



アメリカンホーム 医療・損害保険

ディスクロージャー誌

2014年4月1日～2015年3月31日

「
2015
」



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「2015 ディスクロージャー誌」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です。

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：19,971百万円

総資産：117,804百万円

(2015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条にもと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、2015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、2015年6月1日現在の情報です。

CONTENTS

アメリカンホーム医療・損害保険について

● ごあいさつ	2
● コーポレートビジョン	3
● AIGについて	4
● トピックス	6
● CSR活動への積極的な取り組み	7
● 代表的な経営指標	10

お客様サービスについて

● カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス	12
● ウェブサイトでのお客様サービス	12
● 保険金のお支払い態勢	14
● 「お客様満足の向上」への取り組み	17
● お客様情報保護の管理態勢	22

商品および募集について

● 主な取り扱い商品一覧	24
● ご契約者向けサービス	26
● 新商品の開発状況（含む料率改定）	27
● 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行業務	27
● 保険募集態勢	28

経営について

● 経営管理（ガバナンス）態勢	31
● CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取り組み	32
● 内部管理態勢の整備について	32
● リスク管理の態勢	34
● 資産の運用	37
● 責任準備金の確認についての合理性および妥当性	37
● コンプライアンス（法令等遵守）	38
● 人材の育成と活用の取り組み	41

コーポレート・データ

● 株主の状況	43
● 会計監査人の状況	43
● 役員の概況	43
● 組織図	46
● 会社沿革	47
● オフィス所在地一覧	48

データ編	49
------	----

ごあいさつ



代表取締役社長兼CEO 北村 浩嘉

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

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店は、1960年の日本における損害保険の事業免許取得以来、半世紀にわたり日本での事業を営んでまいりました。

通販型損害保険会社のパイオニアとして、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行い、医療保険においてもお客様のニーズにお応えする商品開発に取り組んでまいりました。

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

そして、日本に深く根を下ろし、よりお客様にご信頼いただける会社を目指すため、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」の日本支店としていた経営形態を、2014年4月1日に日本法人に変更いたしました。日本法人としての経営管理態勢を整えるとともに、コンプライアンス態勢をより一層強化しているところです。

また、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ホスピタリティ溢れるサービスについては、引き続き向上を図っています。

2014年度は下記のとおり、外部機関からの評価を頂戴しています。

- J.D. パワー アジア・パシフィック2014年日本自動車保険事故対応満足度調査：2位
- HDI-Japan 「問合せ窓口格付け」2014年度【損害保険業界】：「サポートポータル（ウェブサイト）格付け」および「問合せ窓口（電話対応）格付け」の両格付けで、最上位の三つ星を獲得（4年連続）
- 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 第18回企業電話対応コンテスト：理事長賞（保険会社でトップ評価）

「次世代を担う子どもたちと、障がいや病気などの困難に立ち向かう『人』を応援する」というコンセプトのもと、CSR活動にも積極的に取り組んでいます。

引き続き、よりよい商品・お客様サービスをご提供できるよう、お客様一人ひとりの声を大切にし、常に創造と改革を心がけてまいります。

今後も一層のご愛顧、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2015年7月

ビジョン

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

1960年の日本における損害保険の事業免許取得以来、永らく米国の保険会社「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店としていた経営形態を、2014年4月1日に日本法人に変更し、「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となりました。AIGグループの一員として、また日本で初めて傷害保険の通信販売や、リスク細分型自動車保険の販売を開始した通販型損害保険会社のパイオニアとして、これからも、常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て「お客様に選ばれる会社」になることを目指します。

「アメリカンホーム・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、「お客様の満足」を第一に考え、行動します。

私たちは、誠実にかつ責任感を強く持ち、約束を守ります。

私たちは、気遣いを持ってすべての人に接します。

私たちは、高い志を持ち、チャレンジを続けます。

私たちは、スピードをもって決断し、実行します。

AIGについて

アメリカンホーム医療損害保険について

お客様サービスについて

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



当社はAIGグループの一員です。

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

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、100以上の国や地域で顧客にサービスを提供しています。AIGグループ各社は、世界最大級のネットワークを通して個人・法人のお客様に損害保険商品・サービスを提供しています。また、米国では生命保険事業、リタイアメント・サービス事業におけるリーディングカンパニーです。持株会社AIG, Inc.はニューヨークおよび東京の各証券取引所に上場しています。

AIGについて

American International Group, Inc.
www.aig.com

所在地 / 175 Water Street, New York, NY 10038
上場証券取引所 / ニューヨーク証券取引所、東京証券取引所
社長 兼 CEO / ピーター・D・ハンコック
総社員数 / 約65,000人

AIGの業績の推移

AIG, Inc. 2014年度アニュアルレポート (2014 Annual Report) より抜粋

	2014年	2013年	2012年
総収入	644億ドル	688億ドル	712億ドル
純利益	75億ドル	90億ドル	34億ドル
総資産	5,155億ドル	5,413億ドル	5,486億ドル
株主資本	1,068億ドル	1,004億ドル	980億ドル

世界におけるAIGグループの位置づけ

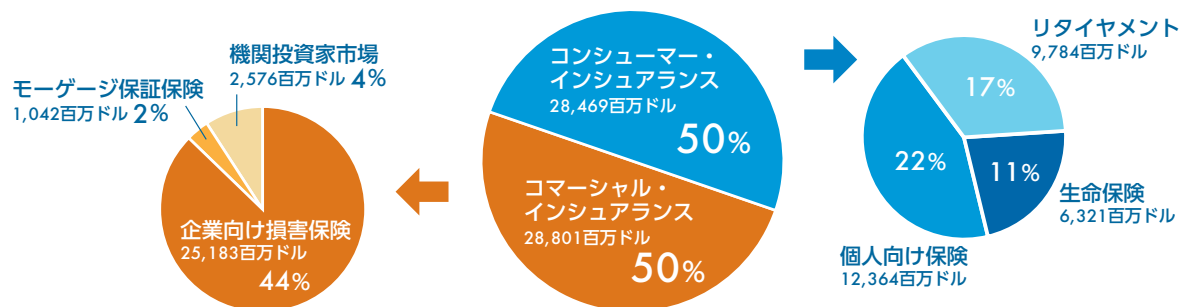
Forbes Global 2000より (2015年5月発行) ※1

保険業界ランク	全体ランク	会社/グループ名
1	21	独: アリアンツ
2	29	仏: アクサグループ
3	32	中: 中国平安保険
4	37	中: 中国人寿保険
5	42	米: AIGグループ

※1 Forbes Global 2000は、フォーブス誌が世界の上市企業を、売上高、純利益、総資産、時価総額の4つの要因にもとづき上位2,000社をランキングし、毎年発表するもの。上記の表は、2015年度版において保険業界関連の「Diversified Insurance」、「Life & Health Insurance」、「Property & Casualty Insurance」の3つのカテゴリーを統合したものの。

AIGの保険事業収入の内訳※2 (2014年)

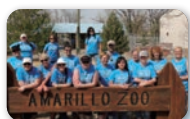
AIG, Inc. 2014年度アニュアルレポート (2014 Annual Report) より抜粋



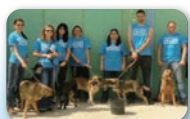
※2 保険事業からの収入を示しています。企業向け損害保険、モーゲージ保証保険および個人向け保険の収入には、正味既経過保険料および正味投資利益が含まれています。機関投資家市場、リタイアメントおよび生命保険の収入には、保険料、保険証券発行手数料、正味投資利益および助言報酬が含まれています。

Making the world a safer place

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



米国テキサス州



ブルガリア



チリ



コロンビア



グアテマラ



ケニア



韓国



タイ



台湾



スペイン

地域別の売上げ

AIG, Inc. 2014年度アニュアルレポート(2014 Annual Report)より抜粋

アメリカ地域

損害保険事業における正味収入保険料186億ドル(54%)
生命保険事業における保険料および預かり資産 317億ドル(97%)



ヨーロッパ、中東、アフリカ地域

損害保険事業における正味収入保険料73億ドル(21%)

アジア・パシフィック地域

損害保険事業における正味収入保険料86億ドル(25%)
生命保険事業における保険料および預かり資産904百万ドル(3%)

生命保険事業の保険料および預かり資産は、非GAAP財務測定値であり、保険料には、従来の生命保険、団体給付金制度および偶発給付年金から直接または仮定的に受領された金額の他、ユニバーサル生命保険、投資型年金契約およびミューチュアル・ファンドの預託金も含まれます。

日本におけるAIGグループ

国内損害保険会社

	元受正味保険料
富士火災海上保険株式会社	3,054億円
AIU損害保険株式会社	2,553億円
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社	839億円
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	146億円

2014年度、元受正味保険料は収入積立保険料を含む。

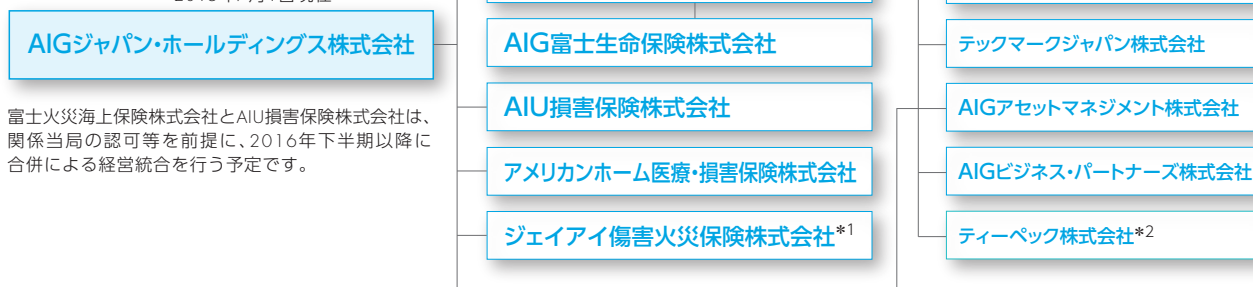
国内生命保険会社

	保険料収入
AIG富士生命保険株式会社	984億円

2014年度

日本のAIGグループの組織

2015年7月1日現在



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

*2 ティー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。)

長崎市内に医療保険金支払拠点を新設し、支払体制を強化

これまで、医療保険の保険金支払いは東京と大阪の2拠点で行っていましたが、医療保険の契約件数の伸びに伴い医療保険の保険金支払業務が増加していたことに対応し、またBCP（事業継続計画）体制をさらに強化するため、3拠点を長崎市内に開設し、2014年9月1日から業務を開始しました。

グループ会社であるAIU損害保険株式会社と富士火災海上保険株式会社がビジネスセンターを同じビル内に開設したことにより、グループで採用を一括して行うなどグループシナジーを発揮することができています。



医療保険金支払拠点の入るメットライフ生命長崎ビル外観

沖縄県人材育成企業認証制度において沖縄オフィスが認証

当社の社員の半数以上が在籍する沖縄オフィスでは、沖縄県が実施する2014年度前期「人材育成企業認証制度*」に初めて申請し、審査の結果認証されました。10月21日には認証授与式が行われ、県知事からの認証書を受け取りました。

※沖縄県人材育成企業認証制度について

従業員が働きがいを感じ、スキルアップとキャリア形成を行うことができる人材育成に優れた企業を県が認証することにより、企業に積極的な人材育成の取り組みを促し「雇用の質の向上」を図る目的で、2013年11月に創設された、行政が人材育成に優れた企業を認証する全国初の制度。

※詳しくは、沖縄県のウェブサイトをご確認ください。

<http://www.pref.okinawa.jp/site/shoko/koyo/koyotaisaku/h26/kigyouninsyou.html>

認証にあたっては、以下の点が高く評価されました。

- 円滑なコミュニケーションとモチベーションの向上：朝会や夕会のチームミーティングと、月1回以上の上司との面談により、コミュニケーションを密にし、企業ビジョンの共有、相互理解と支援、フィードバックによる能力開発などを行っており、効果が出ていること。
- 沖縄オフィス（短時間勤務を除く）全従業員を対象としたアンケートで、「ビジョンと人材像の実質化」、「コミュニケーションを通じた人材育成」、「人・仕事・キャリアへの取組み姿勢の形成支援」において特に高い満足度が得られていること。
- 積極的な社会貢献活動：全契約社員を正規雇用へ転換したことや、インターンシップやジョブシャドウイング*の受入、演劇指導による社会貢献活動に積極的に取り組んでいること。

※ジョブシャドウイングは、職業教育の一種で、児童生徒が企業の職場で従業員に影のように寄り添い、その仕事内容や職場の様子を観察すること。



沖縄県川上副知事（当時）（右から2人目）と認証書を受領した沖縄オフィスオペレーション総務部部長・社員

CSR活動への積極的な取り組み

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

通販型の保険会社である当社は、お客様とのコミュニケーションを主にお電話やインターネットでとらせていただいておりますが、常にその先のお客様お一人おひとりのお顔やお気持ちを想像し、サービスを提供するよう努めています。CSR活動では、全国の拠点で社員参加による地域貢献活動を積極的に行い、地域の方と交流させていただいているほか、ダイバーシティ&インクルージョンの観点より、自閉症や発達障がい等の啓発活動を行っています。

2014年3～4月 沖縄の市民劇、劇団O.Z.E公演「飛べ!琉球鳥人」に協賛

当社は、当社コールセンターが所在する沖縄の地域貢献活動の一環として、那覇市文化振興事業「アメリカンホーム保険 presents 劇団O.Z.E公演『飛べ!琉球鳥人』」に協賛し、収益の一部を除いた金額を沖縄県交通遺児育成会と、沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに寄付しました。



「アメリカンホーム保険 presents 劇団O.Z.E公演『飛べ!琉球鳥人』」の演劇は、一般公募により選出された県内の一般学生、社会の方が出演する市民参加型の公演で、県内有数の演出家である真栄平 仁氏が脚本と演出を手がけ、2日間4公演を演じました。沖縄県の文化継承や、公演の練習で行われる「表現教育」を通して、コミュニケーション能力・創造力・表現力・協調性を養成すること、演劇を通じた自己実現、達成感の経験などを狙いとしており、那覇市文化振興事業として、那覇市 市民文化部 文化振興課より承認されています。

2014年9月 「アメリカンホーム・ダイレクト キッズニアナイト!」 小児がんと闘う子どもたちとそのご家族を「キッズニア東京」にご招待

当社は、2006年に日本でのキッズニア第一号施設となるキッズニア東京がオープンして以来、「消防署」パビリオンのオフィシャルスポンサーとなっています。2014年度は5回目となるスポンサーデーイベントを開催し、小児がんの子どもたちとそのご家族、計623名をご招待しました。

免疫力が低くなっていることが原因で、不特定多数の人が集まるエンターテインメント施設に出向くことが難しい子どもたちやそのごきょうだい、ご家族に、キッズニア東京を貸し切りでゆったりとご利用いただいております。また、子どもたちの体調の変化にすぐ対応できるよう、医師、看護師の方に会場で待機いただくことで、ご家族にとっても安心して楽しい時間を過ごしていただけるような配慮をしています。参加者の募集については、小児がん患者の「緩和ケア」を主に支援している認定NPO 法人シャイン・オン・キッズにご協力をいただきました。



2015年1～3月

富山で「グロリアスデイ」を開催

富山県内の児童発達支援センターの子どもたちとご家族に、笑顔輝く特別な体験を

当社は、2005年に富山市にコールセンターを開設して以来、富山県内での地域貢献活動を積極的に行っています。2011年から、富山ガラス工房と共に、子どもたちに参加していただけるユニークな企画を実施しており、2013年からは富山市ファミリーパークともタイアップした企画にしています。



2015年は「いのちの星の仲間たち」というテーマで活動を行いました。1月から3回にわたり、障がいのある子どもたち65人と、ごきょうだい・保護者の方など合計141人を富山市ファミリーパークにご招待し、動物や生き物について学んで触れ合い、絵で表現するという体験教室を開催しました。子どもたちが描いた絵をもとに、富山ガラス工房のスタッフが9センチ角のガラスパネルを120点製作し、富山市ファミリーパークの「やまねこ口（ぐち）」を囲うフェンスにガラスパネルを恒久展示しました。富山県だけでなく、富山福祉短期大学にも後援いただき、官・民・学一体となった取り組みとなりました。

2015年4月

世界自閉症啓発デーに協力

当社は一般社団法人Get in touch（東京都港区、代表：東ちづる）の活動への協力を通じて下記の問題意識を持ち、世界自閉症啓発デー*に行われる同団体の活動や、各地の自閉症啓発団体の活動への協力を2013年に開始し、継続しています。

- 自閉症をはじめとする発達障がいがある方が抱えている日常生活の困難さに対する理解が不足している
- 欧米と比較すると、自閉症をはじめとする発達障がいがある方の特性を「個性」として一般的に捉えられていない

3年目の協力となる2015年は、内閣府、厚生労働省などが後援する「ライト・イット・アップ・ブルー Japan 2015」の共催企業として、ブルーにライトアップされた各地のモニュメントの近くでキャンドルの提供とボランティア活動を行いました。

*世界自閉症啓発デーとは

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

（ご参考：世界自閉症啓発デー 日本実行委員会

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



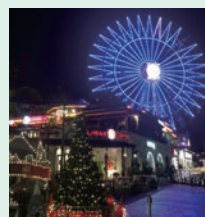
【協力内容】 各拠点での活動は下記のとおりです。



東京タワーに集まった東京オフィス社員ボランティアとグループ会社社員（前列左から3番目は当社社長兼CEO 北村）



ブルーに染まった東京タワー



沖縄でブルーライトアップを呼びかけて実現



沖縄オフィスでの自閉症に関するセミナー

●東京

- 一般社団法人Get in touchが開催する表参道・原宿・青山でのイベントを告知する、サンケイエクスプレス本紙・号外への広告を掲載。東日本大震災の被災地の菜種油を使い、同団体のロゴをデザインしたブルーキャンドル4,000個を購入し2,700個を同団体へ提供。
- 一般社団法人 日本自閉症協会（東京都中央区）等が開催する東京タワーでのイベントでのキャンドルリレーにブルーキャンドル300個を提供し、社員がボランティアとして参加。

●沖縄

- 沖縄県自閉症協会（沖縄県那覇市）、特定非営利活動法人わくわくの会（沖縄県那覇市）と共に、アメリカンホームの沖縄オフィスが「ライト・イット・アップ・ブルー in 沖縄」実行委員会を立ち上げ、「パレットくもじ」「アメリカンビレッジ観覧車」「沖縄電力石川火力発電所」に働きかけ、沖縄のモニュメントとして初めて公式にブルーにライトアップを実現。また、下記を開催。
 - ・「パレットくもじ」で点灯式を開催。
 - ・「アメリカンビレッジ観覧車」でイベントを開催。
 - ・「パレットくもじ」「アメリカンビレッジ観覧車」で自閉症に関するアンケートを実施し、回答いただいた方にブルーキャンドル（計440個）をプレゼント。沖縄オフィス社員がボランティアとして参加。
- アメリカンホームの沖縄オフィスで社員向けの自閉症に関するセミナーを開催。

●富山

- アメリカンホームの入居するタワー111（トリプルワン）をスカイインテック社と共催でブルーにライトアップ。
- 富山県発達障害者支援センター、富山県障害福祉課、とやま発達障害親の会（富山県富山市）と共に、富山オフィス社員が、富山駅前でブルーキャンドル200個や記念品、リーフレット等を配布。

●大阪

- 通天閣周辺で、大阪府、大阪市、大阪自閉症協会（大阪府大阪市）と共に、大阪オフィス社員がブルーキャンドル100個やリーフレット等を配布。
- 大阪府、大阪市、大阪自閉症協会の取り組みについて大阪のメディアへのPR活動に協力。

●神戸

- 3月28日（土）にNPO法人あっとオーティズム（兵庫県芦屋市、LIUB Japan運営事務局）が実施する神戸（三宮センター街）での啓発活動にブルーキャンドル50個を提供し、大阪オフィス社員がボランティアとして参加。

●札幌

- 札幌ボプラ会（北海道札幌市）に企画協力。「サンピアザ光の広場」で開催するイベントに、札幌サイト社員がボランティアとして参加し、ブルーキャンドル100個やリーフレット等を配布。

みんなのMAEMUKI駅伝

2012年に、がん経験者でも入れるがん保険を発売したことをきっかけに開始した「みんなのMAEMUKI駅伝」。2012年、2013年、2014年と回を重ねるごとに活動の幅も、規模も拡大していき、日本全国に前向きな想いをたすきでつなぎ、広げてきました。

延べ約4,500名の熱意溢れるランナーさんにご参加いただき、日本3周、走行距離約23,000km、という当社の歴史に残る取り組みになりました。「保険を提供するだけでなく、病气やけがなどの困難を乗り越えるお手伝いがしたい」という想いで多くの社員も参加しました。

【「みんなのMAEMUKI駅伝」活動報告】

2012テーマ：「がん経験者やそのご家族・ご友人が
まえ向きに人生を歩み続ける応援をする」

参加ランナー：延べ1,104名
走行距離：5,872km
走行日数：129日

- 応援メッセージ募集とNPO法人キャンサーネットジャパンへの寄付を開始。



2013テーマ：「病气やけが、災害などの困難に負けず、
まえ向きに生きるすべての人を応援する」

参加ランナー：延べ1,584名
走行距離：8,472km
走行日数：195日

- 福岡、大阪、名古屋、仙台で「みんなのMAEMUKI DAY」を開催、走行距離に応じて寄付を行う「みんなのMAEMUKI トレッドミル駅伝」を実施。
- 自閉症アーティスト佐々木卓也さんによる「MAEMUKI駅伝」のイメージを描いた作品披露とバリアフリーロックバンド「サルサガムテープ」によるスペシャルライブを開催。



2014テーマ：「困難を乗り越え、希望で日本をひとつにつなぎ」

参加ランナー：延べ1,934名
走行距離：9,521km
走行日数：190日

- 「アメリカンホーム・ダイレクト きぼうのMAEMUKIマッチ」をヤマハジュピロ磐田スタジアムにて開催、小児病棟の患者とご家族を応援。
- 「「みんなのMAEMUKI駅伝 in SAGA肝ぞうWEEK」」に特別協賛。
- 種子島・奄美大島にてHTLV-1（ヒトT細胞白血病ウイルス）啓発活動に協力。
- 広島東洋カープの試合で「アメリカンホーム・ダイレクト きぼうのMAEMUKIデー」を開催し、小児がん支援の「レモネードスタンド活動」を紹介。同時に広島市土砂災害の被災地支援義援金受付活動に協力。
- 「困難に立ち向かうすべての人に贈る応援ソング」の制作を支援。
- 震災後休止の宮城「女川うみねこマラソン」小学生の部復活を支援。



代表的な経営指標

※2012年度および2013年度の開示情報は、アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店における数値・比率を記載しています。

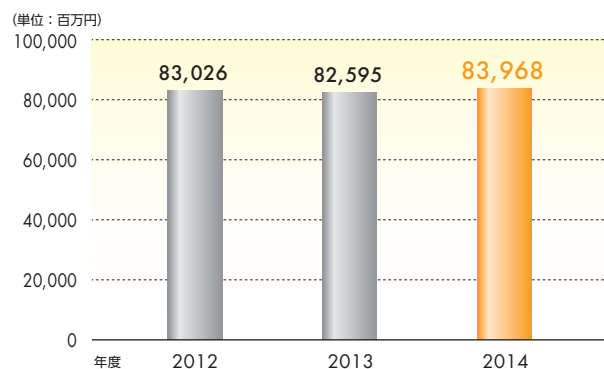
※表示金額（億円）未満を切り捨てして記載しています。

保険料収入の状況

元受正味保険料（含む収入積立保険料）

839億円

2014年度の元受正味保険料（含む収入積立保険料）は、839億円と前年度に比べ1.7%の増収となりました。



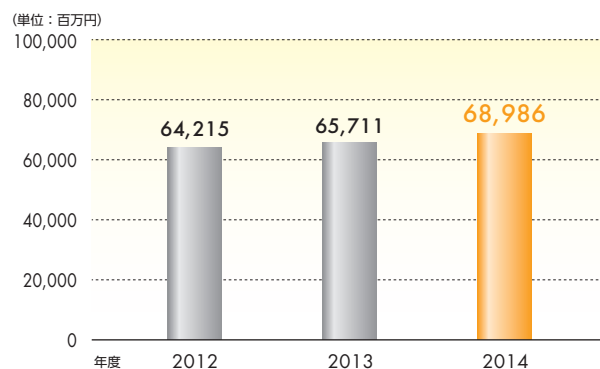
元受正味保険料（含む収入積立保険料）

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

正味収入保険料

689億円

2014年度の正味収入保険料は、689億円と前年度に比べ5.0%の増収となりました。



正味収入保険料

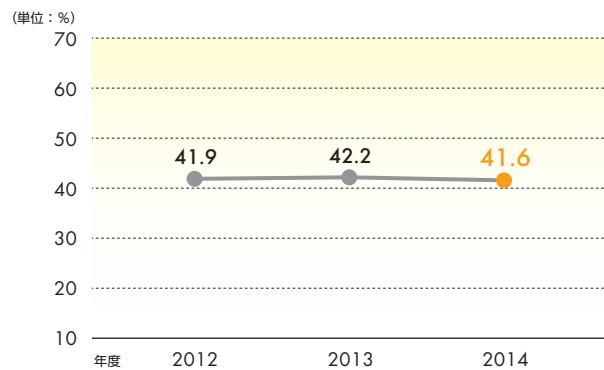
元受正味保険料から収入積立保険料を差し引き、受再正味保険料（他の保険会社から再保険を受けた際に受け取る保険料）を加え、出再正味保険料（他の保険会社に再保険を出した際に支払う保険料）を控除したものをいいます。

保険事業に係る費用比率の状況

正味損害率

41.6%

2014年度の正味損害率は、41.6%とほぼ前年度と同じ水準を維持しました。



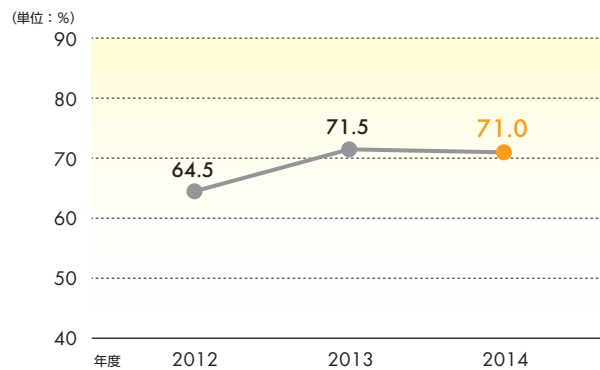
正味損害率

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

正味事業費率

71.0%

2014年度の正味事業費率は、71.0%とほぼ前年度と同じ水準を維持しました。



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。

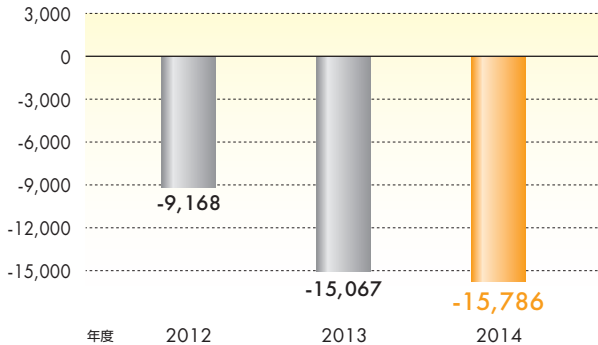
損益の状況

当期純損益

△157億円

2014年度の当期純損益は、医療保険販売を積極的に拡大する事業計画にもとづき、広告宣伝活動に積極的に費用を投資した結果、△157億円となりました。この投資は当社の事業計画にもとづき、親会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社からの資金提供による増資を受けたうえでされており、単体ソルベンシー・マージン比率等にみられるように、財務基盤は健全な状態を維持しています。

(単位：百万円)



当期純損益

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

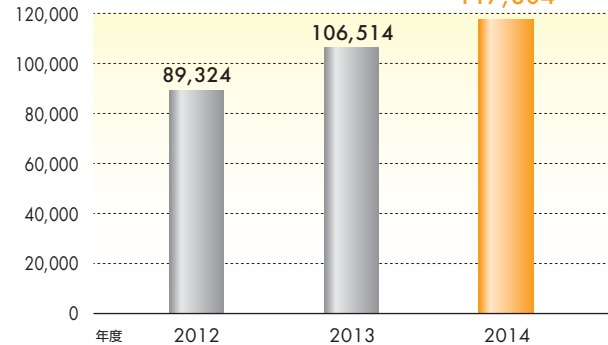
総資産の状況

総資産

1,178億円

2014年度の総資産は1,178億円と、前年度に比べ約112億円増加しました。

(単位：百万円)



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。

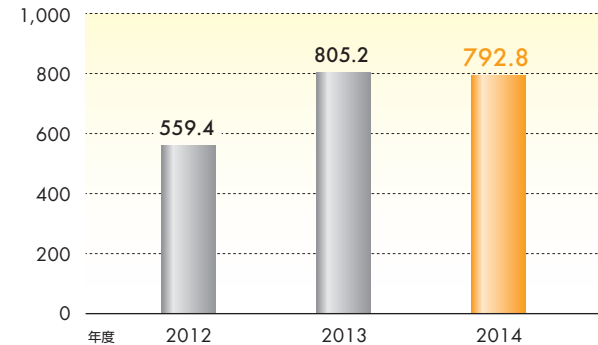
支払余力 (単体ソルベンシー・マージン比率) の状況

単体ソルベンシー・マージン比率

792.8%

健全な財務基盤を維持するために、親会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社からの資金提供による増資を行い、当期末の単体ソルベンシー・マージン比率は792.8%と前期末の805.2%と比べほぼ同じ水準を維持しました。

(単位：%)



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、保険業法等にもとづき計算されたものが、「単体ソルベンシー・マージン比率」です。

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

お客様サービスについて

誠実なお客様対応で信頼にお応えします。

お客様一人ひとりのご要望に、きめ細かくお応えするために。
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様サービスをご提供しています。

1 カスタマーリレーションシップセンターでのお客様サービス

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

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

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

さらに、顔の見えない通信販売であっても、お客様の喜びや痛みを知ることで「本当の安心」を継続的に届けたいという

思いから、一人ひとりのお客様に担当者を任命する“専任制”を導入しています。“専任制”では、これまでの契約締結までのサポートはもちろんのこと、契約後の各種相談、事故受付対応も含めた一貫したサポートをご提供しています。また、担当者がお客様の人生のライフステージにあったコンサルティングをご提供していくことで、「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。

“専任制”の担当者になるには、新人、ベテランを問わず「お客様に寄り添うとはどういうことか」、「お客様に喜んでいただくために必要なものは何か」といった基本的な考え方を一から問い直していくトレーニングを積んで初めてその資格を持てるようになります。このトレーニングを通じて「自分の大切な家族のように、お客様のことを考える」という決意と、お客様に向き合う誇りと責任を持つようになり、対話を通じた信頼関係を築くために必要な「顕在化していないニーズのくみ取り」や「適切な情報提供をすることの大切さ」を学びます。

このような考え方をもとに、これからもお客様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。



沖縄リレーションシップセンター



専任制スタッフ



お客様からいただいた感謝のお手紙

2 ウェブサイトでのお客様サービス

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

客様のニーズに合わせた様々なコンテンツをご用意しています。
また、お客様にさらに快適にお使いいただくために、お客様

の閲覧状況とお客様の声を参考にしながら、ウェブサイトの各種機能の改善を日々行っています。

2014年12月に、自動車保険のお見積り結果ページの改良を行いました。

お客様がご入力したお見積り条件に合わせ、自動車保険に関する情報をパーソナライズのうえ提供するもので、お客様が保険をご検討する際の一助としてご利用いただくことを目的としています。



ウェブサイトトップページ

資料のご請求

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

保険料のシミュレーション・保険のご契約

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

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



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

ご契約内容の確認・変更手続き（自動車保険）

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

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

ご契約の継続手続き（自動車保険）

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

事故のご報告・保険金のご請求

自動車保険、ケガ・医療の保険、火災・地震その他の保険について、お電話だけでなく、ウェブサイトからの事故・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*させていただきます。

*当社からのご連絡時間：平日 9:00～17:00

保険金支払情報のご確認（自動車保険）

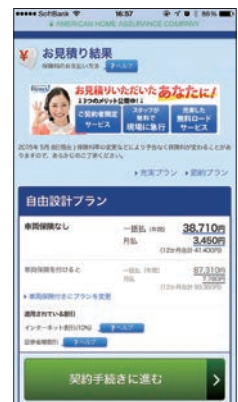
ユーザー登録をいただいた場合、当社担当者の連絡先およびお支払金額等をご確認いただけます。

事故書類の当社到着状況などもご確認いただくことが可能です。

スマートフォン対応

スマートフォンが急速に普及している中、利用者にとっての利便性や操作性の向上を図った、スマートフォン専用ページを開発しています。

自動車保険は、商品のご案内ページ・お見積り・ご契約手続き・万一の事故の際にご利用いただくGPS位置確認サービスなどを、医療保険は、商品のご案内ページ・保険料シミュレーション・保険診断などのコンテンツをご用意しています。



スマートフォン専用画面



世界最大のサポートサービス業界団体Help Desk Instituteの日本法人HDI-Japanが主催する、2014年度「サポートポータル/問合せ窓口格付け」（損害保険業界・自動車保険）において、「サポートポータル（ウェブサイト）格付け」、「問合せ窓口（電話対応）格付け」で、両部門ともに最上位の三つ星を獲得しました。また、当社は損害保険業界において、2011年度、2012年度、2013年度にも両格付けで三つ星を獲得しており、4年連続、両格付けで三つ星を獲得したのは、当社一社のみでした。

3 保険金のお支払い態勢

お客様の万一の事故・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、お客様志向の業務運営姿勢を徹底し、お客様へ誠実な対応で迅速、適切に保険金をお支払いする態勢の整備と強化を継続的に行っています。

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

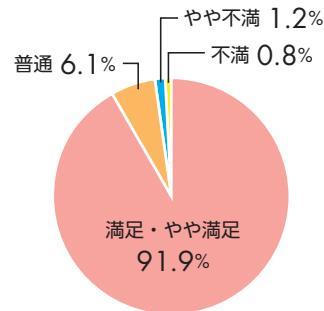
お客様満足度調査の実施

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

昨年度のアンケート結果では、91.9%（調査期間：2014年4月～2015年3月）のお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。

今後もお客様のご意見をもとに、さらなるサービスの向上につなげてまいります。

2014年度 お客様満足度調査結果



調査機関：2014年4月～2015年3月
対象保険商品：全商品
回答数：56,100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、お客様にご満足いただける対応ができるようトレーニングを受けています。

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

日々のトレーニングの成果として、2014年は、公益財団法人日本電信電話ユーザー協会が開催した、第18回企業電話対応コンテストにて理事賞を受賞しました。この賞は、無作為に通常の電話対応を審査するもので、特に「コミュニケーションスキル（要点をおさえて正しく説明しているか、手際の良い対応ができているか、など）」が受賞のポイントとなりました。さらに、3年連続で優秀賞以上の賞を受賞したため、シルバーランク企業に認定されました。

併せて2014年は、同財団法人が主催、個人の電話対応技能を審査する「電話対応コンクール沖縄県大会」において、傷害保険金担当社員が優秀賞を受賞。当社の電話対応品質は社外からも高い評価をいただいています。

お客様により身近に感じていただくために

おケガやご病気などの困難を抱えて保険金のご請求をいただくお客様に担当者を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。お客様からは“『真心をこめて・・・』というお手紙がとってもうれしかった”（医療保険請求男性）といったお言葉をいただいています。



メッセージカード

■ 確実な保険金のお支払いを実現するための体制

保険金支払審査会による検証

すべての商品の保険金請求事案で、保険金支払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、商品開発部門や法務・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毎週開催し、その判断の妥当性を検証しています。

※ただし、一定の事由にもとづく場合を除きます。

ただけない場合、お客様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では、保険金のお支払いを担当する保険金サービス部門以外の部門が毎月主催し、外部専門家（医師・弁護士等）による客観的な審査を行っています。

保険金支払再審査会制度

保険金支払いに関わる当社の判断についてお客様にご了承

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、大阪、札幌などに業務を分散する取り組みを

行っており、2014年には新たに長崎に拠点を設立しました。また、BCP（事業継続計画）をより強化するため、お客様からお送りいただいた保険金請求書類等をすべて電子データ化し、紙を用いない保険金支払業務を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、お客様にさらにご安心いただける環境となりました。

■ 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。

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、翌営業日にお客様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、お客様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

多くのお客様のご要望にお応えするため、必要書類の簡素化に取り組んでいます。また、お客様のおケガ・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、必要書類の見直しを行っています。

● 分かりやすい保険金請求手続き書類

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

● 女性専用医療保険担当者の設置*

女性のお客様が保険金の請求をされる際、「男性担当者に

は話しにくい」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の対象となる保険 / 第三分野商品に限ります。



● 自動査定システム導入による保険金支払いの迅速化

医療保険と傷害保険の一部において、お客様から当社にお送りいただいた診断書の記載内容をデータ化し、当社で管理する契約情報等と照合させ、お支払いする保険金を自動で算出するシステムを導入しています。このシステムにより、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・ご病気の発生状況などをご連絡ください。入院中などの理由でお客様ご本人からのご連絡が難しい場合は、ご家族や代理の方からでも、おケガ・ご病気のご連絡をお受けします。当社ウェブサイトからも受付が可能です。

保険金請求書類 のご案内



お客様からおケガ・ご病気のご連絡を受けた後、保険金請求に必要な書類をお送りします。保険金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など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



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

・ ご請求漏れの有無の確認

保険金のご請求漏れがないかを確認します。

・ 治療途中での保険金請求も可能

万一、治療が長引いた場合、治療の途中でも保険金のご請求が可能です。

・ 保険金請求手続きの途中経過のご報告

お客様にご安心いただけるように、進捗状況をお客様の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、お客様に「お支払いのご案内」を書面でお送りします。

自動車保険の事故対応サービス

●安心の事故対応

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

●1事故1名の専任担当者制度

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

●進捗状況について、インターネットから確認できるサービス

ウェブサイト上のご契約者専用ページ（マイページ）では、自動車保険の保険金支払状況に関する情報をご確認いただけます。また、マイページを通じてお客様からのお問い合わせ

もお受けしています*。

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

●提携修理工場ネットワークの拡大

全国にいらっしゃるお客様にご満足いただける高品質で迅速なサービスをお届けするため、国内自動車ディーラーや提携工場を昨年の571カ所から1,076カ所*に大幅に拡大しました。引き続き充実したネットワークでお客様のご満足とご安心、利便性向上を目指してまいります。

※2015年4月末現在

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



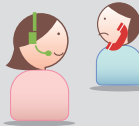
自動車保険金のお支払いまでの一般的な流れ ※お客様と事故の相手の方の双方に過失がある場合

もしも事故に遭われたら



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

当社へのご連絡



事故現場における必要な対応が終わりましたら、直ちに当社にご連絡をお願いします。24時間365日事故受付の専門スタッフが待機してお客様のご連絡をお受けしています。また、ウェブサイトやモバイルサイトからも事故のご連絡を受け付けています。平日の9時から17時まで*にお電話での事故の受付が完了した場合は、専任担当者が3時間以内にお客様にご連絡をし、事故解決のための打ち合わせや保険金のお支払いまでの流れについてご説明を行います。
※17時以降の場合、翌営業日にご連絡します。

事故の初期対応



平日はもちろん土日・祝日に初めてご連絡をいただいた事故でも、お客様のご要望により事故の相手の方、自動車修理工場、病院等の関係者への連絡を9時から22時まで365日行っています。また、その結果をその日のうちにお客様にご報告します。

事故の相手の方との示談交渉 (過失割合の交渉等)

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

損害額の決定と 事故の解決



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

保険金のお支払いと 解決のご案内

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

4 「お客様満足の上」への取り組み

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

「お客様の声」にもとづくさらなる改善に取り組むため、2013年4月に「お客様サービス向上部」を新設し、「お客様の声」から改善に取り組む社内体制を強化いたしました。また、その活動状況全般をお知らせできるよう、2014年3月に当社ウェブサイ

トの「お客様の声」ページをリニューアルいたしました。今後も当社ウェブサイト等を活用した情報発信を積極的に行ってまいります。



■ 「お客様の声」に関する対応方針

【基本理念】

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

【基本方針】

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

■ 当社とお客様とのコミュニケーション

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

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

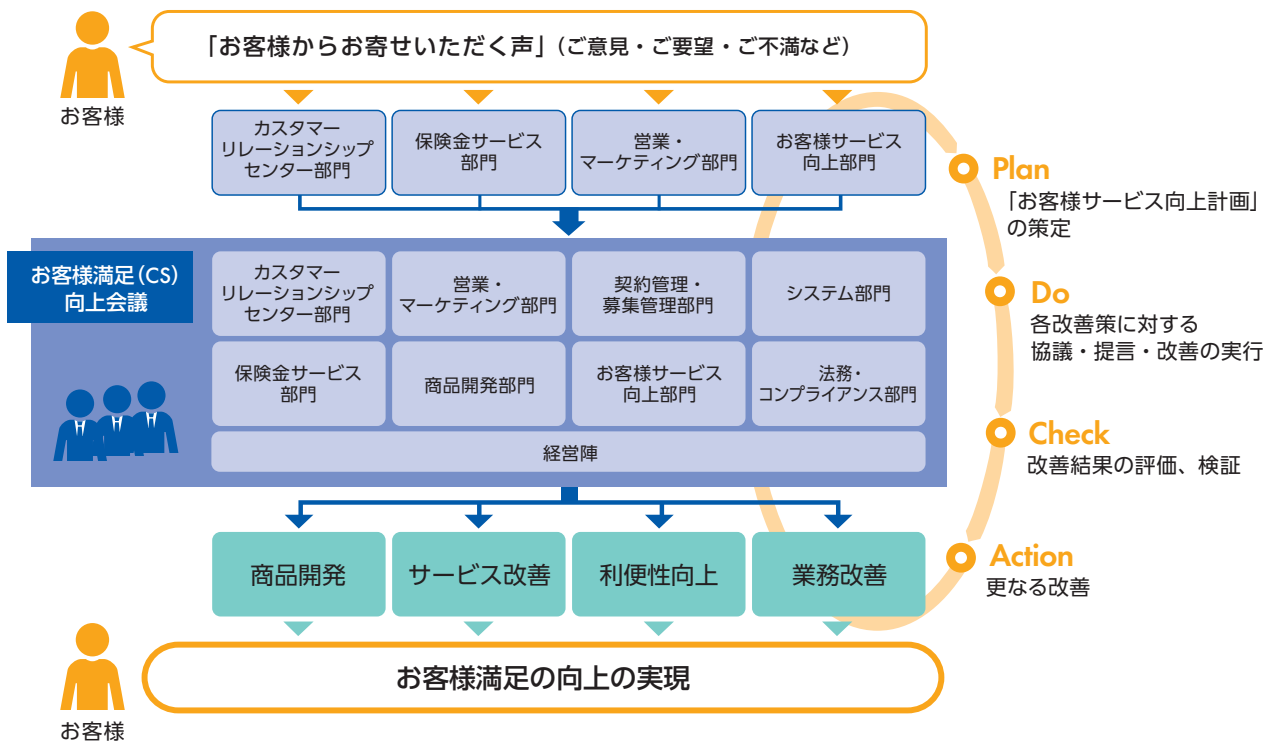
お客様からお寄せいただいた声に対応する体制

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

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

ています。

「お客様満足（CS）向上会議」は「お客様の声」を受け付ける部門だけでなく、商品開発や事務企画・システム開発を担当する部門などを含む全社横断的なメンバーで構成され、PDCAサイクルにもとづきお客様サービスの向上および継続的な業務改善に努めています。



「お客様の声」をお聴きする取り組み

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

お客様相談室

お客様からのご意見・ご要望・ご不満等を承る窓口

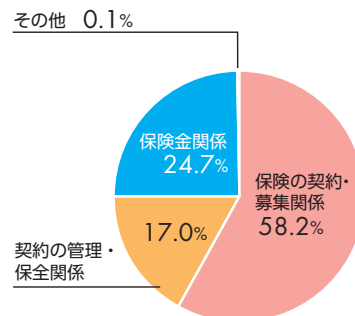
TEL. 0120-353-031 (平日9時～17時)

お客様の保険金請求に関するご相談窓口

TEL. 0120-73-5089 (平日9時～17時)

お客様からお寄せいただいた声を把握する取り組み

2014年4月から2015年3月までの間に当社にお寄せいただいたお客様の声（ご意見・ご要望・ご不満等）の総数は19,070件となり、内訳は下図のようになりました。前年度比124%と増加しましたが、これは各部門においてお客様の声の収集強化を行ったことや、アンケートの体裁を変更しお客様が回答しやすくなったことによる結果です。



(集計：2014年4月～2015年3月)

■ お客様からお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動 お客様満足向上のための具体的な取り組みと改善例

お客様満足向上のために、「お客様満足（CS）向上会議」において把握したお客様の声の分析結果を踏まえた改善のほか、各部門が取り組んだ事例の一部をご紹介します。実現できなかった案件は引き続き改善に取り組んでまいります。

自動車保険



お客様のご意見・ご要望

車両保険を使用して提携修理工場で修理をしたかったのでご紹介をお願いしたが、紹介された提携修理工場は非常に遠かった。

改善いたしました 提携修理工場の拠点数を拡大しました。

提携修理工場の拠点数を拡大し、より多くのお客様へお近くの提携修理工場をご紹介することが可能となりました。（571カ所から1,076カ所に拡大）

対応年月：2014年12月

自動車保険



お客様のご意見・ご要望

自動車保険の保険金請求の際に、免許証カラーを確認し変更があると分かっているにも関わらず、なぜその情報が契約内容に反映されていないのか？
同じ会社なんだから社内で情報を共有するべき。

改善いたしました 自動車保険の契約内容の変更について、保険金サービス部門とコールセンター部門との間での情報連携を改善しました。

自動車保険の保険金請求の手続きにおいて、保険期間中に免許証カラーに変更があることが確認された場合は、保険金サービス部門とコールセンター部門との間で情報連携を実施し、変更後の免許証カラーでお客様へ継続のご案内がされるよう改善しました。

対応年月：2014年7月

自動車保険



お客様のご意見・ご要望

自動車保険のオンライン継続手続きの画面やeメールに表示されているプランが分かりにくい。

改善いたしました 自動車保険のオンライン継続手続きの画面および継続手続き案内eメールのプラン名の表示を改善しました。

自動車保険では、継続のご案内時に「前年同等プラン」に加えて、前年よりも補償をアップグレードしたプランや保険料を抑えたプランを、おすすめプランとしてご案内しています。

しかし、前年のご契約内容によっては、上記おすすめプランが「前年同等プラン」と同一になってしまうことがありました。

そこで、「前年同等プラン」とおすすめプランの内容と保険料が同じとなる場合は、お客様がウェブサイト上で自由にシミュレーションするためのプランとして、おすすめプランを「自由設計プラン」の名称で表示することとしました。

また、オンライン継続手続き案内eメールについては、「前年同等プラン」とおすすめプランの内容と保険料が同じとなる場合は、「前年同等プラン」のみ表示することとしました。

対応年月：2014年4月

医療保険・ケガの保険



お客様のご意見・ご要望

パンフレットの情報量が多すぎるため、自分にあった補償や保険料を探すのが難しい。

改善いたしました お客様へお送りするパンフレットを改善しました。

医療保険を希望されるお客様に対し、お客様一人ひとりのニーズ（保険料・補償内容等）にあわせてカスタマイズした「お客様専用パンフレット」をお届けすることにしました。

対応年月：2014年12月

医療保険・ケガの保険



お客様のご意見・ご要望

インパクトはあるが、CMの内容が緊急時の連絡を彷彿させる作りなので、よくない事が起こったときのイメージを抱いてしまう。

改善いたしました お客様が、ご安心してご覧いただけるようCMを改善しました。

TV CMがうるさい、30秒では聞き取れない等のお客様からのお申し出をいただき、ゆっくり、かつ丁寧に保険の内容をご説明するCMを作成しましたが、CMをご覧になられたお客様の中には不安な気持ちになられた方もいらっしゃったため、ナレーションおよびBGMを明るいトーンに変更することで安心してご覧いただけるように改善しました。

対応年月：2014年4月

医療保険・ケガの保険



お客様のご意見・ご要望

保険を継続しているが、補償内容や保険金の請求方法がよく分からない。

改善いたしました お客様が、保険に関する情報を簡単に分かりやすく確認できるように改善しました。

いつでも簡単に必要な情報が手に取れるように、保険証券等の保険に関する書類を一つにまとめていただく「保険証券ファイル」をお送りしています。

また、保険金請求に関する手続きの流れをまとめた「保険金ご請求ガイド」をお送りしています。

ガイドには、補償内容の案内の概要説明と合わせて、お客様からよくいただく質問をもとに作成したチェックポイントも掲載し、補償内容を分かりやすくご案内しています。保険商品に付帯されている医療健康相談サービス等も掲載し、保険金請求以外にも保険商品をご利用いただけることをご案内しています。

※上記は医療保険の一部商品の新規のご契約者の方を実施しています。順次、他の保険商品のご契約者の方にもご提供を予定しています。

対応年月：2014年4月

その他 (商品共通のサービスなど)



お客様のご意見・ご要望

2013年に控除証明書を発送した際、お客様から主に以下の声をお寄せいただきました。

- ①年末調整に間に合わなかったため発送時期を早めてほしい
- ②(お客様の健康状態が知られてしまう惧れのある商品の場合) 会社に提出する書面に商品名を記載しないでほしい
- ③書面に補償対象者の名前がないと誰の保険の控除証明書が分かりにくいいため、補償対象者の名前を記載してほしい

改善いたしました 2014年控除証明書を改善しました。

2014年にお客様へお送りした控除証明書では、2013年にお寄せいただいたご意見・ご要望を反映しました。

- ①前年より約3週間早く、控除証明書の発送を開始しました。
- ②2013年は商品名を控除証明書本体(提出する書面)に記載していましたが、2014年は商品名を控除証明書本体の外側に記載しました。
- ③補償対象者の名前を記載しました。

対応年月: 2014年9月



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

一般社団法人保険オンブズマン

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

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

公益財団法人交通事故紛争処理センター

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

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

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

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

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

5 お客様情報保護の管理態勢

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

お客様情報保護の基本方針

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

お客様情報保護の推進体制

当社では、個人情報の保護に関する法律をはじめ、金融庁の金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等の関連

法令等を遵守しています。また、社内のお客様情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、個人情報保護管理責任者を任命するとともに、コンプライアンス委員会の傘下にお客様情報保護会議を設置しています。加えて、お客様情報を統括管理する専任部署であるお客様情報管理室を中心に、お客様情報保護の管理態勢のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

委託先におけるお客様情報の保護

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

■ プライバシーポリシー（抜粋）

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

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

当社が収集する個人情報

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

当社の個人情報利用方法（利用目的）

当社はこれら個人情報を次の目的のために利用します。

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

個人情報の提供

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

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

セキュリティ

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

個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等のご請求

当社は、個人情報に関する事項の通知、開示・訂正・利用停止等のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、適切に対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明します。利用目的の通知請求および開示請求については、当社所定の手数料をいただきます。これらの具体的な請求手続きについては、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

個人情報取り扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取り扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでいます。なお、当社の個人情報の取り扱いについてのご質問等は、下記の「個人情報お問い合わせ窓口」へご連絡ください。適切に対応いたします。また、このプライバシーポリシーの内容に変更が生じた場合、すみやかに当社のウェブサイト等に掲載・公表します。

個人情報に関するお問い合わせ先

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

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 個人情報お問い合わせ窓口

〒930-0856

富山県富山市牛島新町5-5 タワートリプルワン18階

076-403-2430（受付時間9:00～18:00 土日・祝日を除く）

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

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

ホームページアドレス：<http://www.fnlia.gr.jp/>

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

一般社団法人保険オンブズマン

電話：03-5425-7963

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

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

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

商品および募集について

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

より確かな安心を、よりお求めやすいスタイルで。

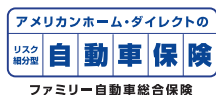
当社は、お客様のニーズを反映したユニークな保険商品を
通信販売のメリットを活かした独自の販売手法でご提供しています。

1 主な取り扱い商品一覧

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

自動車保険

■ リスク細分型自動車保険（ファミリー自動車総合保険）



当社は通販型自動車保険およびリスク細分型自動車保険のパイオニアです。お客様の利便性を高めつつ、
運転する方の年齢・性別のほか、お車の走行距離区分に応じた合理的な保険料を設定しています。

病気・ケガの保険（医療保険）

医療保険は、主に病気やケガで入院・手術をした場合や退院後の通院に対する補償などをご提供しています。補償から選ぶタイプと
保険料から選ぶタイプの2つのタイプがあります。

補償から選ぶタイプ

みんなのほすピタる

（新・医療総合保険）



終身型

● 総合医療タイプα（アルファ）

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

● ガンタイプ

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

● 女性疾病タイプ

子宮筋腫や甲状腺の病気などの女性に多い病気とすべてのがんを補償します。

● ガン一時金タイプ

がんと診断されたときにまとまった金額を一括で受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がん保険です。
「オプション補償」を追加して補償を厚くすることもできます。

持病がある方も安心 みんなのほすピタる

（引受基準緩和型医療保険）

終身型



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

簡単な健康条件をすべて満たしていればお申し込みいただけます。1入院の補償日数を絞った「プチシリーズ」もあります。

ガンになったことがある方も入りやすい

みんなのほすピタる（緩和告知型ガン保険）

終身型



既往症やがんの治療歴が原因で従来のがん保険に加入できない方向けのがん保険です。

簡単な健康条件をすべて満たしていればお申し込みいただけます。

● ガン一時金タイプ（「応援隊」）

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

保険料から選ぶタイプ

みんなのほすピタる 3,000

(新・医療総合保険)



終身型

● 総合医療タイプ

加入時の保険料が月々3,000円*の医療保険です。

● ガンタイプ

加入時の保険料が月々3,000円*のがん保険です。

● 女性疾病タイプ

加入時の保険料が月々3,000円*の、女性疾病とがんの保険です。

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

持病がある方も安心 みんなのほすピタる 保険料から選べるタイプ (引受基準緩和型医療保険)

終身型



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

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 3,000

(緩和告知型ガン保険)

終身型



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

*保険料は満90歳まで10年ごとに、その時の年齢等に応じて高くなります。

ケガの保険 (傷害保険)

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

50代からの保険

これからだ (長期補償傷害保険)

定期型



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

人生よろこんで (長期補償傷害保険)

定期型



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

まいにち安心 (アクティブシニア傷害保険)

定期型



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

ご家族まるごと保険 (ファミリー交通傷害保険)

定期型

ご家族まるごと保険

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

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

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

しまったくん★こまったちゃん

(疾病入院保険金支払特約付普通傷害保険・賠償責任保険)



定期型

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

火災・地震の保険、その他の保険

アメホのダイレクト型火災保険 (ファミリー住宅総合保険・地震保険)



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

ゴルファー保険

(賠償責任保険普通保険約款・ゴルフ特別約款)

ゴルファー保険

(賠償責任保険普通保険約款・ゴルフ特別約款)

ゴルフプレイ中や練習の際、他人にケガをさせた場合の賠償責任、またはご自身がケガをしてしまった場合やゴルフ場敷地内でのゴルフ用品の損害、ホールインワン・アルパトロス達成時の費用等を補償します。

2 ご契約者向けサービス

すべてのご契約者向け

安心ダイヤル 24

ご自身の健康・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・年中無休でお受けします。ご契約者ご本人だけでなく、ご家族全員が無料でご利用いただけるサービスです。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

「みんなのほすピタる」※および「私にうれしい医療保険」のご契約者向け

セカンドオピニオンサービス

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

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

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

※一部の商品はサービスの対象となりません。

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

「ガンになったことがある方も入りやすいみんなのほすピタる」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様の精神的負担を少しでも和らげたいという想いを込めて、臨床心理士などの「心の専門家」が、無料でカウンセリングをご提供します。

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

※このサービスは当社提携会社のティーベック株式会社がご提供します。

自動車保険のご契約者向け

ダイレクト・レスキュー（無料ロードサービス）

事故や故障などのトラブルの際に、日本全国でご利用いただけます。

〈主なサービス〉

■事故現場対応サポート

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

■GPS位置確認サービス

事故や故障時に、携帯電話やスマートフォンのGPS機能を使って簡単に現在地を送信いただくことで、速やかに「ダイレクト・レスキュー」のスタッフが現場に向かうことができます。

■レッカーサービス

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

■トラブル対応サービス

キー閉じ込み、落輪、ガソリン切れなどの車のトラブル発生時に、「ダイレクト・レスキュー」のスタッフが現場に急行して対応します。

アメリカンホーム・ダイレクトクラブオフ

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

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、お客様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・お風呂場など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など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。

3 新商品の開発状況（含む料率改定）

2012年	
4月	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 みんなのほすピタる 緩和告知型ガン保険」の発売
10月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の商品改定（「ノンフリート等級別料率制度」の改定）
11月	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 みんなのほすピタる3,000 緩和告知型ガン保険」の発売
12月	引受基準緩和型医療保険「持病がある方も安心 みんなのほすピタる」の商品改定（先進医療特約の新設）
	引受基準緩和型医療保険「持病がある方も安心 みんなのほすピタる 保険料から選べるタイプ」の発売
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）

10月	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 みんなのほすピタる 応援隊 緩和告知型ガン保険」の発売
	新・医療総合保険「みんなのほすピタる 使い方のいろいろガン一時金タイプ」の発売
12月	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「みんなのほすピタる 総合医療タイプα（アルファ）/ガンタイプ/女性疾病タイプ」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

4 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行業務

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

（主な業務・事務の受託）

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

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

5 保険募集態勢

■ 保険募集態勢について

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

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

■ 保険募集に係るお客様保護の取り組みについて

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

また、電話や対面による保険募集に関しては、お客様への適正な説明方法や勧誘方法を定め、特に高齢者の方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

認やお客様からの直接聞き取りにより募集時の状況を検証しており、その結果を保険募集業務の是正・改善につなげています。

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

■ ご契約までの主な流れについて

保険商品・見積りのご案内（郵送、電話、インターネット、対面募集）

重要な事項の説明およびお客様ニーズの確認

■ 保険商品の確認

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

■ 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の確認

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

・**契約概要**：商品の仕組み、補償される場合・されない場合、特約の内容など、お客様に保険商品の内容をご理解いただくため

に必要な事項を記載しています。

- ・**注意喚起情報**：クーリング・オフ、告知義務、保険責任開始期、契約の解除・復活など、お客様にご契約いただくにあたり特にご注意いただきたい事項を記載しています。
- ・**その他重要事項**：ご契約いただくにあたりご確認いただきたい事項や契約概要・注意喚起情報の補足的情報をまとめたものです。

■ 申込み内容確認シートの確認

お客様がお申込みをされる保険商品がお客様ご自身のニーズに合致したものであるか、最終確認していただけます。



パンフレット



重要事項説明書

申込み内容確認シート

ご契約内容の決定

申込書のご記入、ご返送（申込書を不要とする場合もございます）

契約諾否に関する通知書のお受け取り

■ 保険契約承諾のお知らせと保険約款のお受け取り

申込書を受付後、ご契約をお引き受けさせていただきます場合、第1回保険料の振替日

をご案内する「保険契約承諾のお知らせ」とご契約に関わる大切な事項を記載した保険約款をお送りします（自動車保険・火災保険を除く）。



保険料のお支払

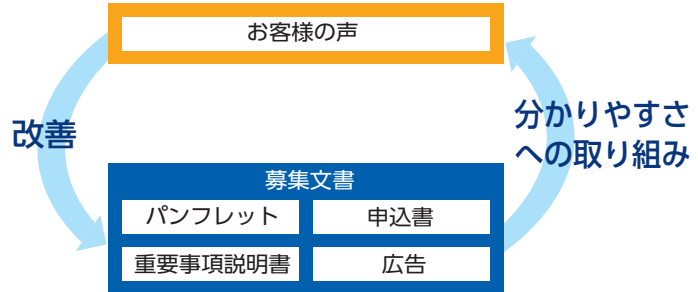
保険証券のお受け取り

自動車保険・火災保険の場合、保険証券と共に保険約款をお送りします。

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

■ 分かりやすい募集文書作成への取り組みについて

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



重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の改善

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

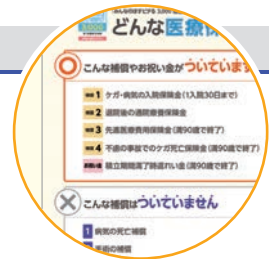
保険の用語集の作成

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



保険商品の特徴、補償対象の明確化

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



広告の改善

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



ユニバーサルデザインへの取り組み

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

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



CUDOによって認証された製品や施設に発行されるマーク

■ 代理店登録と代理店教育について

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

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

保険募集人一般試験」に合格することを必須としています。さらに、電話や対面により保険募集を行う募集人に対しては、保険募集を開始す

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

●代理店の推移（店 / 各年度末時点）

2014年	437
2013年	485
2012年	470

■ 当社の勧誘方針

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

1. 法令等を遵守し、適切な勧誘を行います

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

2. お客様のご意向を尊重した対応を徹底します

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

3. お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めます

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

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

堅実な企業経営でお客様の利益を守ります。

健全かつ適正な業務運営の確保を目指して。

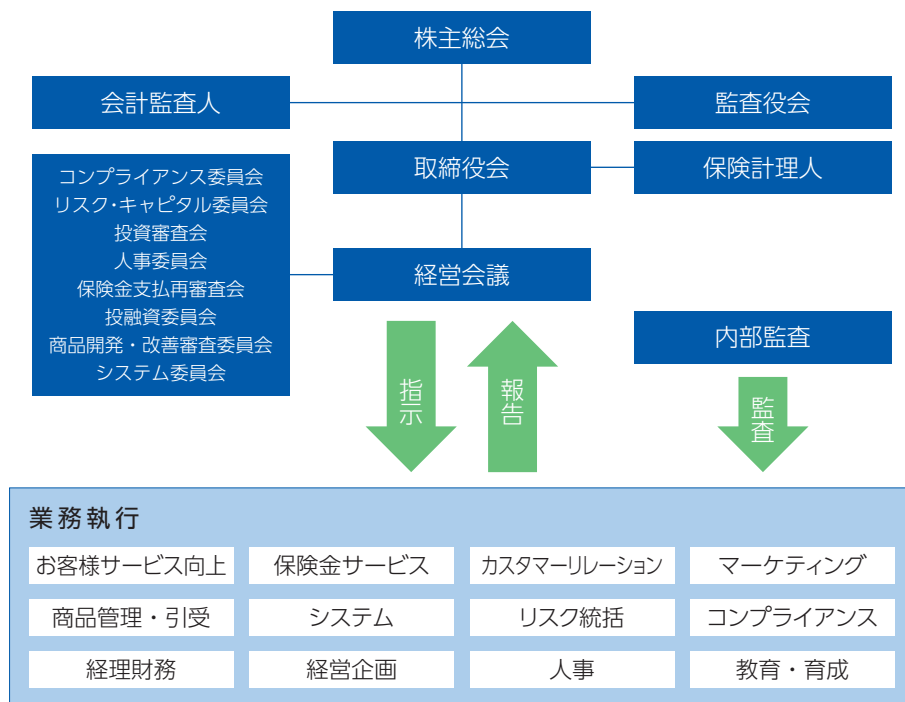
当社は、お客様に選ばれる会社となるため、ガバナンスの強化と、リスク管理態勢の充実およびコンプライアンスの徹底に努めています。

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もとづき、取締役会を中心とする経営管理（ガバナンス）態勢を確立しています。取締役会では、経営上の重要事項を決議するとともに業務執行の監督を行います。取締役会から独立した監査役会は監査方針および監査計画を策定し、取締役の業務執行の監査を行います。

また、意思決定の迅速化および権限・責任の明確を図るために執行役員制度を採用し、執行役員は担当分野の業務の執行責

任を担います。加えて、取締役会の下位組織として経営会議を設置しています。経営会議は取締役会より権限委譲された範囲内で、執行役員からの業務報告にもとづき、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。



(2015年6月12日現在)

内部監査態勢

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

を取締役会および経営会議に報告することにより、業務の健全かつ適正な運営を確保しています。

2 CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取り組み

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシュアランス・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などの取り組みを続け、2012年には、がん経験者やがん以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるがん保険を発売しました。

2014年4月1日には、米国「アメリカン・ホーム・アシュアランス・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、CSRを強化・推進してまいります。

当社のビジョンは、「常にお客様視点で考え、お客様の信頼を得て『お客様に選ばれる会社』になることを目指す」です。ビジョンを実現するために、わたしたち役員職員すべては、損害保

険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、CSRにおいて最も重要な要素であるコンプライアンスを徹底しています。

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

さらに、当社では社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。「次世代を担う子どもたちと、障がいや病気などの困難に立ち向かう『人』を応援する」という方針のもと、東京や富山・沖縄などの当社各拠点を中心に様々な活動を実施しています。

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

3 内部管理態勢の整備について

当社は、業務を適正かつ効率的に運営し、保険募集の公正を確保するために、適切な内部統制を確保するための管理態勢の整備とさらなる強化に取り組んでいます。具体的には、「内部統

制基本方針」にもとづき、実効性のある内部統制システムの整備を図っています。

内部統制基本方針

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事前相談および報告を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」を作成するとともに、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、コンプライアンス部門責任者、コンプライアンス統括部門および「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、「保険募集管理に係る取組方針」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ともに、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、「[お客様の声]に関する対応方針」、「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ともに、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」、「お客様情報等保護規程」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、拒絶するとともに、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ともに、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、「統合リスク管理方針」および「リスクアベタイト方針」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、「災害リスク管理規程」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ともに、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ともに、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、「取締役会規程」、「組織職制規程」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、「記録・情報管理規定」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. その他監査役職務の執行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、監査役職務の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、監査役職務の執行に協力する。
- (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の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。

4 リスク管理の態勢

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

リスク管理の基本方針

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

統合リスク管理

当社は、各部門単位のリスク管理の状況を会社横断的かつ総合的に管理するために、「リスク・キャピタル委員会」を設置しています。同委員会は、個々のリスクの管理担当部門が把握・分析・評価した結果の報告を定期的に受け、個々のリスクの管理状況をチェックするとともに、会社全体に影響を及ぼすリスクに対する予防的対策や対応措置の検討・指示を行います。また、経営の健全性確保の観点から、ソルベンシー・マージン基準にもとづいて算出した個々のリスクのリスク量を合算した総リ

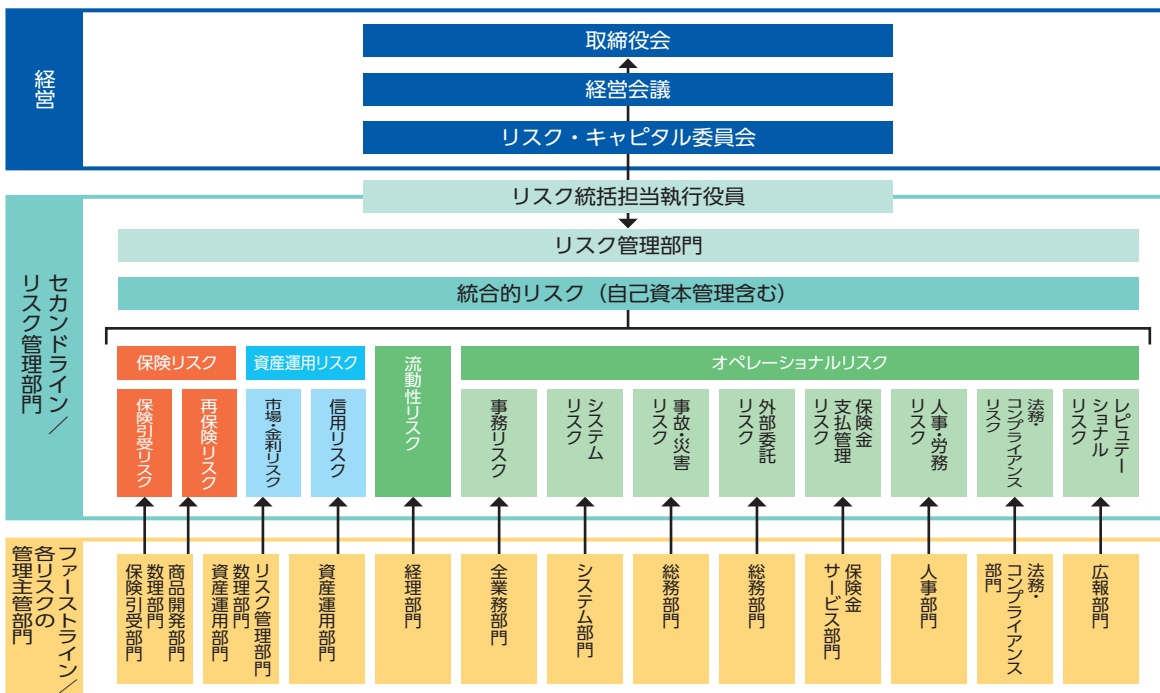
スク量の限度額やアラームポイントを設けています。総リスク量がそれらと比較してどのような状況にあるかをモニタリングすることにより、保有する総リスク量が異常危険準備金等を含む実質自己資本に対して過大とならないよう、またソルベンシー・マージン比率を適正な水準に維持できるよう管理しています。

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

リスク管理の方法

当社では、リスクを定性・定量の両面から把握し、管理の対象とするリスクにそれぞれの特性に応じた管理の指標や手法を定めています。リスク量を計量化して把握・管理することが可能なリスクについては、可能な限り定量指標を用いた管理を行うとともに、計量化方法の高度化・精緻化に取り組んでいます。また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のストレスシナリオを想定した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、また顕在化した場合には速やかに対応することで、リスクの回避・抑制に努めています。

リスク管理体制



サードライン／内部監査部門

管理対象リスク

リスクカテゴリー		内 容
保険リスク		保険金支払のタイミングや保険事故発生率などの基礎率の実績が料率算定時の予定と乖離したこと、および実際の保険金支払のタイミングもしくは金額が当該保険金の支払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といったことによる、当社への直接または偶発性の金融債務をもった債務者から発生する損失のリスク
流動性リスク		流動性の不足により将来の支払義務が不履行になるリスク、および市場の混乱等により著しく不適正な条件で取引を余儀なくされることにより経済的損失を被るリスク
オペレーショ ナルリスク	事務リスク	手続きに定められたとおりに事務処理を行うことを怠る、過失を犯す、あるいは不正を起こすことなどにより、または、実務規程の整備が不十分、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、お客様に損失が発生するリスクおよび会社が損失を被るリスク
	システムリスク	コンピュータシステムのダウン、誤作動、不正使用等によりお客様や会社が損失を被るリスク、および情報セキュリティの不備によるお客様や会社に関する情報の毀損、漏えいにより損失を被るリスク
	事・災害 リスク	予測を超える自然災害、不慮の事故、テロ等による非常災害に対する予防・減災対策や災害対応体制が整備されていないことにより事業の継続が困難になるリスク
	外部委託リスク	社外に委託している業務に関して、当社の業務の適切な運営または適正な業務の品質を確保できなくなる事態が生じることにより損失を被るリスク
	保険金支払管理 リスク	保険金支払いにおいて、当社社員のヒューマンエラーや管理態勢の不備等により、不適切な保険金の不払い・未払いが発生し、契約者等にご迷惑をおかけするリスク
	人事・労務 リスク	従業員の雇用、労働環境、人材育成、人員配置、職場の安全面等の当社の人事活動が不十分であることにより被るリスク
	法務・コンプライアンス リスク	法令・規制・規則・関連自主規制および行動規範等に準拠しなかった結果として会社が受ける法律上または規制上の処罰、財務的損失あるいは評判の低下を被るリスク
	レピュテーション リスク	マスコミ報道・風評等に起因して、会社の信用やブランド価値等が悪化し、契約の減少・解約の増加といったお客様離れや会社の業績に悪影響が生じる等の事態が発生することにより損失を被るリスク

■ 保険リスク

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

(再保険について)

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

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

■ 資産運用リスク

保有する資産の価値の変動や、運用資産の管理が適切に行われていないことなどに起因した損失の発生を回避・抑制するために、市場・金利リスクおよび信用リスクの管理を行い、健全な資産運用に努めています。また、保険期間が長期の医療保険の増加という負債特性の変化を踏まえ、資産と負債の総合管理(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、株価などの異なるリスクを可能な限り統一的な尺度で把握して市場リスク全体を総合的に管理するために、ベース・ポイント・バリュー(BPV)を用いた感応度分析やバリュー・アット・リスク(VaR:予想最大損失額)の計測を行っています。

VaRについては一定のリスク・リミットやアラームポイントを設けて、市場リスク全体のリスク量が過度に大きなものとならない

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、投融資委員会ならびにリスク・キャピタル委員会に定期的に報告し、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体制としています。

〈信用リスク〉

債務者から発生する信用リスクについて、社内格付けにもとづく与信管理や集積状況のモニタリングなどを実施するとともに、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、自己査定基準や実施の体制を明確にするるとともに、定期的に自己査定を実施し、その結果にもとづいて適切な引当・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体制としています。

■ 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、巨額の保険金支払いなどが発生し

た場合でもそれに対応できる流動性の高い資産を十分に確保するように努めています。

■ オペレーショナルリスク

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

〈事務リスク〉

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

〈システムリスク〉

万一のシステム障害の発生に備えて主要なシステム機器・ネットワーク構成・通信回線を二重化しているほか、セキュリティIDによる入退室管理、アクセス制御によるコンピュータ使用管理などの諸対策の実施を通じて、システムの安全確保と情報資産の

保護に努めています。また、システム監査等により、それらの状況を定期的にモニタリングしています。

〈事故・災害リスク〉

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

〈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、お客様情報を取り扱う業務を委託する委託先については、委託先を選定・評価するための当社独自の基準を設け、お客様情報の安全管理措置の実施状況を十分に確認したうえで委託を行っています。また、委託先に対する定期的なモニタリングを実施し、外部委託リスク顕在化の未然防止とリスク抑制に努めています。

〈保険金支払管理リスク〉

当社では、適切な保険金支払態勢を構築するために、「保険金支払審査会」による保険金支払事由に該当しないと判断され

た事案の検証や、「再審査会」によるお客様が当社の判断にご了承いただけない場合の再審査を行う制度を設けており、また災害時における保険金支払業務継続のための環境の整備を行うことで、保険金支払管理リスク顕在化の未然防止に努めています。

〈人事・労務リスク〉

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

〈法務・コンプライアンスリスク〉

当社では、法務・コンプライアンスに関わる問題行為を防

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

〈レピュテーションリスク〉

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

5 資産の運用

当社は、収受した保険料等について、保険金支払の備えとして重要であることから、安全性・流動性・収益性に留意した運用を行っています。

2014年度は、安全かつ安定的な収益を確保すべく、格付会社

から「A-」以上の格付を取得している円貨建債券を中心に資産運用を行い、868百万円の利息および配当金収入を確保しました。運用資産は、2015年3月末現在で99,743百万円です。

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もとづいて積み立てられていることを確認するため、保険計理人は、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}に従い、責任準備金が適正に積み立てられていること、また、責任準備金が将来の保険債務の履行に支障を来すおそれがあると認められない水準であることを確認しています。

特に、医療保険等の長期（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きまして、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み立ては行っていません。

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

※2 平成10年大蔵省告示第231号にもとづき、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もとづく、将来10年間の保険金推定額

②実績保険金データを基礎として算出した、99%の信頼度で将来の水準をカバーする保険金発生率にもとづく将来10年間の保険金推定額

7 コンプライアンス（法令等遵守）

企業の社会的責任がますます重要視される中、当社では、損害保険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、社会から要請される企業倫理を守り、「常にお客様視点で考え、お客様の信頼

を得て『お客様に選ばれる会社』になる」というビジョンの実現に向け、真にお客様中心主義を実現するため、コンプライアンスの徹底に努めています。

■ コンプライアンス（法令等遵守）の態勢

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

コンプライアンス・プログラムの策定・実行

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

役職員のコンプライアンス意識の醸成

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

お客様から寄せられる苦情の検証

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

内部通報ホットラインの設置

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

コンプライアンス基本方針

1. 目的

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

2. コンプライアンスの定義

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

3. コンプライアンス実現のための基本原則

(1) 法令等の遵守と誠実かつ公正な企業活動

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

(2) 透明性の高い経営

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

(3) 公正な事業活動

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

(4) お客様の利便の向上と保護

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

(5) あらゆる関係者の人権の尊重

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

(6) 企業市民として社会との良好な関係の維持

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

❏ 反社会的勢力による被害を防止するための体制

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

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

反社会的勢力に対する基本方針

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

1. 取引を含めた一切の関係遮断

取引関係（提携して融資取引を実施する場合を含む。）も

含め、反社会的勢力とは、一切の関係を持ちません。

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

反社会的勢力による不当要求に対しては断固として拒絶します。

2. 組織としての対応

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

3. 裏取引や資金提供の禁止

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

4. 外部専門機関との連携

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。

5. 有事における民事と刑事の法的対応

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

利益相反管理の体制

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

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

利益相反管理方針

1. 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の金融機関等（「グループ内金融機関等」）が行う取引に伴い、当社または当社の子金融機関等が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 管理対象取引の類型

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下のとおり類型化しています。

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

用して、当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまが利益を得る取引

- ⑤ その他お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引

4. 特定方法・管理方法・管理体制

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下の方法により特定・管理します。

- (1) 当社は、お客さまとの利益相反を一元的に管理するために利益相反管理統括部署を定めます。
- (2) 当社各部は、お客さまとの間の取引により取得した情報に照らして、第3項に列挙した類型に該当するおそれがあると判断した場合、直ちに、当社の利益相反管理統括部署に報告します。
- (3) 利益相反管理統括部署は、上記報告を受け、必要に応じて関連部門と協議し、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを判断します。
- (4) 利益相反管理統括部署は、利益相反のおそれのある取引に該当すると判断する場合には、以下に掲げる方法またはその他適切な措置をとります。

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

8 人材の育成と活用の取り組み

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

<当社の求める社員像>

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

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

<社員のキャリア形成>

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。

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

<目標管理と人事評価>

社員個人の成長と目標の達成への意欲的な取り組みを促進するために、担当する仕事（職務）の内容によって職務等級を設定し、年齢・性別、社歴の長さなどに関係なく、仕事に対する成果と能力を正確に見極め、公平で透明性の高い評価を実現するよう努めています。納得性の高い評価を実践するために、年度ごとに目標を設定のうえ、定期的にレビューを行い、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などにおいても充実した生活を送り、ライフステージに応じた自らの望む生き方を支援するために、出産・育児・介護などのための各種支援制度を設けています。また、社員の多様なニーズに幅広く応えられることが、企業の活力や競争力の源泉である有能な人材の確保・育成・定着の可能性を高めるという認識のもと、従業員満足（ES：Employee Satisfaction）の向上にも取り組んでいます。

<主な研修プログラム>

● 階層別研修

リーダーシップ研修、役員研修、コーチングなど

● ビジネススキル研修

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

● その他

損害保険に関する社外研修、英語研修（ICP：International Communication Program）、通信教育（SD（Self Development）講座、AIGの各種eラーニングコース、女性フォーラムなど

研修プログラム一覧

※今後実施予定の内容を含んでおります

スタッフ	課長	室長・部長	本部長	役員
<p>損保講座 本科/ベーシック</p>	<p>他人をリードする —フロントライン リーダーシップ</p>	<p>他人をリードする —中間レベルの リーダーシップ</p>	<p>リーダーを リードする</p>	<p>Japan AIGを リードする</p>
	<p>リージョナル女性フォーラム</p>		<p>コーチング</p>	
			<p>小さな仕草が与える悪影響</p>	
	<p>「乗り越える力」を高める</p>			
	<p>個人の生産性向上</p>			
	<p>成果を出すためのコーチング</p>			
	<p>成功へのパスポート</p>			
	<p>グローバルな考え方を育てる</p>			
	<p>心の知能指数</p>			
	<p>上級者向けプレゼンテーションのスキル</p>			
	<p>ステークホルダーマネジメント</p>			
	<p>交渉スキル</p>			
	<p>問題解決と意思決定</p>			
	<p>対立の解決</p>			
<p>eラーニング カリキュラム</p>				
<p>ICP (英語教育プログラム)</p>				
<p>SD講座 (Self Development)</p>				

アメリカンホーム医療損害保険について

お客様サービスについて

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

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	160,500株	(内訳)	普通株式 A種種類株式	159,500株 1,000株
持株比率	100%			

(2015年3月31日現在)

2 会計監査人の状況

PwCあらた監査法人

(注) PwCあらた監査法人は、2015年7月1日付であらた監査法人から名称変更しております。

3 役員の概況

(1) 取締役・監査役の状況

役名	氏名(生年月日)	略歴
取締役会長 (非常勤)	 ロバート・ノディン (1961年5月26日)	1985年 8月 AIG入社
		2002年10月 アメリカンインターナショナルグループ株式会社 リージョナル・バイスプレジデント 日本・韓国地域オペレーションズ・システムズ担当
		2005年11月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 取締役
		2005年12月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 専務執行役員 システム&オペレーション担当
		2006年 6月 エイアイユー インシュアランス カンパニー(ニューヨーク) シニア・バイスプレジデント オペレーション&システム AIGシステムズソリューション(インド チェンナイ) 取締役会長
		2006年 9月 エイアイユー インシュアランス カンパニー(ニューヨーク) 取締役
		2006年11月 AIGグローバルサービス(ニューヨーク) 取締役
		2008年 2月 AIG, Inc. 損害保険部門エグゼクティブ オペレーション&システム担当
		2009年 5月 エイアイユーホールディングス(ニューヨーク) シニア・バイスプレジデント オペレーション&システム担当
		2009年 7月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) COO
		2011年 4月 同社 日本における代表者 CEO
		2012年 5月 AIG, Inc. バイスプレジデント 損害保険担当(現任) AIU設立準備株式会社(現AIU損害保険株式会社) 取締役(非常勤)(現任)
		2012年 6月 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社 (現AIGジャパン・ホールディングス株式会社) 取締役 最高執行責任者COO
		2012年 6月 富士火災海上保険株式会社 取締役(非常勤)(現任)
2013年 2月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 代表取締役社長 兼 CEO(現任)		
2013年 9月 アメリカンホーム設立準備株式会社(現アメリカンホーム医療・損害保険株式会社) 取締役(非常勤)		
2014年 6月 当社 取締役会長(非常勤)(現任) ジェイアイ傷害火災保険株式会社 取締役(非常勤)(現任)		
2014年 7月 AIGアセットマネジメント株式会社 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

お客様サービスについて

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(生年月日)	略歴
代表取締役社長 兼 CEO	 北村 浩嘉 (1962年11月27日)	1988年11月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(現メットライフ生命保険株式会社)入社 1998年 4月 同社 データー・ベースド・マーケティング部長 2002年10月 同社 A&H プロフィットセンター(医療保険部)部長 2004年12月 AIG 日本・韓国地域 A&H プロフィットセンター アシスタント バイスプレジデント 2007年 7月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(現メットライフ生命保険株式会社) 執行役員(バイスプレジデント)プロフィットセンター担当 2009年 4月 同社 常務執行役員(シニア・バイスプレジデント)、 プロフィットセンター、商品開発担当 2012年 4月 同社 執行役専務(エグゼクティブ・バイスプレジデント)、 プロフィットセンター、プロダクト・ディベロップメント(商品開発)担当 2014年 1月 アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店 入社 副社長 2014年 6月 当社 取締役副社長 2014年 8月 当社 代表取締役社長 兼 CEO(現任)
取締役 (非常勤)	ティモシー・シルツ (1961年2月6日)	2006年 4月 AIG入社 アジア地域担当 バイスプレジデント 2009年 1月 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー シニア・バイスプレジデント ライフ、A&Hおよびリタイアメント商品センターヘッド 2010年 2月 サンアメリカ・ファイナンシャル・グループ (現AIGライフ・アンド・リタイアメント)シニア・バイスプレジデント コーポレート・プランニング&ストラテジー担当 2010年 4月 AIGスター生命保険株式会社 取締役会長 AIGエジソン生命保険株式会社 取締役会長 2012年 5月 AIG, Inc. バイスプレジデント(現任) 2013年 5月 AIGライフ・アンド・リタイアメント プレジデント アジア・パシフィック地域担当 2013年 6月 AIG富士生命保険株式会社 取締役会長(非常勤)(現任) 2014年 1月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 ジャパン・コンシューマー・インシュアランス・ヘッド(現任) AIU損害保険株式会社 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)(現任) 2014年 2月 アメリカンホーム設立準備株式会社(現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)
取締役 (非常勤)	ポール・ギヤスパー (1970年6月22日)	2012年 9月 AIG入社 ヘッドオブサイエンス 2013年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 サイエンスビジネスパートナー(現任) 2014年 6月 当社 取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	松岡 直美 (1965年11月7日)	2014年 1月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 専務執行役員 チーフ・トランスフォーメーション・オフィサー 2014年 6月 当社 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 専務執行役員 チーフ・トランスフォーメーション・オフィサー(現任) AIU損害保険株式会社 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)(現任) 2015年 6月 AIG富士生命保険株式会社 取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	デビッド・バーン (1963年4月10日)	1998年 7月 AIGアイルランド入社 プロジェクトマネージャー、オペレーション&システム 2000年 7月 同社 ITプロダクション サポート マネージャー 2002年 4月 同社 リージョナルビジネスソリューションズ オフィサー 2004年 1月 AIGフランス リージョナル オペレーションズ エグゼクティブ 欧州担当 2005年11月 同社 オペレーションズ&システム マネージャー フランス国内担当 2008年 7月 AIG中国 リージョナル バイス プレジデント、オペレーション&システム 2010年 7月 AIGシンガポール リージョナル バイス プレジデント、APACプログラム マネジメント 2012年 7月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 シニア バイス プレジデント(現任) 2015年 6月 当社 取締役(非常勤)(現任)
取締役 (非常勤)	松尾 美香 (1961年5月29日)	2011年 9月 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社入社(現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(現任) 2012年 6月 富士マネジメントサービス株式会社 取締役(非常勤)(現任) 2013年 4月 AIU損害保険株式会社 取締役(非常勤) 2015年 6月 当社 取締役(非常勤)(現任)

役名	氏名(生年月日)	略歴
監査役 (常勤)	齊藤 裕 (1953年10月3日)	1981年11月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店(現AIU損害保険株式会社)入社 1989年 8月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 出向 2001年 2月 アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店 出向 同社 保険計理人 業務部 部長 2003年 1月 同社 アシスタント バイスプレジデント 2006年 9月 同社 アシスタント バイスプレジデント 保険計理人 アシスタント コンプライアンス・オフィサー 2007年 1月 同社 バイスプレジデント 保険計理人 コンプライアンス・オフィサー 2010年12月 同社 バイスプレジデント 保険計理人 ERM担当 2012年12月 同社 顧問 2013年 9月 アメリカンホーム設立準備株式会社(現アメリカンホーム医療・損害保険株式会社) 監査役(常勤)(現任)
社外監査役 (非常勤)	齋藤 恭博 (1948年9月27日)	1973年 8月 AIU株式会社(現AIU損害保険株式会社)入社 1984年 2月 AIG 出向 アシスタント コントローラー 1986年 3月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 経理部会計課長 1988年 4月 同社 経理部次長 担当主計予算課 1989年 5月 アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店 出向 経理部長 1992年10月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 経理部長 1997年 1月 同社 アシスタント・バイス・プレジデント 経理部長 1997年12月 アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店 出向 アシスタント・バイス・プレジデント コントローラー 1999年 2月 リバティー・ミューチャル保険 日本支社 CFO 1999年 7月 アクサ損害保険株式会社 経理部長 2006年 6月 同社 取締役ファンクショナルサポート本部長 2007年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 取締役経理部長 2014年 6月 当社 社外監査役(非常勤)(現任) AIG富士生命保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 シニアアドバイザー(現任)
社外監査役 (非常勤)	羽田 幸善 (1943年2月2日)	1970年 6月 AIU株式会社(現AIU損害保険株式会社)入社 1989年 4月 エイアイユー インシュアランス カンパニー 日本支店 (現AIU損害保険株式会社) 1993年 1月 同社 バイスプレジデント、火災・新種保険担当 1994年 4月 同社 シニア・バイスプレジデント アンダーライティング担当 1996年 6月 同社 シニア・バイスプレジデント チーフ・コンプライアンス・オフィサー 2001年 1月 同社 シニア・アドバイザー 2003年 1月 アメリカンインターナショナルグループ株式会社 リージョナル・プロパティ・マネージャー 日本・韓国地域 2006年12月 同社 チーフ・コンプライアンス・オフィサー 2010年 7月 チャーティス・ファー・イースト・ホールディングス株式会社 (現AIGジャパン・ホールディングス株式会社) シニア・バイスプレジデント チーフリスクオフィサー 2013年 8月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 シニアアドバイザー(現任) 2014年 6月 当社 社外監査役(非常勤)(現任) AIU損害保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任) 富士火災海上保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任)

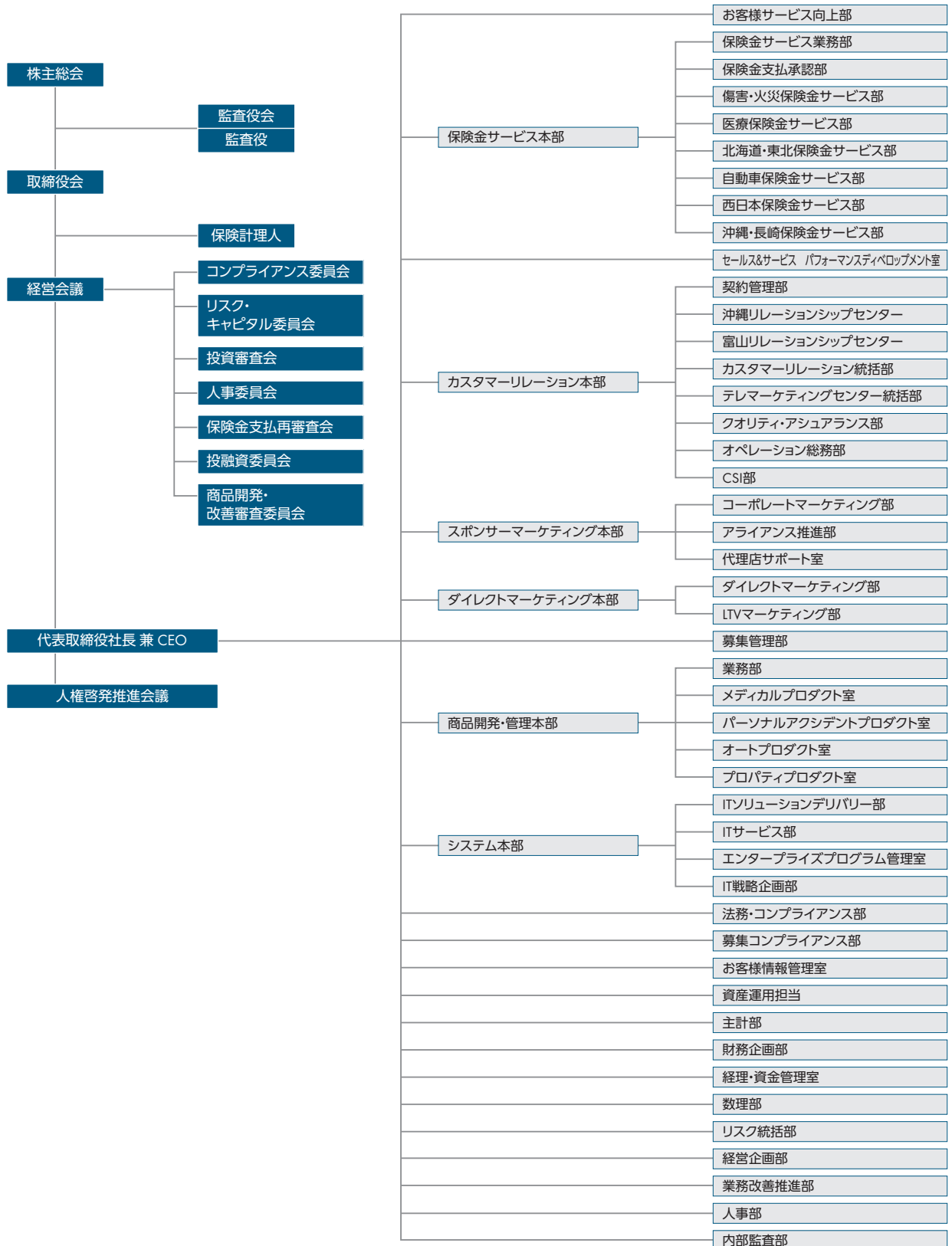
(2015年6月25日現在)

(2) 執行役員の状況

役名	氏名	担当
代表取締役社長 兼 CEO	北村 浩嘉	全般 内部監査、セールス&サービス パフォーマンスディベロップメント、お客様サービス向上、 商品開発・管理、人事
執行役員	佐伯 美奈子	カスタマーリレーション、保険金サービス
執行役員 兼 CFO	長谷川 俊哉	数理、経理財務
執行役員	五十嵐 隆文	マーケティング
執行役員	竹田 竜哉	リスク統括
執行役員	深水 邦彦	経営企画、業務改善推進
執行役員	三須 雅之	コンプライアンス
執行役員	ブレット・ハンフリー	特命(経理財務担当)
執行役員 兼 CIO	池原 進	システム

(2015年6月29日現在)

4 組織図



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・アシュアランス・カンパニーに変更	2010年	● 自動車事故に遭われたお客様に対して、当社社員が事故直後にアドバイスのご提供などを行う初期対応サービスの時間拡大 ● 医療保険の保険金請求で、女性特有の病気の場合、女性の担当者が対応するサービスを開始
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AIG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・アシュアランス・カンパニー日本支店から、日本法人であるアメリカンホーム医療・損害保険株式会社となり事業を開始 ● 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		
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		
2000年	● 沖縄にコールセンターを開設 ● 葬祭費用もお支払いできる「スーパーシニア保険」を発売		
2001年	● 医療総合保険「ライフサイズ入院」および「ライフサイズガン」を発売		
2002年	● シニア向け長期補償傷害保険「人生まだまだこれからだ」を発売		
2003年	● 家財に関わる様々なリスクをワイドに補償する「家財安心プラン」を発売 ● 「沖縄プロセッシングセンター」を開設し、基幹業務の一部を沖縄に移管		
2004年	● 無選択型医療総合保険「ザ・大人の医療保険」を発売 ● 自動車保険の「ファミリー特約シリーズ」を発売 ● ペットのケガの治療費を補償する特約が新登場 ● 満50歳から満79歳向けのアクティブシニア傷害保険「まいにち安心」を発売		
2005年	● ザ・ロンドン・アシュアランス日本支店の火災保険を除く保険契約を包括移転 ● 富山にコールセンターを開設		
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	TEL 03-5401-8000
傷害保険金第一サービスセンター		TEL 0120-06-8950
傷害・火災新種保険金サービスセンター		TEL 0120-57-8950
医療保険金第一サービスセンター		TEL 0120-31-8950
医療保険金第二サービスセンター		TEL 0120-35-8950
自動車保険金 首都圏第一サービスセンター		TEL 0120-27-5589
自動車保険金 首都圏第二サービスセンター		TEL 0120-28-5589
自動車保険金 首都圏第三サービスセンター		TEL 0120-61-5589
自動車保険金 首都圏第四サービスセンター		TEL 0120-62-5589
沖縄オフィス	〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち 1-1-2 那覇新都心センタービル	
沖縄リレーションシップセンター		TEL 098-941-1676
沖縄事務センター		TEL 098-941-2759
自動車事故ファーストコンタクトセンター（自動車事故お客様サポートセンター）		TEL 0120-70-8955
自動車保険金第一サービスセンター		TEL 0120-38-5089
傷害保険金第二サービスセンター		TEL 0120-34-8950
富山オフィス	〒930-0856 富山県富山市牛島新町 5-5 タワートリプルワン	
富山リレーションシップセンター		TEL 076-443-7098
富山事務センター		TEL 076-443-7098
大阪オフィス	〒542-8567 大阪府大阪市中央区南船場 1-18-11 富士火災大阪本社ビル	
医療保険金 第三サービスセンター		TEL 0120-72-8950
自動車保険金 関西第一サービスセンター		TEL 0120-79-5589
自動車保険金 関西第二サービスセンター		TEL 0120-79-5589
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 第五サービスセンター		TEL 0120-956-218
医療保険金 第六サービスセンター		TEL 0120-956-479
札幌オフィス	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 8F	
自動車保険金第二サービスセンター		TEL 0120-07-5589
保険金請求センター（傷害・医療）		TEL 0120-07-5589
その他の拠点		
札幌第一テレマーケティングセンター	〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西 3-3 敷島北一条ビル 5F	TEL 011-232-1758
札幌第二テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 7F	TEL 011-233-2504
札幌第三テレマーケティングセンター	〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西 1-1 マルイト札幌ビル 7F	TEL 011-261-3481
恵比寿テレマーケティングセンター	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-23-23 恵比寿スクエアビル 5F	TEL 03-4577-3296
大阪テレマーケティングセンター	〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田 1-1-4 阪急ターミナルビル 13F	TEL 06-6292-2730
自動車保険金 東北サービスセンター	〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町 1-8-3 富士火災仙台ビル 11F	TEL 0120-16-5589
自動車保険金 中部サービスセンター	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2-4-15 ORE錦2丁目ビル 12F	TEL 0120-47-5589
自動車保険金 九州サービスセンター	〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神 1-9-17 福岡天神フコク生命ビル 12F	TEL 0120-74-5589

2014年3月31日以前の情報は、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店に関するものです。

CONTENTS

直近の事業年度における事業の概況	50
事業の経過および成果	
保険引受の概況	
主な保険種目別の概況	
資産運用の概況	
今後の継続課題	
直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標	51
直近の2事業年度の貸借対照表	52
直近の2事業年度の損益計算書	54
直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書	55
継続企業の前提に関する注記	55
直近の2事業年度の株主資本等変動計算書	56
会社の状況に関する重要な事項	56
重要な後発事象	56
業務の状況を示す指標（直近の2事業年度）	57
1. 主要な業務の状況を示す指標	57
(1) 元受正味保険料（含む収入積立保険料）	
(2) 受再正味保険料	
(3) 支払再保険料	
(4) 正味収入保険料	
(5) 解約返戻金	
(6) 保険引受利益	
(7) 元受正味保険金	
(8) 受再正味保険金	
(9) 回収再保険金	
(10) 正味支払保険金	
(11) 元受収支残高	
2. 保険契約に関する指標	60
(1) 契約者配当金	
(2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率	
(3) 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率	
(4) 国内契約・海外契約別の収入保険料の割合	
(5) 出再を行った再保険者の数と出再保険料の上位5社の割合	
(6) 出再保険料の格付ごとの割合	
(7) 未収再保険金	
3. 経理に関する指標	62
(1) 支払備金・責任準備金	
(2) 責任準備金の内訳	
(3) 責任準備金積立水準	
(4) 引当金の内訳と増減	
(5) 貸付金償却額	
(6) 損害率の上昇に対する経常利益又は経常損失の変動	
(7) 事業費明細（含む損害調査費）	
(8) 期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）	
(9) 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表	
4. 資産運用に関する指標	66
(1) 運用資産	
(2) 利息及び配当金収入・運用利回り	
(3) 海外投融資残高・利回り	
(4) 商品有価証券の平均残高・売買高	
(5) 保有有価証券の種類別残高・構成比	
(6) 保有有価証券利回り	
(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高	
(8) 業種別保有株式	
(9) 残存期間別貸付金残高	
(10) 担保別貸付金残高	
(11) 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	70
財産の状況（直近の2事業年度）	71
1. リスク管理債権	71
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	71
3. 保険金等の支払能力の充実の状況（単体ソルベンシー・マージン比率）	72
4. 有価証券等の時価情報	73
(1) 有価証券	
(2) 金銭の信託	
(3) デリバティブ取引関係	
その他	73

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

2014年度の当社の元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は83,968百万円と前年度に比べ1.7%の増収となりました。

経常収益は、保険引受収益が69,315百万円、資産運用収益が867百万円、その他経常収益が26百万円となり、前年度に比べ3,537百万円増加し70,209百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が40,596百万円、資産運用費用が1百万円、営業費及び一般管理費が45,342百万円、その他経常費用を15百万円計上した結果、前年度に比べ4,133百万円増加し、85,956百万円となりました。

営業費及び一般管理費は、販売拡大路線をとる医療保険の販売については継続的に広告宣伝費等を投資していることに加え、今後の商品拡充を目的としたソフトウェア開発や経営管理態勢の強化のために積極的に投資をしているため、前年度に比べ1,390百万円増加しております。

その結果、当年度は15,747百万円の経常損失となり、特別損益、法人税及び住民税等を加減した当期純損失は15,786百万円となりました。

ただし、これは医療保険を積極的に拡大するという当社の事業計画にもとづき、積極的に広告宣伝費を投資した結果であり、健全な財務基盤を維持するために、親会社であるAIGジャパン・ホールディングス株式会社からの資金提供による増資を行った上で実施しています。したがって、単体ソルベンシー・マージン比率は792.8%と依然として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、68,986百万円と前年度に比べ5.0%の増収となりました。

一方、正味支払保険金は26,052百万円となり、正味損害率は41.6%と前年度に比べ0.6ポイント改善しました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は45,227百万円となり、正味事業費率は71.0%と、前年度に比べ0.5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損失は、前年度に比べ735百万円増加し、16,510百万円となりました。これは責任準備金繰入額が前年度に比べて2,480百万円増加したためであり、その主な要因は販売が好調な医療保険の保有契約が増加し、それに伴い責任準備金を積み増したことによります。

主な保険種目別の概況

○医療・傷害保険

医療・傷害保険は、元受正味保険料（収入積立保険料を含む）は70,319百万円と前年度に比べ2.8%の増収、正味収入保険料は65,942百万円と前年度に比べ4.0%の増収となっています。また、正味損害率は39.8%と前年度に比べ0.1ポイント改善しています。

○自動車保険

リスク細分型自動車保険は、元受正味保険料は12,842百万円と前年度に比べ4.2%の減収、正味収入保険料は2,004百万円と前年度に比べ0.3%の減収となっています。また、正味損害率は114.8%と前年度に比べ1.0ポイント悪化しています。

資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度に比べ11,290百万円増加し117,804百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は、前年度末に比べ5,315百万円増加し99,743百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は868百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は867百万円と前年度に比べ21百万円減少しました。一方、資産運用費用は1百万円と前年度に比べ177百万円減少しています。

今後の継続課題

ビジョンに掲げる「お客様に選ばれる会社」の達成に向けた取り組みを、継続してまいります。また、日本法人として、支店時代と比べ強固なガバナンス態勢が求められていることを認識し、今後とも経営管理態勢の強化、堅実な資産運用、および業務効率化の推進等を通じて、お客様にご安心いただける強固で健全な経営基盤の確保に努めてまいります。

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

- (1) 保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示しています。
- (2) 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料
- (3) 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料

直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位：百万円)

項目	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
元受正味保険料 (含む収入積立保険料) (増減率)	81,627 (1.9%)	82,030 (0.5%)	83,026 (1.2%)	82,595 (△0.5%)	83,968 (1.7%)
正味収入保険料 (増減率)	60,101 (3.3%)	61,334 (2.1%)	64,215 (4.7%)	65,711 (2.3%)	68,986 (5.0%)
経常収益	62,805	64,080	65,399	66,671	70,209
経常利益 (△は経常損失)	1,386	△5,087	△9,854	△15,151	△15,747
当期純利益 (△は当期純損失)	△935	△5,928	△9,168	△15,067	△15,786
正味損害率	44.0%	43.9%	41.9%	42.2%	41.6%
正味事業費率	50.2%	61.0%	64.5%	71.5%	71.0%
運用資産利回り	1.64%	1.49%	1.34%	1.08%	0.95%
資本金 (2013年度以前は持込資本金) (発行済株式総数)	3,404	3,404	3,404	3,404	19,971 (160,500株)
純資産額	8,289	2,543	3,249	13,051	13,075
総資産額 (積立勘定として経理された資産額)	86,608 (190)	84,981 (170)	89,324 (116)	106,514 (69)	117,804 (-)
責任準備金残高	51,104	54,860	60,122	65,686	73,551
貸付金残高	1	1	1	0	-
有価証券残高	72,280	69,988	75,933	73,776	93,229
単体ソルベンシー・マージン比率	613.2%	522.6%	559.4%	805.2%	792.8%
配当性向	-	-	-	-	-
従業員数	961名	1,059名	1,175名	1,270名	1,340名

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

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

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

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

(注) 2. 「資本金」について、2013年度以前は支社のため「持込資本金」となっています。

直近の2事業年度の貸借対照表

貸借対照表

(単位：百万円)

科目	2013年度末	2014年度末
(資産の部)		
現金及び預貯金	20,161	6,024
預貯金	20,161	6,024
有価証券	73,776	93,229
国債	4,824	19,858
地方債	2,886	2,212
社債	54,752	48,609
株式	248	258
外国証券	10,258	21,274
その他の証券	805	1,016
貸付金	0	—
保険約款貸付	0	—
有形固定資産	1,097	997
建物	490	489
その他の有形固定資産	607	507
無形固定資産	3,354	5,440
ソフトウェア	609	1,897
その他無形固定資産	2,744	3,543
その他資産	8,034	11,909
未取保険料	967	1,896
代理店貸	53	69
共同保険貸	9	8
再保険貸	66	65
外国再保険貸	2,908	2,893
代理業務貸	0	0
未収金	2,215	4,711
未収収益	194	183
預託金	540	538
仮払金	796	1,249
その他の資産	282	292
前払年金費用	123	206
貸倒引当金	△33	△3
資産の部合計	106,514	117,804

科目	2013年度末	2014年度末
(負債の部)		
保険契約準備金	81,030	88,605
支払備金	15,344	15,053
責任準備金	65,686	73,551
その他負債	11,048	14,715
共同保険借	23	16
再保険借	466	318
外国再保険借	2,819	2,484
未払法人税等	117	379
預り金	491	483
未払金	5,442	5,576
仮受金	1,368	5,116
資産除去債務	318	336
その他の負債	—	5
退職給付引当金	513	526
役員退職慰労引当金	49	13
賞与引当金	215	169
価格変動準備金	68	84
繰延税金負債	536	614
負債の部合計	93,462	104,729
(純資産の部)		
資本金	3,404	19,971
資本剰余金	200	7,475
資本準備金	200	7,475
利益剰余金	7,979	△16,091
その他利益剰余金	7,979	△16,091
任意積立金	59,792	—
繰越利益剰余金	△51,812	△16,091
株主資本合計	11,583	11,354
その他有価証券評価差額金	1,467	1,720
評価・換算差額等合計	1,467	1,720
純資産の部合計	13,051	13,075
負債及び純資産の部合計	106,514	117,804

※2013年度末の貸借対照表は、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店における貸借対照表に相当する数値を記載しております。

(貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。
 - 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もと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もとづいております。
 - 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、移動平均法にもとづく原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。
- 自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間(5年)にもとづく定額法により償却しております。
- 外貨建の資産及び負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準にもとづき、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及び実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額及び保証

による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を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及び保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断して必要と認められる額を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貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乘じた額を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もとづき、各資産所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した部署が査定結果を監査しており、その査定結果にもとづいて上記の引当を行っております。

6. 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及び年金資産の見込額にもと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までの期間に帰属させる方法については、給付算定式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ます。数理計算上の差異は、その発生時の従業員の平均残存勤務期間以内の年数(10年)による定額法により翌期から費用処理しております。(退職給付に関する会計方針の変更)「退職給付に関する会計基準」(企業会計基準

第26号平成24年5月17日。以下「退職給付会計基準」という。)および「退職給付に関する会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第25号平成27年3月26日。以下「退職給付適用指針」という。)を、退職給付会計基準第35項本文および退職給付適用指針第67項本文に掲げられた定めについて当事業年度より適用し、退職給付債務および勤務費用の計算方法を見直しました。退職給付見込額の期間帰属方法は、期間定額基準を採用してはいたしましたが、給付算定式基準へ変更しております。退職給付会計基準等の適用については、退職給付会計基準第37項に定める経過措置に準じて、当事業年度の期首において、退職給付債務および勤務費用の計算方法の変更に伴う影響額を利益剰余金に加減しております。この結果、当事業年度の期首の前払年金費用が93百万円増加し、利益剰余金が93百万円増加しております。なお、当事業年度の経常損失および税引前当期純損失への影響は軽微であります。

- 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、内規にもとづく当事業年度末要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条の規定にもとづき計上しております。

10. 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。(消費税に関する会計方針の変更)

2014年4月1日に行われましたアメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニーからの日本における保険業の事業譲受を契機として、当社は、AIGジャパン・ホールディングス株式会社の連結子会社となり、その管理・監督下において損害保険事業を開始しております。このような組織上の変更に伴い、当社は、従来、消費税及び地方消費税の会計処理は、税込方式によっておりましたが、当事業年度より、AIGジャパン・ホールディングス株式会社グループの会計方針とも整合する税抜方式(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)を採用しております。なお、この変更の影響を受ける取引が過年度には生じていないため、遡及適用は行っておりません。

11. 所有権移転外ファイナンス・リース取引のうち、リース取引開始日が2008年4月1日以前に開始する事業年度に属するものについては、通常の賃貸借取引に係る方法に準じた会計処理によっております。

12. 有形固定資産の減価償却累計額は、114百万円であります。

13. 関係会社に対する金銭債権総額は、2,898百万円、金銭債務総額は、2,740百万円であります。

14. その他の無形固定資産のうち主なものはソフトウェア仮勘定3,543百万円です。

15. 繰延税金資産の総額は、12,933百万円、繰延税金負債の総額は726百万円です。また、繰延税金資産から評価性引当金として控除した額は、12,821百万円です。繰延税金資産発生時の主な原因別内訳は、責任準備金7,299百万円、税務上の繰越欠損金4,148百万円、減価償却費538百万円、支払備金374百万円、退職給付引当金150百万円、賞与引当金48百万円、有価証券評価損89百万円、価格変動準備金24百万円、未払事業所税101百万円、その他158百万円です。繰延税金負債の主な原因別内訳は、その他有価証券に係る評価差額614百万円、その他112百万円です。(法人税等の税率の変更による繰延税金負債の金額の修正)

「所得税法等の一部を改正する法律」(平成27年法律第9号)が平成27年3月31日に公布され、平成27年4月1日以後に開始する事業年度から法人税率等の引き下げが行われることになりました。これに伴い、2015年4月1日に開始する事業年度以降に解消が見込まれる一時差異等に係る繰延税金資産及び繰延税金負債の計算に使用する法定実効税率は従来の30.47%から28.56%となります。この税率変更により、繰延税金負債は41百万円減少しております。なお、当事業年度の損益への影響はありません。

16. 支払備金および責任準備金の内訳は次のとおりです。

(支払備金)

支払備金(出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く) 24,672百万円
 同上にかかる出再支払備金 9,655百万円
 差引(イ) 15,017百万円
 地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかる支払備金(ロ) 35百万円
 計(イ+ロ) 15,053百万円

(責任準備金)

普通責任準備金
 (出再責任準備金控除前) 40,592百万円
 同上にかかる出再責任準備金 4,682百万円
 差引(イ) 35,909百万円
 その他の責任準備金(ロ) 37,641百万円
 計(イ+ロ) 73,551百万円

17. 金融商品に関する事項は次のとおりです。

(1) 金融商品の状況に関する事項

① 金融商品に対する取組方針

当社は、保険業法にもとづく損害保険事業を行っております。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。

② 金融商品の内容及びそのリスク

当社が保有する金融資産は主として有価証券、現金及び預貯金であります。保有する有価証券は主に日本国債、地方債、政府保証債であり、金利変動リスクに晒されております。なお、有価証券の中には信用リスクの

ある事業債、外国債券も保有しております。

③ 金融商品に係るリスク管理体制

a. 信用リスクの管理

当社は、有価証券の信用リスクについては、資産運用リスク管理に関する諸規程に従い、業務執行部門である資産運用担当が随時、有価証券の発行体の信用情報や時価の把握を行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。

b. 市場リスクの管理

(a) 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もとづき、市場リスクの管理方法や手続等の詳細を明記した市場リスク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、リスク統括部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。

(b) 価格変動リスクの管理

当社は、価格変動リスクの管理を行うため、取締役会において決定された統合リスク管理方針にもとづき、その他有価証券に限定したリスク許容量を設定しております。リスク統括部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。

c. 資金調達に係る流動性リスクの管理

当社は、流動性リスクの管理規程に従い、経理資金管理室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。

④ 金融商品の時価等に関する事項についての補足説明

金融商品の時価には、市場価格にもとづく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれております。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った場合、当該価額が異なることもあります。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

2015年3月31日における期末貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりです。

(単位:百万円)

	期末貸借 対照表 計上額	時価	差額
①現金及び預貯金	6,024	6,024	-
②有価証券			
(1)満期保有目的の債券	13,694	14,427	733
(2)その他有価証券	79,510	79,510	-

(注1) 金融商品の時価の算定方法

①現金及び預金

短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、現金及び預金の時価は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又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又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。

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

18. 当社は、2014年2月1日の臨時株主総会において、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニーの事業を譲り受けることを決議し、事業譲渡契約を締結し、2014年4月1日に事業の譲り受けを完了しております。

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

① 事業譲渡当事業の名称及び譲り受けた事業の内容

名称 アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー(移転元会社)

譲り受けた事業の内容 日本における保険業
 ② 事業譲渡の法的形式
 当社を事業譲渡会社とし、移転元会社を事業譲渡会社とする当社の株式を対価とした保険契約の包括移転及び保険事業の譲受

③ 取引の目的を含む取引の概要

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

(2) 譲渡された事業の規模及び資産・負債の額

資産の総額	105,611百万円
負債の総額	92,654百万円

(3) 実施した会計処理の概要

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

19. 退職給付に関する事項は以下のとおりです。

(1) 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	3,782百万円
勤務費用	356百万円
利息費用	55百万円
数理計算上の差異の当期発生額	192百万円
退職給付の支払額	△124百万円
会計方針の変更による累積的影響額	△93百万円
期末における退職給付債務	4,169百万円

(2) 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	2,178百万円
期待運用収益	43百万円
数理計算上の差異の当期発生額	△82百万円
事業主からの拠出額	467百万円
退職給付の支払額	△89百万円
期末における年金資産	2,517百万円

(3) 退職給付債務及び年金資産と貸借対照表に計上された退職給付引当金及び前払年金費用の調整表

積立型制度	
退職給付債務	3,588百万円
年金資産	△2,517百万円
未認識数理計算上の差異	△1,277百万円
	△206百万円

非積立型制度

退職給付債務	580百万円
未認識数理計算上の差異	△28百万円
未認識過去勤務費用	△26百万円
	526百万円
退職給付引当金	526百万円
前払年金費用	△206百万円
貸借対照表に計上された負債と資産の純額	319百万円

(4) 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、次のとおりです。

債券	49.1%
株式	44.5%
現金及び預金	0.2%
その他	6.2%
合計	100.0%

(5) 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、現在及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及び将来期待される長期の収益率を考慮しております。

(6) 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(加重平均で表わしております。)

割引率	1.25%
長期期待運用収益率	2.00%

20. 1株当たりの純資産額は81,466円60銭です。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159,500株、普通株式と同等の株式数は1,000株です。

21. 「繰越利益剰余金」につきましては、繰越損失となっていないので、マイナス表示(△)してあります。

22. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示してあります。

直近の2事業年度の損益計算書

損益計算書

(単位：百万円)

(損益計算書の注記)

科目	2013年度	2014年度
経常収益	66,671	70,209
保険引受収益	65,755	69,315
正味収入保険料	65,711	68,986
収入積立保険料	39	30
積立保険料等運用益	2	7
支払備金戻入額	—	290
為替差益	1	—
その他保険引受収益	—	0
資産運用収益	889	867
利息及び配当金収入	857	868
有価証券売却益	32	6
有価証券償還益	1	0
積立保険料等運用益振替	△2	△7
その他経常収益	27	26
貸倒引当金戻入額	11	—
その他の経常収益	15	26
経常費用	81,823	85,956
保険引受費用	37,681	40,596
正味支払保険金	25,355	26,052
損害調査費	2,344	2,638
諸手数料及び集金費	3,153	3,779
満期返戻金	75	79
契約者配当金	0	0
支払備金繰入額	1,188	—
責任準備金繰入額	5,563	8,044
為替差損	—	2
その他保険引受費用	0	0
資産運用費用	178	1
有価証券評価損	62	—
有価証券償還損	34	1
為替差損	81	—
営業費及び一般管理費	43,952	45,342
その他経常費用	10	15
支払利息	2	1
貸倒引当金繰入額	—	1
貸倒損失	6	1
その他の経常費用	1	12
経常利益 (△は経常損失)	△15,151	△15,747
特別利益	127	—
価格変動準備金戻入額	127	—
特別損失	0	16
固定資産処分損	0	0
価格変動準備金繰入額	—	16
税引前当期純利益 (△は税引前当期純損失)	△15,023	△15,763
法人税及び住民税	43	22
法人税等合計	43	22
当期純利益 (△は当期純損失)	△15,067	△15,786

経常損益の部

特別損益の部

1. 関係会社との取引による収益総額は14,292百万円、費用総額は10,707百万円であります。
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 84,677百万円
支払再保険料 15,690百万円
差引 68,986百万円
(2) 正味支払保険料の内訳は次のとおりであります。
支払保険金 35,333百万円
回収再保険金 9,281百万円
差引 26,052百万円
(3) 諸手数料及び集金費の内訳は次のとおりであります。
支払諸手数料及び集金費 9,815百万円
出再保険手数料 6,036百万円
差引 3,779百万円
(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) △1,556百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額 △1,231百万円
差引 (イ) △324百万円
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 (口) 34百万円
計 (イ+口) △290百万円
(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 5,422百万円
(出再責任準備金控除前)
同上にかかる出再責任準備金繰入額 △587百万円
差引 (イ) 6,010百万円
その他の責任準備金繰入額 (口) 2,034百万円
計 (イ+口) 8,044百万円
(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 867百万円
貸付金利息 0百万円
計 868百万円
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526百万円であり、その内訳は次のとおりであります。
勤務費用 356百万円
利息費用 55百万円
期待運用収益 △43百万円
数理計算上の差異の当期の費用処理額 161百万円
過去勤務費用の当期の費用処理額 △3百万円
計 526百万円
4. 1株当たり期末純損失は284,302円08銭であります。算定上の基礎である期末純損失は15,786百万円であり普通株式及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54,526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。
潜在株式調整後1株当たりの期末純損失の額につきましては、潜在株式が存在しないため記載しておりません。
5. 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	会社の名称	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%	出資の引受	第三者割当増資の引受 (注1)	14,950	—	—

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注) AIGジャパン・ホールディングス株式会社が当社の行った第三者割当増資を1株につき、100,000円で引き受けたものであります。

- (2) 関連会社等
該当事項はありません。
- (3) 兄弟会社等

種類	会社の名称	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	アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー	なし	現物出資	事業譲受 譲受資産合計 譲受負債合計 新株の発行 資本金の増加	105,611 92,654 — — 11,496	—	—
親会社の子会社	National Union Fire Insurance Co.	なし	なし	出再取引 保険料 保険金 手数料	9,427 5,653 3,757	外国再保険貸 外国再保険借	1,866 1,607

取引条件及び取引条件の決定方針等

(注) 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。

- (4) 役員及び個人主要株主等
該当事項はありません。
6. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

※2013年度の損益計算書は、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店における損益計算書に相当する数値を記載しております。

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	2013年度	2014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)	△15,023	△15,763
減価償却費	444	551
支払備金の増減額 (△は減少)	1,188	△290
責任準備金の増減額 (△は減少)	5,563	8,044
貸倒引当金の増減額 (△は減少)	△12	△30
退職給付引当金の増減額 (△は減少)	△570	12
役員退職慰労引当金の増減額 (△は減少)	△75	△36
賞与引当金の増減額 (△は減少)	△73	△45
価格変動準備金の増減額 (△は減少)	△127	16
利息及び配当金収入	△857	△868
有価証券関係損益 (△は益)	65	△4
支払利息	2	1
為替差損益 (△は益)	0	-
有形固定資産関係損益 (△は益)	-	0
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)	△687	△4,283
その他負債 (除く投資活動関連、財務活動関連) の増減額 (△は減少)	1,503	4,598
小計	△8,658	△8,098
利息及び配当金の受取額	1,133	1,065
利息の支払額	△2	△1
法人税等の支払額	△81	△0
営業活動によるキャッシュ・フロー	△7,609	△7,033
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	△8,335	△38,292
有価証券の売却・償還による収入	10,183	18,787
貸付けによる支出	△0	△0
貸付金の回収による収入	1	0
資産運用活動計	1,848	△19,504
(営業活動及び資産運用活動計)	(△5,761)	(△26,537)
有形固定資産の取得による支出	△335	△97
無形固定資産の取得による支出	-	△2,769
有形固定資産の売却による収入	0	-
その他	△2,946	-
投資活動によるキャッシュ・フロー	△1,433	△22,370
財務活動によるキャッシュ・フロー		
本店からの送金による収入	24,800	-
株式の発行による収入	-	14,950
財務活動によるキャッシュ・フロー	24,800	14,950
現金及び現金同等物に係る換算差額	△0	-
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	15,757	△14,454
現金及び現金同等物期首残高	4,404	992
包括移転契約による現金及び現金同等物の増加額	-	19,486
現金及び現金同等物期末残高	20,161	6,024

(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あります。

現金及び預貯金	6,024百万円
預入期間が3ヵ月を超える定期預金	- 百万円
現金及び現金同等物	6,024百万円
- 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・フローを含んでおります。

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

2013年度

(単位：百万円)

	持込資本金等					持込資本金等 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	持込 資本金	供託金	剰余金				その他有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
			任意積立金	繰越利益剰余金	剰余金合計				
当期首残高	3,404	200	34,992	△36,744	△1,752	1,851	1,397	1,397	3,249
当期の変動額									
本社からの送金	-	-	24,800	-	24,800	24,800	-	-	24,800
本社への送金	-	-	-	-	-	-	-	-	-
当期純損失 (△)	-	-	-	△15,067	△15,067	△15,067	-	-	△15,067
持込資本金等以外の項目 の当期の変動額 (純額)	-	-	-	-	-	-	70	70	70
当期の変動額合計	-	-	24,800	△15,067	9,732	9,732	70	70	9,802
当期末残高	3,404	200	59,792	△51,812	7,979	11,583	1,467	1,467	13,051

2014年度

(単位：百万円)

	株主資本					株主資本 合計	評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
		資本 準備金	資本剰余金 合計	その他利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金 合計				
当期首残高	1,000	-	-	△399	△399	600	-	-	600
会計方針の変更による 累積的影響額	-	-	-	93	93	93	-	-	93
会計方針の変更を 反映した当期首残高	1,000	-	-	△305	△305	694	-	-	694
当期変動額									
包括移転契約による増加	11,496	-	-	-	-	11,496	1,460	1,460	12,957
新株の発行	7,475	7,475	7,475	-	-	14,950	-	-	14,950
当期純損失 (△)	-	-	-	△15,786	△15,786	△15,786	-	-	△15,786
株主資本以外の項目 の当期変動額 (純額)	-	-	-	-	-	-	260	260	260
当期変動額合計	18,971	7,475	7,475	△15,786	△15,786	10,660	1,720	1,720	12,381
当期末残高	19,971	7,475	7,475	△16,091	△16,091	11,354	1,720	1,720	13,075

(注) 2013年度の株主資本等変動計算書は、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店における持込資本金等変動計算書の数値を記載しています。

(株主資本等変動計算書の注記)

(変動事由の概要)

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	10,000	149,500	-	159,500
A種類株式	-	1,000	-	1,000
合計	10,000	150,500	-	160,500

注1. 普通株式の増加は第三者割当増資による新株の発行による増加であります。
注2. A種類株式は普通株式より配当請求権及び残余財産分配請求権が劣後的と認められる株式であり、発行済株式総数の増加は現物出資に伴う新株の発行によるものであります。

2. 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

当社は、2014年2月1日の臨時株主総会において、アメリカン・ホーム・アシユアランス・カンパニー日本支店の事業を譲り受けることを決議し、事業譲渡契約を締結し、2014年4月1日に事業の譲り受けを完了しております。

また、健全な財務基盤を維持するために9月（第2四半期）および2月（第4四半期）に増資を行い資本金、資本準備金がそれぞれ7,475百万円増加しました。

重要な後発事象

当事業年度末日後に、翌事業年度以降の財産又は損益に重要な影響を及ぼす事象は生じておりません。

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	2013年度		2014年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	197	0.3	166	0.2
海上	—	—	—	—
傷害	68,414	82.8	70,319	83.7
自動車	13,405	16.2	12,842	15.3
自動車損害賠償責任	—	—	—	—
その他	578	0.7	639	0.8
(うち賠償責任)	(451)	(0.5)	(493)	(0.6)
合 計	82,595	100.0	83,968	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	2013年度	2014年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	△0	739
その他	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)
合 計	0	739

(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	2013年度	2014年度
火災	62	57
海上	—	—
傷害	4,991	4,346
自動車	11,395	10,838
自動車損害賠償責任	—	—
その他	395	447
(うち賠償責任)	(391)	(443)
合 計	16,844	15,690

(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	2013年度		2014年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	135	0.2	109	0.1
海上	—	—	—	—
傷害	63,383	96.4	65,942	95.6
自動車	2,009	3.1	2,004	2.9
自動車損害賠償責任	△0	0.0	739	1.1
その他	182	0.3	191	0.3
(うち賠償責任)	(59)	(0.1)	(49)	(0.1)
合 計	65,711	100.0	68,986	100.0

(注) 正味収入保険料=元受正味保険料+受再正味保険料-支払再保険料

(5) 解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	2013年度	2014年度
火災	0	1
海上	—	—
傷害	1,000	1,016
自動車	126	117
自動車損害賠償責任	0	3
その他	0	0
(うち賠償責任)	(0)	(0)
合 計	1,128	1,139

(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	2013年度	2014年度
火災	49	△965
海上	—	—
傷害	△15,207	△14,574
自動車	△796	△982
自動車損害賠償責任	—	—
その他	179	11
(うち賠償責任)	(86)	(11)
合 計	△15,774	△16,510

(注) 保険引受利益 = 保険引受収益 - (保険引受費用 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ± その他収支
なお、その他収支は自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額などです。

(7) 元受正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2013年度	2014年度
火災	39	17
海上	—	—
傷害	26,528	26,991
自動車	8,525	8,193
自動車損害賠償責任	—	—
その他	149	123
(うち賠償責任)	(147)	(121)
合 計	35,242	35,326

(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	2013年度	2014年度
火災	—	—
海上	—	—
傷害	0	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	0	7
その他	—	—
(うち賠償責任)	(—)	(—)
合 計	0	7

(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	2013年度	2014年度
火災	0	2
海上	—	—
傷害	2,535	2,212
自動車	7,241	6,964
自動車損害賠償責任	—	—
その他	110	102
(うち賠償責任)	(109)	(101)
合 計	9,888	9,281

(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	2013年度	2014年度
火災	38	15
海上	—	—
傷害	23,993	24,779
自動車	1,283	1,228
自動車損害賠償責任	0	7
その他	39	21
(うち賠償責任)	(38)	(20)
合 計	25,355	26,052

(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

2013年度

(単位：百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率 (%)
火災	197	39	14	62	81	41.5
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	68,374	26,528	1,285	48,106	△7,545	△11.0
自動車	13,405	8,525	1,003	4,937	△1,060	△7.9
自動車損害賠償責任	—	—	0	0	△0	—
その他	578	149	41	201	185	32.0
(うち賠償責任)	(451)	(147)	(40)	(176)	(86)	(19.2)
合 計	82,555	35,242	2,344	53,308	△8,339	△10.1

2014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	166	17	26	1,049	△927	△556.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	70,289	26,991	1,494	48,670	△6,867	△9.8
自動車	12,842	8,193	1,071	5,092	△1,515	△11.8
自動車損害賠償責任	—	—	0	0	△1	—
その他	639	123	45	229	240	37.7
(うち賠償責任)	(493)	(121)	(44)	(200)	(126)	(25.6)
合 計	83,937	35,326	2,638	55,042	△9,069	△10.8

- (注) 1. 元受正味保険料 (除く収入積立保険料) = 元受保険料 - (元受解約返戻金 + 元受その他返戻金) - 収入積立保険料
2. 元受正味保険金 = 元受保険金 - 元受保険金戻入
3. 元受事業費 = 元受諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費
4. 元受収支残高 = 元受正味保険料 (除く収入積立保険料) - 元受正味保険金 - 損害調査費 - 元受事業費
5. 元受収支残高率 = 元受収支残高 ÷ 元受正味保険料 (除く収入積立保険料)

2. 保険契約に関する指標

(1) 契約者配当金

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

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

●2014年1月1日から同月31日まで及び2015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
2014年1月		240円
2015年1月		40円

注) 1. 保険期間5年は積立家族傷害保険を例示しています。

(2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	2013年度			2014年度		
	正味損害率	正味事業費率	合算率	正味損害率	正味事業費率	合算率
火災	38.7	33.3	72.0	38.5	947.5	986.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	39.9	73.1	113.0	39.8	71.4	111.2
自動車	113.8	33.4	147.2	114.8	43.2	158.0
自動車損害賠償責任	—	—	—	1.1	0.1	1.2
その他	44.2	△23.7	20.5	35.0	△4.2	30.8
(うち賠償責任)	(133.2)	(△114.4)	(18.8)	(132.1)	(△72.2)	(59.9)
合 計	42.2	71.5	113.7	41.6	71.0	112.6

- (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	2013年度			2014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	31.1	32.9	64.0	33.6	1,002.6	1,036.2
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	44.8	74.4	119.2	43.1	74.6	117.7
(医療)	(35.5)			(41.1)		
(その他)	(49.8)			(44.3)		
自動車	64.2	33.8	98.0	60.2	37.9	98.1
その他	25.1	32.3	57.4	35.9	46.1	82.0
(うち賠償責任)	(31.0)	(35.3)	(66.3)	(38.6)	(43.8)	(82.4)
合 計	48.2	66.6	114.8	45.9	69.4	115.3

- (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	2013年度	2014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 (%)
2013年度	11	93.6
2014年度	8	98.4

(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
2013年度	99.6	0.0	0.4	100.0
2014年度	99.5	0.0	0.5	100.0

(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		2013年度	2014年度
1	年度開始時の未収再保険金	3,373	2,974
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	9,887	9,281
3	当該年度回収等	10,286	9,297
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	2,974	2,958

(注) 地震・自賠責保険に係る金額を除いています。

3. 経理に関する指標

(1) 支払備金・責任準備金

(単位：百万円)

種 目	支払備金		責任準備金	
	2013年度末	2014年度末	2013年度末	2014年度末
火災	19	12	326	206
海上	—	—	27	—
傷害	13,910	13,760	63,034	70,263
自動車	1,251	1,096	2,114	2,090
自動車損害賠償責任	1	35	80	782
その他	159	148	103	209
(うち賠償責任)	(159)	(145)	(50)	(72)
合 計	15,344	15,053	65,686	73,551

(2) 責任準備金の内訳

2013年度末

(単位：百万円)

種 目	普通責任準備金	異常危険準備金	危険準備金	払戻積立金	契約者配当準備金	合 計
火災	23	302	0	—	—	326
海上	—	27	—	—	—	27
傷害	29,206	21,668	92	12,066	0	63,034
自動車	808	1,305	—	—	—	2,114
自動車損害賠償責任	80	—	—	—	—	80
その他	40	63	—	—	—	103
(うち賠償責任)	(29)	(21)	(—)	(—)	(—)	(50)
合 計	30,159	23,367	92	12,066	0	65,686

2014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	29	177	0	—	—	206
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	34,995	23,799	95	11,373	—	70,263
自動車	719	1,370	—	—	—	2,090
自動車損害賠償責任	782	—	—	—	—	782
その他	165	43	—	—	—	209
(うち賠償責任)	(48)	(23)	(—)	(—)	(—)	(72)
合 計	36,691	25,390	95	11,373	—	73,551

(3) 責任準備金積立水準

区 分		2013年度末	2014年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率		100.0%	100.0%

- (注) 1. 積立方式及び積立率は、保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険に係る保険契約及び保険業法第3条第5項第1号に掲げる保険を主たる保険としている保険契約を除いています。
2. 保険料積立金及び払戻積立金以外について積立方式という概念が無いため、積立方式は保険料積立金及び払戻積立金について記載しています。
3. 積立率 = (実際に積み立てている普通責任準備金 + 払戻積立金) ÷ (下記 (1) ~ (3) の合計額)
- (1) 標準責任準備金対象契約に係る平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により計算した保険料積立金及び払戻積立金（保険業法施行規則第68条第2項に定める保険契約に限る）
- (2) 標準責任準備金対象外契約に係る平準純保険料式により計算した2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る保険料積立金、保険業法施行規則第68条第2項および同3項に定める保険契約以外の保険契約で2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る払戻積立金並びに2001年7月1日前に保険期間が開始する保険契約に係る普通責任準備金及び払戻積立金
- (3) 2001年7月1日以降に保険期間が開始する保険契約に係る未経過保険料

(4) 引当金の内訳と増減

2013年度

(単位：百万円)

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

2014年度

(単位：百万円)

区 分	2013年度末残高	増加額	減少額	2014年度末残高
貸倒引当金計	33	3	33	3
一般貸倒引当金	1	3	1	3
個別貸倒引当金	31	0	31	0
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	513	149	136	526
役員退任慰労引当金	49	54	90	13
賞与引当金	215	169	215	169
価格変動準備金	68	16	—	84

(5) 貸付金償却額

2013年度、2014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	2013年度	622百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円
	2014年度	630百万円 (注) 異常危険準備金残高の取崩額 - 百万円

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

(7) 事業費明細 (含む損害調査費)

(単位: 百万円)

区 分	2013年度	2014年度
人件費	7,022	8,791
物件費	38,826	38,600
税金	447	590
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	3,153	3,779
合 計	49,450	51,760

(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
2010年度	25,566	15,889	9,172	505
2011年度	26,522	15,220	8,190	3,112
2012年度	23,838	14,611	8,677	550
2013年度	25,262	15,402	10,910	△1,050
2014年度	26,229	15,990	9,904	334

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

(9) 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

● 傷害

(単位：百万円)

事故発生年度		2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			2014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	28,068			25,409			26,148			26,192			26,227		
	1年後	25,342	0.903	△2,725	25,025	0.985	△384	26,614	1.018	466	26,799	1.023	606			
	2年後	24,948	0.984	△394	25,479	1.018	453	26,584	0.999	△30						
	3年後	25,195	1.010	246	25,498	1.001	19									
	4年後	25,154	0.998	△40												
最終損害見積り額		25,154			25,498			26,584			26,799			26,227		
累計保険金		24,725			24,649			25,303			24,472			14,713		
支払備金		429			848			1,281			2,326			11,514		

● 自動車

(単位：百万円)

事故発生年度		2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			2014年度		
		金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動	金額	比率	変動
累計保険金 + 支払備金	事故発生年度末	10,853			11,022			10,516			8,757			7,680		
	1年後	10,918	1.006	65	10,834	0.983	△188	10,130	0.963	△385	8,582	0.980	△174			
	2年後	10,812	0.990	△106	10,789	0.996	△45	9,783	0.966	△347						
	3年後	10,931	1.011	119	10,711	0.993	△78									
	4年後	10,827	0.990	△104												
最終損害見積り額		10,827			10,711			9,783			8,582			7,680		
累計保険金		10,380			10,033			8,907			6,726			4,559		
支払備金		447			678			875			1,856			3,121		

● 賠償責任

(単位：百万円)

事故発生年度		2010年度			2011年度			2012年度			2013年度			2014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	196			265			221			159			176		
	1年後	230	1.173	33	229	0.864	△35	189	0.854	△32	141	0.885	△18			
	2年後	229	0.997	△0	238	1.039	8	169	0.894	△20						
	3年後	239	1.040	9	231	0.974	△6									
	4年後	249	1.045	10												
最終損害見積り額		249			231			169			141			176		
累計保険金		194			213			160			107			51		
支払備金		55			18			8			33			124		

- (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	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
預貯金	20,161	18.9	6,024	5.1
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	73,776	69.3	93,229	79.1
貸付金	0	0.0	—	—
土地・建物	490	0.5	489	0.4
運用資産計	94,428	88.7	99,743	84.7
総資産	106,514	100.0	117,804	100.0

(2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014年度末	
	金 額	利回り (%)	金 額	利回り (%)
預貯金	0	0.01	0	0.01
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	856	1.18	867	1.03
貸付金	0	5.84	0	20.23
土地・建物	—	—	—	—
小 計	857	1.08	868	0.95
その他	—	—	—	—
合 計	857	0.98	868	0.89

(3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
外貨建	外国公社債	—	—	—
	外国株式	46	0.5	50
	その他	—	—	—
	計	46	0.5	50
円貨建	非居住者貸付	—	—	—
	外国公社債	10,211	99.5	21,223
	その他	—	—	—
計	10,211	99.5	21,223	
合 計	10,258	100.0	21,274	100.0
海外投融資利回り (%)	1.15		0.84	

(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	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
国債	4,824	6.6	19,858	21.3
地方債	2,886	3.9	2,212	2.4
社債	54,752	74.2	48,609	52.1
株式	248	0.3	258	0.3
外国証券	10,258	13.9	21,274	22.8
その他の証券	805	1.1	1,016	1.1
合 計	73,776	100.0	93,229	100.0

(6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2013年度末	2014年度末
公社債	1.12	1.02
株式	11.34	11.79
外国証券	1.15	0.84
その他の証券	5.22	5.85
合 計	1.18	1.03

(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2013年度末							2014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	1,551	1,742	1,530	-	-	-	4,824	7,513	6,210	305	-	-	5,829	19,858
地方債	826	566	1,034	-	-	457	2,886	500	718	304	-	-	689	2,212
社 債	8,929	12,093	10,969	6,374	1,771	14,613	54,752	7,182	11,794	7,966	5,524	222	15,920	48,609
株 式						248	248						258	258
外国証券	2,412	3,649	2,394	-	-	1,801	10,258	2,708	15,926	1,308	-	-	1,330	21,274
外国公社債	2,412	3,649	2,394	-	-	1,755	10,211	2,708	15,926	1,308	-	-	1,279	21,223
外国株式その他	-	-	-	-	-	46	46	-	-	-	-	-	50	50
その他の証券	-	-	-	-	-	805	805	-	-	-	-	-	1,016	1,016
合 計	13,720	18,052	15,929	6,374	1,771	17,927	73,776	17,905	34,649	9,884	5,524	222	25,044	93,229

(8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014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	225	90.5	234	90.9
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	23	9.5	23	9.1
	小計	248	100.0	258	100.0
合 計	248	100.0	258	100.0	

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

(9) 残存期間別貸付金残高

(単位：百万円)

区 分		1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合 計
		2013年度末	固定金利	0	—	—	—	—
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	0	—	—	—	—	—	0
2014年度末	固定金利	—	—	—	—	—	—	—
	変動金利	—	—	—	—	—	—	—
	貸付金計	—	—	—	—	—	—	—

(10) 担保別貸付金残高

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
担保貸付	—	—	—	—
有価証券担保貸付	—	—	—	—
不動産・動産・財団担保貸付	—	—	—	—
指名債権担保貸付	—	—	—	—
保証貸付	—	—	—	—
信用貸付	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
一般貸付計	—	—	—	—
約款貸付	0	100.0	—	—
合 計	0	100.0	—	—
(うち劣後特約貸付)	(—)	(—)	(—)	(—)

(11) 使途別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
設備資金	—	—	—	—
運転資金	0	100.0	—	—
合 計	0	100.0	—	—

(12) 業種別貸付金残高・構成比

(単位：百万円)

区 分	2013年度末		2014年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
農林・水産業	—	—	—	—
鉱業	—	—	—	—
建設業	—	—	—	—
製造業	—	—	—	—
卸・小売業	—	—	—	—
金融・保険業	—	—	—	—
不動産業	—	—	—	—
運輸・通信業	—	—	—	—
電気・ガス・水道・熱供給業	—	—	—	—
サービス業	—	—	—	—
その他	—	—	—	—
(うち個人住宅・消費者ローン)	(—)	(—)	(—)	(—)
小 計	—	—	—	—
公共団体	—	—	—	—
公社・公団	—	—	—	—
約款貸付	0	100.0	—	—
合 計	0	100.0	—	—

(13) 規模別貸付金残高・構成比

該当ありません。

(14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

(15) 有形固定資産

(単位：百万円)

区 分	2013年度末	2014年度末
土地	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建物	490	489
営業用	490	489
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	607	507
合 計	1,097	997

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	2013年度末	2014年度末
破綻先債権額	—	—
延滞債権額	—	—
3か月以上延滞債権額	—	—
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	2013年度末	2014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	0	—
合 計	0	—

(注) 各債権の定義は次のとおりです。

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

	2013年度末	2014年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	36,919	39,031
資本金又は基金等、若しくは供託金等	200	11,354
価格変動準備金	68	84
危険準備金	92	95
異常危険準備金（地震危険準備金を含む）	23,367	25,390
一般貸倒引当金	1	3
その他有価証券の評価差額（税効果控除前）	1,804	2,101
土地の含み損益	—	—
持込資本金及び剰余金	11,383	—
負債性資本調達手段等	—	—
払戻積立金超過額および負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額	—	—
控除項目	—	—
その他	0	—
(B) 単体リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1 + R_2)^2 + (R_3 + R_4)^2} + R_5 + R_6$	9,169	9,845
一般保険リスク (R ₁)	8,383	8,534
第三分野保険の保険リスク (R ₂)	—	—
予定利率リスク (R ₃)	85	88
資産運用リスク (R ₄)	2,314	2,445
経営管理リスク (R ₅)	327	349
巨大災害リスク (R ₆)	122	592
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 (%)		
$[(A) / \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	805.2%	792.8%

（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条および第87条ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定にもと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、保険業法等にもと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。

「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	2013年度末			2014年度末		
	貸借対照表計上額	時 価	差 額	貸借対照表計上額	時 価	差 額
公社債	6,504	6,630	125	13,694	14,427	733
合 計	6,504	6,630	125	13,694	14,427	733

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	2013年度末			2014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	54,629	55,958	1,328	55,493	56,985	1,492
株式	104	224	120	104	234	130
外国証券	9,920	10,258	337	20,989	21,274	284
その他	588	805	217	588	1,016	428
合 計	65,242	67,247	2,004	77,175	79,510	2,335

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	2013年度末			2014年度末		
	取得原価	貸借対照表計上額	差 額	取得原価	貸借対照表計上額	差 額
公社債	—	—	—	—	—	—
株式	23	23	—	23	23	—
外国証券	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—
合 計	23	23	—	23	23	—

(注) 時価のない有価証券については帳簿価額としています。

(2) 金銭の信託

該当ありません。

(3) デリバティブ取引関係

該当ありません。

その他

1. 計算書類等についての会計監査人の監査報告

2014年度(2014年4月1日から2015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及び個別注記表)並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号の規定にもとづき、PwCあらた監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しております。

(注) PwCあらた監査法人は、2015年7月1日付であらた監査法人から名称変更しております。

2. 財務諸表の適正性及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、及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が確認しております。



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。

