



アクサ損害保険

# 2017 Annual Report

アクサ損害保険の現状

# AXAは8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1億700万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 2016]より

AXAが世界で事業を展開する主要な国々

**AA-**

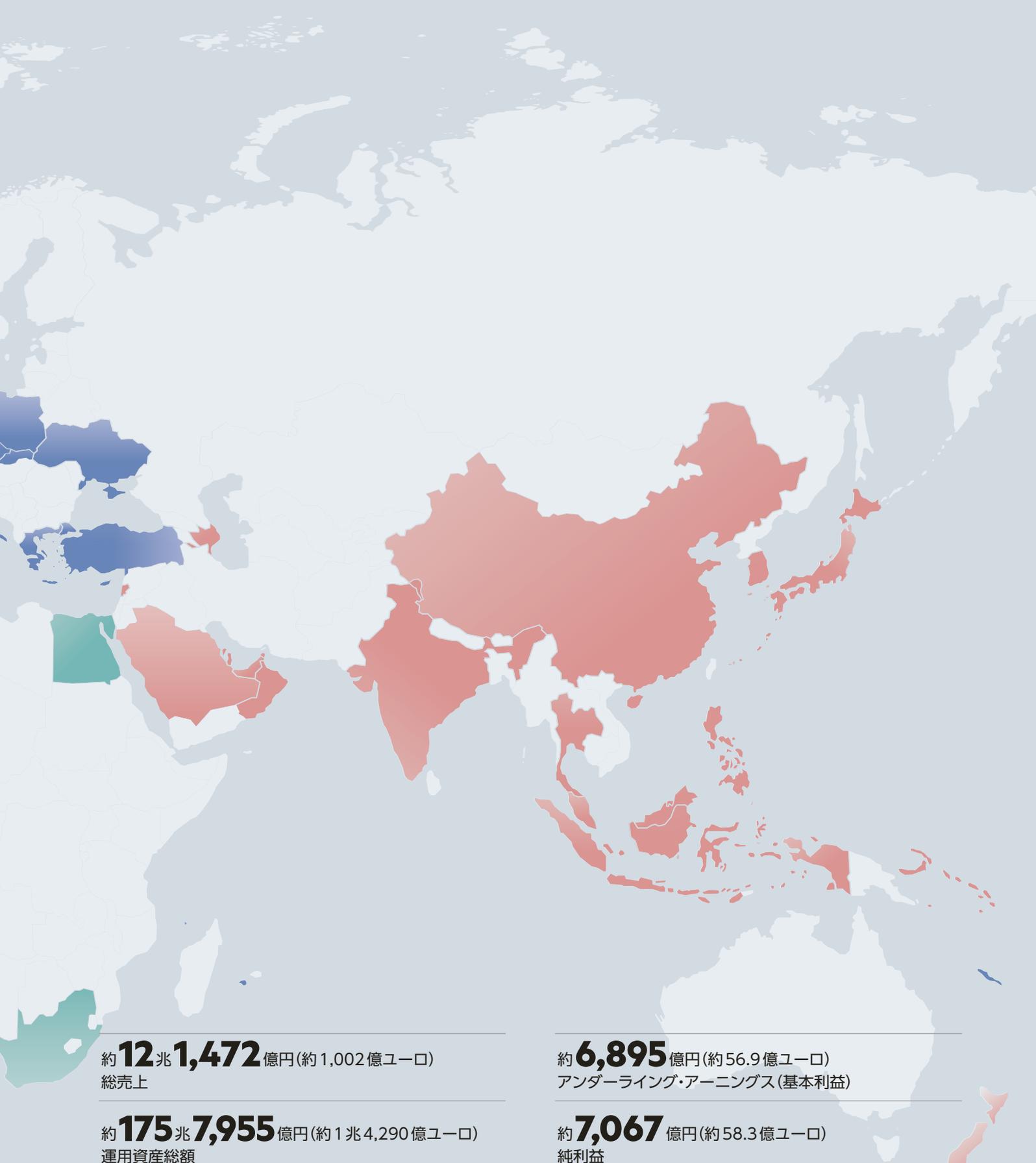
S&P 保険財務力格付け

**64**

の国と地域で事業展開

世界に約**1億700**万人  
のお客さま

世界に約**16万5,000**人  
の従業員



約 **12兆 1,472** 億円 (約 1,002 億ユーロ)  
総売上

約 **175兆 7,955** 億円 (約 1兆 4,290 億ユーロ)  
運用資産総額

約 **6,895** 億円 (約 56.9 億ユーロ)  
アンダーライニング・アーニングス (基本利益)

約 **7,067** 億円 (約 58.3 億ユーロ)  
純利益

数値は2016年 AXAグループ実績

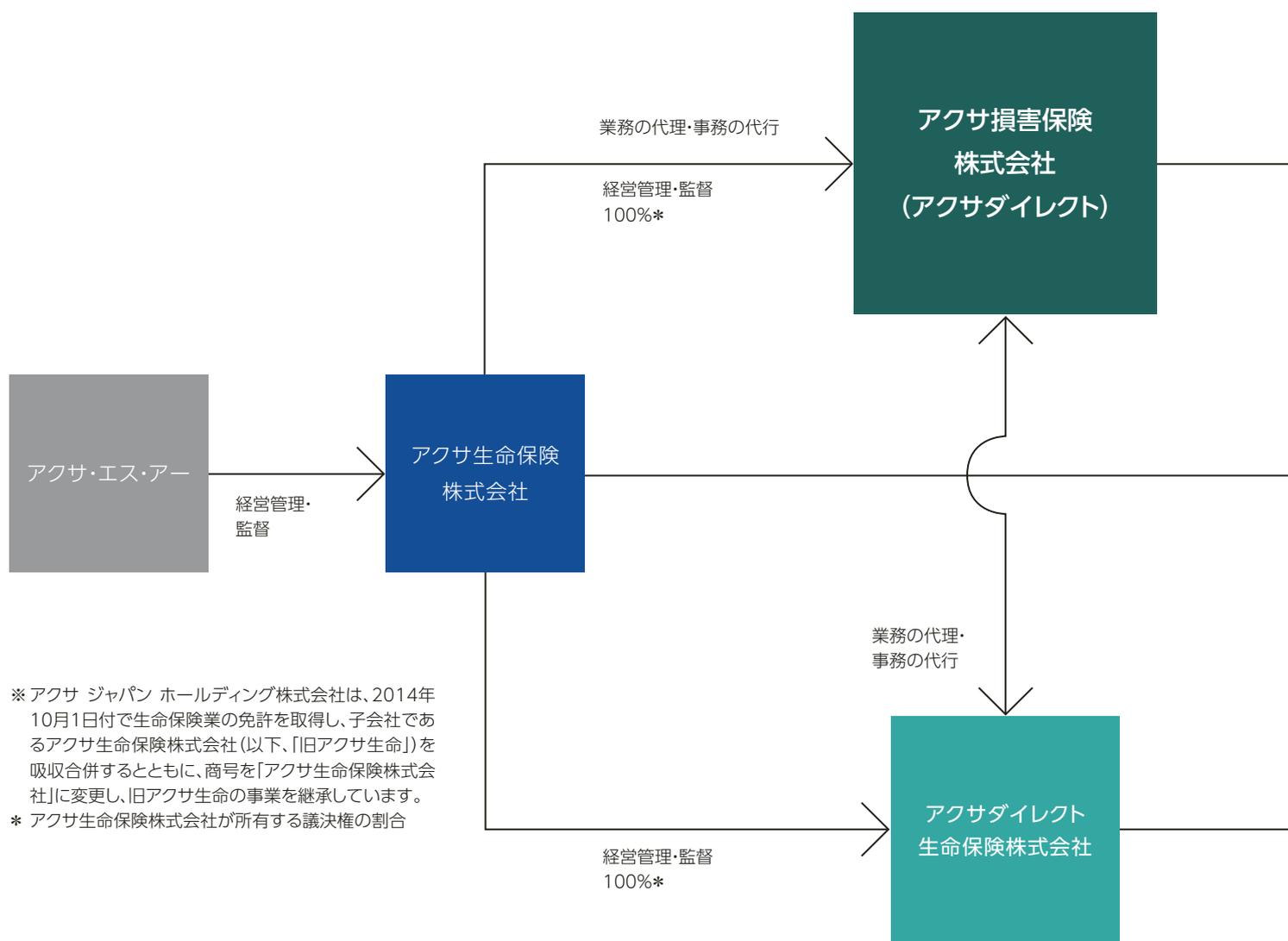
※ 換算レート 総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益：1ユーロ=¥121.2 (2016年平均)

運用資産総額：1ユーロ=¥123.0 (2016年12月末)

※ 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。2017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。

# 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）。

お客さまから最も信頼されるパートナーを目指し、  
最先端のイノベーションと高品質なサービスの提供に  
尽力してまいります。



2017年6月29日付で、アクサ損害保険株式会社の代表取締役社長 兼 CEOに就任いたしました。この場をお借りして、日本の皆さまにご挨拶を申し上げます。

アクサ損害保険は、世界64の国と地域、1億700万人のお客さまから信頼をお寄せいただくAXAグループの日本における損害保険会社として、お客さまのニーズに即した商品および利便性の高いサービスの提供を目標に、全社員が一丸となって業務に取り組んでいます。

お客さまのご愛顧に支えられ高品質なサービスの提供に努めた結果、昨年度(日本会計2016年4月-2017年3月)決算におきましては収益改善を伴う成長を実現することができました。

主力の自動車保険を中心とした保有契約件数の増加などにより、元受正味保険料は前年同期比4.4%増の51,447百万円を記録する一方、広告宣伝費の費用対効果改善およびペーパーレスを始めとするオペレーショナルコスト削減により、社費の対前年増率を2%以下にとどめることができました。その結果、税引後の当期純利益は、対前年同期比407百万円増の1,145百万円となりました。

昨今の国内市場に目を向けますと、国内の新車販売台数は2年ぶりに500万台の大台を超えるまで回復いたしました。しかし軽自動車の販売台数は減少傾向にあり、まだ楽観視はできない状況です。一方、消費者の間では「モノ」から「コト」への消費シフトが起きています。アクサ損害保険はこのような変化に合わせてお客さまにベストなサー

ビスと顧客体験を提供するための努力を続けています。さらに、AXAグループの根幹を成すバリューの一つである「お客さま第一」という目標を達成し、数多くのお客さまからお寄せいただいている信頼に応えるためのトランスフォーメーション(変革)プロジェクトへの継続的な投資を続けています。その一例として5月には公式ウェブサイトにてお客さまからの評価(顧客満足度の調査結果)を公開する新たなサービスを開始いたしました。

また、先般策定いたしました、お客さま本位の業務運営に関する5つの基本方針に基づき、アクサ損害保険は、今後も最先端のイノベーションと高品質なサービス提供に努め、お客さまの人生をお守りし、お客さまの人生がより充実したものとなるよう尽力してまいります。

また、ビジネスの持続可能性を守り続けるべく、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誠実にやっていく所存です。

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。

アクサ損害保険株式会社  
代表取締役社長 兼 CEO  
ハンス・ブランケン



# CONTENTS

---

01	AXAグループのKey Figures	14	I アクサ損害保険の現況
02	AXAグループの日本における事業展開	14	1 事業の経過および成果等
04	CEOメッセージ	17	2 内部統制システム構築の基本方針

---

07	経営戦略 Ambition 2020	18	3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
08	最近の経営トピックス	18	4 リスク管理の基本方針
		20	5 勧誘方針
		20	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)
		22	7 利益相反管理体制
		22	8 保険金等支払管理態勢
		23	9 反社会的勢力に対する基本方針
		23	10 監査・検査体制
		24	11 主な取扱商品
		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)
----	-----------------

---

# 経営戦略

## Ambition 2020

アクサ損害保険の経営戦略は、AXAグループの中期経営戦略Ambition 2020に沿い、「Focus(集中)」と「Transform(変革)」の2つを柱としています。保険を通じてお客さまの人生をお守りし、より充実したものとなるようにお手伝いすることを企業活動の目的として、革新的で卓越した顧客体験をお届けすることにより、お客さまから最も信頼されるパートナーとなることを目指します。

### FOCUS 集中

持続可能な成長のために  
今日行動します



選択的成長



効率性と収益性の向上



資本の有効活用

### TRANSFORM 変革

将来の成長を確保するために  
変革を加速させます



新しい顧客体験



信頼されるパートナーとして



人材育成・能力開発

#### 企業目的

保険を通じてお客さまの人生をお守りし、  
より充実したものとなるようにお手伝いします



## FOCUS 選択的成長



当社では、より一層お客さまから選ばれる自動車保険を目指し、  
継続的にサービス品質の向上を図っています。  
お客さまのニーズに対応し、より分かりやすく、よりお求めやすい商品となるように、  
お客さまにとっての経済的ベネフィットの拡大や、コミュニケーションの精緻化に努めています。

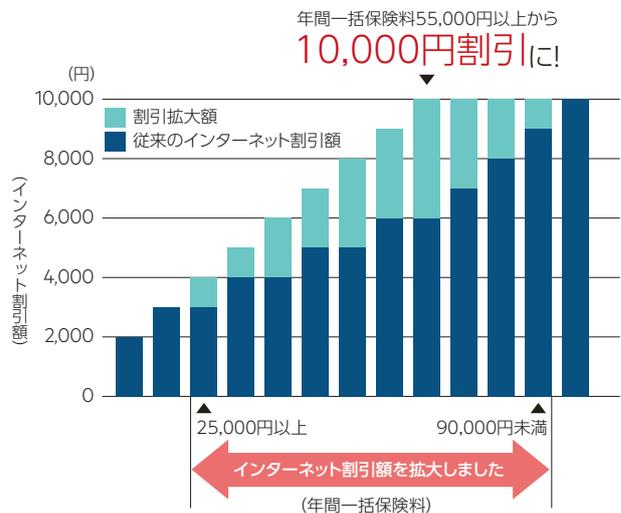
### 新規インターネット割引を改定

より多くのお客さまに割引最大額10,000円をご提供するため、保険料額の条件を緩和

2017年3月28日以降に保険開始日が到来する新規自動車保険\*契約より、インターネットでお申し込みいただく際にご提供するインターネット割引の条件を改定し、従来、年間保険料(一括払い\*)が90,000円以上の場合に割引額10,000円としていたところ、改定により年間保険料(一括払い\*)が55,000円以上で10,000円の割引をご提供できるようになりました。これまで以上に多くのお客さまにより高い割引を提供する事でお客さまの経済的ベネフィットを高め、また、保険をさらに購入しやすくする事で選択肢の拡大を目指したものです。  
アクサダイレクトでは今後もお客さまのニーズへの対応やさらなるベネフィットの提供に向け改善を進めてまいります。

\*バイク保険、分割払いの場合は割引内容が異なります。

(インターネット割引改定 イメージ図)



### 自動車保険に対するお客さまのニーズにあわせ、二種類のTVCMを制作

初めて自動車保険を選ぶ方、他社から切り替える方など、自動車保険の加入経験や知識に応じて、選ぶ基準や加入時のニーズも大きく異なります。

このような、それぞれのニーズにあわせたコミュニケーションを行うべく、2017年1月に「アクサダイレクトを選んだ日篇」を、3月に「アクサダイレクトのみんなのプラン篇」と二種類のTVCMをリリースしました。

俳優の堤真一さんが登場する「アクサダイレクトを選んだ日篇」は、「グッドバリューがグッドプライス」をコンセプトとし、アクサダイレクトを保険料の手頃さで選んでも、まさかの事故時には、補償やサービスの価値を実感できることを、ストーリー仕立てで表現しました。

一方、初めて自動車保険に加入される方を対象としたキャンペーンとして、アニメーションを使用した「アクサダイレクトのみんなのプラン篇」を制作しました。「何を基準に自動車保険を選んでよいかわからない」という不安にこたえるべく、当社のご契約者さまの加入実績データを活用し、補償選びをサポートするウェブページもご用意しました。

今後も市場調査などを通じお客さまのニーズを的確に把握することで、コミュニケーションの精緻化を図り、お客さま一人ひとりに適した自動車保険を提供する企業としての認知拡大と新規顧客獲得へつなげてまいります。



アクサダイレクトを選んだ日篇



アクサダイレクトのみんなのプラン篇

## FOCUS

# 効率性と収益性の向上



急速なデジタル化に伴い、ビッグデータの時代を迎えています。  
 当社ではデータ分析の専門部署を設置し、データの積極的な活用を行っています。  
 お客様のニーズを理解し、一人ひとりのお客様に適したサービスの提供や、  
 より効率的な業務の実現に応用しています。

### データサイエンスを活用した収益改善・業務効率向上への取組み

当社では、社内外のデータからいかに付加価値を生み出せるかがダイレクト保険事業の今後のカギとなると考え、2014年に統計分析部(現データイノベーション部)を立ち上げ、データの積極的な活用を行っています。2016年にはAXAグループの共通プラットフォーム“Data Lake”の利用を開始し、ビッグデータ活用のための環境整備を継続的に進めています。

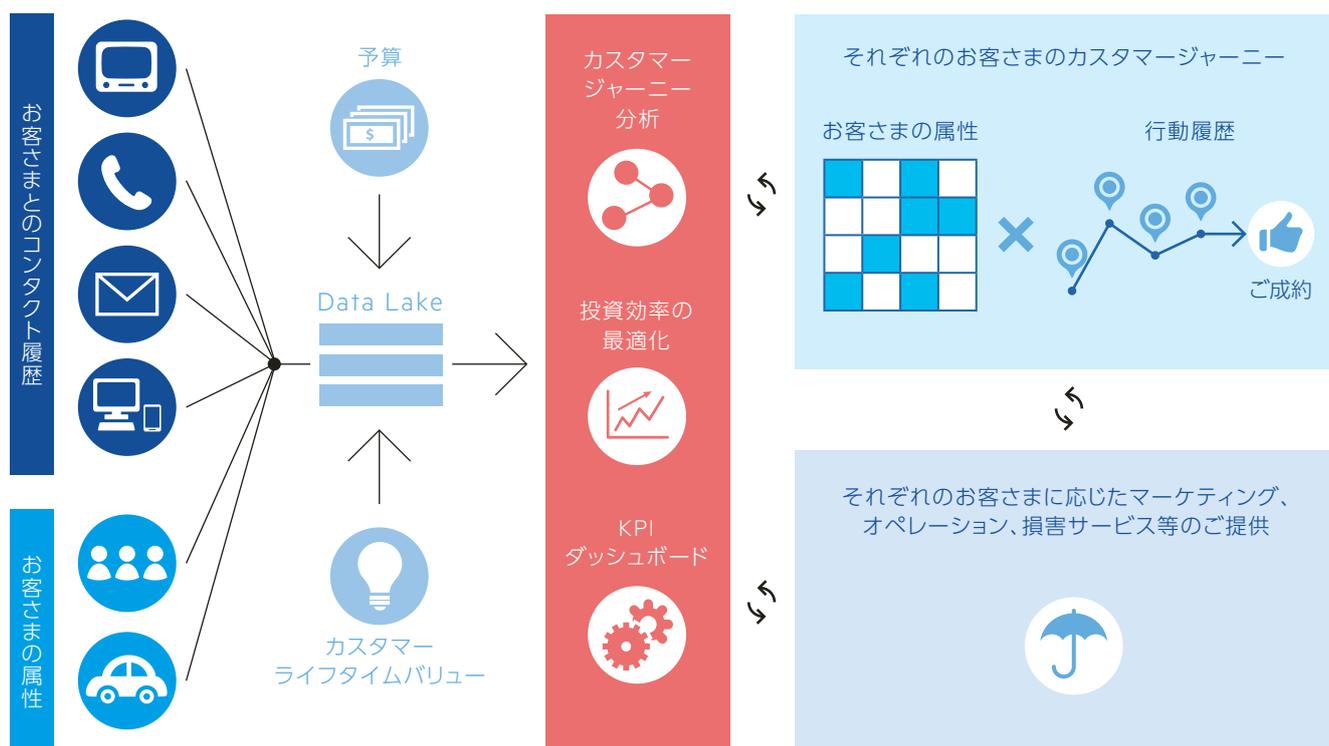
データサイエンスの技術は、オンラインでビジネスを行うダイレクト保険事業と親和性が高く、当社のマーケティングやコールセンターオペレーション業務の最適化、先進的なプライシング、アンダーライティングの分野などに活用できると考えています。

マーケティングの分野では、お客様が電話もしくはインターネットを通じて当社に初めてコンタクトいただいたかをお客様の属性別に分析することで、ニーズを理解し、より効率的な業務とパーソナライズされたサービスの提供に応用しています。

コールセンターや保険金支払業務の分野において、より質の高いサービスを提供するため、お客様と当社との接点に関するデータを蓄積し、効率的な人員配置、支払保険金の状況把握など、各種オペレーションの最適化に関するデータ活用を進めています。

アンダーライティング(引受け)およびプライシング(料率設定)の分野では、アクチュアリーがデータサイエンスのノウハウを活用することで、より洗練された業務を行うべく、人員およびノウハウ蓄積の両面で体制強化に努めています。

また、これらの分野における優秀な人材の獲得や異業種における技術的交流にも力を入れています。従来から力を入れてきたアクチュアリーの採用と育成に加えて、データサイエンティストの採用にも力を入れています。大学、日本アクチュアリー会、テクノロジー業界との情報交換、人材交流を積極的に行っています。



## FOCUS 資本の有効活用



リスク管理を経営上の最重要課題の一つと位置付けて、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い、すべてのステークホルダーに満足いただけるような財務・資産運用を行うことに注力しています。  
AXAグループ全体のグローバルでの知見を活用し、中長期的に安定した収益の確保を実現しています。

### 資本の最適化とAXAの資産運用

当社では、お客さまにご契約いただいた保険契約からなる負債資本、および、当社株主に拠出いただいた株主資本、いずれのステークホルダーにも満足いただけるような、財務・資産運用戦略の構築を考えています。

まず、負債資本に対する最適化としては、財務の健全性を損なうことなく良好な運用成績をあげることが、ご契約者さまにご安心いただくためにも最重要であるとの観点から、保険契約の特性にあった運用を行うために、AXAグループのグローバルな基準に適合したALM(資産・負債の統合管理)運用と資産運用リスク管理を行っています。

さらに、株主資本に対する最適化としては、所要資本対比での運用戦略の最適化を図り、基礎利益予算の達成と健全な企業価値の向上を図ります。

その上で、AXAグループの方針に沿った、ソルベンシー水準の維持と配当政策をバランスさせ、ステークホルダーの皆さまに満足いただけるよう努めていきます。

実際の資産の運用にあたっては、AXAグループ全体のグローバルな運用分野における専門性やネットワークを活用し、投資資産の効率的な分散や、中長期的に安定した収益の確保を実現しています。



運用基礎利益収益率

0.74%

ソルベンシー・マージン比率

695.7%

### 財務の強み

当社では、親会社であるアクサ生命保険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一つと位置づけ、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。

財務健全性の定期的な確認として、毎四半期のソルベンシー・マージン比率のモニタリングのほか、通常の予想を超える金融市場の変動や損害率の上昇、あるいはこれらの事象が同時に発生したシナリオを想定したストレステストを行っています。

またAXAグループがEUの資本規制(ソルベンシーII規制)において利用している内部モデルを当社においても活用することで、経済価値ベースの財務健全性も定期的に確認しています。内部モデルは財務健全性の確認以外でも、資本効率や戦略的なリスクテイクの判断にも活用されています。



# TRANSFORM

## 新しい顧客体験



当社ではお客さまとのあらゆる接点において、アクサダイレクトならではの顧客体験を提供するために全社員一丸で取り組んでいます。国際規格に適合したお客さまの声・苦情対応マネジメントシステムを構築したほか、消費者のデジタル化の進行に合わせてウェブサイトトップページをリニューアルするなど、日々変化するお客さまのニーズにお応えし、さらなる顧客サービスの向上に努めています。

### お客さまのニーズに合わせてウェブサイトトップページをリニューアル

2017年1月に公式PCサイトおよびスマートフォンサイトのトップページを、お客さまの目的をすぐに達成できるトップページへリニューアルしました。

リニューアル前にウェブサイトを訪問されたお客さまへオンラインアンケートを行うことで、当社ウェブサイトでお客さまが達成したい目的を定量的に調査し、これに沿った形で大幅にレイアウトを改修しました。この作業にあたっては、設計段階で事前に複数の試作案を作成し、お客さまによる定性的な評価をいただくことで、当社の主観を排したお客さま視点の試作案を選定しました。併せて各種変更手続きなどへ直接アクセスするボタンなどを配置し、新規加入だけでなく、既存契約をお持ちのお客さまに

も配慮したトップページを設計しました。

また、はじめてのお客さま向けのコンテンツもリリースし、はじめて自動車保険に入られるお客さまへ向けて保険会社や補償選びのポイント、お見積りやお申し込みに関するよくある疑問などをまとめたコンテンツも提供しています。

今後もオウンドメディアであるウェブサイトを中心に新しい商品・サービスのご紹介など内容の充実を図り、使いやすさなどお客さま視点に基づいた運営、運用を目指すとともに、新しいメディアによる情報発信やサービスの可能性、市場動向に適したデジタル化を追求し続けてまいります。

【リニューアル前】



【リニューアル後】



【はじめての自動車保険コンテンツ】



### 保険業界初\* お客さまからの評価の公表 \*当社調べ

当社では、2016年3月に宣言した、苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格である「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)に準じた態勢を構築し、PDCAサイクルによる改善活動を進め、お客さま体験の差別化を図り、お客さまの満足度のさらなる向上に取り組んでいます。

特に昨年からは、お客さまからのお問い合わせ内容の分析を行い、帳票や公式ウェブサイトによりわかりやすく掲載するなどの改善を集中的に行うことで、お客さまの利便性の向上につながる活動も展開しています。

また、お客さまとの双方向のコミュニケーションをより強化するために、「お客さまからの評価」(顧客満足度の調査結果)をタイムリーに公式ウェブサイト上で閲覧可能とする取組みを開始しました(2017年5月25日)。この取組みは、レビュー・評価の調査から公開まで、一連の管理・運営は第三者機関であるeKomi社を通じて行われ、eKomi社が簡易アンケートをEメールにて直接送付

し、ご回答いただいたレビューや評価をアクサダイレクトからの返答とともに、そのまま公開する日本の保険業界では初の試みとなります。

当社では引続き、社内の組織体制を強化して、社員のさらなる意識向上を図り、お客さまへの情報提供やお客さまの声を活かした改善に取り組んでまいります。



## TRANSFORM

# 信頼されるパートナーとして



お客さま、地域社会、取引先企業をはじめ、すべてのステークホルダーから選ばれ、  
信頼されるパートナーとなることを当社は目指しています。  
『消費者志向自主宣言』を公表し、お客さまとの双方向のコミュニケーションの強化を図っています。  
またお客さま・地域社会・従業員向けのCR活動を継続しています。

### 消費者志向経営の取組み

当社では、お客さまのさらなる満足度の向上と、社会と企業の持続的な成長を図るために、お客さまとの双方向のコミュニケーションの強化に継続して取り組んでいます。  
また、経済のグローバル化、少子高齢化や情報化の進展など、社会環境の変化に伴い、企業が提供する商品やサービスも多様化しており、消費者から信頼され選ばれる企業となるためには、さらなる消費者志向の経営が求められています。  
そのため、当社は、消費者庁および消費者団体、事業者団体で構成される「消費者志向経営推進組織」の提唱する「消費者志向経営推進」の取組みに賛同し、当社公式ウェブサイトを通じて『消費

者志向自主宣言』を公表しました(2017年1月12日)。  
その後開催された「2017消費者志向経営トップセミナー」(主催:一般社団法人日本経済団体連合会・公益社団法人消費者関連専門家会議・消費者庁、後援:経済産業省)において、『消費者志向自主宣言』企業として発表され、消費者庁ウェブサイトにも掲載されました。  
当社では引き続き、社内の組織体制を強化して、社員のさらなる意識向上を図り、お客さまへの情報提供やお客さまの声を活かした取組みなどを推進します。

### CR活動

お客さまのより良い生活のためにお手伝いすることが、私たちの企業活動の目的であり、その考えに基づいてコーポレートレスポンスイビリティ(CR)活動を行っています。2016年から2017年にかけて実施したCR活動をいくつか紹介します。

#### MIRAI DRIVE PROJECT

テクノロジーの力で運転を「見える化」して、より安心・安全な車社会の実現に貢献したい、との想いのもと、2016年にMIRAI DRIVE PROJECTを始動しました。専用の装置とアプリを用いて安全運転を数値化し、ドライバー同士で安全運転のスコアを競い合っていたり「未来ドライバーチャレンジカップ」を定期的に実施しています。また子供を対象として、日常生活にある身近なリスクについて考え、自分たちで解決策を考える「キッズワークショップ」なども開催しています。見えないモノをテクノロジーのチカラで見えるようにして、今よりもっと楽しい世界を作ることを目指すMIRAI DRIVE PROJECTの活動を今後も継続して行っていきます。



#### 胸部プロテクターの無償提供

バイク保険を提供する企業の社会的責任の一環として、安全運転の啓発や、事故時の被害を最小限にとどめるヘルメットやプロテクターの着用推進を支援しています。ハーレーダビッドソン専用の任意バイク保険やトライアンフ専用の任意バイク保険など、一部商品の新規保険契約者に、胸部プロテクターを無償で提供しています。



#### ブラインドサッカー日本選手権の協賛

当社は、アクサ生命など日本のアクサ各社と共同で、ブラインドサッカー日本選手権(アクサブレイブカップ)を協賛し、継続した支援活動を行っています。大会当日にはボランティアで社員が運営に携わっています。

#### CR Week

年に1度、AXAがグローバルで展開するCRイベント“CR Week”を日本でも開催しています。社員の健康リスクの軽減や自然保護への意識を向上させるための森林ウォーキング、古着を難民キャンプに寄贈する活動、オフィス近隣での清掃活動など、全社規模でさまざまな取組みを行っています。

## TRANSFORM

# 人材育成・能力開発



当社は、AXAグループの中期経営戦略「Ambition2020」を実践するためにさまざまなアクションを推進しています。戦略の実現には従業員一人ひとりが常に高い共通の意識を持って同じ方向を向いていることが大切です。当社では4つのバリュー「お客さま第一」「誠実」「勇気」「ひとつのチーム」を全従業員が共有し、ビジョンをアクションへ昇華させる取組みを実践しています。

### タレント人材の育成

当社の人材戦略は、変革を恐れずに、高い成果とイノベーションを創出できる人材を育成し活躍の機会を与えること(タレントマネジメント)と、個人業績を反映できる評価システム(パフォーマンスマネジメント)の2つを軸におき、向上心の高い従業員のさらなるモチベーションアップを図っています。また人材の受入れでは、国内大学および大学院からのインターンシップや外国からの研修生制度の活用などを積極的に行っており、新しいやり方や革新的な発想を促すことで従業員全体のタレント力を高めています。また、カルチャーチェンジトレーニングや管理者としての基礎的な研修などに加えて、リーダーシップフレームワークと呼ばれるコンピテンシー指標を活用した能力開発なども行い、タレント人材の育成に注力しています。

リーダーシップ行動は、私たちのバリュー(価値観)を表現し実践するための方法です。リーダーシップフレームワークは、社員一人ひとりが日々の業務や対話を通じバリューを実践するための指針を示しています。

#### AXAのバリュー



#### リーダーシップ行動



### いっそう働きやすい職場環境づくり

#### 多様な個性の理解と尊重

当社は、ダイバシティ&インクルージョンの観点を重要視しています。高いパフォーマンスを発揮できる環境は、人材の多様性(ダイバシティ)だけでなく、誰もが対等な関係で関わり合い、一人ひとりが自分らしい貢献を実感できる文化(インクルージョン)の中にあると考えています。2017年にはLGBTへの認識を高めるためにAXAジャパンとして東京レインボーパレードに参加しました。当社は、性別、障害の有無、年齢、国籍などに関係なく、従業員一人ひとりが、「誠実」と「勇気」の中で誰もが多様な個性を理解し尊重し合える職場づくりを目指しています。

#### 多様な働き方の推進

当社は、2017年に本社サテライトオフィスを設立しました。新たな試みとしてモバイルフォンやスカイプなどの活用推進に加えて、固定席を廃止した仕切りのないフリースペースを導入しました。その時々業務内容に応じた柔軟な働き方が実現したこと、違う席で仕事を行う気分転換の観点の改善はもとより、職位などを問わず「ひとつのチーム」として、違う部門の従業員同士の活発なコミュニケーションが促されました。モバイル化が進むと同時にペーパーレスへの意識も高まり、多方面でのモチベーション向上に寄与した取組みとなりました。今後は他事業所にもこれを拡大し、いっそう多様な働き方ができる職場づくりを目指します。

### 真の「お客さま第一」の実現のために

当社は、今後もいっそうのダイバシティ&インクルージョンの浸透と、新たなイノベーションを生み出す組織文化の醸成を図り、従業員が高いパフォーマンスを発揮できるように、さまざまな変革とチャレンジを続けます。この取組みを継続することが、真の「お客さま第一」の実現に結びつくと考えています。

# I アクサ損害保険の現況

## 1 事業の経過および成果等

当社の主力商品である自動車保険市場においては、積極的な広告投資もしくは低価格戦略を採用する他のダイレクト損保との競争に加え、大手損保の一部でも保険料値下げに踏み切るなど、価格競争は激しさを増しております。

自動車関連市場では、一昨年4月の軽自動車増税による軽自動車の販売台数の落ち込みが続く中、登録車の販売台数が対前年比7.5%増を記録したこともあり、昨年度の新車販売台数は、2年ぶりに500万台を回復いたしました。しかしながら、自動車の高性能化に伴う修理費用の増加や資材・サービスコストの上昇により、損害率、経費率双方への圧力が強まるものと予想されます。

このような状況のもと、当社が有する高い収益力と強固な財務基盤を事業の変革と将来の成長につなげるため、一層の経営努力が必要と認識しております。

### 翌期の見通し

翌期においては、アメリカによる金融政策の正常化に伴う新興国経済のさらなる減速、地政学的不確実性など、懸念要因も事欠かない状況です。一方で、IT技術やモバイル環境の普及と高度化は着実に進展しており、消費者にとってより利便性が高く保険料が割安なダイレクト型損害保険に対する需要は引き続き増加していくものと期待しております。

### 事業の経過

当社では、様々な戦略的プログラムの主導を通じてサービスの差別化を図り、当社独自の顧客体験を確立することで、顧客満足度の向上に努めてまいりました。

昨年来、当社で実施した取組みをいくつかご紹介しますと、お客さま向けサービスにおいてはコミュニケーションアプリ「LINE」上にアクサダイレクトの公式アカウントを開設し、公式アカウント上で新サービス「フリック見積<sup>®</sup>」を開始し、お客さまとのコンタクトポイントの拡充を図りました。

顧客サービスの品質向上の施策といたしましては、昨年の「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構築に続き、『消費者志向自主宣言』を策定いたしました。

また、経営機能の強化および迅速で的確な意思決定の促進を図ることを目的として、執行役員制度を導入いたしました。

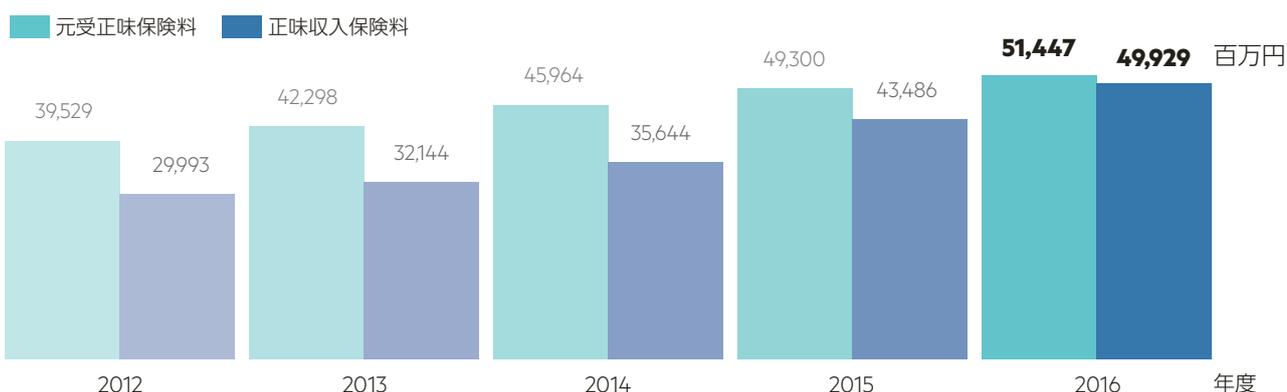
(※) フリック見積<sup>®</sup>はアクサ損害保険株式会社の登録商標です。

### 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は今決算期においても順調に推移いたしました。自動車保険の元受正味保険料は対前年3.6%増の488億円となりました。これに傷害保険およびペット保険の26億円を合計した全体の元受正味保険料は514億円となり、対前年4.4%の増収となりました。保険引受収益は対前年64億円増の499億円となり、資産運用収益およびその他経常収益を加えた経常収益は505億円となりました。一方、正味支払保険金が増加したことにより、正味損害率は対前年0.9ポイント上昇し59.2%となりました。正味事業費率につきましては、主に出再手数料の減少により対前年0.6ポイント上昇の24.7%となりました。以上により保険引受費用が365億円、営業費及び一般管理費が124億円となり、経常利益は14億円となりました。これに特別損益などを加減した当期純利益は11億円となりました。

単体ソルベンシー・マージン比率は、特約比例再保険の出再率を引き下げたことにより前年度末より117.7ポイント低下して695.7%となりましたが、保険業法に定められた最低基準の200%を大きく上回っており、引続き保険金支払に問題のない十分な支払余力を保持しています。

元受正味保険料・正味収入保険料の推移



主要業績	2015年度	2016年度
① 元受正味保険料	49,300百万円	51,447百万円
② 正味収入保険料	43,486百万円	49,929百万円
③ 正味損害率	58.3%	59.2%
④ 正味事業費率	24.1%	24.7%
⑤ コンバインドレシオ	82.4%	83.9%
⑥ 保険引受利益	248百万円	1,068百万円
⑦ 経常利益	1,086百万円	1,495百万円
⑧ 当期純利益	738百万円	1,145百万円
⑨ 単体ソルベンシー・マージン比率	813.4%	695.7%
⑩ 総資産額	77,941百万円	87,722百万円
⑪ 純資産額	19,636百万円	20,599百万円
⑫ その他有価証券評価差額金	1,125百万円	942百万円
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)	—	—

#### 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(受再保険料および出再保険料)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一つです。

#### 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一つであり、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。

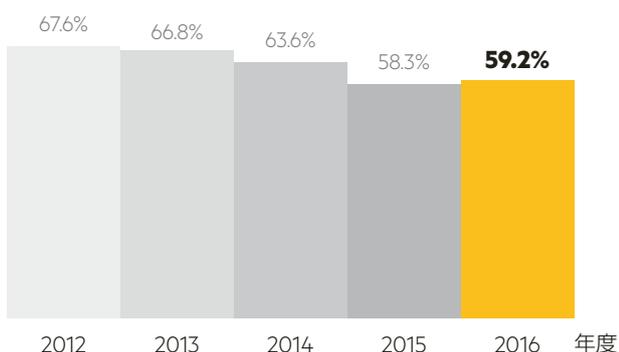
#### ⑫ その他有価証券評価差額金

「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。

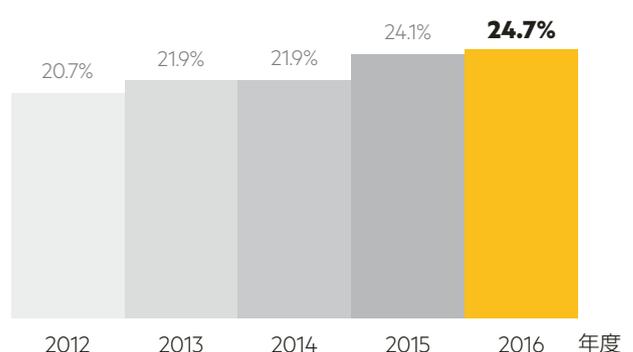
#### ⑬ リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権

- ・ 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



## 資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度末に比べ97億円増加し、877億円となりました。このうち、運用資産は前年度末に比べ84億円増加し745億円となりました。

資産運用に当たりましては、保険業法などの諸規則を遵守しつつ、内規などに従った安全性、流動性に配慮しながらも、中長期的に安定した収益の確保を目指してAXA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などの運用を行った結果、利息及び配当金収入は497百万円となりました。

## 会社が対処すべき課題

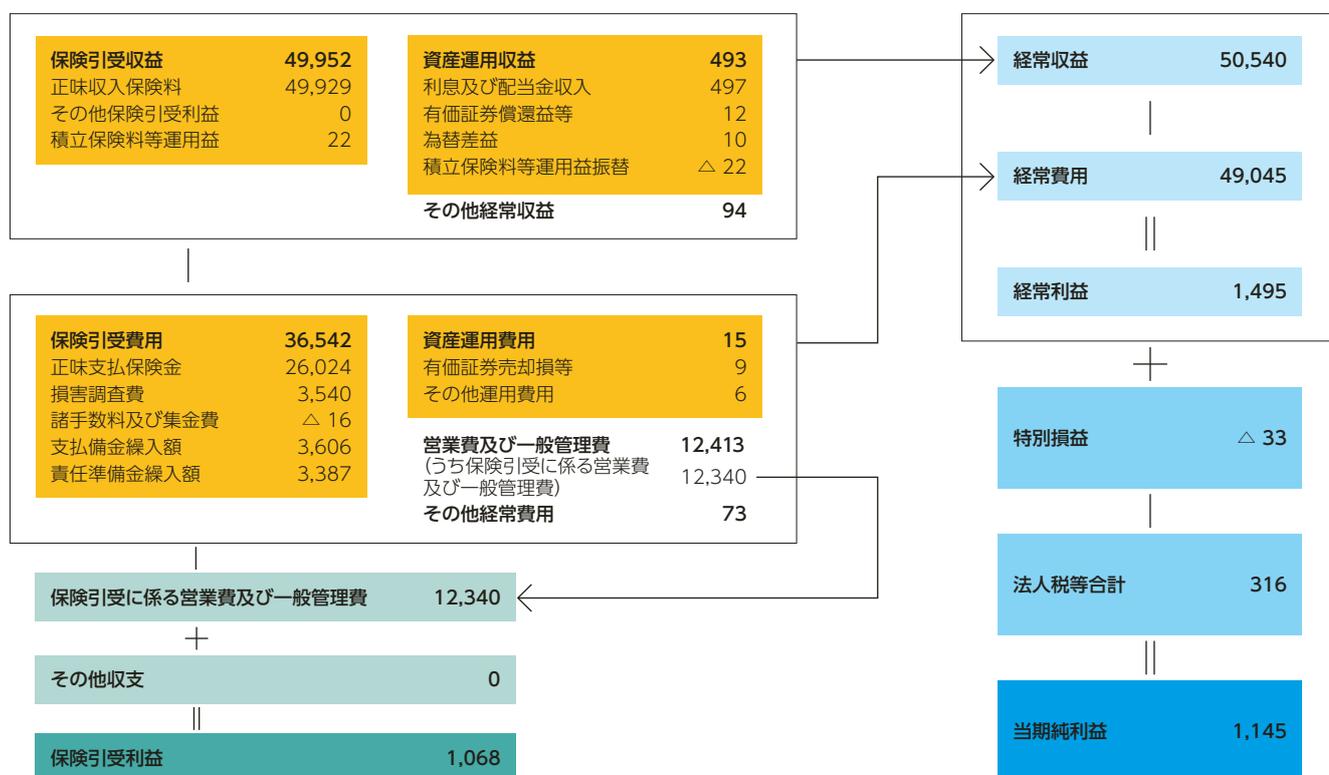
デジタル化の加速やライフスタイルの多様化が進む中、次世代顧客層を担う若者世代においては、保険購入のきっかけが、従来のライフイベントからより日常的な出来事に移りつつある傾向にあります。また、昨今、「InsTech(インステック)」(※)という用語がメディアに登場するなど、保険領域の新しいITサービスの登場が期待されていますが、昨今の著しいテクノロジーの進化は、保険の引受業務や保険料設定を変えるとともに、お客さまに対するサービス全体にも大きな変革をもたらすことが予想されます。このような状況のもと、当社では、データの有効活用を支えるIT基盤を含めた環境整備を推進し、お客さまの要望に即したサービスをお客さまにとってシンプルで分かりやすい方法で提供することにより、選ばれる保険会社を目指してまいります。

(※) 保険ビジネス(Insurance)とテクノロジーを掛け合わせた造語

(注) 本報告書(以下の諸表を含む)における各計数の表示および計算は、次のとおりです。

- (1) 保険料等の金額およ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位まで表示しています。
- (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、「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、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、関連各委員会からのリスク管理状況の報告、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、四半期単位の取締役会の他に、必要に応じ適宜の臨時取締役会を開催する。
- 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。
- 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。

#### 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である方法で保管する。

#### 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。

#### 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。また、監査役職務を補助する使用人に対する監査役からの指示の実効性を確保するため、当該補助使用人は監査役から指示を受けた事項について継続してモニタリングを行い、その進捗等について監査役に報告を行う。

##### 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。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。なお、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを行わない。

##### 監査役職務の執行について生ずる費用または債務の処理に係る方針に関する事項

- 会社は、監査役が職務の執行のために費用を請求した場合は、当該費用が監査役職務の執行に必要なでないと思われるときを除き、当該請求を妨げない。

##### その他監査役会による監査の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機会を持つ。

## 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。当社は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、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役員への周知徹底を図っています。

また、2010年からは、全社職員を対象に「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、社内で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態勢の充実を図り、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。

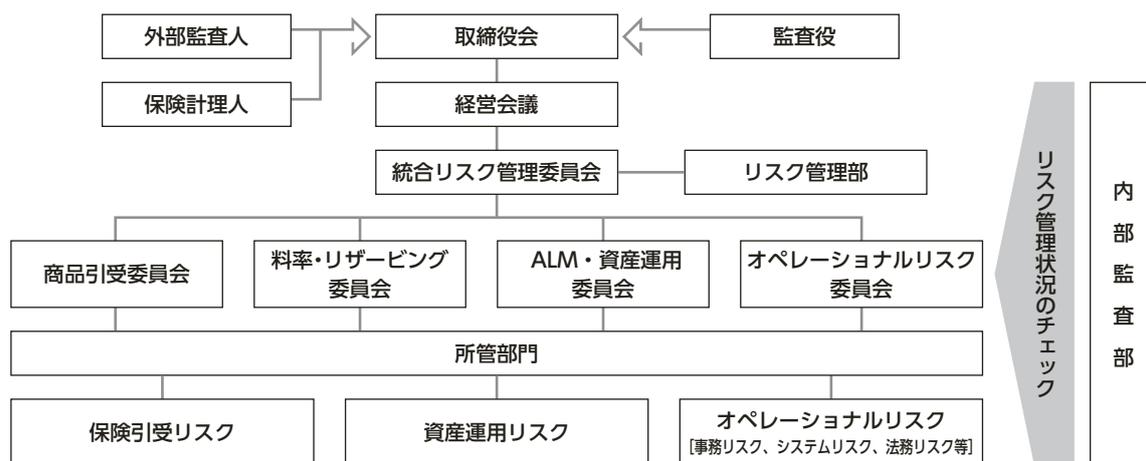
当社では、親会社であるアクサ生命保険株式会社のリスク管理に関する基本方針に基づき、リスク管理を経営上の最重要課題の一つと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して注意深く考察を行うことにより、リスクからもたらされる不利益を適切に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としています。

### 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共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、保険料の改定などを行っています。また、リスクに応じて保有限度額を設けると共に、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。

商品引受委員会および料率・リザービング委員会では保険商品、引受条件、損害率、責任準備金や保有・再保険などについて分析・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報告・審議されています。

### 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などにより債券価格が下落するなどの信用リスク、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などの流動性リスクなどに分類されます。

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ALM・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。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報告・審議されています。

### 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

**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**

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に「ストレステスト」「負債十分性テスト」を行い、その結果を保険計理人が確認しています。ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていない場合に、責任準備金(危険準備金Ⅳ)を追加して積み立て、さらに、責任準備金の基礎とした事故発生率では通常の予測の範囲でリスクをカバーしていない場合に、負債十分性テストを行い、責任準備金に不足が認められたときには、責任準備金(保険料積立金)を追加して積み立てることにより、適切な責任準備金の積立水準を確保することとしています。

**ストレステストにおける事故発生率の設定水準**

ストレステストにおける事故発生率は、平成10年大蔵省告示第231号の規定に従い、将来10年間に事故発生率が変動することによる保険金の増加を99%の確率でカバーする水準としています。

**ストレステストの結果**

ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率が通常の予測を超える範囲でリスクをカバーしていることを確認できたため、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な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）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」およびその他の関連法令、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、従業員への教育・

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上でご提供ください。

\*以下の各項目における「個人情報」および「個人データ」には、「個人番号（マイナンバー）」および「特定個人情報」を含みません。

### 1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ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（個人データ）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. 個人データの第三者への提供等

- (1) 当社は、保険契約の引受リスクを適切に分散するために、再保険（再々保険以降の出再を含みます。以下「再保険」）の対象となる保険契約の

特定に必要な個人情報のほか、被保険者氏名、性別、生年月日、保険金額等の契約内容に関する情報、および健康状態に関する個人情報など再保険の引受、維持・管理、保険金等の支払いに必要な個人データを再保険会社に対し提供することがあります。

- (2) 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
- ・当社関連会社との間で共同利用する場合（「8. 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（「9. 情報交換制度等」をご覧ください）

- (3) 当社は、個人情報保護法が定めるところにより、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項を記録し、また、第三者から個人データの提供を受けるに際しては当該取得に関する事項を確認・記録します。

### 4. センシティブ情報のお取扱い

当社は、保健医療などのセンシティブ情報（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5条に定められているものをいいます）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
- ・相続手続き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. 特定個人情報のお取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報について、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」により、法令で限定的に明記された目的である「保険取引に関する支払調書等の作成が

必要な場合」を除き、取得、利用しません。

また法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また共同利用も行いません。

個人番号および特定個人情報の取扱いについては、このほか、6、7、11、13をご覧ください。

#### 6. 個人データの安全管理

当社は、取り扱う個人データ、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データ、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、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。

#### 【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にご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。

#### 【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。

#### 7. 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) ((6)は、上記5.の個人番号および特定個人情報を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) AXAプレミアムロードサービスに関する業務
- (3) 保険金支払に関わる業務
- (4) 保険証券・その他帳票等の作成・発送に関わる業務
- (5) 情報システムの保守・運用に関わる業務
- (6) 個人番号関係事務に関わる業務

#### 8. 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会社およびその子会社)
- (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  
・アクサ ジャパン グループの経営管理のため
- (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様情報 (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) のお客様とのお取引に関する情報
- (4) 個人データ管理責任者  
・当社

#### 9. 情報交換制度等

- (1) 当社は、保険制度の健全な運営を確保し、また、不正な保険金請求を防止するため、また、自賠責保険の適正な支払等のために、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。

#### 10. 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～金 9:00～20:00

土・日・祝 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～日(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～日(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～金 9:00～19:00

土・日・祝 9:00～17:00

#### 11. 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、個人番号および特定個人情報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「13. 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。

#### 12. 匿名加工情報の取扱い

##### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

##### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

#### 13. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工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、個人番号および特定個人情報ならびに匿名加工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～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 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 03-3255-1470

(受付時間:午前9時～午後5時 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 保険金等支払管理態勢の整備

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態勢を整備しています。

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弁護士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。

2016年度（2016年4月～2017年3月）は、「保険金支払審査会」において1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います。

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、PwC あるいは有限責任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当社業務の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、取締役会等へ報告しています。

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なら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) 対象とするお車

対象とするお車は、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ごとに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、ご契約のお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、それぞれのお客さまに応じた合理的な保険料を算出しています。

#### 2) 充実したAXAプレミアムロードサービスの提供

自宅での故障にも対応したAXAプレミアムロードサービスを全てのご契約者さまにご提供することでサービスの充実に努めています。

#### 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し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

1999年	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始
2002年	11月	「インターネット割引」を新設
2004年	3月	「インターネット継続割引」を新設
	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」の販売を開始 「弁護士費用等補償特約」の販売を開始
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険（二輪・原付）の販売を開始
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」の販売を開始
2010年	4月	「紹介契約者割引」を新設

2012年	2月	引受対象車種を拡大 年齢条件の適用範囲を同居の親族等までに縮小 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 「日常生活賠償責任保険特約」に示談交渉サービスを導入
	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」の販売を開始
	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
2014年	8月	ハーレーダビッドソン専用任意バイク保険の新ブランド「HARLEY   モーターサイクル保険™」の販売を開始
2015年	11月	クレジットカードによる分割 12 回払いの取扱を開始
	12月	YAMAHA SPORTS PLAZA 専用の任意バイク保険「YSP ダイレクトバイク保険」の販売を開始
2016年	2月	トライアンフ専用任意バイク保険の新ブランド「TRIUMPH RIDER INSURANCE」の販売を開始
	3月	年齢条件の適用範囲を変更し被保険者の範囲を拡大 車両保険にセットされる「身の回り品保険」の支払基準を再調達価額に変更
2017年	3月	自家用二輪自動車の料率を排気量別に細分化 「弁護士費用等補償特約」の改定

## 2 ペット保険

ご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により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（示談交渉付）」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 回当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 円割引きます。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) ペット健康相談サービス

ペットのケガや病気、しつけなどに関する相談に対して、24 時間365 日獣医師がお答えする無料の電話相談サービスが、全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」の販売を開始
	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	10月	継続契約可能なペットの年齢制限を廃止
2014年	2月	株式会社ベネッセコーポレーションと提携し、ブランド名を「アクサダイレクト いぬのきもち保険・ねこのきもち保険」へリニューアル
	10月	「ペット保険賠償責任危険補償特約」に示談交渉サービスを導入
2016年	2月	生後 0 日齢のペットから契約できるように引受範囲を拡大 クレジットカードによる分割 12 回払いの取扱を開始
	10月	新規でご加入いただく際のペットの年齢条件を満 8 歳までに引下げ
2017年	2月	直近の保険金支払状況等を踏まえた保険料の改定

## 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 AXA プレミアムロードサービス

AXAプレミアムロードサービスは、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9,681カ所（2017年4月末日現在）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、スマートフォンアプリ「アクサダイレクトナビ」では事故や故障時にワンタッチ操作でロードサービス出動要請が可能です。連絡と同時にお客さまがあらかじめ登録された個人情報と位置情報が送信されるため、オペレーターが瞬時に出動要請場所を特定し、手配のスピード化が図れます。さらに事故状況写真の撮影・送信機能を併せてご利用いただくことで、口頭での状況説明の手間を省け、現場への到着時間の短縮につながります。

 <b>ロードサイドサービス</b> 故障など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。	 <b>レッカーサービス</b> 事故・故障でご契約車両が自力走行不能の場合、ロード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。	 <b>宿泊・帰宅費用サービス</b> 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。
 <b>修理後車両搬送・引取りサービス</b> 修理完了後のご契約車両を、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。	 <b>ペット宿泊費用サービス</b> 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。	 <b>玄関カギ開けサービス</b> 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日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、事前にロード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 「アクサダイレクトのペット保険」ご契約者さま用付帯サービス


**獣医師による24時間ペット健康相談サービス**  
 「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（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。

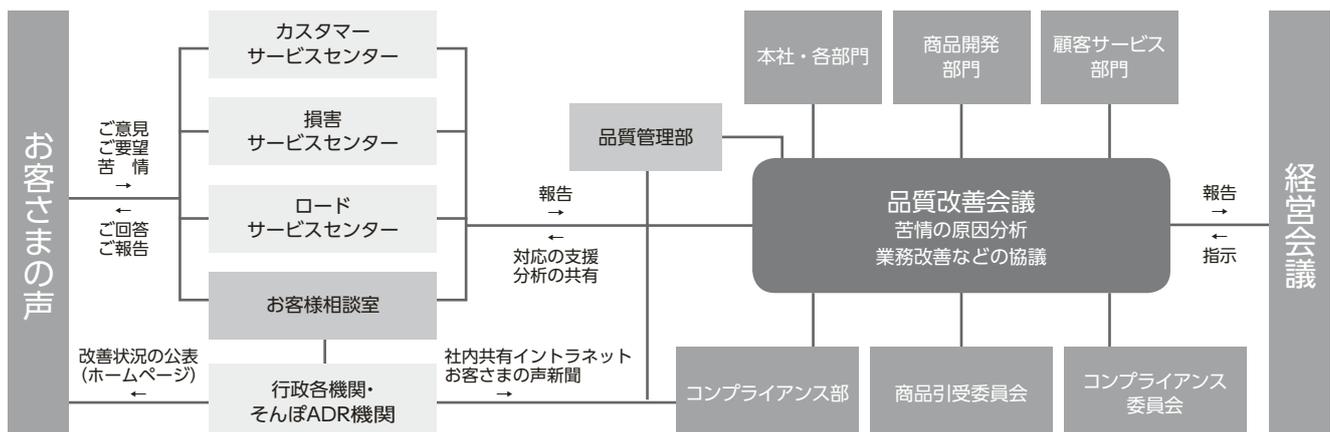
①および②の付帯サービスは、当社の提携会社が提供するものです。詳細は当社ホームページ（[www.axa-direct.co.jp](http://www.axa-direct.co.jp)）をご覧ください。

### 3 お客さまの声への取組みと保険相談

当社では、「お客さまから選ばれる企業」を目指し、「お客さまの声」を貴重な経営財産と位置づけ、業務改善、商品・サービスの向上などに反映させる取組みを進めています。

お客さまから頂いたご意見、ご指摘を業務改善などに反映させるために各部門の責任者で構成される「品質改善会議」を開催し、改善策の検討や取組内容の結果を経営に報告するなど、必要な対策を講じています。

また苦情管理体制では、2015年3月から国際規格「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)」に準拠した苦情マネジメントシステムを導入し、同規格に適合したお客さまの声・苦情の対応の取組みを開始し、一年間の取組みを経て、2016年3月30日に同規格に適合した苦情マネジメントシステムを構築したことを宣言しました。



## -1 お客様相談室

当社では、ご契約者さまのみならず、広く一般のお客さまの「声」を当社の商品やサービス品質の向上に活かすため「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、ご意見、ご要望、および各種お問い合わせを承り、各関係部門と緊密に連携する体制を整備し、業務プロセスの改善に向けた社内の報告・協議体制の充実に努めています。また、個人情報開示、利用停止等の手続き業務や、保険金のお支払いに関する再審査制度の受付窓口業務も承っています。

お客さまからのご相談・苦情、および各種お申し出については、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（土日、休日、年末年始を除く）

保険金支払に関する再審査制度受付専用番号：0120-999-371 受付時間 月曜～金曜 9：00～17：00（土日、休日、年末年始を除く）

\*保険金支払に関する再審査制度とは、当社が保険金支払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制度です。(P.22 参照)

## -2 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」  
(手続き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」と手続き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、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、紛争解決手続きを実施します。

「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、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。

## -3 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、苦情、商品やサービスに関するご意見・ご要望は、お客さまの声として記録しています。記録された「お客さまの声」は、品質改善会議において、対応策を協議・検討し、経営陣に報告するとともに同様のご指摘を再びいただかないよう業務改善の取組みに努めています。

< 2016年度 > 受付件数：9,216件

お声の区分	1Q	2Q	2016年度 上半期	3Q	4Q	2016年度 下半期	2016年度 合計
<苦情>	2,074	2,364	4,438	2,207	2,202	4,409	8,847
契約・募集行為	1,194	1,394	2,588	1,245	1,338	2,583	5,171
契約の管理・保単	485	515	1,000	481	411	892	1,892
保険金	354	394	748	435	391	826	1,574
その他	41	61	102	46	62	108	210
<ご意見・ご要望>	100	92	192	80	97	177	369
合 計	2,174	2,456	4,630	2,287	2,299	4,586	9,216

## 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。

一つひとつの事故は、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 保険金の支払対象となる事故と保険金の内容について
- ② 保険金が支払われない場合について
- ③ 契約時に保険会社に正しく申し出る必要がある事項の告知について（告知義務）
- 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事項の通知について（通知義務）
- ⑤ 契約が無効、失効、解除となる場合について

### 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

ご契約のお申し込みにあたっては、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、お申し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

ご契約のお申し込みに際し、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います。

ご契約のお申し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

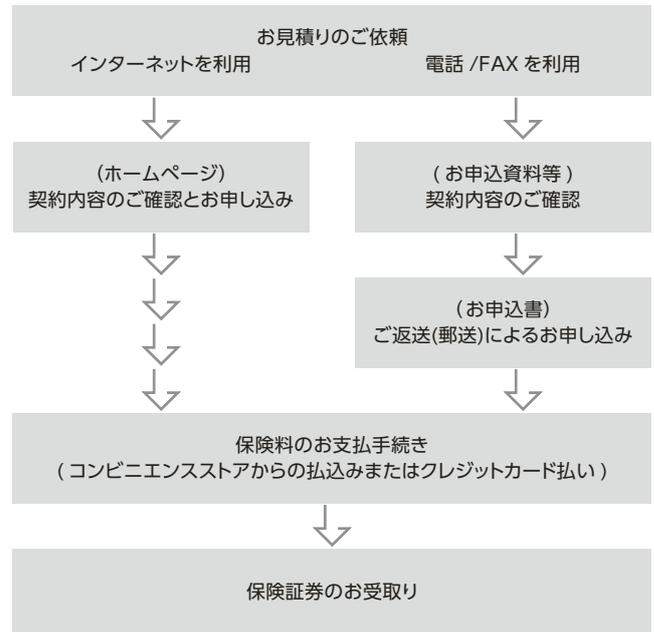
当社の通信販売における契約締結の方法は、大きく分けて、「電話/FAX および郵送」を利用する方法と「インターネット」を利用する方法の二つの方法があります。

「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上、保険契約のお申し込みおよび保険料のお支払いをしていただき、お手続き完了となります（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、保険契約のお申し込みに係る手続きを行っていただきます）。

また、「インターネット」経路による当社ホームページを利用した手続きでは、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

- お申し込みの際は、重要事項説明書、パンフレット類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	平日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しご連絡いたします。	
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、必要に応じて、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、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、当社契約者に100%の過失がある事故について特に対応が急がれる場合は、休日でも専任担当者が、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	電話でのご連絡に加え、Webやはがき・Eメール・SMSでも事故の途中経過についてご連絡いたします。	
AXAフィールドサービス	重傷事故急行サービス	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89名いる専門スタッフ（2017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。
	訪問面談サービス	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（2017年4月1日現在）：北海道、宮城、群馬、東京、静岡、愛知、福井、大阪、広島、高知、福岡の11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 平成29年(2017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課	03-6732-6017

### 損害サービス第二部

自動車サービスセンター一課	
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	03-6732-0741
自動車サービスセンター二課	
第一クイックサービスチーム	03-6732-0742
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	03-6732-0742
車両調査課	03-6732-0743
ペット保険サービスセンター	03-6732-0876

### 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
自動車・医療傷害サービスセンター課	
医療傷害チーム	03-6732-6454
求償回収チーム	03-6732-6400
相談チーム	03-6732-0721

### 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

ペット保険サービスセンター	03-6732-0876
傷害サービスセンター	
第一傷害チーム	03-6732-0123
第二傷害チーム	03-6732-0123
第三傷害チーム	03-6732-0123

### 損害サービス統括部

	03-6732-6500
--	--------------

### フィールドサービスオフィス

東京フィールドサービスオフィス	03-6732-6109
北海道フィールドサービスオフィス	011-708-7120
東北フィールドサービスオフィス	022-217-1545
北関東フィールドサービスオフィス	027-388-9979
東海道フィールドサービスオフィス	054-201-9377
中部フィールドサービスオフィス	052-564-1032
近畿フィールドサービスオフィス	06-6265-1505
中国フィールドサービスオフィス	082-569-7300
九州フィールドサービスオフィス	092-474-1877

### 全国サービスネットワーク 平成29年(2017年)4月1日現在

AXA パイロットガレージ	約968 拠点
損害調査ネットワーク	433 拠点
弁護士ネットワーク	全国主要都市

### -3 事故受付・対応

#### ●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AXAプレミアムロード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AXAプレミアムロードサービスの手配を行い、翌営業日に専任担当者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  
AXAプレミアムロードサービスの手配



保険金請求意思の確認と手続き



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



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

### -4 事故や故障が発生したら・・・

#### ●電話の場合

下記電話番号までお電話ください。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)

#### ●インターネットの場合

当社ホームページ上からのオンラインによる事故受付も可能です。事故のご報告を受付後、専任担当者よりご連絡いたします。

<http://www.axa-direct.co.jp/eCAM/StaticDispatcher/StaticDispatcher.aspx?entry=Accident>

## 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」するかを明示しています。

### -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、2017年3月31日現在、全国で184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 元本補填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	56
-13 減価償却費明細表	41	3 業務執行体制	57
-14 固定資産処分損益明細表	42	4 会計監査人の状況	58
-15 賃貸用不動産等減価償却明細表	42	5 従業員の状況	58
-16 リース取引	42	1 採用方針	58
4 資産運用に関する指標等	42	2 研修制度とキャリアパス	58
-1 資産運用方針	42	6 会社の組織	59
-2 預貯金	42	7 会社の沿革	60
-3 資産運用の概況	42	8 企業概要	61
-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	44		
-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	45		
-11 保有有価証券利回り (運用資産利回り)	45		
-12 有価証券の種類別の残存期間別残高	45		
-13 業種別保有株式の額	46		
-14 貸付金の残存期間別の残高	46		
-15 担保別貸付金残高	46		
-16 使途別の貸付金残高及び構成比	46		
-17 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		
-18 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		
-19 貸付金地域別内訳	46		
-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高	46		
-21 劣後特約付貸付金残高	46		
-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高	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		

## Ⅱ 業績データ 当社の主要業務に関する事項

### 1 主要な業務の状況を示す指標の推移

項目	年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
元受正味保険料		39,529 百万円	42,298 百万円	45,964 百万円	49,300 百万円	<b>51,447 百万円</b>
正味収入保険料		29,993 百万円	32,144 百万円	35,644 百万円	43,486 百万円	<b>49,929 百万円</b>
経常収益		30,232 百万円	32,500 百万円	36,416 百万円	44,506 百万円	<b>50,540 百万円</b>
経常利益		1,847 百万円	2,340 百万円	2,910 百万円	1,086 百万円	<b>1,495 百万円</b>
当期純利益		3,181 百万円	2,539 百万円	2,594 百万円	738 百万円	<b>1,145 百万円</b>
資本金		17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	17,221 百万円	<b>17,221 百万円</b>
(発行済株式総数)		( 344 千株 )	<b>( 344 千株 )</b>			
純資産額		14,893 百万円	17,556 百万円	20,445 百万円	19,636 百万円	<b>20,599 百万円</b>
総資産額		47,417 百万円	52,501 百万円	59,010 百万円	77,941 百万円	<b>87,722 百万円</b>
(特別勘定又は積立勘定として経理された資産額)		( - )	( - )	( - )	( - )	<b>( - )</b>
責任準備金残高		14,903 百万円	15,521 百万円	17,309 百万円	21,635 百万円	<b>25,022 百万円</b>
貸付金残高		-	-	-	-	<b>-</b>
有価証券残高		32,320 百万円	39,651 百万円	45,614 百万円	45,518 百万円	<b>56,551 百万円</b>
単体ソルベンシー・マージン比率		782.8%	842.7%	840.5%	813.4%	<b>695.7%</b>
配当性向		-	-	71.3%	-	<b>-</b>
従業員数		687 名	718 名	781 名	806 名	<b>874 名</b>

## 2 業務の状況を示す指標等

### 1 主要な業務の状況

#### -1 正味収入保険料及び元受正味保険料

種目	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		0	0	0
海上保険		-	-	-
傷害保険		607	512	439
自動車保険		33,490	40,867	46,717
自動車損害賠償責任保険		534	553	683
その他		1,011	1,552	2,088
(うち賠償責任保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
合 計		35,644	43,486	49,929

(注) 正味収入保険料：元受及び受再契約に係る収入保険料から出再契約の再保険料を控除したものをいいます。

種目	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		717	614	534
自動車保険		44,235	47,133	48,824
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		1,011	1,552	2,088
(うち賠償責任保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
合 計		45,964	49,300	51,447

(注) 1.元受正味保険料：元受保険料から元受解約返戻金及び元受その他返戻金を控除したものをいいます。  
2.従業員1人当たり元受正味保険料：元受正味保険料 ÷ 従業員数

従業員1人当たり元受正味保険料

58

61

58

#### -2 受再正味保険料及び支払再保険料

種目	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		0	0	0
海上保険		-	-	-
傷害保険		-	-	-
自動車保険		0	-	-
自動車損害賠償責任保険		534	553	683
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
合 計		535	554	683

(注) 受再正味保険料：受再契約に係る収入保険料から受再解約返戻金及び受再その他返戻金を控除したものをいいます。

種目	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		110	102	94
自動車保険		10,744	6,266	2,106
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
合 計		10,855	6,368	2,201

(注) 支払再保険料：出再契約に係る支払再保険料から出再再保険返戻金及びその他の再保険収入を控除したものをいいます。

#### -3 解約返戻金

種目	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		0	0	0
自動車保険		335	365	395
自動車損害賠償責任保険		13	15	15
その他		13	21	34
(うち賠償責任保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)	( - )	( - )	( - )	( - )
合 計		362	403	446

(注) 解約返戻金：元受解約返戻金、受再解約返戻金の合計額をいいます。

#### -4 保険引受利益

区分	年度	2014年度	2015年度	2016年度
保険引受収益		35,663	43,511	49,952
保険引受費用		22,221	31,006	36,542
営業費及び一般管理費		11,213	12,257	12,340
その他収支		2	1	△0
保険引受利益		2,231	248	1,068

(注) 1.営業費及び一般管理費は、損益計算書における営業費及び一般管理費のうち保険引受に係る金額です。  
2.その他収支は、自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額です。  
3.保険引受利益=保険引受収益-保険引受費用-保険引受に係る営業費及び一般管理費 ± その他収支

## -5 種目別保険引受利益

種目	(単位：百万円)			
	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		0	0	0
海上保険		-	-	-
傷害保険		1	35	△ 22
自動車保険		2,711	948	1,446
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		△ 482	△ 735	△ 355
(うち賠償責任保険)	(	△ 0)	( 0)	( -)
(うち信用・保証保険)	(	0)	( 0)	( 0)
合 計		2,231	248	1,068

## -6 正味支払保険金及び元受正味保険金

種目	(単位：百万円)			
	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	4
海上保険		-	-	-
傷害保険		302	326	172
自動車保険		18,465	20,408	24,242
自動車損害賠償責任保険		474	502	519
その他		454	747	1,086
(うち賠償責任保険)	(	-)	( 0)	( -)
(うち信用・保証保険)	(	△ 0)	( △ 0)	( △ 0)
合 計		19,697	21,985	26,024

(注) 正味支払保険金：元受及び受再契約に係る支払保険金から出再契約に係る回収再保険金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)			
	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		330	364	197
自動車保険		24,591	25,393	27,150
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		454	747	1,086
(うち賠償責任保険)	(	-)	( -)	( -)
(うち信用・保証保険)	(	-)	( -)	( -)
合 計		25,376	26,505	28,434

(注) 元受正味保険金：元受契約に係る支払保険金から元受契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

## -7 受再正味保険金及び回収再保険金

種目	(単位：百万円)			
	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	4
海上保険		-	-	-
傷害保険		-	-	-
自動車保険		0	-	-
自動車損害賠償責任保険		474	502	519
その他		△ 0	△ 0	△ 0
(うち賠償責任保険)	(	-)	( 0)	( -)
(うち信用・保証保険)	(	△ 0)	( △ 0)	( △ 0)
合 計		474	502	523

(注) 受再正味保険金：受再契約に係る支払保険金から受再契約に係る求償等による回収金を控除したものをいいます。

種目	(単位：百万円)			
	年度	2014年度	2015年度	2016年度
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		28	38	25
自動車保険		6,125	4,984	2,907
自動車損害賠償責任保険		-	-	-
その他		-	-	-
(うち賠償責任保険)	(	-)	( -)	( -)
(うち信用・保証保険)	(	-)	( -)	( -)
合 計		6,153	5,022	2,933

(注) 回収再保険金：出再契約に係る回収保険金から出再契約に係る返還金を控除したものをいいます。

## 2 保険契約に関する指標等

### -1 契約者配当金

該当事項はありません。

### -2 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種目	2014年度			2015年度			2016年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災保険	-	-	-	-	-	-	791.1	0.0	791.1
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	54.3	54.0	108.3	70.3	57.8	128.1	46.1	54.5	100.6
自動車保険	63.8	20.0	83.8	57.9	22.2	80.1	59.1	23.8	82.9
自動車損害賠償責任保険	88.7	-	88.7	90.6	-	90.6	76.0	-	76.0
その他	47.8	77.9	125.7	53.0	71.8	124.8	58.6	45.6	104.2
(うち賠償責任保険)	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )
(うち信用・保証保険)	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )
合 計	63.6	21.9	85.5	58.3	24.1	82.4	59.2	24.7	83.9

(注) 1. 正味損害率=(正味支払保険金+損害調査費)÷(正味収入保険料)  
 2. 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)  
 3. 合算率=正味損害率+正味事業費率

### -3 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

種目	2014年度			2015年度			2016年度		
	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率	発生損害率	事業費率	合算率
火災保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
海上保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-
傷害保険	36.0	49.2	85.2	39.1	51.7	90.8	41.0	48.5	89.5
(医療)	113.9	422.4	536.3	81.2	378.6	459.8	69.6	203.7	273.3
(その他)	33.6	37.7	71.3	37.4	38.0	75.4	39.5	39.9	79.4
自動車保険	67.9	25.0	92.9	68.5	24.9	93.4	66.7	24.0	90.7
その他	59.8	93.8	153.6	67.6	84.1	151.7	67.6	49.5	117.1
(うち賠償責任保険)	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )
(うち信用・保証保険)	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )	( - ) ( - ) ( - )
合 計	67.3	26.7	94.0	68.1	26.9	95.0	66.5	25.2	91.7

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
 2. 発生損害率=(出再控除前の発生損害額+損害調査費)÷出再控除前の既経過保険料  
 3. 事業費率=(支払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)÷出再控除前の既経過保険料  
 4. 合算率=発生損害率+事業費率  
 5. 出再控除前の発生損害額=支払保険金+出再控除前の支払備金積増額  
 6. 出再控除前の既経過保険料=収入保険料-出再控除前の未経過保険料積増額

### -4 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

区分	年度		
	2014年度	2015年度	2016年度
国内契約	100%	100%	100%
海外契約	-	-	-

(注) 上表は、収入保険料(元受正味保険料(除く収入積立保険料)と受再正味保険料の合計)について国内契約および海外契約の割合を記載しています。

### -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

年度	出再先保険会社の数	出再保険料のうち上位5社の出再先に集中している割合
	2015年度	2社
2016年度	2社	100%

(注) 「出再先保険会社の数」は、特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。

## -6 出再保険料の格付ごとの割合

格付区分	A以上	BBB以上	その他 (格付なし・不明・BB以下)	合計
2015年度	100%	-%	-%	100%
<b>2016年度</b>	<b>100%</b>	<b>-%</b>	<b>-%</b>	<b>100%</b>

(注) 1.特約再保険を1,000万円以上出再している再保険者を対象としています。  
 2.<格付の方法>  
 ①S&P社の格付を使用しています。  
 ②出再先のうちアクサグループ内会社は、単独の格付を持たないためアクサグループの格付を使用しています。

## -7 未収再保険金

区分	年度	(単位：百万円)		
		2014年度	2015年度	2016年度
年度開始時の未収再保険金	(A)	1,329 ( - )	1,674 ( - )	<b>2,373</b> ( - )
当該年度に回収できる事由が発生した額	(B)	6,153 ( - )	5,022 ( - )	<b>2,933</b> ( - )
当該年度回収等	(C)	5,808 ( - )	4,323 ( - )	<b>4,101</b> ( - )
年度末の未収再保険金	(A) + (B) - (C)	1,674 ( - )	2,373 ( - )	<b>1,205</b> ( - )

(注) 1. 地震・自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いています。  
 2. ( )内は、第三分野保険に関する数値を表しています。(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限ります。)

## 3 経理に関する指標等

### -1 保険契約準備金

種目	年度	(単位：百万円)		
		2014年度末	2015年度末	2016年度末
火災保険		-	-	-
海上保険		-	-	-
傷害保険		413	259	<b>253</b>
自動車保険		13,552	16,738	<b>20,274</b>
自動車損害賠償責任保険		184	191	<b>192</b>
その他		87	161	<b>238</b>
(うち賠償責任保険)		( 0 )	( - )	( - )
(うち信用・保証保険)		( - )	( - )	( - )
合計		14,238	17,351	<b>20,957</b>

種目	年度	(単位：百万円)		
		2014年度末	2015年度末	2016年度末
火災保険		79	80	<b>76</b>
海上保険		16	16	<b>16</b>
傷害保険		569	543	<b>570</b>
自動車保険		15,459	19,463	<b>22,452</b>
自動車損害賠償責任保険		629	700	<b>884</b>
その他		554	830	<b>1,020</b>
(うち賠償責任保険)		( 2 )	( 2 )	( 2 )
(うち信用・保証保険)		( 0 )	( 0 )	( 0 )
合計		17,309	21,635	<b>25,022</b>

### 責任準備金の残高の内訳

種目	年度	2015年度末					合計
		普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者記当準備金	
火災保険		11	69	0	-	-	80
海上保険		-	16	-	-	-	16
傷害保険		200	343	0	-	-	543
自動車保険		17,152	2,310	-	-	-	19,463
自動車損害賠償責任保険		700	-	-	-	-	700
その他		689	140	-	-	-	830
(うち賠償責任保険)		( - )	( 2 )	( - )	( - )	( - )	( 2 )
(うち信用・保証保険)		( - )	( 0 )	( - )	( - )	( - )	( 0 )
合計		18,753	2,880	0	-	-	21,635

種目	年度	2016年度末					合計
		普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者記当準備金	
火災保険		<b>7</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	-	-	<b>76</b>
海上保険		-	<b>16</b>	-	-	-	<b>16</b>
傷害保険		<b>213</b>	<b>357</b>	<b>0</b>	-	-	<b>570</b>
自動車保険		<b>19,484</b>	<b>2,968</b>	-	-	-	<b>22,452</b>
自動車損害賠償責任保険		<b>884</b>	-	-	-	-	<b>884</b>
その他		<b>852</b>	<b>167</b>	-	-	-	<b>1,020</b>
(うち賠償責任保険)		( - )	( 2 )	( - )	( - )	( - )	( 2 )
(うち信用・保証保険)		( - )	( 0 )	( - )	( - )	( - )	( 0 )
合計		<b>21,443</b>	<b>3,579</b>	<b>0</b>	-	-	<b>25,022</b>

(注) 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る責任準備金については普通責任準備金として記載しています。

## -2 責任準備金積立水準

区分	年度		2015年度末	2016年度末
	積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	
標準責任準備金対象外契約		該当なし		該当なし
積立率			100.0%	100.0%

- (注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金以外について積立方式という概念がないため、積立方式は保険料積立金及び積立保険に係る払戻積立金について記載しています。
3. 積立率=(実際に積立している普通責任準備金+払戻積立金)÷(下記(1)~(3)の合計額)
- (1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金(保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る)
- (2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金ならびに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
- (3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

## -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)

(単位:百万円)

年度	区分	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握 見積り差額
2012年度		13,997	6,854	6,917	224
2013年度		15,144	8,252	7,044	△152
2014年度		16,752	8,580	7,969	202
2015年度		18,386	8,342	9,611	432
<b>2016年度</b>		<b>21,324</b>	<b>9,386</b>	<b>11,263</b>	<b>675</b>

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。
3. 当期把握見積り差額=期首支払備金-(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

## -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

自動車保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2012年度			2013年度			2014年度			2015年度			2016年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	23,044			24,264			26,366			28,808			30,172		
	1年後	23,079	0.15	34	24,239	△0.10	△25	26,025	△1.29	△340	28,301	△1.76	△506	-	-	-
	2年後	23,213	0.58	133	24,101	△0.57	△137	25,726	△1.15	△299	-	-	-	-	-	-
	3年後	23,261	0.21	48	24,080	△0.09	△21	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	23,562	1.29	300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		23,562			24,080			25,726			28,301			30,172		
累計保険金		22,767			22,777			22,961			23,062			18,047		
支払備金		794			1,302			2,764			5,238			12,125		

傷害保険 (単位:百万円)

区分	事故発生年度	2012年度			2013年度			2014年度			2015年度			2016年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	487			544			368			249			183		
	1年後	430	△11.72	△57	410	△24.74	△134	340	△7.54	△27	258	3.30	8	-	-	-
	2年後	423	△1.74	△7	396	△3.35	△13	338	△0.69	△2	-	-	-	-	-	-
	3年後	411	△2.83	△11	392	△0.94	△3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	412	0.43	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
最終損害見積り額		412			392			338			258			183		
累計保険金		380			387			291			199			71		
支払備金		32			5			47			59			112		

賠償責任保険 該当事項はありません。

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。
2. 「比率」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した倍率を記載しています。
3. 「変動」欄には、前年度末における累計保険金と支払備金の合計額が、当該年度1年間で変動した額を記載しています。

## -5 引当金明細表

(単位：百万円)

区分	年度	2014年度	2015年度			
		年度末残高	増加額	減少額	年度末残高	
貸倒引当金		一般貸倒引当金	-	-	-	
		個別貸倒引当金	35	5	0	40
		特定海外債権引当勘定	-	-	-	-
退職給付引当金		1,816	353	110	2,060	
役員退職慰労引当金		67	10	-	78	
賞与引当金		298	232	298	232	
価格変動準備金		70	22	-	92	
合 計		2,288	625	408	2,505	

(単位：百万円)

区分	年度	2015年度	2016年度			
		年度末残高	増加額	減少額	年度末残高	
貸倒引当金		一般貸倒引当金	-	-	-	
		個別貸倒引当金	40	40	0	80
		特定海外債権引当勘定	-	-	-	-
退職給付引当金		2,060	403	75	2,388	
役員退職慰労引当金		78	9	-	88	
賞与引当金		232	340	232	340	
価格変動準備金		92	28	-	121	
合 計		2,505	823	308	3,020	

## -6 貸付金償却の額

該当事項はありません。

## -7 資本金等明細表

資本金等明細表につきましては、52 ページの株主資本等変動計算書をご参照ください。

## -8 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定いたします。	
計算方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○増加する発生損害額＝既経過保険料×1%</li> <li>○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。</li> <li>○増加する異常危険準備金取崩額＝正味支払保険金の増加を考慮した取崩額－決算時取崩額</li> <li>○経常利益の減少額＝増加する発生損害額－増加する異常危険準備金取崩額</li> </ul>	
経常利益の減少額	2015年度	163百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額 236百万円
	2016年度	185百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額 296百万円

（注）地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノーロス・ノープロフィットの原則に基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

## -9 事業費（含む損害調査費）

区分	年度	2014年度	2015年度	2016年度
人件費		5,585	6,200	<b>6,710</b>
物件費		8,276	9,074	<b>8,819</b>
税金		353	408	<b>424</b>
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金		－	－	－
保険契約者保護機構に対する負担金		－	－	－
諸手数料及び集金費		△ 3,394	△ 1,791	<b>△ 16</b>
合 計		10,822	13,891	<b>15,937</b>

（注）金額は損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」並びに「諸手数料及び集金費」の合計額です。

## -10 売買目的有価証券運用益明細表

該当事項はありません。

## -11 売買目的有価証券運用損明細表

該当事項はありません。

## -12 有価証券売却損益及び評価損明細表

区分	2015年度			2016年度		
	売却益	売却損	評価損	売却益	売却損	評価損
国債等	－	0	－	－	－	－
株式	－	－	－	－	－	－
外国証券	－	36	－	－	<b>9</b>	－
その他有価証券	－	19	－	<b>3</b>	－	－
合 計	－	56	－	<b>3</b>	<b>9</b>	－

## -13 減価償却費明細表

区分	2015年度					2016年度				
	取得原価	2015年度償却額	償却累計額	2015年度末残高	償却累計率	取得原価	2016年度償却額	償却累計額	2016年度末残高	償却累計率
有形固定資産	1,290	126	744	546	57.7%	<b>1,270</b>	<b>125</b>	<b>773</b>	<b>496</b>	<b>60.9%</b>
建物（営業用）	600	52	278	321	46.5%	<b>634</b>	<b>49</b>	<b>319</b>	<b>315</b>	<b>50.2%</b>
その他の有形固定資産	690	73	465	225	67.4%	<b>635</b>	<b>76</b>	<b>454</b>	<b>180</b>	<b>71.6%</b>
無形固定資産	8,535	602	6,311	2,224	73.9%	<b>8,789</b>	<b>714</b>	<b>6,412</b>	<b>2,376</b>	<b>73.0%</b>
ソフトウェア	7,964	488	5,740	2,224	72.1%	<b>8,789</b>	<b>714</b>	<b>6,412</b>	<b>2,376</b>	<b>73.0%</b>
のれん	570	114	570	－	100.0%	－	－	－	－	－
合 計	9,826	728	7,055	2,771		<b>10,059</b>	<b>840</b>	<b>7,186</b>	<b>2,873</b>	

（注）建物には、資産除去費用資産の償却額6百万円が含まれています。

#### -14 固定資産処分損益明細表

(単位：百万円)

区分	2015年度		2016年度	
	処分益	処分損	処分益	処分損
有形固定資産	-	11	-	8
建物	-	3	-	1
その他の有形固定資産	-	8	-	6
無形固定資産	-	0	-	38
ソフトウェア	-	0	-	38
ソフトウェア仮勘定	-	-	-	-
合 計	-	11	-	46

#### -15 賃貸用不動産等減価償却明細表

該当事項はありません。

#### -16 リース取引

該当事項はありません。

### 4 資産運用に関する指標等

#### -1 資産運用方針

当期末の総資産は 87,722 百万円、運用資産は 74,593 百万円となりました。資産の運用にあたりましては営業資金の安定的な確保を目的とし、安全性・流動性に留意しつつ、効率的な運用に努めています。

#### -2 預貯金

(単位：百万円)

区分	2014年度末		2015年度末		2016年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
当座預金	0		0		1	
普通預金	2,962		9,677		6,291	
定期預金	-		-		-	
合 計	2,963		9,678		6,292	

#### -3 資産運用の概況

(単位：百万円)

区分	2014年度末		2015年度末		2016年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
預貯金	2,963	5.0%	9,678	12.4%	6,292	7.2%
債券貸借取引支払保証金	-	-	10,410	13.4%	11,214	12.8%
有価証券	45,614	77.3%	45,518	58.4%	56,551	64.5%
土地・建物	528	0.9%	540	0.7%	535	0.6%
運用資産計	49,107	83.2%	66,147	84.9%	74,593	85.0%
総資産	59,010	100.0%	77,941	100.0%	87,722	100.0%

#### -4 利息配当収入の額及び運用利回り（インカム利回り）

(単位：百万円)

区分	2014年度		2015年度		2016年度	
	金額	利回り	金額	利回り	金額	利回り
預貯金	0	0.02%	0	0.02%	0	0.00%
コールローン	-	-	0	0.02%	-	-
債券貸借取引支払保証金	-	-	4	0.11%	4	0.06%
有価証券	394	0.97%	624	1.45%	489	0.98%
公社債	181	0.71%	197	0.74%	206	0.68%
株式	-	-	-	-	-	-
外国証券	213	1.42%	412	2.71%	210	1.31%
その他の証券	-	-	14	1.45%	72	2.01%
土地・建物	-	-	-	-	-	-
その他	0	/	0	/	0	/
合計	395	0.86%	630	1.15%	494	0.73%

(注) 1. 利回りは 収入金額 ÷ 月平均運用額 で算出しています。  
 2. 従来[運用資産利回り]に加え、2種類の利回り〔資産運用利回り〕〔時価総合利回り〕を後述の項目にて開示しています。各利回りの計算方法は後述の項目の注記に記載したとおりです。

#### -5 資産運用利回り（実現利回り）

(単位：百万円)

区分	2014年度			2015年度			2016年度		
	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り	資産運用損益 (実現ベース)	平均運用額 (取得原価ベース)	利回り
預貯金	0	4,611	0.02%	0	5,392	0.02%	△ 0	7,852	△ 0.00%
コールローン	-	-	-	0	1,494	0.02%	-	-	-
債券貸借取引支払保証金	-	-	-	0	4,241	0.02%	2	8,887	0.03%
有価証券	395	40,732	0.97%	567	43,076	1.32%	487	50,089	0.97%
公社債	181	25,648	0.71%	196	26,764	0.73%	203	30,311	0.67%
株式	-	-	-	-	37	-	-	50	-
外国証券	213	15,064	1.42%	375	15,242	2.47%	200	16,136	1.24%
その他の証券	1	18	5.49%	△ 4	1,031	△ 0.45%	83	3,591	2.34%
土地・建物	-	442	-	-	546	-	-	531	-
金融派生商品	-	/	/	-	/	/	-	/	/
その他	0	/	/	△ 4	/	/	10	/	/
合計	396	45,786	0.87%	564	54,751	1.03%	500	67,360	0.74%

(注) 資産運用利回り：資産運用に係る成果を、当期の期間損益(損益計算書)への寄与の観点から示す指標。分子は実現損益、分母は取得原価をベースとした利回り。  
 ・分子=資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用  
 ・分母=取得原価または償却原価による平均残高

## -6 (参考) 時価総合利回り

(単位：百万円)

区分	2014年度			2015年度			2016年度		
	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り	資産運用損益等 (時価ベース)	平均運用額 (時価ベース)	利回り
預貯金	0	4,611	0.02%	0	5,392	0.02%	△ 0	7,852	△ 0.00%
コールローン	-	-	-	0	1,494	0.02%	-	-	-
債券貸借取引支払保証金	-	-	-	0	4,241	0.02%	2	8,887	0.03%
有価証券	765	41,459	1.85%	983	44,173	2.23%	283	51,601	0.55%
公社債	532	26,115	2.04%	1,284	27,582	4.66%	△ 294	32,217	△ 0.91%
株式	-	-	-	-	37	-	-	50	-
外国証券	231	15,324	1.51%	△ 270	15,521	△ 1.75%	554	15,768	3.52%
その他の証券	1	18	5.49%	△ 30	1,031	△ 2.97%	23	3,565	0.65%
土地・建物	-	442	-	-	546	-	-	531	-
金融派生商品	-	/	/	-	/	/	-	/	/
その他	0	/	/	△ 4	/	/	10	/	/
合計	766	46,512	1.65%	980	55,848	1.76%	296	68,872	0.43%

(注) 時価総合利回り：時価ベースでの運用効率を示す指標。分子は実現損益に加えて時価評価差額の増減を反映させ、分母は時価をベースとした利回り。

・分子=(資産運用収益+積立保険料等運用益-資産運用費用)+(当期末評価差額-前期末評価差額)

・分母=取得原価または償却原価による平均残高+その他有価証券に係る前期末評価差額

## -7 海外投融資残高及び利回り

(単位：百万円)

区分	2014年度末		2015年度末		2016年度末		
	残高	構成比	残高	構成比	残高	構成比	
外貨建	外国公社債	-	-	-	-	-	
	外国株式	-	-	-	-	-	
	その他	-	-	-	-	-	
	外貨建資産計	-	-	-	-	-	
円貨建	非居住者貸付	-	-	-	-	-	
	外国公社債	-	-	-	-	-	
	その他	15,510	100.0%	14,301	100.0%	18,307	100.0%
	円貨建資産計	15,510	100.0%	14,301	100.0%	18,307	100.0%
合計	15,510	100.0%	14,301	100.0%	18,307	100.0%	
海外投融資利回り	海外投資利回り (インカム利回り)	1.42%	2.71%	1.31%			
	資産運用利回り (実現利回り)	1.42%	2.47%	1.24%			
	(参考)	1.51%	△ 1.75%	3.52%			
	時価総合利回り						

(注) 「海外投融資利回り」の各利回りの計算方法は、前述に記載している各項目の注記のとおりです。

## -8 商品有価証券

該当事項はありません。

## -9 商品有価証券の平均残高及び売買高

該当事項はありません。

## -10 保有有価証券

(単位：百万円)

区分	2014年度末		2015年度末		2016年度末	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	構成比
国債	29,590	64.9%	19,038	41.8%	<b>19,582</b>	<b>34.6%</b>
地方債	-	-	-	-	-	-
社債	513	1.1%	10,223	22.5%	<b>13,999</b>	<b>24.8%</b>
株式	-	-	50	0.1%	<b>50</b>	<b>0.1%</b>
外国証券	15,510	34.0%	14,301	31.4%	<b>18,307</b>	<b>32.4%</b>
その他の証券	-	-	1,905	4.2%	<b>4,612</b>	<b>8.2%</b>
合計	45,614	100.0%	45,518	100.0%	<b>56,551</b>	<b>100.0%</b>

## -11 保有有価証券利回り（運用資産利回り）

区分	2014年度	2015年度	2016年度
国債	0.71%	0.82%	<b>1.11%</b>
地方債	-	-	-
社債	-	-	<b>0.10%</b>
株式	-	-	-
外国証券	1.42%	2.71%	<b>1.31%</b>
その他の証券	-	-	<b>2.01%</b>
合計	0.97%	1.45%	<b>0.98%</b>
資産運用利回り	0.97%	1.32%	<b>0.97%</b>
(参考) 時価総合利回り	1.85%	2.23%	<b>0.55%</b>

## -12 有価証券の種類別の残存期間別残高

(単位：百万円)

区分	2015年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	-	-	9,567	1,607	-	7,863	19,038	
地方債	-	-	-	-	-	-	-	
社債	101	4,476	5,122	522	-	-	10,223	
株式	-	-	-	-	-	50	50	
外国証券	200	-	96	-	201	13,802	14,301	
その他の証券	-	-	-	-	-	1,905	1,905	
合計	302	4,476	14,786	2,129	201	23,621	45,518	

(単位：百万円)

区分	2016年度末							合計
	1年以下	1年超3年以下	3年超5年以下	5年超7年以下	7年超10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)		
国債	-	<b>8,366</b>	<b>2,633</b>	-	-	<b>8,582</b>	<b>19,582</b>	
地方債	-	-	-	-	-	-	-	
社債	<b>1,114</b>	<b>8,583</b>	<b>3,233</b>	<b>718</b>	<b>99</b>	<b>250</b>	<b>13,999</b>	
株式	-	-	-	-	-	<b>50</b>	<b>50</b>	
外国証券	-	<b>97</b>	<b>491</b>	<b>99</b>	<b>1,191</b>	<b>16,428</b>	<b>18,307</b>	
その他の証券	-	-	-	-	-	<b>4,612</b>	<b>4,612</b>	
合計	<b>1,114</b>	<b>17,046</b>	<b>6,357</b>	<b>817</b>	<b>1,291</b>	<b>29,923</b>	<b>56,551</b>	

**-13 業種別保有株式の額**

該当事項はありません。

**-14 貸付金の残存期間別の残高**

該当事項はありません。

**-15 担保別貸付金残高**

該当事項はありません。

**-16 用途別の貸付金残高及び構成比**

該当事項はありません。

**-17 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**

該当事項はありません。

**-18 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**

該当事項はありません。

**-19 貸付金地域別内訳**

該当事項はありません。

**-20 国内企業向け貸付金残存期間別残高**

該当事項はありません。

**-21 劣後特約付貸付金残高**

該当事項はありません。

**-22 有形固定資産及び有形固定資産合計の残高**

(単位：百万円)

区分	年度	2015年度末	2016年度末
土地		219	219
	営業用	219	219
	賃貸用	-	-
建物		321	315
	営業用	321	315
	賃貸用	-	-
建設仮勘定		-	-
	営業用	-	-
	賃貸用	-	-
合計		540	535
	営業用	540	535
	賃貸用	-	-
リース資産		-	-
その他の有形固定資産		225	180
有形固定資産合計		765	715

**5 特別勘定に関する指標**

**-1 特別勘定資産残高**

該当事項はありません。

**-2 特別勘定資産**

該当事項はありません。

**-3 特別勘定の運用収支**

該当事項はありません。

# Ⅲ 業績データ 財産の状況

## 1 財務諸表

当社は会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、保険業法第111条第1項の規定により公衆の縦覧に供する書類のうち、計算書類、すなわち、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、重要な会計方針及びその他の注記並びにその附属明細書について「PwCあらた有限責任監査法人」の監査を受けています。

### 1 貸借対照表

科目	(単位：百万円)		
	年度 2015年度末 (2016年3月31日現在)	2016年度末 (2017年3月31日現在)	増減額
<b>資産の部</b>			
現金及び預貯金	9,679	<b>6,293</b>	△ 3,385
現金	1	<b>1</b>	—
預貯金	9,678	<b>6,292</b>	△ 3,385
債券貸借取引支払保証金	10,410	<b>11,214</b>	803
有価証券	45,518	<b>56,551</b>	11,033
国債	19,038	<b>19,582</b>	544
社債	10,223	<b>13,999</b>	3,775
株式	50	<b>50</b>	—
外国証券	14,301	<b>18,307</b>	4,006
その他の証券	1,905	<b>4,612</b>	2,706
有形固定資産	765	<b>715</b>	△ 49
土地	219	<b>219</b>	—
建物	321	<b>315</b>	△ 5
その他の有形固定資産	225	<b>180</b>	△ 44
無形固定資産	3,112	<b>3,297</b>	184
ソフトウェア	2,224	<b>2,376</b>	152
ソフトウェア仮勘定	888	<b>920</b>	31
その他資産	6,811	<b>6,443</b>	△ 368
未収保険料	0	<b>0</b>	—
代理店貸	28	<b>24</b>	△ 4
再保険貸	0	<b>0</b>	0
外国再保険貸	922	<b>510</b>	△ 412
未収金	3,291	<b>3,263</b>	△ 28
未収収益	43	<b>50</b>	7
預託金	162	<b>169</b>	7
地震保険預託金	9	<b>6</b>	△ 3
仮払金	2,353	<b>2,418</b>	65
繰延税金資産	1,683	<b>3,287</b>	1,603
貸倒引当金	△ 40	<b>△ 80</b>	△ 40
<b>資産の部合計</b>	<b>77,941</b>	<b>87,722</b>	<b>9,780</b>

科目	(単位：百万円)		
	年度 2015年度末 (2016年3月31日現在)	2016年度末 (2017年3月31日現在)	増減額
<b>負債の部</b>			
保険契約準備金	38,986	<b>45,980</b>	6,993
支払備金	17,351	<b>20,957</b>	3,606
責任準備金	21,635	<b>25,022</b>	3,387
その他負債	16,854	<b>18,203</b>	1,349
外国再保険借	9	<b>11</b>	1
債券貸借取引受入担保金	10,585	<b>11,428</b>	842
未払法人税等	241	<b>352</b>	111
預り金	42	<b>43</b>	1
未払金	3,075	<b>3,425</b>	350
仮受金	2,713	<b>2,751</b>	38
資産除去債務	95	<b>95</b>	0
その他の負債	90	<b>95</b>	4
退職給付引当金	2,060	<b>2,388</b>	328
役員退職慰労引当金	78	<b>88</b>	9
賞与引当金	232	<b>340</b>	108
特別法上の準備金	92	<b>121</b>	28
価格変動準備金	92	<b>121</b>	28
<b>負債の部合計</b>	<b>58,305</b>	<b>67,123</b>	<b>8,818</b>
<b>純資産の部</b>			
資本金	17,221	<b>17,221</b>	—
利益剰余金	1,289	<b>2,435</b>	1,145
利益準備金	370	<b>370</b>	—
その他利益剰余金	919	<b>2,065</b>	1,145
繰越利益剰余金	919	<b>2,065</b>	1,145
株主資本合計	18,511	<b>19,656</b>	1,145
その他有価証券評価差額金	1,125	<b>942</b>	△ 183
評価・換算差額等合計	1,125	<b>942</b>	△ 183
<b>純資産の部合計</b>	<b>19,636</b>	<b>20,599</b>	<b>962</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>	<b>77,941</b>	<b>87,722</b>	<b>9,780</b>

(2016年度の注記事項)

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりです。
  - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っております。
 

なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
  - その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は、定率法により行っております。ただし、平成10年4月1日以降に取得した建物(建物附属設備を除く)並びに平成28年4月1日以降に取得した建物附属設備及び構築物については、定額法を採用しております。
- 資産に計上している自社利用のソフトウェアの減価償却については、当社内における利用可能期間(原則5年)に基づく定額法によるおります。
- 外貨建の資産及び負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しております。破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権及び実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てております。

- 今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断して必要と認められる額を引き当てております。
 

また、全ての債権は資産の自己査定基準に基づき、対象資産の所管部門が資産査定を実施し、当該部署から独立した財務部並びに内部監査部が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の引き当てを行っております。
- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に充てるため、当期末における退職給付債務の見込額に基づいて、当期末までに発生していると認められる額を計上しております。
 

なお、数理計算上の差異は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の一定の年数(5年)による定額法により発生年度から費用処理することとしております。
- 役員退職慰労引当金は役員の退職金の支払いに備えるため、内規に基づく当期末の要支給額を計上しております。
- 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、支給見込額に基づいて計上しております。
- 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。

10. 消費税等の会計処理は、税抜方式によっております。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は、税込方式によっております。  
 なお、資産に係る控除対象外消費税等は仮払金に計上し、5年間で均等償却を行っております。
11. 法人税法の改正に伴い、実務対応報告書第32号「平成28年度税制改正に係る減価償却方法の変更に関する実務上の取扱い」を適用し、平成28年4月1日以降に取得した建物付属設備、構築物又はその両方に係る減価償却方法を定率法から定額法へ変更いたしました。なお、当会計方針の変更により減価償却費が1百万円減少しております。
12. 金融商品の時価等に関する事項は以下のとおりです。

1. 金融商品の状況に関する事項

(1) 金融商品に対する取組方針

資産の運用にあたっては、保険業法第97条及び保険業法施行規則第47条、48条等の関連法令・規則、及び内規等を遵守しており、安全性、流動性、及び収益性に配慮し、中長期的に安定した収益の確保を目指して、主として債券への投資を行っております。尚、今後につきましては、低金利環境に鑑み、債券以外の資産クラスについても慎重に組み入れの検討を行う考えです。

(2) 金融商品の内容及びそのリスク

有価証券は、主に国債と外国証券(社債等に投資している円貨建外国投資信託を含む)であり、これらは市場リスク、信用リスク及び流動性リスクに晒されております。

また、未収金は、主に保険料の収納代行先に対する債権であり、収納代行先の信用リスクに晒されております。なお、預貯金は高格付けの金融機関にて管理しており、債券貸借取引支払保証金、債券貸借取引受入担保金は短期間で決済されており、未払金は短期間で決済される一般経費が大半であるためにリスクは稀少と考えております。

(3) 金融商品に係るリスク管理体制

当社では、資産運用に伴うリスクに関する基本事項を定め、社内外に存するリスクに対処し、顧客の資産、株主資本の維持を図ることを基本原則とし、資産運用リスク管理方針を制定しております。また、当方針の円滑な運営に資するため、資産運用規則を制定しております。当規則に従い、資産運用部は適正な運用を行うとともに、資産運用全体のリスクを管理する機関として「ALM・資産運用委員会」を設置し、運用成果及びリスク評価の検証を行っております。各リスクの管理体制は、以下のとおりです。

(信用リスク)

資産運用部は、資産運用規則等に従い、信用リスクにかかる有価証券投資を行います。有価証券の格付け状況は資産運用部により随時モニタリングがなされ、与信状況によっては資産運用規則に沿って資産売却の検討がなされます。また、未収金については、財務部が月次で勘定精査を行い、長期滞留の未然防止に努めております。

(市場リスク)

① 金利リスクの管理

ALM・資産運用委員会が定める所定の金利ストレスシナリオ下においても、適正な単体ソルベンシー・マージン比率を維持できるポートフォリオの構築を行っており、当該ストレステスト結果については、四半期毎にALM・資産運用委員会へ報告しております。

② 為替リスクの管理

為替リスクは原則としてヘッジすることとしております。

③ 価格変動リスクの管理

各資産に対する所定のストレスシナリオ下においても、適正な単体ソルベンシー・マージン比率を維持できる各資産の投資比率の上限を設定しており、リスク管理部が月次でモニタリングを行っております。

また、財務部では、有価証券の時価を定期的にモニタリングしており、時価の顕著な下落が認められた場合には速やかにALM・資産運用委員会にて協議する態勢を整えております。

(流動性リスク)

当社では、必要な手元流動性所要額を資産運用リスク管理規則に定め、財務部が、当該所要額の確保状況を随時モニタリングしており、当該検証結果については、四半期毎にリスク管理部へ報告しております。

2. 金融商品の時価等に関する事項

平成29年3月31日における貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については次のとおりです。

(単位:百万円)			
	貸借対照表計上額	時 価	差 額
(1) 現金及び預貯金	6,293	6,293	—
(2) 債券貸借取引支払保証金	11,214	11,214	—
(3) 有価証券	54,629	54,629	—
その他有価証券	54,629	54,629	—
(4) 未収金	3,263	3,263	—
資産計	75,400	75,400	—
(5) 債券貸借取引受入担保金	11,428	11,428	—
(6) 未払金	3,425	3,425	—
負債計	14,853	14,853	—

(注) 金融商品の時価の算定方法

①(1) 現金及び預貯金、(2) 債券貸借取引支払保証金、(4) 未収金、(5) 債券貸借取引受入担保金及び(6) 未払金  
 これらは全て短期間で決済されるため、時価は帳簿価格にほぼ等しいことから、当該帳簿価格によっております。

②(3) 有価証券

保有有価証券の時価は、日本証券業協会の公表する価格によっております。一部日本証券業協会で公表されない商品については、取引金融機関から提示された価格によっております。なお、時価を把握することが極めて困難な有価証券については時価開示の対象としておりません。当該時価を把握することが困難な有価証券の当期末における貸借対照表価額は1,922百万円です。

13. 消費貸借契約により貸し付けている有価証券の貸借対照表価額は11,364百万円です。

14. 有形固定資産の減価償却累計額は773百万円です。

15. 親会社に対する金銭債権総額は18百万円であり、金銭債務総額は1,599百万円です。

16. 繰延税金資産の総額は3,736百万円、繰延税金負債の総額は370百万円です。また、繰延税金資産から評価性引当金として78百万円を控除しております。繰延税金資産の発生の主な原因別の内訳は、IBNR備金1,339百万円、異常危険準備金1,001百万円、退職給付引当金668百万円です。繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳はその他有価証券に係る評価差額金365百万円です。

17. 支払備金及び責任準備金の内訳は次のとおりです。

(支払備金)	
支払備金(出再支払備金控除前、(口)に掲げる保険を除く)	23,709百万円
同上に係る出再支払備金	2,944百万円
差引(イ)	20,765百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金(口)	192百万円
計(イ+口)	20,957百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金(出再責任準備金控除前)	21,132百万円
同上に係る出再責任準備金	581百万円
差引(イ)	20,551百万円
その他の責任準備金(口)	4,471百万円
計(イ+口)	25,022百万円

18. 1株当たりの純資産額は59,806円18銭です。算定上の基礎である純資産額は20,599百万円であり、その全額が普通株式に係るものです。また、普通株式の当期末発行済株式数は344千株です。

19. 売却又は担保という方法で自由に処分できる権利を有している資産は、消費貸借契約で借入れてある有価証券であり、当期末に当該処分を行わずに所有しているもの時価は11,207百万円です。

20. 退職給付に関する事項は次のとおりです。

(1) 退職給付債務及びその内訳

退職給付債務	△ 2,584百万円
未積立退職給付債務	△ 2,584百万円
未認識数理計算上の差異	195百万円
退職給付引当金	△ 2,388百万円

(2) 退職給付債務等の計算基礎

退職給付見込額の期間配分方法	給付算定式基準
割引率	0.5%
数理計算上の差異の処理年数	5年

21. 追加情報

(繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針の適用)

「繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針」(企業会計基準適用指針第26号平成28年3月28日)を当会計期間から適用し、繰延税金資産の回収可能性に関する会計処理の方法を見直しておりますが、この見直しによる影響額はありません。

22. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## 2 損益計算書

科目	年度		増減額
	2015年度 (2015年4月1日から 2016年3月31日まで)	2016年度 (2016年4月1日から 2017年3月31日まで)	
経常収益	44,506	<b>50,540</b>	6,033
保険引受収益	43,511	<b>49,952</b>	6,441
正味収入保険料	43,486	<b>49,929</b>	6,443
積立保険料等運用益	24	<b>22</b>	△ 2
その他保険引受収益	0	—	0
資産運用収益	606	<b>493</b>	△ 112
利息及び配当金収入	630	<b>494</b>	△ 136
有価証券売却益	—	<b>3</b>	3
有価証券償還益	0	<b>8</b>	8
為替差益	—	<b>10</b>	10
その他運用収益	0	—	0
積立保険料等運用益振替	△ 24	△ <b>22</b>	2
その他経常収益	389	<b>94</b>	△ 294
その他の経常収益	389	<b>94</b>	△ 294
経常費用	43,420	<b>49,045</b>	5,625
保険引受費用	31,006	<b>36,542</b>	5,536
正味支払保険金	21,985	<b>26,024</b>	4,039
損害調査費	3,374	<b>3,540</b>	165
諸手数料及び集金費	△ 1,791	△ <b>16</b>	1,775
支払備金繰入額	3,112	<b>3,606</b>	493
責任準備金繰入額	4,325	<b>3,387</b>	△ 938
資産運用費用	67	<b>15</b>	△ 51
有価証券売却損	56	<b>9</b>	△ 46
為替差損	4	—	△ 4
その他運用費用	5	<b>6</b>	0
営業費及び一般管理費	12,308	<b>12,413</b>	105
その他経常費用	38	<b>73</b>	34
貸倒引当金繰入額	5	<b>40</b>	34
貸倒損失	0	<b>1</b>	1
その他の経常費用	32	<b>31</b>	0
経常利益	1,086	<b>1,495</b>	408
特別利益	39	<b>42</b>	2
その他特別利益	39	<b>42</b>	2
特別損失	33	<b>75</b>	41
固定資産処分損	11	<b>46</b>	35
特別法上の準備金繰入額	22	<b>28</b>	6
(価格変動準備金繰入額)	( 22 )	( <b>28</b> )	( 6 )
税引前当期純利益	1,092	<b>1,462</b>	369
法人税及び住民税	871	<b>1,899</b>	1,027
法人税等調整額	△ 517	△ <b>1,582</b>	△ 1,065
法人税等合計	354	<b>316</b>	△ 37
当期純利益	738	<b>1,145</b>	407

(単位：百万円)

(2016年度の注記事項)

1. 親会社との取引による収益総額は370百万円、費用総額は412百万円です。

2. ①正味収入保険料の内訳は、次のとおりです。

収入保険料	52,131百万円
支払再保険料	2,201百万円
差引	49,929百万円

②正味支払保険金の内訳は、次のとおりです。

支払保険金	28,957百万円
回収再保険金	2,933百万円
差引	26,024百万円

③諸手数料及び集金費の内訳は、次のとおりです。

支払諸手数料及び集金費	693百万円
出再保険手数料	709百万円
差引	△16百万円

④支払備金繰入額（△は支払備金戻入額）の内訳は、次のとおりです。

支払備金繰入額（出再支払備金控除前、 （□）に掲げる保険を除く）	2,385百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	△1,219百万円
差引（イ）	3,605百万円
地震保険および自動車損害賠償責任保険に係る 支払備金繰入額（□）	1百万円
計（イ+□）	3,606百万円

3. 1株当たりの当期純利益は3,326円51銭です。

算定上の基礎である当期純利益は1,145百万円であり、その全額が普通株式に係るものです。また、普通株式の期中平均株式数は344千株です。なお、潜在株式がないため、潜在株式調整後1株当たり当期純利益は算出しておりません。

4. 損害調査費、営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は396百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	317百万円
利息費用	11百万円
数理計算上の差異の費用処理額	67百万円
退職給付費用	396百万円

5. その他特別利益は、旭川市等からの雇用に係る助成金収入が42百万円です。

6. 関連当事者との取引

親会社の子会社

属性	会社等の名称	所在地	事業の内容	議決権等の所有 (被所有) 割合 (%)	関連当事者 との関係	取引の内容	取引金額 (百万円)	科目	期末残高 (百万円)
親会社の子会社	アクサ・ グローバル・ピー・ アンド・シー	フランス	保険業	-	保険関係 取引	経営指導料	11	外国再保険貸 未払費用	510
						出再保険料	2,106		2
						出再手数料	696		
						出再保険金	2,907		

(注) 1. 取引金額、期末残高には消費税等が含まれております。

2. 取引条件及び取引条件の決定方針等：取引については、通常行われている取引条件等に基づき決定しております。

7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

### 3 キャッシュ・フロー計算書

科目	年度		増減額
	2015年度 (2015年4月1日から 2016年3月31日まで)	2016年度 (2016年4月1日から 2017年3月31日まで)	
(単位：百万円)			
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>			
税引前当期純利益 (△は損失)	1,092	1,462	369
減価償却費	616	840	223
のれん償却額	114	-	△ 114
支払備金の増減額 (△は減少)	3,112	3,606	493
責任準備金等の増減額 (△は減少)	4,325	3,387	△ 938
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	5	40	34
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	243	328	84
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	10	9	△ 0
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△ 65	108	173
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	22	28	6
利息及び配当金収入	△ 630	△ 494	136
有価証券関係損益 (△は益)	61	4	△ 57
為替差損益 (△は益)	4	△ 10	△ 15
有形固定資産関係損益 (△は益)	11	46	35
その他資産(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は増加)	△ 1,161	215	1,377
その他負債(除く投資活動関連・財務活動関連)の増減額(△は減少)	1,007	△ 397	△ 1,404
小計	8,771	9,175	404
利息及び配当金の受取額	709	649	△ 59
その他	△ 5	△ 5	0
法人税等の支払額	△ 385	△ 940	△ 555
営業活動によるキャッシュ・フロー	9,089	8,878	△ 210
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>			
債券貸借取引支払保証金の純増減額 (△は増加)	△ 10,410	△ 803	9,606
債券貸借取引受入担保金の純増減額 (△は減少)	10,585	842	△ 9,743
有価証券の取得による支出	△ 13,796	△ 12,525	1,271
有価証券の売却・償還による収入	14,163	1,127	△ 13,036
資産運用活動計	542	△ 11,360	△ 11,902
(営業活動及び資産運用活動計)	9,632	△ 2,481	△ 12,113
有形固定資産の取得による支出	△ 156	△ 77	79
その他	△ 910	△ 827	83
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 524	△ 12,264	△ 11,739
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	-	-	-
配当金の支払額	△ 1,850	-	1,850
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 1,850	-	1,850
現金及び現金同等物に係る換算差額	-	-	-
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	6,714	△ 3,385	△ 10,100
現金及び現金同等物期首残高	2,964	9,679	6,714
現金及び現金同等物期末残高	9,679	6,293	△ 3,385

(注) 1. 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲載されている科目の金額との関係  
(2017年3月31日現在)

現金及び預貯金	6,293百万円
預入期間が3か月を超える定期預金	- 百万円
有価証券	56,551百万円
現金同等物以外の有価証券	△ 56,551百万円
現金及び現金同等物	6,293百万円

2. 「利息及び配当金の受取額」及び「有価証券の取得による支出」には、外国投資信託等の再投資分202百万円が含まれています。

3. 重要な非資金取引は該当ありません。

4. 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

## 4 株主資本等変動計算書

2015年4月1日から2016年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			
		資本準備金	資本剰余金 合計	利益準備金	その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	-	2,401	2,401	19,622
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	△ 1,850	△ 1,850	△ 1,850
利益準備金の積立	-	-	-	370	△ 370	-	-
当期純利益	-	-	-	-	738	738	738
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	370	△ 1,481	△ 1,111	△ 1,111
当期末残高	17,221	-	-	370	919	1,289	18,511

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	822	822	20,445
当期変動額			
剰余金の配当	-	-	△ 1,850
利益準備金の積立	-	-	-
当期純利益	-	-	738
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	302	302	302
当期変動額合計	302	302	△ 809
当期末残高	1,125	1,125	19,636

2016年4月1日から2017年3月31日まで

(単位：百万円)

	株 主 資 本						株主資本 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			
		資本準備金	資本剰余金 合計	利益準備金	その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計	
当期首残高	17,221	-	-	370	919	1,289	18,511
当期変動額							
剰余金の配当	-	-	-	-	-	-	-
利益準備金の積立	-	-	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	-	-	1,145	1,145	1,145
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-
当期変動額合計	-	-	-	-	1,145	1,145	1,145
当期末残高	17,221	-	-	370	2,065	2,435	19,656

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	1,125	1,125	19,636
当期変動額			
剰余金の配当	-	-	-
利益準備金の積立	-	-	-
当期純利益	-	-	1,145
株主資本以外の項目の事業年度中の変動額(純額)	△ 183	△ 183	△ 183
当期変動額合計	△ 183	△ 183	962
当期末残高	942	942	20,599

(注) 1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項

	(単位：千株)			
	前期末株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式				
普通株式	344	-	-	344

2. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

## 5 1 株当たり配当等

区分	年度	2014年度	2015年度	2016年度
1株当たり配当額		5,371円19銭	-	-
配当性向		71.3%	-	-
1株当たり当期純利益		7,533円23銭	2,143円65銭	3,326円51銭

(注) 1. 1株当たり配当額は  $\frac{\text{配当金の総額}}{\text{期中平均株数(加重平均)}}$  により算出しています。

2. 配当性向は  $\frac{\text{1株当たり配当額}}{\text{1株当たり当期純利益}} \times 100$  により算出しています。

3. 1株当たり当期純利益は  $\frac{\text{当期純利益}}{\text{期中平均株数(加重平均)}}$  により算出しています。

## 6 1株当たり純資産額

区分	年度	2014年度	2015年度	2016年度
1株当たり純資産額		59	57	59

## 7 1人当たり総資産

区分	年度	2014年度	2015年度	2016年度
従業員1人当たり総資産		75	96	100

## 2 リスク管理債権

該当事項はありません。

## 3 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況

該当事項はありません。

## 4 債務者区分に基づいて区分された債権

該当事項はありません。

## 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）

（単位：百万円、％）

区分	年度	2015年度末 (2016年3月31日現在)	2016年度末 (2017年3月31日現在)
<b>(A) 単体ソルベンシー・マージン総額</b>		23,028	<b>25,199</b>
資本金又は基金等		18,511	<b>19,656</b>
価格変動準備金		92	<b>121</b>
危険準備金		0	<b>0</b>
異常危険準備金		2,892	<b>3,586</b>
一般貸倒引当金		-	-
その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）		1,361	<b>1,177</b>
土地の含み損益		△ 145	<b>△ 145</b>
払戻積立金超過額		-	-
負債性資本調達手段等		-	-
払戻積立金超過額及び負債性資本調達手段のうち、マージンに算入されない額		-	-
控除項目		-	-
その他		316	<b>802</b>
<b>(B) 単体リスクの合計額</b>	$\sqrt{(R_1+R_2)^2 + (R_3+R_4)^2} + R_5+R_6$	5,661	<b>7,244</b>
一般保険リスク (R <sub>1</sub> )		4,990	<b>6,009</b>
第三分野保険の保険リスク (R <sub>2</sub> )		-	-
予定利率リスク (R <sub>3</sub> )		0	<b>0</b>
資産運用リスク (R <sub>4</sub> )		1,533	<b>2,164</b>
経営管理リスク (R <sub>5</sub> )		136	<b>177</b>
巨大災害リスク (R <sub>6</sub> )		304	<b>680</b>
<b>(C) 単体ソルベンシー・マージン比率</b>	$[ (A) / \{ (B) \times 1/2 \} ] \times 100$	813.4	<b>695.7</b>

（注）「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条（単体ソルベンシー・マージン）および第87条（単体リスク）ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

### 〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

- 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- こうした「通常の予測を超える危険」を示す「単体リスクの合計額」（上表の(B)）に対する「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（上表の「(A) 単体ソルベンシー・マージン総額」）の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「単体ソルベンシー・マージン比率」（上表の(C)）です。
- 単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化を図るため、2011年度末(2012年3月31日)から算出にかかる法令等が改正されています。
- 「通常の予測を超える危険」とは次に示す各種の危険の総額をいいます。
  - ① 保険引受上の危険（一般保険リスク）（第三分野保険の保険リスク）：保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険（巨大災害に係る危険を除く。）
  - ② 予定利率上の危険（予定利率リスク）：実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
  - ③ 資産運用上の危険（資産運用リスク）：保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
  - ④ 経営管理上の危険（経営管理リスク）：業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で前記①～③及び⑤以外のもの
  - ⑤ 巨大災害に係る危険（巨大災害リスク）：通常の予測を超える巨大災害（関東大震災や伊勢湾台風相当）により発生し得る危険
- 「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」（単体ソルベンシー・マージン総額）とは、損害保険会社の純資産（社外流出予定額等を除く）、諸準備金（価格変動準備金・異常危険準備金等）、土地の含み損益の一部等の総額です。
- 単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に活用する客観的な判断指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払い能力の充実の状況が適当である」とされています。

## 6 時価情報等

### 1 有価証券

#### -1 売買目的有価証券

該当事項はありません。

#### -2 満期保有目的の債券で時価のあるもの

該当事項はありません。

#### -3 その他有価証券で時価のあるもの

区分	年度	2015年度末			2016年度末		
		取得原価	貸借対照表計上額	差額	取得原価	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が取得原価を超えるもの	公社債	26,242	28,149	1,906	28,235	29,717	1,482
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	495	499	3	11,313	11,362	49
	その他の証券	1,264	1,277	13	267	273	5
	小計	28,002	29,925	1,923	39,816	41,353	1,537
貸借対照表計上額が取得原価を超えないもの	公社債	1,113	1,112	△ 0	3,937	3,864	△ 73
	株式	-	-	-	-	-	-
	外国証券	14,173	13,802	△ 370	7,008	6,945	△ 63
	その他の証券	351	311	△ 39	2,558	2,466	△ 92
	小計	15,637	15,226	△ 410	13,505	13,275	△ 229
合計	43,640	45,152	1,512	53,321	54,629	1,308	

#### -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

##### (1) 満期保有目的の債券

該当事項はありません。

##### (2) その他有価証券

区分	年度	2015年度末	2016年度末
公社債		-	-
株式		50	50
外国証券		-	-
その他の証券		316	1,872
合計		366	1,922

### 2 金銭の信託

該当事項はありません。

### 3 デリバティブ取引

(有価証券関連デリバティブ取引に該当するものを除く。)

該当事項はありません。

### 4 保険業法に規定する金融等デリバティブ取引

該当事項はありません。

### 5 先物外国為替取引

該当事項はありません。

### 6 有価証券関連デリバティブ取引

(7に掲げるものを除く。)

該当事項はありません。

### 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(国債証券等及び金融商品取引法第2条第1項第17号に掲げる有価証券のうち同項第1号の性質を有するものに係るものに限る。)

該当事項はありません。

#### 代表者による財務諸表の確認

『本ディスクロージャー誌に掲載の財務諸表の適正性及びそれらの作成に係る内部監査の有効性は、当社の代表取締役社長兼CEOが確認を行っています。』

## IV 会社概要

- 設立 1998年6月
- 資本金 172億21百万円
- 総資産 877億22百万円
- 本社所在地 東京都台東区寿2-1-13

### 1 株主・株式の状況

#### 1 基本事項

- 定時株主総会開催時期 4月 1日から 3カ月以内
- 決算期 3月 31日
- 公告の方法 電子公告。  
ただし、電子公告による公告ができない場合は、東京都内で発行する産業経済新聞に掲載。  
決算公告については、当社のホームページ  
(<http://www.axa-direct.co.jp/company/ir/>)  
において提供いたします。

#### 2 大株主の状況

2017年6月30日 現在

氏名または名称	住所	所有株式数(株)	発行株式総数に対する 所有株式数の割合(%)
アクサ生命保険株式会社	東京都港区白金1-17-3	344,430	100

#### 3 資本金

年月日	発行済株式数(株)	資本金(百万円)	摘要
2007年3月29日	344,430	17,221.5	増資

#### 4 最近の社債発行

該当事項はありません。

### 2 役員の状況 2017年7月1日現在

#### 取締役および監査役

取締役		監査役	
取締役会長	田邊 昌徳	常勤監査役	金城 久美子
代表取締役社長兼 CEO	ハンス・ブランケン	監査役(社外監査役)	澤入 雅彦
取締役	齋藤 貴之	監査役(社外監査役)	櫻井 正史
取締役	ニコラ・エブラン		
取締役	ニック・レーン		
取締役	松田 貴夫		
取締役	ザビエ・ヴェイリー		
取締役	ジル・フロマジョ		

### 3 | 業務執行体制 2017年7月1日現在

代表取締役社長 兼 CEO ＜広報 / IT・ロジスティクス＞	ハンス・ブランケン
取締役上級執行役員 CFO (チーフ・ファイナンシャル・オフィサー) CTO (チーフ・テクニカル・オフィサー) CDO (チーフ・データ・オフィサー) ＜財務 / 商品・データ分析＞	齋藤 貴之
上級執行役員 CSO (チーフ・ストラテジー・オフィサー) 副 CFO ＜戦略 / 財務＞	バスチャン・ミロー
上級執行役員 CMO (チーフ・マーケティング・オフィサー) ＜マーケティング・パートナーシップビジネス / コールセンター＞	二見 直樹
執行役員 GC (ジェネラル・カウンセル) CCO (チーフ・コンプライアンス・オフィサー) ICO (インターナル・コントロール・オフィサー) DPO (データ・プライバシー・オフィサー) ＜法務・コンプライアンス・品質管理＞	鳥山 美由紀
執行役員 CRO (チーフ・リスク・オフィサー) ＜リスク管理＞	南 道人
執行役員 CHRO (チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー) ＜人事・総務＞	金子 久子
執行役員 CCXO (チーフ・カスタマーエクスペリエンス・オフィサー) ＜コールセンター・顧客体験＞	渡邊 範明
執行役員 CCO (チーフ・クレーム・オフィサー) ＜損害サービス＞	原田 保
執行役員 副 CCO (チーフ・クレーム・オフィサー) ＜損害サービス＞	二村 祐司
執行役員 ＜内部監査＞	浅田 昌司

## 4 会計監査人の状況

会計監査人の名称：PwCあらた有限責任監査法人

## 5 従業員の状況 2017年3月31日現在

従業員数	874名
平均年齢	39.2歳
平均勤続年数	5.9年

### 1 採用方針

当社の採用方針は、AXAグループのダイバシティ・ポリシーに則り、人材の多様性が企業を活性化し継続的成長を実現させていくという信念と、人権尊重の精神に基づいています。採用にあたっては、職務に必要なスキルや経験、職務への適性やポテンシャル等を考慮しつつ、人物本位の選考を行っています。会社設立より蓄積してきたノウハウや醸成してきた自由闊達な

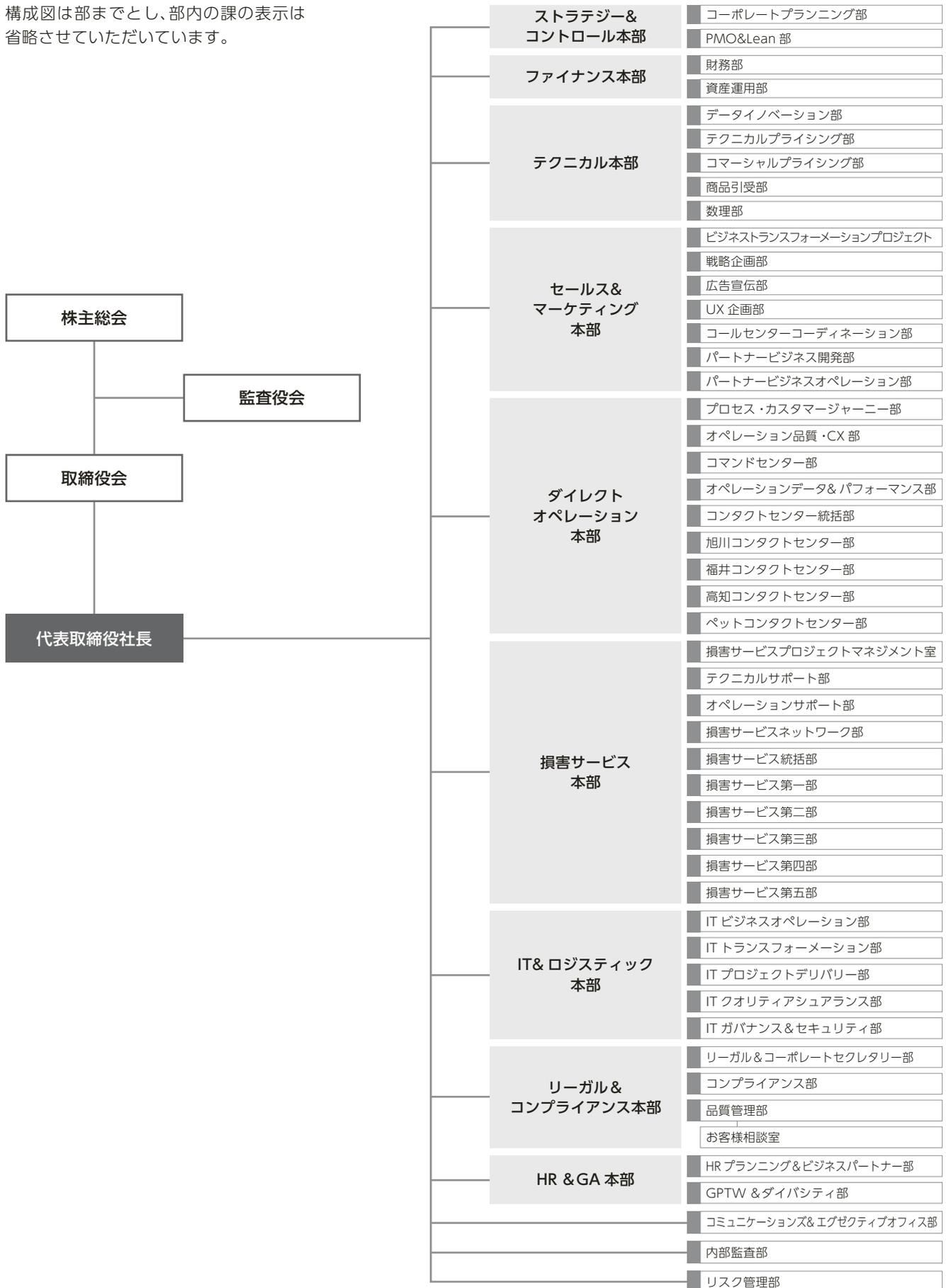
企業風土を継承し、さらなる発展へとつなげるため、新卒を含む若手・未経験者の採用に注力しています。特に、今後のビジネス展開のキーとなる、グローバル化&デジタル化に備え、専門分野に精通した次世代リーダーの採用を目指しています。また、ダイバシティ&インクルージョンの観点から、障がい者採用にも積極的に取り組んでいます。

### 2 研修制度とキャリアパス

当社は、開業以来、着実に成長を続けている非常に活気に満ちた社風で、創設期から従事している社員や意欲ある若手社員の中から多くの管理職が育っています。このようなリーダーシップ育成の重要性はAXAグループのコンピテンシー“リーダーシップフレームワーク”にも明示され、管理職のみならず、全ての社員が建設的に主体性を発揮することを奨励しています。昨秋、新たに掲げられた“AXA Values=私たちの価値観”を日々の業務の中で意識し活かせるよう、リーダーシップフレームワークに則した人材・組織開発に取り組んでいます。特に今年は、社員一人ひとりの学びに最も影響力がある上司・マネージャーの意識改革に焦点を当て、基礎的なマネジメントスキルからフィードバックスキルまで習得する研修により、自走するパフォーマンスカルチャーの醸成を目指します。また、管理職以外の研修では、新人・若手社員の定着に向けたモチベーションアップのための階層別の研修や、当社のビジネスに即した電話コミュニケーションやお客さまサービス向上のための職務別研修等があります。他にも、ITセキュリティやコンプライアンス(法令遵守)eラーニング等、会社ニーズや職場環境の変化、研修効果等に合わせたさまざまなプログラムと実施形態を用意しています。

加えてAXAグループの特色である「AXA University」というグローバルな教育機関を通じて、グループ共通の次世代リーダー向けプログラムや専門科目を受講する機会を提供しています。他にも、著名な国外大学が主催するデータサイエンス分野のeラーニング体験受講や語学研修の充実化等、時代のニーズに応える人材育成に注力しています。人事制度については、「自己申告制度」や「社内公募制度」によって、従業員のキャリア開発をサポートするとともに、柔軟で生産性の高い会社組織の実現を目指します。また、近年AXAグループが推進する、若手をターゲットにしたグループ間交換育成制度への参画により、将来を担うポテンシャル人材のグローバル育成にも積極的に取り組んでいます。人材戦略の柱として「タレントマネジメント」と「パフォーマンスマネジメント」を重視し、能力開発と評価制度とも密接に関連付けることで、社員一人ひとりの自己実現が会社のさらなる成長に直結するしくみを可能にします。これにより私たちはOne AXAとして“Ambition 2020”に向けてまい進していきます。

構成図は部までとし、部内の課の表示は省略させていただいています。



## 7 会社の沿革

アクサ損害保険は、AXAグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。現在ではアクサ生命保険の子会社として損害保険業務を展開しています。

多様化するお客さまのニーズや、急速に変化するビジネス環境に対応するために、データサイエンスの活用や、お客さまからいただいたお声を商品・サービスの向上につなげるしくみを構築しています。ヨーロッパにおけるダイレクト保険のリーディングカンパニーであるAXAの豊富な経験と技術を活かし、日本のお客さまのニーズに合った商品・サービスの提供に努めています。

### 沿革

1998年	6月	会社設立
	10月	損害保険事業免許を取得
	11月	ユニオン・デ・ザシュランス・ド・パリ・イ・ア・エール・デ(UAP保険会社)日本支社の保険業務を包括移転により継承
1999年	5月	有明にコンタクトセンターを開設
	7月	「アクサダイレクト総合自動車保険」を販売開始
2002年	2月	ローヤル・エキステンジ・アッシュアランス(REA)日本支店の保険業務を包括移転により継承
2004年	2月	福井県にコンタクトセンターを開設
2005年	4月	リスク細分型によるバイク保険(二輪・原付)を販売開始
	6月	高知県にコンタクトセンターを開設
2010年	4月	近畿オフィス(大阪)を開設
	5月	東京都台東区へ本社を移転
2011年	2月	九州オフィス(福岡)を開設
	4月	ペット保険 販売を開始
	9月	中部オフィス(名古屋)を開設
2012年	5月	東北オフィス(仙台)を開設
2013年	2月	「地震・噴火・津波危険『車両全損時一時金』特約」の販売を開始
	3月	北海道(旭川)にコンタクトセンターを開設
	11月	北海道オフィス(札幌)を開設
2014年	6月	中国オフィス(広島)を開設
	8月	ハーレーダビッドソン専用任意バイク保険の新ブランド「HARLEY   モーターサイクル保険™」の販売を開始
2015年	5月	東海道オフィス(静岡)を開設
	10月	北関東オフィス(高崎)を開設
	12月	YAMAHA SPORTS PLAZA 専用の任意バイク保険「YSP ダイレクトバイク保険」の販売を開始
2016年	2月	トライアンフ専用任意バイク保険の新ブランド「TRIUMPH RIDER INSURANCE」の販売を開始
	3月	「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
2017年	2月	「消費者志向自主宣言」を策定
	6月	「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定

## アクサ生命保険株式会社

AXAグループは1994年に日本法人として生命保険会社を設立し、2000年に日本団体生命と経営統合を行い、事業基盤を大幅に拡大しました。また、2014年には持株会社であったアクサ ジャパン ホールディング株式会社が「生命保険事業免許」を取得し、子会社であるアクサ生命を吸収合併し、その業務と商号を継承しました。これにより、新「アクサ生命」は生命保険会社としての事業とともに、子会社である「アクサダイレクト生命」と「アクサ損害保険」を連結する親会社として、子会社の経営管理・監督を行っています。

本社: 〒108-8020 東京都港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー03-6737-7777(代表)

(札幌本社): 〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西4丁目1番地 札幌三井JPビルディング

設立: 2000年3月

資本金: 850億円

発行済株式数: 7,852千株

事業内容: 生命保険業、子会社の経営管理・監督

## 役員

取締役会長(社外取締役) 田邊 昌徳  
取締役(社外取締役) 八木 哲雄

取締役(社外取締役) 馬越 恵美子  
取締役 トーマス・ブベル  
取締役 ポール・エバンス  
取締役 ジョージ・スタンスフィールド  
取締役 ジャン＝ルイ・ローラン・ジョシ  
取締役 ピーター・スティガント  
取締役 代表執行役社長兼  
チーフエグゼクティブオフィサー ニック・レーン  
取締役 代表執行役副社長兼  
チーフディストリビューションオフィサー 幸本 智彦  
取締役 専務執行役兼  
チーフマーケティングオフィサー 松田 貴夫  
取締役 執行役兼  
チーフファイナンシャルオフィサー 住谷 貢  
執行役兼  
チーフオペレーティングオフィサー エルヴェ・ル・エン  
執行役 ジェネラル・カウンセラー兼  
法務・コンプライアンス部門長 松田 一隆  
執行役広報部門長兼  
危機管理・事業継続部門長兼札幌本社長 小笠原 隆裕  
執行役兼人事部門長 山下 美砂

## アクサダイレクト生命保険株式会社

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社で、アクサ生命保険株式会社の100%子会社です。アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険の3社で形成されているアクサ ジャパン グループのダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、手頃でわかりやすく、お客さまが自信を持って選択できる保険商品を、インターネットを通じて提供しています。チャンネルとデバイスを複合的に活用することでサービスの利便性向上をはかり、お客さまが納得してご契約いただけるよう独自のオムニチャンネルを構築しています。

本社: 〒102-0083 東京都千代田区麹町三丁目3番地4  
KDX麹町ビル8階  
03-5210-1531(代表)

設立: 2006年10月13日  
資本金: 97億円  
発行済株式数: 644千株  
事業内容: 生命保険業

## 役員

取締役会長 住谷 貢  
代表取締役社長 齋藤 英明  
取締役 木島 博征  
取締役 松田 貴夫  
常勤監査役 中村 卓也  
監査役(社外監査役) 澤入 雅彦  
監査役(社外監査役) 櫻井 正史

## アクサ損害保険株式会社(アクサダイレクト)

アクサ損害保険は、AXAグループの100%出資により1998年に日本法人として設立されました。1999年4月に通信販売による「アクサダイレクト総合自動車保険」の商品認可を受け、同年7月より販売を本格的に開始しました。現在ではアクサ生命保険の子会社として損害保険業務を展開しています。多様化するお客さまのニーズや、急速に変化するビジネス環境に対応するために、データサイエンスの活用や、お客さまからいただいたお声を商品・サービスの向上につなげるしくみを構築しています。ヨーロッパにおけるダイレクト保険のリーディングカンパニーであるAXAの豊富な経験と技術を活かし、日本のお客さまのニーズに合った商品・サービスの提供に努めています。

本社: 〒111-8633 東京都台東区寿二丁目1番13号 偕楽ビル  
03-4335-8570(代表)

設立: 1998年6月

資本金: 172億円

発行済株式数: 344千株

事業内容: 損害保険業

## 役員

取締役会長 田邊 昌徳  
代表取締役社長兼CEO ハンス・ブランケン  
取締役 齋藤 貴之  
取締役 ニコラ・エブラン  
取締役 ニック・レーン  
取締役 松田 貴夫  
取締役 ザビエ・ヴェイリー  
取締役 ジル・フロマジョ  
常勤監査役 金城 久美子  
監査役(社外監査役) 澤入 雅彦  
監査役(社外監査役) 櫻井 正史

# 損害保険用語の解説(50音順)

## か行

### 【価格変動準備金】

保険会社が保有する株式・債券等の価格変動による損失に備えることを目的として積み立てる準備金です。

### 【過失相殺】

損害賠償額を算出する場合に、被害者にも過失があれば、その過失割合に応じて損害賠償額を減額することをいいます。

### 【クーリングオフ】

保険契約の取消し請求権のことです。契約者をご契約を申し込まれた日またはクーリングオフの説明書を受領された日から、その日を含めて8日以内に保険会社に郵送にて通知すれば、保険契約の申込みの撤回または解除を行うことができます。ただし、契約によってはクーリングオフの対象外となるものもあります。

### 【経常利益】

正味収入保険料・利息および配当金収入・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・営業費およ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しています。

### 【契約の解除】

契約の当事者の一方からの意思表示によって、契約が初めからなかったと同様の状態に戻すことをいいます。ただし、多くの保険約款における解除の効力は、解除時点から将来に向かってのみ生ずることとなります。

### 【告知義務】

保険契約締結の際に、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について事実を正確に告げなくてはならない義務をいいます。

## さ行

### 【再調達価額】

保険契約の目的と同等の物を新たに取得するのに必要な金額をいいます。

### 【再保険】

保険会社が危険の分散を図るため、引き受けた保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁することをいいます。

### 【時価額】

火災保険では、再調達価額から、使用による消耗分を差し引いた金額をいいます。自動車保険の車両保険では、損害が生じたお車と同じ車名・型式・仕様・年式で同じ消耗度のお車の市場販売価格相当額をいいます。

### 【事業費】

保険会社の事業上の経費で、損害保険会計では「損害調査費」、「営業費および一般管理費」、「諸手数料および集金費」を総称していいます。

### 【示談】

民事上の紛争を裁判によらず、当事者間の話し合いで解決することをいいます。

### 【指定紛争解決機関】

2009年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき創設された、金融分野における裁判外紛争解決機関です。銀行・保険・証券等の業態ごとに、一定の要件を満たした場合に主務大臣から指定紛争解決機関の指定を受けることができます。当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受け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と手続き実施基本契約を締結しています。

### 【支払備金】

決算日までに発生した保険事故で、保険金が未払いのものについて、保険金支払いのために積み立てる準備金のことをいいます。

### 【重要事項説明書】

契約者が保険契約締結の際に合理的な判断をするために必要とされる重要な事項を記載した書面です。保険商品の内容を理解するために必要な事項や契約に際して特に注意すべき事項などが記載されています。

### 【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」を指します。これは損害保険会社の担保力を示しています。

### 【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をいいます。具体的には、損益計算書上の「諸手数料および集金費」に「営業費および一般管理費」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ます。

### 【正味収入保険料】

契約者から直接受け取った保険料（元受正味保険料）に、再保険料を加減し、積立保険料を控除したもので、保険会社が自ら引き受けている部分の危険に相当する保険料のことです。

### 【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をいいます。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、「正味収入保険料」で除した割合を指します。

### 【責任準備金】

将来生じうる保険金支払い等保険契約上の債務に対して、法律に基づき保険会社が積み立てる準備金の総称をいいます。普通責任準備金、異常危険準備金、危険準備金、払戻積立金、契約者配当準備金等があります。

### 【全損】

保険の目的が完全に滅失した場合や、修理、回収に要する費用が保険価額を超えるような場合のことをいいます。

### 【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」を指します。損害保険会社の保有する資産規模を示しています。

### 【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を、その他有価証券評価差額金といいます。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」として計上しています。

### 【損害保険大学過程】

「専門コース」と「コンサルティングコース」の2つのコースがあり、試験に合格し所定の要件を充たすと、申請により専門コースの方は「損害保険プランナー」として、コンサルティングコースの方は「損害保険トータルプランナー」として認定されます。

### 【損害保険募集人一般試験】

保険募集にあたり保険商品に関する重要事項等を正確に説明するための知識を、損害保険募集人が習得しているかを確認するための試験のことをいいます。

### 【損害保険料率算出機構】

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて設立された料率算出団体です。損害保険における公正で妥当な保険料率を算出する際の基礎とすることができる参考純率の算出や、自賠責保険の損害調査等を行っています。

#### 【損害率】

収入保険料に対する支払った保険金の割合をいいます。保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられています。通常は、正味保険金に損害調査費を加えて正味保険料で除した割合を指します。

## た行

#### 【大数の法則】

個々に見れば偶然な事象でも、多数について見れば、そこに一定の確率が見られるという法則のことです。例えばサイコロを振って1の目が出る確率は、振る回数を増やせば増やすほど6分の1に近づいていきます。火災、交通事故、傷害事故等もそれぞれ非常に多数の建物、車、人について考察すると一定の発生頻度が見られます。この法則は保険料率算出上の統計的基礎となっています。

#### 【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。

#### 【超過保険・一部保険】

保険金額が保険価額を超えている保険契約を超過保険といい、保険金額が保険価額より少ない保険契約を一部保険といいます。

#### 【重複保険】

同一の被保険利益について、保険期間の全部または一部が共通する複数の保険契約が存在する場合を広義の重複保険といい、また、複数の保険契約の保険金額の合計額が再調達価額または時価額を超過する場合を狭義の重複保険といいます。

#### 【通知義務】

保険契約締結の後、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合に、保険会社に遅滞なく連絡しなければならない義務をいいます。

#### 【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・法人税および住民税・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のことをいいます。

#### 【特約】

普通保険約款の規定に追加、変更等を行う約款のことをいいます。

## は行

#### 【被保険者】

保険の補償を受ける人、または保険の対象となる人をいいます。

#### 【被保険利益】

ある物に偶然な事故が発生することにより、ある人が損害を被るおそれがある場合に、そのある人とある物との間にある利害関係を被保険利益といいます。損害保険契約は損害に対し保険金を支払うことを目的とすることから、その契約が有効に成立するためには、被保険利益の存在が前提となります。

#### 【分損】

保険の目的の一部に損害が生じた場合のことで、全損に至らない損害をいいます。

#### 【保険価額】

被保険利益を金銭に評価した額であり、保険事故が発生した場合に被保険者が被る可能性のある損害の最高見積額のことで、

#### 【保険期間】

保険会社が保険契約により補償の責任を負う期間のことです。

#### 【保険業法】

保険事業の監督法規と保険事業を営む者の組織およびその行為に関する規定を含む法律です。保険事業が健全に運営されることにより、保険契約者等を保護するために制定されています。

#### 【保険金】

保険事故により、損害が生じた場合に、保険会社が被保険者に支払う金銭のことです。

#### 【保険金額】

保険契約において設定する契約金額をいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額となります。

#### 【保険契約者】

保険会社に対し保険契約の申込みをする人をいいます。契約が成立すれば、保険料の支払い義務を負います。

#### 【保険契約準備金】

保険契約に基づく保険金の支払いなどの責任を果たすために、保険会社が決算期末に積み立てる準備金で、支払備金、責任準備金等があります。

#### 【保険始期】

保険期間の初日の保険契約の補償が開始されることをいいます。

#### 【保険事故】

保険契約において、保険会社はその事実の発生を条件として保険金の支払いを約束した偶然な事実をいいます。

#### 【保険の目的】

保険をつける対象のことをいいます。自動車保険での自動車、火災保険での建物・家財がこれにあたります。

#### 【保険引受利益】

正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金や損害調査費などの保険引受費用と、保険引受に係る営業費用および一般管理費を控除し、その他収支を加減したものをいいます。なお、その他収支は自賠責等に係る法人税相当額です。

#### 【保険法】

保険契約の基本ルールに関する法律です。契約者保護の観点より、さまざまな規定が整備されています。

#### 【保険約款】

保険の内容を定めたものです。保険約款には、同一種類の保険契約のすべてに共通な契約内容を定めた普通保険約款と、個々の契約において普通保険約款の規定内容を補充・変更・排除する特約とがあります。

#### 【保険料】

被保険者の被る危険を保険会社が負担するための対価として、保険契約者から領収する金銭のことです。

#### 【保険料即収の原則】

保険契約時に保険料全額を領収しなければならないという原則をいいます。なお、保険料分割払特約など別に約定がある場合には、この原則は適用されません。

**【保険料率】**

保険料を算出する上で用いる割合で、単位保険金額当たりの保険料の金額で表されています。

## ま行

**【免責】**

保険金がお支払いできないことをいいます。  
保険会社は、保険事故が発生した場合、保険契約に基づいて保険金支払いの義務を負いますが、特定の事柄が生じたときは例外としてその義務を免れることとなっています。

**【免責金額】**

ご契約時にあらかじめ設定する自己負担額をいいます。原則として、損害額からこの金額を差し引いて保険金をお支払いします。

**【免責事由】**

保険約款の「保険金を支払わない場合」に規定されている事由のことをいいます。

**【免責条項】**

保険金をお支払いできない場合について定めた条項のことをいいます。  
保険約款の条文中に「保険金を支払わない場合」の見出しがつけられています。

**【元受保険】**

再保険に対する用語で、ある保険契約について再保険契約がなされているとき、再保険契約に対してそのある保険契約を元受保険といいます。また、保険会社が個々の契約者と契約する保険のすべてを指す場合があります。

**【元受正味保険料】**

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す。

アクサ損害保険の現状2017 (ディスクロージャー誌)

---

2017年7月発行

アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13  
TEL(03)4335-8570 FAX(03)4335-8571

<http://www.axa-direct.co.jp>

本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です





## アクサ損害保険株式会社

〒111-8633 東京都台東区寿2-1-13  
TEL 03-4335-8570 (代表)  
[www.axa-direct.co.jp](http://www.axa-direct.co.jp)