

## 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)」を目指す姿に掲げ、全役職員が共有しています(7ページ MS&ADインシュアランス グループについて「目指す姿」参照)。

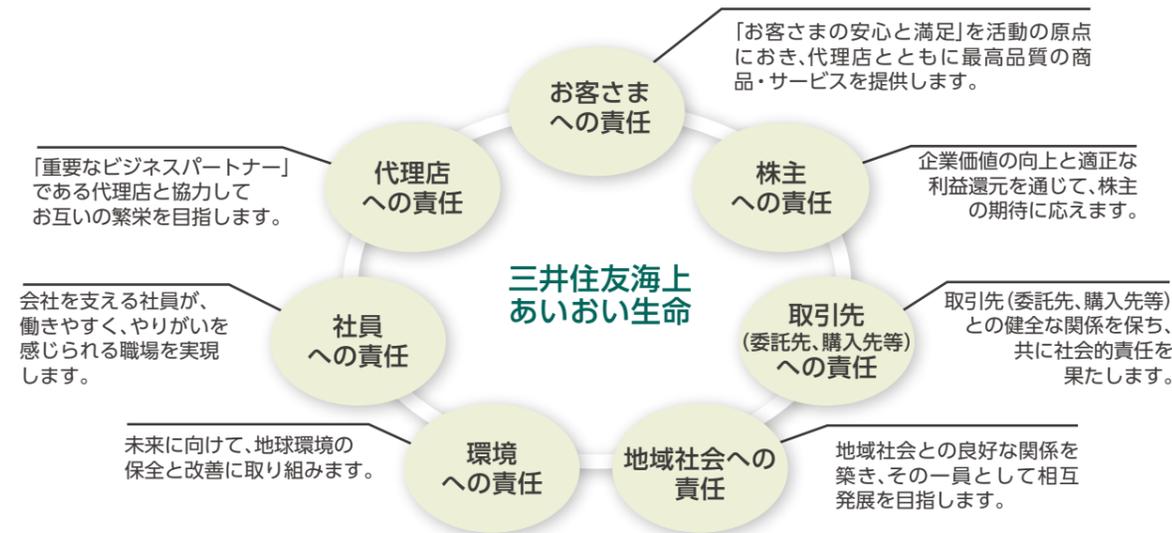
また、「三井住友海上あいおい生命 行動憲章」を定め、上記「行動指針(バリュー)」の具体的な活動を示すとともに、中期経営計画(2022-2025)では、「すこやかな未来を保険でつくる」とのスローガンのもと、事業活動に取り組んでいます。

## 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(2022-2025)のコンセプト

目指す姿	お客さまの「笑顔で長生き」を応援し、すこやかな未来を支える健康長寿サポーター
スローガン	すこやかな未来を保険でつくる

お客さま満足を活動の原点に据え、多くのお客さまから「感謝」「感動」「信頼」をいただくことで、社会との共通価値を創造し、持続的成長につなげる好循環を実現します。

## お客さま本位の業務運営について

当社は、MS&ADインシュアランス グループが掲げる「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」のもと、「健康で安心なく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、「お客さま本位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も誠実に取り組んでいます。

## お客さま本位の業務運営に関する方針

### 方針1. 行動指針として掲げる5つのバリューを活動の原点におき、「お客さま本位」の業務運営を行います

当社は、行動指針として掲げる5つのバリュー\*を常に意識し、コンプライアンスと一体で「お客さま本位」の業務運営を行います。

また、社会環境の変化に対応するとともに、ご高齢のお客さまを含むあらゆる世代のお客さまや障がいのあるお客さま等、一人ひとりのお客さまに寄り添った業務運営を行います。

※5つのバリュー: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

### 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、お客さまにご満足いただけるよう、お客さまのニーズに沿った商品・サービスの開発・改善に取り組みます。

- (1) ニーズを的確に把握し、社会環境の変化や健康志向の高まり等に迅速かつ柔軟に対応した、社会課題解決に資する商品・サービスを開発します。
- (2) 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。
- (3) 商品発売後も継続的に商品・サービスの改善に取り組みます。

### 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、お客さまの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) 適切な商品をお選びいただくため、ライフプランやご契約の目的、公的保険制度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) 商品内容および投資性商品に関するリスク等を含む商品特性やその商品を提案する理由について、十分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、お客さまの情報も含め、大切なご契約を適切に管理します。

- (1) ご加入後も、ご契約内容の確認や各種情報提供等のアフターフォローを定期的・継続的にを行います。
- (2) ご加入後のお手続きについて、利便性向上に取り組めます。
- (3) 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、お客さまへのわかりやすい説明と事務態勢の構築・利便性向上に取り組めます。

- (1) 保険金・給付金等をも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確認いただくよう取り組みます。
- (2) 保険金・給付金等をわかりやすく簡便な手続きでお支払い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さないことに高い意識と価値観を持って、適切な業務運営を行います。また、利益相反のおそれがある取引を適切に管理します。

### 方針7. お客さまの声を業務運営の改善に活かします

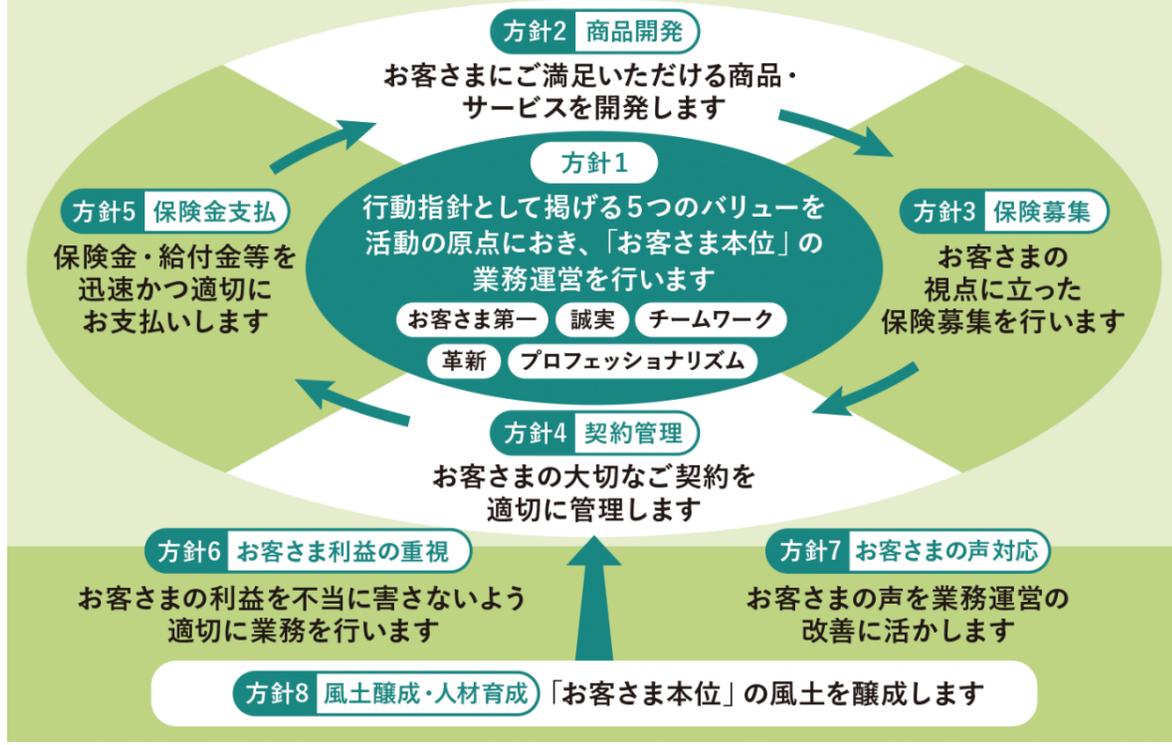
当社は、お客さまの声に対し迅速・適切・真摯な対応を行います。

また、より多くのお客さまの声を集め、お客さまの満足度向上に向けた業務改善に真摯に取り組めます。

### 方針8. 「お客さま本位」の風土を醸成します

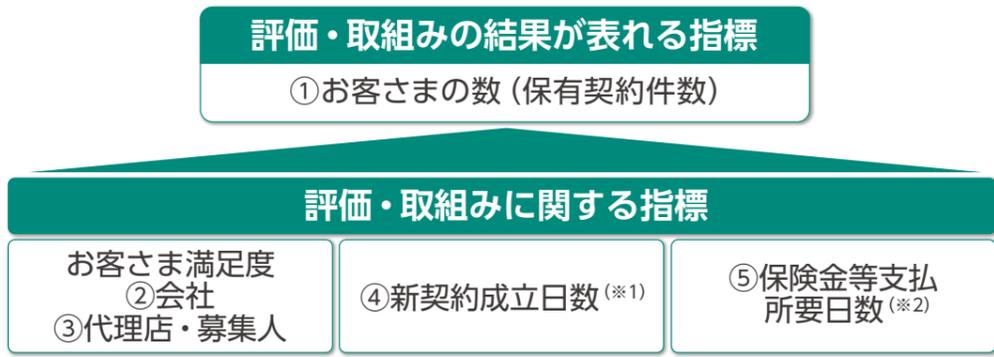
当社は、法令遵守にとどまらない高い倫理観のもと、「お客さま本位」の価値観が企業文化としてより一層定着するよう、社員・代理店への教育等を通じて「お客さま本位」の風土を醸成します。

# お客さま本位の業務運営に関する方針



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、2025年5月には、2024年度の具体的取組状況とともに各指標の2024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。

【成果指標:2025年度のKPI(お客さま本位)のイメージ図】



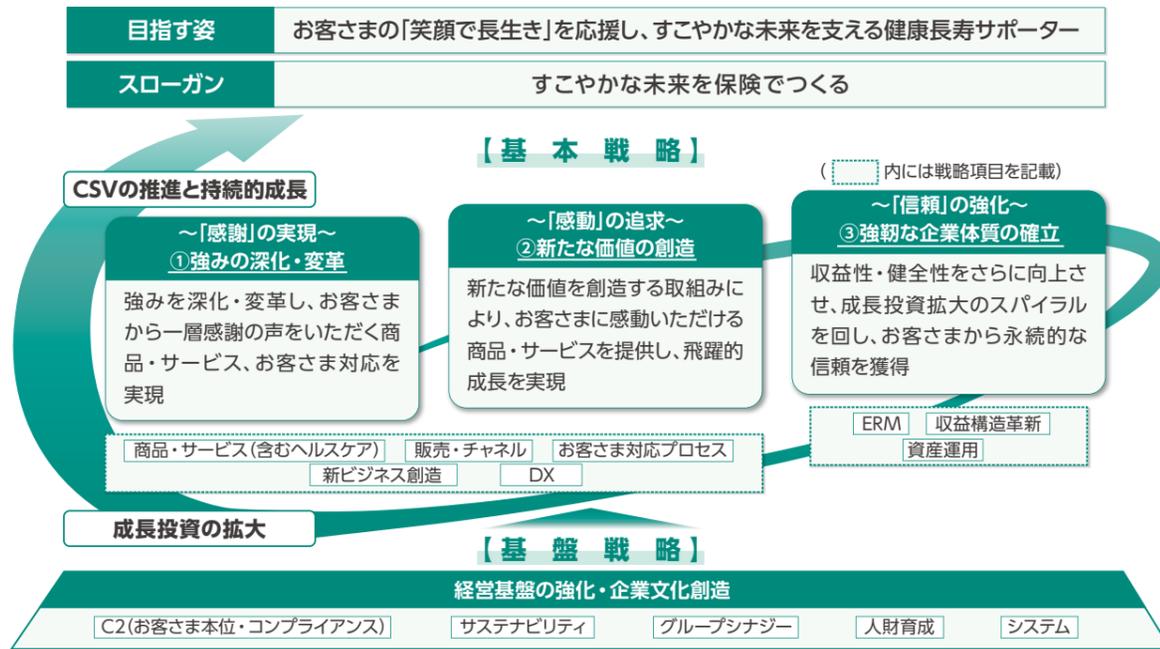
これらの指標間の関連は、④・⑤を含むさまざまな取組みがどのように評価されているかを②・③で表し、①はそれらの結果が最終的に表れる指標と位置付けています。

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

これからも、お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業として成長し続けるため、「お客さま本位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。

コンセプト

お客さま満足活動を活動の原点に据え、多くのお客さまから「感謝」「感動」「信頼」をいただくことで、社会との共通価値を創造し、持続的成長につなげる好循環を実現します。



経営数値目標

最終的なゴールとなるKGI(Key Goal Indicator: 重要目標達成指標)とKGI達成のプロセスであるKPI(Key Performance Indicator: 重要業績評価指標)の2段方式で設定



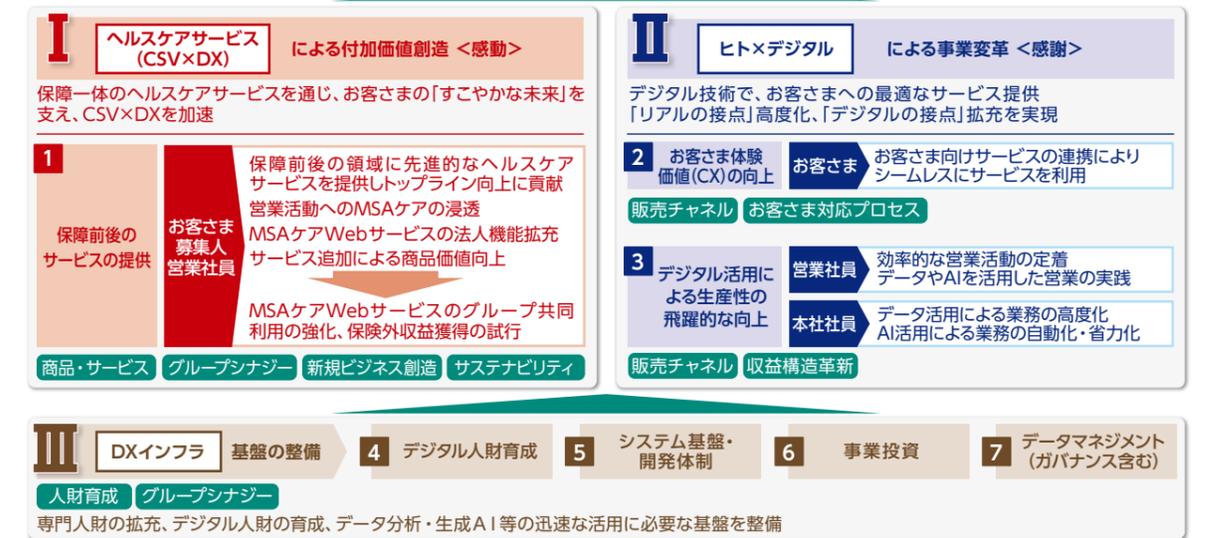
重点課題について

第1ステージの総括、事業環境変化、グループ生保事業の方向性等を受けて、第2ステージでは、以下の課題に重点的に取り組んでいきます。

課題	概要
<b>最重点課題</b> MSA風土の創造	M(みんな)、S(主体的に)、A(アクションする) 企業風土を創造する
<b>重点課題</b> トップラインの回復(販売力強化)とそれを支える商品・サービスの投入	コンサルティング販売を推進し、保険商品とMSAケアの一体提供、プライマリー生命商品を加えたフルラインアップで、差別化戦略を展開する
DX・ヘルスケアによるCX、生産性の飛躍的な向上	「商品競争力向上と社会課題解決に貢献するヘルスケアサービス」、「お客さま体験価値の向上・業務の変革」を実現する
<b>重点課題</b> 市況環境を踏まえたERM、「攻め」と「守り」の強化	「運用力強化(攻め)」と「健全性確保(守り)」をバランスよく展開し、企業価値の向上を図る
人的資本経営の強化	組織力の強化と人財の強化を同時に進めることで、多様な社員一人ひとりの価値を最大限に引き出していく
リスク管理の高度化、サイバーリスク対応の強化	法務・コンダクトリスクに対する3ラインディフェンス、サイバーセキュリティ対策の有効性・インシデント対応能力等を強化する

DX戦略・取組の全体像 1~7が取組項目

- 商品競争力向上と社会課題解決に貢献するヘルスケアサービスの実現→お客さまからの「感動」を追求
- 「お客さま体験価値の向上・業務の変革」を実現→お客さまからの「感謝」を実現



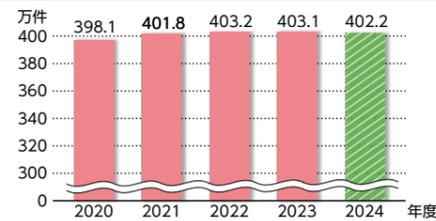
## 代表的な経営指標

代表的な経営指標について、2024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)

**402.2** 万件(個人保険・個人年金保険)

#### 【お客さまの数の推移】

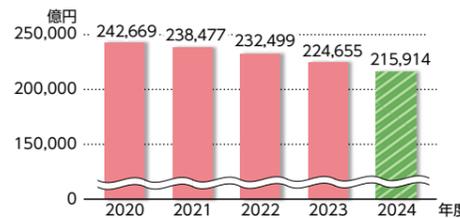


### 保有契約高

**21兆5,914** 億円(個人保険・個人年金保険)

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です(例えば、個人保険では死亡時の支払金額等の総合計)。

#### 【保有契約高の推移】



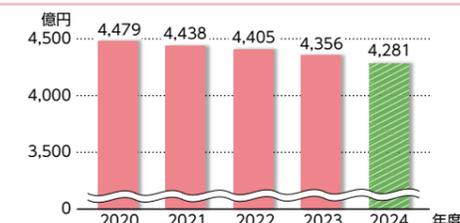
※ 団体保険を含む保有契約高は、31兆5,367億円

### 保有契約年換算保険料

**4,281** 億円(個人保険・個人年金保険)

月払や一時払等、さまざまな支払方法で受け取った保険料を1年分に換算した保険料の総合計です(例えば、一時払契約では受け取った保険料を保険期間で除した金額)。

#### 【保有契約年換算保険料の推移】



### 基礎利益と経常利益

基礎利益 **484** 億円 経常利益 **506** 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。

また、「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。

$$\text{経常利益} 506 \text{ 億円} = \text{基礎利益} 484 \text{ 億円} + \text{キャピタル損益} 26 \text{ 億円} + \text{臨時損益} \triangle 4 \text{ 億円}$$

#### 【逆ざやの状況】

**「逆ざや」状態ではありません。**

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、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。

2023年度では66億円の逆ざやでしたが、2024年度では53億円の順ざやに転じ、基礎利益484億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。

※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。

$$(\text{期始責任準備金} + \text{期末責任準備金} - \text{予定利息}) \times 1/2$$

### 当期純利益

**296** 億円

2023年度に比べ14億円増加し、296億円となりました。

### 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、2024年度末は、855億円です。

### 総資産

**5兆1,872** 億円

2023年度末の5兆1,608億円から0.5%増加し、2024年度末は、5兆1,872億円です。

### 有価証券残高

**4兆8,721** 億円

総資産に占める有価証券残高の比率は93.9%です。有価証券残高のうち83.0%にあたる4兆425億円を国債・地方債・社債で運用しています。139ページに「VI.4. (1) ①b.当社の運用方針」、145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

**639** 億円

総資産に占める貸付金残高の比率は1.2%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。110ページに「V.5.保険業法に基づく債権の状況」を掲載していますので、ご参照ください。

### 責任準備金残高

**4兆5,163** 億円

生命保険会社が将来の保険金などの支払いを着実にを行うため、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残高のことです。

### 当社の格付け(2025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

**654.0%**

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。

前年度末比で減少したものの、引き続き十分な水準のソルベンシー・マージン比率を維持しています。111ページに「V.7.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	2023年度	2024年度
ソルベンシー・マージン総額(A)	355,345	273,728
リスクの合計額(B)	76,569	83,701
ソルベンシー・マージン比率 (A) / (1/2) × (B) × 100	928.1%	654.0%