

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持ち、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。このような環境の中で、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持って経営を取り巻くさまざまなリスクを的確に認識・把握した上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。

アクサ生命のリスク管理の基本方針

生命保険会社は、業務を営んでいく上で、さまざまなリスクを抱えています。リスクは、単にすべてを種小化すればいいというものではなく、企業価値を増大させるためには、それぞれのリスクの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。当社では、リスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、リスクとリターンのバランスに対して十分かつ注意深い考察を行なうことにより、効率的にリスクからもたらされる不利益を最小化し、事業活動から得られるリターンを実現可能な範囲で最大化することをリスク管理の基本方針としております。

アクサ生命のリスク管理体制

生命保険事業を運営する上で生じる各種リスクについては各担当所管による一次管理、リスク管理部門による管理、リスクコントロールコミッティによる組織横断的管理、取締役会による経営レベルでの管理を行なう体制をとっています。リスク管理部門は、大きく8種類に分類された主要リスク毎に定められ、各収益部門と明確に分離することにより相互牽制機能が発揮される体制としています。

また、こうした体制が機能しているかどうかは、独立した営業監査部・業務監査グループがチェックし、その実効性を担保しています。

リスクコントロールコミッティ

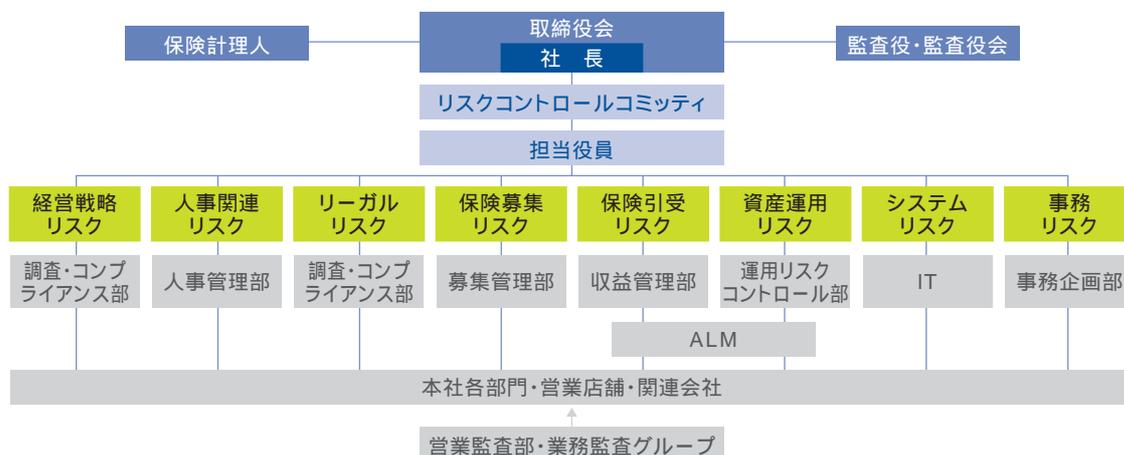
当社のリスク管理体制構築と維持を目的として、リスク管理に関して当社が採るべき施策等の検討や、リスク管理状況を経営レベルへ報告するために、リスクコントロールコミッティを設置しています。また、各所管におけるリスク管理の推進とリスク管理状況をリスクコントロールコミッティに報告するために、所管毎にリスクマネジャーを配置しています。

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。

当社では、収益管理部において注意深く保険事故発生率や将来の収益動向を分析しており、必要に応じて契約引受の査定基準や保険料の改定を行なっています。

アクサ生命のリスク管理体制



資産運用リスク管理

当社では、資産運用全体のリスクを総合的に管理する組織として、収益部門や事務管理部門から独立した運用リスクコントロール部を設置しており、相互牽制機能を確保しています。運用リスクコントロール部は、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・信先の財務や経営状態の悪化等により債権回収が困難となることや債券価格が下落するリスクのことをいいます。信用リスクについては、運用リスクコントロール部で保有資産のリスク量(VaR)を管理し、また貸付け・債券ポートフォリオの管理、個別案件の審査、同一先に対する投融資枠の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、保有資産の価格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、運用リスクコントロール部がデリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量(VaR)を管理しています。

事務リスク管理

事務リスクとは、役職員や保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故や不正等を起こすことによって会社が損失を被るリスクのことをいいます。事務リスク発生による「ご契約者サービス」の低下を極力回避するため、事務リスクを集約・管理するための機能として社内に委員会を設置し、事務水準の向上や事故の未然防止に努めています。

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づけており、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。これを受けて当社の情報システム部門では、プログラムマネジメントオフィスを中心として、社内システムおよびAXAグループ間ネットワークのリスク管理を行なうため、さまざまな施策に取り組んでいます。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管理に関しても、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、法令等に違反したり、他人の権利を侵害することなどを原因として、損失が発生したり、当社に対する信用が失墜するリスクのことをいいます。当社では、リーガルリスクの統括部門として調査・コンプライアンス部を設置するとともに、各部門にコンプライアンス推進者を配置して、この両者の連携を通じてリーガルリスクに対応する体制を敷いています。

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中、アクサ生命は、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。

コンプライアンス専任組織の設置

アクサ生命は、AXAグループの行動理念・コミットメントに準拠した「アクサ生命 役職員行動規範」を定めて経営におけるコンプライアンスの位置づけを明確化するとともに、全社的なコンプライアンスを推進するため、独立した専任組織として設置した調査・コンプライアンス部を中心に、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、常に念頭に置きながら社内での体制整備・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上で遵守すべき法令・社内規則等についてまとめた「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・周知徹底を行なうとともに、さまざまな機会を捉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するなど、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。具体的には、全部署・支社にコンプライアンス実践の責任者および推進者を配置し、部門内での業務遂行にあたって、自己責任に基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っています。また、このような体制の実効性を確保する役割として、法務部が法令解釈等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する一方、営業監査部や業務監査グループが厳正な検査を実施、内部牽制機能を働かせるとともに、事務企画部保険相談グループ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、契約の引受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、お客さま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、お客さま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
- 法令に基づく場合
- 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、お客さまの情報の保管・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、お客さま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、利益保護の必要性に鑑み、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もあります。



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、パリ本部内に「AXA Atout Cœur(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

クリスマスを経験できない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。一部の病院では、子どもたちと一緒に飾り付けや、ミニコンサートなども実施しました。

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、アクサジャパンをはじめ日本のAXAグループ企業の社員約1,300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。