

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いたしますと、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[®]」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。

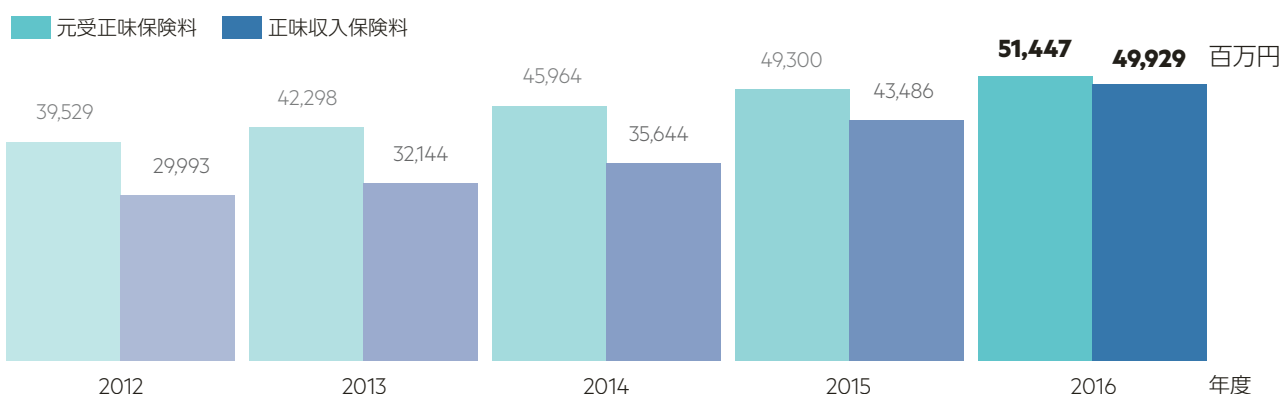
(※) フリック見積[®]はアクサ損害保険株式会社の登録商標です。

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。

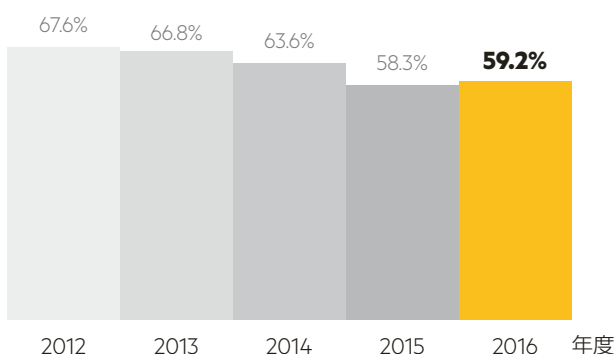
⑫ その他有価証券評価差額金

「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。

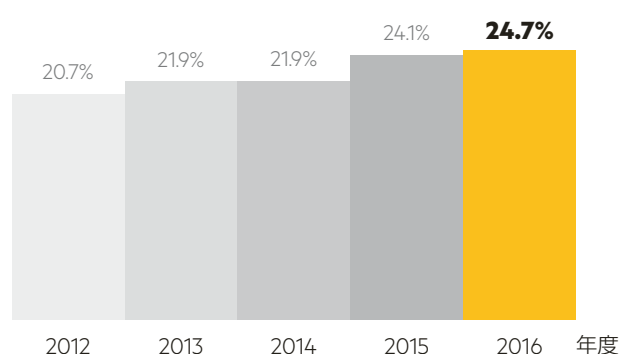
⑬ リスク管理債権及び債務者区分に基づいて区分された債権

- ・ 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。

資産運用に当たっては、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

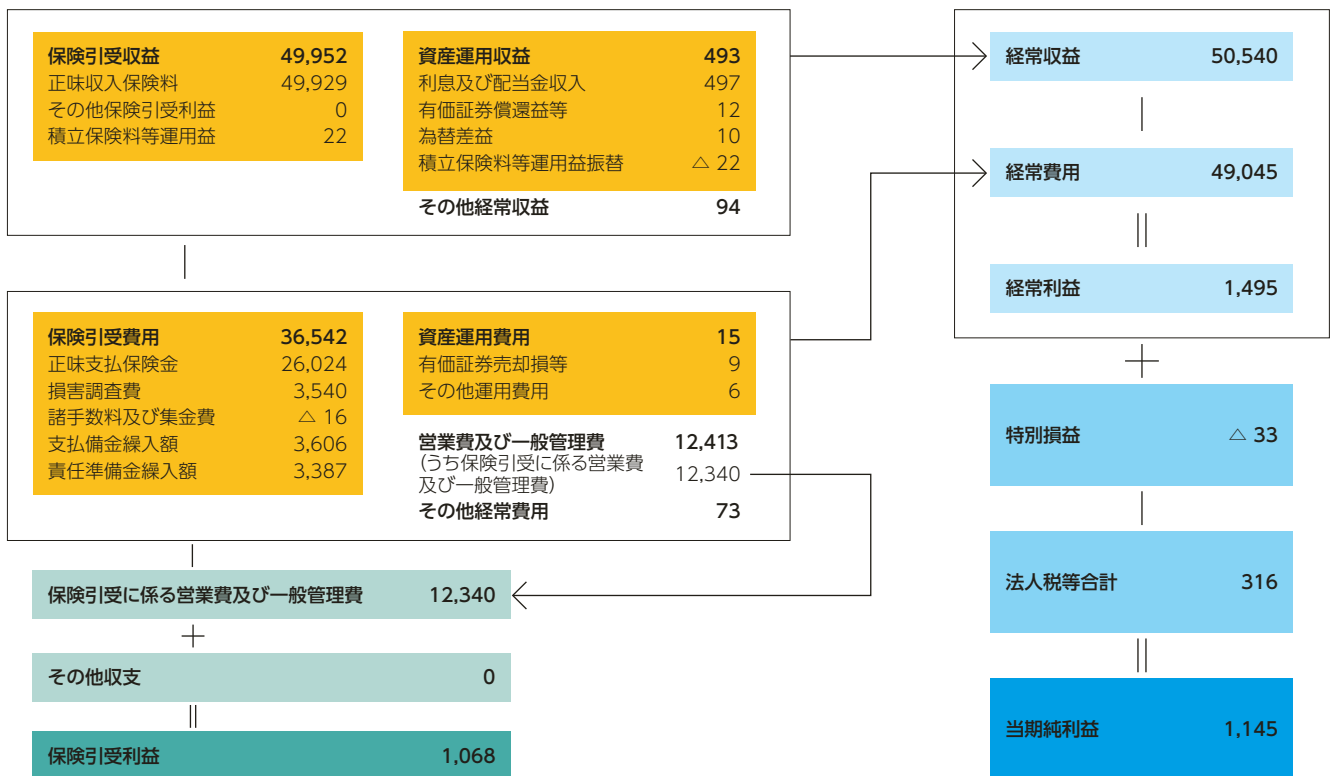
デジタル化の加速やライフスタイルの多様化が進む中、次世代顧客層を担う若者世代においては、保険購入のきっかけが、従来のライフイベントからより日常的な出来事に移りつつある傾向にあります。また、昨今、「InsTech(インステック)」(※)という用語がメディアに登場するなど、保険領域の新しいITサービスの登場が期待されていますが、昨今の著しいテクノロジーの進化は、保険の引受業務や保険料設定を変えたとともに、お客さまに対するサービス全体にも大きな変革をもたらすことが予想されます。このような状況のもと、当社では、データの有効活用を支えるIT基盤を含めた環境整備を推進し、お客さまの要望に即したサービスを、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

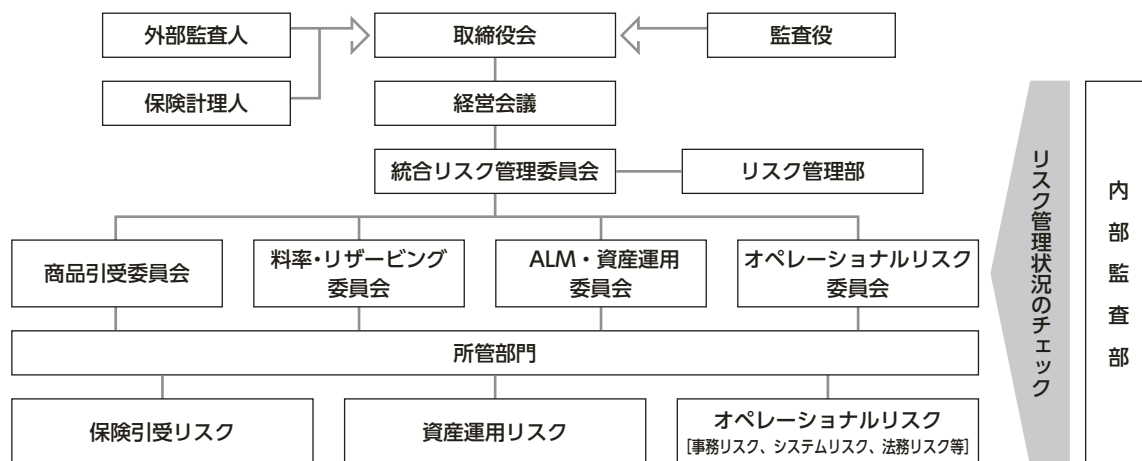
当社では、親会社であるアクサ生命保険株式会社のリスク管理に関する基本方針に基づき、リスク管理を経営上の最重要課題の一つと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して注意深く考察を行うことにより、リスクからもたらされる不利益を適切に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としています。

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 あらた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。

 ロードサイドサービス 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。	 レッカーサービス 事故・故障でご契約車両が自力走行不能の場合、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。	 宿泊・帰宅費用サービス 事故・故障で帰宅不可能の場合、事故・故障現場から帰宅または旅行を継続するための交通費、もしくは宿泊費用を1泊までお支払いします。
 修理後車両搬送・引取りサービス 修理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。	 ペット宿泊費用サービス 帰宅不可能の場合、ご契約車両に乗車のペットの宿泊費を1泊までお支払いします。	 玄関カギ開けサービス 対象住宅のカギを忘れたり紛失した場合に、専門業者による緊急開錠を行います。（2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日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。

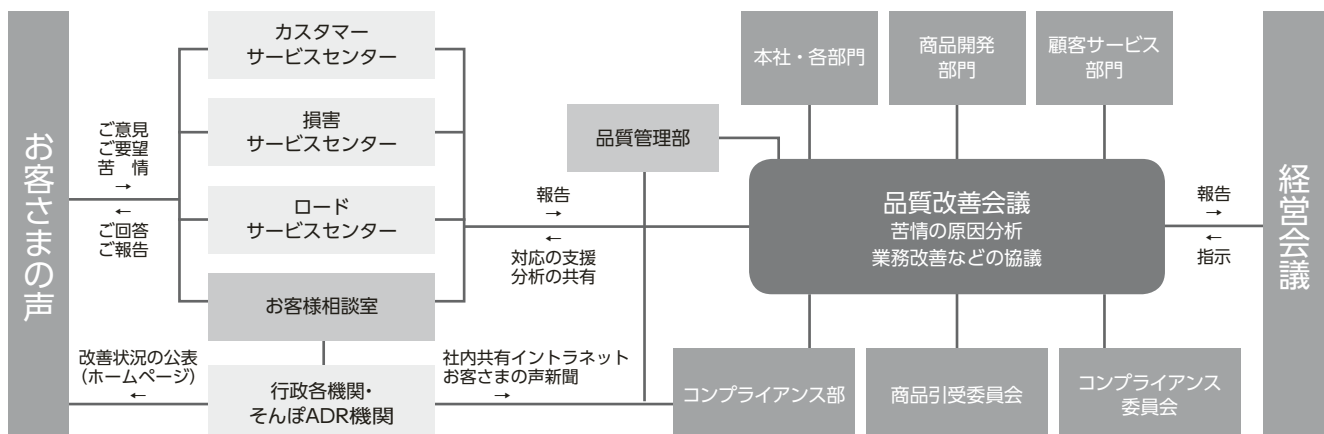
①および②の付帯サービスは、当社の提携会社が提供するものです。詳細は当社ホームページ（www.axa-direct.co.jp）をご覧ください。

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けます。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け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

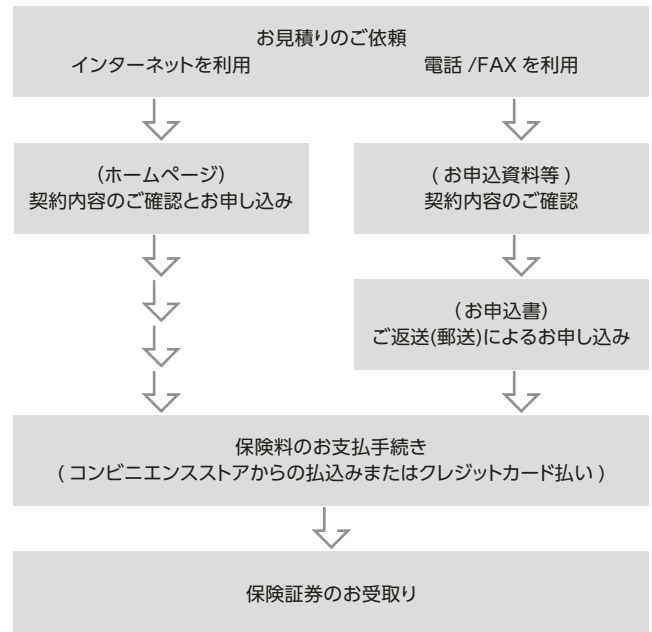
当社の通信販売における契約締結の方法は、大きく分けて、「電話/FAX および郵送」を利用する方法と「インターネット」を利用する方法の二つの方法があります。

「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^(注)を行うことを主たる業務としています。保険の相談、事故発生時における事故の受付や保険会社への報告等、その他必要な業務のうち、保険会社が特に指示した業務も行っています。代理店が保険契約締結の代理を行う場合には、保険料の領収、保険料領収証の発行・交付も行っています。

(注)損害保険代理店が保険募集を行うときは、保険業法第294条に基づき、お客さまに対し、「保険会社を代理して保険契約を締結」するか「保険契約の締結を媒介」するかを明示しています。

-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		