店に提供しています。この「コンプライアンス・マニュアル」にはコンプライアンス推

進に関する社内ルールに加え、業務遂行において遵守すべき法令等の解説や、コンプライアンスに関する問題発見時の対処方法を具体的に示しており、これをもとに実践的な研修を実施しています。

### ⑤社内通報制度

職場における法令等違反の早期発見および早期是正を図るため、T&D保険グループの全役職員が利用できる通報制度「T&D保険グループヘルプライン」を設置しており、実効性のある運用に努めています。

### ⑥利益相反管理方針

「お客さま本位の業務運営に係る方針」に基づき、当社およびT&D保険グループ内の金融機関等が行う取引にともない、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、「利益相反のおそれのある取引」を適切に管理しています。

また利益相反管理統括部署を法務コンプライアンス部とし、その独立性を維持した上で、「利益相反のおそれのある取引」の特定および利益相反管理に関する当社全体の管理体制を統括しています。

## 利益相反管理方針

### 利益相反管理方針の概要

太陽生命保険株式会社（以下「当社」という。）は、「高品質の商品とサービスを通して、お客さまに必要とされ、愛される会社を目指します。」という経営ビジョンのもと、「お客さま本位の業務運営に係る方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を以下のとおり策定し、ここに本方針の概要を公表します。

#### 1. 「利益相反のおそれのある取引」に係る管理対象範囲

##### (1)対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当社、法令の定める当社の親金融機関等（以下単に「親金融機関等」という。）、または法令の定める当社の子金融機関等（以下単に「子金融機関等」という。）が行う取引に伴い、当社、または子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行う業務に限る。）に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

利益相反のおそれのある取引は、(1)当社、親金融機関等、または子金融機関等とお客さまとの間の利益相反、または、(2)当社、親金融機関等または子金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間で生じる可能性があります。

「お客さま」とは、当社、または子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行うことができる業務に限る。）に関して、既に取り引関係のあるお客さま、取引関係に入る可能性のあるお客さま、過去に取り引を行ったお客さまのうち、現在も法的権利を有しているお客さまをいいます。

##### (2)類型

「利益相反のおそれのある取引」の類型化としては以下のものが考えられます。しかし、これらの類型は、あくまでも「利益相反のおそれのある取引」の有無の判断基準に過ぎず、これらに該当するからといって必ずしも「利益相反のおそれ

のある取引」となるわけではないことにご注意ください。なお、必要に応じ、将来の追加・修正があることにご注意ください。

1. お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
2. お客さまの犠牲により、当社、親金融機関等、または子金融機関等が経済的利益を得るか、または経済的損失を避ける可能性がある場合。
3. お客さまの利益よりも他のお客さまを優先する経済的その他の誘引がある場合。
4. 当社、親金融機関等または子金融機関等がお客さまと同一の業務を行っている場合。
5. お客さま以外の者との取引に関連して、通常の手数料や費用以外の金銭、財貨もしくはサービスの形で誘引を得る場合、または将来得ることになる場合。
6. 当該取引に関し、お客さまと他のお客さまの間に競合関係がある場合。
7. お客さま以外の者との取引に関連して、お客さまから得た情報を利用して、当社、親金融機関等、または子金融機関等が利益を得る場合。

なお、当社は、「保険契約の締結・保険募集に関する禁止行為」について定める保険業法第300条第1項各号その他の法令上の禁止行為のうち、「利益相反のおそれのある取引」に該当するものについては、本方針に従って「特定」をしますが、その「管理」については、既存の法令等遵守態勢の中で、引き続き発生防止・モニタリング等に努めます。

## 2. 「利益相反のおそれのある取引」の管理方法

当社は、「利益相反のおそれのある取引」を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択・組み合わせることにより、当該お客さまの保護を適正に確保します。

1. 対象取引を行う会社・部門と、当該お客さまとの取引を行う会社・部門の間で、情報の遮断を行う方法
2. 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
3. 対象取引または当該お客さまとの取引を中止する方法
4. 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、個人情報保護法をはじめとした法令のほか、当社またはT&D保険グループにおける会社が負う守秘義務に違反しない場合に限ります。）

## 3. 利益相反管理体制

### (1) 利益相反管理統括部署の設置

当社の法務コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、法務コンプライアンス部長を利益相反管理統括責任者とします。

そして、当社の利益相反管理統括部署は、実効的な利益相反管理体制を構築するために株式会社T&Dホールディングスの利益相反管理統括責任者と連携します。

なお、当社の利益相反管理統括部署は、その独立性を維持した上で、「利益相反のおそれのある取引」の特定および利益相反管理に関する当社全体の管理体制を統括します。

### (2) 利益相反管理統括部署の責務

利益相反管理統括部署は以下の責務を負います。

1. 利益相反管理統括部署は、本方針に沿って社内規程「利益相反管理規程」を定め、「利益相反のおそれのある取引」の特定および利益相反管理を的確に実施するとともに、その有効性を定期的かつ適切に検証し、これを改善します。
2. 利益相反管理統括部署は、利益相反の特定およびその管理のために行った措置について記録し、作成の日から5年間これを保存します。
3. 利益相反管理統括部署は、当社の役職員に対して、本方針および本方針を踏まえた業務運営の手續に関する研修を定期的実施し、利益相反の管理について周知徹底するとともに、子金融機関等の役職員に対しても同様に周知徹底するよう体制構築を図ります。

## ⑦ 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針

### <基本方針>

当社は、太陽生命コンプライアンス行動規範の「私たちは、市民社会の秩序や安全をおびやかす反社会的勢力や団体に対しては、毅然とした態度で対応し、断固として排除します。」という宣言に準拠し、以下のとおり反社会的勢力対応に関する基本方針を定めています。

#### 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します。また、反社会的勢力からの不当要求に対応する役職員の安全を確保します。

#### 2. 外部専門機関との連携

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

#### 3. 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係を遮断します。また、反社会的勢力による不当要求は拒絶します。なお、他社（信販会社等）との提携によって融資取引等を実施する場合も同様とします。

#### 4. 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

#### 5. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力の不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合であっても、事案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は、絶対に行いません。

### <反社会的勢力対応に関する規程>

「T&D保険グループCSR憲章」、「太陽生命コンプライアンス行動規範」のなかで反社会的勢力に対しては断固として排除することを宣言しています。

この宣言のもと、「反社会的勢力対応に関する基本方針」「反社会的勢力排除対応規程」「反社会的勢力排除対応細則」を制定し、組織全体として反社会的勢力に対応できるよう基本的事項について定めています。

### <反社会的勢力対応への取組み>

当社は、反社会的勢力の全社的な排除体制の強化を目的として「反社会的勢力排除連絡会」を設置し、社内および警察等外部専門機関との連携、暴力団等の反社会的勢力に関わる対応策の協議、社内教育・意識啓蒙の推進等を行っています。

また、「法務コンプライアンス部」を反社会的勢力対応に関する統括部門とし、不当要求等反社会的勢力の関与が疑われる事案や情報を入手した場合は、速やかに法務コンプライアンス部へ報告する等、一元的な管理体制を構築しています。

その他、本社・支社において「不当要求防止責任者」を配置し、各部署との連絡、対応体制の整備および従業員への教育に努めるとともに、所轄の警察署、暴力団追放運動推進センター等と連絡を密にして情報交換・指導・支援が受けられる体制を保つなど、反社会的勢力の排除や関係遮断に向けて組織全体で取り組んでいます。

## [2] リスク管理の枠組み

リスク管理の体制については、45ページ「リスク管理体制」をご覧ください。

### ① リスク管理の手法

当社では、会社を取り巻くさまざまなリスクの発生を防止または一定の許容範囲内でコントロールするため、各リスクの特性をふまえたリスク管理を行っています。

### リスクの分類と対応について

| リスクの分類   | リスクの定義                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | リスクへの対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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をいいます。                                                                                                                                                                                                                                                                         | 新規保険商品の開発・販売および既存保険商品の改定について、保険引受リスクの観点から評価・分析するとともに、販売後も継続的に保険引受リスクの把握・分析を行っています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 資産運用リスク  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●市場リスク<br/>金利、有価証券の価格、為替等のさまざまな市場のファクターの変動により、資産・負債（オフバランスを含む）の価格が変動し損失を被るリスクをいいます。</li> <li>●信用リスク<br/>信用供与先の財務状況の悪化等に伴い、資産（オフバランスを含む）の価値が減少ないし消失することにより損失を被るリスクをいいます。</li> <li>●不動産投資リスク<br/>賃貸料等の変動を要因として不動産にかかる収益が減少する、または市況の変化等を要因として不動産価格自体が減少することにより損失を被るリスクをいいます。</li> </ul> | <p>合理的な手法により資産運用の各リスク量を把握し、そのリスク量が自己資本等から算定した許容範囲に収まるようリスクコントロールに努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市場リスク<br/>市場リスクに関しては、運用環境の変化に対する保有資産の感応度を把握するとともに、代表的な指標であるバリュアット・リスク（VaR）による測定等により、リスク管理を実施しています。</li> <li>●信用リスク<br/>貸付先を中心に自己査定と連動する社内格付を設定し、信用ランクに応じたリスク管理や与信集中度に応じたリスク管理を実施しています。なお、これらの個別与信先の管理に加え、ポートフォリオの信用リスクをコントロールするためにVaRによる信用リスクの計量的管理も実施しています。</li> <li>●不動産投資リスク<br/>含み損益の状況や投資利回りの状況等に応じて保有不動産ごとに管理方法を定め、リスク管理を実施しています。なお、不動産投資リスクをコントロールするために、VaRによるリスクの計量的管理も実施しています。</li> </ul> |
| 流動性リスク   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●資金繰りリスク<br/>事業収支の悪化、巨大災害での資金流出等により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。</li> <li>●市場流動性リスク<br/>市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>●資金繰りリスク<br/>資金繰りリスクの状況をその逼迫度に応じて区分し、各区分に応じた管理方法を定めることで、資金調達のために資産の流動化を円滑に行うことができる措置をとるようにしています。</li> <li>●市場流動性リスク<br/>市場流動性リスクが生じる懸念が生じた場合は、必要に応じて資産に応じた適切な取引限度額を設定するなどの対応を行っています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 事務リスク    | 役職員等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正・情報漏洩等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                                        | 事務規程等の整備、事務処理の適正化・効率化向上等のための各種研修およびその推進を目的とした事務指導を実施するなど、事務リスクの未然防止・軽減に努め、正確で信頼性の高い事務管理体制を整備しています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| システムリスク  | コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被る、またはコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                | コンピュータシステムをさまざまなリスク（故障・災害・誤処理・不正使用・破壊・盗難・漏洩等）から保護するために、関連規程類を整備し、システムリスクの発生防止・軽減に努めています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 法務リスク    | 諸法令等の遵守を怠ること等により、損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 法務コンプライアンス部および弁護士による法務審査を実施し、法務リスクを防止・極小化するよう努めています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 労務人事リスク  | 雇用問題、労務管理、人材流出、人権問題など、労務・人事上のトラブルが発生することにより損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                                   | 雇用問題、労務管理、人材流出、人権問題などの労務・人事上のトラブルの発生を把握、分析し、労務人事リスクの発生防止、軽減に努めています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 災害リスク    | 大規模災害等に対する予防対策、あるいは発生時の緊急措置体制が整備されていないことにより損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実際に災害が発生した場合でも被害・損失を軽減できるよう、予防対策、緊急時の措置について関連規程・マニュアル類を整備するとともに、各種訓練を定期的実施しています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 風評リスク    | 当社およびT&D保険グループまたは生命保険業界に関する悪評・信用不安情報等が保険契約者、投資家、マスコミ、インターネット、その他社会一般等に広がり、当社の業績に悪影響が生じ損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                        | 風評リスクに関する情報、噂の収集を図り、その発生の防止に努めるとともに、風評リスクが発生した場合は被害を最小限に抑えられるよう措置を講じるようにしています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 関連会社等リスク | 関連会社および関連会社以外の事業投資先において収支が悪化あるいは各種リスクが顕在化すること等により当社が損失を被るリスクをいいます。                                                                                                                                                                                                                                                          | 各関連会社および事業投資先ごとにリスク管理体制の構築を進めるとともに、リスク発生状況を把握することにより、適切な措置を講じるようにしています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

（注）当社では上記リスクのうち事務リスク・システムリスク・法務リスク・労務人事リスク・災害リスクをオペレーショナルリスクと総称しています。

### 〈定量的リスク管理について〉

資産運用リスクに加え、保険引受リスク等を含む会社全体のリスクのうちで定量的評価が可能なものについて、当社の内部モデルによって一定の信頼水準（1年、VaR99.5%の水準）で数値化して把握し、保有するリスクの水準が当社の経営体力（資本等）の範囲内にコントロールされていることを検証しています。このリスク量の計測方法等については、継続して高度化を進めており、より緻密なリスク管理の実現に取り組んでいます。

### 〈ストレステストについて〉

当社では、グループ共通のシナリオ等に基づくストレステストを定期的に実施しています。

ストレステストとは、多額の損失を引き起こしうる極端な事象の発生に対して会社にどの程度のリスク対応力があるかを測るために用いられる手法であり、VaR等に基づくリスク管理手法を補完するものと位置づけています。

具体的には、株価の大幅な下落、金利の急激な上昇、大地震発生等のストレスシナリオに基づく損失額を算出し、リスク対応力を検証するとともに、経営の健全性確保のための判断材料として活用しています。

### 〈責任準備金対応債券について〉

当社では、アセットミックスによりポートフォリオ全体のリスク減殺効果を図り、負債コストを中長期的に上回ることを目指したバランス型ALMに基づく運用方針を立て、管理しています。

このような運用方針をふまえ、「保険業における『責任準備金対応債券』に関する当面の会計上及び監査上の取扱い」（日本公認会計士協会）に基づいて、債券と責任準備金のデュレーションマッチングにより金利変動リスクを回避することを目的とした責任準備金対応債券を区分して運用しています。

### 〈再保険を付す際の方針について〉

保険収支の安定化、引受能力の補完等を目的として必要に応じて再保険を活用しています。保険契約のリスクに応じた所定の金額を超える部分の保険金や、特別な条件を付けて締結されるリスクの高い契約の一部を再保険として出再することにより、当社が保有するリスクの適正化を図っています。

また、再保険先は、主要格付機関から一定レベル以上の格付けを得ており、十分な保険財務力を有する再保険会社のなかから選定しています。

### 〈ALM管理体制について〉

当社では、資産・負債をともに時価評価し、経済価値ベースで収益・リスク・資本を一体的に管理するERMの推進を通じて、安定的・持続的な企業価値

の増大を図っています。

ERMには、従来より実施している資産・負債の総合的な管理（ALM）を含んでおり、ALMを通じて金利変動によるリスクをコントロールしています。

このような方針をふまえ、ERMに係る重要事項について審議・検討を行うため、経営執行会議の下部組織としてERM委員会を設置しています。

## ②危機管理体制

当社では、大地震等の大規模災害やコンピュータシステムの停止等を要因として、経営に重大な影響を与える緊急事態が発生した場合には、「危機対応規程」に基づき「危機対策本部」を設置し、危機事態の収束に向けた対策を実行する体制としています。

また、大地震や新型インフルエンザ等の危機事態が発生した場合においても、継続すべき非常時優先業務を保険金等支払業務と定め、当該業務を危機事態発生時においても継続しうる態勢を確保するため、事業継続計画（Business Continuity Plan）を整備し、危機管理体制の強化・充実を図っています。

## [3] 金融ADR制度

「ADR制度」とは裁判外紛争解決制度のことで、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者にかかわってもらいながら、柔軟な解決を図る制度です。この制度の金融分野に関するものが金融ADR制度で、平成22年10月1日に開始されました。

生命保険業界では、一般社団法人生命保険協会が生命保険等の裁判外紛争解決手続を行う「指定紛争解決機関」に指定されました。当社も平成22年10月1日付で、一般社団法人生命保険協会との間で「手続実施基本契約」を締結しています。

### ＜お申出先＞

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所  
指定紛争解決機関（指定ADR機関）である生命保険協会（03-3286-2648）にてお申出を承ります。

中立・公正な立場から紛争解決支援を行い、裁判よりも迅速な解決を図り、ご利用は無料です。  
（ただし、交通費、電話料等はご負担いただきます）

相談受付日時は、9時～17時（土・日曜、祝日・年末年始を除く）となっています。

## 【4】お客様の個人情報の保護

### ①プライバシーポリシー（個人情報の保護にかかわる基本方針）

当社では、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」、「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」および関係法令・ガイドライン等を遵守するとともに、個人情報の保護と安全管理に関する方針を定め、お客様の個人情報〔個人番号（マイナンバー）および特定個人情報（総称して「特定個人情報等」といいます。）を含みます。以下同じ。〕について適正な取り扱いに努めています。

#### 1.個人情報の取得・利用目的

お客様とのお取引を安全確実に進め、より良い商品・サービス提供等をさせていただくため、必要な範囲でお客様に関する個人情報を取得させていただいております。これらの個人情報（当社が既に取得し管理しているものを含みます。）は、（１）各種保険契約の引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い、（２）融資お申込みの場合における審査、融資契約の締結・維持管理、（３）関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理、（４）当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実（新しい商品・サービスの開発を含みます。）、（５）その他保険に関連・付随する業務、などの目的のために利用します。

※上記にかかわらず、当社は、法令に従って、法定調書等にお客様の個人番号を記載して提出する事務に必要な範囲で、お客様の特定個人情報等を取得し利用させていただきます。

個人情報の利用目的は、あらかじめホームページによる公表等を行い、それ以外の場合は、取得後速やかにご本人に通知、もしくはホームページによる公表等を行います。当社は、このように公表または通知した利用目的の範囲を超えて、お客様に関する個人情報を利用することはありません。

#### 2.個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によって、お客様の個人情報を取得します。

お客様ご本人から書面により個人情報を取得する場合等は、あらかじめご本人に対し、その利用目的を明示します。

また、個人情報の利用目的を変更した場合は、変更された利用目的についてご本人に通知、または公表します。（ただし、利用目的の通知、公表、明示について、法令に基づき不要と規定されている場合を除きます。）

#### 3.個人データの提供

当社では、つぎの場合を除いて、お客様に関する個人データを第三者に提供することはありません。

- （１）法令により必要と判断される場合
- （２）法令により許容されている場合（利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取り扱いの全部または一部を委託する場合の委託先への提供などが含まれます。）
- （３）お客様が事前に同意されている場合（特定個人情報等を包含する個人データは、法令で定められた場合以外に第三者に提供することはありません。）

#### 4.個人データおよび特定個人情報等の安全管理

当社は、個人データおよび特定個人情報等の安全管理措置に関して、別途「個人情報保護規程」等を定めており、お客様に関する個人データおよび特定個人情報等の正確性保持に努め、これを安全に管理するために適切な措置を講じます。

また、お客様に関する個人データおよび特定個人情報等の漏洩、滅失またはき損を防止するため、不正アクセス、コンピュータウイルス等に対する適正な情報セキュリティ対策を講じます。

#### 5.保有個人データの開示・訂正

お客様からご自身の保有個人データに関する開示・訂正の依頼があった場合は、請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで、特別な理由がない限り文書にて回答、訂正いたします。

#### 6.継続的改善

当社は、個人情報の保護を推進するため、プライバシーポリシーおよびその他の個人情報保護にかかわる規定を策定し、これを当社の従業者、その他関係者に周知・徹底させて実施します。

基本方針・規定等は、これを遵守し、継続的に改善します。

また、当社は、個人情報にかかわるお客様のお申出等の対応に適切に取り組んでまいります。

#### 7.匿名加工情報の取り扱いについて

当社は、個人情報に対して特定の個人を識別できないように加工した情報（匿名加工情報）について、お客様のプライバシーを厳重に保護する観点から、法令等に則り適正に取り扱います。

#### 8.お問い合わせ窓口

当社の個人情報の取り扱い、管理、および個人情報にかかわる諸手続に関するご質問、お申出等につきましては、下記お客様サービスセンターまでご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。

太陽生命保険株式会社  
お客様サービスセンター  
TEL:0120-97-2111（通話無料）  
営業時間 月～金 9時～18時 土・日 9時～17時  
※祝日・年末年始（12/30～1/4）は休業します。

## ②保有個人データの開示・訂正等の請求方法

「個人情報の保護に関する法律」に基づき、ご本人またはその代理人は、当社が保有する個人情報に関して、利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止および第三者提供の停止等を求めることができます。(以下、これらの手続を総称して「開示請求等手続」といいます。)

### 1. 開示請求等手続の対象となる保有個人データの項目

氏名、住所、電話番号、生年月日、勤務先（勤務先名または職業・電話番号）、契約内容に関する情報、契約内容変更に関する情報等

### 2. お問い合わせ窓口

最寄りの当社窓口またはお客様サービスセンター

- ・当社窓口（平日9:00～15:00、または、9:00～16:00、各店舗の所在地・営業時間・取扱業務については、ホームページ内をご覧ください。57～58ページの全国支社等一覧をご確認の上、お問い合わせください。）

（土・日・祝日・年末年始（12月30日～1月4日）を除く）

- ・太陽生命保険株式会社お客様サービスセンター（電話受付）

TEL:0120-97-2111

（平日9:00～18:00、土・日曜日9:00～17:00）

（祝日・年末年始（12月30日～1月4日）を除く）

### 3. 受付方法

来社または郵送

### 4. お申込者の範囲、ご提出いただく書類

- (1) お申込者の範囲：ご本人またはその法定代理人、もしくはご本人が委任した代理人
- (2) ご提出いただく依頼書：当社所定の「個人情報開示依頼書」「個人情報利用目的通知依頼書」「個人情報訂正等依頼書」「個人情報利用停止依頼書」「個人情報第三者提供停止依頼書」
- (3) ご提出いただく本人確認書類
  - a. ご本人によるご請求の場合
    - ・ご本人の写真付証明書（運転免許証・パスポート・個人番号カード）、健康保険証、年金手帳
  - b. 代理人（未成年後見人、成年後見人、ご本人が委任した代理人等）によるご請求の場合
    - (ア) ご本人の写真付証明書（運転免許証・パスポート・個人番号カード）、健康保険証、年金手帳

- (イ) 代理人ご本人の写真付証明書（運転免許証・パスポート・個人番号カード）、健康保険証、年金手帳

- (ウ) 以下のうちいずれか一点

- ・委任状（ご本人が印鑑証明書の印（印鑑証明書を添付）を押印ください。）
- ・法定代理人であることを確認できる書類（戸籍謄本・登記事項証明書等）

※写真付証明書（運転免許証・パスポート・個人番号カード）、健康保険証、年金手帳、登記事項証明書はコピーを送付願います（郵送の場合）。

なお、個人番号カードのコピーは表面に限ります。個人番号が記載された裏面のコピーは送付しないでください。

- (4) 手数料振込依頼書の領収証（控え）のコピー

- (5) 訂正の必要があることを証する資料（訂正依頼の場合）

※提出いただいた書類（依頼書、本人確認書類等）については返却いたしません。

### 5. 手数料

個人情報の保護に関する法律第24条第2項に基づく利用目的の通知および第25条第1項に基づく開示請求の場合は、下記の手数料をいただきます。

<手数料のご案内>

手数料一件あたり1,000円

（同封の払込取扱票により、お振り込みください。）

### 6. 回答方法

当社が完備した必要書類を受領後、遅滞なく書面にて「ご本人」様あてに本人限定受取郵便で郵送させていただきます。（お受け取り時には本人確認書類をご用意ください。）代理人によるご請求の場合であっても、後見開始決定書または戸籍謄本等、代理権の有無およびその範囲が確認できる資料をご提出いただいた場合（この場合には、代理人様宛にご郵送いたします。）を除き、ご本人様宛にご郵送いたしますのでご了承ください。

### 7. 開示請求等手続に関して取得した個人情報の利用目的

開示請求等手続により当社が取得した個人情報は、当該手続きのための調査、ご本人ならびに代理人の本人確認、手数料の徴収、および当該開示および訂正等の請求に対する回答に利用いたします。

### 8. 開示しない場合のお取扱い

以下に定める場合は、ご本人に関する保有個人データの全部または一部につき開示いたしかねますので、予めご了承ください。開示しないことを

決定した場合は、その旨ご通知申し上げます。

また、開示しなかった場合についても、所定の手数料をいただきます。

- (1) ご本人の確認ができない場合
- (2) 代理人によるご請求に際して、代理権が確認できない場合
- (3) 所定の請求書類に不備があった場合
- (4) 所定の期間内に手数料のお支払いがない場合
- (5) ご請求のあった情報項目が保有個人データに該当しない場合
- (6) 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (7) 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (8) 他の法令に違反することとなる場合

## 9. 訂正、利用停止、第三者提供しない場合のお取り扱い

- (1) 当社は、保有個人データの訂正の依頼を受けた場合において、必要な調査の結果、全部または一部について、訂正を行わないことがあります。訂正しないことを決定した場合は、その旨ご通知申し上げます。
- (2) 当社は、保有個人データの利用停止の依頼を受けた場合において、当該求めに理由がない場合には、利用停止を行いません。また、保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合には、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとることがございます。利用停止を行わないことを決定した場合および上記の代わるべき措置をとることとした場合には、その旨ご通知申し上げます。
- (3) 当社は、保有個人データの第三者への提供の停止の依頼を受けた場合において、当該求めに理由がない場合には、第三者への提供の停止を行いません。また、保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合には、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとることがございます。第三者への提供の停止を行わないことを決定した場合および上記の代わるべき措置をとることとした場合には、その旨ご通知申し上げます。

## 10. 保有個人データの利用停止について

当社の保有しているお客様の個人データについて当社が利用することの停止をお客様が希望される場合は、電話または当社窓口にて契約者ご本人がお申し出願います。なお、ご契約の適切な管理

に必要な通知（例えば失効に関する通知等）は除きます。

## 11. 認定個人情報保護団体

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命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お取扱いに関する苦情・相談を受け付けています。

＜お問い合わせ先＞

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所

TEL: 03-3286-2648

〒100-0005

千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

受付時間：9:00～17:00

（土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く）

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>