

**お客さまにご安心いただける企業として、社員全員が常に高い意識をもって業務に取り組んでいます。**

アクサ生命グループのフィナンシャル・プロテクション。それは、より良い商品やサービスを開発し、提供することだけにとどまりません。

一生涯を通じた安心をお約束する企業として、お客さまから信頼され続けることがなにより重要です。

保険の世界ブランドAXAの一員として、アクサ生命グループでは社員全員が常に高い意識をもち、日々の業務に取り組んでいます。

## リスク管理体制への取り組み

生命保険会社を取り巻く環境は、金融システム改革による規制緩和・自由化の方向へ大きく、しかも急速に変化しており、これに伴ってそのリスクも増大、多様化しています。このような環境のなかで、経営の健全性を高め、企業価値を高めていくためには、保険会社自らが責任をもって経営を取り巻くさまざまなリスクを的確に認識・把握したうえで、適切にコントロールしていくことが必要不可欠です。

こうした認識のもと、アクサ生命グループはリスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置付け、お客さまから選ばれる“日本で最良の保険グループ”を目指して、リスク管理体制の構築に取り組んでいます。

### アクサ グループライフ生命の リスク管理体制

生命保険事業を運営するうえで生じる各種リスクについては、本社各部門における管理、各リスク主管部署による管理、業務運営会議による総合的管理を行なう体制をとっています。

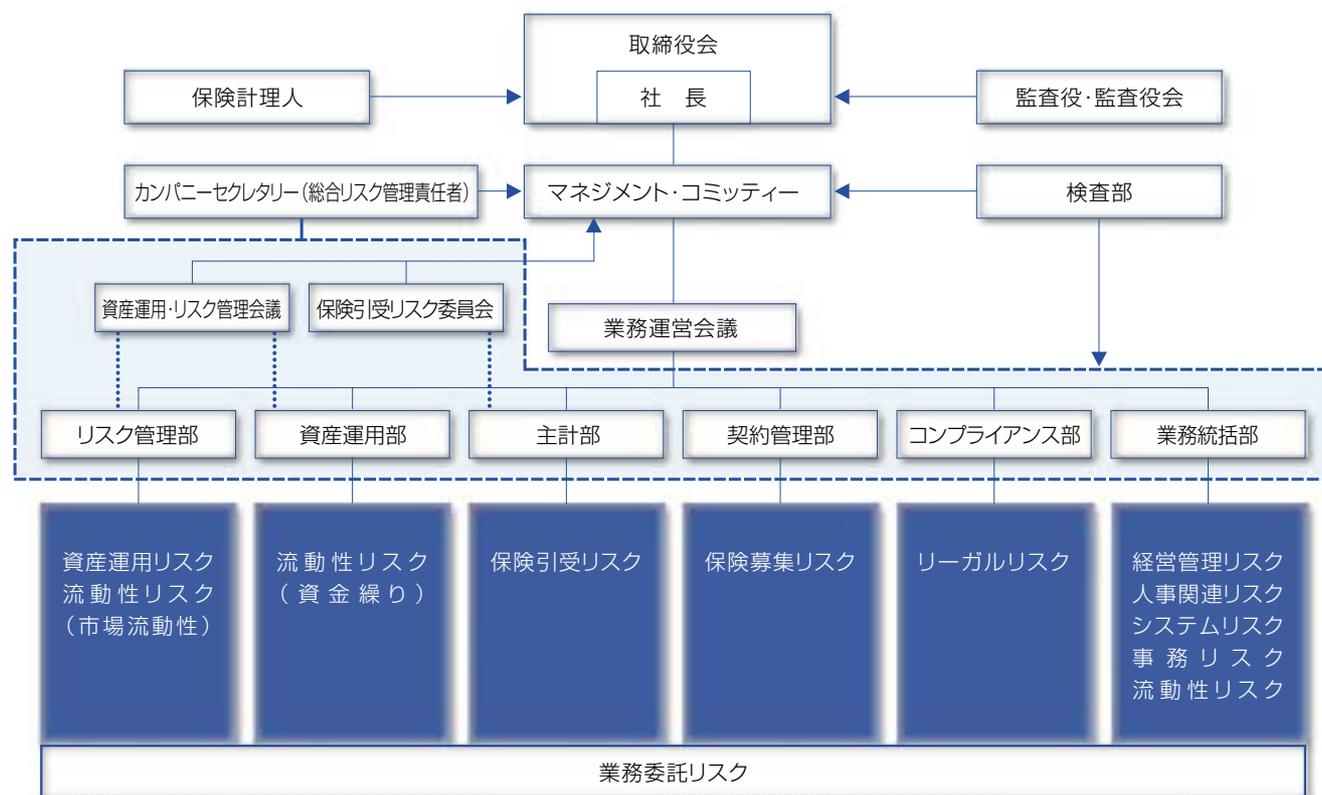
各リスクの管理体制については、以下の通りとなっています。

### 保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故発生率（死亡率、入院率など）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のことをいいます。

保険引受リスクについては、主計部において保険事故発生率の分析を行っており、必要に応じて契約引受の査定基準や保険料の改定などを行なっています。





### 事務リスク管理

事務リスクとは、事務処理の誤りや事故・不正などを原因として損失を被るリスクのことをいいます。

事務リスクについては、契約管理部が業務委託先の事務部門の事務リスクを、業務統括部が当社固有の事務リスクを管理し、事務水準の向上と事故の未然防止に努めています。

### 資産運用リスク管理

資産運用リスクについては、資産運用全体のリスクを総合的に管理する組織として、資産運用部門とは別にリスク管理部を設置し、相互牽制機能を確認しています。リスク管理部においては、リスクリミットの設定をはじめとする資産運用に関するリスク管理基本方針の策定やリスクの計測、リスク状況のモニタリングおよび経営層への報告などを行なっています。

### (信用リスク管理)

信用リスクとは、投資先・与信先の財政・経営状態の悪化などにより、債権回収が困難となるリスクのことをいいます。

信用リスクについては、リスク管理部において保有資産のリスク量を計測・管理し、個別案件の審査、同一先に対する与信枠の設定・管理を行なっています。

### (市場リスク管理)

市場リスクとは、有価証券の価格や為替の市場変動により、保有資産の価値が変動するリスクのことをいいます。

市場リスクについては、リスク管理部においてデリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量を計測・管理しています。

### (不動産投資リスク管理)

経済情勢の変化に伴う市況の変化を要因として、保有不動産に係わる収益や評価額が変動するリスクのことをいいます。

不動産投資リスクについては、資産運用部において不動産投資の特性を鑑み、その収益性の確保に努めるとともに、リスク管理部が投資不動産の状況について定期的にモニタリングを行なっています。

### システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムの停止や誤動作などのシステムの不備や、コンピュータの不正使用により、損失を被るリスクのことをいいます。

AXAグループ各社は情報システム全般にわたり、セキュリティポリシー・スタンダードを設定し、さらに、毎年セキュリティレベルの向上が求められています。

システムリスクについては、業務統括部において業務委託先のモニタリングを含めて適正な管理に努めています。

### リーガルリスク管理

リーガルリスクとは、経営判断や個別業務の遂行にあたって、他人の権利に対する侵害が発生したり、当社に対する信用の失墜などが生じるリスクのことをいいます。

リーガルリスクについては、コンプライアンス部においてリーガルリスクの管理に努めています。

## 10 コンプライアンス体制

コンプライアンス(法令等遵守)に対する社会の関心が高まるなか、アクサ生命グループは、生命保険会社に課せられた社会的責任を自覚し、お客さまの信頼にお応えするために、コンプライアンスに関する取り組みを経営上の最重要課題のひとつととらえ、コンプライアンスを重視した健全で適切な業務運営体制の確立に努めています。

### アクサ生命

#### コンプライアンス専任組織の設置

アクサ生命は、全社的なコンプライアンス活動を推進するため、独立した専任組織として調査・コンプライアンス部および営業コンプライアンス部を設置し、経営におけるコンプライアンスの位置付けを明確化するとともに本社内各部署や営業部門におけるコンプライアンスマインドの醸成を常に念頭におきながら社内の体制整備・確立を図っています。調査・コンプライアンス部では、アクサ生命のコンプライアンス体制や業務を遂行するうえで遵守すべき法令・社内規則などについてまとめた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体系的な解説書として全役職員に配布、周知徹底を行なっています。

また、営業コンプライアンス部では、各販売チャネルを統括担当するコンプライアンスオフィサーを配置し、各販売チャネルにおけるコンプライアンス推進計画の策定支援、モニタリング・評価、並びにさまざまなコンプライアンス施策の推進等を行なうなど、営業部門に対して、コンプライアンスに関するきめ細かい指導や支援を行ない、コンプライアンスの統括・推進に注力しています。

両部署は、さまざまな機会をとらえてコンプライアンスに関する情報発信や社員向け教育研修プログラムの充実を目指した活動を展開し、コンプライアンス推進の統括部門としての役割を担っています。

#### 全社的コンプライアンス体制の構築

アクサ生命では、一層のコンプライアンスの推進を図るため、本社各部署および各営業拠点を網羅した全社的なコンプライアンス体制を構築しました。

全部署・支社においてコンプライアンス実践の責任者および推進者を明確化し、部門内での業務遂行にあたって、自己責任にもとづいたコンプライアンス面での点検を行なうことで、それぞれの部門での内部管理体制の充実を図ることにしています。

また、このような体制の実効性を確保する役割として、法務部が法令解釈などに関する助言を行なうなど、法務手続き上のサポート機能を発揮し、業務監査部および営業検査部が事後に厳正な検査を実施、内部牽制機能を働かせるとともに、カスタマーサービスセンターが顧客からの保険相談・苦情窓口を統括するといった役割を担っています。

アクサ生命は今後とも、これら各部門・組織の連携により、不祥事件の未然防止などコンプライアンス体制の充実に取り組み、健全で適切な業務運営を徹底していく方針です。

### アクサ グループライフ生命

#### 運営体制および

#### コンプライアンスマニュアルなど

アクサ グループライフ生命では、法令等に則った業務運営体制の確立を経営上の最重要課題のひとつと位置付け、次の取り組みを行なっています。

1. 役職員が遵守しなければならない「アクサ グループライフ生命役職員行動規範」および個々の業務遂行に関する「社内規則」を定め、倫理面・業務遂行面の両面についての社内ルール体系とし、コンプライアンス遵守に資するため「コンプライアンスマニュアル」を作成して全役職員に配布しています。

2. 他部門と独立したコンプライアンス部を設置し、予防法務・対症法務を含め社内のコンプライアンス全般を統括するとともに、全役職員に対しコンプライアンス研修を実施いたしております。

3. 各部門の業務運営にあたっては、第一義に当該業務の責任を負う部門自らがリーガルチェックを行ない、そのうえでコンプライアンス部による二重チェックおよびサポートを行なっています。

以上の取り組みを行なうことにより、不祥事件の未然防止などコンプライアンス体制の充実に取り組み、健全で適切な業務運営を徹底していく方針です。

# 顧客データの保護について

アクサ生命グループでは、契約の引き受けや保険金の支払いなどで、業務上必要な範囲内の個人データを収集させていただいています。これらの情報には、お客さまのプライバシーに関する重要な情報が含まれていることを深く認識しており、顧客データの保護をグループ全体の最重要課題のひとつとして取り組んでいます。そのためアクサ生命グループでは、財団法人金融情報システムセンターによって策定された「金融機関等における個人データ保護の取扱指針」(FISC指針)や社団法人生命保険協会による「生命保険業における個人データ保護の取扱指針」(生保指針)に則り独自の「顧客情報保護規則」を制定しています。業務上収集した個人および企業・団体の情報について適正な取り扱い規則を定め、個人情報の漏えいや改ざんの防止に努めています。

## 情報収集の目的

お客さまとの取引を安全確実に進め、より良い商品・サービスを提供するために必要な範囲内の情報を収集しております。これらの情報は、諸手続きの際の本人確認などに使用されます。

## 情報の収集方法

保険業法などにより認められている範囲で、申込書や取引書類などに記載された情報を適正かつ公正な手段で収集しています。

## 情報の使用と提供

次のような場合を除いて、お客さまの情報を使用または外部に提供することはありません。

- ◎お客さまが同意されている場合
- ◎法令上の規則にもとづく場合
- ◎お客さまの利益のために必要な場合
- ◎公共の利益のために提供を求められた場合

## 情報の管理方法

お客さまの最新の情報を正確に管理することができるよう、常に適切な処置を講じています。また、コンピュータシステムなどへの不当なアクセスなどが行なわれないよう、万全を尽くしています。

## 個人データの開示・訂正

お客さまご本人の個人データに関する情報の開示・訂正などのお申し出に対しては、アクサ生命、アクサ グループライフ生命のいずれのお客さまに対しても、アクサ生命の当社または各営業店舗の保険相談窓口にて受け付け、ご本人さまであることを確認のうえ、速やかに対応しています。なお、個人データ保護の観点から、お申し出の対応は原則として保険契約者ご本人のみとさせていただきますが、被保険者・受取人からのお申し出の場合についても、その方の利益保護の必要性を勘案しつつ対応しています。また、アクサ生命グループでは、お客さまの利便性向上の観点から個人データをもとにしたダイレクトマーケティングなどの積極的な活用にも取り組んでおりますが、その際にも、お客さまからデータ使用・提供の中止のお申し出があった場合には、当目的での個人データの使用・提供を速やかに中止しています。



# 社会貢献活動

1991年、AXAグループに「AXA Atout Cœur (アクサ・アト・クール)」という社会貢献部署が設立されました。アト・クールは「人生のアクシデントに見舞われた人々に対するサポートを行なう」ことを目的に、企業として単に資金を提供するのではなく、人の手による援助を提供することによって、その活動を広げていこうと努めています。アクサ生命グループにおいても、この方針に則って積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

現在までの主な活動としては、以下のものがあげられます。

## アクサ・ワールド・ライド

1995年9月、AXAグループ主催の「アクサ・ワールド・ライド」(障害者と健常者がともに自転車で世界一周に挑戦するイベント)が日本に上陸。アクサ生命もこの世界的イベントの日本ステージをサポートしました。



## ハートフル・バレンタイン・パーティー

1998年2月14日、障害者と健常者がともに歌い踊って楽しむことにより、相互の理解を深めることを目的とした大規模なディスコパーティーを開催しました。



## AXA2000

2000年6月16日・17日の2日間にわたり、AXAグループが事業を展開するワールドイベント「AXA2000」を開催。40カ国で3万人以上がボランティア活動に参加し、各国の地域ニーズに応じた社会貢献活動を行ないました。日本では、アクサ生命グループをはじめ日本のAXAグループ企業の社員約1300人が参加。日本全国に広がる営業店網を利用し、全国の主要な駅を訪問して車椅子への対応状況を確認、その結果を1冊の地図にまとめた「車椅子利用者のための全国ステーションマップ」の作成に取り組みました。このマップは、障害者団体などに無償配布されました。



## AXAからメリークリスマス

クリスマスをお家で過ごす子どもたちのために、2001、2002年12月、2年連続で、全国9カ所の病院にクリスマスツリーをプレゼントしました。ツリーには、病院を訪問した社員の手によって、全国の社員から寄付されたデコレーションが飾り付けられました。子どもたちと一緒に飾り付けしたり、ミニコンサートを開催した箇所もありました。



## その他の公共福祉活動

### 全国チャリティボウリング大会の開催

参加者相互の親睦と健康の増進を図るという目的に加えて、社会貢献活動の一環として、「競技者の倒したピン1本につき1円以上のチャリティ募金を行なう」という「全国チャリティボウリング大会」を開催しています。9,000名以上の参加者(社員や商工会議所・商工会の役員の方々)から集められた募金は、全国各地の新聞社を通じて広く福祉事業の推進に活用されています。

### 生命保険協会を通じた社会貢献活動

生命保険事業は社会性・公共性の高い事業であることから、社会の発展に寄与するための社会貢献活動は重要なものであると考えています。アクサ生命グループでは、社団法人生命保険協会および全国の地方生命保険協会を通じて、要介護老人支援策、募金・献血運動などさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。