

2011

# ANNUAL REPORT

アクサ損害保険の現状



redefining / standards



# Strategic Narratives

## ストラテジック ナラティブ

AXAのビジネスの根幹にあるもの

### → Strategy

AXAのビジネスは、損害保険、生命保険・貯蓄、資産運用という3つの分野から成り立っています。私たちの戦略とそのビジネスモデルがもたらしてきた実績は、その有効性を証明するものであり、AXAが向かうべき方向性を示しています。

AXAはこれまで、確固たる戦略的決断を行い、次のような強みを築いてきました。

これらは今日、私たちのビジネスの源泉となっています。

- ・事業を展開する各国の市場における強固なポジション
- ・多様な営業チャンネル
- ・リスク管理における優れたノウハウ
- ・効率的な事業運営
- ・人材育成を重視する姿勢
- ・3つのコア・アティチュード (available, attentive, reliable)

### → Vision

AXAのアンビションは、私たちの主要なステークホルダーである、お客さま、ディストリビューター、社員、株主、そして社会から、“選ばれる企業”になることです。この目的を達成するためにAXAは、真の意味での差別化を図り、主要なステークホルダーから寄せられている信頼を損なうことなく、私たちのビジネスにおける新しい基準をつくっていきます (redefining/standards)。

### → Value

すべてのAXAの社員は、常に次の5つのバリューに基づいて行動します。

プロフェッショナリズム、革新性、現実的な考察力、チームスピリット、誠実

AXAのバリューは、世界中のAXAの社員によって、日々実践されています。

### → Responsibility

私たちのビジネスは、長期にわたって人々の生活をお守りするというものです。したがって、私たちの持つスキルやリソース、リスクに関する専門知識を活用し、より安全で安定した社会を築くために貢献していく責任があります。

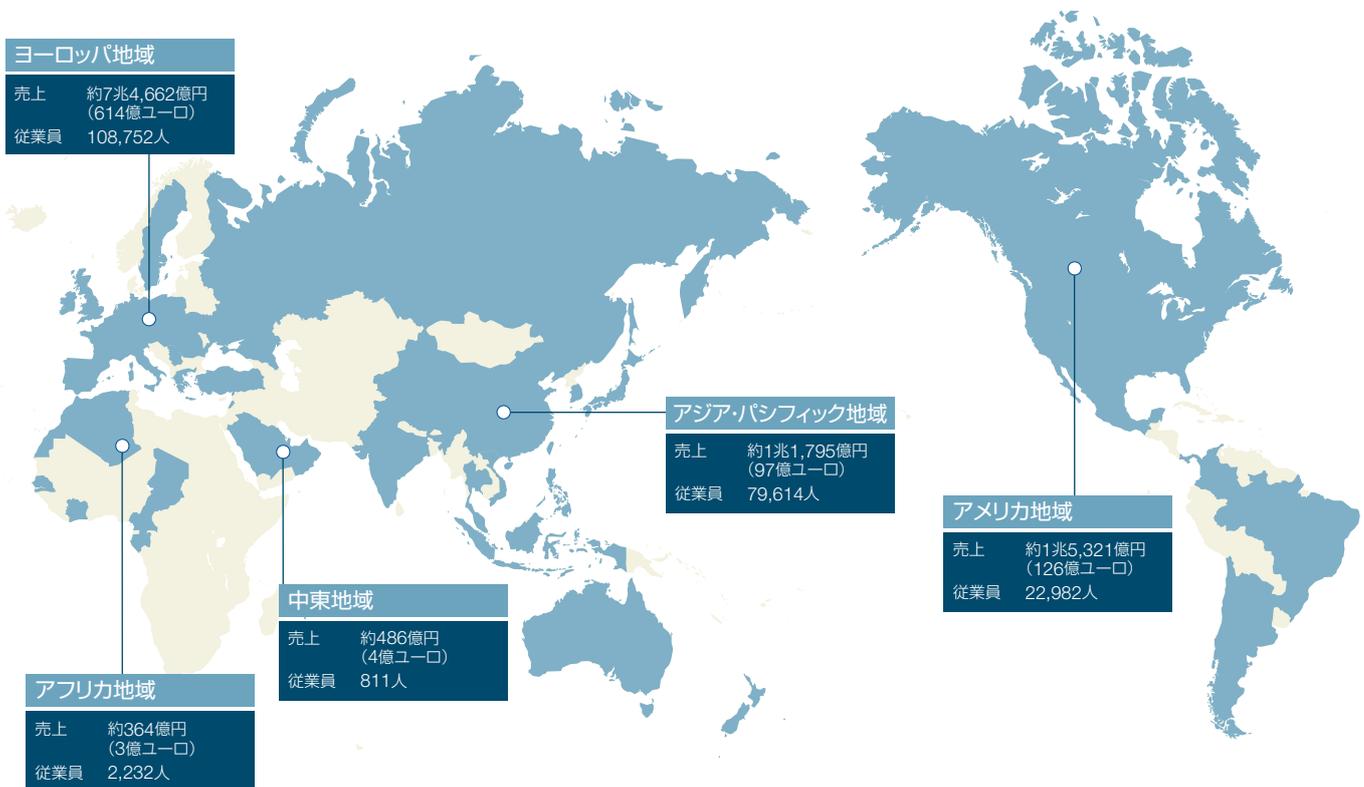
私たちの企業としての社会的責任とは、お客さまに対してはそのニーズに真摯に耳を傾けること、株主に対しては責任を持ってリスクを管理すること、ビジネスパートナーに対しては公正に接すること、そして社員に対しては信頼と多様性、AXAのバリューを尊重する職場環境を構築することです。また、環境の保護においてもその役割を果たし、社会やコミュニティに対しても支援を提供していきます。

### → Mission

AXAは、お客さまのご家族や財産をリスクからお守りし、貯蓄や資産を大切に管理することによって、お客さまの人生に安心をご提供します。

日々移り変わる人生には、さまざまな困難が起こり得ます。AXAの社員はそんな時、お客さまのそばにいて、新たなチャレンジと将来への備えをサポートします。

AXAは1817年にフランスで生まれ、  
世界61の国と地域、約9,500万人のお客さまから信頼をいただいている  
世界最大級の保険・資産運用グループです。



世界に 約 **9,500** 万人の  
お客さま

総売上 約 **11兆621** 億円  
(約910億ユーロ)

世界に 約 **21** 万4,000人の従業員

運用資産総額 約 **120兆1,152** 億円  
(約1兆1,040億ユーロ)

S&P 保険財務力格付け **AA-**

アンダーライニング・  
アーニングス  
(基本利益) 約 **4,718** 億円  
(約39億ユーロ)

世界 **61** の国と地域で  
事業展開

純利益 約 **3,342** 億円  
(約27億ユーロ)

数値は2010年 AXAグループ実績

※ 換算レート

総売上、売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ=¥121.60(2010年平均)

運用資産総額：1ユーロ=¥108.80(2010年12月末)

※ アンダーライニング・アーニングス(基本利益)とは、アジャステッド・アーニングス(調整後利益=非恒常的取引による影響額とグループ全体の営業権償却額を除いた純利益のグループ持分)から株主に帰属するネット・キャピタルゲインおよび2001年9月11日の米国同時多発テロによる影響を除いたものです。

※ 標記の格付けはアクサ生命の格付けではありません。2011年6月30日時点のAXAグループの主要な子会社に対する格付機関の評価であり、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、上記の格付機関(スタンダード&プアーズ・レーティング・サービス)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。

ごあいさつ 03

日本における事業展開 04

01 アクサ損害保険の現況 06

1 経営指標	06
2 2010年度(平成22年度)における事業概況	07
3 内部統制システム構築の基本方針	09
4 コンプライアンス(法令遵守)の体制	09
5 リスク管理の基本方針	10
6 勧誘方針	11
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)	12
8 利益相反管理体制	13
9 保険金等支払管理態勢	14
10 反社会的勢力に対する基本方針	14
11 監査・検査体制	15
12 社会貢献活動	15
13 取扱商品	16
14 お客さまサービス	19
15 保険のしくみ	21

02 業績データ 当社の主要業務に関する事項 27

03 業績データ 財産の状況 40

04 会社概要 50

“

常に身近にありながら社会から信頼される  
「選ばれる企業」となるべくまい進してまいります

”



ご契約者様をはじめ、弊社関係の皆様には日頃からご愛顧いただき心より御礼申し上げます。ここに本年のディスクロージャー資料をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

まず、この度の東日本大震災において、被災された全ての方々へ心よりお見舞いを申し上げます。皆様のご健康と一刻も早い復旧・復興を心よりお祈り申し上げます。

2011年3月に発生した東日本大震災は、多大なる人的被害に加え、社会インフラ、生産設備、住宅などの物的被害も甚大なものとなりました。さらに、部品供給の停滞に伴う減産が生じ、福島第一原発事故による物理的損害及び風評被害等もあり、経済活動の悪化と今後に対する影響も懸念されています。震災前までの経済は、アジア向けなどの輸出に支えられ、年度前半には緩やかな景気回復を続けましたが、補助金及びエコポイント制度の終了などにより、年度後半には個人消費の低迷が見られ、景気はやや伸び悩みました。

弊社においては、昨年を通して自動車保険の損害率が悪化傾向にあったものの、主力商品である自動車保険の保有契約件数が2010年12月末に75万件を超えるなど堅調な売上に支えられ、同時に経費の適正化を推し進めた結果、3期連続の単年度黒字を達成することができました。

商品面においては、昨年12月にアリアンツ火災海上保険株式会社よりペット保険事業の譲受を合意し、本年4月よりアクサダイレクトのペット保険の販売を開始することとなりました。また、自動車保険におけるインターネット割引の拡大、傷害保険における自転車運行リスクへの対応、団体傷害保険における疾病特約及び先進医療特約の追加など従来商品においてもお客様のニーズにお応えする努力を続けております。

営業面においては、電話、インターネット等によるダイレクト販売をベースに、アクサ生命との提携強化、媒介型代理店の開拓、大手、有力銀行との提携販売など、その拡大と多様化にむけた取り組みを行っております。また、お客様の利便性向上を目的としたスマートフォン対応サイトの早期導入など、マルチアクセス、マルチファンクションの提供を進めております。

損害サービス面においては、新保険法を遵守した適正な業務運営の維持とお客様サービスの強化を重要課題とし、継続的な取り組みを行っております。具体的には、約款でお約束した保険金の支払時期を遵守するための態勢構築、主要な保険金支払事務における標準所要日数の設定、大阪オフィス、福岡オフィスの増設を進めております。また、事故時の緊急サービス、提携修理工場など、協力会社とのバリューチェーン強化を進めております。

コスト管理の観点では、広告投資における各媒体への割り当てを最適化し、マーケティング効果の向上と経費削減の両立を進めております。また、オペレーションコストの効率化と新商品の機動的な投入を可能とすることを目的に、新しい業務システムの導入を進めており、経費率のさらなる改善と事務能力の増強を目指しております。

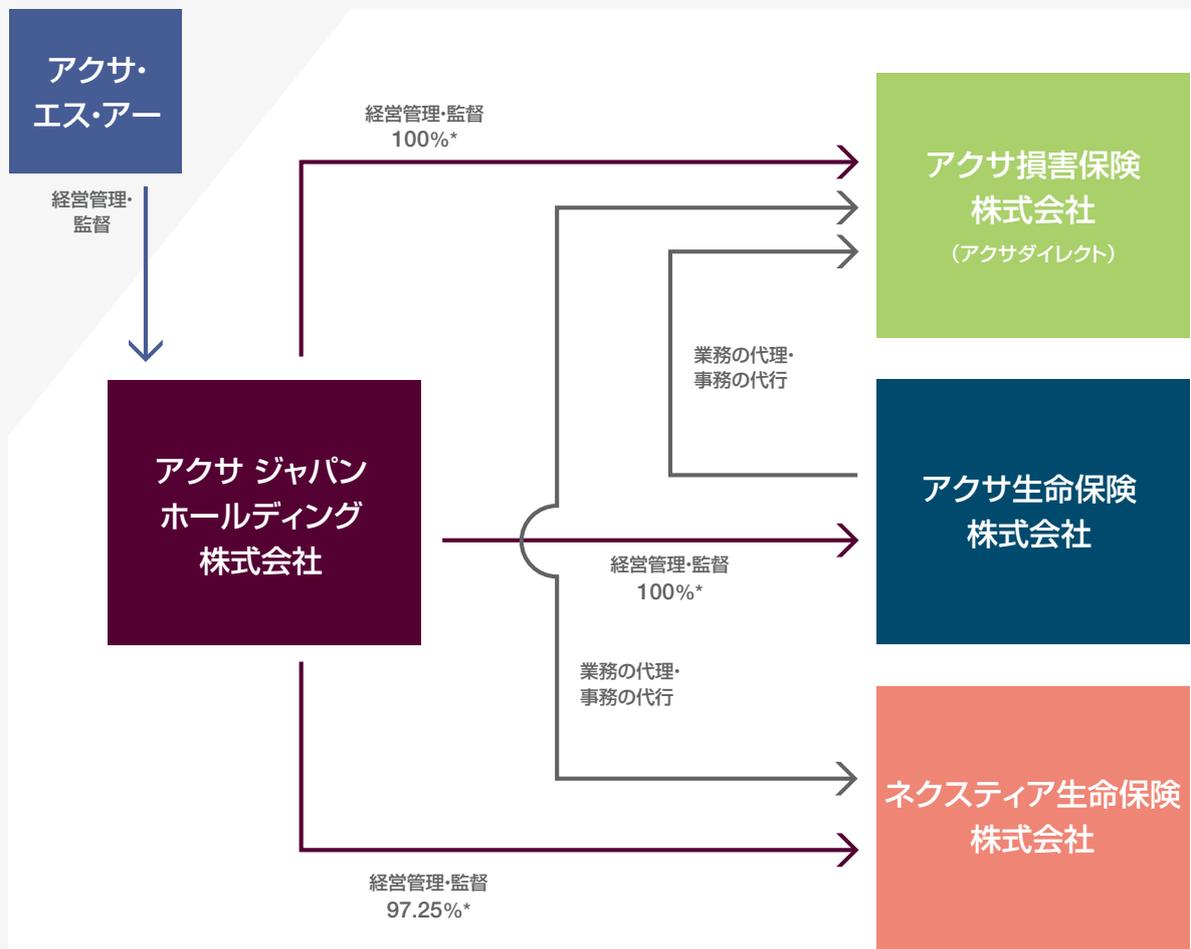
中期的な観点では、AXAグループが掲げるAmbition AXAに則し、“Trust and Achievement” / “Customer Centricity”の2つの柱を基本的な企業姿勢とし、グローバル企業であることの強みを最大限に活用すること、既存ビジネスを最適化すること、新たな分野でのさらなる成長を実現すること、これら三つの戦略的優先事項を念頭に、Ambition AXAにおける数値目標の達成に向け取り組む方針です。そして、業績の向上のみならず、法令遵守を常に念頭におき、適切な内部統制を維持し、企業としての社会責任を意識した、バランスのとれた企業運営を継続し、常に身近にありながら社会から信頼される「選ばれる企業」となるべくまい進してまいります。

尚一層のお引き立てとご愛顧の程お願い申し上げます。

2011年7月  
アクサ損害保険株式会社  
代表取締役社長 藤井 靖之

# AXAグループの日本における事業展開

AXAグループは日本において、保険、資産運用、アシスタンスなど  
 フィナンシャル・プロテクションに関わるさまざまな分野で事業を展開しています。  
 保険分野を担当する4社を中心に、AXAメンバーカンパニーとも密接に連携し、  
 お客様の一生涯をサポートする商品・サービスをご提供しています。



\* AXA ジャパン ホールディング株式会社が所有する議決権の割合

## その他のAXA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
- アライアンス・バーンスタイン株式会社

### 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

## 損害保険業

### ■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等の資産の運用として、おもに有価証券投資等を行っています。

### ■他の保険会社の保険業に係る業務の代理または業務の代行

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（ネクスティア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等）。

## 生命保険業

### ■生命保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第4項第1号、2号および3号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等の資産の運用として、おもに貸付、有価証券投資、不動産投資等を行っています。

- ・貸付業務                      資産運用の一環として、企業・個人向けの貸付やコールローンを行っています。
- ・有価証券投資業務        資産運用の一環として、有価証券(外国証券を含む)投資、有価証券の貸付を行っています。
- ・不動産投資業務         資産運用の一環として、事業用ビルなどの不動産投資を行っています。

## 付随業務

### ■国債等の引受け

保険業法第98条第1項第3号に係る国債などの引受けを行っています。

### ■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（アクサ損害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等）。

## 生命保険業

### ■生命保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第4項第1号、2号および3号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等の資産の運用として、おもに有価証券投資等を行っています。

### ■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（アクサ損害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等）。