



SOMPO
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

セゾン自動車火災の現状 2019



セゾン自動車火災保険株式会社

トップメッセージ

日頃より皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は SOMPO ホールディングスグループのダイレクト損害保険会社として、「お客さま一人ひとりに納得感をもって選んでいただけるオンリーワンの保険会社をめざす」ことをブランドメッセージとして掲げ、独創的で革新的な商品や、必要なときに必要な形で最適なサポートをご提供できるよう、日々全社一丸となって取り組んでおります。

主力商品である「おとなの自動車保険」は、1 歳刻みの保険料体系やえらべる補償をはじめとした独創的な商品内容と、A L S O K 隊員による事故現場へのかけつけサポートや損保ジャパン日本興亜の全国約 250 ヶ所のネットワークと連携した事故対応サービス等により、40 代・50 代を中心とした“おとな世代”のお客さまからご好評をいただいております。

2011 年 3 月に販売を開始して以来、業界トップの成長率により、2018 年度末には 80 万件を超える契約件数となりました。これもひとえに、多くのお客さまにご支援いただいた賜物と心より感謝申し上げます。

また、ダイレクト損害保険会社としてお客さまとあらゆる接点で直接つながっている利点を生かし、お客さまのご要望を真摯に受け止め、顧客志向経営を徹底していくために「お客さま本位の業務運営方針」を定めるとともに、その主な取組みをホームページにおいて公表しておりますので、是非ご覧いただきたく存じます。

なお、当社は、7 月 1 日付で同じ SOMPO ホールディングスグループのそんぽ 2 4 損害保険株式会社と合併し新たなスタートを切りました。合併により、同社の自動車保険のご契約を引き継ぐとともに、両社のノウハウを融合し、業務品質ならびに事業効率のより一層の向上を目指してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願いいたします。



代表取締役社長 梅本 武文

目	次
SOMPOホールディングスグループの概要	P2
代表的な経営指標	P4
経営基本方針・ブランドメッセージ	P7
お客さま本位の業務運営方針	P8
トピックス	P9
I. 会社の概要および組織	
沿革	P12
事業の内容	P12
関連会社	P12
組織の状況	P13
店舗所在地	P14
株式・株主の状況	P14
役員の状況	P17
従業員の状況	P21
CSR の取り組み	P23
II. 業務のご案内	
保険募集	P26
取扱商品	P29
新商品の開発・料率の改定状況	P30
お客さま相談室のご紹介	P31
損害保険業界関連の紛争解決機関のご案内	P31
保険の仕組み	P32
約款について	P32
保険料について	P33
保険金のお支払い（自動車保険）	P34
III. 保険会社の運営	P37
IV. 業務に関する事項	P57
V. 財産の状況	P99

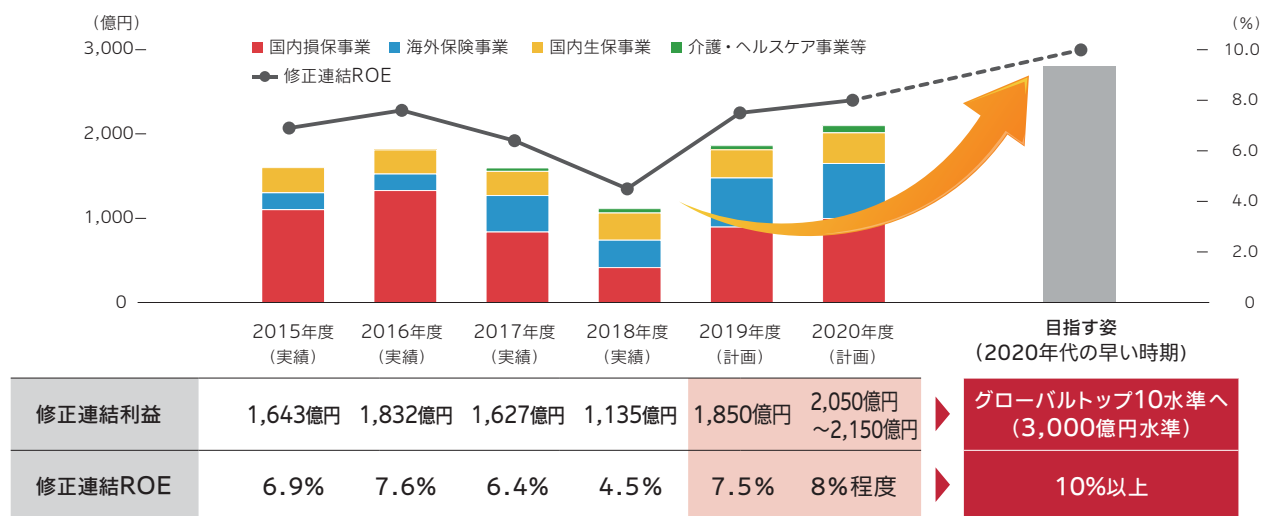
※本誌は、保険業法第 111 条および同施行規則第 59 条の 2 に基づいて作成したディスクロージャー資料です。

SOMPO ホールディングスグループの概要

中期経営計画

■ グループ計画

中期経営計画では、グループ経営理念の具現化に向けて「安心・安全・健康のテーマパーク」へのトランスフォーメーションを実現します。各事業がそれぞれの魅力を徹底的に高めると同時に、新たな事業機会の探求、グループ内の事業間連携やデジタル技術を活用したお客さまサービスの拡充などを通じて、常に変わりゆくお客さまのニーズに応え、社会的課題を解決していくとともに、お客さまの幸せな人生をひとつなぎで支えていく、従来の延長線上にはない新たなビジネスモデルを創出していきます。



2016年度からスタートした5年間の中期経営計画は、前半計画において、将来の急激な環境変化を見据え、レジリエントなグループへ質的に進化するため、「安心・安全・健康のテーマパーク」の構築に向けた基盤づくりを着実に実現してきました。2019年度からの後半計画では、質的進化をさらに加速させることで事業基盤を強化し、今後の飛躍的な成長への足場を固め、2020年代の早い時期に「修正連結利益3,000億円以上および修正連結ROE10%以上」の実現を目指していきます。



■ 計画を実現するグループ会社

SOMPOホールディングスグループは、国内損保事業、海外保険事業、国内生保事業、介護・ヘルスケア事業やアセットマネジメント、住宅リフォームなどの戦略事業を展開しており、これまでの3年間で、各事業の取組みは次のとおり着実に進展しました。

国内損保事業では、既存事業の成長と新たな価値創造に向けて、デジタル技術の活用や、業界の垣根を超えた先進的なプレイヤーとの協業等によるイノベーションに取り組んでいます。

海外保険事業では、30の国・地域に展開しており、統括会社として設立したSOMPOインターナショナルを中心として真に統合されたプラットフォームの構築を進めています。

国内生保事業では、保険とお客さまの健康を応援するサービスを統合した「Insurhealth：インシュアヘルス」を展開するなど、「健康応援企業」への変革を進めています。また、介護・ヘルスケア事業では、2018年7月に当社グループの介護事業会社4社が合併してSOMPOケア株式会社が誕生し、認知機能の低下予防を起点とした産官学の連携基盤の確立など、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向け着実に取り組んでいます。

さらに、既存事業のデジタルトランスフォーメーションの具現化だけでなく、デジタル戦略が要諦となり、各事業が相互に連鎖し、グループ横断で新しい価値のある商品サービスを展開することによって、SOMPOホールディングスグループにしかない強みを発揮していきます。

国内損保事業

価値創造イノベーション
～最もお客さまに支持される損害保険会社へ～

2019年度修正利益(予想)：**865億円以上**

- ビジネスプロセスとシステム基盤の刷新
- デジタルとヒトを融合したお客さま接点の構築
- 質を伴った成長



損保ジャパン日本興亜



損保ジャパン日本興亜DC証券



SOMPOリスクマネジメント

海外保険事業

着実なオーガニック成長、
規律あるM&Aによる成長加速

2019年度修正利益(予想)：**590億円以上**

- 真に統合されたグローバル保険事業プラットフォームの構築
- グループリソース・知見の最適活用



SOMPO INTERNATIONAL



SOMPO SIGORTA



Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd.



SOMPO SEGUROS

国内生保事業

「健康応援企業」への変革
～第二の創業期～

2019年度修正利益(予想)：**340億円以上**

- 健康応援企業への変革
- 商品・サービス・チャネル三位一体のビジネスモデル



損保ジャパン日本興亜ひまわり生命[※]

介護・ヘルスケア事業等

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の
実現に貢献

2019年度修正利益(予想)：**55億円以上**

- 高齢者の尊厳を確保した、より安心・安全なサービスを提供
- 社会的課題の解決による持続可能な事業モデルの構築



SOMPOケア

戦略 事業



損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント



プライムアシスタンス

FRESH HOUSE



SOMPOフランティ



SOMPOヘルスサポート

※ 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社は2019年10月1日付で商号を「SOMPOひまわり生命保険株式会社」に変更する予定です。

代表的な経営指標

最近 5 事業年度に係る主要な経営指標等の推移 【セゾン自動車火災保険】

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対 前 期 増 減 率)	22,359 (18.0%)	27,439 (22.7%)	33,223 (21.1%)	38,012 (14.4%)	41,265 (8.6%)
正 味 損 害 率	63.5%	64.4%	67.0%	69.0%	73.3%
正 味 事 業 費 率	52.8%	43.1%	37.9%	37.4%	32.5%
保 険 引 受 利 益	△ 7,513	△ 6,678	△ 5,938	△ 5,422	△ 4,791
経 常 利 益	△ 7,388	△ 6,509	△ 5,931	△ 5,441	△ 4,815
当 期 純 利 益	△ 7,406	△ 6,529	△ 5,948	△ 5,461	△ 4,838
保 険 金 等 の 支 払 能 力 の 充 実 の 状 況 を 示 す 比 率 (ソルベンシー・マージン比率)	893.6%	725.8%	562.0%	463.9%	341.7%
総 資 産 額	44,706	49,272	51,655	53,807	54,269
純 資 産 額	11,519	10,995	9,281	8,289	6,108
その他有価証券評価差額金	485	491	427	396	554
リ ス ク 管 理 債 権	－	－	－	－	－

(注) 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。割合(%) は、小数第 2 位を四捨五入して第 1 位まで表示しています。

【旧そんぽ 2 4 損害保険】

(単位：百万円)

区 分 \ 年 度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度
正 味 収 入 保 険 料 (対 前 期 増 減 率)	14,163 (2.6%)	13,725 (△ 3.1%)	13,312 (△ 3.0%)	12,386 (△ 7.0%)	8,804 (△ 28.9%)
正 味 損 害 率	64.5%	61.1%	62.4%	62.8%	83.3%
正 味 事 業 費 率	33.4%	33.9%	31.8%	30.8%	38.3%
保 険 引 受 利 益	△ 961	968	1,591	2,297	1,356
経 常 利 益	△ 945	970	1,608	2,285	1,378
当 期 純 利 益	△ 958	858	1,715	1,986	378
保 険 金 等 の 支 払 能 力 の 充 実 の 状 況 を 示 す 比 率 (ソルベンシー・マージン比率)	523.9%	640.6%	833.0%	1,081.6%	1,238.7%
総 資 産 額	22,123	22,748	23,696	24,100	20,878
純 資 産 額	5,015	5,890	7,586	9,562	9,940
その他有価証券評価差額金	13	29	9	0	－
リ ス ク 管 理 債 権	－	－	－	－	－

(注) 金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。割合(%) は、小数第 2 位を四捨五入して第 1 位まで表示しています。

フロー面

①正味収入保険料

損害保険会社の売上規模を示す指標の1つであり、元受正味保険料から再保険に要した保険料と積立型保険の満期返れい金の原資となる積立保険料を加減したものです。

セゾン自動車火災保険の2018年度正味収入保険料は、前年度に対して8.6%増加し、41,265百万円となりました。

旧そんぽ24損害保険は、前年度に対し28.9%減少し、8,804百万円となりました。

②正味損害率

保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられる指標の1つであり、通常は支払った保険金（正味支払保険金）に損害調査費（保険会社の損害調査関係の業務に要した経費）を加えて保険料（正味収入保険料）で除した割合を指しています。

セゾン自動車火災保険の2018年度正味損害率は73.3%と対前年度比4.3ポイント上昇しました。

旧そんぽ24損害保険は、83.3%と対前年度比20.5ポイント上昇しました。

③正味事業費率

保険会社の経営効率を示す指標の1つであり、正味収入保険料に対する事業費の割合をいいます。

なお、事業費は、諸手数料及び集金費（元受保険に係る代理店手数料や集金費等と再保険契約に係る再保険手数料からなります）および保険引受に係る営業費及び一般管理費の合計です。

セゾン自動車火災保険の2018年度正味事業費率は32.5%と対前年度比で4.9ポイント低下しました。

旧そんぽ24損害保険は、38.3%と対前年度比7.5ポイント上昇しました。

④保険引受利益

保険会社の本来業務である保険の引受による利益を表す指標です。保険引受収益から保険引受費用、保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除しその他収支を加減して求めます。

セゾン自動車火災保険の2018年度保険引受利益は、対前年度比630百万円改善し、△4,791百万円となりました。

旧そんぽ24損害保険は、対前年度比941百万円悪化し、1,356百万円となりました。

⑤経常利益

保険会社の本来の事業活動である保険引受や資産運用などによる利益をいい、保険引受利益から資産運用収益・費用、その他経常損益、営業費及び一般管理費を加減して求めます。

セゾン自動車火災保険の2018年度経常利益は対前年度比625百万円改善し、△4,815百万円となりました。

旧そんぽ24損害保険は、対前年度比△907百万円悪化し、1,378百万円となりました。

⑥当期純利益

保険会社の最終的な利益をいい、経常利益から特別損益を加減し、法人税、住民税ならびに法人税等調整額（税効果会計による調整）を加減して算出します。セゾン自動車火災保険の2018年度の当期純利益は、対前年度比622百万円改善し、△4,838百万円となりました。

旧そんぽ24損害保険は、対前年度比△1,608百万円悪化し、378百万円となりました。

ストック面

⑦総資産額

総資産とは企業が保有する現金、有価証券、貸付金、不動産等の総額をいい、貸借対照表の資産の部の合計を示します。

セゾン自動車火災保険の2018年度末における総資産は54,269百万円となっており、資産運用収益の源泉となる運用資産が総資産の81.5%を、うち、有価証券が33.3%を占めています。

旧そんぽ24損害保険の総資産は、20,878百万円となっており、運用資産が総資産の96.6%を、うち預貯金が96.5%を占めています。

⑧純資産額

純資産とは、貸借対照表上での株主資本にあたるもので、資本金、資本準備金、利益準備金などで構成されています。損害保険会社は、保険金支払い能力を維持するために、十分な純資産を保持しておく必要があります。

セゾン自動車火災保険の2018年度末における純資産額は6,108百万円となっており、総資産に占める純資産の割合は11.3%となっています。

旧そんぽ24損害保険の純資産額は、9,940百万円となっており、総資産に占める純資産の割合は47.6%となっています。

⑨その他有価証券評価差額金

2000年度から金融商品にかかる会計基準を適用し、保有する有価証券を「売買目的有価証券」「満期保有目的債券」「子会社・関連会社株式」「その他有価証券」の4つに分類し、その大部分を占める時価のある「その他有価証券」について時価法を適用しています。

「その他有価証券評価差額金」とは、この「その他有価証券」の時価と取得原価（含む償却原価）との差額から税効果相当額を控除した金額をいい「純資産の部」に計上されています。

セゾン自動車火災保険の2018年度末におけるその他有価証券評価差額金は、554百万円となっています。

旧そんぽ24損害保険は、該当ありません。

⑩リスク管理債権（不良債権の状況）

当社は保有する資産について、回収についての危険性や価値が毀損する危険性を検討して、資産を分類（自己査定）し、その結果にしたがって、償却・貸倒引当金の計上などを実施し、資産の健全性を確保しています。

貸付金については、回収に懸念のある貸付先について、リスク管理債権としてその危険度に応じて「破綻先債権」「延滞債権」「3か月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」に区分して管理しています。

セゾン自動車火災保険及び旧そんぽ24損害保険の2018年度末時点においてリスク管理債権はありません。

⑪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れい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・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のが、「ソルベンシー・マージン比率」です。

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。

2018年度末におけるソルベンシー・マージン比率はセゾン自動車火災保険が341.7%、旧そんぽ24損害保険が1,238.7%と十分な支払余力を有しています。

（詳しくはセゾン自動車火災は116ページ、旧そんぽ24損害保険は133ページをご参照ください。）

経営基本方針・ブランドメッセージ

◇経営基本方針

1. サービス品質の追究

すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、最高品質のサービスをご提供することにより、お客さまに最も高く評価される損害保険会社を目指します。

2. 持続的な成長による企業価値の拡大

目指す企業グループ像の実現に向け、成長分野へ戦略的に経営資源を投入することにより、持続的成長を実現し、企業価値の拡大を目指します。

3. 事業効率の追求

あらゆる分野において、グループで連携し最大の力を発揮することにより、事業効率を高め、安定した事業基盤を築きます。

4. 透明性の高いガバナンス態勢

損害保険会社の社会的責任と公共的使命を認識し、透明性の高いガバナンス態勢の構築とリスク管理、コンプライアンスの実効性確保を事業展開の大前提とします。

5. 社会的責任の遂行

環境・健康・医療等の社会的課題に対して本業の強みを活かしつつ、ステークホルダーとの積極的な対話を通じて、グループで連携して企業としての社会的責任を果たし、持続可能な社会の実現に貢献します。

6. 活力ある風土の実現

組織活性化を積極的に図り、自由闊達・オープンで活力溢れる会社を実現し、社員とともに成長します。

7. デジタル・リーディングカンパニー

「心地よい顧客体験」を提供するため、「デジタル」を活用し、利便性の向上を図るとともに、卓越したマーケティング技術の習得・蓄積を目指します。

◇ブランドメッセージ

わたしたちは、お客様にとって、

独創的で革新的な商品や、

必要なときに必要な形で最適なサポートを、

お客様と私たちが**“直接”接すること**でご提供し、

お客様一人ひとりに**納得感**をもって選んでいただける、

オンリーワンの保険会社をめざします。

そのために、

わたしたちは、お客様から次のように言っていただける、

公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざします。

自分のことを
一番良く分かってくれる保険会社

自分のための最適商品を選ぶために
必要十分な相談に乗ってくれる保険会社

自分のための最適な事故対応サービスを
提供してくれる保険会社

ていねい
あんしん
かんどう
ひつよう
なっとく
セゾン
THANKS

お客さま本位の業務運営方針

SOMPO ホールディングスグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」をめざします。

そのために、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。なお、2018年6月の改定において、本方針は「消費者志向自主宣言」と統合しております。

方針 1. お客さまに常に「心地よい」と感じていただける体験を提供します

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまに「心地よい」と感じていただける体験を提供します。

方針 2. 独創的で革新的な商品や付加価値の高いサービスを提供します

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さまを取り巻くリスクをカバーする最適な保険商品を提供します。

また、デジタル技術を活用して、お客さまの利便性を向上させ、安心・安全に役立つ付加価値の高いサービスを提供します。

方針 3. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、商品内容やリスク内容等の重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう、Web サイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。

また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりと最適なタイミング、内容、手段でのコミュニケーションに努めます。

方針 4. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。

また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取り組みを行います。

方針 5. お客さまの声を真摯に受け止め、経営に活かします

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

方針 6. 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまとの利益相反のおそれ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、適切な管理を行います。

方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます

当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

本方針の主な取り組みおよび取り組み状況報告につきましては、当社公式ウェブサイト「お客さま本位の業務運営方針」をご覧ください。(URL <https://www.ins-saison.co.jp/company/fiduciaryduty.html>)

トピックス

1. そんぽ 2 4 損害保険株式会社との合併

2019 年 7 月 1 日付で、同じ SOMPO ホールディングスグループのそんぽ 2 4 損害保険株式会社と合併し、新たなスタートを切りました。

この合併により、そんぽ 2 4 損害保険株式会社の自動車保険に加入しているお客さまのご契約を引き継ぐとともに、両社のノウハウを融合することによりサービス品質の向上を図り、業務品質ならびに事業効率のより一層の向上を目指します。

2. 事故対応サービスにおける抜本的な業務プロセス革新

お客さまに最適な事故対応サービスを提供することを目指し、損害サービス部門（保険金お支払担当）の事務業務を効率化することにより、お客さま対応時間を増やしていくための抜本的な業務プロセス革新として、2019 年 6 月より、保険金お支払関連書類の受発送業務のアウトソースならびに帳票の電子保管によるペーパーレス化を実施しています。保険金お支払関連書類の受発送業務については、保険金お支払担当者の事務業務量の 20 ～ 30% を占めており、帳票の発送から在庫管理までのプロセスを見直すとともに、当該業務のアウトソースにより、事務の効率化を図りました。

また、帳票の電子保管については、保険金お支払担当の帳票仕分け作業、検索時間を短縮化するとともに、ペーパーレス化（紙量約 50% 削減見込）を図りました。

今後は、AI-OCR^{※1}や RPA^{※2}などの最新デジタル技術を活用し、損害サービス部門の業務効率化を図ることにより、お客さま対応時間を創出し、より高品質なお客さま対応を目指します。

※1 AI（人工知能）を活用し手書きの文字や画像を自動認識し、電子化する装置

※2 主に定型作業をルールエンジンや AI などの技術を備えたソフトウェアのロボットが代行・自動化

3. HDI-Japan の問合わせ窓口格付け調査において最高ランクの『三つ星』を取得

HDI-Japan（エイチ・ディ・アイ・ジャパン）《運営会社：シンクサービス株式会社》が 2018 年 8 月に公表した損害保険会社部門：「HDI 問合せ窓口格付け調査」のベンチマーク格付けにおいて、「サポートポータル（ウェブサイト）格付け」と「問合せ窓口格付け」^{※1}で最高ランクの『三つ星』を取得しました。

なお、「サポートポータル（ウェブサイト）格付け」における『三つ星』の取得は 6 年連続（旧そんぽ 2 4 損害保険でも 4 年連続）、「問合せ窓口格付け」における『三つ星』の取得は 2 年連続（旧そんぽ 2 4 損害保険でも 5 年連続）となりました。

※1 「問合せ窓口格付け調査」とは、一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「サポートポータル」と「問合せ窓口」のパフォーマンスおよびクオリティを評価するもので、『三つ星』～『星なし』の 4 段階で格付けを行っています。

