

# 2024 ANNUAL REPORT

カーディフ生命保険株式会社の現状  
2023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・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

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 ■■

カーディフ生命保険株式会社

代表取締役社長

伊藤 隆



カーディフ生命は、2000年の設立以来、団体信用生命保険をはじめとする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、当社の保険にご加入いただいているお客さまの数は142万人に、保障の総額は23兆円に達しています。皆さまからのご支持、ご支援に心より感謝申し上げます。

2023年は、カーディフ生命にとって、「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5月に「がん先進医療特約」を改訂したほか、同年10月には、がんをはじめとする疾病保障付き消費者信用団体生命保険の提供を開始し、住宅以外のローンをご利用になるお客さまにも大きな安心をお届けできるようになりました。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け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。

カーディフ生命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

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
経常収益	60,406	64,694	66,969	71,836	<b>74,248</b>
経常利益	16,640	18,571	17,022	20,147	<b>20,718</b>
基礎利益	18,306	20,091	17,800	21,055	<b>21,190</b>
当期純利益	1,615	2,634	3,385	2,779	<b>4,759</b>
資本金の額及び 発行済株式の総数	20,600 (41,200株)	20,600 (41,200株)	20,600 (41,200株)	20,600 (41,200株)	<b>20,600</b> <b>(41,200株)</b>
総資産	104,376	110,328	111,330	113,739	<b>109,777</b>
うち特別勘定資産	592	687	691	356	—
責任準備金残高	21,341	22,725	23,571	23,877	<b>24,181</b>
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	74,126	78,542	77,674	78,305	<b>75,778</b>
ソルベンシー・マージン比率	820.8%	774.6%	749.2%	709.6%	<b>639.5%</b>
従業員数	146名	135名	135名	139名	<b>135名</b>
保有契約高	21,608,960	22,897,029	23,450,139	23,932,214	<b>23,910,894</b>
個人保険	23,287	31,528	34,126	31,621	<b>29,326</b>
個人年金保険	724	688	656	275	<b>8</b>
団体保険	21,584,949	22,864,812	23,415,355	23,900,316	<b>23,881,559</b>
団体年金保険保有契約高	—	—	—	—	—

(注) 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。)

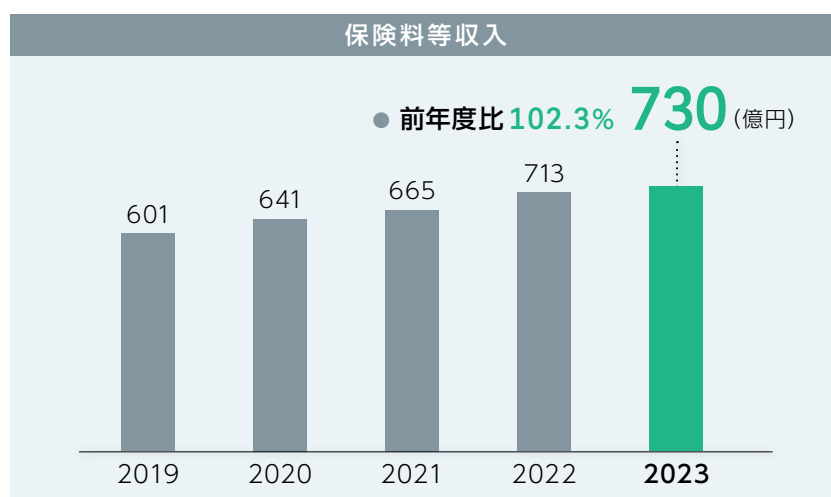




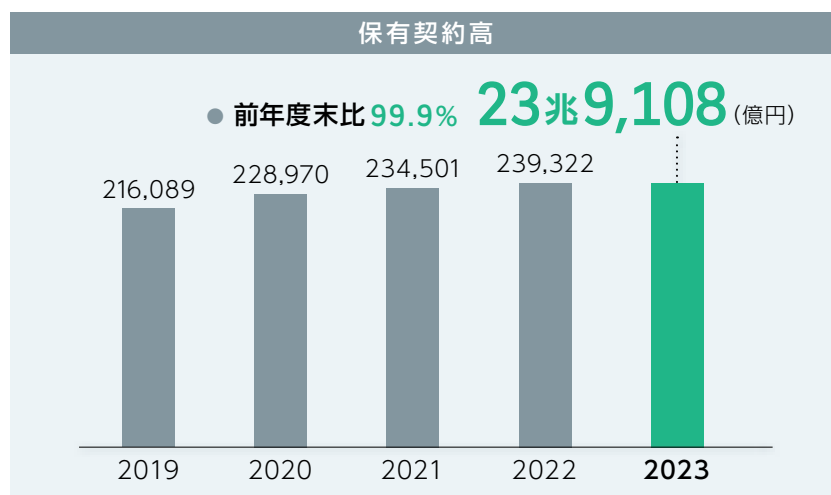
## 1. 契約業績の状況

- 保険料等収入 **730億円**
- 保有契約高 **23兆9,108億円**

主力商品である団体信用生命保険が2023年度も堅調に推移し、保険料等収入は730億円(前年度比102.3%)、年度末の保有契約高は23兆9,108億円(前年度末比99.9%)、うち、団体保険の保有契約高は23兆8,815億円(前年度末比99.9%)となりました。



● 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  
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

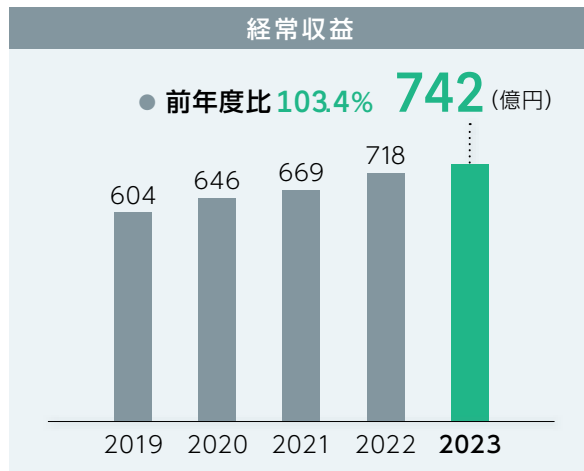
● **基礎利益** 211億円

● **当期純利益** 47億円

経常収益は742億円(前年度比103.4%)となりました。このうち、保険料等収入が730億円、資産運用収益が4億円となりました。

経常費用は、535億円(前年度比103.6%)で、このうち保険金等支払金が489億円、責任準備金等繰入額が

3億円、資産運用費用が1億円、事業費が36億円、その他経常費用が4億円となりました。以上の結果、経常利益は207億円(前年度比102.8%)、基礎利益は211億円(前年度比100.6%)となりました。当期純利益は47億円(前年度比171.2%)となりました。



### ● 資産運用収益

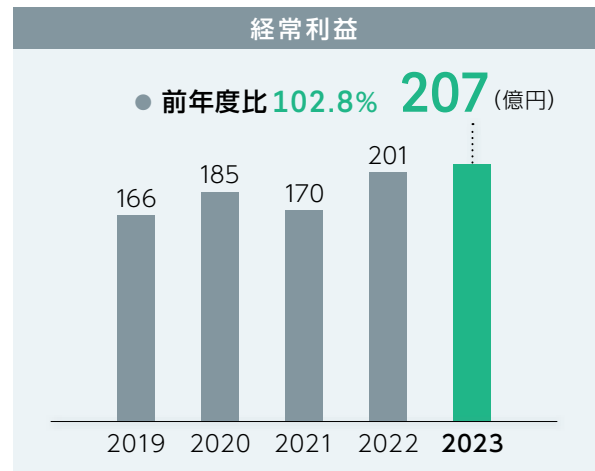
資産運用による収益で、利息や配当金のほか、有価証券売却益なども含まれます。

### ● 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

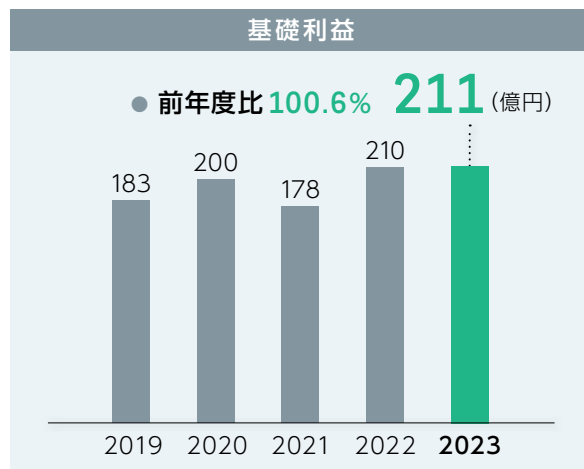
生命保険会社が事業を営むための経費で、新契約の募集および保有契約の維持保全や保険金の支払いに必要な経費が計上されています。

### ● 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。

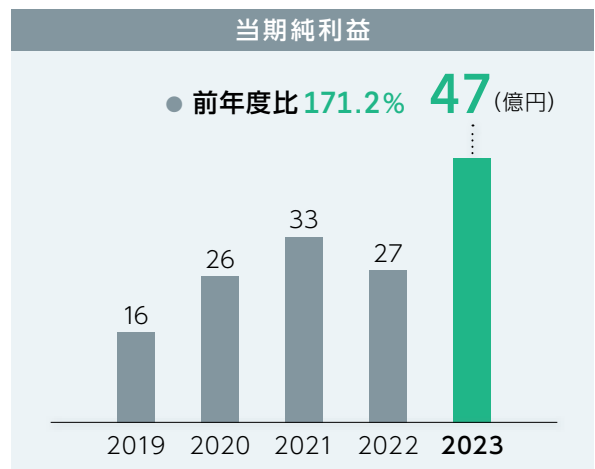
### ● 経常利益

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 295百万円

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支は、295百万円となりました。

#### ● 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 639.5%

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639.5%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) **58**行

ノンバンク等 **10**社

#### ● 団体保険 被保険者数

**1,422,857**名



# 会社概要

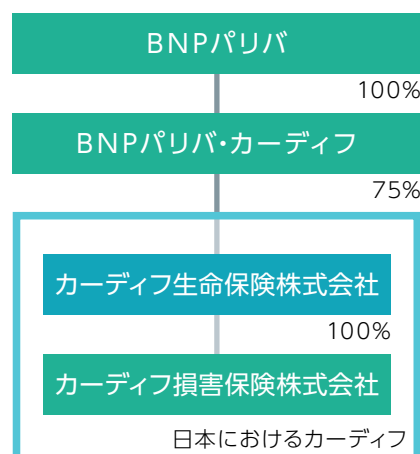
カーディフ生命は、フランスを本拠とする  
世界有数の金融グループBNPパリバの一員です

## 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。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団体信用生命保険(団信)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。

### カーディフ生命の概要 (2024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	中村 望
従業員数	135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	高屋 智行
従業員数	181名
株主	カーディフ生命保険株式会社(100%)





## 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)

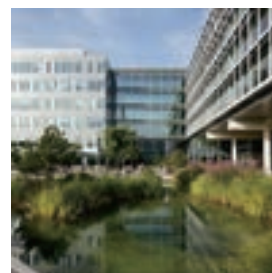
運用資産残高

**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)

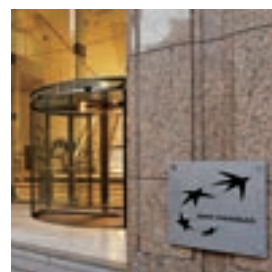
総資産

**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

カーディフ生命は、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><b>1</b></p> <p><b>お客さま本位を推進し企業文化とする</b></p> <p>カーディフ生命の使命は「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"><li>● 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。</li><li>● 「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。</li><li>● 「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。</li></ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>お客さまが必要とする商品とサービスを提供する</b></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、時代の変化に適應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"><li>● 「ガン先進医療特約」の保障を拡大し、所定のがん先進医療を受けたときにお支払いする「ガン先進医療給付金」の一回の療養あたりのお支払い金額の上限を拡大し、また通算金額の上限を従来の1,000万円から2,000万円に引き上げました。</li><li>● カードローンをご利用になるお客さま向けに、がん・急性心筋梗塞・脳卒中の三大疾病を保障する疾病保障付き消費者信用団体生命保険を新たに提供開始しました。</li><li>● 団体信用生命保険の保険金等の請求手続きの進捗をショートメッセージサービス(SMS)でお知らせするサービスを2022年8月より導入しています。がんを事由としたお支払い対象のお客さまには、がん患者向けの支援制度が検索できる「がん制度ドック」*もご紹介しています。 ※NPO法人「がんと暮らしを考える会」が提供するサービスです。</li><li>● 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。</li></ul> 

## お客様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

3

お客様に大切な情報を  
わかりやすく提供する

お客様が商品・サービスを十分に理解し、最適な選択ができるよう、お客様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、お客様本位のコミュニケーションに努めます。

- 住宅ローンを検討中のお客様向けに、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、お客様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様に情報提供いただけるよう支援しています。

4

お客様の声に耳を傾け、経営に活かす  
当社の事業パートナーである金融機関のご協力も得て、お客様の行動データ、ご意見、ご要望などを「お客様の声」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。

- お客様からのご意見や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、お客様の声をもとに改善につなげています。

5

利益相反を適切に管理し、  
お客様の利益をまもる

お客様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。

「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。

## 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、「お客様満足度」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、お客様のロイヤルティ（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、お客様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 **58.0**
- 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

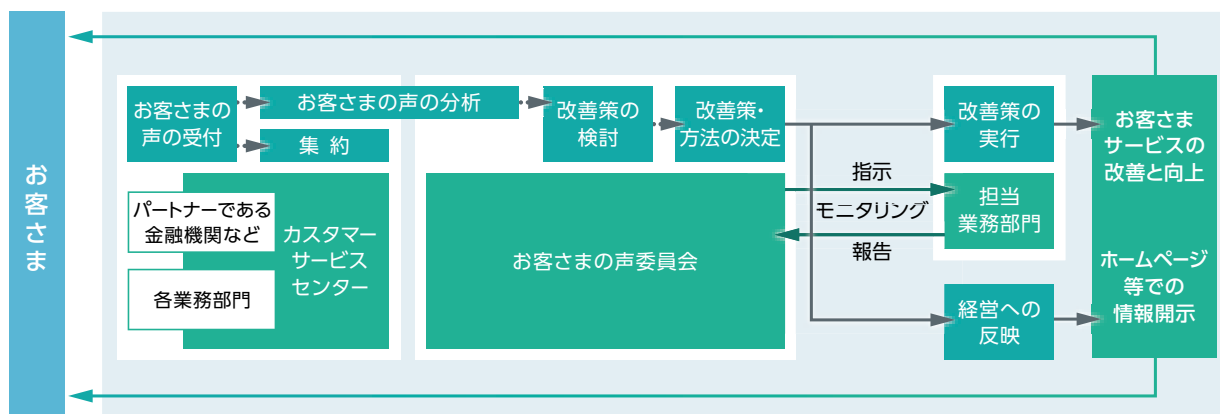
\*「カーディフ団信オンライン」は団体信用生命保険など住宅ローン付帯保険のウェブ申込みサービスです。

## お客様満足度

- 保険金請求時 **87.5%**
- 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。

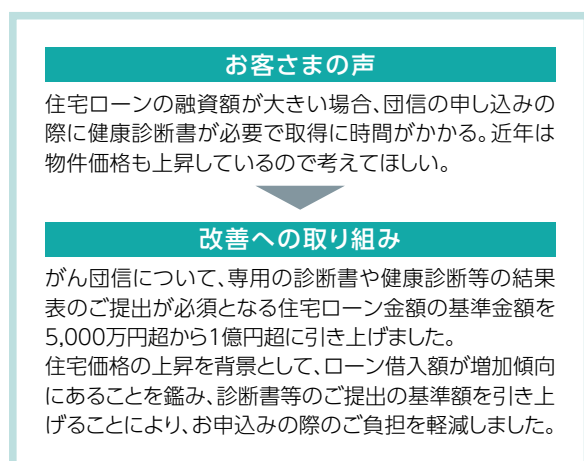
## お客様の声を経営に活かすしくみ



カーディフ生命では、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  
**9,224**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	58	47.5%
保険料の支払い等に関するもの	2	1.6%
契約後の手続きに関するもの	7	5.7%
保険金・給付金の支払い等に関するもの	34	27.9%
その他	21	17.3%
<b>合計</b>	<b>122</b>	<b>100.0%</b>

\*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生命保険協会と契約を締結しています。

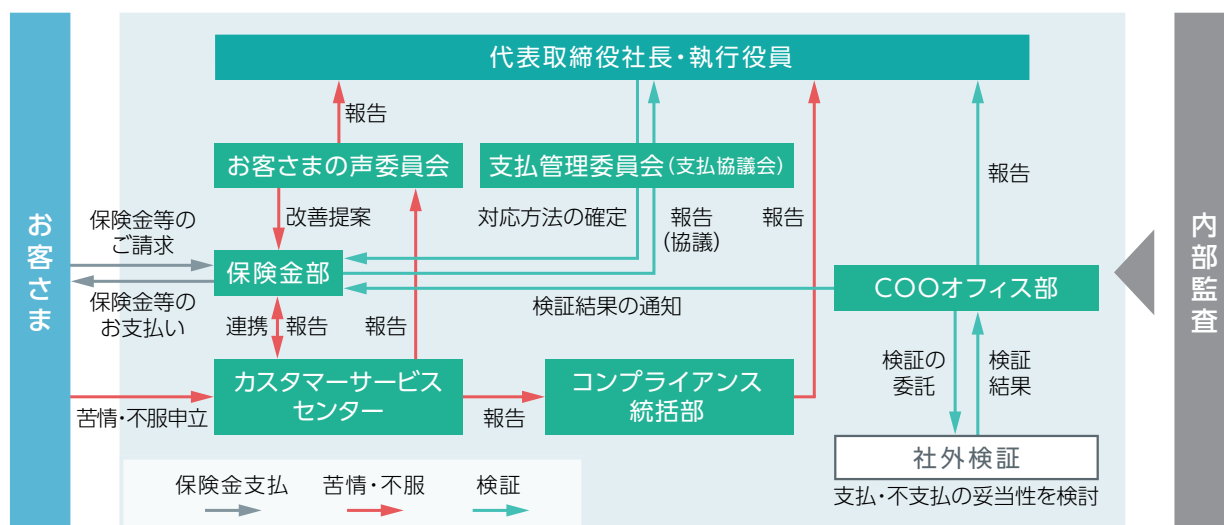
詳しくは生命保険協会のホームページをご覧ください。

(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)



## 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

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。

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。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

##### ● 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。

### ローン付帯保険にご加入のお客さま

##### ● 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。



### 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

#### 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・カードの事業概要や主要業績、沿革などをご紹介します。
- ディスクローチャー誌  
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チ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)

58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、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

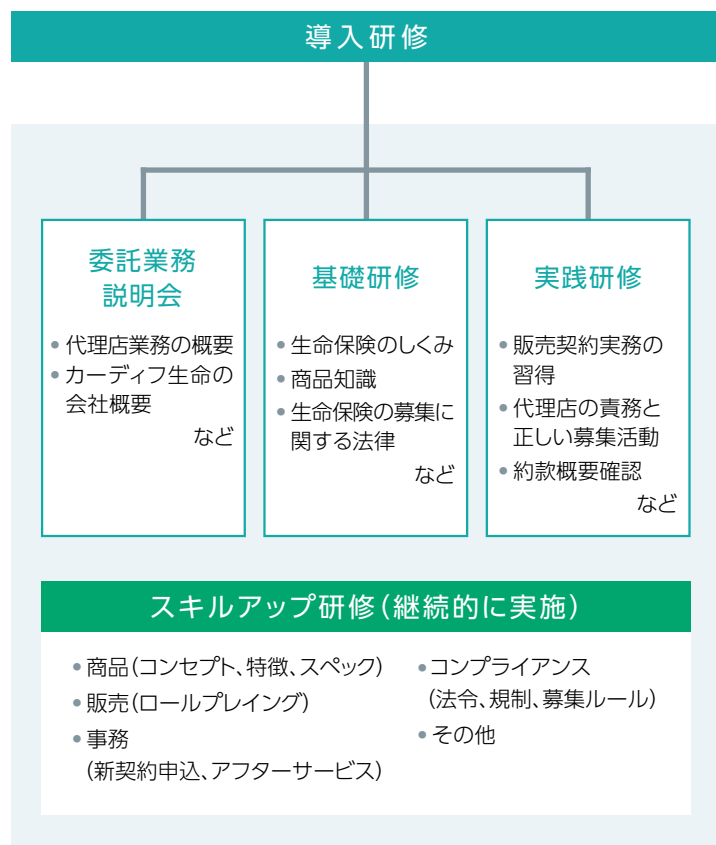
当社では、金融機関が募集代理店として適正な募集活動を行えるよう、必要な知識とスキルを習得するための教育体系を構築しています。

### 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。

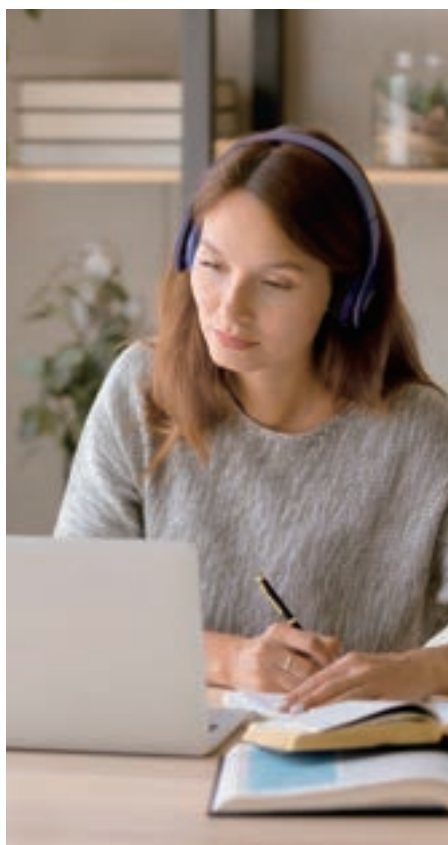
カーディフ生命では、代理店に対して商品の特徴や実務研修だけでなく、当社の保険に対する思いや商品コンセプトなどをあわせてお伝えすることで、お客さまのご期待に沿える商品提案力を備えていただけるよう努めています。

### 代理店向け教育・研修プログラム



### 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。



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。

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応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

日本で初めてがん団信を開発  
つねに保険のイノベーションに挑戦しています

カーディフ生命は、「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「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ったり、高度障害状態になられた場合に、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、大切な家と

暮らしを守る保障のラインナップを広げてきました。2023年6月には「がん先進医療の保障」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しました。また、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、死亡・高度障害保障、リビングニーズ保障およびがん保障の提供を開始しました。

## 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	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か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か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

\*引受保険会社：カーディフ損保

## 商品一覧 (2024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・特則)	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給付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か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。
	団体信用生命保険ガン診断一時金特約 無配当団体信用生命保険ガン診断一時金特約	住宅ローン等の債務者ががんと診断された場合、給付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、給付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られたとき、先進医療の技術料と同額の給付金をお支払いします。
	団体信用生命保険 重度疾病長期入院時保障特約 無配当団体信用生命保険 重度疾病長期入院時保障特約	住宅ローン等の債務者が高血圧性疾患・糖尿病・肝疾患・慢性腎不全・慢性膵炎で継続して180日以上入院した場合、ローン残高と同額の給付金をお支払いします。
	団体信用生命保険 ガン関連特約の支払事由の初回罹患に関する特別 無配当団体信用生命保険 ガン関連特約の支払事由の初回罹患に関する特別	がん既往歴のある方でも、経験されたがんの種類や治療内容、経過期間等の状況に応じて、がん既往歴のない方と同様とする引受基準で、がん保障特約上の責任を負い、保障開始後の新たながん罹患による給付を可能とします。
	団体信用生命保険 ガン関連特約特別条件特約 無配当団体信用生命保険 ガン関連特約特別条件特約	がん既往歴のある方でも、経験されたがんの種類や治療内容、経過期間等の状況に応じて、特定のがんを不担保とする引受基準で、がん保障特約上の責任を負い、保障開始後の新たながん罹患による給付を可能とします。
	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。

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。



# コーポレートガバナンス

保険が担う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

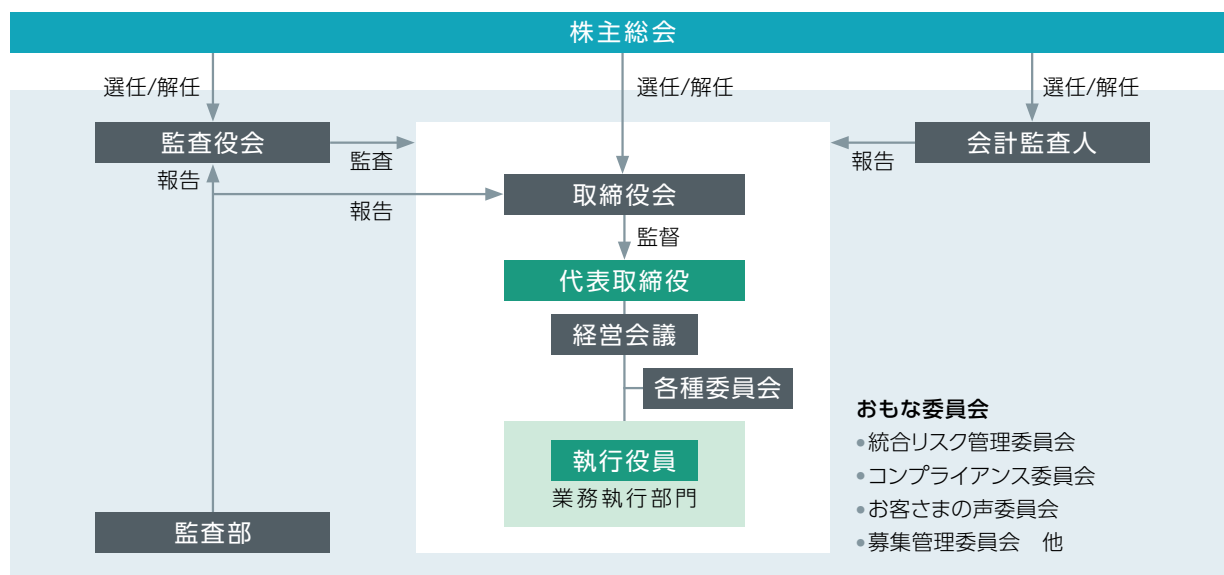
当社は、取締役会において経営上の重要事項の決定や業務執行の監督を行い、監査役会設置会社として取締役から独立した監査役および監査役会により取締役の職務の執行を監査します。日常の業務執行においては、経営の監督と業務執行を分離し、適切な

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。

## 経営管理体制図



## 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

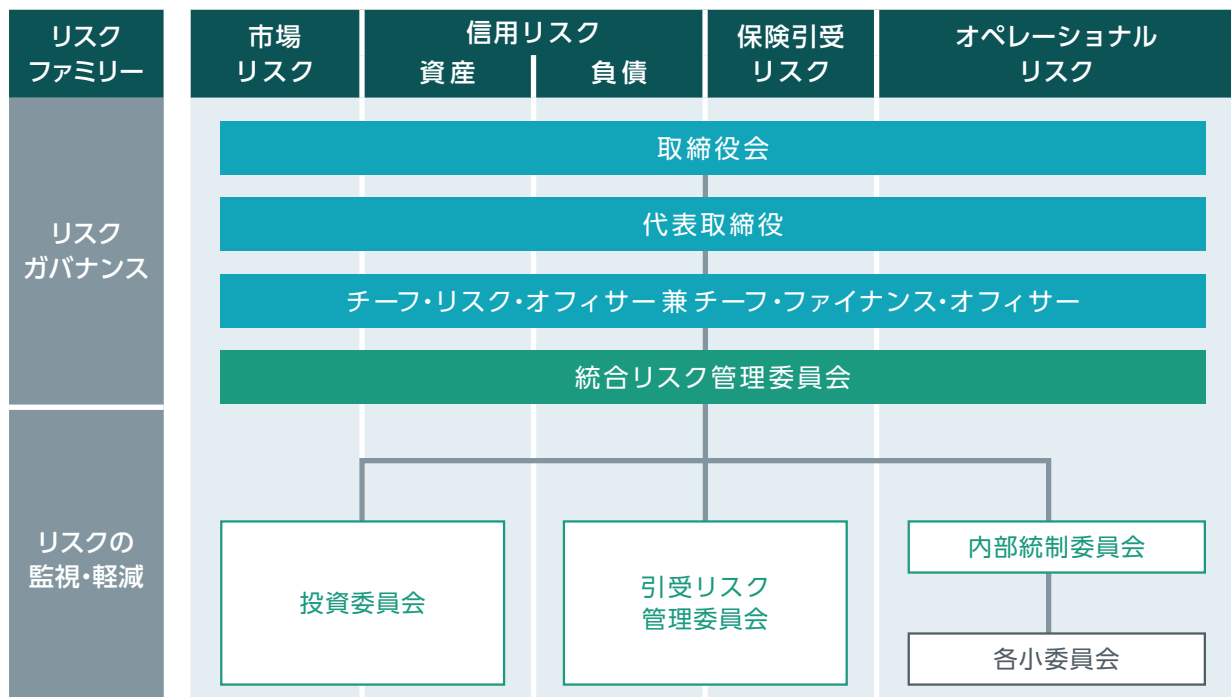
オペレーショナル・リスクとは内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的な事象により会社が損失を被るリスクです。当社では、業務プロセスにおけるオペレーショナル・リスクを認識・評価し、リスク軽減およびモニタリングのためのコントロールを設置・拡充し、業務プロセスや事務の継続的な見直し、簡素化、集中化、システム化等の対応を行い、併せて規程・マニュアルを整備しています。

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.75)

## 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

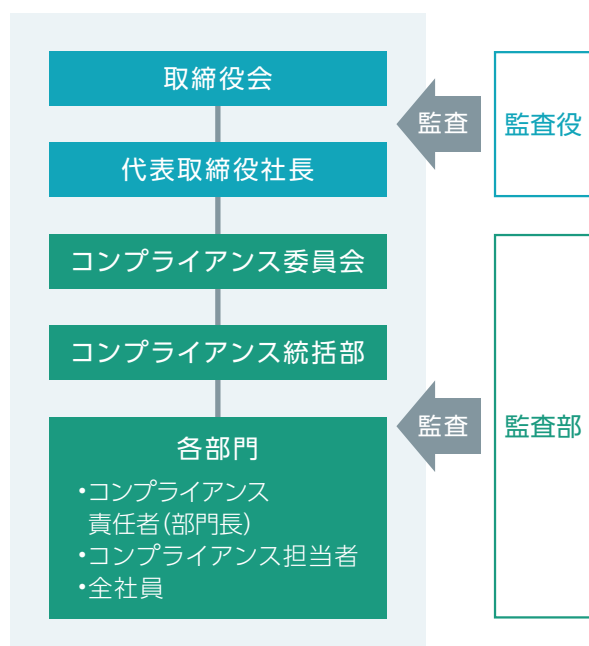
コンプライアンスに関する意識を醸成し、企業風土として全社的に浸透を図るため、コンプライアンスに対する姿勢と考え方、態勢をまとめた「コンプライアンス方針」を策定し、これを実践するための手引きとして「コンプライアンスマニュアル」を作成しています。

### 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。

#### 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。

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
- 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、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様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。

- カードィフでの共同利用  
当社では以下の取扱いによりお客様の個人情報をカードィフ損害保険株式会社、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。
- 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) 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、お客様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るともできます。ただし、法令等に定められている場合など、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

カード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)

### 7. 募集人等の個人情報の共同利用について

当社を含む生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者および生命保険協会は、募集人および募集人の登録を受けようとする方ならびに退社者に関する情報を「募集人登録情報照会制度」、「合格情報照会制度」、「廃業等募集人情報登録制度及び代理店廃止等情報制度」、「変額保険販売資格者登録制度」により共同利用しています。

# 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。



カーディフ生命は、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。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、死亡・高度障害保障、リビングニーズ保障およびがん保障の提供を開始しました。
- 住宅ローンをご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(団信ロボアドバイザー)」を開発し、2023年2月より提携金融機関を通じてご提供しています。



## 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、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コミュニアル、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。

