

2012

# 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。

誠実、チームスピリット、プロフェッショナリズム、革新性、現実的な考察力

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ーに対しても支援を提供していきます。

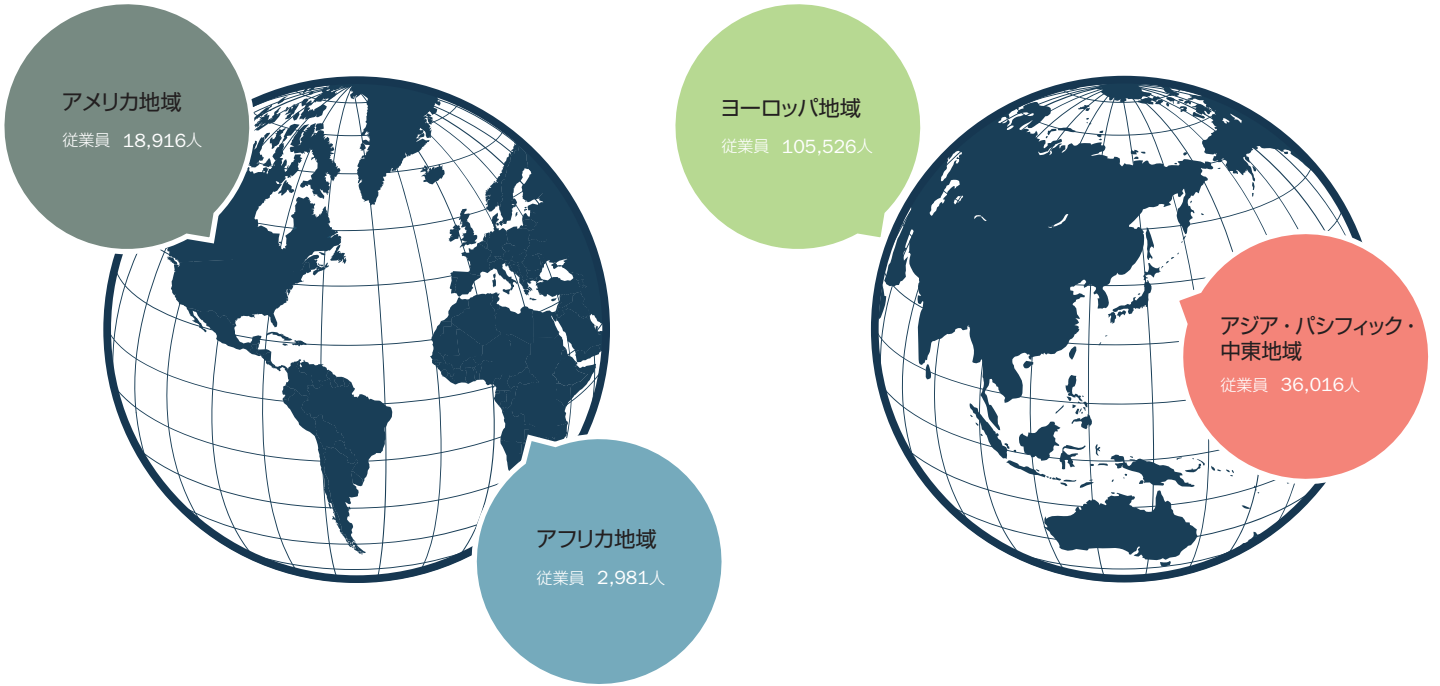
### → Mission

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 3年連続世界NO.1の 保険ブランド\*

AXAは1817年にフランスで生まれ、  
世界57の国と地域、約1億100万人の  
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 **1億100** 万人の  
お客さま

総売上 約 **9兆7,300** 億円  
(約861億ユーロ)

世界に 約 **16** 万3,000人の従業員

運用資産総額 約 **107兆7,921** 億円  
(約1兆790億ユーロ)

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 **4,408** 億円  
(約39億ユーロ)

世界 **57** の国と地域で  
事業展開

純利益 約 **4,886** 億円  
(約43億ユーロ)

数値は2011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=¥113.0 (2011年平均)

運用資産総額：1ユーロ=¥99.9 (2011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・キャピタルゲイン及び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。

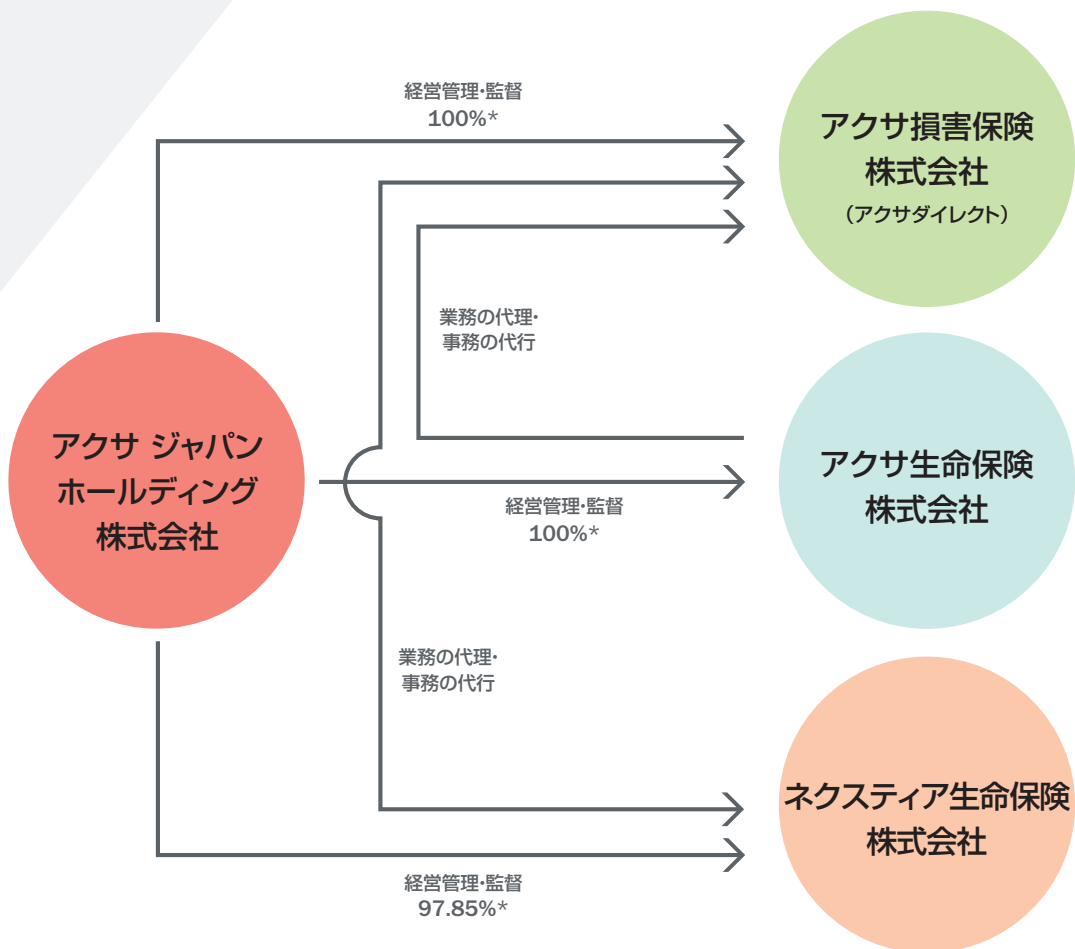
※ 標記の格付けはアクサ損害保険の格付けではありません。2012年6月29日時点のAXAグループの主要な子会社に対する格付機関の評価であり、保険金支払等について保証を行うものではありません。また、将来的には変化する可能性があります。なお、上記の格付機関(スタンダード&プアーズ・レーティング・サービシズ)は、日本において金融商品取引法第66条の27に基づく登録を行った信用格付業者ではありません。

\* インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS」より



# 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する様々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・サービスを提供しています。



★ アクサ 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

↑ 連携

## 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、主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（ネクステア生命保険株式会社の保険業に係る業務の代理及び事務の代行等）。

## 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号及び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、主に貸付、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、事業用ビル等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及び事務の代行等）。

## 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号及び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、主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及び事務の代行等）。

AXAグループの日本における事業展開	02
ごあいさつ	05
東日本大震災への対応	06
CR活動	07
01 アクサ損害保険の現況	08
1 経営指標	08
2 2011年度(平成23年度)における事業概況	09
3 内部統制システム構築の基本方針	11
4 コンプライアンス(法令遵守)の体制	11
5 リスク管理の基本方針	12
6 勧誘方針	13
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)	14
8 利益相反管理体制	16
9 保険金等支払管理態勢	16
10 反社会的勢力に対する基本方針	17
11 監査・検査体制	17
12 取扱商品	18
13 お客さまサービス	21
14 保険のしくみ	24
02 業績データ 当社の主要業務に関する事項	30
03 業績データ 財産の状況	43
04 会社概要	52



“社会的使命を有する一企業であることを認識し、  
保険事業の意義を高めながら皆さまの暮らしに貢献してまいります。”

## さらなる保険価値=安心・安全の新基準創造を目指します。

ご契約者さまをはじめ、当社関係の皆さまには日頃から愛顧いただき心より御礼申し上げます。

東日本大震災から一年以上が経過しましたが、その間に、大雪・竜巻等の自然災害や異常気象による被害、思わぬ交通事故等も日々報道されております。当社は、社会的使命を有する一企業であることを認識し、思わぬ損害等への補償を行う損害保険事業の意義を高めるべく、経営努力を続けて皆さまの暮らしに貢献していく所存です。

当年度を振り返りますと、わが国経済は大震災で影響を受けたものの、その後のライフラインの復旧や復興に関連する需要、各種の政策等を追い風に、後半にかけて回復基調も見えましたが、欧州危機、円高の長期化、タイの洪水、原油高や電力不足等、先行き不透明な状況で推移したと要約できます。今年度の見通しにおいても、世界的にはユーロ圏の債務問題や通貨問題、一部の国の政情問題、円高等の為替レート問題、国内においては各種政策の満了もしくは終了、需要先取りによる反動、電力の供給不足、国の財政赤字への不安等、マクロ的に大きな不安要素を抱えつつ推移していくことが想定されます。

当社は、このような不安定な国内外の環境の中においても、経営の安定を主眼としつつ、日本において依然新しいビジネスモデルである「ダイレクト」型損保ビジネスを推進する起業家精神のもと、販売方法、商品・サービス、保険料設定等における革新を続けて更なる保険価値=安心・安全の新基準創造を目指します。加えて、グローバル展開する世界有数の保険・金融グループである「AXAグループ」のメンバー企業として、グループとして掲げるバリューやヴィジョンを共有し、各国におけるベスト・プラクティスを活用するなどのシナジー効果を発揮して独自性のある地位を築いてまいりたいと考えます。そして更に、より多くの消費者やステークホルダーから当社を選択いただけるように事業を進めてまいります。

## サービスの品質向上、サプライチェーンの強化等の革新を実現してまいります。

当社の経営方針としては、法令遵守や適正業務など高い職業倫理のもと業績達成意識や顧客サービス精神の強い人材開発やチーム組成を行うこと、内部統制の充実や経費の適切

な管理を行うことを核とします。そして、お客さまがより便利にサービスをご利用いただけるようウェブをはじめとする新しい技術やインフラへの適応性向上、時流に合わせた商品の開発や再設計、より大きな保険価値を還元する価格設定、ダイレクトだからできる損害サービスの品質向上、高品質な提携工場や緊急サービスとのサプライチェーンの強化等の革新を実現してまいります。

昨年度は、東日本大震災という未曾有の災害に見舞われたにもかかわらず、主力商品である自動車保険は好調を維持し、保有契約件数は2012年2月末に80万件を超えました。また、2011年4月から新たな商品ラインであるペット保険の販売を開始し、新規契約件数を積み重ねた結果、元受正味保険料（一般企業の売上に相当）は前年度から7.5%増加いたしました。

ご契約者さまやご関係の皆さまには重ねて御礼を申し上げますとともに、今後とも尚一層のお引き立てとご愛顧の程をお願い申し上げます。

2012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

藤井 靖之