

01

アクサ損害保険の現況

1 経営方針

AXA グループでは、「お客さまが安心して人生を送れるようにお手伝いすること」をビジョンとして掲げ、その実現のために、私たちの企業文化を形成する5つのバリュー（チーム・スピリット、誠実、革新性、現実的な考察力、プロ意識）を共有し、私たちのステークホルダーであります、お客さま、株主、従業員、サプライヤー、地域社会、環境に対してのコミットメントを果たし、私たちのコアビジネスであるフィナンシャル・プロテクションを実践し、このフィナンシャル・プロテクションにおけるグローバルリーダーとなることを目指しております。

AXA グループでは、2005年、グループ全体で取り組んで

いくプロジェクト、Ambition（アンビション）2012のスタートを宣言いたしました。これはAXAがグローバルリーダーとなるために、2012年までの7年間（2005年～2012年）に渡って取り組んでいくプロジェクトです。業界において「お客さま、従業員、そして株主から選ばれる企業になる」というアンビションを掲げ、お客さまにとって「身近で」「頼れる」存在として、「Be Life Confident」というAXAのブランド・プロミスを果たしていくものです。それぞれのステークホルダーに選ばれる企業になるために、以下のような点を挙げ、企業文化を変革し、競合他社との差別化を図る必要がある、としています。

お客さまに選ばれるために

1

- ①信頼できるアドバイス
- ②真の意味でのケアに基づいたパーソナルな関係
- ③ニーズを満たす商品・サービスを提供し、お客さまの期待に応えること。

従業員に選ばれるために

2

より大きな職務とそれを遂行するために必要な権限とリソースを提供すること。

株主に選ばれるために

3

業界をリードする国際的グループとして相応しい利益とオープンな経営の達成に応えること。

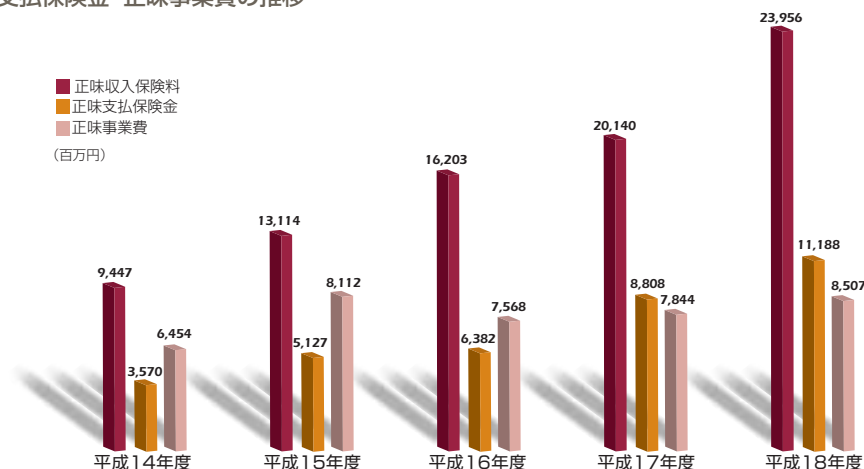
当社におきましては、全役職員が同プロジェクトの趣旨をよく理解し、役職員個々人が目標を持って行動し、上記のグループプロジェクト達成のため、お客さまへのコミットメントである「プロとしての高い倫理基準に則って、常にお客さまのニーズに合った、効率的なサービスと最適なソリューションを提供する」ことの実現を図るとともに、当社の主力商品で

ある質の高い自動車保険の成長力・収益力の一層の向上を目指すため、今後も企業価値を高める努力をし、強固な事業基盤を築いてまいります。また、リスク管理への取組を強化するとともに、コンプライアンス重視の企業風土を醸成し、ビジネスの成長に合わせた適正な態勢づくりを今後も継続してまいります。

2 経営指標

科目	年度	
	平成17年度	平成18年度
正味収入保険料	20,140百万円	23,956百万円
正味損害率	48.9%	52.8%
正味事業費率	39.0%	35.5%
保険引受利益	△ 2,891百万円	△ 829百万円
経常利益	△ 5,536百万円	△ 3,217百万円
当期純利益	△ 5,562百万円	△ 3,147百万円
ソルベンシー・マージン比率	330.2%	711.9%
総資産額	26,444百万円	31,822百万円
純資産額	4,906百万円	6,289百万円
その他有価証券評価差額金	△ 293百万円	△ 263百万円

正味収入保険料・正味支払保険金・正味事業費の推移



経営指標の用語説明

【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。

3 2006年度における事業概況

当期における我が国経済は、原油などの原材料価格の高騰にもかかわらず企業収益が高水準で推移し、設備投資や雇用者所得が増加を続けた結果、緩やかな拡大を続け、景気回復局面はいざなぎ景気を超えるに至りました。

損害保険業界におきましては、このような経済環境下、収入保険料は新種保険の高い伸びが寄与し、全体でも昨年に引き続き増加しております。昨年の付随的保険金の一部支払い漏れの発覚に続き、今年に入り医療保険などの第三分野商品の不適切な不払いが指摘されました。社会的信頼を回復するため、保険金支払業務の改善を含む管理態勢の見直し、法令等遵守の再徹底に重点を置いた取り組みを行ってきております。

このような環境の中で、当社も事業の拡大と共に内部統制面の改善を行ってまいりました。

以下に平成18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」

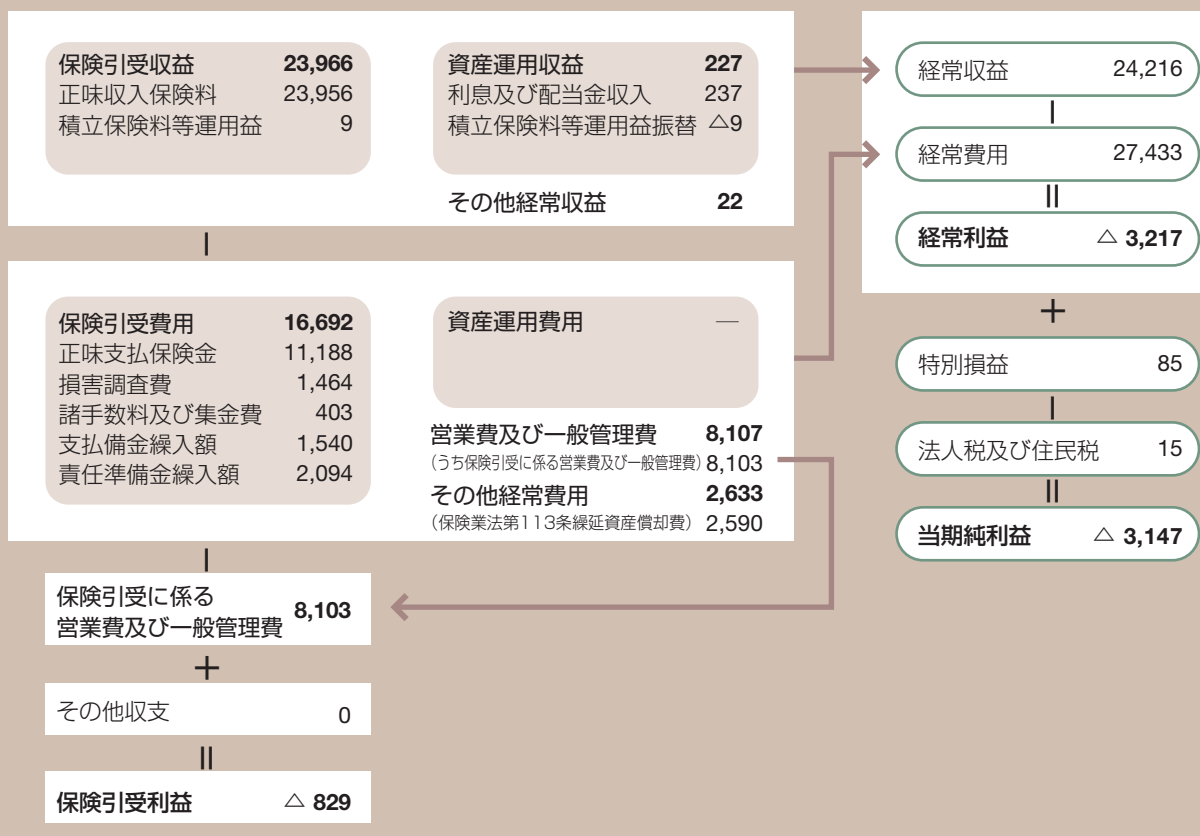
当社は3カ年計画目標である「スクラム・ウィング」で目標数

値を掲げ、経営指標達成に向けた取り組みを行い、順調に推移してきました。

営業面では、マスメディアにおける広告露出量の確保を一つの課題とし注力すると共にインターネット広告の成長も後押しとなったことにより、自動車保険の新規契約件数が堅調に推移してまいりました。本格的リスク細分型バイク保険やアクサ生命とのクロスセリングビジネスは前年同様、堅調な伸びを示し自動車保険の収入保険料増加に大きく寄与致しました。また、通信販売型損害保険代理店ビジネスは、インターネット系の損保各代理店において安定した契約件数を計上してきました。

顧客サービス面では、業務の拡大と顧客満足の向上及び災害時の事業継続を目的として、本年7月に福井センター、9月に高知センターの拡張を実施致しました。人員の増加と質の高い研修を実施し、お客さまへの対応が迅速に出来る体制を整え、成約率の向上を図りました。また、保険金の支払漏れ問題を踏まえ、より適切な商品説明など募集時の態勢についても強化を図りました。

決算のしくみ (単位：百万円)



損害サービス面では、管理部門体制の整備を最重要課題として、昨年に引き続き、業務改善計画を実行しました。具体的には組織・要員体制の強化として、損害サービス部門を5部門体制へ組織変更し50名の増員を図るとともに、部門内検査課を新設し、業務適正化の取組みを推進しました。地域に密着したお客様サービスを実施するため、損害サービス拠点を拡大し、平成19年1月、横浜に損害サービスオフィスを開設しました。保険金支払漏れの防止及び保険金の適正かつ迅速な支払いを強化するため、事故処理システムを抜本的に改定し、新しい自動車事故処理システムをリリース致しました。このシステム導入により、事務的リスクが軽減されるとともに、事故処理の進捗状況を管理することによって顧客満足の向上に寄与できるようになりました。また、経営が保険金の支払状況を適確に把握するため、損害サービス部門の業務運営状況を経営会議で確認し、業務改善計画に照らし合わせた進捗状況を把握することで、業務の適正化を推進しました。これらのうち重要事項については取締役会へ報告することとしています。

法務面では、平成18年5月からの新会社法の施行に伴い、会社経営の健全性の確保が求められた他、内部統制システム構築が義務付けられ、同年5月の取締役会において「株式会社の業務の適正を確保する体制」の決議を行いました。経営監督体制の強化のため新たに取締役1名を選出しました。その他、同年7月より適用となった改訂保険検査マニュアルに基づき、内部管理態勢の見直しを行い、各種のリスク管理及び顧客保護体制の強化を図るため、組織変更を実施しました。リスク管理の重要性から、これまでコンプライアンス部が担当していたリスク関連業務を、新たに設立したリスク管理部へ移行し、明文化したリスク管理のフレームワークを基にリスク管理の強化を図りました。

「事業の成果」

当年度は以上のような活動により、弊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。）21.4%増の225億円となりました。これに団体普通傷害保険料13億円を合計した元受正味保険料は238億円となり、対前年19.0%の増収率となりました。

保険引受収益は対前年38億円増の239億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は242億円となりました。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3.9%増の52.8%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3.5%改善し35.5%とする事ができました。以上により保険引受費用が166億円、営業費及び一般管理費が81億円となり、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274億円となり、経常損失は昨年より23億円改善し、32億円となりました。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31億円となりました。

「資産運用の概況」

当年度末の総資産は113条繰延資産を含み318億円となり、うち運用資産は242億円となりました。平成18年7月に約5

年ぶりとなる日銀によるゼロ金利政策が解除され、無担保コール翌日物金利の誘導目標が0.25%に、平成19年2月には0.5%に上げられ、また同時に補完貸付制度の基準貸付金利（公定歩合）が0.4%から0.75%へ上げられました。

こうした中、資産の運用に当りましては、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、リスク分散に心掛けてまいりました。また、引き続きAXAグループの運用基準に準拠するようポートフォリオの再構築を行いました。

その結果、利息及び配当金収入は237百万円となりました。また、保有の国債等を時価評価した結果、評価差額金△263百万円を純資産の部へ計上致しました。

「会社が対処すべき課題」

お客様サービスとして、日曜・祝日の事故受付体制を強化し、初期対応サービスを拡充しましたが、お客様サービスの強化は事業の継続的な発展に必要な課題と位置付け、顧客サービス委員会を9月に設置し、事故と契約管理のサービスについて、お客様からの苦情と声を反映させ改善できるよう取り組んでおります。

適正な保険金支払管理態勢の整備を確実にするため、支払査定要員の採用と人材育成の強化を継続して図ること、顧客サービス強化のため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）の強化を予定しております。

内部統制強化のため金融庁が公表した「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

4 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。

当社におきましては、お客さまへのコミットメントである「プロとしての高い倫理基準に則って、常にお客さまのニーズに合った、効率的なサービスと最適なソリューションを提供する」

を実現するために、遵守すべき法令や保険実務ルールを解説した「コンプライアンスマニュアル」を策定し、「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を統括するとともに、各業務所管部門長の果たす役割を明確化し、「コンプライアンスプログラム」を策定・実施するなど、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。

5 勧誘方針

当社は、「金融商品の販売等に関する法律」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な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な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）を行なう場合においては、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。

6 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付け、全社的な枠組みとなる「リスク管理フレームワーク」を策定いたしました。「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」につつま

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、各業務所管部門が自己責任原則に基づきリスク管理を実践いたしておりますとともに、この所管部門におけますリスク管理をより確実なものとするために、商品開発委員会、資産運用委員会、リスク管理委員会を設置いたしております。また、業務監査部により、独立的視点から、所管部門および委員会の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。

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)

当社はお客さま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ほか、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、滅失また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 そんがいきん相談室
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、「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、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. お問合せ窓口

個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止等のご請求、その他のお問合せは、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

〒134-8677 東京都江戸川区西葛西8丁目4番6号

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>

8 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。

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。

9 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などのプリペイ

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。



10 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せん。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ないます。

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、自動車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) お客さまのニーズや特徴に、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.15をご覧ください。）を全契約者に提供している点です。

年齢、居住地などに加え、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、車の使用目的などによるきめ細かなリスク区分を使用する事で、顧客ひとりひとりの条件に即した合理的な保険料を算出しています。

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・旅行中など日常生活における傷害について保険金をお支払いする保険です。

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、交通事故による傷害について保険金をお支払いする保険です。

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としてのみ販売しております。

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	全労済など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」の販売開始
平成17年(2005年)	4月	料率・制度を改定し、お車の初度登録からの経過年数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

11 お客様サービス

1 アシスタンスサービス

アシスタンスサービスは、アクサダイレクトにご契約いただいたすべてのお客さま（原付・バイクを含む）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5000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、引き続きご継続契約のお客さまには、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>ロードサイドサービス</p> <p>路上および自宅駐車場で 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>宿泊サービス 帰宅サービス</p> <p>自宅より遠距離での事故や故障などで 修理完了まで緊急待機される場合、 あるいは旅行を継続または帰宅される場合など</p>
 <p>車両搬送、引取サービス</p> <p>帰宅サービスをご利用になり、 修理完了車の搬送または引き取りを 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>住まいの玄関かぎ開けサービス</p> <p>外出してカギをなくしてしまい、 緊急開錠を希望される場合</p>

ご注意 各サービスは、当社が提携するアシスタンス会社が提供するものです。
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。
ご契約の初年度と2年目以降のサービスは内容が異なっております。

詳細は、当社サービスガイドもしくは当社ホームページ (<http://www.axa-direct.co.jp>) をご覧ください。

2 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合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合せやご意見・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、既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

自賠責保険・共済紛争 処理機構について

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争の、公正かつ確な解決を通して、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、(財)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、学識経験者等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、公正な調停を行ないます。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)の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。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。

3 ホームページ

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

当社ホームページは、「インターネット見積」機能により、アクサダイレクト総合自動車保険の保険料をリアルタイムで算出することができ、そのままネットでお申込みいただくこともできます。

また、リスク細分型保険の仕組みや自動車保険用語等を丁寧にご説明するなど、できるだけ多くの情報をご提供できるようコンテンツの充実を図っており、初めて自動車保険にご加入される方でも分かりやすいサイトになっています。

さらに、広告起用中のモデルをホームページでも活用するなど、他のコンタクトチャンネルとのシナジーも視野に入れたサイト構築を心がけています。



■ トップページ



■ 保険料スピード診断



■ インターネット見積



■ アクサダイレクトの特長
(保険料算出の仕組みなど)



■ 商品・サービス
(補償内容や事故・故障時のサービス紹介)



■ 会社案内
(会社概要やプレスリリースなど)



■ ご契約中の方
(契約者専用ページ)



■ バイク保険
(バイク保険の商品・サービス紹介)

12 保険のしくみ

1 保険のしくみ

-1 損害保険のしくみ

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 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 契約の募集について

保険契約を締結するためには、保険加入の申込みを行ない、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 ご契約の手続きについて

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）などで商品の内容をわかり易く説明しています。

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お受けください。

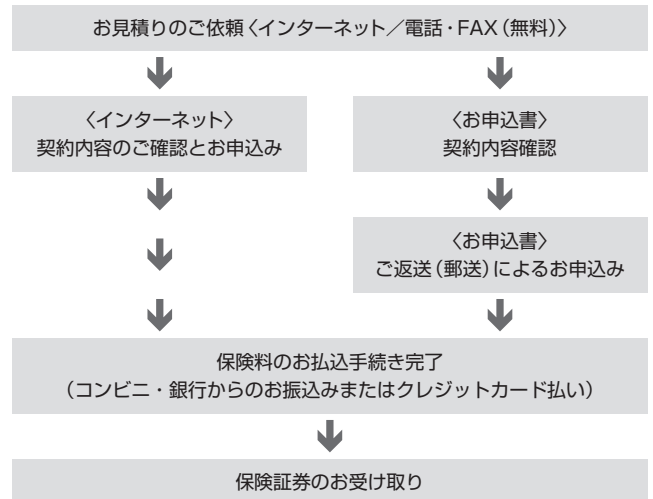
3 契約締結のしくみ

-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、手続きが完了となります。さらに、お引受け条件などについては、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、当社のホームページ上では、「アクサダイレクト総合自動車保険」の資料請求や保険料の見積りだけでなく、契約締結までを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>)



-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、約款などをご確認ください。

-5 保険料率

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なったうえで適用しています。

-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、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。

お問合せ先電話：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 充実の事故処理サービス

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、病院や修理工場への連絡を行ないます。
1事故専任チーム制	ケガをとまな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。
クイック事故処理サービス	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。
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、親身にきめ細かいアドバイスをさせていただきます。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19年(2007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	
事故受付サービスセンター	0120-699-644
アクサライフサービスセンター	03-6888-0737
傷害サービスセンター	03-6888-6017
損害サービス第二部	
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1課	03-6888-0741
自動車サービスセンター2課	03-6888-0742
損害サービス第三部	
自動車サービスセンター1課	03-6888-6400
自動車サービスセンター2課	03-6888-6401
損害サービス第四部	
自動車サービスセンター1課	03-6888-0668
自動車サービスセンター2課	03-6888-0669
自動車サービスセンター3課	03-6888-0725

■全国サービスネットワーク

パイロットガレージ	490ヵ所
損害調査ネットワーク	200拠点
弁護士ネットワーク	全国主要都市

-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

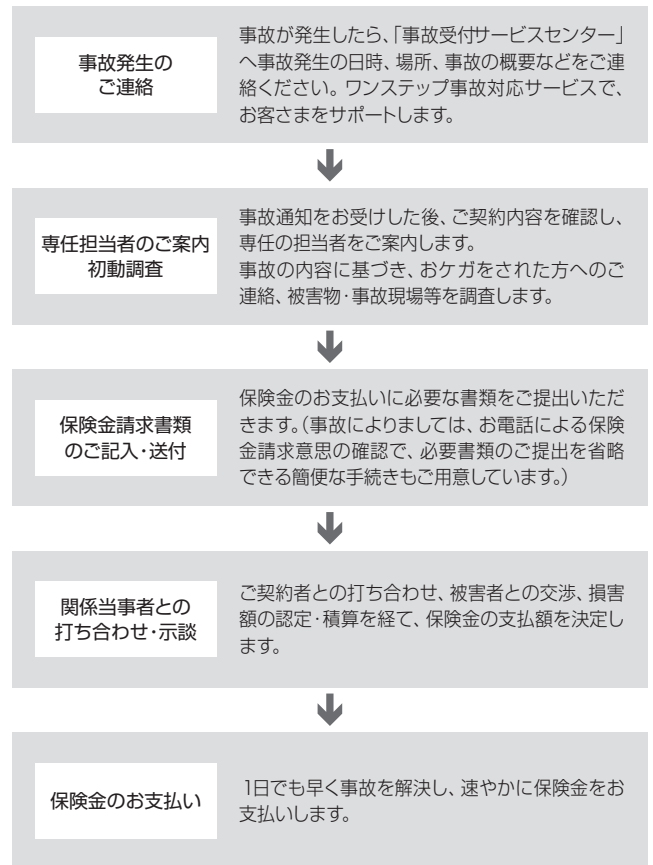
-1 代理店の役割と業務内容

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19年3月31日現在、全国で52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。