

2024 ANNUAL REPORT

カーディフ損害保険株式会社の現状
2023年度決算



BNP PARIBAS CARDIF
カーディフ損保

The insurer
for a changing
world

Contents

ミッション	1
トップメッセージ	2
業績ハイライト	4
会社概要	8
カーディフ損保について	8
BNPパリバ・カーディフについて	9
BNPパリバについて	9
お客さまにご満足いただくための取り組み	10
お客さま本位の業務運営方針	10
お客さまの声を経営に活かすしくみ	12
お客さまの声をもとに組み込んだ改善事例	12
お客さまからのご相談・苦情について	12
保険金・給付金の支払管理態勢	13
お客さまへの情報提供	14
お客さまに保険をお届けする体制	16
代理店への教育・研修について	17
情報システムに関する取り組み	18
保険商品について	20
コーポレートガバナンス	22
内部統制への取り組み	23
リスク管理への取り組み	23
コンプライアンス態勢	25
個人情報のお取り扱いについて	28
人財開発とエンゲージメント	30
持続可能な社会の実現のために	32
データ資料編	35

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、2024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、2024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。



Our mission 私たちの使命

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。

CEO Message

■■ ひとりでも多くの
お客さまに
ライフプランの実現を
サポートする保険を
お届けするために ■■

カーディフ損害保険株式会社

代表取締役社長 高屋智行



カーディフ損保は、2000年の設立以来、住宅ローンの保険に強みを持つ保険会社として成長してまいりました。2023年度も、住宅ローンを提供する全国の提携金融機関の皆さまとともに、住宅購入を目指す多くの人々の理想のライフプラン実現を保険で支援し、正味収入保険料は151億円、純利益は30億円に達しています。皆さまからのご支持、ご支援に心より感謝申し上げます。

2023年は、カーディフ損保にとって、「お客さまに最適な保障を提供し、パートナー企業とともに成長する」というビジョンを掲げた2025年までの中期経営計画の折り返し地点となる重要な1年となりました。

商品開発においては、2023年6月に住宅ローンに付帯する「配偶者の保障」の対象範囲を日本で初めて同性パートナーの方にも拡大し、これまでは「配偶者」としてお引き受けできなかった同性パートナーの方も、法律婚や事実婚におけるパートナーと変わらず、本保障の被保険者としてご加入いただくことが可能となりました。2024年6月には、ペアローンを利用して金融機関で住宅ローンをお借入れになる方向への連生団信の提供を開始しました。近年の住宅市場をとりまく社会・経済的環境の変化を背景に、多様化する住宅購入のスタイルにお応えするための新たな取り組みとして、大変大きな反響をいただいています。

また、必要な保障のご検討から保険金のお支払いに至るまで、デジタルの活用を積極的に推進し、サービス拡充を強化しています。その一例として、住宅ローンをご検討中のお客さま向けの「団信ロボットアドバイザー」の開発・導入や、住宅ローン保険のウェブ申込みサービス「カーディフ団信オンライン」の機能拡充など、お客さまにとってシンプルでわかりやすく、利便性の高いサービスの提供に注力しています。

さらに2023年度中は、当社のビジネスの根幹である「パートナーシップ」を一層深化させる取り組みにも注力しました。提携金融機関の皆さまに向けては、住宅ローン保険の保障内容だけでなく、その意義や価値を深く知っていただき、お客さまに最適な保険を提供いただくための独自の認定制度の導入を開始しました。また、住宅市場における金融機関以外のパートナー企業の皆さまとも積極的に協働し、多様な視点をビジネスに取り入れることで、イノベーションを加速させています。

カーディフ損保の掲げるミッションは「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」ことです。人々が安心して理想のライフプランを実現できるよう、私たちはあらゆる機会を最大限に活用し、保険を通じて変化する社会やお客さまのニーズにお応えするべく、これからも商品・サービスを進化させてまいります。

業績ハイライト

住宅ローンに付帯した保険契約が好調に推移し
カーディフ損保はこの1年も確かな成長を遂げました

主要業績の推移

(単位:百万円)

項目	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
正味収入保険料	11,544	11,617	12,520	13,745	15,184
経常収益	11,841	12,095	12,843	14,021	16,648
経常利益	1,951	2,478	2,667	1,608	4,382
当期純利益	1,314	1,697	1,834	1,059	3,058
正味損害率	53.2%	55.1%	59.7%	61.5%	53.7%
正味事業費率	19.4%	17.6%	15.8%	13.3%	11.3%
資本金 (発行済株式総数)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)	3,650 (7,300株)
純資産額	8,460	10,160	11,907	12,799	15,861
総資産額	21,122	23,701	26,274	29,144	34,298
責任準備金残高	7,228	7,083	7,216	8,115	10,451
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	10,925	12,023	16,174	16,889	17,010
ソルベンシー・マージン比率	740.3%	1,059.3%	1,161.2%	1,092.3%	1,429.0%
配当性向	87.80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
従業員数	176名	166名	169名	186名	181名

(注) 1. 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。

2. 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 **151**億円

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、151億円(前年度比14億円増)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 **41**億円

保険引受利益は、ビジネスの堅調な伸びに加えて、保険金支払等の減少が大きく影響し、41億円(前年度比28億円増)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 **166億円**

● 経常費用 **122億円**

経常収益は166億円(前年度比26億円増)となりました。このうち、保険引受収益が163億円、資産運用収益が92百万円、その他経常収益が1億円となりました。経常費用は、122億円(前年度比1億円減)となりました。このうち、保険引受費用が89億円(正味

● 経常利益 **43億円**

● 当期純利益 **30億円**

支払保険金は78億円)、営業費及び一般管理費が33億円となりました。

以上の結果、経常利益は43億円(前年度比27億円増)、当期純利益は30億円(前年度比19億円増)となりました。



● 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

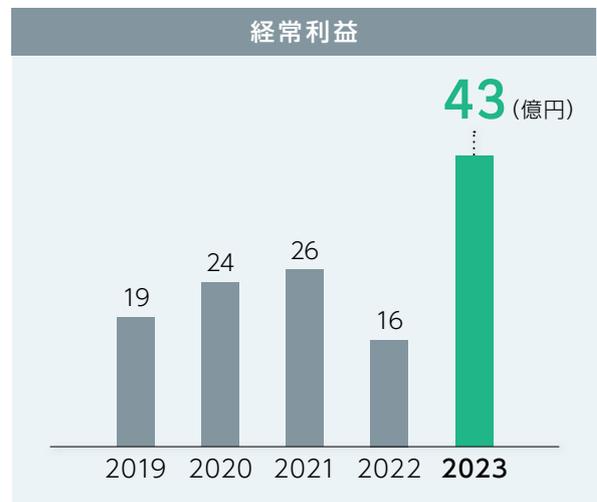
損害保険会社の事業活動に係る人件費、物件費、税金、各種拠出金の費用および管理業務全般に係る人件費・物件費・税金が計上されています。

● 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。

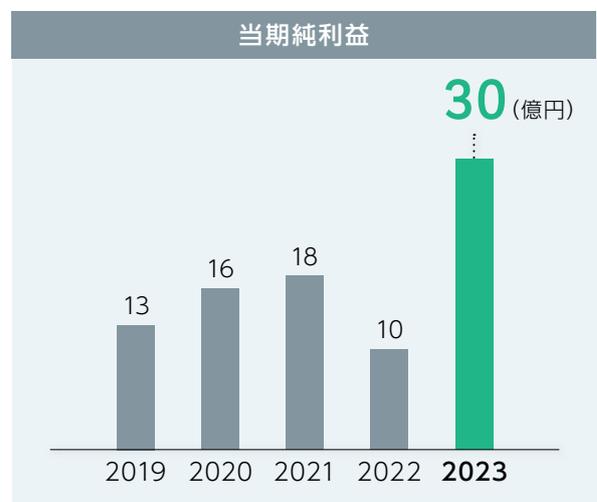
● 経常費用

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。



● 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。

3. 資産運用の状況

● 資産運用収益 **92**百万円

2023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92百万円となりました。また、資産運用費用は33百万円となりました。

● 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 **1,429.0%**

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2023年度末1,429.0%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は、おもに金融機関の商品やサービスに保険を組み合わせ、金融機関とともに新たな価値をつくる「パートナーシップ・ビジネスモデル」を強みとしています。2023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

(2024年3月末時点)

銀行(信用金庫を含む) **53**行

ノンバンク等 **10**社



会社概要

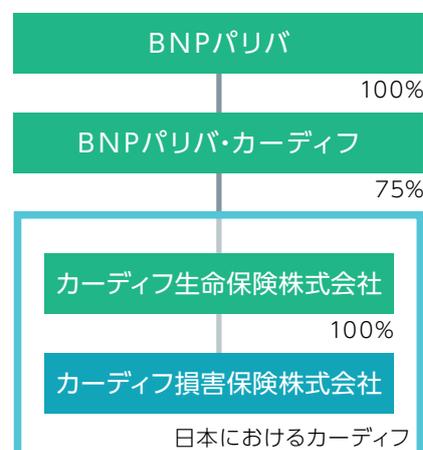
カーディフ損保は、フランスを本拠とする
世界有数の金融グループBNPパリバの一員です

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。住宅ローン返済中に万が一のことが起こった時にローン返済を支援する「住宅ローンの保険」に強みを持ち、2000年4月の設立以来、おもに銀行とのパートナーシップを通じて事業を展開しています。

カーディフ損保の概要（2024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	高屋 智行
従業員数	181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	中村 望
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。

2023年業績ハイライト

収入保険料

303

億ユーロ
(約4兆6,037億円)

純利益

14

億ユーロ
(約2,119億円)

運用資産残高

2,550

億ユーロ
(約38兆6,608億円)

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30以上の国と地域
格付け(S&P)	A-(安定的)



BNPパリバについて

BNPパリバはEU圏を代表する世界有数のグローバルな金融グループのひとつです。世界63の国と地域で資金調達から、投資、貯蓄、保険に至る金融ソリューションの提供を通じて、個人、コミュニティ、起業家、中小企業、事業法人、機関投資家など、すべてのお客様を支えています。

2023年業績ハイライト

営業収益

458

億ユーロ
(約6兆9,742億円)

純利益

109

億ユーロ
(約1兆6,685億円)

総資産

2兆5,914

億ユーロ
(約392兆7,935億円)

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	1822年(BNPパリバの前身となるSociété Générale de Belgiqueの設立。 現在のBNPパリバは2000年にBNPとパリバが合併し誕生)
従業員数	約183,000名
事業拠点	世界63の国と地域
格付け(S&P)	A+(安定的)



※上記は2023年1月～12月の期間の業績です。

※運用資産残高、総資産は2023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2023年12月末時点の為替レート(1ユーロ=151.57円)を適用しています。

※その他の指標の換算レートは2023年の年間平均為替レート(1ユーロ=152.03円)を適用しています。

※格付けは2024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。

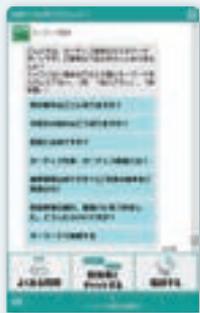
これは格付会社の意見を表したものであり、保険金支払い等について保証するものではありません。

お客さまにご満足いただくための取り組み

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

お客さま本位の業務運営方針

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。

お客さま本位の業務運営方針	方針に基づく2023年度のおもな取り組み
<p>1</p> <p>お客さま本位を推進し企業文化とする</p> <p>カーディフ損保の使命は「ひとりでも多くの人に、保険への扉をひらく」ことです。</p> <p>すべての従業員がこの使命の遂行に誠実に取り組み、業務運営にあたってお客さま本位であることが企業文化として揺るぎなく浸透するよう努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none">● 当社のミッションへの理解と共感を醸成するために、経営陣から全社員への語りかけのほか、部署を超えて社員が「お客さま本位」について自由に意見を述べ合う場を設けるなど継続的に取り組んでいます。● 「お客さまへの価値創出」を人事考課の行動評価のひとつとしています。顧客利益の保護を徹底するためにコンプライアンス研修を必修とし、未受講の場合は報酬制度に反映させています。● 「顧客体験価値ガバナンス」を通じて、保険商品の販売前に、その商品がお客さまにとって十分に価値のある商品となっているかを複数の項目をスコア化して事前評価を行い、お客さまにとって価値が低い商品の流通リスクを低減しています。
<p>2</p> <p>お客さまが必要とする商品とサービスを提供する</p> <p>当社の主要なお客さまである「住宅ローン世代」のニーズに応える保険商品を開発し、的確なアドバイスとともにお客さまに提供します。</p> <p>お客さまに正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いするとともに、時代の変化に対応したシンプルで便利なお客さまサービスを提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none">● 住宅ローン保険の「配偶者の保障」の対象範囲を日本で初めて同性パートナーの方々にも拡大し、これまでは「配偶者」としてお引き受けできなかった同性パートナーの方々も、法律婚や事実婚におけるパートナーと変わらず、被保険者としてご加入いただくことができるようになりました。● 新型コロナウイルス感染症への対応では、保険金等請求件数が急増する中、迅速なお支払いのために担当者を増員するなど、全社でお客さまの支援に努めました。● スマートフォンなどから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するチャットボットサービス、保険金等のオンライン請求サービスなど、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。 

お客さま本位の業務運営方針	方針に基づく2023年度のおもな取り組み
<p>3 お客さまに大切な情報をわかりやすく提供する</p> <p>お客さまが商品・サービスを十分に理解し、最適な選択ができるよう、お客さまのリスクや不利益になりうることも含め大切な情報をわかりやすく提供し、お客さま本位のコミュニケーションに努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅ローンを検討中のお客さま向けに、簡単な質問にお答えいただくだけで住宅ローン保険選びをスピーディに行える「団信ロボットアドバイザー（団信ロボアド）」を提供しています。このほか「デジタルパンフレット」や、対話型オンラインツール「ローンスマートナビ」など、デジタルツールの活用を推進しています。 ● 住宅ローン保険を取り扱う提携金融機関向けには、お客さまに大切な情報をお届けするための知識やスキル習得のサポート体制を拡充しています。オンラインセミナーやeラーニングツールを活用し、多様な研修機会を提供しています。 ● また住宅販売を担う方々にも各種セミナーなどを通じて、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。 
<p>4 お客さまの声に耳を傾け、経営に活かす</p> <p>当社の事業パートナーである金融機関のご協力も得て、お客さまの行動データ、ご意見、ご要望などを「お客さまの声」として集め、これに真摯に向き合い、そこから学ぶことで業務運営を不断に改善していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまからのご意見やNPSの結果は経営陣をはじめ社内全体で共有し、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向上や、コールセンターでの対応をよりご理解いただきやすくなるためのスクリプトの見直し、保険金等のご請求手続きのご案内メールサービスの開始など、お客さまの声をもとに改善につなげています。
<p>5 利益相反を適切に管理し、お客さまの利益をまもる</p> <p>お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する態勢を構築し、維持いたします。</p>	<p>「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。2023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。</p>

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。

2023年度の取り組み結果

NPS

- 保険金請求時 **43.2**
- カーディフ団信オンライン*ご利用時 **6.5**
- カスタマーサービスセンターお問合せ時 **22.7**

「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。

調査期間:2023年4月～2024年3月

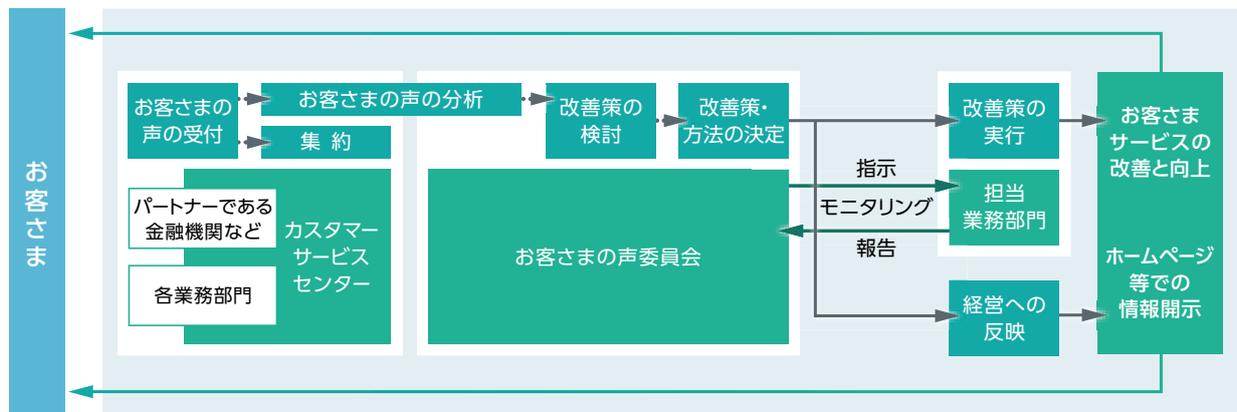
*「カーディフ団信オンライン」は住宅ローンに付帯している保険のお申込みをウェブで行うサービスです。

お客さま満足度

- 保険金請求時 **86.8%**
- カーディフ団信オンライン*ご利用時 **77.2%**
- カスタマーサービスセンターお問合せ時 **96.3%**

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。

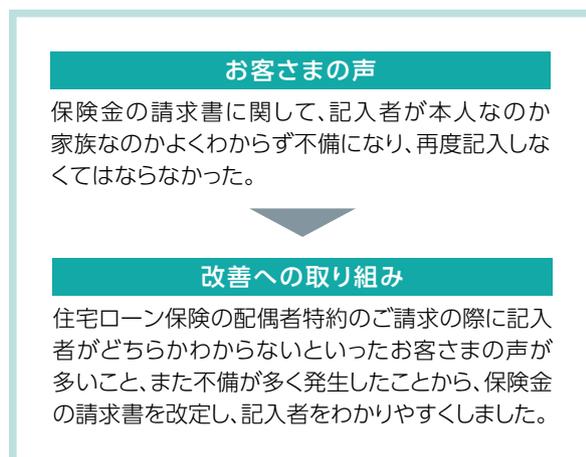
お客様の声を経営に活かすしくみ



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、「お客様の声委員会」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「お客様の声委員会」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。

お客様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。

お客様の声をもとに取り組んだ改善事例



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「カスタマーサービスセンター」が窓口となって対応しています。カスタマーサービスセンターでは、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。

2023年度にお寄せいただいたご相談件数
20,228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	68	22.4%
保険料の支払い等に関するもの	2	0.7%
契約後の手続きに関するもの	7	2.3%
保険金・給付金の支払い等に関するもの	193	63.7%
その他	33	10.9%

合計 **303** **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/>

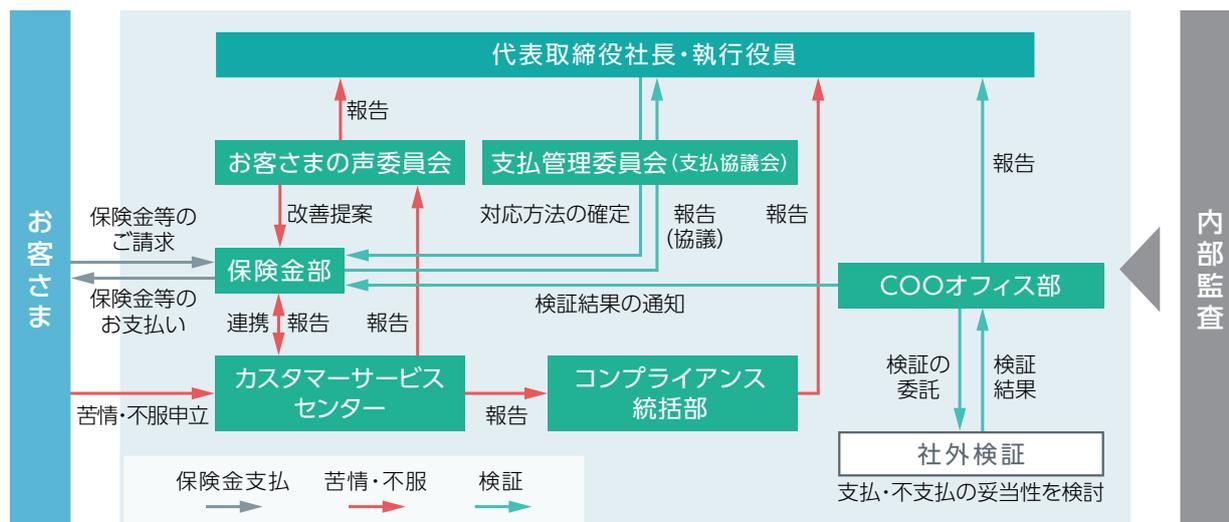
TEL 03(5425)7963

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。



お客さまにご満足いただくための
取り組み／保険商品について

コーポレートガバナンス

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COOオフィス部が確認します。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か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。

人財開発とエンゲージメント／
持続可能な社会の実現のために

データ資料編

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、さまざまな書類やホームページなどのデジタルメディアを通じて情報の提供を行っています。

ご契約締結前に 必ずご確認ください情報の提供

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。

● 被保険者のしおり

保険契約の内容(契約概要)と、お申込みにあたり特にご注意いただきたい事項(注意喚起情報)をご案内する「被保険者のしおり」のペーパーレス化を進めています。お客さまの利便性を高めつつ、環境への配慮も推進しています。



● デジタルパンフレット

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」は、住宅ローンなどを提供する金融機関のウェブサイトや店頭タブレットで活用いただいています。



ご契約内容に関する情報提供

当社の保険にご加入の期間中は、大切な保障を必要な時にお役立ていただけるよう、ご契約内容を定期的にお知らせしています。

● 保障内容のご案内

保険金のご請求漏れを防ぐ取り組みとして、提携金融機関と共同でお客さまへ住宅ローン保険を想起していただくための各種通知物をお送りしています。





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・カードの事業概要や主要業績、沿革などをご紹介します。
- 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。



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



住宅購入をご検討中の方向けの情報サイト「スマイルすまい」では、住宅ローンや団体信用生命保険に関する解説コンテンツを増やし、多くの方にご覧いただいています。

また、ソーシャルメディアではInstagramなどを活用し、当社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。



Instagram
公式アカウント



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(2024年3月末時点)

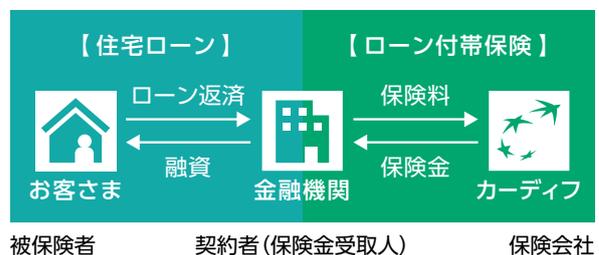
銀行(信用金庫を含む)

53行

ノンバンク等

10社

住宅ローン保険のしくみ



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

「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担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。



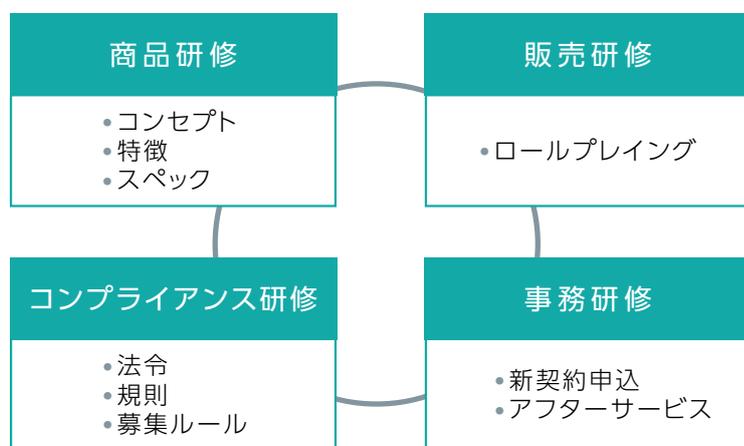
代理店への教育・研修について

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

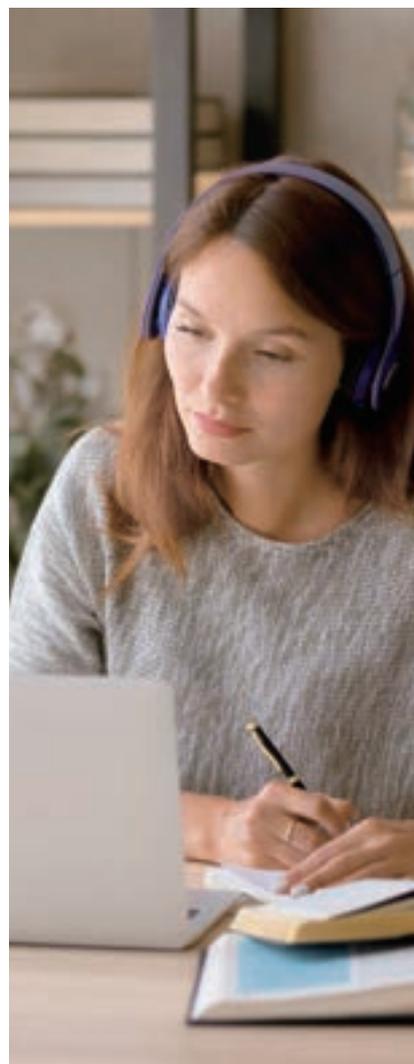
カーディフ損保では、代理店の皆さまに保険提案のプロフェッショナルとしてより質の高いサービスをご提供いただけるよう、独自のプログラムに基づいた教育・研修を行っています。内容は、コンプライアンス、商品知識、事務などのほか、ロールプレイングを取り入れた販売実践研修など多岐にわたります。とくに、当社特有の商品をお客さまに適切に説明し提案していただけるよう、商品研修に注力しています。

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。



提携金融機関向けの研修にもデジタルを積極活用

コロナ下に広がったオンラインの活用は、提携金融機関向けセミナーの実施においては欠かせないものとなりつつあります。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。



お客さまにご満足いただくための
取り組み / 保険商品について

コーポレートガバナンス

人財開発とエンゲージメント /
持続可能な社会の実現のために

データ資料編

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、当社のサービスを体験いただいたお客さまの声を積極的に取り入れ、より時代の変化に適應したシンプルで便利なサービスの提供に活かしています。



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。当社では、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”を推進しています。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行い、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。



お客様にご満足いただくための
取り組み／保険商品について

コーポレートガバナンス

人材開発とエンゲージメント／
持続可能な社会の実現のために

データ資料編

保険商品について

ひとりでも多くのお客さまが、安心してライフプランを実現できるように、保険のイノベーションに挑戦しています

カーディフ損保は、「ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく」というミッションをかたちにする商品開発を通じて、多様な人々が保険に守られ、自信をもって将来へと前進できる社会の実現に貢献しています。

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。

2024年6月には住宅ローンをペアローンでお借り入れになるお客さま向けに、すべての病気・ケガの保障の提供を開始しました。また2024年7月には、住宅ローンをお借り入れになる方の配偶者の方のための「ガン先進医療の保障」を改定し、お支払い金額の上限を拡大するなど、より安心して最新のがん治療に備えていただけるようになりました。

おもな保障ラインナップ

	保障条件	保障内容
 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
 脳卒中・急性心筋梗塞	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
	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
 5つの重度慢性疾患 (高血圧症・糖尿病・肝硬変・慢性腎不全・慢性膵炎)	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
	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
 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
	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
 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 (2024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きに、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ます。
	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。
傷害・疾病の保険	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払いします。
	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いします。
	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。
	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。
	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。



内部統制への取り組み



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。(▶P.24) 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

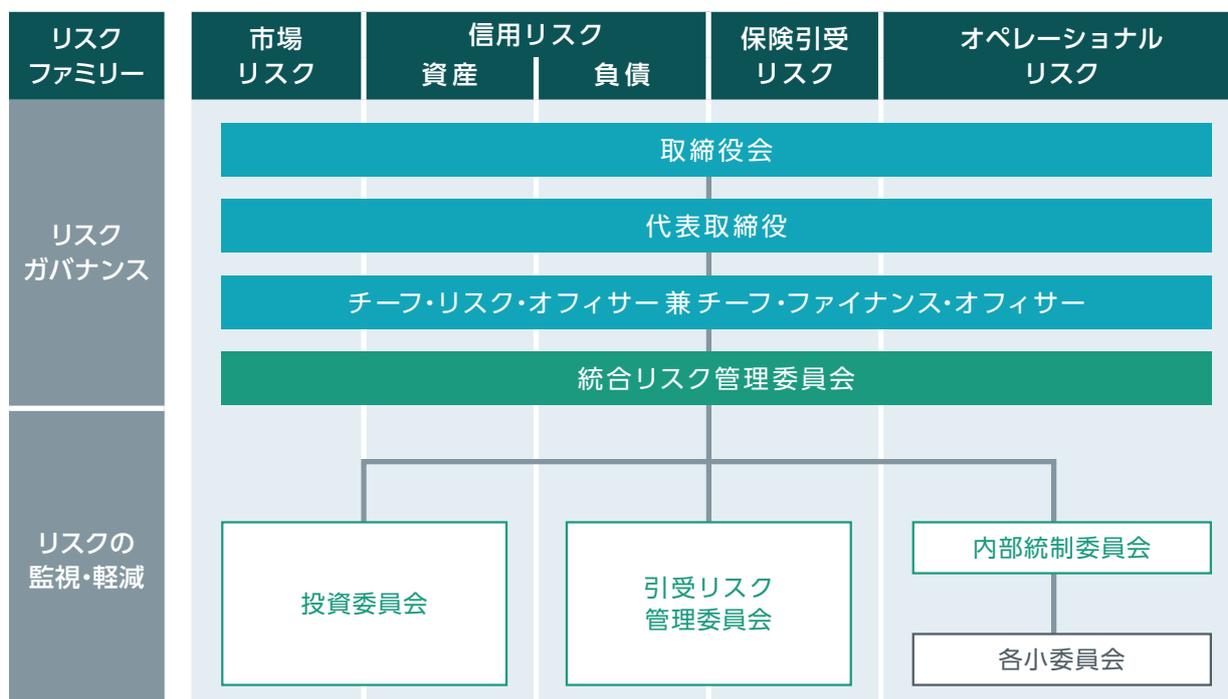
オペレーショナル・リスクとは内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的な事象により会社が損失を被るリスクです。当社では、業務プロセスにおけるオペレーショナル・リスクを認識・評価し、リスク軽減およびモニタリングのためのコントロールを設置・拡充し、業務プロセスや事務の継続的な見直し、簡素化、集中化、システム化等の対応を行い、併せて規程・マニュアルを整備しています。

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・カードの方針に基づき、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.59)

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

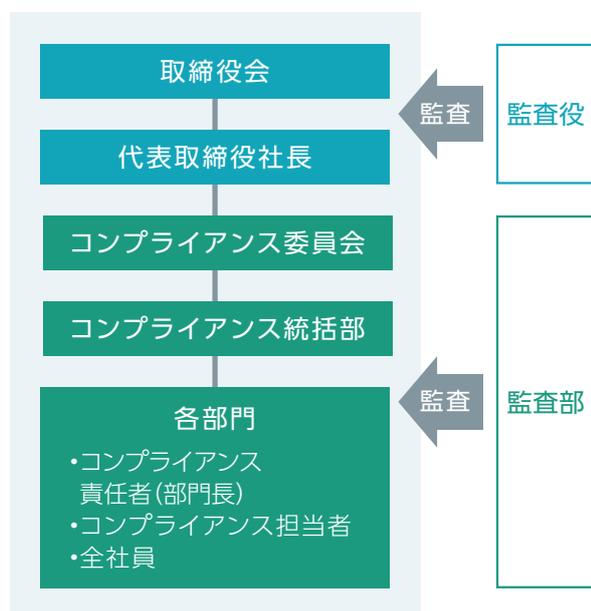
コンプライアンスに関する意識を醸成し、企業風土として全社的に浸透を図るため、コンプライアンスに対する姿勢と考え方、態勢をまとめた「コンプライアンス方針」を策定し、これを実践するための手引きとして「コンプライアンスマニュアル」を作成しています。

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、下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、保険金・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を利用し、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。また、違法または不当な行為を助長、または誘発するおそれがある方法による利用を行いません。

3. 個人情報の提供等

(1) 第三者提供

法令等に定められている場合を除き、あらかじめ同意を得ずに個人

情報を第三者に提供いたしません。

第三者への提供には次のような場合があります。

【再保険の利用】

引受リスクを適切に管理するために再保険(再々保険以降の出再を含みます。)を利用することがあります。そのため、再保険引受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利用することを目的として、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、当該業務遂行に必要な被保険者の個人情報(氏名、性別、生年月日、保険金額等の契約内容に関する情報、および当該保険契約に関する引受けおよび支払査定時に利用する告知書記載事項を含む健康状態等の保健医療情報など)ならびに当社における支払結果を国内外の再保険引受会社に提供することがあります。

また、外国にある第三者へ個人データの提供をすることがあります。その場合、あらかじめ、当該外国の名称、適切かつ合理的な方法により得られた当該外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報を提供の上で、同意を取得します。同意を得ようとする時点において、当該外国の名称を特定できない場合には、特定できない旨及びその理由、参考となるべき情報がある場合には当該情報を提供します。

(2) 委託

当社の責任において、利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を取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。委託には次のような場合があります。

【代理店への委託】

当社との間に委託契約を締結した代理店に対し、利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報の取扱いを委託します。なお、代理店には委託契約において個人情報の取扱いに関し、当社規程に基づく安全管理措置および守秘義務等が課せられています。



プライバシーポリシー

(3) 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。

●カーディフでの共同利用

当社では以下の取扱いによりお客さまの個人情報をカーディフ生命保険株式会社、BNPパリバ・グループ(BNP Paribas S.A.、その他BNP Paribas SAを最終持株会社とするBNPパリバ・グループ会社)に提供し共同で利用します。

(4) 外国にある第三者への提供

外国にある第三者へ個人データの提供をすることがあります。その場合、個人情報保護法に基づき、必要となる情報を提供いたします。詳細は以下のとおりです。

●シンガポールにある関連会社へのデータセンター業務の委託

当該第三者による法第28条第1項に規定する体制の整備の方法	当該関連会社との間で契約を締結することにより、当該提供先における基準適合体制を整備しています。
当該第三者が実施する相当措置の概要	当該契約には、特定した利用目的の範囲内で個人データを取り扱う旨、不適正利用の禁止、必要かつ適切な安全管理措置を講ずる旨、従業員に対する必要かつ適切な監督を行う旨、再委託の禁止、漏えい等が発生した場合には提供元が個人情報保護委員会への報告および本人通知を行う旨、個人データの第三者提供の禁止等を定めています。
確認の頻度および方法	毎年、書面による報告を受ける形で、契約書上の義務の実施状況を確認しています。
外国の名称	シンガポール共和国
当該第三者による相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無及びその概要	該当ありません。
当該第三者による相当措置の実施に関する支障の有無及びその概要	該当ありません。
上記の支障に関して講ずる措置の概要	該当ありません。

- 上記以外の外国にある第三者への個人データの提供については、現時点で提供先の第三者が特定されていないため、国名等を特定することができません。

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データが取扱われている場合、個人データを利用する必要がなくなった場合、その他個人情報保護法に定める場合、当該データの利用停止あるいは第三者への提供の停止を求めることができます。また、第三者提供記録についての開示を求め、利用目的の通知、個人情報の開示・訂正等の求めや第三者提供記録の開示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

人財開発とエンゲージメント

組織の原動力は、社員が継続的に成長し、その力を発揮できること
変化の中で、私たちは新しい働き方への変革を推進しています

お客さまにより良い商品やサービスを提供し続けるために事業を成長させるには、社員が誇り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。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できる環境づくりに努めています。

個の成長を後押しする職場

会社の成長を社員一人ひとりが担う意識づくり

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。

自発的なキャリア形成を促す

職務等級制度の導入

単年ごとの目標設定と評価のフレームワークに重ねて、自身の職責を明確化し、より柔軟なキャリア形成の機会を提供するために、2022年3月より職務等級制度を導入しています。各ポジションに求められる役割とアカウントビリティ(達成責任)を定義することで、パフォーマンスに対する評価に一貫性と公平性をもたらすと同時に、より上位のポジションや新しい領域への挑戦に向けて自発的に行動することが可能となります。自分自身でキャリアパスを描き、長く働き続けられる会社を目指して、社員が働くことへの満足感や達成感を感じ、意欲をもって新たな仕事に挑戦できる環境づくりに力を注いでいます。

キャリアビジョンの実現をサポートする

学びと成長機会の提供

会社の戦略に直結した目標の達成やキャリアビジョンの実現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財開発にも力を注いでいます。当社独自の研修プログラムに加えて、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、新たなスキルの習得を支援しています。特に、デジタルトランスフォーメーションの推進や、個人や組織のパフォーマンスを高めるマネジメントやリーダーシップ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。

また当社では、BNPパリバ・グループの社内異動制度「My Mobility」を導入し、当社内だけでなく、グローバル金融グループ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。



多様な働き方を尊重する職場

会社を変革させる新しい働き方 「スマートワーキング」

コロナ下に加速したリモートワークの経験を活かし、2022年9月より、BNPパリバが掲げる新しい働き方のコンセプト「スマートワーキング」を展開しています。勤務日数の50%を上限に在宅勤務の利用を可能とする「在宅／オフィスのハイブリッド環境での働き方」、「新しい働き方に合わせたオフィスのあり方」、「情報セキュリティと効率を高めるITツール」、「心身ともにバランスの取れた働き方のためのサポート」の4つの柱で構成されるスマートワーキングは、出社を基本とする従来の働き方からの改革です。ワークライフバランスの推進に加えて、自ら働き方を決め、責任を果たす自主性を促し、ハイブリッド環境下でもチームワークを発揮するための相互信頼や協調性を育むことを狙いとしています。



柔軟な働き方のための勤務制度

スマートワーキングの展開とともに、全社員を対象にフレックスタイム制を導入しました。働く場所と時間に柔軟性を持たせることで、ライフステージやワークスタイルに合わせて働き方を自らデザインする環境を整えました。こうした制度を通じて、プロフェッショナルとしての社員の自立を促し、多様な社員が長く働き続けられる職場づくりを目指しています。

社員の声を経営に届ける従業員満足度調査の実施

BNPパリバ・カードでは、全世界共通の従業員満足度調査「Stay Connected Survey」を毎年実施しています。この調査は、エンゲージメント、リーダーシップ、業務の効率性、ウェルビーイングの4領域について、社員の意識を明らかにし、改善すべき課題の特定を目的としています。会社全体に共通する課題には経営陣が改善に向けたアクションプランを策定し、その進捗を全社員に共有しています。



オフィス勤務の良さを活かして、日常業務以外でもつながる場を

当社では、在宅勤務とオフィス勤務それぞれの利点を組み合わせることで、生産性を向上させつつ、社内コミュニケーションの質を高め、ハイブリッド環境下でもイノベーションが生まれる風土の醸成を目指しています。スマートワーキングへの移行後は、社員の健康と安全を最優先に配慮しながら、普段は関わる機会の少ない社員が顔を合わせる社内イベントなどを開催し、新たなつながりや円滑なコミュニケーションを推進しています。



持続可能な社会の実現のために

私たちのあらゆる事業活動は、社会にポジティブなインパクトをもたらすことにつながっています

BNPパリバは、200年以上にわたる歴史の中で、常にグローバル経済の力となり、未来に続くより良い社会を築くことを、責任ある金融グループの存在意義としてきました。社会、地球環境、人の側面から企業としての社会的責任とビジネスの発展を両立させ、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」の17のゴールすべてにポジティブなインパクトをもたらしています。



カーディフ損保は、BNPパリバの一員として、また、日本の保険会社として、持続的な事業成長とともに、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。

Committed to Customers お客さまのために

- 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

- 住宅ローン保険のパイオニアとして、ひとりでも多くのお客さまに大切な家と生活を守る保険をお届けすることに努めています。2023年6月には、住宅ローン契約者の配偶者ががんと診断された場合などに給付金をお支払いする「配偶者の保障」の対象範囲を、日本で初めて、同性パートナーの方々にも拡大しました。これまでは保障をお届けできなかった同性カップルの方々にも、大切なパートナーの健康リスクによる収入減などに備えていただけようになりました。

Committed to Our Employees 従業員のために

- 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

- リスキル／アップスキルのための幅広いラーニング機会や、BNPパリバ・グループの社内異動制度「My Mobility」を通じて、社員のキャリアビジョンの実現を後押ししています。
- BNPパリバは、性別を問わず尊重し合い、成長を共有できる職場を目指しています。3月の国際女性デーには#Inspire Inclusionをテーマに、日本におけるBNPパリバ・グループ各社の社員が性別や役職を超えて集い、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への意識を高めました。



Committed to Planet 地球環境のために

- 低炭素社会の実現
- 企業活動による環境への負荷の削減

- BNPパリバのグローバル・プログラム「Green Company 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。



- 住宅ローン保険にご加入のお客さまにお渡する「被保険者のしおり」のペーパーレス化を進めています。環境保全に寄与しながら、お客さまの利便性を高めています。
- エネルギーの購入、通勤や出張の移手段と距離、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、2023年の温室効果ガス排出量は前年比10%減、コロナ前の2019年からは38%削減しました。

Committed to Citizens 社会のために

- 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

- 日本におけるBNPパリバ・グループ各社とNPOコミュニティ、アーティストの西村公一氏によるホスピタルアートプロジェクトを展開。社員と家族が制作した小さなハートが、西村氏や参加者によって大きなハートとなって東京広尾の日本赤十字社医療センターの窓ガラスを彩り、病院利用者や従事者の方々の目と心を和ませています。



- 能登半島地震の被災地および被災された方々への支援を目的に、日本におけるBNPパリバ・グループとして総額750万円を日本赤十字社に寄付しました。社内寄付プログラムを通じて社員から寄せられた寄付に、マッチングギフトプログラムを適用した総額です。

- 2023年も、BNPパリバ・グループ社員と家族が参加して荒川の河川清掃活動を行いました。生物多様性の保全につながる活動を通じて、社員が交流しながら環境問題の現実を理解する機会となりました。



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「1MillionHours2Help」は、全世界のグループ従業員によって年間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ボランティアプログラムです。2023年中、カーディフ生命とカーディフ損保で合計254時間を達成しました。

