

2014



BUSINESS REPORT

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
2014ビジネスレポート
2013年4月1日～2014年3月31日



共にあること、あたりまえのように。



Member of AIG

contents

01	ごあいさつ	
02	ビジョン、行動指針	
03	日本法人への移行について	
04	We are AIG.	
06	トピックス	
07	日本一周「みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝」の開催	
08	CSR活動への積極的な取り組み	
10	代表的な経営指標	
12	お客様サービスについて	
	カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス	12
	ウェブサイトでのお客様サービス	12
	保険金のお支払態勢	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	22
24	商品および募集について	
	主な取り扱い商品一覧	24
	ご契約者向けサービス	26
	新商品の開発状況	27
	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	27
	保険募集態勢	28
31	経営について	
	経営管理（ガバナンス）態勢	31
	CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取り組み	32
	内部管理態勢の整備について	32
	リスク管理の態勢	34
	資産の運用	37
	責任準備金の積立の適切性を確保する体制	37
	コンプライアンス（法令等遵守）	38
	人材の育成と活用の取り組み	41
43	コーポレート・データ	
	会社概要	43
	役員の概況	43
	組織図	46
	会社沿革	47
	オフィス所在地一覧	48
49	業績データ	

このビジネスレポートは、保険業法第111条にもとづき作成したディスクロージャー資料です。記載された2014年3月31日以前の情報は、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店に関するものです。2014年4月1日以降の情報は、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社に関するものです。



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

2014年4月1日、米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店から、日本法人である「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」になりました。これまで以上に日本に根ざした商品・サービス開発に取り組み、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。



アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO

橋谷 有造

日頃より、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社へのご愛顧を賜り、心より御礼申し上げます。

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店は、1960年の日本における損害保険の事業免許取得以来、半世紀にわたり日本での事業を営んでまいりました。そして2014年4月1日をもって、日本法人の「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となりました。

アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店はこれまで、通販型損害保険会社のパイオニアとして、日本で初めての傷害保険の通信販売や、リスク細分型自動車保険の開発など、お客様のニーズにお応えする商品開発に取り組んでまいりました。医療保険の分野におきましても、2012年にがん経験者でも、がん以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるがん保険を発売し、再発の不安を持ちながらも従来のがん保険にご加入いただけなかった方のニーズにお応えする、社会的意義のある商品を送り出すことができました。この商品の発売をきっかけに2012年に始めた日本一周「みんなのMAEMUKI（まへ向き） 駅伝」が反響を呼び、2013年には2回目を、2014年には3回目を開催しています。

また、2013年から、“世界自閉症啓発デー”に東京タワーで開催された「Warm Blue Day 2013」というイベントへの協力を開始したことにより、かねてから積極的に行ってきた社会貢献活動の幅が大きく広がりました。

コールセンターでは、お客様のご要望やライフスタイルに応じて最適な商品やサービスをご提案するコンサルティング業務を強化するとともに、希望されるお客様には常に同じ担当者がお客様対応を実施する“専任制”を通販保険業界として初めて導入するなど、ホスピタリティを重視したサービスに取り組んでまいりました。

日本法人としての新たな節目を迎え、当社が掲げる「お客様に選ばれる会社」になるというビジョンのもと、これまで以上に、お客様のニーズにあった商品・サービスを開発することや、お客様にとってわかりやすく利便性の高い各種お手続きとすること、1つ1つのお電話に対して丁寧なお客様対応を行うことを徹底してまいります。

また、親会社となったAIGジャパン・ホールディングス株式会社との連携強化のため、2014年6月1日付で親会社である同社の代表取締役社長兼CEOのロバート・L・ノディンが取締役会長に就任いたしました。

なお、2014年8月1日付で、現取締役副社長の北村浩嘉が代表取締役社長兼CEOに就任する予定です。

今後一層のご愛顧、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2014年7月

共にあること、あたりまえのように。



Member of AIG

アメリカンホーム保険会社は、1960年の日本における損害保険の事業免許取得以来、米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店として事業を営んできましたが、2014年4月1日、日本法人の「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となりました。日本で初めて傷害保険の通信販売や、リスク細分型自動車保険の販売を開始した通販型損害保険会社のパイオニアとして、これからも、常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

「アメリカンホーム保険会社」と「アメリカンホーム・ダイレクト」はアメリカンホーム医療・損害保険株式会社のブランド名です。



ビジョン

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

行動指針

私たちは、「お客様の満足」を第一に考え、行動します。
私たちは、誠実にかつ責任感を強く持ち、約束を守ります。
私たちは、気遣いを持ってすべての人に接します。
私たちは、高い志を持ち、チャレンジを続けます。
私たちは、スピードをもって決断し、実行します。

日本法人への移行について

当社は、アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店より保険契約の移転・譲渡を受け、2014年4月1日よりアメリカンホーム医療・損害保険株式会社としての事業を開始しました。

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店は、日本における損害保険の事業免許を取得して以来、50年以上にわたり米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店として事業を営んでまいりました。その日本支店がお引受したお客様のすべての保険契約および保険事業の移転・譲渡を完了し、2014年4月1日より日本法人、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社としての事業を開始しました。

また、日本におけるAIGグループの保険持株会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社の100%子会社となりました。

【会社概要】

会社名	アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 ^(*)
株主	AIGジャパン・ホールディングス株式会社
本店所在地	東京都港区虎ノ門四丁目3番20号
代表取締役	橋谷 有造

資本金 12,496百万円

総資産 106,212百万円

格付け A (S&P社)

※2014年4月1日時点。

^(*)「アメリカンホーム保険会社」と「アメリカンホーム・ダイレクト」は、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社のブランド名です。

We are AIG.

当社はAIGグループの一員です。

AIGグループの日本における通販型損害保険会社として、また保険持株会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社傘下の保険子会社として、当社はこれからも引き続き、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指してまいります。

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、130以上の国や地域で顧客にサービスをご提供しています。AIGグループ各社は、世界最大級のネットワークを通して個人・法人のお客様に損害保険商品・サービスをご提供しています。このほか、米国においては生命保険事業、リタイアメント・サービスの事業も展開しています。

AIGについて

American International Group, Inc.
www.aig.com

所在地 / 175 Water Street, New York, NY 10038
上場証券取引所 / ニューヨーク証券取引所、東京証券取引所
社長 兼 CEO* / ロバート・H・ベンモシエ
総社員数 / 約64,000人

*2014年9月1日付でピーター・D・ハンコックが社長兼CEOに就任する予定です。

AIGの業績の推移

	2013年	2012年	2011年
総収入	687億ドル	710億ドル	651億ドル
純利益	91億ドル	34億ドル	206億ドル
総資産	5,413億ドル	5,486億ドル	5,531億ドル
株主資本	1,005億ドル	980億ドル	1,015億ドル

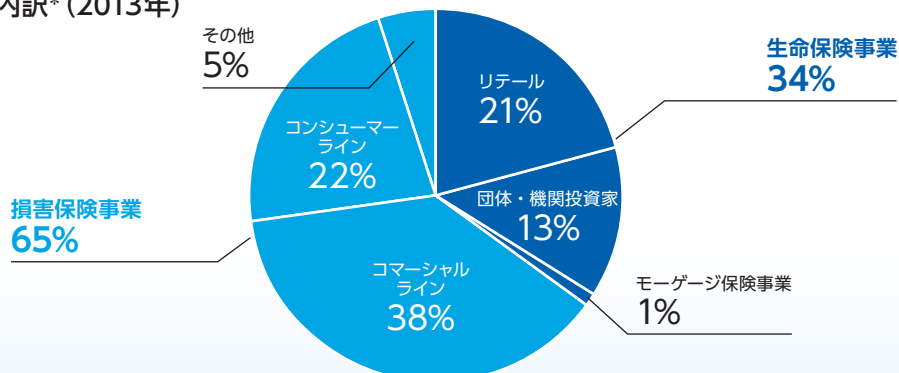
世界におけるAIGの位置づけ

Forbes Global 2000*より (2014年5月発行)

保険業界ランク	全体ランク	会社/グループ
1	27	独：アリアンツ
2	33	仏：アクサグループ
3	42	米：AIG
4	62	中：中国平安保険
5	66	中：中国人寿保険

* Forbes Global 2000は、フォーブス誌が世界の上場企業を、売上高、純利益、総資産、時価総額の4つの要因に基づき上位2,000社をランキングし毎年発表するもの、上記の表は、2014年発行版において保険業界関連の「Diversified Insurance」、「Life & Health Insurance」、「Property & Casualty Insurance」の3つのカテゴリーを統合したものである。

AIGの総収入の内訳* (2013年)



* 上記の決算数字は、米国会計基準にもとづくもの。
損害保険事業およびモーゲージ保険事業の総収入は、正味既経過保険料、正味投資利益、正味実現キャピタル・ゲインを含みます。生命保険事業の総収入は、収入保険料、手数料収入、正味投資利益、顧問料、訴訟和解金、正味実現キャピタル・ゲインを含みます。



米国テキサス州



ブルガリア



チリ



コロンビア



グアテマラ

Making the world a safer place

世界中の展開国・地域において、各地固有の課題を認識し、価値のある差異を社会にもたらすことがAIGの使命です。



ケニア



韓国



タイ



台湾



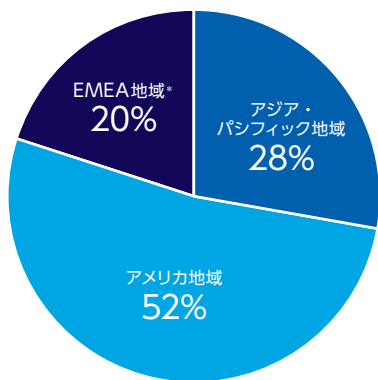
スペイン

日本におけるAIGグループ

AIGの中核事業である損害保険事業の2013年の正味収入保険料は344億ドルとなり、日本を含むアジア・パシフィック地域はそのうち、28%を占め、その大半が日本の事業によるものです。日本ではAIGグループの損害保険会社4社、生命保険会社1社が営業しています。

AIGの損害保険事業全体 地域別正味収入保険料（2013年）

* EMEA地域は、ヨーロッパ、中東、アフリカを含みます。



国内損害保険事業

	元受正味保険料
富士火災海上保険株式会社	3,035億円
AIU損害保険株式会社	2,463億円
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社	825億円
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	144億円

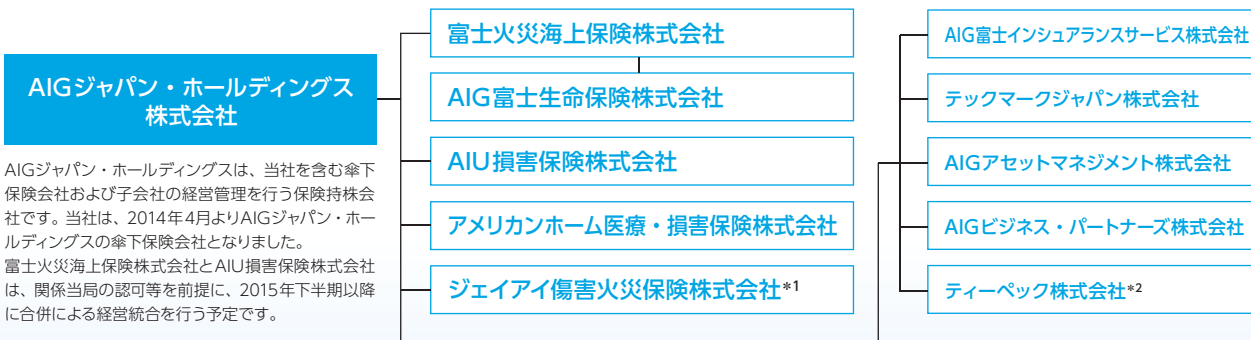
2013年度、元受正味保険料は収入積立保険料を含む。
2012年度決算に基づく日本の損害保険市場におけるAIGグループの単純合算シェアは元受正味保険料ベースで約8%を占めます。

国内生命保険事業

	保険料収入
AIG富士生命保険株式会社	864億円

2013年度。

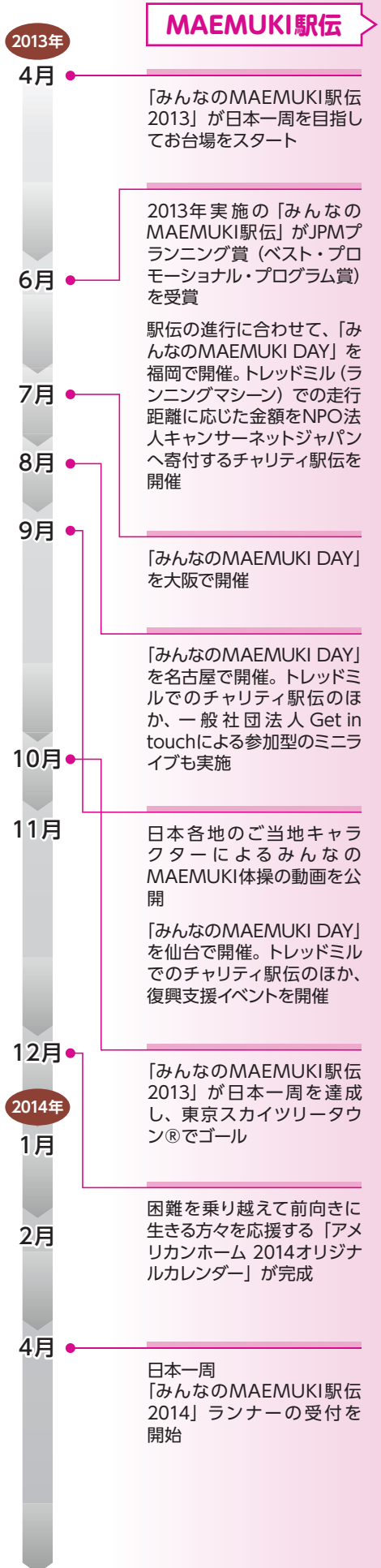
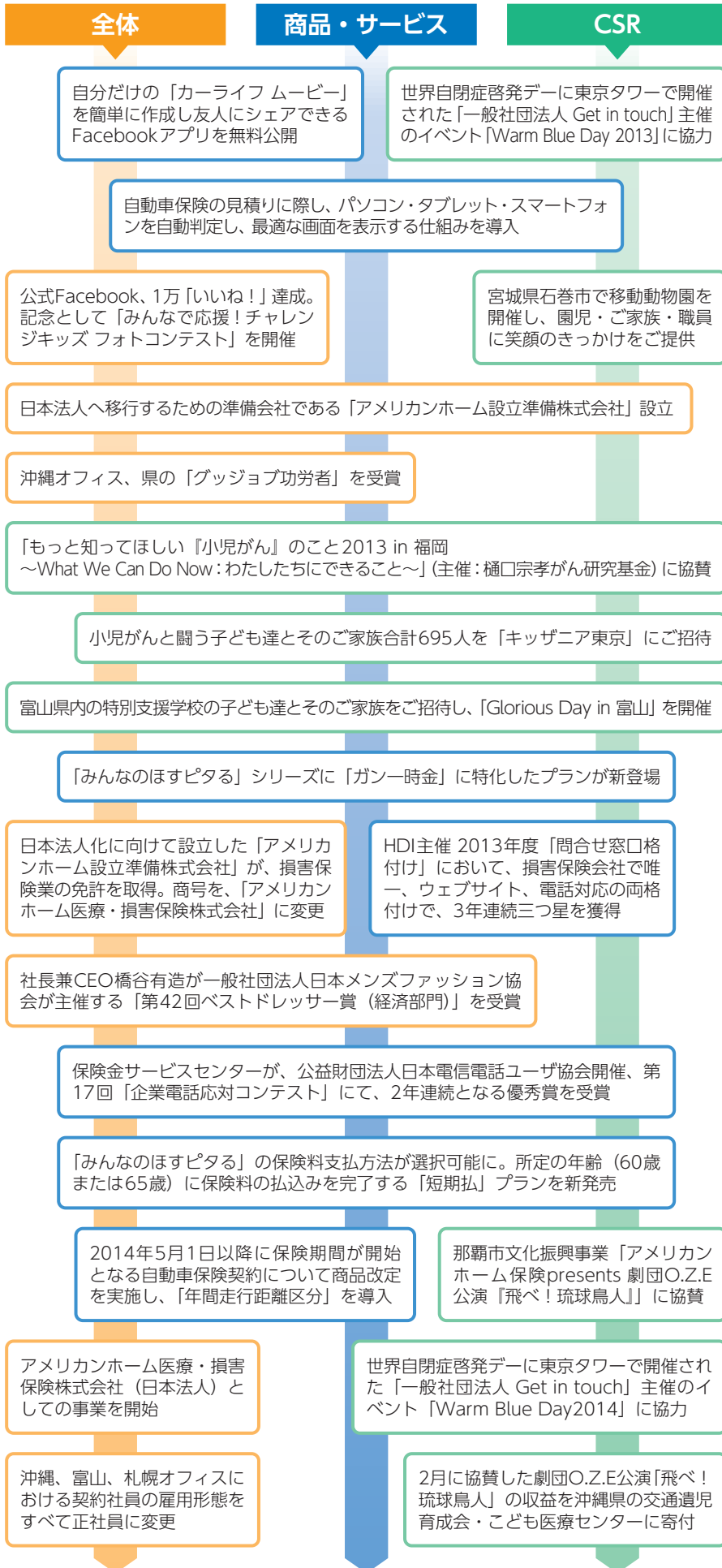
日本のAIGグループの組織



*1 ジェイアイ傷害火災保険株式会社は、AIGジャパン・ホールディングス株式会社と株式会社ジェイティービーの合併会社です。(AIGジャパン・ホールディングス株式会社の持分は50%です。)

*2 ティーパック株式会社におけるAIGグループ会社による持分は合計で59.8%です。(AIGジャパン・ホールディングス株式会社の持分は50.1%です。)

トピックス



日本一周

「みんなの まえ向き MAEMUKI 駅伝」の開催



日本一周
「みんなのMAEMUKI(まえ向き)駅伝」の開催

2013年 走行距離 **8,472 km** …… 参加ランナー **1,584人**

↑ みんなのMAEMUKI駅伝2013
ゴールイベント

日本一周「みんなのMAEMUKI駅伝」は、2012年4月、がんになったことがある方でも、過去2年以内にがんで入院・手術をしておらず、かつ健康状態に関して一定の条件を満たしていれば申し込むことができるがん保険「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」を発売したことをきっかけに、再発等の不安を抱えるがん経験者やそのご家族・ご友人が、前向きに人生を歩み続けるお手伝いをしたいという趣旨で企画しました。第1回は、一般から募集した延べ1,104名のランナーが、47都道府県、約6,000キロのルート为数キロずつ走り、一本のたすきをつなぎました。がんを経験された方などが、前向きに頑張る姿をご家族に見せたいなどの想いを胸に多数ご参加いただき、当日一緒に走ったランナー同士の交流は、駅伝終了後も当社のFacebook (<http://www.facebook.com/americanhomejapan>)等を通じて続いています。

そして、多くのランナーの皆様から、2013年の開催を望む声が当社に寄せられました。

それらの声にお応えすべく、当社は2013年、「みんなのMAEMUKI駅伝2013」を、「がん経験者」だけでなく、病気・ケガ、災害などの困難に負けず「MAEMUKI」に生きる人々すべて、また“未来を担う子どもたちとその周囲の方々”を応援する「MAEMUKIプロジェクト」の一環として開催しました。第2回は1,584名のランナーが、約8,500キロのルートを走行しました。

また、たくさんの方にこの企画に参加していただくため、駅伝期間中、Twitterや当社コールセンターで一般の方からの「MAEMUKI宣言」やランナーへの応援メッセージを受け付けました。そしてその件数に応じた募金を、がんについて啓発活動を行う「NPO法人がんネットワークジャパン」に寄付しました。

さらに2014年、第3回となる「みんなのMAEMUKI駅伝2014」は、「困難を乗り越え、希望で日本をひとつに繋ぐ」をテーマに、走行距離、募集ランナー数もさらに拡大して開催しています。2014年5月14日に東京・六本木をスタートした駅伝は、西日本に向けてほぼ毎日走行し、今年11月26日のゴールを目指して総走行距離約9,200キロのルートを進んでまいります。また、今年は駅伝の進行とともに「きぼうのMAEMUKIプロジェクト」を開催し、静岡、岐阜、佐賀、鹿児島、広島、宮城、岩手、福島において、小児がんや難病に立ち向かう方々、被災地の方々などを応援する活動などを実施していきます。



↑ みんなのMAEMUKI駅伝2014 スタート



↑ みんなのMAEMUKI駅伝2014 ロゴ

CSR活動への積極的な取り組み

アメリカンホーム保険会社は、次世代を担う子どもたちと、障がいや病気などの困難に立ち向かう「人」を応援します。

当社は、次世代を担う子どもたちを応援するための様々な取り組み、さらには子育てを頑張るお母さん・お父さん世代を支援する取り組みを積極的に行ってきました。2014年度からは上記に加え、障がいや病気をお持ちの方などを支援することをコンセプトに加え、活動を拡大していきます。

2013年6月

石巻で移動動物園を開催し、園児・ご家族・職員に笑顔のきっかけをご提供



認定NPO法人シャイン・オン・キッズを通じて、東日本大震災で被災した宮城県石巻市にある石巻市立稲井幼稚園で2013年6月4日に「移動動物園」を開催し、稲井幼稚園の園児やそのご家族、近隣の小学生、先生の合計165名にご参加いただきました。

この企画は、被災地支援の一環として、たくさんの動物との触れ合いやアートセラピーを通じて子どもたちやそのご家族などに笑顔になっていただくことを目的として、2012年10月にも同じ石巻市で2回実施しており、今回で3回目となります。

当日は、ポニーに乗っての記念撮影や、うさぎや犬、イグアナやリクガメを含めた30種類以上の動物との触れ合いに加え、大量の様々な紙を裂いて、模造紙一面に糊で貼り付けるなどの表現アートセラピーも行いました。

2013年6月～10月

「みんなのMAEMUKI DAY」開催
～トレッドミルでたすきを繋ぐチャリティ駅伝～



日本一周駅伝プロジェクト「みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝2013」の一環として、体験型のチャリティイベント「みんなのMAEMUKI DAY」を、駅伝の進行に合わせ、福岡、大阪、名古屋、仙台で実施しました。イベントでは、ランニングマシンを使ったチャリティ駅伝「みんなのMAEMUKIトレッドミル駅伝」に多くの来場者の方にご参加いただき、このトレッドミル駅伝の合計走行距離に応じた金額を、がんに関する啓発活動を行うNPO法人がんネットワークジャパンへ寄付しました。また、駅伝ランナーへの応援メッセージが、1メッセージにつき1円のチャリティになるブースも設置し、多数のメッセージが寄せられました。

2013年9月

「もっと知ってほしい『小児がん』のこと2013 in 福岡～What We Can Do Now：わたしたちにできること～」に協賛

当社が協賛する小児がん啓発セミナー、「もっと知ってほしい『小児がん』のこと in 福岡～What We Can Do Now：わたしたちにできること～」(主催：樋口宗孝がん研究基金)が、2013年9月6日に福岡市内で開催されました。



本セミナーは、NPO法人がんネットワークジャパンが中心となって毎年開催されており、当社は2012年より協賛をしております。当日は、小児がん治療を取り巻く環境をテーマにした講演や、小児がんを経験された方による「夢をあきらめないために」というテーマの講演が行われました。

また、小児がんの啓蒙活動にも積極的に参加している、九州発アイドルグループのメンバーを迎えてのトークショー「もっと知ってほしい小児がんのこと」が行われ、患者、医師、一般市民など、それぞれの立場から「今、自分ができること」について考えました。

2013年9月

「アメリカンホーム・ダイレクト キッズニアナイト!!」
小児がんと闘う子どもたちとそのご家族を「キッズニア東京」にご招待



2006年に日本でのキッズニア第一号施設となるキッズニア東京がオープンして以来、「消防署」パビリオンのオフィシャルスポンサーとなっています。2013年度も4回目となるスポンサーイベントを開催し、小児がんの子どもたちとそのご家族、計695名をご招待しました。

免疫力が低くなっていることが原因で、不特定多数の人が集まるエンターテイメント施設に出向くことが難しい子どもたちやそのごきょうだいに、キッズニア東京を貸し切りでゆったりとご利用いただいています。また、子どもたちの体調の変化にすぐ対応できるように、医師、看護師の方に会場で待機いただくことで、ご家族にとっても安心して楽しい時間を過ごしていただけるような配慮をしていま

す。参加者募集については、小児がん患者の「緩和ケア」を主に支援している認定NPO法人シャイン・オン・キッズにご協力をいただきました。

2013年9月

「Glorious Day in 富山」を開催 富山県内の特別支援学校の子どもたちと そのご家族に、笑顔輝く体験を



富山県内の特別支援学校の子どもたちとご家族を合計約40名ご招待し、富山ガラス工房、富山市ファミリーパークと共同で、「子どもたちの命の輝きが、未来へ希望を贈る」というコンセプトの体験型イベント『Glorious Day 2013 - 命の輝きを未来へ-』を開催しました。

富山ガラス工房では、子どもたちがご家族と一緒に吹きガラスによるペーパーウェイト制作体験や、ガラス製品へのエナメル絵付け体験、万華鏡制作体験を行い、自分だけのオリジナル作品を完成させました。その後、隣接する富山市ファミリーパークの一部を貸し切りで開放いただき、乗馬体験や子馬への餌やり体験、モルモット、うさぎなどの小動物とのふれあい体験や、園内のミニバス乗車による動物鑑賞などを実施しました。

2014年2月

沖縄の市民劇、劇団O.Z.E公演 「飛べ！琉球鳥人」に協賛



2013年に引き続き那覇市文化振興事業「アメリカンホーム保険presents 劇団O.Z.E公演『飛べ！琉球鳥人』」に協賛しました。この演劇は、一般公募により

選出された県内の一般学生、社会人の方が出演する市民参加型の公演で、県内有数の演出家である真栄平 仁氏が脚本と演出を手がけ、2日間4公演を演じました。

この活動は、沖縄県の文化継承や、公演の練習で行われる「表現教育」を通して、コミュニケーション能力・創造力・表現力・協調性を養成すること、演劇を通じた自己実現、達成感の経験などを狙いとしており、那覇市文化振興事業として、那覇市 市民文化部 文化振興課より承認されています。

当社は、当社コールセンターが所在する沖縄の地域貢献活動の一環として本事業に協賛し、昨年同様に、公演の売上から劇場使用料等経費を差し引いた全額を地域に寄付しました。

2014年4月

世界自閉症啓発デーに東京タワーで実施された イベント「Warm Blue Day 2014」に協力



「Warm Blue Day 2014」は、女優の東ちづるさんが理事長を務める一般社団法人Get in touchが主催しているイベントです。このイベントは、同法人の“自閉症などの障がいのある方も誰もがそれぞれの個性を生かし、まぜこぜの社会を目指す”というコンセプトに基づいて開催されており、当社は昨年（2013年）の第1回に引き続き今年も協力しました。今年は昨年の約1,400人を大幅に上回る約3,000の方がご来場されました。

【協力内容】

- 3月26日、4月2日の読売新聞、朝日新聞朝刊に、イベントを告知する広告を掲載
- 4月2日のサンケイエクスプレス別刷りのイベント特集制作に協力
- イベントの告知カードの作成費を提供
- イベントで実施するキャンドルリレー用ブルーキャンドルの作成費を提供
- 東京オフィス勤務の社員45名（うち17名がAIGグループ社員）がボランティアとして参加し、イベント運営をサポート
- 東京オフィス勤務の社員が業務終了後、イベントに任意参加



東京タワーでの活動の他にも、拠点のある大阪、富山、札幌、沖縄において、地元のNPO法人や自治体が主催する啓発活動に社員が参加し、活動をサポートしました。

【大阪・富山・札幌・沖縄における活動内容】

（以下、全て4月2日に実施）

- 大阪：大阪府、大阪自閉症協会主催のセミナーおよびシンポジウムに社員が参加し、ブルーキャンドルを配布
- 富山：富山県発達障害者支援センター、とやま発達障害親の会、県障害福祉課と共に、富山駅前啓発リーフレットとブルーキャンドルを配布
- 札幌：札幌ポプラ会と共に、札幌駅前地下歩行空間で啓発リーフレットとブルーキャンドルを配布
- 沖縄：特定非営利活動法人 わくわくの会 さぼーとせんたーi（アイ）より講師をお招きし、社内セミナーを実施

※世界自閉症啓発デーとは

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

（ご参考：世界自閉症啓発デー 日本実行委員会

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

代表的な経営指標

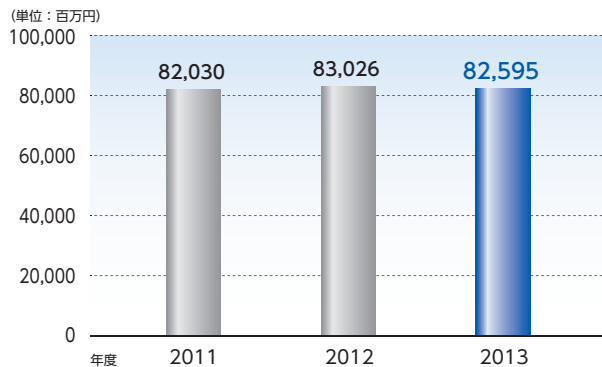
※表示金額未満を切り捨てて記載しています。

保険料収入の状況

元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

825億円

2013年度の元受正味保険料 (含む収入積立保険料) は、ほぼ前年度並みの825億円 (△0.5%) となりました。



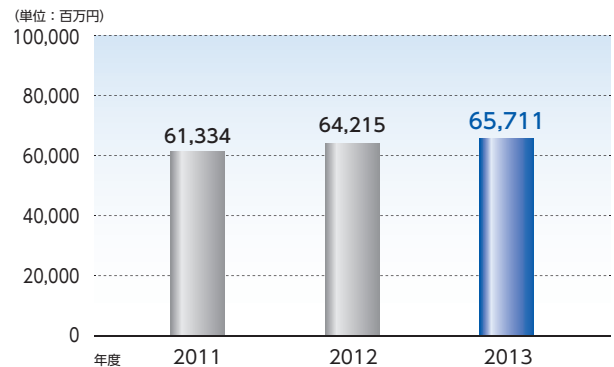
元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

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

657億円

2013年度の正味収入保険料は657億円と、前年度に比べ2.3%の増収となりました。



正味収入保険料

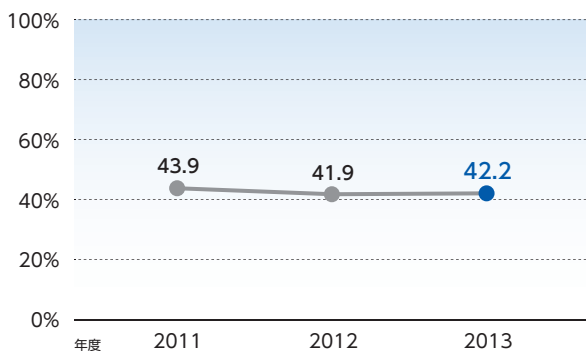
元受正味保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料 (他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料) を加え、出再正味保険料 (他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料) を控除したものをいいます。

保険事業に係る費用比率の状況

正味損害率

42.2%

2013年度の正味損害率は、42.2%とほぼ前年度と同じ水準を維持しました。



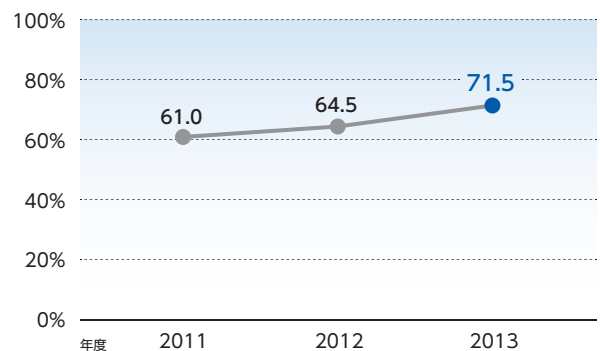
正味損害率

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

71.5%

2013年度の正味事業費率は、前年度に引き続き販売好調な医療保険の契約獲得のために広告宣伝費等を積極的に投資したことにより、前年度に比べ7.0ポイント上昇して、71.5%となりました。



正味事業費率

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

損益の状況

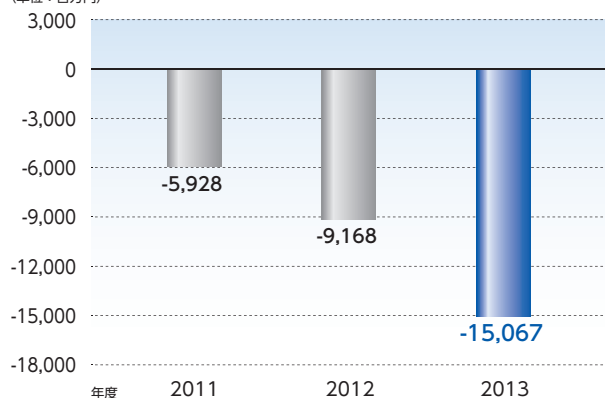
当期純損益

△ **150** 億円

当社は、広告費等を先行投資し、次年度以降の利益で回収する通販型ビジネスを展開しています。販売好調な商品があり将来の利益が見込める場合においては、当該単年度の損益に与える影響を加味したうえで、広告費等を積極的に投資するという判断をしています。

2013年度の当期純損益は、医療保険販売を積極的に拡大する事業計画に基づき、広告宣伝活動に積極的に費用を投資した結果、△150億円となりました。この投資は当社の事業計画に基づいており、かつ米国本社から必要な資金の投入を受けたうえで従っており、ソルベンシー・マージン比率等に見られるように、財務基盤は健全な状態を維持しております。また、2013年度に獲得した医療保険契約から得られる将来の利益は、同年度の広告費等を上回ると見込んでいます。

(単位：百万円)



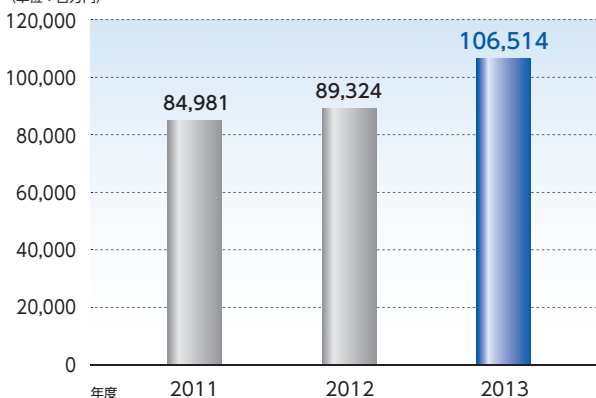
総資産の状況

総資産

1,065 億円

2013年度の総資産は1,065億円と、前年度に比べ約171億円増加しました。

(単位：百万円)

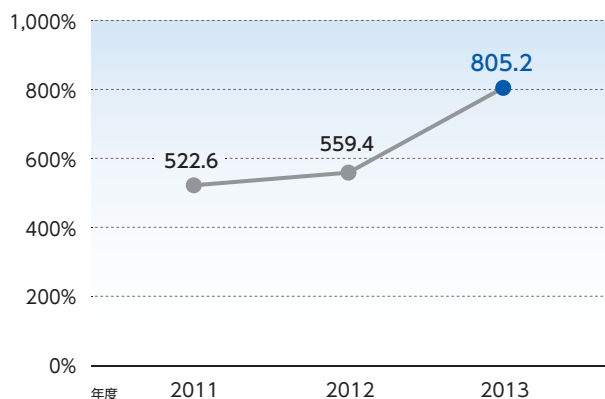


支払余力(単体ソルベンシー・マージン比率)の状況

単体ソルベンシー・マージン比率

805.2%

当期は、前年度に引き続き財務基盤の強化のために米国本社から資金が投入されたことが主な要因となり、当期末の単体ソルベンシー・マージン比率は805.2%と前期末の559.4%と比べ245.8ポイント改善しました。



当期純損益

正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費等を差引いたものを保険引受損益といい、本業における損益を示します。この保険引受損益に、資産運用損益、法人税及び住民税等を加減したものを当期純損益といい、事業年度に発生したすべての要素を反映した最終損益を示します。

総資産

当社が保有する現預金、有価証券等のすべての資産の合計額をいいます。

単体ソルベンシー・マージン比率

巨大災害の発生や保有する資産の大幅な価格下落等、「通常の予測を超える危険」に対して、「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

同比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

お客様サービスについて

誠実なお客様対応で信頼にお応えします。

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

1

カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス

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

カスタマーリレーションシップセンターでは、TSR（Telephone Sales Representative：“会社の代表者”）と当社内で呼ばれるお客様対応スタッフが、お客様からの資料のご請求に対応するだけでなく、お客様のご要望やお悩みなどをお伺いし、お客様の立場になって考え、お客様とじっくりとお話しを行ったうえで、現在から将来にわたるお客様のライフサイクルから個々のお客様にピッタリと合った本当に必要な商品の提案をしていくコンサルティングを実施しています。

このコミュニケーション手法は、保険の通信販売を始めてすでに30年を超える実績を持つ当社が、これまでのノウハウの蓄積により創り出したもので、“お客様とTSR（お客様対応スタッフ）の双方で奏でる二重奏”という意味で、当社内で「DUO」（デュオ）と呼んでいます。また、顔の見えない通信販売であってもお客様に本当の安心をお届けしたいという思いから一人ひとりのお客様に担当者を任命する“専任制（My Agent）”を開始しました。“専任制（My Agent）”では、これまでの契約締結までのサポートから契約後も含めた一貫したサポートをご提供するための

コンサルティングプロセスを導入しています。

個々のお客様に合わせて定期的にご連絡を差しあげることでおお客様の人生のライフステージにあったコンサルティングをご提供していくこと。そして、お客様が担当者とのやり取りを通じて「この担当者なら安心できる」、「ずっと保険を任せたい」という関係を構築したくなる「感情体験」をご提供していきたいと考えています。

“専任制（My Agent）”となるには、新入オペレーター、ベテランオペレーターを問わず「お客様に寄り添うとはどういうことか」、「お客様に喜んでいただくために必要なものは何か」といった基本的な考え方を一から問い直していくトレーニングを6ヵ月間もの期間積んで初めてその資格を持てるようになります。

“専任制（My Agent）”は、トレーニングを通じて、専任担当者としてお客様に向き合うことに誇りと責任を感じるようになり、対話を通じた信頼関係を築くために必要な「お客様の思い」、「顕在化していないニーズをくみ取り」、「適切な情報提供をすることの大切さ」を学び取ります。

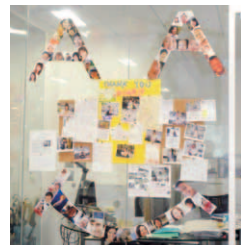
また、通信販売でありながらも、CSR活動のイベントでお客様と直接お会いするなど、お客様にとって、保険商品のみにとどまらない価値をご提供するための活動にも積極的に取り組み、さらなるサービスの向上を図っています。



沖縄リレーションシップセンター



専任制スタッフ



お客様からいただいた感謝のお手紙

2

ウェブサイトでのお客様サービス

当社のウェブサイトでは、資料のご請求や保険のご契約、各種変更手続き、事故のご連絡、保険金支払状況の確

認など、お客様のニーズに合わせた様々なコンテンツをご用意しています。

また、お客様にさらに快適にお使いいただくために、お客様の閲覧状況とお客様の声を参考にしながら、ウェブサイトの各種機能の改善を日々行っています。

2014年1月に、医療保険・傷害保険の保険料シミュレーションをリニューアル、さらに、お客様の年齢、性別、健康状態などから、お客様に最適な医療保険・傷害保険をご提案する「ピタッと見つかる1分で保険診断」を開始しました。



ウェブサイトトップページ

資料のご請求

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

保険料のシミュレーション・保険のご契約

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

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



ウェブサイト上でお見積りから、そのままご契約のお手続きができるようになっています。

ご契約内容の確認・変更手続き（自動車保険）

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

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

ご契約の継続手続き（自動車保険）

自動車保険をご契約いただいているお客様は、お電話だけでなくウェブサイトからもご継続のお手続きが可能です。

事故のご報告・保険金のご請求

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

保険金支払情報のご確認（自動車保険）

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

事故書類の当社到着状況などもご確認いただくことが可能です。

スマートフォン対応

スマートフォンで当社ウェブサイトをご覧いただく際のスマートフォン専用ページをご用意しています。

自動車保険は、商品のご案内ページ、お見積り、ご契約手続き、万一の事故の際にご利用いただくGPS位置確認サービス、医療保険は、商品のご案内ページ、お見積り、保険診断などです。



スマートフォン専用画面



世界最大のサポートサービス業界団体Help Desk Instituteの日本法人HDI-Japanが主催する、2013年度「サポートポータル/問合せ窓口格付け」（損害保険業界・自動車保険）において、「サポートポータル（ウェブサイト）格付け」、「問合せ窓口（電話対応）格付け」で、両部門ともに最上位の三つ星を獲得しました。また、損害保険業界において、2011年度、2012年度に続き3年連続両部門で最上位の三つ星を獲得した企業は、当社一社のみでした。

3 保険金のお支払態勢

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

重点的な取り組みとして、災害や混雑時に備え、どのような状況でもお客様のご相談に応じることができるようIT技術の革新や全国のセンターへのリスク分散などの取り組みを行っています。受付書類の電子データ化や最新の電話受信システムの導入をはじめとして、今後さらなるシステム強化を進めてまいります。

■ 不安な事故・病気のときに、ご安心いただけるサービスをご提供するための取り組み

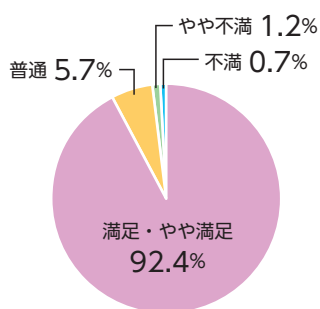
お客様満足度調査の実施

保険金のお支払の際にご契約者の方にアンケートをお送りし、当社の対応に対するお客様満足度調査を継続的に行っています。アンケートにご回答いただいた内容は、お客様対応におけるサービスの向上や改善に活用しています。また、毎月、お褒めの言葉をいただいたアンケートの中から特に対応が優れていた保険金支払担当者を選考・表彰し、担当者のお客様対応に対する意欲の向上を図っています。

各月に選考されたアンケートの中から、年間の最優秀担当者が選出されます。いかにお客様の立場に立って、保険金のお支払対応ができたかを重要な項目として評価し、選考されます。

昨年度のアンケート調査結果では、92.4%（調査期間：2013年4月～2014年3月）のお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。今後もお客様のご意見をもとに、さらなるサービスの向上につなげてまいります。

2013 お客様満足度調査結果



調査期間：2013年4月～2014年3月
対象保険商品：全商品
回答数：44,840

電話対応品質の向上

保険金支払担当者は、電話対応品質の向上に努めており、全国の責任者は、お客様にご満足いただける対応ができるよう、トレーニングを行っています。

日々のトレーニングの成果として、2013年は、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が開催した、第17回「企業電話対応コンテスト」にて、2年連続となる優秀賞を受賞し、3年連続の入賞を果たしました。この賞は、無作為に通常の電話対応を審査するもので、特に「コミュニケーションスキル（要点をおさえて正しく説明しているか、手際の良い対応・処理ができていないか、など）」が受賞のポイントとなりました。

あわせて2013年は、同財団法人が主催、個人の電話対応技能を審査する第52回「電話対応コンクール大阪東エリア大会」において、医療保険金担当社員が優良賞を受賞。当社の電話対応品質は社外からも高い評価をいただいております。続々と受賞数を伸ばしています。

お客様に「MAEMUKI」な気持ちをお届けするために

「ケガや病気などの困難を抱えて保険金のご請求をいただくお客様のお役にたちたい」という社員の気持ちから、保険金のお支払時に「みんなのMAEMUKI駅伝」のご案内をお送りしました*。実際にお客様から、「前を向いて進む」「人と人をつなげる」いい言葉だと思います。（50歳女性 傷害保険請求者）など、たくさんの反響をいただき、お客様とのより深いつながりの構築を目指しています。



*発送期間 2013年6月3日～10月8日
発送したお客様人数 約45,000人

■ 確実な保険金のお支払を実現するための体制

「保険金支払審査会」による検証

すべての商品の保険金請求事案で、保険金支払を担当する保険金サービス部門が保険金支払事由に該当しないと判断した事案*については、保険金サービス部門だけでなく、商品開発部門や法務・コンプライアンス部門で構成される「保険金支払審査会」を毎週開催し、その判断の妥当性を検証しています。

*ただし、一定の事由にもとづく場合を除きます。

再審査請求制度

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

災害時における保険金のお支払態勢

災害時であっても保険金支払業務を継続することを最重要課題のひとつであると考え、2012年1月より、本社機能のある東京のほか、沖縄、富山、大阪、札幌などに業務を分散する取り組みを行ってきました。また、BCP（事業継続計画）体制をより強化するため、お客様からお送りいただいた保険金請求書類等をすべて電子データ化し、紙を用

いない保険金支払業務を、2012年12月より一部保険商品にて開始し、2013年には全商品を対象に展開しました。

これにより、大規模災害発生時でも全国の各拠点から電子化された保険金請求書類を参照し、保険金支払業務を滞りなく継続することが可能となりました。保険金請求書類の電子化により、拠点分散の取り組みがより一層効果的に機能し、お客様にさらにご安心いただける環境を整備いたします。

■ 丁寧・迅速・高品質な保険金支払対応

24時間365日保険金請求受付

休日や夜間でもすぐにご連絡いただけるように、保険金のご請求の受付は24時間365日体制の通話料無料ダイヤルを保険商品ごとにご用意しています。さらに、当社ウェブサイトからも受付が可能です。

傷害・医療保険の保険金お支払サービス

● 迅速な保険金のお支払

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

● ご送付いただく書類の簡素化

多くのお客様のご要望にお応えするため、必要書類の簡素化に取り組んでいます。お客様のおケガ・ご病気の際の負担を軽減し、少しでも早くご安心いただけるよう、必要書類の見直しを行っています。

● 分かりやすい保険金請求手続き書類

お客様にご記入いただきたい項目を一目で分かるように作成し、記入例などのご説明を添えてご案内しています。さらに、なるべく多くのお客様へ分かりやすい書類となるように、ご請求に必要な書類の一部でカラーユニバーサルデザインの認定を取得しました。

● 女性専用医療保険担当者の設置

女性のお客様が保険金の請求をされる際、「男性担当者には話にくい」といったお声をいただいたことから、女

性に多い病気により保険金請求をされる際、ご希望に応じて女性担当者が対応できる態勢を整えています。どんなことでもお気軽にご相談いただき、保険金請求時の気持ちのご負担を軽減したいという想いから始まったサービスです。

※対象：病気が保険金のお支払の対象となる保険/第三分野商品に限ります。



● 自動査定システム導入による保険金お支払の迅速化

医療保険の一部と傷害保険商品において、お客様から当社にお送りいただいた「診断書」の記載内容をデータ化し、当社で管理する契約情報等と照合させ、お支払いする保険金を自動で算出するシステムを導入しています。このシステムを導入したことにより、支払担当が行う事務処理プロセスが大幅に削減され、より迅速な保険金のお支払が可能となりました。今後は対象商品を拡大していきます。

傷害・医療保険金のお支払までの一般的な流れ

おケガ・ご病気
連絡・受付

保険金請求受付センターへおケガ・ご病気の発生状況などをご連絡ください。入院中などの理由で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、おケガ・ご病気のご連絡をお受けします。当社ウェブサイトからもご報告が可能です。

保険金請求書類
のご案内



お客様からおケガ・ご病気のご連絡を受けた後、保険金請求に必要な書類をお送りします。
● 保険金サービスセンターでは、保険金お支払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。

- **ご請求漏れの有無の確認**
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。
- **保険金請求手続き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。

保険金お支払額確定



ご請求いただいた事案を審査し、お支払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・迅速で柔軟な保険金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ています。

・検証室の設置

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

保険金お支払額のご案内

お支払手続き完了後、お客様に「お支払のご案内」を書面でお送りします。

自動車保険の事故対応サービス

●安心の事故対応

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

●1事故1名の専任担当者制度

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

●進捗状況について、インターネットから確認できるサービスの拡充

ウェブサイト上のご契約者専用ページ（マイページ）を開設し、自動車保険の保険金支払状況に関する情報をこれまで以上に拡充しました。また、マイページ内でもお客様からのお問い合わせをお受けできるように変更しました*。当社では、これまでもウェブサイト上のマイ

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

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

●提携修理工場ネットワークの拡大

全国のお客様にご満足いただける高品質で迅速なサービスをお届けするため、国内自動車ディーラーや提携工場のネットワークを拡大し、現在574カ所（130社）*になっています。さらに充実したネットワークでお客様のご満足とご安心、利便性向上を目指してまいります。

※2014年4月末現在



社員が定期的に工場を訪問し、最新の修理技術などの情報収集をし、お客様のお悩みにお答えできるよう最善をつくしています。

自動車保険金のお支払までの一般的な流れ ※お客様と事故の相手の方の双方に過失がある場合

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。

当社へのご連絡



事故現場における必要な対応が完了したら、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、ウェブサイトやモバイルサイト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時まで*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までの流れについてご説明を行います。

※17時以降の場合、翌営業日にご連絡します。

事故の初期対応



平日はもちろん土日・祝日に初めてご連絡をいただいた事故でも、お客様のご要望により事故の相手の方、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365日行っています。また、その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 事故の解決



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

保険金のお支払と 解決のご案内

保険金をお支払する際に、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、お支払手続き完了後、お客様または事故の相手の方に「お支払のご案内」を書面でお送りしています。

4 「お客様満足の向上」への取り組み

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

「お客様の声」にもとづくさらなる改善に取り組むため、2013年4月に「お客様サービス向上部」を新設し、「お客様の声」から改善に取り組む社内体制を強化いたしました。また、その活動状況全般をお知らせできるよう、

2014年3月に当社ウェブサイトの「お客様の声」ページをリニューアルいたしました。今後も当社ウェブサイト等を活用した情報発信を強化してまいります。



■ 「お客様の声」に関する対応方針

【基本理念】

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

【基本方針】

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

■ 当社とお客様とのコミュニケーション

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

や保険金サービスセンターの担当者により、主にお電話や郵便などを通じて直接行われています。また、当社ウェブサイトからもサポートさせていただいています。当社では、お客様との直接的なコミュニケーションの機会を大切に、お客様からのご要望やご意見を商品やサービスの改善に活用できるよう引き続き取り組んでまいります。

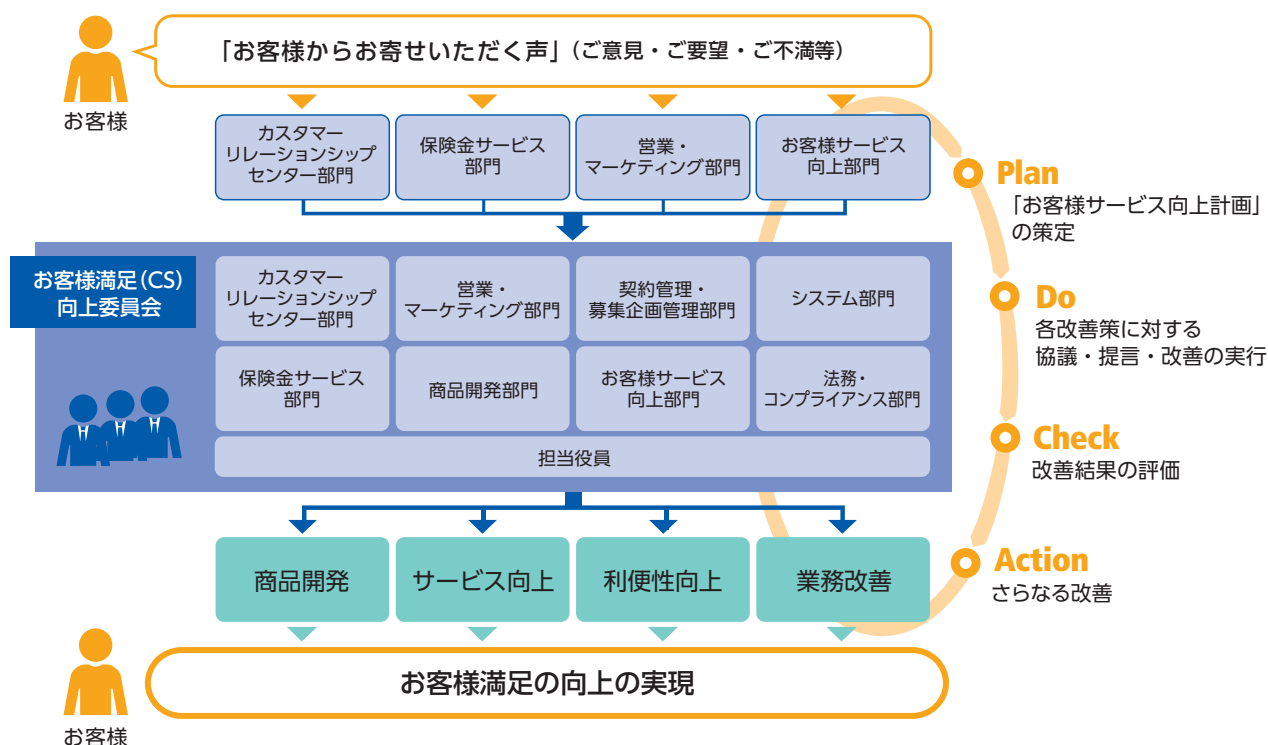
お客様からお寄せいただいた声に対応する体制

当社では、保険の募集活動、保険契約の維持・管理、保険金のお支払などを通じてお客様から直接各担当部門へ、または、お客様対応の窓口となるカスタマーリレーションシップセンター部門へ様々な声をいただきます。

いただいた声にもとづき、お客様サービスの向上や業務改善を推進する組織として「お客様満足（CS）向上委員会」を運営しています。

「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を含む全社横断的なメンバーで構成され、PDCAサイクルにもとづきお客様サービスの向上および継続的な業務改善に努めています。



「お客様の声」をお聴きする取り組み

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

お客様相談室

お客様からのご意見・ご要望・ご不満等を承る窓口

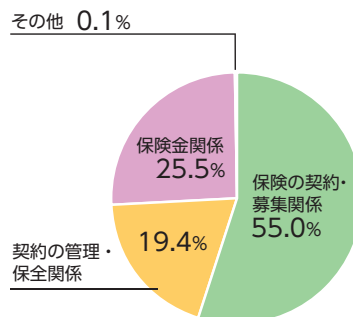
TEL. 0120-353-031 (平日9時～17時)

お客様の保険金請求に関するご相談窓口

TEL. 0120-73-5089 (平日9時～17時)

お客様からお寄せいただいた声を把握する取り組み

2013年4月から2014年3月までの間に当社にいただいたお客様の声（ご意見・ご要望・ご不満等）の総数は15,435件となり、内訳は下図のようになりました。前年比111%と増加しましたが、代理店に届いた声等お客様の声の収集強化を行ったことによる結果です。



(集計：2013年4月～2014年3月)

■ 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 お客様満足向上のための具体的な取り組みと改善例

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

お客様からお寄せいただいた声を商品やサービスに反映しました。

ケガの保険



傷害保険の補償追加をおすすめするご案内書類の記載内容が、補償を追加しなければならないような心象を持ってしまう。（2013年4月）

お客様へのご契約に関するご案内書類を改善しました。

傷害保険の補償追加をおすすめするご案内書類の改定として、補償内容の変更を希望されない場合はお手続き不要の旨のご案内の文言を記載するようにしました。

医療保険



医療保険の契約をお引き受けできない旨を案内する書類に、補償内容を制限して申込みできる場合があると記載があるが、申込みできなかった。（2013年4月）

お客様へのご契約に関するご案内書類を改善しました。

医療保険の契約をお引き受けできない旨をご案内する書類について、お客様から告知していただく内容によっては補償内容を制限してもお申込みいただけない場合もあるため、“補償内容を制限して申込みできる場合がある”という文言は記載しないようにしました。

自動車保険



自動車保険の申込書において車両保険を付帯しない場合、補償内容の車両保険の欄が空欄になっているが、他の特約を付帯しない場合は補償内容の欄には“なし”と記載があり、分かりづらい。（2013年6月）

自動車保険の申込書を改善しました。

車両保険を付帯されない場合は、他の特約を付帯しない場合と同様に車両保険の補償内容の欄に“なし”と表示するようにしました。

自動車保険



自動車保険の証券または継続証に同封されているドライバースカードについて、ロードサービスもしくはアメリカンホーム保険会社への連絡時に契約中の自動車保険の内容が分かりにくい。(2013年7月)

ドライバースカードにご契約情報を分かりやすく掲載しました。

ドライバースカードに掲載のご契約情報は“証券番号”と“登録番号”でしたが、ご契約情報に“満期日”と“車名”を追加することで、ご契約いただいている内容を分かりやすくしました。

自動車保険



自動車保険の継続において、事故が無かったにもかかわらず継続保険料が上がる理由を知りたい。(2013年11月)

お客様への保険契約の継続に関するご案内書類を改善しました。

前年同条件プランの保険料が前年保険料より高くなるお客様へのご継続手続きの封書に、『ご継続契約の保険料について』というご案内を追加し、保険料が上がる理由（リスク細分の区分変更や割引率の変更など）を記載するようにしました。

医療保険



〔生活習慣病入院保険金〕〔生活習慣病診断入院保険金〕を付帯する場合、腎臓結石、尿管結石、高脂血症がアメリカンホーム保険会社の定める「生活習慣病」に該当しないのには納得がいかない。医者が生活習慣病と認めているにもかかわらず、これらの疾病はなぜ対象外なのか。(2014年1月)

パンフレットにお支払対象を分かりやすく明記しました。

一般的に、「生活習慣病」とは生活習慣（ライフスタイル）が要因となって発生する諸疾病をさすための呼称であるため、医師やお客様個人の認識により異なります。当社商品「生活習慣病入院保険金」「生活習慣病診断入院給付金」のお支払対象は、心疾患 腎疾患 糖尿病 脳血管疾患 肝疾患 高血圧性疾患の6区分の疾病に限定されます。したがって、「医師から言われたすべての生活習慣病が補償される」というお客様の誤認を防ぐため、その旨パンフレットに分かりやすく明記しました。

ケガの保険



傷害保険の料率改定に伴い、書類を見ても今後の手続き方法が分からない、補償される内容が分からない、保険料が上がる客観的な根拠が分からない。(2014年2月)

お客様への保険契約の継続に関するご案内書類を改善しました。

1. 今後の手続き方法を3つ（「自動継続を希望する場合」「解約、相談を希望する場合」「補償内容を切り替える場合」）掲載しました。
2. 補償対象となる事故例をイラストで掲載しました。
3. 保険料改定の理由（背景）と保険料の算出根拠となるデータを掲載しました。

商品共通



大雪に慣れていないためケガや事故が心配だが、自分の契約内容で補償されるかや連絡先がよく分からない。(2014年2月)

大雪に慣れていない地域にお住まいのご契約者に大雪に関する注意喚起のご連絡を実施しました。

2014年2月中旬に全国的に大雪が降ることが予想されたため、大雪に慣れていない地域にお住まいのご契約者に、お電話にて大雪に関する注意喚起およびご契約の補償内容や補償の事例等をご案内しました。

また、大雪に慣れていない地域にお住まいのご契約者でメールアドレスをご登録の方に、eメールにて大雪に関する注意喚起および大雪の被害に遭われた際のご連絡先やお手続き等をご案内しました。

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

一般社団法人保険オンブズマン

当社は、法律に定められた指定紛争解決機関である一般社団法人保険オンブズマンと手続実施基本契約を締結しています。当社との間で問題を解決できない場合には、解決の申立てを行うことができます。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

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

公益財団法人交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

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

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に関わる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。詳しくは下記のホームページをご参照ください。

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

5

お客様情報保護の管理体制

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

お客様情報保護の基本方針

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

お客様情報保護の推進体制

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

者を任命するとともに、お客様情報保護委員会を設置しています。加えて、お客様情報を統括管理する専任部署であるお客様情報管理室を中心に、お客様情報保護の管理体制のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

委託先におけるお客様情報の保護

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

■ プライバシーポリシー (抜粋)

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

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

■ 当社が収集する個人情報

当社は、保険契約の締結、維持管理、商品のご案内ならびに諸サービスの提供に必要な個人情報を収集しています。なお、当社では、お電話やメールなどの通信手段によりご提供された情報(音声を含む)を保存させていただく場合があります。

■ 当社の個人情報利用方法 (利用目的)

当社はこれら個人情報を次の目的のために利用します。

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

■ 個人情報の提供

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

- ・ ご本人が同意されている場合
- ・ 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部(当社代理店を含む)へ委託する場合
- ・ 再保険の手続をする場合
- ・ ご本人の保険契約内容を保険業界において設置運営する情報制度に登録する等、保険制度の健全な運営に必要であると考えられる場合
- ・ その他法令に根拠がある場合

■ セキュリティ

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

■ 個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等のご請求

当社は、個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、適切に対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明します。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。

これらの具体的な請求手続きについては、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

■ 個人情報取り扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取り扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでいます。なお、当社の個人情報の取り扱いについてのご質問等は、下記の「個人情報に関するお問い合わせ窓口」へご連絡ください。適切に対処いたします。

また、このプライバシーポリシーの内容に変更が生じた場合、すみやかに当社のウェブサイト等に掲載・公表します。

■ 個人情報に関するお問い合わせ先

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

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 個人情報お問い合わせ窓口

〒930-0856

富山県富山市牛島新町5-5 タワートリプルワン1階

076-403-2430 (受付時間9:00~18:00 土日祝日を除く)

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

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人外国損害保険協会の対象事業者です。

ホームページアドレス：<http://www.fnlia.gr.jp/>

また、対象事業者の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を以下にて受け付けています。

一般社団法人保険オンブズマン

電話：03-5425-7963

受付時間：9:00~17:00 (但し、12:00~13:00を除きます) 土日・祝日・年末年始等は休みです。

ホームページアドレス：<http://www.hoken-ombs.or.jp/>

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

商品および募集について

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

より確かな安心を、よりお求めやすいスタイルで。

アメリカンホーム保険会社は、お客様のニーズを反映したユニークな保険商品を通信販売のメリットを活かした独自の販売態勢でお届けしています。

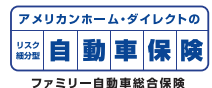
1 主な取り扱い商品一覧

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

自動車保険

■ リスク細分型自動車保険（ファミリー自動車総合保険）

当社は通販型自動車保険およびリスク細分型自動車保険のパイオニアです。お客様の利便性を高めつつ、運転する方の年齢・性別のほか、お車の走行距離区分に応じた合理的な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ご提供しています。補償から選ぶタイプと保険料から選ぶタイプの2つのタイプがあります。

補償から選ぶタイプ

みんなのほすピタル 新・医療総合保険

終身型



- **総合医療タイプα（アルファ）**
基本的な入院・手術の補償に、ニーズに合わせて「オプション補償」を追加でき無駄がありません。
- **ガンタイプ**
がんの治療に特化した基本的な補償をご用意しました。「オプション補償」を追加して補償を厚くすることもできます。
- **女性疾病タイプ**
子宮筋腫や甲状腺の病気などの女性に多い病気とすべてのがんを補償します。
- **ガン一時金タイプ**
がんと診断されたときにまとまった金額を一括で受取っていただける診断一時金に補償を絞ったシンプルながん保険です。「オプション補償」を追加して補償を厚くすることもできます。

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



健康上の理由で医療保険のご加入をあきらめていた方にもお申し込みやすい医療保険です。
簡単な健康条件をすべて満たしていればお申し込みいただけます。1入院の補償日数を絞った「プチシリーズ」もあります。

ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 緩和告知型ガン保険

終身型



既往症やがんの治療歴が原因で従来のがん保険に加入できないお客様など、本当にかん保険を必要としている方向けのがん保険です。
簡単な健康条件をすべて満たしていればお申し込みいただけます。

● **ガン一時金タイプ（「応援隊」）**

入院・手術を基本の補償とする通常のタイプに加えて、がんによる入院が継続した場合に、まとまった金額を一括で受け取っていただける継続入院時の一時金に補償を絞ったタイプをご用意しました。

保険料から選ぶタイプ

みんなのほすピタる 3,000
新・医療総合保険

終身型



● 総合医療タイプ

加入時の保険料が月々3,000円*の医療保険です。

● ガンタイプ

加入時の保険料が月々3,000円*のがん保険です。

● 女性疾病タイプ

加入時の保険料が月々3,000円*の、女性疾病とがんの保険です。

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

持病がある方も安心 みんなのほすピタる

引受基準緩和型医療保険



終身型

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

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

ガンになったことがある方も入りやすい
みんなのほすピタる 3,000

緩和告知型ガン保険

終身型



加入時の保険料が月々3,000円*の、既往症やがんの治療歴が原因で従来のがん保険に加入できない方向けのがん保険です。

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

ケガの保険 (傷害保険)

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

50代からの保険

これからだ (長期補償傷害保険)

定期型



葬祭費用やケガの治療実費等を補償します。保険料は月々2,800円から。満50歳からのシニア世代向けの商品です。

人生よろこんで (長期補償傷害保険)

定期型



葬祭費用や不慮の事故で亡くなられた場合などを補償します。満50歳からのシニア世代向けの商品です。

まいにち安心 (アクティブシニア傷害保険)

定期型



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

ご家族まるごと保険 (ファミリー交通傷害保険)

ご家族まるごと保険

定期型

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

プレミアガード・プラス

(地震・噴火・津波危険補償特約付 普通傷害保険・家族傷害保険)

プレミアガード・プラス

定期型

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

しまったくん★こまったちゃん

(疾病入院保険金支払特約付普通傷害保険・賠償責任保険) しまったくん★こまったちゃん

定期型

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

火災・地震の保険、その他の保険

アメホのダイレクト型火災保険
(ファミリー住宅総合保険・地震保険)

お客様のライフスタイルに応じて、火災、風災および水災等によってお客様の大切なお住まいや家財に生じた損害を補償します。保険金は、時価ではなく新価（再調達価格）でお支払いします。

盗難対策

(支払用カード・個人情報不正使用被害等補償特約付盗難保険)



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

ゴルファー保険

(賠償責任保険・ゴルフ特別約款)

ゴルファー保険

賠償責任保険普通保険約款・ゴルフ特別約款

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

2 ご契約者向けサービス

すべてのご契約者向け

安心ダイヤル24

ご自身の医療健康相談から介護・育児に関するご相談まで、経験豊富な医療スタッフが24時間・年中無休でお受けします。ご契約者ご本人だけでなく、ご家族全員が無料でご利用いただけるサービスです。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

「みんなのほすピタル」*、 「私にうれしい医療保険」のご契約者向け

セカンドオピニオンサービス

より良い医療の選択のために、日本を代表する各専門分野の医師（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。

総合相談医との面談の結果、より高度な専門性が必要と判断された場合には専門医をご紹介します。

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

※一部の商品はサービスの対象となりません。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

ガンになったことがある方も入りやすい 「みんなのほすピタル」のご契約者向け

心のケア サポートサービス

がんの再発や悪化の不安を常に抱えるお客様の精神的負担を少しでも和らげたいという想いを込めて、臨床心理士などの「心の専門家」が、無料でカウンセリングをご提供します。

※電話カウンセリングは補償の対象となるご本人・配偶者・被扶養者が、面談によるカウンセリングは補償の対象となるご本人のみがご利用いただけます。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

自動車保険のご契約者向け

ダイレクト・レスキュー（無料ロードサービス）

事故や故障などのトラブルの際に、日本全国でご利用いただけます。

〈主なサービス〉

■事故現場対応サポート

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

■GPS位置確認サービス

事故や故障時に、携帯電話やスマートフォンのGPS機能を使って簡単に現在地を送信いただくことで、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うことができます。

■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、「ダイレクト・レスキュー」のスタッフ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

当社は2012年4月に、「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」の販売を開始しました。既往症やがん治療歴があり、従来のがん保険に加入できないお客様が加入できるがん保険を作りたい、との強い想いから開発したものです。販売以来、この商品は大きな反響をいただき、ご契約件数も順調に推移しているほか、ご満足の声もたくさん頂戴しています。当社が、以前にも増して、お客様に喜んでいただける商品の開発を進めるきっかけとなりました。

医療・傷害保険の分野では、2013年10月に、多様化したがんの治療に対応するため、「一時金」としてまとまった金額をお支払する「ガン一時金」を基本補償とする新プラン「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 応援隊 緩和告知型ガン保険」「みんなのほすピタる 使い方いろいろガン一時金タイプ」を発売しています。また12月には、近年高額化している自転車事故の賠償責任やケガに備えられる「自転車にのっていても安心 みんなののりもの保険」を一部の販売


チャンネル向けに開発しました。2014年1月には、一定年齢までに終身分の保険料のお支払を完了したいとの声にお応えし、「みんなのほすピタる（新・医療総合保険）」の3つのタイプ（総合医療、ガン、女性疾病）に「短期払」が選択可能な新プランの販売を開始しています。

自動車保険では、お客様の年間走行距離にあわせた合理的な保険料をご希望される声にお応えし、2014年5月から「ファミリー自動車総合保険」のリニューアルを実施しています。

また火災保険では、建物を対象とした保険を新たに開発し、お客様にとって必要な補償を選択していただけるよう、インターネットなどからも分かりやすく簡単に申し込めるダイレクト通販型の火災保険「アメホのダイレクト型火災保険」を2014年5月より開始しました。

今後も、お客様にますますご満足いただける保険会社となれるよう、全社一丸となって商品開発を進めてまいります。

〈主な新商品〉（2013年3月～2014年7月）

2013年 3 月	・みんなのほすピタる 総合医療タイプ 女性疾病とガンプラン（新・医療総合保険）リニューアル
2013年10月	・ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 応援隊 緩和告知型ガン保険（引受基準緩和型特約付帯 新・医療総合保険）
	 <p>この商品発売の元となった「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」の販売開始（2012年4月）をきっかけとして、再発等の不安を抱えるがん経験者の不安を少しでも軽減し、前向きに人生を歩み続けるお手伝いをしたいという趣旨で、お客様参加型イベント「みんなのMAEMUKI（まえ向き）駅伝」を2012年から実施しています。がん経験者、がん経験者を応援する方、本企画の趣旨にご賛同いただける方、みんなでひとつのたすきをつないで走り、日本一周を目指す駅伝イベントです。</p>
2013年10月	・みんなのほすピタる 使い方いろいろガン一時金タイプ（新・医療総合保険）
2013年12月	・自転車にのっていても安心 みんなののりもの保険（交通事故傷害保険・ファミリー交通傷害保険）
2014年 1 月	・みんなのほすピタる 総合医療タイプα（アルファ）／ガンタイプ／女性疾病タイプ（新・医療総合保険）の「短期払」プラン
2014年 5 月	・リスク細分型自動車保険（ファミリー自動車総合保険）リニューアル
2014年 5 月	・アメホのダイレクト型火災保険

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

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

5 保険募集態勢

■ 保険募集態勢について

当社では主にダイレクトマーケティング（通信販売）により保険募集を行っているため、お客様に当社の保険商品の内容を正しくご理解いただけるよう、分かりやすい保険募集文書（パンフレットなど）の作成には特に配慮してい

ます。また、ダイレクトマーケティングのほかに対面による保険募集も行っており、それぞれのチャンネルで適正に保険募集が行われるよう募集管理態勢の強化に努めています。

■ 保険募集に係るお客様保護の取り組みについて

当社では、すべてのチャンネルにおいてお客様との大切な接点である保険募集文書が、適正かつ分かりやすく作成されるよう、万全の態勢で事前チェックを行っています。

また、電話や対面による保険募集に関しては、お客様への適正な説明方法や勧誘方法を定めると共に、事後にもサンプルチェックとして電話通話ログの確認やお客様からの直接聞き取りにより募集時の状況を検証しており、その結

果を保険募集業務の是正・改善につなげています。

さらに、代理店において保険募集を行う募集人に対し損害保険募集人としての届け出や商品説明等を行う募集人としての資格チェックを行うなど、各種検証の実施によりチャンネルを問わず適正な保険募集が行われる態勢を整え、お客様保護に取り組んでいます。

■ ご契約までの主な流れについて

保険商品・見積りのご案内（郵送、電話、インターネット、対面募集）

重要な事項の説明およびお客様ニーズの確認

■ 保険商品の確認

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

■ 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の確認

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

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

ご契約内容の決定

申込書のご記入、ご返送（申込書を不要とする場合もございます）

契約諾否に関する通知書のお受け取り

■ 保険契約承諾のお知らせと保険約款のお受け取り

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

保険料のお支払

保険証券のお受け取り

自動車保険の場合、保険証券とともに保険約款をお送りします。

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



パンフレット



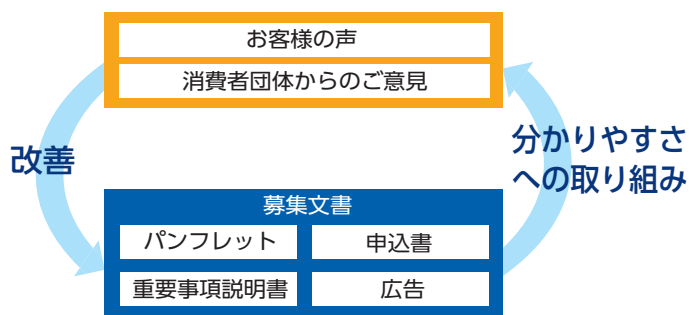
重要事項説明書

申込み内容確認シート



■ 分かりやすい募集文書作成への取り組みについて

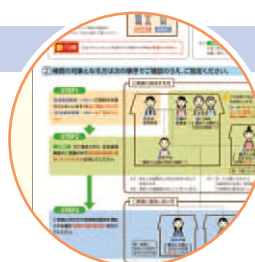
お客様にとって分かりやすい募集文書を作成することは当社の重要な課題です。当社では、お客様の立場に立った分かりやすい募集文書を作成するため、継続的に広告、パンフレット、重要事項説明書等の改善を図っています。例えば、日々当社に寄せられるお客様の声を集約し、お客様目線で作られた読みやすく、理解しやすい募集文書をご提供できるように努めています。



重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の改善

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

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



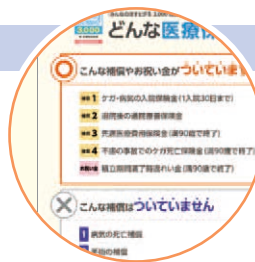
保険の用語集の作成

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



保険商品の特徴、補償対象の明確化

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



広告の改善

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



ユニバーサルデザインへの取り組み

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

色調の改善については、2010年6月以降「みんなのほすピタる」シリーズ等多くの商品のパンフレットが、NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）により、色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく、分かりやすい色彩配慮がされたデザイン（カラーユニバーサルデザイン）として認証されました。



CUDOによって認証された製品や施設に発行されるマーク

■ 代理店登録と代理店教育について

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

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

することを必須としています。さらに、電話や対面により保険募集を行う募集人に対しては、保険募集を開始する前に必要となるコン

プライアンスおよび保険商品知識に関する研修の履修を義務づけています。また、代理店の業務品質の維持と向上を図るため、代理店において募集に従事する者の損害保険募集人一般試験資格種類、法令遵守および業務内容、代理店の実績などにもとづく代理店の格付制度を実施しています。

●代理店の推移（店/各年度末時点）

2013年	485
2012年	470
2011年	378

■ 当社の勧誘方針

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

1. 法令等を遵守し、適切な勧誘を行います

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

2. お客様のご意向を尊重した対応を徹底します

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

3. お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めます

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

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

堅実な企業経営でお客様の利益を守ります。

健全かつ適正な業務運営の確保を目指して。

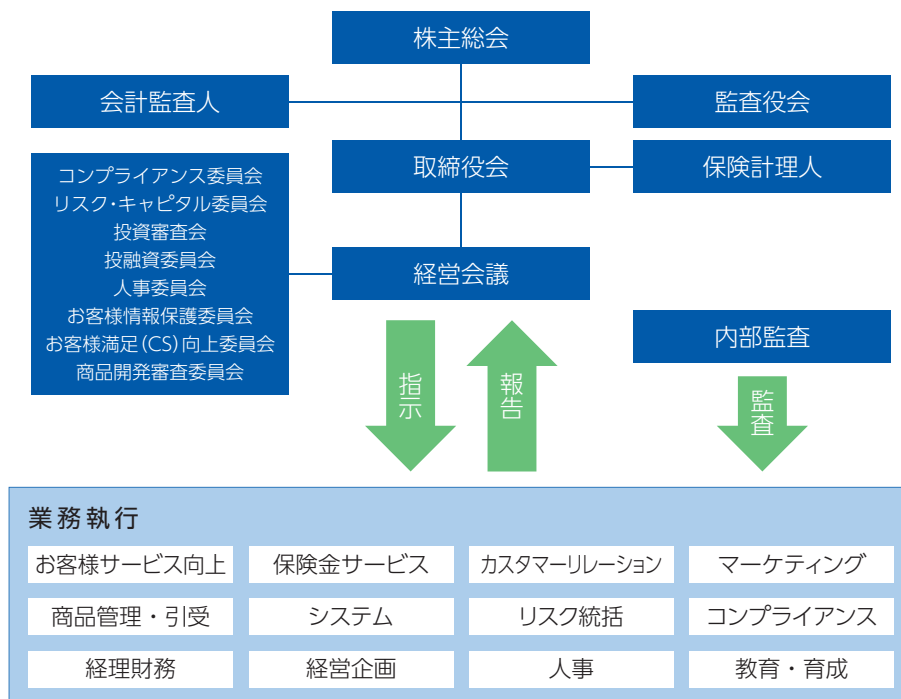
アメリカンホーム保険会社は、お客様に選ばれる会社となるため、適切なガバナンスを確保しつつ、リスク管理態勢の充実とコンプライアンスの徹底に努めています。

1 経営管理 (ガバナンス) 態勢

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社は、2014年4月1日にアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店から保険契約の移転を受け、日本法人として事業を開始しました。

当社は、保険業法及び会社法の要件に基づき、取締役会を中心とする経営管理 (ガバナンス) 態勢を確立しています。取締役会では、経営上の重要事項を決議するとともに業務執行の監督を行います。取締役会から独立した監査役会は監査方針及び監査計画を策定し、取締役の業務執行の監査を行います。

また、意思決定の迅速化及び権限・責任の明確を図るために執行役員制度を採用し、執行役員は担当分野の業務の執行責任を担います。加えて、取締役会の下位組織として経営会議を設置しています。経営会議は取締役会より権限委譲された範囲内で、執行役員からの業務報告に基づき、定期的な事業計画の進捗管理を行い、目標達成状況の把握及び必要に応じた改善策、強化策等の指示を行います。さらに、経営会議の機能を補完するために各種委員会を設置しています。



■ 内部監査態勢

当社は、代表取締役直属の内部監査部が、他の業務部門から独立した立場で、社内の業務機能全般を対象に内部監査を実施し、内部統制機能の適切性および有効性を検証・評価し、結果を取締役会及び経営会議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しています。

2

CSR (企業の社会的責任) に対する考え方と取り組み

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店は、1960年に日本における損害保険の事業免許を取得して以来、半世紀以上にわたり日本での事業を展開してきました。その間、日本で初めて傷害保険の通信販売やリスク細分型自動車保険の販売を開始したほか、シニア向け傷害保険、医療保険を発売するなどの取り組みを続け、2012年には、がん経験者やがん以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるがん保険を発売しました。

2014年4月1日には、米国「アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー」の日本支店から、日本法人の「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となり、これまで以上に、日本に根付いた、社会にとって意義のある企業となるべく、CSRを強化・推進してまいります。

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

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

さらに、当社では社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。「次世代を担う子どもたちと、子育てを頑張るお母さん・お父さん世代を支援する」という方針のもと、東京や富山・沖縄などの当社各拠点を中心に様々な活動を実施してきました。2014年度からは上記に加え、障がいや病気をお持ちの方などを支援することを加え、「アメリカンホーム保険会社は、次世代を担う子どもたちと、障がいや病気などの困難に立ち向かう『人』を応援します。」という方針のもと、さらに活動を拡大していきます。

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

3

内部管理態勢の整備について

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

内部統制基本方針

当社は、取締役会において内部統制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. 取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- ① 当社の役員職員が、公正で高い倫理観に基づいて行動し、広く社会から信頼される経営体制を確立し維持するために、法令等遵守の基本方針および行動指針を定め、役員職員に周知徹底する。
- ② 当社の役員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員職員のコンプライアンス意識の定着と運用の徹底を図る。
- ③ 法令等遵守およびコンプライアンス・プログラムの実施態勢を確立するため、コンプライアンスオフィサー、コンプライアンス委員会およびコンプライ

アンス統括部門を設置し、各部門にコンプライアンス担当者を配置する。

- ④ 法令違反その他のコンプライアンスに係る問題を早期に発見し、適切な対処を行うため定期的なモニタリングを行う。また、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とともに、通報者に対する不利益な措置が禁止されることを定め、その利用方法を役員職員に周知する。
- 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 情報資産の管理に係る規定を定め、情報資産は法令および当該規定に従って適切に保存および管理する。また、お客様情報保護の体制を確実にするために、

個人情報保護管理責任者、お客様情報保護委員会およびお客様情報管理部門を設置し、社内研修等を通じてお客様情報保護に対する意識の定着と運用の徹底を推進する。

2. 取締役および執行役員の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

文書等の保存に係る規定を定め、取締役会、経営会議等の重要な会議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。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他体制

- 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、リスク・キャピタル委員会を設置し、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. 取締役および執行役員の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ① 当社の役職員が職務の執行を効率的に行うための体制を確保するため、組織職制規定、職務分掌規定、決裁権限規定、その他の社内規定を定める。
- ② 経営戦略および経営計画に則って、事業計画（数値目標等を含む）を策定し、当該計画の実施状況をモニタリングする。
- ③ 取締役会の決議により権限を付与された事項および重要な個別案件に関して適用法令上可能な範囲における意思決定を行なう機関として、経営会議を設置する。
- ④ 会社業務の適確かつ迅速な執行に資するため、執行役員制度を採用する。執行役員は取締役会において選任され、取締役会が定めた責務を遂行する。

5. 財務報告の適切性と信頼性を確保するための体制

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. 監査役職務を補助すべき使用人およびその使用人の取締役および執行役員からの独立性を確保するための体制

- ① 取締役会は、監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合には、その監査業務を補助する能力と専門性を有する使用人を配置する。
- ② 使用人の取締役等からの独立性を確保するため、使用人の人事考課、異動、任命および懲戒処分は、常勤監査役の事前合意を必要とする。
- ③ 各取締役等は、使用人の業務遂行に係る不当な制約を行わないなど十分に配慮する。

7. 取締役、執行役員および使用人の監査役への報告に関する体制

- ① 監査役は、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席することができる。

- ② 取締役、執行役員および使用人は、法令および規定に定められた事項に関する報告を行なう。また、監査役がその職務の執行に必要であるとして法令または規程に定めのない事項について報告を求めるときであっても、速やかに対応する。

8. その他監査役職務の監査が実効的に行なわれることを確保するための体制

- ① 取締役は、監査役職務の執行のために必要な監査環境を整備する。
- ② 代表取締役は、監査役と定期的な会合を持ち、監査上の重要課題などについて意見を交換する。
- ③ 内部監査部門は、監査役との円滑な意思疎通等その連携を図る。
- ④ 監査役は会計監査人との円滑な意思疎通等その連携を図る。

9. 内部監査の実効性を確保するための体制

- ① 内部監査の効率性および実効性を確保するため、内部監査部門の独立性を確保し、当社のすべての業務活動を対象として、公正不偏かつ客観的な立場で内部監査を実施する。
- ② 内部監査部門には、専門性を有する内部監査人を配置すると同時に、適正な要員規模を確保する。
- ③ 内部監査規程に内部監査に関わる基本的事項を定めるとともに、リスクベースを基本とした内部監査計画に基づき適切に内部監査を実施する。
- ④ 内部監査部門は、内部監査結果および改善状況等を定期的に取締役会等に報告する。

10. 企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ① 親会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社、AIGおよびAIGプロパティ・カジュアルティ・グループの基本思想、理念および経営ビジョンを共有し、これらの定める各種基本方針に従い、これに則って適正に事業の運営を行う。
- ② AIGおよびAIGプロパティ・カジュアルティ・グループ共通の「AIG行動規範」を取締役、執行役員および使用人に周知徹底する。
- ③ 法令違反その他のコンプライアンスに係る事項について、当社の役職員が「リージョナル・チーフコンプライアンス・ヘルプライン」または「AIGコンプライアンス・ヘルプ・ライン」に直接に報告または相談を行うことができる体制を整備する。
- ④ AIGおよびAIGプロパティ・カジュアルティ・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に際して、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。
- ⑤ AIGおよびAIGプロパティ・カジュアルティ・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および報告を行う。
- ⑥ 親会社に対して、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ついて必要に応じて適宜報告を行なうとともに、親会社内部監査部門との連携も行う。
- ⑦ 親会社の監査役が、当社の内部統制システムの整備状況について監査等を行うときは必要な協力をする。

4 リスク管理の態勢

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

リスク管理の基本方針

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

統合リスク管理

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

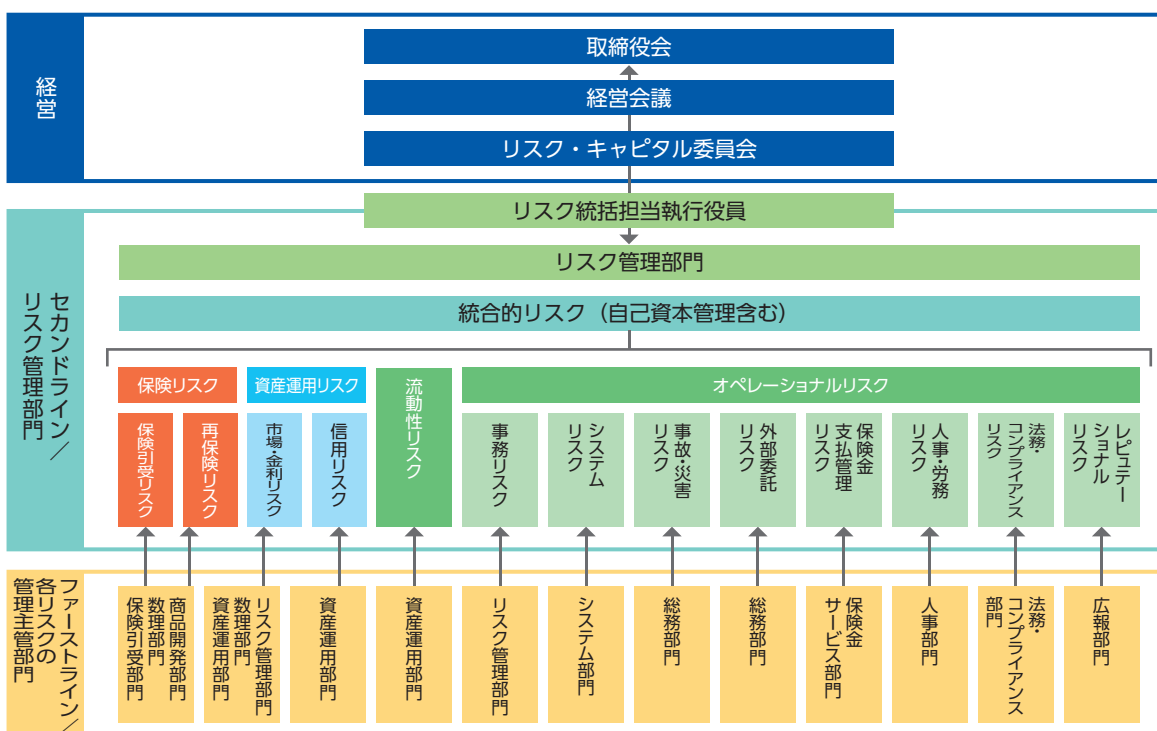
により、保有する総リスク量が実質自己資本に対して過大とならないよう、またソルベンシー・マージン比率を適正な水準に維持できるよう管理しています。

「リスク・キャピタル委員会」は、経営陣が経営上のリスクに適時・適切に対応できるよう、経営会議の構成員が参加する体制としています。

リスク管理の方法

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

リスク管理体制



サイドライン／内部監査部門

管理対象リスク

リスクカテゴリー		内 容
保険リスク		保険金支払のタイミングや保険事故発生率などの基礎率の実績が料率算定時の予定と乖離したこと、および実際の保険金支払のタイミングもしくは金額が当該保険金の支払に備えて積み立てた準備金に対して変動したことにより、損失を被るリスク
資産運用 リスク	市場リスク および 金利リスク	市場リスク変数の変化が当社の利益、資本、経済価値に好ましくない効果を及ぼすリスク（市場リスク）、および金利の変化が当社の利益、資本、経済価値に好ましくない効果を及ぼすリスク（金利リスク）
	信用リスク	債務履行時に債務のすべてを期日どおりに履行できないか、または履行する意志がないといったことによる、当社への直接または偶発性の金融債務をもった債務者から発生する損失のリスク
流動性リスク		流動性の不足により将来の支払義務が不履行になるリスク、および市場の混乱等により著しく不適正な条件で取引を余儀なくされることにより経済的損失を被るリスク
オペレーシ ョナル リスク	事務リスク	手続に定められたとおりに事務処理を行うことを怠る、過失を犯す、あるいは不正を起こすことなどにより、または、実務規定の整備が不十分、あるいは規定する業務プロセス自体に不備があることに起因して不適切な事務が行われることにより、お客様に損失が発生するリスクおよび会社が損失を被るリスク
	システムリスク	コンピュータシステムのダウン、誤作動、不正使用等によりお客様や会社が損失を被るリスク、および情報セキュリティの不備によるお客様や会社に関する情報の毀損、漏えいにより損失を被るリスク
	事故・災害 リスク	予測を超える自然災害、不慮の事故、テロ等による非常災害に対する予防・減災対策や災害対応体制が整備されていないことにより事業の継続が困難になるリスク
	外部委託リスク	社外に委託している業務に関して、当社の業務の適切な運営または適正な業務の品質を確保できなくなる事態が生じることにより損失を被るリスク
	保険金支払管理 リスク	保険金支払において、当社社員のヒューマンエラーや管理態勢の不備等により、不適切な保険金の不払い・未払いが発生し、契約者等にご迷惑をおかけするリスク
	人事・労務 リスク	従業員の雇用、労働環境、人材育成、人員配置、職場の安全面等の当社の人事活動が不十分であることにより被るリスク
	法務・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
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	

■ 保険リスク

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

(再保険について)

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

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

■ 資産運用リスク

保有する資産の価値の変動や、運用資産の管理が適切に行われていないことなどに起因した損失の発生を回避・抑制するために、市場・金利リスクおよび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・金利リスク〉

株価や為替レート等が変化することによる市場リスクと金利の変化による金利リスクについて個々にリスクの状況を把握・管理しています。また、金利、為替、株価などの異なるリスクを可能な限り統一的な尺度で把握して市場リスク全体を総合的に管理するために、ベース・ポイント・バリュウ (BPV) を用いた感応度分析やバリュウ・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とならないよう管理しています。また、VaRは通常の金融市場環境を前提にして計測するものであるため、VaRを補完するものとして、金利、為替、株価が予想を超えて変動した場合の損失額を把握するストレステストを実施しています。これらの計測結果は、投融資委員会ならびにリスク・キャピタル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要領を制定し、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。

■ 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、巨額の保険金支払などが発生した場合

でもそれに対応できる流動性の高い資産を十分に確保するように努めています。

■ オペレーショナルリスク

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、対策を取る必要があるリスク項目への対応計画を策定することにより、リスクの軽減または解決に取り組んでいます。

〈事務リスク〉

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

〈システムリスク〉

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

〈事故・災害リスク〉

首都直下地震などの大規模な自然災害の発生や新型イン

フルエンザなどの感染症の流行を想定した事業継続計画 (Business Continuity Plan) を策定しています。また、事業継続計画の実効性を確保するために全社的な緊急連絡訓練や重要業務を対象にした業務継続訓練を定期的を実施しています。

〈外部委託リスク〉

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

〈保険金支払管理リスク〉

当社では、適切な保険金支払態勢を構築するために、「保険金支払審査会」による保険金支払事由に該当しないと判断された事案の検証や、「再審査会」によるお客様が当社の判断にご了承いただけない場合の再審査を行う制度を設けており、また災害時における保険金支払業務継続のための環境の整備を行うことで、保険金支払管理リスク顕在化の未然防止に努めています。

〈人事・労務リスク〉

人事部門による当社社員のキャリア面談の実施やワークライフバランスの向上のための取り組みを行うことで、人事・労務リスクの軽減を図っています。

〈法務・コンプライアンスリスク〉

当社では、法務・コンプライアンスに関わる問題行為を防止・発見・対処する仕組みを構築したうえで、その仕組みが有効に機能しているかを定期的に点検・評価し、改善が必要とされた事項に対する対策を講じることによって、法務・コンプライアンスリスクの回避・軽減を図っています。

〈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。

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。

2013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、857百万円の利息および配当金収入を確保しました。運用資産は、2014年3月末現在で94,428百万円です。

6 責任準備金の積立の適切性を確保する体制

当社では、責任準備金が健全な保険数理にもとづいて積み立てられていることを確認するため、保険計理人が、法令および公益社団法人日本アクチュアリー会の「損害保険会社の保険計理人の実務基準」*1に従い、責任準備金が適正に積み立てられていること、また、責任準備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、医療保険等の長期の第三分野保険については、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が不足しない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が確認できたため、責任準備金の追加積み立ては行っていません。

*1「損害保険会社の保険計理人の実務基準」は、法令に従い公益社団法人日本アクチュアリー会が作成し、金融庁長官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、長期（保険期間1年超）の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が不足しない」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%の信頼度で将来の水準をカバーする保険金発生率にもとづく将来10年間の保険金推定額

7

コンプライアンス (法令等遵守)

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

■ コンプライアンス (法令等遵守) の体制

コンプライアンスの基本方針

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、「コンプライアンス基本方針」を策定し、役職員への周知徹底を図っています。

コンプライアンス推進組織体制

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

コンプライアンス・プログラムの策定・実行

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

役職員のコンプライアンス意識の醸成

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

お客様から寄せられる苦情の検証

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

内部通報ホットラインの設置

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

コンプライアンス基本方針

1. 目的

本基本方針は、コンプライアンスを経営上の最重要課題の一つとして位置づけ、自己の責任に基づいて、コンプライアンス重視の企業風土を確立するとともに維持・向上し、公正・透明・健全・適切な業務運営を遂行するための基本となる事項を定めるものです。

2. コンプライアンスの定義

コンプライアンスとは、法令、定款および事業方法書ならびに社内規程（以下「法令等」といいます。）を遵守し、さらに、社会の一員として求められる価値観・倫理観によって誠実かつ公正な企業活動を行い、企業の社会的責任を果たすことをいいます。

3. コンプライアンス実現のための基本原則

(1) 法令等の遵守と誠実かつ公正な企業活動

- 日本および米国の法令等を厳格に遵守するとともに各国の慣習・文化ならびにビジネス慣行を尊重し、適正な事業活動を行います。
- 具体的な行動指針や判断の基準としてのAIGの行動規範を遵守します。

(2) 透明性の高い経営

- 経営方針や財務・業務に係る経営情報等の積極的かつ公正な開示を行います。
- 適時適切な情報開示を行うために、経営情報について正確な記録を作成・管理します。また、内部や外部の監査・検査に対して十分に協力します。

(3) 公正な事業活動

- 取引先との健全な関係を確保し適切かつ公正な取引を行います。
- 業務上の地位を利用して金品その他の不正の利益を得ることや、ビジネス上の決定に不適切な影響を及ぼす接待・贈答の授受は行いません。
- 公正で自由な競争を妨げる談合やカルテルなどの行為を行いません。
- 著作権・商標権・特許権の知的財産権を尊重し、これらの権利を侵害しません。
- 当社およびAIGの正当な利益に反して、自己またはAIG各社や第三者の利益を図る行為は認めません。

(4) お客様の利便の向上と保護

- お客様が安心して商品・サービスを選択できるよう、公正なマーケティングやお客様が理解しやすい適切な方法で情報を提供します。
- お客様からいただいた苦情やご意見・ご要望に感謝し真摯に受け止め、商品・サービスや業務の品質向上に努めます。
- 個人情報および企業情報を適切に管理します。

(5) あらゆる関係者の人権の尊重

- お客様・取引関係者・社員等の多様性や個人としての尊厳を尊重します。
- いかなる理由・状況においても不合理な差別や人権侵害を決して容認しません。
- 安全で健全な職場環境を維持し、いかなる理由・状況においても、セクシュアル・ハラスメント等のハラスメントを行いません。

(6) 企業市民として社会との良好な関係の維持

- 業務上知り得た重要な非公開情報を使用して株式等の売買を行いません。また、重要な非公開情報を許可なく他に伝えません。
- 環境保全とビジネス展開とを両立させます。
- 自らの社会的責任を十分に認識し、米国および我が国の経済制裁ルールを遵守するとともに、反社会的勢力に対しては、当社および日本におけるAIG各社が一丸となって毅然とした態度を維持し、適切な対応を行います。あわせてマネー・ローンダリングを防止します。

■ 反社会的勢力による被害を防止するための体制

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

とは、当社に対する公共の信頼を維持し、当社の業務の適切性および健全性の確保のためにも不可欠であるとも認識しています。そこで、反社会的勢力に対する基本方針を以下のとおり定めています。

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、業務の適切性および健全性を確保するため、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、「反社会的勢力に対する基本方針」を定めます。

1. 取引を含めた一切の関係遮断

取引関係（提携して融資取引を実施する場合を含む）も含め、反社会的勢力とは、一切の関係を持ちません。

反社会的勢力に関する情報の収集に努めるとともに、取引関係の審査を行います。取引後に反社会的勢力と判明した場合には、利益供与とならないよう必要な措置を講じます。

反社会的勢力による不当要求に対しては断固として拒絶します。

2. 組織としての対応

反社会的勢力との関係遮断にあたっては、組織全体として対応し、社員、役員および代理店等の安全を確保します。

3. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力による不当要求が、役員、社員および代理店等の不祥事を理由とするものであっても、その事実を隠ぺいするための裏取引や資金提供は一切行いません。

4. 外部専門機関との連携

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します。

5. 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

■ 利益相反管理体制

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

以下の利益相反管理基本方針に従い、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。

利益相反管理基本方針

1. 方針

当社は、保険業法その他の関連法令を遵守し、当社の保険関連業務に関するお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理することに努めます。

2. 社内規程等の整備

第1項の目的を達成するために、当社において利益相反管理に関する社内規程、マニュアル等を整備し、適正に業務を遂行します。

3. 利益相反管理の対象となる取引およびその類型

(1) 管理対象取引

基本方針に基づく利益相反管理の対象とする取引とは、当社またはAIGの金融機関等（「グループ内金融機関等」）が行う取引に伴い、当社または当社の子金融機関等が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 管理対象取引の類型

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下のとおり類型化しています。

- ① お客さまと当社またはグループ内金融機関等との利害が対立する取引
- ② お客さまと当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまとの利害が対立する取引
- ③ お客さまとの関係を通じて入手した情報を不当に利用して、当社またはグループ内金融機関等が利益を得る取引
- ④ お客さまとの関係を通じて入手した情報を不当

に利用して、当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまが利益を得る取引

- ⑤ その他お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引

4. 特定方法・管理方法・管理体制

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下の方法により特定・管理します。

- (1) 当社は、お客さまとの利益相反を一元的に管理するために利益相反管理統括部署を定めます。
- (2) 当社各部署は、お客さまとの間の取引により取得した情報に照らして、第3項に列挙した類型に該当するおそれがあると判断した場合、直ちに、当社の利益相反管理統括部署に報告します。
- (3) 利益相反管理統括部署は、上記報告を受け、必要に応じて関連部門と協議し、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを判断します。
- (4) 利益相反管理統括部署は、利益相反のおそれのある取引に該当すると判断する場合には、以下に掲げる方法またはその他適切な措置をとります。
 - ① 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する。
 - ② 対象取引またはお客さま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さまとの取引を中止する。
 - ④ 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する。



人材の育成と活用の取り組み

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

<当社の求める社員像>

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

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

<社員のキャリア形成>

プロフェッショナルとしてのスキルを身につけた人材を育成するために、社員の自立的なキャリア形成のための教育や研修のプログラムを用意しています。

社員は、各自の能力開発プランにもとづいて、それらの中から必要なプログラムを主体的に受講することができます。また、会社が認定した資格を取得した際に受験料や奨励金を支給し、社員の自己啓発を支援しています。

<目標管理と人事評価>

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

<ワークライフマネジメント>

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

リーダーシップ研修、役員研修、コーチングなど

● ビジネススキル研修

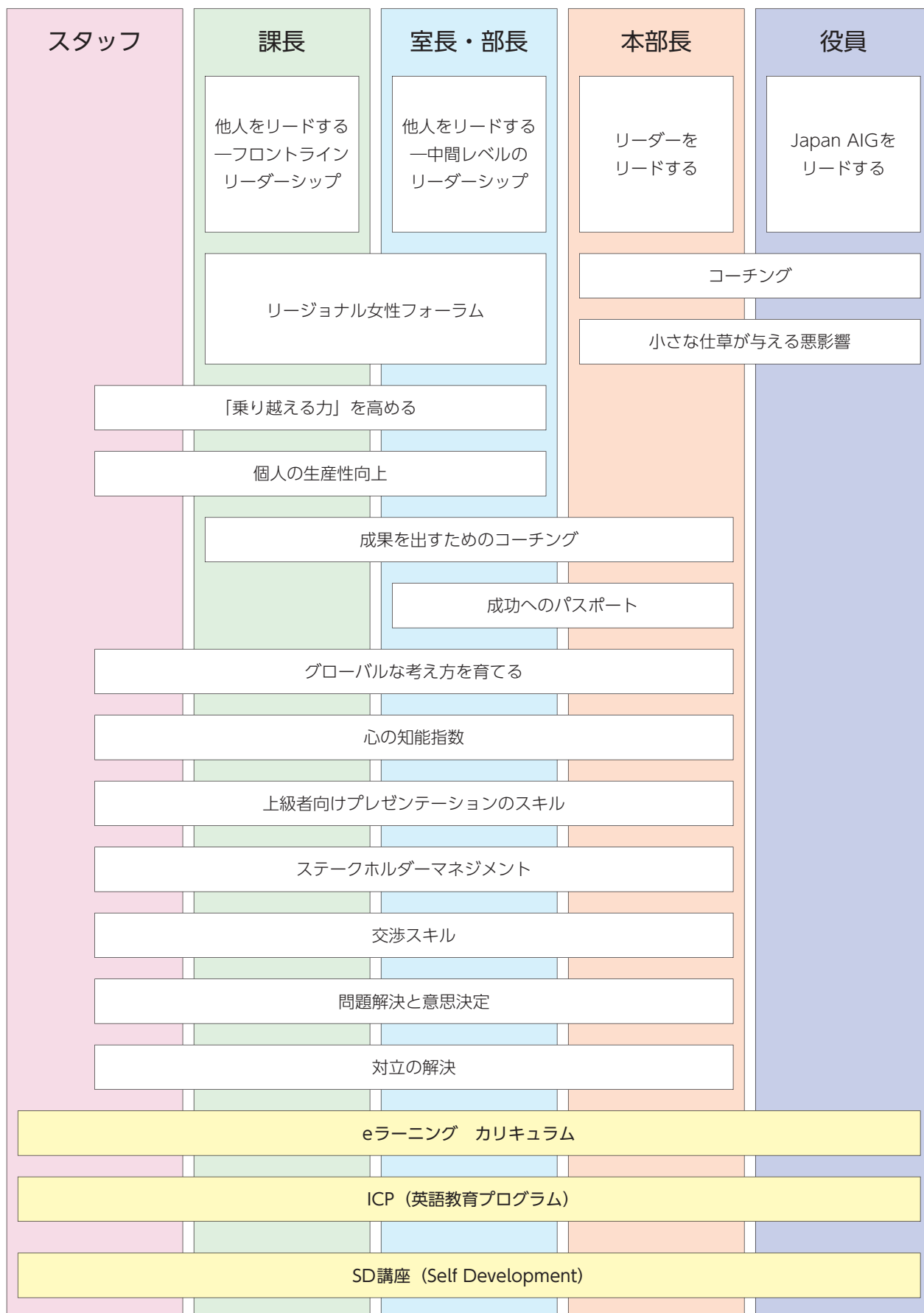
交渉スキル、生産性向上トレーニング、プレゼンテーションスキル、問題解決・意思決定などビジネスに直結するスキル向上のための研修

● その他

英語研修（ICP：International Communication Program）、通信教育（SD（Self Development））講座、AIGの各種eラーニングコース、女性フォーラムなど

研修プログラム一覧

※今後実施予定の内容を含んでおります



1 会社概要

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 会社概要



本店所在地	東京都港区虎ノ門四丁目3番20号	代表取締役	橋谷 有造 (社長 兼 CEO)
資本金	12,496百万円 (2014年4月1日現在)	株主の状況	
総資産	106,212百万円 (2014年4月1日現在)		

株主名	AIGジャパン・ホールディングス株式会社		
持株数	11,000株	内訳	普通株式 10,000株 A種類株式 1,000株
持株比率	100%		

(2014年4月1日現在)

2 役員概況

(1) 取締役・監査役の状況

役名	氏名 (生年月日)	略歴
取締役 (社外)	 ロバート・ノデン (1961年5月26日)	1985年 8月 AIG入社 1996年 9月 エイアイユー インシュアランス カンパニー フィリピン支店 リージョナル・バイスプレジデント リージョナル開発 マネージメント室担当 1999年10月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 香港支店 リージョナル・バイスプレジデント オーストラレーシア・東南アジア・中国地域 オペレーションズ・システムズ担当 2002年10月 アメリカンインターナショナルグループ株式会社 リージョナル・バイスプレジデント 日本・韓国地域オペレーションズ・システムズ担当 2005年11月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 取締役 2005年12月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 専務執行役員兼システム&オペレーション担当 2006年 6月 エイアイユー インシュアランス カンパニー(ニューヨーク) シニア・バイスプレジデント オペレーション&システム AIGシステムズソリューション(インド チェンナイ) 取締役会長 2006年 9月 エイアイユー インシュアランス カンパニー(ニューヨーク) 取締役 2006年11月 AIGグローバルサービス(ニューヨーク) 取締役 2008年 2月 AIG, Inc. 損害保険部門エグゼクティブ オペレーション&システム担当 2009年 5月 エイアイユーホールディングス(ニューヨーク) シニア・バイスプレジデント オペレーション&システム担当 2009年 7月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 最高執行責任者COO 2011年 4月 同社 日本における代表者 CEO 2012年 5月 AIG, Inc. バイスプレジデント 損害保険担当(現任) AIU設立準備株式会社(現AIU損害保険株式会社) 非常勤取締役(現任) 2012年 6月 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社 (現AIGジャパン・ホールディングス株式会社) 取締役 最高執行責任者COO 2012年 6月 富士火災海上保険株式会社 非常勤取締役(現任) 2013年 2月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 代表取締役社長 兼 CEO(現任) 2013年 9月 当社 社外取締役 2014年 6月 当社 取締役会長(社外) ジェイアイ傷害火災保険株式会社 非常勤取締役(現任)
取締役	 橋谷 有造 (1965年11月24日)	1992年 1月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店(現AIU損害保険株式会社) 入社 当社 出向 2001年 7月 当社 コールセンター統括部長 2002年11月 当社 スポンサーマーケティング本部 副本部長 2006年 1月 当社 スポンサーマーケティング本部長 2008年 1月 当社 バイスプレジデント 2010年 4月 当社 日本における代表者 社長 2014年 4月 当社 代表取締役社長 兼 CEO(現任)

役名	氏名(生年月日)	略歴
取締役	 <p>北村 浩嘉 (1962年11月27日)</p>	1988年11月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(現メットライフ生命保険株式会社)入社 1998年 4月 同社 データー・ベースド・マーケティング部長 2002年10月 同社 A&H プロフィットセンター(医療保険部)部長 2004年12月 AIG 日本・韓国地域 A&H プロフィットセンターアシスタント バイスプレジデント 2007年 7月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(現メットライフ生命保険株式会社)執行役員(バイスプレジデント)プロフィットセンター担当 2009年 4月 同社 常務執行役員(シニア・バイスプレジデント)、プロフィットセンター、商品開発担当 2012年 4月 同社 執行役専務(エグゼクティブ・バイスプレジデント)、プロフィットセンター、プロダクト・ディベロップメント(商品開発)担当 2014年 1月 当社 入社 副社長 2014年 6月 当社 取締役副社長(現任)
取締役(社外)	<p>ティモシー・シルツ (1961年2月6日)</p>	2006年 4月 AIG入社 アジア地域担当 バイスプレジデント 2009年 1月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニーシニア・バイスプレジデント ライフ、A&Hおよびリタイアメント商品センターヘッド 2010年 2月 サンアメリカ・ファイナンシャル・グループ(現AIGライフ・アンド・リタイアメント)シニア・バイスプレジデント コーポレート・プランニング&ストラテジー担当 2010年 4月 AIG・スター生命保険株式会社 取締役会長 AIGエジソン生命保険株式会社 取締役会長 2012年 5月 AIG, Inc. バイスプレジデント(現任) 2013年 5月 AIGライフ・アンド・リタイアメント プレジデント アジア・パシフィック地域担当 2013年 6月 AIG富士生命保険株式会社 非常勤取締役会長(現任) 2014年 1月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 ジャパン・コンシューマー・インシュアランス・ヘッド(現任) AIU損害保険株式会社 非常勤取締役(現任) 富士火災海上保険株式会社 社外取締役(現任) 2014年 2月 当社 社外取締役(現任)
取締役(社外)	<p>スコット・ランドリー (1980年12月24日)</p>	2004年 9月 AIG入社 ミューチュアルファンドスペシャリスト 2006年 1月 同社 ファイナンシャルプランニング&アナリシス ファイナンシャルアナリスト 2008年 1月 同社 ストラテジックプランニング シニアアナリスト 2009年 6月 同社 ストラテジックプランニング マネージャー 2011年 9月 同社 ファイナンシャルプランニング&アナリシス パミューダダキャピタルマネジメント マネージャー 2011年10月 同社 コーポレートキャピタルマネジメント ロングタームプランニング マネージャー 2012年 6月 同社(中国 上海) ストラテジックファイナンス シニアディレクター 2014年 6月 当社 社外取締役(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 ファイナンス ストラテジックプランニング 執行役員(現任) AIG富士生命保険株式会社 社外取締役(現任)
取締役(社外)	<p>ポール・ギアスパール (1970年6月22日)</p>	2012年 9月 AIG入社 ヘッドオブサイエンス 2013年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 サイエンスビジネスパートナー(現任) 2014年 6月 当社 社外取締役(現任)
取締役(社外)	<p>ポール・ブラウン (1972年11月28日)</p>	2013年 5月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 自動車保険ヘッド(日本担当) 2014年 6月 当社 社外取締役(現任)
取締役(社外)	<p>松岡 直美 (1965年11月7日)</p>	2014年 1月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 専務執行役員 チーフ・トランスフォーメーション・オフィサー 2014年 6月 当社 社外取締役(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役 専務執行役員 チーフ・トランスフォーメーション・オフィサー(現任) AIU損害保険株式会社 非常勤取締役(現任) 富士火災海上保険株式会社 社外取締役(現任)
監査役	<p>斉藤 裕 (1953年10月3日)</p>	1981年11月 エイアイユー インシュアランス カンパニー(現AIU損害保険株式会社)入社 1989年 8月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 出向 2001年 2月 当社 出向 当社 保険計理人 業務部 部長 2003年 1月 当社 アシスタント バイスプレジデント 2006年 9月 当社 アシスタント バイスプレジデント 保険計理人 アシスタント コンプライアンスオフィサー 2007年 1月 当社 バイスプレジデント 保険計理人 コンプライアンスオフィサー 2010年12月 当社 バイスプレジデント 保険計理人ERM担当 2012年12月 当社 顧問 2013年 9月 当社 監査役(現任)

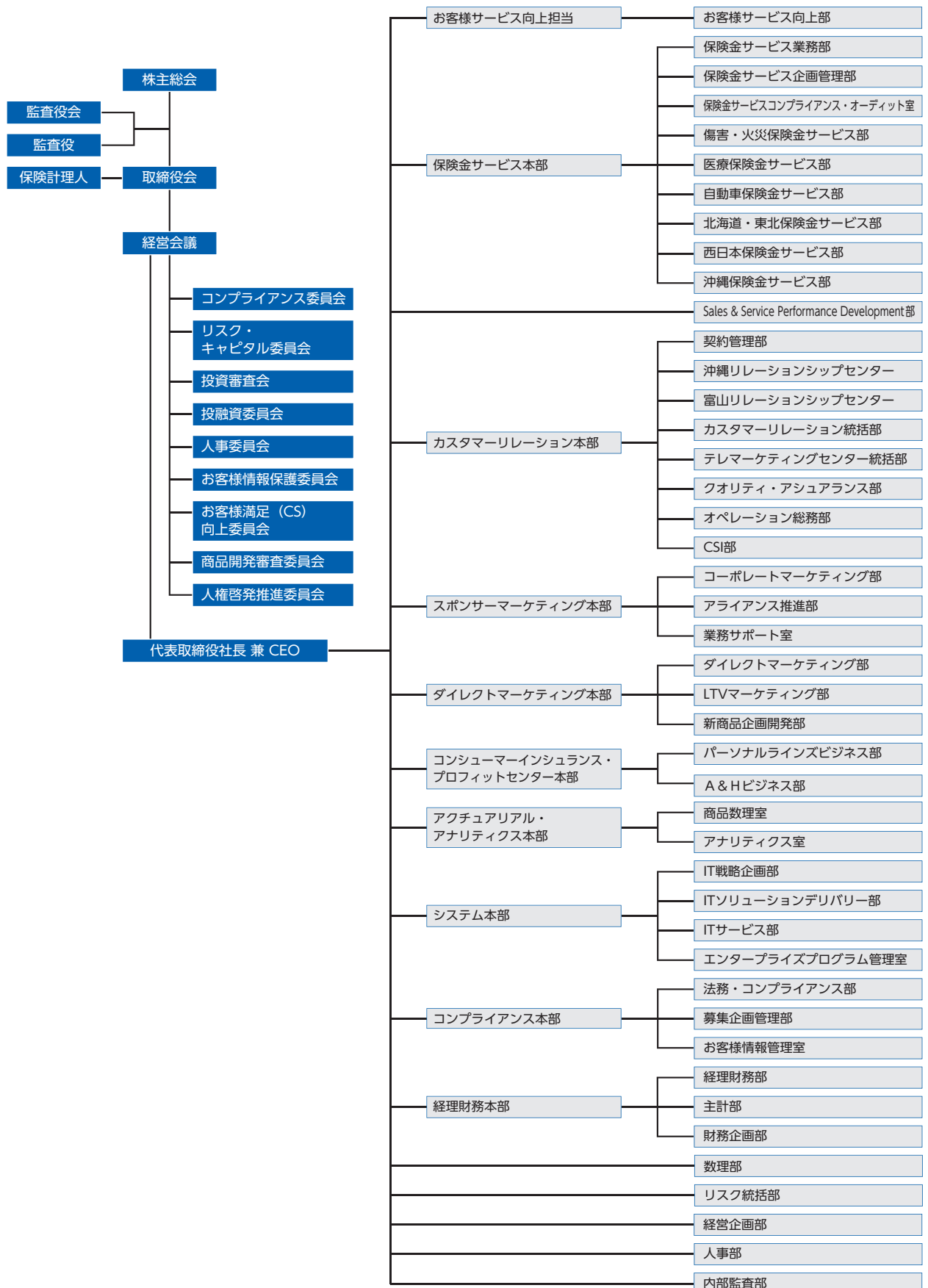
役名	氏名(生年月日)	略歴
監査役 (社外)	齋藤 恭博 (1948年9月27日)	1973年 8月 AIU株式会社(現AIU損害保険株式会社)入社 1984年 2月 AIG アシスタント コントローラー 1986年 3月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 経理部会計課長 1988年 4月 同社 経理部次長 担当主計予算課 1989年 5月 当社 出向 経理部長 1992年10月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 経理部長 1997年 1月 同社 AVP経理部長 1997年12月 当社 出向 AVPコントローラー 1999年 2月 リバティーミュチュアル保険 日本支社 CFO 1999年 7月 アクサ損害保険株式会社 経理部長 2006年 6月 同社取締役ファンクショナルサポート本部長 2007年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 取締役経理部長 2014年 6月 当社 社外監査役(現任) AIG富士生命保険株式会社 監査役(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 シニアアドバイザー(現任)
監査役 (社外)	羽田 幸善 (1943年2月2日)	1970年 6月 AIU株式会社(現AIU損害保険株式会社)入社 1989年 4月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 1993年 1月 同社 バイスプレジデント、火災・新種保険担当 1994年 4月 同社 シニア・バイスプレジデント アンダーライティング担当 1996年 6月 同社 シニア・バイスプレジデント チーフコンプライアンスオフィサー 2001年 1月 同社 シニア・アドバイザー 2003年 1月 アメリカンインターナショナルグループ株式会社 リージョナル プロパティーマネージャー 日本・韓国地域 2006年12月 同社 チーフコンプライアンスオフィサー 2010年 7月 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社 (現AIGジャパン・ホールディングス株式会社) シニア・バイスプレジデント チーフリスクオフィサー 2013年 8月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 シニア・アドバイザー(現任) 2014年 6月 当社 社外監査役(現任) AIU損害保険株式会社 社外監査役(現任) 富士火災海上保険株式会社 社外監査役(現任)

(2) 執行役員の状況

役名	氏名	担当
代表取締役社長 兼 CEO	橋谷 有造	保険金サービス、人事、経営企画、内部監査、セールス&サービス パフォーマンスディベ ロップメント
取締役副社長	北村 浩嘉	コンシューマーインシュアランス・プロフィットセンター、アクチュアリアル・アナリ ティクス、スポンサーマーケティング、お客様サービス向上
執行役員 兼 CIO	マイケル・ガイ	システム
執行役員	佐伯 美奈子	カスタマーリレーション
執行役員 兼 CFO	長谷川 俊哉	経理財務、数理
執行役員	五十嵐 隆文	ダイレクトマーケティング
執行役員	竹田 竜哉	リスク統括
執行役員	荒川 純司	コンプライアンス

(2014年7月1日現在)

3 組織図



(2014年7月1日現在)

4 会社沿革

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 ● 社名をアメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニーに変更
- 1960年 ● 日本における損害保険事業免許を取得
- 1982年 ● 日本で初めて傷害保険の通信販売の認可を取得
- 1996年 ● 日本で初めて自動車保険の通信販売の認可を取得
- 1997年 ● 日本で初めて「リスク細分型自動車保険」を発売
- 1998年 ● 専業主婦でも加入できる所得補償保険「お給料保険」を発売
- 1999年 ● 日本で初めて、シニア向けの無診査骨折補償「どんとこい」を発売
● インターネット上で「リスク細分型自動車保険」のオンライン見積りサービスおよびクレジットカードによるオンライン決済を開始
- 2000年 ● 沖縄にコールセンターを開設
● 葬祭費用もお支払いできる「スーパーシニア保険」を発売
- 2001年 ● 医療総合保険「ライフサイズ入院」および「ライフサイズガン」を発売
- 2002年 ● 保険商品の資料請求が可能なモバイルサイト (www.ahdr.jp) をオープン
● シニア向け長期補償傷害保険「人生まだまだこれからだ」を発売
- 2003年 ● 家財に関わる様々なリスクをワイドに補償する「家財安心プラン」を発売
● 「沖縄プロセッシングセンター」を開設し、基幹業務の一部を沖縄に移管
- 2004年 ● 無選択型医療総合保険「ザ・大人の医療保険」を発売
● 自動車保険の「ファミリー特約シリーズ」を発売
● 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
- 2005年 ● ザ・ロンドン・アシュアランス日本支店の火災保険を除く保険契約を包括移転
● 富山にコールセンターを開設
● 長期補償傷害保険の夫婦専用新プラン「これからだ 楽々夫婦プラン」を発売
- 2006年 ● 30日間を超える長期入院に特化した医療保険「ザ・医療保険 入院ing (ニューイング) 365」を発売
● キャッシュカードなどの不正使用被害等を補償する「盗難対策」を発売
● 補償内容を自由に設計できる医療総合保険「私にうれしい医療保険」を発売
- 2007年 ● 終身タイプの医療総合保険「私にうれしい医療保険終身タイプ」を発売
● 不正使用被害を補償する保険を総合セキュリティソフトに付帯
- 2008年 ● 医療保険を「みんなのほすピタる」ブランドに統合
● ガンのみ担保特約付医療総合保険「みんなのほすピタる ガンプチタイプ」を発売
● シニア向け長期補償傷害保険「人生よろこんで」を発売
- 2009年 ● 引受基準緩和型医療保険“持病がある方も安心「みんなのほすピタる」”(定期型・終身型) を発売
● 自動車保険付帯 無料ロードサービスを大幅拡充
- 2010年 ● オンライン自動車保険お見積り画面を全面リニューアル
● 自動車事故に遭われたお客様に対して、当社社員が事故直後にアドバイスのご提供などを行う初期対応サービスの時間拡大
● 医療保険の保険金請求で、女性特有の病気の場合、女性の担当者が対応するサービスを開始
- 2011年 ● 保険金請求のウェブサイトでの受付が全商品で可能に
● 新・医療総合保険「みんなのほすピタる3,000」を発売
● 国内自動車ディーラーとの提携による修理工場ネットワークの拡大および保険金サービスセンターの統合を実施
● 医療保険「みんなのほすピタる」において「インターネット割引」を開始
● 富士生命の生命保険商品の販売開始
- 2012年 ● 沖縄オフィスのビル移転と業容拡大
● 東京オフィスを神谷町に移転
● 「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」発売
● 「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」ご予算から選べるタイプが登場
● 引受基準緩和型医療保険の加入条件を緩和し、先進医療補償を付帯可能に
- 2013年 ● インターネットで申し込めるゴルファー保険の販売開始
● 自動車保険の保険金支払進捗状況について、インターネットから確認できるサービスを拡充
● 自動車保険の見積りに際し、パソコン・タブレット・スマートフォンを自動判定し、最適な画面を表示する仕組みを導入
● 「みんなのほすピタる」シリーズに「ガン一時金」に特化したプラン新登場
- 2014年 ● 「みんなのほすピタる」に「短期払」プラン新登場
● アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店から、日本法人であるアメリカンホーム医療・損害保険株式会社となり事業を開始

5 オフィス所在地一覧

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

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

傷害保険金第一サービスセンター	TEL 0120-06-8950
傷害保険金第二サービスセンター	TEL 0120-15-8950
火災・新種保険金サービスセンター	TEL 0120-57-8950
医療保険金第一サービスセンター	TEL 0120-31-8950
医療保険金第二サービスセンター	TEL 0120-35-8950
自動車保険金 首都圏第一サービスセンター	TEL 0120-27-5589
自動車保険金 首都圏第二サービスセンター	TEL 0120-28-5589
自動車保険金 首都圏第三サービスセンター	TEL 0120-61-5589
自動車保険金 首都圏第四サービスセンター	TEL 0120-62-5589

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

沖縄リレーションシップセンター	TEL 098-941-1676
沖縄事務センター	TEL 098-941-2759
自動車事故ファーストコンタクトセンター (自動車事故お客様サポートセンター)	TEL 0120-70-8955
自動車保険金第一サービスセンター	TEL 0120-38-5089
傷害保険金サービスセンター	TEL 0120-34-8950

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

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

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

医療保険金 第三サービスセンター	TEL 0120-72-8950
医療保険金 第四サービスセンター	TEL 0120-956-912
自動車保険金 関西第一サービスセンター	TEL 0120-79-5589
自動車保険金 関西第二サービスセンター	TEL 0120-79-5589

札幌オフィス 〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 8F

自動車保険金第二サービスセンター	TEL 0120-07-5589
保険金請求センター (傷害・医療)	TEL 0120-07-5589

その他の拠点

札幌第一テレマーケティングセンター	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 5F	TEL 011-232-1758
札幌第二テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 7F	TEL 011-233-2504
札幌第三テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 7F	TEL 011-261-3481
恵比寿テレマーケティングセンター	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-23-23 恵比寿スクエアビル 5F	TEL 03-4577-3296
大阪テレマーケティングセンター	〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田 1-1-4 阪急ターミナルビル 13F	TEL 06-6292-2730
自動車保険金 東北サービスセンター	〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町 1-8-3 富士火災仙台ビル 11F	TEL 0120-16-5589
自動車保険金 中部サービスセンター	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2-4-15 ORE錦2丁目ビル 12F	TEL 0120-47-5589
自動車保険金 九州サービスセンター	〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神 1-9-17 福岡天神フコク生命ビル 12F	TEL 0120-74-5589

(2014年7月1日現在)

● 直近の事業年度における事業の概況	50
事業の経過および成果	
保険引受の概況	
主な保険種目別の概況	
資産運用の概況	
今後の継続課題	
● 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	51
● 直近の2事業年度の貸借対照表	52
● 直近の2事業年度の損益計算書	54
● 直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書	55
● 継続企業の前提に関する注記	55
● 直近の2事業年度の持込資本金等変動計算書	56
● 会社の状況に関する重要な事項	56
● 重要な後発事象	56
● 業務の状況を示す指標(直近の2事業年度)	57
1. 主要な業務の状況を示す指標	57
(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	60
(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	62
(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	66
(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	70
● 財産の状況(直近の2事業年度)	71
1. リスク管理債権	71
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	71
3. 保険金等の支払能力の充実の状況(単体ソルベンシー・マージン比率)	72
4. 有価証券等の時価情報	73
(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	73

業績データ

INDEX

直近の事業年度における事業の概況

事業の経過および成果

2013年度のアメリカーン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店の元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は、2011年2月に販売した「新・医療総合保険」および2012年4月に販売開始した「緩和告知型ガン保険」は販売好調であったものの、主力商品の一つである傷害保険「長期補償傷害保険」の満期開始に伴う無事故戻し返戻金が1,969百万円多く発生したこと、また、一部契約の保険料1,004百万円について計上方法を変更したことなどにより、82,595百万円と前年度に比べ0.5%の減収となりました。

経常収益は、保険引受収益が65,755百万円、資産運用収益が889百万円、その他経常収益が27百万円となり、前年度に比べ1,271百万円増加し66,671百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が37,681百万円、資産運用費用が178百万円、営業費及び一般管理費が43,952百万円、その他経常費用を10百万円計上した結果、前年度に比べ6,568百万円増加し、81,823百万円となりました。営業費及び一般管理費は、積極的な販売拡大路線をとる医療保険の販売について、広告宣伝費等を積極的に投資したことで、前年度比4,055百万円増加しています。その結果、当年度は15,151百万円の経常損失となり、特別損益、法人税及び住民税等を加減した当期純損失は15,067百万円となりました。

但し、これは販売が好調な医療保険を積極的に拡大するというアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店の事業計画に基づき、計画的かつ集中的に広告宣伝費を投資した結果であり、健全な財務基盤を維持するために必要な資金の投入を米国本社より受ける前提で実施したものです。したがって、ソルベンシー・マージン比率は805.2%と高い水準を維持しています。

当社は契約獲得のための広告費等を先行投資し、次年度以降の利益で回収する通販型ビジネスを展開しています。販売好調な商品があり将来の利益が見込める場合においては、当該単年度の保険引受損益に与える影響を考慮した上で、広告費等を積極的に投資するという判断をしています。2013年度に獲得した新規保険契約から得られる将来

の利益においても、同年度の広告宣伝費を上回ると見込んでいます。なお、前述のとおり、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店の積極投資の方針を受け、2013年7月、12月及び2014年3月に米国本社より資金が投入され、財務基盤の強化が図られました。

2013年度は、がんの治療が医療技術の進化とともに多様化していることを受け、がん治療のための様々な治療費に柔軟に対応していただけるよう、「一時金」としてまとめた金額をお支払いする「ガン一時金」を基本補償とした新プランを発売しました。また、医療保険の3つのタイプについて、所定の年齢までに保険料の払込みを完了する「短期払」が選択可能な新プランの販売も開始し、お客様の多様なニーズにお応えできるようになりました。自動車保険については、2014年5月1日以降に保険期間が開始となる契約について「年間走行距離区分」を導入し、お車の使用実態に応じてより合理的な保険料算出を行えるようになりました。

社会貢献活動では、2012年度に開始した日本一周「みんなのMAEMUKI駅伝」がご好評をいただき、2013年度に第2回を開催する運びとなり、一般から募集した延べ1,584名のランナーが、47都道府県、8,472キロのルートを数キロずつ走り、一本のたすきを繋ぎました。また、2010年度より毎年開催している、小児がんのお子様とご家族をキッズアニア東京（職業体験型テーマパーク）にご招待するイベントや、2013年度に初めて実施した、世界自閉症啓発デーに東京タワーや各地での啓発活動に社員が参加することで、保険会社としての社会的責任と使命をより一層認識する契機となりました。

そして、日本における事業の拡大を背景に、「お客様に選ばれる会社になる」というビジョンのもと、日本のお客様のニーズに今まで以上にお応えする商品およびサービスをご提供することを目的として、AIGグループの一員として日本法人（株式会社）へ会社形態を変更することを決定した年でもありました。日本法人化に伴い、より一層の業務品質の向上、経営基盤やサービス態勢の強化を図ってまいります。

保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、65,711百万円と前年度に比べ2.3%の増収となりました。

一方、正味支払保険金は25,355百万円となり、正味損害率は42.2%と前年度に比べ0.3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43,848百万円となり、正味事業費率は71.5%と、前年度に比べ7.0ポイント上昇しました。

これらに収入積立保険料、支払備金繰入額及び責任準備金繰入額等を加減した保険引受損失は、前年度に比べ5,725百万円増加し、15,774百万円となりました。これは保険引受に係る営業費及び一般管理費が前年度に比べて4,052百万円増加したためであり、その主な要因は販売が好調な医療保険に対して投下した広告宣伝費等を増加させたことによります。

主な保険種目別の概況

傷害保険（含む、医療・がん保険）

傷害保険は、元受正味保険料（含む収入積立保険料）は68,414百万円と前年度に比べ2.0%の増収、正味収入保

料は63,383百万円と前年度に比べ2.9%の増収となっています。また、正味損害率は39.9%と前年度に比べ1.0ポイント上昇しています。

自動車保険

リスク細分型自動車保険は、元受正味保険料は13,405百万円と前年度に比べ11.1%の減収、正味収入保険料は

2,009百万円と前年度に比べ10.7%の減収となっています。また、正味損害率は113.8%と前年度に比べ9.0ポイント低下しています。

資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度末に比べ17,189百万円増加し106,514百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は、前年度末に比べ14,088百万円増加し94,428百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は857百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は889百万円と前年度に比べ203百万円減少しました。一方、資産運用費用は178百万円と前年度に比べ650百万円減少しています。

今後の継続課題

ビジョンに掲げる「お客様に選ばれる会社」の達成に向け、継続して取り組んでまいります。また、日本法人として、支店時代と比べ強固なガバナンス体制が求められていること

を認識し、今後とも経営管理態勢の強化、堅実な資産運用、および業務効率化の推進等を通じて、お客様にご安心いただける強固で健全な経営基盤の確保に努めてまいります。

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

(1) 保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しています。

(2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

(3) 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

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	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
元受正味保険料（含む収入積立保険料） (増減率)	80,075 (△3.4%)	81,627 (1.9%)	82,030 (0.5%)	83,026 (1.2%)	82,595 (△0.5%)
正味収入保険料 (増減率)	58,158 (△1.5%)	60,101 (3.3%)	61,334 (2.1%)	64,215 (4.7%)	65,711 (2.3%)
経常収益	59,740	62,805	64,080	65,399	66,671
経常利益（△は経常損失）	△93	1,386	△5,087	△9,854	△15,151
当期純利益（△は当期純損失）	161	△935	△5,928	△9,168	△15,067
正味損害率	41.8%	44.0%	43.9%	41.9%	42.2%
正味事業費率	48.1%	50.2%	61.0%	64.5%	71.5%
運用資産利回り	1.84%	1.64%	1.49%	1.34%	1.08%
持込資本金	3,404	3,404	3,404	3,404	3,404
純資産額	11,711	8,289	2,543	3,249	13,051
総資産額 (積立勘定として経理された資産額)	85,264 (243)	86,608 (190)	84,981 (170)	89,324 (116)	106,514 (69)
責任準備金残高	46,974	51,104	54,860	60,122	65,686
貸付金残高	3	1	1	1	0
有価証券残高	70,325	72,280	69,988	75,933	73,776
単体ソルベンシー・マージン比率 (参考値：旧基準)	— (965.9%)	613.2% (864.7%)	522.6%	559.4%	805.2%
従業員数	981名	961名	1,059名	1,175名	1,270名

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

(1) 保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しています。

(2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

(3) 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

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

2011年度以降は現行基準、2010年度以前は当該改正内容を反映前の基準（旧基準）によりそれぞれ計算されています。そのため2010年度以前の比率と2011年度以降の比率はそれぞれ異なる基準によって算出されています。なお、当該改正前の2010年度末に関しましては、参考値としまして現行基準でのソルベンシー・マージン比率も記載しています。

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	2012年度末	2013年度末
(資産の部)		
現金及び預貯金	4,404	20,161
預貯金	4,404	20,161
有価証券	75,933	73,776
国債	5,278	4,824
地方債	4,913	2,886
社債	48,813	54,752
株式	323	248
外国証券	15,688	10,258
その他の証券	916	805
貸付金	1	0
保険約款貸付	1	0
有形固定資産	1,089	1,097
建物	—	490
その他の有形固定資産	1,089	607
無形固定資産	519	3,354
ソフトウェア	519	609
その他無形固定資産	—	2,744
その他資産	7,421	8,034
未収保険料	694	967
代理店貸	55	53
共同保険貸	7	9
再保険貸	34	66
外国再保険貸	3,340	2,908
代理業務貸	0	0
未収金	1,690	2,215
未収収益	230	194
預託金	548	540
仮払金	811	796
その他の資産	6	282
前払年金費用	—	123
貸倒引当金	△ 45	△ 33
資産の部合計	89,324	106,514

科目	2012年度末	2013年度末
(負債の部)		
保険契約準備金	74,277	81,030
支払備金	14,155	15,344
責任準備金	60,122	65,686
その他負債	9,492	11,048
共同保険借	24	23
再保険借	405	466
外国再保険借	3,393	2,819
未払法人税等	104	117
預り金	482	491
未払金	4,323	5,442
仮受金	450	1,368
資産除去債務	307	318
退職給付引当金	1,083	513
役員退任慰労引当金	124	49
賞与引当金	288	215
価格変動準備金	196	68
繰延税金負債	611	536
負債の部合計	86,075	93,462
(純資産の部)		
持込資本金	3,404	3,404
供託金	200	200
剰余金 (△は欠損金)	△ 1,752	7,979
任意積立金	34,992	59,792
繰越利益剰余金	△ 36,744	△ 51,812
持込資本金等合計	1,851	11,583
その他有価証券評価差額金	1,397	1,467
評価・換算差額等合計	1,397	1,467
純資産の部合計	3,249	13,051
負債及び純資産の部合計	89,324	106,514

(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。
 - 満期保有目的の債券の評価は、償却原価法により行っています。
 - その他有価証券のうち時価のあるものの評価は、期末日の市場価格等にもとづく時価法により行っています。

なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、また、売却原価の算定は移動平均法にもとづいています。
 - その他有価証券のうち時価のないものの評価は、移動平均法にもとづく原価法又は償却原価法により行っています。
- 有形固定資産の減価償却は定率法により行っています。
- 自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間(5年)にもとづく定額法により償却しています。
- 外貨建の資産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・引当基準にもとづく、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乘じた額を計上しています。

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

- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務及び年金資産の見込額にもとづき、当期末において発生していると認められる額を計上しています。

過去勤務債務は、その発生時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額法により費用処理を行っています。

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額法により、翌期から費用処理を行っています。

(会計方針の変更)

退職給付会計については、次年度以降のAIG ジャパン・ホールディングス株式会社の連結財務諸表開示にあたり、傘下保険会社の会計処理と

の整合をとるため、以下の費用処理の変更を行いました。

- (1) 過去勤務債務の費用処理
従来、その発生時に一時の費用として処理していましたが、今期末より、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額法により費用処理を行う処理に変更しています。
- (2) 数値計算上の差異の費用処理
従来、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額法により、翌期から費用処理に変更しています。
7. 役員退任慰労引当金は、役員の前年退職金の支払に備え、内規にもとづく当期未交金額を計上しています。
8. 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、当期末における支給見込額を基準に計上しています。
9. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定にもとづく計上しています。
10. 消費税等の会計処理は税込方式によっています。
11. 所有権移転外ファイナンス・リース取引のうち、リース取引開始日が2008年4月1日以前に開始する事業年度に属するものについては、通常の賃貸取引に係る方法に準じた会計処理によっています。
12. (1) 貸付金のうち、破綻先債権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3か月以上の貸付金です。
- (2) 貸付金のうち、3か月以上延滞債権はありません。
なお、3か月以上延滞債権とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3か月以上遅延している貸付金で破綻先債権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決めを行った貸付金で、破綻先債権、延滞債権及び3か月以上延滞債権に該当しないものです。
13. 有形固定資産の減価償却累計額は905百万円です。
14. 担保に供している資産は、有価証券210百万円です。
15. 退職給付に関する事項は次のとおりです。
(1) 退職給付債務及びその内訳
退職給付債務 △3,782百万円
年金資産 2,054百万円
未積立退職給付債務 △1,727百万円
未認識過去勤務費用 22百万円
未認識数値計算上の差異 1,315百万円
貸借対照表計上額の総額 △389百万円
うち前払年金費用 123百万円
うち退職給付引当金 △513百万円
- (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 1.50 %
期待運用収益率 2.50 %
過去勤務債務の処理年数 5年
数値計算上の差異の処理年数 10年
16. 繰延税金資産の総額は15,479百万円、繰延税金負債の総額は536百万円です。
また、繰延税金資産から評価性引当金としてその全額を控除しています。
繰延税金資産発生主な原因別内訳は、責任準備金7,161百万円、税務上の繰越欠損金7,089百万円、支払備金395百万円、退職給付引当金156百万円、有価証券評価損98百万円、賞与引当金65百万円、価格変動準備金20百万円、その他492百万円です。繰延税金負債の主な原因別内訳は、その他有価証券に係る評価差額536百万円です。
17. 当期末における支払備金および責任準備金の内訳は次のとおりです。
(支払備金)
支払備金(出再支払備金控除前、(口)に掲げる保険を除く) 26,229百万円
口上にかかる出再支払備金 10,886百万円
差引(イ) 15,342百万円

地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかるとる支払備金(口)	1百万円
計(イ+口)	15,344百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金	
(出再責任準備金控除前)	35,349百万円
同上にかかる出再責任準備金	5,270百万円
差引(イ)	30,078百万円
その他の責任準備金(口)	35,607百万円
計(イ+口)	65,686百万円

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

19. 金融商品に関する事項は次のとおりです。

- (1) 金融商品の状況に関する事項
① 金融商品に対する取組方針
当社は、保険業法にもとづく損害保険事業を行っています。金融資産については、安定的な投資収益の確保のため、公社債・外国公社債の投資資産を保有しています。
② 金融商品の内容及びそのリスク
当社が保有する金融資産は主として有価証券、現金及び預貯金です。保有する有価証券は主に日本国債、地方債、政府保証債であり、金利変動リスクに晒されています。なお、有価証券の中には信用リスクのある事業債、外国債券も保有しています。
③ 金融商品に係るリスク管理体制
a. 信用リスクの管理
当社は、有価証券の信用リスクについては、資産運用リスク管理に関する諸規定に従い、業務執行部門である経理財務本部が随時有価証券の発行体の信用情報や時価の把握を行い、定期的に社内の投融資委員会やリスク・キャピタル委員会にて報告しています。
b. 市場リスクの管理
(a) 金利リスクの管理
当社は、執行部において決定された統合リスク管理方針にもとづき、市場リスクの管理方法や手続等の詳細を明記した市場リスクに関する管理規定を定めています。これに従い、業務執行部門である経理財務本部が随時金利リスクの計測を行い、定期的に社内の投融資委員会やリスク・キャピタル委員会にて報告しています。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もとづき、その他有価証券に限定したリスク許容量を設定しています。経理財務本部はこの範囲内で価格変動リスクの計測を行い、定期的に社内の投融資委員会やリスク・キャピタル委員会にて報告しています。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リスク・キャピタル委員会にて報告しています。
④ 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明
金融商品の時価には、市場価格にもとづく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれています。当該価額の算定においては一定の前提条件等を採用しているため、異なる前提条件等による場合、当該価額が異なることもあり得ます。
- (2) 金融商品の時価等に関する事項
2014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。

	貸借対照表計上額	時価	差額
現金及び預貯金	20,161	20,161	—
有価証券			
満期保有目的の債券	6,504	6,630	125
その他の有価証券	67,247	67,247	—
資産計	93,913	94,039	125

(注1) 現金及び預貯金：短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっています。

(注2) 有価証券：有価証券の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。なお、当社が保有する非上場の有価証券(貸借対照表計上額23百万円)については、市場価値が無くかつ将来キャッシュフローを見積もることが出来ないことから、時価を把握するのは極めて困難と認められるため、貸借対照表の対象としていません。

20. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

(重要な後発事象に関する注記)

1. 保険契約の包括移転及び保険事業の譲受

当社は、2014年2月1日の臨時株主総会において、アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニーの事業を譲り受けることを決議し、事業譲渡契約を締結し、2014年4月1日に事業を譲り受けています。

(1) 事業譲渡当事企業の名称及び譲り受ける事業の内容、事業譲渡の法的形式並びに取引の目的を含む取引の概要

① 事業譲渡当事企業の名称及び譲り受ける事業の内容
名称：アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー(移転元会社)

譲り受ける事業の内容：日本における保険業

② 事業譲渡の法的形式

当社を事業譲受会社とし、移転元会社を事業譲渡会社とする当社の株式を対価とした

保険契約の包括移転及び保険事業の譲受

③ 取引の目的を含む取引の概要

移転元会社から、日本における保険業を当社に譲り受けることにより、日本により根ざした企業として、より一層の業務品質の向上、経営基盤やサービス体制の強化を図ることを目的とするものです。

(2) 譲渡される事業の規模及び資産・負債の額

・経常収益 66,671百万円

・資産の総額 106,514百万円

・負債の総額 93,462百万円

上記の金額は、アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニーの日本における保険業の2014年3月期における数値を参考のために記載したものであり、実際に譲渡される資産・負債の額は異なります。

(3) 実施する会計処理の概要

「企業結合に関する会計基準」(企業会計基準第21号 平成25年9月13日)及び「事業分離等に関する会計基準」(企業会計基準第7号 平成25年9月13日)並びに「企業結合会計基準及び事業分離等会計基準に関する適用指針」(企業会計基準適用指針第10号 平成25年9月13日)に基づき、共通支配下の取引として会計処理を行う予定です。

2. 株式交換

当社は、2014年2月1日の臨時株主総会において、AIGジャパン・ホールディングス株式会社を株式交換完全親会社、当社を株式交換完全子会社とする株式交換を行うことを決議し、2014年2月1日に締結した株式交換契約に基づき、本株式交換を2014年4月1日に実施しました。

(1) 企業結合の概要

① 結合当事企業の名称及びその事業の内容

・結合企業(株式交換完全親会社)

名称：AIGジャパン・ホールディングス株式会社(以下「AIGJH」)

事業の内容：1. 子会社である保険会社および保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理

2. その他前号に付帯する業務

・被結合企業(株式交換完全子会社)

名称：アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

事業の内容：損害保険業

② 企業結合日

2014年4月1日

③ 企業結合の法的形式

株式交換

④ 取引の目的を含む取引の概要

日本における保険持株会社であるAIGJHと連携し、日本により根ざした企業として、より一層の業務品質の向上、経営基盤やサービス体制の強化を図ることを目的とするものです。

(2) 実施する会計処理の概要

「企業結合に関する会計基準」(企業会計基準第21号 平成25年9月13日)及び「事業分離等に関する会計基準」(企業会計基準第7号 平成25年9月13日)並びに「企業結合会計基準及び事業分離等会計基準に関する適用指針」(企業会計基準適用指針第10号 平成25年9月13日)に基づき、共通支配下の取引として会計処理を行う予定です。

(3) 株式の種類別の交換比率

株式の種類 普通株式及びA種種類株式

交換比率 当社のA種種類株式1株に対して、AIGJHの普通株式12.664株が割当交付されています。

株式交換数 1,000株

(4) 交換比率の算定方法

両社間で慎重な交渉・協議を行ったうえ本株式交換の株式交換比率を決定しています。

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	2012年度	2013年度
経常収益	65,399	66,671
保険引受収益	64,266	65,755
正味収入保険料	64,215	65,711
収入積立保険料	50	39
積立保険料等運用益	1	2
為替差益	-	1
資産運用収益	1,092	889
利息及び配当金収入	1,018	857
有価証券売却益	72	32
有価証券償還益	2	1
積立保険料等運用益振替	△ 1	△ 2
その他経常収益	41	27
貸倒引当金戻入額	5	11
その他の経常収益	35	15
経常費用	75,254	81,823
保険引受費用	34,519	37,681
正味支払保険金	24,350	25,355
損害調査費	2,526	2,344
諸手数料及び集金費	1,604	3,153
満期返戻金	96	75
契約者配当金	0	0
支払備金繰入額	678	1,188
責任準備金繰入額	5,262	5,563
為替差損	0	-
その他保険引受費用	0	0
資産運用費用	829	178
有価証券売却損	382	-
有価証券評価損	-	62
有価証券償還損	1	34
為替差損	445	81
営業費及び一般管理費	39,896	43,952
その他経常費用	9	10
支払利息	3	2
貸倒引当金繰入額	-	-
貸倒損失	2	6
その他の経常費用	4	1
経常利益 (△は経常損失)	△ 9,854	△ 15,151
特別利益	737	127
価格変動準備金戻入額	737	127
特別損失	31	0
固定資産処分損	31	0
価格変動準備金繰入額	-	-
税引前当期純利益 (△は税引前当期純損失)	△ 9,148	△ 15,023
法人税及び住民税	19	43
法人税等調整額	-	-
法人税等合計	19	43
当期純利益 (△は当期純損失)	△ 9,168	△ 15,067
繰越利益剰余金 (当期首残高)	△ 27,576	△ 36,744
繰越利益剰余金	△ 36,744	△ 51,812

(損益計算書の注記)

- (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりです。

収入保険料	82,556百万円
支払再保険料	16,844百万円
差引	65,711百万円
 - (2) 正味支払保険金の内訳は次のとおりです。

支払保険金	35,243百万円
回収再保険金	9,888百万円
差引	25,355百万円
 - (3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりです。

支払諸手数料及び集金費	9,459百万円
出再保険手数料	6,306百万円
差引	3,153百万円
 - (4) 支払備金繰入額 (△は支払備金戻入額) の内訳は次のとおりです。

支払備金繰入額 (出再支払備金控除前、(ロ) に掲げる保険を除く)	966百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	△223百万円
差引 (イ)	1,188百万円

 地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金繰入額 (ロ) △0百万円
計 (イ+ロ) 1,188百万円
 - (5) 責任準備金繰入額 (△は責任準備金戻入額) の内訳は次のとおりです。

普通責任準備金繰入額 (出再責任準備金控除前)	2,834百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	△1,049百万円
差引 (イ)	3,884百万円
その他の責任準備金繰入額 (ロ)	1,679百万円
計 (イ+ロ)	5,563百万円
 - (6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりです。

預貯金利息	0百万円
有価証券利息・配当金	856百万円
貸付金利息	0百万円
計	857百万円
2. 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の内訳は次のとおりです。
- | | |
|---------------|---------|
| 勤務費用 | 269百万円 |
| 利息費用 | 59百万円 |
| 期待運用収益 | △40百万円 |
| 未認識債務の費用処理額 | 122百万円 |
| 会計処理変更による影響額 | △598百万円 |
| 退職給付費用 | △188百万円 |
| 確定拠出年金への掛金拠出額 | 37百万円 |
| 計 | △151百万円 |
3. 「繰越利益剰余金」につきましては、繰越損失となっていますので、マイナス表示 (△) しています。
4. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

特別利益の部

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	2012年度	2013年度
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益 (△は損失)	△ 9,148	△ 15,023
減価償却費	353	444
支払備金の増減額 (△は減少)	678	1,188
責任準備金の増減額 (△は減少)	5,262	5,563
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	△ 5	△ 12
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	△ 32	△ 570
役員退任慰労引当金の増減額 (△は減少)	8	△ 75
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△ 249	△ 73
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	△ 737	△ 127
利息及び配当金収入	△ 1,018	△ 857
有価証券関係損益 (△は益)	309	65
支払利息	3	2
為替差損益 (△は益)	0	0
有形固定資産関係損益 (△は益)	31	-
その他資産 (除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額 (△は増加)	2,208	△ 687
その他負債 (除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額 (△は減少)	△ 1,281	1,503
小計	△ 3,616	△ 8,658
利息及び配当金の受取額	1,139	1,133
利息の支払額	△ 3	△ 2
法人税等の支払額	△ 190	△ 81
営業活動によるキャッシュ・フロー	△ 2,670	△ 7,609
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有価証券の取得による支出	△ 20,894	△ 8,335
有価証券の売却・償還による収入	16,376	10,183
貸付けによる支出	△ 1	△ 0
貸付金の回収による収入	1	1
資産運用活動計	△ 4,518	1,848
(営業活動及び資産運用活動計)	(△ 7,189)	(△ 5,761)
有形固定資産の取得による支出	△ 552	△ 335
有形固定資産の売却による収入	-	0
その他	△ 613	△ 2,946
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 5,684	△ 1,433
財務活動によるキャッシュ・フロー		
借入金の返済による支出	△ 500	-
本店からの送金による収入	8,600	24,800
財務活動によるキャッシュ・フロー	8,100	24,800
現金及び現金同等物に係る換算差額	△ 0	△ 0
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	△ 255	15,757
現金及び現金同等物期首残高	4,660	4,404
現金及び現金同等物期末残高	4,404	20,161

(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 20,161百万円
預入期間が3ヵ月を超える定期預金 - 百万円
現金及び現金同等物 20,161百万円
- 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

継続企業の前提に関する注記

該当ありません。

直近の2事業年度の持込資本金等変動計算書

2012年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込 資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計	
	持込 資本金	供託金	剰余金				持込 資本金等 合計	その他 有価証券 評価 差額金		評価・換算 差額等合計
			任意 積立金	繰越利益 剰余金	剰余金 合計					
前期末残高	3,404	200	26,392	△27,576	△1,184	2,419	123	123	2,543	
当期の変動額										
本社からの送金	-	-	8,600	-	8,600	8,600	-	-	8,600	
本社への送金	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
当期純利益	-	-	-	△9,168	△9,168	△9,168	-	-	△9,168	
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額（純額）	-	-	-	-	-	-	1,273	1,273	1,273	
当期の変動額合計	-	-	8,600	△9,168	△568	△568	1,273	1,273	705	
当期末残高	3,404	200	34,992	△36,744	△1,752	1,851	1,397	1,397	3,249	

2013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				持込 資本金等 合計	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	34,992	△36,744	△1,752	1,851	1,397	1,397	3,249	
当期の変動額										
本社からの送金	-	-	24,800	-	24,800	24,800	-	-	24,800	
本社への送金	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
当期純利益	-	-	-	△15,067	△15,067	△15,067	-	-	△15,067	
持込資本金等以外の項目の 当期の変動額（純額）	-	-	-	-	-	-	70	70	70	
当期の変動額合計	-	-	24,800	△15,067	9,732	9,732	70	70	9,802	
当期末残高	3,404	200	59,792	△51,812	7,979	11,583	1,467	1,467	13,051	

(注) 株式会社における株主資本に相当する数値を記載しています。

会社の状況に関する重要な事項

日本国内での業務運営に際し、十分な支払余力の確保と財務体質の強化を目的として、米国本社より資金送金を受けました。これにより任意積立金は248億円増加しました。

また、2014年4月1日よりアメリカンホーム医療・損害保険株式会社に対してすべての保険契約及び保険事業の移転・譲渡を完了し、日本法人として事業を開始しています。

重要な後発事象

貸借対照表の重要な後発事象に関する注記（P.53）をご覧ください。

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	2012年度		2013年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	201	0.2	197	0.3
海上	—	—	—	—
傷害	67,093	80.8	68,414	82.8
自動車	15,078	18.2	13,405	16.2
自動車損害賠償責任	—	—	—	—
その他	653	0.8	578	0.7
(うち賠償責任)	(538)	(0.6)	(451)	(0.5)
合 計	83,026	100.0	82,595	100.0

(注) 元受正味保険料=元受保険料-(元受解約返戻金+元受その他返戻金)

(2) 受再正味保険料

(単位：百万円)

種 目	2012年度	2013年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	△0	△0
その他	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)
合 計	0	0

(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	2012年度	2013年度
火災	63	62
海上	—	—
傷害	5,423	4,991
自動車	12,828	11,395
自動車損害賠償責任	—	—
その他	446	395
(うち賠償責任)	(442)	(391)
合 計	18,761	16,844

(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	2012年度		2013年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	138	0.2	135	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	61,620	96.0	63,383	96.4
自動車	2,249	3.5	2,009	3.1
自動車損害賠償責任	△0	0.0	△0	0.0
その他	206	0.3	182	0.3
(うち賠償責任)	(95)	(0.1)	(59)	(0.1)
合 計	64,215	100.0	65,711	100.0

(注) 正味収入保険料=元受正味保険料+受再正味保険料-支払再保険料

(5) 解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	2012年度	2013年度
火災	0	0
海上	-	-
傷害	1,109	1,000
自動車	133	126
自動車損害賠償責任	0	0
その他	0	0
(うち賠償責任)	(0)	(0)
合 計	1,244	1,128

(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	2012年度	2013年度
火災	31	49
海上	-	-
傷害	△ 9,284	△ 15,207
自動車	△ 796	△ 796
自動車損害賠償責任	-	-
その他	0	179
(うち賠償責任)	(△ 82)	(86)
合 計	△ 10,049	△ 15,774

(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	2012年度	2013年度
火災	44	39
海上	-	-
傷害	25,417	26,528
自動車	9,323	8,525
自動車損害賠償責任	0	-
その他	219	149
(うち賠償責任)	(209)	(147)
合 計	35,005	35,242

(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	2012年度	2013年度
火災	-	-
海上	-	-
傷害	12	0
自動車	-	-
自動車損害賠償責任	1	0
その他	-	-
(うち賠償責任)	(-)	(-)
合 計	13	0

(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	2012年度	2013年度
火災	9	0
海上	—	—
傷害	2,621	2,535
自動車	7,882	7,241
自動車損害賠償責任	0	—
その他	153	110
(うち賠償責任)	(145)	(109)
合 計	10,668	9,888

(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	2012年度	2013年度
火災	35	38
海上	—	—
傷害	22,808	23,993
自動車	1,440	1,283
自動車損害賠償責任	1	0
その他	65	39
(うち賠償責任)	(63)	(38)
合 計	24,350	25,355

(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

2012年度

(単位：百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率(%)
火災	201	44	17	63	76	38.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	67,043	25,417	1,131	43,089	△ 2,595	△ 3.9
自動車	15,078	9,323	1,321	4,881	△ 449	△ 3.0
自動車損害賠償責任	—	0	0	0	△ 0	—
その他	653	219	55	231	147	22.6
(うち賠償責任)	(538)	(209)	(52)	(208)	(67)	(12.5)
合 計	82,976	35,005	2,526	48,265	△ 2,820	△ 3.4

2013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	197	39	14	62	81	41.5
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	68,374	26,528	1,285	48,106	△ 7,545	△ 11.0
自動車	13,405	8,525	1,003	4,937	△ 1,060	△ 7.9
自動車損害賠償責任	—	—	0	0	△ 0	—
その他	578	149	41	201	185	32.0
(うち賠償責任)	(451)	(147)	(40)	(176)	(86)	(19.2)
合 計	82,555	35,242	2,344	53,308	△ 8,339	△ 10.1

- (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。

- 2013年1月1日から同月31日まで及び2014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	5年
2013年1月		540円
2014年1月		240円

(注) 1. 保険期間5年は積立家族傷害保険を例示しています。

(2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	2012年度			2013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	38.2	32.9	71.1	38.7	33.3	72.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	38.9	66.8	105.7	39.9	73.1	113.0
自動車	122.8	4.7	127.5	113.8	33.4	147.2
自動車損害賠償責任	—	—	—	—	—	—
その他	58.4	38.0	96.4	44.2	△ 23.7	20.5
(うち賠償責任)	(122.1)	(60.6)	(182.7)	(133.2)	(△ 114.4)	(18.8)
合 計	41.9	64.5	106.4	42.2	71.5	113.7

- (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	2012年度			2013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	44.2	33.0	77.2	31.1	32.9	64.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	42.5	67.6	110.1	44.8	74.4	119.2
(医療)	(33.5)			(35.5)		
(その他)	(46.6)			(49.8)		
自動車	73.2	30.9	104.1	64.2	33.8	98.0
その他	42.7	36.0	78.7	25.1	32.3	57.4
(うち賠償責任)	(49.6)	(39.7)	(89.3)	(31.0)	(35.3)	(66.3)
合 計	48.5	60.1	108.6	48.1	66.5	114.6

- (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新・医療総合保険、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	2012年度	2013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 (%)
2012年度	11	84.9
2013年度	11	93.6

(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
2012年度	99.7	0.0	0.3	100
2013年度	99.6	0.0	0.4	100

(注) 再保険プールを含んでいません。

格付区分は、以下の方法により区分しています。

〈格付区分の方法〉

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

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

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

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

(7) 未収再保険金

(単位：百万円)

種目計		2012年度	2013年度
1	年度開始時の未収再保険金	5,157	3,373
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	10,658	9,887
3	当該年度回収等	12,442	10,286
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	3,373	2,974

(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	
	2012年度末	2013年度末	2012年度末	2013年度末
火災	29	19	328	326
海上	—	—	27	27
傷害	12,666	13,910	57,330	63,034
自動車	1,275	1,251	2,242	2,114
自動車損害賠償責任	2	1	79	80
その他	181	159	114	103
(うち賠償責任)	(180)	(159)	(67)	(50)
合 計	14,155	15,344	60,122	65,686

(2) 責任準備金の内訳

2012年度末

(単位：百万円)

種 目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	合 計
火災	25	302	0	—	—	328
海上	—	27	—	—	—	27
傷害	25,109	19,627	87	12,504	1	57,330
自動車	1,000	1,241	—	—	—	2,242
自動車損害賠償責任	79	—	—	—	—	79
その他	58	56	—	—	—	114
(うち賠償責任)	(48)	(18)	(—)	(—)	(—)	(67)
合 計	26,273	21,255	87	12,504	1	60,122

2013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	23	302	0	—	—	326
海上	—	27	—	—	—	27
傷害	29,206	21,668	92	12,066	0	63,034
自動車	808	1,305	—	—	—	2,114
自動車損害賠償責任	80	—	—	—	—	80
その他	40	63	—	—	—	103
(うち賠償責任)	(29)	(21)	(—)	(—)	(—)	(50)
合 計	30,159	23,367	92	12,066	0	65,686

(3) 責任準備金積立水準

区 分		2012年度末	2013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68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68条第2項および同3項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金並びに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金

(3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

(4) 引当金の内訳と増減

2012年度

(単位：百万円)

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

2013年度

(単位：百万円)

区 分	2012年度末残高	増加額	減少額	2013年度末残高
貸倒引当金計	45	33	45	33
一般貸倒引当金	13	1	13	1
個別貸倒引当金	32	31	32	31
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	1,083	87	657	513
役員退任慰労引当金	124	3	78	49
賞与引当金	288	215	288	215
価格変動準備金	196	15	143	68

(5) 貸付金償却額

2012年度、2013年度とも、該当ありません。

(6) 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動

損害率の上昇シナリオ	すべての保険種目について、均等に発生損害率が1%上昇すると仮定します。	
計算方法	○増加する発生損害額=既経過保険料×1% ○増加する発生損害額のうち、正味支払保険金、支払備金積増額の内訳については、当年度発生事故におけるそれぞれの割合により按分しています。 ○増加する異常危険準備金取崩額=正味支払保険金の増加を考慮した取崩額-決算時取崩額 ○経常利益の減少額=増加する発生損害額-増加する異常危険準備金取崩額	
経常利益の減少額	2012年度	609百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 -100百万円
	2013年度	622百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 -100百万円

(注) 地震保険、自動車損害賠償責任保険については、ノーロス・ノープロフィットの原則にもとづき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

(7) 事業費明細(含む損害調査費)

(単位:百万円)

区 分	2012年度	2013年度
人件費	7,444	7,022
物件費	34,557	38,826
税金	420	447
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	-	-
諸手数料及び集金費	1,604	3,153
合 計	44,027	49,450

(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
2009年度	21,583	15,008	8,420	△ 1,845
2010年度	25,566	15,889	9,172	505
2011年度	26,522	15,220	8,190	3,112
2012年度	23,838	14,611	8,677	550
2013年度	25,262	15,402	10,910	△ 1,050

- (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	2009年度			2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			
	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	25,207			28,068			25,409			26,148			26,192		
	1年後	23,747	0.942	△ 1,459	25,342	0.903	△ 2,725	25,025	0.985	△ 384	26,614	1.018	466			
	2年後	22,942	0.966	△ 805	24,948	0.984	△ 394	25,479	1.018	453						
	3年後	23,061	1.005	119	25,195	1.010	246									
	4年後	23,226	1.007	164												
最終損害見積り額		23,226			25,195			25,479			26,614			26,192		
累計保険金		22,690			24,449			24,147			23,910			14,688		
支払備金		536			745			1,331			2,704			11,503		

● 自動車

(単位：百万円)

事故発生年度	2009年度			2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			
	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	10,793			10,853			11,022			10,516			8,757		
	1年後	10,945	1.014	152	10,918	1.006	65	10,834	0.983	△ 188	10,130	0.963	△ 385			
	2年後	10,800	0.987	△ 145	10,812	0.990	△ 106	10,789	0.996	△ 45						
	3年後	10,875	1.007	74	10,931	1.011	119									
	4年後	10,854	0.998	△ 20												
最終損害見積り額		10,854			10,931			10,789			10,130			8,757		
累計保険金		10,565			10,153			9,650			7,966			5,057		
支払備金		288			777			1,138			2,164			3,700		

● 賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度	2009年度			2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			
	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	148			196			265			221			159		
	1年後	143	0.962	△ 5	230	1.173	33	229	0.864	△ 35	189	0.854	△ 32			
	2年後	149	1.047	6	229	0.997	△ 0	238	1.039	8						
	3年後	157	1.049	7	239	1.040	9									
	4年後	157	0.999	△ 0												
最終損害見積り額		157			239			238			189			159		
累計保険金		157			189			208			147			65		
支払備金		0			49			30			42			94		

(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. 資産運用に関する指標

(1) 運用資産

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
預貯金	4,404	4.9	20,161	18.9
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	75,933	85.0	73,776	69.3
貸付金	1	0.0	0	0.0
土地・建物	—	—	490	0.5
運用資産計	80,339	89.9	94,428	88.7
総資産	89,324	100.0	106,514	100.0

(2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末	
	金 額	利回り (%)	金 額	利回り (%)
預貯金	0	0.01	0	0.01
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	1,018	1.43	856	1.18
貸付金	0	4.52	0	5.84
土地・建物	—	—	—	—
小計	1,018	1.34	857	1.08
その他	—	—	—	—
合 計	1,018	1.21	857	0.98

(3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末		
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)	
外貨建	外国公社債	2,203	14.0	—	0.0
	外国株式	56	0.4	46	0.5
	その他	0	0.0	—	0.0
	計	2,260	14.4	46	0.5
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	13,427	85.6	10,211	99.5
	その他	—	—	—	—
	計	13,427	85.6	10,211	99.5
合 計	15,688	100.0	10,258	100.0	
海外投融資利回り (%)	2.14		1.15		

(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	2012年度末		2013年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
国債	5,278	7.0	4,824	6.6
地方債	4,913	6.5	2,886	3.9
社債	48,813	64.2	54,752	74.2
株式	323	0.4	248	0.3
外国証券	15,688	20.7	10,258	13.9
その他の証券	916	1.2	805	1.1
合 計	75,933	100.0	73,776	100.0

(6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2012年度末	2013年度末
公社債	1.13	1.12
株式	9.63	11.34
外国証券	2.14	1.15
その他の証券	5.51	5.22
合 計	1.43	1.18

(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2012年度末							2013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	382	3,130	1,451	313	-	-	5,278	1,551	1,742	1,530	-	-	-	4,824
地方債	1,974	1,429	737	312	-	459	4,913	826	566	1,034	-	-	457	2,886
社債	2,635	15,775	11,677	7,426	4,086	7,212	48,813	8,929	12,093	10,969	6,374	1,771	14,613	54,752
株式	/	/	/	/	/	323	323	/	/	/	/	/	248	248
外国証券	4,709	7,688	3,233	-	-	56	15,688	2,412	3,649	2,394	-	-	1,801	10,258
外国公社債	4,709	7,688	3,233	-	-	-	15,631	2,412	3,649	2,394	-	-	1,755	10,211
外国株式その他	-	-	-	-	-	56	56	-	-	-	-	-	46	46
その他の証券	-	-	-	-	-	916	916	-	-	-	-	-	805	805
合 計	9,703	28,023	17,099	8,052	4,086	8,968	75,933	13,720	18,052	15,929	6,374	1,771	17,927	73,776

(8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末		
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)	
製 造 業	食料品	—	—	—	—
	繊維	—	—	—	—
	パルプ・紙	—	—	—	—
	化学	—	—	—	—
	石油・石炭製品	—	—	—	—
	ゴム製品	—	—	—	—
	硝子・土石	—	—	—	—
	鉄鋼	—	—	—	—
	非鉄金属	—	—	—	—
	金属製品	—	—	—	—
	機械	—	—	—	—
	電気機器	—	—	—	—
	輸送用機器	—	—	—	—
	精密機器	—	—	—	—
	その他製造	—	—	—	—
	小計	—	—	—	—
非 製 造 業	水産	—	—	—	—
	鉱業	—	—	—	—
	建設	—	—	—	—
	商業	—	—	—	—
	金融・保険	356	93.8	225	90.5
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	23	6.2	23	9.5
	小計	379	100.0	248	100.0
合 計	379	100.0	248	100.0	

(注) 医薬品は化学として、卸売業および小売業は商業として、また銀行業、保険業、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
2012年度末	固定金利	1	—	—	—	—	—	1
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	1	—	—	—	—	—	1
2013年度末	固定金利	0	—	—	—	—	—	0
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	0	—	—	—	—	—	0

(10) 担保別貸付金残高

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
担保貸付	—	—	—	—
有価証券担保貸付	—	—	—	—
不動産・動産・財団担保貸付	—	—	—	—
指名債権担保貸付	—	—	—	—
保証貸付	—	—	—	—
信用貸付	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
一般貸付計	—	—	—	—
約款貸付	1	100.0	0	100.0
合 計	1	100.0	0	100.0
(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	2012年度末		2013年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
設備資金	—	—	—	—
運転資金	1	100.0	0	100.0
合 計	1	100.0	0	100.0

(12) 業種別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2012年度末		2013年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
農林・水産業	—	—	—	—
鉱業	—	—	—	—
建設業	—	—	—	—
製造業	—	—	—	—
卸・小売業	—	—	—	—
金融・保険業	—	—	—	—
不動産業	—	—	—	—
運輸・通信業	—	—	—	—
電気・ガス・水道・熱供給業	—	—	—	—
サービス業	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
(うち個人住宅・消費者ローン)	(—)	(—)	(—)	(—)
小 計	—	—	—	—
公共団体	—	—	—	—
公社・公団	—	—	—	—
約款貸付	1	100.0	0	100.0
合 計	1	100.0	0	100.0

(13) 規模別貸付金残高・構成比

該当ありません。

(14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

(15) 有形固定資産

(単位：百万円)

区 分	2012年度末	2013年度末
土地	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建物	—	490
営業用	—	490
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	1,089	607
合 計	1,089	1,097

(注) 当期より建物附属設備を建物として区分しています。

5. 特別勘定に関する指標

該当ありません。

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	2012年度末	2013年度末
破綻先債権額	—	—
延滞債権額	—	—
3カ月以上延滞債権額	—	—
貸付条件緩和債権額	—	—
合 計	—	—

(注) 各債権の定義は、貸借対照表の注記に記載のとおりです。

2. 債務者区分に基づいて区分された債権

(単位：百万円)

区 分	2012年度末	2013年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—
危険債権	—	—
要管理債権	—	—
正常債権	1	0
合 計	1	0

(注) 各債権の定義は次のとおりです。

1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権

破産手続開始、更生手続開始または再生手続開始の申し立てにより経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権です。

2. 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および利息の受け取りができない可能性の高い債権です。

3. 要管理債権

3カ月以上延滞貸付金（元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3カ月以上遅延している貸付金〔1および2に掲げる債権を除く〕をいう。以下同じ）および条件緩和貸付金（債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取り決めを行った貸付金〔1および2に掲げる債権ならびに3カ月以上延滞貸付金を除く〕をいう）です。

4. 正常債権

債務者の財政状態および経営成績に特に問題がないものとして、1から3までに掲げる債権以外のものに区分される債権です。

3. 保険金等の支払能力の充実の状況 (単体ソルベンシー・マージン比率)

(単位：百万円)

	2012年度末	2013年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	25,213	36,919
供託金	200	200
価格変動準備金	196	68
危険準備金	87	92
異常危険準備金 (地震危険準備金を含む)	21,255	23,367
一般貸倒引当金	13	1
その他有価証券の評価差額 (税効果控除前)	1,808	1,804
土地の含み損益	-	-
持込資本金及び剰余金	1,651	11,383
負債性資本調達手段等	-	-
払戻積立金超過額および負債性資本調達手段等のうち、 マージンに算入されない額	-	-
控除項目	-	-
その他	1	0
(B) 単体リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1 + R_2)^2 + (R_3 + R_4)^2} + R_5 + R_6$	9,014	9,169
一般保険リスク (R ₁)	8,182	8,383
第三分野保険の保険リスク (R ₂)	-	-
予定利率リスク (R ₃)	80	85
資産運用リスク (R ₄)	2,345	2,314
経営管理リスク (R ₅)	322	327
巨大災害リスク (R ₆)	156	122
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 (%)		
$[(A) / \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	559.4%	805.2%

(注) 「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第161条および第162条ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

- 損害保険会社は、保険事故発生の際の保険金支払や積立型保険の満期返戻金支払等に備えて準備金を積み立てていますが、巨大災害の発生や、損害保険会社が保有する資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険が発生した場合でも、十分な支払能力を保持しておく必要があります。
- この「通常の予測を超える危険」に対して「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」の割合を示す指標として、保険業法等に基づき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。
単体ソルベンシー・マージン比率は、リスク計測の厳格化等を図るため、2011年度末 (2012年3月31日) から算出にかかる法令等が改正されています。

「通常の予測を超える危険」

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

- *1 保険引受上の危険 (一般保険リスク、第三分野保険の保険リスク) :
保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生し得る危険 (巨大災害に係る危険を除く)
- *2 予定利率上の危険 (予定利率リスク) :
積立型保険について、実際の運用利回りが保険料算出時に予定した利回りを下回ることにより発生し得る危険
- *3 資産運用上の危険 (資産運用リスク) :
保有する有価証券等の資産の価格が通常の予測を超えて変動することにより発生し得る危険等
- *4 経営管理上の危険 (経営管理リスク) :
業務の運営上通常の予測を超えて発生し得る危険で上記*1~*3および*5以外のもの
- *5 巨大災害に係る危険 (巨大災害リスク) :
通常の予測を超える巨大災害 (関東大震災や伊勢湾台風相当) により発生し得る危険

「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」

損害保険会社の純資産 (社外流出予定額等を除く)、諸準備金 (価格変動準備金・異常危険準備金等) 土地の含み益の一部等の総額

- 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 売買目的有価証券

該当ありません。

② 満期保有目的の債券で時価のあるもの

(単位：百万円)

区 分	2012年度末			2013年度末		
	貸借対照表計上額	時 価	差 額	貸借対照表計上額	時 価	差 額
公社債	—	—	—	6,504	6,630	125
合 計	—	—	—	6,504	6,630	125

③ 子会社株式及び関連会社株式で時価のあるもの

該当ありません。

④ その他有価証券で時価のあるもの

(単位：百万円)

区 分	2012年度末			2013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	57,529	59,005	1,476	54,629	55,958	1,328
株式	124	299	174	104	224	120
外国証券	15,596	15,688	91	9,920	10,258	337
その他	650	916	266	588	805	217
合 計	73,901	75,910	2,009	65,242	67,247	2,004

⑤ 時価評価されていない有価証券の内容及び貸借対照表計上額

(a) 満期保有目的の債券

該当ありません。

(b) 子会社株式及び関連会社株式

該当ありません。

(c) その他有価証券

(単位：百万円)

区 分	2012年度末			2013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	—	—	—	—	—	—
株式	23	23	—	23	23	—
外国証券	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—
合 計	23	23	—	23	23	—

(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当社が承継したアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店の財務諸表の適正性、および財務諸表作成に係る内部監査の有効性は、本職が確認を行っております。

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
代表取締役社長 兼 CEO

橋谷 有造

橋谷 有造

(注) 本ディスクロージャー資料に掲載の財務諸表はアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店のものです。アメリカンホーム医療・損害保険株式会社における2013年7月1日～2014年3月31日の財務諸表については、あらた監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しております。

共にあること、あたりまえのように。



Member of AIG

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
〒105-8403
東京都港区虎ノ門4-3-20 神谷町MTビル
Tel 03-5401-8000(代表)
<http://www.americanhome.co.jp/>



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

