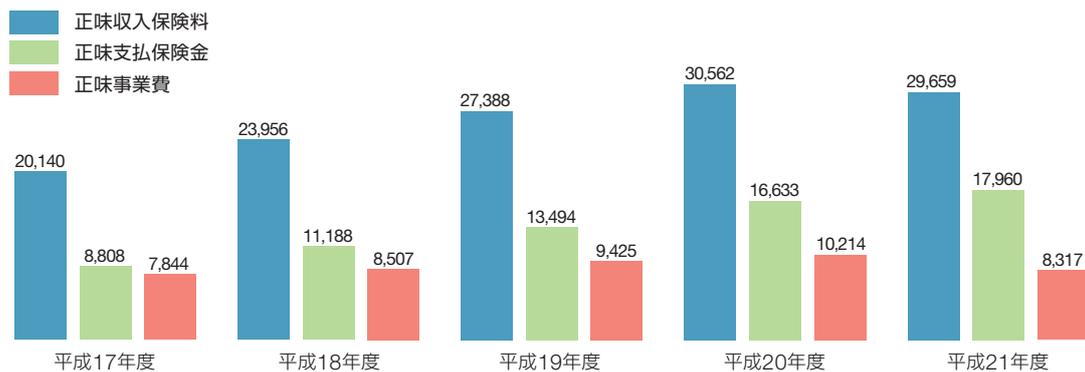


# 01 アクサ損害保険の現況

## 1 経営指標

区分	平成20年度	平成21年度
正味収入保険料	30,562百万円	29,659百万円
正味損害率	60.8%	67.6%
正味事業費率	33.4%	28.0%
保険引受利益(△は損失)	△ 134百万円	4,372百万円
経常利益	416百万円	4,408百万円
当期純利益	420百万円	4,431百万円
ソルベンシー・マージン比率	541.0%	651.5%
総資産額	35,284百万円	38,796百万円
純資産額	3,161百万円	7,546百万円
その他有価証券評価差額金	1百万円	△ 44百万円

正味収入保険料・正味支払保険金・正味事業費の推移 (百万円)



### 用語説明

#### ○正味収入保険料

ご契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)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、損害保険会社の売上規模を示す指標であります。

#### ○正味損害率

正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものであります。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。

#### ○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のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものであります。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」のうち保険引受け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。

#### ○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、

#### ○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。

#### ○当期純利益

左記の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。

#### ○ソルベンシー・マージン比率

ソルベンシー・マージン比率は、巨大災害の発生や保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険に対する資本金・準備金等の支払余力の割合をいいます。また、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつであり、通常200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

#### ○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。

#### ○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。

#### ○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。

## 2 2009年度(平成21年度)における事業概況

当期におけるわが国経済は、金融危機後の世界経済底入れを背景に輸出や生産が持ち直し、エコポイント制度等の経済対策による個人消費の押し上げ効果も見られました。しかしながら、長引くデフレ状況の中、雇用・所得環境の悪化の傾向が続く等、依然として厳しい状況となりました。

損害保険業界におきましても、実体経済の影響を強く受け、主力の自動車保険の不振が続いたことが主因となり、大手損害保険6社のうち5社の収入保険料が減収となりました。

このような情勢のもと、当社の収益はグループの目標であるAmbition 2012の達成に向けて順調に推移いたしました。今後も、引続き当該プロジェクトの中核をなす新規事業の開拓と効率的な業務遂行を目指してまいります。

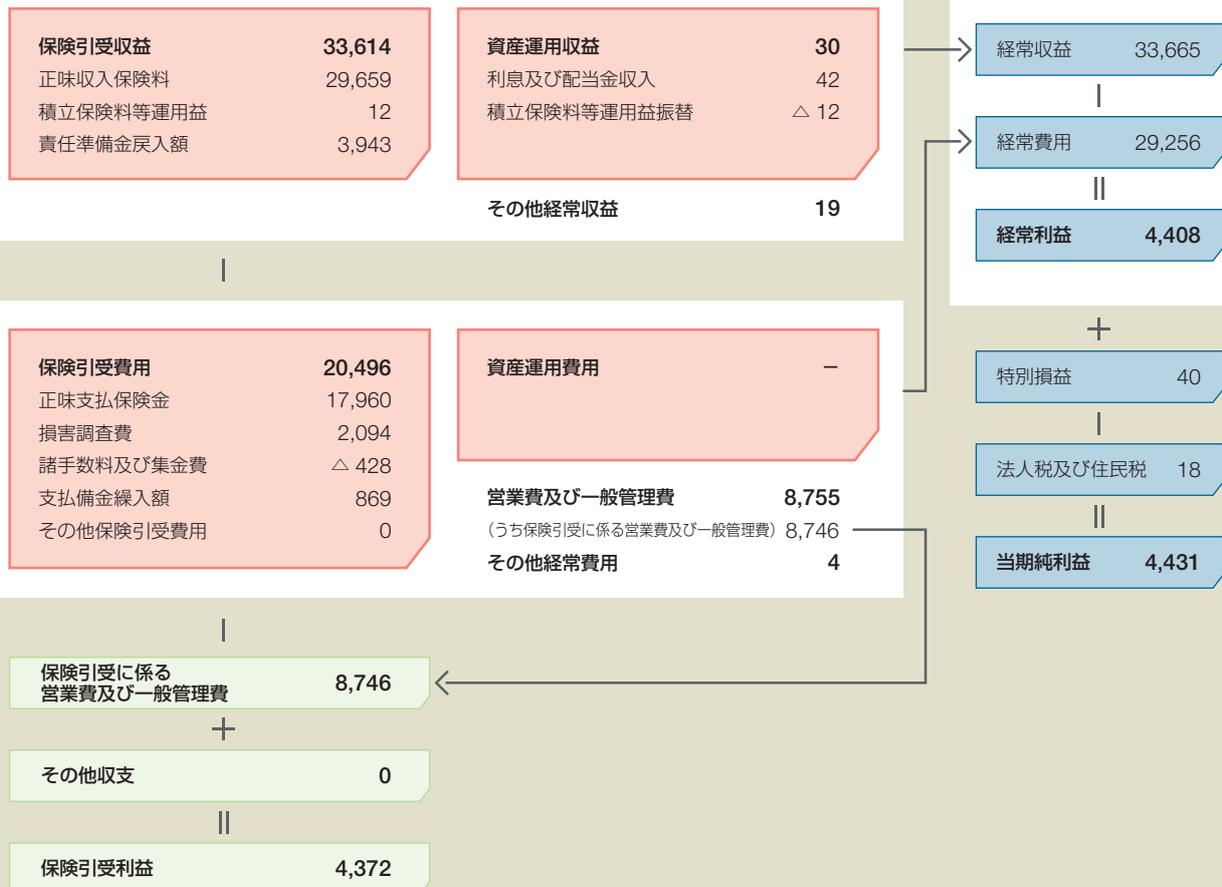
以下に平成21年度における事業の経過と成果等をご報告いたします。

### 「事業の経過」

昨年来の世界的な金融市場の混乱以降、景気回復の先行き不透明な状態が続き、消費行動にも「崇箒り」等の言葉に代表されるような「損失回避性」の傾向が見られた一方で、従来品と同様の品質、サービスを割安な価格で手に入れることができる商品へのニーズが顕在化しており、通信販売の保険のシェアは今後も一定の拡大が続くものと予想されます。しかしながら、新たなインターネット専門保険会社の設立等もあり、通信販売の保険マーケット内における價格的、商品的な競争がより厳しさを増してきております。

このような外部環境のもとにあって、当社の主力商品である「アクサダイレクト総合自動車保険」は新規契約件数が16万件となり、保有件数が前年より10.8%増加して70万件を超え、引続き増加基調を維持しております。また、この2年間で自動車保

### 決算のしくみ (単位：百万円)



険と医療保険の銀行窓販販売システムの構築が完了し、提携行は5行となりました。今後も、引き続き新規提携行の開拓に注力してまいります。

商品面においては、自動車保険・傷害保険・医療保険に加え、新たな団体傷害保険の販売を開始し、商品ラインアップの充実を図りました。また、保険法の施行に向けた商品の改定及び見直しを行い、平成22年4月より改定した商品の販売を始めております。

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た推進計画を、昨年に引き続き実行してまいりました。平成21年4月に保険金支払の適切性を検証するための機関として、社外の弁護士・大学教授等で構成する「保険金支払審査会」を設置し、保険金支払に関する審査活動を実施してきております。

お客さまサービス強化の観点からは、平成21年4月から事故の相手方が重傷を負われた対人事故の場合、お客さまに直接お目にかかって解決までのプロセス等を丁寧に説明する「重傷事故急行サービス」を開始いたしました。平成21年11月からは、事故発生後1ヵ月間は原則として週に一度、1ヵ月以上解決に時間を要する事故では、1ヵ月に一度、お客さまに経過報告を行う体制といたしました。更に、事故発生の際にお客さまにご紹介できる提携修理工場についても、優良な無料代車のご提供ができ、品質の高い修理技術をもつ修理工場との提携を更に進め、GPSによる位置情報通知機能をセットしたアシスタンスサービスのご提供を含め、事故対応サービスの充実を図っております。また、平成22年4月1日に施行された保険法に向けて、支払期日管理強化のフローを整備しました。今後は、支払期日と実際の支払日を的確に管理し、支払期日管理状況をモニタリングしてまいります。

#### 【事業の成果】

以上のような活動により、主力商品であるダイレクト自動車保険の元受正味保険料は、今決算期においても好調に推移し、前年同期比(以下、対前年という。)4.6%増の306億円となりました。これに団体普通傷害保険料9億円を合計した元受正味保険料は316億円となり、対前年4.1%の増収率となりました。保

険引受収益は対前年30億円増の336億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は336億円となりました。一方、契約の拡大に伴い保険金の支払額も増加し、損害率は対前年6.8ポイント増の67.6%となりました。事業費につきましては、経費の節減及び効率的支出に努めた結果、事業費率は前年より5.4ポイント改善し28.0%になりました。また、平成22年1月より、自動車保険のリスクの一部を出再する比例再保険を開始しました。これによりソルベンシー・マージン比率が改善するとともに、異常危険準備金の取崩しが発生しております。以上により保険引受費用が204億円、営業費及び一般管理費が87億円となり、経常利益は44億円と前期に引き続き経常利益を確保いたしました。

これに価格変動準備金繰入額等の特別損益を加減し、法人税及び住民税を差し引いた後の当期純利益は44億円となりました。ソルベンシー・マージン比率は651.5%であり、充分な支払能力を保持しております。

#### 【資産運用の概況】

当年度末の総資産は前年度末に比べ35億円増加し、387億円となりました。このうち、運用資産は前年度末に比べ79億円増加し、326億円となりました。

資産運用に当たりましては、保険業法等の諸規則を遵守しつつ、内規等に従った安全性及び流動性の高い金融商品へ投資した結果、利息及び配当金収入は42百万円となりました。

#### 【会社が対処すべき課題】

昨年に引き続き、当社の主力商品であるダイレクト自動車保険の販売だけではなく、医療保険や傷害保険を中心とした新たな販売チャネルや保険商品等の開発と導入に取り組んでまいります。更に広告メディアの投資に関して全面的な最適化をすすめ、継続的に新契約獲得コストのパフォーマンスの改善をはかるとともに、平成22年5月に実施した新本社ビルへの各拠点の統合を通じて、一層の業務の効率化と生産性の向上にこれからも取り組んでまいります。

このような取組みを通じて、収益基盤の拡大と収益性の向上を推進していくことが今後の課題であります。

### 3 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おります。また、経営の健全性及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おります。

#### 内部統制システム

アクサ損害保険では、会社法及び会社法施行規則にもとづき、2006年5月の取締役会において業務の適正を確保するための体制を次のとおり決定しております。

#### 1. 職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- 代表取締役によるコンプライアンス・ステートメント（法令遵守に関する声明）をコンプライアンスの基本方針とし、コンプライアンス推進体制の不断の見直しに努める。
- コンプライアンスマニュアルの整備、毎年のコンプライアンスプログラムの策定・実施により、コンプライアンス重視の企業風土を醸成する。

#### 2. リスク管理に関する体制

- リスク管理に関する基本方針を定め、各業務の所管部門におけるリスク管理の実践と、リスク管理を統括する部署を設置して全社的なリスク管理を行う。
- 経営会議の諮問委員会としてリスク管理委員会を設置し、同委員会での議論を通じて全社的なリスク管理を推進する。

#### 3. 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

- 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体制の基礎として、四半期単位の取締役会のほかに、必要に応じ適宜の臨時取締役会を開催するものとする。
- 経営方針・戦略に関する重要事項については、原則隔週開催の経営会議における取締役会付議の事前審議を踏まえ執行決定を行うものとする。
- 取締役会で決定された業務の執行については、職務権限規則、職務分掌規定、決裁権限表に沿って、責任者及び手続きが定められ実行されるものとする。

#### 4. 取締役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

- 重要な会議の議事録等、取締役の職務の執行に係る情報を含む重要な文書は、文書保存・保管規定にもとづき適切かつ確実に保存・保管することにより管理する。
- 各文書の保存期間は永久とし、取締役または監査役からの閲覧要請があった場合、速やかに閲覧が可能である方法で保管するものとする。

#### 5. グループにおける業務の適正を確保するための体制

- 親会社であるアクサ ジャパン ホールディング株式会社から示されたグループ経営管理方針の社内周知に努め、グループ方針に則った業務運営を行う。
- 重要案件や内部監査結果等について親会社主催のコミッティ等において協議・報告することにより企業集団としての一体感と整合性を維持するとともに、子会社としての独立性も保ち、コンプライアンス重視による意思決定を行うことで適正な業務運営を確保するものとする。

#### 6. 監査役会設置会社としての体制

##### 監査役職務を補助すべき使用人の設置及び取締役からの独立性に関する事項

- 監査役は監査役会運営の補助業務を当社の使用人に命ずる事ができる。
- 補助業務を行う使用人の人事異動等については監査役会の意見を尊重する。

##### 取締役及び使用人が監査役に報告をするための体制その他監査役への報告に関する体制

- 取締役及び使用人は業務・業績に影響を与える重要な事項について都度報告するものとする。また、使用人が重大な事実を発見した場合は監査役に直接報告することができるものとする。

##### 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

- 監査役は経営会議及び主な諮問委員会へ随時出席し、適宜質問を行うことができる。
- 監査役は必要に応じ何時でも取締役及び重要な使用人に対し報告を求められることができる。
- 代表取締役社長、外部監査人並びに内部監査部門と定期的な意見交換機会を持つこととする。

## 4 コンプライアンス(法令遵守)の体制

### 1 基本理念

AXA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グループ コンプライアンス&エシックスガイド」を定めております。

また、日本における保険持株会社であり、当社の親会社であるアクサジャパンホールディング株式会社においても、子会社に対するガバナンスの一環として、アクサジャパングループの「コンプライアンスポリシー」を定めております。

当社はこれら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、更に各部門単位での実践計画を策定・実行していくことで、全社的にコンプライアンスの推進を図っております。

### 2 コンプライアンス推進体制

当社では、コンプライアンス委員会において、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、コンプライアンス態勢の推進に係る事項の審議、経営会議等への報告・提言等を行っております。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、部長からの相談への対応等を行っております。

### 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え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おります。

### 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おります。

また、社内のコンプライアンスの実践を支援・強化することを目的とした「コンプライアンス相談制度」や、不正行為等の早期発見と是正を図ることを目的とした「内部通報者ダイレクトライン」の設置等により、健全かつ適切な業務運営の確保に努めております。

当社は、これらの取組みを機軸として、全社的にコンプライアンス体制の充実を図り、コンプライアンス重視の企業風土の醸成に努めております。

## 5 リスク管理

### 1 リスク管理の基本方針

金融の自由化・規制緩和の進展、IT技術の進歩に伴い、損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しております。これらのリスクは、単にすべてを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。

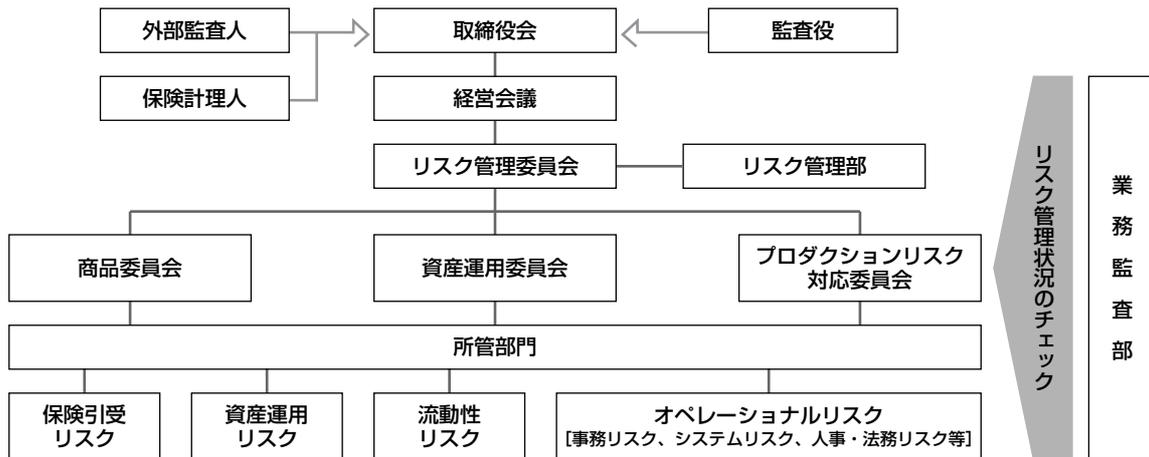
アクサ損害保険では、アクサジャパンホールディング株式会社のリスク管理に関する基本方針に基づき、リスク管理を経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して注意深く考察を行うことにより、リスクからもたらされる不利益を効率的に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としております。

### 2 リスク管理体制

アクサ損害保険では、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」と認識し、各リスクについて①所管部門・諮問委員会による一次管理、②リスク管理委員会・リスク管理部による管理、③監査部門による業務監査という三重の管理体制をとっております。

また、リスク管理部は、各リスクの管理状況を定期的にリスク管理委員会へ報告し、審議内容をもとに経営会議及び取締役会へ報告して経営レベルでの管理を行っております。

なお、金融市場の変動や損害率の上昇等の事象が同時に発生したシナリオで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おります。



### 3 保険引受リスク管理

経済情勢や保険事故の発生率等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。アクサ損害保険では、商品本部が保険種目ごとのリスク分析に基づいた引受基準を策定するとともに、財務部門が収支の分析や検証を継続的に行い、必要に応じて引受条件の見直しや保険料の改定を行っております。更に、保険種目ごとにリスク保有限度額基準を設けるとともに、再保険の手配等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おります。なお、再保険取引先は信用度を十分考慮して選定しております。そして「商品委員会」を設置してリスク管理状況を検証し、リスク管理部が定期的な保険引受リスク管理状況のモニタリング及び経営層への報告等を行っております。

### 4 資産運用リスク管理

保有する有価証券や為替の市場変動により、資産の価値が変動する市場リスクや、投融資先の財務や経営状態の悪化等により債券価格が下落する信用リスク等に分類されております。アクサ損害保険では、資産運用全体のリスクを管理する組織として「資産運用委員会」を設置し、相互牽制の発揮を目的として、資産運用の企画、運用、評価の検証を行っており、リスク管理部が定期的な資産運用リスク管理状況のモニタリング及び経営層への報告等を行っております。

### 5 オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスクとは、内生・外生両方の事象に起因し、プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないことによる損失にかかるリスクをいいます。アクサ損害保険ではリスクを適正にコントロールするために、定期的にオペレーショナルリスク管理状況の自己評価を行い、リスクを削減するために、事務処理マニュアルの整備、事務水準の向上や事故の未然防止に努めております。また、「プロダクションリスク対応委員会」を設置し、個々のリスクを監視するための「リスク/問題点エスカレーションフォーム」というプロセスを構築し、リスクに対する改善対応の定期的な進捗管理を行っております。

### 6 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及び妥当性

将来収支分析について  
該当事項はありません。

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

医療保険等のいわゆる第三分野保険の保険事故発生率の不確実性への対応として、ストレステスト、負債十分性テストを行うことにより、責任準備金の積立の適切性を確保しております。当社ではストレステストを担当部署である数理部が実施し、ファイナンス&コントロール本部長がそのテスト結果を検証しております。更に、検証結果を外部の保険計理人が確認することで、責任準備金の十分性を確認しております。

ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性及び妥当性

第三分野保険のストレステストに使用した事故発生率等は、告示（平成10年大蔵省告示第231号）の規定に従って、将来10年間に保険事故発生率の変動等による保険金の増加を99%の確率でカバーする水準としました。

ストレステストの結果

ストレステストの結果、責任準備金は不足していないことが確認できたため、追加の責任準備金の積み立ては行っておりません。

## 6 勧誘方針

当社は、「金融商品の販売に関する法律」に基づき、次のとおり勧誘方針を定め常にお客さまの立場に立った販売活動に努めております。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法及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に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. お客さまの様々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。

## 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)

当社はお客様の信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」およびその関連法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（金融庁告示第67号）」ならびに外国損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守し、お客様の個人情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。

また、当社は個人情報保護の強化のため、従業員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。

### 1. 情報を収集・利用する目的

当社ではお客様と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様の情報を収集させていただいており、次の目的のために利用されます。

- ・ 保険契約の見積、引受、維持、管理
- ・ 保険金、給付金の支払
- ・ 関連会社、提携会社を含めた各種商品・サービスの案内、提供、管理
- ・ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実、各種調査
- ・ 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
- ・ その他保険事業に関連、付随する業務

### 2. 収集する情報の種類

当社では、お客様の氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレスなどの他、保険契約の引受、維持、管理、保険金の支払、各種サービスのご提供にあたり必要な情報を収集しています。

### 3. 情報の収集方法

十分な安全保護措置を講じたうえで、インターネット上でお客様が入力された情報、あるいは、お電話や書面などの通信手段によりお客様よりご提供された情報を収集し、記録・保存（音声を含む）しています。

その他、Cookieの使用により、お客様のコンピュータ利用環境や、当社ウェブサイトのご利用履歴を収集しています。

### 【Cookieについて】

当社ウェブサイトでは、ご利用状況に関するデータ収集や、統計資料作成のためにCookieを使用しています。Cookieとは、お客様が当社ウェブサイトへアクセスされた際に、お客様のコンピュータに小規模の情報を送信・格納する技術のことをいい、これにより当社では、お客様がどのページをご覧になったかの記録を収集しています。こうした情報にはお客様を特定する個人情報は含まれておらず、主として統計資料作成のために利用されます。

### 【SSL対応について】

当社ウェブサイトではお客様の大切な個人情報を安全に送受信するために、128ビット版SSLを使用しております。詳しくはサイトポリシーの【SSL (Secure Sockets Layer)】をご参照ください。

### 4. 情報の提供

当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なくお客様の情報を第三者に提供することはありません。

- ・ 法令に基づく場合
- ・ 業務遂行上必要な範囲で、保険代理店を含む委託先に取扱いを委託する場合
- ・ 再保険契約に伴い当該保険契約の情報を提供する場合
- ・ 当社関連会社との間で共同利用する場合  
（「7. 当社関連会社間での共同利用」をご覧ください）
- ・ 損害保険会社間等で共同利用する場合  
（「8. 情報交換制度」をご覧ください）

### 5. センシティブ情報のお取扱い

当社は、「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6条」に基づき、健康医療などのセンシティブ情報を、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

#### 6. 情報の安全管理

お客様に関する情報は、正確かつ最新なものに保つよう努めるとともに、社外への漏洩、滅失又はき損が発生しないよう安全管理措置を講じ、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。

#### 7. 当社関連会社間での共同利用

当社が収集したお客様に関する「2. 収集する情報の種類」に掲げる情報は、当社の責任のもと当社関連会社（注）にて、商品・サービスの案内・提供および充実等のために共同利用させていただく場合があります。

（注）共同利用を行う「当社関連会社」とは、当社の親会社である保険持株会社およびその子会社をいいます。

#### 8. 情報交換制度

当社は、保険制度の健全な運営を確保するため、また、不正な保険金請求を防止するために、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（社）日本損害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。

- ・社団法人 日本損害保険協会 そんがいほけん相談室  
電話番号：03-3255-1467
- ・損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口  
電話番号：03-3233-4141（内線：614）

#### 9. お客様からの開示、訂正、利用停止等のご請求

当社ではお客様からの各種ご照会等につきましては、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。

個人情報保護法に基づく開示等をご請求される場合は、下記「10. お問い合わせ窓口」までお申し出いただき、当社所定の請求書類等をご提出ください。原則として文書にて回答させていただきます。なお、ご本人以外からのご請求については、代理権の存在を示す資料（委任状など）のご提出が必要となります。

お客様からの開示等のご請求に関しましては、別途定める手数料をいただく場合があります。

当社からの電子メールや郵便あるいは電話などによるサービス等のご案内、および当社関連会社間等でのお客様情報の共同利用について、お客様がご希望されない場合は、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。

#### 10. お問い合わせ窓口

個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止等のご請求、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。上記各条件に従い、お客様のご依頼に対応させていただきます。

<お客様相談室>

〒111-8633 東京都台東区寿2丁目1番13号 偕楽ビル  
0120-449-669（通話料無料）  
受付時間 月-金 9：00～17：00

#### 11. 認定個人情報保護団体

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国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>

一般社団法人外国損害保険協会 事務局  
〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目20番4号 虎ノ門鈴木ビル7階  
電話番号：03-5425-7854  
受付時間：9：00～17：00（12：00～13：00を除きます。）  
なお、土日祝日は休みです。  
ホームページアドレス <http://www.fnlia.gr.jp>

## 8 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、会社規定として「利益相反管理方針」を策定いたしました。

当社は、本管理方針に基づき、適切に業務を行っております。

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、会社規定等を遵守いたします。

### 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・類型化いたします。

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いたします。

当社は、かかる特定・類型化及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いたします。

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いたします。

### 3 社内体制の整備

当社は、利益相反管理責任者及び利益相反管理統括部署を設置しております。

利益相反管理統括部署は、利益相反管理責任者の下、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おります。

## 9 保険金等支払管理態勢

保険金等の支払い業務は、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及び対応体制を整備しております。

### 2 保険金等支払管理体制の整備

保険金支払プロセスにおける支払い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体制を整備しております。

保険金支払マニュアルの見直し、事前審査制度の導入、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、適正な保険金支払いに向けて管理態勢を整備しております。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できる保険金について、お客さまにわかり易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おります。事故報告及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もとづき、お支払が想定される保険金の補償内容をわかり易く説明した資料をご案内しております。これらお客さまに対する説明を一層強化いたします。

### 4 研修及び教育体制の整備

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、支払査定者の知識・能力の向上を図っております。

### 5 保険金支払審査会について

当社では、保険金支払の適切性を検証するための機関として、平成21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の専門家（弁護士・大学教授等）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おります。

2009年度（2009年4月～2010年3月）は、「保険金支払審査会」において、11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支払管理態勢の更なる強化に向け、取り組んでまいります。

## 10 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及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。

## 11 監査・検査体制

当社では、自己責任原則に基づく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及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・検査体制の充実に取り組んでまいりました。

社外監査法人、監査役及び業務監査部が相互に連携し、監査の実効性確保に努めております。

更に、内部統制の有効性について点検・評価しております。

### 1 社外の監査・検査体制

保険業法の定めにより、金融庁及び財務省財務局の検査を受けることになっております。また、会社法の定めにより、あらた監査法人による会計監査を受けております。

### 2 社内の監査体制

他の部門から独立した業務監査部が、取締役会の承認を得た監査計画に基づき各部門等における内部管理態勢の有効性・効率性を検証しております。監査結果及び改善提案は、社内規程「内部監査規則」に基づき、取締役会等へ報告を行っております。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並びに会計監査を実施しております。

## 12 社会貢献活動

AXAグループでは、そこで働く人々が企業市民としての自覚を共有し、その責任を果たすべく、パリ本部内の独立したボランティア組織、「アクサ・アト・クール」が中心となり、グループを挙げて社会貢献活動を展開しております。

アクサ損害保険においては、世界の子どもたちにワクチンを贈るエコキャップ運動をはじめ、東京都港区の「港区ボランティアセンター」へ使用済み切手・プリペイドカードを寄贈する等、独自の活動を続けております。

また、衣料物資が不足している国際地域への古着寄贈も継続的に行っており、毎年多くの社員が参加し、慈善団体等を経て開発途上国・難民キャンプ・災害被災地等を支援しております。

アクサ損害保険は、これからもAXAグループの一員として社会に貢献できる活動を続けていきたいと考えております。

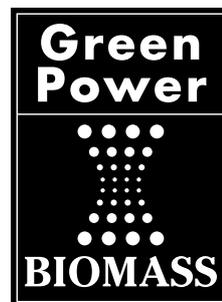
### 環境保全活動

2008年度より環境保全活動の一環として「グリーン電力証書システム（※1）」を導入いたしました。2009年度は、アクサダイレクト本社で使用する電力使用量200,000kWhのうち、約10%に相当する20,000kWhにバイオマス（生物資源）発電によるグリーン電力を使用いたします。これより、約7.7トン（※2）のCO<sub>2</sub>の排出削減が見込まれます。

当社では、地球の環境保全活動を企業が取り組むべき重要課題のひとつとして位置づけ、今後も、様々な形態の環境活動に取り組む予定です。

※1 風力、水力、バイオマス（生物資源）等の自然エネルギーによって発電された電力（グリーン電力）の環境付加価値を「グリーン電力証書」というかたちで購入するものです。

※2 電気事業連合会の2003年全電力平均CO<sub>2</sub>排出原単位（発電端）0.389kg-CO<sub>2</sub>/kWhにより算出



アクサダイレクトは地球温暖化防止のために「チャレンジ25キャンペーン」を応援しております。

## 13 取扱商品

### 1 アクサダイレクト総合自動車保険

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

#### 1) 対象となるお車

自動車保険及びバイク保険の対象となるお車は、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、二輪自動車及び原動機付自転車となります。

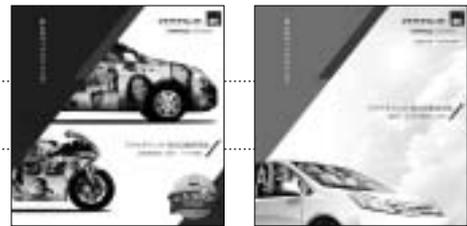
#### 2) 主な補償内容

対人賠償保険をはじめ対物賠償保険、自損事故保険、無保険車傷害保険、搭乗者傷害保険の5つの補償とアシスタンスサービス(P.18をご参照ください。)を基本セットとしております。

更に車両保険、人身傷害補償特約、弁護士費用等補償特約等を任意に選択することができます。

#### 3) 示談交渉サービス

対人賠償事故及び対物賠償事故の場合には、当社がお客さまに代わって示談交渉を行っております。



●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

お客さまのリスク要因に、より適切に対応できる独自のリスク区分(運転者の年齢、免許証の色に加え、居住地域によるリスク区分等)を導入するとともに、お車の車齢、使用目的、更には年間予想最大走行距離によるきめ細かなリスク区分を使用することで、お客さまそれぞれに応じた合理的な保険料を算出しております。

#### 2) 充実したアシスタンスサービスの提供

国内で初めて、自宅での故障にも対応したアシスタンスサービスをすべてのご契約者に提供する等、充実したサービスの提供に努めております。

#### ●インターネット割引

ホームページ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5,500円割り引きします。また、継続契約の場合は、インターネット継続割引として、保険料を1,000円割り引きします。

#### アクサダイレクト総合自動車保険の主な販売・改定状況

平成11年(1999年)	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」を販売開始
平成14年(2002年)	11月	新規契約に対する「インターネット割引」の開始
平成15年(2003年)	4月	ノンフリート等級の上限を16等級から20等級に拡大 「人身被害事故弁護士費用等担保特約」を販売開始 搭乗者傷害医療保険金の支払方式を日数払から部位・症状別払へ変更
	12月	ペーパーレスによるインターネット契約締結を開始 インターネット契約締結の対象範囲を純新規契約まで拡大
平成16年(2004年)	3月	継続契約に対する「インターネット継続割引」の開始
	8月	業界初の「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」を販売開始
平成17年(2005年)	4月	業界で初めてリスク細分型によるバイク保険(二輪・原付)の引受開始 リスク細分化項目として「車齢」を導入
	9月	インターネット割引を最大3,500円に拡大 バイク保険にてインターネット契約締結を開始
	12月	車両免責金額(0-10万円)の販売開始
平成18年(2006年)	3月	異動・継続手続におけるペーパーレス化を開始
平成19年(2007年)	1月	インターネット割引を最大4,500円に拡大
平成20年(2008年)	2月	休日の事故対応サービス体制を拡充。休日でも正社員による初期対応を実施
	10月	「人身傷害補償特約」の対象車種を二輪・原付へ拡大 「対物全損時修理差額費用担保特約」の発売開始 「少額異動保険料に関する特約」の導入
平成22年(2010年)	4月	保険法(2010年4月1日施行)に対応した保険約款へ改定
	6月	インターネット割引を最大5,500円に拡大

## 2 傷害保険

個人を対象とした通信販売による傷害保険です。なお、一部の商品については、グループ会社であるアクサ生命保険株式会社の販売する生命保険とのセット商品としても販売しております。

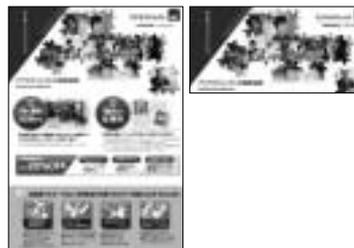
### ●普通傷害保険・家族傷害保険

国内・国外を問わず、家庭内・職場内・通勤路上・旅行中等日常生活における急激かつ偶然な外来の事故による「ケガ」について保険金を支払う保険です。

なお、ホームページからのお申込みの場合には、「就業中の危険補償対象外特約」を付帯し、工作中以外の日常生活（例えば、買い物、レジャー、スポーツ等）に補償範囲を限定して保険金を支払う商品（オフタイム傷害保険）として販売しております。

### ●交通事故傷害保険

国内・国外を問わず、交通事故または建物火災等による「ケガ」について保険金を支払う保険です。



### 傷害保険の主な販売・改定状況

平成19年(2007年) 10月	「オフタイム傷害保険」を販売開始
------------------	------------------

## 3 入院手術保険

個人を対象とした通信販売による医療保険で、主な特長は次のとおりです。

### 1) 終身タイプの医療保険

入院及び手術に保障を絞った終身タイプの医療保険で、日帰り入院から保障する保険です。先進医療も80歳まで保障いたします。また、年齢が上がっても保険料は上がりません。

### 2) 1,000種類を超える手術をカバー

病気やケガの治療を目的とする、公的医療保険制度が適用されるほとんどの手術（1,000種類以上の手術）を保障いたします。

### 3) お支払い対象の手術・先進医療をネットで公開

お支払い対象となるすべての手術・先進医療をホームページで解説するとともに、セカンドオピニオンサービスや、専門医の紹介等、充実した付帯サービスを全契約者へ提供いたします。

### 4) 無事故戻し金

入院保険金・手術保険金の支払いが1年間なかった場合、無事故戻し金の支払いを毎年行っております。

### 5) キャッシュバック

初年度については、当社自動車保険の契約者である場合のキャッシュバックや、ホームページからのお申込みによるキャッシュバックがあります。



### 入院手術保険の主な販売・改定状況

平成20年(2008年) 4月	「入院手術保険」を販売開始
-----------------	---------------

平成21年(2009年) 4月	先進医療の保険金額を引き上げるとともに、運営経費の見直しによる保険料引下げを実施
-----------------	--

## 4 保険法施行に対応した取組み

保険契約に関する基本的なルールが全面的に見直され、商法から独立した「保険法」が新たに2010年4月1日より施行されることとなりました。「保険法」においては、社会情勢にあった適切な内容や表記に改められるとともに、契約者保護のための様々な規定が整備されました。

これに対応して当社では、契約者保護の観点も踏まえ、保険約款、募集文書及び取扱規定等を見直し、よりわかりやすい内容に改めました。この「保険法」に対応した保険約款は、保険始期が2010年4月1日以降となる契約から適用しております。

## 14 お客さまサービス

### 1 「アクサダイレクト総合自動車保険」ご契約者さま用アシスタンスサービス

アシスタンスサービスは、アクサダイレクトの自動車保険・バイク保険にご契約いただいたすべてのお客さまに自動付帯されるサービスです。事故だけでなく故障により自力走行ができないといったお車のトラブルに、24時間365日、全国約7,500カ所のサービス拠点からお客さまをサポートいたします。

携帯電話のGPS機能を利用した位置情報通知システムにより、アシスタンスサービスをスピーディーにご利用いただくことができます。

また、2年目以降、引続きご契約いただいたお客さまには、更にサービスメニューを増やすほか、一部内容を拡充してご提供しております。

 <p><b>ロードサイドサービス</b></p> <p>路上及び自宅駐車場で 緊急修理サービス</p>	 <p><b>レッカーサービス</b></p> <p>自力走行できない場合、 最寄の修理工場まで牽引します</p>	 <p><b>宿泊費用サービス 帰宅費用サービス</b></p> <p>自宅より遠距離での事故や故障等で 修理完了まで待機される場合、 あるいは旅行を継続または帰宅される場合等</p>
 <p><b>修理後車両搬送・引取り費用サービス</b></p> <p>帰宅費用サービスをご利用になり、 修理完了車の搬送または引取りを 希望される場合</p>	 <p><b>メッセージサービス</b></p> <p>関係者へのご連絡代行を希望される場合</p>	 <p><b>玄関カギ開けサービス</b></p> <p>外出してカギを紛失してしまい、 緊急開錠を希望される場合</p>

ご注意

- ①ご契約の自動車が原付・バイクの場合、一部ご利用いただけないサービスがあります。
- ②サービスのご利用にあたりましては、事前にアシスタンス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ついては、内容が異なっております。

### 2 「アクサダイレクトの入院手術保険」ご契約者さま用付帯サービス

アクサダイレクトの入院手術保険にご契約いただいたお客さまには、保険の安心に加えて、困ったときにお客さまを取り巻く状況に少しでもお役に立ていただけるよう、付帯サービスをご用意しました。

いざという時の医師紹介やセカンドオピニオン・サービスから、気軽にご利用いただけるWebツール、電話・メール健康相談等、3つのサポートプログラムをご提供しております。

 <p><b>健康コンシェルジュ・マイドクター</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 専門医・かかりつけ医の情報提供</li> <li>2. セカンドオピニオン・専門医相談サービス</li> <li>3. 紹介状の発行</li> </ol>	 <p><b>【WEB版】メディカルサポート・ツール</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「家庭の医学」WEB版</li> <li>2. トリアージ 笑顔（症状簡易診断ツール）</li> <li>3. 病院検索ツール</li> </ol>	 <p><b>電話・健康相談</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話による健康相談</li> <li>2. Eメールによる健康相談</li> <li>3. 健康支援情報の提供</li> </ol>
--	--	--

①及び②の付帯サービスは、当社が提携するアシスタンス会社が提供するものです。詳細は当社ホームページ（[www.axa-direct.co.jp](http://www.axa-direct.co.jp)）をご覧ください。

### 3 保険相談

当社では、ご契約者さまのみならず、広く一般のお客さまからのお問い合わせ等に迅速にお応えし、またお客さまの声を当社のサービスの質や商品に反映するため、「お客様相談室」を設置しております。

「お客様相談室」では、保険商品のご相談をはじめ、苦情、各種お問い合わせやご意見、ご要望について各関係部門とも緊密に連絡をとることで、お客さまにご対応できる体制をとっております。お客さまからの様々な「声」に積極的に耳を

傾け、今後のサービスや商品の充実、更には業務プロセスの改善に活かすため、社内の報告・協議体制の充実に努めております。

また、個人情報開示、利用停止等の手続業務や、保険金支払いに関する再審査制度の受付窓口業務も行っております。

お客さまからのご相談・苦情等の受付及び各種お申し出については以下にて承っております。

(携帯電話からもご利用になれます。)

お客様相談室 電話番号：**0120-449-669** 受付時間 月～金 9：00～17：00

保険金支払いに関する再審査制度受付専用電話番号：**0120-999-371** 受付時間 月～金 9：00～17：00

\* 保険金支払いに関する再審査制度とは、当社が保険金支払いに該当しないと判断した事案について、その妥当性を「保険金支払審査会」において社外の法律家や有識者を含めた委員で客観的に審査するものです。(P.14 参照)

#### 中立・公正な立場で相談等を行う機関のご紹介

##### ●(財)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・和解のあっせん及び審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が中立・公正な立場で相談・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、裁判官経験者及び弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ (<http://www.jcstad.or.jp>) をご参照ください。

##### ●外国損害保険協会の「電話相談窓口」

一般社団法人外国損害保険協会では、ご契約された損害保険商品に関するご相談・苦情をお受けする電話相談窓口を設置しております。ここでは、相談内容の問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、その問題点について損害保険会社に検討依頼を行ったりしております。

詳しくは、同協会のホームページ (<http://www.fnlia.gr.jp>) をご参照ください。

#### お客さまの声の受付状況

お客さまからお寄せいただいた、相談・苦情、商品やサービスに関する各種お問い合わせ、ご意見・ご要望につきまして、受付部門で管理シートを起票し、社内各関係部門からの代表者をメンバーとする苦情対応委員会において、具体的な内容の精査・検討、集計を行い、経営層への報告を行っております。

<平成21年度>

受付件数：4,059件

お声の区分	1Q/ 平成21年	2Q/ 平成21年	平成21年度 上半期	3Q/ 平成21年	4Q/ 平成21年	平成21年度 下半期	平成21年度 合計
<苦情>	794	845	1,639	858	743	1,601	3,240
契約・募集行為	314	321	635	322	271	593	1,228
契約の管理・保全	188	201	389	206	158	364	753
保険金	277	304	581	314	307	621	1,202
その他	15	19	34	16	7	23	57
<ご意見、ご要望>	231	210	441	201	177	378	819
合 計	1,025	1,055	2,080	1,059	920	1,979	4,059

## 4 ホームページ

### アクサダイレクトのホームページ ( <http://www.axa-direct.co.jp> )

当社では、お客さまとの大切なコンタクトチャンネルのひとつとして、ホームページを重要視しております。

ホームページでは、自動車保険（アクサダイレクト総合自動車保険）、医療保険（入院手術保険）、傷害保険（オフタイム傷害保険）、それぞれの商品特長や補償内容、付帯サービス等、お客さまが必要に応じて情報収集できるようわかり易くご説明しております。

また、お見積りやご契約のお申込みについても、お客さまのご都合の良い時間に承ることができ、ホームページからのお申込みの場合には、インターネット割引等の特典もご用意しております。

このほか、会社概要、アニュアルレポート、ニュースリリース等、当社の企業としての動きもご覧いただけるよう様々な情報提供を行っております。

今後も、新しい商品・サービスのご紹介等内容の充実を図るとともに、使い易さやセキュリティに配慮したホームページとすべく努力を続けてまいります。



■アクサダイレクト  
トップページ



■傷害保険の  
トップページ



■会社案内  
(会社概要やプレス  
リリース等)

■バイク保険  
(バイク保険の商品・サービス紹介)

## 15 保険のしくみ

### 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。

ひとつひとつの事故は、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わかります。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おります。

#### -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または保険引受証等を、保険契約者に発行しております。

#### -3 再保険

お引受けした保険契約には様々な危険（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・分散化を図っております。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おります。

### 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・義務等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おります。

約款には主に以下の内容が規定されております。

①保険金の支払い対象となる事故と保険金の内容

②保険金が支払われない場合

③契約時に保険会社に正しく申し出る必要がある重要な事項（告知事項）

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重要な事項（通知事項）

⑤契約が無効、失効、解除となる場合

## -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・特約の内容及び保険申込書等の記載内容を十分にご確認いただくことが必要です。特に保険申込書等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、お申込みいただく前に十分にご確認ください。

## 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・口座振替払い等）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、詳しくは約款等をご確認ください。

## 4 契約締結のしくみ

### -1 通信販売の契約締結のしくみ

通信販売での保険加入では、当社カスタマーサービスセンターから商品説明をお聞きいただくか、当社からお送りする資料等の内容をご確認の上、保険契約の申込みと保険料の支払いをいただき、手続き完了となります。更に、お引受け条件等については、契約成立後にお届けする保険証券の記載内容での再確認をお願いしております。

また、当社ホームページ上では、「アクサダイレクト総合自動車保険」、「オフタイム傷害保険」及び「入院手術保険」の資料請求や保険の見積りだけでなく、契約締結まで、ホームページ上で完了させることができます。

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

### -2 代理店販売の契約締結のしくみ



### -3 ご契約時にご注意いただきたいこと

お申込みの際は、申込書やホームページ上の記載内容を十分にご確認いただいた上でご契約ください。

申込書またはホームページ上の契約申込画面には正しくご申告ください。

自動車保険をご契約される場合は、事故歴や保険を付ける車の所有者、使用目的等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、保険金をお支払いできないことがありますので、ご注意ください。

### -3 約款に関する情報提供方法

ご契約のお申込みの際、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」及び「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」等で、約款の概要及び重要な事項についてご案内しております。

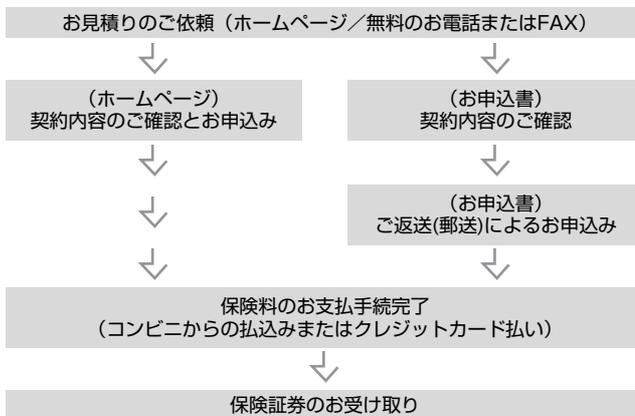
ご契約のお申込み時にはこれらの資料の記載内容を十分にご確認いただきますようお願いいたします。

### -2 保険料

保険料は、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」と、保険会社の運営や募集の経費等に充てられる「付加保険料」から成り立っており、金融庁からの認可取得を行った上で使用しております。

なお、自動車保険、傷害保険等については純保険料率を参考純率として、損害保険料率算出機構が算出し、会員保険会社に提供しています。

〈アクサダイレクト総合自動車保険の場合〉



### -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：お車の譲渡・車種の変更等）が生じた時は、直ちに当社へご連絡ください。ご連絡が遅れますと、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：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。
2時間以内に担当者を決定	休平日ともに、9：00～17：00に事故受付が完了した事案につきましては、事故受付完了から2時間以内に、担当者名をお知らせいたします。
休日の初期対応	事故が発生し、緊急を要する場合に、休日でも相手方、修理工場、医療機関等関係先への連絡と、お客さまへの結果報告を含む初期対応を行っております。
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等は、プロの専任担当者が連携し、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おります。 また特に対応が急がれる、当社契約者に100%の過失がある事故については、休日でもプロの専任担当者が、被害者への連絡、代車手配、示談交渉等幅広い事故対応サービスを行っております。
被害事故お客さま相談スタッフ	お客さまが被害にあわれた人身・物損事故についても、専任のお客さま相談スタッフが、相手方への請求方法や対応の仕方等のご相談について、親身にきめ細かくアドバイスいたします。また、弁護士費用等担保特約を付帯されている場合は、被害事故にかかわる法律上の損害賠償を弁護士に委任したことにより生じる費用をお支払いする補償も用意しております。
お客さまのニーズに合わせた途中経過のご連絡	電話でのご連絡に加え、WEBやはがき・Eメールでも事故の途中経過についてご連絡いたします。

### -2 安心のサービスネットワーク

#### ■サービスセンター拠点 平成22年（2010年）4月1日現在

損害サービス第一部		損害サービス第四部	
事故受付サービスセンター	0120-699-644	自動車サービスセンター一課	03-6732-0668
アクサライフサービスセンター	03-6732-0737	自動車サービスセンター二課	03-6732-0669
自動車サービスセンター	03-6732-6447	自動車サービスセンター三課	03-6732-6644
傷害サービスセンター	03-6732-6017	損害サービス第五部	
医療傷害サービスセンター	0120-936-509	自動車サービスセンター一課	03-6732-0726
損害サービス第二部		自動車サービスセンター二課	03-6732-0725
事故受付サービスセンター	0120-699-644	■全国サービスネットワーク 平成22年（2010年）5月1日現在	
自動車サービスセンター一課	03-6732-0741	パイロットガレージ	517社
自動車サービスセンター二課	03-6732-0742	損害調査ネットワーク	210拠点
損害サービス第三部		弁護士ネットワーク	全国主要都市
自動車サービスセンター一課	03-6732-6400		
自動車サービスセンター二課	03-6732-6401		

### -3 お支払いまでの流れ

#### ■ワンステップ事故対応サービス

お客さまからの最初のお電話でスタート。事故現場の緊急措置のアドバイスやアシスタンスサービスの手配といった事故受付から解決までのプロセスをご説明し、お客さまの「不安」を「安心」に変えます。

※夜間は、事故受付とアシスタンスサービスの手配を行い、翌営業日に専任スタッフからお客さまへご連絡いたします。



事故現場での緊急措置アドバイス  
アシスタンスサービスの手配



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



保険金請求意思の確認と手続き  
お客さまの過失割合の推定



事故受付はがきをお客さまに送付  
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と事前打ち合わせ

### -4 事故や故障が発生したら…

お電話ください。ワンステップ事故対応サービスを通じてお客さまをサポートいたします。

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）

## 6 損害保険代理店

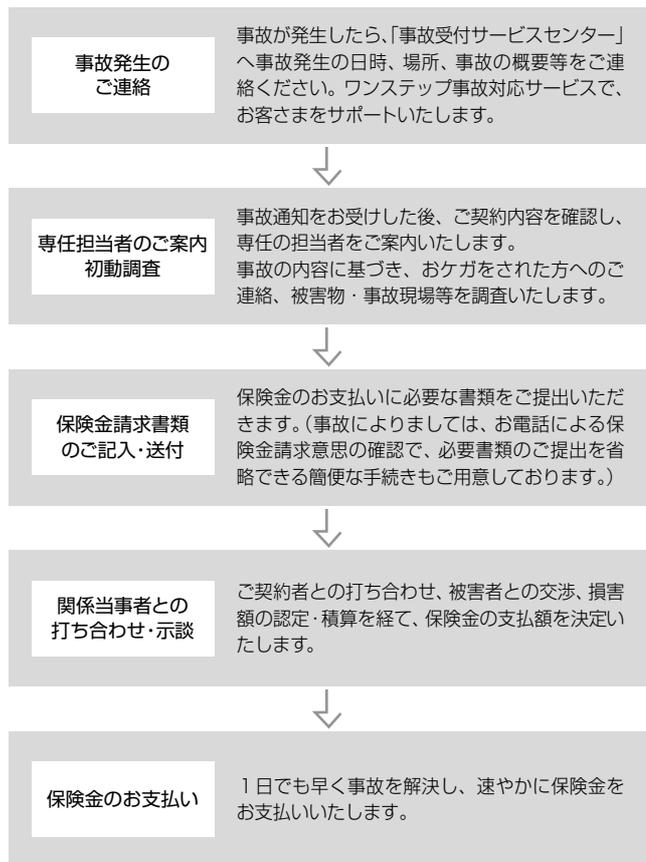
### -1 代理店の役割と業務内容

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<sup>(注)</sup>を行うことを主たる業務としております。保険の相談、事故発生時のお手伝い等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おります。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・交付も行っております。

(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」するかを明示させていただいております。

### -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条に基づき主務官庁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、主務官庁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おります。

### -4 代理店数

当社の代理店数は、平成22年3月31日現在、全国で80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。