

2016 Annual Report

アクサ損害保険の現状



AXAは7年連続世界NO.1の保険ブランド*です

AXAは1817年にフランスで生まれ、世界64の国と地域、約1億300万人のお客さまから信頼をいただいている世界最大級の保険・資産運用グループです。

*インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2015」より

A+ S&P 保険財務力格付け

世界に約 **1億300** 万人のお客さま

世界 **64** の国と地域で事業展開

世界に約 **16万6,000** 人の従業員



数値は2015年 AXAグループ実績

※ 換算レート

総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益:

1ユーロ=¥135.4(2015年平均)

運用資産総額:

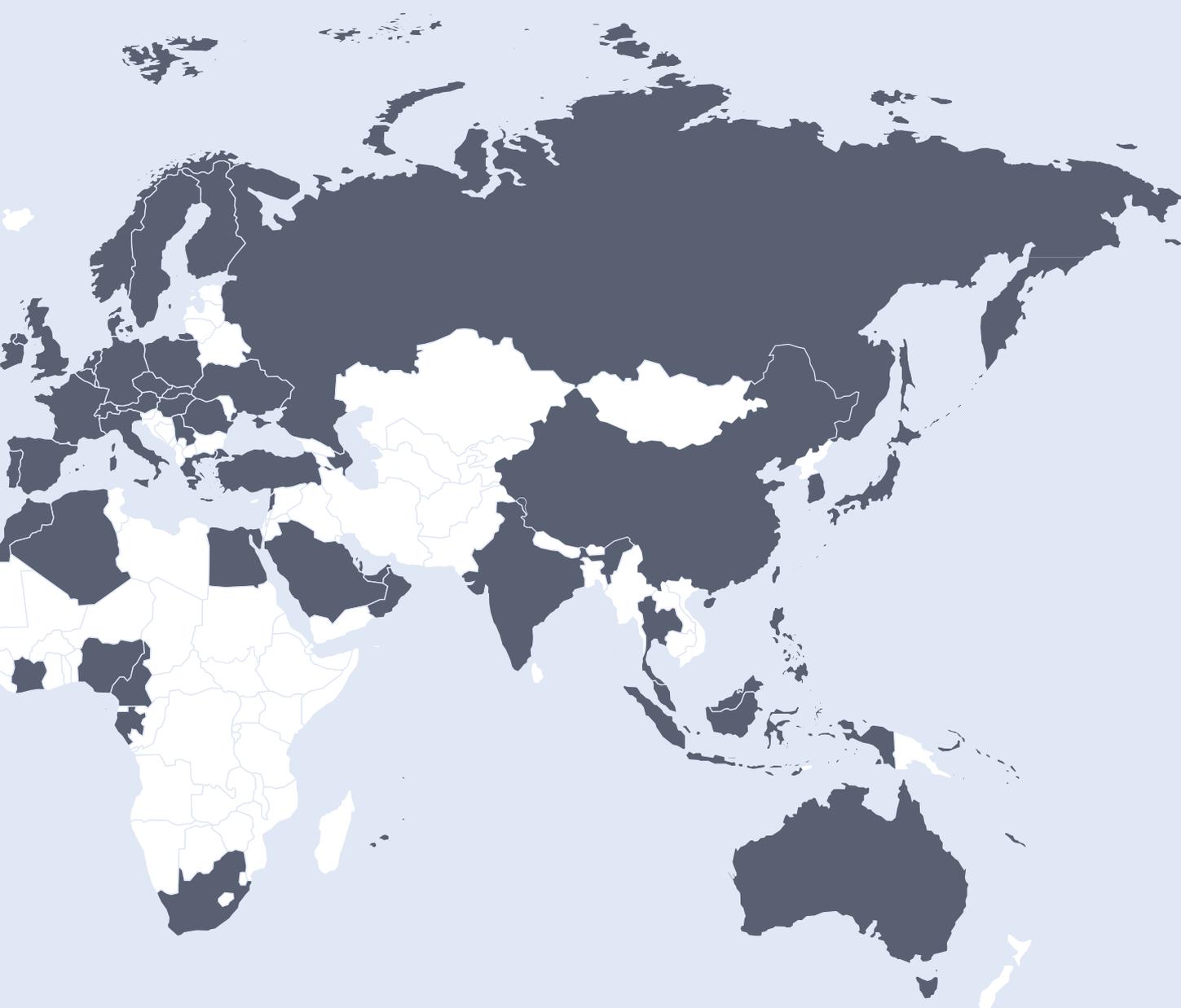
1ユーロ=¥130.7(2015年12月末)

※ アンダーライニング・アーニングス(基本利益)とは、アジャステッド・アーニングス(調整後利益=非恒常的取引による影響額とグループ全体の営業権償却額を除いた純利益のグループ持分)から株主に帰属するネット・キャピタルゲインおよび2001年9月11日の米国同時多発テロによる影響を除いたものです。

※ 標記の格付けはアクサ損害保険の格付けではありません。2016年6月1日時点のAXAグループの主要な子会社に対する格付機関の評価であり、保険金支払等について保証を行うものではありません。また、将来的には変化する可能性があります。なお、上記の格付機関(スタンダード&プアーズ・レーティング・サービス)は、日本において金融商品取引法第66条の27に基づく登録を行った信用格付業者ではありません。

総売上 約 **13兆3,329** 億円(約990億ユーロ)

運用資産総額 約 **178兆1,168** 億円(約1兆3,630億ユーロ)

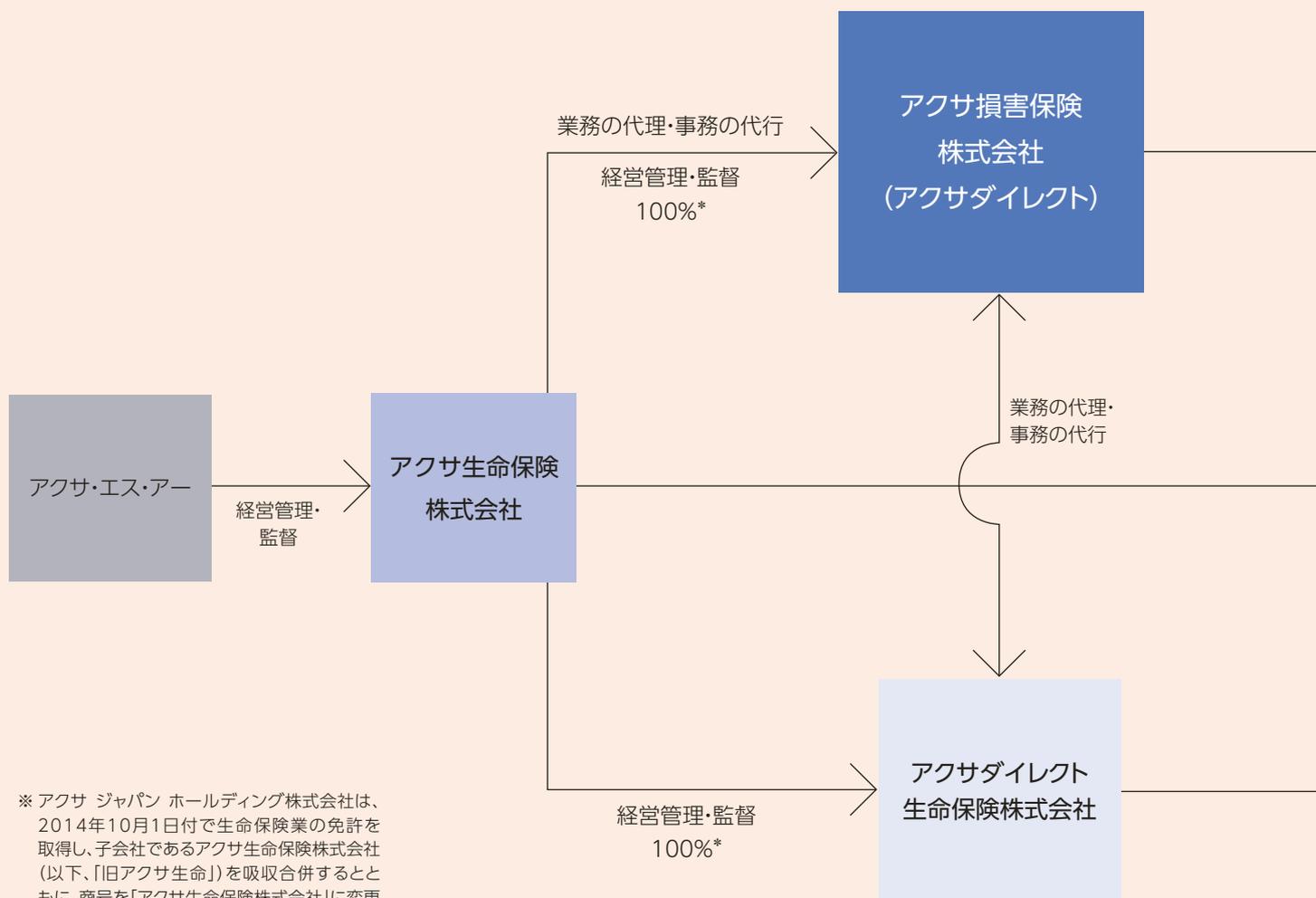


アンダーライング・アーニングス
(基本利益) 約 **7,539** 億円(約55.7億ユーロ)

純利益 約 **7,593** 億円(約56.1億ユーロ)

AXAグループの日本における事業展開

AXAグループは日本において、アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険の3社が「アクサ ジャパン グループ」を形成し、相互の連携を深めるとともに、その他のAXAメンバーカンパニーと密接に連携しながら、お客さまをリスクからお守りするための商品・サービスをご提供しています。



※ アクサ ジャパン ホールディング株式会社は、2014年10月1日付で生命保険業の免許を取得し、子会社であるアクサ生命保険株式会社(以下、「旧アクサ生命」)を吸収合併するとともに、商号を「アクサ生命保険株式会社」に変更し、旧アクサ生命の事業を継承しています。

* アクサ生命保険株式会社が所有する議決権の割合

その他のAXAメンバーカンパニー

資産運用サービス

- アクサ・インベストメント・マネージャーズ株式会社
- アライアンス・バーンスタイン株式会社

不動産投資・資産管理サービス

- アクサ・リアル・エステート・インベストメント・マネージャーズ・ジャパン株式会社

アシスタンスサービス

- アクサ・アシスタンス・ジャパン株式会社

損害保険業

損害保険業免許に基づく保険の引受け

保険業法第3条第5項に係る保険の引受けを行っています。

資産の運用

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

他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

保険業法第98条第1項第1号に基づき、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行を行っています（アクサダイレクト生命保険株式会社の保険業に係る業務の代理および事務の代行等）。

生命保険業

生命保険業免許に基づく保険の引受け

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

資産の運用

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

貸付業務 資産運用の一環として、企業・個人向けの貸付やコールローンを行っています。

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

不動産投資業務 資産運用の一環として、事業用ビル等の不動産投資を行っています。

付随業務

国債等の引受け

保険業法第98条第1項第3号に係る国債などの引受けを行っています。

他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

保険業法第98条第1項第1号に基づき、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行を行っています（アクサ損害保険株式会社の保険業に係る業務の代理および事務の代行等）。

子会社とした会社の経営管理

アクサダイレクト生命保険株式会社、アクサ損害保険株式会社、その他の保険業法の規定により子会社とした会社の経営管理を行っています。

生命保険業

生命保険業免許に基づく保険の引受け

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

資産の運用

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

他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行

保険業法第98条第1項第1号に基づき、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行を行っています（アクサ損害保険株式会社の保険業に係る業務の代理および事務の代行等）。

ひとりひとりのお客さまにパーソナルベストなサービスを提供し さらなるお客さま満足の実現と保険ビジネスの革新を目指します



お客さまをはじめ当社関係者の皆さまには、平素よりお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。本ディスクロージャーをお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

2016年4月に発生した熊本地震においては、お亡くなりになった方々に謹んで哀悼の意を表すとともに、被災者の皆さまに心よりお見舞いを申し上げます。一日も早い被災地の復興をお祈りします。

では、当社の主力商品である自動車保険市場の概況についてお知らせします。まず、昨年度の新車販売台数に関しては、昨年4月の増税などで軽自動車の販売台数が大きく落ち込んだことが影響し、東日本大震災直後の2011年度以来4年ぶりに500万台を割り込み、前年度比6.8%減となりました。少子高齢化・人口減の進行や自動車登録台数全体の推移からみても個人所有自動車のマーケット自体の拡大は大きく期待できません。

ダイレクト自動車保険のマーケットシェア争いにおいては、後発企業を中心に積極的な広告投資や低価格戦略が採られており、引き続き厳しい競争が続いています。事故や損害の発生状況においては、昨年9月に関東および東北を襲った台風による集中豪雨や今年1月の日本西部を中心とした大雪被害などの自然災害に見舞われ、ガソリン安の影響などもあり損害発生頻

度も過去数年よりも比較的高く推移しています。また、自動車技術の高度化、安全技術が進歩している反面、部品・修理コストやサービスコストもやや上昇基調にあります。

当社としては厳しい状況のなか、経営努力が一層必要と認識しており、より経費の適正化を進め、ビッグデータの活用やIT導入による自動化推進、デジタルの活用による顧客体験の向上、損害サービスモデルの変革、価格戦略や引受技術の洗練化など大中小のビジネスモデルの転換を通じ、利益を維持した成長を目指していきます。

昨年度(日本会計2015年4月-2016年3月)の業績を振り返りますと、元受正味保険料は自動車保険およびペット保険の順調な推移に伴い、前年同期比7.3%増の49,300百万円となり堅調な伸びを実現しました。自動車保険保有契約件数は2016年4月末において約108万件に上っております。また、正味損害率は前年同期比5.3ポイント低下し58.3%、正味事業費率は24.1%と適切に管理を行い、特約比例再保険の出再率の引き下げの一時的影響を含んだ経常利益1,086百万円、純利益738百万円を計上しました。また、ソルベンシー・マージン比率は813.4%であり、強固な財務の健全性を維持しております。なお、国際会計基準では2015年度(1-12月)も4期連続の増収増益を実現しております。

昨年来、当社で実施した取り組みをいくつかご紹介すると、お客さま向けサービスにおいては、昨今のスマートフォンの普及に伴うお客さまのライフスタイルの変化に合わせ、公式スマートフォンサイトをリニューアルし、自動車保険・バイク保険、ペット保険とともに、スマートフォンサイトで完了できる機能を拡充しました。また、お客さまの支払いに関する利便性向上を目的に、自動車保険契約およびペット保険において、保険料のクレジットカードによる分割12回払いの取扱いを開始しました。販売チャネルの多様化としては、大手コンビニエンスストアと業務提携し、マルチコピー機を活用した自動車保険見積りサービスを開始しました。

さらには、「ISO 10002/JIS Q 10002」(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、より一層のお客さま満足の向上に取り組んでいます。損害サービスにおいては、首都圏以外での保有契約件数の増加に伴い、フィールドマネジャー(面談担当者)の拠点として静岡県に「東海道オフィス」、群馬県に「北関東オフィス」を新たに開設し、損害サービス拠点網の拡充を図りました。

今後もお客さま、社員、株主、パートナー企業など当社ステークホルダーの皆さまから「選ばれる企業」となるために、引き続き利益ある成長を達成するとともに、さらなるお客さま満足の実現に向けて積極的な投資を進めてまいります。複雑化・高度化する経営環境のもとで内部統制やコンプライアンスおよびリスク管理の機能発揮をしっかりと行い、顧客保護態勢を確保しながら保険ビジネスのさらなる革新を続けていく所存です。

また、一般的に成熟市場といわれる日本の損害保険においてもまだまだ拡大の余地があると考えております。先に述べました昨年の北関東地方での豪雨での車両被害は当社にも多く報告されましたが、車両保険の付保率は約半数のみで、残念ながら補償の対象とならないケースが多くありました。また、熊本地方の大地震でも、対象地域の当社の地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約の付保契約件数は数百にとどまり、補償の対象となった損害はごくわずかでございました。こうした例からも、当社としては自動車保険を中心に損害保険のすそ野を広げる工夫も行っていきたいと考えております。

なお、当社は世界的な保険グループであるAXAのメンバーカンパニーであることを強みとして、グループがもつさまざまな知見とノウハウを有効活用してビジネスの改善と改革を行ってまいります。ひとりひとりのお客さまにパーソナルベストなサービスを提供し、日本に根付いた独自性のある価値の創出に向けて、より一層の努力を続けてまいります。

皆さまにおかれましては、今後とも変わらぬご支援・ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

代表取締役社長 兼 CEO

藤井 靖之



CONTENTS

01 AXAグループのKey Figures

02 AXAグループの日本における事業展開

04 CEOメッセージ

07 経営戦略 Ambition AXA

12 CR活動

14 I アクサ損害保険の現況

- | | | | |
|----|---------------------------------------|----|------------------|
| 14 | 1 事業の経過及び成果等 | 22 | 7 利益相反管理体制 |
| 17 | 2 内部統制システム構築の基本方針 | 22 | 8 保険金等支払管理態勢 |
| 18 | 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制 | 23 | 9 反社会的勢力に対する基本方針 |
| 18 | 4 リスク管理の基本方針 | 23 | 10 監査・検査体制 |
| 20 | 5 勧誘方針 | 24 | 11 主な取扱商品 |
| 20 | 6 お客様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) | 26 | 12 お客さまサービス |
| | | 28 | 13 保険のしくみ |
-

34 II 業績データ 当社の主要業務に関する事項

47 III 業績データ 財産の状況

56 IV 会社概要

62 損害保険用語の解説(50音順)
