



アクサダイレクト

2021 Annual Report

アクサ損害保険の現状

グローバルに展開するアクサグループ

アクサは1817年にフランスで生まれ、世界54の国と地域、約1億500万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。



約 11兆7,831 億円(約967億ユーロ) 総売上	約 5,194 億円(約42.6億ユーロ) アンダーライニング・アーニングス
約 130兆3,783 億円(約10,320億ユーロ) 運用資産総額	約 3,854 億円(約31.6億ユーロ) 純利益

数値等は2020年アクサグループ実績。SOCIALLY RESPONSIBLE INVESTMENT RATINGS・格付け等は、2021年6月30日現在のものです。

※ 換算レート

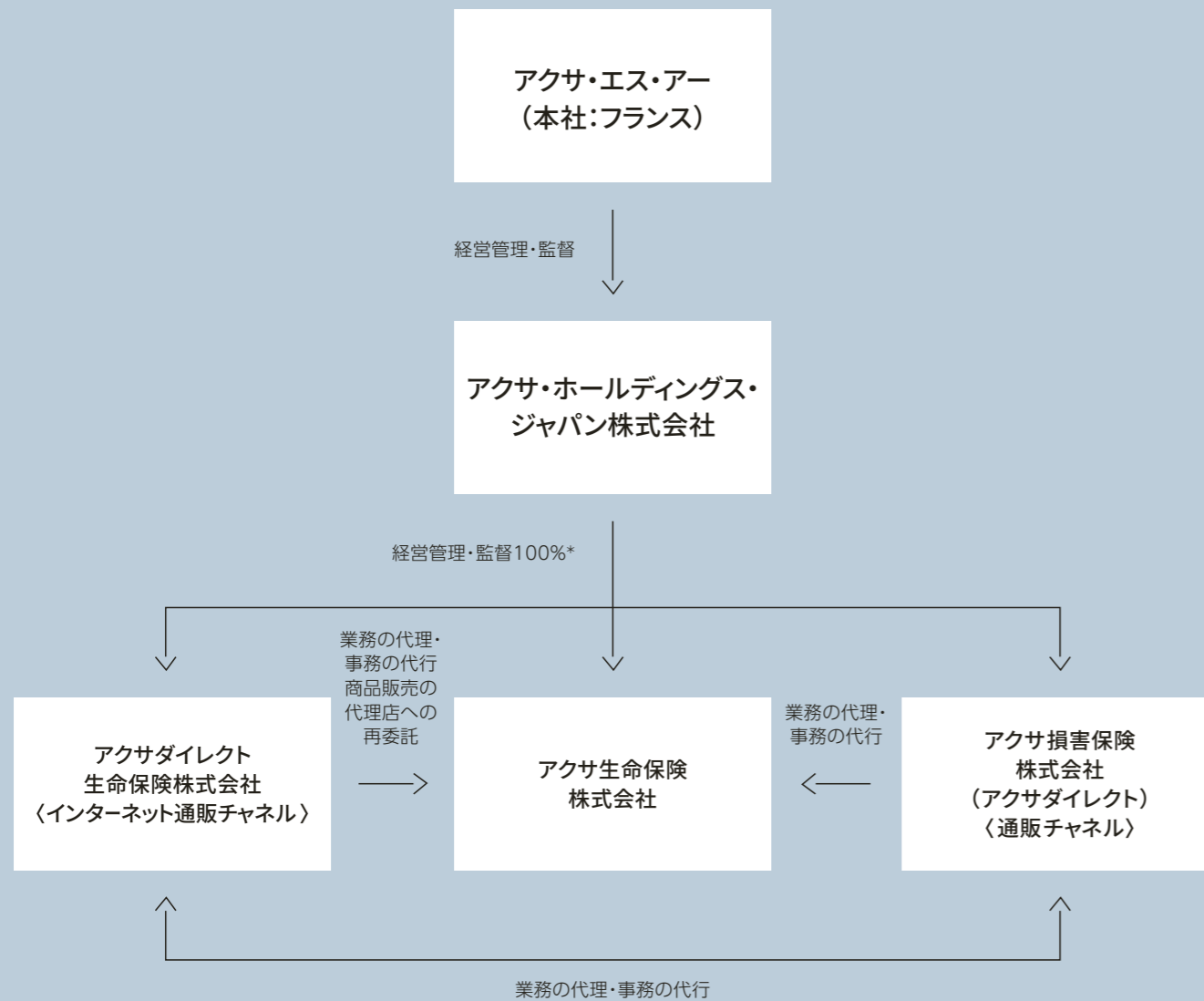
総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ=¥121.824(2020年平均)

運用資産総額：1ユーロ=¥126.325(2020年12月末)

※ 標記の格付けはアクサ損害保険の格付けではありません。S&P Global Ratings、Moody's Investors Service、Fitch Ratingsの格付けは、アクサグループの主要な子会社に対する格付機関の評価日時点(S&P Global Ratings:2021年4月27日、Moody's Investors Service:2020年9月7日、Fitch Ratings:2021年5月27日)のものであり、保険金支払等について保証を行うものではありません。また、将来的には変化する可能性があります。なお、これらの格付機関は、日本において金融商品取引法第66条の27に基づく登録を行った信用格付業者ではありません。

アクサグループの日本における事業展開

アクサグループは日本において、保険事業、資産運用事業、アシスタンス事業など、多岐にわたるビジネスを展開しています。保険事業では2019年4月に持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険を子会社としています。保険3社が相互に連携を深めるとともに、その他のアクサグループの日本におけるメンバーカンパニーと密接に連携しながら、お客さまをリスクからお守りするための商品・サービスをご提供しています。



* アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が所有する議決権の割合
(2021年6月30日現在)

■その他のメンバーカンパニー

資産運用サービス

- アクサ・インベストメント・マネージャーズ株式会社

不動産投資・資産管理サービス

- アクサ・リアル・エステート・インベストメント
・マネージャーズ・ジャパン株式会社

アシスタンスサービス

- アクサ・アシスタンス・ジャパン株式会社

その他のサービス

- アクサ収納サービス株式会社**
- XLカトリンジャパン株式会社
- アクサ・ウェルス・マネジメント株式会社**

** アクサ・ホールディングス・ジャパン (AHJ) の子会社です。

アクサ・ホールディングス・ジャパンは、傘下の保険会社3社の多様な販売チャンネルを通じて、変化するお客さまのニーズに的確なアドバイスやサービス、最適な保険商品でお応えしています。

アクサ損害保険(アクサダイレクト)

アクサダイレクトは、1998年に設立され、翌年7月より営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売しているアクサのメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な販売を続け、保有契約件数は110万件を超えています。

〈主要な業務の内容〉

損害保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第5項に係る保険の引受けを行っています。

資産の運用

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

他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

保険業法第98条第1項第1号に基づき、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行を行っています(アクサダイレクト生命保険株式会社の保険業に係る業務の代理および事務の代行など)。

アクサ生命

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして1994年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、264万のお客さまから487万件のご契約をお引き受けしています。前身企業の一つである日本団体生命が1934年の創業以来築いてきた全国511の商工会議所、民間企業、官公庁とのパートナーシップを通じて、死亡保障や医療・がん保障、資産形成などの幅広い商品、企業福利の増進やライフマネジメント®*に関するアドバイスをお届けしています。

* ライフマネジメントはアクサ生命保険株式会社の登録商標です。

アクサダイレクト生命

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社です。アクサのメンバーカンパニーとして生命保険のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。お客さまがいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、様々なタッチポイントで保険選びをサポートしています。

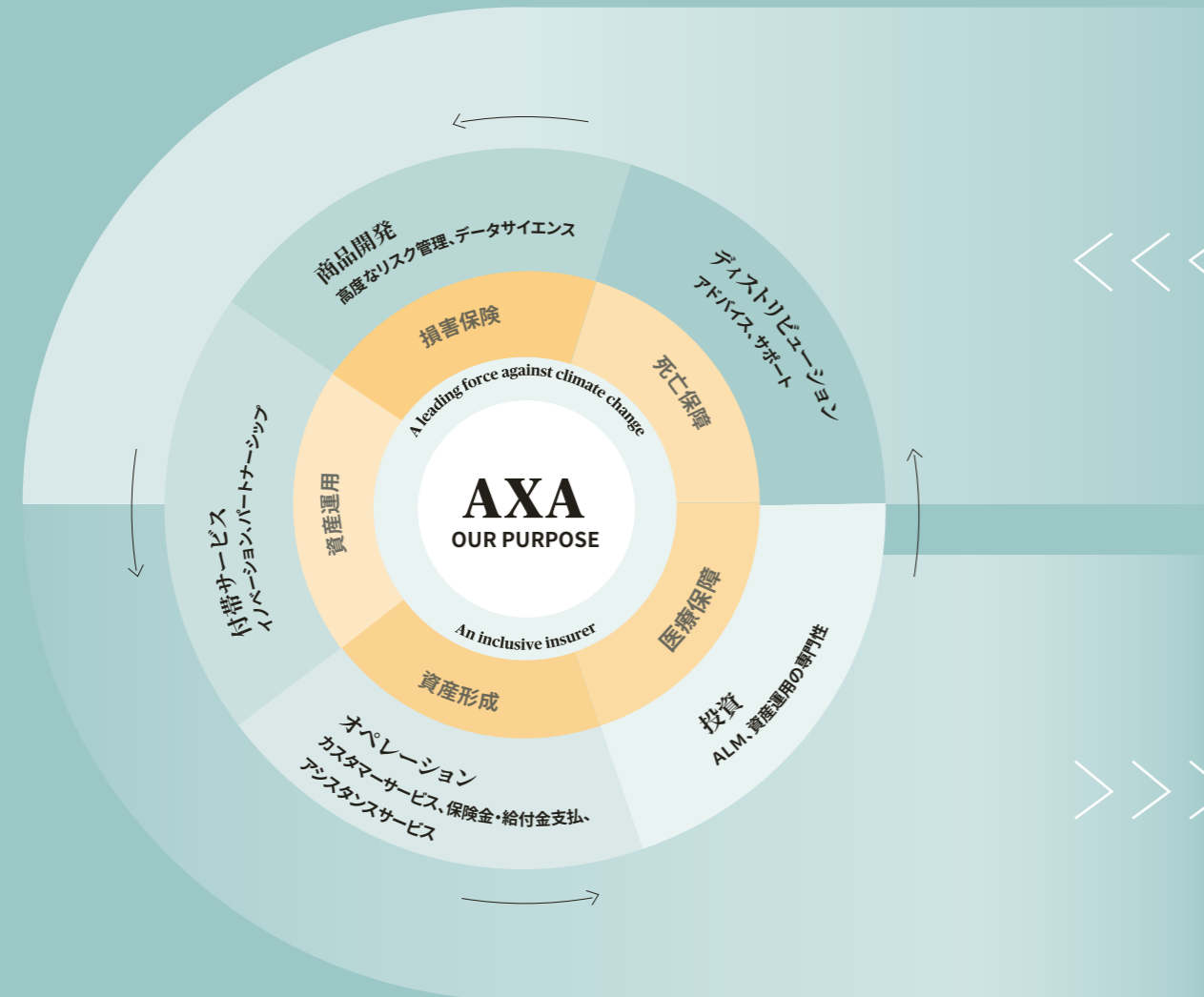
OUR PURPOSE

— パーパス 私たちの存在意義 —

Act for human progress by protecting what matters

すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。

アクサはステークホルダーの皆さまとともに持続可能な価値の共創を目指します。



お客さま 株主 従業員 ディストリビューター パートナー 政府・行政機関 地域社会

リソース

私たちは個人、法人のお客さまに商品・サービスをご提供しています。お客さまは保険料のお支払いなどを通じて、私たちの事業活動に売上をもたらしています。



アクサは、投資家の皆さまから株式や債券を購入いただくことによって、ビジネス遂行上必要な資本を確保しています。



従業員の多様な個性やビジネスにおける専門性が、アクサの効率的で収益性の高い、堅実な経営を支えています。



代理店やブローカー、金融機関などのディストリビューターと緊密に連携しています。



外部委託先から商品やサービスの提供を受けています。



政府や規制当局が保険会社の健全性を確保するための規制、商品やサービス、課税などに関するルールを定めています。



私たちの事業は、ステークホルダーから信頼いただくことで継続することができ、地域社会に支えられて成り立っています。



インパクト

私たちがお届けしている保険金・給付金、その前後のサービスが経済的なサポートと安心をご提供しています。私たちの予防啓発の取り組みはお客さまの大切なものをお守りし、明日へのより良い一歩をサポートしています。

株式および債券に対する配当等を行っています。

従業員にはスキルや能力の開発、雇用を提供し、公正な報酬を支払っています。

締結した合意内容に従い報酬を支払い、キャリアプランに応じたトレーニングによってサポートしています。

信頼されるパートナーとして、協働している企業をサポートし、成長に向けて投資しています。

社会的責任を果たすため、政府機関等と連携し、納税等の義務を着実に遂行しています。

多様な人々が加入・利用しやすい商品・サービスの提供や投資、環境や地域社会の課題解決に資する取り組みなどを通じて、社会にポジティブなインパクトをもたらしています。

— VISION —

Payer to Partner

保険金をお支払いする「ペイヤー」から「パートナー」へ

— STRATEGY —

#ONE AXA 2023 - お客さまと共に

— OUR VALUES —



お客さま第一



勇気



誠実



ひとつのチーム

Core Business

コアビジネス



保険商品・サービス



アドバイス



新契約



お客さまサービス



資産運用



保険金・給付金のお支払い

私たちアクサジャパンがブランドに込める想い

ひとが生まれ、日々を暮らす中で求める願い。
「毎日を安心して過ごせるように。そして、未来がより良いものであるように」
そんな誰もが持つ希望に向かって、大切なものを守りながら夢を自由に描ける社会をつくる。

アクサが挑戦し続けていることは、こんなにもシンプルです。

しかし、私たちは複雑な社会に生きています。
誰かの真似やどこかで見聞きした手法では解決が難しいことも少なくありません。

「いま何が起きていて、これから何が起ころうとしているのか？」
家庭や職場、地域、興味や関心でつながるコミュニティ、
その他あらゆる結びつきの中に属する一員として、

健やかに、理想とする人生をおくるにはどうすればいいのか？
変化を楽しみながら成長することはできるのか？
何かが起こった時にも安心できる拠りどころをいかにして作ればいいのか？
気候の変動で揺らぐ世界をどのように変え、次の世代につないでいくのか？

答えがひとつとは限らない、そんな問いに――。
アクサジャパンに集う一人ひとりは、誠実に、勇気をもって向き合い、
歴史、知恵、経験、それぞれの視点で議論を重ね、
保険と資産運用が調和した大きなひとつの力で、いまより先を切り拓いていきます。

アクサは、200年以上前にフランス・ノルマンディー地方の小さな保険会社として始まりました。
そして、世の中を変えるような「新しさ」を提案し、広く世界中に展開してきた会社です。
アクサジャパンもまた、その精神で新しい価値を「当たり前」にする挑戦を続けています。

どこにいようと、いつの時代であろうと、つながるすべてのひととともに。
変わらない願いが必ず叶うことを信じて、私たちは歩んでいきます。

1817
アクサの前身
アンシェンヌ・ミュチュ
エル・ド・ルーアン設立

1934
日本団体生命設立

1986
エクイタブル生命設立
(2007年ウインタートウル・スイス
生命としてアクサ生命と経営統合)

1994
アクサ生命設立

1998
アクサ損害保険
(アクサダイレクト) 設立

2000
アクサ生命と日本団体
生命が経営統合

2008
アクサダイレクト
生命営業開始



2008年～

アクサリサーチファンド設立

アクサは「環境」、「健康」、「テクノロジー」、「社会・経済」に関するリスクの理解と予防をテーマにした基礎研究を支援する「アクサリサーチファンド」を設立しました。日本では5つのプロジェクトに約3億円を拠出しています。2020年、新型コロナウイルスの感染拡大に対応するため、パスツール研究所のパンデミックに対応するプロジェクトを支援しました。



38 国
2.5 億ユーロ
321 学術研究機関
665 研究プロジェクト



2019年～

新たな気候戦略

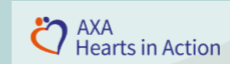
2019年11月、アクサグループは国連の持続可能な保険原則 (UN PSI)との連携により開催された「AXA Climate Impact Day (アクサ気候変動インパクト・デイ)」において、新たな気候戦略を公表しました。

- ・2050年までにアクサの投資の「地球温暖化係数」を1.5°C以下に抑える
- ・欧州及びOECDは2030年まで、その他の地域では2040年までに石炭への投資と保険引受を0%にする
- ・エネルギー移行をサポートするための「トランジションボンド」に1億ユーロを投資
- ・2023年までに240億ユーロのグリーン投資を達成することを目標とする

1991年～

アクサハーツインアクションスタート

従業員が地域社会の課題解決に寄り添い、時間を寄付するボランティアプログラムです。フランスでAXA Atout Coeur (アクサアトクール)として立ち上げられ、CR (コーポレート・レスポンスビリティ) のマテリアリティ領域「社会的公正の是正とインクルージョン」、「気候変動と環境」、「健康と病気予防」を中心に、活動が世界に広がっています。



2020年参加実績
23,355 人
227,919 時間
34 グループ企業



2010年～

コーポレート・レスポンスビリティ (CR) を経営戦略に組み込む

アクサは、CR (企業市民として社会的責任を果たす取り組み) を経営戦略に組み込み、ビジネスの強みを活かして社会的課題を解決するサステナビリティの取り組みを進めています。持続可能な社会の発展を目指して、国連や国際的なNGOとも連帯し、社会的課題の解決に向けたグローバルな取り組みも推進しています。アクサは民間企業として国連のSDGsの目標達成を支援しています。



「お客さま第一」を経営の根幹に置き、 お客さま主導のデジタルカンパニーへ

日頃よりアクサ損害保険(アクサダイレクト)をお引き立て賜り、誠にありがとうございます。本ディスクロージャー誌をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

2020年度は、昨年度末に発生した新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が国内外各地に甚大な被害をもたらし、新年度を迎えた現在においても終息の時期に関しては依然予断を許さない状況が続いています。新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また、感染拡大によりご不安な日常生活や事業運営を余儀なくされていらっしゃる皆さまに、謹んでお見舞い申し上げ



ます。皆さまの一日も早いご回復と感染症の終息を願ってやみません。

このような環境下ではございましたが、お客さまのご愛顧に支えられ、高品質なサービスの提供に努めてまいりました結果、昨年度(日本会計2020年4月～2021年3月)決算におきましては、引き続き好調な収益と堅実な成長を実現することができました。

元受正味保険料は、自動車保険およびペット保険の持続的な成長により前年同期比1.8%増の56,196百万円、税引後の当期純利益は、同37.1%増の3,784百万円となりました。今後も国内損害保険市場の動向と急速に変化する社会環境下におけるお客さまのご要望にお応えするため、強固な財務基盤を支えとしながら変革への持続的な投資を行ってまいります。

当社では、大規模なトランスフォーメーション(変革)プロジェクトを各エリア別に漸進的に進めてまいりましたが、2021年4月に完了した一部基幹システムの刷新をもって、お陰さまで数年にわたる当該プロジェクトを無事に完遂することができました。お客さま主導のサービスをデジタルに提供する保険会社になることを目標に社員一丸となって変革に取り組んでまいりましたが、今やその萌芽が花開く姿が日常的な光景となりつつあります。

この場をお借りして一部実例をご紹介させていただきますと、お客さまの利便性向上の面では、ダイレクト自動車保険会社初^{*1}

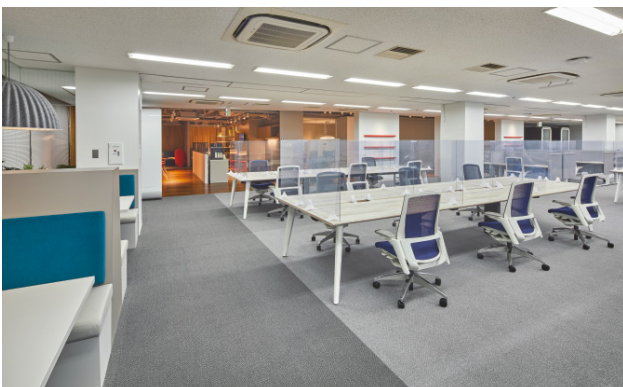


となる「補償おすすめ機能」を提供させていただきました。当機能は、ウェブサイトの見積り画面上で、AIが契約内容を含む匿名化されたビッグデータ^{※2}をもとにリアルタイムに分析し特定の補償内容を個別に提案するというものです。特に新規のお客さまの「どのような補償内容を選ぶべきか」「他の契約者がどのような補償内容を選択しているのか」という疑問に、データに基づいて提案することで、お客さまの潜在ニーズにお応えし、従来よりも補償内容や保険料に納得してご検討いただくことが可能となりました。また、お客さまとのシームレスなコミュニケーションを実現するためにSMS含めたチャネルの拡充を図ることで、事故対応サービスを中心にお客さまから高評価をいただくことができました。

一方、社員のウェルビーイング(身体的、精神的、そして社会的にもすべてが満たされた状態にあること)充実におきましても、2017年から段階的にコールセンターシステムをクラウドへ移行したことで、コロナ禍において要請された全社的な在宅勤務環境整備を迅速に実現することができました。

働き方改革におきましては、在宅勤務とオフィス勤務それぞれのメリットを最大限に活かすハイブリッドな働き方「スマートワーキング」の一環として、本社のリノベーションを行い、2021年4月末より新しいオフィス環境で業務を開始しました。

また、職場におけるインクルージョン&ダイバーシティ促進の面では、LGBTQ+などのセクシュアル・マイノリティ(以下、LGBTQ+)当事者が働きやすい職場づくりを目的とした人事制度の整備や、社内ネットワーク活動等が評価され、LGBTQ+への取組みの評価指標「PRIDE指標」^{※3}において、最上位の「ゴールド」を2020年11月11日にアクサ生命保険株式会社と同時に受賞しました。当社は2018年から3年連続の受賞となりました。



コーポレート・レスポンスビリティ(CR)活動におきましては、2018年より認定NPO法人「シャイン・オン!キッズ」とのパートナーシップを通じ、入院中の子どもたちを支えるファシリティドッグの支援活動を継続して行う一方、各拠点で病気と闘う子どもたちへの支援を目的として、遠隔操作型分身ロボット「OriHime」を使ったリモート交流を行いました。

今後も、企業文化の一部としてCRを浸透させていくことによって、「地域社会」、「お客さま」、「社員」、「株主」、「環境」、「サプライヤー」といった主要なステークホルダーに対して責任ある企業としての役割を果たすことを目指してまいります。

また、当社は内部統制やコンプライアンスおよびリスク管理の機能発揮をしっかりと誠実にやっていく所存です。なぜならば、その取組みが間違いなくビジネスの持続可能性につながることを確信しているからです。

今後も「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というアクサグループのパーパス(存在意義)のもと、お客さまに寄り添い、お客さまから常に信頼されるパートナーとなることを目指してまいります。

皆さまにおかれましては、今後とも変わらぬご支援・ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

アクサ損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
ハンス・ブランケン

※1：ダイレクト型自動車保険8社の当社比較(2021年1月現在)

※2：当社はお客さまからお預かりした情報は適切に取り扱い、正確性・機密性の保持に努めています。専任のセキュリティチームおよび経営層を含む管理体制を維持し、業界のセキュリティスタンダード、および金融庁のガイドラインを順守しながら、社内ルールの整備・徹底、情報システムに対する安全対策の実施等を通じて、お客さまの情報を守るために情報セキュリティ管理の向上に常に取り組んでいます

※3：任意団体「work with Pride」が、企業・団体などの枠組みを超えて、LGBTQ+の方々が働きやすい職場づくりを日本で実現することを目指し、2016年6月に策定した指標

CONTENTS

01 アクサグループの主要指標

02 アクサグループの日本における事業展開

04 OUR PURPOSE

08 CEOメッセージ

11 Our Strategy

12 最近の経営トピックス

- 12 Growth 成長
- 14 Digitalization デジタル化
- 15 Customer First and Operational Efficiency
お客さま第一と効率性
- 16 Employee Well-Being 従業員のウェルビーイング
- 17 Corporate Responsibility 企業の社会的責任

- ## 18 I アクサ損害保険の現況
- 18 1 事業の経過および成果等
 - 21 2 内部統制システム構築の基本方針
 - 23 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
 - 23 4 リスク管理の基本方針
 - 25 5 勧誘方針(セールスポリシー)
 - 25 6 お客様に関する個人情報の
取扱いについて(プライバシーポリシー)
 - 27 7 利益相反管理体制
 - 27 8 保険金等支払管理態勢
 - 28 9 反社会的勢力に対する基本方針
 - 28 10 監査・検査体制
 - 29 11 主な取扱商品
 - 31 12 お客さまサービス
 - 33 13 保険のしくみ

39 II 業績データ 当社の主要業務に関する事項

51 III 業績データ 財産の状況

60 IV 会社概要

66 損害保険用語の解説(50音順)



Our Strategy

アクサダイレクト

2021-2023 中期経営計画

「デジタル化」を中核とする3つの戦略的な柱を建て、
真の顧客主導の企業へ成長するとともに、
それを支える従業員のウェルビーイングを拡充させてまいります。

Growth
成長



お客様の新たな
ニーズに応える

Digitalization
デジタル化



デジタルマインドを持つ
すべての人々をターゲット

Customer First &
Operational Efficiency

お客さま第一と効率性



顧客利便性とサービスを
商品に付加していく

Employee Well-Being

従業員のウェルビーイング



スマートワーキング



インクルージョン&ダイバーシティ



グッドコミュニケーション

Growth

成長

アクサのグローバルブランドを強みとしながら、成長戦略としてのブランドコミュニケーションを軸にお客さまの変化するライフスタイルやニーズにお応えする新商品、サービスを展開しています。

ブランド構築を通じて、成長を加速

2020年6月にリリースされたアクサグループの新しいパーパス(存在意義)。「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」これは、お客さまはもちろんのこと、社会全体として前進できるよう、大切なものをリスクから守るために行動していくことが私たちの存在意義であることを示したものです。これを踏まえてブランド戦略をより進化させる活動を開始しています。

引き続き、「Know You Can - そう。あなたなら、できる。」というタグラインを、世界共通のブランドメッセージとして位置づけ、社会全体を含む広い視野で、お客さまを勇気づけることをブランドとして約束しています。

その一環として、自動車保険のTVCMにおいても、日本ですらにアクサブランドを浸透させるべくブランドの世界観を重視した表現を継続しています。2020年の「家族の思い出」篇では、アクサがそばにいてお客さまが自信をもって一歩踏み出す瞬間を、慣れない長距離運転にチャレンジする

主人公のストーリーで表現しました。

こうしたブランドストーリーを重視したコミュニケーションにより、お客さまの中でアクサブランドの世界観が蓄積され、当社の成長を支える大きな原動力となっています。

2021年の新CM「妹の一人暮らし」篇では、ブランドストーリーも重視しつつ、デジタルトランスフォーメーションを通じて開発が実現した、AIによる「補償おすすめ機能」を機能的な便益として訴求することにもチャレンジしました。引き続き岡田将生さんを起用し、自身が補償おすすめ機能を使って自動車保険を選んだ体験を基に、部屋選びに悩む妹にアドバイスをします。「納得して補償内容をお選びいただくことで、いざというときのための心の準備ができる」という感情面の便益もお伝えし、ブランドを重視しつつ当社独自の機能的な便益も訴求するハイブリッドなコミュニケーションになっています。

2021年もブランドを通じた成長を加速させるべく、積極的に新たな活動に取り組んでまいります。

2020年CM「家族の思い出」篇



2021年新CM「妹の一人暮らし」篇



子育てファミリーを応援

アクサダイレクトは、ご家族の「安全で充実したカーライフを送りたい」という思いに応えるため「子育て応援割引」*1の提供を開始*2しました。自動車保険に本割引の適用を導入するのは業界初*3となります。通園や通学、習いごとの送迎やお出かけなど、同居する0～12歳のお子さまやお孫さまとの移動のために、ご契約のお車を年間平均月2回以上ご使用される場合、最大約3%の割引が適用になります。

当社が実施した調査*4によると、お子さまを乗せて運転するドライバーは、「安全な運転」「スピードを出さずにゆっくり」など、より安全を心がけている様子が見られました。

一方で、「子どもがぐずると運転に集中できないことがあり怖い」「自分は安全運転していても周りの車が荒い運転をするのが怖い」

といった不安の声も多く、お子さまを乗せて運転するようになってから「ドライブレコーダーを設置した」「安全な車に買い替えた」など、設備投資をされたご家族もいらっしゃいました。このように安全運転に対する意識が高く、いざというときのために備えたいドライバーのお子さまとの充実したカーライフを応援するため、これまでの補償内容はそのままに、よりリーズナブルな自動車保険の提供を実現しました。

- ※1：「子育て応援割引」は、「乳幼児同乗割引」の愛称（ペットネーム）です
- ※2：保険始期日が2021年7月27日以降の「アクサダイレクト総合自動車保険」のご契約が対象です
- ※3：国内の自動車保険会社19社における子育て世帯への割引制度の有無自社調べ（2021年3月現在）
- ※4：2021年2月実施 自社調べ

0～12歳のお子さまを乗せて運転される子育て世帯の自動車保険加入を支援



子どもと月に2回くらい買い物や公園などに出かける



子どもの習いごとの送迎を月2回以上している



子どもの通園のために毎日送迎している

戦略的パートナーシップ

SBI損害保険株式会社（以下、SBI損保）と代理店委託契約を締結し、2021年4月16日よりSBI損保のウェブサイト上で「アクサダイレクトのバイク保険」（アクサダイレクト総合自動車保険）の販売を開始しました。約10万件以上の「アクサダイレクトのバイク保険」契約件数を持つ当社としては、同じダイレクト販売チャネルに強みを持ち、デジタル志向を共にするSBI損保を通して、

「アクサダイレクトのバイク保険」をより多くのお客さまにご提供することが可能となりました。

今後も、他企業との戦略的なパートナーシップ構築を通して、より多くのお客さまに当社のサービスをご体験いただき、安心を提供してまいります。

Digitalization

デジタル化

顧客主導の企業を目指すアクサダイレクトでは、2017年より経営戦略として
デジタルトランスフォーメーションを推進しています。

刻々と変化する時代にお客さまのニーズをより深く理解し、洗練された顧客体験を提供してまいります。

AIとデータを活用した「補償おすすめ機能」

お客さまを取り巻く事情は刻々と変化していきます。お客さまが「いま」求めているものを見極める方法として、データから個々のお客さまの「いま」を深く理解し、最適なサービスの提供を実現するため、お客さまと当社との接点（お見積り・契約内容、広告、Eメール、電話やウェブサイトなど）での「リアルタイム」なデータ連携・蓄積・活用を進めています。

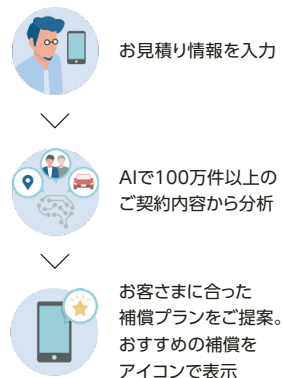
2020年9月には、ダイレクト自動車保険業界初^{*1}となる、ウェブサイトでの自動車保険のお見積り結果画面上で特定の補償内容をAIが提案する「補償おすすめ機能」の提供を開始し、導入後わずか1カ月で成約率5%向上^{*2}を実現しました。100万件以上のご契約内容を含む匿名化したビッグデータ^{*3}と、お客さまが入力した情報^{*4}をもとに、AIがリアルタイムで個別の分析を行い、お見積りを検討中のお客さまと類似した属性のご契約者さまに選ばれた補償の組み合わせをおすすめプランとして提案^{*5}します。

お客さまを深く理解し、寄り添うパートナーになるためにデータの価値を最大化する活動は、当社にとどまらず、ONE AXAとして

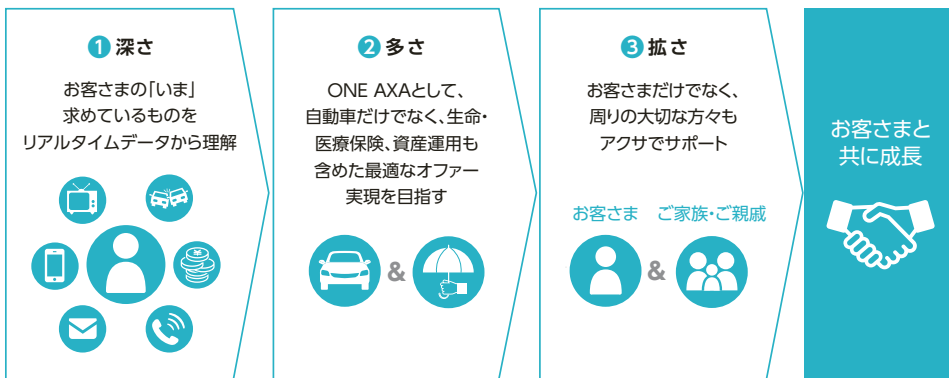
の活動に昇華しつつあります。グループ会社であるアクサ生命、アクサダイレクト生命、そして、当社、アクサダイレクトのデータ部門が協力することで、自動車保険だけでなく、生命・医療保険、資産運用において、ライフイベントの変化に合わせ、お客さま、そして、お客さまの周りの大切な方々に、最適なサービスを提供できるようなデータ活用の取組みを進めています。

- *1：ダイレクト型自動車保険8社の当社比較（2021年1月現在）
- *2：補償おすすめ機能を導入した2020年9月17日の前/後1カ月の成約率をそれぞれ算出。開始前1カ月の成約率を基準とし、導入後1カ月目の成約率の上昇率を算出
- *3：当社はお客さまからお預かりした情報は適切に取り扱い、正確性・機密性の保持に努めています。専任のセキュリティチームおよび経営層を含む管理体制を維持し、業界のセキュリティスタンダード、および金融庁のガイドラインを順守しながら、社内ルールの整備・徹底、情報システムに対する安全対策の実施等を通じて、お客さまの情報を守るために情報セキュリティ管理の向上に常に取り組みんでいます
アクサグループデータプライバシー宣言：https://www.axa-direct.co.jp/data_privacy/
プライバシーポリシー：https://www.axa-direct.co.jp/privacy_policy/
- *4：住まいの地域や年齢、車の情報など
- *5：契約条件によって、車両保険がセットできない場合や補償おすすめ機能が表示されない場合があります

< 補償おすすめ機能 >



< ONE AXAで取り組むデータ活用ロードマップ >



進むペーパーレスのお手続き

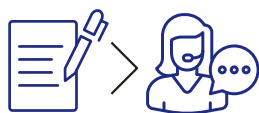
さまざまなデジタル化の取組みにより、お客さまの利便性を高めながら、お手続きやお申し込みにおけるペーパーレス化を進めています。



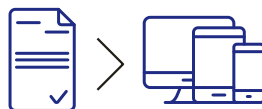
オンラインデータ照会により車検証コピーのご提出が不要になりました
※一部車種除く



コンビニ払い(オンライン)の導入により払込票を待たずにお支払いが可能になりました



お電話でのご契約意思確認によりお申込書の郵送が不要になりました



オンラインで契約内容証明書のダウンロードが可能になりました

Customer First and Operational Efficiency

お客さま第一と効率性

お客さまの声を経営に活かしながら、
最適化されたオペレーションで創出された時間でお客さまと向き合い、
付加価値のあるサービスを提供してまいります。

業務効率化により従来以上にお客さまと向き合う時間を

アクサダイレクトでは、お客さまのライフスタイルの変化やデジタルツールの発達に伴い、多様化するニーズに対応するため、経営戦略として2017年からデジタルトランスフォーメーションを推進し、クラウド型コールセンターシステム、基幹システムの刷新、ウェブサイトリニューアルにより、保険のお見積りからお申し込み、ご契約内容の変更・更新までを一貫してデジタルで完結できる仕組みを構築してまいりました。一方で、事故解決を図りサポートを担う損害サービス部門は、従来紙をベースとした業務プロセスを行ってきたため、デジタル化の推進や在宅勤務の実践に困難があり、手動のオペレーションによる業務量の多さも課題でした。この度、損害サービス業務にデジタルプラットフォームを導入

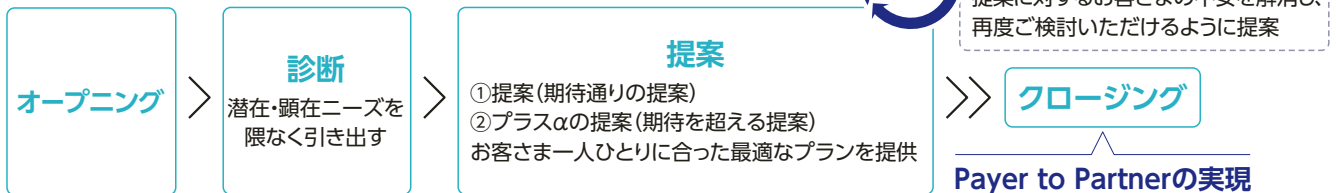
したことで、自動車事故事案情報や社内外の送受書類がシステム上で管理、閲覧できるようになり、ペーパーレスオペレーションによる業務効率化を可能にする環境が整いました。また、さまざまなデータを用いた分析・改善が可能になることで、新商品やサービスのスピーディーな提供開始が期待できます。今後はお客さまが必要な時にいつでも情報を確認できるプラットフォームの構築やSNSなどデジタルコミュニケーションツールを導入し、お客さまの利便性向上を目指します。創出される時間でお客さまと今まで以上に向き合い、新たな価値を提供していくとともに損害サービスを通じて「安心」という形でお客さまへお届けしてまいります。

お客さまとカスタマーアドバイザーの「Duoオペレーション」

当社のコンタクトセンターでは、アクサのビジョンである「Payer to Partner」の実現を目指し、お客さまの人生に寄り添う「パートナー」となれるよう変革に取り組んでいます。お申し込みやお手続きのサポートをするだけでなく、お客さまが真に望んでいるニーズを引き出し、プロアクティブにお客さまに最適な補償内容やサービスを提案することで、お客さまの期待を超える顧客体験を創出することを目指しています。自動車保険に関する幅広い知識を兼ね備えたカスタマーアドバイザーが、お客さまの不安を解消し、責任を持って一人ひとりのお客さまに向き合えるよう、人材

の育成や職場環境の改善に取り組んでいます。ホスピタリティを持ってお客さまと信頼関係を築き、相互に納得しながら保険契約をサポートしていく様子は、さながらカスタマーアドバイザーとお客さまとの二重奏であることに見立て、私たちはこの新たなオペレーションを「Duo(デュオ)」と名付けました。「Duoオペレーション」を通じて、お客さまが日々安心してカーライフを送っていただけるよう、当社コンタクトセンターは「お客さま第一」の体現を目指してまいります。

< Duoオペレーション >



福祉車両サービス

国際障害者デーである2020年12月3日から、修理中の代車として福祉車両を保有する修理工場をご案内することが可能になりました。お子さまの車椅子を容易に運搬できる車を必要としていたお客さまとの対話がきっかけとなり始まったサービスです。当社だけではなく、修理工場との連携による「お客さまのお困りごとを解消したい」という思いが新しいサービスの実現につながりました。約80の修理工場が保有する福祉車両は約150台(2020年12月時点)にのぼります。



Employee Well-Being

従業員のウェルビーイング

従業員のウェルビーイングは当社の最重要課題です。
多様な働き方を尊重する職場環境、対話やキャリアアップの機会を提供することで
社員個々の可能性を引き出し、共に成長してまいります。

在宅勤務とオフィス勤務のハイブリッドな新しい働き方「スマートワーキング」

アクサグループでは自分の働き方に合わせて在宅勤務とオフィス勤務を選択することができるハイブリッドな働き方「スマートワーキング」を推進しています。アクサダイレクトにおいては、従業員の自発的な行動（ボランタリズム）をベースとし、より良いワークライフバランスを実現すると同時に、チームスピリットを大切にしながら高い成果をあげることを目的としています。

また、従業員の多様な働き方を基にオフィスの在り方を再定義し、「グッドコミュニケーション、グッドカンパニー」をコンセプトとして、2021年4月に本社（台東区）のフルリノベーションを行いました。新しいオフィスはABW（アクティビティ・ベースド・ワーキング）に対応し、業務目的や内容に合った働き方ができるほか、部門の垣根を越えた交流やコラボレーションが生まれ、新たなサービス

やイノベーションにつながる職場を目指します。

2020年春に発出された緊急事態宣言下で要請された全社的な在宅勤務への移行に際しては、以前から経営戦略として取り組んでいたクラウド型コールセンターやシフト管理システムのクラウド化を実装していたことにより、事業を中断することなく早急にスムーズに在宅勤務へ移行することができました。



インクルージョン & ダイバーシティの推進

当社は従業員の属性にかかわらず、一人ひとりの存在が尊重され、自分らしく働き、その能力や経験が発揮できる環境を実現すべく、インクルージョン&ダイバーシティの取組みを推進しています。



女性管理職比率のさらなる向上を目指した次世代女性管理者の育成プログラムの実施、育児の男女共同参画支援のための男性従業員の育児休業取得推進など、性別にかかわらず活躍できる環境を整備しています。

また、当社の半数以上の職場において、障がいを持つ従業員が勤務しています。障がいを持つ従業員に対しては、入社後に個々の状況に応じたキャリア形成や職場定着に向けた面談を行うとともに、

従業員間の相互理解を深めるための研修を実施しています。

また、LGBTQ+（セクシュアル・マイノリティ）フレンドリーな職場環境を整えるべく、就業規則上の結婚の定義に同性婚も含めることで育児休業や慶弔休暇取得を可能とする制度を導入し、採用の応募書類に性別の記入や顔写真の提出を求めない、通称名での勤務を可能にするなど、性別や性的指向、性自認にかかわらず社員が自分らしく活躍できる職場を目指しています。これらの取組みや社員の自発的なネットワーキング活動が評価され、2020年11月には「PRIDE指標」*において最上位の「ゴールド」を3年連続で受賞しました。

* 任意団体「work with Pride」が、企業・団体などの枠組みを超えて、セクシュアル・マイノリティの方々が働きやすい職場づくりを日本で実現することを目指し、2016年6月に策定した指標

1 on 1 対話の品質向上を通じ「グッドコミュニケーション、グッドカンパニー」を実現

当社は、目指すべき組織文化ビジョンとして「インスパイアされる職場」を掲げ、社員がその個としての存在が認められ、各々が自己実現できると感じられる職場を目指しています。その実現のための施策のひとつとしてコーチング技法を活用した対話（1on1コミュニケーション）の質の向上をすべての社員において実践しています。

役員を含む全管理職に対しては、6カ月におよぶ当社オリジナルのコーチングスキル研修を、その他全社員に対しては主体性をもって対話に取り組む研修を実施することで研修効果を高めています。

する中でも社員の目標達成と成長に向けた主体的な行動を促すコミュニケーションが活性化し、「インスパイアされる職場」に向けて大きな前進を始めました。



今後も対話の質の向上を社員の成長につなげ、お客さまに選ばれる会社としてさらに成長していくため、コーチングカルチャー醸成に取り組んでまいります。

Corporate Responsibility

企業の社会的責任

アクサダイレクトをはじめとするアクサグループは、「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というパーパス(存在意義)のもと、全世界でコーポレート・レスポンシビリティ(CR = 企業の社会的責任)活動を行っています。

地域社会とコミュニティへの貢献

当社は、医療スタッフとしてのファシリティドッグとそのハンドラーを派遣する認定NPO法人「シャイン・オン!キッズ」とのパートナーシップを通じ、長期入院する子どもたちへの支援を2018年から続けています。2019年7月には神奈川県立こども医療センターで働くファシリティドッグ「アニー」のオフィシャルスポンサーとなり、2020年も継続的に子どもたちを支援したいという想いから、「自分らしく生きること」をテーマに社長のハンス・ブランケンが考案したストーリーに社員がイラストを添えたオリジナル絵本500冊を神奈川県立こども医療センターに入院する子どもたちへ贈呈しました。新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、特に医療機関では面会や立ち入りが制限されるなど、子どもたちは家族との交流もままならない状況にあります。このような困難な状況下

で病気と闘う子どもたちを励ますため、2020年7月から11月にかけて、当社の拠点がある東京都、福井県福井市、高知県高知市、北海道旭川市の各拠点で入院中の子どもたちに分身ロボット“OriHime”を通して「外の世界の体験」をプレゼントしました。遠隔操作型分身ロボット“OriHime”には内蔵カメラとマイク・スピーカーが備わっているため、子どもたちは病院にいながら、外の世界を見たり、人と双方向で会話したりすることができます。ロボットの貸与期間中には、当社の従業員とお買い物体験やオフィス見学に参加したほか、リモートで学校の行事に参加したり、ご家族との団らんの時間を過ごしたりするなど、入院生活から離れたひと時を過ごしてもらいました。



ロボットが子どもたちの分身として
アクサダイレクトの拠点を訪問



子どもたちは入院中の病院から
タブレットを使ってロボットを操作

新型コロナウイルス感染症に伴う社会的課題解決を支援

アクサグループでは、毎年世界の全従業員を対象にCR(コーポレート・レスポンシビリティ)活動に取り組む週間を設けています。この活動は2020年に10周年を迎え、当社はアクサ生命、アクサダイレクト生命と共に、コロナ禍における医療・社会的課題解決の支援ならびに従業員の健康促進を目的として、デジタルツールを活用したオンラインイベントや少人数で参加できる屋外での活動を実施しました。

自身の健康を維持しながらランニングやウォーキングの歩数が

寄付につながる「ウォーキングチャレンジ」を通して、医療従事者や経済的に困難な状況にある人々を支援するNPO団体への寄付を行ったほか、近隣の清掃活動、環境問題などへの理解を深めるオンラインイベントを開催しました。新型コロナウイルス感染症による影響を受けられたご契約者さまに対しては、「継続契約の締結手続きの猶予」および「保険料払込みの猶予」の特別措置を継続的に実施しました。

気候変動に対する取組み

近年多発する台風や豪雨などの異常気象は企業だけでなく、お客さまをはじめ、すべてのステークホルダーの皆さまにとって大きなリスクです。「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というアクサのパーパス(存在意義)に基づき、アクサダイレクトにおいても全従業員を対象に環境問題について理解を深める活動を行ってきたほか、CO₂排出量や資源の削減目標を新たに策定しました。

具体的には、全社的な在宅勤務とオフィス勤務を併用した「スマートワーキング」によって消費電力と水道使用量を2021年度中に約1割削減することを目標とするほか、さまざまなデジタル化によるペーパーレスの取組みを推進しています。今後もデジタルトランスフォーメーションによる抜本的な構造変革により、長期的に環境保護に取り組んでまいります。

I アクサ損害保険の現況

1 事業の経過および成果等

2020年度のマクロ環境を振り返りますと、2020年に入ってから世界を襲った新型コロナウイルス感染症拡大に対する政府の自粛要請の影響等により国内民間需要が大きく落ち込み、2020年(暦年)GDP成長率は4.8%減と11年ぶりのマイナス成長となりました。自動車保険市場におきましては、新型コロナウイルス感染症拡大による経済活動の自粛に伴い交通事故発生件数が大幅に減少しております。一方で、半導体供給不足による大手自動車メーカーによる減産は自動車新車販売にも大きな影響を与え、2020年度の新車販売台数は2年連続の対前年比マイナスを記録しております。さらに、自動車の高性能化に伴う修理費用の増加や資材・サービスコストの上昇により、損害率、経費率双方へさらなる圧力が強まると想定されます。このような概況から一層の経営努力が必要な状況であると認識しております。

翌期の見通し

補正予算の着実な執行による景気押し上げ効果が期待されるものの、飲食及び旅行等への消費活動に対する制限の継続、感染拡大を巡る不確実性による家計・企業の活動の萎縮等の影響により、景気回復のペースは緩慢にならざるを得ないことが予想されます。また、近年多発する自然災害は家計への更なる圧迫要因になることも予想されます。

このような環境下においては、消費者の節約志向並びに非対面サービス利用傾向が一層強まることが予想され、自動車保険市場におきましても、デジタルプラットフォームを活用し保険料が割安なダイレクト型損害保険会社に対する需要が引き続き増加していくものと期待しております。

事業の経過

こうした外部環境のもと、当社では様々な施策を打ち出すことによりサービスの差別化を図り、当社独自の顧客体験を確立することで、顧客満足度の向上に努めてまいりました。昨年来、当社で実施した取組みをいくつかご紹介しますと、広告活動におきましては、2021年1月8日より、「アクサダイレクト総合自動車保険」の新CM「妹の一人暮らし」篇を全国で放映開始しました。新CMでは、当社が開発したダイレクト自動車保険会社初^{*1}の「補償おすすめ機能」をストーリーの中で紹介し、「納得は安心を連れてくる」というメッセージを込めています。「補償おすすめ機能」は、AIが契約内容を含むビッグデータ^{*2}を基にリアルタイムに分析しウェブサイトの見積り画面上でお客様に適した補償内容をご提案する機能です。特に新規にご加入を検討されるお客様の「どのような補償内容を選ぶべきか」「他の人はどのような補償内容を選択しているのか」という疑問に、データに基づいてご提案することで、お客様の潜在ニーズにお応えし、従来よりも補償内容や保険料に納得してご契約頂くことが可能となりました。働き方改革におきましては、在宅勤務とオフィス勤務それぞれのメリットを最大限に活かすハイブリッドな働き方「スマートワーキング」の一環として、本社のリノベーションに着手し、2021

年2月末より一部社員は新しいオフィス環境で業務を開始しました。当社はオフィスの在り方を「仲間とともに成果をあげる空間」と再定義し、部門の垣根を超えた交流やコラボレーションが生まれ、新たなイノベーションにつながる職場を目指します。また、職場における多様性促進の面では、LGBTQ+などのセクシュアル・マイノリティ(以下、LGBTQ+)当事者が働きやすい職場づくりを目的とした人事制度の整備や、社内ネットワーキング活動等が評価され、LGBTQ+への取組みの評価指標「PRIDE指標」^{*3}において、最上位の「ゴールド」を2020年11月11日にアクサ生命保険株式会社と同時に受賞しました。当社は2018年から3年連続の受賞となりました。

今後も、社員一人ひとりがつながりを実感し、成長と自己実現に資する職場環境の実現に努めます。

一方、コーポレート・レスポンスビリティ(CR)活動におきましては、2018年より認定NPO法人「シャイン・オン!キッズ」とのパートナーシップを通じ、入院中の子どもたちを支えるファシリティドッグの支援活動を行っております。その一環として、長期入院を余儀なくされている子どもたちを継続的に応援したいという思いから、CEO自ら発案した物語に社員のイラストを添えたオリジナル絵本を制作し、2020年7月に約500冊を入院中の子どもたちへ贈呈しました。

今後も、企業文化の一部としてCRを浸透させていくことによって、「地域社会」、「お客さま」、「社員」、「株主」、「環境」、「サプライヤー」といった主要なステークホルダーに対して責任ある企業としての役割を果たすことを目指してまいります。

※1：ダイレクト型自動車保険8社の当社比較(2021年1月現在)

※2：当社はお客さまからお預かりした情報は適切に取り扱い、正確性・機密性の保持に努めています。専任のセキュリティチームおよび経営層を含む管理体制を維持し、業界のセキュリティスタンダード、および金融庁のガイドラインを順守しながら、社内ルールの整備・徹底、情報システムに対する安全対策の実施等を通じて、お客さまの情報を守るために情報セキュリティ管理の向上に常に取り組んでいます
アクサグループデータプライバシー宣言：https://www.axa-direct.co.jp/data_privacy/
プライバシーポリシー：https://www.axa-direct.co.jp/privacy_policy/

※3：任意団体「work with Pride」が、企業・団体などの枠組みを超えて、LGBTQ+の方々が働きやすい職場づくりを日本で実現することを目指し、2016年6月に策定した指標

主要業績	2019年度	2020年度
① 元受正味保険料	55,188百万円	56,196百万円
② 正味収入保険料	54,264百万円	55,134百万円
③ 正味損害率	65.8%	57.9%
④ 正味事業費率	27.7%	28.2%
⑤ コンバインドレシオ	93.5%	86.1%
⑥ 保険引受利益	4,130百万円	4,843百万円
⑦ 経常利益	4,504百万円	5,360百万円
⑧ 当期純利益	2,760百万円	3,784百万円
⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率	576.6%	573.1%
⑩ 総資産額	86,868百万円	92,926百万円
⑪ 純資産額	27,384百万円	27,485百万円
⑫ その他有価証券評価差額金	△452百万円	864百万円
⑬ 不良債権の状況 (リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権)	—	—

① 元受正味保険料

ご契約者さまから直接受け取った保険料であり、損害保険会社の売上規模を示す基本的な指標です。

② 正味収入保険料

元受正味保険料に、保険金支払負担の平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとり(受再保険料および出再保険料)を加減した保険料であり、損害保険会社の最終的な売上規模を示す指標です。

③ 正味損害率

正味収入保険料に対する、支払った正味支払保険金と損害調査費用の合計額の割合です。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合を指しています。

④ 正味事業費率

正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合です。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、「正味収入保険料」で除した割合を指しています。

⑤ コンバインドレシオ

正味損害率と正味事業費率を合算したものであり、損害保険会社の収支状況を示す指標のひとつです。

⑥ 保険引受利益

正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものであり、保険本業における最終的な損益を示すものです。なお、その他収支は自賠責保険等に係る法人税相当額などです。

⑦ 経常利益

正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取引から生じた損益を示すものです。

⑧ 当期純利益

経常利益に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益・法人税及び住民税・法人税等調整額を加減したものであり、事業年度に発生した全ての取引によって生じた損益を示すものです。

⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率

単体ソルベンシー・マージン比率は、巨大災害の発生や保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合をいいます。また、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつであり、通常200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

⑩ 総資産額

損害保険会社が保有する資産の総額であり、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。損害保険会社の保有する資産規模を示すものです。

⑪ 純資産額

「総資産額」から、責任準備金等の「負債額」を控除したものが「純資産額」であり、具体的には貸借対照表上の「純資産の部合計」です。損害保険会社の担保力を示すものです。

⑫ その他有価証券評価差額金

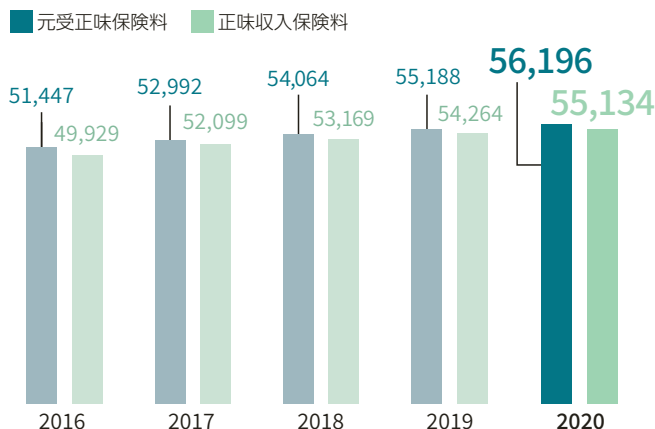
「金融商品に係る会計基準(いわゆる時価会計)」により、保有有価証券等については、売買目的、満期保有目的などの保有目的で区分し、時価評価等を行っています。「その他有価証券」は、売買目的、満期保有目的等に該当しない有価証券であり、この「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額(いわゆる評価損益)から法人税等相当額を控除したものが、その他有価証券評価差額金です。財務諸表においては、貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

⑬ リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権

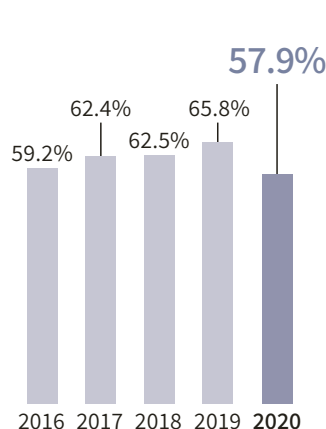
- ・ リスク管理債権
貸付金のうち、元本や利息の回収可能性に注意を要する債権です。
- ・ 債務者区分に基づいて区分された債権
貸付金や貸付有価証券等の債権を債務者ごとに財政状況や経営成績等をもとに区分している債権です。

元受正味保険料・正味収入保険料の推移

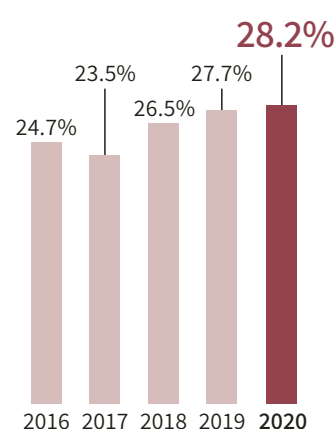
(単位:百万円)



正味損害率の推移



正味事業費率の推移



事業の成果

元受正味収入保険料は、自動車保険の更新保険料がポートフォリオ拡大の影響を受けて増加したことに加え、バイク・ペットの保険料が増加したことにより、1.8%増加の561億円となりました。正味収入保険料は、再保険料が支払いベースで認識される台風の影響で増加したことに伴う追加保険料の発生で増加したことにより、1.6%増加の551億円となりました。

一方、新型コロナウイルスの影響で事故頻度が減少したことにより、元受支払保険金は286億円、対前年比33億円(10.5%)の減少、正味支払保険金は276億円、対前年比38億円(12.2%)の減少となりました。この支払保険金が大幅に減少した影響で、異常危険準備金の取崩しが発生しなかったことから、責任準備金は21億円の繰入となり、前年比15億円の増加となりました。

ソルベンシー・マージン比率は573.1%で、当期純利益の計上、市況回復による有価証券の未実現利益の計上および異常危険準備金の増加が配当予定額を上回ったことによりソルベンシーが増加したものの、ポートフォリオ見直しによる新規の運用資産の影響等でリスクも増加したため、前事業年度末から3.5ポイント減少しました。

総資産は929億円で、新型コロナウイルスの影響によるマーケットの混乱が落ち着きを見せたことによる有価証券評価額およびレポ取引の増加、新規の設備投資によるソフトウェアの増加により前事業年度末から60億円、7.0%増加しました。

純資産は274億円で、当期純利益の計上およびその他有価証券評価差額金の増加が、配当金の支払実績を上回ったことにより、前事業年度末から0.4%増加しました。

決算のしくみ (単位:百万円)

<table border="1"> <tr> <td>保険引受収益</td> <td>55,169</td> <td>資産運用収益</td> <td>646</td> </tr> <tr> <td>正味収入保険料</td> <td>55,134</td> <td>利息及び配当金収入</td> <td>680</td> </tr> <tr> <td>積立保険料等運用益</td> <td>34</td> <td>積立保険料等運用益振替</td> <td>△ 34</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>その他経常収益</td> <td>66</td> </tr> </table>	保険引受収益	55,169	資産運用収益	646	正味収入保険料	55,134	利息及び配当金収入	680	積立保険料等運用益	34	積立保険料等運用益振替	△ 34			その他経常収益	66	<table border="1"> <tr> <td>経常収益</td> <td>55,881</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>50,520</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>5,360</td> </tr> </table>	経常収益	55,881	経常費用	50,520	経常利益	5,360												
保険引受収益	55,169	資産運用収益	646																																
正味収入保険料	55,134	利息及び配当金収入	680																																
積立保険料等運用益	34	積立保険料等運用益振替	△ 34																																
		その他経常収益	66																																
経常収益	55,881																																		
経常費用	50,520																																		
経常利益	5,360																																		
<table border="1"> <tr> <td>保険引受費用</td> <td>34,804</td> <td>資産運用費用</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>正味支払保険金</td> <td>27,662</td> <td>有価証券売却損等</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>損害調査費</td> <td>4,248</td> <td>為替差損</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>諸手数料及び集金費</td> <td>18</td> <td>その他運用費用</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>支払備金繰入額</td> <td>716</td> <td>営業費及び一般管理費</td> <td>15,582</td> </tr> <tr> <td>責任準備金繰入額</td> <td>2,157</td> <td>(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)</td> <td>15,520</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>その他経常費用</td> <td>4</td> </tr> </table>	保険引受費用	34,804	資産運用費用	129	正味支払保険金	27,662	有価証券売却損等	119	損害調査費	4,248	為替差損	4	諸手数料及び集金費	18	その他運用費用	5	支払備金繰入額	716	営業費及び一般管理費	15,582	責任準備金繰入額	2,157	(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)	15,520			その他経常費用	4	<table border="1"> <tr> <td>特別損益</td> <td>△ 61</td> </tr> <tr> <td>法人税等合計</td> <td>1,514</td> </tr> <tr> <td>当期純利益</td> <td>3,784</td> </tr> </table>	特別損益	△ 61	法人税等合計	1,514	当期純利益	3,784
保険引受費用	34,804	資産運用費用	129																																
正味支払保険金	27,662	有価証券売却損等	119																																
損害調査費	4,248	為替差損	4																																
諸手数料及び集金費	18	その他運用費用	5																																
支払備金繰入額	716	営業費及び一般管理費	15,582																																
責任準備金繰入額	2,157	(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)	15,520																																
		その他経常費用	4																																
特別損益	△ 61																																		
法人税等合計	1,514																																		
当期純利益	3,784																																		
<table border="1"> <tr> <td>保険引受に係る営業費及び一般管理費</td> <td>15,520</td> </tr> <tr> <td>その他収支</td> <td>△ 1</td> </tr> <tr> <td>保険引受利益</td> <td>4,843</td> </tr> </table>	保険引受に係る営業費及び一般管理費	15,520	その他収支	△ 1	保険引受利益	4,843																													
保険引受に係る営業費及び一般管理費	15,520																																		
その他収支	△ 1																																		
保険引受利益	4,843																																		

(注) 本報告書(以下の諸表を含む)における各計数の表示及び計算は、次のとおりです。

保険料等の金額及び株数は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点以下第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示しております。

資産運用の概況

2021年3月期の資産運用粗利益は、前事業年度と比べ1.1億円増加となる5.1億円となりました。外国債券利金は増加したものの、国債利金の減少等により、利息配当収入は0.1億円の減少となりました。一方で、前事業年度からは、外部環境の改善により、有価証券売却損益が1.3億円改善しました。

会社が対処すべき課題

未曾有の社会的混乱と経済の停滞をもたらした新型コロナウイルス感染症の発生から1年以上が経過しましたが、変異株の出現など当該感染症の拡大については現在も予断を許さない状況が続いております。このような外部環境におきましても当社は収益を伴う成長を達成し、改めてインターネットと親和性の高い顧客層に対しお客さま主導のサービス提供に努める当社のビジネスモデルの柔軟性や対応力の高さを証明することができました。今後もデジタルとデータ活用の融合によるサービスの利便性向上に努め、お客さまに寄り添う保険会社としての役割を果たしていきたいと考えております。

2 内部統制システム構築の基本方針

アクサ損害保険では、保険業という公共性の高い事業に対する社会的要請に応えるため、コーポレート・ガバナンスの充実・強化により、業務執行の公正性・効率性の確保に努めています。また、経営の健全性および透明性を確保するとともに、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さまに信頼され、選ばれる会社となるために、内部統制システムを整備し、その有効性の確保に努めています。

内部統制システム

アクサ損害保険では、「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、業務の適正を確保するための体制の充実・強化を図っています。

1. 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
当社は、情報の保存及び管理に関する会社規程で定めるところにより、次の文書（電磁的記録も含む）を関連資料とともに保存・管理するものとする。
 - (1) 株主総会議事録
 - (2) 取締役会議事録
 - (3) 経営会議議事録
 - (4) 特に重要な会議の議事録
 - (5) 官公署に提出した書類の謄本
 - (6) 監督官庁から受領した認可書・通知書などの書面
 - (7) 会計監査に関するもの
 - (8) その他会社規程に定める文書また、各文書の保存期間は会社規程において定めるものとする。
2. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
 - (1) リスク・マネジメント・ポリシー及びインターナル・コントロール・ポリシー
当社は、リスク管理に係る基本事項について、アクサ・ホールディングス・ジャパンが定めるグループリスクマネジメントポリシーに準拠するものとする。
なお、当社は、組織の役割を3つの階層に分離し、3ラインディフェンスモデルをコントロールフレームワークとして導入するものとする。また、これらの役割を明示するインターナル・コントロール・ポリシーを制定するものとする。
 - (2) リスク&コンプライアンスコミッティ
当社は、経営会議の管下の会議体として、リスク&コンプライアンスコミッティを設置し、リスク管理に関わる重要事項を協議するものとする。
 - (3) 報告
各リスクの所管部署は、担当するリスクの管理状況をリスク&コンプライアンスコミッティに四半期毎に報告する。但し、経営に重大な影響を与えるおそれのある事実については、随時報告するものとする。
また、各リスクの所管部署は、リスク&コンプライアンスコミッティから要請を受けたときは、直ちにリスク管理状況を報告するものとする。
3. 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
当社は、各取締役の職務執行の効率性を確保するために次の体制を採るものとする。
 - (1) 法律及び社内ルールに従って作成された会社規程により、各部門の職務分掌及び裁権を明確化することにより、取締役、経営会議及びその他の各機関が審議すべき事項及び報告を受けるべき事項の明確化を図る。

- (2) 取締役が決定すべき事項についても、必要に応じて、経営会議であらかじめ審議を行わせるものとする。
- (3) 日常的な職務の執行については、適宜執行役員を任命してこれを行わせ、取締役の監督機能の強化を図るものとする。

4. 取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 基本方針
当社は、アクサグループの共通ルールである「グループ・スタンダード」に従い「社内の各組織が日本の法令や社会規範と調和して健全な企業活動を確保していくこと」をコンプライアンスの基本方針としている。
- (2) コンプライアンス推進及びコンプライアンスに基づく業務執行体制
 - ①コンプライアンス基本方針
当社は、「社内の各組織が日本の法令や社会規範と調和して健全な企業活動を確保していくこと」をコンプライアンス実践の基本方針とする。
 - ②コンプライアンス統括責任者
当社は、コンプライアンス全般を統括する執行役員を「コンプライアンス統括責任者」とする。
 - ③リスク&コンプライアンスコミッティ
当社は、リスク&コンプライアンスコミッティを設置し、当社のコンプライアンスその他の重要事項について上位機関から権限を受けて審議する。
 - ④コンプライアンス統括部署
当社は、コンプライアンス部を設置し、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理・統括する。
 - ⑤コンプライアンスプログラム
コンプライアンス部門は、各年度において、コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを策定する。
コンプライアンス統括責任者は、リスク&コンプライアンスコミッティ経由で経営会議及び取締役会、また監査役会及び親会社のグループ・オーディット・リスク&コンプライアンスコミッティに対し、コンプライアンスプログラムの進捗・達成状況を報告する。
 - ⑥反社会的勢力との関係遮断
当社は、反社会的勢力との関係遮断のための体制整備に取り組み、役職員が反社会的勢力からの不当、不正な要求は断固として拒絶する旨を徹底する。
 - ⑦財務報告の適正性
当社は、財務報告の適正性を確保するため、役職員に対し、適正な財務諸表の作成がきわめて重要性を有するものであることをあらゆる機会に認識させるよう努めるものとする。
また、財務諸表作成のプロセスにおいて、虚偽記載並びに誤謬等が生じないための体制整備に取り組みものとする。

(3) コンプライアンス教育・研修体制

当社では、コンプライアンスの教育・研修に係るカリキュラムを導入し、役職員のコンプライアンスに対する意識及び知識を高める機会を継続的に確保するものとする。また、コンプライアンスマニュアルを制定し、役職員にその内容の周知徹底を図る。

(4) コンプライアンスに係る報告体制

① 事故報告

役職員は、所管する業務に関して事故に該当するおそれのある行為若しくは事象又は事故に発展する疑いのある行為若しくは事象（以下、「事故等」という。）を知ったときは、会社規程で定めるところにより、直ちに事故等の処理に関する担当部署に対して報告する。

② 内部通報

当社は、法令違反の他、パワー・ハラスメント、セクシャル・ハラスメント及び妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを含む労務問題等、職場における問題の早期発見と是正を図り、社会的規範を遵守し、公正・堅実な企業活動を行うため、親会社が運営し、当社役職員等が利用可能な「レスキューダイヤル」を設置する。

5. 当該株式会社並びにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

当社は、親会社から示されたグループ経営管理方針としてのポリシーの社内周知に努め、グループ方針に則った業務運営を行う。

また、重要案件や内部監査結果等について親会社およびアクサジャパン主催のコミッティ等において協議、報告することにより企業集団としての一体感と整合性を維持するとともに、子会社としての独立性も保ちコンプライアンス重視による意志決定を行うことで、適正な業務運営を確保する。

6. 監査役監査の実効性を確保するための体制

(1) 監査役職務を補助すべき使用人に関する事項について
監査役職務を補助する使用人の任に当たるものは、次の各号に定める職務の区分に応じ、当該各号に定める部署の所属員がこれに当たる。

① 監査役会の運営その他監査役会の事務に関する事項
リーガル&コーポレートセクレタリー部

② 前号以外の監査役職務の補助に関する事項
内部監査部

(2) 監査役職務を補助すべき使用人の取締役からの独立性に関する事項について

監査役職務を補助すべき使用人の独立性を確保するために、当該使用人の人事に関する重要な事項は、監査役の意見を得るものとし、取締役からの独立性を確保する。

また、監査役職務を補助する使用人に対する監査役からの指示の実効性を確保するため、当該補助使用人は監査役から指示を受けた事項について継続してモニタリングを行い、その進捗等について監査役に報告を行うものとする。

(3) 監査役への報告に関する体制について

取締役、執行役員、従業員及びその他の関係者は、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見した場合には、速やかに監査役又は監査役会に報告するものとする。

なお、会社は、当該報告をしたことを理由として当該報告を行った者に対し不利な取扱いを行ってはならないものとする。

(4) 監査役職務の執行について生ずる費用の前払又は償還のその他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

会社は、監査役が職務の執行のために費用を請求した場合は、当該費用が監査役職務の執行に必要なものと認められるときを除き、当該請求を妨げない。

(5) その他監査役監査の実効的に行われることを確保するための体制について

監査役会規則に従い、内部監査部、リーガル&コンプライアンス部門及びリスク管理部門並びに外部監査人との連携の上、監査役がより実効的な監査を行うことができる体制の整備を図る。

3 | コンプライアンス（法令遵守）の体制

1 基本理念

アクサグループでは、グループの倫理基準と実践について共通のビジョンを確立するために、行動倫理規範を中心とした「AXA コンプライアンス&エシックスコード」を定めています。

当社はグループの基本理念に基づき、コンプライアンスを実現するための具体的な実践計画として、毎年「コンプライアンスプログラム」を策定し、全社的にコンプライアンスの推進を図っています。

2 コンプライアンス推進体制

当社では、リスク&コンプライアンスコミッティにおいて、コンプライアンス推進体制の立案、維持・管理・モニタリング等を行うとともに「コンプライアンスプログラム」の進捗管理や評価、コンプライアンス体制の推進に係る事項の審議、経営会議等への報告・提言等を行っています。また、各本部長・部門長は、コンプライアンス部門と連携し、各部門におけるコンプライアンス実践の責任者として、具体的な施策の策定や実施、また、部員からの相談への対応等を行っています。

3 コンプライアンス教育

基本理念やコンプライアンス推進体制、業務遂行に際し遵守すべき法令や起こり得る具体的事例についての判断基準を解説した「コンプライアンスマニュアル」を策定し、各種研修に活用する等役職員への周知徹底を図っています。

また、全役職員を対象に「e-Learning」によるコンプライアンス研修を実施する等、さらなるコンプライアンス遵守に向けた取組みを強化しています。

4 コンプライアンスに係る報告体制

当社では、業務の遂行に際し、関連する法令や社内規程に違反する行為等が生じた場合の報告体制を明確化し、問題となる行為への適切な対処と再発防止に取り組んでいます。

また、社内でのコンプライアンスの実践を支援・強化することを目的とした「コンプライアンス相談制度」や、法令違反や労務問題等、職場における問題の早期発見と是正を目的としたアクサジャパン グループ各社の役職員等を対象とした「レスキューダイヤル」制度の活用により、健全かつ適切な業務運営の確保に努めています。

当社は、これらの取組みを機軸として、全社的にコンプライアンス体制の充実を図り、コンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めています。

4 | リスク管理の基本方針

1 リスク管理の基本方針

規制緩和の進展、技術革新に伴い、損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しています。これらのリスクは、単に極小化すればよいというものではなく、企業価値を増大させるためには、それぞれのリスクの特性に応じて適切にコントロールしていく必要があります。

当社では、リスク管理を経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して注意深く考察し、リスクからもたらされる不利益を適切に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としています。

2 リスク管理の高度化

EEA（欧州経済領域）では2016年1月に経済価値ベースの保険監督制度であるソルベンシーIIが導入されています。当社では、エコノミック・キャピタル・モデルとしてアクサグループのソルベンシーII内部モデル（以下、「内部モデル」といいます）を活用しリスク管理の高度化を推進しています。具体的には、経営判断を要するリスクアペタイトや投資計画、新商品開発等を設定・評価する際に利用しています。内部モデルのリスク計測としては、保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナルリスクを計量

化したSTEC（Short Term Economic Capital）を使用しています。内部モデルの自己資本としては、市場整合的手法で評価されたEOF（Eligible Own Funds）を使用し、リスクと資本のコントロールを行っています。

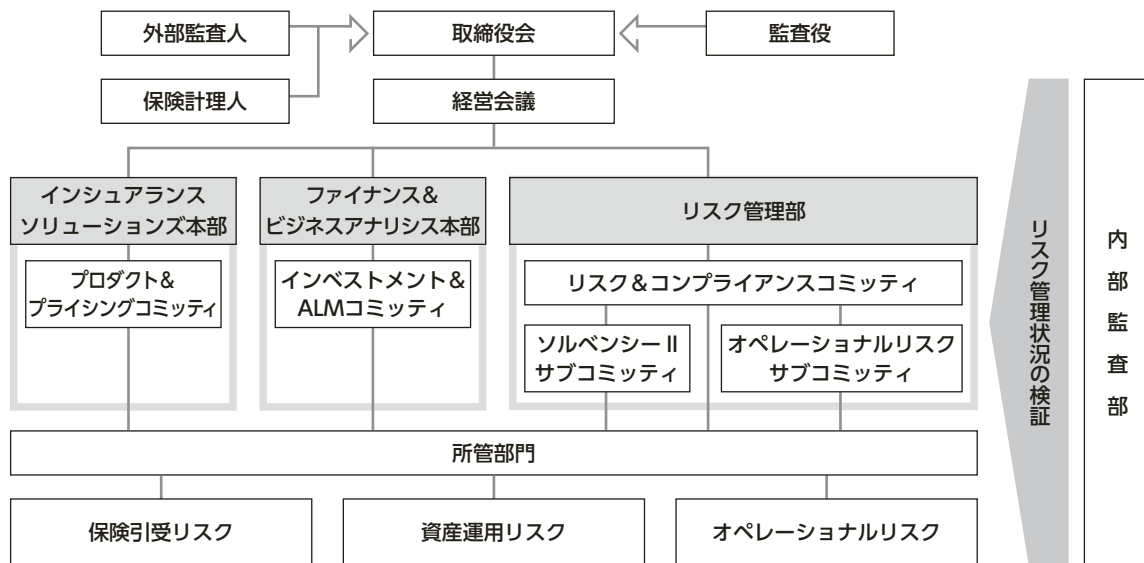
伝統的なリスク管理フレームワークに加えて、自然災害・気候変動、地政学、社会変革、技術革新等の不確実性を伴う、新規あるいは継続的に進化するリスクをエマージングリスクと捉え、中・長期的な経営判断をサポートする取組みも行っています。

3 リスク管理体制

当社では、損害保険事業の業務遂行に伴う主要なリスクを「保険引受リスク」、「資産運用リスク」、「オペレーショナルリスク」と認識するとともに、潜在的に重要なリスクも含め、リスクを総体的に捉えることにより、事業全体として統合的にリスクを管理する体制を構築しています。

各リスクについて、①各担当部門による管理、②リスク管理部門による管理、③内部監査部門による内部監査という3ラインディフェンス体制をとることで、各リスクに対する管理体制の強化を図っています。

なお、通常の予想を超える金融市場の変動や損害率の上昇などの事象が同時に発生したシナリオでシミュレーション（ストレステスト）を行い、会社経営の健全性確認に活用しています。



4 保険引受リスク管理

保険引受リスクは、経済情勢や保険事故の発生率など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です。当社では、リスク分析に基づいた引受基準を策定するとともに収支の分析や検証を継続的に行い、必要に応じて引受基準、保険商品、保険料の改定などを行っています。また、リスクに応じて保有限度額を設けるとともに、再保険の手配などの危険分散を行うことにより、過度なリスク集中を回避しています。なお、再保険取引先は信用度を十分考慮して選定しています。

プロダクト&プライシングコミッティでは保険商品、引受条件、損害率、責任準備金や保有・再保険などについて分析・検討してリスク管理を行っています。同コミッティで審議されたリスク管理状況は、リスク&コンプライアンスコミッティにて報告・審議されています。

5 資産運用リスク管理

資産運用リスクは、市場変動により有価証券の資産価値が変動する市場リスク、投資先の財務や経営状態の悪化などにより債券価格が下落するなどの信用リスク、および資金の確保のために通常よりも不利な価格での取引を余儀なくされるなどの流動性リスクなどに分類されます。

当社では、社内諸規定に従って安全性・流動性に十分配慮した資産運用を行っています。また、資産運用の企画・実行部門と、事務処理・決済・リスク管理部門を分離し、相互牽制を働かせています。資産運用リスク管理状況はリスク管理部よりインベストメント&ALMコミッティ、およびリスク&コンプライアンスコミッティにて報告・審議されています。

6 オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスクとは、内生・外生両方の事象に起因し、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による損失に係るリスクをいいます。

当社では、定期的に全部門でオペレーショナルリスクの自己評

価を実施して、リスクを特定・評価し、必要に応じて改善策を講じています。これらにより、リスクの削減・インシデントの未然防止に努めています。

また、インシデントが発生した場合には速やかに報告されるプロセスを構築しており、リスク&コンプライアンスコミッティおよびオペレーショナルリスクサブコミッティでは、報告された個々のインシデントの原因・回復措置・再発防止策の分析・検証、およびこれらの進捗管理を行っています。

7 健全な保険数理に基づく責任準備金の確認についての合理性および妥当性

第三分野保険に係る責任準備金の積立の適切性を確保するための考え方

第三分野保険に係る責任準備金の積立の適切性を確保するために「ストレステスト」「負債十分性テスト」を行い、その結果を保険計理人が確認しています。ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていない場合には、責任準備金(危険準備金Ⅳ)を追加して積み立てます。さらに、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測の範囲でリスクをカバーしていない場合に、負債十分性テストを行い、責任準備金に不足が認められたときには、責任準備金(保険料積立金)を追加して積み立てることにより、適切な責任準備金の積立水準を確保することとしています。

ストレステストにおける事故発生率の設定水準

ストレステストにおける事故発生率は、平成10年大蔵省告示第231号の規定に従い、将来10年間に事故発生率が変動することによる保険金の増加を99%の確率でカバーする水準としています。

ストレステストの結果

ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率が通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていることを確認できたため、追加の責任準備金の積立は行っていません。

5 勧誘方針（セールスポリシー）

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社（および当社所属の損害保険代理店）の勧誘方針を次のとおり公表しますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売を心掛けます。なお、保険販売に際しましては、お客さまにご理解いただけるような説明を行うよう常に努力してまいります。
2. お客さまの保険に関する知識、保険の加入目的、財産状況を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に適合した説明を行うよう心掛けるとともに、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品が選択できるよう常に努力してまいります。
3. お客さまと直接対面しない保険販売を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くのお客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。
4. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについて迅速かつ確に処理するよう常に努力してまいります。
5. お客さまのさまざまなご意見等の収集に努め、それを保険販売に反映していくよう常に努力してまいります。

「金融商品の販売等に関する法律」（金融商品販売法）の概要については、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohin/>）をご覧ください。

6 お客様に関する個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）

当社はおお客様の信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「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（番号法）」およびその他の関連法令、ガイドライン等を遵守し、お客様の個人情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。また、当社は個人情報保護の強化のため、従業員への教育・指導

を徹底し、個人情報の取扱い内容の見直しと、その継続的な改善に努めてまいります。

個人情報につきましては以下の内容をご了解いただいたうえでご提供ください。

*以下の各項目における「個人情報」および「個人データ」には、「個人番号（マイナンバー）」および「特定個人情報」を含みません。

1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。当社では、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

（個人情報取得方法の例）

- 保険契約申込書、保険金請求書などのお客さまにご記入・ご提出いただく書類による取得
 - ウェブサイトの画面等へお客さまにご入力いただくことによる取得
 - コールセンター等にいただいたお問い合わせなどへ対応するためにお電話の内容を録音あるいは記録することによる取得
- ※当社では、お問い合わせやご契約内容等の事実確認、電話対応の品質向上にむけた研修への活用などのために、お電話の内容を録音・記録することがございます。

2. 個人情報の利用目的

当社ではお客様との取扱いを安全確実に進め、最適な商品、サービスを提供させていただくため、適法かつ公正な手段により業務上必要な範囲内のおお客様の情報を収集させていただいており、次の目的のために利用されます。

また、利用目的は、お客様にとって明確になるように具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するように努め、下記のとおりホームページ等により公表します。

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いたします。

- (1) ご本人かどうかの確認
- (2) 損害保険契約の見積、引受、維持、管理
- (3) 適正な保険金、給付金の支払
- (4) 当社および関連会社、提携会社等の各種商品・サービスの案内、提供、管理
- (5) 当社業務に関する情報提供・運営管理
- (6) アンケートの実施や市場調査等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
- (7) 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
- (8) 他の事業者から個人情報（個人データ）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いて、委託された当該業務の適切な遂行
- (9) お問い合わせ、ご依頼等への対応
- (10) その他保険事業に関連、付随する業務

3. 個人データの第三者への提供等

- (1) 当社は、保険契約の引受リスクを適切に分散するために、再保険（再々保険以降の出再を含みます。以下「再保険」）の対象となる保険契約の

特定に必要な個人情報のほか、被保険者氏名、性別、生年月日、保険金額等の契約内容に関する情報、および健康状態に関する個人情報など再保険の引受、維持・管理、保険金等の支払いに必要な個人データを再保険会社に対し提供することがあります。

- (2) 当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なくお客様の情報を第三者に提供することはありません。

- 法令に基づく場合
- 業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- 当社関連会社との間で共同利用する場合（「8. 当社関連会社間での共同利用」をご覧ください）
- 損害保険会社間等で共同利用する場合（「9. 情報交換制度等」をご覧ください）

- (3) 当社は、個人情報保護法が定めるところにより、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を記録し、また、第三者から個人データの提供を受けるに際しては当該取得に関する事項を確認・記録します。

4. センシティブ情報のお取扱い

当社は、保健医療などのセンシティブ情報（金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第5条に定められているものをいいます）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。

- 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご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
- 相続手続き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
- 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
- 法令等に基づく場合
- 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
- 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
- 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

5. 特定個人情報のお取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報について、「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（番号法）」により、法令で限定的に明記された目的である「保険取引に関する支払調書等の作成が必要

な場合」を除き、取得、利用しません。

また法令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。また共同利用も行いません。

個人番号および特定個人情報の取扱いについては、このほか、6、7、11、13をご覧ください。

6. 個人データの安全管理

当社は、取り扱う個人データ、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データ、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理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。

【SSL 対応について】

当社ウェブサイトではお客様の大切な個人情報を安全に送受信するために、SSLの暗号化システムを使用しております。詳しくは当社サイトポリシーの【SSL (Secure Sockets Layer) とは】をご参照ください。

【Cookie について】

当社ウェブサイトでは、ご利用状況に関するデータ収集や、統計資料作成のために Cookie を使用しています。Cookie とは、お客様が当社ウェブサイトへアクセスされた際に、お客様のコンピュータに小規模の情報を送信・格納する技術のことをいい、これにより当社では、お客様がどのページをご覧になったかの記録を収集しています。こうした情報にはお客様を特定する個人情報は含まれておらず、主として統計資料作成のために利用されます。

【ウェブビーコンについて】

当社ウェブサイトでは、お客様へ使いやすいサービスを提供するため、また、当社ウェブサイトのご利用状況に関するデータ収集等の目的でクッキーの情報およびウェブビーコンを使用しています。こうした情報にはお客様を特定する個人情報は含まれておらず、主として統計資料作成のために利用されます。詳しくは当社サイトポリシーの【ウェブビーコンに関して】をご参照ください。

7. 個人データ取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託する場合があります。

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て、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、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例) ((6)は、上記5.の個人番号および特定個人情報を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) AXA プレミアムロードサービスに関する業務
- (3) 保険金支払に関わる業務
- (4) 保険証券・その他帳票等の作成・発送に関わる業務
- (5) 情報システムの保守・運用に関わる業務
- (6) 個人番号関係事務に関わる業務

8. 当社関連会社間での共同利用

当社および当社関連会社は、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、以下のとおり、個人データを共同利用することがあります。

- (1) 共同利用者の範囲
アクサ ジャパン グループ各社 (アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社およびその子会社)
- (2) 共同利用の利用目的
・アクサ ジャパン グループ各社の取り扱う商品・サービスの案内・提供および充実のため
・アクサ ジャパン グループの経営管理のため
- (3) 共同利用する個人データの項目
アクサ ジャパン グループ各社が保有するお客様情報 (住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容、保険金・給付金等の支払状況、保険契約の加入状況等のお客様とのお取引に関する情報)
- (4) 個人データ管理責任者
・当社

9. 情報交換制度等

(1) 当社は、保険制度の健全な運営を確保し、また、不正な保険金請求を防止するため、また、自賠責保険の適正な支払等のために、他の損害保険会社等との間で、個人データを共同利用いたします。

詳細につきましては一般社団法人 日本損害保険協会、一般社団法人 日本少額短期保険協会および損害保険料率算出機構のホームページ等を通じてご確認ください。

- ・一般社団法人 日本損害保険協会 <https://www.sonpo.or.jp>
- ・一般社団法人 日本少額短期保険協会 <http://www.shougakutanki.jp>
- ・損害保険料率算出機構 <https://www.giroj.or.jp>

(2) 当社は、損害保険代理店の適切な監督や職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しております。また、損害保険代理店への委託等のために、一般社団法人 日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る

個人データを共同利用しております。

詳細につきましては、一般社団法人 日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp>) をご覧ください。

10. ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容に関するご照会につきましては、下記の電話番号にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで、対応いたします。また、事故に関するご照会につきましては、既にご通知させていただいている担当部署にご本人から直接ご照会ください。

<ご契約内容に関するご照会先>

(自動車保険) 電話番号:0120-193-877 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~18:00

土・日・祝 9:00~17:00

(入院手術保険) 電話番号:0120-937-875 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~18:00

土 9:00~17:00 ※日・祝日休み

(傷害保険) 電話番号:0120-974-297 (通話料無料)

受付時間 月曜-日曜(祝日含む) 9:00~18:00

(ペット保険) 電話番号:0120-324-384 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~18:00

土 9:00~17:00 ※日・祝日休み

11. 保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等のご請求
個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等をご請求される場合は、下記「13. お問い合わせ窓口」までお申し出いただき、当社所定の請求書類等をご提出ください。後日、原則として書面にて回答させていただきます。なお、ご本人以外からのご請求については、代理権の存在を示す資料 (委任状など) のご提出が必要となります。お客様からの開示等のご請求に関しましては、当社所定の手数料をいただく場合があります。

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には、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。

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。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・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
- ・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
- ・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、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対しまして、適切・迅速に対応いたします。

当社からの電子メールや郵便あるいは電話などによるサービス等のご案内、および当社関連会社間等でのお客様情報の共同利用について、お客様がご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申出ください。

契約管理その他当社業務上必要な場合を除き、取扱いを停止させていただきます。当社の個人情報、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、その他のお問い合わせは、下記までご連絡いただきますようお願いいたします。

<お問い合わせ先>

お客様相談室

所在地:〒111-8633 東京都台東区寿2丁目1番13号

電話番号:0120-449-669 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~17:00

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人 日本損害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・相談を受け付けております。

<お問い合わせ先>

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター東京

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)

所在地 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105

ワテラスアネックス7階

電話 03-3255-1470

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス (<https://www.sonpo.or.jp>)

7 利益相反管理体制

当社は、当社が行う取引によりお客さまの利益が不当に害されること（以下、「利益相反」といいます）のないよう、利益相反について定められた法令等を遵守し、利益相反管理体制を整備するとともに、会社規程として「利益相反管理方針」を定めています。当社は、本管理方針に基づき、適切に業務を行っています。なお、本管理方針の概要は以下のとおりです。

1 法令等の遵守

当社は、利益相反について定められた法律その他の法令、ガイドライン、会社規程等を遵守します。

当社は、係る特定・類型化および管理のために行った措置について記録し、作成の日から5年間その記録を保存します。

当社は、特定・類型化した取引について定期的に検証し、その検証結果を受けて、その記録の更新等を行うことにより、管理体制の実効性を確保します。

2 利益相反のおそれのある取引の管理

当社は、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定・類型化します。

当社は、特定・類型化した取引について、その管理方法を個々に定める等必要な措置を講じることにより、利益相反を適切に管理し、お客さまの利益が不当に害されることを防止します。

3 社内体制の整備

当社は、利益相反管理責任者および利益相反管理統括部署を設置しています。

利益相反管理統括部署は、利益相反管理責任者のもと、関連部署と連携して利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。

8 保険金等支払管理態勢

保険金等の支払業務は、損害保険会社の業務において、最も重要な責務であり、当社においても、「保険金等支払管理態勢の構築に係る方針」を制定し、支払管理態勢の整備・強化に向けた取組みを行ってまいりました。

このことは、“あらゆるお客さまに対して、生涯を通じてニーズにお応えする”アクサのコアビジネスであるフィナンシャル・プロテクションに直結するものです。

今後もより一層の強化に努め、適正な支払いを行うための態勢の整備に取り組んでまいります。

1 経営管理（ガバナンス）態勢の整備

内部監査体制の強化、リスク管理体制の見直しにより、商品開発、保険金支払管理等各種リスクに係る課題が発生した場合の経営報告および対応体制を整備しています。

4 研修および教育体制の整備

支払査定を行う社員にはスキル向上の一環として、定期的に社内研修を実施するとともに、社外弁護士による専門的な研修を行い、支払担当者の知識・能力の向上を図っています。

2 保険金等支払管理態勢の整備

保険金支払プロセスにおける支払漏れのチェック機能を強化するため、システムの改定を行い、また、保険金支払漏れの有無を毎月チェックする検証態勢を整備しています。

保険金支払マニュアルの見直し、事前審査制度の導入、免責事案についての保険金支払部門以外による社内審査、外部専門家による検証規定の策定、社員教育、研修の充実等、適正な保険金支払に向けて管理態勢を整備しています。これらの取組みについて一層充実させてまいります。

5 保険金支払審査会について

当社では、保険金支払の適切性を検証するための機関として、2009年4月に「保険金支払審査会」を設立いたしました。保険金支払に該当しないと判断されたご契約で、当審査会での審議をお申し立ていただいた事案に対し、その妥当性について社外弁護士を交えた保険金支払部門以外のメンバーで客観的に審査し、当該事案の最終的な保険金の支払可否を決定しています。

2020年度（2020年4月～2021年3月）は、「保険金支払審査会」において10件の審査を行いました。

3 お客さまに対する説明態勢の整備

保険商品の補償内容とお支払いできる保険金について、お客さまに分かりやすく説明するために、ホームページ、商品パンフレット、重要事項説明書等の説明資料の見直しを適宜行っています。

事故報告および保険金請求の際に、お客さまのご契約内容と事故内容に基づき、お支払いが想定される保険金の補償内容を分かりやすく説明した資料をご案内しています。これらお客さまに対する説明を一層強化いたします。

当社では、適切な保険金支払業務を確保し、お客さまの利益を保護することにより、お客さまにご納得、ご安心いただける保険金等支払管理態勢のさらなる強化に向け、取り組んでまいります。

9 反社会的勢力に対する基本方針

当社は、反社会的勢力との関係を遮断し被害を防止するため、以下のとおり基本方針を定め、宣言します。

1. 当社は、反社会的勢力による不当要求に対して、社長以下組織全体として対応するとともに、対応する従業員の安全を確保するための体制を整備します。
2. 当社は、損害保険会社に対する公共の信頼を維持し、損害保険会社の業務の適切性および健全性を確保するため、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
3. 当社は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携を構築していきます。
4. 当社は、反社会的勢力による不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、被害が生じた場合には刑事事件として被害届の提出または告訴・告発を行います。
5. 当社は、いかなる理由があっても、事案を隠ぺいするための反社会的勢力との裏取引、資金提供等は絶対に行いません。

10 監査・検査体制

当社は、業務の健全かつ適切な運営の確保に向けたコンプライアンスの徹底およびリスク管理の強化を支援し、お客さまの安心と利便性の向上に資する監査・検査体制の強化、充実に取り組んでいます。

社外監査法人、監査役および内部監査部が相互に連携し、内部統制の有効性について検証・評価し、監査の実効性確保に努めています。

1 社外の監査・検査体制

保険業法に基づく金融庁による検査等を受けています。また、会社法に基づき、PwC あらた有限責任監査法人による会計監査を受けています。

2 社内の監査体制

他の部門から独立した内部監査部が、取締役会の承認を得た監査計画に基づき当社業務の内部管理態勢の有効性・効率性を評価し、是正・改善に向けた提言、さらに対応状況の確認を行っています。また、監査結果については、社内規程「内部監査規則」に基づき、取締役会等へ報告しています。

監査役は、会社法の定めにより、取締役の職務執行に関わる監査ならびに会計監査を実施しています。

1 アクサダイレクト総合自動車保険

●個人のお客さまを対象とした通信販売によるリスク細分型の自動車保険・バイク保険です。

1) 対象とするお車

対象とするお車は、自家用普通乗用車、自家用小型乗用車、自家用軽四輪乗用車、自家用小型貨物車、自家用軽四輪貨物車、自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン以下）、自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン超2トン以下）、特種用途自動車（キャンピング車）、自家用二輪自動車および原動機付自転車となります。

2) 主な補償内容

対人賠償をはじめ対物賠償、自損事故、無保険車傷害、搭乗者傷害、人身傷害（搭乗者傷害および人身傷害につきましては、いずれかをお選びいただくことも可能です。）を基本補償としています。

さらに車両保険、地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約、弁護士費用等補償特約、アクサ安心プラスなどを任意にお選びいただけます。

3) 示談交渉サービス

対人事故および対物事故については、お客さまと被害者の同意のもと、当社が示談交渉サービスを行います。また、アクサ安心プラスを付帯されたお客さまの場合には、日常生活や住宅の所有・使用・管理に伴う賠償事故が発生した場合にも、示談交渉サービスを実施しています。

●アクサダイレクト総合自動車保険の特長

1) 合理的な保険料を算出

お客さまのライフスタイルごとに適切に対応できるよう、運転者の年齢、居住地域、免許証の色によるリスク区分を導入するとともに、ご契約のお車の使い方などの要素（使用目的、年間予想最大走行距離、車齢）も反映することで、それぞれのお客さまに応じた合理的な保険料を算出しています。

2) 充実したAXAプレミアムロードサービスの提供

自宅での故障にも対応したAXAプレミアムロードサービスをすべてのお客さまにご提供することでサービスの充実に努めています。

3) インターネット割引

インターネットでご契約手続きをしていただいた場合には、新規契約の場合、保険料を最大20,000円割引きます。



アクサダイレクト総合自動車保険の主な販売・改定状況

1999年	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始
2002年	11月	「インターネット割引」を新設
2004年	3月	「インターネット継続割引」を新設
	8月	「ペット搭乗中補償特約」を含む特約パッケージ「アクサ安心プラス」の販売を開始 「弁護士費用等補償特約」の販売を開始
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険（二輪・原付）の販売を開始
2008年	2月	休日の事故対応サービスを拡充し、スピーディーな初期対応を実施
	10月	「対物全損時修理差額費用補償特約」の販売を開始
2010年	4月	「紹介契約者割引」を新設
2012年	2月	引受対象車種を拡大 年齢条件の適用範囲を同居の親族などへ縮小 年齢条件および運転者限定の対象車種に貨物車等を追加 「日常生活賠償責任保険特約」に示談交渉サービスを導入
	4月	インターネット割引を最大10,000円に拡大
	10月	ノンフリート等級別料率制度の改定
2013年	2月	「地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約」の販売を開始
	10月	「人身傷害補償特約」に重度後遺障害時の保険金額倍額支払規定を新設

2014年	8月	ハーレーダビッドソン専用任意バイク保険の新ブランド「HARLEY モーターサイクル保険™」の販売を開始
2015年	11月	クレジットカードによる分割12回払いの取扱いを開始
	12月	YAMAHA SPORTS PLAZA 専用の任意バイク保険「YSP ダイレクトバイク保険」の販売を開始
2016年	2月	トライアンフ専用任意バイク保険の新ブランド「TRIUMPH RIDER INSURANCE」の販売を開始
	3月	年齢条件の適用範囲を変更し被保険者の範囲を拡大 車両保険にセットされる「身の回り品保険」の支払基準を再調達価額に変更
2017年	3月	自家用二輪自動車の料率を排気量別に細分化 「弁護士費用等補償特約」の改定
	3月	「被害者救済費用補償特約」の販売を開始（すべての契約に自動付帯）
2018年	7月	インターネット割引を最大20,000円に拡大
	10月	ASV 割引を新設
	10月	ASV 割引を新設
2019年	1月	「運転者限定特約」「他車運転危険補償特約」「弁護士費用等補償特約」の改定
	7月	自家用8車種の第1回目継続契約に対するインターネット継続割引を最大5,000円に拡大
2020年	1月	型式別料率クラスの細分化および自家用軽四輪乗用車への導入
2021年	4月	バイク保険において年間予想最大走行距離区分（11区分）の細分化を実施
	7月	「子育て応援割引」を自動車保険に業界初導入

2 ペット保険

ご家庭で飼育されているペット（犬または猫）を対象とした通信販売によるペット保険です。

1) 補償内容

ペットがケガや病気により国内で獣医師の治療を受けた場合に、お客さまが負担された治療費をご加入の補償プランに従ってお支払いいたします。また、ペットが他人に噛み付いたり、他人の物を壊したりして、飼い主に法律上の賠償責任が生じた場合に、保険金をお支払いする「ペット保険賠償責任危険補償特約（示談交渉付）」を任意に付帯することができます。

2) 選べる補償プラン

プラン50とプラン70※の2つのプランがあります。プラン50では保険期間中に治療費の50%を50万円限度に、またプラン70では保険期間中に治療費の70%を70万円限度に保険金をお支払いいたします。

保険期間中の支払限度額内であれば、保険金の支払回数や治療1回当たりの支払額に上限を設けていませんので、安心して治療に専念していただけます。

※2021年1月1日以降のご契約より「プラン70」は満10歳までのお引き受けになります。満11歳からはプラン「50」でのお引き受けになります。

3) 2種類の保険料割引

インターネットでご契約いただいた場合に、一定の条件のもとで初年度の保険料を3,000円割引きます。また、ペットを特定できるマイクロチップを装着している場合には、マイクロチップ割引が適用されます。

4) ペット健康相談サービス

ペットのケガや病気、しつけなどに関する相談に対して、24時間365日獣医師がお答えする無料の電話相談サービスが、すべての契約に付帯されています。

ペット保険の主な販売・改定状況

2011年	4月	「ペット保険」の販売を開始
	6月	アリアンツ火災海上保険株式会社からペット保険契約を包括移転により継承
2013年	10月	継続契約可能なペットの年齢制限を廃止
2014年	2月	株式会社ベネッセコーポレーションと提携し、ブランド名を「アクサダイレクト いぬのきもち保険・ねこのきもち保険」へ変更
	10月	「ペット保険賠償責任危険補償特約」に示談交渉サービスを導入
2016年	2月	生後0日齢のペットから契約できるように引受範囲を拡大 クレジットカードによる分割12回払いの取扱いを開始
	10月	新規でご加入いただく際のペットの年齢条件を満8歳までに引下げ
2017年	8月	ブランド名を「アクサダイレクトのペット保険」へ変更
	9月	治療費用補償および「ペット保険賠償責任危険補償特約（示談交渉付）」の料率区分細分化
2021年	9月	ペット保険「保険金支払い実績による割引制度」を導入



12 お客さまサービス

1 「アクサダイレクト総合自動車保険」ご契約者さま用 AXA プレミアムロードサービス


AXAプレミアムロードサービスは、アクサダイレクトの自動車保険・バイク保険の全契約に自動付帯されており、事故や故障でご契約車両が自力走行できない場合などにご利用いただけます。トラブルの際は、24時間365日、全国10,915カ所(2020年

12月末日現在)のサービス拠点からお客さまをサポートします。「レッカーサービス」などの車両へのサポートはもちろん、ご搭乗者向けに「宿泊・帰宅費用サービス」や「ペット宿泊費用サービス」などもご用意しています。

 <p>ロードサイドサービス 故障などでご契約車両が自力走行不能の場合、「燃料補給作業」や「タイヤ交換作業」など、現場における応急作業を行います。</p>	 <p>ペット宿泊費用サービス 帰宅不可能の場合、ご契約車両に乗車のペットの宿泊費を1泊までお支払いします。</p>
 <p>修理後車両搬送・引取りサービス 修理完了後のご契約車両を、お客さまの指定先に無料で搬送します。引取りの場合は当日の片道交通費を1名分お支払いします。</p>	 <p>宿泊・帰宅費用サービス 事故・故障で帰宅不可能の場合、事故・故障現場から帰宅または旅行を継続するための交通費、もしくは宿泊費用を1泊までお支払いします。</p>
 <p>レッカーサービス 事故・故障でご契約車両が自力走行不能の場合、ロードサービスセンターが指定する最寄りの修理工場、もしくはお客さまが指定される工場まで搬送します。</p>	 <p>玄関カギ開けサービス 対象住宅のカギを忘れたり紛失したりした場合に、専門業者による緊急開錠を行います。(2年目以降ご継続の方のみ)</p>

ご注意 ①ご契約の車両が原付・バイクの場合については、サービスの内容が異なる場合や一部サービスをご利用いただけない場合があります。
②サービスには所定の条件があります。ご利用にあたりましては、事前にロードサービスセンターへのご連絡が必要です。
③ご契約の初年度と2年目以降のサービスには、一部内容が異なるものがあります。

2 「アクサダイレクトのペット保険」ご契約者さま用サービス

 <p>獣医師による24時間ペット健康相談サービス 「アクサダイレクトのペット保険」にご契約いただいたお客さまには、ペット(犬、猫)の突然のケガや病氣、しつけなどで困ったときに、24時間365日、獣医師が電話で相談をお受けするサービスをご用意しています。</p>

①および②のサービスは、当社の提携会社が提供するものです。詳細は当社ウェブサイト(www.axa-direct.co.jp)をご覧ください。

3 保険相談

当社では、お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまへ最善の利益を提供するため、多くのお客さまより、お声を寄せいただくように「お客様相談室」を設置しています。お客様相談室では、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるように保険相談をはじめ、苦情、ご意見、ご要望を承り、

各関係部門と緊密に連携して、お客さまのご指摘事項の解消に努めています。

また、お客さまよりいただいた声は、経営資源のひとつとして、社内共有後、組織横断的に改善策を協議し、商品・サービスの改善に活用しています。

お客様相談室

電話番号: **0120-449-669** 受付時間 9:00 ~ 17:00 (土日祝・12月31日~1月3日を除く)

当社では、保険金支払の適切性を確保するために、お客さまより不服のお申し出がなされた事案について、社外の弁護士や有識者を含めた委員により構成される保険金支払審査会を設けています。

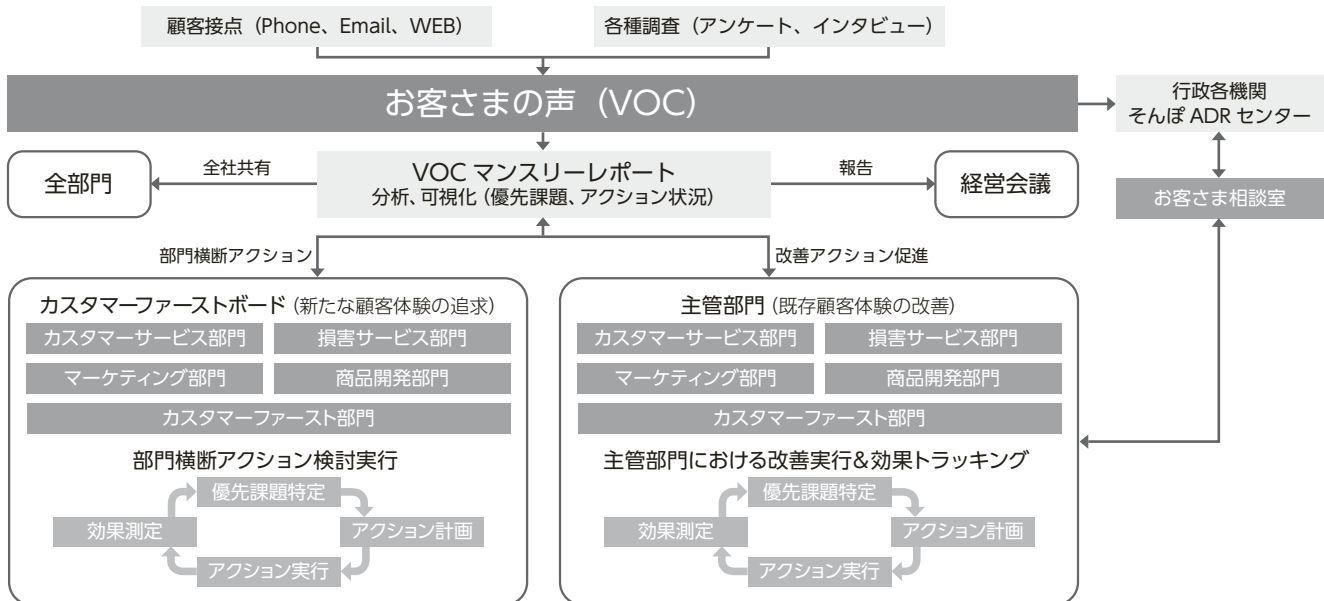
保険金支払に関する再審査制度受付

専用番号: **0120-999-371** 受付時間 9:00 ~ 17:00 (土日祝・12月31日~1月3日を除く)

-1 中立・公正な立場で相談などを行う機関のご紹介

<p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」 (手続実施基本契約を締結している指定紛争機関)</p> <p>当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」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、解決の申立てを行うことができます。「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」は、保険の事業者に関する苦情や、お客さまと保険事業者に関するトラブルを、公正・中立・簡易・迅速に解決することを目的に設立された専門機関です。</p> <p>法律の規定に基づき、受け付けた苦情について保険事業者に解決を依頼するなど、適正な解決に努めるとともに、当事者間でトラブルを解決できない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決手続きを実施します。</p> <p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。</p> <p>電話番号：0570-022-808 (ナビダイヤル、全国共通・通話有料) PHSやIP電話からは 03-4332-5241 受付時間：月～金 9:15～17:00 (土日、祝日、年末年始を除く)</p> <p>詳しくは、同協会のホームページをご覧ください。 https://www.sonpo.or.jp/</p>	<p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」 以外の損害保険業界関連の紛争解決機関</p> <p>○「一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」 自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ確な解決を通じて、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。</p> <p>詳しくは、同機構のホームページ (http://www.jibai-adr.or.jp) をご参照ください。</p> <p>○「公益財団法人 交通事故紛争処理センター」 自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談・和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11カ所において、専門の弁護士が公正、中立な立場で相談・和解のあっせんを行う他、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。</p> <p>詳しくは、同センターのホームページ (http://www.jcstad.or.jp) をご参照ください。</p>
---	--

-2 お客さまの声を活かす取組み



-3 お客さまの声の受付状況

2020年度 (2020年4月から2021年3月期) の原因別件数

お声の区分	1Q	2Q	2020年度 上半期	3Q	4Q	2020年度 下半期	2020年度 合計
< VOC >	8,884	6,749	15,633	6,232	8,231	14,463	30,096
契約・募集行為	3,912	3,311	7,223	3,097	4,743	7,840	15,063
契約の管理・保全	4,615	3,013	7,628	2,594	2,917	5,511	13,139
保険金	280	378	658	473	531	1,004	1,662
その他	77	47	124	68	40	108	232
<ご意見・ご要望>	178	79	257	356	183	539	796
合計	9,062	6,828	15,890	6,588	8,414	15,002	30,892

※VOC: 苦情のみならず、お客さまからの要望や当社のペインポイントとして捉えることができるお客さまの声を広く把握

1 損害保険のしくみ

-1 保険制度

保険制度とは、同一の危険にさらされている多数の人々が、統計学を利用して算出されたリスクに応じた保険料を支払うことにより、事故による経済的損失が万一発生した場合に、保険金を受け取ることができるしくみです。

一つひとつの事故は、それぞれ個々の面から見れば偶然に発生しているわけですが、同一危険の集団を見れば、一定の確率で発生していることが分かります。これが「大数の法則」です。損害保険は、この「大数の法則」に基づき相互にリスクを分散することによって経済的補償を得る制度といえます。このようにして、損害保険は個人の生活や企業経営の安定に寄与しています。

2 約款

-1 約款とは

約款とは、保険会社と契約者・被保険者双方の権利・義務などの保険契約の内容を定めたもので、基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々の契約によって内容を補足・変更するための特約から構成されています。

約款には主に以下の内容が規定されています。

- ① 保険金の支払対象となる事故と保険金の内容について
- ② 保険金が支払われない場合について
- ③ 契約時に保険会社に正しく申し出る必要がある事項の告知について（告知義務）
- ④ 契約後に契約内容に変更があった場合に保険会社に申し出る必要がある事項の通知について（通知義務）
- ⑤ 契約が無効、失効、解除となる場合について

3 保険料

-1 保険料のお支払い・返還

保険料は、当社の案内に従って所定の払込方法（コンビニエンスストア払い・クレジットカード払い・口座振替払いなど）によりお支払いいただきます。定められた期日までに保険料のお支払いがない場合、事故が起きても保険金をお支払いできませんのでご注意ください。

なお、保険契約が失効した場合や解除された場合には、約款の規定に従って保険料をお返しいたします。ただし、お返しできない場合もありますので、詳しくは約款などをご確認ください。

-2 損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶然な事故によって生ずることのある損害をてん補することを約束し、保険契約者がこれに対してその保険料を支払うことを約束することによって効力を生ずる契約をいいます。したがって、損害保険契約は、双務・有償契約であり、保険会社と保険契約者の合意のみで有効に成立する不要式の諾成契約です。

しかし、多数の契約を迅速かつ正確に引き受けるため、実務上は保険契約申込書を作成し、保険会社は契約締結の証として保険証券などを保険契約者に発行しています。

-3 再保険

お引受けした保険契約にはさまざまな危険（リスク）が混在するために、一保険会社で負担することが不可能な場合があります。そのため、国内や海外の他の保険会社に一定部分を再保険に出したり（出再）、また逆に再保険を引き受けたり（受再）して危険の平均化・分散化を図っています。これにより、毎年の損害率の安定すなわち事業成績の安定と引受能力の補完を図っています。

-2 ご契約時の留意事項

ご契約のお申し込みにあたっては、普通保険約款・特約の内容および保険申込書などの記載内容を十分にご確認いただくことが必要です。特に保険申込書は保険会社と契約者・被保険者の双方を拘束する重要なものであり、記載内容が事実と相違していた場合は保険金をお支払いできないことがありますので、お申し込みいただく前に十分にご確認ください。

-3 約款に関する情報提供方法

ご契約のお申し込みに際し、よく理解していただく必要のある内容については、「パンフレット」および「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」などで、約款の概要および重要な事項についてご案内しています。

ご契約のお申し込み時にはこれらの資料の記載内容を十分にご確認いただきますようお願いいたします。

-2 保険料率

保険料率は、事故が発生したときに保険会社が支払う保険金に充てられる「純保険料率」と、保険会社の運営や募集の経費などに充てられる「付加保険料率」から成り立っており、「純保険料率」については、当社が金融庁から認可を取得したものを適用しています。

なお、自動車保険、傷害保険などの純保険料率については、損害保険料率算出機構が参考純率を算出し、会員保険会社に提供しています。

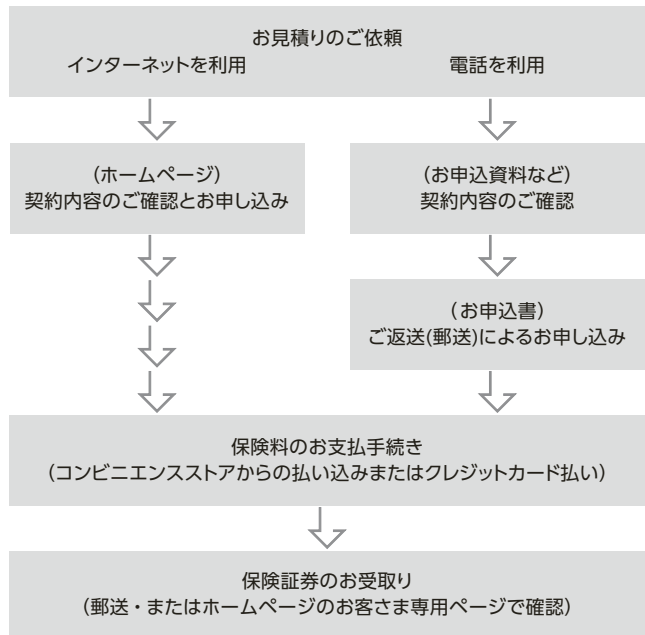
4 契約締結のしくみ

-1 通信販売の契約締結のしくみ

当社の通信販売における主な契約締結方法は、大きく分けて、「電話および郵送」を利用する方法と「インターネット」を利用する方法があります。

「電話および郵送」では、当社カスタマーサービスセンターより電話にて各取扱商品について保険料のご案内や商品説明をさせていただいた後に、資料などを郵送させていただきます。当該資料の内容をご確認の上、保険契約のお申し込みおよび保険料のお支払いをしていただき、お手続き完了となります。また、「インターネット」経由による当社ホームページを利用した手続きでは、各取扱商品の説明、資料請求や保険料の見積りだけでなく、契約締結まで完了させることができます。

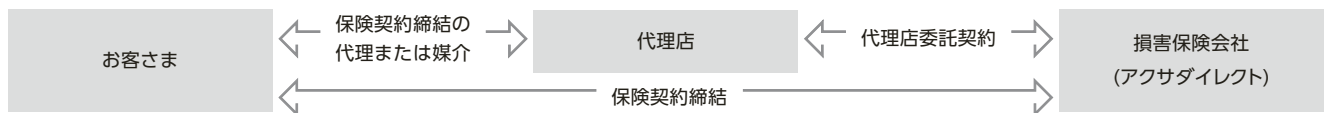
(当社ホームページURL <https://www.axa-direct.co.jp>)
 なお、補償内容などの契約条件につきましては、契約成立後に郵送する保険証券・継続証または当社ホームページのお客さま専用ページ(マイ・アクサファイル)にて、再確認をお願いしています。



-2 代理店販売の契約締結のしくみ

当社では、代理店委託契約において、ほとんどの保険代理店に委託している業務は、保険契約の媒介となります。媒介代理店には保険契約の締結権がありませんので、お客さまに対して当社商品の説明を行うことや、保険料の試算やより詳しい内容などをお客さまにご確認いただくために当社のカスタマー

サービスセンターやホームページまでお客さまをご案内することが主な業務内容となります(保険契約の締結権を有している保険代理店につきましては、契約の締結に係る業務まで行います)。



-3 ご契約時にご注意いただきたいこと

- お申し込みの際は、重要事項説明書、パンフレット類やホームページ上の記載内容を十分ご確認くださいの上でご契約ください。
 - 申込書またはホームページ上の契約申込画面には正しくご申告ください。
 - 自動車保険をご契約される場合は、事故歴や保険の対象となる車両の所有者、使用目的などを正しくお知らせください。
- ※万一、ご申告いただいた内容が事実と異なっている場合には、保険料の差額をお支払いいただく/保険金をお支払いできない/保険契約を解除することがありますので、ご注意ください。

-4 ご契約後のご注意

保険証券は大切に保管してください。
 保険証券記載内容に関わる変更(例：お車の買い替えによる車種の変更や住所変更など)が生じたときは、直ちに当社へご連絡ください。ご連絡が遅れますと、契約を解除し、保険金をお支払いできない場合があります。
 なお、保険証券を紛失された場合も、当社へご連絡ください。
お問い合わせ先電話番号 : 0120-193-877 (通話料無料)

5 保険金のお支払いのしくみ

お客さまにご満足いただける損害サービスを目指し、当社では、事故はもちろん故障の場合でも、スピーディーで安心・充実のサービス体制を整えて、お客さまをサポートいたします。

-1 充実の事故対応サービス

24時間365日、事故受付	24 時間365 日、事故を受付いたします。	
初期対応サービス	平日・休日（年末年始を除く）にかかわらず、9:00～19:00 までに受付が完了した事故は、必要に応じて、当日中に当社社員が相手方、修理工場、医療機関などの関係先に連絡を行い、お客さまにその結果をご報告いたします。	
1事故専任チーム制	ケガを伴う人身事故や双方に過失が発生する物損事故などは、経験豊富な専任担当者が連携し、責任をもって相手方との示談交渉にあたります。	
クイック事故対応サービス	軽微な車両単独事故については、集中処理センターにおいて担当し、1 日でも早く事故解決を行い、スピーディーなお支払いを実施しています。 また、特に対応が急がれる、お客さまに100% の責任がある事故については、休日でも専任担当者が、被害者への連絡、代車手配、示談交渉など幅広い事故対応サービスを行います。	
お客さまのニーズに合わせた途中経過のご連絡	電話でのご連絡に加え、ウェブサイトやはがき・Eメール・SMS でも事故の途中経過についてご連絡いたします。	
A X A フ ィ ー ル ド サ ー ビ ス	重傷事故急行サービス	事故の相手方が死亡または入院された場合は、お客さまのご要望に応じて、全国に約69名いる専門スタッフ（2021年4月1日現在）が訪問し、お見舞いなどのアドバイスや事故解決までの流れや書類の記入方法などについてご説明をいたします。
	訪問面談サービス	当社は、事故対応をする担当者の他に必要に応じて出向し面談する訪問社員を設置しています。 訪問社員は、日本全国のお客さまや被害者の方を訪問し、面談による説明で事故解決までのサポートにあたっています。 この訪問社員制度により、当社のオフィスから遠隔地にお住まいのお客さまや被害者の方にも安心を提供いたします。 損害サービス拠点（2021年4月1日現在）：北海道、宮城、東京、愛知、福井、大阪、広島、高知の8都道府県

-2 安心のサービスネットワーク

サービスセンター拠点 2021年4月1日現在

自動車損害サービス第一部

第一サービスセンター	0120-997-738
第二サービスセンター	0120-577-546

自動車損害サービス第二部

第一サービスセンター	0120-778-022
第二サービスセンター	0120-127-082
第三サービスセンター	0120-998-276

損害サービス統括部

統括センター	0120-091-077
傷害センター	
第一チーム	0120-998-278
第二チーム	0120-998-278
第三チーム	0120-936-509

損害サービスカスタマーサポート部

第一サービスセンター	
第一チーム	0120-337-988
保険金お支払チーム	0120-975-573
第二サービスセンター	
第一クイックサービスチーム	0120-997-725
第二クイックサービスチーム	0120-997-724

お客さま保険金サービス部

ペット保険サービスセンター	0120-800-044
傷害サービスセンター	
第一傷害チーム	0120-020-092
第二傷害チーム	0120-020-092
第三傷害チーム	0120-020-092
第四傷害チーム	0120-127-081

フィールドサービスオフィス 03-6732-6109

全国サービスネットワーク 2021年1月1日現在

AXA パイロットガレージ	690 拠点
損害調査ネットワーク	388 拠点
弁護士ネットワーク	全国主要都市

-3 事故受付・対応

お客さまからの最初のお電話やオンライン事故受付でスタート。事故現場の緊急措置のアドバイスやAXAプレミアムロードサービスの手配といった事故受付から解決までのプロセスをご説明し、お客さまの「不安」を「安心」に変えます。

※夜間は、事故受付とAXAプレミアムロードサービスの手配を行い、翌営業日に専任担当者からお客さまへご連絡いたします。



事故現場での緊急措置アドバイス
AXAプレミアムロードサービスの手配



保険金請求意思の確認と手続き



AXAパイロットガレージ(指定修理工場)のご紹介
無料で事故車両引取・代車・納車サービスを実施



専任の担当者をご案内
事故解決までのプロセスのご説明

事故や故障が発生したら・・・

●電話の場合

事故受付サービスセンター (24時間・年中無休)

0120-699-644 (通話料無料)

(携帯電話からもご利用になれます)

●インターネットの場合

当社ホームページ上からのオンラインによる事故受付も可能です。事故のご報告を受付後、専任担当者よりご連絡いたします。

<https://axa-direct.co.jp/acc1>

6 損害保険代理店

-1 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社と損害保険代理店委託契約を締結し、それに基づいて保険会社の代わりに保険募集を行い、保険契約締結の代理もしくは媒介^(注)を行うことを主たる業務としています。保険の相談、事故発生時における事故の受付や保険会社への報告など、その他必要な業務のうち、保険会社が特に指示した業務も行っています。代理店が保険契約締結の代理を行う場合には、保険料の領収、保険料領収証の発行・交付も行っています。

(注) 損害保険代理店が保険募集を行うときは、保険業法第294条に基づき、お客さまに対し、「保険会社を代理して保険契約を締結」するか「保険契約の締結を媒介」するかを明示しています。

-2 代理店登録

損害保険代理店として保険募集を行うためには、保険業法第

276条に基づき財務局に登録しなければなりません。また、代理店の役員・使用人として保険契約の募集を行う人は保険業法第302条に基づき、財務局に届け出なければなりません。

-3 代理店教育

当社は適正な保険募集態勢を確保するために、所属代理店の保険募集に従事する役員・使用人に対し、所定の教育を実施しています。

-4 代理店数

当社の代理店数は、2021年3月31日現在、全国で192店です。

-5 外務社員・代理店研修生

外務社員・代理店研修生制度はありません。

Ⅱ 業績データ 当社の主要業務に関する事項	39	Ⅲ 業績データ 財産の状況	51
1 主要な業務の状況を示す指標の推移	39	1 財務諸表	51
2 業務の状況を示す指標等	40	1 貸借対照表	51
1 主要な業務の状況	40	2 損益計算書	53
-1 正味収入保険料及び元受正味保険料	40	3 キャッシュ・フロー計算書	55
-2 受再正味保険料及び支払再保険料	40	4 株主資本等変動計算書	56
-3 解約返戻金	40	5 1株当たり配当等	57
-4 保険引受利益	40	6 1株当たり純資産額	57
-5 種目別保険引受利益	41	7 1人当たり総資産	57
-6 正味支払保険金及び元受正味保険金	41	2 リスク管理債権	57
-7 受再正味保険金及び回収再保険金	41	3 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況	57
2 保険契約に関する指標等	42	4 債務者区分に基づいて区分された債権	58
-1 契約者配当金	42	5 保険金等の支払い能力の充実の状況 (単体ソルベンシー・マージン比率)	58
-2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率	42	6 時価情報等	59
-3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	42	1 有価証券	59
-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	42	-1 売買目的有価証券	59
-5 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合	42	-2 満期保有目的の債券で時価のあるもの	59
-6 出再保険料の格付ごとの割合	43	-3 その他有価証券で時価のあるもの	59
-7 未収再保険金	43	-4 時価評価されていない主な有価証券の内容及び貸借対照表計上額	59
3 経理に関する指標等	43	2 金銭の信託	59
-1 保険契約準備金	43	3 デリバティブ取引	59
-2 責任準備金積立水準	44	4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引	59
-3 期首時点支払備金 (見積り額) の当期末状況 (ラン・オフ・リザルト)	44	5 先物外国為替取引	59
-4 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表	44	6 有価証券関連デリバティブ取引	59
-5 引当金明細表	45	7 金融取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引	59
-6 貸付金償却の額	45	Ⅳ 会社概要	60
-7 資本金等明細表	45	1 株主・株式の状況	60
-8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	45	1 基本事項	60
-9 事業費 (含む損害調査費)	45	2 大株主の状況	60
-10 売買目的有価証券運用益明細表	45	3 資本金	60
-11 売買目的有価証券運用損明細表	45	4 最近の社債発行	60
-12 有価証券売却損益及び評価損明細表	46	2 役員状況	60
-13 減価償却費明細表	46	3 業務執行体制	61
-14 固定資産処分損益明細表	46	4 会計監査人の状況	62
-15 賃貸用不動産等減価償却明細表	46	5 従業員の状況	62
-16 リース取引	46	1 採用方針	62
4 資産運用に関する指標等	46	2 研修制度とキャリア形成 (ラーニング&デベロップメント)	62
-1 資産運用方針	46	3 福利厚生	62
-2 預貯金	46	6 会社の組織	63
-3 資産運用の概況	47	7 会社の沿革	64
-4 利息配当収入の額及び運用利回り (インカム利回り)	47	8 企業概要	65
-5 資産運用利回り (実現利回り)	47		
-6 (参考) 時価総合利回り	48		
-7 海外投融資残高及び利回り	48		
-8 商品有価証券	48		
-9 商品有価証券の平均残高及び売買高	48		
-10 保有有価証券	49		
-11 保有有価証券利回り (運用資産利回り)	49		
-12 有価証券の種類別の残存期間別残高	49		
-13 業種別保有株式の額	50		
-14 貸付金の残存期間別の残高	50		
-15 担保別貸付金残高	50		
-16 使途別の貸付金残高及び構成比	50		
-17 業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合	50		
-18 規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合	50		
-19 貸付金地域別内訳	50		
-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高	50		
-21 劣後特約付貸付金残高	50		
-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高	50		
5 特別勘定に関する指標	50		
-1 特別勘定資産残高	50		
-2 特別勘定資産	50		
-3 特別勘定の運用収支	50		

Ⅱ 業績データ 当社の主要業務に関する事項

1 主要な業務の状況を示す指標の推移

項目	年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
元受正味保険料		51,447 百万円	52,992 百万円	54,064 百万円	55,188 百万円	56,196 百万円
正味収入保険料		49,929 百万円	52,099 百万円	53,169 百万円	54,264 百万円	55,134 百万円
経常収益		50,540 百万円	53,407 百万円	54,198 百万円	56,143 百万円	55,881 百万円
経常利益		1,495 百万円	6,283 百万円	5,702 百万円	4,504 百万円	5,360 百万円
当期純利益		1,145 百万円	4,330 百万円	4,089 百万円	2,760 百万円	3,784 百万円
資本金		17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円
(発行済株式総数)		(344 千株)	(344 千株)	(344 千株)	(344 千株)	(344 千株)
純資産額		20,599 百万円	24,866 百万円	29,358 百万円	27,384 百万円	27,485 百万円
総資産額		87,722 百万円	95,398 百万円	92,854 百万円	86,868 百万円	92,926 百万円
(特別勘定又は積立勘定として経理された資産額)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
責任準備金残高		25,022 百万円	24,453 百万円	24,168 百万円	24,728 百万円	26,885 百万円
貸付金残高		-	-	-	-	-
有価証券残高		56,551 百万円	61,666 百万円	64,731 百万円	54,987 百万円	58,762 百万円
単体ソルベンシー・マージン比率		695.7%	782.5%	875.6%	576.6%	573.1%
配当性向		-	-	0.0%	289.8%	132.1%
従業員数		874 名	863 名	903 名	922 名	931 名

2 業務の状況を示す指標等

1 主要な業務の状況

-1 正味収入保険料及び元受正味保険料

種目	年度	2018年度	2019年度	2020年度		
火災保険		0	0	0		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		325	283	254		
自動車保険		49,503	50,385	51,289		
自動車損害賠償責任保険		739	767	597		
その他		2,600	2,828	2,993		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合計		53,169	54,264	55,134		

(注) 正味収入保険料：元受及び受再契約に係る収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

種目	年度	2018年度	2019年度	2020年度		
火災保険		-	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		406	357	323		
自動車保険		51,056	52,003	52,879		
自動車損害賠償責任保険		-	-	-		
その他		2,600	2,828	2,993		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合計		54,064	55,188	56,196		

従業員1人当たり元受正味保険料 59 59 60

(注) 1.元受正味保険料：元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。
2.従業員1人当たり元受正味保険料：元受正味保険料÷従業員数

-2 受再正味保険料及び支払再保険料

種目	年度	2018年度	2019年度	2020年度		
火災保険		0	0	0		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		-	-	-		
自動車保険		-	-	-		
自動車損害賠償責任保険		739	767	597		
その他		-	-	-		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合計		739	767	597		

(注) 受再正味保険料：受再契約に係る収入保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものをいいます。

種目	年度	2018年度	2019年度	2020年度		
火災保険		-	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		81	73	69		
自動車保険		1,552	1,617	1,589		
自動車損害賠償責任保険		-	-	-		
その他		-	-	-		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合計		1,634	1,691	1,658		

(注) 支払再保険料：出再契約に係る支払保険料から出再保険返戻金及びその他の再保険収入を控除したものをいいます。

-3 解約返戻金

種目	年度	2018年度	2019年度	2020年度		
火災保険		-	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		0	0	0		
自動車保険		426	555	612		
自動車損害賠償責任保険		21	21	20		
その他		56	67	77		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合計		504	644	711		

(注) 解約返戻金：元受解約返戻金、受再解約返戻金の合計額をいいます。

-4 保険引受利益

区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度
保険引受収益		53,489	55,438	55,169
保険引受費用		34,217	36,270	34,804
営業費及び一般管理費		14,142	15,036	15,520
その他収支		△ 1	△ 1	△ 1
保険引受利益		5,128	4,130	4,843

(注) 1.営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。
2.その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額等です。
3.保険引受利益=保険引受収益-保険引受費用-保険引受に係る営業費及び一般管理費±その他収支

-5 種目別保険引受利益

種目	(単位：百万円)			
	年度	2018年度	2019年度	2020年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		△ 14	△ 26	△ 89
自動車保険		5,462	4,690	5,539
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		△ 319	△ 533	△ 606
(うち賠償責任保険)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)		(-)	(-)	(-)
合 計		5,128	4,130	4,843

-6 正味支払保険金及び元受正味保険金

種目	(単位：百万円)			
	年度	2018年度	2019年度	2020年度
火災保険		2	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		160	141	135
自動車保険		26,819	28,771	24,657
自動車損害賠償責任保険		621	650	632
その他		1,674	1,955	2,236
(うち賠償責任保険)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)		(-)	(-)	(-)
合 計		29,279	31,519	27,662

(注) 正味支払保険金：元受及び受再契約に係る支払保険金から出再契約に係る回収再保険金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)			
	年度	2018年度	2019年度	2020年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		186	154	160
自動車保険		28,103	29,912	26,252
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		1,674	1,955	2,236
(うち賠償責任保険)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)		(-)	(-)	(-)
合 計		29,964	32,022	28,648

(注) 元受正味保険金：元受契約に係る支払保険金から元受契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

-7 受再正味保険金及び回収再保険金

種目	(単位：百万円)			
	年度	2018年度	2019年度	2020年度
火災保険		2	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		-	-	-
自動車保険		-	-	0
自動車損害賠償責任保険		621	650	632
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)		(-)	(-)	(-)
合 計		624	650	632

(注) 受再正味保険金：受再契約に係る支払保険金から受再契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)			
	年度	2018年度	2019年度	2020年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		26	13	24
自動車保険		1,283	1,140	1,594
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)		(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)		(-)	(-)	(-)
合 計		1,309	1,153	1,618

(注) 回収再保険金：出再契約に係る回収保険金から出再契約に係る返還金を控除したものをいいます。

2 保険契約に関する指標等

-1 契約者配当金

該当事項はありません。

-2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

年度	2018年度			2019年度			2020年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災保険	605.4	-	605.4	-	-	-	-	-	-
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	57.7	39.8	97.5	59.0	47.2	106.2	63.3	74.2	137.5
自動車保険	61.6	26.5	88.1	64.9	27.7	92.6	55.8	27.9	83.7
自動車損害賠償責任保険	84.1	-	84.1	84.8	-	84.8	106.0	-	106.0
その他	74.3	33.9	108.2	77.4	33.1	110.5	83.9	34.6	118.5
(うち賠償責任保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
(うち信用・保証保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
合計	62.5	26.5	89.0	65.8	27.7	93.5	57.9	28.2	86.1

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料
 2. 正味事業費率=(諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷正味収入保険料
 3. 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、事業費率及びその合算率

年度	2018年度			2019年度			2020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	発生損害率	事業費率	合算率
火災保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	53.3	35.9	89.2	46.9	41.9	88.8	55.2	61.1	116.3
(医療)	94.7	69.3	164.0	99.1	68.4	167.4	40.5	47.7	88.2
(その他)	51.0	34.0	85.0	43.7	40.3	84.1	57.0	62.7	119.6
自動車保険	65.6	27.8	93.4	63.6	28.2	91.8	57.3	28.5	85.8
その他	77.9	34.4	112.3	85.1	34.1	119.1	85.6	34.4	120.0
(うち賠償責任保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
(うち信用・保証保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
合計	66.2	28.2	94.4	64.6	28.6	93.2	58.8	29.0	87.8

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
 2. 発生損害率=(出再控除前の発生損害額+損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料
 3. 事業費率=(支払諸手数料及び集金費+保険引受に係る営業費及び一般管理費)÷出再控除前の既経過保険料
 4. 合算率=発生損害率+事業費率
 5. 出再控除前の発生損害額=支払保険金+出再控除前の支払備金積増額
 6. 出再控除前の既経過保険料=収入保険料-出再控除前の未経過保険料積増額

-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	年度		
	2018年度	2019年度	2020年度
国内契約	100%	100%	100%
海外契約	-	-	-

(注) 上表は、収入保険料(元受正味保険料(除く収入積立保険料)と受再正味保険料の合計)について国内契約および海外契約の割合を記載しています。

-5 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

年度	出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
	2019年度	2社
2020年度	2社	100%

(注) 「出再先保険会社の数」は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。

-6 出再保険料の格付ごとの割合

格付区分	A以上	BBB以上	その他 (格付なし・不明・BB以下)	合計
2019年度	100%	- %	- %	100%
2020年度	100%	- %	- %	100%

(注) 1.特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。
2.<格付の方法>
①S&P社の格付を使用しています。
②出再先のうちアクサグループ内会社は、単独の格付を持たないためアクサグループの格付を使用しています。

-7 未収再保険金

区分	年度			2020年度
	2018年度	2019年度	2020年度	
年度開始時の未収再保険金	(A)	889	627	554
当該年度に回収できる事由が発生した額	(B)	1,309	1,153	1,618
当該年度回収等	(C)	1,571	1,226	1,675
年度末の未収再保険金	(A)+(B)-(C)	627	554	497

(注) 1.地震・自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いています。
2.()内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限りません。)

3 経理に関する指標等

-1 保険契約準備金

種目	年度			2020年度末
	2018年度末	2019年度末	2020年度末	
火災保険	-	-	1	
海上保険	-	-	-	
傷害保険	132	117	112	
自動車保険	23,437	22,159	22,830	
自動車損害賠償責任保険	219	225	206	
その他	370	519	586	
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	
合計	24,159	23,020	23,737	

種目	年度			2020年度末
	2018年度末	2019年度末	2020年度末	
火災保険	85	85	83	
海上保険	9	9	9	
傷害保険	621	645	644	
自動車保険	21,201	21,505	23,663	
自動車損害賠償責任保険	1,223	1,369	1,385	
その他	1,026	1,111	1,097	
(うち賠償責任保険)	(2)	(2)	(2)	
(うち信用・保証保険)	(0)	(0)	(0)	
合計	24,168	24,728	26,885	

責任準備金の残高の内訳

種目	2019年度末					合計
	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	
火災保険	5	79	-	-	-	85
海上保険	-	9	-	-	-	9
傷害保険	256	388	0	-	-	645
自動車保険	19,891	1,614	-	-	-	21,505
自動車損害賠償責任保険	1,369	-	-	-	-	1,369
その他	1,021	90	-	-	-	1,111
(うち賠償責任保険)	(-)	(2)	(-)	(-)	(-)	(2)
(うち信用・保証保険)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)
合計	22,545	2,182	0	-	-	24,728

種目	2020年度末					合計
	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	
火災保険	4	79	-	-	-	83
海上保険	-	9	-	-	-	9
傷害保険	256	388	0	-	-	644
自動車保険	20,409	3,254	-	-	-	23,663
自動車損害賠償責任保険	1,385	-	-	-	-	1,385
その他	1,002	95	-	-	-	1,097
(うち賠償責任保険)	(-)	(2)	(-)	(-)	(-)	(2)
(うち信用・保証保険)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)
合計	23,057	3,827	0	-	-	26,885

(注) 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る責任準備金については普通責任準備金として記載しています。

-2 責任準備金積立水準

区分	年度		2020年度末
	2019年度末	標準責任準備金	
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	該当なし	該当なし
積立率	100.0%		100.0%

- (注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金以外について積立方式という概念がないため、積立方式は保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金について記載しています。
3. 積立率=(実際に積立している普通責任準備金+払戻積立金)÷(下記(1)~(3)の合計額)
- (1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る)
- (2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金ならびに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
- (3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

-3 期首時点支払備金(見積り額)の当期末状況(ラン・オフ・リザルト)

(単位:百万円)

年度	区分	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握 見積り差額
2016年度		21,324	9,386	11,263	675
2017年度		23,709	10,399	12,240	1,070
2018年度		25,340	10,290	12,241	2,807
2019年度		25,513	10,613	13,333	1,566
2020年度		24,671	10,542	12,729	1,398

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
3. 当期把握見積り差額=期首支払備金-(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

-4 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

自動車保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	30,172			30,999			31,098			30,579			27,435		
	1年後	29,277	△ 2.97	△ 894	30,453	△ 1.76	△ 545	29,029	△ 6.65	△ 2,069	31,159	1.90	580	-	-	-
	2年後	28,330	△ 3.24	△ 947	30,034	△ 1.38	△ 419	29,172	0.49	142	-	-	-	-	-	-
	3年後	29,231	3.18	901	29,700	△ 1.11	△ 333	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	28,679	△ 1.89	△ 552	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		28,679			29,700			29,172			31,159			27,435		
累計保険金		27,441			27,682			26,130			26,129			16,253		
支払備金		1,237			2,017			3,041			5,029			11,181		

傷害保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	183			167			148			125			168		
	1年後	175	△ 4.43	△ 8	197	17.34	29	174	16.99	25	128	2.40	3	-	-	-
	2年後	175	△ 0.05	0	173	△ 12.10	△ 23	167	△ 3.88	△ 6	-	-	-	-	-	-
	3年後	174	△ 0.28	0	171	△ 0.72	△ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	176	0.83	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		176			171			167			128			168		
累計保険金		176			171			156			104			87		
支払備金		0			0			11			24			80		

賠償責任保険 該当事項はありません。

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した倍率を記載しています。
3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した額を記載しています。

-5 引当金明細表

		(単位：百万円)			
区分	年度	2018年度	2019年度		
		年度末残高	増加額	減少額	年度末残高
貸倒引当金	一般貸倒引当金	-	-	-	-
	個別貸倒引当金	46	7	3	51
	特定海外債権引当勘定	-	-	-	-
退職給付引当金		1,903	218	140	1,981
役員退職慰労引当金		43	0	25	18
賞与引当金		563	532	563	532
価格変動準備金		189	35	-	225
合 計		2,746	794	732	2,808

		(単位：百万円)			
区分	年度	2019年度	2020年度		
		年度末残高	増加額	減少額	年度末残高
貸倒引当金	一般貸倒引当金	-	-	-	-
	個別貸倒引当金	51	2	6	46
	特定海外債権引当勘定	-	-	-	-
退職給付引当金		1,981	193	87	2,088
役員退職慰労引当金		18	-	-	18
賞与引当金		532	613	532	613
価格変動準備金		225	39	-	264
合 計		2,808	849	626	3,032

-6 貸付金償却の額

該当事項はありません。

-7 資本金等明細表

資本金等明細表につきましては、56 ページの株主資本等変動計算書をご参照ください。

-8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定いたします。	
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> ○増加する発生損害額＝既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額 ○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額 	
経常利益の減少額	2019年度	529百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額1百万円
	2020年度	538百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額1百万円

(注) 地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノーロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

-9 事業費（含む損害調査費）

		(単位：百万円)		
区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度
人件費		7,067	7,489	8,148
物件費		10,642	11,353	11,230
税金		440	442	452
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金		-	-	-
保険契約者保護機構に対する負担金		-	-	-
諸手数料及び集金費		△32	4	18
合 計		18,118	19,288	19,849

(注) 金額は損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」並びに「諸手数料及び集金費」の合計額です。

-10 売買目的有価証券運用益明細表

該当事項はありません。

-11 売買目的有価証券運用損明細表

該当事項はありません。

-12 有価証券売却損益及び評価損明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度			2020年度		
	売却益	売却損	評価損	売却益	売却損	評価損
国債等	-	-	-	-	-	-
株式	-	-	-	-	-	-
外国証券	-	-	-	-	72	-
その他有価証券	-	251	-	-	46	-
合 計	-	251	-	-	119	-

-13 減価償却費明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度					2020年度				
	取得原価	2019年度償却額	償却累計額	2019年度末残高	償却累計率	取得原価	2020年度償却額	償却累計額	2020年度末残高	償却累計率
有形固定資産	1,298	118	617	681	47.5%	1,259	176	626	633	49.7%
建物（営業用）	537	34	240	296	44.8%	607	42	264	342	43.6%
その他の有形固定資産	760	83	376	384	49.4%	651	134	361	290	55.4%
無形固定資産	13,333	1,100	8,416	4,916	63.1%	14,721	1,101	10,084	4,637	68.5%
ソフトウェア	13,333	1,100	8,416	4,916	63.1%	14,721	1,101	10,084	4,637	68.5%
合 計	14,631	1,218	9,033	5,597		15,981	1,278	10,710	5,271	

(注) 建物(営業用)の償却額には、資産除去費用資産の償却額が2019年度に5百万円、2020年度に9百万円含まれております。

-14 固定資産処分損益明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度		2020年度	
	処分益	処分損	処分益	処分損
有形固定資産	-	232	-	19
土地・建物	-	218	-	7
その他の有形固定資産	-	14	-	12
無形固定資産	-	360	-	2
ソフトウェア	-	360	-	2
ソフトウェア仮勘定	-	-	-	-
合 計	-	592	-	22

-15 賃貸用不動産等減価償却明細表

該当事項はありません。

-16 リース取引

該当事項はありません。

4 資産運用に関する指標等

-1 資産運用方針

当期末の総資産は 92,926 百万円、運用資産は 77,846 百万円となりました。資産の運用にあたっては営業資金の安定的な確保を目的とし、安全性・流動性に留意しつつ、効率的な運用に努めています。

-2 預貯金

(単位：百万円)

区分	2018年度末	2019年度末	2020年度末
当座預金	1	4	1
普通預金	7,409	13,800	14,110
定期預金	-	-	-
合 計	7,410	13,805	14,112

-3 資産運用の概況

(単位：百万円)

区分	2018年度末		2019年度末		2020年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
預貯金	7,410	8.0%	13,805	15.9%	14,112	15.2%
買現先勘定	-	-	-	-	4,629	5.0%
債券貸借取引支払保証金	5,374	5.8%	2,586	3.0%	-	-
有価証券	64,731	69.7%	54,987	63.3%	58,762	63.2%
土地・建物	462	0.5%	296	0.3%	342	0.4%
運用資産計	77,978	84.0%	71,676	82.5%	77,846	83.8%
総資産	92,854	100.0%	86,868	100.0%	92,926	100.0%

-4 利息配当収入の額及び運用資産利回り（インカム利回り）

(単位：百万円)

区分	2018年度		2019年度		2020年度	
	金額	利回り	金額	利回り	金額	利回り
預貯金	7	0.11%	2	0.04%	0	0.00%
コールローン	-	-	-	-	-	-
買現先勘定	-	-	-	-	0	0.03%
債券貸借取引支払保証金	6	0.08%	2	0.04%	0	0.04%
有価証券	616	0.99%	690	1.08%	679	1.21%
公社債	225	0.67%	225	0.70%	146	0.62%
株式	-	-	-	-	-	-
外国証券	212	0.97%	228	1.00%	305	1.34%
その他の証券	179	2.67%	236	2.79%	228	2.40%
土地・建物	-	-	-	-	-	-
その他	△0	/	△0	/	△0	/
合計	630	0.81%	695	0.90%	680	0.93%

(注) 1. 利回りは収入金額 ÷ 月平均運用額で算出しています。
 2. 従来の「運用資産利回り」に加え、2種類の利回り（「資産運用利回り」「時価総合利回り」）を後述の項目にて開示しています。各利回りの計算方法は後述の項目の注記に記載したとおりです。

-5 資産運用利回り（実現利回り）

(単位：百万円)

区分	2018年度			2019年度			2020年度		
	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り
預貯金	7	6,895	0.11%	2	7,507	0.03%	0	14,739	0.00%
コールローン	-	-	-	-	-	-	-	-	-
買現先勘定	-	-	-	-	-	-	0	695	0.03%
債券貸借取引支払保証金	1	8,254	0.02%	0	5,883	0.02%	0	1,086	0.01%
有価証券	574	62,221	0.92%	434	63,805	0.68%	555	56,208	0.99%
公社債	221	33,521	0.66%	221	32,435	0.68%	143	23,820	0.60%
株式	-	50	-	-	50	-	-	50	-
外国証券	208	21,931	0.95%	228	22,852	1.00%	232	22,834	1.02%
その他の証券	144	6,717	2.15%	△15	8,467	△0.19%	179	9,503	1.89%
土地・建物	-	470	-	-	393	-	-	356	-
金融派生商品	-	/	/	-	/	/	-	/	/
その他	36	/	/	1	/	/	△4	/	/
合計	618	77,842	0.80%	438	77,590	0.57%	551	73,086	0.75%

(注) 資産運用利回り：資産運用に係る成果を、当期の期間損益（損益計算書）への寄与の観点から示す指標。分子は実現損益、分母は取得原価をベースとした利回り。
 ・分子=資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用
 ・分母=取得原価または償却原価による平均残高

-6 (参考) 時価総合利回り

(単位：百万円)

区分	2018年度			2019年度			2020年度		
	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り
預貯金	7	6,895	0.11%	2	7,507	0.03%	0	14,739	0.00%
コールローン	-	-	-	-	-	-	-	-	-
買現先勘定	-	-	-	-	-	-	0	695	0.03%
債券貸借取引支払保証金	1	8,254	0.02%	0	5,883	0.02%	0	1,086	0.01%
有価証券	1,133	63,441	1.79%	△ 1,974	65,584	△ 3.01%	2,385	55,580	4.29%
公社債	513	34,955	1.47%	0	34,162	△ 0.00%	△ 224	25,325	△ 0.89%
株式	-	50	-	-	50	-	-	50	-
外国証券	15	21,890	0.07%	△ 881	22,618	△ 3.90%	1,225	21,490	5.70%
その他の証券	603	6,544	9.23%	△ 1,092	8,754	△ 12.48%	1,384	8,713	15.89%
土地・建物	-	470	-	-	393	-	-	356	-
金融派生商品	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	36	-	-	1	-	-	△ 4	-	-
合計	1,177	79,062	1.49%	△ 1,969	79,369	△ 2.48%	2,380	72,457	3.29%

(注) 時価総合利回り：時価ベースでの運用効率を示す指標。分子は実現損益に加えて時価評価差額の増減を反映させ、分母は時価をベースとした利回り。

・分子=(資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用)+(当期末評価差額-前期末評価差額)

・分母=取得原価または償却原価による平均残高+その他有価証券に係る前期末評価差額

-7 海外投融資残高及び利回り

(単位：百万円)

区分	2018年度末		2019年度末		2020年度末		
	残高	構成比	残高	構成比	残高	構成比	
外貨建	外国公社債	-	-	-	-	-	
	外国株式	-	-	-	-	-	
	その他	-	-	-	-	-	
	外貨建資産計	-	-	-	-	-	
円貨建	非居住者貸付	-	-	-	-	-	
	外国公社債	-	-	-	-	-	
	その他	22,440	100.0%	21,581	100.0%	22,929	100.0%
	円貨建資産計	22,440	100.0%	21,581	100.0%	22,929	100.0%
合計	22,440	100.0%	21,581	100.0%	22,929	100.0%	
海外投融資利回り	海外投資利回り (インカム利回り)	0.97%	1.00%	1.34%			
	資産運用利回り (実現利回り)	0.95%	1.00%	1.02%			
	(参考)	0.07%	△ 3.90%	5.70%			
	時価総合利回り						

(注) 「海外投融資利回り」の各利回りの計算方法は、前述に記載している各項目の注記のとおりです。

-8 商品有価証券

該当事項はありません。

-9 商品有価証券の平均残高及び売買高

該当事項はありません。

-10 保有有価証券

(単位：百万円)

区分	2018年度末		2019年度末		2020年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
国債	21,887	33.8%	15,236	27.7%	15,878	27.0%
地方債	—	—	—	—	—	—
社債	12,960	20.0%	10,423	19.0%	8,529	14.5%
株式	50	0.1%	50	0.1%	50	0.1%
外国証券	22,440	34.7%	21,581	39.2%	22,929	39.0%
その他の証券	7,392	11.4%	7,696	14.0%	11,374	19.4%
合計	64,731	100.0%	54,987	100.0%	58,762	100.0%

-11 保有有価証券利回り（運用資産利回り）

区分	2018年度	2019年度	2020年度
国債	1.06%	1.05%	0.94%
地方債	—	—	—
社債	0.12%	0.12%	0.12%
株式	—	—	—
外国証券	0.97%	1.00%	1.34%
その他の証券	2.67%	2.79%	2.40%
合計	0.99%	1.08%	1.21%
資産運用利回り	0.92%	0.68%	0.99%
(参考) 時価総合利回り	1.79%	△ 3.01%	4.29%

-12 有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位：百万円)

区分	2019年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	1,009	1,527	—	—	—	12,699	15,236	
地方債	—	—	—	—	—	—	—	
社債	1,843	5,469	2,705	100	—	303	10,423	
株式	—	—	—	—	—	50	50	
外国証券	—	400	397	1,196	1,200	18,387	21,581	
その他の証券	—	—	—	—	—	7,696	7,696	
合計	2,853	7,396	3,103	1,297	1,200	39,136	54,987	

(単位：百万円)

区分	2020年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	1,508	—	—	—	—	14,369	15,878	
地方債	—	—	—	—	—	—	—	
社債	1,608	5,839	699	101	—	280	8,529	
株式	—	—	—	—	—	50	50	
外国証券	400	99	508	1,884	295	19,741	22,929	
その他の証券	—	—	—	—	—	11,374	11,374	
合計	3,517	5,939	1,207	1,986	295	45,816	58,762	

-13 業種別保有株式の額

(単位：千株、百万円)

区分	2019年度末			2020年度末		
	株数	金額	構成比(%)	株数	金額	構成比(%)
情報・通信業	4	50	100	4	50	100
合計	4	50	100	4	50	100

(注) 業種別区分は、証券取引所の業種分類に準じてます。

-14 貸付金の残存期間別の残高

該当事項はありません。

-15 担保別貸付金残高

該当事項はありません。

-16 使途別の貸付金残高及び構成比

該当事項はありません。

-17 業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当事項はありません。

-18 規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当事項はありません。

-19 貸付金地域別内訳

該当事項はありません。

-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高

該当事項はありません。

-21 劣後特約付貸付金残高

該当事項はありません。

-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高

(単位：百万円)

区分	年度	2019年度末	2020年度末
土地		-	-
	営業用	-	-
	賃貸用	-	-
建物		296	342
	営業用	296	342
	賃貸用	-	-
建設仮勘定		-	-
	営業用	-	-
	賃貸用	-	-
合計		296	342
	営業用	296	342
	賃貸用	-	-
リース資産		-	-
その他の有形固定資産		384	290
有形固定資産合計		681	633

5 特別勘定に関する指標

-1 特別勘定資産残高

該当事項はありません。

-2 特別勘定資産

該当事項はありません。

-3 特別勘定の運用収支

該当事項はありません。

Ⅲ 業績データ 財産の状況

1 財務諸表

当社は会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、保険業法第111条第1項の規定により公衆の縦覧に供する書類のうち、計算書類、すなわち、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、重要な会計方針及びその他の注記並びにその附属明細書について「PwCあらた有限責任監査法人」の監査を受けています。

1 貸借対照表

科目	(単位：百万円)		
	年度 2019年度末 (2020年3月31日現在)	2020年度末 (2021年3月31日現在)	増減額
資産の部			
現金及び預貯金	13,806	14,112	305
現金	1	-	△ 1
預貯金	13,805	14,112	306
買現先勘定	-	4,629	4,629
債券貸借取引支払保証金	2,586	-	△ 2,586
有価証券	54,987	58,762	3,774
国債	15,236	15,878	641
社債	10,423	8,529	△ 1,893
株式	50	50	-
外国証券	21,581	22,929	1,348
その他の証券	7,696	11,374	3,678
有形固定資産	681	633	△ 47
建物	296	342	46
その他の有形固定資産	384	290	△ 93
無形固定資産	5,334	5,921	587
ソフトウェア	4,916	4,637	△ 278
ソフトウェア仮勘定	418	1,284	865
その他資産	6,567	6,743	176
未収保険料	16	79	62
代理店貸	74	12	△ 62
外国再保険貸	99	495	395
未収金	3,649	3,467	△ 182
未収収益	46	39	△ 6
預託金	221	222	1
地震保険預託金	4	4	0
仮払金	2,455	2,422	△ 32
繰延税金資産	2,955	2,170	△ 785
貸倒引当金	△ 51	△ 46	4
資産の部合計	86,868	92,926	6,057

科目	(単位：百万円)		
	年度 2019年度末 (2020年3月31日現在)	2020年度末 (2021年3月31日現在)	増減額
負債の部			
保険契約準備金	47,749	50,623	2,874
支払備金	23,020	23,737	716
責任準備金	24,728	26,885	2,157
その他負債	8,977	11,832	2,854
外国再保険借	14	245	230
売現先勘定	-	4,730	4,730
債券貸借取引受入担保金	2,736	-	△ 2,736
未払法人税等	161	249	88
預り金	665	14	△ 650
未払金	2,276	3,253	977
仮受金	2,809	3,021	212
資産除去債務	176	248	71
その他の負債	137	68	△ 68
退職給付引当金	1,981	2,088	106
役員退職慰労引当金	18	18	-
賞与引当金	532	613	81
特別法上の準備金	225	264	39
価格変動準備金	225	264	39
負債の部合計	59,484	65,440	5,956
純資産の部			
資本金	17,221	17,221	-
利益剰余金	10,615	9,399	△ 1,216
利益準備金	970	1,970	1,000
その他利益剰余金	9,645	7,429	△ 2,216
繰越利益剰余金	9,645	7,429	△ 2,216
株主資本合計	27,837	26,620	△ 1,216
その他有価証券評価差額金	△ 452	864	1,317
評価・換算差額等合計	△ 452	864	1,317
純資産の部合計	27,384	27,485	101
負債及び純資産の部合計	86,868	92,926	6,057

(2020年度の注記事項)

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。
 - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っております。

なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
 - その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は、定率法により行っております。ただし、2016年4月1日以降に取得した建物附属設備及び構築物については、定額法を採用しております。
- 資産に計上している自社利用のソフトウェアの減価償却については、当社内における利用可能期間（5年ないし10年）に基づく定額法によるおります。ただし利用可能期間は適宜見直しを行っております。
- 外貨建の資産及び負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、債権の貸倒損失に備えるため、一般債権については貸倒実績率により、貸倒懸念債権等特定の債権については個別に回収可能性を勘案し、回収不能見込額を計上しております。

- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に充てるため、当期末における退職給付債務の見込額に基づいて、当期末までに発生していると認められる額を計上しております。

数理計算上の差異は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により発生年度から費用処理することとしております。過去勤務費用は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により発生時点から費用処理しております。
- 役員退職慰労引当金は従業員の退職金の支払いに備えるため、内規に基づく当期末の要支給額を計上しております。
- 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、支給見込額に基づいて計上しております。
- 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
- 消費税等の会計処理は、税抜方式によるおります。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は、税込方式によるおります。

なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っております。
- 保険料、支払備金及び責任準備金等の保険契約に関する会計処理については、保険業法等の法令等の定めによるおります。

12. 金融商品の時価等に関する事項は以下のとおりであります。

1. 金融商品の状況に関する事項

(1) 金融商品に対する取組方針

資産の運用にあたっては、損害保険会社の資産の性格（将来の保険金支払い等に備える準備金に対応）に基づき、安全性、収益性、流動性に十分配慮しながら中長期的に安定した収益の確保を目指すことを運用の基本方針としております。

(2) 金融商品の内容及びそのリスク

当社が保有する金融資産は、有価証券では主に国債をはじめとした公社債、外国証券等であります。これらは、それぞれ発行体の信用リスク、金利の変動リスクおよび市場価格の変動リスクに晒されております。その他、保険料の収納代行先に対する債権として未収金を有しております。預貯金は高格付けの金融機関での管理、買現先勘定および売現先勘定は短期間で決済、未払金は短期間で決済される一般経費が大半であるためにリスクは僅少と考えております。

(3) 金融商品に係るリスク管理体制

当社では、資産運用に伴うリスクに関する基本事項を定め、社内外に存するリスクに対処し、顧客の資産、株主資本の維持を図ることを基本原則としております。また、資産運用リスク管理の円滑な運営に資するため、資産運用リスク管理規則・規定を制定しております。資産運用リスクを含めた社内のリスクを管理する機関として「リスク&コンプライアンス・コミッティ」を設置し、リスク評価の検証を行っております。金融商品に係る各リスクの管理体制は、以下のとおりです。

(信用リスク)

資産運用部が資産運用規則等に従い信用リスクにかかる有価証券投資を行い、リスク管理本部において、格付等の信用情報やエクスポージャー等のモニタリングを定期的に行うことで管理しております。

(市場リスク)

① 金利リスクの管理

有価証券の金利リスクについては、リスク管理本部において金利感応度分析等により定期的にモニタリングを行うことで管理しております。

② 為替リスクの管理

為替リスクは原則としてヘッジすることとしております。

③ 価格変動リスクの管理

各資産の投資比率の上限を設定しており、各資産に対する所定のストレスシナリオ下においても、適正な単体ソルベンシー・マージン比率を維持できるよう、リスク管理本部が定期的にモニタリングを行っております。

(流動性リスク)

当社では、アクサグループ共通の流動性リスク管理ポリシーに則り、必要な流動性所要額に対して流動性資産が健全な水準を維持できているか定期的にモニタリングを行っております。

2. 金融商品の時価等に関する事項

2021年3月31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次のとおりであります。

	(単位：百万円)		
	貸借対照表計上額	時 価	差 額
(1) 現金及び預貯金	14,112	14,112	-
(2) 買現先勘定	4,629	4,629	-
(3) 有価証券			
その他有価証券	52,135	52,135	-
(4) 未収金	3,467	3,467	-
資産計	74,344	74,344	-
(5) 売現先勘定	4,730	4,730	-
(6) 未払金	3,253	3,253	-
負債計	7,984	7,984	-

(注) 金融商品の時価の算定方法

(1) 現金及び預貯金、(2)買現先勘定、(4)未収金、(5)売現先勘定及び(6)未払金
これらは全て短期間で決済されるため、時価は帳簿価格にほぼ等しいことから、当該帳簿価格によっております。

(3) 有価証券

保有有価証券の時価は、日本証券業協会の公表する価格によっております。一部日本証券業協会で公表されない商品については、取引金融機関から提示された価格によっております。なお、時価を把握することが極めて困難な有価証券については時価開示の対象としておりません。当該時価を把握することが困難な有価証券の当期末における貸借対照表価額は6,626百万円であります。

13. 売現先取引による買戻し条件付の売却を行っている有価証券の貸借対照表価額は、4,697百万円であり、対応する売現先勘定は貸借対照表計上額の全額であります。

売却又は担保という方法で自由に処分できる権利を有している資産は、買現先取引により売戻し条件付で購入した有価証券であり、当期末に当該処分を行わずに所有しているものの時価は、1,614百万円であります。

14. 有形固定資産の減価償却累計額は626百万円であります。

15. 親会社に対する金銭債権総額は1百万円であり、金銭債務総額は1,065百万円であります。

16. 繰延税金資産の総額は2,566百万円、繰延税金負債の総額は376百万円あります。また、繰延税金資産から評価引当金として19百万円を控除しております。繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、異常危険準備金1,070百万円、退職給付引当金584百万円、IBNR備金384百万円あります。

17. 支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりであります。

(支払備金)	
支払備金（出再支払備金控除前、(□)に掲げる保険を除く）	24,525百万円
同上に係る出再支払備金	996百万円
差引（イ）	23,529百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金（□）	208百万円
計（イ+□）	23,737百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金（出再責任準備金控除前）	22,335百万円
同上に係る出再責任準備金	667百万円
差引（イ）	21,667百万円
その他の責任準備金（□）	5,217百万円
計（イ+□）	26,885百万円

18. 重要な会計上の見積りに関する事項は以下のとおりです。

支払備金

保険契約に基づいて支払義務が発生した、または支払事由の発生を受けていないが保険契約に規定する支払事由が既に発生したと認められる保険金等のうち、未だ支払っていない金額を見積り、支払備金として積み立てております。支払備金は、既発生既報告の支払備金（以下、普通支払備金）および既発生未報告の支払備金（以下、IBNR備金）から構成されます。

(1) 当事業年度の貸借対照表に計上した額

支払備金 23,737百万円

(2) 会計上の見積りの内容について財務諸表利用者の理解に資するその他の情報

普通支払備金は、損害サービス本部が個別事案の最新の情報に基づき解決見込額の積算を行うことにより、保険契約に基づいて支払義務が発生した保険金等の将来の支払額を見積り計上しております。IBNR備金は、支払事由の発生を受けていないが保険契約に規定する支払事由が既に発生したと認められる保険金等について、過去の利用可能な観測期間にわたる支払保険金、普通支払備金および収入保険料等のデータから算出した仮定を用いた統計的な見積り方法により、インシュアランスソリューションズ本部が算出した結果に基づき計上しております。各事象の将来における状況変化等により保険金等の支払額や支払備金の計上額は、当初の見積額から変動する可能性があります。

19. 1株当たりの純資産額は79,800円36銭であります。算定上の基礎である純資産額は27,485百万円であり、その全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の当期末発行済株式数は344千株であります。

20. 当社は、「所得税法等の一部を改正する法律」（2020年法律第8号）において創設されたグループ通算制度への移行及びグループ通算制度への移行にあわせて単体納税制度の見直しが行われた項目については、「連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用に関する取扱い」（実務対応報告第39号2020年3月31日）第3項の取扱いにより、「税効果会計に係る会計基準の適用指針」（企業会計基準適用指針第28号2018年2月16日）第44項の定めを適用せず、繰延税金資産及び繰延税金負債の額について、改正前の税法の規定に基づいております。

21. 退職給付に関する事項は次のとおりであります。

1. 採用している退職給付制度の概要

当社は、確定給付型の制度として退職一時金制度を設けておりますが、平成30年1月に退職給付制度の一部について確定拠出年金制度へ移行しております。

2. 退職給付に関する事項

(1) 退職給付債務及びその内訳

退職給付債務	△ 2,027百万円
未積立退職給付債務	△ 2,027百万円
未認識数理計算上の差異	△ 23百万円
未認識過去勤務費用	△ 36百万円
退職給付引当金	△ 2,088百万円

(2) 退職給付債務等の計算基礎

退職給付見込額の期間配分方法	給付算定式基準
割引率	0.5%
数理計算上の差異の処理年数	5年
過去勤務費用の処理年数	5年

22. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(表示方法の変更)

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

2 損益計算書

科目	年度		増減額
	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)	2020年度 (2020年4月1日から 2021年3月31日まで)	
経常収益	56,143	55,881	△ 261
保険引受収益	55,438	55,169	△ 269
正味収入保険料	54,264	55,134	870
積立保険料等運用益	35	34	△ 1
支払備金戻入額	1,138	—	△ 1,138
資産運用収益	661	646	△ 14
利息及び配当金収入	695	680	△ 14
為替差益	1	—	△ 1
積立保険料等運用益振替	△ 35	△ 34	1
その他経常収益	43	66	22
貸倒引当金戻入	—	4	4
その他の経常収益	43	62	18
経常費用	51,638	50,520	△ 1,117
保険引受費用	36,270	34,804	△ 1,466
正味支払保険金	31,519	27,662	△ 3,856
損害調査費	4,186	4,248	61
諸手数料及び集金費	4	18	13
支払備金繰入額	—	716	716
責任準備金繰入額	559	2,157	1,597
資産運用費用	257	129	△ 128
有価証券売却損	251	119	△ 132
為替差損	—	4	4
その他運用費用	6	5	△ 1
営業費及び一般管理費	15,097	15,582	484
その他経常費用	12	4	△ 7
貸倒引当金繰入	4	—	△ 4
貸倒損失	0	—	0
その他の経常費用	8	4	△ 3
経常利益	4,504	5,360	856
特別損失	628	61	△ 566
固定資産処分損	592	22	△ 570
特別法上の準備金繰入額	35	39	3
(価格変動準備金繰入額)	(35)	(39)	(3)
税引前当期純利益	3,876	5,299	1,422
法人税及び住民税	354	1,241	886
法人税等調整額	762	273	△ 488
法人税等合計	1,116	1,514	398
当期純利益	2,760	3,784	1,024

(単位：百万円)

(2020年度の注記事項)

1. 親会社との取引による収益および費用はありません。

2. ①正味収入保険料の内訳は、次のとおりであります。

収入保険料	56,793百万円
支払再保険料	1,658百万円
差引	55,134百万円

②正味支払保険金の内訳は、次のとおりであります。

支払保険金	29,281百万円
回収再保険金	1,618百万円
差引	27,662百万円

③諸手数料及び集金費の内訳は、次のとおりであります。

支払諸手数料及び集金費	645百万円
出再保険手数料	627百万円
差引	18百万円

④支払備金繰入額（△は支払備金戻入額）の内訳は、次のとおりであります。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、 （□）に掲げる保険を除く）	△ 145百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	△ 878百万円
差引（イ）	733百万円
地震保険および自動車損害賠償責任保険に係る 支払備金繰入額（□）	△ 16百万円
計（イ+□）	716百万円

3. 1株当たりの当期純利益は10,987円83銭であります。

算定上の基礎である当期純利益は3,784百万円であり、その全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の期中平均株式数は344千株であります。なお、潜在株式がないため、潜在株式調整後1株当たり当期純利益は算出しておりません。

4. 損害調査費、営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は196百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	217百万円
利息費用	9百万円
数理計算上の差異の費用処理額	△9百万円
過去勤務費用の費用処理額	△ 21百万円
退職給付費用	196百万円

5. 関連当事者との取引

兄弟会社等

属性	会社等の名称	所在地	事業の内容	議決権等の所有 (被所有) 割合 (%)	関連当事者 との関係	取引の内容	取引金額 (百万円)	科目	期末残高 (百万円)
親会社の子会社	アクサ・ グローバル・リー	フランス	保険業	-	保険関係 取引	出再保険料	1,589	外国再保険貸 外国再保険借	495
						出再手数料	617		245
						出再保険金	1,594		

(注) 1. 取引金額、期末残高には消費税等が含まれております。

2. 取引条件及び取引条件の決定方針等：取引については、通常行われている取引条件等に基づき決定しております。

6. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

⑤責任準備金繰入額（△は責任準備金戻入額）の内訳は、次のとおりであります。

普通責任準備金繰入額（出再責任準備金控除前）	509百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	11百万円
差引（イ）	498百万円
その他の責任準備金繰入額（□）	1,659百万円
計（イ+□）	2,157百万円

⑥利息及び配当金収入の内訳は、次のとおりであります。

預貯金利息	0百万円
債券貸借取引支払保証金および現先取引収益	0百万円
有価証券利息・配当金	679百万円
その他利息・配当金	0百万円
計	680百万円

3 キャッシュ・フロー計算書

科目	年度		増減額
	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)	2020年度 (2020年4月1日から 2021年3月31日まで)	
(単位:百万円)			
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)	3,876	5,299	1,422
減価償却費	1,218	1,278	59
支払備金の増減額 (△は減少)	△ 1,138	716	1,854
責任準備金等の増減額 (△は減少)	559	2,157	1,597
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	4	△ 4	△ 8
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	78	106	27
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	△ 24	-	24
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△ 31	81	113
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	35	39	3
利息及び配当金収入	△ 695	△ 680	14
有価証券関係損益 (△は益)	251	124	△ 126
為替差損益 (△は益)	△ 1	4	6
有形固定資産関係損益 (△は益)	592	22	△ 570
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)	△ 119	△ 181	△ 62
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)	△ 173	△ 28	144
小計	4,433	8,935	4,502
利息及び配当金の受取額	599	440	△ 159
法人税等の支払額	△ 1,320	△ 336	983
営業活動によるキャッシュ・フロー	3,712	9,039	5,326
投資活動によるキャッシュ・フロー			
買現先勘定の純増減額 (△は増加)	-	△ 4,629	△ 4,629
売現先勘定の純増減額 (△は減少)	-	4,730	4,730
債券貸借取引支払保証金の純増減額 (△は増加)	2,787	2,586	△ 200
債券貸借取引受入担保金の純増減額 (△は減少)	△ 2,909	△ 2,736	172
有価証券の取得による支出	△ 5,715	△ 12,983	△ 7,268
有価証券の売却・償還による収入	12,899	6,159	△ 6,740
資産運用活動計	7,061	△ 6,873	△ 13,935
(営業活動及び資産運用活動計)	(10,774)	(2,165)	(△ 8,608)
有形固定資産の取得による支出	△ 367	△ 77	290
有形固定資産の売却による収入	150	-	△ 150
その他	△ 1,775	△ 1,782	△ 7
投資活動によるキャッシュ・フロー	5,069	△ 8,733	△ 13,803
財務活動によるキャッシュ・フロー			
配当金の支払額	△ 2,387	-	2,387
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 2,387	-	2,387
現金及び現金同等物に係る換算差額	-	-	-
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	6,395	305	△ 6,089
現金及び現金同等物期首残高	7,411	13,806	6,395
現金及び現金同等物期末残高	13,806	14,112	305

(注) 1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲載されている科目の金額との関係
(2021年3月31日現在)

現金及び預貯金	14,112百万円
預入期間が3カ月を超える定期預金	- 百万円
有価証券	58,762百万円
現金同等物以外の有価証券	△ 58,762百万円
現金及び現金同等物	14,112百万円

2. 「利息及び配当金の受取額」及び「有価証券の取得による支出」には、外国投資信託等の再投資分296百万円が含まれています。
3. 当会計期間において有価証券5,000百万円の現物配当を行っております。
4. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

4 株主資本等変動計算書

2019年4月1日から2020年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			
		資本準備金	資本剰余金 合計	利益準備金	その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	370	10,485	10,855	28,077
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	△ 3,000	△ 3,000	△ 3,000
利益準備金の積立	-	-	-	600	△ 600	-	-
当期純利益	-	-	-	-	2,760	2,760	2,760
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	600	△ 839	△ 239	△ 239
当期末残高	17,221	-	-	970	9,645	10,615	27,837
		評価・換算差額等					純資産合計
		その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計				
当期首残高		1,281	1,281				29,358
当期変動額							
剰余金の配当		-	-				△ 3,000
利益準備金の積立		-	-				-
当期純利益		-	-				2,760
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)		△ 1,734	△ 1,734				△ 1,734
当期変動額合計		△ 1,734	△ 1,734				△ 1,974
当期末残高		△ 452	△ 452				27,384

2020年4月1日から2021年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			
		資本準備金	資本剰余金 合計	利益準備金	その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	970	9,645	10,615	27,837
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	△ 5,000	△ 5,000	△ 5,000
利益準備金の積立	-	-	-	1,000	△ 1,000	-	-
当期純利益	-	-	-	-	3,784	3,784	3,784
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	1,000	△ 2,216	△ 1,216	△ 1,216
当期末残高	17,221	-	-	1,970	7,429	9,399	26,620
		評価・換算差額等					純資産合計
		その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計				
当期首残高		△ 452	△ 452				27,384
当期変動額							
剰余金の配当		-	-				△ 5,000
利益準備金の積立		-	-				-
当期純利益		-	-				3,784
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)		1,317	1,317				1,317
当期変動額合計		1,317	1,317				101
当期末残高		864	864				27,485

(注) 1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項

	(単位：千株)			
	前期末株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式 普通株式	344	-	-	344

2. 剰余金の配当に関する事項

(1) 金銭以外による配当金支払額

決議	株式の種類	配当財産の種類	配当財産の 帳簿価格	1株当たり 配当額	基準日	効力発生日
2020年9月10日 取締役会	普通株式	有価証券	5,000百万円	-	-	2020年9月16日

配当財産の全てを普通株式の唯一の株主である株式会社アクサ・ホールディングス・ジャパンに対して割り当てることとしており、1株当たり配当額は定めておりません。

(追加情報)

当社は、2021年3月に最終親会社であるAXA SAと2021年度の資本政策について合意をした結果、決算日後、2021年12月末までに50億円の配当を行う予定であります。

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

5 1株当たり配当等

区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度
1株当たり配当額		2.9033 銭	23,226 円 78 銭	14,516 円 73 銭
配当性向		0.0%	289.8%	132.1%
1株当たり当期純利益		11,873 円 04 銭	8,013 円 41 銭	10,987 円 83 銭

(注) 1. 1株当たり配当額は $\frac{\text{配当額}}{\text{期中平均株数 (加重平均)}}$ により算出しています。

2. 配当性向は $\frac{\text{1株当たり配当額}}{\text{1株当たり当期純利益}} \times 100$ により算出しています。

3. 1株当たり当期純利益は $\frac{\text{当期純利益}}{\text{期中平均株数 (加重平均)}}$ により算出しています。

6 1株当たり純資産額

区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度
1株当たり純資産額		85	79	79

(単位：千円)

7 1人当たり総資産

区分	年度	2018年度	2019年度	2020年度
従業員1人当たり総資産		102	94	99

(単位：百万円)

2 リスク管理債権

該当事項はありません。

3 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況

該当事項はありません。

4 債務者区分に基づいて区分された債権

該当事項はありません。

5 保険金等の支払い能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）

(単位：百万円)

区分	年度	2019年度末 (2020年3月31日現在)	2020年度末 (2021年3月31日現在)
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額		26,038	27,353
資本金又は基金等		22,837	21,620
価格変動準備金		225	264
危険準備金		0	0
異常危険準備金		2,188	3,831
一般貸倒引当金		-	-
その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）		△ 628	1,080
土地の含み損益		-	-
払戻積立金超過額		-	-
負債性資本調達手段等		-	-
払戻積立金超過額及び負債性資本調達手段のうち、マージンに算入されない額		-	-
控除項目		-	-
その他		1,416	555
(B) 単体リスクの合計額	$\sqrt{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2 + R_5+R_6}$	9,031	9,544
一般保険リスク (R ₁)		6,595	6,697
第三分野保険の保険リスク (R ₂)		-	-
予定利率リスク (R ₃)		0	0
資産運用リスク (R ₄)		2,682	3,084
経営管理リスク (R ₅)		219	234
巨大災害リスク (R ₆)		1,691	1,935
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率	$[(A) / \{ (B) \times 1/2 \}] \times 100$	576.6%	573.1%

(注) 1. 「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条(単体ソルベンシー・マージン)および第87条(単体リスク)ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

2. 資本金等の算出に際しては、配当金支払予定額を控除しています。

〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

- 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- こうした「通常の予測を超える危険」を示す「単体リスクの合計額」(上表の(B))に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」(上表の「(A) 単体ソルベンシー・マージン総額」)の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「単体ソルベンシー・マージン比率」(上表の(C))です。
単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化を図るため、2011年度末(2012年3月31日)から算出にかかる法令等が改正されています。
- 「通常の予測を超える危険」とは次に示す各種の危険の総額をいいます。
 - ① 保険引受上の危険（一般保険リスク）(第三分野保険の保険リスク)：保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険(巨大災害に係る危険を除く。)
 - ② 予定利率上の危険（予定利率リスク）：実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
 - ③ 資産運用上の危険（資産運用リスク）：保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
 - ④ 経営管理上の危険（経営管理リスク）：業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記①～③及び⑤以外のもの
 - ⑤ 巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）：通常の予測を超える巨大災害(関東大震災や伊勢湾台風相当)により発生し得る危険
- 「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」(単体ソルベンシー・マージン総額)とは、損害保険会社の純資産(社外流出予定額等を除く)、諸準備金(価格変動準備金・異常危険準備金等)、土地の含み損益の一部等の総額です。
- 単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされています。

6 時価情報等

1 有価証券

-1 売買目的有価証券

該当事項はありません。

-2 満期保有目的の債券で時価のあるもの

該当事項はありません。

-3 その他有価証券で時価のあるもの

区分	年度	2019年度末			2020年度末		
		取得原価	貸借対照表計上額	差額	取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの	公社債	19,741	21,260	1,519	16,260	17,500	1,240
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	1,300	1,316	16	1,300	1,315	15
	その他の証券	-	-	-	4,383	4,798	415
	小計	21,041	22,577	1,536	21,943	23,614	1,670
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	公社債	4,413	4,398	△ 14	7,010	6,906	△ 103
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	21,625	20,264	△ 1,360	21,980	21,614	△ 366
	その他の証券	5,175	4,386	△ 789	-	-	-
	小計	31,214	29,049	△ 2,165	28,991	28,521	△ 469
合計	52,256	51,627	△ 628	50,934	52,135	1,200	

-4 時価評価されていない主な有価証券の内容及び貸借対照表計上額

(1) 満期保有目的の債券

該当事項はありません。

(2) その他有価証券

区分	年度	2019年度末	2020年度末
		公社債	-
株式	50	50	
外国証券	-	-	
その他の証券	3,310	6,576	
合計	3,360	6,626	

2 金銭の信託

該当事項はありません。

3 デリバティブ取引

(有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。)

該当事項はありません。

4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引

該当事項はありません。

5 先物外国為替取引

該当事項はありません。

6 有価証券関連デリバティブ取引

(7に掲げるものを除く。)

該当事項はありません。

7 金融取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引(国債証券等及び金融商品取引法第2条第1項第17号に掲げる有価証券のうち同項第1号の性質を有するものに係るものに限る。)

該当事項はありません。

代表者による財務諸表の確認

『本ディスクロージャー誌に掲載の財務諸表の適正性及びそれらの作成に係る内部監査の有効性は、当社の代表取締役社長兼CEOが確認を行っております。』

IV 会社概要

- 設立 1998年6月
- 資本金 172億21百万円
- 総資産 929億26百万円
- 本社所在地 東京都台東区寿2-1-13

1 株主・株式の状況

1 基本事項

2021年7月1日現在

- 定時株主総会開催時期 4月 1日から 3カ月以内
- 決算期 3月 31日
- 公告の方法 電子公告

ただし、電子公告による公告ができない場合は、東京都内で発行する日本経済新聞に掲載。
決算公告については、当社のホームページ
(<https://www.axa-direct.co.jp/company/ir/>)
において公開いたします。

2 大株主の状況

2021年7月1日現在

氏名または名称	住所	所有株式数(株)	発行株式総数に対する 所有株式数の割合(%)
アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社	東京都港区白金1-17-3	344,430	100

3 資本金

2021年6月30日現在

年月日	発行済株式の総数(株)		資本金(百万円)		摘要
	増減数	残高	増減数	残高	
2007年3月29日	25,000	344,430	1,250	17,221.5	増資

4 最近の社債発行

該当事項はありません。

2 役員の状況 2021年7月1日現在

取締役および監査役

取締役		監査役	
代表取締役社長 兼 CEO	ハンス・ブランケン	常勤監査役	金城 久美子
取締役 兼 デピュティ CEO	佐伯 美奈子	監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
取締役	安測 聖司	監査役(社外監査役)	澤入 雅彦
取締役	ジャンバティスト・トリコ		

3

業務執行体制 2021年7月1日現在

代表取締役社長 兼 CEO	ハンス・ブランケン
取締役 兼 デビュティ CEO 上級執行役員 CCFO (チーフ・カスタマーファースト・オフィサー) <戦略 / 顧客体験 / 品質管理 / パートナーシップビジネス>	佐伯 美奈子
上級執行役員 CFO (チーフ・ファイナンシャル・オフィサー) <財務>	マリアノ・カバレロ
上級執行役員 CTO (チーフ・トランスフォーメーション・オフィサー) <広報>	森田 恭子
上級執行役員 CDTO (チーフ・データ & テクノロジー・オフィサー) <IT / データ分析>	ニコラ・エブラン
上級執行役員 CTO (チーフ・テクニカル・オフィサー) <商品>	佐藤 賢一
上級執行役員 CMO (チーフ・マーケティング・オフィサー) <マーケティング>	小原 奈名絵
上級執行役員 CCO (チーフ・クレーム・オフィサー) <損害サービス>	原田 保
上級執行役員 COO (チーフ・オペレーション・オフィサー) <コールセンター>	渡邊 範明
上級執行役員 GC (ジェネラル・カウンセル) CCO (チーフ・コンプライアンス・オフィサー) DPO (データ・プライバシー・オフィサー) <法務 / コンプライアンス>	内田 慶子
上級執行役員 CHRO (チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー) <人事 / ロジスティックス>	橋本 晃
上級執行役員 <内部監査>	浅田 昌司

4 会計監査人の状況

会計監査人の名称：PwCあらた有限責任監査法人

5 従業員の状況 2021年3月31日現在

従業員数	931名
平均年齢	39.3歳
平均勤続年数	6.6年

1 採用方針

当社の採用方針は、アクサグループのダイバーシティ・ポリシーにのっとり、人材の多様性が企業を活性化し継続的成長を実現させていくという信念と、人権尊重の精神に基づいています。

また、当社は昨今の厳しい人材マーケットにおいて「採用」を当社のビジネス上の成功を左右する戦略的最優先課題のひとつとしてとらえており、一方で昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響にも柔軟に対応すべく、さまざまな施策を展開しています。

具体的にはアクサや当社のブランドに沿った各種採用広告やツール、会社説明会内容の見直しや、実際に当社で活躍している従業員をキービジュアルやロールモデルとして登用し、自社の採用ウェブサイトを一斉、LinkedIn等のSNSツールや社員紹介(リファラル)を活用したダイレクト採用の強化を図っています。

また新卒採用においては、「リクルーター制度」を中心に各種施策を展開しています。社内次世代リーダーの中から選抜されたリクルーター(ブランドコンセプトを体現するロールモデル)が、必要とされるマインドセットやコミュニケーション力強化のためのトレーニングを受けた上で、会社説明会の運営、学生とのコミュニケーション、採用面接やモチベーションマネジメント、そして内定後のフォローアップ等一連の採用活動を担います。また、デジタルツールを活用し、動画サイト(YouTube)上での会社説明会動画の作成、Teams等ビデオ会議システムによるオンライン説明会(面接)を積極的に展開しています。新型コロナウイルス感染拡大下でも高いポテンシャルを秘めた新卒・若手の採用に成功しています。

2 研修制度とキャリア形成(ラーニング&デベロップメント)

当社のL&Dビジョンは、インスパイアされる職場(社員がその個としての存在が認められ、各々が自己実現できると感じられる職場)の実現です。

これを達成するため、当社はアクサダイレクト(以下、ADJ)リーダーシップモデル^{*}を基礎とする人材育成と個人の成長を加速する対話のカルチャーから成るトレーニングプログラムによりその実現を目指します。

そして本年度は、次の4つの戦略的柱に基づき、トレーニング体制を構築しています。

1. ADJリーダーシップ開発

全マネージャーに対する各種リーダーシップ研修や、当社の将来を担う若手を対象としたビジネスキャリア研修、選抜型次世代リーダー(Next Generations)向けプログラムなどのトレーニングを通じてADJリーダーシップモデルにのっとりマインドと行動を開発し、変革(トランスフォーメーション)を推進するチェンジリーダーとしての育成を行います。

2. 社内コミュニケーション品質の向上

「グッドコミュニケーション・グッドカンパニーADJ」のコンセプトのもと、コミュニケーション品質の向上に取り組んでいます。そのためにコーチングをベースとした「対話型コミュニケーションスキル研修」を全社員に実施するなど、特にリー

ダーとスタッフ間の対話品質向上を通じ、社員一人ひとりのADJに対するエンゲージメントの向上を図ります。

3. ビジネスパーソンとしての成長

ビジネス英会話向上のためのGlobal Communication Programをはじめ、本質を見抜く力を養うクリティカルシンキング、プレゼンテーション研修など、グローバルビジネスパーソンに必要な各種ビジネススキル研修の充実を通じ、社員一人ひとりのグローバルビジネスリーダーへの成長をサポートしていきます。

4. セルフラーニング

LinkedInやスカイプ英語チャットレッスンといったオンライントレーニングコンテンツの充実および自己啓発還付金制度(SD制度)など、社員の自己学習・自己投資を促進する学習環境の提供を行い、社員の成長を促していきます。

※ ADJリーダーシップモデル

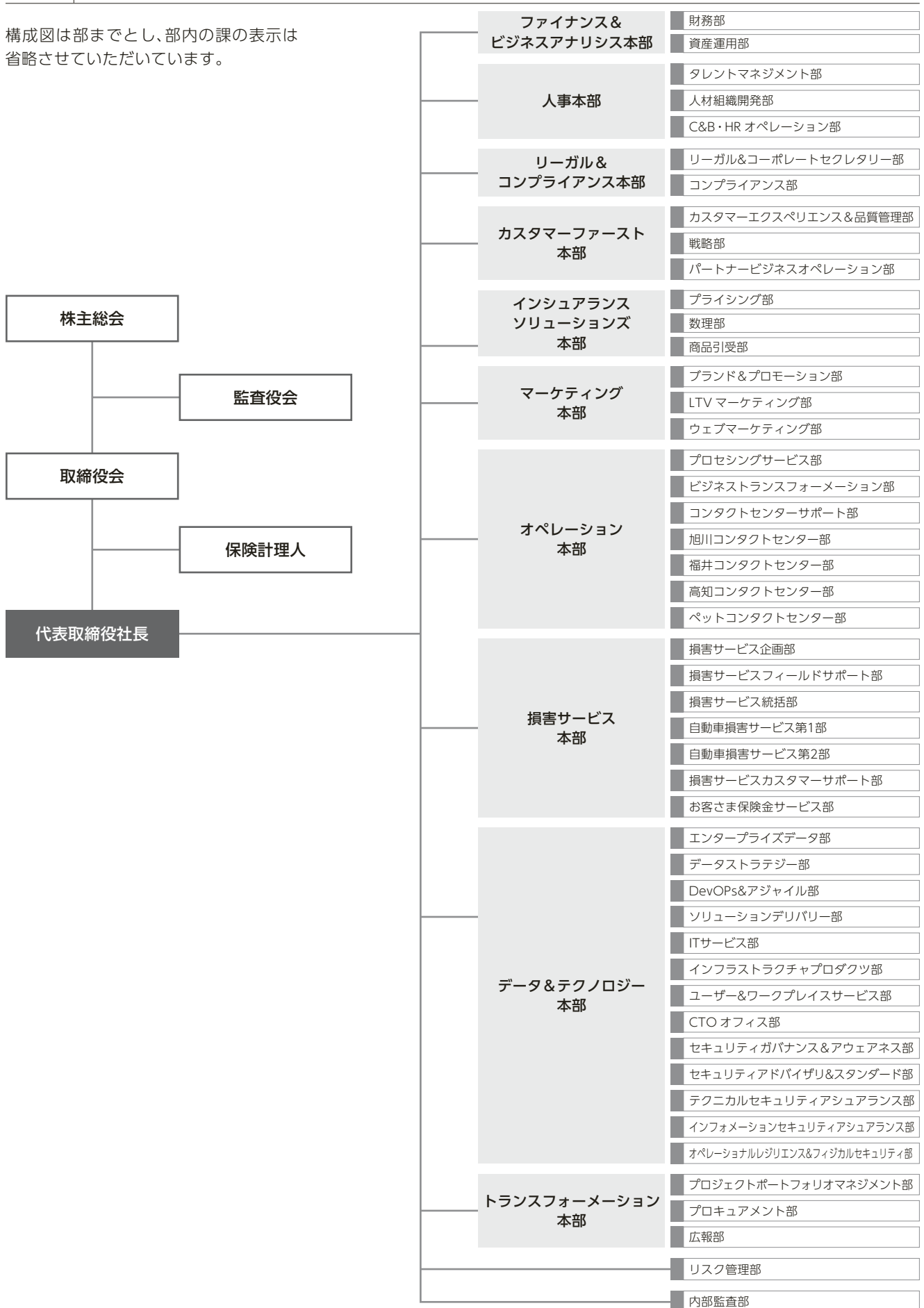
私たちADJのリーダーは
何事に対しても主体性を持ち
現状に甘んじず、常に高みをめざし
物事を表面的に判断するのではなく、
その本質を探り続けます。
これらを実現するために、**自分にチャレンジ**し続けます。

3 福利厚生

健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等社会保険制度の他、以下の制度を整備しています。

年次有給休暇/リフレッシュ休暇/私傷病休暇/慶弔休暇/永年表彰制度/持株会制度/カフェテリアプラン/退職金制度/財形貯蓄制度/時差出勤制度/在宅勤務制度/AXAペアレンタルポリシー(育児休業の最初の20日間を有給化)等。

構成図は部までとし、部内の課の表示は省略させていただいています。



7 会社の沿革

アクサ損害保険は、アクサグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。2019年4月にアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が設立され、その子会社として損害保険業務を展開しています。

多様化するお客さまのニーズや加速するデジタル化に対応するため、経営戦略としてデジタルトランスフォーメーションを押し進めてきた当社は、お見積りからお申し込みまで一貫してデジタルで完結できる仕組みを構築しています。また、データの利活用やお客さまの声を商品・サービスに反映させる仕組みを通して、お客さまやそのご家族の人生に寄り添うパートナーとして、時代と共に変化するニーズを捉えながら、より多くのお客さまに魅力的な商品やサービスを通じて安心をお届けできるよう努めています。

沿革

1998年	6月	会社設立 アクサグループ(フランス:1817年創立)の100%出資により、日本法人として設立
	10月	損害保険事業免許を取得
	11月	ユニオン・デ・ザシュランス・ド・パリ・イ・ア・エール・デ(UAP保険会社)日本支社の保険業務を包括移転により継承
1999年	5月	有明にコンタクトセンターを開設
	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始
2002年	2月	ロイヤル・エキステンジ・アッシュアランス(REA)日本支店の保険業務を包括移転により継承
2004年	2月	福井県にコンタクトセンターを開設
	12月	アクサ ジャパン ホールディング株式会社が弊社の全発行済株式を(アクサグループ(AXAS.A.)より)取得する。これによりアクサ ジャパン ホールディング株式会社の100%子会社となる。
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険(二輪・原付)の販売を開始
	6月	高知県にコンタクトセンターを開設
2010年	4月	近畿オフィス(大阪)を開設
	5月	東京都台東区へ本社を移転
2011年	2月	九州オフィス(福岡)を開設
	4月	「ペット保険」の販売を開始
	9月	中部オフィス(名古屋)を開設
2012年	5月	東北オフィス(仙台)を開設
2013年	2月	「地震・噴火・津波危険『車両全損時一時金』特約」の販売を開始
	3月	北海道(旭川)にコンタクトセンターを開設
	11月	北海道オフィス(札幌)を開設
2014年	6月	中国オフィス(広島)を開設
	8月	ハーレーダビッドソン専用任意バイク保険の新ブランド「HARLEY モーターサイクル保険™」の販売を開始
	10月	親会社であったアクサ ジャパン ホールディング株式会社が「生命保険事業免許」を取得し、アクサ生命株式会社を吸収合併。社名を「アクサ生命」に変更するとともに、旧アクサ生命の業務を完全継承し、生命保険会社として業務を開始。弊社は新アクサ生命株式会社の連結子会社となる。
2015年	12月	YAMAHA SPORTS PLAZA 専用の任意バイク保険「YSP ダイレクトバイク保険」の販売を開始
2016年	2月	トライアンフ専用任意バイク保険の新ブランド「TRIUMPH RIDER INSURANCE」の販売を開始
	3月	「ISO 10002/JIS Q 10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築
2017年	2月	「消費者志向自主宣言」を策定
	6月	「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定
2018年	6月	北海道オフィス(札幌)を旭川コンタクトセンターに併合
2019年	4月	4月1日 アクサ生命保険株式会社は、持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立
	4月	4月2日 アクサ生命保険株式会社が保有する全発行済株式を現物分配によりアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社に譲渡され、弊社はアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の100%子会社となる。
	4月	「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を改定
	12月	福井オフィスを移転
2021年	6月	白金オフィスを開設

アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社

アクサ・ホールディングス・ジャパンは、2019年4月1日にアクサ生命による単独株式移転方式で設立された持株会社です。また、株式の99%をアクサグループが保有するアクサグループのメンバーカンパニーです。子会社であるアクサ生命、アクサ損害保険、アクサダイレクト生命を連結する持株会社として、子会社の経営管理・監督を行っています。また資産運用などを行うその他のメンバーカンパニーと連携して、日本のお客さまをサポートするフィナンシャル・プロテクション事業を展開しています。

本社：〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー
03-6737-7700(代表)

設立：2019年4月

資本金：850億円

発行済株式数：7,799千株
事業内容：子会社の経営管理・監督

役員

取締役会長	ゴードン・ワトソン
代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	安洲 聖司
取締役	ジョー・スタンスフィールド
取締役	ドン・ジュン・チョイ
取締役 監査等委員(社外取締役)	齊藤 治彦
取締役 監査等委員(社外取締役)	馬越 恵美子
取締役 監査等委員(社外取締役)	リー・スエットファーン
取締役 執行役員兼チーフマーケティングオフィサー	松田 貴夫
取締役 執行役員兼チーフファイナンシャルオフィサー	ジャンパティスト・トリコ

アクサ生命保険株式会社

2000年の日本団体生命との経営統合以降、事業基盤を大幅に拡大するとともに、日本におけるアクサグループのリーディングカンパニーとして、また、多様なお客さまのニーズにお応えする生命保険会社として、現在4つの営業チャンネルを通じ生命保険ならびに各種サービスをご提供しています。また、2019年4月に単独株式移転方式で持株会社となるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、その完全子会社となりました。

本社：〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー
03-6737-7777(代表)

(札幌本社)：〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西四丁目1番地
札幌三井JPビルディング

設立：2000年3月
資本金：850億円
発行済株式数：7,799千株
事業内容：生命保険業

役員

代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	安洲 聖司
代表取締役副社長兼チーフディストリビューションオフィサー	幸本 智彦
取締役 専務執行役員兼チーフマーケティングオフィサー	松田 貴夫
取締役 常務執行役員兼チーフファイナンシャルオフィサー	ジャンパティスト・トリコ
常勤監査役	八木 哲雄
監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

アクサダイレクト生命保険株式会社

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社です。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。お客さまがいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、さまざまなタッチポイントで保険選びをサポートしています。

本社：〒108-0072 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー
0120-335-622(代表)

設立：2006年10月
資本金：110億円
発行済株式数：4,394千株
事業内容：生命保険業

役員

代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	田中 勇二郎
取締役兼執行役員チーフオペレーティングオフィサー	木島 博征
取締役	水村 崇
取締役	福田 桂子
常勤監査役	中村 卓也
監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

アクサ損害保険株式会社 (アクサダイレクト)

アクサ損害保険は、アクサグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。2019年4月にアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が設立され、その子会社として損害保険業務を展開しています。多様化するお客さまのニーズや加速するデジタル化に対応するため、経営戦略としてデジタルトランスフォーメーションを推し進めてきた当社は、お見積りからお申し込みまで一貫してデジタルで完結できる仕組みを構築しています。また、データの利活用やお客さまの声を商品・サービスに反映させる仕組みを通して、お客さまやそのご家族の人生に寄り添うパートナーとして、時代と共に変化するニーズを捉えながら、より多くのお客さまに魅力的な商品やサービスを通じて安心をお届けできるよう努めています。

本社：〒111-8633 東京都台東区寿二丁目1番13号 借楽ビル
03-4335-8570(代表)

設立：1998年6月
資本金：172億円
発行済株式数：344千株
事業内容：損害保険業

役員

代表取締役社長 兼 チーフエグゼクティブオフィサー	ハンス・ブランケン
取締役 兼 デピュティチーフエグゼクティブオフィサー	佐伯 美奈子
取締役	安洲 聖司
取締役	ジャンパティスト・トリコ
常勤監査役	金城 久美子
監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

損害保険用語の解説(50音順)

あ行

【アクチュアリー】

保険会社で危険率・保険料率などの算出を業務とする人のことです。日本語では保険計理人とも呼ばれます。

か行

【解約返戻金】

保険を解約したときに保険会社から戻ってくる金銭のことをいいます。

【価格変動準備金】

保険会社が保有する株式・債券などの価格変動による損失に備えることを目的として積み立てる準備金のことをいいます。

【過失相殺】

損害賠償額を算出する場合に、被害者にも過失があれば、その過失割合に応じて損害賠償額を減額することをいいます。

【クーリングオフ】

保険契約の撤回等請求権のことをいいます。契約者がご契約の申し込みをした日またはクーリングオフの説明書を受領した日から、その日を含めて8日以内に保険会社に郵送にて通知すれば、保険契約の申し込みの撤回または解除を行うことができます。当社ではペット保険がクーリングオフの対象となっています。

【契約の解除】

契約の当事者の一方からの意思表示によって、契約が初めからなかったと同様の状態に戻すことをいいます。ただし、多くの保険約款における解除の効力は、解除時点から将来に向かってのみ生じることとなります。

【告知義務】

保険契約締結の際に、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について事実を正確に告げなくてはならない義務のことをいいます。

さ行

【再調達価額】

保険契約の目的と同等の物を新たに取得するのに必要な金額のことをいいます。

【再保険】

保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の危険の一部または全部をさらに他の保険会社に引き受けさせることをいいます。

【時価額】

火災保険では、再調達価額から、使用による消耗分を差し引いた金額のことをいいます。自動車保険の車両保険では、損害が生じたお車と同じ車名・型式・仕様・年式で同じ消耗度のお車の市場販売価格相当額のことをいいます。

【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」、「諸手数料及び集金費」を総称していいます。

【示談】

民事上の紛争を裁判によらず、当事者間の話し合いで解決することをいいます。

【指定紛争解決機関】

2009年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき創設された、金融分野における裁判外紛争解決機関です。銀行・保険・証券などの業態ごとに、一定の要件を満たした場合に主務大臣から指定紛争解決機関の指定を受けることができます。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損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

【自賠責保険】

自賠責保険（共済）は、交通事故による被害者を救済するため、加害者が負うべき経済的な負担を補てんすることにより、基本的な対人賠償を確保することを目的とした保険のことをいいます。

【支払備金】

決算日までに発生した保険事故で、保険金が未払いのものについて、保険会社が保険金支払のために積み立てる準備金のことをいいます。

【重要事項説明書】

契約者が保険契約締結の際に合理的な判断をするために必要とされる重要な事項を記載した書面です。保険商品の内容を理解するために必要な事項や契約に際して特に注意すべき事項などが記載されています。

【責任準備金】

将来生じうる保険金支払など保険契約上の債務に対して、法律に基づき保険会社が積み立てる準備金の総称のことをいいます。普通責任準備金、異常危険準備金、危険準備金、払戻積立金、契約者配当準備金などがあります。

【全損】

保険の目的が完全に滅失した場合や、修理、回収に要する費用が保険価額を超えるような場合のことをいいます。

【損害保険大学課程】

「専門コース」と「コンサルティングコース」の2つのコースがあり、試験に合格し所定の要件を充たすと、申請により専門コースの方は「損害保険プランナー」として、コンサルティングコースの方は「損害保険トータルプランナー」として認定されます。

【損害保険募集人一般試験】

保険募集にあたり保険商品に関する重要事項などを正確に説明するための知識を、損害保険募集人が習得しているかを確認するための試験のことをいいます。

【損害保険料率算出機構】

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて設立された料率算出団体です。損害保険における公正で妥当な保険料率を算出する際の基礎とすることができる参考純率の算出や、自賠責保険の損害調査などを行っています。

【損害率】

収入保険料に対する支払った保険金の割合のことをいいます。保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられています。通常は、正味保険金に損害調査費を加えて正味保険料で除した割合を指します。

た行

【第三分野保険】

保険業法で規定する分類のひとつで、生命保険業（第一分野）と損害保険業（第二分野）のどちらの保険会社でも取り扱うことのできる分野のことをいいます。具体的には医療保険・傷害保険・介護保険などがあります。

【大数の法則】

個々に見れば偶然な事象でも、多数について見れば、そこに一定の確率が見られるという法則のことです。例えばサイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づいていきます。火災、交通事故、傷害事故などもそれぞれ非常に多数の建物、車、人について考察すると一定の発生頻度が見られます。この法則は保険料率算出上の統計的基礎となっています。

【超過保険・一部保険】

保険金額が保険価額を超えている保険契約を超過保険といい、保険金額が保険価額より少ない保険契約を一部保険といいます。

【重複保険】

同一の被保険利益について、保険期間の全部または一部が共通する複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また、複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額または時価額を超過する場合を狭義の重複保険といいます。

【通知義務】

保険契約締結の後、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合に、保険会社に遅滞なく連絡しなければならない義務のことをいいます。

【特約】

普通保険約款の規定に追加、変更などを行う場合、その追加・変更について定める内容の約款のことをいいます。

は行

【被保険者】

保険の補償を受ける人、または保険の対象となる人のことをいいます。

【被保険利益】

ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係を被保険利益といいます。損害保険契約は損害に対し保険金を支払うことを目的とすることから、その契約が有効に成立するためには、被保険利益の存在が前提となります。

【負債資本】

契約者から支払われた保険料を源泉とする資本のことをいいます。

【分損】

保険の目的の一部に損害が生じた場合のことで、全損に至らない損害をいいます。

【保険価額】

被保険利益を金銭で評価した額であり、保険事故が発生した場合に被保険者が被る可能性のある損害の最高見積額のことをいいます。

【保険期間】

保険会社が保険契約により補償の責任を負う期間のことをいいます。

【保険業法】

保険事業の監督法規と保険事業を営む者の組織およびその行為に関する規定を含む法律です。保険事業が健全に運営されることにより、保険契約者などを保護するために制定されています。

【保険金】

保険事故により損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭のことをいいます。

【保険金額】

保険契約において設定する契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額となります。

【保険契約者】

保険会社に対し保険契約の申し込みをする人のことをいいます。契約が成立すれば、保険料の支払義務を負います。

【保険契約準備金】

保険契約に基づく保険金の支払いなどの責任を果たすために、保険会社が決算期末に積み立てる準備金のことをいい、支払準備金、責任準備金などがあります。

【保険始期】

保険期間の初日の保険契約の補償が開始される時のことをいいます。

【保険事故】

保険契約において、保険会社がその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実のことをいいます。

【保険の目的】

保険をつける対象のことをいいます。自動車保険での自動車、火災保険での建物・家財がこれにあたります。

【保険法】

保険契約の基本ルールに関する法律です。契約者保護の観点より、さまざまな規定が整備されています。

【保険約款】

保険契約の内容を定めたものです。保険約款には、同一種類の保険契約の全てに共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補充・変更・排除する特約とがあります。

【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者が保険会社に支払う金銭のことをいいます。

【保険料即収の原則】

保険契約時に保険料全額を領収しなければならないという原則のことをいいます。なお、保険料分割払特約など別に約定がある場合には、この原則は適用されません。

【保険料率】

保険料を算出する上で用いる割合のことをいい、単位保険金額当たりの保険料の金額で表されています。

ま行

【免責】

保険金が支払われない保険契約上の事由のことをいいます。

【免責金額】

ご契約時にあらかじめ設定する自己負担額のことをいいます。原則として、損害額からこの金額を差し引いて保険金をお支払いします。

【免責事由】

保険約款の「保険金を支払わない場合」に規定されている事由のことをいいます。

【免責条項】

保険会社が保険金を支払わない場合について定めた条項のことをいいます。保険約款の条文中に「保険金を支払わない場合」の見出しがつけられています。

【元受保険】

再保険に対する用語で、ある保険契約について再保険契約がなされているとき、再保険契約に対してそのある保険契約を元受保険といいます。また、保険会社が個々の契約者と契約する保険の全てを指す場合があります。

ら行

【リスク細分型自動車保険】

保険料算出の根拠となる危険度を、従来よりも細分化した自動車保険のことをいいます。

アクサ損害保険の現状2021 (ディスクロージャー誌)

2021年7月発行

アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13
TEL(03)4335-8570 FAX(03)4335-8571

<https://www.axa-direct.co.jp>

本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です





アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13
TEL 03-4335-8570 (代表)
www.axa-direct.co.jp