



アクサ損害保険

# 2019 Annual Report

アクサ損害保険の現状

# AXAは10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63の国と地域、約1億500万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 2018」より

約**13兆4,097**億円(約1,028億ユーロ)  
総売上

約**8,058**億円(約61.8億ユーロ)  
アンダーライニング・アーニングス

約**178兆5,799**億円(約1兆4,238億ユーロ)  
運用資産総額

約**2,789**億円(約21.4億ユーロ)  
純利益

● AXAが事業を展開する主な国々

**AA-**

S&P 保険財務力格付け

**63**

の国と地域で事業展開

世界に約**1億500**万人  
のお客さま

世界に約**17万1,000**人  
の従業員

数値は2018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=¥130.3(2018年平均)

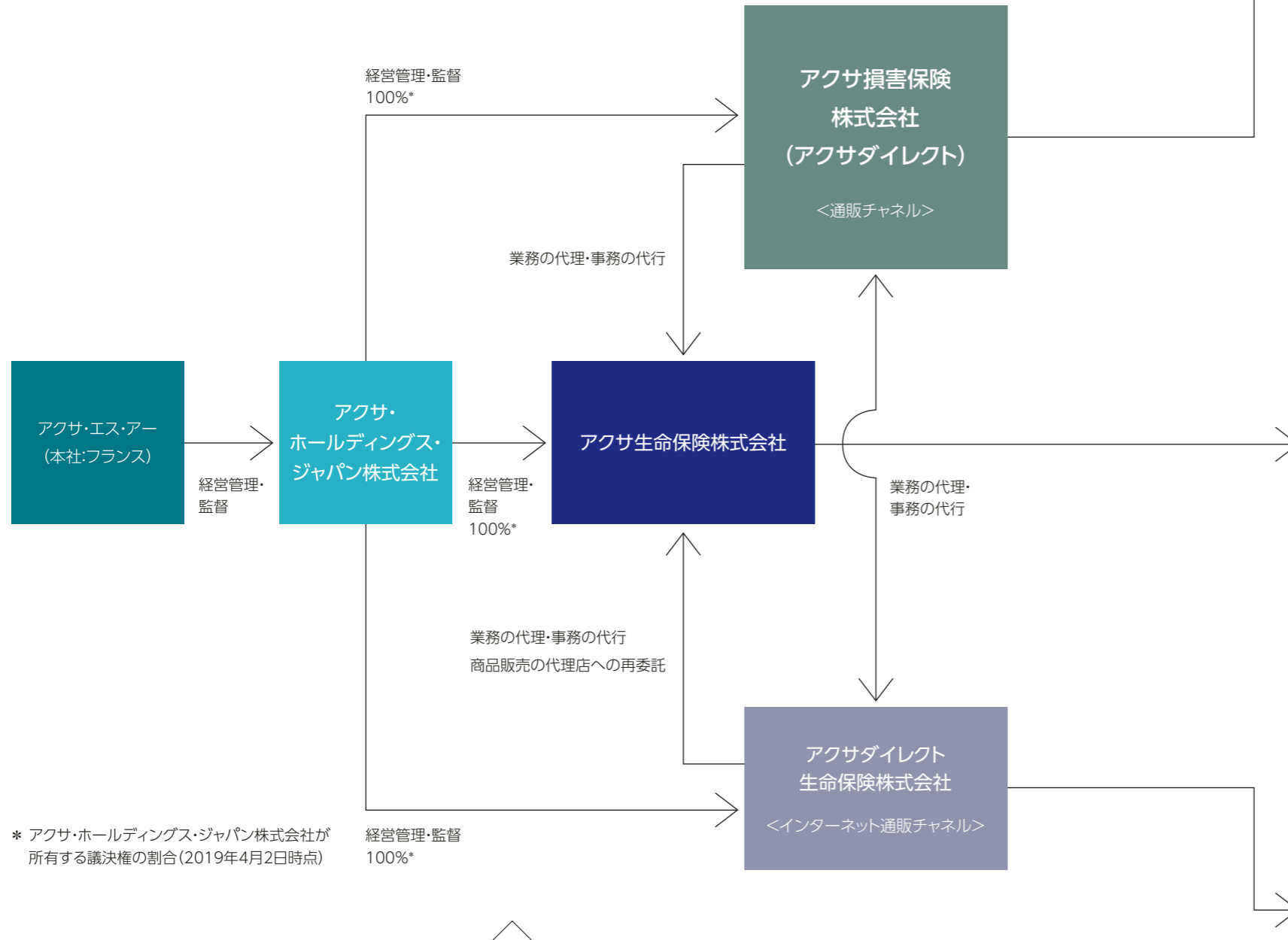
運用資産総額：1ユーロ=¥125.4(2018年12月末)

※ 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。

2019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(S&P Global Ratings Europe Limited)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、保険事業、資産運用事業、アシスタンス事業など、多岐にわたるビジネスを展開しています。保険事業では2019年4月に持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険を子会社としております。この4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。



## 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、主に有価証券投資、不動産投資、貸付等を行っています。

**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、事業用ビルなどの不動産投資を行っています。

**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。

## 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および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)。

### 子会社とした会社の経営管理

アクサ生命保険株式会社はアクサ損害保険株式会社、アクサダイレクト生命保険株式会社、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したが、2019年4月に同社単独による株式移転方式で持株会社であるアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、さらに、同社が保有していた子会社の全株式を持株会社に現物分配により譲渡したことに伴い、現在は子会社を保有いたしておりません。

## 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)。



「お客さま第一」を経営の根幹に置き  
お客さまから常に最も信頼されるパートナーとなることを  
目指してまいります。



アクサ損害保険本社にお客さまをお招きしての座談会の様子です。  
お客さまと直接交流し、さまざまな意見交換をさせていただき貴重な場となりました。

日頃よりアクサ損害保険をお引き立て賜り、誠にありがとうございます。本ディスクロージャー誌をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

当社は1998年に設立し、1999年に直販方式によるリスク細分型自動車保険「アクサダイレクト総合自動車保険」の販売を開始し、お陰さまで本年7月に販売20周年を迎えました。設立から今日に至るまで当社が成長してこられたことは、ひとえに皆さまのご支援の賜物と深く感謝いたします。

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てまいりました結果、昨年度(日本会計2018年4月～2019年3月)決算におきましては、引き続き好調な収益と堅実な成長を実現することができました。

元受正味保険料は、自動車保険およびペット保険の持続的成長により前年同期比2%増の54,064百万円を記録する一方、税引後の当期純利益は、責任準備金戻入額の増加および支払備金繰入額の減少により、前年同期比6.3%増の4,602百万円となりました。国内損害保険市場の動向と急速に変化するお客さまのご要望やニーズに足並みをそろえるため、強固な財政基盤を支えとしながら大規模なトランスフォーメーション(変革)プロジェクトへの持続的な投資を行っております。

当社はお客さまに上質で革新的なサービスを提供するためにこれまで尽力してまいりましたが、このたびHDI-Japanによる2018年HDI格付けベンチマークの損害保険業界「問合せ窓口」部門において、「パフォーマンス」と「クオリティ」に関する高い評価を受け、最高ランクの三つ星を獲得しました。

当社は、全ての従業員が自分らしくその能力を十分に発揮できるダイバーシティ&インクルージョンの推進を強化します。この点に関しましては、女性の活躍推進に関する取組みが優良な企業に対し厚生労働大臣が認定する「えるぼし」において、損害保険業界初となる最高位3段階目の認定を取得しました。

また、人々に寄り添う社会貢献活動を当社は引き続き推進し、「お客さまが自信をもって、より良い人生を送れるように寄り添う」という企業理念を実現してまいります。「平成30年7月豪雨」および「平成30年北海道胆振東部地震」に際しましては、被災者の支援や被災地の復興に役立てていただくために、それぞれの被災地へ復興支援金を拠出しました。

当社はAXAグループの掲げるバリューのひとつである「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」を経営の根幹に置き、常にお客さまの近くに寄り添い、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てまいります。

最後になりましたが、当社は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。なぜならば、その取組みが間違いなくビジネスの持続可能性につながることを確信しているからです。

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
- 02 AXAグループの日本における事業展開
- 04 CEOメッセージ
- 07 経営戦略 Ambition 2020
- 08 最近の経営トピックス

## Focus

- 08 選択的成長
- 09 効率性と収益性の向上
- 10 資本の有効活用

## Transform

- 11 新しい顧客体験
- 12 信頼されるパートナーとして
- 13 人材育成・能力開発

## 14 I アクサ損害保険の現況

- 14 1 事業の経過および成果等
- 17 2 内部統制システム構築の基本方針
- 18 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
- 18 4 リスク管理の基本方針
- 20 5 勧誘方針(セールスポリシー)
- 20 6 お客様に関する個人情報の取扱いについて(プライバシーポリシー)
- 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)