



アクサ損害保険

2020 Annual Report

アクサ損害保険の現状

グローバルに展開するアクサグループ

アクサは1817年にフランスで生まれ、世界57の国と地域、約1億800万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。

約**1億800**万人のお客さま

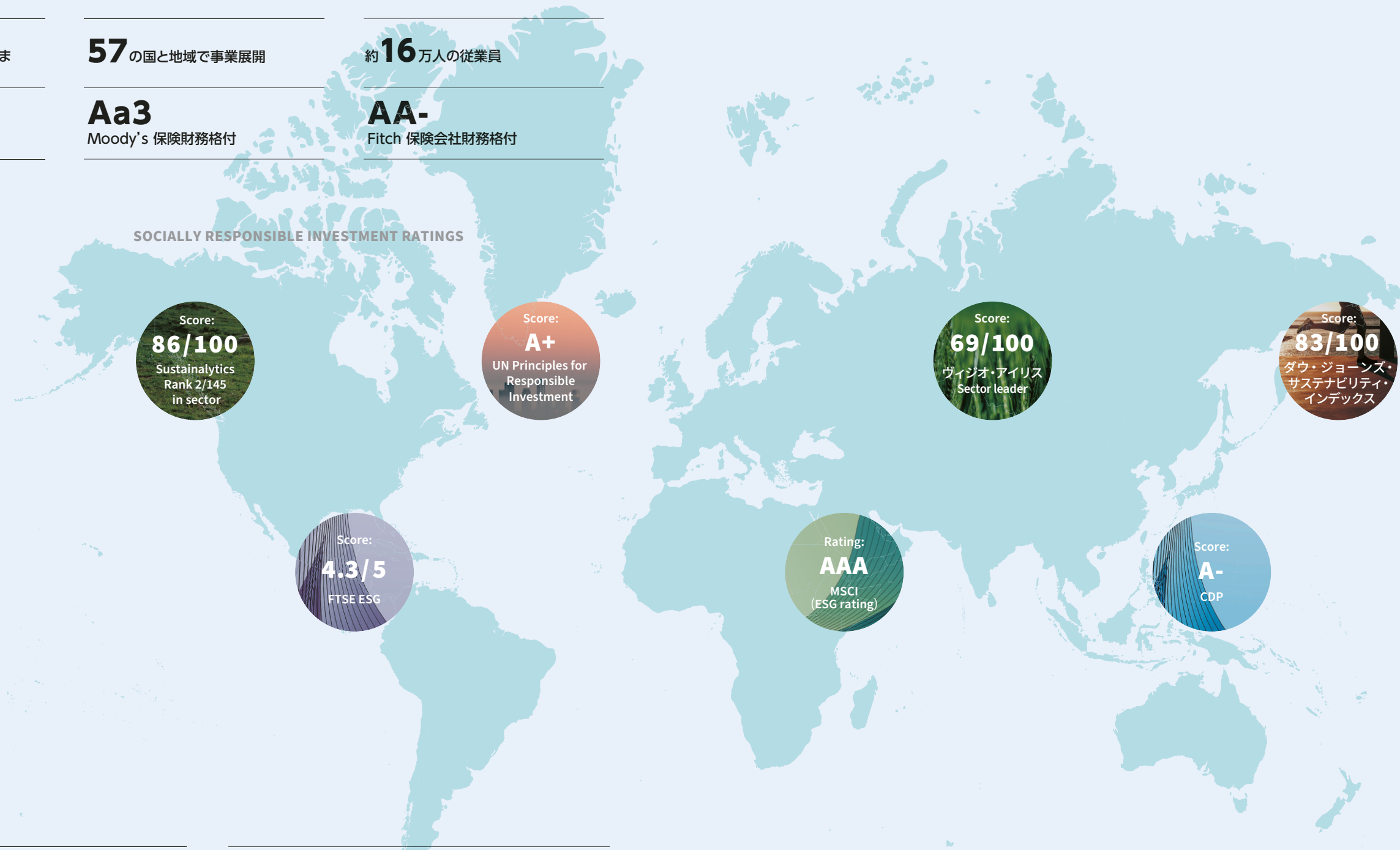
57の国と地域で事業展開

約**16**万人の従業員

AA-
S&P 保険財務格付け

Aa3
Moody's 保険財務格付

AA-
Fitch 保険会社財務格付



約**12兆6,346**億円(約1,035億ユーロ)
総売上

約**7,872**億円(約64.5億ユーロ)
アンダーライニング・アーニングス

約**118兆2,502**億円(約9,693億ユーロ)
運用資産総額

約**4,706**億円(約38.5億ユーロ)
純利益

数値等は2019年アクサグループ実績。SOCIALLY RESPONSIBLE INVESTMENT RATINGS-格付け等は、2020年6月30日現在のものです。

※ 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=¥122.036(2019年平均)

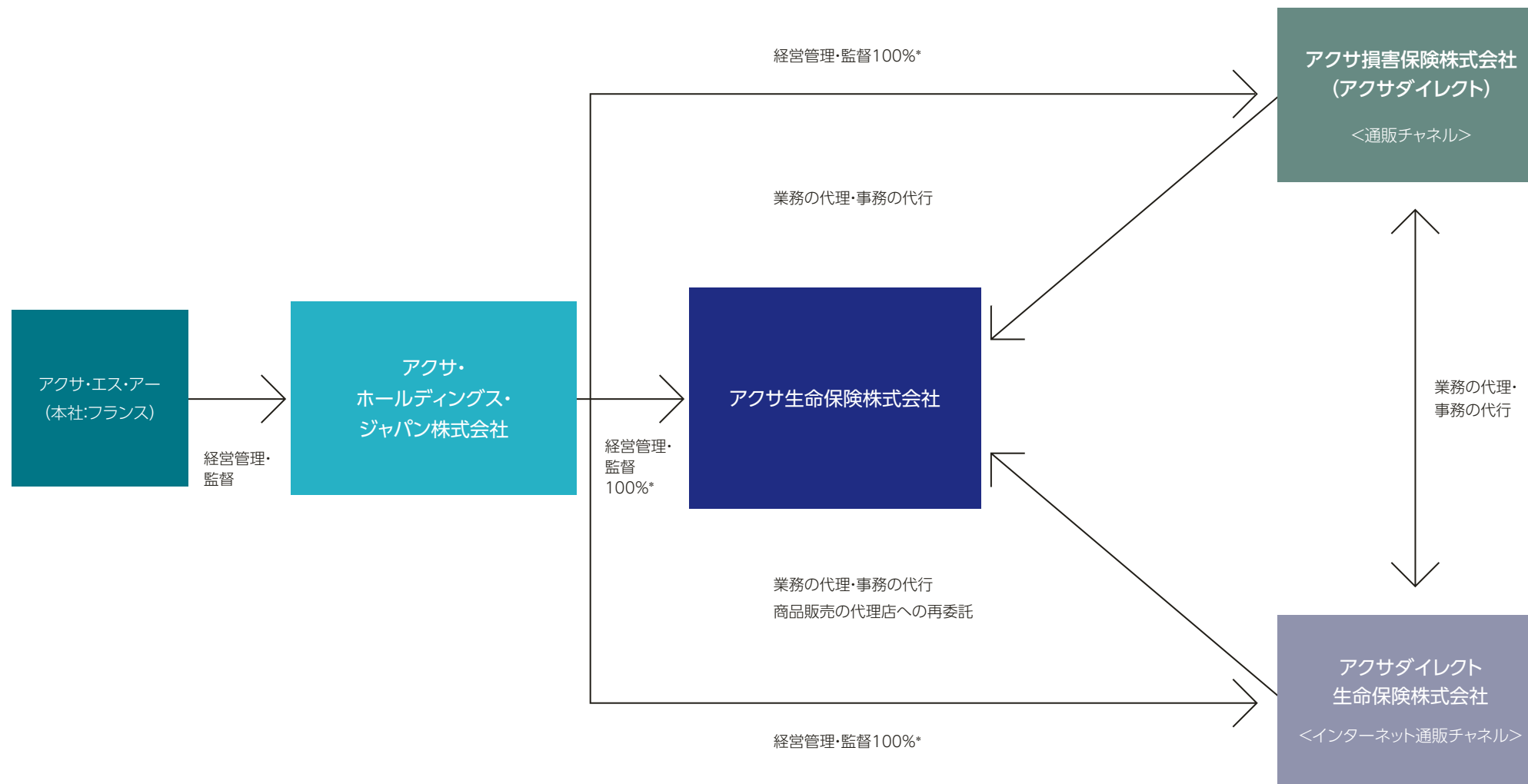
運用資産総額：1ユーロ=¥121.988(2019年12月末)

※ 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。S&P Global Ratings、Moody's Investors Service、Fitch Ratingsの格付けは、アクサグループの主要な子会社に対する格付機関の評価日時点(S&P Global Ratings：2020年3月16日、Moody's Investors Service：2019年4月5日、Fitch Ratings：2020年4月30日)のものであり、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、これらの格付機関は、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。

アクサグループの日本における事業展開

アクサ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います。保険3社が相互に連携を深めるとともに、その他のアクサグループの日本における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・ホールディングス・ジャパン株式会社が所有する議決権の割合

その他の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

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

その他のサービス

- アクサ収納サービス株式会社
- XLカトリンジャパン株式会社
- アクサ・ウェルズ・マネジメント株式会社

アクサ損害保険株式会社

1998年6月にアクサグループの日本法人として設立された損害保険会社です。自動車保険、バイク保険、ペット保険など、お客さまのニーズに合った商品ならびにサービスを通信販売によってご提供しています。

〈主要な業務の内容〉

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などの資産の運用として、主に有価証券投資などを行っています。

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など)。

アクサ生命保険株式会社

2000年の日本団体生命との経営統合以降、事業基盤を大幅に拡大するとともに、日本におけるアクサグループのリーディングカンパニーとして、また、多様なお客さまのニーズにお応えする生命保険会社として、現在4つの営業チャンネルを通じ生命保険ならびに各種サービスをご提供しています。

アクサダイレクト生命保険株式会社

2008年4月に日本初のインターネット専業生命保険会社として営業を開始しました。日本におけるアクサ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ご提供しています。



「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。

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。

2019年度は、前年度に続き大型自然災害が相次ぐ一方、年度末にかけては新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) が世界中で猛威を振るい、日本国内各地にも甚大な被害がもたらされました。新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また、感染拡大によりご不安な日常生活や事業運営を余儀なくされているいらっしゃる皆さまに、謹んでお見舞い申し上げます。皆さまの一日も早いご回復と感染症の終息を願ってやみません。

このような環境下ではございましたが、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、前年度 (日本会計年度2019年4月～2020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2.1%増の55,188百万円、税引後の当期純利益は、2,760百万円となりました。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にお応えするため、今後も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まいります。

当社では、職場環境・人事制度などのあらゆる面で、社員のウェルビーイング (身体的、精神的、そして社会的にも全てが満たされた状態にあること) の改善に積極的に取り組みます。職場環境におきましては、2019年12月から本格稼働を開始した福井市の新オフィスに先進的なデザインを取り入れ、調和のとれたリラクゼーションエリアを設置するとともに、デジタル化を促進しフリーアドレス制を導入いたしました。「前例にとらわれない自由闊達な発想と自ら変えることにチャレンジする勇氣」に富んだ企業文化を醸成し、社会のVUCA化 (あらゆるものを取り巻く環境が複雑性を増し、将来の予測が困難な状態) に柔軟に対応できる社員の育成に努めます。

また、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に注力いたします。この点に関しましては、当社が業務主導型から顧客主導型ビジネスへの進化に向け、多様な人材の適材適所への配置やボトムアップの企業風

土づくりを通じて、社員のイノベーションに対する意識変革および業績向上を実現した点が高く評価された結果、2020年3月に「新・ダイバーシティ経営企業100選」(経済産業大臣表彰) に初めて選定されました。

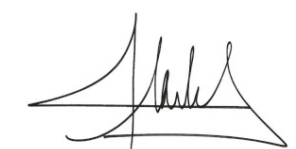
また、地域貢献プログラムの一環として、コンタクトセンターのある3拠点において次世代育成を目的としたキャリア教育授業を近隣学校の生徒を対象に2019年6月から10月にかけて実施いたしました。今後も、人々に寄り添う社会貢献活動を当社は引き続き推進してまいります。

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、その取り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。

最後になりましたが、当社は2019年度に自動車保険販売開始から20周年を迎えることができました。創立から今日に至るまで当社が成長してこられたことは、ひとえにお客さま並びにステークホルダーの皆さまのご支援の賜物と、改めて心から深く感謝申し上げます。今後もアクサ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」を経営の根幹に置き、お客さまに寄り添い、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。

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 アクサグループの主要指標

02 アクサグループの日本における事業展開

04 CEOメッセージ

07 経営理念

08 最近の経営トピックス

- 08 ブランドコミュニケーションと選択的成長
- 09 顧客主導のサービスの実現に向けて
- 10 効率性と収益性の向上
- 11 新しい顧客体験
- 12 社員が誇りをもって働ける職場を目指して
- 13 企業の社会的責任を果たすために

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
- 19 3 コンプライアンス(法令遵守)の体制
- 19 4 リスク管理の基本方針
- 21 5 勧誘方針(セールスポリシー)
- 21 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)
- 23 7 利益相反管理体制
- 23 8 保険金等支払管理態勢
- 24 9 反社会的勢力に対する基本方針
- 24 10 監査・検査体制
- 25 11 主な取扱商品
- 27 12 お客さまサービス
- 29 13 保険のしくみ

35 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)