

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。

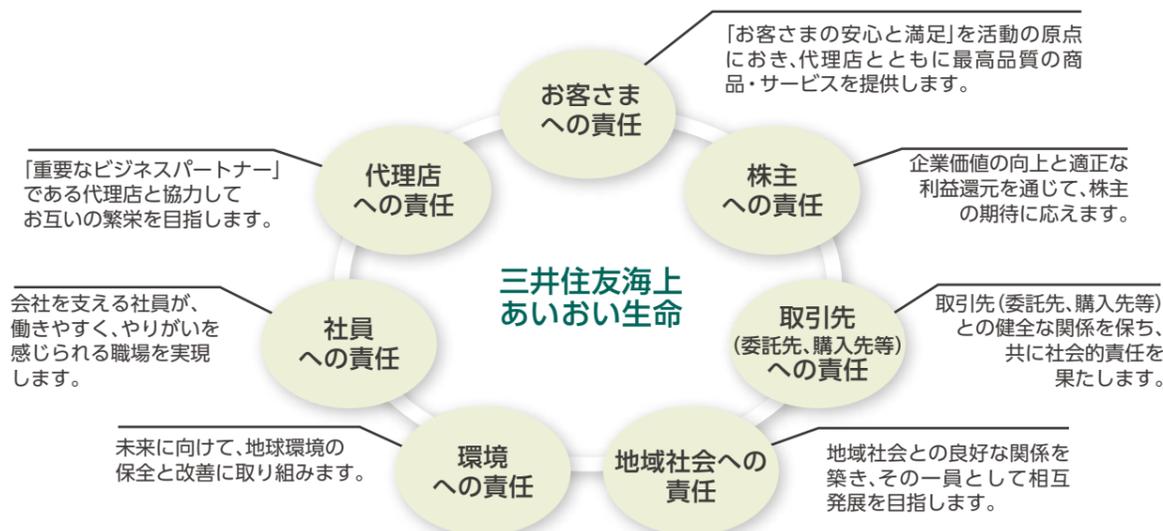
また、「行動指針(バリュー)」の具体的な活動を表す「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」を定めるとともに、中期経営計画「Vision 2021」におけるスローガンを掲げ、すべての事業活動の柱としています。

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。

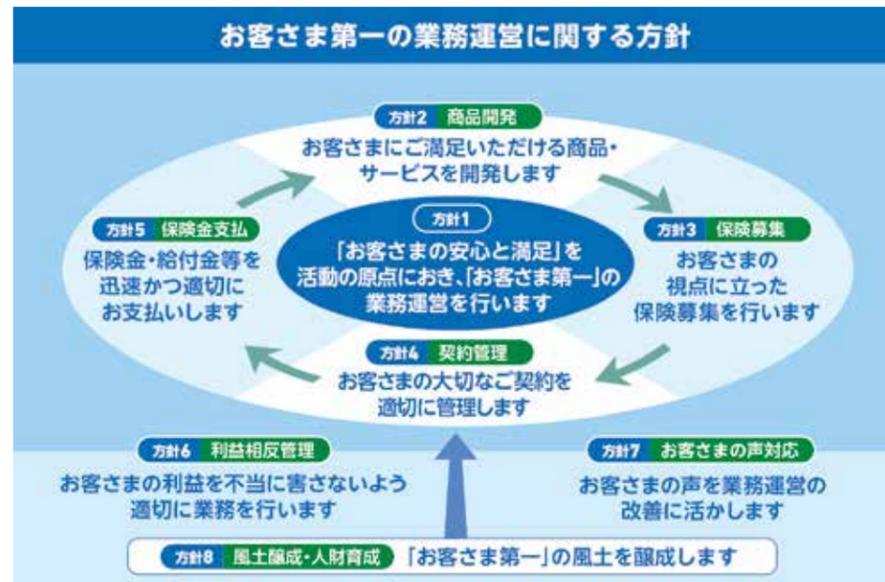
方針7. お客様の声を業務運営の改善に活かします

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

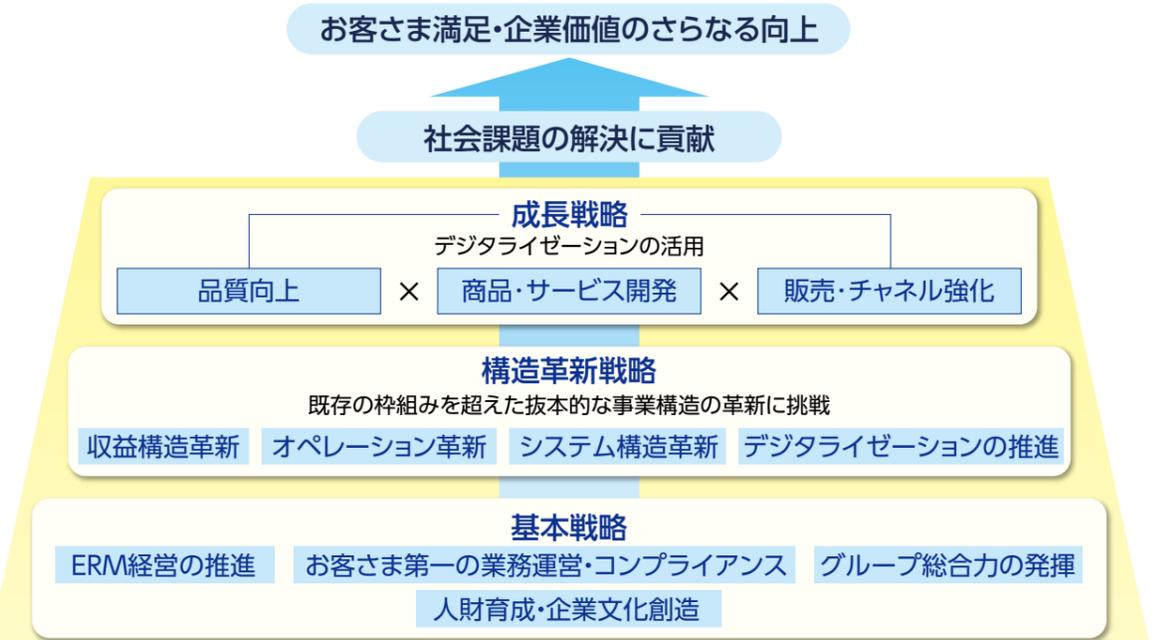
けた取り組みを一貫して進めています。お客さまニーズにお応えできる商品・サービスのご提供、お客さまにご満足いただくための品質の向上、そしてお客さまの利便性向上に向けたデジタルライゼーションの推進について、ステージ2初年度(2020年度)以降



- ※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 | 新契約EV | 修正利益 ^(※4) | お客さまの数 (保有契約件数) | 生保併売率 |
|--------|---------|-------|----------------------|--------------------|-------|
| | 9,620億円 | 520億円 | 230億円 | 414万件 | 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

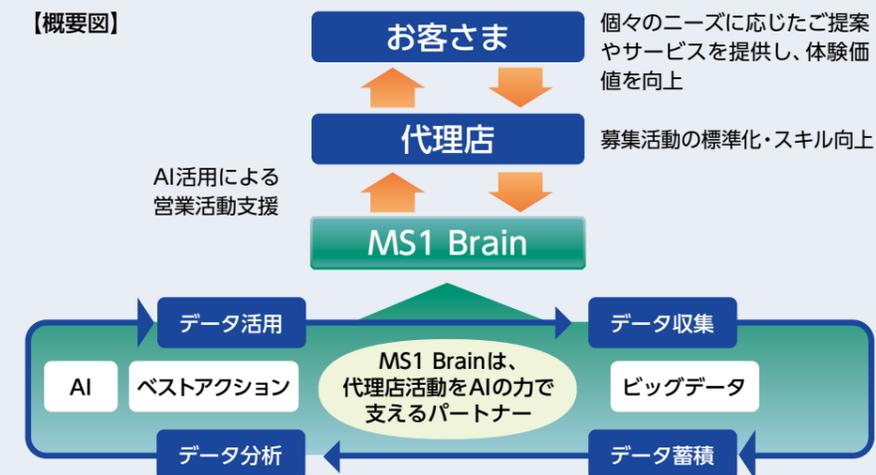
当社は、お客さまの利便性向上とともに、「健康で安心なくらしを支える生命保険会社」として、社会課題の解決に貢献する商品・サービスの開発を目指し、デジタルライゼーションの取組みを進めています。

- 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。

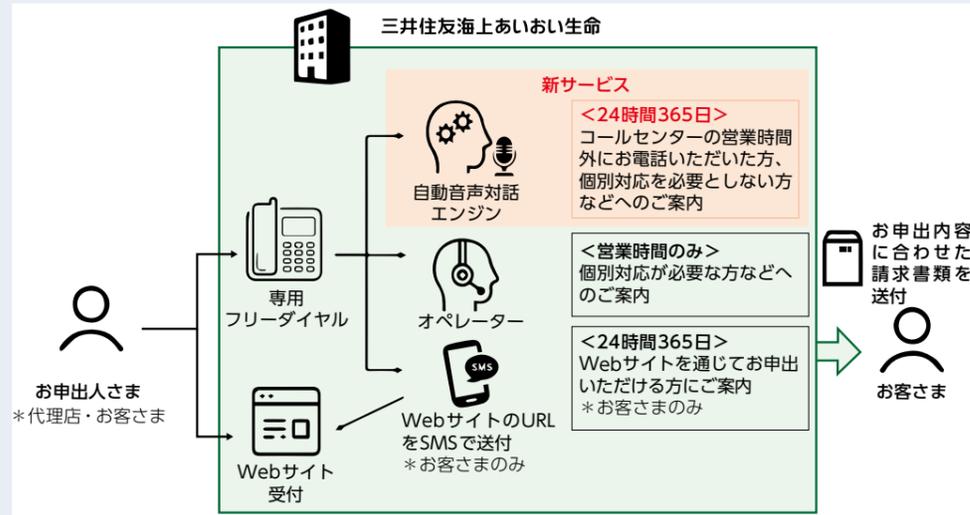
【概要図】



●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】



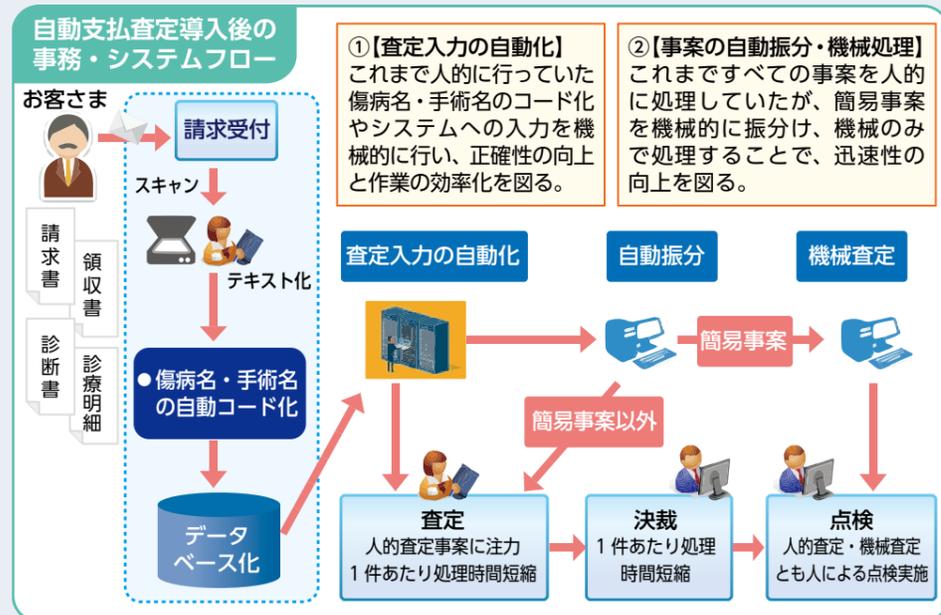
●保険金・給付金支払プロセスの効率化

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。

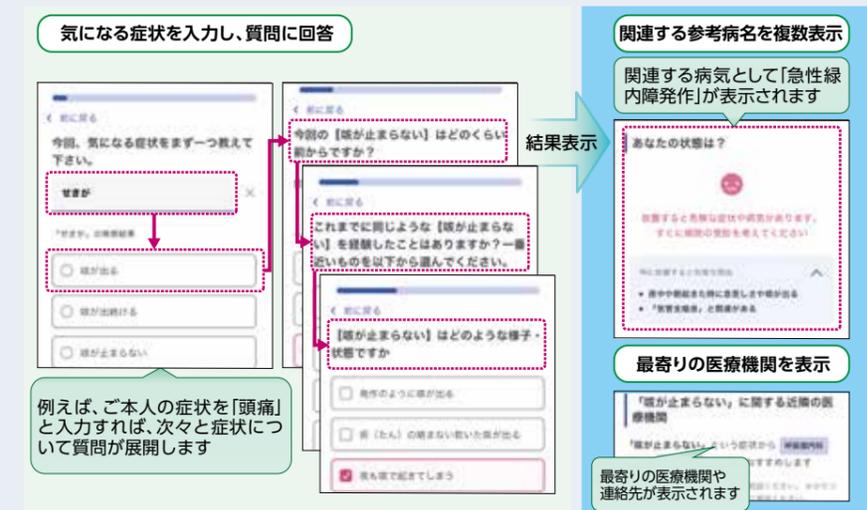


●AI受診相談ユビー

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行っている「東京大学センター・オブ・イノベーション(COI)自分で守る健康社会拠点」の取組みを発展させ、音声による認知症や軽度認知障害(MCI)の予兆を発見し、認知症予防策を提供するサービスの開発に向けた共同研究を行っています。

●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

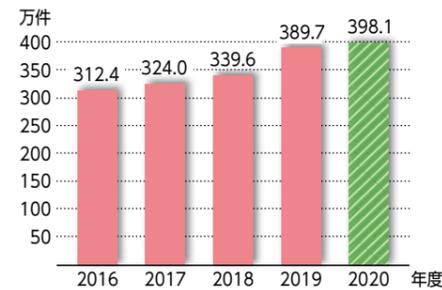
代表的な経営指標について、2020年度の状況は以下のとおりです。

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

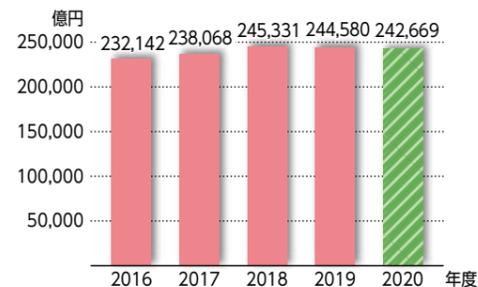
24兆2,669 億円(個人保険・個人年金保険)

「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】

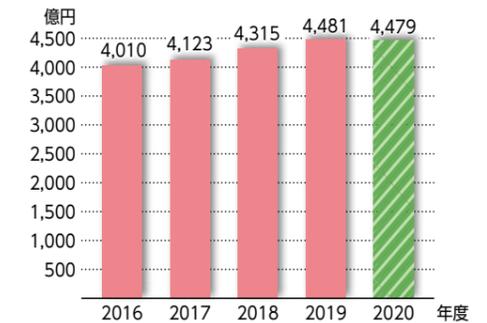


保有契約年換算保険料

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。