



# アメリカンホーム医療・損害保険 ディスクロージャー誌

2021年4月1日～2022年3月31日



# 2022

## はじめに

このたび、当社の経営方針や事業概況、財務状況等をまとめた「ディスクロージャー誌 2022」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：7,862百万円

総資産：139,478百万円

従業員数：497名

(2022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：<https://www.americanhome.co.jp/>

本誌は、保険業法第111条に基づき作成したディスクロージャー資料です。  
決算データは、2022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、2022年6月1日現在の情報です。

## CONTENTS

トップメッセージ	2
<b>アメリカンホーム医療・損害保険について</b>	
●AIGについて	4
●お客さま本位の業務運営	16
●トピックス	18
●人権への取組み	19
●代表的な経営指標	20
<b>お客さまサービスについて</b>	
●リレーションシップセンターでのお客さまサービス	22
●ウェブサイトでのお客さまサービス	23
●保険金のお支払い態勢	24
●「お客さま満足の上昇」への取組み	26
●個人情報保護管理体制	29
<b>商品および募集について</b>	
●主な取扱い商品一覧	36
●ご契約者向けサービス	38
●新商品の開発状況（含む料率改定）	39
●保険募集体制	40
●他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行	41
<b>経営について</b>	
●経営管理（ガバナンス）態勢	42
●CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取組み	43
●業務の適正を確保するための体制	43
●リスク管理の態勢	46
●資産の運用	47
●責任準備金の確認についての合理性および妥当性	47
●コンプライアンス（法令等遵守）	47
●人材の育成と活用の取組み	52
<b>コーポレート・データ</b>	
●株主の状況	54
●会計監査人の状況	54
●役員の概況	54
●組織図	57
●会社沿革	58
●オフィス所在地一覧	59
データ編	61

# トップメッセージ



代表取締役社長 兼 CEO 渡辺 治子

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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、人々の生活様式は変化を続けており、デジタル化やリモート化の急速な発展も加わって、ますます多様化が進んでいます。そうした中、当社は刻々と変化する環境に適応するインフラや運営体制を整え、これまでに培ってきたダイレクトビジネスのノウハウを活かすことで、お客さまのご期待に沿う高品質なサービスの継続的な提供に向けて、最善を尽くしてまいりました。

当社は、日頃より社員一人ひとりが「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、お客さま目線に立って考え、行動する「お客さま本位」の実践に取り組んでおります。「お客さまの声」を貴重な財産と考え、商品・サービスの開発・改善に活かすべく、国際規格「ISO10002」に準拠した管理体制でお客さまを第一とする態勢の強化を図っております。

昨年、「お客さまの声」を活かした新商品として、

現代の様々な特徴的なリスクに備える補償プランをご用意した「ライフスタイル保険」を発売しました。お客さまの「必要な補償を、納得の保険料で備えたい」という声にお応えするとともに、オンラインで、いつでも簡単にお申込みいただける商品となっております。

お客さまサービスの向上としては、保険金のお支払いに関する連絡手段のひとつとして、ショートメッセージサービスを導入することで、お客さまによりタイムリーな情報提供をできるようになりました。

また、当社のご高齢者や障がいをお持ちの方々を含む、すべてのお客さまに寄り添った迅速かつ丁寧なサービスに力を入れております。その一環として、昨年より新たに聴覚に障がいをお持ちのお客さまが容易に、安心してお問い合わせいただけるよう、公共インフラである「日本財団電話リレーサービス」をご利用いただける態勢を整備いたしました。

当社は、今後もお客さまのニーズに合った最適な商品、最善のサービスをご提供することで、お客さまがリスクを恐れず前向きに生きることを応援してまいります。

さらにAIGグループの一員として社会で果たすべき役割を示す「Purpose & Values」のもと、新たな可能性を創造することで、私たちの価値を発揮いたします。その実現に向け、原動力となる社員がいきいきと働ける職場を目指し、ダイバーシティの推進、透明性を備えたビジネスカルチャーの醸成を続けるとともに、豊かな未来を共創する持続可能な経済・社会づくりの取組みに力を注いでまいります。

今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2022年7月

# Purpose & Values (AIGの存在意義と価値観)

AIGのパーパス(存在意義) – 私たちが社会で果たすべき役割

## 新たな可能性を創造する

あなたのために AIGは何ができるのか。

原点に立ち返り、もう一度考え直して、

新たな可能性を掘り起こす。

### AIGの5つのバリュー

(価値観)とそれを実現するための  
ふるまい(行動指針)

#### 自分ごととしてとらえよう

- 期待値を明確にしよう
- 自発的に行動しよう
- 当事者意識を持って、自ら進んで責任を引き受けよう

#### 模範となろう

- 常に高いクオリティを届けよう
- お客さま中心主義を徹底しよう
- 保険業界をけん引しよう

#### 共に成功を収めよう

- 手を携えることでもっと強くなろう
- 足並みを揃えよう
- ワンチームになろう

#### よきアライ(理解者)となろう

- インクルージョン(認め合うこと)を常に意識しよう
- 傾聴して学ぼう
- 有言実行しよう

#### 常に正しい行いを心がけよう

- 誠実・高潔な行動を心がけよう
- 行動で模範を示そう
- 地域社会に貢献しよう

~70

約70の国や地域でお客さまに  
サービスを提供しています。

# AIGについて

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、約70の国や地域で損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイヤメント・セキュリティをお届けします。持株会社 AIG, Inc. はニューヨーク証券取引所に上場しています。

## AIGについて

American International Group, Inc.  
www.aig.com

所在地 / 1271 AVE OF THE AMERICAS, NEW YORK, NY 10020-1304  
上場証券取引所 / ニューヨーク証券取引所  
会長兼 CEO / ピーター・ザッフィーノ

## AIGの業績の推移

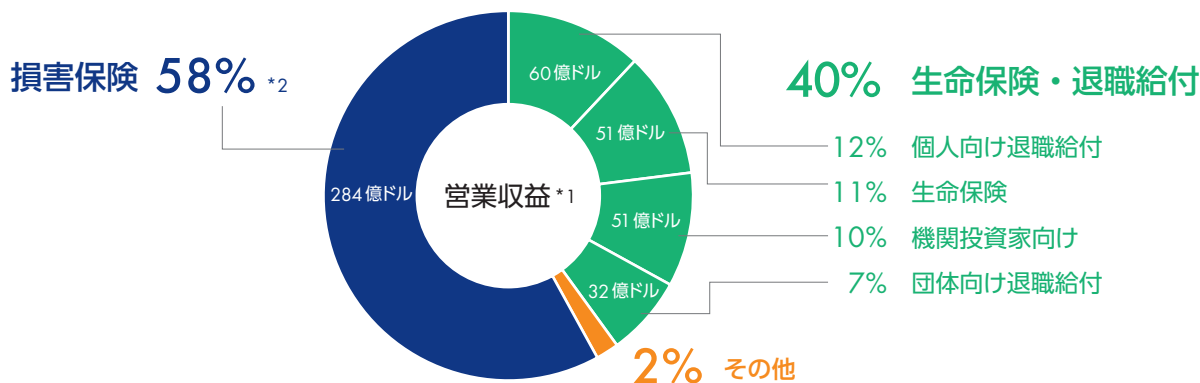
AIG, Inc. 2021年度アニュアルレポート(2021 Annual Report)より抜粋

	2019年	2020年	2021年
総収入	497億ドル	437億ドル	521億ドル
純利益(損失)	33億ドル	(59億ドル)	93億ドル
総資産	5,251億ドル	5,865億ドル	5,961億ドル
株主資本	657億ドル	664億ドル	659億ドル

(米国ドルで記載)

## AIGにおける中核事業の内訳

AIG, Inc. 2021年度アニュアルレポート(2021 Annual Report)より抜粋



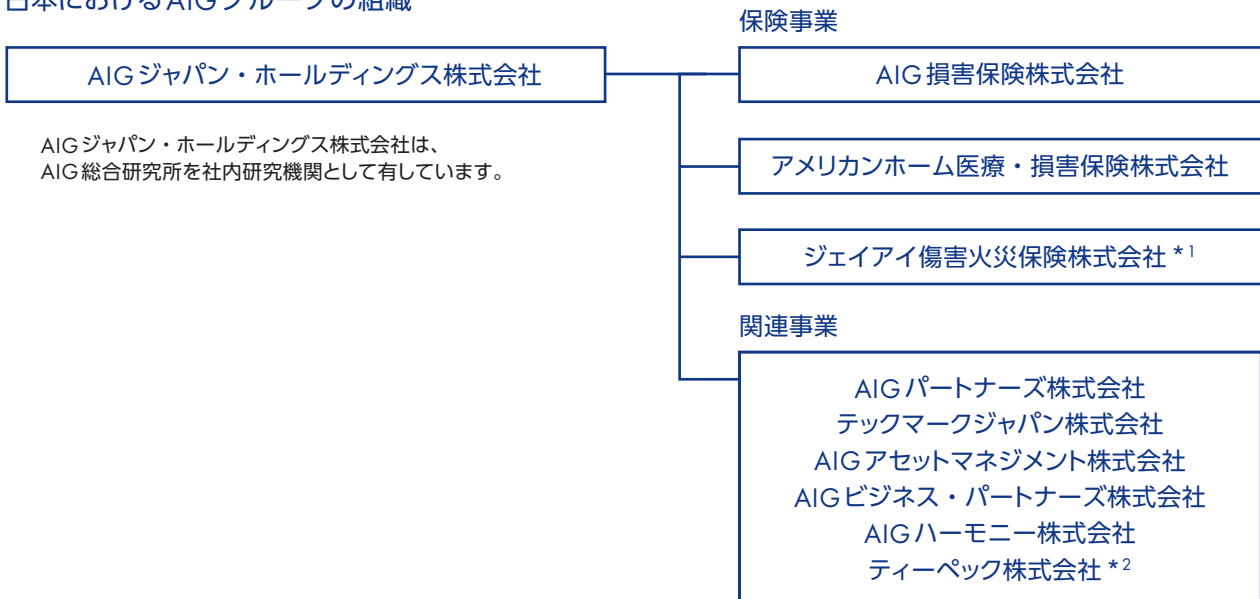
\*1: 2021年度の総収入は521億ドルでした。

\*2: 損害保険部門の内訳は、北米110億ドル、北米以外141億ドル、投資収入が33億ドルとなりました。

## 日本におけるAIGグループ

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

### 日本におけるAIGグループの組織



\*1：ジェイアイ傷害火災保険株式会社は、AIG ジャパン・ホールディングス株式会社と株式会社 JTB の合弁会社です。（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。）

## ACTIVE CARE (アクティブ・ケア)

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

- 1** **すべてがシンプルで、分かりやすい。**

どんな新しいサービスや有益な情報も、うまく伝えられなければ意味がありません。私たちは、お客さまの立場に立ち、お客さまそれぞれに合わせたサービスを提供していきます。
- 2** **リスク情報を、事前に。**

お客さまを深く理解しているからこそ、お客さまの気づかないリスクにまで気づくことができます。そして、事故や損害を事前に防ぐ、情報やアドバイスを提供していきます。
- 3** **AIG ならではの先進性。**

私たち AIG が、世界中で蓄積してきた最先端の知見やテクノロジー、そして、長年日本で培った洞察力でお客さまにとっての保険の価値を高めていきます。



# サステナビリティ

## 変化する世界で、変革を先導する

保険業界は、商品・サービスやリスク予防に関する知見の提供、自然災害時の保険金支払い、機関投資家としての資産配分などを通じて、お客さまの気候関連リスクへの対応を支援する重要な役割を担っています。

また、保険は日常生活に必要なエネルギーの調達および供給においても重要な役割を担っています。AIGは、技術の進歩、エネルギー・ポートフォリオの多様性、温室効果ガス排出量実質ゼロの未来への継続的移行を組み合わせることで、エネルギー需要に対する社会の要請を満たすための備えを促進できると考えています。

AIGは保険が経済に果たす重要な役割を認識しており、保険引受の規律とステークホルダーとの関係強化を通して行動する企業になることができると考えています。

保険は、世界がよりクリーンなエネルギーに移行していくうえで不可欠な要素です。そのため、AIGは2021年、事業活動から発生する温室効果ガス排出を2050年までに実質ゼロとするとともに、AIGの資産と負債に対して徹底した炭素エクスポージャー評価を行うことを約束しました。

これらを受け、私たちは、保険引受および投資ポートフォリオにおいても、2050年またはそれ以前に実質ゼロを実現することを約束しました。市場をリードするリスク・マネジメント企業としてこのようなデータに基づくアプローチをとったことを誇りに思っています。

データに基づき、AIGはパリ協定に沿う科学的根拠を踏まえた目標を設定することを約束します。私たちが発表したマイルストーンの約束には、石炭火力発電、炭鉱、オイルサンド、北極圏探査に関する保険引受と投資について、即時および2030年を目標とするアクションが含まれています。

私たちの進むべき道は、コラボレーションにかかっています。私たちは、より強靱(レジリエント)で低炭素な未来への賢明な移行の道程づくりに向け、お客さまやディストリビューション・パートナー、その他のステークホルダーと引き続き協力してまいります。

AIGは、サステナビリティの推進に向けた透明性の高い取組みを進めています。AIGのフレームワークについては、[www.aig.com/about-us/sustainability](http://www.aig.com/about-us/sustainability) をご覧ください。



## サステナビリティの実現に向けた事業活動を通じた取組み

AIG ジャパンは、日本におけるグループ統一の事業戦略コンセプトであるACTIVE CARE (アクティブ・ケア) に基づく取組みを進めています。豊かで活力のある「持続可能な開発目標 (以下「SDGs」と表記)」の「誰一人取り残さない」などの社会を実現する考えに賛同し、さまざまな商品・サービスの提供や企業市民活動 (Corporate Citizenship) および社会貢献活動 (CSR) の取組みなどを通して、SDGsの目標の達成に貢献いたします。

### 環境汚染賠償責任保険

日系企業のお客さまの国内外の企業活動に伴う環境リスクについて、AIGのグローバルなネットワークとノウハウを活かして環境汚染賠償責任保険の提供をしています。気候変動を背景として洪水などの自然災害が増加する中、2020年7月には業界初となる洪水・高潮による環境汚染補償特約をリリースするなど、時代に合わせて環境リスクに対するお客さまのニーズにお応えしています。



### 中小企業強靱化プロジェクト

台風など発生頻度が増加し激化する自然災害や、今後発生が予測される巨大地震等、企業の事業継続を脅かす事象への事前対策として、中小企業強靱化プロジェクトに取り組んでいます。AIG 損保は、中小企業庁の事業継続力強化計画認定制度に基づき、企業の事業継続力強化計画の策定をサポートし、計画の遂行に必要な保険によるリスクファイナンスを提案します。また、計画に基づく訓練を実施して、企業の事業継続力向上をサポートします。これらにより災害時における、企業のヒト・モノの被害を軽減し、保険金の早期お支払いによって事業継続資金を確保し、事業・雇用の継続、地域社会への貢献、社会経済の復旧に寄与します。



### “つくる責任 つかう責任”を考える取組み

環境軽視が企業リスクとなる時代にAIG損保とテックマークジャパンは、“つくる責任 つかう責任”を意識し、企業の「持続可能な事業活動」の一環となる延長保証制度の運営をサポートしています。SDGsによって、リデュース、リユース、リサイクルの意識が高まる中、延長保証制度により安心して安全に製品寿命までご使用いただくことが可能となり「環境保全」の取組みに寄与するものです。また、AIGグローバルのネットワークを活用し、世界中のさまざまな国や地域で延長保証制度運営のサポート体制を整えています。



### AIG 総合研究所における取組み

AIG 総合研究所は、リスク・マネジメントに関するさまざまな提言・発信を行っているAIGの日本における調査研究組織です。AIG 総合研究所では、SDGsに関する研究として、激甚化しつつある自然災害に対し、包括的で安全かつ強靱 (レジリエント) で持続可能な都市および人間居住を実現するための各種情報発信を行っているほか、独立行政法人労働者健康安全機構 労働安全衛生総合研究所と共同研究協定を締結し、健康増進に関する研究などを進めています。



### MORINO PROJECT

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



### 世界の子どもにワクチンを

お客さまにご加入いただいた医療総合保険の新規ご契約1件につき3本のワクチンを贈呈する支援を2007年より続け、2020年までに約86万人分のワクチンを「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」へ寄付しています。



### 地域コミュニティに根差した取組み

AIG ジャパンは、大阪府との連携協定に基づき、災害から命を守る防災グッズや津波浸水シミュレーションジオラマの寄贈、津波浸水等が想定される地域の小学校での植樹祭開催、多言語による地震対応リーフレットの作成・配布をするなど、防災・減災に関する連携を行っています。また、AIG 損保は神奈川県との間で「ME-BYO (未病)」コンセプトの普及・啓発などに関わる覚書の締結に基づき健康経営の普及を図り、新たに仕事と治療の両立支援についても両立推進企業の拡大普及に向けた必要な対応事項についてサポートを実施しています。



## AIGにおける ダイバーシティ・エクイティ& インクルージョンとは

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

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

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

- 経営陣を中心メンバーとするDEIカOUNシルにおいてインクルージョン促進の戦略を立て、施策の実行や取組みの効果的な運営を推進
- AIGは保険業界におけるダイバーシティ&インクルージョンの推進を目的とした毎年恒例の世界的なフェスティバル「Dive In」を後援しており、日本でもAIGジャパンが運営事務局として参加し、イベントの開催を支援
- DEIの推進に関する特定のテーマに関心を持つ社員が、コミュニティへの貢献や企業文化の改革などに寄与する活動を自発的に企画・運営する6つの社員グループ(「Working Families」「Women & Allies」「Young Professionals」「LGBTQ+ & Allies Rainbow」「Language and Culture Exchange」「Japan disAbilities & Allies」)の活動をERG(Employee Resource Group)プログラムとして支援。社員の家族が集うFamily Dayを「Working Families」が企画・実行するなど、各グループが特色ある取組みを主体的に展開





- 『The Best Place to Work』の施策の一環として社命による転動のない会社を目指すWork@Homebase(ワーク@ホームベース)、子育て休暇の導入やフレックスタイム制を拡大し、多様な人材が働きやすい人事制度を導入
- 違いにかかわらず活躍できる組織として、女性管理職の育成、若手社員教育の拡充、障がい者採用の促進などを積極的に実施。女性管理職比率の向上を目的に、今後、組織のリーダーとして活躍が期待される女性社員を対象に7ヵ月間のトレーニング・プログラム「Women's Development Program(女性管理職研修)」を実施
- グループ会社のサポート業務などを行うAIGハーモニー株式会社(2017年5月設立・特例子会社)では、継続的に障がい者を雇用し活躍の場を拡大
- ジェンダー・バランス改善を目的としたタスクフォース「Women@AIG」を立ち上げ、採用面接官や採用・昇進候補者、社内外イベントに女性が加わることを必須とする「ジェンダー・バランス・ポリシー」の制定や女性社員が自発的にリーダーシップに関する学習機会を提供するプログラムである「Women in Leadership Learning(WiLL)」の創設など、さまざまな施策の企画・推進
- LGBTQ+に関して実施してきたさまざまな取り組みについて、任意団体work with Prideにより選出される「PRIDE指標」の最高位「ゴールド」を獲得(2016年度から2021年度まで6年連続受賞)
- 車椅子ラグビー選手2名を採用し、ダイバーシティ推進者としてパラスポーツとDEIの啓発活動を実施



## The Best Place to Work

家族と共に充実した人生を  
築くことができる職場を目指して



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



### The Best Place to Workとは

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

### ビジョン

社員が自身のキャリアを追求し、人生の目標をかなえられるために注力できる職場を創造する。

### ミッション

以下の環境を構築する。

- AIGの社員とその家族がハッピーになれる会社
- 多様な働き方やライフスタイルをお互いに受け入れ、共存する職場

## 社員への提供価値

AIG ジャパンは、以下のことを実現する

- AIG で働いていることに誇りが持てる
- One AIG カルチャーにのっとり、互いを尊重しながらベストの成果を出す
- 一緒に働くすばらしい人に感化され、奮起する
- オフィス / IT 環境を整備し、ストレスなく柔軟に働ける職場を作る
- 社員が自身の目指すキャリアを形成し、人生の目標をかなえられる
- 社員に報いる魅力的な仕組みを作る
- 個人のライフスタイルもエンジョイする
- AIG の Purpose & Values (AIG の存在意義と価値観) に貢献

## キャリアの継続のために

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

## 健康に働き続け、充実した人生を送るために

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

## Work@Homebase (ワーク@ホームベース)

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

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

## AIGジャパン健康経営宣言

AIGジャパンでは、ビジネスパートナーやお客さまの意見に真摯に耳を傾け、その課題を解決するため「ACTIVE CARE (アクティブ・ケア)」のコンセプトの下、ビジネスパートナーやお客さまをサポートしています。「まさか」が起こる前にリスクを予防する「ACTIVE CARE」の考え方を通じて、私たちは、より安全で、より健康的な未来の実現を目指します。

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

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

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

### 「健康経営優良法人2022大規模法人部門」に認定されました。

AIGジャパンでは、健康な心身の維持が職場でのパフォーマンス・モチベーションの向上につながると考えています。「The Best Place to Work」の一環として進めている、健康保険組合との連携やヘルスリテラシーの向上、時間外労働の削減に向けた取組みなどを通じて5年連続で「健康経営優良法人」の認定を取得\*しました。当グループは、今後も社員一人ひとりにとっての真の「The Best Place to Work」を目指し、より良い職場環境作りに努めていきます。



- ウェルネスセミナー
- 健康イベント(生活習慣改善、オンラインエクササイズ)
- 禁煙外来受診費用支援
- 定期健康診断(人間ドック・特定保健指導)

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

## スポンサーシップ



ジョージア・ホール選手  
プロゴルファー/AIGアンバサダー

Photo credits The R&A

AIGは、スポーツ、ビジネス、そして社会における女性のアライ(理解者)としてAIG女子オープンのスポンサーを務めています。また、国内ではその他のスポンサーシップを通じて、子どもたちの健全な育成や、より安全な世界の実現に貢献しています。

- 女子ゴルフのメジャー選手権のひとつであるAIG女子オープンのスポンサーを務める
- MLBカップに特別協賛し、少年少女野球の発展に寄与



ソフィア・ポポフ選手  
プロゴルファー/AIGアンバサダー

Photo credits The R&A



2021年11月撮影

## 企業市民活動および 社会貢献活動



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

2021年は、昨今の事情により実施を見送る活動が多くなりました。AIGジャパンでは状況が改善され次第、今後もさまざまな企業市民活動を継続してまいります。

### AIG Blue Day

国連の定める「世界自閉症啓発デー」である4月2日を中心に、AIGでは、自閉症や発達障がいへの理解を深める活動を世界で展開しています。「世界自閉症啓発デー」に世界各地のランドマークとなる建物が自閉症啓発のテーマカラーの青色にライトアップされることを受け、AIGジャパンでは、2013年から4月2日に自閉症のシンボルカラーであるブルーを身につけて仕事をする取組みを実施しています。2022年は、4月2日が土曜日のため、4月1日金曜日に、青いものを身につけて業務を行い、写真を社内ネットワークに投稿する企画を実施しました。(2022年はブルーライトアップイベントが無観客で行われたため、それに伴うボランティア活動は行いませんでした。)





## ドナルド・マクドナルド・ハウス支援 チャリティラン&ウォーク

2021年11月21日に開催されたドナルド・マクドナルド・ハウス支援チャリティラン&ウォークイベントにAIG社員とその家族225名が参加しました。日本全国、同じ日にどこかでAIGの仲間も走っていることを励みに、アプリで繋がり応援しあうことのできたすばらしい1日となりました。参加費はチャリティとしてドナルド・マクドナルド・ハウスへ寄付されました。



## 絵本寄付書店 / ブックサンタプロジェクト

AIGジャパンは、子どもの成長につれて読まなくなった絵本を寄付して、絵本が必要だが購入できない子どもたちに届けるという、ケアミックス株式会社がCSR活動の一環として運営する無料の書店「絵本寄付書店」(寄付活動)に参加しました。社員から300冊を超える絵本が寄付されました。



また、書店で絵本を新規購入して支援する「チャリティ」と、購入された絵本をサンタクロースとなって支援する「ボランティア」の活動を主催するNPO法人チャリティーサンタが行っているブックサンタプロジェクトにも参加しました。141冊の本が提携書店、またはオンライン書店で購入され、社員からの温かい心遣いは、12月24日にサンタクロースのボランティアの手で全国の子どもたちに届けられました。



# お客さま本位の業務運営

AIGジャパングループでは、お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、グローバルなノウハウやネットワークを有する保険会社グループとして、日本におけるAIGグループの固有かつ統一の事業戦略コンセプトである「アクティブ・ケア」\*を展開しています。当社は、上記「アクティブ・ケア」の実践などにより「お客さま本位の業務運営」をより一層推進するため、本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表しています。(具体的な「取組内容」や「取組状況」の詳細につきましては、当社ホームページの「お客さま本位の業務運営方針」ページをご覧ください。)

※「アクティブ・ケア」とは

日本におけるAIGグループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。

「アクティブ・ケア」は、次の3つの要素で構成されています。

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

## お客さま本位の業務運営方針

### 1 お客さまの声を活かした業務運営

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

### 2 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

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

### 3 保険募集における適切な情報提供

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

### 4 迅速かつ適切な保険金支払い

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

### 5 適切な利益相反管理

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

### 6 お客さまを本位とする業務運営の浸透

お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に行動するよう努めます。

## 取組状況

### 1 お客さまの声を活かした業務品質の改善・向上

・当社では、お客さま(保険契約者、被保険者、代理店、その他一般の消費者等)からお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望を「お客さまの声」と定義して、「お客さまの声管理システム」で一元管理のうえ、業務品質の改善と向上に努めています。また、「お客さまの声」の対応態勢に関する苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」\*に準拠することで、お客さまの声に対する管理態勢の継続的な改善・向上を図っています。

※国際標準化機構(ISO)が制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。

- ・お客さまの声に基づいた改善取組の事例として、聴覚に障がいのある方が公共インフラである手話サービス「電話リレーサービス」を利用してお問い合わせできる態勢を整備することや、「補償内容の説明チラシ」に記載されている手術保険金の補償内容説明として「支払対象および対象外の例」を追加することで分かりやすくするなどの取組みを行いました。

## 2 お客さまのニーズに基づく商品・サービスの開発・提供

- ・「よりパーソナライズされた補償を選択したい」という当社独自の定性調査の結果に基づいた医療保険（くみたて型）を開発し、お客さまがご自身のニーズやリスクに応じた補償をお選びいただける商品の提供を行っています。2021年8月には、現代社会における特徴的なリスクに備えていただくことができる生活総合保険「ライフスタイル保険」を販売開始しました。

## 3 お客さまのご意向に沿った分かりやすく適切な情報提供

- ・リレーションシップセンターでは、トークスクリプト等を整備することで適切な「意向把握」、「情報提供」に努めるとともに、対応状況を検証する専門部署を設け、音声を自動認識してキーワード検索することができるツールを活用してすべての通話を確認し、検索結果に応じてお客さまとの通話内容を確認しています。
- ・お客さまに見やすく、分かりやすい情報提供に努めるため、お客さまへの送付物やウェブサイトユニバーサルフォント、カラーユニバーサルデザインの観点で制作しています。また、マルチデバイスに対応したウェブサイトでは、ウェブアクセシビリティ対応に取り組んでおり、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまが容易にウェブサイトの掲載情報にアクセスできるよう努めています。

## 4 適正かつ品質の高い保険金サービスの提供

- ・社内および社外研修の受講によるトレーニング・指導を定期的実施し、お客さまとの電話対応のスキル向上に継続に取り組んでいます。適正性を確保するための取組みとして、社内の独立した部署が適切な保険金のお支払いが行われたかの検証や保険金不払い防止に努めています。また、保険金支払いを行った事案の対応を事後的に検証して適正性を確認したうえで、保険金支払い部門に結果共有を行うことにより対応スキル・品質の向上に努めています。
- ・保険金支払いに関するお客さまの連絡手段の利便性を向上するためSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入しています。
- ・大規模災害に備える態勢の一環として、保険金請求書類を電子データ化することで全国の各拠点から書類を参照できる仕組みを構築しています。

## 5 適切な利益相反管理の取組み

- ・利益相反管理部門を定めて利益相反のおそれのある取引の特定および管理態勢の整備を図っています。また、社内管理態勢の適切性のモニタリングを実施し、当期間中においても管理状況に問題がないこと、また利益相反が発生していないことを確認しています。

## 6 お客さま本位の業務運営の定着に向けた取組み

- ・社内浸透を図る取組みとして、毎月マネジメントからのメッセージや社内報を通じた情報発信を行っています。また、社内の各部門に浸透活動を推進する担当者を配置すると共に、担当者による浸透活動を促進することを目的とした会議を毎月開催しています。各部門における浸透施策や勉強会等のベストプラクティスを共有することで、浸透活動の向上と効率化を図っています。さらにAIGグループ共通でe-Learning研修や強化すべき行動について議論を促すディスカッション・セッション等を実施しています。

## お客さま本位の業務運営の定着度合いの評価

当社では保険金をお支払いしたお客さまに対して「保険金のお支払いに関するアンケート」をお送りしています。2021年4月1日から2022年3月31日までを対象期間とした総合満足度で92.3%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。より多くのお客さまにご満足いただくために、ご満足いただけなかったお客さまからいただいた「お客さまの声」を分析し、改善に取り組んでいます。

## 2021年8月 今の暮らしを守る傷害保険「ライフスタイル保険」販売開始 ～現代の様々なリスクに備える充実した補償プランで日々の生活に安心をご提供～



ケガによる死亡・後遺障害・入院・手術・通院等の補償のほか、スーカ被害、携行品の損害や日常生活における損害賠償責任、特定感染症等にも備えることができる生活総合保険「ライフスタイル保険」を販売開始しました。「ライフスタイル保険」は、現代の社会情勢におけるリスクを捉え、変わり続けるお客さまのニーズにお応えする最適な補償をご提供する商品です。万が一のケガによる死亡・入院や通院等を基本の補償としながら、今の時代だからこそ備えておきたいリスクに対する補償プランをご用意しています。

### 【商品の主な特長】

- 「アウトドア道具の破損や盗難」「スーカ被害後の対策費用」「個人賠償責任」「特定感染症による入院」等の多様なリスクに備えることができます。
- 「4つのプラン」から自分にあった補償プランを選ぶことができますので、必要な補償を納得の保険料で備えていただくことができます。
- 保険期間を1年としており、ライフスタイルの変化に合わせて見直すことができます。
- スマートフォンやパソコンのオンラインで、いつでも簡単にお申込みいただけます。

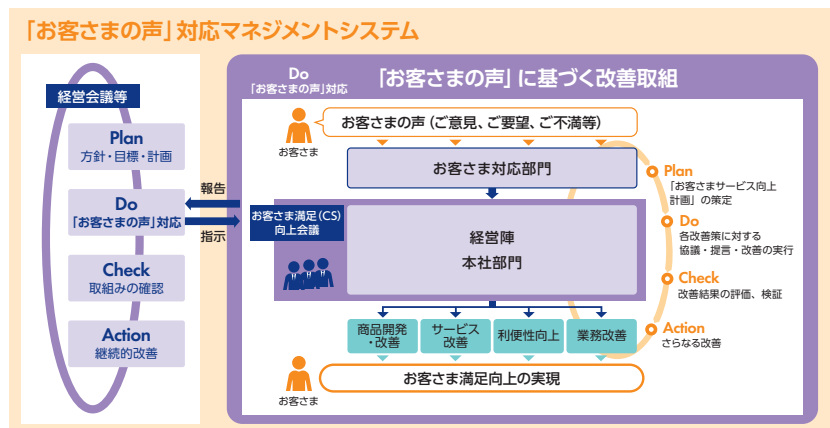
### 生活総合保険「ライフスタイル保険」 見積り保存機能の提供開始

お客さまのさらなる利便性向上のため、生活総合保険「ライフスタイル保険」を対象とする「見積り保存機能」を2022年1月より提供開始しました。これにより、お見積り内容の一時的な保存が可能となり、保存時にお送りするメールに記載されているURLにアクセスすることで、いつでもお見積りを再開いただけるようになりました。

## 2021年11月 「お客さまの声」対応態勢に関する苦情対応マネジメントシステム国際規格「ISO10002」※への適合宣言

当社は、2021年11月10日付で苦情対応マネジメントシステム国際規格「ISO10002」（品質マネジメント～顧客満足～組織における苦情対応のための指針）に適合していることを宣言いたしました。国際規格「ISO10002」自己適合宣言を機に、同規格に沿った「お客さまの声」へ対応する苦情対応マネジメントシステムを維持し、従来の「お客さまの声」対応を、さらにお客さま満足の向上に活かす活動とすることを目的としています。会社組織全体で苦情を受け止め、関連する全ての部署においてPDCAサイクルに基づいた継続的改善を図っています。

※「ISO10002」…苦情対応の仕組みを構築し運用するための規格であり、国際標準化機構（ISO）が2004年7月に制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。



# 人権への取り組み

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

## 当社の価値観

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

## 人権推進のための組織

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

## 人権標語の募集

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

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

### 2021年度人権標語表彰作品

- マスク越し きっと伝わる その笑顔
- 思いやり まずは知ること その1歩
- 気を付けよう、勝手な決め付け、思い込み。  
人はそもそも多様です。

## 人権教育

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

## 人権問題に関する相談窓口の設置

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

# 代表的な経営指標

※表示金額の単位未満は切り捨てて記載しています。

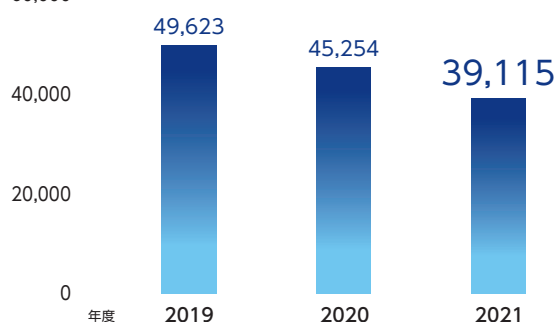
## 保険料収入の状況

### 元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

391 億円

2021年度の元受正味保険料 (含む収入積立保険料) は、391億円と前年度に比べ13.6%の減収となりました。

(単位：百万円)



#### 元受正味保険料 (含む収入積立保険料)

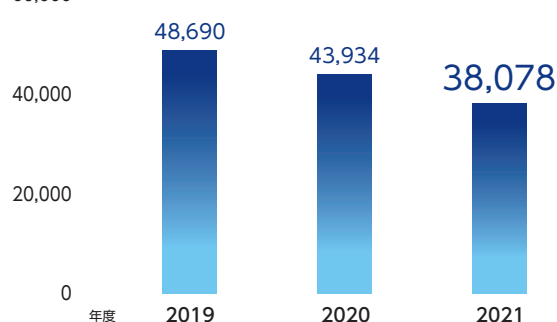
元受保険料 (お客さまから直接いただいた保険料) から解約返戻金等の返戻金を控除したものをいいます。積立型保険については、将来の満期返戻金に充てられる収入積立保険料を含みます。

### 正味収入保険料

380 億円

2021年度の正味収入保険料は、380億円と前年度に比べ13.3%の減収となりました。

(単位：百万円)



#### 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。

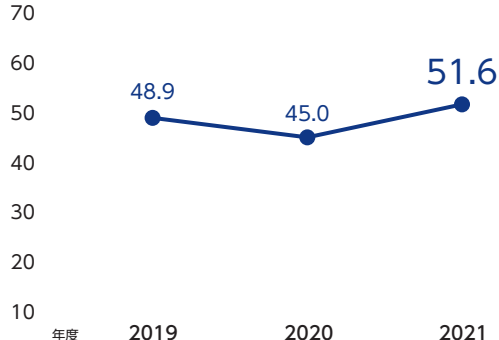
## 保険事業に係る費用比率の状況

### 正味損害率

51.6%

2021年度の正味損害率は、51.6%と前年度に比べ6.6ポイント上昇しました。

(単位：%)



#### 正味損害率

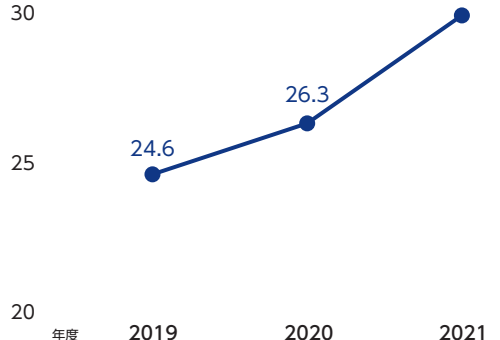
正味収入保険料に対する正味支払保険金 (お客さま等にお支払いした保険金) と損害調査費 (当社の損害調査業務に関連する経費) の割合をいいます。

### 正味事業費率

29.9%

2021年度の正味事業費率は、保険商品の新規契約の販売活動を停止していた期間の影響により正味収入保険料が減少した結果、29.9%と前年度に比べ3.6ポイント上昇しました。

(単位：%)



#### 正味事業費率

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

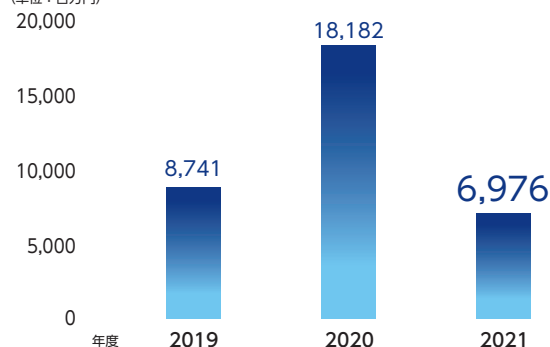
## 損益の状況

### 当期純利益

69億円

2021年度の当期純利益は、正味収入保険料の減少により、経常利益が減少し、法人税等が増加した結果69億円となり、前年度に比べ112億円の減少となりました。

(単位：百万円)



#### 当期純利益

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

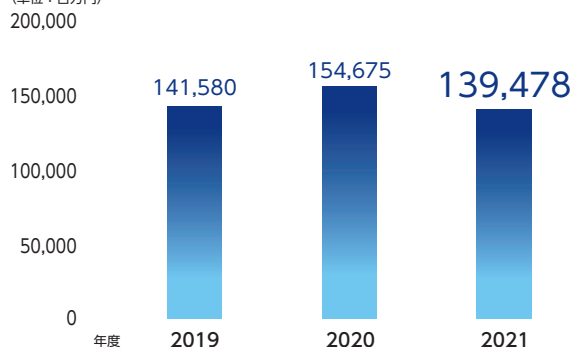
## 総資産の状況

### 総資産

1,394億円

2021年度末の総資産は、1,394億円と前年度に比べ151億円減少しました。

(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。

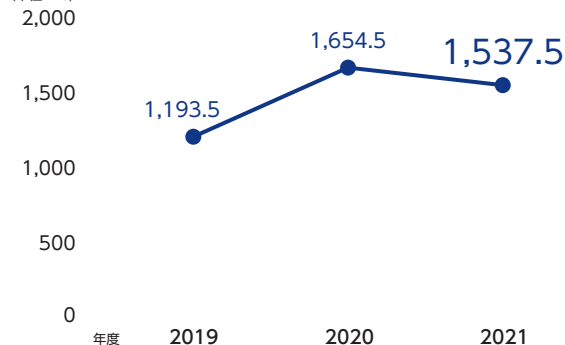
## 支払余力 (単体ソルベンシー・マージン比率) の状況

### 単体ソルベンシー・マージン比率

1,537.5%

ソルベンシー・マージン総額の減少等により、2021年度末は2020年度末の1,654.5%と比べ117.0ポイント低下しました。

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

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

# お客さまサービスについて

## 誠実なお客さま対応で信頼にお応えします。

お客さま一人ひとりのご要望に、きめ細かくお応えするために  
当社は、親密なコミュニケーションや改善活動を通じて  
より満足度の高いお客さまサービスをご提供してまいります。

### 1 リレーションシップセンターでのお客さまサービス

当社では、直接お客さまの声を伺いできる電話応対や事務手続きを行っているリレーションシップセンターの業務を重視しています。

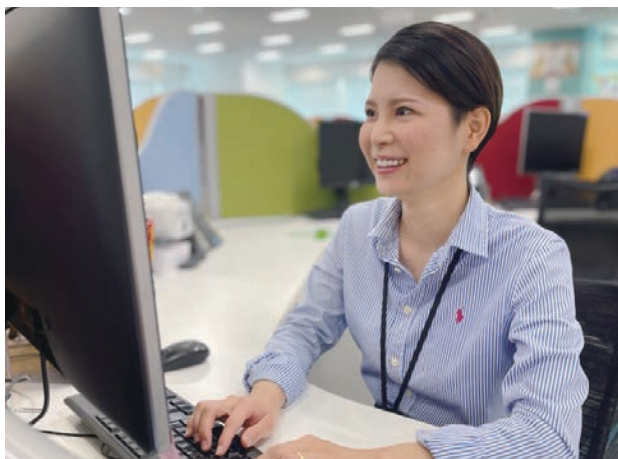
リレーションシップセンターでは、TSR (Telephone Service Representative) と当社内で呼ぶお客さま対応スタッフが、お客さまのご要望やお悩み等をお伺いし、お客さまの立場になって考え、じっくりと話し合いを行います。そして、ご契約に関するお手続きが必要になれば、事務手続部署の専門スタッフが、正確で迅速な事務手続きを心がけ、お客さまより送っていただいた書類は原則当日中に手続きを行います。これまでご加入いただいたお客さまのご契約を長い将来にわたって確実にお守りし、お約束を確実に果たすため、日々、サービスの向上に取り

組んでいます。

また、目の不自由なお客さまを対象とした「点字書類作成サービス」のご提供やすべての役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講するなど、ご高齢や障がいのあるお客さまへ配慮したサービスに取り組んでいます。

それぞれの専門知識が豊富なスタッフ・チームが、お客さまとのやり取りを通じて「アメリカンホームなら安心できる」、「ずっと保険を任せたい」といった「関係を構築したくなる感情体験」をご提供していきたいと考えています。

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



リレーションシップセンターの様子



## 2 ウェブサイトでのお客さまサービス

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

お客さまにさらに快適にお使いいただくために、コンテンツ管理システムを活用し、お客さまの閲覧状況やお客さまの声による各種機能の改善に努めています。

また、2021年8月にはこれまでの医療保険に続き、新たに傷害保険「ライフスタイル保険」の4プランを発売し、各プランのサイトをオープンしました。

### 保険契約のお申込み

2020年のmorph (モルフ)、morph for men、2021年2月のmorph for menの単一補償プラン（ガン一時金プラン、入院療養一時金プラン、先進医療費用補償プラン）に続き、2021年8月には新たにライフスタイル保険がウェブサイトからのご契約が可能となりました。



### 保険契約の見積り保存機能

2022年1月よりお客さまのさらなる利便性向上のため、ライフスタイル保険のプラン選択画面に「見積り保存機能」を追加いたしました。これにより、お見積り内容の一時的な保存が可能となり、保存時にお送りするメールに記載されているURLにアクセスすることで、いつでもお見積りを再開いただけるようになりました。



### 事故のご報告・保険金のご請求

傷害・医療保険、火災・地震その他の保険について、お電話だけでなく、ウェブサイトからの事故・保険金請求の登録も24時間可能です。事故・保険金請求の登録を完了後、当社より詳細確認や今後の事故・保険金請求の対応についてご連絡\*や書類送付を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



ウェブサイトトップページ

### 3 保険金のお支払い態勢

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

の業務運営方針」を徹底し、お客さまへ誠実な対応で迅速、適切に保険金をお支払いする態勢の整備と強化を継続的に行っています。

#### 万一の事故・おケガやご病気のときに、ご安心いただけるサービスを提供するための取組み

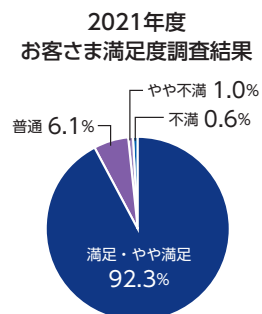
##### お客さま満足度調査の実施

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

また、毎月お褒めの言葉をいただいたアンケートの中から特に対応が優れていた保険金支払担当者を選考・表彰し、担当者のお客さま対応に対する意欲の向上を図っています。

2021年度のアンケート結果では、92.3%（調査期間：2021年4月～2022年3月）のお客さまから「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。

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



調査期間：2021年4月～2022年3月  
対象保険商品：全商品  
回答数：33,432件

##### 電話対応品質の向上

保険金支払担当者は、電話対応品質の向上に努めており、お客さまにご満足いただける対応ができるようトレーニングを受けています。

日々のトレーニングの成果を確認するため、2010年から公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が開催している、電話対応コンクール（参加する各企業・事業所が一堂に会し、毎年設定さ

れる競技問題で、日頃の電話対応スキルを競い合うものです）にチャレンジし、当社の電話対応品質の向上に努めています。

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

##### 耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスについて

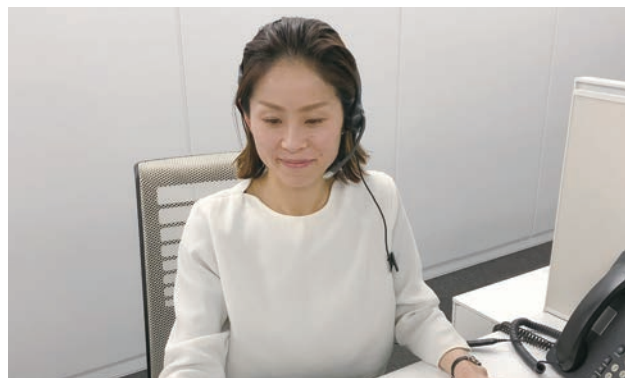
当社では、耳や言葉、目の不自由なお客さまにご利用いただけるサービスをご用意しており、継続的なサービスの改善に努めています。2019年3月より行っている、目の不自由なお客さまを対象とした「点字書類作成サービス」に加えて、2021年7月からは、耳や言葉の不自由なお客さまを対象とした「電話リレーサービス（公共インフラ）」の受電対応を開始するなど、ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへ配慮したサービスの改善に取り組んでいます。

##### お客さまにより身近に感じていただくために

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



メッセージカード



保険金サービスセンターの様子

## 確実な保険金のお支払いを実現するための態勢

### 保険金支払審査会による検証

すべての商品の保険金請求事案で、保険金支払いを担当する保険金サービス部門が保険金支払事由に該当しないと判断した事案（一定の事由に基づく場合を除く）については、保険金サービス部門だけではなく、商品部門やコンプライアンス部門のメンバーで構成される保険金支払審査会を定期的開催し、その判断の妥当性を検証しています。

### 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さまにご了承いただけない場合、お客さまのご要請に基づいて保険金支払再審査会による再審査を行う制度を設けています。保険金支払再審査会は、保険金のお支払いを担当する保険金サービス部門以外の部署が随時主催し、外部専門家（医師・弁護士等）による客観的な審査を行っています。

## 丁寧・迅速・高品質な保険金のお支払い対応

### 24時間365日保険金請求受付

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

### 連絡手段・書類案内方法の多様化

お客さまがより便利にお問い合わせいただけるよう、これまでの電話、FAXおよび郵便に加え、新たな連絡手段として2019年2月

### 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、本社機能のある東京のほか、沖縄、長崎、大阪等に業務を分散する取組みを行っています。また、BCP（事業継続計画）をより強化するため、お客さまからお送りいただいた保険金請求書類等をすべて電子データ化し、ペーパーレスの保険金支払業務を全商品に展開しています。

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

よりSMS（ショート・メッセージ・サービス）を導入しています。

また、お客さまがより便利に保険金請求書類を取得いただけるよう、これまでの郵便案内に加え、2021年9月より新たな書類案内方法としてネットプリントサービスを導入しました。これにより、一部の保険金請求書類について、お客さまご自身で最寄りのセブン-イレブン店舗のマルチコピー機にて印刷ができるようになりました。

## 傷害・医療保険の保険金お支払いサービス

### ● 迅速な保険金のお支払い

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

### ● お送りいただく書類の簡素化

多くのお客さまのご要望にお応えするため、必要書類の簡素化に取り組んでいます。また、お客さまのおケガ・ご病気の際のご負担を軽減し、少しでも早くご安心いただけるよう、書類にて記載いただく項目の簡略化にも取り組んでいます。

### ● 分かりやすい保険金請求手続きの書類

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

### ● 女性専用医療保険担当者の設置

女性のお客さまが保険金のご請求をされる際、「男性担当

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

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

### ● 査定支援システム導入による保険金支払いの迅速化

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



## 傷害・医療保険金のお支払いまでの一般的な流れ

### おケガ・ご病気の 連絡・受付

保険金請求受付センターへおケガ・ご病気の発生状況等をご連絡ください。入院中等の理由でお客さまご本人からのご連絡が難しい場合は、ご家族や代理の方から保険金請求受付センターへご相談ください。当社ウェブサイトからも受付が可能です。

### 保険金請求書類 のご案内



お客さまからおケガ・ご病気のご連絡を受けた後、保険金請求に必要な書類をお送りします。保険金のお支払いまでの流れや各種サービスの内容、保険金請求手続き方法等についてご不明点があった場合、保険金サービスセンターの担当者が丁寧に説明します。

### 保険金請求書類の確認



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

#### ・ご請求漏れの有無の確認

保険金のご請求漏れがないかを確認します。

#### ・治療途中での保険金請求の対応・受付

万一、治療が長引いた場合、治療の途中でも保険金のご請求が可能です。

#### ・保険金請求手続きの途中経過のご報告

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

### 保険金お支払額確定



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

### 保険金お支払額のご案内

支払い手続き完了後、お客さまに「お支払いのご案内」を書面で送ります。

## 4 「お客さま満足の向上」への取り組み

当社では、お客さまからお寄せいただいたご意見、ご要望、ご不満等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、改善に活かすために様々な取り組みを行っています。苦情の件数、内容等の情報、およびお客さまの声をもとにした業務運営や商品・サービス等の改善事例については、当社ウェブサイトで定期的にご紹介しています。

当社はこれまでに、お客さまサービス向上のための取り組みや社内におけるサービス・ホスピタリティ文化の醸成が評価され、公益社団法人 企業情報化協会が主催する「サービス・ホスピタリティ・アワード」において、「奨励賞」を受賞しています。今

後も引き続き、お客さま本位の業務運営に徹し「お客さま満足の向上」に取り組んでまいります。



### お客さまの声基本方針

#### 【基本理念】

当社は、お客さまからいただいた苦情（不満足の原因）やご意見・ご要望を「お客さまの声」として真摯に受け止め、商品・サービスや業務の品質改善に積極的に活かし、お客さまの信頼を得て「お客さまに選ばれ続ける会社」になることを目指します。

#### 【対応指針】

- (1) お客さまの声は、最優先の課題と位置づけ、迅速・適切・誠実に対応します。
- (2) お客さまの声を常に貴重な忠告・助言であると認識しながら傾聴し、積極的にお客さまの声の収集に努めます。
- (3) お客さまの声には、関連する法令等を遵守し、公正、公平

に対応します。

- (4) お客さまの声に関する情報は、積極的に公開します。
- (5) お客さまの声を経営に反映させ、商品・サービスや業務の品質改善を図ります。

### 【基本行動】

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

受け止めます。

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

## 当社とお客さまとのコミュニケーション

当社は、電話、インターネット等を通じた、ダイレクトマーケティング（通信販売）を主な手法として、保険をご提供しているのが最大の特徴です。お客さまからの商品内容やご契約内容に関するお問い合わせ、ご契約の各種変更手続き、保険金支払いのサポートは、当社のリレーションシップセンターや保険金サー

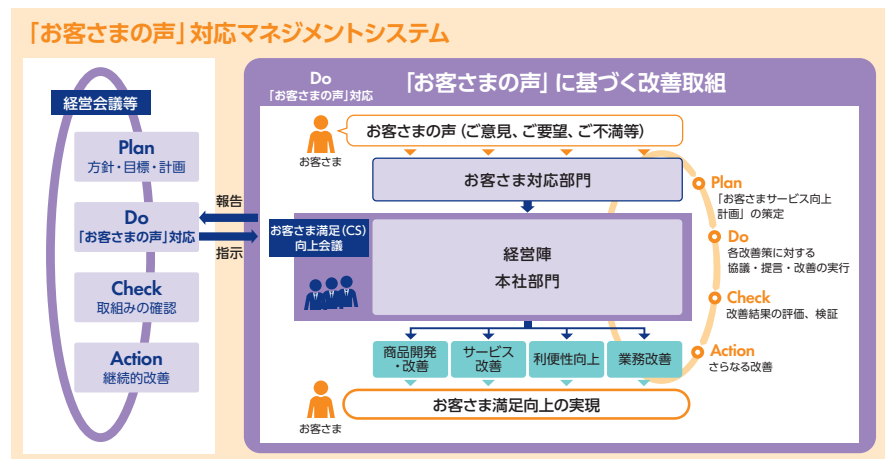
ビスセンターの担当者により、主に電話や郵便等を通じて直接行われています。また、当社ウェブサイトからもサポートさせていただいています。当社では、お客さまとの直接的なコミュニケーションの機会を大切に、お客さまからのご要望やご意見を商品やサービスの改善に活用できるよう取り組んでいます。

## お客さまからお寄せいただいた声に対応する体制

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

お客さまよりいただいた声に基づき、サービスの向上や業務改善を推進する組織として「お客さま満足（CS）向上会議」を運営しています。「お客さま満足（CS）向上会議」は「お客さまの声」を受け付ける部署だけでなく、商品や事務企画・システム開発を担当する部署等を含む全社横断的なメンバーで構成され、「お客さまの声」対応マネジメントシステム（PDCAサイクル）に基づきお客さまサービスの向上および継続的な業務改善に努めています。

さらに、「お客さまの声」対応マネジメントシステムの維持と継続的な改善が実施されていることを、お客さま接点を有しない部門によって第三者的に点検し、その結果を定期的に経営陣が評価することで、「お客さまの声」対応の向上に努めています。



## ISO10002への自己適合宣言

当社は、2021年11月10日付で苦情対応マネジメントシステム国際規格「ISO10002」\*1（品質マネジメント～顧客満足～組織における苦情対応のための指針）に適合していることを宣言いたしました。

### 自己適合宣言の目的

国際規格「ISO10002」自己適合宣言を機に、同規格に沿った「お客さまの声」対応マネジメントシステムを維持し、従来の「お客さまの声」対応を、さらにお客さま満足の向上に活かす活動とすることを目的としています。

\*1 「ISO10002」について

- ・苦情対応の仕組みを構築し運用するための規格であり、国際標準化機構（ISO）が2004年7月に制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。
- ・会社組織全体で苦情を受け止め、関連するすべての部署においてPDCAサイクルに基づいた継続的改善を図っていくものです。「ISO10002」は、この考え方に基づくマネジメントシステムを標準化したものです。
- ・「ISO10002」は、苦情対応のマネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し適合を宣言することができる規格です。

\*2 当社では「苦情」だけでなく、お客さまや代理店、その他一般の消費者の方々等からいただく「ご意見・ご要望」も大切な「お客さまの声」として、「お客さまの声」対応マネジメントシステムの対象と位置づけています。

### 「お客さまの声」をお聴きする取組み

お客さまから直接ご意見、ご要望、ご不満等を承るご相談窓口を設置しています。

#### お客さま相談室

お客さまからのご意見、ご要望、  
ご不満等を承る窓口

**TEL. 0120-353-031**

9:00~17:00 (土日・祝・年末年始を除く)

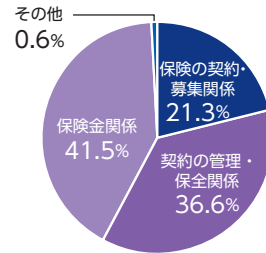
お客さまの保険金請求に関するご相談窓口

**TEL. 0120-735-089**

9:00~17:00 (土日・祝・年末年始を除く)

### お客さまからお寄せいただいた声を把握する取組み

2021年4月から2022年3月までの間に当社にお寄せいただいた「お客さまの声（ご意見、ご要望、ご不満等）」の総数は11,566件で、前年度比106%増加しました。これは、「お客さまの声」の社内の報告態勢を強化したことによるものです。



(集計：2021年4月～2022年3月)

### お客さまからお寄せいただいた声を最大限に活かすための活動

#### お客さま満足向上のための具体的な取組みと改善例

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

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

#### お客さまのご意見・ご要望

アメリカンホームからお送りする「書類送付のご案内」が見つらい。

**改善しました** 「書類送付のご案内」の内容を改定いたしました。

これまでの「複数書類を記載し同封書類のみにチェック✓を付ける」形式を廃止し、「実際に送付する書類のみを記載する」という分かりやすい形式に変更いたしました。改善年月：2021年4月

#### お客さまのご意見・ご要望

聴覚障がい者へスムーズな対応ができるように、聴覚障がい者向けの対応を検討してほしい。

**改善しました** 聴覚障がいをお持ちのお客さまへスムーズな対応ができるよう、公共インフラである「日本財団電話リレーサービス」への対応態勢を整備しました。

聴覚障がい者の方から当社へ、「日本財団電話リレーサービス」を利用してお問い合わせできるよう態勢を整備することにより、お客さまとのコミュニケーションをサポートします。詳しくは電話リレーサービス提供機関（(一財)日本財団電話リレーサービス <https://nftrs.or.jp/>）にてご確認ください。

なお、引き続き既存の「FAXお問い合わせサービス」や「インターネット保険金請求受付サービス」等もご利用いただけます。改善年月：2021年7月

#### お客さまのご意見・ご要望

アメリカンホームからお送りする「補償内容の説明チラシ」に記載されている手術保険金の補償内容が分かりにくい。

**改善しました** お客さまからお問い合わせの多かった商品の「補償内容の説明チラシ」を改定いたしました。

手術保険金の支払対象・対象外の例を記載し、補償内容を分かりやすくしました。改善年月：2021年8月

**お客さまのご意見・ご要望**

診断書不要で手術保険金を請求できるようにしてほしい。

**改善しました** 診断書不要で一定条件に該当する手術保険金を請求いただけるようになりました。

一定条件に該当する手術保険金の請求において、「入院・手術申告書」を使用することで、診断書の省略が可能になりました。(医療保険のみ) 改善年月：2021年12月

**お客さまのご意見・ご要望**

保険金請求の際に記入する「支払い指図書兼同意書」に、労金の口座を記入する箇所を設けてほしい。

**改善しました** 「支払い指図書兼同意書」の振込先金融機関の選択肢を増やしました。

銀行・信用金庫・信用組合・農協の他に、労金・信託銀行・商工中金も選択いただけるようになりました。 改善年月：2022年1月

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

### 一般社団法人保険オンブズマン

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

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

### 一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図

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

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

## 5 個人情報保護管理体制

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

### 個人情報保護宣言

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

### 個人情報保護の推進態勢

当社では、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」をはじめ、個人情報保護委員会の「個人情報の保護に関

する法律についてのガイドライン」および金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等の関連法令等を遵守しています。また、個人情報の保護および安全管理措置の推進を図るため、コンプライアンス委員会が個人情報保護管理を管轄すると共に、個人情報保護管理責任者を個人情報保護管理に関わる総責任者とし、コンプライアンス統括部が中心になって、個人情報保護管理体制のさらなる整備・強化に取り組んでいます。

### 取引先における個人情報の保護

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

## プライバシーポリシー

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社（以下「当社」といいます）は、業務上お取り扱いさせていただくお客さまの個人情報を保護することをお約束いたします。個人情報保護の重要性に鑑み、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」その他の関連法令等を遵守して、個人情報および個人番号（マイナンバー）を適正に取り扱うと共に、安全管理について適切な措置を講じます。また、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報および個人番号（マイナンバー）を取得します。

当社では、当社のウェブサイトおよびその他の方法（例えば、

保険契約の申込書・保険金請求書・取引書類、電話、電子メール等）により取得した個人情報および個人番号（マイナンバー）をプライバシーポリシーに基づきお取り扱いします。また、当社は、違法もしくは不当な行為を助長する等の不適正な方法で個人情報を利用しません。

※特定個人情報とは、個人番号（マイナンバー）をその内容に含む個人情報をいいます。

※特定個人情報以外の個人情報の取扱いについては、下記「I. 個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

※特定個人情報の取扱いについては、下記「II. 特定個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

### I. 個人情報の取扱いについて

#### 1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口

当社による個人情報、仮名加工情報および匿名加工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  
電話番号（通話料無料）：0120-896-840  
受付時間：9：00～17：00  
（土・日・祝日および年末年始を除きます。）

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

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

ホームページアドレス：<https://www.fnlia.gr.jp/>

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

お問い合わせ先  
一般社団法人保険オンブズマン  
電話番号：03-5425-7963  
受付時間：9：00～12：00、13：00～17：00  
（土・日・祝日および年末年始を除きます。）  
ホームページアドレス：<https://www.hoken-ombs.or.jp/>

#### 2. 当社が取得する個人情報

お客さまと当社との関係（例えば、記名被保険者、追加被保険者、保険金請求者、証人、代行者・指定代理人その他の当社の業務関係者であるか）に応じて、お客さまに関して当社が取得する個人情報には以下のものが含まれます。なお、当社では、お電話やメール等の通信手段によりご提供された情報（音声や映像等含む）を録音・録画あるいは保存させていただく場合があります。

- ・一般的な個人情報  
お客さまの氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、

性別、既婚・未婚の別、ご家族の状況、生年月日その他の各種保険契約および商品・サービス提供のお引受、ご継続・維持管理に関して必要な情報

- ・財務情報および口座詳細  
クレジットカード情報、銀行口座番号および口座詳細  
適切な補償の提供のためにご収入の状況をお尋ねすることがあります。

- ・病状および健康状態  
保険契約の締結・維持管理のため、現在および過去の心身の状態・病状、健康状態、傷害・障がいに関する情報、医療措置、個人的な習慣（例えば、喫煙・飲酒）、処方箋に関する情報および病歴等

- ・マネーロンダリング調査のための情報  
この目的で、例えば、保険契約者との保険契約に関する情報や、保険金請求者との保険金のご請求に関する情報等を取得します。

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

- ・各種市場調査やアンケートにご協力いただいた場合のお客さまの回答内容  
お客さまから当社に寄せられたご要望や嗜好、キャンペーンもしくは商品抽選その他の販売促進活動への参加または任意の顧客満足度調査を含む各種市場調査への回答をお願いする場合がございます。

- ・電話帳、住宅地図、官報等において公開されている情報

### 3. 当社の個人情報利用方法（利用目的）

当社はこれら個人情報を次の目的のために利用します。

- (1) 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理および保険金・給付金等のお支払い  
例えば次のようなことを行います。
  - ・ご本人確認
  - ・当社の保険業務の一環としてのご本人その他の方々



との連絡

- ・当社の保険約款、当社のウェブサイトその他経営情報の変更に関する重要な情報のお客さまへの送付
  - ・保険契約をお引受けするか否かの決定、ご請求内容の確認、処理、和解、および請求に関する紛争の管理等
  - ・お客さまの保険金・給付金等の請求権の確認、および保険料その他のお支払いの事務手続き
- (2) 日本におけるAIGグループ会社・提携会社が提供するものを含む各種商品やサービスのご案内・提供、それに関するご契約の維持管理
- 例えば次のようなことを行います。
- ・お客さまの嗜好に基づくマーケティング情報（第三者たる特定取引先により提供された他の商品・サービスに関する情報を含みます）のご提供
  - ・お客さまそれぞれに合わせた情報および広告の提示による、当社のウェブサイト上の画面表示変更
  - ・保険・支援サービスのご提供
  - ・各種キャンペーン、セミナー、イベント等のご案内
- (3) 当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
- 例えば次のようなことを行います。
- ・当社とお客さまの通信（お電話やその他の通信方法による）内容の確認やモニタリングによる、品質やセキュリティの向上およびトレーニングの実施
  - ・満足度調査を含む各種市場調査および分析の実施
  - ・当社インフラ・業務運営の管理、社内方針・手続きの遵守（監査・財務・経理、請求・集金、ITシステム、データやウェブサイトの掲載、事業の継続を含みます）および記録・文書・印刷の管理
  - ・苦情の解決およびデータのアクセスや訂正に関するご請求の取扱い
- (4) 保険に関連・付随する業務の実施
- 例えば次のようなことを行います。
- ・他の事業者から個人情報の取扱いの全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
  - ・詐欺・マネーロンダリングを含む犯罪の防止、摘発および調査ならびにその他の商業上のリスクの分析・管理  
（お客さまの居住国外の法令を含む）適用ある法令・規制（マネーロンダリングやテロの禁止に関する法令・規制等）に基づく義務の遵守、法的手続の遵守および（お客さまの居住国外の公共機関・政府機関を含む）公共機関・政府機関からの要請への対応
- (5) 当社が有する債権の回収
- (6) 外国にある事業者を含む事業者との間の再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
- (7) お客さまとのお取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
- (8) その他上記に付随する業務

#### 4. 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

- (1) 当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人データを第三者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、保険代理

店を含む委託先（外国にある事業者を含む情報ベンダーなど）へ提供する場合

- ・再保険（再々保険以降の出再を含みます）の手続きをする場合（外国にある事業者との間の手続きを含みます）
  - ・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
  - ・その他法令等に根拠がある場合
- ※外国にある第三者への個人データの提供の詳細については、「9. その他の重要な情報」をご覧ください。
- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます）には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

#### 5. 個人データの共同利用

次の場合、当社は個人データを共同利用することがあります。

- (1) 損害保険業界
- 当社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。
- また、自賠責保険における適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で個人データを共同利用します。詳細につきましては、損害保険料率算出機構のホームページ (<https://www.giroj.or.jp/>) をご覧ください。
- (2) 代理店等情報確認業務
- 当社は、損害保険代理店の適切な監督や当社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用します。また、損害保険代理店の委託等のために、一般社団法人日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用します。詳細につきましては、一般社団法人日本損害保険協会のホームページ (<https://www.sonpo.or.jp/>) をご覧ください。
- (3) 国土交通省への個人データ提供
- 当社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間を満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のはがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人情報を国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。詳細につきましては、国土交通省のホームページ (<https://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/04relief/index.html>) をご覧ください。
- (4) グループ会社
- 当社では、お客さまの個人データをAIGグループ会社との間で共同利用する場合があります。この場合において

も、それぞれの会社がお客さまの個人データを、責任をもって管理いたします。

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

[共同利用する個人データ]

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容

[共同利用の目的]

- (a) グループ会社からの商品やサービスのご案内・提供
- (b) ご契約の維持管理
- (c) 商品・サービスの充実
- (d) その他各社の事業に関連・付帯する業務

[共同利用する者の範囲]

・日本におけるAIGグループ会社

次のURLに記載のとおりです。

<https://www-510.aig.co.jp/about-us/companies.html>

・AIGグループ会社

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

[共同利用する個人データ]

氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約の内容、事故状況および保険金支払い状況等の内容

[共同利用の目的]

AIGグループの適正な経営管理、コンプライアンス・リスク管理・内部監査等の内部統制、その他の内部管理

[共同利用する者の範囲]

AIG, Inc.および同社の公開財務諸表に記載された連結対象子会社\*

(\*連結子会社: 米国証券取引委員会のウェブサイトから入手できるForm10-Kの付属書類21 (<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/5272/000110465922024701/exhibit21.htm>) をご覧ください)

・共同利用する個人データの管理については当社が責任を負います。当社の住所および代表者名については、下記「Ⅳ. 個人情報取扱事業者名」をご覧ください。

[AIGグループについて]

AIGグループは、世界の保険業界のリーダーであり、約70の国や地域で損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイアメント・セキュリティをお届けします。持株会社AIG, Inc. はニューヨーク証券取引所に上場しています。日本では、AIG損害保険株式会社、アメリカンホーム医療・損害保険株式会社、ジェイアイ傷害火災保険株式会社、AIGパートナーズ株式会社、テックマークジャパン株式会社などが事業を展開しています。

詳細は、ウェブサイト[www.aig.com](http://www.aig.com)をご覧ください。

## 6. センシティブ情報のお取扱い

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

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

## 7. 信用情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関（ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および保険会社に対する当該情報の提供を行うものをいいます）から提供を受けた情報であってご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

## 8. 安全管理措置

当社は、お客さまの個人データを正確、最新のものにするよう適切な処置を講じています。また、個人データの漏えい、滅失等の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じるとともに、その取扱いに関する社内規定、組織体制、従業員への定期的な点検および研修体制を整備しています。加えて、外部からの不正アクセスを保護する仕組み等を導入しており、十分なセキュリティ対策を講じています。

当社の講じる保有個人データの各種安全管理措置等の詳細は、「保有個人データの取り扱いについて当社の講じる安全管理措置（別表参照）」をご覧ください。

保有個人データの取り扱いについて当社の講じる安全管理措置

	講じなければならない措置	手法について
基本方針の策定	個人データの取り扱いに係る規律の整備	お客さまの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。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さま情報の保護を図るため、お客さま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、お客さま情報の適正な取り扱いに努めています。
組織的安全管理措置	組織体制の整備	個人情報保護管理責任者を、個人データの管理責任者と定めています。また、各部署の所属長を個人データの管理者と定め、各部署における個

		人データに関する安全管理措置に係る取り扱い等の管理を行い、役職員が各社内規程に基づき個人データを取り扱うこととしています。あわせて、各部署で取り扱い個人データについて点検を実施します。
個人データの取り扱いにかかる規律に従った運用		個人データの取り扱いに関する各種社内規程に基づき個人データを取り扱う各種システムについては、そのIDの適切な管理や、アクセスログの記録などを行い、取り扱い状況を検証できる体制を整備しています。
個人データの取扱状況を確認する手段の整備		個人データの取り扱い状況を確認できる手段として、個人データの項目、利用目的、保管場所、保管期限、所管部署、アクセス制御の状況等を含む台帳を整備しています。
漏えい等の事案に対応する体制の整備		漏えい等の事案が発生した際の対応方法を個人データの取り扱いに関する各種社内規程に定め、適時に事故の調査と原因の究明、再発防止策の策定、本人への通知、監督当局への報告などを行える体制を整備しています。
取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し		個人データの取り扱いに関する点検体制を整備し、各部署で点検を実施するとともに、当該部署以外の者による点検体制を整備し、実施しています。
人的安全管理措置	役職員の雇用や教育等	個人データの取り扱いに関して、役職員と非開示契約等を締結するとともに、就業規則等を整備しています。あわせて、安全管理実務基準を定め、役職員の役割・責任を明確にし、役職員に対して安全管理措置の周知徹底および教育を実施しています。
物理的安全管理措置	個人データを取り扱う区域や機器等については、以下のよう物理的措置を講じています。 ・管理区域への入室制限 ・紛失や盗難防止のための書類等の施錠保管 ・記録の暗号化 ・復元不可能な方法での廃棄 等	
技術的安全管理措置	個人データを取り扱う情報システム等については、以下のよう技術的措置を講じています。 ・アクセス者の識別、認証およびアクセス権の限定 ・システムファイアウォールの設置 ・システムセキュリティ対策の最新化 ・アクセス等の監視 等	
外的環境の把握	外国において個人データを取り扱う場合	当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握したうえで、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じています。

なお、当社とのやりとりが安全でないと考えられる理由がある場合（お客さまから当社に提供した可能性のある個人情報の安全性が損なわれていると考えられる場合等）は、直ちにお知らせください。（上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」の項をご覧ください）

## 9. その他の重要な情報

(1) 当社が取り扱う個人情報が、利用目的に照らして信頼できるものであるよう、また、本プライバシーポリシーに記載された目的を実施するため必要な範囲において正確かつ完全であるよう、確実に期すため合理的な措置を講じます。また、法令による規定・許可により期間延長がなされる場合を除き、本プライバシーポリシーに概要を記載した目的を達成するため必要な期間、個人情報を保持します。

(2) 当社が業務委託契約に基づき業務受託者に個人情報を提供する場合は、かかる業務受託者を慎重に選定するものとし、また、選定された業務受託者においては、個人情報の秘密および安全を保護するため適切な措置を講じさせるものとし、当社に代わり個人情報を取り扱う業務受託者は、厳重なセキュリティ基準を適用することが求められます。万一、個人情報に関する事故が発生した場合には、当社は迅速かつ適切に対応いたします。加えて、当社は委託先に対する必要かつ適切なモニタリング・点検を定期的に行うとともに、二段階以上の委託を行う場合には、モニタリング・点検を通じて委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても確認を行います。当社では、例えば以下のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ・保険契約の募集に関わる業務
- ・損害調査に関わる業務
- ・情報システムの開発・保守および運用に関わる業務
- ・保険業務の事務処理、保険証券の作成・発送に関わる業務等

(3) 当社業務のグローバルな性格上、上記の目的のため外国に個人情報を送る場合があります。また、当社のAIGグループ会社、業務受託者、取引先および政府・公共機関に対し、国境を越えて情報を送る場合もあります。

(4) 当社は、外国（個人の権利利益を保護するうえで我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除きます。）にある第三者（個人データの取扱いにつき個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する態勢を整備している者を除きます。）に個人データを提供する場合には、個人情報保護法第27条第1項各号に掲げる場合を除き、ご本人からこれを認める同意またはこのプライバシーポリシーの関連する条項に従ってこれを提供することを認める同意を取得します。このプライバシーポリシーで想定している当社による外国にある第三者への個人データの提供には、以下のものがあります。

- ・ご本人の同意に基づく提供の場合

[提供の理由]

一部の契約に限り、外国にある再保険会社に対する出再に際して個人データが提供されます。

[主な提供先の国名]

米国（保険引受リスク分散等の観点から、当該外国事業者が再々保険契約を締結するなどにより移転先が特定できない場合があります。）

[提供先における個人情報保護制度の有無]

[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/USA\\_report.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/USA_report.pdf)

- ・外国にある委託先に対する業務委託に際して個人データが提供される場合

[主な委託業務]

システムの開発・保守および運用

[主な提供先の国名]

米国

- ・外国にあるAIGグループ各社と個人データを共同利用する場合

詳細は、上記「5. 個人データの共同利用」をご覧ください。

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

## 10. 個人情報取扱いに関する継続的改善

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

なお、当社の個人情報の取扱いについてのご質問等は、上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」へご連絡ください。適切に対処いたします。

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

## 11. 保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等のご請求

当社は、保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、適切に対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明いたします。

これらの具体的な請求手続きについては、上記「1. 個人情報に関するお問い合わせ窓口」までご連絡ください。

## 12. 当社のウェブサイトを通じて取得するその他の情報

「その他の情報」とは、ご本人を特定しない次のような情報をいいます。

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

## 13. 当社が取得するその他の情報

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

### (1) インターネットブラウザによる方法

IPアドレス (お客さまのコンピュータのインターネット上のアドレス)、ディスプレイ解像度、オペレーティングシステムの種類 (ウィンドウズかマックかの別等)・バージョン、インターネットブラウザの種類・バージョン、閲覧日時および閲覧ページ等一定の情報は、ほとんどのウェブサイトを通じて取得されます。当社は、これらの情報を、当社のウェブサイトの利用度の算出、サーバ・トラブル診断の支援および当社のウェブサイトの管理等のために利用します。

### (2) クッキーの利用

クッキーとは、お客さまが利用されているコンピュータ上に直接保存される情報です。当社は、クッキーにより、お客さまのコンピュータを認識し、インターネットブラウザ、当社のウェブサイトの利用に費やされた時間、閲覧ページ、言語選択等の情報を取得することができます。また、安全確保のために当該情報を利用することで、ナビゲーションを円滑化し、より効果的に情

報を掲示し、お客さまが当社のウェブサイトを開覧される際の操作性の向上に役立て、または、当社のウェブサイトの利用に関する統計情報を取得することもできます。クッキーには、お客さまの連絡先が判明するような情報は含まれておりません。

さらに、当社は、クッキーの利用により、お客さまが最も関心を寄せられるような広告・ご提案を行うこともできます。また、クッキーを利用して当社の広告に対するお客さまのレスポンスを追跡したり、クッキー等のファイルを利用してお客さまの他のウェブサイトのご利用状況を追跡することもできます。

なお、お客さまのコンピュータのブラウザの設定を調整することで、当社が利用する他のクッキー受信を拒否することができます。但し、これらのクッキーを受信されない場合、当社のウェブサイトや一部のインターネット商品を利用する際にご不便が生じる場合があります。

- (3) ピクセルタグ、Webバグ、クリアGIF等の利用  
これらは、当社のウェブサイトの一部およびHTML形式の電子メールに関連して、特に、当社のウェブサイトの利用者および電子メールの受信者の行動の追跡、マーケティングキャンペーンが成功したか否かの判断および当社のウェブサイトの利用・レスポンス率に関する統計の編集に使用される場合があります。

当社はアクセス解析サービスを利用することがあります。これは、当社のウェブサイトがお客さまにどのように利用されているかについて、より理解することで、その改善を図るために、クッキーとWebバグ等を使用するものです。

- (4) お客さまからのご提供によるもの  
一部の情報 (お客さまの位置情報や希望される連絡方法等) は、これがお客さまから任意に提供される際に取得されます。個人情報と併用される場合を除き、本情報により個人が特定されることはございません。
- (5) 情報の総計によるもの  
当社は、一定の情報を総計し、利用する場合があります (例えば、特定の市外局番の当社利用者の割合を算出するために情報を総計する場合があります)。

- (6) 「Googleアナリティクス」の利用  
当社の一部のウェブサイトでは、アクセス解析ツール「Googleアナリティクス」を利用しています。この「Googleアナリティクス」はトラフィックデータの収集のためにクッキーを使用しています。このトラフィックデータは匿名で収集されており、個人を特定するものではありません。この機能はクッキーを無効にすることで収集を拒否することができますので、お使いのブラウザの設定をご確認ください。また、お客さまから「Googleアナリティクス」に収集される情報をどのように管理するかについては、次のURLをご覧ください。  
<https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=ja>

## 14. 個人関連情報の取扱いについて

当社において、ご本人を特定できない上記「12. 当社のウェブサイトを通じて取得するその他の情報」に記載の情報等ご本人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報または匿名加工情報のいずれにも該当しない情報を個人関連情報といたします。

当社では、この個人関連情報を第三者に提供することがありますが、提供先において、個人データとして取得することが想定される場合には、ご本人の同意を得ない限り、当該個人関連情報を第三者に提供いたしません。

また、当社が個人関連情報を受領する場合においても同様に、個人関連情報を個人データとして取得する場合は、ご本人の同意を得ない限り、個人関連情報を取得いたしません。

## 15. 仮名加工情報の取扱い

### (1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、仮名加工情報に係る削除情報等の情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した仮名加工情報の利用目的を公表すること

### (2) 仮名加工情報の提供

当社は、作成した仮名加工情報を委託先および共同利用相手先に提供することがあります。

## 16. 匿名加工情報の取扱い

### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報の利用目的を公表すること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表すると共に、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

## II. 特定個人情報の取扱いについて

### 1. 特定個人情報の適正な取得

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

### 2. 特定個人情報の取扱い、利用の範囲（利用目的）

当社では、取得したお客さまの特定個人情報を、法令で限

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

#### (1) 利用目的

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

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

#### (2) 例外

当社は、法令に基づき、次の場合にも特定個人情報の利用を行うことがあります。

- (a) 激甚災害時等に金銭の支払を行う場合
- (b) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

## 3. その他事項

その他、特定個人情報の取扱いについては、上記「1.」および「2.」に加え、上記「I. 1.」「I. 8.」「I. 9. (1)・(2)」「I. 10.」および「I. 11.」を準用します。

## III. プライバシーポリシーにかかるその他の事項

### 1. 第三者のウェブサイト

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

### 2. 本プライバシーポリシーの変更

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

## IV. 個人情報取扱事業者名

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社  
〒105-8403  
東京都港区虎ノ門四丁目3番20号  
代表取締役社長兼CEO  
渡辺 治子

# 商品および募集について

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

お客さまのニーズとリスクに応じて「パーソナライズ」された商品やサービスを提供しており、インターネットでいつでも簡単に申し込みます。

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

### 1 主な取扱い商品一覧

#### 病気・ケガの保険（医療保険）

医療保険は、主に病気やおケガによって入院や手術をした場合や、所定のご病気と診断された場合に対する補償を提供しています。

##### 新規契約の販売対象商品

**morph (モルフ)**  
(医療保険 (くみだて型))

定期型



morphは、ガンや女性特有の病気等の心配にしっかり備える女性のための医療保険です。

インターネットからお申込みができ、お客さまのニーズやリスクに合わせて8つの補償から自由にお選びいただけます。

##### 8つの補償

- ガン一時金支払特約
  - 女性ガン一時金支払特約
  - 女性特定疾病入院療養一時金支払特約
  - 入院療養一時金支払特約
  - 手術保険金支払特約
  - 特定疾病入院療養一時金支払特約
  - 先進医療費用補償特約
  - 異常妊娠・異常分娩一時金支払特約\*
- ※この特約は女性特定疾病入院療養一時金支払特約を選択した場合に限り選択可能です。

##### 新規契約の販売対象商品

**morph for men**  
(医療保険 (くみだて型))

定期型

morph for men

morph for menは、無駄なく備える大人の男性のための医療保険です。

インターネットからお申込みができ、お客さまのニーズやリスクに合わせて5つの補償から自由にお選びいただけます。

##### 5つの補償

- ガン一時金支払特約
- 入院療養一時金支払特約
- 手術保険金支払特約
- 特定疾病入院療養一時金支払特約
- 先進医療費用補償特約

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

終身型

定期型



既往症の悪化や再発による入院・手術等を補償する医療保険です。

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

終身型

定期型



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

#### みんなのほすピタル

(新・医療総合保険)

終身型

定期型



##### ● 総合医療タイプα (アルファ)

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

##### ● ガンタイプ

ガンの治療による入院・手術等の基本的な補償を備えたガン保険です。

##### ● 女性疾病タイプ

子宮筋腫や甲状腺の病気等の女性に多い病気とすべてのガンを補償します。

##### ● ガン一時金タイプ

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

## ケガの保険（傷害保険）

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

### 新規契約の販売対象商品

#### ライフスタイル 保険

(生活総合保険)

定期型

ケガによる死亡・後遺障害・入院・手術・通院等の補償を基本とした傷害保険です。また、特約を付帯することにより、日常生活における損害賠償責任を負担することにより被る損害、外出先での携行品の損害等に備えることもできます。インターネットからのお申込みが可能です。

#### 暮らしにあわせて選べるプラン

##### ● アウトドア安心プラン

ケガや熱中症等による入院のほか、携行品に生じた損害や補償対象者が損害賠償責任を負うことにより被る損害に備えるプランです。

##### ● ストーカー安心プラン

ケガによる入院や、ストーカー被害により発生する対策費用等に備えるプランです。

##### ● これからも安心プラン

ケガによる入院や、通院・手術等の必要な補償を選んで備えることができるプランです。また、補償対象者が損害賠償責任を負うことにより被る損害に備えることもできます。

##### ● 特定感染症安心プラン

ケガおよび新型コロナウイルス感染症等の特定の感染症を発病した際の入院に備えるプランです。

#### これからだ

(長期補償傷害保険)

定期型



葬祭費用やおケガの治療実費等を補償するシニア世代向けの商品です。

#### まいにち安心

(アクティブシニア傷害保険)

定期型



一生涯続けることができるシニア世代向けの商品です。

#### ご家族まるごと保険

(ファミリー交通傷害保険)

定期型



ご家族の交通事故等によるおケガに備える保険です。

#### プレミアムガード・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おケガに備える保険です。

## 火災・地震の保険

### アメホのダイレクト型火災保険 (ファミリー住宅総合保険・地震保険)

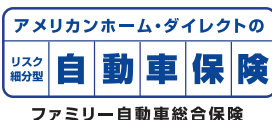


火災・地震の保険では、お客さまのニーズに応じて、火災、風災および水災等によってお客さまの大切なお住まいや家財に生じた損害に対する補償を提供しています。保険金は、時価ではなく新価（再調達価額）でお支払いします。

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

## 自動車保険

### リスク細分型自動車保険 (ファミリー自動車総合保険)



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

## 2 ご契約者向けサービス

### すべてのご契約者向け

#### 安心ダイヤル 24

ご自身の健康・医療相談から介護・育児に関するご相談まで、経験豊富な相談スタッフが24時間・年中無休で受け付けます。補償対象者ご本人だけでなく、ご家族全員（配偶者・被扶養者）が無料でご利用いただけるサービスです。

### すべての医療保険のご契約者向け

#### セカンドオピニオンサービス

病名等が判明している病症状に関して、現在の診断や今後の治療方針・方法等について、総合相談医の意見（＝セカンドオピニオン）を聞くことができます。

セカンドオピニオンの結果、より高度な専門性が必要と判断された場合は、専門医が紹介されます。

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

※セカンドオピニオンサービスは、補償対象者ご本人のみがご利用いただけます。

#### 受診手配・紹介サービス

通院先の医療機関では対応できない治療が必要と主治医が判断したケースで、提携する医療機関にその専門分野の医師が在籍し治療可能な場合に受診の手配をします。

※受診手配・紹介サービスは、補償対象者ご本人のみがご利用いただけます。

### 「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタル」のご契約者向け

#### 心のケア サポートサービス

ガン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、臨床心理士等の「心の専門家」が無料でカウンセリングを提供します。

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

### 火災保険のご契約者向け

#### 住まい駆けつけサービス

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

〈主なサービス〉

##### ■給排水設備のトラブル応急処置

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

##### ■ガラスの破損に伴う応急処置

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

##### ■玄関の開錠

玄関の鍵をなくしたり、破損した時に開錠または破錠を行います。

##### ■エアコン・給湯器のトラブルに伴う応急処置

エアコンや給湯器の水濡れや動作不良によるトラブルの際に応急処置を行います。

※ご契約者向けサービスは、いずれも当社提携会社が提供します。

※一部の商品は、本サービスの対象外となります。



### 3 新商品の開発状況（含む料率改定）

2013年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
9月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定、商品改定（「対物全損時修理差額費用補償特約」の新設）
10月	傷害保険の料率・約款改定
	暴力団排除条項の導入（傷害保険）
	引受基準緩和型特約付帯 新・医療総合保険「ガンになったことがある方も入りやすい みんなのほすピタる 応援隊 緩和告知型ガン保険」の発売
12月	新・医療総合保険「みんなのほすピタる 使い方いろいろガンー時金タイプ」の発売
	交通事故傷害保険・ファミリー交通傷害保険「自転車にのっていても安心 みんなののりもの保険」の発売
2014年	
1月	新・医療総合保険「みんなのほすピタる 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
10月	傷害保険の料率改定
2016年	
1月	ファミリー自動車総合保険「リスク細分型自動車保険」の料率改定
2019年	
10月	傷害保険の料率改定
2020年	
3月	医療保険（くみたて型）「morph（モルフ）」の発売
12月	医療保険（くみたて型）「morph for men」の発売
2021年	
8月	「ライフスタイル保険（生活総合保険）」の発売

## 4 保険募集体制

### 保険募集体制について

当社では主にダイレクトマーケティング（通信販売）により保険募集を行っているため、お客さまに当社の保険商品の内容を正しくご理解いただけるよう、保険募集のために使用する文書等

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

### 保険募集に係るお客さま保護の取組みについて

当社ではすべてのチャネルにおいてお客さまとの大切な接点である募集文書が、適正かつ分かりやすく作成されるよう、事前チェックを行っています。

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

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

### ご契約までの主な流れについて

#### 保険商品のご案内（インターネット、郵送、電話）

##### 情報提供および意向の把握・確認

###### ■ お客さまへの情報提供

ウェブサイトの商品説明ページやパンフレット等の郵送物により、補償内容、保険料、保険期間等をご確認いただけます。

###### ■ 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の確認

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

**契約概要：**商品の仕組み、保険金をお支払いする場合・保険金をお支払いできない主な場合、特約の内容等、お客さまに保険商品の内容をご理解いただくために必要な事項を記載しています。

**注意喚起情報：**クーリング・オフ、告知義務、保険責任開始期、ご契約内容の変更等、お客さまにご契約いただくにあたり特にご注意いただきたい事項を記載しています。

###### ■ お客さまのご意向の把握および確認

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

#### ご契約内容の決定

##### 保険のお申込み

ウェブサイトやお電話および書面でお申込みいただけます。

※一部商品ではペーパーレス対応を行っています。

##### 保険料の払込み

##### 契約諾否に関する通知

###### ■ 保険契約引受承諾のお知らせと保険約款のご確認

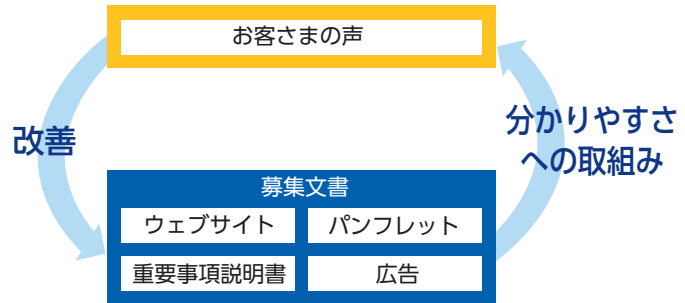
ウェブサイトでお申込み手続きをしていただいた場合には、その場でご契約諾否をご案内いたします。また、ご契約に関する大切な事項を記載した保険約款はお客さま専用ページでいつでもご確認いただけます。

##### 保険証券のご確認

ウェブサイトよりお申込みいただいた場合、保険証券を発行いたしません。ご契約内容はお客さま専用ページでいつでも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

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



## 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）の改善

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

## 保険の用語集の作成

重要事項説明書の記載内容をご理解いただくうえで参考になるように、用語集を作成しています。この用語集では保険の専門用語を解説しています。

## 保険商品の特徴、補償対象の明確化

ウェブサイトやパンフレットでは、はじめにお客さまにどのような保険商品をご案内させていただいているかご理解いただくために、まず保険商品の特徴や補償内容を述べています。

## 広告の改善

様々な形態の広告がある中、共通して適正かつ誤解を招かない表示・表現を行うことに細心の注意を払っています。また、お客さまからいただいた苦情やご意見をもとに、お客さまの立場に立ち、分かりやすい広告を作成することに努めています。

## ユニバーサルデザインへの取り組み

多様な視覚・色覚をもつお客さまに配慮し、できるだけ多くのお客さまに読みやすく、情報を正確にお伝えできるよう、パンフレット、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。

## 5 他の保険会社の保険業に係る業務の代理・事務の代行

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

## 堅実な企業経営でお客様の利益を守ります。

健全かつ適正な業務運営の確保を目指して。

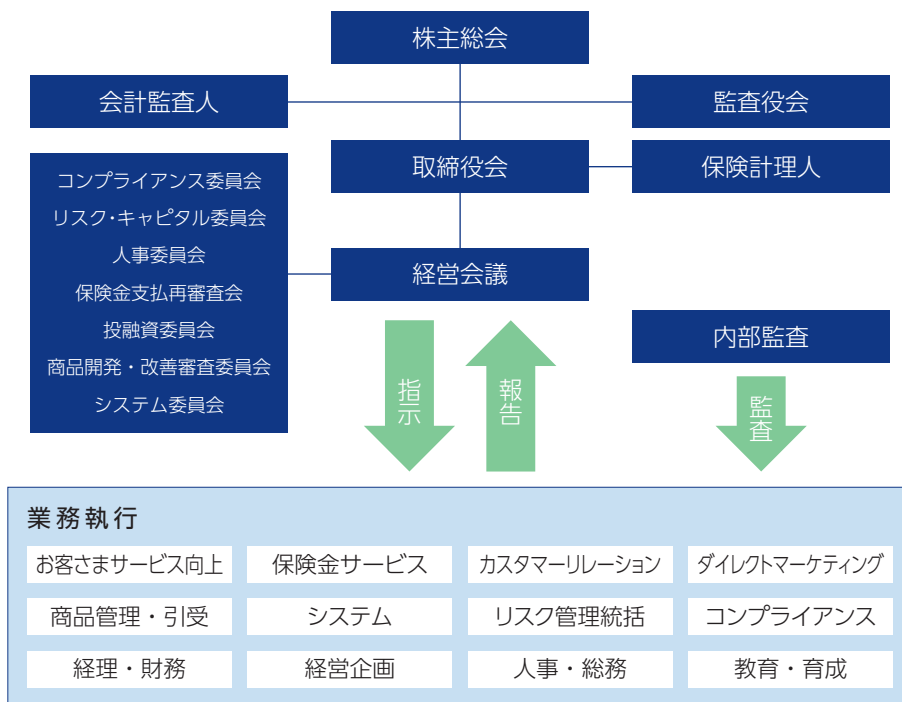
当社は、お客様に選ばれ続ける会社となるため、ガバナンスの強化と、リスク管理態勢の充実およびコンプライアンスの徹底に努めています。

### 1 経営管理（ガバナンス）態勢

当社は、保険業法および会社法の要件に基づき、取締役会を中心とする経営管理（ガバナンス）態勢を確立しています。取締役会では、経営上の重要事項を決議すると共に業務執行の監督を行います。取締役会から独立した監査役会は監査方針および監査計画を策定し、取締役の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・責任の明確化を図るために執行役員制度を採用し、執行役員は担当分野の業務の執行

責任を担います。加えて、取締役会の下位組織として経営会議を設置しています。経営会議は取締役会より権限委譲された範囲内で、執行役員からの業務報告に基づき、定期的な事業計画の進捗管理を行い、目標達成状況の把握および必要に応じた改善策、強化策等の指示を行います。さらに、経営会議の機能を補完するために各種委員会を設置しています。



(2022年6月1日現在)

### 内部監査態勢

当社は、すべての部門や業務を対象に、リスクベース・アプローチにより、リスクが高い分野やコントロールが不十分な可能性のある分野に優先順位をつけたうえで、内部監査を実施し、内部管理態勢等の適切性、有効性のモニタリングならびに評価を行っています。内部監査を通じて発見した事項と関連するリスク、および改善策や是正措置が記載された内部監査報告書は、

取締役会等に報告され、経営目標の達成に向けた有益な情報として活用されています。

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

## 2 CSR（企業の社会的責任）に対する考え方と取組み

当社の前身であるアメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー日本支店が、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、60年以上にわたり日本での事業を展開してきました。その間、日本で初めて傷害保険の通信販売やリスク細分型自動車保険の販売を開始したほか、シニア向け傷害保険、医療保険を発売する等の取組みを続け、2012年には、がん経験者やがん以外の既往歴をお持ちの方でもお申込みいただけるがん保険を発売しました。

2014年4月1日には、米国「アメリカン・ホーム・アシュアランス・カンパニー」の日本支店から、日本法人の「アメリカンホーム医療・損害保険株式会社」となり、これまで以上に日本に根付いた、社会にとって意義のある企業となるべく、AIGグループとして、CSR（企業の社会的責任）を強化・推進しています。

当社は、すべての役職員が「お客さま本位」の考えのもと、損害保険事業のもつ高い社会性と公共性を認識し、CSRを推進するにあたって基本となるコンプライアンスを徹底しています。そして、損害保険という極めて公共性の高い事業を営んでいる

ことから、その業務に適正に取り組むことが持続可能な未来を社会と共に築いていく、CSRそのものと考えています。

また、事業活動を行うにあたって人権を尊重することは企業として必要不可欠であり当然のことです。当社では、個人の性別、国籍、性的志向、家族構成、障がいのあるなし、世代間などの違いから生まれるさまざまな経験を多様性として受け入れ、尊重しながら、最大限に活かす「ダイバーシティ・エクイティ（公平性）&インクルージョン」の推進と共に、人権意識の啓発と向上に努めています。そして、当社の事業活動に関わる様々な利害関係者との円滑なコミュニケーションを通して、地域・社会・環境への責任を果たしていくことが大切であると考えています。

さらに、AIGグループとしてサステナビリティの実現に向けた事業を通じた取組みや社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。拠点を置く地域社会との共生のため、各地域のニーズに合った活動を展開しています。

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

## 3 業務の適正を確保するための体制

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

部統制基本方針」を定め、内部統制システムの構築・運用に取り組んでいます。

### 内部統制基本方針

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

#### 1. 業務の適正を確保するための体制

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

AIGJHに対して行うなどの適切な対応を行う。

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

#### 2. 取締役、執行役員および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

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

む。また、これらの者がコンプライアンスを実践するための手引書として「コンプライアンス・マニュアル」を作成すると共に、遵守すべき法令や社内規程等に関する研修を実施し、コンプライアンスを重視する企業文化・理念の徹底を図る。

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

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

### 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社は、統合的リスク管理体制を確保するために、「リスク管理方針」および「リスクアペタイト方針」等を定め、リスク管理に必要な体制を整備する。さらに、将来にわたって、当社が財務の健全性を確保するために、リスクとソルベンシーの自己評価の体制を整備する。

① 当社は、当社に内在する各種リスクを把握し、統合的なリスク管理を適切に行うため、リスク管理部門責任者、リスク管理部門を置くなど、組織体制を整備する。

② 当社は、「リスク・キャピタル委員会」を設置し、リスク管理に関わる事項の審議、リスク状況の評価を行い、その活動状況等を踏まえてAIGJHと適宜連携し、適切なリスク管理を行う。

- (2) 当社は、当社が直面する多様なリスクに見合った十分な自己資本を確保するため、「自己資本管理方針」を定め、自己資本に係る基準値を設定するほかリスクとソルベンシーの自己評価を行う自己資本管理を行い、その状況を踏まえてAIGJHと連携し、適切な自己資本管理を行う。

- (3) 当社は、事業の継続を適時、適切に確保するため、「事業継続管理方針」を定め、事業継続計画、危機管理計画、災害対策計画等を策定し、訓練を実施する等、事業継続管理体制を整備すると共に、事業継続管理に関わる教育を行い、周知徹底を図る。

### 4. 職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 当社は、経営管理契約に基づきAIGJHグループの経営戦略に則って経営計画を策定すると共に、当計画の進捗状況を確認する。

- (2) 当社は、効率的かつ適正な業務執行が行われることを確保するため、「取締役会規則」、「組織規程」および「業務分掌規程」その他社内規程を定め、必要な体制を整備する。

- (3) 当社は、取締役会の決議に基づき、経営会議その他の会議体を設置し、経営上の重要事項や業務執行に関する事項を協議または決議する。

- (4) 当社は、会社業務の適確かつ迅速な執行に資するため、執行役員制度を採用する。

- (5) 当社は、正確かつ強固なITシステムを構築するため、必要な体制を整備する。

(6) 当社は、従来の常識の枠を超え、イノベーションを通して、お客さまに貢献できる企業となることを目指して、多様な人材が互いに尊重しながら働くことができる企業文化作りを推進する。

#### 5. 職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

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

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

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

#### 7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 取締役等は、法令に定める事項、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況のほか、事業・組織に重大な影響を及ぼす承認事項、内部通報制度における通報状況およびその内容（以下「報告事項等」という。）について監査役に報告する。また、使用人は、報告事項等について監査役に報告することができる。
- (2) 取締役等および使用人は、報告事項等について、AIGJHの監査役に報告することができる。
- (3) 取締役等および使用人は、監査役から報告を求められ

た場合には速やかに対応する。

- (4) 当社は、監査役に前各号の報告を行ったことを理由として、これらの者に対して不利益な取扱いをしない。
  - (5) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議、委員会またはその他の重要な会議に出席し、意見を述べることができる。
  - (6) 監査役は、取締役会、経営会議、委員会またはその他の重要な会議の議事録、取締役等および使用人が決裁を行った書類等を、いつでも閲覧することができる。
- #### 8. 監査役 of 職務の執行について生ずる費用等の処理に関する事項

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

#### 9. その他監査役 of 監査が実効的に行われることを確保するための体制

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

#### 業務 of 適正を確保するための体制 of 運用状況 of 概要

当社は、「内部統制基本方針」および親会社であるAIGJHと締結している「経営管理契約」などにに基づき、各種基本方針等を定め、業務 of 適正を確保するための体制整備を行うとともに、監査役による監査が実効的に行われることを確保するための体制整備など、当社 of 業務 of 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、運用しています。また、半期毎に運用状況を確認し、見直しを行うことで実効性 of ある内部統制システムを維持しています。

(2022年3月31日時点)

## 4 リスク管理の態勢

### リスク管理の基本方針

当社では、リスク管理の基本方針となる「リスク管理方針」を制定しています。この方針には、リスクアペタイトの遵守状況をモニタリング・監督することや、リスクを所管するリスクオーナー部門によるリスク管理に対してリスク管理統括部門が牽制機能を発揮することによりリスク管理の強化を図るなどといった基本スタンスを定めています。こうした取組みにより、事業の健全性を確保しつつ企業価値の拡大を図っています。

### リスク管理体制

当社では、統合的リスク管理体制として、リスク・キャピタル委員会、リスク管理統括部門担当執行役員、およびリスク管理統括部門を設置し、リスクを包括的かつ一元的に管理しています。また、リスクの網羅性の確保に努め、エマージングリスク\*も対象に含めたリスク管理態勢を構築しています。

また、当社では、保険リスク、資産運用リスクなどのリスクカテゴリーを統合したリスク量と自己資本を比較し、自己資本管理規程などに定めた基準に照らして資本水準に問題がないかを確認しています。

\*エマージングリスクとは、ある時点では十分なリスク認識が困難であるものの、環境変化等により新たに発現または変化する可能性がある新たなリスクをいいます

### リスクカテゴリー別の管理

#### 〈保険リスク管理〉

保険リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクなどをいいます。当社では、保険引受リスクを6つのリスク（保険料、準備金、巨大災害、契約者行動、死亡生存、罹患）に分類したうえで、バリュー・アット・リスク（VaR）を計測し、自己資本に照らし合わせた評価を行い、資本の十分性を定期的にモニタリングしています。

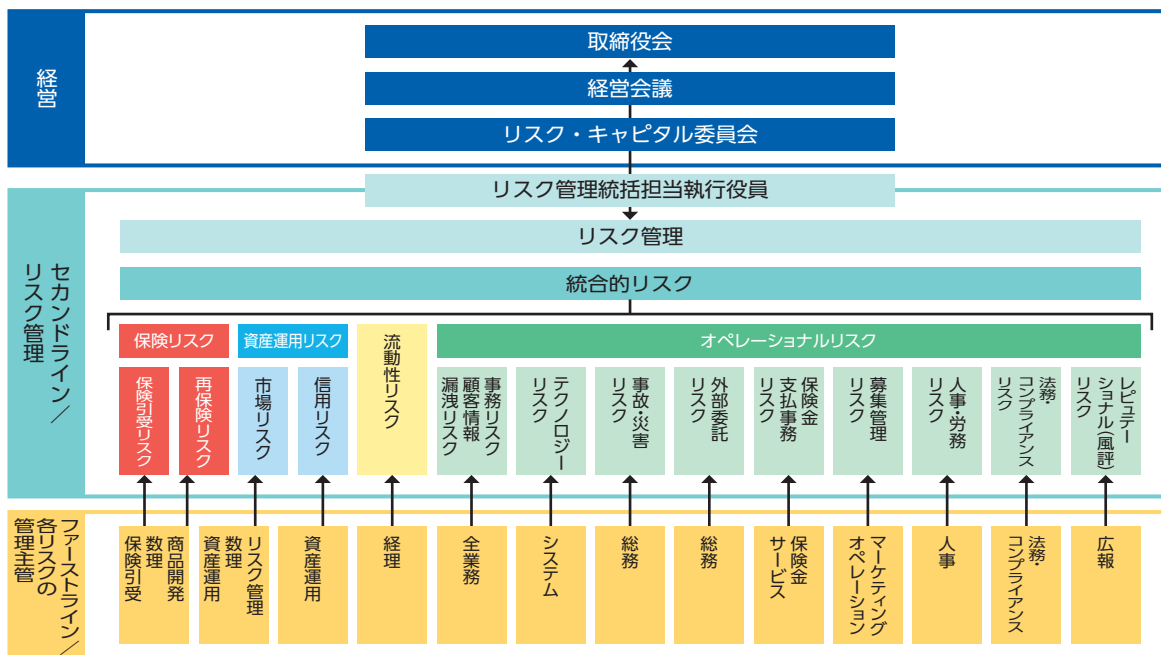
また、大規模な集積損害の発生を想定したストレステストも実施し、自己資本や流動性に与える影響を分析しています。

#### 〈資産運用リスク管理〉

資産運用リスクとは、経済情勢や市場環境の変化によって保有する資産・負債の価値が変動することにより、損失を被るリスクをいいます。当社では、資産運用リスクを市場リスク（株価、不動産価格、金利、為替、信用スプレッド）および信用リスクに分類したうえでバリュー・アット・リスク（VaR）を計測し、自己資本などに与える影響を定期的にモニタリングしています。

また、市場環境が大幅に悪化した場合などを想定したストレステストも実施しています。

### リスク管理体制



サードライン／内部監査



## 〈オペレーショナルリスク管理〉

オペレーショナルリスクとは、業務の過程、役職員の活動もしくはシステムが不適切であることもしくは機能しないこと、または外生的事象による損失およびその他の悪影響に係るリスクをいいます。

当社では、オペレーショナルリスクを事務リスク、保険金支払事務リスク、顧客情報漏洩リスク、募集管理リスク、外部委託リスク、人事・労務リスク、テクノロジーリスク、レピュテーション（風評）リスクなどに分類し、それぞれリスクオーナー部門を定めて管理しています。オペレーショナルリスクを適切に管理することを通じて、適正かつ効率的なオペレーションを実施し、それぞれの業務品質の向上につなげることにより、お客さまから

の信頼を高められるようすべての役職員のリスク認識の向上に努めています。

## 〈流動性リスク管理〉

流動性リスクとは、巨大災害の発生にともなう支払保険金の増加などにより資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく不利な条件での取引を余儀なくされること、または市場の混乱などにより市場流動性が悪化し、取引が困難もしくは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損失を被るリスクをいいます。平常時のキャッシュフロー見通しの継続的な確認や大規模災害などを想定したストレステストを実施することを通じて、ストレス下においても保険金などの支払いに必要な流動性資産が十分に確保されるよう管理しています。

## 5 資産の運用

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

具体的には安全かつ安定的な収益を確保すべく、信用度の高

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

## 6 責任準備金の確認についての合理性および妥当性

責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられていることを確認するため、保険計理人は、法令および公益社団法人日本アクチュアリー会の「損害保険会社の保険計理人の実務基準」<sup>\*1</sup>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いて、過去の保険金発生率をもとに、統計的な手法を用いて合理的に将来の保険金発生率を予測し、保険金発生率が通常の予測を超える場合であっても現在の責任準備金が不足しないことを確認しています<sup>\*2</sup>。

その結果、責任準備金が適正に積み立てられ、また十分な金額が確保されていることが確認できたため、責任準備金の追加積立では行っていません。

※1「損害保険会社の保険計理人の実務基準」は、法令に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号に基づき、長期の第三分野保険についてのストレステストを実施しており、以下に示す①が②を下回らないとき、「保険金発生率が通常の予測を超える場合であっても現在の責任準備金が不足しない」と判断しています。

①責任準備金の基礎となっている予定保険金発生率に基づく、将来10年間の保険金推定額

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

## 7 コンプライアンス（法令等遵守）

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

これまでの信頼に応え、これからも『お客さまに選ばれ続ける会社』になる」というビジョンの実現に向け、真にお客さま中心主義を実現するため、コンプライアンスの徹底に努めています。

## コンプライアンス（法令等遵守）の体制

### コンプライアンスの基本方針

当社は、コンプライアンスを経営の重点方針に掲げ、当社の役職員一人ひとりが日常においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準をまとめた「コンプライアンス基本方針」を策定し、役職員への周知徹底を図っています。

### コンプライアンス推進組織体制

当社では、コンプライアンスを推進するために、営業推進部門から独立したコンプライアンス・オフィサーを任命すると共に、コンプライアンスに関連する諸問題を部署横断的な観点から検証するコンプライアンス委員会を設置しています。また、コンプライアンス統括部が会社全体のコンプライアンスに係る教育・研修や内部管理体制の点検・指導を主導すると共に、部署ごとに部署コンプライアンス責任者を配置し、当該責任者が各部署においてのコンプライアンス活動を推進し、管下社員に対してコンプライアンスの重要性を周知徹底する態勢としています。

### コンプライアンス・プログラムの策定・実行

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

### 役職員のコンプライアンス意識の醸成

当社ではコンプライアンス・マニュアルを策定し、コンプライアンスに関する当社の基本的な考え方および日々の業務において役職員が守るべき法令や企業倫理等を具体的にまとめています。また、社内イントラネットにコンプライアンス関連の情報が一覧できるページを設け、「コンプライアンス基本方針」、コンプライアンス・マニュアル等を随時閲覧できるようにしています。これらの内容を浸透させ、役職員のコンプライアンス意識の醸成を図ることに向け、職位に応じたコンプライアンス研修や職務内容に応じたコンプライアンス教育として各部署内において

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

### お客さまから寄せられる苦情の検証

当社では、お客さまから社内各部署に寄せられる様々なご指摘や苦情を、お客さまサービス向上室にて集約・分析、再発防止策の検討・実施推進する態勢をとっており、必要に応じてコンプライアンス部門と連携し、不正・違法行為等の問題事案の早期発見ならびにコンプライアンスの徹底に努めています。

### 内部通報ホットラインの設置

当社では、社内でコンプライアンス上の問題が発見された場合には、速やかに上席者またはコンプライアンス部門に報告することが、全役職員に義務付けられています。また、法令や社内規程等に違反する行為またはそのおそれのある行為への迅速かつ適切な対処を図るために、通常の報告ルートに加えて、当社が設置する「内部通報ホットライン」およびAIGジャパン・ホールディングス株式会社が設置する「AIGジャパンコンプライアンス・ヘルプライン」への通報を可能とする態勢になっています。

## コンプライアンス基本方針

### 1. 目的

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

### 2. コンプライアンスの定義

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

### 3. コンプライアンス実現のための基本原則

#### (1) 法令等の遵守と誠実かつ公正な企業活動

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

#### (2) 透明性の高い経営

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

#### (3) 公正な事業活動

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

#### (4) お客さまの利便の向上と保護

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

#### (5) あらゆる関係者の人権の尊重

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

#### (6) 企業市民として社会との良好な関係の維持

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

## 反社会的勢力による被害を防止するための体制

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

力との関係を断絶し排除していくことは、当社に対する公共の信頼を維持し、当社の業務の適切性および健全性の確保のためにも不可欠であるとも認識しています。そこで、反社会的勢力による被害を防止するための基本方針を以下のとおり定めています。

### 反社会的勢力による被害を防止するための基本方針

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

#### 1. 取引を含めた一切の関係遮断

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

反社会的勢力に関する情報の収集に努めると共に、取引

関係の審査を行います。取引後に反社会的勢力と判明した場合には、利益供与とならないよう必要な措置を講じます。

反社会的勢力による不当要求に対しては断固として拒絶します。

#### 2. 組織としての対応

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

### 3. 裏取引や資金提供の禁止

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

### 4. 外部専門機関との連携

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察・

暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。

### 5. 有事における民事と刑事の法的対応

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

## 利益相反管理の体制

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

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

## 利益相反管理方針

### 1. 方針

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

### 2. 社内規程等の整備

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

### 3. 利益相反管理の対象となる取引およびその類型

#### (1) 管理対象取引

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

#### (2) 管理対象取引の類型

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下のとおり類型化しています。

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

用して、当社またはグループ内金融機関等の他のお客さまが利益を得る取引

- ⑤ その他お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引

### 4. 管理体制・特定方法・管理方法

当社では、利益相反のおそれのある取引を以下の方法により特定・管理します。

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

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

## 代理店について

一般的に代理店は、保険会社に代わってお客さまへ各種保険商品を販売し、お客さまの様々なリスクに対する備えをサポートする役割を果たしています。保険会社は、代理店が業務を適正に行えるよう指導することを保険業法をはじめとする各種法令で求められています。

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

ている「損害保険募集人一般試験」に合格することを必須としています。

なお、当社は2020年3月より新規契約の販売活動を再開し、一部の代

理店を通じてご契約いただくことができるようになりました。新たに当社商品をご契約いただくお客さまに対して適正な募集を行うこと、またすでにご加入いただいているお客さまからのお問い合わせ等に適切に対応できるよう、引き続き代理店に対する教育・管理・指導を行ってまいります。

### ●直近の代理店数

(店/2022年3月末時点)

175

## 当社の勧誘方針

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

### 1. 法令等を遵守し、適切な勧誘を行います

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

### 2. お客さまのご意向と実情に応じた勧誘に努めます

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

### 3. お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めます

- ・お客さまからのお問い合わせには、十分な教育を受けた電話オペレーターやスタッフが迅速、的確、丁寧に対応するよう努めます。
- ・保険事故が発生した場合は、保険金等のお支払いについて迅速かつ適切に処理するよう努めます。
- ・お客さまの様々なご意見等を収集し、その後の保険商品販売に反映するよう努めます。
- ・お客さまニーズに対する理解を深め、リスクを認識し事前に予防するための『アクティブケア（一歩先の心遣い）』のコンセプトに基づくサービスの提供に努めます。

以上の方針は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づく当社の「勧誘方針」です。「金融サービスの提供に関する法律」につきましては、金融庁ホームページをご参照ください。

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

お客さま相談室 ご相談窓口

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

## 8 人材の育成と活用の取組み

当社では、お客さまのこれまでの信頼に応え、これからも「お客さまに選ばれ続ける会社」であることを目指し、様々な形で人材の育成と活用に取り組んでいます。

### <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。

また、社員が自発的に参加できるプログラムもあり、個人のキャリア志向に応じたスキルアップが行える機会を提供しています。

### <目標管理と人事評価>

社員個人の成長と目標の達成への意欲的な取組みを促進するために、仕事（職務）の内容によって職務等級を設定し、年齢・性別、社歴の長さ等に関係なく、担当する仕事に対する行動と成果を正確に見極め、公平で透明性の高い評価を実現するよう努めています。納得性の高い評価を実践するために、年度ごとに目標を設定のうえ、定期的にレビューを行い、結果は上司からフィードバック面談で通知されます。

### <ワークライフマネジメント>

社員が、仕事とプライベートをうまく調和させ、仕事だけでなく家庭や地域生活等においても充実した人生を築くことができる職場を目指しています。ライフステージに応じた自らの望む生き方を支援するために、出産・育児・介護等のための各種支援制度を設けるだけでなく、社員が活き活きと働き、充実感が得られる働く環境の創造に向けた「The Best Place to Work」の取組みとして、働き方の多様化への対応と生産性向上を実現するフレックスタイムや在宅勤務の拡充等も行っています。

また、従来の転居転勤を前提とした人事制度を見直し、転居転勤が困難なライフステージでも就業が継続できる勤務地を希望できるよう「転居転勤がない、単身赴任がない、社命転勤がない会社」となることを目指す「Work@Homebase」の制度を実施しています。

## 研修プログラム一覧

※今後実施予定の内容も含んでいます

スタッフ	課長・センター長・ ユニット長	室長・部長	役員
女性管理職者育成プログラム			新任役員研修
Express and Influence Program	マネージャー研修		
新任マネージャー研修			
新卒研修 Early Career Development Program	中途入社者導入研修		
損害保険に関する学習（損保一般試験・損保講座など）			
英語学習プログラム			
Eラーニング講座			

# コーポレート・データ

## 1 株主の状況

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

(2022年3月31日現在)

## 2 会計監査人の状況

PwCあらた有限責任監査法人

## 3 役員の概況

### (1) 取締役・監査役の概況

役名	氏名	略歴
取締役会長 (非常勤)	マイケル・クック	2015年 3月 アメリカン・インターナショナル・グループ入社 チーフマーケティングオフィサー、APAC 2016年 2月 AIGグローバルパートナーズ(韓国) 代表取締役 2019年 2月 アメリカン・インターナショナル・グループ チーフデジタルマーケティングオフィサー・アジア 2020年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役会長(非常勤)(現任) 2020年10月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 グローバル・ヘッド・オブ・デジタル&ダイレクトマーケティング(現任)
代表取締役社長 兼 CEO	わたなべ 渡辺 治子	2009年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 常務執行役員 2010年 6月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 専務執行役員兼チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー AIGビジネス・パートナーズ株式会社 取締役(非常勤) 富士火災海上保険株式会社 社外取締役 2011年11月 アメリカン・インターナショナル・グループ プロパティ・カジュアルティ ヒューマンリソース・ストラテジック・ビジネス・パートナー グローバル・コンシューマーアンドサイエンス 2014年12月 FWD生命保険株式会社 取締役執行役員 チーフ・オペレーティング・オフィサー 2015年11月 ティーパック株式会社 取締役(非常勤) 2016年 1月 AIGパートナーズ株式会社 取締役(非常勤) 2017年 4月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 執行役員 2017年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 代表取締役副社長 2018年12月 AIG損害保険株式会社 執行役員 2020年 5月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 顧問 2020年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 代表取締役社長 兼 CEO(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役(非常勤) 2021年12月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役 バイスチェアマン(現任)



役名	氏名	略歴
取締役	ケント・ガーノー	2019年 9月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社入社 ヘッド・オブ・フィナンシャル・プランニング・アンド・アナリシス(現任) AIGビジネス・パートナーズ株式会社 財務企画部長 2020年 1月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 社外取締役(非常勤)(現任) 2020年 4月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤) 2022年 7月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役執行役員兼チーフ・フィナンシャル・オフィサー(現任)
取締役(非常勤)	うだ なおと 宇田 直人	2019年 9月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 入社 執行役員兼チーフ・ヒューマンリソース・オフィサー(現任) 2019年12月 AIG損害保険株式会社 取締役(非常勤) 2020年 1月 AIGハーモニー株式会社 取締役(非常勤)(現任) 2021年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任)
取締役(非常勤)	しゅどう とおる 首藤 透	2002年 2月 AIGテクノロジー株式会社 入社 2010年 3月 富士火災海上保険株式会社 執行役 2011年 6月 富士火災海上保険株式会社 取締役兼代表執行役副社長 2011年 9月 富士火災海上保険株式会社 代表取締役副社長 2013年 7月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 専務執行役員 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) 2017年 4月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 執行役員 2018年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 取締役(非常勤)(現任) 2019年 6月 ジェイアイ傷害火災保険株式会社 社外取締役(非常勤)(現任) AIGジャパン・ホールディングス株式会社 取締役執行役員(現任)
社外監査役(常勤)	さいとう ゆたか 斉藤 裕	1981年11月 AIU保険会社 入社 2013年 9月 アメリカンホーム保険会社 監査役(常勤) 2016年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 社外監査役(常勤)(現任) FWD生命保険株式会社 社外監査役(非常勤) 2021年 6月 AIG損害保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任)
社外監査役(非常勤)	さかざし きよし 坂岸 潔	1979年 4月 AIU保険会社 入社 2017年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 監査役(非常勤) AIG/パートナーズ株式会社 監査役(非常勤)(現任) 2021年 6月 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任)
社外監査役(非常勤)	のりお なおと 則生 直人	1980年 4月 富士火災海上保険株式会社 入社 2011年 4月 富士火災海上保険株式会社 執行役 2017年 2月 AIGジャパン・ホールディングス株式会社 ヘッド・オブ・アドミニストレーション AIGビジネス・パートナーズ株式会社 代表取締役社長 2018年 6月 ティーベック株式会社 監査役(非常勤)(現任) アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 社外監査役(非常勤)(現任)

(2022年7月29日現在)

役員略歴に関する注記

- 本表においては、アメリカン・インターナショナル・グループ・インク(AIG)、日本におけるAIGのグループ会社のうち保険持株会社と全保険会社に加え、AIGアセットマネジメント株式会社、AIGパートナーズ株式会社、AIGハーモニー株式会社、テックマークジャパン株式会社、ティーベック株式会社、AIGビジネス・パートナーズ株式会社および過去にAIGと資本関係のあった会社(存続会社含む)における略歴に限定して記載しています。
- 本表においては、社名は変更前についても現社名で記載しています。また、会社形態に過去に変更があった会社については、次のように記載を統一しています。
  - アメリカンホーム医療・損害保険株式会社について、2014年4月の日本法人化以前の前身会社についてはすべてアメリカンホーム保険会社と記載しています。
  - AIG損害保険株式会社について、2013年4月の日本法人化以前の前身会社についてはすべてAIU保険会社と記載するとともに、2017年12月31日まではAIU損害保険株式会社と記載しています。

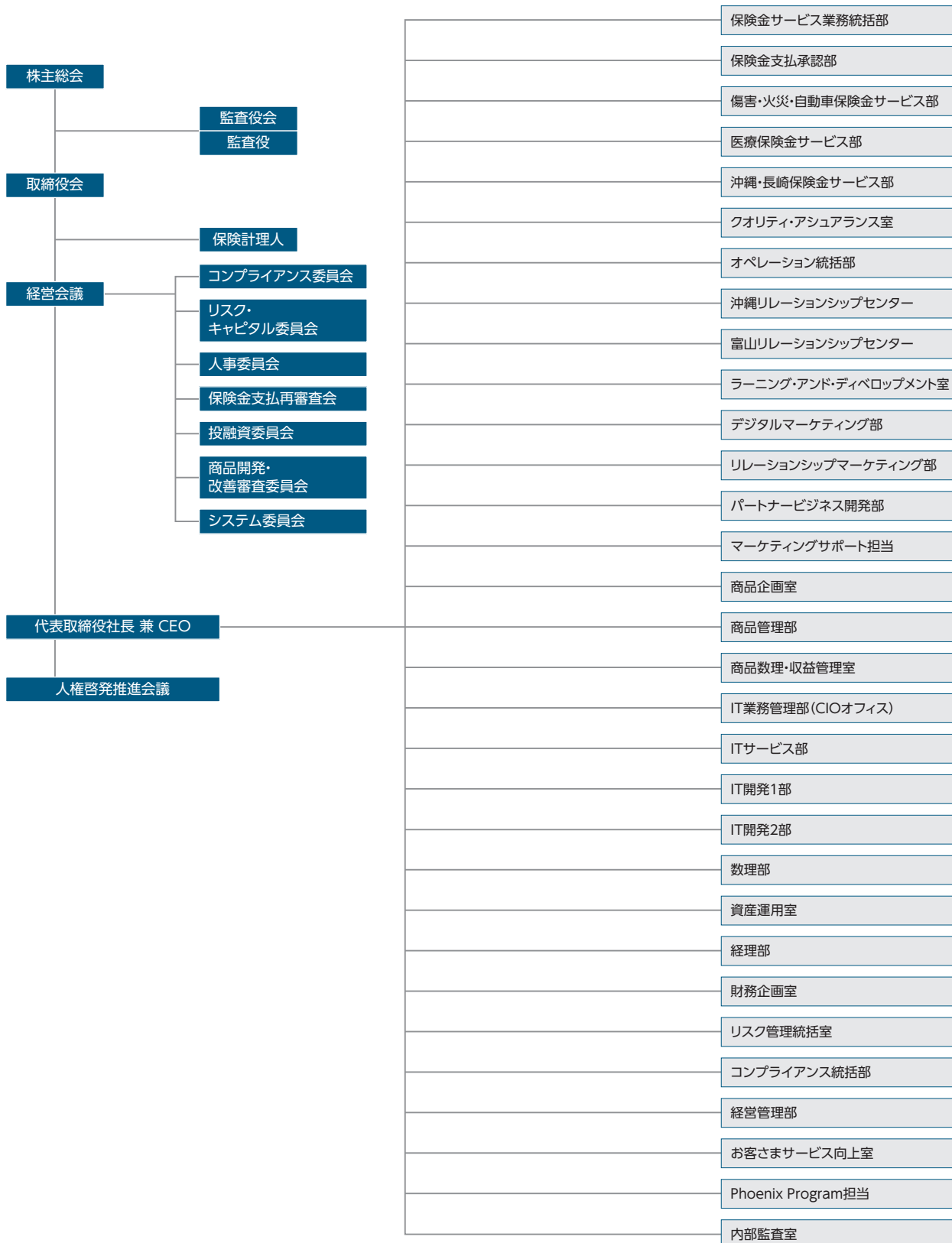
## (2) 執行役員の概況

役名	氏名	担当
代表取締役社長 兼 CEO	わたなべ はるこ 渡辺 治子	内部監査室
執行役員	あんのう のぶみつ 安納 伸光	ラーニング・アンド・ディベロップメント室、オペレーション統括部、沖縄リレーションシップセンター、富山リレーションシップセンター
執行役員	おおにし しゅうじ 大西 秀爾	保険金サービス業務統括部、保険金支払承認部、傷害・火災・自動車保険金サービス部、医療保険金サービス部、沖縄・長崎保険金サービス部、クオリティ・アシュアランス室
取締役執行役員 兼 CFO	ケント・ガーノー	数理部、資産運用室、経理部、財務企画室
執行役員 兼 CIO	しょう ぎょうよう 庄 暁暉	IT業務管理部 (CIOオフィス)、ITサービス部、IT開発1部、IT開発2部
執行役員 兼 CCO	つくだ ひろし 佃 裕史	デジタルマーケティング部、リレーションシップマーケティング部、パートナービジネス開発部、マーケティングサポート担当、商品企画室、商品管理部、商品数理・収益管理室
執行役員 兼 CRO	ながせ あきら 長瀬 昭	リスク管理統括室
執行役員	みかみず くにひこ 深水 邦彦	経営管理部、Phoenix Program担当、お客さまサービス向上室
執行役員	み ず まさゆき 三須 雅之	コンプライアンス統括部

(2022年7月29日現在)

## 4 組織図

(2022年7月1日現在)



## 5 会社沿革

### 沿革

1899年	● 米国において2つの保険会社が合併してグローブアンドラトガー火災保険会社となる	2009年	● 引受基準緩和型医療保険「持病がある方も安心「みんなのほすピタる」」(定期型・終身型)を発売 ● 自動車保険付帯 無料ロードサービスを大幅拡充
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	2010年	● 自動車事故に遭われたお客さまに対して、当社社員が事故直後にアドバイスのご提供等を行う初期対応サービスの時間拡大 ● 医療保険の保険金請求で、女性特有の病気の場合、女性の担当者が対応するサービスを開始
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	2011年	● 保険金請求のウェブサイトでの受付が全商品で可能に ● 新・医療総合保険「みんなのほすピタる3,000」を発売 ● 国内自動車ディーラーとの提携による修理工場ネットワークの拡大および保険金サービスセンターの統合を実施 ● 医療保険「みんなのほすピタる」において「インターネット割引」を開始 ● 富士生命(現FWD生命)の生命保険商品の販売開始
1960年	● 日本における損害保険事業免許を取得	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 みんなのほすピタる 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
1982年	● 日本で初めて傷害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 ● 「みんなのほすピタる」シリーズに「ガン一時金」に特化したプラン新登場
1996年	● 日本で初めて自動車保険の通信販売の認可を取得	2014年	● 「みんなのほすピタる」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
1997年	● 日本で初めて「リスク細分型自動車保険」を発売	2015年	● ソフトバンクカード会員向け交通事故傷害保険「フリーサポートプラン」の提供を開始
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	2016年	● 2016年4月以降の新規契約の販売活動を終了 ● 2016年12月以降のダイレクト自動車保険の契約取扱いを終了
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	2017年	● 「お客さま本位の業務運営方針」を制定
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	2019年	● 一部の傷害保険プランに対する補償内容の拡大を再開
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	2020年	● 新規契約の販売活動を再開 ● 女性のための医療保険「morph (モルフ)」を発売 ● 男性のための医療保険「morph for men」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	2021年	● 今の暮らしを守る傷害保険「ライフスタイル保険」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		
2008年	● 医療保険を「みんなのほすピタる」ブランドに統合 ● ガンのみ担保特約付医療総合保険「みんなのほすピタる ガンプチタイプ」を発売 ● シニア向け長期補償傷害保険「人生よろこんで」を発売		

## 6 オフィス所在地一覧

<b>東京オフィス</b>	〒105-8403 東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町MTビル 3F・4F・5F	TEL 03-5401-8000
傷害保険金 第一サービスセンター		TEL 0120-068-950
傷害保険金 第三サービスセンター		TEL 0120-158-950
医療保険金 第一サービスセンター		TEL 0120-318-950
医療保険金 第二サービスセンター		TEL 0120-358-950
自動車・火災新種保険金サービスセンター		TEL 0120-615-589

<b>沖縄オフィス</b>	〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち 1-1-12 那覇新都心センタービル 6F	
沖縄リレーションシップセンター		TEL 098-941-1676
傷害保険金 第二サービスセンター		TEL 0120-348-950

<b>富山オフィス</b>	〒930-0856 富山県富山市牛島新町 5-5 タワートリプルワン 18F	
富山リレーションシップセンター		TEL 076-443-7098
保険金請求受付センター		TEL 0120-168-955

<b>大阪オフィス</b>	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町9-1 ビーロット江坂ビル 7F	
医療保険金 第三サービスセンター		TEL 0120-728-950

<b>長崎オフィス</b>	〒850-0843 長崎県長崎市常盤町1-1 メットライフ生命長崎ビル 2F	
医療保険金 第四サービスセンター		TEL 0120-956-479
医療保険金 第五サービスセンター		TEL 0120-956-218

<b>その他の拠点</b>		
恵比寿 保険ご案内センター	〒150-0012 東京都渋谷区広尾 1-13-7 恵比寿イーストビル 3F	TEL 0120-679-187
大宮 保険ご案内センター	〒330-0802 埼玉県さいたま市大宮区宮町4-129 大栄ツインビルN館 2F	TEL 0120-985-651

(2022年7月1日時点)



## CONTENTS

直近の事業年度における事業の概況	62
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	63
直近の2事業年度の貸借対照表	64
直近の2事業年度の損益計算書	67
直近の2事業年度のキャッシュ・フロー計算書	68
継続企業の前提に関する注記	68
直近の2事業年度の株主資本等変動計算書	69
会社の状況に関する重要な事項	69
重要な後発事象	69
業務の状況を示す指標（直近の2事業年度）	70
1. 主要な業務の状況を示す指標	70
(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	73
(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	75
(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	79
(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	82
財産の状況（直近の2事業年度）	83
1. リスク管理債権	83
2. 債務者区分に基づいて区分された債権	83
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）	84
4. 有価証券等の時価情報	85
(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	87

# 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

2021年度の当社の元受正味保険料（含む収入積立保険料）は39,115百万円と前年度に比べ13.6%の減収となりました。

経常収益は、保険引受収益が39,687百万円、資産運用収益が1,304百万円、その他経常収益が57百万円となり、前年度に比べ5,255百万円減少し、41,049百万円となりました。

一方、経常費用は、保険引受費用が22,112百万円、資産運用費用が25百万円、営業費及び一般管理費が9,110百万円、その他経常費用を10百万円計上した結果、前年度に比べ2,471百万円減少し、31,259百万円となりました。

営業費及び一般管理費は、物件費等の削減により77百万円減少しています。

その結果、当年度は9,790百万円の経常利益となり、特別損失、法人税等合計額を加減し、当期純利益は6,976百万円となりました。

当年度末純資産は22,847百万円となり、前年度に比べ12,534百万円の減少となりました。

当年度末の単体ソルベンシー・マージン比率は、主にソルベンシー・マージン総額の減少により1,537.5%と117.0ポイント減少しましたが、引き続き高い水準を維持しています。

## 保険引受の概況

当年度の正味収入保険料は、38,078百万円と前年度に比べ13.3%の減収となりました。

一方、正味支払保険金は17,950百万円となり、正味損害率は51.6%と前年度に比べ6.6ポイント上昇しました。保険引受に係る営業費及び一般管理費は8,986百万円となり、正味事業費率は29.9%と、前年度に比べ3.6ポイント上昇しました。これらに収入積立保険料、支払備金戻入額および責任準備金戻入額等を加減した保険引受利益は、前年度に比べ2,953百万円減少し、8,586百万円となりました。これは新規契約を販売停止していた期間の影響で正味収入保険料が減少したためです。

## 主な保険種目別の概況

### ○医療・傷害保険

医療・傷害保険について、元受正味保険料（含む収入積立保険料）は38,842百万円と前年度に比べ13.6%の減収、正味収入保険料は37,052百万円と前年度に比べ13.3%の減収となっています。また、正味損害率は50.1%と前年度に比べ6.6ポイント上昇しています。

## 資産運用の概況

当年度末の総資産は前年度に比べ15,197百万円減少して139,478百万円となり、このうち、有価証券等の運用資産は前年度末に比べ15,943百万円減少して123,116百万円となっています。

当年度の利息及び配当金収入は989百万円となり、有価証券売却損益等を含めた資産運用収益は1,304百万円と前年度に比べ165百万円増加しています。また、資産運用費用は25百万円と前年度に比べ8百万円減少しています。

## 今後の継続課題

当社は、これまで培ってきた革新的なダイレクト販売のノウハウおよび医療補償の分野における専門性を活かすとともに、適切なガバナンスのもとお客さまの声を取り入れた商品・サービスの開発を高い品質で提供する基盤を整えてまいります。また、テクノロジーの持つ利便性を取り入れることで迅速かつ最適なサービスを実現しながらも、ご高齢や障がいのある方へ配慮した対応を欠かさずことなく、全役職員が「お客さま本位の業務運営」の具現化された行動の発展を図ってまいります。

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

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



# 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位：百万円)

項目	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
元受正味保険料 (含む収入積立保険料) (対前期増減(△)率)	60,929 (△17.6%)	55,281 (△9.3%)	49,623 (△10.2%)	45,254 (△8.8%)	39,115 (△13.6%)
正味収入保険料 (対前期増減(△)率)	59,264 (△11.5%)	53,790 (△9.2%)	48,690 (△9.5%)	43,934 (△9.8%)	38,078 (△13.3%)
経常収益 (対前期増減(△)率)	61,712 (△11.9%)	55,880 (△9.4%)	52,023 (△6.9%)	46,305 (△11.0%)	41,049 (△11.4%)
保険引受損益 (対前期増減(△)率)	15,337 (△0.7%)	10,790 (△29.6%)	11,808 (9.4%)	11,540 (△2.3%)	8,586 (△25.6%)
経常利益 (対前期増減(△)率)	16,568 (△0.7%)	11,965 (△27.8%)	12,966 (8.4%)	12,574 (△3.0%)	9,790 (△22.1%)
当期純利益 (対前期増減(△)率)	13,403 (△18.6%)	8,509 (△36.5%)	8,741 (2.7%)	18,182 (108.0%)	6,976 (△61.6%)
正味損害率	44.9%	46.2%	48.9%	45.0%	51.6%
正味事業費率	25.1%	26.7%	24.6%	26.3%	29.9%
資本金 (発行済株式総数)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)	7,862 (237,000株)
純資産額	24,707	22,309	22,157	35,382	22,847
総資産額	138,473	140,381	141,580	154,675	139,478
積立勘定として経理された資産額	—	—	—	—	—
責任準備金残高	91,870	95,841	98,885	101,059	100,179
貸付金残高	—	—	—	—	—
有価証券残高	114,083	122,068	122,409	126,350	110,671
単体ソルベンシー・マージン比率 (%)	988.2%	1,095.0%	1,193.5%	1,654.5%	1,537.5%
配当性向 (%)	83.3%	83.3%	75.3%	55.0%	226.2%
従業員数 (名)	520名	521名	493名	506名	497名

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

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

# 直近の2事業年度の貸借対照表

## 貸借対照表

(単位：百万円)

科目	2020年度末	2021年度末
(資産の部)		
<b>現金及び預貯金</b>	<b>12,537</b>	<b>12,321</b>
預貯金	12,537	12,321
<b>有価証券</b>	<b>126,350</b>	<b>110,671</b>
国債	5,789	5,782
地方債	676	664
社債	50,892	54,063
株式	23	23
外国証券	64,125	47,269
その他の証券	4,843	2,867
<b>有形固定資産</b>	<b>195</b>	<b>134</b>
建物	172	123
その他の有形固定資産	22	11
<b>無形固定資産</b>	<b>863</b>	<b>1,396</b>
ソフトウェア	312	1,038
その他の無形固定資産	550	357
<b>その他資産</b>	<b>4,953</b>	<b>4,321</b>
未収保険料	959	1,025
代理店貸	28	17
共同保険貸	4	2
再保険貸	89	8
外国再保険貸	1,418	287
代理業務貸	0	0
未収金	838	852
未収収益	180	149
預託金	383	361
仮払金	217	230
金融派生商品	789	1,309
その他の資産	42	76
<b>前払年金費用</b>	<b>127</b>	<b>394</b>
<b>繰延税金資産</b>	<b>9,649</b>	<b>10,237</b>
<b>貸倒引当金</b>	<b>△0</b>	<b>△0</b>
<b>資産の部合計</b>	<b>154,675</b>	<b>139,478</b>

科目	2020年度末	2021年度末
(負債の部)		
<b>保険契約準備金</b>	<b>110,609</b>	<b>109,093</b>
支払備金	9,550	8,914
責任準備金	101,059	100,179
<b>その他負債</b>	<b>8,150</b>	<b>6,936</b>
共同保険借	5	5
再保険借	126	44
外国再保険借	712	503
未払法人税等	2,397	220
預り金	102	67
未払金	1,964	2,755
仮受金	809	732
金融派生商品	1,749	2,395
資産除去債務	252	212
その他の負債	30	-
<b>役員退職慰労引当金</b>	<b>57</b>	<b>69</b>
<b>賞与引当金</b>	<b>169</b>	<b>194</b>
<b>特別法上の準備金</b>	<b>305</b>	<b>336</b>
価格変動準備金	305	336
<b>負債の部合計</b>	<b>119,292</b>	<b>116,630</b>
(純資産の部)		
<b>資本金</b>	<b>7,862</b>	<b>7,862</b>
<b>利益剰余金</b>	<b>26,746</b>	<b>14,839</b>
利益準備金	7,713	7,862
その他利益剰余金	19,033	6,976
繰越利益剰余金	19,033	6,976
<b>株主資本合計</b>	<b>34,609</b>	<b>22,702</b>
<b>その他有価証券評価差額金</b>	<b>773</b>	<b>145</b>
<b>評価・換算差額等合計</b>	<b>773</b>	<b>145</b>
<b>純資産の部合計</b>	<b>35,382</b>	<b>22,847</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>	<b>154,675</b>	<b>139,478</b>

### (貸借対照表の注記)

- 有価証券の評価基準および評価方法は次のとおりであります。
  - 満期保有目的の債券の評価は、移動平均法による償却原価法（定額法）により行っております。
  - その他有価証券（市場価格のない株式等を除く）の評価は、期末日の市場価格等に基づく時価法により行っております。なお、評価差額は全部純資産直入法により処理し、売却原価の算定は移動平均法に基づいております。
  - その他有価証券のうち市場価格のない株式等の評価は、移動平均法に基づく原価法により行っております。
- デリバティブ取引の評価は時価法により行っております。
- 有形固定資産の減価償却は定額法により行っております。
- 自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間（5年）に基づく定額法により償却しております。

- 外貨建の資産および負債の本邦通貨への換算は、外貨建取引等会計処理基準に準拠して行っております。
- 貸倒引当金は、資産の自己査定基準および償却・引当基準に基づき、次のとおり計上しております。
 

破産、特別清算、手形交換所における取引停止処分等、法的・形式的に経営破綻の事実が発生している債務者に対する債権および実質的に経営破綻に陥っている債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額等を控除し、その残額を引き当てております。

今後、経営破綻に陥る可能性が大きいと認められる債務者に対する債権については、債権額から担保の処分可能見込額および保証による回収が可能と認められる額を控除し、その残額のうち、債務者の支払能力を総合的に判断し必要と認められる額を引き当てております。

上記以外の債権については、過去の一定期間における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基づき、各資産所管部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した部署が査定結果を検証しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。

7. 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当事業年度末における退職給付債務および年金資産の見込額に基づき計上しております。退職給付の算定にあたり、退職給付見込額を当事業年度末までの期間に帰属させる方法については、給付算定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、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。
8. 役員退職慰労引当金は、役員の退職慰労金の支払いに備えるため、内規に基づく当事業年度末支給額を計上しております。
9. 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。
10. 価格変動準備金は、株式等の価格変動による損失に備えるため、保険業法第115条の規定に基づき計上しております。
11. 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。
12. 保険料、支払備金および責任準備金等の保険契約に関する会計処理については、保険業法等の法令等の定めによっております。
13. 連結納税制度の適用  
当事業年度より連結納税制度を適用しております。
14. 重要な会計上の見積り
  - (1) 支払備金の評価
    - ① 当事業年度の計算書類に計上した金額 8,914百万円
    - ② 会計上の見積りの内容に関する理解に資する情報
      - A. 算出方法  
普通支払備金に関しては、支払義務が発生した保険契約に関して、期末日時点で利用可能な情報に基づき、損害査定等の方法により将来の支払額を見積り計上しております。  
IBNR備金に関しては、支払事由が発生したと認められるが、未報告の保険契約について、その最終損害額を主に統計的見積法により算出し、将来の支払額を見積り計上しております。
      - B. 主要な仮定  
普通支払備金は、保険契約の補償内容と損害査定の結果をもとに将来の支払額を見積り計上しております。損害査定においては、過去の支払実績の傾向や、法改正や過去の裁判例、経済環境および社会情勢の変化に伴う医療費用、人件費の変化等が影響を及ぼす可能性も考慮しております。  
IBNR備金は、予想損害率、保険金等進展率等の主要な仮定を使用して、将来の支払額を見積り計上しております。
      - C. 翌事業年度の計算書類に与える影響  
各事象の将来における状況変化等により保険金等の支払額や支払備金の計上額が、当初の見積額から変動する可能性があります。
  - (2) 繰延税金資産の回収可能性
    - ① 当事業年度の計算書類に計上した金額10,237百万円
    - ② 会計上の見積りの内容に関する理解に資する情報
      - A. 算出方法  
将来の収益力に基づく課税所得を合理的に見積った上で、将来の税金負担額を軽減する効果を有する範囲で繰延税金資産を計上しております。
      - B. 主要な仮定  
将来の課税所得の見積りは、経営者の承認を受けた将来の事業計画に一定のストレスをかけて算出しており、そこでの主要な仮定は、保険料の成長の見込みおよび保険金等の発生の見込みです。
      - C. 翌事業年度の計算書類に与える影響  
繰延税金資産の回収可能性は、将来の課税所得の見積りに依存するため、将来、当社を取り巻く環境に予見しえない大きな変更があった場合等、保険料の成長見込みおよび保険金等の発生見込みが変動することにより、課税所得の見積額が変動した場合は、繰延税金資産の計上額が変動する可能性があります。
15. 外貨建債券に係る為替変動リスクをヘッジする目的で実施する為替予約取引について時価ヘッジを適用しております。なお、ヘッジの有効性については、原則としてヘッジ開始時点から有効性判定時点までの期間において、ヘッジ対象の相場変動とヘッジ手段の相場変動を比較し、両者の変動額を基礎にして判断しております。ただし、ヘッジ対象とヘッジ手段に関する重要な条件が同一であり、ヘッジに高い有効性があることが明らかな場合には、ヘッジの有効性の判定を省略しております。
16. 有形固定資産の減価償却累計額は660百万円であり、
17. 関係会社に対する金銭債権総額は293百万円、金銭債務総額は1,393百万円であり、

18. 繰延税金資産および繰延税金負債の発生の主な原因別の内訳は次のとおりであります。

繰延税金資産	
責任準備金	10,747百万円
支払備金	368百万円
価格変動準備金	93百万円
その他	248百万円
繰延税金資産小計	11,458百万円
評価性引当額	△976百万円
繰延税金資産合計	10,481百万円

繰延税金負債	
その他有価証券評価差額金	△119百万円
前払年金費用	△109百万円
その他	△14百万円
繰延税金負債合計	△243百万円
繰延税金資産純額	10,237百万円

19. 当事業年度末における支払備金および責任準備金の内訳は次のとおりであります。

(支払備金)	
支払備金（出再支払備金控除前、(ロ)に掲げる保険を除く）	10,599百万円
同上にかかる出再支払備金	2,024百万円
差引（イ）	8,574百万円
地震保険および自動車損害賠償責任保険にかかると支払備金（ロ）	339百万円
計（イ+ロ）	8,914百万円
(責任準備金)	
普通責任準備金（出再責任準備金控除前）	52,408百万円
同上にかかる出再責任準備金	465百万円
差引（イ）	51,942百万円
その他の責任準備金（ロ）	48,236百万円
計（イ+ロ）	100,179百万円

20. 会計方針の変更

時価の算定に関する会計基準等の適用

「時価の算定に関する会計基準」（企業会計基準第30号 2019年7月4日。以下、「時価算定会計基準」という。）および「時価の算定に関する会計基準の適用指針」（企業会計基準適用指針第31号 2021年6月17日。以下、「改正時価算定適用指針」という。）等を当会計期間の期首から適用し、時価算定会計基準第19項、「金融商品に関する会計基準」（企業会計基準第10号 2019年7月4日）第44-2項および改正時価算定適用指針第27-2項に定める経過的な取扱いに従って、時価算定会計基準等が定める新たな会計方針を、将来にわたって適用することとしております。なお、計算書類に与える影響はありません。

21. 金融商品に関する事項は次のとおりであります。

(1) 金融商品の状況に関する事項

① 金融商品に対する取組方針

当社は、保険業法に基づく損害保険事業を行っております。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、社債、外国証券であり、金利変動リスクおよび信用リスクに晒されております。

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室が随時時価の発行体の信用情報や時価の把握を行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピタル委員会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基づき、市場リスクの管理方法や手続等の詳細を明記した市場リスクおよび金利リスク管理規程を定めております。これに従い、リスク管理統括室は金利リスクのモニタリングを行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。

(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基づき、リスク許容量を設定しております。リスク管理統括室はこの範囲内で価格変動リスクの計測とモニタリングを行い、定期的に社内の関連部門および投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。

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、経理部資金課が資金繰り計画

の作成・更新を行い、定期的に社内の投融資委員会とリスク・キャピタル委員会で経営陣に報告しております。

(2) 金融商品の時価等に関する事項

当事業年度末における貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりであります。なお、市場価格のない株式等は、次表に含まれておりません。(注)を参照ください。)また、現金は注記を省略しており、預貯金は短期間で決済されるため時価が帳簿価額に近似することから、注記を省略しております。

(単位：百万円)

	貸借対照表計上額	時 価	差 額
①有価証券			
i) 満期保有目的の債券	13,391	14,759	1,368
ii) その他有価証券	97,256	97,256	-
有価証券計	110,647	112,015	1,368
②デリバティブ取引(*)			
i) ヘッジ会計が適用されていないもの	△504	△504	-
ii) ヘッジ会計が適用されているもの	△581	△581	-
デリバティブ取引計	△1,086	△1,086	-

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

(注) 市場価格のない株式等(\*)は、次のとおりであり、「①ii) その他有価証券」には含めておりません。

(単位：百万円)

区 分	貸借対照表計上額
非上場株式	23

(\*) 市場価格のない株式等には非上場株式が含まれ、企業会計基準適用指針第19号「金融商品の時価等の開示に関する適用指針」第5項に従い、時価開示の対象としておりません。

(3) 金融商品の時価のレベルごとの内訳等に関する事項

金融商品の時価を、時価の算定に用いたインプットの観察可能性および重要性に応じて、以下の3つのレベルに分類しております。

レベル1の時価：同一の資産または負債の活発な市場における(無調整の)相場価格により算定した時価

レベル2の時価：レベル1のインプット以外の直接または間接的に観察可能なインプットを用いて算定した時価

レベル3の時価：重要な観察できないインプットを使用して算定した時価  
時価の算定に重要な影響を与えるインプットを複数使用している場合には、それらのインプットがそれぞれ属するレベルのうち、時価の算定における優先順位が最も低いレベルに時価を分類しております。

① 時価をもって貸借対照表計上額とする金融資産および金融負債

(単位：百万円)

区 分	時 価			
	レベル1	レベル2	レベル3	合 計
有価証券				
その他有価証券				
地方債	-	456	-	456
社債	-	46,663	-	46,663
外国証券	-	47,269	-	47,269
その他の証券	2,867	-	-	2,867
資産計	2,867	94,389	-	97,256
デリバティブ取引(*)				
通貨関連	-	1,086	-	1,086
負債計	-	1,086	-	1,086

(\*) デリバティブ取引によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しております。

② 時価をもって貸借対照表計上額としない金融資産および金融負債

(単位：百万円)

区 分	時 価			
	レベル1	レベル2	レベル3	合 計
有価証券				
満期保有目的債券				
国債	-	6,441	-	6,441
地方債	-	228	-	228
社債	-	8,089	-	8,089
資産計	-	14,759	-	14,759

(注1) 時価の算定に用いた評価技法およびインプットの説明

有価証券

上場投資信託は活発な市場で取引されているため、その時価をレベル1の時価に分類しております。国債、地方債、社債、外国証券については、活発な市場における相場価格とは認められないため、その時価をレ

ベル2の時価に分類しております。

デリバティブ取引

為替予約の時価は、金利や為替レート等の観察可能なインプットを用いて割引現在価値法により算定し、レベル2の時価に分類しております。

22. 退職給付に関する事項は以下のとおりであります。

(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	3,875百万円
勤務費用	80百万円
利息費用	24百万円
数理計算上の差異の当期発生額	133百万円
退職給付の支払額	△105百万円
期末における退職給付債務	4,009百万円

(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	4,257百万円
期待運用収益	85百万円
数理計算上の差異の当期発生額	△43百万円
事業主からの拠出額	383百万円
退職給付の支払額	△105百万円
期末における年金資産	4,577百万円

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

積立型制度	
退職給付債務	4,009百万円
年金資産	△4,577百万円
未認識過去勤務費用	△329百万円
未認識数理計算上の差異	503百万円
貸借対照表に計上された負債と資産の純額	△394百万円

(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、次のとおりであります。	
債券	59.6%
株式	33.1%
現金及び預金	5.1%
その他	2.2%
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、現在および予想される年金資産の配分と、年金資産を構成する多様な資産からの現在および将来期待される長期の収益率を考慮しております。

(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(加重平均で表しております。)	
割引率	0.63%
長期期待運用収益率	2.00%

23. 1株当たりの純資産額は96,404円75銭であります。

算定上の基礎である純資産の部の合計額から控除する金額はありません。普通株式の当事業年度末株式数は236,000株、普通株式と同等の株式数は1,000株であります。

24. 有価証券1,521百万円を為替予約取引の担保に供しております。

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

26. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

# 直近の2事業年度の損益計算書

## 損益計算書

(単位：百万円)

科目	2020年度	2021年度
<b>経常収益</b>	<b>46,305</b>	<b>41,049</b>
<b>保険引受収益</b>	<b>45,082</b>	<b>39,687</b>
正味収入保険料	43,934	38,078
収入積立保険料	16	15
積立保険料等運用益	67	77
支払備金戻入額	1,063	635
責任準備金戻入額	-	880
<b>資産運用収益</b>	<b>1,138</b>	<b>1,304</b>
利息及び配当金収入	1,047	989
有価証券売却益	149	352
有価証券償還益	8	29
金融派生商品収益	-	9
為替差益	1	-
積立保険料等運用益振替	△67	△77
<b>その他経常収益</b>	<b>84</b>	<b>57</b>
<b>経常費用</b>	<b>33,731</b>	<b>31,259</b>
<b>保険引受費用</b>	<b>24,479</b>	<b>22,112</b>
正味支払保険金	18,091	17,950
損害調査費	1,669	1,708
諸手数料及び集金費	2,487	2,407
満期返戻金	30	18
責任準備金繰入額	2,173	-
為替差損	24	25
その他保険引受費用	1	2
<b>資産運用費用</b>	<b>33</b>	<b>25</b>
有価証券売却損	19	10
有価証券償還損	0	10
金融派生商品費用	13	-
為替差損	-	4
<b>営業費及び一般管理費</b>	<b>9,187</b>	<b>9,110</b>
<b>その他経常費用</b>	<b>30</b>	<b>10</b>
<b>経常利益</b>	<b>12,574</b>	<b>9,790</b>
<b>特別損失</b>	<b>81</b>	<b>78</b>
固定資産処分損	21	23
早期退職関連費用	24	23
事業構造改革費用	-	0
特別法上の準備金繰入額	35	30
価格変動準備金繰入額	35	30
<b>税引前当期純利益</b>	<b>12,492</b>	<b>9,712</b>
<b>法人税及び住民税</b>	<b>4,000</b>	<b>3,082</b>
<b>法人税等調整額</b>	<b>△9,690</b>	<b>△346</b>
<b>法人税等合計</b>	<b>△5,689</b>	<b>2,735</b>
<b>当期純利益</b>	<b>18,182</b>	<b>6,976</b>

経常損益の部

特別損益の部

(損益計算書の注記)

1. 関係会社との取引による収益総額は該当ありません。費用総額は1,450百万円であります。
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	40,031百万円
支払再保険料	1,953百万円
差引	38,078百万円

 (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	19,126百万円
回収再保険金	1,175百万円
差引	17,950百万円

 (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	3,120百万円
出再保険手数料	712百万円
差引	2,407百万円

 (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、(□) に掲げる保険を除く)	△1,167百万円
同上にかかる出再支払備金繰入額	△530百万円
差引 (イ)	△636百万円
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 (□)	1百万円
計 (イ+□)	△635百万円

 (5) 責任準備金繰入額 (△は責任準備金戻入額) の内訳は次のとおりであります。
 

普通責任準備金繰入額 (出再責任準備金控除前)	△484百万円
同上にかかる出再責任準備金繰入額	△27百万円
差引 (イ)	△456百万円
その他の責任準備金繰入額 (□)	△423百万円
計 (イ+□)	△880百万円

 (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	989百万円
計	989百万円
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118百万円であり、その内訳は次のとおりであります。
 

勤務費用	80百万円
利息費用	24百万円
期待運用収益	△85百万円
過去勤務費用の当期の費用処理額	84百万円
数理計算上の差異の当期の費用処理額	12百万円
計	116百万円
出向者分	1百万円
合計	118百万円
4. 金融派生商品収益中の評価損益は1,086百万円の損であります。
5. 1株当たり当期純利益は29,435円54銭であります。算定上の基礎である当期純利益は6,976百万円であり普通株式および普通株式と同等の株式に係るものであります。また普通株式の期中平均株式数は236,000株、普通株式と同等の株式の期中平均株式数は1,000株であります。
6. 関連当事者との取引高については以下のとおりであります。
 

(1) 親会社および法人主要株主等

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%	配当金の支払先	配当金支払	18,883	-	-

取引条件および取引条件の決定方針等  
配当金については、剰余金の分配可能額を基礎とした一定の基準に基づき合理的に決定しております。

(2) 兄弟会社等

種類	会社の名称	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	National Union Fire Insurance Company of Pittsburgh, PA	なし	出再取引先	出再取引 保険料 保険金 手数料	1,077 672 455	外国再保険債 外国再保険債	188 206

取引条件および取引条件の決定方針等  
手数料率その他の取引条件は、市場実勢を勘案して双方が希望条件を提示し、取引条件交渉の上で決定しております。
7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

直近の2事業年度の損益計算書

# 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	2020年度	2021年度
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>		
税引前当期純利益（△は損失）	12,492	9,712
減価償却費	146	256
支払備金の増減額（△は減少）	△1,063	△635
責任準備金の増減額（△は減少）	2,173	△880
貸倒引当金の増減額（△は減少）	△1	△0
前払年金費用の増減額（△は増加）	△127	△267
退職給付引当金の増減額（△は減少）	△24	-
役員退職慰労引当金の増減額（△は減少）	24	12
賞与引当金の増減額（△は減少）	8	25
価格変動準備金の増減額（△は減少）	35	30
利息及び配当金収入	△1,047	△989
有価証券関係損益（△は益）	△136	△361
金融派生商品損益（△は益）	13	△9
支払利息	0	0
有形固定資産関係損益（△は益）	21	23
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）	736	1,185
その他負債（除く投資活動関連、財務活動関連）の増減額（△は減少）	△2,116	△638
小計	11,134	7,462
利息及び配当金の受取額	1,228	1,165
利息の支払額	△0	△0
法人税等の支払額	△3,790	△4,305
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>8,571</b>	<b>4,322</b>
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>		
有価証券の取得による支出	△47,970	△24,844
有価証券の売却・償還による収入	46,645	40,005
資産運用活動計	△1,325	15,161
（営業活動及び資産運用活動計）	(7,246)	(19,483)
有形固定資産の取得による支出	△4	△5
有形固定資産の売却による収入	-	12
無形固定資産の取得による支出	△534	△823
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△1,863</b>	<b>14,344</b>
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>		
配当金の支払額	△6,581	△18,883
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△6,581</b>	<b>△18,883</b>
現金及び現金同等物に係る換算差額	-	-
現金及び現金同等物の増減額（△は減少）	126	△215
現金及び現金同等物期首残高	12,410	12,537
現金及び現金同等物期末残高	12,537	12,321

(注記)

- 現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は次のとおりです。  
現金及び預貯金 12,321百万円  
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 12,321百万円
- 投資活動によるキャッシュ・フローには、保険事業に係る資産運用業務から生じるキャッシュ・フローを含んでいます。

## 継続企業の前提に関する注記

該当ありません。

# 直近の2事業年度の株主資本等変動計算書

## 株主資本等変動計算書

2020年度

(単位：百万円)

	株主資本					評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
		利益 準備金	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	7,862	6,397	8,747	15,144	23,007	△850	△850	22,157
当期変動額								
剰余金の配当	-	-	△6,581	△6,581	△6,581	-	-	△6,581
剰余金の配当に伴う利益準備金の積立	-	1,316	△1,316	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	18,182	18,182	18,182	-	-	18,182
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	-	-	-	-	-	1,623	1,623	1,623
当期変動額合計	-	1,316	10,285	11,601	11,601	1,623	1,623	13,225
当期末残高	7,862	7,713	19,033	26,746	34,609	773	773	35,382

2021年度

(単位：百万円)

	株主資本					評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
		利益 準備金	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	7,862	7,713	19,033	26,746	34,609	773	773	35,382
当期変動額								
剰余金の配当	-	-	△18,883	△18,883	△18,883	-	-	△18,883
剰余金の配当に伴う利益準備金の積立	-	149	△149	-	-	-	-	-
当期純利益	-	-	6,976	6,976	6,976	-	-	6,976
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	-	-	-	-	-	△628	△628	△628
当期変動額合計	-	149	△12,056	△11,906	△11,906	△628	△628	△12,534
当期末残高	7,862	7,862	6,976	14,839	22,702	145	145	22,847

(株主資本等変動計算書の注記)

1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項

(単位：株)

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

2. 剰余金の配当に関する事項

(1) 配当金支払額等

決議	株式の種類	配当金の総額 (千円)	1株当たりの 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2021年6月28日 定時株主総会	普通株式	80,000	338.98	2021年 3月31日	2021年 6月29日
2021年9月28日 臨時株主総会	A種類株式	9,920,000	9,920,000	2021年 6月30日	2021年 9月29日

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

決議予定	株式の種類	配当金の総額 (千円)	1株当たりの 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2022年6月28日 定時株主総会	普通株式	80,000	338.98	2022年 3月31日	2022年 6月29日
	A種類株式	6,820,000	6,820,000		

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

## 会社の状況に関する重要な事項

該当ありません。

## 重要な後発事象

該当ありません。

直近の2事業年度の株主資本等変動計算書

／ 会社の状況に関する重要な事項

／ 重要な後発事象

# 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	2020年度		2021年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	0	0.0	△0	△0.0
海上	—	—	—	—
傷害	44,934	99.3	38,842	99.3
自動車	△0	△0.0	—	—
自動車損害賠償責任	—	—	—	—
その他	320	0.7	272	0.7
(うち賠償責任)	( 320 )	( 0.7 )	( 272 )	( 0.7 )
<b>合 計</b>	<b>45,254</b>	<b>100.0</b>	<b>39,115</b>	<b>100.0</b>

(注) 元受正味保険料=元受保険料-(元受解約返戻金+元受その他返戻金)

### (2) 受再正味保険料

(単位:百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	1,093	932
その他	—	—
(うち賠償責任)	( — )	( — )
<b>合 計</b>	<b>1,093</b>	<b>932</b>

(注) 受再正味保険料=受再契約に係る収入保険料-(受再解約返戻金+受再その他返戻金)

### (3) 支払再保険料

(単位:百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	0	△0
海上	—	—
傷害	2,179	1,774
自動車	△15	△21
自動車損害賠償責任	—	—
その他	232	200
(うち賠償責任)	( 232 )	( 200 )
<b>合 計</b>	<b>2,396</b>	<b>1,953</b>

(注) 支払再保険料=出再契約に係る支払保険料-(再保険返戻金+その他の再保険収入)

### (4) 正味収入保険料

(単位:百万円)

種 目	2020年度		2021年度	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
火災	0	0.0	△0	△0.0
海上	—	—	—	—
傷害	42,738	97.3	37,052	97.3
自動車	15	0.0	21	0.1
自動車損害賠償責任	1,093	2.5	932	2.4
その他	87	0.2	72	0.2
(うち賠償責任)	( 87 )	( 0.2 )	( 72 )	( 0.2 )
<b>合 計</b>	<b>43,934</b>	<b>100.0</b>	<b>38,078</b>	<b>100.0</b>

(注) 正味収入保険料=元受正味保険料+受再正味保険料-支払再保険料



## (5) 解約返戻金

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	—	—
海上	—	—
傷害	777	691
自動車	—	—
自動車損害賠償責任	35	30
その他	0	0
(うち賠償責任)	( 0 )	( 0 )
<b>合 計</b>	<b>812</b>	<b>721</b>

(注) 解約返戻金 = 元受解約返戻金 + 受再解約返戻金 + 積立解約返戻金

## (6) 保険引受利益

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	11,497	8,536
自動車	△3	3
自動車損害賠償責任	—	—
その他	45	46
(うち賠償責任)	( 43 )	( 46 )
<b>合 計</b>	<b>11,540</b>	<b>8,586</b>

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

## (7) 元受正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	19,251	17,771
自動車	284	267
自動車損害賠償責任	—	—
その他	73	79
(うち賠償責任)	( 73 )	( 79 )
<b>合 計</b>	<b>19,610</b>	<b>18,117</b>

(注) 元受正味保険金 = 元受保険金 - 元受保険金戻入

## (8) 受再正味保険金

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	—	0
海上	—	—
傷害	—	—
自動車	—	3
自動車損害賠償責任	1,051	1,005
その他	—	—
(うち賠償責任)	( — )	( — )
<b>合 計</b>	<b>1,051</b>	<b>1,008</b>

(注) 受再正味保険金 = 受再契約に係る支払保険金 - 受再保険金戻入

## (9) 回収再保険金

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	—	—
海上	—	—
傷害	2,261	874
自動車	241	229
自動車損害賠償責任	—	—
その他	66	71
(うち賠償責任)	( 66 )	( 71 )
<b>合 計</b>	<b>2,570</b>	<b>1,175</b>

(注) 回収再保険金 = 出再契約に係る回収保険金 - 再保険金割戻

## (10) 正味支払保険金

(単位：百万円)

種 目	2020年度	2021年度
火災	0	0
海上	—	—
傷害	16,989	16,896
自動車	42	40
自動車損害賠償責任	1,051	1,005
その他	7	8
(うち賠償責任)	( 7 )	( 8 )
<b>合 計</b>	<b>18,091</b>	<b>17,950</b>

(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

## 2020年度

(単位：百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率 (%)
火災	0	0	0	0	△0	△1,050.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	44,917	19,251	1,610	12,310	11,743	26.1
自動車	△0	284	52	—	△337	—
自動車損害賠償責任	—	—	0	1	△1	—
その他	320	73	5	122	117	36.7
(うち賠償責任)	( 320 )	( 73 )	( 5 )	( 122 )	( 117 )	( 36.7 )
<b>合 計</b>	<b>45,237</b>	<b>19,610</b>	<b>1,669</b>	<b>12,435</b>	<b>11,522</b>	<b>25.5</b>

## 2021年度

(単位：百万円)

種 目	元受正味保険料 (除く収入積立保険料)	元受正味保険金	損害調査費	元受事業費	元受収支残高	元受収支 残高率 (%)
火災	△0	0	0	0	△0	—
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	38,827	17,771	1,675	11,988	7,392	19.0
自動車	—	267	25	—	△292	—
自動車損害賠償責任	—	—	0	1	△1	—
その他	272	79	7	117	68	25.0
(うち賠償責任)	( 272 )	( 79 )	( 7 )	( 117 )	( 68 )	( 25.0 )
<b>合 計</b>	<b>39,099</b>	<b>18,117</b>	<b>1,708</b>	<b>12,106</b>	<b>7,166</b>	<b>18.3</b>

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

## 2. 保険契約に関する指標

### (1) 契約者配当金

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

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

### ●2021年1月1日から同月31日までおよび2022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
2021年1月		該当契約はありません
2022年1月		該当契約はありません

(注) 保険期間5年は積立家族傷害保険を例示しています。

### (2) 正味損害率、正味事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	2020年度			2021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	38,823.2	14,374.0	53,197.2	0.0	0.0	0.0
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	43.5	27.0	70.5	50.1	30.7	80.8
自動車	618.4	0.0	618.4	301.0	0.0	301.0
自動車損害賠償責任	96.1	0.1	96.2	107.8	0.1	107.9
その他	15.5	26.6	42.1	21.6	45.2	66.8
(うち賠償責任)	( 15.6 )	( 26.7 )	( 42.2 )	( 21.6 )	( 45.3 )	( 66.9 )
<b>合 計</b>	<b>45.0</b>	<b>26.3</b>	<b>71.3</b>	<b>51.6</b>	<b>29.9</b>	<b>81.5</b>

(注) 1. 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料

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

3. 合算率 = 正味損害率 + 正味事業費率

### (3) 出再控除前の発生損害率、事業費率及びその合算率

(単位：%)

種 目	2020年度			2021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	38.1	14.0	52.1	26.9	2.3	29.2
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	44.5	27.8	72.3	45.4	29.2	74.6
(医療)	( 38.7 )			( 38.5 )		
(その他)	( 49.8 )			( 53.6 )		
自動車	—	—	—	—	—	—
その他	25.5	38.8	64.3	18.4	39.5	57.9
(うち賠償責任)	( 25.5 )	( 38.8 )	( 64.3 )	( 18.4 )	( 39.5 )	( 57.9 )
<b>合 計</b>	<b>44.0</b>	<b>27.9</b>	<b>71.9</b>	<b>45.1</b>	<b>29.3</b>	<b>74.4</b>

(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	2020年度	2021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 (%)
2020年度	5	99.9
2021年度	5	100.0

(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	Baal以上	その他 (格付なし・不明・Ba以下)	合 計
2020年度	97.0	—	3.0	100
2021年度	96.5	—	3.5	100

(注) 再保険プールを含んでいません。

格付区分は、以下の方法により区分しています。

<格付区分の方法>

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

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

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「Baal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		2020年度	2021年度
1	年度開始時の未収再保険金	482	1,508
2	当該年度に回収できる事由が発生した額	2,570	1,175
3	当該年度回収等	1,544	2,387
4	1+2-3=年度末の未収再保険金	1,508	295

(注) 地震保険・自動車損害賠償責任保険に係る金額を除いています。

### 3. 経理に関する指標

#### (1) 支払備金・責任準備金

(単位：百万円)

種 目	支払備金		責任準備金	
	2020年度末	2021年度末	2020年度末	2021年度末
火災	0	0	179	178
海上	—	—	—	—
傷害	9,027	8,441	96,264	95,406
自動車	173	126	1,480	1,480
自動車損害賠償責任	338	339	3,057	3,055
その他	10	6	77	57
(うち賠償責任)	( 10 )	( 6 )	( 46 )	( 26 )
<b>合 計</b>	<b>9,550</b>	<b>8,914</b>	<b>101,059</b>	<b>100,179</b>

#### (2) 責任準備金の内訳

##### 2020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	3	176	—	—	—	179
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	52,361	34,756	—	9,146	—	96,264
自動車	—	1,480	—	—	—	1,480
自動車損害賠償責任	3,057	—	—	—	—	3,057
その他	34	42	—	—	—	77
(うち賠償責任)	( 34 )	( 12 )	( — )	( — )	( — )	( 46 )
<b>合 計</b>	<b>55,456</b>	<b>36,456</b>	<b>—</b>	<b>9,146</b>	<b>—</b>	<b>101,059</b>

##### 2021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	2	176	—	—	—	178
海上	—	—	—	—	—	—
傷害	51,925	36,108	—	7,372	—	95,406
自動車	—	1,480	—	—	—	1,480
自動車損害賠償責任	3,055	—	—	—	—	3,055
その他	14	43	—	—	—	57
(うち賠償責任)	( 14 )	( 12 )	( — )	( — )	( — )	( 26 )
<b>合 計</b>	<b>54,998</b>	<b>37,808</b>	<b>—</b>	<b>7,372</b>	<b>—</b>	<b>100,179</b>

### (3) 責任準備金積立水準

区 分		2020年度末	2021年度末
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率		100.0%	100.0%

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

### (4) 引当金の内訳と増減

#### 2020年度

(単位：百万円)

区 分	2019年度末残高	増加額	減少額	2020年度末残高
貸倒引当金計	2	0	2	0
一般貸倒引当金	0	0	0	0
個別貸倒引当金	2	0	2	0
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	24	218	243	—
役員退任慰勞引当金	33	45	21	57
賞与引当金	161	169	161	169
価格変動準備金	270	35	—	305

#### 2021年度

(単位：百万円)

区 分	2020年度末残高	増加額	減少額	2021年度末残高
貸倒引当金計	0	0	0	0
一般貸倒引当金	0	—	0	—
個別貸倒引当金	0	0	0	0
特定海外債権引当勘定	—	—	—	—
退職給付引当金	—	116	116	—
役員退任慰勞引当金	57	27	15	69
賞与引当金	169	194	169	194
価格変動準備金	305	30	—	336

### (5) 貸付金償却額

2020年度、2021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	2020年度	422百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額 －百万円
	2021年度	393百万円（注）異常危険準備金残高の取崩額 －百万円

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

## (7) 事業費明細（含む損害調査費）

(単位：百万円)

区 分	2020年度	2021年度
人件費	4,330	4,339
物件費	6,259	6,226
税金	267	252
火災予防拠出金及び交通事故予防拠出金	－	－
損害保険契約者保護機構に対する負担金	－	－
諸手数料及び集金費	2,487	2,407
<b>合 計</b>	<b>13,344</b>	<b>13,226</b>

(注) 金額は、損益計算書における「損害調査費」、「営業費及び一般管理費」ならびに「諸手数料及び集金費」の合計額です。

## (8) 期首時点支払備金（見積り額）の当期末状況（ラン・オフ・リザルト）

(単位：百万円)

会計年度	期首支払備金	前期以前発生事故に係る 当期支払保険金	前期以前発生事故に係る 当期末支払備金	当期把握見積り差額
2017年度	22,671	12,198	7,856	2,616
2018年度	18,324	11,130	7,163	31
2019年度	16,776	9,852	5,257	1,666
2020年度	13,434	8,573	4,545	314
2021年度	<b>11,765</b>	<b>7,392</b>	<b>3,844</b>	<b>528</b>

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

## (9) 事故発生からの期間経過に伴う最終損害見積り額の推移表

## ● 傷害

(単位:百万円)

事故発生年度		2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021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 +	事故発生年度末	24,566			23,056			21,214			18,180			17,417		
	1年後	24,957	1.016	390	22,449	0.974	△607	21,180	0.998	△34	17,854	0.982	△326			
	2年後	24,583	0.985	△374	22,312	0.994	△136	21,097	0.996	△82						
	3年後	24,623	1.002	39	22,402	1.004	90									
	4年後	24,564	0.998	△59												
最終損害見積り額		24,564			22,402			21,097			17,854			17,417		
累計保険金		24,331			22,097			20,438			16,440			10,689		
支払備金		232			305			659			1,414			6,727		

## ● 自動車

(単位:百万円)

事故発生年度		2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021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 +	事故発生年度末	1,114			-			-			-			-		
	1年後	1,125	1.011	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2年後	1,082	0.961	△43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	3年後	1,048	0.969	△33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4年後	1,035	0.988	△12												
最終損害見積り額		1,035			-			-			-			-		
累計保険金		862			-			-			-			-		
支払備金		173			-			-			-			-		

## ● 賠償責任

(単位:百万円)

事故発生年度		2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021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 +	事故発生年度末	73			82			88			76			61		
	1年後	76	1.039	2	95	1.156	12	103	1.172	15	76	0.997	△0			
	2年後	80	1.050	3	86	0.901	△9	92	0.895	△10						
	3年後	77	0.965	△2	83	0.965	△3									
	4年後	77	1.003	0												
最終損害見積り額		77			83			92			76			61		
累計保険金		77			65			91			53			35		
支払備金		0			17			0			23			26		

(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	2020年度末		2021年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
預貯金	12,537	8.1	12,321	8.8
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	126,350	81.7	110,671	79.3
貸付金	—	—	—	—
土地・建物	172	0.1	123	0.1
運用資産計	139,060	89.9	123,116	88.3
総資産	154,675	100.0	139,478	100.0

## (2) 利息及び配当金収入・運用利回り

(単位：百万円)

区 分	2020年度末		2021年度末	
	金 額	利回り (%)	金 額	利回り (%)
預貯金	0	0.00	0	0.00
コールローン	—	—	—	—
買現先債券	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	1,047	0.84	989	0.85
貸付金	—	—	—	—
土地・建物	—	—	—	—
小 計	1,047	0.77	989	0.78
その他	—	—	—	—
合 計	1,047	—	989	—

## (3) 海外投融資残高・利回り

(単位：百万円)

区 分	2020年度末		2021年度末		
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)	
外貨建	外国公社債	7,850	12.2	9,877	20.9
	外国株式	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—
	計	7,850	12.2	9,877	20.9
円貨建	非居住者貸付	—	—	—	—
	外国公社債	56,274	87.8	37,392	79.1
	その他	—	—	—	—
	計	56,274	87.8	37,392	79.1
合 計	64,125	100.0	47,269	100.0	
海外投融資利回り	運用資産利回り (インカム利回り)	0.75%		0.80%	
	運用資産利回り (実現利回り)	0.73%		0.92%	
	(参考) 時価総合利回り	2.87%		0.34%	

(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	2020年度末		2021年度末	
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)
国債	5,789	4.6	5,782	5.2
地方債	676	0.5	664	0.6
社債	50,892	40.3	54,063	48.9
株式	23	0.0	23	0.0
外国証券	64,125	50.8	47,269	42.7
その他の証券	4,843	3.8	2,867	2.6
合 計	126,350	100.0	110,671	100.0

(6) 保有有価証券利回り

(単位：%)

区 分	2020年度末	2021年度末
	運用資産利回り (インカム利回り)	
公社債	0.69	0.68
株式	63.46	81.31
外国証券	0.75	0.80
その他の証券	3.76	4.24
合 計	<b>0.84</b>	<b>0.85</b>
運用資産利回り (実現利回り)		
公社債	0.92	0.90
株式	63.46	81.31
外国証券	0.73	0.92
その他の証券	3.76	9.59
合 計	<b>0.94</b>	<b>1.17</b>
(参考) 時価総合利回り		
公社債	0.77	0.22
株式	63.46	81.31
外国証券	2.87	0.34
その他の証券	32.09	4.34
合 計	<b>2.78</b>	<b>0.42</b>

(7) 有価証券の種類別・残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分	2020年度末							2021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	-	-	-	-	-	5,789	5,789	-	-	-	-	-	5,782	5,782
地方債	-	-	-	-	350	325	676	-	-	-	342	322	-	664
社債	600	11,980	8,829	6,449	8,206	14,825	50,892	1,807	13,294	9,234	3,882	8,518	17,325	54,063
株式						23	23						23	23
外国証券	9,899	24,637	15,382	6,062	3,898	4,244	64,125	3,478	25,089	7,047	2,020	6,435	3,197	47,269
外国公社債	9,899	24,637	15,382	6,062	3,898	4,244	64,125	3,478	25,089	7,047	2,020	6,435	3,197	47,269
外国株式その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他の証券	-	-	-	-	-	4,843	4,843	-	-	-	-	-	2,867	2,867
合 計	10,499	36,617	24,212	12,512	12,455	30,052	126,350	5,286	38,383	16,281	6,245	15,276	29,197	110,671

## (8) 業種別保有株式

(単位：百万円)

区 分	2020年度末		2021年度末		
	金 額	構成比 (%)	金 額	構成比 (%)	
製造業	食料品	—	—	—	
	繊維	—	—	—	
	パルプ・紙	—	—	—	
	化学	—	—	—	
	石油・石炭製品	—	—	—	
	ゴム製品	—	—	—	
	硝子・土石	—	—	—	
	鉄鋼	—	—	—	
	非鉄金属	—	—	—	
	金属製品	—	—	—	
	機械	—	—	—	
	電気機器	—	—	—	
	輸送用機器	—	—	—	
	精密機器	—	—	—	
	その他製造	—	—	—	
	小計	—	—	—	—
非製造業	水産	—	—	—	
	鉱業	—	—	—	
	建設	—	—	—	
	商業	—	—	—	
	金融・保険	0	0.8	0	0.8
	証券	—	—	—	—
	不動産	—	—	—	—
	陸運	—	—	—	—
	海運・空運	—	—	—	—
	倉庫	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
	電気	—	—	—	—
	サービス	23	99.2	23	99.2
	小計	23	100.0	23	100.0
合 計	23	100.0	23	100.0	

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

## (9) 残存期間別貸付金残高

該当ありません。

## (10) 担保別貸付金残高

該当ありません。

## (11) 使途別貸付金残高・構成比

該当ありません。

## (12) 業種別貸付金残高・構成比

該当ありません。

### (13) 規模別貸付金残高・構成比

該当ありません。

### (14) 元本補てん契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

### (15) 有形固定資産

(単位：百万円)

区 分	2020年度末	2021年度末
土地	—	—
営業用	—	—
賃貸用	—	—
建物	172	123
営業用	172	123
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	22	11
合 計	195	134

## 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	2020年度末	2021年度末
破綻先債権額	—	—
延滞債権額	—	—
3カ月以上延滞債権額	—	—
貸付条件緩和債権額	—	—
合 計	—	—

## 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	2020年度末	2021年度末
破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—
危険債権	—	—
要管理債権	—	—
正常債権	—	—
合 計	—	—

(注) 各債権の定義は次のとおりです。

- 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。
- 危険債権  
債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態および経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収および利息の受取りができない可能性の高い債権です。
- 要管理債権  
3カ月以上延滞貸付金（元本または利息の支払が、約定支払日の翌日から3カ月以上遅延している貸付金〔1および2に掲げる債権を除く〕をいう。以下同じ）および条件緩和貸付金（債務者の経営再建または支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金〔1および2に掲げる債権ならびに3カ月以上延滞貸付金を除く〕をいう）です。
- 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）

	2020年度末	2021年度末
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	65,761	54,158
資本金又は基金等	24,609	15,802
価格変動準備金	305	336
危険準備金	—	—
異常危険準備金	36,456	37,808
一般貸倒引当金	0	—
その他有価証券評価差額金・繰延ヘッジ損益（税効果控除前）	964	181
土地の含み損益	—	—
持込資本金及び剰余金	—	—
税効果相当額	3,425	29
払戻積立金超過額	—	—
負債性資本調達手段等	—	—
払戻積立金超過額および負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額	—	—
控除項目	—	—
その他	—	—
(B) 単体リスクの合計額		
$\sqrt{(R_1+R_2)^2+(R_3+R_4)^2+R_5+R_6}$	7,948	7,044
一般保険リスク (R <sub>1</sub> )	6,303	5,684
第三分野保険の保険リスク (R <sub>2</sub> )	—	—
予定利率リスク (R <sub>3</sub> )	91	85
資産運用リスク (R <sub>4</sub> )	3,472	2,775
経営管理リスク (R <sub>5</sub> )	207	180
巨大災害リスク (R <sub>6</sub> )	500	500
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 (%)		
$[(A) / \{(B) \times 1/2\}] \times 100$	1,654.5%	1,537.5%

（注）「単体ソルベンシー・マージン比率」とは、保険業法施行規則第86条、第161条（単体ソルベンシー・マージン）および第87条、第162条（単体リスク）ならびに平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出された比率です。

#### 〈単体ソルベンシー・マージン比率〉

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

##### 「通常の予測を超える危険」

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

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

##### 「損害保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力」

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

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

## 4. 有価証券等の時価情報

### (1) 有価証券

#### ① 売買目的有価証券

該当ありません。

#### ② 満期保有目的の債券で時価のあるもの

(単位:百万円)

区 分	2020年度末			2021年度末		
	貸借対照表計上額	時 価	差 額	貸借対照表計上額	時 価	差 額
公社債	13,434	15,050	1,616	13,391	14,759	1,368
<b>合 計</b>	<b>13,434</b>	<b>15,050</b>	<b>1,616</b>	<b>13,391</b>	<b>14,759</b>	<b>1,368</b>

#### 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	2020年度末			2021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	43,287	43,923	635	46,884	47,120	235
外国証券	64,048	64,125	76	47,505	47,269	△236
その他	4,484	4,843	358	2,665	2,867	202
<b>合 計</b>	<b>111,820</b>	<b>112,891</b>	<b>1,071</b>	<b>97,055</b>	<b>97,256</b>	<b>201</b>

#### 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	2020年度末			2021年度末		
	取得原価	貸借対照表計上額	差 額	取得原価	貸借対照表計上額	差 額
株式	23	23	—	23	23	—
<b>合 計</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>—</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>—</b>

(注) 市場価格のない株式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

2020年度末

#### ① ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引

##### a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	4,168	3,791	△881	△881
	ユーロ	その他有価証券	4,739	2,223	△424	△424
	英ポンド	その他有価証券	411	411	△108	△108
	買建					
	米ドル	その他有価証券	4,410	4,010	639	639
ユーロ	その他有価証券	4,152	2,446	102	102	
英ポンド	その他有価証券	473	473	47	47	
<b>合 計</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>△624</b>	<b>△624</b>

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

##### b. その他

該当ありません。

②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	3,207	—	△219	△219
	ユーロ	その他有価証券	4,325	—	△115	△115
<b>合 計</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>△334</b>	<b>△334</b>

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

2021年度末

①ヘッジ会計が適用されていないデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	3,791	2,232	△1,248	△1,248
	ユーロ	その他有価証券	2,223	1,033	△425	△425
	英ポンド	その他有価証券	411	—	△140	△140
	買建					
	米ドル	その他有価証券	4,010	2,347	1,028	1,028
	ユーロ	その他有価証券	2,446	1,140	202	202
	英ポンド	その他有価証券	473	—	78	78
<b>合 計</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>△504</b>	<b>△504</b>

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。

②ヘッジ会計が適用されているデリバティブ取引

a. 通貨関連

(単位:百万円)

区 分	デリバティブ取引の種類等	主なヘッジ対象	契約額等	うち1年超	時 価	評価損益
市場取引 以外の取引	為替予約取引 売建					
	米ドル	その他有価証券	4,234	—	△317	△317
	ユーロ	その他有価証券	5,198	—	△263	△263
<b>合 計</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>△581</b>	<b>△581</b>

(注) 為替予約取引の時価の算定には、先物相場を使用しています。

b. その他

該当ありません。



## 1. 計算書類等についての会計監査人の監査報告

2020年度（2020年4月1日から2021年3月31日まで）および2021年度（2021年4月1日から2022年3月31日まで）の計算書類（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書および個別注記表）ならびにその附属明細書については、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、PwCあらた有限責任監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しております。

## 2. 財務諸表の適正性および財務諸表作成に係る内部監査の有効性について

本ディスクロージャー誌に掲載のアメリカンホーム医療・損害保険株式会社の財務諸表の適正性および財務諸表作成に係る内部監査の有効性につきましては、当社代表取締役社長兼CEOが確認しています。



Member of AIG

**アメリカンホーム医療・損害保険株式会社**

〒105-8403

東京都港区虎ノ門 4-3-20 神谷町 MT ビル

Tel 03-5401-8000 (代表)

<https://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。