

Mitsui Sumitomo
Aioi Life
Insurance
Disclosure

—
2021

三井住友海上あいおい生命の現状

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



会社概要 2021年3月31日現在

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：2,529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 8 グループ中期経営計画 10

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 12 三井住友海上あいおい生命 中期経営計画「Vision 2021」 16
 お客さま第一の業務運営について 13 代表的な経営指標 24

企業価値創造を支える仕組み

ERM経営の推進 34 コンプライアンス(法令等遵守)の仕組み 54
 リスク管理の仕組み 34 情報開示方針 55
 お客さまの安心と満足度向上に向けた仕組み 37 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針 55
 金融分野の裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)について 42 利益相反取引の管理について 56
 より良い品質を目指す仕組み 43 当社の勧誘方針 57
 代理店教育・研修 44 個人情報の取扱い 58
 ライフ・コンサルタントについて 45 生命保険契約者保護機構について 60
 人財育成 社員教育 46 監査体制 62
 コーポレート・ガバナンス体制 52 システムリスクへの仕組み 63
 内部統制システムに関する方針 53

商品・サービス

商品ラインアップ 64 ご契約後のサービス・情報提供 74
 ご契約時のご案内 68 保険金等支払管理態勢とお支払い状況 81

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 84 スポーツ振興 90
 当社のサステナビリティ取組 85 環境問題への取組み 91

会社データ

目次 94 会社データ 96

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。

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

Top Message

トップメッセージ



三井住友海上あいおい生命保険株式会社
取締役社長

加治資朗

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。2021年7月に、「新総合収入保障ワイド」を改定しました。介護保障範囲を要介護2以上から要介護1以上まで拡大し、健康診断の受診状況に応じて保険料を割引く基準も新たに導入します。また、中小企業経営者など生涯現役で働く方々のご要望にお応えし、保険期間満了年齢を最長80歳から90歳に拡大するなど、お客さま一人ひとりに寄り添った商品をご提供してまいります。介護・認知症を患われたお客さまや、そのご家族にご好評をいただいている相談サービス「介護すこやかデスク」のメニューをさらに充実させていきます。また、健康経営優良法人の認定支援や、認定企業に割安な保険料率を提供するなど、企業の健康経営を応援していきます。健康増進の観点からは、全国各地で、がん・脳卒中予防や最新治療方法のセミナーをリモートで開催し、病気予防や早期発見につなげます。また、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」も広く展開し、人生100年時代におけるお客さまの「元気で長生き」を引き続きご支援申し上げます。

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は引き続き猛威を振るっています。本感染症に罹患された皆さま、影響を受けられた皆さまに心よりお見舞いを申し上げます。

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、保険金・給付金を一日でも早くお支払できるよう努めてまいりました。さらに、罹患され、自宅やホテルでの療養を余儀なくされた場合も入院とみなし、給付金の支払対象とするなど、各種特別措置を講じてきました。また、お客さまからの健康不安、保障内容に関する各種お問い合わせにつきましてもコールセンターにて適切・迅速にお応えできる体制を整えてまいりました。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)」を推進してきました。

2018年度に生活習慣病や介護・認知症などを幅広く保障する「新医療保険A^{エス}プレミア」や多様化するガン治療に備える「ガン保険スマート」を発売し、ご好評を頂きました。また、2019年度には、働けなくなるリスクに備える「新総合収入保障ワイド」や「くらしの応援ほけん」を相次いで主力商品として発売し、多様化するお客さまのニーズにお応えしてまいりました。幅広い保障内容や各種提案活動をご評価いただき、2020年度までの3年間で保有契約件数は23%増の約400万件となり、順調に業績を拡大することができました。多くのお客さまのご支援に心より感謝申し上げます。

本年度は、中期経営計画「Vision 2021」の最終年度となります。これまでの課題や急速な事業環境の変化を踏まえ、お客さまのお役に立てるよう、以下のとおり、全社をあげて取り組んでまいります。

2 デジタイゼーションの推進

CSV活動(社会との共通価値の創造)にDX(デジタルトランスフォーメーション)をかけ合わせ、付加価値の高い商品・サービスを社会に提供し、お客さまの健康増進や発病後の回復をご支援いたします。また、各種手続きもより簡便にするなど、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いたご意見・ご要望をAIが学習し、お客さまのご意向に沿った商品・サービスの開発や情報提供活動に活かしていきます。

新型コロナウイルスの拡大を契機とした非接触のニーズにも対応し、リモートでの面談、Webで契約手続きが完結できる仕組みを順次ご提供していきます。

疾病予防、認知症予兆発見等の分野では、デジタル技術を活用し、認知症・MCI(軽度認知障害)への保障や、生活習慣病のサポートなど、ヘルスケアサービスと一体となった商品開発を進めていきます。

3 お客さま第一の業務運営の徹底

このような商品・サービスの開発から、販売後のアフターフォロー活動の徹底、保険金等の速やかなお支払いに至るまで、あらゆる業務を弛まなく改善し、お客さまへより高度な安心と満足をご提供する「お客さま第一の業務運営」を引き続き徹底してまいります。

当社は、今年、創立10周年の節目を迎えます。これまでの10年間で培った経験を活かし、次の10年、そして20年、30年の「お客さまの健康で安心な暮らしをお支えする」保険会社となるべく、努力してまいりますので、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。

2021年7月

全国のセブン・イレブン店舗で「ガン保険」の販売開始

2020年6月16日から、全国のセブン・イレブン店舗(約21,000店^(※))に設置されている「マルチコピー機」を通じて、「&LIFE ガン保険スマート(ガン保険(無解約返戻金型)(18)無配当)」の販売を開始しました。コンビニエンスストアで生命保険の販売を行うことは、生命保険業界として初めてとなります。

近年、お客さまのライフスタイルは多様化し、生命保険についても、時間を選ばず、手軽に、自分自身で手続きをしたいというニーズが高まってきています。また、ガンの治療技術や早期発見技術の進展により、ガンの生存率も向上しています。こうした中、「ガン保険」への加入を検討しているお客さまに対して、24時間365日、いつでも好きな時に「近くて便利」なセブン・イレブンを通じて「ガン保険」を提供いたします。

この取組みは、日本経済新聞社が主催する2020年日経優秀製品・サービス賞において、先進性や独自性が評価され、「日経MJ賞」を受賞しました(株式会社セブン・イレブン・ジャパンと合同で受賞)。

※ 一部「マルチコピー機」未設置の店舗では取扱いがございません。



岩手県と「岩手県がん検診受診率向上プロジェクト」協定を締結

2020年8月24日、岩手生保支社は岩手県と「岩手県がん検診受診率向上プロジェクト」協定を結びました。この協定は、「岩手県がん対策推進計画」の個別目標のひとつである「がん検診の受診率の向上」に向けた取組みをすすめることにより、がんの早期発見・早期治療を推進し、岩手県民の健康増進に資することを目的としています。パンフレットの配布や情報提供活動を通じて、がん検診受診率向上に向けた活動を行っています。



AD全国^(※1)プロ会と全国MSA^(※2)による「お客さま寄添い運動」開始

プロ代理店組織「AD全国プロ会」と「全国MSA」は、コロナ禍における特別措置に関する情報提供を行う「お客さま寄添い運動」を2020年7月にスタートしました。

コロナ禍で不安をかかえるお客さまに寄り添い、給付金請求勧奨等の大切な情報をお届けしたことが、当社の「みなし入院^(※3)」の高い支払占有率(新型コロナウイルス感染症に係る支払占有率は2021年5月末時点で77.8%)を支えています。また、専用のWebアンケートを通じて新しい生活様式に関するお客さまのニーズの変化を把握し、非対面募集スキームの推進・改善にもつなげました。

「今お客さまのためにできること」を代理店とともに実践する活動として、今年度も本取組みを発展させながら継続する予定です。

※1 「AD」は、あいおいニッセイ同和損保を略した表記です。

※2 「MSA」は、Mitsui Sumitomo Agencyの略です。

※3 新型コロナウイルス感染症における入院給付金のお支払い対象が、感染後の宿泊・自宅療養のケースにも適用されること



「千代田区立障害福祉センターえみふる」でパン販売ボランティアに参加

2020年6月3日・17日、障がいをお持ちの方々が講習会や支援を受けられる施設「千代田区立障害福祉センターえみふる」にて、利用者や地域の方向けに他の障がい者施設で製造されたパンの販売会が開かれ、東京第三LA支社のメンバーがボランティアとして参加しました。



健康経営優良法人認定制度の普及活動

経済産業省では、健康経営^(※)に積極的に取り組む企業のうち、特に優良な健康経営を実践している法人を「健康経営優良法人認定制度」において顕彰しています。企業ではこの認定を受けることで、社会的評価や企業価値の向上につながり、社内外へのアピールが可能となります。また、中小企業には自治体・金融機関等のさまざまなインセンティブが付与されます。

当社では、地域の中小企業の持続的発展をサポートする取組みとして、「健康経営優良法人認定制度」の普及に努めています。

2020年度には、中四国地区を中心に代理店と連携し、法人顧客の認定取得の支援をした結果、約100社が認定を取得しました。この取組みは、MS&ADインシュアランスグループがグループ横断で開催する「サステナビリティコンテスト2020」において、優秀賞を受賞しました。

なお、当社では、健康セミナーや、健康増進・生活習慣病予防対策に活用いただけるアプリなどをご用意し、企業の健康経営の推進も支援しています。

※「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。

セブン-イレブンで入る「ガン保険」が日経優秀製品・サービス賞を受賞

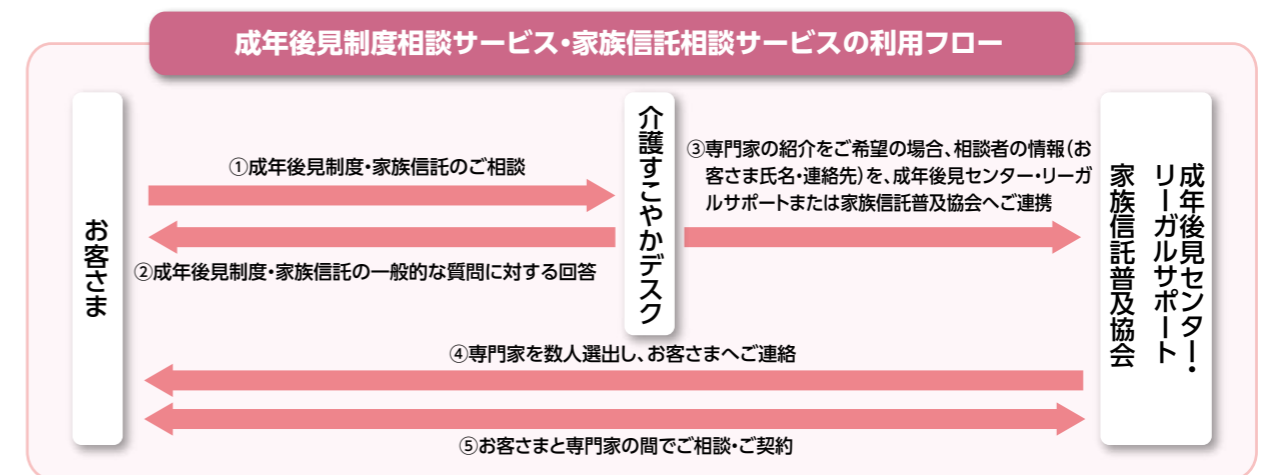
2020年6月16日から販売開始しましたセブン-イレブンで入る「ガン保険(ガン保険スマート)」が、日本経済新聞社が主催する2020年日経優秀製品・サービス賞の日経MJ賞を当社と株式会社セブン-イレブン・ジャパンの合同で受賞しました。日経優秀製品・サービス賞は、年に一度、特に優れた新製品・新サービスを表彰するもので、日本経済新聞社が独自に候補となる新製品・新サービスを選定し、本審査委員会で約40点の受賞製品・サービスが決定されます。

セブン-イレブンで入る「ガン保険」はセブン-イレブンに設置されている「マルチコピー機」を通じて生命保険に加入することを可能とし、コンビニエンスストアと生命保険の組み合わせの先進性や独自性が高く評価され、今回の初受賞につながりました。



電話相談サービス「介護すこやかデスク」に成年後見制度および家族信託に関する相談サービスを追加

2020年4月から保険契約にご加入いただいているお客さまに、心身のケア・支援、認知症の早期発見・予防などの観点から、介護・認知症に関するお悩みにお応えする電話相談サービス「介護すこやかデスク」を提供しています。2021年7月2日から、社会課題である介護・認知症におけるお客さまのニーズやお困り事に一層お応えするために、認知症等の理由で判断能力が衰えた方の財産管理や法律行為をサポートするサービスとして、成年後見制度相談サービスと家族信託相談サービスの提供を開始しました。



「健康経営優良法人2021(ホワイト500)」に認定されました

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、2018年度から4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。

※「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。



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特色ある3つの損害保険会社と2つの生命保険会社を中心とした保険・金融グループです。「活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」ことをミッションとして掲げ、世界50の国・地域で事業展開しています。

グループの強みの一つは多様性です。各社の強みや個性を活かし、多様なリスクに対応する商品・サービスを全世界に提供しています。

持株会社

MS&AD MS&ADホールディングス

国内損害保険事業

- MS&AD 三井住友海上
- MS&AD あいおいニッセイ同和損保
- MS&AD 三井ダイレクト損保

国内生命保険事業

- MS&AD 三井住友海上あいおい生命
- MS&AD 三井住友海上プライマリ生命

海外事業

- 海外損害保険事業
 - アジア
 - 欧州
 - 米州
- 海外地域事業
- テレマ・モビリティ事業
- 本社再保険事業

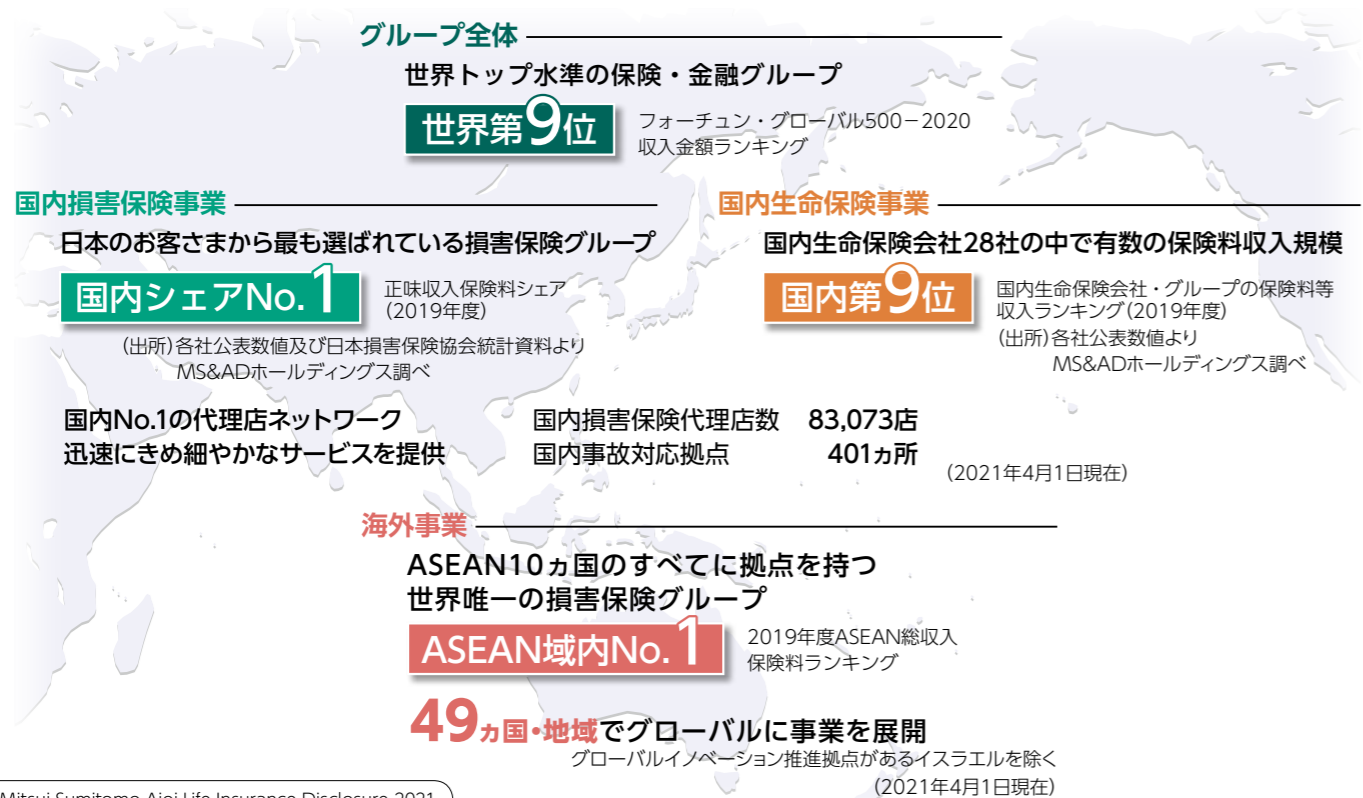
金融サービス事業

- リスク関連サービス事業
- MS&AD MS&ADインターリスク総研

5つの事業ドメインを支えるMS&ADインシュアランスグループ各社

- MS&AD MS&ADビジネスサポート
- MS&AD MS&ADシステムズ
- MS&AD MS&ADアビリティワークス
- MS&AD MS&ADスタッフサービス
- MS&AD MS&AD事務サービス
- MS&AD MS&AD VENTURES

MS&ADインシュアランスグループのポジショニング



MS&ADインシュアランスグループの目指す姿

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)

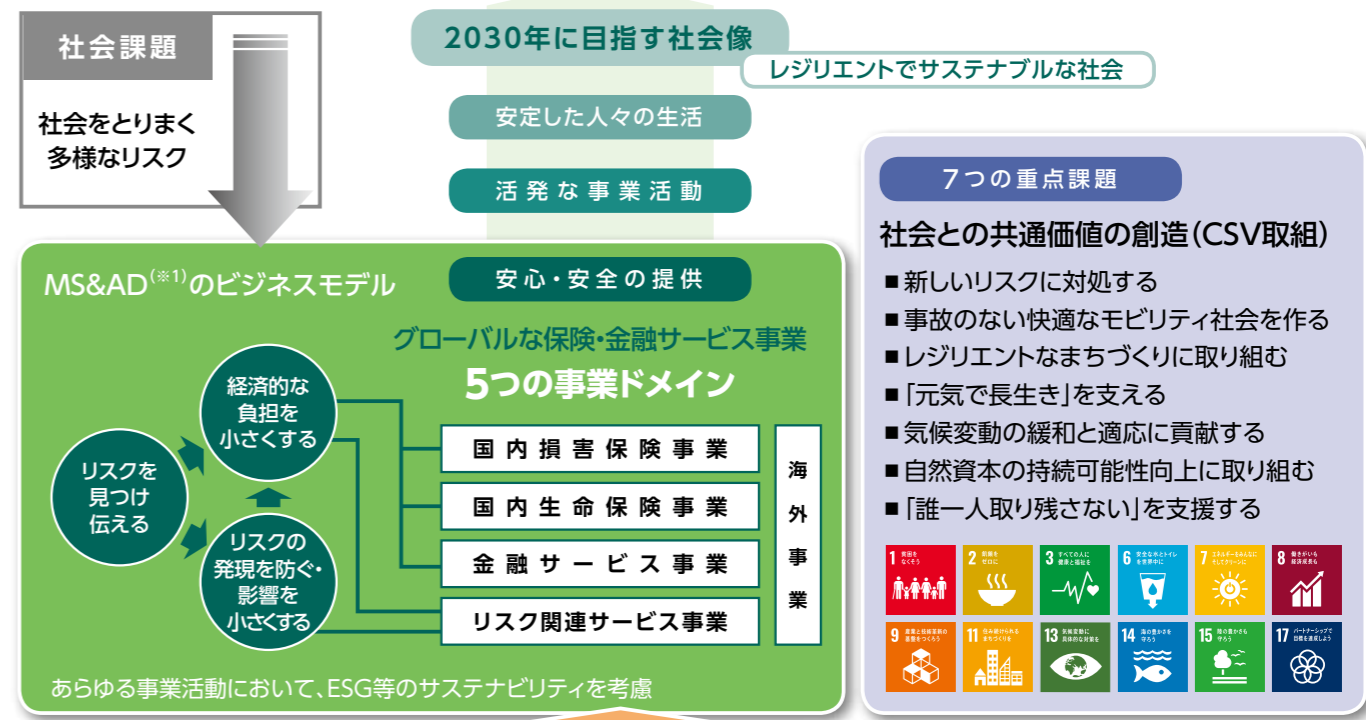
- お客さま第一
- 誠実
- チームワーク
- 革新
- プロフェッショナリズム

MS&ADインシュアランスグループの価値創造ストーリー

ミッションを達成するために、それを阻む社会課題に向き合い、そこから生じる多様なリスクをいち早く見つけ、リスクの発現を防ぎ、リスクの影響を小さくするとともに、リスクが現実となったときの経済的負担を小さくするためのさまざまな商品・サービスを通じて、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をサポートする、これがMS&ADインシュアランスグループの価値創造ストーリーです。

「価値創造ストーリー」を紡ぐ企業活動を通じて、社会との共通価値を創造し (CSV : Creating Shared Value)、「レジリエントでサステナブルな社会」の実現を目指していきます。

ミッション 活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える



社会の信頼に応える品質

- 高い品質で社会の信頼に応える
- 誠実かつ公平・公正な活動
- 人権を尊重した活動と対話
- 環境負荷低減取組を継続する
- PRI (責任投資原則) に則った投資活動

社員がいきいきと活躍できる経営基盤

- ダイバーシティ&インクルージョンの推進
- 自ら学び考え、チャレンジし、成長し続ける社員に
- 健康経営^(※2)
- 透明性と実効性の高いコーポレートガバナンス

※1 「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。
※2 「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。

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」概要

2018年度にスタートした「Vision 2021」では、基本戦略と、それに基づく3つの重点戦略によって、グループ発足時からビジョンとして掲げてきた「世界トップ水準の保険・金融グループ」の実現と、持続的な成長を実現する「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。

<計画期間中に目指す姿>

- ▶ 世界トップ水準の保険・金融グループの実現
- ▶ 環境変化に迅速に対応できるレジリエントな態勢を構築

【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。

重点戦略①

グループ総合力の発揮

重点戦略②

デジタル化の推進

重点戦略③

ポートフォリオ変革

目指す姿への達成状況

- グループ総合力の発揮は、グループ全体での連携による成長や、共同化・共通化による生産性の向上に取り組んできた結果、国内元受正味保険料は、3年連続で業界トップ水準の成長率を実現しました。
- デジタル化の推進は、商品・サービスの変革を目指し、補償・保障前後のリスクソリューションを提供する「見守るクルマの保険(ドラレコ型)」に加え、「健康経営支援保険」や「見守るサイバー保険」などの商品ラインアップを拡充しました。また、従来の米国テレマティクス・データビジネスから派生して、保険ソフトウェアの会社を設立するなど、新たなビジネスの創造に取り組んでいます。
- ポートフォリオ変革は、国内損害保険事業以外で利益の50%を目標としてきましたが、2021年度には国内損害保険事業とそれ以外で、ほぼ半々の水準を達成できる見通しです。リスクポートフォリオ分散は、足元の株高の影響により目標の達成が難しい状況ですが、政策株式の売却は、2017年度から2020年度末で目標を達成しました。

	2020年度の進捗状況	中期的に目指す姿(2021年度目標) [世界トップ水準の保険・金融グループ]
スケール	9位 (FORTUNE GLOBAL 500 2020, P&C)	世界の損害保険会社グループ トップ10圏内
資本効率	6.7%	グループ修正ROE10%
財務健全性	235% (参考: UFR適用時 246%)	ESR180%~220%
ポートフォリオ分散	32%	国内損害保険事業以外で50% (利益ベース)
政策株式の占める割合	リスク量の 34.0% 連結総資産の 11.8%	政策株式が グループのリスク量の30%未満、 連結総資産の10%未満
収益性	自然災害除く Eiconバインドレシオ 91.7%	国内損害保険事業のコンバインドレシオ 95%以下を安定的に維持

経営指標

▶ 財務数値目標

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予想	2021年度目標
グループ修正利益	1,898	2,331 ^(※1)	2,146	3,000	3,000
国内損害保険事業(除く政策株式売却等損益)	1,469 (651)	1,195 (984)	1,585 (1,199)	1,710 (1,360)	1,770 (1,500)
国内生命保険事業	316	297	569	430	410
海外事業	54	494	△71	800	750
金融サービス事業/リスク関連サービス事業	58	48	61	60	70
グループ修正ROE	6.1%	8.0%	6.7%	8.5%	10.0%
当期純利益	1,927	1,430	1,443	2,300	—
連結正味収入保険料	35,004	35,737	35,009	36,130	35,800
生命保険料(グロス収入保険料) ^(※2)	15,999	13,934	12,973	12,000	10,000
三井住友海上あいおい生命EEV ^(※3)	8,194	8,902	9,583	10,100	9,620
ESR(Economic Solvency Ratio)	199%	186%	235%	180%~220%	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(28ページ「2020年度末ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー」をご参照ください。)

▶ 非財務指標

社会との共通価値の創造(CSV取組)		
指標	2020年度実績	2020年度以降のグループ目標
「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(P.9)	7つの重点課題(P.9)に関し、4つの取組方法を定め、定性的に確認します。 4つの取組方法 商品・サービスの提供 投資 研究・政策提言 社会貢献等

関連する主なSDGs



社会の信頼に応える品質			社員がいいきいと活躍できる経営基盤		
指標	2020年度実績	2020年度以降のグループ目標	指標	2020年度実績	2020年度以降のグループ目標
品質向上			ダイバーシティ&インクルージョン		
ご契約時のアンケートにおけるお客さま満足度	97.3%	前年度同水準以上	女性管理職比率(国内)	16.1%	国内30.0%(2030年度)
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	96.7%	前年度同水準以上	社員満足度「いいきいと働く」	4.5ポイント	前年度同水準以上
環境負荷低減			サステナビリティKPI以外の主なモニタリング指標 ●グローバル従業員数・比率 ●障がい者雇用率		
CO ₂ 排出量削減率	△20.7% ^(※4)	基準年度(2019年度)のCO ₂ 排出量に対して、2030年度に50%削減、2050年度にネットゼロ ^(※6)	健康経営		
総エネルギー使用量	943,090GJ (△33.4%) ^(※4)		社員満足度「誇り、働きがい」	4.4ポイント	前年度同水準以上
紙使用量	11,080t (+5.1%) ^(※5)	対前年度比改善	年次有給休暇取得日数	15.7日 ^(※5)	前年度同水準以上
			男性育児休業取得率	64.6% ^(※5)	前年度同水準以上
			社会貢献活動を実施した社員数	26,519名	前年度同水準以上

※4 2009年度を基準とした2019年度の削減率となります。

※5 2019年度実績の数値となります。

※6 2021年5月より新たな目標を設定しました。

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。

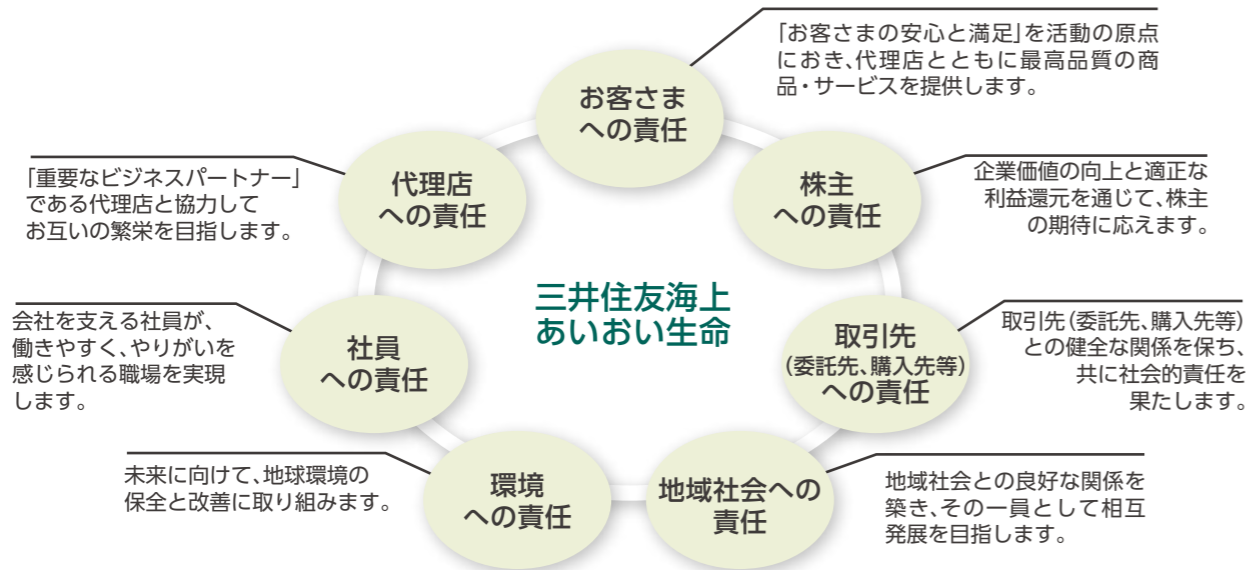
また、「行動指針(バリュー)」の具体的な活動を表す「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」を定めるとともに、中期経営計画「Vision 2021」におけるスローガンを掲げ、すべての事業活動の柱としています。

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、コンプライアンスと一体で「お客さま第一」の業務運営を行います。また、「新しい生活様式」など、お客さまを取り巻く環境の変化に対応した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とその商品を提案する理由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。

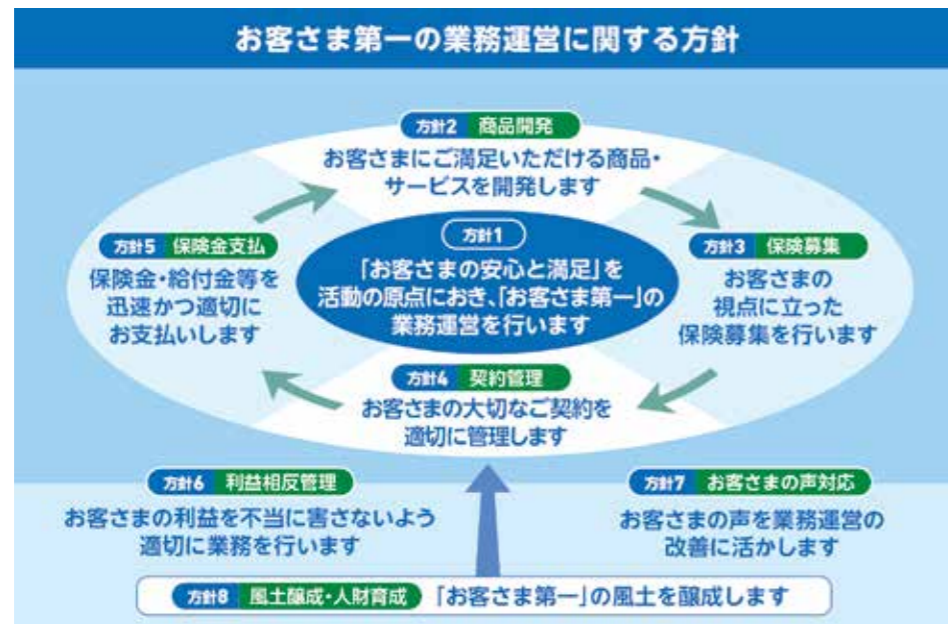
方針7. お客様の声を業務運営の改善に活かします

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、お客様の声をお客様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より一層定着するよう、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等につきましては、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。2021年度もこの指標を継続して取り組み、定着を図ります。

【成果指標(2021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	お客様の数(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 お客様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

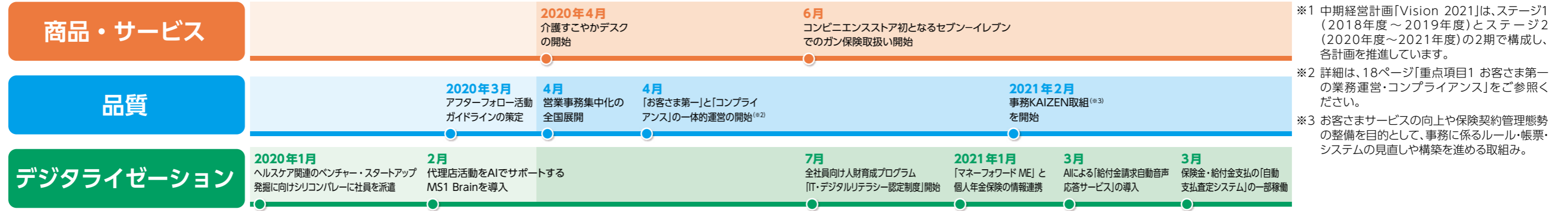
*2 お客様から保険金・給付金請求書類を会社・代理店が受け付けた日から、着金日までの営業日数の平均値

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2初年度(2020年度)の振り返り

中期経営計画「Vision 2021」(2018年度～2021年度)^(※1)では、「健康で安心なくらしを支える生命保険会社」の実現に向けた取り組みを一貫して進めています。お客さまニーズにお応えできる商品・サービスのご提供、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に向けたデジタルライゼーションの推進について、ステージ2初年度(2020年度)以降

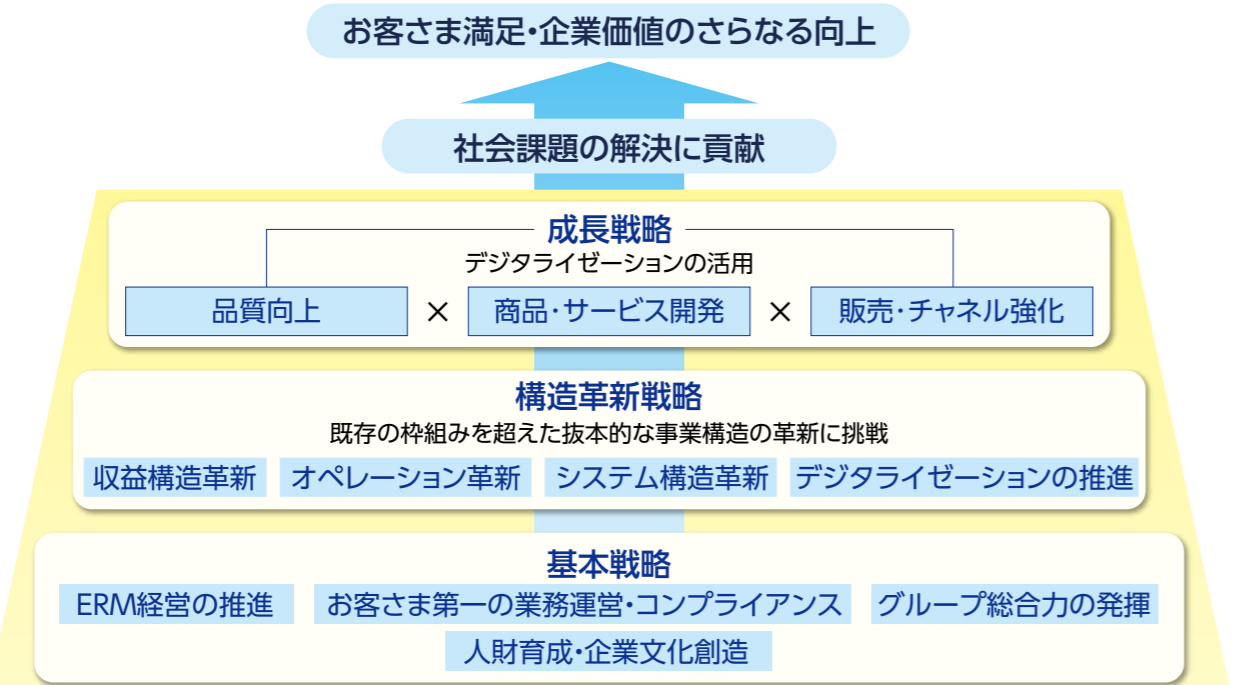
けた取り組みを一貫して進めています。お客さまニーズにお応えできる商品・サービスのご提供、お客さまにご満足いただくための品質の向上、そしてお客さまの利便性向上に向けたデジタルライゼーションの推進について、ステージ2初年度(2020年度)以降



※1 中期経営計画「Vision 2021」は、ステージ1(2018年度～2019年度)とステージ2(2020年度～2021年度)の2期で構成し、各計画を推進しています。
 ※2 詳細は、18ページ「重点項目1 お客さま第一の業務運営・コンプライアンス」をご参照ください。
 ※3 お客さまサービスの向上や保険契約管理態勢の整備を目的として、事務に係るルール・帳票・システムの見直しや構築を進める取組み。

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 ^(※4) 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%
--------	---------------	----------------	-------------------------------	-----------------------------	----------------

※4 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 ^(※5) 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
デジタル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

※5 規程、規則を形式的に順守する(ルールベース)だけでなく、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。

MS&ADインシニ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

ステージ2の重点項目

健康で安心なく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2 2020年度の 主な取組み

- 「お客さま第一」と「コンプライアンス」の一体的運営の開始
中期経営計画「Vision 2021」ステージ2開始に伴い、社内において「お客さま第一の業務運営」をさらに徹底し、取組みの定着と高度化を目指すことを目的に、2020年度から「お客さま第一」と「コンプライアンス」の一体的な運営を開始しました。
社内の各部署において、それぞれの部署の実情に沿った「お客さま第一・コンプライアンス実行計画」を策定し、計画的かつ確実に実行するとともに、定期的に振り返りを実施して次の取組みに生かすPDCAサイクルを回しています。
- アフターフォロー活動浸透・定着の取組みを高度化
2019年度末にお客さま第一の観点から、「アフターフォロー活動ガイドライン」を策定し、2020年度から同ガイドラインを軸にアフターフォロー活動の浸透・定着を推進しています。

ステージ2 2021年度の 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

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2 2020年度の 主な取組み

- 収益性の高い保障性商品の販売拡大と、料率改定の実施
- 
- 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
 - 「新たな働き方」の実践等による、コスト構造の見直しと事業費の削減

ステージ2 2021年度の 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

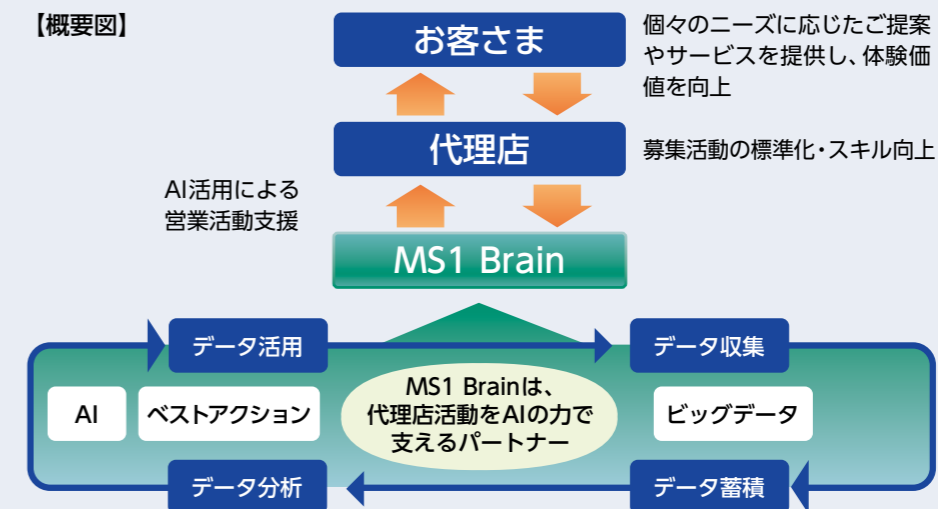
当社は、お客さまの利便性向上とともに、「健康で安心なくらしを支える生命保険会社」として、社会課題の解決に貢献する商品・サービスの開発を目指し、デジタルライゼーションの取組みを進めています。

- お客さま利便性向上
 - 非対面募集への対応
2021年3月から、新型コロナウイルス感染症の影響や、お客さまの生活スタイルの変化により、ニーズが高まっている非対面による面談・募集手続きに対応するため、Web会議システムおよびお申込みのペーパーレス手続きシステム「生保かんたんモード」を活用した「Web面談募集」を開始しました。



- お客さまに最適な提案を行うAI「MS1 Brain」の導入
2020年2月から、三井住友海上火災保険株式会社が開発した、AIを活用した代理店システム「MS1 Brain」の活用を開始しています。「MS1 Brain」は、お客さまの契約情報や変更履歴などのデータをAIが分析してお客さまのリスクやニーズを的確に把握し、お客さまにとって必要な保障のご提案をサポートします。代理店がAIによる分析に基づき、お客さまに対してより高品質なご提案や商品・サービスをお届けすることでお客さま体験価値の向上を実現します。

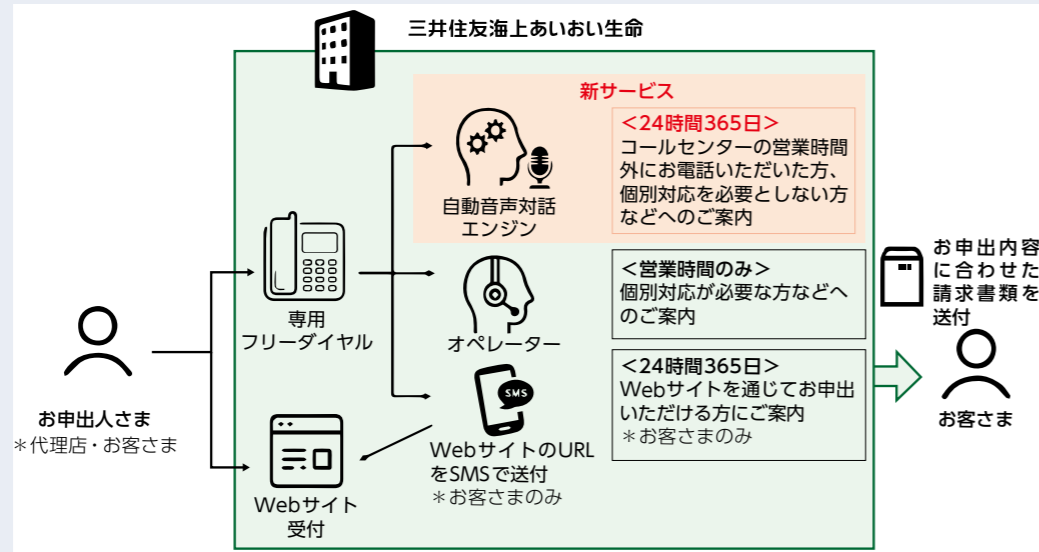
【概要図】



●入院・手術給付金の自動音声応答サービスの導入

2021年3月から、電話でお待たせすることなく、入院・手術給付金のお申出が可能になる「自動音声応答サービス」を業界他社に先駆けて開始しました。
「自動音声応答サービス」による電話質問にお答えいただくことで、AIがお申出内容を識別し、入院・手術給付金のご請求書類発送依頼が完了します。
電話の混雑がなく、24時間365日お受けするため、コールセンターの営業時間に限らず、いつでもご利用いただくことができます。

【給付金ご請求申出の流れ】



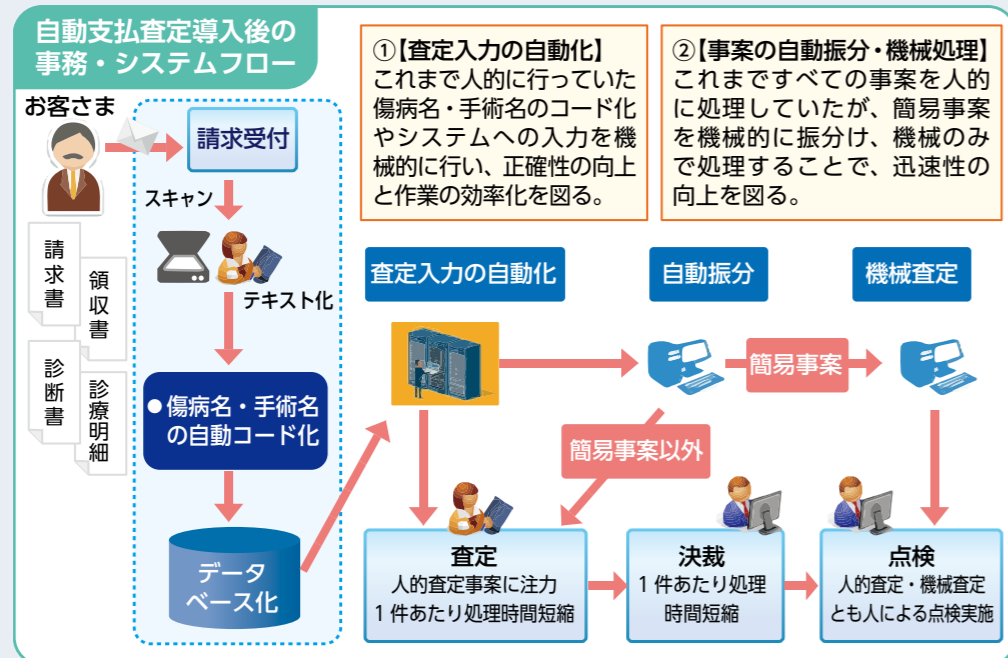
●保険金・給付金支払プロセスの効率化

保険金・給付金の正確かつ迅速なお支払いを実現するために、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」の一部である査定入力自動化(下図①)について、2021年3月から運営を開始しました。

■「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。(2021年3月開始)
- ・簡易事案^(※1)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。(2022年予定)

※1 疾病入院10日間のみ請求など、機械チェックのみで支払可能な請求案件。

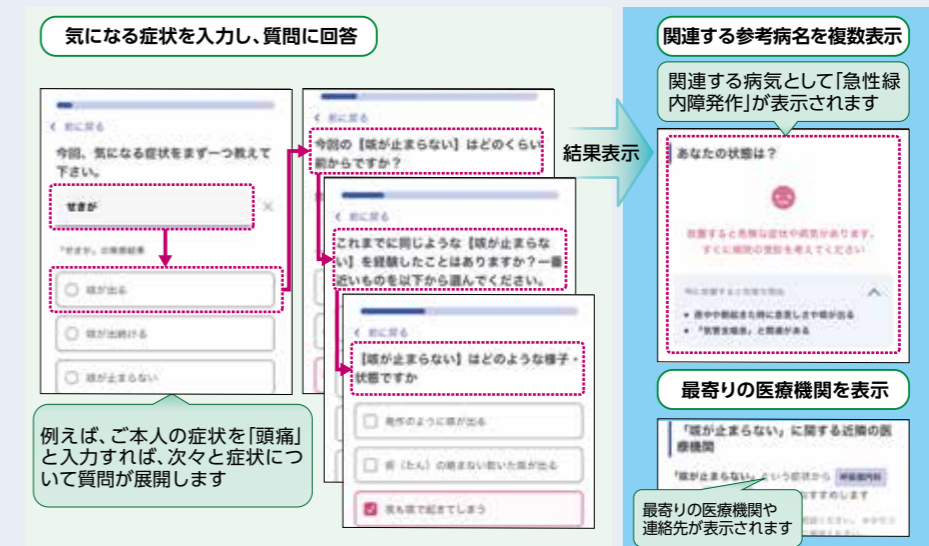


●AI受診相談ユビー

お客さまへ「健康で安心な暮らし」を提供できるサービスとして、Ubie株式会社^(※2)が提供する「AI受診相談ユビー」の有用性確認に向けた実証実験を2020年11月に実施しました(当社社員および当社代理店を対象)。お客さま向けのサービス提供は2021年7月から開始しました。

「AI受診相談ユビー」は、Web上でAIからの症状(病気の状態)に関する質問に答えると、現在の症状と関連性の高い疾患とその疾患についての情報、受診すべき診療科、近隣の医療機関を確認できるサービスです。

※2 Ubie株式会社は、2017年5月に設立、社員100名の「テクノロジーで人々を適切な医療に案内する」をミッションにしたヘルステックスタートアップ企業です。



●「マネーフォワード ME」[Zaim]との個人年金保険の連携

2021年1月から株式会社マネーフォワードが提供する「マネーフォワード ME」、2021年5月から株式会社Zaimが提供する「Zaim」と当社の個人年金保険の連携を開始しました。個人年金保険加入者は、将来受け取ることのできる年金額や受け取り開始時期などを、「マネーフォワード ME」^(※3)「Zaim」^(※3)内で管理することができ、個人年金保険も含めた資産の見える化により、老後に向けたライフプランニングをより正確かつ効率的にできるようになります。

※3 「マネーフォワード ME」と「Zaim」は、銀行やクレジットカード、ECサイト、証券などの金融関連サービスから入金履歴や残高を取得し、自動で家計簿を作成するサービスです。ご利用に際しては、ご契約者さまによるそれぞれの利用規約への同意が必要です。



●人財育成

●IT・デジタルリテラシー認定制度

2020年度から全社員向けの人財育成プログラムとして、「IT・デジタルリテラシー認定制度」を新設し、社員が自ら学べるよう自己啓発メニューなどの環境を整えました。

●「デジタル事業創造人財」

「デジタル事業創造人財」の育成に向けて、2018年度から東洋大学情報連携学部(INIAD)※4・MS&ADデジタルアカデミー※5に、2020年度から京都先端科学大学(KUAS)※6・MS&ADデジタルカレッジfrom京都※7に参画しました。



INIADのキャンパス

●デジタルイノベーションチャレンジプログラム

2019年度からMS&ADインシュアランスグループが主催する「デジタルイノベーションチャレンジプログラム」に参画し、新たなビジネスアイデアによる社会・地域の課題解決を目指し、デジタルイノベーションでビジネス全体の変革につなげていきます。2020年度は、認知症予防など492件の応募がありました。応募されたアイデアの具体化の検討を開始しています。

※4 Information Networking for Innovation And Design の略。

※5 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MS&ADインシュアランスグループ専用研修プログラム。

※6 Kyoto University of Advanced Science の略。

※7 テクノロジーを活用して新たなビジネスや商品・サービスを創造できる人財を育成するため、京都先端科学大学とMS&ADインシュアランスグループが提携したオンライン型の研修プログラム。

●オープンイノベーションの推進

●協業によるオープンイノベーションの推進

MS&ADインシュアランスグループ各社とともに「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行っています。

●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ガレージプログラム」※8へ参画や、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。

今後も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ています。

※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。

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2 2020年度の 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

- 社員の認知症サポーター養成講座受講、地方自治体との連携による見守り活動をステージ1に引き続き推進
- いのち・医療に関するセミナーの開催、情報提供(認知症予防、乳がん・子宮がん・大腸がん、脳卒中・循環器病や新たな健康課題等)

●Ubie株式会社が提供するサービス「AI受診相談ユビー」の有用性確認に向けて、当社社員および当社代理店を対象とする実証実験を実施(2020年11月)

お客さま向けサービスの提供は、2021年7月から開始しました。

●株式会社マネーフォワードが提供する「マネーフォワード ME」へ個人年金保険情報の連携を開始(2021年1月)

ステージ2 2021年度の 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2 2020年度の 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の全国展開開始(2020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 2021年度の 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
- 資産運用領域における損保社との共同取組みによる収益力の強化
- 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

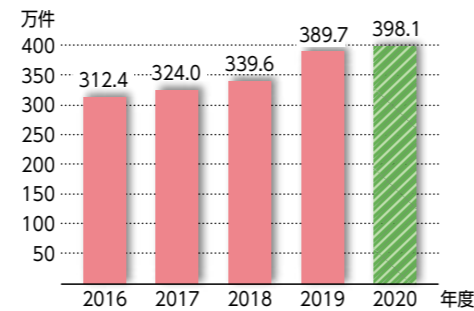
代表的な経営指標について、2020年度の状況は以下のとおりです。

お客さまの数(保有契約件数)

398.1 万件(個人保険・個人年金保険)

当社の2020年度末の保有契約件数(個人保険・個人年金保険)は、2019年度末の389.7万件から2.2%増加し、398.1万件になりました。

【お客さまの数の推移】



保有契約高

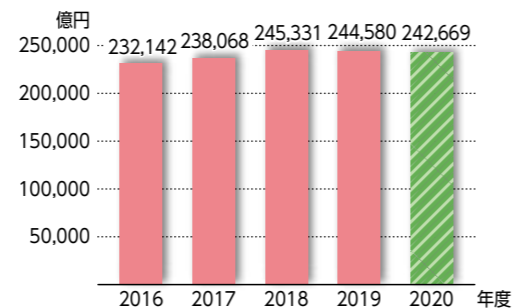
24兆2,669 億円(個人保険・個人年金保険)

「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2020年度末の保有契約高(個人保険・個人年金保険)は、2019年度末の2兆4,580億円に比べ0.8%減少し、24兆2,669億円となりました。

団体保険を含む保有契約高は、33兆6,232億円となりました。

【保有契約高の推移】

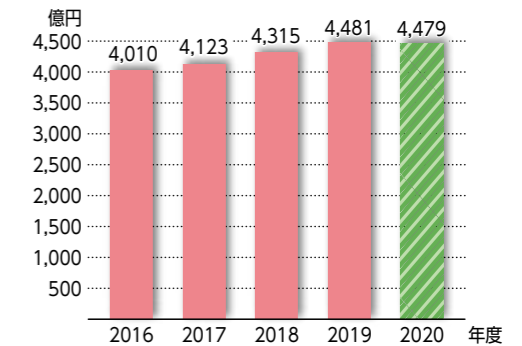


保有契約年換算保険料

4,479 億円(個人保険・個人年金保険)

当社の2020年度末の保有契約年換算保険料は、2019年度末の4,481億円から微減し、4,479億円になりました。

【保有契約年換算保険料の推移】



基礎利益

248 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、133ページに掲載しています[V.10.経常利益等の明細(基礎利益)]をご参照ください。

$$\text{基礎利益 } 248 \text{ 億円} + \text{キャピタル損益 } 16 \text{ 億円} + \text{臨時損益 } \triangle 8 \text{ 億円} = \text{経常利益 } 256 \text{ 億円}$$

【逆ざやの状況】

生命保険会社は、お客さまにいただく保険料の計算にあたって、資産運用による一定の運用収益をあらかじめ見込み、その分保険料を割り引いて計算しています。この割引率を「予定利率」といいます。そのため、保険会社は、毎年割り引いた分に相当する金額(予定利息)を運用収益などで確保する必要があり、この予定利息分を運用収益などでまかなえている状態を「順ざや」、まかなえていない状態を「逆ざや」といいます。かつてない超低金利が続く中で2020年度は67億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248億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

119 億円

2019年度に比べ44億円増加の119億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、2020年度末の資本金の額は、855億円です。

総資産

4兆5,343 億円

2019年度末の4兆5,104億円から0.5%増加し、2020年度末の総資産は、4兆5,343億円です。

有価証券残高

4兆3,138 億円

総資産に占める有価証券残高の比率は95.1%です。有価証券残高のうち92.9%にあたる4兆60億円を国債・地方債・社債で運用しています。153ページに「VI.4.(1)①b.当社の運用方針」、159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

588 億円

総資産に占める貸付金残高の比率は1.3%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。126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

3兆9,640 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(2021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

1,439.5 %

「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。127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	2019年度	2020年度
ソルベンシー・マージン総額(A)	492,307	490,784
リスクの合計額(B)	63,551	68,186
ソルベンシー・マージン比率	$\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	1,439.5%

2020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の計算手法、開示内容について一貫性および透明性を高めることを目的に制定されたものです。2004年5月にEEV原則およびそれに係るガイダンス、2005年10月にEEVの感応度と開示に関するガイダンスが制定されており、2016年5月には、EVに欧州ソルベンシーII等の計算で用いた計算手法および前提の仕様が許容されるよう改正されています。

(2) 2020年度末EEV

(単位:億円)

	2019年度末	2020年度末	増減
EEV	8,902	9,583	681
純資産価値	5,061	4,212	△849
保有契約価値	3,840	5,370	1,530
うち新契約価値(**1)	494	447	△46

※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)

	2019年度末	2020年度末	増減
純資産価値	5,061	4,212	△849
純資産の部合計(**2)	1,981	2,043	61
危険準備金	388	397	8
価格変動準備金	87	98	11
配当準備金中の未割当額	4	4	△0
一般貸倒引当金	0	0	0
有価証券等の含み損益	3,770	2,492	△1,277
貸付金の含み損益	30	23	△6
退職給付の未積立債務	△3	△3	△0
上記項目に係る税効果	△1,197	△843	354

※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)

	2019年度末	2020年度末	増減
保有契約価値	3,840	5,370	1,530
確実性等価将来利益現価	5,007	6,710	1,703
オプションと保証の時間価値	△453	△440	13
必要資本維持のための費用	△49	△74	△25
非フィナンシャル・リスクに係る費用	△664	△825	△161

- 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
2020年度末	△0.129%	△0.130%	△0.136%	△0.118%	△0.083%	0.105%	0.314%
2019年度末	△0.150%	△0.130%	△0.148%	△0.119%	△0.115%	0.032%	0.286%
	20年	25年	30年	35年	40年	45年	50年
2020年度末	0.496%	0.610%	0.697%	0.719%	0.705%	0.687%	0.672%
2019年度末	0.319%	0.405%	0.427%	0.438%	0.448%	0.455%	0.461%

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

非経済前提

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

(4) 前年度末からの変動要因

(単位:億円)

	純資産価値	保有契約価値	EEV
2019年度末(前年度末)EEV	5,061	3,840	8,902
①期始EEVの調整	△49	－	△49
2019年度末(前年度末)EEV(調整後)	5,012	3,840	8,852
②当年度新契約価値	△280	727	447
③期待収益(リスクフリーレート分)	△4	63	59
④期待収益(超過収益分)	4	40	44
⑤保有契約価値から純資産価値への移転	45	△45	－
⑥前提条件(非経済前提)と実績の差異	26	△31	△4
⑦前提条件(非経済前提)の変更	－	△391	△391
⑧前提条件(経済前提)と実績の差異	△591	1,122	530
⑨その他事業関係の変動	－	44	44
⑩その他事業外の変動	－	－	－
2020年度末(当年度末)EEV	4,212	5,370	9,583

①期始EEVの調整

2020年度に実施した株主配当による減少額です。

②当年度新契約価値

新契約価値は、当年度に新契約を獲得したことによる価値(当年度末時点)を表したものです。

③期待収益(リスクフリーレート分)

市場整合的手法では、将来見込まれる株主への配当可能利益をリスクフリーレートにより割り引いた金額をEVとしており、当項目では時間の経過とともに発生する割戻し分を掲げています。なお、当項目には、オプションと保証の時間価値、必要資本維持のための費用および非フィナンシャル・リスクに係る費用の解放を含みます。

④期待収益(超過収益分)

市場整合的手法では、将来の運用利回りの前提は全ての資産についてリスクフリーレートとしていますが、実際はリスク性資産の保有により、リスクフリーレートを超過する利回りを期待しています。当項目は、リスクフリーレートを超過して期待される運用収益(当年度分)です。

⑤保有契約価値から純資産価値への移転

前年度末の保有契約価値で想定していた将来の利益の一部(当年度分)は、当年度末には実現化して純資産価値に移転されることとなります。当項目ではその移転の額を表していますが、移転によるEEVの金額の増減はありません。

⑥前提条件(非経済前提)と実績の差異

前年度末の保有契約価値の計算に用いた前提条件(非経済前提)と、当年度実績との差異による影響額です。

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(2021年度)以降の収支が変化することによる影響額です。主に、解約・失効率前提の変更により、価値が減少しています。

⑧前提条件(経済前提)と実績の差異

前年度末の保有契約価値の計算に用いた経済前提(市場金利やインプライド・ボラティリティ等)と、当年度末実績との差異、および経済前提を前年度から変更したことによる影響額です。主に市場金利の上昇により、純資産価値は減少(有価証券含み益の減少等)する一方で、保有契約価値は増加しています。

⑨その他事業関係の変動

上記の項目以外の事業関係の変動による影響額です。なお、この項目には、モデルの変更による影響も含まれます。

⑩その他事業外の変動

当年度は該当ありません。

(5) 前提条件を変更した場合の影響(感応度)

(単位:億円)

前提条件	EEV	増減額
2020年度末EEV	9,583	－
感応度1: リスクフリーレート 50bp上昇	9,622	38
感応度2: リスクフリーレート 50bp低下	9,294	△288
感応度3: 株式・不動産価値 10%下落	9,551	△31
感応度4: 経費率(維持費) 10%減少	9,882	299
感応度5: 解約・失効率 10%減少	9,420	△163
感応度6: 保険事故発生率(死亡保険) 5%低下	10,134	551
感応度7: 保険事故発生率(年金保険) 5%低下	9,582	△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	9,583	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	9,376	△207
感応度10: 必要資本を法定最低水準に変更	9,632	48
感応度11: 超長期金利の補外方法として終局金利を適用	10,653	1,070

(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、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	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
保有契約件数 ^(※1)	312.4万件	324.0万件	339.6万件	389.7万件	398.1万件
保有契約高 ^(※1)	232,142	238,068	245,331	244,580	242,669
保有契約年換算保険料 ^(※1)	4,010	4,123	4,315	4,481	4,479
経常利益	161	169	195	186	256
基礎利益	186	128	155	136	248
当期純利益	45	52	79	75	119
資本金	855	855	855	855	855
総資産	36,191	38,697	42,296	45,104	45,343
有価証券残高	29,197	32,601	35,484	37,576	43,138
貸付金残高	551	570	595	631	588
責任準備金残高	28,964	31,438	33,760	37,376	39,640
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	67
ソルベンシー・マージン比率	1,893.2%	1,726.7%	1,681.8%	1,549.3%	1,439.5%
ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー (EEV) ^(※3)	7,942	8,355	8,194	8,902	9,583

※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。

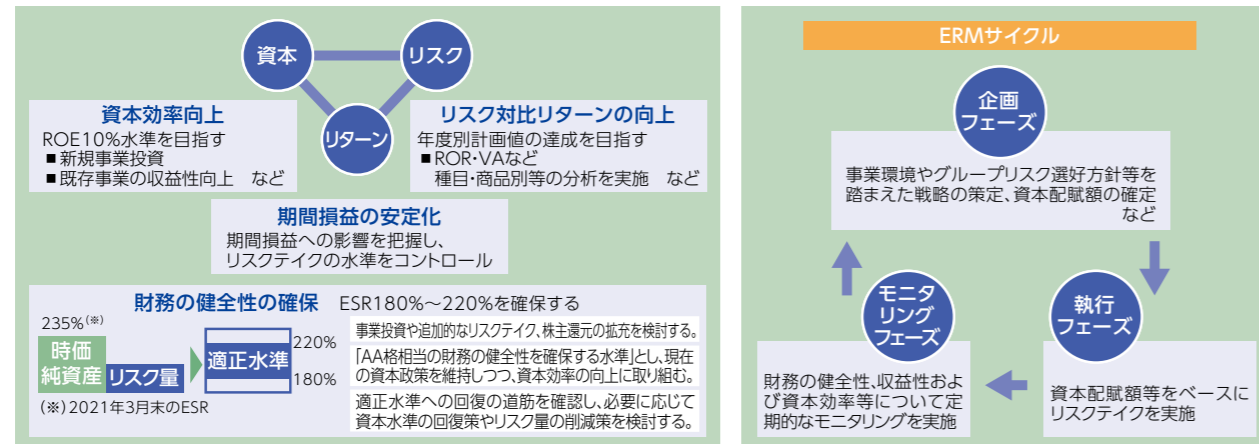
※2 格付けは各年度末時点。保険金支払能力格付け。

※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。

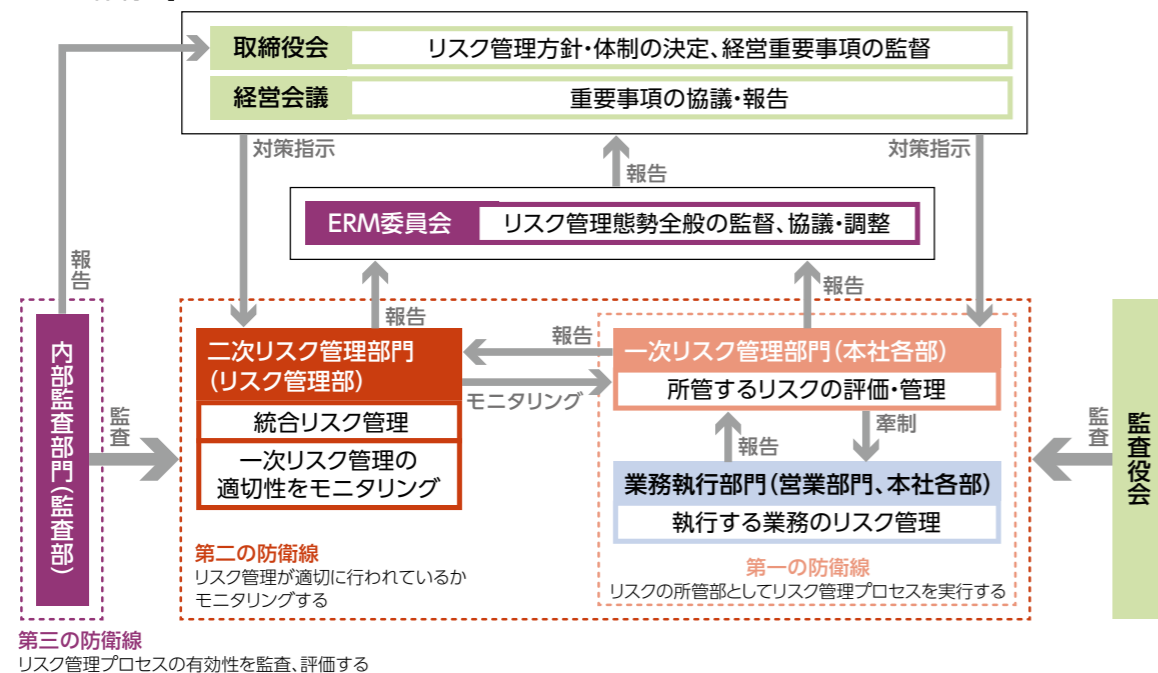
【MS&ADインシュアランス グループのERMサイクル】



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、営業部門と本社各々が担っています。本社各々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。本社各々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。

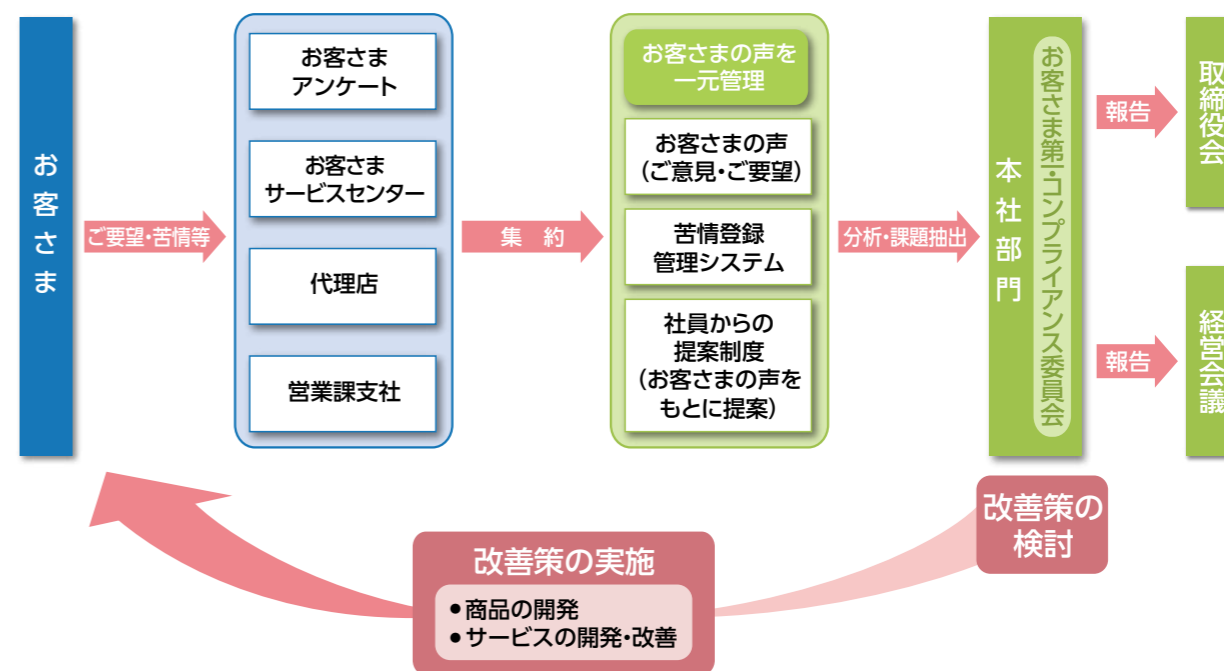
お客様の安心と満足度向上に向けた取組み

当社は、お客様の安心と満足を実現するために、全社員がお客様の声(ご意見・ご要望)を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に活かす仕組みを整えています。

お客様の声を商品・サービスの開発・改善に活かす仕組み

お客様アンケート、お客様サービスセンター、代理店、社員等を通じて寄せられたお客様の声は、それぞれの窓口や担当部門で集約します。集約したお客様の声は、企業品質管理部が分析・課題の抽出を行い、お客様の声に最大の価値観をおいた改善策を検討しています。

さらに、全社的な品質向上を推進するために、役員・本社部門の部長により構成される「お客様第一・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様満足度向上の取組状況について確認し、部門横断的・全社的な課題の検討や改善の指示を行い、継続的な品質向上の取組みを進めています。



(1) 「お客様サービスセンター」でお受けするお客様の声

「お客様サービスセンター」では、お客様から保険商品の内容や各種契約手続き等に関するお問い合わせ、資料請求等のご要望や業務全般に関する各種ご意見・ご相談を、電話やオフィシャルサイト等でお受けしています。お受けしたお客様からのご意見は集約・分析し、お客様にご満足いただける商品・サービスをご提供できるよう本社部門が中心となり改善に取り組んでいます。

(2) 苦情登録・管理システムによる苦情の一元管理

当社は、苦情を「お客様からの不満足の実証」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様に対して、迅速・丁寧に対応する仕組みを整えています。

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

2020年度 苦情件数:3,043件

苦情件数の内訳は、113ページに掲載されています[2.お客様からのご相談・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

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。

2020年度 提案件数:656件、改善済・改善予定件数:199件

(4) お客さまへの満足度アンケートの実施

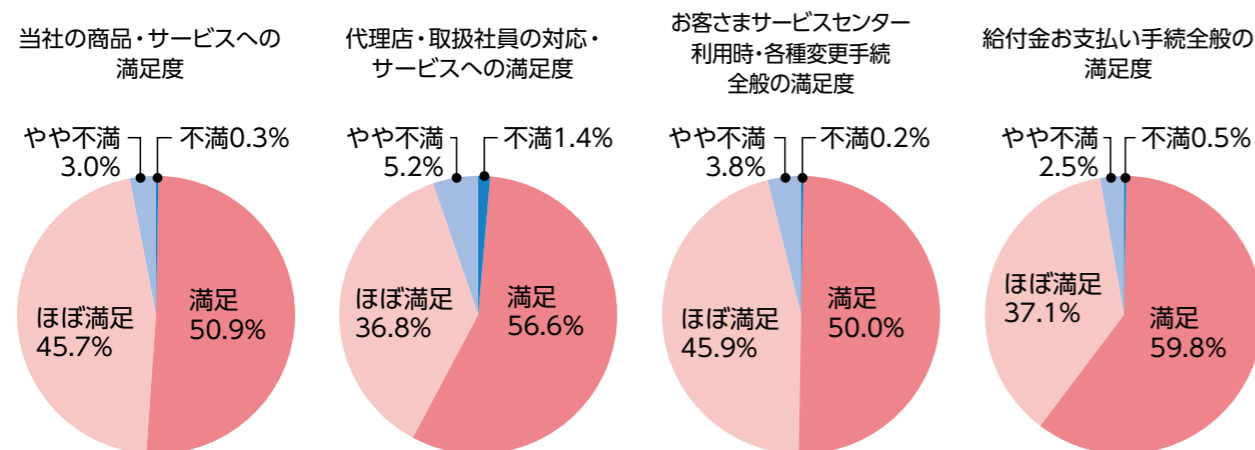
より多くのお客さまから、商品やサービス、各種お手続きに対するご意見や評価をお伺いするため、お客さまアンケートを実施しています。

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5.4万件 アンケート案内送付数約280万通 2020年4月～2021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わかりやすさ、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わかりやすさ、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

自分(会社)の保険加入状況がわかる一覧表がほしい。

お客さまの声をもとに改善

個人・法人の「お客さまを取り巻くリスクとご加入の保険の対応状況」を、代理店からお客さまにわかりやすくご説明するためのシステム「リスクマップ」を開発しました。ご契約の一覧と各リスクについての保障有無を見える化しており、対面またはQRコード(*)やEメールでお客さまへお届けすることができます。(2020年7月)
※「QRコード」は、デンソーウェーブの登録商標です。

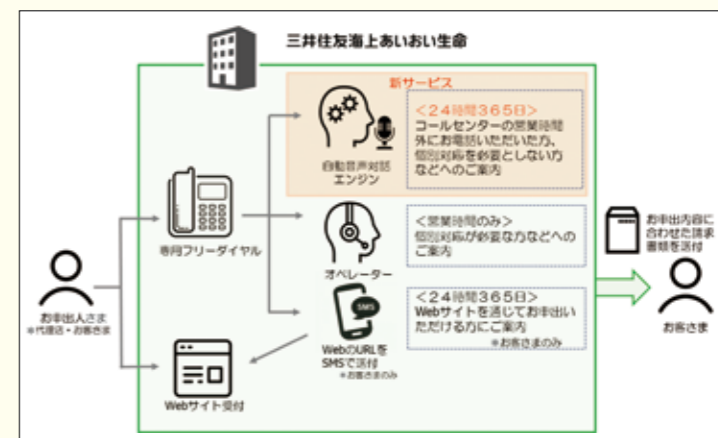


お客さまの声

入院・手術給付金を請求する際、パソコンやスマートフォンの操作は不慣れなので電話を利用したが、混雑してなかなかつながらなかった。

お客さまの声をもとに改善

業界で初めて、お客さまの入院・手術給付金のご請求書類発送お申出に、AIによる「自動音声応答サービス」を導入しました。これにより、電話の混雑などによりお待ちいただく必要がなく、パソコンやスマートフォン等の操作が不慣れでWebサイトを通じたお申出が苦手な方などにもスムーズにお申出いただけるようになりました(2021年3月)。詳細は、20ページをご参照ください。

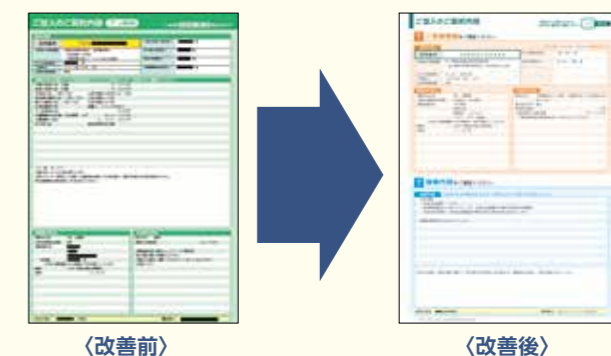


お客さまの声

「ご契約内容のお知らせ」が届いたが、契約内容や代理店の連絡先など、全体的にもっと見やすく・わかりやすくしてほしい。

お客さまの声をもとに改善

「ご契約内容のお知らせ」について、より見やすく・わかりやすくしてほしいという声をいただいていたことから、「ご加入のご契約内容」のページについて、文字の大きさ・背景色を含めた全体的なレイアウトを見直しました(2021年5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

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。)は経営理念に基づき、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すべての声(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原因」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すべての声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- 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」と認識します。
- 全役職員は、お客さまの声に関する情報を収集分析し、苦情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。

〈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および個別具体的な対応については、「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、経営会議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・真摯な苦情等の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、経営会議等、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について定期的に監査を行います。監査結果を、監査対象部門へ通知し取締役会に報告し、必要に応じて関係部門に情報提供します。

〈是正措置等の検討と実施〉

- 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。

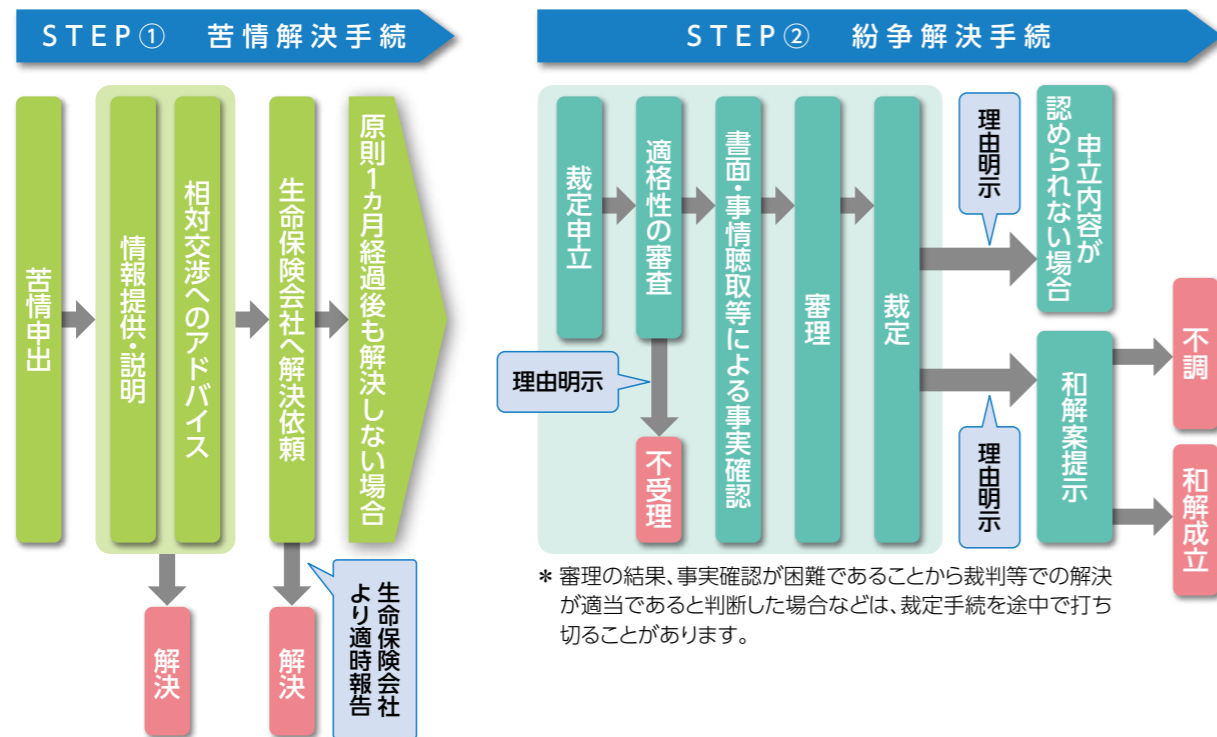
三井住友海上あいおい生命保険株式会社
取締役社長 加治 資朗

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日から、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実に対応する体制作りを通じて、利用者保護の充実に努め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」の指定を受けた紛争解決(ADR)機関です。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)一般社団法人生命保険協会生命保険相談所では、電話・来訪・インターネットで生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国に50カ所の「連絡所」を設置しています。
 - (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。

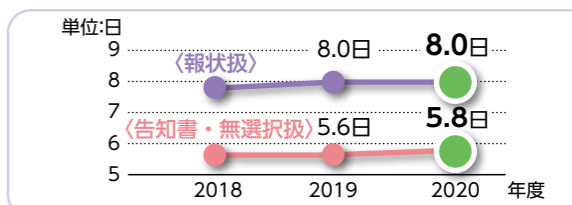
生命保険相談所
TEL:03-3286-2648
受付時間:9:00～17:00(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
ホームページアドレス: <https://www.seiho.or.jp/contact>

より良い品質を目指す取り組み

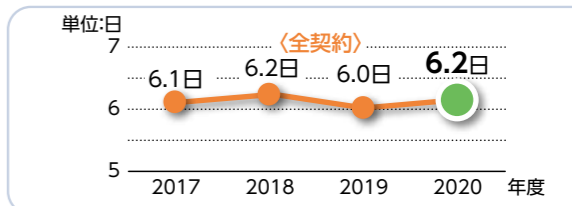
生命保険はカタチのない商品。だからこそ、お客さまに保険証券という「安心」をできるだけ早くお届けすることが大切だと考えています。また、保険金・給付金、解約返戻金のお支払いについても同様に考えています。当社は、保険証券、保険金・給付金、解約返戻金をお届けする日数を「安心お届け日数」とし、お客さまに1日でも早く「安心」をお届けできるよう取り組んでいます。

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。

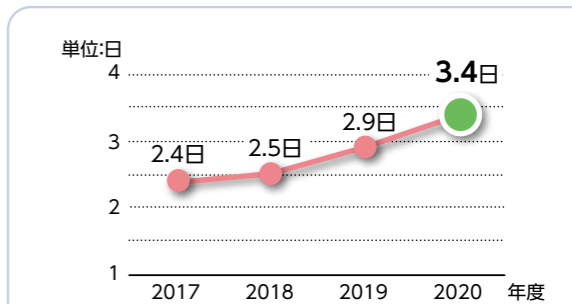


*2019年度から、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合など(告知書・無選択扱)」と「それ以外(医師の診査を受けていただく場合など)(報状扱)」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組んでいます。(2018年度は参考値)



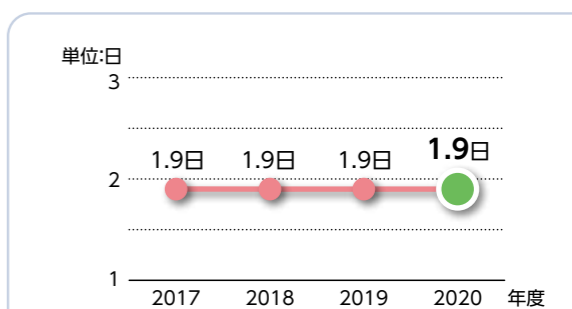
安心お届け日数(保険金等支払所要日数・平均)

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

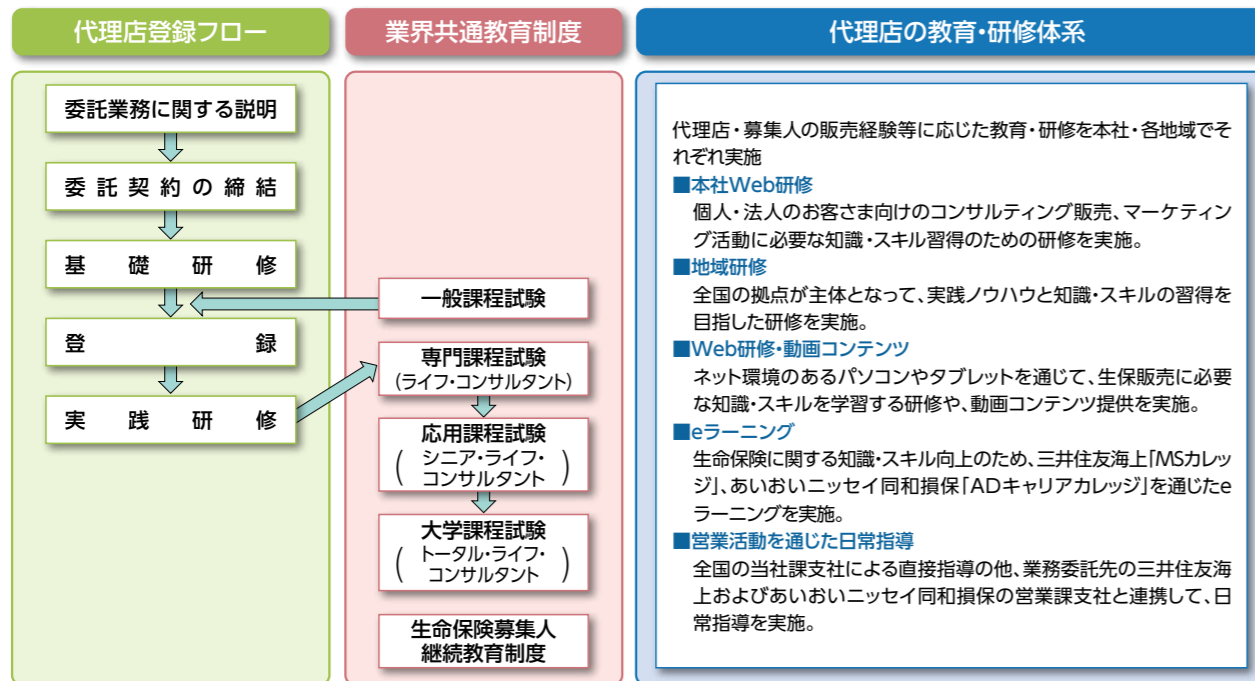
お客さまのニーズにお応えしていくには、強い使命感と、高い専門性を備えた代理店・募集人と一体となった成長戦略が重要と考えています。その戦略の中心となるのが、「教育と研修」です。

当社は2015年から「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

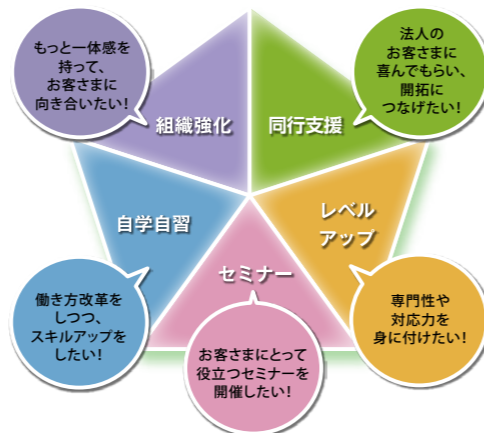
生命保険代理店委託後の初期段階から、適正な募集活動に必要な知識とスキルの習得に向け、「各種業界共通教育」「本社Web研修」「地域研修」「Web研修・動画コンテンツ」「eラーニング」「営業活動を通じた日常指導」を実施しています。



(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「同行支援」「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

(2021年4月現在)

ライフ・コンサルタントの所属、社員数、配置について		
所属	LC支社	生保支社
社員数	315名	56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	各地の生保支社

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)

中間層の育成

マネジメント層によるOJT、各種施策の実施により、中間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・課長代理(選抜))

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)

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

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500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。

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

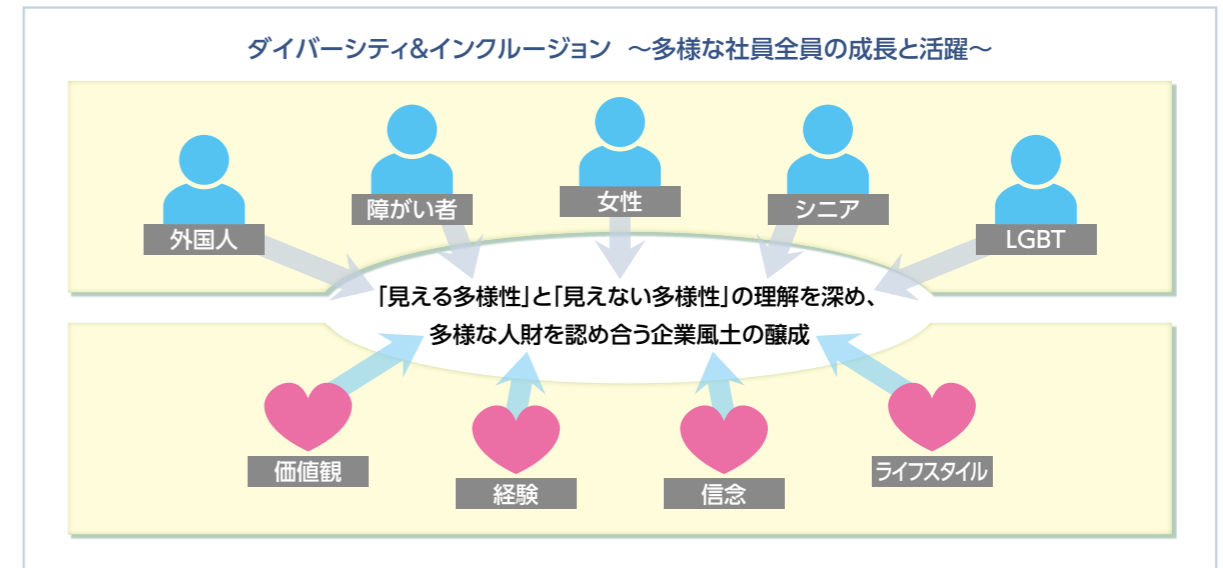
社員がトレーニー(実習者)として、短期間、他の職場に勤務できる制度です。社員のキャリア形成やスキル向上に役立つとともに、部門間の相互理解を深める制度として、多くの社員が活用しています。

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

「心理的安全性の確保」のもと、多様な意見やアイデアを積極的に引き出し、意思決定に活用する「インクルージョン」を実践し、社員全員が成長・活躍する会社を目指します。以下4つのテーマを重点的に取り組んでいます。

女性活躍	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。また、当社は次世代育成支援対策推進法に基づき、子育てサポートに高い水準で取り組んでいる企業として、厚生労働大臣より「くるみん」の認定を受けました。	
中高年層社員の活躍	中高年層社員のキャリアデザイン支援の強化に取り組んでいます。今までの経験を活かし、働きがいを感じるポストの開発・配置等の制度整備を進めています。	
障がい者社員の活躍	障がいがある社員の能力や適正が発揮でき、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。	
若手社員の活躍	若手社員の価値観や考え方を捉え、活かす環境づくりに取り組めます。所属を越えた社員間の親交強化、相互啓発、今後の成長イメージ形成を促す研修・交流会を実施します。	

「心理的安全性の確保」+「インクルージョンの実践」

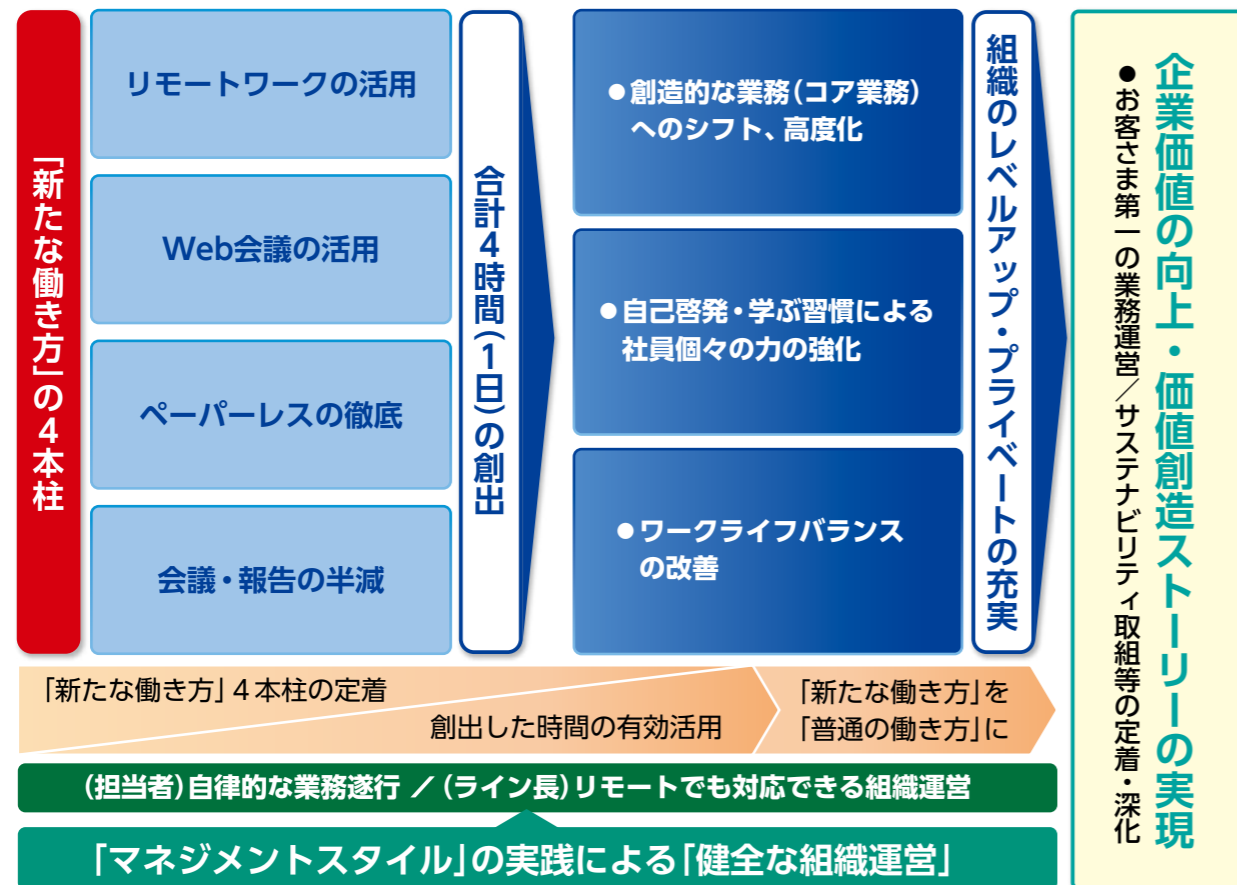
当社の「新たな働き方」について

「新たな働き方」の推進

2020年度から、業務の変革、生産性向上を同時に推し進めていくことを目的として「新たな働き方」という全社運動を展開しています。

「新たな働き方」は、[リモートワークの活用] [Web会議の活用] [ペーパーレスの徹底] [会議・報告の半減]の4本柱の定着により時間を創出し、創出した時間を、創造的な業務へのシフトや社員個々の力の強化、ワークライフバランスの改善に活用することで、「組織のレベルアップ」「プライベートの充実」を実現していく取り組みです。

【新たな働き方の全体像】



「新たな働き方」を支える環境整備

「新たな働き方」の4本柱を定着させるため、在宅勤務制度の整備や各種コミュニケーションツールの導入などの環境整備を進めています。あわせて、管理職のマネジメントをリモートワークに適した形へ変革していくことも実施しています。

今後も、一層の取組推進に向けて、人事諸制度の見直しや環境整備を行い、社員一人ひとりが、生産性高く、生き生きと働くことができるよう取り組んでいきます。

【健康経営※】社員の健康づくり推進について

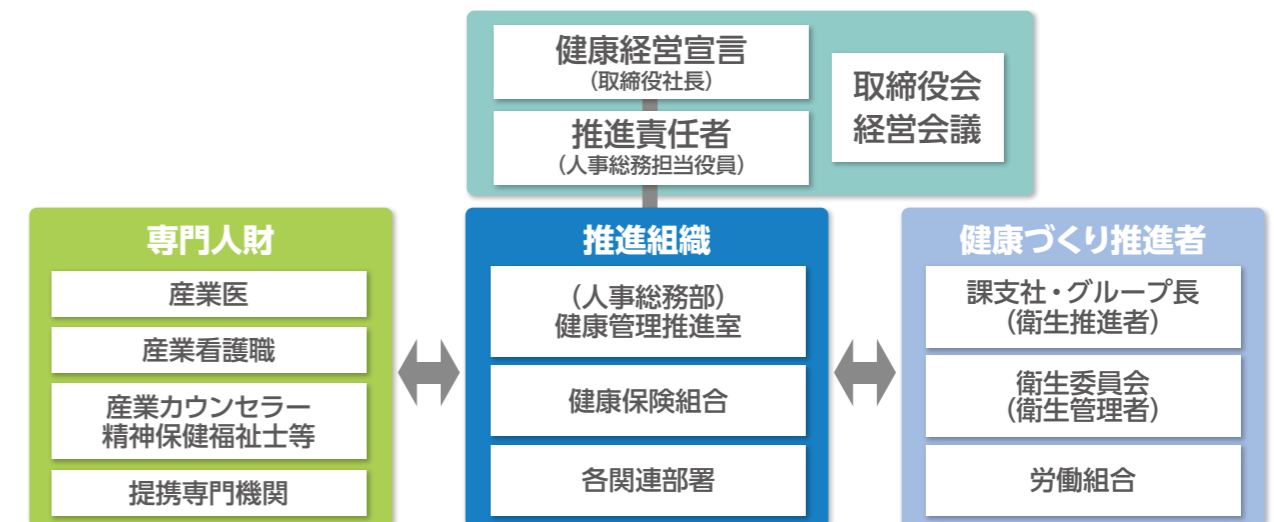
※「健康経営」は、特定非営利活動法人健康経営研究会の登録商標です。

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せない要素」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】

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 健康増進対策
4つのテーマ(①運動習慣定着化の推進 ②健康的な食生活の推進 ③十分な睡眠時間確保の推進 ④受動喫煙防止対策と禁煙支援)を中心に社員の健康増進取組を支援します。

【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」	セミナー
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 産業医による「心疾患セミナー」の開催 ● 外部講師による「睡眠対策セミナー」の開催(オンデマンド配信による開催)
キャンペーン	情報発信
<ul style="list-style-type: none"> ● 運動習慣の定着化 <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングキャンペーン(ココカラダイアリー使用) ● 健康的な食生活 <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルスレシピコンテスト ・ダイエットキャンペーン 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社員の健康増進に役立つ「健康通信」の定期的な発信 ● リモートワークにおける「こころとからだ」のケアを目的とした情報発信

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】

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020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%	98.8%
精密検査受診率 ^(※1)	55.6%	54.2%	53.5%	58.3%	実施中
特定保健指導完了率	58.1%	54.2%	58.0%	70.9%	実施中
適正体重者率 BMI18.5 ~ 24.9	67.7%	67.7%	68.0%	68.1%	66.9%
運動習慣比率 ^(※2)	21.9%	22.7%	25.1%	26.0%	29.0%

※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

【がん対策推進パートナー賞(検診部門)受賞】

2021年3月3日、厚生労働省の委託事業であるがん対策推進企業アクションから、当社社員のがん検診受診などのがん対策状況が評価され「がん対策推進パートナー賞(検診部門)」を受賞しました。

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。

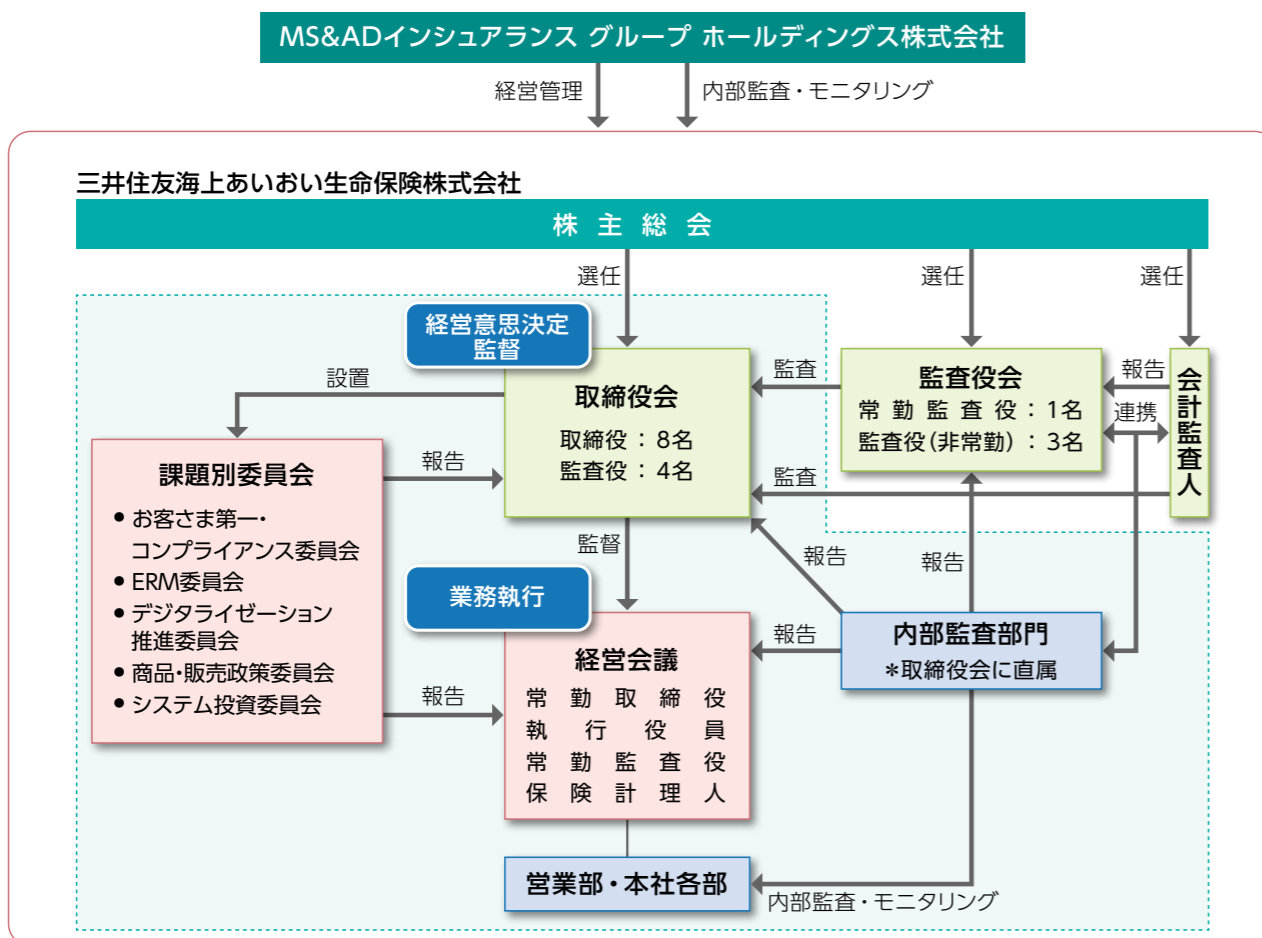
また、執行役員制度を導入し、経営重要事項の決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確化して迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

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】

2021年4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・特性等にに応じた体制を整備します。

2. 職務執行の効率性確保のための体制

- (1)当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を採用し、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離と機能強化を図ります。
- (2)当社は、取締役および執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を定め、遂行すべき職務および職務権限を明確にします。

3. 法令等遵守体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランスグループのコンプライアンス基本方針に従い、全役職員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行います。
- (2)当社は、MS&ADインシュアランスグループの反社会的勢力に対する基本方針に従い、反社会的勢力排除のための体制整備(対応統括部署の整備、対応要領の整備、反社会的勢力に係るデータベース管理体制の整備、警察等外部専門機関等との連携強化等)に取り組み、反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求に応じない旨を全役職員に徹底します。
- (3)当社は、MS&ADインシュアランスグループのスピークアップ制度運用規程に従い、組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切なまたはこれらのおそれのある行為について、全役職員が社内および社外の窓口で直接通報できるスピークアップ制度を設け、全役職員に対し制度の周知を図ります。

4. 統合リスク管理体制

当社は、MS&ADインシュアランスグループのリスク管理基本方針に従い、基本的な考え方を共有するとともに、リスク管理方針を策定し、適切なリスク管理を実行します。

5. 財務報告の信頼性を確保するための体制

- (1)当社は、監査役候補の選任にあたり、監査役のうち最低1名は経理または財務に関して十分な知識を有する者を選任します。

- (2)当社は、MS&ADインシュアランスグループの情報開示統制基本方針に従い、当社に関する財務情報および非財務情報を適正かつ適時に開示するための体制を整備します。

6. 内部監査の実効性を確保するための体制

- (1)当社は、MS&ADインシュアランスグループの内部監査基本方針に従い、実効性があり、かつ効率的な内部監査を実行するための体制を整備します。
- (2)当社は、内部監査部門として独立した取締役会直属の専門組織を設置し、当社の全ての業務活動ならびに保険募集に係る業務の代理および事務の代行の委託先である三井住友海上火災保険株式会社およびあいおいニッセイ同和損害保険株式会社への委託業務を対象として内部監査を実施します。

7. 情報管理体制

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

8. 監査役監査の実効性を確保するための体制

- (1)監査役の職務を補助すべき使用人、当該使用人の独立性および当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する体制
 - ①当社は、監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の職員を置きます。
 - ②取締役は、監査役室の独立性に配慮し、監査役室の組織変更、上記職員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、上記職員の人事考課については監査役会が定める監査役と協議のうえ行います。
- (2)監査役への報告に関する体制
 - ①取締役および執行役員は、職務執行に関して重大な法令・定款違反もしくは不正行為の事実、または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実を知ったときは、直ちに監査役会に報告します。
 - ②取締役および執行役員は、事業・組織に重大な影響を及ぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報状況その他監査役に報告を行う事項について遅滞なく監査役に報告します。
 - ③当社の役職員は、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、持株会社および当社の監査役に直接内部通報することができるものとします。
 - ④当社は、①～③の報告をした者について、当該報告をしたことを理由として不利な取り扱いを行いません。
- (3)その他

当社は、監査役が、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議に出席できます。

以上

コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

保険事業は、その公共性・社会性から高い倫理観、遵法意識が求められています。当社は、事業活動のあらゆる場面でコンプライアンスを徹底し、企業倫理を確立してまいります。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カ所に、コンプライアンス部に所属する地域コンプライアンスグループを設置し、担当営業部・地域におけるコンプライアンスの推進・徹底、コンプライアンスに関する相談業務等を行っています。

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、取締役会が設置する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・コンプライアンスおよび業務品質向上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。

- お客さま第一・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
- マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策、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
- 業務品質向上に係る事項
- 保険金等支払管理態勢に係る事項
- サステナビリティに関する事項
- スピークアップ(内部通報)制度に係る事項

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

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

スピークアップ制度(内部通報制度)

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

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のっとり、当社の重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行っています。

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、環境取組

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。
- *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。ご照会者がご本人であることを確認させていただいたうえで、お答えいたします。また、お預かりした情報が不正確である場合には、正確なものに変更させていただきます。
- (2)個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等個人情報保護法に基づく保有個人データ(上記9. の個人番号および特定個人情報を含みます。)に関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

11. 個人データの安全管理措置の概要

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

12. 匿名加工情報のお取扱い

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

13. お問い合わせ窓口

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

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

【お問い合わせ先】

三井住友海上あいおい生命保険株式会社
お客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年間における各年の予定利率-基準利率)の総和÷2

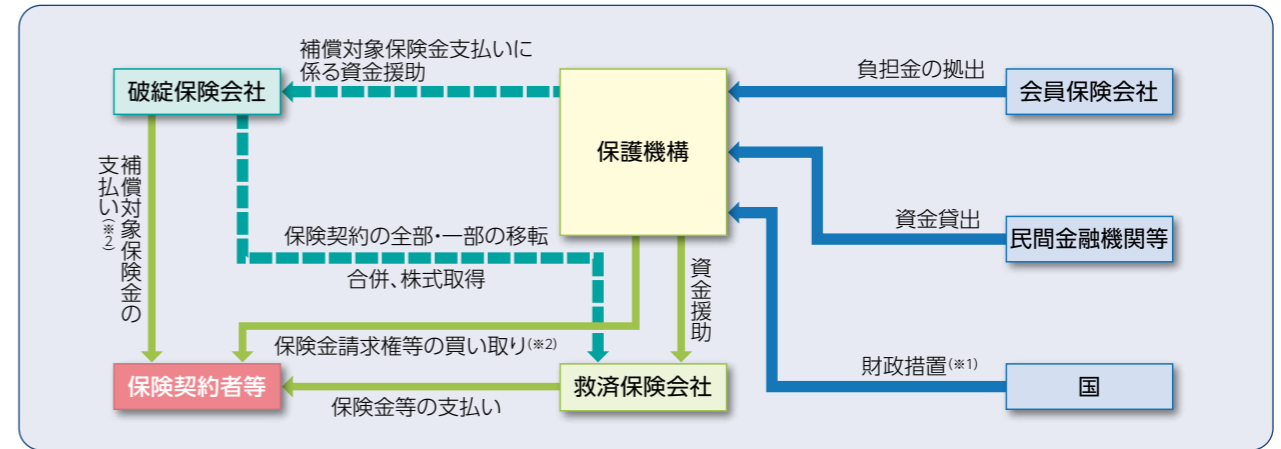
(注1) 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなります。現在の基準利率については、当社または保護機構のホームページで確認できます。

(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。

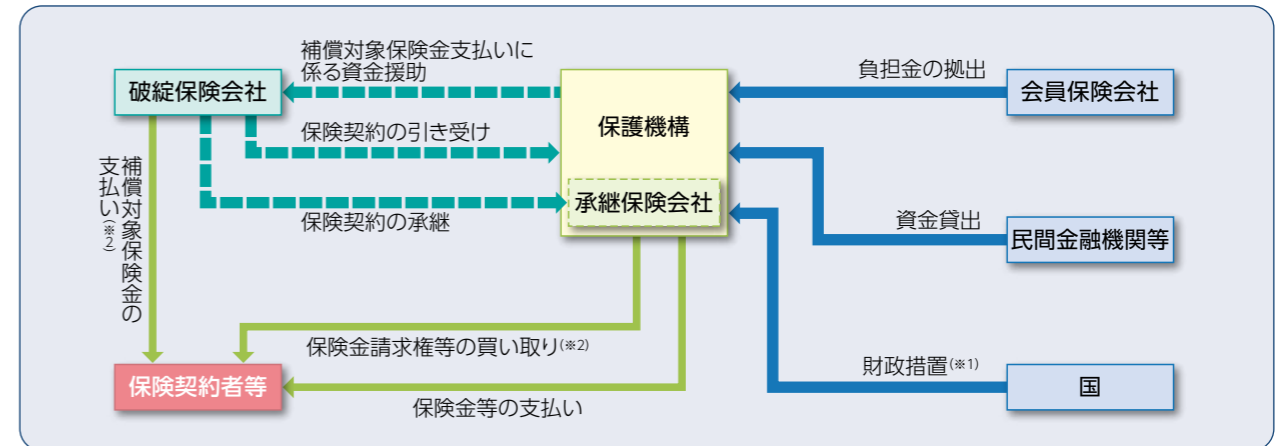
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

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取ることを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります(高予定利率契約については、前頁※2に記載の率となります)。

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

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

生命保険契約者保護機構

TEL : 03-3286-2820

受付時間 : 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)

9:00～12:00、13:00～17:00

ホームページアドレス : <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・金融商品取引法に基づく会計監査)や、保険業法に基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。

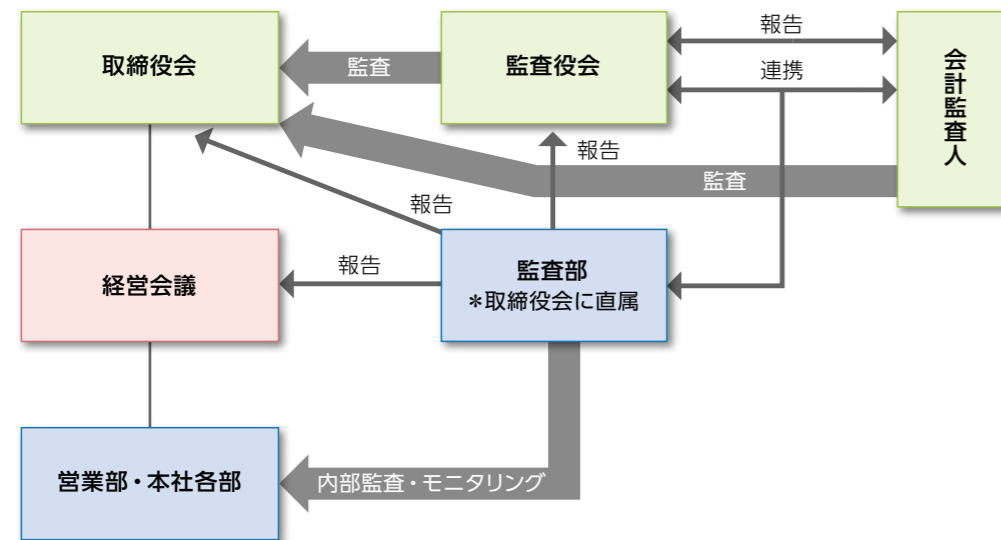
〈内部監査の実施〉

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、日々高度化・巧妙化するサイバー攻撃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)※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。

※ 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	全社員に対して訓練メールを配信し、不審メールに対する意識(感性)向上と注意喚起を促し、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	2020年度は、一部の営業社員に対し、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)向上と注意喚起を図っています。
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、2020年度は、複数のサイバーセキュリティ事案が同日に発生したというシナリオで、対応の優先順位や対応方針を論議する演習を実施しています。

商品ラインアップ

(2021年7月2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プレミアム」「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。「人生で出会いたくさんの「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プレミアム ^{エース} (※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プレミアム」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、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。



MS&ADインシニ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) 個人向け商品

【主契約】

商品名	特徴																
●&LIFE 新医療保険Aプレミアム ^{エース}	 <p>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。</p>																
●&LIFE ガン保険スマート	 <p>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。</p>																
●&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	 <p>ご契約の内容に応じて死亡・高度障害に加えて、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ご準備いただけます。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>商品名</th> <th>死亡・高度障害</th> <th>障害・介護</th> <th>就労不能</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&LIFE 新総合収入保障ワイド</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>&LIFE 新総合収入保障</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>&LIFE 新収入保障</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>また、従来の健康優良割引(健康状態等が当社所定の基準を満たした場合に保険料を割引く制度)に加え、所定の項目を満たした健康診断結果をご提出いただくことで保険料を割引く「健康診断料率適用特約」を新設しました。 なお、新総合収入保障ワイドに「メンタル就労不能障害保障特約」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。</p>	商品名	死亡・高度障害	障害・介護	就労不能	&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	●	—	—
商品名	死亡・高度障害	障害・介護	就労不能														
&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	 <p>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」に絞って保障をご準備いただけます。 また、「メンタル就労不能障害保障特約」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。</p>																
●&LIFE 終身保険(低解約返戻金型)	 <p>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、保険料を割引きます。</p>																

商品名	特 徴
●&LIFE 逡減定期保険	 <p>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をご準備いただけます。 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。</p>
●&LIFE 個人年金保険	 <p>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。</p>
●&LIFE こども保険	 <p>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。</p>
●定期保険	 <p>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、保険料を割り引きます。</p>
●無解約返戻金型定期保険	 <p>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。</p>
●逡増定期保険	 <p>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。</p>
●養老保険 ●5年ごと利差配当付養老保険	 <p>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。</p>
●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	  <p>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。</p>

【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 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
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。
逡増定期保険	経営者・役員の方々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

お客さま

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」の2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。

※ 団体保険を除きます。



Web約款(トップ画面)

冊子版

(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。

2016年5月の改定では、「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、体裁やレイアウトの見直し、記入欄の改善、記載内容の具体例の表示等の改定を行いました。

2013年6月に「UCDA(※1)アワード(※2)生命保険 告知書部門」の最優秀賞「UCDAアワード2013」(情報の伝わりやすさ賞)受賞の際に取得したUCDAの認証は現在も更新されています。



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。

MS&ADインシユ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

お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」

お客さまの利便性向上および募集品質の向上を目的として、2015年5月から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」を導入し、端末操作だけでお申込み手続きを完了できるようにしました。

「生保かんたんモード」の特徴

- ・お申込内容にあわせて必要な説明や確認事項を画面がナビゲートし、申込手続きにおける募集人の手順説明を均質化
- ・健康状態に関する告知の査定結果をその場でお客さまに提示し、ご契約の早期成立・保険証券の早期お届けを実現
- ・ユニバーサルデザインに準拠したシンプルな操作画面に加え、文字拡大や音声ガイダンス等のサポート機能を搭載



お客さまメニュー画面

ご提案内容の確認画面

告知事項画面

非対面募集への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大により、2021年3月からお客さまが対面による生命保険のお申込み手続きを希望されない場合、一定の条件のもと、お客さまのご了解を得て、Web(リモート)を利用したペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」の取扱いを行っています。

これは、お客さまの利便性向上と業務品質の向上に資する取組みであり、今後、さらなるデジタル化の進展・「新しい生活様式」の浸透等の環境変化を見据え、お客さまのご意向に沿った営業スタイルの変革に取り組んでいきます。

撮るだけねんきん試算

2019年4月から、「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ご提供しています。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。



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



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、当社が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、当社が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)が行われないときは、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

保険料は払込期月にお払込みいただけます。なお、払込期月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〉2021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けます(ご契約によっては診査も必要です)。また、その際に失効期間にお払込みいただけ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けます。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) <ul style="list-style-type: none"> ●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、分割返済もお取り扱いします。 ●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 <ul style="list-style-type: none"> ●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、お取り扱いできません。
	延長保険への変更 <ul style="list-style-type: none"> ●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 <ul style="list-style-type: none"> ●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、お取り扱いできません。

*保険種類・契約内容・保険料の払込方法によっては、上記のお取り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) クーリング・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、このお取り扱いができません。

- 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

(2021年5月27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、保険料の払込猶予期間を2020年12月31日まで延長する対応を行いました。なお、2020年12月31日までに猶予分の保険料のお払込みがかなわなかったお客さまには、2021年10月31日までに分割でお支払いいただく対応を行っています。
- 2021年1月8日以降、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、保険料の払込猶予期間を2021年10月31日まで延長する対応を行っています。
- 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(利息の免除)を適用する対応を行いました。(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)
- 契約者貸付のお申し出に際して、必要書類を一部省略する等により、簡易かつ迅速なお取り扱いを実施しています。

〈保険金・給付金等のお支払い〉

- 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ています。
- 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り扱いを実施しています。
- 上記お取り扱いについては、お客さま向けに「新型コロナウイルス感染症に関してご案内します」というチラシを作成し、わかりやすく解説しています。

*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する約款改定もあわせて実施しています。ただし、災害保障期間設定型定期保険(商品名:オーナーズロード)の災害死亡保険金および災害高度障害保険金は、新型コロナウイルス感染症を原因として死亡または所定の高度障害状態に該当された場合であっても、お支払対象外となります。



「新型コロナウイルス感染症に関してご案内します」

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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内の「お客さまWebサービス」から、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。

【オフィシャルサイト】 <https://www.msa-life.co.jp>



お客さま Web サービス

土・日・祝日を問わず、契約内容の確認、住所変更や改姓などのお手続きが可能です。

> ご利用可能時間はこちら

[ログイン](#) [新規登録](#)

「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・電子発行
- 第二連絡先・家族Eye(親族連絡先制度)の登録・変更・削除

*個人のお客さま専用のサイトです。
*ご利用には、ご利用ID(メールアドレス)とパスワードの設定が必要です。

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)手話通訳サービス

「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。ご契約内容の照会、各種手続きのお申し出を行うことができます。詳しくは当社オフィシャルサイトでご確認ください。

受付時間: 月～土 9:00～17:00
(日・祝日・年末年始を除く)



※「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。

(3)インターネット

「お客さまWebサービス」をご利用いただくことで、名義変更など各種手続きのお申し出を行うことができます。保険金・給付金請求のお申し出は、「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お手続きが可能です。

●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(本資料)

「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」



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8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。	平日 9:30～17:30 (土・祝日・ 8/12～8/16・ 年末年始を除く)
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。 【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。	
成年後見制度相談サービス	認知症等になったご家族の法律行為、財産管理についてのお悩みやご相談についてお応えします。具体的にご相談をご希望のお客さまには、公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポートを通じて、お客さまのご希望に合った専門家をご紹介します。	
家族信託相談サービス	認知症等に備えて、あらかじめご家族に財産管理を任せたい場合のお悩みやご相談についてお応えします。具体的にご相談をご希望のお客さまには、一般社団法人 家族信託普及協会を通じて、お客さまのご希望に合った専門家をご紹介します。	

*「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2021年7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インシニ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

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	<ul style="list-style-type: none"> 健康や医療に関するご相談に資格を持った相談員がお応えします。また、専門医との電話相談やセカンドオピニオンサポートサービス、各種検診の実施医療機関のご紹介等もご提供します。 看護師相談とこころの相談については、Web相談もご提供します。 	<ul style="list-style-type: none"> 看護師相談 <ul style="list-style-type: none"> 健康診断結果相談 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 セカンドオピニオンサポートサービス <ul style="list-style-type: none"> 主治医とのコミュニケーション相談 専門医相談 セカンドオピニオン医療機関紹介 セカンドオピニオン受け方相談 こころの相談 <ul style="list-style-type: none"> 検診施設紹介・相談 女性のための検診施設紹介・相談 <p>※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、膵疾患を指します。</p>
暮らし	<ul style="list-style-type: none"> 子育てに関するお悩み、日常生活上のトラブルから税金、資産運用まで、暮らしに関するさまざまなご相談にお応えします。 	<ul style="list-style-type: none"> 子育て相談 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2021年7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ご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応えします。



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していただくために、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・給付金についてご説明します。また、請求手続きに必要な書類をご契約やご請求の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。



「ご請求に必要な書類について」

その際には「保険金・給付金 ご請求手続き かんたんガイド」を同封し、お手続きの流れや、ご請求における留意事項、請求書類の記入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、お客さまからの入院・手術給付金請求専用の請求申出受付方法として、「自動音声応答サービス」(AIによる自動音声で受付するサービス)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、24時間365日、入院・手術給付金に関する請求書類のお取り寄せが可能になりました。



自動音声応答サービスのご案内

また、請求書類の書き方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)をご提供しています。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。



「保険金・給付金 ご請求手続き かんたんガイド」

「保険金・給付金 ご請求手続き かんたんガイド」内に掲載されたQRコード(※1)(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)でも、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好評をいただいています。

請求書類をご案内した後、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」(※2)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氣・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。



「請求書類記入例集」「請求書類の書き方ナビゲーション」

※1 「QRコード」は、デンソーウェーブの登録商標です。
 ※2 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。

(2) オフィシャルサイトでの請求書類のご提供

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受付時間外でもお申し出が可能です。

また、オフィシャルサイトから、請求書類をダウンロードして印刷が可能です。簡単な質問にお答えいただくだけで、診断書を省略できるかどうか確認するためのツールもご用意しています。



「請求書類を印刷する」画面

(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」^(※3)で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」にあわせて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。

※3 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

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。
- 「お客さま第一・コンプライアンス委員会」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、社外弁護士の意見を聴取しつつ、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

「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。

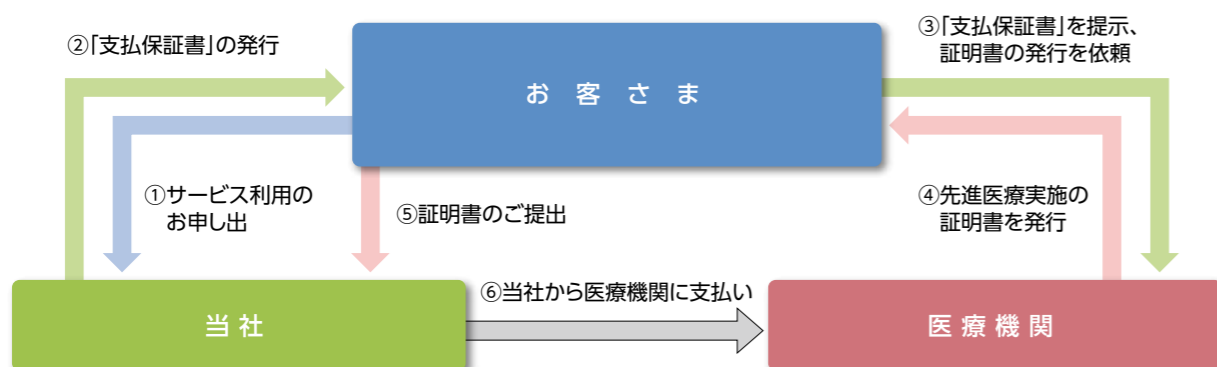
このサービスは、「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療技術料をお客さまに代わって当社より医療機関に直接お支払いするものです。特に技術料が高額な治療でも、お客さまの資金準備のご負担を軽減し、安心して治療いただけます。2021年3月現在、厚生労働省の認可を受けて先進医療として「陽子線治療」または「重粒子線治療」を実施しているすべての医療機関でご利用いただけます。

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。

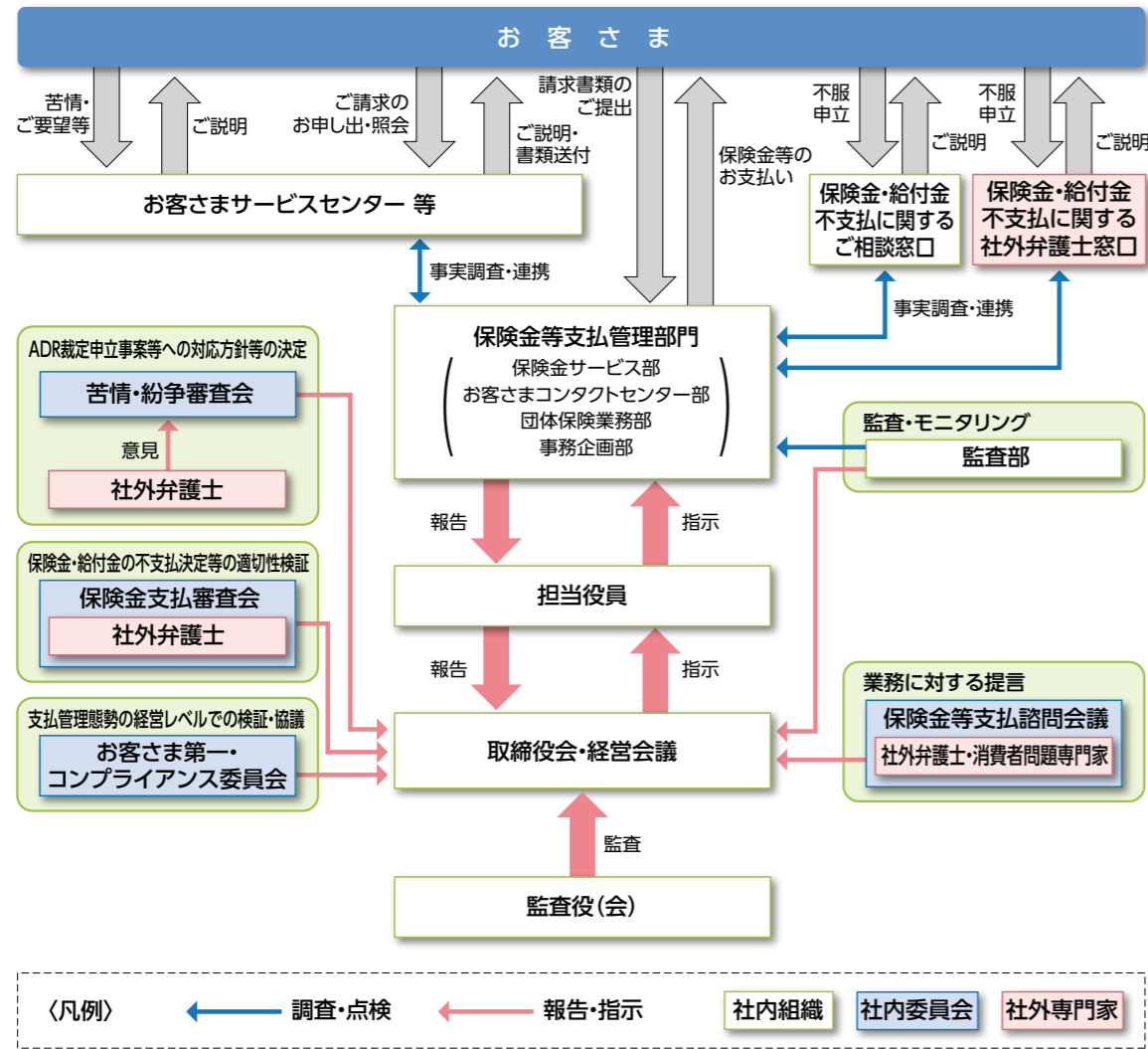
特徴

- 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

病気やケガなどによる万一の場合の保障として、2020年度において約28万件、666億円の保険金・給付金をお支払いしました。

【お支払いした件数・金額】(2020年度)

	保険金	給付金	合計
お支払い件数	5,672件	274,626件	280,298件
お支払い金額	38,000百万円	28,625百万円	66,625百万円

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6,811件ありました。

【お支払いに該当しないと判断した件数】(2020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	2件	327件	329件
④重大事由解除	0件	19件	19件
⑤免責事由該当	30件	32件	62件
⑥支払事由非該当	76件	6,325件	6,401件
合計	108件	6,703件	6,811件

*上記件数は、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ります。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数です。

【参考】「お支払いに該当しないと判断した件数」の非該当理由に関する解説

- 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。

SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべに、価値創造ストーリー(9ページ)の実践を通じて、社会との共通価値を創造(Createing Shared Value:CSV)する取組みを一層進展させ、レジリエントでサステナブルな社会の実現に取り組んでいきます。

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CSV取組において、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」、「社員がいきいきと活躍する経営基盤」で支えます。

社会との共通価値を創造

〈7つの重点課題〉

- 新しいリスクに対処する
- 事故のない快適なモビリティ社会を作る
- レジリエントなまちづくりに取り組む
- 「元気で長生き」を支える
- 気候変動の緩和と適応に貢献する
- 自然資本の持続可能性向上に取り組む
- 「誰一人取り残さない」を支援する

社会の信頼に応える品質

- 高い品質で社会の信頼に応える
- 誠実かつ公平・公正な活動
- 人権を尊重した活動と対話
- 環境負荷低減取組を継続する
- PRI(責任投資原則)に則った投資活動

社員がいきいきと活躍できる経営基盤

- ダイバーシティ&インクルージョンの推進
- 自ら学び考え、チャレンジし、成長し続ける社員に
- 健康経営
- 透明性と実効性の高いコーポレートガバナンス

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。また、「社会の信頼に応える品質」、「社員が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。

2020年度は、各職場で地域の健康課題や社会課題の解決に貢献するCSV取組を設定し、取り組みました。

2021年度も引き続き、社会課題等の解決に貢献するCSV取組に各職場で取り組みます。



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.senshiniryō.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、身長・体重・体温・血圧等の数値や睡眠時間・食事内容の記録、医療情報の提供等により、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。



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 世界の子どものワクチンを日本委員会へ寄付しています。

2020年度分としては、ポリオワクチン12万人相当分を寄付しています。



©JCV

認定NPO法人 世界の子どものワクチンを 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。世界の子どものワクチンを 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>

認知症の「共生」と「予防」に貢献する活動

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ため、認知症サポーター養成講座を社員・代理店が受講しています。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しています。

また、2020年度から一般社団法人日本認知症予防学会と連携して、地域の認知症予防活動を支援する人材を養成する「認知症予防フレンド」養成講座をオンライン開催し社員の受講を推進しています。2020年度末までに1,000名超の社員が資格取得しました。フレンド資格者を中心に、認知症予防についてひとりでも多くのお客さまへ正しい知識をお届けする啓発活動に取り組んでいます。



サポーターの目印の オレンジリング



認知症予防フレンド テキスト・認定バッジ

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13.5%*。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たち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。

*2018年 厚生労働省調査より
<https://kidsdoor.net>

高齢者の現況確認を通じた社会貢献

ご高齢のお客さまに現況を確認する取組みの中で、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>

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、要介護状態の原因にもなります。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19,803名
(2021年3月末現在)

「脳卒中月間(10月)」での取組み

公益社団法人日本脳卒中協会が定める「脳卒中月間」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.senshiniryoo.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



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。

発行年	発行体等	概要
2017年	アフリカ開発銀行 インダストリアルライズ・ 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	アジアで初めて低炭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開発目標(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。「公衆衛生」「脆弱な立場に置かれた人々のセーフティネット」「生産性と雇用」「経済的影響の軽減を図るための財政政策」の4つの分野に集中的に融資します。
2021年	アジア開発銀行 ジェンダー・ボンド	アジア開発銀行によるジェンダーの平等と女性のリーダーシップ促進に資するプロジェクトを支援するために発行する債券です。国連の定義する17の持続可能な開発目標(SDGs)のうち、目標5(ジェンダーの平等を達成し、すべての女性と女児のエンパワメントを図る)と整合します。

上記以外にも、以下の取組みなどを行っています。

- お客さま第一の業務運営(13ページ)
- お客さまの安心と満足度向上に向けた取組み(37ページ)
- 重要なことをわかりやすくお伝えする取組み(69ページ)
- ユニバーサルデザインへの対応(69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。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、活動を中止しています。



2019年度の活動の様子

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。2020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。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、販売会を実施できなかったことから、オンライン販売への協力となりました。

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カ所(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。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、活動を中止しています。



2019年度の活動の様子

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、その資金をさまざまな団体に寄付をするなど社会貢献活動に役立てる活動を行っています。

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。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、活動を中止しています。

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、WEリーグ(日本女子プロサッカーリーグ)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田中真理子・安齋結花選手が当社に在籍しています。2020シーズンはなでしこリーグ1部に在籍し、18試合6勝5分7敗で第6位の成績を収めています。
なお、千野晶子選手は2020年度をもって現役を引退し、現在は当社社員として勤務を継続しています。
今後も当社在籍選手をはじめ、ジェフユナイテッド市原・千葉レディースを応援し、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。
2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、すべての大会が中止となりました。
このような状況においても、次に開催される試合に向けて、日々練習に励んでいます。



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。
2020年11月開催の「2020年度パラクライミングジャパンシリーズ第1戦」、2021年3月開催の「2020年度パラクライミングジャパンシリーズ第2戦兼2020年度パラクライミング日本選手権大会」に出場し、2大会とも1位の成績を収めました。



写真提供：一般社団法人日本パラクライミング協会
写真撮影：宮地 信樹

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、以下の環境基本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

2013年4月より、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」を開始し、環境への取組みを推進しています。当社の環境活動は、環境負荷低減に向け、全社員が「全店共通活動」を進めています。

全店共通活動

1. 紙使用量の削減

在宅勤務、リモートワークの推進、Web会議等を利用したペーパーレス会議、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

時間外労働の抑制、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。

会社データ

目次

I. 会社の概況および組織

1. 沿革	96
2. 経営の組織	98
3. 店舗網一覧	100
4. 資本金の推移	104
5. 株式の総数	104
6. 株式の状況	104
(1) 種類等	104
(2) 大株主	104
7. 主要株主の状況	104
8. 取締役、執行役員、および監査役	105
9. 会計監査人の氏名または名称	108
10. 従業員の在籍・採用状況	108
11. 平均給与(内勤職員)	108
12. 平均給与(営業職員)	108

II. 主要な業務の内容

1. 主要な業務の内容	109
(1) 保険の引き受け・保険金等のお支払い	109
(2) 資産の運用	109
2. 経営方針	109

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	110
2. お客さまからのご相談・苦情の件数	113
3. お客さまに対する情報提供の実態	114
4. 商品に対する情報およびデメリット 情報提供の方法	114
5. 代理店教育・研修の概略	114
6. 新規開発商品の状況	114
7. 保険商品一覧	114
8. 情報システムに関する状況	114
9. 公共福祉活動の概況	114

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

V. 財産の状況

1. 貸借対照表	116
2. 損益計算書	122
3. キャッシュ・フロー計算書	124
4. 株主資本等変動計算書	125
5. 債務者区分による債権の状況	126
6. リスク管理債権の状況	126
7. 元本補填契約のある信託に係る 貸出金の状況	126

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)	127
9. 有価証券等の時価情報(会社計)	128
(1) 有価証券の時価情報	128
(2) 金銭の信託の時価情報	130
(3) デリバティブ取引の時価情報	131
10. 経常利益等の明細(基礎利益)	133
11. 利源別損益	135
12. 社外の監査体制	135
13. 財務諸表の適正性と内部監査の有効性	135
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	135

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	136
(1) 2020年度決算業績の概況	136
(2) 保有契約高および新契約高	137
(3) 年換算保険料	137
(4) 保障機能別保有契約高	138
(5) 個人保険および個人年金保険契約 種類別保有契約高	139
(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	140
(7) 契約者配当の状況	141
2. 保険契約に関する指標等	142
(1) 保有契約増加率	142
(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)	143
(3) 新契約率(対年度始)	143
(4) 解約失効率(対年度始)	143
(5) 個人保険新契約平均保険料(月払契約年換算)	143
(6) 死亡率(個人保険主契約)	143
(7) 特約発生率(個人保険)	144
(8) 事業費率(対収入保険料)	144
(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	144
(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	144

(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	145
(12) 未だ収受していない再保険金の額	145
(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	145
3. 経理に関する指標等	146
(1) 支払備金明細表	146
(2) 責任準備金明細表	146
(3) 責任準備金残高の内訳	147
(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)	147
(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	147
(6) 契約者配当準備金明細表	148
(7) 引当金明細表	148
(8) 特定海外債権引当勘定の状況	148
(9) 資本金等明細表	149
(10) 保険料明細表	149
(11) 保険金明細表	150
(12) 年金明細表	150
(13) 給付金明細表	150
(14) 解約返戻金明細表	150
(15) 減価償却費明細表	151
(16) 事業費明細表	151
(17) 税金明細表	151
(18) リース取引	152
(19) 借入金等残存期間別残高	152
4. 資産運用に関する指標等(一般勘定)	153
(1) 資産運用の概況	153
(2) 運用利回り	156
(3) 主要資産の平均残高	156
(4) 資産運用収益明細表	157
(5) 資産運用費用明細表	157
(6) 利息および配当金等収入明細表	158
(7) 有価証券売却益明細表	158
(8) 有価証券売却損明細表	158
(9) 有価証券評価損明細表	158
(10) 商品有価証券明細表	158
(11) 商品有価証券売買高	158
(12) 有価証券明細表	159

(13) 有価証券の残存期間別残高	160
(14) 保有公社債の期末残高利回り	160
(15) 業種別株式保有明細表	161
(16) 貸付金明細表	162
(17) 貸付金残存期間別残高	162
(18) 国内企業向け貸付金企業規模別内訳	162
(19) 貸付金業種別内訳	162
(20) 貸付金使途別内訳	162
(21) 貸付金地域別内訳	162
(22) 貸付金担保別内訳	162
(23) 有形固定資産明細表	163
(24) 固定資産等処分益明細表	163
(25) 固定資産等処分損明細表	164
(26) 賃貸用不動産等減価償却費明細表	164
(27) 海外投融資の状況	164
(28) 海外投融資利回り	166
(29) 公共関係投融資の概況 (新規引受額、貸出額)	166
(30) 各種ローン金利	166
(31) その他の資産明細表	166
5. 有価証券等の時価情報(一般勘定)	166

VII. 会社の運営

1. リスク管理の体制	167
2. 法令遵守の体制	167
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	167
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	167
5. 個人データ保護について	167
6. 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針	167

VIII. 特別勘定に関する指標等

IX. 会社およびその子会社等の状況

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

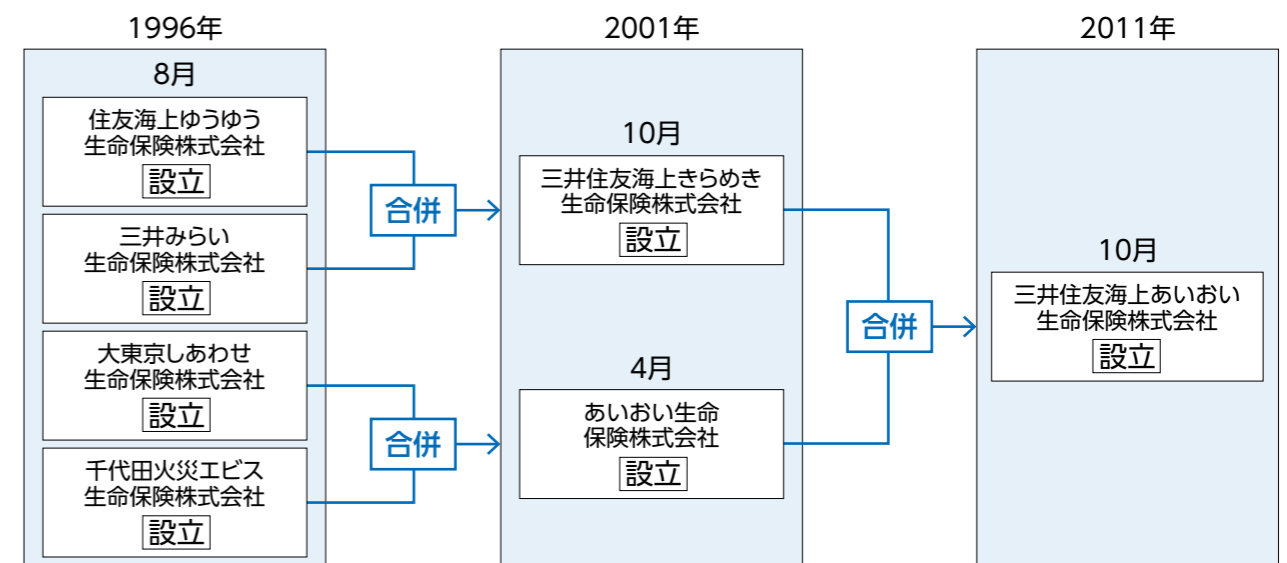
- 2011年10月 三井住友海上あいおい生命保険株式会社誕生
- 2012年 4月 苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」に関する適合宣言
金融窓販営業部を新設、営業拠点を4ヵ所新設
- 2012年10月 札幌お客さまサービスセンター開設
- 2012年12月 「終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)」発売
- 2013年 4月 「初回保険料後払制度」開始
団体保険業務部・業務革新部を新設、営業拠点を13ヵ所新設
- 2013年12月 「&LIFE 新医療保険A(低・無解約返戻金選択型医療保険 無配当)」発売
- 2014年 4月 営業拠点を5ヵ所新設
- 2014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
「&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
「&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
「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
- 2021年 3月 入金・手術給付金の請求申出にAIによる「自動音声応答サービス」を導入

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

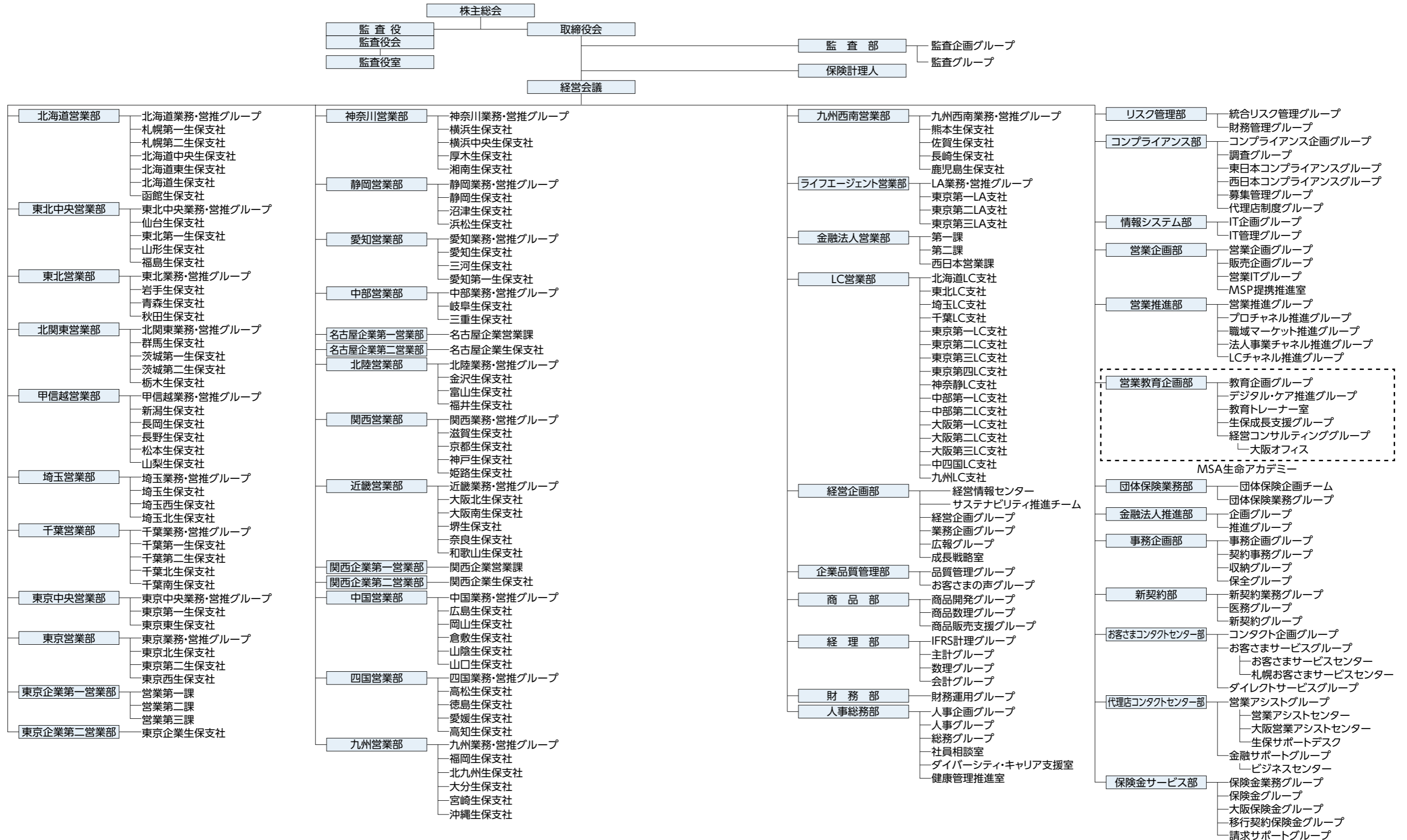
企業価値創造を支える仕組み

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(2021年7月1日現在)



MS&ADインシユ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(2021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條西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	ファースト土浦ビル 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M II 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 03-3243-1974 ※
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	神奈川県藤沢市鶴沼石上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	460-0008	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 052-223-4320 ※
三河生保支社	444-0043	愛知県岡崎市唐沢町11-7	三井住友海上岡崎ビル 0564-65-7584 ※
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 ※
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 ※
三重生保支社	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 ※
名古屋企業第一営業部			
名古屋企業営業課	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 052-203-3201
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インシチ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 ※
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	マルヂビル	0852-60-0601 ※
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 ※

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 ※

金融法人営業部

第一課	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-7975
第二課	101-0054	東京都千代田区神田錦町3-7-1	興和一橋ビル	03-5282-7990
西日本営業課	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

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MT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
中四国 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

MS & A D I N ショッピンググループについて

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

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(2021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(2021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%	—	—

(注)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(2021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(2021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)	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 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 2021年 4月 当社取締役社長 社長執行役員(現職)	・業務全般統括
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に社名変更。以下同じ。)入社 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)	・社長補佐 ・LC営業部 ・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
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に社名変更。以下同じ。)入社 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)	・経理部 ・情報システム部 ・保険金サービス部
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 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)	・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
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(2001年に三井住友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 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)	・経営企画部 ・財務部 ・事務企画部 ・監査部
取締役 専務執行役員	どうりょう ひでき 堂領 英毅 (1962年6月24日生)	1985年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2016年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員 2018年 4月 三井住友海上火災保険株式会社常務執行役員 2021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 2021年 4月 当社取締役 専務執行役員(現職)	・営業企画部 ・営業推進部 ・営業教育企画部
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

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
取締役 常務執行役員	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 2021年 4月 当社取締役 常務執行役員(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	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 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 2021年 4月 当社執行役員 保険計理人(現職)	・リスク管理部
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)	
執行役員	ふじもと のりお 藤本 典士 (1962年5月11日生)	1989年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2018年 4月 三井住友海上火災保険株式会社理事 2021年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職 2021年 4月 当社執行役員(現職)	・商品部 ・団体保険業務部 ・新契約部
執行役員	えもと しげる 江本 茂 (1967年1月18日生)	1990年 4月 大正海上火災保険株式会社入社 2015年 4月 当社出向 営業推進部 部長 2016年 4月 当社出向 営業推進部長 2017年 4月 当社出向 営業企画部長 2019年 4月 当社出向 人事総務部長 2021年 3月 三井住友海上火災保険株式会社退職 2021年 4月 当社執行役員 経営企画部長(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 当社取締役 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)	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 2021年 4月 当社顧問 2021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	あいはら やすひろ 相原 康浩 (1962年12月24日生)	1985年 4月 千代田火災海上保険株式会社入社 2015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 会社監査部長 2017年 4月 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社理事 2021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) 当社監査役(現職)	
社外監査役	くろだ たかし 黒田 隆 (1956年3月18日生)	1979年 4月 住友海上火災保険株式会社入社 2009年 4月 三井住友海上火災保険株式会社執行役員 2011年 4月 三井住友海上火災保険株式会社常務執行役員 2014年 4月 三井住友海上火災保険株式会社専務執行役員 2015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 2018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 2018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 2020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 三井住友海上エイジェンシー・サービス株式会社 代表取締役社長 2020年 6月 三井住友海上エイジェンシー・サービス株式会社 代表取締役社長 2021年 3月 三井住友海上エイジェンシー・サービス株式会社 代表取締役社長退任 2021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		2020年度末	
	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	2,188名	2,161名	167名	117名	41.7歳	9.1年
（男 子）	1,009	992	83	42	44.0	9.3
（女 子）	1,179	1,169	84	75	39.7	9
営業職員	400	368	40	8	47.3	8.4
（男 子）	364	336	32	6	47.7	8.7
（女 子）	36	32	8	2	43.1	4.8

(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	2020年3月	2021年3月
内勤職員	414	415

(注) 平均給与月額額は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	2020年3月	2021年3月
営業職員	514	523

(注) 平均給与月額額は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。

MS&ADインシニ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

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、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、依然として厳しい状況にある中、持ち直しの動きもみられました。

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、2020年度から2021年度を対象期間とする中期経営計画「Vision 2021」ステージ2を策定いたしました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、お客さまや社員・代理店の健康と安全を確保しながら、「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、取組みを進めています。

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、2020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、2020年4月より、営業事務集中化の全国展開をスタートいたしました。

また、新型コロナウイルス感染症の流行により「新しい生活様式」への変化が求められる中、Web面談や郵送による募集で手続きが完了するスキームを構築いたしました。さらに、2020年6月、コンビニエンスストアに設置されたマルチコピー機を通じたガン保険の販売を開始いたしました。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」につきましては、2020年5月、2019年度取組概況と今後の取組みを公表いたしました。また、2020年度より「お客さま第一」と「コンプライアンス」の一体運営により、お客さま第一の具体的な取組みを効率的・効果的に取り組める仕組みといたしました。

商品・サービスにつきましては、2020年4月、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」を開始いたしました。

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、特定部位不支払(特別条件)を適用する範囲の見直し(緩和)やがんの治療を終了したお客さまの引受範囲の拡大、法人のお客さまの申込可能な保険金額の引き上げ、人間ドック結果表のご提出による申込可能な保険金額の引き上げ等、新契約の引受基準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、申込手続きがペーパーレスで完結する「生保かんたんモード」におきましても、お客さまの利便性向上に努めており、2020年5月、お客さまの告知事項入力の際の負担を軽減するよう改善いたしました。

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」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、予めご登録いただいたご契約者のご親族との間で連絡や照会ができるようにする「家族Eye(アイ)(親族連絡先制度)」について、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、ご高齢のお客さまや、目や耳の不自由なお客さまにご自身で請求手続きをご確認いただけるよう、音声・手話動画を掲載した請求手続案内冊子や、請求書類の書き方を解説する音声・字幕付き動画を用意し、ご利用いただいています。さらに、2021年3月、電話による入院・手術給付金のご請求申出をAIが受付する「自動音声応答サービス」を導入いたしました。

システムにつきましては、新型コロナウイルス感染症への対策として、テレワーク用の環境強化や、円滑なコミュニケーションの実現に向けて新たな会議ツールの導入を進めました。また、サイバー攻撃に備えた技術的対策によるシステム面の耐性強化、および人的・組織的対策による対応力向上を図っています。

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。

新型コロナウイルス感染症への対応につきましては、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い、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。また、入院が必要と診断されたものの、医療機関以外の臨時施設や自宅療養を余儀なくされた場合においても、入院給付金をお支払いする等の柔軟な対応を実施するとともに、2020年5月、特定感染症による死亡等を保障する商品において、商品(約款)改定を実施し、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5,131億円、資産運用収益が510億円、その他経常収益が42億円となり、これらを合計した経常収益は5,684億円となりました。

一方、経常費用は、保険金等支払金が2,181億円、責任準備金等繰入額が2,280億円、資産運用費用が7億円、事業費が772億円、その他経常費用が186億円となりました結果、5,427億円となりました。

この結果256億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119億円となりました。

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流行が国内外の経済に与える影響について、先行きの見えない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・向上のいずれをも着実に推進していくことが求められています。

このような事業環境の下、当社は、中期経営計画「Vision 2021」ステージ2において、「お客さま第一の業務運営・コンプライアンス」、「金利低下時の耐性強化」、「デジタルイノベーションの推進」、「健康・長寿化社会への対応」および「グループ総合力の発揮」の5項目に重点的に取り組んでまいります。当社の事業活動の根底にあるCSV(Creating Shared Value)にDX(Digital transformation)を掛け合わせ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、全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)〉

2020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、861,621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(2020年4月~2021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	121,681	14.1%
契約内容変更等の手続きに関して	118,650	13.8%
保険金・給付金に関して	199,916	23.2%
照会・その他の手続きに関して	421,374	48.9%
合 計	861,621	100.0%

〈お客さまからの苦情〉

2020年度に全店でお受けした苦情の件数は、3,043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(2020年4月~2021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	526	17.3%
契約内容変更等の手続きに関して	597	19.6%
保険料払込に関して	271	8.9%
保険金・給付金に関して	755	24.8%
その他のご不満に関して(*)	894	29.4%
合 計	3,043	100.0%

※「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

68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

71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

44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

2021年度の新規開発商品は次のとおりです。各商品の概要は、64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 新収入保障 新総合収入保障 新総合収入保障ワイド くらしの応援ほけん	2021年7月

7. 保険商品一覧

64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) 2021年7月の「&LIFE 新総合収入保障ワイド」および「&LIFE くらしの応援ほけん」等の改定にともない、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ています。
- (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

84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	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
経常収益	530,173	550,495	579,934	604,202	568,421
経常利益	16,153	16,973	19,524	18,659	25,624
基礎利益	18,616	12,806	15,573	13,607	24,811
当期純利益	4,594	5,277	7,968	7,500	11,911
資本金 (発行済株式の総数)	85,500 (2,960千株)	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	3,619,194	3,869,730	4,229,662	4,510,472	4,534,390
うち特別勘定資産	—	—	—	—	—
責任準備金残高	2,896,459	3,143,804	3,376,079	3,737,682	3,964,029
貸付金残高	55,198	57,079	59,506	63,130	58,858
有価証券残高	2,919,795	3,260,140	3,548,477	3,757,612	4,313,867
ソルベンシー・マージン比率	1,893.2%	1,726.7%	1,681.8%	1,549.3%	1,439.5%
従業員数	2,595名	2,609名	2,604名	2,588名	2,529名
保有契約高	30,288,604	31,666,681	33,087,751	33,346,426	33,623,230
個人保険	22,477,986	23,095,256	23,847,513	23,797,422	23,624,065
個人年金保険	736,264	711,590	685,633	660,587	642,887
団体保険	7,074,353	7,859,834	8,554,605	8,888,416	9,356,277
団体年金保険保有契約高	325	302	305	294	297

- (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	2019年度末	2020年度末	科目	2019年度末	2020年度末
(資産の部)			(負債の部)		
現金及び預貯金	196,400	74,851	保険契約準備金	3,779,645	4,007,521
現金	0	0	支払備金	31,886	33,569
預貯金	196,400	74,851	責任準備金	3,737,682	3,964,029
買現先勘定	407,722	-	契約者配当準備金	10,077	9,923
有価証券	3,757,612	4,313,867	代理店借	3,623	3,063
国債	2,529,779	3,077,284	再保険借	291	302
地方債	163,827	132,491	その他負債	449,640	251,978
社債	857,138	796,309	売現先勘定	412,965	110,343
株式	682	785	債券貸借取引受入担保金	25,072	126,101
外国証券	166,282	253,557	未払法人税等	532	3,538
その他の証券	39,900	53,438	未払金	777	345
貸付金	63,130	58,858	未払費用	7,480	6,828
保険約款貸付	63,130	58,858	前受収益	0	0
有形固定資産	4,345	8,010	預り金	110	115
建物	476	431	金融派生商品	-	2,253
リース資産	2,472	6,073	リース債務	1,296	333
その他の有形固定資産	1,396	1,506	資産除去債務	437	429
無形固定資産	32,841	32,164	仮受金	475	521
ソフトウェア	22,321	23,356	その他の負債	491	1,168
その他の無形固定資産	10,519	8,807	退職給付引当金	3,856	4,234
代理店貸	1,996	1,518	役員退職慰労引当金	9	7
再保険貸	868	994	特別法上の準備金	8,725	9,853
その他資産	45,651	43,538	価格変動準備金	8,725	9,853
未収金	33,184	32,227	繰延税金負債	3,891	-
前払費用	2,551	3,126	負債の部合計	4,249,683	4,276,962
未収収益	7,103	7,405			
預託金	391	367	(純資産の部)		
金融派生商品	151	2	資本金	85,500	85,500
仮払金	494	397	資本剰余金	93,688	93,688
その他の資産	1,774	11	資本準備金	63,214	63,214
繰延税金資産	-	676	その他資本剰余金	30,473	30,473
貸倒引当金	△ 97	△ 89	利益剰余金	19,000	25,115
			利益準備金	1,365	2,524
			その他利益剰余金	17,635	22,590
			繰越利益剰余金	17,635	22,590
			株主資本合計	198,188	204,303
			その他有価証券評価差額金	62,599	53,124
			評価・換算差額等合計	62,599	53,124
			純資産の部合計	260,788	257,428
資産の部合計	4,510,472	4,534,390	負債及び純資産の部合計	4,510,472	4,534,390

注記事項

2019年度末	2020年度末
<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>2. デリバティブ取引の評価は時価法によっております。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、上記以外の債権については、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乗じた額を計上しております。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ることから、ヘッジの有効性の判定は省略しております。</p> <p>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</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>2. デリバティブ取引の評価は時価法によっております。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、上記以外の債権については、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乗じた額を計上しております。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ることから、ヘッジの有効性の判定は省略しております。</p> <p>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</p>

MS&ADインシユ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

2019年度末

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

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

2020年度末

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. 初回保険料は、原則として、収納があり、保険契約上の責任が開始しているものについて、当該収納した金額により計上しております。また、2回目以降保険料は、収納があったものについて、当該金額により計上しております。

なお、収納した保険料のうち、期末時点において未経過となっている期間に対応する部分については、保険業法第116条及び保険業法施行規則第69条第1項第2号に基づき、責任準備金に積み立てております。

13. 保険金等支払金(再保険料を除く)は、保険約款に基づく支払事由が発生し、当該約款に基づいて算定された金額を支払った契約について、当該金額により計上しております。

なお、保険業法第117条及び保険業法施行規則第72条に基づき、期末時点において支払義務が発生したもの、または、まだ支払事由の報告を受けていないものの支払事由が既に発生したと認められるものうち、それぞれ保険金等の支出として計上していないものについて、支払準備金を積み立てております。

14. 期末時点において、保険契約上の責任が開始している契約について、保険契約に基づく将来における債務の履行に備えるため、保険業法第116条第1項に基づき、保険料及び責任準備金の算出方法書(保険業法第4条第2項第4号)に記載された方法に従って計算し、責任準備金を積み立てております。

責任準備金のうち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

なお、責任準備金については、保険業法第121条第1項及び保険業法施行規則第80条に基づき、毎決算期において責任準備金が適正に積み立てられているかどうかを、保険計理人が確認しております。

責任準備金のうち危険準備金については、保険業法第116条及び保険業法施行規則第69条第1項第3号に基づき、保険契約に基づく将来の債務を確実に履行するため、将来発生が見込まれる危険に備えて積み立てております。

追加情報
(連結納税制度の導入に伴う会計処理)

当社は、翌事業年度から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連結納税親会社とする連結納税制度を適用することとなったため、当事業年度から「連結納税制度を適用する場合の税効果会計に関する当面の取扱い(その1)」「(企業会計基準委員会 実務対応報告第5号 2015年1月16日)及び「連結納税制度を適用する場合の税効果会計に関する当面の取扱い(その2)」「(企業会計基準委員会 実務対応報告第7号 2015年1月16日)に基づき、連結納税制度の適用を前提とした会計処理を行っております。

なお、これによる計算書類に与える影響はありません。

15. 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

2019年度末

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。

a. 市場リスクの管理

当社は、市場リスク管理に係る規程等に従い、運用資産等の特性に応じたリスク管理を行う体制を整備し運営しております。

上記VaR計測によるリスク量のモニタリングのほか、VaR計測で捕捉出来ない潜在的なリスクの把握、金利・為替変動に対する感応度分析、ポートフォリオの偏在・脆弱性の把握等を実施しております。

b. 信用リスクの管理

当社は、信用リスク管理に係る規程等に従い、与信管理体制を整備して運営しております。

有価証券の発行体の信用リスク及びデリバティブ取引のカウンターパーティ・リスクに関しては、取引執行部門及びリスク管理部門において、信用情報やマーケットデータの把握を定期的に行うとともに、格付別と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)

	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

2020年度末

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。

a. 市場リスクの管理

当社は、市場リスク管理に係る規程等に従い、運用資産等の特性に応じたリスク管理を行う体制を整備し運営しております。

上記VaR計測によるリスク量のモニタリングのほか、VaR計測で捕捉出来ない潜在的なリスクの把握、金利・為替変動に対する感応度分析、ポートフォリオの偏在・脆弱性の把握等を実施しております。

b. 信用リスクの管理

当社は、信用リスク管理に係る規程等に従い、与信管理体制を整備して運営しております。

有価証券の発行体の信用リスク及びデリバティブ取引のカウンターパーティ・リスクに関しては、取引執行部門及びリスク管理部門において、信用情報やマーケットデータの把握を定期的に行うとともに、格付別と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)

	貸借対照表計上額	時価	差額
現金及び預貯金	74,851	74,851	-
有価証券	4,309,048	4,484,543	175,495
満期保有目的の債券	1,321,042	1,500,616	179,573

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

2019年度末				2020年度末			
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	1,437,197	1,433,119	△ 4,078
責任準備金対応債券	1,003,360	1,072,803	69,442	その他有価証券	1,550,808	1,550,808	—
その他有価証券	1,549,549	1,549,549	—	貸付金	58,858	58,858	—
貸付金	63,130	63,130	—	保険約款貸付	58,858	58,858	—
保険約款貸付	63,130	63,130	—	金融派生商品*1	(2,250)	(2,250)	—
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	(167)	(167)	—
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	(2,083)	(2,083)	—
ヘッジ会計が適用されているもの	11	11	—	売現先勘定*2	(110,343)	(110,343)	—
売現先勘定*2	(412,965)	(412,965)	—	債券貸借取引受入担保金*2	(126,101)	(126,101)	—
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
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、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、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、515百万円であります。

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76百万円です。
繰延税金資産の発生の原因別内訳は、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%です。

19. 契約者配当準備金の異動状況は、次のとおりです。

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347,488百万円です。また、担保付き債務の額は412,965百万円です。

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618百万円です。

22. 1株当たり純資産額は88,104円15銭です。

2019年度末		2020年度末	
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、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。			
25. 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、5,178百万円です。			
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。			
26. 退職給付に関する事項は次のとおりです。			
(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	4,181百万円		
勤務費用	530百万円		
利息費用	35百万円		
数理計算上の差異の当期発生額	73百万円		
退職給付の支払額	△243百万円		
期末における退職給付債務	4,578百万円		
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	4,578百万円		
未認識数理計算上の差異	△343百万円		
退職給付引当金	4,234百万円		
③退職給付に関する損益			
勤務費用	530百万円		
利息費用	35百万円		
数理計算上の差異の当期の費用処理額	54百万円		
確定給付制度に係る退職給付費用	620百万円		
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、186百万円です。		
27. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。			

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

2. 損益計算書

(単位：百万円)

科 目	2019年度	2020年度
経常収益	604,202	568,421
保険料等収入	535,885	513,183
保険料	521,297	511,986
再保険収入	14,588	1,196
資産運用収益	65,682	51,023
利息及び配当金等収入	48,920	48,701
預貯金利息	0	0
有価証券利息・配当金	47,078	46,985
貸付金利息	1,728	1,598
その他利息配当金	113	118
有価証券売却益	15,396	2,258
有価証券償還益	1,346	56
貸倒引当金戻入額	19	7
その他経常収益	2,633	4,214
年金特約取扱受入金	1,251	2,672
保険金据置受入金	1,250	1,411
その他の経常収益	131	130
経常費用	585,542	542,796
保険金等支払金	239,304	218,116
保険金	44,867	48,323
年金	19,046	19,302
給付金	30,996	31,943
解約返戻金	122,671	113,104
その他返戻金	4,237	3,845
再保険料	17,484	1,596
責任準備金等繰入額	232,193	228,029
支払備金繰入額	483	1,682
責任準備金繰入額	231,709	226,346
契約者配当金積立利息繰入額	0	0
資産運用費用	13,999	708
有価証券売却損	7,790	389
金融派生商品費用	1,241	176
為替差損	2	1
その他運用費用	4,965	140
事業費	82,423	77,298
その他経常費用	17,620	18,643
保険金据置支払金	1,280	1,330
税金	7,526	7,798
減価償却費	8,419	9,109
退職給付引当金繰入額	381	377
その他の経常費用	12	28
経常利益	18,659	25,624
特別利益	0	0
固定資産等処分益	0	0
特別損失	939	1,438
固定資産等処分損	13	309
価格変動準備金繰入額	926	1,128
契約者配当準備金繰入額	8,638	8,151
税引前当期純利益	9,081	16,036
法人税及び住民税	2,962	5,007
法人税等調整額	△ 1,381	△ 883
法人税等合計	1,580	4,124
当期純利益	7,500	11,911

注記事項

	2019年度	2020年度																								
	<p>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72百万円です。</p> <p>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8,642百万円です。</p> <p>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4,833百万円です。</p> <p>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44百万円です。</p> <p>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。</p> <p>5. 1株当たり当期純利益は、2,534円01銭です。</p> <p>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2,960千株です。</p> <p>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。</p> <p>7. 関連当事者との取引に関する事項は次のとおりです。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>(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。</p> <p>8. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。</p>	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	-	-	<p>1. 関係会社との取引による収益の総額は2,713百万円、費用の総額は67百万円です。</p> <p>2. 有価証券売却益の主な内訳は、国債等債券1,399百万円、株式等350百万円、外国証券508百万円です。</p> <p>有価証券売却損の主な内訳は、国債等債券330百万円、外国証券59百万円です。</p> <p>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48百万円です。</p> <p>4. 金融派生商品費用には、評価損2,402百万円が含まれております。</p> <p>5. 1株当たり当期純利益は、4,024円14銭です。</p> <p>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11,911百万円、普通株式の期中平均株式数は2,960千株です。</p> <p>6. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。</p>
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	-	-																			

MS&ADインシユ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. キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

科 目	2019年度	2020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)	9,081	16,036
減価償却費	8,419	9,109
支払備金の増減額(△は減少)	483	1,682
責任準備金の増減額(△は減少)	231,709	226,346
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	8,638	8,151
貸倒引当金の増減額(△は減少)	△ 19	△ 8
退職給付引当金の増減額(△は減少)	381	377
役員退職慰労引当金の増減額(△は減少)	△ 1	△ 1
価格変動準備金の増減額(△は減少)	926	1,128
利息及び配当金等収入	△ 48,920	△ 48,701
有価証券関係損益(△は益)	△ 4,052	△ 1,914
為替差損益(△は益)	2	1
有形固定資産関係損益(△は益)	218	797
代理店貸の増減額(△は増加)	△ 1,810	478
再保険貸の増減額(△は増加)	2,361	△ 125
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)	△ 89	1,922
代理店借の増減額(△は減少)	△ 673	△ 559
再保険借の増減額(△は減少)	38	11
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)	△ 2,812	2,533
その他	△ 1,358	△ 2,009
小 計	202,524	215,255
利息及び配当金等の受取額	48,488	50,802
契約者配当金の支払額	△ 8,341	△ 8,304
法人税等の支払額	△ 4,927	△ 2,001
営業活動によるキャッシュ・フロー	237,744	255,751
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	△ 775,493	△ 835,959
有価証券の売却・償還による収入	541,192	269,064
貸付けによる支出	△ 77,471	△ 70,859
貸付金の回収による収入	73,847	75,131
売現先勘定の純増減額(△は減少)	△ 55,816	△ 412,965
債券貸借取引受入担保金の純増減額(△は減少)	1,385	△ 1,482
その他	4,163	△ 1,152
資産運用活動計	△ 288,192	△ 978,224
(営業活動及び資産運用活動計)	(△ 50,447)	(△ 722,472)
有形固定資産の取得による支出	△ 472	△ 592
有形固定資産の売却による収入	1	0
無形固定資産の取得による支出	△ 9,144	△ 6,935
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 297,808	△ 985,751
財務活動によるキャッシュ・フロー		
売現先勘定の純増減額(△は減少)	-	110,343
債券貸借取引受入担保金の純増減額(△は減少)	-	102,510
配当金の支払額	△ 2,093	△ 5,796
その他	△ 2,339	△ 6,330
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 4,433	200,727
現金及び現金同等物に係る換算差額	-	0
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	△ 64,496	△ 529,271
現金及び現金同等物期首残高	538,405	604,123
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	604,123	74,851

(キャッシュ・フロー計算書の注記)

- 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。
- 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 繰越利益 剰余金					利益 剰余金 合計
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

2020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 繰越利益 剰余金					利益 剰余金 合計
当期首残高	85,500	63,214	30,473	93,688	1,365	17,635	19,000	198,188	62,599	62,599	260,788
当期変動額											
剰余金の配当	-	-	-	-	1,159	△ 6,956	△ 5,796	△ 5,796	-	-	△ 5,796
当期純利益	-	-	-	-	-	11,911	11,911	11,911	-	-	11,911
その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	-	-	△ 9,475	△ 9,475	△ 9,475
当期変動額合計	-	-	-	-	1,159	4,955	6,114	6,114	△ 9,475	△ 9,475	△ 3,360
当期末残高	85,500	63,214	30,473	93,688	2,524	22,590	25,115	204,303	53,124	53,124	257,428

注記事項

2019年度					2020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)					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		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					発行済株式								
普通株式	2,960	-	-	2,960	普通株式	2,960	-	-	2,960				
合計	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					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	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	2020年5月19日取締役会	普通株式	4,865	1,643円58銭	2020年3月31日	2020年5月25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	2020年11月18日取締役会	普通株式	931	314円76銭	-	2020年11月25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					(2) 基準日が2020年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が2021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	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	2021年5月19日取締役会	普通株式	4,610	利益剰余金	1,557円59銭	2021年3月31日	2021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。					3. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示しております。								

MS&ADインシユ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

5. 債務者区分による債権の状況

(単位：百万円)

区 分	2019年度末	2020年度末
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	—	—
小 計	—	—
(対 合 計 比)	(—)	(—)
正 常 債 権	495,228	183,764
合 計	495,228	183,764

- (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	2019年度末	2020年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	492,307	490,784
資本金等	193,323	199,693
価格変動準備金	8,725	9,853
危険準備金	38,888	39,775
一般貸倒引当金	3	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%)	78,249	66,405
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	168,067	167,964
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	5,048	7,087
リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_8)^2+(R_2+R_3+R_7)^2}+R_4$ (B)	63,551	68,186
保険リスク相当額 R_1	18,352	18,468
第三分野保険の保険リスク相当額 R_8	16,532	17,227
予定利率リスク相当額 R_2	3,210	3,242
最低保証リスク相当額 R_7	—	—
資産運用リスク相当額 R_3	47,841	52,692
経営管理リスク相当額 R_4	1,718	1,832
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(\frac{1}{2}) \times (B)} \times 100$	1,549.3%	1,439.5%

(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	2019年度末	2020年度末
資産の部に計上されるべき金額の合計額 (1)	4,800,557	4,709,885
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)	4,009,196	4,038,255
実質資産負債差額 (1)-(2)=(3)	791,360	671,630

- (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とおりです。
2019年度末:501,275百万円、2020年度末:496,135百万円

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		
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	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	
2020年度末	満期保有目的の債券	1,321,042	1,500,616	179,573	184,922	5,348
	責任準備金対応債券	1,437,197	1,433,119	△4,078	24,591	28,669
	子会社・関連会社株式	-	-	-	-	-
	その他有価証券	1,477,068	1,550,808	73,739	88,715	14,975
	公社債	1,186,724	1,247,845	61,121	66,896	5,775
	株式	243	342	98	98	-
	外国証券	242,171	251,458	9,286	17,152	7,866
	公社債	210,633	215,890	5,256	12,496	7,239
	株式等	31,538	35,568	4,029	4,656	626
	その他の証券	47,928	51,162	3,233	4,567	1,333
	買入金銭債権	-	-	-	-	-
	譲渡性預金	-	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-	-
	合計	4,235,308	4,484,543	249,235	298,229	48,993
	公社債	3,944,964	4,181,581	236,616	276,410	39,793
	株式	243	342	98	98	-
	外国証券	242,171	251,458	9,286	17,152	7,866
公社債	210,633	215,890	5,256	12,496	7,239	
株式等	31,538	35,568	4,029	4,656	626	
その他の証券	47,928	51,162	3,233	4,567	1,333	
買入金銭債権	-	-	-	-	-	
譲渡性預金	-	-	-	-	-	
その他	-	-	-	-	-	

(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	2019年度末			2020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	1,167,204	1,388,129	220,925	1,125,681	1,310,603	184,922
公社債	1,167,204	1,388,129	220,925	1,125,681	1,310,603	184,922
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	34,224	33,941	△283	195,360	190,012	△5,348
公社債	34,224	33,941	△283	195,360	190,012	△5,348
外国証券	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-

○責任準備金対応債券

(単位：百万円)

区 分	2019年度末			2020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	781,179	853,043	71,863	796,352	820,943	24,591
公社債	781,179	853,043	71,863	796,352	820,943	24,591
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	222,181	219,760	△2,420	640,845	612,175	△28,669
公社債	222,181	219,760	△2,420	640,845	612,175	△28,669
外国証券	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-

MS&ADインシユ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

○その他有価証券

(単位：百万円)

区 分	2019年度末			2020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	1,130,982	1,227,367	96,384	1,105,090	1,193,805	88,715
公 社 債	1,019,105	1,103,850	84,745	944,488	1,011,385	66,896
株 式	220	220	0	243	342	98
外 国 証 券	99,713	110,520	10,807	143,219	160,372	17,152
そ の 他 の 証 券	11,944	12,775	831	17,137	21,705	4,567
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	331,612	322,181	△ 9,430	371,978	357,002	△ 14,975
公 社 債	244,262	242,106	△ 2,156	242,235	236,460	△ 5,775
株 式	23	19	△ 4	-	-	-
外 国 証 券	59,227	54,622	△ 4,605	98,952	91,085	△ 7,866
そ の 他 の 証 券	28,098	25,433	△ 2,664	30,790	29,457	△ 1,333
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	2019年度末	2020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	3,283	4,774
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	2,840	4,331
合 計	3,283	4,774

(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。
(2019年度末:△10百万円、2020年度末:44百万円)

(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	-	△ 2,083	-	-	-	△ 2,083
ヘッジ会計非適用分	-	△ 167	-	-	-	△ 167
合 計	-	△ 2,250	-	-	-	△ 2,250

(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△2,083百万円)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

(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

(2020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	8,556	—	△167	△167
	米ドル	8,556	—	△167	△167
合計					△167

(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

(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 売建	外貨建資産	1,392	—	11
	米ドル		1,392	—	11
	ユーロ		—	—	—
合計					11

(2020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 売建	外貨建資産	47,658	—	△2,083
	米ドル		25,469	—	△1,089
	豪ドル		22,189	—	△993
合計					△2,083

(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)

	2019年度	2020年度
基礎利益 A	13,607	24,811
キャピタル収益	15,400	2,260
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	15,396	2,258
金融派生商品収益	—	—
為替差益	—	—
その他キャピタル収益	4	2
キャピタル費用	9,034	568
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	7,790	389
有価証券評価損	—	—
金融派生商品費用	1,241	176
為替差損	2	1
その他キャピタル費用	—	1
キャピタル損益 B	6,366	1,691
キャピタル損益含み基礎利益 A+B	19,973	26,503
臨時収益	0	7
再保険収入	—	—
危険準備金戻入額	—	—
個別貸倒引当金戻入額	0	7
その他臨時収益	—	—
臨時費用	1,314	886
再保険料	—	—
危険準備金繰入額	1,314	886
個別貸倒引当金繰入額	—	—
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	△1,313	△878
経常利益 A+B+C	18,659	25,624

MS&ADインシニ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

(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)

	2019年度	2020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	1
マーケット・ヴァリュア・アジャストメントに係る解約返戻金額変動の影響額	△ 1	△ 2

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)

	2019年度	2020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・アジャストメントに係る解約返戻金額変動の影響額	1	2

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)

	2019年度	2020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	—	1
マーケット・ヴァリュア・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)

	2019年度	2020年度
危険差損益 (注) ①	62,615	69,422
費差損益 (注) ②	△ 10,840	△ 5,683
利差損益 (注) ③	△ 7,933	△ 6,714
三利源合計 ④=①+②+③	43,841	57,025
その他損益 ⑤	△ 30,233	△ 32,213
基礎利益 ⑥=④+⑤	13,607	24,811

(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、2020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、2020年度(2020年4月1日から2021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) 2020年度決算業績の概況

(契約の状況)

2020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1兆7,690億円、解約・失効契約高は1兆3,478億円となり、この結果、2020年度末保有契約高は前期末に比べて1,910億円減少し24兆2,669億円となりました。

一方、団体保険の新契約高は1,149億円、解約・失効契約高は233億円となり、2020年度末保有契約高は、前期末に比べて4,678億円増加し9兆3,562億円となりました。

また、個人保険および個人年金保険の2020年度末保有契約年換算保険料は前期末に比べて1億円減少し4,479億円となりました。

(収支の状況)

収益面では、保険料等収入が5,131億円、資産運用収益が510億円、その他経常収益が42億円となり、これらを合計した経常収益は5,684億円となりました。

一方、経常費用は、保険金等支払金が2,181億円、責任準備金等繰入額が2,280億円、資産運用費用が7億円、事業費が772億円、その他経常費用が186億円となりました結果、5,427億円となりました。

この結果、経常利益は256億円となり、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119億円となりました。

(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、2020年度の責任準備金繰入額は2,263億円となり、2020年度末の責任準備金は3兆9,640億円となりました。

(資産の状況)

2020年度末の総資産は前期末に比べて239億円増加し、4兆5,343億円となりました。

(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	2019年度末				2020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	前年度末比	前年度末比	前年度末比	前年度末比
個人保険	3,726	115.7%	23,797,422	99.8%	3,815	102.4%	23,624,065	99.3%
個人年金保険	171	96.7%	660,587	96.3%	166	97.2%	642,887	97.3%
団体保険	—	—	8,888,416	103.9%	—	—	9,356,277	105.3%
団体年金保険	—	—	294	96.6%	—	—	297	100.7%

(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	2019年度					2020年度						
	件数	前年度比	金額	前年度比	新契約	件数	前年度比	金額	前年度比	新契約	転換による純増加	
個人保険	319	94.7%	2,062,387	66.4%	2,062,387	—	254	79.7%	1,763,430	85.5%	1,763,430	—
個人年金保険	1	81.8%	6,078	83.2%	6,078	—	1	96.7%	5,606	92.2%	5,606	—
団体保険	—	—	96,406	103.9%	96,406	—	—	114,945	119.2%	114,945	—	
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	2019年度末		2020年度末	
	前年度末比	前年度末比	前年度末比	前年度末比
個人保険	407,504	104.6%	406,965	99.9%
個人年金保険	40,611	97.3%	40,988	100.9%
合 計	448,116	103.8%	447,953	100.0%
うち医療保障・生前給付保障等	138,111	128.1%	146,072	105.8%

新契約 (単位：百万円)

区 分	2019年度		2020年度	
	前年度比	前年度比	前年度比	前年度比
個人保険	29,093	57.2%	25,996	89.4%
個人年金保険	252	77.4%	239	95.1%
合 計	29,345	57.4%	26,236	89.4%
うち医療保障・生前給付保障等	19,274	108.7%	14,680	76.2%

(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		
		2019年度末	2020年度末	
死亡保障	普通死亡	個人保険	23,797,422	23,624,065
		個人年金保険	(263,984)	(265,814)
		団体保険	8,887,968	9,355,877
		団体年金保険	—	—
	その他共計	32,685,390	33,245,757	
	災害死亡	個人保険	(1,848,933)	(1,776,548)
		個人年金保険	(375)	(375)
		団体保険	(20,443)	(19,306)
		団体年金保険	(—)	(—)
その他共計	(1,869,753)	(1,796,231)		
その他の条件付死亡	個人保険	(37,148)	(35,991)	
	個人年金保険	(—)	(—)	
	団体保険	(338)	(88)	
	団体年金保険	(—)	(—)	
その他共計	(37,487)	(36,080)		
生存保障	満期・生存給付	個人保険	(203,607)	(196,426)
		個人年金保険	578,024	555,406
		団体保険	3	2
		団体年金保険	—	—
	その他共計	578,027	751,835	
	年金	個人保険	(—)	(—)
		個人年金保険	(83,832)	(81,528)
		団体保険	(60)	(57)
		団体年金保険	(—)	(—)
その他共計	(83,892)	(81,586)		
その他	個人保険	(—)	(—)	
	個人年金保険	82,563	87,481	
	団体保険	448	399	
	団体年金保険	294	297	
その他共計	83,306	88,177		
入院保障	災害入院	個人保険	(10,366)	(10,678)
		個人年金保険	(3)	(3)
		団体保険	(124)	(128)
		団体年金保険	(—)	(—)
	その他共計	(10,494)	(10,809)	
	疾病入院	個人保険	(10,484)	(10,787)
		個人年金保険	(4)	(3)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
その他共計	(10,488)	(10,791)		
その他の条件付入院	個人保険	(8,715)	(9,002)	
	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	(8,717)	(9,003)		

- (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	
		2019年度末	2020年度末
障 害 保 障	個人保険	77,847	75,853
	個人年金保険	46	46
	団体保険	136,801	135,921
	団体年金保険	—	—
	その他共計	214,694	211,820
手 術 保 障	個人保険	2,782,772	2,861,445
	個人年金保険	837	803
	団体保険	—	—
	団体年金保険	—	—
	その他共計	2,783,609	2,862,248

(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	
		2019年度末	2020年度末
死 亡 保 険	終身保険	3,628,855	3,562,161
	定期付終身保険	—	—
	定期保険	18,254,511	18,328,947
	その他共計	22,920,203	22,830,962
生 死 混 合 保 険	養老保険	153,960	149,291
	定期付養老保険	—	—
	生存給付金付定期保険	—	—
	その他共計	877,218	793,102
生 存 保 険		—	—
年 金 保 険	個人年金保険	660,587	642,887
災 害 ・ 疾 病 関 係 特 約	災害割増特約	443,717	428,841
	傷害特約	351,517	338,697
	災害入院特約	1,234	1,169
	疾病特約	952	907
	成人病特約	81	77
	その他の条件付入院特約	6,664	6,896

- (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インシチ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類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	
		2019年度末	2020年度末
死 亡 保 険	終 身 保 険	68,038	66,720
	定 期 付 終 身 保 険	—	—
	定 期 保 険	197,092	191,321
	そ の 他 共 計	392,584	392,743
生 死 混 合 保 険	養 老 保 険	9,154	8,706
	定 期 付 養 老 保 険	—	—
	生 存 給 付 金 付 定 期 保 険	—	—
	そ の 他 共 計	14,919	14,222
生 存 保 険		—	—
年 金 保 険	個 人 年 金 保 険	40,611	40,988

(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。したがって、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	2019年度	2020年度
年払・半年払・月払	1999年4月1日以前	1.55	1.50
	1999年4月2日以降 2001年4月1日以前	1.55	1.55
	2001年4月2日以降 2013年4月1日以前	1.25	1.20
	2013年4月2日以降 2017年4月1日以前	0.45	0.40
	2017年4月2日以降	0.20	0.20
一時払	1999年4月1日以前	0.00 ~ 0.15	0.00 ~ 0.15
	1999年4月2日以降 2001年4月1日以前	1.35 ~ 1.50	0.50 ~ 0.65
	2001年4月2日以降 2002年7月1日以前	1.20 ~ 1.35	1.00 ~ 1.15
	2002年7月2日以降 2013年4月1日以前	0.75	0.65
	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	2019年度	2020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 ~ 0.75	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	1.55 ~ 2.05
	1999年4月2日以降 2001年4月1日以前	1.40 ~ 1.80	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	0.30 ~ 0.75	0.25 ~ 0.70
	2017年4月2日以降	0.25	0.20

(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

2020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)
2001年10月1日	20年	310,980円	0円	10,000,000円
2006年10月1日	15年	310,980円	0円	10,000,000円
2011年10月1日	10年	310,520円	0円	10,000,000円
2016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)
2001年10月1日	20年	311,960円	0円	10,000,000円
2006年10月1日	15年	311,960円	0円	10,000,000円

(注) 1. 経過年数とは2021年4月1日から2022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)。

2020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	2019年度	2020年度
個人保険	△ 0.2	△ 0.7
個人年金保険	△ 3.7	△ 2.7
団体保険	3.9	5.3
団体年金保険	△ 3.4	0.7

(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	2019年度	2020年度
新契約平均保険金	6,455	6,928
保有契約平均保険金	6,385	6,191

(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	2019年度	2020年度
個人保険	8.6	7.4
個人年金保険	1.0	1.0
団体保険	1.1	1.3

(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	2019年度	2020年度
個人保険	6.4	5.7
個人年金保険	3.0	2.1
団体保険	7.3	5.2

(5) 個人保険新契約平均保険料(月払契約年換算)

(単位：円)

2019年度	2020年度
90,017	92,287

(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	
2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
2.16	2.22	1.26	1.37

(7) 特約発生率(個人保険)

(単位：%)

区 分		2019年度	2020年度
災害死亡保障契約	件数	0.10	0.10
	金額	0.03	0.25
障害保障契約	件数	0.24	0.18
	金額	0.05	0.04
災害入院保障契約	件数	4.72	4.10
	金額	85.72	75.54
疾病入院保障契約	件数	53.44	52.92
	金額	648.44	653.15
成人病入院保障契約	件数	18.28	18.27
	金額	465.10	514.43
疾病・傷害手術保障契約	件数	49.38	50.15
	金額		
成人病手術保障契約	件数	11.15	11.24
	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：%)

2019年度	2020年度
15.8	15.1

(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

2019年度	2020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：%)

2019年度	2020年度
99.2	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	2019年度	2020年度
AA+	8.02	7.52
AA-	43.91	45.39
A+	48.07	47.09
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)

2019年度	2020年度
42	552

(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：%)

	2019年度	2020年度
第三分野発生率	35.3	33.4
医療(疾病)	37.4	34.7
が	36.9	35.0
その他	18.9	21.2

(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		2019年度末	2020年度末
保 険 金	死 亡 保 険 金	7,243	7,226
	災 害 保 険 金	43	31
	高 度 障 害 保 険 金	1,378	1,477
	満 期 保 険 金	351	177
	そ の 他	2,331	3,238
	小 計	11,349	12,151
年 金	69	64	
給 付 金	6,231	6,524	
解 約 返 戻 金	14,195	14,790	
保 険 金 据 置 支 払 金	1	7	
そ の 他 共 計	31,886	33,569	

(2) 責任準備金明細表

(単位：百万円)

区 分		2019年度末	2020年度末
責 任 準 備 金 (除危険準備金)	個 人 保 険 (一般勘定)	3,378,348 (3,378,348)	3,599,516 (3,599,516)
	(特別勘定)	(-)	(-)
	個 人 年 金 保 険 (一般勘定)	319,337 (319,337)	323,623 (323,623)
	(特別勘定)	(-)	(-)
	団 体 保 険 (一般勘定)	806 (806)	811 (811)
	(特別勘定)	(-)	(-)
	団 体 年 金 保 険 (一般勘定)	294 (294)	297 (297)
	(特別勘定)	(-)	(-)
	そ の 他 (一般勘定)	4 (4)	5 (5)
	(特別勘定)	(-)	(-)
	小 計 (一般勘定)	3,698,793 (3,698,793)	3,924,253 (3,924,253)
	(特別勘定)	(-)	(-)
危 険 準 備 金	38,888	39,775	
合 計 (一般勘定)	3,737,682 (3,737,682)	3,964,029 (3,964,029)	
(特別勘定)	(-)	(-)	

(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
2019年度末	3,572,754	126,039	-	38,888	3,737,682
2020年度末	3,809,755	114,497	-	39,775	3,964,029

(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：%)

		2019年度末	2020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	523,019	2.00% 2.75%
2001年度～2005年度	648,612	1.50%
2006年度～2010年度	1,021,349	1.50%
2011年度	333,113	1.50%
2012年度	336,436	1.50%
2013年度	200,202	1.00%
2014年度	193,734	1.00%
2015年度	186,353	1.00%
2016年度	183,253	1.00%
2017年度	120,950	0.25%
2018年度	110,537	0.25%
2019年度	45,228	0.25%
2020年度	20,347	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
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)
2020 年度	当 期 首 現 在 高	283	130	9,629	0	—	32	10,077
	利 息 に よ る 増 加	0	0	0	—	—	—	0
	配 当 金 支 払 に よ る 減 少	8	10	8,249	0	—	36	8,304
	当 期 繰 入 額	0	0	8,110	0	—	40	8,151
	当 期 末 現 在 高	275	120	9,490	0	—	37	9,923
		(271)	(120)	(39)	(—)	(—)	(—)	(431)

(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	3	3	0	
	個別貸倒引当金	93	85	△8	
	特定海外債権引当勘定	—	—	—	
退職給付引当金		3,856	4,234	377	
役員退職慰労引当金		9	7	△1	
価格変動準備金		8,725	9,853	1,128	

(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(P117)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)	
	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	2019年度	2020年度
個 人 保 険	472,018	463,558
(うち一時払)	(93)	(125)
(うち年払)	(165,887)	(155,530)
(うち半年払)	(1,742)	(1,681)
(うち月払)	(304,294)	(306,221)
個 人 年 金 保 険	23,562	21,746
(うち一時払)	(4)	(16)
(うち年払)	(5,069)	(4,466)
(うち半年払)	(148)	(134)
(うち月払)	(18,339)	(17,128)
団 体 保 険	25,632	26,595
団体年金保険	9	8
そ の 他 共 計	521,297	511,986

(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	2020年度 合 計	2019年度 合 計
死亡保険金	24,959	10	5,468	—	—	0	30,439	29,174
災害保険金	447	—	4	—	—	—	451	52
高度障害保険金	2,555	—	475	—	—	—	3,031	2,226
満期保険金	7,619	—	—	—	—	—	7,619	6,688
その他	—	—	6,782	—	—	—	6,782	6,725
合 計	35,582	10	12,729	—	—	0	48,323	44,867

(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	2020年度 合 計	2019年度 合 計
年 金	4,247	14,988	60	6	—	—	19,302	19,046

(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	2020年度 合 計	2019年度 合 計
死亡給付金	4	463	—	1	—	—	469	508
入院給付金	13,033	2	5	—	—	1	13,042	12,674
手術給付金	9,152	2	—	—	—	—	9,155	8,990
障害給付金	13	—	1	—	—	—	14	23
生存給付金	3,092	—	—	—	—	—	3,092	2,387
その他	6,151	0	—	16	—	—	6,168	6,413
合 計	31,448	468	6	18	—	1	31,943	30,996

(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	2020年度 合 計	2019年度 合 計
解約返戻金	109,123	3,981	—	—	—	—	113,104	122,671

(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	13,600	1,496	5,589	8,010	41.1%
建物	1,003	69	571	431	57.0%
リース資産	7,101	1,004	1,028	6,073	14.5%
その他の有形固定資産	5,495	422	3,989	1,506	72.6%
無形固定資産	65,378	7,612	33,214	32,164	50.8%
その他	—	—	—	—	—
合 計	78,978	9,109	38,803	40,175	49.1%

(16) 事業費明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
営業活動費	33,524	30,704
営業管理費	6,221	5,436
一般管理費	42,677	41,157
合 計	82,423	77,298

(注) 1. 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
2. 2020年度生命保険契約者保護機構に対する負担金 372百万円

(17) 税金明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
国 税	5,056	5,148
消費税	4,499	4,721
地方法人特別税	474	—
特別法人事業税	—	359
印紙税	82	66
登録免許税	—	—
その他の国税	0	0
地 方 税	2,469	2,650
地方消費税	1,241	1,325
法人住民税	—	—
法人事業税	1,138	1,239
固定資産税	22	21
不動産取得税	—	0
事業所税	64	61
その他の地方税	2	2
合 計	7,526	7,798

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

(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]

2019年度および2020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
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
2020年度末	借入金	-	-	-	-	-	-
	売現先勘定	110,343	-	-	-	-	110,343
	債券貸借取引 受入担保金	126,101	-	-	-	-	126,101

4. 資産運用に関する指標等(一般勘定)

(1) 資産運用の概況

①2020年度の資産の運用概況

a. 運用環境

当期のわが国経済は、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、依然として厳しい状況にあるなか、持ち直しの動きもみられました。

国内金利(10年国債利回り)は、期初に0.022%で始まった後、0～0.05%のレンジでの推移が続きましたが、年明け以降の米金利上昇や日銀によるイールドカーブコントロール政策の見直し等を受けて、2020年度末は0.095%となりました。

為替市場は、期初に対ドル108円台で始まった後、FRBによる金融緩和の長期化観測や大規模な財政支出等により、ドル安基調が続き、2021年1月に一時102円台まで円高が進みました。その後は、米金利の上昇や米国経済の回復期待が高まり、ドル高に転じたことから、2020年度末は110円71銭となりました。

株式市場(日経平均株価)は、期初に1万8千円台後半で始まった後、新型コロナウイルス対策として、世界各国による大規模な財政出動や各国中央銀行の金融緩和強化が好感され、上昇基調を辿り、2020年度末は29,179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が、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、現在行っていません。

c. 運用実績の概況

2020年度末における一般勘定資産の残高は、4兆5,343億円となりました。資産配分は公社債を中心に行い、その結果、公社債は4兆60億円(総資産に占める比率は88.3%)となりました。

また、2020年度は資産運用収益を510億円、資産運用費用を7億円計上した結果、一般勘定資産全体の運用利回りは1.13%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	2019 年度末		2020 年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
現預金・コールローン	196,400	4.4%	74,851	1.7%
買 現 先 勘 定	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	3,757,612	83.3%	4,313,867	95.1%
公 社 債	3,550,746	78.7%	4,006,085	88.3%
株 式	682	0.0%	785	0.0%
外 国 証 券	166,282	3.7%	253,557	5.6%
公 社 債	152,367	3.4%	215,890	4.8%
株 式 等	13,914	0.3%	37,667	0.8%
そ の 他 の 証 券	39,900	0.9%	53,438	1.2%
貸 付 金	63,130	1.4%	58,858	1.3%
保 険 約 款 貸 付	63,130	1.4%	58,858	1.3%
一 般 貸 付	-	-	-	-
不 動 産	476	0.0%	431	0.0%
繰 延 税 金 資 産	-	-	676	0.0%
そ の 他	85,227	1.9%	85,794	1.9%
貸 倒 引 当 金	△ 97	△ 0.0%	△ 89	△ 0.0%
合 計	4,510,472	100.0%	4,534,390	100.0%
う ち 外 貨 建 資 産	164,182	3.6%	254,600	5.6%

b. 資産の増減

(単位：百万円)

区 分	2019 年度	2020 年度
現預金・コールローン	123,372	△ 121,548
買 現 先 勘 定	△ 57,654	△ 407,722
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	209,134	556,255
公 社 債	270,635	455,339
株 式	△ 87	102
外 国 証 券	△ 28,863	87,275
公 社 債	△ 28,825	63,522
株 式 等	△ 38	23,753
そ の 他 の 証 券	△ 32,549	13,537
貸 付 金	3,624	△ 4,271
保 険 約 款 貸 付	3,624	△ 4,271
一 般 貸 付	-	-
不 動 産	△ 55	△ 44
繰 延 税 金 資 産	-	676
そ の 他	2,369	566
貸 倒 引 当 金	19	8
合 計	280,809	23,918
う ち 外 貨 建 資 産	△ 33,580	90,418

MS&ADインシニアランス
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) 運用利回り

(単位：%)

区 分	2019年度	2020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	-	-
買 入 金 銭 債 権	-	-
商 品 有 価 証 券	-	-
金 銭 の 信 託	-	-
有 価 証 券	1.41	1.24
うち 公 社 債	1.34	1.12
うち 株 式	2.09 (2.09)	1.93 (1.93)
うち 外 国 証 券	4.42	2.35
貸 付 金	2.84	2.52
うち 一 般 貸 付	-	-
不 動 産	-	-

一 般 勘 定 計	1.20 (1.20)	1.13 (1.13)
-----------	-------------	-------------

(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	2019年度	2020年度
現預金・コールローン	133,731	128,977
買 現 先 勘 定	424,914	253,836
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	3,618,856	3,928,145
うち 公 社 債	3,323,861	3,688,677
うち 株 式	686	686
うち 外 国 証 券	216,366	201,816
貸 付 金	60,921	63,395
うち 一 般 貸 付	-	-
不 動 産	548	489

一 般 勘 定 計	4,315,770	4,456,324
うち 海 外 投 融 資	216,366	201,816

(4) 資産運用収益明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
利息および配当金等収入	48,920	48,701
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	15,396	2,258
有 価 証 券 償 還 益	1,346	56
金融派生商品収益	-	-
為 替 差 益	-	-
貸倒引当金戻入額	19	7
その他運用収益	-	-
合 計	65,682	51,023

(5) 資産運用費用明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020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	7,790	389
有 価 証 券 評 価 損	-	-
有 価 証 券 償 還 損	-	-
金融派生商品費用	1,241	176
為 替 差 損	2	1
貸倒引当金繰入額	-	-
貸 付 金 償 却	-	-
賃貸用不動産等減価償却費	-	-
その他運用費用	4,965	140
合 計	13,999	708

MS&ADインシニアランス
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) 利息および配当金等収入明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
預貯金利息	0	0
有価証券利息・配当金	47,078	46,985
公社債利息	39,159	40,341
株式配当金	14	13
外国証券利息配当金	4,410	4,246
貸付金利息	1,728	1,598
不動産賃貸料	-	-
その他共計	48,920	48,701

(7) 有価証券売却益明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
国債等債券	6,312	1,399
株式等	440	350
外国証券	8,642	508
その他共計	15,396	2,258

(8) 有価証券売却損明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度	2020年度
国債等債券	840	330
株式等	2,116	-
外国証券	4,833	59
その他共計	7,790	389

(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	2019年度末		2020年度末	
	金額	占率	金額	占率
国債	2,529,779	67.3%	3,077,284	71.3%
地方債	163,827	4.4%	132,491	3.1%
社債	857,138	22.8%	796,309	18.5%
うち公社・公団債	470,046	12.5%	435,236	10.1%
株式	682	0.0%	785	0.0%
外国証券	166,282	4.4%	253,557	5.9%
公社債	152,367	4.1%	215,890	5.0%
株式等	13,914	0.4%	37,667	0.9%
その他の証券	39,900	1.1%	53,438	1.2%
合計	3,757,612	100.0%	4,313,867	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

(13) 有価証券の残存期間別残高

(単位：百万円)

区分	2019年度末							合計
	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)		
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	-	-	-	-	-	-	-	
有価証券	83,901	280,500	160,223	193,654	249,744	3,345,841	4,313,867	
国債	28,095	86,596	79,833	82,069	135,612	2,665,077	3,077,284	
地方債	5,426	10,820	8,771	31,668	21,922	53,880	132,491	
社債	50,378	160,288	55,204	23,890	24,996	481,551	796,309	
株式						785	785	
外国証券	-	22,794	16,415	56,026	67,212	91,109	253,557	
公社債	-	22,794	16,415	56,026	67,212	53,441	215,890	
株式等	-	-	-	-	-	37,667	37,667	
その他の証券	-	-	-	-	-	53,438	53,438	
買入金銭債権	-	-	-	-	-	-	-	
譲渡性預金	-	-	-	-	-	-	-	
その他	-	-	-	-	-	-	-	

(注)「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	2019年度末	2020年度末
公社債	1.13	1.06
外国公社債	2.30	2.09

(15) 業種別株式保有明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度末		2020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	-	-	-
	繊維製品	-	-	-
	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	240	35.1%	
	証券・商品先物取引業	-	-	
	保険業	440	64.4%	
	その他金融業	2	0.4%	
不動産業	-	-	-	
サービス業	-	-	-	
合計	682	100.0%	785	100.0%

MS&ADインシユアランス
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

(16) 貸付金明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度末	2020年度末
保 険 約 款 貸 付	63,130	58,858
契 約 者 貸 付	56,800	53,041
保 険 料 振 替 貸 付	6,330	5,817
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	63,130	58,858

(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
2019年度	土 地	-	-	- (-)	-	-	-
	建 物	532	29	12 (-)	476	515	52.0%
	リ ー ス 資 産	1,486	1,806	- (-)	820	3,462	58.3%
	建 設 仮 勘 定	-	-	- (-)	-	-	-
	その他の有形固定資産	1,328	442	1 (-)	372	4,163	74.9%
	合 計	3,347	2,278	14 (-)	1,265	4,345	65.2%
	うち賃貸等不動産	-	-	- (-)	-	-	-
2020年度	土 地	-	-	- (-)	-	-	-
	建 物	476	44	19 (-)	431	571	57.0%
	リ ー ス 資 産	2,472	4,880	275 (-)	1,004	6,073	14.5%
	建 設 仮 勘 定	-	-	- (-)	-	-	-
	その他の有形固定資産	1,396	547	16 (-)	422	3,989	72.6%
	合 計	4,345	5,473	311 (-)	1,496	8,010	41.1%
	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不動産残高および賃貸用ビル保有数

(単位：百万円、棟)

区 分	2019年度末	2020年度末
不 動 産 残 高	476	431
営 業 用	476	431
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	2019年度	2020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	-	-

MS&ADインシユアランス
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

(25) 固定資産等処分損明細表

(単位：百万円)

区 分	2019年度		2020年度	
	金額	占率	金額	占率
有形固定資産	13		309	
土地	—		—	
建物	11		19	
リース資産	—		274	
その他	1		16	
無形固定資産	—		—	
その他	—		—	
合 計	13		309	
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	2019年度末		2020年度末	
	金額	占率	金額	占率
公 社 債	152,367	91.6%	215,890	85.1%
株 式	8,445	5.1%	34,961	13.8%
現預金・その他	12	—	16	0.0%
小 計	160,826	96.7%	250,868	98.9%

b. 円貨額が確定した外貨建資産

(単位：百万円)

区 分	2019年度末		2020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	2019年度末		2020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	5,469	3.3%	2,706	1.1%
小 計	5,469	3.3%	2,706	1.1%

d. 合 計

(単位：百万円)

海外投融資	金額	占率	金額	占率
	166,295	100.0%	253,574	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		
	金額	占率	金額	占率	金額	占率	金額	占率	
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%	—	—
2020年度末	北 米	171,065	67.5%	138,204	64.0%	32,861	87.2%	—	—
	ヨーロッパ	31,164	12.3%	29,064	13.5%	2,099	5.6%	—	—
	オセアニア	2,890	1.1%	2,890	1.3%	—	—	—	—
	アジア	—	—	—	—	—	—	—	—
	中南米	2,706	1.1%	—	—	2,706	7.2%	—	—
	中 東	—	—	—	—	—	—	—	—
	アフリカ	—	—	—	—	—	—	—	—
	国際機関	45,731	18.0%	45,731	21.2%	—	—	—	—
	合 計	253,557	100.0%	215,890	100.0%	37,667	100.0%	—	—

MS&ADインシユアランス
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外貨建資産の通貨別構成

(単位：百万円)

区 分	2019年度末		2020年度末	
	金 額	占 率	金 額	占 率
米 ド ル	104,865	65.2%	161,367	64.3%
ユ ー ロ	—	—	—	—
カ ナ ダ ド ル	21,588	13.4%	24,157	9.6%
オーストラリアドル	34,371	21.4%	65,343	26.0%
合 計	160,826	100.0%	250,868	100.0%

(28)海外投融資利回り

(単位：%)

2019年度	2020年度
4.42	2.35

(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	11	—	13	—	11	
そ の 他	0	—	1,749	—	0	
合 計	11	—	1,763	—	11	

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

36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

54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

42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. 個人データ保護について

58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

55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 2021

2021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】B9726 【AD】99-726 5,500 2021.07.01 (改)62

