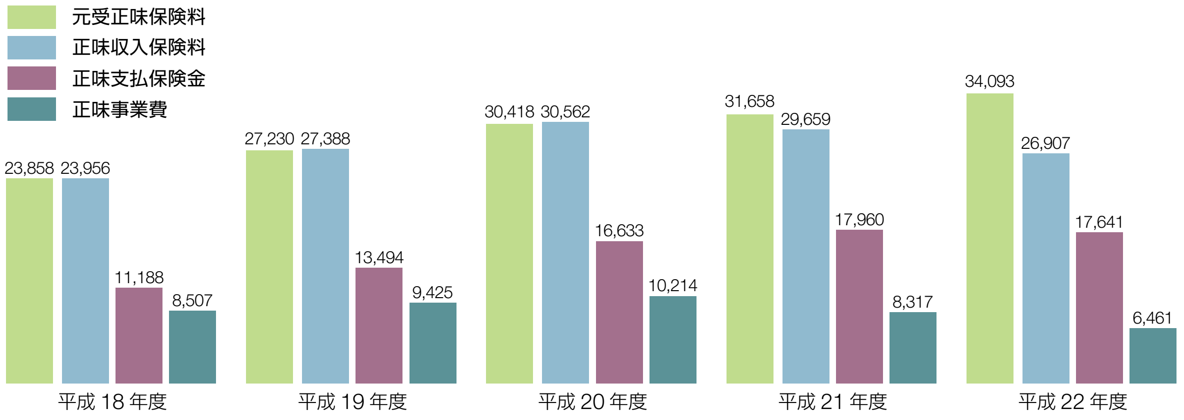
# 01 アクサ損害保険の現況

## 1 経営指標

| 項目　　年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|---|---|---|
| 元受正味保険料 | 31,658 百万円 | **34,093 百万円** |
| 正味収入保険料 | 29,659 百万円 | **26,907 百万円** |
| 正味損害率 | 67.6% | **73.9%** |
| 正味事業費率 | 28.0% | **24.0%** |
| 保険引受利益 | 4,372 百万円 | **1,674 百万円** |
| 経常利益 | 4,408 百万円 | **1,811 百万円** |
| 当期純利益 | 4,431 百万円 | **1,813 百万円** |
| ソルベンシー・マージン比率 | 651.5% | **732.8%** |
| 総資産額 | 38,796 百万円 | **39,149 百万円** |
| 純資産額 | 7,546 百万円 | **9,459 百万円** |
| その他有価証券評価差額金 | △ 44 百万円 | **55 百万円** |

### 元受正味保険料・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

**○元受正味保険料**
ご契約者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。

**○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。

**○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。

**○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。

**○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などであります。

**○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**
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。

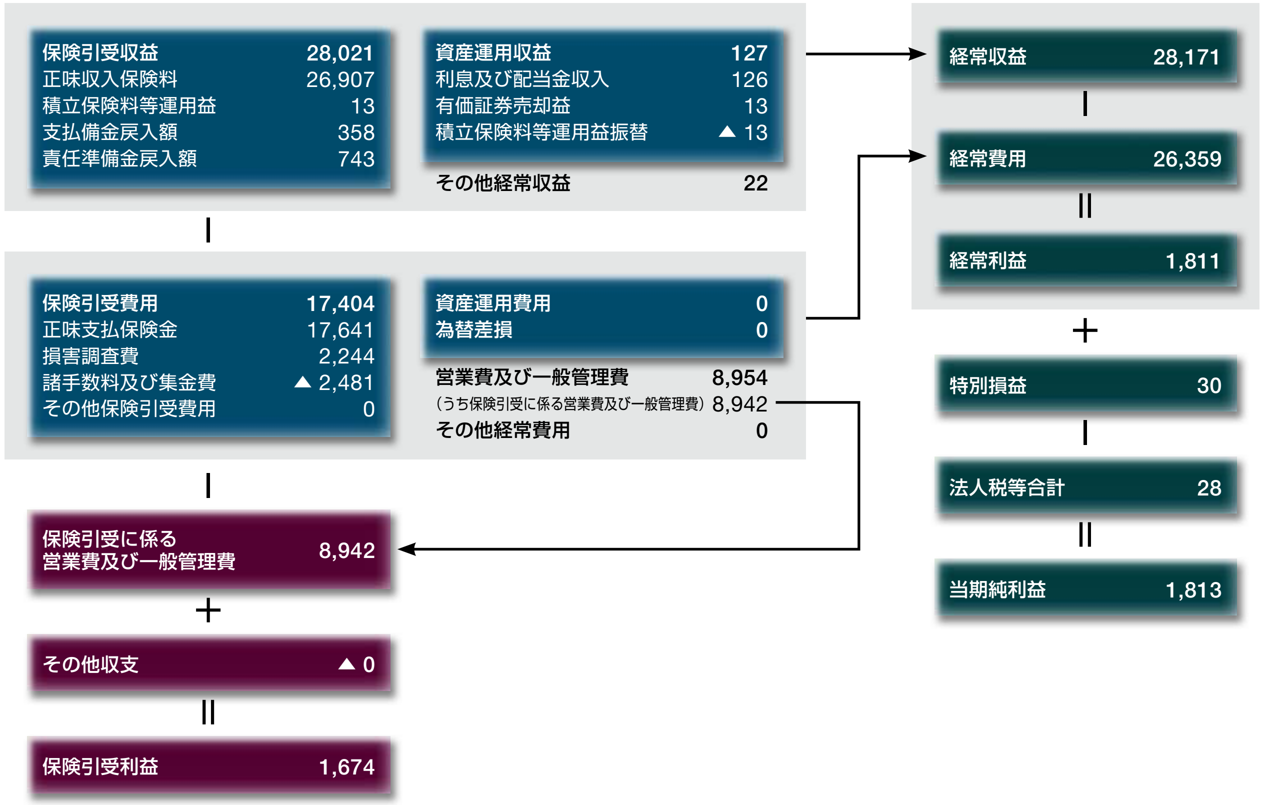
**○その他有価証券評価差額金**
「金融商品に係る会計基準（いわゆる時価会計）」により、保有有価証券等については、売買目的、満期保有目的などの保有目的で区分し、時価評価等を行っております。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しない有価証券であり、この「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額（いわゆる評価損益）から法人税等相当額を控除したものが、その他有価証券評価差額金であります。財務諸表においては、貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しております。

## 2　2010年度（平成22年度）における事業概況

当期におけるわが国経済は、アジア新興国を中心とした好調な海外経済や政府の緊急経済対策を始めとする政策効果などを背景に、企業成績に一部底打ちの兆しが見られたものの、依然として個人消費や雇用情勢は低迷し、急激な円高進行による景気の下振れ懸念などとあいまって、先行き不透明な状況のまま推移いたしました。また、損害保険業界におきましては、主力の自動車保険が昨秋までのエコカー補助金を追い風に、大手損害保険8社の保険料収入は前年同期比0.5%の増収となりましたが、平成23 年3 月に発生しました東日本大震災により、生産活動や個人消費が急激に落ち込んだことにより、今後の経済は震災の影響が懸念される状況となっております。
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 AXA の達成に向けて順調に推移いたしました。今後も、引き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22 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」
景気回復が先行き不透明な状況の中、個人消費の低迷による支出抑制マインドの広がりに加えて、エコカー補助金制度などの政府による一連の景気対策が新車販売の増加に一定の効果を表したことを背景として、「価格競争力（低価格）」を最大の訴求点とする当社の自動車保険契約数は順調に増加しており、今後も引き続き底堅い潜在的需要が存在すると期待しております。
こうした環境下において、当社は前年下半期から広告関連投資の絞り込みを実施し、自動車保険及びバイク保険のマーケティング活動において良好なコストパフォーマンスを維持することができました。
当期における「アクサダイレクト総合自動車保険」の新規契約件数は16 万5 千件となり、前年比2.3% の増加となりました。保有件数は前年より6.0% 増加して75 万件を越え、引き続き増加基調を維持しております。また、自動車保険と医療保険の銀行窓販の提携行は8 行となり、さらにグループ会社のアクサ生命保険株式会社を通じた傷害保険の販売を開始するなど、昨年に引き続き新たなチャネルでの開拓を進めてまいりました。
商品面においては、自動車保険の販売をさらに推進するため、当社契約者の紹介で自動車保険にご加入頂いたお客様に紹介割引を提供する制度の導入や、インターネット経由で新規にお申し込み頂いたお客様に提供するインターネット割引の上限額を4,500 円から5,500 円に引き上げる改定を実施いたしました。また、損害保険料率算出機構の傷害保険参考純率の改定に伴う当社傷害保険料率の改定を平成22 年7 月に実施するとともに、傷害保険に付帯する疾病特約、先進医療特約などの認可を新たに取得し、団体傷害保険の販売を一層推進できるようにいたしました。
お客様サービス強化の観点からは、利用者の急激な拡大が見

●決算のしくみ（単位：百万円）



込まれるスマートフォン市場の動向にいち早く対応し、業界初となる自動車保険・バイク保険「契約内容照会」サービスをスマートフォンにおいて開始し、お客様の利便性のより一層の向上を図りました。
損害サービスの面においても、よりきめ細かい事故情報や治療状況の把握、社会復帰のためのサポート等が重要となる重傷事故の被害者のケアを充実させるため、重傷事故を専門的に取扱う部署を本社内に設置したほか、社員研修の面からも、「お客様体験研修」を通じてお客様の視点に立ったサービスや具体的な対応方法を実感することで、お客様対応の品質向上を目指しております。また、保険金の支払漏れ問題を踏まえ、昨年に引き続き適正な業務運営の維持とお客様サービスの強化を重要な課題として推進する計画を実行してまいりました。昨年度に設置した社外の弁護士・大学教授等で構成する「保険金支払審査会」においては、保険金支払に関する審査活動を着実に継続実施しており、その結果は当社のホームページ「お客様の声への取組み」の中で公表しております。また、これまでも車両保険や対物保険では、事故の類型に応じて事故発生から14日以内や30日以内の支払完了目標を掲げ、早期支払いに取り組んでまいりましたが、対人事故や人身傷害補償特約事故についてもより迅速な保険金の支払いを目指し、事案解決までの所要日数のモニタリングを行っております。なお、平成22年4月の保険法施行に際して社内整備した「支払期日管理強化のフロー」により、支払期日と実際の支払日を適確に管理し、その支払期日管理状況のモニタリングも継続して行っております。さらに、当社の高知センター内に事故受付サービスセンターを新たに設置し、福井センターの事故受付サービスセンターと連携して事故受付ができる体制整備を行うとともに、お客様や被害者の方々に出向面接して損害額の確認や損害額の協定等に関する説明を行う損害サービス拠点を、平成22年4月に大阪に、平成23年2月に福岡にも設立いたしました。全国の主要地域ではこうした出向面接サービスのニーズがありますので、引き続きこうしたサービス拠点を各地に展開していく予定となっております。

「事業の成果」
当年度は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。）8.4%増の332億円となりました。これに傷害保険の保険料8億円を合計した元受正味保険料は340億円となり、対前年7.7%の増収率となりました。保険引受収益は対前年55億円減の280億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は281億円となりました。一方、保有契約件数の増加及び事故発生率の上昇に伴い保険金の支払額も増加し、損害率は対前年6.3ポイント増の73.9%となりました。事業費につきましては、再保険手数料の増加により、諸手数料が減少した結果、事業費率は前年より4.0ポイント改善し24.0%になりました。以上により保険引受費用が174億円、営業費及び一般管理費が89億円となり、経常利益は18億円となりました。
これに価格変動準備金繰入額等の特別損益を加減し、法人税及び住民税等を差し引いた後の当期純利益は18億円となりました。ソルベンシー・マージン比率は732.8%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3億円増加し、391億円となりました。このうち、運用資産は前年度末に比べ1億円減少し、324億円となりました。
資産運用にあたりましては、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126百万円となりました。

「会社が対処すべき課題」
平成22年度は、高速道路料金の割引拡大やガソリン価格の低下などを背景に車の交通量が増えたことで、自動車事故の発生頻度が上昇し、自動車保険の損害率も上昇いたしました。平成23年度には、抜本的な自動車保険の料率変更を行い、より適切な保険料設定を通じて損害率の上昇に対処する予定となっています。
また、業務の効率化を通じて事業費率の改善にも引き続き取り組んでまいります。具体的には、平成23年度に新たな基幹システムを稼動させ、損害サービスをはじめとする事務プロセスを見直し、生産性の向上に努めてまいります。
マーケティングにおいては、効率的なメディアへの投資をこれまで以上に進める予定です。既契約者からの紹介による新規契約獲得プログラム（ＭＧＭプログラム）の推進、これまでの投資で獲得した見込客を中心とした潜在的資産とも言えるデータベースを有効活用したＤＢマーケティング、グループ会社であるアクサ生命の販売網の更なる活性化等を通じて、保険募集活動における継続的なコストパフォーマンスの改善を実現するとともに、ビジネスボリュームの更なる拡大に努めてまいります。
平成23年3月に発生した東日本大震災に関しては、直接的な保険金支払は極めて少ないものの、震災発生後の広告宣伝活動の自粛、新車販売の低迷等の経済状況の悪化、津波被災地域における契約車両の消失等により、今後新規契約数の減少や契約継続率の低下等の影響を受ける可能性があります。また、電力利用制限等を含めた環境の変化が営業上の制約となる可能性もあります。これらの影響に対しては、経済環境を注意深く見極めながら、マーケティング活動の最適化と生産性の向上を通じて事業への影響を最小限にするとともに、事業継続計画に沿って、安定した事業の継続に努めてまいります。
また、平成22年12月にアリアンツ火災海上保険株式会社が取扱うペット保険について、事業の譲受及びペット保険契約の包括移転を受けることを両社で合意いたしました。この合意に基づき、アリアンツ火災海上保険株式会社と同様のペット保険の商品認可を平成23年2月に取得し、平成23年4月より当社におけるペット保険の販売を開始いたしました。
今後は、このペット保険事業の成長にも努めてまいります。
なお、ペット保険契約の包括移転は、金融庁の認可を取得し、平成23年6月の実施を予定しております。

（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、次の通りであります。
（1）保険料等の金額及び株数は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点以下第２位を四捨五入し、小数点第１位まで表示しております。

## 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
   監査役の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、部員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。
また、2010年からは、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、更なるコンプライアンス遵守に向けた取組みを強化しております。

### 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。

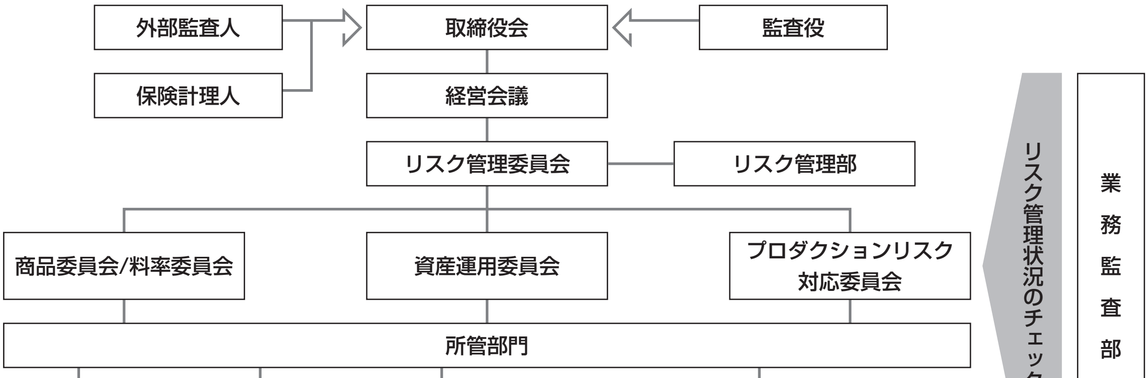
## 5 リスク管理の基本方針

### 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。
当社では、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

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。
リスク管理委員会で審議された各リスクの管理状況は経営会議及び取締役会にて報告・確認され、経営レベルでの管理を行っております。
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おります。



## 3 保険引受リスク管理

保険引受リスクは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、保険会社が損失を被るリスクです。当社では、リスク分析に基づいた引受基準を策定するとともに収支の分析や検証を継続的に行い、必要に応じて引受基準、保険商品、保険料の改定等を行っております。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。
「商品委員会」及び「料率委員会」を設置し、保険商品、引受条件、損害率、責任準備金や保有・再保険等について分析・検討してリスク管理を行っております。リスク管理状況は料率委員会にて集約され、「リスク管理委員会」にて報告・審議されております。

## 4 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等の信用リスク、及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等の流動性リスク等に分類されます。
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おります。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おります。資産運用リスク管理状況はリスク管理部より「資産運用委員会」及び「リスク管理委員会」にて報告・審議されております。

## 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。
当社では、定期的に全部門でオペレーショナルリスクの自己評価を実施して、リスクを特定・評価し、必要に応じて対策を講じております。これらにより、リスクの削減・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」(PRC)を設置し、事故が発生した場合には「リスク/問題点エスカレーションフォーム」によるPRC報告というプロセスを構築しております。PRCでは、個々の事故の原因・対応策の分析・検証、及び対応策の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

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社(及び当社所属の損害保険代理店)の勧誘方針を次のとおり公表しますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

1. 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売を心掛けます。なお、保険販売に際しましては、お客さまにご理解いただけるような説明を行うよう常に努力してまいります。
2. お客さまの保険に関する知識、保険の加入目的、財産状況を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に適合した説明を行うよう心掛けるとともに、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品が選択できるよう常に努力してまいります。
3. お客さまと直接対面しない保険販売(例えば通信販売等)を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くのお客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。
4. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについて迅速かつ的確に処理するよう常に努力してまいります。
5. お客さまのさまざまなご意見等の収集に努め、それを保険販売に反映していくよう常に努力してまいります。

「金融商品の販売等に関する法律」(金融商品販売)の概要については、金融庁ホームページ(http://www.fsa.go.jp/ordinary/kinyuusyouhin/index.html)をご覧ください。

## 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）」およびその他の関連法令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」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、従業者への教育・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。

### 1. 個人情報の取得
当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。
当社では、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。
（個人情報取得方法の例）
- 保険契約申込書、保険金請求書などのお客様にご記入・ご提出いただく書類による取得
- ウェブサイトの画面等へお客様にご入力いただくことによる取得
- コールセンター等にいただいたお問い合わせなどへ対応するためにお電話の内容を録音あるいは記録することによる取得

※当社では、お問い合わせやご契約内容等の事実確認、電話応対の品質向上にむけた研修への活用などのために、お電話の内容を録音・記録することがございます。

### 2. 個人情報の利用目的
当社ではお客様とのお取引きを安全確実に進め、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。
また、利用目的は、お客様にとって明確になるように具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するように努め、下記のとおりホームページ等により公表します。
利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等により公表いたします。

（1）ご本人かどうかの確認
（2）損害保険契約の見積、引受、維持、管理
（3）適正な保険金、給付金の支払
（4）関連会社、提携会社等の各種商品・サービスの案内、提供、管理
（5）当社業務に関する情報提供・運営管理
（6）アンケートの実施や市場調査等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究
（7）再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
（8）他の事業者から個人情報（データ）の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務の適切な遂行
（9）お問い合わせ、ご依頼等への対応
（10）その他保険事業に関連、付随する業務

### 3. 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提供する場合
- 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. 情報交換制度等」をご覧ください）

### 4. 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、保健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. 情報の安全管理
当社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

【SSL 対応について】
当社ウェブサイトではお客様の大切な個人情報を安全に送受信するために、SSL の暗号化システムを使用しております。詳しくは当社サイトポリシーの【SSL（Secure Sockets Layer）とは】をご参照ください。

【ウェブビーコンについて】
当社ウェブサイトでは、お客様へ使いやすいサービスを提供するため、また、当社ウェブサイトのご利用状況に関するデータ収集等の目的でクッキーの情報およびウェブビーコンを使用しています。こうした情報にはお客様を特定する個人情報は含まれておらず、主として統計資料作成のために利用されます。詳しくは当社サイトポリシーの【ウェブビーコンに関して】をご参照ください。

### 6. 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）
- 保険契約の募集に関わる業務
- アシスタンスサービスに関する業務
- 保険金支払に関わる業務
- 保険証券・その他帳票等の作成・発送に関わる業務
- 情報システムの保守・運用に関わる業務

### 7. 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）個人データの項目
- 氏名、住所、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など、お取引に関する情報

（2）共同利用する関連会社の範囲
- 当社の親会社である保険持株会社およびその子会社
  アクサジャパンホールディング株式会社（保険持株会社）
  アクサ生命保険株式会社
  ネクスティア生命保険株式会社

（3）個人データ管理責任者
- 当社

8. 情報交換制度等
（1）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団法人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
所在地:〒101-8335　東京都千代田区神田淡路町２丁目９番地
電話番号:03－3255－1467
受付時間　9:00～17:00（土日祝日を除きます。）
ホームページアドレス　http://www.sonpo.or.jp

• 損害保険料率算出機構　総務企画部　個人情報相談窓口
所在地:〒101-0054　東京都千代田区神田錦町1丁目９番地
電話番号:03－3233－4141
受付時間　9:00～17:00（土日祝日を除きます。）
ホームページアドレス　http://www.nliro.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、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、社団法人日本損害保険協会のホームページ（http://www.sonpo.or.jp）をご覧ください。

9. 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:0120－193－877（通話料無料） | |
| | 受付時間　月曜～金曜（祝日含む）9:00～22:00、土曜･日曜　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～日曜（祝日含む）9:00～18:00 | |
| （傷害保険） | 電話番号:0120－974－297（通話料無料） | |
| | 受付時間　月曜～日曜（祝日含む）9:00～18:00 | |
| （ペット保険） | 電話番号:0120－324－384（通話料無料） | |
| | 受付時間　月曜～金曜（土･日･祝日･年末年始を除く）10:00～18:00 | |

10. 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「11．お問い合わせ窓口」までお申し出いただき、当社所定の請求書類等をご提出ください。後日、原則として書面にて回答させていただきます。なお、ご本人以外からのご請求については、代理権の存在を示す資料（委任状など）のご提出が必要となります。
お客様からの開示等のご請求に関しましては、当社所定の手数料をいただく場合があります。
当社が、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合には、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

11. お問い合わせ窓口
当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対しまして、適切・迅速に対応いたします。
当社からの電子メールや郵便あるいは電話などによるサービス等のご案内、および当社関連会社間等でのお客様情報の共同利用について、お客様がご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申出ください。
契約管理その他当社業務上必要な場合を除き、取扱いを停止させていただきます。
当社の個人情報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します。
＜お問い合わせ先＞
お客様相談室
所在地:〒111-8633　東京都台東区寿2丁目1番13号
電話番号:0120－449－669（通話料無料）
受付時間　月～金 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
電話番号:03－5425－7854
受付時間　9:00～17:00（12:00～13:00を除く。）
※土･日、祝日など外国損害保険協会の休業日を除きます。
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」を定めております。
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およ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、保険金支払管理など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い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、重要事項説明書など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、お支払い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。
2010年度（2010年4月～2011年3月）は、「保険金支払審査会」において、14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、世界のこどもたちにワクチンを贈るエコキャップ運動をはじめ、地方公共団体のボランティア窓口へ使用済み切手･プリペイドカードを寄贈するなど、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、慈善団体などを経て開発途上国･難民キャンプ･災害被災地などを支援しております。
2011年度は、東日本大震災が発生したため、被災地の皆様と、そこに住む動物のための社内募金活動を行いました。
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。2011年度は、日本自然エネルギー株式会社と年間106,000kWhのバイオマス発電業務委託をし、本社での使用を通して自然エネルギーの普及に貢献しております。
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。
また、関東地方においては、2011年7月～9月の電力を前年同期と比べて15%以上削減するために、節電対策、働き方の見直しを含めて前向きに取り組みを進めてまいります。

1．執務室･廊下等の照明を間引きます。
2．空調管理を徹底します。（温度管理、輪番による空調停止）
3．待機電力の消灯徹底します。（離席時のPCディスプレイや外出･帰宅時の本体電源OFF）
4．既に導入している通年ビズ（※2）のドレスコードを見直し、節電ビズを実施します。

※1 風力、太陽光、バイオマス（生物資源）など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 当社では、2009年より社員が自主自立の精神で自由闊達に働くことのできる職場環境づくりを目指すとともに、オフィスの空調温度を管理し電力消費量を削減して環境負荷の軽減を図るため、服装の通年ビジネスカジュアル化を導入しております。

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。

**東日本大震災　被災者支援に向けて**

3月11日の大震災後、当社においても継続契約の締結手続き、ならびに保険料の払込みを猶予する特別措置を2011年9月末日まで延長して対応しております。
また、被災地域への支援活動として、社員による募金活動を行い、集まった義援金127万円に会社が同額を上乗せし、合計254万円を日本赤十字社ならびに被災地のペットを支援する団体、緊急災害時動物救援本部に寄付いたしました。
さらにアクサグループにおいても、東日本大震災で被災された方々を支援するため、公益社団法人 Civic Force[※1]に対し、約3,700万円[※2]の寄付を行いました。4月5日には、Chairman 兼 CEOのアンリ･ドゥ･キャストゥルが、フランスより来日し、Civic Forceの協力のもと気仙沼、仙台を訪問いたしました。

被災地域の一刻も早い復興を、社員一同、心より祈念しております。

※1: 国内の大規模災害時に迅速で効果的な支援を行うために設立されたNPO/NGO･企業･政府･行政の連携組織。
※2: 44万5千米ドル。2011年4月12日時点の為替レート、$1.00＝￥83.94で換算。

# 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
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.19 をご参照ください。）を基本セットとしております。
さらに車両保険（二輪自動車および原動機付自転車を除く）、人身傷害補償特約、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
対人賠償事故およ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など）を導入するとともに、お車の車齢、使用目的、さら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
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など、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
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5,500 円割り引きます。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<br>「人身被害事故弁護士費用等担保特約」を販売開始<br>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<br>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 | 「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 | リスク細分型によるバイク保険（二輪・原付）の引受開始<br>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<br>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<br>「対物全損時修理差額費用担保特約」の発売開始<br>「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（普通傷害保険・家族傷害保険）

個人を対象とした通信販売による傷害保険です。国内･国外を問わず、家庭内･職場内･通勤途上･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」について保険金をお支払いいたします。
なお、「就業中の危険補償対象外特約」を付帯し、仕事中以外の日常生活（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お支払いするオフタイムコースと「就業中の危険補償対象外特約」を付帯しないフルタイムコースの２種類からお選びいただけます。

**傷害保険の主な販売･ 改定状況**

| | |
|---|---|
| 平成 19 年（2007 年）10 月 | 通信販売による「傷害保険」を販売開始 |
| 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 |

## 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) お支払対象の手術・先進医療をネットで公開
　お支払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います。
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、インターネット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 |
| 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 |

## 4 ペット保険

個人の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のために、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保険金支払割合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たこと等によって、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」も自動付帯されております。

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70％を70万円限度に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回あたりの支払額に上限を設けていませんので、安心して治療に専念していただけます。

3）２種類の保険料割引
インターネットでご契約いただいた場合（所定の条件を満たす必要があります。）、初年度の保険料を3,000円割り引きます。また、ペットの飼い主を特定できるマイクロチップを装着している場合、保険料を割り引くマイクロチップ装着特約をご用意しております。

4）24 時間ペット健康相談サービス
全てのご契約者に、ペットの健康に関する相談を無料で獣医師が電話でお答えいたします。

**オリコン顧客満足度ランキング　2011年度　「ペット保険部門」　総合第1位**

オリコンDD株式会社が、実際にサービスを利用した顧客の満足度に基づき発表するランキングで、2011年度「ペット保険部門」の総合第1位の評価をいただきました。項目別ランキングにおいても全11項目のうち、「申込み時の利便性」や「保険プランの豊富さ」など6項目で1位となっております。

第1位 2011年度 オリコン 顧客満足度ランキング ペット保険 総合

**ペット保険の主な販売・改定状況**

| | |
|---|---|
| 平成 23 年（2011 年）４月 | 「ペット保険」を販売開始 |

# 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8,000ヵ所（2010年12月1日現在）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。

| | | |
|---|---|---|
| **ロードサイドサービス**<br>路上及び自宅駐車場での<br>緊急修理サービス | **レッカーサービス**<br>自力走行できない場合、<br>最寄修理工場までけん引します | **宿泊・帰宅費用サービス**<br>遠隔地での事故や故障で修理完了まで待機、<br>あるいは旅行を継続又は帰宅される場合 |
| **修理後車両搬送・引取り費用サービス**<br>外出先の事故・故障の際、車の修理完了後に、<br>搬送/引取りを希望される場合 | **メッセージサービス**<br>関係者へのご連絡代行を<br>希望される場合 | **玄関カギ開けサービス**<br>外出先でカギを紛失してしまい<br>緊急開錠を希望される場合 |

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。

| | | |
|---|---|---|
| **健康コンシェルジュ・マイドクター**<br>1. 専門医・かかりつけ医の情報提供<br>2. セカンドオピニオン・専門医相談サービス<br>3. 紹介状の発行 | **【WEB版】メディカルサポート・ツール**<br>1.「家庭の医学」WEB版<br>2. トリアージュ 笑顔（症状簡易診断ツール）<br>3. 病院検索ツール | **電話・メール健康相談**<br>1. 電話による健康相談<br>2. Eメールによる健康相談<br>3. 健康支援情報の提供 |

1及び2の付帯サービスは、当社の提携会社が提供するものです。詳細は当社ホームページ（www.axa-direct.co.jp）をご覧ください。

## 3 「アクサダイレクトのペット保険」ご契約者さま用付帯サービス

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、ペットの健康が心配なときに役立つ付帯サービスをご用意しました。

| |
|---|
| **24時間ペット健康相談サービス**<br>ペット(犬、猫)の健康について、獣医師が24時間365日、電話相談をお受けいたします。<br>相談料無料（通話料はお客様負担） |

この付帯サービスは、当社が提携する会員制動物病院 Anicli24（株式会社チェリッシュライフジャパン）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) をご覧ください。

## 4 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、ご要望についても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います。

お客さまからのご相談・苦情等の受付及び各種お申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

「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「保険オンブズマン」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。一般社団法人保険オンブズマンは、保険の事業者に関する苦情や、お客様と保険の事業者の間のトラブルを、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、消費者相談や法律の専門家などが紛争解決手続を実施します。

一般社団法人保険オンブズマンの連絡先は以下の通りです。

電話番号03-5425-7963（受付時間：土日、休日、年末年始等を除く午前9時～12時、午後1時～5時）

詳しくは、一般社団法人保険オンブズマンのホームページをご覧ください。 www.hoken-ombs.or.jp/

「保険オンブズマン」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関」

○「（財）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）の支払をめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通じて、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、（財）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、学識経験者等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。

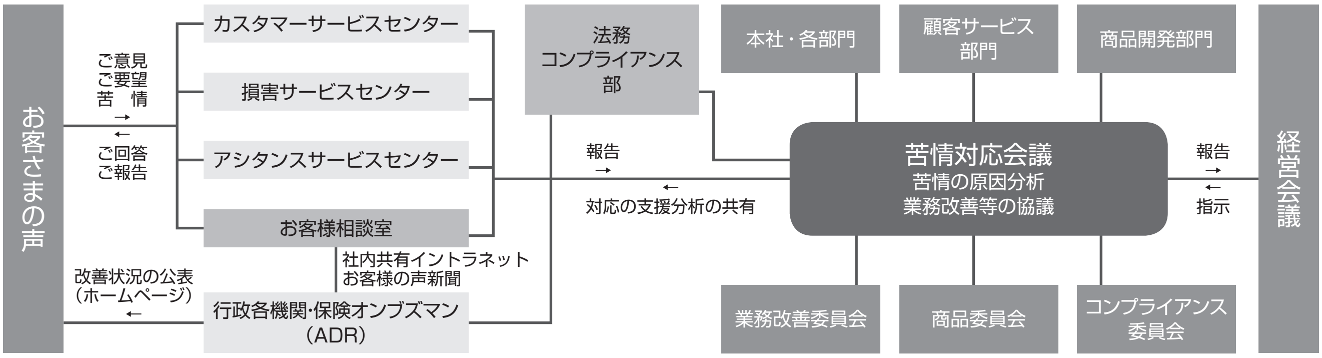
詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

○「（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・和解のあっせんおよ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。全国１０か所において、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（http://www.jcstad.or.jp）をご参照ください。

## お客さまの声を活かす取り組み




## 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、ご相談・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、受付部門で申出内容シートを起票し、社内の関係各部門からの代表者をメンバーとする苦情対応会議において、具体的な内容の精査、集計を行い、対応策を協議・検討し、必要に応じて経営陣への報告を行っております。

＜平成 22 年度＞
受付件数：3,787 件

| お声の区分 | 1Q/平成 22 年 | 2Q/平成 22 年 | 平成 22 年度上半期 | 3Q/平成 22 年 | 4Q/平成 22 年 | 平成 22 年度下半期 | 平成 22 年度合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ＜苦情＞ | 772 | 783 | **1,555** | 775 | 774 | **1,549** | **3,104** |
| 契約・募集行為 | 241 | 265 | **506** | 228 | 262 | **490** | **996** |
| 契約の管理・保全 | 168 | 185 | **353** | 191 | 142 | **333** | **686** |
| 保険金 | 343 | 321 | **664** | 344 | 351 | **695** | **1,359** |
| その他 | 20 | 12 | **32** | 12 | 19 | **31** | **63** |
| ＜ご意見、ご要望＞ | 173 | 172 | **345** | 155 | 183 | **338** | **683** |
| 合　計 | 945 | 955 | **1,900** | 930 | 957 | **1,887** | **3,787** |

# 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などを、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・特約の内容およ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 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）」等で、約款の概要およ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。

## 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、詳しくは約款等をご確認ください。

### -2 保険料

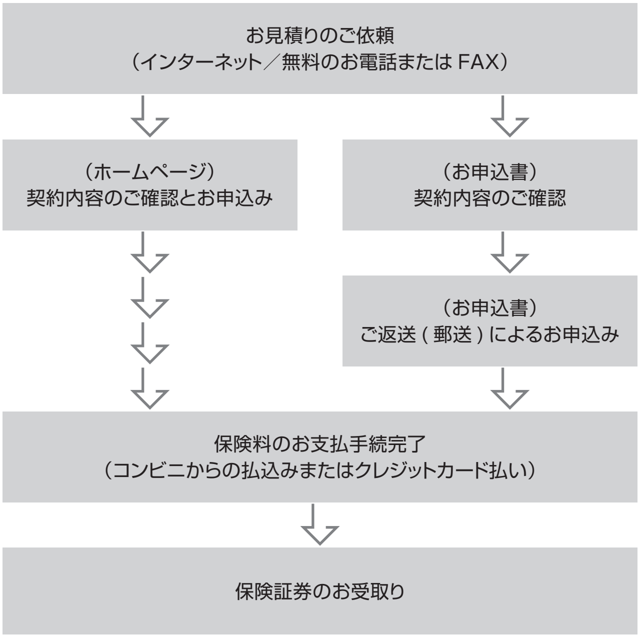
保険料は、事故が発生したときに保険会社が支払う保険金に充てられる「純保険料」と、保険会社の運営や募集の経費などに充てられる「付加保険料」から成り立っており、「純保険料」については金融庁からの認可取得を行った上で使用しております。
なお、自動車保険、傷害保険等については、損害保険料率算出機構が純保険料率を参考純率として算出し、会員保険会社に提供しております。

## 4 契約締結のしくみ

### -1 通信販売の契約締結のしくみ

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、手続完了となります。更に、お引受条件等については、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」、「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）

＜アクサダイレクト総合自動車保険の場合＞




### -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。

### -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います。 |
| 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、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。<br>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、示談交渉など幅広い事故対応サービスを行います。 |
| 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などのご相談について、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いたします。 |
| 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23年（2011年）4月1日現在

**損害サービス第一部**

| | |
|---|---|
| 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 | 03-6732-6447 |
| 傷害サービスセンター | 03-6732-6017 |
| 医療傷害サービスセンター | 0120-936-509 |

**損害サービス第二部**

| | |
|---|---|
| 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 | 03-6732-0741 |
| 自動車サービスセンター二課 | 03-6732-0742 |

**損害サービス第三部**

| | |
|---|---|
| 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 |
| 自動車サービスセンター三課 | 03-6732-0888 |

**損害サービス第四部**

| | |
|---|---|
| 自動車サービスセンター一課 | 03-6732-0668 |
| 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三課 | 03-6732-6644 |
| 自動車サービスセンター四課 | 03-6732-0726 |
| 自動車サービスセンター五課 | 03-6732-0725 |
| 損害サービス統括部 | 03-6732-6500 |

**インスペクターオフィス**

| | |
|---|---|
| 東京インスペクターオフィス | 03-6732-6109 |
| 大阪インスペクターオフィス | 06-6121-3032 |
| 福岡インスペクターオフィス | 092-474-1877 |

全国サービスネットワーク 平成23年（2011年）1月1日現在

| | |
|---|---|
| パイロットガレージ | 547 社 |
| 損害調査ネットワーク | 約330 拠点 |
| 弁護士ネットワーク | 全国主要都市 |

### -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

| | |
|---|---|
| 事故発生のご連絡 | 事故が発生したら、「事故受付サービスセンター」へ事故発生の日時、場所、事故の概要等をご連絡ください。ワンステップ事故対応サービスで、お客さまをサポートいたします。 |
| ⇩ | |
| 専任担当者のご案内 初動調査 | 事故通知をお受けした後、ご契約内容を確認し、専任の担当者をご案内いたします。事故の内容に基づき、おケガをされた方へのご連絡、被害物・事故現場等を調査いたします。 |
| ⇩ | |
| 保険金請求書類のご記入・送付 | 保険金のお支払いに必要な書類をご提出いただきます。(事故によりましては、お電話による保険金請求意思の確認で、必要書類のご提出を省略できる簡便な手続きもご用意しております。) |
| ⇩ | |
| 関係当事者との打ち合わせ・示談 | ご契約者との打ち合わせ、被害者との交渉、損害額の認定・積算を経て、保険金の支払額を決定いたします。 |
| ⇩ | |
| 保険金のお支払い | 1日でも早く事故を解決し、速やかに保険金をお支払いいたします。 |

### -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(注)を行うことを主たる業務としております。保険の相談、事故発生時における事故の受付や保険会社への報告等、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23年3月31日現在、全国で87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。

## 7 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（アクサダイレクトの入院手術保険）、傷害保険（アクサダイレクトの傷害保険）、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る上、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などの特典もご用意しております。
2011年4月からは、新たにホームページ上でペット保険（アクサダイレクトのペット保険）の販売を開始しました。お客さまからの高い評価の結果、2011年度版オリコン顧客満足度（CS）ランキング「ペット保険部門」で総合第1位を獲得しております。
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。さらに、利用者の増加が予想されるスマートフォンにおいても「契約内容照会」などの機能を提供し、お客さまの利便性向上を図っております。
今後も、新しい商品･サービスのご紹介など内容の充実を図り、使い易さやセキュリティに配慮したホームページとするべく努力するとともに、新しいメディアによるお客さまサービスの可能性を追求してまいります。

■アクサダイレクトトップページ

■ 自動車保険のトップページ
（自動車保険の商品・サービス紹介）

■ バイク保険のトップページ
（バイク保険の商品・サービス紹介）

■医療保険のトップページ

■傷害保険のトップページ

■ ペット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）

■スマートフォン　トップページ

■ スマートフォン　自動車保険のトップページ