

# CR経営を支える基本的な取り組み

CR経営を進めるには、信頼される企業であり続けるための強固な基盤が不可欠です。アクサ生命は、コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、リスク管理の充実・強化に積極的に取り組み、信頼性の向上に努めています。

## → コーポレート・ガバナンスと内部統制の充実

アクサ生命は、業務執行の公正性の確保に向け、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図っています。また、内部統制システムを整備し、経営の健全性、透明性の確保に努めています。

### 内部統制システム向上への取り組み

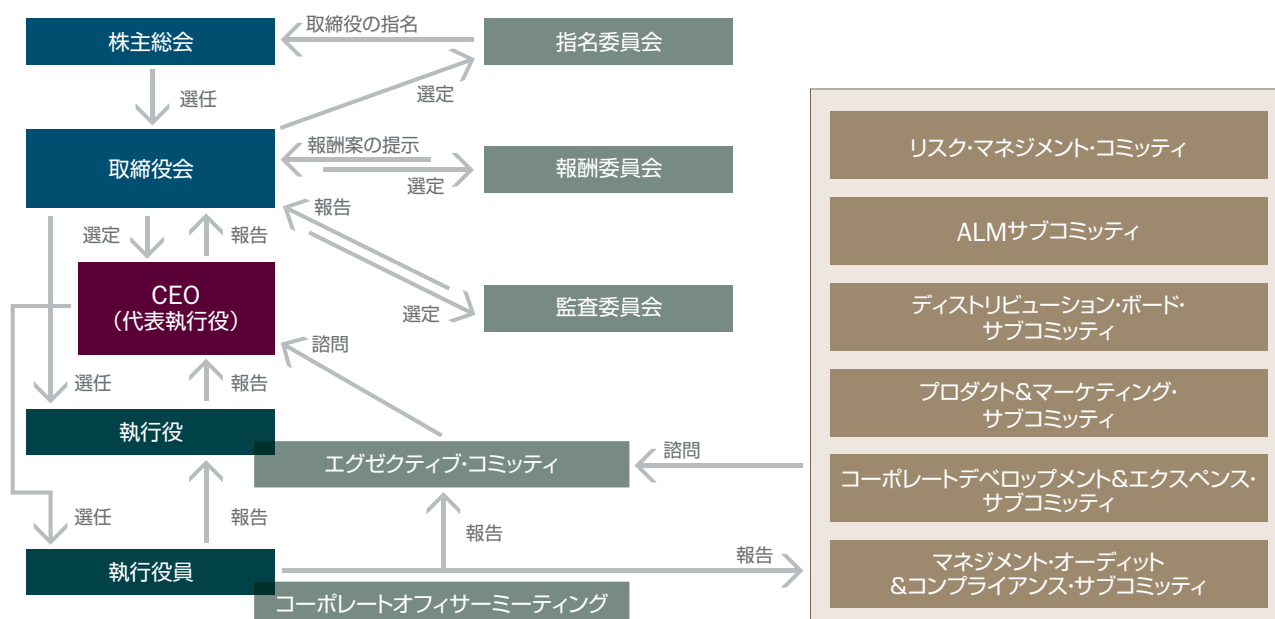
企業価値の継続的な向上のために、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図ることで、経営における透明性の確保と、経営目標の達成に向けた経営監視機能の強化に取り組んでいます。

2006年に「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、継続的に業務プロセスの改善やコンプライアンス体制の整備、リスクマネジメントの徹底など、内部統制機能の充実・強化を進めてきました。また、内部監査機能の強化の一環として、2007年に内部監査部門をコンプライアンス部門から分離し、監査専任の役員を統括責任者として独立した組織として牽制機能を強化しました。さらに、2011年1月にアクサ生命行動規範を制定し、役職員への周知徹底を図りました。

### 委員会設置会社のガバナンス

監査機能のAXAグループスタンダードへの準拠と迅速な経営判断の推進を目的として、2010年6月30日に委員会設置会社に移行しました。これにより経営の監督と執行の分離が明確になり、業務執行の権限が代表執行役・執行役に委譲され、迅速な経営の意思決定と業務執行が可能となりました。

また、指名委員会、監査委員会、報酬委員会の3つの法定委員会を設置し、社外取締役・金融機関の監督経験者、日本の消費者動向に詳しい経営者、海外でAXAグループの生命保険業に携わっている役員を選任し、監視機能の強化を図りました。



## → コンプライアンス体制

アクサ生命は、生命保険会社に課せられた社会的責任を認識し、株主やお客さまの信頼にお応えするために、コンプライアンス(法令等遵守)に立脚した業務運営を行うことを経営上の責務のひとつととらえ、体制整備と意識向上に注力しています。

### 基本方針

AXAグループは、行動原則・倫理基準「AXAグループ・コンプライアンス&エシックス・ガイド」を策定し、全世界のグループ企業で共有するとともに、日本では、中長期コンプライアンス方針「コンプライアンスポリシー」をグループ企業全社で共有しています。アクサ生命は、これらの基本方針の具現化に向けて、コンプライアンスを「法令や会社規定などのルールを遵守するとともに、社会的「良識」に従って行動すること」と定義し、すべての役職員に対する周知・徹底を図っています。

### コンプライアンス推進体制

法務・コンプライアンス部門は、コンプライアンスに関する諸施策の立案・実行・モニタリング・評価を行い、全社のコンプライアンスを統括しています。主な業務執行部門に「コンプライアンス・マネージャー」を配置し、法務・コンプライアンス部門と連携し、各部門のコンプライアンス施策を推進して実施状況を経営層に報告しています。

さらに、本社各部と主な営業組織に「コンプライアンス推進者」を配置し、コンプライアンス推進委員会の運営をはじめ、各組織内でのコンプライアンス推進の徹底を図っています。

また、強固なコンプライアンス文化の醸成を目的に、コンプライアンスデー(The Compliance Day)を定期的に開催し、以下の活動を行ってきました。

#### ■ 「コンプライアンス・ナラティブ\*」の浸透

全社全役職員が共通の認識を持ち、自分自身の責任としてコンプライアンスを実践するという意識を高めることで、社内にて「The Right Compliance Culture」(正しいコンプライアンス文化)を醸成することを目的に、「コンプライアンス・ナラティブ\*」を策定し、全社への浸透を図っています。

\* コンプライアンスとは何を意味するのか、なぜ必要なのかを簡潔に定義したもの

#### ■ コンプライアンス推進委員会の設置

意識の向上と一体感の醸成を図るため、各部署にコンプライアンス推進委員会を設置し、共通のテーマについて意見交換を行いました。この施策はその後も定期的実施しています。

### コンプライアンスプログラムの実行

具体的な実践計画として「コンプライアンスプログラム」を年度ごとに策定しています。これは当年度の重点テーマと業務執行部門ごとのアクションプランからなり、定期的に進捗状況をモニターし、経営層に報告しています。

この一環として毎年1回、全役職員を対象に「コンプライアンス・ベンチマーキング・サーベイ」を実施し、コンプライアンス意識の測定を行っています。測定結果は、他の企業との比較分析や各種施策の検討材料に活用しています。

### コンプライアンス教育・研修の取り組み

コンプライアンスの基本方針や業務執行に関する法令などについて解説した「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に配布し、コンプライアンス教育の基盤として研修などに活用しています。このマニュアルは定期的に改訂を行い、法令改正やコンプライアンス体制の整備・見直しなどの情報を反映しています。

また、「コンプライアンス教育・研修カリキュラム」を導入し、担当業務や階層に応じた教育体制を整備するとともに、コンプライアンスへの意識と知識を高める機会として、全役職員を対象に毎年2回、全社一斉コンプライアンステストを実施しています。

### 法令などの違反にかかわる報告体制

法令や会社規定に違反する行為やそのおそれがある行為を発見した場合の報告体制を明確化し、問題行為への適切な対処と再発防止に取り組んでいます。

このほかにも、役職員が法令や会社規定違反行為を直接通報することができる「内部通報者ダイレクトライン」を設置するなど、問題の早期把握に努めています。



## → 個人データ保護について

アクサ生命は、契約のお引き受けや保険金のお支払いなど、業務上の目的で収集・利用する情報には、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強く認識し、お預かりした情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めています。

### プライバシーポリシー(要項)

当社は、『個人情報の保護に関する法律』(以下、個人情報保護法といいます)に規定される個人情報取扱事業者として、『プライバシーポリシー』を以下の通り策定し、保険業法・保険契約の約款・その他法令に照らして適正且つ公正な手段によってお客さまに関する情報を収集し、お預かりした情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。当社は、個人情報保護法等を遵守するとともに、プライバシーポリシーの継続的改善に努めてまいります。

#### 1. 情報を収集・利用する目的

当社では、お客さまに関する情報を、次のような目的のために利用させていただいております。

- 保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- その他保険に関連・付随する業務

#### 2. 収集する情報の種類

当社では、「1. 情報を収集・利用する目的」を達成するために、お客さまに関する次の情報を主に収集しております。

- 氏名・性別・生年月日・住所・電話番号・メールアドレス・職業・勤務先・職務内容・被保険者や受取人との続柄・健康状態・保健医療に関する情報・年収・資産・取引経験・所属団体・金融機関口座・生死に関する情報等
- 保険契約に基づく保険金・給付金等の支払状況
- 保険契約の加入状況
- お客さままたは公的機関から、適法かつ適正な方法により収集した、住民票等公的機関が発行する書類の記載事項
- 『犯罪による収益の移転防止に関する法律』に基づく本人確認書類の記載事項

#### 3. 個人情報の収集方法

当社はお客さまの情報を主に申込書やアンケートにより、関連法令に照らして適切な方法で収集いたします。なお、当社に電話でご連絡を頂いた場合には、品質向上のために、通話内容を録音させていただく場合があります。

#### 4. 第三者への開示・提供

当社は、次の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者へ開示・提供いたしません。

- お客さまの同意がある場合
- 各種法令に基づく場合のほか、個人情報保護法によりお客様の同意を得ないでお客様の個人情報を第三者に提供することが認められている場合
- 業務の一部について、利用目的の達成に必要な範囲内で委託を行う場合
- 個人情報保護法に基づき共同利用する場合

#### 5. 当社及び当社関連会社(注1)間での共同利用

当社が収集した「2. 収集する情報の種類」に掲げるお客さまに関する情報は、当社の責任のもと、当社関連会社(注1)にて、商品・サービスの案内・提供及び充実のために共同利用させていただく場合があります。

(注1) 共同利用を行う「当社関連会社」とは、当社の親会社である保険持株会社およびその子会社をいいます。

#### 6. 法令等に基づき利用目的が限定されている個人情報の取扱い

当社は、個人信用情報機関より提供を受けたお客様に関する情報について、保険業法施行規則第53条の9に基づき、返済能力の調査に利用目的を限定しております。また、保健医療等の特別の非公開情報(機微(センシティブ)情報)については、保険業法施行規則第53条の10及び同法施行規則第234条第1項第17号に基づき、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的に利用目的を限定しております。

#### 7. 情報の適切な管理

お客さまに関する情報は、正確かつ最新なものに保つよう努めるとともに、社外への漏洩、滅失又は盗損が発生しないよう万全を尽くしております。また、業務遂行上の必要性から外部業者に業務委託等を行う場合につきましても、委託先等に機密保持義務を課すなどその管理・監督に努めております。

#### 8. お客さまからの開示等の求めに応じる方法

お客さまが、ご自身に関する情報について「個人情報保護法に基づく開示等」をご請求される場合は、開示等ご請求窓口までお申し出のうえ、当社所定の請求書類等をご提出ください。当社では、ご請求者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、できる限り速やかに対応し、文書にて回答させていただきます。また、ご本人以外からご本人に代わってご請求される場合には、その代理権の存在を示す資料(委任状など)のご提出をお願いいたします。なお、お客さまからのご請求に関して、別途定める手数料をいただくことがあります。

#### 〈開示等ご請求窓口〉

- (1) 生命保険契約関係  
カスタマーサービスセンター  
電話 03-5789-1309
- (2) 財務貸付関係(契約者貸付を除く)  
融資担当  
電話 03-6737-7280  
受付時間 9:00~17:00  
(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始の当社休業日を除く)

### 9. 苦情等お申出窓口

当社は、お客さまに関する情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し、適切に対応させていただきます。

〈苦情等お申出窓口〉

カスタマーサービスセンター お客様相談グループ

電話 0120-030-775

受付時間 9:00～17:00

(土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始の当社休業日を除く)

### 10. 認定個人情報保護団体

当社は、認定個人情報保護団体である社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

〈お問い合わせ先〉

(社)生命保険協会 生命保険相談室

〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

電話 03-3286-2648 (受付時間 9:00～17:00 土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp> 以上

本プライバシーポリシーは2011年1月1日現在の内容となっております。最新「プライバシーポリシー」の内容は、当社ホームページ <http://www.axa.co.jp/life> でご確認ください。

## → アクサ生命の勧誘方針

アクサ生命は、保険商品の勧誘・販売にあたっては、法令を遵守し、高い倫理感をもって誠実に行動し、適正で適切な取引を行います。

私たちは、世界最大級の保険・資産運用グループであるAXAの一員として、顧客中心主義に基づく最高のサービスを提供することによりお客さまから選ばれる「日本で最良の保険会社」を目指します。また、社会からの信頼にお応えするため、販売活動における行動指針として次に掲げる方針を定め、お客さまに対して生命保険をはじめとする各種金融商品を勧誘する際には、これらを確実に実践することを誓います。

#### 1. 良き社会人として行動します。

保険業法をはじめとしてすべての法令や会社規定を遵守するとともに、お客さまの信頼と期待に応えるよう、高い企業倫理をもって誠実に行動します。

#### 2. お客さまの特性に応じた勧誘を行います。

コンサルティング活動を通じて、お客さまのご意向と実情に応じた商品設計、勧誘に努めます。とくに、変額保険や変額年金保険などの、市場リスクの影響をお客さまが負うことになる金融商品はもちろんのこと、それ以外の金融商品においても、お客さまの年齢、知識、商品に関する考え方、投資などのご経験、資金の性格、財産の状況などに照らして適正な勧誘を行います。

#### 3. お客さまに関する情報は適正に取扱います。

お客さまの個人情報は、業務遂行に必要な範囲内でのみ収集し適切に使用するとともに、厳正にこれを管理することにより、お客さまのプライバシー保護に努めます。

#### 4. 重要事項についてご説明いたします。

金融商品の購入にあたって、お客さまが合理的かつ妥当な判断を行えるよう、契約上の重要事項は必ず説明いたします。

#### 5. 保険制度の悪用防止に努めます。

お客さま間の公平性、保険制度の健全な運営のためにモラルリスクの排除などに努めます。とくに、未成年者を被保険者とする保険契約の引受にあたっては、適正な保険金額を設定するなど、適正な勧誘に努めます。

#### 6. 不適当な時間帯に勧誘を行いません。

金融商品の勧誘は、支社・営業所においては所定の営業時間内に行い、お客さまへ訪問や電話をする際には、社会通念上適当な時間帯に行います。

#### 7. 適正な勧誘を確保するための教育・研修を実施いたします。

役職員に対し、コンプライアンスに根ざした業務教育・研修を継続して行います。

#### 8. お客さまからのご意見を活用します。

当社の営業店舗やカスタマーサービスセンターに寄せられたお客さまからのさまざまなご意見については、それを金融商品の勧誘に反映させるよう努めます。

## → 反社会的勢力の排除のための基本方針

アクサ生命は、生命保険会社としての信用を維持し、社会的責任を果たしていくために、反社会的勢力\*への対応について以下の通り基本方針を定めています。

\* 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

### 反社会的勢力対応の基本方針

私たちアクサ生命は、生命保険会社に対する公共の信頼を維持し、生命保険会社の業務の適切性および健全性を確保するために、ここに反社会的勢力対応の基本方針を宣言します。

1. 反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係をもちません。また、反社会的勢力とは知らずに何らかの関係を有してしまった場合には、判明後速やかに関係を解消します。
2. 反社会的勢力に対する資金や便宜の提供は、絶対に行いません。
3. 反社会的勢力からの不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
4. 反社会的勢力からの不当要求を、断固として拒絶します。また、民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、被害届の提出や告訴を含む刑事事件としての対応も躊躇しません。
5. 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引を絶対に行いません。
6. 反社会的勢力からの不当要求には、代表執行役などの経営トップ以下、会社組織全体で対応します。
7. 反社会的勢力からの不当要求に対応する従業員の安全を確保します。

## → 利益相反取引の管理についての取り組み方針

アクサ生命は、当社または当社のグループ企業が行う取引によって、お客さまの利益が不当に害されることがないように対策を講じています。

### 利益相反管理方針の概要

当社は、当社およびAXAグループ金融機関が行う取引によりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反管理体制を整備するとともに、会社規定として「利益相反管理方針」を策定しました。当社は、この管理方針に基づき、適切に業務を行います。なお、管理方針の概要は以下のとおりです。

#### 1. 定義

- 「利益相反」とは、当社およびAXAグループ金融機関が行う取引により、当社のお客さまの利益が不当に害されることをいいます。
- 「AXAグループ金融機関」とは、AXAグループに属する会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。

#### 2. 法令等の遵守

- 当社は、利益相反について定められた法律その他の法令、ガイドライン、会社規定等を遵守いたします。

#### 3. 「利益相反のおそれのある取引」の管理

- 当社は、「利益相反のおそれのある取引」をあらかじめ特定・類型化します。
- 当社は、特定・類型化した「利益相反のおそれのある取引」について、その管理方法を選択する等必要な措置を講じることにより、お客さまの利益が不当に害されることを防止します。

- 当社は、「利益相反のおそれのある取引」の特定・類型化、およびその管理のために行った措置について記録するとともに、作成の日から5年間その記録を保存します。
- 当社は、特定・類型化した「利益相反のおそれのある取引」について定期的に検証し、その検証結果を受けて、記録の更新等を行うことにより、管理体制の実効性を確保します。

#### 4. 社内体制の整備

- 当社は、次表のとおり、利益相反管理担当者、利益相反管理統括部署および利益相反管理責任者を設置します。

利益相反管理担当者	本社各部署の所管長
利益相反管理統括部署	コンプライアンス統括部
利益相反管理責任者	法務・コンプライアンス担当執行役

- 利益相反管理統括部署は、利益相反管理責任者の下、利益相反管理担当者と連携して「利益相反のおそれのある取引」の管理を行います。



## → リスク管理への取り組み

アクサ生命は、リスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、経営の健全性を高め、企業価値を高めていくことを目指し、強固なリスク管理体制の構築に取り組んでいます。

### リスク管理の基本方針

生命保険会社は、保険業務を営むうえでさまざまなリスクを抱えています。企業価値を高めていくためには、単にリスクを極小化すればよいのではなく、それぞれのリスクを特性に応じて適切にコントロールしていく必要があります。

アクサ生命は、リスクとリターンとのバランスを注意深く考察し、リスクがもたらす不利益を効率的に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としています。

### リスク管理指標の高度化に向けた取り組み

アクサ生命は、新商品開発や販売施策の経営判断に際し、事業の実態を適切に反映する内部指標として(トラディショナル)エンベディッドバリュースを使用していました。2005年度からは、より正確で客観的な経営判断のため、負債の持つオプション性を反映する高度な計算手法を用いたヨーロピアンエンベディッドバリュースを指標として採用しています。

統合的なリスク指標には、保険引受リスクや負債サイドも含めた資産運用リスクに加え、オペレーショナルリスクの計量化も含むエコノミックキャピタルを使用しています。

近年欧州では、経済価値ベースでの資産価値と負債価値の差額の変動をリスクとして評価する先進的なリスク管理手法として、ソルベンシーIIの導入が進められています。アクサ生命は、ソルベンシーIIの要件を満たす内部モデルとして、2012年にエコノミックキャピタルをリスク管理指標として導入する準備を進めています。

### リスク管理体制

各担当部門による一次管理、リスク管理部門による管理、監査部門による監査の三重管理体制をとることで、各種リスクに対する管理体制の強化を図っています。

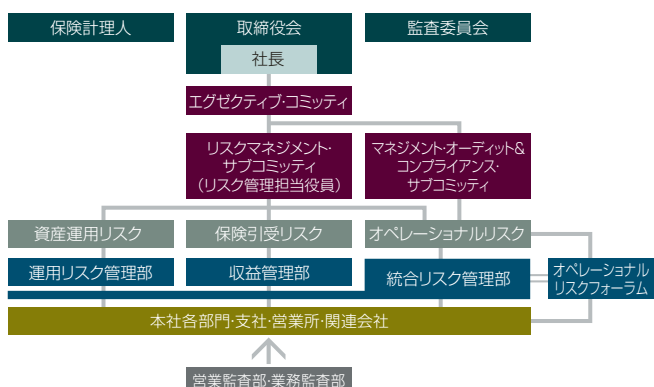
取締役会はリスク管理に関する基本的事項を定めるとともに、リスク管理部門から報告を受け、経営レベルでの判断を行っています。

### 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、入院率等)が保険料設定時の予測を超えて変動することにより、損失が生じるリスクのことです。

アクサ生命は、収益管理部で保険事故の発生率や将来の収益動向を精査・分析し、契約引受の査定基準や保険料の改定を行っています。

また、保険事故発生率と解約・失効率などについて最悪のシナリオを想定したシミュレーション(ストレステスト)を実施し、その結果をリスクマネジメントサブコミティと取締役会に報告し、経営レベルで対応を検討しています。



### 資産運用リスク管理

資産運用全体のリスクを総合的に管理する組織として、インベストメント部門から独立した運用リスク管理部を設置し、相互牽制機能を確認しています。

運用リスク管理部は、資産運用に関するリスク量の管理、リスク状況のモニタリング、経営層への報告などを行っています。

#### ■ 信用リスク管理

信用リスクとは、投資先・与先先の財務状況や経営状態の悪化などにより債権回収が困難になったり、債券価格が下落したりするリスクのことです。

信用リスクに対しては、デリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量について許容限度額を設定し、定期的にモニタリングを行って管理しているほか、個別案件の審査、各企業・企業グループに対する投融资枠を管理しています。

#### ■ 市場リスク管理

市場リスクとは、金利、為替、株価などの市場環境の変化により、保有資産の価格が変動するリスクのことです。

市場リスクに対しては、デリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量について許容限度額を設定し、定期的にモニタリングを行って管理しています。

#### ■ 流動性リスク管理

流動性リスクとは、運用と調達の間でのミスマッチや予期せぬ資金の流出などにより、必要な資金確保が困難になるリスク(資金繰りリスク)や、市場の混乱などにより市場での取引ができなくなったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされたりすることで損失が生じるリスク(市場流動性リスク)のことです。

流動性リスクに対しては、流動性資産の残高と流出資金の実績と見込みをもとに、想定されるリスクシナリオ下での流動性を分析することで管理しています。

#### ■ ストレステスト

想定される最悪のシナリオでの企業価値や各種財務指標について許容範囲を設定し、定期的にモニタリングして管理するストレステストを実施しています。

### 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、内生、外生の事象に起因し、プロセス、人、システムが不適切であったり、機能しなかったりすることで損失が生じるリスクのことです。

オペレーショナルリスクはあらゆる部門、業務に内在しているため、アクサ生命は各部門に内在するリスクを特定し、適切に管理してもなお残存するリスクを評価し、重要度に応じて必要な対策を講じることで、リスクの削減に取り組んでいます。

また、経営層による委員会では、各部門のリスク管理状況のモニタリングやオペレーショナルリスク管理に関わる重要事項を協議しています。さらに、各部門の代表者が参加するオペレーショナルリスクフォーラムを開催し、オペレーショナルリスク管理に関する情報を共有化しています。