

令和5年度版／令和4年度決算

少額短期保険 ハウスガードの現状

HOUSE GUARD
DISCLOSURE
2023



少額短期保険
ハウスガード株式会社

はじめに

この度、当社の経営方針をはじめ事業概況、財務状況等についてご説明するために、令和5年度版／令和4年度決算「少額短期保険ハウスガードの現状」を作成いたしました。当社の現状についてご理解いただく上で、お役立ていただければ幸いです。

※本誌は保険業法第272条の17および同施行規則第211条の37にもとづいて作成したディスクロージャー資料です。

トップメッセージ

平素より、皆さまには少額短期保険ハウスガードへ格別のお引き立てを賜り、厚くお礼を申し上げます。
当社は、大東建託株式会社を株主とする大東建託グループの少額短期保険業者です。

2014年12月の営業開始から、これまで「少額短期保険事業を通じ、お客さまに確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業」を目指し、次の3点に取り組んできました。

- (1) わたしたちは、お客さまにとってわかりやすく、満足いただける商品・サービスをご提供します。
- (2) わたしたちは、あらゆる場面で誠実、親切、公平に行動します。
- (3) わたしたちは、絶えずみなさまの声に耳を傾け、仕事の見直しと商品・サービスの開発に取り組めます。

9事業年度目である昨年度において、収入保険料は3,298百万円(前年度対比114%)となり、経常利益は647百万円、当期純利益は455百万円となりました。

また、昨年度末において当社の商品を取り扱う代理店は全国862店となりました。

さて、新型コロナウイルス感染が収束し、行動様式や働き方、環境は大きく変化いたしました。コロナ等のパンデミック対応に加え、経営におけるリスク管理を再認識し、地震や風水災等の発生に備えたBCP対応、また不正アクセス等情報セキュリティ対策も急務であると考え、2022年10月より、保険基幹システムの冗長化のBCP運用を開始し、かつセキュリティ対策としてアクセス検知機能等強化いたしました。

また、当社は創業時から推進している「リモート化」に加え、AI技術の導入により、「新しい保険サービス」の取り組みをさらに強化させております。2018年9月に、事故にあわれたお客さまの書類作成のお手間の削減と、保険金の早期支払を目的として、ペーパーレス化による保険金請求手続の簡素化を実施しました。2020年4月には、ホームページからWeb事故受付を開始し、お客さまの利便性の向上と、迅速な手続きを更に進めました。

2018年10月には、賃貸住宅入居者向けの「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(ペットネーム:新リハップガード)」について、代理店からお客さまのスマートフォンに送信されたSMSのURLをタップすることで、簡単にログインし保険申込までできる仕組みを導入しました。さらには2018年12月に保険申込ができるアプリも開発、2019年8月には、アプリの退去手続きと保険解約手続きを一体化することで、解約返戻金のお支払をスピーディかつ確実に行えるようにしました。2021年3月、カスタマーセンターが混雑し繋がりにくい場合に備えて、折返し電話予約やFAQサイトURLをSMSで送信し閲覧できるビジュアルIVRを導入しました。2022年7月、AI電話の応答サービスを契約更新案内で導入いたしました。

当社は、迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションを通じ、お客さまに安心とご満足をご提供できる会社でありたいと考えています。2017年6月に策定した「お客さまファースト宣言・方針」については毎年取組状況と評価指標の状況を公表しています。

2021年7月に災害補償を拡充した「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(ペットネーム:新リハップガードα)」の販売を開始し、ご加入件数は順調に推移しています。

また、6か国語スマートフォン申込、6か国語3者間通話、サンクスメール、マイページWeb証券、Web領収書の運用、オーナーズガードのスマートフォン更新など、いずれもお客さまよりご利用いただき利便性が格段に向上したとお声もいただいております。

2022年3月に、北海道厚真町と「森林再生に向けた連携に関する協定」を締結し、SDGs・地方創生の取組みとして、官民相互連携した環境活動を開始し、同町と2023年も継続して進めております。上記のほか昨年度の取組みは「お客さまファーストの取組方針と本方針に基づく2022年度取組状況」にてお知らせしておりますので、ご高覧いただければ幸いです。

当社は、コンプライアンスを徹底するとともに、引き続き品質の高い商品、先進的なサービスの提供により、お客さまに安心とご満足いただける会社、地域社会や環境対策にも貢献できる会社として、努力を重ねてまいります。

そして、創業より10年の節目を迎え、安定した経営基盤を強固にするとともに、永続的な成長の新ステージへ向けた組織態勢強化・増員及び、ガバナンス・内部統制の整備に、より一層取り組んでまいります。

今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



代表取締役

加科 真

目 次

I.概況および組織に関する事項

1.会社概要	2
2.会社の沿革	2
3.経営の組織	2
4.株式の状況	3
5.役員の状況	3

II.主要な業務の内容

1.取扱商品	4
2.保険募集の体制	5
3.保険金支払と損害サービス	6
4.再保険の状況	6

III.主要な業務に関する事項

1.直近の事業年度における業務の概況	7
2.直近の3事業年度における主要な業務の状況を示す指標	8
3.直近の2事業年度における業務の状況	9

IV.運営に関する事項

1.顧客本位の業務運営に関する方針と取組状況	12
2.リスク管理態勢	29
3.法令遵守の体制	30
4.反社会的勢力対応	31
5.犯罪収益移転防止法に係る取り組みについて	31
6.お客さまの声対応方針	31
7.個人情報の取扱い	32

V.直近の2事業年度における財産の状況に関する事項

1.計算書類等	38
2.保険金等の支払能力の充実の状況を示す比率(SM比率)	44
3.取得価額または契約価額、時価および評価損益	44
4.計算書類の会計監査人の監査	44

I.概況および組織に関する事項

1. 会社概要

(令和5年3月31日現在)

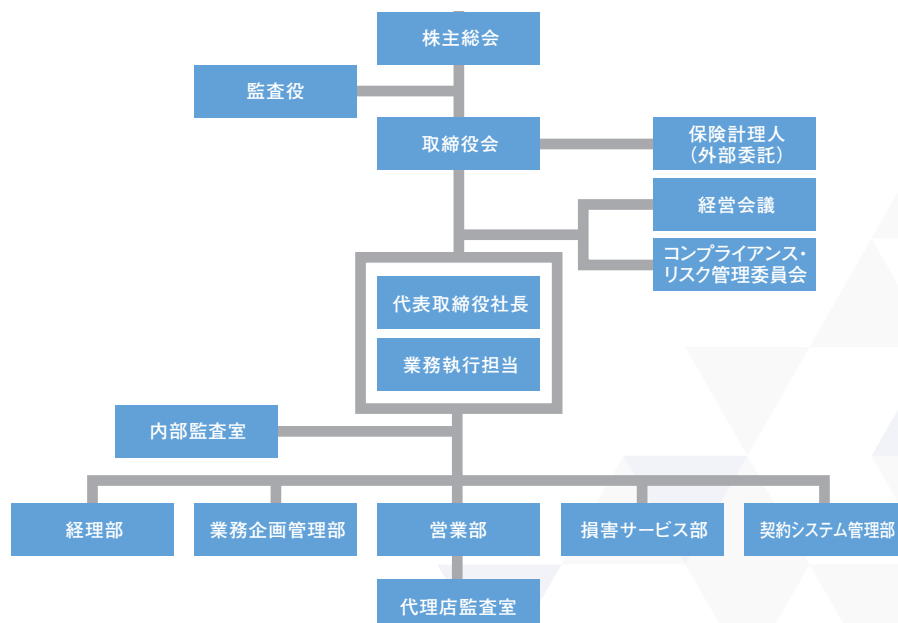
商 号	少額短期保険ハウスガード株式会社
設 立	平成26年4月1日
資 本 金	2.5億円
資本準備金	2.5億円
本社所在地	東京都港区港南2丁目16番1号
従 業 員 数	16名

2. 会社の沿革

平成26年 4月	少額短期準備ハウスガード株式会社設立
平成26年 9月	少額短期保険業者として、関東財務局登録完了 「関東財務局長(少額短期保険)第66号」
平成26年 9月	少額短期保険ハウスガード株式会社に商号変更
平成26年 12月	「賃貸住宅入居者向け総合保険(リバップガード)」販売開始
平成27年 8月	「賃貸住宅経営あんしん補償保険(オーナーズガード)」販売開始 「賃貸経営あんしん総合保険(オーナーズプロテクター)」販売開始
平成29年 6月	「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガード)」販売開始
令和 3年 7月	「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガードa)」販売開始

3. 経営の組織

(令和5年3月31日現在)



4. 株式の状況

(令和5年3月31日現在)

(1) 株式数

発行可能株式総数 200,000株

発行済株式の総数 50,000株

(2) 株主数

1名

株主名：大東建託株式会社

所有株式数：50,000株 持株比率：100%

5. 役員の状況

(令和5年3月31日現在)

役 名	氏 名	主な兼務先
代表取締役社長	加 科 真	
取 締 役	佐 藤 功 次	大東建託株式会社 常務取締役 不動産事業本部長
取 締 役	川 原 栄 司	大東建託パートナーズ株式会社 専務取締役
取 締 役	松 川 泰 三	大東建託パートナーズ株式会社 取締役
監 査 役	中 島 将 元	大東建託パートナーズ株式会社 常勤監査役
監 査 役	牧 野 浩 二	大東建託株式会社 経理部

Ⅱ. 主要な業務の内容

1. 取扱商品

当社は、少額短期保険業者として、現在次の商品を取り扱っています。

「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガードα)」

これまで販売してきました「新リバップガード」の「費用の補償」「賠償責任の補償」を拡充し一部プランの保険料を引き下げた「新リバップガードα」の販売を2021年7月1日より開始いたしました。

＜商品の概要＞

- ・賃貸住宅にお住まいの方専用の総合保険です。
- ・賃貸住宅にお住まいの方に必要な「家財の補償」「費用の補償」「賠償責任の補償」をセットし、保険料のお支払いは、クレジットカード払、口座振替払、コンビニエンスストア払、銀行振込払の中から契約者のご希望に応じた方法をお選びいただけます(申込時に現金のご用意は不要です)。
- ・被災時特別費用保険金の新設…被災時の避難・転居費用等に対する保険金(事故時諸費用保険金 家財損害額の30%)に不足が出た場合、20万円を限度に不足分を補償します。
- ・電車等運行不能賠償補償の新設…電車等を運行不能にさせてしまった際の損害賠償について1,000万円を限度に補償の対象とします。
- ・賃貸住宅内での入居者死亡による損害について、入居者の相続人が不明等の場合、貸主(損害賠償請求権者)が借家人賠償責任補償の保険金を請求できます。
- ・お客さまのスマートフォンにて保険加入および保険料払込の手続きが簡単にできる機能や法人等のお客さまが保険料を銀行振込で払い込む場合、払込の猶予期間が適用されるなど、お客さまの利便性をたかめています。
- ・カギや水回りのトラブルは、24時間・365日のレスキューサービスも無料(30分以内の応急修理に要する作業料・出張料)でご利用いただくこともできます。

「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガード)」

「賃貸住宅入居者向け総合保険(リバップガード)」

＜商品の概要＞

- ・賃貸住宅にお住まいの方専用の総合保険です。
- ・新商品の発売に伴い、現在新規の販売は行っておりません。
- ・新リバップガードについては、2021年7月1日より新リバップガードαの補償内容が自動適用されています。

「賃貸住宅経営あんしん補償保険(オーナーズガード)」

＜商品の概要＞

- ・大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の専用保険です。
- ・賃貸住宅が事故により損害を受け、その結果生じた家賃の損失および賃貸住宅戸室内での入居者死亡により生じた費用を補償するオーナー様向けの保険です。

「賃貸経営あんしん総合保険(オーナーズプロテクター)」

＜商品の概要＞

- ・賃貸住宅のオーナー様を対象として、賃貸住宅が事故により損害を受け、その結果生じた家賃損失の補償と賃貸住宅戸室内での入居者死亡により生じた費用の補償をセットした保険です。



2. 保険募集の体制

(1) 保険募集の方法

当社は、当社と代理店委託契約を締結した全国の不動産会社代理店を通じて、賃貸住宅の入居者様に「賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガードα)」を、賃貸住宅のオーナー様に「賃貸経営あんしん総合保険(オーナーズプロテクター)」を販売しております。また、当社代理店である大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅のオーナー様に「賃貸住宅経営あんしん補償保険(オーナーズガード)」を販売しております。

(2) 代理店登録および届出

代理店が保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づき、内閣総理大臣の登録を受けることが必要です。また、保険取扱者が、少額短期保険の募集をするためには、「少額短期保険募集人試験」に合格し、内閣総理大臣へ届出をしなければなりません。

当社は上記の手続きを完了した代理店を通じて、保険を販売しております。

(3) 代理店の教育・管理・指導

当社では保険募集人が適切な保険募集を行えるように、コンプライアンス・保険商品・事務処理・お客さま対応等に関するマニュアルを作成し、代理店に対し、委託前に事前教育を実施しております。委託後においてもコンプライアンスや保険業法改正に伴う代理店の体制整備等について、募集人研修を実施して教育を継続しております。また、日常の面談、営業部が行う各種モニタリング・簡易監査での業務運営状況の確認や、代理店登録・届出事項点検の定期的な実施等を通じて、代理店の管理・指導を行い、適正な保険募集態勢の維持・管理に努めています。

(4) 勧誘方針

当社では次のとおり勧誘方針を定めています。

勧誘方針

「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、当社の金融商品の勧誘方針を、次のとおり定めます。

1. 保険法、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めます。
2. お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めます。
3. お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めます。
4. 商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮します。
5. お客さまに関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理します。
6. お客さまのご意見、ご要望等を商品の開発・販売方法に活かします。
7. 万一保険事故が発生した場合には、ご契約の商品内容に従い、迅速、的確に保険金をお支払いするよう努めます。
8. 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めます。

3. 保険金支払と損害サービス

保険金の支払いは、保険事業の本来の目的そのものであり、少額短期保険業者として最も重要な業務であると認識し、公平・迅速・適正な保険金の支払いが行われるよう、「保険金支払を適切に行うための態勢整備・確立に関する方針」を策定し、以下の態勢で業務を遂行しております。

(1) 損害サービスの基本的方針

当社は、すべてのお客さまに対し、当社の支払い責任および説明責任を果たし、保険契約者等ならびに相手方の保護に十分留意した保険金支払態勢の整備・確立に向けて不断の取組を行います。

(2) 適正な保険金支払のための態勢

- ・保険募集時において、重要事項の説明ならびに契約者の意向確認を確実に行之、補償内容や保険金額について契約者の十分な理解を得たうえで、適切な保険契約手続きを行います。
- ・保険金支払管理規程・業務に係わる要領・マニュアルを定め、保険金の支払い・不払い・請求取り下げ・支払漏れの防止を行うための実務手順を確立しています。

(3) 迅速な保険金支払のための態勢

お客さまから当社に事故のご連絡が入った際に、盗難事故や人身事故など一部対象外とする事案を除き、事故内容およびお客さまの保険金請求意思を確認し、事故発生や損害額を証するものについてもお客さまや修理業者からスマートフォン等で画像を送付いただくペーパーレス方式を実施しています。

4. 再保険の状況

当社では、経営の安定、健全性の確保のため、引き受けた保険責任の一部を他の保険会社と契約を結び移転しています。

Ⅲ.主要な業務に関する事項

1. 直近の事業年度における業務の概況

当社は、平成26年9月に、大東建託グループの少額短期保険業者(関東財務局長(少額短期保険)第66号)として登録完了、同年12月より営業を開始しました。大東建託グループの賃貸住宅に関わる保険商品として、オーナー様向けの「オーナーズガード」、入居者様向けの「新リバップガードα」を中心に販売しております。

(1) 2022年度の概況

当会計年度の国内経済は、2022年に引き続き新型コロナウイルスの影響を受け、2023年3月末現在、その影響は徐々に落ち着いてきております。

一方で、物価上昇の圧力も高まっており、原材料や労働力の価格上昇、そして輸送や物流のコスト増加などにより、商品やサービスの値上げが相次いでおります。

当少額短期保険業界をみますと、中間期末において保有契約件数が1,047万件、と収入保険料も前年同期比で、110%と順調に成長を遂げております。

当社は賃貸住宅入居者向け総合保険の「リバップガード」・「新リバップガードα」、および賃貸アパートのオーナー様向け賃貸住宅経営あんしん保険の「オーナーズガード」の販売が順調に推移いたしました。

(2) 2022年度業績

以上により、保険料3,298,012千円に回収再保険金等の再保険収入2,006,422千円を加えた保険料等収入は5,304,434千円となり、その他経常収益を加えた当事業年度の経常収益は5,304,705千円となりました。

また、保険金等支払金2,875,384千円、責任準備金等繰入額271,584千円、事業費1,510,651千円を合計した経常費用は4,657,653千円となりました。

その結果、経常利益は647,052千円、当期純利益は455,999千円となりました。

(3) 対処すべき課題

大東建託グループの少額短期保険業者として、当社グループの賃貸住宅オーナー様と入居者様が、入居時契約から退去に至るまでの間、ご満足いただける快適なサービスがシームレスに受けられるようにグループ内連携を強化してまいります。保険事故発生時には、特に簡単なお手続きで迅速に保険金が支払われるよう態勢整備を進めます。

引き続き、お客さまの声に真摯に耳を傾けつつ、コンプライアンスの徹底、業務品質の向上に努めてまいります。



2. 直近の3事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位:千円,%,人)

項 目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
正 味 収 入 保 険 料	703,667	775,497	884,383
経 常 収 益	4,370,537	4,664,531	5,304,705
保 険 引 受 利 益	397,568	592,406	646,814
経 常 利 益	397,584	592,426	647,052
当 期 純 利 益	287,654	410,392	455,999
正 味 損 害 率	14.4	7.7	7.4
正 味 事 業 費 率	6.7	4.0	-11.2
資 本 金 (発 行 済 株 式 総 数)	250,000 (50,000株)	250,000 (50,000株)	250,000 (50,000株)
純 資 産 額	1,219,963	1,630,356	2,086,355
保 険 業 法 上 の 純 資 産 額	1,286,265	1,714,578	2,191,131
総 資 産 額	3,037,814	3,648,090	4,534,341
責 任 準 備 金 残 高	809,282	907,095	1,153,990
有 価 証 券 残 高	—	—	—
保険金等の支払い能力の充実を示す比率 (ソルベンシー・マージン比率)	1,585.1	1,791.3	2,338.5
配 当 性 向	—	—	—
従 業 員 数	12	14	16

3. 直近の2事業年度における業務の状況

(1) 主要な業務の状況を示す指標等

① 正味収入保険料 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	775,497	884,383
そ の 他	—	—
合 計	775,497	884,383

(注) 正味収入保険料とは、元受正味保険料から出再契約の支払再保険料を控除した金額です。

② 元受正味保険料 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	2,584,676	2,948,112
そ の 他	—	—
合 計	2,584,676	2,948,112

(注) 元受正味保険料とは、元受保険料から元受解約返戻金およびその他返戻金を控除した金額です。

③ 支払再保険料 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	1,809,178	2,063,728
そ の 他	—	—
合 計	1,809,178	2,063,728

(注) 支払再保険料とは、再保険料から再保険返戻金およびその他再保険収入を控除した金額です。

④ 保険引受利益 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	592,406	646,814
そ の 他	—	—
合 計	592,406	646,814

(注) 保険引受利益とは、経常利益から保険引受以外に係る収支を控除した金額です。

⑤ 正味支払保険金 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	59,350	65,057
そ の 他	—	—
合 計	59,350	65,057

(注) 正味支払保険金とは、保険金等から出再契約の回収再保険金を控除した金額です。

⑥ 元受正味保険金 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	197,834	216,858
そ の 他	—	—
合 計	197,834	216,858

(注) 元受正味保険金とは、元受契約の支払保険金から元受保険金戻入を控除した金額です。

⑦ 回収再保険金 (単位:千円)

項目	令和3年度	令和4年度
火 災	138,483	151,800
そ の 他	—	—
合 計	138,483	151,800

(注) 回収再保険金とは、再保険金から再保険割戻を控除した金額です。

(2) 保険契約に関する指標等

① 契約者配当金

当該事項はありません。

② 正味損害率及び正味事業費率並びに正味合算率

項 目	令和3年度			令和4年度		
	正味損害率	正味事業費率	正味合算率	正味損害率	正味事業費率	正味合算率
火 災	7.7%	4.0%	11.7%	7.4%	-11.2%	-3.8%
そ の 他	—	—	—	—	—	—
合 計	7.7%	4.0%	11.7%	7.4%	-11.2%	-3.8%

(注1) 正味損害率＝正味支払保険金÷正味収入保険料

(注2) 正味事業費率＝正味事業費(事業費－再保険手数料)÷正味収入保険料

(注3) 正味合算率＝正味損害率＋正味事業費率

③ 出再控除前の発生損害率

項 目	令和3年度			令和4年度		
	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火 災	6.9%	55.2%	62.1%	10.2%	51.5%	61.7%
そ の 他	—	—	—	—	—	—
合 計	6.9%	55.2%	62.1%	10.2%	51.5%	61.7%

(注1) 発生損害率＝当期発生保険金等÷当期既経過保険料

(注2) 事業費率＝事業費÷当期既経過保険料

(注3) 合算率＝発生損害率＋事業費率

(注4) 当期発生保険金等＝元受正味保険金＋出再控除前の保険金に係る支払備金積増額

(注5) 当期既経過保険料＝元受正味保険料－出再控除前の未経過保険料積増額－出再控除前の解約返戻金に係る未経過保険料積増額

④ 出再を行った再保険会社の数と出再保険料の上位5社の割合

	令和3年度	令和4年度
出再先保険会社の数	2社	2社
出再保険会社のうち上位5社の割合	100%	100%

⑤ 支払再保険料の格付けごとの割合

格付区分	令和3年度	令和4年度
A+	100%	100%
A-	—	—
BBB	—	—
その他	—	—
合計	100%	100%

(注) 格付けはスタンダード・アンド・プアーズ社(S&P社)の格付けを使用しております。

⑥ 未収再保険金の額

(単位:千円)

項 目	令和3年度	令和4年度
火 災	527,325	610,892
そ の 他	—	—
合 計	527,325	610,892

(3) 経理に関する指標等

① 支払備金

(単位:千円)

		令和3年度		令和4年度	
		金額	構成比	金額	構成比
火災		39,914	100.0%	64,604	100.0%
その他		—	—	—	—
合計		39,914	100.0%	64,604	100.0%

② 責任準備金

(単位:千円)

		令和3年度		令和4年度	
		金額	構成比	金額	構成比
火災		907,095	100.0%	1,153,990	100.0%
その他		—	—	—	—
合計		907,095	100.0%	1,153,990	100.0%

③ 利益準備金及び任意積立金の区分ごとの残高

当該事項はありません。

④ 損害率の上昇に対する経常利益または経常損失の変動

(単位:千円)

損害率上昇のシナリオ	発生率が1%上昇すると仮定します	
計算方法	正味既経過保険料×1%	
経常損失の増加	令和3年度	令和4年度
	7,842	8,794

(4) 資産運用に関する指標等

① 資金運用の状況

(単位:千円)

	令和3年度		令和4年度	
	金額	構成比	金額	構成比
現金	2,286,287	62.7%	2,960,854	65.3%
金銭信託	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—
運用資産計	2,286,287	62.7%	2,960,854	65.3%
総資産	3,648,090	100.0%	4,534,341	100.0%

② 受取配当金収入の額及び運用利回り

(単位:千円)

	令和3年度		令和4年度	
	金額	利回り	金額	利回り
現金	19	0.00%	24	0.00%
金銭信託	—	—	—	—
有価証券	—	—	—	—
小計	19	0.00%	24	0.00%
その他	—	—	—	—
合計	19	0.00%	24	0.00%

③ 保有有価証券の種類別の残高及び合計に対する構成比

当該事項はありません。

④ 保有有価証券利回り

当該事項はありません。

⑤ 有価証券の種類別の残存期間別残高

当該事項はありません。

(5) 責任準備金の残高の内訳

(単位:千円)

		令和3年度			令和4年度		
		普通責任準備金	異常危険準備金	構成比	普通責任準備金	異常危険準備金	構成比
火災		822,873	84,222	100.0%	1,049,214	104,775	100.0%
その他		—	—	—	—	—	—
合計		822,873	84,222	100.0%	1,049,214	104,775	100.0%

(注) 構成比は普通責任準備金と異常危険準備金の合算値の比率を表示しています。



Ⅳ.運営に関する事項

1.顧客本位の業務運営に関する方針と取組状況

当社は、2017年6月に「お客さまファースト宣言・方針」(以下「本方針」)を策定ののち、お客さま本位のより良い業務運営を実現するため、2021年6月に本方針の改定を行うなど、毎年見直し・改善を図りながらお客さまファーストに取り組んでいます。

当社は、本方針に基づく取組状況を毎年公表しており、今回は6回目を迎えることとなりますが、2022年度における主な取組状況は以下のとおりです。

2018年度分からは本方針の定着度合いを評価する指標(KPI)についても公表していますが、同指標はお客さまからの当社に対するご評価であると真摯に捉え、翌年度以降の取組内容等に活かしています。

第1部 お客さまファースト宣言・取組方針

お客さまファースト宣言

私たちは、お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行することを宣言します。

お客さまファーストの取組方針

方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。

- (1)お客さまのご意向(ニーズ)と時代の変化に対応したお客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2)お客さま本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組めます。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組めます。

- (1)商品・サービスの重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2)寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。

- (1)保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2)保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。

- (1)すべての人(お客さま、取引先、社員、地域社会)へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組めます。【共に歩む心】
- (2)つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change&Challenge】
- (3)本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組めます。

**方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。**

- (1) お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (2) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

【補足】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係
 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下「金融庁原則」と言います。)を採択し、当社「お客さまファーストの取組方針」(以下「本方針」と言います。)を当社ホームページで公表しております。金融庁原則と本方針の関係は次のとおりです。詳細については対応関係表として、第2部「お客さまファーストの取組方針に基づく2022年度取組状況」の末尾に掲載しています。

金融庁原則(※1、※2、※3)	対応する本方針
原則2 顧客の最善の利益の追求	方針1、2、4
原則3 利益相反の適切な管理	方針5
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針1、2、3
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針1
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針4

※1 金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。

※2 原則4(手数料等の明確化)、原則5(注2)(注4)および原則6(注1~4)は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。従って、本方針の取組状況においても報告の対象としておりません。

※3 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ(<https://www.fsa.go.jp>)にてご確認ください。

お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標(KPI)

当社では、お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標として8項目を定めています。これらの指標は「お客さま満足度の指標(①~⑥)※」と「当社取組に関する指標(⑦、⑧)」から構成しています。各指標の状況と推移等の詳細の掲載ページは次のとおりです。

※当社では、2018年11月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

指標の種類	KPI指標	2022年度状況	掲載ページ
お客さま満足度の指標※1	①保険の補償内容についての満足度	88%	P.15
	②ご契約時の代理店対応についての満足度	89%	P.18
	③保険金ご請求対応窓口のマナーへの満足度	99%	P.21
	④保険金ご請求対応窓口の説明への満足度	94%	P.22
	⑤保険金ご請求書類についての満足度	95%	P.23
	⑥保険金支払所要期間についての満足度	90%	P.24
当社取組に関する指標※2	⑦お客さま数(保有契約数)	29.8万人	P.25
	⑧スマートフォン申込みのご利用率	96%	P.16



※1「お客さま満足度の指標」の2022年度状況欄は2022年度に実施したアンケートの4段階の回答選択肢のうちの上位2段階、または2段階の回答選択肢のうちの上位段階の回答割合を表示しています。

※2「当社取組に関する指標」の2022年度状況欄は2023年3月の数値を表示しています。

第2部 お客さまファーストの取組方針に基づく2022年度取組状況

方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。

- (1) お客さまのご意向(ニーズ)と時代の変化に対応したお客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2) お客さま本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組めます。

【実施している主な取組】

1. 商品ラインアップの整備

- (1) お客さまのニーズに対応した商品の提供
賃貸住宅入居者様向け保険の補償の拡充
(新リバップガードα) 《2021年7月発売》
賃貸住宅入居者様向けの保険である「新リバップガード」を改定し、補償を拡充させた「新リバップガードα」をご提供しています。



・【業界初】被災時特別費用保険金

昨今の自然災害の多発化を踏まえ、家財の損失が少額であっても退去した場合は避難・退去の実費を被災時特別費用保険金(20万円限度)としてお支払いします。

《被災時特別費用保険金のお支払い例》

家財の損害が30万円、避難・転居の為に支出した費用が25万円の場合

＜損害・費用の額＞ 合計55万円

家財の損害 30万円	避難・転居の費用 25万円
------------	---------------

＜従来の商品の補償＞ 合計39万円

家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金* 9万円	不足額 16万円
--------------	----------------	----------

＜新リバップガードαの補償＞ 合計55万円

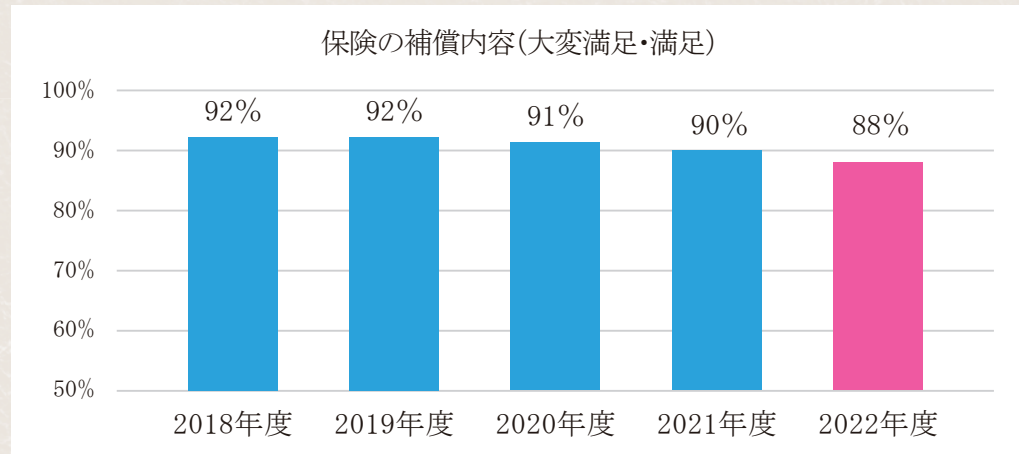
家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金* 9万円	被災時特別費用保険金 16万円
--------------	----------------	-----------------

*事故時諸費用保険金9万円=家財損害保険金30万円×30%

・【業界初】電車等運行不能賠償補償

賃貸住宅に居住する高齢者が増加していること等を踏まえ、誤って線路に立ち入る等により電車等を運行不能にさせてしまったことによる損害賠償を補償します。

【「保険の補償内容」についてのお客さま満足度〔KPI指標①〕】



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

(2)時代の変化(「新しい生活様式」)に対応した商品・サービスの提供

①ペーパーレス・キャッシュレスの保険申込み

- ・新リバップガードを発売した2017年6月よりお客さまのスマートフォンにて申込みできる方式を導入し、また、保険料もクレジットカード払、口座振替、コンビニエンスストア払、銀行振込のいずれかでお払込みでき、ご契約時に現金のご用意は不要としています。
- ・オーナーズガードの更新手続きについても、2021年8月からスマートフォンによる申込み方式を導入しました。

②【業界初】タッチレス・非対面での保険申込み

- ・従来のスマートフォン申込みは、代理店がお客さまに直面し、お客さまはQRコードをスマートフォンで読み取り、ログインする方式でしたが、2018年10月以降代理店がお客さまに電話をし、勧誘したうえでSMSを送信し、お客さまはスマートフォンに送信されたURLよりログインできる方式を導入しています。
- ・これによりお客さまは代理店の店舗に出向くことなく、お手元のスマートフォンで保険申込みの手続きを完了させることが可能となっています。



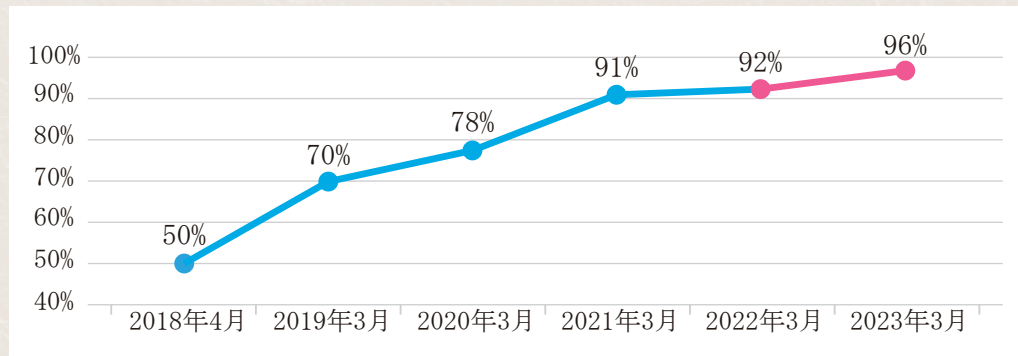


HOUSE GUARD SSI

【スマートフォン申込みのご利用率〔KPI指標⑧〕】

スマートフォン申込みご利用率(2023年3月ご契約分)	96%
-----------------------------	-----

【スマートフォン申込みのご利用率推移】



③カスタマーセンターにビジュアルIVR(※)を導入 《2021年3月》

※Interactive Voice Response(自動音声応答)の略で、ビジュアルIVRは自動音声ガイダンスがWebページもしくはアプリ上にわかりやすく画面表示して進められるもの

- ・お客さまからカスタマーセンター宛の電話が混雑して繋がらない場合に、お客さまの携帯・スマートフォンにSMSでURLを送信しビジュアルIVRに誘導します。お客さまはIVR画面を見ながら、カスタマーセンターからの折り返し電話予約や事故の連絡、さらにはFAQサイト閲覧によりお客さま自身で照会事項等の解決をすることができるようにしました。

【ビジュアルIVR運用イメージ】



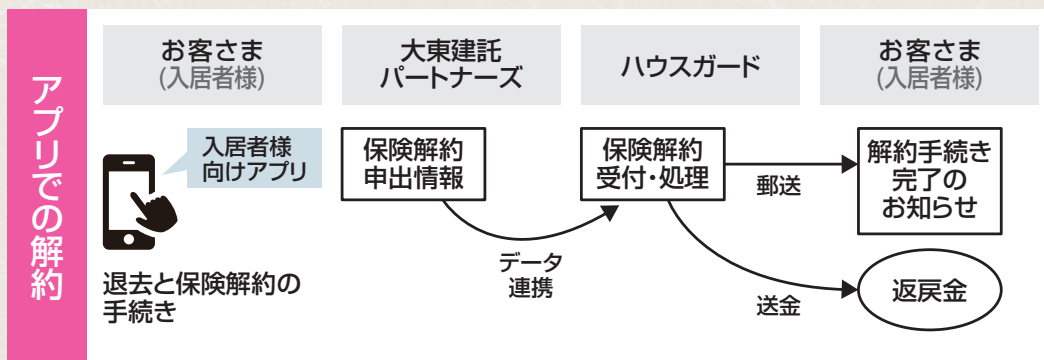
- ・多数のお客さまが不安になり当社宛に電話が殺到するような大きな災害時など、BCP対応としても、電話が繋がらないことでお客さまがさらに不安になってしまうことがないように、今後IVR上のコンテンツや運用をさらに工夫していきます。

④【業界初】賃貸住宅入居者様向けアプリで退去と保険解約の手続きを同時に完結

大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の入居者様は、同社が提供する入居者様向けアプリにて退去の手続きが可能となっていますが、そのアプリの画面に、当社の賃貸住宅入居者様向け保険に加入している場合は、保険解約手続きも行える機能を追加しています。同社より保険解約申出の情報を受領し、解約処理を行うとともに、退去日経過後にお客さまに解約手続き完了のお知らせの書面を郵送し、解約返戻金を指定の口座に送金します。



HOUSE GUARD SSI



⑤更新保険料の払込方法に新たにウォレット支払をラインアップ

賃貸住宅入居者あんしん総合保険(新リバップガード^a)と賃貸住宅入居者向け総合保険(リバップガード)の更新保険料のお支払いにあたって、従来のコンビニ払いを、わざわざコンビニ店舗まで出向かなくとも済むよう、ウォレット支払を可能としました。《2023年1月》

- ・利用可能なウォレットサービス LINE Pay / PayPay / auPAY / PayB
- ・『更新のご案内』ハガキに記載のバーコードをスマホで読み込み、ウォレット支払決済



2.代理店が行う保険募集業務の品質向上

(1)代理店への委託の考え方

- ①当社は、商品・サービスの提案や情報提供等の業務を、主に代理店を通じて行っています。このため、代理店への委託にあたっては、適切な保険募集業務を行うための体制の整備状況等、当社が求める基準に照らしてその適否を判断しています。
- ②当社は、新設代理店に対して、保険募集コンプライアンスや適切な保険募集に関する研修を実施し、また各募集人が所定の研修項目を履修したことを当社が確認した上で、保険募集を開始する制度としています。
- ③この初期教育の制度は、厚生労働省から公表された“新しい生活様式”を踏まえ、非対面でも実施できるスキームにしています。

(2) 代理店への教育・指導・サポート

- ① 代理店がお客さまのニーズにお応えできるよう、保険に関する法令や補償の内容等について、毎年度各代理店に研修のツールや資料を提供し、体制整備のサポートを行っています。2021年度からは日本少額短期保険協会が開発・運営する「少額短期保険協会eラーニングシステム」(※)を導入し、代理店における学習環境・機会の向上を図っています。

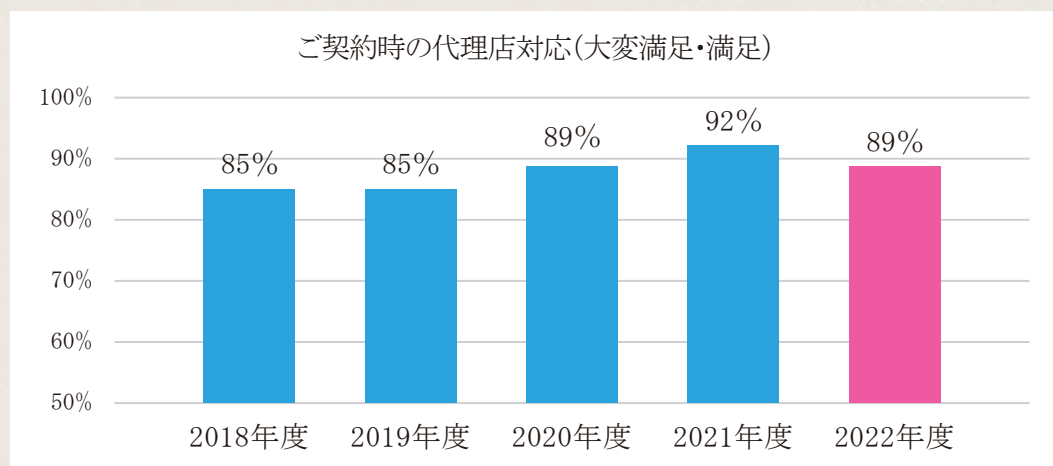
※代理店募集人が業界共通のコンプライアンス学習と少額短期保険業者が提供する商品学習を併せて実施する構成としておりコンプライアンスの徹底と正確な商品知識を修得することで、お客さまから一層信頼いただける保険募集の実現を目的として開発されたシステム。

- ② 併せて、代理店向けの情報誌「ハウスガード通信」で保険事務ルールの改定内容、保険募集コンプライアンス等の情報を代理店に発信しています。
- ③ 代理店における保険業務運営状況を把握・管理するため、保険募集を行う代理店の業務運営状況のモニタリングを各種手法にて継続的に実施しているほか、2023年度からはコロナ禍収束の見通しを踏まえ、代理店監査部にて主要代理店の全国各エリアの営業所店舗を臨店し、目的監査を強化・運営します。

(3) 代理店手数料への反映

- ① 当社が代理店に支払う手数料は、代理店ごとの取組状況を客観的に評価し、反映させる仕組みとしております。
- ② 2020年度より代理店の品質向上取組がより適切に反映される運営に変更しています。

【「ご契約時の代理店対応」についてのお客さま満足度〔KPI指標②〕】



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。

- (1) 商品・サービスの重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2) 寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。
また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

【実施している主な取組】

1. お客さまへのわかりやすい説明

(1) 重要事項のご説明

- ① ご契約いただく保険に関する重要事項については「重要事項のご説明」を作成し、ご契約のしおりおよびスマートフォンの画面上に掲載し、お客さまに重要事項をご確認いただく運営としています。

賃貸住宅入居者あんしん総合保険
新リバップガードα

重要事項のご説明

必ずお読みください

この「重要事項のご説明」は賃貸住宅入居者あんしん総合保険「新リバップガードα」に関する重要事項（**契約概要** **注意喚起情報**等）についてご説明しています。ご契約前に必ずお読みいただき、ご契約内容がお客さまのご意向に沿った内容になっていることをご確認いただいた上で、お申込みくださいますようお願いいたします。なお、「重要事項のご説明」は当社ホームページ（<https://www.hg-ssi.com/>）にも掲載しています。

- ② 重要事項の各項目には次のとおりマークを付記し、重要事項の種類をわかりやすくしています。

マークの
ご説明

契約概要 保険商品の内容をご理解いただくための事項です。

注意喚起情報 ご契約に際して保険契約者にとって不利益になる事項等、特にご注意ください事項です。

(2) 保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例の説明

賃貸住宅入居者様向け保険について、ご契約のしおり、スマートフォンの画面上に、保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例を具体的に掲載しています。お客さまから特にご照会の多い事項については赤字記載をしています。また、掲載事例は具体的事案をもとに随時更新をしています。

【新リバップガードα・契約のしおり 掲載例：抜粋】



お支払いする事例

- 隣の部屋の火災が延焼し、部屋の家具・洋服等の家財が焼失した場合の家財の損害
- 上の階からの水もれで、部屋のテレビが故障した場合のテレビの損害
- 集中豪雨で土砂崩れが発生し、床上まで泥水が入り、家具が汚損した場合の家具の損害
- 落雷でテレビとパソコンが故障した場合のテレビとパソコンの損害
- 何者かが侵入し、盗難被害はなかったが、家財に生じた損害
- 室内で子供がテレビにぶつかり生じた液晶画面の損害（1回の事故につき20万円限度で、免責金額1万円を差し引きます。）

等

お支払いできない事例※

- × 外出先でカメラを紛失した場合のカメラの損害
- × 落雷でパソコンが故障し、パソコン内の写真等データが消えた場合の、写真等データの損害
- × 窓を開放していたため、雨が吹込み、テレビが故障した場合のテレビの損害
- × 近くのコンビニに停めていた自転車が盗まれた場合の自転車の損害
- × スマートフォンを落として破損した場合の、スマートフォンの損害
- × 旅先のホテルでカメラを落とした場合のカメラの損害

等



HOUSE GUARD SSI

(3) 保険プラン選択の目安を平易化 《2021年7月》

賃貸住宅入居者様向け保険の「新リバップガードa」加入に際し、保険プランごとに異なる家財保険金額の選択にあたり、世帯構成に加えて、目安の参考として賃貸物件の専有面積（例「35㎡未満」等）を追加記載しました。

世帯構成による家財の再調達価額（家財補償の保険金額）の目安

＊（ ）内は広さ（専有面積）の目安です。



(4) 約款の明確化、平易化 《2021年7月》

賃貸住宅入居者様向け保険の「新リバップガード」を改定し、「新リバップガードa」では普通保険約款の20か所以上にわたり、表現の明確化、平易化を行いました。

(5) サンクスメールとマイページのご案内 《2021年7月、2022年5月》

- ①「新リバップガードa」より、スマートフォンでお申込みいただいたお客さまにはSMSによるサンクスメールを送信しています。本メールではお客さまのマイページもご案内し、マイページにより、お客さまはいつでもお手元のスマートフォン等にてご契約の内容をご確認いただけます。
- ②マイページにおいては、WEB証券のほかWEB保険料領収証の機能も備えており、今後もお客さまニーズに応える機能の追加を検討してまいります。2022年5月からは更新手続き完了時においてもサンクスメールを発信し、継続的にお客さまにマイページのサービス案内を開始いたしました。《2022年5月》

(6) 【業界初】スマホ商品説明・カスタマーセンターでの6か国語対応 《2021年7月》

- ①「新リバップガードa」のお申込みに際し、お客さまはスマートフォン画面上で6か国語（※1）のいずれかを選択、同言語で商品内容を確認しお申込みいただけるようにしました。
- ②電話対応でも3者間通話（同時通訳）システムを導入し、通話の内容に応じて「いい部屋サポートセンター」（※2）もしくは外部委託通訳センター（※3）を介した同時通訳のもと、お客さまの母国語でスムーズにコミュニケーションをとることができる態勢を整備しました。



※1 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語

※2 大東建託グループの入居者専用電話窓口。6か国語対応が可能。

※3 6か国語を含む約21言語の対応が可能。

2. お客さまの声への対応

(1) お客さまの声の分析

当社では、2021年5月からスタートしたWEBアンケートや従来からのアンケートはがき（※）、カスタマーセンターに寄せられるお客さまのご要望やご意見を確認し、今後の業務改善に役立てています。

※当社では、2018年11月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

(2) お客さまの声に基づく業務改善取組

お客さまアンケートやカスタマーセンターに寄せられるお客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスや業務の改善に反映する取組を行っています。

【改善事例】

お客さまの声	改善内容
保険金対応時にはよく理解できたが、できれば保険加入時にもっと詳細な商品説明があると良かった。	代理店がシステムにて書面申込書を出力する際に、募集人が募集手順を確認できる「保険募集手順書」が同時出力するようにシステム改修を行いました。〔2023.1〕
カスタマーセンターで保険解約を申し出たら、解約の旨を代理店に連絡済かどうかを聞かれて解約に手間取った。	カスタマーセンターの業務フローとトークスクリプトを改定し、まずは解約を受け付けて、その後に賃貸住宅入居の際に保険加入を必須としていることが多いためのご案内である旨を丁寧にご説明するよう改めました。〔2022.10〕
事故報告の際に、保険金支払対象外であれば、その時点でその旨を伝えてほしい。	事故受付センターでは受付のみで、有無責任判断は査定部門で行う旨の丁寧な説明を、トークスクリプトに追加しました。〔2021.12〕

方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。

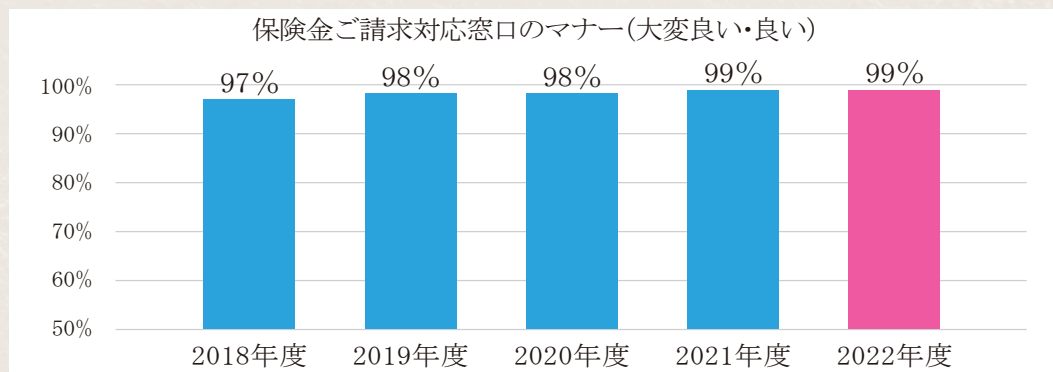
- (1) 保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2) 保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

【実施している主な取組】

1. お客さまにご安心いただける丁寧かつわかりやすい説明

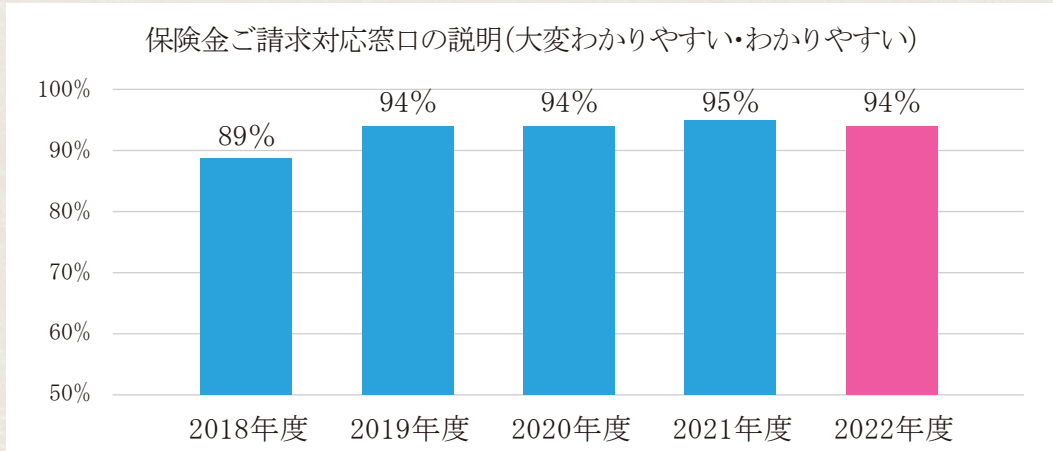
- (1) 事故に遭われたお客さまに十分ご理解とご納得いただけるよう、お支払いする保険金の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- (2) 損害調査や事実確認等の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由をわかりやすく説明しています。
- (3) 事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を適切に管理し、迅速な保険金のお支払いに努めています。また、事故の調査等でお支払いまでに時間を要する場合は、その旨をお客さまにお伝えしています。

【「保険金ご請求対応窓口のマナー」へのお客さま満足度〔KPI指標③〕】



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

【「保険金ご請求対応窓口の説明」へのお客さま満足度〔KPI指標④〕】

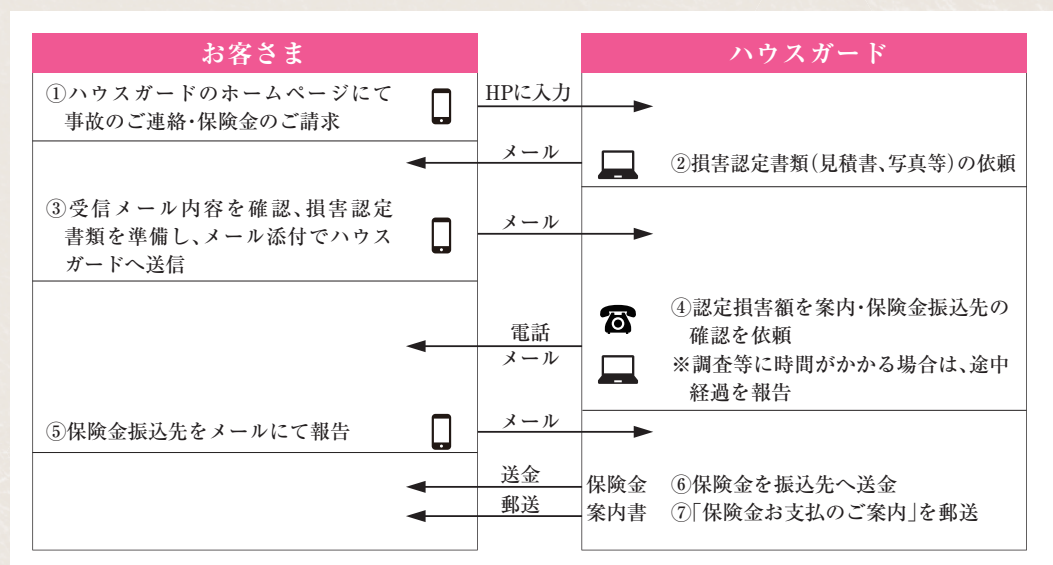


※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

2. 保険金の適切かつ迅速なお支払い

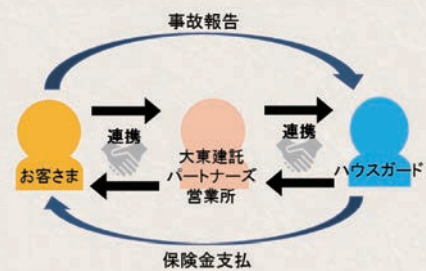
(1) 事故連絡・保険金請求・受取手続きのモバイル完結

- ① 賃貸住宅入居者向けの保険について、お客さまからの事故のご連絡、ご請求のお申し出をスマートフォンからできる仕組みを導入しています。
- ② また、お客さまから当社に事故のご連絡が入った際に、事故内容およびお客さまの保険金請求意思を確認し、事故発生や損害額を証するものについてもお客さまや修理業者からスマートフォンで画像を送付いただくペーパーレス方式を実施しています。賃貸住宅入居者のペーパーレス方式採用率は、2022年度に94%となっています。
- ③ これにより事故のご連絡から保険金のご請求、経過のご確認、保険金のお受取りまでのすべての手続きがお客さまのスマートフォンで完結し、お客さまの利便性向上、迅速な対応を実現しています。



(2) 漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いするための対応

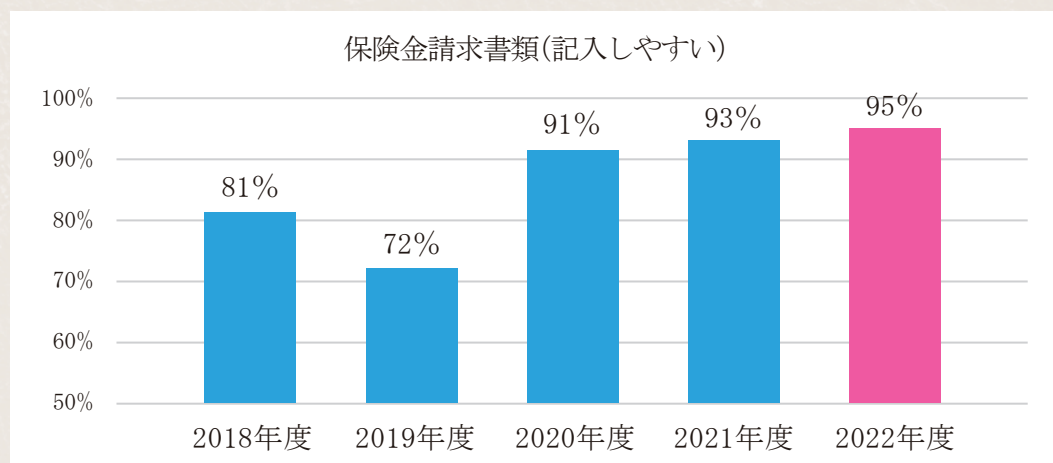
- ① 大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅で保険事故が発生した場合、同社の営業所と連携し、漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いする運営を行っています。



- ② 保険金のお支払いに要する期間のうち最も時間がかかるのが、保険金算定に必要な情報をお客さまが準備する期間であるため、2021年11月からお客さまフォローの運営を見直しています。最初の事故連絡から連絡が途絶えている場合の、お客さまに対するフォローのスケジュール、連絡手段、フォロー内容等をルール化し、お客さまのスムーズな手続き完了のお手伝いをしています。

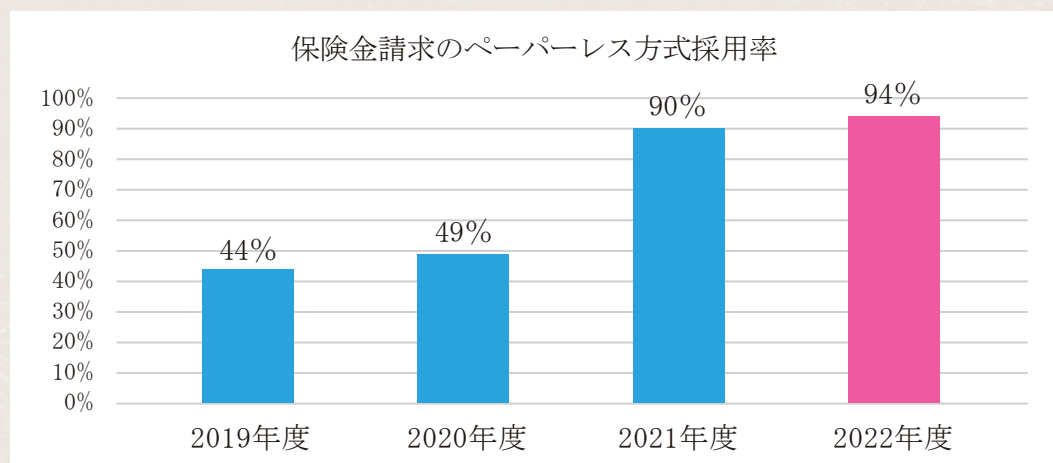
引き続き、保険金支払所要期間のさらなる短縮化に努めてまいります。

【「保険金請求書類」についてのお客さま満足度〔KPI指標⑤〕】

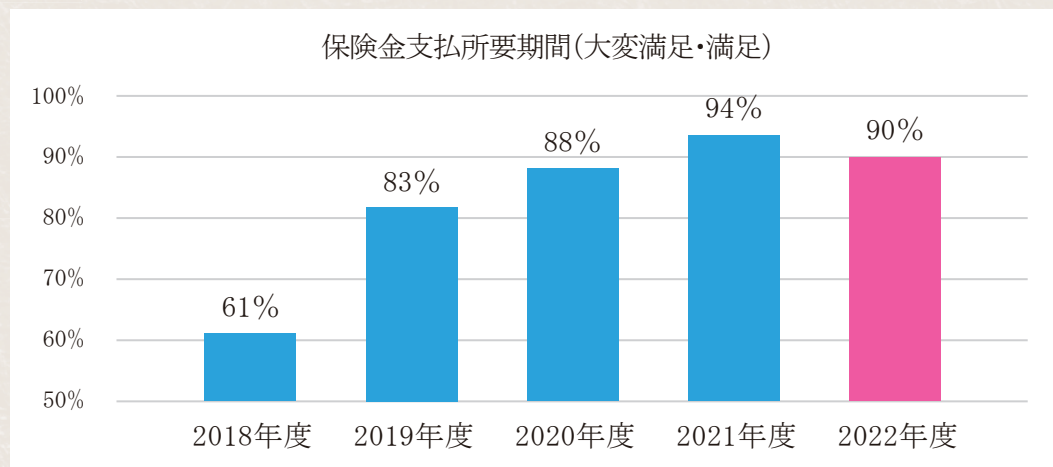


※アンケートの2段階の回答選択肢のうち、上位の回答割合を表示しています。

【賃貸住宅入居者 保険金請求のペーパーレス方式採用率】



【「保険金支払所要期間」についてのお客さま満足度〔KPI指標⑥〕】



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。

- (1)すべての人(お客さま、取引先、社員、地域社会)へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組めます。【共に歩む心】
- (2)つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change&Challenge】
- (3)本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組めます。

【実施している主な取組】

1.お客さまとの関係構築

(1)「お客さま」が企業活動の基点

- ①「お客さま」が企業活動の基点であるとの認識のもと、当社の企業活動の理念である「経営理念」の冒頭に「お客さまに確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業を目指します。」を掲げ、全社員へ浸透させています。
- ②また、お客さまファースト宣言に、「お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行」を宣言し、お客さまファーストの業務運営の定着に取り組んでいます。

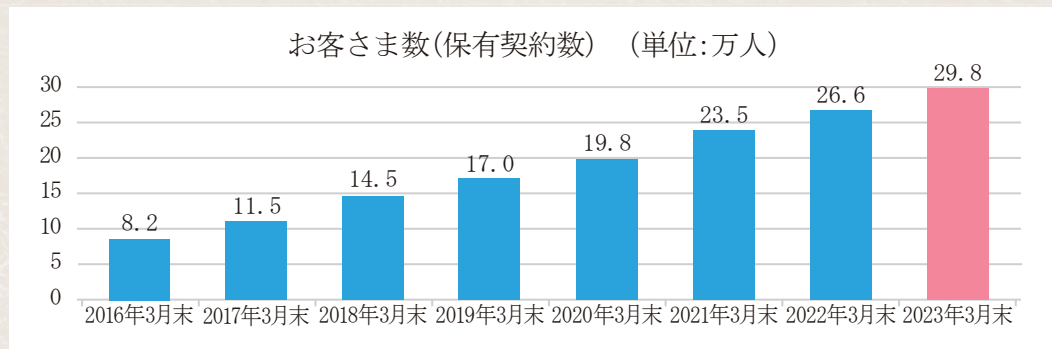


HOUSE GUARD SSI

【お客さま数(保有契約数)〔KPI指標⑦〕】

当社は「少額短期保険事業を通じ、お客さまに確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業」を目指し、2014年12月に営業を開始しました。2023年3月末のお客さま数(保有契約数)は次のとおりとなりました。

お客さま数(保有契約数)2023年3月末	29.8万人
----------------------	--------



(2) 北海道厚真町と「森林再生に向けた連携に関する協定」を締結 《2022年3月》

①当社は、2014年10月の設立以来、賃貸住宅のオーナー様が所有する建物や入居者様の家財を補償する少額短期保険商品を提供しています。集中豪雨や台風など、自然災害の頻発に繋がる気候変動の進行は、オーナー様・入居者様の資産や当社事業にとって大きなリスクであるとの考えから、2021年より、内閣府が推進する「地方創生SDGs官民連携プラットフォーム(※)」へ参画し、官民連携による気候変動対応の検討を進めてきました。



一方、厚真町の森林は、2018年9月に発生した北海道胆振東部地震によって甚大な被害を受け、現在に至るまで森林資源の回復と林業復興のための取り組みを継続しています。当社が厚真町の森林復興を支援することは、被災した森林・林業の再生に貢献するだけでなく、将来的な気候変動リスクの低減、さらには、お客さまと当社事業のリスクの低減に繋がるとの考えから、本協定を締結し環境保護活動へ向けた連携を開始しました。

※官民連携によるSDGs貢献活動の促進により、地方創生を活性化することを目的に設置された、内閣府が運営するプラットフォーム

②また本協定締結に合わせて、2021年度から毎年、当社から厚真町に対し、企業版ふるさと納税制度を活用し、100万円の寄付を続けています。

当社は、厚真町の進める森林再生プロジェクトの支援を通じて、官民



森林再生活動の中で生じる廃材を活用し製作したコースター



2022年度は、障がい者へのサインボードを製作中

相互の連携と協力のもと、森林資源の保全・利活用に繋がる研究活動、事業開発、さらなる支援・協力体制構築に向けた取り組みを進めていきます。



2.社員の育成・研鑽

- (1)コンプライアンスを会社経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、方針・規程等を策定し、研修等を通じ全社員に徹底しています。
- (2)コンプライアンスへの取組みを計画的かつ着実に実行するため、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定し、実行しています。コンプライアンス・プログラムは、お客さまファーストの大前提となるコンプライアンスに関する年度推進計画を示したものであり、全役職員が取り組むものです。
- (3)社内の部門ごとに「お客さまファースト」を基軸とした具体的目標を設定し、上司と部下が対話を行っています。これにより、社員が「お客さまファースト」の価値観で行動する動機づけを図っています。

3.役職員全員による「お客さまファースト」の取組

お客さまファーストの業務運営は、当社および大東建託グループの最重要課題であり、役職員全員が各自でその取組の目標を設定し、実行しています。

方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組めます。

- (1)お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (2)「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

【実施している主な取組】

1.お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

当社の保険募集においては、お客さまのご意向を把握し、加入プランを提案するとともに、お客さまご自身で加入プランがご意向に沿ったものであるかを確認し、その上で保険に申し込みいただく運営としています。

2.利益相反の適切な管理

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を管理するため、2021年6月に「利益相反管理方針」および「利益相反管理要領」を定め、次のとおり適切な業務運営に取り組んでいます。

- (1)「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、管理方法を定めています。
- (2)類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営としています。
- (3)新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、必要に応じて類型を見直す等、適切な管理態勢の維持に取り組んでいます。



HOUSE GUARD SSI

掲載・更新年月日：2023年6月30日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		少額短期保険ハウスガード株式会社		
■取組方針掲載ページのURL:		https://www.hg-ssi.com/information/images/20230630.pdf		
■取組状況掲載ページのURL:		https://www.hg-ssi.com/information/images/20230630.pdf		
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(1)(2) 方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(2) 方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(1)(2)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針2に関する「実施している主な取組」(2) 方針4に関する「実施している主な取組」(1)(2)
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(1)(2) 方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。(1)(2) 方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針3に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針4に関する「実施している主な取組」(1)
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。(1)(2)	方針5に関する「実施している主な取組」(1)(2)
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ●販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ●販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ●同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。(1)(2)	方針5に関する「実施している主な取組」(1)(2)
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものも含め、顧客が理解できるように情報提供すべきである。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるように分かりやすく提供すべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(2) 方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1) 方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(2) 方針2に関する「実施している主な取組」(1) 方針3に関する「実施している主な取組」(1)
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ●顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ●顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ●顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ●顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)
原則5	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)
	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)



HOUSE GUARD SSI

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)
	(注1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ●顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ●具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ●金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	非該当	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	〈補足〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(2)	方針1に関する「実施している主な取組」(2)
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(2)(3)	方針4に関する「実施している主な取組」(2)(3)
	(注) 金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(2)(3)	方針4に関する「実施している主な取組」(2)(3)

【照会先】	
部署	業務企画管理部
連絡先	電話番号 03-6718-9240

以上

2. リスク管理態勢

当社では次のとおりリスク管理方針を定めています。

リスク管理方針

当社は、業務上のリスクについて、状況を正しくとらえ、各部署で担当業務に関連するリスクを管理する一方、リスクにかかわるモニタリング・重要事項の協議・調整等を行う、コンプライアンス・リスク管理委員会を設置し、組織横断的にリスクの総合的管理を実施します。また、当社はこれらのリスクが顕在化しお客さまや代理店に重大な影響を及ぼし、当社業務に著しい支障が生じるような事態が発生した場合には、全社を挙げて迅速かつ適切な措置を講じ、重要な事項については取締役会に報告するとともに、一刻も早く正常な業務へ復旧することができるように危機管理体制を構築します。

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により保険会社が損失を被るリスクをいいます。

当社では、将来にわたって安定的で健全な保険引受・保険金支払を行うために、適切な再保険者との再保険取引によりリスクの分散を図ります。

また、責任準備金・支払備金の積立を適正に行うことで経営の安定化を図ります。

これらをコンプライアンス・リスク管理委員会で検証し取締役会に適宜報告します。

2. 事務リスク

事務リスクとは、役職員および少額短期保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは、事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスクをいいます。

当社では、あらゆる業務において事務処理上のミスや事故・不正等が発生する可能性があることを認識し、これらの発生を防ぐ態勢を整えます。

また、事務を外部委託する場合においても、社内と同様、適切に事務を遂行できる態勢を整えます。

3. システムリスク

システムリスクとは、システムのダウンまたは誤作動等の不備、不正使用により損失を被るリスクをいいます。

当社は、機密性（アクセスを許されていない者から守ること）、完全性（正しい状態で保持すること）、可用性（いつでも利用できよう保持すること）を確保する態勢を整えます。

また当社の業務を外部委託する場合においても、社内と同様、適切に業務を遂行できる態勢を整えます。

4. 流動性リスク

流動性リスクとは、多額の保険金の支払い等で資金繰りが悪化し、または資金の確保に通常よりも著しく高いコストでの調達を余儀なくされること等により損失を被るリスクおよびSM比率の著しい低下をいいます。

当社は、平時から資金繰りの悪化の発生を予見する態勢を構築すると共に、有事の際においても速やかに資金調達できる態勢を整えます。



当社は次のとおり再保険のスキームを定めています。

自己資本や利益の状況および保険の特性、契約量、損害率等を踏まえ、適切な出再スキーム（出再方式、出再割合）を定め、三井住友海上火災保険株式会社およびトア再保険株式会社と再保険契約を締結しています。これにより保険契約責任の一部を移転し、特に台風等による大規模な自然災害の際にも、当社が自ら負担する支払責任額を抑制することで、経営の健全性の維持を図っております。

3. 法令遵守の体制

当社は、コンプライアンスを会社経営上の最重要課題のひとつと位置付け、次のとおりコンプライアンス方針を定めています。

コンプライアンス方針

当社は、コンプライアンスを会社経営上の最重要課題のひとつと位置付け、当社のすべての役職員が、企業の社会的責任を常に認識し、コンプライアンスを実践する態勢を構築するため、本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

- (1) 当社は、事業活動のあらゆる場面でコンプライアンスを徹底し、企業倫理を確立します。
- (2) コンプライアンスとは、「当社の事業活動に関連するすべての法令、主務官庁が定める監督指針・ガイドライン等および会社が定める社内規定（以下これを「法令等」という。）を遵守し、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動を実践すること」とします。

2. コンプライアンス態勢の整備

- (1) コンプライアンスに関する重要事項が、経営陣に適切に報告される体制を整備します。
- (2) コンプライアンスに関する事項を一元的に管理し、コンプライアンスを推進する部門を定め、必要な権限を付与するとともに、コンプライアンス実施状況のモニタリングと重要事項の協議・調整を行うコンプライアンス・リスク管理委員会を設置します。
- (3) 当社の役職員がコンプライアンス上問題となる行為を発見した場合の報告・相談体制を整備します。

3. コンプライアンス推進活動の実施

- (1) コンプライアンス実践の具体的手引書としてコンプライアンス・マニュアルを策定し、周知徹底します。
- (2) コンプライアンス・プログラムを具体的な実践計画として策定し、実施します。
- (3) コンプライアンスを徹底するための研修や点検を行います。
- (4) コンプライアンス上問題となる行為については、速やかに是正するとともに、原因分析し再発を防止します。

4. コンダクト・リスクの管理

役職員の行動等が社会規範等から逸脱することにより、利用者保護や市場の公正・透明の確保に影響を及ぼし、当社自身にも信用毀損や財務的負担を生ぜしめるリスクを抑止するため、コンダクト・リスクを洗い出し、コンダクト・リスクの低減、制御を行います。



4. 反社会的勢力対応

当社は次のとおり反社会的勢力に対する基本方針を定めています。

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を社会から排除していくことが社会的な課題であることを深く認識し、企業の社会的責任(CSR)・コンプライアンスの観点から、反社会的勢力を排除するための基本方針を以下のとおり定めます。

1. 社会の秩序や安全に脅威を与える暴力団などの反社会的勢力とは、取引関係を含め一切の関係を遮断します。
2. 反社会的勢力による不当要求に備えて組織体制を整備するとともに、警察・弁護士等外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
3. 反社会的勢力による不当要求がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、組織として対応し、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

5. 犯罪収益移転防止法に係る取り組みについて

当社では、犯罪による収益の移転およびテロリズムに対する資金供与を防止すべく、「取引時確認および犯罪収益移転防止に関する規定」を定め、同規定に基づき取引時確認を行うこと、ならびに疑わしい取引に関し金融庁に届出を行うこととしています。また、2019年10月には当社が、自らが行う取引について調査・分析し、並びに当該取引における犯罪による収益の移転の危険性の程度その他の当該調査および分析の結果を記載した「当社における取引のリスク評価書」を策定しています。

6. お客様の声対応方針

保険契約に係わる契約者、被保険者、加入者、第三者賠償にかかる被害者、代理店、保険契約以外の取引にかかる取引先、見込み客等、当社のあらゆる活動に関わる個人・法人をお客さまとし、そのお客さまから寄せられたすべての声(問合せ、相談、要望、苦情、紛争、お褒め、感謝等)のうち、「お客さまからの不満の表明」を苦情としています。

当社および代理店等が受け付けた苦情として報告されるもののみならず、事後的に当社カスタマーセンターとお客さまとのやりとりも検証し、すべての苦情に対しその原因、再発防止策の策定を行い、社内で共有することにより同様の苦情の防止に努めています。また、苦情の分析結果は、経営会議、取締役会に定期的に報告しています。

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本少額短期保険協会と手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、同協会に解決の申し立てを行うこともご案内しています。該当する苦情については、真摯に対応を行っています。

一般社団法人日本少額短期保険協会 少額短期ほけん相談室(指定紛争解決機関)

 **0120-82-1144**  **03-3297-0755**

【受付時間】月～金 9:00～12:00 13:00～17:00 (祝日・年末年始休業期間を除く)



7. 個人情報の取扱い

当社は、事業活動を展開する中で、個人情報を大切に保護することが社会的使命と認識し、お客さまの権利利益の保護を目的として、次のとおり個人情報の取扱いに関する方針を定めています。

個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)

当社は、事業活動を展開する中で、個人情報を大切に保護することが社会的使命と認識し、お客さまの権利利益の保護を目的として、次に個人情報保護方針を定めて公表し、「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)」、「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)」、その他の関連法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン、その他のガイドラインを遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

当社は、従業員の教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるように取り組んでまいります。また、当社における個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直しを行い、改善します。

1. 個人情報の取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、個人情報を取得・利用します。当社では、おもに申込書、契約書・保険金請求書、取引書類、アンケートなどにより個人情報(下記8.の個人番号および特定個人情報を除きます。)を取得します。また、各種お問合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音などにより個人情報を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報(下記8.の個人番号および特定個人情報を除きます。)を、次の目的および下記6.に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)に必要な範囲を超えて利用しません。利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、次のとおりホームページ等により公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努め、申込書・パンフレット等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

(1) 保険契約の審査、引受、履行(保険事故の調査、適正な保険金の支払等を含みます。)

維持・管理、当社の他の商品・付帯サービスの案内・提供、提携先・委託先等の商品・サービスの案内・提供

<当社が案内、提供する商品・サービス>

- ① 少額短期保険
- ② 各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、各種情報の提供
- ③ その他上記商品・サービスに付帯関連するサービス

(2) 当社が有する債権の回収

(3) 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求

(4) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による保険・金融にかかる商品・サービスの開発・研究

(5) 他の事業者から個人情報(データ)の処理の全部または一部について委託された場合等における、委託された当該業務の適切な遂行

(6) その他、お客さまとのお取引等の適切かつ円滑な履行利用目的の達成のために必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第18条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。



3.個人データの第三者への提供および第三者からの取得

(1)当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ(下記8.の個人番号および特定個人情報を除きます。)を提供しません。

①法令に基づく場合

②利用目的の達成および当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先に提供する場合

③個人情報保護法第27条第2項に基づく手続(いわゆるオプトアウト)を行って第三者に提供する場合

④グループ各社、少額短期保険業者等との間で共同利用を行う場合(下記6.をご覧ください)

※グループ各社については、下記6.(1)をご覧ください。

(2)当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合(下記4.の個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。)には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

4.個人関連情報の取扱い

(1)当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報(生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報のいずれにも該当しないもの)を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意が得られていることを確認したうえで、当該情報を提供します。

(2)当社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等)について確認・記録します。

(3)当社は、法令で定める場合を除き、当社が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意を得るものとします。

5.個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データ(下記8.の個人番号および特定個人情報を含みます。)の取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。当社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(1)保険の募集、損害調査に関わる業務

(2)保険業務の事務処理、印刷・発送処理に関わる業務

(3)システムの開発・保守・運用に関わる業務

6.個人データの共同利用

(1)グループ会社との共同利用

当社およびグループ会社は、その取り扱う商品・サービスを案内または提供するために、各社間で次の条件のもと、個人データ(下記8.の個人番号および特定個人情報を除きます。)を共同利用することがあります。



①個人データの項目

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、保険申込書等に記載された契約内容、保険契約の維持・管理に関する内容、保険事故に関する内容、入居申込書に記載された内容および建物賃貸借契約に関する情報など、お客さまとのお取引に関する情報

②共同利用者の範囲

当社とグループ会社とし、グループ会社の範囲ならびにその各社所在地および、代表者は次のとおりです。(なお、個別に記載がない場合には、各社ホームページをご覧ください。)

・大東建託株式会社	https://www.kentaku.co.jp/corporate/outline/ https://www.kentaku.co.jp/corporate/outline/executive.html
・大東建託リーシング株式会社	https://www.kentaku-leasing.co.jp/company/
・大東建託パートナーズ株式会社	https://www.kentaku-partners.com/corporate/outline
・大東ファイナンス株式会社	https://www.daitofinance.com/company/index.html
・ハウスコム株式会社	https://www.housecom.co.jp/company/outline.html
・ハウスコムテクノロジーズ株式会社	https://technologies.housecom.jp/#companyProfile
・エスケイビル建材株式会社	https://skbm.housecom.jp/company/
・株式会社宅都	https://www.takuto-group.com/company/profile/#takuto
・大東スチール株式会社	http://www.daito-steel.com/outline/
・ハウスリーブ株式会社	https://www.house-leave.com/company/
・ケアパートナー株式会社	https://www.care-partner.com/corporate/#a03
・株式会社ガスパル	https://www.gas-pal.com/company/
・株式会社ガスパル東北	https://www.gas-pal.com/tohoku/
・株式会社ガスパル近畿	https://www.gas-pal.com/kinki/
・株式会社ガスパル中国	https://www.gas-pal.com/chugoku/
・株式会社ガスパル四国	https://www.gas-pal.com/shikoku/
・株式会社ガスパル九州	https://www.gas-pal.com/kyushu/
・大東ガスパートナー株式会社	https://www.gas-pal.com/daito_gas/
・株式会社インヴァランス	https://www.invalance.jp/company/outline/
・大東建設株式会社	http://www.daito-j.com/concept.html
・大東コーポレートサービス株式会社	https://www.daito-copo.com/company/about/
・大東みらい信託株式会社	https://www.daitomirai.com/company/outline.html
・ハウスペイメント株式会社	https://www.housepayment.co.jp/company/overview/
・ロピクマ株式会社	https://lopicma.co.jp/company/#overview
・JustCo DK Japan株式会社	https://www.justcoglobal.com/jp/about-us
・株式会社セイルボート	https://www.sailboat.co.jp/company/
・株式会社絆ケア	https://kizunacare.jp/about/
・ライジングフォース株式会社 (現 大東建託アセットソリューション)	https://www.kentaku-as.com/aboutus.php
・DAITO ASIA DEVELOPMENT PTE. LTD.	所在地:77 Robinson Road #13-00 Robinson 77 Singapore 068896、代表者:竹内 啓
・DAITO ASIA DEVELOPMENT (MALAYSIA)SDN.BHD	所在地:Unit 30-01, Level 30, Tower A, Vertical Business Suite, Avenue 3, Bangsar South, No.8 Jalan Kerinchi, 59200 Kuala Lumpur、代表者:内田 寛逸
・DAITO ASIA DEVELOPMENT (MALAYSIA)II SDN.BHD	所在地:Level 7, Menara Milenium, Jalan Damanlela, Pusat Bandar Damansara, Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur、代表者:内田 寛逸
・D.T.C REINSURANCE LIMITED	所在地:Victoria Place 5th Floor, 31 Victoria Street, Hamilton, HM 10, Bermuda、代表者:田中 良昌
・Daito Kentaku USA	所在地:1209 Orange Street, Wilmington, New Castle, Delaware 19801、代表者:天野 豊
・良部屋商务咨询(上海)有限公司(中国)	所在地:中国上海市黄浦区淮海中路283号香港广场南楼、代表者:川原 栄司

③管理責任者

当該個人データを原取得した各会社とします(各社の名称、所在地および代表者につきましては、上記②に記載のとおりです。)

(2)支払時情報交換制度

当社は、一般社団法人日本少額短期保険協会および少額短期保険業者とともに保険金等のお支払または、保険契約の解除、取消し、もしくは無効の判断の参考とすることを目的として、保険契約に関する所定の情報を相互照会しております。

※「支払時情報交換制度」に参加している各少額短期保険業者等の社名につきましては、一般社団法人日本少額短期保険協会ホームページ

<http://www.shougakutanki.jp/general/index.html> をご覧ください。



(3) 少短協会e-ラーニング

当社は、募集人のコンプライアンス教育を目的として、一般社団法人日本少額短期保険協会が運営する「少短協会e-ラーニング」を利用しています。少短協会e-ラーニングにかかる個人情報の取扱いについては、少短協会e-ラーニングプライバシーポリシー

<https://www.shougakutanki.jp/general/e-learning/policy.pdf> をご覧ください。

7. センシティブ情報の取扱い

当社は、個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは個人情報保護法施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下、「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (2) 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (3) 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (4) 法令等に基づく場合
- (5) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- (6) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (7) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

8. 特定個人情報等の取扱い

番号法にて定められている個人番号および特定個人情報は、同法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。番号法で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記6.の共同利用も行いません。

9. 開示、訂正、利用停止等のご請求

(1) ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容・事故に関するご照会については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。ご照会者をご本人であることを確認させていただいた上で、対応いたします。

(2) 個人情報保護法に基づく保有個人データ（上記8.の個人番号および特定個人情報を含みます。）に関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等に関するご請求については、下記13.のお問い合わせ窓口までご連絡ください。当社は、ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の方法により手続きを行い、後日、ご本人の意向を確認したうえで書面、CD-ROM等の外部記憶媒体の郵送または電子メールの送信等の方法で回答いたします。また、開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただくことがあります。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。



10. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う個人データ(上記8.の個人番号および特定個人情報を含みます。)の漏えい、滅失または毀損の防止、その他個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

安全管理措置の主な内容は以下のとおりです。

(1) 個人情報保護方針の策定

個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「苦情・相談の窓口」等について本「個人情報保護に関する方針」(プライバシーポリシー)で公表し、必要に応じて見直しています。

(2) 個人データの取扱いに係る規程類の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその役割等について「情報管理規程」等の各種社内規定で定めています。

(3) 組織的安全管理措置

- ・個人データの管理責任者等の設置
- ・就業規則等における安全管理措置の整備
- ・個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ・個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・個人データの取扱状況の点検および監査体制の整備と実施
- ・漏えい事案等に対応する体制の整備

(4) 人的安全管理措置

- ・従業者との個人データの非開示契約等の締結
- ・従業者の役割・責任等の明確化
- ・従業者への安全管理措置の周知徹底、教育および訓練
- ・従業者による個人データ管理手続の遵守状況の確認

(5) 物理的安全管理措置

- ・個人データの取扱区域等の管理
- ・機器および電子媒体等の盗難等の防止
- ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ・個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

(6) 技術的安全管理措置

- ・個人データの利用者の識別および認証
- ・個人データの管理区分の設定およびアクセス制御
- ・個人データへのアクセス権限の管理
- ・個人データの漏えい・毀損等防止策
- ・個人データへのアクセスの記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

(7) 委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、「外部委託管理規程」を整備し、定期的に見直しています。

(8) 外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

安全管理措置に関する質問については、下記13.のお問い合わせ窓口までご連絡ください。



11. 仮名加工情報の取扱い

(1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ③作成の元となった個人情報の本人を識別するために他の情報と照合しないこと

(2) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

12. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ③作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ④作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

13. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報（上記8.の個人番号および特定個人情報を含みます。）の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応します。

当社からの電子メール、ダイレクトメール等による新商品・新サービスのご案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。以後の取扱いを中止させていただきます。なお、ご契約に関する情報の取扱いは中止できません。また、ご契約に関する重要な情報はご案内させていただくことがありますのでご了承ください。

当社の個人情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会、開示、訂正、利用停止等のご請求、安全管理措置に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

少額短期保険ハウスガード株式会社 カスタマーセンター



0120-365-289

無料

受付時間／9:00～17:00（年末年始を除く）

V.直近の2事業年度における財産の状況に関する事項

1. 計算書類等

(1) 貸借対照表

(単位:千円)

科目	令和3年度末 (令和4年3月31日現在)	令和4年度末 (令和5年3月31日現在)
(資産の部)		
現金及び預貯金	2,286,287	2,960,854
預貯金	2,286,287	2,960,854
有形固定資産	9,463	10,370
建物	8,326	9,641
工具器具備品	1,136	729
無形固定資産	120,499	104,099
ソフトウェア	120,224	103,872
商標権	274	227
代理店貸	284	330
再保険貸	527,325	610,892
その他資産	511,032	604,047
未収金	295,695	357,162
未収保険料	150,598	174,240
前払費用	62,795	70,147
その他の資産	1,942	2,497
繰延税金資産	148,199	195,747
供託金	45,000	48,000
資産の部 合計	3,648,090	4,534,341

(単位:千円)

科目	令和3年度末 (令和4年3月31日現在)	令和4年度末 (令和5年3月31日現在)
(負債の部)		
保険契約準備金	947,009	1,218,594
支払準備金	39,914	64,604
責任準備金	907,095	1,153,990
代理店借	121,961	133,261
再保険借	614,133	707,020
その他負債	334,629	389,109
未払法人税等	102,177	142,273
未払費用	79,994	66,725
前受収益	39,466	37,610
預り金	111,815	141,795
仮受金	1,175	704
負債の部 合計	2,017,734	2,447,985
(純資産の部)		
資本金	250,000	250,000
資本剰余金	250,000	250,000
資本準備金	250,000	250,000
利益剰余金	1,130,356	1,586,355
繰越利益剰余金	1,130,356	1,586,355
株主資本合計	1,630,356	2,086,355
純資産の部 合計	1,630,356	2,086,355
負債・純資産の部 合計	3,648,090	4,534,341

- (注) 1.有形固定資産の減価償却は、定額法により行っております。
- 2.無形固定資産の減価償却は、定額法を採用しております。なお、自社利用のソフトウェアについては社内における利用可能期間(5年以内)にもとづく定額法によっています。
- 3.有形固定資産の減価償却累計額は3,590千円であります。
- 4.消費税等の会計処理は税込方式によっております。
- 5.金融商品に関する注記

(1) 金融商品の状況に関する事項

当社の資金運用については預貯金又は、国債に限定しております。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

令和5年3月31日(当期の決算日)における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については下記のとおりであります。

(単位:千円)

	貸借対照表	時価	差額
(1) 現金及び預貯金	2,960,854	2,960,854	—
(2) 再保険貸	610,892	610,892	—
(3) 未収金	357,162	357,162	—
(4) 未収保険料	174,240	174,240	—
(5) 供託金	48,000	48,000	—
(6) 代理店借	133,261	133,261	—
(7) 再保険借	707,020	707,020	—
(8) 未払費用	66,725	66,725	—
(9) 前受収益	37,610	37,610	—
(10) 預り金	141,795	141,795	—

(注) 金融商品の時価の算定方法

当社が保有する金融商品のうち重要性があるものは上記表のとおりですが、これらは短期間で決済されるため、時価は帳簿価額にほぼ等しいことから当該帳簿価額によっております。

6.関係会社に対する金銭債権及び金銭債務

金銭債権……………45,884千円

金銭債務……………5,245千円

7.当期末における責任準備金の内訳は次の通りであります。

普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	1,655,344千円
同上にかかる出再責任準備金	606,129千円
差引(イ)	1,049,214千円
異常危険準備金(ロ)	104,775千円
計(イ+ロ)	1,153,990千円

8.税効果会計に関する注記

繰延税金資産の総額は、195,747千円であります。

繰延税金資産の発生 of の主な原因別の内訳は、責任準備金超過額(初年度収支残) 186,497千円、IBNR備金4,905千円、異常危険準備金3,381千円であります。

9.1株あたりの純資産額は41,727円11銭であります。

10.金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(2) 損益計算書

(単位:千円)

科目	令和3年度 令和3年4月 1日から 令和4年3月31日まで	令和4年度 令和4年4月 1日から 令和5年3月31日まで
経常収益	4,664,531	5,304,705
保険料等収入	4,659,670	5,304,434
保険料	2,893,621	3,298,012
再保険収入	1,766,049	2,006,422
回収再保険金	138,483	151,800
再保険手数料	1,411,189	1,609,723
再保険返戻金	216,375	244,897
責任準備金等戻入額	4,841	—
支払備金戻入額	4,841	—
資産運用収益	19	24
利息及び配当金等収入	19	24
その他経常収益	—	245
経常費用	4,072,105	4,657,653
保険金等支払金	2,532,334	2,875,384
保険金等	197,834	216,858
解約返戻金等	308,945	349,899
再保険料	2,025,554	2,308,626
責任準備金等繰入額	97,812	271,584
支払備金繰入額	—	24,689
責任準備金繰入額	97,812	246,895
事業費	1,441,958	1,510,651
営業費及び一般管理費	1,392,013	1,464,552
税金	9,353	4,649
減価償却費	40,592	41,448
その他経常費用	—	32
経常利益	592,426	647,052
特別損失	—	9,527
固定資産処分損	—	9,527
税引前当期純利益	592,426	637,524
法人税及び住民税	178,012	229,072
法人税等調整額	4,021	△ 47,548
当期純利益	410,392	455,999

(注) 1. 関係会社との取引による費用総額は2,887千円であります。

2. (1) 正味収入保険料は884,383千円であります。

(2) 正味支払保険金は65,057千円であります。

(3) 支払備金繰入額(△は支払備金戻入額)の内訳は次の通りであります。

支払備金繰入額(出再支払備金控除前)	82,299千円
同上にかかる出再支払備金繰入額	57,609千円
差引	24,689千円
計	24,689千円

(4) 責任準備金繰入額(△は責任準備金戻入額)の内訳は次の通りであります。

普通責任準備金繰入額(出再責任準備金控除前)	209,398千円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	△ 16,943千円
普通責任準備金繰入額	226,341千円
異常危険準備金繰入額	20,553千円
計	246,895千円



HOUSE GUARD SSI

(5) 利息及び配当金収入の資産源泉別内訳

預貯金 2,960,854千円

3.1株あたりの当期純利益は9,119円99銭であります。

4. 関係当事者との取引

(1) 親会社

(単位:千円)

属性	会社等の 名称	決議権等の 所有(被所有) 割合	関連 当事者との 関係	取引内容	取引金額	科目	期末残高
親会社	大東建託 株式会社	100%	業務委託	代理店の 紹介システム 利用等	399	未払費用	4,416
				出向 負担金	2,487	未払費用	829

(2) 兄弟会社等

(単位:千円)

属性	会社等の 名称	決議権等の 所有(被所有) 割合	関連 当事者との 関係	取引内容	取引金額	科目	期末残高
親会社の 子会社	大東コーポレート サービス 株式会社	—	業務委託	業務 委託料	9,529	未払費用	1,007
	ハウスコム 株式会社	—	当社保険 代理店	保険代理店 手数料	239,565	代理店借	24,708
	ハウス ペイメント 株式会社	—	業務委託	保険料 決済代行	33,783	未払費用	—
	大東建託 パートナーズ 株式会社	—	経営管理 当社保険 代理店	役員報酬 および 出向負担金	113,883	未払費用	14,731
				事務所家賃	4,937	未払費用	1,689
				保険代理店 手数料	278,622	代理店借	33,138

※役員報酬・出向負担金は出向元との確認書に基づき金額交渉のうえ決定しております。
業務委託料・保険代理店手数料等の取引条件は市場実勢を勘案し、交渉のうえ決定して
おります。保険料決済代行の取引条件は市場実勢を勘案し、交渉のうえ決定してあり
ます。

5. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(3) キャッシュ・フロー計算書

(単位:千円)

科 目	令和3年度 令和3年4月 1日から 令和4年3月31日まで	令和4年度 令和4年4月 1日から 令和5年3月31日まで
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益(△は損失)	592,426	637,524
減価償却費	40,592	41,448
固定資産除却損	—	9,527
支払備金の増加額(△は減少)	△ 4,841	24,689
責任準備金の増加額(△は減少)	97,812	246,895
利息及び配当金収入	△ 19	△ 24
代理店貸の増加額(△は増加)	76	△ 46
再保険貸の増加額(△は増加)	△ 58,385	△ 83,567
その他資産(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額(△は増加)	△ 64,494	△ 96,014
代理店借の増加額(△は減少)	13,357	11,299
再保険借の増加額(△は減少)	75,327	92,886
その他負債(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額(△は減少)	26,131	14,383
小 計	717,982	899,002
利息及び配当金の受取額	16	21
法人税等の支払額	△ 185,913	△ 188,972
営業活動によるキャッシュ・フロー	532,085	710,051
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形・無形固定資産の取得による支出	△ 81,934	△ 35,484
有形・無形固定資産の売却による収入	—	—
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 81,934	△ 35,484
財務活動によるキャッシュ・フロー		
株式の発行による収入	—	—
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	—
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	450,151	674,566
現金及び現金同等物期首残高	1,836,136	2,286,287
現金及び現金同等物期末残高	2,286,287	2,960,854

キャッシュ・フロー計算書に関する注記事項

1. 現金及び同等物の範囲 (単位:千円)

貸借対照表の「預貯金」勘定	2,960,854
現金及び現金同等物	2,960,854

2. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(4) 株主資本等変動計算書

自 令和3年4月1日 至 令和4年3月31日

(単位:千円)

	株主資本						純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金		株主資本 合計	
		資本準備金	資本剰余金 合計	繰越利益 剰余金	利益剰余金 合計		
当 期 首 残 高	250,000	250,000	250,000	719,963	719,963	1,219,963	1,219,963
当 期 変 動 額							
当 期 純 利 益 (△当期純損失)	－	－	－	410,392	410,392	410,392	410,392
当期変動額合計	－	－	－	410,392	410,392	410,392	410,392
当 期 末 残 高	250,000	250,000	250,000	1,130,356	1,130,356	1,630,356	1,630,356

自 令和4年4月1日 至 令和5年3月31日

(単位:千円)

	株主資本						純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金		株主資本 合計	
		資本準備金	資本剰余金 合計	繰越利益 剰余金	利益剰余金 合計		
当 期 首 残 高	250,000	250,000	250,000	1,130,356	1,130,356	1,630,356	1,630,356
当 期 変 動 額							
当 期 純 利 益 (△当期純損失)	－	－	－	455,999	455,999	455,999	455,999
当期変動額合計	－	－	－	455,999	455,999	455,999	455,999
当 期 末 残 高	250,000	250,000	250,000	1,586,355	1,586,355	2,086,355	2,086,355

(注) 当事業年度末における発行済株式数

普通株式 50,000株

**2. 保険金等の支払能力の充実の状況を示す比率（SM比率）**

(単位:千円、%)

	令和3年度	令和4年度
(1) ソルベンシー・マージン総額	2,154,161	2,808,047
① 純資産の部の合計額(繰延資産等控除後の額)	1,630,356	2,086,355
② 価格変動準備金	—	—
③ 異常危険準備金	84,222	104,775
④ 一般貸倒引当金	—	—
⑤ その他有価証券評価差額(税効果控除前)(99%又は100%)	—	—
⑥ 土地の含み損益(85%又は100%)	—	—
⑦ 契約者配当準備金の一部(除、翌期配当所要額)	—	—
⑧ 将来利益	—	—
⑨ 税効果相当額	439,582	616,916
⑩ 負債性資本調達手段等	—	—
告示(第14号)第2条第3項第5号イに掲げるもの(⑩(a))	—	—
告示(第14号)第2条第3項第5号ロに掲げるもの(⑩(b))	—	—
(2) リスクの合計額 $\sqrt{[R_1^2+R_2^2]+R_3+R_4}$	240,512	240,149
保険リスク相当額	226,416	223,240
R1 一般保険リスク相当額	77,108	86,307
R4 巨大災害リスク相当額	149,308	136,932
R2 資産運用リスク相当額	37,895	46,063
価格変動等リスク相当額	—	—
信用リスク相当額	22,862	29,608
子会社等リスク相当額	—	—
再保険リスク相当額	9,759	10,345
再保険回収リスク相当額	5,273	6,108
R3 経営管理リスク相当額	5,286	5,386
(3) ソルベンシー・マージン比率(1)/{(1/2)×(2)}×100	1,791.3	2,338.5

(注) 上記の金額および数値は、保険業法施行規則第211条の59および第211条の60ならびに平成18年金融庁告示第14号の規定に基づいて算出しています。

3. 取得価額または契約価額、時価および評価損益

(1) 有価証券

当該事項はありません。

(2) 金銭信託

当該事項はありません。

4. 計算書類の会計監査人の監査

当該事項はありません。

少額短期保険ハウスガードの現状

令和5年7月発行

少額短期保険ハウスガード株式会社

〒108-0075 東京都港区港南2丁目16番1号

TEL 03-6718-9240

<https://www.hg-ssi.com>