

## 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、「健康で安心な暮らしを支える生命保険会社」として、「お客さまの安心と満足」を活動の原点において、「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もなる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、ご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が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活かします

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活かしてまいります。

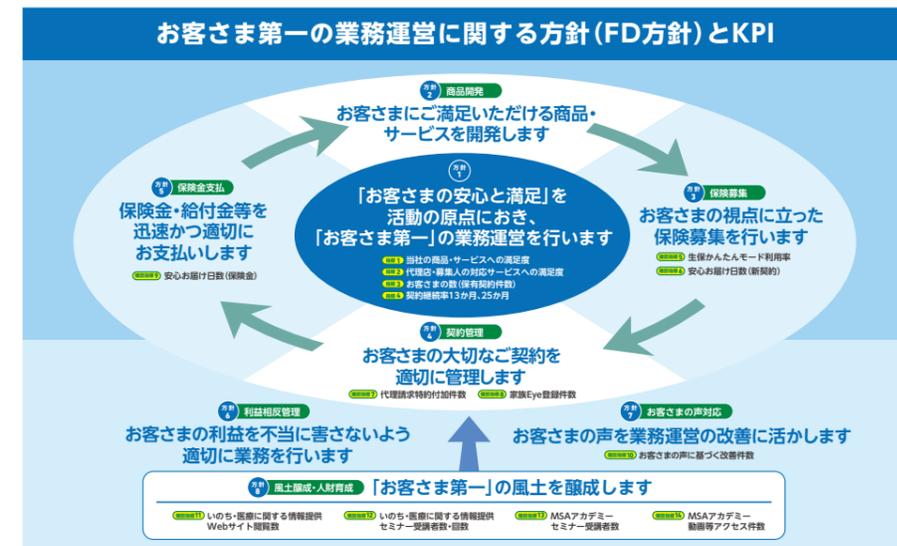
#### 方針8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

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。

また、当社においては、本方針の定着を図るため、取組状況を客観的に評価する14の成果指標:KPI(Key Performance Indicatorの略)を設定しており、2019年5月30日には、2018年度の具体的な取組状況とともに各指標の2018年度末状況を公表しました。\*

\*各方針の主な具体的取組み等につきましては、当社オフィシャルサイト(<https://www.msa-life.co.jp>)をご覧ください。

2019年度は成果指標の一部見直しを行うとともに、本方針のコンセプトや構成、成果指標の位置づけ等を「見える化」し(ポスターを作成し、社内全拠点に掲示)、「お客さま第一の業務運営」の一層の定着を図っています。



さらに、消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織の呼びかけに対応し、消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を実施しました(2019年5月)。

これらの施策等を通じ、これまで以上に「お客さまの安心と満足」の実現に取り組んでまいります。

#### 【14の成果指標(2019年度のKPI)】

指標①	当社の商品・サービスへの満足度	指標⑧	家族Eye <sup>4</sup> 登録件数
指標②	代理店・募集人の対応サービスへの満足度	指標⑨	安心お届け日数(保険金) <sup>*5</sup>
指標③	お客さまの数	指標⑩	お客さまの声に基づく改善件数
指標④	契約継続率	指標⑪	いのち・医療に関する情報提供Webサイト閲覧数
指標⑤	生保かんたんモード <sup>*1</sup> 利用率	指標⑫	いのち・医療に関する情報提供セミナー受講者数・回数
指標⑥	安心お届け日数(新契約) <sup>*2</sup>	指標⑬	募集人・社員向けセミナー・研修等の受講者数
指標⑦	代理請求特約 <sup>*3</sup> 付加件数	指標⑭	募集人・社員向け研修動画等へのアクセス件数

\*1 お申込みのペーパーレス手続き

\*2 お客さまのお申込日の翌日から、契約が成立する日までの営業日数の平均値

\*3 被保険者が保険金・給付金等をご請求できない場合、その代理人がご請求できる特約

\*4 親族連絡先を事前にご登録いただく制度

\*5 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から、着金日までの営業日数の平均値

## 代表的な経営指標

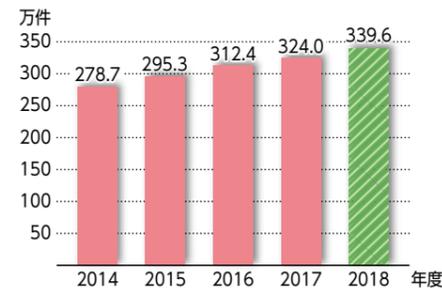
代表的な経営指標について、2018年度の状況は以下のとおりです。

### お客さまの数(保有契約件数)

**339.6** 万件(個人保険・個人年金保険)

当社の2018年度末の保有契約件数(個人保険・個人年金保険)は、2017年度末の324.0万件から4.8%増加し、339.6万件になりました。

#### 【お客さまの数の推移】



### 保有契約高

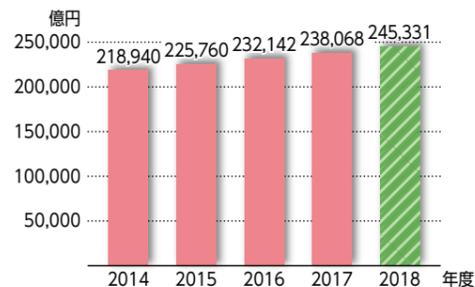
**24兆5,331** 億円(個人保険・個人年金保険)

「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2018年度末の保有契約高(個人保険・個人年金保険)は、2017年度末の23兆8,068億円に比べ3.1%増加し、24兆5,331億円となりました。

団体保険を含む保有契約高は、33兆877億円となりました。

#### 【保有契約高の推移】



## 保有契約年換算保険料

**4,315** 億円(個人保険・個人年金保険)

当社の2018年度末の保有契約年換算保険料は、2017年度末の4,123億円から4.6%増加し、4,315億円になりました。

#### 【保有契約年換算保険料の推移】



## 基礎利益

**155** 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、123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。

$$\begin{array}{l} \text{基礎利益} + \text{キャピタル損益} + \text{臨時損益} \\ 155\text{億円} \quad 61\text{億円} \quad \triangle 21\text{億円} \end{array} = \text{経常利益} \quad 195\text{億円}$$

#### 【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2018年度は43億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155億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

79 億円

2017年度に比べ26億円増加の79億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%出資する子会社であり、2018年度末の資本金の額は、855億円です。

## 総資産

4,229.6 兆円

2017年度末の3兆8,697億円から9.3%増加し、2018年度末の総資産は、4兆2,296億円です。

## 有価証券残高

3,548.4 兆円

総資産に占める有価証券残高の比率は83.9%です。有価証券残高のうち92.4%にあたる3兆2,801億円を国債・地方債・社債で運用しています。143ページに「VI.4. (1) ① b.当社の運用方針」、149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

595 億円

総資産に占める貸付金残高の比率は1.4%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。116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

3,376.0 兆円

「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(2019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

1,681.8 %

「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。117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	2017年度	2018年度
ソルベンシー・マージン総額(A)	484,904	505,779
リスクの合計額(B)	56,163	60,145
ソルベンシー・マージン比率	$\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	1,681.8%

## 2018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言えます。

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) 2018年度末EEV

(単位:億円)

	2017年度末	2018年度末	増減
EEV	8,355	8,194	△160
純資産価値	4,463	5,154	691
保有契約価値	3,892	3,040	△851
うち新契約価値 <sup>(注1)</sup>	474	657	183

(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)

	2017年度末	2018年度末	増減
純資産価値	4,463	5,154	691
純資産の部合計 <sup>(注2)</sup>	1,870	1,938	67
危険準備金	328	350	21
価格変動準備金	68	77	9
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	3,174	4,008	834
貸付金の含み損益	27	28	1
退職給付の未積立債務	△2	△3	△1
上記項目に係る税効果	△1,008	△1,250	△242

(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)

	2017年度末	2018年度末	増減
保有契約価値	3,892	3,040	△851
確実性等価将来利益現価	5,302	4,284	△1,017
オプションと保証の時間価値	△716	△632	83
必要資本維持のための費用	△87	△65	22
非フィナンシャル・リスクに係る費用	△606	△546	60

- 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
2018年度末	△0.178%	△0.183%	△0.195%	△0.211%	△0.202%	△0.081%	0.165%
2017年度末	△0.134%	△0.137%	△0.118%	△0.118%	△0.108%	0.043%	0.292%
	20年	25年	30年	35年	40年	45年	50年
2018年度末	0.358%	0.492%	0.538%	0.577%	0.613%	0.640%	0.661%
2017年度末	0.542%	0.709%	0.778%	0.865%	0.950%	1.016%	1.070%

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
2017年度末(前年度末)EEV(調整前)	4,463	3,892	8,355
①期始EEVの調整	△5	－	△5
2017年度末(前年度末)EEV(調整後)	4,458	3,892	8,350
②当年度新契約価値	△362	1,019	657
③期待収益(リスクフリーレート分)	△3	68	65
④期待収益(超過収益分)	7	36	43
⑤保有契約価値から純資産価値への移転	41	△41	－
⑥前提条件(非経済前提)と実績の差異	65	△141	△75
⑦前提条件(非経済前提)の変更	－	△56	△56
⑧前提条件(経済前提)と実績の差異	948	△1,737	△788
⑨その他事業関係の変動	－	△1	△1
⑩その他事業外の変動	－	－	－
2018年度末(当年度末)EEV	5,154	3,040	8,194

##### ①期始EEVの調整

2018年度に実施した株主配当による減少額です。

##### ②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。

##### ③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。

##### ④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全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。

##### ⑤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。

##### ⑥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。主な減少要因は、料率改定や新商品販売等に伴う一時的な解約増加によるものです。

##### ⑦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(2019年度)以降の収支が変化することによる影響額です。

##### ⑧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。主に市場金利の低下により、純資産価値は増加(有価証券含み益の増加等)する一方で、保有契約価値は減少しています。

##### ⑨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。

##### ⑩その他事業外の変動

当年度は該当ありません。

#### (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
2018年度末EEV	8,194	－
感応度1: リスクフリーレート50bp 上昇	9,038	843
感応度2: リスクフリーレート50bp 低下	7,064	△1,130
感応度3: 株式・不動産価値10%下落	8,131	△62
感応度4: 経費率(維持費) 10%減少	8,476	281
感応度5: 解約・失効率10%減少	7,968	△226
感応度6: 保険事故発生率(死亡保険) 5%低下	8,644	449
感応度7: 保険事故発生率(年金保険) 5%低下	8,193	△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	8,194	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	7,869	△325
感応度10: 必要資本を法定最低水準に変更	8,237	42

#### (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、投資家が様々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、当社オフィシャルサイト(<https://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	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
保有契約件数 <sup>(注1)</sup>	278.7万件	295.3万件	312.4万件	324.0万件	339.6万件
保有契約高 <sup>(注1)</sup>	218,940	225,760	232,142	238,068	245,331
保有契約年換算保険料 <sup>(注1)</sup>	3,534	3,757	4,010	4,123	4,315
経常利益	159	186	161	169	195
基礎利益	161	194	186	128	155
当期純利益	44	60	45	52	79
資本金	355	355	855	855	855
総資産	30,092	32,290	36,191	38,697	42,296
有価証券残高	25,487	27,654	29,197	32,601	35,484
貸付金残高	512	526	551	570	595
責任準備金残高	24,335	26,617	28,964	31,438	33,760
格付け <sup>(注2)</sup>	スタンダード&プアーズ(S&P)	A+	A+	A+	A+
	格付投資情報センター (R&I)	AA-	AA-	AA-	AA-
逆ざや額	-	-	2	22	43
ソルベンシー・マージン比率	1,429.9%	1,598.4%	1,893.2%	1,726.7%	1,681.8%
ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー (EEV) <sup>(注3)</sup>	6,478	5,958	7,942	8,355	8,194

(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。

健康で安心な暮らしを支える生命保険会社

「お客さま第一」を活動の原点とし、社会的課題の解決に貢献する商品・サービスの提供を通じ、持続的な成長と企業価値の向上を実現

お客さま満足・企業価値のさらなる向上

社会的課題の解決に貢献

成長戦略

品質向上 × 商品・サービス開発 × 販売・チャネル強化

構造革新戦略

既存の枠組みを超えた抜本的な事業構造の革新に挑戦

お客さま第一の業務運営 基本戦略 ERM経営の推進

経営基盤強化／人材育成・企業文化創造

経営数値目標 (2021年度)	EV 1兆500億円	新契約EV 550億円	修正利益 230億円	お客さまの数 (保有契約件数*) 367万件	生保併売率* 18%
--------------------	---------------	----------------	---------------	------------------------------	---------------

\*グループの機能別再編(23ページ「機能別再編について」参照)の一環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が保有する第3分野長期契約の三井住友海上あいおい生命保険株式会社への移行件数(2019年4月1日移行分約37万件)は除く。

## 基本戦略

### 経営基盤強化

さらなる経営基盤の強化、ERM経営の高度化を図る

- **お客さま第一の業務運営の進化**  
「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づくPDCA機能発揮による取組みの高度化
- **ERM経営の推進、経営管理態勢の高度化**  
健全性確保を前提とした、リスク選好方針に基づくリスクテイクの方向性策定および着実な実施
- **資産運用の高度化、運用収益の拡大**  
資産運用の高度化によるリスクコントロールの強化と収益改善
- **内部管理態勢のさらなる強化**  
企業価値向上の基盤となる、環境変化に対応したコンプライアンスの推進

### 人材育成・企業文化創造

人材の多様性を尊重し、グループ共通の価値観である「お客さま第一」の企業文化を確立する

- **多様な価値観を尊重する企業風土の醸成**  
多様なワークスタイルに柔軟に対応し、社員一人ひとりが働きがいを感じ、能力を最大限発揮できる人事制度の構築
- **働き方改革と人材育成を通じた生産性向上**  
働き方改革推進・定着に向けたマネジメント教育の拡充
- **サステナビリティ取組の推進**  
事業活動を通じた社会貢献活動による社会との価値共創、スポーツ振興活動等

## 成長戦略

### 品質向上

お客さまの期待を超える品質を代理店とともに追求する

- **引受・保全・保険金等支払態勢の進化**  
デジタル技術活用等による正確・迅速・丁寧な業務プロセスの実現
- **お客さまの声を基点とした業務改善のさらなる推進**  
専門部の設置による、お客さまの声に最大の価値観をおいた改善策の検討・実行
- **お客さまのライフスタイルに合わせた接点の強化と利便性の向上**  
アフターフォロー活動によるお客さまとの接点強化

### 商品・サービス開発

社会環境の変化や技術進展等に迅速に対応し、お客さまニーズに応える先進的な商品・サービスを開発・提供する

- **保障性商品を主軸とした商品の開発**  
先進医療等の医療技術の進展等を踏まえた商品開発
- **社会的課題解決に貢献する商品・サービスの開発**  
高齢社会の進展により重要度が高まりつつある介護・認知症に対応した商品・サービス開発
- **健康維持・増進・回復を支援する商品・サービスの開発**  
オープンイノベーション等を活用した未病改善・重症化予防・再発予防サービスの展開

### 販売・チャネル強化

お客さまの満足を目指す販売網および営業態勢を構築する

- **生損一体運営によるクロスセルチャネルのさらなる強化**  
国内最大損保グループの営業基盤・顧客基盤を活用したマーケットの開拓・深耕
- **高品質かつ筋肉質な販売網の構築**  
代理店品質認定制度の創設
- **多様なチャネル戦略の展開**  
新たな販売手法の構築
- **教育・研修の高度化**  
生命保険販売の使命感、コンサルティング能力を向上させる教育・研修の強化、および代理店指導力の強化

## 構造革新戦略

既存の枠組みを超えた抜本的な事業構造の革新に挑戦する

- **収益構造革新**  
持続可能なビジネスモデルの構築に向けた収益構造の見直し
- **オペレーション革新**  
「営業事務集中化」「役割革新」の完遂による、営業推進・契約事務体制の強化
- **営業態勢革新**  
「トップライン拡大」と「生産性向上」を両立する営業態勢の見直し
- **システム構造革新**  
システム競争力強化に向けた基幹システムの再構築
- **第三分野長期契約移行の完遂**  
損保社保有契約(第三分野長期契約)の当社への移行の完遂
- **デジタルライゼーションの推進**  
定型業務のオートメーション化(RPA)による生産性向上

### 〈機能別再編について〉

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保の事業コンセプトを明確にし、お互いの強みを活かしながら、三井住友海上あいおい生命を加え、グループ全体の「成長」と「効率化」を同時実現するための全く新しい再編スタイルのことをいいます。

## デジタル化の推進

当社は、「健康で安心な暮らしを支える生命保険会社」として、社会的課題の解決に貢献する商品・サービスの提供を通じて、持続的な成長と企業価値向上の実現のために、デジタル（データ・テクノロジー）を活用していきます。

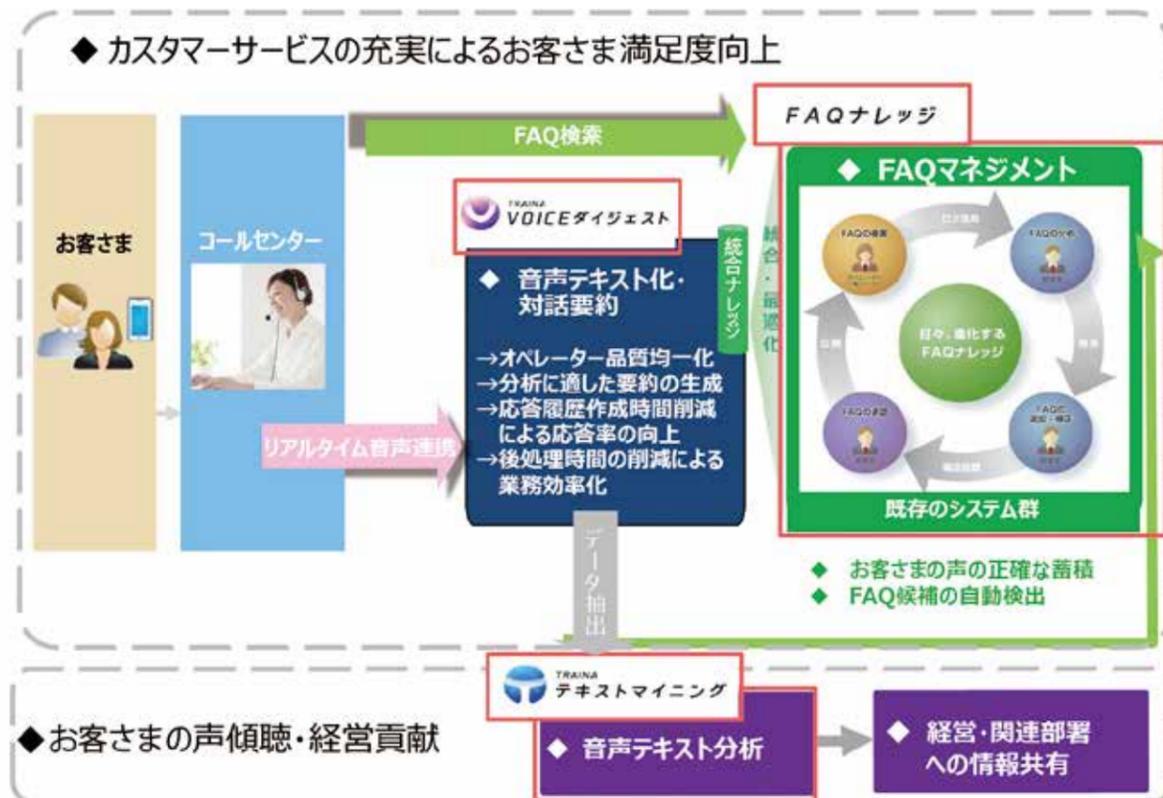
### お客さま利便性向上

#### コンタクトセンターにおけるAI活用

コンタクトセンターにおけるお客さまサービス向上を目的として、2019年度中に株式会社野村総合研究所が提供するAIソリューション<sup>(※1)</sup>の導入を予定しています。「音声のテキスト化・対話要約機能」、「FAQナレッジ検索機能」により、オペレーターの対応品質の向上と業務を効率化し、お問い合わせ時のスムーズな対応を実現します。また、「対応履歴分析を行う機能」により、お客さまの声を集計・分析し商品開発やサービス改善を目指します。AIの導入により、今後も品質の向上と、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスを提供することで、お客さま満足度の向上を目指します。

(※1)：株式会社野村総合研究所のAIソリューション「TRAINA/トレイナ」の3製品。「VOICEダイジェスト」「FAQナレッジ」「テキストマイニング」。

#### AIソリューション「TRAINA /トレイナ」構成図



上記技術の活用により、以下のことが可能となります。

- ・お客さまからのお問い合わせに対し、迅速に回答ができるようになります。
- ・オペレーターの品質向上により、お客さまに均一で、より丁寧なサービスをご提供できるようになります。

## 代理店の販売力向上

### AIを活用した生命保険販売力の向上

当社は、デジタル化に伴うお客さまの行動変化やデジタルリテラシーの高まりを受け、代理店がお客さまから選ばれる存在となるよう販売力の高度化を目指しています。

2019年6月から代理店の販売力向上を目的に、株式会社NTTデータが提供するウェブサービス「Com Analyzer™」の利用を開始しました。本サービスは、利用者がスマートフォンなどのカメラデバイスで話し手を撮影した動画から、表情、感情および声をAIで分析し、数値化してレポートを作成するものです。

2018年度に株式会社NTTデータと共同実施した実証実験での検証を経て、国内初の利用開始となります。当社では本サービスを「AIロープレ」という名称で展開し、ロールプレイングの習慣化やマナー改善に繋げ、代理店・募集人の販売力向上や社員の指導力向上を目指します。

#### 「Com Analyzer™」レポートのイメージ図



## オープンイノベーションの推進

### MS&ADガレッジプログラムへの参画

当社は、日本での課題解決が難しい案件について、課題解決に資する技術やサービスを持つスタートアップ企業の発掘やイノベーション推進のため、MS&ADインシュアランスグループが運営する米国シリコンバレーにおける「MS&ADガレッジプログラム<sup>(※2)</sup>」へ参画しています。

今後も本取組みを通じ、当社における課題解決やオープンイノベーション推進を目指して参ります。

(※2)：先進技術や新しいサービスの開発に関わる投資家やベンチャー企業が集まるシリコンバレーに国内外グループ会社の社員が出張し、自国で解決できない課題を解決できる先進技術や新しいサービスの発掘を支援するプログラム。

## 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、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、以下に掲げる方法その他の方法による措置を選択し、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そ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そ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。

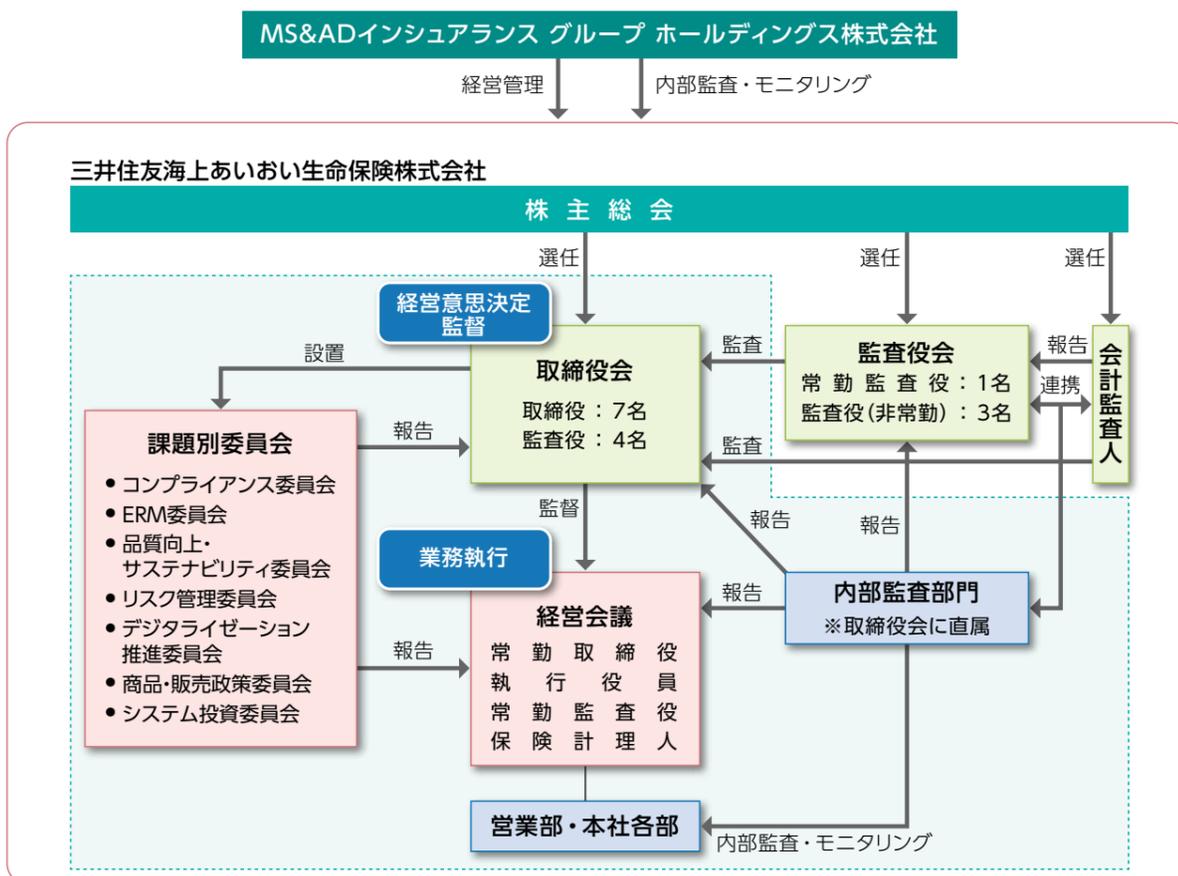
また、執行役員制度を導入し、経営重要事項の決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確化して迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

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】

2019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」を、当社の全役職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。

### 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. 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、全役職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、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役職員に徹底します。
- (3)当社は、MS&ADインシュアランスグループのスピークアップ制度運用規程に従い、組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切なまたはこれらのおそれのある行為について、全役職員が社内および社外の窓口で直接通報できるスピークアップ制度を設け、全役職員に対し制度の周知を図ります。

### 4. 統合リスク管理体制

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。

### 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。

### 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、実効性があり、かつ効率的な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取締役会直属の専門組織を設置し、当社の全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。

### 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、監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の職員を置きます。
  - ②取締役は、監査役室の独立性に配慮し、監査役室の組織変更、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当社の役職員は、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、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

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。

以上

## コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

保険事業は、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カ所に、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、担当営業部・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、取締役会が設置す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。

### スピークアップ制度(内部通報制度)

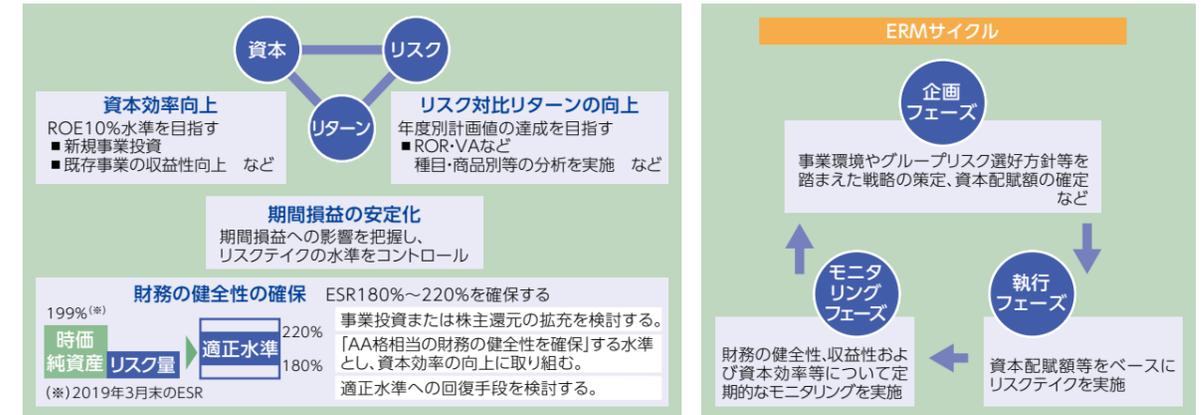
組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為に関する報告ルールを定めています。また、通報者の事情等により、通常のルートでは報告しにくいケースの受付窓口として、MS&ADホールディングスが運営する『スピークアップデスク』を設けています。

さらに、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為に対しては、監査役への通報制度を設け、違法行為等の事実を会社として速やかに認識することにより、倫理・法令等の遵守を推進していきます。

## ERM経営の推進

MS&ADインシュアランス グループは、2018年度からスタートした中期経営計画「Vision 2021」において、ERMサイクルをベースに、財務の健全性の確保、リスク対比リターン向上、および資本効率向上を目指しています。当社でも、「ERM経営の推進」を中期経営計画における基本戦略の柱と位置付け、ERM態勢の強化を図っていきます。

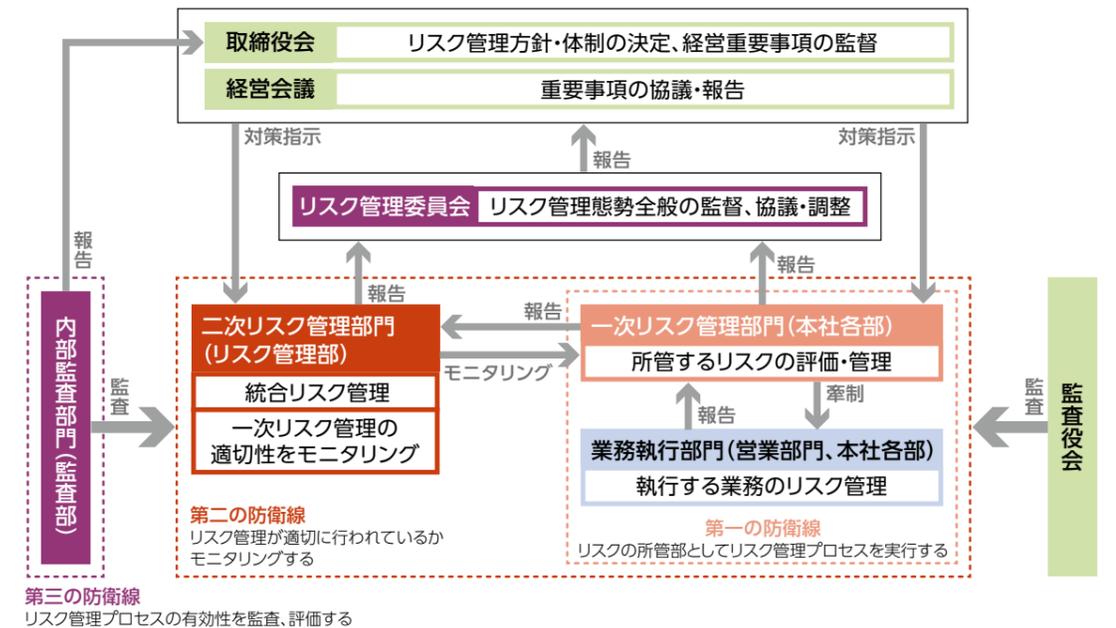
### 【MS&ADインシュアランス グループのERMサイクル】



## 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】



MS&ADインシュアランスグループについて

経営について

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

## ◇リスクの内容

- 保険引受リスク** 経済情勢や保険事故の発生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

---

- 資産運用リスク**
  - ①**市場リスク** 金利・株価・為替などの変化により保有資産や負債の価値が変動し、損失を被るリスク
  - ②**信用リスク** 与信先の財務状況の悪化等により、資産価値が減少または消失し、損失を被るリスク
  - ③**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、または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**
  - ①**資金繰りリスク** 当社の財務内容の悪化等による新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、または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
  - ②**市場流動性リスク** 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

---

- オペレーショナルリスク**
  - ①**事務リスク** 役職員等が正確な事務を怠る、または事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク
  - ②**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)
  - ③**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、および行政上の責任を負うリスク
  - ④**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、または第三者に対する賠償責任を負うリスク
  - ⑤**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
  - ⑥**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

### 〈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

取締役会は、全社のリスク管理を統括する二次リスク管理部門とリスク管理委員会を設置し、重要なリスク情報はリスク管理委員会での審議を通じて、取締役会等に報告される体制を取っています。またリスク管理を適切に行うために、第一から第三の防衛線を持つ「3ラインディフェンス」態勢を構築しています。第一の防衛線は、営業部門と本社各部が担っています。本社各部は一次リスク管理部門として、所管する業務に係るリスクを直接コントロールし、二次リスク管理部門や経営等に、把握したリスクやリスク管理の状況を報告しています。第二の防衛線は、二次リスク管理部門であるリスク管理部が担っています。本社各部による一次リスク管理のモニタリングを行い、定量・定性両面から統合リスク管理を行い、リスク管理委員会等へその結果を報告しています。第三の防衛線は、内部監査部門である監査部が担っており、第一および第二の防衛線で実施されているプロセスの有効性を、内部監査により評価しています。

## 統合リスク管理

当社は、多様なリスクを総合的に把握し、リスクへの対応を漏れなく行うこと、重要なリスクへ優先的かつ重点的に対応すること、必要な資本を確保することを目的として、定量・定性の両面から当社全体のリスク状況を管理する統合リスク管理を行っています。

## 定量的な管理

「保険引受リスク」や「資産運用リスク」などのリスク量を確率論的手法(VaR)<sup>(注)</sup>により計量し、会社全体のリスク量として統合の上、経営体力(資本)と対比することで、資本が十分に確保されているかを把握・管理しています。上記のほか、ストレステストとして、大規模な自然災害の発生による死亡率の悪化や資産運用に係る著しい環境変化等を想定して、ストレス発生時の影響を確認しています(前ページ参照)。

(注) VaR:バリュー・アット・リスク=一定の確率のもとで被る可能性のある予想最大損失額

## 定性的な管理

当社のリスク特性や外的環境の変化等を踏まえ、毎年想定されるリスクを洗い出し、重点的に対応すべきリスクを明確にしています。経営に影響度が高い場合は、そのリスクの所管部がリスク管理の取組計画を策定し、二次リスク管理部門でその取組状況等のモニタリングを行い、リスク管理委員会および取締役会にその結果を報告しています。

### 〈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会計監査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独立した取締役会直属組織である監査部を設置し、専門的な内部監査を実施しています。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。

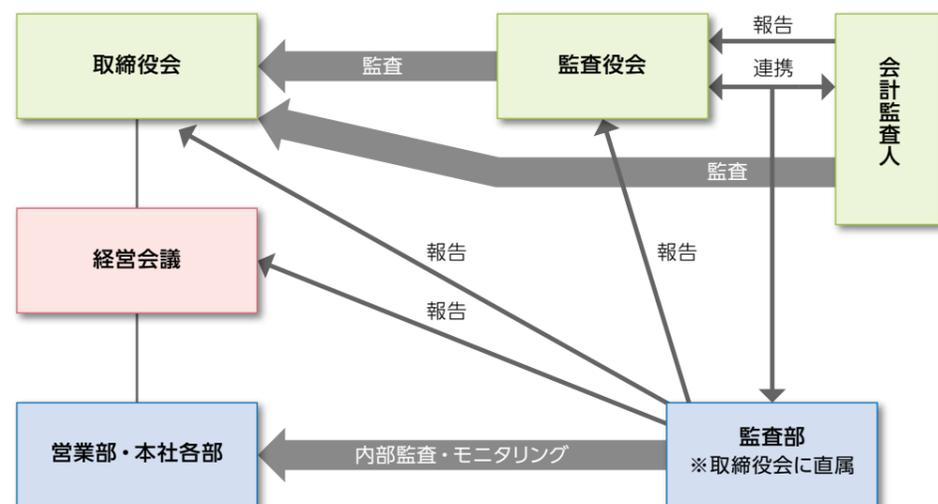
#### 〈内部監査の実施〉

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等に報告しています。

#### 【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、当社オフィシャルサイト(<https://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みます。)
- 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 など

#### 3. 個人データ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、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、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、直販社員を含みます。))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。ご照会者を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。)

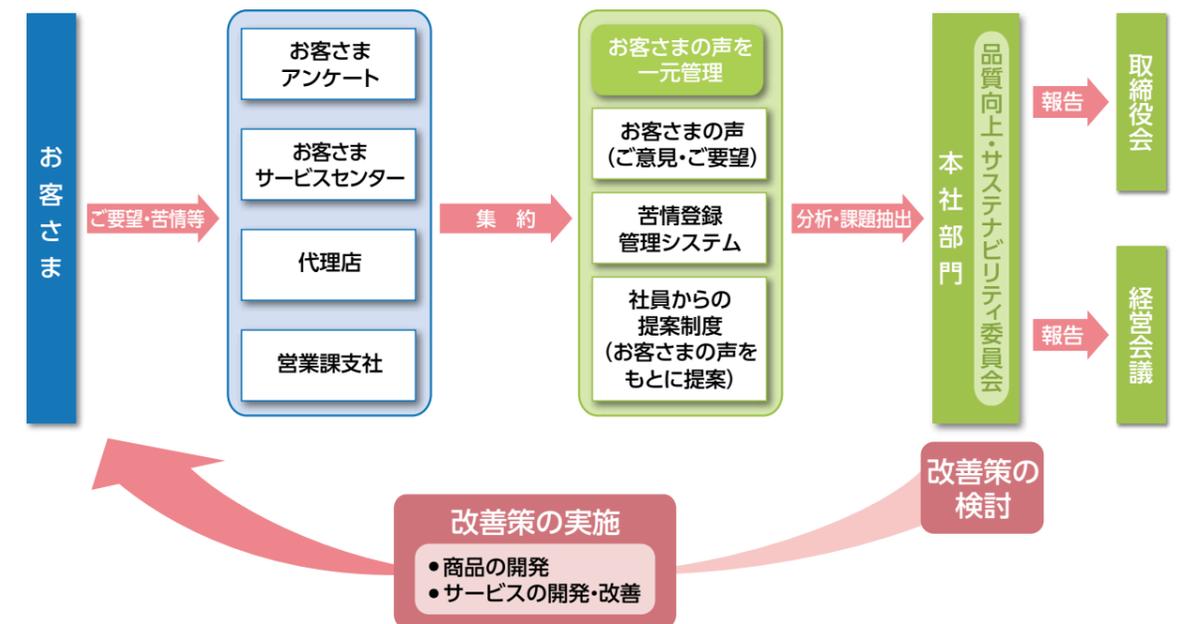
## お客様の安心と満足度向上に向けた取組み

当社は、お客様の安心と満足を実現するために、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

お客様アンケート、お客様サービスセンター、代理店、社員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、企業品質管理部が分析・課題の抽出を行い、お客様の声に最大の価値観をおいた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・サステナビリティ委員会」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意見・ご相談を、電話やオフィシャルサイト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、お客様にご満足いただける商品・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) 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「お客様からの不満足の本音」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様に対して、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。

2018年度 苦情件数:3,835件 苦情件数の内訳は、103ページをご参照ください。

### (3) 社員からの提案制度による改善取り組み

当社ではお客さま満足度の向上・企業価値のさらなる向上を目指し、社員からの提案制度を構築しています。同制度は、当社社員がお客さまや代理店から寄せられた声をもとに自らの職場で解決できない課題や企業価値の向上に対するアイデアを提案し、本社部門が改善策を検討して改善する仕組みです。

2018年度 提案数:815件 うち、260件について改善済または改善予定。

### (4) お客さまへの満足度アンケートの実施

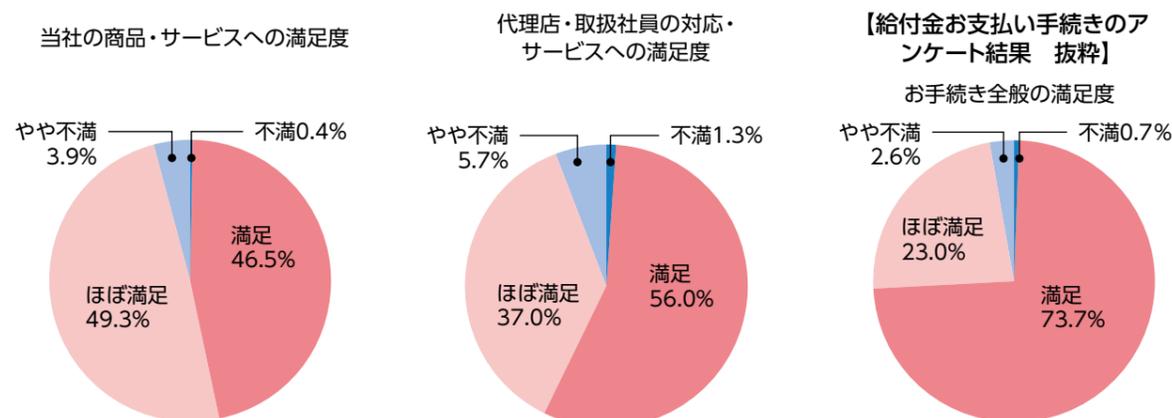
より多くのお客さまから、商品やサービス、各種お手続きに対するご意見や評価をお伺いするため、さまざまなお客さまアンケートを実施しています。

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、URLを掲載したご案内を、ご加入時にお届けする「保険証券」および年に一度お届けする「ご契約内容のお知らせ」に同封	商品・サービスや代理店・取扱社員の対応・サービス等ご契約全般の満足度について	約3.5万件 送付数約230万通 2018年4月～ 2019年3月まで実施
お客さまサービスセンター利用者へのアンケート	アンケート用紙および専用のWebサイトへ統合し実施。URLを掲載したご案内を各種手続きのためにお送りする書類に同封	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、手続き全般の満足度について	<専用Webサイトでの実施> 1,575件 送付数26,000件 2019年1月～ 2019年3月まで実施
			<アンケート用紙での実施> 3,597件 送付数9,183件 2018年8月実施
給付金お支払い手続きのアンケート	専用のWebサイトでアンケートを実施し、URLを掲載したご案内を「お手続き完了のお知らせ」、給付金等請求書類に同封	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	2,209件 送付数 43,919件 2018年10月末～ 2019年3月まで実施

#### 【ご契約者へのアンケート結果 抜粋】



### お客さまの声を活かした改善例

お客さまの声

先日入院したので、書類を送ってほしいが、日中は仕事をしているため受付時間になかなか電話ができない。  
受付時間外でも簡単に書類を送ることができるようなサービスを作ってほしい。



改善例

お客さまサービスセンターの電話受付時間外でも、自動音声案内にしたがって、24時間いつでも保険金・給付金請求書類のお取り寄せができるよう、スマートフォンのSMS(ショートメッセージ)送信機能を活用したサービス(以下「SMS送信サービス※」)という。)を開始しました。  
※SMS送信サービスとは、お客さまが希望されるスマートフォンに、当社の公式サイトにある保険金・給付金請求書類をお取り寄せするページのURLをSMSで送信するサービスです。(2019年3月12日よりサービス開始)

#### <ご利用手順>

1. お客さまサービスセンター(0120-324-386)に電話。
2. 自動音声案内にしたがって、保険金・給付金手続きの案内番号「1」を選択。Webサイトからの取り寄せを希望する「1」を押下。
3. お客さまのスマートフォンに当社の公式サイトにある「保険金・給付金請求書類のお取り寄せ」ページのURLが掲載されたSMSを送信。
4. 保険金・給付金をお申し出される内容を入力。
5. 当社から郵送で請求書類を送付。

※SMS送信先はスマートフォンに限りません。スマートフォン以外の固定電話等からお電話された場合は、自動音声案内にしたがってSMS送信を希望するスマートフォンの電話番号をご指定ください。



お客さまの声

「ご契約内容のお知らせ」の、保障内容のページに「入院給付金は1日以上入院が対象」と書いてあった。たしか日帰り入院も対象になると聞いていたので、コールセンターに電話で確認したところ日帰り入院も対象であると言われた。  
この記載だとわかりにくいので、日帰り入院も対象であることを追記してほしい。  
(新医療保険Aプレミアにご加入をされているお客さまより。)



改善例

「ご契約内容のお知らせ」内の「ご加入のご契約内容」の見方に、以下文言を追記し日帰り入院も対象であることがわかるように改善しました。  
追記内容:入院給付金は「1日以上」と記載されている場合、日帰り入院(入院日と退院日が同日)も保障します。  
(2019年2月発送分より)

「ご加入のご契約内容」の見方

- 1 作成日を表示しています
- 2 契約の「基本内容」を表示しています
- 3 「保障内容」を表示しています
- 4 「保障の払込」の内容を表示しています
- 5 「その他の内容」を表示しています
- 6 取扱店ごとに作成しています

3 「保障内容」を表示しています

- ご請求されていない保険金・給付金などがなくご確認ください。
- 保障金額が「〇〇万円」と記載されている場合、万円未満を省略しています。
- 保障金額が変動するご契約については、作成日現在の保障金額を記載しています。
- 入院給付金は「1日以上」と記載されている場合、日帰り入院(入院日と退院日が同日)も保障します。

## 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。

その後、当社は同規格の要求事項に適合した態勢を維持・継続しています。

2019年3月、前回の宣言から7年が経過していることを踏まえ、リスクマネジメントの専門会社であるMS&ADインターリスク総研株式会社による評価を行い、同規格の要求事項を満たすことを改めて確認しました。

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、苦情を含むお客さまの声を業務改善に活かし、お客さま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。

## お客さまの声対応方針

### 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 グループのお客さまの声対応基本方針に基づき、苦情等を含むお客さま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、お客さま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。

#### 〈お客さまの定義〉

本方針におけるお客さまの定義は、「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さま」をいい、個人・法人等を問いません。

#### 〈お客さまの声の定義〉

本方針におけるお客さまの声の定義は、「お客さま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「お客さまからの不満足の表明」とします。

また、「苦情等」とは、お客さまの声のうち「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、お客さまから寄せられた全てのお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さまの立場を踏まえた解決を目指します。
- 全役職員は、お客さまの声は「お客さまの信頼を確保し、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・お客さま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「お客さまの声対応マネジメントシステム基本規程」および「お客さま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・お客さま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。

本お客さまの声対応方針は、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。

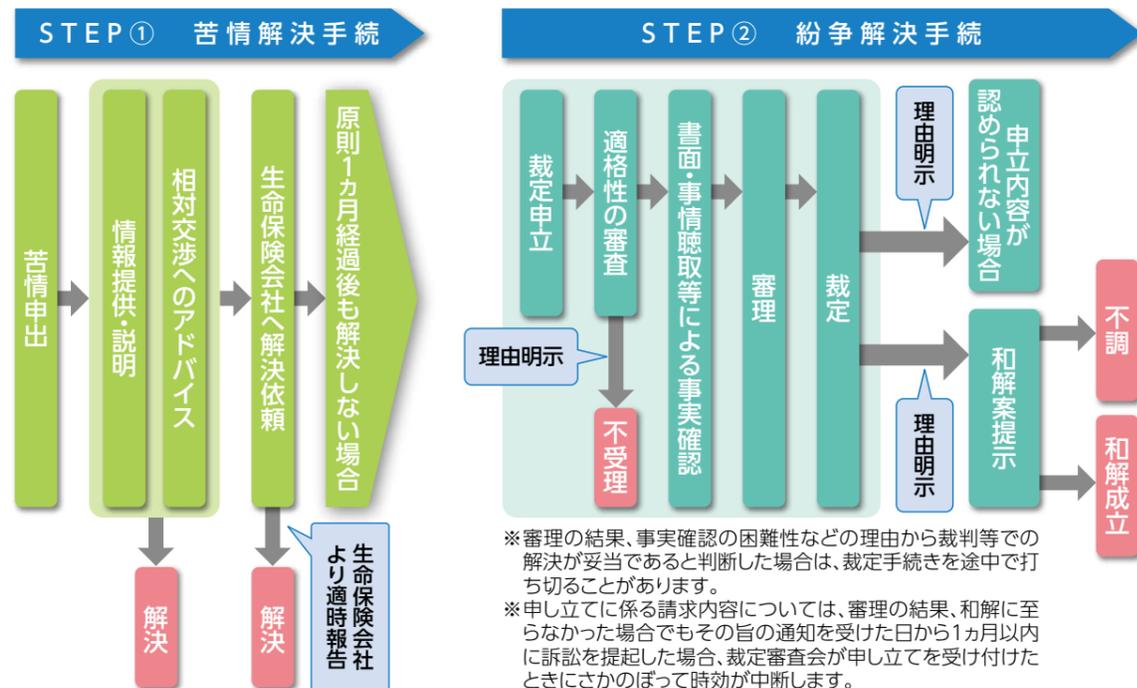
三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
取締役社長 丹保 人重

## 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つか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

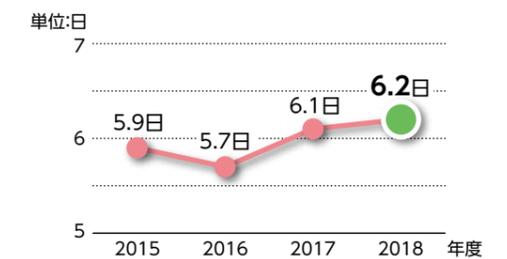
TEL: 03-3286-2648  
 受付時間: 9:00 ~ 17:00 (土・日曜、祝日、年末年始を除く)  
 ホームページアドレス: <https://www.seiho.or.jp/contact/index.html>

## 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。

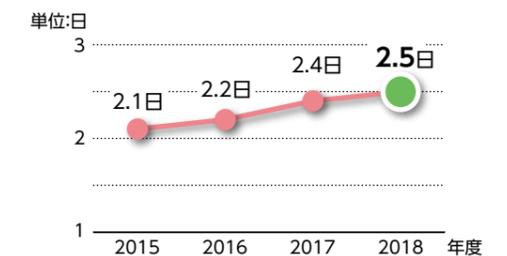
### 安心お届け日数(新契約)

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。



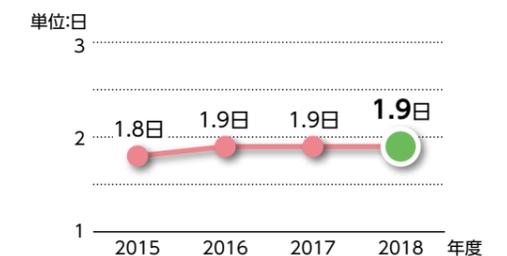
### 安心お届け日数(保険金)

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を実施した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、当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

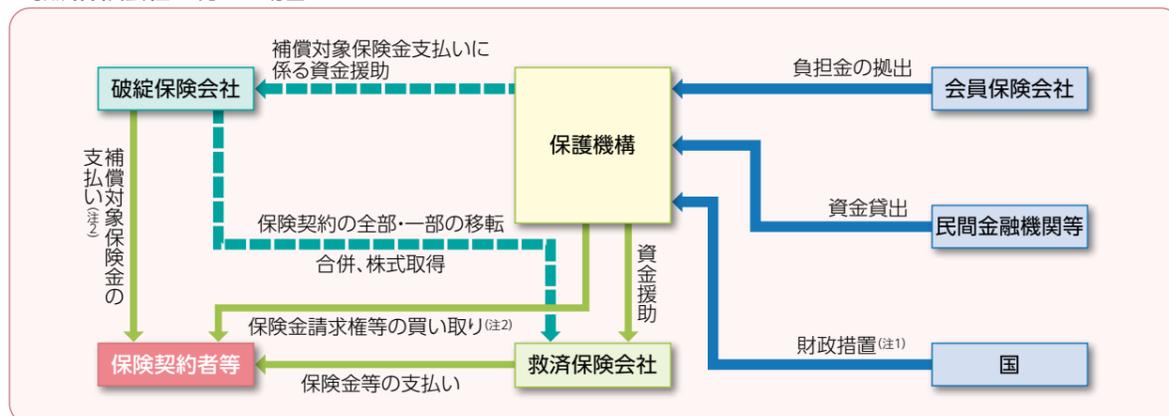
(注1)基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社または保護機構のホームページで確認できます。

(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。

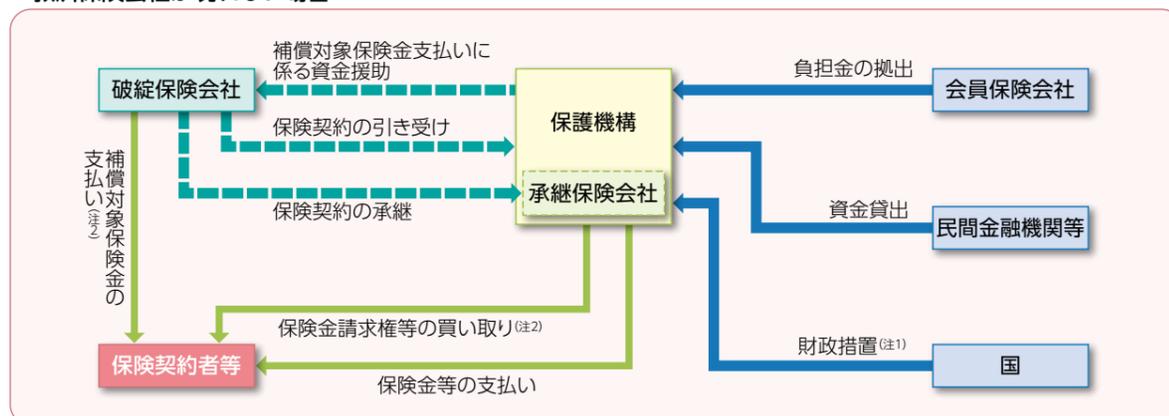
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

## 生命保険契約者保護機構の仕組み (概略図)

### ● 救済保険会社が現れた場合



### ● 救済保険会社が現れない場合



(注1) 上記の「財政措置」は、2022年3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取することを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります（高予定利率契約については、前頁※2に記載の率となります）。

◇補償対象契約の範囲、補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容はすべて現在の法令に基づいたものであり、今後法令の改正により変更される可能性があります。

生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取り扱いに関するご質問は、下記までお問い合わせください。

**生命保険契約者保護機構**  
 TEL : 03-3286-2820  
 受付時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）  
 9:00～12:00、13:00～17:00  
 ホームページアドレス：http://www.seihohogo.jp/

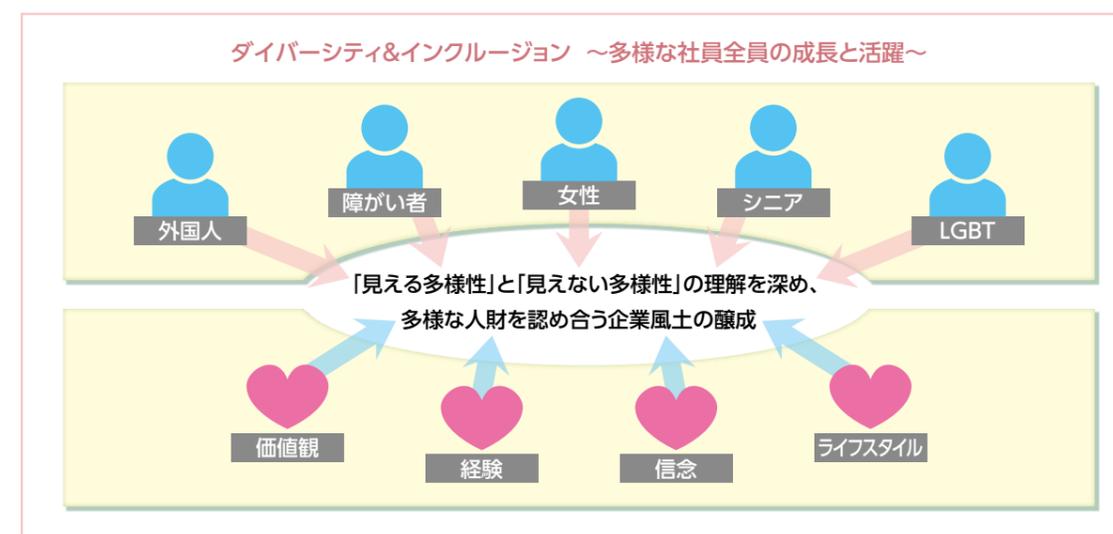
## 人財戦略について

### 人権尊重について

MS&ADインシュアランスグループは、2017年2月に「MS&ADグループ人権基本方針」を定めました。この方針で掲げる姿を目指し、社員が常に人権尊重の意識を持ち行動し、必要に応じて適切な対応を行っていただけるよう、人権啓発のための適切な社内態勢を構築し、全社員を対象とした人権研修を毎年実施しています。

### ダイバーシティ&インクルージョン

三井住友海上あいおい生命は、2019年度に人事総務部内に「ダイバーシティ・キャリア支援室」を設置し、「ダイバーシティ&インクルージョン」をベースにして、多様なワークスタイルに柔軟に対応し、能力を最大限発揮できる人事諸施策の整備・拡充や、社員教育等の取組みを推進することにより、「多様な社員全員が成長し活躍する会社」の実現を目指します。



### ダイバーシティ&インクルージョンの取組

社員一人ひとりがダイバーシティ&インクルージョンへの理解を深め、アンコンシャス・バイアスの克服に取り組み、多様性を尊重する風土と、多様な社員が成長しやりがいを持って活躍できる環境づくりに向け、以下3つの項目を優先課題として意識改革に取り組んでいます。

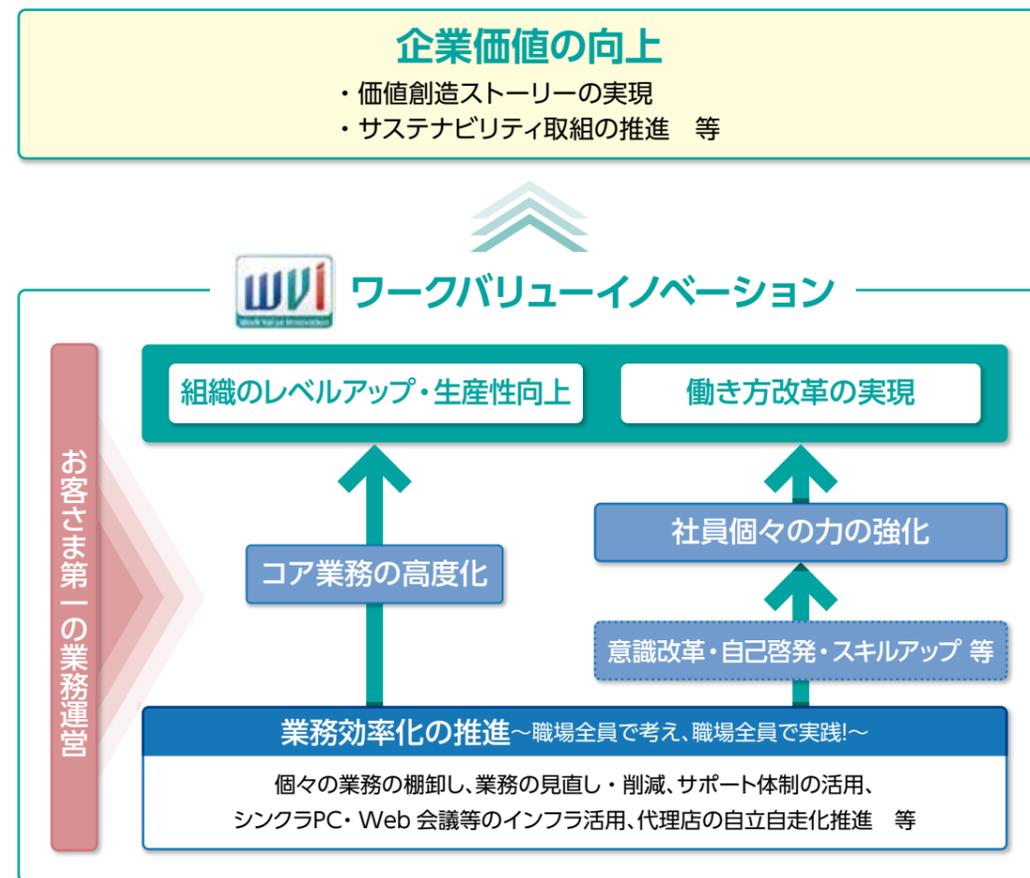
「多様性を活かす環境づくり」	アンコンシャス・バイアスの克服	女性活躍推進	当社では、女性が就業継続しやすい職場環境や仕事と家庭の両立を図るための支援整備に取り組んでいます。また、働きがいや成長へのチャレンジを後押しするために、経験を拡大する機会提供や、管理職育成に向けた研修制度等の拡充を進めています。
		障がい者雇用の促進	当社では、障がいを持つ社員の能力や適性が発揮でき、生きがいを持って働けるような職場作りを目指しています。例えば、本社ビルにおいて案内板および室内入口への点字貼付、誘導ブロック設置を実施し、働きやすい環境整備とともに、ともに働く仲間への理解を深めています。
		シニア層社員の活躍	当社では、社員のキャリアデザイン支援の強化や、今までの経験を活かし、シニア層社員が働きがいを感じるポストや制度の整備を図るなど、「人生100年時代」に向けた取組みを推進しています。

## 当社のワークバリューイノベーションについて

### ワークバリューイノベーションの推進

当社は2018年度より、「ワークバリューイノベーション」という全社運動を展開しています。ワークバリューイノベーションは、各職場が効率化を進めることによって、コア業務の高度化を図る一方、自己啓発の促進等により社員個々の力の強化をすすめ、「組織のレベルアップ・生産性向上」と「働き方改革」を同時に推進するものです。

#### 【ワークバリューイノベーションの全体像】



### ワークバリューイノベーションを支える環境整備

ワークバリューイノベーションを推進するため、在宅勤務制度の整備やRPAの活用をはじめとした業務効率化、報告の削減、会議のスリム化等の環境整備をすすめています。

今後も人事諸制度の見直しや職場環境の整備を通じ、社員一人ひとりがいきいきと働くことができるよう取り組んでいきます。

## 【健康経営\*】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、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  
労働安全衛生法に基づき、常時50人以上の事業場に衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議します。また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います。
- (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、受診結果に基づき社員自ら健康の自己管理ができるよう支援します。また健康保険組合と共同して特定保健指導を実施し、社員の生活習慣改善を支援します。
- (3) メンタルヘルス対策  
環境変化者(新入社員・部門間異動者)面談などを柱とするいきいき職場プロジェクト(メンタルヘルス総合対策)を継続するとともに、eラーニング、階層別研修、メンタルヘルスセミナー、ストレスチェック等を実施し、セルフケア・ラインケアを推進します。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します。
- (4) 長時間勤務社員の健康管理  
時間外・休日労働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防止に取り組みます。
- (5) 健康増進対策  
社員が健康で生き生きと働けるよう、4つのテーマ(①健康習慣の推進 ②健康的な食生活の推進 ③十分な睡眠時間確保の推進 ④受動喫煙防止対策と禁煙支援)を中心に社員の健康増進取組みを支援します。また、社員のヘルスリテラシー(健康面での適切な意思決定に必要な健康情報等を理解し、効果的に利用する能力)向上の観点からも日常生活に活用できる情報・サービス提供などに取り組みます。

## 「健康経営優良法人(ホワイト500)」に認定

経済産業省と日本健康会議が主催する健康経営優良法人認定制度において、当社は昨年度に引き続き「健康経営優良法人・大規模法人部門(ホワイト500)」に認定されました。本制度は、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰するものです。

さらに健康経営の取組みを進め、当社の「持続的な成長と企業価値の向上」を目指すとともに、持続可能な社会の発展に貢献していきます。