

2019 ANNUAL REPORT

カーディフ生命保険株式会社の現状
2018年度決算



BNP PARIBAS CARDIF
カーディフ生命

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
カーディフ生命について	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・給付金等の支払管理態勢	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について	23
内部統制への取り組み	24
リスク管理への取り組み	24
コンプライアンス態勢	26
個人情報のお取り扱いについて	29
働く環境	30
持続可能な社会の実現のために	32
データ資料編	33

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、2019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、2019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・ヴィ日本支店に関するものです。2018年4月1日以降の情報は、カーディフ生命保険株式会社に関するものです。





Our mission 私たちの使命

Make insurance accessible to the
largest possible number of people

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。



“ 必要な保険を
より多くの人に
届ける。 ”

カーディフ生命は、2018年4月1日に仏国保険会社の日本支店から日本法人へと会社形態を変更し、新たなスタートを切りました。日本の市場にしっかりと根を下ろし、ガバナンスと経営管理を一層強固にして、今後ともお客さまと全国のパートナー金融機関のご期待に応えていく所存です。

当社は、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ました。以来、日本で初めて「がん団信」を開発するなど、これまでになかった革新的な保障を住宅ローン保険の分野でつくりだしてきました。おかげさまで、私たちが保障を提供するお客さまは120万人を超え、保障の総額は20兆円に達しています。皆さまからのご支持・ご支援に、心より感謝申し上げます。

カーディフ生命は2018年度も商品やサービスの進化に努めました。住宅ローン保険では、パソコンやスマートフォンで団体信用生命保険に加入申し込みされる方に対して自動回答するサービスを2018年4月より開始しました。告知すべき病歴があるなど、健康に不安を持ちながら住宅ローンを申し込まれるお客さまに対して、団信加入可否の即時回答が可能となり、ご安心の提供と手続きの迅速化につながっています。また、6月には三井住友信託銀行との共同開発商品「ライフサイクルプラン」を同行の全国店舗網を通じて販売開始しました。定期保険や医療保険など5種類の商品から必要な保障を必要なだけ選べる組立タイプ保険で、保障内容や手続きがシンプルでわかりやすいとお客さまからご好評をいただいております。

共働き世帯や単身世帯が増加するなど日本の家庭の在り方は大きく変化し、身の回りでもあらゆるもののデジタル化が進行しています。社会の変化によって、お客さまの人生観や価値観も不可避免的に多様化しています。私たち保険会社に求められているのは、データを通してお客さま一人ひとりが求めるものを的確に把握すること、シンプルな商品をつくること、それをよく理解して加入していただくこと、できるだけ多くの方に必要な保障を届けること、だと考えています。

私たちは、これからも住宅購入というお客さまの大きなライフイベントに全国のパートナー金融機関とともに立ち合い、その後の人生で起こりうる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していきます。

金融サービスにおける新しい保険の役割＝バンカシュアランスの創造を目指して。

カーディフ生命保険株式会社

代表取締役社長 **久米 保則**

主力の団体信用生命保険がけん引し カーディフ生命は 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	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
経常収益	45,845	50,060	48,127	55,305	57,413
経常利益	16,731	18,158	16,644	17,461	15,665
基礎利益	18,205	18,471	18,295	18,201	17,016
当期純利益	3,104	5,463	3,929	3,775	2,694
資本金の額および 発行済株式の総数	23,243 —	24,943 —	24,943 —	24,943 —	20,600 (41,200株)
総資産	66,302	65,111	66,797	68,980	102,482
うち特別勘定資産	4,006	654	636	640	655
責任準備金残高	18,342	15,353	17,265	18,208	19,535
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	55,548	51,973	54,415	54,955	72,555
ソルベンシー・マージン比率	628.4%	653.4%	624.9%	628.8%	895.0%
従業員数	92名	89名	99名	122名	142名
保有契約高	14,592,054	15,237,844	17,200,658	18,983,023	20,014,200
個人保険	462	539	610	659	10,542
個人年金保険	3,916	811	781	758	740
団体保険	14,587,674	15,236,493	17,199,265	18,981,606	20,002,917
団体年金保険保有契約高	—	—	—	—	—

(注) 1. 発行済株式の総数については、2014年度から2017年度までは、外国保険会社の日本支店のため該当ありません。

2. 資本金の額については、2014年度から2017年度までは、カーディフ・アシュアランス・ヴィ日本支店の持込資本金の金額を、2018年度は当社の資本金の金額を記載しています。

3. 保有契約高とは、個人保険・個人年金保険・団体保険の各保有契約高の合計です。なお、個人年金保険については、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

(ただし、個人変額年金保険の年金支払開始前契約については、基本保険金額を計上しています。)

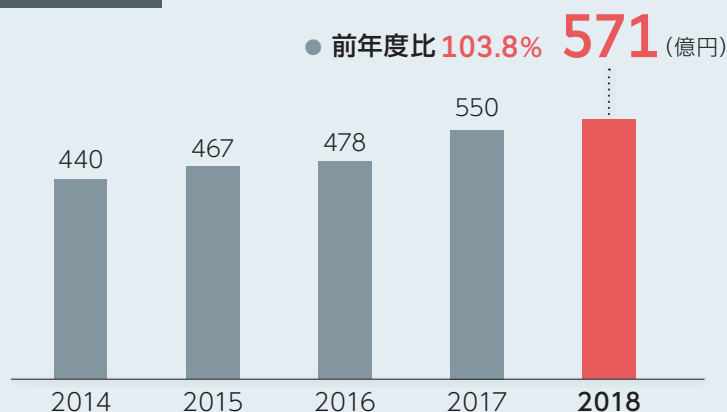


1. 契約業績の状況

- 保険料等収入 **571億円**
- 保有契約高 **20兆142億円**

主力商品である団体信用生命保険が2018年度も好調に推移し、保険料等収入は571億円(前年度比103.8%)、年度末の保有契約高は20兆142億円(前年度末比105.4%)、うち、団体保険の保有契約高は20兆29億円(前年度末比105.4%)となりました。

保険料等収入



● 保険料等収入

契約者から払い込まれた保険料による収益です。再保険による収入も含まれます。

保有契約高



● 保有契約高

事業年度末にどのくらいの生命保険契約を保有しているかを示す指標です。

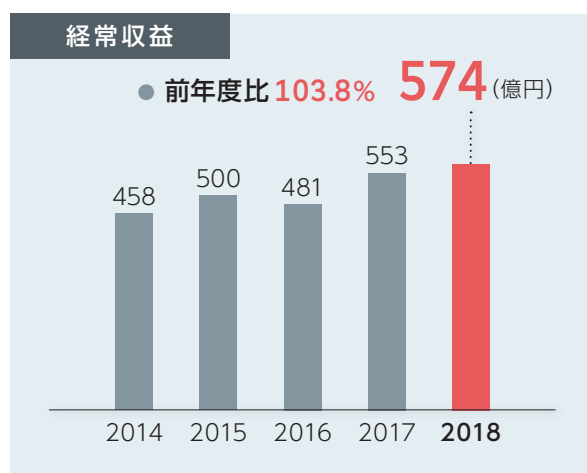
2. 収支の状況

● **基礎利益** **170億円**

● **当期純利益** **26億円**

経常収益は574億円(前年度比103.8%)となりました。このうち、保険料等収入が571億円、資産運用収益が2億円、その他経常収益が5百万円となりました。経常費用は、417億円(前年度比110.3%)で、このうち保険金等支払金が339億円、責任準備金等繰入額が

22億円、資産運用費用が1億円、事業費が50億円、その他経常費用が3億円となりました。以上の結果、経常利益は156億円(前年度比89.7%)、基礎利益は170億円(前年度比93.5%)となりました。当期純利益は26億円(前年度比71.4%)となりました。



● 資産運用収益

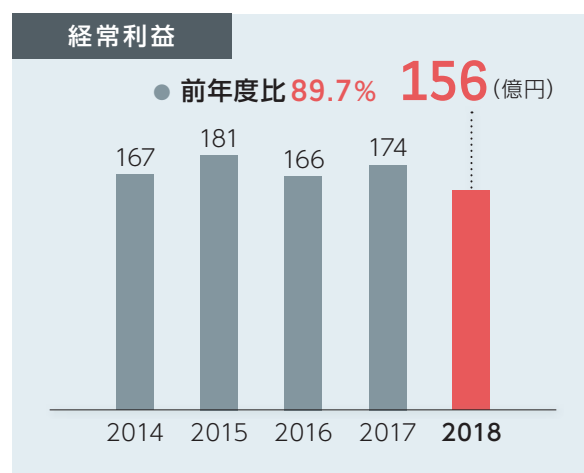
資産運用による収益で、利息や配当金のほかに有価証券売却益なども含まれます。

● 資産運用費用

資産運用収益を得るために要した費用で、有価証券売却損、有価証券評価損、貸倒引当金繰入額などを計上します。

● 保険金等支払金

保険金、年金、給付金、返戻金などの保険契約上の支払が計上されています。



● 事業費

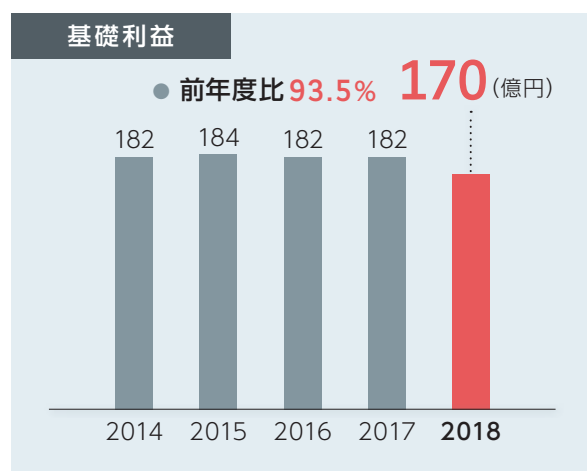
生命保険会社が事業を営むための経費で、新契約の募集および保有契約の維持保全や保険金の支払いに必要な経費が計上されています。

● 経常収益

生命保険事業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。

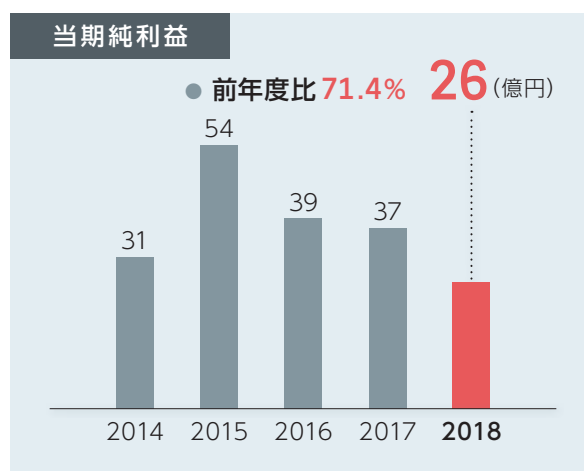
● 経常利益

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。



● 基礎利益

経常利益から、生命保険の本業以外での利益である有価証券の売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を除いて算出したもので、保険本業の1年間の期間収益を示す指標です。



● 当期純利益

生命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

● 資産運用収支 64百万円

2018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支は、64百万円となりました。

● 一般勘定資産

元本と契約時に定められた予定利率が保証されている生命保険商品を運用管理する勘定です。

4. 健全性の状況

● ソルベンシー・マージン比率 895.0%

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2018年度末895.0%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。

私たちカーディフ生命のこだわりは、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。2018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 (2019年3月末時点)

銀行(信用金庫を含む) **58** 行

ノンバンク等 **14** 社

● 団体保険 被保険者数

1,221,976 名



カーディフ生命は、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。

■カーディフ生命について

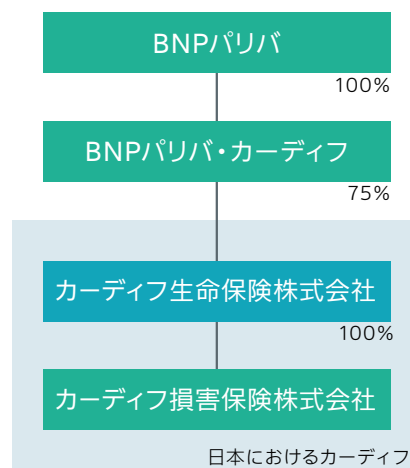
カーディフ生命は、BNPパリバの保険事業を担うBNPパリバ・カーディフの日本拠点です。2000年4月の設立以来、おもに銀行をパートナーとして、金融機関の商品と保険を組み合わせることで新たな価値をつくりだす“バンカシュアランス”というビジネスモデルで事業を展開してきました。

2018年4月、私たちはより一層日本市場に根差し、ご信頼いただける保険会社を目指して、外国保険会社の日本支店から、日本法人へ会社形態を変更し「カーディフ生命保険株式会社」として新たな一歩を踏み出しました。これからも“起きた時の衝撃が大きいリスクに備えるもの”という保険の本質に忠実に、シンプルでわかりやすい保障をお届けする“新しいバンカシュアランス”の創造を目指してまいります。



カーディフ生命の概要 (2019年3月31日現在)

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	久米 保則
従業員数	142名
設立	2000年4月 (カーディフ・アシュアランス・ヴィ日本支店の設立)
資本金	206億円
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%)



日本におけるグループ会社(子会社)

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	清瀬 裕二
従業員数	169名
株主	カーディフ生命保険株式会社 (100%)



BNPパリバ・カードについて

BNPパリバ・カードは、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・カードの概要

本社所在地	フランス パリ
CEO	ルノー・デュモラ (Renaud Dumora)
設立	1973年4月
従業員数	約10,000名
事業拠点	世界35の国と地域
格付け(S&P)	A- (安定的)

2018年業績ハイライト

収入保険料	純利益	運用資産残高
318	15	2,390
億ユーロ (約3兆9,900億円)	億ユーロ (約1,800億円)	億ユーロ (約31兆1,800億円)

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72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202,000名
事業拠点	世界72の国と地域
格付け(S&P)	A+ (安定的)

2018年業績ハイライト

営業収益	純利益	総資産
425	75	2兆400
億ユーロ (約5兆3,300億円)	億ユーロ (約9,400億円)	億ユーロ (約266兆800億円)

※上記は2018年1月～12月の期間の業績です。

※従業員数、事業拠点数、運用資産残高、総資産は2018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2018年12月末時点の為替レート(1ユーロ=130.3円)を適用しています。

※その他の指標の換算レートは2018年の年間平均為替レート(1ユーロ=125.5円)を適用しています。

※格付けは2019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。



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。

カーディフ生命は、長期にわたってお客さまの大切なものを保険でまもるため、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	1. お客さま本位を推進し 企業文化とする	カーディフの使命は「ひとりでも多くの人に、保険への扉をひらく」ことです。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。
	2. お客さまが必要とする 商品とサービスを提供する	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。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、時代の変化に適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。
	3. お客さまに大切な 情報をわかりやすく 提供する	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。
	4. お客さまの声に耳を 傾け、経営に活かす	当社の事業パートナーである金融機関等のご協力も得て、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。
	5. 利益相反を適切に 管理し、お客さまの 利益をまもる	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。

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2018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

- 日本法人化に向けた変化の過程において、保険の本来の価値と当社の果たすべき使命への理解を一層深めるために、全役職員を対象とするミーティング等を通じて継続的に訴求しました。
- お客さまの信頼に応えるための「行動規範 (Code of Conduct)」の徹底を図るため、BNPパリバ・グループとも連携した社内コミュニケーションを展開しました。
- 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。2018年度には158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

- シンプルでわかりやすく、ライフサイクルの変化に応じて無駄なく備えられる組立タイプ保険「ライフサイクルプラン」を2018年6月に発売しました。
- 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」に自動査定エンジンを導入し、告知手続機能と操作性を向上させました。さらに改良を進め、約8割のお客さまに加入の可否を即時回答しています。
- 耳や言葉の不自由なお客さまには、ホームページからダウンロードする専用フォームとFAXを利用したお申出サービスを開始しました。



お客さまに大切な情報をわかりやすく提供するために

- 住宅ローン保険の情報サイト「団信を知ろう」と「スマイルすまい」を運営しています。また2018年度には、ツイッター、フェイスブックの公式アカウントも開設、お客さまとのタッチポイントを拡大しながら多面的な情報提供活動を行っています。
- 住宅購入を検討するお客さまにとって重要な接点となる金融機関や住宅販売業者の皆さまを対象に、団信に関するセミナーなどの実施や、eラーニングツールを開発・提供し、お客さまに正しい情報を伝えるための支援をしています。



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。
- 保険金のお支払いの進捗状況をメールでお知らせするサービスの開始や、「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は、お客さまの声をもとに改善した施策の一例です。

利益相反を適切に管理し、お客さまの利益をまもるために

「利益相反管理方針」に基づき、独立した利益相反管理部門を設置し適切に把握・管理しています。2018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。

2018年度の取り組み結果

NPS

- カーディフ団信オンライン*ご利用時 **3.1**
- カスタマーサービスセンターお問合せ時 **16.5**

「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 **78.8%**
- カスタマーサービスセンターお問合せ時 **94.3%**

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。

調査期間:2018年4月~2019年3月

*「カーディフ団信オンライン」は団体信用生命保険など住宅ローン付帯保険のウェブ申込みサービスです。

```

graph LR
    Customer[お客さま] --> Reception[お客様の声の受付]
    Reception --> Collection[集約]
    Collection --> Analysis[お客様の声の分析]
    Analysis --> Discussion[改善策の検討]
    Discussion --> Decision[改善策・方法の決定]
    Decision -- 指示 --> Implementation[改善策の実行]
    Implementation -- モニタリング --> Responsible[担当業務部門]
    Responsible -- 報告 --> Committee[お客さまの声委員会]
    Committee -- 指示 --> Responsible
    Committee --> Reflection[経営への反映]
    Reflection --> Improvement[お客さまサービスの改善と向上]
    Improvement --> Disclosure[ホームページ等での情報開示]
    Disclosure --> Customer
  
```

お客さま

お客さまの声の受付

集約

お客様の声の分析

改善策の検討

改善策・方法の決定

指示

モニタリング

報告

改善策の実行

担当業務部門

経営への反映

お客さまサービスの改善と向上

ホームページ等での情報開示

お客さまの声委員会

パートナーである金融機関など

お客さま相談室

各業務部門

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

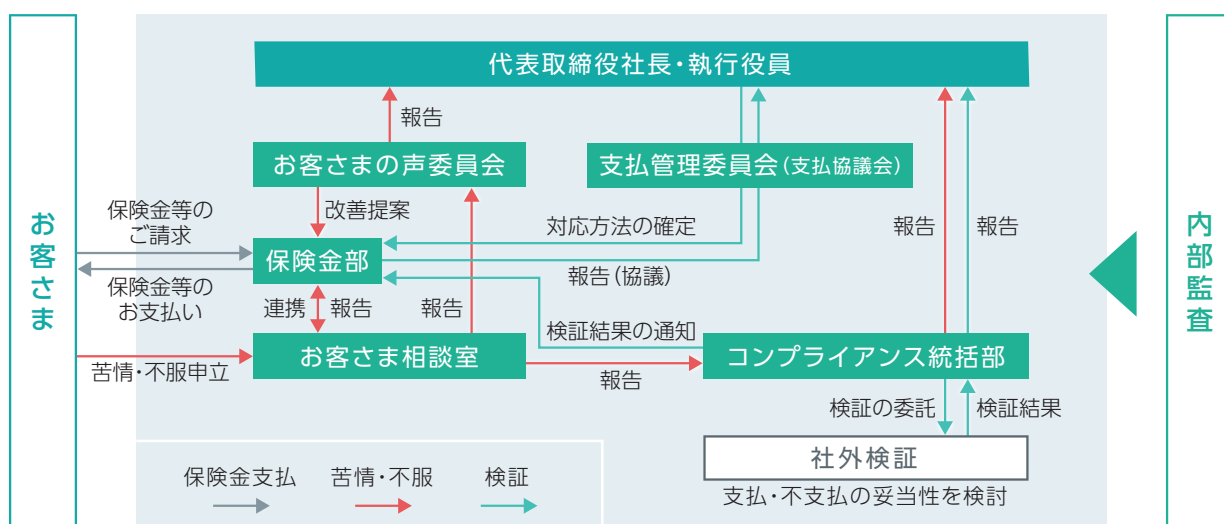
保険金・給付金のご請求に対するお支払いの可否は、担当部門である保険金部において複数の担当者による査定を経て決定します。保険金部での決定後、お支払いの可否に関わらずすべてのご請求案件を社外機関が検証し、その結果をコンプライアンス統括部が確認します。また、保険金部の決定に疑義があることが判明し、対応を協議する必要がある場合は、社内の関係部門責任者で構成される「支払協議会」を開催し、対応方法を決定します。

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

団体信用生命保険等のローン付帯保険においては、業界初の取り組みとして、住宅ローン実行日から一定年数を経過したお客さまを対象に、ご加入中の保障内容のご案内をお送りし、請求漏れがないかご確認いただく取り組みを続けています。また、個人保険のお客さまには「ご契約のしおり」に加えて、お手続き方法をわかりやすく紹介したリーフレットを請求書類に添えてお届けしています。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るほか、保険金等をお支払いできる場合とできない場合について、事例を用いて紹介しています。お客さまから請求書類をご提出いただいた際は、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ています。ご請求漏れの可能性がある場合には別途ご案内し、大切な保険を確実にお役立ていただけるよう努めています。



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、カーディフ生命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。特に、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。

ローン付帯保険にご加入のお客さま

団体信用生命保険および消費者信用団体生命保険契約の内容(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)を記載した「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。

- 被保険者のしおり



デジタルパンフレット

個人保険にご加入のお客さま

ライフサイクルプラン

- 契約概要・注意喚起情報
兼 商品パンフレット



特定疾病診断給付保険(がん保障タイプ)

- 契約概要／注意喚起情報
- ご契約のしおり・約款



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。

ローン付帯保険にご加入のお客さま

● 保障内容のご案内

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、ご加入中の団体信用生命保険等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。



ローンの付帯保険においては、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。



個人保険にご加入のお客さま

ご契約の現況について

● ご契約内容のお知らせ

特別勘定の運用について

● 変額個人年金保険決算のお知らせ

※特別勘定の情報（ユニットプライス、運用レポートなど）は、当社ホームページでご確認いただけます。

その他

● 生命保険料控除証明書 など



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、沿革などをご紹介します。

● ディスクロージャー誌

当社の経営状況をお伝えするため、本ディスクロージャー誌を毎年発行しています。



公式ホームページによる情報提供

2018年4月にフルリニューアルした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体信用生命保険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生命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、お客さまの身近にいる全国の金融機関とのパートナーシップを通じてお届けしています。

銀行の金融商品に保険を組み合わせて 新たな価値をつくる団体保険ビジネス

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、ローンを販売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（2019年3月末時点）

銀行(信用金庫を含む)	ノンバンク等
58行	14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

カーディフ生命とカーディフ損保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、週末も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。

銀行のお客さまの保障ニーズに応える 提携金融機関を通じた個人保険の販売

三井住友信託銀行と協働開発した組立タイプ保険「ライフサイクルプラン」を、同銀行の国内全店を通じて販売しています。5つのシンプルな保障から、1口単位で自由に組み合わせるライフサイクルプランは、幅広い世代の、多様なニーズを持った、銀行のお客さま一人ひとりに最適な保障の提供を可能とする商品です。



代理店への教育・研修について

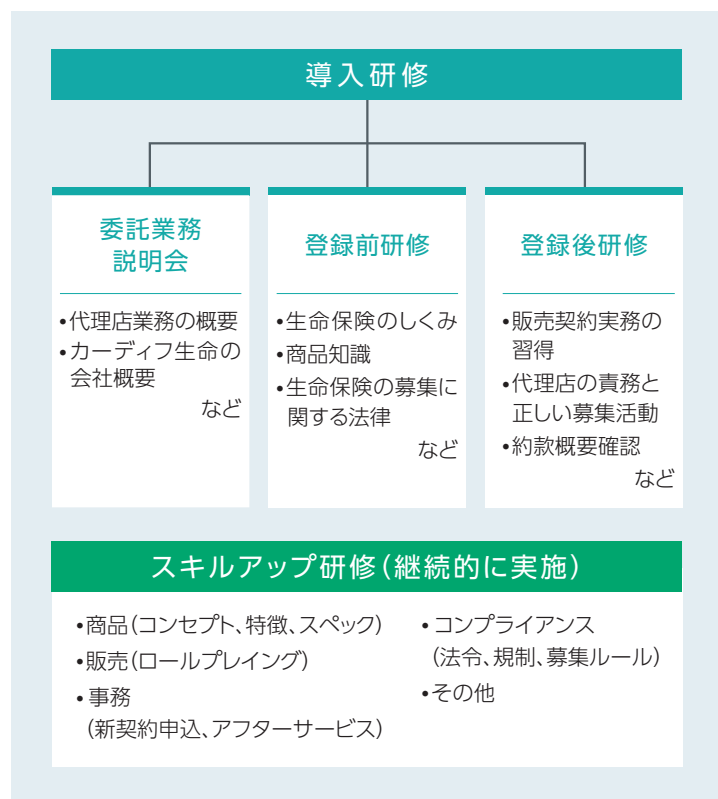
当社では、金融機関が募集代理店として適正な募集活動を行えるよう、必要な知識とスキルを習得するための教育体系を構築しています。

代理店への教育・研修について

カーディフ生命は、業務の一部をカーディフ損害保険株式会社に委託しており、代理店への教育・研修もそのひとつです。委託先であるカーディフ損保が、代理店に対して適切な研修を行えるよう充実した教育プログラムを構築するとともに、カーディフ損保の担当社員に対しては、各種業界共通試験や継続教育制度など業界共通研修のほか、代理店の皆さまをサポートするために必要な知識の習得やスキル向上の機会を提供しています。

カーディフ生命では、代理店に対して商品の特徴や実務研修だけでなく、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。

代理店向け教育・研修プログラム



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

カーディフ生命では、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。

健康状態の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」には、2018年4月に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より素早く査定結果をお知らせできるようになりました。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も図ることで、安定的な運用に努めています。さらに、デジタルプロセスから得られる多様なデータを分析し、迅速な意思決定に活用するデータアナリティクスも積極的に取り入れ、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、

多様な働き方を可能にするために

デジタル化の推進は、スマートな働き方へのシフトも後押ししています。リモートワークやフリーアドレスを導入し、時間や場所にとらわれず、チームとのコラボレーションを図りながら、質の高い仕事ができる環境を整えています。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生み出す仕事に費やせるよう、情報システムの側面からも、多様な働き方の推進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、データセンターにおける防御のしくみづくりや定期的な検査を実施し、不測の外部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。

災害発生時の情報システム継続態勢の構築

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の実施し、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。



業績ハイライト／会社概要

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について

働く環境／
持続可能な社会の実現のために

データ資料編

日本で初めてがん団信を開発 つねにイノベーションに 挑戦しています。

カーディフ生命は、「たとえ確率は低くても、起きた時には大きな痛みをともし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「団体信用生命保険」は、住宅ローンの返済中にローン契約者が亡くなられたり、高度障害になられた場合に、その時点のローン残高に相当する保険金を金融機関にお支払いすることで、マイホームを手放すことなくローンを完済することができる保険です。

当社は、2001年に“がんと診断されたらローン残高がゼロになる”日本初のがん団信を開発して以来、子会社であるカーディフ損保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まも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
 死亡・高度障害	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	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・慢性肺炎)	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

※引受保険会社:カーディフ損保



ライフサイクルプラン

2018年6月に発売した組立タイプ保険「ライフサイクルプラン」は、特約などを最小限に抑えた終身、定期、収入保障、医療およびガン診断給付の5つの保険から、必要な保障を必要なだけ、1口単位で自由に組み合わせ

せられる保険です。また、加入口数に応じて保険料が割り引かれるしくみも備え、お客さまのライフスタイルに応じて“ムダなくシンプルに、わかりやすく”、幅広い世代のお客さまにフィットする商品です。

シンプルでわかりやすく、ライフサイクルの変化に応じて無駄なく備えられる。

終身保険	低解約払戻金型の割安な保険料で、 一生涯にわたる死亡・高度障害を保障。	・死亡保険金 ・高度障害保険金	1口 100万円
定期保険	一定期間、死亡・高度障害を手厚く保障。	・死亡保険金 ・高度障害保険金	1口 500万円
収入保障保険	遡減する必要保障額にあわせて保障額が減少。 無駄のない保障と保険料。	・遺族年金月額 ・高度障害年金月額	1口 5万円
医療保険	ケガや病気による入院や手術を幅広く保障。	・入院給付日額	1口 5千円
ガン診断給付保険	特にがんが心配な方へ、 診断確定時にまとまった給付金。	・ガン診断給付金	1口 100万円

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時間対応のウェブ／電話健康相談サービスや、家のトラブル時のホームアシスタンスサービス、家事代行やレンタルサービスなど、毎日の生活に役立つサービスがご利用いただけます。



商品一覧 (2019年7月1日現在)

	商品名	特徴
(主契約) 団体保険	団体信用生命保険 無配当団体信用生命保険	住宅ローン等の債務者が死亡・高度障害状態に該当されたとき、ローン残高と同額の保険金をお支払いします。
	消費者信用団体生命保険	カードローン等の債務者が死亡・高度障害状態に該当されたとき、ローン残高と同額の保険金をお支払いします。
団体保険(特約)	団体信用生命保険特定疾病保障特約 無配当団体信用生命保険特定疾病保障特約	住宅ローン等の債務者ががんなどの重大な疾病に罹患されたとき、ローン残高と同額または一部に相当する保険金をお支払いします。
	団体信用生命保険リビングニーズ特約 無配当団体信用生命保険リビングニーズ特約	住宅ローン等の債務者が余命6ヵ月以内と判断されたとき、ローン残高と同額の保険金をお支払いします。
	団体信用生命保険 上皮内ガン・皮膚ガン保障特約 無配当団体信用生命保険 上皮内ガン・皮膚ガン保障特約	住宅ローン等の債務者が上皮内がんまたは皮膚がんと診断されたとき、一時金をお支払いします。
	団体信用生命保険 重度ガン債務返済特約 無配当団体信用生命保険 重度ガン債務返済特約	住宅ローン等の債務者ががんに罹患し、そのがんに対する治療の効果がでない等と判断されたとき、ローン残高と同額の保険金をお支払いします。
	団体信用生命保険ガン先進医療特約	住宅ローン等の債務者ががんを原因として先進医療の療養を受けたとき、先進医療の技術料と同額の給付金をお支払いします。
	消費者信用団体生命保険特定疾病保障特約	カードローン等の債務者ががんなどの重大な疾病に罹患されたとき、ローン残高と同額の保険金をお支払いします。
個人保険(主契約)	無解約払戻金型特定疾病診断給付保険	がん、急性心筋梗塞、脳卒中等により所定の状態に該当されたとき、給付金をお支払いします。
	低解約払戻金型終身保険	死亡・高度障害状態に該当された場合、保険金をお支払いします。
	無解約払戻金型定期保険	保険期間中に死亡・高度障害状態に該当された場合、保険金をお支払いします。
	無解約払戻金型収入保障保険	保険期間中に死亡・高度障害状態に該当された場合、毎月一定額の年金を支払期間のあいだお支払いします。
	無解約払戻金型医療保険	病気やケガで、5日以上入院や手術をした場合、給付金をお支払いします。
	無解約払戻金型ガン診断給付保険	生まれて初めてがんと診断確定された場合に、給付金をお支払いします。
個人保険(特約)	指定代理請求特約(17)	被保険者が保険金等を請求できない事情がある場合に、あらかじめ指定された代理人が被保険者に代わって請求することができます。
	リビング・ニーズ特約(17)	余命6ヵ月以内と判断された場合、保険金をお支払いします。
	先進医療特約(17)	先進医療による療養を受けた場合、その技術料と同額の給付金をお支払いします。

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。

カーディフ生命は、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、子会社であるカーディフ損害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。

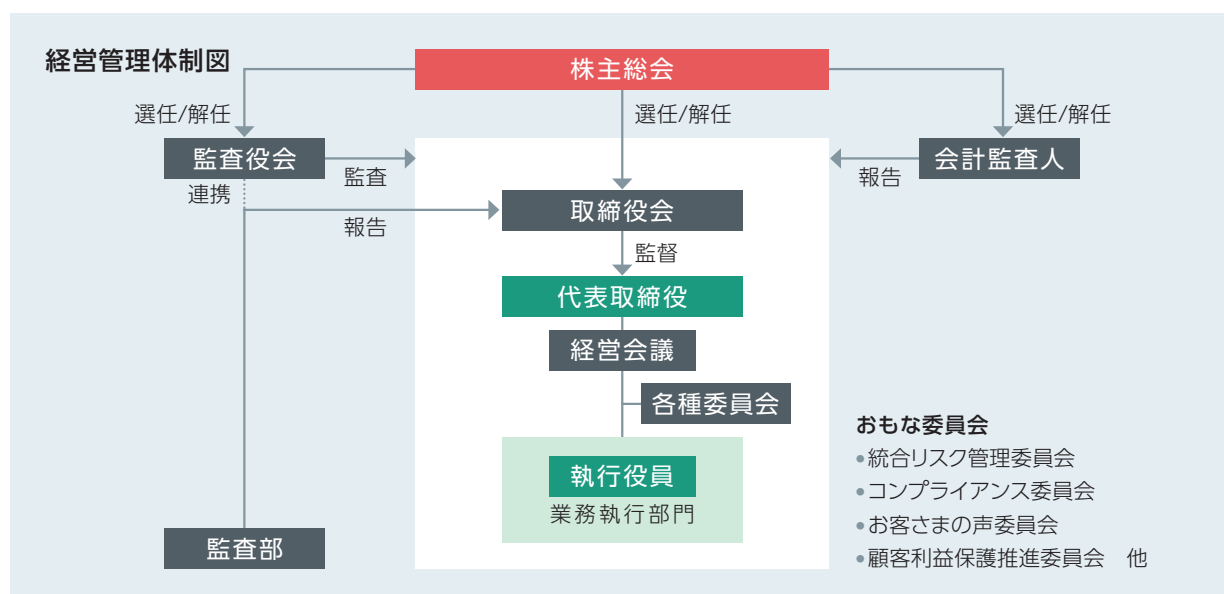
経営管理体制

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。



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「内部統制方針」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

リスク戦略と管理部門の継続的な連携

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、当社の親会社であるBNPパリバ・カードー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・カードーフの再保険管理部門とも協議のうえ、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

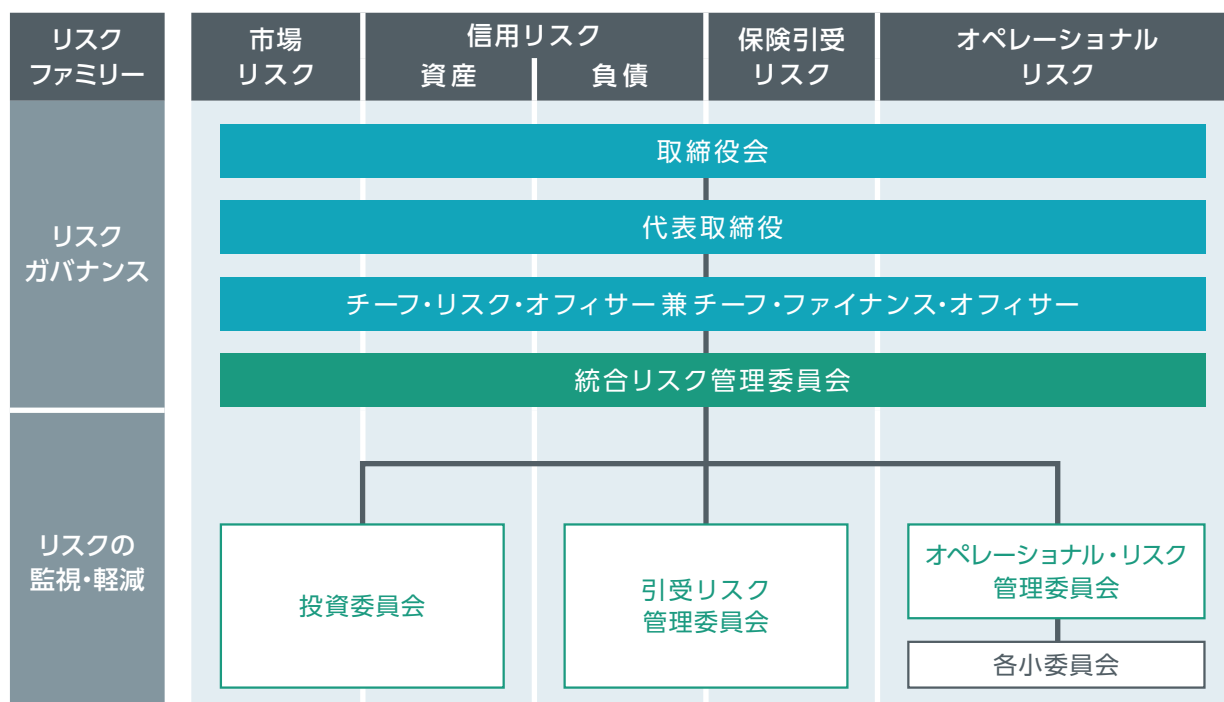
オペレーショナル・リスクとは内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的な事象により会社が損失を被るリスクです。当社では、業務プロセスにおけるオペレーショナル・リスクを認識・評価し、リスク軽減およびモニタリングのためのコントロールを設置・拡充し、業務プロセスや事務の継続的な見直し、簡素化、集中化、システム化等の対応を行い、併せて規程・マニュアルを整備しています。

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オペレーショナル・リスク管理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.72)

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

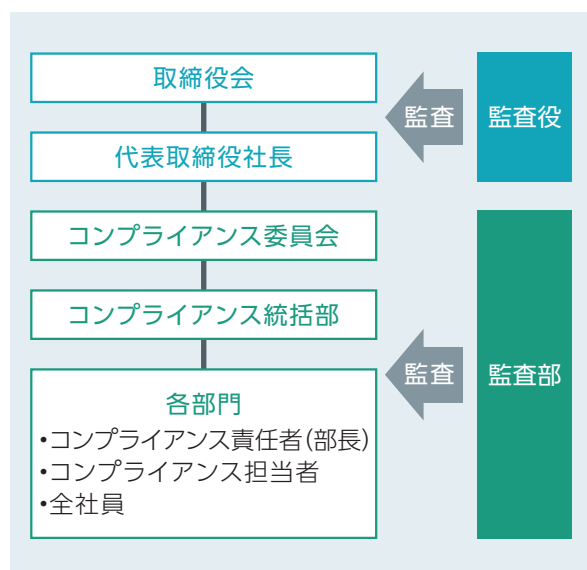
コンプライアンスに関する意識を醸成し、企業風土として全社的に浸透を図るため、コンプライアンスに対する姿勢と考え方、態勢をまとめた「コンプライアンス方針」を策定し、これを実践するための手引きとして「コンプライアンスマニュアル」を作成しています。

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、各部署には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推進を図っています。

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行計画として、毎年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。

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。

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。

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。

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。

保険契約においては、保険契約者、被保険者または保険金等の受取人が次のいずれかに該当する場合、保険契約を解除するとともに、次のいずれかに該当した時以降に発生した保険事故については保険金等を支払いません。

1. 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含む）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」）に該当すると認められること
2. 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められること
3. 反社会的勢力を不当に利用していると認められること
4. 保険契約者、年金受取人または死亡保険金受取人が法人の場合、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められること
5. その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること

マネー・ローンダリング対策およびテロ資金供与の防止

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。また、犯罪収益移転防止法等に従い、当社における犯罪収益移転リスクを特定・評価したリスク評価書を作成し、これに基づき取引時確認、疑わしい取引のモニタリングを行い、リスク低減措置を図っています。



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。

- カーディフ損害保険株式会社
- 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
- ビー・エヌ・ピー・パリバ・エス・ジェイ・リミテッド 東京支店
- バンク・オブ・ザ・ウエスト東京駐在員事務所
- 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)

カーディフ生命は、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) 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。

- カーディフ損害保険株式会社との共同利用

当社とカーディフ損保は、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。

●保険制度の健全な運営のための共同利用

生命保険制度が健全に運営され、保険金および入院給付金等のお支払いが正しく確実に行われるよう、「契約内容登録制度」、「契約内容照会制度」、「医療保障保険契約内容登録制度」および「支払査定時照会制度」に基づき、当社の保険契約等に関する所定の情報を生命保険協会加盟会社等の特定の者と共同して利用しています。

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。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

カーディフ生命保険株式会社 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.0120-820-275

●受付時間 9:00～18:00(土日、祝日、年末年始を除く)

また、当社は、認定個人情報保護団体である生命保険協会の対象事業者です。同協会では対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けています。

(一社) 生命保険協会 「生命保険相談所」

●<https://www.seiho.or.jp/contact/>

●TEL.03(3286)2648

●受付時間 9:00～17:00(土日、祝日、年末年始を除く)

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

会社のビジョンを実現するためには、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

キャリアパスは自分で描く。

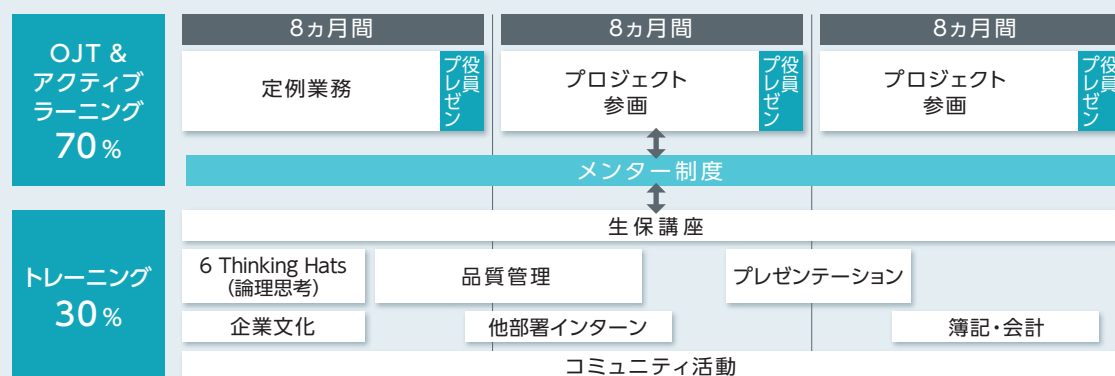
それをサポートするしくみの展開

当社では、BNPパリバ・グループ共通のキャリア開発支援ツール「About Me」を導入し、2019年より全社展開しています。About Meは、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を、ひとつのプラットフォームで管理し、パフォーマンスや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ためのツールです。また、過去のキャリアやスキル、その専門性のレベルに応じて、BNPパリバ・グループの他の事業会社での採用や研修の機会などの情報を受け取れる機能を搭載しており、一人ひとりが自発的に、自分のキャリアやスキルの開発を考えるきっかけづくりにも寄与しています。

会社の変革をリードする人材育成に向けて

とりまく環境の変化が一層加速する中で、このスピードに遅れることなく会社も変革していくためには、年齢や勤続年数、キャリアバックグラウンドなどを問わず、強いリーダーシップを持った人材が欠かせません。将来を担う若手社員の育成においては、当社は2017年春から新卒採用を開始し、当社独自に開発した「ストレッチ・アサインメント・プログラム」を展開しています。これは、入社後2年間にわたる新卒社員育成のためのプログラムで、配属された部署の経験とスキルを早期に身に付けることを目的としています。また、中途採用で入社した社員については、BNPパリバ・グループやBNPパリバ・カーディフのアジア地域が主導するリーダーシップ開発の機会を活用し、会社の変革を加速させ、それをリードできる人材を育てることに注力しています。

新卒社員育成プログラム「ストレッチ・アサインメント・プログラム」



2年間で3つのフェーズに分け、課題の目標設定レベルを段階的に上げながら戦略的にスキルを習得していきます。プログラムを通じて、直属の上司や人事、シニアリーダーシップ層からフィードバックを

受けたり、プロジェクトマネジメント、プレゼンテーション、品質改善手法など職種共通のスキルを学び、成長を加速させています。

クロスボーダーでの協働体験で リーダーシップを学ぶ「Asia CLIP」

「Asia CLIP(Cardif Leadership Integration Program)」は、BNPパリバ・カーディフのアジア地域のミドル層を対象に、2018年から実施しています。アジア地域における事業や戦略を知るとともに、グローバル金融をリードするBNPパリバ・グループの一員としてプライドを醸成し、日常業務と異なる環境でリーダーシップを発揮することを奨励するプログラムです。



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、社員の自律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

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。日々の業務ではつながりが少ない社員とのコミュニケーションが生まれたり、多様なアイデア創出を促す空間として機能しています。

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を推進しています。



大切なものを 誰もがまもり続けられる 持続可能な社会の実現のために

カーディフ生命は、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パリバおよびBNPパリバ・カーディフが掲げるグローバルCSR方針のもと、ステークホルダーとのつながりを4つの重点エリアに分け、グループ全体で展開するアクションと、日本に根ざした保険会社としての活動を組み合わせながら、社会に良いインパクトをもたらすことを推進しています。

保険本来の価値を、ひとりでも多くの人に お届けする商品やサービスの提供

●住宅ローン保険のパイオニアとして

大切な家と生活をまも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も継続的に努めています。



お客さまの声を紹介した動画

お客さまとのつながり

多様性を尊重し、従業員一人ひとりが 可能性を発揮できる職場づくり

●ダイバーシティ&インクルージョン・ウィーク

毎秋、BNPパリバ・グループが推進するプログラム。個々の違いに気づき、認め合うことの意義を共有する社内イベントなどを展開しています。



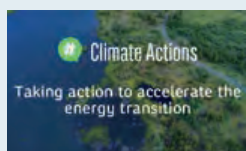
登山家・南谷真鈴さんを招いた、BNPパリバと共同開催の講演会

従業員とのつながり

地球環境とのつながり

●環境投資の推進

BNPパリバ・カーディフは、エネルギー転換と環境負荷の低減を投資方針に導入し、2020年末までに環境投資額を35億ユーロ(約4,400億円*)に拡大する目標を掲げています。



●NPO「荒川クリーンエイド・フォーラム」への活動支援

社員ボランティアが河川清掃活動に参加し、海洋ごみ問題などについて考える機会としています。



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

社会とのつながり

●西日本豪雨 被災地域の復興支援(2018年7月)

被災者の方々や被災地域の復旧・復興のために、当社とカーディフ損保合わせて500万円を義援金として寄贈しました。

●すべての子どもたちに公平なチャンスを

日本の子どもの貧困問題に取り組むNPO「キッズドア」に図書カードを寄贈。ここで学ぶ子どもたちの教材購入などに活用していただきました。



社会の一員として、倫理観をもった行動と 豊かな社会づくりへの貢献

※適用換算レートは1ユーロ=126.3円(2019年3月18日時点)