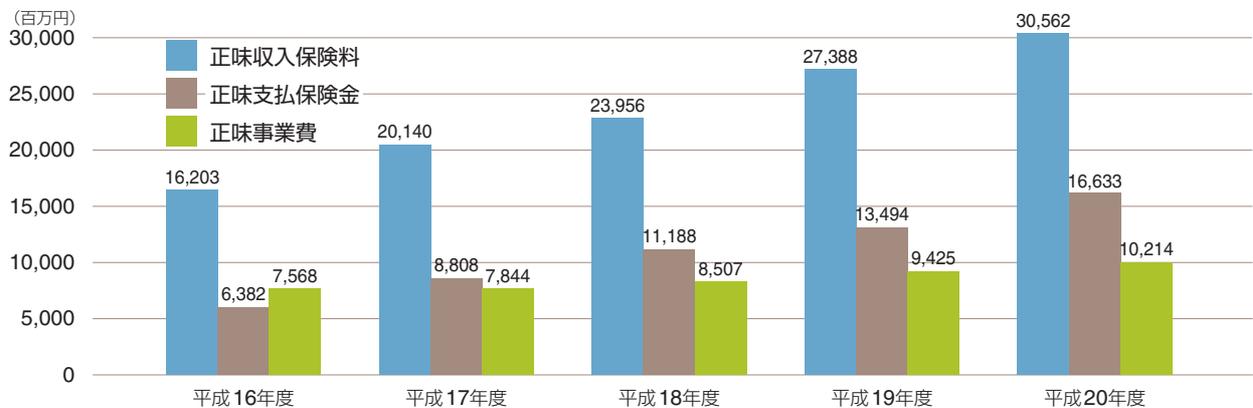


1 経営指標

区分	年度	平成19年度	平成20年度
正味収入保険料		27,388百万円	30,562百万円
正味損害率		55.4%	60.8%
正味事業費率		34.4%	33.4%
保険引受利益(△は損失)		△ 1,480百万円	△ 134百万円
経常利益(△は経常損失)		△ 3,853百万円	416百万円
当期純利益(△は当期純損失)		△ 3,812百万円	420百万円
ソルベンシー・マージン比率		636.6%	541.0%
総資産額		33,201百万円	35,284百万円
純資産額		3,001百万円	3,161百万円
その他有価証券評価差額金		261百万円	1百万円

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ます。

【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】

上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、満期保有目的等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

2008年度（平成20年度）における事業概況

当期における我が国経済は、米国のサブプライムローン問題に端を発する世界的な金融不安、海外経済の悪化や急激な円高による輸出の減少に伴う企業収益の悪化を受け、設備投資の減速、雇用環境の悪化、個人消費意欲の低下を伴う景気後退局面を迎えており、先行きの不透明感が強い状況となりました。

損害保険業界におきましても、実態経済の影響を強く受け、世界的な金融危機に関連する想定外の損失、自動車の新車販売台数減少、輸出入の減少などから厳しい状況が続いており、自動車損害賠償責任保険の値下げなどの特殊要因も影響した結果、大手6社の正味収入保険料は前年同期比4.0%の減収となりました。

このような環境の中にあっても、当社のコアビジネスである自動車保険の売上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ます。今後も、引き続き当該プロジェクトの中核をなす新規事業の開拓と効率的な

業務遂行を目指してまいります。

以下に平成20年度における事業の経過と成果をご報告致します。

「事業の経過」

ダイレクト自動車保険・傷害保険に加え、平成20年4月より新しく医療保険の販売を開始することにより、商品ラインアップの充実を図りました。

平成20年度前半の原油の高騰を契機に消費者が自動車関連支出を見直す傾向が見られたこともあり、相対的に保険料が安価な当社の自動車・バイク保険の販売は全体的に好調でありました。競争激化によりコスト効率が徐々に悪化していた比較見積りサイトにおいてもコスト効率に改善傾向が現れ始めております。また、平成20年9月末までに3銀行との自動車保険の銀行窓販を開始し、引き続き既存銀行への医療保険の導入及び新規

決算のしくみ（単位：百万円）

保険引受収益	30,575
正味収入保険料	30,562
積立保険料等運用益	12

資産運用収益	551
利息及び配当金収入	237
有価証券売却益	326
積立保険料等運用益振替	△12
その他経常収益	11

保険引受費用	20,926
正味支払保険金	16,633
損害調査費	1,950
諸手数料及び集金費	431
支払備金繰入額	913
責任準備金繰入額	997
その他保険引受費用	0

資産運用費用	—
営業費及び一般管理費	9,791
（うち保険引受に係る営業費及び一般管理費）	9,782
その他経常費用	3

保険引受に係る 営業費及び一般管理費	9,782
-----------------------	-------

+	
その他収支	0

保険引受利益	△134

経常収益 31,138

経常費用 30,721

||

経常利益 416

+

特別損益 22

法人税及び住民税 18

||

当期純利益 420

提携銀行の開拓に注力しております。商品面においては平成20年10月より自動車保険の対物全損時修理差額費用特約の導入及び複数所有新規契約における適用範囲の拡大を行うとともに、バイク保険にも人身傷害補償担保特約の任意付帯を可能とするなど、商品の充実及び顧客サービスの拡充を図っております。

損害サービス面では、顧客満足度の向上を重要項目として掲げ、目標数値の87%を大幅に上回る89.3%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、昨年に引続き実行してきました。システム面からも、常時適正な支払いを維持するため、アプリケーション上のチェックの強化も行いました。支払漏れ事案の検証についても商品改定に伴い、検証項目をさらに拡大し、支払漏れ防止の徹底を図ってまいりました。平成20年4月には顧客満足度の一層の向上を目指し、損害調査のためのオフィスを埼玉県にオープンしました。また、平成20年10月には、当社ホームページ上のマイ・アクサファイル（お客さま専用ページ）から、お客さまがログインされることにより、24時間365日、事故対応の進捗状況や解決結果、保険金お支払内容等をタイムリーにご確認いただけるようサービスを充実させました。更に、平成20年11月には、GPS機能を使った位置情報通知システムを導入し、万一の事故・故障時には、より正確な出勤場所の特定が可能となり、従来以上に迅速なサービスのご提供が可能となりました。

システム開発においては、業務拡大計画に合わせ新商品である医療保険システムを稼動しました。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の対象銀行の拡張を行い、医療保険の銀行窓販システムの運用も開始しております。また、顧客満足度の更なる向上を目指し、ご契約者さまの苦情・声を適切に管理するため、登録から回答作成までがオンライン化されたシステムを平成20年7月に導入し、関連部門への迅速な報告と適切な対応・解決に向けた連携を図っております。

「事業の成果」

当年度は以上のような活動により、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。）12.7%増の293億円となりました。これに団体普通傷害保険料10億円を合計した元受正味保険料は304億円となり、対前年11.7%の増収率となりました。保険引受収益は対前年31億円増の305億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は311億円となりました。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5.4%増の60.8%となりました。事業費につきましては、経費の節減及び効率的支出を行った結果、事業費率は前年より1.0%改善し33.4%となりました。以上により保険引受費用が209億円、営業費及び一般管理費が97億円となり、経常利益は4億円となりました。

これに価格変動準備金繰入額等の特別損益を加減し、法人税及び住民税を差し引いた後の当期純利益は4億円となりました。ソルベンシー・マージン比率は541.0%であり、十分な支払能力を保持しております。

「資産運用の概況」

当年度期末の総資産は352億円となり、うち運用資産は246億円となりました。

米国のサブプライムローン問題に端を発した世界金融市場の混乱は、米国内にとどまらず、ヨーロッパを始めとして世界中に飛び火したことで、未曾有の世界危機に発展しました。日本の金融機関が受けた影響が限定的だったことから、国内の深刻な信用逼迫には至りませんでした。株価の大幅下落をもたらす結果につながりました。こうした中、資産の運用に当りましては、引続き保険業法等の諸規則を遵守しつつ、内規等に従った安全性及び流動性の高い金融商品へ投資した結果、利息及び配当金収は237百万円となりました。また、国債等の売却により326百万円の有価証券売却益を計上しました。

「会社に対処すべき課題」

創業以来、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おります。また、ダイレクト販売だけでなく、対面・電話などで説明を加える手法による銀行窓販や代理店チャネル等における販売戦略等の検討が今後の重要な課題であります。およそ100年ぶりに改正された保険法が平成21年度に施行される予定であり、約款、募集資料、契約管理手続き、保険金請求手続き等の改定に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 + $\frac{\text{保険引受に係る営業費}}{\text{及び一般管理費}}$

3 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、経営の健全性及び透明性を確保するとともに、お客さまをはじめとするすべ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、会社法及び会社法施行規則にもとづき、2006年5月の取締役会において業務の適正を確保するための体制を次のとおり決定しています。

1. 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

- 代表取締役によるコンプライアンス・ステートメント（法令遵守に関する声明）をコンプライアンスの基本方針とし、コンプライアンス推進体制の不断の見直しに努める。
- コンプライアンスマニュアルの整備、毎年のコンプライアンスプログラムの策定・実施により、コンプライアンス重視の企業風土を醸成する。

2. リスク管理に関する体制

- リスク管理に関する基本方針を定め、各業務の所管部門におけるリスク管理の実践と、リスク管理を統括する部署を設置して全社的なリスク管理を行う。
- 経営会議の諮問委員会としてリスク管理委員会を設置し、同委員会での議論を通じて全社的なリスク管理を推進する。

3. 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

- 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体制の基礎として、四半期単位の取締役会のほかに、必要に応じ適宜の臨時取締役会を開催するものとする。
- 経営方針・戦略に関する重要事項については、原則隔週開催の経営会議における取締役会付議の事前審議を踏まえ執行決定を行うものとする。
- 取締役会で決定された業務の執行については、職務権限規則、職務分掌規定、決裁権限表に沿って、責任者及び手続きが定められ実行されるものとする。

4. 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

- 重要な会議の議事録等、取締役の職務の執行に係る情報を含む重要な文書は、文書保存・保管規定にもとづき適切かつ確実に保存・保管することにより管理する。
- 各文書の保存期間は永久とし、取締役または監査役からの閲覧要請があった場合、速やかに閲覧が可能である方法で保管するものとする。

5. グループにおける業務の適正を確保するための体制

- 親会社であるアクサジャパンホールディング株式会社から示されたグループ経営管理方針の社内周知に努め、グループ方針に則った業務運営を行う。
- 重要案件や内部監査結果等について親会社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思決定を行うことで適正な業務運営を確保するものとする。

6. 監査役会設置会社としての体制

監査役会の職務を補助すべき使用人の設置及び取締役からの独立性に関する事項

- 監査役は監査役会運営の補助業務を当社の使用人に命ずる事ができる。
- 補助業務を行う使用人の人事異動等については監査役会の意見を尊重する。

取締役及び使用人が監査役に報告をするための体制その他監査役への報告に関する体制

- 取締役及び使用人は業務・業績に影響を与える重要な事項について都度報告するものとする。また、使用人が重大な事実を発見した場合は監査役に直接報告することができるものとする。

その他監査役会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- 監査役は経営会議及び主な諮問委員会へ随時出席し、適宜質問を行えることとする。
- 監査役は必要に応じ何時でも取締役及び重要な使用人に対し報告を求められることができる。
- 代表取締役社長、外部監査人並びに内部監査部門と定期的な意見交換機会を持つこととする。

4 コンプライアンス(法令遵守)の体制

1 基本理念

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。

また、日本における保険持株会社であり、当社の親会社であるアクサジャパンホールディング株式会社においても、子会社に対するガバナンスの一環として、アクサジャパングループの「コンプライアンスポリシー」を定めています。

当社はこれら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、更に各部門単位での実践計画を策定・実行していくことで、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、コンプライアンス委員会において、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、コンプライアンス態勢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、社内における具体的なコンプライアンスの実践を図っています。

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え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。

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、不正行為等の早期発見と是正を図ることを目的とした「内部通報者ダイレクトライン」の設置等により、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おります。

5 リスク管理

1 リスク管理の基本方針

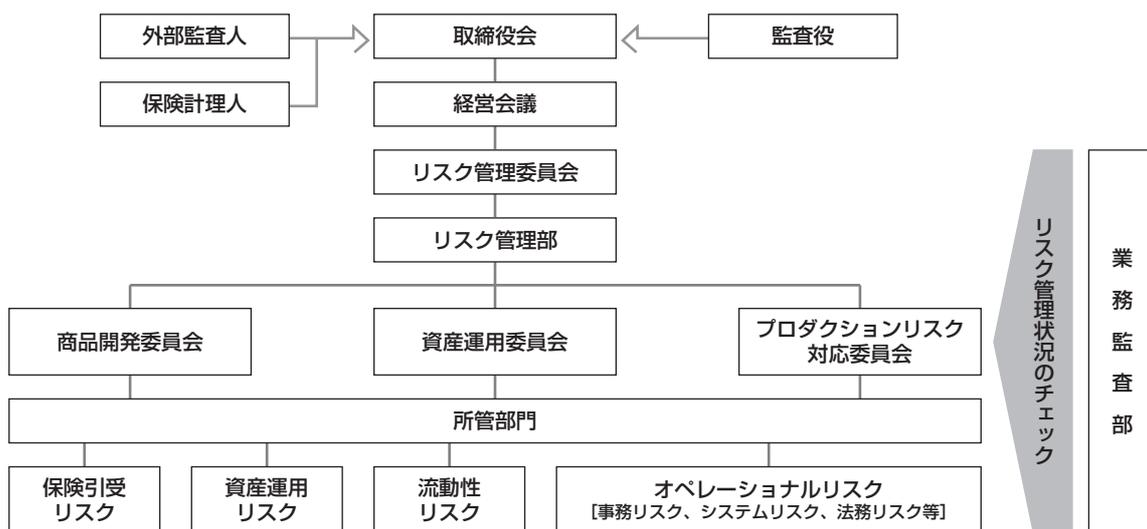
金融の自由化・規制緩和の進展、IT技術の進歩に伴い、損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しています。これらのリスクは、単にすべてを極小化すればよいというのではなく、企業価値を増大させるためには、それぞれのリスクの特性に応じて適切にコントロールしていく必要があります。

アクサ損害保険では、アクサジャパンホールディング株式会社のリスク管理に関する基本方針に基づき、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を行うことにより、リスクからもたらされる不利益を効率的に最小化しつつ、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 リスク管理体制

アクサ損害保険では、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」と認識し、各リスクについて所管部門・諮問委員会による一次管理、リスク管理部による管理、監査部門による業務監査という三重の管理体制をとっています。

また、リスク管理部は、各リスクの管理状況を定期的にリスク管理委員会へ報告し、審議内容をもとに経営会議及び取締役会へ報告して経営レベルでの管理を行っています。



3 保険引受リスク管理

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。アクサ損害保険では、商品本部が保険種目ごとのリスク分析に基づいた引受基準を策定するとともに、財務部門が収支の分析や検証を継続的に行い、必要に応じて引受条件の見直しや保険料の改定を行っております。更に、保険種目ごとにリスク保有限度額基準を設けるとともに、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おります。また、「商品開発委員会」を設置してリスク管理状況を検証し、リスク管理部が定期的な保険引受リスク管理状況のモニタリング及び経営層への報告等を行っております。

4 資産運用リスク管理

保有する有価証券や為替の市場変動により、資産の価値が変動する市場リスクや、投融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信用リスク等に分類されております。アクサ損害保険では、資産運用全体のリスクを管理する組織として「資産運用委員会」を設置し、相互牽制の発揮を目的として、資産運用の企画、運用、評価の検証を行っており、リスク管理部が定期的な資産運用リスク管理状況のモニタリング及び経営層への報告等を行っております。

5 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かかるリスクをいいます。アクサ損害保険ではリスクを適正にコントロールするために、定期的にオペレーショナルリスク管理状況の自己評価を行い、リスクを削減するために、事務処理マニュアルの整備、事務水準の向上や事故の未然防止に努めております。また、「プロダクションリスク対応委員会」を設置し、個々のリスクを監視するための「リスク/問題点エスカレーションフォーム」というプロセスを構築し、リスクに対する改善対応の定期的な進捗管理を行っております。

6 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及び妥当性

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

医療保険などのいわゆる第三分野保険の保険事故発生率の不確実性への対応として、ストレステスト、負債十分性テストを行うことにより、責任準備金の積立の適切性を確保しております。当社ではストレステストを担当部署である数理部が実施し、ファイナンス&コントロール本部長がそのテスト結果を検証しております。さらに、検証結果を外部の保険計理人が確認することで、責任準備金の十分性を確認しております。

ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性及び妥当性

第三分野保険のストレステストに使用した事故発生率等は、告示（平成10年大蔵省告示第231号）の規定に従って、将来10年間に保険事故発生率の変動などによる保険金の増加を99%の確率でカバーする水準としました。

ストレステストの結果

ストレステストの結果、責任準備金は不足していないことが確認できたため、追加の責任準備金の積み立ては行っておりません。

6 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。

7 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 そんがいほけん相談室
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。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、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一般社団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。

<お問い合わせ先>

一般社団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>

8

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、会社規定として「利益相反管理方針」を策定いたしました。

利益相反のおそれのある取引について、あらかじめ特定・類型化するとともに、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いたします。

また、特定・類型化した取引については定期的に検証し、その検証結果を受けて、当該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いたします。

9 保険金等支払管理態勢の強化

保険金等の支払い業務は、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、保険金支払管理など各種リスクに係る課題が発生した場合の経営報告及び対応体制を整備しています。

2 保険金等支払管理体制の整備

保険金支払プロセスにおける支払い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ない、また、保険金支払漏れの有無を毎月チェックする検証体制を整備しています。

保険金支払マニュアルの見直し、事前審査制度の導入、外部専門家による検証規定の策定、社員教育、研修の充実など、適正な保険金支払い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。

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できる保険金について、お客さまにわかり易くご説明するために、ホームページ、商品パンフレット、重要事項説明書などの説明資料の見直しを適宜行っています。事故報告及び賠償請求の際に、お客様のご契約内容と事故内容にもとづき、お支払が想定される保険金の補償内容をわかり易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。

4 研修及び教育体制の整備

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、支払査定者の知識・能力の向上を図っています。

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、平成21年4月に「保険金支払審査会」を設立しました。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の専門家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支払管理態勢の更なる強化に向け、取り組んでまいります。

10 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及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。

11 監査・検査体制

当社では、自己責任原則に基づく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及びリスク管理の強化を支援し、お客さまの安心・利便の向上に資する監査・検査体制の充実に取り組んでまいりました。

社外監査法人、監査役及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。

更に、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、金融庁及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、会社法の定めにより、あらた監査法人による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等における内部管理態勢の有効性・効率性を検証しております。監査結果及び改善提案は、社内規程「内部監査規則」に基づき、取締役会等へ報告を行っております。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並びに会計監査を実施しております。

12 社会貢献活動

A X A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、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」が中心となり、グループを挙げて社会貢献活動を展開しています。

アクサ損害保険においては、世界の子どもたちにワクチンを贈るエコキャップ運動をはじめ、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」へ使用済み切手・プリペイドカードを寄贈するなど、独自の活動を続けています。

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開発途上国・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A X A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。

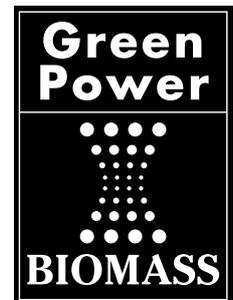
環境保全活動

2008年度より環境保全活動の一環として「グリーン電力証書システム（※1）」を導入しました。2008年度は、アクサダイレクト本社で使用する電力使用量180,000kWhのうち、約10%に相当する18,000kWhにバイオマス（生物資源）発電によるグリーン電力を使用いたします。これより、約7トン（※2）のCO₂の排出削減が見込まれます。

当社では、地球の環境保全活動を企業が取組むべき重要課題のひとつとして位置付け、今後も、様々な形態の環境活動に取組む予定です。

※1 風力、水力、バイオマス（生物資源）などの自然エネルギーによって発電された電力（グリーン電力）の環境付加価値を「グリーン電力証書」というかたちで購入するものです。

※2 電気事業連合会の2003年全電力平均CO₂排出原単位（発電端）0.389kg-CO₂/kWhにより算出



13 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車種及び二輪自動車・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.18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
平成20年(2008年)	8月	バイク保険にも人身傷害補償担保特約を付帯可能に

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）として販売しております。

4 オフタイム傷害保険（就業中の危険不担保特約付 家族傷害保険・普通傷害保険）

通信販売（ダイレクトチャンネル）による個人を対象とした傷害保険です。

仕事以外での日常生活（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。

なお、インターネット以外でのお申し込みの場合には、「就業中の危険不担保特約」を付帯しない家族傷害保険及び普通傷害保険もご用意しております。

5 入院手術保険

入院及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主な特長は、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。

入院手術保険の改定状況

平成21年(2009年) 4月	先進医療の保険金額を引き上げるとともに、運営経費の見直しによる保険料引下げを実施
-----------------	--

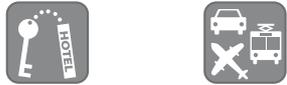
14 お客様サービス

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、引続きご契約いただいたお客さまには、更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。

2008年11月より携帯電話のGPS機能を利用した「GPS位置情報通知システム」によるサービスも開始しました。本サービスにより、正確に出動場所を特定し、迅速な救援活動をご提供いたします。

 <p>ロードサイドサービス</p> <p>路上及び自宅駐車場で 緊急修理サービス</p>	 <p>レッカーサービス</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>宿泊費用サービス 帰宅費用サービス</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>修理後車両搬送・引取り費用サービス</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>メッセージサービス</p> <p>関係者へのご連絡代行を希望される場合</p>	 <p>玄関カギ開けサービス</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>健康コンシェルジュ・マイドクター</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 専門医・かかりつけ医の情報提供 2. セカンドオピニオン・専門医相談サービス 3. 紹介状の発行 	 <p>【WEB版】メディカルサポート・ツール</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「家庭の医学」WEB版 2. トリアージ 笑顔（症状簡易診断ツール） 3. 病院検索ツール 	 <p>電話・健康相談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話による健康相談 2. Eメールによる健康相談 3. 健康支援情報の提供
--	--	--

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）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に反映するため、「お客様相談室」を設置しております。

「お客様相談室」では、お客さまからいただいた保険商品のご相談をはじめ、苦情、各種お問い合わせやご意見、ご要望について各部門とも緊密に連絡をとりながら、お客さまにご対応できる体制をとっております。お客さまからの様々な

「声」にも積極的に耳を傾け、今後のサービスや商品の充実、更には業務プロセスの改善に活かすため、社内の報告・協議体制の充実に努めております。

また、個人情報開示、利用停止等の手続業務や、保険金支払いに関する再審査制度の受付窓口業務も行っています。

お客さまからのご相談・苦情等の受付及び各種お申出について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 電話番号：**0120-449-669** 受付時間 月～金 9：00～17：00

保険金支払いに関する再審査制度受付専用電話番号：**0120-999-371** 受付時間 月～金 9：00～17：00

*保険金支払いに関する再審査制度とは、当社が保険金支払いに該当しないと判断した事案について、その妥当性を「保険金支払審査会」において法律家や有識者を含めた委員で客観的に審査するものです。(P.14参照)

中立・公正な立場で相談等を行う機関

(財) 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、和解のあっせん及び審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が中立・公正な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者及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。

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。

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、ホームページを重要視しています。

ホームページでは、自動車保険(アクサダイレクト総合自動車保険)、医療保険(入院手術保険)、傷害保険(オフタイム傷害保険)、それぞれ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います。

また、お見積りやご契約のお申込みについても、お客さまのご都合の良い時間に承ることができるうえ、ホームページからのお申込みの場合には、インターネット割引などの特典もご用意しています。

このほか、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様々な情報提供を行っております。

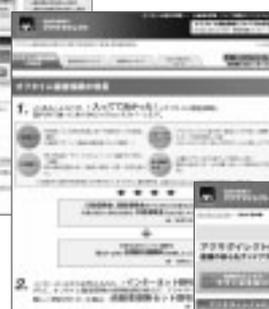
今後も、新しい商品・サービスのご紹介等内容の充実を図るとともに、使い易さやセキュリティに配慮したホームページとするべく努力を続けてまいります。



■ 会社案内
(会社概要やプレスリリースなど)



■ 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)

15 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き受けるため、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、それを当社が承諾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

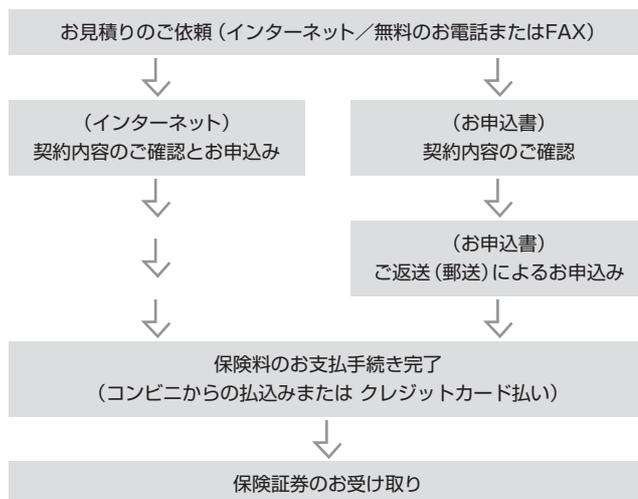
-1 通信販売の契約締結のしくみ

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上、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。更に、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」及び「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

■サービスセンター拠点 平成21年（2009年）4月1日現在

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 平成20年（2008年）7月1日現在	
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ヵ所
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

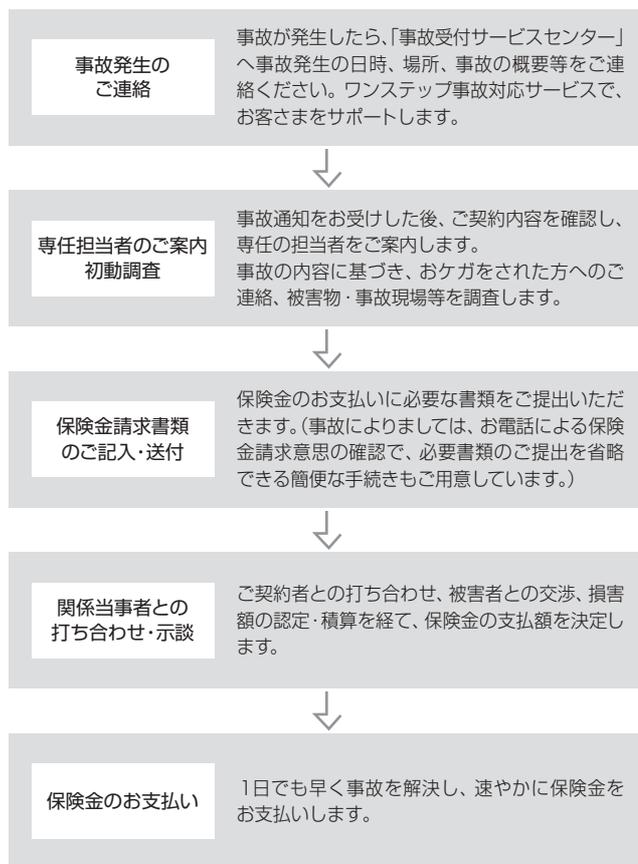
-1 代理店の役割と業務内容

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^(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21年3月31日現在、全国で70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。