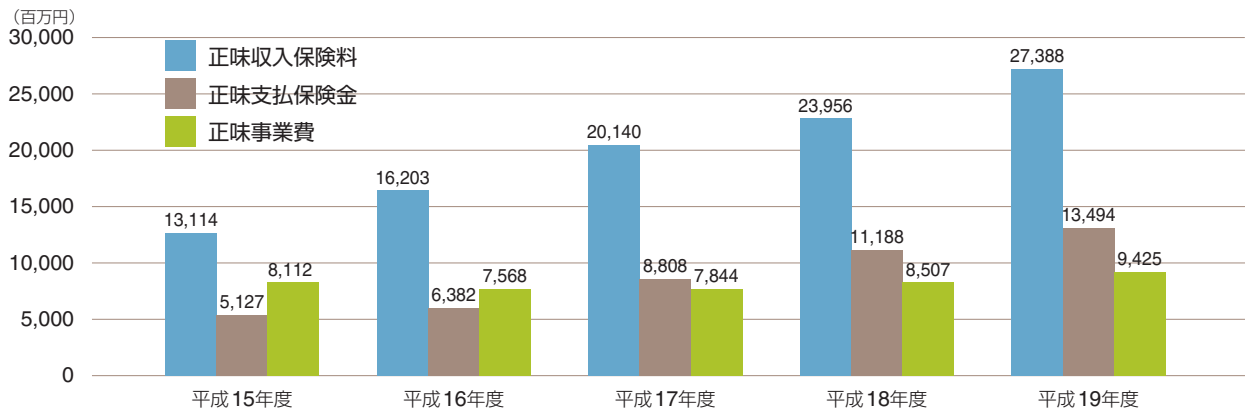


## 1 経営指標

区分	年度	平成18年度	平成19年度
正味収入保険料		23,956百万円	27,388百万円
正味損害率		52.8%	55.4%
正味事業費率		35.5%	34.4%
保険引受利益		△ 829百万円	△ 1,480百万円
経常利益		△ 3,217百万円	△ 3,853百万円
当期純利益		△ 3,147百万円	△ 3,812百万円
ソルベンシー・マージン比率		711.9%	636.6%
総資産額		31,822百万円	33,201百万円
純資産額		6,289百万円	3,001百万円
その他有価証券評価差額金		△ 263百万円	261百万円

## 正味収入保険料・正味支払保険金・正味事業費の推移



## 用語説明

## 【正味収入保険料】

ご契約者から直接受け取った保険料（元受保険料）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（受再保険料及び出再保険料）を加減した保険料であり、損害保険会社の売上規模を示す指標であります。

## 【正味損害率】

正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものであります。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おります。

## 【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のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものであります。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おります。

## 【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あります。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あり、

## 【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あります。

## 【当期純利益】

前記の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すべての取引によって生じた損益を示すものであります。

## 【ソルベンシー・マージン比率】

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。

## 【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」であります。損害保険会社の保有する資産規模を示すものであります。

## 【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」であります。損害保険会社の担保力を示すものであります。

## 【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おります。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あります。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」として計上しております。

## 2 2007年度(平成19年度)における事業概況

当期における我が国経済は、公共投資は低調に推移したものの、輸出や生産は増加を続け、企業収益が総じて高水準を維持する中、設備投資も引続き増加基調にあり、個人消費も底堅く推移しております。一方、期末に向けては、世界規模の金融不安を反映し、株安、円高、原材料高などの環境面が昨年度期末より厳しくなっております。

損害保険業界におきましても、このような景気動向を反映して、利息及び配当金収入などの資産運用が好調に推移したものの、自動車の販売台数や住宅着工件数の伸び悩み等の影響を受けて大手6社の保険料収入は4年ぶりに減収となりました。また、保険金不払いや支払い漏れ、保険料誤り等に係わる再発防止策や品質向上に関するインフラ整備等によるコストの増大なども見込まれており、当面の業績は厳しい経営環境が続くものと考えられます。

このような環境の中で、当社はグループのプロジェクトである

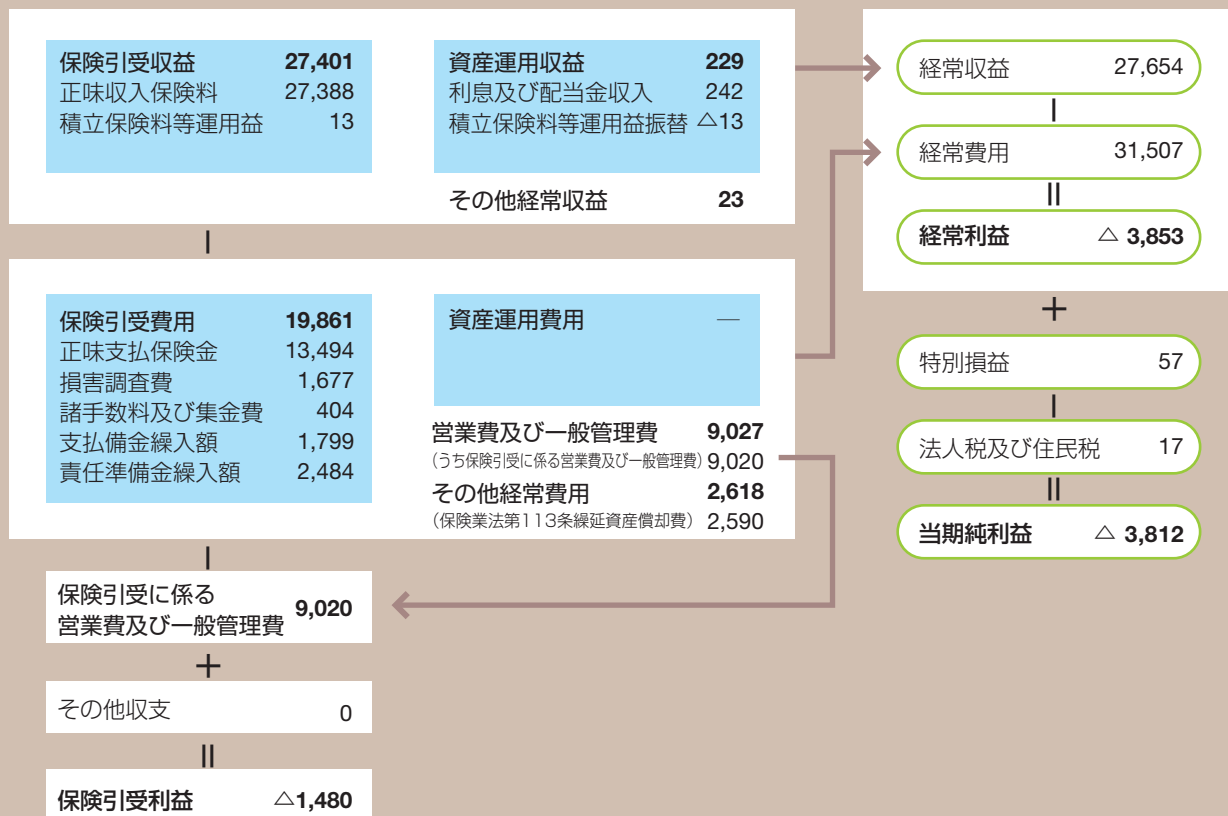
Ambition 2012の達成に向けて順調に推移しており、新たに当プロジェクトに基づいた2010年(平成22年)までの中期計画を策定し、新規事業の開拓と効率的な業務の遂行を目指しております。

以下に平成19年度における事業の経過と成果をご報告いたします。

### 「事業の経過」

営業面では広告等を含むご契約者さまとのコミュニケーションツールについて、誠実でわかり易い表現をすることに重きを置くとともに、引続き効果的な露出量の確保を目標に営業推進した結果、自動車保険の新規見積り件数、新規契約件数ともに順調に推移し、平成20年2月には保有契約件数55万件を達成しました。近年の景気回復基調は広告費の変動を生み、テレビや新聞等のトラディショナルマーケティングに大きな影響を与え

### 決算のしくみ (単位：百万円)



たものの、タイアップビジネスを中心としたフィービジネスへの段階的な移行により、その価格変動への対応力を高めてきております。一方、フィービジネス中心のインターネットビジネスは、リスティング広告を中心に好調に推移させるとともに、比較見積り各サイトでは、サービスと価格の競争力を強化し、対応してきました。平成19年12月の銀行窓販全面解禁への対応として通信販売型損害保険代理店ビジネスの活動範囲を拡大しました。

損害サービス面では、顧客満足度を重要項目として掲げ、目標数値の86%を達成しました。保険金の支払漏れ問題を踏まえ、適正な業務運営の維持と顧客サービスの強化を重要な課題とした業務改善計画を、昨年に引き続き実行してきました。抜本的に改定した事故対応システムを常時適正に維持すべく、システムチェック等の強化も行いました。支払漏れ事案の検証について検証項目をさらに拡大し、支払漏れの撲滅を図ってまいりました。教育研修面では、搭乗者傷害・自損事故マニュアルの新設、支払漏れ事案の具体例とその原因及び対策等を編集したクレームハンドリング・リスク事例集を再編し、周知させることで、社員の知識と意識の向上を図ってまいりました。顧客サービスの強化として、休日に発生した事案に対し、事故受付社員による初期対応サービスを拡充いたしました。また、当社の事故の約50%が休日に発生し、その約50%が解決を急ぐ全面賠償事故であることに着目し、この早期に解決すべき事故を専門に担当するサービスセンターを新設し、休日も即座に事故対応を行うことができる体制といたしました。

システム開発面では、新規事業の拡大に合わせ、平成19年9月には新商品である個人向けダイレクト傷害保険「オフタイム傷害保険」のためのシステムを始動し、平成20年2月にはダイレクトスキームによる自動車保険の銀行窓販システムを始動しました。またコールセンターにおける事務処理の軽減、ペーパーレス化を実現するために、契約管理、契約更新システムを更新し、平成20年1月に使用を開始しました。これにより事務的リスクの軽減を図るとともに、事務の効率化を実現しました。

平成19年7月には本社を移転し、併せてマネジメント体制の改築、ガバナンス・法令等遵守態勢等の強化を目的とした組織変更を実施しました。

### 「事業の成果」

当年度は以上のような活動により、当社の主力商品であるダイレクト自動車保険の元受正味保険料は、今決算期においても好調に推移し、前年同期比（以下、対前年という。）15.7%増の260億円となりました。これに団体普通傷害保険料11億円を合計した元受正味保険料は272億円となり、対前年14.1%の増収率となりました。

保険引受収益は対前年34億円増の274億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は276億円となりました。一方、契約の拡大に伴い保険金の支払額も増加し、損害率は対前年2.6%増の55.4%となりました。事業費につきましては、昨年同様、経費の節減及び効率的支出を行った結果、事業費率が対前年で1.1%改善し34.4%とすることができました。以上により保険引受費用が198億円、営業費及び一般管理費が90億円となり、今期で最終となる保険業法第113条

償却費25億円を計上した結果、経常費用は315億円となり、経常損失は昨年より6億円悪化し、38億円となりました。これに特別損益を加減し、法人税及び住民税を差し引いた後の当期純損失は38億円となりました。

### 「資産運用の概況」

当年度末の総資産は332億円となり、うち運用資産は275億円となりました。米国において懸念されていた住宅不動産バブルの崩壊が、今夏サブプライムローン問題として表面化し、全世界の金融市場に多大な影響を及ぼしました。市場の動揺を静めるために、主要各国の金融当局はより連携を深めた金融政策を実施しましたが、その沈静化にはまだ相当程度の期間を要すると考えられております。

こうした中、資産の運用に当りましては引き続き保険業法等の諸規則及び内規等を遵守するとともに、安全性及び流動性の高い金融商品へ投資し、リスク分散に心がけ、当該サブプライムローン問題の直接的な影響は受けずに済みました。

その結果、利息及び配当金収入は242百万円となりました。また、保有の国債等を時価評価した結果、その他有価証券評価差額金261百万円を純資産の部へ計上いたしました。

### 「会社に対処すべき課題」

創立以来、自動車保険に焦点をあて事業を展開してまいりましたが、平成20年4月に販売を開始した新商品の医療保険を主力商品とするために新たな挑戦に取り組んでまいります。

新聞雑誌等の広告における安定したコストパフォーマンスの維持、他種目展開を見据えたデータベースマーケティングの活性化と効率化、銀行を含む通信販売型損害保険代理店網の拡大、事務リスクをはじめとしたリスクマネジメントの強化が大きな課題であります。損害サービス面では、お客さまアンケート等から、事故情報の提供が重要であることを認識し、現状では自動出状している中間報告ハガキを、次年度はインターネットを通じた事故サービス機能（Web上での事故受付情報、事故経過報告情報、保険金支払情報の提供等）へと変更し、顧客サービスの向上とともに業務の効率性アップを図ることを予定しております。また、さらなる顧客サービスの向上は事業の継続的な発展に必要な不可欠な課題と位置づけ、事故と契約管理のサービスについてご契約者さまからの声を反映し、常時改善していくよう取り組んでおります。顧客満足度のさらなる向上を目指し、ご契約者さまの苦情、声を適切に管理し、迅速に対応するための管理システムを平成20年度中に導入する予定であります。

内部統制強化の面においては、金融庁が公表した「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準並びに財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準」を参考にしながら、体制の整備・運用を改善するよう取り組んでおります。

(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、次のとおりであります。

(1) 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。

(2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

(3) 正味事業費 = 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

### 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制

AXA 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 グループ コンプライアンス&エシックスガイド」を定めています。

当社におきましても、遵守すべき法令等を解説した「コンプライアンスマニュアル」を策定し、研修等を通じて、役職員に周知徹底を図っております。また、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、「コンプライアンス委員会」等においてその進捗状況を管理するなど、コンプライアンス推進体制の整備を図り、コンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めております。

### 4 勧誘方針

当社は、「金融商品の販売に関する法律」に基づき、次のとおり勧誘方針を定め常にお客さまの立場に立った販売活動に努めております。

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に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（例えば通信販売等）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的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。

### 5 リスク管理

保険会社を取り巻く環境は引き続き急速な変化をたどっており、保険事業のより健全な運営が強く求められています。当社では、より健全な事業運営のために、リスク管理を最重要課題のひとつとして位置づけ、全社的な枠組みとなる「リスク管理フレームワーク」を導入しております。「リスク管理フレームワーク」においては、親会社であるアクサ ジャパン ホールディング株式会社が定める「リスク・マネージメント・ポリシー」を基本方針と位置づけ、主要リスクと認識する「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」につきまして、

それぞれ管理方針・管理体制・管理手法を定めております。この「リスク管理フレームワーク」に従い、各業務所管部門が日常業務の場におけるリスク管理を実践、各所管委員会（商品開発委員会、資産運用委員会）が検討・審議を行うとともに、この所管部門・委員会におけるリスク管理をより確実なものとするために、リスク管理部およびリスク管理委員会がリスク管理状況のモニタリングや経営への報告・提言を行っております。また、業務監査部が、独立した視点から、リスク管理状況の有効性および効率性を評価・検証することといたしております。

## 6 お客さま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）」およびその関連法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（金融庁告示第67号）」ならびに外国損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」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。

### 1. 情報を収集・利用する目的

当社ではお客様とのお取引を安全確実に進め、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。

- ・ 保険契約の見積、引受、維持、管理
- ・ 保険金、給付金の支払
- ・ 関連会社、提携会社を含めた各種商品・サービスの案内、提供、管理
- ・ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実、各種調査
- ・ 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
- ・ その他保険事業に関連、付随する業務

### 2. 収集する情報の種類

当社では、お客様の氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレスなどの他、保険契約の引受、維持、管理、保険金の支払、各種サービスのご提供にあたり必要な情報を収集しています。

### 3. 情報の収集方法

十分な安全保護措置を講じたうえで、インターネット上でお客様が入力された情報、あるいは、お電話や書面などの通信手段によりお客様よりご提供された情報を収集し、記録・保存（音声を含む）しています。

その他、Cookieの使用により、お客様のコンピュータ利用環境や、当社ウェブサイトのご利用履歴を収集しています。

#### 【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。

#### 【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、128ビット版SSLを使用しております。詳しくはサイトポリシーの【SSL (Secure Sockets Layer)】をご参照ください。

### 4. 情報の提供

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取扱いを委託する場合
- ・ 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- ・ 当社関連会社との間で共同利用する場合  
（「7. 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  
（「8. 情報交換制度」をご覧ください）

### 5. センシティブ情報のお取扱い

当社は、「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6条」に基づき、保健医療などのセンシティブ情報を、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

### 6. 情報の安全管理

お客様に関する情報は、正確かつ最新なものに保つよう努めるとともに、社外への漏洩、滅失又はき損が発生しないよう安全管理措置を講じ、万全を尽くしております。また、業務遂行上の必要性から外部業者に業務委託等を行う場合につきましても、委託先等に機密保持義務を課すなどその管理・監督に努めております。

### 7. 当社関連会社間での共同利用

当社が収集したお客様に関する「2. 収集する情報の種類」に掲げる情報は、当社の責任のもと当社関連会社（注）にて、商品・サービスの案内・提供および充実等のために共同利用させていただく場合があります。

（注）共同利用を行う「当社関連会社」とは、当社の親会社である保険持株会社およびその子会社をいいます。

### 8. 情報交換制度

当社は、保険制度の健全な運営を確保するため、また、不正な保険金請求を防止するために、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（社）日本損害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。

- ・ 社団法人 日本損害保険協会 そんがいはげん相談室  
電話番号：03-3255-1467
- ・ 損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口  
電話番号：03-3233-4141（内線：614）

### 9. お客様からの開示、訂正、利用停止等のご請求

当社ではお客様からの各種ご照会等につきましては、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。

個人情報保護法に基づく開示等をご請求される場合は、下記「10. お問合せ窓口」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。原則として文書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、別途定める手数料をいただく場合があります。

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、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。

#### 10. お問い合わせ窓口

個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止等のご請求、その他のお問い合わせは、下記までご連絡いただけますようお願いいたします。上記各条件に従い、お客様のご依頼に対応させていただきます。

お客様相談室

〒108-8638 東京都港区芝浦4丁目19番1号 芝浦アークビル

0120-449-669 (フリーコール)

受付時間 月～金 9:00～17:00

#### 11. 認定個人情報保護団体

当社は、認定個人情報保護団体である有限責任中間法人外国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。

有限責任中間法人外国損害保険協会 事務局

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目20番4号 虎ノ門鈴木ビル7階

電話番号：03-5425-7854

受付時間：9:00～17:00 (12:00～13:00を除きます。)

なお、土日祝日は休みです。

ホームページアドレス <http://www.fnlia.gr.jp>

## 7 監査・検査体制

当社では、自己責任原則に基づき、コンプライアンス体制およびリスク管理の強化を目指すとともに、お客さまサービスの向上に資するよう、監査・検査体制の充実に取り組んでまいりました。

監査法人、監査役および業務監査部が相互に連携し、監査の実効性確保に努めております。

さらに、内部統制の有効性について点検・評価しております。

### 1 社外の監査・検査体制

当社は、保険業法の定めにより、金融庁および財務省財務局の検査を受けることになっております。また、社外の監査として、会社法に基づきあらた監査法人の会計監査を受けております。

### 2 社内の監査体制

他の部門から独立した業務監査部が、取締役会の承認を得た監査計画に基づき各部門の業務遂行状況の有効性・効率性を検証しております。監査結果および改善提案は、社内規程「内部監査規則」に基づき、取締役会等へ報告がなされます。

監査役は、会社法の定めにより、取締役の業務執行に対する監査と会計監査を実施しております。

## 8 社会貢献活動

AXA グループでは、そこで働く人々が企業市民としての自覚を共有し、その責任を果たすべく、グループを挙げて社会貢献活動を展開しています。パリ本部内の独立したボランティア組織、「アクサ・アト・クール」が中心となって世界中のグループ企業のボランティア活動をサポートしています。

アクサ損害保険においては、独自の社会貢献活動を続けています。例えば、使用済み切手やテレホンカード等のプリペイドカードの収集は、本社所在地である東京都港区の「港区ボランティアセンター」の活動に役立てられています。また、衣料物資が不足している国際地域への古着寄贈も継続的に行っており、毎年多くの社員が参加し、慈善団体などを経て難民キャンプ・災害被災地などを支援しています。

アクサ損害保険はこれからも、AXA グループの一員として、社会に貢献できる活動を続けていきたいと考えています。



## 9 取扱商品

## 1 アクサダイレクト総合自動車保険

個人を対象とした通信販売（ダイレクトチャンネル）によるリスク細分型の自動車保険です。

自家用5車種および二輪自動車・原動機付自転車を対象に、対人賠償保険をはじめ、対物賠償保険、自損事故保険、無保険車傷害保険、搭乗者傷害保険の5つの保険がセットされた基本補償に「アシスタンスサービス」が自動付帯されています。自家用5車種の場合、車両保険の付保は任意で選択することができ、車両保険を付帯する場合は、身の回り品の補償も自動付帯されます。対人賠償事故と同様に、対物賠償事故の場合も保険会社が示談交渉を行います。

自家用5車種とは…

- |             |            |
|-------------|------------|
| 1.自家用普通乗用車  | 2.自家用小型乗用車 |
| 3.自家用軽四輪乗用車 | 4.自家用小型貨物車 |
| 5.自家用軽四輪貨物車 |            |

をいいます。これは、自家用検査証の記載項目の【自動車種別】  
【用途】【自家用・事業用の別】を組み合わせた5車種です。

アクサダイレクト総合自動車保険の最大の特長は、

1) 顧客のニーズや特徴に、よりの確に対応できる独自のリスク区分を開発・導入

2) 国内で初めて自宅での故障にも対応したアシスタンスサービス（P.14をご覧ください。）を全契約者に提供している点です。

年齢、居住地等に加え、免許証の色によるリスク区分を導入するとともに、契約車両の年間走行距離、車の使用目的等によるきめ細かなリスク区分を使用する事で、顧客一人一人の条件に即した合理的な保険料を算出しています。

## アクサダイレクト総合自動車保険の最近の主な改定状況

平成14年(2002年)	11月	インターネット割引を開始
平成15年(2003年)	4月	料率・制度を改定し、ノンフリート等級（無事故割増引等級）上限を20等級に拡大
	12月	ホームページでの契約手続きのペーパーレス化を実現。純新規契約のインターネット締結も同時に実現
平成16年(2004年)	3月	継続契約者向けにもインターネット割引を開始
	4月	全労済等各種共済の引受け開始
	8月	損保業界初の商品、自動車事故による搭乗中のペット（犬・猫）のケガを補償する特約「ペットプラス」を含む特約パッケージ「アクサ安心プラス」を販売開始
平成17年(2005年)	4月	料率・制度を改定し、「車齢」を保険料算出要素として導入
		損保業界初の商品、通販による本格的リスク細分型バイク・原付保険を販売開始
平成18年(2006年)	12月	インターネット割引を最大4,500円に拡大
平成20年(2008年)	2月	休日の事故対応サービス体制を拡充。休日でも正社員による初期対応を実施

## 2 普通傷害保険

傷害保険の中で、補償する危険の範囲がもっとも広く、国内・国外を問わず家庭内・職場内・通勤途上・旅行中等日常生活における偶然な事故による「ケガ」について保険金を支払う保険です。

なお、グループ会社であるアクサ生命保険株式会社との提携セット商品（団体契約）としてのみ販売しております。

## 3 交通事故傷害保険

国内・国外を問わず、交通事故または建物火災等による「ケガ」について保険金を支払う保険です。

なお、グループ会社であるアクサ生命保険株式会社との提携セット商品（団体契約）としてのみ販売しております。

## 4 オフタイム傷害保険（家族傷害保険・普通傷害保険）

2007年10月12日から個人を対象として通信販売（ダイレクトチャンネル）による販売開始。

仕事中以外の日常生活（例えば、買い物、レジャー、スポーツ時等）の偶然な事故による「ケガ」について保険金を支払う保険です。

## 5 入院手術保険

2008年4月8日から個人を対象として通信販売（ダイレクトチャンネル）による販売開始。

入院および手術に保障を絞った終身タイプの医療保険で、日帰り入院・手術から保障する保険です。

アクサダイレクト入院手術保険の最大の特長は、次のとおりです。

- 1) 病気やケガの治療を目的とする、公的医療保険制度が適用されるほとんどの手術（1000種類以上の手術）を保障し、先進医療も技術料に応じ80歳まで保障します。
- 2) 給付対象となるすべての手術・先進医療をホームページで解説するとともに、セカンドオピニオンサービスや、専門医の紹介等、充実した付帯サービスを全契約者へ提供します。
- 3) 入院保険金・手術保険金の支払事由が1年間なかった場合、無事故戻し金の支払いを毎年行うほか、初年度については、当社自動車保険の契約者である場合のキャッシュバックや、インターネットキャッシュバック等があります。



## 10 お客さまサービス

### 1 「アクサダイレクト総合自動車保険」 ご契約者さま用アシスタンスサービス

アシスタンスサービスは、アクサダイレクトの自動車保険、バイク保険にご契約いただいたすべてのお客さまに自動付帯されるサービスです。事故だけでなく故障により自力走行ができないといったお車のトラブルに、24時間365日、全国約7500カ所のサービス拠点からお客さまをサポートします。

また、2年目以降、引き続きご契約いただいたお客さまには、さらにサービスメニューを増やすほか、一部内容を拡充してご提供しております。

 <p><b>ロードサイドサービス</b></p> <p>路上および自宅駐車場での 緊急修理サービス</p>	 <p><b>レッカーサービス</b></p> <p>自力走行できない場合、 最寄の修理工場まで牽引します</p>	 <p><b>宿泊費用サービス 帰宅費用サービス</b></p> <p>自宅より遠距離での事故や故障などで 修理完了まで待機される場合、 あるいは旅行を継続または帰宅される場合など</p>
 <p><b>修理後車両搬送・引取り費用サービス</b></p> <p>帰宅費用サービスをご利用になり、 修理完了車の搬送または引取りを 希望される場合</p>	 <p><b>メッセージサービス</b></p> <p>関係者へのご連絡代行を希望される場合</p>	 <p><b>玄関カギ開けサービス</b></p> <p>外出してカギを紛失してしまい、 緊急開錠を希望される場合</p>




ご注意

- ①ご契約の自動車が原付・バイクの場合、一部ご利用いただけないサービスがあります。
- ②サービスのご利用にあたりましては、事前にアシスタンス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ついては、内容が異なっております。

### 2 「アクサダイレクトの入院手術保険」 ご契約者さま用付帯サービス

アクサダイレクトの入院手術保険にご契約いただいたお客さまには、保険の安心に加えて、困ったときにお客さまを取り巻く状況に少しでもお役に立ていただけるよう、付帯サービスをご用意しました。

いざという時の医師紹介やセカンドオピニオン・サービスから、気軽にご利用いただけるWebツール、電話・メール健康相談等、3つのサポートプログラムをご提供しております。

 <p><b>健康コンシェルジュ・マイドクター</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 専門医・かかりつけ医の情報提供</li> <li>2. セカンドオピニオン・専門医相談サービス</li> <li>3. 紹介状の発行</li> </ol>	 <p><b>【WEB版】メディカルサポート・ツール</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「家庭の医学」WEB版</li> <li>2. トリアージ 笑顔（症状簡易診断ツール）</li> <li>3. 病院検索ツール</li> </ol>	 <p><b>電話・健康相談</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話による健康相談</li> <li>2. Eメールによる健康相談</li> <li>3. 健康支援情報の提供</li> </ol>
--	--	--

①及び②の付帯サービスは、当社が提携するアシスタンス会社が提供するものです。詳細は当社ホームページ（[www.axa-direct.co.jp](http://www.axa-direct.co.jp)）をご覧ください。

### 3 保険相談

当社では、ご契約者さまのみならず、広く一般のお客さまからのお問い合わせ等に迅速にお応えし、またお客さまの声を当社のサービスの質や商品の内容に反映するため、「お客様相談室」を設置しております。

相談・苦情、さらに商品やサービスに関する各種お問い合わせやご意見・ご要望を受付けた際には「お客様相談室」が各関連部門とも緊密に連絡をとりながら、お客さまにお応えできる体制をとっております。

同時に、すでにご契約いただいているお客さまからの様々な「声」に積極的に耳を傾け、今後のサービスや商品の充実、

さらには業務プロセスの改善に活かすべく、社内の報告・協議体制の構築ならびに充実に常に尽力しております。

お客さまからの相談・苦情等の受付は以下にて承っております。  
(携帯電話からもご利用になれます。)

お客様相談室 専用電話番号：**0120-449-669**(無料)  
受付時間 月-金 9:00~17:00

### 4 ホームページ

アクサダイレクトのホームページ (<http://www.axa-direct.co.jp>)

当社では、お客さまとの大切なコンタクトチャンネルの一つとして、ホームページの充実を常に図っています。

主力商品であります「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品特長や補償内容、付帯サービス等、お客さまが必要に応じて情報収集できるよう、わかり易くご説明しており、新たに販売を開始した傷害保険「オフタイム傷害保険」、医療保険「入院手術保険」も併せ、ホームページでそのままお申込みいただくことができます。

ホームページでのお申込みには、インターネット割引の適用もあるほか、ペーパーレスでご契約いただくこともできます。また、会社概要、アニュアルレポート、ニュースリリースなど、当社の企業としての動きもご覧いただけるよう情報提供を心がけております。今後も、新しい商品・サービスのご紹介をはじめ、お客さまにとってわかり易い、使い易いホームページを目指して努力を続けてまいります。



■アクサダイレクト  
トップページ



■傷害保険のトップページ



■医療保険のトップページ



■バイク保険  
(バイク保険の商品・  
サービス紹介)



■会社案内  
(会社概要やプレスリリースなど)

## 11 保険のしくみ

### 1 損害保険のしくみ

#### -1 保険契約のしくみ

損害保険とは、同一の危険にさらされている多数の保険契約者が、統計的基礎によって算出された保険料をそれぞれ支払っておくことにより、事故による経済的損失が万一発生した場合に、保険契約の約定内容と損害の程度に応じて保険金を受け取ることができるようにするしくみです。

ひとつひとつの事故は、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わかります。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 保険契約の性格

商法第629条では損害保険契約について、「保険会社が偶然な一定の事故（保険事故）によって生ず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報酬を支払うことを約束することによって効力を生ずる」と定めています。したがって、損害保険契約は、双務・有償契約で当事者の口頭による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受けるため、実務上は一定様式の保険契約申込書を使用し、保険会社はこれに記載された内容に基づき保険証券または保険引受証を作成、契約者に交付しています。

#### -3 再保険

お引受けした保険契約には様々な危険（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 ご契約のしくみ

#### -1 契約の手続きについて

保険契約を締結するためには、保険加入の申込みを行い、それを当社が承認する必要があります。通常は保険料支払とともに所定の申込書を提出します。ご契約者から保険料を受領した後、当社は所定の保険料領収証を発行します。これで契約手続きが完了し、契約成立後に保険証券あるいは保険引受証が発行されます。

#### -2 ご契約内容の確認について

損害保険という目に見えない無形の商品の内容を定めているのが、普通保険約款と特約条項です。約款と特約条項には、当社とご契約者・被保険者（保険の補償を受けられる方）双方の権利・義務が記されています。

また、約款や特別条項とは別に、保険パンフレットや申込書、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）等で商品の内容をわかり易くご説明しています。

ご契約の際は、これらをよくお読みいただき、取扱代理店または当社から十分な説明を受け、同時に保険契約の申込内容がご希望に沿った内容であることについて十分にご確認をお願いしております。

### 3 契約締結のしくみ

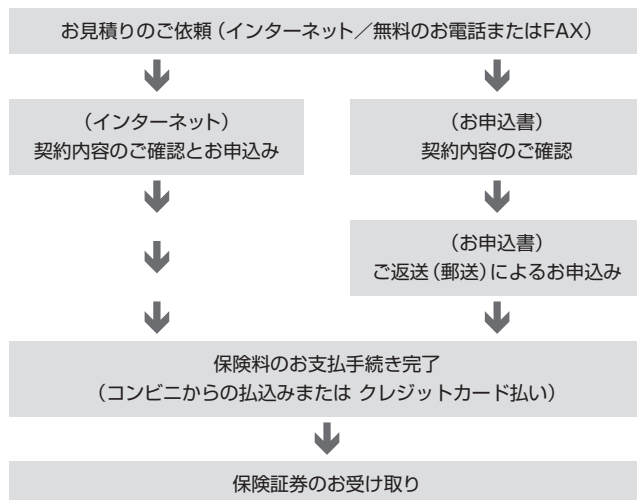
#### -1 通信販売の契約締結のしくみ

通信販売での保険加入では、当社カスタマーサービスセンターから商品説明をお聞きいただくか、当社からお送りする資料等の内容をご確認のうえ、保険契約の申込みと保険料の支払いをいただき、手続き完了となります。さらに、お引受け条件等については、契約成立後にお届けする保険証券の記載内容での再確認をお願いしております。

また、当社ホームページ上では、「アクサダイレクト総合自動車保険」、「オフタイム傷害保険」および「入院手術保険」の資料請求や保険の見積りだけでなく、契約締結まで、ネット上で完了させることができます。

(当社ホームページ<http://www.axa-direct.co.jp>)

〈アクサダイレクト総合自動車保険の場合〉



#### -2 代理店販売の契約締結のしくみ



#### -3 ご契約時にご注意いただきたいこと

申込書またはインターネット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、事故歴や保険を付ける車の所有者、使用目的等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、保険金をお支払いできないことがありますので、ご注意ください。

#### -4 保険料のお支払い・返還

保険料は、当社所定の支払方法（コンビニエンスストアでのお支払い・クレジットカードによるお支払い・口座振替払い）により当社へ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、保険料を約款の規定に従ってお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、約款等をご確認ください。

#### -5 保険料

保険料率は、当社が金融庁からの認可取得または金融庁への届出を行った上で適用しています。

#### -6 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：お車の譲渡・車種の変更等）が生じた時は、直ちに当社へご連絡ください。ご連絡が遅れますと、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：0120-193-877（無料）

## 4 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。
休日の初期対応	事故が発生し、緊急を要する場合に、休日でも相手方、修理工場、医療機関等関係先への連絡と、お客さまへの結果報告を含む初期対応を行ないます。
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、プロの専任担当者が連携し、責任を持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ない、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、当社契約者に100%の過失がある事故については、休日でもプロの専任担当者が、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。
被害事故お客さま相談スタッフ	お客さまが被害にあわれた人身・物損事故についても、専任のお客さま相談スタッフが、相手方への請求方法や対応の仕方などのご相談について、親身にきめ細かくアドバイスいたします。また、弁護士費用等担保特約を付帯されている場合は、被害事故にかかわる法律上の損害賠償を弁護士に委任したことにより生じる費用をお支払いする補償も用意しています。
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、お客さまのご要望に応じて、はがきやEメールでも事故の途中経過についてご連絡いたします。

### -2 安心のサービスネットワーク 平成20年（2008年）7月1日現在

#### ■サービスセンター拠点

損害サービス第一部		損害サービス第四部	
事故受付サービスセンター	0120-699-644	自動車サービスセンター一課	03-6888-0668
アクサライフサービスセンター	03-6888-0737	自動車サービスセンター二課	03-6888-0669
自動車サービスセンター	03-6888-6447	損害サービス第五部	
傷害サービスセンター	03-6888-6017	自動車サービスセンター一課	03-6888-0726
医療傷害サービスセンター	0120-936-509	自動車サービスセンター二課	03-6888-0725
損害サービス第二部		■全国サービスネットワーク	
事故受付サービスセンター	0120-699-644	パイロットガレージ	487カ所
自動車サービスセンター一課	03-6888-0741	損害調査ネットワーク	187拠点
自動車サービスセンター二課	03-6888-0742	弁護士ネットワーク	全国主要都市
損害サービス第三部			
自動車サービスセンター一課	03-6888-6400		
自動車サービスセンター二課	03-6888-6401		

### -3 お支払いまでの流れ

#### ■ワンステップ事故対応サービス

お客さまからの最初のお電話でスタート。事故現場の緊急措置のアドバイスやアシスタンス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、事故受付とアシスタンスサービスの手配を行い、翌営業日に専任スタッフ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  
アシスタンスサービスの手配



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



保険金請求意思の確認と手続き  
お客さまの過失割合の推定



事故受付はがきをお客さまに送付  
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と事前打ち合わせ

### -4 事故や故障が発生したら…

お電話ください。ワンステップ事故対応サービスを通じてお客さまをサポートいたします。

事故受付サービスセンター（24時間・年中無休）

**0120-699-644**（無料）

（携帯電話からもご利用になれます）

## 5 損害保険代理店

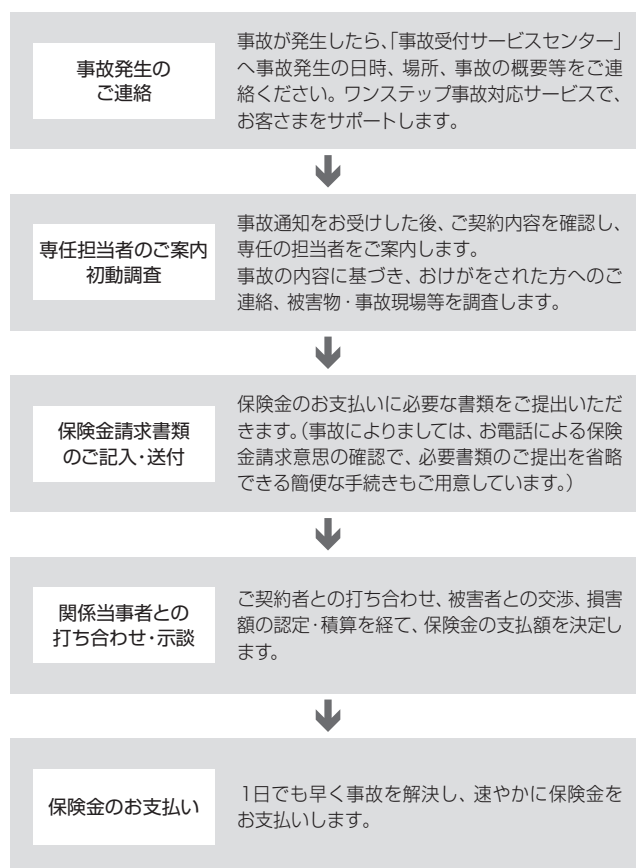
### -1 代理店の役割と業務内容

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<sup>(注)</sup>を行うことを主たる業務としています。保険の相談、事故発生時のお手伝い等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」するかを明示させていただいております。

### -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条に基づき主務官庁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、主務官庁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おります。

### -4 代理店数

当社の代理店数は、平成20年3月31日現在、全国で60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。