

コーポレートガバナンスの強化について

「社会に貢献できる企業」「皆さまからより信頼される企業」を目指して、さらなる経営の公平性・透明性の実現に取り組んでいます。

法令等遵守の態勢

オリックスグループの法令等遵守態勢

◆ コーポレート・ガバナンスの考え方

- オリックスは、経営の基本方針に沿った事業活動を適切に実行し、経営の公正性を確保するため、コーポレート・ガバナンス体制の強化を経営の重要事項の一つと考え、健全かつ透明性の高いコーポレート・ガバナンス体制を構築しています。
- コーポレート・ガバナンスは、経営者に目標を与え、業績を分析・評価し、経営者が優れた結果を出すように監督する「経営者に対する監視制度」です。これにより、経営者は適切な緊張感のもとで、目標達成に向かってイノベーションを促進します。その結果として、継続的に高いROEを実現できると考えています。
- コーポレート・ガバナンスでは、社外取締役が果たす役割が重要です。多様なバックグラウンドを持った人材が、業界の常識や企業独特のやり方にとらわれない違った視点で、経営の成果を客観的に判断することができます。また、外部の目線で「リスクを取らないことのリスク」を監督することも可能になると考えています。

◆ コンプライアンスに関する基本方針

オリックスグループは、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つと位置づけており、適切なコンプライアンス態勢を構築し、高い倫理観をもってコンプライアンスを実践する企業文化の醸成に努め、誠実かつ公正で透明性の高い企業活動を遂行します。

◆ コンプライアンス体制



オリックスグループでは、コンプライアンスに関する重要事項について、各委員会(エグゼクティブ・コミッティ、監査委員会、グループ執行役員会)に付議、報告する体制としています。コンプライアンス担当役員のもと、コンプライアンス部門は、各社・各本部に設置されたコンプライアンス責任者と連携し、オリックスグループのコンプライアンス活動を推進しています。

オリックス生命の法令等遵守態勢

1 コンプライアンス基本方針

当社は、生命保険会社としての社会的責任、公共性を常に認識し、自律的で健全な業務運営に努め、お客さまをはじめ社会の皆さまからの信頼を確立するため、コンプライアンス基本方針を以下のとおり定めています。

コンプライアンス基本方針(概要)

1. 当社は次の各号の行動を実践することを「コンプライアンス」と定義します。
 - (1) 法令等(法規範)を遵守した行動
 - (2) 社内の規定を遵守した行動
 - (3) 社会一般の倫理、常識および規範に則した行動
 - (4) 「オリックスグループ企業理念」および、オリックスグループが目指す企業像、企業行動規範、役職員行動規範にかなった行動
2. 取締役・監査役・執行役員は、コンプライアンスの実践が経営の最重要課題の一つであり、その実践・徹底が当社の経営基盤であることを強く認識し、企業活動において求められるコンプライアンスを実践した誠実かつ公正で透明性の高い企業活動を遂行します。
3. 役職員等は、本方針に基づきコンプライアンスに関する基本的事項を定めた「コンプライアンス基本規則」を遵守し、コンプライアンスを理解のうえ、誠実にコンプライアンスの実践に努めます。
4. 経営会議は、コンプライアンス上の課題を組織として把握・共有し、適切な措置・方策を講じるための態勢を整備します。

2 コンプライアンス態勢の整備

当社は「コンプライアンス基本方針」や「コンプライアンス基本規則」に基づきコンプライアンスに係る取締役会等の役割を定め、社長が指名した取締役執行役員を委員長としたコンプライアンス委員会を設けている他、全社的なコンプライアンスを推進・統括する組織としてコンプライアンス部を設けています。また、各部門長(部長・支社長等)をその部門のコンプライアンス責任者としコンプライアンスの実践、浸透を図っています。

さらに、事業年度ごとに「コンプライアンスプログラム」を策定し、年間基本方針・組織体制・重点施策等を定め活動を行っています。その活動結果は取締役会へ報告され、経営陣による評価・監督が実施されています。

内部統制

当社は、内部統制システムを整備し、業務の適正を確保することにより企業価値の向上を目指しています。

当社の株主であるオリックス株式会社がニューヨーク証券取引所に上場していることから、米国企業改革法(サーベ

監査態勢

当社は執行部門から独立した内部監査組織として「監査部」を設置し、企業目的や経営目標の達成を支援するために、経営諸活動全般にわたる内部管理態勢や業務運営状況等の適切性・有効性を検証・評価しています。監査結果は経営会議、取締役会などに報告するとともに、監査で認めら

3 具体的な取組みについて

①コンプライアンス・マニュアル等の作成

全役職員が遵守すべき法令等を解説し、コンプライアンス上問題となる具体的な事例とその問題点および正しい取扱いについて示した手引書として、「コンプライアンス・マニュアル」を作成のうえ役職員に公開しています。また、募集代理店には、募集代理店が遵守すべき法令等や募集活動に関するルール等について示した手引書として「募集コンプライアンス・マニュアル」を作成し、配布しています。

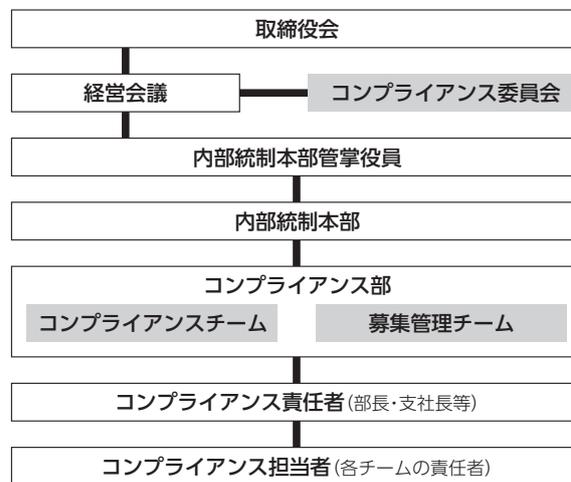
②コンプライアンス・ホットラインの設置

日常業務等において、法令、社内ルール、社会一般の倫理や常識等のコンプライアンスの観点から疑問もしくは問題と思われる行為が見受けられた場合には、報告・相談窓口として「コンプライアンス・ホットライン」を設置し、当社に勤務している者は誰でも直接報告・相談できる態勢を構築しています。なお、報告・相談については匿名によるものも受付けています。

③コンプライアンス実践活動

「コンプライアンスプログラム」に基づき、コンプライアンス責任者は事業年度ごとに前年度の振り返りや部門のリスクの分析等を十分検証したうえでコンプライアンス実行計画を策定し、PDCAサイクルのさらなる強化を図り、コンプライアンス推進活動の実効性を高めています。

◆コンプライアンス態勢図



ンス・オクスレー法)に基づき、財務報告に関する内部統制評価を実施しています。

また、会社法および会社法施行規則に基づき、「内部統制基本規則」にて具体的な内部統制態勢を定めています。

れた問題点・課題について改善提案を行い、その後の改善状況を確認しています。

また、監査の専門性と品質の維持・向上を図るため、関連資格の取得奨励や研修などによる人材育成、定期的な品質評価を行っています。

ERM態勢

当社では、ERM(エンタープライズ・リスク・マネジメント)を「資本の健全性の確保を図るとともに、事業の目的達成および計画の実現を目指すにあたって、資本・収益・リスクを一体的に管理することであり、全社的なリスク管理を包含するもの」と定義づけ、ERM経営の強化に取り組んでいます。

リスク選好フレームワーク

当社は、事業の目的達成および計画の実現を目指すにあたって、資本の健全性の確保と収益性の向上を図るために取るリスクの種類および総量の明確化に関する態勢(リスク選好フレームワーク)を示す「リスク選好方針」を定めています。

この「リスク選好方針」の下、ステークホルダーの求める期待や、事業の目的および計画との整合性を考慮したうえで、リスク選好に対する基本姿勢にかかる具体的な内容を定めた「リスク選好文書」を策定しています。「リスク選好文書」では、当社が許容できるリスクの範囲内で、進んで引受けるリスクの種類を定めるとともに、健全性確保および収益性向上を考慮したリスク選好の指標を選定し、事業環境等を考慮のうえ、資本量とのバランスにより定量的なリスク選好水準を設定しています。

また、定期的に次のモニタリングを実施し、リスク選好フレームワークにかかるPDCAサイクルの構築に努め、資本・収益・リスクの適切なバランスを取りながら事業の目的達成および計画の実現を図ります。なお、モニタリング結果については経営会議へ報告を行っています。

1 資本の十分性の検証

現行会計基準および経済価値評価に基づく資本の十分性について検証を実施しています。

2 ストレストテストの実施

通常の景気サイクルにおける経済環境の変動に加え、運用環境の極度の悪化や地震等の大規模災害などVaR(Value at Risk)では計測が困難な事象をシナリオとしたストレステストを実施し、財務の健全性に与える影響を検証しています。なお、ストレスシナリオについては、金融市場の変動シナリオに加え、保険商品の特性を考慮したシナリオや複数の要素が同時に変動するシナリオ、リスクファクター間の相関関係が崩れるようなシナリオ等も考慮しています。また、感応度分析やリバースストレステストを活用することにより、さまざまな事象が当社に与える影響の大きさの相違や許容限度を測定することで、会社の財務・リスク特性を認識しています。

3 リスクリミット管理

定量的リスク選好に基づき、当社が保有できるリスク量の上限(リスクリミット)を設定し、保有するリスク量の適切性をモニタリングするとともに、資本についてもリスク区分ごとに配賦を行い、余裕資本の状況についてモニタリングを行っています。

4 その他

上記に加え、商品別の収益性、リスクリターンにかかる各種指標、支払率等のモニタリングを行っています。

資産負債総合管理

(ALM:Asset and Liability Management)について

当社は、生命保険契約から生じる負債に内包されているリスクに対応するために、「資産負債総合管理方針」にて、資産と負債を適切に管理し、当社の企業価値を最大化するための、資産と負債に関する戦略の策定、実行、モニタリング、見直しを行う継続的なプロセスを資産負債総合管理(ALM)と定めて、「資産負債総合管理規則」にて、資産負債総合管理方針に基づいたALMに関する管理体制を明確にしています。

管理にあたっては、リスク選好フレームワークを前提とし、リスクとリターンの適切な水準を確保しながら企業価値を最大化するとともに、将来の保険金等のお支払いを確実に行うことができるように、組織的に取り組んでいます。

また、運用計画においては、負債特性ごとの区分を設定し、区分ごとに運用方針・計画を定めています。加えて、定期的に、資産負債の将来キャッシュフローの状況、資産負債のデュレーションの状況、金利リスク管理指標(資産の金利感応度 ÷ 負債の金利感応度)の状況のモニタリングを実施し、ALMにかかるPDCAサイクルの構築に努めています。なお、モニタリング結果については定期的に経営会議へ報告を行っています。

リスク管理態勢

1 リスク管理に関する規程等

当社では、「リスク管理方針」において、リスク管理に係る基本方針およびリスク管理態勢構築・整備の方針等を定めています。また、「リスク管理方針」に基づき全社的なリスク管理について定めた「リスク管理規則」の下、リスクカテゴリーごとにリスク管理に関する規程等を定めています。

2 リスク管理態勢

当社では、業務運営を通じて発生する各種リスクについて、「リスク所管部門」が日常的なリスク管理を実践し、リスクカテゴリーごとのリスクのモニタリングは、「リスク管理所管部門」が行っています。また、各リスク管理所管部門と独立した立場でリスク管理活動をモニタリング・検証するとともに、専門的な助言・提言を実施する「リスク管理統括部」を設置しています。さらに、監査部による内部監査を通じ、リスク管理態勢の適切性を検証しています。

リスク管理にかかる会議体については、リスク横断的かつ組織横断的にリスクを管理することを目的とした「経営会議（リスク部会）」を設置し、その下には、専門的かつ十分な議論をするための審議・諮問機関として「ERM専門審議会」を設置するほか、システムリスクおよび事務リスクに関しては「システムリスク部会」「事務リスク部会」を設置し、リスクのモニタリング、リスク対応策の検討等を行っています。

3 リスク管理の対象とその対応

当社では、リスク管理すべき対象は、事業の目的達成および計画の実現に影響を与えるすべてのリスクとしています。また、環境変化に応じ経営の判断として、以下に記載されているリスク以外の特定の主要リスクについても認知することとしています。

◆ 保険引受リスク

保険引受リスクとは、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のことをいいます。

当社では、保険引受リスクの観点によるモニターを通じ、引受基準等の見直しや新商品の開発、既存商品の改廃を行っています。また、保険金等の確実な支払いや、会社経営の安定を図るための施策の1つとして、再保険を利用しています。再保険の利用にあたっては、移転するリスクの特性や再保険の効果に応じて、出再基準や保有基準などを定めています。なお、再保険会社の選定にあたっては、引受能力や財務内容の健全性なども踏まえて、再保険金等の回収の蓋然性が高い取引となるよう留意しています。

◆ 資産運用リスク

資産運用リスクとは、金利、為替、株価、信用状況等のさまざまなリスクファクターの変動により、保有する資産・負債（オフバランスを含む。）の価値が変動し、損失を被るリスクをいい、市場リスク、信用リスク、不動産投資リスクの3つのリスクに分類しています。

当社では、事業の目的達成および計画の実現に影響を与える資産運用リスクを適切に管理しています。具体的に

は、一般勘定資産の資産運用リスク管理対象資産にかかる資産運用リスク関連モニタリング諸項目を定め、リスクの測定・モニタリングを行っています。なお、ALMの観点から、責任準備金対応債券の購入により金利変動リスクの抑制に努めています。

◆ 流動性リスク

流動性リスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク（資金繰りリスク）と市場の混乱等により市場において取引ができない、または、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（市場流動性リスク）のことをいいます。

当社では、資金繰り計画および資金繰り管理表に基づく管理を行い、また、資金繰りの状況については逼迫度に応じて区分を設定し、区分ごとに管理および対応手法を定めています。さらに、一定の流動性資産残高についての保有基準を設定することで、適切な流動性の確保に努めています。

◆ オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクとは、内部プロセス、人、システムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象が生起することにより損失を被るリスクをいい、当社では事務リスク、システムリスク、サイバーセキュリティリスク等に分類しています。

当社では、事務リスクについては、モニタリングを通じ、顕在化したリスクの発生状況を把握するとともに、同種の事象発生の再発防止に努めています。システムリスクについては、システムリスク対策に有効な施策の検討および実施、定期的モニタリングを通じリスク回避に努め、さらに、各種ガイドライン等に基づきシステムリスク管理状況やサイバーセキュリティレベルを点検・評価し、改善事項を通じてリスク管理態勢の強化に努めています。その他のオペレーショナルリスクについても、各種モニタリングを通じたリスクの状況を把握・検証を行っています。

◆ 戦略リスク

戦略リスクとは、事業環境の変化による経営戦略の陳腐化や、戦略実行段階における不備等の理由で、経営戦略が結果的に失敗し、当社の事業目的の達成が阻害されるリスクをいいます。

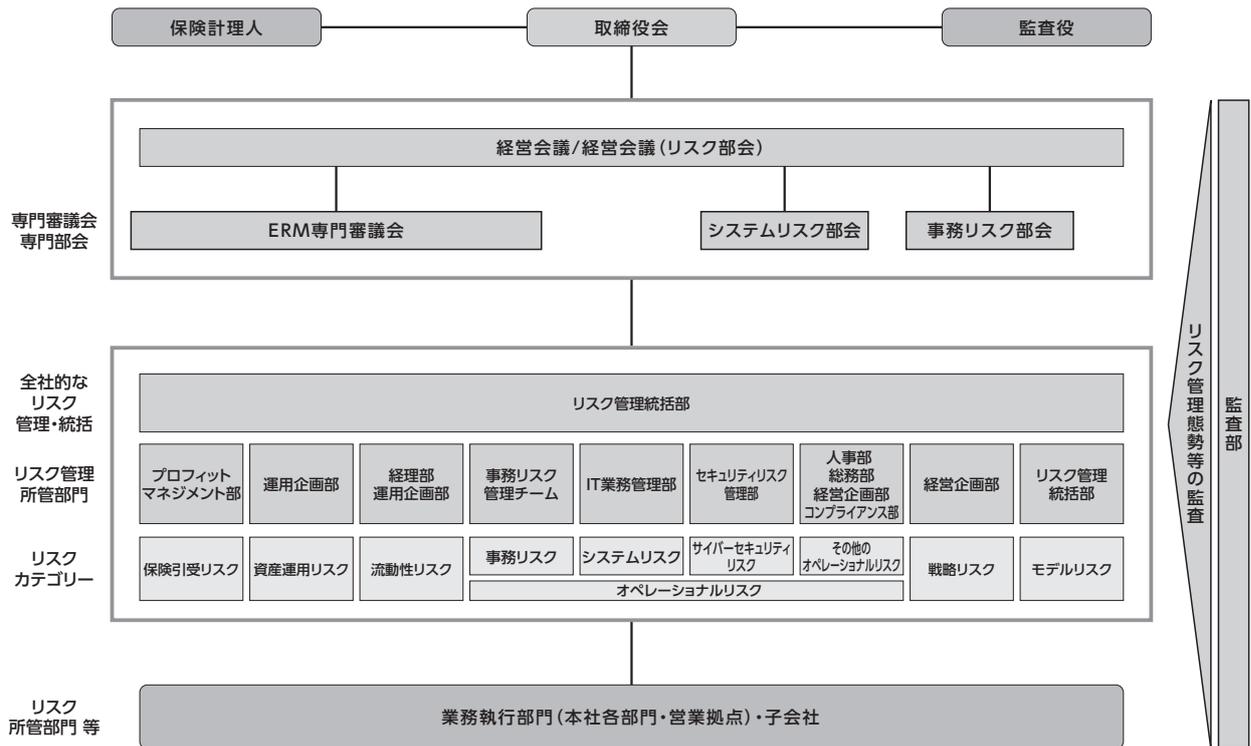
当社では、経済環境や法規制の変更等、経営に大きな影響を与える事業環境の変化を把握し、リスク状況の検証を行っています。

◆ モデルリスク

モデルリスクとは、誤使用されたモデルあるいは不適切なモデルにより算出された指標等により適切な経営上の意思決定を行うことができず損害を被るリスクをいいます。

当社では、当社にとって重要なモデルを選定し、選定したモデルの前提条件の承認・文書化・検証を通じ、モデルリスクの軽減に努めています。

4 リスク管理態勢図



情報システムに関する状況

1 お客さま満足度向上のための取組み

シンプルでわかりやすい保険商品のご提供を継続し、多様化するお客さまのニーズにお応えします。お客さまからの継続的な満足度向上を達成するため、AI-OCR^(*)による「給付金請求ウェブ手続きサービス」や、ショートメッセージによる「手続き状況お知らせサービス」など、ITを活用した安全で利便性の高いサービスのご提供に努めています。

また、コールセンターシステムの改善や、お客さま情報を安全かつ一元的に管理するデータベースの構築など、お客さまに寄り添ったサービスをご提供していくためのシステム基盤を構築し、応対品質の向上ならびに業務の効率化に取り組んでいます。本取組みは社外でも評価され、公益社団法人企業情報化協会が主催する2020年度「IT賞」において「IT賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しました。

他にも、AI-OCRによる申込書類のデータ化や、保険金・給付金支払処理にかかるビジネスモデル特許の取得(特許番号:6832428)など、先端技術動向の研究や実用化にも積極的に取り組んでいます。

2 ITガバナンスの強化

戦略に基づく適正なIT投資を行うため、プロジェクトポートフォリオマネジメントを推進しています。また、大規模かつ複雑化するシステム投資案件への対応として、マネジメント体制を強化するとともにプロジェクト管理プロセスや品質マネジメントの標準化と定着化を進めています。

また、大規模なシステム投資案件だけでなく、社内部門から寄せられる細かな要望に対しても、ITによる課題解決を短期間で実現していくために、IT部門のさまざまなセクションに所属する社員で編成されたチームを立ち上げ、異なる専門知識を持った社員が組織横断的に連携することにより、各種要望に対するワンストップでスピーディーな課題解決に取り組んでいます。本取組みは社外でも評価され、先述の2020年度「IT賞」において「IT奨励賞」を受賞しました。

3 システム基盤および運用の高度化・事業継続性への対応

お客さまのご契約を安全にお守りし、より信頼性の高いシステム基盤を維持するとともに、環境変化への迅速な対応や、システム資源を効率的に利用することによるコスト削減を実現するために、ハイパーコンバージドインフラストラ

クチャー技術およびコンテナ化技術を利用した高度なインフラ基盤への集約を図っています。加えて、システム障害の事前察知と予測を効率的に行うシステム基盤とプロセスを構築し、システム運用態勢とプロセスの強化に取り組むことで、社内外に対する安定したITサービスのご提供に努めています。

また、サイバーテロや大規模災害等の発生時にも、支障なく業務継続できるように、事業継続計画に沿って、お客さまに安心してご利用いただける生命保険会社の礎を築いてまいります。

4 情報セキュリティ強化

日々高度化・巧妙化する攻撃等から、お客さまよりお預かりしている情報を保護するため、情報セキュリティ強化と継続的なリスク評価やリスク低減策を、経営陣が主導して立案・実施しています。

① 社内情報セキュリティ教育の継続的实施

組織全体における情報セキュリティの意識向上・維持を目的に、eラーニングなどを活用した、新規着任者教育、定期教育を計画・実施しています。

② 情報管理の徹底

情報の重要度に応じた取扱いルールを定め、高セキュリティエリアや施錠可能なキャビネット内への保管、録画設備導入、外部記憶媒体への書込制限、必要最小限のアクセス制限などによるリスク低減策を実施しています。

③ 不審な点を迅速に検知する仕組みを導入

重要な情報の取扱い状況を常時監視し、インシデントの予兆を迅速に検知することを可能にするSIEM^(*)を導入しています。

④ セキュリティオペレーションセンター(SOC)の設置

社外のセキュリティ動向など最新の脅威情報を収集し、事前のリスク低減策の立案を支援するとともに、SIEM検知情報、社内からの電話・メールによるインシデントなどの情報を一元的に受付・集約し、迅速・的確な初動対応を可能としています。また、重要インフラ横断的な相互協力強化を目的とした訓練へ参加し、実効性向上に努めています。

(*)1 人工知能を搭載した光学式文字認識装置

(*)2 Security Information and Event Management

利益相反管理態勢について

当社は、お客さま保護の観点から、お客さまと当社および当社のグループ会社との間の取引で、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反管理に関して以下のとおり管理方針を定め、適切に管理しています。

利益相反管理方針（概要）

1 「利益相反」のおそれがある取引

「利益相反」とは、当社または当社のグループ会社とお客さまとの間において利益が相反する状況をいいます。当社では保険関連業務において、以下の①または②に該当するものを利益相反のおそれがある取引として管理の対象とします。

- ① お客さまの不利益のもと、当社または当社のグループ会社が不当に利益を得ている可能性があること
- ② 当社または当社のグループ会社が、お客さまの情報を不適切に利用して、不当に利益を得ている可能性があること

当社では、お客さまとの取引が利益相反のおそれがある取引に該当するか否かについて、内部統制本部管理役員が利益相反管理統括責任者となり、営業部門・資産運用部門から独立した利益相反管理統括部門(コンプライアンス部)からの情報および個別・具体的な事情を総合的に勘案して決定します。

2 利益相反として特定する取引とその類型

当社は、利益相反のおそれがある取引を、以下の第1～第4類型の観点から検討を行い、個別・具体的な事情に応じて特定します。

これに、「グループ会社との取引」を加えて、管理の対象となる取引(以下、「対象取引」)を以下のとおり5つに類型化します。

第1類型: お客さまの利益保護を図る義務に違反または違反するおそれのある取引

第2類型: 行為規制等の違反または違反するおそれのある取引

第3類型: 情報の不適切な利用による取引

第4類型: お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を助長するもの

第5類型: グループ会社との取引(アームズ・レングス・ルールの適用)

3 利益相反管理態勢

利益相反取引の管理を適正に遂行するため、利益相反管理統括部門を定め、利益相反に関する当社およびグループ会社の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行います。

また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行います。

4 対象取引の管理方法

対象取引の管理方法として、各類型において、それぞれの特性や程度等に応じ、以下に掲げる方法、その他の措置を適宜選択することにより、利益相反管理を行います。また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、周知・徹底します。

- (1) 対象取引の中止
- (2) 対象取引の条件または方法の変更
- (3) 情報隔壁の設置による部門間の情報遮断
- (4) お客さまへの利益相反状況の開示
- (5) その他の対応(業法や各規則に則ってすでに整備されている内部管理態勢を厳格に運用することを含みます)

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、生命保険会社に対する公共の信頼を維持し、生命保険会社の業務の適切性および健全性を確保し、社会に貢献していくため、反社会的勢力に対する基本方針を以下のとおり定めています。

1. 反社会的勢力による不当要求に対しては、代表取締役等の経営トップ以下、組織全体をあげて対応する。
2. 反社会的勢力からの不当要求に備えて、平素から警察など外部専門機関と連携し、組織的かつ適正に対応できるよう努める。
3. 反社会的勢力との取引を含めた関係を一切遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶する。
4. 反社会的勢力からの不当要求には、一切応じず、毅然として法的対応を行う。
5. 反社会的勢力との資金提供や裏取引は絶対に行わない。
6. 反社会的勢力の不当要求に対応する役員等の安全を確保する。

勧誘方針

当社では、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、お客さまに配慮すべき事項を以下のとおりまとめ、常にお客さまのご理解・ご納得をいただけるよう努めています。

オリックス生命保険株式会社 勧誘方針

I. 基本方針

1. お客さまの意思や経営上のご要望等を尊重し、お客さま本位の適切かつ適正な勧誘を行います。
2. 法令・ルールを遵守し、社会良識に従った公正・公平な勧誘を行います。
3. よりきめ細かく質の高いサービスを提供してお客さまから信頼されるよう、生命保険に関する専門知識の拡充に努めます。

II. 適切な勧誘

1. 具体的な勧誘活動に際しては、方法・場所・時間帯等について、お客さまの立場に立ち、ご迷惑をおかけしないよう心掛けます。
2. 勧誘に際し、お客さまに対して威迫したり困惑させるような行動はいたしません。また、不安感や不快感を与えるような勧誘もいたしません。
3. 生命保険の加入に際しては、お客さまに告知義務があること、そしてこの義務に違反したときには生命保険契約が解除されることを説明し、正しい告知が漏れなく得られるように努めます。

III. 最適な商品の提供に向けたコンサルティング

1. お客さまの生命保険に関する知識、生命保険ご加入の経験、財産の状況、収入・収益状況等にも十分配慮し、お客さまのご意向に沿った商品の勧誘を行います。
2. 未成年者を被保険者とする生命保険契約については、会社が定める適正な保険金額に基づき、適切に募集するよう努めます。
3. 外貨建ての保険、変額保険、投資信託等のように、市場リス

クを伴う商品をお勧めする場合には、お客さまの投資経験等にも配慮するとともに、商品の特性・リスク内容等についてご理解いただけるよう、十分な説明を行います。

IV. 募集資料の取扱い

募集資料の取扱いについては、法令および会社の規定に従った適正なものを使用します。

V. 誤解の防止

お客さまに誤解を与えないよう、生命保険とその他の商品を明確に区別して取扱います。

VI. 重要事項についての説明

商品の仕組みや特徴等、お客さまの判断に影響を与えるような重要事項の説明に際しては、販売・勧誘形態に応じた方法により、内容を正しくご理解いただけるよう努めます。

VII. お客さまに関する情報の保護

業務上知り得たお客さまに関する情報については、当社の定めるプライバシー・ポリシーに従って、厳重な管理を行い、プライバシー保護および公正な取引の確保に細心の注意を払います。

VIII. コンプライアンスの重視

お客さまに対して適切な勧誘・販売活動等をしていくため、会社全体でコンプライアンス(法令等の遵守)に取り組み、各種研修等を通じてコンプライアンス態勢の維持・向上に努めます。

IX. 相談窓口

お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の生命保険商品の販売等に反映してまいりますので、保険の諸手続きはもちろんのこと、ご意見・ご質問、その他苦情等がありましたら、当社担当者あるいはお客さま相談窓口までご連絡ください。

お客さま相談窓口



0120-227-780

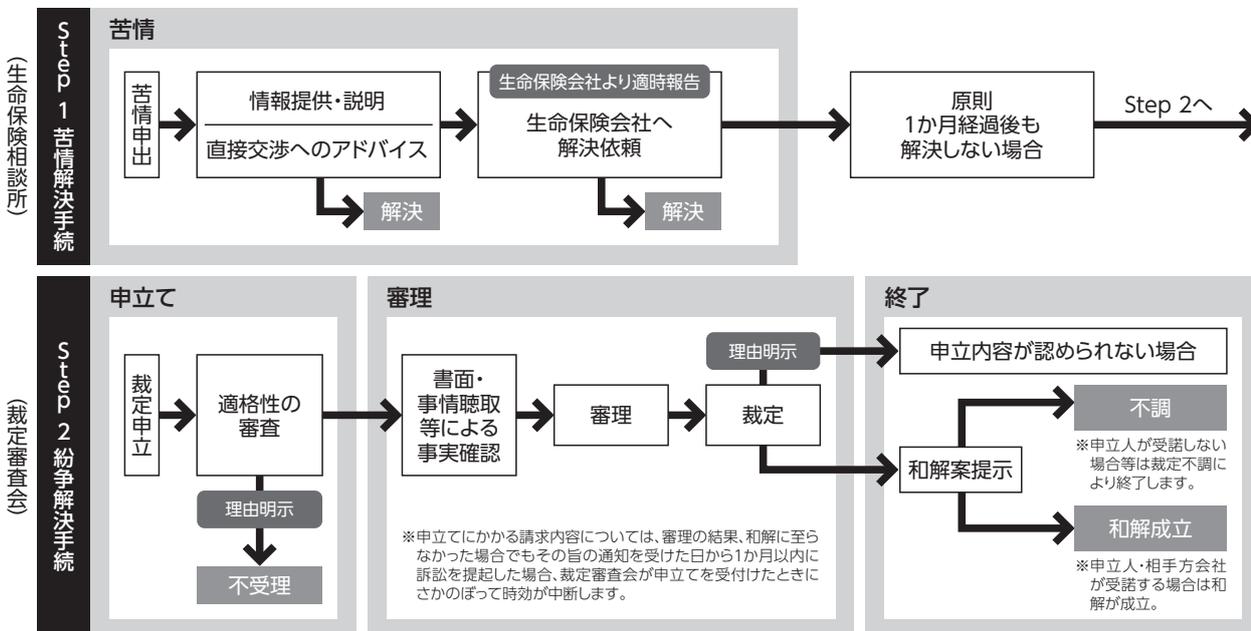
受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00
(土日・祝日・年末年始休み)

金融ADR制度への対応

当社は、金融ADR制度開始にともない、生命保険業務に係る指定ADR機関(指定紛争解決機関)である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。

この手続は、お客さまが一般社団法人 生命保険協会の「生命保険相談所」、および全国各地に設置された「連絡所」に、電話・来訪・インターネットで、生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情の申し出を行うことから始まります。

「生命保険相談所」が苦情の申し出を受けたときから原則として1か月を経過しても解決しない場合は、生命保険相談所内の「裁定審査会」に申立てすることができます。



個人情報保護について

取組態勢

個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律、およびそれに関連する諸法令やガイドライン等を遵守すべく、社内諸規程・組織の整備、従業員向けの社内啓蒙等を実施し、個人情報の適正な取扱い、安全性・正確性・機密性の確保に努めています。

個人情報を含む書類等の廃棄方法は、シュレッダーによる裁断または溶解処理による廃棄を徹底しています。

代理店に対しては、「代理店業務検査」において個人情報保護の取組方法を確認しており、また適宜、個人情報を取扱うにあたり、安全管理措置を講じる必要があることを指導しています。また、当社ウェブサイト等に「プライバシー・ポリシー」を公表し、個人情報保護に関する当社の考え方、取組姿勢等を宣言しています。

定期的なモニタリング等

個人情報の紛失、漏えい、不正なアクセス等に対する安全対策として、全社的・定期的なモニタリングを実施する等、個人情報保護に全社をあげて取り組んでいます。

外部委託先の管理

個人情報を取扱う業務を外部に委託する場合は、委託先での安全な委託業務遂行・確保のため、情報セキュリティに関する適切な規則の制定の有無や従業員研修の定期的な実施の有無など、客観的な選定基準を設けて委託先としての適格性を審査しています。さらに、秘密保持義務事項を定めた委託契約等の締結を必須としています。また、定期的な立入検査報告体制の整備や委託契約終了時の書類の廃棄・返却など、管理の強化に努めています。

問合せ窓口の設置

保険にご加入いただいているお客さまの個人情報の開示・訂正等に関するご請求や、個人情報の取扱いに関する各種お問合せに関する専門窓口として「個人情報問合せ窓口」を設置しており、「プライバシー・ポリシー」に明記しウェブサイト等でご案内しています。

個人情報の取扱いについて

当社は、お客さまの個人情報保護の重要性に鑑み、「個人情報の保護に関する法律(以下「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(以下「マイナンバー法」)」、その他の諸法令等を遵守すべく、従業員等に対する教育・指導を徹底し、個人情報を適正に取扱い、安全性・正確性・機密性の確保に努めてまいります。

オリックス生命のプライバシー・ポリシー

1. 個人情報の利用目的

当社は、お客さまの個人情報を、次の目的の範囲内でのみ利用し、それ以外の目的には利用しません。

なお、この利用目的の範囲を超えて取り扱う場合、およびお客さまの個人情報を第三者へ提供する場合は、原則として書面によりお客さまご本人の同意をいただいた上で行います。

- (1) 各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理
- (2) 保険金・給付金等のお支払い
- (3) 当社、グループ会社・提携会社の各種商品・サービスののご案内・提供、維持管理
- (4) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知、再保険金の請求
- (5) 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
- (6) その他保険に関連・付随する業務

なお、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。

2. 個人情報の取得

当社は、上記利用目的に必要な範囲内で適法・適切な手段により個人情報(氏名・生年月日・住所・性別・電話番号・職業・健康状態等)を取得します。

主な取得方法としては、保険契約申込書等による入手や、各種商品・サービスに関する資料をご請求いただいた際に、電話・その他通信媒体等を通じて入手する方法があります。

なお、各種コールセンターやフリーダイヤル、当社の本社・支社窓口等のお電話につきましては、当社業務の運営管理およびサービス充実等、当社の利用目的の達成に必要な範囲にて録音させていただくことがあります。

3. 個人情報の管理

当社は、お客さまの個人情報の管理にあたっては正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

また、個人情報への不正なアクセス、および個人情報の紛失、盗難、改ざん、漏えい等の防止のため、各種安全管理措置を講じるとともに、個人情報の取扱いに関する方針や規定等を継続的に見直し、必要に応じて適宜改善を行います。

4. グループ会社との共同利用

オリックスグループは連結経営のもと、グループの総合力によりお客さまの多様な要請にお応えしていることから、当社が保有するお客さまの個人データは、以下に従って、当社とオリックスグループ各社が共同利用することがあります。

(1) 共同利用者

オリックスグループ各社
(オリックス株式会社ならびに法令等に基づくオリックス株式会社との連結決算および持分法適用の対象会社。なお、対象会社は「グループ会社一覧」(<https://www.orix.co.jp/grp/company/about/group/>)のうちの、「国内グループ会社」となります。)
※対象会社は、変動します。

(2) 共同利用者の利用目的

共同利用者は、以下の目的で利用します。
当社およびオリックスグループ各社におけるリスクの管理等経営上必要な各種の管理を行うため。

(3) 共同利用する個人データの項目

個人の氏名、住所、生年月日、性別、電話番号その他の上記(2)の「共同利用者の利用目的」達成のために必要な個人情報に関する情報

(4) 個人データの管理について責任を有する者

〒107-0052 東京都港区赤坂2-3-5 赤坂スターゲートプラザ
オリックス生命保険株式会社

5. 情報交換制度等について

当社は、健全な生命保険制度の維持・発展のため、以下の制度に基づき一般社団法人生命保険協会、生命保険会社等との間

で保険契約に関する個人データ(被保険者名、死亡保険金額、入院給付金日額等)を共同利用します。

- ① 契約内容登録制度・契約内容照会制度
- ② 医療保障保険契約内容登録制度
- ③ 支払査定時照会制度

※各制度の詳細につきましては一般社団法人生命保険協会のウェブサイト(<https://www.seiho.or.jp/>)をご覧ください。

6. 個人情報の外部への提供

当社は、次の場合を除いて、保有するお客さまの個人情報を外部へ提供しません。

- (1) お客さまの同意を得ている場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) お客さままたは公共の利益のために必要であると考えられる場合
- (4) 上記利用目的の達成に必要な範囲内において、当社代理店を含む業務委託先等に提供する場合
- (5) 個人情報を共同利用する場合
- (6) 保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- (7) その他の正当な理由がある場合

なお、特定個人情報等については、マイナンバー法で認められている場合を除き、第三者に提供しません。

7. 個人データの取扱いの委託

当社では、よりよいサービスをご提供するために、業務を外部に委託することがあり、その際、個人データの取扱いの全部または一部を委託する場合があります。委託先の選定に際しては、委託先においても個人データの管理、秘密保持、再委託の制限、お客さまの個人データの漏えい防止等に関して、適切な取扱いがなされているかどうかについて基準を定めて慎重に評価しており、その評価に基づいて選定し、管理を行っています。

8. 再保険における個人情報の取扱いについて

当社では、当社と契約者との間の保険契約について、引受リスクを適切に分散するために再保険を行うことがあります。再保険会社における当該保険契約の引受け、継続・維持管理、保険金・給付金等支払いに関する利用のために、再保険の対象となる保険契約の特定に必要な契約者の個人情報のほか、被保険者氏名、性別、生年月日、保険金額等の契約内容に関する情報、および告知内容、検診内容等の健康状態に関する情報など当該業務遂行に必要な個人情報を当社が再保険会社に提供することがあります。

9. 匿名加工情報の取扱い

当社は、匿名加工情報を作成する場合は、法令で定める基準に従い適正に加工します。作成したときは、加工方法等の安全管理措置を講じるとともに、匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表します。また、匿名加工情報を自ら利用するときは、作成のもととなった個人情報の本人を識別するための行為はいたしません。

(注)匿名加工情報とは、特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、個人情報保護法第2条第9項に定める匿名加工情報をいいます。

10. 個人情報の開示・訂正・追加・削除・利用の停止等

当社は、お客さまから個人情報の開示・訂正・追加・削除・利用の停止等のご請求があった場合は、業務の適正な実施に著しい支障をきたす等の特別の理由がない限り、お客さまご本人であることの確認を行った上で、適切に対応させていただきます。具体的な請求手続につきましては、以下問合せ窓口までご連絡ください。

問合せ窓口

個人情報の開示・訂正・追加・削除・利用の停止等に関するご請求や、個人情報の取扱いに関する各種お問合せは、下記窓口にて承っています。

オリックス生命保険株式会社
個人情報お問合せ窓口

 0120-227-780

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00
(土日・祝日・年末年始休み)

※このプライバシー・ポリシーにおける個人情報については、当社の代理店および従業員等の個人情報を対象としていません。

1 法令により個人情報の利用目的が限定されている場合について

個人信用情報機関より提供を受けた個人信用情報については、保険業法施行規則第53条の9に基づき、返済能力の調査に利用目的が限定されています。

また、人種、信条、門地、本籍地、保健医療、犯罪経歴、労働組合への加盟、民族または性生活に関する情報については、保険業法施行規則第53条の10に基づき、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的に利用目的が限定されています。

これらの情報については、限定されている目的以外では利用しません。

2 団体保険における個人情報の取扱いについて

当社団体保険にご加入いただいているお客さまの個人情報につきましては、保険契約者(団体)さまより当社にご提供いただいています。

当社が取得した個人情報は、ご加入の各保険種類に応じて次の目的の範囲内で利用します。

1. 総合福祉団体定期保険および団体信用生命保険

- 各種保険契約のお引受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- その他保険に関連・付随する業務

2. 団体定期保険

- 各種保険契約のお引受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- 当社・グループ会社・提携会社の各種商品・サービスのご案内・提供、維持管理
- 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
- その他保険に関連・付随する業務

※団体定期保険のうち、福利厚生制度に基づき会社等が保険料を負担しご加入されている場合の利用目的は前記1. となります。

また、当社が取得した個人情報は、ご契約者さまの他、他の生命保険会社および再保険会社に上記目的の範囲内で提供しています。なお、今後、お客さまの個人情報に変更等が発生した際にも、引き続き同様のお取扱いをさせていただきます。

引受保険会社は、今後、変更する場合がありますが、その場合、個人情報は変更後の引受保険会社に提供されます。

当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について

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取扱いに関する苦情・相談を受付けています。

■お問合せ先 (一社)生命保険協会 生命保険相談所

電話番号 **03-3286-2648** 受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00(土日・祝日などの生命保険協会休業日を除く)

住 所 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階 ホームページアドレス <https://www.seiho.or.jp/>

特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針

当社は、お客さまの個人番号および特定個人情報(以下「特定個人情報等」)の保護の重要性に鑑み、「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」、その他の諸法令等を遵守し、特定個人情報等の適正な取扱いの確保について組織として取組むため、以下のとおり方針を定めます。

- (1) 当社は、法定の個人番号関係事務の範囲内で特定個人情報等を適切に取扱います。
- (2) 当社は、特定個人情報等の適切な収集、利用、提供、保管および廃棄を行うとともに、これらに関する事項を定めた社内規程等を策定し、遵守します。
- (3) 当社は、特定個人情報等を取扱う者に対する教育、研修、監査等を実施します。

- (4) 当社は、特定個人情報等の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。
- (5) 当社は、特定個人情報等の漏えい、滅失または毀損を防止するための安全管理措置を講じます。また、万一漏えい等が発生した場合には、事案に応じて、速やかな是正措置を実施します。
- (6) 当社は、特定個人情報等に関するご本人からの苦情およびご相談に適切かつ迅速に対応します。ご本人からのお問合せは、下記窓口にて承ります。
- (7) 当社は、特定個人情報等の管理の仕組みを継続的に見直し、改善します。

オリックス生命保険株式会社
特定個人情報お問合せ窓口



0120-227-780

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00
(土日・祝日・年末年始休み)