

2010 ANNUAL REPORT

アクサ損害保険の現状



redefining / standards



AXAのビジネスの根幹にあるもの

Strategy

AXAのビジネスは、損害保険、生命保険・貯蓄、資産運用という3つの分野から成り立っています。私たちの戦略とそのビジネスモデルがもたらしてきた実績は、その有効性を証明するものであり、AXAが向かうべき方向性を示しています。

AXAはこれまで、確固たる戦略的決断を行ない、次のような強みを築いてきました。これらは今日、私たちのビジネスの源泉となっています。

- ・事業を展開する各国の市場における強固なポジション
- ・多様な営業チャンネル
- ・リスク管理における優れたノウハウ
- ・効率的な事業運営
- ・人材育成を重視する姿勢
- ・3つのコア・アティチュード (available, attentive, reliable)

Vision

AXAのアンビションは、私たちの主要なステークホルダーである、お客さま、ディストリビューター、社員、株主、そして社会から、“選ばれる企業”になることです。この目的を達成するためにAXAは、真の意味での差別化を図り、主要なステークホルダーから寄せられている信頼を損なうことなく、私たちのビジネスにおける新しい基準をつくっていきます (redefining/standards)。

Value

すべてのAXAの社員は、常に次の5つのバリューに基づいて行動します。プロフェッショナリズム、革新性、現実的な考察力、チームスピリット、誠実
AXAのバリューは、世界中のAXAの社員によって、日々実践されています。

Responsibility

私たちのビジネスは、長期にわたって人々の生活をお守りするというものです。したがって、私たちの持つスキルやリソース、リスクに関する専門知識を活用し、より安全で安定した社会を築くために貢献していく責任があります。

私たちの企業としての社会的責任とは、お客さまに対してはそのニーズに真摯に耳を傾けること、株主に対しては責任を持ってリスクを管理すること、ビジネスパートナーに対しては公正に接すること、そして社員に対しては信頼と多様性、AXAのバリューを尊重する職場環境を構築することです。また、環境の保護においてもその役割を果たし、社会やコミュニティに対しても支援を提供していきます。

Mission

AXAは、お客さまのご家族や財産をリスクからお守りし、貯蓄や資産を大切に管理することによって、お客さまの人生に安心をご提供します。

日々移り変わる人生には、さまざまな困難が起こり得ます。AXAの社員はそんな時、お客さまのそばにいて、新たなチャレンジと将来への備えをサポートします。

AXAは1817年にフランスで生まれ、
世界57の国と地域、約9,600万人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・資産運用グループです。

運用資産総額 約 **133兆1,382** 億円
(約1兆140億ユーロ)

総売上 約 **11兆6,800** 億円
(約901億ユーロ)

純利益 約 **4,665** 億円
(約36億ユーロ)

世界に 約 **21** 万6,000人の従業員

世界に 約 **9,600** 万人のお客さま

アンダーライニング・
アーニングス
(基本利益) 約 **4,994** 億円
(約39億ユーロ)

世界 **57** の国と地域で
事業展開

S&P 保険財務力格付け **AA-**



数値は2009年AXAグループ実績

※ 換算レート

総売上、売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ=¥129.60(2009年平均)

運用資産総額：1ユーロ=¥131.30(2009年12月末)

※ 標記の格付けは2010年6月末時点のAXAグループの中核事業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。最新の格付けはスタンダード&プアーズ社のホームページをご覧ください。

CONTENTS

ごあいさつ	03
AXAの日本における事業展開	04
01 アクサ損害保険の現況	06
1 経営指標	06
2 2009年度(平成21年度)における事業概況	07
3 内部統制システム構築の基本方針	09
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	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

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

“

**保険・資産運用における世界最大級のAXAグループの一員として、
新たな価値を提供し、社会から尊敬され、
「選ばれる企業」となるべくまい進してまいります。**

”

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。

2009年度は、世界的な金融市場の混乱による影響が続く中、アクサダイレクトにおいては、引続き主力商品である自動車保険の販売が好調に推移し、2009年12月末には保有契約件数が70万件を超えました。また、昨年度に引続き、今年度も単年度黒字を達成することができ、経常利益は昨年度に比べ大幅に増加しました。

商品面においては、主力の自動車保険において特約の改定や引受規定の見直しによる充実を図りました。販売チャネルについては、電話、インターネット等によるダイレクト販売をベースに、媒介型代理店の開拓、銀行との提携販売など、その拡大と多様化に向けた取組みを行っております。

また、自動車保険に加え、傷害保険、医療保険の販売を開始しております。さらに新たな団体傷害保険の販売も開始し、お客さまの多様なニーズにお応えすべく努力を続けております。

損害サービス面においては、保険金の支払漏れ問題を踏まえ、適正な業務運営の維持とお客さまサービスの強化を重要な課題とし、継続的な取組みを行っております。具体的には、お客さまへの経過報告、休日の事故対応の一層の強化、重傷事故急行サービスや保険金支払審査会の導入などにより、質の高いサービスを実感していただけるよう改善を重ねております。

コスト管理の観点では、広告投資を総体的に最適化することによって、コストの効率化を図るとともに、システムの導入などによる業務効率の向上と、経費削減を継続的に行っております。

今後もこうした方針を継続するとともに、新たな販売チャネルや保険商品等の開発に取組み、新規事業の開拓をすることで、さらなる収益基盤の拡大と収益性の向上を目指してまいります。

中期的な観点では、AXAグループが掲げる目標「Ambition AXA」の達成を目指し、商品、サービス、販売チャネルの一層の強化と多様化を図るとともに、インターネットやモバイルにおける新型ツールの導入、社内の事務効率を上げる次世代システムの導入など、新しい価値の創造に取り組んでまいります。

AXAグループは事業展開する業界において、お客さま、株主、社員、社会など主たるステークホルダーから「選ばれる企業となる」というビジョンの下、ビジネスのありかたを見直し、大切なお客さまに、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）な姿勢を貫き、長期的な信頼を築き上げることを目指しております。ビジネスの向上のみならず、企業統治の強化、法令遵守を常に念頭におき、適正な企業運営を行い、企業としての社会的責任を果たすことも重要な目標として取り組んでおります。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、社会から尊敬され、「選ばれる企業」となるべくまい進してまいります。

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。



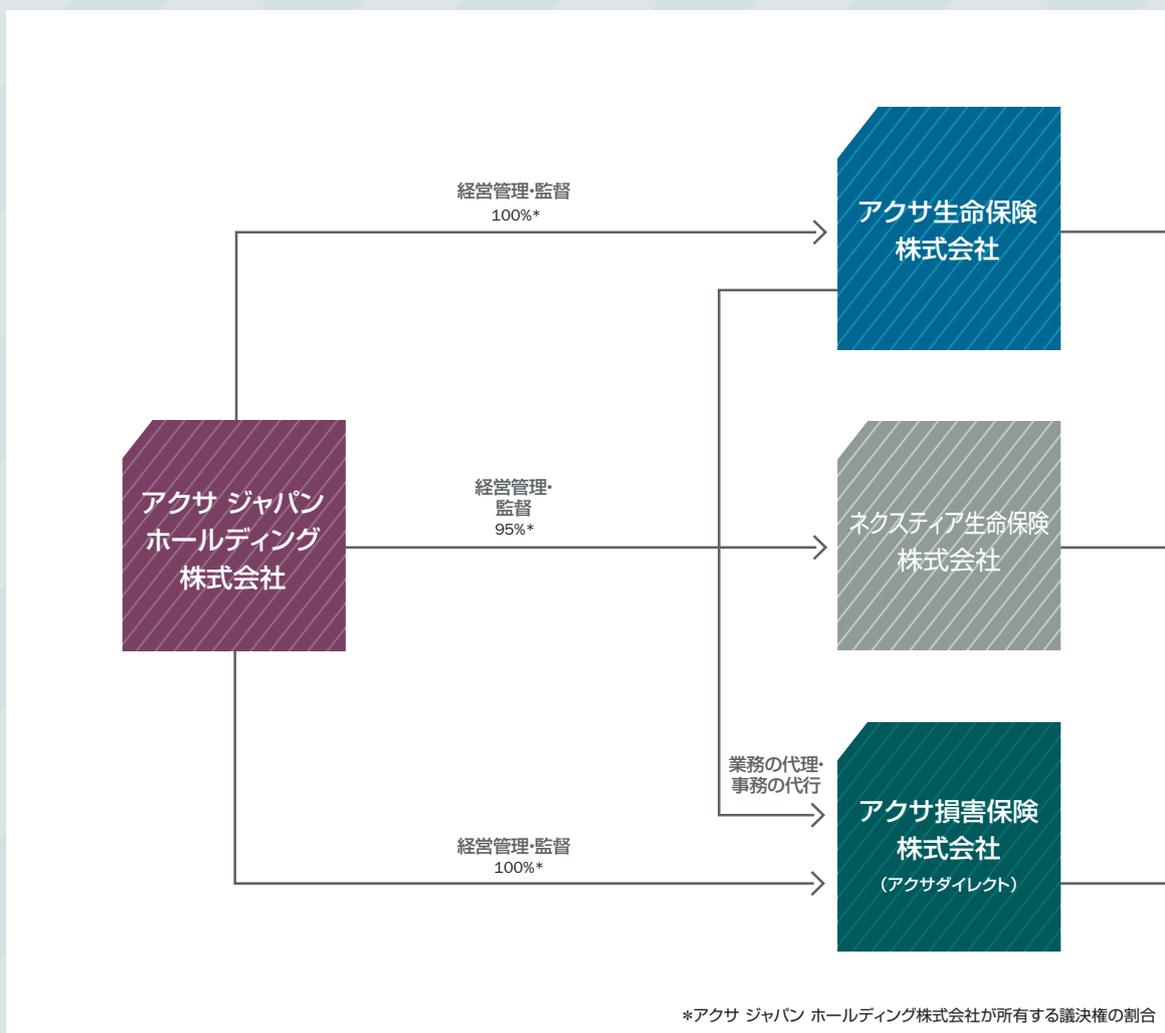
2010年7月

アクサ損害保険株式会社
代表取締役社長 藤井 靖之

藤井 靖之

AXAの日本における事業展開

AXAは日本において、保険、資産運用、アシスタンスなど
 フィナンシャル・プロテクションに関わる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3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、
 お客様の一生涯をサポートする商品・サービスをご提供しています。



その他のAXAメンバーカンパニー

資産運用サービス

- アクサ・ローゼンバーグ証券投信投資顧問株式会社
- アライアンス・バーンスタイン株式会社

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・マネジャーズ・ジャパン株式会社

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、おもに有価証券投資等を行なっています。

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。

アシスタンスサービス

- アクサ・アシスタンス・ジャパン株式会社