

2009 ANNUAL REPORT

アクサ損害保険の現状



redefining / standards



a GLOBAL LEADER in financial protection

AXA(アクサ)は、個人や法人のお客さまのさまざまなライフステージにおいて、生命保険、損害保険、貯蓄、相続に関わる商品・サービスを、お客さまのニーズにあわせてお届けしています。

人々とその財産をお守りする — AXAのコアビジネスであるフィナンシャルプロテクション分野においては、近年さまざまな変化が起こっています。AXAはその変化に向き合いながら、世界でのプレゼンスと販売ネットワークを拡大し、より多くのお客さまに商品・サービスをお届けしてまいりました。これらの経験を活かし、AXAはこれからも、お客さまひとりひとりのニーズにお応えしてまいります。

Brand Manifesto ブランド・マニフェスト

redefining / standards

新しい基準をつくる。

「選ばれる企業となる」ために

これは私たちのチャレンジであり、
またお客さまへのインビテーション(招待状)でもあります。
私たち社員ひとりひとりのチャレンジは、
お客さまから信頼される存在になること。
約束を結果で証明していくこと。
有言実行、言行一致をつらぬくこと。
複雑なものをシンプルにしていくこと。
私たち自身がまず変わることで、
お客さまからよりよく評価していただけるようになりたい、と思います。
お客さまへのインビテーションは、
信頼できるサービスとは何かを、知っていただくこと。
必要な時に必要なサポートを、享受していただくこと。
配慮の行き届いたパートナーシップを、体験していただくこと。
的確なソリューションを、実感いただくこと。
Redefining standardsは、単なるスローガンではありません。
私たちAXAのすべての行動を決め、
変化を引き起こす原動力なのです。

Core attitudes

available /

常にお客さまのそばに

誠意をもってお客さまの話に耳を傾け、
必要とされる時はいつでも、どこでも、サポートします。

attentive /

配慮が行き届いた

お客さまひとりひとりへの配慮と思いやりをもち、
人生のあらゆるステージで、パーソナルなアドバイスを提供し、
期待に応えます。

reliable /

信頼できる

お客さまから信頼いただけるよう、
言行一致をつらぬくとともに、常に必要な情報を提供します。

AXA Group Key Figures

AXAは1817年にフランスで生まれ、世界56の国と地域のお客さまから信頼をいただいている世界最大級の保険・金融グループです。

総売上約 **147,476** 億円
(約912億ユーロ)

運用資産総額約 **1243,908** 億円
(約9,810億ユーロ)

純利益約 **1,492** 億円
(約9億ユーロ)

世界に約 **8,000** 万人の顧客

世界に約 **21** 万人の従業員

アンダーライニング・
アーニングス
(基本利益) 約 **6,537** 億円
(約40億ユーロ)

世界 **56** の国と地域で
事業展開

数値は2008年AXAグループ実績
※換算レート

総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ＝¥161.67
(2008年平均)

運用資産総額：1ユーロ＝¥126.80(2008年12月末)

※標記の格付けは2009年6月末時点のAXAグループの主要な保険
子会社に対する評価であり、将来的には変化する可能性があります。

また、格付けは格付機関の意見であり、保険金支払い等についての保証を
行なうものではありません。

S&P
保険財務力格付け

AA

CONTENTS

AXA の日本における フィナンシャル・プロテクション	4
----------------------------------------	---

01 アクサ損害保険の現況	6
1 経営指標	6
2 2008年度（平成20年度）における事業概況	7
3 内部統制システム構築の基本方針	9
4 コンプライアンス（法令遵守）の体制	10
5 リスク管理	10
6 勧誘方針	12
7 お客さまに関する個人情報の取扱いについて （プライバシーポリシー）	12
8 利益相反管理体制	13
9 保険金等支払管理態勢の強化	14
10 反社会的勢力に対する基本方針	14
11 監査・検査体制	15
12 社会貢献活動	15
13 取扱商品	16
14 お客さまサービス	18
15 保険のしくみ	20

DATA 資料編

02 業績データ 当社の主要業務に関する事項	25
-------------------------------	----

03 業績データ 財産の状況	38
-----------------------	----

04 会社概要	47
----------------	----

損害保険用語の解説（50音順）	52
-----------------	----



ご契約者さまをはじめ、皆さまには日頃からご愛顧いただき心より御礼申し上げます。
ここに本年のディスクロージャー資料をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。



2008年度は、欧米金融機関の破綻等を背景にした世界的な金融不安の影響を受け、国内経済は、企業収益の悪化、雇用環境の悪化、個人消費の低迷と、急速な景気悪化の局面を迎えることになりました。

このような環境下で、当社においては主力商品であるダイレクト自動車保険が好調に推移し、2009年3月末には保有契約件数が65万件を突破いたしました。正味収入保険料は、前年度より11.6%増加の305億円となり、これに資産運用収益を加えた経常収益は311億円となりました。保険金の発生は安定的で、経費の節減及び効率的支出を行った結果、当期純利益は4億円となり、1998年の開業以来、初の単年度黒字を達成することができました。また、2009年3月末のソルベンシー・マージン比率は541.0%であり、充分な支払能力を保持しております。

当社では、お客さまの信頼に応えるために、革新的な商品やサービスの提供、適正な業務

運営の維持に取り組んでおります。2008年度には、ホームページ上より24時間365日、事故対応の進捗状況や解決結果、保険金お支払内容等をご確認いただけるサービスを開始するとともに、GPS機能を使ったアシスタンスサービスも開始いたしました。また、お客さまの声・苦情に対する管理システムを導入し、迅速な報告と適切な対応・解決に努めております。更に、適正な業務運営を維持するための業務改善計画を昨年に引続き実行し、適正な保険金のお支払いを維持するための検証についても、継続的な取組みを行うことで支払漏れ防止の徹底を図っております。

2008年、AXAグループは新たなブランドシグネチャー「redefining/standards（新しい基準をつくる）」を導入いたしました。それは、すべてのお客さまにとって、よりavailable（常にお客さまのそばに）で、attentive（配慮が行き届いた）で、reliable（信頼できる）な企業とな

ることによって、業界の新しい基準をつくっていききたいというグループの意志を示すものです。「選ばれる企業となる」というAXAグループの目標を達成するためには、すべての行動においてお客さまを中心に置くことが不可欠であると考えます。アクサダイレクトにおきましても、AXAグループの一員として、常にお客さまのニーズに確実に応えし、お客さまから信頼をいただける、「選ばれる企業となる」べく努めてまいります。

今後とも、なお一層のご愛顧、お引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

2009年7月
代表取締役社長
奥斗煥

AXAの日本における フィナンシャル・プロテクション

日本においてAXAは、保険、資産運用、アシスタンスなど
フィナンシャル・プロテクションのさまざまな分野で事業を展開しています。

保険分野を担当する4社を中心に、AXAのメンバーカンパニーが密に連携しながら、
お客さまの一生涯をサポートする商品・サービスのご提供に努めています。

アクサ・ローゼンバーク 証券投信投資顧問株式会社

1987年の設立以来、アクサ・ローゼンバーク証券投信投資顧問株式会社は日本株式の運用業務とグローバルな株式運用商品のご提供を行なってきました。現在はアクサ・インベストメント・マネジャーズとの戦略的提携により、株式に加えて債券、オルタナティブ等の運用商品ならびにサービスを、個人投資家や機関投資家、年金基金、公共団体など幅広いお客さまの運用ニーズにあわせてご提供しています。

資産運用
サービスのご提供

アライアンス・バーンスタイン 株式会社

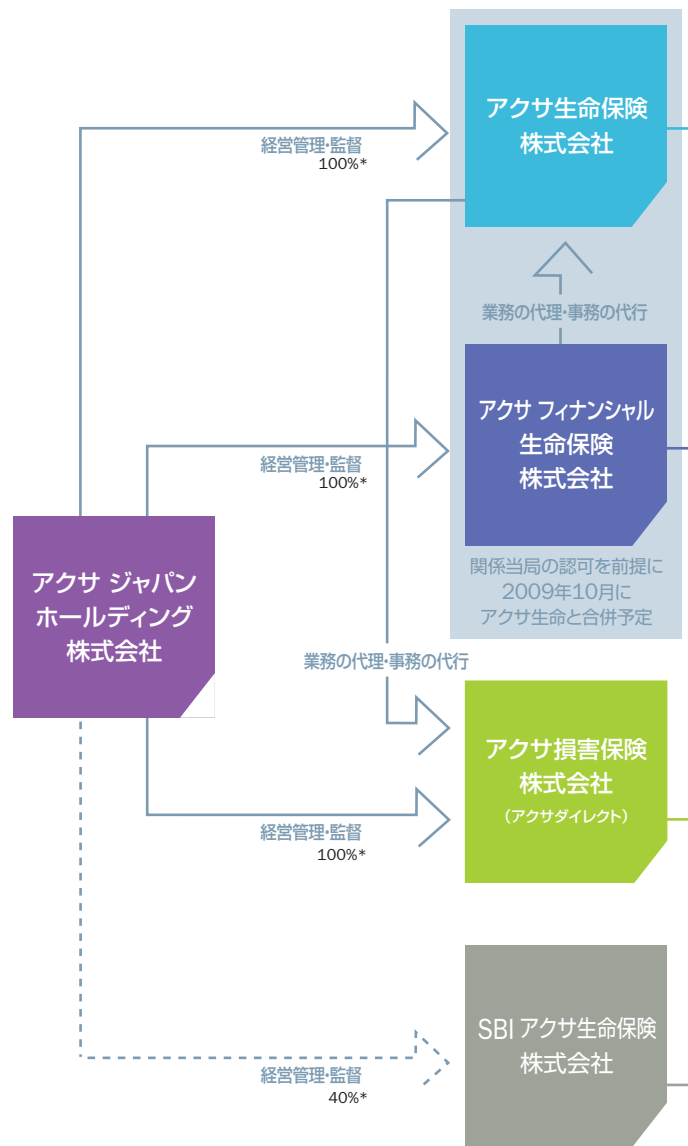
ニューヨークをはじめ、世界各地に展開するアライアンス・バーンスタイン・グループからグローバル投資に不可欠な投資情報の提供を受け、グローバルな視点から運用・調査を行なっております。
投資信託や年金運用等を通じて、個人投資家や機関投資家の皆さまのニーズにお応えするサービスをご提供しています。

資産運用
サービスのご提供

株式会社インターパートナー・ アシスタンス・ジャパン

フランスのパリに国際本部を置き、フランス国内向けにはAXAアシスタンスとして、フランス以外の国向けにはインターパートナー・アシスタンスとして、2つのブランドネームで活動を展開しています。
日本で活動している株式会社インターパートナー・アシスタンス・ジャパンは、1991年4月の設立以来、ロードアシスタンスとメディカルアシスタンスを中心に、さまざまなアシスタンスサービスを年中無休・24時間ご提供しています。

アシスタンス
サービスのご提供



*アクサ ジャパン ホールディング株式会社が所有する議決権の割合

幅広い販売チャネルで、お客さまに最適なソリューションをご提供。

アクサ生命は、4つの販売チャネルで商品・サービスをご提供しております。各チャネルには、それぞれの特性に応じた専門の教育を受けた社員を配置し、お客さまのニーズに対して最適なソリューションをご提供できる体制を整えています。

アクサ CCI

全国の商工会議所の共済制度や福祉制度の引受保険会社として、専門知識を持った専任の営業社員を通じて、経営者のリスク対策、事業継承対策、従業員の福利厚生プランのご提案などを行なっています。

アクサ FA

フィナンシャル・プランニングの知識を有するフィナンシャルプラン・アドバイザーが、ライフプラン・アドバイスや資産形成ニーズに合わせたソリューションのご提供など、付加価値の高いコンサルティングサービスを行なっています。

アクサ エージェント

保険プロ代理店、税理士、公認会計士、保険ショップなど、全国約3,000のプロフェッショナルな代理店を通じて、個人・法人顧客に対するリスクマネジメント・コンサルティングサービスをご提案しています。

アクサ コーポレート

企業や官公庁、各種組合などの団体向けに企業の福利厚生制度導入のサポートを行なっております。約1,700を超える企業・団体の従業員、そのご家族、退職者の方々のニーズに合わせた最適なソリューションをご提案しています。

アクサ フィナンシャル生命は、銀行・証券会社などの金融機関、代理店をビジネスパートナーとして、お客さまのさまざまなニーズにお応えする多様な保険商品をご提供しています。

金融機関チャネル

銀行や証券会社と連携し、変額個人年金保険などの資産形成型商品の販売を通じて、お客さまに最適なソリューションをご提供しています。

代理店営業チャネル

商品、企画提案、教育・研修などのあらゆる面において代理店業務をスムーズに行なえるよう全面的なバックアップを行ない、選りすぐった代理店による質の高いサービスをご提供しています。

生命保険業

■生命保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第4項第1号、2号および3号に係る保険の引受けを行なっています。

■資産の運用

保険料として収受した金銭等の資産の運用として、おもに貸付、有価証券投資、不動産投資等を行なっています。

・貸付業務

資産運用の一環として、企業・個人向けの貸付やコールローンを行なっています。

・有価証券投資業務

資産運用の一環として、有価証券(外国証券を含む)投資、有価証券の貸付を行なっています。

・不動産投資業務

資産運用の一環として、事業用ビルなどの不動産投資を行なっています。

付随業務

■国債等の引受け

保険業法第98条第1項第3号に係る国債などの引受けを行なっています。

■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なっています(アクサ損害保険株式会社の保険業に係る業務の代理および事務の代行等)。

生命保険業

■生命保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第4項第1号、2号および3号に係る保険の引受けを行なっています。

■資産の運用

保険料として収受した金銭等の資産の運用として、有価証券投資、貸付等を行なっています。

付随業務

■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、アクサ生命保険株式会社の業務の代理または事務の代行を行なっています。

損害保険業

■損害保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第5項に係る保険の引受けを行なっています。

■資産の運用

保険料として収受した金銭等の資産の運用として、おもに有価証券投資等を行なっています。

生命保険業

■生命保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第4項第1号、2号および3号に係る保険の引受けを行なっています。

■資産の運用

保険料として収受した金銭等の資産の運用として、おもに有価証券投資等を行なっています。