

4 企業としての責任

アクサジャパンのフィナンシャル・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、アクサジャパン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。

アクサジャパンのリスク管理への取り組み

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、アクサジャパンはリスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、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、リスク分析・評価を行なったうえで、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。

主な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。

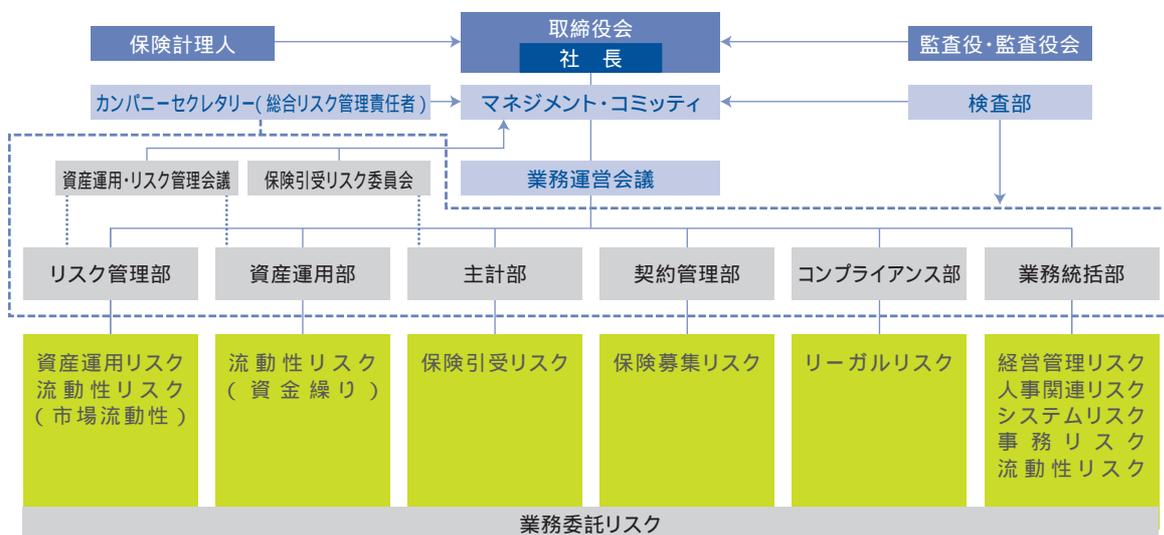
保険引受リスクについては、主計部において保険事故発生率の分析を行っており、必要に応じて契約引受の査定基準や保険料の改定などを行なっています。

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、契約管理部が主に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。

アクサ グループライフ生命のリスク管理体制



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、相互牽制機能を確保しています。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(VaR)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、有価証券や為替の市場変動により、保有資産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(VaR)を計測・管理しています。

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作動など、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グループでは、情報システム全般にわたる厳格なセキュリティポリシー・スタンダードを設定して、情報システムおよびその中の情報の保護をグループ各社に義務付けており、グループ各社には毎年セキュリティレベルを向上させること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。

また、災害に限らずあらゆるタイプの非常事態に備える業務継続セキュリティに関しても、アクサ ジャパン ホールディングを中心とし、アクサジャパンの一員として積極的な取り組みを行なっています。

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。

コンプライアンス体制

コンプライアンス(法令等遵守)に対する社会的な関心が一段と高まるなか、アクサ グループライフ生命は、生命保険会社に課せられた社会的責任を自覚し、ご契約者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捉え、コンプライアンスに立脚した健全で適切な業務運営体制の確立に努めています。

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、コンプライアンスに立脚した健全で適切な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、次のような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、AXAグループの行動理念・コミットメントに準拠した「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しています。
3. 各部門の業務運営に当たっては、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。

アクサ グループライフ生命は、今後ともこれら各部門の連携により全社を挙げた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の確保を徹底していく方針です。



顧客情報の保護について

アクサジャパンでは、契約の引き受けや保険金の支払い等、業務上必要な範囲内でお客様の情報を収集させていただいています。これらの情報には、お客様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理解しており、お客様の情報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。

そのためアクサジャパンでは、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)、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ための取扱指針」「顧客情報取扱における行動規範」(生保指針)等に則り、業務上収集した個人および企業・団体の情報の保護に関する社内規則を定め、個人情報の適正な管理に努めています。

また2005年4月1日の「個人情報保護法」本格施行に備え、適正に業務を遂行するための体制の整備について、アクサジャパンを挙げて取組みを開始しております。

情報収集の目的

お客さまとの取引を安全確実に進め、かつより良い商品・サービスを提供するために必要な範囲で、お客様の情報を収集しています。

情報の収集方法

主に、お客さまにご記入いただいた申込書や取引書類などにより、適正かつ公正に収集しています。

情報の利用・提供

以下のような場合を除いて、お客様の情報を利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出を求められた場合
- 業務遂行上の必要な範囲内で、秘密保持契約に基づき、業務委託にて運用を行なう場合

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、常に適切な措置を講じています。また、お客様の情報の保管・保存および漏えい防止の責任者は、それぞれ各部門の所管長と定めています。アクセス管理についても同様です。

廃棄に係わる責任者は、お客様の情報を廃棄処理または委託した部門の所管長と定めています。

顧客情報の開示・訂正 他

お客さまご本人に関する情報の開示・訂正などのお申出に対しては、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も、アクサ生命の本社または各営業拠点の保険相談窓口にて、ご本人であることを確認の上応じております。

なお、顧客情報保護の観点から、開示・訂正などのお申し出は原則として保険契約者ご本人に限定させていただいておりますが、利益保護に必要性に鑑み、被保険者・受取人からのお申し出に対応させていただく場合があります。



社会貢献活動

AXAは企業市民としての責任に対して真剣に取り組んでおり、フィナンシャル・プロテクションというコアビジネスとその信念に沿った社会貢献活動を展開しています。1991年、「AXA Atout Coeur(アクサ・アトクール)」という社会貢献活動部署が設立され、「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」ことによって、その活動を広げてきました。アクサジャパンは、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。

AXAからメリークリスマス

クリスマスをもっと子どもたちのために、2001年～2003年の各12月、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ところもありました。

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、アクサジャパンをはじめ日本の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。



ハートフル・バレンタイン・パーティ

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を開催しました。



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。



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。約8,700名の参加者(社員や商工会議所・商工会の役職員の方々)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。アクサジャパンでは、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。