



The insurer for a changing world

### Contents

ミッション	1
トップメッセージ	2
新型コロナウイルス感染症への対応	4
業績ハイライト	8
会社概要	12
カーディフ損保について	12
BNPパリバ・カーディフについて	13
BNPパリバについて	13
お客さまにご満足いただくための取り組み	14
お客さま本位の業務運営方針	14
お客さまの声を経営に活かすしくみ	16
お客さまの声をもとに取り組んだ改善事例	16
お客さまからのご相談・苦情について	16
保険金・給付金の支払管理態勢	17
お客さまへの情報提供	18
お客さまに保険をお届けする体制	20
代理店への教育・研修について	21
情報システムに関する取り組み	22
保険商品について	24
コーポレートガバナンスについて	26
内部統制への取り組み	28
リスク管理への取り組み	28
コンプライアンス態勢	30
個人情報のお取り扱いについて	33
働く環境	34
持続可能な社会の実現のために	36
データ資料編	39

この資料は保険業法第111条に基づき、当社の事業活動および財務状況などをご報告するために制作したディスクロージャー資料です。

決算データは、明示している場合を除き、2021年3月31日現在の情報です。決算データ以外は、明示している場合を除き、2021年6月1日現在の情報を記載しています。

記載された2018年3月31日以前の情報は、カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店に関するものです。2018年4月1日以降の情報は、カーディフ損害保険株式会社に関するものです。





## Making insurance more accessible

# ひとりでも多くの人に 保険への扉をひらく

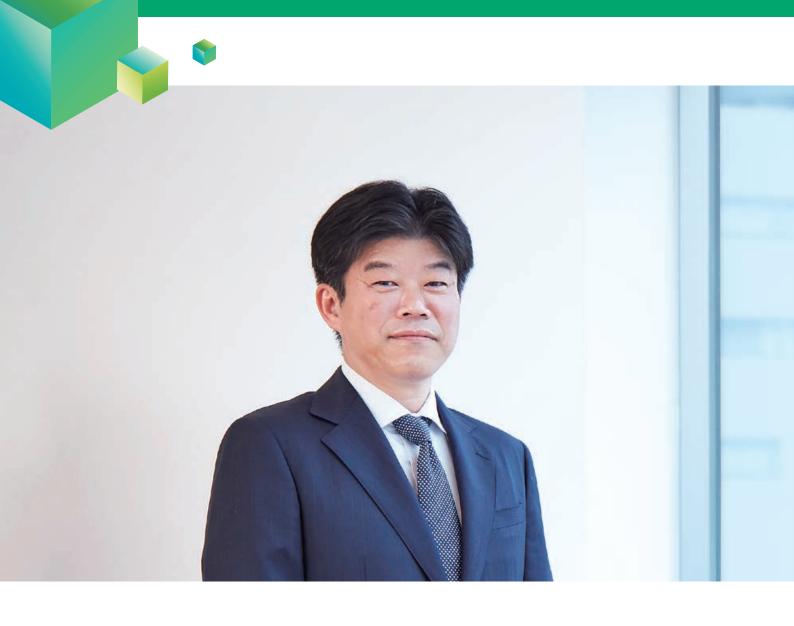
私たちは保険という仕事を通じて 社会に関わっています。

保険は、さまざまなリスクからお客さまを守り、 ライフプランの実現をサポートするものです。

保険がもたらす新しい価値で、 この社会にもっと貢献するために ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく。

それが私たちの使命です。





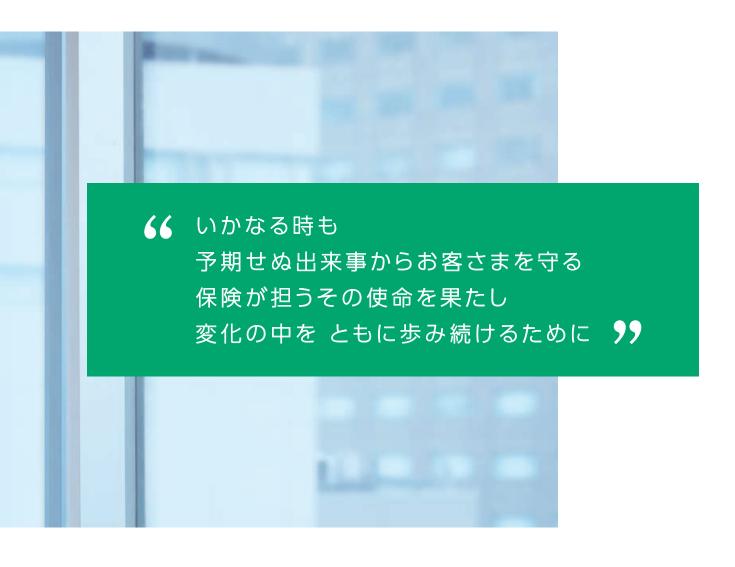
新型コロナウイルス感染症の拡大によって影響を受けられたすべての方々に、心よりお見舞いを申し上げます。

2020年、世界を覆った未曽有の危機は、私たちの生活、社会そして経済に大きな影響を及ぼし、不可逆的な変化をもたらしました。カーディフ損保にとっては、「予期せぬ出来事からお客さまを守る」という保険の社会的使命と、それをいかなる状況でもお届けし続ける保険会社としての責務を改めて強く認識した1年となりました。回復への道のりを、すべての人々が確実に歩むことができるよう、私たちは今後も困難な状況にあるお客さまに寄り添い、必要とされる支援を社員一丸となって行ってまいります。

カーディフ損保は、2000年に「住宅ローン世代をリスクから守る」をコンセプトに日本で事業を開始して以来、住宅ローン保険のパイオニアとして、他にはない商品開発力を活かして市場に新たな価値を創造してまいりました。創業から20周年を迎えた2020年度は、正味収入保険料は116億円、純利益は16億円を計上し、

引き続き成長に向けて前進することができました。 多くのお客さまやパートナーである金融機関の皆さま からのご支持、ご支援に心より感謝申し上げます。

2020年度は、コロナ下においてもお客さまに安心をお届けし、経済活動に不可欠な保険会社としての責務を果たすことに、全社をあげて迅速に取り組んでまいりました。感染拡大により影響を受けられたお客さまには、政府による緊急事態宣言の対象地域に限定することなく、保険料払込猶予期間の延長や契約更新のお手続きの柔軟な対応などの特別取扱いを実施いたしました。また、パートナーである金融機関を通じて、失業時に住宅ローンの返済を支援する「失業の保障」をご提供し、将来への不透明感が広がる中で住宅ローンを利用する人々が抱える不安にお応えしました。こうしたお客さまへのサービスを提供し続けるためにも、当社では従業員の健康と安全の確保を最優先に、いち早く在宅勤務を可能とする環境を整え、さまざまな感染予防対策を講じて業務継続に努めてまいりました。



非対面による活動への広がりはデジタル化のスピード を一層加速させ、これに伴いお客さまのニーズや金融 サービスとの接点も、デジタル/モバイルへと大きく シフトしました。この1年、当社においてもデジタルを 活用したサービスを進展させ、スマートフォンなどから いつでも住宅ローン保険にお申込みいただける「カー ディフ団信オンライン」や、24時間お問い合わせに対応 可能なチャットボットサービスに加え、2020年6月より、 ウェブサイトからいつでも保険金・給付金のご請求連絡 をいただけるサービスを導入しました。さらに、同年7月 には、銀行の住宅ローンをご利用予定のお客さま向け に、住宅ローンの仕組みや住宅ローン保険などをわ かりやすく説明する対話型オンラインツール「ローン スマートナビ」を提供開始し、お客さまにはいつでも 必要な情報にアクセスできる便利さを、金融機関に は業務効率化や顧客リレーション向上の機会を提供 いたしました。

このパンデミックがもたらした経験を通して、人々はこれまで以上に"予期せぬリスク"への意識を高めて

います。新しい日常、新しい働き方が加速させたデジタルイノベーションを、私たちはビジネスのあらゆる側面に融合し、主力の住宅ローン保険をさらに深化させるとともに、新たな領域での価値創出に力を注いでまいります。

カーディフ損保の使命は、「Making insurance more accessible ~ ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」ことです。この使命を改めて心に刻み、次の10年、さらなる未来にも、揺るがない保険の価値を必要としている人々にお届けし続けるために、変革と進化への歩みを続けてまいります。

### カーディフ損害保険株式会社

代表取締役社長(生みず・ジ

# 新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さまおよび関係者の皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。カーディフ損保は、予期せぬ出来事によって困難に直面しているお客さまに寄り添い、支援することが保険会社としての重要な責務と考えています。いかなる状況下でも、従業員の健康と安全を確保しながら、お客さまへのサービスを提供し続けるために、BNPパリバ・グループと連携し、あらゆる対策に取り組んでいます。

#### お客さまを支援するための取り組み

当社では、新型コロナウイルス感染症による健康被害や日常生活への影響を考慮し、政府による緊急事態宣言等の対象地域に限定せず、国内全地域のお客さまを対象に以下の特別なお取扱いを実施しています。

#### ご自宅等での療養も入院給付金等をお支払い

検査結果にかかわらず、医師の指示により入院された場合はお支払いの対象となります。また、医療機関等の事情により、自宅またはその他病院などと同等とみなされる施設で治療を受けられる場合、医師の証明書等を提出いただくことで入院給付金等のお支払い対象としてお取扱いしています。

#### 各種お手続きを柔軟に対応

保険料の払込猶予期間の延長や、契約更新手続き などを柔軟に対応しています。また、ご請求時の必 要書類を一部省略するなどお手続きを簡易化し、迅 速なお支払いに努めています。

24時間ウェブ・電話健康相談サービスによるご相談 当社の保険にご加入のお客さまやご家族の方々がご 利用いただける「カーディフ・アシスタンスサービス Home Concierge(ホームコンシェルジュ)」において 提供している「24時間ウェブ・電話相談サービス」で は、保健師、看護師など専門的資格を持つ相談員が、 新型コロナウイルス感染症に関する相談を承っています。

- ※政府による今後の感染拡大防止等に向けた対応や法令改正等により、 これらの特別取扱いの内容が変更となる可能性があります。最新の 情報は当社ホームページでご案内しています。
- ※「Home Concierge」および「24時間 ウェブ・電話相談サービス」は、当社が提携する株式会社保健同人社が提供するサービスです。 当社の保険商品の保障の一部ではありません。

#### 住宅ローン返済中の失業への不安に応える

当社は、住宅ローン返済中の家と暮らしを守る多彩な保障ラインナップを提供しています。コロナ禍で顕在化した雇用や収入への不安には、「失業時の保障(失業信用費用保険)」でお応えしました。この保障は、勤務先の倒産や会社理由による解雇など、非自発的に失業状態となった場合に月々のローン返済額を保険金としてお支払いする保障です。

#### 従業員の健康と安全を守るための取り組み

在宅勤務を主とした勤務体制を推進するとともに、オフィス内外での感染拡大防止や心身のケアなどさまざまな対策を講じて、従業員の健康・安全の確保を最優先に取り組んでいます。

在宅勤務環境をいち早く整備し、接触機会を低減 多岐にわたる業務をテレワーク環境でも遂行できる よう、感染拡大の初期からITインフラの整備を進め、

全従業員が在宅勤務可能な環境を整えました。また、 時差出勤の制度も活かし、人と人との接触機会の 低減を図っています。

#### スプリットチーム制と 出社の2週間ローテーション制を導入

スプリットチーム制のもと、部署を2つのグループに分け、在宅勤務者とオフィス勤務者の入れ替えを2週間ごとに一斉に行う固定ローテーションを実施しています。また、異なるグループや、オフィス内の異なるフロアに勤務する従業員間の接触禁止を徹底することにより、オフィス内で感染が発生した場合もその影響を最小限に抑え、業務継続に支障をきたさない体制を構築しています。

#### 出勤者削減の状況

当社では、日本におけるBNPパリバ・グループと連携し、 政府による要請や市中の感染状況を踏まえた適切な出 勤者比率の計画・管理を行っています。緊急事態宣言 下では出社比率2割を維持し、人と人との接触機会を 抑えることで、社内外での感染拡大防止に努めています。

₩П	Ξ	в
ШΠ	ř.	51

出勤者数の 削減目標値 実 績

2021年5月1日~31日 8

80%

80%

※上記はカーディフ損保およびカーディフ生命を対象としています。

#### 従業員への情報発信と心身へのケア

日本におけるBNPパリバ・グループ会社と協働し、社内に危機管理委員会を設置。委員会での決定事項や基本方針は速やかに全従業員に配信し、イントラネット等を通じて丁寧な情報共有に努めています。

また、非対面コミュニケーションが続く中、ストレスや不安を感じた際の相談窓口や、在宅勤務中の働き方や心身のケアに関する事例集の共有、さらに、BNPパリバ・グループが全世界で定期的に実施するサーベイを通じて従業員の心身の健康状態と業務上の課題を把握

し、必要な対応策を迅速 に講じることで、不安の 軽減や働きやすさの向 上に努めています。



#### オフィス内の感染予防対策

オフィス勤務者へのマスクの定期的な配布と着用の 徹底、各所への消毒液の設置のほか、非接触型の体 温セルフチェッカーを導入して出社時の検温を実施 しています。季節性インフルエンザの流行に備え、 希望する従業員にはインフルエンザワクチンの社内 集団接種も実施しました。また、全席への飛沫防止 パーテーションの設置や、ソーシャルディスタンスを 確保するためのオフィス利用ルールなども整え、感染 予防に最大限留意しながら日々の業務にあたってい ます。

#### デジタルを活用した新しい働き方の推進

社内ではウェブ会議の利用を基本としています。社外のお客さま等とのコミュニケーションも、対面が不可欠な場合を除いてデジタルツールを活用することで、県をまたぐ移動を最小限とし、ビジネスパートナーへの感染リスク低減にも努めています。また、多くの業務遂行がリモート環境にシフトする中、ITシステム面だけでなく、これに対応した適切な業務フローやリスク管理の整備も進めています。

#### 提携金融機関向けオンラインセミナーを実施

対面での営業活動が制限される中、従来は集合形式で 実施してきた提携金融機関向けのセミナーを、2020年 度はオンラインを活用して実施しました。移動を伴わず 全国各地からの参加が可能になり、また、オンライン ならではの工夫を凝らしたコンテンツを通じて、新たな 取り組みを推進しています。





#### 困難に直面する人々を支援する取り組み

当社では、日本におけるBNPパリバ・グループ各社とともに、新型コロナウイルス感染症の拡大で困難に直面 している人々への支援を、自宅やオフィスの自席からでも参加できる工夫を重ねながら取り組んでいます。

#### BNPパリバの従業員ボランティアプログラム [1MillionHours2Help]

BNPパリバ・グループが全世界で推進する従業員ボランティアプログラム「1MillionHours 2Helplのもとでは、コロナ禍で学びの機会に影響を受けた子どもや若者の支援を中心に 取り組みました。



#### ● 経済的困難に直面する受験生に向けて

NPO法人「キッズドア」を通じて、コロナ禍で経済的 困難に直面しているご家庭の高校生400人に、社員 が作成した応援メッセージカードを添えて図書券を 贈りました。



### ● 小児がんで入院生活を続ける子どもたちのために コロナ禍で家族と会う機会や病院内での行動が制限 される中で病気と闘う子どもたちには、病院内での イベントを楽しんでもらうためのハロウィンバッグを 手作りし、NPO法人「シャイン・オン・キッズ」を通じて

沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに 贈りました。

#### ● 「やさしい字幕」で7万人以上の生徒の オンライン学習機会を支援

オンライン教材による授業が広がる中、聴覚障がい や日本語支援が必要な子どもに配慮した「やさしい 字幕」を動画教材につけるプロジェクトに、NPO法人 「eboard」を通じて参加しました。



© eboard



#### BNPパリバ・カーディフの取り組み

BNPパリバ・カーディフは、保険を通じたさまざまな取り組みのほか、総額で3.2億ユーロを拠出し、未曽有の経済危機に直面する世界中のお客さまとパートナーを支援しています。

#### 必要な時に、必要な支援をお届けするために

保険金請求に必要な書類を省略して保険金を迅速にお支払いしています。また、ローンの返済支援保険をお申込みのお客さまには、必要な金融サービスをスピーディーにご利用いただけるよう、健康告知の審査の簡素化を実施しています。さらに、パンデミックを支払条件から除外するという約款上の規定を適用しない特例措置を世界各国で導入し、新型コロナウイルス感染症によるお客さまへの影響の緩和に努めています。

#### お客さまに寄り添い、

#### パートナーを支援するためのイノベーション

お客さまの将来への不安の高まりと、それに応えるパートナーをサポートするため、商品を通じた新たな価値 創出も進展しました。例えば、保険の申込みから関連 サービスの利用まで完全オンラインで提供する商品や、 失業が深刻な地域では、AIやデータ分析などを学ぶ オンライン講座の受講サービスを保険に付帯するなど、 パートナーとともに、お客さまの次の一歩を支える 商品・サービスのイノベーションに注力しています。

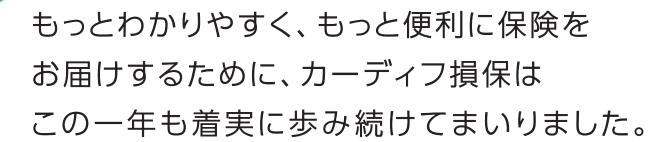
#### 従業員の雇用と安全の確保

かつてない事業環境においても、世界33のすべての拠点で雇用を維持しています。フランス本社をはじめ他の多くの海外拠点で、従業員の90%以上が在宅勤務可能な体制を整えるとともに、心身の健康のケアや、オフィス勤務を再開する際のサポートなども充実させています。

#### 人道支援と経済復興を後押しする寄付活動

BNPパリバ・カーディフは、社会的に弱い立場にある人々や企業をサポートし、世界と地域の経済活動の1日も早い復興を支援するための活動を実施しています。

- ●機関投資家として、中小企業や医療分野を支援 する投資プログラムに1億ユーロを拠出
- ●中小企業支援のためにフランス政府が設立した 連帯基金への拠出1,600万ユーロを含め、総額 2,000万ユーロを社会連帯活動に拠出
- BNPパリバ・グループの救援基金 [Rescue & Recover Fund] への従業員の参画を推奨
- BNPパリバ・グループの従業員ボランティアプログラム [1 Million Hours 2 Help] の一環として、非営利団体が推進する遠隔支援の取り組みに従業員が参加
- ●BNPパリバ・カーディフとナンテール大学(パリ)が協力して、都市封鎖後に困難に直面している 大学生を支援



#### 主要業績の推移

(単位:百万円)

項目	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
正味収入保険料	9,342	10,205	10,753	11,544	11,617
経常収益	9,703	10,488	11,039	11,841	12,095
経常利益	1,551	263	108	1,951	2,478
当期純利益	1,399	157	11	1,314	1,697
正味損害率	57.5%	53.6%	57.8%	53.2%	55.1%
正味事業費率	26.9%	28.6%	24.1%	19.4%	17.6%
資本金 (発行済株式総数)	2,433 —	2,433 —	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)
純資産額	4,080	3,239	7,211	8,460	10,160
総資産額	11,035	12,057	18,336	21,122	23,701
責任準備金残高	3,313	3,627	5,742	7,228	7,083
貸付金残高	_	_	_	_	_
有価証券残高	6,652	5,353	8,146	10,925	12,023
ソルベンシー・マージン比率	697.9%	512.7%	744.4%	740.3%	1,059.3%
配当性向	_	_	0.00%	87.80%	0.00%
従業員数	142名	168名	169名	176名	166名

<sup>(</sup>注) 1.2016年度及び2017年度の資本金は、カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店のデータのため「持込資本金」となっています。 2.2016年度及び2017年度の発行済株式総数及び配当性向については、外国保険会社の日本支店のため記載すべき事項がありません。なお、 2019年度の配当性向及びソルベンシー・マージン比率は、2020年6月30日の取締役会における株主配当にする決議に基づく数値です。株主 配当については、2021年1月29日の取締役会にて支払決議の取消を決議しております。

<sup>3.</sup>信託報酬、信託勘定貸出金残高、信託勘定有価証券残高及び信託財産額については、保険金信託業務を行っていないため記載すべき事項はありません。



#### 1. 契約業績の状況

# ●正味収入保険料 11,617百万円

正味収入保険料は、主力商品である住宅ローンに付帯した保険契約が 好調に推移し、11,617百万円(前年度比72百万円増)となりました。



#### • 正味収入保険料

損害保険会社が引受けた危険に対する 保険料で、お客さまからいただいた保 険料から再保険\*に要した保険料等を 加減したものです。

#### ※再保険

引受けた危険を分散するために、引受けた危険の一部またはすべてを他の損害保険会社に引受けてもらうことです。

# 保険引受利益2,170百万円

保険引受利益は、保有契約の順調な伸びに加え、保険金請求の増加を受け、 支払備金の積み増しおよび責任準備金を取り崩したことにより2,170百万円 (前年度比476百万円増)となりました。

#### • 保険引受利益

損害保険の引受によって得ることのできる利益です。生命保険会社では「基礎利益」が保険引受利益に該当します。

#### 2. 収支の状況

- 経常収益 12,095百万円
- ●経常費用 9,616百万円

経常収益は12,095百万円(前年度比254百万円増) となりました。このうち、保険引受収益が11,762 百万円、資産運用収益が52百万円、その他経常収益 が280百万円となりました。経常費用は、9,616百万 円(前年度比272百万円減)となりました。このうち、 保険引受費用が6,463百万円(正味支払保険金は



#### • 保険引受収益

損害保険契約の引受に関連して生じる収益です。

#### • 保険引受費用

損害保険契約の引受に関連して生じる費用です。

#### • 営業費及び一般管理費

損害保険会社の事業活動に係る人件費、物件費、税金、各種 拠出金の費用および管理業務全般に係る人件費・物件費・税金 が計上されています。

#### • 経常収益

損害保険会社本来の事業活動により、毎年度継続的に発生する 収益です。

#### • 経常利益

経常収益から経常費用を差し引いた金額です。この金額がプラスの場合は経常利益、またマイナスの場合は経常損失となります。

#### • 当期純利益

損害保険会社の最終的な利益を示したものです。

# 経常利益2,478百万円

# ● 当期純利益1,697百万円

6,193百万円)、営業費及び一般管理費が3,128 百万円となりました。

以上の結果、経常利益は2,478百万円(前年度比527百万円増)、当期純利益は1,697百万円(前年度比383百万円増)となりました。



#### • 経常費用

損害保険会社本来の事業活動により、毎年度継続的に発生する 費用です。

#### 3. 資産運用の状況

# • 資産運用収益 52百万円

2020年度も当社の運用方針に鑑み、円建て公社債を中核とした 運用を行い、当年度の一般勘定資産における資産運用収益は52百 万円となりました。また、資産運用費用は25百万円となりました。

#### • 資産運用収益

保有している資産を運用することで得られた 収益です。

#### 4. 健全性の状況

ソルベンシー・マージン比率 1,059.3%

予測を超えたリスクにも対応できる支払余力を示す指標のひとつであるソルベンシー・マージン比率は2020年度末1,059.3%となり、十分な支払余力を確保しています。

#### ソルベンシー・マージン比率

大災害や株価の大暴落など、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる支払余力を有しているか判断するための行政監督上の指標です。この比率が200%以上あれば、保険金等の支払能力は問題ないとされています。

"金融機関+カーディフ"の パートナーシップは、今年も保険の 新しい可能性を広げました。

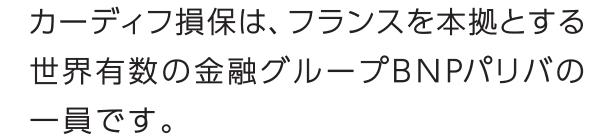
私たちカーディフ損保のこだわりは、銀行をは じめとする金融機関などとのパートナーシッ プを通じて、必要な時に必要な保障をご提案 する「バンカシュアランス」という保険の届け 方です。2020年度も全国各地の金融機関と 手を携えて、住宅ローンの保障分野を中心 に多くのお客さまに安心をお届けしました。

提携金融機関の数 (2021年3月末時点)

銀行(信用金庫を含む) 53 行

ノンバンク等 **11** 計





#### 【カーディフ損保について

カーディフ損保は、BNPパリバの保険事業を担うBNPパリバ・カーディフの日本拠点です。2000年4月の設立以来、おもに銀行をパートナーとして、金融機関の商品と保険を組み合わせることで新たな価値をつくりだす"バンカシュアランス"というビジネスモデルで事業を展開しています。

#### カーディフ損保の概要 (2021年3月31日現在)

**名称** カーディフ損害保険株式会社

Cardif Assurances Risques Divers Japan

所在地 東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー

代表取締役社長中村 望従業員数166名設立2000年4月

(カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店の設立)

**資本金** 36億5千万円

株主 カーディフ生命保険株式会社 (100%)

#### 日本におけるグループ会社(親会社)

**名称** カーディフ生命保険株式会社

Cardif Assurance Vie Japan

所在地 東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー

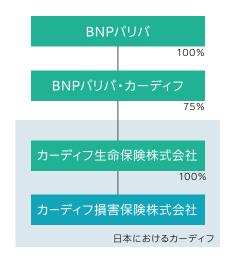
代表取締役社長 ディビッド・シルモラー

**従業員数** 135名

**株主** BNPパリバ・カーディフ (75%)

三井住友信託銀行株式会社 (20%) 住友生命保険相互会社 (5%)







#### **■BNPパリバ・カーディフについて**

BNPパリバ・カーディフは、BNPパリバの保険事業を担っています。欧州、アジア、およびラテンアメリカの3つの地域で、金融機関や小売業など、さまざまな業種の500を超えるパートナーを通じて商品とサービスを提供しています。



#### BNPパリバ・カーディフの概要

本社所在地 フランス パリ

CEO ポリーヌ・ルクレール=グロリュ

(Pauline Leclerc-Glorieux)

設立 1973年4月

(生命保険事業会社カーディフ・

アシュアランス・ヴィの設立)

**従業員数** 約8,000名

事業拠点 世界33の国と地域

格付け(S&P) A-(安定的)

#### 2020年業績ハイライト

収入保険料

248

億ユーロ(約3兆49億円)

純利益

**上4** 

億ユーロ (約1,676億円) 運用資産残高

2,640

億ユーロ (約32兆3,494億円)

#### BNPパリバについて

BNPパリバは、ユーロ圏トップクラスの収益力と資金力、信用力を誇るグローバル金融グループです。世界68の国と地域で、リテールバンキング、投資銀行事業、資産運用事業、保険事業など幅広いビジネスを展開しています。



#### BNPパリバの概要

本社所在地 フランス パリ

CEO ジャン=ローラン・ボナフェ

(Jean-Laurent Bonnafé)

**設立** BNP:1848年 パリバ:1872年

(2000年にBNPとパリバが合併)

**従業員数** 約193,000名 **事業拠点** 世界68の国と地域

格付け(S&P) A+(安定的)

#### 2020年業績ハイライト

営業収益 純

442

億ユーロ (約5兆3,705億円) 純利益

70

億ユーロ (約8,572億円) 総資産

2兆4,884

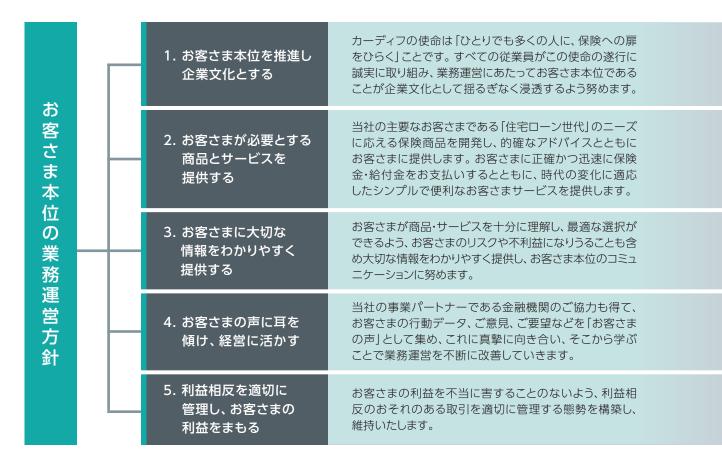
億ユ一口 (約304兆8,401億円)

- ※従業員数、事業拠点数、運用資産残高、総資産は2020年12月末時点の数値です。
- ※運用資産残高および総資産の換算レートは2020年12月末時点の為替レート(1ユーロ=122.5円)を適用しています。
- ※その他の指標の換算レートは2020年の年間平均為替レート(1ユーロ=121.3円)を適用しています。
- ※格付けは2021年6月末時点での評価であり、将来的には変化する可能性があります。
- これは格付会社の意見を表したものであり、保険金支払い等について保証するものではありません。

<sup>※</sup>上記は2020年1月~12月の期間の業績です。

# 変わりゆく世界の中で、 つねにお客さまにご満足いただける 保険会社となるために。

カーディフ損保は、長期にわたってお客さまの大切なものを保険で守るため、お客さまの 視点で考え行動する 「お客さま本位の業務運営」 を推進しています。



#### 定着を図るための指標: NPS(ネットプロモータースコア)

当方針を具体的に推進するための継続的なモニタリング指標として、「お客さま満足度」 および [NPS] を採用しています。

NPSは、企業や商品を他者に推奨する可能性を数値化したもので、お客さまのロイヤルティ (信頼や愛着の度合い)をより正確に把握する指標です。BNPパリバ・カーディフでは、NPSを全世界で採用し、お客さまからのご意見をもとに、多様な側面から改善や新たな取り組みを進めています。

#### ■方針に基づく2020年度のおもな取り組み

#### お客さま本位を推進し企業文化とするために

- お客さまをリスクから守り、ライフプランの実現をサポートするという保険本来の価値を正しく伝えるために「ひとりでも多く の人に、保険への扉をひらく Making insurance more accessible] をミッションとして掲げています。 創立20周年を 迎えた2020年には、フランス本社などを結んだオンラインセレモニーを実施し、当社の存在意義とお客さまにお届けすべ き価値を改めて共有しました。
- お客さまの信頼に応えるための「行動規範(Code of Conduct)」の浸透や、サービス文化の醸成を図るため、BNPパリバ・ グループおよびBNPパリバ・カーディフ本社とも連携した社内コミュニケーションやトレーニングを展開しました。
- お客さまの声を代表し、独立した権限をもつ「クライアント・デピュティ(お客さまの代理人)」を社内の役職として設置し、すべ てのサービスをお客さま視点で点検し、改善を図っています。2020年度には119件の点検を実施しました。

#### お客さまが必要とする商品とサービスを提供するために

- 新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客さまには保険料払込猶予期間の延長や、簡便な お手続きなどの特別取扱い等を実施しました。
- 2020年9月より、就業不能信用費用保険の保険金請求に必要な休業証明書の提出要件を緩和し、お客 さまのご負担を軽減しました。
- スマートフォンやパソコンからいつでもスピーディーに住宅ローン保険にお申込み・審査結果を確認で きる「カーディフ団信オンライン」や、24時間お問い合わせに対応できるチャットボットサービスなど、住宅 ローン保険のデジタルサービスを引き続き推進しています。



#### お客さまに大切な情報をわかりやすく提供するために

● デジタルを活用し、情報提供の工夫を重ねています。2020年7月には、銀行で住宅ローンをご利用 予定のお客さま向けに、住宅ローンの仕組みや住宅ローン保険についてわかりやすく紹介する 対話型オンラインツール「ローンスマートナビ」を提供開始しました。



- 住宅ローン保険を取り扱う提携金融機関向けには、お客さまに必要な情報をお届けするために必要な知識などをお伝えする ため、オンラインセミナーやeラーニングツールなど、新しい働き方に対応した研修機会を提供しています。
- また、住宅販売業者の方々には、不動産関連会社向け情報サイト「RUIE」や各種セミナーなどを通じて、多様化する住宅ローン 保険を正確にわかりやすくお客さまに情報提供いただけるよう支援しています。

#### お客さまの声に耳を傾け、経営に活かすために

- お客さまからのご意見やNPSの結果は社内全体で共有し、サービスの改善に反映させています。
- 「カーディフ団信オンライン」の入力画面の使いやすさの向上や、2020年6月より開始した保険金・給付金の請求書類 の発送依頼を24時間ホームページで受け付けるサービスは、お客さまの声をもとにした施策の一例です。

#### 利益相反を適切に管理し、お客さまの利益を守るために

「利益相反管理方針」に基づき、独立した利益相反管理統括部署を設置し適切に把握・管理しています。 2020年度中に利益 相反のおそれがあり、管理すべき対象取引は発生しませんでした。

#### 2020年度の取り組み結果

#### **NPS**

5.5 カーディフ団信オンライン\*ご利用時

● カスタマーサービスセンターお問合せ時

21.7

保険金・給付金ご請求時 39.5

「カーディフの商品やサービスを家族、友人、知人に薦めますか?」 という質問に対し11段階(0~10点)で評価してもらい、10、 9点の「推奨者」の割合から、6点以下の「批判者」の割合を 引いて算出しています。

#### お客さま満足度

カーディフ団信オンライン\*ご利用時

76.5%

● カスタマーサービスセンターお問合せ時 96.6%

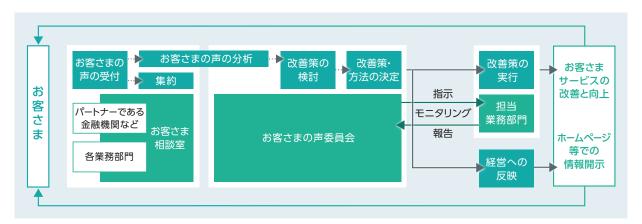
保険金・給付金ご請求時 84.6%

当社に対する総合的な満足度を11段階(0~10点)で評価 してもらい、7点以上を「満足」と定義して算出しています。

#### 調査期間:2020年4月~2021年3月

※「カーディフ団信オンライン」は住宅ローンに付帯している保険のお申込みをウェブで行うサービスです。

#### ■お客さまの声を経営に活かすしくみ



カーディフ損保では、お客さまやパートナーである金融機関などを通じて寄せられるご意見・ご要望を積極的に経営や業務改善に活かすために、「お客さまの声委員会」を中心とする体制を構築して、お客さま本位の商品開発やサービスの向上に日々努めています。お客さまサービスに関わる部門で構成する「お客さまの声委員会」では、お客さまからお寄せいただくご意見やご要望、お問い合わせ、ご不満の声などを分析し、お客さまサービスの改善や満足度向上のための改善策をさまざまな角度から検討・決定しています。また、2016年度からNPS(ネットプロモータースコア)を段階的に導入し、お客さま満足度のさらなる向上を目指して取り組んでいます。

お客さまの声委員会で決定した改善策は担当業務部門に連携され、実行に移します。さらに、お客さまの声をもとに実施した業務改善等については、その実施状況や効果がお客さまの声委員会にフィードバックされることにより継続的な改善が図られるとともに、当社の経営層にも報告され、お客さまの声を適切に経営に反映するしくみを構築しています。

#### ■お客さまの声をもとに取り組んだ改善事例

#### お客さまの声ー

住宅ローンに付帯している就業不能の保障を請求 しましたが、休職している間に休業証明書の発行を 会社に依頼するのは負担に感じます。

#### - 改善への取り組み

一定の条件を満たした場合、休業証明書のご提出は 不要としました。

#### ■お客さまからのご相談・苦情について

お客さまからいただくご相談(ご照会・ご請求)は、当社の「お客さま相談室」が窓口となって対応しています。 お客さま相談室では、お客さまからのお申し出をてい ねいにお聞きし、不明な点があれば事実を確認したう えで、誠意を持ってお答えすることを徹底しています。

2020年度にお寄せいただいたご相談件数 18.163件

うち、苦情\*の内訳

内容	件数	占率
保険契約の加入等に関するもの	92	38.3%
保険料の支払い等に関するもの	2	0.8%
契約後の手続きに関するもの	9	3.8%
保険金・給付金の支払い等に関するもの	107	44.6%
その他	30	12.5%
合計	240	100.0%

※当社では、お客さまのお申し出時、または、ご対応の過程でご不満を 表明されたものを「苦情」としています。

#### 金融ADR制度(裁判外紛争解決手続)について

金融ADR制度とは、お客さまと金融機関との間で起こったトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら、柔軟な解決を図る手続きです。当社は、保険業法に基づき金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である保険オンブズマンと契約を締結しています。

詳しくは保険オンブズマンのホームページをご覧ください。

(一社)保険オンブズマン

https://www.hoken-ombs.or.jp/

- TEL 03(5425)7963
- 受付時間 9:00~12:00、13:00~17:00 (土日、祝日、年末年始を除く)

## 保険金・給付金の支払管理態勢

保険金・給付金を適切にお支払いすること。それは保険会社として最も重要な使命と私たちは考えます。 当社は、公平性と健全性を確保しつつ、迅速かつ適切な支払業務の遂行に努めています。

#### |保険金・給付金を |適切にお支払いするための態勢

#### 1. 適正な業務運営を確保するための方針

当社では、お支払いの業務運営や実務対応等を適切に行うための方針として、「保険金等支払方針」を定めています。この方針に基づき、より詳細な規程・マニュアル等を定め、業務プロセスを標準化・効率化することで、迅速かつ適切にお支払いできるよう努めています。

#### 2. 適切なお支払いのための組織体制

保険金・給付金のご請求に対するお支払いの可否は、 担当部門である保険金部において複数の担当者に よる査定を経て決定します。保険金部での決定後、 お支払いの可否に関わらずすべてのご請求案件を 社外機関が検証し、その結果をビジネスリレーション シップマネジメント部が確認します。また、保険金部 の決定に疑義があることが判明し、対応を協議する 必要がある場合は、社内の関係部門責任者で構成さ れる「支払協議会」を開催し、対応方法を決定します。

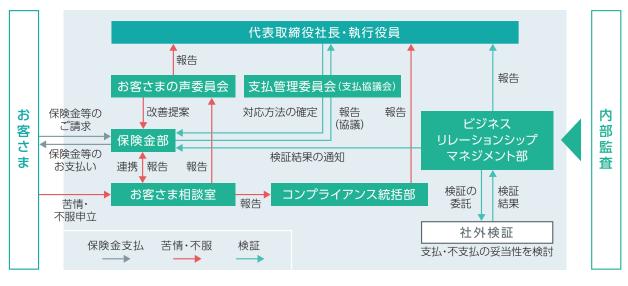
#### 3. 経営陣への報告体制

保険金・給付金のお支払い状況、お客さまからのお問い 合わせや苦情等は、定期的に経営陣に報告し、経営陣 が支払管理の適切性を監督する体制を整えています。

#### 保険金・給付金を漏れなく ご請求いただくための取り組み

お客さまに漏れなくご請求いただけるよう、ご加入時にお渡しする「しおり」だけでなく、保険金・給付金のご請求時には、お手続きの方法や必要な書類のご案内を請求書類とともにお届けしています。また、当社ホームページでもご請求からお支払いまでの手順をご案内しています。

お客さまから保険金・給付金のご請求があった場合、 当社より請求書類を発送していますが、発送後、3ヵ月 を経過しても請求書が届かない場合は、お客さまに 確認連絡を行っています。また、ご提出いただいた 書類をもとに、ご請求内容以外にもお支払いの可能 性がないかを検証し、ご請求漏れの可能性がある場合 には、別途ご案内しています。



## お客さまへの情報提供

ご契約内容を正しくご理解いただくために、また、カーディフ損保についてより多くのお客さまに知っていただくために、さまざまな書類や冊子、ホームページなどを通じて情報の提供を行っています。



#### ご契約締結前に必ずご確認いただきたい情報の提供

ご契約に必要な保険知識や重要事項をご理解いただき、お客さまのニーズにあった保障をお選びいただけるよう、情報ツールのわかりやすさの向上を図っています。 住宅ローンの保険にご加入になるお客さまには、保険契約の内容(契約概要)、お申込みにあたりとくにご注意いただきたい事項(注意喚起情報)、および個人情報の取扱いなどをご案内した「被保険者のしおり」をお届けしています。また、お客さまにとって不利益となるデメリット情報については、ご契約締結前の周知徹底に努めています。

#### ご契約内容に関する情報提供

住宅ローン実行日から一定年数を経過したお客さまには、 ご加入中の保障内容のご案内をお送りしています。提携 金融機関の協力のもとスタートしたこの取り組みは、9割を 超えるお客さまから有益との高い評価をいただいてい ます。

#### 経営全般に関する情報提供

#### ● 会社案内

当社およびBNPパリバ・グループ、BNPパリバ・カーディフの事業概要や主要業績、沿革などをご紹介しています。

#### ● ディスクロージャー誌

当社の経営内容や財務状況を お伝えするため、事業年度ごと にディスクロージャー誌を発行 しています。





「被保険者のしおり」の冊子のほか、保障のしくみを短い動画でご案内する「デジタルパンフレット」の提供を広げており、住宅ローンなどを提供する金融機関のウェブサイトなどで活用いただいています。





住宅ローン保険においては、お客さま専用サイト「マイカーディフ」を提供しています\*。マイカーディフは、ウェブによる保険申込みサービス「カーディフ団信オンライン」からお申込み手続きを完了したお客さまにご利用いただけるサービスで、スマートフォンやパソコンから、申込内容の確認や被保険者のしおりをダウンロードいただけます。



※「マイカーディフ」サービスの導入金融機関からローンをお借入れのお客さまが対象です。

#### 公式ホームページによる情報提供

公式ホームページでは、保険商品、各種お手続き、会社情報のほか、保険金や給付金をお支払いできる場合・できない場合の事例などをご紹介しています。

また、住宅ローンの保険に関する情報サイト「団信を知ろう」では、団信や疾病保障のしくみや保障内容について、わかりやすい言葉とイラストを使った読み物スタイルでご紹介しています。





#### 住宅ローンの保険を よりわかりやすくお伝えするコンテンツ

"住まいと暮らしのヒントから団信まで"をコンセプトとした情報サイト「スマイルすまい」では、保険に馴染みのないお客さまでも、無理なく、楽しく住宅ローンや団信について理解を深めていただけるような多彩なコンテンツを掲載しています。また、ツイッター、フェイスブック、YouTubeなどのソーシャルメディアも活用し、当社やBNPパリバのブランドなどをより身近に感じていただけるような情報を発信しています。





### お客さまに保険をお届けする体制

保険の届け方を考える。それは私たちカーディフ損保が最も大切にしていることのひとつです。「大きなリスクに最小限のコストで備える」という保険の本質的な価値を、お客さまが必要な時に、より適切にお届けするための工夫にもチャレンジを重ねています。

#### | 金融機関とのパートナーシップを通じた | 保険の提供

カーディフ損保は、全国各地の銀行等と提携し、住宅ローンをはじめとする銀行の商品に保険を組み合わせてお客さまに保障をお届けしています。大切なマイホームを守るためのさまざまな保障を開発してきた"住宅ローン保険のパイオニア"として、住宅ローンを借りるお客さまにも、ローンを提供する金融機関にとっても、保険がもっとお役に立てるようなしくみの向上に努めています。

提携金融機関の数(2021年3月末時点)

銀行(信用金庫を含む)

ノンバンク等

53行

11社

● 住宅ローン保険のしくみ



被保険者

契約者(保険金受取人)

保険会社

#### 銀行パートナーをサポートするカーディフのバリュー

カーディフ損保とカーディフ生命の協働による充実の保障ラインナップで、金融機関のニーズに合わせて、最適な保険ソリューションをカスタマイズしてご提案しています。

お客さまへの商品提案に役立つ研修会の実施やセールスツールの提供のほか、被保険者データを用いた顧客動態分析など、住宅ローン販売支援からお客さまとのリレーションづくりまでサポートします。

保障のしくみをわかりやすく伝え、ニーズ喚起につながるコンテンツ開発やクリエイティブサービスをご提供します。

銀行のご担当者専用のコールセンターを設け、住宅ローン業務をバックアップします。

住宅ローン分野での経験を活かし、その他の個人向けローンにもビジネスの幅を広げています。

#### デジタルツールで住宅ローン業務の効率化から コンサルティング提案の機会づくりまで支援

2020年7月に提供開始した「ローンスマートナビ」は、住宅ローンの仕組みや手続き、団体信用生命保険などをわかりやすく説明する対話型オンラインツールです。銀行の住宅ローンをご利用予定のお客さまは、スマートフォンやパソコンからいつでも視聴することができます。金融機関にとっては、正確な情報をわかりやすく伝えるというコミュニケー



ションの均質化を図り、店舗での業務の効率化や事務負荷の軽減を実現します。さらに、ライフプランの見直しや資産運用のニーズも把握できるため、コンサルティング提案の機会につながり、銀行とお客さまの長期にわたるリレーション構築も支援します。

## 代理店への教育・研修について

当社では、金融機関が募集代理店として適正な募集活動を行えるよう、必要な知識とスキルを習得するための教育体系を構築しています。

#### ▮独自の研修プログラム

カーディフ損保では、代理店の皆さまに保険提案のプロフェッショナルとしてより質の高いサービスをご提供いただけるよう、独自のプログラムに基づいた教育・研修を行っています。内容は、コンプライアンス、商品知識、事務などのほか、ロールプレイングを取り入れた販売実践研修など多岐にわたります。とくに、当社特有の商品をお客さまに適切に説明し提案していただけるよう、商品研修に注力しています。

実務的な研修に加えて、代理店の皆さまに当社の保険に対する 思いや商品コンセプトなどをあわせてお伝えすることで、お客さ まのご期待に沿える商品提案力を備えていただけるよう努めて います。

商品研修

コンセプト、特徴、スペック

コンプライアンス研修

法令、規則、募集ルール

販売研修

ロールプレイング

事務研修

新契約申込、アフターサービス

#### 提携金融機関向けの研修にも デジタルを積極活用

非対面での活動が広がる中、オンラインを活用した提携金融機関向けセミナーを実施しました。従来の集合形式の研修と同様、住宅ローン保険の実務に役立つ知識や当社がご提供するサービスの紹介をはじめ、オンラインならではの機能を活かした参加者同士の情報交換の場など、多様なコンテンツで構成した本セミナーには、銀行で住宅ローンに携わる多くの方々にご参加いただきました。この他にも、空き時間を使って手軽に住宅ローンの保険を学べる動画やeラーニングツールなど、新しい働き方に対応した研修機会を提供しています。



## 情報システムに関する取り組み

当社は、お客さまやパートナーの皆さまにお届けする商品・サービスの付加価値を高め、より迅速にかつ安心と信頼のもと、お取引きいただけるよう、情報システムの開発や拡充に取り組んでいます。急速に進化するデジタル化に柔軟に対応しながら、サイバーセキュリティへの備えなど強固な情報セキュリティ管理の維持・向上に努めています。

#### ▋デジタル化の推進

#### お客さまに優れた顧客体験を提供するために

カーディフ損保では、住宅ローン保険の告知から、 引受査定、ご契約の内容照会、お支払いまでのプロ セスをデジタル化し、お客さまや金融機関の皆さま の利便性の向上に努めています。

告知から保険のお申込みまですべてのお手続きが ウェブで完結する「カーディフ団信オンライン」は、 自動引受査定エンジンを搭載し、健康状態に不安 のあるお客さまにも素早く査定結果をお知らせして います。こうした機能の拡充・連携を図ると同時に、 契約管理システムやコールセンター等の基幹・基盤 系システムの強化を図ることで、安定的な運用に努 めています。

さらに、カスタマーエクスペリエンスから得られるフィードバックを積極的に取り入れ、お客さまのご期待にお応えするサービスの向上に活かしています。



カーディフ団信オンライン

#### 仕事の生産効率を高め、 新しい働き方を推進するために

デジタル化の推進は、新しい働き方へのシフトも後押ししています。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に対応し、早期からITインフラの整備を進め、全従業員が在宅勤務可能な環境を整えました。BNPパリバ・グループが提供する安全性の高いツールを活用して構築したテレワーク基盤によって、業界を取り巻く環境の変化に対応しながら、時間や場所にとらわれず、チーム間のコラボレーションを図る"新しい働き方"を今後も推進していきます。また、業務プロセスのデジタル化によって、より多くの時間を、価値を創出する仕事に費やせるよう、情報システムの側面からも多様な働き方をサポートしています。

#### ■情報セキュリティ管理態勢の構築

グローバル企業の強みを活かして、BNPパリバ・グループ内でのベストプラクティスを積極的に導入するとともに、日本の安全対策基準に準拠した情報セキュリティ管理態勢を構築し運用しています。お客さまの個人情報等は、物理的な管理に加えて各システムにおいてもアクセス管理や用途制限など厳重に管理を行っています。デジタル化の推進に伴ってリスクが増しているサイバーセキュリティへの対応については、サイバー攻撃に対する演習、データセンターにおける防御のしくみづくり、定期的な外部からの侵入検知テスト等を実施し、外部からの不測の攻撃に備えています。また、全役職員を対象に情報セキュリティに関する教育を継続的に実施し、意識向上と理解促進に取り組んでいます。

#### ■災害発生時の業務継続態勢の構築

自然災害、サイバー攻撃、新型ウイルス等のパンデミックを想定した対応計画を策定し、有事の際は業務継続対策本部を設置し、対応に当たっています。

国内におけるBCP(事業継続)オフィスやBNPパリバ・グループの海外のデータセンターを活用し、サイバー攻撃や各種自然災害が発生した場合でも業務を継続するために必要なシステムのバックアップおよびリカバリー態勢を構築しています。

また、リカバリー訓練を定期的に実施し、重大な事故や地震等の大災害が発生した場合でも保険金のお支払いなど主要業務に支障をきたさないよう態勢を整えています。



# 私たちはつねに イノベーションに挑戦しています。

カーディフ損保は、「たとえ確率は低くても、起きた時には大きな痛みをともなうリスクに備えるもの」という保険本来の価値をお届けすることを大切に商品開発に努めています。

#### ■住宅ローンの保険

銀行などで住宅ローンを組む際に加入するローン 返済支援の保険は、ローンの返済中に病気やケガで 働けない状態が続いたり、災害によって住宅に住め ない状態になった場合などに、マイホームを手放すこ となくローンを返済できるようサポートする保険です。 当社は、親会社であるカーディフ生命とともに相互の 強みを活かしながら、大切な家と暮らしを守る保障の ラインナップを広げています。

#### おもな保障ラインナップ

		保障条件	保障内容
<b>\(\frac{1}{2}\)</b>	死亡•高度障害*1	死亡/所定の高度障害となった場合	ローン残高をお支払い
	がん*2	がんと診断された場合	ローン残高をお支払い
<b>く</b> 脳卒中・急性心	吹弄去 春桃之然抚安	働けない状態で返済日を迎えた場合	その月のローン返済額をお支払い
	<b>胭华中·忌住心肋使塞</b>	所定の状態が60日以上続いた場合	ローン残高をお支払い
$\mathcal{O}$	5つの重度慢性疾患 (高血圧症・糖尿病・肝硬変・	働けない状態で返済日を迎えた場合	その月のローン返済額をお支払い
	慢性腎不全•慢性膵炎)	働けない状態が12ヵ月を超えて続いた場合	ローン残高をお支払い
Вы	すべての病気・ケガ (三大疾病と 5つの重度慢性疾患以外)	働けない状態で返済日を迎えた場合	その月のローン返済額をお支払い
<i>[</i> 45]		働けない状態が12ヵ月を超えて続いた場合	ローン残高をお支払い
-	失業	非自発的な失業期間中に返済日を迎えた場合	その月のローン返済額をお支払い
Â	災害による居住不能	火災や自然災害などで住宅が損壊し、住めなく なった期間中に返済日を迎えた場合	その月のローン返済額をお支払い

※1 引受保険会社:カーディフ生命

※2 引受保険会社:カーディフ生命またはカーディフ損保

#### **商品一覧** (2021年7月1日現在)

	商品名	特徴		
ローン返済支援の保険※	就業不能信用費用保険	住宅ローン債務者が病気やケガにより働けない状態となられたと 月々のローン返済額またはローン残高額を保険金としてお支払いし		
	失業信用費用保険	住宅ローン債務者が非自発的に失業状態となられたときに、月々のローン返済額を保険金としてお支払いします。		
	居住不能信用費用保険	火災その他の一般災害、地震・津波などの自然災害によって住宅が全壊・ 半壊と認定された場合などに、その居住不能期間中の月々のローン返済 額を保険金としてお支払いします。		
	普通傷害保険	不慮の事故によりケガをされ、入院・手術されたとき、または死亡された場合などに保険金をお支払いします。		
	家族傷害保険	ご家族が日常のケガで入院·手術された場合などに保険金をお支持 します。		
	交通事故傷害保険	交通事故によるケガで、入院・手術された場合などに保険金をお支払 します。		
傷害·疾	ファミリー交通傷害保険	ご家族が交通事故によるケガで、入院・手術された場合などに保険金をお支払いします。		
病の	ガン保険	生まれて初めてがんと診断され、入院されたときに保険金をお支払いします。		
保険	介護保険	所定の要介護認定を受けられたときに保険金をお支払いします。		
	重度慢性疾患保険	重度慢性疾患を発症され入院されたときに保険金をお支払いします。		
	就業不能生活サポート保険	病気やケガにより働けない状態となられたときに保険金をお支払いします。		
	入院生活サポート保険	病気やケガで入院されたときに保険金をお支払いします。		

※金融機関を保険契約者とした団体保険です。

#### カーディフ・アシスタンス サービス

# Home Concierge

カーディフの保険にご加入のお客さまへのサービス拡充として、「カーディフ・アシスタンスサービス Home Concierge(ホームコンシェルジュ)」を提供しています。いつでも気軽に使えるオンラインサービスを中心に、24時間対応の医療・健康相談からホームアシスタンス、弁護士相談など、毎日の生活に役立つサービスがご利用いただけます。



# ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく。 その使命を確実に果たすために高い透明性と 良識ある企業活動を行っています。

カーディフ損保は、一人ひとりのお客さまやビジネスパートナーとの 「保険を通じたパートナーシップ」 が生み 出す価値を最大化するために、スピーディーかつ公正で透明性の高い企業活動を実現し、コーポレート ガバナンスの水準を高めています。

#### ■経営管理態勢(コーポレートガバナンス)

#### 経営管理に対する基本的な考え方

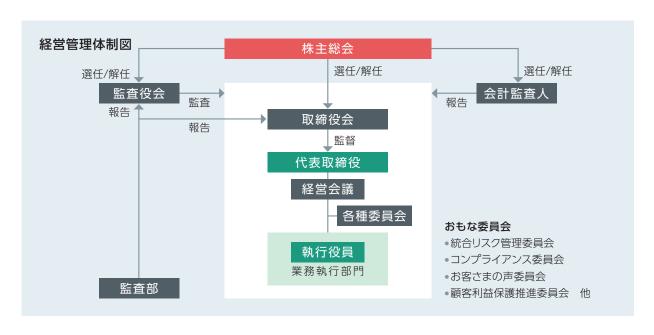
当社は、ビジネスパートナーやお客さま、従業員と その家族などに対する社会的責任を認識し、保険の 特性である中長期的な視点に立ち、透明性が高く、 適切な意思決定を迅速に行うことを目的とした態勢 を構築することによって、持続的な成長を目指して います。同時に、親会社であるカーディフ生命保険 株式会社と綿密に連携し、生損同水準の企業価値を お客さまに提供する態勢を整備しています。

#### 経営管理体制

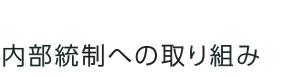
当社は、取締役会において経営上の重要事項の決定 や業務執行の監督を行い、監査役会設置会社として 取締役から独立した監査役および監査役会により取 締役の職務の執行を監査します。日常の業務執行に おいては、経営の監督と業務執行を分離し、適切な 意思決定を迅速に行うため、執行役員を置いています。 また、執行役員は、担当している分野の職務につい て生損保間で兼職することで、サービス品質の標準 化と向上を図っています。

#### 内部監査体制

当社では、取締役会直属の監査部が、他の業務部門から独立した立場で、社内の業務機能全般を対象に内部監査を実施しています。内部統制機能の適切性および有効性を検証・評価し、その結果を取締役会および監査役会に報告することにより、業務の健全かつ適切な運営を確保しています。加えて、BNPパリバ・グループの内部監査部門による内部監査も受け、グループのフレームワークにおいて定められる厳格な内部統制への遵守と、ベストプラクティスの積極的な導入を行っています。









当社は、長期にわたってお客さまに安心をお届けすることを使命とする保険会社として、健全かつ適切な業務 運営を確保するために、BNPパリバの基本方針に沿って内部統制システムの強化に取り組んでいます。

#### ■内部統制システム

当社は内部統制に関する基本的な考え方である「BNPパリバ・グループ内部統制方針」および「国内法令に基づく内部統制基本方針」を取締役会で定め、運用しています。加えて、この内部統制システムの実効性

および業務の適切性については、独立した内部監査 部門が定期的に検証する体制としています。また、各 種委員会の整備により、業務執行部門における統制 活動の評価、報告がなされる態勢を構築しています。

## リスク管理への取り組み

当社は事業の健全性の確保および継続的な成長において適切なリスク管理が重要であると認識しており、定性・定量の両方の側面からリスク管理の高度化および管理態勢の強化に努めています。

当社ではリスク管理を「事業を巡る外部環境または内部要因により生じる各種リスクをコントロールするプロセス」として定義しており、収益とリスクの最適化を図ることが支払能力の確保、事業の継続的成長のためには不可欠であるとしています。

当社のリスク管理方針ではリスク管理を実行するプロセスを、リスクの認識(Identify)、測定(Measure)、モニタリング(Monitor)、管理(Manage)、報告(Report)と定め、これらの各プロセスの活動を通じて業務の適切性を確保し、事業の健全性と継続的な成長を保証し会社を発展させるものとしています。リスク管理のフレームワークは、以下を踏まえて構築しています。

#### リスク戦略

短期的・長期的観点で許容可能なリスクテイクの実施

リスクガバナンス

各リスクファミリーを管理担当する組織および委員会 の設置

#### ● リスク管理プロセス

当社の「リスク管理方針」では、リスク管理のフレームワーク、対象となるリスクの分類、リスク管理に関する組織や責任、リスクを管理するための態勢、管理方法を定めており、保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスク等の各リスク



カテゴリーについてリスク管理委員会を設置するとともに、これら各種リスクを統合して報告・検討を行う上位委員会として統合リスク管理委員会を設置しています。(右図)

また、BNPパリバ・カーディフでは欧州ソルベンシーIIに準拠したリスク管理フレームワークの構築を行い、継続的にその高度化に努めています。当社においても、この基準による日本事業のリスク評価態勢を含めた全般的なリスク管理の態勢整備を行っています。

#### おもなリスクへの対応

#### 1. 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で、保険会社が損失を被るリスクです。当社では「引受リスク管理委員会」を通じて、保険金支払状況のモニタリングや保険引受状況の精査、経営陣への情報連携、対応策の検討など、リスクの適切な管理とコントロールに努めています。

#### 再保険によるリスク管理

保険種類ごとのリスク特性や保有の状況による損失が資本と収支に与える影響や、大地震などの異常自然災害による想定外の損失リスクに対しては、再保険を活用してそのリスクを管理しています。再保険会社の選定においては、BNPパリバ・カーディフの再保険管理部門と協議のうえ、財務状況の健全性や信頼性を最重要視して選定しています。

#### 2. 資産運用リスク

資産運用リスクは投資活動に伴うリスクで、金利変動等の市場リスクや信用リスクなどに分類されます。当社は、負債特性などを踏まえて資産運用リスクを的確に把握し、資産価値の下落によって生じる損失を適切にコントロールすることをリスク管理の目的として、投資対象資産の範囲、運用資産全体のデュレーション、各資産クラスにおける構成比、ならびに個別の信用供与状況などの限度枠を定めることで管理しています。

#### 3. 流動性リスク

流動性リスクは、市場の混乱などによって予定外の取引を余儀なくされるなどの市場流動性リスクと、予期せぬ資金流出によって予定外の資金調達が必要となる資金繰りリスクに分類されます。当社では、総資産の一定水準以上を常に流動性資産として確保しています。また、資金繰りにおける流動性危機時の対策として、契約上の与信枠など代替手段の確保に努めています。

#### 4. オペレーショナル・リスク

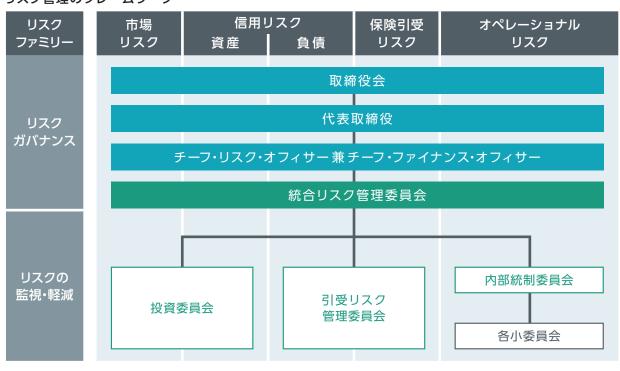
オペレーショナル・リスクとは内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的な事象により会社が損失を被るリスクです。 当社では、業務プロセスにおけるオペレーショナル・リスクを認識・評価し、リスク軽減およびモニタリングのためのコントロールを設置・拡充し、業務プロセスや事務の継続的な見直し、簡素化、集中化、システム化等の 対応を行い、併せて規程・マニュアルを整備しています。 オペレーショナル・リスクが顕在化した場合は、インシ デント管理として顧客保護を最優先とし、同時に会社 の損失を最小限にとどめるための迅速な対応を行い ます。また、発生状況を検証・分析し、原因等を特定し たうえで、効果的な再発防止策を講じています。

リスク管理の実施状況·有効性は、経営陣をメンバー に含む内部統制委員会で定期的に検証し、必要な 措置を決定しています。

#### 【ストレステストの実施によるリスク管理

ストレステストとは、さまざまな不確実性による将来の潜在的な損失発生リスクを検証する手法です。当社では、BNPパリバ・カーディフの方針に基づき、大災害を想定したBCP(事業継続計画)の策定のほか、運用環境の変化による市場リスクや保険引受リスクに対し十分な自己資本を確保できているかなどを、自主的なストレステストによって検証しています。また、がん保険や介護保険など、保障内容の多様化が進む第三分野保険は、医療政策の変更等の影響がもたらす不確実性が高いという特性があります。当社ではこうした特性を踏まえたストレステストおよび負債十分性テストも実施しています。(▶P.63)

#### リスク管理のフレームワーク



## コンプライアンス態勢

コンプライアンスとは、法令遵守に留まらず、社内規程・マニュアル・企業倫理を守り、社会常識と公序良俗に配慮しながら、公正かつ公平な企業行動をとることです。当社では、コンプライアンスは企業の存続価値および社会的信用に関する社会の重要な判断指標のひとつであると認識し、態勢の強化に取り組んでいます。

#### 【コンプライアンス基本方針の策定

コンプライアンスに関する意識を醸成し、企業風土として全社的に浸透を図るため、コンプライアンスに対する姿勢と考え方、態勢をまとめた「コンプライアンス方針」を策定し、これを実践するための手引きとして「コンプライアンスマニュアル」を作成しています。

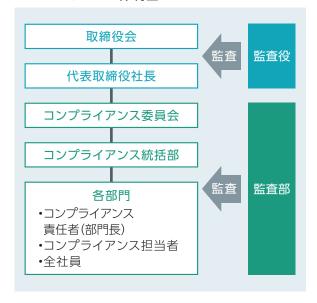
#### 【コンプライアンスに関する組織体制

コンプライアンス統括部が全社のコンプライアンス 態勢の整備とコンプライアンスに関する事項の統括 を担い、コンプライアンスに関する事項を定期的に モニタリングし、適宜フォローを行っています。

重要なコンプライアンス事項については、コンプライアンス委員会や取締役会を通じ、定期的または必要に応じ経営陣に報告しています。

また、全部門長をコンプライアンス責任者にすると ともに、各部にコンプライアンス担当者を配置し、全 社のコンプライアンスの推進・徹底を図っています。

#### コンプライアンス体制図



#### ■コンプライアンスプログラム

コンプライアンス態勢の整備推進を図るための具体 的な実践計画として、毎年の重点取組課題と目標を 定めたコンプライアンスプログラムを策定しています。 プログラムの進捗状況はコンプライアンス委員会で 定期的に確認し、年間を通じて各組織での取り組み が確実に遂行されるよう努めています。

#### 【コンプライアンス研修の実施

コンプライアンス態勢の強化に向けて、毎年コンプライアンス研修を実施しています。全社に向けた周知徹底と役職員一人ひとりがコンプライアンスに対する理解を深めるため、1年間を単位とする教育・研修が計画され、役職員はこの計画に従うことが義務付けられています。





#### 【反社会的勢力への対応

当社では、「反社会的勢力との関係遮断のための基本原則」を定め、警察等の外部機関とも適切に連携しながら反社会的勢力に毅然として対応し、一切の関係を遮断するための組織体制、その他の内部管理態勢の確保・向上を図っています。また、政府が策定した「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」に則り、反社会的勢力との関係遮断を徹底しています。

#### 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

#### 組織としての対応

当社は、反社会的勢力への対応に際し、担当者や担当部署だけに任せずに、経営陣以下、組織全体として対応します。

#### 外部専門機関との連携

当社は、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の 外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。

#### 取引を含めた一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の 関係を持ちません。また、反社会的勢力による不当要求 は拒絶します。

#### 有事における民事と刑事の法的対応

当社は、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。

#### 裏取引や資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業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を絶対に行いません。

また、反社会的勢力への対応に関する基本的ルールを定めるとともに、保険約款等への暴力団排除条項の 導入、反社会的勢力排除体制の妥当性・有効性の確認と見直し、役職員への教育等反社会的勢力との関係 遮断のための態勢を構築し、対策に取り組んでいます。

#### 【マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止対策

当社は、ユーロ圏最大の銀行で広く国際展開するBNPパリバの一員であり、マネー・ローンダリング対策および テロ資金供与の防止に関してもグループの基準に合わせた厳格な対応を行っています。具体的には、マネー・ ローンダリング等への対応に関する基本ルールを定めるとともに、経営陣の関与のもとリスクベース・アプローチ に基づくリスクの特定・評価・低減措置の実施、取引時確認の実施、疑わしい取引の適切な届出、役職員への 教育等マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止態勢を構築し、対策に取り組んでいます。

#### 【利益相反の管理について

当社またはその関連会社等が行う取引によって、お客さまの利益が不当に害される状況を「利益相反」といいます。当社では、法令や内部規程に従い、利益相反の管理を適切に遂行できる態勢を整え、業務を遂行しています。

#### 利益相反管理の態勢

#### 1.利益相反の定義

「利益相反」とは、当社および当社の関連会社等(以下、「当社等」)とお客さまとの間で利益が相反する状況、および当社等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(対象取引)の特定および類型

当社等では、次の(1)~(4)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管理します。

- (1)当社等が契約等に基づく関係を有するお客さまとの間で行う取引
- (2) 当社等が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立または競合する相手との間で行う取引
- (3) 当社等が契約等に基づく関係を有するお客さまから 得た情報を不当に利用して行う取引
- (4)上記(1)~(3)以外で、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

#### 3.利益相反の管理方法

当社等は、次に掲げる対象取引の管理方法を適宜選択し、または組み合わせることにより、利益相反管理を行います。

- (1)対象取引を行う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) お客さまの利益が不当に害されるおそれがあること について、当社等が負う守秘義務に違反しない限度で の開示および場合によってはこれに加えてお客さま からの同意の取得
- (5)上記(1)~(4)以外で、その他適切な方法

#### 4.利益相反管理体制

当社は、適切に利益相反管理を行うため、(1)当社に営業部門から独立した利益相反管理統括部署および利益相反管理統括者を配置し、対象取引の特定および管理を一元的に行うとともに、(2)当社従業員に研修・教育を実施し、周知・徹底します。

また、対象取引の特定および管理についての記録は、5年間適切に保存します。

当社等は、利益相反管理体制の適切性と有効性を定期的に検証・評価し、継続的に改善します。

#### 5.利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社および以下の関連会社を利益相反管理の対象とします。

- ●カーディフ生命保険株式会社
- ビー・エヌ・ピー・パリバ銀行 東京支店
- BNPパリバ証券株式会社
- BNPパリバ・アセットマネジメント株式会社
- BNPパリバ・カーディフ(フランス)
- BNPパリバ(フランス)

## 個人情報のお取り扱いについて

当社では、お客さまからの個人情報をお預かりしていることの重要性を深く認識し、その適切な管理と利用・保護に努めています。

#### 個人情報保護に関する方針 (個人情報保護宣言)

カーディフ損保は、お客さまの個人情報を保護し、安全に取り扱うために、右記のことをお約束します。

- お客さまの個人情報の取り扱いに際しては、関係法令・指針等を遵守します。
- お客さまの個人情報は適正な方法で取得し、不正な手段で 取得されたお客さまの個人情報は利用しません。
- お客さまの個人情報は当社の利用目的以外に利用しません。
- お客さまの個人情報の管理にあたっては、管理方法に安全を 期すとともに、その方法を継続的に見直し改善してまいります。
- お客さまの個人情報の取り扱いに関するご質問、ご相談等のお申し出には真摯に対応いたします。

#### プライバシーポリシー

#### 1.個人情報の利用目的

お客さまの個人情報の利用目的は次のとおりです。

- ●各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、 保険会・給付金等のお支払い
- 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・ ご提供、ご契約の維持管理
- 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

なお、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、「番号法」といいます。)で定める個人番号(以下、「個人番号」といいます。)を含む特定個人情報は、番号法に基づく以下の特定個人情報事務の実施に必要な範囲内のみに利用し、ご本人の同意があっても、それ以外の目的には利用いたしません。

- 保険取引に関する法定支払調書作成
- 報酬、料金、契約金および賞金の支払調書作成
- ●上記事務に関連する事務、
- その他法令等に定められた個人番号関係事務

#### 2.個人情報の取得および利用

法令等に定める場合を除き、お客さまの個人情報を上記1.の利用目的のためのみに取得し、その利用目的の達成に必要な範囲内で利用します。

なお、機微(センシティブ)情報である人種、民族、信条、門地、本籍地、保健医療、性生活、犯罪経歴、または労働組合への加盟に関する情報については、保険業法施行規則第53条の10および同第227条の10に基づき、保険事業の適切な業務運営の確保、その他必要と認められる目的に利用が限定されています。

当社は、これらの情報については、限定されている目的以外では 取得・利用しません。

#### 3.個人情報の提供等

#### a) 第三者提供

法令に定められている場合を除き、お客さまの個人情報を、あらかじめお客さまの同意を得ずに第三者への提供はいたしません。b) 季託

当社の責任において、利用目的の達成に必要な範囲内でお客さまの個人情報を取り扱う業務を外部へ委託することがあります。委託に際しては、個人情報の取扱いに関し委託先における安全管理上必要な措置を確認のうえ、守秘義務等を含む契約を締結し、かつ必要な監督を行います。

#### c) 共同利用

特定の者との間でお客さまの個人情報を共同利用することがあります。当社の行っている共同利用は次のとおりです。

●カーディフ生命保険株式会社との共同利用 当社とカーディフ生命は、お客さまの個人情報を相互に提供し 共同で利用することがあります。

#### 4.個人データの管理

その利用目的の達成に必要な範囲において、お客さまの個人情報を含むデータ(以下、「個人データ」といいます。)を正確かつ最新の状態を維持するとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めます。

また、個人データを保護するために必要な安全管理措置を講じるため、個人情報保護指針をはじめとする社内規程等の整備およびそれらに沿った取扱いとなるよう従業員等への教育の実施に努めるとともに、技術革新等に対応するようその継続的な改善に努めます。

#### 5.個人情報の利用目的の通知および開示訂正等

当社が取り扱う個人情報に関して、お客さまご本人は、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。)に基づき、個人情報の利用目的の通知を求めることができます。また、個人データについて開示を求め、その内容が事実と相違している場合には、訂正を申し出ることができます。なお、個人情報保護法に違反して個人情報が取り扱われている場合、当該データの利用停止をおめることができます。ただし、法令等に定められている場合など、お客さまからの利用目的の通知、個人情報の開示・訂正等の求めにお応えできないことがあります。

#### 6.個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先

カーディフ損害保険株式会社 カスタマーサービスセンター

#### 〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー

- •TEL.0120-203-320
- ●受付時間 9:00~18:00(土日、祝日、年末年始を除く)

当社は、認定個人情報保護団体である(一社)外国損害保険協会の対象事業者です。また、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、(一社)保険オンブズマンにて受け付けています。

(一社)保険オンブズマン

•TEL:03-5425-7963

# 思いきり働きたい、働き続けたい それをかなえる カーディフの職場づくり

保険会社としての使命を果たし、お客さまにより良い商品やサービスをご提供できるよう事業を成長させていくためには、社員が誇りと自信を持っていきいきと働き続けられる職場環境が不可欠です。テクノロジーが働き方や働く環境を大きく変える中で、当社は、社員一人ひとりがプロフェッショナルとしての意識を持ち、柔軟に新しいことにチャレンジし続けられる環境づくりに努めています。

#### ■働きがいのある職場づくり

#### ビジネスを動かす社員一人ひとりの力 そのパフォーマンスを最大限に発揮するために

当社では、2020年より、全社員が一丸となって達成を目指す共通の年度目標「カンパニー・シェアード・ゴール」を策定しています。この共通目標のもと、各部門が取り組むアクションプランを策定し、さらに、このアクション実行に自分がどのように貢献するかを個人の目標として設定します。このフレームワークにより、会社やチームの進むべき方向や取り組みの進捗を透明性をもって共有し、一人ひとりが会社の戦略遂行を担う意識を高めています。

このように会社の戦略に直結した部門や個人の目標の達成を後押しするために、多彩なトレーニングプログラムの提供をはじめとする人材開発にも力を注いでいます。BNPパリバ・グループの豊富な研修機会やeラーニングツールを活用し、専門知識を深めたり、新たな仕事や分野へのチャレンジに必要なスキルの習得を積極的に支援しています。特に、急速に変化する市場環境に対応し、成長し続ける会社にとって不可欠なデジタルトランスフォーメーションの推進や、新しい働き方の中で個人や組織のパフォーマンスを高めるリーダーシップ力などを強化領域とし、社員一人ひとりの能力や知見からビジネスを変革する大きな力を生み出す組織づくりを進めています。

#### キャリアパスは自分で描く それをサポートするしくみの展開

当社では、BNPパリバ・グループ全体で展開している 社内異動制度「My Mobility」を導入しています。 これにより、当社内はもちろん、世界屈指のグロー バル金融グループであるBNPパリバの他の事業会社 で新たなキャリアパスを描く機会を提供しています。 全世界の社員がアクセスできる専用のデータベース ツールから、グループ内のすべての採用ポジションの 検索・応募が可能で、新たなキャリアへの挑戦のきっ かけとなるだけでなく、自分に必要な知識やスキルを 知る場にもなっています。

さらに、2019年より全社展開しているグループ共通のキャリア開発支援ツール「About Me」によって、目標設定からフィードバック、評価、ラーニングまでのサイクルや、スキル向上のニーズ、目指すキャリアパスまでをひとつのプラットフォームで管理しています。これによりパフォーマンスとキャリア開発を可視化し、マネージャーと部下との対話を、質と頻度の両面から促進するとともに、一人ひとりが自発的にキャリアを考え、自らの成長や働くことの価値を得られる職場となることを目指しています。

### ■多様な働き方を尊重する職場づくり

#### 在宅勤務制度の導入

すべての社員がさまざまなライフステージに応じた働き方を選択し、働き続けたい人がいきいきと活躍し続けられるよう、試験導入期間を経て、2019年より在宅勤務制度の対象を全社員に広げました。子育てや介護との両立といった「ワークライフバランス」の推進に加えて、働く場所を変え、集中して取り組める場をつくることで、効率的に成果を出せる働き方を後押ししています。またこの制度では、マネージャーと部下間やチーム内でめざすゴールを明確にし、働くスタイルを自ら決めるプロセスを通じて、社員のセルフマネージメントを促進することも狙いのひとつとしています。

### コミュニケーションを活性化させるオフィス環境

当社は国籍・文化・年齢・職歴など、多様性に富んだ職場環境の中で、共通のミッションや「カンパニー・シェアード・ゴール」を目指してビジネスを営んでいます。一人ひとりの違いを固有の価値として尊重し、能力を発揮できる場づくりとして、オフィスの一部エリアには、フリーアドレスを導入しています。日々の業務では接する機会が少ない社員とのコミュニケーションが生まれたり、アイデア創出を促す空間として機能しています。また、多様な業務を担う社員がテレワークを利用できるようITインフラ環境を整備し、働く場所を問わず仲間とつながり、協働できる環境を大切にしています。



## 大切なものを誰もが守り続けられる 持続可能な社会の実現のために

カーディフ損保は、お客さまに安心をお届けし続けるための持続的な事業成長とともに、ビジネスを通じて社会課題の解決に取り組み、誰もが保険で守られているサステナブルな社会の形成に貢献することを目指しています。

### ■4つの重点エリアで取り組むCSRアプローチ

BNPパリバは、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」に則ったCSR方針を打ち出した最初の企業のひとつです。グループが掲げるグローバル方針のもと、当社はステークホルダーとの関係を4つの重点領域に分け、BNPパリバの一員として、また、日本の保険会社として、社会に良いインパクトをもたらす取り組みを推進しています。





## Committed to **Customers** お客さまとのつながり

### 保険本来の価値を、一人でも多くの人に お届けする商品やサービスの提供

- 保険を必要とする人に、必要な保障やサービスを、 シンプルにわかりやすくお届けするための取り組み
- 高品質で新しい保険体験の提供

経済的負担の大きい先進医療について、安心して治療に専念していただけるよう、当社から医療機関への直接支払いサービスを開始しました。

保険付帯サービス [Home Concierge] には、介護や認知症に関する相談サービスを追加し、時流に合わせた役立つサービスを提供しています。

住宅ローンの保険のパイオニアとして、大切な家と生活を守る 保険をさらに進化させ、より良く知り、役立てていただくための 情報提供に継続的に努めています。



お客さまの声を紹介した動画



### Committed to **Our employees** 従業員とのつながり

### 多様性を尊重し、従業員ひとり一人が 可能性を発揮できる職場づくり

- 多様性とジェンダー平等の推進
- 健全な職場環境の提供
- キャリア成長を支援する能力開発機会の提供

社内異動制度「My Mobility」の推進キャンペーンとして「Mobility Days」を世界各国で同時展開し、BNPパリバ内で新たなキャリアパスを拓く機会を広く提供しています。

「MixCity」は、性別を問わず尊重し合い、達成感や成長を共有できる職場を目指すBNPパリバの社員ネットワークです。3月8日の国際女性デーには、国内他社との合同オンラインイベントに参加し、#ChooseToChallengeをテーマに、職場におけるジェンダーバイアスへの挑戦と、インクルーシブな社会の実現について意見交換しました。







### Committed to **Planet** 地球環境とのつながり

### 環境保全と気候変動対策に貢献する 事業活動と各種取り組みの推進

- 低炭素社会の実現
- 企業活動による環境への負荷の削減

環境に負荷をかけない会社運営を目指すグローバル・プログラム「GreenCompany for Employees」のもと、使い捨てプラスチック製品の使用削減やデジタルツールからの温室効果ガス排出の削減など、身近な取り組みから推進しています。

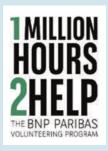


エネルギーの購入、通勤や出張の移動手段と距離、紙や水の消費、廃棄物管理などについて、毎年BNPパリバ・グループに報告しています。グループ全体では、2020年の1年間で温室効果ガスの排出を前年比23%削減しました。

### 社会にポジティブインパクトを もたらすための100万時間 「1MillionHours2Help」

BNPパリバ・グループが2020年にスタートした従業 員ボランティアプログラム [1MillionHours2Help] は、全世界のグループ従業員によって業務時間のうち

年間100万時間を社会連帯活動に充て、社会課題の解決への寄与を目指すものです。 当社においては、カーディフ 損保と力を合わせ、年間800時間の目標に対して、856時間を達成しました。





### Committed to **Citizens** 社会とのつながり

### 社会の一員として、倫理観をもって行動し、 豊かな社会づくりに貢献する

- 行動規範遵守の徹底
- 社会的排除をなくし、あらゆる人権を尊重
- ●誰もが平等で健康的な生活を 享受できるようにするためのコミュニティサポート

子どもの貧困問題に取り組むNPO法人「キッズドア」を通じて、受験を控えた高校生400人に社員が作成した応援メッセージカードを添えて図書券を贈りました。また、塾に行けない中高生を対象にした無料英語学習会に、当社の社員ボランティアが参加しています。

NGO 「ルーム・トゥー・リード」が途上国などで展開している女子教育プログラムの支援として、同プログラムを受けたベトナムの少女たちの言葉を綴った英語の本を、社員が協力して日本語に翻訳しました。

コロナ禍でオンライン教材による授業が広がる中、聴覚障がいや日本語支援が必要な子どもに理解しやすい「やさしい字幕」を動画教材につけるプロジェクトに参加。140本以上の動画の字幕を起こしました。

日本の森林の現実を学ぶセッションを開催。間伐材を使った楽器づくりのオンラインワークショップには社員の家族も参加しました。完成した楽器は、保育園や特別支援学校などで子どもの心を育む音楽活動を続けるNPO「みんなのことば」に寄贈しました。



小児がんなど重い病気で長期の入院を続ける子どもたちに、病院内でのイベントを楽しんでもらうためのハロウィンバッグとお正月バッグを手作りし、NPO法人「シャイン・オン・キッズ」を通じて沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに贈りました。





## データ資料編

会社	と組織に関するデータ	
1. 会社	せの概況及び組織 ────	40
	<b>美の内容</b>	ΔN
	<u> </u>	
	· 営の組織 ····································	
	 C・株主の状況	
4.1		
4.2	株主の状況	
	員の状況	
	・ 美員の在籍・採用状況 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	9給与	
	データ	
川東	業と財産の状況	42
	だこれ。在シングの 15事業年度における主要な経営指標等の推移	
	13事業年度にのける主要は経営指標等の推修 近2事業年度における財産の状況	
2.1	貸借対照表	
2.2 2.3	担当には、またのではではでは、またのではではではではではではではではではではではではではではではではではではでは	
2.3	株主資本等変動計算書	
2.4		
2.6	元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況	
2.0	元本価填契約ののる店式に採る負出金の状況 債務者区分に基づいて区分された債権	
2.7	関係有区がに基づいて区方された関権 保険会社に係る保険金等の支払能力の充実の	30
2.0	状況を示す比率(ソルベンシー・マージン比率)	50
2.9	有価証券等の時価情報等(売買目的有価証券以外	
2.0	の有価証券のうち時価のあるもの)	
2 10	計算書類等について会社法による	0_
2.10	会計監査人の監査	52
2.11	貸借対照表・損益計算書及び株主資本等変動計算	
	書についての金融商品取引法に基づく公認会計士	
	または監査法人の監査証明	52
2.12	財務諸表の適正性及び財務諸表作成に係る	
	内部監査の有効性について	52
川保	<b>倹事業の状況</b> ──────	53
	マディンルル 是な業務の状況を示す指標等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	正味収入保険料	
1.1	元受正味保険料	
1.2 1.3	プラビス 大学 プラン・ファイン ファイン ファイン ファイン ファイン ファイン ファイン ファイン	
1.3	文件に味味険料及U文払件体験料 解約返戻金	
	保険引受利益	
1.5 1.6	保険51支利益 正味支払保険金及び元受正味保険金	
1.6	世界文仏保険金及び一切工会に保保険金 受再正味保険金及び回収再保険金	
1.7	正味損害率、正味事業費率及びその合算率	
	『正味損害学、正味事未賃半及びてのロ昇学 ******** 英契約に関する指標等 ************************************	
2.1	契約者配当金	
2.1	出再控除前の発生損害率、	00
۲.۲	事業費率及びその合算率	55
2.3	国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	
2.3	出再を行った再保険者の数と	UU
۷.4	出再保険料の上位5社の割合	55

	2.5	出再保険料の格付けごとの割合	55
	2.6	未収再保険金	55
IV.	経理	里の状況	56
1 >	経理	に関する指標等	56
	1.1	支払備金明細表	56
	1.2	責任準備金明細表	56
	1.3	責任準備金の残高の内訳	56
	1.4	責任準備金積立水準	56
	1.5	引当金明細表	56
	1.6	貸付金の償却状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	57
	1.7	損害率の上昇に対する経常利益又は	
		経常損失の変動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	1.8	事業費(損害調査費を含む)	57
	1.9	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)	5/
	1.10	事故発生からの期間経過に伴う	ΓN
2 .	<b></b>	最終損害見積り額の推移表	
۷,	貝性 21	運用に関する指標等 2020年度の資産の運用概況	
	2.1	ポートフォリオの推移(資産の構成及び増減)	
	2.2	利息配当収入の額及び運用利回り	
	2.3	海外投融資に関する指標	
	2.5	資産運用費用明細表	
	2.6	商品有価証券の平均残高及び売買高	
	2.7	保有有価証券の種類別の残高及び	•
		合計に対する構成比	61
	2.8	保有有価証券利回り	
	2.9		
	2.10	業種別保有株式	62
	2.11	貸付金に関する指標	62
		有形固定資産及び有形固定資産の残高	
3 ▶	特別	勘定に関する指標等	63
٧.	保険	会社の運営	63
		ク管理の体制	63
		·遵守の体制	
3 ▶	健全	な保険数理に基づく責任準備金の	
	確認	についての合理性及び妥当性	63
	3.1	第三分野保険における責任準備金の積立の	
		適正性を確保するための考え方	63
	3.2	負債十分性テスト、ストレステストにおける危険	
		発生率等の設定水準の合理性及び妥当性	63
	3.3	負債十分性テスト、ストレステストの結果	
		(保険料積立金、危険準備金の額)	63
VI.	保障	€会社及びその子会社等の状況 ─────	63

(注) 決算データは2021年3月31日現在の数値です。決算データ以外は、明示している場合を除き、2021年6月1日現在の情報を記載しています。カーディフ損害保険株式会社は、2018年4月1日付でカーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店からの事業譲受を完了し、営業を開始いたしました。

記載された2018年3月31日以前の情報は、カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店に関するものです。2018年4月1日以降の情報は、カーディフ損害保険株式会社に関するものです。

### 会社の概況及び組織

### 事業の内容

#### ▶ 損害保険の引受け

損害保険業免許に基づき、損害保険の引受けを行っています。

#### ▶ 資産の運用

保険料として収受した金銭等の資産の運用として、有価証券投資などを行っています。

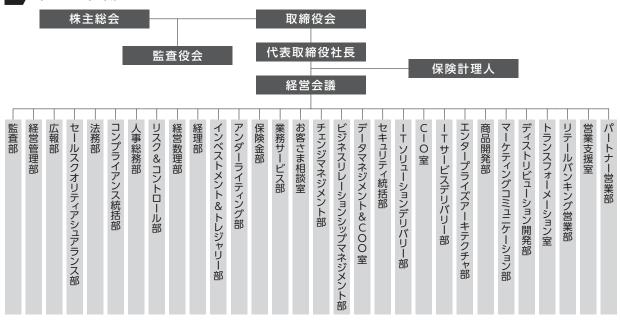
#### ▶ 他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

カーディフ生命保険株式会社の保険業に係る業務の代理及び事務の代行を行っています。

### 2 沿革

2000年	3月	損害保険業免許取得
2000年	5月	カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店の営業開始
2000年	6月	地方銀行を契約者として最初の就業不能信用費用保険、失業信用費用保険の契約締結
2004年	7月	悪性新生物診断給付金特約付就業不能信用費用保険の提供開始
2005年	10月	急性心筋梗塞診断給付金特約、脳卒中診断給付金特約付就業不能信用費用保険の提供開始
2006年	6月	傷害保険の提供開始
2006年	8月	重度慢性疾患のみ保障特約、債務繰上返済支援特約付就業不能信用費用保険の提供開始
2010年	7月	金融機関の預金額に保険金が連動する預金付帯のがん保険を提供開始
2011年	12月	就業不能信用費用保険の特約として悪性新生物診断給付金特約(配偶者・女性用)の提供開始
2012年	4月	就業不能生活サポート保険の提供開始
2013年	10月	特定疾病および重度慢性疾患保障対象外特約の提供開始
2013年	12月	こども保険の販売開始
2014年	7月	団信のウェブ申込みサービス 「クイック審査くん(当時)」 を提供開始
2015年	4月	入院生活サポート保険の提供開始
2015年	12月	傷害保険の特約として傷害危険補償特約および臨時費用補償特約の提供開始
2016年	12月	就業不能信用費用保険の特約として悪性新生物先進医療給付金特約(配偶者用)の提供開始
2017年	4月	三井住友信託銀行株式会社との保険ビジネスにおける協業に合意
2017年	11月	居住不能信用費用保険の提供開始
2018年	4月	カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店から事業を継承しカーディフ損害保険株式会社として営業開始
2020年	6月	保険金・給付金オンライン請求サービスの提供開始
2020年	7月	住宅ローンを説明する対話型オンラインツール「ローンスマートナビ」の提供開始

### 3 経営の組織 (2021年7月1日現在)



### 4 株式・株主の状況

#### 4.1 株式の総数

株式の種類	発行可能株式総数	発行済株式総数
普通株式	1,000,000株	7,300株

#### 4.2 株主の状況

株主名	所有株式数	発行済株式総数に対する 所有株式数の割合
カーディフ生命保険株式会社	7,300株	100%

### 5 会計監査人の状況

有限責任監査法人トーマツ

### 6 役員の状況 (2021年7月1日現在)

取締役				
役職名	氏名			
代表取締役社長	中村 望			
取締役(非常勤)	ディビッド・シルモラー			
取締役(非常勤)	シー・シー・ウィ			
取締役(非常勤)	ジェイムズ・ギブソン			
取締役(非常勤)	岩熊 清司			

監査役				
役職名	氏名			
監査役(常勤)	荒川 良浩			
社外監査役(非常勤)	福島 純夫			
社外監査役(非常勤)	井上 恵介			

### 7 従業員の在籍・採用状況

豆八	在籍数		採用数		2020年度末	
区分	2019年度末	2020年度末	2019年度	2020年度	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	176名	166名	0名	0名	45.0歳	6.5年
(男子)	91名	86名	0名	0名	44.8歳	5.5年
(女子)	85名	80名	0名	0名	45.3歳	7.6年

- (注) 1.上記の職員はすべて当社の親会社であるカーディフ生命保険株式会社の職員で、業務の実態に基づき、当社への部分出向者及び100%出向者を 在籍職員数として記載しています。よって当社における採用はありません。
  - 2.従業員数は、取締役を兼務しない執行役員を含んでいます。
  - 3.派遣社員及び臨時職員を含んでいません。
  - 4. 当社では、総合職・一般職の区別をしていません。また、当社には営業職員は在籍していません。

### 8 平均給与

区分	2020年3月	2021年3月
内勤職員	879千円	845千円

- (注) 1.平均給与は3月中の税込定例給与であり、賞与及び時間外手当は含みません。
  - 2. 当社は年俸制を採用しており、左記はその月額を表しています。

### 事業と財産の状況

### ■ 直近5事業年度における主要な経営指標等の推移

					( <del>+</del> \(\overline{\pi}\) \(\overline{\pi}\)
項目	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
正味収入保険料	9,342	10,205	10,753	11,544	11,617
経常収益	9,703	10,488	11,039	11,841	12,095
—————————————————————————————————————	1,551	263	108	1,951	2,478
当期純利益	1,399	157	11	1,314	1,697
正味損害率	57.5%	53.6%	57.8%	53.2%	55.1%
正味事業費率	26.9%	28.6%	24.1%	19.4%	17.6%
資本金 (発行済株式総数)	2,433 —	2,433 –	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)
純資産額	4,080	3,239	7,211	8,460	10,160
総資産額	11,035	12,057	18,336	21,122	23,701
責任準備金残高	3,313	3,627	5,742	7,228	7,083
貸付金残高	_	_	_	_	_
有価証券残高	6,652	5,353	8,146	10,925	12,023
ソルベンシー・マージン比率	697.9%	512.7%	744.4%	740.3%	1,059.3%
配当性向	_	_	0.00%	87.80%	0.00%
	142名	168名	169名	176名	166名

<sup>(</sup>注) 1.2016年度及び2017年度の資本金は、カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店のデータのため「持込資本金」となっています。 2.2016年度及び2017年度の発行済株式総数及び配当性向については、外国保険会社の日本支店のため記載すべき事項がありません。なお、 2019年度の配当性向及びソルベンシー・マージン比率は、2020年6月30日の取締役会における株主配当に関する決議に基づく数値です。株主 配当については、2021年1月29日の取締役会にて支払決議の取消を決議しております。

<sup>3.</sup>信託報酬、信託勘定貸出金残高、信託勘定有価証券残高及び信託財産額については、保険金信託業務を行っていないため記載すべき事項はありません。

### 2 直近2事業年度における財産の状況

### 2.1 貸借対照表

					(半四・日/기 )/
科目	2019年度末 2020年 3月31日現在	2020年度末 (2021年 (3月31日現在)	科目	2019年度末 (2020年 3月31日現在)	2020年度末 (2021年 3月31日現在)
(資)	産の部)		(負債	責の部)	
現金及び預貯金	2,216	4,623	保険契約準備金	10,748	11,753
預貯金	2,216	4,623	支払備金	3,519	4,670
有価証券	10,925	12,023	責任準備金	7,228	7,083
国債	2,605	2,428	その他負債	1,898	1,769
地方債	2,467	1,887	再保険借	765	755
社債	757	1,000	外国再保険借	3	2
外国証券	5,094	6,707	未払法人税等	525	229
有形固定資産	103	81	預り金	0	1
建物	73	60	未払金	542	720
その他の有形固定資産	30	20	仮受金	6	5
無形固定資産	4,029	3,802	資産除去債務	54	54
ソフトウェア	324	351	役員退職慰労引当金	_	_
のれん	3,664	3,382	価格変動準備金	15	17
その他の無形固定資産	40	68	負債の部合計	12,661	13,541
その他資産	1,714	1,288			
未収保険料	42	40	(純貨	愛産の部)	
代理店貸	0	0	資本金	3,650	3,650
再保険貸	1,424	1,021	資本剰余金	3,650	3,650
外国再保険貸	4	0	資本準備金	3,650	3,650
代理業務貸	20	22	利益剰余金	1,167	2,865
未収金	34	16	その他利益剰余金	1,167	2,865
未収収益	9	13	繰越利益剰余金	1,167	2,865
預託金	110	110	株主資本合計	8,467	10,165
仮払金	0	0	その他有価証券評価差額金	△ 7	△ 5
その他の資産	66	63	評価・換算差額等合計	△ 7	△ 5
繰延税金資産	2,133	1,880	純資産の部合計	8,460	10,160
資産の部合計	21,122	23,701	負債及び純資産の部合計	21,122	23,701

#### 重要な会計方針

1. 有価証券の評価基準及び評価方法

有価証券(現金及び預貯金のうち有価証券に準じるものを含む)の評価は、その他有価証券のうち時価のあるものについては3月末日の市場価格等に基づく時価法(売却原価の算定は移動平均法)によっております。なお、その他有価証券の評価差額については、全部純資産直入法により処理しております。

2. 有形固定資産の減価償却の方法

有形固定資産の減価償却方法は、定額法によって行っております。

- 3. 無形固定資産の減価償却の方法
  - (1) 自社利用のソフトウエアについては、利用可能期間に基づく定額法により行っております。
  - (2) のれんについては、15年間の定額法によって償却を行っております。
- 4. 外貨建資産等の本邦通貨への換算基準

外貨建資産・負債は3月末日の為替相場にて円換算しております。

5. 貸倒引当金の計上方法

貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき計上しております。 なお、当期末において、貸倒引当金の計上はありません。

6. 価格変動準備金の計上方法

価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき算出した額を計上しております。

7. 保険契約に関する会計処理

保険料、支払備金及び責任準備金等の保険契約に関する会計処理については、保険業法等の法令等の定めによっております。

8. 消費税等の会計処理

消費税及び地方消費税の会計処理は、税込方式によっております。

#### 貸借対照表に関する注記事項

1. 会計上の見積りに関する事項

#### (支払備金)

(1) 当年度の計算書類に計上した金額 支払備金 4.670百万円

(2) 重要な会計上の見積りの内容に関する情報

保険契約に基づいて支払義務が発生した又は発生したと認められる保険金等のうち、未だ支払っていない金額を見積もり、支払備金として積み立てております。

① 算出方法

保険金等の請求があった保険契約については、請求内容、保険契約の内容及び調査内容等に基づき個別に支払見込額を計上しております。 保険金等の支払事由が既に発生しているものの、未だ請求を受けていないものについては、過去の支払実績等を勘案して算出した最終損害見積額 等に基づき計上しております。

② 翌年度の計算書類に与える影響

報告を受けた保険金等の支払特性(発生から報告までの期間、支払完了までの期間等)や損害調査の進捗等に基づき最終損害見積額の再評価を 行うことにより、支払備金の計上額が増減する可能性があります。

#### (表示方法の変更)

「会計上の見積りの開示に関する会計基準」(企業会計基準第31号2020年3月31日)を当事業年度末に係る計算書類から適用し、計算書類に 重要な会計上の見積りに関する注記を記載しております。

- 2. 金融商品の状況に関する事項及び金融商品の時価等に関する事項
- (1) 金融商品に対する取組方針

当社の資産運用は、損害保険会社の資産及び負債の性格に基づき安全性・収益性・流動性に十分配慮しながら、中長期的に安定した収益の確保を 目指すことを運用の基本方針として、円貨建公社債等への投資を行っております。

(2) 金融商品の内容及びそのリスク

当社の保有する金融資産は有価証券が大宗を占め、主に円貨建公社債(円貨建外債を含む)から構成されております。運用する有価証券は、国債、地方債、政府保証債、円貨建外債などから構成され、「その他目的」区分で保有しております。これらは金利リスク及び信用リスクに晒されております。金利リスクとは金利の変動により保有資産の市場価値が変動し、損失を被るリスクです。信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少・消失し、損失を被るリスクです。

(3) 金融商品に係るリスク管理体制

金融資産に係る金利リスク及び信用リスク管理につきましては、当社のリスク管理基本規程ならびに資産運用方針に基づき、資産配分や金利感応度及び信用供与枠の抵触状況をリスク管理担当部署が日次でモニタリングするとともに、四半期毎に投資委員会ならびにその上位機関である統合リスク管理委員会へ報告する体制となっております。

(4) 金融商品の時価等に関する事項

主な金融商品にかか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。

			(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	4,623	4,623	_
② 有価証券	12,023	12,023	_
その他有価証券	12,023	12,023	_

(注)時価の算定方法

① 現金及び預貯金 これらはすべて短期であるため、時価は帳簿価額に近似して 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

3月末日の市場価格等によっております。

- 3. 有形固定資産の減価償却累計額は65百万円であります。
- 4. 関係会社に対する金銭債権の総額は79百万円、金銭債務の総額は286百万円であります。
- 5. 繰延税金資産の総額は1,880百万円であります。

繰延税金資産の発生の主な原因別内訳は、保険契約準備金1,358百万円、税務のれん420百万円であります。当年度における法定実効税率は28.0%であり、法定実効税率と税効果会計適用後の法人税等の負担率との間の差異の主な内訳は、のれん償却額3.2%であります。

6. 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)

(A) III III II	
支払備金(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く)	6,295百万円
同上に係る出再支払備金	1,625百万円
差引(イ)	4,670百万円
地震保険及び自動車賠償責任保険に係る支払備金(口)	_
計(イ+口)	4,670百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	4,329百万円
同上に係る出再責任準備金	171百万円
差引(イ)	4,157百万円
その他の責任準備金(口)	2,925百万円
計(イ+口)	7,083百万円

- 7. 1株当たり純資産額は、1,391,807円10銭であります。
- 8. 金額は百万円未満を切捨てで表示しております。

### 2.2 損益計算書

科目				(丰位・ロ/기 )/
保険引受収益		科目	/2019年4月 1日から\	(2020年4月 1日から)
保険引受収益	経常収益		11,841	12,095
支払備金戻入額         21         一           責任準備金戻入額         一         145           資産運用収益         30         52           利息及び配当金等収入         28         50           有価証券売却益         2         2           その他経常収益         244         280           経常費用         9,889         9,616           保険引受費用         6,728         6,463           正味支払保険金         5,961         6,193           損害調查費         181         205           支払備金繰入額         - 899         △ 1,085           支払備金繰入額         - 1,150         1,150           責任準備金繰入額         1,485         - 2           資産運用費用         17         25           有価証券売却損         1         2           海替差損         1         4           その他運用費用         14         18           営業費及び一般管理費         3,143         3,128           その他経常費用         0         -           特別利益         0         -           特別別失         4         3           自定資産処分損         1         0           存の他特別損失         0         0           市場         -         0		保険引受収益	11,566	
責任準備金戻入額         -         145           資産運用収益         30         52           利息及び配当金等収入         28         50           有価証券売却益         2         2           その他経常収益         244         280           経常費用         9,889         9,616           常 保険引受費用         6,728         6,463           正味支払保険金         5,961         6,193           面 損害調查費         181         205           諸手数料及び集金費         △899         △1,085           支払備金繰入額         -         1,150           責任準備金繰入額         1,485         -           資産運用費用         17         25           有価証券売却損         1         2           海替差損         1         4           その他運用費用         14         18           営業費及び一般管理費         3,143         3,128           その他経常費用         0         0           経常利益         1,951         2,478           特別利益         0         -           特別利益         0         -           特別利益         0         -           特別人         0         -           特別利益         2         2		正味収入保険料	11,544	11,617
資産運用収益   30   52   利息及び配当金等収入   28   50   有価証券売却益   2   2   2   2   2   2   2   2   2		支払備金戻入額	21	_
利息及び配当金等収入   28		責任準備金戻入額	_	145
有価証券売却益       2       2         その他経常収益       244       280         経常費用       9,889       9,616         保険引受費用       6,728       6,463         正味支払保険金       5,961       6,193         損害調查費       181       205         該手数料及び集金費       △899       △1,085         支払備金繰入額       一       1,150         責任準備金繰入額       1,485       一         資産運用費用       17       25         有価証券売却損       1       2         為替差損       1       4         その他運用費用       14       18         営業費及び一般管理費       3,143       3,128         その他経常費用       0       0         経常利益       1,951       2,478         特別利益       0       一         その他特別利益       0       一         財務損失       4       3         固定資産処分損       1       0         の       価格変動準備金繰入額       2       2         その他特別損失       0       0         研問       1,946       2,474         法人税及び住民税       724       524         法人税等調整額       △92       252         法人税等調整額       2,9		資産運用収益	30	52
その他経常収益       244       280         経常費用       9,889       9,616         保険引受費用       6,728       6,463         正味支払保険金       5,961       6,193         損害調查費       181       205         諸手数料及び集金費       △899       △1,085         支払備金繰入額       一       1,150         責任準備金繰入額       1,485       一         資産運用費用       17       25         有価証券売却損       1       2         為替差損       1       4         その他運用費用       14       18         営業費及び一般管理費       3,143       3,128         その他経常費用       0       0         経常利益       1,951       2,478         特別利益       0       一         をの他特別利益       0       一         財別損失       4       3         固定資産処分損       1       0         の       価格変動準備金繰入額       2       2         その他特別損失       0       0         税引前当期純利益       1,946       2,474         法人稅及び住民稅       724       524         法人稅等調整額       △92       252         法人稅等       10       2       2         大村 <td></td> <td>利息及び配当金等収入</td> <td>28</td> <td>50</td>		利息及び配当金等収入	28	50
経常		有価証券売却益	2	2
保険引受費用		その他経常収益	244	280
正味支払保険金		経常費用	9,889	9,616
世球文仏保険金 5,961 6,193 損害調査費 181 205 諸手数料及び集金費 △899 △1,085 支払備金繰入額 - 1,150 責任準備金繰入額 1,485 資産運用費用 17 25 有価証券売却損 1 2 為替差損 1 4 4 18 営業費及び一般管理費 3,143 3,128 その他経常費用 0 0 0 経常利益 1,951 2,478 特別利益 0 特別損失 4 3 固定資産処分損 1 0 0 一 特別損失 4 3 固定資産処分損 1 0 0		保険引受費用	6,728	6,463
指書調査費		正味支払保険金	5,961	6,193
部     諸手数料及び集金費     △ 899     △ 1,085       支払備金繰入額     一     1,150       責任準備金繰入額     1,485     一       資産運用費用     17     25       有価証券売却損     1     2       為替差損     1     4       その他運用費用     14     18       営業費及び一般管理費     3,143     3,128       その他経常費用     0     0       経常利益     1,951     2,478       特別利益     0     一       をの他特別利益     0     -       財別損失     4     3       固定資産処分損     1     0       価格変動準備金繰入額     2     2       その他特別損失     0     0       税引前当期純利益     1,946     2,474       法人税及び住民税     724     524       法人税等調整額     △ 92     252       法人税等合計     632     776		損害調査費	181	205
責任準備金繰入額1,485一資産運用費用1725有価証券売却損12為替差損14その他運用費用1418営業費及び一般管理費3,1433,128その他経常費用00経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43益固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776		諸手数料及び集金費	△ 899	△ 1,085
資産運用費用1725有価証券売却損12為替差損14その他運用費用1418営業費及び一般管理費3,1433,128その他経常費用00経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43益固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		支払備金繰入額	_	1,150
有価証券売却損12為替差損14その他運用費用1418営業費及び一般管理費3,1433,128その他経常費用00経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		責任準備金繰入額	1,485	_
為替差損14その他運用費用1418営業費及び一般管理費3,1433,128その他経常費用00経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776		資産運用費用	17	25
その他運用費用       14       18         営業費及び一般管理費       3,143       3,128         その他経常費用       0       0         経常利益       1,951       2,478         特別利益       0       -         その他特別利益       0       -         特別損失       4       3         固定資産処分損       1       0         価格変動準備金繰入額       2       2         その他特別損失       0       0         税引前当期純利益       1,946       2,474         法人税及び住民税       724       524         法人税等調整額       △ 92       252         法人税等合計       632       776		有価証券売却損	1	2
営業費及び一般管理費 その他経常費用3,1433,128その他経常費用00経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776		為替差損	1	4
その他経常費用00経常利益1,9512,478特別 持別損失0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		その他運用費用	14	18
経常利益1,9512,478特別利益0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		営業費及び一般管理費	3,143	3,128
特別利益0-その他特別利益0-特別損失43固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		その他経常費用	0	0
行別 月 村別損失その他特別利益0一特別損失43益のの部固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776		経常利益	1,951	2,478
別 損その他特別利益0一特別損失43益 の 部固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776	特	特別利益	0	_
益のの部固定資産処分損10価格変動準備金繰入額22その他特別損失00税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776		その他特別利益	0	_
の 部価格変動準備金繰入額 その他特別損失2 02 0税引前当期純利益 法人税及び住民税1,946 7242,474法人税及び住民税724524法人税等調整額 法人税等合計△ 92 632252		特別損失	4	3
部     その他特別損失     0       税引前当期純利益     1,946     2,474       法人税及び住民税     724     524       法人税等調整額     △92     252       法人税等合計     632     776		固定資産処分損	1	0
その他特別損失0税引前当期純利益1,9462,474法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776		価格変動準備金繰入額	2	2
法人税及び住民税724524法人税等調整額△92252法人税等合計632776	部	その他特別損失	0	0
法人税等調整額△ 92252法人税等合計632776	税引	前当期純利益	1,946	2,474
法人税等合計 632 776	法人	税及び住民税	724	
	法人	税等調整額	△ 92	252
当期純利益 1,314 1,697				776
	当期:	純利益	1,314	1,697

### 損益計算書に関する注記事項

- 1. 関係会社との取引高の総額 関係会社との取引による収益の総額は5,300百万円であり、費用の総額は2,504百万円であります。
- 2. 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	15,109百万円
支払再保険料	3,492百万円
	11,617百万円

3. 正味支払保険金の内訳は次のとおりであります。

支払保険金	7,953百万円
回収再保険金	1,760百万円
差引	6.193百万円

4. 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	130百万円
出再保険手数料	1,215百万円
	△1,085百万円

5. 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、(ロ)に掲げる保険を除	<) 1,658百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	508百万円
	1,150百万円

地震保険及び自動車賠償責任保険に係る支払備金繰入額(ロ) <u>ー</u>計(イ+ロ) 1,150百万円

6. 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)	△227百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	31百万円
差引(イ)	△258百万円
その他の責任準備金繰入額(口)	113百万円
計(イ+口)	△145百万円

7. 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりであります。

預貯金利息	0百万円
有価証券利息・配当金	50百万円
計	50百万円

- 8. 1株当たり当期純利益は232,582円20銭であります。
- 9. 金額は百万円未満を切捨てで表示しております。

2021 ANNUAL REPORT

### 2.3 キャッシュ・フロー計算書

(単位:百万)							
科目	2019年度 (2019年4月 1日から 2020年3月31日まで)	<b>2020年度</b> (2020年4月 1日から) 2021年3月31日まで)					
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)	1,946	2,474					
減価償却費	94	113					
のれん償却額	281	281					
支払備金の増減額(△は減少)	△ 21	1,150					
責任準備金の増減額(△は減少)	1,485	△ 145					
退職給付引当金の増減額(△は減少)	_	_					
役員退職慰労引当金の増減額(△は減少)	△ 1	_					
価格変動準備金の増減額(△は減少)	2	2					
利息及び配当金等収入	△ 28	△ 50					
有価証券関連損益	△ 0	△ 0					
支払利息	0	0					
有形固定資産関係損益(△は益)	0	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)	△ 317	429					
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)	43	165					
その他	_	_					
小計	3,485	4,422					
利息及び配当金等の受取額	47	68					
利息の支払額	△ 0	△ 0					
法人税等の支払額	△ 696	△ 818					
営業活動によるキャッシュ・フロー	2,836	3,673					
投資活動によるキャッシュ・フロー							
	_	_					
有価証券の取得による支出	△ 5,298	△ 3,304					
有価証券の売却・償還による収入	2,409	2,186					
資産運用活動計	△ 2,889	△ <b>1,117</b>					
(営業活動及び資産運用活動計)	( △ 52)	2,555					
有形固定資産の取得による支出	△ 11	△ 0					
無形固定資産の取得による支出	△ 119	△ 148					
事業譲受による支出	_	_					
その他	_	_					
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 3,019	△ 1,266					
財務活動によるキャッシュ・フロー							
配当金の支払額	_	_					
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)	△ 183	2,407					
現金及び現金同等物期首残高	2,399	2,216					
現金及び現金同等物期末残高	2,216	4,623					
	·						

<sup>(</sup>注)現金及び現金同等物は、現金・預金(設定日から満期日までの期間が3ヵ月以内の定期預金を含む)及びコールローンです。

### 2.4 株主資本等変動計算書

#### 2019年度(2019年4月1日から2020年3月31日まで)

(単位:百万円)

(1)								Г. П. С. С. Л. Л.	
			株主		評価・換				
		資本類	則余金	利益親	制余金				
資本金	資本金	, , ,	資本剰余金	その他利益 剰余金	利益剰余金	株主資本 合計	その他 有価証券	評価・ 換算差額等	純資産 合計
		準備金	合計	繰越利益 剰余金	合計		評価差額金	合計	
当期首残高	3,650	3,650	3,650	△ 146	△ 146	7,153	57	57	7,211
当期変動額									
当期純利益				1,314	1,314	1,314			1,314
株主資本以外の項目 の当期変動額(純額)							△ 64	△ 64	△ 64
当期変動額合計	_	_	_	1,314	1,314	1,314	△ 64	△ 64	1,249
当期末残高	3,650	3,650	3,650	1,167	1,167	8,467	△7	△7	8,460

### 2020年度(2020年4月1日から2021年3月31日まで)

(単位:百万円)

	株主資本 評価・換算								<u>/5/13/</u>
		資本剰余金		利益剰余金					
	資本金		資本剰余金	その他利益 剰余金	利益剰余金	株主資本 合計	その他 有価証券	評価・ 換算差額等	純資産 合計
		準備金	合計	繰越利益 剰余金	合計		評価差額金	合計	
当期首残高	3,650	3,650	3,650	1,167	1,167	8,467	△7	△7	8,460
当期変動額									
当期純利益				1,697	1,697	1,697			1,697
株主資本以外の項目 の当期変動額(純額)							1	1	1
当期変動額合計	_	_	_	1,697	1,697	1,697	1	1	1,699
当期末残高	3,650	3,650	3,650	2,865	2,865	10,165	△ 5	△ 5	10,160

### 株主資本等変動計算書に関する注記事項

1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項は次のとおりであります。

(単位:株)

株式の種類	当事業年度期首 株式数	当事業年度 増加株式数	当事業年度 減少株式数	当事業年度末 株式数
発行済株式				
普通株式	7,300	_	_	7,300
合計	7,300	_	_	7,300

- 配当に関する事項 該当事項はありません。
- 3. 金額は百万円未満を切捨てで表示しております。

2021 ANNUAL REPORT

### 2.5 リスク管理債権の状況

リスク管理債権はありません。

### 2.6 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況

保険金信託業務は行っておりません。

### 2.7 債務者区分に基づいて区分された債権

資産の自己査定結果に基づき、開示すべき資産はありません。

### 2.8 保険会社に係る保険金等の支払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)

項目	2019年度末	2020年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	8,108	11,917
資本金等	7,314	10,165
価格変動準備金	15	17
危険準備金	_	_
異常危険準備金	783	627
一般貸倒引当金	_	_
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)	△10	△7
土地の含み損益	_	_
払戻積立金超過額	_	_
持込資本金等	_	_
負債性資本調達手段等	_	_
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	_	_
控除項目	_	_
その他	5	1,114
リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2}+R_5+R_6$ (B)	2,190	2,249
一般保険リスク相当額 R <sub>1</sub>	2,068	2,122
第三分野保険の保険リスク相当額 R <sub>2</sub>	_	_
予定利率リスク相当額 R <sub>3</sub>	0	0
資産運用リスク相当額 R4	317	388
経営管理リスク相当額 Rs	48	51
巨大災害リスク相当額 R <sub>6</sub>	49	41
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2)\times(B)}\times 100$ (C)	740.3%	1,059.3%

<sup>(</sup>注)上記については、保険業法施行規則第86条、第87条及び平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しています。

### ソルベンシー・マージン比率とは

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 積立てていますが、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。

この通常の予測を超える危険を示す「リスクの合計額」 (P50表中B)に対する、損害保険会社が保有している 資本・準備金等の支払余力、すなわち「ソルベンシー・ マージン総額」(P50表中A)の割合を示す指標として、 保険業法等に基づいて計算されたのが「ソルベンシー・ マージン比率」(P50表中C)です。

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指標のひとつで、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。

### ソルベンシー・マージン総額の内訳

資本金等	貸借対照表の純資産の部の合計額から、「株主配当等の剰余金の処分として社外へ支出する予定
貝华並守	の金額1及び「評価・換算差額等1を控除した金額

#### 価格変動準備金 貸借対照表の「価格変動準備金」の額

#### 異常危険準備金 貸借対照表の責任準備金の一部である「異常危険準備金」の額

### その他有価証券の 評価差額金・ 繰延ヘッジ損益 (税効果控除前)

その他

その他目的(売買目的、満期保有目的、関係会社株式に該当しない)で保有している時価のある有価証券等(貸借対照表の買入金銭債権及び金銭の信託が含まれます)に係る評価差額金に当該評価差額金に対応する「繰延ヘッジ損益」の金額を合計したもの。貸借対照表の純資産の部にあるその他有価証券評価差額金及び繰延ヘッジ損益は、法人税等調整額を控除した金額ですが、ここでは控除前の金額に90%を乗じた金額を表示しています。(評価差額がマイナスの会社は100%の金額を表示することとなっています。)なお、当社はヘッジ会計の対象となる繰延ヘッジ損益はありません。

「配当準備金の一部」、「純資産の部のその他利益剰余金に係る税効果相当額」の金額。当社では「税効果相当額」の金額を表示しています。

### 通常の予測を超える危険(リスクの合計額)とは ▶▶下記に示す各種の危険の総額を指します

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)
2	第三分野保険に係る危険 (第三分野リスク)	第三分野保険について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
3	予定利率上の危険 (予定利率リスク)	積立型保険等予定利率を使用している保険について、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
4	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
5	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①~④及び⑥以外のもの
6	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

#### 2.9 有価証券等の時価情報等(売買目的有価証券以外の有価証券のうち時価のあるもの)

(単位:百万円)

1 時価	019年度				20	020年度	末	
時価				2020年度末				
可间		差 損 益		帳簿	時価		差損益	
		うち差益	うち差損	価額	可加		うち差益	うち差損
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
10,925	△ 10	51	△ 61	12,031	12,023	△ 7	43	△ 51
5,830	44	50	△6	5,291	5,316	25	35	△ 10
_	_	_	_	_	_	_	_	_
5,094	△ 55	0	△ 55	6,740	6,707	△ 32	8	△ 41
5,094	△ 55	0	△ 55	6,740	6,707	△ 32	8	△ 41
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
10,925	△ 10	51	△ 61	12,031	12,023	△ 7	43	△ 51
5,830	44	50	△6	5,291	5,316	25	35	△ 10
_	_	_	_	_	_	_	_	_
5,094	△ 55	0	△ 55	6,740	6,707	△ 32	8	△ 41
5,094	△ 55	0	△ 55	6,740	6,707	△ 32	8	△ 41
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
_	_	_	_	_	_	_	_	_
	- 10,925 5,830 - 5,094 5,094 10,925 5,830 - 5,094 5,094 	10,925 △ 10 5,830 44	10,925 △ 10 51 5,830 44 50	10,925 △10 51 △61 5,830 44 50 △6	-       -       -       -       -         10,925       △ 10       51       △ 61       12,031         5,830       44       50       △ 6       5,291         -       -       -       -       -         5,094       △ 55       0       △ 55       6,740         5,094       △ 55       0       △ 55       6,740         -       -       -       -       -         -       -       -       -       -         -       -       -       -       -         -       -       -       -       -         10,925       △ 10       51       △ 61       12,031         5,830       44       50       △ 6       5,291         -       -       -       -       -         5,094       △ 55       0       △ 55       6,740         5,094       △ 55       0       △ 55       6,740         -       -       -       -       -         -       -       -       -       -         -       -       -       -       -         -       -			

- (注) 上記以外の時価情報を有する取引はありません。したがいまして、次の取引は該当ありません。
  - 金銭の信託
  - 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含む)
  - 先物外国為替取引

■ 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(国際証券等 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かかわるものに限る)

#### 2.10 計算書類等について会社法による会計監査人の監査

当社は、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、2019年度(2019年4月1日~2020年3月31日)及び2020年度(2020年4月1日~2021年3月31日)の貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書等について、有限責任監査法人トーマツの監査を受けており、監査報告書を受領しております。

### 2.11 貸借対照表・損益計算書及び株主資本等変動計算書についての 金融商品取引法に基づく公認会計士または監査法人の監査証明

当社は、金融商品取引法に基づく監査を受けていないため、該当ありません。

#### 2.12 財務諸表の適正性及び財務諸表作成に係る内部監査の有効性について

本ディスクロージャー誌に掲載のカーディフ損害保険株式会社の財務諸表の適正性、及び財務諸表作成に係る内部監査の有効性につきましては、当社代表取締役社長が確認しております。



### 保険事業の状況

### 主要な業務の状況を示す指標等

#### 1.1 正味収入保険料

(単位:百万円、%)

種目	2018年度				2019年度			2020年度		
		構成比	増収率		構成比	増収率		構成比	増収率	
傷害保険	10,388	96.6	5.6	11,219	97.2	8.0	11,260	96.9	0.4	
費用·利益保険	364	3.4	0.1	325	2.8	△ 10.8	356	3.1	9.5	
合計	10,753	100.0	5.4	11,544	100.0	7.4	11,617	100.0	0.6	

(注)正味収入保険料 = 元受正味保険料 + 受再正味保険料 - 支払再保険料

### 1.2 元受正味保険料

(单位:百万円、%)

種目	2018年度				2019年度			2020年度		
		構成比	増収率		構成比	増収率		構成比	増収率	
傷害保険	10,759	96.7	11.6	12,204	97.4	13.4	13,415	97.4	9.9	
費用·利益保険	366	3.3	0.5	328	2.6	△ 10.4	359	2.6	9.6	
合計	11,125	100.0	11.2	12,532	100.0	12.6	13,774	100.0	9.9	

(注) 元受正味保険料 = 元受保険料 - (元受解約返戻金 + 元受その他返戻金)

### 1.3 受再正味保険料及び支払再保険料

(単位:百万円)

	(-1-12									
種目	2018	3年度	2019	9年度	2020年度					
作 日	受再正味保険料	支払再保険料	受再正味保険料	支払再保険料	受再正味保険料	支払再保険料				
傷害保険	2,280	2,650	1,752	2,737	1,334	3,488				
費用·利益保険	_	1	_	2	_	3				
合計	2,280	2,651	1,752	2,739	1,334	3,492				

<sup>(</sup>注) 1.受再正味保険料 = 受再契約に係る収入保険料 - (受再解約返戻金 + 受再その他返戻金) 2.支払再保険料 = 出再契約に係る支払保険料 - (出再保険返戻金 + その他の再保険収入)

### 1.4 解約返戻金

解約返戻金のある保険商品を取り扱っておりませんので、該当ありません。

### 1.5 保険引受利益

(単位:百万円)

			(+12:17)11)
種目	2018年度	2019年度	2020年度
傷害保険	△ 330	1,485	1,923
費用·利益保険	207	208	246
合計	<b>△ 122</b>	1,693	2,170

### 1.6 正味支払保険金及び元受正味保険金

	(十位・ログ) 1/1									
種目	2018	3年度	2019	9年度	2020年度					
	正味支払保険金	元受正味保険金	正味支払保険金	元受正味保険金	正味支払保険金	元受正味保険金				
傷害保険	6,051	5,728	5,941	6,216	6,160	6,871				
費用·利益保険	17	17	20	20	32	32				
合計	6,069	5,745	5,961	6,236	6,193	6,903				

<sup>(</sup>注) 1. 正味支払保険金 = 支払保険金(元受正味保険金 + 受再正味保険金) - 回収再保険金 2. 元受正味保険金 = 元受保険金 - 元受保険金戻入

### 1.7 受再正味保険金及び回収再保険金

(単位:百万円)

	(4 12 2)									
種目	2018	3年度	2019	9年度	2020年度					
怪日	受再正味保険金	回収再保険金	受再正味保険金	回収再保険金	受再正味保険金	回収再保険金				
傷害保険	1,850	1,527	1,299	1,575	1,050	1,760				
費用·利益保険	_	_	_	_	_	_				
合計	1,850	1,527	1,299	1,575	1,050	1,760				

<sup>(</sup>注)1. 受再正味保険金 = 受再契約に係る支払保険金 - 受再保険金戻入

### 1.8 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位:%)

	2018年度			2019年度			2020年度		
種目	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
傷害保険	59.6	24.0	83.6	54.6	19.3	73.9	56.5	17.4	74.0
費用·利益保険	5.0	27.1	32.1	6.4	23.7	30.0	9.3	22.1	31.5
合計	57.8	24.1	81.9	53.2	19.4	72.6	55.1	17.6	72.7

<sup>(</sup>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

<sup>2.</sup> 回収再保険金 = 出再契約に係る回収保険金 - 再保険金割戻

<sup>2.</sup>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

<sup>3.</sup>合算率 = 正味損害率 + 正味事業費率

### 2 保険契約に関する指標等

#### 2.1 契約者配当金

契約者配当金のある保険商品を取り扱っておりませんので、該当ありません。

#### 2.2 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位:%)

種目	2018年度			2019年度			2020年度		
住 日	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
傷害保険	59.6	26.4	86.0	56.6	23.9	80.5	67.9	22.1	90.0
費用·利益保険	3.1	18.8	21.9	6.1	20.5	26.5	11.7	22.9	34.5
合計	57.4	26.1	83.5	55.2	23.8	79.0	66.6	22.1	88.7

- (注) 1.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
  - 2. 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
  - 3. 合算率 = 発生損害率 + 事業費率
  - 4. 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積増額
  - 5. 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積増額
  - 6. 上記の費用・利益保険は、就業不能信用費用保険及び失業信用費用保険の合算値で、その他の保険商品については傷害保険に含まれております。

### 2.3 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

種目	2018年度	2019年度	2020年度
国内契約	100.0%	100.0%	100.0%
海外契約	_	_	_

(注) 左記は、収入保険料(元受正味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います。

### 2.4 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

	出再先保険会社の数	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
2019年度	4社	100.0%
2020年度	4社	100.0%

(注)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を対 象としています。

#### 2.5 出再保険料の格付けごとの割合

	A以上	BBB以上	その他	合 計
2019年度	100.0%	_	_	100.0%
2020年度	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。
  - 2.スタンダード・アンド・プアーズ(S&P)の 格付けを使用しています。

#### 2.6 未収再保険金

		2018年度	2019年度	2020年度
1	年度開始時の未収再保険金	990	1,101	1,428
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	1,527	1,575	1,760
3	当該年度回収等	1,415	1,248	2,167
4	1+2-3 = 年度末の未収再保険金	1,101	1,428	1,021



### 1 経理

### 経理に関する指標等

### 1.1 支払備金明細表

(単位:百万円)

種目	2018年度末	2019年度末	2020年度末
傷害保険	3,534	3,510	4,652
費用·利益保険	7	9	17
合計	3,541	3,519	4,670

#### 1.2 責任準備金明細表

(単位:百万円)

種目	2018年度末	2019年度末	2020年度末
傷害保険	5,195	6,664	6,529
費用·利益保険	547	564	553
合計	5,742	7,228	7,083

### 1.3 責任準備金の残高の内訳

(単位:百万円)

	(-1-1-2-1					(1 12 1 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	
	種目	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
	傷害保険	3,060	653	_	1,481	_	5,195
2018年度末	費用·利益保険	258	185	_	102	_	547
	合計	3,318	839	_	1,584	_	5,742
	傷害保険	4,140	586	_	1,937	_	6,664
2019年度末	費用·利益保険	276	196	_	90	_	564
	合計	4,416	783	_	2,027	_	7,228
2020年度末	傷害保険	3,906	419	_	2,203	_	6,529
	費用·利益保険	251	207	_	94	_	553
	合計	4,157	627	_	2,298	_	7,083

### 1.4 責任準備金積立水準

	区分	2018年度末	2019年度末	2020年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金	標準責任準備金
惧业力式	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率		100.0%	100.0%	100.0%

<sup>(</sup>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項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います。

#### 1.5 引当金明細表

	区分	2019年度末 残高	2020年度末 残高	2020年度 増減額	計上の理由及び 算定方法
	一般貸倒引当金	_	_	_	
貸倒引当金	個別貸倒引当金	_	_	_	
	特定海外債権引当勘定	_	_	_	
価格変動準備金		15	17	2	貸借対照表注記事項に記載

<sup>2.</sup>積立率 = (実際に積み立てている普通責任準備金+払戻積立金) ÷ (下記(1)~(3)の合計額)

<sup>(1)</sup>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項及び第149条第2項に定める保険契約に限る)

<sup>(2)</sup> 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2001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項及び第149条第2項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る当通責任準備金及び払戻積立金ならびに2001年7月1日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

<sup>(3) 2001</sup>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

### 1.6 貸付金の償却状況

貸付金はありません。

### 1.7 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動

損害率の上昇シナリオ	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。
	▶ 増加する発生損害額 = 既経過保険料 × 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。
計算方法	発生損害額の増加により、元受その他返戻金(優良戻し)の額が減少、再保険配当金が減少、 異常危険準備金の取崩額が増加、普通責任準備金(初年度収支残)が減少するものとします。
	経常利益の減少額は、正味支払保険金・支払備金積増額の増加額、元受その他返戻金 (優良戻し)の減少額、再保険配当金の減少額、異常危険準備金の取崩額の増加額、普通 責任準備金(初年度収支残)の減少額を考慮した損益計算により求めています。

	2019年度	2020年度
経常利益の減少額	△48百万円	△ 41百万円

<sup>(</sup>注) 異常危険準備金残高の取崩額 519百万円(決算時)、580百万円(損害率の上昇時)

### 1.8 事業費(損害調査費を含む)

(単位:百万円)

			(+12.0/11)
区分	2018年度	2019年度	2020年度
人件費	1,654	1,714	1,695
物件費	1,521	1,504	1,529
税金・拠出金・負担金	78	104	108
諸手数料及び集金費	△ 518	△ 899	△ 1,085
合計	2,737	2,424	2,248

### 1.9 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)

	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
2016年度	2,681	2,387	363	△ 68
2017年度	2,129	1,651	1,009	△ 532
2018年度	3,956	2,790	1,225	△ 60
2019年度	4,248	2,986	1,264	△ 3
2020年度	4,235	2,816	2,246	△ 827

<sup>(</sup>注) 1.国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

<sup>2.</sup> 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)

### 1.10 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

(傷害) (単位:百万円)

事故	事故発生年度		016年	度	2	017年	度	2	018年	度	2	019年	度	20	020年	度
		金額	比率	変動												
累	事故発生 年度末	3,956			5,794			5,961			6,202			7,772		
累計保険金	1年後	3,937	0.995	△18	5,747	0.992	△46	5,809	0.975	△151	6,747	1.088	545			
金 +	2年後	3,940	1.001	2	5,809	1.011	61	5,996	1.032	186						
支払備金	3年後	3,977	1.010	37	5,843	1.006	34									
金	4年後	4,026	1.012	48												
最終 見積	損害 り額			4,026			5,843			5,996			6,747			7,772
累計保険金				3,922	5,646		5,685		5,685	5,302		5,302			4,070	
支払備金 103		197		311		1,445		3,70		3,701						

<sup>(</sup>注) 1.国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

<sup>2. [</sup>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います。 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います。

### 2 資産運用に関する指標等

#### 2.1 2020年度の資産の運用概況

### 1) 運用環境

2020年度の日本経済は、当初は新型コロナウイルス感染症の世界的拡大を背景とする経済活動の停滞や外需の縮小により、大幅に悪化したものの、その後、財輸出が堅調に推移し、設備投資も底打ちし、個人消費も回復基調となり、後半にかけては緩やかに回復しました。

こうした国内経済情勢のもと、運用環境は以下のとおりとなりました。

国内株式市場は、年度前半には新型コロナウイルス感染症の世界的拡大により大幅に下落していた日経平均株価は、国内新規感染者数の増加ペースが鈍化したことや、国内経済指標が改善を示したこと等から反発しました。年度後半に入って、経済対策の早期成立期待、新型コロナウイルスワクチン普及に伴う経済正常化期待から日経平均株価は上昇基調継続し、2月15日に約30年ぶりに3万円を超えました。年度末に向けて日経平均株価は3万円を割りましたが、昨年来高値圏で推移しました。この結果、当年度末の日経平均株価は対前年度末比10,261円79銭上昇の29,178円80銭となりました。

国内長期金利は、年度前半には、日銀が国債買入上限枠の撤廃を含めた大規模な金融緩和策を導入したことから、金利はマイナス圏まで低下し、その後も新規感染者数増加の懸念からしばらく低位に推移しました。年度後半に入って、大規模な財政支援策や国内の新規感染者数の増加ペースが鈍化したこと等から、金利は上昇する展開となりました。ワクチン接種の普及や追加経済対策の成立などを背景とした景気拡大期待などに支えられ、米国を中心に金利上昇基調となり、これを受けて日本長期金利も上昇しました。この結果、当年度末の新発10年国債利回りは対前年度末比0.115%上昇の0.120%となりました。

円ドルの為替相場は、5月にかけては、国内新規感染者数の増加・大規模な金融緩和の導入など、様々な事象が生じる中でドル円は狭いレンジで上下しました。その後、6月に入り米国の経済指標が大幅な改善を示したことから、ドルが円に対して買われたものの、その後は米国の新規感染者数が再び拡大傾向となったこと等から一転して円高基調となりました。年度後半に入って、米金利の上昇などを背景に、米ドル高・円安が進行し、円相場は1米ドル=110円台後半で年度末を迎えました。この結果、当年度末の円ドルレートは対前年度末比1円88銭円安ドル高の110円71銭となりました。

円ユーロの為替相場は、5月以降、欧州主要都市における都市封鎖が緩和されたことや、欧州経済指標に改善の兆しが見られたこと、そして欧州中央銀行の金融緩和余地が主要中銀に対して限定的だったことから、ユーロが円などの主要通貨に比較して買い進まれ、ユーロ円は上昇する展開となりました。年度後半に入っても、欧州復興基金の設立によって、ギリシャやスペインなど周辺国の破綻リスクが格段に低くなり、欧州に対してより安心して投資できる状況になったこと等からユーロ円は上昇基調継続しました。この結果、当年度末の円ユーロレートは対前年度末比10円25銭円安ユーロ高の129円80銭となりました。

#### 2) 当社の運用方針

当社は、安定した利息収入の確保と資産の健全性維持を目標とした資産運用を行っています。具体的には、流動性に配慮しつつ、安全性、収益性の優先順位に基づき、高格付けの円建て公社債を中核とした運用を行っています。

#### 3)運用実績の概況

当社の運用方針に鑑み、引き続き円建て公社債を中核とした運用を行いました。主な資産構成は外国証券(円建外債) 28.3%、国内公社債(国債など)22.4%となりました。

資産運用収益は、利息及び配当金収入、有価証券売却益がともに増加したことにより、前年度比22百万円増の52百万円となりました。一方で、資産運用費用は前年度比7百万円増の25百万円となりました。その結果、資産運用関係収支は前年度から14百万円増加し27百万円となりました。

### 2.2 ポートフォリオの推移(資産の構成及び増減)

(単位:百万円、%)

区分	2	018年度	末	2019年度末			2020年度末		
区 刀	金額	構成比	増減	金額	構成比	増減	金額	構成比	増減
預貯金	2,399	13.1	△ 1,933	2,216	10.5	△ 183	4,623	19.5	2,407
コールローン	_	_	_	_	_	-	_	_	_
買現先勘定	_	_	_	_	_	-	_	-	_
債券貸借取引支払保証金	_	_	_	_	_	_	_	_	_
買入金銭債権	_	_	_	_	_	_	_	_	_
商品有価証券	_	_	_	_	_	_	_	_	_
金銭の信託	_	_	_	_	_	_	_	_	_
有価証券	8,146	44.4	2,793	10,925	51.7	2,778	12,023	50.7	1,098
貸付金	_	_	_	_	_	-	_	-	_
土地•建物	85	0.5	△ 13	73	0.3	△ 12	60	0.3	△ 12
運用資産合計	10,631	58.0	846	13,214	62.6	2,583	16,708	70.5	3,493
総資産	18,336	100.0	6,279	21,122	100.0	2,785	23,701	100.0	2,579

### 2.3 利息配当収入の額及び運用利回り

(単位:百万円、%)

区分	2018£	丰度	2019호	丰度	2020	丰度
<u>ь</u> л	利息配当収入額	運用利回り	利息配当収入額	運用利回り	利息配当収入額	運用利回り
預貯金	0	0.00	0	0.00	0	0.00
コールローン	_	_	_	_	_	_
買現先勘定	_	_	_	_	_	_
債券貸借取引支払保証金	_	_	_	_	_	_
買入金銭債権	_	_	_	_	_	_
商品有価証券	_	_	_	_	_	_
金銭の信託	_	_	_	_	_	_
有価証券	10	0.18	13	0.15	27	0.24
貸付金	_	_	_	_	_	_
土地·建物	_	_	_	_	_	_
小計	10	0.12	13	0.11	27	0.19
その他	_	_	_	_	_	-
合計	10	0.12	13	0.11	27	0.19

<sup>(</sup>注) 1. 利回り計算式の分母は、帳簿価額ベースの平均運用額、分子は経常損益中、資産運用収益 - 資産運用費用として算出した利回りです。 2. 平均運用額は、各月末残高の平均に基づいて算出しています。

### 2.4 海外投融資に関する指標

「海外投融資残高及び構成比」については、「2.7 保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比」をご参照くだ さい。「海外投融資利回り」は、「2.8 保有有価証券利回り」をご参照ください。

### 2.5 資産運用費用明細表

(単位:百万円)

区分	2018年度	2019年度	2020年度
支払利息	_	_	_
商品有価証券運用損	_	_	_
金銭の信託運用損	_	_	_
売買目的有価証券運用損	_	_	_
有価証券売却損	0	1	2
有価証券評価損	_	_	_
有価証券償還損	_	_	_
金融派生商品費用	_	_	_
為替差損	0	1	4
貸倒引当金繰入額	_	_	_
貸付金償却	_	_	_
賃貸用不動産等減価償却費	_	_	_
その他運用費用	9	14	18
合計	10	17	25

### 2.6 商品有価証券の平均残高及び売買高

商品有価証券は保有しておりませんので、該当ありません。

## 2.7 保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比 (単位:百万円、%)

	(+14	. [ ] / ] / ( ) ( )					
区分	2018年度末		2019	年度末	2020年度末		
<b>运</b> 刀	残高	構成比	残高	構成比	残高	構成比	
国債	2,628	32.3	2,605	23.8	2,428	20.2	
地方債	1,738	21.3	2,467	22.6	1,887	15.7	
社債	763	9.4	757	6.9	1,000	8.3	
株式	_	_	_	_	_	_	
外国証券	3,016	37.0	5,094	46.6	6,707	55.8	
その他の証券	_	_	_	_	_	_	
合計	8,146	100.0	10,925	100.0	12,023	100.0	

### 2.8 保有有価証券利回り

(単位:%)

区分	2018年度	2019年度	2020年度
公社債	0.18	0.05	0.08
株式	_	_	_
外国証券	0.18	0.30	0.37
その他の証券	_	_	_
合計	0.18	0.15	0.24

### 2.9 有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位:百万円)

							(+	
	区分	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 (期間の定めの ないものを含む)	合計
	国債	301	463	881	725	255	_	2,628
2	地方債	_	_	103	408	1,226	_	1,738
0 1	社債	_	103	_	257	402	_	763
<u>8</u>	外国証券	801	1,112	902	200	_	_	3,016
8年度末	公社債	801	1,112	902	200	_	_	3,016
茉	その他の証券	_	_	_	_	_	_	
	合計	1,102	1,679	1,887	1,592	1,884	_	8,146
	国債	_	100	663	1,283	203	353	2,605
2	地方債	_	_	_	306	1,459	701	2,467
2 0 1	社債	_	101	_	_	655	_	757
9	外国証券	_	703	704	2,679	314	692	5,094
9年度末	公社債	_	703	704	2,679	314	692	5,094
茉	その他の証券	_	_	_	_	_	_	
	合計	_	906	1,367	4,269	2,633	1,747	10,925
	国債	352	865	714	100	_	395	2,428
2	地方債	_	101	102	982	701	_	1,887
0	社債	_	_	_	300	699	_	1,000
Ō	外国証券	402	1,505	2,605	813	494	885	6,707
0年度末	公社債	402	1,505	2,605	813	494	885	6,707
末	その他の証券	_	_		_	_	_	_
	合計	755	2,473	3,422	2,197	1,895	1,280	12,023

### 2.10 業種別保有株式

株式は保有しておりませんので、該当ありません。

### 2.11 貸付金に関する指標

当社は保険約款貸付及び一般貸付は行っておりません。したがいまして、「貸付金の残存期間別の残高」、「担保別貸付金残高」、「使途別の貸付金残高及び構成比」、「業種別の貸付残高及び貸付残高の合計に対する割合」及び「規模別の貸付金残高及び貸付残高の合計に対する割合」の掲載を省略いたします。

### 2.12 有形固定資産及び有形固定資産の残高

	E /\	2010左曲士	2010年中士	2020年度士
	区分	2018年度末	2019年度末	2020年度末
土地		_	_	_
	営業用	_	_	_
	賃貸用	_	_	_
建物		85	73	60
	営業用	85	73	60
	賃貸用	_	_	_
建設仮	勘定	_	_	_
	営業用	_	_	_
	賃貸用	_	_	_
合計		85	73	60
	営業用	85	73	60
	賃貸用	_	_	_
その他	の有形固定資産	30	30	20
有形固	定資産合計	115	103	81

### 3 特別勘定に関する指標等

特別勘定資産は保有しておりませんので、該当ありません。

# 保険会社の運営

- **リスク管理の体制** P.28をご覧ください。
- 2 法令遵守の体制 P.30をご覧ください。
- **3** 健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての合理性及び妥当性
- 3.1 第三分野保険における責任準備金の積立の適正性を確保するための考え方

医療保険やがん保険、介護保険などの第三分野保険は、商品内容の多様化が進んでおり、また、医療政策の変更や医療技術の進歩等による影響がもたらす不確実性が高いという特徴があります。当社では、こうした第三分野保険のリスク特性を踏まえ、平成10年大蔵省告示第231号に従いストレステストを実施しています。また、ストレステストの結果を踏まえ、保険業法第121条に基づく負債十分性テストを行い、責任準備金の十分性を検証しています。

#### 3.2 負債十分性テスト、ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性及び妥当性

負債十分性テスト及びストレステストにおける危険発生率は、法令及び社内規定に基づき合理的に設定しています。危険発生率は実績の発生率等を基礎として、保険金等の増加をそれぞれ99%、97.7%の確率でカバーする水準としています。

### 3.3 負債十分性テスト、ストレステストの結果(保険料積立金、危険準備金の額)

ストレステストの結果、2020年度において、危険準備金を積み増す必要はありませんでした。また、その結果、負債十分性 テストの対象となる商品区分はありませんでした。

## 保険会社及びその子会社等の状況

子会社等はありません。

この資料は保険業法第111条に基づき、当社の事業活動および財務状況などをご報告するために制作したディスクロージャー資料です。決算データは、明示している場合を除き、2021年3月31日現在の情報です。決算データ以外は、明示している場合を除き、2021年6月1日現在の情報を記載しています。

記載された2018年3月31日以前の情報は、カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール日本支店に関するものです。2018年4月1日以降の情報は、カーディフ損害保険株式会社に関するものです。 最新の情報はホームページでご覧いただけます。

▶ カーディフ損害保険株式会社 https://nonlife.cardif.co.jp

### カーディフ損害保険株式会社

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー 代表電話 03(6415)6340 https://nonlife.cardif.co.jp

カスタマーサービスセンター

TEL.0120-203-320

受付時間 9:00~18:00 (土日、祝日、年末年始を除く)





The insurer for a changing world