

三井住友海上あいおい生命

立ちどまらない保険。

MS&AD INSURANCE GROUP

三井住友海上あいおい生命の現状

Mitsui Sumitomo Aioi Life Insurance Disclosure

2020

The bottom right portion of the page is decorated with several parallel diagonal stripes in various shades of yellow, creating a sense of movement and modernity.



会社概要	
社 名	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
英 文 名 称	Mitsui Sumitomo Aioi Life Insurance Company,Limited
設 立	1996年(平成8年) 8月8日
資 本 金	855億円
従 業 員 数	2,588名
本社所在地	東京都中央区新川2-27-2
U R L	https://www.msa-life.co.jp

*本冊子は「保険業法第111条」に基づいて作成した資料です。

目 次	
トップメッセージ	02
トピックス	04
MS&ADインシュアランス グループについて	
MS&ADインシュアランス グループについて	10
MS&ADインシュアランス グループの価値創造ストーリー	12
グループ中期経営計画「Vision 2021」	14
経営・戦略について	
三井住友海上あいおい生命の目指す姿	16
お客さま第一の業務運営について	17
三井住友海上あいおい生命 中期経営計画「Vision 2021」	20
代表的な経営指標	26
企業価値創造を支える仕組み	
ERM経営の推進	36
リスク管理の仕組み	36
お客さまの安心と満足度向上に向けた仕組み	39
金融分野の裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)について	44
より良い品質を目指す仕組み	45
代理店教育・研修	46
ライフ・コンサルタントについて	47
人財育成 社員教育	48
コーポレート・ガバナンス体制	54
内部統制システムに関する方針	55
コンプライアンス(法令等遵守)の仕組み	56
情報開示方針	57
反社会的勢力との関係遮断のための基本方針	57
利益相反取引の管理について	58
当社の勧誘方針	59
個人情報の取扱い	60
生命保険契約者保護機構について	62
監査体制	64
システムリスクへの仕組み	65
商品・サービス	
商品ラインアップ	66
ご契約時のご案内	70
ご契約後のサービス・情報提供	76
保険金等支払管理態勢とお支払い状況	83
サステナビリティ取組	
MS&ADインシュアランス グループの取組み	86
当社のサステナビリティ取組	87
スポーツ振興	92
環境問題への取組み	93
会社データ	
目次	96
会社データ	98
高齢者対応マーク 障がい者対応マーク	
このマークは、当社における ご高齢のお客さま・障がいをお持ちの方へのサービスであることを 示しています。	

Top Message

トップメッセージ

日ごろより、三井住友海上あいおい生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症が、世界中で猛威を振るっています。本感染症でお亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみ申し上げるとともに、罹患された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、日夜、この対策に取り組まれている保健機関や医療関係者の皆さまに敬意を表し、深く感謝申し上げます。

当社は、新型コロナウイルスの拡大を受け、お客さまや代理店・社員の健康と安全を確保しつつ、お客さまに保険金・給付金を一日でも早くお支払いできるよう努めてまいりました。また、保険料払込の猶予や、新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払対象にするなど、各種特別措置も講じております。今後も、お客さまのお役に立てるよう、生命保険会社としての使命を果たしてまいります。

当社は、MS&ADインシュアランスグループの中核生命保険会社として、「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ること」を経営理念に掲げています。

2018年度より4か年計画でスタートした中期経営計画「Vision 2021」では、持続可能な開発目標(SDGs)を道標に、「社会との共通価値の創造(CSV:Creating Shared Value)」を推進してまいりました。

前半2年間のステージ1では、2018年度に「新医療保険A^{エス}プレミア」、「ガン保険スマート」、2019年度に「新総合収入保障ワイド」、「くらしの応援ほけん」と主力商品を発売しました。多様化するお客さまニーズに対応した幅広い保障内容が、多くのお客さまからのご好評をいただき、この2年間で保有契約件数は20%増の389万件と順調に業績を伸ばすことができました。

本年度より「Vision 2021」は後半2年のステージ2となります。ステージ1での課題や事業環境の変化を踏まえ、以下のとおり、取り組んでまいります。

1. 健康・長寿化社会への対応

生命保険事業を通じて、高齢化に伴う介護・医療の負担増や健康寿命の延伸などの社会課題の解決に貢献してまいります。増加する介護・認知症患者のお客さまや、そのご家族の方にご利用いただける新たな相談サービス「介護すこやかデスク」を開始しました。また、健康経営優良法人に対しては、割安な「健康経営保険料率」を導入し、企業の健康経営を支援していきます。

全国各地での、がん・脳卒中予防や最新治療方法のセミナー開催、認知症の方への「見守り活動」など、「いのち・医療に関する啓発活動」を広く展開して、お客さまの「元気で長生き」を支えてまいります。

2. デジタライゼーション

AIをはじめとするデジタル技術を活用し、お客さま体験価値の向上を追求してまいります。お客さまから、コールセンターや代理店などにお寄せいただくご意見をAIが分析し、お客さまのさまざまなご意向に沿った商品のご提案や情報提供などに活かしていきます。

また、新型コロナウイルスの拡大を契機に、各種手続きを非対面で行いたいなどのご要請に対しても、デジタルの力を活用した新たな募集方法でお応えしていきます。

3. お客さま第一の業務運営

お客さま・代理店などから寄せられた声を真摯に受け止め、商品・サービスの開発、販売およびアフターフォロー活動、保険金等のお支払いに至るまで、あらゆる業務で不断の改善に努め、お客さまへ最善の利益をご提供する「お客さま第一の業務運営」を徹底してまいります。

これからも、当社は、「社会との共通価値の創造(CSV)」に取り組み、健康で安心なくらしを支える生命保険会社として、お客さまや社会から信頼され、選ばれる保険会社を目指してまいります。

引き続き、一層のご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2020年7月



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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う特別措置を実施

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客さまの利便性向上のため、各種お取り扱いの特別措置を実施しています。また、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行っています。
詳細については、75ページに掲載しています「新型コロナウイルス感染症拡大に伴う特別措置」をご参照ください。

特別措置の内容

(2020年6月17日現在)

保険料の払込猶予、貸付金・立替金の返済猶予

- 保険料のお払込猶予期間を、2020年12月31日まで延長しました。

契約者貸付の金利減免、手続きの簡略化

- 新規または追加でお申し出をいただいた契約者貸付に特別金利を適用し、貸付利息を減免しました。
特別金利適用期間：2020年9月30日まで 受付期間：2020年6月30日まで

保険金・給付金等のお支払い

- 災害割増特約等(個人保険・団体保険)において、新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払対象としました。
- 医師の管理下で自宅やその他施設で療養した場合は、医師の証明書等をご提出いただくことにより、当該期間についても入院されたものとして入院給付金をお支払いしました。

MS&ADインシュアランス グループ機能別再編
～第三分野長期契約を当社に移行～

MS&ADインシュアランス グループでは、お客さまに、より身近で、よりご安心いただける体制を提供していくため、傘下事業会社のさまざまな事業の機能別再編を進めています。
その一環として、2019年4月1日に、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保で、ご契約いただいた長期の医療保険・介護保険等の当社への契約移行が完了しました。

移行対象契約

2019年3月31日時点において、三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保が保険責任を有する以下の保険契約ただし、保険業法第3条(免許)の規定等により当社に移行することができない保険契約を除く。

三井住友海上	健康長期保険契約
あいおいニッセイ同和損保	健康総合保険契約、がん保険契約、総合医療補償保険契約および介護補償保険契約(積立型基本特約または積立利率変動型積立保険特約付帯契約を除く)(※)

※ 主契約が傷害保険であるがん保険プラン(がん保障特約付交通事故傷害保険契約、がん保障特約付ファミリー交通傷害保険契約)、医療保険プラン(疾病入院保障特約付普通傷害保険契約、疾病入院保障特約付家族傷害保険契約)は移行対象外

主力商品が各種メディアから高評価をいただいております

2018年に発売した「&LIFE 新医療保険A^{エース}プレミアム」「&LIFE ガン保険スマート」をはじめ、2019年6月発売の「&LIFE 新総合収入保障ワイド」「&LIFE くらしの応援ほけん」は、幅広い保障内容等により、お客さまや各種メディアから高い評価をいただいております。

&LIFE 新医療保険A^{エース}プレミアム[低・無解約返戻金選択型医療保険(18) 無配当]



〈主なポイント〉

- 入院・手術だけでなく、放射線治療や集中治療室(ICU)管理を受けられたときも保障します。
- 初期入院10日給付特則を付加することにより、日帰り入院から入院10日目まで一律10日分を保障します。
- 八大疾病入院無制限給付特則を付加することにより、約款所定の八大疾病による入院は、1回の入院・通算ともに支払限度日数無制限で保障します。

&LIFE ガン保険スマート[ガン保険(無解約返戻金型)(18) 無配当]



〈主なポイント〉

- ガン診断給付特約を付加することにより、ガンと診断確定されたとき(再発・転移による入院を含む)、1年に1回を限度に何度でも保障します。
- 抗ガン剤治療給付特約を付加することにより、抗ガン剤治療において患者申出療養も保障します。

&LIFE 新総合収入保障ワイド[新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型) 無配当 IV型]



〈主なポイント〉

- 死亡や高度障害だけでなく、就労不能・障害・介護状態になられたときにも毎月一定の生活費(年金)を確保でき、幅広く保障します。
- メンタル就労不能障害保障特則を付加することにより、精神障害による就労不能状態になられたとき、一時金をお受け取りいただくことができます。

&LIFE くらしの応援ほけん[新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型) 無配当 V型]



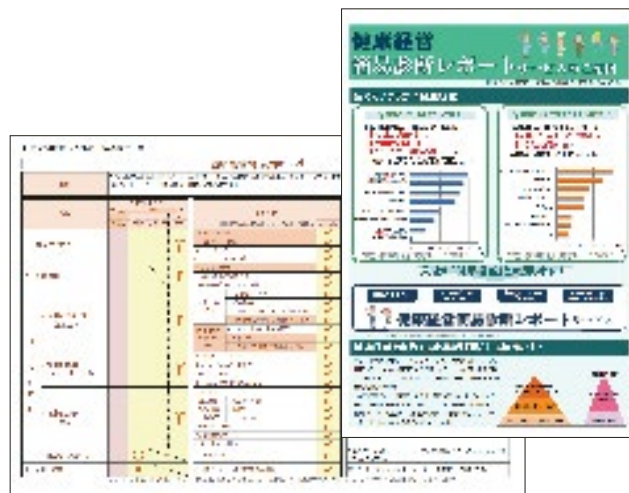
〈主なポイント〉

- 就労不能や障害、介護のリスクに毎月の年金で備えることができます。
- メンタル就労不能障害保障特則を付加することにより、精神障害による就労不能状態になられたとき、一時金をお受け取りいただくことができます。

健康経営優良法人を支援 ～無配当総合福祉団体定期保険をパワーアップ～

2019年10月より、無配当総合福祉団体定期保険において経済産業省「健康経営優良法人認定制度」に連動した「健康経営保険料率」を新たに設定し、認定企業(団体)に対する保険料割引制度を導入しました。本割引制度の導入により、業界最大の損保のお客さま基盤を有するMS&ADインシュアランスグループの強みを活かし、企業の健康経営取組を後押しすることで、勤労者福祉の向上に寄与するとともに一層のマーケットの拡大・深耕を図ります。

また、「健康経営簡易チェックシート&診断レポートサービス(MS&ADインターリスク総研株式会社監修)」など健康経営を目指す企業を支援するメニューを追加し、商品以外の面でも健康経営取組をご案内しています。



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」の全3部門において、最高評価の三つ星を獲得

HDI-Japanが主催する2019年度 HDI格付けベンチマークにおいて、「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」の全3部門で最高評価の三つ星を獲得しました。

当社お客さまサービスセンターの丁寧で親切な電話対応や、お客さま視点で作られたオフィシャルサイトのわかりやすさが評価されました。



当社の格付けと評価内容

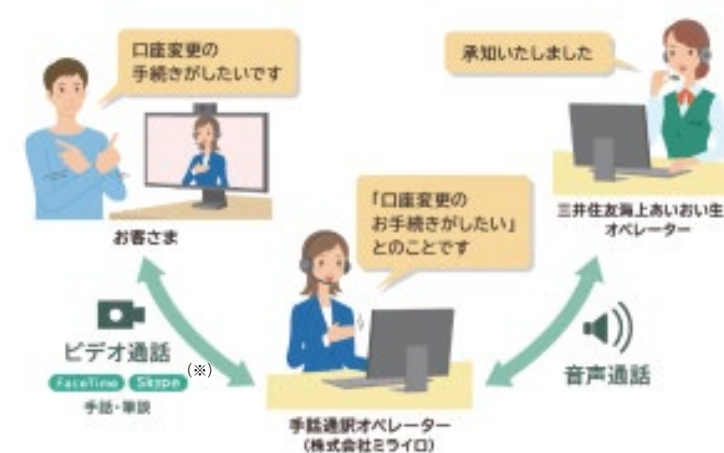
部門	格付け	評価コメント
問合せ窓口	★★★	- 顧客への敬意や礼儀正しさもあり、前向きに支援してくれた。 - 温かみのある話し方で、共感を示してくれるので気軽に相談できた。 - 説明は簡潔で、こちらに合わせて話をしてくれるので理解しやすい。安心して相談できる懐の深さがあり信頼できた。 - こちらが知りたいことをうまく聞き出して、解決に向けてスムーズに進めてくれた。
モニタリング	★★★	- 金融機関らしい落ち着いた丁寧な話し方で印象が良い。 - スキルが高く経験も感じられ、どんな質問にもわかりやすく回答できている。 - 手順に滞りはなく、顧客と足並みをそろえてスムーズに解決できている。
Webサポート	★★★	- すっきりした色彩で統一感があり、コンテンツを探しやすく、シミュレーションやFAQがわかりやすく、使いやすい。 - 解決が難しい部分は、コールセンターへ問合せれば期待以上の情報提供があり、Webとコールセンターが密に連携を図れている印象を受けた。 - メディア広告で持つ企業イメージにあっており、掲載内容もわかりやすく、関連情報も豊富で安心できる。

手話通訳オペレーターによる手話通訳サービスをスタート



2019年11月7日より、「手話通訳サービス」の提供を開始しました。「手話通訳サービス」は、耳やことばの不自由なお客さまからのお問い合わせを、手話通訳オペレーター(株式会社ミライロと提携)がビデオ通話を通じて手話または筆談で受付し、当社オペレーターに音声通訳するサービスです。

お客さまは、スマートフォン等のビデオ通話を利用して、リアルタイムに手話や筆談でご契約内容のご照会やお手続き等をお申し出いただけます。



※「Skype」は、Microsoft グループ会社の商標または登録商標です。その他の会社名、システム名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

ご契約者さま専用 電話相談サービス「介護すこやかデスク」を開始



2020年4月1日より、保険契約にご加入いただいているお客さまおよび介護負担を抱えるご家族の皆さまの不安やお悩みの解決にお役に立ちたいとの思いから、介護・認知症に関するご相談を電話でお受けするサービス「介護すこやかデスク」の提供を開始しました。

このサービスは、心身のケア・支援、認知症の早期発見・予防などの観点から、ご相談内容に応じて、看護師などの資格を持った専任の相談員がワンストップでサービスのご提供・ご紹介を行うコンシェルジュ型のサービスです。見守りサービスのご紹介、ご家族向けメンタルケア、介護・認知症相談など、以下の6種類のサービスメニューをご用意しています。

詳細については、79ページに掲載しています「ご契約者さま専用 電話相談サービス「介護すこやかデスク」」をご参照ください。



介護・認知症相談

ご自身やご家族の日常の介護方法や認知症に関するご相談にお応えします。

介護施設の 情報提供

ご希望に合った介護施設の情報等をご提供します。

認知症専門 医療機関の情報提供

認知症専門の医療機関や「もの忘れ外来」の情報を提供します。

見守り サービス紹介

ALSOKが提供する、見守りサービスを優待価格でご紹介します。

ご家族向け メンタルケア

介護をされるご家族のこころのお悩みにお応えします。

あたまの健康 チェック

お電話で現在の認知機能の状態をご確認いただけます。

介護すこやかデスク専用ダイヤル
0120-288-077

受付時間: ご利用いただくメニューにより異なります

サービス受付の際には、ご契約の「証券番号」を確認させていただきますので、保険証券をお手元にご用意ください。

撮るだけねんきん試算サービスの開始

2019年4月より、「ねんきん定期便」をスマートフォンやタブレットのカメラで撮るだけで、公的年金等の受給額(目安)が試算できるサービスを開始しました。

生命保険の加入をご検討いただく際、必要な保障額や期間を具体的にイメージしていただくためには、公的保障の受給額等をご確認いただくことが大切ですが、公的保障の仕組みは複雑で、お客さまご自身で試算するのは容易ではありません。「撮るだけねんきん試算」をご利用いただくことにより、簡単に公的保障の受給額を確認することが可能になります。

インターネットに接続できる環境があれば、どなたでもご利用いただけます。取扱代理店に大変好評です。



<https://nenkinsimulator.net/msa-life/>



代理店向けPRの様子

認知症、高齢者の方などの見守り活動を推進

超高齢化社会の進展にともない、認知症の方は急増しています。その中で、生命保険会社である当社が認知症の方をサポートすることは、当社の社会的使命の一つと考えています。

当社では、社員・代理店を対象に認知症サポーター養成講座の開催・受講を促進することで、認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族を温かく見守る応援者(認知症サポーター)となることを推進しています。

2019年度には、全社員が認知症サポーター養成講座を受講することを目指すとともに、認知症サポーターとして社会のお役に立てるよう、各地域の自治体の見守り活動に参画し、認知症や高齢者の方をサポートする取組みを推進しました。

今後も、社員・代理店による地域の皆さまのサポートを継続し、地域社会に貢献していきます。



「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2018年度より3年連続「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。



地域課題の解決貢献に向け「夢前ゴールドパートナー協定」を長野市と締結

長野市は、少子化問題を重要な課題と位置づけ、結婚を希望される方への支援を推進しています。

2019年9月26日、長野生保支社は、当社サステナビリティ取組の一環として、「夢前ゴールドパートナー協定」を長野市と結びました。長野市がこの協定を企業と結ぶのは初めてとなります。

この協定は、長野市に在住・在勤するお客さまとのつながりを活かした縁結びを推進し、社会全体で「出会い」と「結婚」を応援する機運を高めるとともに、さまざまな形で結婚を希望する方を後押しすることを目的としています。

今後は、結婚支援情報を提供する取組み等を通じて長野市の課題解決に貢献していきます。



MS&ADインシュアランス グループについて

MS&ADインシュアランス グループは、「世界トップ水準の保険・金融グループの創造」を掲げ、2010年に誕生した保険グループです。グループの中核事業である国内損害保険において、三井住友海上火災保険株式会社は、三井・住友両グループの営業基盤や国内外における幅広い事業展開力、一方のあいおいニッセイ同和損害保険株式会社は、トヨタ・日本生命グループのネットワークと地域に密着したリテールマーケット開拓力という強みを有しています。また、国内損害保険事業に加え、国内生命保険事業、海外事業、金融サービス事業、リスク関連サービス事業の5つのドメインで、グローバルに展開しており、2019年のフォーチュングローバル500の損害保険カテゴリーの収入ランキングでは、第5位にランクされています。

2018年度より開始した中期経営計画「Vision 2021」(2018年～2021年)では、目指すべき社会像を「レジリエントでサステナブルな社会」と定め、SDGs^(※1)を道しるべとして、社会との共通価値の創造(CSV:Creating Shared Value)を経営の軸に置きました。現代社会は、リスクの巨大化・複雑化や新たなリスクの出現など、事業環境は大きく変化しています。こうした時代に社会のサステナビリティを支える保険会社として、世界中のお客さまの生活や事業活動をサポートしていくために、グループ発足以来掲げる「世界トップ水準の保険・金融グループ」の実現と、今後の持続的な成長の基盤となる、「レジリエントな態勢の構築」を目標として、取り組んでいます。今年度は、その達成にむけて推進してきた3つの重点戦略「グループ総合力の発揮」「デジタル化の推進」「ポートフォリオ変革」を次のステージへと進め、持続的な成長と一層の企業価値の向上を図ります。

グループは、社会的課題に向き合い、解決につながるさまざまな商品・サービスの提供により、お客さまが安心して、生活や事業活動を行うことのできる環境づくりに貢献しています。これが、MS&AD^(※2)の「価値創造ストーリー」です。この「価値創造ストーリー」を実践することで、ミッションである「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る」を実現していきます。どの時代においても、社会に求められる存在であるために、自らを変革しながら、ステークホルダーの皆さまとともに歩んでいきます。

※1 SDGsの詳細は、86ページに掲載しています「サステナビリティ取組」をご参照ください。

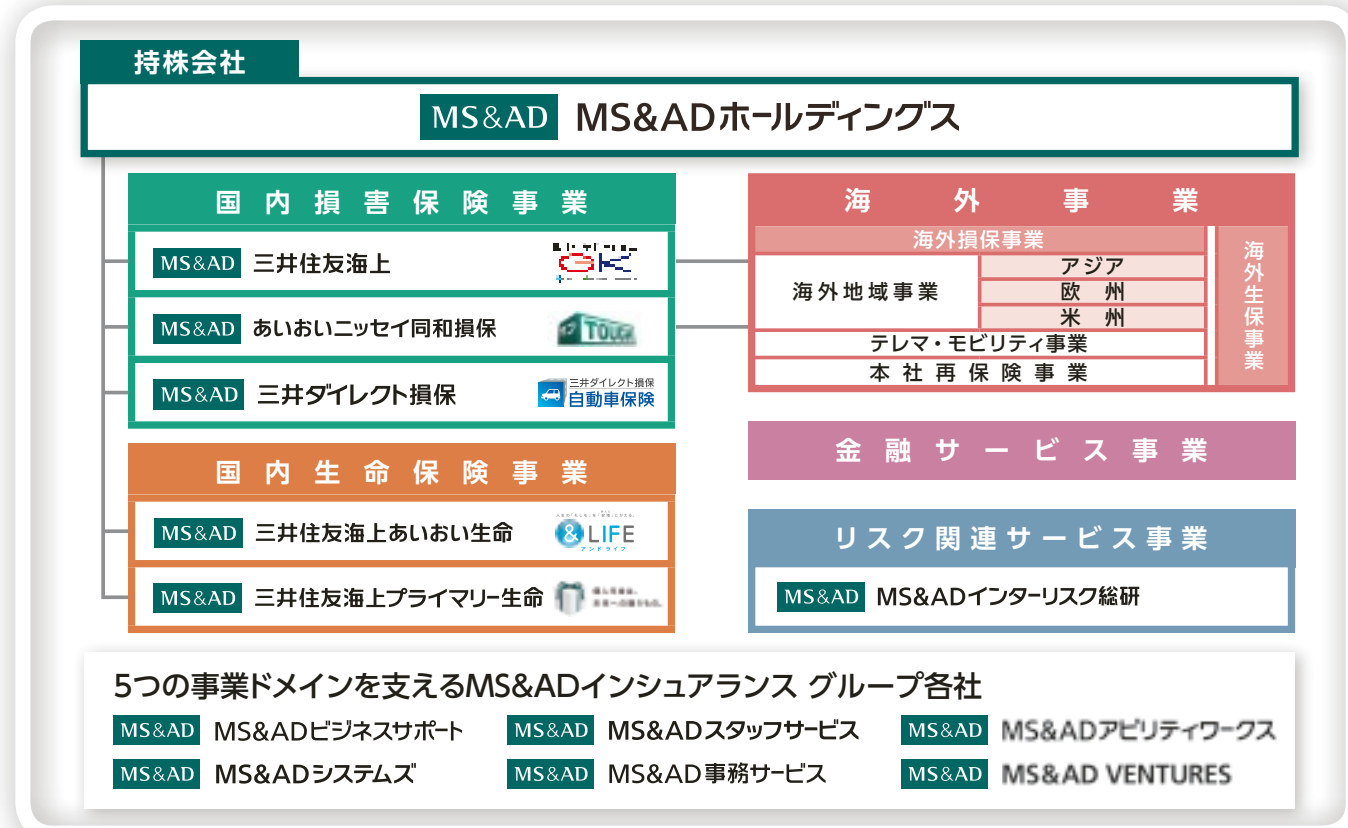
※2 「MS&AD」は、MS&ADインシュアランス グループを略した表記です。



MS&ADホールディングスが入る東京住友ツインビルディング

グループの構成

(2020年4月1日現在)



MS&ADインシュアランス グループの目指す姿

MS&ADインシュアランス グループの目指す企業グループ像を明確にするため、経営理念(ミッション)、経営ビジョン、行動指針(バリュー)を次のとおり定めています。

経営理念(ミッション)

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

経営ビジョン

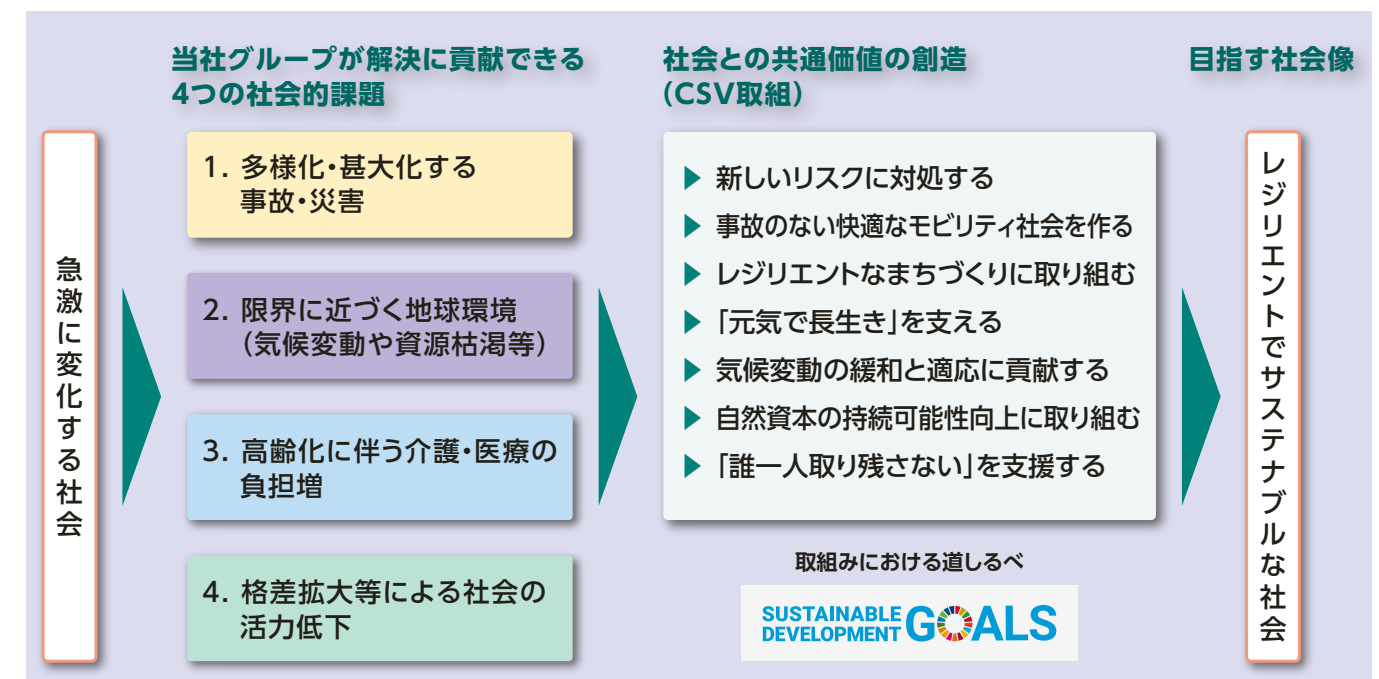
持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループを創造します

行動指針(バリュー)

お客さま第一	CUSTOMER FOCUS カスタマー・フォーカス	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
誠実	INTEGRITY インテグリティ	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
チームワーク	TEAMWORK チームワーク	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
革新	INNOVATION イノベーション	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
プロフェッショナリズム	PROFESSIONALISM プロフェッショナリズム	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

MS&ADインシュアランス グループの目指す社会像

グループ中期経営計画「Vision 2021」では、グループが目指す社会像として、「レジリエントでサステナブルな社会」を掲げています。その実現に向けて、SDGsを道しるべとし、社会との共通価値の創造(CSV)に取り組んでいます。



MS&ADインシュアランス グループの価値創造ストーリー

MS&ADを支える資源

財務資本

- お客さまのリスクを引き受けるのに
十分かつ健全な財務基盤

連結純資産(2020年3月31日現在) **2兆4,940**億円

人的資本

- グローバルで多様な人財
- 保険・リスク関連等の知識に精通した
プロフェッショナルな人財

連結従業員数(2020年3月31日現在) **41,582**名

知的資本

- 事業の長い歴史と経験に支えられた知見と信用力
- 国内・ASEANで最も豊富なリスクデータ

リスクサーベイ実施回数(2019年度実績) **1,312**件

社会・関係資本

- 国内No.1の規模を誇る顧客層

国内個人お客さま数^{※1} 約**4,300**万人

国内法人お客さま数^{※1} 約**240**万社

- ASEAN域内 **No.1**の総収入保険料

- 国内No.1の代理店ネットワーク

国内損害保険代理店数^{※1} **84,676**店

国内営業拠点^{※2} **258**部支店・**999**課支社

国内事故対応拠点^{※3} **419**カ所

- 海外拠点等^{※4} **50**カ国・地域

- トヨタグループ、日本生命グループ、三井グループ、住友グループなど、異業種のトップ企業とのパートナーシップ

自然資本

- 地球の安定した気候システム
- 生物多様性が保全された生態系
- 持続可能な自然資源

●紙使用量 **11,079**トン

※1 三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保のお客さま数、代理店数の単純合算値(2020年3月31日現在)

※2 国内保険会社の拠点数の単純合算値(2020年4月1日現在)

※3 国内損害保険会社の事故対応拠点の単純合算値(2020年4月1日現在)

※4 SLI Cayman Limited(金融サービス事業)があるケイマン諸島を含む(2020年4月1日現在)

活力ある社会の発展と

社会的課題

社会を取り巻く多様なリスク

- 1 多様化・基大化する事故・災害
- 2 限界に近づく地球環境
(気候変動や資源枯渇等)
- 3 高齢化に伴う介護・医療の負担増
- 4 格差拡大等による社会の活力低下

MS&ADの強み

スケール

規模によって十分な
キャパシティを実現

歴史

過去の経験と
学びは将来の糧

多様性

多様性から生まれる
創造力と結束力

イノベーション

時流を捉えて
成長を実現

サステナビリティ

常に社会とともに

MS&ADの ビジネスモデル

安心・安全 の提供

グローバルな保険・金融サービス事業 5つの事業ドメイン

国内損害保険事業

国内生命保険事業

金融サービス事業

リスク関連サービス事業

海外事業

リスクが現実と
なったときの
経済的負担を
小さくする

リスクを見つけ
お伝えする

リスクの
発現を防ぐ、
リスクの影響を
小さくする

地球の健やかな未来

レジリエントで
サステナブルな社会

安定した人々の生活
活発な事業活動

(2019年度実績)

ステークホルダーとともに創出する価値

お客さま 株主 代理店 取引先 社員 環境 地域社会・国際社会

財務資本

- 資本効率の向上
- グループ修正利益の向上
- 株主還元

※TSR (Total Shareholder Return/株主総利回り): 株式投資により一定期間に得られた利益(配当とキャピタルゲイン)を株価(投資額)で割った比率

人的資本

- さらに働きがいを実感し、成長できる職場環境の提供
- 安定し、かつ、ワーク・ライフ・バランスにも配慮した雇用

社員満足度^{※1} **4.4**ポイント 有給休暇取得日数^{※2} **15.7**日

※1 社員が「誇り、働きがい」を持って働いていると感じている度合い(社員意識調査結果。6ポイントが満点での社員平均ポイント)

※2 定例・繰越休暇と[特別休暇]の社員平均取得日数

知的資本

- 専門性の高い社員の育成
- 変化する多様なお客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供
- リスク関連の調査研究成果の社会への提供

調査レポート^{※1} **85**件 アクチュアリー人数^{※2} **111**人

※1 CSR、企業リスク、BCM、労災リスク、交通リスク、海外危機管理情報、感染症情報などのレポートを発行

※2 商品開発、リスク管理、財務の健全性確認等に確率・統計等の手法を駆使する数理のプロフェッショナルである社員の在籍数(2020年4月1日時点)

社会・関係資本

- 適切かつ迅速な保険金の支払い
- 事故・災害を未然に防ぐサービスの提供
- 高品質かつ多様な代理店ネットワークの提供
- 取引先との協力関係による社会的責任の遂行
- 社会インフラや行政サービス等の社会資本をリスクから守る商品・サービスの提供

保険金支払額^{※1} **2兆4,038**億円 お客さま満足度^{※2} **96.5**%

※1 正味支払保険金と生命保険金等の合算値(2019年度)

※2 自動車保険の事故対応に満足しているお客さまの割合(対象: 三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保)(2019年度)

自然資本

- 気候変動の進行緩和につながるCO₂排出量削減
- 生物多様性の保全への貢献
- 持続可能な自然資源の利活用につながる負荷削減

社会貢献活動参加社員数[※] **27,673**人

※会社または個人でボランティア活動へ参加したり、寄付を行ったりした社員数(国内)

MS&ADインシュアランス
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

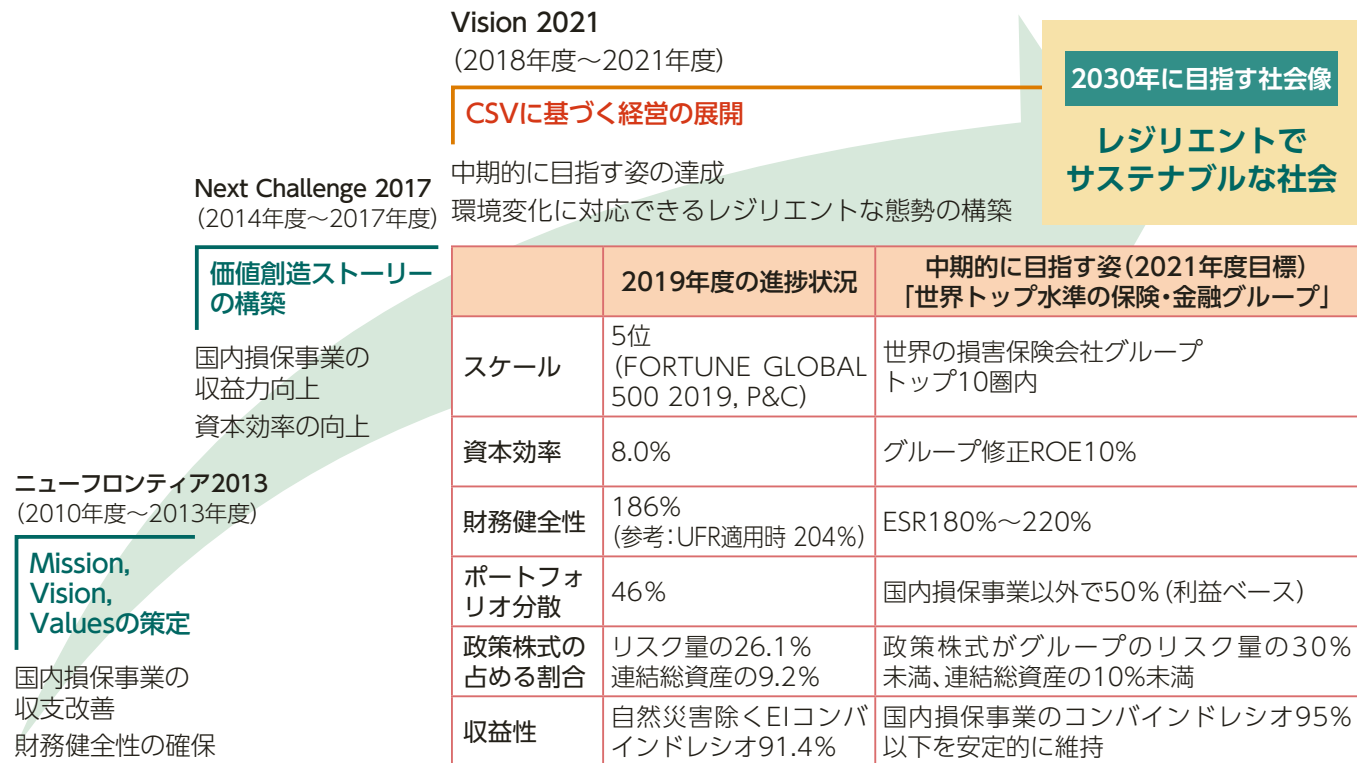
サステナビリティ取組

会社データ

グループ中期経営計画「Vision 2021」

2018年度からスタートした中期経営計画「Vision 2021」では、中期的に目指す姿として掲げた指標のうち、スケール、財務健全性、政策株式の占める割合、収益性の各項目で、目標を達成することができました。一方、資本効率とポートフォリオ分散については、目標達成に向けて、引き続き取り組んでいきます。

目指す姿の達成状況



ステージ1の振り返りとステージ2の取組み

基本戦略とそれにひもづく「3つの重点戦略」の取組みを着実に進めました。

【基本戦略】

- グループの資源を最大限に活かし、持続的成長と企業価値向上を実現する。
- 多様性を強みとするグループ総合力を発揮し、お客さまをはじめとするステークホルダーの期待に応える。
- 環境変化に柔軟に対応し、品質と生産性をさらに向上させる。

ステージ1

成果

- ・安定的な収益基盤の維持・拡大
- ・グループ総合力による成長の効率化と進展
- ・政策株式の削減目標(リスク量ウェイトおよび総資産ウェイト)の達成
- ・サステナビリティ取組の進展
- ・デジタル化の推進基盤の確立

課題

- ・ポートフォリオ変革
- ・資本効率

ステージ2の取組み

重点戦略①

グループ総合力の発揮

- ・グループ総合力の一層の発揮に向け、営業・損サ第一線の共同取組や、業務プロセス見直し等、さらに取組みを進め、競争力強化を図る。
- ・事業費効率化効果(国内・海外合計)として、300億円の目標を設定する。

重点戦略②

デジタル化の推進

- ・以下3つの主要取組(DX、DI、DG)を推進
 - DX(デジタル・トランスフォーメーション)
既存ビジネスを改革し、業務効率化・合理化を実現する。
 - DI(デジタル・イノベーション)
データ・デジタル技術の活用により、新たなビジネスモデルを創造する。
 - DG(デジタル・グローバル化)
ノウハウを国内外で相互展開、グローバルにDX、DIを推進する。

重点戦略③

ポートフォリオ変革

- ・社会変化への対応、安定的な収益基盤の構築に向けて、グループの事業ポートフォリオやリスクポートフォリオ等を引き続き変革する。
- ・生保事業・海外事業のオーガニックな成長をベースに、将来的に目指す姿の実現に向けて、着実な取組みを継続する。

経営指標

新型コロナウイルス感染拡大による影響は不透明ですが、影響の続く間は事業費削減に最優先で取り組み、収束後は環境変化もチャンスとして一層の成長を図っていきます。

経営数値目標				非財務指標	
	2019年度 実績	2020年度 予想	2021年度 目標	モニタリング指標	
グループ修正利益	2,331 ^(※1)	1,800	3,000	社会との共通価値の創造 社会の信頼に 応える品質に	「社会との共通価値を創造」する取組みとなる商品開発・改定等。7つの重点課題に関し、4つの取組方法を定め、定性的に確認します。
国内損保事業 (除く政策株式売却等損益)	1,195 (984)	1,300 (1,170)	1,770 (1,500)		
国内生保事業	297	250	410		
海外事業	494	200	750		
金融サービス事業/ リスク関連サービス事業	48	50	70		
グループ修正ROE	8.0%	6.1%	10.0%	社員がいきいきと活躍できる経営基盤	品質向上 ・ご契約時のアンケートにおけるお客さま満足度 ・保険金お支払い時のアンケートにおけるお客さま満足度 環境負荷低減 ・CO₂排出量削減率 ・紙使用量 ・総エネルギー使用量 ダイバーシティ&インクルージョン ・女性管理職比率 ・障がい者雇用率 ・グローバル従業員数・比率 ・社員満足度「いきいきと働く」 健康経営 ・社員満足度「誇り、働きがい」 ・年次有給休暇取得日数 ・男性育児休業取得率 ・社会貢献活動実施社員数
当期純利益	1,430	1,300	—		
連結正味収入保険料	35,737	34,000	35,800		
生命保険料 ^(※2) (グロス収入保険料)	13,934	10,040	10,000		
三井住友海上あいおい生命EEV ^(※3) (European Embedded Value)	8,902	9,120	9,620		
ESR (Economic Solvency Ratio)	186%	—	180%～220%		

※1 MS海外事業再編影響のうち2019年度の支払法人税等減少額296億円を含む

※2 生命保険料(グロス収入保険料)は国内生保子会社のみ

※3 現在の純資産価値に保有契約が生み出す利益を加えた、生命保険会社の企業価値を表す指標の1つ

定義	グループ修正利益	連結当期利益	異常危険準備金等 ^(※2) 繰入 ^(※3) 額	その他特殊要因 ^(※1) (のれん・その他無形 固定資産償却額等)	非連結グループ 会社持分利益
グループ修正ROE	$\frac{\text{グループ修正利益}}{\text{修正純資産(期初・期末平均)}}$	$\frac{\text{連結当期利益}}{\text{連結純資産(※1)}}$	$\frac{\text{異常危険準備金等(※2)繰入(※3)額}}{\text{連結純資産(※1)}}$	$\frac{\text{その他特殊要因(※1)}}{\text{連結純資産(※1)}}$	$\frac{\text{非連結グループ会社持分利益}}{\text{連結純資産(※1)}}$

※各調整額は税引後、(※1) 除く非支配株主持分・新株予約権、(※2) 国内損害保険事業および三井住友海上あいおい生命の異常危険準備金・危険準備金・価格変動準備金、(※3) 戻入の場合は減算

CSV取組

多様なステークホルダーと協働して、さまざまな社会的課題への気づきを共有し、この社会的課題の解決を提供し続ける取組みが、グループの持続的な成長の基盤となるものと考えています。

レジリエントでサステナブルな社会の実現



社会的課題の解決

【優先課題】

- 気候変動への対応
脱炭素社会への貢献

- 自然資本の保全

- 人権尊重

CSV取組

- ・価値創造ストーリーの実践を通じて社会とグループへのポジティブなインパクトをさらに拡大する
- ・保険引受や投融資におけるESGを考慮した業務プロセス、CSV取組評価へのKPI定量指標の導入を検討
- ・収益性を前提とした社会的課題解決を目指す投資、ESG視点でのスクリーニング等資産運用を通じたCSV

〈例〉

気候変動への対応



気候変動リスクを把握し、BCPに備えるCSV取組



【具体的な取組事例】
世界規模で洪水リスクを把握
LaRC-Flood®プロジェクト
産学連携による研究をWebサイトで公開



社員一人ひとりの実践



多様なステークホルダーとの協働

産官学連携、NGO・社会的企業、スタートアップ企業との共創、国際的なイニシアティブへの参画

三井住友海上あいおい生命の目指す姿

当社はMS&ADインシュアランス グループの一員として、「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」を目指す姿として共有しています。
また、「行動指針(バリュー)」の具体的な活動を表す「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」を定めるとともに、中期経営計画「Vision 2021」におけるスローガンを掲げ、すべての事業活動の柱としています。

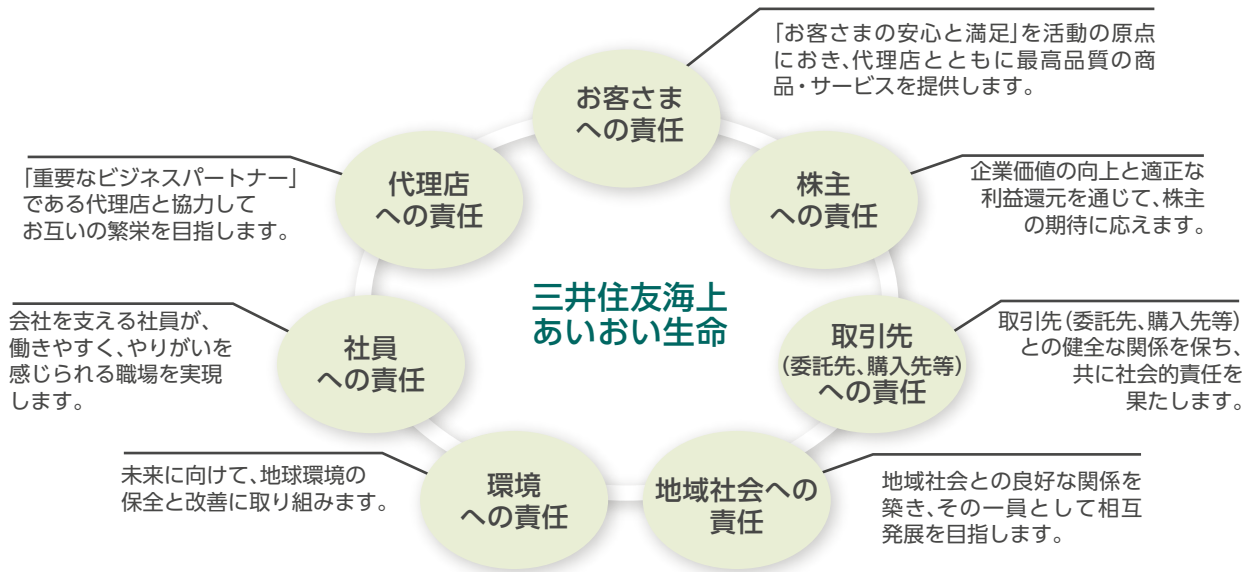
三井住友海上あいおい生命 行動憲章

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、すべ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7つの責任を果たします。



三井住友海上あいおい生命 中期経営計画「Vision 2021」スローガン

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

MS&ADインシュアランス グループの「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」や、三井住友海上あいおい生命「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、中期経営計画「Vision 2021」で当社が目指す姿をスローガンとして決めました。

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)」の下、「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。
なお、本方針は、「消費者志向自主宣言」でもあり、当社は消費者志向経営に誠実に取り組んでいきます。

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

当社は、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行います。

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・サービスを開発します。

- (1) お客さまのニーズを的確に把握し、社会環境の変化等に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発します。
- (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・サービスを提供できるよう、適正な保険募集を行います。

- (1) 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、ご意向を踏まえた提案を行います。
- (2) 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説明します。

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へのアフターフォローを行い、大切なご契約を適切に管理します。

- (1) ご加入後も、ご契約内容や各種情報提供を定期的・継続的にを行います。
- (2) ご契約後のお手続きについて、お客さまの利便性の向上に取り組みます。
- (3) お客さまからお預かりした保険料について、財務の健全性に留意した資産運用を行います。

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説明に取り組みます。

- (1) 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みます。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにわかりやすく説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いができるよう取り組みます。

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います。

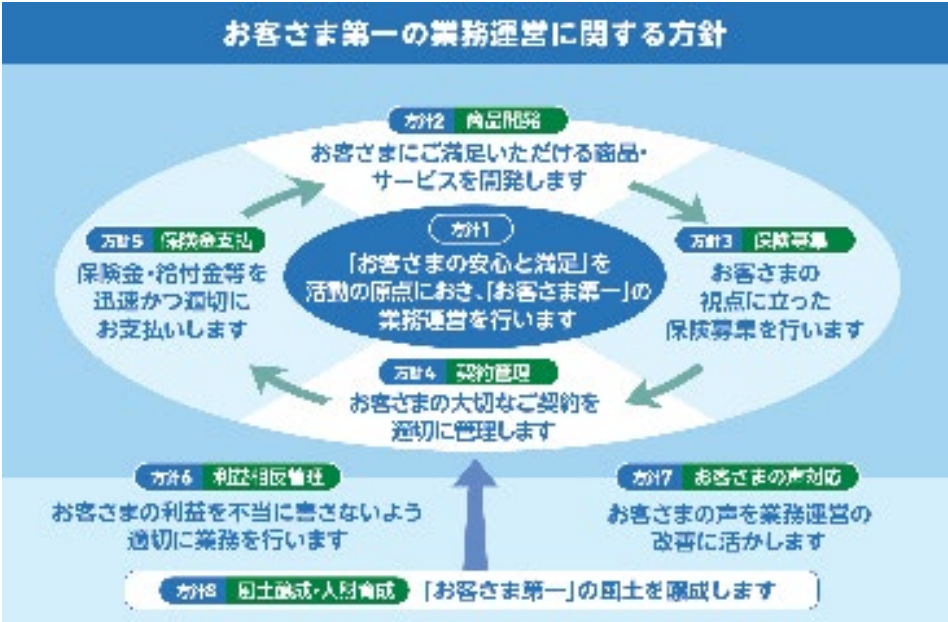
方針7. お客様の声を業務運営の改善に活かします

当社は、お客様の声に対し迅速・適切・真摯な対応を行います。
また、お客様の声をお客さまの満足度向上に向けた業務改善に活かします。

方針8. 「お客様第一」の風土を醸成します

当社は、「お客様第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等を通じて「お客様第一」の風土を醸成します。

当社では、本方針のコンセプトや構成等を示したポスター（社内全拠点に提示）・携帯カード（全社員が携帯）を作成し、「お客様第一の業務運営」の一層の定着を図っています。



また、本方針の定着を図るため、取組状況を客観的に評価する成果指標：KPI（Key Performance Indicatorの略）を設定し、2020年5月28日には、2019年度の具体的取組状況とともに各指標の2019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をご覧ください。
2020年度は「お客様にわかりやすい指標、お客様が知りたい指標」という観点から成果指標の見直しを行いました。

【成果指標（2020年度のKPI）】

指標①	当社の商品・サービスへの満足度	指標④	契約継続率(契約件数ベース) 25ヵ月
指標②	代理店・募集人の対応・サービスへの満足度	指標⑤	安心お届け日数(新契約成立日数・平均) (※1)
指標③	お客さまの数(保有契約件数)	指標⑥	安心お届け日数(保険金等支払所要日数・平均) (※2)

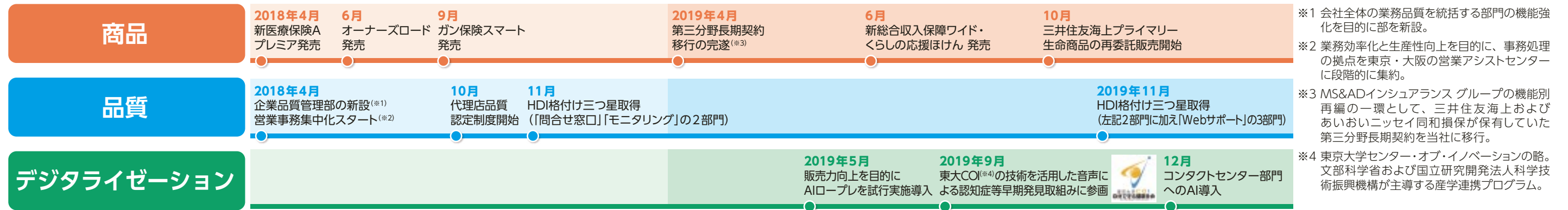
※1 お客さまのお申込日の翌日から、契約が成立する日までの営業日数の平均値
※2 お客さまから保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日から、着金日までの営業日数の平均値

これからも、お客様に安心と満足をお届けし、お客様・社会から信頼される企業として成長し続けるため、「お客様第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みをさらに推進してまいります。

ステージ1の振り返り

中期経営計画「Vision 2021」(2018年度～2021年度)のステージ1(2018年度～2019年度)では、お客さまニーズにお応えすライゼーションの推進等、「お客さま第一の業務運営」に基づく取組みに努めました。

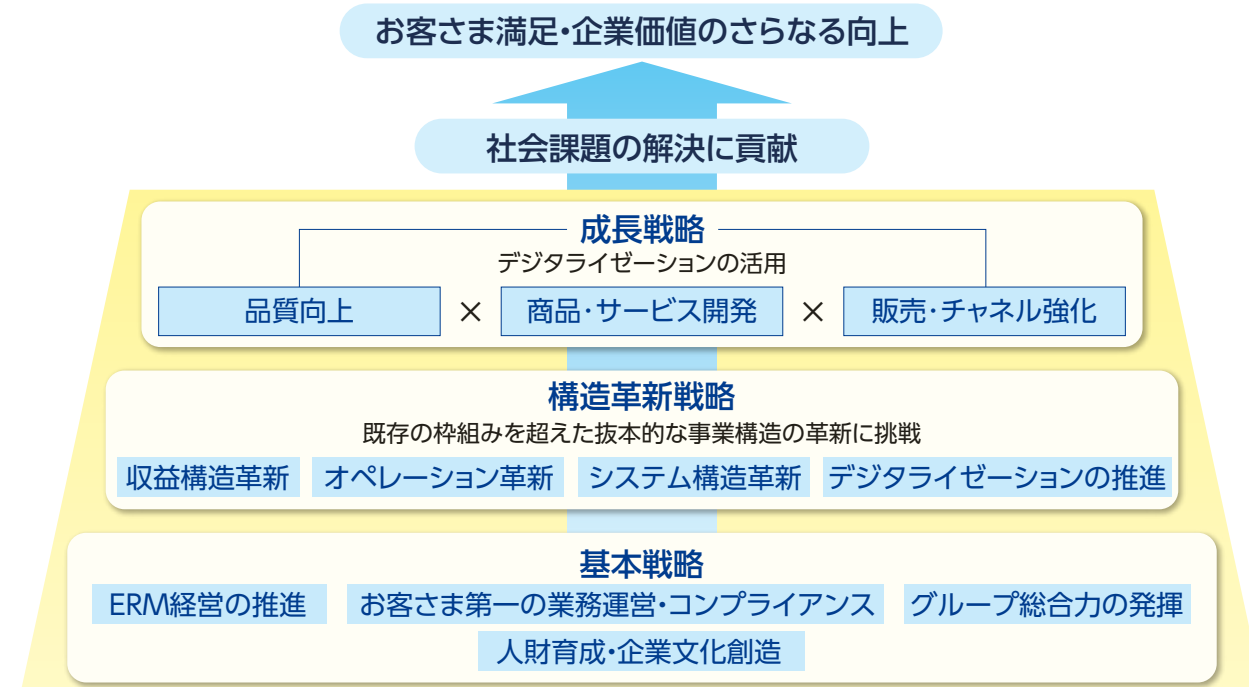
新商品の発売、お客さまにご満足いただくための品質の向上、そしてお客さまの利便性向上や業務効率の改善に向けたデジタ



- ※1 会社全体の業務品質を統括する部門の機能強化を目的に部を新設。
- ※2 業務効率化と生産性向上を目的に、事務処理の拠点を東京・大阪の営業アシストセンターに段階的に集約。
- ※3 MS&ADインシュアランス グループの機能別再編の一環として、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保が保有していた第三分野長期契約を当社に移行。
- ※4 東京大学センター・オブ・イノベーションの略。文部科学省および国立研究開発法人科学技術振興機構が主導する産学連携プログラム。

ステージ2の全体像

ステージ2(2020年度～2021年度)では、「お客さま第一」を活動の原点とし、社会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の実現を目指します。



経営数値目標	EV 9,620億円	新契約EV 520億円	修正利益 ^(※5) 230億円	お客さまの数 (保有契約件数) 414万件	生保併売率 18.5%
--------	---------------	----------------	-------------------------------	-----------------------------	----------------

※5 会計上の当期純利益に、危険準備金・価格変動準備金繰入・戻入額、機能別再編に関するシステム開発費用等を調整した利益。

各戦略について

基本戦略 当社が目指す「持続的な成長と企業価値の向上」のベースとなる戦略と位置付けています。

戦略	概要(下段は具体的な取組み例)
お客さま第一の業務運営・コンプライアンス	プリンシプルベース ^(※6) のコンプライアンスを浸透・定着させ、「お客さま第一の業務運営」を進化させる「お客さま第一の業務運営」の高度化に向けた、既存の制度・仕組みの見直し 等
ERM経営の推進	ERMのさらなる高度化を図り健全性の確保を前提に、収益力向上と資本効率向上を実現する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 等
人財育成・企業文化創造	人財の多様性を尊重し、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社員が能力を発揮できる人事制度の構築、職場環境の整備 等
グループ総合力の発揮	シナジー拡大と業務効率化による生産性の向上を図る損保社販売インフラを活用したお客さまの数の拡大 等

構造革新戦略 中期経営計画「Vision 2021」以降も見据え、既存の枠組みを超えた抜本的な事業構造の革新に挑戦します。

戦略	概要(下段は具体的な取組み例)
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を構築するコスト構造の見直しを中心とした収益力強化の取組み、商品収益力の強化 等
オペレーション革新	「営業事務集中化」「役割革新」の完遂により、事務品質向上と営業体制強化の同時実現を図る営業事務体制の効率化と事務品質の標準化・高度化 等
システム構造革新	システム競争力の強化に向け、基幹システムを再構築するシステム開発態勢の内部化と投資・コスト管理の高度化 等
デジタライゼーションの推進	データ・デジタル技術を活用し、お客さま体験価値と業務生産性の向上を図る社内外の医療データを活用した商品・サービスの開発 等

成長戦略 市場環境やお客さまのニーズの変化に柔軟に対応し、社会課題の解決に貢献し、お客さま満足の向上を実現します。

戦略	概要(下段は具体的な取組み例)
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 等
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(健康・長寿化等)に応える先進的な商品・サービスを開発・提供する市場金利、IFRSベースの収益性を踏まえた商品開発 等
販売・チャネル強化	お客さまの満足を追求する販売網および営業態勢を構築する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 等

※6 規程、規則を形式的に順守する(ルールベース)だけではなく、規程、規則の趣旨・目的を踏まえた行動を行うこと。さらに、社会の変化が速い昨今の時代には、社会良識・お客さま目線など、法令化されていない価値基準を踏まえた行動も含む。

ステージ2の重点項目

健康で安心な暮らしを支える生命保険会社としての使命を果たす当社の方向性は、ステージ2においても変わりません。基本的な戦略はステージ1の内容を継続した上で、多様化するお客さまニーズ、目覚ましいデジタル技術の進歩や先行きが不透明な市場環境等、絶え間なく変化する事業環境に対応するため、特に以下の5項目を重点的に注力します。

重点項目1 お客さま第一の業務運営・コンプライアンス

社会やお客さまの信頼にお応えする企業経営、倫理・道徳や社会規範に照らしたプリンシプルベースのコンプライアンスの浸透と定着

ステージ1の主な取組み

- 会社全体の業務品質を統括する部門の機能強化を目的に、企業品質管理部を新設（2018年4月）



- 「ガン保険契約の乗換に関する取扱い」の新設（2020年3月）
（保険料の重複払をせずとも、乗換後契約の不担保期間中も保障を途切れさせることなく乗換可能とする取扱い）

ステージ2の方向性

- お客さま第一の観点からの、既存の制度・仕組みの見直し、アフターフォローの強化
- コンプライアンスのさらなる推進と「お客さま第一の業務運営」の一体取組みによるプリンシプルベースのコンプライアンスの浸透と定着

重点項目2 収益構造革新（金利低下時の耐性強化）

先行き不透明な市場環境における持続可能なビジネスモデルの構築

ステージ1の主な取組み

- 収益性の高い保障性商品の販売拡大



- 資産の長期化による金利リスクの削減
- 収益期待資産の多様化による運用ポートフォリオの見直し
- コスト構造の見直しによる事業費の削減

ステージ2の方向性

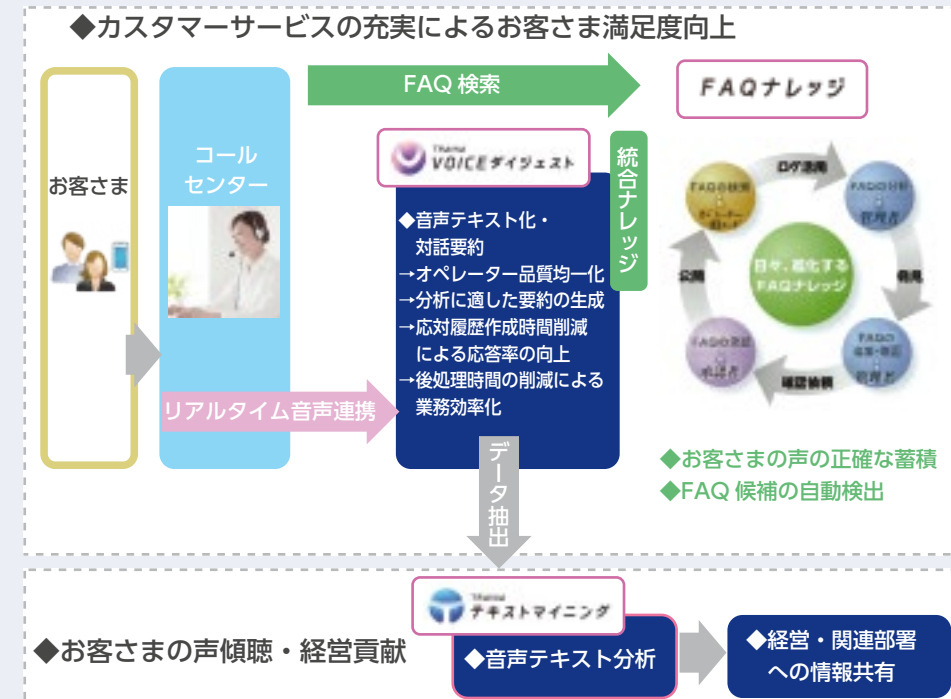
- 保障性商品の推進と、料率改定による商品収益力の強化
- 資産の長期化によるさらなる金利リスクの削減
- 収益期待資産ポートフォリオの見直しによるリスク対比リターン向上
- 業務の見直しと生産性の向上による事業費のさらなる削減

重点項目3 デジタルライゼーションの推進

デジタル技術を活用した商品・サービスの提供やお客さま体験価値の向上

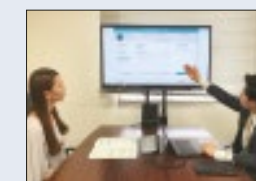
- コールセンターにAIソリューション「TRAINA／トレイナ」を導入（2019年12月）
通話音声のテキスト化・対話要約・FAQおよびデータ分析まで連動した仕組みで対応品質を向上させるとともに、蓄積されたお客さまの声を分析することによりサービス改善などの利便性が向上します。

〈構成図〉

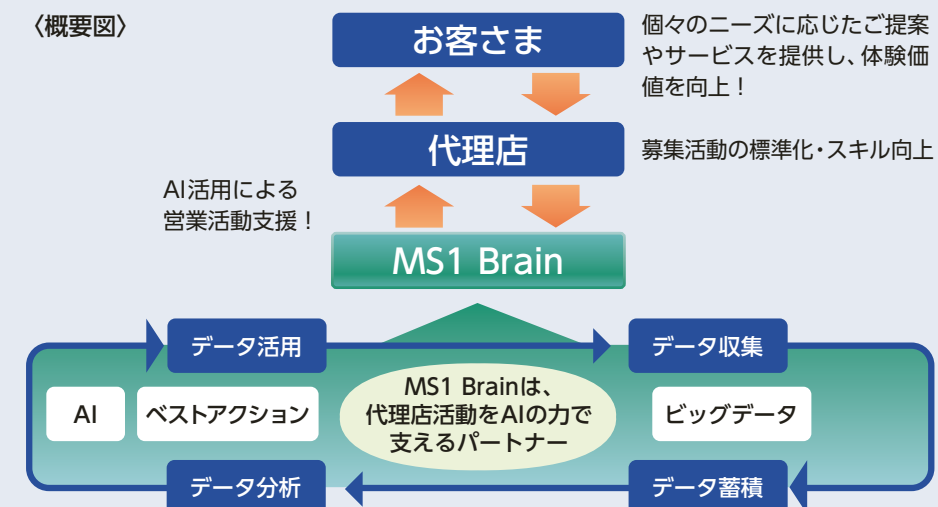


ステージ1の主な取組み

- 定型業務のオートメーション化(RPA)の導入
2017年度から業務効率化を目的としてRPAの開発・導入をすすめ、現在25業務において稼働しています。2020年度は、新たに21業務を稼働する予定です。
- 代理店システムMS1 Brainを活用した代理店の提案活動サポートを開始（2020年2月）
「MS1 Brain」は、情報収集・分析・活用まで可能な統合的な機能を有しており、AIがデータ分析することにより、お客さまニーズに合った最適な提案を実現します。



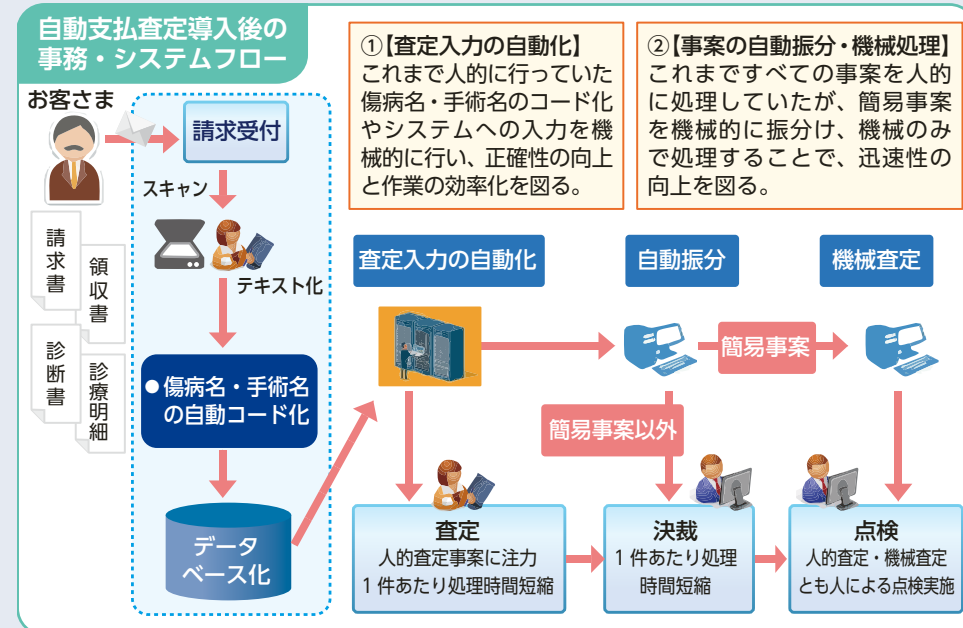
〈概要図〉



ステージ2の 方向性

●保険金・給付金支払プロセスに「自動支払査定システム」を2021年に導入予定

保険金・給付金の迅速かつ正確なお支払に向け、保険金・給付金支払に必要な査定業務を自動化する「自動支払査定システム」の導入を予定。



■「自動支払査定システム」の概要

- 「傷病名・手術名の自動コード化・自動入力」により、手作業による判断ミスやデータ入力ミスを防止し査定時間を短縮します。
- 簡易事案^(※7)を機械のみで処理することにより、書類受付からお支払いまでの日数を短縮します。

●他社との協業によるオープンイノベーションの推進

株式会社プラスメディ社や住友生命保険相互会社等と提携し、PHR(Personal Health Record)を活用したアプリによるペーパーレスの給付金支払について実証実験を実施しています。

また、MS&ADインシュアランス グループ各社とともに進めている「東京大学センター・オブ・イノベーション(COI)自分で守る健康社会拠点」の取組みを発展させ、音声による認知症や軽度認知障害(MCI)の予兆を発見し、認知症予防策を提供するサービスの開発に向けた共同研究を開始しました。

●米国シリコンバレー・イスラエルにおけるスタートアップ企業の調査

自社の課題を解決できる最先端の技術やビジネスモデルを有するスタートアップ企業を発掘して自国で共創することを目的とした「MS&ADガレッジプログラム」^(※8)への参画や、米国シリコンバレーへ社員を派遣しています。また、イスラエルのイノベーション組織「FinTLV(フィンテレアビブ)」[「SOSA TLV(ソーサテレアビブ)」]を通じて、先端技術やサービスの調査を行っています。

今後、これらの取組みを通じ、当社における課題解決やオープンイノベーションの推進を目指します。

●人財育成

「デジタル事業創造人財」や「データサイエンティスト」の人財育成を目的に、2018年度より、東洋大学情報連携学部(INIAD)^(※9)・MSデジタルアカデミー^(※10)に参画、人財育成を行っています。

ステージ2の 方向性

●システム基盤強化による推進体制の整備

デジタル技術の迅速・柔軟な導入のため、クラウド等を活用した新たなシステム基盤の検討・構築や、非定型データの分析やさまざまな統計手法を活用してビッグデータ分析を行うための分析ツールとシステム基盤の高度化を推進していきます。

※7 疾病入院10日間のみの請求など、機械チェックのみで支払可能な請求案件。

※8 MS&ADインシュアランス グループが運営しているイノベーションプログラム。

※9 Information Networking for Innovation And Design の略。

※10 ビジネス現場で活用できる最先端デジタル技術・プログラミング・データ分析を習得するため、東洋大学情報連携学部と提携した三井住友海上専用研修プログラム。

重点項目4 健康・長寿化社会への対応

介護・認知症等の社会課題の解決、新たな疾病に対する予防や備え

ステージ1の 主な取組み

●地域の健康課題に応じた「いのち・医療に関する啓発活動」の実践

- 約9割の社員が認知症サポーター養成講座を受講
- 地方自治体との連携による見守り活動の推進
- いのち・医療に関するセミナーの開催(認知症予防セミナー、乳がん・子宮がん・大腸がんセミナー、脳卒中セミナー等)



●無配当総合福祉団体定期保険に対する健康経営保険料率の新設(2019年10月)

経済産業省「健康経営優良法人認定制度」と連動した「健康経営保険料率」を設定。認定団体に対する保険料割引制度を導入。

ステージ2の 方向性

●健康・長寿化社会に対応した商品・商品付帯サービスの開発

- 募集から保全、支払に至る高齢者向けサービスの拡充
- 健康寿命の延伸に資する取組みの強化

重点項目5 グループ総合力の発揮

国内最大級の損保グループ基盤を活用したシナジー拡大と業務効率化

ステージ1の 主な取組み

●損保顧客基盤へのクロスセルの推進

●三井住友海上プライマリー生命商品の再委託販売開始(2019年10月)



資産形成ニーズに向け、一時払・平準払の外貨建商品を取り揃え、ラインアップを拡充。

ステージ2の 方向性

●生損一体運営によるクロスセルのさらなる推進

- 代理店システムMS1 Brainを活用した代理店の提案活動サポート
- 資産形成型商品ラインアップ拡充に向けた三井住友海上プライマリー生命との提携推進
- グループを横断した取組みによるさらなる業務量の削減と生産性の向上

代表的な経営指標

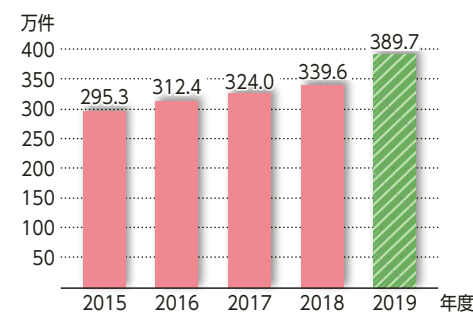
代表的な経営指標について、2019年度の状況は以下のとおりです。

お客さまの数(保有契約件数)

389.7 万件(個人保険・個人年金保険)

当社の2019年度末の保有契約件数(個人保険・個人年金保険)は、2018年度末の339.6万件から14.7%増加し、389.7万件になりました。

【お客さまの数の推移】

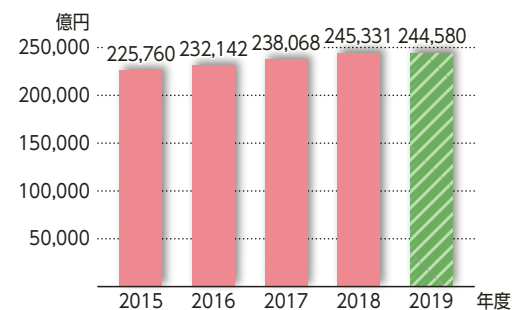


保有契約高

24兆4,580 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2019年度末の保有契約高(個人保険・個人年金保険)は、2018年度末の24兆5,331億円に比べ0.3%減少し、24兆4,580億円となりました。団体保険を含む保有契約高は、33兆3,464億円となりました。

【保有契約高の推移】

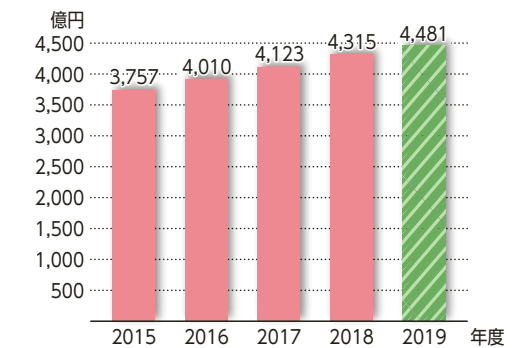


保有契約年換算保険料

4,481 億円(個人保険・個人年金保険)

当社の2019年度末の保有契約年換算保険料は、2018年度末の4,315億円から3.8%増加し、4,481億円になりました。

【保有契約年換算保険料の推移】



基礎利益

136 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、135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。

$$\begin{array}{l} \text{基礎利益} + \text{キャピタル損益} + \text{臨時損益} \\ 136\text{億円} \quad 63\text{億円} \quad \triangle 13\text{億円} \end{array} = \begin{array}{l} \text{経常利益} \\ 186\text{億円} \end{array}$$

【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2019年度は79億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136億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

75 億円

2018年度に比べ4億円減少の75億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、2019年度末の資本金の額は、855億円です。

総資産

4兆5,104 億円

2018年度末の4兆2,296億円から6.6%増加し、2019年度末の総資産は、4兆5,104億円です。

有価証券残高

3兆7,576 億円

総資産に占める有価証券残高の比率は83.3%です。有価証券残高のうち94.5%にあたる3兆5,507億円を国債・地方債・社債で運用しています。155ページに「Ⅵ.4. (1)①b.当社の運用方針」、161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

631 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。128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

3兆7,376 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 (2020年7月1日現在)

AA

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

1,549.3 %

「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。129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	2018年度	2019年度
ソルベンシー・マージン総額(A)	505,779	492,307
リスクの合計額(B)	60,145	63,551
ソルベンシー・マージン比率	$\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	
	1,681.8%	1,549.3%

2019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)※)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。

※ 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) 2019年度末EEV

(単位:億円)

	2018年度末	2019年度末	増減
EEV	8,194	8,902	707
純資産価値	5,154	5,061	△92
保有契約価値	3,040	3,840	799
うち新契約価値※1)	657	494	△162

※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)

	2018年度末	2019年度末	増減
純資産価値	5,154	5,061	△92
純資産の部合計※2)	1,938	1,981	43
危険準備金	350	388	38
価格変動準備金	77	87	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	4,008	3,770	△238
貸付金の含み損益	28	30	1
退職給付の未積立債務	△3	△3	0
上記項目に係る税効果	△1,250	△1,197	53

※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)

	2018年度末	2019年度末	増減
保有契約価値	3,040	3,840	799
確実性等価将来利益現価	4,284	5,007	722
オプションと保証の時間価値	△632	△453	179
必要資本維持のための費用	△65	△49	15
非フィナンシャル・リスクに係る費用	△546	△664	△117

- 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
2019年度末	△0.150%	△0.130%	△0.148%	△0.119%	△0.115%	0.032%	0.286%
2018年度末	△0.178%	△0.183%	△0.195%	△0.211%	△0.202%	△0.081%	0.165%
	20年	25年	30年	35年	40年	45年	50年
2019年度末	0.319%	0.405%	0.427%	0.438%	0.448%	0.455%	0.461%
2018年度末	0.358%	0.492%	0.538%	0.577%	0.613%	0.640%	0.661%

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、解約返戻金、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
2018年度末(前年度末)EEV(調整前)	5,154	3,040	8,194
①期始EEVの調整	△11	－	△11
2018年度末(前年度末)EEV(調整後)	5,143	3,040	8,183
②当年度新契約価値	△348	842	494
③期待収益(リスクフリーレート分)	△5	68	63
④期待収益(超過収益分)	7	45	53
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	△1	△82	△83
⑦前提条件(非経済前提)の変更	－	71	71
⑧前提条件(経済前提)と実績の差異	216	△792	△575
⑨その他事業関係の変動	7	689	696
⑩その他事業外の変動	－	－	－
2019年度末(当年度末)EEV	5,061	3,840	8,902

- ①期始EEVの調整
2019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。
- 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。
- 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(2020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。資産運用収益等により純資産価値は増加する一方で、主に長期金利の低下により、保有契約価値が減少しています。
- 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あり、今年度の影響額は主に第三分野長期契約の保有契約移行による価値の増加(705億円)によるものです。なお、この項目には、モデルの変更による影響も含みます。
- 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
2019年度末EEV	8,902	－
感応度1: リスクフリーレート50bp 上昇	9,701	799
感応度2: リスクフリーレート50bp 低下	7,687	△1,214
感応度3: 株式・不動産価値10%下落	8,862	△39
感応度4: 経費率(維持費) 10%減少	9,213	311
感応度5: 解約・失効率10%減少	8,598	△303
感応度6: 保険事故発生率(死亡保険) 5%低下	9,435	533
感応度7: 保険事故発生率(年金保険) 5%低下	8,900	△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	8,902	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	8,615	△286
感応度10: 必要資本を法定最低水準に変更	8,934	32

(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		2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
保有契約件数 ^(※1)		295.3万件	312.4万件	324.0万件	339.6万件	389.7万件
保有契約高 ^(※1)		225,760	232,142	238,068	245,331	244,580
保有契約年換算保険料 ^(※1)		3,757	4,010	4,123	4,315	4,481
経常利益		186	161	169	195	186
基礎利益		194	186	128	155	136
当期純利益		60	45	52	79	75
資本金		355	855	855	855	855
総資産		32,290	36,191	38,697	42,296	45,104
有価証券残高		27,654	29,197	32,601	35,484	37,576
貸付金残高		526	551	570	595	631
責任準備金残高		26,617	28,964	31,438	33,760	37,376
格付け ^(※2)	格付投資情報センター (R&I)	AA-	AA-	AA-	AA	AA
逆ざや額		-	2	22	43	79
ソルベンシー・マージン比率		1,598.4%	1,893.2%	1,726.7%	1,681.8%	1,549.3%
ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー (EEV) ^(※3)		5,958	7,942	8,355	8,194	8,902

※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。

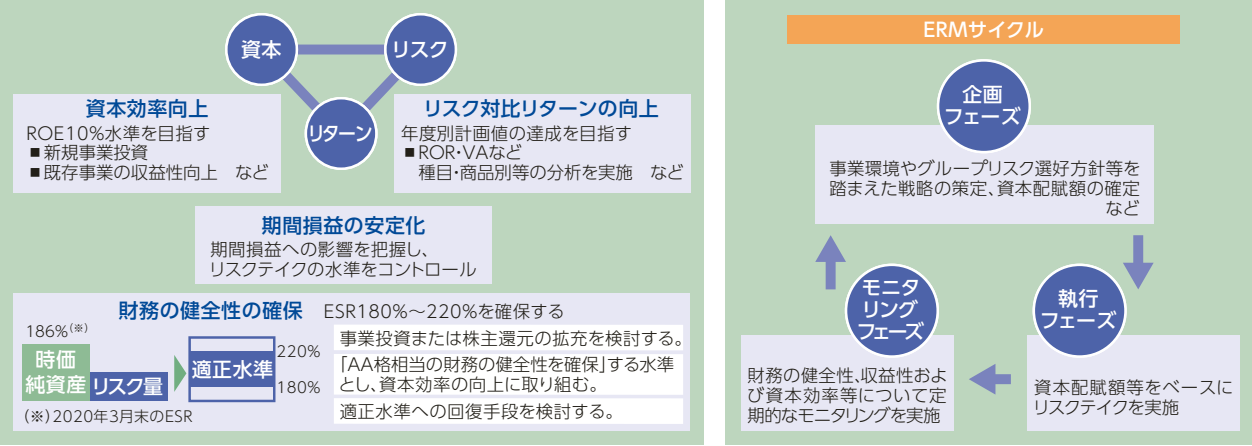
※2 格付けは各年度末時点。保険金支払能力格付け。

※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。

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の向上、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。

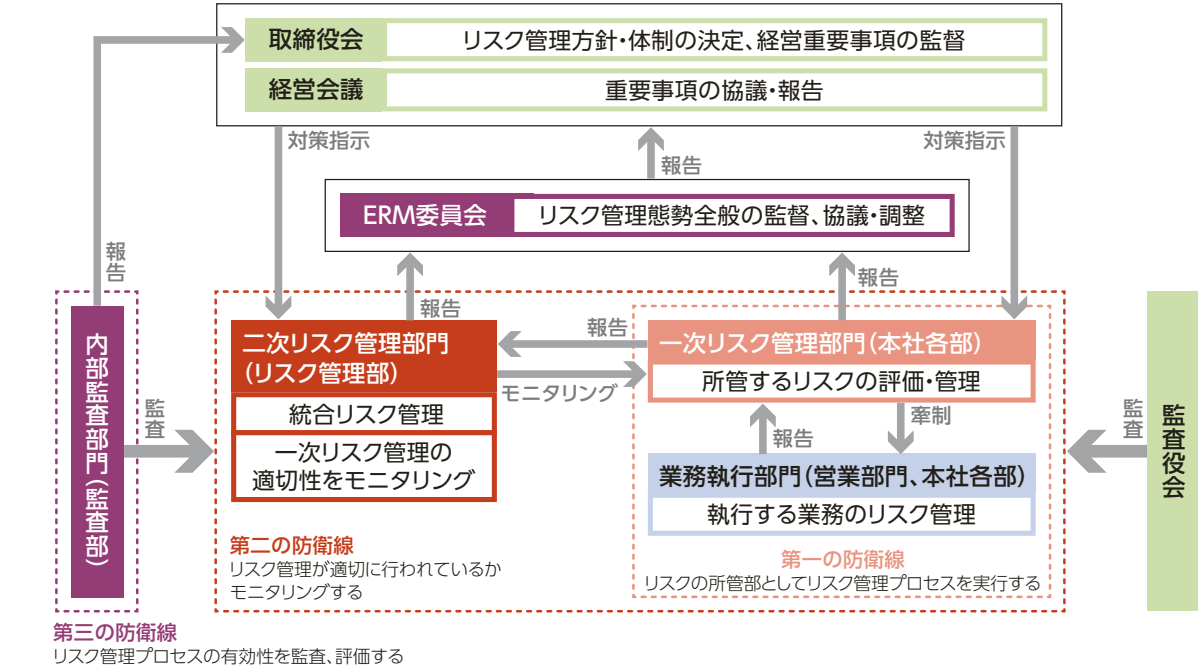
【MS&ADインシュアランス グループのERMサイクル】



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】



◇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」を定期的の実施しています。テスト結果は、ERM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。

MS&ADインシュアランスグループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

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ERM委員会を設置し、重要なリスク情報はERM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、ERM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）^{（※）}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）。

※ 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、ERM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。

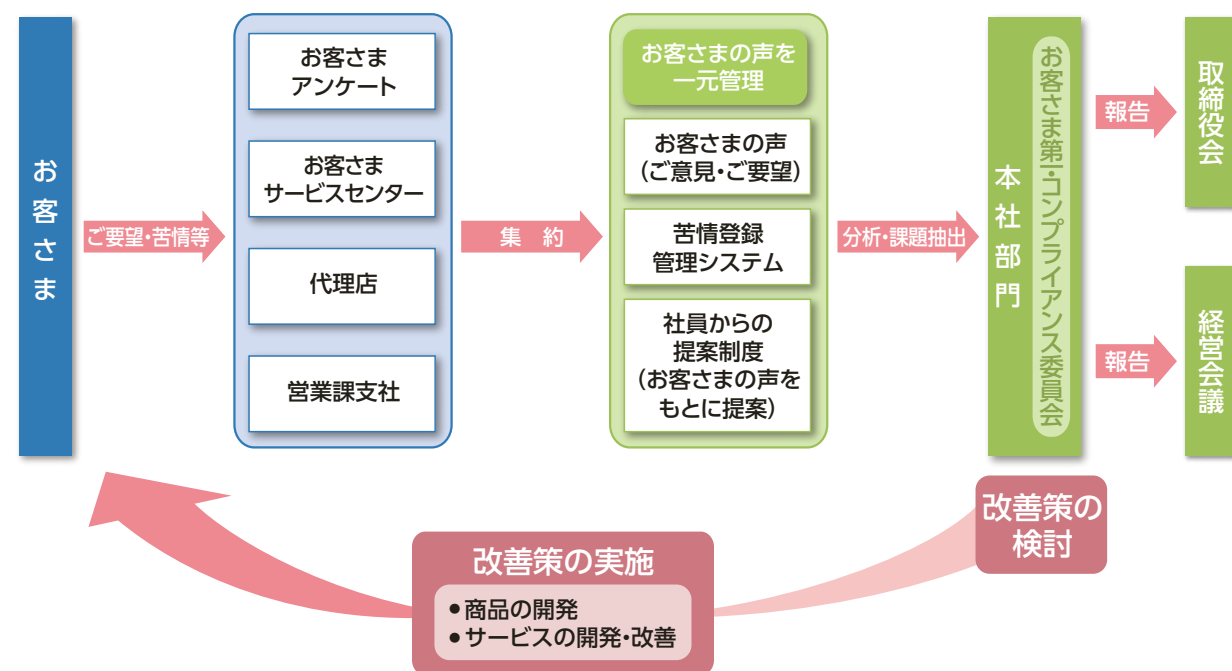
お客さまの安心と満足度向上に向けた取組み

当社は、お客さまの安心と満足を実現するために、全社員がお客さまの声（ご意見・ご要望）を真摯に受けとめ、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。

お客さまの声を商品・サービスの開発・改善に活かす仕組み

お客さまアンケート、お客さまサービスセンター、代理店、社員等を通じて寄せられたお客さまの声は、それぞれの窓口や担当部門で集約します。集約したお客さまの声は、企業品質管理部が分析・課題の抽出を行い、お客さま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「お客さま第一・コンプライアンス委員会」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さま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) 「お客さまサービスセンター」でお受けするお客さまの声

「お客さまサービスセンター」では、お客さま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。お受けしたお客さまからのご意見は集約・分析し、お客さま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「お客さまからの不満足の実証」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。

2019年度 苦情件数: 3,629件

苦情件数の内訳は、115ページに掲載されています「2. お客さまからのご相談・苦情の件数」をご参照ください。

(3) 社員からの提案制度による改善取組み

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。

2019年度 提案件数：569件、改善済・改善予定件数：202件

(4) お客さまへの満足度アンケートの実施

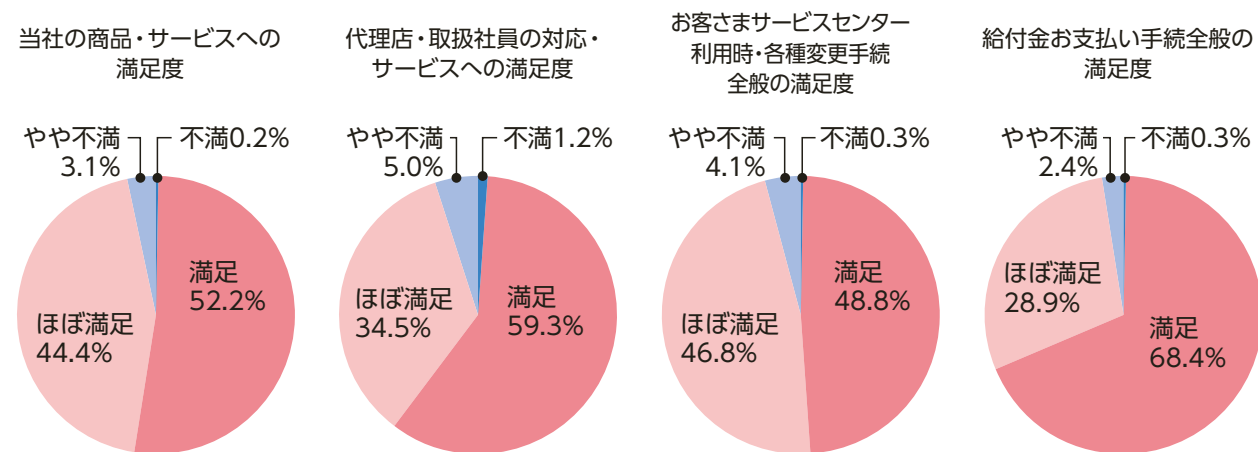
より多くのお客さまから、商品やサービス、各種お手続きに対するご意見や評価をお伺いするため、お客さまアンケートを実施しています。

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】

アンケートのご案内方法	お伺いする内容	ご回答数
専用のWebサイトでアンケートを実施。 URLを掲載したご案内を、下記の書類送付時に同封。 ・年に一度お届けする「ご契約内容のお知らせ」 ・ご加入時にお届けする「保険証券」 ・ご契約後の各種変更手続き書類 ・給付金関連書類	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5.7万件 アンケート案内送付数約270万通 2019年4月～2020年3月まで実施
	<ご契約手続き時> 契約時の商品・サービスの説明や申込手続きのわかりやすさの満足度について	
	<各種変更手続き時> お客さまサービスセンター利用時のコミュニケーションの電話対応や各種変更手続き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	
	<給付金お支払い手続き時> 給付金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	

【お客さまへのアンケート結果 抜粋】



※記載のデータは、端数処理のため、割合の合計が100.0にならない場合があります。

お客さまの声を活かした改善例



お客さまの声

独身だから死亡保障はいらないが、働けなくなった時や介護が必要になった時のための保険には加入したい。

お客さまの声をもとに改善

高額な死亡保障を必要としないお客さま(若手層・単身者層)が「働けなくなった時のリスク」や「介護が必要となるリスク」等に絞って保障を準備いただけるよう、死亡保障のない商品「&LIFE 暮らしの応援ほけん」を発売しました(2019年6月2日より発売)。

【&LIFE 暮らしの応援ほけんの保障範囲】

商品名	死亡	高度障害	障害	介護	就労不能
&LIFE 暮らしの応援ほけん	—	○	○	○	○

・「&LIFE 暮らしの応援ほけん」は「新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型)無配当 V型」の販売名称です。
・死亡保障のあるタイプの商品もご用意しております。



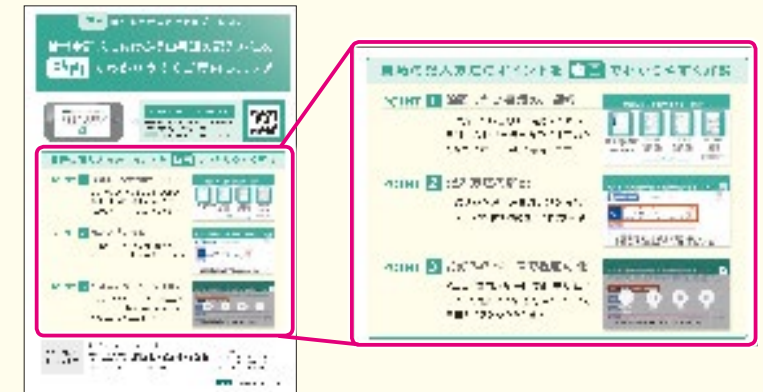
お客さまの声

給付金請求書類の書き方がわかりにくい。

お客さまの声をもとに改善

お客さまが記入方法を確認したい給付金請求書類について、該当書類を選択いただき、動画で確認できるサービスを開始しました(2019年5月29日より開始)。

給付金請求書類に同封された、動画案内チラシに掲載のQRコード(動画URL収載2次元コード)をスマートフォン等で読み込むことで、いつでもどこでも給付金請求書類の書き方の解説動画を視聴することができます。

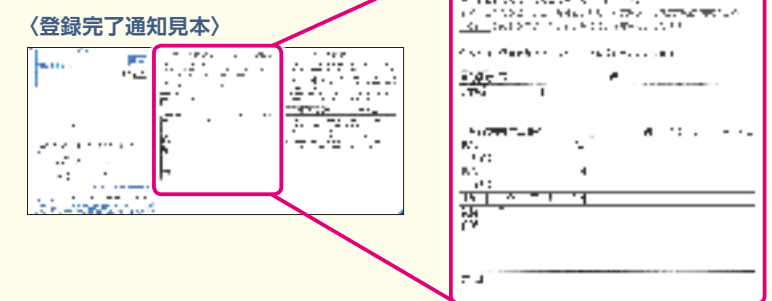


お客さまの声

家族Eyeで登録した親族に、登録したことを連絡してほしい。

お客さまの声をもとに改善

家族Eye(親族連絡先制度)にご登録いただいたご親族の方へ「家族Eye登録完了通知ハガキ」の送付を開始しました(2020年1月より開始)。



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てます。

〈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

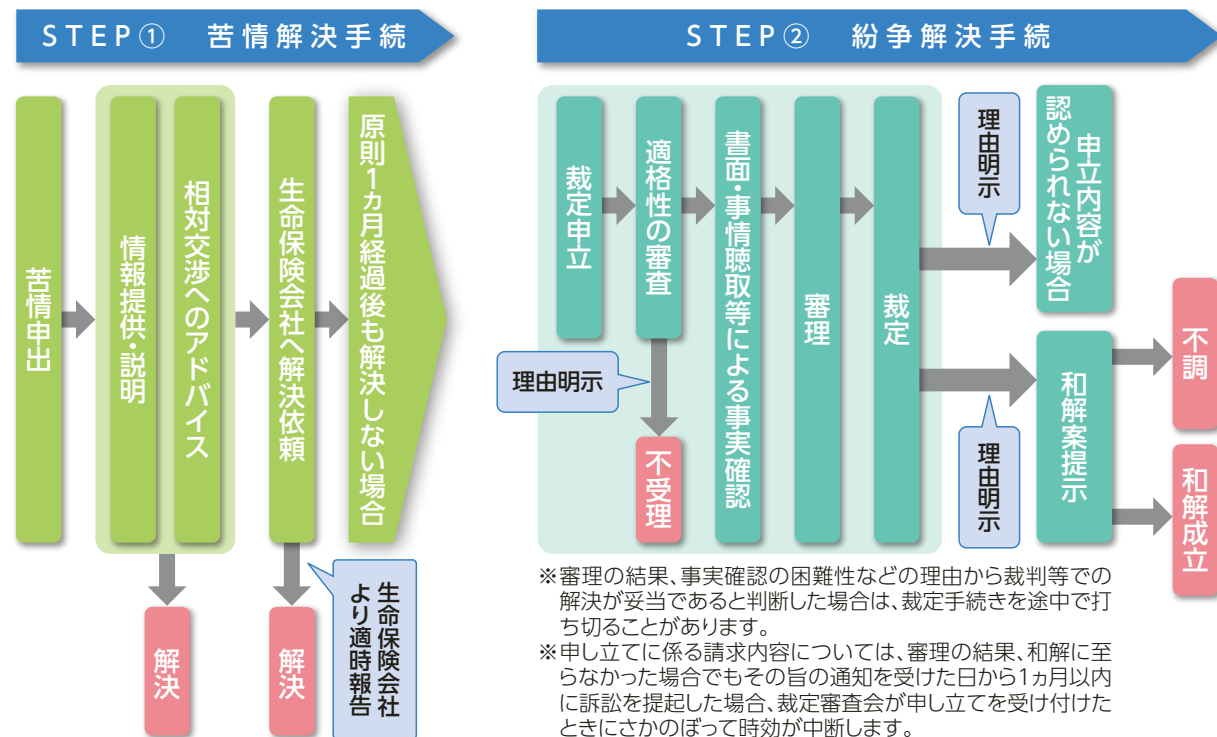
金融分野の裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)について

～ 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/>

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。

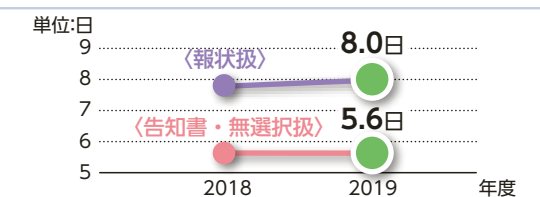
当社は、保険証券、保険金・給付金、解約返戻金をお届けする日数を「安心お届け日数」とし、お客さまに1日でも早く「安心」をお届けできるよう取り組んでいます。

安心お届け日数(新契約成立日数・平均)

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「新契約成立日数」と設定し、これを安心お届け日数(新契約成立日数・平均)(※)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。

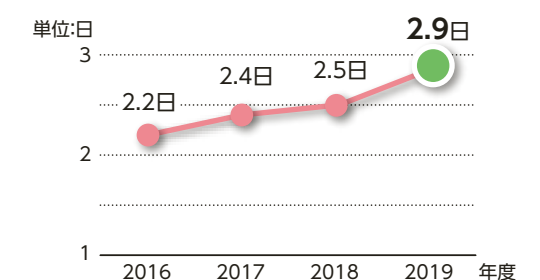
※2019年度から、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合など(告知書・無選択扱)」と「それ以外(医師の診査を受けていただく場合など)(報状扱)」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組んでいます。(2018年度は参考値)



安心お届け日数(保険金等支払所要日数・平均)

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「保険金等支払所要日数」と設定し、これを安心お届け日数(保険金等支払所要日数・平均)としています。

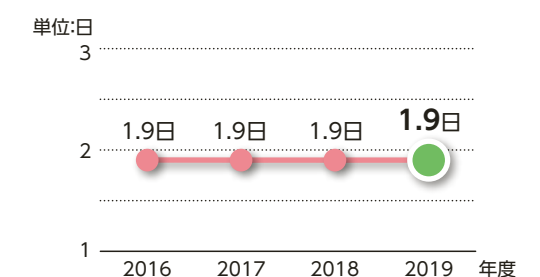
なお、請求書類に不備のあった案件や治療経緯等の確認を実施した案件は除いています。



安心お届け日数(解約返戻金支払所要日数・平均)

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(解約返戻金支払所要日数・平均)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。



代理店教育・研修

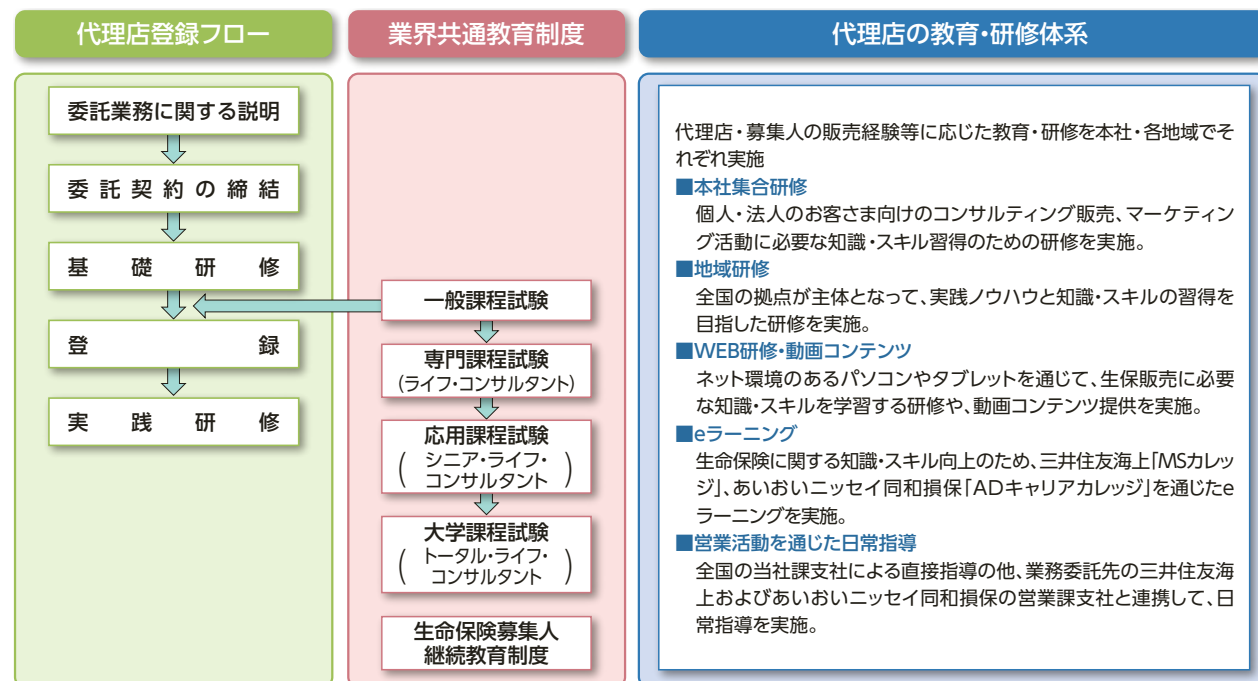
(1)教育と研修のMSA生命

お客さまのニーズにお応えしていくには、強い使命感と、高い専門性を備えた代理店・募集人と一体となった成長戦略が重要と考えています。その戦略の中心となるのが、「教育と研修」です。
当社は2015年より「教育と研修の三井住友海上あいおい生命(MSA生命)」をスローガンに掲げ、以下のような生命保険代理店(募集人)のあるべき姿を基本として、代理店教育・研修に取り組んでいます。

- 生命保険販売に対する高い使命感を持って、自ら学び成長する
- コンサルティング力を向上させ、常に高い品質のサービスを提供する
- お互いの知恵とノウハウを発信・共有・伝授し、スキルアップする

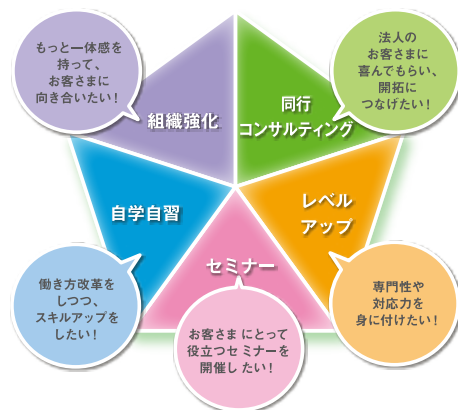
(2)代理店教育・研修体系

生命保険代理店委託後の初期段階から、適正な募集活動に必要な知識とスキルの習得に向け、「各種業界共通教育」「本社集合研修」「地域研修」「WEB研修・動画コンテンツ」「eラーニング」「営業活動を通じた日常指導」を実施しています。



(3)信頼される代理店の育成を目指して

生命保険の販売では、お客さまのライフスタイルや生活設計、ニーズなどをしっかり把握して、お客さま一人ひとりに適した保障をご提供する「コンサルティング」が必要とされています。当社では、教育推進部門「MSA生命アカデミー」を設立して各種教育研修を企画・実施しています。
具体的には、代理店・募集人に対して、①教育研修の目標を「わかる」から「やってみる・できる」へ、さらに「継続する」へシフトすることで持続的成果につなげていくこと ②お客さまの求めるニーズに確実に応える「コンサルティング力」を向上し、ニーズ以上のものを提供することでお客さまの信頼と満足度を一層高めること の2点の実現に向けて「同行コンサルティング」「組織強化」「レベルアップ」「自学自習」「セミナー」を5本柱に据えて取り組んでいます。



ライフ・コンサルタントについて

ライフ・コンサルタントとは

ライフ・コンサルタントは、お客さまに直接生命保険販売を行う社員(生命保険募集人)です。
高度な専門知識と高品質のコンサルティングにより、お客さまの幸せな暮らしを経済的側面でサポートすることを使命とし、長期にわたる信頼関係の構築を目指しています。

コンサルティング手法について

独自ソフト「ライフプランNavi®」を活用し、ご家族の「夢をかなえるライフプラン」で夢の実現をお手伝いするとともに、世帯主が万一の場合でも安心して暮らしていける「夢を守るライフプラン」で、一人ひとりに合ったオーダーメイドの生命保険を提案します。

ライフ・コンサルタントの「ありたい姿」

- 【ブランドスローガン】
あなたの“守りたい”に寄り添い続けます
- 【ブランドプロミス】
私たちはプロフェッショナルとして
- つねに思いやりを大切に行動します
 - つねに安心と感動を提供します
 - つねに最高品質のコンサルティングを提供します

(2020年4月現在)

所属	ライフ・コンサルタントの所属、社員数、配置について	
	LC営業部	生保営業部
社員数	397名	71名
配置	札幌、仙台、さいたま、千葉、東京、横浜、名古屋、大阪、広島、福岡などのLC支社(全国16支社)	各地の生保支社(全国50支社)

代理店との共同募集について

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の代理店とライフ・コンサルタントが、両社の損害保険のお客さまに共同で生命保険の募集を行っています。ライフ・コンサルタントの専門性とMS&ADインシュアランスグループのスケールメリット、ノウハウを融合し、お客さまに総合的な保険サービスを提供しています。

教育体系

時期	入社1ヵ月	入社3ヵ月	入社6ヵ月	入社12ヵ月	入社24ヵ月
集合研修	入社時 研修	ライフプラン Navi研修	フォロー研修	法人等各種テーマ別研修	
支社研修	初期 研修	基礎トレーニング	OJT		
資格試験	一般課程	専門課程・応用課程・大学課程／FP資格等			

人財育成 社員教育

人財育成方針・社員研修

「人財が最大の財産であり、社員一人ひとりの成長こそが、会社の競争力である」という基本認識のもと、「人財育成方針」を策定し、それに基づく教育研修施策を実施しています。

マネジメント層の強化

健全かつ強い組織づくりを実現していくため、人財の多様性を理解・尊重し、かつ活かしながら目標に向かって組織全体を牽引していくマネジメント力を強化しています。

例：マネジメント研修(対象：部長、次長、課長)

若手層のスキルアップ

入社1年目から3年目までを育成期間と捉え、OJTを軸に、社会人としての基礎能力の定着・強化、当社へのロイヤリティ向上を図り、早期に活躍できる人財として育成しています。

例：1年目フォローアップ研修(対象：新卒新入社員)

自己啓発支援

オープンカレッジ

社員の自律的なスキルアップを支えるために、IT・先進デジタル基礎力、論理的思考力、創造的発想力などのビジネススキルを習得する、任意参加型の研修を実施しています。

MSA動画サイト

生命保険の基礎知識・周辺知識等を自学習できる動画サイトです。主力商品、好取組事例、社外講師セミナー等、約230の動画を掲載し、営業活動に役立つスキル・ノウハウ向上の支援を行っています。

360度フィードバック

課長以上の全役職者を対象に、360度フィードバックを実施しています。上司・部下は匿名で、役職者の日々の行動に関する質問に回答します。役職者本人は、自己評価と他者観察結果とのギャップを通じて、自己の「強み・弱み」を把握し、行動変革に活かしています。

中堅層の育成

マネジメント層によるOJT、各種施策の実施により、中堅層のレベルアップを図り、全域社員・地域社員を問わず、次世代のマネジメント層候補者にふさわしい人財を育成しています。

例：管理職養成講座(対象：課長代理(選抜))

IT・デジタルリテラシーの向上

デジタル技術の急速な進展に伴い、競争力ある商品・サービスを提供し続けていくために、先進技術に関心・理解を持ち、円滑にその利活用を進めるため、全社員の基礎的なIT・デジタルリテラシーを向上させています。

例：デジタルe-learning、ITリテラシー研修

MS1 Learning

社内イントラネットシステムを活用したオンライン学習システムです。社員が自主的に社内外問わず、いつでも学習できる環境を整備し、豊富な学習コンテンツを用意することで、幅広い業務知識の習得を支援しています。

社内トレーニー制度

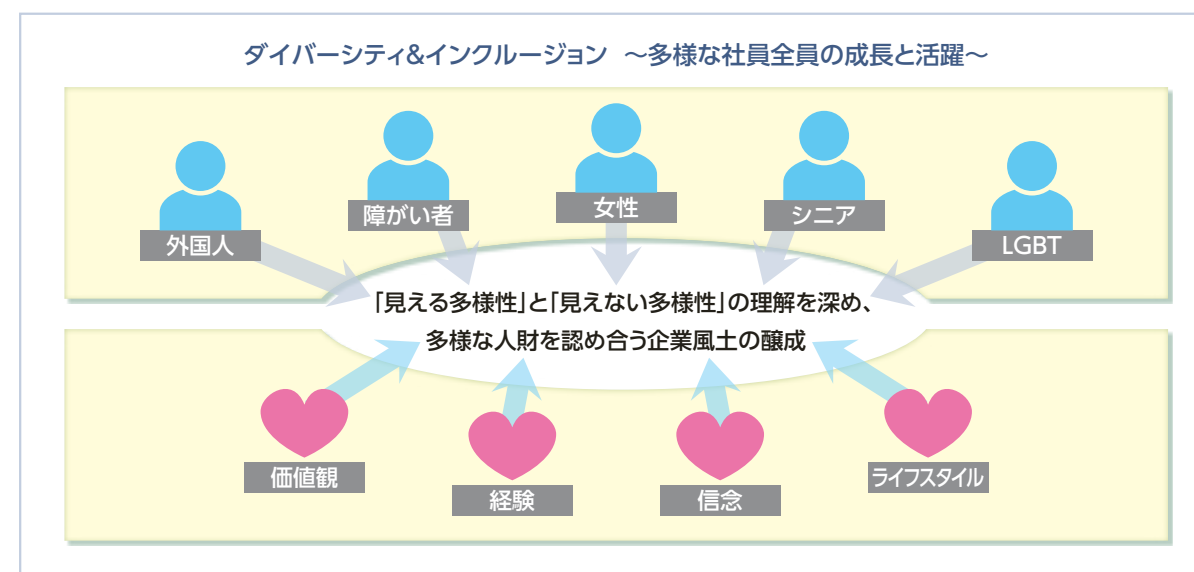
社員がトレーニー（実習者）として、短期間、他の職場に勤務できる制度です。社員のキャリア形成やスキル向上に役立つとともに、部門間の相互理解を深める制度として、多くの社員が活用しています。

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。この方針に掲げる姿を目指し、社員が常に人権尊重の意識を持って行動し、必要に応じて適切な対応を行っていただけるよう、人権啓発に向けた社内態勢を構築し、全社員を対象に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

当社は、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み

社員一人ひとりが、アンコンシャス・バイアス(無意識の偏見)を克服し、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。

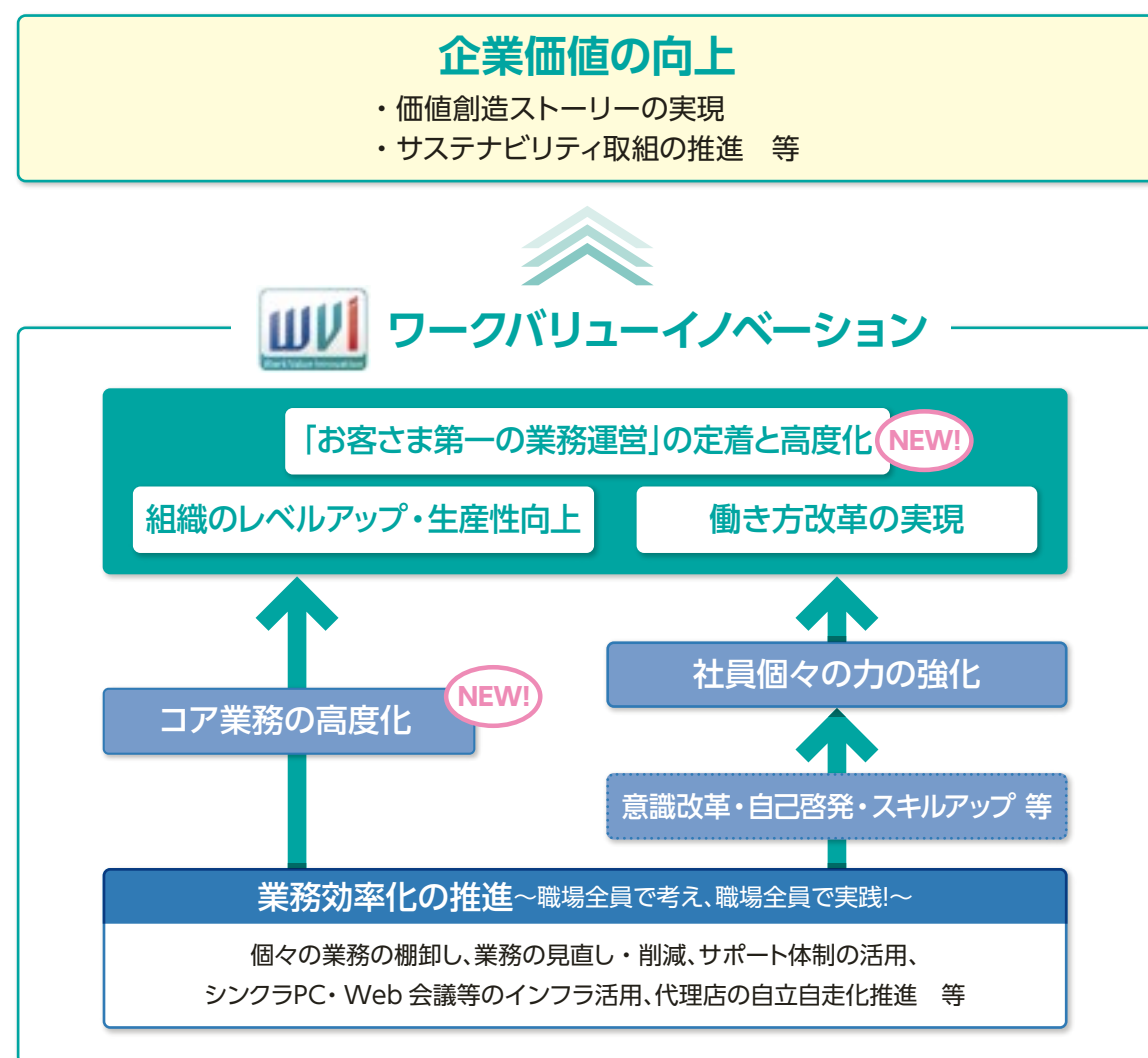
「多様性を活かす環境づくり」 → 《アンコンシャス・バイアスの克服》	女性活躍推進	女性が就業継続しやすい職場環境や仕事と家庭の両立を図るための支援整備に取り組んでいます。また、働きがいや成長へのチャレンジを後押しするために、トレーニー制度や、管理職育成に向けた研修制度等の拡充を進めています。
	障がい者雇用の促進	障がいを持つ社員の能力や適性が発揮でき、生きがいを持って働けるような職場づくりを目指しています。また、本社ビルにおいて案内板および室内入口への点字貼付、誘導ブロックの設置等、働きやすい環境整備を進めています。
	シニア層社員の活躍	社員のキャリアデザイン支援の強化を進めています。今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、「『お客さま第一の業務運営』の定着と高度化」「組織のレベルアップ・生産性向上」「働き方改革の実現」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進めています。

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」は、特定非営利活動法人健康経営研究会の登録商標です。

【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、MS&ADインシュアランス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さない要素」と考え、当社「健康経営宣言」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。

健康経営宣言

三井住友海上あいおい生命は、社員の安全と健康を確保し、社員が心身ともに健康でいきいきと働くことが、当社の持続的成長と企業価値向上を支える経営基盤であると考えています。
社員が働きがい・やりがいをもっていきいきと働けるよう、社員と家族の心身の健康の保持・増進と、安全に配慮した働きやすい職場環境づくりに取り組みます。
そして、多様な社員全員が成長し活躍することによって、社会との共通価値を創造していきます。

【推進体制】



当社では、経営トップの健康経営宣言のもと、産業医・産業看護職をはじめとする専門人財と健康管理推進室を中心に、各職場の衛生推進者である課支社・グループ長と緊密に連携しながら、健康経営を推進しています。

【重点取組み】

- (1) 職場環境整備
衛生委員会・衛生推進者設置による安全衛生管理活動を通じて職場環境を整備します。
- (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、社員の主体的な健康の自己管理、生活習慣改善を支援します。
- (3) メンタルヘルス対策
総合的な対策を継続実施し、さまざまな施策によるセルフケア・ラインケアの向上を図ります。
- (4) 長時間勤務社員の健康管理
一定基準を超えた社員への問診調査・産業医面接を実施し、健康障害発生防止に取り組みます。
- (5) 健康増進対策
4つのテーマ(①運動習慣の推進 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り組みを支援します。

【主なメンタルヘルス・健康増進対策】

**メンタルヘルス総合対策
「いきいき職場プロジェクト」**

- 環境変化者(新入社員・部門間異動者等)所属長等へのフォロー面談の実施
- 職場復帰支援体制の向上
- ストレスチェックの実施、活用

睡眠対策セミナー

- 外部講師による社内セミナーの開催(本社ビル・Web参加での開催)

食生活改善キャンペーン

- 8/31やさいの日にちなんだイベントの開催

ウォーキングキャンペーン

- ココカラダイアリー(無料スマホアプリ)を活用した、運動習慣の定着化

健康通信

- 社員の健康増進に役立つ健康情報の定期的発信



産業医セミナー

- 産業医による「タバコに関するセミナー」「糖尿病セミナー」の開催



社員のヘルスリテラシー向上、健康増進を目指し、上記のようなさまざまな取り組みを中心とした対策、社内キャンペーン、セミナーを実施しています。

【主な効果検証指標】

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
定期健診受診率	100%	100%	100%	100%	100%
ストレスチェック受検率	—	88.0%	94.6%	96.9%	97.3%
精密検査受診率 ^(※1)	57.2%	55.6%	54.2%	53.5%	実施中
特定保健指導完了率	45.3%	58.1%	54.2%	58.0%	実施中
適正体重者率 BMI18.5 ～ 24.9	68.7%	67.7%	67.7%	68.0%	68.1%
運動習慣比率 ^(※2)	20.3%	21.9%	22.7%	25.1%	26.0%

※1 精密検査受診率:延べ人数
※2 運動習慣比率:1回30分以上の軽く汗をかく運動を週2日以上、1年以上実施

はたらく人にやさしい事業所表彰 受賞

2020年1月31日、石川県金沢市から、金沢生保支社の女性活躍推進の取り組みや、富山生保支社の地域社員の在宅勤務活用、Web会議導入、地区地域社員研修などの取り組みが評価され、「はたらく人にやさしい事業所表彰」を保険会社として初めて受賞しました。



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。

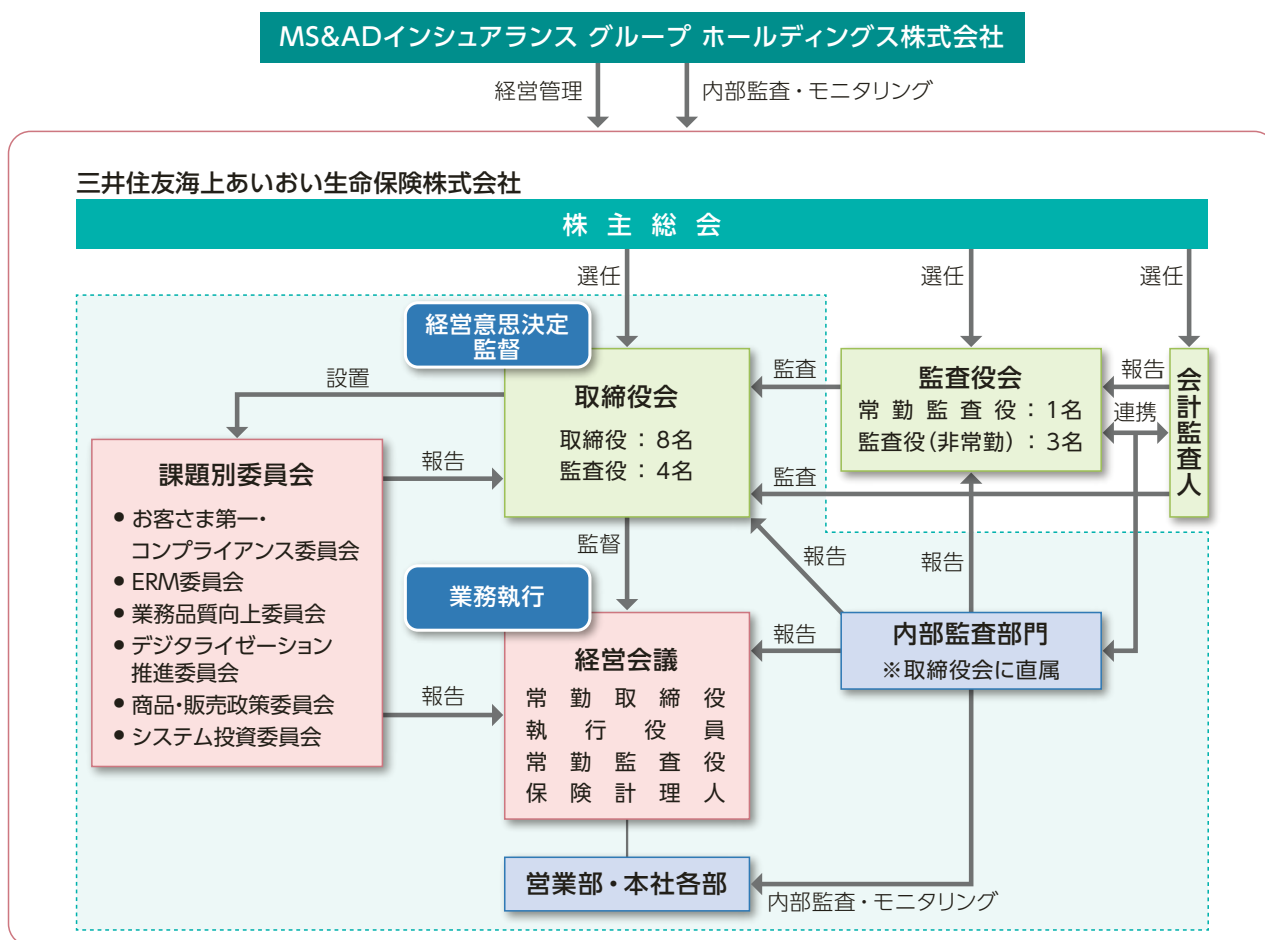
また、執行役員制度を導入し、経営重要事項の決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確化して迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

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】

2020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に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。コンプライアンスの取組みを通じて、お客さまのためにどのようにすべきか考え行動する企業風土を創り上げ、「お客さま第一の業務運営」を実現していきます。

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2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、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お客さま第一・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。

お客さま第一・コンプライアンス委員会

お客さま第一・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とともに、お客さま第一・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。関係する法律や過去からのルールを守るだけでなく、倫理・道徳や、時代が求める社会規範に照らして、プリンシプルベースのコンプライアンスを徹底します。

主に以下に関する経営的な重要事項をお客さま第一・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
- お客さま第一の業務運営に関する事項
- お客さまの声(苦情等)に関する事項
- サステナビリティに関する事項

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。

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います。

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います。

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いきます。
<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います。

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^(※)
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。
- (注)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

※ 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
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
- au損害保険株式会社
- 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。

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。

個人情報の取扱い

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ご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に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、お客さま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、お客さま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
お客さまサービスセンター
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。)

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^(※1)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^(※2)を除き、責任準備金等^(※3)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、通常の解約控除とは別に、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^(注1)を超えていた契約を指します^(注2)。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年間に於ける各年の予定利率－基準利率)の総和÷2}

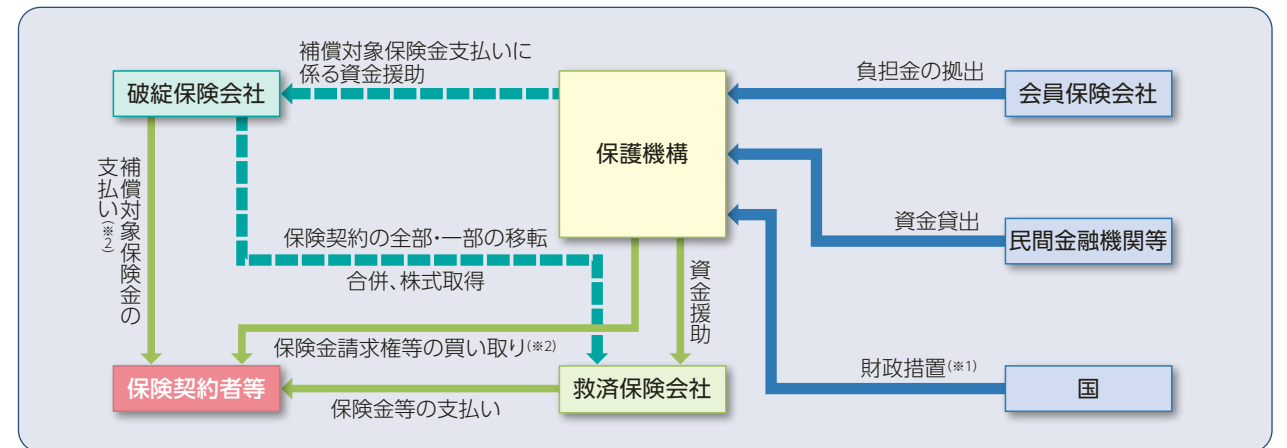
(注1) 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社または保護機構のホームページで確認できます。

(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。

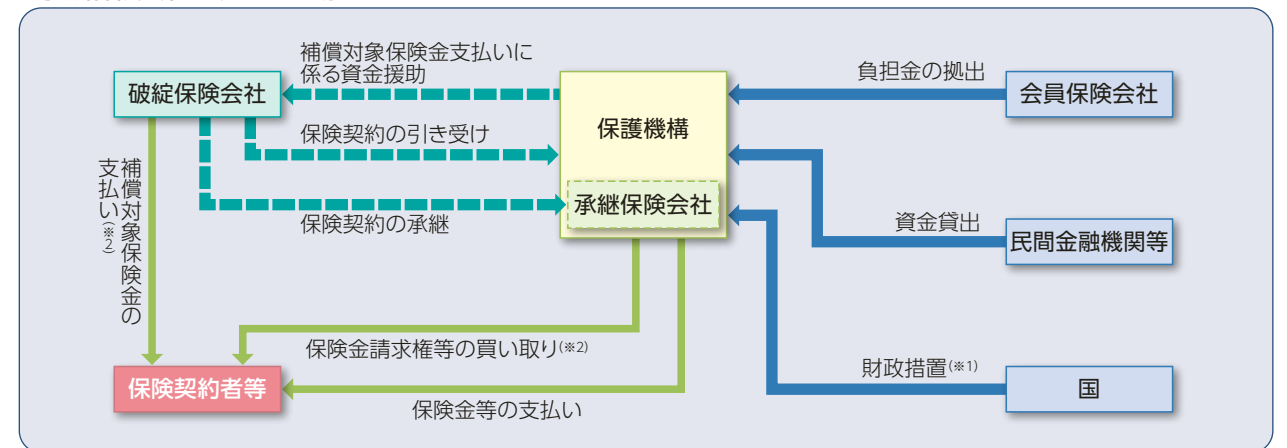
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

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



※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。

※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収することを目指す。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：<https://www.seihohogo.jp/>

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)

〈社外の監査等〉

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・金融商品取引法にもとづく会計監査)や、保険業法にもとづく金融庁の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。

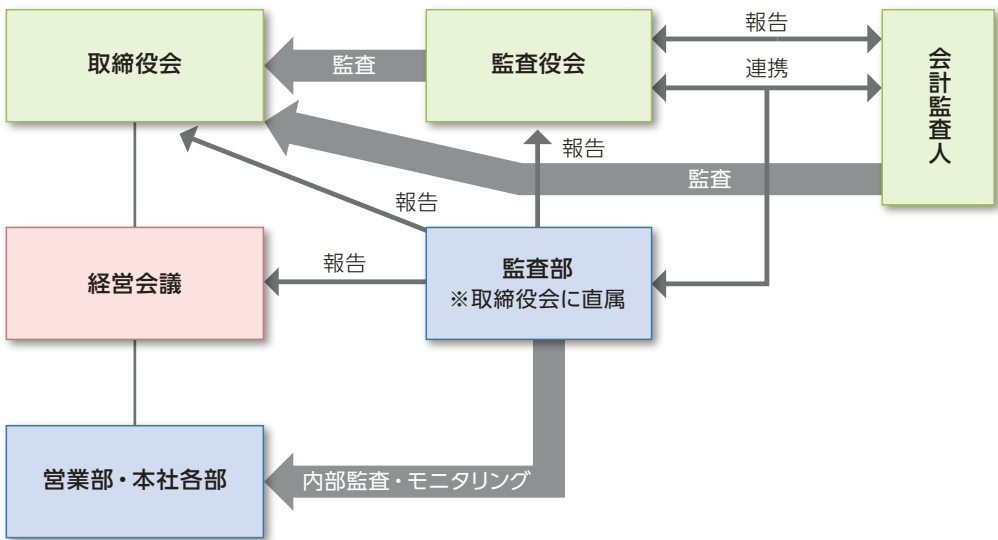
〈内部監査の実施〉

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】



システムリスクへの取組み

当社では、サイバー攻撃の高度化、巧妙化の著しい変化に対応するため、全社員への標的型攻撃メール訓練や一部の社員へのビジネスメール詐欺(BEC)※1訓練の実施により注意喚起を図っています。また、サイバーセキュリティ事案発生時のガイドラインを策定し、サイバー攻撃を受けた際の関係部の対応を定めています。その他、サイバー事案をシナリオとするサイバーセキュリティ対策演習を実施する等、事案発生時の対応力を向上させるための取組みを行っています。

※1 BECは、「Business Email Compromise」の略。「企業相手の振り込み詐欺」のことで、実際の取引先や自社の経営者等になりすまし、メールを使って振込先口座の変更を指示するなどにより、指定する銀行口座へ金銭を振り込ませようとするもの。

標的型攻撃メール訓練	全社員に訓練メールを配信し、不審メールに対する意識(感性)向上を促し、当社における態勢強化のため訓練を年複数回実施しています。
ビジネスメール詐欺(BEC)訓練	2019年度は、本社の一部社員に対し、経営層になりすました偽のメールを送信し、通常の標的型攻撃メール訓練同様に社員の意識(感性)向上を促し、当社におけるBECへの態勢強化に向けて訓練を実施しています。
サイバーセキュリティ事案発生時のガイドライン	サイバー攻撃により、情報漏えい等の社外に影響が生じる(もしくは生じる可能性がある)事案を想定したガイドラインを策定し、関係部の具体的対応・判断基準を定めています。
サイバーセキュリティ事案対策演習	本社役員、関係部長を対象に想定シナリオを事前に開示しない「ブラインドシナリオ」で実施しています。なお、2019年度は、当社が委託している代理店がサイバー攻撃を受けて情報漏洩が発生したというシナリオで実施しました。

商品ラインアップ

(2020年6月26日現在)

(1)主な販売商品

当社では、万一の際の死亡保障や超高齢社会に対応した一生涯保障など、お客さまのニーズにお応えできる商品を取り揃えています。この中から、万一の際の死亡保障に関しては、「終身保険(低解約返戻金型)」「定期保険」「新収入保障」などの商品を中心に、お客さまのニーズに合わせて必要な保障をご提案しています。病気やケガによる医療保障に関しては「新医療保険A^{エース}プレミア」「ガン保険スマート」で、働けなくなったときの保障に関しては「新総合収入保障ワイド」「くらしの応援ほけん」で保障を確保いただくことが可能です。また、お客さまのライフプランをより充実させるために、「養老保険」やお子さま向けの「こども保険」、老後の生活資金準備に適した「個人年金保険」などの貯蓄性商品もご提供しています。

法人向けには、万一の際の死亡保障だけでなく、経営者自身の退職金資金の備えともなるよう「オーナーズロード」「逓増定期保険」などをラインアップとして揃え、多様なニーズに対応しています。

(2)商品ブランド「&LIFE」を展開

当社では、商品ブランド「&LIFE」を展開しています。「&LIFE」は、個人向け主力商品を対象とした商品ブランドです。『人生で出会うたくさんの「もしも＝IF」を大きな「安堵」で守る』、そんな頼りがいのある保険をご提案します。

対象商品		
新医療保険A ^{エース} プレミア ^(※1)	ガン保険スマート ^(※2)	新総合収入保障ワイド ^(※3)
新総合収入保障 ^(※3)	新収入保障 ^(※3)	くらしの応援ほけん ^(※3)
終身保険(低解約返戻金型)	逓減定期保険 ^(※4)	個人年金保険
こども保険		

※1 「&LIFE 新医療保険A^{エース}プレミア」は「低・無解約返戻金選択型医療保険(18) 無配当」の販売名称です。
※2 「&LIFE ガン保険スマート」は「ガン保険(無解約返戻金型)(18) 無配当」の販売名称です。
※3 「&LIFE 新総合収入保障ワイド」「&LIFE 新総合収入保障」「&LIFE 新収入保障」「&LIFE くらしの応援ほけん」は「新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型) 無配当」の販売名称です。
※4 「&LIFE 逓減定期保険」は「無解約返戻金型逓減定期保険 無配当」の販売名称です。



<ブランドメッセージ>
人生のさまざまな「もしも＝IF」を「安堵」にかえる、そんな頼りがいのある保険
名前は、「&LIFE (アンドライフ)」。
いつでもお客さまのそばにいて全力でささえていく。
『&LIFE』は、お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につなぐ生命保険のブランドです。

お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、万一の際の死亡保障や超高齢社会に対応した一生涯の保障、病気やケガによる医療保障、働けなくなることによる収入保障、老後の生活資金準備やライフプランをより充実させるための商品など、多様な商品をラインアップしています。

キャラクター

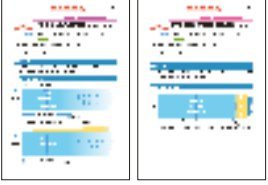
「&LIFE (アンドライフ)」のキャラクターには、幅広い世代に知られる「あらいぐまラスカル」と人気女優の桐谷美玲さんを起用し、親しみやすさやお客さま認知度の向上を目指しています。



(3)個人向け商品

【主契約】

商品名	特 徴
●&LIFE 新医療保険A ^{エース} プレミア	日帰りの入院から保障し、さらには手術や放射線治療、集中治療室管理を受けた場合も保障するなど、病気やケガに対して総合的に備えられる保険です。 また、特約を付加することにより、先進医療の治療、三大疾病による入院、ガンの診断、ガンの治療のための通院、抗ガン剤治療、女性特有の病気による入院・手術、出産や不妊治療、退院後の通院、介護や認知症に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。
●&LIFE ガン保険スマート	ガンで入院されたときや、手術・放射線治療を受けられたときに給付金をお支払いします。 また、特約を付加することにより、ガンの診断時、ガンの治療のための通院、抗ガン剤治療、ガンによる入院後の退院時、ガンによる先進医療の治療、ガンによる死亡または高度障害状態に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。
●&LIFE 新総合収入保障 ●&LIFE 新総合収入保障ワイド	死亡・高度障害状態だけでなく、保険契約の型に応じて、就労不能・障害・介護の状態になられたときにも保険期間満了時まで年金を毎月お支払いするため、世帯の収入が途絶・減少するリスクに対して幅広い保障を得ることができます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引」を適用し、保険料を割り引きます。 なお、「&LIFE 新総合収入保障ワイド」は、「メンタル就労不能障害保障特則」を付加した場合、精神障害により就労不能の状態になられたとき、一時金をお支払いします。
●&LIFE 新収入保障	死亡または高度障害状態になられたときに、ご契約いただいた額の年金(収入保障年金または高度障害年金)を保険期間満了時まで毎月お支払いします。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引」を適用し、保険料を割り引きます。
●&LIFE くらしの応援ほけん	就労不能・障害・介護の状態になられたときに、保険期間満了時まで年金を毎月お支払いします。死亡保障がないため、「働けなくなるリスク」に絞って保障を準備いただけます。 また、「メンタル就労不能障害保障特則」を付加した場合、精神障害により就労不能の状態になられたとき、一時金をお支払いします。
●&LIFE 終身保険(低解約返戻金型)	一生涯にわたり、死亡または高度障害状態を保障する保険です。 なお、保険料を低廉とするため、保険料払込期間中の解約返戻金を、解約返戻金の水準を低く設定しない場合の70%としています。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引」を適用し、保険料を割り引きます。

商品名	特 徴
●&LIFE 逓減定期保険	 保険金額が期間の経過に応じて減少していく仕組みを持つ定期保険で、必要保障額の推移に合わせた合理的な保障が得られます。また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引」を適用し、保険料を割引きます。
●&LIFE 個人年金保険	 老後の生活資金を計画的に確保することができます。なお、個人年金保険料税制適格特約を付加されますと、お払い込みの保険料について個人年金保険料控除を受けることができます。
●&LIFE こども保険	 お子さまの教育資金をご準備いただけるよう、進学時期に合わせて約款所定の祝金を受け取ることができます。また、こども医療特約を付加することにより、お子さまの入院・手術・ケガによる通院を保障することができます。 なお、ご契約者の方が死亡・高度障害状態になられたときに養育年金が受け取れる「I型」と、養育年金の保障がない「II型」の2つのタイプからお選びいただけます。
●定期保険	 死亡・高度障害保障に的を絞った合理的な保険ですので、一定期間の大きな保障を低廉な保険料で得られ、保険期間満了時の健康状態にかかわらず、最長80歳までご契約を更新することができます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引」を適用し、保険料を割引きます。
●無解約返戻金型定期保険	 前記の定期保険と保障内容は同一ですが、保険期間中の解約返戻金をなくすことにより、保険料をさらに低廉にしたものです。 個人のお客さま・法人のお客さまを問わず、できるだけ少ないご負担で大きな保障を希望される場合に適しています。
●逓増定期保険	 保険金額が約款所定の割合で最高5倍まで増える仕組みを持つ定期保険で、お子さまの誕生など将来扶養家族が増えたり、収入が増加していく場合に備えることができます。
●養老保険 ●5年ごと利差配当付養老保険	 万一のときの保障を確保しながら財産形成ができますので、老後の生活資金やお子さまの教育資金・結婚資金づくりに役立ちます。また、一時的にお金が必要になったときは、キャッシュバリュー（解約返戻金）の一定範囲内でご契約者貸付の制度をご利用いただけます。
●特定疾病保障終身保険 ●5年ごと利差配当付特定疾病保障終身保険 ●特定疾病保障定期保険	 悪性新生物（ガン）・急性心筋梗塞・脳卒中になられたとき、入院の有無にかかわらず保険金（特定疾病保険金）をお支払いします。保険金は治療費としてご活用いただくことはもちろん、自宅療養中の費用やご家族の生活費などにご利用いただくこともできます。また、死亡・高度障害状態になられたときは、死亡保険金または高度障害保険金をお支払いします。

【主な特約】

特約名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
災害割増特約	不慮の事故または約款所定の感染症による死亡・高度障害状態の際の保障を増やしたい方へ
新傷害特約	不慮の事故または約款所定の感染症による死亡、および不慮の事故による身体障害状態の際の保障を増やしたい方へ
終身介護保障特約（無解約返戻金型）（18）	介護や認知症の保障をご希望の方へ
リビング・ニーズ特約	余命6ヵ月以内と判断されるときに、ご契約の死亡保険金の全額または一部を生前に受け取りたい方へ
新保険料払込免除特約	悪性新生物（ガン）と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院されたときに以後の保険料のお払い込みを不要としたい方へ
保険料払込免除特約	特定疾病（悪性新生物（ガン）・急性心筋梗塞・脳卒中）、約款所定の特定障害状態や要介護状態になられたときに、以後の保険料のお払い込みを不要としたい方へ
代理請求特約	被保険者の方が保険金・給付金や保険料の払込免除をご請求できない場合に、その代理人がご請求できるようにしておきたい方へ

	特約名
&LIFE こども保険用の特約	こども医療特約
&LIFE 新医療保険A ^{エース} プレミア用の特約	先進医療特約（無解約返戻金型）、三大疾病入院一時給付特約（無解約返戻金型）（18）、ガン診断給付特約（無解約返戻金型）（18）、ガン治療通院給付特約（無解約返戻金型）、抗ガン剤治療給付特約（無解約返戻金型）（18）、女性疾病給付特約（無解約返戻金型）（18）、女性サポート給付金付ガン診断給付特約、通院給付特約（無解約返戻金型）（18）、終身介護保障特約（無解約返戻金型）（18）、新保険料払込免除特約
&LIFE ガン保険スマート用の特約	ガン診断給付特約（無解約返戻金型）（18）、ガン治療通院給付特約（無解約返戻金型）、抗ガン剤治療給付特約（無解約返戻金型）（18）、ガン退院療養給付特約（無解約返戻金型）（18）、ガン先進医療特約（無解約返戻金型）（18）、ガン死亡保障特約（無解約返戻金型）（18）

（4）団体向け商品

商品名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
総合福祉団体定期保険 無配当総合福祉団体定期保険	従業員が万一のときの福利厚生制度（弔慰金・死亡退職金等）の円滑な運営をお考えの企業へ
団体定期保険	従業員が万一のときの、自助努力による死亡保障制度をお考えの企業へ
団体信用生命保険	住宅ローンなどの利用者が死亡されたとき、その債務の補てんをお考えの企業へ
医療保障保険（団体型）	公的医療保険制度補完の仕組みをお考えの企業へ

（5）法人向け商品

商品名	特徴
長期平準定期保険	最長100歳までの長期保障。企業の未来を担う経営者の責任を長期にわたり守ります。
逓増定期保険	経営者・役員の年々増大する責任に合わせた大型保障です。
無解約返戻金型定期保険	小さな負担で、万一のときの大型保障を確保できます。
オーナーズロード	契約から一定期間、災害以外を原因とする保障額を抑え、合理的な保険料で保障を確保できます。

ご契約時のご案内

個々の保険商品については、各種の商品パンフレットや商品チラシ、保険設計書をご用意しています。



ご契約の内容等に関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載した「契約概要」と、ご契約のお申込みに際して特にご注意ください事項を記載した「注意喚起情報」を、必ずご説明のうえお渡しして、お客さまに重要事項についてご理解いただけるよう努めています。あわせて、ご契約にともなう大切な事項を記載した「ご契約のしおり・約款」をご提供しています。

お客さまのニーズ・ご意向に合った適切な保険商品をご提供するため、「意向確認」を実施しています。お申込みいただく内容について、お客さまが最終的に確認する機会を確保するために、お申込みいただく前に、保障の目的、保険種類、保険金額、保険期間、保険料等について、ご意向に沿っているかご確認いただいています。



当社・代理店

重要なことをわかりやすくお伝えする取組み

お客さまの利便性向上への取組みの一環として、重要なことをわかりやすくご案内し、十分にご理解いただくために、お客さま向け説明資料や帳票の改善を図っています。

(1)「ご契約のしおり・約款」のご提供

「ご契約のしおり・約款」については、お客さまにとっての利便性やわかりやすさなどの利用品質を重視し、「Web約款」「冊子版」「CD-ROM約款」の3種類の提供方法を用意しています。お客さまの希望により選択いただくことが可能です。

- ①Web約款：当社オフィシャルサイト上に掲載している「ご契約のしおり・約款」(*)の電子ファイルをパソコン・タブレット等から閲覧いただく方法です。いつでも閲覧でき、保管の必要や紛失の心配がないなど、お客さまのより一層の利便性向上を図っています。
- ②冊子版：書面での保管・確認を希望するお客さま向けに、商品ごとに作成しています。
- ③CD-ROM約款：全商品の「ご契約のしおり・約款」(*)を1枚のCD-ROMに収容しています。情報の検索性を向上させて、知りたい事項に無理なく到達しやすくすることでお客さまの負担を軽減し、全体の概要がわかりやすいデザインとしています。

※ 団体保険を除きます。



Web約款(トップ画面)



冊子版



CD-ROM約款

(2)生命保険告知書

お客さまに「安心と満足」をお届けするためには、ご契約のお申込みにあたって、お客さまにもれなく告知いただくことがとても重要です。じっくりと告知書を読み、記入いただくことで告知もれを防ぐことができるように、告知書はお客さまに正しく、もれなく、少ない負担で記入できるデザインとしています。

この告知書の「伝わりやすさ」が高く評価され、2013年6月には、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会(*)が主催する「UCDAアワード(※2) 生命保険 告知書部門」において、最優秀賞である「UCDAアワード2013」(情報の伝わりやすさ賞)を受賞しています。

2016年5月には「伝わりやすさ」に加え、「見やすさ、わかりやすさ、書きやすさ」をより追求した告知書に改定し、2019年6月にUCDAの認証を更新しました。



生命保険告知書

※1 一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会(UCDA)は、情報コミュニケーションにおけるデザインの「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」の研究、普及・啓発活動を行っており、「わかりやすさ」の基準を策定し、コミュニケーションツールおよびコミュニケーションプロセスの審査・認証をしています。

※2 「UCDAアワード」は企業が提供する情報を産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価したものです。

お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」

当社では、2012年度よりIT技術の進歩や商慣行等を踏まえたお客さまの利便性向上やさらなる業務品質の向上に資する生命保険のお申込み手続きの改革に取り組んでまいりましたが、2013年4月導入の「初回保険料後払制度」に続き、2015年5月よりお申込みのペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」の取り扱いを行っています。これらにより、お客さまは端末でのお申込み手続きのみでご契約の成立までの到達が可能となり、さらに生命保険のご提案時に必要な商品パンフレット等各種の紙媒体の電子化を行うことで、端末を通じてさまざまな情報の取得や照会も可能となるなど、ご提案からお手続きまでの大幅な利便性や簡便性の向上を図っています。

お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」の概要

■対象契約 個人契約(診査等が必要な契約は一部書面でのお手続きとなります)

■利用環境 WindowsPC・タブレットおよびiPad

- 特徴
- ① ペーパーレス(電子化)による適切・的確・簡便な手続きの実現
 - ・申込手続きの手順を標準化することで募集人の手順説明を均質化
 - ・入力項目のチェック機能により記入漏れ等の不備発生を撲滅
 - ・最大5契約まで電子自署一括でお申込みが可能
 - ・口座振替扱のお申込み手続きは金融機関による口座確認までインターネット端末上で完結
 - ・健康診断結果等の画像送信による書類提出の実現
 - ② 正確で簡便な告知の実現
 - ・正確な病名や薬剤名、医療機関名をお忘れになった場合でも専用の検索機能によるサポートを実現
 - ・告知いただいた傷病に対し必要となる情報を質問形式で表示し告知不十分となることを防止
 - ③ 告知の査定結果をその場でお客さまに提示
 - ・告知手続きを行った後に、その場で健康状態に関する告知の査定結果(引受条件)をお客さまに提示
 - ④ わかりやすく識別性の高いサイト設計
 - ・文字拡大機能や音声ガイダンス機能によるサポート機能の設置 
 - ・ユニバーサルデザインに準拠したシンプルなマニュアルレスの操作画面の構築

■その他 ペーパーレス(電子化)による手続きのため、従前の書面での手続きと比較して紛失や盗難がないうえ、お申込みのデータは強固なセキュリティにより保護しているため情報漏えいリスクを大幅に低減



お客さまメニュー画面



ご提案内容のご確認画面



告知事項画面

商品に関する情報提供(デメリット情報を含む)

当社では生命保険のお申込みをされるお客さまが、生命保険の内容や制度について十分にご理解いただけなかったために、不利益をこうむることのないよう、ご契約時にお客さまにとって不利益となる情報をはじめ、保険契約上の重要な事項について、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」などを活用し、ご説明を徹底しています。主なものとしては、以下のとおりです。

(1)告知義務および告知義務違反などによる解除

契約者および被保険者には、健康状態や職業など、重要なことがらについてありのままをお知らせいただくことになっています。これを「告知義務」といいます。当社がおたずねした重要なことがらについて報告がなかったり、故意に事実を曲げて報告された場合などは、告知義務違反として、当社はご契約を解除することがあります。また、保険金の請求における詐欺など、生命保険制度の健全性を揺るがすような重大事由に該当した場合も、当社はご契約を解除することがあります。

(2)保険金等をお支払いできない場合について

「ご契約から一定期間内における被保険者の自殺」や、「受取人等の故意または重大な過失による支払事由の発生」など、お支払い事由に該当しても保険金・給付金等をお支払いできない場合があります。

(3)ご契約の失効

払込猶予期間中に保険料が払い込まれず、かつ、その保険料の自動振替貸付(お立替え)が行われなときは、保険契約は払込猶予期間満了日の翌日から効力がなくなり、保険金・給付金などのお支払いができなくなります。

①保険料の払込猶予期間

保険料は払込期月中にお申込みいただきます。なお、払込期月中にお払込みがない場合でも、次のとおり払込猶予期間があります。

〈保険料の払込猶予期間〉

- 月払契約
…払込期月の翌月初日から末日までです。
- 年払・半年払契約^(※1)
…払込期月の翌月初日から翌々月の月単位の契約日の
応当日^(※2)までです。契約日の応当日がない場合は、
その月の末日までです。
ただし、契約日の応当日が2月・6月・11月の各末日
の場合は、それぞれ4月・8月・1月の各末日まで
です。

※1 団体保険の払込猶予期間は、年払・半年払契約についても、払込期月の翌月初日から末日までです。

※2 「応当日」とは、ご契約後の保険期間中に迎える毎年の契約日に対応する日のことで、特に、月単位・半年単位の契約日の応当日といったときは、それぞれ各月、半年ごとの契約日に対応する日のことをいいます。
〈例〉2020年4月6日に契約された場合
契約日の応当日=保険期間中の毎年4月6日

②ご契約の復活

万一、保険料のお払込みがなく契約の効力がなくなっても(失効)、各保険種類に応じた所定の期間内であれば、当社の定める手続きをとっていただいたうえで、ご契約の復活を請求することができます。

※この場合、無選択タイプの契約を除き、健康状態等について改めて告知していただきます(ご契約によっては診査も必要です)。また、その際に失効期間中にお払込みいただかなかった保険料等を当社所定の期日までにお払込みいただきます。ただし、健康状態等によってはご契約の復活ができない場合があります。なお、ご契約を解約された場合はご契約の復活はできません。

(4)現金がご入用になったとき

現金がご入用のときは、解約返戻金の一定の範囲内で、必要な資金をお貸しする契約者貸付制度をご利用いただけます。

※保険種類等によっては、お取扱いできない場合があります。
※当社所定の利率で利息をいただきます。

(5) 保険料のお払込みが困難になったとき

保険料のお払込みが困難になられたときでも、ご契約を有効に続けられる方法があります。

このようなとき	このような方法で	
一時的に 保険料のお払込みが できないとき	保険料の自動振替貸付 制度(お立替え)	●ご契約後ある程度年数が経ち、解約返戻金があるご契約について、保険料お払込みの猶予期間が過ぎても保険料のお払込みがない場合に、当社が保険料を自動的にお立替えする制度です。 (制度の概要) ●貸付金額…解約返戻金の一定の範囲内です。 ●利 息…当社所定の利率により複利で計算します。 ●返済方法…全額返済のほか、分割返済もお取扱いします。 ●精 算…保険金や解約返戻金のお支払時などには、自動振替貸付の元利金を差引精算します。
途中から保険料の お払込みを中止し、 ご契約を有効に 続けたいとき	払済保険への変更	●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、払済保険に変更します。保険金額は小さくなりますが、保険期間はそのままです。 ◇各種特約は消滅します。 ◇変更後の保険金額が当社の定める限度を下回る場合は、お取扱いできません。
	延長保険への変更	●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、一定期間の死亡・高度障害を保障する定期保険に変更します。 ●死亡・高度障害保険金額は、原則、変更前の主契約と同額です。 ●変更時の解約返戻金の額により、新たに保険期間を定めます。 ◇各種特約は消滅します。
保険料のお払込額を 少なくされたいとき	保険金額、入院給付金 日額等の減額	●当社所定の範囲内で保障額を減額することにより、保険料のお払込額を少なくし、ご契約を継続していただくことができます。 ◇主契約または定期保険特約などの保険金額を減額されますと、各種特約の保険金額・入院給付金日額なども減額されることがあります。 ◇減額後の保険金額等が当社の定める限度を下回る場合は、お取扱いできません。

※保険種類・契約内容・保険料の払込方法によっては、上記のお取扱いができない場合があります。

(6) 解約返戻金

生命保険では、払い込まれる保険料が預貯金のように、そのまま積み立てられるのではなく、その一部は年々の死亡保険金等のお支払いに、他の一部は生命保険の運営に必要な経費にそれぞれあてられ、これらを除いた残りを基準として定めた金額が解約された際に払い戻されます。

そのため、特に契約後しばらくの間は、保険料の大部分が死亡保険金等のお支払いや、販売、診査、証券作成などの経費にあてられますので、解約されたときの返戻金は多くの場合、まったくないか、あってもごくわずかです。

また、解約返戻金の額は契約年齢、保険料払込期間、経過年数などによって異なります。解約返戻金がまったくない場合もあります。

なお、団体保険につきましては、解約返戻金はありません。

(7) フーリング・オフ制度

お申込者またはご契約者がお申込みをされた後でも、「注意喚起情報を受け取られた日」、「当社の生命保険募集人がご契約のお申込みを受けた日(申込書受領日)」のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面によりご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。この場合、すでにお払込みいただいた保険料があるときには、当社はその金額をお戻しします。ただし、以下の場合には、このお取扱いができません。

- 当社が指定する医師の診査が終了したとき
- 債務履行の担保のための保険契約であるとき
- 既契約の内容変更(保険金額の増額、特約の中途付加等)のとき
- 法人をご契約者とする保険契約であるとき

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う特別措置

2020年4月16日に政府より「新型コロナウイルス緊急事態宣言」が、すべての都道府県を対象に発令されました。本発令を受け、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客さまの利便性向上のため、各種お取り扱いの特別措置を実施しています。

特別措置の内容

(2020年6月17日現在)

〈保険料の払込猶予、貸付金・立替金の返済猶予〉

- 当該感染症の影響により保険料のお払込みが困難な場合、お客さまからのお申し出により、保険料のお払込猶予期間を、2020年12月31日まで延長しました。
- 契約者貸付を受けられているご契約や立替金(保険料自動振替貸付)がすでに適用になっているご契約で、当該感染症の影響により貸付金・立替金返済のお手続きができないことにより失効(いわゆるオーバーローン失効)する場合、お客さまからのお申し出により2020年12月31日まで返済期限日を猶予しました。

〈契約者貸付〉

- 新規または追加で契約者貸付のお申し出をいただいた場合、2020年9月30日までは年利0.0%の特別金利を適用し、貸付利息を減免しました。
(契約者貸付金額の上限:解約返戻金の一定割合以内)
(受付期間:2020年3月16日から2020年6月30日まで)
- 契約者貸付および保険金・給付金等のお支払いに際して、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実施

〈保険金・給付金等のお支払い〉

- 災害割増特約等(個人保険・団体保険)において、新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払い対象としました。
- 本来入院による治療が必要であったものの、当該感染症の影響により入院治療が開始できず、医師の管理下で自宅やその他施設で療養した場合や、当初の予定より早い退院を余儀なくされた場合は、医師の証明書等をご提出いただくことで、当該期間についても入院されたものとして入院給付金をお支払いしました。
- 保険金・給付金等のお支払いに際して、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実施

ご契約後のサービス・情報提供

ご契約期間中のご案内・情報提供

「ご契約内容のお知らせ」

毎年1回、すべてのご契約者さま宛に、ご契約内容や保険金・給付金などの請求方法等、各種情報をお届けしています。

その他の各種ご案内

その他にも、当社では下記のようなご案内をお送りすることで、ご契約者さまへの情報提供を行っています。

保険料のお払込みについて	- 保険料お払込みについてのご案内 - 口座振替不能のお知らせ - 生命保険料お立替えのお知らせ	- 保険料払込期間満了のお知らせ - ご契約失効のお知らせ
その他	- 自動更新のお知らせ - 積立利率と増加保険金額のお知らせ	- 契約者貸付金残高のお知らせ - 満期に関するお知らせ

「お客さまWebサービス」での各種照会・お手続き

当社オフィシャルサイト上にある個人のお客さま専用のサービス提供サイト「お客さまWebサービス」をご利用いただくことで、ご契約内容の照会、各種手続きのお申し出をインターネット経由で行うことができます。

<https://www.msa-life.co.jp>



ご契約者さま専用サービス

お客さま Web サービス

ご契約内容の照会、変更等などの手続きをご利用いただけます。

ログイン

お客さま専用サービスはこちら

保険金・給付金の請求手続き

お客さまWebサービスでご利用いただけるサービス

- ご契約内容の照会
- 住所変更手続き(海外渡航を除く)
- 保険料振替口座変更のお申し出
- 改姓のお申し出
- 受取人変更のお申し出
- 生命保険料控除証明書の再発行手続き等
- 第二連絡先・家族Eye(親族連絡先制度)の登録・変更・削除

※ご利用にあたっては、別途お客さまWebサービスにご登録(無料)いただく必要があります。当社オフィシャルサイト上にあるお客さまWebサービスサイトにてお手続きください。

ご契約内容に関するお手続きについて

●三井住友海上あいおい生命でご加入のお客さま

(1) お電話

当社の「お客さまサービスセンター」では、ご契約者さまから、ご契約内容に関するお手続きやお問い合わせを承っています。また、ご契約内容変更等の手続き書類を当社からご契約者さまへ直接発送する「ダイレクトサービス」を実施することにより、迅速で丁寧なサービスをご提供しています。

〈お手続き・お問い合わせ窓口〉

お客さま専用電話
0120-324-386
 シニア専用ダイヤル(70歳以上のお客さま)
0120-789-658



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)

※お問い合わせは契約者ご本人(保険金・給付金請求の場合はお受取人)からお願いします。

※受付曜日・時間は変更となる場合がございますので、最新状況は当社オフィシャルサイトでご確認ください。

〈お手続き・お問い合わせの例〉

- 入院したので給付金を請求したい
- 住所を変更したい
- 保険料の振替口座を変更したい
- 契約者貸付を受けたい
- 契約の名義を変更したい
- 控除証明書を紛失したので再発行してほしい

(2) インターネット

「お客さまWebサービス」にご登録がないお客さまでも、当社オフィシャルサイトから以下のお手続きが可能です。

- 保険金・給付金請求のお申し出
- 改姓のお申し出
- 保険料振替口座変更のお申し出
- 保険証券再発行のお申し出
- 各種お問い合わせ
- 保険料控除証明書の再発行手続き(10～3月のみ)

●三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さま

当社の「医療・介護デスク」、「保険金請求受付センター」では、ご契約者さまから、ご契約内容に関するお手続きやお問い合わせを承っています。また、ご契約内容変更等の手続き書類を当社からご契約者さまへ直接発送する「ダイレクトサービス」を実施することにより、迅速で丁寧なサービスをご提供しています。

〈お手続き・お問い合わせ窓口〉

三井住友海上から契約移行されたお客さま
 住所変更等のお手続き
0120-321-186
 保険金請求のお手続き
0120-321-288

あいおいニッセイ同和損保から契約移行されたお客さま
 住所変更等のお手続き
0120-321-553
 保険金請求のお手続き
0120-321-288

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)

※お問い合わせは契約者ご本人(保険金請求の場合はお受取人)からお願いします。

※受付曜日・時間は変更となる場合がございますので、最新状況は当社オフィシャルサイトでご確認ください。

〈お手続き・お問い合わせの例〉

- 入院したので保険金を請求したい
- 住所を変更したい
- 保険料の振替口座を変更したい
- 契約の名義を変更したい
- 控除証明書を紛失したので再発行してほしい

当社に関する情報提供

(1) ディスクロージャー資料(本冊子)

「保険業法第111条」に基づき、決算報告、事業内容、活動状況を記載するディスクロージャー誌を毎年1回発行しています。全国の営業拠点および主要な代理店に備え置くとともに、オフィシャルサイトにも掲載しています。

(2) オフィシャルサイト

当社オフィシャルサイトでは、当社に関するさまざまな情報を公開しています。
<https://www.msa-life.co.jp>



(3) 会社案内

当社の会社概要を簡潔にまとめた冊子です。



ご契約者さま専用 電話相談サービス「介護すこやかデスク」



当社では、保険契約にご加入いただいているお客さまとその同居または二親等内のご家族の皆さまへ、介護・認知症に関するお悩みやご相談にお応えする電話相談サービス「介護すこやかデスク」をご提供しています。
 見守りサービスのご紹介、介護施設の情報提供、介護・認知症相談、認知症専門医療機関の情報提供など以下の6種類のサービスメニューをご用意しています。



介護すこやかデスク専用ダイヤル

0120-288-077

受付時間：ご利用いただくメニューにより異なります。

サービス受付の際には、ご契約の「証券番号」を確認させていただきますので、保険証券をお手元にご用意ください。

サービスメニュー	内容	受付時間
介護・認知症相談	ご自身の介護・認知症に関するご相談や、介護をされているご家族のお悩みやご相談に看護師がお応えします。 公的介護保険制度の仕組みや介護・認知症関連の知識・情報等に幅広くお応えします。	年中無休 9:30～22:00
介護施設の 情報提供	グループホームや介護老人福祉施設等の介護施設情報、訪問介護・看護等の訪問サービス情報、デイサービス等の通所サービス情報、福祉用具事業者の情報等をご提供します。 また、お近くの地域包括センターもご案内します。	
認知症専門 医療機関の 情報提供	お客さまのご希望に合った、全国の脳の画像診断を実施している認知症専門の医療機関や「もの忘れ外来」の情報をご提供します。	
見守り サービス紹介	離れて暮らすご家族の安否確認や緊急時における駆けつけ等ができる、ALSOKの見守りサービスを優待価格でご紹介します。	
ご家族向け メンタルケア	【電話相談】 看護師や心理カウンセラーが、お電話でお客さまの介護に関するところのお悩みにお応えします。	平日 9:30～17:30 (土日・祝日・ 8/12～8/16・ 年末年始を除く)
	【WEBカウンセリング】 臨床心理士や公認心理師等の心理専門職がパソコン、スマートフォン、タブレット端末等の画面を通じた対面形式でのカウンセリングでお悩みにお応えします。	
あたまの健康 チェック	認知機能低下の訴えのない30歳以上の方を対象に、あたまの健康チェックをお受けいただくことで、現在の認知機能の状態をご確認いただけます。	

※「介護すこやかデスク」は、当社の保険商品の保障の一部ではありません。当社が提携する会社が提供するサービスです。
 ※サービスの内容、受付時間等は2020年4月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
 ※海外からのご利用はできません。また、一部のサービスについて、ご希望の地域によってはご紹介できない場合があります。

MS&ADインシ
グループについ
て

経営・戦略につ
いて

企業価値創造
を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ
取組

会社データ

ご契約者さま専用 電話相談サービス「満点生活応援団」

当社では、保険契約にご加入いただいているお客さまとその同居または二親等内のご家族の皆さまへ、健康・医療、暮らしに関するお悩み・ご相談についてお応えする電話相談サービス「満点生活応援団」をご提供しています。

保険金・給付金等のお支払いだけでなく、お客さまのお悩み解決のサポート、情報提供を通して、少しでもお客さまの生活を応援したいと考えています。



カテゴリー	概要	サービスメニュー
健康・医療	●健康や医療に関するご相談に資格をもった相談員がお応えします。また、専門医との電話相談や症状に見合った医師への紹介状(相談情報提供書)の発行、各種検診の実施医療機関の紹介等もご提供します。	●看護師相談 ●八大疾病専門相談(※) ●先進医療相談 ●おくすり相談 ●医療機関総合情報提供 ●女性専門医の情報提供 ●メディカルオピニオンサービス(看護師・専門医との3者間通話) ●紹介状発行サービス ●ヘルスチェックサービス ●こころの相談 ●検診施設紹介・相談 ●女性のための検診施設紹介・相談 ※八大疾病とは、ガン、心疾患、脳血管疾患、高血圧性疾患・大動脈瘤等、糖尿病、肝疾患、腎疾患、脾疾患を指します。
暮らし	●子育てに関するお悩み、日常生活上のトラブル、税金、資産運用から冠婚葬祭まで、暮らしに関するさまざまなご相談にお応えします。	●育児・子育て相談 ●暮らしの情報提供 ●パソコン・デジタル家電相談 ●ペット相談 ●税金の相談 ●暮らしのトラブル相談 ●資産運用相談 ●社会保険労務士相談 ●相続相談

サービスの内容等は2020年4月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合があります。「満点生活応援団」は、当社の保険商品の保障の一部ではありません。当社が提携する会社が提供するサービスです。

アイ 家族Eye (親族連絡先制度)



ご契約者さまが、保険契約に関する緊急連絡先としてご親族さまを登録することにより、ご契約者さまとご親族さまに次のような安心をご提供する制度です。

概要

- ご契約者さまへの連絡が円滑に行えない場合に、登録いただいたご親族さまに連絡し、ご契約者さまの連絡先を確認することで、保険契約に関する重要なお案内等をより確実にお届けします。
- 突然の入院などによりご契約者さまから連絡が困難な場合に、登録いただいたご親族さまからの保障内容に関するお問い合わせにお答えします。



ご請求時・お支払い時のご案内

保障内容や保険金等のご請求手続きを理解いただくために、お客さまへのご案内の充実を図っています。

(1)ご請求時のご案内

お客さまからのご請求のご連絡は、お客さまサービスセンターの保険金・給付金専門スタッフがお電話で承り、ご請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金をご説明します。また、請求手続きに必要な書類をお客さまのご契約内容とご請求内容に応じて作成し、返信用封筒を同封してお客さまに直接お送りしています。

その際には「保険金・給付金のご請求について」を同封し、お手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合・できない場合の具体例をご案内しています。

さらに、上記専門スタッフを介さない、お客さまからの保険金・給付金の請求申出受付方法として、スマートフォンのショートメッセージ送信機能(SMS)を活用したサービスを開始しています。これにより、お客さまサービスセンターの営業時間外でも自動音声ガイダンスに沿って、請求申出受付および請求書類の発送依頼の受付が可能になりました。

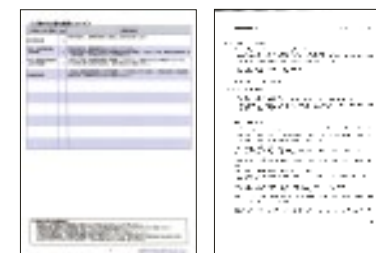
また、請求書類の書き方(記入方法等)の解説を動画で視聴できるサービス(請求書類の書き方ナビゲーション)を開始しました。このサービスは、当社から直接、給付金の請求書類を入手されたお客さまが、請求書類の記入方法をインターネットを介して動画視聴できるサービスです。

請求書類に同封する動画案内チラシ掲載のQRコード(動画URL)をスマートフォン等で読み込むことで、いつでもどこでも給付金請求書類の書き方解説を繰り返し視聴することが可能で、お客さまサービスセンターの営業時間外(夜間・休日)にも、お客さまのライフスタイルに合わせてご利用いただくことができます。音声・字幕付きの動画解説なので、ご高齢のお客さまのみならず、目や耳の不自由なお客さまにもご活用いただいております。

請求書類をご案内した後、その後ご請求のないお客さまには、定期的にお電話やお手紙による確認を行っています。特に、死亡保険金のご請求手続きがお済みでないお客さまには、ご連絡を受けてから7ヵ月後に「ご請求サポートコール」(※1)でお電話によるご請求の確認を行っています。

ご契約者やお受取人が認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、お受取人に代わってご指定の代理人の方が保険金や給付金をご請求・お受取りができる「代理請求特約」もご用意しており、お客さまへ積極的にご案内しております。

※1 保険金等の請求を申し出されながら請求書を提出いただけていないお客さまへ、ご請求手続きのお勧めと手続き方法に関するご説明を行います。



ご請求に必要な書類について



保険金・給付金のご請求について



請求書類の書き方ナビゲーション

(2) オフィシャルサイトでの請求書類のご提供

当社オフィシャルサイトでも保険金・給付金請求書類をお取り寄せいただけます。日曜・夜間等のお客さまサービスセンターの受付時間外でもお申し出が可能です。



オフィシャルサイトでの請求書類お取り寄せ

(3) お支払い時のご案内

お支払い時には「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」を郵送します。また、お支払いの内容により「お支払クイックコール」(※2)でお電話によるご案内も行っています。保険金・給付金のお支払い手続きの中で、他の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」に請求手続きのご案内をしています。

その後ご請求のないお客さまには、定期的にお手紙による確認を行っています。

※2 保険金等の請求書を提出されたお客さまへ、提出書類に不備がある場合における解消に向けた迅速なご連絡や手続き完了のご連絡を行います。



お手続き完了(お支払明細)のお知らせ

保険金等支払管理態勢とお支払い状況

当社は、保険金等支払の仕組みや支払可否について、お客さまにご理解いただけるよう、真摯にわかりやすく説明するとともに、公平性・健全性に留意し、迅速かつ適切に遂行することを基本とし、これらを実現するための保険金等支払管理態勢の構築および確保に不断に取り組んでいます。

保険金等支払管理態勢の整備にあたっては、お客さまの利便性を最優先に考え、保険金等を漏れなくお支払いするために、「契約加入時」「保険契約期間中」「請求受付・案内時」「支払期日到来時・契約失効時およびその後の請求可能期間中」の各段階において、保険金等のお支払いについて十分ご説明し、約款に定める保険金等をお支払いする事由が発生した場合に、個々のお客さまごとに迅速かつ適切にわかりやすいご請求の案内を行うよう努めています。

また、保険金等支払業務の正確性・客観性・透明性を確保する観点から、保険金等支払業務の適切性を社内および社外から監視・検証する態勢を整備するとともに、保険金等のお支払いに関する苦情を漏れなく把握して、お客さまの声を業務の改善に反映させる取組みを行っています。

保険金等支払管理態勢

当社では保険金等のお支払いについて、以下の態勢を構築し、業務の適切性確保に万全を期しています。

- 保険金・給付金のお支払いにつきましては、業務に精通した担当者が迅速かつ適切に対応するとともに、支払い誤りを防止するため、複数の担当者によるチェックならびに別組織によるお支払い前の全件点検・検証を実施しています。
- 「業務品質向上委員会」では、保険金等支払管理態勢についての課題を洗い出し、対応策等を協議しています。
- 「保険金等支払諮問会議」では、保険金等のお支払いに関して、社外弁護士や消費者問題専門家から意見を聴取し、業務運営の一層の向上に役立てています。
- 「苦情・紛争審査会」では、裁判外紛争解決(ADR)機関に裁定の申し立てがあった事案やそれに準ずる苦情事案について、社外弁護士の意見を聴取しつつ、会社としての適切な対応方法等について協議・決定しています。
- 「保険金支払審査会」では、社外弁護士の意見も聴取しつつ、保険金・給付金に関する個別案件の支払・不支払決定等の適切性について検証しています。
- 保険金・給付金のお支払いの可否等に関し、お客さまからの相談窓口を社内を設置するとともに、社外の弁護士を窓口とする「お客さま相談窓口」を別途設けています。
- お客さまと当社の間で紛争解決が図れない場合、お客さまは「金融ADR制度」に基づき、一般社団法人生命保険協会(生命保険相談所内「裁定審査会」)をご利用いただくことができます。

先進医療給付金直接支払サービス

当社は、「先進医療特約」「先進医療特約α」「先進医療特約(無解約返戻金型)」「一時払先進医療特約」「ガン先進医療特約」「ガン先進医療特約α」「ガン先進医療特約(無解約返戻金型)(18)」のいずれかの特約を付加されているお客さまに、先進医療給付金直接支払サービスをご提供しています。

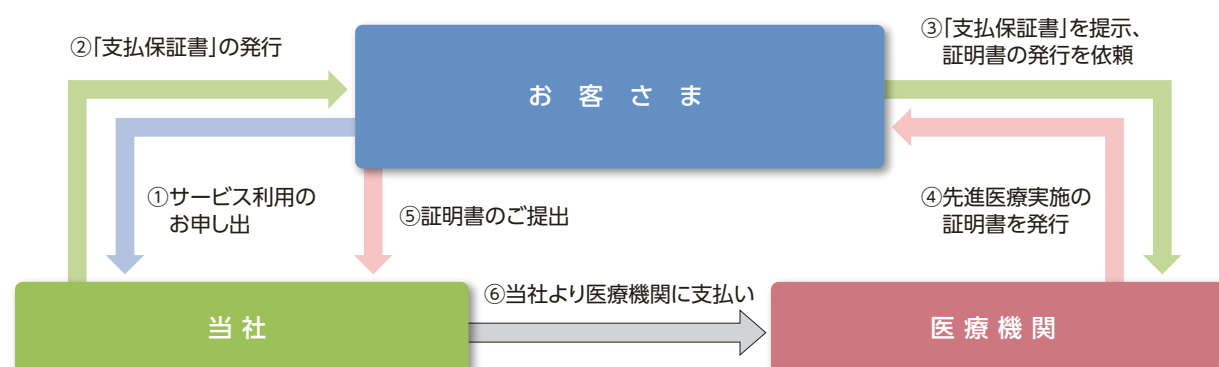
このサービスは、「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療技術料をお客さまに代わって当社より医療機関に直接お支払いするものです。特に技術料が高額な治療でも、お客さまの資金準備のご負担を軽減し、安心して治療いただけます。2020年3月現在、厚生労働省の認可を受けて先進医療として「陽子線治療」または「重粒子線治療」を実施しているすべての医療機関でご利用いただけます。

なお、サービスのご利用には所定の条件があります。治療を検討される前に当社お客さまサービスセンターへご確認ください。

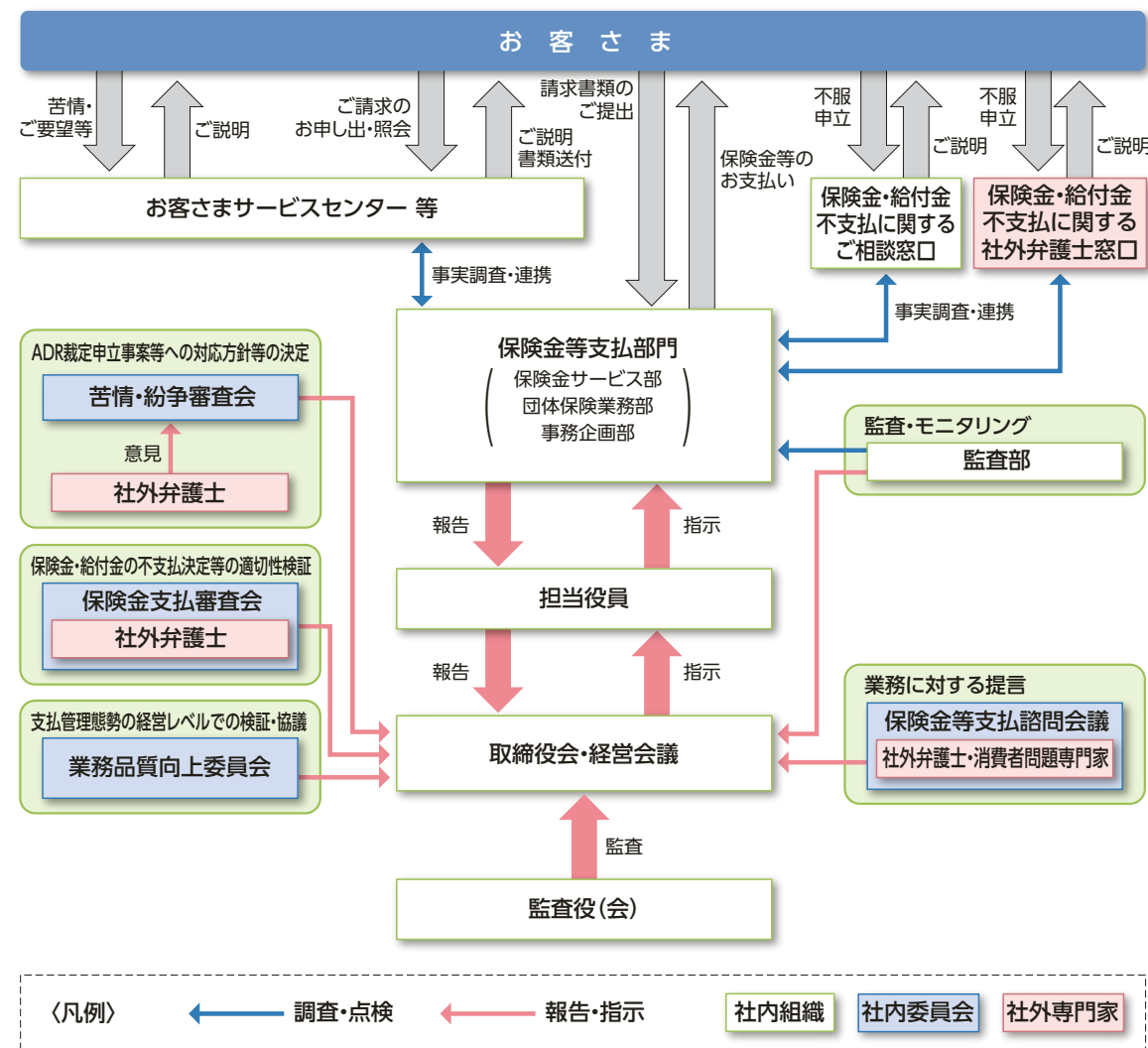
特徴

- 治療開始前の「支払保証書」発行により、安心して治療に臨めます。
- ご提出いただく請求書・診断書等を簡素化し、迅速にお支払手続きを行います。
- 「陽子線治療」または「重粒子線治療」の開始を確認次第、速やかに医療機関にお支払いします。

流れ



【当社の保険金等支払管理態勢図】



保険金・給付金のお支払い状況

当社は、病気やケガなどによる万一の場合の保障として、2019年度において約27万件、634億円の保険金・給付金をお支払いしました。

【お支払いした件数・金額】(2019年度)

	保険金	給付金	合 計
お支払い件数	5,223件	269,559件	274,782件
お支払い金額	35,070百万円	28,342百万円	63,413百万円

一方、なんらかの理由により残念ながらお支払いに該当しないと判断したご請求が7,094件ありました。

【お支払いに該当しないと判断した件数】(2019年度)

非該当理由	保険金	給付金	合 計
①詐欺取消	0件	0件	0件
②不法取得目的無効	0件	0件	0件
③告知義務違反解除	3件	409件	412件
④重大事由解除	0件	3件	3件
⑤免責事由該当	27件	43件	70件
⑥支払事由非該当	102件	6,507件	6,609件
合 計	132件	6,962件	7,094件

※上記件数については一般社団法人生命保険協会にて策定した基準にのっとり集計しているため、当社における従来の集計基準による件数とは一部異なります。
 ※個人保険と団体保険の合算数値となっています。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数としています。

【ご参考：用語のご説明】

「お支払いに該当しないと判断した件数」の内訳に関する用語の解説は以下のとおりです。

- ① 詐欺取消
保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者に詐欺行為があり、保険契約が取消となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ② 不法取得目的無効
保険契約の加入に際して、保険契約者に保険金・給付金を不法に取得または他人に不法に取得させる目的があり、保険契約が無効となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ③ 告知義務違反解除
保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ④ 重大事由解除
保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ⑤ 免責事由該当
保険約款に定められた保険金を支払わない事由に該当するため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- ⑥ 支払事由非該当
責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金のお支払い事由に該当しなかったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。

＊サステナビリティ取組とは、持続可能な社会に向けた活動のことを表します。

MS&ADインシュアランス グループの取組み

MS&ADインシュアランス グループは、中期経営計画「Vision 2021」において、2030年に目指す社会像をレジリエントでサステナブルな社会と定めています。ステークホルダーの皆さまから広く支持される存在として持続的に成長するためには、企業活動を通じて社会との共通価値を創造し続けることが不可欠です。

こうした認識のもと、SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべとし、「レジリエントでサステナブルな社会」の実現に向け取り組んでいます。

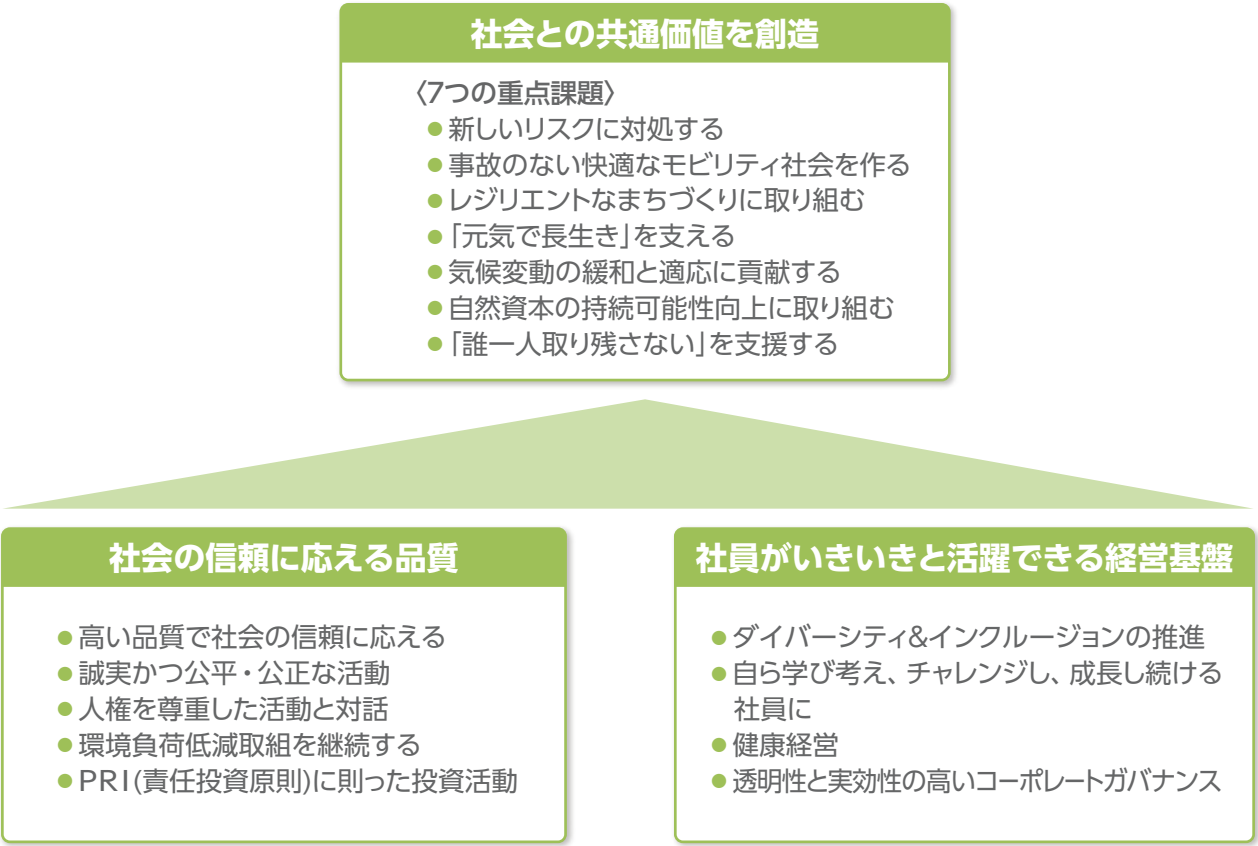
SDGs(エスディーゼーズ)：持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals)の略称。

2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。17の目標と169のターゲットから構成されています。



また、企業活動を通じた「社会との共通価値を創造する(Creating Shared Value=CSV)」取組みにおいて、重要かつ社会からの期待も高い重点課題を7つ設定し、企業が存在する基盤である社会に価値をもたらすことで、社会との共通価値の創造によるサステナビリティの実現を目指します。

そして、これらの重点課題を「社会の信頼に応える品質」、「社員がいいきいきと活躍する経営基盤」で支えます。



当社のサステナビリティ取組

当社では、社会との共通価値を創造する(CSV)取組みの重点課題のうち、お客さまの「元気で長生き」を支える取組みを中心に推進しています。

2019年度には全社統一取組を設定し、認知症サポーター養成講座の全社員受講や地域の見守り活動への参画、乳がん・子宮がん等のセミナー開催などに取り組めました。

2020年度は、各職場で地域の健康課題等の解決に貢献するCSV取組を決定し、取り組みます。また、「社会の信頼に応える品質」の向上、「社員がいいきいきと活躍する経営基盤」のさらなる強化に取り組んでいます。



お客さまに医療情報をお伝えする活動



オープンセミナーの開催

健康・医療をテーマとしたオープンセミナーを全国各地で開催し、多くのお客さまに聴講をいただいています。健康と医療、備えの大切さについて、お客さまの理解を深めていただくことに努めています。

冊子「先進医療を知るガイドブック」

先進医療技術に関する基礎知識および代表的な先進医療技術について、図表データやカラー写真などを用いてわかりやすく解説しています。

代理店・社員を通じてお客さまに無償配布しています。



ガイドブック

WEBサイトによる情報提供

からだケアナビ

<https://www.karadacare-navi.com>

「知っておきたい病気・医療」「健康マメ知識」「食で健康」「健康ライフ」の4つのカテゴリについて、身近な健康情報を閲覧できる情報発信型WEBサイトです。

「すぐに役立つ、ためになる」情報をお届けしています。



先進医療.net (先進医療ドットネット)

<https://www.senshiniryo.net>

先進医療や最新の医学情報を閲覧できる情報発信型の専用WEBサイトです。先進医療を実施している医療機関の詳細レポートや先進医療に関するコラムにより、最先端の医療に関する情報をお届けしています。



先進医療ナビ

https://www.msa-life.co.jp/senshin_navi

先進医療の基礎知識、先進医療に該当する技術および療養内容、その実施医療機関を調べることができる情報検索型の専用WEBサイトです。平易な表現を用いた解説や、豊富な検索方法など、閲覧される方の目的や用途に応じて、わかりやすくご紹介しています。



スマートフォンアプリの提供

ココカラダイアリー

お客さまのストレス状態・歩数の測定や、身長・体重等の健康データ、食事内容の記録、医療情報等の確認等により、ココロとカラダの健康づくりをサポートします。

※法人のお客さま向けには、従業員の健康データを集計表示できる専用WEBサイトを用意しており、健康経営の推進にご活用いただけます。



バーチャル・リアリティ (VR) による情報提供

国内生命保険業界初、スマートフォンで再生した「バーチャル・リアリティ」による情報を提供しています。陽子線治療を行う医療機関の施設や最先端の医療技術、認知症のある方ご本人や、そのご家族の日常生活の疑似体験（一人称体験）等、臨場感を持って知っていただく取組みをしています。



脳卒中に関する啓発活動(脳卒中プロジェクト)

「日本脳卒中協会セミナー」の開催

公益社団法人日本脳卒中協会と共同事業契約を結び、全国各地で脳卒中の専門医を講師とする「日本脳卒中協会セミナー」を開催しています。

脳卒中では後遺症に悩む方が多くいます。また、要介護状態の最大の原因です。多くの皆さまに脳卒中の「予防」と「備え」への理解を深めていただくことに努めています。



受講者数
累計19,500名
(2020年3月末現在)

「脳卒中週間(5/25～31)」での取組み

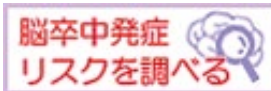
公益社団法人日本脳卒中協会が定める「脳卒中週間」では、生保課支社での「脳卒中セミナー」開催等により、脳卒中の症状や予防・治療などについて正しい知識の普及・啓発に努めています。

脳卒中発症予測シミュレーション

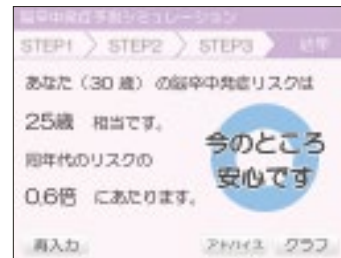
<https://www.senshiniry.net>

年齢や身長・体重・最大血圧を入力するだけで、簡単に脳卒中の発症リスクを調べることができます。

監修：秋田県立脳血管研究センター



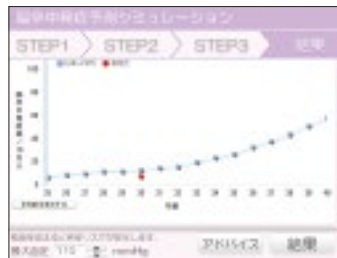
【結果】



【アドバイス】



【グラフ】



社会課題の解決に貢献する取組み



世界の子どものワクチンを贈る活動

かけがえのない「いのち」を大切に守り未来に受け継いでいきたいという思いを込めて、当社商品ブランド「&LIFE (アンドライフ)」の新規契約件数に応じた金額をワクチンなどの購入費用として、認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会へ寄付しています。

2019年度分としては、ポリオワクチン15万3千人相当分を寄付しています。



©JCV

認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会

世界でワクチンがないために命を落とす子どもは1日4,000人。世界の子どもにワクチンを 日本委員会は、ワクチンで助かる小さな命のため、ユニセフやWHO、支援国の保健省などと連携して途上国にワクチンを贈る民間の国際支援団体です。ワクチンだけではなく、ワクチンを保存するための冷蔵庫などの関連機器も贈り、支援国が継続的、主体的にワクチンを管理し接種できるよう活動をしています。
<https://www.jcv-jp.org>

認知症サポーター養成講座の受講と見守り活動への参画

社員・代理店を中心に、認知症を正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者(認知症サポーター)を養成する講座を受講しています。

受講後は認知症サポーターとして社会のお役に立てるよう、各地域の見守り活動に参画する取組みを推進しています。



サポーターの目印の
オレンジリング

日本の子どもの貧困問題の解決に貢献

昨今の社会課題である日本の子どもの貧困問題の解決に寄与し、未来を担う子どもたちが将来への希望を持てる社会づくりに貢献したいと考え、特定非営利活動法人キッズドアへの寄付をしています。

寄付は、経済的に困難な生活環境にある子どもたちへの教育支援に役立てられます。

特定非営利活動法人キッズドア

日本の子どもの貧困率は13.9%※。キッズドアは貧困などの困難な環境にある日本の子どもの社会へのドアを開けるべく、多くの大学生・社会人ボランティアと共に、国内の子どもの教育支援に特化した活動を展開しています。
※2015年 厚生労働省調査より
<https://kidsdoor.net>

高齢者の現況調査を通じた社会貢献

ご高齢のお客さまに現況を調査する取組みの中で、当社が特定非営利活動法人ブリッジフォースマイルに寄付をすることの賛同を募っています。

賛同のお気持ちを表明いただいたお客さまの人数に応じた金額を当社から寄付しています。

ご高齢のお客さまが社会とのつながりを意識しながら、気軽に参加できる社会貢献活動として取り組んでいます。

認定NPO法人ブリッジフォースマイル

児童養護施設等から社会に巣立つ子どもたちに対して、自立のための知識やスキルを身に付けるセミナーの開催、就労や奨学金の支援、生活必需品や安価で安心して住める住宅の提供等、さまざまなプログラムで子どもたちの自立をサポートしている団体です。
2004年12月設立。
<https://www.b4s.jp>



社会の信頼に応える品質に向けた取組み



途上国の課題解決を支援

MS&ADインシュアランス グループは、あらゆる事業活動において環境や社会との相互影響を考慮し行動することを通じて、企業価値の向上を図るとともに、持続可能で強くしなやかな社会づくりに貢献していきます。

当社と三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上プライマリー生命は、2016年に世界銀行(国際復興開発銀行)の発行するサステナブル・ディベロップメント・ボンドに投資を行いました。投資した資金は、開発途上国の持続的発展を目的とするプロジェクトへの融資案件に活用されています。

以降当社では、以下の債券投資を通じて収益性の確保のみならず、持続可能な社会の形成に寄与し、社会貢献事業への支援も果たしています。

	発行体等	概 要
2017年	アフリカ開発銀行 インダストリアルイズ・ アフリカ・ボンド	アフリカを工業化することを目的としたプロジェクトに活用され、融資を受けるプロジェクトは民間セクターを支援し、中小企業(SMEs)の発展の可能性を高めることを企図し、アフリカの持続可能な経済的、社会的発展に資することを目指しています。
2018年	独立行政法人国際協力 機構 ソーシャルボンド(JICA 債)	開発途上地域の経済・社会の開発、日本および国際経済社会の健全な発展のために活用されています。 なお、JICA債の発行は、2016年12月に日本政府が策定・公表した「持続可能な開発目標(SDGs)実施指針」において、SDGsを達成するための具体的施策の一項目として掲げられています。
2019年	独立行政法人鉄道建設・ 運輸施設支援機構 サステナビリティボンド	アジアで初めて低酸素経済に向けた大規模投資を促進する国際NGOから認証を取得した債券です。調達した資金は鉄道建設プロジェクトや船舶共有建造プロジェクトを通じて国連の持続可能な目標(SDGs)の達成に貢献します。
2020年	米州開発銀行 サステナブル・ディベ ロップメント・ボンド	新型コロナウイルス感染症に対処する各国をサポートするために発行する債券です。

上記以外にも、以下の取組みなどを行っています。

- お客さま対応の品質向上(6ページ)
- お客さま第一の業務運営(17ページ)
- お客さまの安心と満足度向上に向けた取組み(39ページ)
- 重要なことをわかりやすくお伝えする取組み(71ページ)
- ユニバーサルデザインへの対応(71ページ)

地域貢献・社員活動



「よこはま動物園ズーラシア」の緑化・花壇整備など

当社社員によるボランティア活動として、「よこはま動物園ズーラシア」の花壇や緑地の整備を行っています。

この活動は、よこはま動物園の園内緑化活動計画の一端を当社が担うものです。



社員参加で推進する活動

部署ごとに推進役を選任し、社会貢献活動に取り組んでいます。活動内容は、「地域の清掃活動」「チャリティーバザーへの物品提供・参加」「使用済切手等の収集」「募金・寄付」など多岐にわたっています。



ハートポイント制度による寄付

社員の自発的・積極的な社会貢献活動に対してポイントを付与し、そのポイント総数に応じて当社がNPO法人などに寄付を行う「ハートポイント制度」を実施しています。

取組みテーマは、いのち・医療に関する活動への参画、地域・環境貢献活動への参加、スポーツ振興活動などとしています。

2019年度の活動分に応じた金額は、「災害からいのちを守る森」づくりのために公益財団法人 鎮守の森のプロジェクトに寄付しています。この活動は東日本大震災の復興支援にもつながる取組みです。

障がい者作業所製品の販売会

本社ビルでは、MS&ADホールディングスとともに障がい者作業所製品の販売会を開催しています。作業所で作られた製品を購入することで、障がい者の方々の自立を支援する活動として取り組んでいます。

上記以外にも、一般社団法人生命保険協会および全国にある地方生命保険協会を通じて、要介護老人支援策、募金・献血運動などさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

MS&ADインシュアランス グループとの共同取組み



MS&ADインシュアランス グループの企業が一体となって取り組んでいる以下の活動などに参画しています。

MS&ADラムサールサポーターズ～いのち・つなげる・水辺から～

ラムサール条約に登録されている湿地を中心に、全国11ヵ所(千葉県谷津干潟、栃木県渡良瀬遊水地、滋賀県琵琶湖等)で、水辺の環境保全活動を推進しています。



MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

社員有志が毎月の給与から任意の額を拠出し、その資金を社会貢献活動に役立てる活動です。「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう!」プロジェクト等も実施しています。

東日本大震災に対する取組み

復興支援を継続的に行っていくことを目的に、日本プロサッカー選手会との共催で、宮城県南三陸町の小学生を対象に開催しているJリーガー(現役・OB)によるサッカースクールなどのボランティア活動を行っています。

スポーツ振興



当社は、スポーツ界の第一線で活躍する選手をサポートし、日本のスポーツ界の強化・繁栄ならびに社会貢献の観点から、スポーツの振興に取り組んでいます。

サッカー・パラスポーツなどの選手が当社に在籍し、競技と仕事を両立させながら、活躍しています。

サッカー

当社は、なでしこリーグ(日本女子サッカーリーグ)1部に加盟する「ジェフユナイテッド市原・千葉レディース」を応援しています。このチームに所属する千野晶子・田中真理子・大澤春花選手が当社に在籍しています。2019なでしこリーグ1部では、18試合7勝5分6敗で第5位の成績を収めています。

そのほか、上野紗稀選手、なでしこリーグ2部「FC十文字VENTUS」の花桐なおみ選手も当社に在籍し、活躍しています。

今後も当社在籍選手を応援し、日本女子サッカーの発展に貢献していきたいと考えています。

また、当社を含むMS&ADインシュアランスグループでは、サッカー日本代表を応援しています。



©JEF UNITED

パラスポーツ

視覚障がい者柔道

当社には、女子52kg級の石井亜弧選手が在籍し、国内外の大会に出場しています。

2019年度は、「全日本視覚障害者柔道大会」で2位の成績を収めています。



パラクライミング

視覚障害男子B2クラスの會田祥選手が在籍し、国内外の大会に出場しています。

2019年7月にフランス・ブリアンソンにて開催された「2019IFS C/パラクライミング世界選手権大会」では、2本の予選で1位を獲得し決勝に進出。

決勝で最高高度をマークし、金メダルを獲得しました。



パラスポーツの普及・強化を支援

NPO法人日本視覚障害者柔道連盟、一般社団法人日本パラ陸上競技連盟の活動に協賛し、パラスポーツの普及・強化を支援しています。

障がいのある方々の社会復帰や生きがいの発見、クオリティ・オブ・ライフの向上に役立ち、多様な人々が活躍し、共に生きる社会を目指すダイバーシティ&インクルージョンの推進につながると考えています。



撮影:日本パラ陸上競技連盟

環境問題への取り組み



「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」では社員の果たすべき7つの責任の一つに「環境への責任」を掲げ、MS&ADインシュアランスグループの一員として、環境問題への取り組みを積極的に推進しています。また、中期経営計画「Vision 2021」にも、社会や環境と共存し持続可能な成長を図るために「サステナビリティ取組の推進」を掲げ、その一環として、以下の環境方針のもと地球環境の保全と改善に向けた取り組みを進めています。

MS&ADインシュアランスグループ環境基本方針

MS&ADインシュアランスグループは「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」という経営理念(ミッション)に基づき、環境について経営戦略の一環として次の主要課題を定め、行動基準に沿った取り組みを推進します。環境マネジメントシステムによる継続的な改善に努め、環境関連法規制やMS&ADインシュアランスグループが同意する原則・指針等を遵守します。

主要課題

1. 気候変動の緩和および気候変動への適応
2. 持続可能な資源の利用
3. 環境負荷の低減
4. 生物多様性の保全

行動基準

1. **保険・金融サービス事業を通じた取り組み**
主要課題に貢献する保険・金融サービスを創出し、社会的課題の解決と企業価値の向上に努めます。
2. **事業プロセスにおける取り組み**
事業プロセスを革新的に見直し、資源・エネルギーの効率的利用を図りつつ、品質向上および業務の改善に努めます。
3. **環境啓発および保護活動**
役職員および地域社会や次世代への環境啓発を通じて、ステークホルダーとともに環境保護活動を推進し、信頼と共感を獲得します。

環境マネジメントシステムの推進

当社では、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を、2002年12月以降、維持しています。さらに、2013年4月から、MS&ADインシュアランス グループ共通のマネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」を新たに開始して、環境取組のさらなる推進を図っています。

当社の環境活動は、全社員が省エネ・省資源、リサイクル活動の推進を目標に取り組む「全店共通活動」と、本社各部が環境に配慮したサービスの提供や業務の進め方に関する具体的活動目標を設定し、年間計画を立案・実行する「本社部門活動」との2本柱で進めています。



全店共通活動

1. 紙使用量の削減

両面コピー、2イン1縮小コピー、裏紙の利用などに全社員で取り組んでいます。

2. 電力使用量の削減

長時間離席時の端末電源オフ、未使用区画の消灯、階段利用の促進、夏季期間中の冷房温度設定、冬季期間中の暖房温度設定などに全社員で取り組んでいます。

3. ガソリン使用量の削減

MS&ADインシュアランス グループとして、自動車保険のご契約者さまなどへお薦めしている「エコ安全ドライブ」に、当社の社有車を運転する社員自らも取り組んでいます。また、Web会議の活用により、社有車による移動自体を削減しています。

本社部門活動

生保かんたんモード(ペーパーレス申込手続き)

「生保かんたんモード」は、個人契約を対象に、パソコンやタブレット端末等の画面上で、提案からお申込手続きまでをペーパーレスで完了することができる画期的なシステムです。「生保かんたんモード」によって、申込手続き書類等がなくなり、省資源・紙使用量の削減につながります。

会社データ

目次

I. 会社の概況および組織

1. 沿革 98

2. 経営の組織 100

3. 店舗網一覧 102

4. 資本金の推移 106

5. 株式の総数 106

6. 株式の状況 106

 (1) 種類等 106

 (2) 大株主 106

7. 主要株主の状況 106

8. 取締役、執行役員、および監査役 107

9. 会計監査人の氏名または名称 110

10. 従業員の在籍・採用状況 110

11. 平均給与(内勤職員) 110

12. 平均給与(営業職員) 110

II. 主要な業務の内容

1. 主要な業務の内容 111

 (1) 保険の引き受け・保険金等のお支払い 111

 (2) 資産の運用 111

2. 経営方針 111

III. 直近事業年度における事業の概況

1. 直近事業年度における事業の概況 112

2. お客さまからのご相談・苦情の件数 115

3. お客さまに対する情報提供の実態 116

4. 商品に対する情報およびデメリット
 情報提供の方法 116

5. 代理店教育・研修の概略 116

6. 新規開発商品の状況 116

7. 保険商品一覧 116

8. 情報システムに関する状況 116

9. 公共福祉活動の概況 116

IV. 直近5事業年度における
 主要な業務の状況を示す指標

117

V. 財産の状況

1. 貸借対照表 118

2. 損益計算書 124

3. キャッシュ・フロー計算書 126

4. 株主資本等変動計算書 127

5. 債務者区分による債権の状況 128

6. リスク管理債権の状況 128

7. 元本補填契約のある信託に係る
 貸出金の状況 128

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) 129

9. 有価証券等の時価情報(会社計) 130

 (1) 有価証券の時価情報 130

 (2) 金銭の信託の時価情報 132

 (3) デリバティブ取引の時価情報 133

10. 経常利益等の明細(基礎利益) 135

11. 利源別損益 137

12. 社外の監査体制 137

13. 財務諸表の適正性と内部監査の有効性 137

14. 事業年度の末日において、保険会社が将
 来にわたって事業活動を継続するとの前提
 に重要な疑義を生じさせるような事象また
 は状況その他保険会社の経営に重要な影
 響を及ぼす事象が存在する場合には、その
 旨およびその内容、当該重要事象等につい
 ての分析および検討内容ならびに当該重
 要事象等を解消し、または改善するための
 対応策の具体的内容 137

VI. 業務の状況を示す指標等

1. 主要な業務の状況を示す指標等 138

 (1) 2019年度決算業績の概況 138

 (2) 保有契約高および新契約高 139

 (3) 年換算保険料 139

 (4) 保障機能別保有契約高 140

 (5) 個人保険および個人年金保険契約
 種類別保有契約高 141

 (6) 個人保険および個人年金保険契約
 種類別保有契約年換算保険料 142

 (7) 契約者配当の状況 143

2. 保険契約に関する指標等 144

 (1) 保有契約増加率 144

 (2) 新契約平均保険金および保有契約
 平均保険金(個人保険) 145

 (3) 新契約率(対年度始) 145

 (4) 解約失効率(対年度始) 145

 (5) 個人保険新契約平均保険料(月払契約年換算) 145

 (6) 死亡率(個人保険主契約) 145

 (7) 特約発生率(個人保険) 146

 (8) 事業費率(対収入保険料) 146

 (9) 保険契約を再保険に付した場合にお
 ける、再保険を引き受けた主要な保険
 会社等の数 146

 (10) 保険契約を再保険に付した場合における、
 再保険を引き受けた保険会社等のうち、
 支払再保険料の額が大きい上位5社に
 対する支払再保険料の割合 146

 (11) 保険契約を再保険に付した場合における、
 再保険を引き受けた主要な保険会社等
 の格付機関による格付に基づく区分ごと
 の支払再保険料の割合 147

 (12) 未だ収受していない再保険金の額 147

 (13) 第三分野保険の給付事由または保険
 種類の区分ごとの、発生保険金額の経
 過保険料に対する割合 147

3. 経理に関する指標等 148

 (1) 支払備金明細表 148

 (2) 責任準備金明細表 148

 (3) 責任準備金残高の内訳 149

 (4) 個人保険および個人年金保険の責任
 準備金の積立方式、積立率、残高(契約
 年度別) 149

 (5) 特別勘定を設けた保険契約であって、
 保険金等の額を最低保証している保険
 契約に係る一般勘定の責任準備金の
 残高、算出方法、その計算の基礎となる
 係数 149

 (6) 契約者配当準備金明細表 150

 (7) 引当金明細表 150

 (8) 特定海外債権引当勘定の状況 150

 (9) 資本金等明細表 151

 (10) 保険料明細表 151

 (11) 保険金明細表 152

 (12) 年金明細表 152

 (13) 給付金明細表 152

 (14) 解約返戻金明細表 152

 (15) 減価償却費明細表 153

 (16) 事業費明細表 153

 (17) 税金明細表 153

 (18) リース取引 154

 (19) 借入金等残存期間別残高 154

4. 資産運用に関する指標等(一般勘定) 155

 (1) 資産運用の概況 155

 (2) 運用利回り 158

 (3) 主要資産の平均残高 158

 (4) 資産運用収益明細表 159

 (5) 資産運用費用明細表 159

 (6) 利息および配当金等収入明細表 160

 (7) 有価証券売却益明細表 160

 (8) 有価証券売却損明細表 160

 (9) 有価証券評価損明細表 160

 (10) 商品有価証券明細表 160

 (11) 商品有価証券売買高 160

 (12) 有価証券明細表 161

 (13) 有価証券の残存期間別残高 162

 (14) 保有公社債の期末残高利回り 162

 (15) 業種別株式保有明細表 163

 (16) 貸付金明細表 164

 (17) 貸付金残存期間別残高 164

 (18) 国内企業向け貸付金企業規模別内訳 164

 (19) 貸付金業種別内訳 164

 (20) 貸付金使途別内訳 164

 (21) 貸付金地域別内訳 164

 (22) 貸付金担保別内訳 164

 (23) 有形固定資産明細表 165

 (24) 固定資産等処分益明細表 165

 (25) 固定資産等処分損明細表 166

 (26) 賃貸用不動産等減価償却費明細表 166

 (27) 海外投融資の状況 166

 (28) 海外投融資利回り 168

 (29) 公共関係投融資の概況
 (新規引受額、貸出額) 168

 (30) 各種ローン金利 168

 (31) その他の資産明細表 168

5. 有価証券等の時価情報(一般勘定) 168

VII. 会社の運営

1. リスク管理の体制 169

2. 法令遵守の体制 169

3. 第三分野保険に係る責任準備金が健全な保
 険数理に基づいて積み立てられているかど
 うかの確認方法ならびにその合理性および
 妥当性 169

4. 指定生命保険業務紛争解決機関が存在す
 る場合、当該生命保険会社が法第百五条
 の二第一項第一号に定める生命保険業務
 に係る手続実施基本契約を締結する措置
 を講ずる当該手続実施基本契約の相手方
 である指定生命保険業務紛争解決機関の
 商号または名称 169

5. 個人情報保護について 169

6. 反社会的勢力との関係遮断のための
 基本方針 169

VIII. 特別勘定に関する指標等

169

IX. 会社およびその子会社等の状況

169

MS&ADインシ
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

I. 会社の概況および組織

1. 沿革

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

2011年10月 三井住友海上あいおい生命保険株式会社誕生

2012年 4 月 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
金融窓販営業部を新設、営業拠点を4ヵ所新設
2012年10月 札幌お客さまサービスセンター開設
2012年12月 「終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)」発売

2013年 4 月 「初回保険料後払制度」開始
団体保険業務部・業務革新部を新設、営業拠点を13ヵ所新設
2013年12月 「&LIFE 新医療保険A」発売

2014年 4 月 営業拠点を5ヵ所新設
2014年10月 東京都中央区新川2-27-2に本社を移転

2015年 4 月 ライフエージェント営業統括部・西日本ライフエージェント営業部を新設、営業拠点を14ヵ所新設

2016年 4 月 営業教育企画部・営業ビジネススクールを新設、営業拠点を1ヵ所新設
2016年 5 月 「&LIFE 新医療保険Aプラス(低・無解約返戻金選択型医療保険 無配当)」発売

2017年 3 月 募集株式発行による増資(増資後資本金855億円)
2017年 4 月 7営業部・営業拠点29ヵ所、代理店コンタクトセンター部を新設
2017年 4 月 「&LIFE 新総合収入保障」「&LIFE 新収入保障」(新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型)無配当)発売

2018年 4 月 企業品質管理部を新設
2018年 4 月 「&LIFE 新医療保険Aプレミア[低・無解約返戻金選択型医療保険(18)無配当]」発売
2018年 4 月 「終身介護・認知症プラン[&LIFE 終身保険(低解約返戻金型)無配当、
終身介護保障特約(無解約返戻金型)(18)]」発売
2018年 7 月 「オーナーズロード(災害保障期間設定型定期保険 無配当)」発売
2018年 9 月 「&LIFE ガン保険スマート(ガン保険(無解約返戻金型)(18)無配当)」発売

2019年 4 月 グループ損保2社から第三分野長期契約を当社へ移行完了
2019年 6 月 「&LIFE 新総合収入保障ワイド」「&LIFE 暮らしの応援ほけん」
(新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型)無配当)発売

2020年 4 月 商品付帯サービス「介護すこやかデスク」の提供を開始

旧三井住友海上きらめき生命保険株式会社

1996年 8 月 住友海上火災保険株式会社の100%子会社として「住友海上ゆうゆう生命保険株式会社」が資本金100億円で設立
(三井海上火災保険株式会社の100%子会社として「三井みらい生命保険株式会社」が資本金100億円で設立)
1996年10月 営業開始

2001年10月 「住友海上ゆうゆう生命保険株式会社」と「三井みらい生命保険株式会社」が合併し、「三井住友海上きらめき生命保険株式会社」発足(資本金230億円)
格付投資情報センターから「保険金支払能力に関する格付け」を取得

2004年 9 月 新株発行増資(増資後資本金355億円)

2005年 2 月 スタンダード・アンド・プアーズから「保険財務力格付け」を取得

2006年 4 月 東京都千代田区神田錦町3-11-1に本社を移転
2006年10月 開業10周年

2007年 7 月 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

2008年 6 月 保有契約100万件、総資産1兆円を達成
2008年 7 月 三井住友海上グループホールディングス株式会社の100%子会社となる

2010年 4 月 MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの100%子会社となる
2010年 5 月 「あいおい生命保険株式会社」との合併合意
2010年11月 新契約事務プロセス改革を開始

2010年11月 合併に関する基本事項発表 社名「三井住友海上あいおい生命保険株式会社」、存続会社「三井住友海上きらめき生命保険株式会社」、本店所在地「東京都中央区(旧あいおい生命本店所在地)」

旧あいおい生命保険株式会社

1996年 8 月 大東京火災海上保険株式会社の100%出資により「大東京しあわせ生命保険株式会社」が設立
(千代田火災海上保険株式会社の100%出資により「千代田火災エビス生命保険株式会社」が設立)
1996年10月 営業開始

2001年 4 月 「大東京しあわせ生命保険株式会社」と「千代田火災エビス生命保険株式会社」が合併し、「あいおい生命保険株式会社」発足

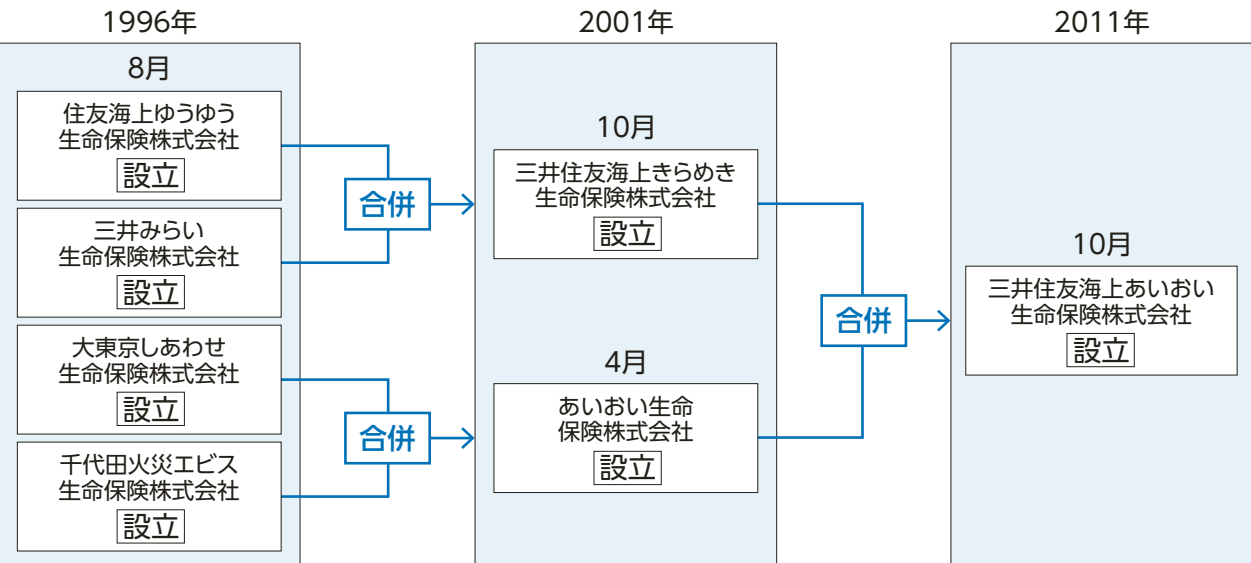
2005年 9 月 「環境ISO14001:2004」を本店で認証取得

2006年10月 開業10周年

2007年 9 月 100億円増資(標準責任準備金の一括積立実施)

2009年 4 月 あいおい保険グループ「IOI環境宣言」の公表

2010年 4 月 「あいおい損害保険株式会社」と「ニッセイ同和損害保険株式会社」「三井住友海上グループホールディングス株式会社」が経営統合し、「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」を設立し、その傘下となる
2010年 5 月 「三井住友海上きらめき生命保険株式会社」との合併合意
2010年 9 月 東京都中央区日本橋3-1-6に本社を移転



MS&ADインシュアランスグループについて

経営・戦略について

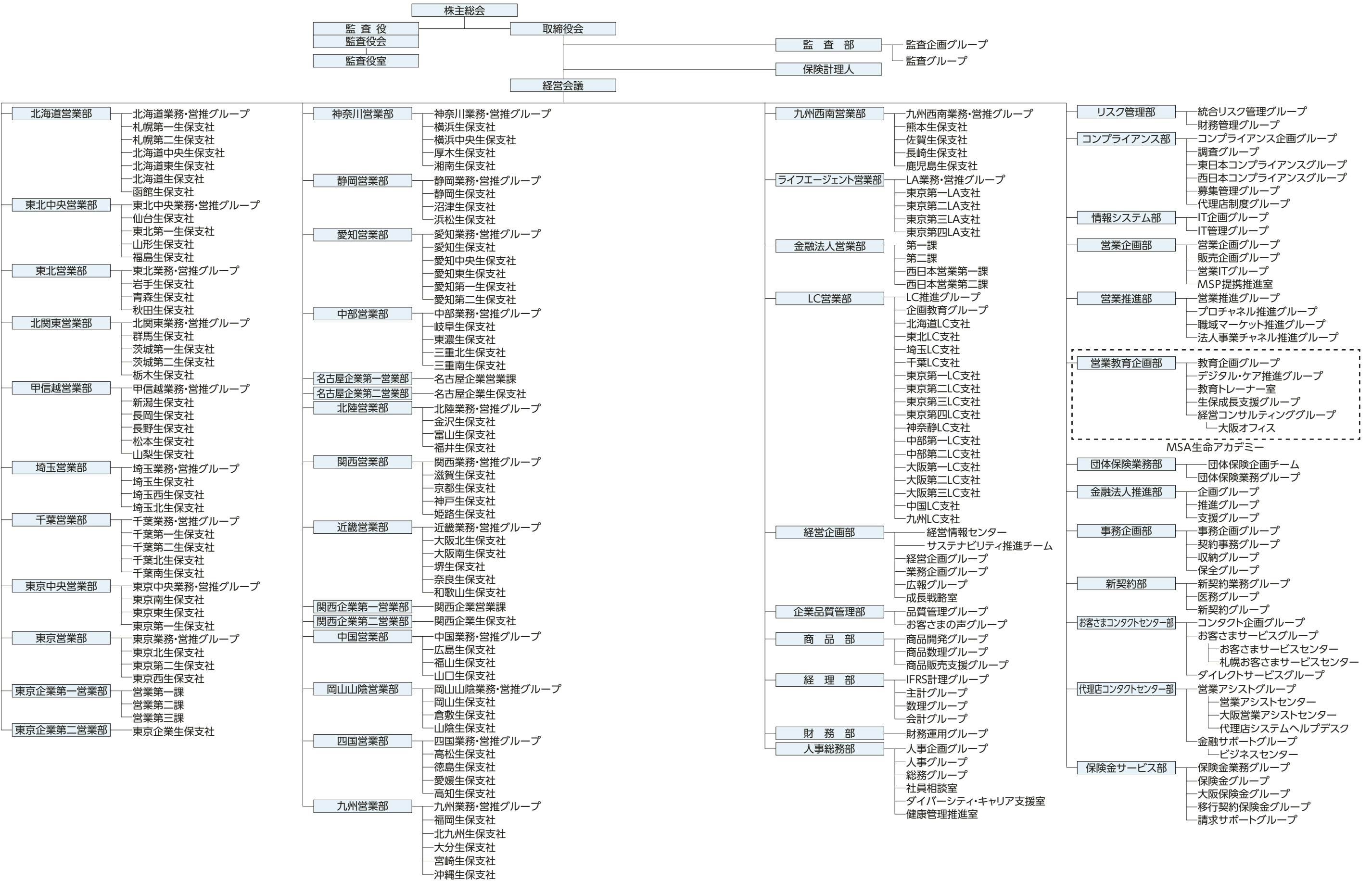
企業価値創造を支える仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

2. 経営の組織(2020年7月1日現在)



MS&ADインシニョアランス
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

3. 店舗網一覧(2020年7月1日現在) ※の番号へお電話いただいた場合、「営業アシストセンター(代理店専用番号)」へ転送されます。

店舗名	郵便番号	所在地	電話番号
本社			
	104-8258	東京都中央区新川2-27-2	03-5539-8300 (大代表)
北海道営業部			
札幌第一生保支社	060-8631	北海道札幌市中央区北三条西2-6	札幌MTビル 011-213-3958 ※
札幌第二生保支社	060-0807	北海道札幌市北区北七条西5-5-3	札幌千代田ビル 011-728-1351 ※
北海道中央生保支社	070-0032	北海道旭川市二条通9-228-2	旭川道銀ビル 0166-24-4610 ※
北海道東生保支社	085-0018	北海道釧路市黒金町7-4-1	釧路太平洋興発ビル 0154-23-3154 ※
北海道生保支社	053-0022	北海道苫小牧市表町2-1-1	王子不動産センタービル 0144-33-1311 ※
函館生保支社	040-0063	北海道函館市若松町14-10	函館ツインタワー 0138-22-3726 ※
東北中央営業部			
仙台生保支社	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町2-5-27	三井住友海上仙台ビル 022-221-8850 ※
東北第一生保支社	980-0013	宮城県仙台市青葉区花京院1-1-10	あいおいニッセイ同和損保仙台ビル 022-227-2220 ※
山形生保支社	990-0047	山形県山形市旅籠町3-2-10	三井住友海上山形ビル 023-624-1871 ※
福島生保支社	963-8878	福島県郡山市堤下町11-6	三井住友海上郡山ビル 024-932-0735 ※
東北営業部			
岩手生保支社	020-0022	岩手県盛岡市大通3-3-10	七十七日生盛岡ビル 019-652-1258 ※
青森生保支社	030-0823	青森県青森市橋本2-19-3	三井住友海上青森ビル 017-734-7630 ※
秋田生保支社	010-0951	秋田県秋田市山王2-1-43	三井住友海上秋田ビル 018-863-0218 ※
北関東営業部			
群馬生保支社	371-0024	群馬県前橋市表町2-2-6	前橋ファーストビルディング 027-220-5025 ※
茨城第一生保支社	310-0021	茨城県水戸市南町2-6-10	水戸証券ビル 029-222-2822 ※
茨城第二生保支社	300-0037	茨城県土浦市桜町4-3-20	大樹生命土浦ビル 029-823-1801 ※
栃木生保支社	320-0034	栃木県宇都宮市泉町6-20	宇都宮D I ビル 028-600-5382 ※
甲信越営業部			
新潟生保支社	950-0088	新潟県新潟市中央区万代2-1-1	COZMIXビル 025-244-0952 ※
長岡生保支社	940-0033	新潟県長岡市今朝白1-8-18	長岡DNビル 0258-32-2352 ※
長野生保支社	380-0935	長野県長野市中御所岡田町53-7	あいおいニッセイ同和損保長野ビル 026-227-1541 ※
松本生保支社	390-0815	長野県松本市深志1-2-11	昭和ビル 0263-32-2835 ※
山梨生保支社	400-0858	山梨県甲府市相生2-3-16	三井住友海上甲府ビル 055-228-5011 ※
埼玉営業部			
埼玉生保支社	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-82-1	大宮大門町MⅡビル 048-650-4100 ※
埼玉西生保支社	350-1123	埼玉県川越市脇田本町17-5	三井住友海上川越ビル 049-246-9503 ※
埼玉北生保支社	360-0037	埼玉県熊谷市筑波1-204	048-521-4189 ※
千葉営業部			
千葉第一生保支社	260-0013	千葉県千葉市中央区中央4-7-4	三井住友海上千葉ビル 043-225-6447 ※
千葉第二生保支社	260-0032	千葉県千葉市中央区登戸1-21-8	あいおいニッセイ同和損保千葉ビル 043-238-7039 ※
千葉北生保支社	273-0011	千葉県船橋市湊町2-3-17	湯浅船橋ビル 047-437-0411 ※
千葉南生保支社	292-0805	千葉県木更津市大和1-9-12	あいおいニッセイ同和損保木更津ビル 0438-20-8650 ※
東京中央営業部			
東京南生保支社	103-0027	東京都中央区日本橋3-1-6	あいおいニッセイ同和損保八重洲ビル 03-3243-1974 ※
東京東生保支社	111-0042	東京都台東区寿4-15-7	三井住友海上浅草寿町ビル 03-3845-6437 ※
東京第一生保支社	103-0027	東京都中央区日本橋3-1-6	あいおいニッセイ同和損保八重洲ビル 03-3243-1973 ※

東京営業部				
東京北生保支社	163-0241	東京都新宿区西新宿2-6-1	新宿住友ビル	03-3344-2291 ※
東京第二生保支社	170-0013	東京都豊島区東池袋3-22-17	東池袋セントラルプレイス	03-5957-0040 ※
東京西生保支社	190-0012	東京都立川市曙町2-35-2	A-ONEビル	042-526-7389 ※
東京企業第一営業部				
営業第一課	101-8011	東京都千代田区神田駿河台3-11-1	三井住友海上駿河台新館	03-3259-3306
営業第二課	101-8011	東京都千代田区神田駿河台3-11-1	三井住友海上駿河台新館	03-3259-3307
営業第三課	101-8011	東京都千代田区神田駿河台3-11-1	三井住友海上駿河台新館	03-3259-3308
東京企業第二営業部				
東京企業生保支社	151-8530	東京都渋谷区代々木3-25-3	あいおいニッセイ同和損保新宿ビル	03-5371-5608
神奈川営業部				
横浜生保支社	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町70-3	三井住友海上横浜ビル	045-662-9701 ※
横浜中央生保支社	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町70-3	三井住友海上横浜ビル	045-662-9744 ※
厚木生保支社	243-0018	神奈川県厚木市中町2-8-13	T P R 厚木ビル	046-223-1734 ※
湘南生保支社	251-0025	神奈川県藤沢市鵠沼石上1-1-15	藤沢リラビル	0466-23-3913 ※
静岡営業部				
静岡生保支社	420-0035	静岡県静岡市葵区七間町8-20	毎日江崎ビル	054-221-7875 ※
沼津生保支社	410-0801	静岡県沼津市大手町2-10-14	大樹生命沼津大手町第二ビル	055-962-1505 ※
浜松生保支社	430-0944	静岡県浜松市中区田町330-5	遠鉄田町ビル	053-454-1585 ※
愛知営業部				
愛知生保支社	460-8635	愛知県名古屋市中区錦1-2-1	三井住友海上名古屋ビル	052-223-4320 ※
愛知中央生保支社	460-0008	愛知県名古屋市中区栄2-9-15	三井住友海上名古屋しらかわビル	052-223-4340 ※
愛知東生保支社	444-0043	愛知県岡崎市唐沢町11-7	三井住友海上岡崎ビル	0564-21-1141 ※
愛知第一生保支社	453-6114	愛知県名古屋市中村区平池町4-60-12	グローバルゲート	052-589-8583 ※
愛知第二生保支社	461-0004	愛知県名古屋市中区葵3-15-31	千種ニュータワービル	052-979-2912 ※
中部営業部				
岐阜生保支社	500-8844	岐阜県岐阜市吉野町6-31	岐阜スカイウイング37 西棟	058-265-6656 ※
東濃生保支社	507-0033	岐阜県多治見市本町3-101-1	クリスタルプラザ多治見	0572-23-7161 ※
三重北生保支社	510-0074	三重県四日市市鶴の森2-9-3	三井住友海上四日市ビル	059-351-4085 ※
三重南生保支社	514-0009	三重県津市羽所町700	アスト津	059-227-1235 ※
名古屋企業第一営業部				
名古屋企業営業課	460-8635	愛知県名古屋市中区錦1-2-1	三井住友海上名古屋ビル	052-203-3201
名古屋企業第二営業部				
名古屋企業生保支社	453-6114	愛知県名古屋市中村区平池町4-60-12	グローバルゲート	052-589-8574
北陸営業部				
金沢生保支社	920-0906	石川県金沢市十間町5	あいおいニッセイ同和損保金沢ビル	076-223-3351 ※
富山生保支社	930-0083	富山県富山市総曲輪1-7-15	日本生命富山総曲輪ビル	076-439-5157 ※
福井生保支社	910-0018	福井県福井市田原1-5-21	三井住友海上福井ビル	0776-22-1796 ※
関西営業部				
滋賀生保支社	520-0051	滋賀県大津市梅林1-3-10	滋賀ビル	077-522-4153 ※
京都生保支社	600-8090	京都府京都市下京区綾小路通烏丸東入竹屋之町266	三井住友海上京都ビル	075-343-6138 ※
神戸生保支社	650-0023	兵庫県神戸市中央区栄町通1-1-18	三井住友海上神戸ビル	078-331-8759 ※
姫路生保支社	670-0964	兵庫県姫路市豊沢町140	新姫路ビル	079-289-2040 ※

MS&ADインシ
ュアランス
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

近畿営業部				
大阪北生保支社	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6220-0086 ※
大阪南生保支社	556-0017	大阪府大阪市浪速区湊町1-2-3	マルイト難波ビル	06-6634-4311 ※
堺生保支社	590-0952	大阪府堺市堺区市之町東6-2-9	三井住友海上堺ビル	072-222-8071 ※
奈良生保支社	630-8115	奈良県奈良市大宮町3-4-29	大宮西田ビル	0742-34-3911 ※
和歌山生保支社	640-8153	和歌山県和歌山市三木町台所町7	三井住友海上和歌山ビル	073-424-6472 ※

関西企業第一営業部				
関西企業営業課	540-8677	大阪府大阪市中央区北浜4-3-1	三井住友海上大阪淀屋橋ビル	06-6229-3242

関西企業第二営業部				
関西企業生保支社	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6229-0115

中国営業部				
広島生保支社	730-0806	広島県広島市中区西十日市町9-9	広電三井住友海上ビル	082-234-5811 ※
福山生保支社	720-0065	広島県福山市東桜町1-21	エストパルク	084-923-3332 ※
山口生保支社	754-0014	山口県山口市小郡高砂町2-8	A Z U R E 新山口	083-976-0287 ※

岡山山陰営業部				
岡山生保支社	700-0904	岡山県岡山市北区柳町1-12-1	岡山柳町ビル	086-225-1322 ※
倉敷生保支社	710-0057	岡山県倉敷市昭和2-1-3	コスモビル	086-430-2760 ※
山陰生保支社	690-0003	島根県松江市朝日町589-2	マルデビル	0852-60-0622 ※

四国営業部				
高松生保支社	760-0042	香川県高松市大工町1-1	あいおいニッセイ同和損保高松大工町ビル	087-825-2661 ※
徳島生保支社	770-0856	徳島県徳島市中洲町2-6	三井住友海上徳島ビル	088-623-6207 ※
愛媛生保支社	790-0878	愛媛県松山市勝山町2-12-7	三井住友海上松山ビル	089-931-6257 ※
高知生保支社	780-0053	高知県高知市駅前町4-15	西山ビル	088-822-7112 ※

九州営業部				
福岡生保支社	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-6-36	あいおいニッセイ同和損保福岡大名ビル	092-752-0167 ※
北九州生保支社	802-0002	福岡県北九州市小倉北区京町3-7-1	ガーデンシティ小倉	093-541-1351 ※
大分生保支社	870-0029	大分県大分市高砂町2-50	オアシスひろば21	097-534-2360 ※
宮崎生保支社	880-0905	宮崎県宮崎市中村西1-1-6	あいおいニッセイ同和損保宮崎ビル	0985-64-0223 ※
沖縄生保支社	900-0021	沖縄県那覇市泉崎1-20-1	那覇ビジネスセンター	098-860-0320 ※

九州西南営業部				
熊本生保支社	860-0012	熊本県熊本市中央区紺屋今町1-5	Wビルディング辛島公園	096-353-3021 ※
佐賀生保支社	840-0801	佐賀県佐賀市駅前中央1-9-45	大樹生命佐賀駅前ビル	0952-24-9144 ※
長崎生保支社	850-0035	長崎県長崎市元船町9-18	長崎 B i z P O R T	095-818-6201 ※
鹿児島生保支社	890-0053	鹿児島県鹿児島市中央町18-1	南国センタービル	099-206-0751 ※

ライフエージェント営業部				
東京第一 L A 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-8862 ※
東京第二 L A 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-7972 ※
東京第三 L A 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-8864 ※
東京第四 L A 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-8960 ※

金融法人営業部				
第一課	104-8258	東京都中央区新川2-27-2	新川ビル	03-5539-8312
第二課	104-8258	東京都中央区新川2-27-2	新川ビル	03-5539-8313
西日本営業第一課	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6229-3383
西日本営業第二課	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6229-3365

L C 営業部				
北海道 L C 支社	060-8631	北海道札幌市中央区北三条西2-6	札幌 M T ビル	011-213-3970
東北 L C 支社	980-0811	宮城県仙台市青葉区一番町2-5-27	三井住友海上仙台ビル	022-212-2636
埼玉 L C 支社	330-0846	埼玉県さいたま市大宮区大門町3-82-1	大宮大門町 M II ビル	048-650-2350
千葉 L C 支社	260-0032	千葉県千葉市中央区登戸1-21-8	あいおいニッセイ同和損保千葉ビル	043-238-7071
東京第一 L C 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-8739
東京第二 L C 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-8747
東京第三 L C 支社	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-7932
東京第四 L C 支社	151-8530	東京都渋谷区代々木3-25-3	あいおいニッセイ同和損保新宿ビル	03-5371-5609
神奈川 L C 支社	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町70-3	三井住友海上横浜ビル	045-671-1544
中部第一 L C 支社	460-0008	愛知県名古屋市中区栄3-18-1	ナディアパークビジネスセンタービル	052-238-1536
中部第二 L C 支社	460-0008	愛知県名古屋市中区栄3-18-1	ナディアパークビジネスセンタービル	052-238-1766
大阪第一 L C 支社	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6220-0072
大阪第二 L C 支社	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6220-2810
大阪第三 L C 支社	541-0046	大阪府大阪市中央区平野町3-6-1	あいおいニッセイ同和損保御堂筋ビル	06-6229-3006
中国 L C 支社	730-0806	広島県広島市中区西十日市町9-9	広電三井住友海上ビル	082-234-8219
九州 L C 支社	810-0041	福岡県福岡市中央区大名2-6-36	あいおいニッセイ同和損保福岡大名ビル	092-752-0144

4. 資本金の推移

年 月	増資額	増資後資本金	摘 要
1996年 8 月	10,000百万円	10,000百万円	会社設立
2001年10月	13,000百万円	23,000百万円	合 併
2004年 9 月	12,500百万円	35,500百万円	増 資
2017年 3 月	50,000百万円	85,500百万円	増 資

5. 株式の総数(2020年7月1日現在)

発行可能株式総数	3,000千株
発行済株式の総数	2,960千株
株 主 数	1名

6. 株式の状況(2020年7月1日現在)

(1)種類等

発行済株式	種 類	発 行 数	内 容
	普通株式	2,960 千株	－

(2)大株主

株 主 名	当社への出資状況		当社の大株主への出資状況	
	持株数	持株比率	持株数	持株比率
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	2,960 千株	100%	－	－

※当社株主は上記1名のみであり、他にはおりません。

7. 主要株主の状況(2020年7月1日現在)

名 称	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
本 社 所 在 地	東京都中央区新川二丁目 27 番 2 号
資 本 金	100,000 百万円
主要な事業の内容	子会社の経営管理およびそれに付帯する業務
設 立 年 月 日	2008年4月1日
株式等の総数等に占める所有株式等の割合	100%

8. 取締役、執行役員、および監査役(2020年7月1日現在)

男性18名 女性0名(取締役、執行役員および監査役のうち女性の比率0%)

役職名	氏名(生年月日)	略 歴	担当業務
取 締 役 社 長 社長執行役員 (代表取締役)	たん ぽ ひとしげ 丹保 人重 (1960年2月2日生)	1982年 4月 住友海上火災保険株式会社(2001年に三井海上火災保険株式会社と合併し三井住友海上火災保険株式会社に社名変更。以下同じ。)入社	・業務全般統括
		2013年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員	
		2015年 4月 三井住友海上火災保険株式会社常務執行役員	
		2016年 3月 三井住友海上火災保険株式会社常務執行役員退任	
		2016年 4月 当社取締役社長 社長執行役員(現職)	
取 締 役 副社長執行役員 (代表取締役)	おき たか お 沖 孝夫 (1960年6月21日生)	1983年 4月 大東京火災海上保険株式会社(2001年に千代田火災海上保険株式会社と合併しあいおい損害保険株式会社に社名変更。さらに2010年、ニッセイ同和損害保険株式会社と合併しあいおいニッセイ同和損害保険株式会社に社名変更。以下同じ。)入社	・社長補佐 ・LC営業部
		2015年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社理事	
		2017年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社執行役員	
		2019年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社常務執行役員	
		2020年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社常務執行役員退任 2020年 4月 当社取締役 副社長執行役員(現職)	
取 締 役 専務執行役員	ひらの みき と 平野 幹人 (1959年12月8日生)	1982年 4月 千代田火災海上保険株式会社(2001年に大東京火災海上保険株式会社と合併しあいおい損害保険株式会社に社名変更。さらに2010年、ニッセイ同和損害保険株式会社と合併しあいおいニッセイ同和損害保険株式会社に社名変更。以下同じ。)入社	・経理部 ・情報システム部 ・保険金サービス部
		2005年 4月 あいおい生命保険株式会社出向 企画部長	
		2006年 4月 あいおい生命保険株式会社執行役員	
		2008年 4月 あいおい損害保険株式会社復職	
		2011年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社理事	
		2014年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社執行役員 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執行役員	
		2015年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社常務執行役員 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執行役員	
		2016年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社常務執行役員退任 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執行役員退任	
		2016年 4月 当社取締役 専務執行役員(現職)	
取 締 役 専務執行役員	か じ しろう 加治 資朗 (1960年4月28日生)	1983年 4月 大正海上火災保険株式会社(1991年に三井海上火災保険株式会社に社名変更。さらに2001年、住友海上火災保険株式会社に合併し三井住友海上火災保険株式会社に社名変更。以下同じ。)入社	・経営企画部 ・リスク管理部 ・事務企画部 ・お客さまコンタクトセンター部 ・代理店コンタクトセンター部
		2014年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員	
		2016年 3月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員退任	
		2016年 4月 当社取締役 専務執行役員(現職)	
取 締 役 専務執行役員	やまね いちろう 山根 一郎 (1962年8月24日生)	1986年 4月 大正海上火災保険株式会社入社	・東京中央営業部 ・東京営業部 ・東京企業第一営業部 ・東京企業第二営業部 ・金融法人営業部 ・金融法人推進部
		2017年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員	
		2020年 3月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員退任	
		2020年 4月 当社取締役 専務執行役員(現職)	
取 締 役 専務執行役員	おおの しゅういち 大野 修一 (1963年12月5日生)	1986年 4月 住友海上火災保険株式会社入社	・営業企画部 ・営業推進部 ・営業教育企画部
		2017年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員	
		2020年 3月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員退任	
		2020年 4月 当社取締役 専務執行役員(現職)	
常務執行役員	わたなべ しょうじ 渡辺 昭二 (1960年7月6日生)	1983年 4月 大正海上火災保険株式会社入社	・関西営業部 ・近畿営業部 ・関西企業第一営業部 ・関西企業第二営業部
		2015年 4月 三井住友海上火災保険株式会社理事	
		2017年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職	
		2017年 4月 当社執行役員 2018年 4月 当社常務執行役員(現職)	

MS&ADインシュアランスグループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

役職名	氏名(生年月日)	略 歴	担当業務
常務執行役員	いけだ あつし 池田 淳 (1961年4月20日生)	1985年 4月 大東京火災海上保険株式会社入社 2008年 4月 あいおい生命保険株式会社出向 千葉営業部長 2011年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社復職 2017年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社退職 2017年 4月 当社執行役員 2020年 4月 当社常務執行役員(現職)	・埼玉営業部 ・千葉営業部 ・ライフエージェント営業部
執行役員	まえかわ ひろゆき 前川 浩之 (1961年9月24日生)	1984年 4月 大東京火災海上保険株式会社入社 2011年 4月 あいおい生命保険株式会社出向 東北営業部 特命部長 2011年 5月 あいおい生命保険株式会社出向 東北営業部長 2011年 10月 当社出向 東北営業部長 2014年 4月 当社出向 コンプライアンス部長 2017年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社退職 2017年 4月 当社執行役員(現職)	・愛知営業部 ・中部営業部 ・名古屋企業第一営業部 ・名古屋企業第二営業部 ・北陸営業部
執行役員	おかもと よしひろ 岡本 禎弘 (1962年12月22日生)	1985年 4月 同和火災海上保険株式会社(2001年にニッセイ損害保険株式会社と合併しニッセイ同和損害保険株式会社に社名変更。さらに2010年、あいおい損害保険株式会社と合併しあいおいニッセイ同和損害保険株式会社に社名変更。)入社 2014年 4月 当社出向 神奈川営業部 部長 兼 静岡営業部 部長 2016年 4月 当社出向 監査部長 2018年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社退職 2018年 4月 当社執行役員 経営企画部長(現職)	
取締役執行役員	おおたに たすけ 大谷 太助 (1964年1月15日生)	1986年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2011年 4月 三井住友海上きらめき生命保険株式会社出向 人事総務部長 2011年 10月 当社出向 人事総務部長 2016年 4月 三井住友海上火災保険株式会社復職 2018年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職 2018年 4月 当社理事 中四国地区営業担当役員 2019年 4月 当社取締役 執行役員(現職)	・企業品質管理部 ・人事総務部 ・コンプライアンス部 ・監査部
執行役員	おおすぎ なおや 大杉 直也 (1965年2月26日生)	2005年 4月 あいおい損害保険株式会社入社 2015年 4月 当社出向 商品部 部長 2016年 4月 当社出向 商品部 部長 兼 経営企画部 部長 2018年 4月 当社出向 商品部長 2019年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社退職 2019年 4月 当社理事 商品部長 2020年 4月 当社執行役員(現職)	・商品部 ・財務部 ・団体保険業務部 ・新契約部
執行役員	さいとう たけし 齋藤 毅 (1967年3月15日生)	1989年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2019年 4月 当社出向 営業企画部長 2020年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職 2020年 4月 当社執行役員 営業企画部長(現職)	
取締役(非常勤)	おおかわばた ふみあき 大川畑 文昭 (1958年6月16日生)	1981年 4月 千代田火災海上保険株式会社入社 2011年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社理事 2013年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社執行役員 2015年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社取締役 常務執行役員 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執行役員 2017年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社取締役 専務執行役員 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執行役員 2017年 6月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社取締役 専務執行役員 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取締役 執行役員 2018年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社取締役 専務執行役員退任 2018年 4月 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取締役 専務執行役員 2018年 6月 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専務執行役員(現職) 当社取締役(現職)	

役職名	氏名(生年月日)	略 歴	担当業務
監査役(常勤)	とししげ さとし 利重 聡志 (1960年6月4日生)	1983年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2014年 4月 当社出向 商品部長 2016年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職 2016年 4月 当社理事 商品部長 2018年 4月 当社執行役員 2019年 4月 当社常務執行役員 2020年 4月 当社顧問 2020年 6月 当社監査役(現職)	
監査役(非常勤)	かわもと けいすけ 河本 圭介 (1967年1月27日生)	1989年 4月 大正海上火災保険株式会社入社 2016年 4月 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経理部 部長 2017年 4月 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経理部長(現職) 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社監査役(現職) 当社監査役(現職)	
社外監査役	こばやし まさゆき 小林 昌之 (1960年8月2日生)	1984年 4月 大東京火災海上保険株式会社入社 2016年 3月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社退職 2016年 4月 あいおいニッセイ同和インシュアランスサービス株式会社監査役(現職) au損害保険株式会社監査役(現職) 2016年 6月 当社監査役(現職)	
社外監査役	う い じゅんいち 宇井 純一 (1952年5月20日生)	1975年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2006年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員 2008年 4月 三井住友海上火災保険株式会社常務執行役員 2010年 4月 三井住友海上火災保険株式会社専務執行役員 2012年 4月 三井住友海上火災保険株式会社取締役 専務執行役員 2013年 4月 三井住友海上火災保険株式会社取締役 副社長執行役員 2014年 4月 三井住友海上火災保険株式会社取締役 副社長執行役員 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執行役員 2014年 6月 三井住友海上火災保険株式会社取締役 副社長執行役員 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取締役 執行役員 2016年 4月 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取締役 MS&ADビジネスサポート株式会社代表取締役社長 2016年 6月 MS&ADビジネスサポート株式会社代表取締役社長 2018年 3月 MS&ADビジネスサポート株式会社代表取締役社長退任 2018年 6月 当社監査役(現職)	

MS&ADインシュアランスグループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

9. 会計監査人の氏名または名称

有限責任 あずさ監査法人

10. 従業員の在籍・採用状況

区 分	在籍数（年度末）		採用数		2019年度末	
	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	2,213 名	2,188 名	161 名	167 名	41.1 歳	8.5 年
（男 子）	1,032	1,009	78	83	43.4	8.6
（女 子）	1,181	1,179	83	84	39.1	8.4
営業職員	391	400	55	40	46.0	7.2
（男 子）	359	364	44	32	46.4	7.5
（女 子）	32	36	11	8	41.6	3.8

(注) 上記には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からの出向者を含みます。

11. 平均給与(内勤職員) (単位：千円)

区分	2019年3月	2020年3月
内勤職員	406	414

(注) 平均給与月額は3月中の税込定例給与であり、賞与および時間外手当は含みません。

12. 平均給与(営業職員) (単位：千円)

区分	2019年3月	2020年3月
営業職員	550	514

(注) 平均給与月額は3月中の税込定例給与であり、賞与および時間外手当は含みません。

II. 主要な業務の内容

1. 主要な業務の内容

(1) 保険の引き受け・保険金等のお支払い

当社は、お客さまに充実した保険サービスをわかりやすく、また安定的にご提供していくことが最も重要であると考え、以下の項目に重点的に取り組んでいます。

- ① 保険商品の品揃え充実とお客さまのニーズにマッチした商品のご提案
- ② お客さまの声に基づく業務の改善、企業品質の向上
- ③ 社員・代理店に対する教育・指導
- ④ 安定した契約保全・管理と適正かつ迅速な保険金等のお支払い

(2) 資産の運用

当社はお客さまからいただいた保険料を資産として運用し、保険金・給付金・年金あるいは配当金のお支払いに備えるため、専任の組織・体制を設けて業務を行っています。お支払いの備えに万全を期すため、資産運用に際しては、安全性を最優先とし、長期的に安定した運用収益を確保することを基本方針としています。運用資産の大部分を国債や高格付けの社債等の国内円建債券としていますが、一部を外貨建債券等の収益期待資産に投資し、リスクの分散と利回り向上を図っています。

2. 経営方針

2ページに掲載しています「トップメッセージ」をご参照ください。

Ⅲ. 直近事業年度における事業の概況

1. 直近事業年度における事業の概況

事業の経過および成果等

当期のわが国経済は、雇用情勢に改善傾向がみられるなど緩やかに回復しておりましたが、年明け以降、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行の影響により、急激に減速しました。

生命保険業界におきましては、厳しい市場金利環境が続く中、少子高齢化の進行やライフスタイルの変化に対応したきめ細かな商品・サービスの提供等、一層の企業努力が求められています。

このような情勢の中、当社は、MS&ADインシュアランス グループの「経営理念、経営ビジョン、行動指針」の下、2018年度から2021年度までの4年間を対象期間とする中期経営計画「Vision 2021」に基づき、「お客さま第一」を活動の原点とし、高齢化に伴う介護・医療の負担増等の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た持続的な成長と企業価値の向上の実現に向けて取り組みました。

当期の具体的な事業の経過および成果等は、以下のとおりであります。

営業態勢につきましては、2019年4月、より機能的・機動的な体制を構築することを目指して営業組織を一部改編するとともに、コンプライアンスの徹底、代理店における生保販売力の強化、お客さま対応力の向上等に取り組みました。地域に密着し、常にお客さまと接点を持てる専業代理店を中心に、お客さまとの信頼関係のさらなる向上を目的としたアフターフォロー活動の取組みを強化いたしました。あわせて、事務業務の品質向上・効率化と営業体制の強化を目指して、営業事務集中化に取り組んでおり、2019年度は段階的に対象地区を拡大するとともに、2020年度の全国展開に向けて準備を進めました。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます。）につきましては、2019年5月、2018年度取組概況と今後の取組みを公表いたしました。また、本方針および本方針に関する取組状況の定期公表が、消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織の提唱する「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿っていることを公表いたしました。

グループの機能別再編の一環である、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三分野長期契約の当社への移行につきましては、監督官庁の認可等必要な手続きを経て、会社分割の方式により当初のスケジュールどおり、2019年4月に完了いたしました。

商品につきましては、2019年6月、個人向け商品ブランド「&LIFE」シリーズの新商品「&LIFE 新総合収入保障ワイド」「&LIFE 暮らしの応援ほけん」の販売を開始いたしました。

本商品では、若年層・単身層等のお客さまに割安な保険料で「働けなくなるリスク」に備えていただけるよう、死亡保障のないタイプの商品を新たに追加するとともに、「精神障害による就労不能」を保障する特則の新設など、就労不能保障の範囲を拡大し、高度化・多様化するお客さまのニーズにきめ細やかに対応しております。

契約引受態勢につきましては、業務運営の円滑化を目的とした事務・システム面の改善、高度な専門知識を有する人財の育成に引き続き努めました。また、お客さまの利便性向上や幅広いお客さまへの保障の提供を目指し、告知書扱契約への健康優良割引（区分料率適用特約）の適用を可能にする等、新契約の手続きの見直しを実施いたしました。

さらに、代理店が所有するパソコンやタブレット端末等の画面上で申込手続き（ペーパーレス）が完結する「生保かんたんモード」について、引受査定に必要な資料を画像データで送信可能とするなどの機能改善を行い、さら

なる利便性向上と利用促進に取り組みました。

契約保全態勢につきましては、契約内容の変更を希望されるお客さまから当社のお客さまサービスセンターへ直接申し出ていただくことにより、手続書類の郵送から手続完了までを取り扱う「ダイレクトサービス」を積極的に推進し、利便性の高いサービスとして多くのお客さまにご利用いただきました。また、シニア専用ダイヤルの設置や「手話通訳サービス」の提供により、ご高齢のお客さまや、耳やことばの不自由なお客さまにもご利用いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に取り組みました。

さらに、ご契約者に連絡がつかない場合やご契約者が連絡できない場合に備え、あらかじめ登録したご契約者のご親族との連絡や照会に対応できる「家族Eye^{アイ}（親族連絡先制度）」について、「生保かんたんモード」でご親族の連絡先を登録できるよう改善し、さらなる推進に取り組みました。

保険金等支払管理態勢につきましては、迅速かつ適切なお支払い、専門知識を有する人財の育成に注力したほか、契約内容の変更と同様の「ダイレクトサービス」を推進いたしました。

また、2019年5月、給付金請求書類の書き方を動画で解説する「請求書類の書き方ナビゲーション」をリリースし、コールセンターの受付時間外でもお客さまがご自身で請求書類の書き方をご確認いただけるとともに、音声および字幕付きにすることで、目や耳の不自由なお客さまにもご利用いただけるようにいたしました。

システムにつきましては、新商品「&LIFE 新総合収入保障ワイド」および「&LIFE 暮らしの応援ほけん」の発売に伴う対応に加え、事業継続態勢強化の観点から基幹システムのオフサイトバックアップシステムを利用した訓練を実施したほか、サイバー攻撃への各種対策の実施および金融ISACが主催する演習への参加を通じてシステムセキュリティの実効性を高める等、システムの安定稼働の維持・向上を図っております。

資産運用につきましては、厳しい市場金利環境の下、安全性・流動性に留意しつつ、市場動向を踏まえながら、国内公社債を中心に投資を実施いたしました。

台風15号をはじめとした相次ぐ自然災害への対応につきましては、災害専用ダイヤルを設置しお客さまからのお問い合わせに素早く対応する体制を整えるとともに、保険料の払込猶予期間の延長、保険金・給付金のお支払いや契約者貸付に係る簡易取扱等の対応を実施いたしました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応として、左記対応に加えて、契約者貸付の特別金利の適用等の対応を実施いたしました。

以上の諸施策を実施してまいりました結果、当期は、保険料等収入が5,358億円、資産運用収益が656億円、その他経常収益が26億円となり、これらを合計した経常収益は6,042億円となりました。

一方、経常費用は、保険金等支払金が2,393億円、責任準備金等繰入額が2,321億円、資産運用費用が139億円、事業費が824億円、その他経常費用が176億円となりました結果、5,855億円となりました。

この結果186億円の経常利益となり、これに特別損益、契約者配当準備金繰入額、法人税および住民税ならびに法人税等調整額を加減した結果、当期純利益は75億円となりました。

当社が対処すべき課題

今後のわが国経済は、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行の影響により、引き続き厳しい状況が続くことが見込まれます。

また、生命保険業界におきましては、厳しい市場金利環境の中、お客さま・社会からの信頼に的確にお応えしていくため、より一層の商品・サービスの充実、健全かつ適正な業務運営および財務体質の維持・向上のいづれをも着実に推進していくことが求められております。

このような事業環境の下、当社は、中期経営計画「Vision 2021」の実行を通じて、ERM経営の推進や、「お客さま第一の業務運営」と「コンプライアンスの推進」の一体取組みにより、経営基盤を強化してまいります。加えて、お客さまの期待を超える品質の追求、お客さまニーズに応える先進的な商品やサービスの開発・提供に取り組むとともに、収益構造革新やオペレーション革新、デジタルイゼーションの推進による抜本的な事業構造の革新に挑戦し、飛躍的な成長を実現してまいります。

当社は、お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、保険募集からアフターフォロー活動、保険金のお支払いなど、すべての事業活動において不断の改善に努め、お客さま・社会から信頼される企業を目指してまいります。

(注)金額は記載単位未満を切り捨てて表示しています。

2. お客さまからのご相談・苦情の件数

当社では各コールセンターにおいて、お客さまからのご住所・お名前などの変更手続き、契約者貸付、解約手続き、保険金・給付金請求のお申し出、手続き方法等のご相談、商品内容・ご契約内容等のお問い合わせを承っています。

各種お申し出、ご照会につきましては、迅速かつ適切な対応を心掛け、お客さまへのサービスの充実に努めています。

〈お客さまからのご相談(お申し出・ご照会)〉

2019年度にコールセンターでお受けしたご相談(お申し出・ご照会)の件数は、848,144件となっており、内容につきましては下表のとおりとなっています。

お客さまからのご相談(2019年4月～2020年3月コールセンター受付分)
(単位：件)

内 容	件 数	占 率
解 約 ・ 契 約 者 貸 付 に 関 し て	133,819	15.8%
契 約 内 容 変 更 等 の 手 続 き に 関 し て	137,480	16.2%
保 険 金 ・ 給 付 金 に 関 し て	215,659	25.4%
そ の 他 の 手 続 き に 関 し て	170,403	20.1%
保 険 内 容 の 照 会 ・ そ の 他	190,783	22.5%
合 計	848,144	100.0%

〈お客さまからの苦情〉

2019年度に全店でお受けした苦情の件数は、3,629件となっており、内容につきましては下表のとおりとなっています。なお、当社では、苦情の定義を「お客さまからの不満足の表明」と定めています。

お客さまからの苦情(2019年4月～2020年3月全店受付分)
(単位：件)

内 容	件 数	占 率
ご 加 入 手 続 き に 関 し て	842	23.2%
契 約 内 容 変 更 等 の 手 続 き に 関 し て	683	18.8%
保 険 料 払 込 に 関 し て	356	9.8%
保 険 金 ・ 給 付 金 に 関 し て	670	18.5%
そ の 他 の ご 不 満 に 関 し て (注)	1,078	29.7%
合 計	3,629	100.0%

(注)「生命保険料控除証明書」に関するご不満、契約後のアフターフォローに関するご不満など。

3. お客さまに対する情報提供の実態

70ページに掲載しています「ご契約時のご案内」をご参照ください。

4. 商品に対する情報およびデメリット情報提供の方法

73ページに掲載しています「商品に関する情報提供(デメリット情報を含む)」をご参照ください。

5. 代理店教育・研修の概略

46ページに掲載しています「代理店教育・研修」をご参照ください。

6. 新規開発商品の状況

2019年度の新規開発商品は次のとおりです。各商品の概要は、
66ページに掲載しています「商品ラインアップ」をご参照ください。

新規開発商品	発売年月
&LIFE 新総合収入保障ワイド くらしの応援ほけん	2019 年 6 月

7. 保険商品一覧

66ページに掲載しています「商品ラインアップ」をご参照ください。

8. 情報システムに関する状況

- (1) 2019年6月の新商品「&LIFE 新総合収入保障ワイド」および「&LIFE くらしの応援ほけん」の発売にともない、設計書・申込書作成、新契約、保全、保険金・給付金支払等のシステム領域全般にわたるシステム開発を実施しました。
- (2) 大規模災害発生時等でもシステムを停止することなく業務を継続するため、オフサイトバックアップシステム(大阪)を利用した災害対策訓練を実施しています。
- (3) サイバーセキュリティ事案に対する社内演習を実施する他、外部機関(金融ISAC、内閣サイバーセキュリティセンター)主催の演習に参加し、サイバーセキュリティ事案発生時の迅速な組織的対応力の向上を図っています。

9. 公共福祉活動の概況

86ページに掲載しています「サステナビリティ取組」をご参照ください。

Ⅳ. 直近5事業年度における主要な業務の状況を示す指標

(単位：百万円)					
項 目	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
経常収益	512,568	530,173	550,495	579,934	604,202
経常利益	18,647	16,153	16,973	19,524	18,659
基礎利益	19,437	18,616	12,806	15,573	13,607
当期純利益	6,041	4,594	5,277	7,968	7,500
資本金 (発行済株式の総数)	35,500 (960千株)	85,500 (2,960千株)	85,500 (2,960千株)	85,500 (2,960千株)	85,500 (2,960千株)
総資産	3,229,031	3,619,194	3,869,730	4,229,662	4,510,472
うち特別勘定資産	—	—	—	—	—
責任準備金残高	2,661,796	2,896,459	3,143,804	3,376,079	3,737,682
貸付金残高	52,677	55,198	57,079	59,506	63,130
有価証券残高	2,765,411	2,919,795	3,260,140	3,548,477	3,757,612
ソルベンシー・マージン比率	1,598.4%	1,893.2%	1,726.7%	1,681.8%	1,549.3%
従業員数	2,554 名	2,595 名	2,609 名	2,604 名	2,588 名
保有契約高	29,094,733	30,288,604	31,666,681	33,087,751	33,346,426
個人保険	21,831,090	22,477,986	23,095,256	23,847,513	23,797,422
個人年金保険	744,933	736,264	711,590	685,633	660,587
団体保険	6,518,709	7,074,353	7,859,834	8,554,605	8,888,416
団体年金保険保有契約高	351	325	302	305	294

- (注) 1. 保有契約高とは、個人保険・個人年金保険・団体保険の各保有契約高の合計です。
なお、個人年金保険については、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。
2. 団体年金保険保有契約高については、責任準備金の金額です。

V. 財産の状況

1. 貸借対照表

(単位：百万円)

科 目	2018 年度末	2019 年度末	科 目	2018 年度末	2019 年度末
(資産の部)			(負債の部)		
現金及び預貯金	73,027	196,400	保険契約準備金	3,415,379	3,779,645
現金	0	0	支払備金	29,520	31,886
預貯金	73,027	196,400	責任準備金	3,376,079	3,737,682
買現先勘定	465,377	407,722	契約者配当準備金	9,780	10,077
有価証券	3,548,477	3,757,612	代理店借	4,296	3,623
国債	2,213,343	2,529,779	再保険借	253	291
地方債	183,243	163,827	その他負債	509,173	449,640
社債	883,523	857,138	売現先勘定	468,782	412,965
株式	770	682	債券貸借取引受入担保金	23,687	25,072
外国証券	195,146	166,282	未払法人税等	2,496	532
その他の証券	72,449	39,900	未払金	389	777
貸付金	59,506	63,130	未払費用	8,376	7,480
保険約款貸付	59,506	63,130	前受収益	0	0
有形固定資産	3,347	4,345	預り金	184	110
建物	532	476	金融派生商品	11	-
リース資産	1,486	2,472	リース債務	1,624	1,296
その他の有形固定資産	1,328	1,396	資産除去債務	434	437
無形固定資産	30,851	32,841	仮受金	631	475
ソフトウェア	8,067	22,321	その他の負債	2,554	491
その他の無形固定資産	22,783	10,519	退職給付引当金	3,474	3,856
代理店貸	186	1,996	役員退職慰労引当金	10	9
再保険貸	3,230	868	特別法上の準備金	7,799	8,725
その他資産	45,775	45,651	価格変動準備金	7,799	8,725
未収金	34,197	33,184	繰延税金負債	13,359	3,891
前払費用	1,182	2,551	負債の部合計	3,953,747	4,249,683
未収収益	6,940	7,103			
預託金	369	391	(純資産の部)		
金融派生商品	1,400	151	資本金	85,500	85,500
仮払金	1,551	494	資本剰余金	93,688	93,688
その他の資産	131	1,774	資本準備金	63,214	63,214
貸倒引当金	△ 117	△ 97	その他資本剰余金	30,473	30,473
			利益剰余金	14,645	19,000
			利益準備金	946	1,365
			その他利益剰余金	13,698	17,635
			繰越利益剰余金	13,698	17,635
			株主資本合計	193,833	198,188
			その他有価証券評価差額金	82,081	62,599
			評価・換算差額等合計	82,081	62,599
			純資産の部合計	275,915	260,788
資産の部合計	4,229,662	4,510,472	負債及び純資産の部合計	4,229,662	4,510,472

注記事項

2018年度末	2019年度末
1. 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。 (1) 満期保有目的の債券の評価は、移動平均法による償却原価法(定額法)により行っております。 (2) 「保険業における「責任準備金対応債券」に関する当面の会計上及び監査上の取扱い」(日本公認会計士協会業種別監査委員会報告第21号)に基づく責任準備金対応債券については移動平均法による償却原価法(定額法)により行っております。 また、責任準備金対応債券に関するリスク管理方針の概要は以下のとおりであります。 「個人保険」に設定した小区分(保険種類・資産運用方針等により設定)に対応した債券のうち、負債に応じたデュレーションのコントロールを図る目的で保有するものについて、「保険業における「責任準備金対応債券」に関する当面の会計上及び監査上の取扱い」(平成12年11月16日日本公認会計士協会業種別監査委員会報告第21号)に基づき、責任準備金対応債券に区分した上で、小区分に係る責任準備金のデュレーションと責任準備金対応債券のデュレーションを一定幅の中でマッチングさせる運用方針をとっております。 (3) その他有価証券のうち時価のあるものについては、3月末日の市場価格等に基づく時価法(売却原価の算定は移動平均法)、時価を把握することが極めて困難と認められるものについては、移動平均法による原価法によっております。 なお、その他有価証券の評価差額については、全部純資産直入法により処理しております。 2. デリバティブ取引の評価は時価法によっております。 3. 有形固定資産の減価償却の方法は、次の方法によっております。 ●有形固定資産(リース資産を除く) 定額法によっております。 ●リース資産(所有権移転外ファイナンス・リース取引) リース期間に基づく定額法によっております。 4. 無形固定資産の減価償却の方法は、利用可能期間に基づく定額法によっております。 5. 外貨建資産・負債は、決算日の為替相場により円換算しております。 6. 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に則り、次のとおり計上しております。 当社の貸付金は、その全額が保険約款貸付であり回収が担保されているため、貸倒引当金の計上はありません。それ以外の資産については、それぞれの性質を勘案し、回収の危険性または価値の毀損の危険性の度合いに応じて査定し、その最終の回収額または価値に対する損失見込額を計上しております。 また、上記以外に過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乘じた額を計上しております。 すべての債権は、資産の自己査定基準に基づき、関連部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した資産監査部署が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。 7. 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務の見込額に基づき、計上しております。 退職給付債務見込額並びに退職給付費用の処理方法は以下のとおりです。 退職給付見込額の期間帰属方法 給付算定式基準 数理計算上の差異の処理年数 10年 8. 役員退職慰労引当金は、制度廃止以前の役員に対する退職慰労年金の支給に備えるため、当期末における支給見込額に基づき計上しております。 9. 価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき算出した額を計上しております。 10. ヘッジ会計の方法は、「金融商品に関する会計基準」(企業会計基準第10号)に従い、外貨建資産に対する為替変動リスクのヘッジとして為替予約による時価ヘッジを行っております。 なお、ヘッジ対象とヘッジ手段との間に高い相関関係があることが明らかなことから、ヘッジの有効性の判定は省略しております。	1. 有価証券の評価基準及び評価方法は次のとおりであります。 (1) 満期保有目的の債券の評価は、移動平均法による償却原価法(定額法)により行っております。 (2) 「保険業における「責任準備金対応債券」に関する当面の会計上及び監査上の取扱い」(日本公認会計士協会業種別監査委員会報告第21号)に基づく責任準備金対応債券については移動平均法による償却原価法(定額法)により行っております。 また、責任準備金対応債券に関するリスク管理方針の概要は以下のとおりであります。 「個人保険」に設定した小区分(保険種類・資産運用方針等により設定)に対応した債券のうち、負債に応じたデュレーションのコントロールを図る目的で保有するものについて、「保険業における「責任準備金対応債券」に関する当面の会計上及び監査上の取扱い」(平成12年11月16日日本公認会計士協会業種別監査委員会報告第21号)に基づき、責任準備金対応債券に区分した上で、小区分に係る責任準備金のデュレーションと責任準備金対応債券のデュレーションを一定幅の中でマッチングさせる運用方針をとっております。 (3) その他有価証券のうち時価のあるものについては、3月末日の市場価格等に基づく時価法(売却原価の算定は移動平均法)、時価を把握することが極めて困難と認められるものについては、移動平均法による原価法によっております。 なお、その他有価証券の評価差額については、全部純資産直入法により処理しております。 2. デリバティブ取引の評価は時価法によっております。 3. 有形固定資産の減価償却の方法は、次の方法によっております。 ●有形固定資産(リース資産を除く) 定額法によっております。 ●リース資産(所有権移転外ファイナンス・リース取引) リース期間に基づく定額法によっております。 4. 無形固定資産の減価償却の方法は、利用可能期間に基づく定額法によっております。 5. 外貨建資産・負債は、決算日の為替相場により円換算しております。 6. 貸倒引当金は、資産の自己査定基準及び償却・引当基準に則り、次のとおり計上しております。 当社の貸付金は、その全額が保険約款貸付であり回収が担保されているため、貸倒引当金の計上はありません。それ以外の資産については、それぞれの性質を勘案し、回収の危険性または価値の毀損の危険性の度合いに応じて査定し、その最終の回収額または価値に対する損失見込額を計上しております。 また、上記以外に過去の一定期間における貸倒実績等から算出した貸倒実績率を債権額に乘じた額を計上しております。 すべての債権は、資産の自己査定基準に基づき、関連部署が資産査定を実施し、当該部署から独立した資産監査部署が査定結果を監査しており、その査定結果に基づいて上記の引当を行っております。 7. 退職給付引当金は、従業員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務の見込額に基づき、計上しております。 退職給付債務見込額並びに退職給付費用の処理方法は以下のとおりです。 退職給付見込額の期間帰属方法 給付算定式基準 数理計算上の差異の処理年数 10年 8. 役員退職慰労引当金は、制度廃止以前の役員に対する退職慰労年金の支給に備えるため、当期末における支給見込額に基づき計上しております。 9. 価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき算出した額を計上しております。 10. ヘッジ会計の方法は、「金融商品に関する会計基準」(企業会計基準第10号)に従い、外貨建資産に対する為替変動リスクのヘッジとして為替予約による時価ヘッジを行っております。 なお、ヘッジ対象とヘッジ手段との間に高い相関関係があることが明らかなことから、ヘッジの有効性の判定は省略しております。

2018年度末	2019年度末
11. 消費税及び地方消費税の会計処理は、税抜方式によっております。ただし、資産に係る控除対象外消費税等のうち、税法に定める繰延消費税等については、前払費用に計上し5年間で均等償却し、繰延消費税等以外のものについては、発生年度に費用処理しております。	11. 消費税及び地方消費税の会計処理は、税抜方式によっております。ただし、資産に係る控除対象外消費税等のうち、税法に定める繰延消費税等については、前払費用に計上し5年間で均等償却し、繰延消費税等以外のものについては、発生年度に費用処理しております。
12. 責任準備金は、保険業法第116条の規定に基づく準備金であり、保険料積立金については次の方式により計算しております。 (1) 標準責任準備金の対象契約については金融庁長官が定める方式(平成8年大蔵省告示第48号) (2) 標準責任準備金の対象とならない契約については、平準純保険料式	12. 責任準備金は、保険業法第116条の規定に基づく準備金であり、保険料積立金については次の方式により計算しております。 (1) 標準責任準備金の対象契約については金融庁長官が定める方式(平成8年大蔵省告示第48号) (2) 標準責任準備金の対象とならない契約については、平準純保険料式
13. 金融商品の状況に関する事項及び金融商品の時価等に関する事項は次のとおりであります。 (1) 金融商品の状況に関する事項 ① 金融商品に対する取組方針 当社は、運用する資産が保険契約者等に対する責任を履行するための原資であることに鑑み、資産の健全性と安定的な収益の確保を目指し、金融商品を活用した資産運用を行っております。具体的には、収益性及び各種リスク・市場環境を総合的に勘案しつつ、負債特性を考慮したALM(資産・負債の総合管理)を重視して、新規投資は長期・超長期の国内公社債を中心に、一部高格付けの外国公社債等に投資しております。 ② 金融商品の内容及びそのリスク 保有する金融商品は、内外の公社債を中心とした有価証券が主なものであり、その他に保険約款貸付等を保有しております。有価証券の保有目的区分は、「その他有価証券」、「満期保有目的の債券」及び「責任準備金対応債券」として保有しております。 金融商品に係るリスクは、金利、為替等の変動による市場リスク、債券発行体の信用状況の変動等による信用リスク、市場の混乱等により著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被る流動性リスクがあります。 当社は為替の変動による市場リスクをヘッジする目的で、為替予約取引を利用しております。デリバティブ取引には、取引の対象物の市場価格の変動に係るリスク(市場リスク)及び取引先の契約不履行に係るリスク(信用リスク)が伴いますが、当社が行っている為替予約取引は市場リスクを減殺するものであり、また、取引先を信用度の高い金融機関に限定することで信用リスクを回避しております。 ③ 金融商品に係るリスク管理体制 当社は、リスク管理に関する基本方針及びリスクの定義と管理手法を規定した資産運用リスクに関する規程等を取締役会等で定め、これらの方針・規程等に基づき、リスク管理を行っております。 当社では、取引執行部門と後方事務・リスク管理部門を分離し、組織的な牽制が行える体制を整備しております。また、リスク管理部門は、資産・負債のポジションに基づき、市場リスクや信用リスク等のVaR(バリュー・アット・リスク)計測、リスクリミット管理等を行うことによりリスクを把握・分析・管理する体制を整備し、リスク状況を定期的に取締役会等に報告しております。	13. 金融商品の状況に関する事項及び金融商品の時価等に関する事項は次のとおりであります。 (1) 金融商品の状況に関する事項 ① 金融商品に対する取組方針 当社は、運用する資産が保険契約者等に対する責任を履行するための原資であることに鑑み、資産の健全性と安定的な収益の確保を目指し、金融商品を活用した資産運用を行っております。具体的には、収益性及び各種リスク・市場環境を総合的に勘案しつつ、負債特性を考慮したALM(資産・負債の総合管理)を重視して、新規投資は長期・超長期の国内公社債を中心に、一部高格付けの外国公社債等に投資しております。 ② 金融商品の内容及びそのリスク 保有する金融商品は、内外の公社債を中心とした有価証券が主なものであり、その他に保険約款貸付等を保有しております。有価証券の保有目的区分は、「その他有価証券」、「満期保有目的の債券」及び「責任準備金対応債券」として保有しております。 金融商品に係るリスクは、金利、為替等の変動による市場リスク、債券発行体の信用状況の変動等による信用リスク、市場の混乱等により著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被る流動性リスクがあります。 当社は市場リスクをヘッジする目的で、為替予約取引、債券店頭オプション取引等を利用しております。デリバティブ取引には、取引の対象物の市場価格の変動に係るリスク(市場リスク)及び取引先の契約不履行に係るリスク(信用リスク)が伴いますが、当社が行っているデリバティブ取引は市場リスクを減殺するものであり、また、取引先を信用度の高い金融機関に限定することで信用リスクを回避しております。 ③ 金融商品に係るリスク管理体制 当社は、リスク管理に関する基本方針及びリスクの定義と管理手法を規定した資産運用リスクに関する規程等を取締役会等で定め、これらの方針・規程等に基づき、リスク管理を行っております。 当社では、取引執行部門と後方事務・リスク管理部門を分離し、組織的な牽制が行える体制を整備しております。また、リスク管理部門は、資産・負債のポジションに基づき、市場リスクや信用リスク等のVaR(バリュー・アット・リスク)計測、リスクリミット管理等を行うことによりリスクを把握・分析・管理する体制を整備し、リスク状況を定期的に取締役会等に報告しております。

2018年度末	2019年度末																																																																																																																
データの把握を定期的に行うとともに、格付別与信残高の限度レベルを設定する等により管理しております。 なお、個別融資は行っておりません。 c.流動性リスクの管理 当社は、流動性リスク管理に係る規程等に従い、資金繰りリスク、市場流動性リスクの管理体制を整備し運営しております。 資金繰りの状況をその資金逼迫度に応じて平常時、危機時等に区分し、それぞれの区分に応じて流動性に最大限配慮した資金管理・運営を行っており、様々な環境下においても十分な流動性を確保・維持するため、現預金及び国債を始めとする流動性の高い債券を十分に保有すると共に、当座借越等の資金調達手段を確保しています。 また、巨大災害や金融市場の混乱による市場流動性の低下等の不測の事態発生に備えて、現預金及び国債を始めとする流動性の高い有価証券を十分に保有しており、その総額を定期的にモニタリングすることにより流動性リスク管理を行っております。 ④金融商品の時価等に関する事項についての補足説明 金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれております。 (2)金融商品の時価等に関する事項 主な金融商品に係る貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものについては、次表には含めておりません。	データの把握を定期的に行うとともに、格付別与信残高の限度レベルを設定する等により管理しております。 なお、個別融資は行っておりません。 c.流動性リスクの管理 当社は、流動性リスク管理に係る規程等に従い、資金繰りリスク、市場流動性リスクの管理体制を整備し運営しております。 資金繰りの状況をその資金逼迫度に応じて平常時、危機時等に区分し、それぞれの区分に応じて流動性に最大限配慮した資金管理・運営を行っており、様々な環境下においても十分な流動性を確保・維持するため、現預金及び国債を始めとする流動性の高い債券を十分に保有すると共に、当座借越等の資金調達手段を確保しています。 また、巨大災害や金融市場の混乱による市場流動性の低下等の不測の事態発生に備えて、現預金及び国債を始めとする流動性の高い有価証券を十分に保有しており、その総額を定期的にモニタリングすることにより流動性リスク管理を行っております。 ④金融商品の時価等に関する事項についての補足説明 金融商品の時価には、市場価格に基づく価額のほか、市場価格がない場合には合理的に算定された価額が含まれております。 (2)金融商品の時価等に関する事項 主な金融商品に係る貸借対照表計上額、時価及びこれらの差額については、次のとおりであります。なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものについては、次表には含めておりません。																																																																																																																
(単位:百万円) <table><tr><th></th><th>貸借対照表計上額</th><th>時価</th><th>差額</th></tr><tr><td>現金及び預貯金</td><td>73,027</td><td>73,027</td><td>－</td></tr><tr><td>買現先勘定</td><td>465,377</td><td>465,377</td><td>－</td></tr><tr><td>有価証券</td><td>3,547,556</td><td>3,834,401</td><td>286,844</td></tr><tr><td>満期保有目的の債券</td><td>1,111,044</td><td>1,343,649</td><td>232,605</td></tr><tr><td>責任準備金対応債券</td><td>737,476</td><td>791,716</td><td>54,239</td></tr><tr><td>その他有価証券</td><td>1,699,035</td><td>1,699,035</td><td>－</td></tr><tr><td>貸付金</td><td>59,506</td><td>59,506</td><td>－</td></tr><tr><td>保険約款貸付</td><td>59,506</td><td>59,506</td><td>－</td></tr><tr><td>金融派生商品*1</td><td>1,389</td><td>1,389</td><td>－</td></tr><tr><td>ヘッジ会計が適用されていないもの</td><td>(9)</td><td>(9)</td><td>－</td></tr><tr><td>ヘッジ会計が適用されているもの</td><td>1,399</td><td>1,399</td><td>－</td></tr><tr><td>売現先勘定*2</td><td>(468,782)</td><td>(468,782)</td><td>－</td></tr><tr><td>債券貸借取引受入担保金*2</td><td>(23,687)</td><td>(23,687)</td><td>－</td></tr></table>		貸借対照表計上額	時価	差額	現金及び預貯金	73,027	73,027	－	買現先勘定	465,377	465,377	－	有価証券	3,547,556	3,834,401	286,844	満期保有目的の債券	1,111,044	1,343,649	232,605	責任準備金対応債券	737,476	791,716	54,239	その他有価証券	1,699,035	1,699,035	－	貸付金	59,506	59,506	－	保険約款貸付	59,506	59,506	－	金融派生商品*1	1,389	1,389	－	ヘッジ会計が適用されていないもの	(9)	(9)	－	ヘッジ会計が適用されているもの	1,399	1,399	－	売現先勘定*2	(468,782)	(468,782)	－	債券貸借取引受入担保金*2	(23,687)	(23,687)	－	(単位:百万円) <table><tr><th></th><th>貸借対照表計上額</th><th>時価</th><th>差額</th></tr><tr><td>現金及び預貯金</td><td>196,400</td><td>196,400</td><td>－</td></tr><tr><td>買現先勘定</td><td>407,722</td><td>407,722</td><td>－</td></tr><tr><td>有価証券</td><td>3,754,338</td><td>4,044,424</td><td>290,085</td></tr><tr><td>満期保有目的の債券</td><td>1,201,428</td><td>1,422,071</td><td>220,642</td></tr><tr><td>責任準備金対応債券</td><td>1,003,360</td><td>1,072,803</td><td>69,442</td></tr><tr><td>その他有価証券</td><td>1,549,549</td><td>1,549,549</td><td>－</td></tr><tr><td>貸付金</td><td>63,130</td><td>63,130</td><td>－</td></tr><tr><td>保険約款貸付</td><td>63,130</td><td>63,130</td><td>－</td></tr><tr><td>金融派生商品*1</td><td>151</td><td>151</td><td>－</td></tr><tr><td>ヘッジ会計が適用されていないもの</td><td>140</td><td>140</td><td>－</td></tr><tr><td>ヘッジ会計が適用されているもの</td><td>11</td><td>11</td><td>－</td></tr><tr><td>売現先勘定*2</td><td>(412,965)</td><td>(412,965)</td><td>－</td></tr><tr><td>債券貸借取引受入担保金*2</td><td>(25,072)</td><td>(25,072)</td><td>－</td></tr></table>		貸借対照表計上額	時価	差額	現金及び預貯金	196,400	196,400	－	買現先勘定	407,722	407,722	－	有価証券	3,754,338	4,044,424	290,085	満期保有目的の債券	1,201,428	1,422,071	220,642	責任準備金対応債券	1,003,360	1,072,803	69,442	その他有価証券	1,549,549	1,549,549	－	貸付金	63,130	63,130	－	保険約款貸付	63,130	63,130	－	金融派生商品*1	151	151	－	ヘッジ会計が適用されていないもの	140	140	－	ヘッジ会計が適用されているもの	11	11	－	売現先勘定*2	(412,965)	(412,965)	－	債券貸借取引受入担保金*2	(25,072)	(25,072)	－
	貸借対照表計上額	時価	差額																																																																																																														
現金及び預貯金	73,027	73,027	－																																																																																																														
買現先勘定	465,377	465,377	－																																																																																																														
有価証券	3,547,556	3,834,401	286,844																																																																																																														
満期保有目的の債券	1,111,044	1,343,649	232,605																																																																																																														
責任準備金対応債券	737,476	791,716	54,239																																																																																																														
その他有価証券	1,699,035	1,699,035	－																																																																																																														
貸付金	59,506	59,506	－																																																																																																														
保険約款貸付	59,506	59,506	－																																																																																																														
金融派生商品*1	1,389	1,389	－																																																																																																														
ヘッジ会計が適用されていないもの	(9)	(9)	－																																																																																																														
ヘッジ会計が適用されているもの	1,399	1,399	－																																																																																																														
売現先勘定*2	(468,782)	(468,782)	－																																																																																																														
債券貸借取引受入担保金*2	(23,687)	(23,687)	－																																																																																																														
	貸借対照表計上額	時価	差額																																																																																																														
現金及び預貯金	196,400	196,400	－																																																																																																														
買現先勘定	407,722	407,722	－																																																																																																														
有価証券	3,754,338	4,044,424	290,085																																																																																																														
満期保有目的の債券	1,201,428	1,422,071	220,642																																																																																																														
責任準備金対応債券	1,003,360	1,072,803	69,442																																																																																																														
その他有価証券	1,549,549	1,549,549	－																																																																																																														
貸付金	63,130	63,130	－																																																																																																														
保険約款貸付	63,130	63,130	－																																																																																																														
金融派生商品*1	151	151	－																																																																																																														
ヘッジ会計が適用されていないもの	140	140	－																																																																																																														
ヘッジ会計が適用されているもの	11	11	－																																																																																																														
売現先勘定*2	(412,965)	(412,965)	－																																																																																																														
債券貸借取引受入担保金*2	(25,072)	(25,072)	－																																																																																																														
(※1)金融派生商品によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しており、合計で正味の債務となる項目については、()で示しております。 (※2)売現先勘定及び債券貸借取引受入担保金は負債に計上しており、()で示しております。 (注)金融商品の時価の算定方法に関する事項 ①現金及び預貯金、買現先勘定、売現先勘定及び債券貸借取引受入担保金 これらは短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。 ②有価証券 これらの時価については、3月末日の市場価格等によっております。 なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものの当期末における貸借対照表価額は次のとおりであり、有価証券には含めておりません。 非上場株式 442百万円 組合出資金 478百万円 ③貸付金 当社が保有している貸付金は全て保険約款貸付金であります。保険約款貸付は、当該貸付を解約返戻金の範囲内に限るなどの特性により返済期限を設けておらず、返済見込み期間及び金利条件等から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、帳簿価額を時価としております。	(※1)金融派生商品によって生じた正味の債権・債務は純額で表示しており、合計で正味の債務となる項目については、()で示しております。 (※2)売現先勘定及び債券貸借取引受入担保金は負債に計上しており、()で示しております。 (注)金融商品の時価の算定方法に関する事項 ①現金及び預貯金、買現先勘定、売現先勘定及び債券貸借取引受入担保金 これらは短期間で決済されるため、時価は帳簿価額と近似していることから、当該帳簿価額によっております。 ②有価証券 これらの時価については、3月末日の市場価格等によっております。 なお、時価を把握することが極めて困難と認められるものの当期末における貸借対照表価額は次のとおりであり、有価証券には含めておりません。 非上場株式 442百万円 非上場投資信託 1,139百万円 組合出資金 1,691百万円 ③貸付金 当社が保有している貸付金は全て保険約款貸付金であります。保険約款貸付は、当該貸付を解約返戻金の範囲内に限るなどの特性により返済期限を設けておらず、返済見込み期間及び金利条件等から、時価は帳簿価額と近似してい																																																																																																																

2018年度末	2019年度末
④金融派生商品 為替予約取引の時価については、先物為替相場によって おります。	るものと想定されるため、帳簿価額を時価としております。 ④金融派生商品 為替予約取引の時価については、先物為替相場によって おります。
14. 消費貸借契約により貸し付けている有価証券の貸借対照表価 額は、22,238百万円であります。	14. 消費貸借契約により貸し付けている有価証券の貸借対照表価 額は、23,612百万円であります。
15. 有形固定資産の減価償却累計額は、6,976百万円であります。	15. 有形固定資産の減価償却累計額は、8,140百万円であります。
16. 関係会社に対する金銭債権の総額は、298百万円であります。	16. 関係会社に対する金銭債権の総額は、515百万円であります。
17. 繰延税金資産の総額は18,645百万円、繰延税金負債の総額 は31,920百万円であります。繰延税金資産の総額から評価性 引当額として控除した額は84百万円であります。 繰延税金資産の発生の主な原因別内訳は、保険契約準備金 損金算入限度超過額12,056百万円、価格変動準備金2,183 百万円及び税法に定める減価償却資産損金算入限度超過額 1,842百万円であります。 繰延税金負債の発生の原因別内訳は、その他有価証券の評 価差額31,920百万円であります。	17. 繰延税金資産の総額は20,529百万円、繰延税金負債の総額 は24,344百万円であります。繰延税金資産の総額から評価性 引当額として控除した額は76百万円であります。 繰延税金資産の発生の主な原因別内訳は、保険契約準備金 損金算入限度超過額13,821百万円、価格変動準備金2,443 百万円及び税法に定める減価償却資産損金算入限度超過額 1,933百万円であります。 繰延税金負債の発生の原因別内訳は、その他有価証券の評 価差額24,344百万円であります。
18. 当期における法定実効税率は28.00%であり、税効果会計適用 後の法人税等の負担率は24.45%であります。 その差異の主な内訳は、永久に損金又は益金に算入されない ものに係る差異△3.28%及び住民税均等割額に係る差異 0.90%であります。	18. 当期における法定実効税率は28.00%であり、税効果会計適用 後の法人税等の負担率は17.41%であります。 その差異の主な内訳は、税額控除△7.39%、永久に損金又は 益金に算入されないものに係る差異△3.83%及び住民税均等 割額に係る差異1.10%であります。
19. 契約者配当準備金の異動状況は、次のとおりであります。 当期首現在高 10,526百万円 当期契約者配当金支払額 8,589百万円 利息による増加等 0百万円 契約者配当準備金繰入額 7,842百万円 当期末現在高 9,780百万円	19. 契約者配当準備金の異動状況は、次のとおりであります。 当期首現在高 9,780百万円 当期契約者配当金支払額 8,341百万円 利息による増加等 0百万円 契約者配当準備金繰入額 8,638百万円 当期末現在高 10,077百万円
20. 担保に供されている資産の額は、有価証券393,277百万円であ ります。また、担保付き債務の額は468,782百万円であります。	20. 担保に供されている資産の額は、有価証券347,488百万円であ ります。また、担保付き債務の額は412,965百万円であります。
21. 保険業法施行規則第71条第1項に規定する再保険を付した部 分に相当する責任準備金（以下「出再責任準備金」という。）の 金額は573百万円であります。	21. 保険業法施行規則第71条第1項に規定する再保険を付した部 分に相当する責任準備金（以下「出再責任準備金」という。）の 金額は618百万円であります。
22. 1株当たり純資産額は93,214円54銭であります。	22. 1株当たり純資産額は88,104円15銭であります。
23. 重要な後発事象 当期末日後に完了した共通支配下の取引等は次のとおりであ ります。 共通支配下の取引等 当社、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、三井住友海上火災保険株式会社（以下「三井住友海 上」という。）及びあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（以 下「あいおいニッセイ同和損保」という。）が、2013年9月27日 に締結した「機能別再編に関する合意書」に基づき、三井住友 海上及びあいおいニッセイ同和損保が保有する第三分野長期 契約を当社に移行するため、2018年6月28日付で当社と三井 住友海上間及び当社とあいおいニッセイ同和損保間で「吸収 分割契約書」を締結し、2019年4月1日付で実施いたしました。 (1)取引の概要 ①対象となった事業の名称及び当該事業の内容 三井住友海上及びあいおいニッセイ同和損保が保有す る第三分野長期契約に関する事業 ②企業結合日 2019年4月1日 ③企業結合の法的形式 三井住友海上及びあいおいニッセイ同和損保を分割会 社とし、当社を承継会社とする簡易吸収分割 ④結合後企業の名称 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 ⑤その他取引の概要に関する事項 当社に商品供給機能を一元化することにより、お客さま 対応レベルをより向上させるとともに経営資源の集中に よって効率的なオペレーションを実現させ、グループ全体 での総合力を発揮し、お客さま満足度・成長力・収益力を 向上させることを目的としております。 (2)実施する会計処理の概要 「企業結合に関する会計基準」（企業会計基準第21号 平成31年1月16日）及び「企業結合会計基準及び事業	23. 共通支配下の取引等 当社、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、三井住友海上火災保険株式会社（以下「三井住友海 上」という。）及びあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（以 下「あいおいニッセイ同和損保」という。）が、2013年9月27日 に締結した「機能別再編に関する合意書」に基づき、三井住友 海上及びあいおいニッセイ同和損保が保有する第三分野長期 契約を当社に移行するため、2018年6月28日付で当社と三井 住友海上間及び当社とあいおいニッセイ同和損保間で「吸収 分割契約書」を締結し、2019年4月1日付で簡易吸収分割を実 施いたしました。 (1)取引の概要 ①対象となった事業の名称及び当該事業の内容 三井住友海上及びあいおいニッセイ同和損保が保有す る第三分野長期契約に関する事業 ②企業結合日 2019年4月1日 ③企業結合の法的形式 三井住友海上及びあいおいニッセイ同和損保を分割会 社とし、当社を承継会社とする簡易吸収分割 ④結合後企業の名称 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 ⑤その他取引の概要に関する事項 当社に商品供給機能を一元化することにより、お客さま 対応レベルをより向上させるとともに経営資源の集中に よって効率的なオペレーションを実現させ、お客さま満足度 ・成長力・収益力を向上させることを目的としております。 (2)実施した会計処理の概要 「企業結合に関する会計基準」（企業会計基準第21号 平成31年1月16日）及び「企業結合会計基準及び事業

2018年度末	2019年度末
分離等会計基準に関する適用指針」（企業会計基準適用 指針第10号 平成31年1月16日）に基づき、共通支配 下の取引として処理する予定であります。 24. 平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契 約に係る未償却出再手数料の当期末残高は2,443百万円であ ります。 25. 売却又は担保という方法で自由に処分できる権利を有している 資産は、買現先取引により売戻し条件付きで購入した有価証券 であり、当期末において、すべて当該処分を行わず所有しており、 その時価は、159,600百万円であります。 26. 保険業法第259条の規定に基づく生命保険契約者保護機構 に対する当期末における当社の今後の負担見積額は、4,878 百万円であります。 なお、当該負担金は拠出した年度の事業費として処理しており ます。 27. 退職給付に関する事項は次のとおりであります。 (1)採用している退職給付制度の概要 当社は、確定給付型の制度として退職一時金制度を設け ているほか、確定拠出型の制度として確定拠出年金制度を 設けております。 (2)確定給付制度 ①退職給付債務の期首残高と期末残高の調整表 期首における退職給付債務 3,358百万円 勤務費用 514百万円 利息費用 28百万円 数理計算上の差異の当期発生額 155百万円 退職給付の支払額 △244百万円 期末における退職給付債務 3,812百万円 ②退職給付債務と貸借対照表に計上された退職給付引当 金の調整表 退職給付債務 3,812百万円 未認識数理計算上の差異 △337百万円 退職給付引当金 3,474百万円 ③退職給付に関する損益 勤務費用 514百万円 利息費用 28百万円 数理計算上の差異の当期の費用処理額 38百万円 確定給付制度に係る退職給付費用 582百万円 ④数理計算上の計算基礎に関する事項 期末における主要な数理計算上の計算基礎は以下のと おりであります。 割引率 0.86% (3)確定拠出制度 当社の確定拠出制度への要拠出額は、174百万円であり ます。 28. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。	下の取引として処理しております。 24. 保険業法第259条の規定に基づく生命保険契約者保護機構 に対する当期末における当社の今後の負担見積額は、5,086 百万円であります。 なお、当該負担金は拠出した年度の事業費として処理しており ます。 25. 退職給付に関する事項は次のとおりであります。 (1)採用している退職給付制度の概要 当社は、確定給付型の制度として退職一時金制度を設け ているほか、確定拠出型の制度として確定拠出年金制度を 設けております。 (2)確定給付制度 ①退職給付債務の期首残高と期末残高の調整表 期首における退職給付債務 3,812百万円 勤務費用 499百万円 利息費用 32百万円 数理計算上の差異の当期発生額 37百万円 退職給付の支払額 △200百万円 期末における退職給付債務 4,181百万円 ②退職給付債務と貸借対照表に計上された退職給付引当 金の調整表 退職給付債務 4,181百万円 未認識数理計算上の差異 △324百万円 退職給付引当金 3,856百万円 ③退職給付に関する損益 勤務費用 499百万円 利息費用 32百万円 数理計算上の差異の当期の費用処理額 50百万円 確定給付制度に係る退職給付費用 582百万円 ④数理計算上の計算基礎に関する事項 期末における主要な数理計算上の計算基礎は以下のと おりであります。 割引率 0.86% (3)確定拠出制度 当社の確定拠出制度への要拠出額は、181百万円であり ます。 26. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

2. 損益計算書

(単位：百万円)

科 目	2018年度	2019年度
経常収益	579,934	604,202
保険料等収入	520,148	535,885
保険料	504,235	521,297
再保険収入	15,913	14,588
資産運用収益	57,106	65,682
利息及び配当金等収入	44,921	48,920
預貯金利息	0	0
有価証券利息・配当金	43,138	47,078
貸付金利息	1,675	1,728
その他利息配当金	106	113
有価証券売却益	12,184	15,396
有価証券償還益	1	1,346
貸倒引当金戻入額	－	19
その他経常収益	2,679	2,633
年金特約取扱受入金	779	1,251
保険金据置受入金	1,436	1,250
その他の経常収益	462	131
経常費用	560,410	585,542
保険金等支払金	223,798	239,304
保険金	41,875	44,867
年金	18,339	19,046
給付金	21,920	30,996
解約返戻金	123,934	122,671
その他返戻金	3,846	4,237
再保険料	13,881	17,484
責任準備金等繰入額	233,692	232,193
支払備金繰入額	1,417	483
責任準備金繰入額	232,274	231,709
契約者配当金積立利息繰入額	0	0
資産運用費用	6,092	13,999
有価証券売却損	4,794	7,790
金融派生商品費用	1,235	1,241
為替差損	8	2
貸倒引当金繰入額	3	－
その他運用費用	51	4,965
事業費	83,244	82,423
その他経常費用	13,582	17,620
保険金据置支払金	1,453	1,280
税金	6,963	7,526
減価償却費	4,821	8,419
退職給付引当金繰入額	337	381
その他の経常費用	6	12
経常利益	19,524	18,659
特別利益	0	0
固定資産等处分益	0	0
特別損失	1,135	939
固定資産等处分損	198	13
価格変動準備金繰入額	936	926
契約者配当準備金繰入額	7,842	8,638
税引前当期純利益	10,547	9,081
法人税及び住民税	3,634	2,962
法人税等調整額	△ 1,055	△ 1,381
法人税等合計	2,578	1,580
当期純利益	7,968	7,500

注記事項

2018年度	2019年度																								
1. 関係会社との取引による収益の総額は1,464百万円、費用の総額は70百万円であります。	1. 関係会社との取引による収益の総額は2,409百万円、費用の総額は72百万円であります。																								
2. 有価証券売却益の主な内訳は、国債等債券8,960百万円、株式等695百万円、外国証券2,528百万円であります。 有価証券売却損の主な内訳は、国債等債券345百万円、株式等459百万円、外国証券3,989百万円であります。	2. 有価証券売却益の主な内訳は、国債等債券6,312百万円、株式等440百万円、外国証券8,642百万円であります。 有価証券売却損の主な内訳は、国債等債券840百万円、株式等2,116百万円、外国証券4,833百万円であります。																								
3. 責任準備金繰入額の計算上、差し引かれた出再責任準備金繰入額の金額は62百万円であります。	3. 責任準備金繰入額の計算上、差し引かれた出再責任準備金繰入額の金額は44百万円であります。																								
4. 金融派生商品費用には、評価損2,261百万円が含まれております。	4. 金融派生商品費用には、評価損1,238百万円が含まれております。																								
5. 1株当たり当期純利益は、2,692円17銭であります。 算定上の基礎である当期純利益及び普通株式に係る当期純利益はともに7,968百万円、普通株式の期中平均株式数は2,960千株であります。	5. 1株当たり当期純利益は、2,534円01銭であります。 算定上の基礎である当期純利益及び普通株式に係る当期純利益はともに7,500百万円、普通株式の期中平均株式数は2,960千株であります。																								
6. 再保険収入には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の増加額14,981百万円を含んでおります。再保険料には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の減少額12,543百万円を含んでおります。	6. 再保険収入には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の増加額13,512百万円を含んでおります。再保険料には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の減少額15,981百万円を含んでおります。																								
7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。	7. 関連当事者との取引に関する事項は次のとおりであります。																								
	<table><tr><th>種類</th><th>会社等の 名称</th><th>議決権 等の所有 (被所有) 割合</th><th>関連 当事者 との 関係</th><th>取引の 内容</th><th>取引 金額 (百万円)</th><th>科目</th><th>期末 残高 (百万円)</th></tr><tr><td>親会社の子会社</td><td>三井住友海上火災保険株式会社</td><td>なし</td><td>出向者の受入れ等</td><td>会社分割(注)資産の額負債の額</td><td>73,352 73,352</td><td>－</td><td>－</td></tr><tr><td>親会社の子会社</td><td>あいおいニッセイ同和損害保険株式会社</td><td>なし</td><td>出向者の受入れ等</td><td>会社分割(注)資産の額負債の額</td><td>57,538 57,538</td><td>－</td><td>－</td></tr></table>	種類	会社等の 名称	議決権 等の所有 (被所有) 割合	関連 当事者 との 関係	取引の 内容	取引 金額 (百万円)	科目	期末 残高 (百万円)	親会社の子会社	三井住友海上火災保険株式会社	なし	出向者の受入れ等	会社分割(注)資産の額負債の額	73,352 73,352	－	－	親会社の子会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	なし	出向者の受入れ等	会社分割(注)資産の額負債の額	57,538 57,538	－	－
種類	会社等の 名称	議決権 等の所有 (被所有) 割合	関連 当事者 との 関係	取引の 内容	取引 金額 (百万円)	科目	期末 残高 (百万円)																		
親会社の子会社	三井住友海上火災保険株式会社	なし	出向者の受入れ等	会社分割(注)資産の額負債の額	73,352 73,352	－	－																		
親会社の子会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	なし	出向者の受入れ等	会社分割(注)資産の額負債の額	57,538 57,538	－	－																		
	(注)取引条件及び取引条件の決定方針等は「2019年度末貸借対照表の注記 23. 共通支配下の取引等」に記載しております。																								
7. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。	8. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。																								

3. キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科 目	2018年度	2019年度
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益(△は損失)	10,547	9,081
減価償却費	4,821	8,419
支払備金の増減額(△は減少)	1,417	483
責任準備金の増減額(△は減少)	232,274	231,709
契約者配当金積立利息繰入額	0	0
契約者配当準備金繰入額	7,842	8,638
貸倒引当金の増減額(△は減少)	2	△ 19
退職給付引当金の増減額(△は減少)	337	381
役員退職慰労引当金の増減額(△は減少)	△ 11	△ 1
価格変動準備金の増減額(△は減少)	936	926
利息及び配当金等収入	△ 44,921	△ 48,920
有価証券関係損益(△は益)	△ 7,389	△ 4,052
為替差損益(△は益)	8	2
有形固定資産関係損益(△は益)	7	218
代理店貸の増減額(△は増加)	△ 59	△ 1,810
再保険貸の増減額(△は増加)	△ 2,567	2,361
その他資産(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額(△は増加)	1,449	△ 89
代理店借の増減額(△は減少)	△ 265	△ 673
再保険借の増減額(△は減少)	△ 9	38
その他負債(除く投資活動関連、財務活動関連)の増減額(△は減少)	1,539	△ 2,812
その他	△ 911	△ 1,358
小 計	205,048	202,524
利息及び配当金等の受取額	45,762	48,488
契約者配当金の支払額	△ 8,589	△ 8,341
法人税等の支払額	△ 1,896	△ 4,927
営業活動によるキャッシュ・フロー	240,325	237,744
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有価証券の取得による支出	△ 637,289	△ 775,493
有価証券の売却・償還による収入	362,382	541,192
貸付けによる支出	△ 72,841	△ 77,471
貸付金の回収による収入	70,414	73,847
売現先勘定の純増減額(△は減少)	468,782	△ 55,816
債券貸借取引支払保証金・受入担保金の純増減額(△は減少)	△ 47,807	1,385
その他	365	4,163
資産運用活動計	144,006	△ 288,192
(営業活動及び資産運用活動計)	(384,332)	(△ 50,447)
有形固定資産の取得による支出	△ 627	△ 472
有形固定資産の売却による収入	0	1
無形固定資産の取得による支出	△ 8,156	△ 9,144
投資活動によるキャッシュ・フロー	135,223	△ 297,808
財務活動によるキャッシュ・フロー		
配当金の支払額	△ 1,194	△ 2,093
その他	△ 761	△ 2,339
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 1,955	△ 4,433
現金及び現金同等物に係る換算差額	－	－
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	373,594	△ 64,496
現金及び現金同等物期首残高	164,811	538,405
第三分野長期契約移行に伴う現金及び現金同等物の増加額	－	130,213
現金及び現金同等物期末残高	538,405	604,123

(キャッシュ・フロー計算書の注記)

1. 現金及び現金同等物の範囲は、手許現金、要求払預金及び取得日から償還日までの期間が概ね3ヵ月以内の短期投資です。
2. 第三分野長期契約移行に伴い増加した資産及び負債の内訳(2019年度)
- 2019年4月1日付で三井住友海上火災保険株式会社及びあいおいニッセイ同和損害保険株式会社から第三分野長期契約が当社へ移行されたことに伴い増加した資産及び負債の主な内訳は次のとおりです。
- | | | | |
|----|------------|------------|-------------|
| 資産 | 130,891百万円 | (うち現金及び預貯金 | 130,213百万円) |
| 負債 | 130,891百万円 | (うち保険契約準備金 | 130,886百万円) |
- なお、資産に含まれる現金及び預貯金130,213百万円は、「第三分野長期契約移行に伴う現金及び現金同等物の増加額」に計上しています。

4. 株主資本等変動計算書

(単位：百万円)

	株 主 資 本								評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	資本剰余金			利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等 合計	
		資本 準備金	その他 資本 剰余金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他利益 剰余金	利益 剰余金 合計				
						繰越利益 剰余金					
当期首残高	85,500	63,214	30,473	93,688	708	7,162	7,870	187,058	77,466	77,466	264,524
当期変動額											
剰余金の配当	－	－	－	－	238	△ 1,432	△ 1,194	△ 1,194	－	－	△ 1,194
当期純利益	－	－	－	－	－	7,968	7,968	7,968	－	－	7,968
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）	－	－	－	－	－	－	－	－	4,615	4,615	4,615
当期変動額合計	－	－	－	－	238	6,535	6,774	6,774	4,615	4,615	11,390
当期末残高	85,500	63,214	30,473	93,688	946	13,698	14,645	193,833	82,081	82,081	275,915

2019年度

(単位：百万円)

	株 主 資 本								評価・換算差額等		純資産 合計
	資本金	資本剰余金			利益剰余金			株主資本 合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等 合計	
		資本 準備金	その他 資本 剰余金	資本 剰余金 合計	利益 準備金	その他利益 剰余金	利益 剰余金 合計				
						繰越利益 剰余金					
当期首残高	85,500	63,214	30,473	93,688	946	13,698	14,645	193,833	82,081	82,081	275,915
当期変動額											
剰余金の配当	－	－	－	－	418	△ 2,512	△ 2,093	△ 2,093	－	－	△ 2,093
当期純利益	－	－	－	－	－	7,500	7,500	7,500	－	－	7,500
その他	－	－	－	－	－	△ 1,052	△ 1,052	△ 1,052	－	－	△ 1,052
株主資本以外の項目の 当期変動額（純額）	－	－	－	－	－	－	－	－	△ 19,482	△ 19,482	△ 19,482
当期変動額合計	－	－	－	－	418	3,936	4,355	4,355	△ 19,482	△ 19,482	△ 15,126
当期末残高	85,500	63,214	30,473	93,688	1,365	17,635	19,000	198,188	62,599	62,599	260,788

注記事項

2018年度

1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項
(単位：千株)

	当期首株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式				
普通株式	2,960	—	—	2,960
合計	2,960	—	—	2,960

2. 配当に関する事項
(1)配当金支払額

決議	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2018年5月 17日取締役会	普通株式	978	330円 56銭	2018年 3月31日	2018年 5月25日
2018年11月 14日取締役会	普通株式	215	72円 85銭	—	2018年 11月22日

(2)基準日が2018年度に属する配当のうち、配当の効力
発生日が2019年度となるもの

決議	株式の種類	配当金の 総額 (百万円)	配当の 原資	1株当たり 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2019年 5月17日 取締役会	普通 株式	1,165	利益 剰余金	393円 75銭	2019年 3月31日	2019年 5月27日

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

2019年度

1. 発行済株式の種類及び総数に関する事項
(単位：千株)

	当期首株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式				
普通株式	2,960	—	—	2,960
合計	2,960	—	—	2,960

2. 配当に関する事項
(1)配当金支払額

決議	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2019年5月 17日取締役会	普通株式	1,165	393円 75銭	2019年 3月31日	2019年 5月27日
2019年11月 14日取締役会	普通株式	927	313円 46銭	—	2019年 11月22日

(2)基準日が2019年度に属する配当のうち、配当の効力
発生日が2020年度となるもの

決議	株式の種類	配当金の 総額 (百万円)	配当の 原資	1株当たり 配当額 (円)	基準日	効力 発生日
2020年 5月19日 取締役会	普通 株式	4,865	利益 剰余金	1,643円 58銭	2020年 3月31日	2020年 5月25日

3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。

5. 債務者区分による債権の状況

(単位：百万円)

区 分		2018年度末	2019年度末
小	破産更生債権及びこれらに準ずる債権	－	－
	危 険 債 権	－	－
	要 管 理 債 権	－	－
	計	－	－
	(対 合 計 比)	(ー)	(ー)
正 常 債 権		547,860	495,228
合 計		547,860	495,228

- (注) 1. 破産更生債権及びこれらに準ずる債権とは、破産手続開始、更生手続開始又は再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。
2. 危険債権とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権です。
3. 要管理債権とは、3ヵ月以上延滞貸付金及び条件緩和貸付金です。なお、3ヵ月以上延滞貸付金とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から3ヵ月以上遅延している貸付金(注1及び2に掲げる債権を除く。)、条件緩和貸付金とは、債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金(注1及び2に掲げる債権並びに3ヵ月以上延滞貸付金を除く。)です。
4. 正常債権とは、債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、注1から3までに掲げる債権以外のものに区分される債権です。

6. リスク管理債権の状況

該当ありません。

7. 元本補填契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

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)

(単位：百万円)

項 目	2018年度末	2019年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	505,779	492,307
資本金等	192,668	193,323
価格変動準備金	7,799	8,725
危険準備金	35,067	38,888
一般貸倒引当金	22	3
(その他有価証券評価差額金(税効果控除前)・繰延ヘッジ損益(税効果控除前))×90%(マイナスの場合100%)	102,601	78,249
土地の含み損益×85%(マイナスの場合100%)	－	－
全期チルメル式責任準備金相当額超過額	162,392	168,067
負債性資本調達手段等	－	－
全期チルメル式責任準備金相当額超過額及び負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額	－	－
持込資本金等	－	－
控除項目	－	－
その他	5,227	5,048
リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_8)^2+(R_2+R_3+R_7)^2}+R_4$ (B)	60,145	63,551
保 険 リ ス ク 相 当 額 R_1	18,220	18,352
第三分野保険の保険リスク相当額 R_8	12,950	16,532
予定利率リスク相当額 R_2	3,136	3,210
最低保証リスク相当額 R_7	－	－
資産運用リスク相当額 R_3	46,405	47,841
経営管理リスク相当額 R_4	1,614	1,718
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(\frac{1}{2}) \times (B)} \times 100$	1,681.8%	1,549.3%

(注) 上記は、保険業法施行規則第86条、第87条及び平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しています。

(参考) 実質資産負債差額

(単位：百万円)

項 目	2018年度末	2019年度末
資産の部に計上されるべき金額の合計額 (1)	4,516,507	4,800,557
負債の部に計上されるべき金額の合計額を基礎として計算した金額 (2)	3,716,123	4,009,196
実 質 資 産 負 債 差 額 (1)－(2)＝(3)	800,383	791,360

- (注) 1. 実質資産負債差額は、保険業法第132条第2項に規定する区分等を定める命令第3条および平成11年金融監督庁・大蔵省告示第2号の規定に基づき算出しています。
2. 保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ－2－2－6に基づき、実質資産負債差額から満期保有目的の債券および責任準備金対応債券に係る時価評価額と帳簿価額との差額を控除した額は以下の通りです。
- 2018年度末：513,539百万円、2019年度末：501,275百万円

9. 有価証券等の時価情報(会社計)

(1) 有価証券の時価情報

① 売買目的有価証券の評価損益

該当ありません。

② 有価証券の時価情報（売買目的有価証券以外の有価証券のうち時価のあるもの）

(単位：百万円)

区 分		帳簿価額	時価		差 損 益	
					うち差益	うち差損
2018年度末	満期保有目的の債券	1,111,044	1,343,649	232,605	232,681	76
	責任準備金対応債券	737,476	791,716	54,239	54,811	571
	子会社・関連会社株式	—	—	—	—	—
	その他の有価証券	1,585,033	1,699,035	114,002	116,976	2,974
	公 社 債	1,333,112	1,431,590	98,477	100,884	2,407
	株 式	243	327	83	83	—
	外 国 証 券	182,353	195,146	12,792	13,128	335
	公 社 債	168,876	181,193	12,316	12,533	216
	株 式 等	13,477	13,953	476	594	118
	その他の証券	69,322	71,971	2,648	2,879	231
	買入金銭債権	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—
	その他の	—	—	—	—	—
	合 計	3,433,554	3,834,401	400,846	404,469	3,622
	公 社 債	3,181,634	3,566,956	385,321	388,377	3,055
	株 式	243	327	83	83	—
	外 国 証 券	182,353	195,146	12,792	13,128	335
公 社 債	168,876	181,193	12,316	12,533	216	
株 式 等	13,477	13,953	476	594	118	
その他の証券	69,322	71,971	2,648	2,879	231	
買入金銭債権	—	—	—	—	—	
譲渡性預金	—	—	—	—	—	
その他の	—	—	—	—	—	
2019年度末	満期保有目的の債券	1,201,428	1,422,071	220,642	220,925	283
	責任準備金対応債券	1,003,360	1,072,803	69,442	71,863	2,420
	子会社・関連会社株式	—	—	—	—	—
	その他の有価証券	1,462,595	1,549,549	86,953	96,384	9,430
	公 社 債	1,263,367	1,345,956	82,589	84,745	2,156
	株 式	243	240	△ 3	0	4
	外 国 証 券	158,941	165,143	6,202	10,807	4,605
	公 社 債	146,213	152,367	6,154	10,395	4,241
	株 式 等	12,727	12,775	48	411	363
	その他の証券	40,042	38,209	△ 1,833	831	2,664
	買入金銭債権	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—
	その他の	—	—	—	—	—
	合 計	3,667,384	4,044,424	377,039	389,173	12,134
	公 社 債	3,468,157	3,840,831	372,674	377,534	4,860
	株 式	243	240	△ 3	0	4
	外 国 証 券	158,941	165,143	6,202	10,807	4,605
公 社 債	146,213	152,367	6,154	10,395	4,241	
株 式 等	12,727	12,775	48	411	363	
その他の証券	40,042	38,209	△ 1,833	831	2,664	
買入金銭債権	—	—	—	—	—	
譲渡性預金	—	—	—	—	—	
その他の	—	—	—	—	—	

(注) 本表には、金融商品取引法上の有価証券として取り扱うことが適当と認められるもの等を含むこととしています。

○満期保有目的の債券

(単位：百万円)

区 分	2018年度末			2019年度末		
	貸借対照表計上額	時価	差額	貸借対照表計上額	時価	差額
時価が貸借対照表計上額を超えるもの	1,105,170	1,337,851	232,681	1,167,204	1,388,129	220,925
公 社 債	1,105,170	1,337,851	232,681	1,167,204	1,388,129	220,925
外 国 証 券	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—
時価が貸借対照表計上額を超えないもの	5,874	5,798	△ 76	34,224	33,941	△ 283
公 社 債	5,874	5,798	△ 76	34,224	33,941	△ 283
外 国 証 券	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—

○責任準備金対応債券

(単位：百万円)

区 分	2018年度末			2019年度末		
	貸借対照表計上額	時価	差額	貸借対照表計上額	時価	差額
時価が貸借対照表計上額を超えるもの	701,966	756,777	54,811	781,179	853,043	71,863
公 社 債	701,966	756,777	54,811	781,179	853,043	71,863
外 国 証 券	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—
時価が貸借対照表計上額を超えないもの	35,510	34,938	△ 571	222,181	219,760	△ 2,420
公 社 債	35,510	34,938	△ 571	222,181	219,760	△ 2,420
外 国 証 券	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—

○その他有価証券

(単位：百万円)

区 分	2018年度末			2019年度末		
	帳簿価額	貸借対照表計上額	差額	帳簿価額	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が帳簿価額を超えるもの	1,441,219	1,558,195	116,976	1,130,982	1,227,367	96,384
公 社 債	1,215,948	1,316,832	100,884	1,019,105	1,103,850	84,745
株 式	243	327	83	220	220	0
外 国 証 券	160,823	173,951	13,128	99,713	110,520	10,807
そ の 他 の 証 券	64,204	67,084	2,879	11,944	12,775	831
買 入 金 銭 債 権	—	—	—	—	—	—
譲 渡 性 預 金	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—
貸借対照表計上額が帳簿価額を超えないもの	143,813	140,839	△ 2,974	331,612	322,181	△ 9,430
公 社 債	117,164	114,757	△ 2,407	244,262	242,106	△ 2,156
株 式	—	—	—	23	19	△ 4
外 国 証 券	21,530	21,194	△ 335	59,227	54,622	△ 4,605
そ の 他 の 証 券	5,118	4,887	△ 231	28,098	25,433	△ 2,664
買 入 金 銭 債 権	—	—	—	—	—	—
譲 渡 性 預 金	—	—	—	—	—	—
そ の 他	—	—	—	—	—	—

●時価を把握することが極めて困難と認められる有価証券の帳簿価額は以下のとおりです。

(単位：百万円)

区 分	2018 年度末	2019 年度末
満期保有目的の債券	—	—
非 上 場 外 国 債 券	—	—
そ の 他	—	—
責 任 準 備 金 対 応 債 券	—	—
子 会 社 ・ 関 連 会 社 株 式	—	—
その他有価証券	921	3,283
非上場国内株式(店頭売買株式を除く)	442	442
非上場外国株式(店頭売買株式を除く)	—	—
非 上 場 外 国 債 券	—	—
そ の 他	478	2,840
合 計	921	3,283

(注)時価を把握することが極めて困難と認められる有価証券のうち、外貨建資産について為替を評価した差損益は次のとおりです。
(2018年度末:-百万円、2019年度末:△10百万円)

(2) 金銭の信託の時価情報

該当ありません。

(3) デリバティブ取引の時価情報

①定性的情報

a. 取引の内容

当社が利用しているデリバティブ取引は、為替予約取引、債券先物取引、債券オプション取引、株式オプション取引です。

b. 取組方針

当社では、資産運用リスクをヘッジする目的で、デリバティブ取引を利用しており、投機的なデリバティブ取引は行わない方針としています。

c. 利用目的

為替予約取引は、当社が保有する外貨建証券の為替リスクをヘッジするために利用しています。
債券先物取引、債券オプション取引、株式オプション取引は、当社が保有している証券または売買を予定している証券の価格変動リスクをヘッジする目的で利用しています。
上記のうち為替予約取引の一部についてヘッジ会計(時価ヘッジ)を適用しています。

d. リスクの内容

デリバティブ取引には、取引の対象物の市場価格の変動に係るリスク(市場リスク)および取引先の契約不履行に係るリスク(信用リスク)等が伴います。
当社が利用しているデリバティブ取引は、原則として資産運用リスクのヘッジを目的としているため、デリバティブ取引の持つ市場リスクは減殺され限定的なものになっています。
また、信用リスクについては、取引相手を信用度の高い金融機関に限定して取引を行い回避しています。

e. リスク管理体制

当社では、デリバティブ取引を含む資産運用取引全般に関する権限規程、ヘッジ会計適用に関する規程およびリスク管理方針を定め、これらの規程・方針に基づいてデリバティブ取引を行い管理しています。
日常のデリバティブ取引の管理については、取引の執行部門と後方事務・リスク管理部門を完全に分離し、組織的な牽制を行っています。
また、リスク管理部門より、デリバティブ取引も含めたリスク状況を定期的に経営陣に報告しています。

f. 定量的情報に関する補足説明

以下「②定量的情報」の各表における「契約額等」は、デリバティブ取引における契約額または想定元本であり、当該金額自体がデリバティブ取引に係る市場リスク量や信用リスク量を表すものではありません。

②定量的情報

a. 差損益の内訳(ヘッジ会計適用分・非適用分の内訳)

(単位：百万円)

	金利関連	通貨関連	株式関連	債券関連	その他	合計
ヘッジ会計適用分	—	11	—	—	—	11
ヘッジ会計非適用分	—	140	—	—	—	140
合 計	—	151	—	—	—	151

(注)ヘッジ会計適用分のうち時価ヘッジ適用分の差損益(通貨関連11百万円)及びヘッジ会計非適用分の差損益は、損益計算書に計上されています。

b. ヘッジ会計が適用されていないもの

○金利関連
該当ありません。

○通貨関連

(2018年度末)

(単位：百万円)

区分	種類	契約額等		時価	差損益
			うち1年超		
店頭	為替予約				
	売建	1,906	—	△ 9	△ 9
	米ドル	1,906	—	△ 9	△ 9
合 計					△ 9

(2019年度末)

(単位：百万円)

区分	種類	契約額等		時価	差損益
			うち1年超		
店頭	為替予約				
	売建	10,359	—	140	140
	米ドル	10,359	—	140	140
合 計					140

(注)年度末の為替相場は先物相場を使用しています。為替予約の差損益は、時価を記載しております。

○株式関連
該当ありません。

○債券関連
該当ありません。

○その他
該当ありません。

c. ヘッジ会計が適用されているもの

○金利関連
該当ありません。

○通貨関連

(2018年度末)

(単位：百万円)

ヘッジ会計の方法	種類	主なヘッジ対象	契約額等		時価
				うち1年超	
時価ヘッジ	為替予約	外貨建資産	68,877	—	1,399
	売建		4,134	—	14
	米ドル ユーロ		64,742	—	1,384
合 計					1,399

(2019年度末)

(単位：百万円)

ヘッジ会計の方法	種類	主なヘッジ対象	契約額等		時価
				うち1年超	
時価ヘッジ	為替予約	外貨建資産	1,392	—	11
	売建		1,392	—	11
	米ドル				
合 計					11

(注)年度末の為替相場は先物相場を使用しています。

○株式関連
該当ありません。

○債券関連
該当ありません。

○その他
該当ありません。

10. 経常利益等の明細(基礎利益)

(単位：百万円)

	2018年度	2019年度
基 礎 利 益 A	15,573	13,607
キャピタル収益	12,184	15,400
金銭の信託運用益	—	—
売買目的有価証券運用益	—	—
有価証券売却益	12,184	15,396
金融派生商品収益	—	—
為替差益	—	—
その他キャピタル収益	0	4
キャピタル費用	6,053	9,034
金銭の信託運用損	—	—
売買目的有価証券運用損	—	—
有価証券売却損	4,794	7,790
有価証券評価損	—	—
金融派生商品費用	1,235	1,241
為替差損	8	2
その他キャピタル費用	16	—
キャピタル損益 B	6,131	6,366
キャピタル損益含み基礎利益 A + B	21,704	19,973
臨 時 収 益	—	0
再保険収入	—	—
危険準備金戻入額	—	—
個別貸倒引当金戻入額	—	0
その他臨時収益	—	—
臨 時 費 用	2,180	1,314
再保険料	—	—
危険準備金繰入額	2,176	1,314
個別貸倒引当金繰入額	4	—
特定海外債権引当勘定繰入額	—	—
貸付金償却	—	—
その他臨時費用	—	—
臨 時 損 益 C	△ 2,180	△ 1,313
経 常 利 益 A + B + C	19,524	18,659

(注)

1. 基礎利益には、次の金額が含まれております。

(単位：百万円)

	2018年度	2019年度
外貨建保険契約に係る市場為替レート変動の影響額	16	△ 3
マーケット・ヴァリュ・アジャストメントに係る解約返戻金額変動の影響額	△ 0	△ 1

2. その他キャピタル収益には、次の金額が含まれております。

(単位：百万円)

	2018年度	2019年度
外貨建保険契約に係る市場為替レート変動の影響額	－	3
マーケット・ヴァリュ・アジャストメントに係る解約返戻金額変動の影響額	0	1

3. その他キャピタル費用には、次の金額が含まれております。

(単位：百万円)

	2018年度	2019年度
外貨建保険契約に係る市場為替レート変動の影響額	16	－
マーケット・ヴァリュ・アジャストメントに係る解約返戻金額変動の影響額	－	－

11. 利源別損益

(単位：百万円)

	2018年度	2019年度
危険差損益 (注) ①	62,799	62,615
費差損益 (注) ②	△ 13,086	△ 10,840
利差損益 (注) ③	△ 4,381	△ 7,933
三利源合計 ④＝①＋②＋③	45,331	43,841
その他損益 ⑤	△ 29,757	△ 30,233
基礎利益 ⑥＝④＋⑤	15,573	13,607

(注) 危険差損益、費差損益および利差損益は、各々以下の損益を表しています。

- ①危険差損益：「予定死亡率等に基づく保険金・給付金支払予定額」と「実際に発生した保険金・給付金支払額」の差により生じる損益
- ②費差損益：「予定事業費率に基づく経費支出予定額」と「実際にかかった経費」の差により生じる損益
- ③利差損益：「予定利率に基づく予定運用収益(利回り)」と「実際の運用収益(利回り)」の差により生じる損益
(利差損益がマイナスの場合が「逆ざや」状態となります。)

12. 社外の監査体制

当社は、会社法436条第2項第1号に基づき、2019年度の計算書類およびその附属明細書について、会計監査人(有限責任 あずさ監査法人)による監査を受けています。

13. 財務諸表の適正性と内部監査の有効性

当社取締役社長は、2019年度(2019年4月1日から2020年3月31日まで)の財務諸表のすべての重要な点において、虚偽の記載および記載すべき事項の記載洩れがないことを確認しています。

また、財務諸表を適正に作成するために担当部署や主要な業務プロセスの明文化を含めた適切な内部統制を構築していること、ならびに内部監査部門による業務遂行状況の適切性や内部統制の有効性に関する検証、改善・是正に向けた提言および取締役会に対する報告を実施していることを確認しています。

14. 事業年度の末日において、保険会社が将来にわたって事業活動を継続するとの前提に重要な疑義を生じさせるような事象または状況その他保険会社の経営に重要な影響を及ぼす事象が存在する場合には、その旨およびその内容、当該重要事象等についての分析および検討内容ならびに当該重要事象等を解消し、または改善するための対応策の具体的内容

該当ありません。

Ⅵ. 業務の状況を示す指標等

1. 主要な業務の状況を示す指標等

(1) 2019年度決算業績の概況

(契約の状況)

2019年度における個人保険および個人年金保険の新契約高は2兆684億円、解約・失効契約高は1兆5,691億円となり、この結果、2019年度末保有契約高は前期末に比べて751億円減少し24兆4,580億円となりました。

一方、団体保険の新契約高は964億円、解約・失効契約高は2,268億円となり、2019年度末保有契約高は、前期末に比べて3,338億円増加し8兆8,884億円となりました。

また、個人保険および個人年金保険の2019年度末保有契約年換算保険料は前期末に比べて166億円増加し4,481億円となりました。

(収支の状況)

収益面では、保険料等収入が5,358億円、資産運用収益が656億円、その他経常収益が26億円となり、これらを合計した経常収益は6,042億円となりました。

一方、経常費用は、保険金等支払金が2,393億円、責任準備金等繰入額が2,321億円、資産運用費用が139億円、事業費が824億円、その他経常費用が176億円となりました結果、5,855億円となりました。

この結果、経常利益は186億円となり、これに特別損益、契約者配当準備金繰入額、法人税および住民税ならびに法人税等調整額を加減した結果、当期純利益は75億円となりました。

(責任準備金の状況)

当社は、保険業法に定められている標準責任準備金を積み立てており、2019年度の責任準備金繰入額は2,317億円となり、2019年度末の責任準備金は3兆7,376億円となりました。

(資産の状況)

2019年度末の総資産は前期末に比べて2,808億円増加し、4兆5,104億円となりました。

(2) 保有契約高および新契約高

保有契約高 (単位：千件、百万円)

区 分	2018年度末				2019年度末			
	件数		金額		件数		金額	
		前年度末比		前年度末比		前年度末比		前年度末比
個 人 保 険	3,219	105.3%	23,847,513	103.3%	3,726	115.7%	23,797,422	99.8%
個人年金保険	177	97.0%	685,633	96.4%	171	96.7%	660,587	96.3%
団 体 保 険	—	—	8,554,605	108.8%	—	—	8,888,416	103.9%
団体年金保険	—	—	305	101.0%	—	—	294	96.6%

(注) 1. 個人年金保険については、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。
2. 団体年金保険については、責任準備金の金額です。

新契約高 (単位：千件、百万円)

区 分	2018年度						2019年度					
	件数		金額				件数		金額			
		前年度比		前年度比	新契約	転換による純増加		前年度比		前年度比	新契約	転換による純増加
個 人 保 険	337	123.1%	3,107,244	118.2%	3,107,244	—	319	94.7%	2,062,387	66.4%	2,062,387	—
個人年金保険	1	74.0%	7,305	71.2%	7,305	—	1	81.8%	6,078	83.2%	6,078	—
団 体 保 険	—	—	92,813	64.2%	92,813	—	—	—	96,406	103.9%	96,406	—
団体年金保険	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

(注) 新契約の個人年金保険の金額は年金支払開始時における年金原資です。

(3) 年換算保険料

保有契約 (単位：百万円)

区 分	2018年度末		2019年度末	
		前年度末比		前年度末比
個 人 保 険	389,750	105.5%	407,504	104.6%
個 人 年 金 保 険	41,754	97.0%	40,611	97.3%
合 計	431,505	104.6%	448,116	103.8%
うち医療保障・生前給付保障等	107,852	111.5%	138,111	128.1%

新契約 (単位：百万円)

区 分	2018年度		2019年度	
		前年度比		前年度比
個 人 保 険	50,818	132.6%	29,093	57.2%
個 人 年 金 保 険	325	66.8%	252	77.4%
合 計	51,144	131.7%	29,345	57.4%
うち医療保障・生前給付保障等	17,729	127.0%	19,274	108.7%

(注) 1. 年換算保険料とは、1回あたりの保険料について保険料の支払方法に応じた係数を乗じ、1年あたりの保険料に換算した金額です(一時払契約等は、保険料を保険期間で除した金額)。
2. 「うち医療保障・生前給付保障等」欄には、医療保障給付(入院給付、手術給付等)、生前給付保障給付(特定疾病給付、介護給付等)、保険料払込免除給付(障害を事由とするものは除く。特定疾病罹患、介護等を事由とするものを含む)等に該当する部分の年換算保険料を計上しています。

(4) 保障機能別保有契約高

(単位：百万円)

区 分			保 有 金 額	
			2018年度末	2019年度末
死亡保障	普通死亡	個人保険	23,847,513	23,797,422
		個人年金保険	(262,223)	(263,984)
		団体保険	8,554,136	8,887,968
		団体年金保険	(－)	(－)
	災害死亡	その他共計	32,401,649	32,685,390
		個人保険	(1,917,577)	(1,848,933)
		個人年金保険	(405)	(375)
		団体保険	(22,723)	(20,443)
		団体年金保険	(－)	(－)
生存保障	満期・生存給付	その他共計	(1,940,707)	(1,869,753)
		個人保険	(38,305)	(37,148)
		個人年金保険	(－)	(－)
		団体保険	(358)	(338)
	年金	団体年金保険	(－)	(－)
		その他共計	(38,664)	(37,487)
		個人保険	(205,495)	(203,607)
		個人年金保険	607,289	578,024
		団体保険	4	3
入院保障	災害入院	団体年金保険	－	－
		その他共計	607,294	578,027
	疾病入院	個人保険	(－)	(－)
		個人年金保険	(86,836)	(83,832)
		団体保険	(66)	(60)
		団体年金保険	(－)	(－)
	その他の条件付入院	その他共計	(86,903)	(83,892)
		個人保険	(－)	(－)
		個人年金保険	78,343	82,563
		団体保険	468	448
	その他の条件付入院	団体年金保険	305	294
		その他共計	79,117	83,306
		個人保険	(8,393)	(10,366)
		個人年金保険	(3)	(3)
	その他の条件付入院	団体保険	(126)	(124)
		団体年金保険	(－)	(－)
		その他共計	(8,523)	(10,494)
		個人保険	(8,519)	(10,484)
	その他の条件付入院	個人年金保険	(4)	(4)
		団体保険	(－)	(－)
		団体年金保険	(－)	(－)
		その他共計	(8,524)	(10,488)
	その他の条件付入院	個人保険	(7,002)	(8,715)
		個人年金保険	(1)	(1)
		団体保険	(0)	(0)
		団体年金保険	(－)	(－)
		その他共計	(7,003)	(8,717)

(注) 1. 括弧内数値は主契約の付随保障部分および特約の保障を表します。ただし、定期特約の普通死亡保障は主要保障部分に計上しました。

2. 生存保障の満期・生存給付欄の個人年金保険、団体保険(年金特約)の金額は、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資を表します。

3. 生存保障の年金欄の金額は、年金年額を表します。

4. 生存保障のその他欄の金額は個人年金保険(年金支払開始後)、団体保険(年金特約年金支払開始後)、団体年金保険の責任準備金を表します。

5. 入院保障欄の金額は入院給付日額を表します。

6. 入院保障の疾病入院のその他共計の金額は主要保障部分と付随保障部分の合計を表します。

(単位：件)

区 分		保 有 件 数	
		2018年度末	2019年度末
障害保障	個人保険	75,682	77,847
	個人年金保険	51	46
	団体保険	140,153	136,801
	団体年金保険		
手術保障	その他共計	215,886	214,694
	個人保険	2,238,647	2,782,772
	個人年金保険	874	837
	団体保険		
	団体年金保険		
	その他共計	2,239,521	2,783,609

(5) 個人保険および個人年金保険契約種類別保有契約高

(単位：百万円)

区 分		保 有 金 額	
		2018年度末	2019年度末
死亡保険	終身保険	3,709,402	3,628,855
	定期付終身保険	－	－
	定期保険	18,016,108	18,254,511
	その他共計	22,873,675	22,920,203
生死混合保険	養老保険	153,860	153,960
	定期付養老保険	－	－
	生存給付金付定期保険	－	－
	その他共計	973,837	877,218
生存保険		－	－
年金保険	個人年金保険	685,633	660,587
	災害割増特約	466,861	443,717
災害・疾病関係特約	傷害特約	354,105	351,517
	災害入院特約	1,311	1,234
	疾病特約	1,004	952
	成人病特約	86	81
	その他の条件付入院特約	5,547	6,664

(注) 1. 個人年金保険の金額は年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

2. 入院特約の金額は入院給付日額を表します。

MS&ADインシュアランスグループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

(6) 個人保険および個人年金保険契約種別保有契約年換算保険料

(単位：百万円)

区 分		保有契約年換算保険料	
		2018年度末	2019年度末
死 亡 保 険	終 身 保 険	69,586	68,038
	定 期 付 終 身 保 険		
	定 期 保 険	206,824	197,092
	そ の 他 共 計	374,514	392,584
生 死 混 合 保 険	養 老 保 険	9,168	9,154
	定 期 付 養 老 保 険		
	生 存 給 付 金 付 定 期 保 険		
	そ の 他 共 計	15,236	14,919
生 存 保 険			
年 金 保 険	個 人 年 金 保 険	41,754	40,611

(7) 契約者配当の状況

①個人保険・個人年金保険

a. 契約者配当の仕組み

個人保険・個人年金保険につきましては、無配当保険と5年ごと利差配当保険の2種類を販売していますが、そのうち契約者配当の支払対象となるのは、5年ごと利差配当保険です。

5年ごと利差配当保険は、責任準備金等の運用益が会社の予定した運用益を超えた場合、配当基準利回りと予定利率との差に基づく金額を契約者配当準備金として積み立てます。

逆に、責任準備金等の運用益が会社の予定した運用益を下回ったときは、それまで積み立てられた契約者配当準備金を取り崩します。したがいまして、契約者配当金は契約後5年ごとの契約応当日を迎えるまで、お支払いを約束するものではなく、今後の運用実績によって変動し、お支払いできないこともあります。なお、配当基準利回りは以下のとおりです。

〈配当基準利回り〉

(a) 三井住友海上あいおい生命契約および旧三井住友海上きらめき生命契約

(単位：％)

保険料払込方法	契約年月日	2018年度	2019年度
年払・半年払・月払	1999年 4月 1日以前	1.65	1.55
	1999年 4月 2日以降 2001年 4月 1日以前	1.65	1.55
	2001年 4月 2日以降 2013年 4月 1日以前	1.20	1.25
	2013年 4月 2日以降 2017年 4月 1日以前	0.60	0.45
	2017年 4月 2日以降	0.40	0.20
一時払	1999年 4月 1日以前	1.90 ～ 2.05	0.00 ～ 0.15
	1999年 4月 2日以降 2001年 4月 1日以前	1.55 ～ 1.70	1.35 ～ 1.50
	2001年 4月 2日以降 2002年 7月 1日以前	1.25 ～ 1.40	1.20 ～ 1.35
	2002年 7月 2日以降 2013年 4月 1日以前	0.90	0.75
	2013年 4月 2日以降	0.70	0.70

(b) 旧あいおい生命契約

(単位：％)

該当契約		2018年度	2019年度
5年ごと利差配当付養老保険 ^(注) (一時払かつ1999年4月2日以降契約の場合)		0.00 ～ 0.80	0.00 ～ 0.75
上記以外の5年ごと 利差配当付契約	1999年 4月 1日以前	1.65 ～ 2.15	1.65 ～ 2.15
	1999年 4月 2日以降 2001年 4月 1日以前	1.45 ～ 1.85	1.40 ～ 1.80
	2001年 4月 2日以降 2013年 4月 1日以前	0.70 ～ 1.55	0.70 ～ 1.55
	2013年 4月 2日以降 2017年 4月 1日以前	0.35 ～ 0.80	0.30 ～ 0.75
	2017年 4月 2日以降	0.45	0.25

(注) 配当基準利回りは契約年月に応じて異なります。

b. 配当金の例示

2019年度決算に基づく契約者配当金を例示しますと以下のとおりです。

〈例〉5年ごと利差配当付養老保険

30歳加入、30年満期、全期払、男性、年払、保険金1,000万円

(a) 三井住友海上あいおい生命契約および旧三井住友海上きらめき生命契約

契約年月日	経過年数	保険料	継続中の契約 (配当金)	死亡契約 (保険金+配当金)
2000年 10月 1日	20年	291,200円	0円	10,000,000円
2005年 10月 1日	15年	310,980円	0円	10,000,000円
2010年 10月 1日	10年	310,520円	0円	10,000,000円
2015年 10月 1日	5年	331,680円	0円	10,000,000円

(b) 旧あいおい生命契約

契約年月日	経過年数	保険料	継続中の契約 (配当金)	死亡契約 (保険金+配当金)
2000年 10月 1日	20年	289,690円	0円	10,000,000円
2005年 10月 1日	15年	311,960円	0円	10,000,000円
2010年 10月 1日	10年	311,380円	0円	10,000,000円

(注) 1. 経過年数とは2020年4月1日から2021年3月31日の間の契約応当日での経過を示しています。
2. 「死亡契約」欄は契約応当日に死亡した場合の受領金額を示しています。

② 団体保険

団体保険につきましては、保険期間満了の日まで有効に継続し、保険料の払込みが完了したご契約に対し、お払込みいただいた保険料とお支払いした保険金・給付金に基づいて収支計算を行い、剰余金が生じた場合は会社の定める方法により契約者配当金をお支払いします(無配当型商品を除きます)。
2019年度決算におきましても、団体の規模、保険金支払い実績等に基づいて算出した契約者配当準備金を積み立てました。

2. 保険契約に関する指標等

(1) 保有契約増加率

(単位：%)

区 分	2018年度	2019年度
個 人 保 険	3.3	△ 0.2
個人年金保険	△ 3.6	△ 3.7
団 体 保 険	8.8	3.9
団体年金保険	1.0	△ 3.4

(2) 新契約平均保険金および保有契約平均保険金(個人保険)

(単位：千円)

区 分	2018年度	2019年度
新契約平均保険金	9,214	6,455
保有契約平均保険金	7,406	6,385

(注) 新契約平均保険金については、転換契約を含んでいません。

(3) 新契約率(対年度始)

(単位：%)

区 分	2018年度	2019年度
個 人 保 険	13.5	8.6
個 人 年 金 保 険	1.1	1.0
団 体 保 険	1.2	1.1

(注) 転換契約は含んでいません。

(4) 解約失効率(対年度始)

(単位：%)

区 分	2018年度	2019年度
個 人 保 険	7.8	6.4
個 人 年 金 保 険	3.1	3.0
団 体 保 険	4.8	7.3

(5) 個人保険新契約平均保険料(月払契約年換算)

(単位：円)

2018年度	2019年度
101,229	90,017

(注) 転換契約は含んでいません。

(6) 死亡率(個人保険主契約)

(単位：‰)

件 数 率		金 額 率	
2018年度	2019年度	2018年度	2019年度
1.80	2.16	1.26	1.26

(7) 特約発生率(個人保険)

(単位：‰)

区 分		2018年度	2019年度
災 害 死 亡 保 障 契 約	件 数	0.06	0.10
	金 額	0.05	0.03
障 害 保 障 契 約	件 数	0.18	0.24
	金 額	0.11	0.05
災 害 入 院 保 障 契 約	件 数	3.96	4.72
	金 額	78.52	85.72
疾 病 入 院 保 障 契 約	件 数	49.45	53.44
	金 額	675.19	648.44
成 人 病 入 院 保 障 契 約	件 数	16.96	18.28
	金 額	415.66	465.10
疾 病 ・ 傷 害 手 術 保 障 契 約	件 数	44.49	49.38
	金 額		
成 人 病 手 術 保 障 契 約	件 数	9.83	11.15
	金 額		

(注) 入院保障契約の特約発生率(金額)は、 $\frac{\text{発生(支払)金額}}{(\text{年度始保有入院給付日額} + \text{年度末保有入院給付日額}) \div 2}$ により算出した率です。

(8) 事業費率(対収入保険料)

(単位：％)

2018年度	2019年度
16.5	15.8

(9) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の数

2018年度	2019年度
6 社	6 社

(注) 保険業法施行規則第71条に基づいて保険料積立金を積み立てないとした第三分野保険については該当がありません。

(10) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた保険会社等のうち、支払再保険料の額が大きい上位5社に対する支払再保険料の割合

(単位：％)

2018年度	2019年度
99.1	99.2

(注) 保険業法施行規則第71条に基づいて保険料積立金を積み立てないとした第三分野保険については該当がありません。

(11) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の格付機関による格付に基づく区分ごとの支払再保険料の割合

(単位：％)

格 付 区 分	2018年度	2019年度
AA +	8.84	8.02
AA -	42.75	43.91
A +	48.41	48.07
A	—	—

(注) 1. 格付はS&Pによるものに基づいています。
2. 保険業法施行規則第71条に基づいて保険料積立金を積み立てないとした第三分野保険については該当がありません。

(12) 未だ収受していない再保険金の額

(単位：百万円)

2018年度	2019年度
56	42

(注) 保険業法施行規則第71条に基づいて保険料積立金を積み立てないとした第三分野保険については該当がありません。

(13) 第三分野保険の給付事由または保険種類の区分ごとの、発生保険金額の経過保険料に対する割合

(単位：％)

	2018年度	2019年度
第 三 分 野 発 生 率	32.7	35.3
医 療 (疾 病)	34.5	37.4
が ん	36.4	36.9
そ の 他	14.1	18.9

(注) 1. 経過保険料とは当該事業年度の経過期間に対応する責任に相当する金額です。
2. 発生保険金額は支払備金繰入額および保険金・給付金支払いに係る事業費等を含んでいます。

3. 経理に関する指標等

(1) 支払備金明細表

(単位：百万円)

区 分		2018年度末	2019年度末
保 険 金	死 亡 保 険 金	7,639	7,243
	災 害 保 険 金	34	43
	高度障害保険金	1,457	1,378
	満 期 保 険 金	196	351
	そ の 他	2,221	2,331
	小 計	11,549	11,349
年 金		123	69
給 付 金		3,385	6,231
解 約 返 戻 金		14,419	14,195
保 険 金 据 置 支 払 金		12	1
そ の 他 共 計		29,520	31,886

(2) 責任準備金明細表

(単位：百万円)

区 分		2018年度末	2019年度末
責 任 準 備 金 (除危険準備金)	個 人 保 険 (一般勘定)	3,024,522 (3,024,522)	3,378,348 (3,378,348)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
	個人年金保険 (一般勘定)	315,383 (315,383)	319,337 (319,337)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
	団 体 保 険 (一般勘定)	795 (795)	806 (806)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
	団体年金保険 (一般勘定)	305 (305)	294 (294)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
	そ の 他 (一般勘定)	3 (3)	4 (4)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
	小 計 (一般勘定)	3,341,011 (3,341,011)	3,698,793 (3,698,793)
	(特別勘定)	(ー)	(ー)
危 険 準 備 金		35,067	38,888
合 計		3,376,079	3,737,682
(一 般 勘 定)		(3,376,079)	(3,737,682)
(特 別 勘 定)		(ー)	(ー)

(3) 責任準備金残高の内訳

(単位：百万円)

区 分	保険料積立金	未経過保険料	払戻積立金	危険準備金	年度末合計
2018年度末	3,207,065	133,946	ー	35,067	3,376,079
2019年度末	3,572,754	126,039	ー	38,888	3,737,682

(4) 個人保険および個人年金保険の責任準備金の積立方式、積立率、残高(契約年度別)

①責任準備金の積立方式、積立率

(単位：％)

		2018年度末	2019年度末
積立方式	標準責任準備金 対 象 契 約	平成 8 年大蔵省告示 第 48 号に定める方式	同左
	標準責任準備金 対 象 外 契 約	平準純保険料式	同左
積立率(危険準備金を除く)		100.0	100.0

(注)1. 積立方式および積立率は、個人保険および個人年金保険を対象としています。なお、団体保険および団体年金保険の責任準備金は積立方式という概念がないため、上記には含んでいません。

2. 積立率については、標準責任準備金対象契約に関しては平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により、また、標準責任準備金対象外契約に関しては平準純保険料式により計算した保険料積立金、および未経過保険料に対する積立率を記載しています。

②責任準備金残高(契約年度別)

(単位：百万円)

契約年度	責任準備金残高	予定利率
1996年度～2000年度	522,298	2.00% 2.75%
2001年度～2005年度	650,744	1.50%
2006年度～2010年度	1,002,641	1.50%
2011年度	311,040	1.50%
2012年度	314,236	1.50%
2013年度	188,740	1.00%
2014年度	181,050	1.00%
2015年度	170,357	1.00%
2016年度	154,438	1.00%
2017年度	97,545	0.25%
2018年度	78,506	0.25%
2019年度	26,085	0.25%

(注)1. 責任準備金残高は、個人保険および個人年金保険の責任準備金(特別勘定の責任準備金および危険準備金を除く)を記載しています。

2. 予定利率については、各契約年度別の責任準備金に係る主な予定利率を記載しています。

(5) 特別勘定を設けた保険契約であって、保険金等の額を最低保証している保険契約に係る一般勘定の責任準備金の残高、算出方法、その計算の基礎となる係数

該当ありません。

(6) 契約者配当準備金明細表

(単位：百万円)								
区 分		個人保険	個人年金 保 険	団体保険	団体年金 保 険	財形保険 財形年金保険	その他の 保 険	合 計
2018年度	当 期 首 現 在 高	302	160	10,045	0	－	18	10,526
	利 息 に よ る 増 加	0	0	0	－	－	－	0
	配当金支払による減少	10	16	8,540	0	－	20	8,589
	当 期 繰 入 額	2	0	7,806	0	－	32	7,842
	当 期 末 現 在 高	294	144	9,311	0	－	29	9,780
		(291)	(143)	(35)	(－)	(－)	(－)	(470)
2019年度	当 期 首 現 在 高	294	144	9,311	0	－	29	9,780
	利 息 に よ る 増 加	0	0	0	－	－	－	0
	配当金支払による減少	10	13	8,286	0	－	30	8,341
	当 期 繰 入 額	0	0	8,604	0	－	34	8,638
	当 期 末 現 在 高	283	130	9,629	0	－	32	10,077
		(280)	(130)	(37)	(－)	(－)	(－)	(448)

(注) ()内はうち積立配当金額です。

(7) 引当金明細表

(単位：百万円)					
区 分		当期首残高	当期末残高	当期増減(△)額	計上の理由および 算定方法(注)
貸倒引当金	一 般 貸 倒 引 当 金	22	3	△ 18	
	個 別 貸 倒 引 当 金	94	93	△ 0	
	特定海外債権引当勘定	－	－	－	
退 職 給 付 引 当 金		3,474	3,856	381	
役 員 退 職 慰 労 引 当 金		10	9	△ 1	
価 格 変 動 準 備 金		7,799	8,725	926	

(注)計上の理由および算定方法については、貸借対照表の注記事項(P119)に記載しております。

(8) 特定海外債権引当勘定の状況

該当ありません。

(9) 資本金等明細表

(単位：百万円)						
区 分		当期首残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高	摘 要
資 本 金		85,500	－	－	85,500	
うち 既発行株式	普通株式	(2,960 千株)	(－千株)	(－千株)	(2,960 千株)	
		85,500	－	－	85,500	
	計	85,500	－	－	85,500	
資本 剰余金	資本準備金	63,214	－	－	63,214	
	その他資本剰余金	30,473	－	－	30,473	
	計	93,688	－	－	93,688	

(10) 保険料明細表

(単位：百万円)		
区 分	2018年度	2019年度
個 人 保 険	453,984	472,018
(うち一時払)	(60)	(93)
(うち年払)	(171,897)	(165,887)
(うち半年払)	(1,680)	(1,742)
(うち月払)	(280,345)	(304,294)
個人年金保険	25,281	23,562
(うち一時払)	(14)	(4)
(うち年払)	(5,424)	(5,069)
(うち半年払)	(155)	(148)
(うち月払)	(19,686)	(18,339)
団 体 保 険	24,907	25,632
団体年金保険	10	9
そ の 他 共 計	504,235	521,297

(11)保険金明細表

(単位：百万円)								
区 分	個人保険	個人年金 保 険	団体保険	団体年金 保 険	財形保険 財形年金保険	その他の 保 険	2019年度 合 計	2018年度 合 計
死 亡 保 険 金	23,460	－	5,709	－	－	5	29,174	27,985
災 害 保 険 金	51	－	1	－	－	－	52	72
高度障害保険金	1,867	－	359	－	－	－	2,226	2,359
満 期 保 険 金	6,688	－	－	－	－	－	6,688	5,783
そ の 他	－	－	6,725	－	－	－	6,725	5,675
合 計	32,066	－	12,795	－	－	5	44,867	41,875

(12)年金明細表

(単位：百万円)								
区 分	個人保険	個人年金 保 険	団体保険	団体年金 保 険	財形保険 財形年金保険	その他の 保 険	2019年度 合 計	2018年度 合 計
年 金	4,433	14,539	67	6	－	－	19,046	18,339

(13)給付金明細表

(単位：百万円)								
区 分	個人保険	個人年金 保 険	団体保険	団体年金 保 険	財形保険 財形年金保険	その他の 保 険	2019年度 合 計	2018年度 合 計
死 亡 給 付 金	4	503	－	0	－	－	508	571
入 院 給 付 金	12,666	3	3	－	－	0	12,674	8,968
手 術 給 付 金	8,985	4	－	－	－	－	8,990	6,274
障 害 給 付 金	19	－	3	－	－	－	23	39
生 存 給 付 金	2,386	0	－	－	－	－	2,387	2,285
そ の 他	6,393	0	－	19	－	－	6,413	3,780
合 計	30,457	511	7	19	－	0	30,996	21,920

(14)解約返戻金明細表

(単位：百万円)								
区 分	個人保険	個人年金 保 険	団体保険	団体年金 保 険	財形保険 財形年金保険	その他の 保 険	2019年度 合 計	2018年度 合 計
解 約 返 戻 金	116,421	6,250	－	－	－	－	122,671	123,934

(15)減価償却費明細表

(単位：百万円)					
区 分	取 得 原 価	当期償却額	減価償却累計額	当期末残高	償却累計率
有 形 固 定 資 産	12,486	1,265	8,140	4,345	65.2%
建 物	991	72	515	476	52.0%
リ ー ス 資 産	5,934	820	3,462	2,472	58.3%
その他の有形固定資産	5,560	372	4,163	1,396	74.9%
無 形 固 定 資 産	58,443	7,153	25,602	32,841	43.8%
そ の 他	－	－	－	－	－
合 計	70,930	8,419	33,743	37,187	47.6%

(16)事業費明細表

(単位：百万円)		
区 分	2018年度	2019年度
営 業 活 動 費	36,731	33,524
営 業 管 理 費	5,432	6,221
一 般 管 理 費	41,081	42,677
合 計	83,244	82,423

(注) 1. 2018年度生命保険契約者保護機構に対する負担金 350百万円
2. 2019年度生命保険契約者保護機構に対する負担金 365百万円

(17)税金明細表

(単位：百万円)		
区 分	2018年度	2019年度
国 税	4,660	5,056
消 費 税	4,117	4,499
地方法人特別税	459	474
印 紙 税	82	82
登 録 免 許 税	－	－
その他の国税	0	0
地 方 税	2,302	2,469
地 方 消 費 税	1,110	1,241
法 人 住 民 税	－	－
法 人 事 業 税	1,102	1,138
固 定 資 産 税	20	22
不 動 産 取 得 税	－	－
事 業 所 税	65	64
その他の地方税	3	2
合 計	6,963	7,526

(18) リース取引

[通常の賃貸借取引に係る方法に準じた会計処理を行っている所有権移転外ファイナンス・リース取引]

2018年度および2019年度とも該当する取引はありません。

(19) 借入金等残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分		1年以下	1 年 超 3 年 以 下	3 年 超 5 年 以 下	5 年 超 7 年 以 下	7 年 超 10年以下	10 年 超 (期間の定めのないものを含む)	合 計
2018年度末	借 入 金	—	—	—	—	—	—	—
	売 現 先 勘 定	468,782	—	—	—	—	—	468,782
	債券貸借取引 受 入 担 保 金	23,687	—	—	—	—	—	23,687
2019年度末	借 入 金	—	—	—	—	—	—	—
	売 現 先 勘 定	412,965	—	—	—	—	—	412,965
	債券貸借取引 受 入 担 保 金	25,072	—	—	—	—	—	25,072

4. 資産運用に関する指標等(一般勘定)

(1) 資産運用の概況

①2019年度の資産の運用概況

a. 運用環境

当期のわが国経済は、雇用情勢に改善傾向がみられるなど緩やかに回復しておりましたが、年明け以降、新型コロナウイルス感染症の世界的流行の影響により、急激に減速しました。

国内金利(10年国債利回り)は、期初にマイナス0.07%で始まった後、米中貿易戦争激化を背景にリスクオフムードが広がり、一時マイナス0.295%まで低下しました。その後は、日銀が国債買入オペの減額ペースを速めたことや追加緩和期待の剥落等を受けて、国内金利は上昇に転じ、年明けには一時プラス金利を付けました。年度末にかけては、新型コロナウイルス感染症の世界的流行の影響により、値動きが不安定となり、期末は0.022%となりました。

為替市場は、期初に対ドル111円台で始まった後、米中貿易戦争を背景とした世界経済減速懸念が強まり、一時104円台まで円高が進みました。その後は、世界的な株高を受けて、一時112円台まで円安が進みましたが、年明け以降は、新型コロナウイルス感染症の世界的流行の影響により、値動きが不安定となり、期末は108円83銭となりました。

株式市場(日経平均株価)は、期初に2万1千円台前半で始まった後、米中貿易戦争激化によるリスクオフムードの高まりや円高進行を受けて、一時2万円台前半まで下落しました。その後は、FRBによる利下げに伴う米国株式の上昇を受けて、株価は回復基調を辿り、年明けには2万4千円台まで上昇し、年初来高値を更新しました。年度末にかけては、新型コロナウイルス感染症の世界的流行の影響により、株価は急落し、期末は18,917円となりました。

b. 当社の運用方針

[基本方針]

当社の資産運用においては、資産の健全性を重視しつつ、長期的に安定した収益を確保することを基本方針としております。

[運用対象]

上記の基本方針に基づき、負債特性を踏まえ、当社は国内の公社債を主な運用対象としています。運用対象の内訳につきましては、その大部分を国債や高格付けの社債等の国内円建債券としています。一部を外貨建債券等に投資し、リスクの分散と利回り向上を図っています。なお、債券購入に際しては、金利リスク・信用リスク等のリスクを分析し、安全性と収益性に留意した上で銘柄を選択しています。

また、保険約款貸付以外の融資については、現在行っておりません。

c. 運用実績の概況

2019年度末における一般勘定資産の残高は、4兆5,104億円となりました。資産配分は公社債を中心に行い、その結果、公社債は3兆5,507億円(総資産に占める比率は78.7%)となりました。

また、2019年度は資産運用収益を656億円、資産運用費用を139億円計上した結果、一般勘定資産全体の運用利回りは1.20%となりました。

②ポートフォリオの推移
a. 資産の構成

(単位：百万円)

区 分	2018 年度末		2019 年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
現 預 金・コ ー ル ロ ー ン	73,027	1.7%	196,400	4.4%
買 現 先 勘 定	465,377	11.0%	407,722	9.0%
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買 入 金 銭 債 権	—	—	—	—
商 品 有 価 証 券	—	—	—	—
金 銭 の 信 託	—	—	—	—
有 価 証 券	3,548,477	83.9%	3,757,612	83.3%
公 社 債	3,280,111	77.6%	3,550,746	78.7%
株 式	770	0.0%	682	0.0%
外 国 証 券	195,146	4.6%	166,282	3.7%
公 社 債	181,193	4.3%	152,367	3.4%
株 式 等	13,953	0.3%	13,914	0.3%
そ の 他 の 証 券	72,449	1.7%	39,900	0.9%
貸 付 金	59,506	1.4%	63,130	1.4%
保 険 約 款 貸 付	59,506	1.4%	63,130	1.4%
一 般 貸 付	—	—	—	—
不 動 産	532	0.0%	476	0.0%
繰 延 税 金 資 産	—	—	—	—
そ の 他	82,857	2.0%	85,227	1.9%
貸 倒 引 当 金	△ 117	△ 0.0%	△ 97	△ 0.0%
合 計	4,229,662	100.0%	4,510,472	100.0%
う ち 外 貨 建 資 産	197,762	4.7%	164,182	3.6%

b. 資産の増減

(単位：百万円)

区 分	2018 年度	2019 年度
現 預 金・コ ー ル ロ ー ン	△ 91,783	123,372
買 現 先 勘 定	465,377	△ 57,654
債券貸借取引支払保証金	△ 309,644	—
買 入 金 銭 債 権	—	—
商 品 有 価 証 券	—	—
金 銭 の 信 託	—	—
有 価 証 券	288,337	209,134
公 社 債	285,873	270,635
株 式	△ 592	△ 87
外 国 証 券	△ 24,495	△ 28,863
公 社 債	△ 29,906	△ 28,825
株 式 等	5,410	△ 38
そ の 他 の 証 券	27,551	△ 32,549
貸 付 金	2,426	3,624
保 険 約 款 貸 付	2,426	3,624
一 般 貸 付	—	—
不 動 産	△ 40	△ 55
繰 延 税 金 資 産	—	—
そ の 他	5,260	2,369
貸 倒 引 当 金	△ 2	19
合 計	359,931	280,809
う ち 外 貨 建 資 産	△ 32,635	△ 33,580

MS&ADインシ
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

(2) 運用利回り

(単位：％)

区 分	2018 年度	2019 年度
現預金・コールローン	0.00	0.00
買 現 先 勘 定	0.02	0.02
債券貸借取引支払保証金	0.01	－
買 入 金 銭 債 権	－	－
商 品 有 価 証 券	－	－
金 銭 の 信 託	－	－
有 価 証 券	1.55	1.41
う ち 公 社 債	1.55	1.34
う ち 株 式	22.61 (22.61)	2.09 (2.09)
う ち 外 国 証 券	1.46	4.42
貸 付 金	2.89	2.84
う ち 一 般 貸 付	－	－
不 動 産	－	－

一 般 勘 定 計	1.31 (1.31)	1.20 (1.20)
-----------	-------------	-------------

(注) 1. 利回り計算式の分母は帳簿価額ベースの日々平均残高、分子は経常損益中、資産運用収益－資産運用費用として算出した利回りです。
2. 当利回りの算出においては、保険業法第112条評価益は分子に含めていません。
なお、含めて算出した場合の運用利回りは、()内の数値となります。

(3) 主要資産の平均残高

(単位：百万円)

区 分	2018 年度	2019 年度
現預金・コールローン	126,909	133,731
買 現 先 勘 定	343,867	424,914
債券貸借取引支払保証金	27,852	－
買 入 金 銭 債 権	－	－
商 品 有 価 証 券	－	－
金 銭 の 信 託	－	－
有 価 証 券	3,267,406	3,618,856
う ち 公 社 債	3,025,170	3,323,861
う ち 株 式	859	686
う ち 外 国 証 券	190,703	216,366
貸 付 金	58,065	60,921
う ち 一 般 貸 付	－	－
不 動 産	580	548

一 般 勘 定 計	3,898,612	4,315,770
うち海外投融資	190,703	216,366

(4) 資産運用収益明細表

(単位：百万円)

区 分	2018年度	2019年度
利息および配当金等収入	44,921	48,920
商品有価証券運用益	－	－
金 銭 の 信 託 運 用 益	－	－
売買目的有価証券運用益	－	－
有 価 証 券 売 却 益	12,184	15,396
有 価 証 券 償 還 益	－	1,346
金 融 派 生 商 品 収 益	－	－
為 替 差 益	1	－
貸倒引当金戻入額	－	19
そ の 他 運 用 収 益	－	－
合 計	57,106	65,682

(5) 資産運用費用明細表

(単位：百万円)

区 分	2018年度	2019年度
支 払 利 息	－	－
商品有価証券運用損	－	－
金 銭 の 信 託 運 用 損	－	－
売買目的有価証券運用損	－	－
有 価 証 券 売 却 損	4,794	7,790
有 価 証 券 評 価 損	－	－
有 価 証 券 償 還 損	－	－
金 融 派 生 商 品 費 用	1,235	1,241
為 替 差 損	8	2
貸倒引当金繰入額	3	－
貸 付 金 償 却	－	－
賃貸用不動産等減価償却費	－	－
そ の 他 運 用 費 用	51	4,965
合 計	6,092	13,999

(6) 利息および配当金等収入明細表

(単位：百万円)

区 分	2018 年度	2019 年度
預 貯 金 利 息	0	0
有価証券利息・配当金	43,138	47,078
公 社 債 利 息	38,258	39,159
株 式 配 当 金	23	14
外国証券利息配当金	4,251	4,410
貸 付 金 利 息	1,675	1,728
不 動 産 賃 貸 料	－	－
そ の 他 共 計	44,921	48,920

(7) 有価証券売却益明細表

(単位：百万円)

区 分	2018 年度	2019 年度
国 債 等 債 券	8,960	6,312
株 式 等	695	440
外 国 証 券	2,528	8,642
そ の 他 共 計	12,184	15,396

(8) 有価証券売却損明細表

(単位：百万円)

区 分	2018 年度	2019 年度
国 債 等 債 券	345	840
株 式 等	459	2,116
外 国 証 券	3,989	4,833
そ の 他 共 計	4,794	7,790

(9) 有価証券評価損明細表

該当ありません。

(10) 商品有価証券明細表

該当ありません。

(11) 商品有価証券売買高

該当ありません。

(12) 有価証券明細表

(単位：百万円)

区 分	2018 年度末		2019 年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
国 債	2,213,343	62.4%	2,529,779	67.3%
地 方 債	183,243	5.2%	163,827	4.4%
社 債	883,523	24.9%	857,138	22.8%
うち公社・公団債	489,309	13.8%	470,046	12.5%
株 式	770	0.0%	682	0.0%
外 国 証 券	195,146	5.5%	166,282	4.4%
公 社 債	181,193	5.1%	152,367	4.1%
株 式 等	13,953	0.4%	13,914	0.4%
そ の 他 の 証 券	72,449	2.0%	39,900	1.1%
合 計	3,548,477	100.0%	3,757,612	100.0%

(13) 有価証券の残存期間別残高

(単位：百万円)

区 分		1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
2018年度末	有価証券	79,946	203,822	304,556	226,266	371,114	2,362,771	3,548,477
	国債	22,288	86,800	88,539	80,971	137,083	1,797,659	2,213,343
	地方債	7,770	11,438	11,017	32,033	40,902	80,079	183,243
	社債	42,379	92,153	176,762	98,360	84,886	388,981	883,523
	株式						770	770
	外国証券	7,508	13,428	28,236	14,901	108,241	22,829	195,146
	公社債	7,508	13,428	28,236	14,901	108,241	8,876	181,193
	株式等	—	—	—	—	—	13,953	13,953
	その他の証券	—	—	—	—	—	72,449	72,449
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—
2019年度末	有価証券	100,953	231,838	252,999	205,934	256,422	2,709,464	3,757,612
	国債	56,513	74,488	76,641	100,270	123,168	2,098,697	2,529,779
	地方債	5,828	9,976	11,808	32,518	27,670	76,025	163,827
	社債	38,349	142,882	131,646	44,973	31,001	468,285	857,138
	株式						682	682
	外国証券	262	4,490	32,902	28,172	74,582	25,871	166,282
	公社債	262	4,490	32,902	28,172	74,582	11,956	152,367
	株式等	—	—	—	—	—	13,914	13,914
	その他の証券	—	—	—	—	—	39,900	39,900
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—

※「金融商品に関する会計基準」(企業会計基準第10号)に基づく有価証券として取り扱うものを含むこととしています。

(14) 保有公社債の期末残高利回り

(単位：%)

区 分	2018年度末	2019年度末
公 社 債	1.22	1.13
外 国 公 社 債	2.08	2.30

(15) 業種別株式保有明細表

(単位：百万円)

区 分		2018年度末		2019年度末	
		金 額	占 率	金 額	占 率
水 産 ・ 農 林 業		—	—	—	—
鉱 業		—	—	—	—
建 設 業		—	—	—	—
製 造 業	食 料 品	—	—	—	—
	織 維 製 品	—	—	—	—
	パ ル プ ・ 紙	—	—	—	—
	化 学	—	—	—	—
	医 薬 品	—	—	—	—
	石 油 ・ 石 炭 製 品	—	—	—	—
	ゴ ム 製 品	—	—	—	—
	ガラス・土石製品	—	—	—	—
	鉄 鋼	—	—	—	—
	非 鉄 金 属	—	—	—	—
	金 属 製 品	—	—	—	—
	機 械	—	—	—	—
	電 気 機 器	—	—	—	—
	輸 送 用 機 器	—	—	—	—
	精 密 機 器	—	—	—	—
	そ の 他 製 品	—	—	—	—
電 気 ・ ガ ス 業		—	—	—	—
運 輸 ・ 情 報 通 信 業	陸 運 業	—	—	—	—
	海 運 業	—	—	—	—
	空 運 業	—	—	—	—
	倉庫・運輸関連業	—	—	—	—
情 報 ・ 通 信 業		—	—	—	—
商 業	卸 売 業	—	—	—	—
	小 売 業	—	—	—	—
金 融 ・ 保 険 業	銀 行 業	327	42.5%	240	35.1%
	証券・商品先物取引業	—	—	—	—
	保 険 業	440	57.1%	440	64.4%
	そ の 他 金 融 業	2	0.4%	2	0.4%
不 動 産 業		—	—	—	—
サ ー ビ ス 業		—	—	—	—
合 計		770	100.0%	682	100.0%

MS&ADインシ
グループについて

経営・戦略について

企業価値創造を支える
仕組み

商品・サービス

サステナビリティ取組

会社データ

(16)貸付金明細表

(単位：百万円)			
区 分		2018年度末	2019年度末
保 険 約 款 貸 付		59,506	63,130
	契 約 者 貸 付	53,181	56,800
	保 険 料 振 替 貸 付	6,324	6,330
一 般 貸 付		－	－
(うち非居住者貸付)		(－)	(－)
企 業 貸 付		－	－
	(うち国内企業向け)	(－)	(－)
国・国際機関・政府関係機関貸付		－	－
公 共 団 体 ・ 公 企 業 貸 付		－	－
住 宅 ロ ー ン		－	－
消 費 者 ロ ー ン		－	－
そ の 他		－	－
合 計		59,506	63,130

(17)貸付金残存期間別残高

該当ありません。

(18)国内企業向け貸付金企業規模別内訳

該当ありません。

(19)貸付金業種別内訳

該当ありません。

(20)貸付金使途別内訳

該当ありません。

(21)貸付金地域別内訳

該当ありません。

(22)貸付金担保別内訳

該当ありません。

(23)有形固定資産明細表

①有形固定資産の明細

(単位：百万円)								
区 分		当期首 残 高	当 期 増加額	当 期 減少額	当 期 償却額	当期末 残 高	減価償却 累計額	償 却 累計率
2018 年度	土 地	－	－	－ (－)	－	－	－	－
	建 物	572	36	5 (－)	70	532	452	45.9%
	リ ー ス 資 産	2,155	18	－ (－)	688	1,486	2,642	64.0%
	建 設 仮 勘 定	－	－	－ (－)	－	－	－	－
	その他の有形固定資産	1,269	591	0 (－)	531	1,328	3,882	74.5%
	合 計	3,997	646	6 (－)	1,290	3,347	6,976	67.6%
	うち賃貸等不動産	－	－	－ (－)	－	－	－	－
2019 年度	土 地	－	－	－ (－)	－	－	－	－
	建 物	532	29	12 (－)	72	476	515	52.0%
	リ ー ス 資 産	1,486	1,806	－ (－)	820	2,472	3,462	58.3%
	建 設 仮 勘 定	－	－	－ (－)	－	－	－	－
	その他の有形固定資産	1,328	442	1 (－)	372	1,396	4,163	74.9%
	合 計	3,347	2,278	14 (－)	1,265	4,345	8,140	65.2%
	うち賃貸等不動産	－	－	－ (－)	－	－	－	－

(注)「当期減少額」欄の()内には、減損損失の計上額を記載しています。

②不動産残高及び賃貸用ビル保有数

(単位：百万円、棟)			
区 分		2018年度末	2019年度末
不 動 産 残 高		532	476
	営 業 用	532	476
	賃 貸 用	－	－
賃貸用ビル保有数		－	－

(24)固定資産等処分益明細表

(単位：百万円)			
区 分		2018年度	2019年度
有 形 固 定 資 産		0	0
	土 地	－	－
	建 物	－	－
	リ ー ス 資 産	－	－
	そ の 他	0	0
無 形 固 定 資 産		－	－
そ の 他		－	－
合 計		0	0
うち賃貸等不動産		－	－

(25) 固定資産等処分損明細表

(単位：百万円)			
区 分	2018年度	2019年度	
有 形 固 定 資 産	6	13	
土 地	－	－	
建 物	5	11	
リ ー ス 資 産	－	－	
そ の 他	0	1	
無 形 固 定 資 産	192	－	
そ の 他	－	－	
合 計	198	13	
うち賃貸等不動産	－	－	

(26) 賃貸用不動産等減価償却費明細表

該当ありません。

(27) 海外投融資の状況

①資産別明細

a. 外貨建資産

(単位：百万円)				
区 分	2018 年度末		2019 年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
公 社 債	181,193	92.8%	152,367	91.6%
株 式	8,534	4.4%	8,445	5.1%
現 預 金・そ の 他	－	－	12	－
小 計	189,727	97.2%	160,826	96.7%

b. 円貨額が確定した外貨建資産

(単位：百万円)				
区 分	2018年度末		2019年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
公 社 債	－	－	－	－
現 預 金・そ の 他	－	－	－	－
小 計	－	－	－	－

c. 円貨建資産

(単位：百万円)				
区 分	2018年度末		2019年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
非 居 住 者 貸 付	－	－	－	－
公社債(円建外債)・その他	5,418	2.8%	5,469	3.3%
小 計	5,418	2.8%	5,469	3.3%

d. 合 計

(単位：百万円)				
海 外 投 融 資	195,146	100.0%	166,295	100.0%

(注)「円貨額が確定した外貨建資産」は、為替予約が付されていることにより決済時の円貨額が確定し、当該円貨額を資産の貸借対照表価額としているものです。

②地域別構成

(単位：百万円)

区 分		外国証券						非居住者 貸 付	
				公社債		株式等			
		金額	占率	金額	占率	金額	占率	金額	占率
2018年度末	北 米	53,925	27.6%	47,733	26.3%	6,191	44.4%	－	－
	ヨーロッパ	88,527	45.4%	86,185	47.6%	2,342	16.8%	－	－
	オセアニア	－	－	－	－	－	－	－	－
	ア ジ ア	－	－	－	－	－	－	－	－
	中 南 米	5,418	2.8%	－	－	5,418	38.8%	－	－
	中 東	－	－	－	－	－	－	－	－
	アフリカ	－	－	－	－	－	－	－	－
	国際機関	47,273	24.2%	47,273	26.1%	－	－	－	－
	合 計	195,146	100.0%	181,193	100.0%	13,953	100.0%	－	－
2019年度末	北 米	113,747	68.4%	106,441	69.9%	7,306	52.5%	－	－
	ヨーロッパ	14,422	8.7%	13,283	8.7%	1,139	8.2%	－	－
	オセアニア	－	－	－	－	－	－	－	－
	ア ジ ア	－	－	－	－	－	－	－	－
	中 南 米	5,469	3.3%	－	－	5,469	39.3%	－	－
	中 東	－	－	－	－	－	－	－	－
	アフリカ	－	－	－	－	－	－	－	－
	国際機関	32,643	19.6%	32,643	21.4%	－	－	－	－
	合 計	166,282	100.0%	152,367	100.0%	13,914	100.0%	－	－

③外貨建資産の通貨別構成

(単位：百万円)

区 分	2018年度末		2019年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
米 ド ル	61,898	32.6%	104,865	65.2%
ユ ー ロ	66,788	35.2%	—	—
カ ナ ダ ド ル	22,091	11.6%	21,588	13.4%
オーストラリアドル	38,948	20.5%	34,371	21.4%
合 計	189,727	100.0%	160,826	100.0%

(28)海外投融資利回り

(単位：％)

2018年度	2019年度
1.46	4.42

(29)公共関係投融資の概況(新規引受額、貸出額)

該当ありません。

(30)各種ローン金利

該当ありません。

(31)その他の資産明細表

(単位：百万円)

資 産 の 種 類	取得原価	当期増加額	当期減少額	減価償却累計額	期末残高	摘要
会 員 権	24	—	—	—	24	
そ の 他	1,750	1,643	—	—	1,750	
合 計	1,774	1,643	—	—	1,774	

5. 有価証券等の時価情報(一般勘定)

当社の保有する資産は一般勘定のみで、他の勘定がないため、一般勘定の時価情報は、「V-9. 有価証券等の時価情報(会社計)」の内容と相違ありません。V-9をご参照ください。

Ⅶ. 会社の運営

1. リスク管理の体制

38ページに掲載しています「リスク管理体制」をご参照ください。

2. 法令遵守の体制

56ページに掲載しています「コンプライアンス(法令等遵守)の取組み」をご参照ください。

3. 第三分野保険に係る責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかどうかの確認方法ならびにその合理性および妥当性

第三分野保険に係る責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかを確認するため、当社では支払率に関するストレステストを実施し、責任準備金の積み立てがそのテストに合格する水準であることを確認しています。

具体的には、第三分野保険の過去の支払実績から将来の支払率を推計し、これに統計処理から得られる100年に1度程度の大幅な支払増加が加わるものとして、今後10年間で支払いに不足が生じないことを確認しています。将来の支払率の推計においては、悪化トレンドがあればその傾向が続くものとするなど、保守的な分析手法を用いています。

なお分析に用いた支払率、分析の単位とした給付区分などを含め、分析手法が合理的かつ妥当なものであることをERM委員会に報告するとともに、保険業法の規定にしたがい、保険計理人がこれを確認しています。

4. 指定生命保険業務紛争解決機関が存在する場合、当該生命保険会社が法第百五条の二第一項第一号に定める生命保険業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定生命保険業務紛争解決機関の商号または名称

44ページに掲載しています「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～」をご参照ください。

5. 個人情報保護について

60ページに掲載しています「個人情報の取扱い」をご参照ください。

6. 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針

57ページに掲載しています「反社会的勢力との関係遮断のための基本方針」をご参照ください。

Ⅷ. 特別勘定に関する指標等

該当ありません。

Ⅸ. 会社およびその子会社等の状況

該当ありません。

ディスクロージャー誌 三井住友海上あいおい生命の現状 2020

2020年7月発行

三井住友海上あいおい生命保険株式会社 経営企画部

〒104-8258 東京都中央区新川2-27-2

TEL:03-5539-8300 (大代表)

URL:<https://www.msa-life.co.jp>

www.msa-life.co.jp

立ちどまらない保険。

三井住友海上あいおい生命

MS&AD INSURANCE GROUP

【MS】B9674 【AD】99-674 6,500 2020.07.17 (改) 62

