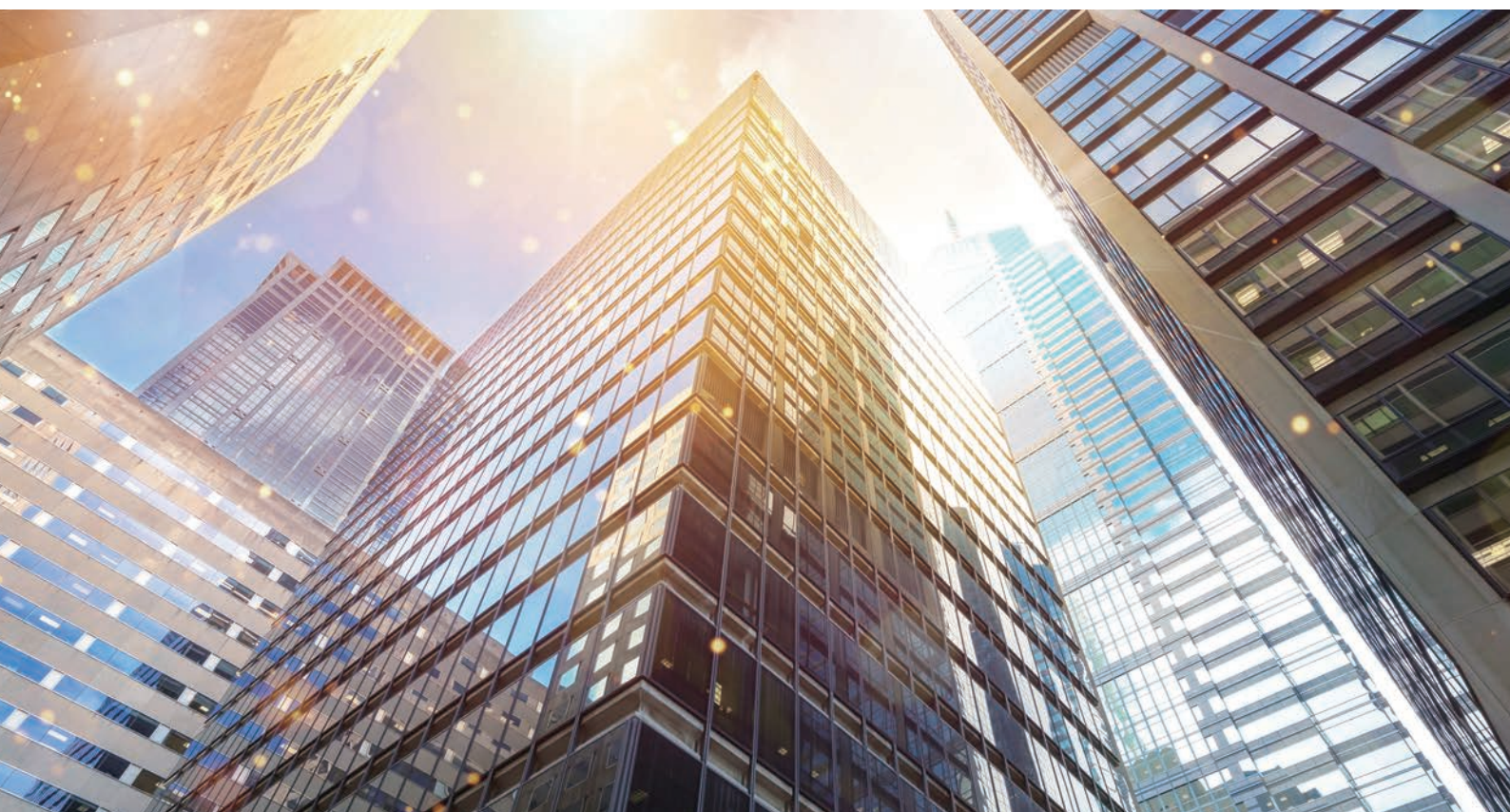




アメリカンホーム医療・損害保険

ディスクロージャー誌

2019年4月1日～2020年3月31日



2020

はじめに

このたび、当社の経営方針や事業概況、財務状況等をまとめた「ディスクロージャー誌 2020」を作成いたしました。

本誌が、皆さまに当社をご理解いただくうえでの一助となれば幸いに存じます。

会社概要

商号：アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

本店所在地：東京都港区虎ノ門四丁目3番20号

資本金：7,862百万円

総資産：141,580百万円

従業員数：493名

(2020年3月31日現在)

1960年に米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店として日本における損害保険事業免許を取得。

2014年4月1日付けで、日本法人（「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」2013年7月1日設立）に対して、日本支店の保有する保険契約の包括移転および事業譲渡を行うことにより、日本法人として事業を開始。

ホームページアドレス：<http://www.americanhome.co.jp/>

本誌は、保険業法第111条に基づき作成したディスクロージャー資料です。
決算データは、2020年3月31日現在の数値です。決算データ以外については、別途記載がある場合を除き、2020年6月1日現在の情報です。

CONTENTS

ごあいさつ	2
アメリカンホーム医療・損害保険について	
●AIGについて	4
●お客さま本位の業務運営	14
●人権への取組み	17
●代表的な経営指標	18
お客さまサービスについて	
●リレーションシップセンターでのお客さまサービス	20
●ウェブサイトでのお客さまサービス	21
●保険金のお支払い態勢	22
●「お客さま満足の向上」への取組み	24
●個人情報保護管理態勢	27
商品および募集について	
●主な取扱い商品一覧	32
●ご契約者向けサービス	34
●新商品の開発状況（含む料率改定）	35
●保険募集態勢	36
●他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行	37
経営について	
●経営管理（ガバナンス）態勢	38
●CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取組み	39
●業務の適正を確保するための体制	39
●リスク管理の態勢	43
●資産の運用	46
●責任準備金の確認についての合理性および妥当性	46
●コンプライアンス（法令等遵守）	46
●人材の育成と活用の取組み	51
コーポレート・データ	
●株主の状況	53
●会計監査人の状況	53
●役員の概況	53
●組織図	56
●会社沿革	57
●オフィス所在地一覧	58
データ編	59

ごあいさつ

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社は、当社をお選びいただいたお客さまへ安心とご満足いただけるサービスを提供し続けてまいります。

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が1960年の日本における損害保険の事業免許取得以来、半世紀以上にわたり日本での事業を営んでまいりました。2014年4月1日に日本法人「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となり、より一層日本のお客さまにとって身近な存在であることに努めております。

当社は、2016年4月より新規契約の販売活動を停止していましたが、2020年3月より新商品の販売を開始し、新たな成長に向けた第一歩を踏み出しました。



代表取締役社長 兼 CEO 渡辺 治子

折りしも、新型コロナウイルスによるパンデミックが世界で未曾有の困難をもたらすなか、お客さまのニーズやライフスタイルの変化が予想されます。今後、当社がこれまで培ってきた革新的なダイレクト販売のノウハウおよび医療補償の分野における専門性を活かしつつ、前例にとらわれない発想で、AIGグループのグローバルな知見と最新のテクノロジーを取入れた商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

こうした中でも、これまでのご契約者さま、新たなご契約者さまの適正な保険契約の維持管理と保険金のお支払いへの注力や、ご高齢や障がいのある方を含むすべてのお客さまに寄り添った迅速かつ丁寧なサービスを続ける姿勢にいささかの变化もございません。そしてお客さまにとって最善の利益を追求するため、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、お客さまの目線に立った「お客さま本位の業務運営」に引き続き取り組んでまいります。

今後とも変わらぬご愛顧、お引き立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2020年7月

ビジョン

アメリカンホーム・ダイレクトは、お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも「お客さまに選ばれ続ける会社」であることを目指します。

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年に日本における損害保険の事業免許を取得し、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月に日本法人「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・ダイレクト」と「アメリカンホーム保険」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。

行動指針

公共性の高い保険会社の社員として、常に下記の行動を心がけています。

私たちは、「お客さまの満足」を第一に考え、「ACTIVE CARE」の意識を持って行動します。

私たちは、私たちの会社の価値をいかに上げることができるかを考えます。

私たちは、変革に向けて、失敗を恐れず、スピード感をもってチャレンジします。

私たちは、常にリスクを考慮し、適切に業務を遂行します。

私たちは、自らの決定に責任を持ち、人間的成長を目指します。

私たちは、気遣いを持ってすべての人に誠実に接します。

私たちは、人材の多様性を大切にし、一人ひとりが希望と働きがいのある環境をつくります。

AIGについて



We are AIG.

当社はAIGグループの一員です。

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、80以上の国や地域でお客さまにサービスを提供しています。創業以来の100年の経験に基づき、現在では、損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイアメント・セキュリティをお届けします。持株会社 AIG, Inc.はニューヨーク証券取引所に上場しています。

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
CEO / ブライアン・デュパロウ
総社員数 / 約46,000人

AIGの業績の推移

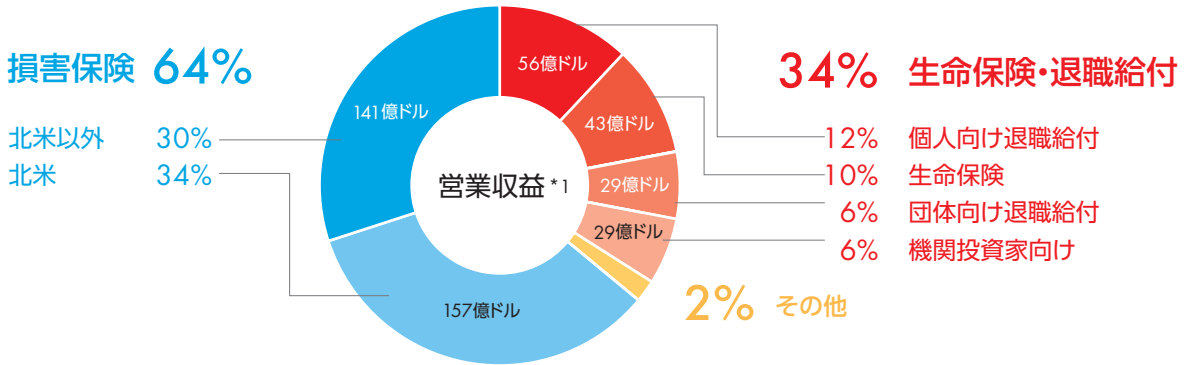
AIG, Inc. 2019年度アニュアルレポート (2019 Annual Report) より抜粋

	2017年	2018年	2019年
総収入	495億ドル	474億ドル	497億ドル
純利益(損失)	(61億ドル)	(0億ドル)	33億ドル
総資産	4,983億ドル	4,920億ドル	5,251億ドル
株主資本	652億ドル	564億ドル	657億ドル

(米国ドルで記載)

AIGにおける中核事業の内訳 ^{*1}

AIG, Inc. 2019年度アニュアルレポート(2019 Annual Report)より抜粋

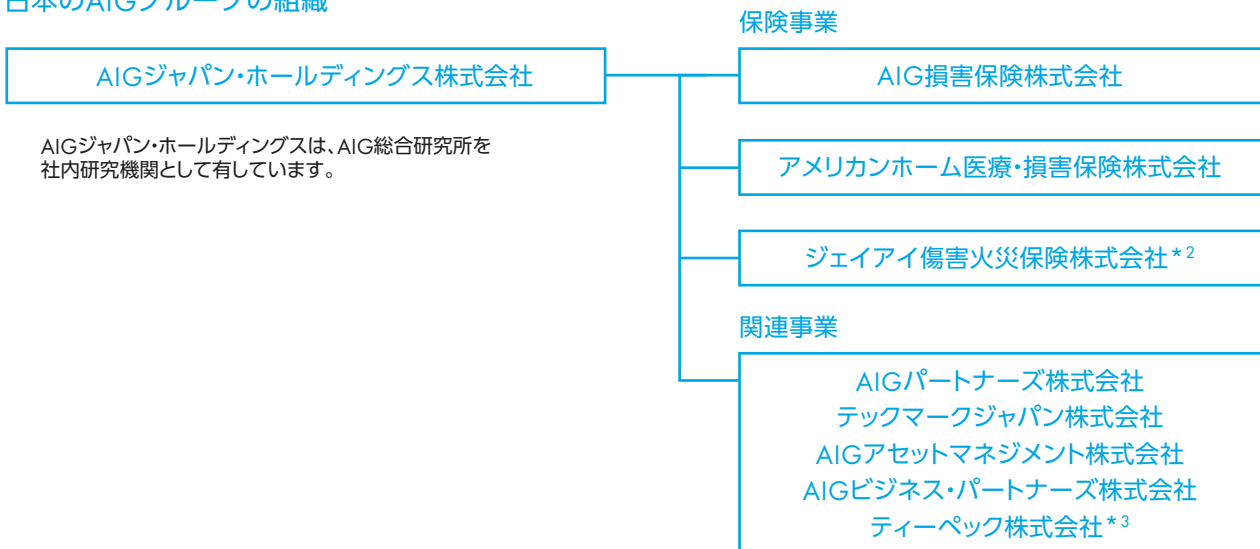


*1: レガシー・ポートフォリオによる30億ドルの収益を除く営業収益を示しています。

日本におけるAIGグループ

日本では、AIG損害保険株式会社、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社、ジェイアイ傷害火災保険株式会社が保険事業を展開するほか、さまざまなグループ会社に関連事業を通じて日本のお客さまをサポートしています。AIGジャパン・ホールディングス株式会社は、日本におけるAIGグループの保険持株会社として、AIGの日本事業を統括し、傘下保険会社および子会社の経営管理を行う役割を担います。

日本のAIGグループの組織



*2: 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JT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。)

*3: ティーペ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63.96%です。(AIGジャパン・ホールディングス株式会社の持分は54.27%です。)

企業市民活動および社会貢献活動

AIGは、企業としての社会的責任を果たしていく際に、個人や企業が活動するコミュニティを支援すること、待ち受けるリスクに備えることに注力しています。また、AIGジャパンにおいても、従業員の経験、知識、熱意を活かし、さまざまなプログラムやNPO団体とのパートナーシップ、ボランティア活動を通じた、持続可能な企業市民活動の取組みにより、社会全体に変化をもたらすことを目指しています。



AIG Blue Day

国連の定める「世界自閉症啓発デー」である4月2日を中心に、AIGグループでは、自閉症や発達障がいへの理解を深める活動を世界で展開しています。「世界自閉症啓発デー」に世界各地のランドマークとなる建物が自閉症啓発のテーマカラーの青色にライトアップされることを受け、AIGジャパンでは、2013年から4月2日に青色の服やグッズを身につけて出社することをグループ社員に呼びかけ、自閉症や発達障がいに対する理解を深めるセミナーの開催や、イベントでのボランティアを行っています。



農園ボランティア

AIGジャパンは、2018年より、農作業を通じた障がい者支援のボランティアを、NPO法人 日の出太陽の家ボランティアセンターが運営する東京地球農園（東京・あきる野市）で行っています。雑草が生えないよう馬糞チップを撒く草除け作業や収穫の手伝い、障がいについての理解を深めるビデオ視聴のほか、実際に施設で暮らす皆さまの生活を見学するなどの体験を通じて、社員間の交流を深め、地域コミュニティに貢献する良い機会としています。



Wear A Sports Shirt Day

AIGグループでは、世界中の誰もがスポーツを楽しめる世の中を目指し、スポーツウェアを着用して1日の業務を行う"Wear A Sports Shirt Day"の取組みを2014年から世界各地の拠点で行っています。AIGジャパンでは、この取組みに2017年より参加するほか、スポーツウェア、またはスポーツができる服を寄付することで、発展途上国などでスポーツをすることを望む人々を支援しています。

2019年には、272人のグループ社員から1,261枚が提供され、NPO法人へ寄付しました。



AIG高校生外交官プログラム

AIG損保(旧AIU保険)は、1987年から30年以上にわたり、日米の高校生の異文化交流とグローバルリーダーの育成を目的に、フリーマン財団*とともに日米の高校生の留学支援を行っています。夏休み期間中に行われるこの留学プログラムには、これまでに3,800名を超える日米の高校生が参加し、さまざまな貴重な体験を通し、高校生外交官としての使命を果たしています。AIGジャパンでは、グループ社員がホストファミリーになるほか、行程でのボランティアなどとして同プログラムに参加しています。

*フリーマン財団:元AIGジャパンCEOのホートン・フリーマン氏により、米国と東アジアの国々の友好関係を強化することを目的に設立された財団で1994年より本プログラムに協賛しています。現代表はご子息のグレアム・フリーマン氏



AIGキッズニアナイト!

AIGジャパンは、キッズニア東京で消防士の体験ができるパビリオンのオフィシャルスポンサーを務めていることを受け、「AIGキッズニアナイト!」として、小児がんなどの重い病気と闘う子どもとそのご家族をご招待するイベントを行いました。この取組みは、アメリカンホームが2010年より始め、2017年以降はAIGジャパン・ホールディングスとそのスポンサーを引き継ぎ、AIGジャパンのグループ社員が当日のイベントのボランティアを行っています。



AIG Holiday Toy Drive

AIGジャパンでは、クリスマスの間も病院で治療を受けている子どもたちにギフトを贈る「AIG Holiday Toy Drive」の寄付活動を2018年より行っています。

2019年は、新品、または新品に近いおもちゃや絵本、文房具など、グループ会社152名の社員から合計1,121点の心のこもった品々が寄せられ、クリスマスギフトとして、国立成育医療研究センターとドナルド・マクドナルド・ハウスせたがや、なごや、おおさか健都、ふくおか子どもたちにお届けしました。



AIGにおけるダイバーシティ&インクルージョンとは

AIGでは、性別、国籍、性的指向、家族構成、障がいのあるなしなどの違いから生まれるさまざまな経験を多様性として受け入れ、尊重しながら、最大限に活かす「ダイバーシティ&インクルージョン」の推進に取り組んでいます。

これは、社員一人ひとりがいきいきと働き、家族や友人とともに充実した人生を築くことができる職場の創造に向けた取組み『The Best Place to Work』や、多様な視点からお客さまを深く理解し、まさかを未然に防ぐ支援を提供するAIGジャパンの事業戦略コンセプト『ACTIVE CARE』の実現にもつながっています。

グループ各社は、多様性を尊重するAIGの企業文化に基づき、より安全でより良い未来を創造するためのさまざまな取組みを行ってまいります。

- 経営陣を中心メンバーとするダイバーシティ&インクルージョン・カウンシルにおいてインクルージョン促進の戦略を立て、施策の実行や取組みの効果的な運営を推進
- AIGは保険業界におけるダイバーシティ&インクルージョンの推進を目的とした毎年恒例の世界的なフェスティバル「Dive In」を後援しており、日本でもAIGジャパンが運営事務局として参加し、イベントの開催を支援
- ダイバーシティ&インクルージョンの推進に関する特定のテーマに関心を持つ社員が、コミュニティへの貢献や企業文化の改革などに寄与する活動を自発的に企画・運営する6つの社員グループ（「Working Families」「Women & Allies」「Young Professionals」「LGBT & Allies」「Language and Cultural Exchange」「Japan disAbilities & Allies」）の活動をERG（Employee Resource Group）プログラムとして支援。社員の家族が集うFamily Dayを「Working Families」が企画・実行するなど、各グループが特色ある取組みを主体的に展開
- 違いに拘わらず活躍できる組織として、女性管理職の育成、若手社員教育の拡充、障がい者採用の促進などを積極的に実施。女性管理職比率の向上を目的に、今後、組織のリーダーとして活躍が期待される女性社員を対象に7ヵ月間のトレーニング・プログラム「Women's Development Program（女性管理職研修）」を実施
- LGBTに関して実施してきたさまざまな取組みについて、任意団体work with Prideにより選出される「PRIDE指標」の最高位「ゴールド」を獲得（2016年度から2019年度まで4年連続受賞）
- グループ会社のサポート業務などを行うAIGハーモニー株式会社（2017年5月設立・特例子会社）では、継続的に障がい者を雇用し活躍の場を拡大
- 車椅子ラグビー選手2名を採用し、ダイバーシティ推進者としてパラスポーツとダイバーシティ&インクルージョンの啓発活動を実施
- 『The Best Place to Work』の施策の一環として社命による転勤のない会社を目指すWork@Homebase、子育て休暇の導入やフレックスタイム制を拡大し、多様な人材が働きやすい人事制度を導入



AIGジャパンにおける持続可能な開発目標(SDGs)の達成に向けて

AIGジャパンは、日本におけるグループ統一の事業戦略コンセプトであるACTIVE CARE(アクティブ・ケア)に基づく取り組みを進めています。豊かで活力のある「持続可能な開発目標(SDGs)」の「誰一人取り残さない」などの社会を実現する考えに賛同し、さまざまな商品・サービスの提供やCSRの取り組みなどを通して、SDGsの目標およびターゲットの達成に貢献していきます。

持続可能な開発目標(SDGs)とは

2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標です。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない(leave no one behind)ことを誓っています。SDGsは発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル(普遍的)なものであり、日本としても積極的に取り組んでいます。

目標に対するグループの具体的な取組みの一部をご紹介します。



D&I(ダイバーシティ&インクルージョン)

性別、年齢、国籍、性的指向、家族構成、障がいのあるなしなどの違いから生まれるさまざまな経験を多様性として受け入れ、尊重しながら、最大限に活かす「ダイバーシティ&インクルージョン」の推進に取り組んでいます。これらの取組みを通じ、女性活躍推進やディーセント・ワーク、社員一人ひとりが年齢、性別、障がい、人種などに関わらずいきいきと働き、家族や友人とともに充実した人生を築くことができる職場の実現を目指します。



AIG高校生外交官プログラム

日米双方向の高校生の異文化交流を促進する「AIG高校生外交官プログラム」をフリーマン財団と共に支援しています。このプログラムは、日米の高校生の交流による平和および非暴力的文化の推進、グローバル・シチズンシップや文化の多様性などの学びを通じた、国際社会のリーダーとして活躍できる人材の育成を目的としています。



MORINO PROJECT

防災・減災と環境保全に対する取組みとして「公益財団法人 鎮守の森のプロジェクト」の活動に協賛しMORINO PROJECTとして活動しています。このプロジェクトは、東日本大震災の被災地域や南海トラフ地震想定地域に、シイ・タブ・カシなど常緑広葉樹のポット苗を植樹、「いのちを守る森」を築くものです。植樹したポット苗は、成長とともに地中深くまで根を張り、15~20年ほどで高さ20~25mの立派な「災害からいのちを守る」森となり、災害による死者や被災者を大幅に削減するなど、災害に対する強靭さ(レジリエンス)を実現します。



事業活動を通じた取組み

ACTIVE CAREに基づくリスクマネジメントや保険商品の提供を通じ、持続可能な社会に向けた役割発揮に取り組んでいます。日系企業のお客さまの国内外の企業活動に伴う環境リスクについて、AIGのグローバルなネットワークとノウハウを活かして環境汚染賠償責任保険の提供をしています。



スポンサーシップ

AIGは、世界的に有名なラグビーニュージーランド代表のオールブラックスのスポンサーを務めるなど、多様性の尊重、チームワーク、成長といったAIGの価値観と共通する要素を持つスポーツのサポートや、その他のスポンサーシップを通じて、子どもたちの健全な育成や、より安全な世界の実現に貢献しています。

ラグビーや野球関連のイベントにおいてもケガの予防をはじめとする安全への意識向上につながる活動を行い、まさかを未然に防ぐサポートを提供する機会の一つとしています。

- ラグビーニュージーランド代表(オールブラックス)のスポンサーを務める
- 公益財団法人日本ラグビーフットボール協会と協働し、グラスルーツパートナーとして日本のラグビー普及活動を支援、小学生を対象としたタグラグビー*教室や小学校へのタグラグビーキットの贈呈を実施
- 神戸製鋼コベルコスティーラーズのオフィシャルスポンサーを務める
- MLBカップに特別協賛し、リトルリーグの発展に寄与
- キッザニア東京の消防署パビリオンのオフィシャルスポンサーを務める
- 女子ゴルフのメジャー選手権の一つである全英女子オープンのスポンサーを務める

*タグラグビー:タックルのかわりに相手選手が腰に付けた帯状のタグを取る、身体の接触プレーのないラグビーです。体の大きさに関係なく、男女と一緒に参加できることなどから、文部科学省の「小学校学習指導要領解説書」に例示され、小学校の体育授業で取り入れられています。



The Best Place to Work

家族と共に充実した人生を築くことができる職場を目指して

家族と共に充実した人生を築くことができる職場を目指してAIGジャパンは、多様性を大切に持続的に成長していく企業になるために、私たち一人ひとりが、自ら考え、提案し、行動する、自律的な働き方に取り組んでいます。少子高齢化の進行や個人の価値観の変化などにより、日本社会が激変するなかで永続的に会社が成長するため、「ACTIVE CARE」のコンセプトをベースに、社員がいきいきと働き、家族と共に充実した人生を築くことができる職場の創造に向けた取組みを、グループ会社一丸となって進めています。



The Best Place to Workとは

就業人口や就業観等、働く環境の変化を捉え、将来にわたって多様な人材が自律的に活躍できる企業であるために、家族やコミュニティ、キャリアの継続、健康や将来への備えなどを幅広く視野に入れた取組みです。

ビジョン

社員が自身のキャリアを追求し、人生の目標をかなえられ、AIGがお客さまにとって最も価値ある保険会社になるために注力できる職場を作る。

ミッション

以下の環境を構築する

- 社員が「AIGを最も価値ある保険会社にする」ことに注力
- AIGの社員とその家族がハッピーになれる会社
- 多様な働き方やライフスタイルを普通のこととして受け入れ、共存する職場

社員への提供価値

AIGジャパンは、以下のことを実現する

- AIGで働いていることに誇りが持てる
- One AIG カルチャーにのっとり、互いを尊重しながらベストの成果を出す
- 一緒に働くすばらしい人に感化され、奮起する
- オフィス / IT環境を整備し、ストレスなく柔軟に働ける職場を作る
- 目指すキャリアを形成できる
- 社員に報いる魅力的な仕組みが励みになる
- 個人の生活もエンジョイする
- AIGのグローバルビジョンに貢献



キャリアの継続のために

- 働く時間や場所を柔軟にすることでライフステージに対応できる弾力的な制度
- 育児、介護、私傷病などのさまざまなライフイベントであってもキャリアの中断を最小限にするための各種セミナーの実施
- 男性の育児や介護参加を促進する施策
- フレックスタイム制度の全社員適用や在宅勤務制度の利用促進によるフレキシブルな働き方の実現

健康に働き続け、充実した人生を送るために

- 疾病時に必要な治療を受けながら仕事を続けられる環境や制度
- 禁煙プログラムの整備
- 疾病の早期発見のための啓発
- 老後への備えのための情報提供

Work@Homebase (ワーク@ホームベース)

今後日本が直面する就業人口の低下や、労働者の就業観の変化など、時代とともに企業が整備すべき働く環境は変化していきます。将来にわたって多様な人材が自律的に活躍できる企業であるために、家族やコミュニティ、キャリアの継続、健康や将来への備えなどを幅広く視野に入れた「The Best Place to Work」の取組みのなかで、従来の転居転勤を前提とした人事制度を見直すこととしました。

- Work@Homebaseのゴールは、すべての社員が「転居転勤がない」、「単身赴任がない」、「社命転勤がない」会社となることを目指します。
- すべての社員が、現在のライフステージに応じた働き方（「Non-Mobile社員:今のライフステージでは勤務エリアを限定して働きたい」 or 「Mobile社員:今のライフステージでは全国を転勤することに制約はない」）を選択できます。
- 「Non-Mobile社員」を選択した場合は、望んだホームベース（拠点となる地域）で働きながら、長期的なキャリアを築くことが可能となります。
- 社員自らが手を挙げ、組織や職種の垣根なく、キャリアを築く仕組みと文化の構築を目指します。
- より地域への関与を深め、ビジネスパートナーとの長期的な関係構築を目指します。
- 働き方の選択に応じた透明性のある処遇を実現します。



AIGジャパン健康経営宣言

AIGジャパンは、お客さまにとって「最も価値のある保険会社」になるというAIGのビジョンの実現に向け、グローバルで培ったリスクの特定や回避に関する様々な知見を活かし、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」のコンセプトの下、お客さまをサポートしています。「まさか」が起こる前にリスクを予防する「ACTIVE CARE」の考え方を通じて、私たちは、より安全で、より健康的な未来の実現を目指します。

真の意味でACTIVE CAREを実現し、お客さまのニーズにお応えするためには、まずAIGそのものが強く、そして健全であり続けること、そしてAIGの社員、さらにはその家族が強く、健康であり続けることが重要であると私たちは考えます。

社員一人ひとりが良い仕事をし、人生を楽しむために十分健康であり、日々いきいきと過ごしていることが、AIGがリスクに強い会社であるために重要な条件です。そのためには、社員一人ひとりが、自身や家族の生活や健康に対して高いリスク意識を持ち、「まさか」の事態が起こらないように自ら努めることが大切だと考えています。

このような信念を実現するため、私たちAIGは誰もが健康でいきいきと働ける職場環境作りを行い、企業価値の向上に努め、社員、会社、労働組合、健康保険組合が一丸となって健康経営を積極的に推進していくことをここに宣言します。

お客さまにとって「最も価値のある保険会社」であり続けるため、私たちはその実現に全力を尽くします。

「健康経営優良法人2020大規模法人部門」に認定されました。

AIGジャパンでは、健康な心身の維持が職場でのパフォーマンス・モチベーションの向上につながると考えています。「The Best Place to Work」の一環として進めている、健康保険組合との連携やヘルスリテラシーの向上、時間外労働の削減に向けた取組みなどを通じて3年連続で「健康経営優良法人(ホワイト500)」の認定を取得*しました。

当グループは、今後も社員一人ひとりにとっての真の「The Best Place to Work」を目指し、より良い職場環境作りに努めていきます。

- ヘルスアップセミナー(体力年齢診断、カウンセリング)
- 各種セミナー(がん予防・更年期)
- 禁煙外来受診費用支援
- スポフェス イン 沖縄 (企業・団体対抗のスポーツイベント)参加

*今回の認定は、AIGジャパン・ホールディングス株式会社、AIG損害保険株式会社、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社、AIGパートナーズ株式会社、AIGビジネス・パートナーズ株式会社、テックマークジャパン株式会社、AIGハーモニー株式会社の7社となります。



お客さま本位の業務運営

AIGジャパングループでは、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループを目指すというビジョン（私たちの目指す姿）を掲げています。

当社は、上記ビジョンを実現するために、より一層お客さまを本位とする保険会社となるべく本方針を制定し、定期的に見直し、取組状況を公表します。

また、お客さまのパートナーとして選ばれることを目指す事業戦略コンセプト「アクティブ・ケア」*を展開し、グローバルなネットワークを有する保険会社としてお客さまにとって最善の利益を追求するために、お客さまの目線に立った取組みを実施します。

※「アクティブ・ケア」とは、日本におけるAIGグループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。「アクティブ・ケア」は、次の3つの要素で構成されています。

- (1) お客さまの目線に立ったシンプルで分かりやすい情報提供
- (2) 万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援
- (3) 先進的なテクノロジー、グローバルで蓄積されたノウハウ、そして国内市場に関する深い知見を活かしたイノベーション

1 お客さまの声を活かした業務運営

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

2 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

「アクティブ・ケア」に基づく「お客さまの潜在的ニーズの把握」と「一歩先の心遣い」を追求し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

3 保険募集における適切な情報提供

ご自身のニーズや意向に最も適した保険商品をお客さまに選択していただけるよう、「アクティブ・ケア」に基づき、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問い合わせの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

4 迅速かつ適切な保険金支払い

「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に保険金を支払います。その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また事故受付から保険金支払に至る業務プロセス、組織・人材、保険金支払業務拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金支払業務を行う態勢を引き続き整備します。

5 適切な利益相反管理

お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めます。

6 お客さまを本位とする業務運営の浸透

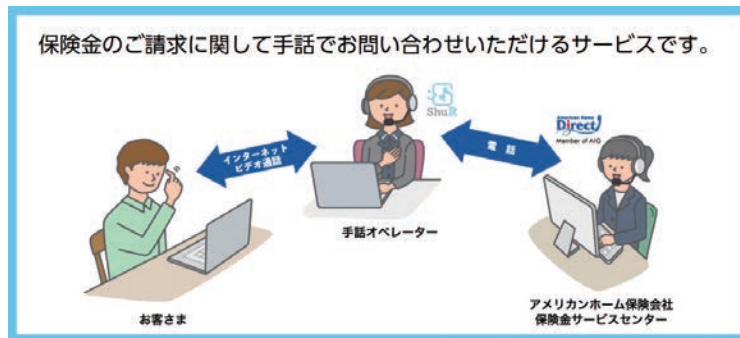
お客さまにとって最も価値のある保険会社となるために、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および代理店・保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

取組状況の概要

お客さまの声を活かした業務品質の改善・向上

・当社では、お客さま（保険契約者、被保険者、代理店、その他一般の消費者等）からお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望を「お客さまの声」と定義しています。保険金サービス拠点、コールセンターや代理店等で受けた「お客さまの声」を「お客さまの声管理システム」に登録・一元管理して業務品質の改善と向上に努めています。お客さまより寄せられた声に基づき、耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスとして、代読、代筆対応、メールやFAXでのお手続きおよびウェブアクセシビリティ対応などの運用を開始いたしました。また、ご契約いただいている保険契約の保険約款をホームページで確認できるよう掲載の実施やホームページでの保険金請求手続きにおける入力可能時間の延長と入力の制限時間について記載いたしました。

耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービス



お客さまのニーズに基づく商品・サービスの開発・提供

・保険金請求のお問い合わせをいただいた際、複数のご契約があるお客さまにご請求漏れがないかの確認や、解約のお申し出時に過去の保険金請求のご請求漏れがないかの確認を実施しています。また、医療保険、長期補償傷害保険のご契約者さまへは、ご契約内容確認のお願いをお送りし、補償内容を再確認いただくご案内を行っています。その他、新・医療総合保険、引受基準緩和型医療保険のご契約者さまを対象に年2回、暮らしに役立つ情報として、災害に対する備えや保険金請求漏れについて注意喚起させていただき記事を掲載した「アメホだより（情報提供冊子）」を送付いたしました。

また、当社がホームページを通じてご提供した商品の約款をすべてのお客さまが閲覧できるよう、約款集をホームページに掲載しており、2019年8月より傷害保険等の商品を含め掲載数を拡大いたしました。



適正かつ品質の高い保険金サービスの提供

・当社では、社内および社外研修の受講によるトレーニング・指導を定期的に実施し、お客さまとの電話応対スキル向上に向けた取組みを継続しています。また、社内に独立した部署を設け、適切な保険金のお支払いが行われたかの検証や保険金不払いの防止に努めると共に、保険金支払いを行った事案を事後的に検証して対応の適正性を確認し、保険金支払い部門に結果の共有を行うことで、応対スキル・品質向上に努めています。

2019年2月よりお客さまがより便利にご連絡いただけるよう、これまでの電話、FAXおよび郵便に加え、新たな連絡手段としてSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入いたしました。

役職員への「お客さま本位の業務運営方針」の浸透

- ・当社では、社内浸透を図る取組みとして、毎月マネジメントからのメッセージや社内報を通じた情報発信を行っています。また、社内のすべての部門に浸透活動を推進する担当者を配置すると共に、担当者による浸透活動を促進することを目的とした会議を毎月開催しています。各部門における浸透施策や勉強会等に関するベストプラクティスの共有を行うことで、各部門における浸透の向上と効率化を図っています。
- ・全社的な施策として浸透の「強化月間」を設け、各部署の担当業務において実践している「お客さま本位の業務運営方針」に関わる取組みについての振り返りと、さらに強化すべき行動について議論を促す施策を実施しています。また、経営に関する重要事項の審議等を行う経営会議に議案を付議するにあたり、当該議案がどのように「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた取組みであるかを共通書式に記載のうえで提出することとしており、「お客さま本位の業務運営方針」を軸とした起案と経営判断に取り組んでいます。
- ・役職員に対し「お客さま本位の業務運営方針」の認知・理解を把握すると共に、方針を意識した業務への取組みや行動を実践することができているかを測る社内アンケートを実施しています。2018年11月からこれまでに5回のアンケートを実施しており、「お客さま本位の業務運営方針」に関わる公表についての認知は第1回66%であった結果から第4回は95%に向上しており、また約80%の役職員が取組みを理解していると回答しています。会社全体としての活動や個人の行動に関する項目においても90%以上の社員が「お客さま本位の業務運営方針」を意識した活動をしていると回答しています。



※「アクティブ・ケア」の浸透を目的としたAIGグループ社内イントラネット「ACTIVE CARE STORIES」を通じてAIGグループ内へ取組みの共有を図っています。

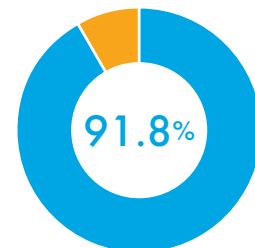
お客さま本位の業務運営の定着度合いの評価

- ・保険金をお支払いしたお客さまに対して「保険金のお支払いに関するアンケート」をお送りし、総合満足度では91.8%のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。今後もより多くのお客さまにご満足をいただくため、ご満足をいただけなかったお客さまからいただいた「お客さまの声」を分析し、業務改善へつなげることで、改善を行ってまいります。

その他、当社の「取組状況」についてはホームページに掲載しています。

「保険金のお支払いに関するアンケート」の結果

(2018年12月1日～2019年11月30日)



「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価

人権への取り組み

当社は、「お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』であることを目指します」というビジョンを掲げています。その実現のため、お客さまの立場に立って、お客さまの痛みや心を理解できる人権感覚を常に磨き、人権尊重の精神が企業風土となるように継続的な人権教育を行っています。

当社の価値観

当社の「価値観」には人権を根底に「高い倫理観」「互いの尊重」を掲げ、一切の差別を行わないこと、人権感覚が豊かで健全な職場環境の維持を全役員に求めています。

人権推進のための組織

代表取締役社長兼CEO直下の機関として人権啓発推進会議を設置しています。また、人権啓発の推進ならびに人権問題の相談・解決を担う担当者を設置し、各種研修の実施等を通じて人権啓発活動に努めています。

人権標語の募集

人権週間（12月4日～10日）にあわせて、全役員およびそのご家族から広く人権標語を募集しています。

毎年、人権感覚を自由に表現したすばらしい作品が多く寄せられ、その中から選出された優秀作品を社内表彰し、人権啓発に活用しています。

2019年度人権標語表彰作品

- 伝えよう 感謝の言葉と思いやり 笑顔の数だけ広がる個性
- 優しさを言葉にのせて 届けよう
- 認め合い尊重しよう 互いの個性と多様性 みんなが輝く明るい職場

人権教育

当社では「人権尊重の精神と、人権問題を自分の問題としてとらえる意識を涵養し、人権を尊重する企業風土を醸成する」という人権啓発推進基本方針に則り、人権研修を行っています。

人権問題に関する相談窓口の設置

職場の人権問題事象（セクハラ・パワハラ・その他）の未然防止や早期発見および解決を図るため、全役員を対象に「人権相談ホットライン」を設置しています。

また、社内の相談窓口に加えて、外部専門機関に人権相談窓口業務を委託し、相談しやすい態勢を整えています。

代表的な経営指標

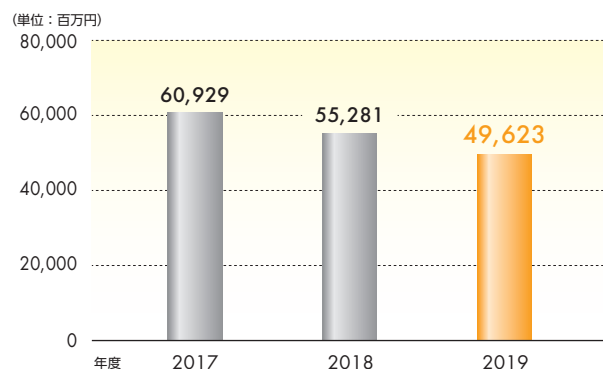
※表示金額の単位未満は切り捨てて記載しています。

保険料収入の状況

元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

496億円

2019年度の元受正味保険料 (含む収入積立保険料) は、496億円と前年度に比べ10.2%の減収となりました。



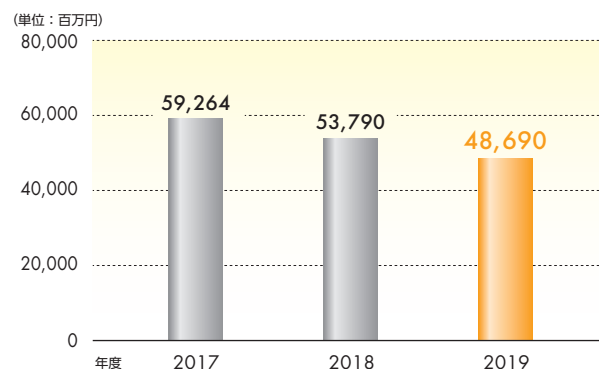
元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

元受保険料 (お客さま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

486億円

2019年度の正味収入保険料は、486億円と前年度に比べ9.5%の減収となりました。



正味収入保険料

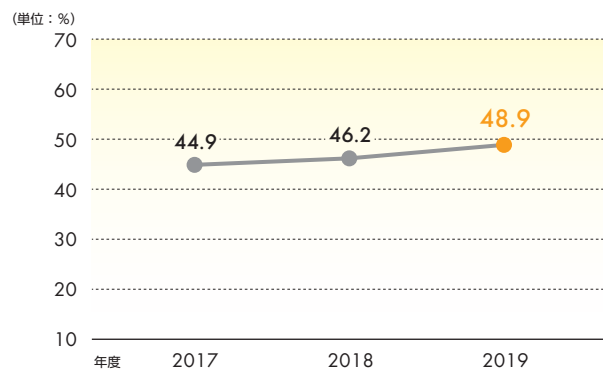
元受正味保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料 (他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料) を加え、出再正味保険料 (他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料) を控除したものをいいます。

保険事業に係る費用比率の状況

正味損害率

48.9%

2019年度の正味損害率は、48.9%と前年度に比べ2.7ポイント上昇しました。



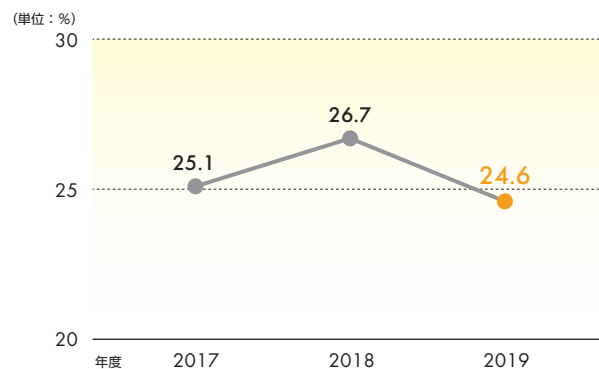
正味損害率

正味収入保険料に対する正味支払保険金 (お客さま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

24.6%

2019年度の正味事業費率は、新規契約の販売停止以降、正味収入保険料が減少している一方で、物件費等の事業費も減少した結果、24.6%と前年度に比べ2.1ポイント改善しました。



正味事業費率

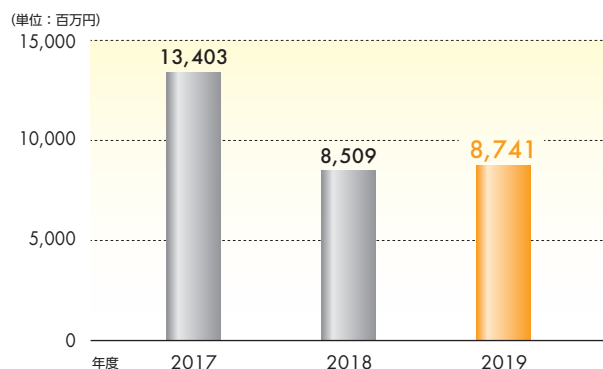
正味収入保険料に対する諸手数料及び集金費 (損害保険代理店手数料等募集に要した費用) と保険引受に係る営業費及び一般管理費 (当社の運営費用、システム開発費用等) の割合をいいます。

損益の状況

当期純利益

87 億円

2019年度の当期純利益は、正味収入保険料は減少しましたが、営業費および一般管理費も減少した結果87億円となり、前年度に比べ2億円の増加となりました。



当期純利益

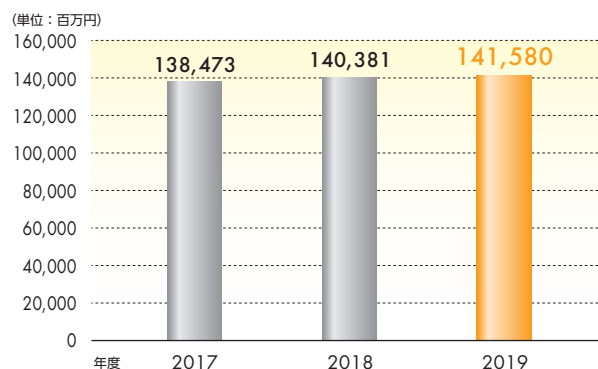
正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費等を差し引いたものを保険引受損益といい、本業における損益を示します。この保険引受損益に、資産運用損益、法人税及び住民税等を加減したものを当期純利益といい、事業年度に発生したすべての要素を反映した最終損益を示します。

総資産の状況

総資産

1,415 億円

2019年度末の総資産は、1,415億円と前年度に比べ11億円増加しました。



総資産

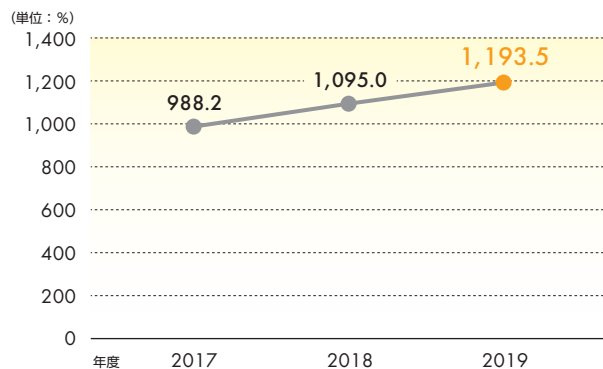
当社が保有する現預金、有価証券等のすべての資産の合計額をいいます。

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

1,193.5%

当期純利益の認識と異常危険準備金の増加により、2019年度末は2018年度末の1,095.0%と比べ98.5ポイント改善しました。



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。

お客さまサービスについて

誠実なお客さま対応で信頼にお応えします。

お客さま一人ひとりのご要望に、きめ細かくお応えするために
当社は、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さまサービスをご提供してまいります。

1 リレーションシップセンターでのお客さまサービス

「お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』であることを目指します」というビジョンのもと、当社では、直接お客さまの声をお伺いできる電話対応や事務手続きを行っているリレーションシップセンターの業務を重視しています。

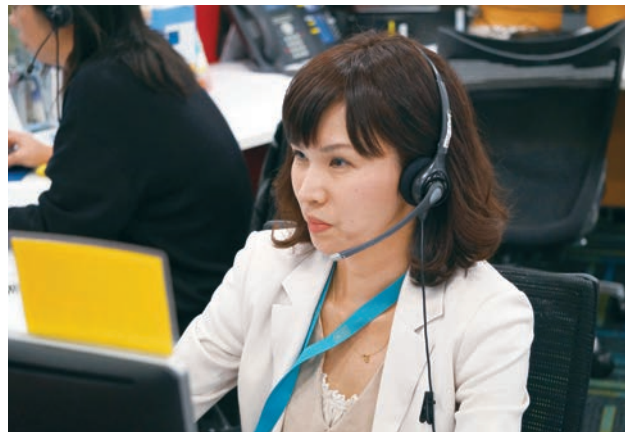
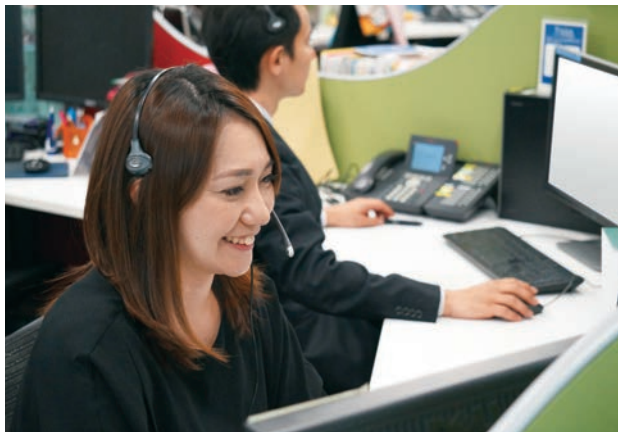
リレーションシップセンターでは、TSR (Telephone Service Representative: “会社の代表者”) と当社内で呼ぶお客さま対応スタッフが、お客さまのご要望やお悩み等をお伺いし、お客さまの立場になって考え、じっくりと話し合いを行います。そして、ご契約に関するお手続きが必要になれば、事務手続部署の専門スタッフが、正確で迅速な事務手続きを心がけ、お客さまより送っていただいた書類は原則当日中に手続きを行います。これ

までご加入いただいたお客さまのご契約を長い将来にわたって確実にお守りし、お約束を確実に果たすため、日々、サービスの向上に取り組んでいます。

また、目の不自由なお客さまを対象としたサービスとして、「点字書類作成サービス」等のご高齢や障がいのあるお客さまへ配慮したサービスに取り組んでいます。

それぞれの専門知識が豊富なスタッフ・チームが、お客さまとのやり取りを通じて「アメリカンホームなら安心できる」、「ずっと保険を任せたい」といった「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。

これからもお客さま一人ひとりの声に耳を傾け、さらなるサービスの向上を図ってまいります。



リレーションシップセンターの様子

2 ウェブサイトでのお客さまサービス

当社のウェブサイトでは、保険契約のお申込み、事故のご連絡、各種お問い合わせ先のご案内等、お客さまのニーズに合わせたコンテンツをご用意しています。

また、お客さまにさらに快適にお使いいただくために、お客さまの閲覧状況とお客さま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行っています。

2019年3月に、トップページの改良を行い、よりお客さまのご用件にすぐに対応できるようになりました。ご用件のボタンをクリックしていただくだけで確認箇所まで誘導いたします。また、新規契約の販売活動再開に合わせて、女性のための医療保険(morph(モルフ))のサイトをオープンしました。

保険契約のお申込み (morph(くみたて型医療保険))

2019年3月より、新商品morphのウェブサイトからのご契約が可能となりました。



5つの質問に答えて、あなたに合った保険プランをご提案。
女性特有の病気に備えられる医療保険 morph(モルフ)販売開始！

事故のご報告・保険金のご請求

傷害・医療保険、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・保険金請求の登録も24時間可能です。事故・保険金請求の登録の完了後、当社より詳細確認や今後の事故・保険金請求の対応についてご連絡*や書類の送付をいたします。

*当社からのご連絡時間：平日 9:00～17:00

ウェブアクセシビリティについて

当社のホームページは、複数のウェブ画面をご高齢や障がいのある方を含むすべてのお客さまを対象として、使用している端末、ウェブブラウザ、支援技術などに関係なく、ウェブコンテンツを利用することができるようJIS(日本工業規格)の定める「JIS X 8341-3:2016*」に適合した「ウェブアクセシビリティ」の向上を行い、継続的に改善に取り組んでいます。

*JIS X 8341-3:2016 高齢者・障がい者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェアおよびサービス—第3部：ウェブコンテンツ



ウェブサイトトップページ

3 保険金のお支払い態勢

お客さまの万一の事故・おケガやご病気の際に、ご安心とご満足いただける保険金サービスを提供することは、保険会社のもっとも重要な責務のひとつです。当社では、お客さま本位

の業務運営方針を徹底し、お客さま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。

不安な事故・おケガやご病気のときに、ご安心いただけるサービスを提供するための取組み

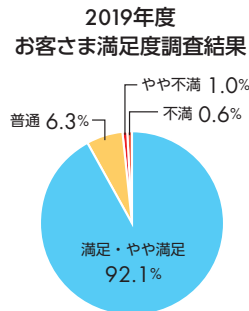
お客さま満足度調査の実施

保険金をお支払いする際にお客さまにアンケートをお送りし、当社の対応に対するお客さま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、お客さま対応におけるサービスの向上や改善に活用しています。特に、不満足の原因をされた回答を受領した場合は、内容を分析し、保険金支払担当者へフィードバックを行うなどして、業務改善に役立てています。

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、担当者のお客さま対応に対する意欲の向上を図っています。

2019年度のアンケート結果では、92.1%（調査期間：2019年4月～2020年3月）のお客さまから「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。

今後もお客さまのご意見をもとに、さらなるサービスの向上につなげてまいります。



調査期間：2019年4月～2020年3月
対象保険商品：全商品
回答数：42,540件

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、お客さまにご満足いただける対応ができるようトレーニングを受けています。

日々のトレーニングの成果として、2010年から公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が開催している、企業電話対応コンテスト（ユーザ協会が覆面調査により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、手際の良い対応ができているか等）」を審査します）や、電話対応コンクール（参加する各企業・事業所が一堂に会し、毎年設定される競技問題で、日頃の電話対応スキルを競い合うものです）にチャレンジし、当社の電話対応品質の向上に努めています。

また、保険金支払担当者とお客さまとの通話のログについて定期的にモニタリングし、評価および指導を行うことで、トークオリティ向上に努めています。

耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスについて

当社では、耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスをご用意しており、またサービスの改善に努めています。2019年3月より、耳や言葉の不自由なお客さまを対象とした「遠隔手話通訳サービス」や目の不自由なお客さまを対象とした「点字書類作成サービス」を開始しており、ご高齢や障がいのあるお客さまへ配慮したサービスの改善に取り組んでいます。

お客さまにより身近に感じていただくために

おケガやご病気等の困難を抱えて保険金のご請求をいただくお客さまに担当者をより身近に感じていただくため、傷害・医療保険では保険金請求書類に草花の香りつきメッセージカードを添えてお送りしています。お客さまからは“『真心をこめて・・・』というお手紙がとってもうれしかった”といったお言葉をいただいています。



メッセージカード



保険金サービスセンターの様子

■ 確実な保険金のお支払いを実現するための態勢

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、保険金支払い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はなく、商品部門やコンプライアンス部門のメンバーで構成される保険金支払審査会を定期的に開催し、その判断の妥当性を検証しています。

※ただし、一定の事由に基づく場合を除きます。

保険金支払再審査会制度

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

■ 丁寧・迅速・高品質な保険金のお支払い対応

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。

災害時における保険金支払体制

災害時であっても保険金支払業務を継続することを最重要課題の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、長崎、大阪等に業務を分散する取り組みを行ってまいりました。また、BCP（事業継続計画）をより強化するため、お客さま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、ペーパーレスの保険金支払業務を全商品に展開しています。

これにより、大規模災害発生時でも全国の各拠点から電子化された保険金請求書類を参照し、保険金支払業務を滞りなく継続することが可能となり、お客さまにさらにご安心いただける環境となりました。

連絡手段の多様化

お客さまがより便利にお問い合わせいただけるよう、これまでの電話、FAXおよび郵便に加え、新たな連絡手段として2019年2月よりSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入しました。

傷害・医療保険の保険金お支払いサービス

● 迅速な保険金のお支払い

保険金のご請求に必要な書類が到着してから、最短で翌営業日にお客さまのご指定する口座へお支払いします。保険金のお支払いに時間がかかる場合は、お客さまにその旨をご案内し、できる限り速やかなお支払いに努めています。

● お送りいただく書類の簡素化

多くのお客さま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。また、お客さまのおケガ・ご病気の際のご負担を軽減し、少しでも早くご安心いただけるよう、書類にて記載いただく項目の簡略化にも取り組んでいます。

● 分かりやすい保険金請求手続きの書類

お客さま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、記入例等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さまにとって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[®]の認定を取得しています。

● 女性専用医療保険担当者の設置

女性のお客さまが保険金のご請求をされる際、「男性担当

者には話しにくい」といったお声をいただいたことから、女性に多いご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めたサービスです。

※対象：病気が保険金のお支払い対象となる保険（疾病・介護を直接の支払事由とする第三分野商品）に限ります。

● 査定支援システム導入による保険金支払いの迅速化

医療保険と傷害保険の一部において、お客さまから当社にお送りいただいた診断書の記載内容を電子データ化し、保険金支払情報の正確な把握を行っています。また、医療保険の一部の商品では、データ化した診断書の記載内容と契約情報等を照合し、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。このシステムにより、より迅速な保険金のお支払いが可能となっています。



傷害・医療保険金のお支払いまでの一般的な流れ

おケガ・ご病気の 連絡・受付

保険金請求受付センターへおケガ・ご病気の発生状況等をご連絡ください。入院中等の理由でお客さま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保険金請求受付センターへご相談ください。当社ウェブサイトからも受付が可能です。

保険金請求書類 のご案内



お客さまからおケガ・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。保険金のお支払い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等についてご不明点があった場合、保険金サービスセンターの担当者が丁寧にご説明します。

保険金請求書類の確認



お客さま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の対応・受付

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

お客さまにご安心いただけるように、進捗状況をお客さまのご要望に合わせてご報告します。

保険金お支払額確定



適切かつ迅速な保険金支払いを行えるよう、保険商品別の専門チームがご請求いただいた事案を審査し、お支払いする保険金の額を決定します。また、保険金支払内容の妥当性・適切性の検証を専門に行うチームが保険金支払内容のチェックを行っています。

保険金お支払額のご案内

支払い手続き完了後、お客さまに「お支払いのご案内」を書面でお送りします。

4 「お客さま満足の向上」への取組み

当社では、「お客さまのこれまでの信頼に応え、これから『お客さまに選ばれ続ける会社』である」ことを目指すというビジョンのもと、お客さまからお寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、改善に活かすために様々な取組みを行っています。苦情の件数、内容等の情報、およびお客さまの声をもとにした業務運営や商品・サービス等の改善事例については、当社ウェブサイトで定期的にご紹介しています。

当社はこれまでに、お客さまサービス向上のための取組みや社内におけるサービス・ホスピタリティ文化の醸成が評価され、公益社団法人 企業情報化協会が主催する「サービス・ホスピタ

リティ・アワード」において、「奨励賞」を受賞しています。今後も引き続き、お客さま本位の業務運営に徹し「お客さま満足の向上」に取り組んでまいります。



■ お客さまの声基本方針

【基本理念】

当社は、お客さまからいただいた苦情（不満足の説明）やご意見・ご要望を「お客さまの声」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、お客さまの信頼を得て「お客さまに選ばれ続ける会社」になることを目指します。

【対応指針】

- (1) お客さまの声は、最優先の課題と位置づけ、迅速・適切・誠実に対応します。
- (2) お客さまの声を常に貴重な忠告・助言であると認識しながら傾聴し、積極的にお客さま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) お客様の声に関する情報は、積極的に公開します。
- (5) お客様の声を経営に反映させ、商品・サービスや業務の品質改善を図ります。

【基本行動】

- (1) 私たちはお客様の声に、最優先で取り組みます。
- (2) 私たちはお客様の声を、感謝の気持ちをもって、真摯に

受け止めます。

- (3) 私たちはお客様の声に対して、定められた対応手順に則り、公正、公平に対応します。
- (4) 私たちはお客様の声に関する情報を、ホームページ等を通じて、積極的に公開します。
- (5) 私たちはお客様の声を経営に反映させ、商品、サービスや業務の改善に活かすことで、「お客様に選ばれ続ける会社」になることを目指します。

■ 当社とお客さまとのコミュニケーション

当社は、電話、インターネット等を通じた、ダイレクトマーケティング（通信販売）を主な手法として、保険を提供しているのが最大の特徴です。お客さまからの商品内容やご契約内容に関するお問い合わせ、ご契約や各種変更手続き、保険金お支払いの際のサポートは、当社の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、主に電話や郵便等を通じて

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、お客さまとの直接的なコミュニケーションの機会を大切に、お客さま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。

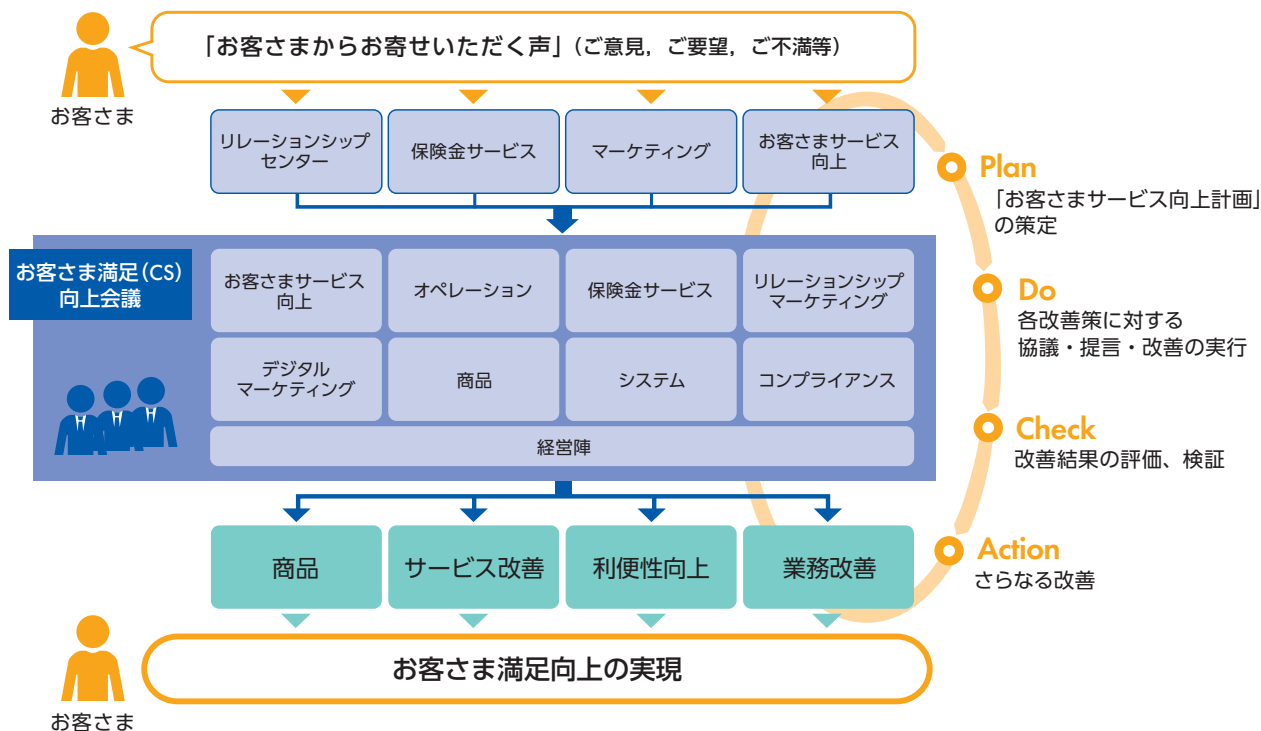
お客さまからお寄せいただいた声に対応する体制

当社では、保険の募集活動、保険契約の維持・管理、保険金のお支払い等を通じてお客さまから直接各担当部署へ、または、お客さま対応の窓口となるリレーションシップセンターへ様々な声をいただきます。

いただいた声に基づき、お客さまサービスの向上や業務改善を推進する組織として「お客さま満足（CS）向上会議」を運営

しています。

「お客さま満足（CS）向上会議」は「お客様の声」を受け付ける部署だけでなく、商品や事務企画・システム開発を担当する部署等を含む全社横断的なメンバーで構成され、PDCAサイクルに基づきお客さま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。



「お客さまの声」をお聴きする取組み

お客さまから直接ご意見、ご要望、ご不満等を承るご相談窓口を設置しています。

お客さま相談室

お客さまからのご意見、ご要望、
ご不満等を承る窓口

TEL. 0120-353-031

9:00~17:00 (土日・祝・年末年始を除く)

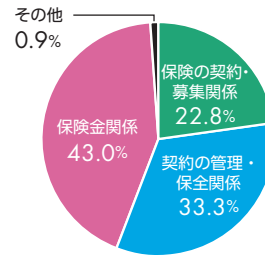
お客さまの保険金請求に関するご相談窓口

TEL. 0120-735-089

9:00~17:00 (土日・祝・年末年始を除く)

お客さまからお寄せいただいた声を把握する取組み

2019年4月から2020年3月までの間に当社にお寄せいただいた「お客さまの声（ご意見、ご要望、ご不満等）」の総数は9,711件で、前年度比113%と増加しました。これは、「お客さまの声」の社内の報告態勢を強化したことによるものです。



(集計：2019年4月～2020年3月)

■ お客さまからお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動 お客さま満足向上のための具体的な取組みと改善例

お客さま満足向上のために、「お客さま満足（CS）向上会議」において把握した「お客さまの声」の分析結果を踏まえた改善

事例、そのほか、各部署ごとに取り組んだ改善事例をご紹介します。今後とも、引き続き改善に取り組んでまいります。

お客さまのご意見・ご要望

補償プラン継続のご案内に記載されている「補償重複に関するご注意」の記載内容が分かりづらい。

改善しました 補償プラン継続のご案内を改定いたしました。

フローチャートのYes/No方式で確認いただけるように記載内容を分かりやすく変更いたしました。

改善年月：2019年7月

お客さまのご意見・ご要望

約款をインターネットで確認したい。

改善しました ウェブサイトでご確認いただける約款を増やしました。

これまではインターネットでご契約いただける商品のみ約款を掲載していましたが、掲載対象の約款を大幅に追加いたしました。また、お客さまの分かりやすさ向上につながるよう、改定案内や改定前後の約款も掲載いたしました。

改善年月：2019年8月

お客さまのご意見・ご要望

ウェブサイト上で事故受付をしようと画面に入力をしたが、タイムアウトになってしまい、確認画面に進めなかった。

改善しました 入力時間を延長し、注意文言を追加いたしました。

入力時間を従来の45分から60分へ延長し、タイムアウトする点についての注意文言を掲載いたしました。

改善年月：2019年10月

■ 社外のお客さま相談窓口（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 (<https://www.hoken-ombs.or.jp/>)

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ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、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

同機構のホームページ (<http://www.jibai-adr.or.jp/>)

5 個人情報保護管理態勢

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

個人情報保護宣言

当社の個人情報保護の考え方や方針に関する宣言として「プライバシーポリシー」を公表しています。（次頁をご参照ください。）さらに、「プライバシーポリシー」に定めた内容を実践し、お預かりした大切なお客さまの個人情報をはじめとしたすべての個人情報の保護を図るため、個人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程に定め、個人情報の適正な取扱いに努めています。

個人情報保護の推進体制

当社では、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」をはじめ、個人情報保護委員会の「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」および金融庁の「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、個人情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、コンプライアンス委員会が個人情報保護管理を管轄すると共に、個人情報保護管理責任者を個人情報保護管理に関わる総責任者とし、コンプライアンス統括部が中心になって、個人情報保護管理態勢のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

取引先における個人情報の保護

当社では、個人情報の取扱いを含む業務を当社外に委託する場合の個人情報の保護を確実にするため、外部取引先の選定・評価および管理に関する当社独自のルールを定めています。さらに、取引先における個人情報の安全管理措置の実施状況を定期的に確認しています。

■ プライバシーポリシー

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保護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）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」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共に、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、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。

本プライバシーポリシーは、当社のウェブサイトおよびその他の方法（例えば、保険契約の申込書・保険金請求書・取引書類、電話、電子メール等）により取得した個人情報を当社がどのように取り扱うかを記載したものです。

※特定個人情報とは、個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。
※特定個人情報以外の個人情報の取扱いについては、下記「I. 個人情報の取扱いについて」をご覧ください。
※特定個人情報の取扱いについては、下記「II. 特定個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

I. 個人情報の取扱いについて

1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口

当社による個人情報および匿名加工情報の利用に関する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18階
電話：0120-896-840
受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日・年末年始を除きます。）

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：<https://www.fnlia.gr.jp/>

また、対象事業者の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談を以下にて受け付けています。

一般社団法人保険オムズマン
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・年末年始を除きます。

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

2. 当社が取得する個人情報

当社は、保険契約の締結、維持管理、商品のご案内ならびに諸サービスの提供に必要な以下の個人情報を取得しています。なお、当社では、お電話やメール等の通信手段によりご提供された情報（音声を含む）を録音あるいは保存させていただく場合があります。

- ・ 次の一般的な情報および連絡先
お客さまの氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、既婚・未婚の別、ご家族の状況、生年月日
- ・ 財務情報および口座詳細
クレジットカード情報、銀行口座番号および口座詳細
適切な補償の提供のためにご収入の状況をお尋ねすることがあります。
- ・ 病状および健康状態
保険契約の締結・維持管理のため、現在および過去の心身の状態・病状、健康状態、傷害・障害に関する情報、医療措置、個人的な習慣（例えば、喫煙・飲酒）、処方箋に関する情報および病歴等
- ・ マネーロンダリング調査のための情報
この目的で、例えば、保険契約者との保険契約に関する情報や、保険金請求者とのご請求に関する情報等を取得します。

- ・ 商品およびサービスをご提供するための情報
保険の目的物の所在地および特定（例えば、物件の住所、車両のナンバープレートまたは登録番号標）、保険の対象とする個人の年齢区分、ご家族の状況、保険証券・請求番号、保険対象・危険性の詳細、損害の原因、事故歴または損害歴、ならびに加入している他の保険、その他ご契約を希望される保険のお引受け、ご継続・維持管理や、保険金・給付金等のお支払いに必要な情報（カメラ画像等を含みます。）

- ・ 各種市場調査やアンケートにご協力いただいた場合のお客さまの回答内容

お客さまから当社に寄せられたご要望や嗜好、キャンペーンもしくは商品抽選その他の販売促進活動への参加または任意の顧客満足度調査を含む各種市場調査への回答をお願いする場合がございます。

- ・ 電話帳、住宅地図、官報等において公開されている情報

3. 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。

- (1) 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
例えば次のようなことを行います。

- ・ ご本人確認
- ・ 当社の保険業務の一環としてのご本人その他の方々との連絡
- ・ 当社の保険約款、当社のウェブサイトその他経営情報の変更に関する重要な情報のお客さまへの送付
- ・ 保険契約をお引受けするか否かの決定、ご請求内容の確認、処理、和解、および請求に関する紛争の管理等

- ・ お客さまの保険金・給付金等の請求権の確認、および保険料等其他のお支払いの事務手続き

- (2) 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
例えば次のようなことを行います。

- ・ お客さまの嗜好に基づくマーケティング情報（第三者たる特定取引先により提供された他の商品・サービスに関する情報を含みます。）のご提供
- ・ お客さまそれぞれに合わせた情報および広告の提示による、当社のウェブサイト上の画面表示変更
- ・ 保険・支援サービスのご提供

- (3) 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
例えば次のようなことを行います。

- ・ 当社問い合わせ先宛の電話の録音やモニタリングによる、品質やセキュリティの向上およびトレーニングの実施
- ・ 満足度調査を含む各種市場調査および分析の実施
- ・ 当社インフラ・業務運営の管理、社内方針・手続き

の遵守（監査・財務・経理・請求・集金、ITシステム、データやウェブサイトの掲載、事業の継続を含みます）および記録・文書・印刷の管理
・苦情の解決およびデータのアクセスや訂正に関するご請求の取扱い

- (4) 保険に関連・付随する業務の実施
例えば次のようなことを行います。
- ・他の事業者から個人情報の取扱いの全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
 - ・詐欺・マネーロンダリングを含む犯罪の防止、摘発および調査ならびにその他の商業上のリスクの分析・管理
（お客さまの居住国外の法令を含む）適用ある法令・規制（マネーロンダリングやテロの禁止に関する法令・規制等）に基づく義務の遵守、法的手続の遵守および（お客さまの居住国外の公共機関・政府機関を含む）公共機関・政府機関からの要請への対応
 - ・当社が有する債権の回収
 - ・外国にある事業者を含む事業者との間の再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
 - ・お客さまとのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
 - ・その他上記に付随する業務

4. 個人情報の第三者への提供および第三者からの取得

- (1) 当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人情報を第三者に提供することはありません。
- ①ご本人が同意されている場合
 - ②利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外（これには当社代理店や外国にある事業者を含む情報ベンダーが含まれます）へ委託する場合
 - ③再保険（再々保険以降の出再を含みます）の手続きをする場合
 - ④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
 - ⑤その他法令等に根拠がある場合
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

5. 個人データの共同利用

次の場合、当社は個人データを共同利用することがあります。

- (1) 損害保険業界
当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ（<https://www.sonpo.or.jp/>）をご覧ください。
また、自賠責保険における適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページ（<https://www.giroj.or.jp/>）をご覧ください。
- (2) 代理店等情報確認業務
当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店の委託等のために、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合

格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細につきましては一般社団法人日本損害保険協会のホームページ（<https://www.sonpo.or.jp/>）をご覧ください。

- (3) 国土交通省への個人データ提供
当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間を満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のはがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人情報を国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。詳細につきましては、国土交通省のホームページ（<http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/04relief/index.html>）をご覧ください。

- (4) グループ会社
当社では、お客さまの個人情報をAIGグループ会社との間で共同利用する場合があります。この場合においても、それぞれの会社がお客さまの個人データを、責任をもって管理いたします。

①日本におけるAIGグループ会社
当社は日本におけるAIGグループ会社との間で個人データを共同利用する場合があります。

[共同利用する個人データ]
氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容
[共同利用の目的]
(a) 上記グループ会社からの商品やサービスのご案内・提供

(b) ご契約の維持管理
(c) 商品・サービスの充実
(d) その他各社の事業に関連・付随する業務

[共同利用する者の範囲]
・日本におけるAIGグループ会社
次のURLに記載のとおりです
<http://www-154.aig.com/about-us/aig-companies-in-japan>
[共同利用する個人データの管理責任者]
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

②AIGグループ会社
AIGグループでは、AIGグループの経営管理・内部統制を目的として、下記の範囲内で必要な場合に限り個人データを共同利用する場合があります。

[共同利用する個人データ]
氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容
[共同利用の目的]
AIGグループの適正な経営管理、コンプライアンス・リスク管理・内部監査等の内部統制、その他の内部管理

[共同利用する者の範囲]
AIG, Inc.および同社の公開財務諸表に記載された連結対象子会社*

(*連結子会社：米国証券取引委員会のウェブサイトから入手できるForm 10-Kの付属書類21（<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/5272/000110465920023889/exhibit21.htm>）をご覧ください）
[共同利用する個人データの管理責任者]
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

[AIGグループについて]
AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、80以上の国や地域でお客さまにサービスを提供しています。創業以来の100年の経験に基づき、現在では、損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループ

の商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイアメント・セキュリティをお届けします。持株会社AIG, Inc.はニューヨーク証券取引所に上場しています。詳細は、ウェブサイトwww.AIG.comをご覧ください。

6. センシティブ情報のお取扱い

当社は、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」その他の関連法令等に定める要配慮個人情報を含むセンシティブ情報（以下、「センシティブ情報」といいます。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行に必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (2) 相続手続きを伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- (3) 法令に基づく場合
- (4) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合
- (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

7. 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。

8. その他の重要な情報

- (1) 当社が取り扱う個人情報が、利用目的に照らして信頼できるものであるよう、また、本プライバシーポリシーに記載された目的を実施するため必要な範囲において正確かつ完全であるよう、確実を期すため合理的な措置を講じます。また、法令による規定・許可により期間延長がなされる場合を除き、本プライバシーポリシーに概要を記載した目的を達成するため必要な期間、個人情報を保持します。
- (2) 当社が業務委託契約に基づき業務受託者に個人情報を提供する場合は、かかる業務受託者を慎重に選定するものとし、また、選定された業務受託者においては、個人情報の秘密および安全を保護するため適切な措置を講じさせるものとし、当社に代わり個人情報を取り扱う業務受託者は、厳重なセキュリティ基準を適用することが求められます。万一、個人情報に関する事故が発生した場合には、当社は迅速かつ適切に対応いたします。
- (3) 当社業務のグローバルな性格上、上記の目的のため外国に個人情報を送る場合があります。また、当社のグループ会社、業務受託者、取引先および政府・公共機関に対し、海外へ情報を送る場合もあります。
- (4) 当社は、外国（個人の権利利益を保護するうえで我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除きます。）にある第三者（個人データの取扱いにつき個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する態勢を整備している者を除きます。）に個人データを提供する場合には、個人情報保護法第23条第1項各号に掲げる場合を除き、ご本人からこれを認める同意またはこのプライバシーポリシーの関連する条項にしたがってこれを提供することを認める同意を取得します。このプライバシーポリシーで想定している当社による外国にある第三者への個人データの提供には、以下のものがあります。

- ・外国にある再保険会社に対する出再に際して個人データが提供される場合
- ・外国にある委託先に対する業務委託に際して個人データが提供される場合
- ・外国にあるAIGグループ各社と個人データを共同利用する場合

- (5) 損害調査など、個人を特定する目的以外の目的でカメラ画像を利用する場合、当社は、関連するガイドライン等に従い、適切にデータを取扱います。

9. 個人情報取扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでまいります。

なお、当社の個人情報の取扱いについてのご質問等は、上記1.「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、速やかに当社のウェブサイト等に掲載・公表いたします。

10. 個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・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・訂正等・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いたします。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、上記1.のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

11. 当社のウェブサイトを通じて取得するその他の情報

「その他の情報」とは、ご本人を特定しない次のような情報をいいます。

- ・ブラウザ情報
- ・クッキー（cookie）、ピクセルタグ（pixel tag）等を通じて取得される情報
- ・お客さまから提供を受ける人口学的情報等
- ・総計情報

12. 当社が取得するその他の情報

当社および第三者たる当社の業務受託者は、次の方法を含む様々な方法により、その他の情報を取得する場合があります。

- (1) インターネットブラウザによる方法
IPアドレス（お客さまのコンピュータのインターネット上のアドレス）、ディスプレイ解像度、オペレーティングシステムの種類（ウィンドウズかマックかの別等）・バージョン、インターネットブラウザの種類・バージョン、閲覧日時および閲覧ページ等一定の情報は、ほとんどのウェブサイトを通じて取得されます。当社は、これらの情報を、当社のウェブサイトの利用度の算出、サーバ・トラブル診断の支援および当社のウェブサイトの管理等のために利用します。
- (2) クッキーの利用
クッキーとは、お客さまが利用されているコンピュータ上に直接保存される情報です。当社は、クッキーにより、お客さまのコンピュータを認識し、インターネットブラウザ、当社のウェブサイトの利用に費やされた時間、閲覧ページ、言語選択等の情報を取得することができます。また、安全確保のために当該情報を利用することで、ナビゲーションを円滑化し、より効果的に情報を掲示し、お客さまが当社のウェブサイトを開覧される際の操作性の向上に役立て、または、当社のウェブサイトの利用に関する統計情報を取得することもできます。

す。クッキーには、お客様の連絡先が判明するような情報は含まれておりません。

- (3) ピクセルタグ、Webバグ、クリアGIF等の利用
これらは、当社のウェブサイトの一部およびHTML形式の電子メールに関連して、特に、当社のウェブサイトの利用者および電子メールの受信者の行動の追跡、マーケティングキャンペーンが成功したか否かの判断および当社のウェブサイトの利用・レスポンス率に関する統計の編集に使用される場合があります。
当社はアクセス解析サービスを利用することがあります。これは、当社のウェブサイトがお客様にどのように利用されているかについて、より理解することで、その改善を図るために、クッキーとWebバグ等を使用するものです。
- (4) お客様からのご提供によるもの
一部の情報（お客様の位置情報や希望される連絡方法等）は、これがお客様から任意に提供される際に取得されます。個人情報と併用される場合を除き、本情報により個人が特定されることはございません。
- (5) 情報の総計によるもの
当社は、一定の情報を総計し、利用する場合があります（例えば、特定の市外局番の当社利用者の割合を算出するために情報を総計する場合があります）。

13. 匿名加工情報の取扱い

- (1) 匿名加工情報の作成
当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。
- ・法令で定める基準にしたがって、適正な加工を施すこと
 - ・法令で定める基準にしたがって、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
 - ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
 - ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと
- (2) 匿名加工情報の提供
当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表すると共に、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

II. 特定個人情報の取扱いについて

1. 特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客様の特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、特定個人情報の提供を求めることはありません。

2. 特定個人情報の取扱い、利用の範囲（利用目的）

当社では、取得したお客様の特定個人情報を、法令で限定された利用範囲内でかつ、当社において定める以下の利用目的の範囲内でのみ取り扱います。当社は、当該範囲を超えて、特定個人情報を取得または利用せず、また、法令で認められた場合を除き第三者提供を行いません。

- (1) 利用目的
当社は、取得した特定個人情報を、法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う目的のために利用します。

- (a) 保険取引に関する支払調書等の作成事務
(b) 報酬・料金等、不動産使用料、不動産等の譲受け対価の支払調書作成事務

- (2) 例外
当社は、法令に基づき、次の場合にも特定個人情報の利用を行うことがあります。
- (a) 激甚災害時等に金銭の支払を行う場合
(b) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3. 特定個人情報取扱いの委託

当社は、特定個人情報の取扱いの全部または一部を他の事業者へ委託することがあります。特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認する等、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

4. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、慎重な取扱いを行い、十分なセキュリティ対策を講じます。

5. その他事項

その他、特定個人情報の取扱いについては、上記「1.」から「4.」に加え、上記「1. 9.」および「1. 10.」を準用します。

6. 特定個人情報に関するお問い合わせ窓口

当社による特定個人情報の取扱いに関するご質問については以下のお問い合わせ窓口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
電話：0120-896-840
受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日・年末年始を除きます。）

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：<https://www.fnlia.gr.jp/>

また、対象事業者の特定個人情報の取扱いに関する苦情・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・年末年始を除きます。

III. プライバシーポリシーにかかるその他の事項

1. 第三者のウェブサイト

本プライバシーポリシーは、当社のウェブサイトにリンクが張られたサイトの運営者を含むいかなる第三者のプライバシー、情報その他業務について記載したものでなく、これらについて責任を負うものでもありません。また、当社のウェブサイトにリンクが張られたサイトを当社または当社のグループ会社が支持していることを意味するものでもありません。

2. 本プライバシーポリシーの変更

当社は定期的にプライバシーポリシーを見直し、当社の業務および法令の変更を勘案してこれを変更することがあります。最新情報については当社のウェブサイトに掲載いたします。

商品および募集について

お客さまに満足していただけるよう、 価値ある商品やサービスを提供しています。

お客さまのニーズとリスクに応じた「パーソナライズ」された商品やサービスを、
通信販売のメリットを活かした販売方法で提供しています。

※当社は2020年3月より新規契約の販売活動を再開しています。現在、新規契約の販売を行っている対象商品は、「新規契約の販売対象商品」と記載しているものです。

1 主な取扱い商品一覧

病気・ケガの保険（医療保険）

医療保険は、主にご病気やおケガで入院・手術をした場合や、退院後の通院に対する補償を提供しています。

新規契約の販売対象商品

morph (モルフ)
(医療保険 (くみため型))



定期型

ガンや女性特有の病気等の心配にしっかり備える女性専用の医療保険です。

インターネットからお申込みができ、最低1つから選択いただける基本補償と5つのオプションからお客さまのニーズやリスクに合わせて補償の組み合わせを自由にお選びいただけます。

基本補償

ガン一時金支払特約
女性ガン一時金支払特約
女性特定疾病入院療養一時金支払特約

オプション補償

入院療養一時金支払特約
手術保険金支払特約
特定疾病入院療養一時金支払特約
先進医療費用補償特約
異常妊娠・異常分娩一時金支払特約

みんなのほすピタル

(新・医療総合保険)

終身型

定期型



● 総合医療タイプα (アルファ)

基本的な入院・手術の補償と、お客さまが任意でお申込みされた「オプション補償」を提供しています。

● ガンタイプ

ガンの治療による入院・手術等の基本的な補償を備えたガン保険です。

● 女性疾病タイプ

子宮筋腫や甲状腺の病気等の女性に多い病気とすべてのガンを補償します。

● ガン一時金タイプ

ガンと診断されたときに、まとまった金額を一括で受け取っていただける、診断一時金に補償を絞ったシンプルなガン保険です。

持病がある方も安心 みんなのほすピタル

(引受基準緩和型医療保険)

終身型

定期型



既往症の悪化や再発による入院・手術等を補償する医療保険です。

ガンになったことがある方も 入しやすいみんなのほすピタル

(緩和告知型ガン保険)

終身型

定期型



既往症やガンの治療歴が原因で従来からのガン保険に加入できない方向けのガン保険です。

ケガの保険（傷害保険）

傷害保険は、国内外を問わず家庭や職場、旅行中等における偶然な事故によるおケガに対する補償を提供しています。

50代からの保険

これからだ

（長期補償傷害保険）

定期型



葬祭費用やおケガの治療実費等を補償する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等を補償する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



一生涯続けることができるシニア世代向けの商品です。

ご家族まるごと保険

（ファミリー交通傷害保険）

定期型

ご家族まるごと保険

ファミリー交通傷害保険

ご家族の交通事故等によるおケガに備える保険です。

プレミアガード・プラス

（地震・噴火・津波危険補償特約付
普通傷害保険・家族傷害保険）

定期型

プレミアガード・プラス

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

天災を含む日常生活での様々な事故のおケガに備える保険です。

火災・地震の保険

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）



火災・地震の保険では、お客さまのニーズに応じて、火災、風災および水災等によってお客さまの大切なお住まいや家財に生じた損害に対する補償を提供しています。保険金は、時価ではなく新価（再調達価額）でお支払いします。

火災・地震の保険は、2016年4月1日以降に満期を迎えるご契約の継続契約の販売を終了しています。

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）



ファミリー自動車総合保険

2017年11月末をもって当社のすべての自動車保険のご契約は終了しました。なお、ご契約期間中に発生した事故の対応や、中断証明書の発行業務は、引き続き実施しています。

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

ご自身の健康・医療相談から介護・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・年中無休で受け付けます。補償対象者ご本人だけでなく、ご家族全員（配偶者・被扶養者）に無料でご利用いただけるサービスです。

すべての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等の意見を聞くことができます。お電話でセカンドオピニオンを受けることもできます。

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優秀専門臨床医をご紹介します。

※優秀専門臨床医のご紹介は、面談によるセカンドオピニオンの場合のみご利用いただけます。

受診手配・紹介サービス

主治医のもとでは対応できない治療法や手術方法が必要等、主治医が判断したケースで、手配・紹介先の医療機関にその専門分野の医師が在籍し治療可能な場合に、受診の手配や紹介をします。

※セカンドオピニオンサービスは補償対象者ご本人・配偶者・被扶養者が、受診手配・紹介サービスは補償対象者ご本人のみが、ご利用いただけます。

「ガンになったことがある方も入りやすいみんなのほすピタる」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さま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、臨床心理士等の「心の専門家」が、無料でカウンセリングを提供します。

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

火災保険のご契約者向け

住まい駆けつけサービス

保険の対象となる建物や家財を収容する建物に発生したトラブルの際、お客さまのご自宅へ急行し応急処置を行います。

〈主なサービス〉

■給排水設備のトラブル応急処置

キッチン・トイレ・お風呂場等の水まわりのつまり・水濡れ等のトラブル時に応急処置を行います。

■ガラスの破損に伴う応急処置

衝撃や気温差により割れてしまった窓や玄関等のガラスの処分や養生等の応急処置を行います。

■玄関の開錠

玄関の鍵をなくしたり、破損した時に開錠または破錠を行います。

■エアコン・給湯器のトラブルに伴う応急処置

エアコンや給湯器の水濡れや動作不良によるトラブルの際に応急処置を行います。

※ご契約者向けサービスは、いずれも当社提携会社が提供します。

※一部の商品は本サービスの対象外となります。

3 新商品の開発状況（含む料率改定）

2013年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
9月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定、商品改定（「対物全損時修理差額費用補償特約」の新設）
10月	傷害保険の料率・約款改定
	暴力団排除条項の導入（傷害保険）
	引受基準緩和型特約付帯 新・医療総合保険「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 応援隊 緩和告知型ガン保険」の発売
12月	新・医療総合保険「みんなのほすピタル 使い方いろいろガン一時金タイプ」の発売
	交通事故傷害保険・ファミリー交通傷害保険「自転車にのっていても安心 みんなののりもの保険」の発売
2014年	
1月	新・医療総合保険「みんなのほすピタル 総合医療タイプα（アルファ）／ガンタイプ／女性疾病タイプ」の商品改定（「短期払」プランの新設）
5月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定、商品改定（「年間走行距離区分別料率」の新設）
7月	ファミリー住宅総合保険「アメホのダイレクト型火災保険」の発売
10月	暴力団排除条項の導入（医療保険・自動車保険等）

2015年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
10月	傷害保険の料率改定
2016年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
2019年	
10月	傷害保険の料率改定
2020年	
3月	医療保険（くみたて型）「morph（モルフ）」の発売

4 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、お客さま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、保険募集のために使用する文書等

（募集文書）の作成では分かりやすさに特に配慮するなど、適正に保険募集が行われるよう保険募集態勢の強化に努めています。

■ 保険募集に係るお客さま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さまとの大切な接点である募集文書が、適正かつ分かりやすく作成されるよう、事前チェックを行っています。

また、電話による保険募集に関しては、お客さまへの適正な説明方法や勧誘方法を定め、特に高齢のお客さまや障がい

をお持ちのお客さまへの保険募集にあたっては特段の配慮をするようきめ細かな取り組みを行っています。加えて、事後にもサンプルチェックとして電話通話ログの確認を行っており、その結果を保険募集の是正・改善につなげています。

■ ご契約までの主な流れについて

保険商品のご案内（インターネット、郵送、電話）

情報提供および意向の把握・確認

■ お客さまへの情報提供

ウェブサイトの商品説明ページやパンフレット等の郵送物により、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

お客さま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」をご用意しています。

契約概要：商品の仕組み、保険金をお支払いする場合・保険金をお支払いできない主な場合、特約の内容など、お客さま

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、ご契約内容の変更など、お客さま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。

■ お客さまのご意向の把握および確認

お客さまご自身のご意向を把握・推定したうえで、お客さまがお申込みされる保険商品が、お客さまのご意向に合致したものであるかを最終確認していただけます。



広告



商品ページ



重要事項説明書

ご契約内容の決定

保険のお申込み

ウェブサイトやお電話および書面でお申込みいただけます。
※一部商品ではペーパーレス対応を行っています。

保険料の払込み

契約諾否に関する通知

■ 保険契約承諾のお知らせと保険約款のご確認

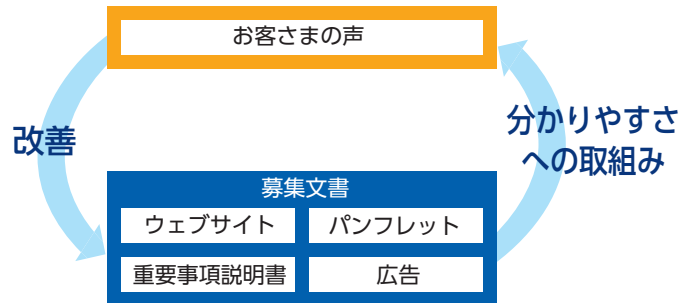
ウェブサイトでお申込み手続きをしていただいた場合には、その場でご契約諾否をご案内いたします。また、ご契約に関する大切な事項を記載した保険約款はお客さま専用サイトでいつでもご確認ください。

保険証券のご確認

ウェブサイトよりお申込みいただいた場合、保険証券を発行いたしません。ご契約内容はお客さま専用サイトでいつでもご確認ください。

■ 分かりやすい募集文書作成への取り組みについて

お客さま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、お客さまの立場に立った分かりやすい募集文書を作成するため、継続的にウェブサイト、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さまの声を集約し、お客さま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。

保険の用語集の作成

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

ウェブサイトやパンフレットでは、はじめにお客さま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、まず保険商品の特征や補償内容を述べています。

広告の改善

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、お客さまからいただいた苦情やご意見をもとに、お客さまの立場に立ち、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・色覚をもつお客さまに配慮し、できるだけ多くのお客さまに読みやすく、情報を正確にお伝えできるよう、ウェブサイト、パンフレット、重要事項説明書の文字、デザインや色調の改善に取り組んでいます。

5 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行

当社は、FWD富士生命保険株式会社の生命保険業に係る業務の代理および事務の代行を行っています。

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。

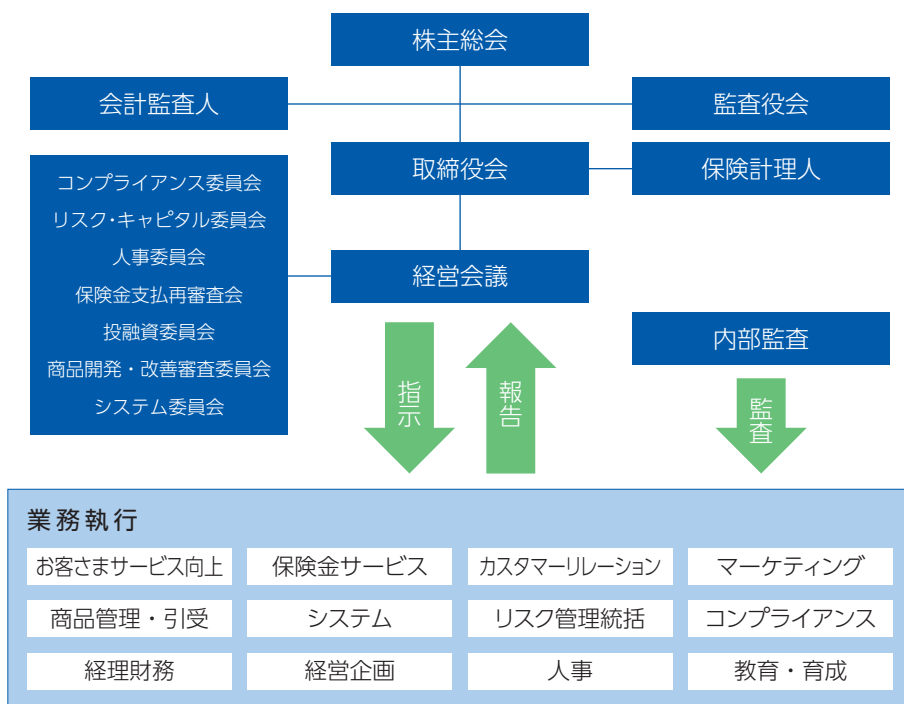
当社は、お客様に選ばれ続ける会社となるため、ガバナンスの強化と、リスク管理態勢の充実およびコンプライアンスの徹底に努めています。

1 経営管理（ガバナンス）態勢

当社は、保険業法およ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共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および監査計画を策定し、取締役の職務執行の監査を行います。

また、意思決定の迅速化および権限・責任の明確化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およ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。



(2020年6月1日現在)

内部監査態勢

当社は、すべての部署や業務を対象に、リスクが高い分野やコントロールが不十分な可能性のある分野を特定したうえで、内部監査を実施し、内部管理態勢等の適切性、有効性のモニタリングならびに評価を行っています。内部監査を通じて発見した事項と関連するリスク、および改善策や是正措置は、取締役会等に報告され、経営目標の達成に向けた有益な情報として活用さ

れています。

内部監査室は、代表取締役社長兼CEOの直轄組織となっており、監査結果を取締役会、監査役ならびに親会社の内部監査部門に直接または間接的に報告する仕組みも保持し、内部監査室の独立性を確保しています。

2 CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取組み

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等の取組みを続け、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・アシュアランス・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、AIGグループとして、CSRを強化・推進してまいります。

当社のビジョンは、「アメリカンホーム・ダイレクトは、お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』であることを目指します」です。ビジョンを実現するために、すべての役職員が「お客さま本位」の考えのもと、損害保険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、CSRを推進す

るにあたって基本となるコンプライアンスを徹底しています。そして、損害保険という極めて公共性の高い事業を営んでいることから、その業務に適正に取り組むことが持続可能な未来を社会と共に築いていく、CSR（企業の社会的責任）そのものと考えています。

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・その他の事由に基づくあらゆる差別的な行為を禁止すると共に、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、AIGグループとして社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。拠点を置く地域社会との共生のため、各地域のニーズに合った活動を展開しています。

このような考え方や取組みを通じて、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 業務の適正を確保するための体制

当社は、業務運営の有効性および効率性の向上、財務報告の適正性および信頼性の確保、法令等の遵守、資産の保全を目的として、会社法および会社法施行規則に基づき、取締役会にて

「内部統制基本方針」を定め、内部統制システムの構築・運用に取り組んでいます。

内部統制基本方針

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社（以下「当社」という。）は、会社法に従い、また、当社の保険持株会社でありアメリカン・インターナショナル・グループ・インク（以下「AIGインク」という。）の日本における地域統括会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社（以下「AIGJH」といい、AIGJHとその子会社を総称して「AIGJHグループ」という。）が定める各種基本方針等に則り、以下のとおり内部統制基本方針を定め、これに基づき、当社の業務の健全かつ適切な運営を確保するための内部統制システムを構築し、運用する。

1. 業務の適正を確保するための体制

(1) 当社は、AIGJHおよび当社が定めた各種基本方針等に則り、業務運営を行う。また、当社は、AIGJHとの間で締結された経営管理契約に従い、AIGJHグループ全体の経営に影響を与える重要事項の決定に係る承認を取得し、また、当社業務の重要事項に係る報告をAIGJH

に対して行うなどの適切な対応を行う。

- (2) 当社は、財務報告の適正性と信頼性を確保するため、「経理方針」を定め、必要な体制を整備する。
- (3) 当社は、経営の透明性と健全性を確保するため、法令等に定める情報の適切な開示に必要な体制を整備する。
- (4) 当社は、AIGJHグループに属する会社を含むAIGインクのグループ会社との取引の公正性および健全性を確保するため、「グループ会社間取引管理方針」を定め、必要な体制を整備する。

2. 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) 当社は、「コンプライアンス基本方針」を定め、当社のすべての取締役、執行役員（以下「取締役等」という。）および使用人は、コンプライアンスの担い手として、当該基本方針および「AIG行動規範」等に従い、高い倫理観をもって、コンプライアンスの推進に取り組

む。また、これらの者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」を作成すると共に、遵守すべき法令や社内規程等に関する研修を実施し、コンプライアンスを重視する企業文化・理念の徹底を図る。

- (2) 当社は、コンプライアンス推進のため、コンプライアンスを統括する部署の責任者、コンプライアンスを統括する部署および「コンプライアンス委員会」等の組織・体制を整備する。また、コンプライアンス体制を維持・確立するため、「コンプライアンス・プログラム」等の具体的な活動計画を年度ごとに策定し、定期的に進捗状況を確認する。
- (3) 当社は、保険募集に関する法令等遵守を確保し、適正な保険募集を実現することにより、顧客の保護を図るため、「保険募集管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
- (4) 当社は、顧客の保護および不祥事件や法令・社内規程違反の未然防止、再発防止等を図るため、不祥事件・社内規程違反の定義・対象・報告ルール等を定めた「不祥事件に関する規程」を定め、必要な体制を整備する。
- (5) 当社は、顧客からの苦情・相談に適切に対処すると共に、迅速かつ適切な保険契約の管理と保険金等支払いを行うため、「お客さまの声基本方針」、「保険契約管理方針」および「保険金支払基本方針」を定め、必要な体制を整備する。
- (6) 当社は、法令や社内規程等に違反する行為またはそのおそれのある行為への迅速かつ適切な対処を図るため、通常の報告ルートに加え、当社が設置する内部通報窓口およびAIGJHが設置する「AIGジャパンヘルプライン」への通報を可能とする体制を整備する。
- (7) 当社は、顧客情報を保護すると共に、機密情報その他の情報を適切に管理するため、「プライバシーポリシー」、「個人情報保護規程」および「システムリスク管理規程」を定め、必要な体制を整備する。
- (8) 当社は、顧客の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理するため、「利益相反管理方針」を定め、必要な体制を整備する。
- (9) 当社は、反社会的勢力の不当要求等に対して毅然と対応、拒絶すると共に、反社会的勢力との関係を遮断するため、「反社会的勢力による被害を防止するための基本方針」を定め、必要な体制を整備する。
- (10) 当社は、内部監査の実効性を確保するため、「内部監査基本方針」を定め、被監査部門とは独立した内部監査部門を設置する。内部監査部門は、AIGJHが組織する内部監査部門と連携し、効率的かつ実効性のある内部監査を実施するために必要な体制を整備する。内部監査部門は、年度ごとに策定する内部監査方針および

内部監査計画に基づき、当社のすべての業務を対象とした内部監査を適切に実施し、必要に応じて対象部署に対して改善を指示すると共に、内部監査結果および改善状況等を定期的に取り締役に報告する。

3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社は、統合的リスク管理体制を確保するために、「リスク管理方針」および「リスクアペタイト方針」等を定め、リスク管理に必要な体制を整備する。さらに、将来にわたって、当社が財務の健全性を確保するために、リスクとソルベンシーの自己評価の体制を整備する。
 - ① 当社は、当社に内在する各種リスクを把握し、統合的なリスク管理を適切に行うため、リスク管理部門責任者、リスク管理部門を置くなど、組織体制を整備する。
 - ② 当社は、「リスク・キャピタル委員会」を設置し、リスク管理に関わる事項の審議、リスク状況の評価を行い、その活動状況等を踏まえてAIGJHと適宜連携し、適切なリスク管理を行う。
- (2) 当社は、当社が直面する多様なリスクに見合った十分な自己資本を確保するため、「自己資本管理方針」を定め、自己資本に係る基準値を設定するほかリスクとソルベンシーの自己評価を行う自己資本管理を行い、その状況を踏まえてAIGJHと連携し、適切な自己資本管理を行う。
- (3) 当社は、事業の継続を適時、適切に確保するため、「事業継続管理方針」を定め、事業継続計画、危機管理計画、災害対策計画等を策定し、訓練を実施する等、事業継続管理体制を整備すると共に、事業継続管理に関わる教育を行い、周知徹底を図る。

4. 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) 当社は、経営管理契約に基づきAIGJHグループの経営戦略に則って経営計画を策定すると共に、当計画の進捗状況を確認する。
- (2) 当社は、効率的かつ適正な業務執行が行われることを確保するため、「取締役会規則」、「組織規程」および「業務分掌規程」その他社内規程を定め、必要な体制を整備する。
- (3) 当社は、取締役会の決議に基づき、経営会議その他の会議体を設置し、経営上の重要事項や業務執行に関する事項を協議または決議する。
- (4) 当社は、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。
- (5) 当社は、正確かつ強固なITシステムを構築するため、必要な体制を整備する。
- (6) 当社は、AIGJHグループ全体の成長に向けた行動憲章に基づき、当社の取締役等および使用人が参画する弛まぬ企業文化の変革を推進する。

5. 職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、「情報管理規程」を定め、取締役会、委員会など重要な会議の議事録をはじめ、取締役の職務執行に係る重要な文書等を適切に保存し、管理する。

6. 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役等からの独立性に関する事項および監査役による当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

- (1) 当社は、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、その職務を補助する能力と専門性を有する使用人（以下「監査役補助者」という。）を配置する。
- (2) 監査役補助者の取締役等からの独立性を確保するため、監査役補助者の選任・解任、処遇・人事評価および懲戒処分は、常勤監査役の事前合意を必要とする。
- (3) 当社は、監査役補助者の業務遂行に係る不当な制約を行わない等、十分に配慮する。
- (4) 当社は、監査役の事前合意なく監査役補助者について実務部門を兼務させない。また、監査役補助者は、監査役補助者としての職務執行の範囲においては、取締役等および使用人の指揮命令系統には属さず、監査役の指揮命令に従う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 取締役等は、法令に定める事項、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす承認事項、内部通報制度における通報状況およびその内容（以下「報告事項等」という。）について監査役に報告する。また、使用人は、報告事項等について監査役に報告することができる。
- (2) 取締役等および使用人は、報告事項等について、AIGJHの監査役に報告することができる。
- (3) 取締役等および使用人は、監査役から報告を求められた場合には速やかに対応する。
- (4) 当社は、監査役に前各号の報告を行ったことを理由として、これらの者に対して不利益な取扱いをしない。
- (5) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議、委員会またはその他の重要な会議に出席し、意見を述べることができる。
- (6) 監査役は、取締役会、経営会議、委員会またはその他の重要な会議の議事録、取締役等および使用人が決裁を行った書類等を、いつでも閲覧することができる。

8. 監査役 of 職務の執行について生ずる費用等の処理に関する事項

監査役 of 職務の執行について生ずる費用または債務は、当社が当該監査役 of 職務の執行に必要なでないことを証明した場合を除き、当社が負担する。

9. その他監査役 of 監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 取締役会は、監査役 of 職務執行のために必要な監査環境を整備する。
- (2) 取締役等、使用人および内部監査部門は、監査役から求められた場合には、監査役 of 監査に協力する。
- (3) 代表取締役および業務執行取締役は、定期的に監査役との間で監査上 of 重要課題などについて意見を交換し、また、監査役が会計監査人と意見交換を行う機会を確保する。

業務 of 適正を確保するための体制 of 運用状況 of 概要は、以下のとおりです。

1. 業務 of 適正を確保するための体制

- 当社は、親会社であるAIGJHおよび当社が定めた各種基本方針に則り、業務運営を行っています。当社はAIGJHとの間に経営管理契約を締結し、グループ全体の経営に影響を与える重要事項 of 決定に係る承認をAIGJHから取得し、当社業務 of 重要事項に係る報告をAIGJHに対して行っています。
- 経営ガバナンス of 強化について、当社では代表取締役社長およびその他の執行役員が業務 of 執行を担い、AIGJH of メンバーが取締役（非常勤）としてその監督にあたることを基本とし、監督と執行が分離する態勢を実施しています。
- 経理財務部門は、「経理方針」に基づき、経営成績と財務状態に関する適正な判断資料を遅滞なく経営層に提供し、経営企画部門は保険業法に基づくディスクロージャー誌を作成しています。
- 経営企画部門とコンプライアンス部門は、「グループ会社間取引管理方針」に基づき、グループ会社間取引 of 検証を実施しています。また、検証手続き of 実施結果について四半期ごとに経営会議に報告しています。

2. 取締役、執行役員および使用人の職務 of 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

- 当社は、グループで標準化された「コンプライアンス基本方針」等に基づき、すべての役職員が高い倫理観をもってコンプライアンス of 推進に取り組む態勢を整備しています。
- コンプライアンス・オフィサーをコンプライアンス最高責任者とし、コンプライアンス部門が実務を統括しています。コンプライアンス部門では、役職員がコンプライアンスを実践するための手引である「コンプライアンス・マニュアル」を整備・管理し、必要に応じて研修を実施する等、コンプライアンスを重視する企業文化・理念 of 徹底を図っています。また、「経営管理契約」に基づき「コンプライアンス・プログラム」およびその進捗

状況についてはAIGJHに報告を行っています。特に、保険募集に関する法令等遵守の確保、内部通報制度の整備、情報セキュリティの管理、利益相反のおそれのある取引の管理、反社会的勢力に対する取組み等を適正に管理、推進する態勢を整備しています。

- 当社は、「お客さまの声基本方針」を定め、顧客からの苦情等をデータベースにて一元管理し、分析・集約した結果を毎月管理者向けに配信を行うと共に、定期的を実施するお客さま満足（CS）向上会議にて社内関係部門に共有および協議し、改善活動を実施する態勢を整備しています。これらの取組みは四半期ごとにコンプライアンス委員会に報告しています。
 - 当社は、「プライバシーポリシー」を策定し公表すると共に、「個人情報保護規程」、「システムリスク管理規程」および各種情報セキュリティ規程に基づき、顧客情報を適切に保護するための安全管理に必要な態勢を整備しています。また、顧客情報の適切な取扱いに関する取組みとして、研修等を通じて役職員等を啓発しています。
 - 内部監査部門は、「内部監査基本方針」等に基づき、被監査部門に対して十分な牽制機能を発揮するための独立性を確保しています。また、グループとして監査の品質、実効性および効率性を確保する観点から、当社の独立性を確保しつつ、AIGJHに当社の監査を業務委託し、グループ内の監査リソースやノウハウ等の共有が可能となる態勢を整えています。
- 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制**
- 当社はグループで標準化された「リスク管理方針」、「リスクアベタイト方針」等に基づき、統合的リスク管理に必要な事項を定め、態勢を整備しています。
 - リスク管理部門および経理財務部門はリスク・キャピタル委員会において、リスク管理および資本管理に関する事項を協議、決議することで、リスク・資本管理状況を管理しています。
 - 事業継続管理業務については、「事業継続管理方針」を定め、AIGJHの指導のもとに策定した「BCMプログラム」で定められた計画や訓練等の項目を実施しています。
- 4. 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**
- 当社は、グループとしての戦略に基づき、経営戦略および目標を定め、経営資源の配分を行っています。
 - 当社では、各種社内規程に基づいて職務権限、意思決定および業務遂行のルールを明確化することにより、適正かつ効率的に職務の執行が行われる態勢を整備しています。また、取締役会の委任に基づき迅速な意思決定や取締役

会の承認を要する重要事項の事前審議を行うこと等を目的として、経営会議その他の委員会を設置しています。

- システム部門においては、システム企画・開発・運用に関する事項の決議、協議、審議・報告を行うシステム委員会を開催し、当社のシステムリスクについて、経営陣と共有し、議論する態勢を整備しています。
- 5. 職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制**
- 当社は、取締役会および経営会議その他の委員会等、重要な会議の議事録をはじめ、取締役の職務執行に係る重要な文書等について作成、保管、管理を行っています。
- 6. 監査役の職務を補助すべき使用人の取締役等からの独立性に関する事項および監査役による当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項**
- 当社は、監査役の職務を補助する能力と専門性を有する監査役補助者を配置しています。
- 7. 監査役への報告に関する体制**
- 監査役は、取締役会を含む重要な委員会等に出席しており、それらの会議において、法令に定める事項や経営に重大な影響を及ぼす事項等について報告を受けています。
 - 当社は、監査役が監査業務を適正に遂行するために、「監査役への報告事項に関する規程」を制定し、取締役および使用人が重要情報等を適時・適正に報告する態勢を整備しています。
- 8. 監査役の職務の執行について生ずる費用等の処理に関する事項**
- 監査役の職務の執行について生ずる費用または債務は当社が負担するものとし、監査役が申請を行ったもので支払いを拒否された場合には、経理財務部門に報告されるプロセスとなっています。
- 9. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制**
- 「監査役への報告事項に関する規程」を制定するなど、各執行役員および部門長が重要情報や不適切情報を適時・適正に報告するための態勢を整備することにより、監査役が職務を遂行するための監査環境を整備しています。
 - 当社の取締役等、使用人および内部監査部門は、監査役から求められた場合には監査役の監査への協力に努めています。
 - 当社の代表取締役および業務執行取締役ならびに執行役員は、監査役との定期的な意見交換等を行い、監査上の重要課題等についての相互認識を深めています。また、当社の監査役は、内部監査部門や会計監査人とも定期的な意見交換等を行い、十分に連携を行っています。

(2020年3月31日時点)

4 リスク管理の態勢

金融の国際化・テクノロジーの進化・地球環境の変化等に伴い保険会社を取り巻く経営環境は大きく変化し、保険会社が直面す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、「リスク管理方針」および「リスクアペタイト方針」を制定しています。

■ リスク管理態勢

当社は、会社横断的かつ総合的にリスクを管理するために、「リスク・キャピタル委員会」を設置し、経営陣が経営上のリスクに適時・適切に対応できるように、経営会議の構成員が参加する体制としています。同委員会は、個々のリスクの管理担当部署が把握・分析・評価した結果の報告を定期的を受け、個々のリスクの管理状況をチェックすると共に、先行きを見据えた視点をもって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。

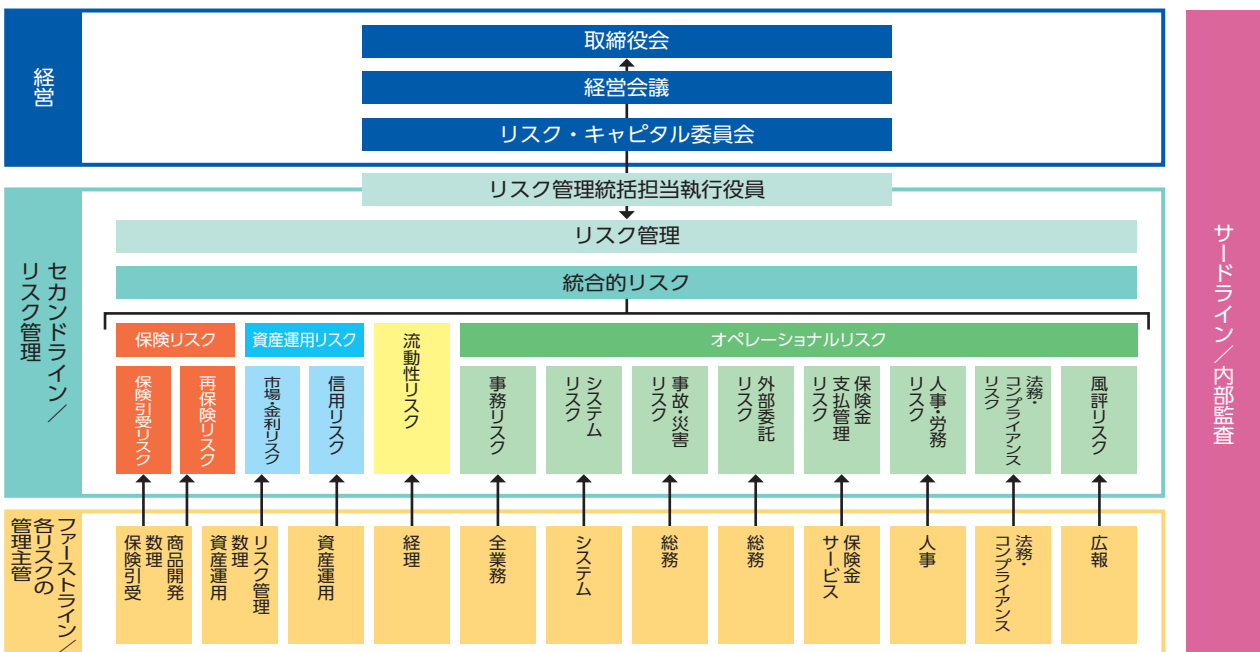
■ リスク管理の方法

当社では、リスクを定性・定量の両面から把握し、リスク管理

の目的、管理対象リスク、管理担当部署、管理方法、報告・モニタリング等をそれぞれの特性に応じて定めています。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共に、計量化方法の高度化・精緻化に取り組んでいます。経営の健全性確保の観点から、経済価値ベースに基づいて算出した自己資本とリスク量に対してアラームポイントを設けモニタリングし、適正なバランスとなるよう管理しています。またソルベンシー・マージン比率も実績値や見込み値を定期的にモニタリングし、適正な水準に維持できるよう管理しています。定量的リスク管理を補完するために、首都直下地震や金利の変動等を想定したストレスシナリオに基づくストレステストを実施し、経営判断に活用するため、「リスク・キャピタル委員会」に報告しています。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、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。

また「リスクとソルベンシーの自己評価に関する報告書(ORSAレポート)」についてはAIGジャパン・ホールディングス株式会社と共に作成し、現在および将来のリスクと資本等の十分性の検証を行い、経営に活用しています。

リスク管理態勢



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等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い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ことによる、会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	手続きに定められたとおりに事務手続きを行うことを怠る、過失を犯す、あるいは不正を働くこと等により、または、実務規程の整備が不十分、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、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会社における機密情報やお客さまの個人情報の毀損、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、会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、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、職場の安全面等の会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、財務的損失を被るリスク
	風評リスク	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さま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け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、損害率等を中心に収支の状況を定期的に把握・分析し、必要に応じて商品の改廃や料率・引受基準の見直しを行っています。加えて、内部監査室が行う内部監査や保険引受部署による点検により、各部署が基準や権限に沿って引受け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共に、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、再保険会社の倒産等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等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が保険負債の多くを占めていることを踏まえ、資産と負債の総合管理（ALM）についての分析結果や管理状況を定期的にリスク・キャピタル委員会および投融資委員会に報告を行っています。

〈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、株価等の異なるリスクを可能な限り統一的な尺度で把握して市場リスク全体を総合的に管理するために、ベース・ポイント・バリュー（BPV：金利感応度）を用いた感応度分析やバリュー・アット・リスク（VaR：予想最大損失額）の計測を行っています。

VaRについては一定のリスク・リミットやアラームポイントを設けて、市場リスク全体のリスク量が過度に大きなもの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。これらの計測結果を、リスク・キャピタル委員会および投融資委員会に定期的に報告し、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態勢としています。

〈信用リスク〉

債務者から発生する信用リスクについて、社内格付けに基づく与信管理や集積状況のモニタリング等を実施すると共に、VaRの計測を行うことでリスクの状況を把握・管理しています。また、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策定し、自己査定の基準や実施の体制を明確にすると共に、定期的に自己査定を実施し、その結果に基づいて適切な引当・償却を行っています。

これらをリスク・キャピタル委員会および投融資委員会に定期的に報告し、経営陣が信用リスクの状況を定期的にモニタリングする態勢としています。

■ 流動性リスク

日々の資金繰りを管理するほか、将来のキャッシュ・フローの予測やストレステストを行い、巨額の保険金支払等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し、実行すると共に、モニタリングを行い、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〉

各種規程類や事務処理マニュアル等を整備すると共に、各部署が実施する自主点検等を通じて事務管理や業務遂行の水準の維持・向上に取り組んでいます。また、各部署で発生した事務ミスやトラブルに起因した事務事故の報告ルールを定め、情報を社内でも共有し再発防止を図ると共に、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、不正使用や不正アクセスに備えてアクセス制御によるコンピュータ使用管理等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〉

首都直下地震等の大規模な自然災害の発生や新型インフルエンザ等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に実施しています。

〈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程に定めています。特に、個人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、個人情報の安全管理措置の実施状況を十分に確認したうえで委託を行っています。また、委託先に対する定期的なモニタリングを実施し、外部委託リスク顕在化の未然防止とリスク抑制に努めています。

〈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、「保険金支払再審査会」によるお客さま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〉

人事担当部署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。

〈風評リスク〉

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おそ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努めています。

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、安全性・流動性・収益性に留意した運用を行うことを基本方針としています。

具体的には安全かつ安定的な収益を確保すべく、信用度の高

い円貨建債券を中心とした運用を行っています。また、為替ヘッジ付きの外貨建債券投資等を行って運用の多様化や収益性の向上に取り組んでいます。

6 責任準備金の確認についての合理性および妥当性

責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられていることを確認するため、保険計理人は、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}にしたがい、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（保険期間1年超）の第三分野保険については、医療政策等の外的要因による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必要があります。

当社では、長期の第三分野保険について、過去の保険金発生率をもとに、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}。

その結果、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立では行っていません。

※1「損害保険会社の保険計理人の実務基準」は、法令にしたが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 平成10年大蔵省告示第231号に基づき、長期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基づく、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基づく将来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、「常にお客さま視点で考え、お客さまの

これまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』になる」というビジョンの実現に向け、真にお客さま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）の態勢

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共に、コンプライアンスに関連する諸問題を部署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、コンプライアンス統括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・指導を主導すると共に、部署ごとに部署コンプライアンス責任者を配置し、当該責任者が各部署においてのコンプライアンス活動を推進し、管下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等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、職位ならびに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各部署内において部署コンプライ

アンス責任者がコンプライアンス研修を開催しています。また、コンプライアンスに係るトピックを取りあげたコンプライアンス・ニュースを定期的に発信する等の活動を行っています。さらに、AIGグループのグローバルトレーニングプログラムの導入により、世界基準での知識と実務スキルの向上を図っています。

お客さまから寄せられる苦情の検証

当社では、お客さまから社内各部署に寄せられる様々なご指摘や苦情を、コンプライアンス部門で検証する体制をとっており、不正・違法行為等の問題事案の早期発見ならびにコンプライアンスの徹底に努めています。

内部通報ホットラインの設置

当社では、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。また、法令や社内規程等に違反する行為またはそのおそれのある行為への迅速かつ適切な対処を図るために、通常の報告ルートに加えて、当社が設置する「内部通報ホットライン」およびAIGジャパン・ホールディングス株式会社が設置する「AIGジャパンコンプライアンス・ヘルプライン」への通報を可能とする体制になっています。

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共に維持・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共に各国の慣習・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) お客さまの利便の向上と保護

- お客さまが安心して商品・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さまが理解しやすい適切な方法で情報を提供します。
- お客さま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、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

- お客さま・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共に、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態勢

当社は、当社の社会的責任を果たすため、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（以下「反社会的勢力」といいます。）との関係を遮断し排除していくことは、必要かつ重要であると認識しています。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、反社会的勢力による被害を防止するための基本方針を以下のとおり定めています。

反社会的勢力による被害を防止するための基本方針

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、「反社会的勢力による被害を防止するための基本方針」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共に、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。

利益相反管理の態勢

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

利益相反管理方針にしたがい、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を遂行します。

利益相反管理方針

1. 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

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グループに属する国内外の金融機関等（「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. 管理体制・特定方法・管理方法

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署と協議し、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 対象取引を行う部署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。

■ 代理店について

一般的に代理店は、保険会社に代わってお客さまへ各種保険商品を販売し、お客さま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。保険会社は、代理店が業務を適正に行えるよう指導することを保険業法をはじめとする各種法令で求められています。

代理店が損害保険の募集を行うためには、保険業法に基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、同じく内閣総理大臣に損害保険募集人として届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。

なお、当社は2020年3月12日より新規契約の販売活動を再開し、現在は代理店を通じてご契約をいただくための準備をすすめています。すでにご加入いただいているお客さまからのお問い合わせ等に適切に対応できるよう、引き続き代理店に対する教育・管理・指導を行ってまいります。

●直近の代理店数
(店/2020年3月末時点)

185

■ 当社の勧誘方針

当社は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定め、当社の「お客さま本位の業務運営方針」に従い、適正な金融商品の販売活動に努めます。

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、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律およびその他の関係法令等を遵守します。
- ・お客さまへの勧誘を適切に行うために必要な社内の管理態勢を整備するとともに、役員および従業員に対して十分なコンプライアンス教育を行います。
- ・お客さまに関する情報は、当社で定めたプライバシーポリシーに則り、適切な管理・取扱いを行います。
- ・保険金等の不正取得を防止する観点から、適切な保険商品販売を行うよう努めます。

2. お客さまのご意向と実情に応じた勧誘に努めます

- ・お客さまのご意向を把握するとともに、お客さまの保険商品・サービス等に関する知識、経験、財産の状況および加入目的等を十分に勘案し、お客さまのご意向や実情に沿った適切な保険商品・サービス等をご選択いただくために、保険商品やサービス等の説明を通じて適切に情報をご提供するよう努めます。
- ・保険商品・サービス等のご説明にあたり、説明内容等を工夫し、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう努めます。また、ご高齢のお客さまには、より丁寧に説明する等ご理解いただきやすいものとなるよう努めます。
- ・お客さまのご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に保険商品・サービス等のご案内を行うよう努めます。

3. お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めます

- ・お客さま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やスタッフが迅速、的確、丁寧に対応するよう努めます。
- ・保険事故が発生した場合は、保険金等のお支払いについて迅速かつ適切に処理するよう努めます。
- ・お客さまの様々なご意見等を収集し、その後の保険商品販売に反映するよう努めます。
- ・お客さまニーズに対する理解を深め、リスクを認識し事前に予防するための『アクティブケア（一歩先の心遣い）』のコンセプトに基づくサービスの提供に努めます。

以上の方針は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づく当社の「勧誘方針」です。「金融商品の販売等に関する法律」につきましては、金融庁ホームページをご参照ください。

当社の勧誘につきまして、ご相談やご要望、その他お気づきの点がございましたら、下記までご連絡いただけますようお願いいたします。

お客さま相談室 ご相談窓口

0120-353-031 (受付時間9:00~17:00 土日・祝日・年末年始を除きます)

8 人材の育成と活用の取組み

当社では、「お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』であることを目指します」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やスキルを備えた社員の育成をしています。

- ① 「お客さまの満足」を第一に考え、「ACTIVE CARE」の意識を持って行動できる社員
- ② 会社の価値をいかに上げることができるかを考えることができる社員
- ③ 変革に向けて、失敗を恐れず、スピード感をもってチャレンジできる社員
- ④ リスクを考慮し、適切に業務を遂行できる社員
- ⑤ 自らの決定に責任を持ち、人間的成長を目指すことができる社員
- ⑥ 気遣いをもって、すべての人に誠実に接することができる社員
- ⑦ 人材の多様性を大切に、一人ひとりが希望と働きがいのある環境をつくることのできる社員

<社員のキャリア形成>

損害保険のプロフェッショナルとして必要とされる知識・スキルを身につけること、ならびに社員の自立的なキャリア形成をサポートすることを目的とした教育・研修プログラムを用意しています。

社員がキャリア計画を策定し、そのプランに基づいて、必要なプログラムを主体的に受講することができるよう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、社歴の長さ等に関係なく、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、定期的にレビューを行い、結果は上司からフィードバック面談で通知されます。

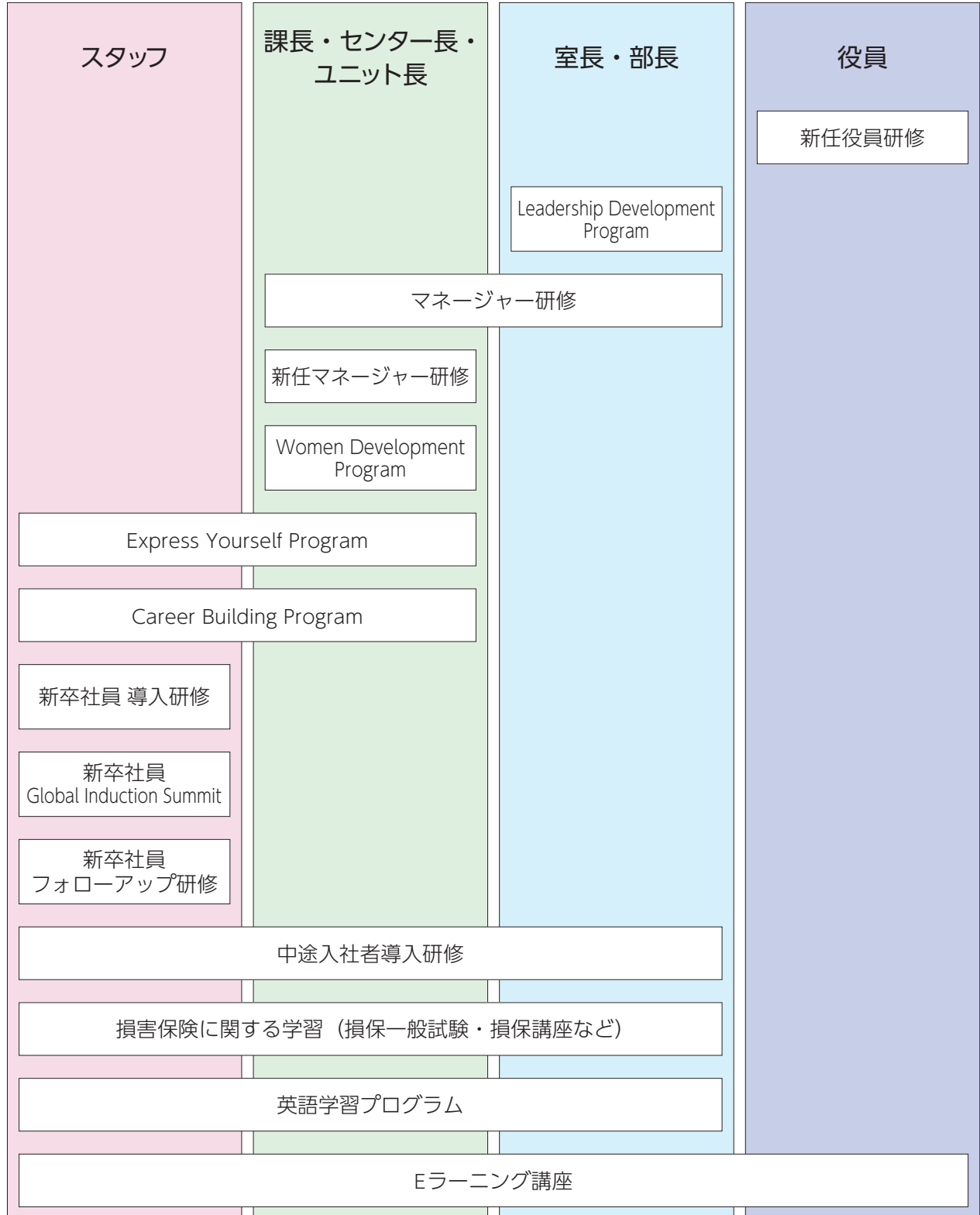
<ワークライフマネジメント>

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等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・介護等のための各種支援制度を設けるだけでなく、社員が生き生きと働き、充実感が得られる「ベストプレイス」の創造に向けた「The Best Place to Work」の取組みとして、フレックスタイムや在宅勤務の推奨等も行っています。

また、転居転勤が困難なライフステージでも就業が継続できる勤務地を希望できるよう「転居転勤がない、単身赴任がない、社命転勤がない会社」となることを目指す「Work@Homebase」の実現に向けた取組みも行っています。

研修プログラム一覧

※今後実施予定の内容も含んでいます



Women Development Program、Express Yourself Program、Career Building Program：女性管理職および候補者向け研修

コーポレート・データ

1 株主の状況

株主名	AIGジャパン・ホールディングス株式会社			
持株数	237,000株	(内訳)	普通株式 A種類株式	236,000株 1,000株
持株比率	100%			

(2020年3月31日現在)

2 会計監査人の状況

PwCあらた有限責任監査法人

3 役員の概況

(1) 取締役・監査役の概況

役名	氏名	略歴
取締役会長 (非常勤)	マイケル・クック	2015年 3月 アメリカン・インターナショナル・グループ入社 チーフマーケティングオフィサー、APAC 2016年 2月 AIGグローバルパートナーズ(韓国) 代表取締役 2019年 2月 アメリカン・インターナショナル・グループ チーフデジタルマーケティングオフィサー・アジア(現任) 2020年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役会長(非常勤)(現任)
代表取締役社長 兼 CEO	わたなべ はるこ 渡辺 治子	2009年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 常務執行役員 2010年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 専務執行役員兼チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー AIGビジネス・パートナーズ株式会社 取締役(非常勤) 富士火災海上保険株式会社 社外取締役 2011年11月 アメリカン・インターナショナル・グループ プロパティ・カジュアルティ ヒューマンリソース・ストラテジック・ビジネス・パートナー グローバル・コンシューマーアンド サイエンス 2014年12月 AIG富士生命保険株式会社 取締役執行役員 チーフ・オペレーティング・オフィサー 2015年11月 ティーパック株式会社 取締役(非常勤) 2016年 1月 AIGパートナーズ株式会社 取締役(非常勤) 2017年 4月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 執行役員 2017年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 代表取締役副社長 2018年12月 AIG損害保険株式会社 執行役員 2020年 5月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 顧問 2020年 6月 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(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	ケント・ガーノー	2019年 9月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 ヘッド・オブ・フィナンシャル・プランニング・アンド・アナリシス(現任) AIGビジネス・パートナーズ株式会社 財務企画部 ヘッド・オブ・フィナンシャル・プランニング・アンド・アナリシス(現任) 2020年 1月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 社外取締役(非常勤)(現任) 2020年 4月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任)

アメリカンホーム医療・損害保険について

お客さまサービスについて

商品および募集について

経営について

コーポレート・データ

データ編

役名	氏名	略歴
取締役 (非常勤)	こん 権 美漢	2012年 3月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 入社 2013年 4月 AIG韓国グループ・カンパニー 人事部門責任者 2013年11月 AIGグローバル・パートナーズ(アジア・パシフィック)韓国 代表取締役 2015年 8月 AIG韓国株式会社 執行役員兼人事部門責任者 2017年 7月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 日本・韓国担当人事部門責任者(代理) 2019年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任) 2019年 9月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 人事部門責任者(代理)(現任)
取締役 (非常勤)	しゅどう 首藤 透	2002年 2月 AIG株式会社(現AIGテクノロジーズ株式会社) 入社 2010年 3月 富士火災海上保険株式会社 執行役 2011年 6月 富士火災海上保険株式会社 取締役兼代表執行役副社長 2011年 9月 富士火災海上保険株式会社 代表取締役副社長 2013年 7月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 専務執行役員 AIG損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任) 富士火災海上保険株式会社 取締役(非常勤) 2017年 4月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 執行役員 2018年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任) 2019年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 社外取締役(非常勤)(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役執行役員(現任)
監査役 (非常勤)	さかぎし 坂岸 潔	1979年 4月 AIU保険会社 入社 2017年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 監査役(非常勤)(現任) AIGパートナーズ株式会社 監査役(非常勤)(現任)
社外監査役 (常勤)	さいとう 斉藤 裕	1981年11月 AIU保険会社 入社 2013年 9月 アメリカンホーム保険会社 監査役(常勤) 2016年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 社外監査役(常勤)(現任) AIG富士生命保険株式会社 社外監査役(非常勤)
社外監査役 (非常勤)	のりお 則生 直人	1980年 4月 富士火災海上保険株式会社 入社 2011年 4月 富士火災海上保険株式会社 執行役 2017年 2月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 ヘッド・オブ・アドミニストレーション AIGビジネス・パートナーズ株式会社 代表取締役社長 2018年 6月 ティーパック株式会社 監査役(非常勤)(現任) アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任)

(2020年7月1日現在)

役員略歴に関する注記

- 本表においては、アメリカン・インターナショナル・グループ・インク(AIG)、日本におけるAIGのグループ会社のうち保険持株会社と全保険会社に加え、AIGアセットマネジメント株式会社、AIGパートナーズ株式会社、AIGハーモニー株式会社、テックマークジャパン株式会社、ティーパック株式会社、AIGビジネス・パートナーズ株式会社および過去にAIGと資本関係のあった会社(存続会社含む)における略歴に限定して記載しています。
- 本表においては、社名もしくは会社形態に過去に変更があった会社については、次のように記載を統一しています。
 - アメリカンホーム医療・損害保険株式会社について、2014年4月の日本法人化以前の前身会社についてはすべてアメリカンホーム保険会社と記載しています。
 - AIG損害保険株式会社について、2013年4月の日本法人化以前の前身会社についてはすべてAIU保険会社と記載しています。
 - AIGジャパン・ホールディングス株式会社について、2012年11月の現社名への変更前についても、現社名で記載しています。
 - AIGビジネス・パートナーズ株式会社について、2012年11月の現社名への変更前についても、現社名で記載しています。
 - AIGパートナーズ株式会社について、2018年1月の現社名への変更前についても、現社名で記載しています。

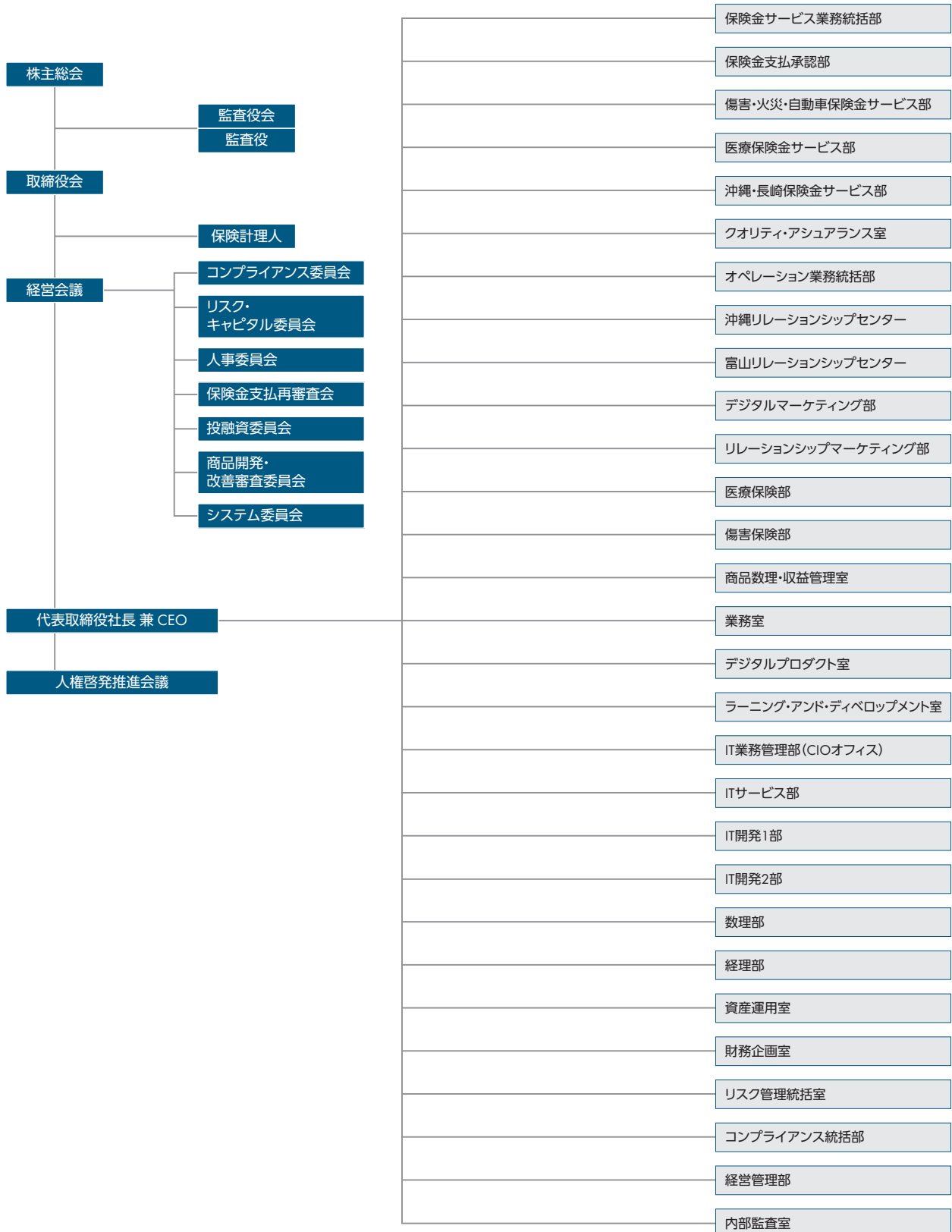
(2) 執行役員の概況

役名	氏名	担当
代表取締役社長 兼 CEO	わたなべ はるこ 渡辺 治子	内部監査室
執行役員	あんのう のがみつ 安納 伸光	ラーニング・アンド・ディベロップメント室、オペレーション業務統括部、沖縄リレーションシップセンター、富山リレーションシップセンター
執行役員	いがらし たかふみ 五十嵐 隆文	デジタルマーケティング部、リレーションシップマーケティング部、医療保険部、傷害保険部、商品数理・収益管理室、業務室、デジタルプロダクト室
執行役員 兼 CIO	いわぶち しげと 岩淵 重人	IT業務管理部 (CIOオフィス)、ITサービス部、IT開発1部、IT開発2部
執行役員 兼 CFO	うちだ えみこ 内田 恵美子	数理部、資産運用室、経理部、財務企画室
執行役員	おおにし しゅうじ 大西 秀爾	保険金サービス業務統括部、保険金支払承認部、傷害・火災・自動車保険金サービス部、医療保険金サービス部、沖縄・長崎保険金サービス部、クオリティ・アシュアランス室
執行役員 兼 CRO	ながせ あきら 長瀬 昭	リスク管理統括室
執行役員	ふかみず くにひこ 深水 邦彦	経営管理部、コンプライアンス統括部

(2020年7月1日現在)

4 組織図

(2020年6月1日現在)



5 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	2008年	● 医療保険を「みんなのほすピタル」ブランドに統合 ● ガンのみ担保特約付医療総合保険「みんなのほすピタルガンプチタイプ」を発売 ● シニア向け長期補償傷害保険「人生よろこんで」を発売
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	2009年	● 引受基準緩和型医療保険“持病がある方も安心「みんなのほすピタル」”（定期型・終身型）を発売 ● 自動車保険付帯 無料ロードサービスを大幅拡充
1954年	● 社名をアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニーに変更	2010年	● 自動車事故に遭われたお客さまに対して、当社社員が事故直後にアドバイスのご提供等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
1960年	● 日本における損害保険事業免許を取得	2011年	● 保険金請求のウェブサイトでの受付が全商品で可能に ● 新・医療総合保険「みんなのほすピタル3,000」を発売 ● 国内自動車ディーラーとの提携による修理工場ネットワークの拡大および保険金サービスセンターの統合を実施 ● 医療保険「みんなのほすピタル」において「インターネット割引」を開始 ● 富士生命（現FWD富士生命）の生命保険商品の販売開始
1982年	● 日本で初めて傷害保険の通信販売の認可を取得	2012年	● 沖縄オフィスのビル移転と業容拡大 ● 東京オフィスを神谷町に移転 ● 「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル 緩和告知型ガン保険」発売 ● 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
1996年	● 日本で初めて自動車保険の通信販売の認可を取得	2013年	● 自動車保険の保険金支払進捗状況について、ウェブサイトから確認できるサービスを拡充 ● 「みんなのほすピタル」シリーズに「ガン一時金」に特化したプラン新登場
1997年	● 日本で初めて「リスク細分型自動車保険」を発売	2014年	● 「みんなのほすピタル」に「短期払」プランを追加 ● 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、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 ● 長崎に医療保険金支払拠点を開設し、保険金支払体制を強化
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	2015年	● ソフトバンクカード会員向け交通事故傷害保険「フリーサポートプラン」の提供を開始
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 ● ウェブサイト上で「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	2016年	● 2016年4月以降の新規契約の販売活動を終了 ● 2016年12月以降のダイレクト自動車保険の契約取扱いを終了
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	2017年	● 「お客さま本位の業務運営方針」を制定
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	2019年	● 一部の傷害保険プランに対する補償内容の拡大を再開
2002年	● 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	2020年	● 新規契約の販売活動を再開
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・アシユ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		
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 ● 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		

6 オフィス所在地一覧

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 3F・4F・5F	TEL 03-5401-8000
傷害保険金 第一サービスセンター		TEL 0120-068-950
傷害保険金 第三サービスセンター		TEL 0120-158-950
医療保険金 第一サービスセンター		TEL 0120-318-950
医療保険金 第二サービスセンター		TEL 0120-358-950
自動車・火災新種保険金サービスセンター		TEL 0120-615-589
沖縄オフィス	〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち 1-1-12 那覇新都心センタービル 6F・7F	
沖縄リレーションシップセンター		TEL 098-941-1676
傷害保険金 第二サービスセンター		TEL 0120-348-950
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 18F	
富山リレーションシップセンター		TEL 076-443-7098
保険金請求受付センター（傷害・医療・火災・個人賠償・ゴルフ）		TEL 0120-168-955
大阪オフィス	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町9-1 パシフィックマークス江坂ビル 7F	
医療保険金 第三サービスセンター		TEL 0120-728-950
長崎オフィス	〒850-0843 長崎県長崎市常盤町1-1 メットライフ生命長崎ビル 2F	
医療保険金 第四サービスセンター		TEL 0120-956-479
医療保険金 第五サービスセンター		TEL 0120-956-218
その他の拠点		
恵比寿 保険ご案内センター	〒150-0012 東京都渋谷区広尾 1-13-7 恵比寿イーストビル 3F	TEL 0120-907-981
		(2020年6月1日時点)

CONTENTS

直近の事業年度における事業の概況	60
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	61
直近の2事業年度の貸借対照表	62
直近の2事業年度の損益計算書	64
直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書	65
継続企業の前提に関する注記	65
直近の2事業年度の株主資本等変動計算書	66
会社の状況に関する重要な事項	66
重要な後発事象	66
業務の状況を示す指標（直近の2事業年度）	67
1. 主要な業務の状況を示す指標	67
(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	70
(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	72
(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	76
(1) 運用資産	
(2) 利息及び配当金収入・運用利回り	
(3) 海外投融資残高・利回り	
(4) 商品有価証券の平均残高・売買高	
(5) 保有有価証券の種類別残高・構成比	
(6) 保有有価証券利回り	
(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高	
(8) 業種別保有株式	
(9) 残存期間別貸付金残高	
(10) 担保別貸付金残高	
(11) 用途別貸付金残高・構成比	
(12) 業種別貸付金残高・構成比	
(13) 規模別貸付金残高・構成比	
(14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況	
(15) 有形固定資産	
5. 特別勘定に関する指標	79
財産の状況（直近の2事業年度）	80
1. リスク管理債権	80
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	80
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）	81
4. 有価証券等の時価情報	82
(1) 有価証券	
(2) 金銭の信託	
(3) デリバティブ取引関係	
その他	84

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

2019年度の当社の元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は49,623百万円と前年度に比べ10.2%の減収となりました。

経常収益は、保険引受収益が50,650百万円、資産運用収益が1,313百万円、その他経常収益が59百万円となり、前年度に比べ3,857百万円減少し52,023百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が29,645百万円、資産運用費用が48百万円、営業費及び一般管理費が9,336百万円、その他経常費用を26百万円計上した結果、前年度に比べ4,857百万円減少し、39,057百万円となりました。

営業費及び一般管理費は、新規契約の販売活動の停止以降、物件費等が大幅に削減されたことで2,239百万円減少しています。

その結果、当年度は12,966百万円の経常利益となりました。事業構造改革費用等を特別損失に計上し、法人税等を加減した当期純利益は8,741百万円となりました。

当年度末純資産は22,157百万円となり、前年度に比べ152百万円の減少となりました。

当年度末の単体ソルベンシー・マージン比率は、主に当期純利益の認識と異常危険準備金の増加により1,193.5%と98.5ポイント増加し、引き続き高い水準を維持しています。

保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、48,690百万円と前年度に比べ9.5%の減収となりました。

一方、正味支払保険金は22,234百万円となり、正味損害率は48.9%と前年度に比べ2.7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9,195百万円となり、正味事業費率は24.6%と、前年度に比べ2.1ポイント改善しました。これらに収入積立保険料、支払備金繰入額および責任準備金繰入額等を加減した保険引受利益は、前年度に比べ1,017百万円改善し、11,808百万円となりました。これは新規契約の販売停止以降、正味収入保険料が減少した一方、物件費等の事業費も減少したためです。

主な保険種目別の概況

○医療・傷害保険

医療・傷害保険について、元受正味保険料（含む収入積立保険料）は49,313百万円と前年度に比べ10.2%の減収、正味収入保険料は47,177百万円と前年度に比べ9.9%の減収となっています。また、正味損害率は47.8%と前年度に比べ2.9ポイント上昇しています。

資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度に比べ1,198百万円増加して141,580百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は前年度末に比べ1,150百万円増加して135,027百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は1,067百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は1,313百万円と前年度に比べ447百万円減少しています。また、資産運用費用は48百万円と前年度に比べ425百万円減少しています。

今後の継続課題

当社は、昨今のデジタル技術のさらなる進歩等による社会や市場の変化に伴った購買行動の変化を踏まえ、お客さまにとって最も価値ある商品やサービスのご提供に向けた検討を重ねた結果、新規契約の販売活動を再開することを決定いたしました。今後、当社がこれまで培ってきた革新的なダイレクト販売のノウハウおよび医療補償の分野における専門性を活かすと共に、最新のテクノロジーを用いた商品・サービスの提供に取り組んでまいります。具体的には、デジタルが可能にするお客さまとのコミュニケーションの姿を視野に入れ、テクノロジーを活用した新たな保険商品の開発や募集、引受、保険金支払い等のプロセスの変革に取り組んでまいります。

また、引き続き「お客さま本位の業務運営」を推進し、強い財務基盤を維持することおよび健全かつ適正な業務運営の確保に努めると共に、当社の強みの一つである、保険金支払い時やコールセンターでの心のこもったサービスの提供を続けてまいります。そして、当社の経営ビジョンにある「お客さまに選ばれ続ける会社」であることを目指し、AIGグループの一員としてお客さまサービスの向上を図ってまいります。

(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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
元受正味保険料 (含む収入積立保険料) (対前期増減(△)率)	83,892 (△0.1%)	73,942 (△11.9%)	60,929 (△17.6%)	55,281 (△9.3%)	49,623 (△10.2%)
正味収入保険料 (対前期増減(△)率)	71,859 (4.2%)	66,987 (△6.8%)	59,264 (△11.5%)	53,790 (△9.2%)	48,690 (△9.5%)
経常収益 (対前期増減(△)率)	73,137 (4.2%)	70,040 (△4.2%)	61,712 (△11.9%)	55,880 (△9.4%)	52,023 (△6.9%)
保険引受損益 (対前期増減(△)率)	△4,778 (-)	15,445 (-)	15,337 (△0.7%)	10,790 (△29.6%)	11,808 (9.4%)
経常利益又は経常損失(△) (対前期増減(△)率)	△3,999 (-)	16,688 (-)	16,568 (△0.7%)	11,965 (△27.8%)	12,966 (8.4%)
当期純利益又は当期純損失(△) (対前期増減(△)率)	△11,141 (-)	16,475 (-)	13,403 (△18.6%)	8,509 (△36.5%)	8,741 (2.7%)
正味損害率	40.8%	44.0%	44.9%	46.2%	48.9%
正味事業費率	54.5%	25.2%	25.1%	26.7%	24.6%
資本金 (発行済株式総数)	23,796 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)
純資産額	9,868	25,537	24,707	22,309	22,157
総資産額	121,036	141,198	138,473	140,381	141,580
積立勘定として経理された資産額	-	-	-	-	-
責任準備金残高	82,093	88,751	91,870	95,841	98,885
貸付金残高	-	-	-	-	-
有価証券残高	101,961	111,211	114,083	122,068	122,409
単体ソルベンシー・マージン比率(%)	736.7%	853.7%	988.2%	1,095.0%	1,193.5%
配当性向(%)	-	83.3%	83.3%	83.3%	75.3%
従業員数(名)	1,168名	750名	520名	521名	493名

(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2事業年度の貸借対照表

貸借対照表

(単位：百万円)

科目	2018年度末	2019年度末
(資産の部)		
現金及び預貯金	11,568	12,410
預貯金	11,568	12,410
有価証券	122,068	122,409
国債	11,823	11,799
地方債	695	684
社債	51,416	51,630
株式	23	23
外国証券	52,671	54,477
その他の証券	5,437	3,794
有形固定資産	298	244
建物	240	207
その他の有形固定資産	58	37
無形固定資産	352	488
ソフトウェア	314	339
その他の無形固定資産	37	149
その他資産	5,937	5,444
未収保険料	1,212	1,019
代理店貸	37	34
共同保険貸	5	4
再保険貸	28	29
外国再保険貸	524	452
代理業務貸	1	1
未収金	2,780	2,494
未収収益	183	182
預託金	422	389
仮払金	481	163
金融派生商品	217	588
その他の資産	42	84
繰延税金資産	159	584
貸倒引当金	△3	△2
資産の部合計	140,381	141,580

科目	2018年度末	2019年度末
(負債の部)		
保険契約準備金	108,325	109,499
支払備金	12,483	10,613
責任準備金	95,841	98,885
その他負債	9,172	9,434
共同保険借	8	6
再保険借	267	135
外国再保険借	524	487
未払法人税等	2,295	2,194
預り金	293	277
未払金	2,151	2,441
仮受金	2,469	2,480
金融派生商品	867	1,126
資産除去債務	264	253
その他の負債	30	30
退職給付引当金	167	24
役員退職慰労引当金	27	33
賞与引当金	143	161
特別法上の準備金	235	270
価格変動準備金	235	270
負債の部合計	118,071	119,422
(純資産の部)		
資本金	7,862	7,862
利益剰余金	13,492	15,144
利益準備金	4,979	6,397
その他利益剰余金	8,513	8,747
繰越利益剰余金	8,513	8,747
株主資本合計	21,355	23,007
その他有価証券評価差額金	954	△850
評価・換算差額等合計	954	△850
純資産の部合計	22,309	22,157
負債及び純資産の部合計	140,381	141,580

(貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準および評価方法は次のとおりであります。
 - 満期保有目的の債券の評価は、償却原価法により行っております。
 - 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基づく時価法により行っております。なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
 - その他有価証券のうち時価を把握することが極めて困難と認められるものの評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
- デリバティブ取引の評価は時価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は定額法により行っております。
- 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平成20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、通常の貸借取引に係る方法に準じた会計処理によるものとします。
- 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)に基づく定額法により償却しております。
- 外貨建の資産および負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準および償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しております。破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権および実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てております。今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断し必要と認められる額を引き当てております。上記以外の債権については、過去の一定期間における乗じた額等から算出した貸倒実績率を債権額に乘じた額を引き当てております。また、全ての債権は資産の自己査定基準に基づき、各資産所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した部署が査定結果を検証しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。
- 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当事業年度末における退職給付債務および年金資産の見込額に基づき計上しております。退職給付の算定にあたり、退職給付見込額を当事業年度末までの期間に帰属させる方法については、給付算定基準によっております。過去勤務費用は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の年数(10年)による定額法により費用処理しており、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年数(10年)による定額法により翌年から費用処理しております。
- 役員退職慰労引当金は、役員の退職慰労金の支払いに備えるため、内規に基づく当事業年度末支給額を計上しております。
- 賞与引当金は、従業員の賞与に充てるため、当事業年度末における支給見込額を基準に計上しております。
- 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
- 消費税等の会計処理は税抜方式によっております。ただし、損害調査費、営業費及び一般管理費等の費用は税込方式によっております。なお、資産にかかる控除対象外消費税は仮払金に計上

- し、5年間で均等償却を行っております。
- 外貨建債券に係る為替変動リスクをヘッジする目的で実施する為替予約取引について時価ヘッジを適用しております。なお、ヘッジの有効性については、原則としてヘッジ開始時点から有効性判定時点までの期間において、ヘッジ対象の相場変動とヘッジ手段の相場変動を比較し、両者の変動額を基礎にして判断しております。ただし、ヘッジ対象とヘッジ手段に関する重要な条件が同一であり、ヘッジに高い有効性があることが明らかなる場合には、ヘッジの有効性の判定を省略しております。
 - 有形固定資産の減価償却累計額は816百万円であります。
 - 関係会社に対する金銭債権総額は189百万円、金銭債務総額は944百万円であります。
 - 繰延税金資産および繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳は次のとおりであります。

繰延税金資産	
責任準備金	9,888百万円
固定資産減損損失	12百万円
支払備金	192百万円
減価償却費	29百万円
賞与引当金	44百万円
退職給付引当金	6百万円
有価証券評価損	1百万円
未払事業税	30百万円
価格変動準備金	75百万円
資産除去債務	70百万円
未確定債務	44百万円
その他	386百万円
繰延税金資産小計	10,782百万円
評価性引当額	△10,146百万円
繰延税金資産合計	636百万円

繰延税金負債	
その他有価証券評価差額金	△23百万円
その他	△27百万円
繰延税金負債合計	△51百万円
繰延税金資産純額	584百万円

- 当事業年度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あります。
(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) 13,438百万円
同上にかかる出再支払備金 3,189百万円
差引(イ) 10,249百万円
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(口) 364百万円
計(イ+口) 10,613百万円
(責任準備金)
普通責任準備金
(出再責任準備金控除前) 52,466百万円
同上にかかる出再責任準備金 485百万円
差引(イ) 51,980百万円
その他の責任準備金(口) 46,905百万円
計(イ+口) 98,885百万円
- 金融商品に関する事項は次のとおりであります。

- 金融商品の状況に関する事項
 - 金融商品に対する取組方針
当社は、保険業法に基づく損害保険事業を行っております。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おります。
 - 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、現金及び預貯金であります。保有する有価証券は主に日本国債、地方債、政府保証債、外国証券であり、金利変動リスクおよび信用リスクに晒されております。
 - 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程に従い、業務執行部門である資産運用室が随時時価の発行体の信用情報や時価の把握を行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピ

タル委員会にて経営陣に報告しております。

- 市場リスクの管理
 - 金利リスクの管理
当社は、取締役会において決定された統合リスク管理方針に基づき、市場リスクの管理方法や手続等の詳細を明記した市場リスクおよび金利リスク管理規程を定めております。これに従い、リスク管理統括室は金利リスクのモニタリングを行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。
 - 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、取締役会において決定された統合リスク管理方針に基づき、リスク許容量を設定しております。リスク管理統括室はこの範囲内で価格変動リスクの計測とモニタリングを行い、定期的に社内の関連部門および投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。
- 資金調達に係る流動性リスクの管理
当社は、流動性リスクの管理規程に従い、経理部資金管理課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とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。

- 金融商品の時価等に関する事項について
④ 金融商品の時価等に関する事項について
金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれております。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ます。また、(2) 金融商品の時価等に関する事項におけるデリバティブ取引に関する契約額等については、その金額自体がデリバティブ取引に係る市場リスクを示すものではありません。

- 金融商品の時価等に関する事項
当事業年度末における貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりであります。
なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものは、次表に含まれておりません。(注2)を参照ください。

(単位:百万円)

	貸借対照表計上額	時 価	差 額
①現金及び預貯金	12,410	12,410	-
②有価証券			
i) 満期保有 目的の債券	13,477	15,199	1,721
ii) その他 有価証券	108,907	108,907	-
有価証券計	122,385	124,107	1,721
③デリバティブ 取引(*)			
i) ヘッジ会計が 適用されていないもの	△601	△601	-
ii) ヘッジ会計が 適用されているもの	63	63	-
デリバティブ 取引計	△537	△537	-

- (*) デリバティブ取引について、資産項目と負債項目を合算して表示しており、また、デリバティブ取引によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しております。

- (注1) 金融商品の時価の算定方法
① 現金及び預貯金
現金及び預貯金の時価は、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おります。
② 有価証券
株式の時価は取引所の価格によっておりま

す。債券の時価は日本証券業協会の公表する公社債店頭売買参考統計値表に表示される価格または情報ベンダーから提示された価格、もしくは取引金融機関から提示された価格等によっております。また、投資信託の時価は取引所の価格または公表されている基準価格、もしくは取引金融機関等から提示された価格によっております。

③ デリバティブ取引
為替予約取引の時価の算定には、先物為替相場を使用しております。

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

- 退職給付に関する事項は以下のとおりであります。
 - 退職給付債務の期首残高と期末残高の調整表
期首における退職給付債務 4,197百万円
勤務費用 82百万円
利息費用 26百万円
過去勤務費用の当期発生額 -1百万円
数理計算上の差異の当期発生額 15百万円
退職給付の支払額 △154百万円
関連会社への転籍に係る債務減少 △13百万円
期末における退職給付債務 4,154百万円
 - 年金資産の期首残高と期末残高の調整表
期首における年金資産 3,312百万円
期待運用収益 66百万円
数理計算上の差異の当期発生額 △93百万円
事業主からの拠出額 369百万円
退職給付の支払額 △154百万円
関連会社への転籍に係る資産減少 △13百万円
期末における年金資産 3,487百万円
 - 退職給付債務および年金資産と貸借対照表に計上された退職給付引当金および前払年金費用の調整表
積立型制度
退職給付債務 4,153百万円
年金資産 △3,487百万円
未認識過去勤務費用 △420百万円
未認識数理計算上の差異 △220百万円

貸借対照表に計上された負債と資産の純額 24百万円

- 年金資産の主な内訳
年金資産合計に対する主な分類ごとの比率は、次のとおりであります。
債券 66.2%
株式 29.5%
現金及び預金 3.0%
その他 1.4%
合 計 100.0%
- 長期期待運用収益率の設定方法に関する記載
年金資産の長期期待運用収益率を決定するため、現在および予想される年金資産の配分と、年金資産を構成する多様な資産からの現在および将来期待される長期の収益率を考慮しております。

- 数理計算上の計算基礎に関する事項
期末における主要な数理計算上の計算基礎(加重平均で表しております)
割引率 0.63%
長期期待運用収益率 2.00%

- 1株当たりの純資産額は93,490円22銭であります。
算定上の基礎である純資産の部の合計額から控除する金額はありません。普通株式の当事業年度末株式数は236,000株、普通株式と同等の株式数は1,000株であります。
- 有価証券1,525百万円を為替予約取引の担保に供しております。
- 当事業年度末日後に、翌事業年度以降の財産または損益に重要な影響を及ぼす事象は生じておりません。
- 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

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	2018年度	2019年度
経常収益	55,880	52,023
保険引受収益	54,074	50,650
正味収入保険料	53,790	48,690
収入積立保険料	22	20
積立保険料等運用益	71	69
支払備金戻入額	190	1,870
資産運用収益	1,760	1,313
利息及び配当金収入	1,173	1,067
有価証券売却益	635	303
有価証券償還益	22	11
積立保険料等運用益振替	△71	△69
その他経常収益	46	59
経常費用	43,915	39,057
保険引受費用	31,857	29,645
正味支払保険金	23,174	22,234
損害調査費	1,665	1,553
諸手数料及び集金費	2,950	2,775
満期返戻金	32	23
責任準備金繰入額	3,971	3,044
為替差損	62	12
その他保険引受費用	1	1
資産運用費用	474	48
有価証券売却損	444	4
有価証券償還損	7	8
金融派生商品費用	22	22
為替差損	—	13
営業費及び一般管理費	11,575	9,336
その他経常費用	7	26
経常利益	11,965	12,966
特別損失	94	257
固定資産処分損	33	12
減損損失	0	—
早期退職関連費用	23	0
事業構造改革費用	1	210
特別法上の準備金繰入額	36	34
価格変動準備金繰入額	36	34
税引前当期純利益	11,871	12,708
法人税及び住民税	3,236	3,695
法人税等調整額	125	270
法人税等合計	3,361	3,966
当期純利益	8,509	8,741

(損益計算書の注記)

1. 関係会社との取引による収益総額は該当ありません。費用総額は1,237百万円であります。

2. (1) 正味収入保険料の内訳は次のとおりであります。

収入保険料	50,890百万円
支払再保険料	2,200百万円
差引	48,690百万円

(2) 正味支払保険金の内訳は次のとおりであります。

支払保険金	24,074百万円
回収再保険金	1,840百万円
差引	22,234百万円

(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりであります。

支払諸手数料および集金費	3,611百万円
出再保険手数料	836百万円
差引	2,775百万円

(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あります。

支払備金繰入額(出再支払備金控除前、 (口)に掲げる保険を除く)	△3,340百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	△1,469百万円
差引(イ)	△1,871百万円
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)	△1,870百万円

(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あります。

普通責任準備金繰入額(出再責任準備金控除前)	929百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	△52百万円
差引(イ)	981百万円
その他の責任準備金繰入額(ロ)	2,062百万円
計(イ+ロ)	3,044百万円

(6) 利息及び配当金収入の内訳は次のとおりであります。

預貯金利息	0百万円
有価証券利息・配当金	1,067百万円
計	1,067百万円

3. 損害調査費、営業費及び一般管理費として計上した退職給付引当金繰入額は228百万円であり、その内訳は次のとおりであります。

勤務費用	82百万円
利息費用	26百万円
期待運用収益	△66百万円
過去勤務費用の当期の費用処理額	76百万円
数理計算上の差異の当期の費用処理額	107百万円
計	226百万円
出向者分	1百万円
合計	228百万円

4. 金融派生商品費用の評価損益は22百万円の損であります。

5. 1株当たり当期純利益は36,885円44銭であります。算定上の基礎である当期純利益は8,741百万円であり普通株式および普通株式と同等の株式に係るものであります。また普通株式の期中平均株式数は236,000株、普通株式と同等の株式の期中平均株式数は1,000株であります。

6. 関連当事者との取引高については以下のとおりであります。

(1) 親会社及び法人主要株主等

種類	会社名	議決権等の所有(被所有)の割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引金額(百万円)	科目	期末残高(百万円)
親会社	AIGジャパン・ホールディングス株式会社	被所有 直接100%	配当金の支払	配当金支払	7,090	—	—

取引条件および取引条件の決定方針等

配当金については、剰余金の分配可能額を基礎とした一定の基準に基づき合理的に決定しております。

(2) 兄弟会社等

種類	会社名	議決権等の所有(被所有)の割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引金額(百万円)	科目	期末残高(百万円)
親会社の子会社	National Union Fire Insurance Co.	なし	出再取引	出再取引 保険料 保険金 手数料	1,242 874 557	外国再保険員 外国再保険債	290 208

取引条件および取引条件の決定方針等

手数料率その他の取引条件は、市場実勢を勘案して双方が希望条件を提示し、取引条件交渉の上で決定しております。

7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

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	2018年度	2019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)	11,871	12,708
減価償却費	258	203
減損損失	0	—
支払備金の増減額 (△は減少)	△190	△1,870
責任準備金の増減額 (△は減少)	3,971	3,044
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	△0	△0
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	△105	△142
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	4	5
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△38	17
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	36	34
利息及び配当金収入	△1,173	△1,067
有価証券関係損益 (△は益)	△206	△302
金融派生商品損益 (△は益)	22	22
支払利息	0	0
有形固定資産関係損益 (△は益)	37	12
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)	897	888
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)	△650	98
小計	14,735	13,651
利息及び配当金の受取額	1,486	1,269
利息の支払額	△0	△0
法人税等の支払額	△2,340	△3,783
営業活動によるキャッシュ・フロー	13,880	11,136
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	△42,578	△16,592
有価証券の売却・償還による収入	35,359	13,718
資産運用活動計	△7,218	△2,874
(営業活動及び資産運用活動計)	(6,661)	(8,262)
有形固定資産の取得による支出	△15	△24
有形固定資産の売却による収入	—	9
無形固定資産の取得による支出	△220	△314
その他	4	—
投資活動によるキャッシュ・フロー	△7,450	△3,204
財務活動によるキャッシュ・フロー		
配当金の支払額	△11,170	△7,090
財務活動によるキャッシュ・フロー	△11,170	△7,090
現金及び現金同等物に係る換算差額	—	—
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	△4,740	842
現金及び現金同等物期首残高	16,308	11,568
現金及び現金同等物期末残高	11,568	12,410

(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 12,410百万円
預入期間が3カ月を超える定期預金 — 百万円
現金及び現金同等物 12,410百万円
- 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事業年度の株主資本等変動計算書

株主資本等変動計算書

2018年度

(単位：百万円)

	株主資本					評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	利益 準備金	利益剰余金		株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
			繰越利益剰余金	利益剰余金 合計				
当期首残高	7,862	2,745	13,408	16,153	24,016	691	691	24,707
当期変動額								
剰余金の配当	-	-	△11,170	△11,170	△11,170	-	-	△11,170
剰余金の配当に伴う利益準備金の積立	-	2,234	△2,234	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	8,509	8,509	8,509	-	-	8,509
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	-	-	-	-	-	262	262	262
当期変動額合計	-	2,234	△4,894	△2,660	△2,660	262	262	△2,397
当期末残高	7,862	4,979	8,513	13,492	21,355	954	954	22,309

2019年度

(単位：百万円)

	株主資本					評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	利益 準備金	利益剰余金		株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
			繰越利益剰余金	利益剰余金 合計				
当期首残高	7,862	4,979	8,513	13,492	21,355	954	954	22,309
当期変動額								
剰余金の配当	-	-	△7,090	△7,090	△7,090	-	-	△7,090
剰余金の配当に伴う利益準備金の積立	-	1,418	△1,418	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	8,741	8,741	8,741	-	-	8,741
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	-	-	-	-	-	△1,804	△1,804	△1,804
当期変動額合計	-	1,418	233	1,651	1,651	△1,804	△1,804	△152
当期末残高	7,862	6,397	8,747	15,144	23,007	△850	△850	22,157

(株主資本等変動計算書の注記)

1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項

(単位：株)

株式の種類	当事業年度 期首株式数	当事業年度 増加株式数	当事業年度 減少株式数	当事業年度末 株式数
発行済株式				
普通株式	236,000	-	-	236,000
A種種類株式	1,000	-	-	1,000
合計	237,000	-	-	237,000

2. 剰余金の配当に関する事項

(1) 配当金支払額等

決議	株式の種類	配当金の総額 (千円)	1株当たりの 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2019年6月25日 定時株主総会	普通株式 A種種類株式	80,000 7,010,000	338.98 7,010,000	2019年 3月31日	2019年 6月26日

(2) 基準日が当事業年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が翌事業年度になるもの

決議予定	株式の種類	配当金の総額 (千円)	1株当たりの 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2020年6月25日 定時株主総会	普通株式 A種種類株式	80,000 6,501,000	338.98 6,501,000	2020年 3月31日	2020年 6月26日

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

会社の状況に関する重要な事項

該当ありません。

重要な後発事象

該当ありません。

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	2018年度		2019年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	△0	△0.0	0	0.0
海上	—	—	—	—
傷害	54,891	99.3	49,313	99.4
自動車	△0	△0.0	△0	△0.0
自動車損害賠償責任	—	—	—	—
その他	390	0.7	310	0.6
(うち賠償責任)	(359)	(0.7)	(307)	(0.6)
合 計	55,281	100.0	49,623	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	2018年度	2019年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	1,198	1,287
その他	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)
合 計	1,198	1,287

(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	2018年度	2019年度
火災	△0	0
海上	—	—
傷害	2,500	2,115
自動車	△73	△136
自動車損害賠償責任	—	—
その他	240	221
(うち賠償責任)	(240)	(221)
合 計	2,667	2,200

(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	2018年度		2019年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	△0	△0.0	△0	△0.0
海上	—	—	—	—
傷害	52,368	97.4	47,177	96.9
自動車	72	0.1	135	0.3
自動車損害賠償責任	1,198	2.2	1,287	2.6
その他	150	0.3	89	0.2
(うち賠償責任)	(119)	(0.2)	(86)	(0.2)
合 計	53,790	100.0	48,690	100.0

(5) 解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	2018年度	2019年度
火災	—	—
海上	—	—
傷害	972	887
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	36	35
その他	0	0
(うち賠償責任)	(0)	(0)
合 計	1,010	923

(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	2018年度	2019年度
火災	△5	1
海上	—	—
傷害	10,643	11,551
自動車	50	169
自動車損害賠償責任	—	—
その他	101	86
(うち賠償責任)	(48)	(61)
合 計	10,790	11,808

(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等です。

(7) 元受正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2018年度	2019年度
火災	5	0
海上	—	—
傷害	23,554	22,324
自動車	1,075	563
自動車損害賠償責任	—	—
その他	90	89
(うち賠償責任)	(90)	(89)
合 計	24,726	22,979

(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	2018年度	2019年度
火災	0	—
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	1,068	1,095
その他	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)
合 計	1,069	1,095

(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	2018年度	2019年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	1,625	1,280
自動車	914	479
自動車損害賠償責任	—	—
その他	81	80
(うち賠償責任)	(81)	(80)
合 計	2,621	1,840

(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	2018年度	2019年度
火災	6	0
海上	—	—
傷害	21,928	21,044
自動車	161	84
自動車損害賠償責任	1,068	1,095
その他	9	9
(うち賠償責任)	(9)	(9)
合 計	23,174	22,234

(注) 正味支払保険金＝支払保険金(元受＋受再)－回収保険金

(11) 元受収支残高

2018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	△0	5	0	0	△6	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	54,868	23,554	1,586	15,216	14,512	26.4
自動車	△0	1,075	71	△0	△1,147	—
自動車損害賠償責任	—	—	0	1	△1	—
その他	390	90	6	152	141	36.2
(うち賠償責任)	(359)	(90)	(6)	(145)	(116)	(32.5)
合 計	55,259	24,726	1,665	15,369	13,497	24.4

2019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	0	0	0	0	△0	△1,725.6
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	49,292	22,324	1,509	12,685	12,773	25.9
自動車	△0	563	38	—	△602	—
自動車損害賠償責任	—	—	0	1	△1	—
その他	310	89	6	120	94	30.5
(うち賠償責任)	(307)	(89)	(6)	(119)	(92)	(30.0)
合 計	49,603	22,979	1,553	12,807	12,262	24.7

(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共に、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。

●2019年1月1日から同月31日まで及び2020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
2019年1月		該当契約はありません
2020年1月		該当契約はありません

(注) 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	2018年度			2019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	—	—	—	—	—	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	44.9	27.4	72.3	47.8	25.3	73.1
自動車	320.1	0.0	320.1	90.6	0.0	90.6
自動車損害賠償責任	89.2	0.1	89.3	85.1	0.1	85.3
その他	10.3	25.5	35.8	17.0	27.2	44.1
(うち賠償責任)	(12.9)	(26.7)	(39.6)	(17.5)	(27.5)	(45.0)
合 計	46.2	26.7	72.9	48.9	24.6	73.4

(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	2018年度			2019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	573.0	0.9	573.9	23.2	0.6	23.8
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	47.4	28.8	76.2	44.8	26.4	71.2
(医療)	(42.6)			(43.8)		
(その他)	(51.4)			(45.7)		
自動車	—	—	—	—	—	—
その他	21.4	39.2	60.6	33.3	35.5	68.8
(うち賠償責任)	(23.4)	(41.2)	(64.6)	(33.7)	(35.8)	(69.5)
合 計	46.7	28.9	75.6	43.8	26.5	70.3

(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、引受基準緩和型医療保険、および緩和告知型ガン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	2018年度	2019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 (%)
2018年度	6	96.9
2019年度	5	99.6

(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
2018年度	96.9	—	3.1	100
2019年度	96.6	—	3.4	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.Bes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。

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		2018年度	2019年度
1	年度開始時の未収再保険金	911	553
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	2,621	1,840
3	当該年度回収等	2,979	1,911
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	553	482

(注) 地震保険・自動車損害賠償責任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	
	2018年度末	2019年度末	2018年度末	2019年度末
火災	0	0	182	180
海上	—	—	—	—
傷害	11,703	9,988	91,398	94,226
自動車	407	250	1,480	1,480
自動車損害賠償責任	363	364	2,670	2,926
その他	8	10	110	72
(うち賠償責任)	(8)	(10)	(54)	(39)
合 計	12,483	10,613	95,841	98,885

(2) 責任準備金の内訳

2018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	6	176	—	—	—	182
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	50,922	31,793	—	8,682	—	91,398
自動車	—	1,480	—	—	—	1,480
自動車損害賠償責任	2,670	—	—	—	—	2,670
その他	70	40	—	—	—	110
(うち賠償責任)	(45)	(9)	(—)	(—)	(—)	(54)
合 計	53,668	33,490	—	8,682	—	95,841

2019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	4	176	—	—	—	180
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	51,945	33,347	—	8,933	—	94,226
自動車	—	1,480	—	—	—	1,480
自動車損害賠償責任	2,926	—	—	—	—	2,926
その他	30	42	—	—	—	72
(うち賠償責任)	(28)	(11)	(—)	(—)	(—)	(39)
合 計	54,906	35,045	—	8,933	—	98,885

(3) 責任準備金積立水準

区 分		2018年度末	2019年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率		100.0%	100.0%

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

(4) 引当金の内訳と増減

2018年度

(単位：百万円)

区 分	2017年度末残高	増加額	減少額	2018年度末残高
貸倒引当金計	3	3	3	3
一般貸倒引当金	0	0	0	0
個別貸倒引当金	2	2	2	2
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	272	269	374	167
役員退任慰労引当金	23	16	12	27
賞与引当金	182	143	182	143
価格変動準備金	199	36	—	235

2019年度

(単位：百万円)

区 分	2018年度末残高	増加額	減少額	2019年度末残高
貸倒引当金計	3	2	3	2
一般貸倒引当金	0	0	0	0
個別貸倒引当金	2	2	2	2
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	167	226	369	24
役員退任慰労引当金	27	5	—	33
賞与引当金	143	161	143	161
価格変動準備金	235	34	—	270

(5) 貸付金償却額

2018年度、2019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	2018年度	505百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円
	2019年度	461百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円

(注) 地震保険および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基づき、増加する発生保険金は責任準備金の取崩等により相殺しています。

(7) 事業費明細 (含む損害調査費)

(単位：百万円)

区 分	2018年度	2019年度
人件費	4,119	4,223
物件費	8,781	6,368
税金	340	297
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	2,950	2,775
合 計	16,191	13,665

(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
2015年度	24,672	14,750	8,704	1,217
2016年度	22,672	13,913	7,550	1,208
2017年度	22,671	12,198	7,856	2,616
2018年度	18,324	11,130	7,163	31
2019年度	16,776	9,852	5,257	1,666

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

(9) 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

● 傷害

(単位：百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019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	26,765			26,016			24,566			23,056			21,214		
	1年後	26,487	0.990	△278	26,094	1.003	78	24,957	1.016	390	22,449	0.974	△607			
	2年後	26,554	1.003	67	26,027	0.997	△66	24,583	0.985	△374						
	3年後	26,598	1.002	44	25,954	0.997	△72									
	4年後	26,478	0.995	△120												
最終損害見積り額		26,478			25,954			24,583			22,449			21,214		
累計保険金		26,292			25,472			23,789			20,867			13,087		
支払備金		185			482			793			1,581			8,127		

● 自動車

(単位：百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019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	6,583			4,814			1,114			-			-		
	1年後	6,289	0.955	△293	5,014	1.042	200	1,125	1.011	11	-	-	-			
	2年後	6,533	1.039	244	4,879	0.973	△134	1,082	0.961	△43						
	3年後	6,425	0.984	△107	4,775	0.979	△104									
	4年後	6,374	0.992	△50												
最終損害見積り額		6,374			4,775			1,082			-			-		
累計保険金		5,870			4,336			801			-			-		
支払備金		504			439			280			-			-		

● 賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度		2015年度			2016年度			2017年度			2018年度			2019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	87			67			73			82			88		
	1年後	90	1.031	2	78	1.162	10	76	1.039	2	95	1.156	12			
	2年後	103	1.145	13	86	1.103	8	80	1.050	3						
	3年後	100	0.972	△2	87	1.010	0									
	4年後	100	1.001	0												
最終損害見積り額		100			87			80			95			88		
累計保険金		100			80			76			56			39		
支払備金		-			6			4			39			48		

- (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	2018年度末		2019年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
預貯金	11,568	8.2	12,410	8.8
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	122,068	87.0	122,409	86.5
貸付金	—	—	—	—
土地・建物	240	0.2	207	0.1
運用資産計	133,876	95.4	135,027	95.4
総資産	140,381	100.0	141,580	100.0

(2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位：百万円)

区 分	2018年度末		2019年度末	
	金 額	利回り (%)	金 額	利回り (%)
預貯金	0	0.00	0	0.00
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	1,173	1.00	1,067	0.88
貸付金	—	—	—	—
土地・建物	—	—	—	—
小 計	1,173	0.92	1,067	0.81
その他	—	—	—	—
合 計	1,173	—	1,067	—

(3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2018年度末		2019年度末		
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)	
外貨建	外国公社債	9,681	18.4	7,314	13.4
	外国株式	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—
	計	9,681	18.4	7,314	13.4
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	42,989	81.6	47,162	86.6
	その他	—	—	—	—
	計	42,989	81.6	47,162	86.6
合 計	52,671	100.0	54,477	100.0	
海外投融資利回り	運用資産利回り (インカム利回り)	0.88%		0.76%	
	運用資産利回り (実現利回り)	0.42%		0.72%	
	(参考) 時価総合利回り	0.43%		△1.46%	

(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	2018年度末		2019年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
国債	11,823	9.7	11,799	9.6
地方債	695	0.6	684	0.6
社債	51,416	42.1	51,630	42.2
株式	23	0.0	23	0.0
外国証券	52,671	43.1	54,477	44.5
その他の証券	5,437	4.5	3,794	3.1
合 計	122,068	100.0	122,409	100.0

(6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	区 分	2018年度末	2019年度末
		運用資産利回り (インカム利回り)	公社債
	株式	97.17	61.48
	外国証券	0.88	0.76
	その他の証券	4.03	3.98
	合 計	1.00	0.88
運用資産利回り (実現利回り)	公社債	0.89	0.94
	株式	97.17	61.48
	外国証券	0.42	0.72
	その他の証券	10.52	7.25
	合 計	1.16	1.11
(参考) 時価総合利回り	公社債	0.88	0.10
	株式	97.17	61.48
	外国証券	0.43	△1.46
	その他の証券	18.18	△8.95
	合 計	1.46	△0.94

(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2018年度末							2019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	-	6,020	-	-	-	5,802	11,823	6,003	-	-	-	-	5,796	11,799
地方債	-	-	-	-	364	330	695	-	-	-	-	357	327	684
社債	910	9,887	7,158	8,179	5,753	19,528	51,416	1,108	10,074	14,248	4,188	7,273	14,736	51,630
株式						23	23						23	23
外国証券	719	13,866	20,368	7,624	411	9,681	52,671	4,601	16,005	25,245	1,310	451	6,863	54,477
外国公社債	719	13,866	20,368	7,624	411	9,681	52,671	4,601	16,005	25,245	1,310	451	6,863	54,477
外国株式その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他の証券	-	-	-	-	-	5,437	5,437	-	-	-	-	-	3,794	3,794
合 計	1,629	29,774	27,526	15,803	6,529	40,804	122,068	11,713	26,080	39,493	5,499	8,081	31,541	122,409

(8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区 分	2018年度末		2019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	0	0.8	0	0.8
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	23	99.2	23	99.2
	小計	23	100.0	23	100.0
合 計	23	100.0	23	100.0	

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

(9) 残存期間別貸付金残高

該当ありません。

(10) 担保別貸付金残高

該当ありません。

(11) 用途別貸付金残高・構成比

該当ありません。

(12) 業種別貸付金残高・構成比

該当ありません。

(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	2018年度末	2019年度末
土地	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建物	240	207
営業用	240	207
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	58	37
合 計	298	244

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	2018年度末	2019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	2018年度末	2019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	—	—
合 計	—	—

(注) 各債権の定義は次のとおりです。

1. 破産更生債権およびこれらに準ずる債権
破産手続開始、更生手続開始または再生手続開始の申し立てにより経営破綻に陥っている債務者に対する債権およびこれらに準ずる債権です。
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、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受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）

	2018年度末	2019年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	49,184	50,892
資本金又は基金等	14,265	16,426
価格変動準備金	235	270
危険準備金	—	—
異常危険準備金	33,490	35,045
一般貸倒引当金	0	0
その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）	1,189	△1,178
土地の含み損益	—	—
税効果相当額	2	328
払戻積立金超過額	—	—
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	—	—
(B) 単体リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2+R_5+R_6}$	8,983	8,527
一般保険リスク (R ₁)	7,557	7,049
第三分野保険の保険リスク (R ₂)	—	—
予定利率リスク (R ₃)	91	91
資産運用リスク (R ₄)	3,228	3,269
経営管理リスク (R ₅)	227	218
巨大災害リスク (R ₆)	500	500
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 (%)		
$[(A) \div \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	1,095.0%	1,193.5%

（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86条、第161条（単体ソルベンシー・マージン）および第87条、第162条（単体リスク）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	2018年度末			2019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	13,521	15,552	2,031	13,477	15,199	1,721
合 計	13,521	15,552	2,031	13,477	15,199	1,721

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	2018年度末			2019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	49,167	50,414	1,246	49,919	50,636	717
外国証券	52,710	52,671	△39	55,682	54,477	△1,205
その他	5,323	5,437	114	4,484	3,794	△690
合 計	107,201	108,523	1,321	110,086	108,907	△1,178

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	2018年度末			2019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
株式	23	23	—	23	23	—
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) デリバティブ取引関係

2018年度末

① ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	4,168	4,168	△435	△435
	ユーロ	その他有価証券	3,205	3,205	△237	△237
	英ポンド	その他有価証券	411	411	△64	△64
	買建					
	米ドル	その他有価証券	4,410	4,410	193	193
ユーロ	その他有価証券	3,524	3,524	△82	△82	
英ポンド	その他有価証券	473	473	2	2	
合 計			—	—	△622	△622

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	1,522	—	△28	△28
	ユーロ	その他有価証券	8,192	—	0	0
合 計			—	—	△27	△27

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

2019年度末

①ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	4,168	4,168	△702	△702
	ユーロ	その他有価証券	4,547	2,952	△87	△87
	英ポンド	その他有価証券	411	411	△36	△36
	買建					
	米ドル	その他有価証券	4,410	4,410	460	460
	ユーロ	その他有価証券	4,845	3,246	△210	△210
	英ポンド	その他有価証券	473	473	△25	△25
合 計			—	—	△601	△601

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	3,440	—	△32	△32
	ユーロ	その他有価証券	5,021	—	96	96
合 計			—	—	63	63

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

1. 計算書類等についての会計監査人の監査報告

2018年度（2018年4月1日から2019年3月31日まで）および2019年度（2019年4月1日から2020年3月31日まで）の計算書類（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書および個別注記表）ならびにその附属明細書については、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、PwCあらた有限責任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。

2. 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について

本ディスクロージャー誌に掲載のアメリカンホーム医療・損害保険株式会社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につきましては、当社代表取締役社長兼CEOが確認しています。



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/>



CUDマークはNPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により、認証された印刷物、製品等に表示できるマークです。

