

I アクサ損害保険の現況

1 事業の経過および成果等

当期におけるわが国経済は、アベノミクスに象徴される政府の経済政策や金融緩和効果により、個人消費の増加、企業収益の改善、設備投資の持ち直しが見られるなど、緩やかに回復いたしました。消費増税、エネルギー・原材料等の価格上昇、海外景気の下振れ懸念等により、依然として景気の先行きは不透明な状況にあります。

損害保険業界におきましては、2014年2月の大雪による保険金支払額が大手損害保険三グループで過去最大の2,000億円規模になる一方、主力の自動車保険における収支改善や海外事業の利益増加により業績は改善いたしました。

このような情勢のもと、当社の自動車保険は前年に引き続き業界平均を上回る増収率を確保し、業績も順調に推移いたしました。以下に2013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

翌期の景気動向は、消費税率引き上げに伴う駆け込み需要の反動減の影響が懸念されるものの、経済対策により、年度を通じては緩やかな景気回復が期待されます。その一方、消費者の節約志向は続いていくものと思われ、自動車保険においては、保険料が割安な直販損害保険会社に対する需要は今後も増加していくものと期待しております。

このような外部環境のもとにあって、当社は保険料の安さだけではなく、万一のときもお客さまをすべてのスタッフが全力でサポートするという事故対応力の強化に重点を置いたテレビ広告を2013年5月より、さらにそのテレビ広告に俳優を起用した新しいテレビ広告を2014年1月より全国地上波及び衛星放送で放映した結果、当期における自動車保険の新規契約件数は約20万件、保有件数は93万件を超え、引き続き増加基調を維持しております。また、ペット保険も順調に契約を伸ばしており、2013年4月には補償はそのまま保険料を引き下げる改定を行い、お客さまには大変好評をいただいております。

商品面においては、「アクサダイレクト総合自動車保険」ではお客さまのご要望にお応えし、人身傷害補償特約における「倍額条項」を新設いたしました。「アクサダイレクトのペット保険」では、ペットの長寿化に対応するために、2013年10月以降の継続契約より、年齢による契約の継続制限を撤廃し、終身継続を可能といたしました。また、2014年2月より株式会社ベネッセコーポレーションとの提携をより一層

強化し、「アクサダイレクトのペット保険」のブランド名を「アクサダイレクト いぬのきもち保険」「アクサダイレクトねこのきもち保険」へリニューアルいたしました。

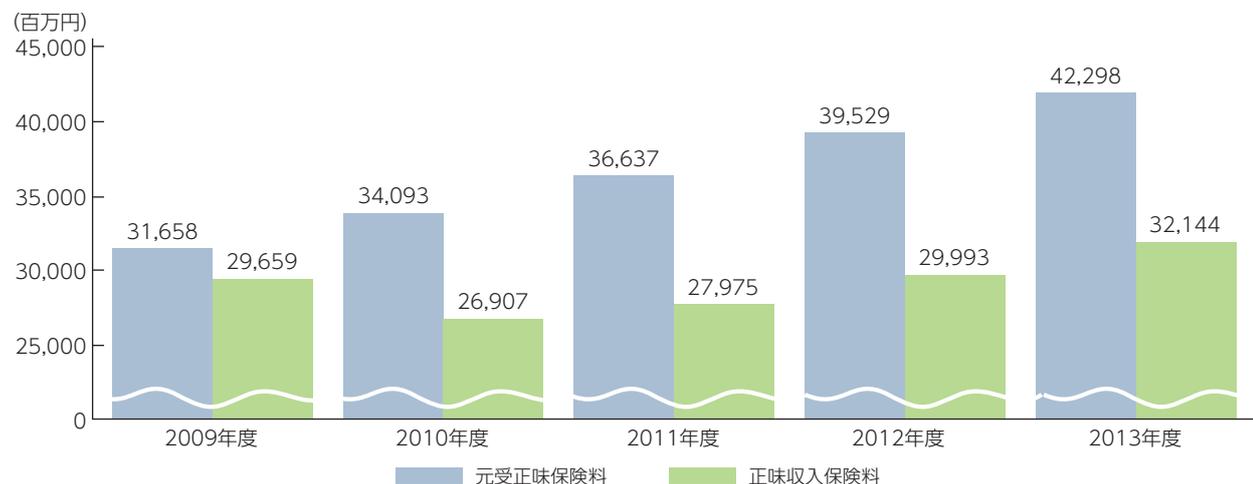
お客さまサービス面においては、お客さまからのお電話にスムーズに対応するために、旭川にセンターを開設するなど、コンタクトセンターの規模の拡大を図りました。また、お客さまの利便性向上のために、お客さま自身で新規契約の見積もり、継続契約の手続き、契約内容の確認と変更の手続きをしていただけるWebサイトを構築いたしました。

損害サービス面においては、保険契約件数の増加に伴い、損害サービス部門の社員数を増員し、お客さまに安定的な損害サービスを提供するための体制の整備に努めてまいりました。また、お客さまへの経過報告機能を強化するための保険金システムの改修や、お客さまからの事案担当者への直接着信を可能とするコールシステムを導入する等、システム面でも損害サービス品質の向上に努めております。なお、2013年11月に札幌インスペクターオフィスを開設し、北海道地区のお客さまや被害者の方々にこれまで以上にきめ細やかなサービスを提供できる体制を整えました。

なお、当社は2014年1月より「一般社団法人 日本損害保険協会」に加盟いたしました。これに伴い、指定紛争解決機関も「一般社団法人 保険オンブズマン」から「一般社団法人 そんぽADRセンター」へ変更となりました。

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	2012年度	2013年度
① 元受正味保険料	39,529百万円	42,298百万円
② 正味収入保険料	29,993百万円	32,144百万円
③ 正味損害率	67.6%	66.8%
④ 正味事業費率	20.7%	21.9%
⑤ コンバインドレシオ	88.3%	88.7%
⑥ 保険引受利益	1,668百万円	2,050百万円
⑦ 経常利益	1,847百万円	2,340百万円
⑧ 当期純利益	3,181百万円	2,539百万円
⑨ 単体 ソルベンシー・マージン比率	782.8%	842.7%
⑩ 総資産額	47,417百万円	52,501百万円
⑪ 純資産額	14,893百万円	17,556百万円
⑫ その他有価証券評価差額金	379百万円	503百万円
⑬ 不良債権の状況 (リスク管理債権及び 債務者区分に基づいて 区分された債権)	—	—

■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は今決算期においても好調に推移しました。自動車保険の元受正味保険料は対前年7.0%増の408億円となりました。これに傷害保険及びペット保険の14億円を合計した全体の元受正味保険料は422億円となり、対前年7.0%の増収となりました。保険引受収益は対前年21億円増の321億円となり、資産運用収益及びその他経常収益を加えた経常収益は325億円となりました。一方、支払保険金は増加したものの、正味収入保険料の増加により、正味損害率は対前年0.8ポイント改善し66.8%となりました。正味事業費率につきましては、広告宣伝費や外部委託費の増加などにより、対前年1.2ポイント上昇し21.9%となりました。以上により保険引受費用が196億円、営業費及び一般管理費が105億円となり、経常利益は23億円となりました。これに特

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います。

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います。

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ひとつです。

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。

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」です。損害保険会社の保有する資産規模を示すものです。

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」です。損害保険会社の担保力を示すものです。

⑫ その他有価証券評価差額金

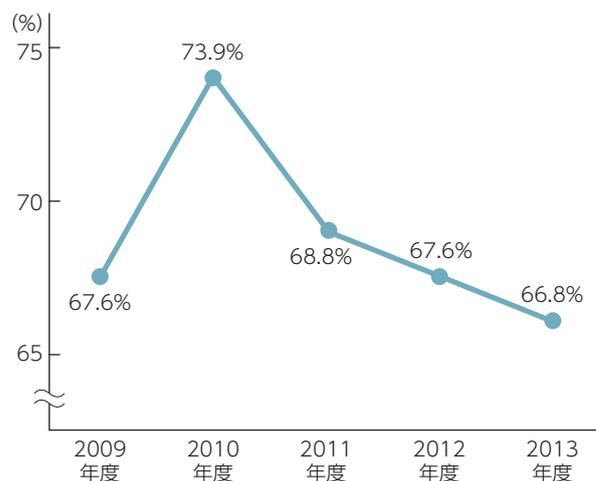
「金融商品に係る会計基準(いわゆる時価会計)」により、保有有価証券等については、売買目的、満期保有目的などの保有目的で区分し、時価評価等を行っています。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しない有価証券であり、この「その他有価証券」の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額(いわゆる評価損益)から法人税等相当額を控除したものが、その他有価証券評価差額金です。財務諸表においては、貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

⑬ リスク管理債権及び

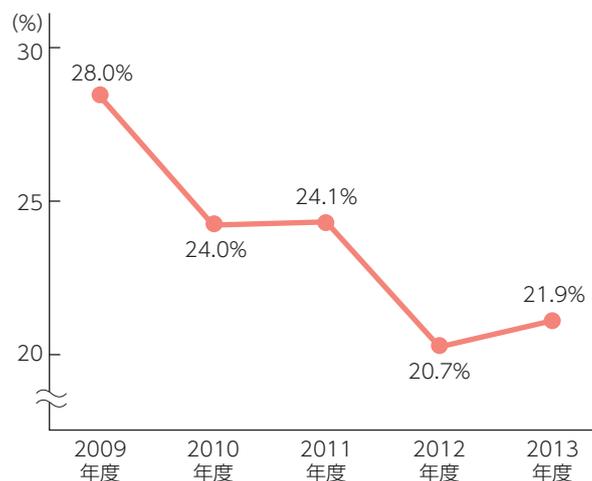
債務者区分に基づいて区分された債権

- ・リスク管理債権
貸付金のうち、元本や利息の回収可能性に注意を要する債権です。
- ・債務者区分に基づいて区分された債権
貸付金や貸付有価証券等の債権を債務者ごとに財政状況や経営成績等をもとに区分している債権です。

正味損害率の推移



正味事業費率の推移



別損益などを加減した当期純利益は25億円となりました。単体ソルベンシー・マージン比率は前年度末より59.9ポイント上昇して842.7%となり、保険金支払いに問題のない十分な支払余力を保持しております。

また、当社は繰越欠損剰余金の欠損の解消のために、2014年3月に資本準備金157億円を減少し、減少させた資本準備金全額をその他利益剰余金に振り替えをいたしました。

■資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度末に比べ50億円増加し、525億円となりました。このうち、運用資産は前年度末に比べ43億円増加し433億円となりました。

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の投資を中心としながらも、アクサグループの資産運用ノウハウを生かしたクレジット投資を開始し、利息及び配当金収入は299百万円となりました。

■会社が対処すべき課題

当社の主力商品である自動車保険については、近年設立された通販自動車保険会社とそのシェアを伸ばし、市場における競争環境が厳しくなるなか、消費税率引き上げに伴う

駆け込み需要の反動減による新車販売台数の減少や、自動車部品および賃金の高額化に伴う支払保険金単価の上昇などが想定されます。

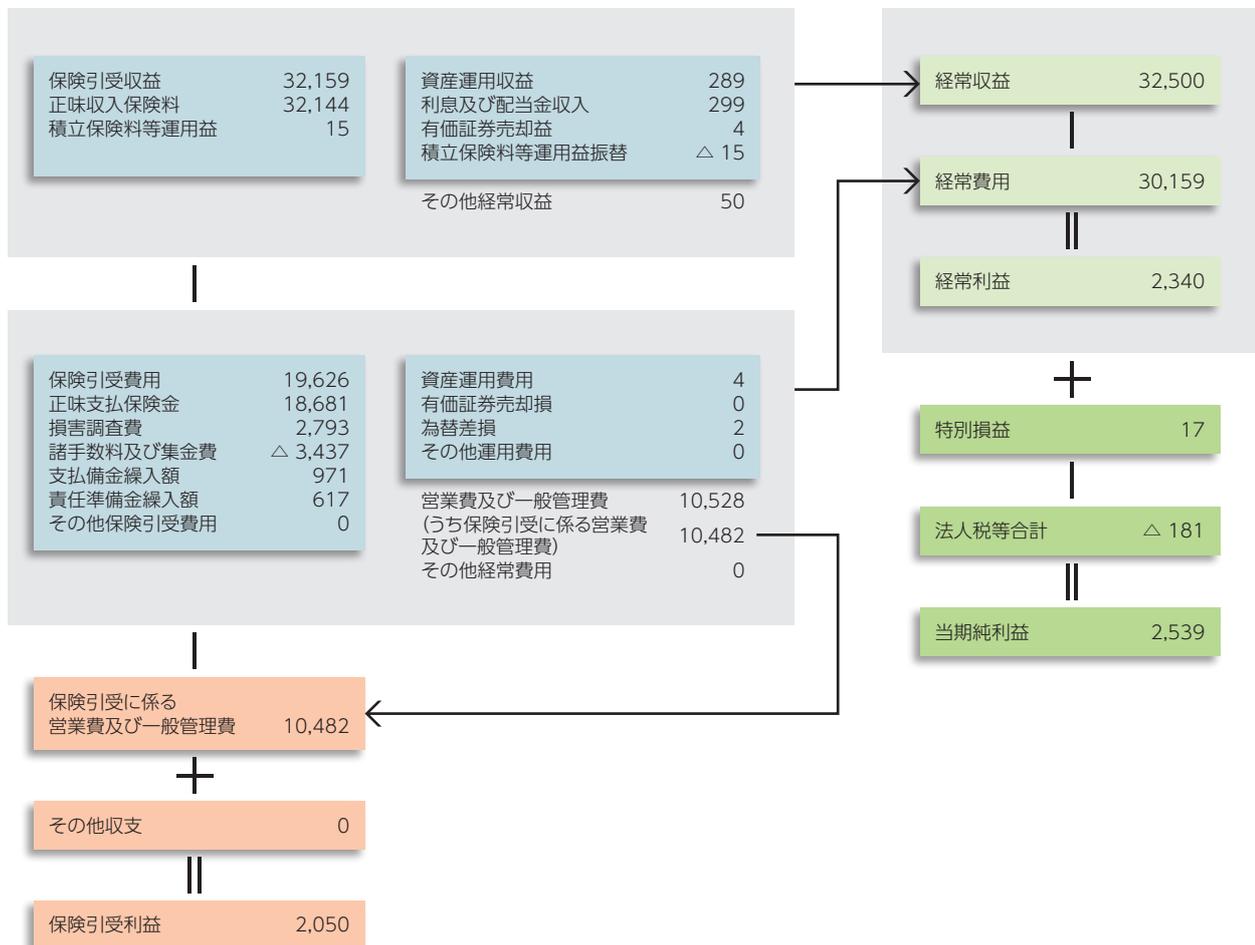
このような中、当社は「安心をグッドプライスで」を基本コンセプトに、より付加価値の高い商品やサービスの向上に努め、お客さまに信頼され、安心と高い満足を実感していただけることにより選ばれる保険会社を目指してまいります。

また、今後とも事業基盤を拡大するとともに、安定した収益の確保ができる体制を構築していき、より強固で健全な経営基盤の確保に努めてまいります。

さらに当社はアクサ ジャパン ホールディング グループの一員として、グループ会社との連携強化に努め、シナジー効果を高めることにより、アクサグループ全体の企業価値向上に努めてまいります。

- (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、次のとおりです。
- (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。
 - (2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料
 - (3) 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

決算のしくみ (単位:百万円)



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。

内部統制システム

アクサ損害保険では、2006年に「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、業務の適正を確保するための体制の充実・強化を図っています。

1. 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
 - 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。
 - コンプライアンス規則の整備、毎年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、およびリスク管理を統括する部署の設置により、全社的なリスク管理を行う。
 - 経営会議のもとに設置している統合リスク管理委員会は、関連各委員会のリスク管理状況の検証、審議等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、四半期毎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、責任者および手続きを定め、実行するものとする。

4. 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・保管規定に基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な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

監査役を補助すべき使用人の設置およ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ことができる。
- 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。

取締役およ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

- 取締役および使用人は業務・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

- 監査役は経営会議および主な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およ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、外部監査人ならびに内部監査部門と定期的な意見交換の機会を持つこととする。

3 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」を定めています。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」を定めています。

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、さら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います。

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「コンプライアンス規則」を策定し、各種研修に活用する等従業員への周知徹底を図っています。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、さらなるコンプライアンス遵守に向けた取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。

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、法令違反や労務問題等、職場における問題の早期発見と是正を目的としたアクサジャパングループ各社の役職員等を対象とした「コンプライアンス レスキューダイヤル」制度の活用により、健全かつ適切な業務運営の確保に努めています。

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

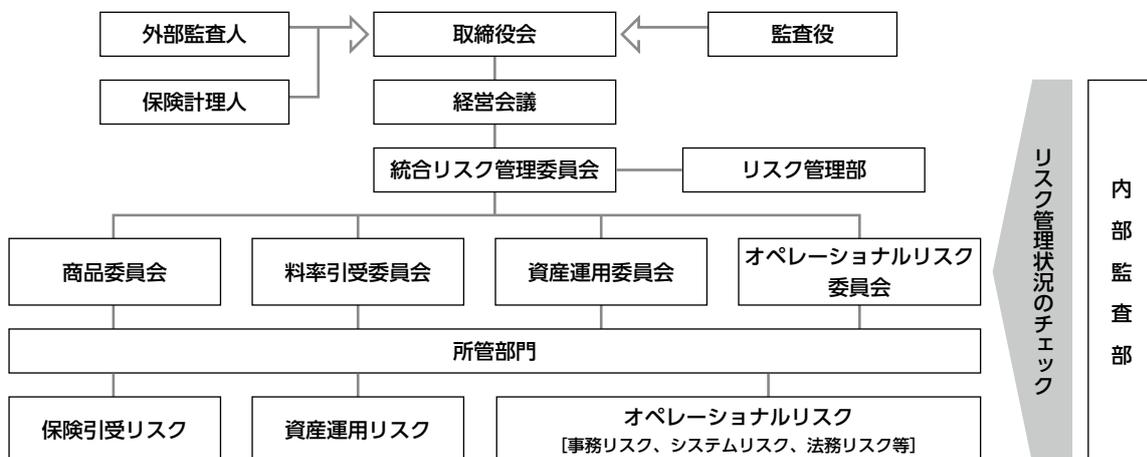
金融の自由化、規制緩和の進展、IT技術の進歩に伴い、損害保険会社を取り巻くリスクは増加し、多様化・複雑化しています。これらのリスクは、単にすべてを極小化すればよいというものではなく、企業価値を増大させるためには、それぞれのリスクの特性に応じて適切にコントロールしていく必要があります。当社では、アクサ ジャパン ホールディング株式会社のリスク管理に関する基本方針に基づき、リスク管理を経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して注意深く考察を行うことにより、リスクからもたらされる不利益を適切に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基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・各委員会による管理、②統合リスク管理委員会・リスク管理部による管理、③監査部門による内部監査という三重の管理体制をとっています。

統合リスク管理委員会で審議された各リスクの管理状況は、経営会議およ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等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。



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。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、保険料の改定等を行っています。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。

商品委員会および料率引受委員会では保険商品、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います。同委員会で審議されたリスク管理状況は、統合リスク管理委員会にて検証されています。

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等により債券価格が下落する等の信用リスク、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資産運用委員会、および統合リスク管理委員会にて報告・審議されています。

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係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います。これらにより、リスクの削減・事故の未然防止に努めています。

また、事故が発生した場合には速やかに報告されるプロセスを構築しており、オペレーショナルリスク委員会では、報告された個々の事故の原因・回復措置・再発防止策の分析・検証、およびこれらの進捗管理を行っています。

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および妥当性

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

医療保険など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います。

当社ではストレステストを担当部署である統計数理部が実施し、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います。さらに、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います。

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および妥当性

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など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いません。

5 勧誘方針

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

6 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）」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さまにご記入・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さま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、電話対応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) 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さま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者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、滅失また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 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、お客さまが当社ウェブサイトへアクセスされた際に、お客さま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、お客さま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さま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。

【ウェブビーコンについて】

当社ウェブサイトでは、お客さま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さま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) 共同利用者の範囲

アクサ ジャパン グループ各社（日本におけるアクサの保険持株会社、保険会社およびこれらの子会社）

(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
- 保険持株会社の経営管理のため

(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さま情報（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のお取引に関する情報）。

- (4) 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 <http://www.sonpo.or.jp>
- ・一般社団法人 日本少額短期保険協会 <http://www.shougakutanki.jp>
- ・損害保険料率算出機構 <http://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 (<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: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～日曜(祝日含む) 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。

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けますようお願いいたします。

<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

電話番号:03-3255-1470

(受付時間 9:00～17:00 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(<http://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、会社規程等を遵守いたします。

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。

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。

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および対応体制を整備しています。

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。

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、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。

5 保険金支払審査会について

当社では、保険金支払い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。保険金支払い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います。

2013年度（2013年4月～2014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。

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わ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。

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 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・検査体制の充実に取り組んでまいりました。

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

保険業法の定めにより、金融庁および財務省財務局の検査を受けることになっています。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・効率性を検証しています。監査結果および改善提案は、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並びに会計監査を実施しています。

11 主な取扱商品

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、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）、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、アクサ安心プラス等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により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、ご契約の自動車の使い方等の要素（使用目的、年間予想最大走行距離、車齢）も反映することで、お客さまそれぞれに応じた合理的な保険料を算出しています。

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等、充実したサービスの提供に努めています。

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させていただいた場合には、新規契約の場合、保険料を最大10,000円割引きます。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

1999年	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」を販売開始
2002年	11月	新規契約に対する「インターネット割引」の開始
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」を補償開始 「弁護士費用等補償特約」の補償開始
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険（二輪・原付）の引受開始
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」の補償開始
2010年	4月	「紹介契約者割引」の開始
2012年	2月	引受対象車種を7車種から10車種へ拡大 年齢条件の適用範囲を同居の親族等へ縮小 運転者限定に「夫婦型」と「本人型」を追加 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 「他車運転危険補償特約」の補償範囲拡大 「日常生活賠償責任保険特約（示談交渉付）」の補償開始
	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」の補償開始
	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 「弁護士費用等補償特約」の補償内容拡充 「日常生活賠償責任保険特約（示談交渉付）」の補償内容拡充

2 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」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に、一定の条件のもとで初年度の保険料を3,000円割引します。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) 24時間ペット健康相談サービス

ペットの健康に関する相談に対して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」を販売開始
	6月	アリアーツ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	4月	保険料の引下げを実施
	10月	継続契約可能なペットの年齢を終身に拡大

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、全国約9,654カ所(2013年11月末現在)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。

また、携帯電話やスマートフォンのGPS機能を利用した「GPSナビ」やiPhone専用アプリの「事故解決ナビ」といった、事故による不安を削減し事故解決までをナビゲートするサービスも提供しています。

 ロードサイドサービス 事故・故障でご契約車両が自力走行不能の場合、「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。	 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、アシスタンス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。	 宿泊・帰宅費用サービス 外出先の事故・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。
 修理後車両搬送・引取りサービス 修理後のご契約車両を、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。	 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。	 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)

ご注意 ①ご契約の車両が原付・バイクについては、サービスの内容が異なる場合や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 いぬ・ねこのきもち保険」ご契約者さま用付帯サービス

 24時間ペット健康相談サービス 「アクサダイレクト いぬ・ねこのきもち保険」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 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」を設置しています。

「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います。お客さまからのさまざまな「声」に積極的に耳を傾け、今後の

サービスや商品の充実、さら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います。

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・苦情等の受付および各種お申出については以下にて承っています。

(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 月曜～金曜 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 月曜～金曜 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.22 参照)

中立・公正な立場で相談等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、中立・公正・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（ナビダイヤル、全国共通・通話有料） PHSやIP電話からは 03-4332-5241

受付時間：月～金 9:15～17:00（土日、休日、年末年始を除く）

詳しくは、同協会のホームページをご覧ください。 <http://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。

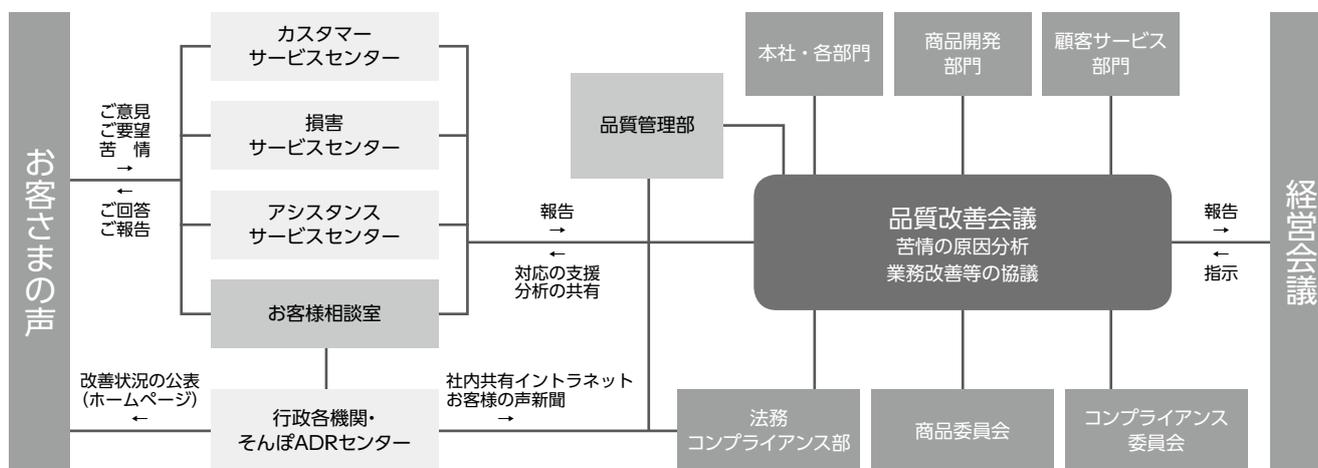
詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp>)をご参照ください。

○「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10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(<http://www.jcstad.or.jp>)をご参照ください。

お客さまの声を活かす取組み



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品質改善会議において、具体的な内容の精査、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います。

< 2013 年度 > 受付件数：6,666 件

お声の区分	1Q/ 2013 年	2Q/ 2013 年	2013年度 上半期	3Q/ 2013 年	4Q/ 2013 年	2013年度 下半期	2013年度 合計
<苦情>	1,611	1,536	3,147	1,511	1,542	3,053	6,200
契約・募集行為	501	464	965	487	599	1,086	2,051
契約の管理・保全	395	307	702	311	216	527	1,229
保険金	589	623	1,212	603	571	1,174	2,386
その他	126	142	268	110	156	266	534
<ご意見、ご要望>	70	96	166	141	159	300	466
合 計	1,681	1,632	3,313	1,652	1,701	3,353	6,666

13 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

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。

-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」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等に充てられる「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、傷害保険等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

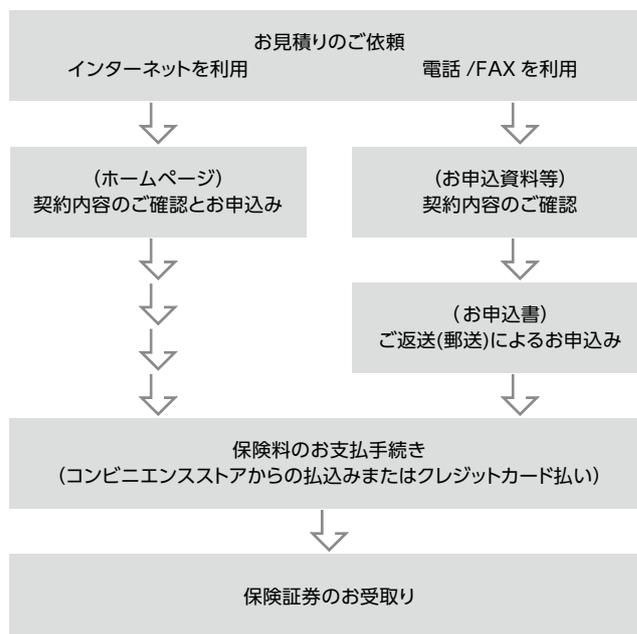
当社の通信販売における契約締結の方法は、大きく分けて、「電話/FAX および郵送」を利用する方法と「インターネット」を利用する方法の二つの方法があります。

「電話/FAX および郵送」では、当社カスタマーサービスセンターより電話にて各取扱商品について保険料のご案内や商品説明をさせていただいた後に、資料等を郵送させていただきます。当該資料の内容をご確認のうえ、保険契約の申込みおよび保険料のお支払いをしていただき、手続完了となります（FAX をご利用の場合は、FAX 受付後に郵送される資料等のご確認をもって、保険契約の申込みに係る手続を行っていただきます）。

また、「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では、各取扱商品の説明、資料請求や保険料の見積りだけでなく、契約締結まで完了させることができます。

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

なお、補償内容等の契約条件につきましてはどちらの場合におきましても、契約成立後に郵送される保険証券もしくは継続証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

当社では、代理店委託契約において、ほとんどの保険代理店に委託している業務は、保険契約の媒介となります。媒介代理店には保険契約の締結権がありませんので、お客さまに対して当社商品の説明を行うことや、保険料の試算やより詳しい内容等をお客さまにご確認いただくために当社のカスタマー

サービスセンターやホームページまでお客さまをご案内することが主な業務内容となります（保険契約の締結権を有している保険代理店につきましては、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、申込書やホームページ上の記載内容を十分ご確認ください。
 - 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：お車の買い替えによる車種の変更や住所変更等）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、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により、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	平日・休日（年末年始を除く）にかかわらず、9:00～17:00までに受付が完了した事故は、2時間以内に、担当者を決定いたします。
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。
初期対応サービス	平日・休日（年末年始を除く）にかかわらず、9:00～19:00までに受付が完了した事故は、お客さまの要望に沿って、当日中に当社社員が相手方、修理工場、医療機関等の関係先に連絡を行い、お客さまにその結果をご報告いたします。
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、人身と物損の経験豊富な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います。 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	電話やハガキでのご連絡に加え、当社Webサイトにおいても事故の途中経過について確認ができます。
重傷事故急行面談サービス	事故の相手方が死亡や入院された場合は、お客さまのご要望に応じて、全国に約110名いる専門スタッフ（2014年4月1日現在）が訪問し、お見舞い等のアドバイスや事故解決までの流れや書類の記入方法等についてご説明をいたします。
訪問・面談による事故解決	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設置しています。 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、当社のオフィスから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（2014年4月1日現在）：北海道、宮城、東京、神奈川、愛知、大阪、福井、高知、福岡の9都道府県

-2 安心のサービスネットワーク

サービスセンター拠点 2014年4月1日現在

損害サービス第一部

自動車サービスセンター一課	03-6732-0725
自動車サービスセンター二課	03-6732-0121
アクサライフサービスセンター	03-6732-0737
傷害サービスセンター	
第一傷害チーム	03-6732-6017
第二傷害チーム	03-6732-0120
ペット・医療傷害サービスセンター	
医療傷害チーム	0120-936-509
ペット保険チーム	0120-800-044

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	
第一クイックサービスチーム	03-6732-0741
第二クイックサービスチーム	03-6732-0742
第三クイックサービスチーム	03-6732-0071

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

損害サービス第五部

事故受付サービスセンター	0120-699-644
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	03-6732-0123

損害サービス統括部

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
札幌インスペクターオフィス	011-708-7120
仙台インスペクターオフィス	022-217-1545
名古屋インスペクターオフィス	052-564-1032
大阪インスペクターオフィス	06-6265-1505
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 2014年4月1日現在

パイロットガレージ	約960 拠点
損害調査ネットワーク	324 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



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



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



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^(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」するかを明示させていただいています。

-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、2014年3月31日現在、全国で112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	34	Ⅲ 業績データ 財産の状況	47
1 主要な業務の状況を示す指標の推移	34	1 財務諸表	47
2 業務の状況を示す指標等	35	1 貸借対照表	47
1 主要な業務の状況	35	2 損益計算書	49
-1 正味収入保険料及び元受正味保険料	35	3 キャッシュ・フロー計算書	51
-2 受再正味保険料及び支払再保険料	35	4 株主資本等変動計算書	52
-3 解約返戻金	35	5 1株当たり配当等	53
-4 保険引受利益	35	6 1株当たり純資産額	53
-5 種目別保険引受利益	36	7 1人当たり総資産	53
-6 正味支払保険金及び元受正味保険金	36	2 リスク管理債権	53
-7 受再正味保険金及び回収再保険金	36	3 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況	53
2 保険契約に関する指標等	37	4 債務者区分に基づいて区分された債権	53
-1 契約者配当金	37	5 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)	54
-2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率	37	6 時価情報等	55
-3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	37	1 有価証券	55
-4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	37	-1 売買目的有価証券	55
-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	37	-2 満期保有目的の債券で時価のあるもの	55
-6 出再保険料の格付ごとの割合	38	-3 その他有価証券で時価のあるもの	55
-7 未収再保険金	38	-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	55
3 経理に関する指標等	38	2 金銭の信託	55
-1 保険契約準備金	38	3 デリバティブ取引	55
-2 責任準備金積立水準	39	4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引	55
-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)	39	5 先物外国為替取引	55
-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	39	6 有価証券関連デリバティブ取引	55
-5 引当金明細表	40	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	55
-6 貸付金償却の額	40	Ⅳ 会社概要	56
-7 資本金等明細表	40	1 株主・株式の状況	56
-8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	41	1 基本事項	56
-9 事業費(含む損害調査費)	41	2 大株主の状況	56
-10 売買目的有価証券運用益明細表	41	3 資本金	56
-11 売買目的有価証券運用損明細表	41	4 最近の社債発行	56
-12 有価証券売却損益及び評価損明細表	41	2 役員状況	57
-13 減価償却費明細表	41	3 従業員の状況	57
-14 固定資産処分損益明細表	42	1 採用方針	57
-15 貸付用不動産等減価償却明細表	42	2 研修制度とキャリアパス	57
-16 リース取引	42	4 会社の組織 2014年7月1日現在	58
4 資産運用に関する指標等	42	5 会社の沿革	59
-1 資産運用方針	42	6 企業概要	60
-2 預貯金	42		
-3 資産運用の概況	42		
-4 利息配当収入の額及び運用利回り(インカム利回り)	43		
-5 資産運用利回り(実現利回り)	43		
-6(参考) 時価総合利回り	43		
-7 海外投融資残高及び利回り	44		
-8 商品有価証券	44		
-9 商品有価証券の平均残高及び売買高	44		
-10 保有有価証券	44		
-11 有価証券の種類別の残存期間別残高	45		
-12 業種別保有株式の額	46		
-13 貸付金の残存期間別の残高	46		
-14 担保別貸付金残高	46		
-15 使途別の貸付金残高及び構成比	46		
-16 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	46		
-17 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	46		
-18 貸付金地域別内訳	46		
-19 国内企業向け貸付金残存期間別残高	46		
-20 劣後特約付貸付金残高	46		
-21 有形固定資産明細表	46		
5 特別勘定に関する指標	46		
-1 特別勘定資産残高	46		
-2 特別勘定資産	46		
-3 特別勘定の運用収支	46		