

## お客さま第一の業務運営について

当社は、MS&ADインシュアランス グループが掲げる「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」のもと、「お客さまへの責任」等を掲げた行動憲章に基づき、全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点においた業務運営を行っており、お客さま・社会から信頼される企業として成長し続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定しています。

### お客さま第一の業務運営に関する方針

#### 方針1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社の全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行ってまいります。

#### 方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまニーズに沿った商品・サービスを開発してまいります。

- (1) お客さまニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等に伴う市場動向に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発してまいります。
- (2) お客さまにとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発してまいります。

#### 方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います

当社は、お客さまニーズに沿った最適な商品・サービスをご提供できるよう、適正な保険募集を行ってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧にご説明してまいります。
- (2) お客さまに適切な商品をご選択いただくため、お客さまの商品に関する知識・経験・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえたご説明を行ってまいります。

#### 方針4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客さまのご契約を適切に管理してまいります。

- (1) ご加入後も、契約内容や保障内容等の情報提供を定期的・継続的に行ってまいります。
- (2) 適切にご契約の管理を行うとともに、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。
- (3) お客さまからお預かりした保険料について、収益の安定性と保有資産の安全性、および十分な流動性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

#### 方針5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのご確認とわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

- (1) ご加入後も保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組んでまいります。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにご理解いただけるよう、わかりやすくご説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いできるよう取り組んでまいります。

#### 方針6. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行ってまいります。

#### 方針7. お客さまの声を業務運営の改善に生かします

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。また、お客さまの声を品質とお客さま満足度の向上に向けた諸施策に生かしてまいります。

#### 方針8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

当社は、「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成してまいります。

\*各方針の主な具体的取組みにつきましては、当社ホームページ(<http://www.msa-life.co.jp>)をご覧ください。

## 平成28年(2016年)熊本地震への対応について

平成28年(2016年)熊本地震により被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。1日も早い復旧を心よりお祈り申し上げます。

当社は、今後も迅速な保険金等のお支払いとともに、復興支援にも努めてまいります。

### 被害を受けられたお客さまのご契約について

当社では、以下のお取扱いを実施しています。

#### (1) 保険料払込猶予期間の延長、保険金支払い・契約者貸付の簡易迅速なお取扱い

項目	内容
① 保険料払込猶予期間の延長	災害救助法の適用を受けられた熊本県にお住まいのお客さまには、お申し出により保険料のお払込みについて猶予する期間を最長13ヵ月(2017年5月末日まで)延長いたしました。
② 保険金支払いの簡易迅速なお取扱い	必要書類を一部省略する等により、簡易かつ迅速なお取扱いをしています。
③ 契約者貸付の簡易迅速なお取扱い	

#### (2) 保険金・給付金等のお支払いについて

今回の熊本地震を原因とした保険金・給付金等のお支払いおよび保険料の払込免除については、約款上に規定している「地震等による場合は、保険金等をお支払いしない場合がある」等の規定を適用せず、保険金・給付金等を全額お支払いし、保険料のお払込みを免除するお取扱いをしています。

#### (3) 新規の契約者貸付への特別金利の適用(利息の減免)について

対象のご契約者	災害救助法適用地域*で被災されたご契約者
貸付利率	年0.0%(従来は、保険種類・ご契約日に応じて年1.80~3.75%)
貸付金額の上限	上限なし(ただし、解約返戻金の一定の範囲内)
上記利率適用期間	2016年10月31日まで
受付期間	2016年6月30日まで

また、災害救助法適用地域で被災されたご契約者(法人のご契約者を除きます)については、2016年6月30日まで契約者貸付のご利用実績にかかわらず、お電話で手続きを承る対応をいたしました。

\*平成28年(2016年)熊本地震に係る災害救助法の適用地域

#### (4) ご契約の失効に関して

災害救助法適用地域でのご契約について保険料のお払込みがなく失効となる場合は、お申出がなくても保険料のお払込みについて、猶予する期間を延長し、2017年5月31日までご契約を失効としないお取扱いをいたしました。

#### (5) 入院給付金のご請求のお取扱いについて

- 平成28年(2016年)熊本地震によりケガをされ入院が必要となったものの、病院、被災地等の事情により一定期間経過後に入院された場合、お申出または病院・診療所の発行した領収証・診療明細書等のご提出によりケガをした日から入院されたものとして、入院給付金をお支払いしています。
- 入院の開始時期および理由に関わらず、平成28年(2016年)熊本地震を原因とする病院の事情により入院が開始できず、または退院を余儀なくされ、自宅・避難所等で医師の治療を受けられた場合は、本来必要な入院期間について医師の証明書等のご提出により当該期間入院をされたものとして、入院給付金をお支払いしています。

#### その他の取組み

当社は、MS&ADインシュアランスグループの取組みとして行った被災地・被災者の方々への支援のための義援金の募集活動に参加しました。グループ社員からの義援金に災害時義援金マッチングギフト制度による会社拠出金を合わせ、熊本県・大分県、被災者支援のために活動する団体へ寄贈しました。

## 代表的な経営指標

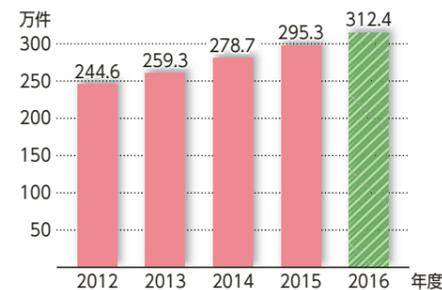
代表的な経営指標について、2016年度の状況は以下のとおりです。

### お客さまの数(保有契約件数)

**312.4** 万件(個人保険・個人年金保険)

当社の2016年度末の保有契約件数(個人保険・個人年金保険)は、2015年度末の295.3万件から5.8%増加し、312.4万件になりました。

#### 【お客さまの数の推移】

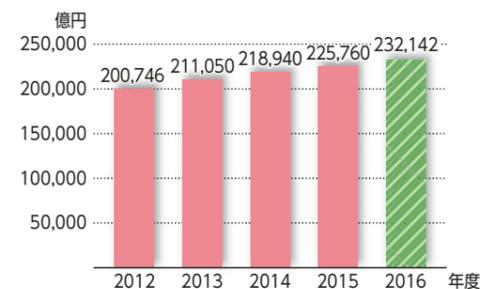


### 保有契約高

**23兆2,142** 億円(個人保険・個人年金保険)

「保有契約高」とは、個々のお客さまに対して生命保険会社が保障する金額の総合計額であり、生命保険会社の規模を表す指標の一つです(たとえば個人保険では、死亡時の支払金額等の総合計額を表します)。当社の2016年度末の保有契約高(個人保険・個人年金保険)は、2015年度末の22兆5,760億円に比べ2.8%増加し、23兆2,142億円となりました。団体保険を含む保有契約高は、30兆2,886億円となりました。

#### 【保有契約高の推移】

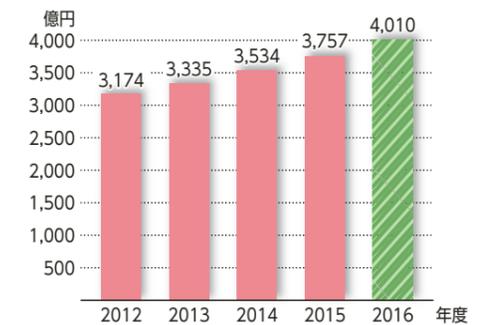


## 保有契約年換算保険料

**4,010** 億円(個人保険・個人年金保険)

当社の2016年度末の保有契約年換算保険料は、2015年度末の3,757億円から6.7%増加し、4,010億円になりました。

#### 【保有契約年換算保険料の推移】



## 基礎利益

**186** 億円

「基礎利益」とは、1年間の保険本業の収益力を示す指標の一つです。

ここでいう保険本業とは、お客さまからいただいた保険料や資産運用による収益から保険金・年金・給付金等をお支払いしたり、将来の支払いに備えるために責任準備金を積み立て、運用することなどをいいます。なお「基礎利益」に、有価証券売却損益などの「キャピタル損益」と、危険準備金などの「臨時損益」を加減したものが「経常利益」となります。詳細については、125ページに掲載しています[V.10.経常利益等の明細(基礎利益)]をご参照ください。

$$\text{基礎利益} + \text{キャピタル損益} + \text{臨時損益} = \text{経常利益}$$

186億円	0億円	△24億円	=	161億円
-------	-----	-------	---	-------

#### 【逆ざやの状況】

生命保険会社は、お客さまにいただく保険料の計算にあたって、資産運用による一定の運用収益をあらかじめ見込み、その分保険料を割り引いて計算しています。この割引率を「予定利率」といいます。そのため、保険会社は、毎年割り引いた分に相当する金額(予定利息)を運用収益などで確保する必要があり、この予定利息分を運用収益などでまかなえている状態を「順ざや」、まかなえていない状態を「逆ざや」といいます。かつてない超低金利が続く中で2016年度は2億円の逆ざやとなりましたが、この逆ざや額を全体の収益でカバーしたうえで基礎利益186億円を確保しています。

$$\text{逆ざや額} = (\text{基礎利益上の運用収支等の利回り}^*1 - \text{平均予定利率}^*2) \times \text{一般勘定責任準備金}^*3$$

- \*1 「基礎利益上の運用収支等の利回り」とは、基礎利益に含まれる一般勘定の運用収支から契約者配当金積立利息繰入額を控除したものの、一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。なお、当社には一般勘定以外の勘定はないため、一般勘定は会社の合計に一致します。
- \*2 平均予定利率とは、予定利息の一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。
- \*3 一般勘定責任準備金は、危険準備金を除いた責任準備金について、以下の方式で算出します。  
(年始責任準備金 + 年末責任準備金 - 予定利息) × 1/2

## 当期純利益

45 億円

責任準備金等繰入額の増加等により2015年度に比べ14億円減少の45億円の当期純利益となりました。

## 資本金

855 億円

当社は、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社が100%出資する子会社です。2017年3月に同社を株式割当先とする募集株式発行による増資を行い、2016年度末の資本金の額は855億円になりました。

## 総資産

3兆6,191 億円

2015年度末の3兆2,290億円から12.1%増加し、2016年度末の総資産は、3兆6,191億円です。

## 有価証券残高

2兆9,197 億円

総資産に占める有価証券残高の比率は80.7%です。有価証券残高のうち91.3%にあたる2兆6,671億円を国債・地方債・社債で運用しています。145ページに「VI.4. (1)① b.当社の運用方針」、151ページに「VI.4. (12)有価証券明細表」をそれぞれ掲載していますので、ご参照ください。

## 貸付金残高

551 億円

総資産に占める貸付金残高の比率は1.5%であり、また、いわゆる不良債権に該当するものではありません。すべて保険約款貸付であり、一般的な融資によるものではありません。118ページに「V.5.債務者区分による債権の状況」、「V.6.リスク管理債権の状況」を掲載していますので、ご参照ください。

## 責任準備金残高

2兆8,964 億円

「責任準備金」は、生命保険会社が将来の保険金などの支払いを着実に行うため、お客さまからお支払いいただいた保険料や運用収益などを財源として積み立てる準備金のことです。

## 当社の格付け(2017年7月1日現在)

A+  
AA-

スタンダード&プアーズ(S&P)  
保険財務力格付け

格付投資情報センター(R&I)  
保険金支払能力格付け

## ソルベンシー・マージン比率

1,893.2%

「ソルベンシー・マージン比率」とは、経営の健全性を判断するための指標の一つで、大災害や株の大暴落といった通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」がどれだけあるかを表したものです。当社は、高水準のソルベンシー・マージン比率を維持しています。119ページに「V.8.保険金等の支払能力の充実の状況(ソルベンシー・マージン比率)」を掲載していますので、ご参照ください。

$$\text{ソルベンシー・マージン比率} = \frac{\text{ソルベンシー・マージン総額}}{1/2 \times \text{リスクの合計額}} \times 100$$

(単位:百万円)

項目	2015年度	2016年度
ソルベンシー・マージン総額(A)	380,460	487,958
リスクの合計額(B)	47,604	51,546
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	1,598.4%	1,893.2%

## 2016年度末ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー

### (1) エンベディッド・バリューとは

エンベディッド・バリュー (Embedded Value:以下「EV」といいます)は、評価時点の純資産価値に保有契約が将来生み出す利益の現在価値(保有契約価値)を加えることにより計算されます。

現行の法定会計には、販売時に集中的にコストが発生し、後年になって利益が実現する等、業績の評価には使用しづらい面がありますが、EVは保有契約が生み出す将来の利益を現時点で評価しており、法定会計を補完し、業績や企業価値を評価するための有用な指標といえます。

当社では、2011年度末の開示より、ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー原則(以下「EEV原則」といいます)<sup>(注1)</sup>に準拠したEV(以下「EEV」といいます)を開示しております。また、当社では、EEVの算出にあたり、資産・負債のキャッシュフローを市場で取引されている金融商品と整合的に評価しようとする市場整合的手法を用いています。

(注1) EEV原則は、欧州の大手保険会社のCFO(最高財務責任者)から構成されるCFOフォーラムによって、EVの計算手法、開示内容について一貫性および透明性を高めることを目的に制定されたものです。2004年5月にEEV原則およびそれに係るガイダンス、2005年10月にEEVの感応度と開示に関するガイダンスが制定されており、2016年5月には、EVに欧州ソルベンシーII等の計算で用いた計算手法および前提の仕様が許容されるよう改正されています。

### (2) 2016年度末EEV

(単位:億円)

	2015年度末	2016年度末	増減
EEV	5,958	7,942	1,984
純資産価値	4,072	4,404	332
保有契約価値	1,885	3,537	1,651
うち新契約価値 <sup>(注1)</sup>	408	473	65

(注1) 「新契約価値」は、EEV総額のうち当年度に獲得した新契約分の数値を表しています。

純資産価値は、資産時価が法定責任準備金およびその他の負債を超過する額で、内訳は以下のとおりです。

(単位:億円)

	2015年度末	2016年度末	増減
純資産価値	4,072	4,404	332
純資産の部合計 <sup>(注2)</sup>	807	1,853	1,045
危険準備金	291	315	24
価格変動準備金	52	59	7
配当準備金中の未割当額	4	4	0
一般貸倒引当金	0	0	0
有価証券等の含み損益	4,162	3,137	△1,024
貸付金の含み損益	26	26	0
退職給付の未積立債務	△2	△2	0
上記項目に係る税効果	△1,269	△992	277

(注2) 評価・換算差額等合計を除いた額を計上しています。

保有契約価値は、当該年度末の保有契約から生ずる利益の現在価値で、内訳は以下のとおりです。

(単位:億円)

	2015年度末	2016年度末	増減
保有契約価値	1,885	3,537	1,651
確実性等価将来利益現価	2,831	4,959	2,128
オプションと保証の時間価値	△565	△800	△234
必要資本維持のための費用	△49	△77	△27
非フィナンシャル・リスクに係る費用	△330	△544	△213

- 確実性等価将来利益現価は将来の税引後利益の割引現在価値です。運用利回りの前提と割引率はどちらもリスクフリーレートとして計算しています。
- オプションと保証の時間価値は、将来においてキャッシュフローが変動する可能性を価値評価したもので、本源的価値以外の価値となります。なお、本源的価値は確実性等価将来利益現価に含まれます。
- 必要資本維持のための費用は、必要資本に対応する資産から生じる運用収益に対する税金、および同資産の運用コストとなります。
- 非フィナンシャル・リスクに係る費用は、「確実性等価将来利益現価」や「オプションと保証の時間価値」で反映できていない費用のことで、オペレーショナル・リスクに係る費用等となります。

### (3) 主要な前提条件

#### 経済前提

確実性等価将来利益現価の計算においては、当社の保有資産および市場の流動性を考慮し、リスクフリーレートとして評価日時点の国債利回りを使用しています。

#### 【リスクフリーレート(スポット・レート換算)】

	1年	2年	3年	4年	5年	10年	15年
2016年度末	△0.254%	△0.204%	△0.179%	△0.148%	△0.124%	0.068%	0.375%
2015年度末	△0.154%	△0.206%	△0.229%	△0.205%	△0.190%	△0.048%	0.209%
	20年	25年	30年	35年	40年	45年	50年
2016年度末	0.663%	0.828%	0.881%	0.934%	0.986%	1.026%	1.058%
2015年度末	0.454%	0.601%	0.571%	0.629%	0.683%	0.719%	0.748%

オプションと保証の時間価値を計算するための確率論的手法では、金利スワップション、株式オプション等のインプライド・ボラティリティに基づいてキャリブレーションされた経済シナリオを使用しています。

#### 非経済前提

保険料、経費、保険金・給付金、解約戻金、税金等のキャッシュフローは、保険種類別に、直近までの経験値および期待される将来の実績を勘案したベース(ベスト・エスティメイト前提)で予測しています。

#### (4) 前年度末からの変動要因

(単位:億円)

	純資産価値	保有契約価値	EEV
2015年度末(前年度末)EEV	4,072	1,885	5,958
①当年度新契約価値	△338	812	473
②期待収益(リスクフリーレート分)	△3	65	61
③期待収益(超過収益分)	2	9	11
④保有契約価値から純資産価値への移転	30	△30	-
⑤前提条件(非経済前提)と実績の差異	57	△84	△26
⑥前提条件(非経済前提)の変更	-	△115	△115
⑦前提条件(経済前提)と実績の差異	△413	946	533
⑧その他事業関係の変動	-	39	39
⑨その他事業外の変動	-	7	7
EEV増減総計	△665	1,651	986
2016年度末(当年度末)EEV(調整前)	3,407	3,537	6,944
⑩期末EEVの調整	997	-	997
2016年度末(当年度末)EEV(調整後)	4,404	3,537	7,942

- ①当年度新契約価値  
新契約価値は、当年度に新契約を獲得したことによる価値(当年度末時点)を表したものです。
- ②期待収益(リスクフリーレート分)  
市場整合的手法では、将来見込まれる株主への配当可能利益をリスクフリーレートにより割り引いた金額をEVとしており、当項目では時間の経過とともに発生する割戻し分を掲げています。なお、当項目には、オプションと保証の時間価値、必要資本維持のための費用および非フィナンシャル・リスクに係る費用の解放を含みます。
- ③期待収益(超過収益分)  
市場整合的手法では、将来の運用利回りの前提はすべての資産についてリスクフリーレートとしていますが、実際はリスク性資産の保有により、リスクフリーレートを超過する利回りを期待しています。当項目は、リスクフリーレートを超過して期待される運用収益(当年度分)です。
- ④保有契約価値から純資産価値への移転  
前年度末の保有契約価値で想定していた将来の利益の一部(当年度分)は、当年度末には実現化して純資産価値に移転されることとなります。当項目ではその移転の額を表していますが、移転によるEEVの金額の増減はありません。
- ⑤前提条件(非経済前提)と実績の差異  
前年度末の保有契約価値の計算に用いた前提条件(非経済前提)と、当年度実績との差異による影響額です。
- ⑥前提条件(非経済前提)の変更  
当年度末の保有契約価値の計算に用いる前提条件(非経済前提)を洗い替えたことにより、来年度(2017年度)以降の収支が変化することによる影響額です。
- ⑦前提条件(経済前提)と実績の差異  
前年度末の保有契約価値の計算に用いた経済前提(市場金利やインプライド・ボラティリティ等)と、当年度末実績との差異、および経済前提を前年度から変更したことによる影響額です。主に市場金利の上昇により、純資産価値は減少(有価証券含み益の減少等)する一方で、保有契約価値は増加しています。
- ⑧その他事業関係の変動  
上記の項目以外の事業関係の変動による影響額です。なお、この項目にはモデルの変更による影響も含まれます。
- ⑨その他事業外の変動  
当年度末のEEV計算において、消費税率引上げ時期の変更を反映したことによる影響額です。
- ⑩期末EEVの調整  
2017年3月に実施した募集株式発行による増資に伴う増加額です。

#### (5) 前提条件を変更した場合の影響(感応度)

(単位:億円)

前提条件	EEV	増減額
2016年度末EEV	7,942	-
感応度1: リスクフリーレート50bp上昇	8,667	725
感応度2: リスクフリーレート50bp低下	6,968	△974
感応度3: 株式・不動産価値10%下落	7,935	△6
感応度4: 経費率(維持費)10%減少	8,157	214
感応度5: 解約・失効率10%減少	7,847	△94
感応度6: 保険事故発生率(死亡保険)5%低下	8,289	346
感応度7: 保険事故発生率(年金保険)5%低下	7,941	△1
感応度8: 株式・不動産のインプライド・ボラティリティ25%上昇	7,942	0
感応度9: 金利スワップションのインプライド・ボラティリティ25%上昇	7,690	△251
感応度10: 必要資本を法定最低水準に変更	7,994	51

#### (6) ご使用にあたっての注意事項

EEVの計算においては、リスクと不確実性を伴う将来の見通しを含んだ前提条件を使用するため、将来の実績がEEVの計算に使用した前提条件と大きく異なる可能性があります。また、EEVは生命保険会社の企業価値を評価する唯一の指標ではなく、実際の市場価値は、投資家がさまざまな情報に基づいて下した判断により決定されるため、EEVから著しく乖離することがあります。EEVの使用にあたっては、こうした特性に留意し、十分な注意を払っていただく必要があります。

#### (7) 独立した第三者機関による妥当性の検証

当社は、専門的知識を有する第三者機関(アクチュアリー・ファーム)に、EEVの計算方法、前提条件の設定、計算結果の妥当性の検証を依頼し、意見書を得ております。  
意見書については、当社ホームページ(<http://www.msa-life.co.jp>)掲載のニュースリリースをご覧ください。

## 直近5事業年度の推移

(単位:億円)

項目	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
保有契約件数 <sup>(注1)</sup>	244.6万件	259.3万件	278.7万件	295.3万件	312.4万件	
保有契約高 <sup>(注1)</sup>	200,746	211,050	218,940	225,760	232,142	
保有契約年換算保険料 <sup>(注1)</sup>	3,174	3,335	3,534	3,757	4,010	
経常利益	74	174	159	186	161	
基礎利益	58	153	161	194	186	
当期純利益	4	66	44	60	45	
資本金	355	355	355	355	855	
総資産	24,362	26,360	30,092	32,290	36,191	
有価証券残高	21,026	22,855	25,487	27,654	29,197	
貸付金残高	476	494	512	526	551	
責任準備金残高	20,194	22,148	24,335	26,617	28,964	
格付け <sup>(注2)</sup>	スタンダード&プアーズ(S&P)	A+	A+	A+	A+	A+
	格付投資情報センター (R&I)	AA-	AA-	AA-	AA-	AA-
逆ざや額	-	-	-	-	2	
ソルベンシー・マージン比率	1,309.8%	1,264.9%	1,429.9%	1,598.4%	1,893.2%	
ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー (EEV) <sup>(注3)</sup>	4,964	5,881	6,478	5,958	7,942	

(注1) 保有契約件数、保有契約高、保有契約年換算保険料は、個人保険と個人年金保険の合計。

(注2) 格付けは各年度末時点。スタンダード&プアーズは保険財務力格付け、格付投資情報センターは保険金支払能力格付け。

(注3) EEV原則に基づき市場整合的手法により計算したエンベディッド・バリュー (EEV) の数値。

目指す姿

～業界トップ水準の品質と飛躍的な成長の実現～

- 変化に機敏に対応し、お客さま目線で、最高品質の商品・サービスを提供する
  - グループ中核生保会社として、代理店とともに飛躍的な成長と持続的な収益向上を実現する
  - 社員一人ひとりがMSAスタイル<sup>※1</sup>を実践し、会社とともに成長する
- (※1 M: 自ら考え行動する S: シナジー効果を発揮する A: 明るく元気にチャレンジする)

戦略の柱

品質・サービス向上戦略

- 環境変化をとらえ、お客さま目線で、すべての業務プロセスにおいて最高の品質を実現する
  - お客さま目線での対応品質向上と、お客さまの声を改善に活かすPDCAサイクルの確立
  - 改正保険業法下における的確な代理店体制整備と募集品質の一層の向上
  - お客さまに対して安心と満足を提供するアフターフォロー活動の定着と高齢者対応態勢の確立
  - 正確・迅速・丁寧な引受・保全・保険金等支払態勢と高品質なコンタクトサービスを会社の強みとして推進
  - 「生保かんたんモード」(ペーパーレス申込手続き) 推進等による業務の高度化とお客さま満足度の向上
  - FinTech、ビッグデータ等のICT活用の推進

商品戦略

- 多様なお客さまニーズに対応した競争力のある商品を迅速に開発・提供する
  - お客さまニーズをとらえた保障性商品を軸に、環境変化に応じた迅速かつ適切な商品の開発・提供
  - 収益力と競争力を兼ね備えた第一分野・第三分野商品の開発・提供と商品収益管理の強化
  - 生存保障および職域等損保マーケットに最適な商品の開発・提供等
  - システム統合リスク管理態勢の強化による損保社第三分野長期保有契約の確実な当社移転
  - 効果的・効率的な広報戦略推進による幅広い情報提供と企業ブランド・商品ブランドの確立・浸透

○オペレーション改善

営業事務集中化・本社事務効率化への着手

○システム開発力強化

商品開発力強化、オペレーション改善等の早期化を支える基盤の強化

成長・収益力向上

○商品開発力強化

商品開発期間の短縮など商品開発態勢の強化

○損保系生保の強みを徹底追求

営業支援機能の強化、生損一体運営等によるトップラインの効率拡大

経営基盤・収益拡大戦略

- ERM経営<sup>※2</sup>の高度化・経営基盤の強化による企業価値の持続的拡大を図る
    - 国際会計基準導入等の変化に対応する経営管理態勢の強化およびリスク管理の高度化
    - 収支分析の高度化による経営の安定性・健全性の向上および財務基盤の強化
    - 負債の金利リスク特性を踏まえた資産運用とリスク対比での運用収益の向上
    - 費差改善取組の強化と成長・収益力向上取組への重点的資源投入
    - システム基盤・開発力強化、コンプライアンス推進態勢・事業継続態勢(BCP)の一層の強化
- (※2 保有するリスクの特性を踏まえ「リスク」「リターン」「資本」のバランスのとれたコントロールを通じて、「健全性の確保」「成長の持続」を図る経営)

販売・チャネル戦略

- 国内収入保険料No.1損保グループの中核生保会社として損保系生保成長力No.1を目指す
  - 生損一体運営によるクロスセルチャネルの一層の強化と新たな代理店対応態勢の構築
  - 金融機関代理店・広域大型代理店深耕、直販社員提携推進等を通じた拡販とチャネル多角化の推進
  - 代理店新設・稼働、低出力代理店見極め、高出力代理店多数輩出による代理店基盤の強化
  - 企業・職域を含むグループ顧客基盤に対する第一分野・第三分野商品両軸の開拓・深耕
  - 社員・募集人に対する教育・研修の強化、生保販売への「使命感」「高いコンサルティング能力」の追求
  - グループ会社とのシナジーの一層の強化

人財育成・企業文化創造

- 会社の成長を支え、自らも成長する
  - 「教育と研修のMSA生命<sup>※3</sup>」確立に向けたMSA生命アカデミーによる営業力強化、エキスパート制度の定着等教育・研修態勢の一層の充実
  - 社員の積極的なチャレンジを支援し、人財イノベーションを推進する人事制度の確立と運営の充実
  - 多様な人財の強みを活かすマネジメントの実践と女性社員の一層の活躍を支援する環境づくり

人財育成に最大の価値観を置き、チャレンジする人財が集まる企業文化を実現する

- シヨクバリュー・クリエイト<sup>※4</sup>による社員一人ひとりの働きがい、生産性の向上と中長期的な付加価値の拡大
  - 生命保険会社としての使命を果たし、一層の信頼を集めるCSRの推進と企業ブランドの確立・浸透
- (※3 「MSA生命」は、「三井(M) 住友(S) 海上あいおい(A) 生命」の社内呼称)  
 (※4 一人ひとりの仕事の付加価値(職バリュー)を高め、新しい職場の付加価値(職場バリュー)を創造していく取組み)

MS&ADインシテランスグループについて

経営について

商品・サービス

CSR活動

会社データ

## 三井住友海上あいおい生命 行動憲章

当社は、MS&ADインシュアランス グループの「行動指針」の具体的活動を示すものとして「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」を定め、役員・社員は常にこれを念頭において業務を遂行しています。

わたしたちは、保険事業の社会性・公共性を原点として、

- お客さまに安心と満足をお届けすることを使命とし、
- 公平、公正で倫理的に正しい行動を最優先し、
- 常に十分なコミュニケーションを心掛けて、適切かつ積極的に広く情報の開示を行い、社会の誰からも信頼され、全ての社員が誇りに思える会社を目指します。

わたしたちは、企業の社会的責任として、次の七つの責任を果たします。

### お客さまへの責任

「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、代理店とともに最高品質の商品・サービスを提供します。

- ① 一人ひとりが会社の代表であるとの自覚を持ち、お客さまに感謝の念をもって、誠実・親切に接します。  
公正かつ透明な競争を行い、全てのお客さまに公平に接します。
- ② お客さまニーズの正しい把握と最適な商品・サービスの提供に努めます。  
保険契約の内容や重要事項について、正確で分かりやすい説明を行います。  
また、関連情報を含む正確で有益な情報提供に努めます。
- ③ 保険金・給付金の請求の申出・相談を受けたときは、全ての関係者への配慮を忘れることなく、適正、迅速かつ丁寧な対応を行います。
- ④ 業務上入手したお客さま情報は、許された目的、用途以外には使用しません。  
お客さま情報の取扱いには細心の注意を払い、外部に漏洩しないよう厳正な管理に努めます。
- ⑤ お客さまからの意見・要望・苦情等あらゆる声を謙虚に受け止め、業務の改善等に反映させます。  
万一、お客さまにご迷惑がかかる事態が発生したときは、真摯かつ迅速に対応して早期解決を図ると共に、そこから得られた経験を再発防止に活用します。

### 株主への責任

企業価値の向上と適正な利益還元を通じて、株主の期待に応えます。

- ① 透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、経営資源の効率的な活用、適切なリスク管理、業務の効率化を通じて、持続的な成長と収益力の向上を目指します。
- ② インサイダー取引(重要な未公開情報を知りながら株券等の取引を行うこと)の疑いのある行為には一切関与しません。

### 代理店への責任

「重要なビジネスパートナー」である代理店と協力してお互いの繁栄を目指します。

- ① コンプライアンスの徹底、説明責任の適切な履行とお客さま情報の管理に細心の注意を払いつつ、「お客さまの安心と満足」の絶えまない向上に向けて、協力して取り組みます。
- ② 円滑なコミュニケーションを保ち、一緒に考え、行動します。
- ③ 公正かつ健全な関係を維持し、お互いの自立と共存共栄を目指します。

### 取引先(委託先、購入先等)への責任

取引先(委託先、購入先等)との健全な関係を保ち、共に社会的責任を果たします。

- ① 取引先(委託先、購入先等)に対しては、常に誠意をもって対応します。
- ② 取引上の地位を利用して不公正な取引を求めず、求めることは行いません。
- ③ 取引先(委託先、購入先等)が社会的責任を果たすよう協力・支援すると共に、それに向けた相手の努力を評価します。

### 社員への責任

会社を支える社員が、働きやすく、やりがいを感じられる職場を実現します。

- ① 社員の人権、個性、チャレンジ精神を尊重し、

公平、公正な人事を行います。

社員一人ひとりの能力発揮を重視し、自己成長を実現する企業風土を醸成します。

- ② 自由に意見が言える風通しの良い職場、安全、清潔で業務上災害のない職場を提供します。  
社員と家族のゆとりある生活の実現に向けて取り組みます。
- ③ 差別、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントの発生防止に努めます。  
万一、問題が発生したときは、迅速に調査し、被害者の救済と再発防止に向けた措置を講じます。

### 地域社会への責任

地域社会との良好な関係を築き、その一員として相互発展を目指します。

- ① それぞれの地域の文化、慣習、歴史を尊重します。  
相互理解の促進によって友好関係を築き、各地域の発展に貢献します。
- ② 各種ボランティア活動やその他の社会貢献活動を積極的に推進します。
- ③ 学術研究、教育、文化芸術、スポーツ振興等の活動を継続的に支援します。

### 環境への責任

未来に向けて、地球環境の保全と改善に取り組みます。

- ① 地球環境問題解決に寄与する商品・サービスの開発・提供に努めます。
- ② 省エネルギー・省資源、廃棄物削減・リサイクル活動を推進し、事業活動に伴う環境負荷の軽減に努めます。
- ③ MS&ADインシュアランス グループ環境基本方針に沿って、継続的な取組みを推進します。

### わたしたちの行動

わたしたちは、次のとおり行動します。

### 【行動の基本】

持続的な発展のためには、公平、公正な事業運営が不可欠であることを認識し、あらゆる局面において、倫理的に正しい行為を優先します。  
人種、国籍、性別、年齢、職業、地位、信条、障害の有無等による差別は行いません。  
情報開示を大切にして、前記七つの責任を果たし、社会から信頼される関係づくりに努めます。

### 【日常活動において心がけること】

自らの良心に恥ずべき行為は行いません。  
相手が満足しない場合には、まず自分に問題がないかを考えます。  
目標に日付を入れ、スピーディーに行動します。  
ゆとり創造に向けて、自分の時間を管理し、相手の時間への配慮も忘れません。  
改革、革新を求める姿勢を大切にし、新たな課題に挑戦します。  
良いところを学ぶ気風を大切にし、次の世代を担う社員を大事に育てます。

### 【コミュニケーションの重視】

笑顔を忘れず、心のこもった挨拶、対応を行います。  
簡潔、明快で分かりやすい言葉・文章を使用します。  
会社方針を全員で理解し、情報を共有します。  
マイナス情報は優先的に報告します。  
チームワークを大切にし、会社や部門の目標達成に向けて全員参加で取り組みます。

### 【コンプライアンスの徹底】

関連する全ての法令、ルールを遵守します。  
法令、ルールに違反する行為、非倫理的な行為を見つけたときは、勇気をもって指摘し、協力して、そのような行為を是正します。  
会社の利益を害する取引や個人的な利益を目的とした取引は行いません。  
反社会的勢力・団体には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。

### 【迷ったときの判断基準】

自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。

法令、ルールに違反していないか。  
非倫理的ではないか。  
十分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。  
全ての関係者の立場を十分考慮した上での判断か。  
家族に、友人に、胸を張って説明できるか。  
MS&ADインシュアランス グループの信頼・ブランドを損なわないか。  
MS&ADインシュアランス グループの持続的な発展への障害とならないか。

## 情報開示方針

当社では、対外的な情報開示の方針を定めた「情報開示方針(ディスクロージャー・ポリシー)」を策定しています。内容は、以下のとおりです。

### ディスクロージャー・ポリシー

三井住友海上あいおい生命保険株式会社は、MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針に則り、当社の重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行ってまいります。

#### 1. 情報開示の基本姿勢

当社は、お客さまをはじめとする皆さまが、当社の実態を認識・判断できるように情報開示を行ってまいります。

#### 2. 情報開示の基準

当社は、お客さまの契約判断等に資する有用情報として以下の項目について開示してまいります。

<情報開示に関する主な項目>

経営関連、商品・サービス、資産運用、資産・負債関連、リスク管理関連、業績関連、再保険、システム、社会貢献、環境取り組み

#### 3. 情報開示の方法

当社からの情報開示は、ディスクロージャー誌、ニュースリリース、インターネットホームページなどを通じ、お客さまをはじめとする皆さまに情報が伝達されるよう配慮を行ってまいります。

## 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針

当社は、反社会的勢力による不当・不正な要求に対して毅然と対応しています。全社を挙げて反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。

なお、当社は2012年度から生命保険約款に暴力団排除条項を導入しました。万一、保険契約上の関係者(契約者・被保険者・受取人)が反社会的勢力であることが判明した場合は、暴力団排除条項に基づき保険契約を解除いたします。

### 三井住友海上あいおい生命 反社会的勢力に対する方針(2011年10月制定)

1. 三井住友海上あいおい生命保険株式会社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。

2. 反社会的勢力による不当要求等に備えて組織体制を整備するとともに、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

3. 反社会的勢力による不当要求等がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署に任せることなく組織的な対応を行います。

また、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事両面からの法的対応を行います。

以上

## 利益相反取引の管理について

当社は、保険業法等に基づき、「利益相反管理方針」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行ってまいります。

### 利益相反管理方針

当社は、以下の方針に基づき、当社またはMS&ADインシュアランス グループの金融機関(以下「当社等」といいます。)が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

#### 1. 対象取引およびその類型

##### (1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」(以下「対象取引」といいます。)とは、当社等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

##### (2) 対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ① お客さまの利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引
- ② お客さまの利益と当社等の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引

#### 2. 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法やその他の方法を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- ① 対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとの他の取引を行う部門を分離する方法
- ② 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- ③ 対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引の条件または方法を変更する方法
- ④ 対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引を中止する方法

#### 3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

#### 4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、当社およびMS&ADインシュアランス グループの以下の金融機関です。

##### ● 当社の親金融機関等<sup>(注)</sup>

MS&ADインシュアランス グループのグループ会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。ただし、当社を除きます。

\*当社には、保険業法第100条の2の2第3項に定める子金融機関等に該当する者はありません。

以上

(注)当社以外に該当する会社は次のとおりです。

- 三井住友海上火災保険株式会社
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- 三井ダイレクト損害保険株式会社
- au損害保険株式会社
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
- 三井住友海上火災保険株式会社の子金融機関等に該当する会社
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の子金融機関等に該当する会社
- 保険持株会社直資の関連事業会社

親金融機関等および子金融機関等については、保険業法第100条の2の2第2項および第3項ならびに金融商品取引法第36条第4項および第5項をご参照願います。

## コーポレート・ガバナンス体制

当社は、「MS&ADインシュアランス グループ経営理念・経営ビジョン・行動指針」の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、持続的成長を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。

### 経営体制

当社は、監査役会設置会社として、取締役(会)および監査役(会)双方の機能の強化、積極的な情報開示などを通じ、ガバナンスの向上に取り組んでいます。

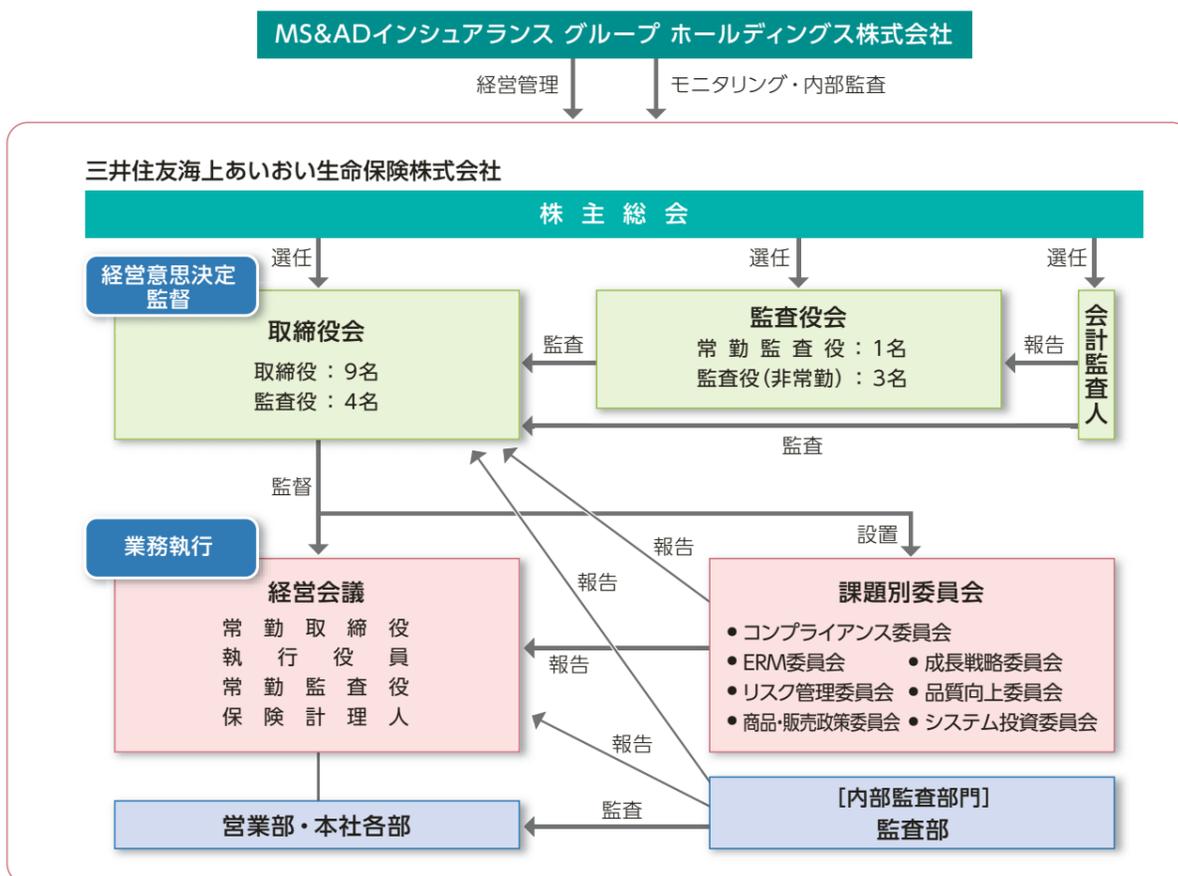
また、執行役員制度を導入し、経営重要事項の決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確化して迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

加えて、意思決定において十分な意見交換・論議を尽くすため、「経営会議」、「課題別委員会」等を設置し、活用しています。

なお、当社は、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社との間で経営管理契約を締結し、同社から経営に関する助言などを受けています。

【コーポレート・ガバナンス体制図】

2017年7月1日現在



## 内部統制システムに関する方針

概要は以下のとおりです。

### 1. 当社ならびに親会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下「持株会社」という)が定める経営理念・経営ビジョン・行動指針および当社が定める「目指す企業像」、「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」、「MSA スタイル」～社員の活動基本姿勢～を、当社の全従業員へ浸透させるよう努めます。
- (2)当社は、持株会社と締結する経営管理契約(以下「経営管理契約」という。)に基づき、持株会社が定めるMS&ADインシュアランス グループの基本方針(コーポレートガバナンス、リスク管理、コンプライアンス、内部監査等)を遵守するとともに、持株会社から必要な助言・指導・支援を受け、当社の規模・特性等に応じた体制を整備します。
- (3)当社は、当社に関する重要事項について、経営管理契約に基づき、持株会社に承認を求め、または報告します。

- (4)当社は、MS&ADインシュアランス グループの反社会的勢力に対する基本方針に従い、反社会的勢力排除のための体制整備(対応統括部署の整備、対応要領の整備、反社会的勢力に係るデータベース管理体制の整備、警察等外部専門機関等との連携強化等)に取り組み、反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求に応じない旨を全従業員に徹底します。
- (5)当社は、MS&ADインシュアランス グループの内部通報制度運用規程に従い、組織または個人による違法・不正・反倫理的行為について、全従業員が社内および社外の窓口へ直接通報できる内部通報制度を設け、全従業員に対し制度の周知を図ります。

### 4. 統合リスク管理体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランス グループのリスク管理基本方針に従い、基本的な考え方を共有するとともに、リスク管理方針を策定し、適切なリスク管理を実行します。
- (2)当社は、統合リスク管理の推進・徹底を図るため、リスク管理委員会を設置し、リスク管理に関する方針・計画、統合リスク管理状況およびその他の重要事項にかかる協議・調整を行います。
- (3)当社は、社会的使命の遂行およびステークホルダーへの責任を果たすため、当社が定める危機管理マニュアルに従い、当社の危機管理態勢および事業継続態勢を構築し、危機のもたらす被害・ダメージを最小化するために必要な体制を整備します。

### 5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

- (1)当社は、監査役候補の選任にあたり、監査役のうち最低1名は経理または財務に関して十分な知識を有する者を選任します。
- (2)当社は、MS&ADインシュアランス グループの情報開示統制基本方針に従い、当社に関する財務情報および非財務情報を適正かつ適時に開示するための体制を整備します。
- (3)当社は、金融商品取引法に準拠して実施する「財務報告に係る内部統制」の当社における整備・運用状況の評価結果について、検証を行います。
- (4)当社は、公正な情報開示を担保するため、情報開示統制および手続基準を定め、情報開示統制の有効性評価と実効性向上への対応を行います。

### 6. 内部監査の実効性を確保するための体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランス グループの内部監査基本方針に従い、効率的かつ実効性のある内部監査を実行するための体制を整備します。
- (2)当社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、当社のすべての業務活動ならびに保険募集に係る業務の代理および事務の代行の委託先である三井住友海上火災保険株式会社およびあいおいニッセイ同和損害保険株式会社への委託業務を対象として内部監査を実施します。
- (3)内部監査部門は、実施した内部監査の結果のうち重要な事項、被監査部門における改善状況等を取締役会に報告します。

### 2. 職務執行の効率性確保のための体制

- (1)当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を採用し、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離と機能強化を図ります。
- (2)当社は、取締役および執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を定め、遂行すべき職務および職務権限を明確にします。
- (3)当社は、取締役、執行役員および従業員が共有する全社目標として、MS&ADインシュアランス グループの経営計画に則って中期経営計画および年次実行計画を定め、その浸透を図るとともに、適切な経営資源の配分を行います。
- (4)各執行役員は、当社の月次の業務執行状況を取締役会に報告するとともに、目標達成に向けた課題について、経営会議等における論議を踏まえ、具体的な対策を講じます。取締役会は、報告内容を踏まえ、必要に応じて、目標の修正または経営資源の追加配分等の対応を行います。

### 3. 法令等遵守体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランス グループのコンプライアンス基本方針に従い、全従業員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行います。
- (2)当社は、コンプライアンスの徹底と企業倫理の確立を図るため、法令等遵守規程を制定するとともに、その実践計画としてコンプライアンス・プログラムを定め、その実施状況を監視します。また、コンプライアンス・マニュアルを定め、当社の事業活動、経営環境等を勘案して必要に応じて見直しを行います。
- (3)当社は、当社のコンプライアンスに関する事項を統括して管理するコンプライアンス統括部門などの組織・体制を整備します。また、コンプライアンス推進態勢のさらなる充実・強化を図るためコンプライアンス委員会を設置し、同会議で確認された課題について必要な措置を講じます。

## ERM経営推進の取組み

当社は、MS&ADインシュアランスグループの中期経営計画の基本戦略であるERM経営を推進\*するため、ERMの経営への活用に向けた協議・検証機関として「ERM委員会」を設置し、ERM態勢の強化を図っています。

\*MS&ADインシュアランスグループのERM経営の概要については13ページ「ERM経営の推進」をご参照ください。

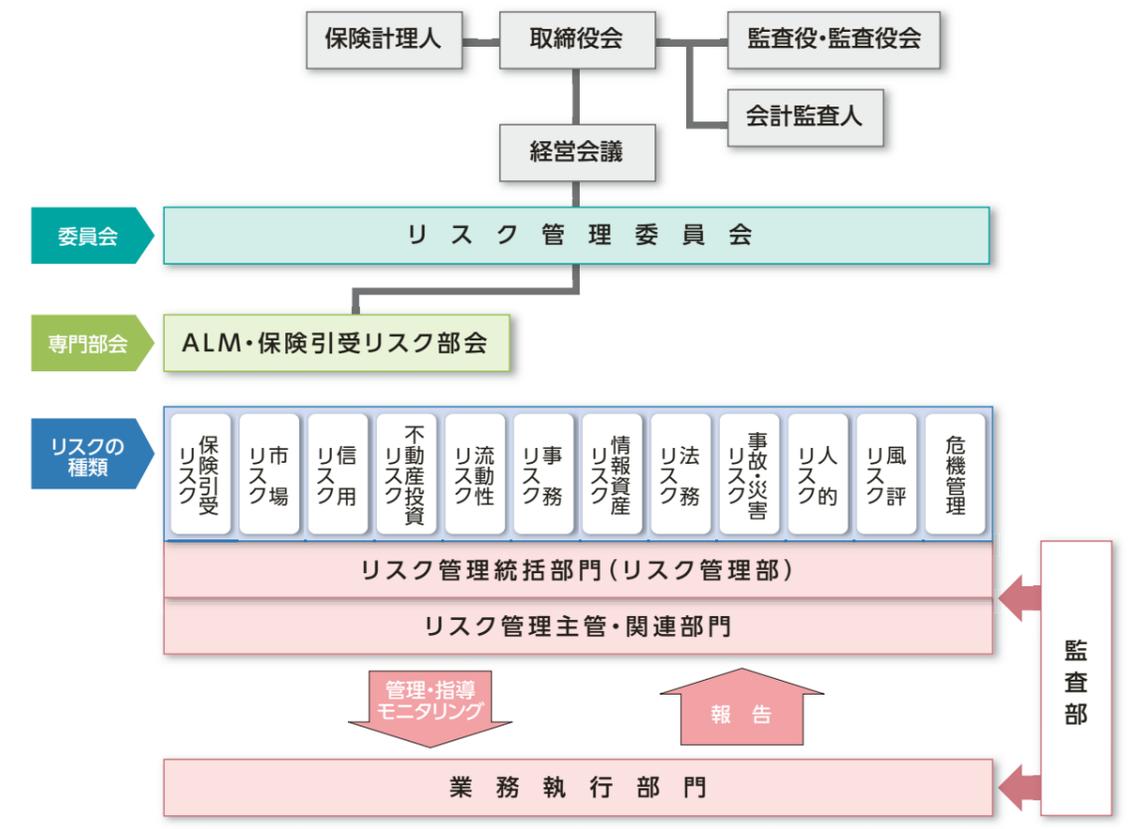
ERM委員会は、以下の協議・検証を行います。

1. リスク選好に係る事項
2. リスクリミット管理に係る事項
3. 経営数値目標・収支計画・経営重要指標に係る事項
4. ERM態勢の整備・強化に係る事項
5. リスク管理手法の高度化および活用方法に係る事項

## リスク管理の取組み

社会・経済の複雑化によって、事業環境は次々と変化しており、経営上のリスクは多様化・巨大化しています。このような中で経営ビジョンの実現に向け当社が抱えるさまざまなリスクについて、自己資本との関係を踏まえた管理による財務の健全性の確保と資本効率の向上、加えて業務の適切性の確保による業務品質の向上を図り、持続的成長と企業価値向上の実現に資することを目的に、当社はリスク管理を経営の最重要課題として取り組んでいます。

【リスク管理体制図】



### 7. 情報管理体制

当社は、文書管理規程を定め、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書等その他の会社情報を適切に保存および管理します。また、取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとします。

### 8. 監査役監査の実効性を確保するための体制

- (1) 監査役の職務を補助すべき使用人、当該使用人の独立性および当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する体制
- ① 当社は、監査役を補助するため、監査役会事務局を設け専任の職員を置きます。
  - ② 取締役は、監査役会事務局の独立性に配慮し、監査役会事務局の組織変更、上記職員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、上記職員の人事考課については監査役会が定める監査役と協議のうえ行います。
- (2) 監査役への報告に関する体制
- ① 取締役および執行役員は、職務執行に関して重大な法令・定款違反もしくは不正行為の事実、または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を知ったときは、直ちに監査役会に報告します。

- ② 取締役および執行役員は、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報状況その他監査役に報告を行う事項について遅滞なく監査役に報告します。
  - ③ 当社の役員は、経営上重大な不正・違法・反倫理的行為について、持株会社および当社の監査役に直接内部通報することができるものとします。
  - ④ 当社は、①～③の報告をした者について、当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを行いません。
- (3) その他
- ① 当社は、監査役が、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議に出席できます。
  - ② 取締役会長、取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に、当社が対処すべき課題、監査役監査の環境整備の状況、監査上の重要課題等について意見交換を行います。
  - ③ 内部監査部門は、監査役から求められたときは、監査役の監査に対し協力します。
  - ④ 当社は、監査役からその職務の執行について会社法第388条に基づく費用の前払いまたは償還の請求等を受けた場合には、同条に従い手続きを行います。

以上

## コンプライアンス(法令等遵守)の体制

保険事業(生命保険・損害保険)は、その公共性・社会性から高い倫理観、遵法意識が求められています。当社は、事業活動のあらゆる場面でコンプライアンスを徹底し、企業倫理を確立してまいります。

当社では、コンプライアンスに関する事項を一元的に管理する組織としてコンプライアンス部を設置しています。コンプライアンス部は、コンプライアンスに関する情報の収集・分析および改善のための施策を立案し、本社各部と連携してコンプライアンスの推進・徹底に取り組んでいます。また、全国5ヵ所に、コンプライアンス部に所属する地域コンプライアンスグループを設置し、地域におけるコンプライアンスの推進・徹底、コンプライアンスに関する相談業務等を行っています。なお、コンプライアンス部の業務運営状況については、取締役会の課題別委員会であるコンプライアンス委員会へ定期的に報告を行っています。

### コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会は、取締役会の課題別委員会として、コンプライアンスの推進および徹底を図るため、コンプライアンスに関する重要事項の協議・調整を行う機関です。

主に以下に関する経営的な重要事項をコンプライアンス委員会における付議事項としています。

- コンプライアンス態勢の整備、推進に係る事項
- 不祥事件に係る事項
- 資金洗浄・租税回避の防止に関する施策の企画・運営に関する事項
- 反社会的勢力対応に係る事項
- 利益相反・グループ内取引に係る事項
- 情報管理に係る事項

委員会における協議内容・結果は委員長(コンプライアンス部担当役員)が取りまとめ、必要に応じて取締役会および経営会議等に報告・提案することとしています。

また、委員長は委員会の協議を踏まえ、必要に応じて業務運営の適切性等に係る改善の方向性や指示事項等を決定し、他の関係役員への意見具申または担当部門への指示等を行うこととしています。

◇リスクの内容	
●保険引受リスク	保険料設定時に予測できなかった事情により、保険料計算の基礎として設定した計算基礎率(予定死亡率、予定利率等)について、実際との差異が生じることなどにより損失を被るリスク
●市場リスク	金利、有価証券等の価格、為替等のさまざまな市場のリスクファクターの変動により、保有する資産・負債の価値が変動し、損失を被るリスク
●信用リスク	主に貸付金や債券について、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク、および、同一先への与信集中リスク
●不動産投資リスク	賃貸料の変動等により不動産に係る収益が減少するリスク、および、不動産市況の変化等により不動産価格自体が減少し、損失を被るリスク
●流動性リスク	新契約の減少、解約返戻金支出の増加、巨大災害での保険金支払等により資金繰りが悪化し、損失を被るリスク(資金繰りリスク)、および、市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより、損失を被るリスク(市場流動性リスク)
●事務リスク	役職員等が正確な事務を怠る、あるいは、事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク
●情報資産リスク	情報の毀損、改ざん、漏えい等により損失を被るリスク(情報漏えいリスク)、および、コンピュータシステムのダウン・誤作動等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(システムリスク)
●法務リスク	企業経営において発生する損害賠償や債務不履行等の民事責任、刑事責任、および、行政責任を負うリスク
●事故・災害リスク	自然災害や事故、犯罪によって、役職員の生命・身体や会社資産に損失を被る、あるいは、第三者に対する賠償責任を負うリスク
●人的リスク	人事運営上の不公平・不公正(報酬・手当・解雇等の問題)・差別的行為(セクシュアルハラスメント等)から生じる損失・損害を被るリスク
●風評リスク	評判の悪化や風説の流布等により、信用が低下することから生じる損失・損害を被るリスク

#### 〈ストレステストの実施について〉

市場リスクや保険引受リスク(死亡率リスク、予定利率リスク)等は、そのリスクが実際に発生した場合、会社に大きな影響を与える可能性があります。このため、当社では、大幅な市場金利の変動や死亡率の悪化といった通常の予測を超える範囲のリスクを想定し、その影響度を分析するテストである「ストレステスト(感応度テスト)」を定期的の実施しています。テスト結果は、リスク管理委員会等に報告され、資産特性・負債特性の分析・把握等に役立てられています。

## リスク管理体制

事業運営において生じる各種リスクについては、リスク特性に応じ管理主管部門等による一次管理、リスク管理委員会等における組織横断的管理、取締役会による経営レベルでの管理を行う体制をとっています。あわせて、より実効性の高い内部管理と外部監査の枠組みを構築し、適切なリスク管理体制の整備を進めています。

### (1) 取締役会

取締役会は、リスク管理態勢全般の監視・監督を行っています。このため、業務執行上の経営的重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的とした会社機関である課題別委員会の一つとして「リスク管理委員会」を設置し、統合的なリスク管理の推進・徹底を図っています。また、リスク管理統括部門(リスク管理部)を設け、客観的にリスクおよびリスク管理の状況を監視させています。

### (2) リスク管理委員会

リスク管理委員会は、以下の協議・調整を行います。

- リスクおよびリスク管理の状況のモニタリング
- 統合リスク管理にかかる重要事項
- 収益管理にかかる重要事項
- 情報開示統制の有効性評価と実効性向上への対応、情報開示の適正性の検証
- その他の重要事項

また、リスク管理委員会は、以下の専門部会を設置し、実務的な協議および関係部の意見の相互調整を図っています。

#### 〈ALM・保険引受リスク部会〉

資産・負債の総合管理(ALM)や保険引受リスクに関する重要事項について関係部門間の協議を行い、安定した運用収益と採算性の確保に向けて、必要事項の方向付けを行っています。

### (3) 役割・行動

リスク管理の推進を図るため、役職員の役割・行動を以下のように定めています。

#### 〈取締役および執行役員〉

リスク管理重視の企業風土の醸成と全役職員のリスク管理意識・能力の向上およびリスクの的確な把握と適切な管理のための体制構築に最大の価値観をもって取り組み、必要に応じてリスク管理推進に関する改善の提案を行う。

#### 〈執行役員〉

リスク管理方針に沿って業務を執行し、リスク管理に関する改善の提案を行う。

#### 〈本部長〉

所管業務についてリスク管理プロセスを実行するとともに、リスク管理態勢の見直し、関係部長との連携・調整を任務とし、これらの事項について他の部長に対して必要な指示を行う。

#### 〈本部長以外の部長〉

本部長の指示および諸規定、マニュアル等を遵守して、所管業務に組み込まれたリスク管理を実行する。

#### 〈社員〉

諸規定、マニュアル等および部長の指示を遵守してリスクの発現を防ぐとともに、リスクの変化や新たなリスクを認識したときは、その状況について適切に部長または本社各部に報告する。

#### 〈再保険に関するリスク管理体制について〉

##### ○再保険方針

取締役会は、保有するリスクの規模・集中度を適切に管理するため、再保険方針を定めています。再保険方針は、会社経営への影響度、リスク移転の必要性、コスト効果等を総合的に勘案して定められています。

##### ○再保険カバーの入手方法

財務状況を勘案の上で再保険会社を選定し、さらに提供されるカバーの規模、範囲、コスト等を総合的に勘案し、出再保険会社を決定しています。なお、再保険会社の財務状況の確認は、格付機関の評価に基づいています。

## 監査体制

### 社内・社外の監査

当社では、監査役、内部監査部門および監査法人による監査がそれぞれの立場から行われています。監査役と内部監査部門とが連携し、監査の実効性を一層向上させることに努めています。

#### 〈社内の監査〉

- 監査役による監査(業務監査・会計監査)
- 内部監査部門による内部監査(下記「内部監査態勢」参照)

#### 〈社外の監査〉

- 会計監査人(有限責任 あずさ監査法人)による外部監査(会社法に基づく会計監査)  
また、金融庁および財務省財務局による保険業法に基づく検査等を受けています。

### 内部監査態勢

#### 〈内部監査の目的〉

当社では、MS&ADインシュアランス グループ共通の「MS&ADインシュアランス グループ内部監査基本方針」に基づいて内部監査態勢を整備しており、内部監査部門として他部門から独立した立場で内部監査を専門的に実施する監査部を設置しています。内部監査は、内部管理態勢の適切性と有効性を検証し、改善に向けた提言を行うことを通じて、健全かつ適切な業務運営の確保、内部管理の改善および経営管理の高度化に資することを目的として実施します。

#### 〈内部監査の対象〉

内部監査の対象は、当社のすべての業務および三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保への生保委託業務です。具体的には、当社の本社部門および営業部門ならびに業務委託先である三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保の営業部門です。監査部は、これらの各部門のリスク状況を評価した上で、各年度の「内部監査計画」を策定し、取締役会の承認を得ています。

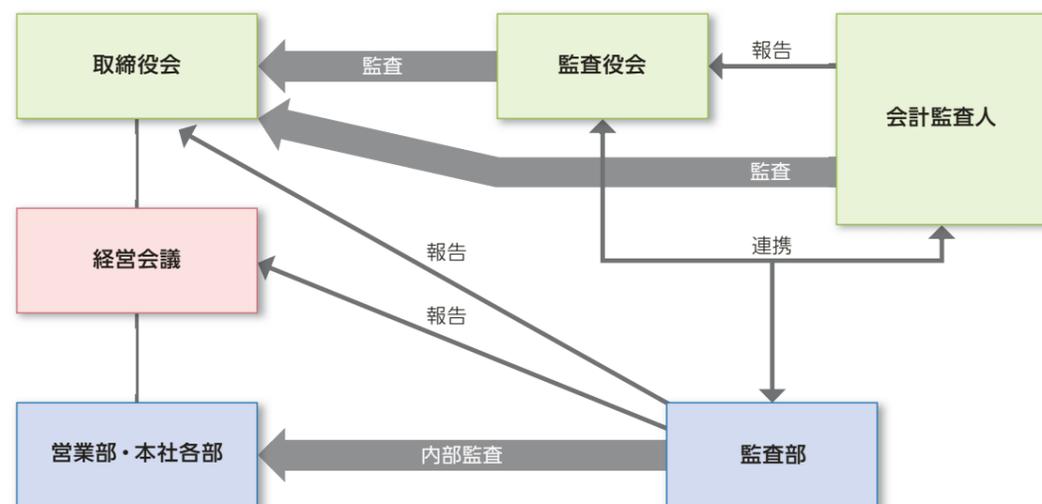
#### 〈内部監査の実施〉

監査部は、内部監査に係る基本的な事項について、「内部監査規程」および「内部監査実施基準」に基づき、本社部門・営業部門等の各組織を対象とする定例的な内部監査や、特定の業務領域を対象として組織横断的に行う内部監査、さらに、資産自己査定および償却・引当結果や財務報告に係る内部統制手続きに関する内部監査を実施しています。これらの内部監査においては、法令等遵守態勢、保険募集管理態勢、顧客保護等管理態勢を中心とした、各部門の内部管理態勢の適切性と有効性を検証しています。

#### 〈内部監査結果〉

監査実施後、監査部は監査対象組織に内部監査結果を通知して是正・改善を求め、監査対象組織からの改善計画や進捗状況報告等に基づきそれらの是正・改善状況を確認しています。さらに、内部監査結果を集約・分析し、本社所管部門に情報提供・改善提言を行うとともに、内部監査結果および改善状況等を定期的に取締役会に報告しています。

#### 【監査体制・組織図】



## 個人情報の取り扱い

当社では、生命保険事業の性質上、契約内容や健康状態に関する情報ははじめお客さまに関するさまざまな情報を保有しています。

当社は、これら個人情報に対する取組方針を「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」として定め、当社ホームページ(<http://www.msa-life.co.jp>)上に公表しています。以下に概要を掲載していますので、ご参照ください。

当社は、生命保険契約のお申し込みや保険金・給付金のご請求等に関して個人情報を提供いただく際に個人情報の利用目的を明らかにし、お客さまのご理解を求めています。

### 「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」の概要

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、生命保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)」、その他の関連法令・ガイドラインおよび一般社団法人生命保険協会の「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱います。

また、金融庁および一般社団法人生命保険協会の実務指針に従って、適切な安全管理措置を講じます。

当社は、業務に従事している者等への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるよう取り組んでまいります。また、当社における個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直しを行い、改善します。

#### 1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、個人情報を取得します。

#### 2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報(個人番号および特定個人情報については、下記9. をご覧ください。)を、次の目的および下記5. に掲げる目的(以下、「利用目的」といいます。)に必要な範囲を超えて利用しません。

- ①生命保険契約のお申し込みにかかわる引き受けの審査、引き受け、および履行
- ②保険金・給付金等のお支払
- ③保険契約の維持・管理
- ④再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知、再保険金の請求およびそれらのために引受保険会社等(海外にあるものを含みます。)に個人情報の提供を行うこと(引受保険会社等から他の引受保険会社等への提供を含む)
- ⑤保険契約に付帯されるサービスの提供
- ⑥当社が取り扱う商品の案内または提供、代理、媒介、取次、管理、ならびに当社のサービスおよびMS&ADインシュアランス グループ各社の他の商品・サービスの案内、提供、管理

#### 3. 個人情報の第三者への提供および第三者からの取得

- (1)当社は、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ(個人番号および特定個人情報については、下記9. をご覧ください。)を提供しません。
  - ①法令に基づく場合
  - ②当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先(海外にあるものを含みます。)に提供する場合
  - ③個人情報保護法第23条第2項に基づく手続(いわゆるオプト・アウト)を行って第三者に提供する場合

④グループ会社または生命保険会社等との間で共同利用を行う場合(下記5. をご覧ください。)

- (2)当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。

#### 4. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データ(下記9. の個人番号および特定個人情報を含みます。)の取扱いを外部(海外にあるものを含みます。)に委託することがあります。

#### 5. グループ会社との共同利用

- (1)MS&ADインシュアランス グループでは、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下、「持株会社」といいます。)がグループ会社の経営管理を行うため、持株会社とグループ会社との間で、次の条件のもと、個人データ(下記9. の個人番号および特定個人情報を除きます。)を共同利用することがあります。
  - (2)当社およびグループ各社は、その取扱う商品・サービスを案内または提供するために、各社間で、次の条件のもと、個人データ(下記9. の個人番号および特定個人情報を除きます。)を共同利用することがあります。
  - (3)当社は、代理店(研修生、直販社員を含む)の委託・採用・管理・教育等のために、代理店の店主・募集人・研修生・直販社員等に関する個人データを共同して利用することがあります。

#### 6. 情報交換制度等について

- (1)当社は、健全な生命保険制度の維持・発展のため、一般社団法人生命保険協会、生命保険会社等との間で保険契約に関する個人データ(被保険者名、死亡保険金額、入院給付金日額等)を共同利用します。
- (2)当社は、生命保険募集人の受験・委託・登録・管理を適切に運営するため、一般社団法人生命保険協会、生命保険会社等との間で生命保険募集人にかかる個人データを共同利用します。

#### 7. 信用情報のお取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の9に基づき、信用情報に関する機関から提供を受けた情報であって個人であるご本人の借入金返済能力に関するものを、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

#### 8. センシティブ情報のお取扱い

当社は、個人情報保護法第2条の3に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報(センシティブ情報)を、業務の適切な運用の確保のために必要と認め

られる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

#### 9. 特定個人情報等のお取扱い

(1)当社は、お客様の個人番号および特定個人情報を、法令で限定的に明記された目的以外のために取得しません。法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記5. の共同利用も行いません。

(2)当社は、法令に基づき、お客様の個人番号および特定個人情報を、限定された利用目的の達成に必要な範囲で利用します。

#### 10. 開示、訂正等のご請求

(1)ご契約内容・保険金等支払に関するご照会  
ご契約内容・保険金等支払に関するご照会については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。ご照会者がご本人であることを確認させていただいたうえで、お答えいたします。また、お預かりした情報が不正確である場合には、正確なものに変更させていただきます。

(2)個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等個人情報保護法に基づく保有個人データ(上記9. の個人番号および特定個人情報を含みます。)に関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

#### 11. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人データ(上記9. の個人番号および特定個人情報を含みます。)の漏えい、滅失またはき損の防止、その他個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

#### 12. 匿名加工情報のお取扱い

当社は、匿名加工情報を作成・提供する場合には、法令で定める基準に従った対応を行います。

#### 13. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報(上記9. の個人番号および特定個人情報を含みます。)および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。

当社における個人情報および匿名加工情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会、開示、訂正等、利用停止等のご請求、安全管理措置に関するご質問は、下記までご連絡ください。

#### 【お問い合わせ先】

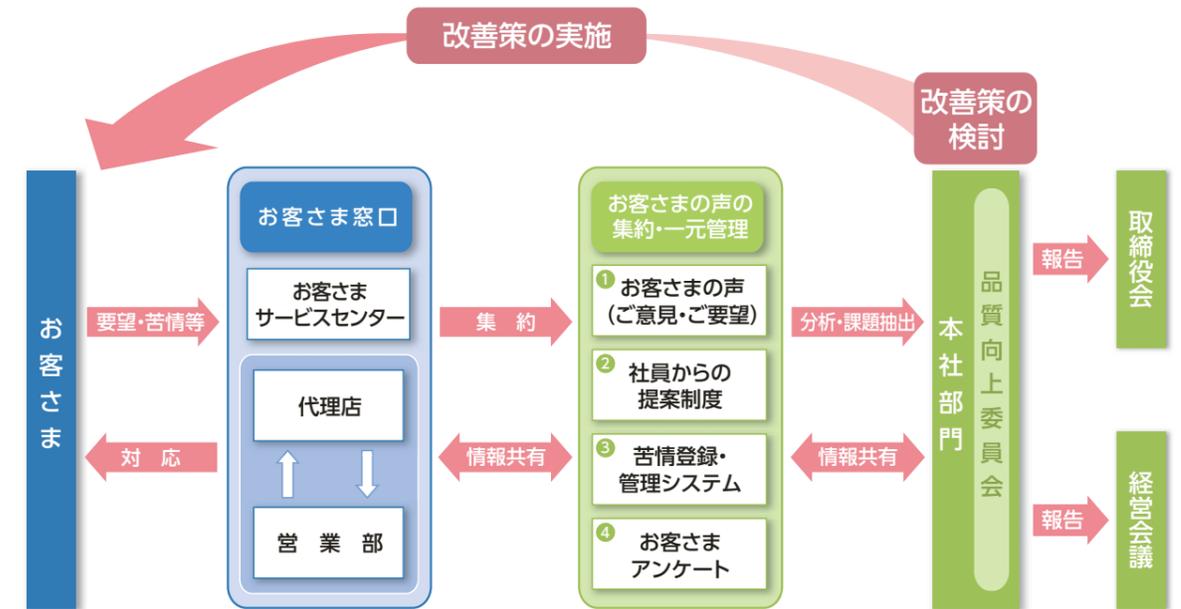
三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
お客様サービスセンター  
電話番号:0120-324-386  
受付時間:月～金9:00～18:00 土9:00～17:00  
(日・祝日・年末年始を除く。)

## お客様満足度向上に向けた取組み

当社は、お客様に最高品質の商品とサービスを提供し続けるために、全社員がお客様の声(ご意見・ご要望)を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に活かすさまざまな仕組みを整えています。

## お客様の声を商品・サービスの開発・改善に活かす仕組み

お客様サービスセンター、代理店、社員、お客様アンケート等を通じて寄せられたお客様の声は、それぞれの窓口や担当部門で集約します。集約したお客様の声は、本社部門で分析・課題抽出し、改善策を検討しています。さらに、全社的な品質向上を推進するために、役員・本社部門の部長により構成される「品質向上委員会」を設置しています。同委員会では、本社部門の改善策の検討結果や全社的なお客様満足度向上の取組状況について確認し、部門横断的・全社的な課題の検討や改善の指示を行い、継続的な品質向上の取組みを進めています。



### (1) 「お客様サービスセンター」でお受けするお客様の声

「お客様サービスセンター」では、お客様から保険商品の内容や各種契約手続き等に関するお問い合わせ、資料請求等のご要望や業務全般に関する各種ご相談を、電話やホームページ等でお受けしています。お受けしたお客様からのご意見は集約・分析し、お客様により良い商品・サービスをご提供できるよう本社部門が中心となり改善に取り組んでいます。

### (2) 社員からの提案制度による改善取組み

当社社員が持つアイデアやノウハウを共有するために、社員提案制度を構築しています。同制度は、当社社員が自らのアイデアやお客様や代理店からお受けした相談・提案を投稿し、本社部門が改善策を検討して回答する仕組みです。

2016年度 提案数:138件 うち、58件について改善済または改善予定。

### (3) 苦情登録・管理システムによる苦情の一元管理

当社は、苦情を「お客さまからの不満足の説明」と定義しています。発生した苦情を一元管理する苦情登録・管理システムを社内イントラネット上に構築し、不満足を感じられたお客さまに対して、迅速・丁寧に対応する仕組みを整えています。

また、苦情の発生原因を分析し、商品・サービスの開発・改善に取り組み、ご不満の未然防止に努めています。

2016年度 苦情件数:4,357件 苦情件数の内訳は、105ページをご参照ください。

### (4) お客さまへの満足度アンケートの実施

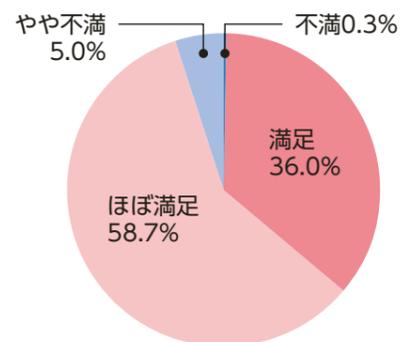
より多くのお客さまから、商品やサービス、各種お手続きに対するご意見や評価をお伺いするため、さまざまなお客さまアンケートを実施しています。アンケート結果は、業務改善に役立てるため、社員・代理店にフィードバックして、お客さま対応に活かしています。

#### 【お客さまアンケートの主な内容】

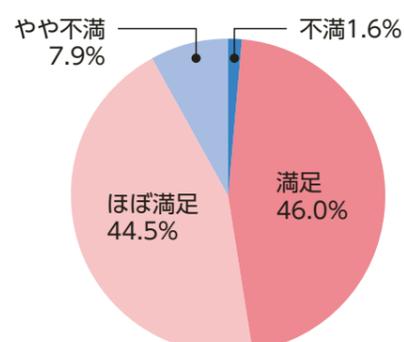
	実施方法	お伺いしている内容	ご回答数
ご契約者へのアンケート	専用のWebサイトでアンケートを実施し、年に一度お届けする「ご契約内容のお知らせ」にURLを掲載	商品・サービスや代理店・募集人の対応・サービス等ご契約全般の満足度・推奨度について	7,379件 送付数約191万件 2016年5月～11ヵ月間実施
お客さまサービスセンター利用者へのアンケート	お客さまサービスセンターから各種手続きのためにお送りする書類にアンケート用紙を同封	コミュニケーターの電話対応や書類記入方法のご案内の分かりやすさ、手続き完了までの期間・手続き全般の満足度について	6,296件 送付数12,880件 2016年8月～1ヵ月間実施
給付金お支払い手続きのアンケート	給付金をお支払いしたお客さまにお送りする「お手続き完了のお知らせ」にアンケート用紙を同封	手続きのご説明や書類の分かりやすさ、お支払いまでの期間、手続き全般の満足度について	2,097件 送付数10,000件 2016年12月～3ヵ月間実施

#### 【ご契約者へのアンケート結果 抜粋】

当社の商品・サービスへの満足度



代理店・募集人の対応・サービスへの満足度



### お客さまの声を活かした改善例

#### お客さまの声

商品の内容を丁寧に教えてもらえると、加入の検討がしやすい。

先進医療の治療を受けますが、治療費の支払いのために給付金を直接病院へ支払ってほしい。

#### 改善例

当社ではお客さまサービスセンターの対応品質向上に取り組んでおり、新契約加入のためのお問い合わせについても、お客さまにわかりやすく説明するよう心掛けています。

こうした取組みが評価され、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク」において、「問合せ窓口(電話)」部門で最高評価の三つ星を獲得しました。

同部門以外にも既存のお客さまへの対応に関する「モニタリング(電話)」部門、ホームページのわかりやすさに関する「Webサポート」部門の、あわせて3部門で最高評価の三つ星を獲得しました。

(「モニタリング(電話)」と「Webサポート」の2部門については2015年度から2年連続の獲得)

〈評価のポイント〉

- 商品の魅力が良く伝わったので、加入を検討しようかと思った
- 前向きな姿勢で丁寧に詳しく説明してくれ、知識豊富なプロらしい対応だった

※詳細は68ページ「HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」の3部門において、最高評価の三つ星を獲得」をご参照ください。

(2016年10月)

先進医療の治療の中でも、特に技術料が高額な「陽子線治療」「重粒子線治療」において、当社から直接医療機関にお支払いするサービスを行っております。(2015年8月より実施)

お客さま利便性向上の観点から、2017年2月より日本国内で「陽子線治療」「重粒子線治療」を行うすべての医療機関において、より簡便な手続きでこのサービスをご利用いただけることとなりました。

※2017年2月現在、陽子線治療・重粒子線治療の実施医療機関は日本国内に16あります。今後追加・変更される可能性があります。

※先進医療給付金直接支払サービスの詳細は、73ページをご参照ください。

(2017年2月)

### 社員一人ひとりの品質向上取組み

当社では、お客さまに満足いただける品質、お客さまから求められる品質を実現するため、社員一人ひとりがお客さまの視点に立って業務の改善に向けたPDCAサイクルを実践しています。

すべての職場で、品質向上に関わるその職場での課題と解決策を話し合い、職場で解決できない課題は、社員提案制度を通じて提案し、所管部門が改善策を検討しています。

各職場でのこれらの取組みについて、年に一度、ノウハウ・情報交換会を開催し、社員の品質に対する意識向上と好取組み事例についての全社レベルでの共有を図っています。

## 苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」に関する適合宣言

当社は、2012年4月1日付で、国際規格「ISO10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、適切な運用を行っていることを宣言しました。

旧三井住友海上きらめき生命では、2007年7月より、同規格に関する適合宣言を行っていましたが、2011年10月、旧あいおい生命との合併後、三井住友海上あいおい生命として、苦情対応態勢の整備を進め、「ISO10002」への適合を宣言するに至りました。

今後も当社では、苦情対応態勢の一層の強化を図るとともに、苦情を含むお客様の声を業務改善に活かし、お客様満足度向上のための取組みを推進していきます。

### 「ISO10002」(苦情対応マネジメントシステム)の概要

- ISO10002は「苦情対応」に関する国際規格であり、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示した規格です。「環境ISO14001」「品質ISO9001」などと同様、世界規模で取り組むべき問題のルール化を進める国際標準化機構(ISO)によって、2004年7月に制定されました。
- ISO10002は、マネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し、適合を宣言することのできる規格です。

## お客様の声対応方針

### 基本理念

三井住友海上あいおい生命保険株式会社(以下「三井住友海上あいおい生命」といいます。 )は、「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」とのMS&ADインシュアランス グループの経営理念およびMS&ADインシュアランス グループのお客様の声対応基本方針に基づき、苦情等を含むお客様の声対応のあらゆる局面において迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、下記の行動指針に沿って取組みを推進していきます。

#### 〈お客様の定義〉

本方針におけるお客様の定義は、「三井住友海上あいおい生命のあらゆる活動に関わるお客様」をいい、個人・法人等を問いません。

#### 〈お客様の声の定義〉

本方針におけるお客様の声の定義は、「お客様から寄せられた全ての声(問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等)」とします。

このうち、苦情の定義は「お客様からの不満足の表明」とします。

また、「苦情等」とは、お客様の声のうち「問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争」を指します。

## 行動指針

### 〈基本姿勢〉

- 全役職員は、お客様から寄せられた全てのお客様の声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様の立場を踏まえた解決を目指します。
- 全役職員は、お客様の声は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するための重要な情報である」と認識し、積極的に収集分析すると同時に、苦情の発生件数の低減・品質の向上・お客様満足度の向上に役立ちます。

### 〈苦情等対応管理態勢〉

- 苦情等対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。
- 苦情等対応に関する取組みおよび個別具体的な対応については、必要に応じ「苦情等対応マネジメントシステム基本規程」および「お客様の声対応マニュアル」に詳細を規定します。

### 〈組織体制〉

- 苦情等対応に関する最高意思決定機関は取締役会とし、苦情等対応に関する業務執行の最高責任者を取締役社長とします。また、最高責任者を補佐し、苦情等対応管理部門を所管する役員を苦情等対応管理責任者として任命します。
- 取締役会での意思決定の合理性・適切性を確保するため、必要に応じ課題別に組織する社内委員会等で十分な審議を行います。
- 苦情等対応に関する方針の立案、情報の一元管理、関係する各部門への指導・指示、および取締役会・経営会議等・各部門に対し、苦情等に基づく改善提言などを行う苦情等対応管理部門を設置します。

### 〈取組方針・計画の立案と実践〉

- 経営計画および苦情等対応管理部門の部門計画において、苦情等対応に関する取組方針・計画を定め、同方針・計画にしたがって取組みを進めます。

### 〈周知徹底〉

- 全役職員に対して、迅速・適切・真摯な苦情等対応を可能とする教育・指導を行います。

### 〈情報共有・記録保存〉

- 取締役会、苦情等対応に関する最高責任者、苦情等対応管理責任者、苦情等対応管理部門、その他の関係部門・関係会議体は、苦情等対応に関する情報を適時適切に共有し、記録・保存します。
- 苦情等対応に関する情報の内、経営に重大な影響を与える事項については、苦情等対応管理部門が取締役会・経営会議等に速やかに報告します。

### 〈苦情等の分析と活用〉

- 取締役会・経営会議等は苦情等対応管理部門から提供された苦情等対応に関する情報を基に、苦情等対応に関する取組みや業務全般に関する改善施策について定期的に審議し、関係部門に改善の指示を行います。
- 全部門が、苦情等対応に関する情報を収集分析し、苦情の発生件数の低減に努めると同時に、品質の向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

### 〈監査〉

- 内部監査部門は、苦情等対応に関する取組みについて定期的に監査を行います。監査結果を、被監査部門へ通知し、内部監査部門担当役員より最高責任者および取締役会に報告し、必要に応じて関係部門に意見具申します。

### 〈是正措置等の検討と実施〉

- 課題別に組織する社内委員会等は、苦情等対応管理部門から提供された苦情等対応に関する情報を基に、苦情等対応に関する取組みや業務全般に関する改善施策について定期的に審議し、苦情等対応管理責任者より、取締役会に報告します。
- 苦情等対応管理態勢、個別具体的な苦情等対応、およびこれに関連する業務において不具合が発見された場合は、速やかに是正措置を講じます。

### 〈説明責任〉

- 苦情等の受付状況、主たる苦情等の概要、改善施策については、社内外に適時適切に開示し、説明責任を果たします。

本お客様の声対応方針は、三井住友海上あいおい生命の全役職員に周知徹底するとともに、一般に開示します。

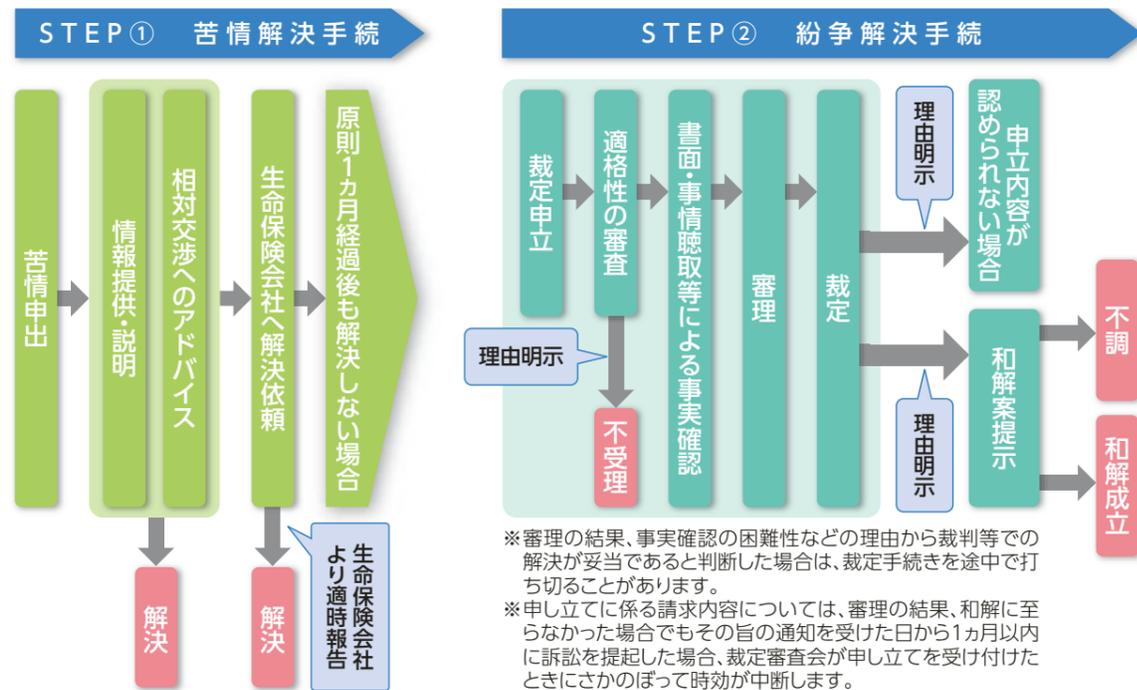
三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
取締役社長 丹保 人重

## 金融分野の裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)について ～ 生命保険相談所のご案内 ～

- 2010年10月1日より、金融分野の裁判外紛争解決制度として金融ADR制度が開始されました。本制度は、金融商品やサービスの苦情に対する確に対応する体制作りを通じて、利用者保護の充実を図ることを目的としています。
- 「一般社団法人生命保険協会」は保険業法に基づき「生命保険業務に関する紛争解決業務を行う者」として指定を受けた紛争解決(ADR)機関となっており、生命保険協会「生命保険相談所」がその窓口となっています。当社は、生命保険協会との間で、紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しています。
  - (1)生命保険相談所では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情を受け付けています。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にて受け付けています。
  - (2)なお、生命保険相談所が苦情の申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヵ月を経過しても、ご契約者等と生命保険会社との間で解決が見つからない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、ご契約者等の正当な利益の保護を図っています。

### 【生命保険協会における苦情受付～裁定審査会までの流れ】

※詳細は生命保険協会ホームページをご参照ください。



ご利用にあたっては、所定の手続きが必要となります。詳細につきましては、以下までお問い合わせください。

#### 生命保険相談所

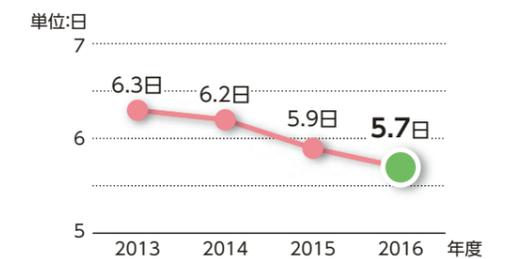
TEL: 03-3286-2648  
 受付時間: 9:00 ~ 17:00 (土・日曜、祝日、年末年始を除く)  
 ホームページアドレス: <http://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

## より良い品質を目指す取組み

生命保険はカタチのない商品。だからこそ、お客さまに保険証券という「安心」をできるだけ早くお届けすることが大切だと考えています。また、保険金・給付金、解約返戻金のお支払いについても同様に考えています。当社は、保険証券、保険金・給付金、解約返戻金をお届けする日数を「安心お届け日数」とし、お客さまに1日でも早く「安心」をお届けできるよう取り組んでいます。

### 安心お届け日数(新契約)

お客さまの申込日の翌日から契約が成立する日までの営業日数の平均値を「証券作成日数」と設定し、これを安心お届け日数(新契約)としています。なお、「特別条件付契約」「承諾保留申込契約」「仮申込契約」を含みます。



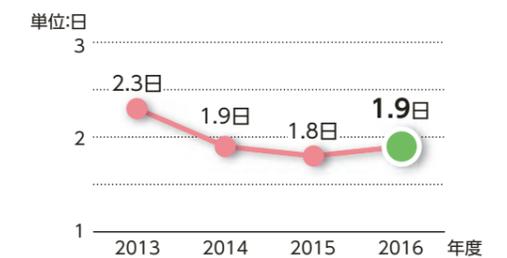
### 安心お届け日数(保険金)

お客さまから保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日の翌日から着金日までの営業日数の平均値を「保険金・給付金支払所要日数」と設定し、これを安心お届け日数(保険金)としています。なお、請求書類に不備のあった案件や治療経緯等の確認が必要な案件は除いています。



### 安心お届け日数(保全)

お客さまから解約請求書類を会社・代理店が受け付けた日の翌日から着金日までの営業日数の平均値を「解約返戻金支払所要日数」と設定し、これを安心お届け日数(保全)としています。なお、新たに保険を契約された際にこれまでの契約を同時期に解約された場合や、異例処理は除いています。



## 当社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、弊社の金融商品の勧誘方針を、次のとおり定めておりますので、ご案内いたします。

### 勧誘方針

保険法、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。

#### お客さまの立場に立った商品販売に努めます

- お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。
- お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。
- 市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。

#### 適正な業務運営に努めます

- お客さまに関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。
- お客さまのご意見、ご要望等を商品の開発・販売方法に活かしてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合には、ご契約の商品内容に従い、迅速、的確に保険金をお支払いするよう努めてまいります。
- 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

## 生命保険契約者保護機構について

当社は、「生命保険契約者保護機構」(以下、「保護機構」といいます)に加入しています。保護機構の概要は、以下のとおりです。

- 保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引き受け、補償対象保険金の支払いに係る資金援助および保険金請求権等の買い取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
- 保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等に際して資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。
- 保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定<sup>(※1)</sup>に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約<sup>(※2)</sup>を除き、責任準備金等<sup>(※3)</sup>の90%とすることが、保険業法等で定められています(保険金・年金等の90%が補償されるものではありません)。
- なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率(予定利率、予定死亡率、予定事業費率等)の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額、年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度(保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度)が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証(最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等)のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続きにおいては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です(実際に削減しないか否かは、個別の更生手続きの中で確定することとなります)。

※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率<sup>(注1)</sup>を超えていた契約を指します<sup>(注2)</sup>。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。  
高予定利率契約の補償率=90%-(過去5年間における各年の予定利率-基準利率)の総和÷2

(注1)基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社または保護機構のホームページで確認できます。

(注2)一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。  
また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者ごとに予定利率が異なる場合には、被保険者ごとに独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者ごとに高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。



## 社員の健康づくり推進について

当社は、「社員が健康であることは社員自身のQOL(Quality of life)の向上のみならず、グループの経営理念ならびに当社の目指す姿の実現に欠かせない要素」と考え、当社「健康づくり宣言」のもと、担当役員を責任者とする推進体制・重点取組みを明確にし、社員一人ひとりの心身の健康づくりを推進しています。

### 〈重点取組み〉

#### (1) 職場環境整備

衛生委員会において健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議する他、労働災害発生防止の観点から、職場巡視・リスクアセスメントを実施し、必要な職場環境整備を行う。

#### (2) 健康診断の受診と事後措置

定期健康診断受診率100%を維持し、受診結果に基づく社員自らの健康管理を支援する。また特定保健指導を健康保険組合と共同実施し、社員の生活習慣改善を支援する。

#### (3) メンタルヘルス対策

ストレスを感じやすい環境変化者(新入社員・部門間異動者)への面談を柱とするHappy Project(メンタルヘルス総合対策)の継続、研修・セミナーやストレスチェックなどの実施によりセルフケア・ラインケアを推進する。また健康管理推進室と社員相談室に相談窓口を設け、メンタルヘルス相談やメンタル不調による休務者の復職支援を実施する。

#### (4) 長時間勤務社員の健康管理

勤務時間が一定基準を超えている社員への問診調査または産業医面接を実施し、長時間勤務による健康障害の発生を防止する。