

# コーポレートガバナンスについて

「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、さらなる経営の公正性・透明性の実現に取り組んでいます。

## 法令等遵守態勢

### オリックスグループの法令等遵守態勢

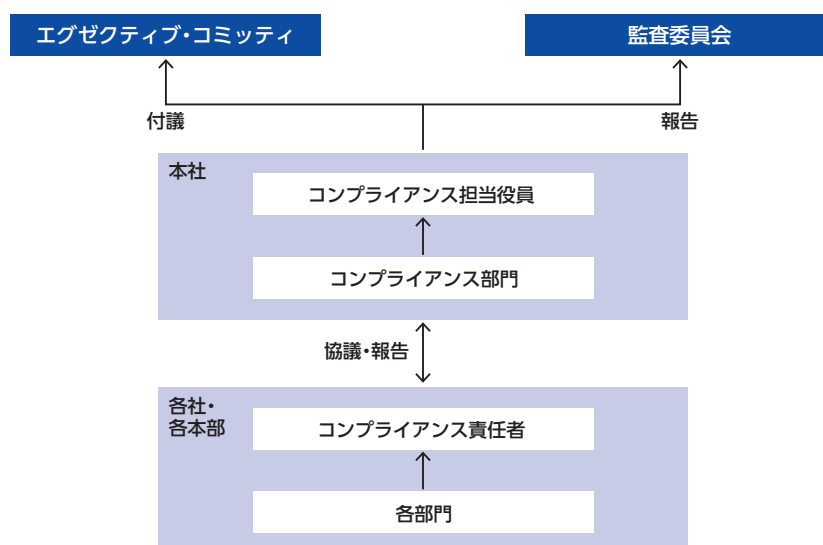
#### ◆ コーポレート・ガバナンスの考え方

- オリックスグループは、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。
- オリックスのコーポレート・ガバナンス体制の特徴は、以下のとおり4点です。
  - 指名委員会等設置会社制度を採用（執行と監督の分離）
  - 指名、監査、報酬の三委員会をすべて社外取締役で構成
  - すべての社外取締役がオリックスの「独立性を有する取締役の要件」を充足
  - すべての社外取締役が各分野において高い専門性を保有

#### ◆ 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）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、以下のコンプライアンス基本方針を定めています。

### コンプライアンス基本方針(概要)

- 当社は、生命保険会社としての社会的責任および公共的使命に鑑み、コンプライアンスを経営の根幹をなすものと位置づけ、適切な態勢を整備し、業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保する。
- 当社は、業務全般において次の各号を実践することを「コンプライアンス」という。
  - (1) 法令等(法規)を遵守した行動
  - (2) 社内規程を遵守した行動
  - (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の「企業理念」、「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」および「役職員倫理規程」に則した行動
  - (5) 「オリックス生命理念」に則した行動
  - (6) 「お客さま本位の業務運営方針」に則した行動
- 当社の業務に携わるすべての者は、法令・規程等を理解し、誠実にコンプライアンスに徹する責務を負う。

## 2 コンプライアンス組織

当社は、経営会議の下にコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスに係る重要事項を審議・決裁しています。また全社的なコンプライアンスの推進、統括を行うコンプライアンス部を設けています。

各部門長(部長・支社長)をその部門のコンプライアンス責任者、各チーム長をコンプライアンス担当者とし、コンプライアンスを実践しています。

## 3 コンプライアンスの取組み

### (1) 規程・マニュアルの整備

全役員および社員が守るべき規程・マニュアルを整備し、コンプライアンス研修等により周知・徹底しています。また募集人・代理店には、募集人・代理店が遵守すべき法令等や募集に関するルールを解説した「募集コンプライアンス・マニュアル」を作成・配布し、これに基づき研修を実施しています。

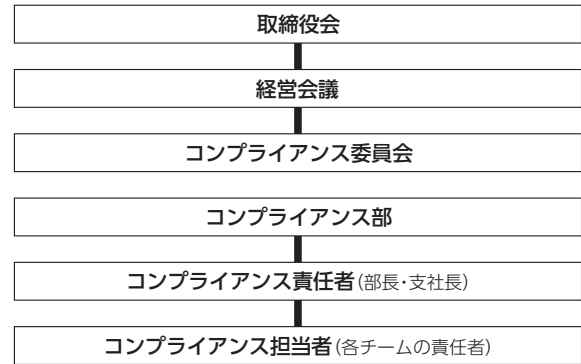
### (2) コンプライアンス・プログラム

事業年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」(全社にわたるコンプライアンスおよび適正な募集管理を推進するための具体的な取組計画)を策定しています。このコンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンス部は社員にコンプライアンス研修を実施し、また、コンプライアンス責任者は各部門でコンプライアンス実行計画を策定し、コンプライアンスを実践しています。

### (3) コンプライアンス・ホットラインの設置

当社内における法令違反、社内規程違反、社会通念に反する行為等を早期に発見し、不祥事を未然に防ぐとともに、必要な改善を図るために、内部通報窓口として、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報告・相談できる態勢としています。報告・相談内容は秘密とし、匿名での報告・相談も受け付けています。また、報告・相談者に対する不利益な取扱いを禁止しています。

### ◆ コンプライアンス態勢図



## 4 マネー・ローンダリングの防止

当社は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策を経営上の重要課題の一つと認識し、関係法令等を遵守するとともに、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与リスクを特定・評価し、これに基づき取引時確認、疑わしい取引の届出等のリスク低減措置を講じています。

## 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

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。

## 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

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。

# 資本健全性の確保と収益性の向上に向けた取組み

当社では、資本の健全性に加え、リスクとリターンの適切な水準を確保しながら、企業価値の最大化を図るとともに、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、組織的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、資本の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、リスク選好フレームワークにかかるPDCAサイクルを構築し、定期的に次のモニタリングを実施することで、資本・リターン・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っています。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行っています。

### 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パンデミックなど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し、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。さらに、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することで、ALMにかかるPDCAサイクルを構築しています。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、リスク管理にかか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、「リスクオーナー」である業務執行部門が、管理すべきリスクを特定のうえ、リスクの具体的な管理方法を定めた規程等を策定し、当該規程等に基づいてリスク管理を実践する役割を担っています。また、リスクカテゴリーごとに設置した「個別のリスク管理部門」が、担当するリスクを特定・評価し、必要に応じて適宜改善策を実行する等の管理態勢を整備するとともに、「リスクオーナー」のリスク対応を支援して適切なリスク管理を実践する役割を担っています。さらに、「統合リスク管理部門」を設置し、各リスクの管理状況をモニタリングするとともに、会社全体のリスクの相関関係の把握や課題への対応の検討、新たなリスクの把握などを横断的に管理しています。加えて、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審議・決裁は「経営会議」で行い、その下には、ALMにかかる高度な専門知識を要する事項の審議・決裁を行う会議体として「ALM委員会」を設置しています。

### 3 リスク管理の対象とその対応

当社では、リスク管理の対象を、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。そのため、「個別のリスク管理部門」を設置している以下のリスクカテゴリーに加え、その他の経営リスク(コンダクトリスク、戦略リスク、風評リスク、子会社リスク)についても、経営会議等を中心にリスク管理を行っています。

#### ◆ 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事により損失を被るリスクのことをいいます。

当社では、引受基準の見直し、新商品の開発、既存商品の改廃等に合わせてリスクを検証するとともに、定期的に支払状況等のモニタリングを行っています。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一つとして、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、損失を被るリスクのことをいいます。当社では、保険負債のヘッジ状況を示す金利リスクと超過リターン確保のためのリスクテイク状況を示すサープラスリスクに分類してALMを実施しており、特に金利リスクの抑制に努めています。具体的には、資産運用方針を踏まえたうえで、自己資本等の状況を勘案し、一般勘定資産にかかる資産運用リスクの測定・モニタリングを行っています。

#### ◆ 流動性リスク

流動性リスクとは、金融・経済環境の変化、予期せぬ収入の減少、支払の急激な増加などにより資金繰りが悪化し、資金確保のため通常よりも著しく低い価格での資産売却や高いコスト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うとともに、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

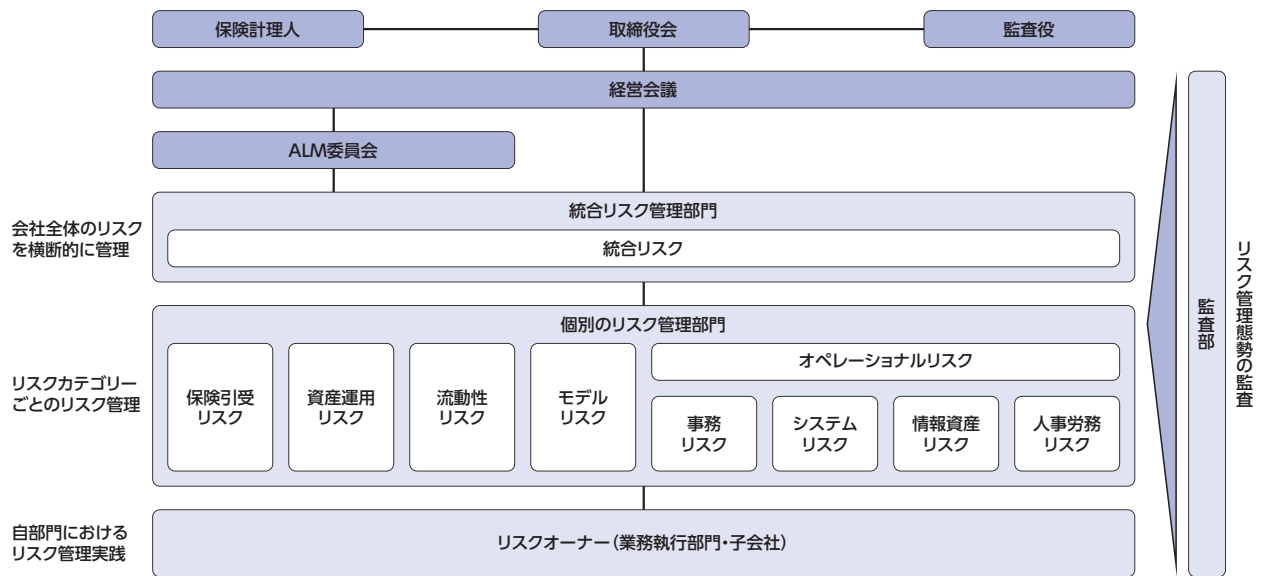
オペレーショナルリスクとは、内部プロセス、人、システムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象が生起することにより損失を被るリスクのことをいい、当社では事務リスク、システムリスク等に分類しています。事務リスクについては、モニタリングを通じて、顕在化したリスクの発生状況を把握するとともに、同種の事象発生の再発防止に努めています。システムリスクについては、対策に有効な施策の検討および実施や、各種ガイドライン等に

基づくサイバーセキュリティレベルの点検・評価等により、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てリスクの状況の把握・検証を行っています。

#### ◆ モデルリスク

モデルリスクとは、モデルの誤り、または不適切な使用に基づく意思決定によって悪影響が生じるリスクのことをいいます。当社では、経営の意思決定に活用するモデルを、モデルリスク管理の対象に選定し、リスク評価に応じた対応策を行うことにより、誤った意思決定の回避に努めています。

## 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

お客さまへのサービスレベル向上や業務の効率化を、最新のテクノロジーを活用し、よりスピーディに実現していくために、これまでに構築した既存システム基盤やアプリケーションのクラウド化戦略を進めています。その具体的なアプローチとして、クラウドの特性を活かした探求、エンゲージ、オファー、合意、オンボード、共創、具現の7ステップからなるデリバリーモデル(クラウドカスタマージャーニー)を適用し、SaaS(\*1)では稼働後15年、レコード数5億超のオンプレミス型CRM(\*2)の脱却、PaaS(\*3)ではローコード開発基盤を活用した社外向けアプリケーションを4種ローンチ、FaaS(\*4)ではお客さま接点強化に資するデジタルサービス向けAPI(\*5)連携基盤をクラウドアーキテク

チャのベストプラクティスを活用して3か月で構築しています。

本取組みは、公益社団法人企業情報化協会が主催する2022年度「IT賞」において「IT優秀賞(マネジメント領域)」を受賞しています。

加えて、スマートフォンやウェブサイト上での給付金請求・保全手続き完結サービスや、年に一度郵送していた「ご契約内容のお知らせ」をウェブサイト上でもご確認いただけるサービスの実現等、ITを活用したお客さまの利便性向上に努めています。

### 2 ビジネスアジリティの実現と人材育成の強化

ビジネスアジリティ実現のため、すべてのIT施策にプロ

プロジェクトポートフォリオマネジメントを適用しています。これによりシステム開発の俊敏性を確保するとともに、事業戦略に整合したIT戦略の策定、実行、評価、改善のサイクルを確立しています。

また、ITの専門的技量を主な評価軸とした「IT専門職」制度を運用し、社員の専門性・スキルを向上させています。加えて、IT専門職社員のリスキリングを積極的に進めており、クラウドサービスをはじめとした新技術の活用も定着しています。

システム開発の成否を左右する調査企画・要件定義等の上流工程段階からリスク軽減に取組み、IT施策の成功率向上に寄与するためのアドバイザリーボードを導入しています。成功・失敗体験を持つ有識者らが自律的に運営することで、さまざまな環境変化にも適応可能な「学習する組織」を体現しています。

### 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

より信頼性の高いシステム基盤を維持するため、自社所有型からサービス利用型への転換および運用体制を刷新し旧来型運用の解消と、増加する運用業務の効率化やコスト最適化、競争力の強化に努めます。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するため、労働集約型の運用から知識集約型の運用への転換を進めています。

また、従来想定していたサイバーテロや大規模災害だけでなく、新型コロナウイルスのような全国で外出制限となることを想定したオペレーションとそれを支えるネットワーク整備も実現しました。

### 4 情報セキュリティ強化

サイバーセキュリティを経営課題と認識し、巧妙化するサイバー攻撃からお客さまの情報を安全にお守りするため、AIやクラウドサービスを活用した監視や分析を行っています。また、サイバーテロ発生時にも支障なく業務継続できるよう、引き続き態勢とプロセス強化に努めてまいります。

- (\*1) ソフトウェアをクラウド上で提供するサービス
- (\*2) 顧客管理システム
- (\*3) アプリケーションを開発・実行するためのプラットフォームをクラウド上で提供するサービス
- (\*4) アプリケーション開発などに必要な関数をクラウド上で提供するサービス
- (\*5) ソフトウェアやプログラム同士をつなぐもの

## 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に、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、コンプライアンス部管掌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っています。

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っています。

### 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、利益相反管理を行っています。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・徹底しています。

- (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職員等の安全を確保する。

## 勧誘方針

当社では、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、オリックス生命保険株式会社 勧誘方針を定めています。

### オリックス生命保険株式会社 勧誘方針

「オリックス生命理念」に基づき、「お客さまとの約束」を果たすために、お客さまに寄り添った適正な勧誘を行います。

#### I. コンプライアンスの徹底

1. 法令等を遵守するとともに、社会一般の倫理・常識に従って勧誘・販売を行います。
2. コンプライアンスの徹底のための態勢の維持・強化に努めます。
3. 適切な勧誘・販売を行うための研修等を実施し、お客さまから信頼される人材の育成に努めます。

#### II. お客さまの情報の保護

お客さまの情報については、当社「プライバシー・ポリシー」に則り、適正に取得し、厳重に管理します。

#### III. お客さま本位の勧誘・販売

1. お客さまに最適な生命保険を提供するため、お客さまのご意向、生命保険に関する知識、生命保険ご加入の状況、および資産・収入等の状況に十分に配慮し、勧誘・販売を行います。
2. 外貨建ての保険等、市場リスクを有する商品については、上記1に加え、お客さまの投資経験、金融商品に関する知識、お客さまがどの程度のリスクを受け入れられるかに配慮し、商品の特性・リスクの種類・程度等についてご理解いただけるように十分にご説明の上、勧誘・販売を行います。
3. 未成年のお客さまを被保険者として勧誘・販売する場合は、保険金額等のご契約内容が適正か、特に慎重に確認します。
4. ご高齢のお客さまには、ご契約内容を十分にご理解いただけるように、より丁寧に勧誘・販売を行います。
5. お客さまにご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法で勧

誘・販売を行いません。

#### IV. 重要事項についての説明

1. 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について、勧誘・販売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にご説明します。
2. お客さまには正しく告知いただかなければならないこと、また、正しく告知いただけなかった場合には保険金・給付金等がお受取りいただけない場合があることを十分にご説明します。
3. 説明にあたっては、「契約概要」「注意喚起情報」等、法令および当社の規程に則った適正な募集文書を使用します。

#### V. 誤解の防止

お客さまに誤解を与えないように、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. アフターフォロー

1. ご契約後もご安心いただくため、定期的にご契約内容の情報提供を行い、お客さまからのお問合せ・ご依頼に迅速に対応します。
2. 保険金・給付金等のご請求その他のご契約後のお手続きを漏れなく行っていただけるようにご案内し、迅速に手続きを行い、保険金・給付金等を確実にお届けします。

#### VII. ご意見・ご要望への対応

お客さまのご意見・ご要望を伺い、業務改善に生かしてまいります。ご意見・ご要望がございましたら、当社担当者もしくはお客さま相談窓口までご連絡ください。

お客さま相談窓口の連絡先



0120-227-780

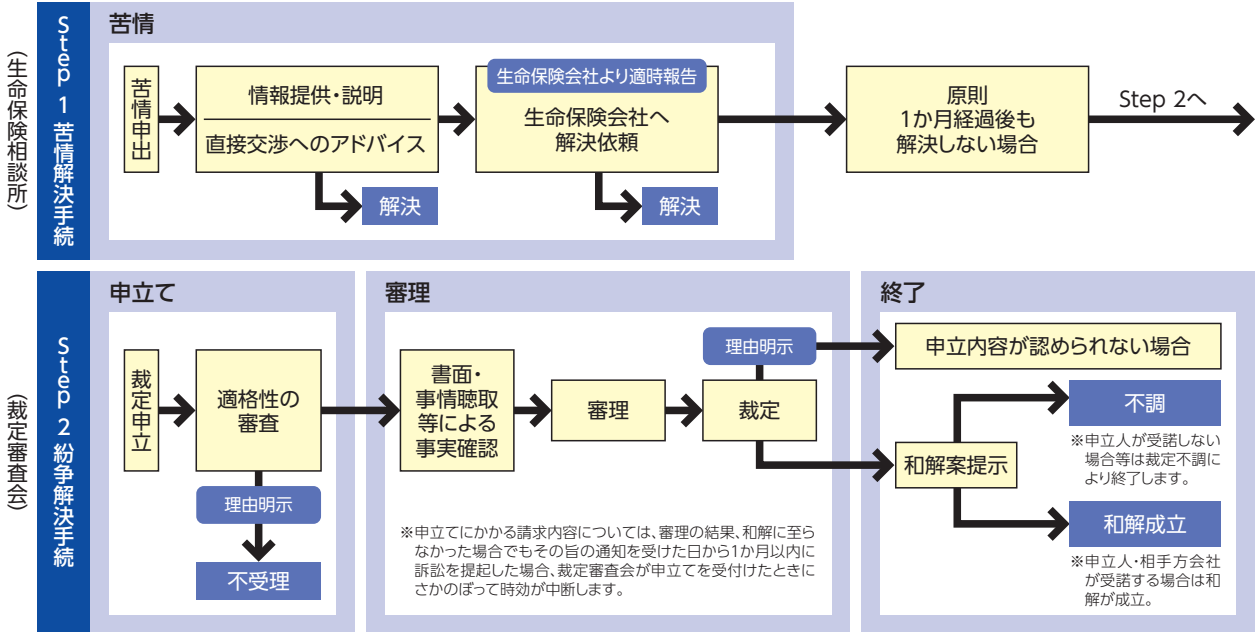
受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00  
(土・日・祝日・年末年始休み)

# 金融ADR制度への対応

当社は、金融ADR制度開始にともない、生命保険業務にかかる指定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

## 1 プライバシー・ポリシーについて

当社は、お客さまのさまざまなご要望に対し、オリックスグループの総合力により質の高いサービスをご提供し、お客さまとの強い信頼関係を確立することを目指しています。

当社は、お客さまの個人情報については、極めて重要な情報資産として、適法・適正な方法で取得するとともに、以下に従い、適切に利用・管理・保護します。

このプライバシー・ポリシー(以下、「本ポリシー」といいます)は、当社における個人情報の利用目的を公表し、その取扱い等についてご説明するものです。

## オリックス生命のプライバシー・ポリシー

### 1. 法令の遵守

当社は、個人情報を保護し、その安全を確保するためには、すべての役員および社員等に個人情報の取扱いに関する法令およびその他規範を周知・遵守させることが必要であることを認識し、その徹底をはかります。

### 2. コンプライアンス・プログラムの継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関する事項を含むコンプライアンス・プログラムを作成し、定期的に見直し、継続してその改善をはかります。

### 3. 適用範囲

本ポリシーは、当社のお客さまの個人情報に適用されます。

(お客さまの定義)

当社では、お客さまを次のように定義しています。

- 個人・法人を問わず、保険契約者・被保険者・保険金等受取人などの保険契約関係者(注)およびご加入を検討していただいている方

(注) 保険契約関係者には、ご高齢の方がご加入されるときに同席されるご親族、ご家族登録制度に登録されているご親族の方を含みます。

代理店・募集人の個人情報、役員および社員等の個人情報、ならびに人材募集・採用にかかる個人情報には本ポリシーは適用されません。

なお、当社におけるCookieの取扱いについては、当社サイトポリシー内の「Cookie(クッキー)、ウェブビーコンについて」をご確認ください。

### 4. 個人情報の取得

当社は、「5. 個人情報の利用目的」に定める目的の範囲内で適法・適正な方法によりお客さまの個人情報(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。

主な取得方法には、保険契約申込書等による取得や、各種商品・サービスに関する資料をご請求いただいた際の電話・その他通信媒体等を通じた取得があります。

なお、当社のコールセンター・本社・支社窓口とのお電話の内容につきましては、当社業務の運営管理およびサービス充実等、「5. 個人情報の利用目的」に定める目的の達成に必要な範囲で録音させていただくことがあります。

### 5. 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。

- 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・サービスののご案内・提供、維持管理
- 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
- 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

マイナンバーを含む個人情報は、「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」といいます)」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。

### 6. 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、正確かつ最新の情報を保持するよう努めます。

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、適切な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程等を継続的に見直し、必要に応じて改善をはかります。

### 7. 個人情報の提供

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第三者へ提供しません。

- お客さまご本人の同意を得ている場合
- 法令に基づく場合
- 人の生命、身体または財産(法人の財産を含みます)の保護のために必要があり、お客さまご本人の同意を得ることが困難な場合
- 「5. 個人情報の利用目的」に定める目的の達成に必要な範囲において、当社代理店を含む委託先に提供する場合
- 個人情報を共同利用する場合
- 保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- その他の正当な理由がある場合

マイナンバーを含む個人情報は、マイナンバー法で認められている場合を除き、第三者へ提供しません。

### 8. 再保険における個人情報の取扱い

当社では、当社と保険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・給付金等の支払いに関する業務のために、再保険の対象となる保険契約の特定に必要な保険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保険契約者・被保険者の同意を得た上で再保険会社に提供することがあります。

### 9. 個人情報の共同利用

#### (1) グループ会社との共同利用

当社が保有するお客さまの個人情報を、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に基づくオリックス株式会社の連結決算および持分法適用会社のうち「グループ会社一覧」(<https://www.orix.co.jp/grp/company/about/group/>)に記載の、「国内グループ会社一覧」となります。なお、グループ会社は変更となる場合がありますので、最新の対象会社は上記ウェブサイトでご確認ください。)

#### ② 共同利用者の利用目的

共同利用者は、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管理を行う目的で利用します。

## オリックス生命のプライバシー・ポリシー

### ③共同利用する個人情報の項目

お客様の氏名・住所・生年月日・性別・電話番号、その他上記「②共同利用者の利用目的」達成のために必要な個人情報

### ④共同利用する個人情報の管理について責任を有する者

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-3-2

大手町プレイス イーストタワー

オリックス生命保険株式会社

代表取締役社長 片岡 一則

### (2) 情報交換制度等における共同利用

当社は、健全な生命保険制度の維持・発展のため、次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情報(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。

- ・ 契約内容登録制度・契約内容照会制度
- ・ 医療保障保険契約内容登録制度
- ・ 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。

### 10. 個人情報の取扱いの委託先管理

当社では、よりよいサービスをご提供するために、お客様の個人情報の取扱いを委託する場合があります。委託先の選定に際しては、委託先における個人情報の管理、秘密保持、再委託の制限、個人情報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について基準を定めて慎重に評価しています。また、委託先における個人情報の安全管理措置の実施状況を定期的に確認し、問題が認められる場合には改善を指導しています。

### 11. 外国への移転

お客様の個人情報は、当社または第三者によって、「5. 個人情報の利用目的」に定める目的の範囲内で、外国に移転され、取扱われることがあります。移転先の国には、日本において適用されるデータ保護基準とは異なる基準を有している国を含みます。当社は、お客様の個人情報が、安全に、かつ本ポリシーおよび「個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」といいます)」を含む法令に準拠して取扱われることを保

証するため、適切な契約の締結の他、法令により求められる必要な措置(注)を行います。

(注) 個人情報保護法に定める必要な措置とは、①移転先における個人情報の取扱状況およびそれに影響を及ぼしうる移転先の国の制度の有無の定期的な確認 ②適正な取扱いに問題が生じた場合の対応(適正な取扱いの継続的な確保が困難な場合は個人情報の提供を停止)をいいます。

### 12. 匿名加工情報の取扱い

当社は、匿名加工情報(注)を作成する場合は、法令で定める基準に従いお客様の個人情報を適正に加工します。また、適切な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。

匿名加工情報を自ら利用する場合は、作成のもととなった個人情報について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、個人情報保護法の定めに従い、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をいいます。

### 13. 個人情報の保存期間

当社は、「5. 個人情報の利用目的」に定める目的を達成するために合理的に必要とされる期間、または法令に基づいて必要な期間、個人情報を保持します。個人情報が不要になった場合は、速やかに削除します。

### 14. 個人情報の管理について責任を有する者

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-3-2

大手町プレイス イーストタワー

オリックス生命保険株式会社

代表取締役社長 片岡 一則

### 15. 個人情報の開示・訂正・追加・削除・利用の停止等

当社は、お客様から、ご本人に関する個人情報の開示・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、お客様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、次の個人情報問合せ窓口までご連絡ください。

2022年4月1日改定

オリックス生命保険株式会社  
個人情報問合せ窓口

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)

※当社のウェブサイトには、当社の取引先等、第三者のウェブサイトへのリンクが含まれています。当社は第三者における個人情報の取扱いを管理していませんので、当該第三者における個人情報の取扱いについてのお問合せ窓口はリンク先ウェブサイトをご確認ください。

## 2 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。

### 3 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おります。

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には、上記1.記載の利用目的となります。

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 生命保険相談室

電話番号 **03-3286-2648** 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)

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)