



アクサダイレクト

2024 Annual Report

アクサ損害保険の現状

CONTENTS

01 CEOメッセージ

03 アクサグループの日本における事業展開

05 Our Purpose

06 アクサグループの戦略計画

09 最近の経営トピックス

- 9 **Customer First**
お客さま第一
- 13 **Digitalization & AI**
デジタル化と AI
- 14 **Inclusive Workplace**
インクルーシブな職場環境
- 15 **Corporate Responsibility & Sustainability**
持続可能な未来に向けて

17 I アクサ損害保険の現況

- 17 1 事業の経過および成果等
- 20 2 内部統制システム構築の基本方針
- 21 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
- 22 4 リスク管理の基本方針
- 23 5 勧誘方針(セールスポリシー)
- 24 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)
- 26 7 利益相反管理体制
- 26 8 保険金等支払管理態勢
- 27 9 マネー・ローンダリング等防止／
反社会的勢力との関係謝絶
- 27 10 監査・検査体制
- 28 11 主な取扱商品
- 30 12 お客さまサービス
- 32 13 保険のしくみ

38 II 業績データ 当社の主要業務に関する事項

50 III 業績データ 財産の状況

60 IV 会社概要

66 損害保険用語の解説(50音順)



よき「パートナー」として、常にお客さまに寄り添い、 お客さまの大切なものをリスクからお守りする保険会社としての役割を果たしてまいります。

はじめに、このたびの令和6年能登半島地震で被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。被災地域の日も早い復旧・復興を心よりお祈り申し上げます。

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。当社は1998年の設立以来、お客さまのご要望に沿った高品質の商品およびサービスの提供を行ってまいりましたが、おかげさまで昨年設立25周年を迎えることができました。これもひとえに皆さまのご支援の賜物であり、この場をお借りして、厚く御礼申し上げます。これからも、この先の「25年」に向けて、初心を忘れず、お客さまに寄り添い、お客さまから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。

私たちは、「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というアクサグループのパーパス(存在意義)を体現するべく、お客さまに寄り添い、お客さまから信頼されるパートナーとして、2023年度はウェブサイトや電話でのサービス向上を継続的に推し進め、新規顧客の獲得、継続的なカスタマーサポートにより持続的な成長を目指してまいりました。

昨年度に実施した主要施策をご紹介させていただきますと、サービスに関しましては、自動車保険新規契約の補償おすす機能強化しました。お客さまが当社のウェブサイトでお見積りをされる際に、お客さまの属性に合わせた“おすす補償プラン”を提示するとともに、“充実補償プラン”や“保険料重視プラン”を提示することで、プランの比較がしやすい設計に改善を行いました。今後も、幅広いお客さま層に対して

ライフスタイルに合った納得の保険料と安心の補償をご提案します。

また、当社の自動車保険ならびにバイク保険をご契約いただいているお客さまへ、より安心で充実したカーライフをお過ごしいただけるよう、ご契約のEV(電気自動車)の充電が切れ「電欠」状態となった場合に、現地へ駆けつけて給電を行う体制を全国*の提携ロードサービスセンターに整備し、2023年5月より「EV駆けつけ充電サービス」を開始しました。

2023年10月には、お客さまのお問い合わせに対する便利で迅速な解決を目指し、チャットボットによる自動回答システムを導入しました。これにより、お客さまのご都合に合わせ、365日24時間お問い合わせいただくことが可能な体制となりました。

保険金のお支払いにつきましては、事故情報の虚偽報告による一部の不当な保険金請求への支払いを回避し、不適正な保険料上昇を防ぐために、保険金の不正請求防止システム(AXA/AI Fraud Detection System)を2023年12月に導入しました。具体的には、当社の15万件以上におよぶ過去の事故統計データをもとに自社開発したAIモデルを活用して、事故報告に対する不正疑義度合いをスコアリングすることで、保険金支払の迅速化および適正化が可能となりました。

アクサが地域社会の一員として果たすべき重要な役割と定義しているCR(コーポレート・レスポンシビリティ=企業の社会的責任)活動におきましては、神奈川県立こども医療センターに入院している子どもたちの治療に寄り添うファシリティドッグの活動への支

援を2019年から継続しています。また、2020年から実施している、長期入院中の子どもたちへの支援を目的に遠隔操作型分身ロボット「OriHime」を貸し出し、ご家族との団らん、普段会えない学校のご友人との交流などにご活用いただく取組みを、2023年も当社の拠点がある旭川・福井・高知において行いました。

財務面では、厳しい市場環境や、新型コロナウイルス感染症の影響が和らぐもとの、行動制限の緩和や物価動向の影響を受けた支払保険金額の増加等により、昨年度(日本会計2023年4月～2024年3月期)決算において、元受正味保険料が、対前年同期比-1.9%の572億8,000万円、税引き後の当期純利益が、対前年同期比-12.9%の39億8,100万円となりました。今後は、従来のウェブサイトやお電話でのサービスの展開に加え、アクサグループのシナジー効果を最大限に活かした販売チャネルの多角化等を推進し、ステークホルダーの皆さまにアクサならではの価値を提供することによって、持続的な成長を目指してまいります。

今後も、アクサのパーパス(存在意義)を体現し、保険金や給付金をお支払いする「支払者(ペイヤー)」にとどまることなく、「パートナー」としてお客さまに寄り添い、卓越した商品やサービス、アドバイスによってお客さまの大切なものをリスクからお守りする保険会社としての役割を果たしてまいりますので、皆さまにおかれましては、今後とも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

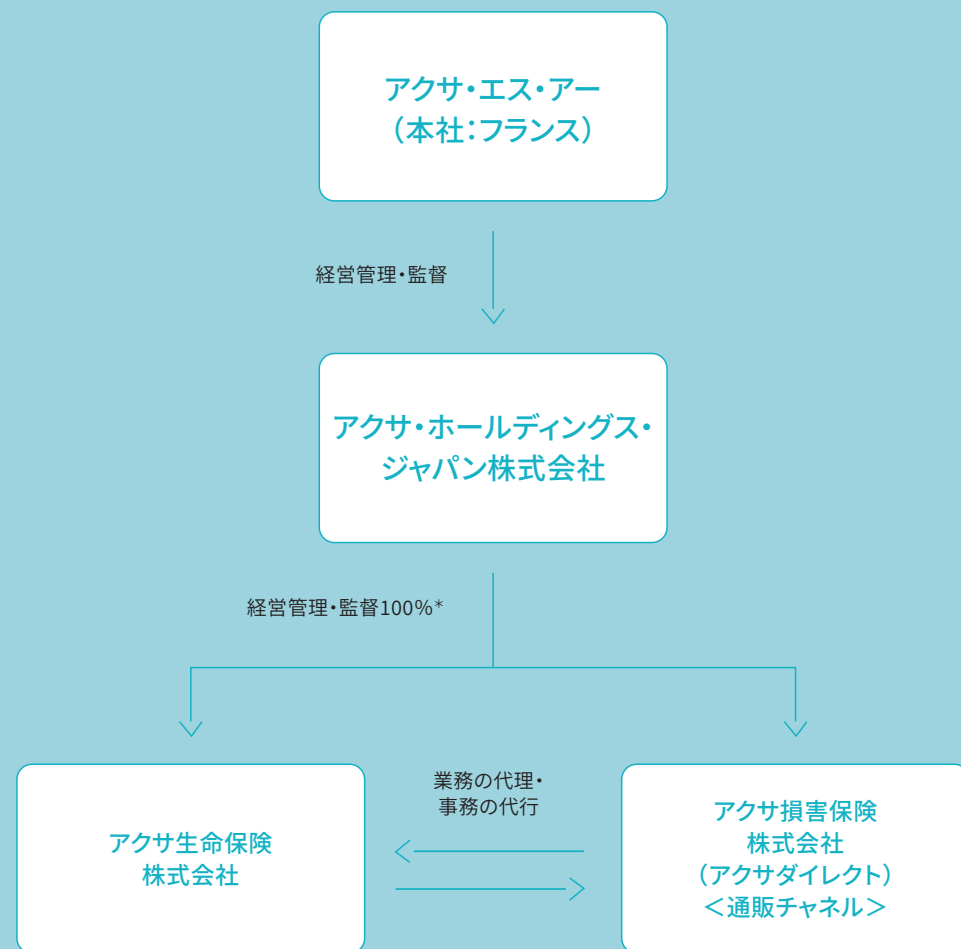
※一部離島等については対応できない地域もございます。

アクサ損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
田中 勇二郎



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、アクサ生命とアクサ損害保険を子会社としています。保険2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(2024年6月30日時点)

■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

その他のサービス

- アクサ・ライフケア株式会社**
- XLカトリンジャパン株式会社
- アクサ・ウェルス・マネジメント株式会社**

**アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の子会社です。

アクサ・ホールディングス・ジャパンは、傘下の保険会社2社の多様な接点を通じて、変化するお客さまのニーズに的確なアドバイスやサービス、最適な保険商品でお応えしています。

アクサ損害保険(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。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することで、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。

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

アクサ生命は、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。2024年4月にアクサダイレクト生命を吸収合併しました。



アクサは1817年にフランスで生まれ、
世界51の国と地域、約9,400万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。

Our Purpose

— パーパス 私たちの存在意義 —

“Act for human progress by protecting what matters”

すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。

Vision

Payer to Partner

保険金・給付金をお支払いする「ペイヤー」の役割を超え、
より良い人生、より良い社会づくりに寄り添う「パートナー」となります。

Strategy

Unlock the Future

日本では、Unlock the Futureに基づく戦略計画
「AXA Japan 2026」
を策定し、実行しています。

Our Values



Customer first
お客さま第一



Courage
勇気



Integrity
誠実



One AXA
ひとつのチーム

持続可能性を高めるための取組みと戦略 AXA for Progress Index

アクサのパーパスは、各国のグループ企業が戦略における意思決定をする際の指針であり、従業員にとっては日々の活動の礎となるものです。アクサは自社の行動をモニタリングし、より社会的なインパクトを高めていくための指標として「AXA for Progress Index」を導入しています。これは、気候変動分野においてリーダーの役割を果たし、インクルーシブ(包摂的)な保険会社を目指す持続可能な成長戦略における3つの行動領域の進捗を示す指標です。

投資家として

実経済において
脱炭素への移行を後押しします。

保険会社として

社会的・経済的に脆弱な立場にある
人々をリスクから守るとともに、
より持続可能で炭素依存度の低い経済への
移行を後押しする
保険ソリューションを提供します。

模範となる企業として

温室効果ガスの発生を抑制し、
ポジティブインパクトを
創出するために
行動します。

投資家として

2030年までに、アクサの一般勘定資産の炭素集約度を
50%削減する

2019-2025年の当初目標:-20%

2019-2030年の目標:-50%

2019年から2023年の間に達成

-47.6%

2023年までに、260億ユーロのグリーン投資を
達成する

2023年の目標:260億ユーロ

2023年に達成

299億ユーロ

保険会社として

グリーン・インシュアランス・プロダクト(環境に配慮した保険商品):グリーンビジネスを拡大し、2023年までに保険料収入で17億
ユーロ以上を実現する

2023年の目標:17億ユーロ

2023年に達成

20億ユーロ

2023年までに1,200万人のお客さまにインクルーシブ
プロテクション®をお届けする

※社会的・経済的に脆弱な立場にある人々に提供する保険

2023年の目標:1,200万人

2023年に達成

1,400万人

模範となる企業として

カーボンニュートラル達成という長期目標の一環として、事業活動(エネルギー、出張、デジタル機器など)から発生する二酸化炭素排出量を2025年までに20%削減し、残存排出量を相殺する

2019-2025年の当初目標:-20%

2019年から2023年の間に達成

-34%

気候問題に関する従業員のトレーニング受講率

2023年の目標:100%

2023年実績

96%

責任ある企業としてのリーダーシップを維持

81/100

CSA/
DJSI®

※企業のサステナビリティ・パフォーマンスを測定する「S&Pコーポレート・サステナビリティ・アセスメント(CSA)」の2023年版。
成績上位企業は、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス(DJSI)に採用されます。

アクサはステークホルダーの皆さまとともに
持続可能な価値の共創を目指します。

アクサグループの概要 →

顧客

約9千400万人のお客さま

法人、個人のお客さまにご利用いただいています。

従業員

約14万7千人の従業員

アクサの従業員は、多様な経歴と職種を有しているため、効果的かつ革新的なサービスを提供することができます。また、代理店、ブローカー、銀行などの販売代理店とも密接に連携しています。

経済・金融資本

当社の事業に必要な資金は、株主資本、株主および社債権者から得ています。

ステークホルダー資本

私たちは外部のサービス・プロバイダーや当局と協力しています。

社会資本と環境資本

ファイナンシャル・インクルージョンと気候変動への対応を戦略の中核に据え、長期的にすべてのステークホルダーに価値をもたらすことを約束します。

パーパス 私たちの存在意義 →

“Act for human progress by protecting what matters”

すべての人々のより良い未来のために。
私たちはみなさんの大切なものを守ります。

バランスのとれたポジション →

損害保険

個人・企業の有形・無形資産を守ります

生命保険・医療保険

お客さまの健康・医療を守り、プロジェクトに資金を提供します

保険料収入の内訳

30%

35%

20%

15%

個人のお客さま:50%

●生命保険・医療保険

●損害保険

法人のお客さま:50%

●損害保険・法人向け保険

●従業員福利厚生

資産運用

実体経済と大きな変革のための資金調達を行います

2023年に
アクサが創出した価値 →

お客さまのために

・保険金・給付金の支払総額：
500億ユーロ以上

・フランスの気候災害への対応に
充てられた金額：
4,500億ユーロ

・インクルーシブ・プロテクションに
加入しているお客さま：
1,400万人

従業員のために

・給与・賞与の支払総額：
86億ユーロ

・世界各国で採用した従業員数：
17,000人

・eNPS:40ポイント

株主の皆さまのために

・お支払いした配当金：
30万人の株主の皆さまに
38億ユーロ

・従業員株主:全体の30%以下
(資本金の4.34%)

経済・社会のために

・マーケットへの年間投資額：
300億ユーロ以上

・税金・社会保険料の納付額：
117億ユーロ (内36%がフランス)

・世界各国における寄付金額：
235億ユーロ

・ボランティア活動:79,482件

・2008年よりアクサリサーチファンド
を通じて基礎研究を支援：
2億5,600万ユーロ

戦略計画 →

Unlock
the Future

日本では、Unlock the Futureに基づく戦略計画「AXA Japan 2026」を策定し、実行しています。

より高い成長を
ドライブする

強みを
大きく伸ばす

社会における
アクサの役割を拡大する

社会的革新の
先駆者となる

厳格な資本管理

財務目標 →

1株当たりの基礎利益

+6%～8%

2023年から2026年にかけて毎年

株主資本の実質利益率

14%～16%

2024年から2026年にかけて

累積的な現金送金

>210億ユーロ

2024年から2026年にかけて

配当支払比率

1株当たり基礎利益の75%

配当によるもの(1株当たり配当金は前年と同等以上)が60%

また

年間自社株買いプログラムから15%

7

8

Customer First

お客さま第一

お客さま中心のアプローチにより
ビジネスの成長とお客さまの満足度向上に取り組みます。

『その願いにダイレクト』

2023年9月から放映を開始したTVCM『その願いにダイレクト』篇では、事故時にお客さまにご安心いただくために提供している事故対応サービスの中から、電話交代サービスやバッテリー上がり時のロードサービススタッフによる現場駆けつけ対応をお客さまの視点から描き、さまざまなお車のトラブルにお



ける当社のサービスを紹介しています。「24時間、あなたに寄り添う」というメッセージのもと、さまざまなシチュエーションにおいて、お客さまに寄り添い、安心をお届けする当社の充実したサービスと、安心のカーライフ実現に向けた企業姿勢を表現しています。



より多くのお客さまに「安心」「充実」「おトク」を

初めて自動車保険に加入されるお客さま、他社にご加入中のお客さまなど、あらゆるお客さまに当社の事故対応、補償内容、保険料の特長をわかりやすくお伝えするため、「安心」「充実」「おトク」という3つのポイントでサービスを訴求しています。

安心

事故対応満足度**94%**^{※1}
24時間あなたに寄り添う事故対応

事故現場で安心の電話交代サービス
業界最高水準のロードサービス^{※2}

充実

補償内容満足度**95%**^{※3}
**ますます充実！
選べる補償内容**

あなたと家族、お車を守る補償が充実
補償選びもチャット・電話でサポート

おトク

代理店型からの切替えで
平均36,773円^{※4}
保険料節約

保険料は走る分だけで合理的^{※5}
ネット割＋無事故割で割引最大22,000円^{※6}

※1:自動車保険の保険金をお支払いしたご契約者さまアンケート結果で、事故対応サービスの総合的評価について5段階評価のうち3以上を回答した合計割合(集計期間2023年1月～2023年12月/回答数2,609件/自社調べ)
※2:ロードサービスを付帯サービスとして提供している保険会社比較。拠点数や無料レッカー距離など計15項目のうち11項目が業界最高水準(2024年3月自社調べ)
※3:他社から切り替えた当社自動車保険新規ご契約者さまアンケート結果「とても満足」「満足」の合計割合(回答数308件/2023年12月自社調べ)
※4:他社(代理店型)から切り替えた当社自動車保険新規ご契約者さまアンケート結果で、以前よりどの程度保険料を節約できたかを具体的な金額でお答えいただいた方の平均値(回答数85件/2023年12月自社調べ)上記金額は当社実施のアンケート結果であり、契約条件・補償内容が相違する場合を含みます。
※5:アクサダイレクトでは、予想される「年間走行距離」の最大値に応じて保険料を算出しています。距離区分は1,000km未満から20,000km以上まで、全8区分です。
※6:割引額は保険料に応じて異なり、所定の条件があります。

自動車保険新規契約における補償おすすめ機能を強化

ご契約時に「自分に必要な補償がわからない」「必要な補償が選んでいるか不安」というお客さまをサポートする機能として、お見積り条件をもとに、お客さまそれぞれのカーライフに合った補償プランをご提案する“補償おすすめ機能”を2023年6月にリニューアルしました。これまではお客さまに一律の条件で補償プランをご提案していましたが、今回のリニューアルで、お客さまの前契約の保険会社とのご契約内容や補償内容において重視されたと思われるポイントなどを考慮することによって、お客さまお一人おひとりに合わせたプランの提案ができるようになりました。お客さまごとにセレクトした補償プランをもとに保険料のお見積りを行い、お見積り結果画面にて、プランのおすすめ理由とあわせてご提示しています。

これは、過去の実績データをもとにしたAI(人工知能)と私たち自動車保険のプロの経験を掛け合わせた当社だけ^{※1}の機能となります。さらに、スマートフォンであれば、お客さまと似たカーライフの方の補償の選び方を確認することもできます。当社はこれからもテクノロジーとデータを活用して納得感のある補償選びをサポートします。



電話交代サービス

当社では、保険金をお支払いしたタイミングだけでなく、事故受付後すぐにお客さまにアンケートをお願いしています。そのアンケート等において、「事故現場で相手方とどのように話を進めたらいいかわからず、対応を代わってほしい」というご要望をいただいていた。

このようなお客さまのご要望にお応えするため、事故受付の際にお客さまに代わって事故の相手方と電話で直接お話しするサービスを開始しました。本サービスにより事故現場で不安を感じるお客さまに寄り添い、早期により一層の安心感を提供することが可能となりました。

休日夜間対応サービス(初期対応サービス、電話おまかせサービス)

お客さまの「休日・夜間の不安を早期に解消したい」というご要望にお応えするため、休日・夜間における2つの新サービスの提供を開始しました。初期対応サービスとして、休日の事故でも相手方や医療機関・修理工場など関係者への連絡、代車の手配など必要な初期対応を当日中に行います。

電話おまかせサービスでは、損害サービスセンターの定休日や営業時間外であっても、万一相手方から連絡が入った場合には、お客さまに代わって当社で折返し連絡を行います。2つのサービスの開始により、お客さまの休日・夜間の不安を解消し、より安心して事故対応をお任せいただけるようになりました。

24時間あなたに寄り添う事故対応

① 事故現場で安心！
電話交代サービス

事故受付の際、お客さまに代わって事故の相手方と電話で直接お話しします。^{※2}

② 事故の当日中に対応！
初期対応サービス

事故の相手方や医療機関・修理工場など関係先への連絡、代車の手配などを事故受付当日中に行います。^{※3}

③ 事故解決まで安心！
事故相手との電話おまかせサービス

事故の相手方から連絡があり、お困りの場合は、いつでもお客さまに代わって直接相手方に折返しの電話を行います。^{※4}

※1:ダイレクト型自動車保険8社の当社比較(2024年3月時点)
※2:お客さまに責任のないもらい事故など一部の事故では、ご利用いただけない場合があります。
※3:関係先の受付時間によっては事故当日中に対応ができない場合があります。また、ファミリーバイク特約や他車運転危険補償特約など一部の事案では初期対応を実施できない場合があります。
※4:当社の対人賠償保険・対物賠償保険で補償の対象となる事故に限ります。

ドライブレコーダー分析

2023年10月より、市販のドライブレコーダーで取得した事故の動画をAIで分析し^{※1}、責任割合をよりわかりやすく記載したご契約者さま向けレポートの提供を開始しました。本サービスは、市販のドライブレコーダーで撮影した動画を判定するため、幅広い機種に対応可能です。

相手方がいる交通事故の責任割合は、類似した過去の判例を基準として、事故状況を個々に確認したうえで決定していきますが、当社のご契約者さまから「責任割合の判断基準をもう少しわかりやすくしてほしい」「自分の責任割合に納得いかない」などのお声をいただいております。ご提供いただいたドライブレコーダーの動画をAIで分析し、客観的な事実やデータを用いて責任割合判定の結果をご説明することで、「納得できる説明が欲しい」というお客さまのニーズにお応えしています。



EV駆けつけ充電サービス

当社は、2023年5月より、ご契約のEV（電気自動車）の充電が切れ「電欠」状態となった場合に、現地へ駆けつけて給電を行う「EV駆けつけ充電サービス」を開始しました。アクサダイレクトの自動車保険ならびにバイク保険をご契約いただいているお客さまへ、より安心・充実したカーライフをお過ごしいただくため全国47都道府県^{※2}の提携ロードサービスセンターに、給電設備が搭載された車両もしくは携帯式充電器を配備^{※3}し、電欠時の対応を強化しました。



法人向け自動車保険

当社は、2024年5月から、初めて法人のお客さま向けに「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始しました。本商品は法人のお客さまのビジネスを最大限サポートできるよう、現在販売している個人向け自動車保険のノウハウを活用しながら、法人のお客さまに特化した安心の事故対応と充実のサポート体制を、合理的な保険料でご提供するものです。所有かつ使用のお車の総契約台数が9台以下の「ノンフリート契約」を対象としており^{※4}、中小企業のお客さまを中心に、幅広いリスクに備えていただけます。万が一の事故対応は、交渉から事故解決に至るまで専任担当が一貫して行います。ご契約は、24時間オンラインでのお申込みに加えて、法人のお客

さま専用ダイヤルをご用意しており、オペレーターがお客さまのニーズに合わせた補償プランを作成します。万が一お車に大きな損害が生じた際には、新車と同等の金額を保険金として受け取れる「車両新価特約」をお付けできるほか、「臨時代替自動車補償特約」が自動セットのため、事故車両を修理中の代車でも、ご契約のお車と同じ補償を受けることが可能です。さらに、経営者が抱えるさまざまなお悩みの解決を手助けする「専門家相談サービス」^{※5}や、ご希望に応じて、グループ会社アクサ生命の『健康経営アクサ式』のご紹介など、法人のニーズに応える充実の補償とサービスをご提供します。



※1：分析にはセイコーソリューションズ株式会社の事故状況推定システムを採用しています。

※2：一部離島等については対応できない地域もございます。

※3：EVに対する現地給電はお車の状況・条件によりご提供できない場合があります。ご提供できない場合は、現場から最寄りの充電可能な設備までのレッカー移動をご提供します。

※4：バイク保険は対象外となります。

※5：専門家相談サービスは当社業務委託先のアスクプロ株式会社が提供するマッチングサービスです。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

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の5つの基本方針

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
2. お客さまの最善の利益を追求します。
3. お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。
4. お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。
5. 役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

この5つの基本方針は、金融庁が掲げるフィデューシャリー・デューティー「顧客本位の業務運営に関する原則」ならびに、アクサグループ共通の「Our Values（私たちの価値基準）」に沿い、「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ損害保険株式会社、アクサ生命保険株式会社の共通の方針として策定しています。

この「Our Values（私たちの価値基準）」の中で、「Customer first（お客さま第一）」を経営の根幹に置き、両社を横断する部門によるお客さまの声の管理体制を整備し、お客さまや社会のより良い未来のために日々の業務を遂行していきます。

Our Values

— 私たちの価値基準 —



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。



Integrity 誠実

私たちは、責任を持ち、常に有言実行を約束します。



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。



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実現はできません。

お客さまの声を商品・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一つとして掲げており、お客さまからのお声を商品やサービスに反映するしくみ（お客さまのお声から認識した優先課題について根本原因の特定と具体的な改善策の実施）を構築しています。改善策実

施後も、その後の状況を追跡することにより効果測定を行うとともに、効果が表れない場合には、追加の施策を検討し、より良い商品・サービスをご提供できるよう日々さまざまな取り組みを継続して行っています。

Digitalization & AI

デジタル化とAI

デジタル化によりお客さまの多様なニーズにお応えするとともに、洗練された顧客体験を提供してまいります。

チャットボットサービス

2023年10月より、お客さまからのお問い合わせについて、より便利で迅速な解決を目指し、チャットボットによる自動回答サービスを導入しました。これにより、24時間365日お気軽にお問い合わせいただくことが可能となりました。チャットボットによる自動回答で解決できなかった場合は、オペレーター（受付時間：9時～17時 年末年始は除く）がお客さまのお問い合わせに対応します。今後も新しいサービスを通じてお客さまのお問い合わせに迅速かつ効果的にお答えし、より質の高いサポートを提供していきます。

画面左下の
アイコンをタップ

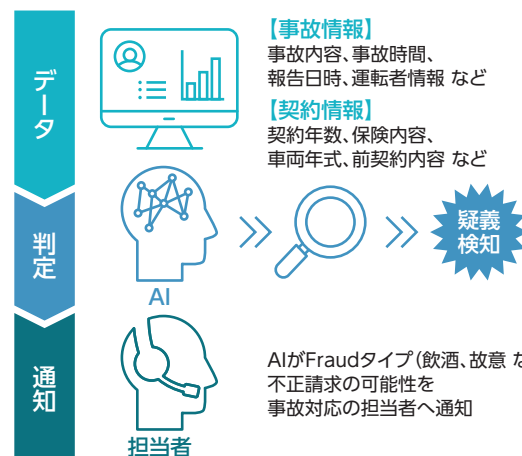


PC

スマートフォン

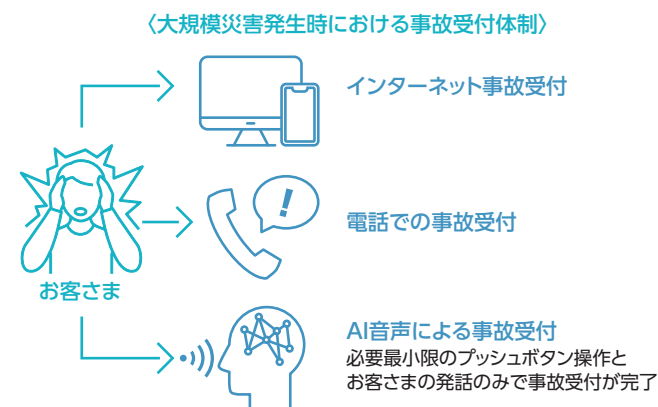
保険金の不正請求防止システム (AXA/AI Fraud Detection System) の導入

2023年12月より、保険金の不正請求防止システム (AXA/AI Fraud Detection System) を導入しました。本システムの導入は、事故状況の虚偽報告による保険金詐欺や過剰請求など一部の悪質保険金請求への支払いを防ぎ、適切な保険金をお支払いすることにより、お客さまにご負担いただく保険料の不適切な上昇を未然に防ぐことを目的としています。本システムは、事故報告内容や契約情報と当社が所有する過去の約15万件の事故データをもとに不正度スコアを判定し、そのスコアをもとに保険金支払部門の担当者が調査を行うため、判断基準が標準化され、より迅速で適正な判断を行うことが可能になりました。



AI音声による事故受付サービス

自動車保険の事故受付において「AI音声による事故受付サービス」を開発し、2024年4月から提供を開始しました。本サービスは、お客さまからの事故報告に対してAIが音声で自動応答を行い、事故受付を完了するもので、お客さまからの事故連絡が集中する大規模な自然災害が発生したときなどに利用することができます。従来どおりの24時間365日のオペレーターによる事故受付に加えて、大規模な自然災害の発生時等に事故報告が集中した場合でも、お客さまをお待たせすることなく迅速な受付対応が可能となりました。



Inclusive Workplace

インクルーシブな職場環境

一人ひとりが自分らしさを大切に能力を発揮できるようインクルーシブな職場環境づくりを推進しています。

アクサのカルチャー

当社は、4つのバリュー（お客さま第一、勇気、誠実、ひとつのチーム）に基づく「Our Commitments-私たちの誓い」に従業員一人ひとりの行動指針として掲げ、オープンでフラット、多様性に富んだインクルーシブな企業カルチャーの醸成に取り組んでいます。2024年4月には「We Care（ウィーケア）」プログラムを導入。従業員一人ひとりのさまざまなライフステージにおける重要な局面へのサポートを強化。仕事と生活の双方が充実し、両立できる環境づくりを支援しています。また、各部門では「カルチャーアンバサダー」が任命され、アクサジャパン共通のカルチャー推進活動を担っているほか、各担当組織のニーズに沿った職場環境改善に向けた活動を行っています。さらに、毎年複数回実施する従業員意識調査を通して従業員の声を経営に反映させる取り組みを行っています。



スマートワーキング

アクサジャパン共通の運用方針として、オフィス勤務の頻度を週2日以上としながら、業務特性や業務ニーズに沿って、在宅勤務・オフィス勤務・時差出勤・直行直帰といった働き方を適切に組み合わせる柔軟な働き方「スマートワーキング」を実践しています。こうした柔軟な働き方により、適切なワーク・

ライフ・バランスと生産性の向上を実現するとともに、一定の頻度のオフィス勤務日数を確保することで、従業員同士の対面での相互理解や学びの機会、また組織に新メンバーを迎えた際の円滑な導入サポートを促進しています。

女性活躍推進

役員の女性比率を戦略のKPIに設定し、会社全体の女性活躍を促進しています。女性従業員対象の研修を実施しているほか、全従業員の認知・意識向上に向けたイベントの実施、また、管理職を対象とした講演会を実施しています。さらに、管理職必須研修でも女性活躍の重要性を繰り返し伝え、各組織におけるジェンダーダイバーシティの戦略的重要性の浸透と、

組織のリーダーによる取り組みの促進を図っています。2023年9月には、インクルーシブな職場環境構築に向けた認知向上のために、管理職を対象として毎年開催している社内イベント「インクルージョン・カンファレンス」に外部有識者を招聘し、女性活躍推進における「エクイティ（公正）」について学びました。

ERG (Employee Resource Group / 従業員ネットワーク) の活動

ERGとは、特定の属性を持つ従業員と、それに関心のある従業員が自発的に集まって組織するグループです。情報交換やネットワーキングにより、その属性特有の課題をメンバー同士で共有し、ERGメンバー以外に向けた認知・意識向上イベント等を開催しています。会社のインクルージョン&ダイバーシティを従業員自らが推進するしくみとして、会社のサポートを受けながら現在7つのERGが活動しています。（聴覚障害、ジェンダー、ワーキングペアレンツ、多国籍、LGBTQ+、介護、気候変動）



ERG Working Parents主催のファミリーデー

Corporate Responsibility & Sustainability

持続可能な未来に向けて

「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」
 というアクサグループのパーパス(存在意義)を体現する
 CR(コーポレート・レスポンシビリティ=企業の社会的責任)活動を行っています。

AXA Week for Good

AXA Week for Goodは年に1度開催しているアクサグループのグローバルイベントです。アクサのパーパスを体現するために、地域社会や地球がより良い未来に向けて進化し続けるために私たちが個人やチーム、会社としてできることを、広い視野で考え、行動するきっかけとすることを目的としています。

2024年6月3日(月) から7日(金) まで、全世界のグループ企業の従業員が参加し、「水」をテーマに、「気候変動と災害」「マイクロプラスチック」などに関するさまざまなラーニングセッションや、「海ごみゼロをめざそう! 全国クリーンアップ」イベント等を開催しました。



シャイン・オン! キッズとのパートナーシップ

病気と闘う子どもたちやご家族の皆さまが心からの笑顔で過ごせるようにとの想いで、神奈川県立こども医療センターに入院している子どもたちに寄り添うファシリティドッグの支援を、認定NPO法人シャイン・オン! キッズを通して2018年から続けています。2023年には、入院中の子どもたちに絵本づくりの楽し

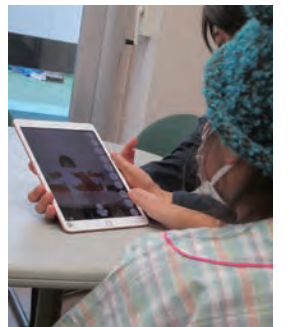
い時間を過ごしてほしいとの想いから、ファシリティドッグ「アニー」との旅を描いて完成させるオリジナル絵本『アニーといっしょに旅に出よう!』を制作し、従業員の手書きのメッセージカードを添えて神奈川県立こども医療センターへ480冊を贈呈しました。



地域コミュニティへの貢献

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北海道旭川市、福井県福井市、ならびに高知県高知市にて、遠隔操作型分身ロボット「OriHime」を使い、入院中のお子さんとのリモート交流会を行いました。2020年から継続しており、旭川市と福井市では今回が4回目、高知市では2回目の開催となり

ました。入院中の子どもたちは感染症対策のため面会や立ち入りが限定され、外出の機会も制限されています。このような困難な状況下で病気と闘う子どもたちを励ましたいという想いから、分身ロボットを使った「外の世界の体験」のプレゼントを企画しました。



ブラインドサッカーの支援

アクサは2006年からブラインドサッカー支援とそこから学ぶ取組みを継続し、大会などへの従業員ボランティアの派遣のほか、選手の雇用やブラインドサッカーの普及・認知向上活動に協力しています。2013年からは日本選手権を「アクサブレイブカップ」としてサポートし、糖尿病の早期発見につながる弱視のリスク啓発活動にも力を入れるとともに、あたりまえに混ざり合う社会の構築を目指す社会啓発に取り組んでいます。また、2017年から「アクサ地域リーダープログラムwithブラサカ」を支援し、ブラインドサッカーのクラブチームが独自にクラブ運営できるマネジメント力を養成、全国にブラインドサッカーチームの裾野を継続的に広げていく取組みを行っています。



©JBFA/H.Wanibe

アクサの森



アクサは、2026年に全体の温室効果ガス排出量を対2019年比で54%削減することを目標とし、エネルギー・トランジションへの資金提供や、デジタル化による紙の削減、オフィスでの節電対策を積極的に進めています。2023年7月に高知県および高知市と、森林の再生および地域との交流を深めることを目的として「協働の森づくりパートナーズ協定」を締結しました。高知市鏡横矢にある約12ヘクタールの森林を「アクサの森」と名付け、協定を通じた資金拠出により、間伐等による森林保護活動をサポートし、CO₂吸収に貢献しています。

I アクサ損害保険の現況

1 事業の経過および成果等

日本経済と損害保険業界

2023年度の日本経済を振り返りますと、コロナ禍からの経済社会活動の正常化が進むなかで、景気は緩やかな回復基調にあり、企業部門は業況や収益の観点で非常に好調であるものの、その好調さが賃金や投資に必ずしも回っておらず、個人消費や企業の設備投資などの内需は依然力強さを欠いています。

一方、当社の主力商品である自動車保険に影響を与える自動車販売市場におきましては、新車の部品供給制約が緩和し、2023年度の新車販売台数(軽自動車含む)は、対前年比3.3%増加の52万台と、2年連続対前年比増となりました。

翌期の見通し

足元では、前年度後半から顕著となった原材料費高騰による物価上昇および社会保険料の引上げによる家計の購買力への下押し圧力により、景気回復については当面の間予断を許さない状況が続くものと認識しています。

景気回復が道半ばの状況下においては、消費者の価格意識がさらに高まることが予想され、当社の主力商品である自動車保険市場におきましては、大手損害保険会社より保険料が割安な直販型の保険に、今後も引き続き底固い潜在需要が存在するものと期待しています。

事業の経過

このような外部環境のもと、当社ではさまざまな戦略的プログラムを通じて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、顧客満足度の向上を図っています。サービスに関しましては、自動車保険新規契約の補償おすすめ機能を強化しました。お客さまが当社のウェブサイトでお見積りをされる際に、お客さまの属性に合わせた“おすすめ補償プラン”(全90パターン)を提示するとともに、“充実補償プラン”や“保険料重視プラン”を提示することで、プランの比較がしやすい設計に改善しました。今後も、幅広いお客さま層に対してライフスタイルに合った納得の保険料と安心の補償をご提案します。

また、当社の自動車保険ならびにバイク保険をご契約いただいているお客さまへ、より安心・充実したカーライフをご提供するため、ご契約のEV(電気自動車)の充電が切れ「電欠」状態となった場合に、現地へ駆けつけて給電を行う体制を全国^{*1}の提携ロードサービスセンターに整備し、2023年5月より「EV駆

けつけ充電サービス」を開始しました。今後も、環境に配慮した商品およびサービスの提供を通じ、国内でのEVの普及を支援し、環境負荷低減および脱炭素社会の実現を目指しています。

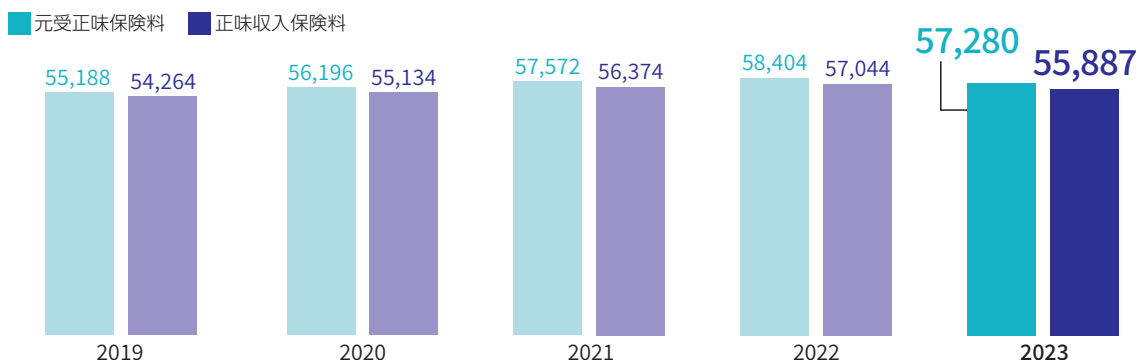
一方、事故情報の虚偽報告による不当な保険金請求への支払いを回避することで、不適正な保険料上昇を防ぐことを目的とし、保険金の不正請求防止システム(AXA/AI Fraud Detection System)を2023年12月に導入しました。具体的には、当社の15万件以上に及ぶ過去の事故統計データをもとに自社開発したAIモデルを活用して事故報告に対する不正疑義度合いをスコアリングすることで、保険金支払の迅速化および適正化が可能になりました。

今後もデジタルツールやAIの有効活用を通じて、お客さまへのサービス向上を図ってまいります。

※1：一部離島等については対応できない地域もございます。

元受正味保険料・正味収入保険料の推移

(単位:百万円)



主要業績	2022年度	2023年度
① 元受正味保険料	58,404百万円	57,280百万円
② 正味収入保険料	57,044百万円	55,887百万円
③ 正味損害率	62.0%	65.6%
④ 正味事業費率	27.1%	27.1%
⑤ コンバインドレシオ	89.1%	92.7%
⑥ 保険引受利益	5,787百万円	4,813百万円
⑦ 経常利益	6,381百万円	5,723百万円
⑧ 当期純利益	4,572百万円	3,981百万円
⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率	500.3%	529.7%
⑩ 総資産額	90,900百万円	91,605百万円
⑪ 純資産額	26,377百万円	27,460百万円
⑫ その他有価証券評価差額金	△ 672百万円	△ 271百万円
⑬ 不良債権の状況（保険業法に基づく債権）	—	—

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あります。

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（受再保険料及び出再保険料）を加減した保険料であり、損害保険会社の最終的な売上規模を示す指標であります。

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あります。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合を指しております。

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あります。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、「正味収入保険料」で除した割合を指しております。

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一つであります。

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あります。なお、その他収支は自賠責保険等に係る法人税相当額等であります。

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あります。

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すべての取引によって生じた損益を示すものであります。

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一つであり、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」であります。損害保険会社の保有する資産規模を示すものであります。

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」であります。損害保険会社の担保力を示すものであります。

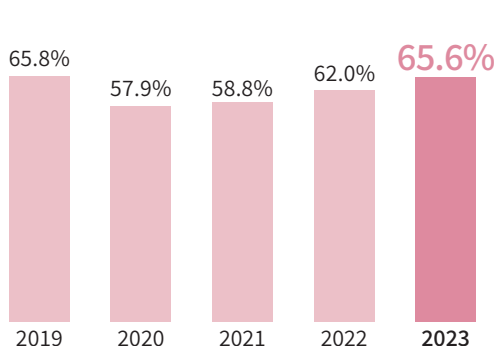
⑫ その他有価証券評価差額金

「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、満期保有目的等の保有目的で区分し、時価評価等を行っております。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しない有価証券であり、この「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額（いわゆる評価損益）から法人税等相当額を控除したものが、その他有価証券評価差額金であります。財務諸表においては、貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しております。

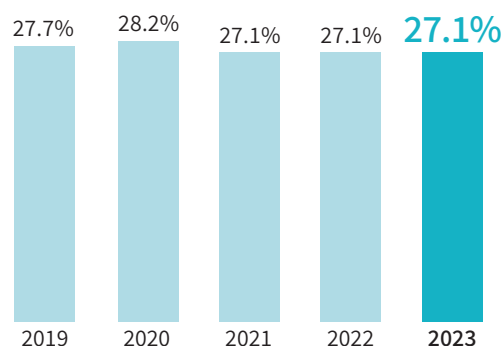
⑬ 保険業法に基づく債権

保険会社の有する貸付金や未収利息等の債権を債務者ごとに財務状況や経営実態等をもとに区分している債権であります。

正味損害率の推移



正味事業費率の推移



（注）当社は、消費税等の会計処理において、「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」等の費用については税込方式を採用しておりましたが、2023年度より税抜方式へ変更しております。2023年度の税込方式による正味損害率は65.8%、正味事業費率は26.9%であります

事業の成果

自動車保険の元受正味保険料は対前年比1.6%減の544億円となりました。これに傷害保険およびペット保険の28億円を合計した全体の元受正味保険料は572億円となり、対前年比1.9%の減収となりました。再保険料等を加味した正味収入保険料は、対前年比2.0%減の558億円となりました。

損害率(Incurred Earnings base、以下、「IEベース」とする。損害調査費を除く)は60.8%で、対前年同期比5.0ポイント増加し、正味支払保険金は322億円でした。経費率(IEベース、損害調査費を含む)は34.8%で、対前年同期比0.2ポイントの増加となりました。

保険引受利益は、保険引受収支残高の減少および支払備金繰入額の増加により、対前年比16.8%減の48億円となりました。資産運用利益、その他経常利益を加味した経常利益は57億円となりました。この結果、当期純利益は39億円となりました。

ソルベンシー・マージン比率は529.7%で、ソルベンシー・マージン総額が、当期利益およびそれに伴う税効果により増加し、前事業年度末から29.4ポイント増加しました。

総資産は916億円で、前事業年度末から7億円、0.8%増加しました。

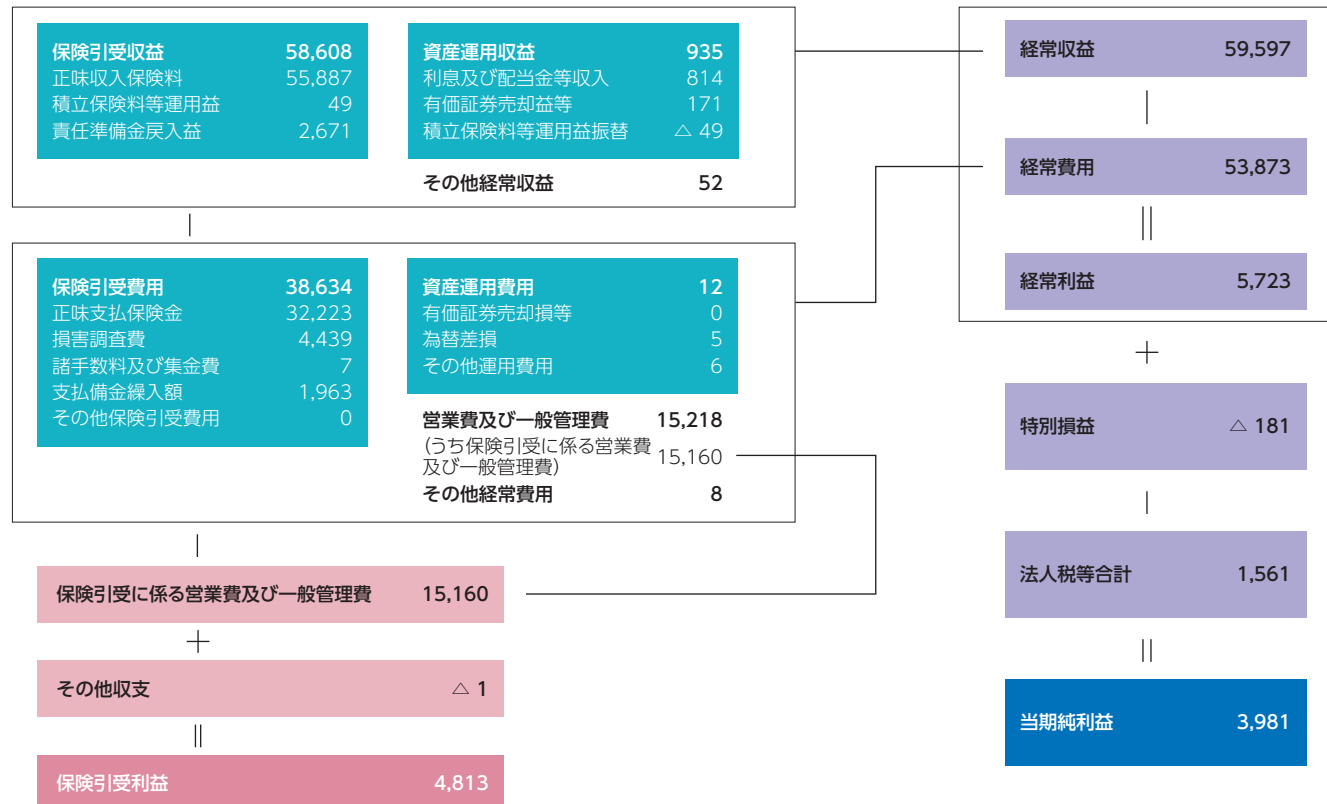
純資産は274億円で、当期純利益の計上による増加が、配当金の支払実績を上回ったことにより、前事業年度末から4.1%増加しました。

会社が対処すべき課題

脱炭素社会実現に向けた動きが加速するなか、自動車業界においては今後ガソリン車から電気自動車への移行が本格化することが予想される一方、保険業界においては、外資系生保会社によるペット保険市場参入など、生損保の垣根を越えた動きも散見され、損害保険市場にも大きな変革のうねりがもたらされています。テクノロジーの面では、生成AIの普及による、業務の効率化や顧客体験の向上が期待されています。また、近年特に顕著な自然災害の多発および激甚化やサイバーリスクに代表されるような新たなリスクの出現は、今後お客さまが必要とする補償内容そのものに、大きな変化をもたらすことが予想されます。

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・セキュリティ強化を含めた環境整備を推進し、多様化する個人の嗜好や属性に基づき、その要求に応じた商品やサービスを、先進テクノロジーを活用し、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)



(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。

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 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すべ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。

業務の適正性を確保するための体制

1. 取締役および使用人の職務の執行が法令およ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、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置づけ、法令等をはじめ、社会的規範を遵守し、公正・堅実な企業活動を行うものとする。また、マネー・ローンダリングおよびテロ資金提供等を防止し、反社会的勢力の不当な要求に対して毅然とした態度で対応し、一切の関わりを排除するものとする。

(2) コンプライアンス推進およ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規則

当社は、コンプライアンス実践の基本方針として、コンプライアンスに係る基本的事項を定める社内規則であるコンプライアンス基本規則を制定する。

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 オーディット&コンプライアンス・コミッティ

当社は、アクサジャパン全体で AHJ のエグゼクティブ・コミッティのコミッティであるオーディット & 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にかかる重要事項を審議するとともに、当社のビジネス・マネジメント・コミッティのサブコミッティとして、オーディット & コンプライアンス・サブコミッティを設置し、当社固有のコンプライアンスにかかる事項について審議する。

④ コンプライアンス統括部署

当社は、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理・統括する組織を設置する。

⑤ コンプライアンス・チェック等

当社の役職員は、付随業務その他のリスク性を有する業務について、事前に法務およびコンプライアンスの観点から慎重な検討を行うため、内規で定めるところにより、事前にコンプライアンス統括部署によるコンプライアンス・チェックを受けなければならない。

⑥ コンプライアンス・プログラム

コンプライアンス統括部署は、少なくとも1年に1回、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、アクサジャパン全体の監査等委員会およびオーディット&コンプライアンス・コミッティならびに監査役会およびオーディット&コンプライアンス・サブコミッティに対し、コンプライアンス・プログラムの進捗・達成状況を適時に報告する。

⑦ アンチ・マネー・ローンダリングおよび反社会的勢力排除

当社は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金提供等の防止ならびに反社会的勢力排除のための体制整備に取り組み、役職員が上記のような行為に対して毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じない旨を徹底する。

⑧ 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、虚偽記載なら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およ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・マニュアルを役職員に配布して、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、内規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、事故等およびその他の不正行為の早期発見と是正を図るため、不正行為等に関する通報を受け付ける窓口として、親会社が運営し、当社全役職員が利用可能な「レスキューダイヤル」を利用する。

2. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する事項

当社は、情報の保存および管理に関する社内規則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) ビジネス・マネジメント・コミッティ議事録

(4) 特に重要な会議の議事録

(5) 代表取締役又は執行役員を最終決裁権者とする決裁書

(6) 官公署に提出した書類の謄本

(7) 監督官庁から受領した認可書・通知書などの書面

(8) 会計監査に関するもの

(9) その他社内規則に定める文書

また、各文書の保存期間は社内規則において定めるものとする。

3. 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・ポリシーおよびインターナル・コントロール・ポリシー

当社は、リスク管理に係る基本的事項を定めるリスク・マネジメント・ポリシーを制定するものとする。

また、当社は、リスクを所有・管理、監視、保証の3つの階層に分離してコントロールする3ラインディフェンスというフレームワークを導入し、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&テクニカル・コミッティ

当社は、アクサジャパンにおいて AHJ エグゼクティブ・コミッティのコミッティとして設置されたリスク&テクニカル・コミッティにおいてリスク管理に関わる重要事項を協議するとともに、当社においてもビジネス・マネジメント・コミッティのサブコミッティとしてリスク&テクニカル・サブコミッティを設置して当社固有の事項について審議するものとする。

(3) 報告

主要リスク管理所管部署は、担当するリスクの管理状況をリスク&テクニカル・コミッティおよびリスク&テクニカル・サブ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、主要リスク管理所管部署は、リスク&テクニカル・コミッティ又はリスク&テクニカル・サブ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。

4. 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) 法律および社内ルールに従って作成された社内規則により、各部門の職務分掌および決裁権限を明確化することにより、取締役会、ビジネス・マネジメント・コミッティおよびその他の各機関が審議すべき事項および報告を受けべき事項の明確化を図る。
- (2) 取締役会が決定すべき事項についても、必要に応じて、ビジネス・マネジメント・コミッティその他のサブコミッティ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。

5. 当社ならびにその親会社からなる企業集団における業務の適正性を確保するための体制

当社は、アクサグループのグローバル共通のグループスタンダード、および親会社が定めるグループ経営管理方針その他のポリシーの社内での周知・徹底に努め、これらのポリシー又は決定された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グループ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、係るアクサジャパングループのコミッティ等の決定や協議に沿って、子会社の経営陣としてもコンプライアンス重視による意思決定を行うことで、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) 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項について
監査役の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前号以外の監査役の職務の補助に関する事項	内部監査部

- (2) 監査役の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
監査役の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、監査役の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、従業員およ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) 監査役の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続き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、当該費用が監査役の職務の執行に必要でないと認められるときを除き、当該請求を妨げない。
- (5) その他監査役の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
監査役監査規則および監査役会規則に従い、内部監査部、法務・コンプライアンス部門およびリスク管理部門ならびに外部監査人との連携のうえ、監査役がより実効的な監査が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、オーディット&コンプライアンス・サブ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、取締役会等への報告・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り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。

当社は、これらの取り組みを機軸として、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

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一つと位置づけ、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、市場整合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り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を行い、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。

担当所管では保険商品、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。リスク管理状況は、P&Cコミティとリスク&テクニカル・サブコミティにて報告・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部よりリスク&テクニカル・サブコミティにて報告・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、社内外の事象に起因し、プロセス・人為的行為・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のことです。

オペレーショナルリスクは下記7項目の損失事象に分類され、当社のあらゆる部門、業務に内在しています。

1.内部不正行為

内部関係者が関与する詐欺・横領、または規制・法令・社内規則の潜脱を目的とした類いの行為により損失が生じるリスク

2.外部不正行為

第三者による詐欺・横領を目的とした類いの行為や、サイバー攻撃による顧客情報の流出等により損失が生じるリスク

3.労務慣行・職場環境

雇用、健康、安全に関する法令、協定に違反した行為、第三者に対する賠償責任、差別行為により損失が生じるリスク

4.顧客・商行為

外部(顧客・取引先)との取引における不適切な行為により損失が生じるリスク

5.物的資産の損傷

災害その他の事象による有形資産の損失、および有形資産の損害から損失が生じるリスク

6.システム障害

システム障害および情報セキュリティ脅威によるシステムの侵害から損失が生じるリスク

7.業務実行・商品・デリバリー・プロセス管理

管理・プロセス上の偶発的なミス、取引上のミスにより損失が生じるリスク

当社では各部門に内在するリスクを特定し、適切に管理してもお残存するリスクを評価し、重要度に応じて必要な対策を講じること、リスクの削減に取り組んでいます。また、経営層による委員会では、各部門のリスク管理状況のモニタリングやオペレーショナルリスク管理にかかわる重要事項を協議しています。

さらに、各部門の代表者が参加するオペレーショナル&エマージングリスク・マネジメントに関する個別セッションを開催し、オペレーショナルリスク管理にかかわる情報を共有しています。

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）

「金融サービスの提供に関する法律」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、金融サービスの提供に関する法律、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。

「金融サービスの提供に関する法律」の概要については、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyohuin/>）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）

当社はお客さまの信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「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、お客さま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。

当社の概要はこちら(https://www.axa-direct.co.jp/company/about_us/outline.html)

1. 個人情報の収集方法

当社は、関連法令に照らして適切かつ公正な方法で、お客さまの情報を収集します。主な収集方法としては、インターネットや電話、FAX等による保険料のお見積り、保険商品の資料請求、保険契約申込、保険金請求、アンケートなどの際に個人情報を取得します。

なお、サービスの品質向上のために、お客さまとの間のお電話の通話内容を録音させていただく場合がございます。

2. 個人情報の利用目的

当社ではお客さまのお取引を安全確実に進め、最適な商品、サービスを提供させていただくため、適法かつ公正な手段により業務上必要な範囲内のお客さま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、お客さま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) 損害保険商品、生命保険商品等当社が取り扱う各種商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次ぎおよび管理
- (6) 当社業務に関する情報提供・運営管理
- (7) 当社または当社代理店による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
- (8) 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
- (9) 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
- (10) お問い合わせ、ご依頼等への対応
- (11) その他他保険事業に関連、付随する業務
- (※) お客さまの取引履歴やウェブサイトの閲覧履歴、グループ会社等から取得した情報等を分析して、お客さまのニーズにあった各種商品・サービスに関する広告等の配信等を行うことを含みます。

3. 個人データの第三者への提供等

- (1) 当社は、次の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者へ開示・提供いたしません。
 - ① お客さまの同意がある場合
 - ② 各種法令に基づく場合のほか、個人情報保護法によりお客さまの同意を得ない場合お客さまの個人情報を第三者に提供することが認められている場合
 - ③ 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
 - ④ 再保険のために再保険会社に提供する場合※再保険に関して
- ⑤ 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）
- ⑥ 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）

※再保険に関して

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国内外の再保険会社に対し提供することがあります。

- (2) 前述①、③および④について、当社は、次のいずれかに該当する場合に、お客さまご本人の個人データを外国にある第三者に提供することがあります。
 - ① 日本と同等の水準にあると認められる個人情報保護に関する制度を有している外国の事業者
 - ② 日本の個人情報保護法令の定めにしたがい、当社が講じている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な基準に適合する体制を整備し、かつ、当社との間でその実施が確保されている事業者^(※)なお、お客さまの個人情報の取得時には、提供先の外国名が特定できて

いない場合があります。例えば、将来的に外国の再保険会社に新たに再保険を行う場合や新たに業務委託を行う場合などがこれにあたります。この場合、事後的に外国にある第三者を特定できた場合は、お客さまからの下記開示等ご請求窓口へのお申し出により、当該外国の名称、外国における個人情報保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報保護のための措置などの情報を提供します。

※主な外国の例：アメリカ合衆国、シンガポール等

なお、この一覧は定期的に更新いたします。

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

お客さまに関する情報は、正確かつ最新なものに保つよう努めるとともに、社外への漏えい、滅失またはき損が発生しないよう万全を尽くしております。また、業務遂行上の必要性から外部業者に業務委託等を行う場合につきましても、委託先等に機密保持義務を課すなどその管理・監督に努めております。当社は、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理を目的として、以下の安全管理措置を講じております。

(1) 基本方針の策定

アクサグループでは「アクサグループデータプライバシー宣言」（以下「本宣言」という）を定め、関係法令を遵守し、お客さまの個人情報が不正に利用・開示されないように安全管理措置を講じることを含む、個人情報の保護・利用・対話と透明性についてのコミットメントを公表しています。

当社は、本宣言に基づき、個人情報の取扱いに関する方針として、この「プライバシーポリシー」を定めています。

(2) 社内規程の整備と周知

当社は個人データを適切に管理するために、社内規程により、個人情報取扱責任者を定め、その取扱い方法を定めた規程やマニュアルを作成し、役職員向けに個人情報取扱いのライフサイクルごとにその留意事項を周知しています。

(3) 組織的安全管理措置

- ・当社は、個人情報保護管理に関する体制を整備し、同体制について役職員に教育・周知徹底する責任者として「データプライバシーオフィサー（個人情報管理統括責任者）」を設置しています。
- ・各部署の長は、個人情報取扱責任者として担当部署において取得した個々の個人データの利用・管理について第一義的責任を有し、組織内で取り扱う個人データを特定し一覧化するなど、取得した個人データを把握し、適切に利用・管理する態勢を整備しています。
- ・当社は、万が一個人データの漏えい・滅失・き損等が発生した場合

たはそのおそれがある場合の報告体制を整備し、迅速な調査と被害拡大防止に努めています。

- 個人データの取扱状況について、定期的に自主点検を実施するとともに、内部監査部による監査を実施しています。

(4) 人的安全管理措置

当社は、従業員から個人情報保護を含む機密保護に関する誓約を取付けるとともに、E-ラーニングやテストなど定期的なトレーニングを実施しています。

(5) 物理的安全管理措置

- 当社は取り扱う情報の重要度にもとづいてオフィスエリアごとにセキュリティレベルを設定し、拠点ごとの環境および設備を考慮して、入室制御や監視など物理セキュリティ対策を実施しています。
- 書類等の盗難又は紛失等を防止するために施錠管理を徹底し、個人データを取り扱う機器、電子媒体等を持ち運び際、アクセス権の無い者に個人データが流出しないよう措置を実施しています。

(6) 技術的安全管理措置

- 当社はアクサグループが定義する情報セキュリティスタンダード等に基づき、アクセス制御を実施して、担当者および取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

(7) 委託に関する安全管理措置

当社は、個人データの取扱いを委託する場合には、委託先選定基準に合致した適切な委託先を選定するとともに、委託先の義務と責任を契約により明確にし、安全管理措置状況を定期的に確認する等、委託先において個人情報が安全に管理されるよう適切に監督いたします。

(8) 外的環境の把握

当社は、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、適切な提供先を選定するとともに、提供先の義務と責任を契約により明確にする等、提供先において個人データが安全に管理されるために必要な措置を講じることとしています。

また、提供先の所在国における個人情報の保護に関する制度を把握したうえで適切に安全管理措置を実施します。

(9) 定期的見直し

個人データの安全管理措置は、定期的に見直し、改善してまいります。

【SSL 対応について】

当社ウェブサイトではお客さま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 および Web ビーコンについて】

①当サイトには、「Cookie (クッキー)」や「Web ビーコン」と呼ばれる技術を使用しているページがあります。「Cookie」とは、Web サイトからお客さまの端末に記録目的で送信される小さなテキストファイルのことであり、Cookie の利用により、Web サーバはお客さまのブラウザを識別し、アクセス状況を解析することができます。また、セッションの維持や、ログイン時の再入力の手間を省くなど、お客さまにとって最適なコンテンツを表示することができるものです。

また、「Web ビーコン」(「クリア GIF」と称される場合もあります)も同様に、特定のページへのアクセス状況を把握するためなどに利用される技術です。「Cookie」および「Web ビーコン」は、お客さまによりよい品質のサービスを提供するために利用するもので、お客さまのブラウザを識別することはできませんが、お客さま個人を特定したり識別したりすることはできません。(お客さまのお名前やご住所などの個人情報が含まれることはありません)

②「Cookie」の許可および拒否について

また、お客さまは当サイトで表示される Cookie バナーと Cookie 設定画面によって、当サイトの必要不可欠でない Cookie の許可 / 拒否をご選択いただくことが可能です。ただし、一部の Cookie を拒否する設定を選択されますと、当サイトのサービスの一部またはすべてが正常に機能しなくなる可能性があります。

また、ブラウザでの設定を変更することで Cookie を拒否することもできますが、当サイトのサービスが正常に機能しなくなる可能性がありますので、ご注意ください。

③その他 (注意事項)

このほか、当サイトにおいて、第三者 (アドテクパートナー) の配信サーバを利用し、Cookie・Web ビーコンを使用する場合があります。これは効率的な広告配信やアクセス状況の解析のために行っており、同様にお客さまの個人を特定できる情報は収集いたしません。

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。)

- 保険契約の募集に関わる業務
- AXAプレミアムロードサービスに関する業務
- 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)

※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

アクサ生命保険株式会社

アクサ損害保険株式会社

アクサ・ライフケア株式会社

アクサ・ウエルス・マネジメント株式会社

(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さまとのお取引に関する情報)。

(4) 個人データ管理責任者

- 当社の概要はこちら

(https://www.axa-direct.co.jp/company/about_us/outline.html)

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 <https://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。ご照会者様が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

新規のお客さま専用:0120-277-742 (通話料無料)

ご契約者さま専用:0120-266-193 (通話料無料)

受付時間 月曜-金曜 9:00 ~18:00

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

(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」までお申し出ください。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。お客さま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、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のお客さま情報の共同利用について、お客さま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し出ください。

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>

お客さま相談室

所在地: 〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号
NBFプラチナタワー 19階

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。

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。

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。

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。

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。

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ご説明するために、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。

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。

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。

2023年度(2023年4月～2024年3月)は、「保険金支払審査会」において4件の審査を行いました。

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 マネー・ローンダリング等防止／反社会的勢力との関係謝絶

当社は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等(マネー・ローンダリング等)防止、ならびに反社会的勢力との関係謝絶が公共的使命を担う損害保険会社としての重要な責務と認識し、これを経営上の最重要課題の一つと位置づけ、以下のように内部管理態勢を構築し、業務を遂行しています。

組織体制

当社の経営陣は、マネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の重要性を認識し、法務コンプライアンス部門の執行役員をマネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の統括責任者に任命し、主体的かつ積極的に関与するとともに、その取り組みを従業員に浸透させることにより、管理態勢の強化を図っています。

当社は、コンプライアンス部をマネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の統括部門と定めて一元的な管理態勢を構築

し、対応方針を策定・管理のうえ、組織横断的に対応しています。当社は、お客さまや従業員がマネー・ローンダリング等および反社会的勢力との関係に関与すること、または巻き込まれることを防止するため、アクサグループの取組み指針、会社規程、国内外の諸法令・規制等に基づき、本人確認、スクリーニング等の措置を適切に行うとともに、不断の検証と対応の高度化に努めています。

外部組織との連携

当社は、当社が提供する金融サービスを不正に利用されることを防ぐため、警察当局、暴力追放推進センター、弁護士その他外部専門機関との連携に努めています。

疑わしい取引の届出

当社は、疑わしい取引が判明した場合、法令等に従い、適時適切に当局に届け出しています。

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 Japan 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

●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。（保険料の算出要素は、契約条件により異なります。）

2) 充実したAXAプレミアムロードサービスの提供

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円割引します。



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	トライアンプ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
2018年	3月	「被害者救済費用補償特約」の販売を開始（すべての契約に自動付帯）
	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
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
2021年	4月	バイク保険において年間予想最大走行距離区分（11 区分）の細分化を実施
	7月	「子育て応援割引」を自動車保険に業界初導入*
2022年	5月	自動車保険において年間予想最大走行距離区分（8 区分）の細分化を実施 「20 等級継続割引」の新設
	12月	「EV 割引」「無事故割引」「お客さまページ複数契約割引」を新設 「EV 充電設備補償特約」「鍵交換費用補償特約」「車両新価特約」「レンタカー費用補償特約」の販売を開始
2024年	5月	法人のお客さま向けに自動車保険の販売を開始

※国内の自動車保険会社 19社における子育て世帯への割引制度の有無の当社調べ（2021年12月時点）

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。

※2021年1月1日以降のご契約より「プラン70」は満10歳までのお引受けになります。満11歳からはプラン「50」でのお引受けになります。

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 円割り引きます。また、ペットを特定できるマイクロチップを装着している場合には、マイクロチップ割引が適用されます。

4) ペット健康相談サービス

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

ペット保険の主な販売・改定状況

2011年	4月	「ペット保険」の販売を開始
	6月	アリアンス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
2021年	9月	ペット保険「保険金支払い実績による割増引制度」を導入
2024年	7月	新規契約の販売を終了

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10,776カ所(2023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。

 ロードサイドサービス 「バッテリー上がりの応急作業」、「インロック開錠」、「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。	 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。
 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。	 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。
 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。	 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) ※法人契約は対象外です。

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

 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)の突然のケガや病気、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。

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 (<https://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、お声をお寄せいただけるように「お客さま相談室」を設置しています。

お客さま相談室では、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お声は、経営資源の一つとして、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。

お客さま相談室

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

「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解決機関)

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、紛争解決手続を実施します。

「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。

電話番号：0570-022-808（全国共通・通話料有料）

受付時間：月～金 9:15～17:00

（土日、祝日および12/30～1/4を除く）

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/>

「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

○「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、公正かつ確かな解決を通じて、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。

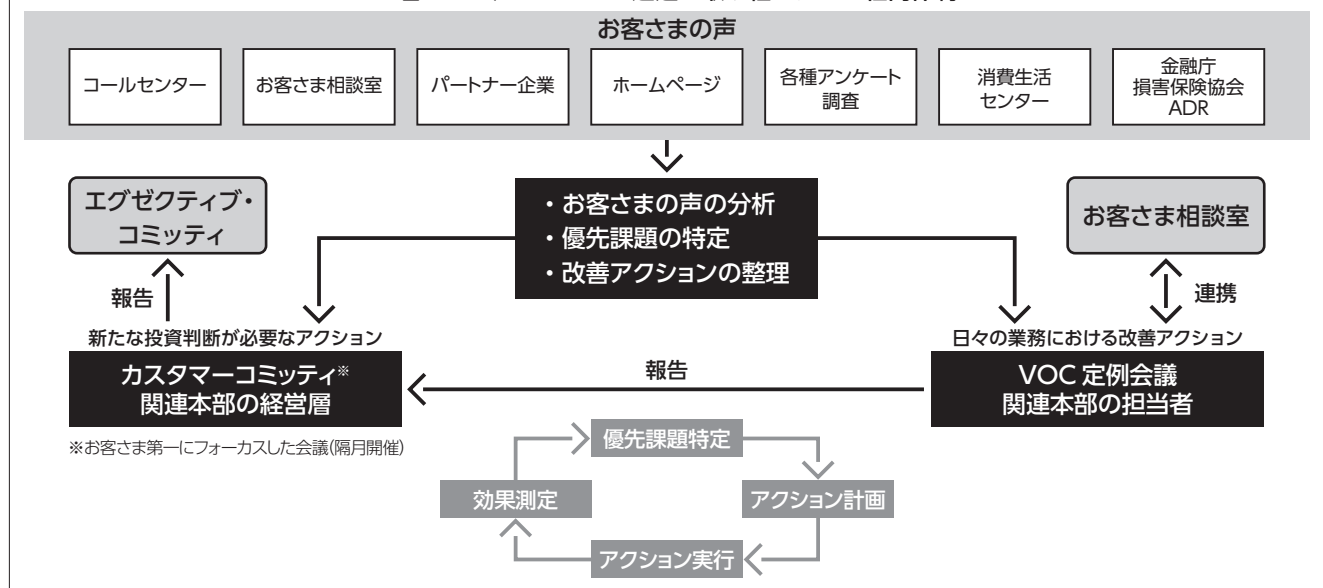
○「公益財団法人 交通事故紛争処理センター」

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ほか、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（<https://www.jcstad.or.jp>）をご参照ください。

-2 お客さまの声を活かす仕組み

お客さまの声とニーズに迅速に取り組むための社内体制



-3 お客さまの声の対応事例

【お客さまの声】

- 適切な担当者につながるようにしてもらいたい
- 事故が発生した際の連絡や、事故担当者の対応状況をタイムリーに伝えてもらいたい

【対応事例】

- お客さまからのお問合せにワンストップで対応できるよう、当社ウェブサイト「お問合せ一覧」ページの改修を行いました。
- LINE公式アカウントを新設し、事故やロードサービスにつながるメニューを設定しました。お客さま専用ページにおける事故対応状況の進捗の都度、LINEにお知らせする機能を追加いたしました。



お問合せ一覧画面（イメージ）



LINE画面・メニュー（イメージ）

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

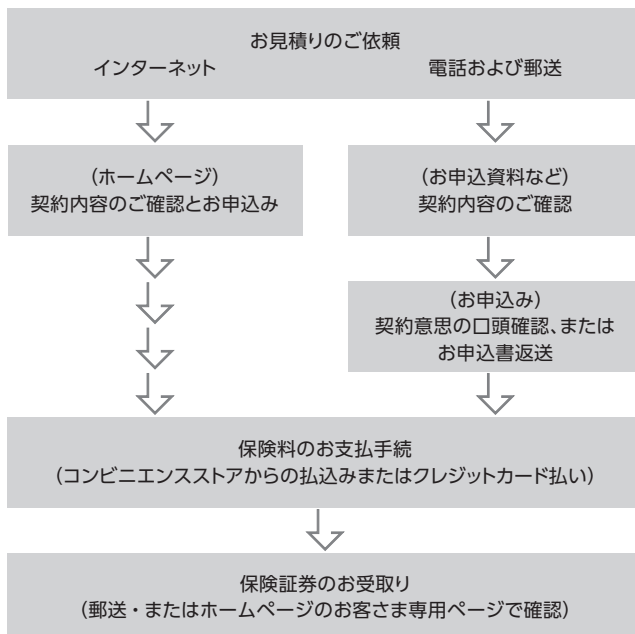
当社の通信販売における主な契約締結方法は、大きく分けて、「インターネット」を利用する方法と「電話および郵送」から行う方法があります。

「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に加え、契約締結まで完了することができます。

(当社ホームページURL <https://www.axa-direct.co.jp>)

また、「電話および郵送」にて契約締結を行う場合は、当社カスタマーサービスセンターから電話で各取扱商品の保険料のご案内や商品の説明を行った後、お見積結果、お手続きのご案内を、Eメール、または郵送でお送りいたします。当該資料の内容をご確認のうえ、保険契約のお申込みおよび保険料のお支払いを行っていただき、お手続きが完了します。

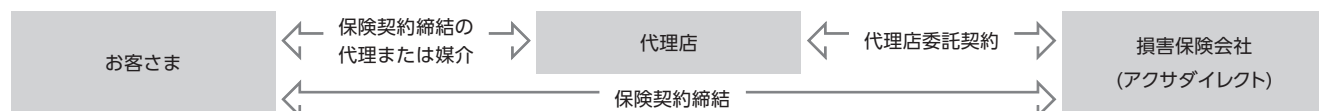
なお、補償内容などの契約条件につきましては、契約成立後に郵送する保険証券・継続証または当社ホームページのお客さま専用ページ「Emma (エマ) by アクサ」にて、再確認をお願いしています。



-2 代理店販売の契約締結のしくみ

代理店には、保険会社との代理店委託契約の種類により、保険会社の代理人としての保険契約の締結権を有している代理店と締結権を有していない代理店があります。当社の代理店は、一部を除き、そのほとんどが保険契約の締結権を有さない、保険契約締結の媒介を業務として行っています。これら媒介を行う代理店では、当社商品の説明や契約申込み手続きのご案内、保険料の計

算に加え、お客さまにより詳しい内容をご確認いただくための当社のカスタマーサービスセンターやホームページのご案内などが主な業務内容であり、お客さまとの保険契約の締結業務は当社が行います（一部の保険契約の締結権を有している代理店は、保険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うえでご契約ください。
 - ・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		24 時間365 日お客さまのご要望に応じて、事故当日中に当社より相手方、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、経験豊富な担当者が連携し、責任を持って相手方との示談交渉にあたります。
クイック事故対応サービス		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		電話やSMS・Eメールで事故対応の途中経過について連絡いたします。また、お客さま専用サイトでは、いつでも事故対応の進捗状況をご確認いただくことができます。
AXA フィールド サービス	重傷事故急行サービス	事故の相手方が死亡または入院された場合は、お客さまのご要望に応じて、全国に68名いる専門スタッフ（2024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配置しています。 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、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（2024 年4 月1 日現在）：東京、福井、高知の3 都県

-2 安心のサービスネットワーク

サービスセンター拠点 2024年4月1日時点

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	0120-577-546
自動車損害サービス第二部	
第一チーム	0120-778-022
第二チーム	0120-778-022
第三チーム	0120-778-022
第四チーム	0120-778-022
第五チーム	0120-778-022
第六チーム	0120-778-022
第七チーム	0120-778-022
第八チーム	0120-778-022
第九チーム	0120-778-022
損害サービス統括部	
統括第一センター	0120-091-077
統括第二センター	0120-091-077
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
第二チーム	0120-997-725
保険金お支払チーム	0120-975-573
第二サービスセンター	
第一チーム	0120-975-573
第二チーム	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	
第一チーム	0120-998-278
第二チーム	0120-998-278
第三チーム	0120-936-509
傷害・弁護士特約センター	
第四チーム	0120-127-081
弁護士特約チーム	0120-020-092

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 2024年1月1日現在	
パイロットガレージ	587 拠点
損害調査ネットワーク	399 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。



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、担当者よりご連絡いたします。

https://www.axa-direct.co.jp/auto/faq/for_accident/01.html

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、2024年3月31日現在、全国で162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

1	主要な業務の状況を示す指標の推移	38
2	業務の状況を示す指標等	39
1	主要な業務の状況	39
-1	正味収入保険料及び元受正味保険料	39
-2	受再正味保険料及び支払再保険料	39
-3	解約返戻金	39
-4	保険引受利益	39
-5	種目別保険引受利益	40
-6	正味支払保険金及び元受正味保険金	40
-7	受再正味保険金及び回収再保険金	40
2	保険契約に関する指標等	41
-1	契約者配当金	41
-2	正味損害率、正味事業費率及びその合算率	41
-3	出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	41
-4	国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	41
-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	41
-6	出再保険料の格付ごとの割合	42
-7	未収再保険金	42
3	経理に関する指標等	42
-1	保険契約準備金	42
-2	責任準備金積立水準	43
-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）	43
-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	43
-5	引当金明細表	44
-6	貸付金償却の額	44
-7	資本金等明細表	44
-8	損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	44
-9	事業費（含む損害調査費）	44
-10	売買目的有価証券運用益明細表	44
-11	売買目的有価証券運用損明細表	44
-12	有価証券売却損益及び評価損明細表	45
-13	減価償却費明細表	45
-14	固定資産処分損益明細表	45
-15	賃貸用不動産等減価償却明細表	45
-16	リース取引	45
4	資産運用に関する指標等	45
-1	資産運用方針	45
-2	預貯金	45
-3	資産運用の概況	46
-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）	46
-5	資産運用利回り（実現利回り）	46
-6	（参考）時価総合利回り	47
-7	海外投融資残高及び利回り	47
-8	商品有価証券	47
-9	商品有価証券の平均残高及び売買高	47
-10	保有有価証券	48
-11	保有有価証券利回り（運用資産利回り）	48
-12	有価証券の種類別の残存期間別残高	48
-13	業種別保有株式の額	49
-14	貸付金の残存期間別の残高	49
-15	担保別貸付金残高	49
-16	使途別の貸付金残高及び構成比	49
-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	49
-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	49
-19	貸付金地域別内訳	49
-20	国内企業向け貸付金残存期間別残高	49
-21	劣後特約付貸付金残高	49
-22	有形固定資産及び有形固定資産合計の残高	49
5	特別勘定に関する指標	49
-1	特別勘定資産残高	49
-2	特別勘定資産	49
-3	特別勘定の運用収支	49

Ⅲ 業績データ 財産の状況

1	財務諸表	50
1	貸借対照表	50
2	損益計算書	53
3	キャッシュ・フロー計算書	55
4	株主資本等変動計算書	56
5	1株当たり配当等	57
6	1株当たり純資産額	57
7	1人当たり総資産	57
2	保険業法に基づく債権	57
3	元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況	57
4	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）	58
5	時価情報等	59
1	有価証券	59
-1	売買目的有価証券	59
-2	満期保有目的の債券で時価のあるもの	59
-3	その他有価証券で時価のあるもの	59
-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	59
2	金銭の信託	59
3	デリバティブ取引	59
4	保険業法に規定する金融等デリバティブ取引	59
5	先物外国為替取引	59
6	有価証券関連デリバティブ取引	59
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	59
Ⅳ	会社概要	60
1	株主・株式の状況	60
1	基本事項	60
2	大株主の状況	60
3	資本金	60
4	最近の社債発行	60
2	役員の状況	60
3	業務執行体制	61
4	会計監査人の状況	61
5	従業員の状況	62
1	採用方針	62
2	研修制度とキャリア形成	62
3	福利厚生	62
6	会社の組織	63
7	会社の沿革	64
8	企業概要	65

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
元受正味保険料		55,188 百万円	56,196 百万円	57,572 百万円	58,404 百万円	57,280 百万円
正味収入保険料		54,264 百万円	55,134 百万円	56,374 百万円	57,044 百万円	55,887 百万円
経常収益		56,143 百万円	55,881 百万円	57,244 百万円	58,592 百万円	59,597 百万円
経常利益		4,504 百万円	5,360 百万円	5,408 百万円	6,381 百万円	5,723 百万円
当期純利益		2,760 百万円	3,784 百万円	3,856 百万円	4,572 百万円	3,981 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)	(344 千株)	(344 千株)	(344 千株)
純資産額		27,384 百万円	27,485 百万円	25,708 百万円	26,377 百万円	27,460 百万円
総資産額		86,868 百万円	92,926 百万円	94,618 百万円	90,900 百万円	91,605 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		24,728 百万円	26,885 百万円	29,292 百万円	29,363 百万円	26,692 百万円
貸付金残高		-	-	-	-	-
有価証券残高		54,987 百万円	58,762 百万円	61,573 百万円	66,750 百万円	66,568 百万円
単体ソルベンシー・マージン比率		576.6%	573.1%	592.9%	500.3%	529.7%
配当性向		289.8%	132.1%	77.8%	72.2%	62.8%
従業員数		922 名	931 名	901 名	887 名	768 名

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

正味収入保険料			(単位：百万円)	
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		0	0	0
海上保険		－	－	－
傷害保険		219	193	170
自動車保険		52,667	53,522	52,678
自動車損害賠償責任保険		514	481	410
その他		2,972	2,846	2,627
(うち賠償責任保険)	(	－)	(	－)
(うち信用・保証保険)	(	－)	(	－)
合　　計		56,374	57,044	55,887

(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。

元受正味保険料				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		—	—	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		284	247	221
自動車保険		54,315	55,309	54,431
自動車損害賠償責任保険		—	—	—
その他		2,972	2,846	2,627
(うち賠償責任保険)	(	—)	(	—)
(うち信用・保証保険)	(	—)	(	—)
合 計		57,572	58,404	57,280
従業員 1 人当たり元受正味保険料		63	65	74

(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

受再正味保険料				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023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		514	481	410
その他		－	－	－
(うち賠償責任保険)	(	－)	(	－)
(うち信用・保証保険)	(	－)	(	－)
合　　計		514	481	410

(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。

支払再保険料				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		—	—	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		64	54	50
自動車保険		1,647	1,786	1,753
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		1,712	1,841	1,803

(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

(単位：百万円)				
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		—	—	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		0	0	0
自動車保険		613	694	707
自動車損害賠償責任保険		16	13	14
その他		95	113	120
(うち賠償責任保険)	(	—)	(	—)
(うち信用・保証保険)	(	—)	(	—)
合　　計		726	821	842

(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

(単位：百万円)				
区分	年度	2021年度	2022年度	2023年度
保険引受収益		56,412	57,087	58,608
保険引受費用		36,373	35,888	38,634
営業費及び一般管理費		15,255	15,409	15,160
その他収支		△ 1	△ 1	△ 1
保険引受利益		4,780	5,787	4,813

(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

				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		—	—	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		△ 61	4	33
自動車保険		4,888	5,700	4,520
自動車損害賠償責任保険		—	—	—
その他		△ 46	82	259
(うち賠償責任保険)	(	—)	(—)	(—)
(うち信用・保証保険)	(	—)	(—)	(—)
合 計		4,780	5,787	4,813

-6 正味支払保険金及び元受正味保険金

正味支払保険金			(単位：百万円)	
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		1	1	－
海上保険		－	－	－
傷害保険		138	79	70
自動車保険		26,256	28,863	29,991
自動車損害賠償責任保険		587	536	545
その他		2,019	1,717	1,616
(うち賠償責任保険)	(	－)	(	－)
(うち信用・保証保険)	(	－)	(	－)
合　　計		29,003	31,199	32,223

(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。

-7 受再正味保険金及び回収再保険金

受再正味保険金				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		1	1	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		—	—	—
自動車保険		—	—	—
自動車損害賠償責任保険		587	536	545
その他		—	—	—
(うち賠償責任保険)	(	—)	(—)	(—)
(うち信用・保証保険)	(	—)	(—)	(—)
合 計		589	538	545

(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。

元受正味保険金				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		－	－	－
海上保険		－	－	－
傷害保険		149	98	96
自動車保険		27,162	30,604	31,580
自動車損害賠償責任保険		－	－	－
その他		2,019	1,717	1,616
(うち賠償責任保険)	(	－)	(	－)
(うち信用・保証保険)	(	－)	(	－)
合　　計		29,331	32,421	33,293

(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。

回収再保険金				(単位：百万円)
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		—	—	—
海上保険		—	—	—
傷害保険		10	19	26
自動車保険		905	1,740	1,589
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		916	1,759	1,615

(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

(単位：％)									
年度 種目	2021年度			2022年度			2023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	1,033.3	－	1,033.3	1,077.5	－	1,077.5	－	－	－
海上保険	－	－	－	－	－	－	－	－	－
傷害保険	74.4	60.6	135.0	52.5	44.0	96.5	54.2	43.5	97.7
自動車保険	57.2	27.1	84.3	61.3	27.5	88.8	64.9	27.5	92.4
自動車損害賠償責任保険	114.3	－	114.3	111.5	－	111.5	132.8	－	132.8
その他	77.0	29.0	106.0	68.3	23.0	91.3	70.6	23.3	93.9
(うち賠償責任保険)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)
(うち信用・保証保険)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)
合 計	58.8	27.1	85.9	62.0	27.1	89.1	65.6	27.1	92.7

(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
4. 当社は、消費税等の会計処理において、「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」等の費用については税込方式を採用していましたが、2023年度より税抜方式へ変更しております。2023年度の税込方式による正味損害率(合計)は65.8%、正味事業費率(合計)は26.9%、合算率(合計)は92.7%であります。

-3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：％)									
年度 種目	2021年度			2022年度			2023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	65.1	52.6	117.7	45.8	39.0	84.8	42.7	36.8	79.4
(医療)	139.3	80.7	220.0	118.4	47.3	165.8	56.4	42.0	98.4
(その他)	61.4	51.2	112.5	41.2	38.5	79.7	40.9	36.1	77.0
自動車保険	60.1	28.0	88.1	64.5	28.0	92.5	68.7	27.5	96.3
その他	72.7	28.9	101.6	66.5	22.4	88.9	67.7	22.6	90.3
(うち賠償責任保険)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)
(うち信用・保証保険)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)	(－) (－) (－)
合 計	60.8	28.2	89.0	64.5	27.8	92.3	68.6	27.4	96.0

(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
7. 当社は、消費税等の会計処理において、「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」等の費用については税込方式を採用していましたが、2023年度より税抜方式へ変更しております。2023年度の税込方式による発生損害率(合計)は68.8%、事業費率(合計)は27.2%、合算率(合計)は96.0%であります。

-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	年度	2021年度	2022年度	2023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

	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
2022年度	2社	100%
2023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
2022年度	100%	－%	－%	100%
2023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>
① S&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

(単位：百万円)				
区分	年度	2021年度	2022年度	2023年度
年度開始時の未収再保険金	(A)	497 (－)	582 (－)	1,388 (－)
当該年度に回収できる事由が発生した額	(B)	916 (－)	1,759 (－)	1,615 (－)
当該年度回収等	(C)	831 (－)	953 (－)	1,737 (－)
年度末の未収再保険金	(A) + (B) - (C)	582 (－)	1,388 (－)	1,266 (－)

(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す。)

3 経理に関する指標等

-1 保険契約準備金

(単位：百万円)				
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		－	－	－
海上保険		－	－	－
傷害保険		109	98	67
自動車保険		23,754	24,168	26,187
自動車損害賠償責任保険		199	199	198
その他		463	462	439
(うち賠償責任保険)	(－)	(－)	(－)	(－)
(うち信用・保証保険)	(－)	(－)	(－)	(－)
合 計		24,526	24,929	26,892

(単位：百万円)				
種目	年度	2021年度	2022年度	2023年度
火災保険		84	83	83
海上保険		9	9	9
傷害保険		633	645	647
自動車保険		26,119	26,030	23,519
自動車損害賠償責任保険		1,355	1,341	1,256
その他		1,089	1,253	1,176
(うち賠償責任保険)	(2)	(2)	(2)	(2)
(うち信用・保証保険)	(0)	(0)	(0)	(0)
合 計		29,292	29,363	26,692

責任準備金の残高の内訳

(単位：百万円)						
年度	2022年度末					
種目	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	合計
火災保険	3	79	－	－	－	83
海上保険	－	9	－	－	－	9
傷害保険	283	361	0	－	－	645
自動車保険	21,873	4,156	－	－	－	26,030
自動車損害賠償責任保険	1,341	－	－	－	－	1,341
その他	1,162	91	－	－	－	1,253
(うち賠償責任保険)	(－)	(2)	(－)	(－)	(－)	(2)
(うち信用・保証保険)	(－)	(0)	(－)	(－)	(－)	(0)
合 計	24,664	4,698	0	－	－	29,363

(単位：百万円)						
年度	2023年度末					
種目	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	合計
火災保険	3	79	－	－	－	83
海上保険	－	9	－	－	－	9
傷害保険	285	361	0	－	－	647
自動車保険	21,575	1,944	－	－	－	23,519
自動車損害賠償責任保険	1,256	－	－	－	－	1,256
その他	1,092	84	－	－	－	1,176
(うち賠償責任保険)	(－)	(2)	(－)	(－)	(－)	(2)
(うち信用・保証保険)	(－)	(0)	(－)	(－)	(－)	(0)
合 計	24,212	2,479	0	－	－	26,692

(注) 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 責任準備金積立水準

区分		年度	2022年度末	2023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
	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＝(実際に積立て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
2019年度		25,513	10,613	13,333	1,566
2020年度		24,671	10,542	12,729	1,398
2021年度		24,525	11,049	13,723	△ 247
2022年度		25,416	11,539	12,680	1,196
2023年度		26,216	11,293	13,323	1,599

(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)

事故発生年度		2019年度			2020年度			2021年度			2022年度			2023年度		
区分		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	30,579			27,435			29,066			34,054			36,505		
	1年後	31,159	1.02	580	27,105	0.99	△ 329	28,712	0.99	△ 353	32,986	0.97	△ 1,068	－	－	－
	2年後	31,491	1.01	331	26,485	0.98	△ 620	28,404	0.99	△ 308	－	－	－	－	－	－
	3年後	31,257	0.99	△ 234	26,319	0.99	△ 166	－	－	－	－	－	－	－	－	－
	4年後	30,932	0.99	△ 324	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
最終損害見積り額		30,932			26,319			28,404			32,986			36,505		
累計保険金		29,663			24,908			25,420			27,388			22,188		
支払備金		1,268			1,410			2,983			5,597			14,317		

傷害保険 (単位：百万円)

事故発生年度		2019年度			2020年度			2021年度			2022年度			2023年度		
区分		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	125			168			121			111			114		
	1年後	128	1.02	3	180	1.07	12	108	0.90	△ 12	102	0.92	△ 8	－	－	－
	2年後	138	1.07	9	176	0.98	△ 3	82	0.76	△ 25	－	－	－	－	－	－
	3年後	137	1.00	△ 0	173	0.98	△ 3	－	－	－	－	－	－	－	－	－
	4年後	142	1.04	4	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
最終損害見積り額		142			173			82			102			114		
累計保険金		139			165			80			92			58		
支払備金		8			7			2			9			56		

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)					
		年度	2022年度		
		2021年度			
区分		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	47	2	1	48
	特定海外債権引当勘定	－	－	－	－
退職給付引当金		2,197	213	113	2,296
役員退職慰労引当金		19	3	－	23
賞与引当金		680	566	680	566
価格変動準備金		309	55	－	364
合　　計		3,254	841	796	3,299

(単位：百万円)

年度		2022年度	2023年度		
		年度末残高	増加額	減少額	年度末残高
区分					
貸倒引当金	一般貸倒引当金	—	—	—	—
	個別貸倒引当金	48	1	50	—
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金		2,296	188	414	2,071
役員退職慰労引当金		23	6	7	22
賞与引当金		566	565	566	565
価格変動準備金		364	56	—	420
合　　計		3,299	819	1,038	3,080

-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、56 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	○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	2022 年度	277 百万円 (注)	異常危険準備金残高の取崩額 283 百万円
減少額	2023 年度	319 百万円 (注)	異常危険準備金残高の取崩額 238 百万円

(注) 地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノース・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	年度	2021年度	2022年度
人件費		8,022	8,033
物件費		11,026	11,185
税金		446	444
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		29	34
合 計		19,524	19,697

(注) 1. 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。

2. 当社は、消費税等の会計処理において、「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」等の費用については税込方式を採用しておりましたが、2023年度より税抜方式へ変更しております。2023年度の税込方式による物件費(合計)は11,184百万円、税金(合計)は439百万円、諸手数料及び集金費(合計)は69百万円であります。

-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)						
年度	2022年度			2023年度		
区分	売却益	売却損	評価損	売却益	売却損	評価損
国債等	600	788	－	－	－	－
株式	101	－	－	－	－	－
外国証券	－	－	－	－	－	－
その他有価証券	0	6	－	171	0	－
合 計	701	794	－	171	0	－

-13 減価償却費明細表

(単位：百万円)									
年度	2022年度					2023年度			
区分	取得原価	2022年度償却額	償却累計額	2022年度末残高	償却累計率	取得原価	2023年度償却額	償却累計額	2023年度末残高
有形固定資産	1,589	166	796	734	52.0%	1,541	145	913	628
建物（営業用）	819	66	258	513	33.5%	804	75	333	470
その他の有形固定資産	769	99	537	220	70.9%	736	69	579	157
無形固定資産	16,577	929	7,772	6,114	56.0%	14,854	1,219	8,992	5,862
ソフトウェア	16,577	929	7,772	6,114	56.0%	14,854	1,219	8,992	5,862
合 計	18,167	1,096	8,568	6,848		16,395	1,364	9,905	6,490

(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2022年度に31百万円、2023年度に42百万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)				
年度	2022年度		2023年度	
区分	処分益	処分損	処分益	処分損
有形固定資産	－	5	－	0
土地・建物	－	0	－	0
その他の有形固定資産	－	4	－	0
無形固定資産	－	－	－	124
ソフトウェア	－	－	－	－
ソフトウェア仮勘定	－	－	－	124
合 計	－	5	－	124

-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 91,605 百万円、運用資産は 73,585 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)			
年度	2021年度末	2022年度末	2023年度末
区分			
当座預金	1	－	－
普通預金	13,352	5,756	6,546
定期預金	－	－	－
合 計	13,354	5,756	6,546

-3 資産運用の概況

(単位：百万円)						
年度	2021年度末		2022年度末		2023年度末	
区分	金 額	構成比	金 額	構成比	金 額	構成比
預貯金	13,354	14.1%	5,756	6.3%	6,546	7.1%
買現先勘定	3,049	3.2%	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—
有価証券	61,573	65.1%	66,750	73.4%	66,568	72.7%
土地・建物	579	0.6%	513	0.6%	470	0.5%
運用資産計	78,557	83.0%	73,019	80.3%	73,585	80.3%
総資産	94,618	100.0%	90,900	100.0%	91,605	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)						
年度	2021年度		2022年度		2023年度	
区分	金 額	利回り	金 額	利回り	金 額	利回り
預貯金	0	0.00%	0	0.02%	5	0.08%
コールローン	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	0	0.03%	0	0.04%	0	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—
有価証券	658	1.09%	784	1.16%	808	1.20%
公社債	149	0.69%	118	0.84%	100	1.06%
株式	—	—	—	—	—	—
外国証券	225	0.87%	336	0.85%	420	0.91%
その他の証券	283	2.23%	329	2.44%	287	2.47%
土地・建物	—	—	—	—	—	—
その他	0	—	△ 0	—	△ 0	—
合 計	659	0.87%	785	1.05%	814	1.09%

(注) 1. 利回りは収入金額 ÷ 月平均運用額で算出しています。
2. 従来の「運用資産利回り」に加え、2種類の利回り（「資産運用利回り」「時価総合利回り」）を後述の項目にて開示しています。
各利回りの計算方法は後述の項目の注記に記載したとおりです。

-5 資産運用利回り（実現利回り）

(単位：百万円)									
年度	2021年度			2022年度			2023年度		
区分	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	12,618	0.00%	△ 1	6,178	△ 0.02%	4	6,892	0.06%
コールローン	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買現先勘定	0	1,953	0.02%	0	509	0.04%	0	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
有価証券	705	60,385	1.17%	677	67,558	1.00%	975	67,131	1.45%
公社債	83	21,669	0.39%	△ 77	14,222	△ 0.55%	100	9,519	1.06%
株式	—	50	—	101	33	—	—	—	—
外国証券	225	25,961	0.87%	336	39,790	0.85%	420	45,997	0.91%
その他の証券	397	12,705	3.13%	316	13,511	2.35%	454	11,615	3.91%
土地・建物	—	567	—	—	544	—	—	475	—
金融派生商品	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	△ 7	—	—	△ 17	—	—	△ 5	—	—
合 計	698	75,526	0.93%	658	74,789	0.88%	973	74,499	1.31%

(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	年度	2021年度			2022年度			2023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	12,618	0.00%	△ 1	6,178	△ 0.02%	4	6,892	0.06%
コールローン		－	－	－	－	－	－	－	－	－
買現先勘定		0	1,953	0.02%	0	509	0.04%	0	－	－
債券貸借取引支払保証金		－	－	－	－	－	－	－	－	－
有価証券		△ 174	61,586	△ 0.28%	△ 576	67,878	△ 0.85%	1,531	66,198	2.31%
公社債		△ 389	22,806	△ 1.71%	△ 638	14,885	△ 4.29%	△ 533	9,622	△ 5.55%
株式		－	50	－	101	33	－	－	－	－
外国証券		△ 43	25,610	△ 0.17%	△ 92	39,171	△ 0.24%	1,171	44,949	2.61%
その他の証券		258	13,120	1.97%	52	13,787	0.38%	894	11,627	7.69%
土地・建物		－	567	－	－	544	－	－	475	－
金融派生商品		－			－			－		
その他		△ 7			△ 17			△ 5		
合　　計		△ 181	76,726	△ 0.24%	△ 595	75,109	△ 0.79%	1,530	73,565	2.08%

(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	年度	2021年度末		2022年度末		2023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	26,320	100.0%	43,750	100.0%	46,074	100.0%
	円貨建資産計	26,320	100.0%	43,750	100.0%	46,074	100.0%
合 計		26,320	100.0%	43,750	100.0%	46,074	100.0%
海外投融資利回り	海外投資利回り (インカム利回り)	0.87%		0.85%		0.91%	
	資産運用利回り (実現利回り)	0.87%		0.85%		0.91%	
	(参考)						
	時価総合利回り	△ 0.17%		△ 0.24%		2.61%	

(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	年度	2021年度		2022年度		2023年度	
		金 額	構成比	金 額	構成比	金 額	構成比
国債		14,157	23.0%	7,907	11.8%	7,320	11.0%
地方債		－	－	－	－	－	－
社債		6,883	11.2%	3,034	4.5%	1,012	1.5%
株式		50	0.1%	－	－	－	－
外国証券		26,320	42.7%	43,750	65.5%	46,074	69.2%
その他の証券		14,163	23.0%	12,057	18.1%	12,160	18.3%
合 計		61,573	100.0%	66,750	100.0%	66,568	100.0%

-11 保有有価証券利回り（運用資産利回り）

区分	年度	2021年度	2022年度	2023年度
国債		1.01%	1.12%	1.25%
地方債		—	—	—
社債		0.12%	0.32%	0.24%
株式		—	—	—
外国証券		0.87%	0.85%	0.91%
その他の証券		2.23%	2.44%	2.47%
合 計		1.09%	1.16%	1.20%
資産運用利回り		1.17%	1.00%	1.45%
(参考) 時価総合利回り		△ 0.28%	△ 0.85%	2.31%

-12 有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位：百万円)							
区分	年度	2022年度末					
		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		—	—	—	—	—	7,907
地方債		—	—	—	—	—	—
社債		2,000	699	100	—	—	233
株式		—	—	—	—	—	—
外国証券		99	499	1,866	291	5,011	35,982
その他の証券		—	—	—	—	—	12,057
合 計		2,100	1,199	1,966	291	5,011	56,180

(単位：百万円)							
区分	年度	2023年度末					
		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		—	—	—	—	—	7,320
地方債		—	—	—	—	—	—
社債		699	100	—	—	—	212
株式		—	—	—	—	—	—
外国証券		299	1,190	1,173	—	5,100	38,310
その他の証券		—	—	—	—	—	12,160
合 計		999	1,290	1,173	—	5,100	58,004

-13 業種別保有株式の額

該当事項はありません。

-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 使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	2022年度末	2023年度末
土地		—	—
	営業用	—	—
	賃貸用	—	—
建物		513	470
	営業用	513	470
	賃貸用	—	—
建設仮勘定		—	—
	営業用	—	—
	賃貸用	—	—
合計		513	470
	営業用	513	470
	賃貸用	—	—
リース資産		—	—
その他の有形固定資産		220	157
有形固定資産合計		734	628

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 Japan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 2022年度末 (2023年3月31日現在)	2023年度末 (2024年3月31日現在)	増減額
資産の部			
現金及び預貯金	5,756	6,546	790
預貯金	5,756	6,546	790
有価証券	66,750	66,568	△ 181
国債	7,907	7,320	△ 586
社債	3,034	1,012	△ 2,021
外国証券	43,750	46,074	2,323
その他の証券	12,057	12,160	103
有形固定資産	734	628	△ 106
建物	513	470	△ 42
その他の有形固定資産	220	157	△ 63
無形固定資産	6,513	6,337	△ 175
ソフトウェア	6,114	5,862	△ 252
ソフトウェア仮勘定	399	475	76
その他資産	7,924	8,413	488
未収保険料	72	499	427
代理店貸	9	5	△ 3
外国再保険貸	1,388	1,266	△ 122
未収金	3,513	3,492	△ 21
未収収益	31	30	△ 0
預託金	178	178	△ 0
地震保険預託金	2	2	0
仮払金	2,376	2,937	561
その他の資産	351	－	△ 351
繰延税金資産	3,269	3,111	△ 157
貸倒引当金	△ 48	－	48
資産の部合計	90,900	91,605	705

科目	(単位：百万円)		
	年度 2022年度末 (2023年3月31日現在)	2023年度末 (2024年3月31日現在)	増減額
負債の部			
保険契約準備金	54,292	53,584	△ 708
支払備金	24,929	26,892	1,963
責任準備金	29,363	26,692	△ 2,671
その他負債	6,978	7,480	501
外国再保険借	585	509	△ 76
未払法人税等	827	701	△ 126
預り金	14	89	75
未払金	1,952	2,109	157
仮受金	3,276	3,724	448
資産除去債務	262	295	32
その他の負債	59	51	△ 8
退職給付引当金	2,296	2,071	△ 225
役員退職慰労引当金	23	22	△ 0
賞与引当金	566	565	△ 0
特別法上の準備金	364	420	56
価格変動準備金	364	420	56
負債の部合計	64,522	64,145	△ 377
純資産の部			
資本金	17,221	17,221	－
利益剰余金	9,828	10,510	681
利益準備金	3,570	4,230	660
その他利益剰余金	6,258	6,279	21
繰越利益剰余金	6,258	6,279	21
株主資本合計	27,049	27,731	681
その他有価証券評価差額金	△ 672	△ 271	400
評価・換算差額等合計	△ 672	△ 271	400
純資産の部合計	26,377	27,460	1,082
負債及び純資産の部合計	90,900	91,605	705

(2023年度の注記事項)

1. 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりです。
- (1) 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。
- (2) その他有価証券のうち市場価格のない組合等の評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。すべての債権は、資産の自己査定基準に基づき関連部署が一次資産査定を実施し、当該部署から独立した資産査定部署が査定結果を二次査定し、それらの結果に基づいて上記の引当を行っております。
6. 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翌事業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。
7. 役員退職慰労引当金は役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。
8. 賞与引当金は、従業員等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。
9. 価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
10. 消費税等の会計処理は、全て税抜方式によるおります。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う処理を継続します。

(重要な会計方針の変更)

当社は、消費税等の会計処理において、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用については税込方式を採用していましたが、2023年10月1日から消費税インボイス制度が開始されたことにより、免税事業者、インボイス発行事業者等の登録者毎の区別を行い計算書類の附属明細書中の事業費明細において消費税と従来は消費税であったが新制度下においては消費税とならないものを明確に区別し、より適切に開示するために、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用について税抜方式へ変更しております。この結果、当該会計方針の変更は遡及適用されますが、株主資本等変動計算書の期首の純資産に与える影響はございません。

11. 保険料、支払備金及び責任準備金等の保険契約に関する会計処理については、保険業法等の法令等の定めによるおります。
12. 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、損害保険会社の資産の性格（将来の保険金支払い等に備える準備金に対応）に基づき、安全性、収益性、流動性に十分配慮しながら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であるため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かかる有価証券投資を行い、リスク管理部において、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シ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に、リスク管理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

主な金融資産及び金融負債に係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。未収金は短期間で決済されるため時価が帳簿価額に近似することから、注記を省略しております。

(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	6,546	6,546	－
(2) 有価証券			
その他有価証券	58,385	58,385	－
資産計	64,932	64,932	－

金融商品の時価の算定方法

① 現金及び預貯金は全て短期間で決済されるため、時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によるおります。

② 有価証券については、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るおります。一部日本証券業協会で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るおります。なお、市場価格のない組合等への出資の金額は有価証券に含めておりません。当該組合等への出資の当事業年度末における貸借対照表計上額は、8,182百万円であります。

3. 主な金融商品の時価の内訳等に関する事項は、次のとおりであります。金融商品の時価を、時価の算定に用いたインプットの観察可能性及び重要性に応じて、以下の3つのレベルに分類しております。なお、組合出資金等は、次表には含めておりません。

(i) レベル1の時価

同一の資産又は負債の活発な市場における（無調整の）相場価格により算定した時価

(ii) レベル2の時価

レベル1のインプット以外の直接又は間接的に観察可能なインプットを用いて算定した時価

(iii) レベル3の時価

重要な観察できないインプットを使用して算定した時価

時価の算定に重要な影響を与えるインプットを複数使用している場合には、それらのインプットがそれぞれ属するレベルのうち、時価の算定における優先順位が最も低いレベルに時価を分類しております。

① 時価をもって貸借対照表計上額とする金融資産及び金融負債

(単位：百万円)				
区分	時価			
	レベル1	レベル2	レベル3	合計
有価証券	11,298	47,087	－	58,385
その他有価証券	11,298	47,087	－	58,385
公社債	7,320	1,012	－	8,333
国債	7,320	－	－	7,320
社債	－	1,012	－	1,012
外国証券	－	46,074	－	46,074
外国公社債	－	7,764	－	7,764
外国株式等	－	38,310	－	38,310
その他の証券	3,977	－	－	3,977
資産計	11,298	47,087	－	58,385

② 時価をもって貸借対照表計上額としない金融資産及び金融負債
預貯金に関しては、短期間で決済されるものが大半を占めており、時価が帳簿価額に近似することから、注記を省略しております。

③ 時価の算定に用いた評価技法及びインプットの説明

活発な市場における無調整の相場価格を利用できるものはレベル1の時価に分類しております。国債及び上場投資信託がこれに含まれます。公表された相場価格を用いていたとしても市場が活発でない場合にはレベル2の時価に分類しております。主に社債がこれに含まれます。

13. 有形固定資産の減価償却累計額は 913 百万円であります。

14. 関係会社に対する金銭債権総額は 1,266 百万円であり、金銭債務総額は 508 百万円であります。

15. 繰延税金資産の総額は 3,221 百万円、繰延税金負債の総額は 89 百万円であります。繰延税金資産のうち評価性引当額として控除した額は 21 百万円であります。繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、IBNR 備金 764 百万円、異常危険準備金 693 百万円、退職給付引当金 579 百万円、未確定債務 310 百万円、賞与引当金 158 百万円、自賠責保険責任準備金 129 百万円、価格変動準備金 117 百万円、その他有価証券評価差額金 105 百万円であります。繰延税金負債の発生の主な原因別内訳は、グループ間取引に係る売却益 47 百万円であります。当年度における法定実効税率は 27.98% であり、法定実効税率と税効果会計適用後の法人税等の負担率との間の差異の主な内訳は、交際費等永久に損金に算入されない項目 0.21% によるものであります。

16. 法人税及び地方法人税の会計処理又はこれらに関する税効果会計の会計処理
当社は、グループ通算制度を適用しており、「グループ通算制度を適用する場合の会計処理及び開示に関する取扱い」（実務対応報告第 42 号 2021 年 8 月 12 日）に従って、法人税及び地方法人税の会計処理又はこれらに関する税効果会計の会計処理並びに開示を行っております。

17. 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、(ロ)に掲げる保険を除く）	28,067百万円
同上に係る出再支払備金	1,373百万円
差引（イ）	26,694百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金（ロ）	198百万円
計（イ＋ロ）	26,892百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金（出再責任準備金控除前）	23,638百万円
同上に係る出再責任準備金	686百万円
差引（イ）	22,952百万円
その他の責任準備金（ロ）	3,739百万円
計（イ＋ロ）	26,692百万円

18. 重要な会計上の見積りに関する事項は以下のとおりです。

支払備金
保険契約に基づいて支払義務が発生した、又は支払事由の発生の報告を受けていないが保険契約に規定する支払事由が既に発生したと認められる保険金等のうち、未だ支払っていない金額を見積り、支払備金として積み立てております。支払備金は、既発生既報告の支払備金（以下、普通支払備金）及び既発生未報告の支払備金（以下、IBNR 備金）から構成されます。

- (1) 当事業年度の貸借対照表に計上した額
- | | |
|------|-----------|
| 支払備金 | 26,892百万円 |
|------|-----------|
- (2) 会計上の見積りの内容について計算書類利用者の理解に資するその他の情報
- 普通支払備金は、損害サービス本部が個別事案の最新の情報に基づき解決見込額の積算を行うことにより、保険契約に基づいて支払義務が発生した保険金等の将来の支払額を見積り計上しています。
- IBNR 備金は、支払事由の発生の報告を受けていないが保険契約に規定する支払事由が既に発生したと認められる保険金等について、過去の利用可能な観測期間にわたる支払保険金、普通支払備金及び収入保険料等のデータから算出した仮定を用いた統計的な見積り方法により、インシュアランスソリューションズ本部が算出した結果に基づき計上しております。
- 各事象の将来における状況変化等により保険金等の支払額や支払備金の計上額は、当初の見積額から変動する可能性があります。

19. 1 株当たりの純資産額は 79,726 円 05 銭であります。算定上の基礎である純資産額は 27,460 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。

20. 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。また、確定拠出型の制度として確定拠出年金制度を設けております。
なお、当社の従業員の一部が2024年1月1日付けにて兄弟会社であるアクサ生命保険株式会社（以下、「アクサ生命」）へと転籍となりました。これに伴い、2023年12月31日における要支給額をアクサ生命へ支払い、同時に当該従業員に係る退職給付債務もアクサ生命へと移管されております。要支給額と退職給付債務との差額は数理計算上の差異として認識しております。

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	△ 1,797百万円
未積立退職給付債務	△ 1,797百万円
未認識数理計算上の差異	△ 258百万円
未認識過去勤務費用	△ 15百万円
退職給付引当金	△ 2,071百万円

(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	1.45%
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

21. 重要な後発事象

当社は、2024年5月24日にアニコム損害保険株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役社長：野田 真吾、以下、「アニコム損保」という。)とペット保険事業に関する業務提携契約を締結しました。本契約により、当社は2024年6月30日付けで新規契約の募集・受付を終了し、2024年12月1日以降（2024年11月30日以降に保険契約の満了を迎える方）（予定）の既存契約の更改の取扱いを終了します。自社商品としてのペット保険の引受業務は停止しますが、今後当社は、監督官庁の認可を受け、アニコム損保の代理店としてペット保険の販売業務を行います。2024年11月30日以降（予定）に保険契約の満了を迎えるお客さまには、アニコム損保の商品をご案内し、ご希望される場合には、同社のペット保険にて、ご契約を継続いただくことができます（補償内容はアニコム損保の約款に基づきます）。このようにして当社からアニコム損保に継続されたペット保険契約については、アニコム損保から代理店手数料を受領することとなります。

なお、当該事業に関する2023年度の正味収入保険料は2,627百万円となり、当該業務提携契約が当社の主要な保険商品である自動車保険へ及ぼす影響はないと見込んでいます。

22. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

2 損益計算書

(単位：百万円)

科目	年度	2022年度 (2022年4月1日から 2023年3月31日まで)	2023年度 (2023年4月1日から 2024年3月31日まで)	増減額
経常収益		58,592	59,597	1,005
保険引受収益		57,087	58,608	1,521
正味収入保険料		57,044	55,887	△ 1,156
積立保険料等運用益		43	49	6
責任準備金戻入額		－	2,671	2,671
資産運用収益		1,444	935	△ 508
利息及び配当金収入		785	814	28
有価証券売却益		701	171	△ 530
有価証券償還益		－	0	0
積立保険料等運用益振替		△ 43	△ 49	△ 6
その他経常収益		60	52	△ 7
経常費用		52,211	53,873	1,662
保険引受費用		35,888	38,634	2,745
正味支払保険金		31,199	32,223	1,023
損害調査費		4,179	4,439	260
諸手数料及び集金費		34	7	△ 27
支払備金繰入額		402	1,963	1,560
責任準備金繰入額		71	－	△ 71
その他保険引受費用		0	0	0
資産運用費用		829	12	△ 817
有価証券売却損		794	0	△ 794
有価証券償還損		8	0	△ 7
為替差損		17	5	△ 12
その他運用費用		8	6	△ 2
営業費及び一般管理費		15,483	15,218	△ 264
その他経常費用		10	8	△ 1
貸倒引当金繰入		0	－	△ 0
貸倒損失		9	4	△ 4
その他の経常費用		0	3	3
経常利益		6,381	5,723	△ 657
特別損失		60	181	120
固定資産処分損		5	124	119
特別法上の準備金繰入額		55	56	0
(価格変動準備金繰入額)		(55)	(56)	(0)
税引前当期純利益		6,320	5,542	△ 777
法人税及び住民税		1,717	1,559	△ 158
法人税等調整額		30	2	△ 28
法人税等合計		1,748	1,561	△ 186
当期純利益		4,572	3,981	△ 590

(2023年度の注記事項)

1. 関係会社との取引による収益の総額は2,199百万円、費用の総額は1,802百万円であります。

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	57,691百万円
支払再保険料	1,803百万円
差引	55,887百万円

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	33,838百万円
回収再保険金	1,615百万円
差引	32,223百万円

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	623百万円
出再保険手数料	616百万円
差引	7百万円

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）	1,850百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	△ 114百万円
差引（イ）	1,964百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る 支払備金繰入額（□）	△ 1百万円
計（イ＋□）	1,963百万円

3. 1株当たりの当期純利益は11,559円96銭であります。算定上の基礎である当期純利益は3,981百万円であり、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188百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	229百万円
利息費用	12百万円
数理計算上の差異の費用処理額	△ 48百万円
過去勤務費用の費用処理額	△ 5百万円
退職給付費用	188百万円

5. 関連当事者との取引

(1) 親会社

(単位：百万円)

種類	会社等の名称	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	科目	期末残高
親会社	AXA S.A.	(被所有) 間接 98.69%	保険関係 取引	出再保険料 出再手数料 回収再保険金	1,753 610 1,589	外国再保険貸 外国再保険借	1,266 508

(注) 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。

(2) 兄弟会社

(単位：百万円)

種類	会社等の名称	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	科目	期末残高
親会社の子会社	AXA General Insurance Co.,Ltd (Korea)	なし	資産運用 取引	有価証券利息	78	外国証券	5,100

(注) 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. 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

(単位：百万円)			
	年度	2022年度	2023年度
		(2022年4月1日から 2023年3月31日まで)	(2023年4月1日から 2024年3月31日まで)
科目			
営業活動によるキャッシュ・フロー			
税引前当期純利益	6,320	5,542	△ 777
減価償却費	1,096	1,364	268
支払備金の増減額 (△は減少)	402	1,963	1,560
責任準備金等の増減額 (△は減少)	71	△ 2,671	△ 2,742
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	0	△ 48	△ 48
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	99	△ 225	△ 324
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	3	△ 0	△ 4
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△ 114	△ 0	113
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	55	56	0
利息及び配当金収入	△ 785	△ 814	△ 28
有価証券関係損益 (△は益)	109	△ 165	△ 274
為替差損益 (△は益)	17	△ 5	△ 23
有形固定資産関係損益 (△は益)	5	124	119
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)	△ 961	△ 449	512
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)	△ 535	536	1,071
小 計	5,785	5,207	△ 577
利息及び配当金の受取額	419	620	200
法人税等の支払額	△ 2,905	△ 1,629	1,275
営業活動によるキャッシュ・フロー	3,299	4,198	898
投資活動によるキャッシュ・フロー			
買現先勘定の純増減額 (△は増加)	3,049	－	△ 3,049
売現先勘定の純増減額 (△は減少)	△ 3,181	－	3,181
有価証券の取得による支出	△ 27,590	△ 2,762	24,828
有価証券の売却・償還による収入	21,348	3,813	△ 17,535
資産運用活動計	△ 6,373	1,050	7,424
(営業活動及び資産運用活動計)	(△ 3,073)	(5,249)	(8,323)
有形固定資産の取得による支出	△ 28	△ 39	△ 11
その他	△ 1,495	△ 1,119	376
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 7,897	△ 107	7,789
財務活動によるキャッシュ・フロー			
配当金の支払額	△ 3,000	△ 3,300	△ 300
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 3,000	△ 3,300	△ 300
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	△ 7,598	790	8,388
現金及び現金同等物期首残高	13,354	5,756	△ 7,598
現金及び現金同等物期末残高	5,756	6,546	790

(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
(2024年3月31日現在)
現金及び預貯金 6,546百万円
預入期間が3カ月を超える定期預金 ー 百万円
現金及び現金同等物 6,546百万円

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72百万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。

5. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

4 株主資本等変動計算書

前期

(2022年4月1日から
2023年3月31日まで)

(単位：百万円)

(2022年4月1日から 2023年3月31日まで)	株 主 資 本					評価・換算差額等		純資産合計
	資本金	利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算差額 等合計	
		利益準備金	その他利益剰余金	利益剰余金 合計				
			繰越利益剰余金					
当期首残高	17,221	2,970	5,285	8,256	25,477	230	230	25,708
当期変動額								
剰余金の配当	－	600	△ 3,600	△ 3,000	△ 3,000	－	－	△ 3,000
当期純利益	－	－	4,572	4,572	4,572	－	－	4,572
株主資本以外の項目の 事業年度中の変動額（純額）	－	－	－	－	－	△ 902	△ 902	△ 902
当期変動額合計	－	600	972	1,572	1,572	△ 902	△ 902	669
当期末残高	17,221	3,570	6,258	9,828	27,049	△ 672	△ 672	26,377

当期

(2023年4月1日から
2024年3月31日まで)

(単位：百万円)

(2023年4月1日から 2024年3月31日まで)	株 主 資 本					評価・換算差額等		純資産合計
	資本金	利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算差額 等合計	
		利益準備金	その他利益剰余金	利益剰余金 合計				
			繰越利益剰余金					
当期首残高	17,221	3,570	6,258	9,828	27,049	△ 672	△ 672	26,377
当期変動額								
剰余金の配当	－	660	△ 3,960	△ 3,300	△ 3,300	－	－	△ 3,300
当期純利益	－	－	3,981	3,981	3,981	－	－	3,981
株主資本以外の項目の 事業年度中の変動額（純額）	－	－	－	－	－	400	400	400
当期変動額合計	－	660	21	681	681	400	400	1,082
当期末残高	17,221	4,230	6,279	10,510	27,731	△ 271	△ 271	27,460

(注) 1. 当事業年度末における発行済株式の種類及び株式数

普通株式 344,430 株

2. 剰余金の配当に関する事項

(1) 金銭による配当金支払額

決議	株式の種類	配当財産の種類	配当財産の帳簿価額	1株当たり配当額	基準日	効力発生日
2023年9月7日取締役会	普通株式	金銭	3,300百万円	9,581 円 04 銭	－	2023年9月28日

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

5 1 株当たり配当等

区分	年度	2021年度末	2022年度末	2023年度末
1 株当たり配当額		8,710 円 04 銭	9,581 円 04 銭	7,258 円 36 銭
配当性向		77.8%	72.2%	62.8%
1 株当たり当期純利益		11,197 円 26 銭	13,275 円 14 銭	11,559 円 96 銭

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

2. 配当性向は $\frac{1 \text{株当たり配当額}}{1 \text{株当たり当期純利益}} \times 100$ 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	2021年度末	2022年度末	2023年度末
1 株当たり純資産額		74,639 円 45 銭	76,583 円 54 銭	79,726 円 05 銭

7 1 人当たり総資産

区分	年度	2021年度末	2022年度末	2023年度末
従業員 1 人当たり総資産		105 百万円	102 百万円	119 百万円

2 保険業法に基づく債権

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 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	2022年度末 (2023年3月31日現在)	2023年度末 (2024年3月31日現在)
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額		28,776	29,033
資本金又は基金等		23,749	25,231
価格変動準備金		364	420
危険準備金		0	0
異常危険準備金		4,702	2,482
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）		△ 933	△ 377
土地の含み損益		－	－
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		892	1,274
(B) 単体リスクの合計額		$\sqrt{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2} + R_5+R_6$	11,502
一般保険リスク（R ₁ ）		6,986	6,963
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 ）		2,837	2,840
経営管理リスク（R ₅ ）		270	259
巨大災害リスク（R ₆ ）		3,691	3,179
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率		$[(A) / \{ (B) \times 1/2 \}] \times 100$	500.3%
			529.7%

(注) 1. 「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）及び第87条（単体リスク）並びに平成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。
2. 資本金等の算出に際しては、配当金支払予定額を控除しています。

〈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てていますが、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上記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、経営の健全性を判断するために活用する客観的な指標の一つですが、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。

5 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

		2022年度末			2023年度末		
区分		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	5,653	5,895	241	909	925	15
	株式	—	—	—	—	—	—
	外国証券	5,500	5,517	17	5,200	5,301	101
	その他の証券	807	893	86	807	1,314	507
	小 計	11,961	12,306	345	6,917	7,541	624
貸借対照表計上額が 取得原価を超えないもの	公社債	5,185	5,046	△ 138	7,954	7,407	△ 546
	株式	—	—	—	—	—	—
	外国証券	39,299	38,233	△ 1,065	41,172	40,773	△ 398
	その他の証券	2,718	2,644	△ 74	2,718	2,663	△ 55
	小 計	47,203	45,924	△ 1,278	51,845	50,843	△ 1,001
合 計		59,164	58,231	△ 933	58,762	58,385	△ 377

-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

		2022年度末	2023年度末
区分	年度		
公社債		—	—
株式		—	—
外国証券		—	—
その他の証券		8,518	8,182
合 計		8,518	8,182

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 916億円
- 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

2024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

2024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

2024年7月1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 2024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	田中 勇二郎	常勤監査役	中村 卓也
取締役 兼 デピュティ CEO	原田 保	監査役 (社外監査役)	斎藤 輝夫
取締役常務執行役員 兼 CFO	クリストフ・アヴネル	監査役 (社外監査役)	澤入 雅彦
取締役	松田 貴夫		

3

業務執行体制 2024年7月1日現在

代表取締役社長 兼 CEO

田中 勇二郎

取締役 兼 デピュティCEO執行役員
チーフオペレーションオフィサー チーフクレームスオフィサー

原田 保

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

クリストフ・アヴネル

取締役

松田 貴夫

常務執行役員 兼 チーフヒューマンリソースオフィサー

川野 多恵子

常務執行役員 兼 ジェネラル・カウンセル

松田 一隆

常務執行役員 兼 チーフコミュニケーション&サステナビリティオフィサー

田中 朝子

常務執行役員 兼 チーフカスタマーオフィサー

若林 眞己子

4

会計監査人の状況 2024年7月1日現在

有限責任 あずさ監査法人

(注) 2023年度はPwC Japan有限責任監査法人の監査を受けております。

当社の会計監査人であるPwC Japan有限責任監査法人は、2024年6月28日開催の定時株主総会終結の時をもって任期満了により退任となりました。欧州において導入された監査法人のローテーション制度に基づくアクサグループの会計監査人の変更に伴い、当社においても専門性、独立性、適切性および品質管理体制についての検討を経て、アクサグループの会計監査を担うKPMGグループのメンバーファームである有限責任 あずさ監査法人を適任と判断し、選任いたしました。

従業員数	768 名
平均年齢	39.6 歳
平均勤続年数	7.9 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・ポリシーに則り、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一つとして捉えており、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、会社説明会での具体的な説明や、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、自社採用ウェブサイトでの魅力訴求、社員紹介を活用したダイレクト採用の強化を図っています。特に業界を問わずData、IT人材を確保することは競争が激化しているなかでも、当社はアクサグループのシナジーを最大限活用して積極的に採用を進め

ています。また新卒採用においては、当社のことをより深く知ってもらえるよう選考プロセスの最初のステップであるオープンカンパニーで、学生と当社担当者が双方向で互いの期待値を確認できるように設計しています。その後に続く学生とのコミュニケーションでは「リクルーター制度」を中心に各種施策を展開しています。各部署で活躍する若手社員がリクルーター（ロールモデル）として、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だうえで、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、高いポテンシャルを秘めた新卒・若手の採用に積極的に取り組んでいます。

2 研修制度とキャリア形成

2024年の人材育成戦略では、「会社のゴール・戦略・施策を理解して自律的に行動する組織」の強化のために、従業員一人ひとりが自律的な学びと成長を目指すセルフラーニングカルチャーを推進しています。

さまざまなラーニング機会を活用して個人の学びを高めていくことが、変化の時代の中で、アクサのパーパス「私たちの存在意義」の体現に必要不可欠と考えています。

1. 自律的な学びの推進

当社では、一人ひとりが自律的な成長を目指す土壌（セルフラーニングカルチャー）としてさまざまな公募型研修やEラーニングプログラムを整備しています。

さらに、チームの牽引力を多方面から高める年次管理職必須研修や、社内の主要なポジションの後継者や将来を担うポテンシャルの高い人材を対象とした選抜型リーダーシッププログラム、女性活躍推進に向けた選抜型女性研修を実施しています。風通しが良くエンパワーされた組織で、すべての従業員がそれぞれの領域でスキルやリーダーシップを伸ばしています。

2. ADJコーチングの活用

独自で開発したコーチングメソッドをベースとした1on1面談の実践を組織・個人の活性化の重要アクションと位置づけています。1on1面談では、コーチングメソッドにより、従業員一人ひとりが持っているWill・Can・Mustを明確化し、個人のキャリ

アと組織の目標を結び付けることで、部下がさらなる成長を遂げられるよう支援していきます。2024年は、部下の目標達成の支援を目的に、コミュニケーションスキル研修を実施し、自ら考え行動につなげる自律型組織へとあゆみを進めます。

3. プロフェッショナル人材の育成

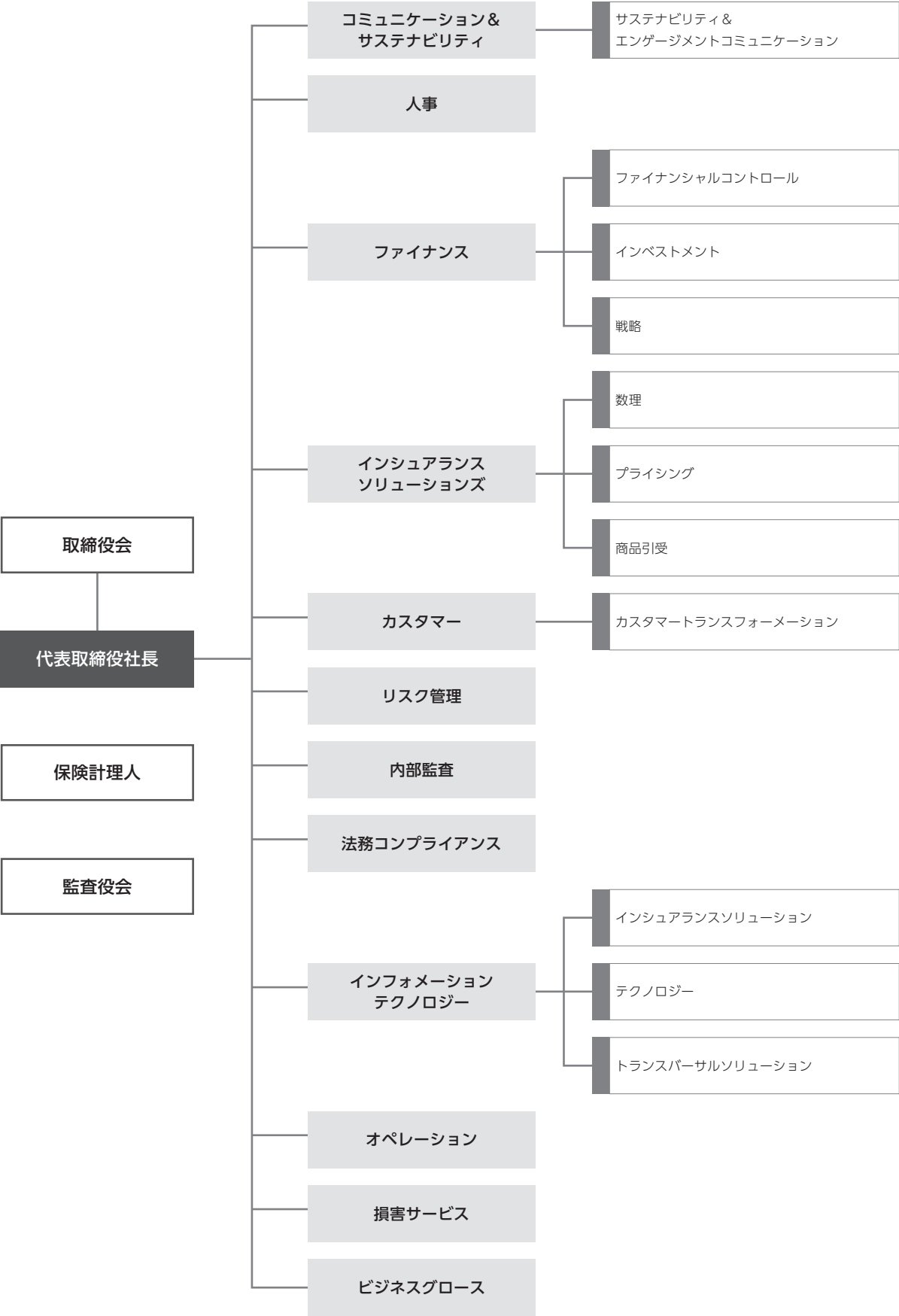
価値の高いアウトプットを継続的に出すことができる社員育成のため、各専門領域に合わせたトレーニングを実施しています。具体的には、営業知識・行動向上のためのトレーニングや関係者との関係性構築を基にした交渉術など、部門に合わせたトレーニングメニューを用意しています。

また、管理職にとどまらずすべての従業員に対してリーダーシップ研修を提供し、専門性とリーダーシップを兼ね備えたプロフェッショナル集団として、お客さまに選ばれ続ける会社としてさらなる成長を目指していきます。

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ほか、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ベ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。



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加速するデジタル化に対応するため、経営戦略としてデジタルトランスフォーメーションを推し進め、お見積りからお申込みまで一貫してデジタルで完結できるしくみを構築しています。また、データの利活用やお客さまの声を商品・サービスに反映させるしくみを通して、お客さまやそのご家族の人生に寄り添うパートナーとして、時代とともに変化するニーズを捉えながら、より多くのお客さまに魅力的な商品やサービスを通じて安心をお届けできるよう努めています。

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	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	ロイヤル・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当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	5月	東京都台東区へ本社を移転
2011年	4月	「ペット保険」の販売を開始
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
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
	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。 当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
2019年	4月	4月1日 アクサ生命保険株式会社は、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が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、当社はアクサ・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
2021年	6月	白金オフィスを開設
2024年	5月	法人のお客さま向けに自動車保険の販売を開始

8

企業概要

役員は2024年7月1日現在

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	ジャック・ドゥ・ペレティ
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・スェットファーン
代表取締役社長 兼 チーフエグゼクティブオフィサー	安淵 聖司
取締役専務執行役員 兼 チーフプロダクト&ブランドオフィサー	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	クリストフ・アヴネル

アクサ生命保険株式会社

アクサ生命は、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。2024年4月にアクサダイレクト生命を吸収合併しました。

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	安淵 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 チーフプロダクト&ブランドオフィサー	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	クリストフ・アヴネル
常勤監査役	橋本 和雄
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加速するデジタル化に対応するため、経営戦略としてデジタルトランスフォーメーションを推し進め、お見積りからお申込みまで一貫してデジタルで完結できるしくみを構築しています。また、データの活用やお客さまの声を商品・サービスに反映させるしくみを通して、お客さまやそのご家族の人生に寄り添うパートナーとして、時代とともに変化するニーズを捉えながら、より多くのお客さまに魅力的な商品やサービスを通じて安心をお届けできるよう努めています。

本社：〒111-8633 東京都台東区寿二丁目1番13号 偕楽ビル
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	田中 勇二郎
取締役 兼 デピュティチーフエグゼクティブオフィサー	原田 保
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	クリストフ・アヴネル
取締役	松田 貴夫
常勤監査役	中村 卓也
監査役(社外監査役)	斎藤 輝夫
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】

確率や統計などの手法を用いて、将来の不確実な事象の評価を行い、保険会社において、保険料率や、準備金の算出などの保険数理に関する業務に従事する専門職のことです。日本語では、保険数理士などとも呼ばれます。

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】

いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。
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行います。

【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一つで、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すべ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】

保険料を算出するうえ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。保険約款の条文中に「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すべ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2024（ディスクロージャー誌）

2024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