

I アクサ損害保険の現況

1 事業の経過および成果等

2019年度のマクロ環境を振り返りますと、上期は海外経済の減速で外需が伸び悩んだものの、消費増税前の駆け込み需要を受けた個人消費など内需に下支えされ、実質GDPは4四半期連続のプラス成長となりました。しかしながら、下期は、消費増税前の駆け込み需要からの反動減および立て続けに日本を襲った大型台風の影響により民間需要が軒並み大幅なマイナス成長に転じました。さらに、2020年に入ってから世界を襲った新型コロナウイルスの感染拡大を受けた政府の自粛要請の影響で、国内民間需要は大幅に落ち込み、2四半期連続のマイナス成長となりました。

自動車保険市場におきましては、新型コロナウイルスの感染拡大による経済活動の自粛は自動車新車販売にも大きな影響を与え、2020年1-3月期の新車販売台数は対前年比で大きな落ち込みを示す一方、競合他社による積極的な広告投資、先進安全自動車を対象とした保険料割引導入など、市場での競争は激しさを増しております。また、自動車の高性能化に伴う修理費用の増加や資材・サービスコストの上昇により、損害率、経費率双方へさらなる圧力が強まると予想されます。このような概況から、益々一層の経営努力が必要な状況であると認識しております。

翌期の見通し

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令とそれに伴う休業要請を受け、民間消費、住宅投資、設備投資の大幅減少は不可避であり、経済活動の縮小ペースは今後一段と加速すると思われます。さらに、近年多発する自然災害は家計へのさらなる圧迫要因になることが予想されます。

こうした経済の先行きに対する不透明感は、消費者の節約志向を助長するものと思われ、自動車保険においては、保険料が割安なダイレクト型損害保険会社に対する需要が引き続き増加していくものと期待しております。

事業の経過

こうした外部環境のもと、当社ではさまざまな施策を打ち出すことによりサービスの差別化を図り、当社独自の顧客体験を確立することで、顧客満足度の向上に努めてまいりました。昨年来、当社で実施した取組みをいくつかご紹介いたしますと、広告活動におきましては、2020年1月に「アクサダイレクト総合自動車保険」の新CM「家族の思い出」篇を全国で放映開始しました。昨年に引き続き、日本におけるアクサの共通ブランドアンバサダーでもある俳優の岡田将生さんを起用。当CMを通じて、「お客さまが自信をもって、より良い人生を送れるように寄り添う」というアクサグループの企業理念をお伝えしています。

サービスにおきましては、SBI日本少額短期保険株式会社と代理店委託契約を締結し、2020年2月4日より「アクサダイレクトのバイク保険」(アクサダイレクト総合自動車保険)と「みんなのバイク保険」(車両専用保険)の相互販売を開始しました。今回の相互販売により、事故の際のケガや賠償責任を補償する当社のリスク細分型「アクサダイレクトのバイク保険」(アクサダイレクト総合自動車保険)と「みんなのバイク保険」(車両専用保険)を併せてお客さまにおすすめるようになることで、より一層お客さまが安心・安全なバイクライフを送れるようサービスの拡充を目指します。

働き方改革におきましては、福井センターを福井放送会館に移転し、2019年12月9日から本格稼働を開始しました。新オフィスは「ビジョンやゴールを達成するために変わり、自ら変えることにチャレンジする」を具現化するため、先進的なデザインを取り入れるとともに、フリーアドレス制を導入。デジタル化の促進や固定席を持たないことにより、仕事の内容や気分によって働く場所を選択できる多様な働き方が可能になりました。今後も福井センター社員一人ひとりの価値向上、働き方改革などカスタマーファーストを推進するためのアクションプランを実行し、福井県におけるさらなる事業拡大と成長戦略の強化を目指します。

また、ダイバーシティ&インクルージョンの取組みが社員の意識変革や業績向上に貢献した点が評価され、2020年3月16日に「新・ダイバーシティ経営企業100選」(経済産業大臣表彰)に初めて選定されました。当社が業務主導型から顧客主導型ビジネスへの進化に向け、多様な人材の適材適所への配置やボトムアップの企業風土づくりを通じて、社員のイノベーションに対する意識変革および業績向上を実現した点が高く評価されました。

コーポレートレスポンスイビリティ(CR)活動におきましては、地域貢献プログラムの一環として、コンタクトセンターのある3拠点において次世代育成を目的としたキャリア教育授業を2019年6月から10月にかけて実施しました。「お客さまが自信をもって、より良い人生を送れるように寄り添う」というアクサグループの企業理念のもと、未来を担う世代が自分たちの将来や地域をより身近に考えるきっかけになればとの思いから、地域で働く当社社員が近隣の中学校を訪問して自らの言葉で地域の魅力や働く生きがいを伝え、3拠点で計140人の中学生が参加しました。

今後も、企業文化の一部としてCRを浸透させていくことにより、「地域社会」、「お客さま」、「社員」、「株主」、「環境」、「サプライヤー」といった主要なステークホルダーに対して責任ある企業としての役割を果たすことを目指してまいります。

主要業績	2018年度	2019年度
① 元受正味保険料	54,064百万円	55,188百万円
② 正味収入保険料	53,169百万円	54,264百万円
③ 正味損害率	62.5%	65.8%
④ 正味事業費率	26.5%	27.7%
⑤ コンバインドレシオ	89.0%	93.5%
⑥ 保険引受利益	5,128百万円	4,130百万円
⑦ 経常利益	5,702百万円	4,504百万円
⑧ 当期純利益	4,089百万円	2,760百万円
⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率	875.6%	576.6%
⑩ 総資産額	92,854百万円	86,868百万円
⑪ 純資産額	29,358百万円	27,384百万円
⑫ その他有価証券評価差額金	1,281百万円	△452百万円
⑬ 不良債権の状況 (リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権)	—	—

(注) (1) 2019年度から保険料計上の算出基準を変更しており、当該算出基準の変更を上記の過年度の計数に反映しております。算出基準の変更内容は50ページの損益計算書注記をご参照ください。

(2) 上記会計基準の変更により、会計数値について遡及修正を行っておりますが、単体ソルベンシー・マージン比率については遡及修正を行っておりません。

① 元受正味保険料

ご契約者さまから直接受け取った保険料であり、損害保険会社の売上規模を示す基本的な指標です。

② 正味収入保険料

元受正味保険料に、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(受再保険料および出再保険料)を加減した保険料であり、損害保険会社の最終的な売上規模を示す指標です。

③ 正味損害率

正味収入保険料に対する、支払った正味支払保険金と損害調査費用の合計額の割合です。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います。

④ 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です。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います。

⑤ コンバインドレシオ

正味損害率と正味事業費率を合算したものであり、損害保険会社の収支状況を示す指標のひとつです。

⑥ 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す。

⑦ 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す。

⑧ 当期純利益

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全ての取引によって生じた損益を示すものです。

⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率

単体ソルベンシー・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。

⑩ 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」です。損害保険会社の保有する資産規模を示すものです。

⑪ 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」です。損害保険会社の担保力を示すものです。

⑫ 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います。「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」として計上しています。

⑬ リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権

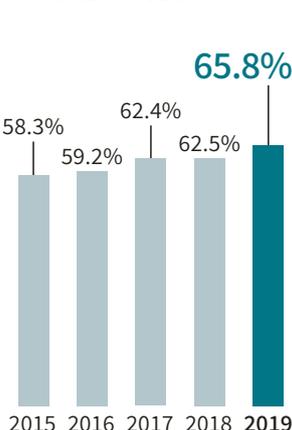
- ・ リスク管理債権
貸付金のうち、元本や利息の回収可能性に注意を要する債権です。
- ・ 債務者区分に基づいて区分された債権
貸付金や貸付有価証券等の債権を債務者ごとに財政状況や経営成績等をもとに区分している債権です。

元受正味保険料・正味収入保険料の推移

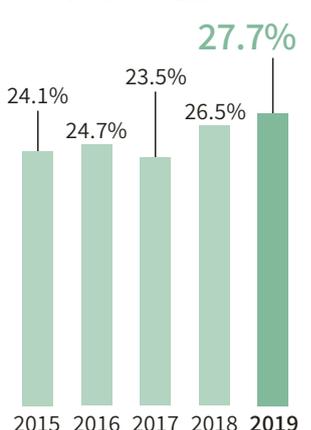
(単位:百万円)



正味損害率の推移



正味事業費率の推移



事業の成果

正味収入保険料は、当年度に実施されたさまざまな収益向上施策の結果、自動車およびペットビジネスが力強く成長し、前事業年度から2.1%増加の54,264百万円となりました。損害率(EIベース、損害調査費を除く)は56.4%で前年度から1.3ポイント改善し、正味支払保険金は31,519百万円でした。経費率は35.7%(EIベース、損害調査費を含む)で、主にシステム投資の影響で1.3ポイント増加しました。この結果、当期純利益は2,760百万円となりました。保険事業は堅調に伸びましたが、前事業年度に生じた初年度収支残追加戻入が当年度はなかったことの影響により相殺されました。ソルベンシー・マージン比率は576.6%で、親会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社への配当支払、有価証券評価差額金の減少等により、前事業年度末から299.0ポイント減少しました。

総資産は86,868百万円で、新型コロナウイルスの影響によりマーケットが大きく変動したことを反映して戦略的に運用資産を減少させたことおよび配当金の支払いにより、前期末から5,985百万円、6.4%減少しました。

純資産は27,384百万円で、主に配当およびその他有価証券評価差額金の減少により、2019年3月から6.7%減少しました。

資産運用の概況

2020年3月期の資産運用粗利益は、前事業年度と比べ180百万円減少となる403百万円となりました。利息配当収入は64百万円の増加で、配当率の上昇による上場投資信託からの分配金の増加によるものでした。有価証券売却益/売却損については、前事業年度と比べ199百万円の減少となりました。当期は新型コロナウイルスの世界的な大流行をうけて不安定化したマーケット環境をかんがみ、財務の保全のためリスク資産の売却に伴い、251百万円の売却損が発生しています。為替差益/差損については、前事業年度と比べ34百万円の減少となりました。外貨建経費支払目的で保有する外貨建預金が要因です。当社では資産運用にかかる為替リスクはヘッジする方針となっています。

会社に対処すべき課題

新型コロナウイルス禍において国民が強いられた外出自粛は、危機収束後における個人、企業、そして社会の各層に大きな変化をもたらすことが予想されます。人類が久しく経験することのなかった世界同時発の変革の荒波を乗り越えるためには、人々の生活様式や価値観の変化を正確に把握し、その変化に付随して生じる人々の新しいニーズに応えることが肝要です。

このような状況のもと、当社では、データの有効活用を支えるIT基盤を含めた環境整備を推進し、お客さまの多様化したご要望に応じた商品やサービスを、お客さまにとってシンプルでわかりやすい方法で提供することにより、選ばれる保険会社を目指してまいります。

決算のしくみ (単位:百万円)

<table border="1"> <tr> <td>保険引受収益</td> <td>55,438</td> <td>資産運用収益</td> <td>661</td> </tr> <tr> <td>正味収入保険料</td> <td>54,264</td> <td>利息及び配当金収入</td> <td>695</td> </tr> <tr> <td>支払備金戻入額</td> <td>1,138</td> <td>有価証券償還益等</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>積立保険料等運用益</td> <td>35</td> <td>為替差益</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>積立保険料等運用益振替</td> <td>△ 35</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>その他経常収益</td> <td>43</td> </tr> </table>	保険引受収益	55,438	資産運用収益	661	正味収入保険料	54,264	利息及び配当金収入	695	支払備金戻入額	1,138	有価証券償還益等	-	積立保険料等運用益	35	為替差益	1			積立保険料等運用益振替	△ 35			その他経常収益	43		<table border="1"> <tr> <td>経常収益</td> <td>56,143</td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>51,638</td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>4,504</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td></td> </tr> <tr> <td>特別損益</td> <td>△ 628</td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>法人税等合計</td> <td>1,116</td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>当期純利益</td> <td>2,760</td> </tr> </table>	経常収益	56,143			経常費用	51,638			経常利益	4,504	+		特別損益	△ 628			法人税等合計	1,116			当期純利益	2,760
保険引受収益	55,438	資産運用収益	661																																													
正味収入保険料	54,264	利息及び配当金収入	695																																													
支払備金戻入額	1,138	有価証券償還益等	-																																													
積立保険料等運用益	35	為替差益	1																																													
		積立保険料等運用益振替	△ 35																																													
		その他経常収益	43																																													
経常収益	56,143																																															
経常費用	51,638																																															
経常利益	4,504																																															
+																																																
特別損益	△ 628																																															
法人税等合計	1,116																																															
当期純利益	2,760																																															
<table border="1"> <tr> <td>保険引受費用</td> <td>36,270</td> <td>資産運用費用</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>正味支払保険金</td> <td>31,519</td> <td>有価証券売却損等</td> <td>251</td> </tr> <tr> <td>損害調査費</td> <td>4,186</td> <td>その他運用費用</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>諸手数料及び集金費</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>責任準備金繰入額</td> <td>559</td> <td>営業費及び一般管理費</td> <td>15,097</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)</td> <td>15,036</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>その他経常費用</td> <td>12</td> </tr> </table>	保険引受費用	36,270	資産運用費用	257	正味支払保険金	31,519	有価証券売却損等	251	損害調査費	4,186	その他運用費用	6	諸手数料及び集金費	4			責任準備金繰入額	559	営業費及び一般管理費	15,097			(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)	15,036			その他経常費用	12																				
保険引受費用	36,270	資産運用費用	257																																													
正味支払保険金	31,519	有価証券売却損等	251																																													
損害調査費	4,186	その他運用費用	6																																													
諸手数料及び集金費	4																																															
責任準備金繰入額	559	営業費及び一般管理費	15,097																																													
		(うち保険引受に係る営業費及び一般管理費)	15,036																																													
		その他経常費用	12																																													
<table border="1"> <tr> <td>保険引受に係る営業費及び一般管理費</td> <td>15,036</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収支</td> <td>△ 1</td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> </tr> <tr> <td>保険引受利益</td> <td>4,130</td> </tr> </table>	保険引受に係る営業費及び一般管理費	15,036	+		その他収支	△ 1			保険引受利益	4,130																																						
保険引受に係る営業費及び一般管理費	15,036																																															
+																																																
その他収支	△ 1																																															
保険引受利益	4,130																																															

(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) 正味事業費率 = (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)÷正味収入保険料
- (4) E.I.損害率(除く損害調査費) = (正味支払保険金+支払備金繰入額)÷既経過保険料
- (5) 経費率(含む損害調査費) = (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+損害調査費)÷既経過保険料

2 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、経営の健全性および透明性を確保するとともに、お客さまをはじめとする全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、「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、業務の適正を確保するための体制の充実・強化を図っています。

1. 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
当社は、情報の保存及び管理に関する会社規程で定めるところにより、次の文書（電磁的記録も含む）を関連資料とともに保存・管理するものとする。
 - (1) 株主総会議事録
 - (2) 取締役会議事録
 - (3) 経営会議議事録
 - (4) 特に重要な会議の議事録
 - (5) 官公署に提出した書類の謄本
 - (6) 監督官庁から受領した認可書・通知書などの書面
 - (7) 会計監査に関するもの
 - (8) その他会社規程に定める文書また、各文書の保存期間は会社規程において定めるものとする。
2. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
 - (1) リスク・マネジメント・ポリシー及びインターナル・コントロール・ポリシー
当社は、リスク管理に係る基本事項について、アクサ・ホールディングス・ジャパンが定めるグループリスクマネジメントポリシーに準拠するものとする。
なお、当社は、組織の役割を3つの階層に分離し、3ラインディフェンスモデルをコントロールフレームワークとして導入するものとする。また、これらの役割を明示するインターナル・コントロール・ポリシーを制定するものとする。
 - (2) リスク& コンプライアンスコミッティ
当社は、経営会議の管下の会議体として、リスク& コンプライアンスコミッティを設置し、リスク管理に関わる重要事項を協議するものとする。
 - (3) 報告
各リスクの所管部署は、担当するリスクの管理状況をリスク& コンプライアンスコミッティに四半期毎に報告する。但し、経営に重大な影響を与えるおそれのある事実については、随時報告するものとする。
また、各リスクの所管部署は、リスク& コンプライアンスコミッティから要請を受けたときは、直ちにリスク管理状況を報告するものとする。
3. 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ための体制
当社は、各取締役の職務執行の効率性を確保するために次の体制を採るものとする。
 - (1) 法律及び社内ルールに従って作成された会社規程により、各部門の職務分掌及び裁権を明確化することにより、取締役、経営会議及びその他の各機関が審議すべき事項及び報告を受けるべき事項の明確化を図る。

- (2) 取締役が決定すべき事項についても、必要に応じて、経営会議であらかじめ審議を行わせるものとする。
- (3) 日常的な職務の執行については、適宜執行役員を任命してこれを行わせ、取締役の監督機能の強化を図るものとする。

4. 取締役及び使用人の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
 - (1) 基本方針
当社は、アクサグループの共通ルールである「グループ・スタンダード」に従い“社内の各組織が日本の法令や社会規範と調和して健全な企業活動を確保していくこと”をコンプライアンスの基本方針としている。
 - (2) コンプライアンス推進及びコンプライアンスに基づく業務執行体制
 - ①コンプライアンス基本方針
当社は、「社内の各組織が日本の法令や社会規範と調和して健全な企業活動を確保していくこと」をコンプライアンス実践の基本方針とする。
 - ②コンプライアンス統括責任者
当社は、コンプライアンス全般を統括する執行役員を「コンプライアンス統括責任者」とする。
 - ③リスク& コンプライアンスコミッティ
当社は、リスク& コンプライアンスコミッティを設置し、当社のコンプライアンスその他の重要事項について上位機関から権限を受けて審議する。
 - ④コンプライアンス統括部署
当社は、コンプライアンス部を設置し、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理・統括する。
 - ⑤コンプライアンスプログラム
コンプライアンス部門は、各年度において、コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画として、コンプライアンスプログラムを策定する。
コンプライアンス統括責任者は、リスク& コンプライアンスコミッティ経由で経営会議及び取締役会、また監査役会及び親会社のグループ・オーディット・リスク& コンプライアンスコミッティに対し、コンプライアンスプログラムの進捗・達成状況を報告する。
 - ⑥反社会的勢力との関係遮断
当社は、反社会的勢力との関係遮断のための体制整備に取り組み、役職員が反社会的勢力からの不当、不正な要求は断固として拒絶する旨を徹底する。
 - ⑦財務報告の適正性
当社は、財務報告の適正性を確保するため、役職員に対し、適正な財務諸表の作成がきわめて重要性を有するものであることをあらゆる機会に認識させるよう努めるものとする。
また、財務諸表作成のプロセスにおいて、虚偽記載並びに誤謬等が生じないための体制整備に取り組むものとする。

(3) コンプライアンス教育・研修体制

当社では、コンプライアンスの教育・研修に係るカリキュラムを導入し、役職員のコンプライアンスに対する意識及び知識を高める機会を継続的に確保するものとする。また、コンプライアンスマニュアルを制定し、役職員にその内容の周知徹底を図る。

(4) コンプライアンスに係る報告体制

① 事故報告

役職員は、所管する業務に関して事故に該当するおそれのある行為若しくは事象又は事故に発展する疑いのある行為若しくは事象（以下、「事故等」という。）を知ったときは、会社規程で定めるところにより、直ちに事故等の処理に関する担当部署に対して報告する。

② 内部通報

当社は、法令違反の他、パワー・ハラスメント、セクシャル・ハラスメント及び 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントを含む労務問題等、職場における問題の早期発見と是正を図り、社会的規範を遵守し、公正・堅実な企業活動を行うため、親会社が運営し、当社役職員等が利用可能な「コンプライアンス・レスキューダイヤル」を設置する。

5. 当該株式会社並びにその親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

当社は、親会社から示されたグループ経営管理方針としてのポリシーの社内周知に努め、グループ方針に則った業務運営を行う。

また、重要案件や内部監査結果等について親会社およびアクサジャパン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志決定を行うことで、適正な業務運営を確保する。

6. 監査役監査の実効性を確保するための体制

(1) 監査役職務を補助すべき使用人に関する事項について
監査役職務を補助する使用人の任に当たるものは、次の各号に定める職務の区分に応じ、当該各号に定める部署の所属員がこれに当たる。

① 監査役会の運営その他監査役会の事務に関する事項
リーガル&コーポレートセクレタリー部

② 前号以外の監査役職務の補助に関する事項
内部監査部

(2) 監査役職務を補助すべき使用人の取締役からの独立性に関する事項について

監査役職務を補助すべき使用人の独立性を確保するために、当該使用人の人事に関する重要な事項は、監査役の意見を得るものとし、取締役からの独立性を確保する。

また、監査役職務を補助する使用人に対する監査役からの指示の実効性を確保するため、当該補助使用人は監査役から指示を受けた事項について継続してモニタリングを行い、その進捗等について監査役に報告を行うものとする。

(3) 監査役への報告に関する体制について

取締役、執行役員、従業員及びその他の関係者は、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を発見した場合には、速やかに監査役又は監査役会に報告するものとする。

なお、会社は、当該報告をしたことを理由として当該報告を行った者に対し不利な取扱いを行ってはならないものとする。

(4) 監査役職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手續その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

会社は、監査役が職務の執行のために費用を請求した場合は、当該費用が監査役職務の執行に必要なものと認められるときを除き、当該請求を妨げない。

(5) その他監査役監査が実効的に行われることを確保するための体制について

監査役会規則に従い、内部監査部、リーガル&コンプライアンス部門及びリスク管理部門並びに外部監査人との連携の上、監査役がより実効的な監査を行うことができる体制の整備を図る。

3 | コンプライアンス（法令遵守）の体制

1 基本理念

アクサグループでは、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 コンプライアンス& エシックスコード」を定めています。

当社は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、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、リスク&コンプライアンスコミッティにおいて、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、コンプライアンス体制の推進に係る事項の審議、経営会議等への報告・提言等を行っています。また、各本部長・部門長は、コンプライアンス部門と連携し、各部門におけるコンプライアンス実践の責任者として、具体的な施策の策定や実施、また、部員からの相談への対応等を行っています。

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得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。

また、全役職員を対象に「e-Learning」によるコンプライアンス研修を実施する等、さらなるコンプライアンス遵守に向けた取組みを強化しています。

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、社内で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、法令違反や労務問題等、職場における問題の早期発見と是正を目的としたアクサジャパン グループ各社の役職員等を対象とした「コンプライアンス レスキューダイヤル」制度の活用により、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います。

4 | リスク管理の基本方針

1 リスク管理の基本方針

規制緩和の進展、技術革新に伴い、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、単に極小化すればよいというものではなく、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。

当社では、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し、リスクからもたらされる不利益を適切に最小化しつつ、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 リスク管理の高度化

EEA（欧州経済領域）では2016年1月に経済価値ベースの保険監督制度であるソルベンシーIIが導入されています。当社では、エコノミック・キャピタル・モデルとしてアクサグループのソルベンシーII内部モデル（以下、「内部モデル」といいます）を活用しリスク管理の高度化を推進しています。具体的には、経営判断を要するリスクアペタイトや投資計画、新商品開発等を設定・評価する際に利用しています。内部モデルのリスク計測としては、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を計量

化したSTEC（Short Term Economic Capital）を使用しています。内部モデルの自己資本としては、市場整的手法で評価されたEOF(Eligible Own Funds)を使用し、リスクと資本のコントロールを行っています。

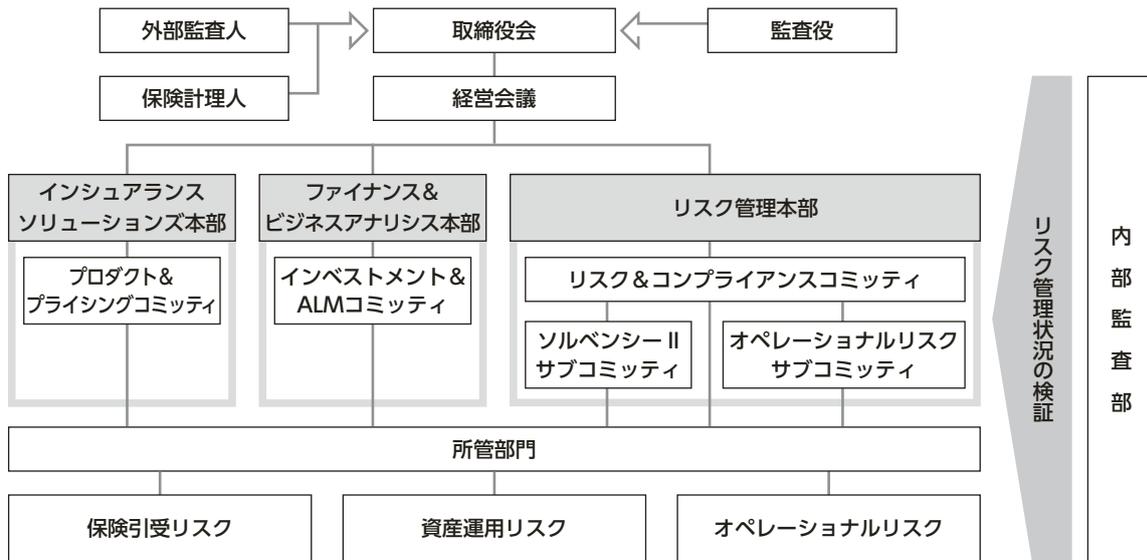
伝統的なリスク管理フレームワークに加えて、自然災害・気候変動、地政学、社会変革、技術革新等の不確実性を伴う、新規あるいは継続的に進化するリスクをエマージングリスクと捉え、中・長期的な経営判断をサポートする取組みも行っています。

3 リスク管理体制

当社では、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」と認識するとともに、潜在的に重要なリスクも含め、リスクを総体的に捉えることにより、事業全体として統合的にリスクを管理する体制を構築しています。

各リスクについて、①各担当部門による管理、②リスク管理部門による管理、③内部監査部門による内部監査という3ラインディフェンス体制をとることで、各リスクに対する管理体制の強化を図っています。

なお、通常の予想を超える金融市場の変動や損害率の上昇などの事象が同時に発生したシナリオでシミュレーション（ストレステスト）を行い、会社経営の健全性確認に活用しています。



4 保険引受リスク管理

保険引受リスクは、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。当社では、リスク分析に基づいた引受基準を策定するとともに収支の分析や検証を継続的に行い、必要に応じて引受基準、保険商品、保険料の改定などを行っています。また、リスクに応じて保有限度額を設けるとともに、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います。なお、再保険取引先は信用度を十分考慮して選定しています。

プロダクト&プライシングコミッティでは保険商品、引受条件、損害率、責任準備金や保有・再保険などについて分析・検討してリスク管理を行っています。同コミッティで審議されたリスク管理状況は、リスク&コンプライアンスコミッティにて報告・審議されています。

5 資産運用リスク管理

資産運用リスクは、市場変動により有価証券の資産価値が変動する市場リスク、投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などの信用リスク、および資金の確保のために通常よりも不利な価格での取引を余儀なくされるなどの流動性リスクなどに分類されます。

当社では、社内諸規定に従って安全性・流動性に十分配慮した資産運用を行っています。また、資産運用の企画・実行部門と、事務処理・決済・リスク管理部門を分離し、相互牽制を働かせています。資産運用リスク管理状況はリスク管理本部よりインベストメント&ALMコミッティ、およびリスク&コンプライアンスコミッティにて報告・審議されています。

6 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係るリスクをいいます。

当社では、定期的に全部門でオペレーショナルリスクの自己評

価を実施して、リスクを特定・評価し、必要に応じて改善策を講じています。これらにより、リスクの削減・インシデントの未然防止に努めています。

また、インシデントが発生した場合には速やかに報告されるプロセスを構築しており、リスク&コンプライアンスコミッティおよびオペレーショナルリスクサブコミッティでは、報告された個々のインシデントの原因・回復措置・再発防止策の分析・検証、およびこれらの進捗管理を行っています。

7 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および妥当性

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

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に「ストレステスト」「負債十分性テスト」を行い、その結果を保険計理人が確認しています。ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていない場合には、責任準備金(危険準備金IV)を追加して積み立てます。さらに、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測の範囲でリスクをカバーしていない場合に、負債十分性テストを行い、責任準備金に不足が認められたときには、責任準備金(保険料積立金)を追加して積み立てることにより、適切な責任準備金の積立水準を確保することとしています。

ストレステストにおける事故発生率の設定水準

ストレステストにおける事故発生率は、平成10年大蔵省告示第231号の規定に従い、将来10年間に事故発生率が変動することによる保険金の増加を99%の確率でカバーする水準としています。

ストレステストの結果

ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率が通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていることを確認できたため、追加の責任準備金の積立は行っていません。

5 勧誘方針（セールスポリシー）

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社（および当社所属の損害保険代理店）の勧誘方針を次のとおり公表しますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

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。

「金融商品の販売等に関する法律」（金融商品販売法）の概要については、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohin/index.html>）をご覧ください。

6 お客様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）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」およびその他の関連法令、ガイドライン等を遵守し、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、従業員への教育・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。

*以下の各項目における「個人情報」および「個人データ」には、「個人番号（マイナンバー）」および「特定個人情報」を含みません。

1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。当社では、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

（個人情報取得方法の例）

- 保険契約申込書、保険金請求書などのお客さまにご記入・ご提出いただく書類による取得
 - ウェブサイトの画面等へお客さまにご入力いただくことによる取得
 - コールセンター等にいただいたお問い合わせなどへ対応するためにお電話の内容を録音あるいは記録することによる取得
- ※当社では、お問い合わせやご契約内容等の事実確認、電話対応の品質向上にむけた研修への活用などのために、お電話の内容を録音・記録することがございます。

2. 個人情報の利用目的

当社ではお客様との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。

また、利用目的は、お客様にとって明確になるように具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するように努め、下記のとおりホームページ等により公表します。

利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表いたします。

- (1) ご本人かどうかの確認
- (2) 損害保険契約の見積、引受、維持、管理
- (3) 適正な保険金、給付金の支払
- (4) 当社および関連会社、提携会社等の各種商品・サービスの案内、提供、管理
- (5) 当社業務に関する情報提供・運営管理
- (6) アンケートの実施や市場調査等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
- (7) 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
- (8) 他の事業者から個人情報（個人データ）の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行
- (9) お問い合わせ、ご依頼等への対応
- (10) その他保険事業に関連し、付随する業務

3. 個人データの第三者への提供等

- (1) 当社は、保険契約の引受リスクを適切に分散するために、再保険（再々保険以降の出再を含みます。以下「再保険」）の対象となる保険契約の

特定に必要な個人情報のほか、被保険者氏名、性別、生年月日、保険金額等の契約内容に関する情報、および健康状態に関する個人情報など再保険の引受、維持・管理、保険金等の支払いに必要な個人データを再保険会社に対し提供することがあります。

- (2) 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提供する場合
- 当社関連会社との間で共同利用する場合（「8. 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（「9. 情報交換制度等」をご覧ください）

- (3) 当社は、個人情報保護法が定めるところにより、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項を記録し、また、第三者から個人データの提供を受けるに際しては当該取得に関する事項を確認・記録します。

4. センシティブ情報のお取扱い

当社は、保健医療などのセンシティブ情報（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5条に定められているものをいいます）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
- 相続手続き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
- 法令等に基づく場合
- 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

5. 特定個人情報のお取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報について、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」により、法令で限定的に明記された目的である「保険取引に関する支払調書等の作成が必要

な場合」を除き、取得、利用しません。

また法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また共同利用も行いません。

個人番号および特定個人情報の取扱いについては、このほか、6、7、11、13をご覧ください。

6. 個人データの安全管理

当社は、取り扱う個人データ、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データ、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

【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、SSLの暗号化システムを使用しております。詳しくは当社サイトポリシーの【SSL (Secure Sockets Layer) とは】をご参照ください。

【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。

【ウェブビーコンについて】

当社ウェブサイトでは、お客様へ使いやすいサービスを提供するため、また、当社ウェブサイトのご利用状況に関するデータ収集等の目的でクッキーの情報およびウェブビーコンを使用しています。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。詳しくは当社サイトポリシーの【ウェブビーコンに関して】をご参照ください。

7. 個人データ取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データの取扱いを外部に委託する場合があります。

当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定めて、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

当社では、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例) ((6)は、上記5.の個人番号および特定個人情報を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) AXA プレミアムロードサービスに関する業務
- (3) 保険金支払に関わる業務
- (4) 保険証券・その他帳票等の作成・発送に関わる業務
- (5) 情報システムの保守・運用に関わる業務
- (6) 個人番号関係事務に関わる業務

8. 当社関連会社間での共同利用

当社および当社関連会社は、その取り扱う商品・サービスを案内または提供するために、各社間で、以下のとおり、個人データを共同利用することがあります。

- (1) 共同利用者の範囲
アクサ ジャパン グループ各社 (アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社およびその子会社)
- (2) 共同利用の利用目的
・アクサ ジャパン グループ各社の取り扱う商品・サービスの案内・提供および充実のため
・アクサ ジャパン グループの経営管理のため
- (3) 共同利用する個人データの項目
アクサ ジャパン グループ各社が保有するお客様情報 (住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容、保険金・給付金等の支払状況、保険契約の加入状況等のお客様とお取引に関する情報)
- (4) 個人データ管理責任者
・当社

9. 情報交換制度等

(1) 当社は、保険制度の健全な運営を確保し、また、不正な保険金請求を防止するため、また、自賠責保険の適正な支払等のために、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一般社団法人 日本損害保険協会、一般社団法人 日本少額短期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。

- ・一般社団法人 日本損害保険協会 <https://www.sonpo.or.jp>
- ・一般社団法人 日本少額短期保険協会 <http://www.shougakutanki.jp>
- ・損害保険料率算出機構 <https://www.giroj.or.jp>

(2) 当社は、損害保険代理店の適切な監督や職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しております。また、損害保険代理店への委託等のために、一般社団法人 日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る

個人データを共同利用しております。

詳細につきましては、一般社団法人 日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp>) をご覧ください。

10. ご契約内容・事故に関するご照会

ご契約内容に関するご照会につきましては、下記の電話番号にお問い合わせください。ご照会者を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。また、事故に関するご照会につきましては、既にご通知させていただいている担当部署にご本人から直接ご照会ください。

<ご契約内容に関するご照会先>

(自動車保険) 電話番号:0120-193-877 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~20:00

土・日・祝 9:00~17:00

(入院手術保険) 電話番号:0120-937-875 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~18:00

土 9:00~17:00 ※日・祝日休み

(傷害保険) 電話番号:0120-974-297 (通話料無料)

受付時間 月曜-日曜(祝日含む) 9:00~18:00

(ペット保険) 電話番号:0120-324-384 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~18:00

土 9:00~17:00 ※日・祝日休み

11. 保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等のご請求
個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示、訂正、利用停止等をご請求される場合は、下記「13. 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。後日、原則として書面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、当社所定の手数料をいただく場合があります。

当社が、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合には、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

12. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

13. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対しまして、適切・迅速に対応いたします。

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、下記のお問い合わせ先までお申出ください。

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。当社の個人情報、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、その他のお問い合わせは、下記までご連絡いただきますようお願いいたします。

<お問い合わせ先>

お客様相談室

所在地:〒111-8633 東京都台東区寿2丁目1番13号

電話番号:0120-449-669 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00~17:00

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人 日本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 日本損害保険協会 そんぽADRセンター東京

(損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京)

所在地 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105

ワテラスアネックス7階

電話 03-3255-1470

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス (<https://www.sonpo.or.jp>)

7 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、会社規程として「利益相反管理方針」を定めています。当社は、本管理方針に基づき、適切に業務を行っています。なお、本管理方針の概要は以下のとおりです。

1 法令等の遵守

当社は、利益相反について定められた法律その他の法令、ガイドライン、会社規程等を遵守します。

当社は、係る特定・類型化および管理のために行った措置について記録し、作成の日から5年間その記録を保存します。

当社は、特定・類型化した取引について定期的に検証し、その検証結果を受けて、その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します。

2 利益相反のおそれのある取引の管理

当社は、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定・類型化します。

当社は、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します。

3 社内体制の整備

当社は、利益相反管理責任者および利益相反管理統括部署を設置しています。

利益相反管理統括部署は、利益相反管理責任者のもと、関連部署と連携して利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。

8 保険金等支払管理態勢

保険金等の支払業務は、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、保険金支払管理等各種リスクに係る課題が発生した場合の経営報告および対応体制を整備しています。

4 研修および教育体制の整備

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、支払担当者の知識・能力の向上を図っています。

2 保険金等支払管理態勢の整備

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

保険金支払マニュアルの見直し、事前審査制度の導入、免責事案についての保険金支払部門以外による社内審査、外部専門家による検証規定の策定、社員教育、研修の充実等、適正な保険金支払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。

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、2009年4月に「保険金支払審査会」を設立いたしました。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弁護士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ています。

2019年度(2019年4月～2020年3月)は、「保険金支払審査会」において2件の審査を行いました。

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いできる保険金について、お客さまに分かりやすく説明するために、ホームページ、商品パンフレット、重要事項説明書等の説明資料の見直しを適宜行っています。

事故報告および保険金請求の際に、お客さまのご契約内容と事故内容に基づき、お支払いが想定される保険金の補償内容を分かりやす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。

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等支払管理態勢のさらなる強化に向け、取り組んでまいります。

9 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およ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。

10 監査・検査体制

当社は、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およびリスク管理の強化を支援し、お客さまの安心と利便性の向上に資する監査・検査体制の強化、充実に取り組んでいます。

社外監査法人、監査役および内部監査部が相互に連携し、内部統制の有効性について検証・評価し、監査の実効性確保に努めています。

1 社外の監査・検査体制

保険業法に基づく金融庁による検査等を受けています。また、会社法に基づき、PwC あらた有限責任監査法人による会計監査を受けています。

2 社内の監査体制

他の部門から独立した内部監査部が、取締役会の承認を得た監査計画に基づき当社業務の内部管理態勢の有効性・効率性を評価し、是正・改善に向けた提言、さらに対応状況の確認を行っています。また、監査結果については、社内規程「内部監査規則」に基づき、取締役会等へ報告しています。

監査役は、会社法の定めにより、取締役の職務執行に関わる監査ならびに会計監査を実施しています。

1 アクサダイレクト総合自動車保険

●個人のお客さまを対象とした通信販売によるリスク細分型の自動車保険・バイク保険です。

1) 対象とするお車

対象とするお車は、自家用普通乗用車、自家用小型乗用車、自家用軽四輪乗用車、自家用小型貨物車、自家用軽四輪貨物車、自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン以下）、自家用普通貨物車（最大積載量0.5トン超2トン以下）、特種用途自動車（キャンピング車）、自家用二輪自動車および原動機付自転車となります。

2) 主な補償内容

対人賠償をはじめ対物賠償、自損事故、無保険車傷害、搭乗者傷害、人身傷害（搭乗者傷害および人身傷害につきましては、いずれかをお選びいただくことも可能です。）を基本補償としています。

さらに車両保険、地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約、弁護士費用等補償特約、アクサ安心プラスなどを任意にお選びいただけます。

3) 示談交渉サービス

対人事故および対物事故については、お客さまと被害者の同意のもと、当社が示談交渉サービスを行います。また、アクサ安心プラスを付帯されたお客さまの場合には、日常生活や住宅の所有・使用・管理に伴う賠償事故が発生した場合にも、示談交渉サービスを実施しています。

●アクサダイレクト総合自動車保険の特長

1) 合理的な保険料を算出

お客さまのライフスタイルごとに適切に対応できるよう、運転者の年齢、居住地域、免許証の色によるリスク区分を導入するとともに、ご契約のお車の使い方などの要素（使用目的、年間予想最大走行距離、車齢）も反映することで、それぞれのお客さまに応じた合理的な保険料を算出しています。

2) 充実したAXAプレミアムロードサービスの提供

自宅での故障にも対応したAXAプレミアムロードサービスをすべてのお客さまにご提供することでサービスの充実に努めています。

3) インターネット割引

インターネットでご契約手続きをいただいた場合には、新規契約の場合、保険料を最大20,000円割引きます。



アクサダイレクト総合自動車保険の主な販売・改定状況

1999年	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始
2002年	11月	「インターネット割引」を新設
2004年	3月	「インターネット継続割引」を新設
	8月	「ペット搭乗中補償特約」を含む特約パッケージ「アクサ安心プラス」の販売を開始 「弁護士費用等補償特約」の販売を開始
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険（二輪・原付）の販売を開始
2008年	2月	休日の事故対応サービスを拡充し、スピーディーな初期対応を実施
	10月	「対物全損時修理差額費用補償特約」の販売を開始
2010年	4月	「紹介契約者割引」を新設
2012年	2月	引受対象車種を拡大 年齢条件の適用範囲を同居の親族などへ縮小 年齢条件および運転者限定の対象車種に貨物車等を追加 「日常生活賠償責任保険特約」に示談交渉サービスを導入
	4月	インターネット割引を最大10,000円に拡大
	10月	ノンフリート等級別料率制度の改定
2013年	2月	「地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約」の販売を開始
	10月	「人身傷害補償特約」に重度後遺障害時の保険金額倍額支払規定を新設

2014年	8月	ハーレーダビッドソン専用任意バイク保険の新ブランド「HARLEY モーターサイクル保険™」の販売を開始
2015年	11月	クレジットカードによる分割12回払いの取扱いを開始
	12月	YAMAHA SPORTS PLAZA 専用の任意バイク保険「YSP ダイレクトバイク保険」の販売を開始
2016年	2月	トライアンフ専用任意バイク保険の新ブランド「TRIUMPH RIDER INSURANCE」の販売を開始
	3月	年齢条件の適用範囲を変更し被保険者の範囲を拡大 車両保険にセットされる「身の回り品保険」の支払基準を再調達価額に変更
2017年	3月	自家用二輪自動車の料率を排気量別に細分化 「弁護士費用等補償特約」の改定
	3月	「被害者救済費用補償特約」の販売を開始（全ての契約に自動付帯）
2018年	7月	インターネット割引を最大20,000円に拡大
	10月	ASV 割引を新設
	10月	「運転者限定特約」「他車運転危険補償特約」「弁護士費用等補償特約」の改定
2019年	1月	「運転者限定特約」「他車運転危険補償特約」「弁護士費用等補償特約」の改定
	7月	自家用8車種の第1回目継続契約に対するインターネット継続割引を最大5,000円に拡大
2020年	1月	型式別料率クラスの細分化および自家用軽四輪乗用車への導入

2 ペット保険

ご家庭で飼育されているペット（犬または猫）を対象とした通信販売によるペット保険です。

1) 補償内容

ペットがケガや病気により国内で獣医師の治療を受けた場合に、お客さまが負担された治療費をご加入の補償プランに従ってお支払いいたします。また、ペットが他人に噛み付いたり、他人の物を壊したりして、飼い主に法律上の賠償責任が生じた場合に、保険金をお支払いする「ペット保険賠償責任危険補償特約（示談交渉付）」を任意に付帯することができます。

2) 選べる補償プラン

プラン50とプラン70の2つのプランがあります。プラン50では保険期間中に治療費の50%を50万円限度に、またプラン70では保険期間中に治療費の70%を70万円限度に保険金をお支払いいたします。

保険期間中の支払限度額内であれば、保険金の支払回数や治療1回当たりの支払額に上限を設けていませんので、安心して治療に専念していただけます。

3) 2種類の保険料割引

インターネットでご契約いただいた場合に、一定の条件のもとで初年度の保険料を3,000円引きします。また、ペットを特定できるマイクロチップを装着している場合には、マイクロチップ割引が適用されます。

4) ペット健康相談サービス

ペットのケガや病気、しつけなどに関する相談に対して、24時間365日獣医師がお答えする無料の電話相談サービスが、すべての契約に付帯されています。



ペット保険の主な販売・改定状況

2011年	4月	「ペット保険」の販売を開始
	6月	アリアンスツ火災海上保険株式会社からペット保険契約を包括移転により継承
2013年	10月	継続契約可能なペットの年齢制限を廃止
2014年	2月	株式会社ベネッセコーポレーションと提携し、ブランド名を「アクサダイレクト いぬのきもち保険・ねこのきもち保険」へ変更
	10月	「ペット保険賠償責任危険補償特約」に示談交渉サービスを導入
2016年	2月	生後0日齢のペットから契約できるように引受範囲を拡大 クレジットカードによる分割12回払いの取扱いを開始
	10月	新規でご加入いただく際のペットの年齢条件を満8歳までに引下げ
2017年	8月	ブランド名を「アクサダイレクトのペット保険」へ変更
	9月	治療費用補償および「ペット保険賠償責任危険補償特約（示談交渉付）」の料率区分細分化

12 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 AXA プレミアムロードサービス

AXAプレミアムロードサービスは、アクサダイレクトの自動車保険・バイク保険の全契約に自動付帯されており、事故や故障でご契約車両が自力走行できない場合などにご利用いただけます。トラブルの際は、24時間365日、全国10,700カ所(2019年

12月末日現在)のサービス拠点からお客さまをサポートします。「レッカーサービス」などの車両へのサポートはもちろん、ご搭乗者向けに「宿泊・帰宅費用サービス」や「ペット宿泊費用サービス」などもご用意しています。

 <p>ロードサイドサービス 故障などでご契約車両が自力走行不能の場合、「燃料補給作業」や「タイヤ交換作業」など、現場における応急作業を行います。</p>	 <p>ペット宿泊費用サービス 帰宅不可能の場合、ご契約車両に乗車のペットの宿泊費を1泊までお支払いします。</p>
 <p>修理後車両搬送・引取りサービス 修理完了後のご契約車両を、お客さまの指定先に無料で搬送します。引取りの場合は当日の片道交通費を1名分お支払いします。</p>	 <p>宿泊・帰宅費用サービス 事故・故障で帰宅不可能の場合、事故・故障現場から帰宅または旅行を継続するための交通費、もしくは宿泊費用を1泊までお支払いします。</p>
 <p>レッカーサービス 事故・故障でご契約車両が自力走行不能の場合、ロードサービスセンターが指定する最寄りの修理工場、もしくはお客さまが指定される工場まで搬送します。</p>	 <p>玄関カギ開けサービス 対象住宅のカギを忘れたり紛失したりした場合に、専門業者による緊急開錠を行います。(2年目以降ご継続の方のみ)</p>

ご注意 ①ご契約の車両が原付・バイクの場合については、サービスの内容が異なる場合や一部サービスをご利用いただけない場合があります。
②サービスには所定の条件があります。ご利用にあたりましては、事前にロード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は、一部内容が異なるものがあります。

2 「アクサダイレクトのペット保険」ご契約者さま用サービス

 <p>獣医師による24時間ペット健康相談サービス 「アクサダイレクトのペット保険」にご契約いただいたお客さまには、ペット(犬、猫)の突然のケガや病氣、しつけなどで困ったときに、24時間365日、獣医師が電話で相談をお受けするサービスをご用意しています。</p>

①および②のサービスは、当社の提携会社が提供するものです。詳細は当社ウェブサイト(www.axa-direct.co.jp)をご覧ください。

3 保険相談

当社では、お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまへ最善の利益を提供するため、多くのお客さまより、お声を寄せいただけるように「お客様相談室」を設置しています。お客様相談室では、お客さまのご意向に沿う保険商品をお選びいただけるように保険相談をはじめ、苦情、ご意見、ご要望を承り、

各関係部門と緊密に連携して、お客さまのご指摘事項の解消に努めています。

また、お客さまよりいただいた声は、経営資源のひとつとして、社内共有後、組織横断的に改善策を協議し、商品・サービスの改善に活用しています。

お客様相談室

電話番号：**0120-449-669** 受付時間 9:00～17:00(土日祝・12月31日～1月3日を除く)

当社では、保険金支払の適切性を確保するために、お客さまより不服のお申し出がなされた事案について、社外の弁護士や有識者を含めた委員により構成される保険金支払審査会を設けています。

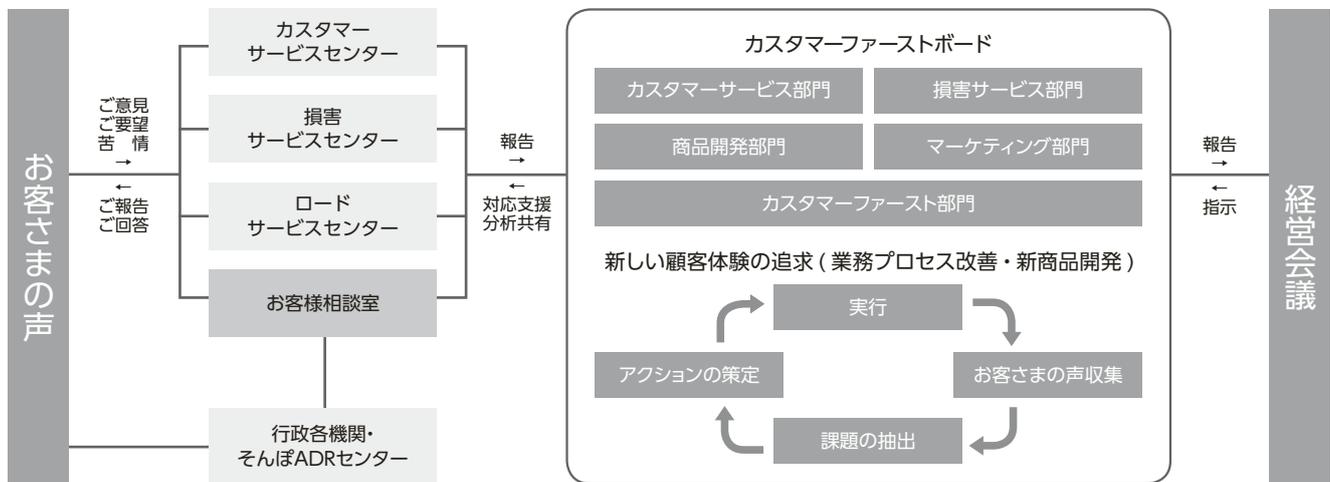
保険金支払に関する再審査制度受付

専用番号：**0120-999-371** 受付時間 9:00～17:00(土日祝・12月31日～1月3日を除く)

-1 中立・公正な立場で相談などを行う機関のご紹介

<p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」 (手続実施基本契約を締結している指定紛争機関)</p> <p>当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」と手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」は、保険の事業者に関する苦情や、お客さまと保険事業者に関するトラブルを、公正・中立・簡易・迅速に解決することを目的に設立された専門機関です。法律の規定に基づき、受け付けた苦情について保険事業者に解決を依頼するなど、適正な解決に努めるとともに、当事者間でトラブルを解決できない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決手続きを実施します。</p> <p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。</p> <p>電話番号：0570-022-808（ナビダイヤル、全国共通・通話有料） PHSやIP電話からは 03-4332-5241</p> <p>受付時間：月～金 9:15～17:00 (土日、祝日、年末年始を除く)</p> <p>詳しくは、同協会のホームページをご覧ください。 https://www.sonpo.or.jp/</p>	<p>「一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター」 以外の損害保険業界関連の紛争解決機関</p> <p>○「一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」 自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通じて、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、一般財団法人 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、学識経験者など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)の支払い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。</p> <p>○「公益財団法人 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・和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11カ所において、専門の弁護士が公正、中立な立場で相談・和解のあっせんを行う他、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者およ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。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

-2 お客さまの声を活かす取組み



-3 お客さまの声の受付状況

2019年度（2019年4月から2020年3月）の苦情受付状況は次のとおりです。

お声の区分	1Q	2Q	2019年度 上半期	3Q	4Q	2019年度 下半期	2019年度 合計
<苦情>	2,633	2,715	5,348	5,396	11,890	17,286	22,634
契約・募集行為	1,487	1,424	2,911	2,901	4,994	7,895	10,806
契約の管理・保全	534	591	1,125	1,812	6,381	8,193	9,318
保険金	510	587	1,097	579	361	940	2,037
その他	102	113	215	104	154	258	473
<ご意見・ご要望>	138	151	289	162	72	234	523
合 計	2,771	2,866	5,637	5,558	11,962	17,520	23,157

1 損害保険のしくみ

-1 保険制度

保険制度とは、同一の危険にさらされている多数の人々が、統計学を利用して算出されたリスクに応じた保険料を支払うことにより、事故による経済的損失が万一発生した場合に、保険金を受け取ることができるしくみです。

一つひとつの事故は、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 約款

-1 約款とは

約款とは、保険会社と契約者・被保険者双方の権利・義務などの保険契約の内容を定めたもので、基本的な内容を定めた普通保険約款と、個々の契約によって内容を補足・変更するための特約から構成されています。

約款には主に以下の内容が規定されています。

- ① 保険金の支払対象となる事故と保険金の内容について
- ② 保険金が支払われない場合について
- ③ 契約時に保険会社に正しく申し出る必要がある事項の告知について（告知義務）
- ④ 契約後に契約内容に変更があった場合に保険会社に申し出る必要がある事項の通知について（通知義務）
- ⑤ 契約が無効、失効、解除となる場合について

3 保険料

-1 保険料のお支払い・返還

保険料は、当社の案内に従って所定の払込方法（コンビニエンスストア払い・クレジットカード払い・口座振替払いなど）により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、約款の規定に従って保険料をお返しいたします。ただし、お返しできない場合もありますので、詳しくは約款などをご確認ください。

-2 損害保険契約の性格

損害保険契約とは、保険会社が一定の偶然な事故によって生ずることのあ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保険料を支払うことを約束することによって効力を生ずる契約をいいます。したがって、損害保険契約は、双務・有償契約であり、保険会社と保険契約者の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、実務上は保険契約申込書を作成し、保険会社は契約締結の証として保険証券などを保険契約者に発行しています。

-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き受けたり（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 ご契約時の留意事項

ご契約のお申し込みにあたっては、普通保険約款・特約の内容および保険申込書などの記載内容を十分にご確認いただくことが必要です。特に保険申込書は保険会社と契約者・被保険者の双方を拘束する重要なものであり、記載内容が事実と相違していた場合は保険金をお支払いできないことがありますので、お申し込みいただく前に十分にご確認ください。

-3 約款に関する情報提供方法

ご契約のお申し込みに際し、よく理解していただく必要のある内容については、「パンフレット」および「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」などで、約款の概要および重要な事項についてご案内しています。

ご契約のお申し込み時にはこれらの資料の記載内容を十分にご確認いただきますようお願いいたします。

-2 保険料率

保険料率は、事故が発生したときに保険会社が支払う保険金に充てられる「純保険料率」と、保険会社の運営や募集の経費などに充てられる「付加保険料率」から成り立っており、「純保険料率」については、当社が金融庁から認可を取得したものを適用しています。

なお、自動車保険、傷害保険などの純保険料率については、損害保険料率算出機構が参考純率を算出し、会員保険会社に提供しています。

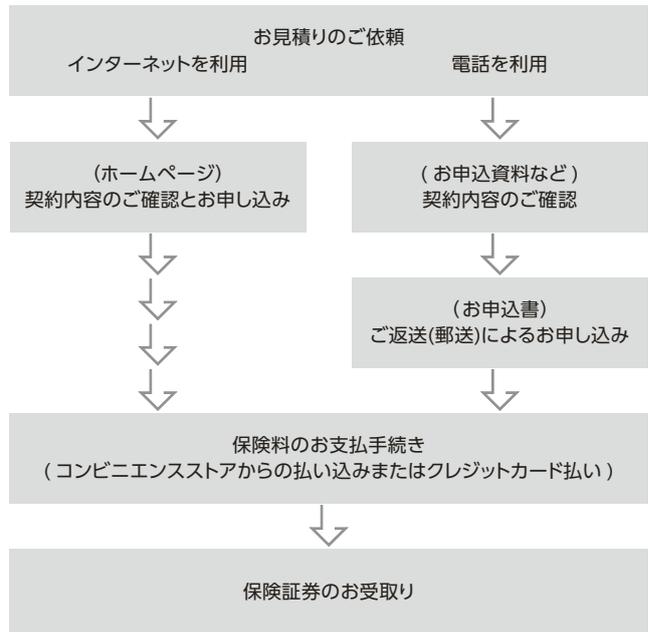
4 契約締結のしくみ

-1 通信販売の契約締結のしくみ

当社の通信販売における主な契約締結方法は、大きく分けて、「電話および郵送」を利用する方法と「インターネット」を利用する方法があります。

「電話および郵送」では、当社カスタマーサービスセンターより電話にて各取扱商品について保険料のご案内や商品説明をさせていただいた後に、資料などを郵送させていただきます。当該資料の内容をご確認の上、保険契約のお申し込みおよび保険料のお支払いをしていただき、お手続き完了となります。また、「インターネット」経由による当社ホームページを利用した手続きでは、各取扱商品の説明、資料請求や保険料の見積りだけでなく、契約締結まで完了させることができます。

(当社ホームページURL <https://www.axa-direct.co.jp>)
 なお、補償内容などの契約条件につきましては、契約成立後に郵送する保険証券・継続証または当社ホームページのお客さま専用ページ(マイ・アクサファイル)にて、再確認をお願いしています。



-2 代理店販売の契約締結のしくみ

当社では、代理店委託契約において、ほとんどの保険代理店に委託している業務は、保険契約の媒介となります。媒介代理店には保険契約の締結権がありませんので、お客さまに対して当社商品の説明を行うことや、保険料の試算やより詳しい内容などをお客さまにご確認いただくために当社のカスタマー

サービスセンターやホームページまでお客さまをご案内することが主な業務内容となります(保険契約の締結権を有している保険代理店につきましては、契約の締結に係る業務まで行います)。



-3 ご契約時にご注意いただきたいこと

- お申し込みの際は、重要事項説明書、パンフレット類やホームページ上の記載内容を十分ご確認くださいの上でご契約ください。
 - 申込書またはホームページ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、事故歴や保険の対象となる車両の所有者、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、保険料の差額をお支払いいただく/保険金をお支払いできない/保険契約を解除することがありますので、ご注意ください。

-4 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：お車の買い替えによる車種の変更や住所変更など)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、契約を解除し、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番号 : 0120-193-877 (通話料無料)

5 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。	
初期対応サービス	平日・休日（年末年始を除く）にかかわらず、9:00～19:00 までに受付が完了した事故は、必要に応じて、当日中に当社社員が相手方、修理工場、医療機関などの関係先に連絡を行い、お客さまにその結果をご報告いたします。	
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、経験豊富な専任担当者が連携し、責任をも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、お客さまに100% の責任がある事故については、休日でも専任担当者が、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。	
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、ウェブサイトやはがき・Eメール・SMS でも事故の途中経過についてご連絡いたします。	
AXA フィールド サービス	重傷事故急行サービス	事故の相手方が死亡または入院された場合は、お客さまのご要望に応じて、全国に約83名いる専門スタッフ（2020年4月1日現在）が訪問し、お見舞いなどのアドバイスや事故解決までの流れや書類の記入方法などについてご説明をいたします。
	訪問面談サービス	当社は、事故対応をする担当者の他に必要に応じて出向し面談する訪問社員を設置しています。 訪問社員は、日本全国のお客さまや被害者の方を訪問し、面談による説明で事故解決までのサポートにあたっています。 この訪問社員制度により、当社のオフィスから遠隔地にお住まいのお客さまや被害者の方にも安心を提供いたします。 損害サービス拠点（2020年4月1日現在）：北海道、宮城、東京、愛知、福井、大阪、広島、高知、福岡の9都道府県

-2 安心のサービスネットワーク

サービスセンター拠点 2020年4月1日現在

自動車損害サービス第一部

第一サービスセンター	0120-997-738
第二サービスセンター	0120-778-022

自動車損害サービス第二部

第一サービスセンター	0120-945-070
第二サービスセンター	0120-945-330
第三サービスセンター	0120-577-546
第四サービスセンター	0120-998-276
第五サービスセンター	0120-997-363
第六サービスセンター	0120-127-082

損害サービス統括部

統括センター	0120-091-077
傷害センター	
第一チーム	0120-998-278
第二チーム	0120-998-278
第三チーム	0120-936-509

損害サービスカスタマーサポート部

第一サービスセンター	
第一チーム	0120-337-988
保険金お支払チーム	0120-975-573
第二サービスセンター	
第一クイックサービスチーム	0120-997-725
第二クイックサービスチーム	0120-997-724

お客さま保険金サービス部

ペット保険サービスセンター	0120-800-044
傷害サービスセンター	
第一傷害チーム	0120-020-092
第二傷害チーム	0120-020-092
第三傷害チーム	0120-020-092
第四傷害チーム	0120-127-081

フィールドサービスオフィス 03-6732-6109

全国サービスネットワーク 2020年1月1日現在

AXA パイロットガレージ	688 拠点
損害調査ネットワーク	396 拠点
弁護士ネットワーク	全国主要都市

-3 事故受付・対応

お客さまからの最初のお電話やオンライン事故受付でスタート。事故現場の緊急措置のアドバイスやAXAプレミアムロード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AXAプレミアムロードサービスの手配を行い、翌営業日に専任担当者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
AXAプレミアムロードサービスの手配



保険金請求意思の確認と手続き



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



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

事故や故障が発生したら・・・

●電話の場合

事故受付サービスセンター（24時間・年中無休）

0120-699-644（通話料無料）

（携帯電話からもご利用になれます）

●インターネットの場合

当社ホームページ上からのオンラインによる事故受付も可能です。事故のご報告を受付後、専任担当者よりご連絡いたします。

<https://axa-direct.co.jp/acc1>

6 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、事故発生時における事故の受付や保険会社への報告など、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・交付も行っています。

(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」するかを明示しています。

-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条に基づき財務局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、財務局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います。

-4 代理店数

当社の代理店数は、2020年3月31日現在、全国で189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。