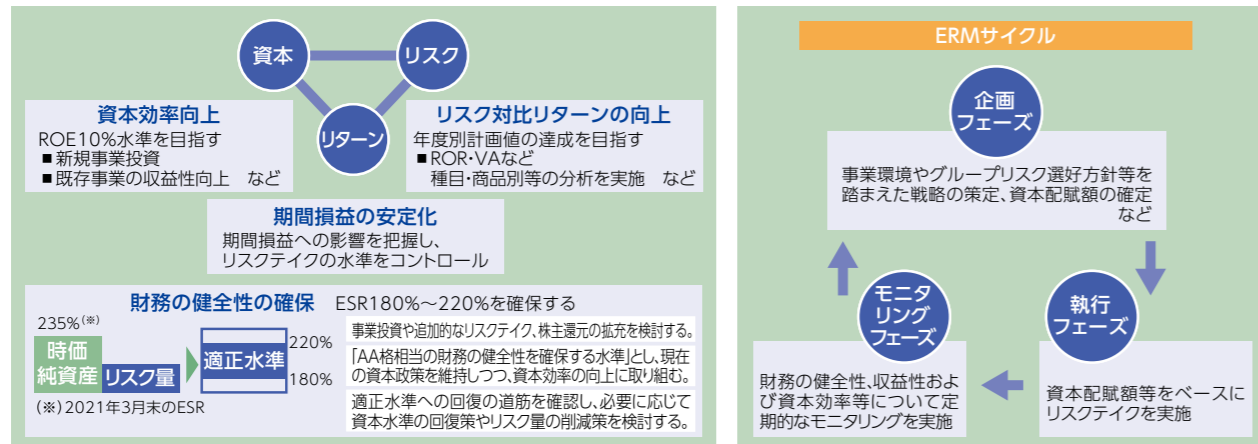


ERM経営の推進

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。

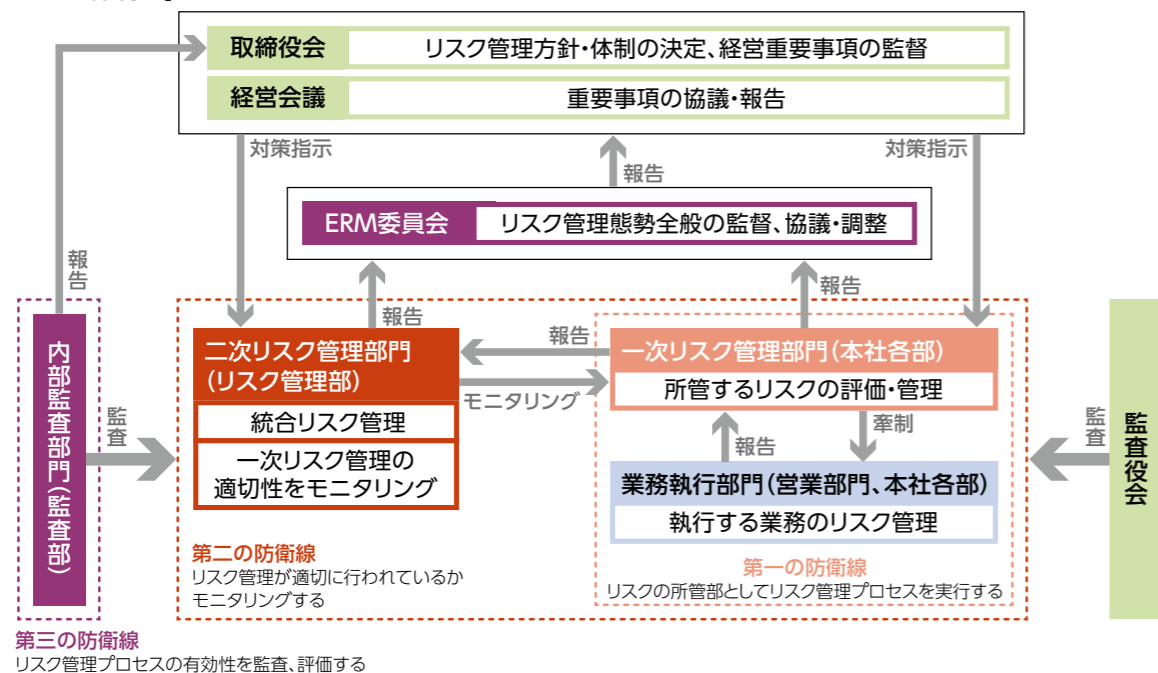
【MS&ADインシュアランス グループのERMサイクル】



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。

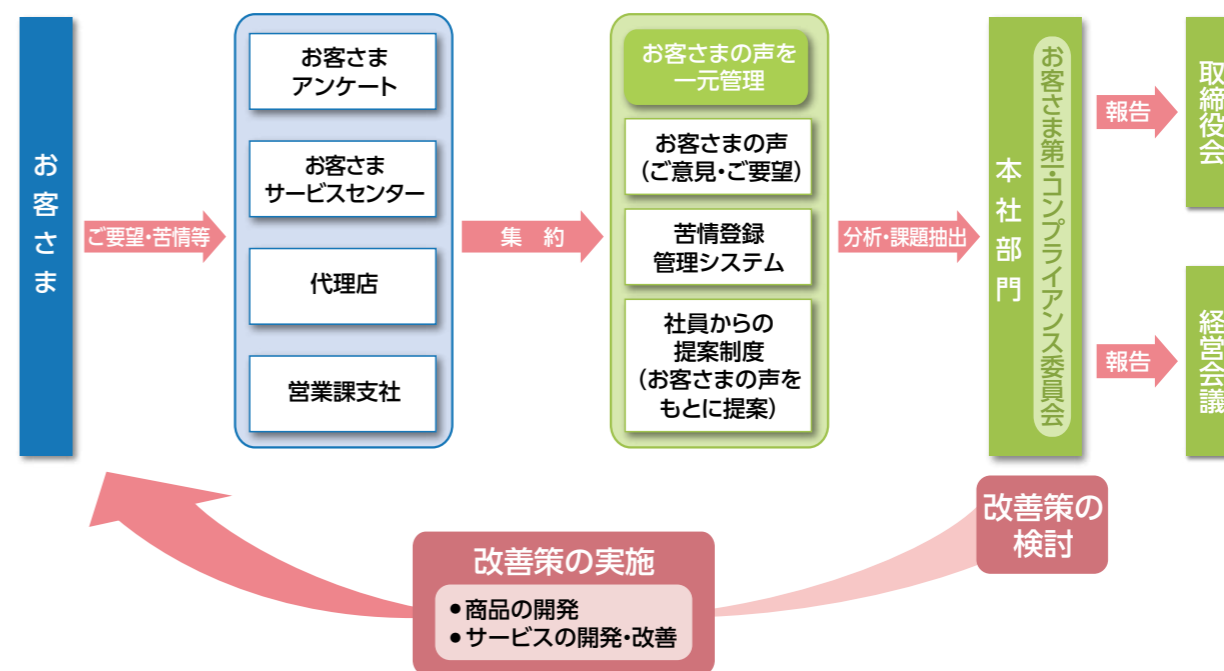
お客様の安心と満足度向上に向けた取組み

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態」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

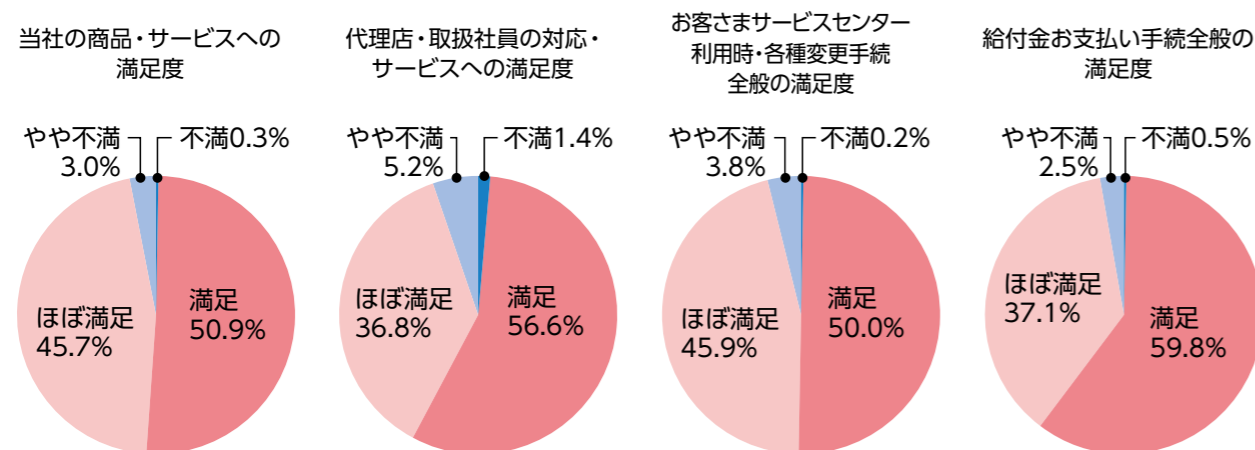
より多くのお客さまから、商品やサービス、各種お手続きに対するご意見や評価をお伺いするため、お客さまアンケートを実施しています。

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。

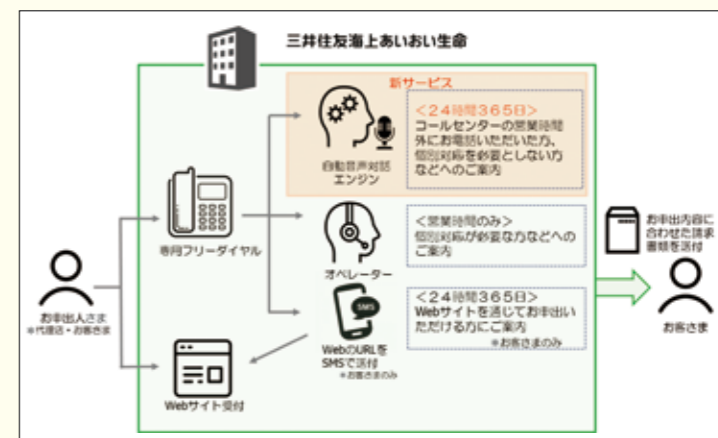


お客さまの声

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)。



〈改善前〉

〈改善後〉

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。

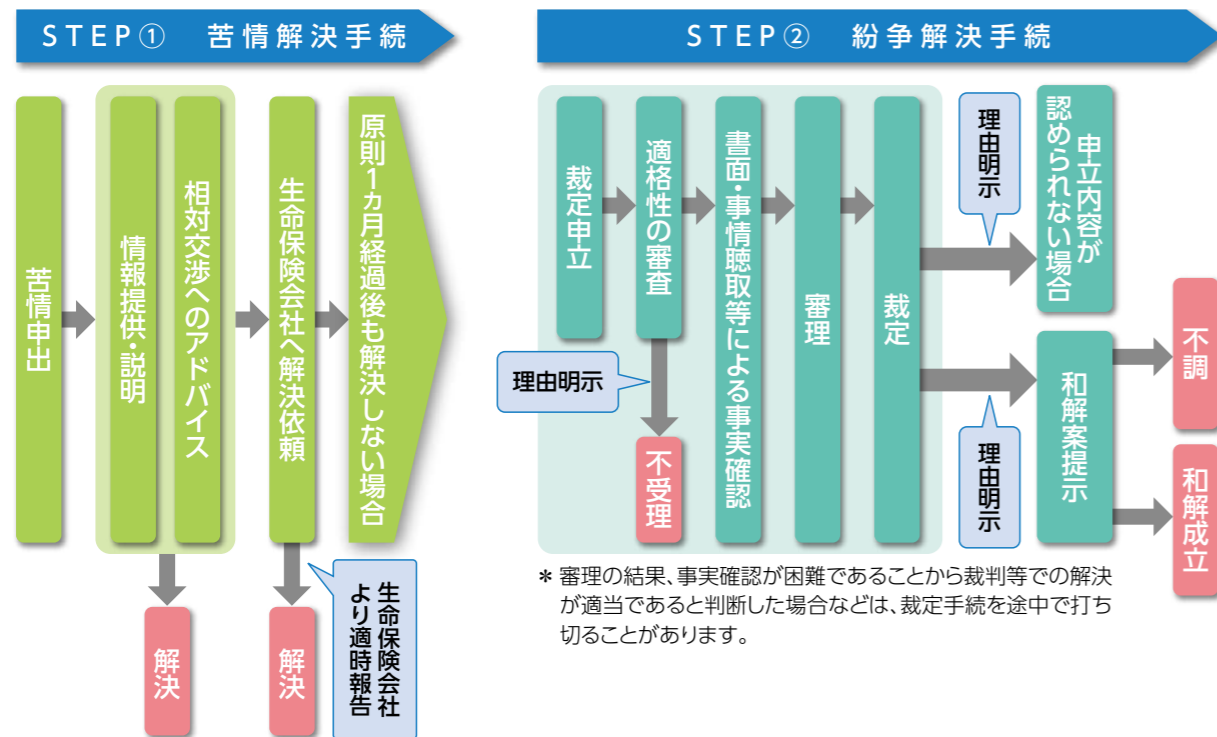
三井住友海上あいおい生命保険株式会社
取締役社長 加治 資朗

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

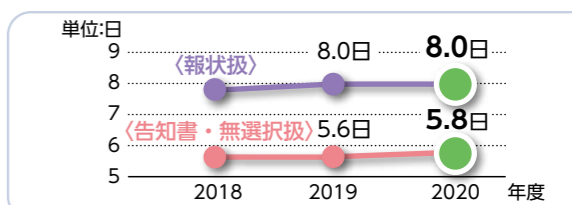
TEL:03-3286-2648
受付時間:9:00～17:00(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
ホームページアドレス: <https://www.seiho.or.jp/contact>

より良い品質を目指す取り組み

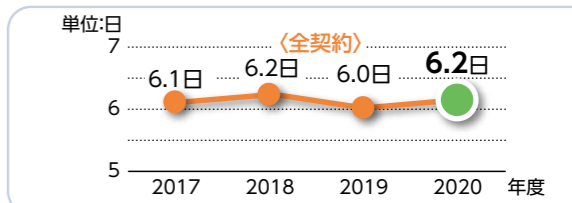
生命保険はカタチのない商品。だからこそ、お客さまに保険証券という「安心」をできるだけ早くお届けすることが大切だと考えています。また、保険金・給付金、解約返戻金のお支払いについても同様に考えています。当社は、保険証券、保険金・給付金、解約返戻金をお届けする日数を「安心お届け日数」とし、お客さまに1日でも早く「安心」をお届けできるよう取り組んでいます。

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。

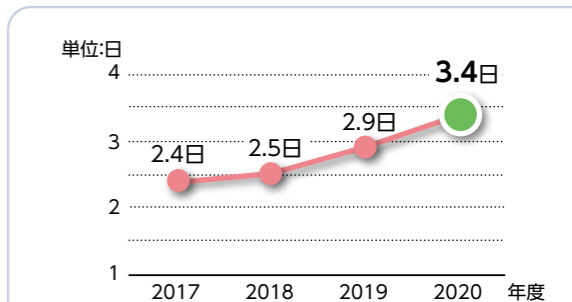


*2019年度から、お申込みの際に「健康状態を告知いただくだけの場合など(告知書・無選択扱)」と「それ以外(医師の診査を受けていただく場合など)(報状扱)」に分け、それぞれについてご契約が成立するまでにかかる日数の短縮に取り組んでいます。(2018年度は参考値)



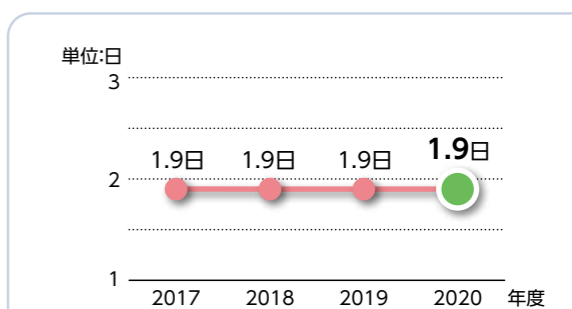
安心お届け日数(保険金等支払所要日数・平均)

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

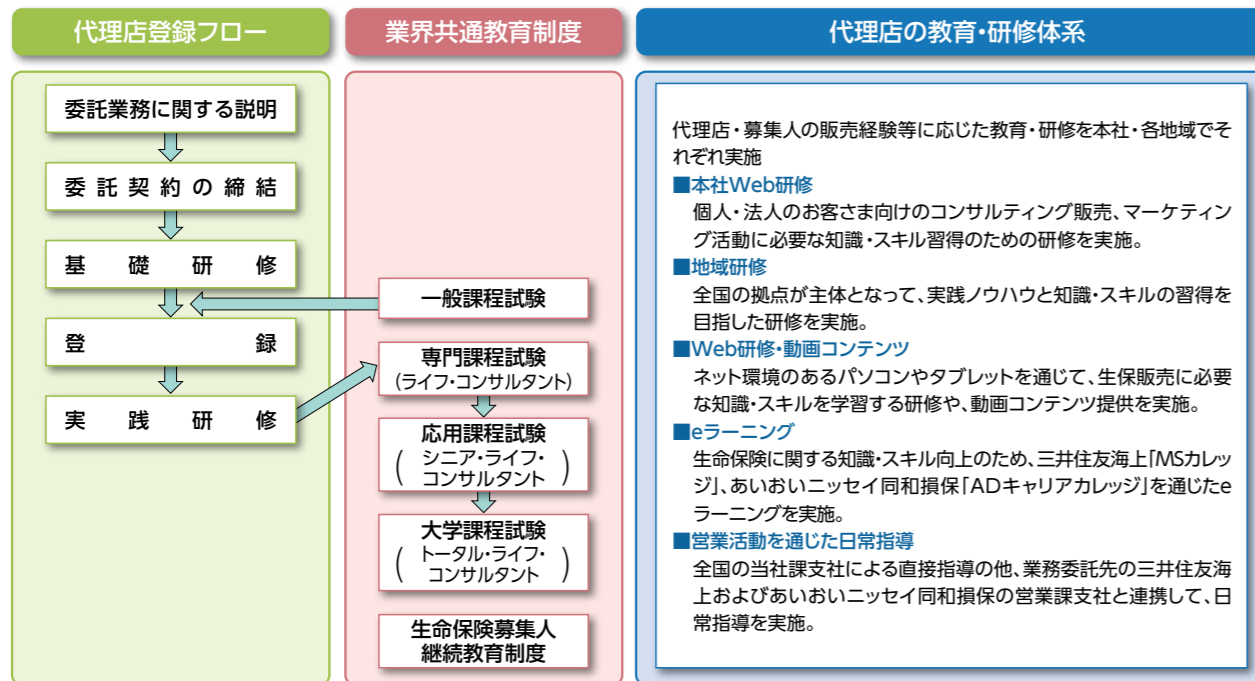
お客さまのニーズにお応えしていくには、強い使命感と、高い専門性を備えた代理店・募集人と一体となった成長戦略が重要と考えています。その戦略の中心となるのが、「教育と研修」です。

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

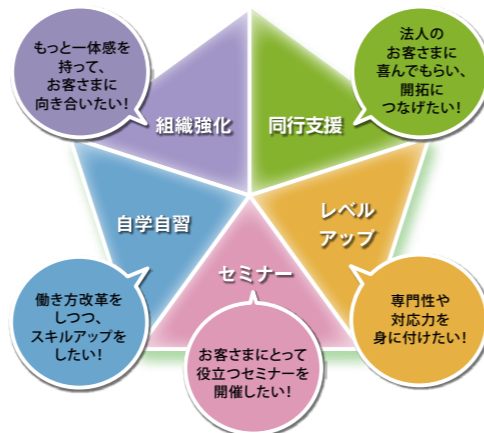
生命保険代理店委託後の初期段階から、適正な募集活動に必要な知識とスキルの習得に向け、「各種業界共通教育」「本社Web研修」「地域研修」「Web研修・動画コンテンツ」「eラーニング」「営業活動を通じた日常指導」を実施しています。



(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)

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)

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))

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

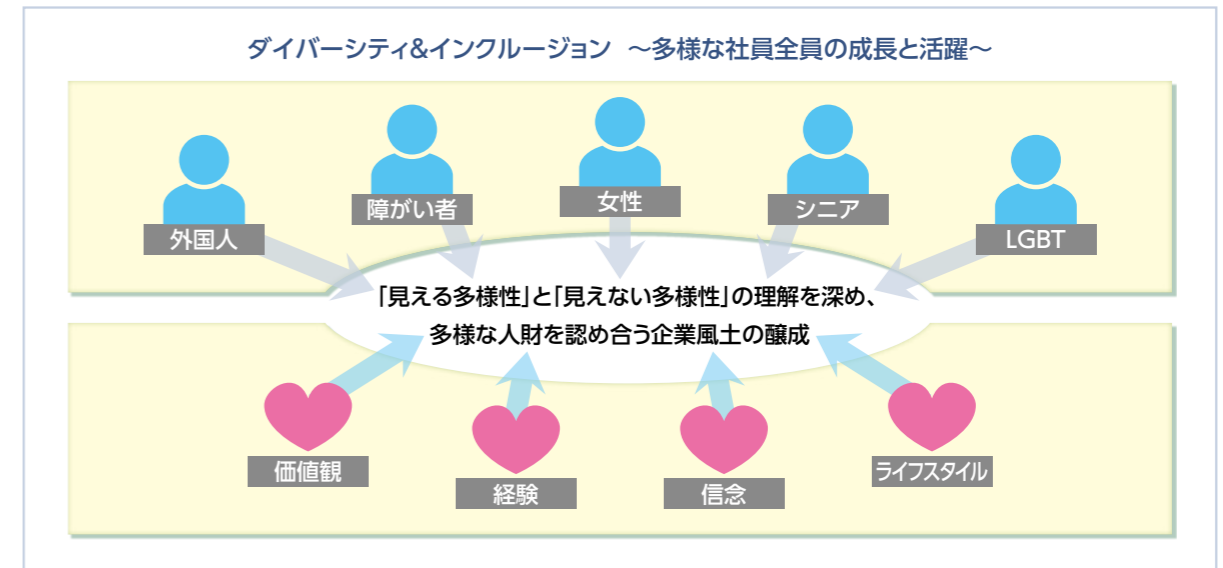
社員がトレーニー(実習者)として、短期間、他の職場に勤務できる制度です。社員のキャリア形成やスキル向上に役立つとともに、部門間の相互理解を深める制度として、多くの社員が活用しています。

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」

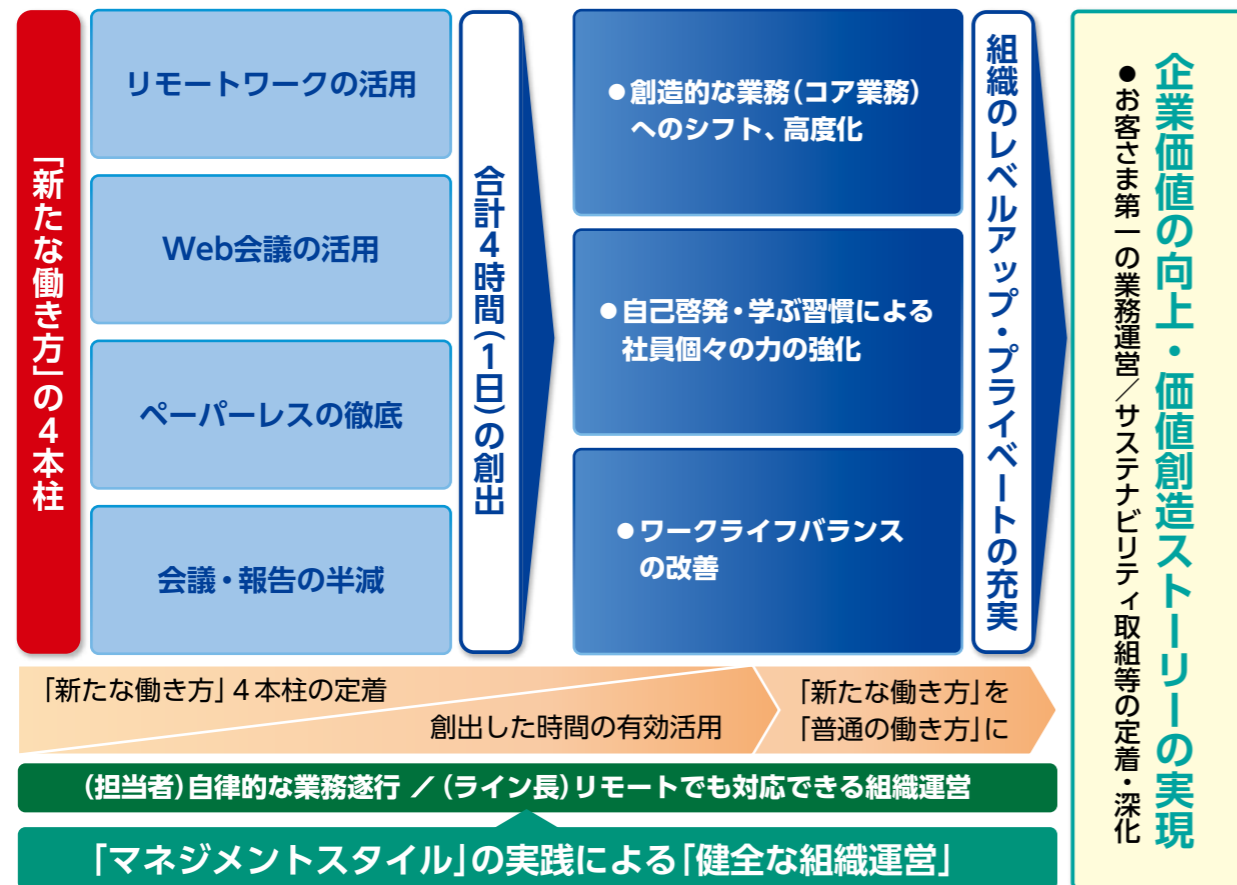
当社の「新たな働き方」について

「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】

- (1) 職場環境整備
衛生委員会・衛生推進者設置による安全衛生管理活動を通じて職場環境を整備します。
- (2) 健康診断の受診と事後措置
定期健康診断受診率100%を維持し、社員の主体的な健康の自己管理、生活習慣改善を支援します。
- (3) メンタルヘルス対策
総合的な対策を継続実施し、さまざまな施策によるセルフケア・ラインケアの向上を図ります。
- (4) 長時間勤務社員の健康管理
一定基準を超えた社員への問診調査・産業医面接を実施し、健康障害発生防止に取り組みます。
- (5) 健康増進対策
4つのテーマ(①運動習慣定着化の推進 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。

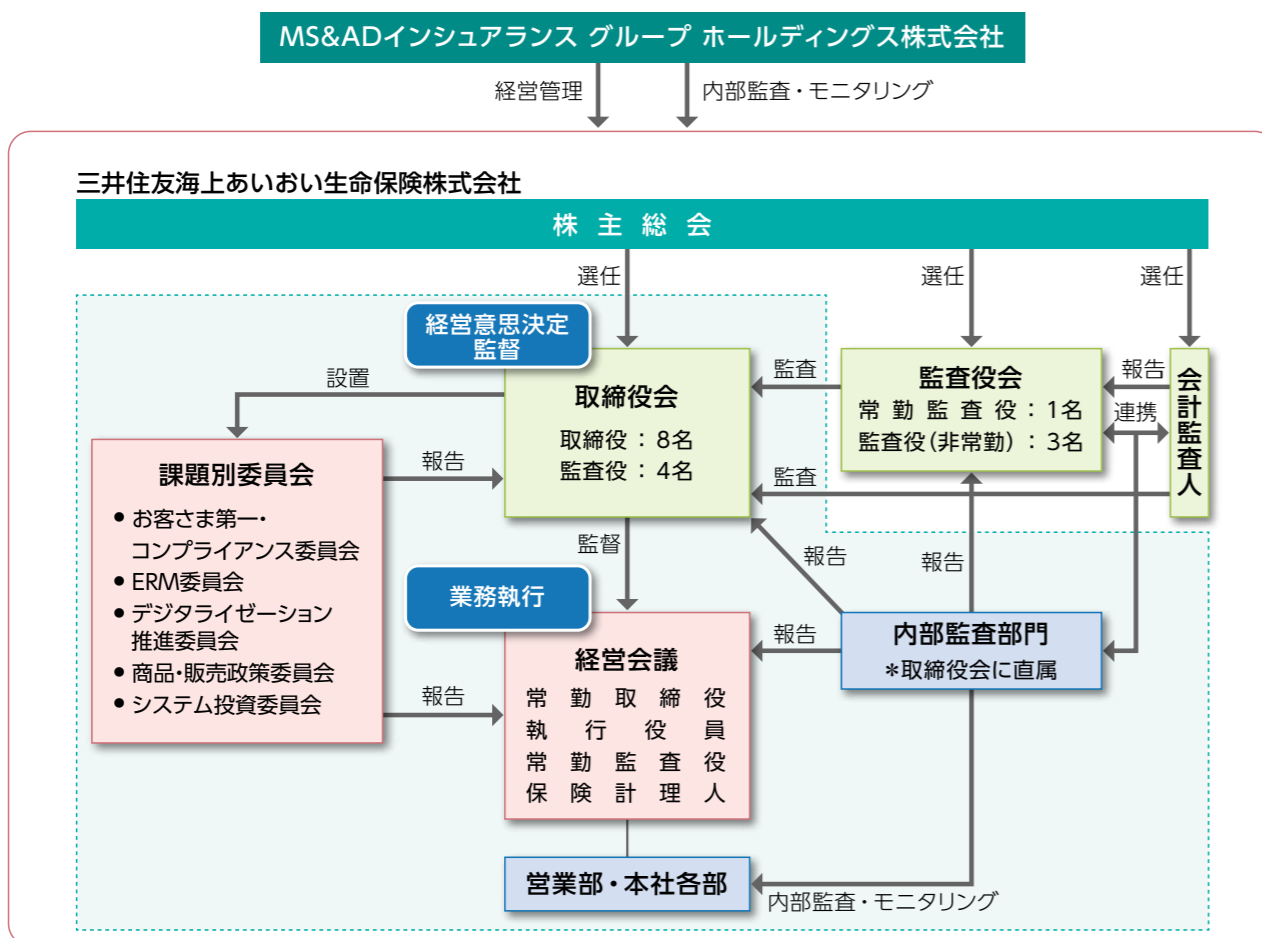
また、執行役員制度を導入し、経営重要事項の決定および監督を担う「取締役(会)」と業務執行責任を負う「執行役員」との役割分担を明確化して迅速な意思決定と適切なモニタリングの両立を図っています。

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)監査役は、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、監査役は、監査役を補助するため、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。
 $高予定利率契約の補償率 = 90\% - \{ (過去5年間における各年の予定利率 - 基準利率) の総和 \div 2 \}$

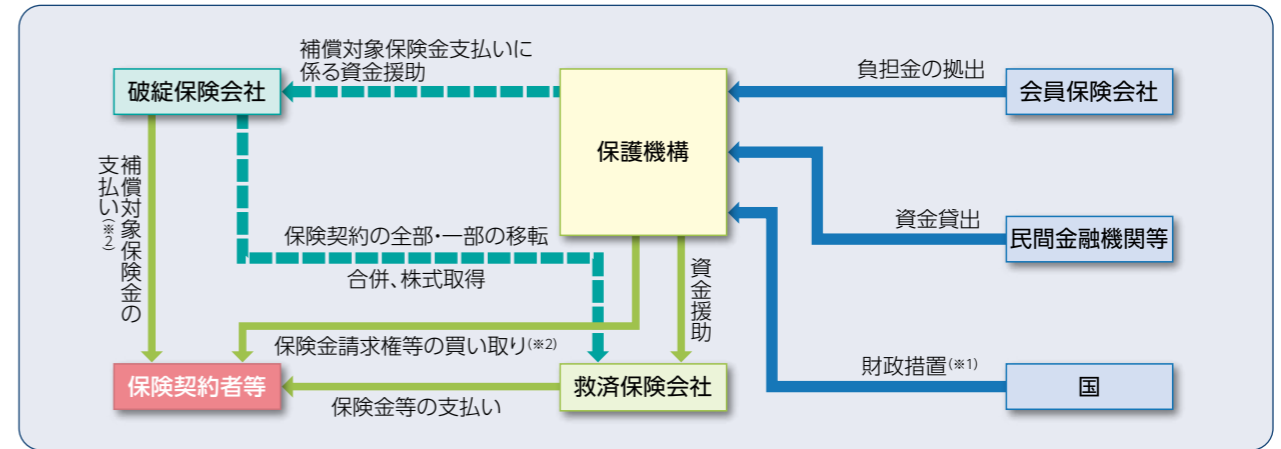
(注1) 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社または保護機構のホームページで確認できます。

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

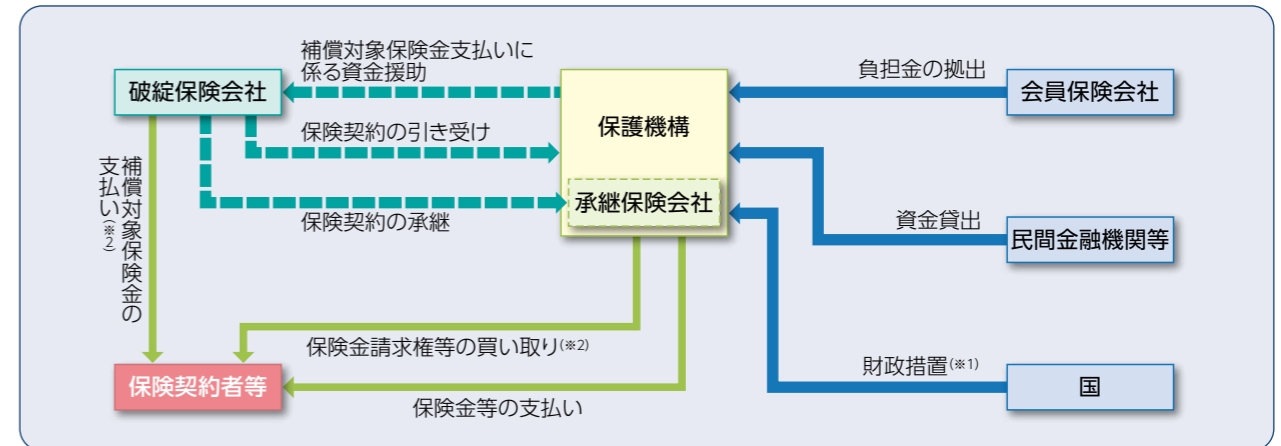
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

生命保険契約者保護機構の仕組み(概略図)

● 救済保険会社が現れた場合



● 救済保険会社が現れない場合



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

※2 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買収することを指します。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。

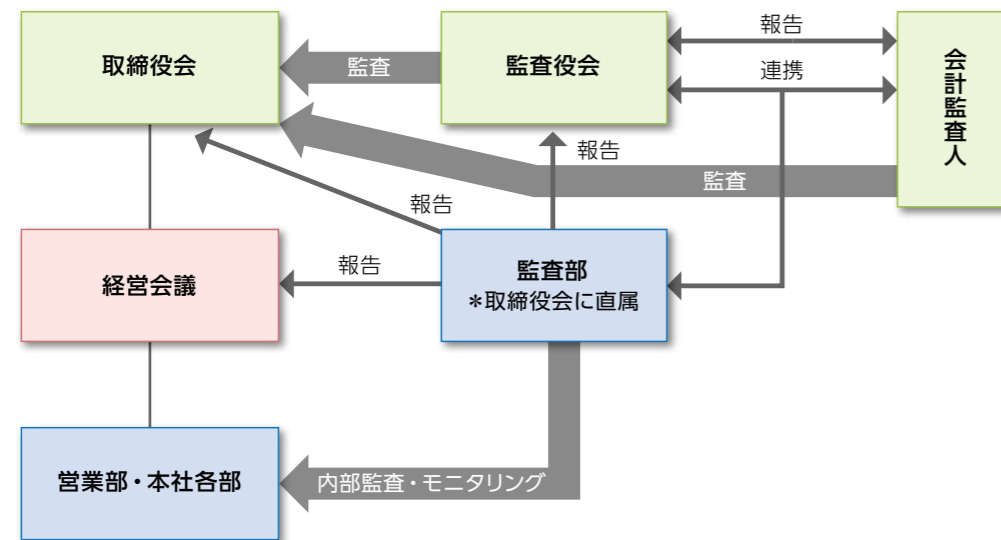
〈内部監査の実施〉

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り締り委員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。