

2012

BUSINESS REPORT

アメリカンホーム保険会社
2012ビジネスレポート
2011年4月1日～2012年3月31日





アメリカンホーム・ダイレクトは、常にお客様視点で考え、
お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。



アメリカンホーム保険会社は、1960年に日本における損害保険の事業免許を取得して以来、半世紀にわたり日本での事業を展開しています。日本で初めて傷害保険の通信販売やリスク細分型自動車保険の販売を開始したほか、シニア向け傷害保険、医療保険を発売するなどの取り組みを行ってきました。2011年には一部の医療保険のインターネット割引を開始いたしました。これからも、常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

アメリカンホーム保険会社はチャーティス・グループの一員です。チャーティスはAIGの損害保険事業部門で、AIGグループは多数の国や地域で保険および保険関連事業等を展開しており、持ち株会社AIG, Inc.の株式はニューヨークおよび東京の各証券取引所にも上場されています。

チャーティスは、損害保険業界の世界的なリーダーであり、世界中で、7,000万以上のお客様にサービスを提供しています。業界内で際立って多様性に富む商品・サービスの提供、損害サービスに関する深い専門性、高い財務力により、チャーティスは、法人および個人のお客様に対して、自信を持ってリスク管理サービスの提供を行います。詳細は、ウェブサイト www.chartisinsurance.com をご覧ください。

contents

ごあいさつ	02
ビジョン、行動指針	03
震災対応	04
コーポレート・データ	05
会社概要・沿革	05
組織図	06
店舗所在地一覧	07
代表的な経営指標	08
トピックス	10
CSR活動への積極的な取り組み	12
お客様サービス	14
カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス	14
ウェブサイトでのお客様サービス	14
保険金のお支払態勢	15
「お客様満足の向上」への取り組み	19
お客様情報保護の管理態勢	24
商品と販売態勢	26
取り扱い商品一覧	26
ご契約者様向けサービス	28
新商品の開発状況	29
他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行業務	29
保険募集態勢	30
内部管理態勢	33
日本における経営管理・ガバナンスの態勢	33
CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取り組み	34
内部管理態勢の整備について	34
リスク管理の態勢	36
資産の運用	39
責任準備金の積立の適切性を確保する態勢	39
コンプライアンス（法令等遵守）	40
人材の育成と活用の取り組み	43
業績データ	45

このビジネスレポートは、保険業法第111条を準用する第199条にもとづき作成したディスクロージャー資料です。この資料に掲載しているデータ（計数など）は、日本における事業年度に合わせ、2011年度（2011年4月1日から2012年3月31日まで）のアメリカンホーム保険会社の日本における保険業の業況および財産の状況を表しています。



このビジネスレポートは、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく配慮されたデザイン（カラーユニバーサルデザイン）として認証されました。

アメリカンホーム保険会社は、
お客様サービスの質を向上させること、
およびお客様のニーズにあった商品をご提供することにより
お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

アメリカンホーム保険会社
会長 日本における代表者

後藤 久雄



アメリカンホーム保険会社
社長兼 CEO 日本における代表者

橋谷 有造

2011年3月の東日本大震災により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。
当社は引き続き被災された皆様や被災地の復興に少しでもお役に立てるよう、ホスピタリティ溢れるお客様対応を着実に実施し、保険会社としての使命・社会的責任を全うしてまいります。

さて、2011年度は、「お客様に選ばれる会社」になるという当社のビジョン実現に向けて、お客様対応の質についての変革を実行した年となりました。コールセンターでは、お客様のご期待に沿えるよう、最適な商品をご提案するコンサルティング業務を拡充いたしました。ウェブサイトでは、お客様の利便性向上を目的として、自動車保険の新規ご契約手続きおよび更改手続きの簡素化に継続して取り組んでおります。また、保険金サービスでは、保険金のお支払いの迅速化を目的として医療保険において自動査定システムを導入しました。さらに、お客様からいただいたご意見、ご要望、ご不満などの「お客様の声」にもとづき、お客様満足向上委員会を中心に改善活動を継続的に実施しております。これらの取り組みの成果としまして、電話対応、ウェブサイトに対する業務品質評価、および事故対応に対する満足度調査のそれぞれにおいて、外部機関より高い評価を受けております。特に、コールセンターにおける電話対応とウェブサイトに関しては、調査対象の損害保険会社では当社のみ両方とも最上位の評価を頂戴しました。

また、2011年度は、新商品の販売も大変好調な年となりました。2月の『みんなのほすピタる3,000（新・医療総合保険）』の発売に続き、6月には同商品のインターネット割引を開始するとともに、女性疾病とガンを補償するプランを拡充いたしました。お客様のニーズに応じたプラン内容や、お手ごろで分かりやすい保険料などにより、発売以降数多くのお問い合わせ、お申込みを頂戴しております。なお、この好調さを受けまして積極的に販売費を増加させたことが、最終損益に影響を与えておりますが、これは当年度に与える影響を考慮したうえで、この販売費の増加により将来の利益が見込めるとの判断にもとづいております。

2012年は当社が日本初となる傷害保険の通信販売を始めてから30周年にあたります。そのような節目の年の4月に、新しい商品である「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」を発売することができました。これは、ガン経験者でも、ガン以外の既往症をお持ちの方でもお申込みいただけるガン保険であり、ガンの再発への不安や経済的負担のご心配を軽減し、安心した毎日を過ごすいただくために開発した商品です。また、このようなガン保険を販売している保険会社は当社のみであり、社会的な意義も高い商品であると自負しております。

アメリカンホームは引き続き、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指してまいります。これまで皆様に支えていただいたことに心から感謝申し上げますとともに、今後も引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2012年8月

ビジョン

アメリカンホーム・ダイレクトは、常にお客様視点で考え、
お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

行動指針

私たちは、「お客様の満足」を第一に考え、行動します。

私たちは、誠実にかつ責任感を強く持ち、約束を守ります。

私たちは、気遣いを持ってすべての人に接します。

私たちは、高い志を持ち、チャレンジを続けます。

私たちは、スピードをもって決断し、実行します。

2011年3月の東日本大震災により被災された皆様およびそのご家族に、心よりお見舞い申し上げます。

当社は昨年から今年にかけて、災害時などのいかなる状況においても、お客様サービスを継続してご提供するための様々な取り組みを実施してまいりました。

震災直後には、お客様からの保険金請求に関するお電話を確実にお受けできる体制を即座に整え、また、経営のバックアップ体制を構築いたしました。その後は、被災地のお客様に対して保険金請求のご案内やお支払い対応を迅速に実施いたしました。さらに、組織体制の見直しやインフラへの投資など継続的にBCP（事業継続計画）体制の強化を行っております。

お客様がお困りになっている際に私ども保険会社に求められていることは、お客様対応に確実に取り組み、適正且つ迅速に保険金をお支払いさせていただくことです。当社は保険会社としての使命・社会的責任を果たすために引き続き業務に邁進してまいります。

震災後速やかに電話受付、経営のバックアップ体制を構築

当社では、震災発生後直ちに災害対策本部を設置し、お客様対応をはじめ、様々な対応について情報収集から意思決定までを一元的に管理・実行しました。そして、まず通販型損害保険会社として、いかなる状況下でもお客様からのお電話が確実につながる体制を確立する、ということをお客様からの保険金に関するお電話をお受けできるよう、通常は商品のお問い合わせ対応などを行っている、カスタマーリレーションシップセンター（沖縄・富山）でのバックアップ体制を速やかに確立しました。その結果、数多くいただいたご連絡に対しても、お客様をお待たせすることなく確実に対応させていただくことができました。

さらに、会社の事業継続性が損なわれるリスクを考慮し、一部の経営陣およびサポートメンバーを2011年3月16日から沖縄に移動させ、経営のバックアップ体制を速やかに構築いたしました。

保険金ご請求の案内・お支払い対応

2011年3月11日の震災の直後に保険金サービス部門内においても地震対策室を設置し、お客様からの被害状況のご連絡、保険金請求に関するお問い合わせ、また保険金お支払手続きなどへの対応を行う体制を整えました。また、当時は電力問題もあったため、保険金サービス部門が所在する東京地区が停電となった場合に備え、保険金サービス担当部門の社員の一部が、当社の拠点のある沖縄、富山、大阪に移動し業務を行いました。

地震保険においては、比較的軽微な損害のお申し出については現場立会調査を省略し、お客様が撮影された写真と申告書等のみでの損害調査とすることで、迅速なお支払いをいたしました。また、立入りが規制されている福島第一原発事故に伴う警戒区域等に関しても、お客様の自己申告にもとづく損害調査を行いました。

直接の被災により業務が停止していた東北サービスセンターの再開後には、同センター内に地震対策室の分室を設置し、被害に遭われたお客様の直接訪問および被害状況の確認と、地震保険金のお支払いを開始しました。お客様（ご契約者ご本人）と面談ができた場合は保険金請求書の用紙を省略し、速やかに地震保険金のお支払いをいたしました。さらに、東北地方の被災地域にお住まいで地震保険へ加入されているお客様のうち、当社へご連絡をいただいていないお客様へ、2011年3月28日から電話によりご自宅の被害状況のご確認と保険金請求のご案内を行いました。さらに、宮城県内のお客様で電話でご連絡の取れないお客様へは、2011年4月15日よりご自宅等の訪問も行いました。その結果、2011年10月31日時点でご連絡がついたすべてのお客様への地震保険のお支払い手続きを完了させていただくことができました。

傷害保険、医療保険においても、被害に遭われたお客様の保険金請求に関する必要書類を一部省略するなど、迅速かつ簡易なお取り扱いを実施いたしました。

BCP（事業継続計画）体制の強化

災害時等でも保険金支払い業務を滞りなく行うことを重要視し、保険金サービスセンターの配置等について見直しを行いました。自動車保険の保険金をお支払いするサービスセンターについては以前より全国に配置しておりましたが、傷害保険、医療保険のサービスセンターは東京のみの配置となっていたため、2012年1月16日に傷害保険のサービスセンターを沖縄にも開設し、2012年5月1日には医療保険のサービスセンターを大阪にも開設いたしました。そして各保険金サービスセンター間での電話の転送システムを整備し、いずれかの地域で業務に支障が出た場合でも、他の地域で速やかにバックアップする体制を強化いたしました。また、会社全体において、災害関連の各種規定類の見直し、バックアップサーバーの強化、社員の安否確認システムの見直しなど、BCP（事業継続計画）体制の強化を図っています。

1 会社概要・沿革

本 社

175 Water Street, 18th Floor, New York, NY 10038, USA

資本金

19,504千米ドル (2011年12月末現在)

総資産

23,900百万米ドル (2011年12月末現在)

日本における支店

〒105-8403 東京都港区虎ノ門4-3-20 神谷町MTビル

沿 革

- 1899年 ● 米国において2つの保険会社が合併してグローブ アンド ラトガー火災保険会社となる
- 1952年 ● グローブ アンド ラトガー火災保険がアメリカン・インターナショナル・グループ (AIG) の傘下に入る
- 1954年 ● 社名を現在のアメリカンホーム保険会社に変更
- 1960年 ● 日本における損害保険事業免許を取得
- 1982年 ● 日本で初めて傷害保険の通信販売の認可を取得
- 1996年 ● 日本で初めて自動車保険の通信販売の認可を取得
- 1997年 ● 日本で初めて「リスク細分型自動車保険」を発売
- 1998年 ● 専業主婦でも加入できる所得補償保険「お給料保険」を発売
- 1999年 ● 日本で初めて、シニア向けの無診査骨折保障「どんとこい」を発売
● インターネット上で「リスク細分型自動車保険」のオンライン見積りサービスおよびクレジットカードによるオンライン決済を開始
- 2000年 ● 沖縄にコールセンターを開設
● 葬祭費用もお支払いできる「スーパーシニア保険」を発売
- 2001年 ● 医療総合保険「ライフサイズ入院」および「ライフサイズガン」を発売
- 2002年 ● 保険商品の資料請求が可能なモバイルサイト (www.ahdr.jp) をオープン
● シニア向け長期保障傷害保険「人生まだまだこれから」を発売
- 2003年 ● 家財に関わる様々なリスクをワイドに補償する「家財安心プラン」を発売
● 「沖縄プロセッシングセンター」を開設し、基幹業務の一部を沖縄に移管
- 2004年 ● 無選択型医療総合保険「ザ・大人の医療保険」を発売
● 自動車保険の「ファミリー特約シリーズ」を発売
● ベットのケガの治療費を補償する特約が新登場
● 満50歳から満79歳向けのアクティブシニア傷害保険「まいにち安心」を発売
- 2005年 ● ザ・ロンドン・アッシュアランス日本支店の火災保険を除く保険契約を包括移転
● 富山にコールセンターを開設

日本における代表者

会 長： 後藤 久雄
社長兼CEO： 橋谷 有造

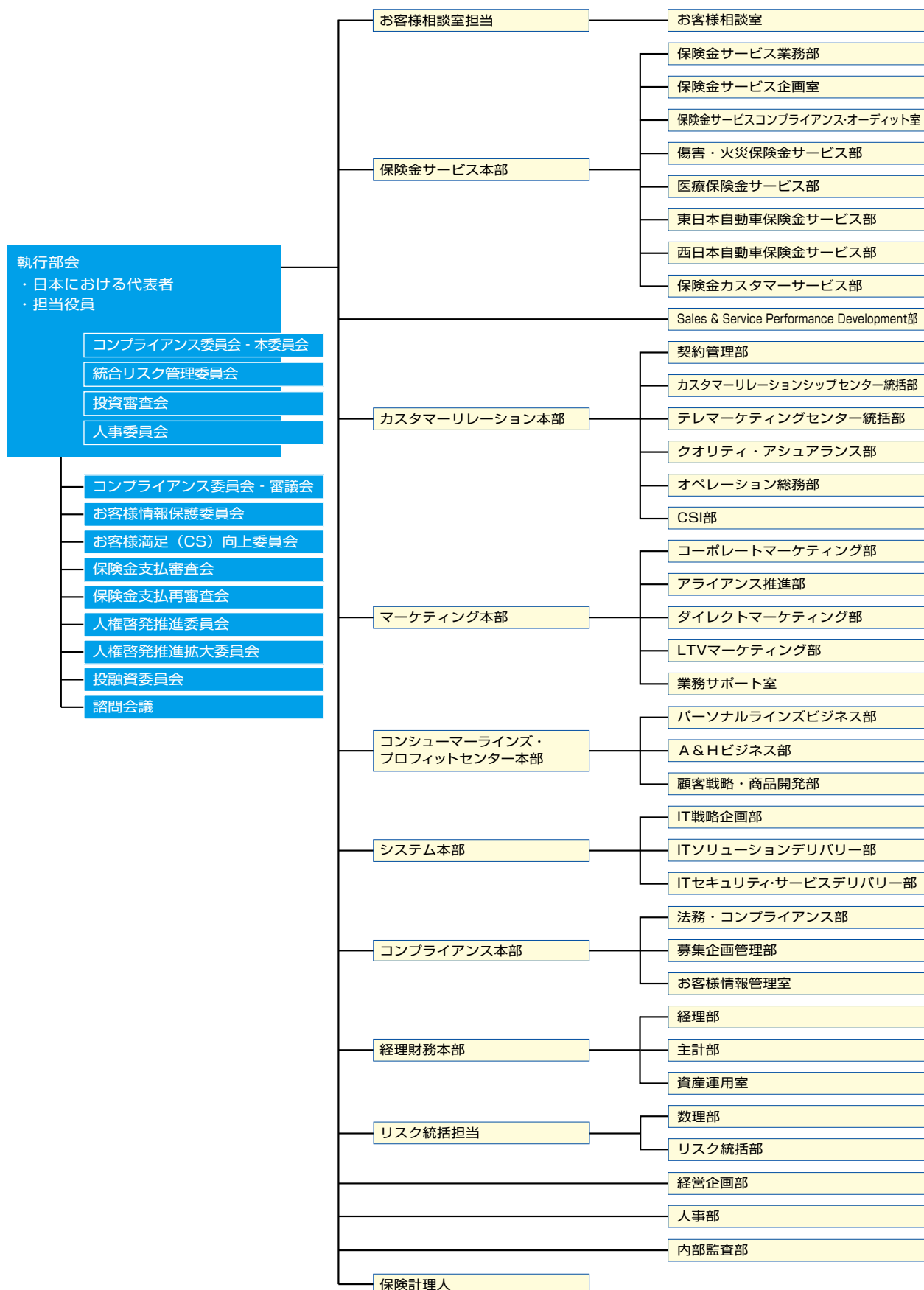
株主の状況

株主名	Chartis U.S, Inc.
持株数	1,695千株
持株比率	100%

(2011年12月末現在)

- 長期保障傷害保険の夫婦専用新プラン「これからだ楽々夫婦プラン」を発売
- 2006年 ● 30日間を超える長期入院に特化した医療保険「ザ・医療保険 入院ing (ニューイング) 365」を発売
● キャッシュカードなどの不正使用被害等を補償する「盗難対策」を発売
● 保障内容を自由に設計できる医療総合保険「私にうれしい医療保険」を発売
- 2007年 ● 終身タイプの医療総合保険「私にうれしい医療保険終身タイプ」を発売
● 不正使用被害を補償する保険を総合セキュリティソフトに付帯
- 2008年 ● 医療保険を「みんなのほすピタル」ブランドに統合
● ガンのみ担保特約付医療総合保険「みんなのほすピタル ガンプチタイプ」を発売
● シニア向け長期保障傷害保険「人生よろこんで」を発売
- 2009年 ● 引受基準緩和型医療保険「持病がある方も安心「みんなのほすピタル」」(定期型・終身型) を発売
● 自動車保険付帯 無料ロードサービスを大幅拡充
- 2010年 ● オンライン自動車保険お見積り画面を全面リニューアル
● 自動車事故に遭われたお客様に対して、当社社員が事故直後にアドバイスの提供などを行う初期対応サービスの時間拡大
● 医療保険の保険金請求で、女性特有の病気の場合、女性の担当者が対応するサービスを開始
- 2011年 ● 保険金請求のウェブサイトでの受付が全商品で可能に
● 新・医療総合保険「みんなのほすピタル3,000」を発売
● 国内自動車ディーラーとの提携による修理工場ネットワークの拡大および保険金サービスセンターの統合を実施
● 医療保険「みんなのほすピタル」において「インターネット割引」を開始
● 富士生命の生命保険商品の販売開始
- 2012年 ● 沖縄オフィスのビル移転と業容拡大
● 東京オフィスを神谷町に移転

2 組織図



(2012年7月1日現在)

3 店舗所在地一覧

本店 〒105-8403 東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町MTビル TEL 03-5401-8000

東京オフィス 〒105-8403 東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町MTビル

傷害保険金第一サービスセンター	TEL 0120-06-8950
傷害保険金第二サービスセンター	TEL 0120-15-8950
火災・新種保険金サービスセンター	TEL 0120-57-8950
医療保険金第一サービスセンター	TEL 0120-31-8950
医療保険金第二サービスセンター	TEL 0120-35-8950
自動車保険金 首都圏第一サービスセンター	TEL 0120-33-5089
自動車保険金 首都圏第二サービスセンター	TEL 0120-88-5089
自動車保険金 首都圏第三サービスセンター	TEL 0120-33-5089
自動車保険金 首都圏第四サービスセンター	TEL 0120-88-5089
自動車保険金 首都圏第五サービスセンター	TEL 0120-88-5089
お客様事故相談室	TEL 0120-73-5089
お客様相談室	TEL 0120-353-031

沖縄オフィス 〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち 1-1-2 那覇新都心センタービル

沖縄リレーションシップセンター	TEL 098-941-1676
沖縄事務センター	TEL 098-941-2759
自動車事故ファーストコンタクトセンター（自動車事故お客様サポートセンター）	TEL 0120-70-8955
自動車保険金サービスセンター	TEL 0120-38-5089
傷害保険金サービスセンター	TEL 0120-34-8950

富山オフィス 〒930-0856 富山県富山市牛島新町 5-5 タワートリプルワン

富山リレーションシップセンター	TEL 076-443-7098
富山事務センター	TEL 076-443-7098

大阪オフィス 〒542-8567 大阪府大阪市中央区南船場 1-18-11 富士火災大阪本社ビル

医療保険金 第三サービスセンター	TEL 0120-72-8950
自動車保険金 関西第一サービスセンター	TEL 0120-79-5589
自動車保険金 関西第二サービスセンター	TEL 0120-79-5589
自動車保険金 関西第三サービスセンター	TEL 0120-79-5589

他拠点

札幌第一テレマーケティングセンター	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 5F	TEL 011-223-1061
札幌第二テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 9F	TEL 011-233-2504
札幌第三テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 9F	TEL 011-261-3481
恵比寿テレマーケティングセンター	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-23-23 恵比寿スクエアビル 5F	TEL 03-4577-3296
大阪テレマーケティングセンター	〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田 1-1-4 阪急ターミナルビル 13F	TEL 06-6292-2730
自動車保険金 サービスセンター	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 8F	TEL 0120-07-5589
自動車保険金 東北サービスセンター	〒980-0022 宮城県仙台市青葉区五橋 1-6-6 五橋ビル 2F	TEL 0120-16-5589
自動車保険金 中部サービスセンター	〒451-0045 愛知県名古屋市西区名駅 2-27-8 名古屋プライムセントラルタワー 5F	TEL 0120-47-5589
自動車保険金 九州サービスセンター	〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神 1-9-17 福岡天神フコク生命ビル 12F	TEL 0120-74-5589

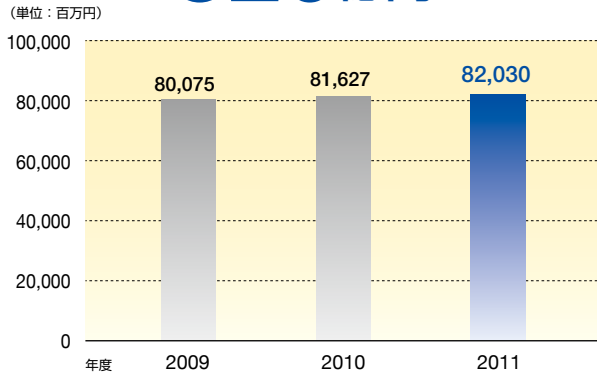
(2012年8月15日現在)

代表的な経営指標

● 保険料収入の状況 ※ 表示金額（億円）未満を切り捨てて記載しています。

元受正味保険料（含む収入積立保険料）

820億円



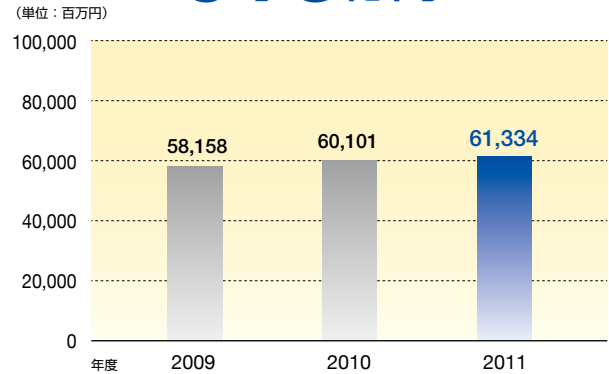
2011年度の元受正味保険料（含む収入積立保険料）は、医療保険の販売が引き続き好調なことから、前年比0.5%の増収となりました。

元受正味保険料（含む収入積立保険料）

元受保険料（お客様から直接いただいた保険料）から解約返戻金等の返戻金を控除したものをいいます。積立型保険については、将来の満期返戻金に充てられる収入積立保険料を含みます。

正味収入保険料

613億円



2011年度の正味収入保険料は613億円と、前年度に比べ2.1%の増収となりました。

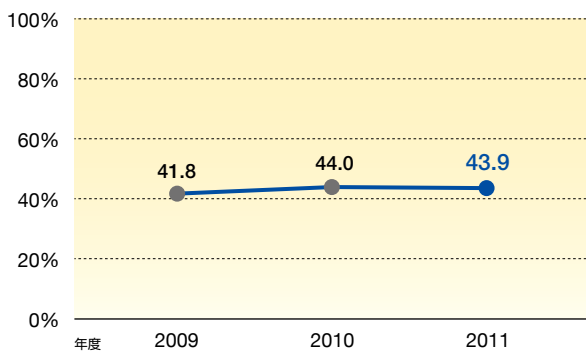
正味収入保険料

元受保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料（他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料）を加え、出再正味保険料（他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料）を控除したものをいいます。

● 保険事業に係る費用比率の状況

正味損害率

43.9%



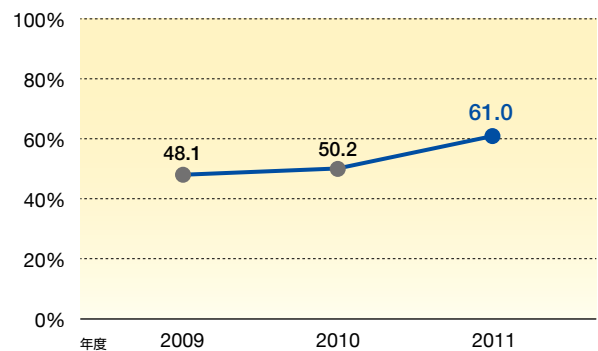
2011年度の正味損害率は、43.9%と前年度に比べ0.1ポイント改善しました。

正味損害率

正味収入保険料に対する正味支払保険金（お客様等にお支払いした保険金）と損害調査費（当社の損害調査業務に関連する経費）の割合をいいます。

正味事業費率

61.0%



2011年度の正味事業費率は、販売好調な医療保険の契約獲得のための広告費等を積極的に投資したことにより、前年度に比べ10.8ポイント上昇して、61.0%となりました。

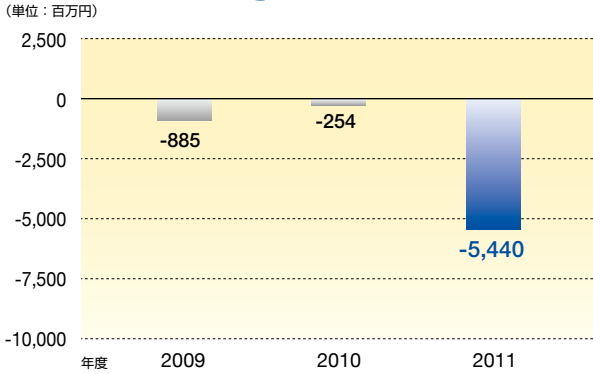
正味事業費率

正味収入保険料に対する諸手数料及び集金費（損害保険代理店手数料等募集に要した費用）と保険引受に係る営業費及び一般管理費（当社の運営費用、システム開発費用等）の割合をいいます。

● 損益の状況

保険引受損益

△54億円



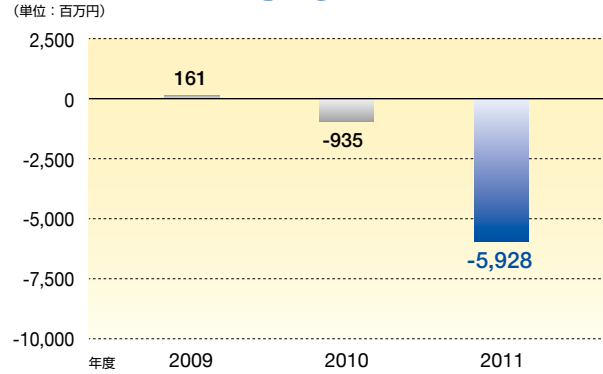
2011年度の保険引受損失は、前年度に比べ51億円増加し、54億円となりました。これは営業費及び一般管理費が前年度に比べて61億円増加したためであり、その主な要因は販売が好調な医療保険に対して投下した広告宣伝費等を増加させたことによります。当社は、契約獲得のための広告費等を先行投資し、次年度以降の利益で回収する通販型ビジネスを展開しています。販売好調な商品があり将来の利益が見込める場合においては、当該単年度の保険引受損益に与える影響を加味した上で、広告費等を積極的に投資するという判断をしております。なお、2011年度に獲得した医療保険契約から得られる将来の利益は、上記広告費等を上回ると見込んでおります。

保険引受損益

正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金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等を差し引いたもので、本業における損益を示します。

当期純損益

△59億円



2011年度は保険引受損益が減少した影響により最終的な当期純損益は△59億円となり、前年度に比べ49億円悪化しました。

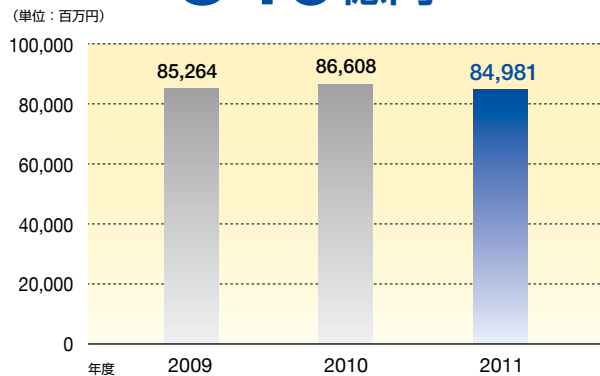
当期純損益

経常損益に、特別損益、法人税及び住民税等を加減したものであり、事業年度に発生したすべての要素を反映した最終損益を示すものです。

● 総資産と支払余力 (単体ソルベンシー・マージン比率) の状況

総資産

849億円



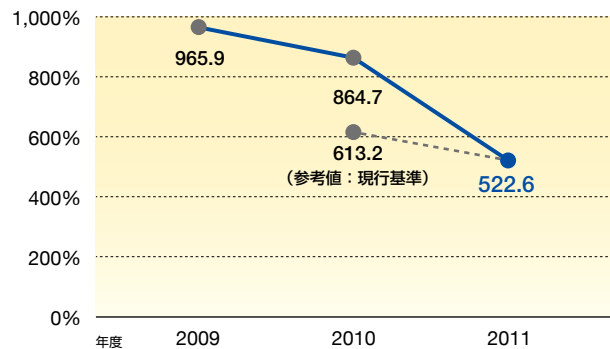
2011年度の総資産は849億円と、前年度に比べ約16億円減少しました。

総資産

当社が保有する現預金、有価証券等のすべての資産の合計額をいいます。

単体ソルベンシー・マージン比率

522.6%



2011年度は当期末より適用の法令等の改正内容を反映した基準（現行基準）にて、2010年度以前は当該改正内容を反映する前の基準（旧基準）にてそれぞれ計算されています。そのため、2010年度以前の比率と2011年度の比率はそれぞれ異なる基準によって算出されています。

単体ソルベンシー・マージン比率

当期末の単体ソルベンシー・マージン比率については、当期純損失を計上し剰余金が減少したことが主な要因となり、当期末は522.6%と、前期末(2011年3月期)の613.2%（現行基準にて算出した参考値）と比べ90.6ポイント減少しました。

なお、単体ソルベンシー・マージン比率の算出にかかる法令等が改正され、当期末(2012年3月31日)から当該改正を反映した基準（現行基準）が適用されています。前期末においては、改正前の基準（旧基準）による比率が法令上の正式な指標であり、現行基準による単体ソルベンシー・マージン比率は参考として表示しています。

トピックス

商品関連トピックス

2011年6月

『みんなのほすピタル（新・医療総合保険）』において『インターネット割引』を開始



※インターネットで所定のお手続きを完了した方のための割引です。インターネットでご契約をお申込みいただけない場合があります。

2011年6月

『みんなのほすピタル（新・医療総合保険）』において“総合医療タイプ”“ガンタイプ”の2タイプに加え“女性疾病タイプ”と“生活習慣病タイプ”の定期型・終身型の販売を開始



サービス関連トピックス

2011年6月

『持病がある方も安心 みんなのほすピタル（引受基準緩和型医療保険）』の保険金お支払い業務に『自動査定システム』を導入し、保険金のお支払いを迅速化

2011年10月

東日本大震災発生後、積極的に保険金ご請求の推進に取り組み、2011年10月31日時点でご連絡がついたすべてのお客様への地震保険のお支払い手続きを完了

2011年
6月

2011年
9月

2011年
10月

2011年
11月

インターネット関連トピックス

2011年9月

自動車保険の無料ロードサービス「ダイレクト・レスキュー」の『GPS位置確認サービス』が、iPhone、Android OS搭載スマートフォンでも利用可能に



その他トピックス

2011年11月

独立行政法人環境再生保全機構のモデル事業者に保険会社として初めて選定され、「安全・エコドライブ運動」を顧客向けに初めて実施



詳細については、当社ウェブサイトに掲載している「ニュースリリース」「お知らせ」をご確認ください。

2011年11月

富士生命の低解約返戻金型終身保険を『みんなのせいホッ 終身保険』として販売開始

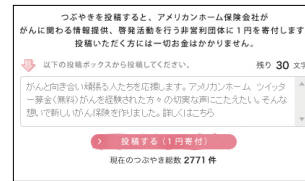


2012年4月

『ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険（引受基準緩和型特約付帯新・医療総合保険）』の定期型・終身型の販売を開始



あわせてTwitter（ツイッター）募金を開始



2011年11月

HDI-Japan主催「問合せ窓口格付け」のウェブサイト / 電話対応の両部門でアメリカンホームが唯一最上位の三ツ星を獲得



2012年度

2012年
1月

2012年1月

沖縄オフィスのビルを移転し業容拡大
コールセンターへの入電数増加への対応と、コンサルティングを拡充

2012年
2月

2012年2月

補償内容のご変更等がない場合、自動車保険のインターネット継続プランが3ステップで確定できるように改善

2012年2月

Facebook公式ページを開設



2012年2月

東京オフィスのビルを錦糸町・亀戸から神谷町へ移転



2012年
3月

2012年3月

放映中のCMとウェブサイトの関連性を強め、親しみやすくするため、ウェブサイトのトップページのデザインを刷新



2012年3月

エコドライブ支援ウェブサービスがiPhone、Android OS搭載スマートフォンからご利用可能に～スマホで手軽にCO₂削減～

2012年
4月

2012年3月

マイページ自動登録の導入などにより、自動車保険のインターネット新規契約手続きのステップ数が従来の約半分にできるように改善

CSR活動への積極的な取り組み

アメリカンホーム保険会社では、次世代を担う子どもたちを応援するための様々な取り組み、さらには子育てを頑張るお母さん・お父さん世代を支援する取り組みを積極的に行っています。

キッズニアでスポンサー・デイ・イベントを開催 小児ガン子どもたちを招待

当社は、子どもたちの育成支援を目的に、2006年に日本でのキッズニア第1号施設としてキッズニア東京がオープンして以来、「消防署」パビリオンのオフィシャルスポンサーとなっています。

昨年度に続き、2011年度もスポンサー・デイ・イベントを開催し、小児ガン子どもたちとご家族、計404名を招待しました。免疫力が低くなっていることが原因で、不特定多数の人が集まるエンターテイメント施設に出向くことが難しい子どもたちにとって、大変貴重な時間となりました。

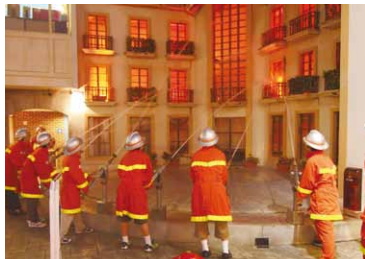


キッズニアでの中学生向けイベント 「ジュニアキャンパスナイト」に協力

キッズニアが実施する初めての試みである「ジュニアキャンパスナイト」に協力いたしました。

この試みは、普段は小学生を中心とした来場者で賑わうキッズニアを、中学生限定で職業体験してもらおうと企画されたものです。当社のパビリオンでは、通常の消防署の仕事体験のあとに、当社社員がリスクと保険の関係や、当社の紹介を行い、中学生とコミュニケーションを取りました。中学生からは、「保険はリスクに備えるものだとすることを初めて知った」「アメリカンホームがどんなことをしている会社かわかった」「世の中には、いろいろな仕事があることがわかって参考になった」などの感想が寄せられました。

普段の生活であまり身近ではない保険の重要性を知ってもらいながら、自分が将来就きたい職業を考えてもらうきっかけとなるイベントとなりました。



チャリティーゴルフに特別協賛 参加費全額を ガン患者支援や被災地の病院に寄付

「アメリカンホーム・ダイレクト 夫婦ダブルス チャリティーゴルフ2011 ～大切な人といつまでも～」に特別協賛しました。

この大会は、小児ガン子どもたちへの支援と乳ガン早期発見啓蒙活動に対する支援に加えて、東日本大震災で被災した病院の支援を目的に開催されました。

大会では60組120名の夫婦のアマチュアゴルファーを募集しました。60組分の参加費合計360万円に対し、当社が同額の360万円を上乗せした合計720万円を下記の3つの活動に寄付いたしました。

①小児ガン子どもたちへの支援

長期間に渡る治療生活を送る子どもたちへカウンセリングをメインとした活動を行っているタイラーファンデーションへの寄付

②ガン早期発見啓蒙活動への支援

乳ガン早期発見の教育・啓蒙活動、マンモグラフィ機器の寄贈・技師の研修、またマンモグラフィ検診料の助成などを行っているラン・フォー・ザ・キュアファンデーションへの寄付

③東日本大震災で被災した東北の病院への支援

被災地域にある病院へ医療器具を寄付する活動や、患者やご家族に対する支援活動、子どもたちへのカウンセリング活動への寄付



沖縄の中高生に海外のプロの技術を学ぶ機会を提供

当社のカスタマーリレーションシップセンターや事務センターなどが沖縄に所在しており、沖縄での地域貢献活動を積極的に行っています。

室内管弦楽団ニューヨーク・シンフォニック・アンサンブル（NYSE）の地元中学・高校でのワークショップと沖縄公演を、2005年度よりau 沖縄セルラー電話株式会社とともにサポートしており、2011年度も沖縄の生徒たちがプロの高い技術を学び、本公演でNYSEと合同で演奏するという素晴らしい機会の提供に貢献しました。



富山県の学校への記念植樹

当社は2005年度に富山にカスタマーリレーションシップセンターを開設して以来、富山での地域貢献活動を積極的に行っています。なかでも、富山県の学校への樹木贈呈は2005年度より継続しているもので、2011年度は富山県立高岡聴覚総合支援学校へシダレ桜を贈呈し生徒の皆さんに喜んでいただけました。



富山ガラス工房での吹きガラス制作体験を開催

富山市のガラス工芸産業振興を目的とし富山市が中心となって設立された富山ガラス工房にて行われた、「光の架け橋プロジェクト（2012年9月に完成する富山ガラス工房の新工房と本館の間の渡り廊下の天井に常設展示するオブジェ（吹きガラス作品）を、市内小中学生が制作する企画）に協賛し、合計約150名に参加いただきました。

富山市のガラスの街づくりプラン構想の一環として行われたこの企画は、子どもたちの「夢」や「思い」が込められた作品が自分たちの名前プレートとともに恒久的に展示されるという魅力もあり、告知した当日に応募が募集人数を上回ってしまうほどの市民の関心呼びました。



東京都の特別支援学校へ物品の提供

東京都の特別支援学校へ教育上必要な物品の要望を伺い、寄付をする活動を実施いたしました。

2011年2月に東京オフィスが所在した墨田区の特別支援学校への物品寄贈に続き、7月には、当社保険金サービス業務の拠点がある江東区の特別支援学校に、清掃用品と間仕切りを寄贈しました。

江東区の特別支援学校では、作業学習の一環としてビルクリーニング等清掃分野に力を入れており、清掃用品はその活動に使われます。間仕切りは、自閉症等の障がいをもつ生徒が、教室内で自分の作業に集中するために使用されます。

チャリティスグループとしての活動

2009年度より新日本フィルハーモニーのメンバーによる、富山市内の小学校での金管五重奏による演奏会を、チャリティス・カンパニーズと共同で開催しています。

2011年は、特に小学校からたくさんのご要望をいただいたこともあり、小学校4校（水橋西部小学校、藤ノ木小学校、古沢小学校、神保小学校）にて開催し、児童と保護者合わせて合計で約1,000名が参加しました。また、前回好評だった一般市民向けの無料コンサートを今回も開催し、前回は上回る応募の中、抽選で選ばれた約250名の市民が来場しました。

日本のクラシック界の最前線で活躍するプロの演奏を間近で聴いた市民の皆さんは、美しい音色を楽しんでいました。

誠実なお客様対応で信頼にお応えします。

お客様一人ひとりの要望に、きめ細かくお応えするために。
アメリカンホーム保険会社は、親密なコミュニケーションや改善活動を通じてより満足度の高いお客様サービスを提供しています。

1 カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス

常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指すというビジョンのもと、当社では、直接お客様の声を伺いできるカスタマーリレーションシップセンター（コールセンター）を重要視しています。

カスタマーリレーションシップセンターでは、TSR (Telephone Sales Representative: “会社の代表者” という意味合い) と当社内で呼ばれるお客様対応スタッフが、お客様からの資料のご請求に対応するだけでなく、お客様のご要望やお悩みなどをお伺いし、お客様の立場になって考え、現在から将来にわたるお客様のライフサイクルから必要な補償を提案していくコンサル



TSR (お客様対応スタッフ)

ティングを実施しています。

このコミュニケーション手法は、保険の通信販売を始めて今年で30周年となる当社が、これまでのノウハウの蓄積により創り出したもので、“お客様とTSRの双方で奏でる二重奏” という意味で、当社内で「DUO」(デュオ)と呼んでいます。

私たちは、お客様とじっくりとお話しを行ったうえで、個々のお客様にピッタリと合った本当に必要な商品の提案を行うことで、お客様との末永いお付き合いをさせていただきたいと考えています。



沖縄リレーションシップセンター



HDI-Japanが主催する、2011年度「サポートポータル/問合せ窓口格付け」(損害保険業界・自動車保険)において、サポートポータル(ウェブサイト)格付け、問合せ窓口格付けで、両部門ともに最上位の三つ星を獲得いたしました。

2 ウェブサイトでのお客様サービス

当社のウェブサイトでは、資料のご請求や保険のご契約、各種変更手続き、事故のご連絡、保険金支払状況の確認など、お客様のニーズに合わせた様々なコンテンツをご用意しています。

2012年3月にはトップページをリニューアルし、テレビCMをウェブサイト上で放映しています。

また、お客様にさらに快適にお使いいただくために、お客様の閲覧状況とお客様の声を参考にしながら、ウェブサイトの各種機能の改善を日々行っています。2012年2月に自動車保険の継続手続画面をリニューアルし、同年3月には自動車保険の新規お申込み手続画面をリニューアルしました。



ウェブサイトトップページ

資料のご請求

当社が取り扱っているほとんどの商品について、ウェブサイトから資料請求が可能です。

保険料のシミュレーション・保険のご契約

自動車保険、医療保険等ウェブサイトに掲載されている商品は、個人情報の入力なしで、簡単に保険料を計算することができます。

自動車保険および一部の医療保険・がん保険（定期型・終身型）については、お見積りのあと、そのままウェブサイトでご契約のお手続きができるようになっています。



医療保険インターネットご契約ページ

ご契約内容の確認・変更手続き（自動車保険）

自動車保険をご契約いただいているお客様は、ウェブサイトでご契約内容をご確認いただけます。また、以下の内容に関するご変更であれば、ウェブサイトでご変更が可能です。

- ・ 保険契約者の情報（住所、電話番号、ファックス番号）
- ・ 補償の対象となるお車（被保険自動車）の情報
- ・ 主にお車を運転される方（記名被保険者）
- ・ ご家族の中で補償の対象となる運転者（記名運転者）
- ・ 補償内容



HDI-Japanが主催する、2011年度「サポートポータル/問合せ窓口格付け」（損害保険業界・自動車保険）において、サポートポータル（ウェブサイト）格付け、問合せ窓口格付けで、両部門ともに最上位の三つ星を獲得いたしました。

3 保険金のお支払態勢

お客様に万一の事故が起こった際に、ご安心とご満足をいただける保険金サービスを提供することは、保険会社のもっとも重要な責務のひとつです。当社では、お客様志向の業務運営姿勢を徹底し、お客様へ誠実な対応で迅速、適切に保険金をお支払いする態勢の整備と強化をすすめています。

保険金支払いサービスの取り組み

保険金サービス部門のビジョン（Vision）とお客様へのコミットメント（Commitment）

保険金サービス部門では、お客様からの信頼をいただくとともに、お客様にご安心とより高いご満足を実感していただけるサービスを目指しています。その実現のため、ビジョン（Vision）とお客様へのコミットメント（Commitment）を掲げ、よりお客様の視点に立った保険金サービスの提供に取り組んでいます。

ご契約の継続手続き（自動車保険）

自動車保険をご契約いただいているお客様は、当社より「ご継続のご案内」をお届けしてから満期日の前日までであれば、お電話だけでなくウェブサイトからもご継続のお手続きが可能です。

事故報告・保険金請求

自動車保険、ケガ・医療の保険、火災・地震その他の保険について、お電話だけでなく、ウェブサイトからの事故登録も24時間可能です。事故登録の完了後、当社より詳細確認や今後の事故の対応についてご連絡*させていただきます。*当社からのご連絡時間：平日 9:00～17:00

保険金支払い情報のご確認（自動車保険）

ユーザー登録をしていただいた場合、当社担当者の連絡先およびお支払い金額等をご確認いただけます。

事故書類の当社到着状況などをご確認いただくことが可能です。

スマートフォン対応

スマートフォンで当社ウェブサイトをご覧ください際の専用トップページをご用意しているほか、自動車保険のGPS位置確認サービス、エコドライブ支援ウェブサービスのスマートフォン専用画面をご用意しております。



自動車保険のGPS位置確認サービス
スマートフォン専用画面

ビジョン（Vision）

私たちは、お客様にもっとも信頼される保険金サービス部門を目指します。

コミットメント（Commitment）

私たちはお客様の気持ちを大切にします。
私たちはお客様のわかりやすさを追求します。
私たちは迅速に、そして誠実に対応します。

●災害時における保険金お支払い体制

東京にのみ開設していた傷害保険の保険金サービスセンターを2012年1月16日に沖縄にも新たに開設しました。また、2012年5月1日には東京に開設していた医療保険の保険金サービスセンターを新たに大阪にも開設しました。自動車保険の保険金サービスセンターについては、全国に7拠点の保険金サービスセンターを開設しており、大規模な災害が生じた場合にも、保険金をお支払いできる体制を構築しています。

全国保険金サービス責任者会議

保険金サービス部門が掲げたビジョンとコミットメントにもとづいたお客様対応のサービスを提供するため、全国各地の保険金サービスセンターの責任者を含めた会議を定期的に開催しています。責任者は事前に、お客様対応においての問題点や、保険商品分野ごとの改善点を把握し、会議を通じて改善していきます。

業務の改善・向上のための主な取り組み

●保険金支払管理プロセスの強化

保険金の支払い業務に関わる規定・マニュアルの整備、実践的な人材育成、お客様への経過報告の実施について検証を実施しています。また、すべての保険金お支払いまでのプロセスを集中管理する仕組みを導入し、お客様対応の進捗状況の確認やお支払いする保険金設定の妥当性等を保険金サービス部門のみならず、他部門においても定期的にチェックする体制を整えています。

●「保険金支払審査会」による検証

第三分野商品の保険金請求事案、または自動車保険の保険金請求事案*で、保険金支払いを担当する保険金サービス部門が保険金支払い事由に該当しないと判断した事案については、保険金サービス部門だけでなく、商品開発部門や法務・コンプライアンス部門で構成される「保険金支払審査会」において、その判断の妥当性を検証しています。

●再審査請求制度

保険金のお支払いに関わる当社の判断についてお客様にご了承いただけない場合、お客様のご要請により「再審査会」による再審査を行う制度を設けています。「再審査会」では、保険金のお支払いを担当する保険金サービス部門以外の部門が毎月主催し、外部専門家（医師・弁護士等）による客観的な審査を行っています。

●保険金支払担当者に対する教育・研修

保険金支払担当者一人ひとりが、お客様のご要望をしっかりと受け止める対応ができるように、体系的な研修プログラムやコンテンツを導入しています。また、業務に必要な専門知識を幅広く習得するために、医師を講師とした疾病基礎講座や顧問弁護士による判例研究会・保険関連法研究会を定期的に開催しています。

●優秀社員の表彰

四半期ごとに、優秀な保険金支払担当者を選考・表彰し、担当者のお客様対応に対する意欲を向上させています。顧客満足度や保険金お支払いにかかる所要日数、その他保険金サービス部門に対する貢献度をもとに選考しています。この制度によって、お客様対応のさらなる品質向上を目指しています。

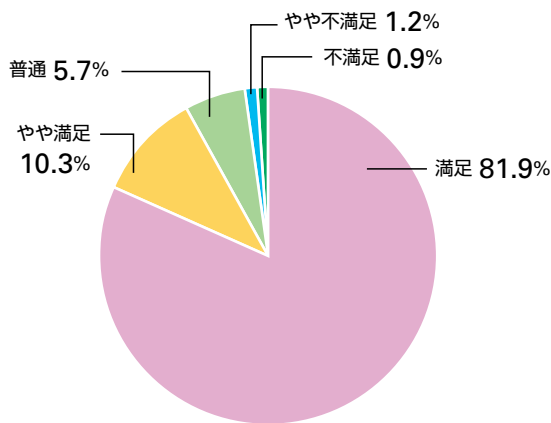
●お客様対応の品質向上への取り組み

全国の保険金支払担当者を対象にお客様対応の品質を評価するトーク・クオリティ・アセスメントを実施しています。このアセスメントの結果を各担当者にフィードバックするとともに、お客様対応に優れた社員の話し方やご要望の受け止め方などを担当者全員で共有し、均一なサービスの提供に取り組んでいます。

また、保険金支払担当者や管理職者を対象に、外部講師を招いて電話対応研修を行い、お客様対応のさらなる品質向上を目指しています。

●お客様満足度調査の実施

保険金のお支払いの際に、ご契約者の方にアンケートをお送りし、当社の対応に対するお客様満足度調査を継続的に行っています。調査結果では、92.2%（調査期間：2011年4月1日～2012年3月30日）のお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。アンケートにご回答いただいた内容は、当社のサービスの向上や商品開発に活用させていただいています。また、アンケート結果を当社のウェブサイトでも公開しています。



調査期間：2011年4月1日～2012年3月30日

対象保険商品：全商品 回答数：42,530件

*2010年12月以前にお送りしたアンケートで「良い」「やや良い」「普通」「やや悪い」「悪い」の5段階評価となっているものを2011年4月1日以降に当社にご返送いただいた場合、現在の5段階評価「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」に読み替えています。

丁寧・迅速・高品質な事故対応サービス

24時間365日の事故受付

休日や夜間の事故でもすぐにご連絡いただけるように、事故の受付は24時間365日体制のフリーダイヤルを保険商品ごとにご用意しています。さらに、当社ウェブサイトからも事故の受付が可能です。

自動車保険の事故対応サービス

●安心の事故対応

自動車事故に遭われたお客様に迅速かつ丁寧な対応ができるように、24時間365日体制で事故の受付を行っています。また、事故の相手方への連絡や病院・自動車修理工場等への連絡、その他不安に感じられていることへのご相談などの初期対応サービスを土日・祝日を含め9時から22時まで行っています。

●1事故1名の専任担当者制度

専任担当者が事故の解決まで責任をもって対応します。専任担当者は、平日の9時から17時以内に事故受付が完了した場合、事故受付から3時間以内にお客様にご連絡し、事故の解決のための打ち合わせやご説明を行います。

●示談交渉サービス

対人事故または対物事故について、専門知識のある経験豊富な専任担当者が、お客様に代わって示談交渉を行います。例えば、相手の方が入院してしまった場合は、

専任担当者が病院に出向き、状況に応じた最適な方法で円満な解決を図ります。

●事故処理の煩わしさを解消するお客様サポートサービス

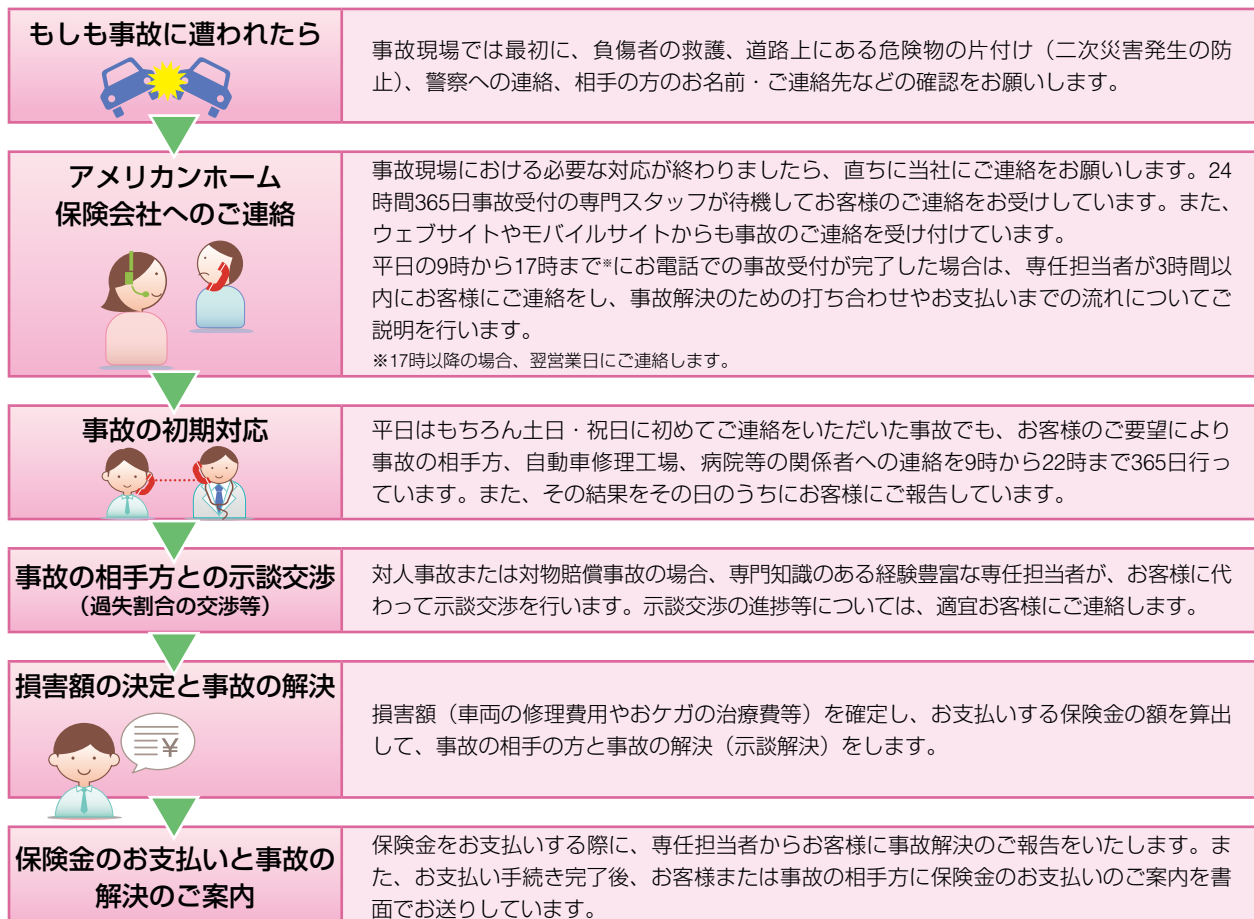
お客様の保険金請求手続きの煩わしさを解消し、事故解決までの日数をできる限り短縮できるようなサポートサービスを提供しています。

- ・交通事故証明書取得代行サービス
- ・示談書省略サービス
- ・診断書省略サービス

●提携修理工場ネットワークの拡大

自動車事故に遭われたお客様の利便性向上のために、新たに国内自動車ディーラーと提携しお客様にご利用いただける修理工場を288カ所(122社)から478カ所(124社)に拡大しました。さらなる充実したネットワークの拡大でお客様のご満足とご安心、利便性向上を目指してまいります。※2012年4月末現在

保険金のお支払いまでの一般的な流れ ※お客様と事故の相手方の双方に過失がある場合



医療・傷害保険の保険金お支払いサービス

●迅速な保険金のお支払い

保険金のご請求に必要な書類が到着してから最短3営業日でお客様のご指定する口座にお支払いします。保険金のお支払いに時間がかかる場合は、お客様にその旨をご案内し、できる限り速やかな保険金のお支払いを目指しています。

●診断書料金（文書料）の当社負担

保険金をご請求いただいたにも関わらず、保険金をお支払いできなかった場合には、診断書料金（文書料）を当社が負担します。

●シンプルなお支払い請求手続き

保険金のご請求に必要な書類について見直しを行い、お客様にご記入いただきたい項目を一目でわかるように作成し、記入例などのご説明を添えて、わかりやすい保険金請求書類に改定いたしました。あわせて、ご提出いただく保険金請求書類の数を減らし、保険金請求手続きにおけるお客様のご負担を軽減しました。

●女性専用担当者の設置

女性のお客様が保険金の請求をされる際、「男性担当者には話にくい」といった声がありました。医療保険※について、女性のお客様が女性に多い病気により保険金請求をされる際、どんなことでもお気軽にご相談いただき、スムーズな保険金のお支払いができるよう、ご希望に応じて女性担当者が対応できる態勢を整えています。

※病気が保険金のお支払いの対象となる保険/第三分野商品に限ります。

●自動査定システム導入による保険金お支払いの迅速化

医療保険の一部の商品において、お客様が当社にお送りいただいた「診断書」の記載内容をデータ化し、当社で管理する契約情報等と照合させ、お支払いする保険金を自動で算出するシステムを導入しました。このシステムを導入したことにより、支払担当者が行う事務処理プロセスが大幅に削減され、より迅速な保険金のお支払いが可能となりました。

保険金のお支払いまでの一般的な流れ



4 「お客様満足の上昇」への取り組み

当社では、「常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て『お客様に選ばれる会社』になる」ことを目指し、お客様からお寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満などの「お客様の声」を真摯に受け止め、改善に活かすために様々な取り組みを行っています。また、取り組み内容や、その進捗状況は当社ウェブサイトにて定期的に更新してご紹介しています。

2012年3月1日付で「お客様の声」に関する対応方針の見直しを行い、より広くお客様の声に耳を傾け、お客様満足の上昇につなげるべく、体制を強化しました。

「お客様の声」に関する対応方針

【基本理念】

アメリカンホーム・ダイレクトは、お客様からいただいた苦情（不満足の説明）やご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受け止め、商品・サービスや業務の品質改善に積極的に活かし、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

【基本方針】

- (1) お客様の声は、最優先すべき課題であると位置づけ、迅速・適切・誠実に対応します。
- (2) お客様の声を常に傾聴し、積極的にお客様の声の収集に努めます。
- (3) お客様の声には、関連する法令等を遵守し、公正、公平に対応します。
- (4) お客様の声を経営に反映させ、当社の商品・サービスや業務の品質改善を図ります。
- (5) お客様の声に関する情報は、ウェブサイト等を通じて、積極的に公開します。
- (6) 上記の活動を通して、当社は「お客様から選ばれる会社」になることを目指します。

当社とお客様とのダイレクトコミュニケーション

当社は、テレビ、新聞広告、インターネットなどを通じて、ダイレクトマーケティング（通信販売）という手法により保険を販売しているのが最大の特徴です。資料請求などお問い合わせをいただいたお客様への保険商品内容のご案内やご契約の手続きをはじめ、保険金お支払いの際のサポートは、当社のカスタマーリレーションシップセンター

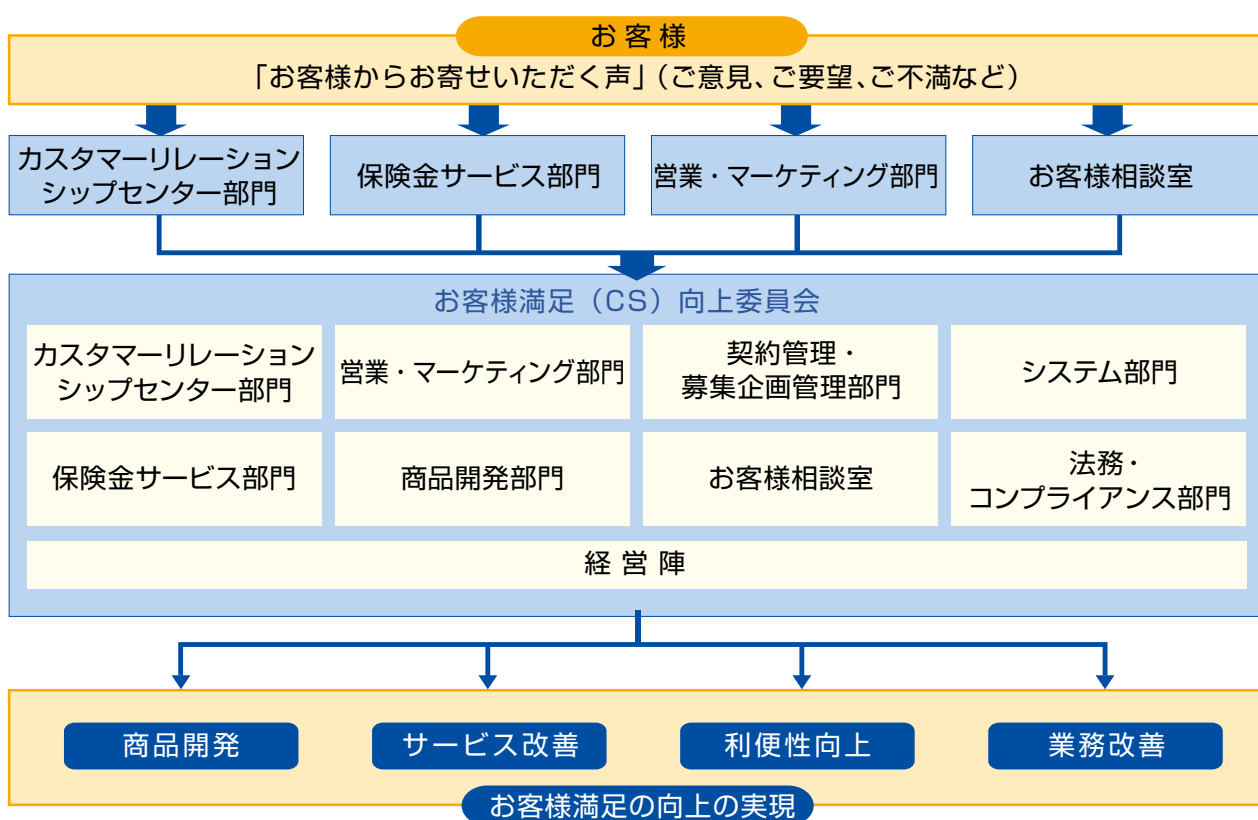
や保険金サービスセンターの担当者により、主にお電話や郵便などを通じて直接行われています。当社では、お客様とのダイレクトなコミュニケーションの機会を大切に、お客様からのご要望やご意見を商品やサービスの改善に活用できるよう引き続き取り組んでまいります。

お客様からお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動

お客様からお寄せいただいた声に対応する体制

当社では、保険金のお支払いに関する満足度調査や広告・パンフレット・募集文書に関する消費者モニターをはじめ、お客様からのお問い合わせ窓口となるカスタマーリレーションシップセンター部門、万一の事故対応や保険金のお支払いを担当とする保険金サービス部門、各種ご相談窓口となるお客様相談室など、社内各部門に直接お寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満のすべてを「お客様満

足（CS）向上委員会」に集約しています。「お客様満足（CS）向上委員会」は、「お客様の声」を受け付ける部門だけでなく、商品開発や事務企画・システム開発を担当する部門など全社横断的なメンバーで構成され、「お客様の声」の内容を分析・検討し、改善策の立案・提言を行い、業務の改善、サービスの充実、新商品の開発などに反映させる活動を行っています。



「お客様の声」をお聴きする取り組み

お客様から直接ご意見、ご要望、ご不満などをお伺いできるように、ご相談窓口を設置しています。

お客様相談室

お客様からのご意見やご要望等を承る窓口です。

TEL. 0120 - 353 - 031 (平日9時～17時)

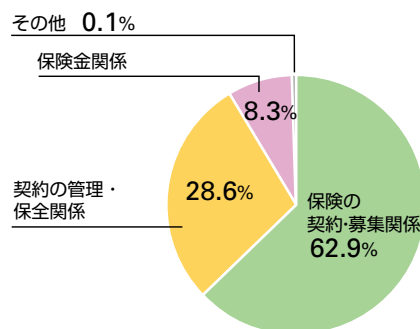
お客様事故相談室

お客様および事故当事者の方等からの保険金請求に関するご不満・ご相談について、専任担当者が対応いたします。

TEL. 0120 - 73 - 5089 (平日9時～17時)

お客様からお寄せいただいた声を把握する取り組み

2011年4月から2012年3月までの間に「お客様満足（CS）向上委員会」において把握した苦情（不満足の表明）の総数は12,987件となり、内訳は下記のとおりとなりました。



(集計：2011年4月～2012年3月)

お客様満足向上のための具体的な取り組みと改善例

お客様満足向上のために、「お客様満足（CS）向上委員会」において把握したお客様の声の分析結果を踏まえた改善のほか、各部門が取り組んだ事例は以下のとおりです。今年度の実現できなかった案件は引き続き改善に取り組んでまいります。

お客様からお寄せいただいた声を商品やサービスに反映しました。



〈ケガの保険〉

（これからだ）保険金請求の際の提出書類が多く、記入方法がわかりにくい。（2011年5月）

保険金請求書類を削減しました。

従来の必要書類やお客様に記入していただく項目をひとつひとつ精査し、当社からの電話による確認や他の書類の代用を開始し、請求書類の削減や記入箇所の削減を実現しました。なかでも葬祭費用関連の請求書類については従来

の5種類から2種類へ削減し、記入箇所についても従来の8カ所から4カ所へ削減しました。これにより、お客様のご負担を軽減し、また保険金のお支払いのスピードアップにもつながりました。



〈医療保険〉

医療保険をもっと充実させて、がんや先進医療、女性のための保険が欲しい。（2011年6月）

新しい医療保険「みんなのほすピタル3000」のバリエーションを増やしました。

近年お客様からのご要望が多かった医療保険のバリエーションを増やしました。

がんや先進医療に対応した保険、女性のための保険、生活習慣病に対応した保険など、お客様のご要望に幅広くお

応えすることができるようになりました。

また月々3,000円からのお手ごろな保険料での保険を用意したことで、ご予算に応じてご検討いただくことができるようになりました。



〈医療保険〉

医療保険もインターネットで申し込んだときに割引があると良いのに。（2011年6月）

インターネット経由でお申し込みをいただいた場合の割引を開始しました。

新・総合医療保険について、インターネット経由でお申し込みいただいた場合、初年度の保険料を5,000円割引さ

せていただく、「インターネット」割引を開始しました。



〈医療保険〉

(みんなのほすピタる 総合医療タイプ) 告知事項が複雑で、何をどこまで書いたらいいのかわかりにくい。(2011年9月)

告知書をわかりやすく改訂しました。

告知書に『加入できない傷病』の一覧を追加し、同時に記入していただく項目も減らしました。これにより、不備となるお申込書の件数が減り、お客様のご負担を軽減することが

できました。現在『みんなのほすピタる 総合医療タイプ』のみで実施をしておりますが、この結果を踏まえて、さらに見直し・拡大を図っていく予定です。



〈自動車保険〉

車両の売却に伴い中断証明書の発行を依頼する際、売買を証明する公的な書類がない場合は、手元にある売買契約書で代用できないか。検討してほしい。(2011年11月)

中断証明書の発行について、譲渡先と取り交わされる売買契約書等の提出でもお手続きを可能としました。

基本的には公的書類の提示をお願いしていますが、入手できない場合には当社所定フォームに譲渡先のご署名、これも難しい場合には譲渡先と取り交わされる売買契約書等

でもお手続き可能というオペレーションに変更し、お客様の手続き上の利便性が向上しました。



〈自動車保険〉

インターネットの継続手続きがわかりにくい。(2012年2月)

継続手続きの開始からプラン確定までのステップを削減し、画面を見やすくしました。

継続手続きの開始からプラン確定までを、従来の10ステップから最短3ステップで完了できるようにしました。*
また、ご継続のプランを見ていただく際は、下にスク

ロールする従来の方法から、各プランのタブをクリックする方法に変更し、プランの内容が一目で見やすくなるようにしました。

*ご継続のプラン確定後に、継続保険料の支払方法選択ページへ進みます。補償内容のご変更等をされた場合は3ステップで完了できないこともあります。



〈自動車保険〉

解約の手続きが電話でできたらよいのに。(2012年2月)

解約お手続きの書類を省略できるようにしました。*

契約者ご本人様から解約のお申し出をいただいた場合、解約の承認請求書をいただかなくても手続きを行えるよう

にしました。

*契約者ご本人様以外の方（配偶者、法定相続人など）からのお申し出の場合は、契約者ご本人様または法定相続人の方が署名・捺印した承認請求書が必要です。



〈自動車保険〉

インターネットの契約手続きは入力や確認する項目が多くて時間がかかる。
・画面が縦に長くて見にくい。(2012年2月)

入力項目の削減や画面構成の見直しにより、
より簡単にお手続きいただけるようにしました。

これまで契約手続き前に必要だったマイページ登録を契約手続きの過程で自動的に登録される仕組みとしたほか、お客様に入力いただく項目の削減や画面の統合などにより、契約手続きの開始から完了までが最短で従来の約半分

の8ステップで完了できるようになりました。

また、画面の構成をコンパクトに見直すことで、見た目のわかりにくさや操作性も改善しました。

※お客様のご契約の条件（セカンドカー割引を付ける場合等）によっては、8ステップで完了しない場合があります。



〈自動車・医療・ケガの保険〉

「保険金請求書」について

・どこに記入すればいいのかわからない。 ・色が薄くてわかりにくい。
・請求書以外にも書類が入っていてややこしい。(2012年2月)

色使いを工夫することで、「保険金請求書」をわかりやすくしました。

保険金請求書（支払指図書兼同意書）をカラーにし、お客様にご記入いただく箇所を白、記入の必要がない箇所を青というように、記載部分が明確にわかるように変更いたしました。さらに、医療保険、ケガの保険における「保険金請求書（支払指図書兼同意書）」については、多様な色覚に対応することを目的としてカラーユニバーサルデザイン

の認証を取得し、2012年7月より順次導入を開始します。

また、ご記入いただく書類とお読みいただく書類別に台紙の色を変えることによって、複数の書類を受け取られたお客様からお問い合わせのご連絡があった場合にもスムーズにお手続きができるよう工夫しました。

社外のお客様相談窓口（中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関）

一般社団法人保険オンブズマン

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保険オンブズマンと手続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。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

同機関のホームページ（<http://www.hoken-ombs.or.jp/>）

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。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。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

同センターのホームページ（<http://www.jcstad.or.jp/>）

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）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ確かな解決を通して、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、自動車事故に関わる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者など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）の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。詳しくは下記のホームページをご参照ください。

同センターのホームページ（<http://www.jibai-adr.or.jp/>）

5 お客様情報保護の管理態勢

当社では、お客様情報の保護を図り、お客様情報を適正に取り扱うために、お客様情報保護の管理態勢の整備・強化に継続的に取り組んでいます。

お客様情報保護の基本方針

当社のお客様情報保護の基本方針として「プライバシーポリシー」を公表しています。また、基本方針に定めた内容を実践し、お預かりした大切なお客様情報の保護を図るため、お客様情報の適正な管理および業務への利用等に係る事項を社内規定に定め、お客様情報の適正な取り扱いに努めています。

お客様情報保護の推進体制

当社では、個人情報保護法をはじめ、金融庁の金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等の関連法令等を遵守しています。また、社内のお客様情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、個人情報保護管理責任

者を任命するとともに、お客様情報保護委員会を設置しています。加えて、2012年3月には、お客様情報を統括管理する専任部署として、お客様情報管理室を設置し、お客様情報保護の管理態勢のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

委託先におけるお客様情報の保護

当社では、お客様情報を含む業務を当社外に委託する場合のお客様情報の保護を確実にするため、外部委託の管理に関する規定と委託先を選定・評価するための当社独自の基準を定めています。さらに、委託先におけるお客様情報の安全管理措置の実施状況を定期的に確認しています。

プライバシーポリシー

アメリカンホーム保険会社（以下「当社」という）は、皆様にご信頼いただき、選んでいただける保険会社となるため、皆様の大事な個人情報の保護を重要な社会的責務であると認識しております。

当社は、「個人情報の保護に関する法律」その他の規範を遵守するための諸規程を作成して、役職員に遵守させています。具体的には、以下の基本方針にもとづき、皆様の個人情報の保護に取り組んでまいります。

1. 個人情報の利用目的

当社は、個人情報を次の目的のために利用します。これらの目的のほかに利用することはありません。

- ① 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払い
- ② 関連会社・提携会社を含む各種商品やサービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ③ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ④ その他保険に関連・付随する業務

2. 収集する個人情報の種類

当社は、ご本人の住所、氏名、生年月日、性別、職業、電話番号、健康状態など、保険契約の締結、維持管理、商品のご案内ならびに諸サービスの提供に必要な個人情報を収集しています。

なお、当社では、お電話や書面などの通信手段によりご提供された情報（音声を含む）を記録あるいは保存させていただく場合があります。

3. 個人情報の提供

当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人情報を外部に提供することはありません。

- ① あらかじめ、ご本人が同意されている場合
- ② 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部（当社代理店を含む）へ委託する場合
- ③ ご本人または公共の利益のため必要であると考えられる場合
- ④ 再保険の手続きをする場合
- ⑤ ご本人の保険契約内容を保険業界において設置運営する制度に登録するなど、保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- ⑥ その他法令に根拠がある場合

4. 個人情報の管理方法

当社は、ご本人の個人情報を正確、最新なものにするよう常に適切な処置を講じています。また、法令などにより要請される、組織的、技術的、人的な各安全管理措置を実施し、ご本人の個人情報への不当なアクセス、個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えいなどを防止するため、万全を尽くしています。なお、当社の委託を受けて個人情報を取り扱う会社にも、同様に厳重な管理を行わせています。万一、個人情報に関する事故が発生した場合には、迅速かつ適切に対応いたします。

5. 個人情報の開示、訂正等、利用停止等

当社は、ご本人の個人情報の開示、訂正等（訂正、追加、削除）、利用停止等（利用停止、消去）のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、当社業務に支障のない範囲内で対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明いたします。

これらの具体的な請求手続きについては、当社のホームページをご参照いただくか、下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

6. 個人情報取扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでまいります。なお、当社の個人情報の取扱いについてのご意見は、下記のお問い合わせ先へご連絡ください。適切に対処いたします。

また、このプライバシーポリシーの内容に変更が生じた場合、すみやかにご通知するか当社のホームページなどに掲載し、公表いたします。

7. 個人情報に関するお問い合わせ先

アメリカンホーム保険会社 個人情報お問い合わせ窓口
〒130-8562 東京都港区虎ノ門4-3-20 神谷町 MTビル
TEL / 03-5401-8001 受付時間 / 9:00～17:00（土日・祝日・年末年始を除く）

なお、当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国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〉

一般社団法人外国損害保険協会 (<http://www.fnlia.gr.jp/>) 事務局
〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-20-4 虎ノ門鈴木ビル7F
TEL / 03-5425-7854 受付時間 / 9:00～17:00（但し12:00～13:00および土日・祝日を除きます。）

（2012年8月1日現在）

お客様に満足していただけるよう、 価値ある商品やサービスを提供していきます。

より確かな安心を、よりお求めやすいスタイルで。アメリカンホーム保険会社は、お客様のニーズを反映したユニークな保険商品を通信販売のメリットを活かした独自の販売態勢でお届けしています。

1 取り扱い商品一覧

当社では、お客様の多様なニーズにお応えできるように様々な保険商品を提供しています。

自動車保険

リスク細分型自動車保険（ファミリー自動車総合保険）



当社は通販型自動車保険のパイオニアです。運転する人の年齢・性別やお車の使い方などによって異なるリスクに応じて、細かく保険料を設定しています。

病気・ケガの保険(医療保険)

医療保険は、主に病気やケガで入院・手術をした場合や退院後の通院に対する補償などを提供しています。一定期間の補償をご提供するタイプと一生涯の補償をご提供するタイプ、また保険料から選ぶタイプ、補償から選ぶタイプがあります。

『みんなのほすピタる総合医療タイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

基本的な入院・手術の補償に、ニーズに合わせて「オプション補償」を追加でき無駄がありません。

『みんなのほすピタるガンタイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

ガンの治療に特化した基本的な補償をご用意しました。「オプション補償」を追加して補償を厚くすることもできます。

『みんなのほすピタる女性疾病タイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

子宮筋腫や甲状腺の病気などの女性に多い病気とすべてのガンを補償します。

『みんなのほすピタる生活習慣病タイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

心筋梗塞（こうそく）・脳卒中・糖尿病などの生活習慣病とガンを補償します。

『みんなのほすピタる3,000総合医療タイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

加入時の保険料が月々3,000円の医療保険です。

※ 保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢に応じて高くなります。

『みんなのほすピタる3,000ガンタイプ』 新・医療総合保険



定期型 終身型

加入時の保険料が月々3,000円のガン保険です。

※ 保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢に応じて高くなります。

『みんなのほすピタル 3,000 女性疾病タイプ』 新・医療総合保険



定期型

終身型

加入時の保険料が月々3,000円の、女性疾病とガンの保険です。

※ 保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢に応じて高くなります。

『みんなのほすピタル 3,000 生活習慣病タイプ』 新・医療総合保険



定期型

終身型

加入時の保険料が月々3,000円の、生活習慣病とガンの保険です。

※ 保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢に応じて高くなります。

持病がある方も安心『みんなのほすピタル』 (引受基準緩和型医療保険)



定期型

終身型

健康上の理由で医療保険のご加入をあきらめていた方にもお申し込みやすい医療保険です。

簡単な健康条件をすべて満たしていればお申し込みいただけます。

ザ・大人の医療保険 (無選択型医療総合保険)



定期型

満55歳以上の方向け

健康状態・傷病歴に関する告知の必要なくご加入いただけるよう設計された医療保険です。

ケガの保険(傷害保険)

傷害保険は、国内外を問わず家庭や職場、旅行中などにおける交通事故をはじめとした偶然な事故によるケガを補償します。

これからだ(長期補償傷害保険)



定期型

満50歳以上の方向け

葬祭費用やケガの治療実費等を補償します。保険料は月々2,800円から。

おてがるガード(普通傷害保険)



定期型

ケガだけでなく、自宅外で携行品が破損した場合にも備えられる保険です。

人生よろこんで(長期補償傷害保険)



定期型

満50歳以上の方向け

葬祭費用や不慮の事故で亡くなられた場合などを補償します。

ご家族まるごと保険(ファミリー交通傷害保険)



定期型

ご家族の交通事故などによるケガに備える保険です。ご家族何人でも保険料は一律です。

まいにち安心(アクティブシニア傷害保険)



定期型

満50歳以上の方向け

シニア世代のための、一生涯続けられるケガの補償です。

しまったくん★こまったちゃん



(疾病入院保険金支払特約付普通傷害保険・賠償責任保険)

定期型

お子様のケガや病気に備える保険です。

暮らしの保険

家財安心プラン

(通信販売用総合住宅保険・地震保険)



定期型

火災・盗難・地震などの災害・トラブルによる大切な家具や電化製品等の家財の損害を補償する保険です。

オプションとして、ピッキング等による不法侵入被害後の防犯装置設置費用の補償およびキャッシュカードならびにクレジットカードの偽造・盗難による被害の補償等を追加することができます。

お給料保険(所得補償保険)



定期型

入院中のお給料をカバーする保険です。専業主婦(夫)の方もご加入できます。

盗難対策

(支払用カード・個人情報不正使用被害等補償特約付盗難保険)



定期型

ピッキング等による不法侵入被害後の防犯装置設置費用の補償およびキャッシュカードならびにクレジットカードの偽造・盗難による被害等を補償します。

2 ご契約者様向けサービス

すべてのご契約者様向け

安心ダイヤル24

ご自身の医療健康相談から育児、介護のご質問まで、経験豊富な医療スタッフが24時間・年中無休でご相談をお受けします。ご契約者様ご本人だけでなく、ご家族全員が無料でご利用いただけるサービスです。さらに、30万件以上の医療機関情報データベースから、ご要望にあった医療機関を検索してご案内します。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

『みんなのほすピタる』※、 『私にうれしい医療保険』のご契約者様向け

セカンドオピニオンサービス

より良い医療の選択のために、日本を代表する各専門分野の名医(総合相談医)に現在の診断に対する見解や今後の治療方針などの意見を聞くことができます。

さらに、お客様の病状や地理的条件などを総合的に判断し、専門医をご紹介します。

※補償の対象となるご本人のみ(夫婦型・家族型の場合は配偶者様も)ご利用いただけます。

※一部の商品はサービスの対象となりません。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

自動車保険のご契約者様向け

ダイレクト・レスキュー(無料ロードサービス)

事故や故障などのトラブルの際に、日本全国でご利用いただけます。

〈主なサービス〉

●事故現場対応サポート

お客様の要請により、事故現場に「ダイレクト・レスキュー」のスタッフが出勤し、事故現場での安全確保や通行車両の誘導など必要な対応をサポートします。

●GPS位置確認サービス

事故や故障時に、携帯電話やスマートフォンのGPS機能を使って簡単に現在地を確認し、速やかに「ダイレクト・レスキュー」のスタッフが現場に向かいます。

●レッカーサービス

故障や事故でお車が自力走行できなくなった場合、レッカー業者の手配、移送(牽引・陸送等)を行います。

●トラブル対応サービス

キー閉じ込み、落輪、ガソリン切れなどの車のトラブル発生時に、最寄りの提携業者が現場に急行して対応します。

アメリカンホーム・ダイレクト クラブオフ

ホテル・旅館の宿泊施設やレジャー施設を、お得な割引料金でご利用いただけます。

3 新商品の開発状況

2011年に販売を開始した『みんなのほすピタル』シリーズは、「医療保険は性別や年齢によって保険料が違うのでわかりにくい」というお客様の声にお応えし、月々の保険料からお選びいただける新しいコンセプトの医療保険です。月々の保険料からお選びいただけるプラン以外にも、補償内容からお選びいただけるプランもご用意しています。

また、2012年4月には、既往症やガンの治療歴が原因で従来のガン保険にご加入いただけないお客様など、本当にガン保険を必要としている方のために、『ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 緩和告知型ガン保険』を販売開始しました。

〈主な新商品〉

2011年2月販売開始

- ・みんなのほすピタル3,000 総合医療タイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル 総合医療タイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル3,000 ガンタイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル ガンタイプ（新・医療総合保険）

2011年6月販売開始

- ・みんなのほすピタル3,000 女性疾病タイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル 女性疾病タイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル3,000 生活習慣病タイプ（新・医療総合保険）
- ・みんなのほすピタル 生活習慣病タイプ（新・医療総合保険）



2012年4月販売開始

- ・ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 緩和告知型ガン保険（引受基準緩和型特約付帯 新・医療総合保険）



この商品の販売開始をきっかけとして、再発等の不安を抱えるガン経験者の不安を少しでも軽減し、まえ向きに人生を歩み続けるお手伝いをしたいという趣旨で、お客様参加型イベント『みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝』を実施しています。

ガン経験者、ガン経験者を応援する方、本企画の趣旨にご賛同いただける方、みんなが一つのたすきをつないで走り、日本一周を目指す、駅伝イベントです。

4 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行業務

当社は監督官庁の認可を得て、他の保険会社から業務・事務の委託を受けています。

（主な業務・事務の受託）

富士生命保険株式会社の代理店として、既存の通販ビジネススキームを活用し、同社の各種生命保険を販売しています。

また同様に、ジェイアイ傷害火災保険株式会社の代理店として、インターネットにて同社の海外旅行保険を販売しています。

5 保険募集態勢

保険募集態勢について

当社ではダイレクトマーケティング（通信販売）による保険募集を主に行っているため、お客様に当社の保険商品の内容を正しくご理解いただけるよう、わかりやすい保険募集文書（パンフレットなど）の作成を心がけています。

自動車保険については対面による募集も行っており、それぞれのチャンネルで適正に保険募集が行われるよう募集管理態勢の強化に努めています。

ご契約までの主な流れ

保険商品・見積りのご案内（郵送、電話、インターネット、対面募集）

重要な事項の説明およびお客様ニーズの確認

● 保険商品の確認

パンフレットやウェブサイト上の商品説明ページにより、補償内容、保険料、保険期間等をご確認いただけます。

● 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の確認

お客様に保険商品の内容について十分ご理解をいただくため、「契約概要」、「注意喚起情報」、「その他重要事項」をご用意しています。

- ・ **契約概要**：商品の仕組み、補償される場合・されない場合、特約の内容など、お客様に保険商品の内容をご理解いただくために必要な事項を記載しています。
- ・ **注意喚起情報**：クーリング・オフ、告知義務、保険責任開始期、契約の解除・復活など、お客様にご契約いただくにあたり特にご注意いただきたい事項を記載しています。
- ・ **その他重要事項**：ご契約いただくにあたりご確認いただきたい事項や契約概要・注意喚起情報の補足的情報をまとめたものです。

● 申込み内容確認シートの確認

お客様がお申込みをされる保険商品がお客様ご自身のニーズに合致したものであるか、最終確認していただくための必要事項を記載しています。

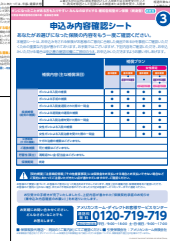


パンフレット



重要事項説明書

申込み内容確認シート



ご契約内容の決定

申込書のご記入・ご捺印、ご返送(申込書を不要とする場合もございます)

契約諾否に関する通知書のお受け取り

● 保険契約承諾のお知らせと保険約款のお受け取り

申込書を受付後、ご契約をお引き受けさせていただく場合は第1回保険料の振替日をご案内する「保険契約承諾のお知らせ」とご契約に関わる大切な事項を記載した保険約款をお送りします（自動車保険を除く）。



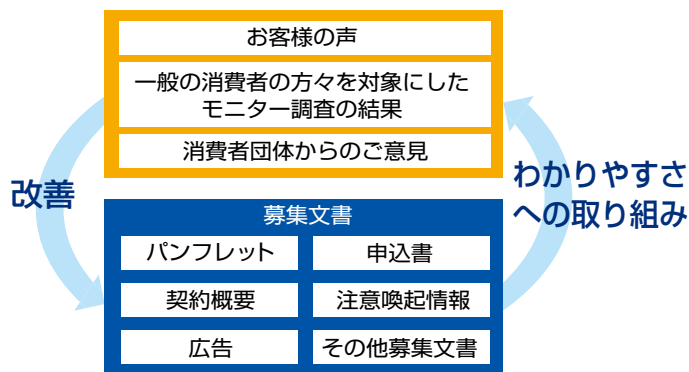
保険料のお支払い

保険証券のお受け取り

自動車保険の場合、保険証券とともに保険約款をお送りします。

わかりやすい募集文書作成への取り組み

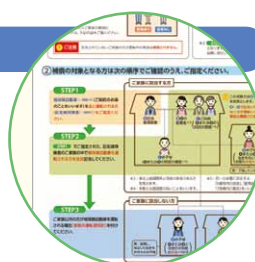
お客様にとってわかりやすい募集文書を作成することは当社にとって重要な課題です。お客様の立場に立ったわかりやすい募集文書を作成するため、継続的に広告、パンフレット、重要事項説明書等の改善を図っています。例えば、日々当社に寄せられるお客様の声や一般の消費者の方々を対象にしたモニター調査の結果を集約し、お客様目線で作られた読みやすく、理解しやすい募集文書をご提供できるように努めています。また、消費者団体と意見交換を行い、いただいたご意見を募集文書に反映させています。



重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報等)の改善

契約概要・注意喚起情報などの保険契約に関する大切な事項を読みやすくするために1冊にまとめています。また、文字を大きくし、絵や図解を用いることで、保険商品の内容をよりよくご理解いただくための改善を行っています。

例えば、自動車保険では、補償される運転者の範囲について、重要事項説明書の冒頭で挿絵とともにわかりやすく説明しています。



保険の用語集の作成

パンフレットや重要事項説明書の記載内容をご理解いただくうえで参考になるように、用語集を作成しています。この用語集では「保険金」や「保険金額」など保険の専門用語を解説しています。



保険商品の特徴、補償対象の明確化

主要な保険商品のパンフレットの冒頭では、お客様にどのような保険商品をご案内させていただいているかご理解いただくために、まず保険商品の特徴を述べています。さらに、例えばガン保険においてガンは補償の対象となるがそれ以外の病気・ケガは補償の対象とならないなど、「○」「×」を用いて補償対象を明確化することで、保険商品を正しく理解していただけるように努めています。



広告の改善

テレビCM、新聞広告、チラシ広告、インターネット広告など、様々な形態の広告がある中、共通して適正かつ誤解を招かない表示・表現を行うことに細心の注意を払っています。また、お客様からいただいた苦情やご意見をもとに、お客様の立場に立ち、わかりやすい広告を作成することに努めています。



ユニバーサルデザインへの取り組み

多様な視覚・色覚をもつお客様に配慮し、できるだけ多くのお客様に読みやすく、情報を正確にお伝えできるよう、パンフレット・申込書・重要事項説明書等の文字、デザインや色調の改善に取り組んでいます。

色調の改善については、2010年6月の『これからだ』と『持病がある方も安心みんなのほすピタる』に続き、2011年には『みんなのほすピタる3,000』シリーズ等多くの商品のパンフレットが、NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO) により、色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく、わかりやすい色彩配慮がされたデザイン (カラーユニバーサルデザイン) として認証されました。



CUDOによって認証された製品や施設に発行されるマーク

代理店登録と代理店教育について

代理店は保険会社に代わりお客様へ各種保険商品を販売し、お客様の様々なリスクに対する備えをサポートする役割を果たしています。当社は代理店においても適切な保険募集が行われるよう、全代理店に対する定期的な点検に加えて、代理店の特性に応じたきめ細かな点検を別途実施するなど、募集管理態勢の強化を図っています。

代理店が損害保険の募集を行うためには、保険業法にもとづき内閣総理大臣の登録を受けなければなりません。さらに代理店の役員・使用人が損害保険の募集を行うためには同じく内閣総理大臣に損害保険募集人として届け出を行う必要があり、当社では損害保険募集人には一般社団法人日本損害保険協会（以下、「日本損害保険協会」といいます。）が運営している「損害保険募集人一般試験」に合格

することを必須としています。

代理店のさらなる資質の向上を図るため、当社は日本損害保険協会による「損害保険募集人試験」の更新制度への参加（2008年）、「保険商品教育制度」への参加（2009年）、および「損害保険募集人一般試験」への参加（2011年）をしています。また、代理店の業務品質の維持と向上を図るため、代理店において募集に従事する者の資格種類および資格者数、法令遵守および業務内容、代理店の実績などにもとづく代理店の格付制度を実施しています。

●代理店の推移（店/各年度末時点）

2011年	378
2010年	387
2009年	419

当社の勧誘方針

当社は、お客様本位の姿勢を徹底し、以下の方針のもと適切な勧誘を行うことをお約束します。

1. 法令等を遵守し、適切な勧誘を行います

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・お客様への勧誘を適切に行うために必要な社内の管理体制を整備するとともに、役職員に対して十分なコンプライアンス教育を行い、保険金の不正取得を目的とする契約を防止する等、法令等の遵守を徹底します。
- ・お客様のプライバシーの保護を徹底し、お預かりしたお客様に関する情報につきましては厳重な管理を行います。

2. お客様のご意向を尊重した対応を徹底します

- ・お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況および契約される目的を勘案し、お客様のご意向や実情に沿った保険商品をお選びいただけるよう努めてまいります。
- ・保険商品のご説明にあたりましては、保険商品の内容や重要事項を正しくご理解いただけるよう、説明内容や方法を工夫し、わかりやすいご説明に心掛けます。
- ・保険商品のご案内は、お客様のご都合やご事情に配慮した時間帯や方法で行います。ご案内のダイレクトメールやお電話をご希望されない場合は速やかに中止いたします。

3. お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めます

- ・お客様からのお問い合わせには、十分な教育を受けた電話オペレーターが迅速、的確、丁寧に対応させていただきます。
- ・保険事故が発生した場合におきましては、専門の担当者が対応させていただき、お客様の状況に沿ったご案内に心掛け、公正で迅速・適切・丁寧な保険金等のお支払いができるよう努めます。
- ・お客様からお寄せいただいた貴重なご意見等を商品開発や勧誘方法の改善に生かしてまいります。

※ 以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」(平成12年法律第101号)にもとづく当社の「勧誘方針」です。法律の概要につきましては、金融庁のホームページをご参照ください。

堅実な企業経営でお客様の利益を守ります。

健全かつ適正な業務運営の確保を目指して。

アメリカンホーム保険会社は、内部管理態勢の強化やコンプライアンスを徹底してお客様に選ばれる会社となる努力を続けています。

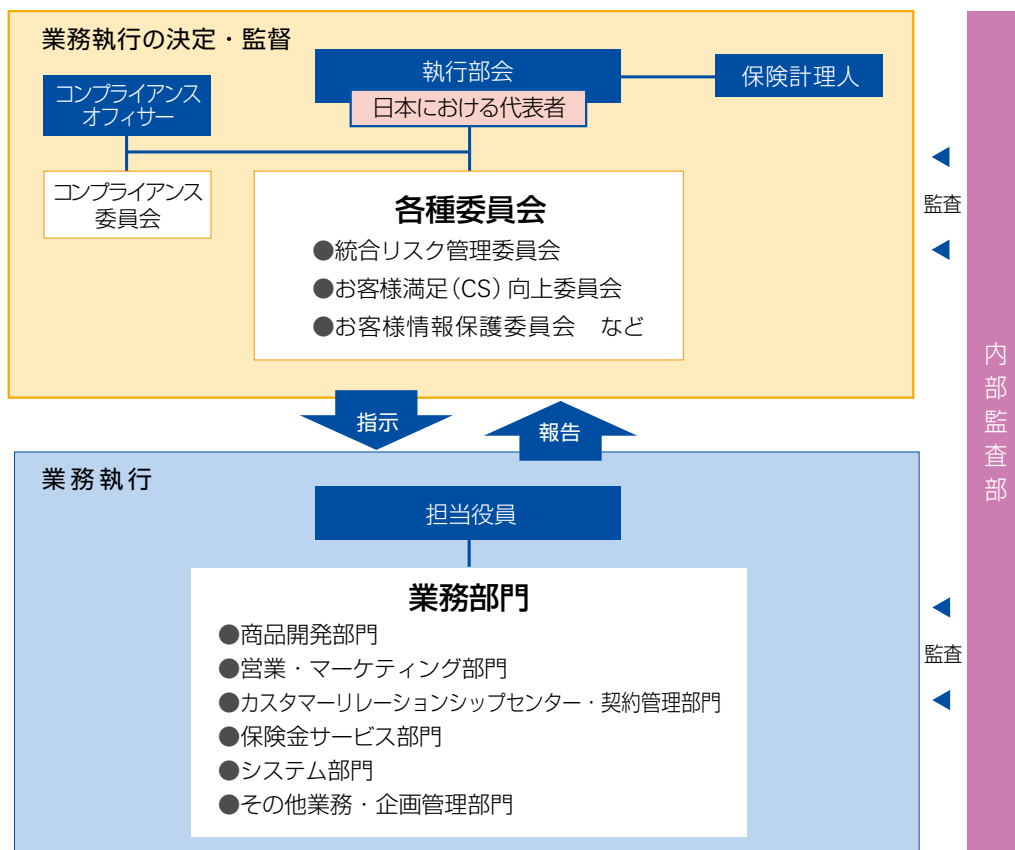
1 日本における経営管理・ガバナンスの態勢

当社は、米国ニューヨーク市に本社を置く外国保険会社です。

日本支店における経営管理・ガバナンスの態勢については、日本における代表者[※]をはじめとする日本支店の主要なメンバーで構成される執行部会を、経営上の重要事項や業務執行の決定を行う機関とし、さらに執行部会のもつ業務執行に対する監督機能を補完するために、執行部会の下部機関として各種委員会を設置しています。こうした態勢を通じて、執行部会のもつ業務執行の決定・監督の機能と日本における代表

者の業務執行の機能を分けることにより、適切なガバナンスを確保するよう努めています。また、業務執行の決定機関である執行部会、執行部会の監督機能を補完する各種委員会、業務執行にあたる各部門については、それぞれ内部監査部が独立した立場から内部監査を行う態勢としています。

※日本における事業は、金融庁から外国損害保険業免許を取得し、日本における支店として行っていますが、同時に2006年5月に施行された会社法に定義された外国会社にあたります。外国会社については日本における代表者をおくことが定められています。



内部監査態勢

当社では、日本における代表者直属の内部監査部が、他の業務部門から独立した立場で、社内の業務機能全般を対象に内部監査を実施し、内部統制機能の適切性および有効性を検証・評価し、結果を経営に報告することにより、業務の健全かつ適正な運営を確保することとしています。

2 CSR (企業の社会的責任) に対する考え方と取り組み

当社は、1960年に日本における損害保険の事業免許を取得して以来、半世紀にわたり日本での事業を展開しています。その間、傷害保険の通信販売やリスク細分型自動車保険の販売など、日本では初めてとなる画期的な保険販売のご提案を続けてまいりました。当社は、日本に根付いた歴史ある損害保険会社として、さらに社会にとって意義のある企業となるべく、CSRを強化・推進していきます。

当社のビジョンは、「常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て『お客様に選ばれる会社』になる」ことです。ビジョンを実現するために、わたしたち役職員すべては、損害保険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、CSRにおいて最も重要な要素であるコンプライアンスを徹底しています。

また、事業活動を行うにあたって人権を尊重することは企業として必要不可欠であり当然のことです。当社では、個人の多様な価値観や個性を尊重し、人種・宗教・性別・国籍・年齢・その他の事由にもとづくあらゆる差別的な行為を禁止するとともに、人権意識の啓発と向上に努めています。そして、当社の事業活動に関わる様々な利害関係者との円滑なコミュニケーションを通して、地域・社会・環境への責任を果たしていくことが大切であると考えています。

さらに、当社では社会貢献活動にも積極的に取り組んでおります。『次世代を担うこどもたちを応援するための様々な取り組み、さらには子育てを頑張るお母さん・お父さん世代を支援する』という方針のもと、東京や富山・沖縄などの当社各拠点を中心に様々な活動を実施しております。

このような考え方や取り組みを通じて、今後も日本に根付いた損害保険会社として企業の社会的責任を果たしてまいります。

3 内部管理態勢の整備について

当社では、業務を適正かつ効率的に運営し、保険募集の公正を確保するために、適切な内部統制を確保するための管理態勢の整備とさらなる強化に取り組んでいます。具体的には、「内部統制システム構築の基本方針」にもとづき、実効性のある内部統制システムの整備を図っています。

内部統制システム構築の基本方針

アメリカンホーム保険会社（以下、「当社」という。）は、執行部会において内部統制システム構築の基本方針を以下のとおり決定し、この方針に基づき、内部統制の有効性を確保し、企業価値を向上させるべく、実効性のある内部統制システムの整備を図っていきます。

1) 役職員の職務の執行が法令等に適合することを確保するための体制 (コンプライアンスの体制について)

- ① 当社の役職員が、公正で高い倫理観に基づいて行動し、広く社会から信頼される経営体制を確立し維持するために、法令等遵守の基本方針および行動指針を定め、役職員に周知徹底する。
- ② 当社の役職員がコンプライアンスを実践するための手引書としてコンプライアンス・マニュアルを定めるとともに、事業年度毎の具体的な活動計画としてコンプライアンス・プログラムを策定し、社内研修等を通じて当社の役職員のコンプライアンス意識の定着と運用の徹底を図る。
- ③ 法令等遵守およびコンプライアンス・プログラムの実施

- 態勢を確立するため、コンプライアンスオフィサー、コンプライアンス委員会およびコンプライアンス統括部門を設置し、各部門にコンプライアンス担当者を配置する。
- ④ 法令違反その他のコンプライアンスに係る問題を早期に発見し、適切な対処を行うため、内部通報制度を設け、通報者が直接に報告や相談ができる相談窓口を社内および社外に設置する。また、通報者に対する不利益な措置が禁止されることを定め、その利用方法を役職員に周知する。
 - ⑤ 社会秩序や健全な企業活動を脅かす反社会的勢力および団体とは一切の関係を持たず、不当な要求等に対しては毅然とした態度で臨み、断固として拒否する。

- ⑥ 内部監査に係る規定を定めるとともに、他の業務執行部門から独立した内部監査部門を設置する。内部監査部門は、客観的な立場で当社の法令等遵守の態勢について内部監査を実施し、定期的に、あるいは必要に応じて、内部監査の実施結果を経営に報告するとともに、改善を促す。

2) 業務に係る情報の保存および管理に関する体制

(情報管理の体制について)

- ① 文書等の保存に係る規定を定め、執行部会の議事録や決裁の記録等、業務に係る情報を文書または電磁的媒体に記録し、法令および当該規定に従って適切に保存および管理する。
- ② 情報資産の管理に係る規定を定め、情報資産は法令および当該規定に従って適切に保存および管理する。また、お客様情報保護の体制を確実にするために、個人情報保護管理責任者、お客様情報保護委員会およびお客様情報管理部門を設置し、社内研修等を通じてお客様情報保護に対する意識の定着と運用の徹底を推進する。

3) 損失の危険の管理に関する規定その他の体制

(リスク管理の体制について)

- ① リスク管理方針および管理規定を定め、当社の事業活動に係るリスクを適正かつ効率的に管理する。
- ② 会社全体のリスク管理を統括する部門を設置するとともに、各種のリスク分野毎に主管部門を定め、事業活動に伴う様々なリスクを管理する。また、会社全体のリスクを統合的かつ総合的に管理するために、統合リスク管理委員会を設置し、全社横断的にリスク管理の状況を点検し、改善を推進する。
- ③ 大規模災害、基幹システムの停止等、当社の事業に重大な影響を及ぼすリスクが顕在化した場合に備え、緊急事態への対応に係る規定や事業継続計画をあらかじめ定め、迅速かつ適切な対応と損失および事業停止期間の最小化を図るための体制を整備する。

4) 業務が効率的に行われることを確保するための体制

(業務の執行に係る権限と管理の体制について)

- ① 当社の役職員が職務の執行を効率的に行うための体制を確保するため、組織職制規定、職務分掌規定、決裁権限規定、その他の社内規定を定める。
- ② 米国本社の決定した方針に基づいて当社の全般的な業務執行および重要な業務の遂行に係る意思決定を行う機関として、執行部会を設置する。
- ③ 執行部会は毎月2回、あるいは必要に応じて臨時に開催し、執行部会規定に従い、法令等で定められた事項、経営方針、その他の経営に関する重要事項を決定する。
- ④ 執行部会構成員は、執行部会で決定した中期および事

業年度毎の経営計画に基づき業務を執行し、必要に応じて、計画の進捗や業務執行の状況を執行部会に報告する。

- ⑤ 各部門は、担当執行部会構成員の指揮の下、社内規定に定められた各組織、各階層における責任と権限に基づき、業務を遂行する。また、各部門は、自らが行う業務や管理が、社内規定等に従って適切に行われているかを確認するために、定期的に自主点検を実施する。
- ⑥ 内部監査部門は、各部門の業務や管理が、法令や社内規定等に従い、適正かつ効率的に行われているかについて内部監査を実施し、定期的に、あるいは必要に応じて、内部監査の実施結果を経営に報告するとともに、改善を促す。

5) 財務報告の適正性を確保するための体制

(財務報告に係る管理の体制について)

財務報告の適正性を確保するための体制、および保険業法等の関連法令に基づく情報開示を適切に行う体制を整備する。

6) 企業集団における業務の適正を確保するための体制

(AIGグループに属する他社との連携体制について)

- ① AIGグループの基本思想、理念および経営ビジョンを共有し、コンプライアンスの徹底を図るために、AIGグループ会社共通の「AIGカンパニーズ行動規範」を役職員に周知徹底する。
- ② 法令違反その他のコンプライアンスに係る事項について、当社の役職員が「リージョナル・チーフコンプライアンス・ヘルプライン」または「AIGコンプライアンス・ヘルプ・ライン」に直接に報告または相談を行うことができる体制を整備する。
- ③ AIGグループ内で開催される各種会合に参加し、グループの経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等の各分野において、当社の業務の適正を確保し強化するために必要な情報の共有を行う。
- ④ AIGグループに属する他社との取引、業務提携、新規事業等を開始する場合は、事前にそれらの取引等の適切性・適法性を十分に検討し、不適切な取引の発生を防止する。

4 リスク管理の態勢

規制緩和と自由化の進展により保険会社を取り巻く経営環境は大きく変化し、保険会社が直面しているリスクはますます多様化・複雑化しています。こうした環境のもと、当社では、経営上のリスクに的確に対応し、適切かつ効率的な業務運営を確保しつつ、健全な経営基盤の維持・強化を図るために、リスク管理を経営の重要課題と位置付け、その態勢の充実と実効性の向上に努めています。

リスク管理の基本方針

当社では、様々なリスクを的確に把握し適切にコントロールするために、「統合リスク管理方針」を制定し、リスク管理の目的、管理対象リスク、管理担当部門、管理方法、報告・モニタリングの方法などを定めています。

統合リスク管理

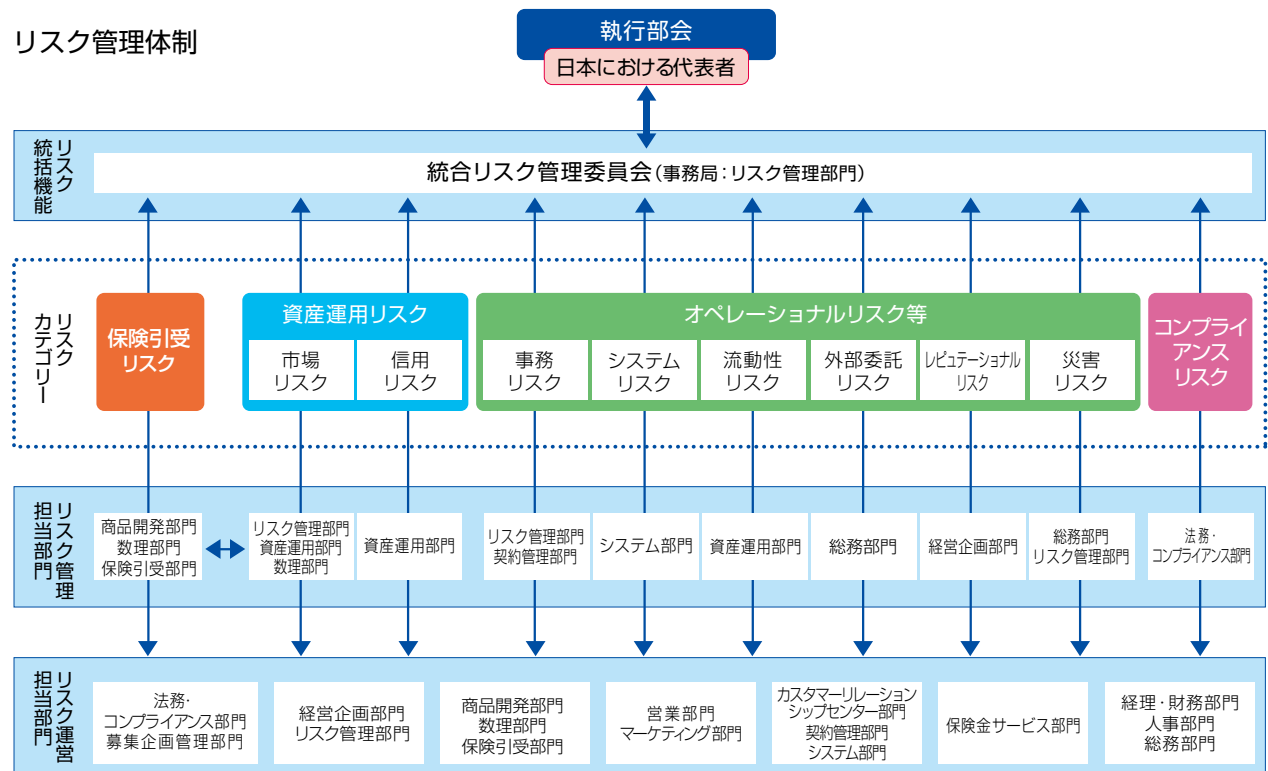
当社は、各部門単位のリスク管理の状況を会社横断的かつ総合的に管理するために、「統合リスク管理委員会」を設置しています。同委員会は、個々のリスクの管理担当部門が把握・分析・評価した結果の報告を定期的に受け、個々のリスクの管理状況をチェックするとともに、会社全体に影響を及ぼすリスクに対する予防的対策や対応措置の検討・指示を行います。また、経営の健全性確保の観点から、ソルベンシー・マージン基準にもとづいて算出した個々のリスクのリスク量を合算した総リスク量の限度額やアラームポイントを設けています。総リスク量がそれらと比較してどのような状況にあるかをモニタリングすることにより、保有する

総リスク量が実質自己資本に対して過大とならないよう、またソルベンシー・マージン比率を適正な水準に維持できるよう管理しています。

「統合リスク管理委員会」は、経営陣が経営上のリスクに適時・適切に対応できるように、執行部会構成員が参加する体制としています。

リスク管理の方法

当社では、管理の対象とするリスクそれぞれの特性に応じた管理の指標や手法を定めています。リスク量を計量化して把握・管理することが可能なリスクについては、可能な限り定量指標を用いた管理を行うとともに、計量化方法の高度化・精緻化に取り組んでいます。計量化が困難あるいは計量化に至っていないリスクについては、リスクの状況を定性的に把握し、リスクが顕在化しないよう管理し、また顕在化した場合には速やかに対応することで、リスクの回避・抑制に努めています。



管理対象リスク

リスクカテゴリー		内容
保険引受リスク		経済情勢や保険事故の発生率・重大度等が保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスク
資産運用リスク	市場リスク	金利リスク、価格変動リスク、為替リスクなど、保有する資産・負債の価格が、金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスクファクターの変動により変動し損失を被るリスク
	信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、保有する資産の価値が減少ないし消失し損失を被るリスク
オペレーショナルリスク等	事務リスク	手続に定められたとおりに事務処理を行うことを怠る、過失を犯す、あるいは不正を起こすことなどにより、または、実務規定の整備が不十分、あるいは規定する業務プロセス自体に不備があることに起因して不適切な事務が行われることにより、お客様に損失が発生するリスクおよび会社が損失を被るリスク
	システムリスク	コンピュータシステムのダウン、誤作動、不正使用等によりお客様や会社が損失を被るリスク、および情報セキュリティの不備によるお客様や会社に関する情報の毀損、漏えいにより損失を被るリスク
	流動性リスク	保険料収入の減少、大量・大口解約に伴う支出、巨大災害での資金流失等により資金繰りが悪化し、資金の確保に支障をきたす資金繰りリスク 市場の混乱等により取引ができない、あるいは通常よりも著しく不利な価格で取引を余儀なくされることにより損失を被る市場流動性リスク
	外部委託リスク	社外に委託している業務に関して、当社の業務の適切な運営または適正な業務の品質を確保できなくなる事態が生じることにより損失を被るリスク
	レピュテーションリスク	マスコミ報道・風評等に起因して、会社の信用やブランド価値等が悪化し、契約の減少・解約の増加といったお客様離れや会社の業績に悪影響が生じる等の事態が発生することにより損失を被るリスク
	災害リスク	予測を超える自然災害、不慮の事故、テロ等による非常災害に対する予防・減災対策や災害対応体制が整備されていないことにより事業の継続が困難になるリスク
コンプライアンスリスク		法令・規制・規則・関連自主規制および行動規範等に準拠しなかった結果として会社が受ける法律上または規制上の処罰、財務的損失あるいは評判の低下を被るリスク

保険引受リスク

適正かつ的確な保険契約の引受を行うための引受基準および引受権限を保険種目ごとに定めています。また、損害率などを中心に収支の状況を定期的に把握・分析し、必要に応じて商品の改廃や料率・引受基準の見直しを行っています。加えて、内部監査部が行う内部監査や保険引受部門による点検により、各部門が基準や権限に沿って引受を適切に行っているかを定期的に確認しています。また、適正な責任準備金や支払備金を積み立てるとともに、再保険を利用して保険引受の集積リスクの分散と当社が保有する保険引受リスクの軽減を図っています。

(再保険について)

再保険とは、保険金支払責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁する仕組みで、保険会社間で行う保険取引です。当社が再保険を利用して他社にリスクを転嫁する場合

(出再)には、再保険会社の倒産などにより再保険金が回収不能とならないよう個々の出再先の信用力を確認するとともに、特定の再保険会社に過度のリスクが偏らないよう出再先の分散を図っています。例えば、代表的な集積リスクの「地震災害リスク」については、傷害保険では特約再保険による出再を行っています。また、火災保険と同時に引き受ける地震保険では日本地震再保険株式会社に出再し、さらに日本地震再保険株式会社が再々保険として損害保険会社各社と日本の政府に出再しています。一方、当社が再保険の引受を行う場合(受再)には、リスクの内容・保険金額・再保険料(率)・再保険手数料・受再したリスクの出再による危険分散の方法などを慎重に判断して引受の可否を決定しています。

資産運用リスク

保有する資産の価値の変動や、運用資産の管理が適切に行われていないことなどに起因した損失の発生を回避・抑制するために、市場リスク・信用リスクの管理を行い、健全な資産運用に努めています。また、保険期間が長期の医療保険の増加という負債特性の変化を踏まえ、資産と負債を総合的に管理する取り組みを行っています。

〈市場リスク〉

市場リスクの主なリスクファクターである金利リスク、価格変動リスク、為替リスクについて、個々にリスクの状況を把握・管理しています。また、金利、為替、株価などの異なるリスクを可能な限り統一的な尺度で把握して市場リスク全体を総合的に管理するために、ベータ・ポイント・バリュー（BPV）を用いた感応度分析やバリュー・アット・リスク（VaR：予想最大損失額）の計測を行っています。

オペレーショナルリスク等

オペレーショナルリスクは、当社の業務に多種・多様に内在する特性をもつリスクです。当社では、以下のリスクを統合リスク管理の対象リスクとしています。また、毎年1回、会社のビジネスに影響を及ぼす可能性のある重要なリスク項目の洗い出しと評価を実施し、対策をとる必要があるリスク項目への対応計画を策定することにより、リスクの軽減または解決に取り組んでいます。

〈事務リスク〉

各種規定類や事務処理マニュアル等を整備するとともに、各部門が実施する自主点検などを通じて事務管理や業務処理の水準の維持・向上に取り組んでいます。また、各部門で発生した事務ミスやトラブルに起因した事務事故の報告ルールを定め、情報を社内で共有し再発防止を図るとともに、必要に応じてミスの原因となった手続きや手順を見直しています。これらにより事務リスク顕在化の未然防止とリスク抑制に努めています。

〈システムリスク〉

万一のシステム障害の発生に備えて主要なシステム機器・ネットワーク構成・通信回線を二重化しているほか、セキュリティIDによる入退室管理、アクセス制御によるコンピュータ使用管理などの諸対策の実施を通じて、システムの安全確保と情報資産の保護に努めています。また、システム監査等により、それらの状況を定期的にモニタリングしています。

〈流動性リスク〉

日々の資金繰りを管理するほか、将来のキャッシュ・フ

コンプライアンスリスク

当社では、コンプライアンスに関わる問題行為を防止・発見・対処する仕組みを構築したうえで、その仕組みが有効に機能しているかを定期的に点検・評価し、改善が必要

VaRについては一定のリスク・リミットやアラームポイントを設けて、市場リスク全体のリスク量が過度に大きなものにならないよう管理しています。また、VaRは通常の金融市場環境を前提にして計測するものであるため、VaRを補完するものとして、金利、為替、株価が予想を超えて変動した場合の損失額を把握するストレステストを実施しています。これらの計測結果は、投融資委員会ならびに統合リスク管理委員会に定期的に報告され、経営陣が市場リスクの状況を定期的にモニタリングする体制としています。

〈信用リスク〉

資産の健全性を確保するために資産の自己査定に関する規定を制定し、自己査定の基準と体制を明確にするとともに、定期的実施する自己査定の結果にもとづいて適切な引当・償却を行っています。

ローの予測を行い、巨額の保険金支払いなどが発生した場合でもそれに対応できる流動性の高い資産を十分に確保するように努めています。

〈外部委託リスク〉

適切な外部委託を実施するために、委託決定と委託先の選定・評価・契約を行う際に必要な事項を社内規定に定めています。特に、お客様情報を取り扱う業務を委託する委託先については、委託先を選定・評価するための当社独自の基準を設け、お客様情報の安全管理措置の実施状況を十分に確認したうえで委託を行っています。また、委託先に対する定期的なモニタリングを実施し、外部委託リスク顕在化の未然防止とリスク抑制に努めています。

〈レピュテーションリスク〉

当社あるいは当社の業務に関わる情報を適時・適切に発信または開示することを通じて経営の透明性を高めるよう努めています。また、当社あるいは当社の業務に関わる風評やその拡大につながる恐れのある事態が発生した場合の報告や対応を明確にすることにより、リスクの軽減および拡大防止に備えています。

〈災害リスク〉

首都圏直下型地震などの大規模な自然災害の発生や新型インフルエンザなどの感染症の流行を想定した事業継続計画（Business Continuity Plan）を策定しています。また、事業継続計画の実効性を確保するために全社的な緊急連絡訓練や重要業務を対象にした業務継続訓練を定期的実施しています。

とされた事項に対する対策を講じることによって、コンプライアンスリスクの回避・軽減を図っています。

5 資産の運用

当社は、収受した保険料等について、保険金支払いの備えとして重要であることから、その運用にあたっては、安全性および流動性に留意しています。

2011年度は、安全かつ安定的な収益を確保すべく、格付

会社から「A」以上の格付を取得している債券を中心に資産運用を行い、1,136百万円の利息および配当金収入を確保しました。運用資産は、2012年3月末現在で74,649百万円です。

6 責任準備金の積立の適切性を確保する態勢

当社では、責任準備金が健全な保険数理にもとづいて積み立てられていることを確認するため、日本における保険計理人が、社団法人日本アクチュアリー会の「損害保険会社の保険計理人の実務基準」^{※1}に従い、責任準備金が適正に積み立てられていること、また、普通責任準備金および払戻積立金が将来の保険債務の履行に支障を来すおそれがあると認められない水準であることを確認しています。

特に、第三分野保険に属する保険期間が長期の医療保険については、医療制度の変更や新型インフルエンザの流行といった環境変化の影響を受けやすく長期的な不確実性を有していることから、将来のリスクに備え十分な責任準備金を確保することが求められています。

当社では、これらの保険種目につきまして、過去の保険金発生率の推移をもとに、統計的な手法を用いて合理的に将来の保険金発生率を予測し、保険金発生率が通常の予測を超える場合であっても、現在の責任準備金で賄うことが可能な水準であることを確認しています^{※2}。

これらにより、責任準備金が適正に積み立てられ、また十分な金額が確保されていることを確認しており、責任準備金および危険準備金を追加で積み立てる必要性は生じていません。

※1 「損害保険会社の保険計理人の実務基準」は、法令に従い社団法人日本アクチュアリー会が作成し、金融庁が認定した基準です。

※2 具体的には、平成10年大蔵省告示第231号にもとづき社内規定を設けて、保険期間1年超の長期第三分野保険についてのストレステストを実施しており、以下に示す①が②を下回らないとき、「保険金発生率が通常の予測を超える場合であっても現在の責任準備金で賄うことが可能な水準である」と判断しています。

①責任準備金の基礎となっている予定保険金発生率にもとづく、将来10年間の保険金推定額

②実績保険金データを基礎として算出した、99%の信頼度でカバーされる保険金発生率にもとづく将来10年間の保険金推定額

7 コンプライアンス（法令等遵守）

企業の社会的責任がますます重要視される中、当社では、損害保険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、社会から要請される企業倫理を守り、「常にお客様視点で考え、お客様に信頼され、お客様に選ばれる会社になる」というビジョンの実現に向けて、コンプライアンスの徹底に努めています。

コンプライアンス（法令等遵守）の態勢

コンプライアンスの基本方針および行動指針

当社は、コンプライアンスを経営の重点方針に掲げ、当社の役職員一人ひとりが日常においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準をまとめた、「アメリカンホーム コンプライアンス基本方針および行動指針」を策定し、役職員への周知徹底を図っています。

コンプライアンス推進組織体制

当社では、コンプライアンスを推進するために、営業推進部門から独立したコンプライアンスオフィサーを任命するとともに、コンプライアンスに関連する諸問題を部門横断的な観点から検証するコンプライアンス委員会を設置しています。また、法務・コンプライアンス部が会社全体のコンプライアンスに係る教育・研修や内部管理態勢の点検・指導を主導するとともに、コンプライアンスオフィサーが部門ごとにコンプライアンス担当者を任命し、コンプライアンスオフィサーの指示のもと、当該担当者が各部門においてのコンプライアンス活動を推進し、各部門の社員に対してコンプライアンスの重要性を周知徹底する体制としています。

コンプライアンス・プログラムの策定・実行

当社におけるコンプライアンスの推進は、事業年度ごとの具体的な活動計画であるコンプライアンス・プログラムに沿って実施されます。コンプライアンス・プログラムは、コンプライアンスオフィサーが主催するコンプライアンス委員会において策定され、実行されます。コンプライアンス委員会は、コンプライアンス・プログラムの進捗状況を定期的にモニタリングしています。

役職員のコンプライアンス意識の醸成

当社ではコンプライアンス・マニュアルを策定し、コンプライアンスに関する当社の基本的な考え方および日々の業務において役職員が守るべき法令や企業倫理などを具体的にまとめています。また、社内イントラネットにコンプライアンス関連の情報が一覧できるページを設け、「アメリカンホーム コンプライアンス基本方針および行動指針」、コンプライアンス・マニュアル等を随時閲覧できるようにしています。これらの内容を浸透させ、役職員のコンプライアンス意識の醸成を図るために、職位に応じたコンプライアンス教育を実践し、また、職務内容に応じたコンプライアンス教育を実行するためにコンプライアンスセミナーを各部門のコンプライアンス担当者が開催しています。また、コンプライアンスに係るトピックを取り上げたコンプライアンス・ニュースを定期的に発信するなどの活動を行っています。

お客様から寄せられる苦情の検証

当社では、お客様から社内各部門に寄せられる様々なご指摘や苦情を、お客様相談室と連携して法務・コンプライアンス部でも検証する体制をとっており、不正・違法行為等の問題事案の早期発見ならびにコンプライアンスの徹底に努めています。

内部通報ホットラインの設置

社内でコンプライアンス上の問題が発見された場合には、速やかに上席者またはコンプライアンス部門に報告することが、全役職員に義務付けられています。これを補完するべく、「内部通報ホットライン」を設置し、直接コンプライアンス部門に報告することが可能になっています。

コンプライアンス基本方針

アメリカンホーム保険会社（以下、「当社」という）は、「常にお客様視点で考え、お客様に信頼され、お客様に選ばれる会社になる」という当社のビジョンの実現を目指すために、企業の社会的責任として公正かつ適正な事業活動が不可欠であることを認識し、あらゆる局面において、社会の構成員として求められる価値観・倫理観によって誠実に行動することを最優先します。当社は、当社の役職員が、日常においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準を「コンプライアンス行動指針」に定め、法令やルールに基づいて公正かつ適正な事業活動を行ってまいります。

コンプライアンス行動指針

1. 法令やルールの遵守

この行動指針をはじめ、法令、社内の規則・規定等を厳格に遵守し、その背景にある精神を理解し、誠実に行動します。

2. お客様や取引先との取引に係る責務

(1) 適法・公正な取引の実施

取引に関連する法令を遵守し、法令違反となる取引は実施しません。また、取引上の立場を利用して相手方に不正な取引を求める行為を行いません。

(2) 公正かつ自由な競争の実践

公正かつ自由な競争を行い、すべてのお客様に公平に接し、お客様ニーズの正しい把握と最適な商品・サービスの開発、提供に努めます。

(3) 知的財産権の尊重

著作権、商標権、特許権その他の知的財産権を尊重し、許諾を得ぬまま使用したり、所定の目的以外に使用したりしません。

(4) 契約の遵守

締結された契約を適正に履行するために必要な事項を誠実に実施します。

(5) 架空取引・背任の禁止

会社のための業務の遂行にあたり、業務で使用する帳簿・書類等に架空の取引を記載する、あるいは改ざんする等の行為は行いません。また、自己または第三者の利益を図り、会社に損害を与える行為は行いません。

(6) 窃盗・私文書偽造の禁止

会社、取引先、お客様等が保有・管理している物品、書類その他の情報を窃取する行為、契約書および重要文書等の権利義務に関する文書を偽造する行為または印影の不正使用を行いません。

3. 情報の取扱いに係る責務

(1) 適正な情報管理

業務上入手した情報は、社内の規則・規定等に則り、適正に管理します。特に、個人情報およびお客様の情報については、法令等の定めおよびその精神に従い、厳重に管理し、取得目的以外の利用は行いません。

(2) 適切な情報開示・説明

財務内容や事業活動の状況等の経営情報を適時・適切に開示するとともに、会社の経営理念および経営方針を明確に伝え、消費者や事業に関わる利害関係者等との相互理解や信頼の向上に努めます。

(3) 正確な情報・記録の作成

適切な情報開示・説明を行うために、経営情報や会計処理に係る情報や記録の作成は正確に行います。故意に事実と異なるように操作する等の不正処理は行いません。

(4) インサイダー取引（内部者取引）の禁止

業務上知り得た未公表の重要情報を、会社および個人の資産運用あるいはその他の私的経済行為に利用しません。

4. 企業市民としての責務

(1) 反社会的勢力との関係断絶

反社会的勢力および団体とは一切の関係をもたず、不当な要求等に対しては毅然とした態度で臨み、断固として拒否します。また、犯罪収益によるものと思われる疑わしい取引に適切な対応をとることにより、資金洗浄（マネーロンダリング）の防止に努めます。

(2) 政治献金等に関わる法令・規制の遵守

政治献金や各種団体等への寄付、公務員（みなし公務員および外国公務員も含む、以下同じ）と同居する飲食または贈答などを行う際は、賄賂またはその他の不適切な支払いをせず、関連する法令・規制を遵守し、正規の方法以外の行為は行いません。

(3) 贈答品および接待等の制限

業務上の立場を利用して金品その他の不正な利益を得ることや、社会儀礼の範囲を超える贈答品および接待の提供を行ったり、受けたりしません。また、ビジネス上の決定に不適切な影響を及ぼす贈答品および接待の提供を行ったり、受けたりしません。

(4) 公私のけじめ

業務遂行にあたって常に公私の別を考えて行動します。

(5) 人権の尊重・差別の禁止

人権を尊重し、人種、国籍、性別、年齢、職業、地位、思想、信条、宗教、身体的なハンディキャップの有無等による非合理的なあらゆる差別を行いません。

(6) 社会貢献および環境への配慮の実践

企業が社会の中で存続・発展し得る存在であることを自覚し、地域・社会との良好な関係を築き、その一員として相互発展を目指します。また、省エネルギー、省資源、廃棄物削減、リサイクル活動を推進し、事業活動に伴う環境負荷の軽減に努めます。

5. 社員への責務

(1) ハラスメントの禁止

性的嫌がらせまたは性的嫌がらせと誤解されるおそれのある行為、また、暴力、罵声、誹謗・中傷、威迫、妨害、強要、無視等のあらゆるハラスメント行為を禁止します。

(2) 職場の安全衛生・健全な環境の維持

労働関係法令および労働協約等を遵守し、安全で衛生的な職場環境の整備に努め、働きやすい健全な職場環境の維持に努めます。また、社員の人権・個性・多様性を尊重し、公平・公正な人事を行います。

(3) 内部通報者の保護

この行動指針のほか、法令、社内の規則・規定等に対する違反等不適切な取扱いや社会正義に反することについて、内部通報制度を利用して報告・相談した役員に対し、通報したことを理由に一切の不利益な取扱いを与える行為を禁止します。

6. 経営上の責務

(1) 的確な危機対応の実行

事業活動を行う中で社会的に重大な問題が発生したときは、その事実・原因を迅速かつ正確に把握し、適切な対応措置および再発防止策を講じるとともに、お客様や取引先等の利害関係者や社会に対して的確に情報を開示し、説明責任を果たすことに努めます。

(2) 周知徹底と指導の実践

経営陣は、この「コンプライアンス行動指針」に則ってコンプライアンスが実践されることが自らの責務であることを認識したうえで率先垂範し、その周知徹底と遵守のための指導に努めます。

反社会的勢力による被害を防止するための態勢

当社は、当社の社会的責任を果たすため、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（以下「反社会的勢力」といいます）との関係を遮断し排除していくことは、必要かつ重要であることを認識しています。また、反社会的勢力との関係を断絶し

排除していくことは、当社に対する公共の信頼を維持し、当社の業務の適切性および健全性の確保のためにも不可欠であることも認識しています。

そこで、反社会的勢力による被害を防止するための基本方針を以下のとおり定めています。

反社会的勢力による被害を防止するための基本方針

1. 反社会的勢力による不当要求は、日本における代表者等の経営陣以下、組織全体として対応する。
2. 反社会的勢力による不当要求に対応する社員の安全を確保する。
3. 反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築する。
4. 反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切の関係をもち、不当要求は拒絶する。
5. 反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。
6. 反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や社員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠蔽するための裏取引を行わない。
7. 反社会的勢力への資金提供は行わない。

利益相反管理態勢

当社は、当社または当社のグループ会社とお客様の間、ならびに、当社または当社のグループ会社のお客様相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等

および以下の利益相反管理方針に従い、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を遂行します。

利益相反管理方針

1. 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）

当社は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）として、以下の①②に該当するものを管理いたします。

- ① お客様の不利益のもと、当社または当社のグループ会社が利益を得ている状況が存在すること
- ② 上記①の状況がお客様との間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

2. 対象取引の特定等

当社は、お客様との取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客様との取引を行う部門から独立した利益相反管理統括者および利益相反管理部門により、適切な特定を行います。

利益相反管理統括者による対象取引に該当するか否かの特定は、お客様から頂いた情報等個別具体的な事情を踏まえて行いますが、例えば以下の①②のような取引は、対象取引に該当する可能性があります。

- ① お客様と当社または当社のグループ会社の利害が対立する取引
- ② お客様と当社または当社のグループ会社の他のお客様との利害が対立する取引

3. 利益相反管理体制および管理方法

当社は、適正な利益相反管理の遂行のため、当社に利益相反管理統括者および利益相反管理部門を設置し、対象取引の特定および管理を一元的に行います。

また、対象取引の管理は、以下に掲げる方法その他の措置を利益相反の特性に応じ選択し、または組合わせて講じることにより行います。

- ① 対象取引を行う部門とお客様との取引を行う部門を分離する。
- ② 対象取引またはお客様との取引の条件または方法を変更する。
- ③ 対象取引またはお客様との取引を中止する。
- ④ 対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客様に適切に開示する。

4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社のグループ会社であるエイアイユー インシュアランス カンパニー、富士火災海上保険株式会社などが利益相反管理の対象となります。

8 人材の育成と活用の取り組み

当社では、常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になる、というビジョンを実現するために、様々な形で人材の育成と活用に取り組んでいます。

当社の求める社員像

当社の行動指針を実践するために必要な考え方およびスキルを備えた社員の育成をしています。

- ① お客様満足を第一に考え、行動することのできる顧客志向をもった社員
- ② 誠実に、かつ責任感を強くもち、約束を守る社員
- ③ 気遣いをもって、すべての人に接することのできる社員
- ④ 高い志をもち、チャレンジを続ける社員
- ⑤ スピードをもって決断し、実行する社員

社員のキャリア形成

プロフェッショナルとしてのスキルを身につけた人材を育成するために、社員の自立的なキャリア形成のための教育や研修のプログラムを用意しています。社員は、各自の能力開発プランにもとづいて、それらの中から必要なプログラムを主体的に受講することができます。また、会社が認定した資格を取得した際に受験料や奨励金を支給し、社員の自己啓発を支援しています。

目標管理と人事評価

社員個人の成長と目標の達成への意欲的な取り組みを促進するために、担当する仕事（職務）の内容によって職務等級を設定し、年齢・性別、社歴の長さなどに関係なく、仕事に対する成果と能力を正確に見極め、公平で透明性の高い評価を実現するよう努めています。評価は、納得性の高い評価を実践するために、年度ごとに目標を設定し、定期的にレビューを行い、結果は、上司からフィードバック面談で通知されます。

ワークライフバランス

社員が、仕事とプライベートをうまく調和させ、仕事だけでなく家庭や地域生活などにおいても充実した生活を送り、ライフステージに応じた自らの望む生き方を支援するために、出産・育児・介護などのための各種支援制度を設けています。また、社員の多様なニーズに幅広く応えられることが、企業の活力や競争力の源泉である有能な人材の確保・育成・定着の可能性を高めるという認識のもと、従業員満足（ES：Employee Satisfaction）の向上にも取り組んでいます。

主なプログラム

● 階層別研修

AHAオリエンテーション、新入社員導入研修、新入社員フォローアップセミナー、中堅社員研修、管理職者研修、リーダーシップ研修など

● ビジネススキル研修

ロジカルシンキング、ファシリテーション&問題解決、プレゼンテーションスキルなどビジネスに直結するスキル向上のための研修

● ビジネス知識研修

損害保険の基礎知識や損害サービスに必要な医療知識など保険実務に携わるものとして習得すべき知識習得のための研修

● 職場体験プログラム

部門間の相互理解や仕事のやり方の見直しを図り、さらに大きな成果に結びつけるために行う所属部門以外の職場体験交流

● 人権啓発研修

ハラスメントのない職場づくりや様々な価値観や多様な個性を尊重し合える企業風土の定着などをテーマにした研修

● その他

英語研修〈ICP：International Communication Program〉、通信教育〈SD（Self Development）〉講座、メンタルヘルス研修、経営陣と直接対話をするタウンフォーラムなど

	中途入社者必須	新卒入社者必須	選択／部門別必須コース
Executive Manager	NY Training、海外研修		コピーリーダーシップ：7つの習慣セミナー
	リーダーシップセミナー		ブレイクスルーシンキングセミナー
Senior Manager	部門長セミナー		影響力向上セミナー
	成功・改善のためのコーチングセミナー		
Manager	ベーシックマネジメントスキルセミナー		プロジェクトマネジメントセミナー
			人を育てるリーダーシップセミナー
中堅社員	キャリア開発セミナー		保険金サービス：医療知識(基礎・応用)研修
	経営フォーラム		保険金サービス：医研/自研センター研修
	タウンフォーラム		プレゼンテーションセミナー
	中堅社員セミナー		ブレイクスルー思考セミナー
	BPSEトレーニング		ファシリテーション&問題解決セミナー
	アカウンティング		社内講師養成セミナー
	マーケティング		採用面談スキルセミナー
	ロジカルシンキング		ロジカルシンキングセミナー
	協力関係構築		保険金サービス：ネゴシエーションスキルセミナー
			保険金サービス：電話対応セミナー
新規入社者	商品知識セミナー	フォローアップセミナー	タイムマネジメントセミナー
		メンターシップセミナー	
		配属部門別 導入研修	
	アメリカンホームオリエンテーション	アメリカンホーム新入社員導入研修	

ICP(英語研修)
SD講座

業績データ INDEX

日本における直近の事業年度における事業の概況	46
日本における事業の経過および成果	
保険引受の概況	
主な保険種目別の概況	
資産運用の概況	
今後の継続課題	
日本における直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標	47
日本における直近の2事業年度の貸借対照表	48
日本における直近の2事業年度の損益計算書	50
日本における直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書	51
継続企業の前提に関する注記	51
日本における直近の2事業年度の持込資本金等変動計算書	52
会社の状況に関する重要な事項	52
重要な後発事象	52
日本における業務の状況を示す指標(直近の2事業年度)	53
1. 主要な業務の状況を示す指標	53
(1) 元受正味保険料(含む収入積立保険料)	
(2) 受再正味保険料	
(3) 支払再保険料	
(4) 正味収入保険料	
(5) 解約返戻金	
(6) 保険引受利益	
(7) 元受正味保険金	
(8) 受再正味保険金	
(9) 回収再保険金	
(10) 正味支払保険金	
(11) 元受収支残高	
2. 保険契約に関する指標	56
(1) 契約者配当金	
(2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率	
(3) 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	
(4) 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	
(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	
(6) 出再保険料の格付ごとの割合	
(7) 未収再保険金	
3. 経理に関する指標	58
(1) 支払備金・責任準備金	
(2) 責任準備金の内訳	
(3) 責任準備金積立水準	
(4) 引当金の内訳と増減	
(5) 貸付金償却額	
(6) 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	
(7) 事業費明細(含む損害調査費)	
(8) 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)	
(9) 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	
4. 資産運用に関する指標	62
(1) 運用資産	
(2) 利息及び配当金収入・運用利回り	
(3) 海外投融資残高・利回り	
(4) 商品有価証券の平均残高・売買高	
(5) 保有有価証券の種類別残高・構成比	
(6) 保有有価証券利回り	
(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高	
(8) 業種別保有株式	
(9) 残存期間別貸付金残高	
(10) 担保別貸付金残高	
(11) 用途別貸付金残高・構成比	
(12) 業種別貸付金残高・構成比	
(13) 規模別貸付金残高・構成比	
(14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況	
(15) 有形固定資産	
5. 特別勘定に関する指標	66
日本における財産の状況(直近の2事業年度)	67
1. リスク管理債権	67
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	67
3. 保険金等の支払能力の充実の状況(単体ソルベンシー・マージン比率)	68
4. 有価証券等の時価情報	69
(1) 有価証券	
(2) 金銭の信託	
(3) デリバティブ取引	
財務諸表の正確性および内部監査の有効性	69

日本における直近の事業年度における事業の概況

日本における事業の経過および成果

2011年度の日本経済および損害保険業界は、2011年3月11日に発生した東日本大震災およびその後発生した台風やタイの洪水などの自然災害により大きな打撃を受けました。当社においても、東日本大震災の発生に伴いテレビコマーシャルなどの広告活動や電話による営業活動を自粛したことが保険料収入にマイナスの影響を与えました。しかしながら、2011年度の当社の元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は、年間を通じて医療保険販売が好調だったことにより82,030百万円と前年度に比べ0.5%の増収となりました。

経常収益は、保険引受収益が62,725百万円、資産運用収益が1,304百万円、その他経常収益が50百万円となり、前年度に比べ1,275百万円増加し64,080百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が31,154百万円、資産運用費用が917百万円、営業費及び一般管理費が37,081百万円、その他経常費用を15百万円計上した結果、前年度に比べ7,749百万円増加し、69,167百万円となりました。今年度は営業費及び一般管理費は前年度比6,191百万円増加しておりますが、その要因は販売が好調な医療保険に対して前年度比6,604百万円増の広告宣伝費等を投下したこと、他の保険種目の広告宣伝費等を約420百万円削減したことによります。

この結果、当年度は5,087百万円の経常損失となり、特別損益、法人税及び住民税等を加減した当期純損失は5,928百万円となりました。

当社は契約獲得のための広告費等を先行投資し、次年度以降の利益で回収する通販型ビジネスを展開しています。販売好調な商品があり将来の利益が見込める場合においては、当該年度の保険引受損益に与える影響を考慮した上で、広告費等を積極的に投資するという判断をしております。なお、当年度に獲得した医療保険契約から得られる将来の利益は、上記広告費等を上回ると見込んでおります。

当社は、「常にお客様視点で考え、お客様から信頼を得て

『お客様に選ばれる会社』になることを目指します」というビジョンのもと、2011年度も引き続きお客様に選んでいただけるような商品やサービスの開発・改善に取り組んでまいりました。

医療保険では、『みんなのほすピタる』を統一ブランドとして、2011年2月に商品ラインナップを再編し、「総合医療タイプ」「ガンタイプ」の販売を開始しました。それに続いて、2011年6月には「女性疾病タイプ」と「生活習慣病タイプ」の販売を開始しており、また、すべてのタイプにおいてインターネット割引を開始いたしました。2011年11月には富士生命の低解約返戻金型終身保険を『みんなのせいほつ終身保険』として販売開始しております。

自動車保険では、お客様のお手続きに関する利便性の向上を目指して、インターネットでの継続のお手続きに関する改善を2012年2月に、新規ご契約のお手続きに関する改善を2012年3月に実施いたしました。また、CSR活動の一環としてCO₂の削減を目的とした「安全・エコドライブ運動」を実施しています。これは、独立行政法人環境再生保全機構のモデル事業者に当社が保険会社として初めて選定され実施したもので、一般顧客向けとしては初めての試みとなりました。

さらに、お客様満足（CS）向上委員会において、お客様からお寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満などの「お客様の声」を分析・検討し、商品やサービスの改善につながる様々な取り組みを実施しております。当年度では、保険金請求に伴うお客様のご負担を減らすことを目的とした、「ケガの保険の保険金請求書類の削減」や、重要な箇所や記入欄が目立つようにし、わかりやすさの向上を目指した、「各種保険の保険金請求書類のカラー化」、あるいは、医療保険を申込む際の告知事項が複雑であるというご意見に対応した、「申込書の質問項目（告知欄）削減」など、お客様からお寄せいただいた声を商品やサービスに反映いたしました。

保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、61,334百万円と前年度に比べ2.1%の増収となりました。

一方、正味支払保険金は24,490百万円となり、正味損害率は43.9%と、前年度に比べ0.1ポイント低下しました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は37,005百万円となり、正味事業費率は61.0%と、前年度に比べ10.8ポイント上昇しました。これらに収入積立保険料、支払備金繰入額

および責任準備金繰入額等を加減した保険引受損失は、前年度に比べ5,185百万円増加し、5,440百万円となりました。これは営業費及び一般管理費が前年度に比べて6,191百万円増加したためであり、その主な要因は販売が好調な医療保険に対して投下した広告宣伝費等を増加させたことによります。

主な保険種目別の概況

医療・傷害保険

医療・傷害保険は、元受正味保険料（除く収入積立保険料）は64,584百万円と前年度に比べ1.5%の増収、正味収入保険料は58,552百万円と前年度に比べ2.2%の増収となっています。また、正味損害率は41.2%と前年度に比べ0.4ポイント上昇しています。

自動車保険

リスク細分型自動車保険は、元受正味保険料は16,594百万円と前年度に比べ3.2%の減収、正味収入保険料は2,475百万円と前年度に比べ4.1%の減収となっています。また、正味損害率は108.3%と前年度に比べ5.8ポイント低下しています。

資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度末に比べ1,627百万円減少し84,981百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は、前年度末に比べ3,299百万円減少し74,649百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は1,136百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は1,304百万円と前年度に比べ729百万円減少しました。一方、資産運用費用は917百万円と前年度に比べ516百万円増加しています。

今後の継続課題

ビジョンに掲げる「お客様に選ばれる会社」の達成に向け、次の課題に継続して取り組んでまいります。

- お客様のニーズにあった新しい商品やサービスの開発
- お客様にとって「わかりやすい」広告および募集文書の作成
- お客様に対して親身でホスピタリティ溢れる電話対応および利便性の高いウェブサイトの提供

●お客様にとって利便性が高く、解決に向けたスピーディーな事故対応サービスの提供

●お客様サービスおよび業務効率の向上を実現するためのシステム基盤の整備

また、今後とも適切な保険引受、堅実な資産運用、および業務効率化の推進等を通じて、お客様にご安心いただけるさらに強固で健全な経営基盤の確保に努めてまいります。

(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第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しております。

(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

日本における直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位:百万円)

項目	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
元受正味保険料(含む収入積立保険料) (増減率)	82,656 (2.7%)	82,889 (0.3%)	80,075 (△3.4%)	81,627 (1.9%)	82,030 (0.5%)
正味収入保険料 (増減率)	57,301 (7.8%)	59,042 (3.0%)	58,158 (△1.5%)	60,101 (3.3%)	61,334 (2.1%)
経常収益	59,413	61,052	59,740	62,805	64,080
経常利益(△は経常損失)	△257	4,180	△93	1,386	△5,087
当期純利益(△は当期純損失)	△2,383	3,744	161	△935	△5,928
正味損害率	33.8%	37.8%	41.8%	44.0%	43.9%
正味事業費率	57.3%	43.7%	48.1%	50.2%	61.0%
運用資産利回り	2.01%	1.92%	1.84%	1.64%	1.49%
持込資本金	3,404	3,404	3,404	3,404	3,404
純資産額	6,193	9,590	11,711	8,289	2,543
総資産額 (積立勘定として経理された資産額)	67,246 (370)	73,644 (317)	85,264 (243)	86,608 (190)	84,981 (170)
責任準備金残高	37,523	42,712	46,974	51,104	54,860
貸付金残高	4	3	3	1	1
有価証券残高	55,626	59,540	70,325	72,280	69,988
単体ソルベンシー・マージン比率 (参考値:現行基準)	706.6%	821.1%	965.9%	864.7% (613.2%)	522.6%
従業員数	891名	923名	981名	961名	1,059名

(注) 1. 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

2. ソルベンシー・マージン比率の信頼性にかかる一層の向上の観点から、単体ソルベンシー・マージン比率の算出にかかる法令等が改正され、2011年度末(2012年3月31日)から当該改正を反映した基準(現行基準)が適用されています。

2011年度は現行基準、2010年度以前は当該改正内容を反映前の基準(旧基準)によりそれぞれ計算されています。そのため2010年度以前の比率と2011年度の比率はそれぞれ異なる基準によって算出されています。

日本における直近の2事業年度の貸借対照表

貸借対照表

(単位：百万円)

科目	2010年度末	2011年度末	科目	2010年度末	2011年度末
(資産の部)			(負債の部)		
現金及び預貯金	5,667	4,660	保険契約準備金	65,908	68,337
現金	0	—	支払備金	14,804	13,476
預貯金	5,666	4,660	責任準備金	51,104	54,860
有価証券	72,280	69,988	その他負債	10,207	11,342
国債	10,814	8,914	共同保険借	29	26
地方債	6,897	5,379	再保険借	556	441
社債	34,358	39,735	外国再保険借	4,042	5,032
株式	195	239	借入金	—	500
外国証券	19,136	15,079	未払法人税等	1,234	94
その他の証券	877	639	預り金	272	411
貸付金	1	1	未払金	3,405	3,942
保険約款貸付	1	1	仮受金	430	438
有形固定資産	193	905	資産除去債務	236	454
その他の有形固定資産	193	905	退職給付引当金	1,108	1,116
その他資産	7,413	9,476	役員退任慰労引当金	100	115
未収保険料	181	453	賞与引当金	503	538
代理店貸	58	56	価格変動準備金	489	933
共同保険貸	12	7	繰延税金負債	—	54
再保険貸	190	97	負債の部合計	78,318	82,437
外国再保険貸	3,779	5,061	(純資産の部)		
代理業務貸	0	0	持込資本金	3,404	3,404
未収金	1,695	1,906	供託金	200	200
未収収益	276	256	剰余金(△は欠損金)	4,744	△ 1,184
預託金	393	801	任意積立金	26,392	26,392
地震保険預託金	41	—	繰越利益剰余金	△ 21,647	△ 27,576
仮払金	765	831	持込資本金等合計	8,348	2,419
その他の資産	18	1	その他有価証券評価差額金	△ 58	123
繰延税金資産	1,095	—	評価・換算差額等合計	△ 58	123
貸倒引当金	△ 43	△ 51	純資産の部合計	8,289	2,543
資産の部合計	86,608	84,981	負債及び純資産の部合計	86,608	84,981

(貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準およ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もとづく時価法により行っています。

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もとづいています。
 - その他有価証券のうち時価のないものの評価は、移動平均法にもとづく原価法または償却原価法により行っています。
- 有形固定資産の減価償却は定率法により行っています。
- 外貨建の資産およ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います。
- 貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備える

ため、資産の自己査定基準および償却・引当基準にもとづき、次のとおり計上しています。

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およ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および保証による回収が可能な回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を計上しています。

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およ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計上しております。

上記以外の債権については、過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債

権額に乘じた額を計上しています。

また、すべての債権は資産の自己査定基準にもとづき、各資産所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した内部監査部が査定結果を監査しており、その査定結果にもとづいて上記の計上を行っています。

- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務および年金資産の見込額にもとづき、当期末において発生していると認められる額を計上しています。
- 過去勤務債務は、その発生時に一時の費用として処理しています。
- 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による定率法により、発生年度から費用処理を行っています。
- 役員退任慰労引当金は、役員の退任慰労金の支払いに備え、内規にもとづく当期末要支給額を計

- 上しています。
7. 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、当期末における支給見込額を基準に計上しています。
8. 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条の規定にもとづき計上しています。
9. 消費税等の会計処理は税込方式によっています。
10. 所有権移転外ファイナンス・リース取引のうち、リース取引開始日が2008年4月1日以前に開始する事業年度に属するものについては、通常の賃貸借取引に係る方法に準じた会計処理によっています。
11. (1) 貸付金のうち、破綻先債権および延滞債権はありません。
- なお、破綻先債権とは、元本または利息の支払いの遅延が相当期間継続していることその他の事由により元本または利息の取立てまたは弁済の見込みがないものとして未収利息を計上しなかった貸付金(貸倒償却を行った部分を除く。以下「未収利息不計上貸付金」という。)のうち、法人税法施行令(昭和40年政令第97号)第96条第1項第3号イからホまで(貸倒引当金勘定への繰入限度額)に掲げる事由または同項第4号に規定する事由が生じている貸付金です。
- また、延滞債権とは、未収利息不計上貸付金であって、破綻先債権および債務者の経営再建または支援を図ることを目的として利息の支払いを猶予した貸付金以外の貸付金です。
- (2) 貸付金のうち、3ヵ月以上延滞債権はありません。
- なお、3ヵ月以上延滞債権とは、元本または利息の支払いが、約定支払日の翌日から3月以上遅延している貸付金で破綻先債権および延滞債権に該当しないものです。
- (3) 貸付金のうち、貸付条件緩和債権はありません。
- なお、貸付条件緩和債権とは、債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権および3ヵ月以上延滞債権に該当しないものです。
12. 有形固定資産の減価償却累計額は334百万円です。
13. 担保に供している資産は、有価証券213百万円です。
14. 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 | △2,552百万円 |
| 年金資産 | 1,159百万円 |
| 未積立退職給付債務 | △1,393百万円 |
| 未認識数理計算上の差異 | 277百万円 |
| 退職給付引当金 | △1,116百万円 |
- (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 | 期間定額基準 |
| 割引率 | 2.00% |
| 期待運用収益率 | 2.50% |
| 数理計算上の差異の処理年数 | 5年 |
15. 繰延税金資産の総額は8,872百万円、繰延税金負債の総額は54百万円です。
- また、繰延税金資産から評価性引当金としてその全額を控除しています。
- 繰延税金資産の発生の主な原因別内訳は、責任準備金6,392百万円、税務上の繰越欠損金1,055百万円、支払備金120百万円、価格変動準備金308百万円、退職給付引当金368百万円、賞与

- 引当金177百万円、有価証券評価損49百万円、その他401百万円です。繰延税金負債の主な原因別内訳は、その他有価証券に係る評価差額54百万円です。
16. 当期末における支払備金およ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、(ロ)に掲げる保険を除く) | 23,850百万円 |
| 同上に係る出再支払備金 | 10,375百万円 |
| 差引(イ) | 13,475百万円 |
| 地震保険及び自動車損害賠償責任保険にかかると支払備金(ロ) | 1百万円 |
| 計(イ+ロ) | 13,476百万円 |
- (責任準備金)
- | | |
|---------------------|-----------|
| 普通責任準備金(出再責任準備金控除前) | 31,277百万円 |
| 同上に係る出再責任準備金 | 6,958百万円 |
| 差引(イ) | 24,318百万円 |
| その他の責任準備金(ロ) | 30,541百万円 |
| 計(イ+ロ) | 54,860百万円 |
17. 持込資本金は、日本国内に持ち込んだ金額のうち、保険業法第197条の自己資本に相当するものです。
18. 金融商品に関する事項は次のとおりです。
- (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
- 当社は、保険業法にもとづく損害保険事業を行っています。金融資産については、安定的な投資収益の確保のため、公社債・外国公社債を中心に投資資産を保有しています。
- ② 金融商品の内容及びそのリスク
- 当社が保有する金融資産は主として有価証券、現金及び預貯金です。保有する有価証券は主に日本国債、地方債、政府保証債であり、金利変動リスクに晒されています。なお、有価証券の中には信用リスクのある事業債、外国債券も保有しています。
- ③ 金融商品に係るリスク管理体制
- a. 信用リスクの管理
- 当社は、有価証券の信用リスクについては、資産運用リスク管理に関する諸規定に従い、業務執行部門である経理財務本部が随時時価の発行体の信用情報や時価の把握を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。
- b. 市場リスクの管理
- (a) 金利リスクの管理
- 当社は、執行部会において決定された統合リスク管理方針にもとづき、市場リスクの管理方法や手続等の詳細を明記した市場リスクに関する管理規定を定めています。これに従い、業務執行部門である経理財務本部が随時金利リスクの計測を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。また、業務執行部門から独立したリスク管理部門であるリスク統括部がリスクの状況を定期的にモニタリングしています。
- (b) 価格変動リスクの管理
- 当社は、価格変動リスクの管理を行うため、執行部会において決定された統合リスク管理方針にもとづき、その他有価証券に限定したリスク許容量を設定しています。経理財務本部はこの範囲内で価格変動リスクの計測を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。また、リスク統括部がリスクの状況を定期的に

- にモニタリングしています。
- c. 資金調達に係る流動性リスクの管理
- 当社は、流動性リスクに関する管理規定に従い、経理財務本部が資金繰り計画の作成・更新を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。
- ④ 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明
- 金融商品の時価には、市場価格にもとづく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれています。当該価額の算定においては一定の前提条件等を採用しているため、異なる前提条件等によつた場合、当該価額が異なることもあります。
- (2) 金融商品の時価等に関する事項
- 2012年3月31日における貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりです。

	貸借対照表計上額	時価	差額
①有価証券	69,964	69,964	—
②現金及び預貯金	4,660	4,660	—
③外国再保険貸	5,061	5,061	—
資産計	79,685	79,685	—
①外国再保険借	5,032	5,032	—
負債計	5,032	5,032	—

(注1) 金融商品の時価の算定方法
資産

① 有価証券

時価は取引所の価格または取引金融機関等から提示された価格によっています。

② 現金及び預貯金

満期の定めのない預貯金については、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっています。

③ 外国再保険貸

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっています。

負債

① 外国再保険借

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっています。

(注2) 非上場株式(貸借対照表計上額23百万円)は、市場価値が無く、かつ将来キャッシュフローを見積もることが出来ないことから時価を把握するのは極めて困難と認められるため、時価開示の対象としていません。

19. 当事業年度の期首以後に行われる会計上の変更および過去の誤謬の訂正より、「会計上の変更及び誤謬の訂正に関する会計基準」(企業会計基準第24号 平成21年12月4日)および「会計上の変更及び誤謬の訂正に関する会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第24号 平成21年12月4日)を適用しています。
20. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

日本における直近の2事業年度の損益計算書

損益計算書

(単位：百万円)

科 目	2010年度	2011年度
経常収益	62,805	64,080
保険引受収益	60,662	62,725
正味収入保険料	60,101	61,334
収入積立保険料	72	60
積立保険料等運用益	4	3
支払備金戻入額	483	1,327
為替差益	0	—
資産運用収益	2,034	1,304
利息及び配当金収入	1,271	1,136
有価証券売却益	767	149
有価証券償還益	0	21
積立保険料等運用益振替	△ 4	△ 3
その他経常収益	108	50
その他の経常収益	108	50
経常費用	61,418	69,167
保険引受費用	30,074	31,154
正味支払保険金	23,955	24,490
損害調査費	2,500	2,454
諸手数料及び集金費	△ 641	379
満期戻金	129	69
契約者配当金	1	0
責任準備金繰入額	4,129	3,755
為替差損	—	4
その他保険引受費用	0	0
資産運用費用	400	917
有価証券売却損	—	249
有価証券評価損	—	251
有価証券償還損	9	6
為替差損	390	409
営業費及び一般管理費	30,890	37,081
その他経常費用	53	15
支払利息	2	2
貸倒引当金繰入額	42	7
貸倒損失	0	0
その他の経常費用	8	4
経常利益 (△は経常損失)	1,386	△ 5,087
特別損失	355	492
固定資産処分損	7	48
価格変動準備金繰入額	112	444
その他特別損失	236	—
税引前当期純利益 (△は税引前当期純損失)	1,030	△ 5,580
法人税及び住民税	2,502	△ 713
法人税等調整額	△ 535	1,062
法人税等合計	1,966	348
当期純利益 (△は当期純損失)	△ 935	△ 5,928
繰越利益剰余金 (当期首残高)	△ 20,712	△ 21,647
繰越利益剰余金	△ 21,647	△ 27,576

(損益計算書の注記)

- (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

収入保険料	81,972 百万円
支払再保険料	20,638 百万円
差引	61,334 百万円
 - (2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりです。

支払保険金	36,747 百万円
回収再保険金	12,257 百万円
差引	24,490 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	7,919 百万円
出再保険手数料	7,540 百万円
差引	379 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、(ロ)に掲げる保険を除く)	△ 2,853 百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	△ 1,532 百万円
差引 (イ)	△ 1,320 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繰入額 (ロ) △ 7 百万円
 計 (イ+ロ) △ 1,327 百万円
 - (5) 責任準備金繰入額 (△は責任準備金戻入額) の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金繰入額 (出再責任準備金控除前)	296 百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	△ 597 百万円
差引 (イ)	894 百万円
その他の責任準備金繰入額 (ロ)	2,861 百万円
計 (イ+ロ)	3,755 百万円
 - (6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりです。

預貯金利息	0 百万円
有価証券利息・配当金	1,135 百万円
貸付金利息	0 百万円
その他利息	0 百万円
計	1,136 百万円
- 損害調査費ならびに営業費及び一般管理費として計上した退職給付費用は 493 百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	267 百万円
利息費用	47 百万円
期待運用収益	△ 23 百万円
未認識債務の費用処理額	202 百万円
計	493 百万円
 - 「繰越利益剰余金」につきましては、繰越損失となっていますので、マイナス表示 (△) しています。
 - 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

日本における直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書

キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科目	2010年度	2011年度
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益(△は損失)	1,030	△ 5,580
減価償却費	76	84
支払備金の増減額(△は減少)	△ 483	△ 1,327
責任準備金の増減額(△は減少)	4,129	3,755
貸倒引当金の増減額(△は減少)	42	7
退職給付引当金の増減額(△は減少)	106	7
役員退任慰労引当金の増減額(△は減少)	△ 79	15
賞与引当金の増減額(△は減少)	△ 16	34
価格変動準備金の増減額(△は減少)	112	444
利息及び配当金収入	△ 1,271	△ 1,136
有価証券関係損益(△は益)	△ 757	336
支払利息	2	61
為替差損益(△は益)	52	3
有形固定資産関係損益(△は益)	7	48
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)	△ 287	△ 2,074
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)	△ 8	1,481
小計	2,656	△ 3,837
利息及び配当金の受取額	1,258	1,192
利息の支払額	△ 2	△ 2
法人税等の支払額	△ 1,502	△ 433
営業活動によるキャッシュ・フロー	2,409	△ 3,080
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有価証券の取得による支出	△ 15,701	△ 13,975
有価証券の売却・償還による収入	11,591	16,164
貸付けによる支出	△ 4	△ 2
貸付金の回収による収入	5	3
資産運用活動計	△ 4,108	2,188
(営業活動及び資産運用活動計)	(△ 1,698)	(△ 891)
有形固定資産の取得による支出	△ 80	△ 611
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 4,188	1,577
財務活動によるキャッシュ・フロー		
借入金による収入	—	500
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	500
現金及び現金同等物に係る換算差額	△ 52	△ 3
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	△ 1,831	△ 1,006
現金及び現金同等物期首残高	7,498	5,667
現金及び現金同等物期末残高	5,667	4,660

(注記)

- 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は次のとおりです。
現金及び預貯金 4,660百万円
預入期間が3カ月を超える定期預金 — 百万円
現金及び現金同等物 4,660百万円
- 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。

継続企業の前提に関する注記

該当ありません。

日本における直近の2事業年度の持込資本金等変動計算書

2010年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込 資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	持込 資本金	供託金	剰余金				その他 有価証券 評価 差額金	評価・換算 差額等合計	
			任意 積立金	繰越利益 剰余金	剰余金 合計				
前期末残高	3,404	200	28,072	△ 20,712	7,359	10,963	747	747	11,711
当期の変動額									
本社からの送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
本社への送金	—	—	△ 1,680	—	△ 1,680	△ 1,680	—	—	△ 1,680
当期純利益	—	—	—	△ 935	△ 935	△ 935	—	—	△ 935
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額(純額)	—	—	—	—	—	—	△ 805	△ 805	△ 805
当期の変動額合計	—	—	△ 1,680	△ 935	△ 2,615	△ 2,615	△ 805	△ 805	△ 3,421
当期末残高	3,404	200	26,392	△ 21,647	4,744	8,348	△ 58	△ 58	8,289

2011年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込 資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	持込 資本金	供託金	剰余金				その他 有価証券 評価 差額金	評価・換算 差額等合計	
			任意 積立金	繰越利益 剰余金	剰余金 合計				
前期末残高	3,404	200	26,392	△ 21,647	4,744	8,348	△ 58	△ 58	8,289
当期の変動額									
本社からの送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
本社への送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
当期純利益	—	—	—	△ 5,928	△ 5,928	△ 5,928	—	—	△ 5,928
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額(純額)	—	—	—	—	—	—	182	182	182
当期の変動額合計	—	—	—	△ 5,928	△ 5,928	△ 5,928	182	182	△ 5,746
当期末残高	3,404	200	26,392	△ 27,576	△ 1,184	2,419	123	123	2,543

(注) 株式会社における株主資本に相当する数値を記載しています。

会社の状況に関する重要な事項

該当ありません。

重要な後発事象

該当ありません。

日本における業務の状況を示す指標 (直近の2事業年度)

1. 主要な業務の状況を示す指標

(1) 元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

(単位: 百万円)

種 目	2010年度		2011年度	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
火災	178	0.2	186	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	63,675	78.0	64,645	78.9
自動車	17,143	21.0	16,594	20.2
自動車損害賠償責任	0	0.0	△ 0	0.0
その他	630	0.8	604	0.7
(うち賠償責任)	(573)	(0.7)	(508)	(0.6)
合 計	81,627	100.0	82,030	100.0

(注) 元受正味保険料 = 元受保険料 - (元受解約返戻金 + 元受その他返戻金)

(2) 受再正味保険料

(単位: 百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	2	1
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	△ 0	—
自動車損害賠償責任	0	0
その他	—	—
(うち賠償責任)	(-)	(-)
合 計	3	1

(注) 受再正味保険料 = 受再契約に係る収入保険料 - (受再解約返戻金 + 受再その他返戻金)

(3) 支払再保険料

(単位: 百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	56	59
海上	—	—
傷害	6,330	6,031
自動車	14,561	14,119
自動車損害賠償責任	△ 0	△ 0
その他	508	427
(うち賠償責任)	(507)	(425)
合 計	21,456	20,638

(注) 支払再保険料 = 出再契約に係る支払保険料 - (再保険返戻金 + その他の再保険収入)

(4) 正味収入保険料

(単位: 百万円)

種 目	2010年度		2011年度	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
火災	125	0.2	129	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	57,272	95.3	58,552	95.5
自動車	2,581	4.3	2,475	4.0
自動車損害賠償責任	0	0.0	0	0.0
その他	121	0.2	176	0.3
(うち賠償責任)	(66)	(0.1)	(83)	(0.1)
合 計	60,101	100.0	61,334	100.0

(注) 正味収入保険料 = 元受正味保険料 + 受再正味保険料 - 支払再保険料

(5) 解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	0	0
海上	-	-
傷害	1,249	1,302
自動車	147	155
自動車損害賠償責任	0	0
その他	0	0
(うち賠償責任)	(0)	(0)
合 計	1,398	1,459

(注) 解約返戻金 = 元受解約返戻金 + 受再解約返戻金 + 積立解約返戻金

(6) 保険引受利益

(単位：百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	44	16
海上	-	-
傷害	802	△ 4,725
自動車	△ 1,068	△ 703
自動車損害賠償責任	-	-
その他	△ 32	△ 28
(うち賠償責任)	(△ 75)	(△ 91)
合 計	△ 254	△ 5,440

(注) 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
なお、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などです。

(7) 元受正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	88	395
海上	-	-
傷害	25,671	26,184
自動車	10,722	9,904
自動車損害賠償責任	0	0
その他	229	205
(うち賠償責任)	(224)	(197)
合 計	36,711	36,690

(注) 元受正味保険金 = 元受保険金 - 元受保険金戻入

(8) 受再正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	-	55
海上	-	-
傷害	12	0
自動車	0	-
自動車損害賠償責任	1	1
その他	0	-
(うち賠償責任)	(0)	(-)
合 計	13	57

(注) 受再正味保険金 = 受再契約に係る支払保険金 - 受再保険金戻入

(9) 回収再保険金

(単位:百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	65	371
海上	-	-
傷害	3,420	3,260
自動車	9,125	8,471
自動車損害賠償責任	0	0
その他	157	155
(うち賠償責任)	(153)	(148)
合 計	12,769	12,257

(注) 回収再保険金 = 出再契約に係る回収保険金 - 再保険金割戻

(10) 正味支払保険金

(単位:百万円)

種 目	2010年度	2011年度
火災	22	79
海上	-	-
傷害	22,262	22,925
自動車	1,596	1,433
自動車損害賠償責任	1	1
その他	72	50
(うち賠償責任)	(71)	(49)
合 計	23,955	24,490

(注) 正味支払保険金 = 支払保険金(元受+受再) - 回収再保険金

(11) 元受収支残高

2010年度

(単位:百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率(%)
火災	178	88	8	65	15	8.9
海上	-	-	-	-	-	-
傷害	63,602	25,671	1,124	31,711	5,095	8.0
自動車	17,143	10,722	1,349	5,981	△ 910	△ 5.3
自動車損害賠償責任	0	0	0	0	0	△ 1,671.3
その他	630	229	17	221	161	25.7
(うち賠償責任)	(573)	(224)	(16)	(211)	(121)	(21.2)
合 計	81,555	36,711	2,500	37,980	4,362	5.3

2011年度

(単位:百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率(%)
火災	186	395	8	67	△ 284	△ 152.0
海上	-	-	-	-	-	-
傷害	64,584	26,184	1,170	39,017	△ 1,787	△ 2.8
自動車	16,594	9,904	1,247	5,596	△ 153	△ 0.9
自動車損害賠償責任	△ 0	0	0	0	0	-
その他	604	205	28	244	125	20.8
(うち賠償責任)	(508)	(197)	(27)	(220)	(62)	(12.3)
合 計	81,970	36,690	2,454	44,924	△ 2,099	△ 2.6

- (注) 1. 元受正味保険料(除く収入積立保険料) = 元受保険料 - (元受解約返戻金 + 元受その他返戻金) - 収入積立保険料
 2. 元受正味保険金 = 元受保険金 - 元受保険金戻入
 3. 元受事業費 = 元受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
 4. 元受収支残高 = 元受正味保険料(除く収入積立保険料) - 元受正味保険金 - 損害調査費 - 元受事業費
 5. 元受収支残高率 = 元受収支残高 ÷ 元受正味保険料(除く収入積立保険料)

2. 保険契約に関する指標

(1) 契約者配当金

積立保険(貯蓄型保険)においては、満期を迎えられたご契約者に対し、契約時に定めた満期返戻金をお支払いするとともに、保険期間中の運用利回りが予定した利回りを上回った場合には、毎月の満期契約ごとに契約者配当金を計算してお支払いしています。

なお、契約者配当金についてはお支払いをお約束するものではなく、運用実績等によって変動(増減)し、お支払いできないこともあります。

●2011年1月1日から同月31日までおよび2012年1月1日から同月31日までに満期を迎えた積立保険契約の契約者配当金の例(満期返戻金10万円の場合)

満期月	保険期間	3年	5年
2011年1月		560円	1,150円
2012年1月		—	850円

(注) 1. 保険期間5年は積立家族傷害保険、保険期間3年は積立女性保険を例示しています。
2. 「—」は該当契約が0件であったことを示しています。

(2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	2010年度			2011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
火災	25.0	40.3	65.3	68.1	39.5	107.6
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	40.8	51.4	92.2	41.2	62.9	104.1
自動車	114.1	26.5	140.6	108.3	16.0	124.3
自動車損害賠償責任	197.7	10.1	207.8	725.0	30.1	755.1
その他	73.8	43.5	117.3	44.7	56.7	101.4
(うち賠償責任)	(133.0)	(65.0)	(198.0)	(92.1)	(93.2)	(185.3)
合 計	44.0	50.2	94.2	43.9	61.0	104.9

(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	2010年度			2011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
火災	25.3	40.4	65.7	37.0	40.0	77.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	44.5	51.9	96.4	37.7	62.2	99.9
(医療)	(30.0)			(31.8)		
(その他)	(49.7)			(40.0)		
自動車	69.5	33.0	102.5	70.4	32.6	103.0
その他	43.6	35.0	78.6	50.7	38.6	89.3
(うち賠償責任)	(46.9)	(36.7)	(83.6)	(57.0)	(41.0)	(98.0)
合 計	50.1	47.4	97.5	44.7	55.7	100.4

(注) 1. 地震保険およ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
7. 医療は傷害保険のうち医療総合保険と新・医療総合保険、無選択型医療総合保険、終身医療保険および引受基準緩和型医療保険を記載しています。

(4) 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合

(単位：%)

区 分	2010年度	2011年度
国内契約	100.0	100.0
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

	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(%)
2010年度	12	91.1
2011年度	12	90.5

(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(プール出再を含む)を対象にしています。

(6) 出再保険料の格付ごとの割合

(単位：%)

格付区分	A以上	Baa以上	その他 (格付なし・不明・Ba以下)	合 計
2010年度	99.8	0.0	0.2	100
2011年度	99.7	0.0	0.3	100

(注) 再保険プールを含んでいません。

格付区分は、以下の方法により区分しています。

〈格付区分の方法〉

①スタンダード&プアーズ社の格付を使用し、同社の格付がない場合は、A.M.Best社の格付を使用しています。

②これら2社の格付がない場合はムーディーズ社、フィッチ社、格付投資情報センター、日本格付研究所の格付を使用しています。

(アメリカン・インターナショナル・グループ・インク<AIG>の100%子会社については、スタンダード&プアーズ社のAIGに対する格付を使用しています。)

ムーディーズ社、フィッチ社、格付投資情報センター、および日本格付研究所の格付を使用する場合、A以上は「A以上」、BBB以上は「Baa以上」、BBB未満は「その他(格付なし・不明・Ba以下)」に区分しています。

(7) 未収再保険金

(単位：百万円)

種目計		2010年度	2011年度
1	年度開始時の未収再保険金	3,890	3,904
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	12,704	11,886
3	当該年度回収等	12,689	10,634
4	1 + 2 - 3 = 年度末の未収再保険金	3,904	5,157

(注) 地震・自賠責保険に係る金額を除いています。

3. 経理に関する指標

(1) 支払備金・責任準備金

(単位：百万円)

種 目	支払備金		責任準備金	
	2010年度末	2011年度末	2010年度末	2011年度末
火災	12	21	363	328
海上	—	—	27	27
傷害	13,648	12,193	48,268	52,056
自動車	968	1,075	2,267	2,262
自動車損害賠償責任	1	1	86	79
その他	172	184	91	105
(うち賠償責任)	(172)	(183)	(50)	(59)
合 計	14,804	13,476	51,104	54,860

(2) 責任準備金の内訳

2010年度末

(単位：百万円)

種 目	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	合 計
火災	60	302	0	—	—	363
海上	—	27	—	—	—	27
傷害	22,173	15,857	23	10,210	3	48,268
自動車	1,176	1,090	—	—	—	2,267
自動車損害賠償責任	86	—	—	—	—	86
その他	48	42	—	—	—	91
(うち賠償責任)	(39)	(11)	(—)	(—)	(—)	(50)
合 計	23,546	17,320	23	10,210	3	51,104

2011年度末

(単位：百万円)

種 目	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	合 計
火災	25	302	0	—	—	328
海上	—	27	—	—	—	27
傷害	23,143	17,701	79	11,129	2	52,056
自動車	1,093	1,169	—	—	—	2,262
自動車損害賠償責任	79	—	—	—	—	79
その他	56	48	—	—	—	105
(うち賠償責任)	(45)	(14)	(—)	(—)	(—)	(59)
合 計	24,398	19,249	79	11,129	2	54,860

(3) 責任準備金積立水準

区 分		2010年度末	2011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
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
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. 保険料積立金及び払戻積立金以外について積立方式という概念が無いため、積立方式は保険料積立金及び払戻積立金について記載しています。
3. 積立率=(実際に積み立て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149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149条第2項および同3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並びに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

(4) 引当金の内訳と増減

2010年度

(単位:百万円)

区 分	2009年度末残高	増加額	減少額	2010年度末残高
貸倒引当金計	1	43	1	43
一般貸倒引当金	1	9	1	9
個別貸倒引当金	0	34	0	34
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	1,001	135	28	1,108
役員退任慰勞引当金	179	74	154	100
賞与引当金	520	503	520	503
価格変動準備金	376	112	—	489

2011年度

(単位:百万円)

区 分	2010年度末残高	増加額	減少額	2011年度末残高
貸倒引当金計	43	51	43	51
一般貸倒引当金	9	19	9	19
個別貸倒引当金	34	31	34	31
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	1,108	31	24	1,116
役員退任慰勞引当金	100	15	—	115
賞与引当金	503	538	503	538
価格変動準備金	489	933	489	933

(5) 貸付金償却額

2010年度、2011年度とも、該当ありません。

(6) 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%上昇すると仮定します。	
計算方法	○増加する発生損害額=既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積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。 ○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 ○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	
経常利益の減少額	2010年度	577百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 1百万円
	2011年度	595百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 -1百万円

(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もとづき、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。

(7) 事業費明細 (含む損害調査費)

(単位:百万円)

区 分	2010年度	2011年度
人件費	6,487	6,914
物件費	26,472	32,204
税金	395	408
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金	—	—
損害保険契約者保護機構に対する負担金	34	8
諸手数料及び集金費	△ 641	379
合 計	32,749	39,915

(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」ならびに「諸手数料及び集金費」の合計額です。

(8) 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)

会計年度	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
2007年度	24,197	13,443	9,623	1,132
2008年度	24,857	15,036	8,095	1,725
2009年度	21,583	15,008	8,420	△ 1,845
2010年度	25,566	15,889	9,172	505
2011年度	26,522	15,220	8,190	3,112

(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)

(9) 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

● 傷害

(単位：百万円)

事故発生年度		2007年度			2008年度			2009年度			2010年度			2011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	20,654			21,169			25,207			28,068			25,409		
	1年後	20,167	0.976	△ 487	22,279	1.052	1,109	23,747	0.942	△ 1,459	25,342	0.903	△ 2,725			
	2年後	20,505	1.017	338	22,364	1.004	84	22,942	0.966	△ 805						
	3年後	20,642	1.007	136	22,127	0.989	△ 236									
	4年後	20,463	0.991	△ 178												
最終損害見積り額		20,463			22,127			22,942			25,342			25,409		
累計保険金		20,324			21,735			22,017			22,750			14,108		
支払備金		139			392			924			2,592			11,300		

● 自動車

(単位：百万円)

事故発生年度		2007年度			2008年度			2009年度			2010年度			2011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	10,598			9,749			10,793			10,853			11,022		
	1年後	10,264	0.969	△ 333	9,864	1.012	115	10,945	1.014	152	10,918	1.006	65			
	2年後	10,303	1.004	38	9,978	1.012	114	10,800	0.987	△ 145						
	3年後	10,352	1.005	49	9,942	0.996	△ 35									
	4年後	10,367	1.001	14												
最終損害見積り額		10,367			9,942			10,800			10,918			11,022		
累計保険金		10,186			9,335			9,932			9,288			6,843		
支払備金		180			607			868			1,629			4,179		

● 賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度		2007年度			2008年度			2009年度			2010年度			2011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	180			141			148			196			265		
	1年後	149	0.832	△ 30	164	1.161	22	143	0.962	△ 5	230	1.173	33			
	2年後	148	0.991	△ 1	171	1.041	6	149	1.047	6						
	3年後	146	0.985	△ 2	169	0.991	△ 1									
	4年後	151	1.037	5												
最終損害見積り額		151			169			149			230			265		
累計保険金		145			168			137			155			120		
支払備金		6			0			11			75			144		

- (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。
 4. 「累計保険金+支払備金」の数値のうち網掛部分については該当がありません。

4. 資産運用に関する指標

(1) 運用資産

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
預貯金	5,666	6.5	4,660	5.5
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	72,280	83.5	69,988	82.4
貸付金	1	0.0	1	0.0
土地・建物	—	—	—	—
運用資産計	77,949	90.0	74,649	87.8
総資産	86,608	100.0	84,981	100.0

(2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	利回り(%)	金 額	利回り(%)
預貯金	1	0.02	0	0.02
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	1,269	1.77	1,135	1.59
貸付金	0	7.66	0	6.36
土地・建物	—	—	—	—
小計	1,270	1.64	1,136	1.49
その他	0	—	0	—
合 計	1,271	1.52	1,136	1.38

(3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末		
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)	
外貨建	外国公社債	6,994	36.5	4,918	32.6
	外国株式	38	0.2	37	0.3
	その他	0	0.0	0	0.0
	計	7,032	36.7	4,955	32.9
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	12,104	63.3	10,124	67.1
	その他	—	—	—	—
	計	12,104	63.3	10,124	67.1
合 計	19,136	100.0	15,079	100.0	
海外投融資利回り (%)	2.93		2.62		

(4) 商品有価証券の平均残高・売買高

該当ありません。

(5) 保有有価証券の種類別残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
国債	10,814	15.0	8,914	12.7
地方債	6,897	9.5	5,379	7.7
社債	34,358	47.6	39,735	56.8
株式	195	0.3	239	0.3
外国証券	19,136	26.5	15,079	21.6
その他の証券	877	1.1	639	0.9
合 計	72,280	100.0	69,988	100.0

(6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2010年度末	2011年度末
公社債	1.17	1.13
株式	1.38	13.23
外国証券	2.93	2.62
その他の証券	6.75	6.13
合 計	1.77	1.59

(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2010年度末							2011年度末						
	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)	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)	合計
国債	5,504	385	3,173	1,441	307	—	10,814	1,600	3,978	1,784	1,550	—	—	8,914
地方債	1,512	2,916	1,441	723	303	—	6,897	897	2,861	577	1,043	—	—	5,379
社債	3,514	5,975	16,155	3,000	5,713	—	34,358	3,464	11,743	11,192	5,991	5,885	1,457	39,735
株式	/	/	/	/	/	195	195	/	/	/	/	/	239	239
外国証券	2,834	8,913	5,811	1,538	—	38	19,136	3,541	7,420	2,528	1,551	—	37	15,079
外国公社債	2,834	8,913	5,811	1,538	—	—	19,098	3,541	7,420	2,528	1,551	—	—	15,042
外国株式その他	—	—	—	—	—	38	38	—	—	—	—	—	37	37
その他の証券	—	—	—	—	—	877	877	—	—	—	—	—	639	639
合 計	13,366	18,191	26,581	6,704	6,325	1,111	72,280	9,504	26,003	16,083	10,137	5,885	2,373	69,988

(8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区分	2010年度末		2011年度末		
	金額	構成比(%)	金額	構成比(%)	
製造業	食料品	—	—	—	—
	繊維	—	—	—	—
	パルプ・紙	—	—	—	—
	化学	—	—	—	—
	石油・石炭製品	—	—	—	—
	ゴム製品	—	—	—	—
	硝子・土石	—	—	—	—
	鉄鋼	—	—	—	—
	非鉄金属	—	—	—	—
	金属製品	—	—	—	—
	機械	—	—	—	—
	電気機器	—	—	—	—
	輸送用機器	—	—	—	—
	精密機器	—	—	—	—
	その他製造	—	—	—	—
	小計	—	—	—	—
非製造業	水産	—	—	—	—
	鉱業	—	—	—	—
	建設	—	—	—	—
	商業	—	—	—	—
	金融・保険	209	89.9	252	91.5
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	23	10.1	23	8.5
	小計	233	100.0	276	100.0
合計	233	100.0	276	100.0	

(注) 医薬品は化学として、卸売業および小売業は商業として、また銀行業、保険業、およびその他金融業は金融保険業として記載しています。

(9) 残存期間別貸付金残高

(単位：百万円)

区分		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)	合計
		2010年度末	固定金利	1	—	—	—	—
変動金利	—		—	—	—	—	—	—
貸付金計	1		—	—	—	—	—	1
2011年度末	固定金利	1	—	—	—	—	—	1
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	1	—	—	—	—	—	1

(10) 担保別貸付金残高

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
担保貸付	—	—	—	—
有価証券担保貸付	—	—	—	—
不動産・動産・財団担保貸付	—	—	—	—
指名債権担保貸付	—	—	—	—
保証貸付	—	—	—	—
信用貸付	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—
一般貸付計	—	—	—	—
約款貸付	1	100.0	1	100.0
合 計	1	100.0	1	100.0
(うち劣後特約付貸付)	(—)	(—)	(—)	(—)

(11) 用途別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
設備資金	—	—	—	—
運転資金	1	100.0	1	100.0
合 計	1	100.0	1	100.0

(12) 業種別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2010年度末		2011年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
農林・水産業	—	—	—	—
鉱業	—	—	—	—
建設業	—	—	—	—
製造業	—	—	—	—
卸・小売業	—	—	—	—
金融・保険業	—	—	—	—
不動産業	—	—	—	—
運輸・通信業	—	—	—	—
電気・ガス・水道・熱供給業	—	—	—	—
サービス業	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
(うち個人住宅・消費者ローン)	(—)	(—)	(—)	(—)
小 計	—	—	—	—
公共団体	—	—	—	—
公社・公団	—	—	—	—
約款貸付	1	100.0	1	100.0
合 計	1	100.0	1	100.0

(13) 規模別貸付金残高・構成比

該当ありません。

(14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

(15) 有形固定資産

(単位：百万円)

区 分	2010年度末	2011年度末
土地	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建物	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建設仮勘定	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
合 計	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
リース資産	—	—
その他の有形固定資産	193	905
合 計	193	905

5. 特別勘定に関する指標

該当ありません。

日本における財産の状況（直近の2事業年度）

1. リスク管理債権

（単位：百万円）

区 分	2010年度末	2011年度末
破綻先債権額	—	—
延滞債権額	—	—
3カ月以上延滞債権額	—	—
貸付条件緩和債権額	—	—
合 計	—	—

（注）各債権の定義は、貸借対照表の注記に記載のとおりです。

2. 債務者区分に基づいて区分された債権

（単位：百万円）

区 分	2010年度末	2011年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—
危険債権	—	—
要管理債権	—	—
正常債権	1	1
合 計	1	1

（注）各債権の定義は次のとおりです。

- 破産更生債権及びこれらに準ずる債権
破産手続開始、更生手続開始または再生手続開始の申し立てにより経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権です。
- 危険債権
債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受け取りができない可能性の高い債権です。
- 要管理債権
3カ月以上延滞貸付金（元または利息の支払が、約定支払日の翌日から3カ月以上遅延している貸付金〔1および2に掲げる債権を除く〕をいう。以下同じ）および条件緩和貸付金（債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取り決めを行った貸付金〔1および2に掲げる債権ならびに3カ月以上延滞貸付金を除く〕をいう）です。
- 正常債権
債務者の財政状態および経営成績に特に問題がないものとして、1から3までに掲げる債権以外のものに区分される債権です。

3. 保険金等の支払能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）

(単位：百万円)

	2010年度末 (旧基準)	2011年度末 (現行基準)	参考 2010年度末 (現行基準)
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	26,137	22,863	26,137
供託金	200	200	200
価格変動準備金	489	933	489
危険準備金	23	79	23
異常危険準備金(地震危険準備金を含む)	17,356	19,249	17,356
一般貸倒引当金	9	19	9
その他の有価証券の評価差額(税効果控除前)	△ 91	160	△ 91
土地の含み損益	—	—	—
持込資本金及び剰余金	8,148	2,219	8,148
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等のうち、マージンに算入されない額		—	—
控除項目	—	—	—
その他	1	1	1
(B) 単体リスクの合計額			
$\sqrt{(R_1 + R_2)^2 + (R_3 + R_4)^2} + R_5 + R_6$	6,045	8,749	8,524
一般保険リスク(R ₁)	5,412	7,961	7,702
第三分野保険の保険リスク(R ₂)	—	—	—
予定利率リスク(R ₃)	17	72	68
資産運用リスク(R ₄)	1,679	2,201	2,308
経営管理リスク(R ₅)	217	311	307
巨大災害リスク(R ₆)	155	157	155
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率(%)			
$[(A) / \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	864.7	522.6	613.2

(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161条および第162条ならびに平成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。なお、「現行基準」は平成22年内閣府令第23号および平成23年内閣府令第11号、ならびに平成22年金融庁告示第48号、平成23年金融庁告示第24号および平成24年金融庁告示第33号(平成24年3月31日から適用)の改正内容を反映した基準であり、「旧基準」とは当該改正内容を反映前の基準です。

〈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。
- この「通常の予測を超える危険」に対して「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」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」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等を図るため、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」

保険引受上の危険*¹、予定利率上の危険*²、資産運用上の危険*³、経営管理上の危険*⁴、巨大災害に係る危険*⁵の総額

- *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)：
積立型保険について、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上記*¹～*³および*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」

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)等の総額

- 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、経営の健全性を判断するために活用する客観的な指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

4. 有価証券等の時価情報

(1) 有価証券

①形態別区分

(単位：百万円)

区 分	2010年度末			2011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
公社債	51,288	52,070	781	53,046	54,029	983
株式	148	195	47	148	239	91
外国証券	20,176	19,136	△ 1,039	15,965	15,079	△ 885
そ の 他	758	877	119	650	639	△ 11
合 計	72,371	72,280	△ 91	69,810	69,988	177

②保有目的区分

(単位：百万円)

区 分	2010年度末			2011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
売買目的有価証券	—	—	—	—	—	—
満期保有目的の債券	—	—	—	—	—	—
責任準備金対応債券	—	—	—	—	—	—
その他有価証券	72,371	72,280	△91	69,810	69,988	177
合 計	72,371	72,280	△91	69,810	69,988	177

(注) 時価のない有価証券については帳簿価額としています。

(2) 金銭の信託

該当ありません。

(3) デリバティブ取引

該当ありません。

財務諸表の正確性および内部監査の有効性

本ディスクロージャー誌に掲載の財務諸表は、本職として適正であることを確認します。

また、本社に報告した決算に関わる内部監査の有効性は本社において確認されています。

橋谷 有造

アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー
社長兼CEO 日本における代表者

橋谷 有造



アメリカンホーム保険会社

〒105-8403 東京都港区虎ノ門4-3-20 神谷町MTビル
Tel 03-5401-8000(代表) <http://www.americanhome.co.jp/>



このビジネスレポートは、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく配慮されたデザイン(カラーユニバーサルデザイン)として認証されました。

