



おかげさまで、日本での事業開始から  
50周年をむかえました。



# BUSINESS REPORT

2010ビジネスレポート  
2009年4月1日～2010年3月31日



アメリカンホーム保険

A Chartis company

# インターネットでも、電話でも お客様のご要望にきめ細かくお応えする。 それがアメリカンホームの原点です。

アメリカンホームは日本で損害保険事業を開始して以来、  
通販型保険会社のリーディングカンパニーとして成長を続け、  
今年で50周年を迎えることになりました。  
その間私たちは、インターネットと電話を併用したお客様サービスをはじめ、  
お客様の声を反映させた自動車保険、医療・傷害保険を開発してきました。  
これまでも、そしてこれからも。  
私たちはお客様の期待を上回る確かな安心をお届けすることで、  
「お客様から選ばれる会社」を目指します。





## contents

02	<b>アメリカンホーム保険会社の概況</b>
	ごあいさつ
03	<b>経営方針（ビジョン、行動指針）</b>
04	<b>代表的な経営指標</b>
06	<b>トピックス</b>
09	<b>お客様サービス</b>
	コールセンターでのお客様サービス
	インターネットによるお客様サービス
11	保険金を適切にお支払いする態勢
14	「お客様満足の向上」への取り組み
17	お客様情報保護の管理体制
19	<b>商品と販売態勢</b>
	取り扱い商品一覧
21	ご契約者様向けサービス
	新商品の開発状況
	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
	保険募集態勢
22	<b>内部管理態勢</b>
	経営管理・ガバナンスの体制
26	CSRに対する考え方と取り組み
	内部管理態勢の強化について
28	リスク管理の体制
31	資産の運用
	責任準備金の積立の適切性を確保する体制
32	コンプライアンス（法令等遵守）
35	人材の育成と活用の取り組み
37	<b>業績データ</b>
62	<b>コーポレート・データ</b>
	会社概要・沿革
63	組織図
64	店舗所在地一覧

「お客様に選ばれる会社」を目指して。  
アメリカンホーム保険会社は  
通販型保険会社のリーディングカンパニーとして、  
お客様の期待を超える商品・サービスを提供し続けます。



アメリカンホーム保険会社  
日本における代表者 社長  
**橋谷 有造**

アメリカンホーム保険会社  
日本における代表者 会長  
**後藤 久雄**

ご契約者をはじめ皆様方には、日頃よりご愛顧お引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は1960年に日本で損害保険事業を開始し、2010年12月に50周年という節目を迎えます。この50年の間に、通信販売型保険会社のパイオニアかつリーディングカンパニーとしてここまで成長してこられたのも、ひとえに皆様に支えていただいたおかげと心から感謝申し上げます。また、このような節目の2010年4月に日本における代表者に就任したことを大変喜ばしく感じます。社会の変化やお客様の行動を先に読み、持続的成長と企業価値の向上を目指す新たなアメリカンホーム保険会社として変革してまいります。

当社では、お客様から信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になるというビジョンのもと、お客様のニーズや利便性を考慮した商品開発、サービスの提供に取り組んでまいりました。

商品開発においては、すでにご加入されている医療保険の補償の上乗せとしてご活用いただけるような医療保険の発売や、お客様のご要望にお応えして、一部商品のご加入可能年齢の引き下げなどを実施いたしました。

サービス面においては、自動車保険の無料ロードサービスの拡充、自動車事故に遭われたお客様への初期対応サービス時間の拡大、オンライン見積り画面の全面リニューアルなど、さらにお客様に高品質なサービスをご提供できるようになりました。

営業開始50周年目にあたる2010年度は、新たな体制のもとに「変革」を実行する再出発の年と位置づけております。

当社は、お客様に安心をお届けすることを第一に考え、お客様のニーズに合った商品・サービスのご提供、さらなる利便性の向上を引き続き追求してまいります。そして、社会やお客様のニーズの変化を先に読み、従来の枠組みに捉われることなくお客様にご満足いただく、あるいはお客様の期待を超えることを最優先事項として、新たな取り組みに積極的に挑戦してまいります。具体的には、お客様との大切な接点であるコールセンターとインターネットの仕組みを一層強化し、テクノロジーとホスピタリティの融合の実現を図ります。また、業務プロセスおよびシステムの標準化・簡素化による業務効率の向上にも取り組み、お客様に還元できる収益性の確保と継続的な成長を目指していく所存です。

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、今後とも引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2010年8月

## 経営方針

### ビジョン

アメリカンホームは、No. 1 通販損害保険会社として、常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て自由化市場の中で「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

- 1 | 私たちは常に、お客様にとってより良いもの、より価値のあるものを創造します。
- 2 | 私たちはお客様との全ての接点で、お客様の期待を超えるサービスを提供し、お客様がアメリカンホームの保険を買って良かったと実感できるように努めます。
- 3 | 私たちは、お客様のニーズを知ることがをいつも心掛け、そのニーズに合った分かりやすく、他社にない商品を開発します。
- 4 | 私たちは、お客様にどのような保険金支払いが対象になるかを提示し、お客様にご満足いただけるような適正かつ迅速な損害サービスに努めます。
- 5 | 私たちは、お客様にとって最高の利便性と経営効率の高い販売方法を追求します。
- 6 | 私たちは、広告、約款、パンフレット、スクリプト、申込書などお客様が触れる全ての物に関し分かり易さを追求します。
- 7 | 私たちは、お客様に信頼される迅速で正確な事務処理を行います。
- 8 | 私たちは、高い倫理観を持ち、常に「正しいこと」を実行しお客様に信頼されることを目指します。
- 9 | 私たちは、お客様が安心できる健全な経営基盤を常に確保します。
- 10 | 私たちは、自らの仕事のお客様を常に明確にし、社内外のお客様の高い要求を満足できる人材になることに努めます。





# 代表的な経営指標

代表的な経営指標

## ● 保険料収入の状況

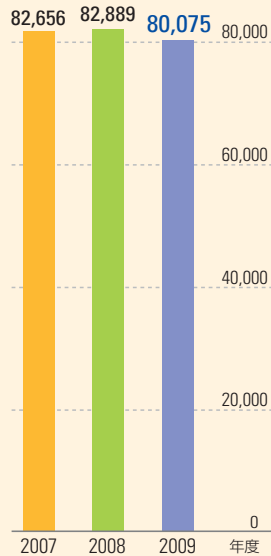
### 元受正味保険料(含む収入積立保険料)

# 800億円

(単位/百万円)  
100,000

2009年度の元受正味保険料(含む収入積立保険料)は、過去に販売していた「保険金額遡増特約」付普通傷害保険に関し、お客様への返戻が漏れていた解約返戻金を適切に返戻したこと、2009年7月から自動車保険の月払契約の導入という過性の要因などにより、前年同期比3.4%の減収となりました。

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

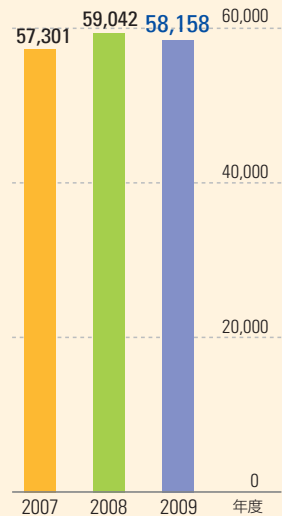
# 581億円

(単位/百万円)  
80,000

2009年度の正味収入保険料は581億円と、前年度に比べ1.5%の減収となりました。

#### 正味収入保険料

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



## ● 保険事業に係る費用比率の状況

### 正味損害率

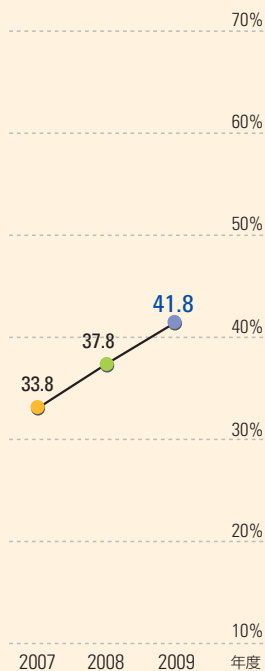
# 41.8%

70%

2009年度の正味損害率は、傷害保険の事故発生件数および後遺障害保険金支払の増加等により、41.8%と前年度に比べ4.0ポイント上昇しました。

#### 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

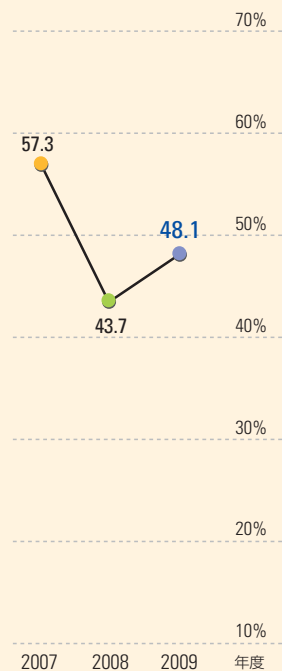
# 48.1%

70%

2009年度の正味事業費率は、広告宣伝費用等のコストが増加したことにより社費が増加し、48.1%と前年度に比べ4.4ポイント上昇しました。

#### 正味事業費率

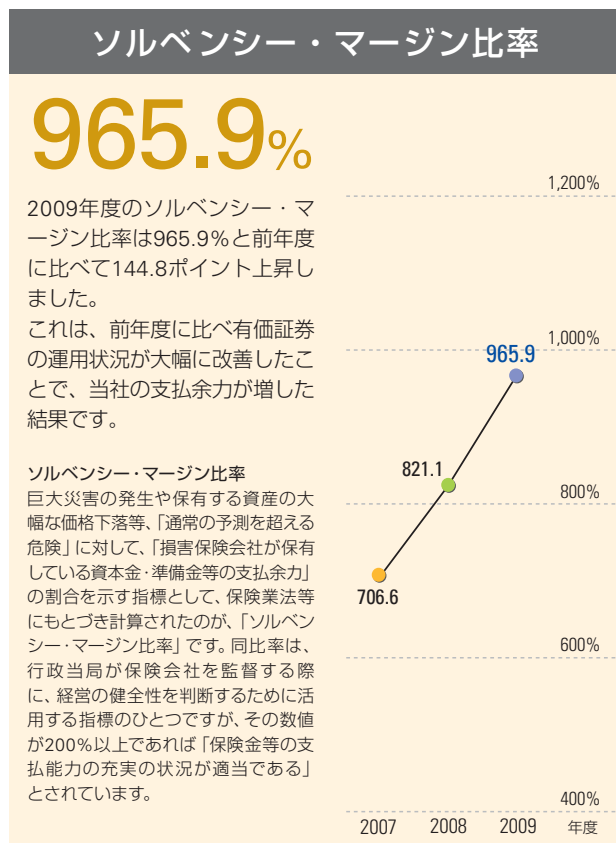
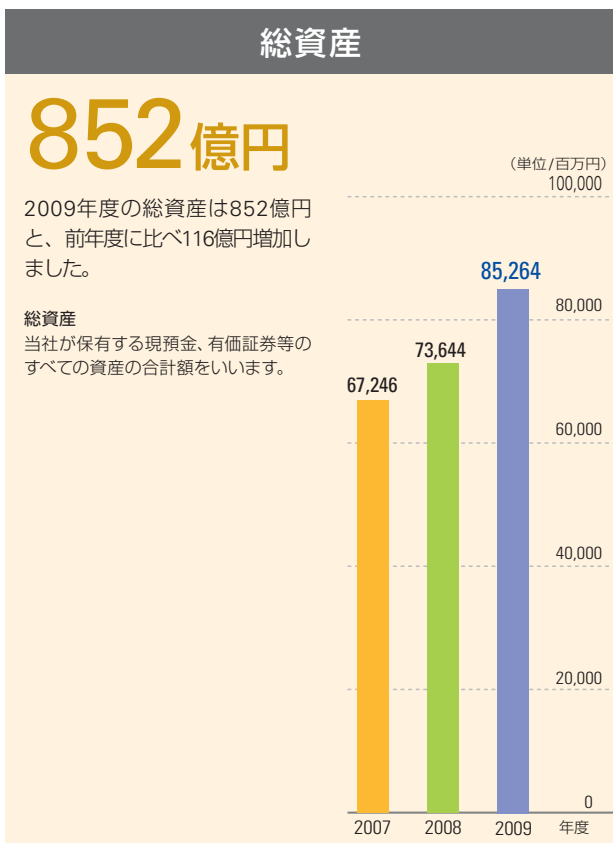
正味収入保険料に対する諸手数料及び集金費(損害保険代理店手数料等募集に要した費用)と保険引受に係る営業費及び一般管理費(当社の運営費用、システム開発費用等)の割合をいいます。



● 損益の状況



● 総資産と支払余力 (ソルベンシー・マージン) の状況



(ご参考) その他の詳しい業績指標については「主要な業務の状況を示す指標」(P.39)をご覧ください。



# トピックス

## 1 さらに多くのニーズに応える商品開発とサービスを目指して

### チャーティス・グループの一員として

当社を含むアメリカン・インターナショナル・グループ (AIG) の損害保険事業は、2009年3月に新たな持ち株会社が設立され、経営面と財務面での柔軟性を確保し、独自の経営陣により運営される体制に移行しました。また、2009年7月には「チャーティス (CHARTIS)」という新しいブランドが導入されました。

「チャーティス (CHARTIS)」とはギリシア語で「地図」という言葉に由来します。お客様に道を示し、お客様が新しい可能性を追求する手助けができるという私たちの能力を表す言葉として、この名前が選ばれました。また、この言葉は、世界中を視野に入れてきたことに加え、探求を重ね、問題解決と革新を経て最高峰を目指してきた経験に根ざす私たちの歴史と文化を象徴しています。

チャーティスは、損害保険業界の世界的なリーダーであり、160以上の国や地域で、4,500万以上のお客様にサービスを提供しています。90年の歴史、業界内で際立って多様性に富む商品・サービスの提供、損害サービスに関する深い専門性、高い財務力により、チャーティスは、法人および個人のお客様に対して、自信を持ってリスク管理サービスの提供を行います。

当社は新生チャーティス・グループの一員となっていますが、「アメリカンホーム・ダイレクト」のブランドを引き続き使用します。



### 自動車保険の無料ロードサービス的大幅拡充

自動車保険をご契約しているお客様に提供している無料ロードサービス『ダイレクト・レスキュー』を2009年7月に拡充しました。

この拡充により、自走不能時のレッカーサービス無料けん引距離が従来の10 kmから50 kmまで大幅に延長されたほか、事故現場でのお客様サポートや携帯電話 GPS 機能を使った位置確認サービス、帰宅手段・臨時宿泊場所案内サービスが導入され、事故・故障等万が一のトラブルの際のお客様の不安に対し、より広範囲で高品質なロードサービスでお応えすることが可能になりました。

⇒詳しくは21ページ掲載のご契約者様向けサービス「自動車保険のご契約者様向け」をご参照ください。



### 自動車保険の保険料お支払いの月払いが可能に

今まで一括払いのみであった自動車保険の保険料のお支払い方法に、2009年7月から新たにクレジットカードによる月払いを導入しました。保険料のお支払いが月払いとなることで、お客様の1回あたりの保険料の負担が少なくなり利便性が向上しました。

### 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

ユーザビリティ調査、アクセスログ分析、コールセンターに寄せられたお客様の声を参考に、どなたでもわかりやすく、簡単かつ短時間で



お見積りできるように自動車保険のお見積り画面を2010年3月に全面的に改善しました。

自動車保険のご契約をする際に必要な項目でも、お見積り段階では不要な項目を減らすことで、従来よりも少ない入力項目でお見積りできるように改良し、入力時のストレス軽減に努めました。

さらに Flash® を用いることで表示画面がコンパクトで見やすくなり、お見積りの際に必要な情報がステップごとに表示されるようになりました。また、従来は次の画面に移動する時に表示されていたエラーメッセージを入力後すぐに表示することで、エラー箇所をわかりやすくしました。

### 自動車事故における初期対応サービス時間の拡大

万一自動車事故に遭われたお客様に対して、当社社員がアドバイスなどを行う初期対応サービスの時間を2010年4月から拡大しました。

お客様のご要望に応じて、主に以下の初期対応サービスをご提供します。

- ・ お客様の事故対応のご要望内容の確認
- ・ 事故の相手方への連絡
- ・ 病院・自動車修理工場等関係者への連絡

従来は「平日9時から17時まで」にお客様から新規にご報告いただいた自動車事故について、当日中に初期対応を行っていましたが、「平日9時から22時まで※」および「土日祝日の9時から22時まで※」に時間を拡大しました。この拡大により、お客様の事故直後の不安を少しでも早く解消し、解決に向けた迅速で丁寧な対応をご提供します。

※お客様から21時までに新規にご報告いただいた案件を対象とします。



## 医療保険商品『みんなのほすピタル』の拡充

医療保険ブランド『みんなのほすピタル』では、1入院あたりの入院補償日数を最高30日間に絞り無理のない保険料設定としたプチシリーズを販売することにより、商品ラインナップを拡充しました。

健康に不安を抱えたお客様でも簡単な健康告知がすべて「いいえ」ならば、お申し込みいただけるように商品設計した“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）のプチシリーズを2009年5月に、“『みんなのほすピタル』終身補償タイプ”（終身医療保険）のプチシリーズを2009年7月に発売しました。

さらに、今までご加入できる年齢を「40歳から」と設定していた“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）を、「30歳から」に拡大するなどお客様のご要望にお応えしました。



## 長期の保険をご契約のお客様に「保険契約内容のご案内」の発送開始

補償期間が長い医療保険や傷害保険をご契約いただいているお客様に対し、2009年8月から毎年のご契約月に「保険契約内容のご案内」をお送りしています。

お客様のご契約内容や保険金がお支払いされる場合などをA3判で掲載することで、一目でわかりやすくご案内しています。

また、「保険契約内容のご案内」には、お客様に当社のことを深く知っていただくために制作したコミュニケーション誌『DIRECT EXPRESS』を同封し、お客様との接点がある部署やご契約者様専用サービスなどをご紹介します。



保険契約内容のご案内

## 全損害サービスセンターにフリーダイヤル導入

全国主要都市にある損害サービスセンターに2010年3月からフリーダイヤルを導入しました。これによりお客様や相手方等事故関係者の方の利便性を高め、さらにきめ細かなコミュニケーションが可能となりました。

※各損害サービスセンターの所在地・電話番号は64～65ページをご参照ください。

## 損害サービスセンターの統合および名称変更

組織体制、サービス体制の強化を図るために、神戸損害サービスセンターを大阪損害サービスセンターに統合し、関西損害サービスセンターに名称を変更しました。また同時に、静岡損害サービスセンターを名古屋損害サービスセンターに統合し、中部損害サービスセンターに名称を変更しました。

この統合により損害サービス体制がさらに強化・充実され、旧静岡および神戸損害サービスセンター担当エリアにお住まいのお客様も含め、万一自動車事故に遭われたお客様に対していっそう万全かつ丁寧な対応ができるようになりました。

## 保険法施行に関する対応

これまでの保険契約については『商法』に定められていましたが、商法の保険契約に関するルールは約100年前に制定されたもので、現代の社会や経済の情勢に合わない部分がありました。これに代わる新しい法律として『保険法』が2010年4月1日に施行されました。

新しい『保険法』では、お客様（ご契約者様等）保護の強化やモラルリスク（保険金犯罪など）防止対策が図られており、当社では保険法に対応すると同時に、読みやすいように用語や表現の平易化・明確化を図るため保険約款を改定しました。

主な改定内容は以下のとおりです。

- ・保険金お支払い期限の明確化  
お客様からの保険金請求後、保険会社が合理的な期間内に保険金を支払わなければならない旨が明確化されました。当社では、ご請求手続きが完了してから保険金をお支払いするまでの標準的な期限を30日とし、事実確認のための特別な照会や調査が不可欠な場合のお支払い期限についても明確にしています。
- ・ご契約者様以外の方による解除の効力（介入権制度の導入）  
ご契約者様が破産した場合などにおいて、債権者がご契約者様の解約返戻金の請求権を差し押さえて保険契約を解約することがあります。そのような場合、保険契約解約以降の補償が受けられなくなり、年齢や健康状態等によってはその後の再加入が困難になる可能性があります。そこで、このような不都合を回避するため、長期の医療保険等では、保険金受取人が債権者等に解約返戻金相当額を支払うなどの一定の条件を満たした場合に、保険契約を継続することができるようになりました。

## 2 お客様と、社会と、ふれあうすべての接点を大切に

### こどもの職業・社会体験施設『キッズニア東京』の消防署パビリオンのスポンサーに

アメリカンホーム保険会社は「こどもたちがこれからの実社会で生きる力を育む」というキッズニアの考え方に共感し、2006年10月から東京豊洲に開業した日本初のエデュテインメント※・タウン『キッズニア東京』内の「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。

キッズニアは、こどもたちが職業や社会体験を通して楽しく社会を学ぶことができる新しいタイプの施設です。こどもたちは、裁判官、キャビンアテンダント、ファッションモデル、医師など、90種類以上の本物そっくりな仕事を体験することができます。

当社が提供する消防署パビリオンでは、こどもたちが消防士としてのトレーニングを受けたあと、消防車に乗って火災現場に出勤し、協力し合いながら消火活動を体験します。

こどもたちが消防を体験することで、防災意識を高めるだけでなくとどまらず、先のことに対して気をつけることができるイマジネーションを育むことの重要性を学ぶことに、火災保険などを提供する損害保険会社としての社会的意義を強く認識したことから、本パビリオンへの協賛をしています。これからの時代を担うこどもたちへの教育支援として、本パビリオンのスポンサーを通じた社会貢献に取り組んでまいります。

※エデュテインメント：EducationとEntertainmentを統合した造語



©2010 Kids City Japan K. K. All Rights Reserved.

### 富山での地域貢献活動

2005年に富山にコールセンターを開業して以来、当社は富山での様々な地域貢献活動を行っています。

コールセンター開設以来毎年記念植樹を行っており、2009年7月は富山県立しらとり養護学校(現・しらとり支援学校)にナツツバキを寄贈しました。

昨年に引き続き、2009年8月には富山市で開催された地元の音楽家や児童合唱団によるファミリーコンサート「音楽で遊ぼう!」に協賛し、富山市の児童養護施設の職員と園児を招待しました。

また、新日本フィルによる富山市内の中学校でのスクールコンサートと吹奏楽部員を対象にしたブラスバンドクリニックを2009年11月に初めて開催し、吹奏楽部員へのワンポイント・レッスンとアンサンブルコンテストに向けた特別指導を行いました。



「音楽で遊ぼう!」

### 沖縄の中高生に海外のプロの技術を学ぶ機会を提供

当社は2005年より、au 沖縄セルラー電話株式会社とともに、室内管弦楽団ニューヨーク・シンフォニック・アンサンブル(NYSE)の沖縄公演およびNYSEによる地元中学・高校でのワークショップをサポートしています。

地元中学・高校で行われたワークショップは、沖縄県内音楽界の技術向上を図るために、プロの高い技術を学び、本公演でNYSEと合同で演奏する機会を生徒たちに提供しています。



### 墨田区の中学校で模擬面接に協力

2005年から墨田区の中学校で、高校受験の際の面接を事前に体験する模擬面接に協力しています。

2009年12月に実施された墨田区立錦糸中学校の3年生を対象にした模擬面接では、社員8名を面接官として派遣しました。この模擬面接は、企業など学校外部から面接官役を招き、両親・教師以外の大人と接する機会の少ない生徒たちに、初対面の方に対しても自己PRを通して、自分の夢や希望、考え方を上手に伝えることができる機会を提供しようというユニークな取り組みです。

### 映画「ゼロからの風」全国中学校DVD 無料配布協賛

映画「ゼロからの風」は、2000年にひとり息子を自宅付近で無車検・無保険かつ泥酔状態で運転する車による事故で亡くした女性が、一般市民による初めての法改正となる「危険運転致死傷罪」(最高刑期20年、併合加重の場合は最高30年)の新設を成し遂げた実話をもとにした映画です。

車を運転する前の中学生に飲酒運転、交通事故の悲惨さを考えていただけるよう、全国の国公立および私立中学校(10,846校)にこの映画のDVDを配布する企画に2010年3月に協賛しました。



©ウィル・ドゥ



# お客様サービス

## 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 コールセンターでのお客様サービス

日本で初めて損害保険の通信販売を開始したアメリカンホーム保険会社は、直接お客様の声をお伺いできるコールセンターを重要視しています。コールセンターでは専属のオペレーターを配置し、保険商品に関するご質問、資料のご請求やお見積りのご依頼、ご契約手続きに関する問い合わせなどお客様のニーズに幅広くお応えするために、保険という商品をご理解いただくとともに安心感をもっていただけるよう、常に丁寧な対応を心がけています。



沖縄コールセンター

#### スキルを磨いたプロのオペレーターが対応

コールセンターでは、十分な知識のあるオペレーターの育成、均質化されたサービスを提供するために、保険商品に関する基礎知識の研修だけでなく、お客様にわかりやすくお伝えする会話のトレーニングも導入しています。オペレーターは入社後、導入研修や実地研修(OJT)を約2ヵ月間受け、商品知識や業務知識を学ぶ一方、電話でのコミュニケーションスキルを鍛え、「お客様の期待を超えるサービス」の提供を目指しています。

#### お客様目線のきめ細かなサービスを提供

お客様との重要な接点であるコールセンターのオペレーターが、自ら日々の業務の実感値から大切にしている考えを拾いあげ、コールセンターでの活動を支える“信条(クレド)”を作成しました。オペレーターは“信条(クレド)”のもと、お客様一人ひとりの“コンシェルジュ”を目指して、お客様目線に立った質の高いサービスのご提供ができるよう、日々取り組んでいます。



オペレーターに配布されている「クレドカード」

### 2 インターネット(パソコン・携帯電話)によるお客様サービス

アメリカンホーム保険会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、当社モバイルサイトでも、万一の際にご活用いただける情報を掲載。いつでも手軽にアクセスできるインターネットの特性を活かしたお客様サービスを提供しています。

#### パソコンによるサービス

##### 資料のご請求

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

一部の医療保険では、ウェブサイト上でご入力いただいた情報を申込書・告知書に印字してお客様に送付するサービス(お申込書作成サービス)もご提供しています。お申し込みに必要な情報の一部をあらかじめ印字することで、お客様が書類にご記入いただく手間を軽減しています。

##### 保険料のシミュレーション

自動車保険、医療保険等ウェブサイトに掲載されている商品\*は、個人情報を入力を省き、簡単に短時間で保険料を計算することができます。様々な商品をご提供している医療・傷害保険では、お客様が商品やCM一覧から詳細をご覧いただけることで、お客様が知りたい商品説明に容易にアクセスでき、保険料を計算することができます。

※海外旅行傷害保険は除きます。



## 保険のご契約

自動車保険および一部の医療保険では、当社のウェブサイトを通してオンラインでのご契約が可能です。オンラインでご契約される場合、お見積りの算出を行った後、ご契約に必要な情報を入力していただき、クレジットカード決済が完了した時点で保険契約が成立します。

※ご契約をお引き受けできない場合もある旨ご了承ください。

## ご契約内容の確認・変更手続き（自動車保険のみ）

自動車保険をご契約いただいているお客様は、当社のウェブサイトでご契約内容をご確認いただけます。また、以下の内容に関するご変更であれば、オンラインでの変更手続きも可能です。

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

## ご契約の継続手続き（自動車保険のみ）

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

## 事故報告（自動車保険のみ）

お電話だけでなく、インターネットによる自動車保険の事故登録も24時間可能です。事故登録の完了後、当社より詳細確認や今後の事故の対応についてご連絡※させていただきます。

※当社からのご連絡時間：平日 9:00～17:00

インターネットによる事故情報の登録

登録完了メールの送付

アメリカンホームよりお電話

事故対応

## 保険金支払い情報のご確認（自動車保険のみ）

ユーザー登録をいただいた場合、電話やインターネットでご連絡いただいた事故の当社担当者の連絡先およびお支払い金額をご確認できます。

## アメリカンホーム・ダイレクト 公式ウェブサイト

▶ [www.americanhome.co.jp](http://www.americanhome.co.jp)



## 携帯電話によるサービス

当社のモバイルサイトはNTTドコモ、ソフトバンク、auの携帯電話に対応しています。各種保険商品のご案内、資料請求のほか、交通事故現場での7か条、事故や故障時のGPS位置確認、事故の過失割合の具体例、病気になった時の費用例など、万一の時に活用いただける情報もご提供しています。

## アクセス方法

### ・iモード (docomo)

[1] iMenu → [3] メニューリスト → 証券 / カード / 保険 → 保険 → アメリカンホーム・ダイレクト

### ・Yahoo! ケータイ (Soft Bank)

Yahoo! ケータイ メニューリスト → 証券・カード・保険 → 保険 → アメリカンホーム・ダイレクト

### ・EZweb (au)

EZメニュー → [1] トップメニュー カテゴリで探す → 証券・カード・保険 → 保険 → アメリカンホーム・ダイレクト

## アメリカンホーム・ダイレクト モバイルサイト

▶ <http://www.ahdr.jp>



### 3 保険金を適切にお支払いする態勢

アメリカンホーム保険会社では、お客様志向の業務運営姿勢を徹底し、お客様へ迅速かつ適切に保険金をお支払いする態勢の整備と強化をすすめています。

#### 保険金支払管理態勢の強化

##### 損害サービス部門のビジョン

保険金のお支払いを担当する損害サービス部門では、お客様からの信頼と安心をいただくとともに、お客様により高い満足感を実感していただけるサービスを提供するために、損害サービス部門独自のビジョンを策定しています。2010年1月にビジョンを改定し、よりお客様の視点に立った損害サービスを心がけています。

私達は公正で適時適切かつ迅速な保険金支払い業務を通じ、お客様から信頼と満足をいただき、社会に貢献することを誇りとします。そして、常にお客様視点で行動するプロフェッショナルな人材の育成と業務の革新に継続して取り組み、「お客様満足度 No.1」を目指します。

##### ビジョン実現のための行動指針

このビジョンを実現するために、次の4分野の行動指針を定め、それぞれの分野の具体的な行動計画を作成・実行するとともに、個々の計画の実行状況を独自に設定した評価指標(KPI: Key Performance Indicator)を用いて定期的にモニタリングしています。

###### ① Compliance

関連法令やガイドラインの遵守と業務改善のための取り組み推進

###### ② Customer Service

お客様により高い満足感を実感していただけるサービスの提供

###### ③ Re - Organization

機能性・作業効率の高い組織構造への変革

###### ④ Efficiency

①～③を通じた損害サービス部門全体のサービス効率の向上

##### 全国損害サービス責任者会議と 優秀社員表彰の実施

当社では全国各地の損害サービスセンター長を含めたすべての損害サービス責任者が一堂に集まる会議を定期的で開催しています。会議では、経営陣の講話のほか、損害サービス部門全体や保険商品分野ごとの施策の進捗や事前課題を題材にしたワークショップの成果の共有を図っています。また、四半期ごとに保険金支払担当者個々の貢献を評価し、優秀社員の表彰を行っています。

##### 業務の改善・向上のための主な取り組み

###### ● 保険金支払管理プロセスの強化

「お客様の立場」に立った社内態勢を構築するため、保険金の支払い業務に関わる規定・マニュアルの整備、実践的な人材育成、適時・適切なお客様への経過報告の検証を実施しています。また、すべての保険金支払い事案に関し、集中管理するプロセスを導入し、お客様対応の進捗状況の確認、お支払いする保険金設定の妥当性を定期的にチェックする体制を整えています。

また、保険金支払業務システムにおいては、迅速な保険金の支払いを実践するために、個々の保険金支払い事案の進捗状況およびお支払いを終えるまでに要する日数を管理する機能などを備えたシステムを新たに開発し、導入しました。

###### ● 「保険金支払審査会」による検証

第三分野商品の保険金請求事案で、保険金支払いを担当する損害サービス部門が保険金支払い事由に該当しないと判断した事案については、損害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、判断の妥当性を検証しています。

###### ● 「再審査請求制度」の設置

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

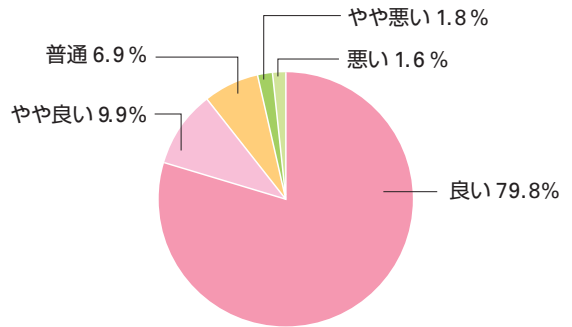
###### ● 保険金支払担当者に対する教育・研修

保険金支払担当者一人ひとりが、お客様のご要望をしっかりと受け止める対応ができるように、保険金支払管理部門に教育・研修の選任者を設置し、体系的な研修プログラムやコンテンツを導入しています。また、社員の医学知識向上を目的として、業務に必要となる専門知識を幅広く習得するために、医師を講師とした疾病基礎講座や顧問弁護士による判例研究会・保険関連法研究会を定期的で開催しています。



### ベストなサービスを提供するための取り組み

当社の損害サービスの質を客観的に評価していただくために、保険金のお支払いのご案内を画面でお送りする際に、ご契約者および保険金受取人すべての方にアンケートをお送りし、当社の対応に対する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、当社のサービスの向上や商品開発に活用させていただきます。



調査期間：2009年1月1日～2009年12月31日  
対象保険商品：全商品 回答数：28,111件

## 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

どこで事故が発生しても、休日や夜間の事故でもすぐにご連絡いただけるように、事故の受付は24時間365日体制のフリーダイヤルを保険商品ごとにご用意しています。さらに、自動車保険は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

万一、自動車事故に遭われたお客様に対して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、ケガをされた場合の病院への連絡や事故の相手方への連絡などの初期対応サービスの時間を2010年4月から拡大し、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

1名の専任担当者が責任をもって事故解決まで対応します。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、事故解決のための打ち合わせやご説明を行います。

#### ● 示談交渉サービス

対人事故または対物事故について、専門知識のある経験豊富な専任担当者が、お客様に代わって示談交渉を行います。例えば、相手の方が入院してしまった場合は、専任担当者が病院に出向き、状況に応じた最適な方法で円満な解決を図ります。

#### ● 迅速な保険金お支払いのためのサポート

事故処理の煩わしさを解消し、事故解決までの日数をできる限り短縮できるようなサポートサービスを提供しています。

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

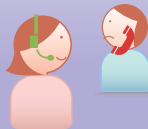
### 保険金のお支払いまでの一般的な流れ ※お客様と事故の相手方の双方に過失がある場合

#### もしも事故に遭われたら



事故現場では最初に、負傷者の救護、道路上にある危険物の片付け（二次災害発生の防止）、警察への連絡、相手の方のお名前・ご連絡先などの確認をお願いします。

#### アメリカンホーム保険会社へのご連絡



事故現場における必要な対応が終わりましたら、直ちに当社にご連絡をお願いします。24時間365日事故受付の専門スタッフが待機してお客様のご連絡をお受けしています。また、インターネットやモバイルフォンからも事故のご連絡を受け付けています。

平日の9時から17時の営業時間内にお電話での事故受付が完了した場合は、専任担当者が3時間以内にお客様にご連絡をし、事故解決のための打ち合わせやお支払いまでの流れについてご説明を行います。

※営業時間外の場合、翌営業日にご連絡をします。

#### 事故の初期対応



平日はもちろん土日・祝日にご連絡をいただいた新規の事故でも、お客様のご要望により必要に応じて事故の相手方、自動車修理工場、病院等の関係者への連絡を9時から22時まで行っています。また、対応結果をその日のうちにお客様にご報告しています。

#### 事故の相手の方との示談交渉（過失割合の交渉等）

対人事故または対物賠償事故の場合、専門知識のある経験豊富な専任担当者が、お客様に代わって示談交渉を行います。示談交渉の進捗等については、適宜お客様にご連絡します。

## 損害額の決定と示談解決



損害額(車両の修理費用やおケガの治療費等)を確定し、お支払いする保険金の額を算出して、事故の相手の方と示談締結をします。

## 保険金のお支払いと事故解決のご案内

保険金をお支払いする際に、専任担当者からお客様に事故解決のご報告をいたします。また、お支払い手続き完了後、お客様または事故の相手の方に保険金のお支払いのご案内を書面でお送りしています。

## 医療・傷害保険の事故対応サービス

### ●迅速な保険金のお支払い

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

### ●診断書取得料金の実費負担

保険金をご請求いただいたにもかかわらず、保険金をお支払いできなかった場合には、診断書の取得料金の実費を当社が負担いたします。

### ●補償内容や保険金ご請求書類のわかりやすさ

当社から保険金のご請求に必要な書類をお客様にお送りする際には、お客様がご自身のご契約内容を再確認いただけるように、補償の内容のご案内書を同封しています。ご請求に必要な書類には、記入例等のご説明を添えたり、お客様からのご質問の多い後遺障害保険等の補償については、わかりやすいパンフレットを同封しています。

## 保険金のお支払いまでの一般的な流れ

### 事故の連絡・受付

事故受付センターへ事故の発生状況、病気やケガの状況などをご連絡ください。入院中などお客様ご本人からのご連絡が難しい場合は、ご家族や代理の方からでも、事故のご連絡を受け付けます。

### 保険金請求書類の案内



お客様から事故のご連絡を受けた後、速やかに専任担当者を決定し、保険金請求に必要な書類をお送りします。

#### ・ご請求手続きのわかりやすさへの取り組み

損害サービスセンターでは、事故解決までの流れや各種サービスの内容、保険金請求手続き方法などについてわかりやすくご説明します。

### 保険金請求書類の確認



お客様からご提出いただいた保険金請求書類の内容を確認します。書類の内容によっては、関係機関に確認させていただくことがあります。

#### ・ご請求漏れ有無の確認

保険金のご請求漏れがないかを確認します。

#### ・治療途中での保険金請求も可能

万一、治療が長引いた場合、治療の途中でも保険金のご請求が可能です。

#### ・事故対応の途中経過のご報告

お客様にご安心いただけるように、進捗状況をお客様のニーズに合わせてご報告します。

### 保険金お支払い額決定



ご請求いただいた事案を審査し、お支払いする保険金の額を決定します。

#### ・商品別に専門チームを構成

丁寧・迅速で柔軟な損害サービスをご提供できるように、保険商品別に専門チームを構成し、お客様にご満足いただける対応を目指しています。

#### ・検証室の設置

保険金お支払い内容の妥当性・適切性の検証を専門に行う検証室を設置し、保険金お支払いプロセスのチェック体制を強化しています。

### 保険金お支払い額の案内

保険金のお支払い手続き完了後、お客様に「保険金お支払いのご案内」を書面でお送りします。

## 4 「お客様満足の向上」への取り組み

アメリカンホーム保険会社では、「常にお客様視点で考え、お客様に信頼され、お客様に選ばれる会社になる」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ホームページにて定期的に更新をしてご紹介しています。

### アメリカンホーム保険会社とお客様とのダイレクトコミュニケーション

アメリカンホーム保険会社は、テレビ、新聞広告、インターネットを通じた、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の商品内容のご案内やご契約の手続きをはじめ、保険金お支払いの際のサポートは、アメリカンホーム保険会社が運営

しているコールセンターや損害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。

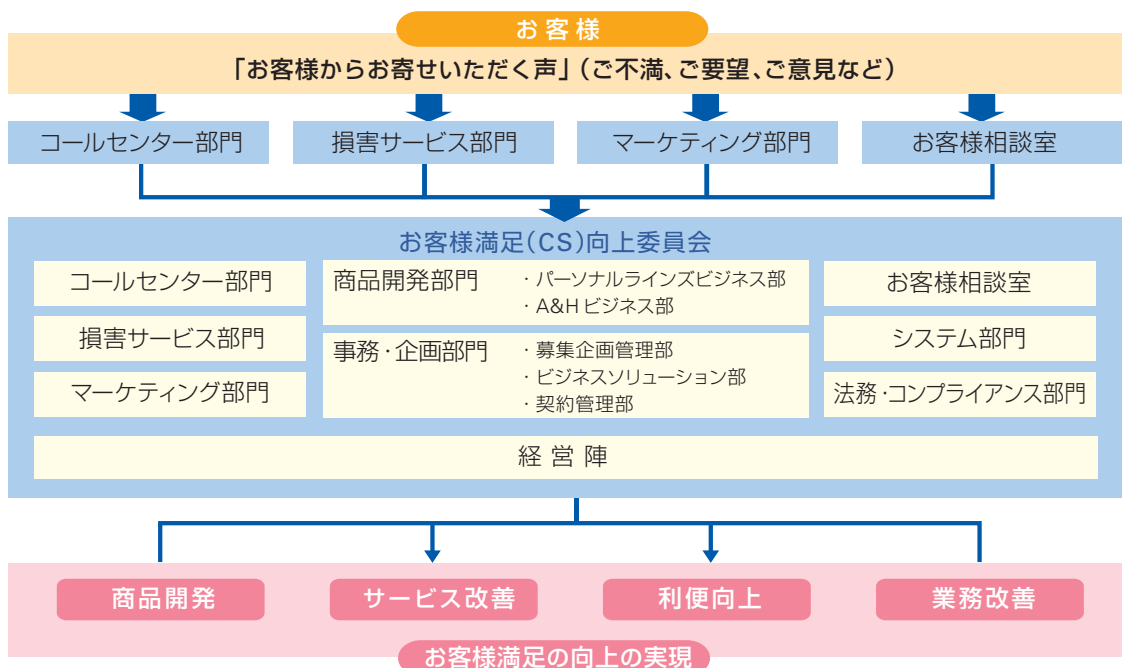
アメリカンホーム保険会社では、お客様とのダイレクトなコミュニケーションの機会を大切に、お客様からのご要望やご意見を商品やサービスの改善に活かしています。

### 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

アメリカンホーム保険会社では、保険金のお支払いに関する満足度調査や広告・パンフレット・募集文書に関する消費者モニターなどの機会だけでなく、お客様からのお問い合わせの窓口となるコールセンター部門、万一の事故対応や保険金のお支払いを担当する損害サービス部門、各種ご相談の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要望やご意見のすべてを「お客様満足

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



## 「お客様の声」をお聴きする取り組み

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

### お客様相談室

お客様からのご意見やご要望等を承る窓口です。

☎0120-353-031 (平日 9時～17時)

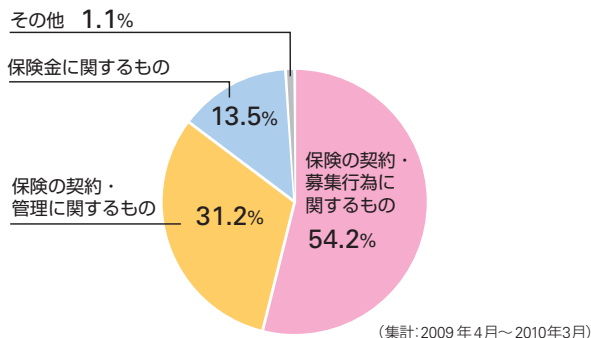
### お客様事故相談室

ご契約者様・事故のお相手様等からの保険金請求に関するご不満・ご相談について、専任担当者が対応いたします。

☎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

2009年4月から2010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の総数は14,161件となり、内訳は右記のとおりとなりました。



## 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、「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ことも含めて、引き続き改善に取り組んでいきます。

### 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

#### ご契約お手続き関連 – 医療・傷害保険 –



ご契約中の補償内容をご確認いただくための「保険契約内容のご案内」の送付を開始しました。

ご加入いただいている保険でも、長年ご契約いただいていると内容を忘れてしまったり、いざという時にどうすれば良いのか迷ってしまうのご相談をいただくことがありました。そうしたご相談の声を踏まえ、当社から定期的に補償内容や万一のお問い合わせ窓口をお知らせし、お客様から届け出いただいた内容にご変更がないか確認させていただく「保険契約内容のご案内」の送付を開始しました。(2009年8月)



「みんなのほすピタる(引受基準緩和型医療保険)」にご加入いただける年齢を拡大しました。

当社の「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)にご加入いただける年齢を引き下げてほしいというご要望を受け、当初「40歳から」としていたご加入いただける年齢を「30歳から」に拡げ、より多くのお客様にご検討いただける商品とさせていただきます。(2009年11月)

#### ご契約お手続き関連 – 自動車保険 –



自動車保険の保険料をクレジットカードご利用により「月払い」でお支払いただけるようになりました。

当社自動車保険の保険料のお支払い方法に関するお客様からのご要望が多かった事項に対応するため、従来の「一括払い」に加えて、クレジットカードのご利用による「月払い」をご選択いただけるようになりました。(2009年7月)



自動車保険ご契約者様に提供させていただく無料ロードサービスを大幅拡充しました。

当社自動車保険のご契約者様にご提供している無料ロードサービスに対するお客様からのご意見を踏まえ、事故・故障等万一のトラブルの際のお客様のご不安に対して、より広範囲で高品質なロードサービスでお応えできるよう、サービスの内容を大幅に拡充しました。具体的には、自走不能時のレッカーサービスの無料けん引距離を従来の10kmから50kmに延長したほか、事故現場でのお客様サポート、携帯電話のGPS機能を使った位置確認サービス、帰宅手段や臨時宿泊場所の案内サービスなどをご利用いただけるようになりました。(2009年7月)



当社ウェブサイトの自動車保険のお見積り画面を全面リニューアルしました。

当社ウェブサイトで新規のお見積りをいただくお客様からお寄せいただいた「質問がわかりにくい」、「操作がややこしい」などの声をもとに、自動車保険のお見積り画面を全面リニューアルし、従来よりも少ない項目でお見積りいただけるようにするとともに、各項目の選択肢についてもわかりやすく表示するようにしました。(2010年3月)

## 保険金ご請求お手続き関連



当社ウェブサイトですぐに自動車事故のご連絡や保険金の支払状況のご確認ができるようになりました。

「自動車事故に遭ったときに、電話だけでなく、インターネットでいつでも連絡や確認ができるような機能をホームページに増やして欲しい。」というご要望を受け、当社ウェブサイト内に自動車事故の連絡や保険金の支払状況の確認を行っていただける機能を設け、ご契約者様にご利用いただけるようになりました。(2009年11月)



事故受付時の対応マナー向上のための取り組みを開始しました。

事故に遭われたご契約者様とのお電話のやりとりに関するご不満の声を踏まえ、お客様対応のマナーの改善、事故のご報告をいただいた際のあるべきお客様対応を追求するため、当社の担当者の対応内容のモニタリングを開始し、事故受付時の対応マナー向上に努めています。(2009年11月)



自動車事故のご連絡をいただいた際の初期対応サービスの受付時間を拡大しました。

自動車事故に遭われた際の当社の受付体制に関わるお客様からの改善要望を踏まえ、初期対応(お客様のご要望内容の確認、事故の相手方との補償に関する打ち合わせ、病院・自動車修理工場など関係者への連絡等)のサービスの受付時間について、従来の「平日9時～17時まで」を「平日および土日祝日の9時～22時まで」に拡大し、21時までに新規にご連絡いただいた案件については当日中に初期対応サービスを実施させていただく体制としました。(2010年4月)



全国の損害サービスセンターにフリーダイヤルを導入しました。

保険金のお支払い手続きに関わるご連絡やご相談を承るにあたり、お客様の利便性や満足度の向上を図るため、当社のすべての損害サービスセンターにフリーダイヤルを導入しました。(2010年3月)

## その他、営業活動に関する社内管理体制関連



お客様との適切かつ良質な会話品質の維持と向上を目指した取り組みを強化しています。

当社では、お客様とダイレクトに行われる会話の品質維持・向上を図るとともに、お客様からの苦情やご不満のお申し出を未然に防止するため、医療・傷害保険、火災(家財)保険を募集する際に、当社の担当者が商品やサービスの内容をお電話で適切にご案内できているかモニタリングする仕組みを導入していましたが、自動車保険についても同様の仕組みを導入いたしました。(2010年3月)



## 5 お客様情報保護の管理体制

アメリカンホーム保険会社では、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、個人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

当社の個人情報保護の基本方針として「プライバシーポリシー」を公表するとともに、基本方針に定めた内容を実践し、お預かりした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。

### 委託先における個人情報の保護

さらに、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個人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、委託先における個人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。

### 個人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、社内の個人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、個人情報保護委員会を設置し、個人情報保護の管理体制の整備・強化に取り組んでいます。

## プライバシーポリシー

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

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

### 1. 個人情報の利用目的

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

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

### 2. 収集する個人情報の種類

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

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

### 3. 個人情報の提供

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

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

次ページへ続く ▶

#### 4. 個人情報の管理方法

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

#### 5. 個人情報の開示、訂正等、利用停止等

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

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

#### 6. 個人情報取扱いに関する継続的改善

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

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

#### 7. 個人情報に関するお問い合わせ先

アメリカンホーム保険会社 個人情報お問い合わせ窓口  
〒130-8562 東京都墨田区錦糸1-2-4 アルカウエスト21階  
TEL / 03-3624-2571 受付時間 / 9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

なお、当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

##### 〈お問い合わせ先〉

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



# 商品と販売態勢

## 時代に即した新しい保険商品の提案を続けます。

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

### 1 取り扱い商品一覧

アメリカンホーム保険会社では、お客様の様々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)

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



#### 病気・ケガの保険(医療保険)

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

##### 『みんなのほすピタル』医療総合保険／終身医療保険

一定期間補償型 終身型

病気やケガによる1泊2日以上入院を入院初日から1入院最高60日間、保険期間最高1,000日間(継続契約を含みます)まで補償します。一定期間補償型では、ガンに対する不安がある、必要最低限の補償が良いなどお客様のニーズ別に補償をセットにしたタイプをご用意しました。

##### みんなのほすピタル ガンプチタイプ(ガンのみ補償特約付医療総合保険)

一定期間補償型

入院・手術などガンの治療に必要な補償だけに絞ることでよりお手軽な保険料にしたシンプルなガン保険です。

年齢とともに増加するガンのリスクに備えたい方や現在ご加入の医療保険の上乗せ補償を充実させたい方にお勧めです。

##### ライフサイズガン(ガンのみ補償特約付医療総合保険)

一定期間補償型

ガンで1泊2日以上入院をされた場合、入院の初日から日数無制限に補償します。通算でも日数無制限に補償します。ガンと診断された時の診断給付金から、入院・手術・退院時の一時金にいたるまで、ガンに対する補償をバランス良くそろえた保険です。

##### ザ・大人の医療保険(無選択型医療総合保険)

一定期間補償型 満55歳以上の方向け

年齢を重ねるにつれ病気やケガへの不安は増していく一方、保険へのご加入が難しくなるシニア世代のための保険です。保険期間は5年間、最長満85歳まで継続できます。継続して5日間(4泊5日以上)入院された場合、入院初日から補償します。また、手術、退院後の通院などの補償を備えた保険です。

##### 持病がある方も安心『みんなのほすピタル』(引受基準緩和型医療保険)

一定期間補償型 終身型

健康上の理由で保険のご加入をあきらめていた方でも、保険期間の開始時に満30歳から満80歳で、健康に関する4つの確認事項がすべて「いいえ」の方はお申し込みいただけます。  
※初年度の補償は50%になります。

##### プチシリーズ『みんなのほすピタル』

プチシリーズ 一定期間補償型 終身型

1入院あたりの補償日数を最高30日間に絞ることでより、無理のない保険料設計としたシンプルな医療保険です。

- 『みんなのほすピタル』定期補償タイプ(医療総合保険)
- 『みんなのほすピタル』終身補償タイプ(終身医療保険)
- 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)終身型/定期型



##### ザ・医療保険 入院ing365(医療総合保険)

一定期間補償型

病気・ケガを問わず、1入院最高365日間のロング補償です。長期入院への備えに特化し、31日目以後(プランにより61日目以後)の入院期間に対する補償に絞り込むことでリーズナブルな保険料を実現しています。

## 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)

一定期間補償型

満50歳以上の方向け

保険期間は10年間、満50歳から満80歳の方がお申し込みいただけます。実際に負担された葬祭費用やケガの治療費などを保険金額を限度に補償します。

また、葬祭費用保険金額から加入プランを選べる『これからだ50』、ご夫婦向けの『これからだ楽々夫婦プラン』もあります。



### おてがるガード(青年アクティブライフ総合保険特約付普通傷害保険)

一定期間補償型

交通事故、日常生活中・レジャー中などの事故によるケガを補償します。さらに、携行品(カメラ・時計など)が自宅外で破損・盗難などの事故で損害を受けた場合も補償します。

### まいにち安心(アクティブシニア傷害保険)

一定期間補償型

満50歳以上の方向け

シニア世代のケガの不安に応える補償を揃えています。

ケガで骨折した場合に、入院の有無にかかわらず、骨折した部位や骨折の程度に応じて骨折一時金をお支払いします。また、ケガで事故の発生の日から180日以内に継続して5日(4泊5日)以上入院をした場合、入院5日目から入院1日につき入院保険金をお支払いします。

### ご家族まるごと保険(ファミリー交通傷害保険)

一定期間補償型

ご家族がお車、自転車、オートバイなどの乗り物による事故に遭われた場合や、建物の火災でのケガで入院・手術・通院をされた場合、これらの事故で後遺障害が生じた場合などを補償します。保険料は、ご本人の年齢や、ご家族の人数に関係なく一律です。

### 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)

一定期間補償型

お子様のケガや病気に備える保険です。他人のモノを壊してしまった場合の補償や、交通事故などで万が一後遺障害が残ってしまったり、ケガや病気で入院・通院した場合の補償をご提供します。

## 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)

一定期間補償型

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

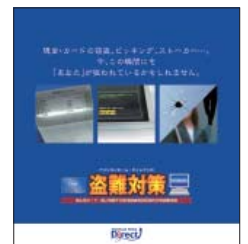
オプションで、キャッシュカードやクレジットカードの個人情報の不正使用被害、不法侵入被害後の防犯対策費用に備える補償を追加することもできます。



### 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)

一定期間補償型

キャッシュカードやクレジットカードの偽造・盗難による不正使用、現金引き出し直後の盗難被害、ピッキング被害後の防犯装置設置費用などを補償します。



### お給料保険(所得補償保険)

一定期間補償型

交通事故、スポーツ中のケガやガンをはじめとする病気などで8日以上入院され、就業不能となった場合に保険金をお支払いします。家事も仕事と同様にとらえて、専業主婦(夫)の方もご加入できます。

### ゴルファー保険(賠償責任保険普通保険約款・ゴルフ特別約款)

一定期間補償型

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の費用を補償します。

## 2 ご契約者様向けサービス

### すべてのご契約者様向け

#### 安心ダイヤル24

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

### 『みんなのほすピタル』\*、 『私にうれしい医療保険』のご契約者様向け

#### セカンドオピニオンサービス

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

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

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

\* 一部の商品はサービスの対象となりません。

### 自動車保険のご契約者様向け

#### ダイレクト・レスキュー(無料ロードサービス)

事故や故障などのトラブルの際に、日本全国でご利用いただけます。

#### 〈主なサービス〉

##### ●事故現場対応サポート

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

##### ●GPS位置確認サービス

事故や故障時に、携帯電話の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(過去3年間)

2007年 9月	『私にうれしい医療保険(終身医療保険)』 ※現在は『みんなのほすピタル』ブランドとして販売しています。
2008年 3月	『入居者ガードプラン(通信販売用総合住宅保険・地震保険)』・修理費用担保特約
7月	『みんなのほすピタル』ガンブチタイプ(ガンのみ補償特約付医療総合保険)
11月	『人生よるこんで』(長期補償傷害保険)
2009年 2月	持病がある方も安心『みんなのほすピタル(引受基準緩和型医療保険)』(定期型/終身型) ブチシリーズ『みんなのほすピタル』定期補償タイプ(医療総合保険)
5月	ブチシリーズ 持病がある方も安心『みんなのほすピタル(引受基準緩和型医療保険)』(定期型/終身型)
7月	ブチシリーズ『みんなのほすピタル』終身補償タイプ(終身医療保険)

## 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スター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

当社では郵送・電話・インターネットなどの通信手段を通じた保険募集を主に行っており、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、自動車保険については対面による募集にも積極的に取り組んでおり、それぞれのチャンネルで適正に保険募集が行われるよう募集管理態勢の強化に努めています。

### ご契約までの主な流れ

#### 保険商品・見積りのご案内（郵送、電話、インターネット、対面募集）

#### 重要な事項の説明およびお客様ニーズの確認

##### ● 保険商品の確認

パンフレットやインターネッ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。

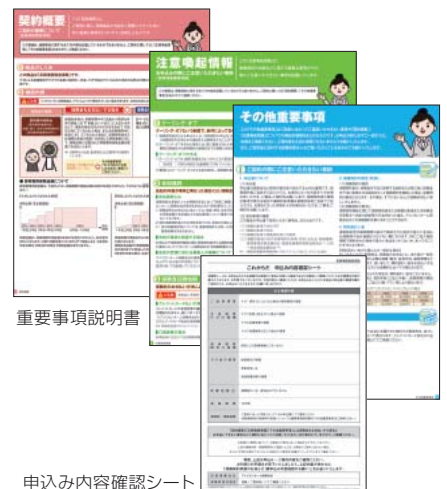
- ・契約概要：商品の仕組み、補償される場合・されない場合、特約の内容など、お客様に保険商品の内容をご理解いただくための必要な事項を記載しています。
- ・注意喚起情報：クーリング・オフ、告知義務、保険責任開始期、契約の解除・復活など、お客様にご契約いただくにあたり特にご注意ください事項を記載しています。
- ・その他重要事項：ご契約いただくにあたりご確認いただきたい事項や契約概要・注意喚起情報の補足的情報をまとめたものです。

##### ● 申込み内容確認シートの確認

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

補償内容	100円	200円	300円	400円
全額補償	100円	200円	300円	400円
全額補償での保険料	5円	10円	15円	20円
全額での長期入庫	5円	10円	15円	20円
補償のかけつける費用	100円	200円	300円	400円
保険責任情報	5,000円	5,000円	5,000円	5,000円
保険料の支払い	5円	10円	15円	20円
再払保険料（10年間一律です）	2,800円	5,600円	8,400円	11,200円

パンフレット



重要事項説明書

申込み内容確認シート

#### ご契約内容の決定

#### 申込書のご記入・ご捺印、ご返送（申込書を不要とする場合もございます。）

#### 契約諾否に関する通知書のお受取り

##### ● 保険契約承諾のお知らせと保険約款のお受取り

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



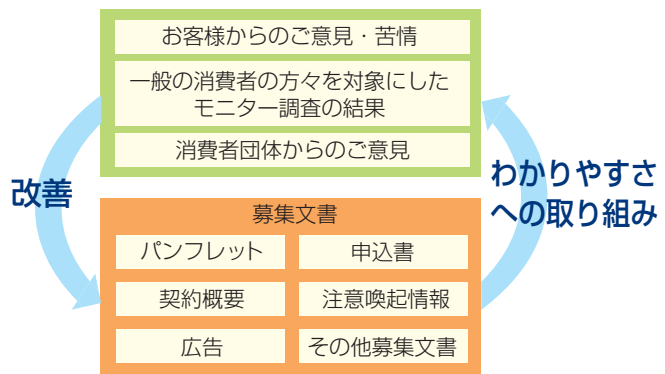
#### 保険料のお支払い

#### 保険証券のお受取り

自動車保険の場合、保険証券とともに保険約款をお送りします。

## わかりやすい募集文書作成への取り組み

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



### 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冊にまとめました。また、字体を大きくし、絵や図解を用いることで(左ページ参照)、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いました。



### 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、用語集を作成しました。この用語集では「保険金」や「保険金額」などわかりにくい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、例えばケガは補償の対象となるが病気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・色覚を持つお客様に配慮し、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。その中で、「これからだ」と「持病がある方も安心「みんなのほすピタル」」のパンフレット、申込書、申込書記入ガイドと保険料表※は、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2010年6月に認定されました。

※保険料表は「持病がある方も安心「みんなのほすピタル」」に限定されます。



CUDOによって認定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、お客様の多様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。当社は代理店が適切に保険募集を行えるよう、全代理店を対象とした「代理店点検」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社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人試験」に合格する

ことを必須としています。 ●代理店の推移（店/各年度末時点）

代理店のさらなる資質の向上を図るため、2008年より5年ごとの更新制度が導入された「損害保険募集人試験更新制度」

2009年	419
2008年	466
2007年	424

に参加し、2009年8月から「保険商品教育制度」の「商品専門試験」を実施しています。さらに、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よる代理店の格付制度を実施しています。

## アメリカンホーム保険会社の勧誘方針

アメリカンホーム保険会社は、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。



# 内部管理態勢

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

### 1 日本における経営管理・ガバナンスの体制

アメリカンホーム保険会社は、米国ニューヨーク市に本社を置く外国保険会社です。日本では、1960年に損害保険の事業免許を取得して以来、半世紀にわたり事業を展開しています。1982年には日本で初めて傷害保険の通信販売を開始し、さらに1997年には日本で初めてリスク細分型自動車保険の販売を開始するなど、現在に至るまで日本の保険ビジネスにおけるダイレクトマーケティングのパイオニアとして、個人のお客様向けの損害保険商品を通信販売によりご提供する事業を展開しています。

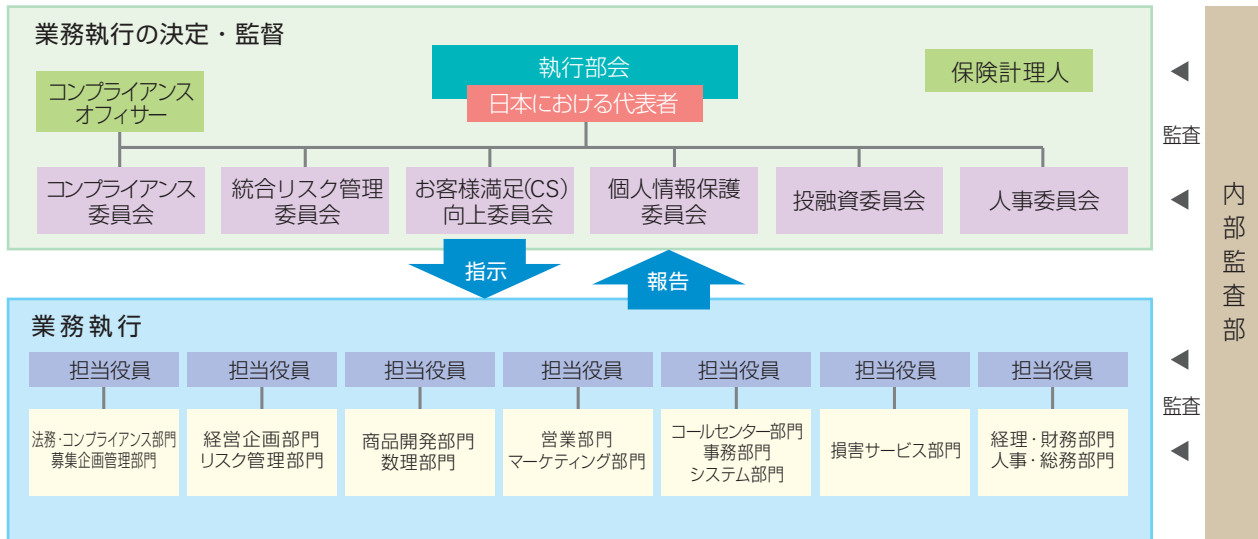
日本支店における経営管理・ガバナンスの体制については、日本における代表者\*をはじめとする日本支店の主要なメンバーで構成される執行部会を経営上の重要事項や業務執行の

決定を行う機関とし、さらに執行部会のもつ業務執行に対する監督機能を補完するために、執行部会の下部機関として各種委員会を設置しています。こうした体制を通じて、執行部会のもつ業務執行の決定・監督の機能と日本における代表者の業務執行の機能を分けることにより、適切なガバナンスを確保するよう努めています。また、業務執行の決定機関である執行部会、執行部会の監督機能を補完する各種委員会、業務執行にあたる各部門については、それぞれ内部監査部が独立した立場から内部監査を行う体制としています。

\*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。

内部管理態勢

### 経営管理・ガバナンスの体制



### 内部監査体制

当社では、業務執行から独立した日本における代表者直属の内部監査部が、すべての会社業務機能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

アメリカンホーム保険会社のビジョンは、「常にお客様視点で考え、お客様に信頼され、お客様に選ばれる会社になる」ことです。そして、お客様に質が高く、魅力のあるサービスと最高の利便性を提供するとともに、損害保険における通信販売のリーディング・カンパニーとして広く社会から信頼される企業であり続けることを目指しています。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、コンプライアンスを徹底しています。

また、当社が事業活動を行うにあたって人権を尊重することはCSRの大切な要素です。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。

アメリカンホーム保険会社では、東京本社(錦糸町)や沖縄・富山のコールセンターの地元地域への貢献とコミュニケーションを深めるための様々な取り組みを行っています。また、印刷物の一部を大豆油インキ(“SOY INK”)で印刷したり、パンフレットを封入している封筒の一部を非材木グリーン協会認定の非木材紙(ケナフ)を使用したりするなど、環境や資源の保護という視点から当社のビジネスが環境に及ぼす影響を削減させるための取り組みを行っています。さらに、パンフレット、申込書などの一部については、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)によりカラーユニバーサルデザインとしての認定を受け、多様な視覚・色覚をもつお客様に配慮する取り組みを行っています。

## 3 内部管理態勢の強化について

アメリカンホーム保険会社では、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、コンプライアンスの推進ならびにリスク管理の徹底を通して、適切な内部統制を確保するための管理態勢の整備と強化に取り組んで

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、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維持し確立するために、法令等遵守の基本方針として行動指針を定め、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。コンプライアンス統括部門は、コンプライアンス・プログラムを推進し、コンプライアンスオフィサーは定期的

にコンプライアンス・プログラムの進捗状況を執行部会に報告する。

- 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、個人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よび個人情報保護委員会を設置し、社内研修等を通じて個人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、組織権限規定、職務分掌規定、決裁権限規定、その他の社内規定を定める。
- ② 米国本社の決定した方針に基づいて当社の全般的な業務執行および重要な業務の遂行に係る意思決定を行う機関として、執行部会を設置する。
- ③ 執行部会は毎月2回、あるいは必要に応じて臨時に開催し、執行部会規定に従い、法令等で定められた事項、経営方針、その他の経営に関する重要事項を決定する。
- ④ 執行部会構成員は、執行部会で決定した中期および事業年度毎の経営計画に基づき業務を執行し、必要に応じて、計画の進捗や業務執行の状況を執行部会に報告する。

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

## (5) 財務報告の適正性を確保するための体制 (財務報告に係る管理の体制について)

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

## (6) 企業集団における業務の適正を確保するための体制 (AIGグループに属する他社との連携体制について)

- ① AIGグループの基本思想、理念および経営ビジョンを共有し、コンプライアンスの徹底を図るために、AIGグループ会社共通の「AIGカンパニーズ行動規範」を役職員に周知徹底する。
- ② 法令違反その他のコンプライアンスに係る事項について、当社の役職員がリージョナル・チーフコンプライアンス・オフィサーまたは「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 リスク管理の体制

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、アメリカンホーム保険会社では、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・評価した結果にもとづいて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や指示を行います。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。

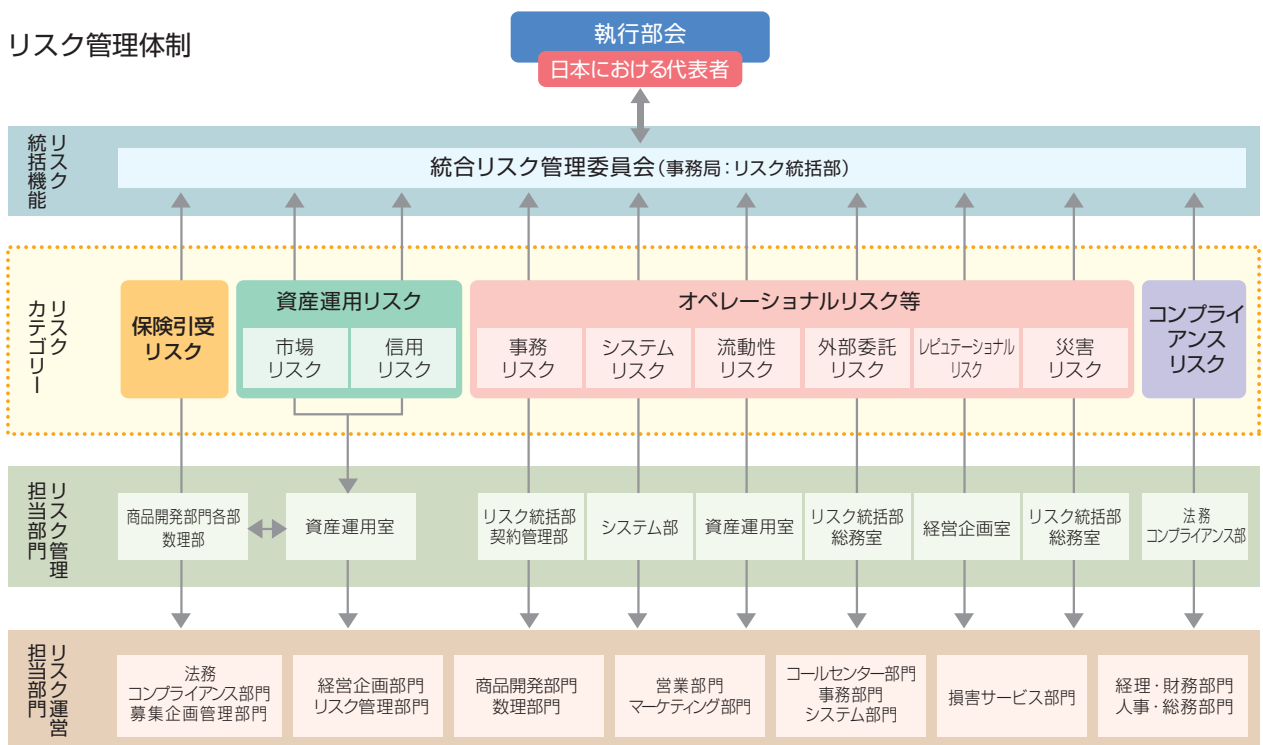
### リスク管理体制

各リスク管理担当部門が把握・分析・評価した結果は、統合リスク管理委員会に定期的に報告されます。統合リスク管理委員会は、それらを会社横断的かつ総合的に把握し、経営陣が経営上のリスクに適時・適切に対応できるよう、執行部会構成メンバー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、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。

### リスク管理体制



## 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、あるいは不正を働くことなどにより、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と、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・減災対策や危機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るとともに、損害率等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・管理するとともに、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、予想を超える金利、為替、株価の変動を想定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、投融资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、定期的を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すことにより、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ある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、お客様情報を含む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、個人情報の安全管理措置の実施状況を十分に確認したうえで委託を行っています。また、委託先に対する定期的なモニタリングを実施し、外部委託リスク顕在化の未然防止とリスク抑制に努めています。

### 〈レピュテーションリスク〉

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

### 〈災害リスク〉

首都圏直下地震などの大規模な自然災害や新型インフルエンザ等の感染症の発生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の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、法務的なリスクの発生を防止・軽減するために、契約書の事前審査および個別案件のリーガルチェックを行う体制としています。また、コンプライアンス研修の実施やコンプライアンス・ニュース発行等による啓発活動を通じて、

コンプライアンス違反の未然防止に努めています。さらに、法律上の問題などについては、弁護士との連携等を通じてリスクの軽減・抑制を図る体制としています。

## 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。

2009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、1,354百万円の利息および配当金収入を確保しました。運用資産は、2010年3月末現在で77,827百万円です。

## 6 責任準備金の積立の適切性を確保する体制

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

特に、第三分野保険に属する医療総合保険等の保険期間が長期の医療保険については、医療制度の変更や新型インフルエンザの流行といった環境変化の影響を受けやすく長期的な不確実性を有していることから、将来のリスクに備え十分な責任準備金を確保することが求められています。当社では、これらの保険種目につきまして、過去の保険金発生率の推移をもとに、統計的な手法を用いて合理的に将来の保険金発生率を予測し、保険金発生率が通常の予測を超える場合であっても、現在の責任準備金で賄うことが可能な水準

であることを確認しています※2。

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

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

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

- ① 責任準備金の基礎となっている予定保険金発生率にもとづく、将来10年間の保険金推定額
- ② 実績保険金データを基礎として算出した、99%の信頼度でカバーされる保険金発生率にもとづく将来10年間の保険金推定額

## 7 コンプライアンス（法令等遵守）

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

### コンプライアンス（法令等遵守）の体制

#### 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、執行部会の承認を受けて実行されます。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、執行部会に報告しています。

#### 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・マニュアルをはじめ、業務に関連する法令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、全役職員を対象とする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四半期に一度開催しています。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したり、すべての役職員を対象にコンプライアンス・クイズを実施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法務・コンプライアンス部で検証する体制をとっており、不正・違法行為等の問題事案の早期発見ならびにコンプライアンスの徹底に努めています。

#### 内部通報ホットラインの設置

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

### コンプライアンス基本方針

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

## コンプライアンス行動指針

### 1. 法令やルールの遵守

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

### 2. お客様や取引先との取引に係る責務

#### (1) 適法・公正な取引の実施

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

#### (2) 公正かつ自由な競争の実践

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

#### (3) 知的財産権の尊重

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

#### (4) 契約の遵守

締結された契約を適正に履行するために必要な事項を誠実に実施します。

#### (5) 架空取引・背任の禁止

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

#### (6) 窃盗・私文書偽造の禁止

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

### 3. 情報の取扱いに係る責務

#### (1) 適正な情報管理

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

#### (2) 適切な情報開示・説明

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

#### (3) 正確な情報・記録の作成

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

#### (4) インサイダー取引(内部者取引)の禁止

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

### 4. 企業市民としての責務

#### (1) 反社会的勢力との関係断絶

反社会的勢力および団体とは一切の関係をもたず、不当な要求等に対しては毅然とした態度で臨み、断固として拒否します。また、犯罪収益によるものと思われる疑わしい取引に適切

な対応をとることにより、資金洗浄(マネーロンダリング)の防止に努めます。

#### (2) 政治献金等に関わる法令・規制の遵守

政治献金や各種団体等への寄付、公務員(みなし公務員および外国公務員も含む、以下同じ)と同席する飲食または贈答などを行う際は、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) 接待・贈答等の制限

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接待・贈答を行ったり、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慮して行動します。

#### (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・相談した役職員に対し、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

アメリカンホーム保険会社は、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

係を遮断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

アメリカンホーム保険会社は、当社または当社のグループ会社とお客様の間、ならびに、当社または当社のグループ会社のお客様相互間における利益相反のおそれのある取引

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

### 利益相反管理方針

#### 1. 利益相反管理の対象となる取引(対象取引)

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

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

#### 2. 対象取引の特定等

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

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

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

#### 3. 利益相反管理体制および管理方法

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

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

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

#### 4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社のグループ会社であるエイアイユー インシュアランス カンパニー、アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(アリコ)、AIGエジソン生命保険株式会社、エイアイジー・スター生命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

アメリカンホーム保険会社では、「常にお客様視点で考え、お客様に信頼され、お客様に選ばれる会社になる」という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。

### 当社が目指す社員像

「倫理観に富み、高い専門性と豊かな国際感覚を発揮し、お客様志向の意識をもって創造的に業務を遂行するとともに、挑戦意欲に溢れ、チームワークにより高い成果を生み出すことができる人材」を育成することを目標としています。

### 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、新入社員フォロー研修、中堅社員研修、中途入社フォロー研修、管理職者研修、リーダーシップ研修、キャリアレビューワークショップなど

#### ●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

#### ●海外研修

NY本社やアジア地域等への海外派遣研修

#### ●職場体験プログラム

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

#### ●人権啓発研修

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

#### ●その他

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

# 教育・研修体系図

内部  
管理  
態勢

	新卒入社者必須	中途入社者必須	選択／部門別必須コース
Executive Manager	NY Training、海外研修		コピーリーダーシップ：7つの習慣セミナー
	リーダーシップセミナー		ブレイクスルーシンキングセミナー
Senior Manager	部門長セミナー		影響力向上セミナー
	ラインマネージャーセミナー		プロジェクトマネジメントセミナー
Manager	ベーシックマネジメントスキルセミナー		人を育てるリーダーシップセミナー
	キャリアレビューワークショップ		損害サービス：医療知識(基礎・応用)研修
中堅社員	経営フォーラム(ラウンドテーブル)		損害サービス：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>AHA College</b>		ファシリテーション&問題解決セミナー
	チームビルディングワークショップ	会計概論	社内講師養成セミナー
	プレゼンテーションスキルセミナー	損害サービス概論	採用面談スキルセミナー
	ロジカルシンキングセミナー	マーケティング概論	ロジカルシンキングセミナー
	ビジネス文書セミナー	損害保険講座(損保協会)	損害サービス：コミュニケーションスキルセミナー
	フォローアップセミナー	商品知識セミナー	損害サービス：電話対応セミナー
	メンターシップセミナー		タイムマネジメントセミナー
新規入社者	配属部門別 導入研修		
	アメリカンホーム新入社員導入研修	アメリカンホームオリエンテーション	

ICP(英語研修)

SD講座

# INDEX

## 業績データ

日本における直近の事業年度における事業の概況	38	
日本における事業の経過及び成果		
保険引受の概況		
主な保険種目別の概況		
資産運用の概況		
当社が対処すべき課題		
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	39	
日本における直近の2事業年度の貸借対照表	40	
日本における直近の2事業年度の損益計算書	42	
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	43	
継続企業の前提に関する注記	43	
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	44	
会社の状況に関する重要な事項	44	
重要な後発事象	44	
日本における業務の状況を示す指標(直近の2事業年度)	45	
1. 主要な業務の状況を示す指標	45	(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	48	(1) 契約者配当金 (2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率 (3) 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率 (4) 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合 (5) 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合 (6) 出再保険料の格付ごとの割合 (7) 未収再保険金
3. 経理に関する指標	50	(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	54	(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	58	
日本における財産の状況(直近の2事業年度)	59	
1. リスク管理債権	59	
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	59	
3. 保険金等の支払能力の充実の状況(ソルベンシー・マージン比率)	60	
4. 有価証券等の時価情報	61	(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	61	



## 日本における事業の経過及び成果

2009年度の日本経済は、アジア向けを中心に輸出が増加し、生産の回復や低迷していた個人消費の持ち直しなど、景気は緩やかな回復基調に転じました。しかしながら、雇用情勢は厳しい状況が続き、デフレの進行など依然として緊縮したままです。

損害保険業界におきましては、有価証券市場の価格上昇等により資産運用が大幅に改善しましたが、国内の新車販売の不振による自動車保険の低迷、火災保険では新設住宅着工戸数の減少が影響し、引き続き厳しい事業環境におかれましては、

このような環境下、当社を含むアメリカン・インターナショナルグループ（AIG）の損害保険事業は、AIGからの経営面と財務面での柔軟性を確保するために新たな持ち株会社が設立され、独自の経営陣により運営される体制に移行しました。その結果、2009年7月に「チャーティス（Chartis）」という新しいブランドが導入され、当社は新生チャーティスグループの一員となっておりますが、「アメリカンホーム・ダイレクト」のブランドは変わりません。

当社は、お客様から信頼を得て「お客様に選ばれる会社」となるというビジョンの下、2009年度も引き続きお客様に選んでいただけるような商品やサービスの開発・改善に取り組んでまいりました。

自動車保険では、2009年7月に無料ロードサービス『ダイレクト・レスキュー』を拡充し、事故・故障等万が一のトラブルの際のお客様の不安に対し、より広範囲で高品質なサービスのご提供が可能となりました。また、2010年3月に自動車保険のオンライン見積り画面を全面リニューアルし、お客様がわかりやすく、簡単かつ短時間でお見積りできるように改善しました。

医療保険におきましては、2008年に導入した『みんなのほすピタる』という統一ブランドの下、既にご加入されている医療保険の保障の上乗せとしてご活用いただけるように、「引受基準

緩和型医療保険(定期型/終身型)」のプチシリーズを2009年5月に発売しました。さらにお客様のご要望にお応えし、2009年11月には「引受基準緩和型医療保険(定期型/終身型)」のご加入可能年齢を満40歳から満30歳に引き下げることで、お客様にとってより加入しやすい商品に生まれ変わりました。

一方、内部管理態勢の強化としましては、保険金のお支払い態勢や募集文書審査・作成態勢の強化・改善を実施しております。保険金のお支払い態勢の具体例としては、保険金のお支払い態勢における規定やマニュアル等の整備をはじめ、保険金支払事務担当者へのコミュニケーション向上のための教育を実施しました。また、「お客様満足(CS)向上委員会」でお客様の苦情や声を分析・検討し、他の業務の改善につなげる取り組みも続けています。

景気悪化による販売低迷等の影響を受け、当年度の元受正味保険料(収入積立保険料を含む)は、80,075百万円と前年度に比べ3.4%の減収となりました。

また、保険引受収益は58,256百万円、資産運用収益が1,372百万円、その他経常収益が111百万円となり、これらを合計した経常収益は前年度に比べ1,312百万円減少し59,740百万円となっています。

一方、経常費用は、保険引受費用が29,553百万円、資産運用費用が454百万円、営業費及び一般管理費が29,650百万円、その他経常費用を176百万円計上した結果、前年同期に比べ2,961百万円増加し、59,834百万円となっています。

この結果、前年度は4,180百万円の経常利益でしたが、当年度は93百万円の経常損失となりました。また、これに特別損益、法人税及び住民税並びに法人税等調整額を加減した当期純利益は、前年度に比べ3,582百万円減少し、161百万円となっています。

## 保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、58,158百万円と前年度に比べ1.5%の減収となりました。

一方、正味支払保険金は21,901百万円となり、正味損害率は41.8%と、前年度に比べ4ポイント上昇しました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は29,588百万円となり、正味事

業費率は48.1%と、前年度に比べ4.4ポイント上昇しました。これらに収入積立保険料、支払備金繰入額および責任準備金繰入額等を加減した保険引受損失は885百万円と、前年度の保険引受利益6,313百万円に比べ7,198百万円減少しています。

## 主な保険種目別の概況

### 自動車保険

リスク細分型自動車保険は、従来の年払契約に加えて、2009年7月に月払契約を新たに導入しました。収入月に1年分(12ヵ月分)の保険料を計上する年払契約と異なり、月払契約は毎月一月分の保険料が計上されるため、月払契約導入初年度の当期はその影響により一時的な減収となり、元受正味保険料は17,365百万円と前年度に比べ7.1%の減収、正味収入保険料は2,598百万円と前年度に比べ6.8%の減収となっています。また、正味損害率は112.2%と前年度に比べ10.2ポイント上昇しています。

### 医療・傷害保険

当社が過去に販売していた「保険金額通増特約」付普通傷害保険に関し、契約解約時に返戻すべき解約返戻金を適切に返戻していなかった契約があることが2009年8月に判明しました。当該解約返戻金の見込額を計上した影響もあり、元受正味保険料は61,857百万円と前年度に比べ2.2%の減収、正味収入保険料は55,359百万円と前年度に比べ1.3%の減収となっています。一方、正味損害率は38.5%と前年度に比べ3.9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11,619百万円増加し85,264百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は、前年度末に比べ11,218百万円増加し77,827百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は1,354百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は1,372百万円と前年度に比べ127百万円増加しました。一方、資産運用費用は454百万円と前年度に比べ2,921百万円減少しています。

## 当社が対処すべき課題

当社は、常にお客様の視点で考え、「お客様に選ばれる会社」になることをビジョンとして掲げており、そのビジョン達成に向けて対処すべき課題に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ビジネスモデルの開発
- お客様にとって「わかりやすい」広告、募集文書、コールセンター対応の実施

- お客様にとって利便性の高い事故受付・対応サービスの実施
- お客様サービスおよび業務効率の向上を実現するためのシステム基盤の整備

また、適切な引受け、堅実な資産運用、及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健全な経営基盤を常に確保してまいります。

(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	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
元受正味保険料(含む収入積立保険料) (増減率)	76,414 (22.9%)	80,520 (5.4%)	82,656 (2.7%)	82,889 (0.3%)	80,075 (△3.4%)
正味収入保険料 (増減率)	48,750 (31.4%)	53,131 (9.0%)	57,301 (7.8%)	59,042 (3.0%)	58,158 (△1.5%)
経常収益	49,805	54,261	59,413	61,052	59,740
経常利益(△は経常損失)	△3,033	△5,369	△257	4,180	△93
当期純利益(△は当期純損失)	△3,192	△5,471	△2,383	3,744	161
正味損害率	31.1%	33.3%	33.8%	37.8%	41.8%
正味事業費率	57.6%	64.4%	57.3%	43.7%	48.1%
運用資産利回り	2.07%	1.97%	2.01%	1.92%	1.84%
持込資本金	3,404	3,404	3,404	3,404	3,404
純資産額	10,255	9,948	6,193	9,590	11,711
総資産額 (積立勘定として経理された資産額)	58,318 (383)	65,807 (405)	67,246 (370)	73,644 (317)	85,264 (243)
責任準備金残高	24,503	30,677	37,523	42,712	46,974
貸付金残高	4	4	4	3	3
有価証券残高	42,167	46,649	55,626	59,540	70,325
ソルベンシー・マージン比率	893.4%	885.1%	706.6%	821.1%	965.9%
従業員数	702名	796名	891名	923名	981名

(注) 1. 本報告書(以下の諸表を含む)における各計数の表示および計算は次のとおりです。

- (1) 保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しています。
  - (2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料
  - (3) 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料
2. 2005年度まではのれん償却額をその他の経常費用に含めて表示していましたが、2006年度より保険引受に係る営業費及び一般管理費に含めて表示していません。2007年度においてのれんの未償却残高を全額償却したため、2008年度にはのれん償却額の計上はありません。

# 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	2008年度末	2009年度末
(資産の部)		
<b>現金及び預貯金</b>	<b>7,065</b>	<b>7,498</b>
現金	0	0
預貯金	7,065	7,498
<b>有価証券</b>	<b>59,540</b>	<b>70,325</b>
国債	2,006	6,806
地方債	8,566	9,166
社債	20,871	28,592
株式	1,278	2,075
外国証券	26,068	22,915
その他の証券	748	769
<b>貸付金</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
保険約款貸付	3	3
<b>有形固定資産</b>	<b>227</b>	<b>197</b>
その他の有形固定資産	227	197
<b>その他資産</b>	<b>5,607</b>	<b>7,137</b>
未収保険料	93	0
代理店貸	291	74
共同保険貸	10	10
再保険貸	119	116
外国再保険貸	1,868	3,773
代理業務貸	0	0
未収金	1,694	1,694
未収収益	339	293
預託金	413	422
地震保険預託金	35	38
仮払金	725	700
その他の資産	14	12
<b>繰延税金資産</b>	<b>1,203</b>	<b>102</b>
<b>貸倒引当金</b>	<b>△ 3</b>	<b>△ 1</b>
<b>資産の部合計</b>	<b>73,644</b>	<b>85,264</b>

科目	2008年度末	2009年度末
(負債の部)		
<b>保険契約準備金</b>	<b>55,611</b>	<b>62,262</b>
支払備金	12,899	15,287
責任準備金	42,712	46,974
<b>その他負債</b>	<b>6,298</b>	<b>9,211</b>
共同保険借	34	32
再保険借	735	538
外国再保険借	1,922	4,068
未払法人税等	339	229
預り金	223	231
未払金	2,883	3,694
仮受金	158	417
<b>退職給付引当金</b>	<b>782</b>	<b>1,001</b>
<b>役員退任慰労引当金</b>	<b>184</b>	<b>179</b>
<b>賞与引当金</b>	<b>492</b>	<b>520</b>
<b>価格変動準備金</b>	<b>684</b>	<b>376</b>
<b>負債の部合計</b>	<b>64,054</b>	<b>73,553</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>7,198</b>	<b>7,359</b>
任意積立金	28,072	28,072
繰越利益剰余金	△ 20,873	△ 20,712
<b>持込資本金等合計</b>	<b>10,802</b>	<b>10,963</b>
その他有価証券評価差額金	△ 1,211	747
<b>評価・換算差額等合計</b>	<b>△ 1,211</b>	<b>747</b>
<b>純資産の部合計</b>	<b>9,590</b>	<b>11,711</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>	<b>73,644</b>	<b>85,264</b>

### (貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準及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基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基づいています。
  - その他有価証券のうち時価のないものの評価は、移動平均法に基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。

- 外貨建の資産及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及び償却・引当基準に基づき、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及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及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及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基づき、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、その査定結果に基づいて上記の計上を行っています。



5. 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及び年金資産の見込額に基づき、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。
6. 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、内規に基づく当期末要支給額を計上しています。
7. 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、当期末における支給見込額を基準に計上しています。
8. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しています。
9. 消費税等の会計処理は税込方式によっています。
10. 所有権移転外ファイナンス・リース取引のうち、リース取引開始日が2008年4月1日以前に開始する事業年度に属するものについては、通常の賃貸借取引に係る方法に準じた会計処理によっています。なお、所有権移転外ファイナンス・リース取引については、従来、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が、「リース取引に関する会計基準」(企業会計基準第13号〔平成5年6月17日(企業会計審議会第一部会)、平成19年3月30日改正])及び「リース取引に関する会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第16号〔平成6年1月18日(日本公認会計士協会 会計制度委員会)、平成19年3月30日改正])が2008年4月1日以降開始する事業年度から適用されることになったことに伴い、2008年度からこれらの会計基準等を適用しています。これによる財務諸表に与える影響はありません。
11. (1) 貸付金のうち、破綻先債権及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、破綻先債権及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を猶予した貸付金以外の貸付金です。
- (2) 貸付金のうち、3ヵ月以上延滞債権はありません。なお、3ヵ月以上延滞債権とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上遅延している貸付金で破綻先債権及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り決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権及び3ヵ月以上延滞債権に該当しないものです。
12. 有形固定資産の減価償却累計額は636百万円です。
13. 担保に供している資産は、有価証券207百万円です。

14. 退職給付に関する事項は次のとおりです。

(1) 退職給付債務及びその内訳	
退職給付債務	△ 2,134 百万円
年金資産	841 百万円
未積立退職給付債務	△ 1,293 百万円
未認識数理計算上の差異	291 百万円
退職給付引当金	△ 1,001 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	3.00%
数理計算上の差異の処理年数	5年

15. 繰延税金資産の総額は526百万円、繰延税金負債の総額は424百万円です。また、繰延資産の総額から評価性引当金として控除した額は6,712百万円です。繰延税金資産発生の主原因別内訳は、責任準備金5,616百万円、支払備金348百万円、価格変動準備金136百万円、退職給付引当金362百万円、賞与引当金188百万円、有価証券評価損417百万円、その他168百万円です。繰延税金負債発生の原因別内訳は、その他有価証券に係る評価差額金424百万円です。

16. 当期末における支払備金及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)	
(口)に掲げる保険を除く	25,578 百万円
同上に係る出再支払備金	10,292 百万円
差引(イ)	15,286 百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金(口)	1 百万円
計(イ+口)	15,287 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)	30,901 百万円
同上に係る出再責任準備金	8,410 百万円
差引(イ)	22,490 百万円
その他の責任準備金(口)	24,483 百万円
計(イ+口)	46,974 百万円

17. 持込資本金は、日本国内に持ち込んだ金額のうち、保険業法第197条の自己資本に相当するものです。

18. 金融商品に関する事項は次のとおりです。

- (1) 金融商品の状況に関する事項
- ① 金融商品に対する取組方針  
当社は、保険業法に基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所有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が経営陣に報告しています。また、業務執行部門から独立したリスク管理部門であるリスク統括部がリスクの状況を定期的にモニタリングしています。

- b. 市場リスクの管理

- (a) 金利リスクの管理

当社は、執行部において決定された統合リスク管理方針に基づき、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管理を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。また、業務執行部門から独立したリスク管理部門であるリスク統括部がリスクの状況を定期的にモニタリングしています。

- (b) 価格変動リスクの管理

当社は、価格変動リスクの管理を行うため、執行部において決定された統合リスク管理方針に基づき、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管理を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。また、リスク統括部がリスクの状況を定期的にモニタリングしています。

- c. 資金調達に係る流動性リスクの管理

当社は、流動性リスクに関する管理規定に従い、経理財務本部が資金繰り計画の作成・更新を行い、定期的に社内の投融資委員会や統合リスク管理委員会が経営陣に報告しています。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。

- 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、市場価格に基づく価額のほか、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った場合、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

2010年3月31日における貸借対照表計上額、時価及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
①有価証券	70,301	70,301	—
②現金及び預貯金	7,498	7,498	—

(注1) 金融商品の時価の算定方法

- ①有価証券

時価は取引所の価格または取引金融機関等から提示された価格によっています。

- ②現金及び預貯金

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

(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・フローを見積ることができないことから時価を把握するのは極めて困難と認められるため、時価開示の対象としていません。

19. 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	2008年度	2009年度
<b>経常収益</b>	<b>61,052</b>	<b>59,740</b>
<b>保険引受収益</b>	<b>59,740</b>	<b>58,256</b>
正味収入保険料	59,042	58,158
収入積立保険料	107	94
積立保険料等運用益	4	4
支払備金戻入額	584	—
為替差益	1	—
<b>資産運用収益</b>	<b>1,244</b>	<b>1,372</b>
利息及び配当金収入	1,246	1,354
有価証券売却益	2	20
有価証券償還益	0	1
積立保険料等運用益振替	△ 4	△ 4
<b>その他経常収益</b>	<b>67</b>	<b>111</b>
貸倒引当金戻入額	1	1
その他の経常収益	66	109
<b>経常費用</b>	<b>56,872</b>	<b>59,834</b>
<b>保険引受費用</b>	<b>25,515</b>	<b>29,553</b>
正味支払保険金	20,040	21,901
損害調査費	2,260	2,437
諸手数料及び集金費	△ 2,113	△ 1,616
満期返戻金	138	174
契約者配当金	0	1
支払備金繰入額	—	2,388
責任準備金繰入額	5,189	4,262
為替差損	—	4
その他保険引受費用	0	0
<b>資産運用費用</b>	<b>3,376</b>	<b>454</b>
有価証券売却損	898	—
有価証券評価損	2,294	—
有価証券償還損	33	5
為替差損	150	449
<b>営業費及び一般管理費</b>	<b>27,970</b>	<b>29,650</b>
<b>その他経常費用</b>	<b>8</b>	<b>176</b>
支払利息	6	5
貸倒損失	0	0
その他の経常費用	1	170
<b>経常利益(△は経常損失)</b>	<b>4,180</b>	<b>△ 93</b>
<b>特別利益</b>	<b>—</b>	<b>307</b>
価格変動準備金戻入額	—	307
<b>特別損失</b>	<b>659</b>	<b>3</b>
固定資産処分損	0	3
価格変動準備金繰入額	659	—
<b>税引前当期純利益(△は税引前当期純損失)</b>	<b>3,520</b>	<b>210</b>
<b>法人税及び住民税</b>	<b>291</b>	<b>60</b>
<b>法人税等調整額</b>	<b>△ 515</b>	<b>△ 11</b>
<b>法人税等合計</b>	<b>△ 223</b>	<b>48</b>
<b>当期純利益(△は当期純損失)</b>	<b>3,744</b>	<b>161</b>
<b>前期繰越利益剰余金</b>	<b>△ 24,618</b>	<b>△ 20,873</b>
<b>繰越利益剰余金</b>	<b>△ 20,873</b>	<b>△ 20,712</b>

(注記)

- 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

収入保険料	80,160 百万円
支払再保険料	22,002 百万円
差引	58,158 百万円
  - 正味支払保険料の内訳は次のとおりです。

支払保険金	34,137 百万円
回収再保険金	12,235 百万円
差引	21,901 百万円
  - 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	6,372 百万円
出再保険手数料	7,989 百万円
差引	△ 1,616 百万円
  - 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)	3,975 百万円
同上に係る出再支払備金繰入額	1,587 百万円
差引(イ)	2,388 百万円
地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る支払備金繰入額(ロ)	0 百万円
計(イ+ロ)	2,388 百万円
  - 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)	△ 2,305 百万円
同上に係る出再責任準備金繰入額	△ 3,123 百万円
差引(イ)	817 百万円
その他の責任準備金繰入額(ロ)	3,444 百万円
計(イ+ロ)	4,262 百万円
  - 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	2 百万円
有価証券利息・配当金	1,351 百万円
貸付金利息	0 百万円
その他利息	0 百万円
計	1,354 百万円
- 損害調査費並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401百万円であり、その内訳は次のとおりです。

勤務費用	213 百万円
利息費用	34 百万円
期待運用収益	△ 17 百万円
未認識債務の費用処理額	170 百万円
計	401 百万円
- 「繰越利益剰余金」につきましては、繰越損失となっていますので、マイナス表示(△)しています。
- 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

# 日本における直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書

## キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科目	2008年度	2009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)	3,520	210
減価償却費	97	80
支払備金の増減額 (△は減少)	△584	2,388
責任準備金の増減額 (△は減少)	5,189	4,262
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	△1	△1
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	282	219
役員退任慰労引当金の増減額 (△は減少)	6	△4
賞与引当金の増減額 (△は減少)	40	27
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	659	△307
利息及び配当金収入	△1,246	△1,354
有価証券関係損益 (△は益)	3,222	△16
支払利息	6	5
為替差損益 (△は益)	87	89
有形固定資産関係損益 (△は益)	0	3
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)	1,948	△1,582
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)	△2,852	3,023
小計	10,376	7,042
利息及び配当金の受取額	1,237	1,350
利息の支払額	△6	△5
法人税等の支払額	△30	△164
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>11,577</b>	<b>8,222</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	△16,307	△14,279
有価証券の売却・償還による収入	8,115	6,633
貸付けによる支出	△6	△5
貸付金の回収による収入	6	4
資産運用活動計	△8,190	△7,645
(営業活動及び資産運用活動計)	(3,386)	(576)
有形固定資産の取得による支出	△95	△53
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△8,286</b>	<b>△7,699</b>
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>		
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	—
現金及び現金同等物に係る換算差額	△87	△89
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	<b>3,204</b>	<b>433</b>
現金及び現金同等物期首残高	<b>3,861</b>	<b>7,065</b>
現金及び現金同等物期末残高	<b>7,065</b>	<b>7,498</b>

(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 7,498 百万円  
預入期間が3カ月を超える定期預金 一百万円  
現金及び現金同等物 7,498 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

2008年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込 資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	持込 資本金	供託金	剰余金				その他 有価証券 評価 差額金	評価・換算 差額等合計	
			任意 積立金	繰越利益 剰余金	剰余金 合計				
前期末残高	3,404	200	28,072	△24,618	3,453	7,057	△864	△864	6,193
当期の変動額									
本社からの送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
本社への送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
当期純利益	—	—	—	3,744	3,744	3,744	—	—	3,744
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額(純額)	—	—	—	—	—	—	△347	△347	△347
当期の変動額合計	—	—	—	3,744	3,744	3,744	△347	△347	3,397
<b>当期末残高</b>	<b>3,404</b>	<b>200</b>	<b>28,072</b>	<b>△20,873</b>	<b>7,198</b>	<b>10,802</b>	<b>△1,211</b>	<b>△1,211</b>	<b>9,590</b>

2009年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込 資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	持込 資本金	供託金	剰余金				その他 有価証券 評価 差額金	評価・換算 差額等合計	
			任意 積立金	繰越利益 剰余金	剰余金 合計				
前期末残高	3,404	200	28,072	△20,873	7,198	10,802	△1,211	△1,211	9,590
当期の変動額									
本社からの送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
本社への送金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
当期純利益	—	—	—	161	161	161	—	—	161
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額(純額)	—	—	—	—	—	—	1,959	1,959	1,959
当期の変動額合計	—	—	—	161	161	161	1,959	1,959	2,120
<b>当期末残高</b>	<b>3,404</b>	<b>200</b>	<b>28,072</b>	<b>△20,712</b>	<b>7,359</b>	<b>10,963</b>	<b>747</b>	<b>747</b>	<b>11,711</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

該当ありません。

## 重要な後発事象

該当ありません。

# 日本における業務の状況を示す指標（直近の2事業年度）

## 1. 主要な業務の状況を示す指標

### (1) 元受正味保険料（含む収入積立保険料）

（単位：百万円）

種 目	2008年度		2009年度	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
火災	179	0.2	185	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	63,367	76.4	61,951	77.4
自動車	18,693	22.6	17,365	21.7
自動車損害賠償責任	1	0.0	1	0.0
その他	648	0.8	571	0.7
（うち賠償責任）	（ 648 ）	（ 0.8 ）	（ 557 ）	（ 0.7 ）
<b>合 計</b>	<b>82,889</b>	<b>100.0</b>	<b>80,075</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	2008年度	2009年度
火災	2	2
海上	—	—
傷害	182	175
自動車	△ 0	—
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>186</b>	<b>179</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	2008年度	2009年度
火災	56	58
海上	—	—
傷害	7,369	6,672
自動車	15,905	14,767
自動車損害賠償責任	1	0
その他	592	503
（うち賠償責任）	（ 591 ）	（ 502 ）
<b>合 計</b>	<b>23,925</b>	<b>22,002</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	2008年度		2009年度	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
火災	124	0.2	130	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	56,072	95.0	55,359	95.2
自動車	2,787	4.7	2,598	4.5
自動車損害賠償責任	1	0.0	1	0.0
その他	56	0.1	68	0.1
（うち賠償責任）	（ 57 ）	（ 0.1 ）	（ 54 ）	（ 0.1 ）
<b>合 計</b>	<b>59,042</b>	<b>100.0</b>	<b>58,158</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	2008年度	2009年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	1,153	1,589
自動車	202	182
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>1,357</b>	<b>1,772</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	2008年度	2009年度
火災	46	11
海上	—	—
傷害	6,521	712
自動車	△ 198	△ 1,553
自動車損害賠償責任	—	—
その他	△ 56	△ 55
(うち賠償責任)	( △ 61 )	( △ 54 )
<b>合 計</b>	<b>6,313</b>	<b>△ 885</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	2008年度	2009年度
火災	18	55
海上	—	—
傷害	21,847	23,540
自動車	10,576	10,322
自動車損害賠償責任	—	0
その他	189	181
(うち賠償責任)	( 187 )	( 173 )
<b>合 計</b>	<b>32,632</b>	<b>34,100</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	2008年度	2009年度
火災	0	△ 0
海上	—	—
傷害	82	35
自動車	0	0
自動車損害賠償責任	1	1
その他	0	0
(うち賠償責任)	( 0 )	( 0 )
<b>合 計</b>	<b>84</b>	<b>36</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	2008年度	2009年度
火災	3	0
海上	—	—
傷害	3,525	3,329
自動車	8,995	8,763
自動車損害賠償責任	—	0
その他	151	141
(うち賠償責任)	( 150 )	( 140 )
<b>合 計</b>	<b>12,677</b>	<b>12,235</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	2008年度	2009年度
火災	14	55
海上	—	—
傷害	18,405	20,246
自動車	1,580	1,558
自動車損害賠償責任	1	1
その他	37	39
(うち賠償責任)	( 36 )	( 33 )
<b>合 計</b>	<b>20,040</b>	<b>21,901</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

## 2008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	179	18	7	76	77	43.3
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	63,259	21,847	969	27,990	12,451	19.7
自動車	18,693	10,576	1,263	6,053	799	4.3
自動車損害賠償責任	1	—	0	0	1	82.1
その他	648	189	21	289	147	22.7
(うち賠償責任)	( 648 )	( 187 )	( 21 )	( 289 )	( 150 )	( 23.2 )
<b>合 計</b>	<b>82,782</b>	<b>32,632</b>	<b>2,260</b>	<b>34,410</b>	<b>13,477</b>	<b>16.2</b>

## 2009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	185	55	8	69	52	28.4
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	61,857	23,540	1,051	28,983	8,280	13.3
自動車	17,365	10,322	1,355	6,591	△ 904	△ 5.2
自動車損害賠償責任	1	0	0	0	1	80.3
その他	571	181	21	246	122	21.4
(うち賠償責任)	( 557 )	( 173 )	( 20 )	( 242 )	( 120 )	( 21.6 )
<b>合 計</b>	<b>79,981</b>	<b>34,100</b>	<b>2,437</b>	<b>35,890</b>	<b>7,553</b>	<b>9.4</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いをお約束するものではなく、運用実績等によって変動(増減)し、お支払いできないこともあります。

● 2009年1月1日から同月31日まで及び2010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
2009年1月		—	140円
2010年1月		600円	960円

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

### (2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種目	2008年度			2009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	17.3	48.7	66.0	48.9	40.7	89.6
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	34.6	45.2	79.8	38.5	48.1	86.6
自動車	102.0	10.7	112.7	112.2	47.2	159.4
自動車損害賠償責任	109.2	8.0	117.2	125.6	7.9	133.5
その他	105.1	150.9	256.0	88.8	116.2	205.0
(うち賠償責任)	(101.0)	(148.6)	(249.6)	(98.1)	(138.5)	(236.6)
合計	37.8	43.7	81.5	41.8	48.1	89.9

(注) 1. 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料  
2. 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料  
3. 合算率 = 正味損害率 + 正味事業費率

### (3) 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

種目	2008年度			2009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	12.0	50.0	62.0	50.4	41.0	91.4
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	35.5	46.7	82.2	45.6	47.3	92.9
(医療)	(25.3)			(28.7)		
(その他)	(38.8)			(51.0)		
自動車	53.3	31.7	85.0	66.5	35.6	102.1
その他	20.3	42.1	62.4	30.7	38.2	68.9
(うち賠償責任)	(20.4)	(42.6)	(63.0)	(29.9)	(38.3)	(68.2)
合計	39.6	43.1	82.7	50.3	44.5	94.8

(注) 1. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
2. 発生損害率 = (出再控除前の発生損害額 + 損害調査費) ÷ 出再控除前の既経過保険料  
3. 事業費率 = (支払諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 出再控除前の既経過保険料  
4. 合算率 = 発生損害率 + 事業費率  
5. 出再控除前の発生損害額 = 支払保険金 + 出再控除前の支払備金積増額  
6. 出再控除前の既経過保険料 = 収入保険料 - 出再控除前の未経過保険料積増額  
7. 医療は傷害保険のうち医療総合保険と無選択型医療総合保険、終身医療保険及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	2008年度	2009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）について国内契約及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 (%)
2008年度	11	90.8
2009年度	12	91.1

(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
2008年度	99.8	0.2	0.0	100
2009年度	99.9	0.0	0.1	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 ムーディーズ社の格付を使用し、同社の格付がない場合は、スタンダード&amp;プアーズ社の格付を使用しています。

② これら2社の格付がない場合は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、ムーディーズ社のAIGに対する格付を使用しています。)

スタンダード&amp;プアーズ社、格付投資情報センター、及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		2008年度	2009年度
1	年度開始時の未収再保険金	3,865	1,987
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	12,677	12,235
3	当該年度回収等	14,554	10,333
4	1 + 2 - 3 = 年度末の未収再保険金	1,987	3,890

(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	
	2008年度末	2009年度末	2008年度末	2009年度末
火災	5	7	368	369
海上	—	—	27	27
傷害	11,918	14,227	39,731	44,073
自動車	785	882	2,418	2,333
自動車損害賠償責任	1	1	87	87
その他	189	169	79	83
(うち賠償責任)	( 189 )	( 168 )	( 42 )	( 43 )
<b>合 計</b>	<b>12,899</b>	<b>15,287</b>	<b>42,712</b>	<b>46,974</b>

#### (2) 責任準備金の内訳

##### 2008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	65	302	0	—	—	<b>368</b>
海上	—	27	—	—	—	<b>27</b>
傷害	20,106	12,351	14	7,256	2	<b>39,731</b>
自動車	1,493	924	—	—	—	<b>2,418</b>
自動車損害賠償責任	87	—	—	—	—	<b>87</b>
その他	43	36	—	—	—	<b>79</b>
(うち賠償責任)	( 35 )	( 6 )	( — )	( — )	( — )	<b>( 42 )</b>
<b>合 計</b>	<b>21,796</b>	<b>13,642</b>	<b>14</b>	<b>7,256</b>	<b>2</b>	<b>42,712</b>

##### 2009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	66	302	0	—	—	<b>369</b>
海上	—	27	—	—	—	<b>27</b>
傷害	21,093	14,068	20	8,887	3	<b>44,073</b>
自動車	1,325	1,007	—	—	—	<b>2,333</b>
自動車損害賠償責任	87	—	—	—	—	<b>87</b>
その他	44	38	—	—	—	<b>83</b>
(うち賠償責任)	( 34 )	( 9 )	( — )	( — )	( — )	<b>( 43 )</b>
<b>合 計</b>	<b>22,617</b>	<b>15,444</b>	<b>20</b>	<b>8,887</b>	<b>3</b>	<b>46,974</b>

### (3) 責任準備金積立水準

区 分		2008年度末	2009年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率		100.0%	100.0%

- (注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び払戻積立金以外について積立方式という概念が無いため、積立方式は保険料積立金及び払戻積立金について記載しています。
3. 積立率 = (実際に積み立てている普通責任準備金 + 払戻積立金) ÷ (下記(1)～(3)の合計額)
- (1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金（保険業法施行規則第149条第2項に定める保険契約に限る）
- (2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第149条第2項及び同3項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金並びに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
- (3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

### (4) 引当金の内訳と増減

#### 2008年度

(単位：百万円)

区 分	2007年度末残高	増加額	減少額	2008年度末残高
貸倒引当金計	4	3	4	3
一般貸倒引当金	1	1	1	1
個別貸倒引当金	3	1	3	1
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	499	306	23	782
役員退任慰労引当金	177	6	—	184
賞与引当金	452	492	452	492
価格変動準備金	24	684	24	684

#### 2009年度

(単位：百万円)

区 分	2008年度末残高	増加額	減少額	2009年度末残高
貸倒引当金計	3	1	3	1
一般貸倒引当金	1	1	1	1
個別貸倒引当金	1	0	1	0
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	782	267	48	1,001
役員退任慰労引当金	184	11	16	179
賞与引当金	492	520	492	520
価格変動準備金	684	125	432	376

### (5) 貸付金償却額

2008年度、2009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	<p>○増加する発生損害額=既経過保険料×1%</p> <p>○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。</p> <p>○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</p> <p>○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</p>	
経常利益の減少額	2008年度	556百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円
	2009年度	556百万円 (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、ノロス・ノープロフィットの原則に基づき、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	2008年度	2009年度
人件費	6,059	6,301
物件費	23,666	25,369
税金	473	381
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	32	34
諸手数料及び集金費	△ 2,113	△ 1,616
<b>合 計</b>	<b>28,118</b>	<b>30,470</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
2006年度	21,680	12,112	9,476	92
2007年度	24,197	13,443	9,623	1,132
2008年度	24,857	15,036	8,095	1,725
2009年度	21,583	15,008	8,420	△ 1,845

- (注) 1. 国内元受契約に係る出再控除前の金額です。  
 2. 地震保険及び自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いて記載しています。  
 3. 当期把握見積り差額=期首支払備金-(前期以前発生事故に係る当期支払保険金+前期以前発生事故に係る当期末支払備金)

(9) 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

● 傷害

(単位：百万円)

事故発生年度	2006年度			2007年度			2008年度			2009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
事故発生年度末	19,754			20,654			21,169			25,207		
累計保険金+支払備金	1年後	18,141	0.918	△1,613	20,167	0.976	△487	22,279	1.052	1,109		
	2年後	17,808	0.982	△332	20,505	1.017	338					
	3年後	17,985	1.010	176								
	4年後											
<b>最終損害見積り額</b>	<b>17,985</b>			<b>20,505</b>			<b>22,279</b>			<b>25,207</b>		
<b>累計保険金</b>	<b>17,312</b>			<b>19,435</b>			<b>19,275</b>			<b>11,696</b>		
<b>支払備金</b>	<b>672</b>			<b>1,070</b>			<b>3,004</b>			<b>13,510</b>		

● 自動車

(単位：百万円)

事故発生年度	2006年度			2007年度			2008年度			2009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
事故発生年度末	10,785			10,598			9,749			10,793		
累計保険金+支払備金	1年後	10,802	1.002	16	10,264	0.969	△333	9,864	1.012	115		
	2年後	10,715	0.992	△86	10,303	1.004	38					
	3年後	10,808	1.009	92								
	4年後											
<b>最終損害見積り額</b>	<b>10,808</b>			<b>10,303</b>			<b>9,864</b>			<b>10,793</b>		
<b>累計保険金</b>	<b>10,489</b>			<b>9,628</b>			<b>8,536</b>			<b>7,257</b>		
<b>支払備金</b>	<b>319</b>			<b>675</b>			<b>1,327</b>			<b>3,536</b>		

● 賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度	2006年度			2007年度			2008年度			2009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
事故発生年度末	92			180			141			148		
累計保険金+支払備金	1年後	166	1.812	74	149	0.832	△30	164	1.161	22		
	2年後	169	1.015	2	148	0.991	△1					
	3年後	173	1.025	4								
	4年後											
<b>最終損害見積り額</b>	<b>173</b>			<b>148</b>			<b>164</b>			<b>148</b>		
<b>累計保険金</b>	<b>163</b>			<b>131</b>			<b>149</b>			<b>80</b>		
<b>支払備金</b>	<b>9</b>			<b>17</b>			<b>14</b>			<b>68</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。  
 5. 本表は2006年度から開示しています。  
 6. 保険業法施行規則第73条にもとづきIBNR備金の算出方法を定めている平成10年大蔵省告示第234号(以下「告示」という)が2006年5月1日に改正されましたが、告示附則第2項の経過措置に従い、2006年度決算までは従前の方法にてIBNR備金が積み立てられています。



## 4. 資産運用に関する指標

### (1) 運用資産

(単位：百万円)

区 分	2008年度末		2009年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
預貯金	7,065	9.6	7,498	8.8
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	59,540	80.8	70,325	82.5
貸付金	3	0.0	3	0.0
土地・建物	—	—	—	—
運用資産計	66,609	90.4	77,827	91.3
<b>総資産</b>	<b>73,644</b>	<b>100.0</b>	<b>85,264</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	2008年度末		2009年度末	
	金 額	利回り(%)	金 額	利回り(%)
預貯金	18	0.35	2	0.04
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	1,227	2.06	1,351	2.02
貸付金	0	5.39	0	4.42
土地・建物	—	—	—	—
小 計	1,246	1.92	1,354	1.84
その他	0	—	0	—
<b>合 計</b>	<b>1,246</b>	<b>1.72</b>	<b>1,354</b>	<b>1.69</b>

### (3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2008年度末		2009年度末		
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)	
外貨建	外国公社債	11,659	44.7	9,041	39.5
	外国株式	23	0.1	43	0.2
	その他	491	1.9	492	2.1
	<b>計</b>	<b>12,174</b>	<b>46.7</b>	<b>9,577</b>	<b>41.8</b>
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	13,894	53.3	13,338	58.2
	その他	—	—	—	—
	<b>計</b>	<b>13,894</b>	<b>53.3</b>	<b>13,338</b>	<b>58.2</b>
<b>合 計</b>	<b>26,068</b>	<b>100.0</b>	<b>22,915</b>	<b>100.0</b>	
海外投融資利回り(%)	2.81		2.83		

### (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	2008年度末		2009年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
国債	2,006	3.4	6,806	9.7
地方債	8,566	14.4	9,166	13.0
社債	20,871	35.1	28,592	40.7
株式	1,278	2.1	2,075	3.0
外国証券	26,068	43.8	22,915	32.6
その他の証券	748	1.2	769	1.0
<b>合 計</b>	<b>59,540</b>	<b>100.0</b>	<b>70,325</b>	<b>100.0</b>

## (6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2008年度末	2009年度末
公社債	1.38	1.31
株式	0.54	1.12
外国証券	2.82	3.01
その他の証券	2.31	6.43
<b>合 計</b>	<b>2.06</b>	<b>2.02</b>

## (7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2008年度末							2009年度末						
	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定め のないもの を含む)	合計	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定め のないもの を含む)	合計
国債	—	102	—	190	1,714	—	<b>2,006</b>	—	101	3,824	1,364	1,515	—	<b>6,806</b>
地方債	402	2,801	4,274	99	989	—	<b>8,566</b>	1,236	2,444	3,996	476	1,012	—	<b>9,166</b>
社債	1,371	5,168	6,541	3,786	4,003	—	<b>20,871</b>	1,556	7,133	12,263	1,241	6,396	—	<b>28,592</b>
株式	/	/	/	/	/	1,278	<b>1,278</b>	/	/	/	/	/	2,075	<b>2,075</b>
外国証券	4,440	6,124	8,713	4,985	1,290	514	<b>26,068</b>	3,423	7,147	9,081	1,206	1,520	535	<b>22,915</b>
外国公社債	4,440	6,124	8,713	4,985	1,290	—	<b>25,553</b>	3,423	7,147	9,081	1,206	1,520	—	<b>22,380</b>
外国株式その他	—	—	—	—	—	514	<b>514</b>	—	—	—	—	—	535	<b>535</b>
その他の証券	—	—	—	—	—	748	<b>748</b>	—	—	—	—	—	769	<b>769</b>
<b>合 計</b>	<b>6,213</b>	<b>14,196</b>	<b>19,529</b>	<b>9,061</b>	<b>7,997</b>	<b>2,542</b>	<b>59,540</b>	<b>6,216</b>	<b>16,828</b>	<b>29,166</b>	<b>4,289</b>	<b>10,444</b>	<b>3,380</b>	<b>70,325</b>

## (8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区分	2008年度末		2009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	1	0.1	—	—
	金融・保険	1,275	98.0	2,095	98.9
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	25	1.9	23	1.1
小計	1,302	100.0	2,118	100.0	
合計	1,302	100.0	2,118	100.0	

(注) 医薬品は化学として、卸売業及び小売業は商業として、また銀行業、保険業、及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
		2008年度末	固定金利	3	—	—	—	—
変動金利	—		—	—	—	—	—	—
貸付金計	3		—	—	—	—	—	3
2009年度末	固定金利	3	—	—	—	—	—	3
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	3	—	—	—	—	—	3

## (10) 担保別貸付金残高

(単位:百万円)

区 分	2008年度末		2009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	3	100.0	3	100.0
<b>合 計</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>3</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	2008年度末		2009年度末	
	金 額	構成比(%)	金 額	構成比(%)
設備資金	—	—	—	—
運転資金	3	100.0	3	100.0
<b>合 計</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>

## (12) 業種別貸付金残高・構成比

(単位:百万円)

区 分	2008年度末		2009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	3	100.0	3	100.0
<b>合 計</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>3</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	2008年度末	2009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	227	197
<b>合 計</b>	<b>227</b>	<b>197</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	2008年度末	2009年度末
破綻先債権額	—	—
延滞債権額	—	—
3ヵ月以上延滞債権額	—	—
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	2008年度末	2009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	3	3
合 計	3	3

（注）各債権の定義は次のとおりです。

- 破産更生債権及びこれらに準ずる債権  
破産手続開始、更生手続開始又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及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、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及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ヵ月以上延滞貸付金（元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上遅延している貸付金〔1及び2に掲げる債権を除く〕をいう。以下同じ）及び条件緩和貸付金（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り決めを行った貸付金〔1及び2に掲げる債権並びに3ヵ月以上延滞貸付金を除く〕をいう）です。
- 正常債権  
債務者の財政状態及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(ソルベンシー・マージン比率)

(単位:百万円)

	2008年度末	2009年度末
(A) ソルベンシー・マージン総額	22,157	26,777
供託金	200	200
価格変動準備金	684	376
危険準備金	14	20
異常危険準備金(地震危険準備金を含む)	13,678	15,483
一般貸倒引当金	1	1
その他有価証券の評価差額(税効果控除前)	△ 1,899	1,054
土地の含み損益	—	—
持込資本金及び剰余金	10,602	10,763
負債性資本調達手段等	—	—
控除項目	△ 1,125	△ 1,125
その他	1	1
(B) リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1 + R_2)^2 + (R_3 + R_4)^2} + R_5 + R_6$	5,397	5,544
一般保険リスク(R <sub>1</sub> )	4,754	4,861
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> )	13	15
資産運用リスク(R <sub>4</sub> )	1,661	1,773
経営管理リスク(R <sub>5</sub> )	197	204
巨大災害リスク(R <sub>6</sub> )	158	159
(C) ソルベンシー・マージン比率(%)		
$[(A) / \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	<b>821.1</b>	<b>965.9</b>

(注) 1. 上記の金額及び数値は、保険業法施行規則第161条及び第162条並びに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しています。  
2. 2007年度末から保険業法施行規則等の改正によりソルベンシー・マージン比率の算出方法が変更されています。

#### 〈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いや積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- この「通常の予測を超える危険」に対して「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたのが、「ソルベンシー・マージン比率」です。

##### 「通常の予測を超える危険」

保険引受上の危険<sup>\*1</sup>、予定利率上の危険<sup>\*2</sup>、資産運用上の危険<sup>\*3</sup>、経営管理上の危険<sup>\*4</sup>、巨大災害に係る危険<sup>\*5</sup>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	2008年度末			2009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	31,331	31,445	113	43,743	44,564	820
株式	1,276	1,278	2	1,273	2,075	802
外国証券	28,025	26,068	△ 1,957	23,378	22,915	△ 462
そ の 他	806	748	△ 57	758	769	11
合 計	<b>61,440</b>	<b>59,540</b>	<b>△ 1,899</b>	<b>69,153</b>	<b>70,325</b>	<b>1,171</b>

#### ② 保有目的区分

(単位：百万円)

区 分	2008年度末			2009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	61,440	59,540	△ 1,899	69,153	70,325	1,171
合 計	<b>61,440</b>	<b>59,540</b>	<b>△ 1,899</b>	<b>69,153</b>	<b>70,325</b>	<b>1,171</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  
日本における代表者  
橋谷 有造

## 会社概要・沿革

### 本 社

175 Water Street, 18th Floor, New York, NY10038, USA

### 資本金

25,425 千米ドル (2009年12月末現在)

### 総資産

25,045 百万米ドル (2009年12月末現在)

### 日本における支店

〒130-8562 東京都墨田区錦糸1-2-4 アルカウエスト 21F

### 日本における代表者

日本における代表者 社長：橋谷 有造

日本における代表者 会長：後藤 久雄

### 株主の状況

株主名	Chartis U.S., Inc.
持株数	1,758千株
持株比率	100%

(2010年7月1日現在)

## 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  
● 東京以外に札幌、仙台、さいたま (旧 大宮)、静岡、  
名古屋、大阪、広島、福岡に損害サービスセンター  
を開設
- 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  
● 主要コンビニエンスストア 7 社での保険料払込み受  
付を開始
- 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  
● インターネットを利用した海外旅行傷害保険のオン  
ライン契約を開始  
● 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 ● 横浜に損害サービスセンターを開設  
● 沖縄にコールセンターを開設  
● 神戸に損害サービスセンターを開設  
● 葬祭費用もお支払いできる「スーパースニア保険」  
を発売
- 2001年 ● 日本で初めて、インターネット上で保険料のデビット  
決済 (即時決済) サービスを導入  
● 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 ● 自動車保険のインターネット割引を8% に拡大  
● リスク細分型保険料を導入し、補償範囲を拡大した  
'新「海外旅行保険」を発売  
● 携帯サイトからも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  
● 本社基幹業務の一部を沖縄に移管「沖縄プロセシ  
ングセンター」を開設
- 2004年 ● 無選択型医療総合保険「ザ・大人の医療保険」を発売
- 2005年 ● 日本で初めてテレビ電話を用いた自動車保険販売  
開始  
● 自動車保険の「ファミリー特約シリーズ」を発売、ペッ  
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
- 2006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  
● AIG スター生命保険商品の取り扱い開始  
● 長期保障傷害保険の夫婦専用新プラン「これから  
楽々夫婦プラン」を発売
- 2007年 ● 30 日間を超える長期入院に特化した医療保険「ザ・  
医療保険 入院 ing (ニューイング) 365」を発売  
● キャッシュカードなどの不正使用被害等を補償する  
「盗難対策」を発売  
● 保障内容を自由に設計できる医療総合保険「私にう  
れしい医療保険」を発売
- 2008年 ● 終身タイプの医療総合保険「私にうれしい医療保険  
終身タイプ」を発売  
● 不正使用被害を補償する保険を総合セキュリティ  
フトに付帯  
● ウェブサイト上で最寄りの代理店を紹介するサー  
ビスを開始
- 2009年 ● 医療保険「みんなのほすピタル」テレビ CM スタート  
● ガンのみ担保特約付医療総合保険「みんなのほす  
ピタル ガンブチタイプ」を発売  
● シニア向け長期保障傷害保険「人生よるこんで」を発売  
● 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
- 2010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) のブチシ  
リーズを発売  
● 自動車保険付帯 無料ロードサービスを大幅拡充  
● 全損害サービスセンターにフリーダイヤル導入  
● 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  
● 静岡損害サービスセンターを名古屋損害サービス  
センターに統合し、中部損害サービスセンターに名称  
変更  
● 神戸損害サービスセンターを大阪損害サービス  
センターに統合し、関西損害サービスセンターに名称変更  
● 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

# 組織図



(2010年7月1日現在)



## 店舗所在地一覧

### 東京オフィス

〒130-8562 東京都墨田区錦糸1-2-4 アルカウエスト

TEL 03(5619)3200

### コールセンター

#### 沖縄カスタマーサービスセンター

〒900-0029 沖縄県那覇市旭町112-1 金秀ビル

TEL 098(941)1676

#### 富山コールセンター

〒930-0856 富山県富山市牛島新町5-5 タワー111

TEL 076(443)7098

### テレマーケティングセンター

#### 札幌第一テレマーケティングセンター

〒060-0003 北海道札幌市中央区北三条西3-1-5 シグマ北三条ビル6F

TEL 011(223)1061

#### 札幌第二テレマーケティングセンター

〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西1-1 マルイト札幌ビル9F

TEL 011(233)2504

#### 札幌第三テレマーケティングセンター

〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西1-1 マルイト札幌ビル5F

TEL 011(261)3481

#### 新宿テレマーケティングセンター

〒163-0815 東京都新宿区西新宿2-4-1 新宿NSビル15F

TEL 03(5326)6530

#### 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

### 損害サービスセンター

#### 傷害・火災保険金サービス部

##### 傷害保険金第一サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル6F

TEL 0120(15)8950

##### 傷害保険金第二サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル6F

TEL 0120(26)8950

##### 火災・新種保険金サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル3F

TEL 0120(57)8950

#### 医療保険金サービス部

##### 医療保険金第一サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル6F

TEL 0120(31)8950

##### 医療保険金第二サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル6F

TEL 0120(35)8950

## 東日本損害サービス部

## 札幌損害サービスセンター

〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西4-1 北海道ビル8F | TEL 0120(07)5589

## 仙台損害サービスセンター

〒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

## さいたま損害サービスセンター

〒330-0854 埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-9-6 大宮センタービル12F | TEL 0120(21)5589

## 首都圏第一損害サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル3F | TEL 0120(27)5589

## 首都圏第二損害サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル3F | TEL 0120(28)5589

## 首都圏第三損害サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル3F | TEL 0120(61)5589

## 自動車保険金業務室

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル3F | TEL 0120(62)5589

## 横浜損害サービスセンター

〒220-6208 神奈川県横浜市西区みなとみらい2-3-5 クィーンズタワー C8F | TEL 0120(68)5589

## 西日本損害サービス部

## 中部損害サービスセンター

〒451-0045 愛知県名古屋市西区名駅2-27-8 名古屋プライムセントラルタワー5F | TEL 0120(47)5589

## 関西第一損害サービスセンター

〒541-0054 大阪府大阪市中央区南本町4-1-10 ホンマチ山本ビル7F | TEL 0120(79)5589

## 関西第二損害サービスセンター

〒541-0054 大阪府大阪市中央区南本町4-1-10 ホンマチ山本ビル7F | TEL 0120(79)5589

## 関西第三損害サービスセンター

〒541-0054 大阪府大阪市中央区南本町4-1-10 ホンマチ山本ビル7F | TEL 0120(79)5589

## 広島損害サービスセンター

〒730-0015 広島県広島市中区橋本町10-10 広島インテスビル14F | TEL 0120(73)5589

## 福岡損害サービスセンター

〒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 | TEL 0120(74)5589

## 保険金総合サービス部

## 自動車保険金サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル5F | TEL 0120(01)5589

## 傷害保険金サービスセンター

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル5F | TEL 0120(06)8950

## お客様事故相談室

〒136-0071 東京都江東区亀戸2-25-14 立花アネックスビル5F | TEL 0120(73)5089

(2010年7月1日現在)