

# 2013 BUSINESS REPORT

2013ビジネスレポート  
2012年4月1日～2013年3月31日



アメリカンホーム保険会社

# contents

ごあいさつ	01
経営方針	02
トピックス	03
日本一周「みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝」の開催	04
CSR活動への積極的な取り組み	06
代表的な経営指標	08
お客様サービスについて	10
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	10
ウェブサイトでのお客様サービス	10
保険金のお支払態勢	12
「お客様満足の向上」への取り組み	15
お客様情報保護の管理体制	20
商品および募集について	22
主な取り扱い商品一覧	22
ご契約者向けサービス	24
新商品の開発状況	25
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	25
保険募集態勢	26
経営について	29
経営管理（ガバナンス）態勢	29
CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取り組み	30
内部管理態勢の整備	30
リスク管理の態勢	32
資産の運用	35
責任準備金の積立の適切性を確保する体制	35
コンプライアンス（法令等遵守）	36
人材の育成と活用の取り組み	39
コーポレート・データ	41
会社概要・沿革	41
組織図	42
店舗所在地一覧	43
業績データ	44

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て、2012年度（2012年4月1日から2013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、お客様により満足いただけるサービス品質、よりニーズにお応えできる商品をご提供することで、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**

日頃より、アメリカンホーム保険会社に対するご愛顧を賜り、心より御礼申し上げます。

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30周年という節目の年となりました。このような節目の年の4月に、ガン経験者でも、ガン以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるガン保険「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」を発売することができました。この商品は再発の不安を持ちながらも従来のガン保険にご加入いただけなかった方のニーズにお応えする、当社ならではの社会的な意義も高い商品であり、発売以降大変ご好評をいただいています。

さらに、再発等の不安を抱えるガン経験者やそのご家族・ご友人が、前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、日本一周駅伝「みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝」を開催し、大変多くの公募ランナーの方にご参加いただくことができました。その他にも、小児ガンのお子様とご家族をキッズニア（職業体験型テーマパーク）にご招待する活動や、ガンに関する活動を行うNPOの支援に取り組むことで、保険会社としての社会的責任と使命をより一層認識する契機となりました。

また、「お客様に選ばれる会社」になるというビジョン実現のために、日々のお客様対応やサービス品質の向上に向けて、今一度“お客様中心主義”を徹底した年でもありました。コールセンターでは、お客様のご要望やライフスタイルに応じて最適な商品やサービスをご提案するコンサルティング業務を強化するとともに、専任の担当者がお客様対応を実施するという“専任制”も開始いたしました。社長直属の組織としてお客様対応トレーニング専門の部門を設置し、コールセンターや保険金サービスセンターの全スタッフに対する新たな教育プログラムを開始しました。また、お客様との重要な接点であるウェブサイトについてもリニューアルを行い、より見やすく、使いやすくしました。その結果、電話対応とウェブサイトの双方に関して、外部格付け機関より、損保業界で唯一2年連続最上位の評価を頂戴いたしました。

当社の中期経営計画に掲げている「お客様中心主義の徹底」、「人材の育成」という基本方針に沿って、今後もお客様のニーズにあった商品・サービスの開発、お客様にとってわかりやすく利便性の高い各種お手続き、そして1つ1つのお電話に対して親身で丁寧なお客様対応を具現するために、当社社員の教育、育成に取り組んでまいります。

一昨年の東日本大震災から2年半が経過しましたが、未だに多くの住民の方が避難生活を余儀なくされており、また、被災地の復興も道半ばです。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、保険事業や社会貢献活動を通じて社会的使命を全ういたします。アメリカンホーム保険会社は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、今後とも一層のご愛顧、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2013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。

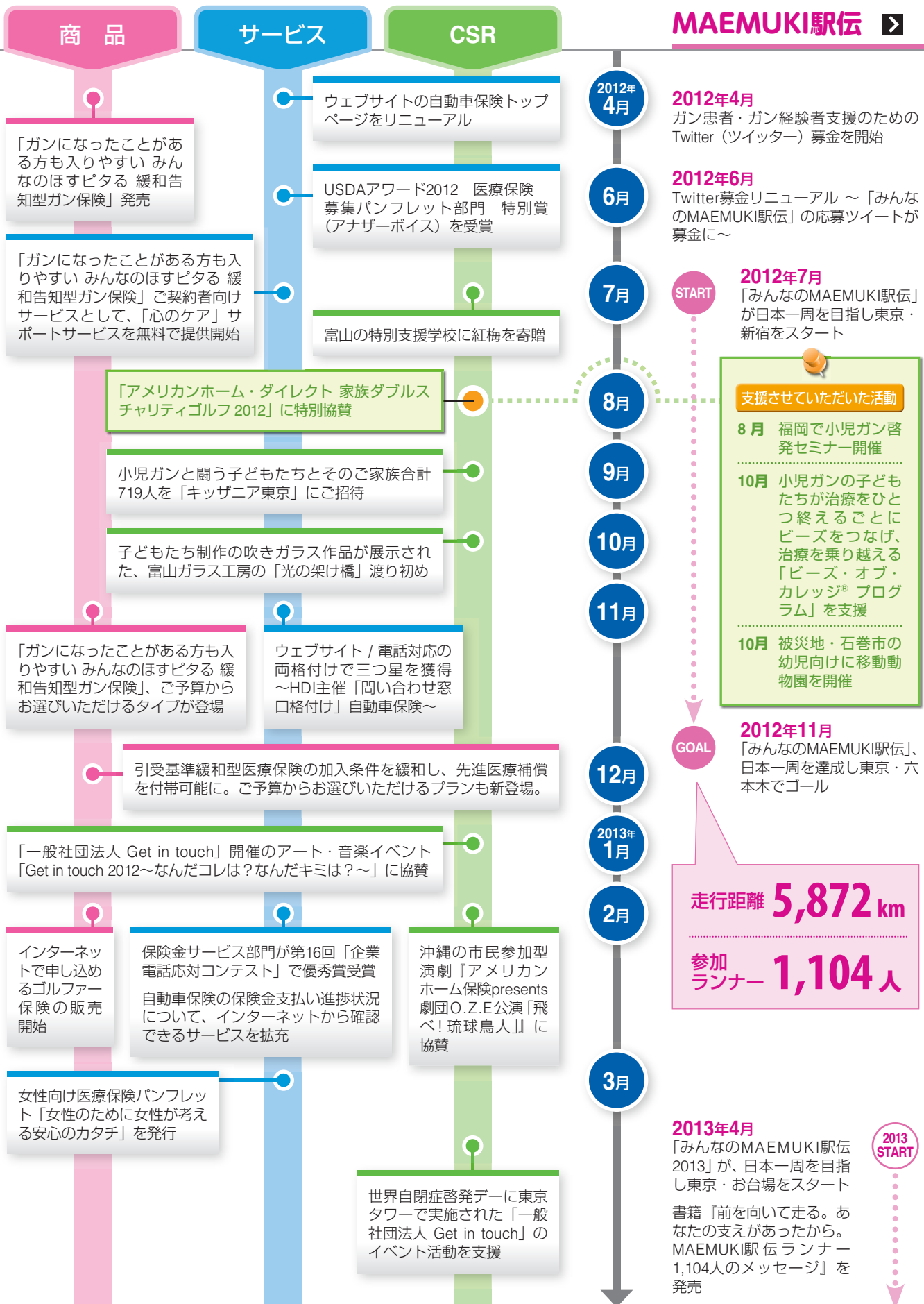
私たちは、  
高い志を持ち、チャレンジを続けます。

私たちは、  
スピードをもって決断し、実行します。



# トピックス

## MAEMUKI 駅伝



日本  
一周

# まえ向き 「みんなのMAEMUKI駅伝」の開催

日本一周「みんなのMAEMUKI(まえ向き)駅伝」の開催



走行距離 **5,872 km** 参加ランナー **1,104人**

MAEMUKI駅伝 ゴールイベント

▶ 2012年4月、当社は、ガンになったことがある方でも、過去2年以内にガンで入院・手術をしておらず、かつ健康状態に関して一定の条件を満たしていれば申し込むことができるガン保険「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」を発売しました。その発売をきっかけに、再発等の不安を抱えるガン経験者やそのご家族・ご友人が、前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、2012年7月から11月までの間、日本一周駅伝「みんなのMAEMUKI駅伝」を開催しました。

この駅伝では、一般公募で応募いただいた延べ1,104名のランナーが、47都道府県、約6,000キロのルートを数キロずつ走り、一本のたすきをつなぎました。ガンを経験された方など、前向きに頑張る姿をご家族に見せたいなどの想いを持たれた方に数多くご参加いただきました。また、当日走ったランナーの方々はお互いに交流を深められ、駅伝終了後も当社の公式Facebook (<http://www.facebook.com/americanhomejapan>) 等を通じてコミュニティーが広がっています。



教えてくれてありがとう。

アメリカンホーム TVCM



そして、多くのランナーの方から、2013年の開催を望む声が当社に寄せられ、その声にお応えすべく、「みんなのMAEMUKI駅伝2013」の開催を決定しました。現在では、ガン経験者だけでなく、病気・ケガ、災害などの困難に負けず前向きに生きる人々全て、また、“未来を担う子どもたちとその周囲の方々”を応援する「MAEMUKIプロジェクト」に発展しています。

「みんなのMAEMUKI駅伝2013」は、2012年の駅伝から規模を拡大して、2013年4月6日にお台場をスタートしました。走行距離は約8,000キロ、ランナー総数も1,500人以上の参加を見込み、「MAEMUKI」に頑張るランナーそれぞれの想いは各エリアのTVやラジオ番組、新聞記事、Webサイトなどでも数多くご紹介いただいています。

また、駅伝期間中当社では、Twitterやコールセンターで一般の方からの「MAEMUKI宣言」やランナーへの応援メッセージを受け付け、その件数に応じた募金を、ガンに係る啓発活動を行う「NPO法人キャンサーネットジャパ



MAEMUKI駅伝2013 スタートイベント

」に贈っています。この募金には、ランナーの方も、ランナーとしてご参加いただけない方も、たくさんの前向きな言葉で日本を盛り上げていただきたいという想いが込められています。



「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」

開発者の声

いまや日本人の約2人に1人がガンになるといわれ、日本においていわば「国民病」となったガン。ガンになると病気に対する不安だけでなく、治療費や家族への負担など、様々な不安を抱えてしまうこととなります。そんなガンへの不安に対し、当社では、「みんなのほすピタる ガンタイプ」などのガン保険を開発してきましたが、当社に限らず、ガンやその他の持病がある方にはご加入いただけないケースが多いという問題がありました。

ガンは再発の可能性が高い病気だといわれています。ガン保険に未加入のままガンになってしまった方は、再発の不安を抱えながらも、新たに入れるガン保険がほとんどない状況でした。そのような状況の中、「ガン保険を心から必要としているのに入れる保険がない、そんな方にも安心していただけるような備えを届けたい!」という想いが私たちの中で強くなりました。新しい試みでしたが、それでも私たちは諦めるのではな

く、むしろ「お客様の声に応える保険を、自分たちがイチから作りだそう!」という想いをさらに強めることにより、新しい保険の開発に至りました。

私たちは、ガンを経験された方が不安な思いで過ごす日々が一日でも短くなることを最優先に考え、その結果、ガンの入院・手術から2年でお申込みいただける商品を世の中に送り出すことができました。加えて、再発を繰り返すこともあるガンですから、入院補償を日数無制限とすることで費用的な不安を減らし、再発や悪化の際にも安心して治療に専念していただくことができるようにしました。

また、ガンを経験された方以外にも、既往症などでガン保険にご加入いただけない方もいらっしゃいますが、できるだけ多くの方の「保険に入れない」不安をなくすために、健康告知に関して、男性3つ、女性4つの簡単な健康条件を満たしていればお申込みいただけるようにしました。

# 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や、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。

## ◆ 未来を担う子どもたちの生きる力を育む、 「キッズニア東京」に協力

当社は、2006年に日本でのキッズニア第一号施設となる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。2012年度も3回目となるスポンサーデーイベントを開催し、小児ガンの子どもたちとご家族、計719名をご招待しました。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。

また、中学生限定で2011年度より開催されている「ジュニアキャンパス・ナイト」にも協力し、通常の消防署の仕事体験に加え、当社社員による保険とリスクの関係に関する授業を提供し、将来就きたい職業を考えてもらうきっかけとなるようなイベントを実施しました。



スポンサーデー

ジュニアキャンパス・ナイト



## 【寄付金で実施した活動】

- ①シャイン・オン!キッズを通じて、東日本大震災で被害を受けた地域の幼児向けに、「移動動物園」を実施。
- ②シャイン・オン!キッズを通じて、小児ガンの子どもたちが、日々の治療が終わるたびにビーズをつなげ、つらい治療を乗り越えるためのプログラム、「ビーズ・オブ・カレッジ®」を実施。
- ③がんサーネットジャパンを通じて、「小児がん啓発・支援セミナー」を開催。
- ④がんサーネットジャパンが運営する「がんサーチャンネル」へ寄付。



移動動物園

## ◆ 富山県の学校への植樹、 「光の架け橋プロジェクト」への協賛

当社では、2005年に富山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。地域貢献活動の一環として、樹木を育て、花を咲かせることで子どもたちに笑顔になって欲しいという願いを込めて、毎年富山県内の特別支援学校へ樹木の寄贈を実施しています。2012年度は7校目となる富山県立ふるさと支援学校に、「紅梅」を寄贈しました。

また、2011年10月より富山ガラス工房が開催した、市民参加型アートプロジェクト「ガラスアートインスタレーション～「光の架け橋」～」にも協賛しています。2012年9月に完成した第2工房と本館をつなぐ渡り廊下の天井には、最終的に281名の小中学生や保護者の方が制作された吹きガラス作品が展示され、子どもたちの夢が詰まった「光の架け橋」が完成しました。



光の架け橋

## ◆ 被災地の子どもや、小児ガンを含む ガン患者への支援を目的とした 「チャリティーゴルフ」に特別協賛

昨年に引き続き、2012年8月6日にジュピターゴルフネットワーク株式会社主催で開催されたチャリティーゴルフに特別協賛いたしました。今回は、前年発生した東日本大震災の被災地の子どもへの支援と、小児ガンをはじめとしたガン患者への支援をコンセプトとして開催されました。

大会では60組120名の家族（夫婦・親子など）のアマチュアゴルファーを募集し、参加費の一部とアメリカンホーム保険会社の寄付金を合わせた総額720万円を、小児ガンの子供たちの支援をしているNPO法人シャイン・オン!キッズと、様々なガンに関する情報提供や啓発活動を実施しているNPO法人がんサーネットジャパンに寄付し、以下の活動を支援しました。



◆ **沖縄県の市民参加型演劇  
『アメリカンホーム保険presents  
劇団O.Z.E公演「飛べ！琉球島人」』に協賛**

2013年2月9日、10日に那覇市にて開催された『アメリカンホーム保険presents 劇団O.Z.E公演「飛べ！琉球島人」』に協賛し、公演の売り上げから経費を差し引いた全額を、交通事故で親御さんを亡くされた交通遺児の方を支援する、沖縄県交通遺児育成会に寄付しました。この企画は、一般公募の小・中・高校生を中心とした市民の方にご参加いただく市民参加型の公演として、平成24年度那覇市文化振興事業の一環として行われました。当日は数多くの方にご来場いただき、最終公演では会場の最高観客動員数を記録するなど、2日間、3公演を通して約1,000名の方に鑑賞いただきました。出演した一般市民の皆様からは、表現することの難しさを知りながらも諦めないで練習に取り組み、拍手喝采のなか公演を終えることができたことで、達成感や満足感を得ることができたとの感想をいただきました。



劇団O.Z.E公演「飛べ！琉球島人」

◆ **“誰もがそれぞれの個性を活かし、  
自閉症や障がいのある方など  
まぜこぜの社会を目指す”  
「一般社団法人 Get in Touch」を支援**

アート・音楽イベント

「Get in touch 2012～なんだコレは？なんだキミは？～」

「一般社団法人 Get in touch」は、当社のCMにも出演されている女優の東ちづるさんが理事長を務められています。誰もがそれぞれの個性を活かせる、“まぜこぜの社会”を目指すという理念に賛同し、当社では2012年12月4日から9日まで開催された「Get in touch 2012～なんだコレは？なんだキミは？～」に協賛いたしました。

このイベントは、様々な創作活動および表現活動を通じて、誰もがそれぞれの個性を活かし、自閉症や障がいのあ

る方などと共生する社会を目指すことを目的として開催されました。

イベントでは、子どもたちが窓ガラスへ自由にお絵描きをする企画や、アーティストによるアートパフォーマンスや会場の一般客の似顔絵を描くサービス、来場した一般客が多数のアーティストの絵画へ投票する企画、バンドのライブ演奏などが実施されました。

会期中、約2,300名の方が訪れ、このイベントの主催者の願いどおり、“障がいのある人もない人もごちゃまぜになり”アートや音楽を楽しみました。



広告「まぜこぜ」

世界自閉症啓発デーに開催された  
「Warm Blue 2013」

また、国連が定めた2013年4月2日の「世界自閉症啓発デー\*」には、Get in touchが「Warm Blue 2013」と題して東京タワーでイベントを開催し、雨にもかかわらず約1,400名の方にご来場いただきました。当社では、Get in touchの活動を支援する広告の掲載や、イベントの告知カードの提供、イベントで実施するキャンドルリレー用キャンドルの配布、社員によるボランティア参加などによる支援を行いました。

また、当社拠点のある大阪、富山、札幌では、各拠点の社員が、NPO法人などと協力し、ランドマーク（通天閣、富山城、札幌市時計台）のライトアップの告知と、自閉症に対する理解を呼びかけました。



Warm Blue

※世界自閉症啓発デーとは

2007年の国連総会において、毎年4月2日を「世界自閉症啓発デー」とすることが決議され、自閉症を理解してもらおうシンポジウムなどの取り組みが行われています。またこの日、世界中のランドマークがシンボルカラーであるブルーにライトアップされます。

(ご参考：世界自閉症啓発デー 日本実行委員会

<公式サイト> <http://www.worldautismawarenessday.jp/>)

# 代表的な経営指標

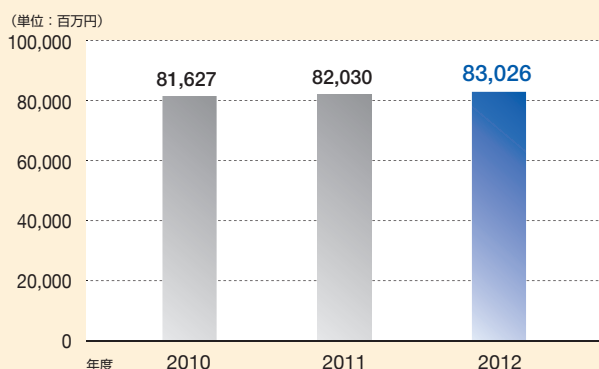
※表示金額（億円）未滿を切り捨てて記載しています。

## 保険料収入の状況

### 元受正味保険料（含む収入積立保険料）

**830億円**

2012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、前年度に比べ1.2%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。

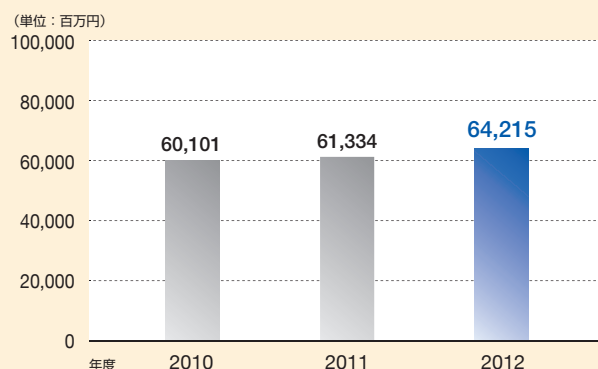
正味収入保険料

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。

### 正味収入保険料

**642億円**

2012年度の正味収入保険料は642億円と、前年度に比べ4.7%の増収となりました。

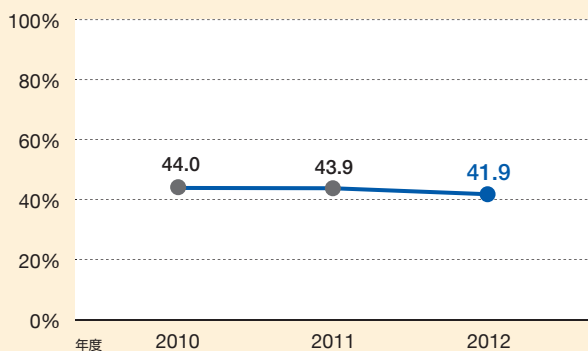


## 保険事業に係る費用比率の状況

### 正味損害率

**41.9%**

2012年度の正味損害率は、41.9%と前年度に比べ2.0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。

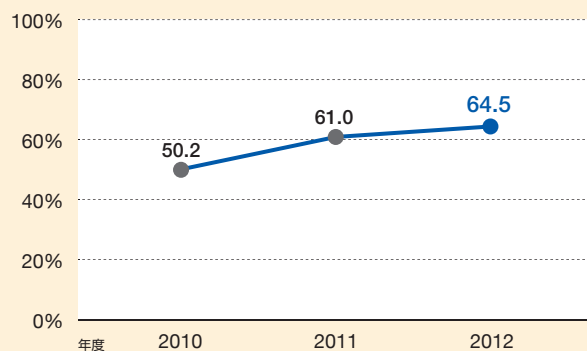
正味事業費率

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。

### 正味事業費率

**64.5%**

2012年度の正味事業費率は、前年度に引き続き販売好調な医療保険の契約獲得のために、広告宣伝活動等に費用を積極的に投資したことにより、前年度に比べ3.5ポイント上昇して、64.5%となりました。



## 損益の状況

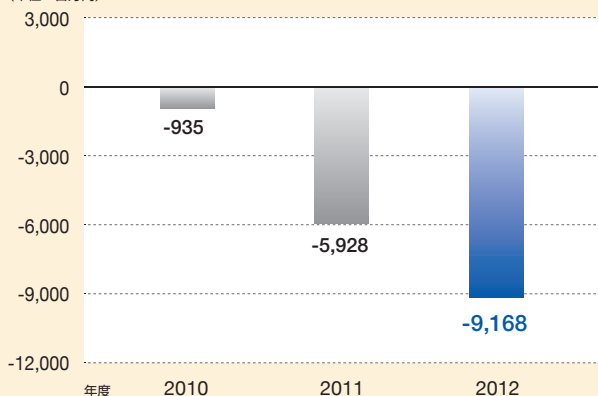
### 当期純損益

△91 億円

当社は、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、当該単年度の損益に与える影響を加味したうえで、広告費等を積極的に投資するという判断をしています。

2012年度の当期純損益は、医療保険販売を積極的に拡大する事業計画に基づき、広告宣伝活動に積極的に費用を投資した結果、△91億円となりました。この投資は当社の事業計画に基づいており、かつ米国本社から必要な資金の投入を受けたうえで、ソルベンシー・マージン比率等にみられるように、財務基盤は健全な状態を維持しております。また、2012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、同年度の広告費等を上回ると見込んでいます。

(単位：百万円)



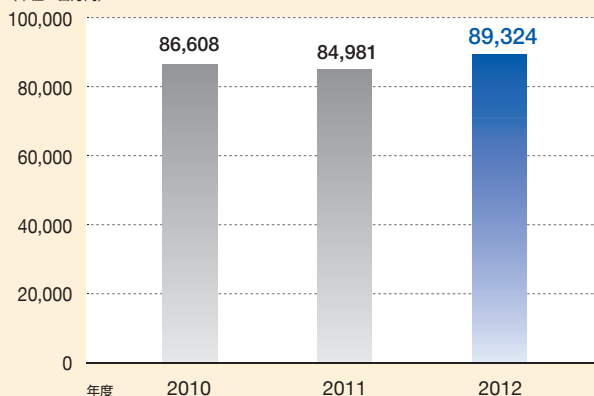
## 総資産の状況

### 総資産

893 億円

2012年度の総資産は893億円と、前年度に比べ約43億円増加しました。

(単位：百万円)



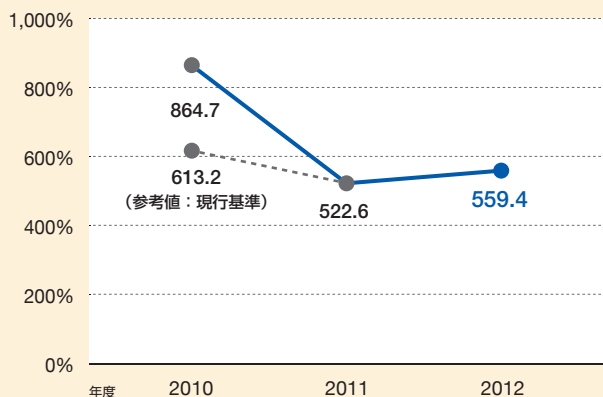
## 支払余力 (単体ソルベンシー・マージン比率) の状況

### 単体ソルベンシー・マージン比率

559.4%

2011年度以降は法令等の改正内容を反映した基準（現行基準）にて、2010年度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年度の比率と2011年度以降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。

当期末は、財務基盤の強化のために米国本社から資金が投入されたこと、及び保有する有価証券の含み益が増加したことが主な要因となり、当期末は559.4%と、前期末の522.6%と比べ36.8ポイント改善しました。



### 当期純損益

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を保険引受損益といい、本業における損益を示します。この保険引受損益に、資産運用損益、法人税及び住民税等を加減したものを当期純損益といい、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します。

### 総資産

当社が保有する現金、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

巨大災害の発生や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」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ものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

同比率は、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。



# お客様サービスについて

## 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、直接お客様の声をお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）の業務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、お客様とじっくりとお話しを行ったうえで、現在から将来にわたるお客様のライフサイクルから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していくコンサルティングを実施しています。

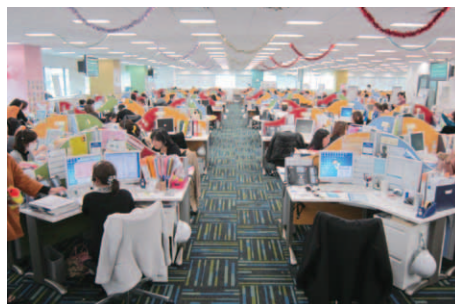
このコミュニケーション手法は、保険の通信販売を始めすでに30年を超える実績を持つ当社が、これまでのノウハウの蓄積により創り出したもので、“お客様とTSR（お客様対応スタッフ）の双方で奏でる二重奏”という意味で、当社内で「DUO」（デュオ）と呼んでいます。

また、顔の見えない通信販売であってもお客様に本当の安心をお届けしたいという思いから一人ひとりのお客様に担当者を任命する“専任制”を開始しました。

お客様の人生のライフステージにあったコンサルティングを提供していくこと。そして、お客様が担当者とのやり取りを通じて「この担当者なら安心できる」、「ずっと保険を任せたい」という関係を構築したくなる「感情体験」を提供していきたいと考えています。



お客様からいただいた感謝状と、専任制スタッフ



沖縄リレーションシップセンター

### 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。

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。2013年2月に自動車保険の新規お見積り画面をリニューアルし、同年3月には自動車保険の継続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



### 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。

#### お客様視点に立った保険金サービスの品質向上

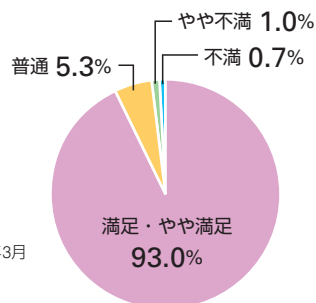
##### お客様満足度調査の実施

保険金のお支払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。アンケートにご回答いただいた内容は、お客様対応におけるサービスの向上や改善に活用しています。

また、毎月、お褒めの言葉を頂いたアンケートの中から特に対応が優れていた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の向上を図っています。各月に選考されたアンケートの中から、年間の最優秀担当者が選出されます。いかにお客様の立場に立って、保険金のお支払対応ができたかをもとに選考されます。

調査結果では、93.0%（調査期間：2012年4月～2013年3月）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。

今後もお客様のご意見をもち、さらなるサービスの向上につなげてまいります。



調査期間：2012年4月～2013年3月  
対象保険商品：全商品  
回答数：44,533件

##### トーク・クオリティ・アセスメントの実施

全国の保険金支払担当者を対象に、お客様との電話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。アセスメントの結果を各担当者にフィードバックすることで担当者の電話対応スキルを向上させ、同時に、お客様対応に優れた担当者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。



公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が開催した、第16回「企業電話対応コンテスト」で医療保険金第二サービスセンターが「優秀賞」を獲得し、保険会社で唯一入賞しました。

##### 全国保険金サービス責任者会議の開催

お客様視点に立った保険金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集めた会議を定期的に行っています。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整理し、会議を通じて改善に向けた情報を共有しています。

#### お客様に信頼いただける保険金お支払体制

##### 「保険金支払審査会」による検証

すべての商品の保険金請求事案で、保険金支払を担当する保険金サービス部門が保険金支払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」を毎週開催し、その判断の妥当性を検証しています。\*但し、一定の事由にもとづく場合を除きます。

##### 再審査請求制度

保険金の支払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、保険金の支払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。

##### 災害時における保険金お支払体制

災害時であっても保険金支払業務を継続することを最重要課題の1つであると考え、2012年1月より、本社機能のある東京のほか、沖縄、富山、大阪、札幌などに業務を分散する取り組みを行ってきました。また、BCP（事業継続計画）体制をより強化するため、お客様からお送りいただいた保険金請求書類等をすべて電子データ化し、紙を用いない保険金支払業務を、2012年12月より一部保険商品にて開始しました。全保険商品への展開は2013年中を予定しています。これにより、大規模災害発生時でも全国の各拠点から電子化された保険金請求書類を参照し、保険金支払業務を滞りなく継続することが可能となります。保険金請求書類の電子化により、拠点分散の取り組みがより一層効果的に機能し、お客様にさらにご安心いただける環境を整備いたします。



## 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日体制の通話料無料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、事故の相手の方への連絡や病院・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の時間を土日・祝日を含め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。

#### ●進捗状況について、インターネットから確認できるサービスの拡充

ウェブサイト上のご契約者専用ページ（マイページ）をリニューアルし、自動車保険の保険金支払状況に関する情報をこれまで以上に拡充



マイページ

しました。また、マイページ内でもお客様からのお問い合わせをお受けできるように変更しました\*。

当社では、これまでもウェブサイト上のマイページに自動車保険の保険金支払状況を掲載していましたが、お客様が事故対応の進捗状況についてより一層把握しやすくなるよう、またお問い合わせについての利便性も向上するよう改善しました。

\*一部、当該サービスをご利用いただけない契約がございますが、その場合はお電話等で進捗状況についてご連絡させていただきます。

#### ●提携修理工場ネットワークの拡大

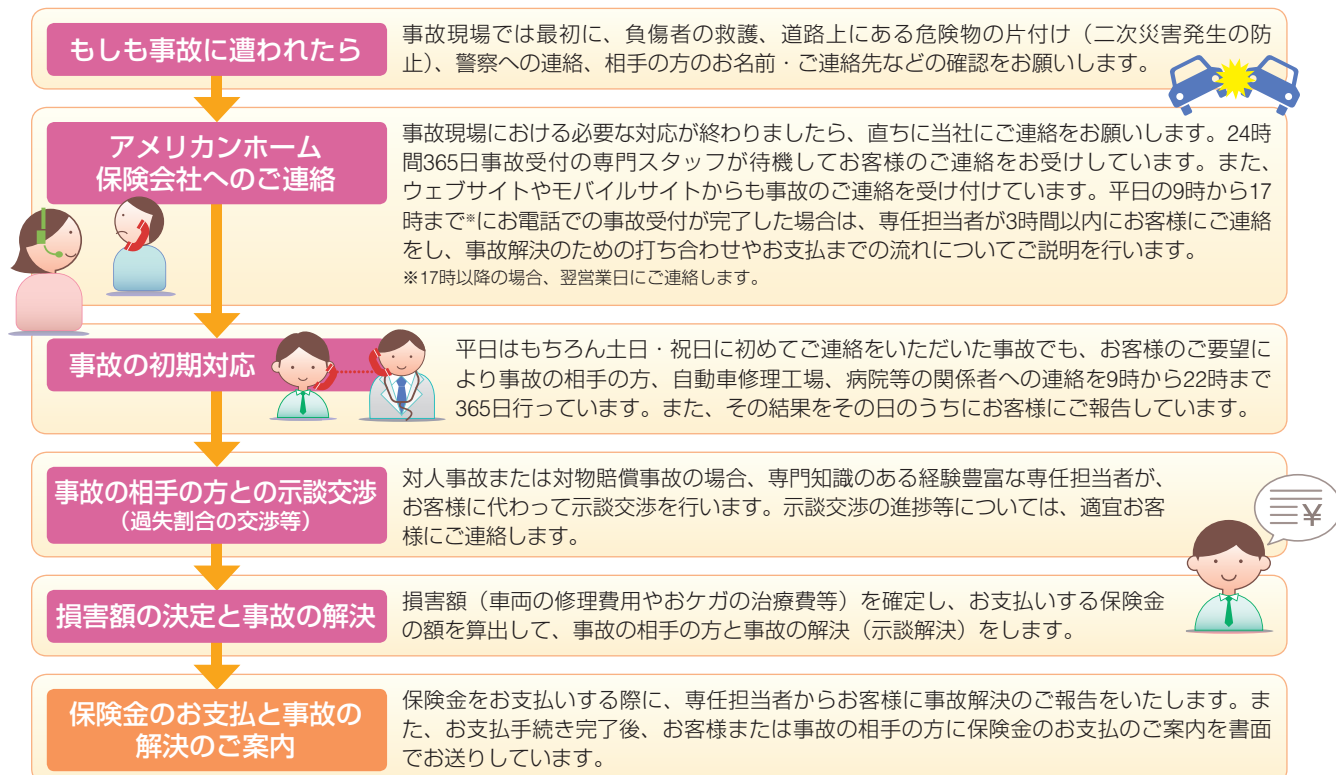
自動車事故に遭われたお客様の利便性向上のために、新たに国内自動車ディーラーと提携し、お客様にご利用いただける修理工場を478カ所（124社）から574カ所（130社）に拡大しました\*。さらなる充実したネットワークの拡大でお客様のご満足とご安心、利便性向上を目指してまいります。



社員が定期的に工場を訪問し、お客様の不安解消のために最新の修理技術などの情報収集をしています。

\*2013年4月末現在

### 保険金のお支払までの一般的な流れ ※お客様と事故の相手の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サービス

●迅速な保険金のお支払

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を目指しています。

●わかりやすい保険金請求手続き

保険金のご請求に必要な書類について見直しを行い、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。あわせて、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ご案内しています。さらに、なるべく多くのお客様へわかりやすい書類となるように、ご請求に必要な書類の一部でカラーユニバーサルデザインの認定を取得しました。

●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、「男性担当者には話しにくい」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。

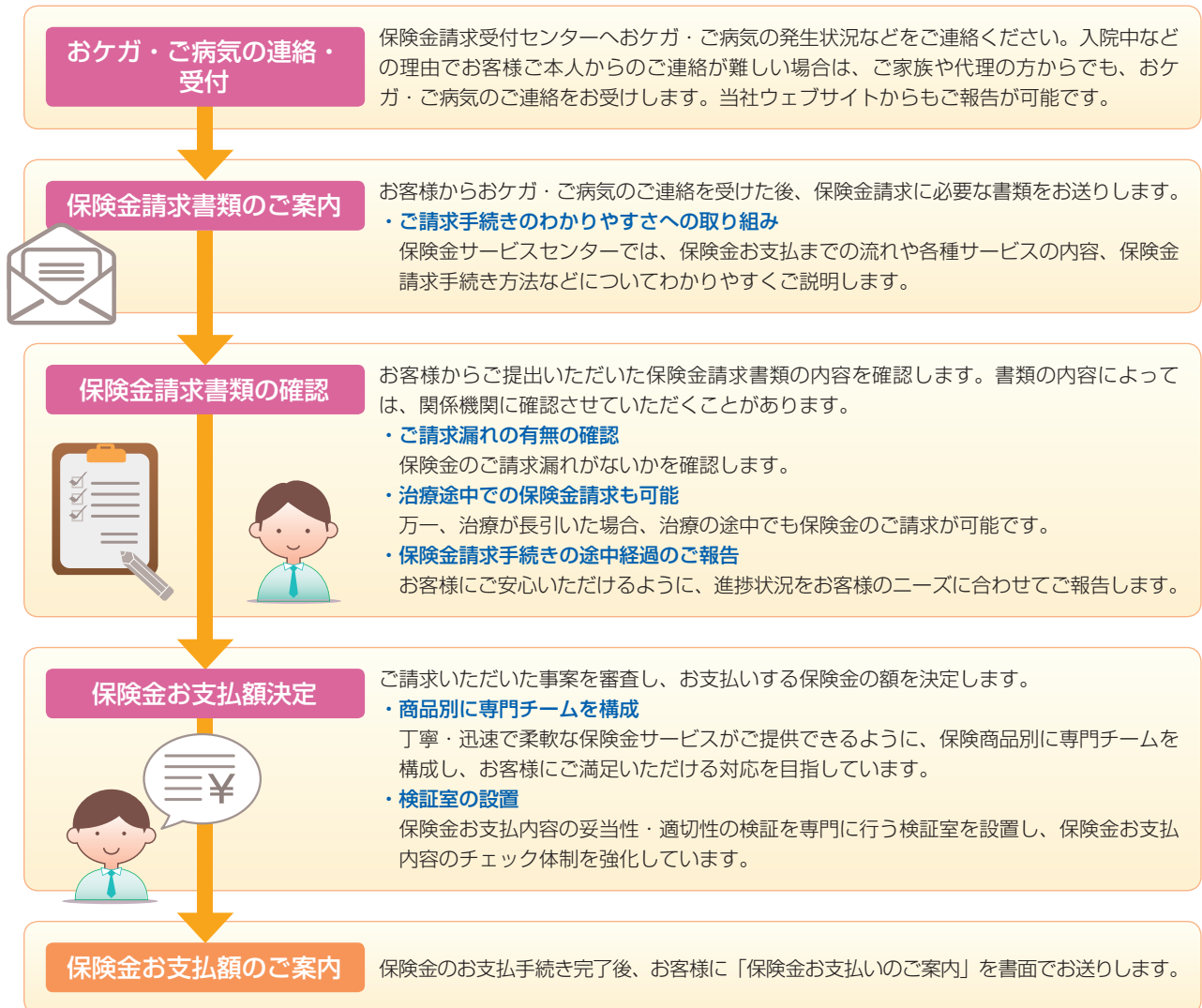
※病気が保険金のお支払の対象となる保険/第三分野商品に限ります。



●自動査定システム導入による保険金お支払の迅速化

医療保険の一部の商品において、お客様から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ています。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が可能となりました。今後は対象商品を拡大していきます。

保険金のお支払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。

「お客様の声」に基づくさらなる改善に取り組むため、今後は社内体制をより強化し、少しでも多くの改善を図ります。また、その活動状況全般をお知らせできるよう、当社ウェブサイト等を活用した情報発信も強化してまいります。

### 「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) お客様の声に常に傾聴し、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た、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。

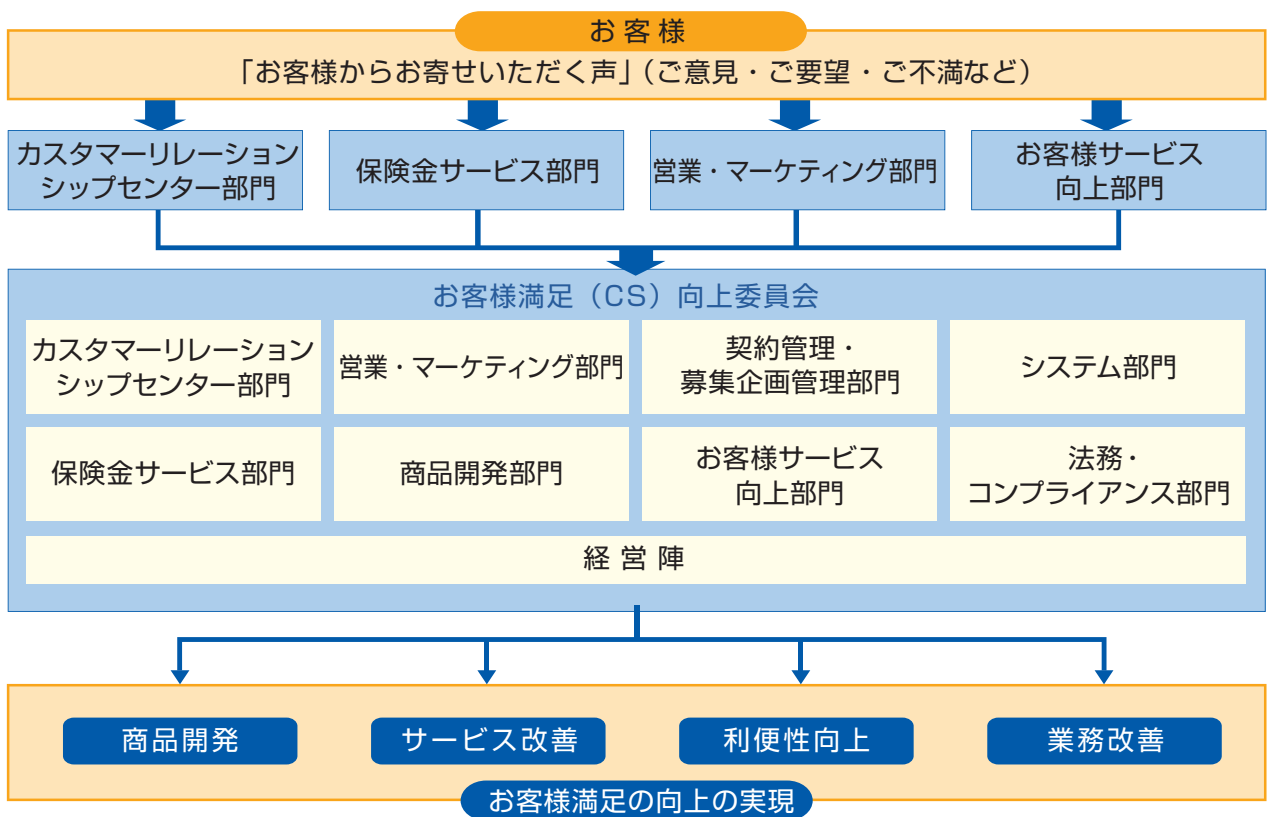


## お客様からお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動

### 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・ご要望・ご不満等を承る窓口

**TEL. 0120 - 353 - 031** (平日9時~17時)

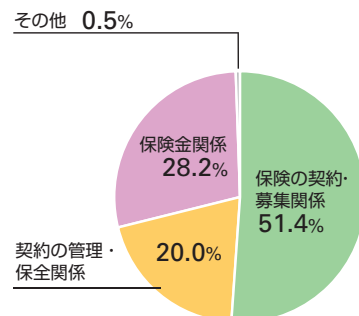
---

お客様の保険金請求に関するご相談窓口

**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

2012年4月から2013年3月までの間に「お客様満足 (CS) 向上委員会」において把握したお客様の声 (苦情、ご意見・ご要望) の総数は13,847件となり、内訳は下記のとおりとなりました。



(集計：2012年4月~2013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。

### 医療保険



ガンの再発や悪化の不安があり、カウンセリングを受けられるサービスが欲しい。

(2012年6月)

### 緩和告知型ガン保険ご契約者（補償対象者）を対象に「心のケア」サポートサービスを開始しました。

2012年4月の「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の新・医療総合保険）」発売に伴い、ガンそのものだけでなく「ガン等に関するメンタル面でのケア」に関してのサービスをお客様に提案していきたいとの考えから、ご契約者（補償対象者など）向けにカウンセリングサービス\*を新たに追加しました。

\*「心のケア」サポートサービスは、当社の提携会社であるティーベック株式会社が提供します。

### 自動車保険



パソコンが苦手な私でもウェブサイトを使ってスムーズに継続手続きができるとういのに。

(2012年7月)

### 「ウェブサイト カンタン継続手続きガイド」をお送りするようにしました。

自動車保険の継続手続き方法がわからない場合、継続通知書に同封されている「ウェブサイト カンタン継続手続きガイド」を参照しながらSTEP1からSTEP4までの順番に従って継続手続きを進めていただくことで、スムーズに継続手続きをしていただけるようにしました。

### 医療保険・ケガの保険



最初の保険料がどの口座からいつ引き落とされるのかよくわからない。

(2012年9月)

### 「保険契約承諾のお知らせ」の初回保険料振替日の掲載場所を見直しました。

初回保険料振替に関する掲載箇所・文面を見直し、次のように保険料振替日を大きくし、また、口座情報も記載しました。

#### 【変更前】

#### ●今後の流れについて

第1回目保険料振替日（7月6日）から約1か月後に保険証券を送付します。  
第2回目以降の保険料の振替日は毎月6日（金融機関休業日の場合は翌営業日）です。

#### 【変更後】

●第1回目保険料振替日：2012年7月6日  
振替口座： ○○○銀行 △△支店 普通口座

医療保険



ガン保険は必要だと思  
うけど、もっとガン保険  
の商品や情報提供をお  
願います。

(2012年9月)

ガン保険の資料請求時に、ガンへの備えや心構えの  
情報冊子を一緒にお送りするようになりました。

「みんなのほすピタル3,000（ガンタイプ）」、「みんなのほすピタル（ガンタイプ）」  
の資料請求をいただいたお客様に、「ガンにはこう備える、ガンとはこう向き合う」と  
題した情報冊子も併せてお送りするようになりました。この冊子は医師へのインタ  
ビュー記事をはじめ、ガンになった場合の暮らし方や仕事への影響、ガンになりにく  
い生活習慣等の情報を盛り込み、もしもの時に備えての心構え等をご案内しています。

ケガの保険



保険金請求時に揃える  
書類が多いので、書類  
を少なくして負担を軽く  
してほしい。

(2012年11月)

死亡保険金、葬祭費用保険金等の保険金お支払時の  
必要書類を見直し、一部省略しました。

【死亡保険金】

ご両親、ご兄弟・ご姉妹からの保険金請求の場合は100万円以下、配偶者または  
お子様からの保険金請求の場合は300万円以下であれば補償対象者の戸籍の提出  
を不要としました。

【葬祭費用保険金】

支払金額が50万円以下であれば、戸籍・住民票等の続柄確認書類の提出を不要  
としました。

商品共通



通帳に記帳した際に振  
込人名が“AHA”と表示  
されているため、どこ  
からの入金かわかりま  
せん。(2012年12月)

当社からの振込みについては、  
「アメリカンホーム」という名称に変更しました。

当社からの返金等の振込みに対し、各金融機関で記帳した際の名称を「アメリカン  
ホーム」という表現に変更し、お客様に当社からの振込みであることをご認識いた  
だけるよう改善しました。

医療保険



「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）」の加入条件をもう  
少し緩和してほしい。

(2012年12月)

引受基準緩和型医療保険の加入条件を緩和しました。

引受基準緩和型医療保険の加入条件のひとつである「過去2年以内に入院・手術が  
ないこと」という条件について、これまでの保険金のお支払状況と保険料を勘案した  
結果、「過去1年以内に入院・手術がないこと」へと緩和することができました。この  
ほか、先進医療の補償を付けたい、というご要望から、先進医療の特約を付帯可能に  
し、ご加入いただくプランも年齢や性別から保険料を選ぶプランに加え、月々の保険  
料からプランを選んでいただける「4,000円」、「5,000円」、「6,000円」プランを新たに  
設定することで、ご加入いただけるバリエーションを増やしました。



自動車保険



インターネット契約の継続案内はがきに、複数のプランの記載があると事前に確認できて便利なのですが。

(2012年2月)

自動車保険をインターネットでご契約いただいているお客様へのご継続の案内（継続通知書）の記載を見直しました。

ご継続の案内に表示するプランを「前年同等プラン」、「節約プラン」の2パターンから、「前年同等プラン」、「節約プラン」、「安心プラン」の3パターンとしました。また、「節約プラン」、「安心プラン」につきましては、「前年同等プラン」と異なる部分を補償や補償金額の増減に合わせて△や▼で表示し、「前年同等プラン」との違いを見やすくしました。

自動車保険



保険金支払手続きの進捗状況がわからない。

(2013年3月)

自動車保険の保険金お支払情報をマイページに掲載し、また、確認方法の説明資料を配布することとしました。

自動車事故を起こされた際の、保険金支払の手続き状況やお支払金額、次年度の概算保険料をマイページ内でご確認いただけるようにしました。また、ご確認手順について、保険金請求のあったお客様に対してご確認いただきやすくするために、説明資料をお送りするようになりました。

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）の支払をめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、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体制

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体制の整備・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。(下記をご参照ください)。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体制のさらなる整備・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 (抜粋)

アメリカンホーム保険会社（以下「当社」といいます）は、業務上お取り扱いさせていただくお客さまの個人情報を保護することをお約束いたします。個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護

法）その他の関連法令等を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。また、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

### ■ 当社の個人情報利用方法（利用目的）

当社はこれら個人情報を次の目的のために利用します。

- ・ 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理および保険金・給付金等のお支払い
- ・ 関連会社・提携会社が提供するものを含む各種商品やサービスのご案内・提供、それに関するご契約の維持管理
- ・ 当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
- ・ 保険に関連・付随する業務の実施

### ■ 当社が収集する個人情報

当社は、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以下の個人情報を収集しています。なお、当社では、お電話やメールなどの通信手段によりご提供された情報(音声を含む)を保存させていただく場合があります。

### ■ 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。

- ・ ご本人が同意されている場合
- ・ 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
- ・ 再保険の手続をする場合
- ・ 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情報制度に登録する等、保険制度の健全な運営に必要であると認められる場合
- ・ その他法令に根拠がある場合

## ■ セキュリティ

当社は、ご本人の個人情報を正確、最新のものにするよう適切な処置を講じています。また、法令に基づく組織的、技術的、物理的、人的な各安全管理措置を実施いたします。

## ■ 個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等のご請求

当社は、個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等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、適切に対応いたします。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します。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。これらの具体的な請求手続きについては、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

## ■ 個人情報取り扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取り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います。なお、当社の個人情報の取り扱いについてのご質問等は、下記の「個人情報に関するお問い合わせ窓口」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、すみやかに当社のウェブサイト等に掲載・公表します。

## ■ 個人情報に関するお問い合わせ先

当社による個人情報の利用に関するご質問については以下までお問い合わせください。

アメリカンホーム保険会社 個人情報お問い合わせ窓口  
〒930-0856  
富山県富山市牛島新町5-5 タワートリプルワン1階  
076-403-2430 (受付時間9:00~18:00 土日祝日を除く)

なお、ご契約内容、事故、保険金・給付金のご請求については、保険証券に記載の連絡先にご照会ください。ご本人であることを確認させていただいたうえで対応させていただきます。

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。  
ホームページアドレス：<http://www.fnlia.gr.jp/>

また、対象事業者の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を以下にて受け付けています。  
一般社団法人保険オンブズマン  
電話：03-5425-7963  
受付時間：9:00~17:00 (但し、12:00~13:00を除きます) 土日・祝日・年末年始等は休みです。  
ホームページアドレス：<http://www.hoken-ombs.or.jp/>

※当社のプライバシーポリシーの主な部分を掲載しています。詳細は、アメリカンホーム保険会社ウェブサイト (<http://www.americanhome.co.jp/>) をご覧ください。



# 商品および募集について

## 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 主な取り扱い商品一覧

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。補償から選ぶタイプと保険料から選ぶタイプの2つのタイプがあります。

#### 補償から選ぶタイプ

##### 「みんなのほすピタる」

##### 新・医療総合保険

終身型



##### 総合医療タイプ

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。

##### ガンタイプ

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。

##### 女性疾病タイプ

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。

##### 持病がある方も安心「みんなのほすピタる」

##### 引受基準緩和型医療保険

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。

##### 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

終身型



既往症やガンの治療歴が原因で従来のガン保険に加入できないお客様など、本当にガン保険を必要としている方向けのガン保険です。

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。

## 保険料から選ぶタイプ

### 「みんなのほすピタる 3,000」 新・医療総合保険

終身型



#### 総合医療タイプ

加入時の保険料が月々3,000円\*の医療保険です。

#### ガンタイプ

加入時の保険料が月々3,000円\*のガン保険です。

#### 女性疾病タイプ

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、その時の年齢等に応じて高くなります。

### 持病がある方も安心「みんなのほすピタる」 保険料から選べるタイプ

引受基準緩和型医療保険

終身型



加入時の保険料が月々4,000円\*の、健康上の理由で医療保険のご加入をあきらめていた方向けの医療保険です。

※保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

### 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 3,000」

緩和告知型ガン保険

終身型



加入時の保険料が月々3,000円\*の、既往症やガンの治療歴が原因で従来のガン保険に加入できない方向けのガン保険です。

※保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

## 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



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。満50歳からのシニア世代向けの商品です。

### ご家族まるごと保険（ファミリー交通傷害保険）

定期型

ご家族まるごと保険

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。

### 人生よろこんで（長期補償傷害保険）

定期型



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。満50歳からのシニア世代向けの商品です。

### プレミアガード・プラス

（地震・噴火・津波危険補償特約付 普通傷害保険・家族傷害保険）

定期型

プレミアガード・プラス

天災を含む日常生活での様々な事故のケガに備える保険です。ご家族構成に合わせて、補償の対象となる方をお選びいただける3コースをご用意しています。

### まいにち安心（アクティブシニア傷害保険）

定期型



満50歳からのシニア世代のための、一生涯続けられるケガの補償です。保険料は、年齢や性別を問わず、定額です。

### 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）

しまったくん★こまったちゃん

定期型

お子様のケガや病気に備える保険です。保険金額の異なる3つのプランからお選びいただけます。

## 暮らし・レジャーの保険

### 家財安心プラン

(通信販売用総合住宅保険・地震保険)



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。

### 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)



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。

### ゴルファー保険

(賠償責任保険・ゴルフ特別約款)

### ゴルファー保険

賠償責任保険特約約款・ゴルフ特別約款

ゴルフプレイ中・練習中に他人をケガさせてしまった場合またはケガをしてしまった場合、ゴルフ場敷地内でのゴルフ用品の損害、ホールインワン・アルバトロス達成時にかかる費用を補償します。

## 2 ご契約者向けサービス

### すべてのご契約者向け

#### 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をご提供します。

### 「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をご提供します。

### 自動車保険のご契約者向け

#### 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

医療・傷害保険の分野では、2012年4月に、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 みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」の販売を開始し、お申込みのみならずお客様からの感謝のお声をたくさん頂戴しています。11月には、月々の保険料から選べるタイプも追加し、ラインナップを充実させました。

また、お客様のお声を様々な形で取り入れ、各商品の補償内容の変更や追加も積極的に行っています。2012年12月には、先進医療費用補償特約を付帯した「持病がある方も安心 みんなのほすピタる」の販売を開始し、併せてより加入しやすくなるよう加入条件を変更していま

す。2013年3月には、社内の女性企画チームが中心となり、“女性のために女性が考える安心のカタチ”をコンセプトにした「みんなのほすピタる 総合医療タイプ女性疾病とガンプラン（新・医療総合保険）」のリニューアル販売を開始しました。

お客様にますます喜んでいただける保険会社となれるよう、全社一丸となって商品開発を進めています。

#### 〈主な新商品〉

- 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)



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、前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、2012年から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、みんながひと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。

- 2012年11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3,000 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)

- 2012年12月 ・持病がある方も安心 みんなのほすピタる (引受基準緩和型医療保険) リニューアル  
・持病がある方も安心 みんなのほすピタる 保険料から選べるタイプ (引受基準緩和型医療保険)

- 2013年3月 ・みんなのほすピタる 総合医療タイプ 女性疾病とガンプラン (新・医療総合保険) リニューアル

### 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)

AIG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。

また、ダイレクトマーケティングのほかに対面による募集も行っており、それぞれのチャ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。

##### ●申し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

申し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

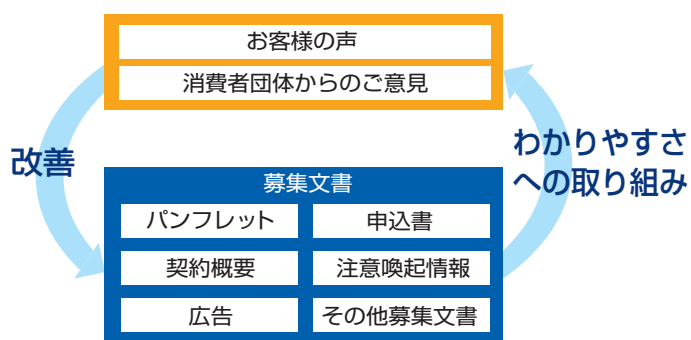
#### 保険証券のお受け取り

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。

(※) お客様のご了承をいただいた場合、保険証券または保険約款の発行を省略することがあります。その場合には当社のウェブサイト上でご契約内容をご確認いただけます。

## わかりやすい募集文書作成への取り組み

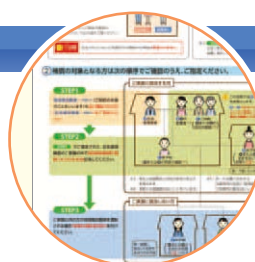
お客様にとってわかりやすい募集文書を作成することは当社にとって重要な課題です。お客様の立場に立ったわかりやすい募集文書を作成するため、継続的に広告、パンフレット、重要事項説明書等の改善を図っています。例えば、日々当社に寄せられるお客様の声や消費者団体との意見交換などの結果を集約し、お客様目線で作られた読みやすく、理解しやすい募集文書をご提供できるように努めています。



### 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。



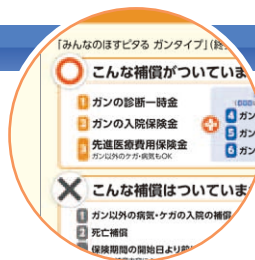
### 保険の用語集の作成

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 みんなのほすピタル」に続き、2011年以降は「みんなのほすピタル」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検査に加えて、代理店の特性に応じたきめ細かな検査を実施するなど、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。さらに、電話や対面により保険募集を行う募集人に対しては、保険募集を開始する前に必要とな

るコンプライアンスおよび保険商品知識に関する研修の履修を義務づけています。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）

2012年	470
2011年	378
2010年	387

## 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、お客様に選ばれる会社となるため、適切なガバナンスを確保しつつ、リスク管理態勢の充実とコンプライアンスの徹底に努めています。

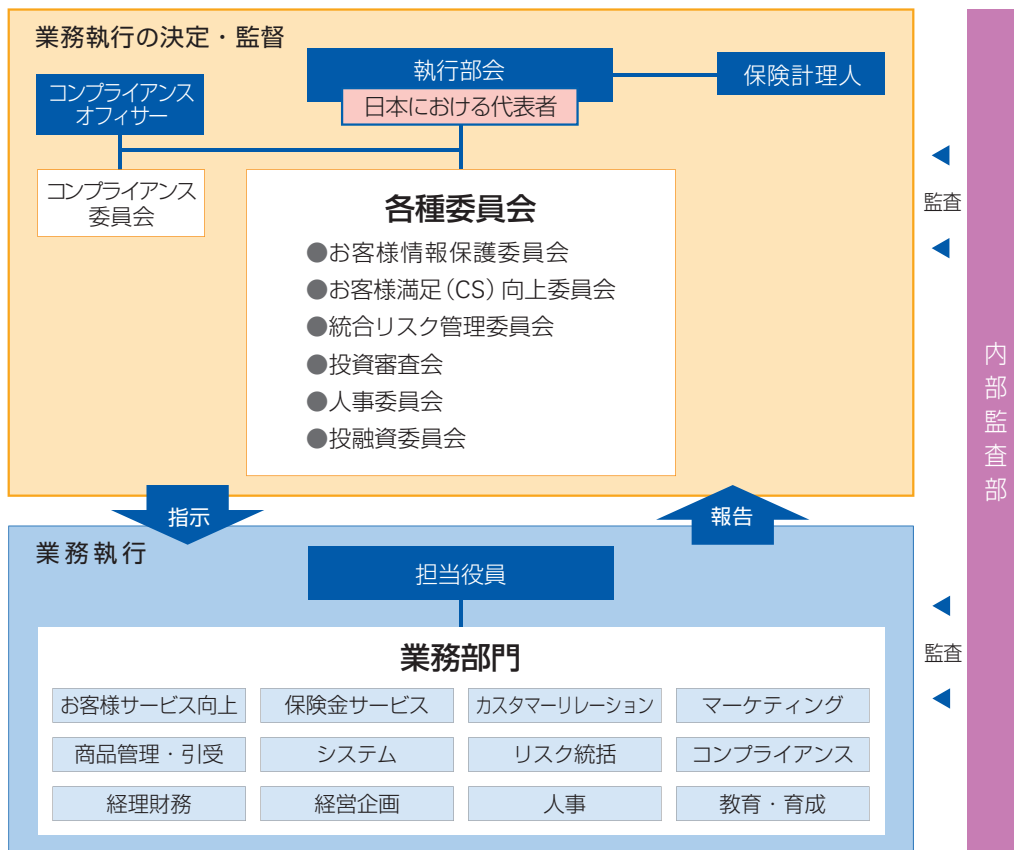
### 1 経営管理（ガバナンス）態勢

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）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て設置しています。さらに執行部会の持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。執行部会の持つ業務執行の決定・監督の機能と業務執

行の機能を分けることにより、適切な経営管理（ガバナンス）態勢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。



### 内部監査体制

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います。「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います。

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

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、その体制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

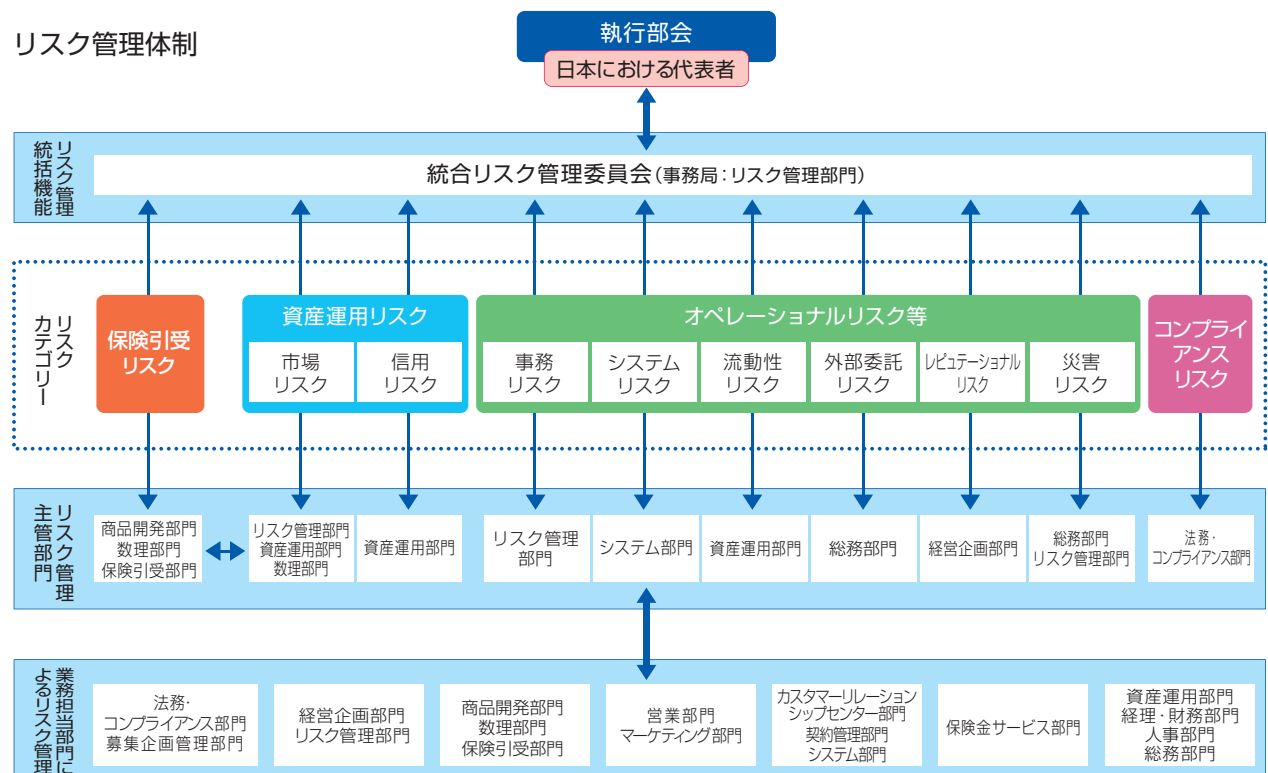
当社は、各部門単位のリスク管理の状況を会社横断的かつ総合的に管理するために、「統合リスク管理委員会」を設置しています。同委員会は、個々のリスクの管理担当部門が把握・分析・評価した結果の報告を定期的な受け、個々のリスクの管理状況をチェックするとともに、会社全体に影響を及ぼすリスクに対する予防的対策や対応措置の検討・指示を行います。また、経営の健全性確保の観点から、ソルベンシー・マージン基準にもとづいて算出した個々のリスクのリスク量を合算した総リスク量の限度額やアラームポイントを設けています。総リスク量がそれらと比較してどのような状況にあるかをモニタリングすること

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、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、ベース・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。

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。

## 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、情報を社内でも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

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〉

首都直下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。

## 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

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。

2012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、1,018百万円の利息および配当金収入を確保しました。運用資産は、2013年3月末現在で80,339百万円です。

## 6 責任準備金の積立の適切性を確保する体制

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、公益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賅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、法令に従い公益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、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賅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」というビジョンの実現に向け、真にお客様中心主義を実現するため、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）の体制

#### 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、お客様サービス向上部と連携して法務・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、お客様の信頼を得て『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) 政治献金等に関する法令・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）と同席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体制

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。

## 利益相反管理体制

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ず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AIU損害保険株式会社、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

#### ● 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、AIGの各種eラーニングコース、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	
役員 クラス	海外研修		コピーリーダーシップ： 7つの習慣セミナー	英語研修 通信講座
	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	
部長	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			
課長	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	
	<b>ビジネススキル研修</b>		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		採用面接スキルセミナー	
	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		

# コーポレート・データ

## 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 (2012年12月末現在)

### 総資産

24,302百万米ドル (2012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だ」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  
● 長期保障傷害保険の夫婦専用新プラン「これからは楽々夫婦プラン」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

### 日本における代表者

会 長： 後藤 久雄  
社長兼CEO： 橋谷 有造

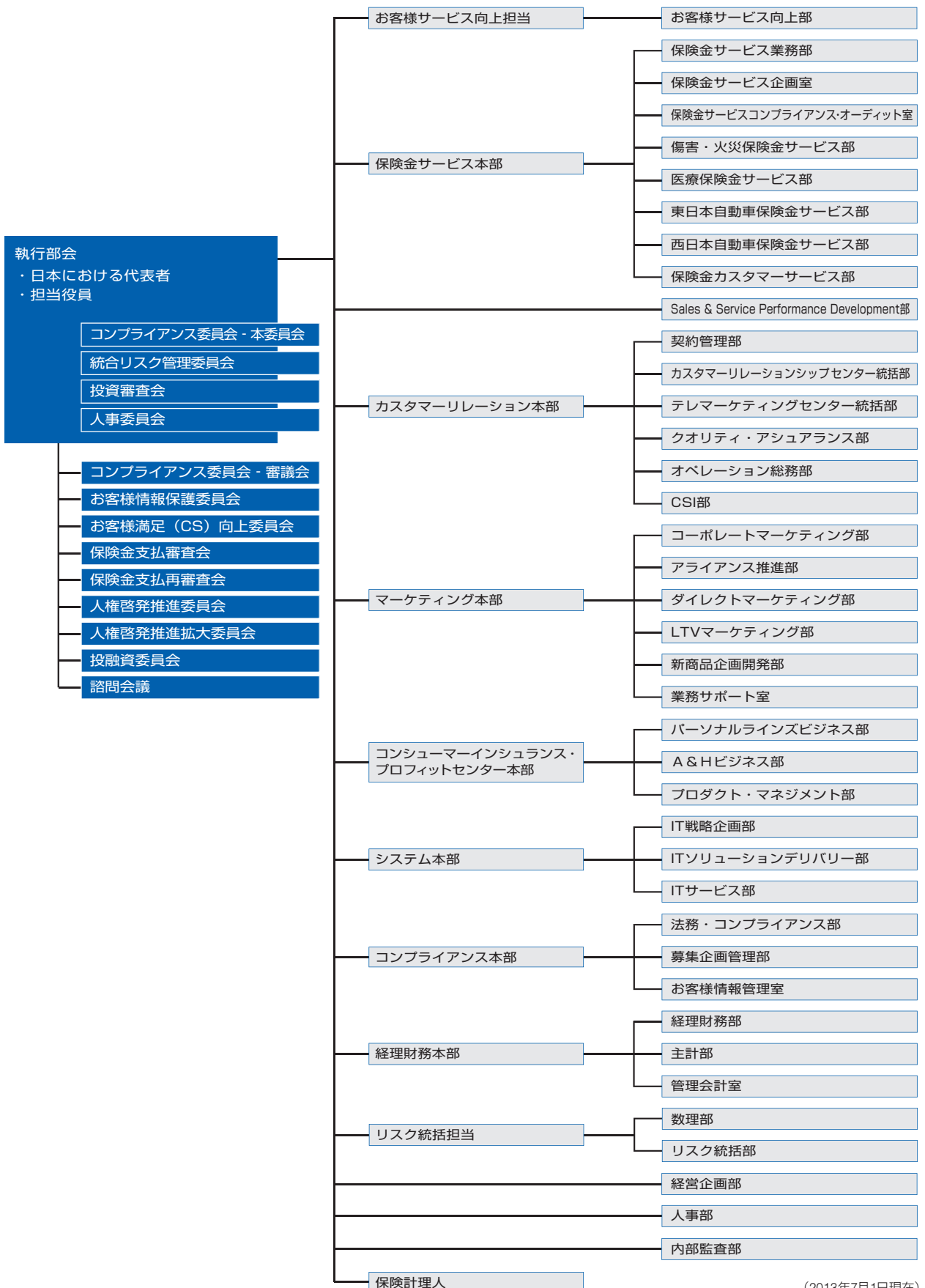
### 株主の状況

株 主 名	AIG Property Casualty U.S., Inc.
持 株 数	1,695千株
持株比率	100%

(2013年5月末現在)

- 2007年 ● 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  
● 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  
● 「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」発売  
● 「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」ご予算から選べるタイプが登場  
● 引受基準緩和型医療保険の加入条件を緩和し、先進医療保障を付帯可能に
- 2013年 ● インターネットで申し込めるゴルファー保険の販売開始

## 2 組織図



(2013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

**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
自動車保険金第一サービスセンター	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

#### 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 011-232-1758
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 7F	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 7F	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
自動車保険金第二サービスセンター	〒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	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2-4-15 ORE錦2丁目ビル 12F	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

(2013年7月1日現在)



## INDEX

日本における直近の事業年度における事業の概況	45
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	46
日本における直近の2事業年度の貸借対照表	47
日本における直近の2事業年度の損益計算書	49
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	50
継続企業の前提に関する注記	50
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	51
会社の状況に関する重要な事項	51
重要な後発事象	51
日本における業務の状況を示す指標(直近の2事業年度)	52
1. 主要な業務の状況を示す指標	52
(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	55
(1) 契約者配当金	
(2) 正味損害率、正味事業費率およびその合算率	
(3) 出再控除前の発生損害率、事業費率およびその合算率	
(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	57
(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	61
(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) 使途別貸付金残高・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	65
日本における財産の状況(直近の2事業年度)	66
1. リスク管理債権	66
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	66
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)	67
4. 有価証券等の時価情報	68
(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	68

## 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

2012年度の当社の元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は、2011年2月に販売した「新・医療総合保険」および2012年4月に販売開始した「緩和告知型ガン保険」の販売好調などにより83,026百万円と前年度に比べ1.2%の増収となりました。

経常収益は、保険引受収益が64,266百万円、資産運用収益が1,092百万円、その他経常収益が41百万円となり、前年度に比べ1,319百万円増加し65,399百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が34,519百万円、資産運用費用が829百万円、営業費及び一般管理費が39,896百万円、その他経常費用を9百万円計上した結果、前年度に比べ6,086百万円増加し、75,254百万円となりました。営業費及び一般管理費は、積極的な販売拡大路線をとる医療保険の販売について、広告宣伝費等を積極的に投資したことで、前年度比2,815百万円増加しています。その結果、当年度は9,854百万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9,168百万円となりました。

但し、これは医療保険を積極的に拡大するという当社の事業計画に基づき、積極的に広告宣伝費を投資した結果であり、健全な財務基盤を維持するために必要な資金の投入を米国本社より受けた上で実施しています。したがって、ソルベンシー・マージン比率は559.4%と依然として高い水準を維持しています。

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います。2012年度に獲得した新規保険契約から得られる将来の利益においても、同年度の広告宣伝費を上回ると見込んでいます。なお、前述のとおり、当社の積極投資の方針を受け、2012年8月および2013年2月に米国本社より資金が投入され、財務基盤の強化が図られています。

### 保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、64,215百万円と前年度に比べ4.7%の増収となりました。

一方、正味支払保険金は24,350百万円となり、正味損害率は41.9%と前年度に比べ2.0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39,796百万円となり、正味事業費率は64.5%と、前年度に比べ3.5ポイント上昇しました。

### 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（含む収入積立保険料）は67,093百万円と前年度に比べ3.8%の増収、正味収入保険料は61,620百万円と前年度に比べ5.2%の増収となっています。また、正味損害率は38.9%と前年度に比べ2.3ポイント低下しています。

2012年は当社が日本初となる傷害保険の通信販売を始め、30周年という節目の年となりました。このような節目の年の4月に、ガン経験者でも、ガン以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるガン保険『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』を発売することができました。この商品は再発の不安を持ちながらも従来のガン保険にご加入いただけなかった方のニーズにお応えする、当社ならではの社会的な意義も高い商品であり、発売以降大変ご好評をいただいています。

さらに、再発等の不安を抱えるガン経験者やそのご家族・ご友人が、前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、日本一周駅伝「みんなのMAEMUKI駅伝」を開催し、大変多くの公募ランナーの方にご参加いただくことができました。その他にも、小児ガンのお子様とそのご家族をキッズニア（職業体験型テーマパーク）にご招待する活動や、ガンに関する活動を行うNPOの支援に取り組むことで、保険会社としての社会的責任と使命をより一層認識する契機となりました。

また、「お客様に選ばれる会社になる」というビジョンの実現のために、日々のお客様対応やサービス品質の向上に向けて、今一度“お客様中心主義”を徹底した年でもありました。コールセンターでは、お客様のご要望やライフスタイルに応じて最適な商品やサービスをご提案するコンサルティング業務を強化するとともに、専任の担当者がお客様対応を実施するという“専任制”も開始いたしました。また、社長直属の組織としてお客様対応トレーニング専門の部門を設置し、コールセンターや保険金サービスセンターの全スタッフに対する新たな教育プログラムを開始しました。お客様との重要な接点であるウェブサイトについてもリニューアルを行い、より見やすく、使いやすくいたしました。その結果、電話対応とウェブサイトの双方に関して、外部格付け機関より、損保業界で唯一2年連続最上位の評価を頂戴いたしました。

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4,608百万円増加し、10,049百万円となりました。これは保険引受に係る営業費及び一般管理費が前年度に比べて2,791百万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。

#### 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15,078百万円と前年度に比べ9.1%の減収、正味収入保険料は2,249百万円と前年度に比べ9.1%の減収となっています。また、正味損害率は122.8%と前年度に比べ14.5ポイント上昇しています。

## 資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度末に比べ4,343百万円増加し89,324百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は、前年度末に比べ5,690百万円増加し80,339百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は1,018百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は1,092百万円と前年度に比べ212百万円減少しました。一方、資産運用費用は829百万円と前年度に比べ87百万円減少しています。

## 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
- お客様のご要望やライフスタイルに応じて最適な商品やサービスをご提案するコンサルティング業務の強化
- お客様にとって利便性が高く、適時適切な情報をご提供できるウェブサイトの構築

- お客様に信頼いただき、安心と高い満足を実感していただける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

- お客様中心の業務を推進できる人材の育成

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更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

## 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	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
元受正味保険料（含む収入積立保険料） （増減率）	82,889 (0.3%)	80,075 (△3.4%)	81,627 (1.9%)	82,030 (0.5%)	83,026 (1.2%)
正味収入保険料 （増減率）	59,042 (3.0%)	58,158 (△1.5%)	60,101 (3.3%)	61,334 (2.1%)	64,215 (4.7%)
経常収益	61,052	59,740	62,805	64,080	65,399
経常利益（△は経常損失）	4,180	△93	1,386	△5,087	△9,854
当期純利益（△は当期純損失）	3,744	161	△935	△5,928	△9,168
正味損害率	37.8%	41.8%	44.0%	43.9%	41.9%
正味事業費率	43.7%	48.1%	50.2%	61.0%	64.5%
運用資産利回り	1.92%	1.84%	1.64%	1.49%	1.34%
持込資本金	3,404	3,404	3,404	3,404	3,404
純資産額	9,590	11,711	8,289	2,543	3,249
総資産額 （積立勘定として経理された資産額）	73,644 (317)	85,264 (243)	86,608 (190)	84,981 (170)	89,324 (116)
責任準備金残高	42,712	46,974	51,104	54,860	60,122
貸付金残高	3	3	1	1	1
有価証券残高	59,540	70,325	72,280	69,988	75,933
単体ソルベンシー・マージン比率 （参考値：旧基準）	— (821.1%)	— (965.9%)	613.2% (864.7%)	522.6%	559.4%
従業員数	923名	981名	961名	1,059名	1,175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

(注) 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年度以降は現行基準、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年度以降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。なお、当該改正前の2010年度末に関しましては、参考値としまして現行基準でのソルベンシー・マージン比率も記載しています。

## 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	2011年度末	2012年度末
(資産の部)		
<b>現金及び預貯金</b>	<b>4,660</b>	<b>4,404</b>
預貯金	4,660	4,404
<b>有価証券</b>	<b>69,988</b>	<b>75,933</b>
国債	8,914	5,278
地方債	5,379	4,913
社債	39,735	48,813
株式	239	323
外国証券	15,079	15,688
その他の証券	639	916
<b>貸付金</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
保険約款貸付	1	1
<b>有形固定資産</b>	<b>905</b>	<b>1,089</b>
その他の有形固定資産	905	1,089
<b>無形固定資産</b>	<b>—</b>	<b>519</b>
ソフトウェア	—	519
<b>その他資産</b>	<b>9,476</b>	<b>7,421</b>
未収保険料	453	694
代理店貸	56	55
共同保険貸	7	7
再保険貸	97	34
外国再保険貸	5,061	3,340
代理業務貸	0	0
未収金	1,906	1,690
未収収益	256	230
預託金	801	548
仮払金	831	811
その他の資産	1	6
<b>貸倒引当金</b>	<b>△ 51</b>	<b>△ 45</b>
<b>資産の部合計</b>	<b>84,981</b>	<b>89,324</b>

科目	2011年度末	2012年度末
(負債の部)		
<b>保険契約準備金</b>	<b>68,337</b>	<b>74,277</b>
支払備金	13,476	14,155
責任準備金	54,860	60,122
<b>その他負債</b>	<b>11,342</b>	<b>9,492</b>
共同保険借	26	24
再保険借	441	405
外国再保険借	5,032	3,393
借入金	500	—
未払法人税等	94	104
預り金	411	482
未払金	3,942	4,323
仮受金	438	450
資産除去債務	454	307
<b>退職給付引当金</b>	<b>1,116</b>	<b>1,083</b>
<b>役員退任慰労引当金</b>	<b>115</b>	<b>124</b>
<b>賞与引当金</b>	<b>538</b>	<b>288</b>
<b>価格変動準備金</b>	<b>933</b>	<b>196</b>
<b>繰延税金負債</b>	<b>54</b>	<b>611</b>
<b>負債の部合計</b>	<b>82,437</b>	<b>86,075</b>
(純資産の部)		
<b>持込資本金</b>	<b>3,404</b>	<b>3,404</b>
<b>供託金</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
<b>剰余金(△は欠損金)</b>	<b>△ 1,184</b>	<b>△ 1,752</b>
任意積立金	26,392	34,992
繰越利益剰余金	△ 27,576	△ 36,744
<b>持込資本金等合計</b>	<b>2,419</b>	<b>1,851</b>
その他有価証券評価差額金	123	1,397
<b>評価・換算差額等合計</b>	<b>123</b>	<b>1,397</b>
<b>純資産の部合計</b>	<b>2,543</b>	<b>3,249</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>	<b>84,981</b>	<b>89,324</b>

#### (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又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。
- 自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間(5年)にもとづく定額法により償却しています。
- 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います。

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乗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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 消費税等の会計処理は税込方式によっています。
11. 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。
12. (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、元本又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又は利息の取立て又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）に掲げる事由又は同項第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又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か月以上延滞債権はありません。  
 なお、3か月以上延滞債権とは、元本又は利息の支払いが、約定支払日の翌日から3か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、債務者の経営再建又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か月以上延滞債権に該当しないものです。
13. 有形固定資産の減価償却累計額は 521百万円です。
14. 担保に供している資産は、有価証券 213百万円です。
15. 退職給付に関する事項は次のとおりです。  
 (1) 退職給付債務およびその内訳  
 退職給付債務 △2,957百万円  
 年金資産 1,618百万円  
 未積立退職給付債務 △1,338百万円  
 未認識数理計算上の差異 254百万円  
 退職給付引当金 △1,083百万円
- (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 1.50 %  
 数理計算上の差異の処理年数 5年
16. 繰延税金資産の総額は10,001百万円、繰延税金負債の総額は611百万円です。  
 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。  
 繰延税金資産発生時の主な原因別内訳は、責任準備

- 金6,510百万円、税務上の繰越欠損金2,335百万円、支払備金367百万円、退職給付引当金332百万円、賞与引当金95百万円、価格変動準備金59百万円、有価証券評価損45百万円、その他253百万円です。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611百万円です。
17. 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) 25,262百万円  
 同上にかかる出再支払備金 11,109百万円  
 差引(イ) 14,153百万円  
 地震保険および自動車損害賠償責任保険  
 にかかる支払備金(ロ) 2百万円  
 計(イ+ロ) 14,155百万円  
 (責任準備金)  
 普通責任準備金  
 (出再責任準備金控除前) 32,514百万円  
 同上にかかる出再責任準備金 6,320百万円  
 差引(イ) 26,194百万円  
 その他の責任準備金(ロ) 33,928百万円  
 計(イ+ロ) 60,122百万円
18. 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。
19. 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・外国公社債の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有価証券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で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で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

スク管理委員会で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で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

2013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。

	(百万円)		
	貸借対照表計上額	時価	差額
有価証券	75,910	75,910	—
資産計	75,910	75,910	—

(注1) 金融商品の時価の算定方法

有価証券の時価は取引所の価格又は取引金融機関等から提示された価格によつています。

(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。

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	2011年度	2012年度
<b>経常収益</b>	<b>64,080</b>	<b>65,399</b>
<b>保険引受収益</b>	<b>62,725</b>	<b>64,266</b>
正味収入保険料	61,334	64,215
収入積立保険料	60	50
積立保険料等運用益	3	1
支払備金戻入額	1,327	—
<b>資産運用収益</b>	<b>1,304</b>	<b>1,092</b>
利息及び配当金収入	1,136	1,018
有価証券売却益	149	72
有価証券償還益	21	2
積立保険料等運用益振替	△ 3	△ 1
<b>その他経常収益</b>	<b>50</b>	<b>41</b>
貸倒引当金戻入額	—	5
その他の経常収益	50	35
<b>経常費用</b>	<b>69,167</b>	<b>75,254</b>
<b>保険引受費用</b>	<b>31,154</b>	<b>34,519</b>
正味支払保険金	24,490	24,350
損害調査費	2,454	2,526
諸手数料及び集金費	379	1,604
満期返戻金	69	96
契約者配当金	0	0
支払備金繰入額	—	678
責任準備金繰入額	3,755	5,262
為替差損	4	0
その他保険引受費用	0	0
<b>資産運用費用</b>	<b>917</b>	<b>829</b>
有価証券売却損	249	382
有価証券評価損	251	—
有価証券償還損	6	1
為替差損	409	445
<b>営業費及び一般管理費</b>	<b>37,081</b>	<b>39,896</b>
<b>その他経常費用</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
支払利息	2	3
貸倒引当金繰入額	7	—
貸倒損失	0	2
その他の経常費用	4	4
<b>経常利益 (△は経常損失)</b>	<b>△ 5,087</b>	<b>△ 9,854</b>
<b>特別利益</b>	<b>—</b>	<b>737</b>
価格変動準備金戻入額	—	737
<b>特別損失</b>	<b>492</b>	<b>31</b>
固定資産処分損	48	31
価格変動準備金繰入額	444	—
<b>税引前当期純利益 (△は税引前当期純損失)</b>	<b>△ 5,580</b>	<b>△ 9,148</b>
<b>法人税及び住民税</b>	<b>△ 713</b>	<b>19</b>
<b>法人税等調整額</b>	<b>1,062</b>	<b>—</b>
<b>法人税等合計</b>	<b>348</b>	<b>19</b>
<b>当期純利益 (△は当期純損失)</b>	<b>△ 5,928</b>	<b>△ 9,168</b>
<b>繰越利益剰余金 (当期首残高)</b>	<b>△ 21,647</b>	<b>△ 27,576</b>
<b>繰越利益剰余金</b>	<b>△ 27,576</b>	<b>△ 36,744</b>

(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	82,976百万円
支払再保険料	18,761百万円
差引	64,215百万円
- (2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりです。
 

支払保険金	35,018百万円
回収再保険金	10,668百万円
差引	24,350百万円
- (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	8,469百万円
出再保険手数料	6,864百万円
差引	1,604百万円
- (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)	1,412百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	734百万円
差引 (イ)	678百万円

 地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金繰入額 (ロ) 0百万円  
計 (イ+ロ) 678百万円
- (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)	1,237百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	△638百万円
差引 (イ)	1,875百万円
その他の責任準備金繰入額 (ロ)	3,387百万円
計 (イ+ロ)	5,262百万円
- (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	1,018百万円
貸付金利息	0百万円
計	1,018百万円
2. 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 441百万円であり、その内訳は次のとおりです。
 

勤務費用	260百万円
利息費用	51百万円
期待運用収益	△17百万円
未認識債務の費用処理額	147百万円
計	441百万円
3. 「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。
4. 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	2011年度	2012年度
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>		
税引前当期純利益 (△は損失)	△ 5,580	△ 9,148
減価償却費	84	353
支払備金の増減額 (△は減少)	△ 1,327	678
責任準備金の増減額 (△は減少)	3,755	5,262
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	7	△ 5
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	7	△ 32
役員退任慰労引当金の増減額 (△は減少)	15	8
賞与引当金の増減額 (△は減少)	34	△ 249
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	444	△ 737
利息及び配当金収入	△ 1,136	△ 1,018
有価証券関係損益 (△は益)	336	△ 309
支払利息	61	3
為替差損益 (△は益)	3	0
有形固定資産関係損益 (△は益)	48	31
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)	△ 2,074	2,208
その他負債 (除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額 (△は減少)	1,481	△ 1,281
小計	△ 3,837	△ 3,616
利息及び配当金の受取額	1,192	1,139
利息の支払額	△ 2	△ 3
法人税等の支払額	△ 433	△ 190
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 3,080</b>	<b>△ 2,670</b>
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>		
有価証券の取得による支出	△ 13,975	△ 20,894
有価証券の売却・償還による収入	16,164	16,376
貸付けによる支出	△ 2	△ 1
貸付金の回収による収入	3	1
資産運用活動計	2,188	△ 4,518
(営業活動及び資産運用活動計)	(△ 891)	(△ 7,189)
有形固定資産の取得による支出	△ 611	△ 552
その他	-	△ 613
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>1,577</b>	<b>△ 5,684</b>
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>		
借入金による収入	500	-
借入金の返済による支出	-	△ 500
本店からの送金による収入	-	8,600
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>500</b>	<b>8,100</b>
現金及び現金同等物に係る換算差額	△ 3	△ 0
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	△ 1,006	△ 255
現金及び現金同等物期首残高	5,667	4,660
現金及び現金同等物期末残高	4,660	4,404

(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 4,404百万円  
預入期間が3か月を超える定期預金 - 百万円  
現金及び現金同等物 4,404百万円
- 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。

業績データ  
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  
継続企業の前提に関する注記

## 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

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
<b>当期末残高</b>	<b>3,404</b>	<b>200</b>	<b>26,392</b>	<b>△ 27,576</b>	<b>△ 1,184</b>	<b>2,419</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>2,543</b>

2012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	△ 27,576	△ 1,184	2,419	123	123	2,543
当期の変動額									
本社からの送金	-	-	8,600	-	8,600	8,600	-	-	8,600
本社への送金	-	-	-	-	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	-	△ 9,168	△ 9,168	△ 9,168	-	-	△ 9,168
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	1,273	1,273	1,273
当期の変動額合計	-	-	8,600	△ 9,168	△ 568	△ 568	1,273	1,273	705
<b>当期末残高</b>	<b>3,404</b>	<b>200</b>	<b>34,992</b>	<b>△ 36,744</b>	<b>△ 1,752</b>	<b>1,851</b>	<b>1,397</b>	<b>1,397</b>	<b>3,249</b>

(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

日本国内での業務運営に際し、十分な支払余力の確保と財務体質の強化を目的として、米国本社より資金送金を受けました。これにより任意積立金は86億円増加しました。

### 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	2011年度		2012年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	186	0.2	201	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	64,645	78.9	67,093	80.8
自動車	16,594	20.2	15,078	18.2
自動車損害賠償責任	△ 0	0.0	—	—
その他	604	0.7	653	0.8
(うち賠償責任)	( 508 )	( 0.6 )	( 538 )	( 0.6 )
<b>合 計</b>	<b>82,030</b>	<b>100.0</b>	<b>83,026</b>	<b>100.0</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	1	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	0	△ 0
その他	—	—
(うち賠償責任)	( — )	( — )
<b>合 計</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	59	63
海上	—	—
傷害	6,031	5,423
自動車	14,119	12,828
自動車損害賠償責任	△ 0	—
その他	427	446
(うち賠償責任)	( 425 )	( 442 )
<b>合 計</b>	<b>20,638</b>	<b>18,761</b>

(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	2011年度		2012年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	129	0.2	138	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	58,552	95.5	61,620	96.0
自動車	2,475	4.0	2,249	3.5
自動車損害賠償責任	0	0.0	△ 0	0.0
その他	176	0.3	206	0.3
(うち賠償責任)	( 83 )	( 0.1 )	( 95 )	( 0.1 )
<b>合 計</b>	<b>61,334</b>	<b>100.0</b>	<b>64,215</b>	<b>100.0</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	1,302	1,109
自動車	155	133
自動車損害賠償責任	0	0
その他	0	0
(うち賠償責任)	( 0 )	( 0 )
<b>合 計</b>	<b>1,459</b>	<b>1,244</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	16	31
海上	—	—
傷害	△ 4,725	△ 9,284
自動車	△ 703	△ 796
自動車損害賠償責任	—	—
その他	△ 28	0
(うち賠償責任)	( △ 91 )	( △ 82 )
<b>合 計</b>	<b>△ 5,440</b>	<b>△ 10,049</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	395	44
海上	—	—
傷害	26,184	25,417
自動車	9,904	9,323
自動車損害賠償責任	0	0
その他	205	219
(うち賠償責任)	( 197 )	( 209 )
<b>合 計</b>	<b>36,690</b>	<b>35,005</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	55	—
海上	—	—
傷害	0	12
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	1	1
その他	—	—
(うち賠償責任)	( — )	( — )
<b>合 計</b>	<b>57</b>	<b>13</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	371	9
海上	—	—
傷害	3,260	2,621
自動車	8,471	7,882
自動車損害賠償責任	0	0
その他	155	153
(うち賠償責任)	( 148 )	( 145 )
<b>合 計</b>	<b>12,257</b>	<b>10,668</b>

(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	2011年度	2012年度
火災	79	35
海上	—	—
傷害	22,925	22,808
自動車	1,433	1,440
自動車損害賠償責任	1	1
その他	50	65
(うち賠償責任)	( 49 )	( 63 )
<b>合 計</b>	<b>24,490</b>	<b>24,350</b>

(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

## 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 )
<b>合 計</b>	<b>81,970</b>	<b>36,690</b>	<b>2,454</b>	<b>44,924</b>	<b>△ 2,099</b>	<b>△ 2.6</b>

## 2012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	201	44	17	63	76	38.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	67,043	25,417	1,131	43,089	△ 2,595	△ 3.9
自動車	15,078	9,323	1,321	4,881	△ 449	△ 3.0
自動車損害賠償責任	—	0	0	0	△0	—
その他	653	219	55	231	147	22.6
(うち賠償責任)	( 538 )	( 209 )	( 52 )	( 208 )	( 67 )	( 12.5 )
<b>合 計</b>	<b>82,976</b>	<b>35,005</b>	<b>2,526</b>	<b>48,265</b>	<b>△ 2,820</b>	<b>△ 3.4</b>

- (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。

●2012年1月1日から同月31日までおよび2013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
2012年1月		—	850円
2013年1月		—	540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、正味事業費率およびその合算率

(単位：%)

種 目	2011年度			2012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	68.1	39.5	107.6	38.2	32.9	71.1
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	41.2	62.9	104.1	38.9	66.8	105.7
自動車	108.3	16.0	124.3	122.8	4.7	127.5
自動車損害賠償責任	725.0	30.1	755.1	—	—	—
その他	44.7	56.7	101.4	58.4	38.0	96.4
(うち賠償責任)	( 92.1 )	( 93.2 )	( 185.3 )	( 122.1 )	( 60.6 )	( 182.7 )
<b>合 計</b>	<b>43.9</b>	<b>61.0</b>	<b>104.9</b>	<b>41.9</b>	<b>64.5</b>	<b>106.4</b>

(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、事業費率およびその合算率

(単位：%)

種 目	2011年度			2012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	37.0	40.0	77.0	44.2	33.0	77.2
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	37.7	62.2	99.9	42.5	67.6	110.1
(医療)	( 31.8 )			( 33.5 )		
(その他)	( 40.0 )			( 46.6 )		
自動車	70.4	32.6	103.0	73.2	30.9	104.1
その他	50.7	38.6	89.3	42.7	36.0	78.7
(うち賠償責任)	( 57.0 )	( 41.0 )	( 98.0 )	( 49.6 )	( 39.7 )	( 89.3 )
<b>合 計</b>	<b>44.7</b>	<b>55.7</b>	<b>100.4</b>	<b>48.5</b>	<b>60.1</b>	<b>108.6</b>

(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	2011年度	2012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 (%)
2011年度	12	90.5
2012年度	11	84.9

(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
2011年度	99.7	0.0	0.3	100
2012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社の格付け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		2011年度	2012年度
1	年度開始時の未収再保険金	3,904	5,157
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	11,886	10,658
3	当該年度回収等	10,634	12,442
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	5,157	3,373

(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	
	2011年度末	2012年度末	2011年度末	2012年度末
火災	21	29	328	328
海上	—	—	27	27
傷害	12,193	12,666	52,056	57,330
自動車	1,075	1,275	2,262	2,242
自動車損害賠償責任	1	2	79	79
その他	184	181	105	114
(うち賠償責任)	( 183 )	( 180 )	( 59 )	( 67 )
<b>合 計</b>	<b>13,476</b>	<b>14,155</b>	<b>54,860</b>	<b>60,122</b>

#### (2) 責任準備金の内訳

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

##### 2012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	—	—	<b>328</b>
海上	—	27	—	—	—	<b>27</b>
傷害	25,109	19,627	87	12,504	1	<b>57,330</b>
自動車	1,000	1,241	—	—	—	<b>2,242</b>
自動車損害賠償責任	79	—	—	—	—	<b>79</b>
その他	58	56	—	—	—	<b>114</b>
(うち賠償責任)	( 48 )	( 18 )	( — )	( — )	( — )	<b>( 67 )</b>
<b>合 計</b>	<b>26,273</b>	<b>21,255</b>	<b>87</b>	<b>12,504</b>	<b>1</b>	<b>60,122</b>

### (3) 責任準備金積立水準

区 分		2011年度末	2012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. 積立方式および積立率は、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. 保険料積立金およ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およ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および払戻積立金 (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ならびに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金および払戻積立金
- (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

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
役員退任慰労引当金	100	15	—	115
賞与引当金	503	538	503	538
価格変動準備金	489	933	489	933

2012年度

(単位：百万円)

区 分	2011年度末残高	増加額	減少額	2012年度末残高
貸倒引当金計	51	45	51	45
一般貸倒引当金	19	13	19	13
個別貸倒引当金	31	32	31	32
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	1,116	—	32	1,083
役員退任慰労引当金	115	8	—	124
賞与引当金	538	288	538	288
価格変動準備金	933	17	754	196

### (5) 貸付金償却額

2011年度、2012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	2011年度	595百万円 （注）異常危険準備金残高の取崩額 －百万円
	2012年度	609百万円 （注）異常危険準備金残高の取崩額 －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	2011年度	2012年度
人件費	6,914	7,444
物件費	32,204	34,557
税金	408	420
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	8	－
諸手数料及び集金費	379	1,604
<b>合計</b>	<b>39,915</b>	<b>44,027</b>

(注) 金額は、損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」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
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
2012年度	<b>23,838</b>	<b>14,611</b>	<b>8,677</b>	<b>550</b>

(注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。

2. 地震保険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。

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		2008年度			2009年度			2010年度			2011年度			2012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	21,169			25,207			28,068			25,409			26,148		
	1年後	22,279	1.052	1,109	23,747	0.942	△1,459	25,342	0.903	△2,725	25,025	0.985	△384			
	2年後	22,364	1.004	84	22,942	0.966	△805	24,948	0.984	△394						
	3年後	22,127	0.989	△236	23,061	1.005	119									
	4年後	22,322	1.009	194												
<b>最終損害見積り額</b>		<b>22,322</b>			<b>23,061</b>			<b>24,948</b>			<b>25,025</b>			<b>26,148</b>		
<b>累計保険金</b>		<b>21,900</b>			<b>22,515</b>			<b>24,095</b>			<b>22,857</b>			<b>14,242</b>		
<b>支払備金</b>		<b>421</b>			<b>546</b>			<b>852</b>			<b>2,168</b>			<b>11,905</b>		

### ●自動車

(単位：百万円)

事故発生年度		2008年度			2009年度			2010年度			2011年度			2012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	9,749			10,793			10,853			11,022			10,516		
	1年後	9,864	1.012	115	10,945	1.014	152	10,918	1.006	65	10,834	0.983	△188			
	2年後	9,978	1.012	114	10,800	0.987	△145	10,812	0.990	△106						
	3年後	9,942	0.996	△35	10,875	1.007	74									
	4年後	9,883	0.994	△59												
<b>最終損害見積り額</b>		<b>9,883</b>			<b>10,875</b>			<b>10,812</b>			<b>10,834</b>			<b>10,516</b>		
<b>累計保険金</b>		<b>9,489</b>			<b>10,287</b>			<b>9,843</b>			<b>8,871</b>			<b>6,001</b>		
<b>支払備金</b>		<b>393</b>			<b>587</b>			<b>968</b>			<b>1,963</b>			<b>4,514</b>		

### ●賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度		2008年度			2009年度			2010年度			2011年度			2012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	141			148			196			265			221		
	1年後	164	1.161	22	143	0.962	△5	230	1.173	33	229	0.864	△35			
	2年後	171	1.041	6	149	1.047	6	229	0.997	0						
	3年後	169	0.991	△1	157	1.049	7									
	4年後	169	1.001	0												
<b>最終損害見積り額</b>		<b>169</b>			<b>157</b>			<b>229</b>			<b>229</b>			<b>221</b>		
<b>累計保険金</b>		<b>169</b>			<b>146</b>			<b>183</b>			<b>191</b>			<b>103</b>		
<b>支払備金</b>		<b>0</b>			<b>11</b>			<b>46</b>			<b>37</b>			<b>118</b>		

- (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」の数値のうち網掛け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	2011年度末		2012年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
預貯金	4,660	5.5	4,404	4.9
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	69,988	82.4	75,933	85.0
貸付金	1	0.0	1	0.0
土地・建物	—	—	—	—
運用資産計	74,649	87.8	80,339	89.9
<b>総資産</b>	<b>84,981</b>	<b>100.0</b>	<b>89,324</b>	<b>100.0</b>

### (2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位:百万円)

区 分	2011年度末		2012年度末	
	金 額	利回り(%)	金 額	利回り(%)
預貯金	0	0.02	0	0.01
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	1,135	1.59	1,018	1.43
貸付金	0	6.36	0	4.52
土地・建物	—	—	—	—
小計	1,136	1.49	1,018	1.34
その他	0	—	—	—
<b>合 計</b>	<b>1,136</b>	<b>1.38</b>	<b>1,018</b>	<b>1.21</b>

### (3) 海外投融資残高・利回り

(単位:百万円)

区 分	2011年度末		2012年度末		
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)	
外貨建	外国公社債	4,918	32.6	2,203	14.0
	外国株式	37	0.3	56	0.4
	その他	0	0.0	0	0.0
	<b>計</b>	<b>4,955</b>	<b>32.9</b>	<b>2,260</b>	<b>14.4</b>
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	10,124	67.1	13,427	85.6
	その他	—	—	—	—
	<b>計</b>	<b>10,124</b>	<b>67.1</b>	<b>13,427</b>	<b>85.6</b>
<b>合 計</b>	<b>15,079</b>	<b>100.0</b>	<b>15,688</b>	<b>100.0</b>	
海外投融資利回り(%)	2.62		2.14		

### (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	2011年度末		2012年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
国債	8,914	12.7	5,278	7.0
地方債	5,379	7.7	4,913	6.5
社債	39,735	56.8	48,813	64.2
株式	239	0.3	323	0.4
外国証券	15,079	21.6	15,688	20.7
その他の証券	639	0.9	916	1.2
合 計	<b>69,988</b>	<b>100.0</b>	<b>75,933</b>	<b>100.0</b>

## (6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2011年度末	2012年度末
公社債	1.13	1.13
株式	13.23	9.63
外国証券	2.62	2.14
その他の証券	6.13	5.51
合 計	<b>1.59</b>	<b>1.43</b>

## (7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2011年度末						合計	2012年度末						合計
	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定め のないもの を含む)		1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定め のないもの を含む)	
国債	1,600	3,978	1,784	1,550	—	—	<b>8,914</b>	382	3,130	1,451	313	—	—	<b>5,278</b>
地方債	897	2,861	577	1,043	—	—	<b>5,379</b>	1,974	1,429	737	312	—	459	<b>4,913</b>
社債	3,464	11,743	11,192	5,991	5,885	1,457	<b>39,735</b>	2,635	15,775	11,677	7,426	4,086	7,212	<b>48,813</b>
株式						239	<b>239</b>							<b>323</b>
外国証券	3,541	7,420	2,528	1,551	—	37	<b>15,079</b>	4,709	7,688	3,233	—	—	56	<b>15,688</b>
外国公社債	3,541	7,420	2,528	1,551	—	—	<b>15,042</b>	4,709	7,688	3,233	—	—	—	<b>15,631</b>
外国株式その他	—	—	—	—	—	37	<b>37</b>	—	—	—	—	—	56	<b>56</b>
その他の証券	—	—	—	—	—	639	<b>639</b>	—	—	—	—	—	916	<b>916</b>
合 計	<b>9,504</b>	<b>26,003</b>	<b>16,083</b>	<b>10,137</b>	<b>5,885</b>	<b>2,373</b>	<b>69,988</b>	<b>9,703</b>	<b>28,023</b>	<b>17,099</b>	<b>8,052</b>	<b>4,086</b>	<b>8,968</b>	<b>75,933</b>

## (8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区 分	2011年度末		2012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	252	91.5	356	93.8
	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	8.5	23	6.2
小 計	276	100.0	379	100.0	
<b>合 計</b>	<b>276</b>	<b>100.0</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	

(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
		2011年度末	固定金利	1	—	—	—	
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	1	—	—	—	—	—	1
2012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	2011年度末		2012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
<b>合 計</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>
(うち劣後特約貸付)	(—)	(—)	(—)	(—)

## (11) 用途別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2011年度末		2012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
<b>合 計</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

## (12) 業種別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2011年度末		2012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
<b>合 計</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

(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	2011年度末	2012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	905	1,089
<b>合 計</b>	<b>905</b>	<b>1,089</b>

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	2011年度末	2012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	2011年度末	2012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。

- 破産更生債権およ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（元本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)

	2011年度末	2012年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	22,863	25,213
供託金	200	200
価格変動準備金	933	196
危険準備金	79	87
異常危険準備金(地震危険準備金を含む)	19,249	21,255
一般貸倒引当金	19	13
その他有価証券の評価差額(税効果控除前)	160	1,808
土地の含み損益	—	—
持込資本金及び剰余金	2,219	1,651
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
(B) 単体リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1 + R_2)^2 + (R_3 + R_4)^2} + R_5 + R_6$	8,749	9,014
一般保険リスク(R <sub>1</sub> )	7,961	8,182
第三分野保険の保険リスク(R <sub>2</sub> )	—	—
予定利率リスク(R <sub>3</sub> )	72	80
資産運用リスク(R <sub>4</sub> )	2,201	2,345
経営管理リスク(R <sub>5</sub> )	311	322
巨大災害リスク(R <sub>6</sub> )	157	156
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率(%)		
[ (A) / { (B) × 1/2 } ] × 100	<b>522.6</b>	<b>559.4</b>

(注)「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第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。

#### 〈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ものが、「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	2011年度末			2012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	53,046	54,029	983	57,529	59,005	1,476
株式	148	239	91	148	323	174
外国証券	15,965	15,079	△ 885	15,596	15,688	91
その他	650	639	△ 11	650	916	266
<b>合 計</b>	<b>69,810</b>	<b>69,988</b>	<b>177</b>	<b>73,924</b>	<b>75,933</b>	<b>2,009</b>

#### ②保有目的区分

(単位：百万円)

区 分	2011年度末			2012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	69,810	69,988	177	73,924	75,933	2,009
<b>合 計</b>	<b>69,810</b>	<b>69,988</b>	<b>177</b>	<b>73,924</b>	<b>75,933</b>	<b>2,009</b>

(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、本会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・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います。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、AIGグループの一員です。AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、130以上の国や地域で顧客にサービスを提供しています。AIGグループ各社は、世界最大級のネットワークを通して個人・法人のお客様に損害保険商品・サービスを提供しています。このほか、米国においては生命保険事業、リタイアメント・サービスの事業も展開しています。持株会社 AIG, Inc. はニューヨークおよび東京の各証券取引所に上場しています。詳細は、ウェブサイト [www.AIG.com](http://www.AIG.com) をご覧ください。



## 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。

