



アクサ損害保険

2020 Annual Report

アクサ損害保険の現状

グローバルに展開するアクサグループ

アクサは1817年にフランスで生まれ、世界57の国と地域、約1億800万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。

約**1億800**万人のお客さま

57の国と地域で事業展開

約**16**万人の従業員

AA-
S&P 保険財務格付け

Aa3
Moody's 保険財務格付

AA-
Fitch 保険会社財務格付



約**12兆6,346**億円(約1,035億ユーロ)
総売上

約**7,872**億円(約64.5億ユーロ)
アンダーライニング・アーニングス

約**118兆2,502**億円(約9,693億ユーロ)
運用資産総額

約**4,706**億円(約38.5億ユーロ)
純利益

数値等は2019年アクサグループ実績。SOCIA LLY RESPONSIBLE INVESTMENT RATINGS・格付け等は、2020年6月30日現在のものです。

※ 換算レート

総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ=¥122.036(2019年平均)

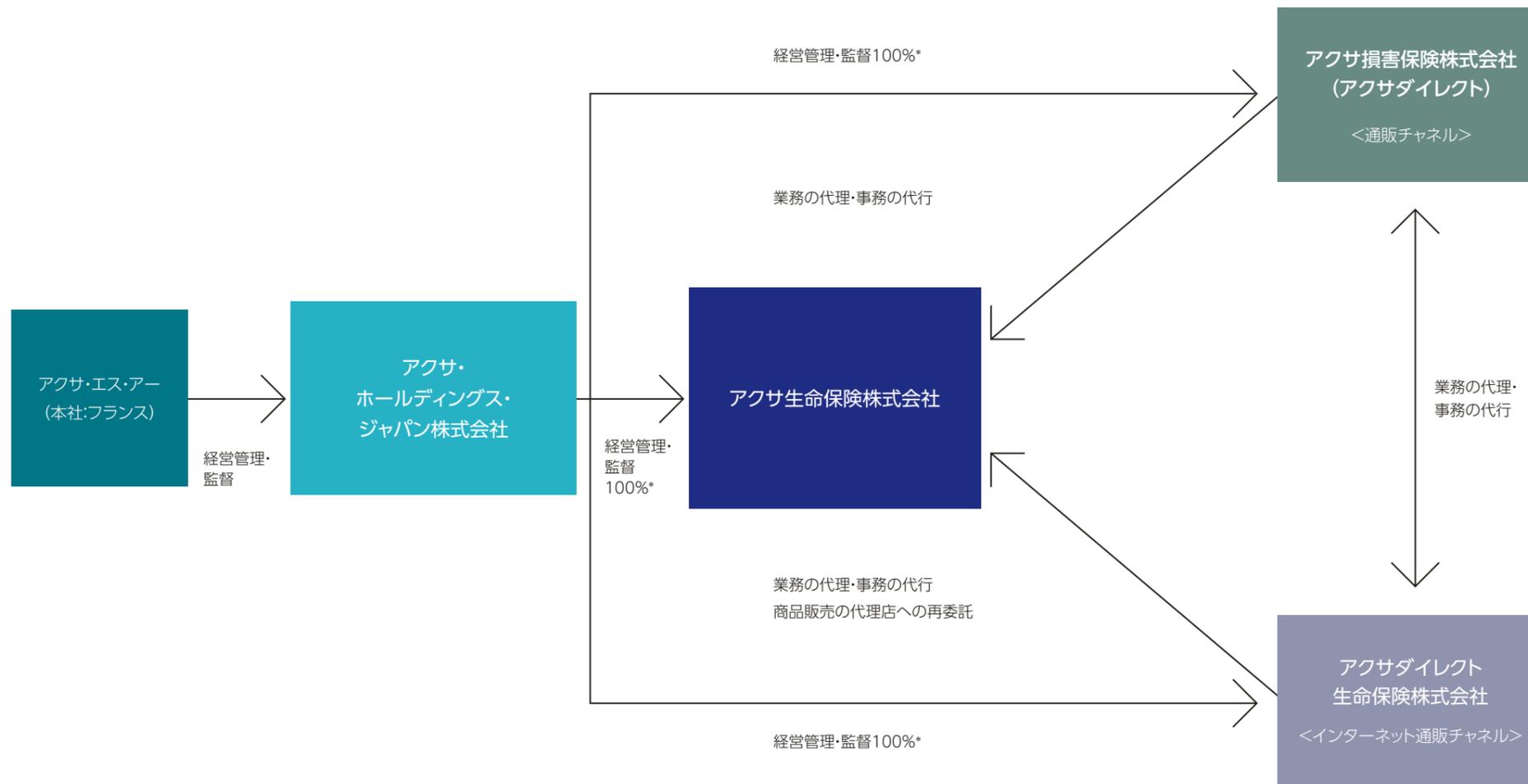
運用資産総額：1ユーロ=¥121.988(2019年12月末)

※ 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。S&P Global Ratings、Moody's Investors Service、Fitch Ratingsの格付けは、アクサグループの主要な子会社に対する格付機関の評価日時点(S&P Global Ratings：2020年3月16日、Moody's Investors Service：2019年4月5日、Fitch Ratings：2020年4月30日)のものであり、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、これらの格付機関は、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。

アクサグループの日本における事業展開

アクサグループは日本において、保険事業、資産運用事業、アシスタンス事業など、多岐にわたるビジネスを展開しています。

保険事業では2019年4月に持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険を子会社としています。保険3社が相互に連携を深めるとともに、その他のアクサグループの日本におけるメンバーカンパニーと密接に連携しながら、お客さまをリスクからお守りするための商品・サービスをご提供しています。



* アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が所有する議決権の割合

その他の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

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

その他のサービス

- アクサ収納サービス株式会社
- XLカトリンジャパン株式会社
- アクサ・ウェルネス・マネジメント株式会社

アクサ損害保険株式会社

1998年6月にアクサグループの日本法人として設立された損害保険会社です。自動車保険、バイク保険、ペット保険など、お客さまのニーズに合った商品ならびにサービスを通信販売によってご提供しています。

〈主要な業務の内容〉

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などの資産の運用として、主に有価証券投資などを行っています。

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(アクサダイレクト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など)。

アクサ生命保険株式会社

2000年の日本団体生命との経営統合以降、事業基盤を大幅に拡大するとともに、日本におけるアクサグループのリーディングカンパニーとして、また、多様なお客さまのニーズにお応えする生命保険会社として、現在4つの営業チャンネルを通じ生命保険ならびに各種サービスをご提供しています。

アクサダイレクト生命保険株式会社

2008年4月に日本初のインターネット専門生命保険会社として営業を開始しました。日本におけるアクサグループのダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、手頃でわかりやすく、お客さまが自信を持って選択できる保険商品を、インターネットを通じてご提供しています。



「お客さま第一」を経営の根幹に置き
 お客さまから常に最も信頼されるパートナーと
 なることを目指してまいります。

日頃よりアクサ損害保険をお引き立て賜り、誠にありがとうございます。本ディスクロージャー誌をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

2019年度は、前年度に続き大型自然災害が相次ぐ一方、年度末にかけては新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) が世界中で猛威を振るい、日本国内各地にも甚大な被害がもたらされました。新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また、感染拡大によりご不安な日常生活や事業運営を余儀なくされていらっしゃる皆さまに、謹んでお見舞い申し上げます。皆さまの一日も早いご回復と感染症の終息を願ってやみません。

このような環境下ではございましたが、お客さまのご愛顧に支えられ、高品質なサービスの提供に努めてまいりました結果、前年度 (日本会計年度2019年4月～2020年3月) 決算におきましては、引き続き好調な収益と堅実な成長を実現することができました。元受正味保険料は、自動車保険およびペット保険の持続的成長により前年同期比2.1%増の55,188百万円、税引後の当期純利益は、2,760百万円となりました。国内損害保険市場の動向と急速に変化するお客さまのご要望にお応えするため、今後も強固な財政基盤を支えとしながら大規模なトランスフォーメーション (変革) プロジェクトへの持続的な投資を行ってまいります。

当社では、職場環境・人事制度などのあらゆる面で、社員のウェルビーイング (身体的、精神的、そして社会的にも全てが満たされた状態にあること) の改善に積極的に取り組みます。職場環境におきましては、2019年12月から本格稼働を開始した福井市の新オフィスに先進的なデザインを取り入れ、調和のとれたリラクゼーションエリアを設置するとともに、デジタル化を促進しフリーアドレス制を導入いたしました。「前例にとらわれない自由闊達な発想と自ら変えることにチャレンジする勇氣」に富んだ企業文化を醸成し、社会のVUCA化 (あらゆるものを取り巻く環境が複雑性を増し、将来の予測が困難な状態) に柔軟に対応できる社員の育成に努めます。

また、全ての従業員が自分らしくその能力を十分に発揮できるダイバーシティ&インクルージョンの推進に注力いたします。この点に関しましては、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た結果、2020年3月に「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。

また、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近隣学校の生徒を対象に2019年6月から10月にかけて実施いたしました。今後も、人々に寄り添う社会貢献活動を当社は引き続き推進してまいります。

当社は、内部統制やコンプライアンスおよびリスク管理の機能発揮をしっかりと誠実に行っていく所存です。なぜならば、その取り組みが間違いなくビジネスの持続可能性につながることを確信しているからです。

最後になりましたが、当社は2019年度に自動車保険販売開始から20周年を迎えることができました。創立から今日に至るまで当社が成長してこられたことは、ひとえにお客さま並びにステークホルダーの皆さまのご支援の賜物と、改めて心から深く感謝申し上げます。今後もアクサグループの掲げるバリューのひとつである「お客さま第一」を経営の根幹に置き、お客さまに寄り添い、お客さまから常に最も信頼されるパートナーとなることを目指してまいります。

皆さまにおかれましては、今後とも変わらぬご支援・ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

アクサ損害保険株式会社
 代表取締役社長 兼 CEO
 ハンス・ブランケン



CONTENTS

01

アクサグループの主要指標

02

アクサグループの日本における事業展開

04

CEOメッセージ

07

経営理念

08

最近の経営トピックス

- 08 ブランドコミュニケーションと選択的成長
- 09 顧客主導のサービスの実現に向けて
- 10 効率性と収益性の向上
- 11 新しい顧客体験
- 12 社員が誇りをもって働ける職場を目指して
- 13 企業の社会的責任を果たすために

14

I アクサ損害保険の現況

- 14 1 事業の経過および成果等
- 17 2 内部統制システム構築の基本方針
- 19 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
- 19 4 リスク管理の基本方針
- 21 5 勧誘方針(セールスポリシー)
- 21 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)
- 23 7 利益相反管理体制
- 23 8 保険金等支払管理態勢
- 24 9 反社会的勢力に対する基本方針
- 24 10 監査・検査体制
- 25 11 主な取扱商品
- 27 12 お客さまサービス
- 29 13 保険のしくみ

35

II 業績データ 当社の主要業務に関する事項

47

III 業績データ 財産の状況

56

IV 会社概要

62

損害保険用語の解説(50音順)

Vision

Payer to Partner

保険金をお支払いする「ペイヤー」から「パートナー」へ

保険を通じてお客さまの人生をお守りし、
より充実したものとなるようにお手伝いすることを企業活動の目的として、
革新的で卓越した顧客体験をお届けすることにより、
お客さまから最も信頼されるパートナーとなることを目指しています。

Our Commitments 私たちの誓い



Customer first

お客さま第一

私たちは、すべての行動を
お客さまを思うところから始めます。

- ✓ 私たちは、あらゆるプロジェクト、業務プロセス、そして商品開発において、**お客さまの立場**で考えることから始めます。
- ✓ 私たちは、お客さまにとって**簡単でシンプル**であることを目指し、それを実現するためにエネルギーと創造力を注ぎます。
- ✓ 私たちは、**現状に関わらず**、常にお客さまと私たちの利害が一致するような行動をとります。



Courage

勇気

私たちは、他者を勇気づけて
行動を促し、自ら学び
成長につながる機会を求めます。

- ✓ 私たちは、80%の確信性でもより**迅速な意思決定**を行い実行することで革新性を追求します。完璧を目指して手遅れになるより、適切な速度、適切な水準で実施する方を好むからです。
- ✓ 私たちはお客さまのため、仲間のためにより**シンプルに物事を考え、決断し、そして行動**をします。
- ✓ 私たちは、**フィードバック**を求め、また他者に対しても敬意を持って提供します。
- ✓ **学びの機会、自己成長の機会**を求め、仲間にも同様の行動を促します。



Integrity

誠実

私たちは、責任を持ち、
常に有言実行を約束します。

- ✓ 私たちは、難しい選択を前にしても、**長期的な視点**で考え、**アクサの倫理観**に沿った行動をとります。
- ✓ 私たちは、**透明性**を持って、言葉にしたことを**実行し、実行できることを言葉**にします。
- ✓ 私たちは、自らの信念を**勇気を持って発言**します。しかし、決定が下された後は、異なる意見を持っていたとしても、**全面的に決定を支持し協力**します。



One AXA

ひとつのチーム

私たちは、**多様性と協調性**を通じてともに成功することを追求します。**素晴らしい判断、革新性に富んだ発想**そして**持続的な成功**は他者の**知性、支援、そしてエネルギー**なくしては実現できません。

- ✓ 私たちは、**協働**を最も大切なスキルと考え、昇進、採用、報酬を決定する重要な要素とします。
- ✓ 私たちは、**ダイバーシティ&インクルージョン**を醸成します。異なる考え方や**多様な経歴／経験**は、**長期的な成功**には欠かせないと確信しているからです。

ブランドコミュニケーションと選択的成長

事業の持続的な成長にブランドの果たす役割が非常に大きいことから、成長戦略の柱のひとつとしてブランド構築をにかけています。グローバルブランドの強みを生かしながら、「アクサがいるから安心して一歩前に踏み出せる」とお客さまに感じていただけるようなブランドコミュニケーションに取り組んでいます。

ブランド強化でさらなる成長を

グローバル戦略にのっとり、日本におけるさらなるアクサブランドの強化に取り組んでいます。2019年6月より世界共通のブランドメッセージである「Know You Can - そう。あなたなら、できる。」の日本での展開を開始しました。このタグラインは、「自信をもってより良い人生を送れるように、お客さまに寄り添う」という、アクサグループの約束を表現したものであり、よりお客さま自身の視点に立ったブランドコミュニケーションを目指しています。海外セレブリティを起用したグローバルキャンペーンを日本でも展開したことにより、日本市場においても「Know You Can」は新たなアクサブランドのメッセージとして浸透し始めています。

また自動車保険のTVCMにおいても、ブランドの魅力を高めるコミュニケーションを展開しています。2019年の年初に開始した「天体観測」篇は消費者からの好感度も高く、CM総合研究所による2019年度の「消費者を動かしたCM展開 10選」およびCM好感度金融業界・保険カテゴリ第1位*を獲得しました。

2020年の新CM「家族の思い出」篇は、引続きアクサのブランドアンバサダーである岡田将生さんを起用し、アクサがいることでお客さまが自信をもって一歩踏み出す瞬間を、慣れない長距離運転にチャレンジする主人公のストーリーで表現しています。保険に加入している安心感から前向きにカーライフを楽しめる、という心理面のメリットで差別化を図った結果、新規のお見積りやご契約数などにもプラスの効果が表れています。

2020年もグローバルブランド戦略と連動しながら、ブランドが成長の主たるドライバーとなるよう積極的に取り組んでまいります。

※ 2019年度 作品別CM好感度 金融業界・保険カテゴリ（CM総合研究所調べ）対象期間：2018年11月度～2019年10月度・年間累計

CM総研
CM総合研究所

2019年度の
消費者を動かしたCM展開 10選
CM好感度 金融業界・保険
カテゴリNo.1

2020年新CM「家族の思い出」篇



2019年CM「天体観測」篇



顧客主導のサービスの実現に向けて

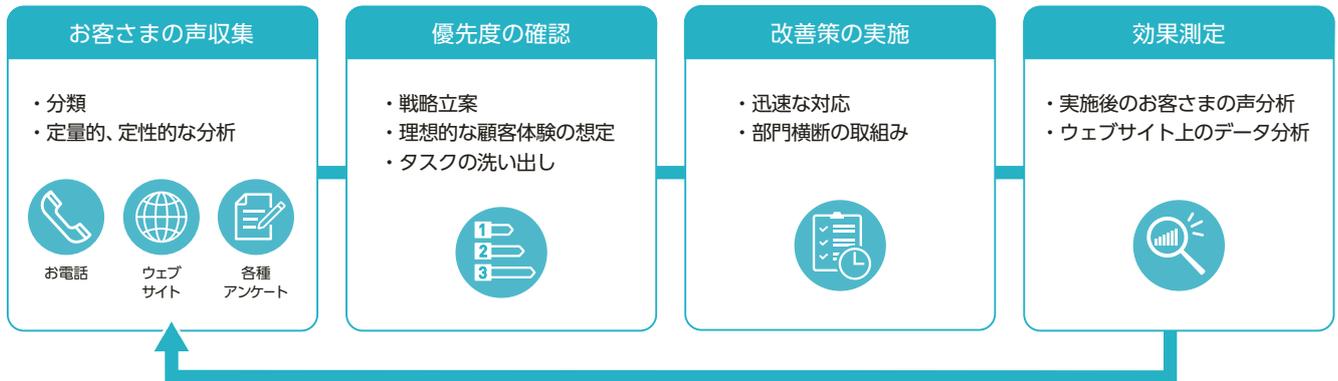
当社では、「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」を経営の根幹に置き、より一層お客さまから選ばれる保険会社を目指しています。日々いただくお客さまの声を基に改善策を実施し、継続的にサービス品質の向上を図っています。

お客さまの声をサービスに反映

当社は「お客さま第一」を戦略上最も重要な柱のひとつとして定義し、社員がお客さまのニーズを把握し、理解するための態勢を整えています。お客さまの声を毎日社内配信だけでなく、優先課題については根本原因と具体的な改善策について部門横断で話し合い、改善策実施後の効果検証などを通じ、お客さまのリアルな声をサービスに生かす仕組みを構築しています。改善策実施後も、関連するお客さまの声の状況を追跡することにより、効果測定を行っています。効果が現れない場合には、追加の施策を検討し、改善の取組みを継続して行っています。ダイレクト型保険会社として、特にデジタルチャネルにおけるお

客さまの利便性や満足度向上に注力しています。ウェブサイト上で直接お客さまの声を収集する仕組みを導入し、アクセス状況やお客さまの行動データなどと組み合わせ、改善につなげています。お客さまが不便を感じているポイントやページについては、説明を追加、ページ遷移を変更した後、お客さまからのフィードバックを再度確認し、改善を定量的に確認しています。また、お客さまの疑問点をスムーズに解決できるよう、FAQ(よくある質問)も充実させています。今後もお客さまの声に真摯に耳を傾けて改善につなげ、真の「お客さま第一」を目指してまいります。

<お客さまの声を反映させる仕組み>



“革新的”なパートナー戦略

私たちと共にお客さま、また将来のお客さまに対し、「お客さま第一」をビジネスの根幹として同じ価値を提供するパートナーとの協業を進めています。2019年12月に、株式会社南都銀行と代理店委託契約を締結し、「ほけんの窓口@南都銀行」を通じて当社の自動車保険の販売を開始しました。当社の自動車保険の商品・サービスクオリティや価格競争力、インターネット契約手続きの利便性などを生かし、「ほけんの窓口@南都銀行」の各店舗を通じて販売することで、より多くのお客さまにご契約をいただく機会を提供できるようになりました。今後も非対面チャネルと対面チャネルの連携・推進などにより、さらなるサービス品質向上を目指してまいります。また、2020年2月には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、当社のバイク保険と「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。共にインターネットで申込みを完結できる商品で、相互に

紹介をすることにより利便性の向上を図りました。事故の際のケガや賠償責任を補償する当社のバイク保険と車両専用保険を併せてお客さまにおすすめでき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総合的なサポートを提供できるようになりました。当社の方針と取組みをご理解いただける企業とのパートナーシップ構築に力を入れ、当社とパートナーそれぞれが持つ価値を提供することで、より多くのお客さまに当社のサービスを体験いただくとともに、最大の安心を提供してまいります。



効率性と収益性の向上

データドリブンのアプローチによる顧客主導のサービスを実現します。お客さまの「いま」だけでなく「長い人生」を深く理解し、寄り添えるパートナーになるために、データの価値を最大化する活動はアクサ損害保険にとどまらず、ONE AXAとしての活動に昇華しつつあります。

ONE AXAで取り組むお客さまと共に成長するためのデータ活用

急速なデジタル化に伴い、当社では2014年にデータ分析を行う専門部署を立ち上げ、経営判断の高度化・迅速化や、マーケティング活動の最適化などの成果をあげてきました。2019年9月には、IT部門と共にデータ&テクノロジー本部が設立され、データの活用および価値化により、洗練された顧客サービスを可能にするイノベーションの実現を加速させています。

お客さまを取り巻く事情は刻一刻と変化していきます。「いま」求めているものを見極める方法として、データから個々のお客さまの「いま」を深く理解し、最適なサービスの提供を実現するため、お客さまと当社との接点（お見積り・契約内容、広告、Eメール、電話やウェブサイトでの行動履歴など）の「リアルタイム」なデータ連携・蓄積・活用を進めています。このリアルタイムに変化する顧客ニーズに素早く対応する取組みは2019年4月に経済産業省の革新的データ産業計画に認定されました。

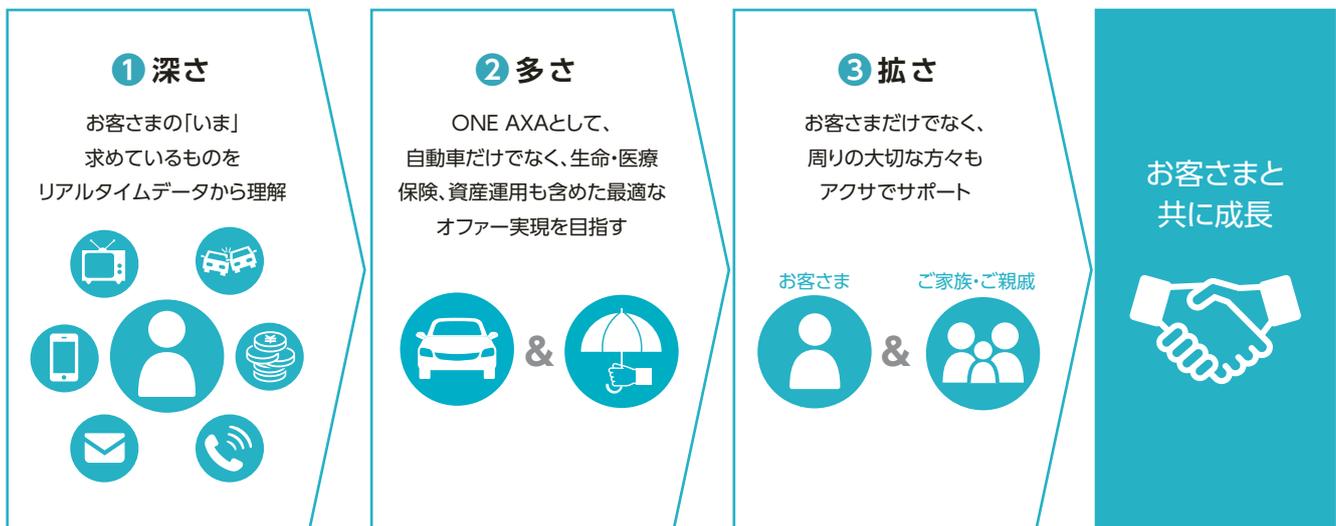
また、お客さまの「いま」だけでなく「長い人生」を深く理解し、寄り添えるパートナーになるために、データの価値を最大化する活動は、当社にとどまらず、アクサグループとしての活動に昇華しつつあります。グループ会社であるアクサ生命、アクサダイレクト生命、そして、当社、アクサ損害保険のデータ部門が協力することで、自動車保険だけでなく、生命・医療保険、資産運用において、ライフイベントの変化に合わせ、お客さま、そして、お客さまの周りの大切な方々に、最適なサービスを提供できるようなデータ活用の取組みを進めています。

データ活用を推し進める一方、お客さまからお預かりした情報は適切に取り扱い、正確性・機密性の保持に努めています。情報システムにおいては、専任のセキュリティチームおよび経営層を含む管理体制を維持し、業界のセキュリティスタンダード、および金融庁のガイドラインを遵守しながら、社内ルールの整備・徹底、情報システムに対する安全対策の実施、遵守状況の点検、システム監視、監査等を通じて、お客さまの情報を守るために情報セキュリティ管理の向上に常に取り組んでいます。

また、AI・機械学習など高度で科学的なアプローチを強化するための次世代のテクノロジーや分析手法の調査、プロトタイプの開発を通じて、ビッグデータを活用した技術の研究・開発に力を入れています。

当社は、データイノベーションの実現には優秀な人材の獲得と育成が重要と考え、大学、異業種、テクノロジー業界との交流を積極的に行っています。2014年のインターンシッププログラムの実施を皮切りに、データサイエンティストのチャンピオンシップの開催、お茶の水女子大学や東京工業大学での大学単位取得が可能なプログラムの組成、オックスフォード大学など海外からのインターンの受け入れ、クラウド技術をベースとしたテクノロジーカンパニーとのオープンイノベーション活動など、より多様で優秀な人材の活躍の機会を創出しています。

<ONE AXAで取り組むデータ活用ロードマップ>



新しい顧客体験

お客さまとのあらゆる接点において、シームレスで一貫した顧客体験を提供するために、全社員一丸となり取り組んでいます。日々進化するお客さまのニーズに的確にお応えできるよう、部門横断的なアプローチや新たなプラットフォームを活用しながら、革新的で卓越したサービスの提供を目指しています。

デジタルトランスフォーメーション

技術革新スピードの加速に伴う市場環境の変化の中で、お客さまのニーズも常に変化し、多様化しています。このような状況下において、当社は保険引受・契約保全プロセスを簡素化および自動化することで、顧客主導のサービスの実現を目指し、2019年12月にダイレクト型保険会社の生命線である基幹システムの刷新、およびお客さまとの最大の接点であるウェブサイトのリニューアルしました。このプロジェクトでは、「モバイルファースト」の潮流の中で最適な顧客体験を提供することを主眼として、「顧客を迷わせないシンプルな情報設計」「直感的で操作が簡単なナビゲーション」「一貫性のあるカスタマーエクスペリエンス」という3つの方針で取り組み、スマートフォン等のデジタルデバイスを積極的に活用するお客さまに支持されることを目的としました。

まず、保険商品や保険料に関する情報を、保険に詳しくないお客さまにも分かりやすいカテゴリーに再構築することで、検索エンジンからのシームレスな体験を意識したサイト構造に変更しました。加えて、スマートフォンでも目的の情報にストレスなく到達できるよう、ナビゲーションのデザインを一新することでユーザーインターフェースのシンプル化を図りました。さらに、イラストや写真を多用し、直感的に理解しやすいデザインにすることで、保険に対する心理的ハードルを下げよう努めています。このデザインは、全世界で採用されているアクサグループのビジュアルガイドラインに準拠しており、アクサブランドの世界観と、世界共通のデジタル体験を実感できるウェブサイトへと生まれ変わりました。これらの進歩によって、「時間をかけずに簡単に保険料を知りたい」という多くのお客さまのご要望にお応えすることができる

ようになり、ウェブサイト上での新規お客さまのお見積り完了率が80%向上しました。その他にも、情報セキュリティの強化、ペーパーレス化、各種契約管理や戻戻保険料のプロセス自動化など、お客さまにとって安全性・利便性の高いデジタルでの手続きを実現しています。さらに、従来よりも短時間でシステムに変更を加えることができるようになり、スムーズに商品やサービスを市場に投入することが可能になりました。



<プロジェクトの具体的な取組み>



お客さまの利便性向上

ウェブ操作を含む引受・契約保全プロセスのシンプル化、自動化



デジタル化

ペーパーレス化
ならびに電子化の推進



お客さまのニーズ対応

商品やサービスの
開発工程の迅速化



多様なお客さまへのリーチ

パートナーシップの拡大を
推進する柔軟性の高いシステム



ウェブサイトでのお見積り完了率が80%アップ

社員が誇りをもって働ける職場を目指して

当社では、社員が働くことを誇りに感じ、最大限のパフォーマンスを発揮できる職場づくりを推進しています。アクサバリューに基づいたカルチャー変革を推進するため、社員エンゲージメントの強化、一人ひとりに合わせた成長機会の提供、優秀な人材の確保に向けた採用強化などに取り組んでいます。

社員エンゲージメントの最大化

当社は、社員エンゲージメントの最大化が社員、および企業の成長につながると考え、「チームビルディング」、「ウェルビーイング^{※1}」、「ダイバーシティ&インクルージョン」の取組みを推進しています。「チームビルディング」の取組みとして、部門別研修を通して、会社の戦略やそれを支える部門のビジョンを共有し、社員一人ひとりが自身の役割を再確認することで仕事に誇りをもって取り組むマインドの醸成に努めています。



社員の「ウェルビーイング」向上の取組みとして、多様な働き方を可能にする新たなオフィスデザインや在宅勤務環境の整備、記念日イベント、新型コロナウイルス感染拡大下における休校期間中に社員の子どもへおもちゃをプレゼントするなど社員が楽しく前向

きに業務に取り組むことができる環境を整えています。

「ダイバーシティ&インクルージョン」の推進は私たちの経営戦略にとっ

て欠かせない取組みです。すべての社員が属性にかかわらず経験や知恵を持ち寄り、それをビジネスに活かすことができる職場づくりを目指し、女性活躍推進、障害者雇用、LGBT(性的マイノリティ)のインクルージョン、働き方改革、両立支援の取組みを推進しています。これらの実績が評価され、2020年3月には「新・ダイバーシティ経営企業100選」^{※2}(経済産業大臣表彰)に初めて選定されました。



これからも、社員が当社で働くことを誇りに感じ、最大限のパフォーマンスを発揮できる職場づくりに全社で取り組んでまいります。

※1 身体的、精神的、そして社会的にもすべてが満たされた状態にあること
 ※2 多様な人材の能力を活かしながら価値創造につなげるダイバーシティ経営の各社事例を広く紹介し、表彰を行う

リーダーシップ強化・人材育成

当社はラーニングオーガニゼーション(学習する組織)を目指し、役職に関わらず社員一人ひとりがそれぞれの領域のビジネスリーダーであると位置づけ、リーダーシップ強化の機会を提供し、社内の変革を推進しています。

リーダーシップを発揮して部下の能力を最大限に引き上げるマネージャー研修をはじめ、次世代リーダーを育成するための「Next Gen Advanced Program」、高いビジネススキルを身につけるためのロジカル、クリティカルシンキング研修など、社員に

合わせた研修を行い、自発的な思考と問題解決の実践を促しています。

自律的な学習を支援するため、学習用ウェブコンテンツや英語学習ツールの充実化、自己啓発還付金制度の導入、キャリア開発プログラムプログラムの浸透による社員のキャリア把握など、社員が自らの成長を楽しみ、キャリアアップにつながる環境の提供とサポートを行っています。



未来を創る人材の採用

当社では採用をビジネスにおける戦略的最優先課題のひとつと位置づけ、さまざまな施策を展開しています。

アクサならびに当社のブランドに共感でき体現できる人材を募るため、採用媒体や動画を含む会社説明会資料などをアクサブランドに沿ってリニューアルしました。また、採用ウェブサイトでは、実際に当社の第一線で活躍するリーダーを登場させることで、候補者が仕事内容だけでなく、人物像、カルチャー、キャリアパスを明確に描けるように努めています。また、新卒採用においては、次

世代を担う若手社員をリクルーターに選抜し、専門トレーニングを設けることで、アクサブランドを實踐する魅力的なロールモデルとして、自らの言葉で当社の魅力を学生の皆さんに語り、当社の未来と一緒に創り上げる優秀な人材の獲得に成功しています。



企業の社会的責任を果たすために

当社は、お客さまのみならず、地域社会や社員をはじめとするすべてのステークホルダーから選ばれ、信頼されるパートナーとなることを目指し、さまざまなコーポレート・レスポンシビリティ(CR)活動を行っています。

「シャイン・オン!キッズ」とのパートナーシップ

当社は、2018年より認定NPO法人「シャイン・オン!キッズ」とのパートナーシップを通じ、入院中の子どもたちを支えるファシリティドッグを支援しています。2019年7月からは、ファシリティドッグ「アニー」のオフィシャルスポンサーとなり、昨年は神奈川県立こども医療センターに入院する全ての子どもたちへ「アニー」のぬいぐるみを贈呈しました。長期入院を余儀なくされている子どもたちを継続的に応援したいという思いから、2020年7月には、

CEOハンス・ブランケンが書いたストーリーに社員のイラストを添えたオリジナル絵本を制作し、約500冊を入院中の子どもたちへ贈呈しました。



地域社会への貢献

当社は、地域社会と共に持続的に発展できるよう、地域に密着したCR活動を継続的に実施しています。2019年は、6月から10月にかけて、当社の地域拠点がある福井県坂井市(現在は福井市に拠点を移転)、高知県高知市、北海道旭川市の3拠点で、中学生を対象にしたキャリア教育授業を開催しました。



キャリア教育授業は、未来を担う世代が地域で勤務する社会人から、働くこと、生きがい、地域の魅力を直接聞くことで、自分の将来や地域への貢献を考えるきっかけにつなげてもらうことを目的に実施しました。各コンタクトセンターに勤務する社員が近隣の中学校を訪問し、自らの言葉で地域の魅力や働きがいを生徒たちに語りかけました。その他、アクサグループでは世界的な取組みとして、全従業員を巻き込んでCR活動を行う「CRウィーク」を毎年開催しています。2019年はオフィス近隣の清掃活動、古本の寄付などを行い、活動を通して社会課題に理解を深める機会を提供しています。

支援金の拠出

2019年に発生した「令和元年台風第19号」の被災者支援や被災地の復興に役立てていただくため、アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の子会社3社(アクサ損害保険株式会社、アクサ生命保険株式会社、アクサダイレクト生命保険株式会社)が連携し、計3,000万円の支援金を拠出しました。また、社員からの寄付を募り、集まった金額に会社から同額のマッチングを

行った金額を、被災地の緊急支援や復旧支援を行っている公益社団法人Civic Force(シビックフォース)に寄付しました。2020年には、新型コロナウイルス感染症に伴う社会課題解決への支援として、NPO団体や基金を通じた寄付活動をアクサ・ホールディングス・ジャパンとして実施しました。

危機管理・事業継続

当社はアクサグループの指針にのっとり、2018年から危機管理と事業継続をさらに強化し、自然災害やパンデミックへの対応整備やBCP(事業継続計画)訓練を行ってまいりました。2019年12月には、福井オフィスを公共交通機関から近く、強い耐震構造を持つ施設へ移転しました。また、新型コロナウイ

ルス感染拡大防止を目的とした外出自粛や緊急事態宣言に際しては、2020年3月上旬までに全従業員が在宅勤務を行うことができる環境を整え、お客さまへのサービスレベルを落とすことなく事業を継続しました。ダイレクト型保険会社ならではの強みが発揮されたといえます。

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って、「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

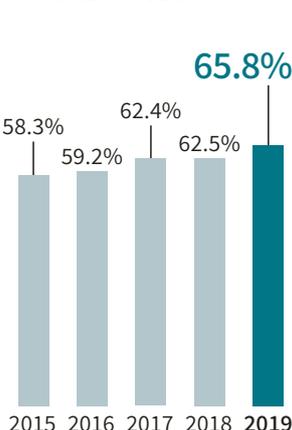
- ・ リスク管理債権
貸付金のうち、元本や利息の回収可能性に注意を要する債権です。
- ・ 債務者区分に基づいて区分された債権
貸付金や貸付有価証券等の債権を債務者ごとに財政状況や経営成績等をもとに区分している債権です。

元受正味保険料・正味収入保険料の推移

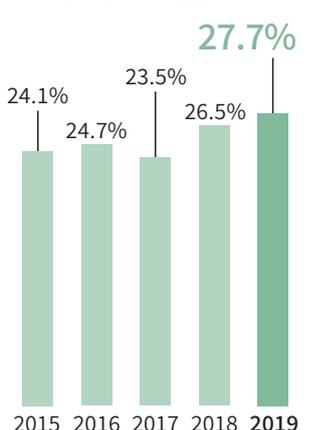
(単位:百万円)



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限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。

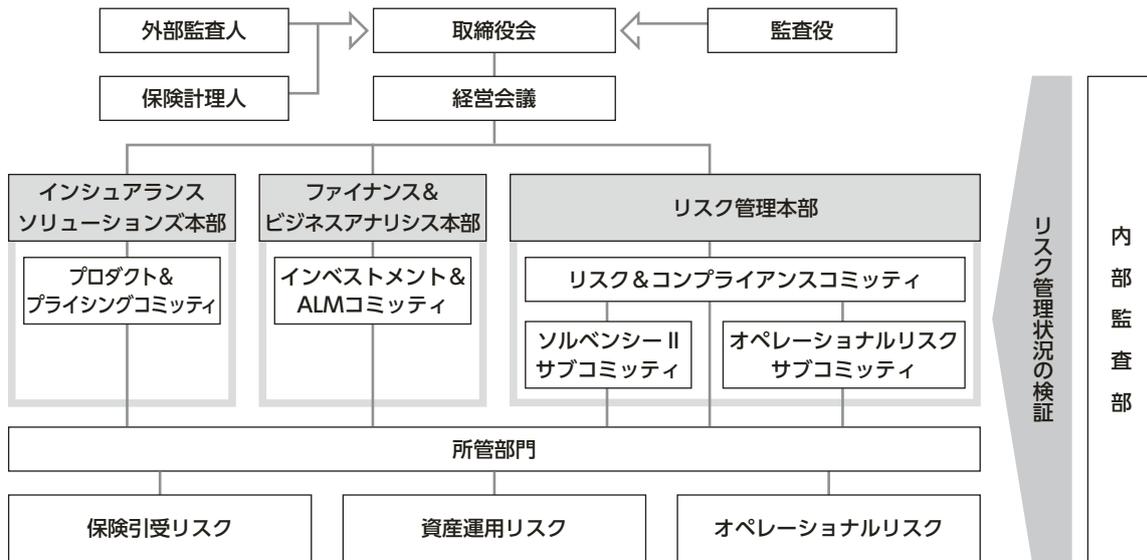
伝統的なリスク管理フレームワークに加えて、自然災害・気候変動、地政学、社会変革、技術革新等の不確実性を伴う、新規あるいは継続的に進化するリスクをエマージングリスクと捉え、中・長期的な経営判断をサポートする取組みも行っています。

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して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、お声を寄せいただくように「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。

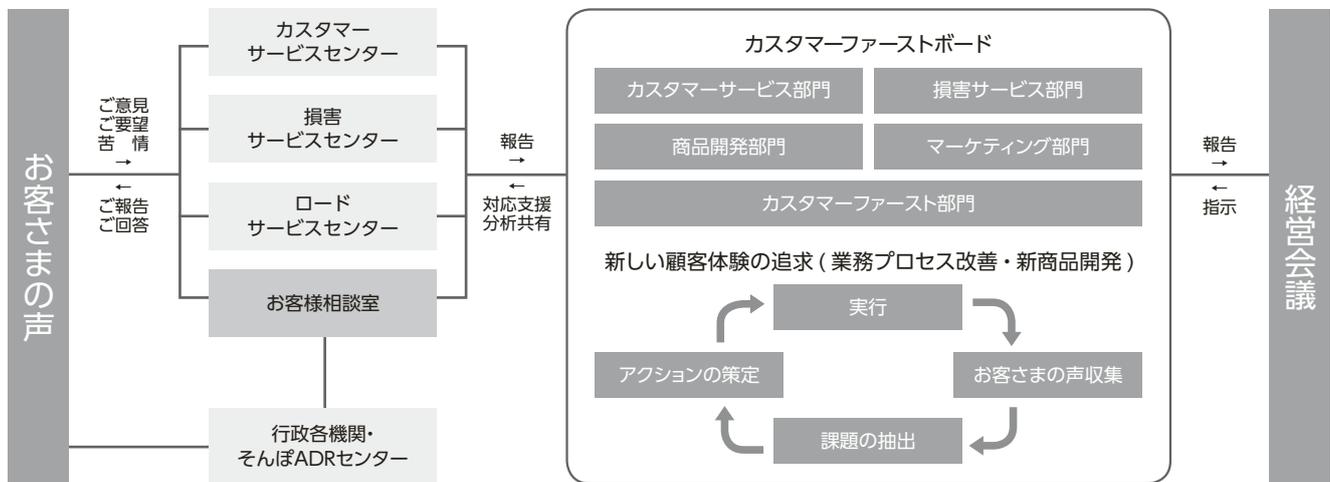
保険金支払に関する再審査制度受付

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。

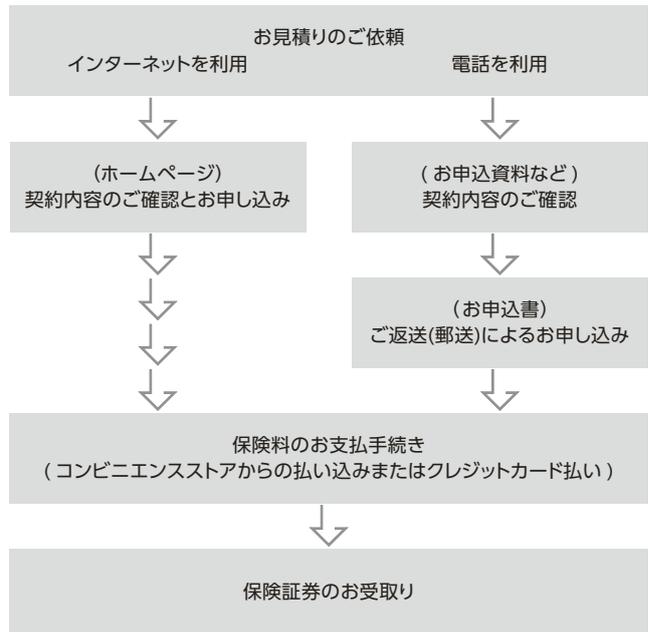
4 契約締結のしくみ

-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。	
A X A フ ィ ィ 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。

II 業績データ 当社の主要業務に関する事項	35	III 業績データ 財産の状況	47
1 主要な業務の状況を示す指標の推移	35	1 財務諸表	47
2 業務の状況を示す指標等	36	1 貸借対照表	47
1 主要な業務の状況	36	2 損益計算書	49
-1 正味収入保険料及び元受正味保険料	36	3 キャッシュ・フロー計算書	51
-2 受再正味保険料及び支払再保険料	36	4 株主資本等変動計算書	52
-3 解約返戻金	36	5 1株当たり配当等	53
-4 保険引受利益	36	6 1株当たり純資産額	53
-5 種目別保険引受利益	37	7 1人当たり総資産	53
-6 正味支払保険金及び元受正味保険金	37	2 リスク管理債権	53
-7 受再正味保険金及び回収再保険金	37	3 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況	53
2 保険契約に関する指標等	38	4 債務者区分に基づいて区分された債権	53
-1 契約者配当金	38	5 保険金等の支払い能力の充実の状況 (単体ソルベンシー・マージン比率)	54
-2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率	38	6 時価情報等	55
-3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	38	1 有価証券	55
-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	38	-1 売買目的有価証券	55
-5 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合	38	-2 満期保有目的の債券で時価のあるもの	55
-6 出再保険料の格付ごとの割合	39	-3 その他有価証券で時価のあるもの	55
-7 未収再保険金	39	-4 時価評価されていない主な有価証券の内容及び貸借対照表計上額	55
3 経理に関する指標等	39	2 金銭の信託	55
-1 保険契約準備金	39	3 デリバティブ取引	55
-2 責任準備金積立水準	40	4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引	55
-3 期首時点支払備金 (見積り額) の当期末状況 (ラン・オフ・リザルト)	40	5 先物外国為替取引	55
-4 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表	40	6 有価証券関連デリバティブ取引	55
-5 引当金明細表	41	7 金融取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引	55
-6 貸付金償却の額	41	IV 会社概要	56
-7 資本金等明細表	41	1 株主・株式の状況	56
-8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	41	1 基本事項	56
-9 事業費 (含む損害調査費)	41	2 大株主の状況	56
-10 売買目的有価証券運用益明細表	41	3 資本金	56
-11 売買目的有価証券運用損明細表	41	4 最近の社債発行	56
-12 有価証券売却損益及び評価損明細表	42	2 役員状況	56
-13 減価償却費明細表	42	3 業務執行体制	57
-14 固定資産処分損益明細表	42	4 会計監査人の状況	58
-15 貸付用不動産等減価償却明細表	42	5 従業員の状況	58
-16 リース取引	42	1 採用方針	58
4 資産運用に関する指標等	42	2 研修制度とキャリア形成 (ラーニング&デベロップメント)	58
-1 資産運用方針	42	3 福利厚生	58
-2 預貯金	42	6 会社の組織	59
-3 資産運用の概況	43	7 会社の沿革	60
-4 利息配当収入の額及び運用利回り (インカム利回り)	43	8 企業概要	61
-5 資産運用利回り (実現利回り)	43		
-6 (参考) 時価総合利回り	44		
-7 海外投融資残高及び利回り	44		
-8 商品有価証券	44		
-9 商品有価証券の平均残高及び売買高	44		
-10 保有有価証券	45		
-11 保有有価証券利回り (運用資産利回り)	45		
-12 有価証券の種類別の残存期間別残高	45		
-13 業種別保有株式の額	46		
-14 貸付金の残存期間別の残高	46		
-15 担保別貸付金残高	46		
-16 使途別の貸付金残高及び構成比	46		
-17 業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合	46		
-18 規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合	46		
-19 貸付金地域別内訳	46		
-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高	46		
-21 劣後特約付貸付金残高	46		
-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高	46		
5 特別勘定に関する指標	46		
-1 特別勘定資産残高	46		
-2 特別勘定資産	46		
-3 特別勘定の運用収支	46		

Ⅱ 業績データ 当社の主要業務に関する事項

1 主要な業務の状況を示す指標の推移

項目	年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
元受正味保険料		49,300 百万円	51,447 百万円	52,992 百万円	54,064 百万円	55,188 百万円
正味収入保険料		43,486 百万円	49,929 百万円	52,099 百万円	53,169 百万円	54,264 百万円
経常収益		44,506 百万円	50,540 百万円	53,407 百万円	54,198 百万円	56,143 百万円
経常利益		1,086 百万円	1,495 百万円	6,283 百万円	5,702 百万円	4,504 百万円
当期純利益		738 百万円	1,145 百万円	4,330 百万円	4,089 百万円	2,760 百万円
資本金		17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円
(発行済株式総数)		(344 千株)	(344 千株)			
純資産額		19,636 百万円	20,599 百万円	24,866 百万円	29,358 百万円	27,384 百万円
総資産額		77,941 百万円	87,722 百万円	95,398 百万円	92,854 百万円	86,868 百万円
(特別勘定又は積立勘定として経理された資産額)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
責任準備金残高		21,635 百万円	25,022 百万円	24,453 百万円	24,168 百万円	24,728 百万円
貸付金残高		-	-	-	-	-
有価証券残高		45,518 百万円	56,551 百万円	61,666 百万円	64,731 百万円	54,987 百万円
単体ソルベンシー・マージン比率		813.4%	695.7%	782.5%	875.6%	576.6%
配当性向		-	-	-	0.0%	289.8%
従業員数		806 名	874 名	863 名	903 名	922 名

(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。

2 業務の状況を示す指標等

1 主要な業務の状況

-1 正味収入保険料及び元受正味保険料

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災保険		0	0	0
海上保険		-	-	-
傷害保険		377	325	283
自動車保険		48,556	49,503	50,385
自動車損害賠償責任保険		741	739	767
その他		2,423	2,600	2,828
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
合計		52,099	53,169	54,264

(注) 正味収入保険料：元受及び受再契約に係る収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		465	406	357
自動車保険		50,103	51,056	52,003
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		2,423	2,600	2,828
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
合計		52,992	54,064	55,188

従業員1人当たり元受正味保険料 61 59 59

(注) 1.元受正味保険料：元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。
2.従業員1人当たり元受正味保険料：元受正味保険料 ÷ 従業員数

-2 受再正味保険料及び支払再保険料

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災保険		0	0	0
海上保険		-	-	-
傷害保険		-	-	-
自動車保険		-	-	-
自動車損害賠償責任保険		741	739	767
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
合計		742	739	767

(注) 受再正味保険料：受再契約に係る収入保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものをいいます。

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		87	81	73
自動車保険		1,547	1,552	1,617
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
合計		1,635	1,634	1,691

(注) 支払再保険料：出再契約に係る支払保険料から出再保険返戻金及びその他の再保険収入を控除したものをいいます。

-3 解約返戻金

種目	年度	2017年度	2018年度	2019年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		△0	0	0
自動車保険		411	426	555
自動車損害賠償責任保険		19	21	21
その他		47	56	67
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	(-)
合計		478	504	644

(注) 解約返戻金：元受解約返戻金、受再解約返戻金の合計額をいいます。

-4 保険引受利益

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
保険引受収益		52,697	53,489	55,438
保険引受費用		34,687	34,217	36,270
営業費及び一般管理費		12,238	14,142	15,036
その他収支		△1	△1	△1
保険引受利益		5,770	5,128	4,130

(注) 1.営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。
2.その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額等です。
3.保険引受利益=保険引受収益-保険引受費用-保険引受に係る営業費及び一般管理費 ± その他収支

-5 種目別保険引受利益

種目	(単位：百万円)					
	年度	2017年度	2018年度	2019年度		
火災保険		0	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		74	△ 14	△ 26		
自動車保険		5,796	5,462	4,690		
自動車損害賠償責任保険		-	-	-		
その他		△ 99	△ 319	△ 533		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合 計		5,770	5,128	4,130		

-6 正味支払保険金及び元受正味保険金

種目	(単位：百万円)					
	年度	2017年度	2018年度	2019年度		
火災保険		-	2	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		176	160	141		
自動車保険		26,551	26,819	28,771		
自動車損害賠償責任保険		554	621	650		
その他		1,380	1,674	1,955		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合 計		28,662	29,279	31,519		

(注) 正味支払保険金：元受及び受再契約に係る支払保険金から出再契約に係る回収再保険金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)					
	年度	2017年度	2018年度	2019年度		
火災保険		-	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		205	186	154		
自動車保険		28,304	28,103	29,912		
自動車損害賠償責任保険		-	-	-		
その他		1,380	1,674	1,955		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合 計		29,890	29,964	32,022		

(注) 元受正味保険金：元受契約に係る支払保険金から元受契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

-7 受再正味保険金及び回収再保険金

種目	(単位：百万円)					
	年度	2017年度	2018年度	2019年度		
火災保険		-	2	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		-	-	-		
自動車保険		-	-	-		
自動車損害賠償責任保険		554	621	650		
その他		-	-	-		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合 計		554	624	650		

(注) 受再正味保険金：受再契約に係る支払保険金から受再契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)					
	年度	2017年度	2018年度	2019年度		
火災保険		-	-	-		
海上保険		-	-	-		
傷害保険		29	26	13		
自動車保険		1,752	1,283	1,140		
自動車損害賠償責任保険		-	-	-		
その他		-	-	-		
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)
合 計		1,782	1,309	1,153		

(注) 回収再保険金：出再契約に係る回収保険金から出再契約に係る返還金を控除したものをいいます。

2 保険契約に関する指標等

-1 契約者配当金

該当事項はありません。

-2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

年度	2017年度			2018年度			2019年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災保険	-	-	-	605.4	-	605.4	-	-	-
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	55.8	48.8	104.6	57.7	39.8	97.5	59.0	47.2	106.2
自動車保険	62.1	23.0	85.1	61.6	26.5	88.1	64.9	27.7	92.6
自動車損害賠償責任保険	74.7	-	74.7	84.1	-	84.1	84.8	-	84.8
その他	67.2	35.5	102.7	74.3	33.9	108.2	77.4	33.1	110.5
(うち賠償責任保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
(うち信用・保証保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
合計	62.4	23.5	85.9	62.5	26.5	89.0	65.8	27.7	93.5

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷正味収入保険料
 2. 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
 3. 合算率=正味損害率+正味事業費率

-3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

年度	2017年度			2018年度			2019年度		
	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火災保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	28.2	43.3	71.5	53.3	35.9	89.2	46.9	41.9	88.8
(医療)	82.7	137.6	220.3	94.7	69.3	164.0	99.1	68.4	167.4
(その他)	25.1	38.0	63.1	51.0	34.0	85.0	43.7	40.3	84.1
自動車保険	65.8	23.4	89.2	65.6	27.8	93.4	63.6	28.2	91.8
その他	71.6	36.3	107.9	77.9	34.4	112.3	85.1	34.1	119.1
(うち賠償責任保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
(うち信用・保証保険)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)	(-) (-) (-)
合計	65.7	24.1	89.8	66.2	28.2	94.4	64.6	28.6	93.2

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
 2. 発生損害率=(出再控除前の発生損害額+損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料
 3. 事業費率=(支払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)÷出再控除前の既経過保険料
 4. 合算率=発生損害率+事業費率
 5. 出再控除前の発生損害額=支払保険金+出再控除前の支払備金積増額
 6. 出再控除前の既経過保険料=収入保険料-出再控除前の未経過保険料積増額

-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	年度		
	2017年度	2018年度	2019年度
国内契約	100%	100%	100%
海外契約	-	-	-

(注) 上表は、収入保険料(元受正味保険料(除く収入積立保険料)と受再正味保険料の合計)について国内契約及び海外契約の割合を記載しています。

-5 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合

年度	出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
	2018年度	2社
2019年度	2社	100%

(注) 「出再先保険会社の数」は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。

-6 出再保険料の格付ごとの割合

格付区分	A以上	BBB以上	その他 (格付なし・不明・BB以下)	合計
2018年度	100%	- %	- %	100%
2019年度	100%	- %	- %	100%

(注) 1.特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。
2.<格付の方法>
①S&P社の格付を使用しています。
②出再先のうちアクサグループ内会社は、単独の格付を持たないためアクサグループの格付を使用しています。

-7 未収再保険金

区分	年度			(単位:百万円)
	2017年度	2018年度	2019年度	
年度開始時の未収再保険金	(A)	1,205	889	627
当該年度に回収できる事由が発生した額	(B)	(-)	(-)	(-)
当該年度回収等	(C)	1,782	1,309	1,153
年度末の未収再保険金	(A)+(B)-(C)	2,098	1,571	1,226
		889	627	554
		(-)	(-)	(-)

(注) 1.地震・自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いています。
2.()内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限りません。)

3 経理に関する指標等

-1 保険契約準備金

種目	年度			(単位:百万円)
	2017年度末	2018年度末	2019年度末	
火災保険	-	-	-	
海上保険	-	-	-	
傷害保険	136	132	117	
自動車保険	22,482	23,437	22,159	
自動車損害賠償責任保険	209	219	225	
その他	303	370	519	
(うち賠償責任保険)	(-)	(-)	(-)	
(うち信用・保証保険)	(-)	(-)	(-)	
合計	23,131	24,159	23,020	

種目	年度			(単位:百万円)
	2017年度末	2018年度末	2019年度末	
火災保険	87	85	85	
海上保険	9	9	9	
傷害保険	595	621	645	
自動車保険	21,691	21,201	21,505	
自動車損害賠償責任保険	1,082	1,223	1,369	
その他	985	1,026	1,111	
(うち賠償責任保険)	(2)	(2)	(2)	
(うち信用・保証保険)	(0)	(0)	(0)	
合計	24,453	24,168	24,728	

責任準備金の残高の内訳

種目	2018年度末					合計	(単位:百万円)
	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金		
火災保険	5	79	-	-	-	85	
海上保険	-	9	-	-	-	9	
傷害保険	241	379	0	-	-	621	
自動車保険	19,616	1,584	-	-	-	21,201	
自動車損害賠償責任保険	1,223	-	-	-	-	1,223	
その他	942	83	-	-	-	1,026	
(うち賠償責任保険)	(-)	(2)	(-)	(-)	(-)	(2)	
(うち信用・保証保険)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	
合計	22,031	2,136	0	-	-	24,168	

種目	2019年度末					合計	(単位:百万円)
	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金		
火災保険	5	79	-	-	-	85	
海上保険	-	9	-	-	-	9	
傷害保険	256	388	0	-	-	645	
自動車保険	19,891	1,614	-	-	-	21,505	
自動車損害賠償責任保険	1,369	-	-	-	-	1,369	
その他	1,021	90	-	-	-	1,111	
(うち賠償責任保険)	(-)	(2)	(-)	(-)	(-)	(2)	
(うち信用・保証保険)	(-)	(0)	(-)	(-)	(-)	(0)	
合計	22,545	2,182	0	-	-	24,728	

(注) 1.地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る責任準備金については普通責任準備金として記載しています。
2.責任準備金について、火災保険とその他の保険の間で種目別内訳を変更しております。

-2 責任準備金積立水準

区分	年度		2018年度末	2019年度末
	積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	
標準責任準備金対象外契約		該当なし		該当なし
積立率			100.0%	100.0%

- (注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金以外について積立方式という概念がないため、積立方式は保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金について記載しています。
3. 積立率=(実際に積立している普通責任準備金+払戻積立金)÷(下記(1)~(3)の合計額)
- (1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る)
- (2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金ならびに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
- (3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

-3 期首時点支払備金(見積り額)の当期末状況(ラン・オフ・リザルト)

(単位:百万円)

年度	区分	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握 見積り差額
2015年度		18,386	8,342	9,611	432
2016年度		21,324	9,386	11,263	675
2017年度		23,709	10,399	12,240	1,070
2018年度		25,340	10,290	12,241	2,807
2019年度		25,513	10,613	13,333	1,566

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
3. 当期把握見積り差額=期首支払備金-(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

-4 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

自動車保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動									
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	28,808			30,172			30,999			31,098			30,579		
	1年後	28,301	△ 1.76	△ 506	29,277	△ 2.97	△ 894	30,453	△ 1.76	△ 545	29,029	△ 6.65	△ 2,069	-	-	-
	2年後	28,084	△ 0.77	△ 216	28,330	△ 3.24	△ 947	30,034	△ 1.38	△ 419	-	-	-	-	-	-
	3年後	27,211	△ 3.11	△ 873	29,231	3.18	901	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	27,758	2.01	547	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		27,758			29,231			30,034			29,029			30,579		
累計保険金		26,360			26,802			26,425			24,404			19,797		
支払備金		1,398			2,429			3,609			4,625			10,782		

傷害保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	249			183			167			148			125		
	1年後	258	3.30	8	175	△ 4.43	△ 8	197	17.34	29	174	16.99	25	-	-	-
	2年後	245	△ 4.97	△ 12	175	△ 0.05	0	173	△ 12.10	△ 23	-	-	-	-	-	-
	3年後	243	△ 0.81	△ 1	174	△ 0.28	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	243	0.23	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		243			174			173			174			125		
累計保険金		233			172			170			147			50		
支払備金		10			2			2			27			74		

賠償責任保険 該当事項はありません。

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した倍率を記載しています。
3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した額を記載しています。

-5 引当金明細表

(単位：百万円)

区分	年度	2018年度		
	2017年度	2018年度	2018年度	2018年度
	年度末残高	増加額	減少額	年度末残高
貸倒引当金	一般貸倒引当金	-	-	-
	個別貸倒引当金	59	2	15
	特定海外債権引当勘定	-	-	-
退職給付引当金	1,766	269	132	1,903
役員退職慰労引当金	38	4	-	43
賞与引当金	469	563	469	563
価格変動準備金	153	35	-	189
合 計	2,488	875	617	2,746

(単位：百万円)

区分	年度	2019年度		
	2018年度	2019年度	2019年度	2019年度
	年度末残高	増加額	減少額	年度末残高
貸倒引当金	一般貸倒引当金	-	-	-
	個別貸倒引当金	46	7	3
	特定海外債権引当勘定	-	-	-
退職給付引当金	1,903	218	140	1,981
役員退職慰労引当金	43	0	25	18
賞与引当金	563	532	563	532
価格変動準備金	189	35	-	225
合 計	2,746	794	732	2,808

-6 貸付金償却の額

該当事項はありません。

-7 資本金等明細表

資本金等明細表につきましては、52 ページの株主資本等変動計算書をご参照ください。

-8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定いたします。	
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> ○増加する発生損害額＝既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額 ○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額 	
経常利益の	2018年度	505百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額はありませ
減少額	2019年度	529百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額1百万円

(注) 地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

-9 事業費（含む損害調査費）

(単位：百万円)

区分	2017年度	2018年度	2019年度
人件費	7,029	7,067	7,489
物件費	8,726	10,642	11,353
税金	408	440	442
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金	-	-	-
保険契約者保護機構に対する負担金	-	-	-
諸手数料及び集金費	△12	△32	4
合 計	16,152	18,118	19,288

(注) 金額は損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」並びに「諸手数料及び集金費」の合計額です。

-10 売買目的有価証券運用益明細表

該当事項はありません。

-11 売買目的有価証券運用損明細表

該当事項はありません。

-12 有価証券売却損益及び評価損明細表

(単位：百万円)

区分	2018年度			2019年度		
	売却益	売却損	評価損	売却益	売却損	評価損
国債等	-	-	-	-	-	-
株式	-	-	-	-	-	-
外国証券	-	3	-	-	-	-
その他有価証券	4	52	-	-	251	-
合 計	4	55	-	-	251	-

-13 減価償却費明細表

(単位：百万円)

区分	2018年度					2019年度				
	取得原価	2018年度償却額	償却累計額	2018年度末残高	償却累計率	取得原価	2019年度償却額	償却累計額	2019年度末残高	償却累計率
有形固定資産	1,450	83	855	595	58.9%	1,298	118	617	681	47.5%
建物（営業用）	645	37	401	243	62.3%	537	34	240	296	44.8%
その他の有形固定資産	805	46	453	352	56.3%	760	83	376	384	49.4%
無形固定資産	9,986	821	7,959	2,027	79.7%	13,333	1,100	8,416	4,916	63.1%
ソフトウェア	9,986	821	7,959	2,027	79.7%	13,333	1,100	8,416	4,916	63.1%
合 計	11,437	904	8,814	2,622		14,631	1,218	9,033	5,597	

(注) 建物(営業用)の償却額には、資産除去費用資産の償却額が2018年度に1百万円、2019年度に5百万円含まれております。

-14 固定資産処分損益明細表

(単位：百万円)

区分	2018年度		2019年度	
	処分益	処分損	処分益	処分損
有形固定資産	-	5	-	232
土地・建物	-	1	-	218
その他の有形固定資産	-	4	-	14
無形固定資産	-	-	-	360
ソフトウェア	-	-	-	360
ソフトウェア仮勘定	-	-	-	-
合 計	-	5	-	592

-15 賃貸用不動産等減価償却明細表

該当事項はありません。

-16 リース取引

該当事項はありません。

4 資産運用に関する指標等

-1 資産運用方針

当期末の総資産は 86,868 百万円、運用資産は 71,676 百万円となりました。資産の運用にあたりましては営業資金の安定的な確保を目的とし、安全性・流動性に留意しつつ、効率的な運用に努めています。

-2 預貯金

(単位：百万円)

区分	2017年度末	2018年度末	2019年度末
当座預金	1	1	4
普通預金	6,636	7,409	13,800
定期預金	-	-	-
合 計	6,637	7,410	13,805

-3 資産運用の概況

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
預貯金	6,637	7.0%	7,410	8.0%	13,805	15.9%
債券貸借取引支払保証金	13,226	13.9%	5,374	5.8%	2,586	3.0%
有価証券	61,666	64.6%	64,731	69.7%	54,987	63.3%
土地・建物	488	0.5%	462	0.5%	296	0.3%
運用資産計	82,019	86.0%	77,978	84.0%	71,676	82.5%
総資産	95,398	100.0%	92,854	100.0%	86,868	100.0%

-4 利息配当収入の額及び運用資産利回り（インカム利回り）

(単位：百万円)

区分	2017年度		2018年度		2019年度	
	金額	利回り	金額	利回り	金額	利回り
預貯金	0	0.00%	7	0.11%	2	0.04%
コールローン	-	-	-	-	-	-
債券貸借取引支払保証金	4	0.04%	6	0.08%	2	0.04%
有価証券	604	1.06%	616	0.99%	690	1.08%
公社債	215	0.67%	225	0.67%	225	0.70%
株式	-	-	-	-	-	-
外国証券	245	1.27%	212	0.97%	228	1.00%
その他の証券	143	2.68%	179	2.67%	236	2.79%
土地・建物	-	-	-	-	-	-
その他	0	/	△0	/	△0	/
合計	609	0.80%	630	0.81%	695	0.90%

(注) 運用資産利回り：資産運用に係る成果を、インカム収入（利息及び配当金収入）の観点から示す指標。分子は運用資産に係る利息及び配当金収入、分母は取得原価をベースとした利回り。

- ・分子=利息及び配当金収入
- ・分母=取得原価または償却原価による平均残高

-5 資産運用利回り（実現利回り）

(単位：百万円)

区分	2017年度			2018年度			2019年度		
	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り
預貯金	△0	7,775	△0.00%	7	6,895	0.11%	2	7,507	0.03%
コールローン	-	-	-	-	-	-	-	-	-
債券貸借取引支払保証金	1	10,351	0.02%	1	8,254	0.02%	0	5,883	0.02%
有価証券	532	57,215	0.93%	574	62,221	0.92%	434	63,805	0.68%
公社債	211	32,452	0.65%	221	33,521	0.66%	221	32,435	0.68%
株式	-	50	-	-	50	-	-	50	-
外国証券	243	19,343	1.26%	208	21,931	0.95%	228	22,852	1.00%
その他の証券	76	5,369	1.43%	144	6,717	2.15%	△15	8,467	△0.19%
土地・建物	-	510	-	-	470	-	-	393	-
金融派生商品	-	/	/	-	/	/	-	/	/
その他	△26	/	/	36	/	/	1	/	/
合計	507	75,852	0.67%	618	77,842	0.80%	438	77,590	0.57%

(注) 資産運用利回り：資産運用に係る成果を、当期の期間損益（損益計算書）への寄与の観点から示す指標。分子は実現損益、分母は取得原価をベースとした利回り。

- ・分子=資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用
- ・分母=取得原価または償却原価による平均残高

-6 (参考) 時価総合利回り

(単位：百万円)

区分	2017年度			2018年度			2019年度		
	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り
預貯金	△ 0	7,775	△ 0.00%	7	6,895	0.11%	2	7,507	0.03%
コールローン	-	-	-	-	-	-	-	-	-
債券貸借取引支払保証金	1	10,351	0.02%	1	8,254	0.02%	0	5,883	0.02%
有価証券	444	58,523	0.76%	1,133	63,441	1.79%	△ 1,974	65,584	△ 3.01%
公社債	237	33,861	0.70%	513	34,955	1.47%	0	34,162	△ 0.00%
株式	-	50	-	-	50	-	-	50	-
外国証券	217	19,329	1.12%	15	21,890	0.07%	△ 881	22,618	△ 3.90%
その他の証券	△ 9	5,282	△ 0.19%	603	6,544	9.23%	△ 1,092	8,754	△ 12.48%
土地・建物	-	510	-	-	470	-	-	393	-
金融派生商品	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	△ 26	-	-	36	-	-	1	-	-
合計	419	77,160	0.54%	1,177	79,062	1.49%	△ 1,969	79,369	△ 2.48%

(注) 時価総合利回り：時価ベースでの運用効率を示す指標。分子は実現損益に加えて時価評価差額の増減を反映させ、分母は時価をベースとした利回り。

・分子=(資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用)+(当期末評価差額-前期末評価差額)

・分母=取得原価または償却原価による平均残高+その他有価証券に係る前期末評価差額

-7 海外投融資残高及び利回り

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
	残高	構成比	残高	構成比	残高	構成比
外貨建	外国公社債	-	-	-	-	-
	外国株式	-	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-	-
	外貨建資産計	-	-	-	-	-
円貨建	非居住者貸付	-	-	-	-	-
	外国公社債	-	-	-	-	-
	その他	20,050	100.0%	22,440	100.0%	21,581
円貨建資産計	20,050	100.0%	22,440	100.0%	21,581	100.0%
合計	20,050	100.0%	22,440	100.0%	21,581	100.0%
海外投融資利回り	海外投資利回り (インカム利回り)	1.27%	0.97%	1.00%		
	資産運用利回り (実現利回り)	1.26%	0.95%	1.00%		
	(参考) 時価総合利回り	1.12%	0.07%	△ 3.90%		

(注) 「海外投融資利回り」の各利回りの計算方法は、前述に記載している各項目の注記のとおりです。

-8 商品有価証券

該当事項はありません。

-9 商品有価証券の平均残高及び売買高

該当事項はありません。

-10 保有有価証券

(単位：百万円)

区分	2017年度末		2018年度末		2019年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
国債	20,266	32.9%	21,887	33.8%	15,236	27.7%
地方債	-	-	-	-	-	-
社債	14,998	24.3%	12,960	20.0%	10,423	19.0%
株式	50	0.1%	50	0.1%	50	0.1%
外国証券	20,050	32.5%	22,440	34.7%	21,581	39.2%
その他の証券	6,301	10.2%	7,392	11.4%	7,696	14.0%
合計	61,666	100.0%	64,731	100.0%	54,987	100.0%

-11 保有有価証券利回り（運用資産利回り）

区分	2017年度	2018年度	2019年度
国債	1.09%	1.06%	1.05%
地方債	-	-	-
社債	0.11%	0.12%	0.12%
株式	-	-	-
外国証券	1.27%	0.97%	1.00%
その他の証券	2.68%	2.67%	2.79%
合計	1.06%	0.99%	1.08%
資産運用利回り	0.93%	0.92%	0.68%
(参考) 時価総合利回り	0.76%	1.79%	△ 3.01%

-12 有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位：百万円)

区分	2018年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	8,120	2,571	-	-	-	11,195	21,887	
地方債	-	-	-	-	-	-	-	
社債	3,686	3,492	5,389	-	101	289	12,960	
株式	-	-	-	-	-	50	50	
外国証券	99	400	96	513	2,190	19,139	22,440	
その他の証券	-	-	-	-	-	7,392	7,392	
合計	11,906	6,464	5,485	513	2,292	38,067	64,731	

(単位：百万円)

区分	2019年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	1,009	1,527	-	-	-	12,699	15,236	
地方債	-	-	-	-	-	-	-	
社債	1,843	5,469	2,705	100	-	303	10,423	
株式	-	-	-	-	-	50	50	
外国証券	-	400	397	1,196	1,200	18,387	21,581	
その他の証券	-	-	-	-	-	7,696	7,696	
合計	2,853	7,396	3,103	1,297	1,200	39,136	54,987	

-13 業種別保有株式の額

(単位：千株、百万円)

区分	2018年度末			2019年度末		
	株数	金額	構成比	株数	金額	構成比
情報通信業	4	50	100%	4	50	100
合計	4	50	100%	4	50	100

-14 貸付金の残存期間別の残高

該当事項はありません。

-15 担保別貸付金残高

該当事項はありません。

-16 用途別の貸付金残高及び構成比

該当事項はありません。

-17 業種別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当事項はありません。

-18 規模別の貸付金残高及び貸付金残高の合計に対する割合

該当事項はありません。

-19 貸付金地域別内訳

該当事項はありません。

-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高

該当事項はありません。

-21 劣後特約付貸付金残高

該当事項はありません。

-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高

(単位：百万円)

区分	年度	2018年度末	2019年度末
土地		219	-
	営業用	219	-
	賃貸用	-	-
建物		243	296
	営業用	243	296
	賃貸用	-	-
建設仮勘定		-	-
	営業用	-	-
	賃貸用	-	-
合計		462	296
	営業用	462	296
	賃貸用	-	-
リース資産		-	-
その他の有形固定資産		352	384
有形固定資産合計		815	681

5 特別勘定に関する指標

-1 特別勘定資産残高

該当事項はありません。

-2 特別勘定資産

該当事項はありません。

-3 特別勘定の運用収支

該当事項はありません。

Ⅲ 業績データ 財産の状況

1 財務諸表

当社は会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、保険業法第111条第1項の規定により公衆の縦覧に供する書類のうち、計算書類、すなわち、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、重要な会計方針及びその他の注記並びにその附属明細書について「PwCあらた有限責任監査法人」の監査を受けています。

1 貸借対照表

科目	(単位：百万円)		
	年度 2018年度末 (2019年3月31日現在)	2019年度末 (2020年3月31日現在)	増減額
資産の部			
現金及び預貯金	7,411	13,806	6,395
現金	1	1	0
預貯金	7,410	13,805	6,395
債券貸借取引支払保証金	5,374	2,586	△ 2,787
有価証券	64,731	54,987	△ 9,743
国債	21,887	15,236	△ 6,650
社債	12,960	10,423	△ 2,537
株式	50	50	-
外国証券	22,440	21,581	△ 859
その他の証券	7,392	7,696	303
有形固定資産	815	681	△ 133
土地	219	-	△ 219
建物	243	296	52
その他の有形固定資産	352	384	32
無形固定資産	5,019	5,334	314
ソフトウェア	2,027	4,916	2,889
ソフトウェア仮勘定	2,992	418	△ 2,574
その他資産	6,505	6,567	61
未収保険料	0	16	16
代理店貸	17	74	56
外国再保険貸	202	99	△ 102
未収金	3,688	3,649	△ 38
未収収益	51	46	△ 5
預託金	179	221	42
地震保険預託金	4	4	0
仮払金	2,362	2,455	92
繰延税金資産	3,044	2,955	△ 88
貸倒引当金	△ 46	△ 51	△ 4
資産の部合計	92,854	86,868	△ 5,985

科目	(単位：百万円)		
	年度 2018年度末 (2019年3月31日現在)	2019年度末 (2020年3月31日現在)	増減額
負債の部			
保険契約準備金	48,327	47,749	△ 578
支払備金	24,159	23,020	△ 1,138
責任準備金	24,168	24,728	559
その他負債	12,468	8,977	△ 3,490
外国再保険借	9	14	5
債券貸借取引受入担保金	5,646	2,736	△ 2,909
未払法人税等	225	161	△ 63
預り金	115	665	549
未払金	3,592	2,276	△ 1,315
仮受金	2,739	2,809	69
資産除去債務	101	176	74
その他の負債	38	137	98
退職給付引当金	1,903	1,981	78
役員退職慰労引当金	43	18	△ 24
賞与引当金	563	532	△ 31
特別法上の準備金	189	225	35
価格変動準備金	189	225	35
負債の部合計	63,495	59,484	△ 4,010
純資産の部			
資本金	17,221	17,221	-
利益剰余金	10,855	10,615	△ 239
利益準備金	370	970	600
その他利益剰余金	10,485	9,645	△ 839
繰越利益剰余金	10,485	9,645	△ 839
株主資本合計	28,077	27,837	△ 239
その他有価証券評価差額金	1,281	△ 452	△ 1,734
評価・換算差額等合計	1,281	△ 452	△ 1,734
純資産の部合計	29,358	27,384	△ 1,974
負債及び純資産の部合計	92,854	86,868	△ 5,985

(2019年度の注記事項)

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。
 - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っております。
なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
 - その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は、定率法により行っております。ただし、2016年4月1日以降に取得した建物附属設備及び構築物については、定額法を採用しております。
- 資産に計上している自社利用のソフトウェアの減価償却については、当社内における利用可能期間（5年ないし10年）に基づく定額法によるおります。ただし利用可能期間は適宜見直しを行っております。
- 外貨建の資産及び負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、債権の貸倒損失に備えるため、一般債権については貸倒実績率により、貸倒懸念債権等特定の債権については個別に回収可能性を勘案し、回収不能見込額を計上しております。
- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に充てるため、当期末における退職給付債務の見込額に基づいて、当期末までに発生していると認められる額を計上しております。
数理計算上の差異は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により発生年度から費用処理することとしております。
過去勤務費用は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により発生時点から費用処理しております。
- 役員退職慰労引当金は従業員の退職金の支払いに備えるため、内規に基づく当期末の要支給額を計上しております。
- 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、支給見込額に基づいて計上しております。
- 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
- 消費税等の会計処理は、税抜方式によるおります。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は、税込方式によるおります。
なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っております。

11. 金融商品の時価等に関する事項は以下のとおりであります。

1. 金融商品の状況に関する事項

(1) 金融商品に対する取組方針

資産の運用にあたっては、保険業法第97条及び保険業法施行規則第47条、48条等の関連法令・規則、及び内規等を遵守しており、安全性、流動性、及び収益性に配慮し、中長期的に安定した収益の確保を目指すことを運用の基本方針としております。

(2) 金融商品の内容及びそのリスク

当社が保有する金融資産は、有価証券では主に国債をはじめとした公社債、外国証券等であります。これらは、それぞれ発行体の信用リスク、金利の変動リスク及び市場価格の変動リスクに晒されております。その他、保険料の収納代行先に対する債権として未収金を有しております。預貯金は高格付けの金融機関での管理、債券貸借取引支払保証金及び債券貸借取引受入担保金は短期間で決済、未払金は短期間で決済される一般経費が大半であるためにリスクは僅少と考えております。

(3) 金融商品に係るリスク管理体制

当社では、資産運用に伴うリスクに関する基本事項を定め、社内外に存するリスクに対処し、顧客の資産、株主資本の維持を図ることを基本原則としております。また、資産運用リスク管理の円滑な運営に資するため、資産運用リスク管理規則・規定を制定しております。資産運用リスクを含めた社内のリスクを管理する機関として「リスク&コンプライアンス・コミッティ」を設置し、リスク評価の検証を行っております。金融商品に係る各リスクの管理体制は、以下のとおりです。

(信用リスク)

資産運用部が資産運用規則等に従い信用リスクに係る有価証券投資を行い、リスク管理本部において、格付等の信用情報やエクスポージャー等のモニタリングを定期的に行うことで管理しております。

(市場リスク)

① 金利リスクの管理

有価証券の金利リスクについては、リスク管理本部において金利感応度分析等により定期的にモニタリングを行うことで管理しております。

② 為替リスクの管理

為替リスクは原則としてヘッジすることとしております。

③ 価格変動リスクの管理

各資産の投資比率の上限を設定しており、各資産に対する所定のストレスシナリオ下においても、適正な単体ソルベンシー・マージン比率を維持できるよう、リスク管理本部が定期的にモニタリングを行っております。

(流動性リスク)

当社では、アクサグループ共通の流動性リスク管理ポリシーに則り、必要な流動性所要額に対して流動性資産が健全な水準を維持できているか定期的にモニタリングを行っております。

2. 金融商品の時価等に関する事項

2020年3月31日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については次のとおりであります。

	(単位：百万円)		
	貸借対照表計上額	時 価	差 額
(1) 現金及び預貯金	13,806	13,806	-
(2) 債券貸借取引支払保証金	2,586	2,586	-
(3) 有価証券			
その他有価証券	51,627	51,627	-
(4) 未収金	3,649	3,649	-
資産計	71,670	71,670	-
(5) 債券貸借取引受入担保金	2,736	2,736	-
(6) 未払金	2,276	2,276	-
負債計	5,013	5,013	-

(注) 金融商品の時価の算定方法

(1) 現金及び預貯金、(2) 債券貸借取引支払保証金、(4) 未収金、(5) 債券貸借取引受入担保金及び (6) 未払金

これらは全て短期間で決済されるため、時価は帳簿価格にほぼ等しいことから、当該帳簿価格によっております。

(3) 有価証券

保有有価証券の時価は、日本証券業協会の公表する価格によっております。一部日本証券業協会が公表されない商品については、取引金融機関から提示された価格によっております。なお、時価を把握することが極めて困難な有価証券については時価開示の対象としておりません。当該時価を把握することが困難な有価証券の当期末における貸借対照表価額は3,360百万円であります。

12. 消費貸借契約により貸し付けている有価証券の貸借対照表価額は2,708百万円であります。

13. 有形固定資産の減価償却累計額は617百万円であります。

14. 親会社に対する金銭債権総額は9百万円であり、金銭債務総額は209百万円であります。

15. 繰延税金資産の総額は3,058百万円、繰延税金負債の総額は24百万円であります。また、繰延税金資産から評価性引当金として78百万円を控除しております。繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、IBNR備金1,172百万円、異常危険準備金610百万円、退職給付引当金554百万円、その他有価証券に係る評価差額金175百万円であります。

16. 支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりであります。

(支払備金)

支払備金 (出再支払備金控除前、(□)に掲げる保険を除く)	24,671百万円
同上に係る出再支払備金	1,875百万円
差引 (イ)	22,795百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金 (□)	225百万円
計 (イ+□)	23,020百万円

(責任準備金)

普通責任準備金 (出再責任準備金控除前)	21,825百万円
同上に係る出再責任準備金	656百万円
差引 (イ)	21,169百万円
その他の責任準備金 (□)	3,558百万円
計 (イ+□)	24,728百万円

17. 1株当たりの純資産額は79,506円25銭であります。算定上の基礎である純資産額は27,384百万円であり、その全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の当期末発行済株式数は344千株であります。

18. 売却又は担保という方法で自由に処分できる権利を有している資産は、消費貸借契約で借入れている有価証券であり、当期末に当該処分を行わずに所有しているものの時価は2,598百万円であります。

19. 退職給付に関する事項は次のとおりであります。

1. 採用している退職給付制度の概要

当社は、確定給付型の制度として退職一時金制度を設けておりますが、平成30年1月に退職給付制度の一部について確定拠出年金制度へ移行しております。

2. 退職給付に関する事項

(1) 退職給付債務及びその内訳

退職給付債務	△ 1,847百万円
未積立退職給付債務	△ 1,847百万円
未認識数理計算上の差異	△ 75百万円
未認識過去勤務費用	△ 58百万円
退職給付引当金	△ 1,981百万円

(2) 退職給付債務等の計算基礎

退職給付見込額の期間配分方法	給付算定式基準
割引率	0.5%
数理計算上の差異の処理年数	5年
過去勤務費用の処理年数	5年

20. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

(注) 連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用

当社は、「所得税法等の一部を改正する法律」(2020年法律第8号)において創設されたグループ通算制度への移行及びグループ通算制度への移行にあわせて単体納税制度の見直しが行われた項目については、「連結納税制度からグループ通算制度への移行に係る税効果会計の適用に関する取扱い」(実務対応報告第39号2020年3月31日)第3項の取扱いにより、「税効果会計に係る会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第28号2018年2月16日)第44項の定めを適用せず、繰延税金資産及び繰延税金負債の額について、改正前の税法の規定に基づいております。

2 損益計算書

科目	年度		増減額
	2018年度 (2018年4月1日から 2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)	
経常収益	54,198	56,143	1,944
保険引受収益	53,489	55,438	1,949
正味収入保険料	53,169	54,264	1,095
積立保険料等運用益	35	35	0
支払備金戻入額	–	1,138	1,138
責任準備金戻入額	284	–	△ 284
資産運用収益	649	661	11
利息及び配当金収入	630	695	64
有価証券売却益	4	–	△ 4
有価証券償還益	13	–	△ 13
為替差益	36	1	△ 34
積立保険料等運用益振替	△ 35	△ 35	0
その他経常収益	59	43	△ 15
貸倒引当金戻入	12	–	△ 12
その他の経常収益	46	43	△ 3
経常費用	48,496	51,638	3,142
保険引受費用	34,217	36,270	2,052
正味支払保険金	29,279	31,519	2,240
損害調査費	3,942	4,186	244
諸手数料及び集金費	△ 32	4	36
支払備金繰入額	1,028	–	△ 1,028
責任準備金繰入額	–	559	559
資産運用費用	65	257	192
有価証券売却損	55	251	195
その他運用費用	10	6	△ 3
営業費及び一般管理費	14,207	15,097	889
その他経常費用	4	12	7
貸倒引当金繰入	–	4	4
貸倒損失	0	0	0
その他の経常費用	4	8	3
経常利益	5,702	4,504	△ 1,197
特別利益	5	–	△ 5
その他特別利益	5	–	△ 5
特別損失	41	628	587
固定資産処分損	5	592	586
特別法上の準備金繰入額	35	35	0
(価格変動準備金繰入額)	(35)	(35)	(0)
税引前当期純利益	5,667	3,876	△ 1,790
法人税及び住民税	1,392	354	△ 1,038
法人税等調整額	185	762	576
法人税等合計	1,577	1,116	△ 461
当期純利益	4,089	2,760	△ 1,329

(単位：百万円)

(2019年度の注記事項)

1. 親会社との取引による収益総額は9百万円、費用はありません。

2. ①正味収入保険料の内訳は、次のとおりであります。

収入保険料	55,956百万円
支払再保険料	1,691百万円
差引	54,264百万円

②正味支払保険金の内訳は、次のとおりであります。

支払保険金	32,673百万円
回収再保険金	1,153百万円
差引	31,519百万円

③諸手数料及び集金費の内訳は、次のとおりであります。

支払諸手数料及び集金費	617百万円
出再保険手数料	613百万円
差引	4百万円

④支払備金繰入額（△は支払備金戻入額）の内訳は、次のとおりであります。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、 （□）に掲げる保険を除く）	△ 842百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	301百万円
差引（イ）	△ 1,143百万円
地震保険および自動車損害賠償責任保険に係る 支払備金繰入額（□）	5百万円
計（イ+□）	△ 1,138百万円

3. 1株当たりの当期純利益は8,013円41銭であります。

算定上の基礎である当期純利益は2,760百万円であり、その全額が普通株式に係るものであります。また、普通株式の期中平均株式数は344千株であります。なお、潜在株式がないため、潜在株式調整後1株当たり当期純利益は算出しておりません。

4. 損害調査費、営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は218百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	207百万円
利息費用	8百万円
数理計算上の差異の費用処理額	23百万円
過去勤務費用の費用処理額	△ 21百万円
退職給付費用	218百万円

5. 関連当事者との取引

兄弟会社等

属性	会社等の名称	所在地	事業の内容	議決権等の所有 (被所有) 割合 (%)	関連当事者 との関係	取引の内容	取引金額 (百万円)	科目	期末残高 (百万円)
親会社の子会社	アクサ・ グローバル・リー	フランス	保険業	-	保険関係 取引	出再保険料	1,617	外国再保険貸 外国再保険借	99
						出再手数料	603		8
						出再保険金	1,140		

(注) 1. 取引金額、期末残高には消費税等が含まれております。

2. 取引条件及び取引条件の決定方針等：取引については、通常行われている取引条件等に基づき決定しております。

6. 当事業年度より、収入保険料の計上基準を従来の期中においては保険料の入金時に計上を行い、期末時点において始期日調整を行う基準から、保険契約の始期日に基づいて計上する基準に変更しております。当該変更は、保険基幹システムの刷新により当該処理が期中を通じて行える環境が整ったことを契機として、収入保険料について保険契約期間に基づいた、より実態に応じた保険料計上を行うことを目的とするものであります。また、既経過保険料は保険料の計上の翌月から保険契約の経過月に応じて認識しているため、当該保険料の計上基準の変更に伴い、この金額に変動が生じています。損害保険会社においては、初年度収支残と未経過保険料を比較し、いずれか大きいものを普通責任準備金とすることが、保険業法施行令第70条第1項第1号で定められており、当社におきましては2019年3月期においては、初年度収支残が未経過保険料を上回っていたため初年度収支残を普通責任準備金として積み立てておりました。変更後の会計方針に従った場合、未経過保険料が増加することにより初年度収支残を超過するため、未経過保険料が普通責任準備金として積み立てられる結果、普通責任準備金の金額が増加いたしました。当該会計方針の変更は遡及適用され、その結果、遡及適用を行う前と比べて、当事業年度の期首において、利益剰余金が513百万円減少しております。

7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

3 キャッシュ・フロー計算書

科目	年度		増減額
	2018年度 (2018年4月1日から 2019年3月31日まで)	2019年度 (2019年4月1日から 2020年3月31日まで)	
(単位：百万円)			
営業活動によるキャッシュ・フロー			
税引前当期純利益 (△は損失)	5,667	3,876	△ 1,790
減価償却費	904	1,218	313
支払備金の増減額 (△は減少)	1,028	△ 1,138	△ 2,166
責任準備金等の増減額 (△は減少)	△ 284	559	844
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	△ 12	4	17
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	136	78	△ 58
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	4	△ 24	△ 28
賞与引当金の増減額 (△は減少)	94	△ 31	△ 125
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	35	35	0
利息及び配当金収入	△ 630	△ 695	△ 64
有価証券関係損益 (△は益)	47	251	203
為替差損益 (△は益)	△ 36	△ 1	34
有形固定資産関係損益 (△は益)	5	592	586
その他資産(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は増加)	337	△ 119	△ 457
その他負債(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は減少)	19	△ 173	△ 192
小 計	7,316	4,433	△ 2,883
利息及び配当金の受取額	783	599	△ 183
その他	△ 10	-	10
法人税等の支払額	△ 1,562	△ 1,320	242
営業活動によるキャッシュ・フロー	6,527	3,712	△ 2,814
投資活動によるキャッシュ・フロー			
債券貸借取引支払保証金の純増減額 (△は増加)	7,852	2,787	△ 5,065
債券貸借取引受入担保金の純増減額 (△は減少)	△ 7,781	△ 2,909	4,872
有価証券の取得による支出	△ 9,520	△ 5,715	3,804
有価証券の売却・償還による収入	6,827	12,899	6,072
資産運用活動計	△ 2,622	7,061	9,684
(営業活動及び資産運用活動計)	(3,904)	(10,774)	(6,870)
有形固定資産の取得による支出	△ 221	△ 367	△ 146
有形固定資産の売却による収入	-	150	150
その他	△ 2,911	△ 1,775	1,136
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 5,755	5,069	10,824
財務活動によるキャッシュ・フロー			
配当金の支払額	-	△ 2,387	△ 2,387
財務活動によるキャッシュ・フロー	-	△ 2,387	△ 2,387
現金及び現金同等物に係る換算差額	-	-	-
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	772	6,395	5,622
現金及び現金同等物期首残高	6,639	7,411	772
現金及び現金同等物期末残高	7,411	13,806	6,395

(注) 1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲載されている科目の金額との関係
(2020年3月31日現在)

現金及び預貯金	13,806百万円
預入期間が3か月を超える定期預金	- 百万円
有価証券	54,987百万円
現金同等物以外の有価証券	△ 54,987百万円
現金及び現金同等物	13,806百万円

2. 「利息及び配当金の受取額」及び「有価証券の取得による支出」には、外国投資信託等の再投資分199百万円が含まれています。

3. 重要な非資金取引は該当ありません。

4. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

4 株主資本等変動計算書

2018年4月1日から2019年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益準備金	利益剰余金		
		資本準備金	資本剰余金 合計		その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	370	6,396	6,766	23,987
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	-	-	-
利益準備金の積立	-	-	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	-	-	4,089	4,089	4,089
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	-	4,089	4,089	4,089
当期末残高	17,221	-	-	370	10,485	10,855	28,077

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	878	878	24,866
当期変動額			
剰余金の配当	-	-	-
利益準備金の積立	-	-	-
当期純利益	-	-	4,089
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	402	402	402
当期変動額合計	402	402	4,492
当期末残高	1,281	1,281	29,358

2019年4月1日から2020年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益準備金	利益剰余金		
		資本準備金	資本剰余金 合計		その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	370	10,485	10,855	28,077
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	△ 3,000	△ 3,000	△ 3,000
利益準備金の積立	-	-	-	600	△ 600	-	-
当期純利益	-	-	-	-	2,760	2,760	2,760
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	600	△ 839	△ 239	△ 239
当期末残高	17,221	-	-	970	9,645	10,615	27,837

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	1,281	1,281	29,358
当期変動額			
剰余金の配当	-	-	△ 3,000
利益準備金の積立	-	-	-
当期純利益	-	-	2,760
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	△ 1,734	△ 1,734	△ 1,734
当期変動額合計	△ 1,734	△ 1,734	△ 1,974
当期末残高	△ 452	△ 452	27,384

(注) 1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項

	前期末株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式 普通株式	344	-	-	344

(単位：千株)

2. 剰余金の配当に関する事項

(1) 配当金支払額等

決議	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	配当の原資	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2019年6月28日 定時株主総会	普通株式	0.01	利益剰余金	0.029	2019年3月31日	2019年7月1日
決議	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	配当の原資	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2020年3月2日 臨時株主総会	普通株式	3,000	利益剰余金	8,710.04	2020年3月5日	2020年3月5日

(2) 基準日が当事業年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が翌事業年度となるもの

決議	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	配当の原資	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2020年5月25日 経営会議	普通株式	5,000	利益剰余金	14,516.73	2020年3月31日	未定

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

5 1 株当たり配当等

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
1株当たり配当額		-	2,9033 銭	23,226 円 78 銭
配当性向		-	0.0%	289.8%
1株当たり当期純利益		12,573 円 79 銭	11,873 円 04 銭	8,013 円 41 銭

(注) 1. 1株当たり配当額は $\frac{\text{配当金の総額}}{\text{期中平均株数(加重平均)}}$ により算出しています。

2. 配当性向は $\frac{\text{1株当たり配当額}}{\text{1株当たり当期純利益}} \times 100$ により算出しています。

3. 1株当たり当期純利益は $\frac{\text{当期純利益}}{\text{期中平均株数(加重平均)}}$ により算出しています。

6 1 株当たり純資産額

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
1株当たり純資産額		72	85	79

(単位：千円)

7 1 人当たり総資産

区分	年度	2017年度	2018年度	2019年度
従業員 1 人当たり総資産		110	102	94

(単位：百万円)

2 リスク管理債権

該当事項はありません。

3 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況

該当事項はありません。

4 債務者区分に基づいて区分された債権

該当事項はありません。

5 保険金等の支払い能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）

（単位：百万円）

区分	年度	2018年度末 (2019年3月31日現在)	2019年度末 (2020年3月31日現在)
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額		36,650	26,038
資本金又は基金等		28,590	22,837
価格変動準備金		189	225
危険準備金		0	0
異常危険準備金		2,142	2,188
一般貸倒引当金		-	-
その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）		1,601	△ 628
土地の含み損益		△ 147	-
払戻積立金超過額		-	-
負債性資本調達手段等		-	-
払戻積立金超過額及び負債性資本調達手段のうち、マージンに算入されない額		-	-
控除項目		-	-
その他		4,273	1,416
(B) 単体リスクの合計額	$\sqrt{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2} + R_5+R_6$	8,371	9,031
一般保険リスク (R ₁)		6,427	6,595
第三分野保険の保険リスク (R ₂)		-	-
予定利率リスク (R ₃)		0	0
資産運用リスク (R ₄)		2,520	2,682
経営管理リスク (R ₅)		204	219
巨大災害リスク (R ₆)		1,262	1,691
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率	$[(A) / \{ (B) \times 1/2 \}] \times 100$	875.6%	576.6%

（注）「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条（単体ソルベンシー・マージン）および第87条（単体リスク）ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

- 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立っていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- こうした「通常の予測を超える危険」を示す「単体リスクの合計額」（上表の（B））に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（上表の「（A）単体ソルベンシー・マージン総額」）の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「単体ソルベンシー・マージン比率」（上表の（C））です。
単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化を図るため、2011年度末（2012年3月31日）から算出にかかる法令等が改正されています。
- 「通常の予測を超える危険」とは次に示す各種の危険の総額をいいます。
 - ① 保険引受上の危険（一般保険リスク）（第三分野保険の保険リスク）：保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険（巨大災害に係る危険を除く。）
 - ② 予定利率上の危険（予定利率リスク）：実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
 - ③ 資産運用上の危険（資産運用リスク）：保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
 - ④ 経営管理上の危険（経営管理リスク）：業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で前記①～③及び⑤以外のもの
 - ⑤ 巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）：通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険
- 「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（単体ソルベンシー・マージン総額）とは、損害保険会社の純資産（社外流出予定額等を除く）、諸準備金（価格変動準備金・異常危険準備金等）、土地の含み損益の一部等の総額です。
- 単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされています。

6 時価情報等

1 有価証券

-1 売買目的有価証券

該当事項はありません。

-2 満期保有目的の債券で時価のあるもの

該当事項はありません。

-3 その他有価証券で時価のあるもの

区分	年度	2018年度末			2019年度末		
		取得原価	貸借対照表計上額	差額	取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの	公社債	31,265	33,002	1,737	19,741	21,260	1,519
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	1,993	2,034	40	1,300	1,316	16
	その他の証券	4,386	4,673	286	-	-	-
	小計	37,645	39,710	2,064	21,041	22,577	1,536
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	公社債	1,855	1,845	△ 10	4,413	4,398	△ 14
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	20,681	20,406	△ 274	21,625	20,264	△ 1,360
	その他の証券	-	-	-	5,175	4,386	△ 789
	小計	22,536	22,251	△ 285	31,214	29,049	△ 2,165
合計	60,182	61,961	1,779	52,256	51,627	△ 628	

-4 時価評価されていない主な有価証券の内容及び貸借対照表計上額

(1) 満期保有目的の債券

該当事項はありません。

(2) その他有価証券

区分	年度	2018年度末	2019年度末
公社債		-	-
株式		50	50
外国証券		-	-
その他の証券		2,719	3,310
合計		2,769	3,360

2 金銭の信託

該当事項はありません。

3 デリバティブ取引

(有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。)

該当事項はありません。

4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引

該当事項はありません。

5 先物外国為替取引

該当事項はありません。

6 有価証券関連デリバティブ取引

(7に掲げるものを除く。)

該当事項はありません。

7 金融取引法に規定する有価証券先物取引もしくは有価証券先渡取引、外国金融商品市場における有価証券先物取引と類似の取引(国債証券等及び金融商品取引法第2条第1項第17号に掲げる有価証券のうち同項第1号の性質を有するものに係るものに限る。)

該当事項はありません。

代表者による財務諸表の確認

『本ディスクロージャー誌に掲載の財務諸表の適正性及びそれらの作成に係る内部監査の有効性は、当社の代表取締役社長兼CEOが確認を行っております。』

IV 会社概要

- 設立 1998年6月
- 資本金 172億21百万円
- 総資産 868億68百万円
- 本社所在地 東京都台東区寿2-1-13

1 株主・株式の状況

1 基本事項

2020年7月1日現在

- 定時株主総会開催時期 4月1日から3カ月以内
- 決算期 3月31日
- 公告の方法 電子公告

ただし、電子公告による公告ができない場合は、東京都内で発行する日本経済新聞に掲載。
決算公告については、当社のホームページ
(<https://www.axa-direct.co.jp/company/ir/>)
において公開いたします。

2 大株主の状況

2020年7月1日現在

氏名または名称	住所	所有株式数(株)	発行株式総数に対する 所有株式数の割合(%)
アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社	東京都港区白金1-17-3	344,430	100

3 資本金

2020年6月30日現在

年月日	発行済株式の総数(株)		資本金(百万円)		摘要
	増減数	残高	増減数	残高	
2007年3月29日	25,000	344,430	1,250	17,221.5	増資

4 最近の社債発行

該当事項はありません。

2 役員の状況 2020年7月1日現在

取締役および監査役

取締役		監査役	
代表取締役社長 兼 CEO	ハンス・ブランケン	常勤監査役	金城 久美子
取締役	安測 聖司	監査役(社外監査役)	澤入 雅彦
取締役	ザビエ・ヴェイリー	監査役(社外監査役)	櫻井 正史
取締役	ジャンバティスト・トリコ		

3

業務執行体制 2020年7月1日現在

代表取締役社長 兼 CEO	ハンス・ブランケン
上級執行役員 CFO (チーフ・ファイナンシャル・オフィサー) <財務>	マリアノ・カバレロ
上級執行役員 CSTO (チーフ・ストラテジー & トランスフォーメーション・オフィサー) <戦略 / 広報>	森田 恭子
執行役員 CCFO (チーフ・カスタマーファースト・オフィサー) <顧客体験 / 品質管理 / パートナーシップビジネス>	佐伯 美奈子
執行役員 CDTO (チーフ・データ & テクノロジー・オフィサー) <IT / データ分析>	ニコラ・エブラン
執行役員 CTO (チーフ・テクニカル・オフィサー) <商品>	佐藤 賢一
執行役員 CMO (チーフ・マーケティング・オフィサー) <マーケティング>	小原 奈名絵
執行役員 CCO (チーフ・クレーム・オフィサー) <損害サービス>	原田 保
執行役員 COO (チーフ・オペレーション・オフィサー) <コールセンター>	渡邊 範明
執行役員 GC (ジェネラル・カウンセラー) CCO (チーフ・コンプライアンス・オフィサー) DPO (データ・プライバシー・オフィサー) <法務 / コンプライアンス>	内田 慶子
執行役員 CHRO (チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー) <人事 / ロジスティクス>	橋本 晃
執行役員 <内部監査>	浅田 昌司
執行役員 CRO (チーフ・リスク・オフィサー) <リスク管理>	山口 暁

4 会計監査人の状況

会計監査人の名称：PwCあらた有限責任監査法人

5 従業員の状況 2020年3月31日現在

従業員数	922名
平均年齢	39.0歳
平均勤続年数	6.2年

1 採用方針

当社の採用方針は、アクサグループのダイバーシティ・ポリシーにのっとり、人材の多様性が企業を活性化し継続的成長を実現させていくという信念と、人権尊重の精神に基づいています。

また、当社は昨今の厳しい人材マーケットにおいて「採用」を当社のビジネス上の成功を左右する戦略的最優先課題のひとつとしてとらえており、一方で昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響にも柔軟に対応すべく、さまざまな施策を展開しています。

具体的にはアクサや当社のブランドに沿った各種採用広告やツール、会社説明会内容の見直しや、実際に当社で活躍している従業員をキービジュアルやロールモデルとして登用し、自社の採用ウェブサイトを一斉刷新、LinkedIn等のSNSツールや社員紹介(リファerral)を活用したダイレクト採用の強化を図っていま

す。また新卒採用においては、「リクルーター制度」を中心に各種施策を展開しています。社内次世代リーダーの中から選抜されたリクルーター(ブランドコンセプトを体現するロールモデル)が、必要とされるマインドセットやコミュニケーション力強化のためのトレーニングを受けたうえで、会社説明会の運営、学生とのコミュニケーション、採用面接やモチベーションマネジメント、そして内定後のフォローアップ等一連の採用活動を担います。また、デジタルツールを活用し、動画サイト(YouTube)上で会社説明会動画の作成、Teams等ビデオ会議システムによるオンライン説明会(面接)を積極的に展開しています。新型コロナウイルス感染拡大下でも高いポテンシャルを秘めた新卒・若手の採用に成功しています。

2 研修制度とキャリア形成(ラーニング&デベロップメント)

当社のL&Dビジョンは、Learning organization(学習する組織)の実現です。

学習する組織とは、従業員一人ひとりに自主的な学習を促し、その相互作用=“学び合い”を通じて、既存の組織文化や戦略の枠に縛られない新しい考え方や問題解決の手法をたえず生成できる組織(人の集団)のことで、本年度は次の5本の柱にフォーカスしてその実現を目指していきます。

1. セルフラーニングカルチャーの醸成

LinkedInやスカイプ英語チャットレッスンといったオンライントレーニングコンテンツの充実や自己啓発還付金制度(SDS制度)など、社員の自己学習・自己投資を促進する学習環境を提供していきます。

2. 従業員エンゲージメントの向上

AXAカルチャーの共有やチームビルディングを目的としたファミリートレーニングを各部門ごとにカスタマイズして実施することで、AXAグループや当社に対する従業員エンゲージメントの最大化を図っていきます。

3. リーダーシップの強化

全マネージャーに対する各種リーダーシップ研修や当社の将来を担う若手リーダーを対象とした選抜型次世代リーダー

(Next Generations)向けプログラムの提供など、変革(トランスフォーメーション)を推進するチェンジエージェントとしてのリーダー育成に力を入れていきます。

4. 対話型コミュニケーションの浸透

コーチングをベースとした対話型コミュニケーションスタイル(1on1コミュニケーション)の強化を図ることで、従業員間のみならず、社外のステークホルダーを含めた全方位的な強固な関係構築を可能とするコミュニケーションカルチャーの浸透を目指していきます。

5. グローバルビジネスリーダーとしての成長

プレゼンテーション、ロジカルシンキング、プロジェクトマネジメントといったグローバルビジネスパーソンに必要な各種ビジネススキル研修の充実を通じ、従業員一人ひとりのグローバルビジネスリーダーへの成長をサポートしていきます。

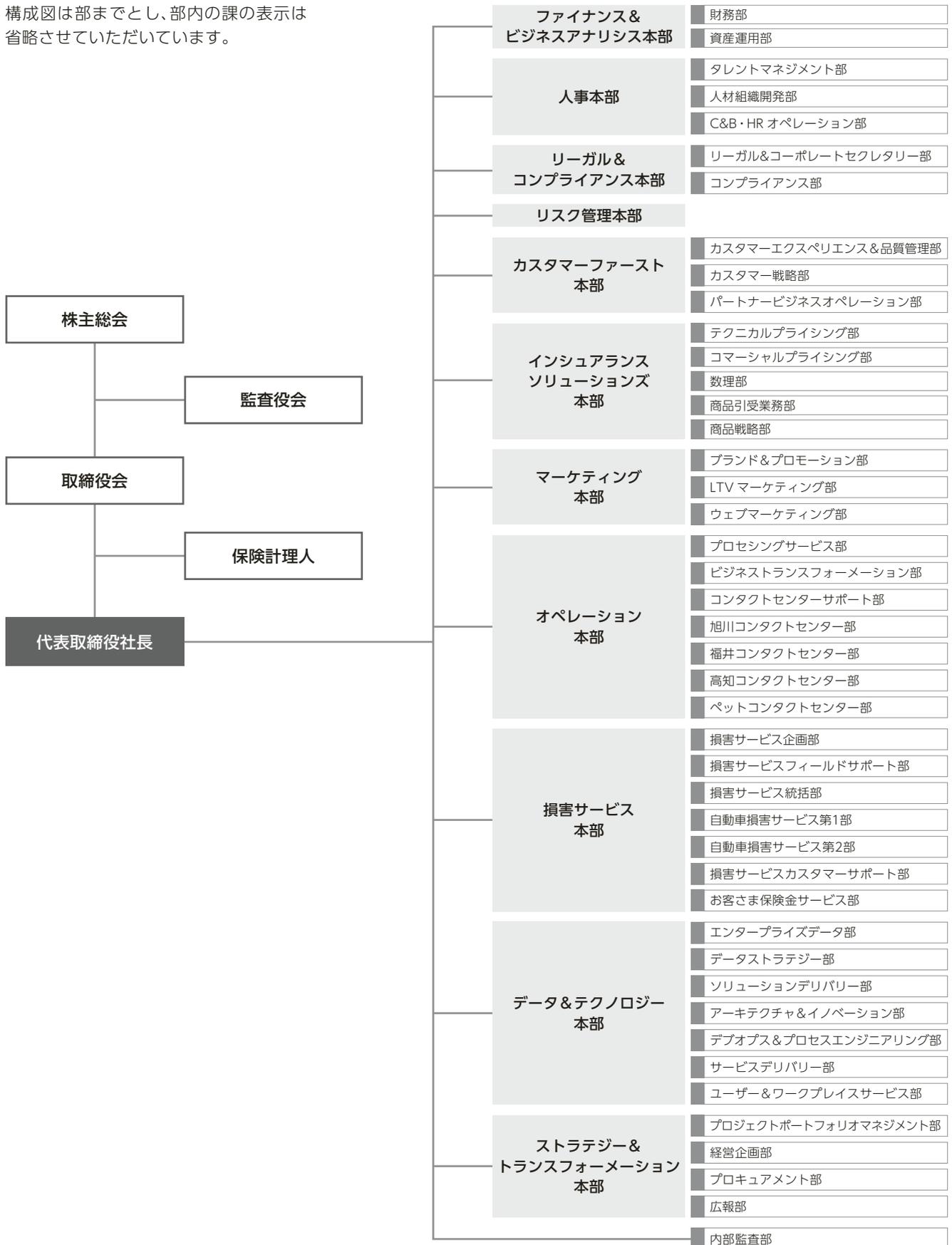
なお、キャリア形成については、キャリアマップの作成やCDP(キャリア・デベロップメント・プログラム)および社内公募の拡充を通じ、従業員一人ひとりが自身のキャリアを上司・人事のサポートを得ながら自ら考え、その実現に向けて勇気をもってチャレンジできる環境の整備を図っていきます。

3 福利厚生

健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等社会保険制度の他、以下の制度を整備しています。

年次有給休暇/リフレッシュ休暇/私傷病休暇/慶弔休暇/永年表彰制度/持株会制度/カフェテリアプラン/退職金制度/財形貯蓄制度/時差出勤制度/在宅勤務制度/AXAペアレンタルポリシー(育児休業の最初の20日間を有給化)等。

構成図は部までとし、部内の課の表示は省略させていただいています。



7 会社の沿革

アクサ損害保険は、アクサグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。2019年4月にアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が設立され、その子会社として損害保険業務を展開しています。

多様化するお客さまのニーズや、急速に変化するビジネス環境に対応するために、データサイエンスの活用や、お客さまからいただいたお声を商品・サービスの向上につなげるしくみを構築しています。ヨーロッパにおけるダイレクト保険のリーディングカンパニーであるアクサの豊富な経験と技術を活かし、日本のお客さまのニーズに合った商品・サービスの提供に努めています。

沿革

1998年	6月	会社設立 アクサグループ(フランス:1817年創立)の100%出資により、日本法人として設立
	10月	損害保険事業免許を取得
	11月	ユニオン・デ・ザシュランス・ド・パリ・イ・ア・エール・デ(UAP保険会社)日本支社の保険業務を包括移転により継承
1999年	5月	有明にコンタクトセンターを開設
	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	2月	ローヤル・エクスチェンジ・アッシュアランス(REA)日本支店の保険業務を包括移転により継承
2004年	2月	福井県にコンタクトセンターを開設
	12月	アクサ ジャパン ホールディング株式会社が弊社の全発行済株式を(アクサグループ(AXAS.A.)より)取得する。これによりアクサ ジャパン ホールディング株式会社の100%子会社となる。
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
	6月	高知県にコンタクトセンターを開設
2010年	4月	近畿オフィス(大阪)を開設
	5月	東京都台東区へ本社を移転
2011年	2月	九州オフィス(福岡)を開設
	4月	「ペット保険」の販売を開始
	9月	中部オフィス(名古屋)を開設
2012年	5月	東北オフィス(仙台)を開設
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
	3月	北海道(旭川)にコンタクトセンターを開設
	11月	北海道オフィス(札幌)を開設
2014年	6月	中国オフィス(広島)を開設
	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
	10月	親会社であったアクサ ジャパン ホールディング株式会社が「生命保険事業免許」を取得し、アクサ生命株式会社を吸収合併。社名を「アクサ生命」に変更するとともに、旧アクサ生命の業務を完全継承し、生命保険会社として業務を開始。弊社は新アクサ生命株式会社の連結子会社となる。
2015年	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	「ISO 10002/JIS Q 10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築
2017年	2月	「消費者志向自主宣言」を策定
	6月	「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定
2018年	6月	北海道オフィス(札幌)を旭川コンタクトセンターに併合
2019年	4月	4月1日 アクサ生命保険株式会社、持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立
	4月	4月2日 アクサ生命保険株式会社が保有する全発行済株式を現物分配によりアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社に譲渡され、弊社はアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の100%子会社となる。
	4月	「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を改定
	12月	福井オフィスを移転

アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社

アクサ・ホールディングス・ジャパンは、2019年4月1日にアクサ生命による単独株式移転方式で設立された持株会社です。また、株式の99%をアクサグループが保有するアクサグループのメンバーカンパニーです。子会社であるアクサ生命、アクサ損害保険、アクサダイレクト生命を連結する持株会社として、子会社の経営管理・監督を行っています。また資産運用などを行うその他のメンバーカンパニーと連携して、日本のお客さまをサポートするフィナンシャル・プロテクション事業を展開しています。

本社：〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー
03-6737-7700(代表)
設立：2019年4月
資本金：850億円

発行済株式数：7,799千株
事業内容：子会社の経営管理・監督

役員

取締役会長	ゴードン・ワトソン
取締役	ジョー・スタンスフィールド
取締役	ドンジュン・チョイ
取締役 監査等委員(社外取締役)	齊藤 治彦
取締役 監査等委員(社外取締役)	馬越 恵美子
取締役 監査等委員(社外取締役)	リー・スエットファーン
代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	安瀨 聖司
取締役 執行役員兼チーフマーケティングオフィサー	松田 貴夫
取締役 執行役員兼チーフファイナンシャルオフィサー	ジャンパティスト・トリコ

アクサ生命保険株式会社

2000年の日本団体生命との経営統合以降、事業基盤を大幅に拡大するとともに、日本におけるアクサグループのリーディングカンパニーとして、また、多様なお客さまのニーズにお応えする生命保険会社として、現在4つの営業チャネルを通じ生命保険ならびに各種サービスをご提供しています。また、2019年4月に単独株式移転方式で持株会社となるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、その完全子会社となりました。

本社：〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー
03-6737-7777(代表)
(札幌本社)：〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西四丁目1番地
札幌三井JPビルディング

設立：2000年3月
資本金：850億円
発行済株式数：7,799千株
事業内容：生命保険業

役員

代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	安瀨 聖司
代表取締役副社長兼チーフディストリビューションオフィサー	幸本 智彦
取締役 専務執行役員兼チーフマーケティングオフィサー	松田 貴夫
取締役 常務執行役員兼チーフファイナンシャルオフィサー	ジャンパティスト・トリコ
常勤監査役	八木 哲雄
監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

アクサダイレクト生命保険株式会社

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社です。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。お客さまがいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、さまざまなタッチポイントで保険選びをサポートしています。

本社：〒102-0083 東京都千代田区麹町三丁目3番地4
KDX麹町ビル8階
0120-953-831(代表)

設立：2006年10月
資本金：110億円
発行済株式数：4,394千株
事業内容：生命保険業

役員

代表取締役社長兼チーフエグゼクティブオフィサー	住谷 貢
取締役兼執行役員チーフオペレーティングオフィサー	木島 博征
取締役兼執行役員チーフマーケティングオフィサー	佃 裕史
取締役	水村 崇
常勤監査役	中村 卓也
監査役(社外監査役)	櫻井 正史
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

アクサ損害保険株式会社 (アクサダイレクト)

アクサ損害保険は、アクサグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。2019年4月にアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社が設立され、その子会社として損害保険業務を展開しています。多様化するお客さまのニーズや、急速に変化するビジネス環境に対応するために、データサイエンスの活用や、お客さまからいただいたお声を商品・サービスの向上につなげるしくみを構築しています。ヨーロッパにおけるダイレクト保険のリーディングカンパニーであるアクサの豊富な経験と技術を活かし、日本のお客さまのニーズに合った商品・サービスの提供に努めています。

本社：〒111-8633 東京都台東区寿二丁目1番13号 借楽ビル
03-4335-8570(代表)
設立：1998年6月
資本金：172億円
発行済株式数：344千株
事業内容：損害保険業

役員

代表取締役社長 兼 チーフエグゼクティブオフィサー	ハンス・ブランケン
取締役	安瀨 聖司
取締役	ザビエ・ヴェイリー
取締役	ジャンパティスト・トリコ
常勤監査役	金城 久美子
監査役(社外監査役)	櫻井 正史
監査役(社外監査役)	澤入 雅彦

損害保険用語の解説(50音順)

あ行

【アクチュアリー】

保険会社で危険率・保険料率などの算出を業務とする人のことです。日本語では保険計理人とも呼ばれます。

か行

【解約返戻金】

保険を解約したときに保険会社から戻ってくる金銭のことをいいます。

【価格変動準備金】

保険会社が保有する株式・債券などの価格変動による損失に備えることを目的として積み立てる準備金のことをいいます。

【過失相殺】

損害賠償額を算出する場合に、被害者にも過失があれば、その過失割合に応じて損害賠償額を減額することをいいます。

【クーリングオフ】

保険契約の撤回等請求権のことをいいます。契約者がご契約の申し込みをした日またはクーリングオフの説明書を受領した日から、その日を含めて8日以内に保険会社に郵送にて通知すれば、保険契約の申し込みの撤回または解除を行うことができます。当社ではペット保険がクーリングオフの対象となっています。

【契約の解除】

契約の当事者の一方からの意思表示によって、契約が初めからなかったと同様の状態に戻すことをいいます。ただし、多くの保険約款における解除の効力は、解除時点から将来に向かってのみ生じることとなります。

【告知義務】

保険契約締結の際に、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について事実を正確に告げなくてはならない義務のことをいいます。

さ行

【再調達価額】

保険契約の目的と同等の物を新たに取得するのに必要な金額のことをいいます。

【再保険】

保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の危険の一部または全部をさらに他の保険会社に引き受けさせることをいいます。

【時価額】

火災保険では、再調達価額から、使用による消耗分を差し引いた金額のことをいいます。自動車保険の車両保険では、損害が生じたお車と同じ車名・型式・仕様・年式で同じ消耗度のお車の市場販売価格相当額のことをいいます。

【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」、「諸手数料及び集金費」を総称していいます。

【示談】

民事上の紛争を裁判によらず、当事者間の話し合いで解決することをいいます。

【指定紛争解決機関】

2009年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき創設された、金融分野における裁判外紛争解決機関です。銀行・保険・証券などの業態ごとに、一定の要件を満たした場合に主務大臣から指定紛争解決機関の指定を受けることができます。当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受け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と手続実施基本契約を締結しています。

【自賠責保険】

自賠責保険（共済）は、交通事故による被害者を救済するため、加害者が負うべき経済的な負担を補てんすることにより、基本的な対人賠償を確保することを目的とした保険のことをいいます。

【支払備金】

決算日までに発生した保険事故で、保険金が未払いのものについて、保険会社が保険金支払のために積み立てる準備金のことをいいます。

【重要事項説明書】

契約者が保険契約締結の際に合理的な判断をするために必要とされる重要な事項を記載した書面です。保険商品の内容を理解するために必要な事項や契約に際して特に注意すべき事項などが記載されています。

【責任準備金】

将来生じうる保険金支払など保険契約上の債務に対して、法律に基づき保険会社が積み立てる準備金の総称のことをいいます。普通責任準備金、異常危険準備金、危険準備金、払戻積立金、契約者配当準備金などがあります。

【全損】

保険の目的が完全に滅失した場合や、修理、回収に要する費用が保険価額を超えるような場合のことをいいます。

【損害保険大学課程】

「専門コース」と「コンサルティングコース」の2つのコースがあり、試験に合格し所定の要件を充たすと、申請により専門コースの方は「損害保険プランナー」として、コンサルティングコースの方は「損害保険トータルプランナー」として認定されます。

【損害保険募集人一般試験】

保険募集にあたり保険商品に関する重要事項などを正確に説明するための知識を、損害保険募集人が習得しているかを確認するための試験のことをいいます。

【損害保険料率算出機構】

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて設立された料率算出団体です。損害保険における公正で妥当な保険料率を算出する際の基礎とすることができる参考純率の算出や、自賠責保険の損害調査などを行っています。

【損害率】

収入保険料に対する支払った保険金の割合のことをいいます。保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられています。通常は、正味保険金に損害調査費を加えて正味保険料で除した割合を指します。

た行

【第三分野保険】

保険業法で規定する分類のひとつで、生命保険業（第一分野）と損害保険業（第二分野）のどちらの保険会社でも取り扱うことのできる分野のことをいいます。具体的には医療保険・傷害保険・介護保険などがあります。

【大数の法則】

個々に見れば偶然な事象でも、多数について見れば、そこに一定の確率が見られるという法則のことです。例えばサイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づいていきます。火災、交通事故、傷害事故などもそれぞれ非常に多数の建物、車、人について考察すると一定の発生頻度が見られます。この法則は保険料率算出上の統計的基礎となっています。

【超過保険・一部保険】

保険金額が保険価額を超えている保険契約を超過保険といい、保険金額が保険価額より少ない保険契約を一部保険といいます。

【重複保険】

同一の被保険利益について、保険期間の全部または一部が共通する複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また、複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額または時価額を超過する場合を狭義の重複保険といいます。

【通知義務】

保険契約締結の後、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合に、保険会社に遅滞なく連絡しなければならない義務のことをいいます。

【特約】

普通保険約款の規定に追加、変更などを行う場合、その追加・変更について定める内容の約款のことをいいます。

は行

【被保険者】

保険の補償を受ける人、または保険の対象となる人のことをいいます。

【被保険利益】

ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係を被保険利益といいます。損害保険契約は損害に対し保険金を支払うことを目的とすることから、その契約が有効に成立するためには、被保険利益の存在が前提となります。

【負債資本】

契約者から支払われた保険料を源泉とする資本のことをいいます。

【分損】

保険の目的の一部に損害が生じた場合のことで、全損に至らない損害をいいます。

【保険価額】

被保険利益を金銭で評価した額であり、保険事故が発生した場合に被保険者が被る可能性のある損害の最高見積額のことをいいます。

【保険期間】

保険会社が保険契約により補償の責任を負う期間のことをいいます。

【保険業法】

保険事業の監督法規と保険事業を営む者の組織およびその行為に関する規定を含む法律です。保険事業が健全に運営されることにより、保険契約者などを保護するために制定されています。

【保険金】

保険事故により損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭のことをいいます。

【保険金額】

保険契約において設定する契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額となります。

【保険契約者】

保険会社に対し保険契約の申し込みをする人のことをいいます。契約が成立すれば、保険料の支払義務を負います。

【保険契約準備金】

保険契約に基づく保険金の支払いなどの責任を果たすために、保険会社が決算期末に積み立てる準備金のことをいい、支払備金、責任準備金などがあります。

【保険始期】

保険期間の初日の保険契約の補償が開始される時のことをいいます。

【保険事故】

保険契約において、保険会社がその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実のことをいいます。

【保険の目的】

保険をつける対象のことをいいます。自動車保険での自動車、火災保険での建物・家財がこれにあたります。

【保険法】

保険契約の基本ルールに関する法律です。契約者保護の観点より、さまざまな規定が整備されています。

【保険約款】

保険契約の内容を定めたものです。保険約款には、同一種類の保険契約の全てに共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補充・変更・排除する特約とがあります。

【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者が保険会社に支払う金銭のことをいいます。

【保険料即収の原則】

保険契約時に保険料全額を領収しなければならないという原則のことをいいます。なお、保険料分割払特約など別に約定がある場合には、この原則は適用されません。

【保険料率】

保険料を算出する上で用いる割合のことをいい、単位保険金額当たりの保険料の金額で表されています。

ま行

【免責】

保険金が支払われない保険契約上の事由のことをいいます。

【免責金額】

ご契約時にあらかじめ設定する自己負担額のことをいいます。原則として、損害額からこの金額を差し引いて保険金をお支払いします。

【免責事由】

保険約款の「保険金を支払わない場合」に規定されている事由のことをいいます。

【免責条項】

保険会社が保険金を支払わない場合について定めた条項のことをいいます。保険約款の条項に「保険金を支払わない場合」の見出しがつけられています。

【元受保険】

再保険に対する用語で、ある保険契約について再保険契約がなされているとき、再保険契約に対してそのある保険契約を元受保険といいます。また、保険会社が個々の契約者と契約する保険の全てを指す場合があります。

ら行

【リスク細分型自動車保険】

保険料算出の根拠となる危険度を、従来よりも細分化した自動車保険のことをいいます。

アクサ損害保険の現状2020 (ディスクロージャー誌)

2020年7月発行

アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13
TEL(03)4335-8570 FAX(03)4335-8571

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

本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です





アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13
TEL 03-4335-8570 (代表)
www.axa-direct.co.jp