



TOKIO MARINE  
NICHIDO

MILLEA GROUP

# 東京海上日動あんしん生命の現状

平成19年版／平成18年度決算

# 2007

## はじめに

皆様には、日頃より格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

当社の概要や事業活動について広くご理解いただくため、  
ディスクロージャー誌

「東京海上日動あんしん生命の現状 2007」を  
作成いたしました。

本誌を通じて、当社についてより深いご理解をいただければ  
幸いに存じます。

当社は今後も、ミレアグループの一翼を担う生命保険会社として

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との

経営理念に基づき、『あんしん』を提供し、

豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献してまいりますので、

引き続きご支援、ご鞭撻を賜りますよう

よろしくお願い申し上げます。

2007年7月



\*本誌は「保険業法(第111条)」および「同施行規則(第59条の2および第59条の3)」に基づいて作成した  
ディスクロージャー資料(業務および財産の状況に関する説明書類)です。

## 会社の概要 (2007年3月31日現在)

|     |                     |       |                                |
|-----|---------------------|-------|--------------------------------|
| 社名  | ●東京海上日動あんしん生命保険株式会社 | 株主    | ●株式会社ミレアホールディングス<br>(出資比率100%) |
| 設立日 | ●1996年(平成8年)8月6日    | 従業員数  | ●1,846名                        |
| 開業日 | ●1996年(平成8年)10月1日   | 本社所在地 | ●東京都中央区銀座五丁目3番16号              |
| 資本金 | ●550億円              |       |                                |



ダイナミックな螺旋形が、時代を先取りする創造性と発展性を表し、

同時に地球とお客様をやさしく包みサポートするイメージを表しています。

お客様と共に地球規模で発展、繁栄していきたいという願いと決意をシンボリックに表現したマークです。

球体には、人と地球の貴さを表すゴールド、螺旋形には、知性・スマートさ・親しみやすさ・未来などの

イメージを表すブルーを配しました。

# 東京海上日動あんしん生命の現状 2007

## contents

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 経営理念・トップメッセージ                         | 2  |
| ミレアグループ概要                             | 4  |
| ミレアグループの経営戦略                          | 6  |
| あんしん生命の中期計画「ステージ拡大 2008」「第二の創業プロジェクト」 | 8  |
| トピックス                                 | 10 |

### 日本一 信頼される保険会社を目指して

|                              |    |
|------------------------------|----|
| お客様のご要望に沿って正しくご契約いただくための取り組み | 14 |
| ご契約いただいたお客様へのアフターサービス        | 16 |
| 漏れなく保険金をお受取りいただくために          | 20 |
| よりお客様にご満足いただくために             | 25 |

### 経営について

|                   |    |
|-------------------|----|
| 代表的な経営指標          | 30 |
| 2006年度の営業概況       | 35 |
| エンベディッド・バリュー      | 39 |
| コーポレート・ガバナンスの状況   | 42 |
| CSR               | 46 |
| 法令遵守（コンプライアンス）の徹底 | 49 |
| 個人情報保護への対応        | 51 |
| リスク管理の体制          | 54 |
| 資産運用              | 56 |
| 生命保険契約者保護機構       | 58 |

### 商品・サービスについて

|            |    |
|------------|----|
| コンサルティング体制 | 60 |
| 保険商品一覧     | 63 |

### 業績データ

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 直近5事業年度における主要な業務の状況を示す指標 | 68  |
| 財産の状況                    | 69  |
| 業務の状況を示す指標等              | 80  |
| 特別勘定に関する指標等              | 102 |

### コーポレートデータ

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 会社の概況及び組織       | 104 |
| 主要な業務の内容        | 114 |
| 直近事業年度における事業の概況 | 115 |
| 会社の運営           | 117 |
| 会社及びその子会社等の状況   | 117 |

|       |     |
|-------|-----|
| 商品の概要 | 118 |
|-------|-----|

# 経営理念・トップメッセージ



## ご挨拶

平素は東京海上日動あんしん生命に格別のお引き立てを賜り、誠に有難うございます。

当社は1996年10月の開業以来、今年で11年目を迎えることとなりました。お陰様をもちまして、当社はこの10年間、生命保険業界でも1・2を争うスピードで成長し、今年3月には保有契約件数が225万件（個人保険および個人年金保険）を突破するなど、既に中堅生保と呼んでいただけるまでになりました。これは当社が取り組んできた「お客様本位の生命保険事業」が、多くの方々からご支持いただいた証であると考えております。当社を支えていただいたすべての皆様に、心より御礼申し上げます。

さて、生命保険業界におきましては、個人年金保険などを中心とした各社の積極的な販売攻勢が見られる一方、1997年度以来の保有契約高の減少に歯止めがかからないなど、マーケットの縮小が続きました。また保険金等の支払い漏れ問題が、生命保険業界全体に対するお客様の信頼を損ねるなど、大変厳しい経営環境となっています。

当社におきましても、金融庁から生命保険会社各社に対して求められた「保険金等の支払い状況」に関する報告徴求により、2001年度から2005年度までの5年間に保険金等をお支払いした全てのご契約に対する「保険金等の支払い状況」の再検証を行った結果、保険金や給付金に関する支払い漏れや支払誤りがあることが判明いたしました。

保険金等のお支払いは、保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であるにもかかわらず、このような事態を発生させ、皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしたことに對し、心よりお詫び申し上げます。当社といたしましては、再びこのような事態を生じさせないように、保険金等の支払管理態勢の強化に取り組み、適正な業務運営に努めてまいります。

当社は今、『第二の創業期』にあると考えています。お客様のニーズは多様化し、変化しています。お客様の様々なニーズに合った商品・サービスの拡充や、既にご契約いただいているお客様に対するきめ細やかで信頼性の高いサービスのご提供に、創業の精神を持って取り組み、お客様からの絶大な信頼をいただくことなくして、当社の次なる10年は存在しないものと考えています。

こうした考えに基づき、現在当社では、「第二の創業プロジェクト」を展開しています。この

プロジェクトは、昨年度よりスタートさせた3ヵ年計画「ステージ拡大2008」を具体化・高度化し、お客様の立場に立って当社の事業全般における抜本的な業務改革を行うものです。昨年10月より、具体的な施策の検討を行ってまいりましたが、いよいよ今年度からは、順次、実践に移してまいります。

商品・サービス面を例にとりますと、お客様の日常から万が一の際まで、常にお客様をお守りするという視点で商品・サービスを総合的にご提供することを目指してまいります。

また、昨年設置した「お客様の声室」や取締役会委員会である「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」を中心に展開している経営品質向上運動においては、今年度から、募集・保全・保険金支払・商品の保険業務のプロセス毎に、お客様に対してお約束する品質基準を「安心品質」と決めました。今後当社は、こうした「安心品質」の実践とともに、コンプライアンスを徹底し、業務品質の更なる向上を図ってまいります。

当社はこれまで、革新的な商品を世に送り出し、独自の販売手法により、生命保険マーケットにイノベーションをもたらしてきました。今後も「お客様本位の生命保険事業」に全力で取り組み、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」を目指してまいります。

皆様におかれましては、変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2007年 7 月

取締役社長

岩下 智親

私たち東京海上日動あんしん生命は、「今もあんしん ずっとあんしん」のスローガンを実現していくために、「お客様本位の生命保険事業」に全力で取り組み、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」を目指します。

### 経営理念

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、  
生命保険事業を通じて「あんしん」を提供し、  
豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。

- お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献します。
- ミレアグループの中核企業として、株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業を展開します。
- 代理店と心のかよったパートナーとして互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ります。
- 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- 良き企業市民として、地球環境保護、人権尊重、コンプライアンス、社会貢献等の社会的責任を果たし、広く地域・社会の発展に貢献します。

# ミレアグループ概要

## ミレアグループ経営理念

ミレアグループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていきます。

- お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます。
- 株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業をグローバルに展開します。
- 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- 良き企業市民として公正な経営を貫き、広く社会の発展に貢献します。

## ミレアホールディングスの業務内容

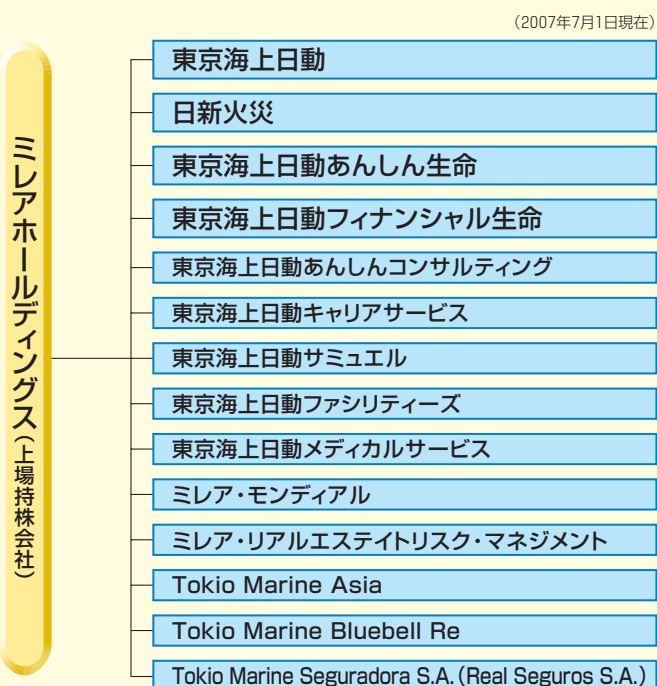
ミレアホールディングスは、グループ全体の経営戦略・計画立案、グループ資本政策、グループ連結決算を担うとともに、法務・内部監査・リスク管理・CSR等の基本方針を策定し、各事業子会社の経営管理を行っています。また、上場企業としてIR・広報機能を備えています。

これにより、企業価値の最大化に向けて、中長期的なグループ戦略の立案と収益性・成長性の高い分野への戦略的な経営資源の配分を行い、グループ全体の事業の変革と事業子会社間のシナジー効果を追求します。

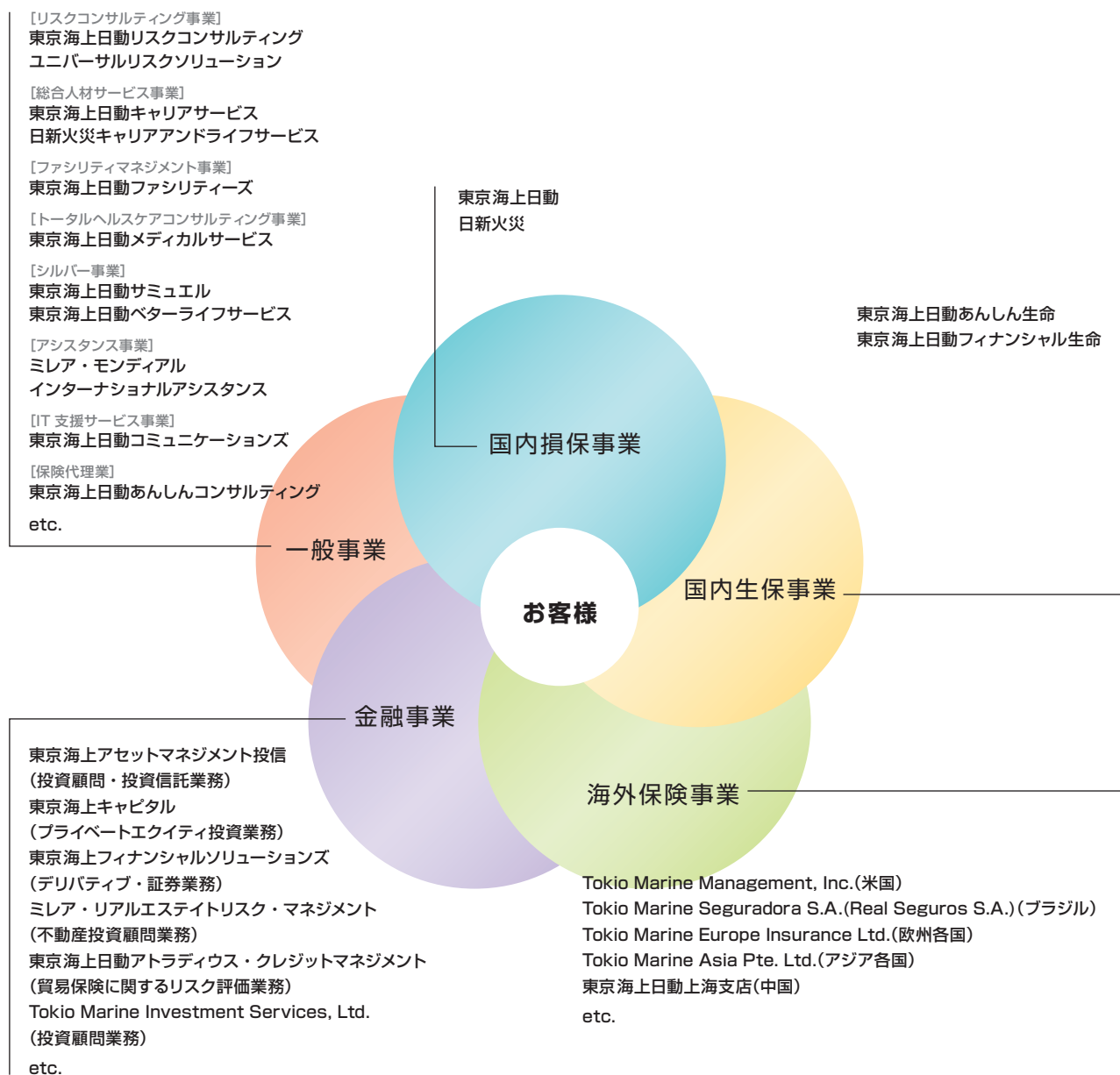
### ■会社の概要（2007年3月31日現在）

|            |                                                                    |
|------------|--------------------------------------------------------------------|
| 名称         | 株式会社ミレアホールディングス<br>(英文名称「Millea Holdings, Inc.」)                   |
| 所在地        | 東京都千代田区丸の内一丁目2番1号<br>東京海上日動ビル新館9F 〒100-0005<br>電話 03-6212-3333(代表) |
| 設立日        | 2002年4月2日                                                          |
| 資本金        | 1,500億円                                                            |
| 従業員数       | 305名                                                               |
| 株式上場取引所    | 東京証券取引所第一部、<br>大阪証券取引所第一部                                          |
| 事業内容       | 保険持株会社として傘下子会社の経営<br>管理およびそれに附随する業務を営む                             |
| ホームページアドレス | <a href="http://www.millea.co.jp/">http://www.millea.co.jp/</a>    |

## ミレアホールディングスの直接子会社



## ミレアグループの事業領域と主なグループ会社



## 海外ネットワーク



(2007年7月1日現在・現地スタッフ数は2007年3月31日現在)

# ミレアグループの経営戦略

## 信頼回復に向けて

ミレアグループでは、グループの中核である国内保険事業において、付随的な保険金の支払い漏れをはじめとした一連の問題を発生させてしまったことを深く反省し、かかる事態が二度と生じないよう、適正な業務運営に向けた取り組みを徹底し、再発防止・信頼回復に努めてまいります。

## ミレアグループの目指す姿・中長期戦略および中期計画「ステージ拡大 2008」

2005年(平成17年)11月に中期計画「ステージ拡大2008」を策定しました。

「ミレアグループは、保険のステージを拡大し、世界トップクラスの保険グループを目指します。」を中長期的に目指す姿(ビジョン)として掲げ、グループ総合力を結集してグローバルに安心と安全の拡大を目指しています。

### ■「商品・サービス」「販売チャネル」「事業地域」における戦略的ステージ拡大

|                      |                                                                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 商品・サービス戦略のステージ拡大     | 多様化するお客様ニーズを捉え、創造的な商品を開発していくとともに、事前の事故防止サービス・事故後のケアサービスとの融合や周辺サービスの拡充など、持株会社の優位性を最大限に活かして、お客様ニーズにお応えする商品・サービスを提供します。 |
| 販売チャネル戦略のステージ拡大      | 銀行窓販の全面解禁など、今後の事業環境の変化を的確に捉え、お客様との最適なコンタクトポイント(販売チャネル)を構築します。                                                        |
| 事業地域のステージ拡大(グローバル戦略) | 進出国の地域特性に合わせ、きめ細かなマーケティング・商品戦略をベースとした成長戦略と、M&Aや提携戦略等を組み合わせた事業展開を大胆に推進し、各国の保険事業の拡大を図ります。                              |

### ■グループの総合力の結集

ミレアグループでは、「経営資源の最適配分」「グループ横断のマーケティング機能の強化」「グローバルな資産運用体制の強化」などを通じ、グループ総合力を結集し、グローバルに安心と安全の拡大を図ります。

### ■資本効率の向上

ミレアグループでは、定量的・体系的な統合リスク管理により、事業を取り巻くリスクを定量的に把握し、資本の範囲内にリスクを抑える管理を行う一方で、事業領域を広げるために収益性・成長性の高い戦略的な事業分野に資本を振り向けるとともに、株主還元策を充実させることにより、資本効率の向上を図っていきます。

## 長期戦略・中期計画「ステージ拡大 2008」における数値目標および2007年度計画

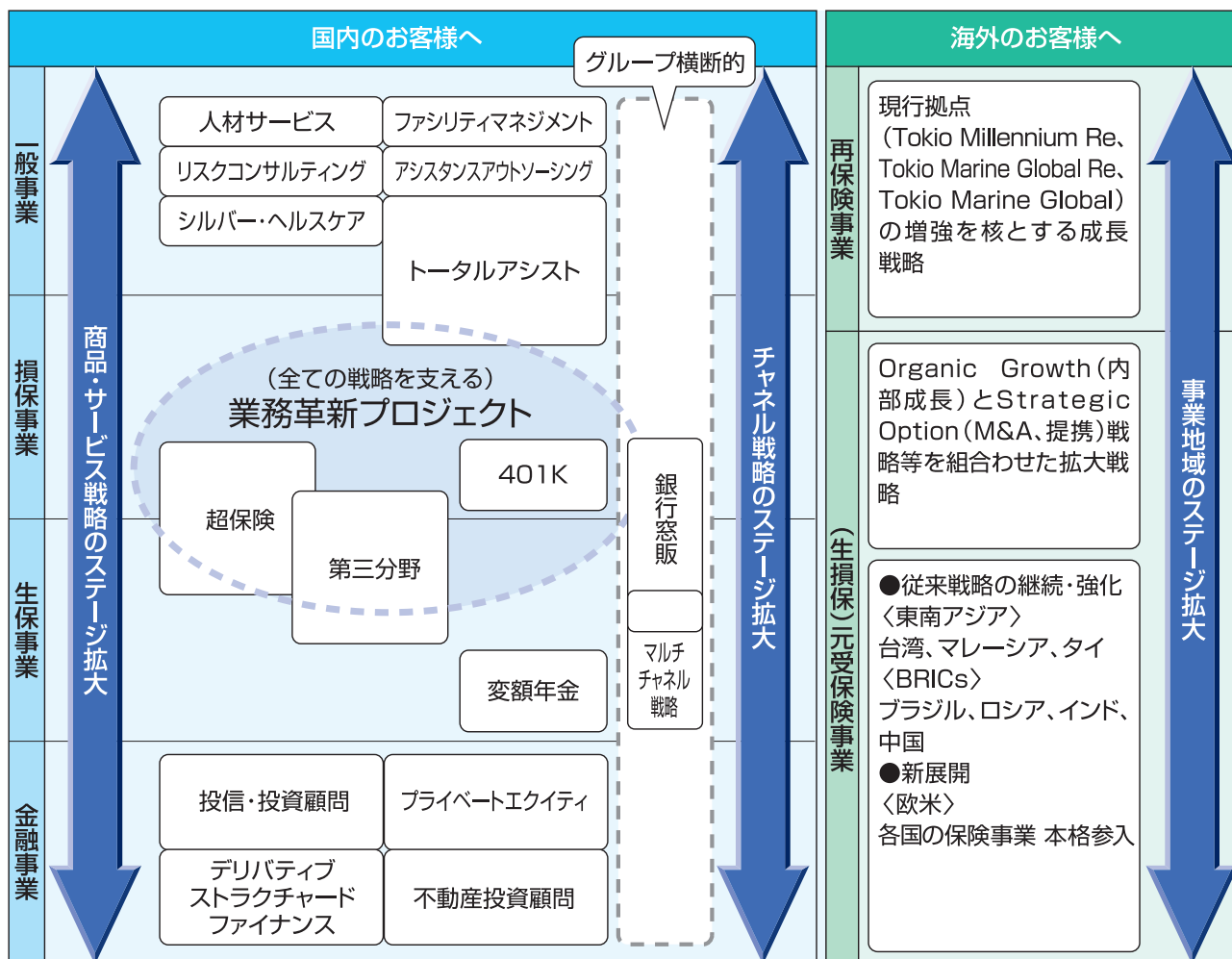
中期計画(2008年度目標)では、修正利益約1,900億円、修正ROE5%程度を達成し、長期的(10年以内)に修正利益約3倍(2005年度対比)、修正ROE8%以上を目指します。(億円)

| 事業ドメイン          | 2005年度実績 | 2006年度修正計画 | 2006年度実績 | 2007年度計画 |
|-----------------|----------|------------|----------|----------|
| 国内損保事業          | 915      | 923        | 890      | 886      |
| 東京海上日動          | 908      | 912        | 881      | 864      |
| 日新火災            | 7        | 10         | 8        | 21       |
| 国内生保事業          | 346      | 516        | 482      | 361      |
| 東京海上日動あんしん生命    | 294      | 252        | 304      | 227      |
| 東京海上日動フィナンシャル生命 | 52       | 263        | 177      | 131      |
| 海外保険事業          | 77       | 210        | 286      | 278      |
| 元受              | 136      | 137        | 170      | 172      |
| 再保険             | -52      | 79         | 123      | 111      |
| 金融・一般事業         | 49       | 29         | 38       | 36       |
| グループ合計          | 1,387    | 1,679      | 1,697    | 1,563    |
| グループ合計ROE       | 3.7%     | 4.0%       | 3.8%     | 3.4%     |

※収益・ROEは、企業価値を的確に把握し、その拡大に努める観点から「修正利益ベース」で定めます。

<修正利益の定義> (1)国内損保事業：財務会計上の当期純利益から、異常危険準備金・価格変動準備金や株式等の売却・評価損益などの影響を除外した数値  
(2)国内外生保事業：エンベディッド・バリュー(EV)の増加額（ブラジルの生保事業は、(3)の基準で算出）  
(3)海外損保事業：財務会計上の当期純利益から本社費を控除した数値  
(4)その他の事業：財務会計上の当期純利益

## 【中期計画「ステージ拡大 2008」の全体像】



# あんしん生命の中期計画「ステージ拡大2008」「第二の創業プロジェクト」

当社においても、10年後を見据えた中長期ビジョンと、そのビジョンを踏まえた中期計画を策定しました。

## 1.中長期的に目指すビジョン

ミレアグループの中長期ビジョンと、ミレアグループおよび当社の経営理念に基づき、あんしん生命の中長期ビジョンを以下の通り決めました。

■新契約件数および新契約年換算保険料、さらには保有契約件数において、大手社に比肩する規模を達成する。

■多様な販売チャネルを通じてお客様ニーズに合致した商品・サービスを開発し、提供し続ける。

■国内生保事業全体で、2015年度（平成27年度）にはミレアグループ全体の修正利益の20～25%を占める。

■引き続きガバナンスおよびコンプライアンスの維持・強化を図る。

## 2.中期計画「ステージ拡大2008」

ミレアグループとして、2006年（平成18年）4月より3ヶ年の中期計画「ステージ拡大 2008」をスタートさせましたが、グループの中核企業である当社においては、以下の計画を推進しています。

### （1）中期計画における到達目標

＜あんしん生命の中期計画における到達目標＞

|                   | 実 績     | 目 標      |          | （ご参考）    |          |
|-------------------|---------|----------|----------|----------|----------|
|                   | 2005年度  | 2008年度   | 2005年度対比 | 2006年度実績 | 2007年度目標 |
| 新 契 約 年 換 算 保 険 料 | 456億円   | 約800億円   | 約175%    | 657億円    | 366億円    |
| E V 増 加 額※        | 294億円   | 約300億円   | 約102%    | 298億円    | 277億円    |
| 収 入 保 険 料         | 3,775億円 | 約6,450億円 | 約171%    | 4,062億円  |          |

※「期中増資額」、「前提条件変更による影響」および「金利変動による影響」を除外したベース

### （2）戦略のステージ拡大

#### a.商品・サービス戦略のステージ拡大

あんしん生命は、これまでも「長割り終身」や「家計保障定期」をはじめとする革新的な商品や、女性向け専用商品「あんしんアミュレット」、3大疾病に強い「あんしん医療プラス」といった、マーケットやニーズにお応えする商品を開発・ご提

供してきました。

今後は、マーケティング機能やシステム開発力などを一層強化することで、引き続きお客様のニーズにお応えする革新的な新商品およびサービスをご提供していきます。

### b.販売チャネル戦略のステージ拡大

販売チャネルについては、損保代理店（クロスセル）を引き続きコア・チャネルと位置付けながら、ライフパートナー(\*)、ライフプロ(\*\*)、銀行窓販等での販売にも積極的に取り組む「マルチチャネル化」を基本戦略とし、2008年度（平成20年度）に向けて、保険料規模の拡大および利益の拡大を図ります。

\* ライフパートナー…高い専門性を有し、第一分野商品を中心とする生命保険のコンサルティング販売を行う生保営業専門社員

\*\* ライフプロ……………生保販売を中心とする代理店

### c.資産運用の収益力強化

引き続きALM（資産・負債の総合管理）を適切に行うとともに、ALMのさらなる高度化を図り、

健全性を維持しながら安定的な収益を確保していきます。

## 3.第二の創業プロジェクト

「ステージ拡大2008」をさらに具体化・高度化していくためのプロジェクトと位置づけ、2006年（平成18年）10月より全社を挙げて検討を進めています。

### （１）背景

■生命保険に対するお客様のニーズが急激に変化し、多様化しています。また、この動きに伴い、販売チャネルにおいてもかつてないスピードで変化が生じています。

■当社は2006年（平成18年）10月に開業10周年を迎え、今後ますます保有契約が増大していく中、迅速で正確な保全サービスをお客様にご提供する必要性が高まっています。

■今後の当社の発展は、従来の延長線上にはなく、さらなる飛躍を遂げるためには、もう一度開業時の原点に立ち返って新たな会社を創る覚悟が必要と考えます。

### （２）目指す姿

「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」になることを目指します。

### （３）具体的取り組み

#### ■販売基盤の強化

お客様のニーズや生保ビジネスを取り巻く環境が急激に変化する中で、販売チャネルおよび販売戦略の抜本的見直しを行い、お客様から真の信頼をいただくことのできる強固な販売基盤を構築していきます。

#### ■業務プロセスの見直し

募集から契約の締結・保全、そして保険金や給付金等のお支払いに至る各業務プロセスにおいて、改めてお客様からの視点でシステムや事務を見直すことにより、迅速かつ正確で質の高い、お客様本位のサービスを提供します。

#### ■収益性の向上

従来以上に経営の効率化を図り、引き続き高い健全性を維持することによって、保険会社の使命である永続的な保障を提供していきます。

# トピックス

## 開業10周年

当社は、2006年（平成18年）10月1日に開業10周年を迎えました。

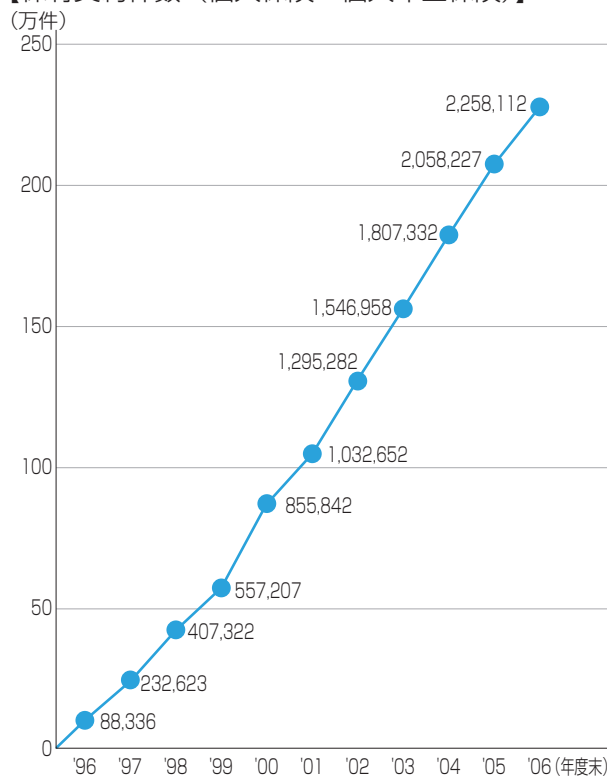
生損保相互乗り入れによる契約者の利便性向上や、ソルベンシー・マージン基準導入による保険会社の健全性維持、保険契約者保護などを柱に、56年ぶりに全面改正された保険業法が、1996年（平成8年）4月に施行されました。当社の前身にあたる2社はこの保険業法の改正を受け、旧東京海上火災保険株式会社および旧日動火災海上保険株式会社の全額出資会社として設立され、同年10月に開業しました。

開業以来、「お客様本位の生命保険事業」を基本方針に掲げ、革新的な商品を世に送り出し、代理店やライフパートナーを通じて、お客様のニーズに合った生命保険設計・販売を行ってまいりました。

この結果、生保業界でも1・2を争うスピードで、保有契約件数200万件（個人保険および個人年金保険合計）を達成するなど、開業以来10年間にわたり、着実な成長を続けることができました。

今後とも、より多くのお客様からご支持をいただけるよう、「お客様本位の生命保険販売」に邁進してまいります。

【保有契約件数（個人保険＋個人年金保険）】



※'02年度末以前の数値につきましては、旧東京海上あんしん生命と旧日動生命の合算数値です。

## 新卒総合職第一期生入社

2007年（平成19年）4月2日（月）に本社ビル2階の大会議室にて新卒新入社員の「入社式」が行われ、総合職20名、一般職37名を迎えることができました。

総合職の新卒採用は創業以来初めてのことであり、記念すべき第一期生となりました。

当日は、社会人初日ということもあり、新入社員一人ひとりから緊張感が伝わる中、「第二の創業」に相応しい清新な入社式とすることができました。

【入社式にて】



「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指そう」と岩下社長。



新入社員代表が、初々しさの中に頼もしさを感じさせる答辞をしました。

## 500億円の資本増強（増資）について

2006年（平成18年）9月28日、財務基盤強化を目的として500億円の資本増強を実施しました。

この増資は、当社の親会社である株式会社ミレアホールディングスの100%出資によるもので、本増資の結果、資本金および資本準備金は合計で900億円となりました。

当社は現在、中期計画「ステージ拡大2008」およびこれを具体化・高度化する「第二の創業プロジェクト」に取り組んでいますが、今回の財務基盤強化により、従来以上にお客様のニーズに合った革新的な商品の開発と、卓越したサービスの提供に努めてまいります。

|        |       |
|--------|-------|
| 今回の増資額 | 500億円 |
|--------|-------|

|       | 増資前     | 増資後   |
|-------|---------|-------|
| 資本金   | 300億円 ⇒ | 550億円 |
| 資本準備金 | 100億円 ⇒ | 350億円 |
| 合 計   | 400億円 ⇒ | 900億円 |

## ホームページ機能拡充

2007年（平成19年）4月、使いやすさの向上を目指してホームページの全面改訂を行い、機能拡充を図りました。

情報を3つのカテゴリーに集約し、初めてホームページを訪れた方も迷わずに目的の情報に到達できるようデザインを一新しました。

トップページではフラッシュ（動画）を活用し、あんしん生命の「新しい顔」として、様々なメッセージを発信していきます。

今後ともお客様により分かりやすく使いやすいホームページを目指し、順次内容の充実・デザインの改訂を行ってまいります。



## 次世代法認定マークの取得

当社は、2005年（平成17年）4月から2007年（平成19年）3月までの間、社員の子育て支援をサポートするために「次世代育成支援対策推進法一般事業主行動計画」を策定・実施してまいりました。その結果、当社の積極的な取り組みが認められ、2007年（平成19年）4月26日付で東京労働局長より「次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主」として認定されました。

今後も、子供達が健やかに生まれ育つ環境作りのため、社員の子育て支援のサポートに積極的に取り組んでまいりたいと考えています。

※次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主とは…

少子化が急速に進展する中、次の世代を担う子供達が健やかに生まれ育つ環境を作ることを目的とした次世代育成支援対策推進法では、事業主に対し、次世代育成支援のための行動計画の策定・実施を義務づけており、行動計画に定

めた目標を達成し、かつ一定の子育て支援に関する認定基準をクリアした事業主には、子育てサポートに積極的な「基準適合一般事業主」としての認定がなされます。

### 【取得した認定マーク】



## ISO 10002への適合宣言

当社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」ことを経営理念に、開業以来「お客様本位の生命保険事業」に取り組んでまいりました。

2006年（平成18年）12月には「お客様の声対応方針」を定め、ホームページで公表しました。

2007年度（平成19年度）は、「苦情対応マネジメントシステム ISO 10002」の観点から対応態勢の見直しを行い、2007年（平成19年）7月に、「ISO 10002」に適合していることを宣言しました（自己適合宣言）。

今後はこれらの取り組みをより一層強化し、お客様の声に基づいて、商品・サービス等の業務品質向上に努めてまいります。

※ISO 10002とは…

2004年（平成16年）7月に国際標準化機構（ISO）において発行された「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（国際規格）」です。

ISO 9001のような審査登録機関による第三者認証制度ではなく、規格への適合を自らの責任で行い、対外的に宣言ができる規格となっています。

この規格の中では、「お客様の声（ご不満）対応に必要な9つの基本原則」等が示されています。（右記ご参照）

### 【お客様の声（ご不満）対応に必要な9つの基本原則】

|             |                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------|
| ①公開性        | 「お客様の声（ご不満）」の申し出方法、申し出先についての情報は広く公開する。           |
| ②アクセスの容易性   | わかり易く、誰でも容易に「お客様の声（ご不満）」の申し出ができるような環境を整える。       |
| ③応答性        | 応答性を高め、緊急性に応じた迅速な対応を行う。                          |
| ④客観性        | 公平で、客観的、かつ偏見のない対応をする。                            |
| ⑤説明責任       | 結果の報告だけでなく、その理由や経過を説明する。                         |
| ⑥継続的改善      | 「お客様の声（ご不満）」を通じて、業務プロセスや商品サービスを継続的に改善する。         |
| ⑦顧客重視のアプローチ | 顧客重視の観点から「お客様の声（ご不満）」を積極的に受入れ、解決についてのコミットメントを示す。 |
| ⑧機密保持       | 「お客様の声（ご不満）」に関する個人情報は「お客様の声（ご不満）」対応の目的以外では使用しない。 |
| ⑨料金         | 「お客様の声（ご不満）」の申し出については無償で受付ける。                    |

※ISO 10002が示している基本原則です。

※当社では、ISO 10002が使用する「苦情」という言葉を、「お客様の声（ご不満）」と表記しています。

# 日本一 信頼される 保険会社を目指して

|                       |    |
|-----------------------|----|
| お客様のご要望に沿って正しく        |    |
| ご契約いただくための取り組み        | 14 |
| ご契約いただいたお客様へのアフターサービス | 16 |
| 漏れなく保険金をお受取りいただくために   | 20 |
| よりお客様にご満足いただくために      | 25 |

# お客様のご要望に沿って正しくご契約いただくための取り組み

## 商品内容を正しくご理解いただくための取り組み

お客様の様々なニーズにお応えするため、当社は幅広い商品ラインナップをご用意しています。保険商品にご加入いただく際には、商品の仕組みや内容を十分にご理解いただくことが大切です。

当社では、次のような方法で、お客様に、商品に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、お客様に商品内容を正しくご理解いただき、ご納得の上、ご契約いただけるよう次の取り組みを行っています。

### (1) 契約概要

お客様に、保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報（商品の仕組み、保障内容、付加できる主な特約やその概要など）を記載し、保険募集を行う際にお渡ししています。



### (2) 注意喚起情報

ご契約に際して、お客様に特にご注意いただきたい情報（クーリング・オフ制度、告知義務、保険金等のお支払いや保険料払込免除ができない場合など）を記載し、ご契約のしおり・約款とともにお渡ししています。



### (3) ご契約のしおり・約款

保険のお申し込みの際には、ご契約に関する重要事項を記載した「ご契約のしおり・約款」をお渡ししています。

このうち「ご契約のしおり」の部分では、保険金のお支払いや保険料のお払込みなどに関する詳しいご説明に加えて、免責事由、告知義務違反による契約の解除やクーリング・オフ制度等についてもわかりやすく説明しています。

### (4) 保険種類のご案内

個人保険については、多様な商品の中からお客様のニーズに最も適したプランをお選びいただくため、当社の商品内容を一括して掲載した「保険種類のご案内」を作成し、ご用意しています。

この「保険種類のご案内」では、各種商品の仕組みや特徴などを記載しています。

### (5) パンフレット

各種商品の仕組みや特徴をわかりやすく記載し、ご契約の募集の際にお渡ししています。



### デメリット情報のご提供

当社では、生命保険にご加入されるお客様が、商品や制度について知らなかったために、デメリット（不利益）を被ることのないよう、お客様への商品説明の際、「デメリット情報」の提供や説明を徹底しています。この「デメリット情報」については、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」「パンフレット」に明示しています。

## ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただくための取り組み

ご提案させていただきました商品の設計（保険種類、保険金額、保険期間等）が、お客様のご意向・ニーズに合致していることをご確認いただく取り組みを次のとおり行います。

上記「契約概要」「注意喚起情報」による重要事項説明に加え、2007年9月から新たに「適合性の原則」に基づき、「意向確認書」を作成し、お客様にお渡しします。（金融機関代理店では4月から実施済）

この取り組みでは、

- ①「意向確認書」によって、最終的にお客様のご意向（ニーズ）に合致していることをお客様、代理店／取扱者がお互いに確認します。
- ②ご意向（ニーズ）を確認いただいた上で、「意向確認書」にお客様のご署名をいただきます。
- ③「意向確認書」はお客様、当社にて各々保管します。「適合性の原則」は、従来から当社が掲げています「お

客様本位の生命保険販売」に資するものであることから、当社としましては、よりお客様に信頼いただくための取り組みとして対応してまいります。



## お客様に告知の重要性をご理解いただくための取り組み

生命保険においては、お客様が告知された内容が事実と異なる場合、保険契約が解除になったり、保険金や給付金をお受け取りになれない場合があります。また、保険契約が解除になり、さらに健康状態により新たな保険契約に加入できない場合には、一切の保障を失うことにもつながりかねません。

したがって、一生涯を通じてお客様に「あんしん」をご提供するためには、商品内容等の重要事項のご説明を行うのと同じように、正しい告知の重要性についてご説明し、十分にご理解いただくことが重要であることはいままでもありません。

当社では、下記の取り組みを推進しています。

1. お客様に告知の重要性および告知制度について正しくご理解いただくために、お客様向け説明ちらし「告知の大切さに関するご案内」をご用意しています。
2. お客様がご契約時に告知いただいた内容を、事

後的にご確認いただくことができるよう、告知書を複写化し、告知書ご記入後にお客様控を必ず交付する体制をとっています。

3. 代理店・取扱者に告知内容を知られたくないために正しい告知がなされないケースを防ぐために、「告知プライバシー保護シール」を作成し、お客様がご希望の場合にはこれをご使用いただけるようにしています。



「告知の大切さに関するご案内」

## ご契約内容をご確認いただくための取り組み

実際にご契約された内容がお客様のお申込内容通りのものとなっているかをご確認いただくため、次のような取り組みを行っています。

### ●申込書・意向確認書・告知書等のお客様控えのお渡し

ご契約いただきましたお客様には、お申込内容をご確認いただけるよう、申込書・意向確認書・告知書等のご契約書類について「お客様控」を必ずお渡しする取り組みを行っています。

### ●保険証券同封アンケート

募集時におけるお客様の理解度等をお伺いし、今後のご案内方法の改善に繋げていくことを目的として、新たにご契約いただいたお客様にお送りする保険証券にアンケートを同封しています。

また、本アンケートにおいて、保険証券の記載内容に誤りがないかお伺いし、お申し込み内容と一致しているかについても、ご確認いただいています。

## その他、ご契約にあたってご確認いただきたい事項

### 契約の募集について

生命保険の募集は、保険業法に基づき登録された生命保険募集人のみが行うことができます。当社の代理店／取扱者は、お客様と当社の保険契約締結の「媒介」を行う者で、保険契約締結の代理権はありません。したがって、保険契約は、お客様のお申込に対して、当社が承諾したときに有効に成立します。

なお、当社の代理店／取扱者である生命保険募集人の身分・権限に関しまして確認をご希望の場合には、総合カスタマーセンター（お客様相談窓口）までご連絡ください。

☎0120-016-234

【受付時間】月～金 9:00～18:00（祝日等を除く）

### クーリング・オフ制度について

お申込者またはご契約者は、ご契約の申込日または第1回保険料相当額の領収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、書面によりお申込の撤回またはご契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。

なお、当社が指定する医師による診査の後や、ご契約者が法人の場合等、クーリング・オフができない場合があります。

### ご契約の手続

生命保険会社の販売する商品は、保険という目に見えない無

形の商品ですので、普通保険約款と特約条項でその内容を定めています。普通保険約款等には、当社とご契約者・被保険者との権利・義務が具体的に記されています。また、保険契約に関する法律は商法に規定がありますが、この商法の規定は原則として普通保険約款等に定めのない事項について適用されます。

### ご契約時にご注意いただきたいこと

保険契約は、ご契約者と保険会社との約束ごとですから、ご契約にあたっては、普通保険約款と特約条項の内容について十分な説明を受け、同時に保険契約の申込書の記載内容を十分確認した上でご契約いただくことが必要です。

特に、以下の点にご注意ください。

- ①商品の仕組がどうなっているか
- ②ご契約に際して健康状態や職業等についてありのままを正しく告知していただいているか
- ③どういう場合が保険金や給付金のお支払対象となるか
- ④どういう場合に保険金や給付金が支払われないか
- ⑤いつから保障が開始されるか
- ⑥ご契約を解約等した上で新たにご契約のお申込をされる場合、お客様にとって不利益になることがあること 等

# ご契約いただいたお客様へのアフターサービス

## ご契約内容の変更に関する各種手続きについて

### ●総合カスタマーセンターによるお電話の受付

総合カスタマーセンターでは、全国のお客様からのお電話をフリーダイヤルで受け付けています。

専門のオペレーターがご契約内容に関するご照会をはじめ、住所変更、保険金のご請求など各種お手続きを迅速・丁寧に対応させていただきます。

フリーダイヤルをご利用いただき「契約内容の変更」や「保険金・給付金の請求」に関するお問い合わせができます。※



**0120-560-834**

【受付時間】 月～金 9:00～18:00（祝日等を除く）  
（携帯電話・PHSからもご利用いただけます。）

※ ご契約者様のみのサービスとなります。

フリーダイヤルをご利用いただき、音声案内にしたがってご利用の窓口をお選びください。

〈お願い〉「契約者ご本人様」からお電話くださいますよう、お願いします。



### ●ホームページによる便利なサービス

ホームページにおいて、お客様への便利なサービスをご提供しています。

#### ■契約者さま専用ページ

ご契約者様がご自身の契約を登録することで利用できるサービス「契約概要の確認、住所変更の受付、控除証明書再発行受付」を提供しています。

#### ■保険金・給付金請求受付

ご入院・手術などされた場合の給付金や、お亡くなりになった場合の死亡保険金などのご請求手続きができます。



## 当社に関する情報のご提供

次の方法で、当社に関する情報をご提供しています。

「東京海上日動あんしん生命の現状」については、当社および当社の事務を委託している東京海上日動の営業店舗ならびに主要な当社代理店においてご覧いただくことができます。

### 東京海上日動あんしん生命の現状

今ご覧いただいている当冊子です。

「保険業法（第111条）」および「同施行規則（第59条の2および第59条の3）」に基づいて作成されたディスクロージャー資料であり、当社の業績や財務の状況などを記載しています。



### 会社案内

会社概要を簡潔にご説明した冊子です。



2007年8月改定予定

### ホームページ

商品ラインナップや保険選びに役立つ参考情報、当社の業績、トピックスや採用情報を掲載しています。

<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

#### ■あんしんサーチ

お客様一人ひとりの目的やライフステージに応じた必要な保障と商品を、女性ナビゲーターが動画と音声でわかりやすくご案内します。

保険料シミュレーションでは、具体的な保険料もお調べいただけます。



#### ■会社情報

会社概要、ディスクロージャー、業績ニュースリリース、格付情報、勧誘方針等を掲載しています。



## ■商品のご案内

取り扱い商品について詳しくご説明しています。



## ■トピックス

当社における最新のトピックスを都度掲載し情報発信しています。



## ご契約内容に関する情報提供

ご契約後もご契約内容に関する様々なご案内をお届けします。

|                    |                                                                                                           |                                                                        |                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 総合的なご案内            | <p>○ご契約内容のお知らせ</p> <p>毎年1回、全てのご契約者様を対象に、現在ご加入のご契約内容や配当金、各種お手続きの方法、便利な制度、無料サービス等についてご案内しています。</p>          |                                                                        |                     |
| 保険料のお払い込みについて      | <p>○生命保険料再請求のお知らせ</p> <p>○生命保険料払込みのご依頼</p> <p>○前納・一括払適用期間終了のご案内</p> <p>○保険料お立替のご案内</p> <p>○保険契約失効のご案内</p> |                                                                        |                     |
| 契約者貸付について          | <p>○お支払いのご案内（契約者貸付金）</p> <p>○ご契約者貸付利息繰入のご案内</p>                                                           |                                                                        |                     |
| 保険金・給付金などのお支払いについて | 支払期日が近づけば<br>当社から送付するもの                                                                                   | <p>○満期に伴う返戻金のご案内</p> <p>○生存給付金のご案内</p> <p>○祝金のご案内</p> <p>○年金支払のご案内</p> |                     |
|                    | 所定の手続きが完了した場合に<br>当社から送付するもの                                                                              | <p>○お支払いのご案内（満期保険金、解約返戻金等）</p> <p>○年金証書</p>                            |                     |
| その他                | <p>○生命保険料控除証明書（毎年1回）</p> <p>○保険期間満了のお知らせ</p> <p>○更新のご案内</p> <p>○生命保険手続き完了通知</p>                           |                                                                        | <p>【生命保険料控除証明書】</p> |

## ご契約者向け無料サービス

当社では、保険契約にご加入いただいているお客様とご家族の皆様に対して、以下のような情報・サービスを無料でご提供しています。

### 生活支援サービス（デイリーサポート）

専門家による各種相談等、毎日の暮らしに役立つ情報をご提供しています。

#### 介護に関するご相談

介護方法、介護保険制度、介護施設の入所、各種在宅介護サービスの利用など、介護に関するご相談に電話でお応えします。また、各地域の介護関連サービス事業者もご案内します。

#### 法律・税務のご相談

身の回りの法律や税金に関するご相談に、弁護士等が電話でわかりやすくお応えします。

#### 社会保険に関するご相談

公的年金などの社会保険に関するご相談に、社会保険労務士が電話でわかりやすくお応えします。

#### 暮らしの情報提供

グルメ・レジャー情報、マナー・冠婚に関する情報、各種スクール情報など、暮らしに役立つ様々な情報を電話でご提供します。

#### 葬儀・法事のご相談

形式、費用、式場等、葬儀や法事にかかわる様々なご相談にお応えします。また、安心してご利用いただける葬儀会社をご紹介します。

提携先：東京海上日動ベターライフサービス株式会社  
日本FAN倶楽部株式会社  
インターナショナルアシスタンス株式会社

### 健康関連サービス（メディカルアシスト）

「もしも」のときの対応や、日頃のおからだの悩みについてのご相談に、常駐の医師または看護師が24時間365日体制でお応えしています。

#### 緊急医療相談／一般の健康相談

こんなとき

出勤途中に急にめまいがした。  
このまま会社に行けないこともないが…。

現役の救急専門医と経験豊富な看護師が常駐しており、突然の発病やケガなど緊急の場合の対処方法をアドバイスします。また一般の健康相談には、看護師がアドバイスします。

#### 医療機関案内

こんなとき

子供が夜中に40度近い熱を出した。  
診てくれる病院はあるだろうか。

お客様のご要望に応じた医療機関をご案内します。夜間・休日の救急医療機関や旅先での最寄りの医療機関も即座に検索し、所在地、道順、診療科目、受付時間などの詳細情報をご提供します。

#### 予約制専門医相談

こんなとき

2年ほど前から右足だけがむくんでいる。  
悪性の病気ではないかと心配だ…。

様々な診療科目の専門医が、日頃のおからだの不調やお悩みに関して十分な問診を行い、アドバイスをします。

#### 転院・患者移送手配

こんなとき

出張先で緊急入院したが、  
自宅近くの病院へ転院したい。

出張先などで急遽入院した救急病院から、ご自宅近くの病院に転院するときなど、民間救急車や航空機特殊搭乗手続きなど一連の手配を代行します。

提携先：東京海上日動メディカルサービス株式会社

# 漏れなく保険金をお受取りいただくために

## 保険金等のお支払いに関する調査結果について

当社では2001年度（平成13年度）から2005年度（平成17年度）までの5年間に保険金等をお支払いした全事案について、お支払いが不足していないかどうか、調査を実施しました。調査の結果、誠に遺憾ながら、当社における事務手続き上の不備や、お客様にご案内することでお支払いできる可能性があるご契約について、お客様へのご請求のご案内（「請求勧奨」）が不十分であったこと等を主な原因として、追加のお支払いが必要な事案があることが判明しました。当社は本調査結果を2007年（平成19年）4月13日に金融庁に報告しました。

保険金等のお支払いは、保険会社として基本的かつ最も重要な責務であるにもかかわらず、このような事態を発生させ、お客様に多大なご迷惑と

ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。この度、保険金等の追加のお支払いが必要と判明したお客様に対しましては、すみやかに当社よりご連絡申し上げ、個別にお支払い手続きを進めています。また今後につきましては、今回の発生原因を踏まえた再発防止策に全力で取り組むことにより、再びこのような事態が発生しないよう、適正な業務運営に努めてまいります。

- ・ 追加的なお支払いを要すると判明した事案  
1,026件、135.9百万円  
（保険金26件、給付金905件、返戻金など95件）
- ・ ご案内すればお支払いできる可能性のあるご契約  
2,036件

## 適切かつ迅速に保険金等をお支払いするための取り組み

### 1. 一般的な保険金・給付金お支払いの流れ

今回判明した、支払い漏れ、支払い誤り、あるいは請求勧奨漏れといった事案が再び発生しないよう、保険金等を適切かつ迅速にお支払いするための取り組みを進めています。取り組み内容をご理解いただくために、まずは一般的な保険金・給付金のお支払いの流れからご説明します。

#### (1) 保険金・給付金ご請求のご連絡

被保険者の方がご入院され、あるいは手術などを受けられ、給付金をご請求いただく場合や、被保険者の方がお亡くなりになり、死亡保険金をご請求いただく場合には、ご請求の内容（被保険者のお名前、証券番号、治療の状況など）をご連絡ください。なお、ご連絡方法は、「インターネットでのご連絡（P.16参照）」、「総合カスタマーセンターへのお電話（P.16参照）」、「担当の代理店またはライフパートナーへのご連絡」のいずれかの方法でお願いします。

#### (2) ご請求に必要な書類のご送付

当社所定の給付金請求書・保険金請求書・診断書などの必要書類を郵送にてご案内させていただきます。

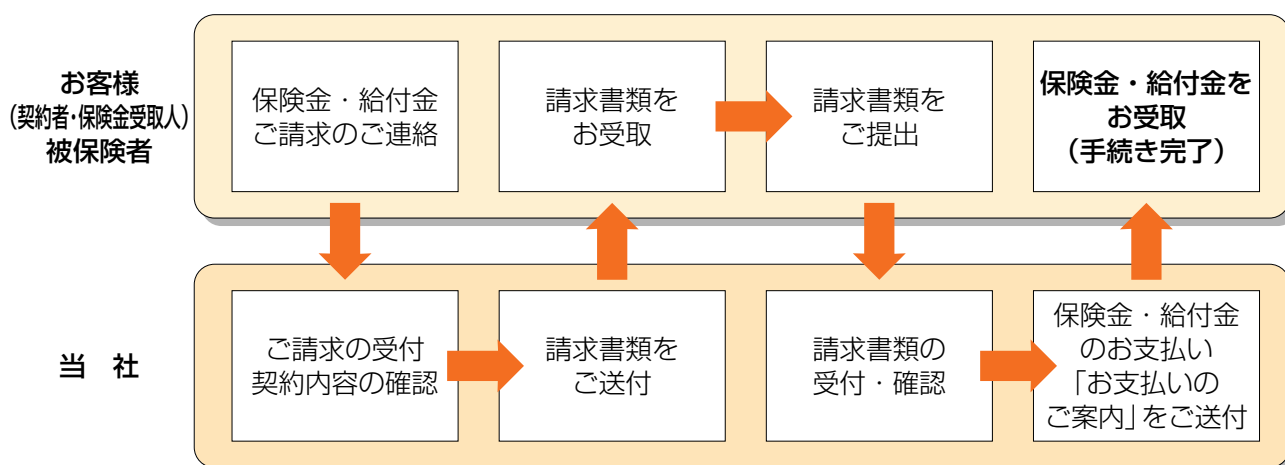
ご案内に沿って必要書類をご準備ください。

#### (3) ご請求に必要な書類のご提出

ご案内させていただいた書類を当社までご提出ください。当社で書類を受付後、内容を拝見します。書類の不足や内容に不明な点がある場合は、当社より確認のご連絡を差し上げます。また、ご提出いただいた書類の内容によっては、当社より直接、医療機関へ確認をさせていただく場合もございます。この場合は、事前にご連絡をさせていただきます。

#### (4) 保険金・給付金のお支払

保険金・給付金をご指定いただいた口座へお支払いします。なお、お支払い後に「お支払いのご案内」を送付させていただきます。



## 2.保険金・給付金を確実にお届けするための態勢

### (1) 支払い内容のダブルチェック態勢

当社では支払い漏れ、支払い誤りを防止するために、お支払いする保険金・給付金のお支払い内容に関し、以下の通り点検・検証態勢を構築しています。

- ・「支払審議チーム」の設置（2006年3月）

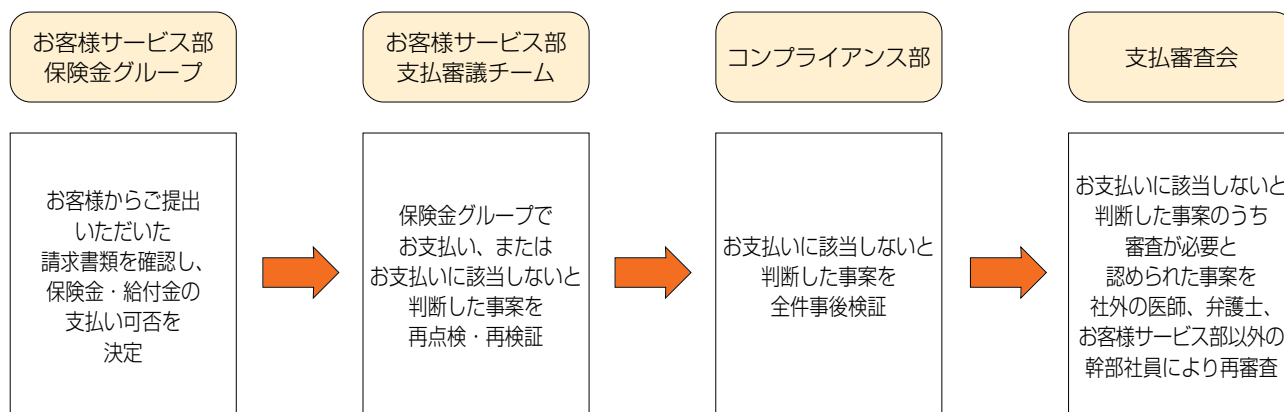
実際にお客様からご提出いただいた請求書類を受付・確認して保険金・給付金のお支払いの可否を決定する「お客様サービス部保険金グループ」とは独立した立場でお支払い内容を再点検・再検証する「支払審議チーム」を設置しています。同チームでは「保険金グループ」でお支払いあるいはお支払いに該当しないと判断した事案をダブルチェックすることで、支払い漏れ、支払い誤りを防止しています。

- ・「コンプライアンス部」による事後検証（2006年11月）

お支払いに該当しないと判断した事案については、判断を行った「お客様サービス部」とは独立した組織である「コンプライアンス部」において、その妥当性について事後検証しています。

- ・「支払審査会」の設置（2006年11月）

お支払いに該当しないと判断した事案のうち審査が必要と認められた事案については、判断の妥当性を第三者の視点からも確認するため、社外の医師、弁護士、お客様サービス部以外の幹部社員から構成される「支払審査会」を設置し、重ねて審査を実施しています。



## (2) お客様の声への対応態勢

当社では保険金・給付金のお支払いに関するお客様からの声に的確に対応するための態勢も整えています。

### ・「お客様の声室」の設置（2006年11月）

保険金等の支払部門であるお客様サービス部とは独立した組織である企画部に「お客様の声室」を設置し、お客様からのご意見・ご要望・苦情等（保険金等のお支払いに関するものを含む）を一元的に管理する態勢としています。

### ・「保険金相談コーナー」の設置

（2007年2月（設置）、10月（機能拡充））

2007年（平成19年）2月より「企画部お客様の声室」に保険金等のお支払いに該当しないと判断した事案に関するご意見・ご要望・苦情等を専門的に受け付ける「保険金相談コーナー」を設置しました。また2007年（平成19年）10月からは、お支払いに該当しないと判断した事案に限らず保険金等のお支払い全般に関するご意見・ご要望・苦情等の受付窓口として機能を拡充する予定です。

### ・社外弁護士相談制度（2007年10月から実施予定）

保険金等のお支払いに関する法律的な観点での異議・ご不満に対応するため、お客様に社外の弁護士をご紹介する「社外弁護士相談制度」を導入する予定です。

### ・再審査請求制度（2007年10月から実施予定）

同様に、医学的な観点での異議・ご不満について、審査に直接関与していない医師の意見を参考にし再度審査を行う「再審査請求制度」を導入する予定です。

## (3) 保険金等支払システムの強化

（2009年度までに順次実施）

これまでも、支払い漏れや支払い誤りを防止するためのシステムサポートを順次強化してまいりましたが、再び今回のような事態を発生させないようにするため、機械的に確認・判定できることは全て機械化するなど、保険金等支払システムを抜本的に改定、強化する予定です。

## (4) 事務管理グループの設置（2006年11月）

支払管理態勢の強化の観点から、保険金等の支払実務を行っている「保険金グループ」とは別に、お客様サービス部内に「事務管理グループ」を設置し、内部牽制機能を十分に発揮させるとともに、支払管理態勢の整備を推進する組織としました。

## (5) 商品開発態勢の見直し（2007年1月）

2007年（平成19年）1月に「商品開発会議」を設置し、商品開発において商品開発部門と保険金等支払管理部門の連携を強化しました。この会議を通じて、商品開発に際して、適切に保険金等をお支払いする視点を必ず盛り込むようにしています。

## (6) 「保険金等支払管理委員会」の設置

（2007年7月）

2007年（平成19年）7月より、取締役会委員会として「保険金等支払管理委員会」を新設しました。当委員会では、保険金等を適時・適切にお支払いするための取り組みを企画・立案し、その遂行状況を確認するとともに取締役会からの諮問に対して調査・審議または立案することを目的としています。

## 3.漏れなく保険金をご請求いただくために

当社では支払い漏れや支払い誤りを防止するだけでなく、お客様に漏れなく保険金・給付金をご請求いただくために、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、お客様へのご案内を充実してまいります。

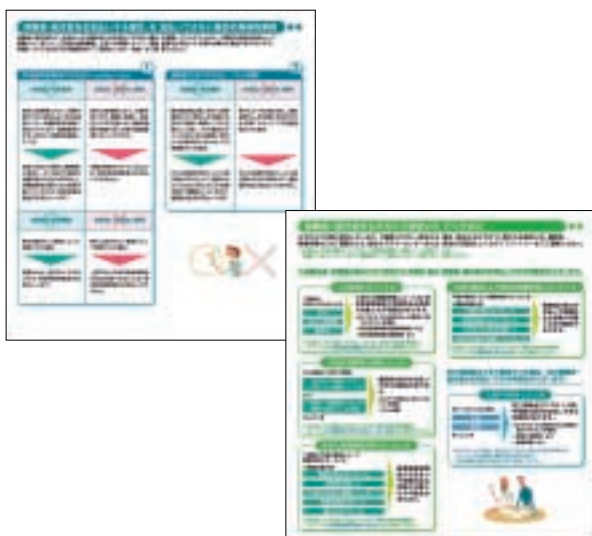
### (1) ご契約時のご案内

（2007年10月から実施予定）

新たに保険金・給付金請求ガイドブックを作成の上、ご契約時に全てのお客様にお届けし、「保険金・給付金をお支払いできる場合とお支払いできない場合」、「お支払いできる保険金・給付金」等について、充分にご理解いただけるようにします。

## (2) ご契約期間中のご案内 (2007年7月から実施)

毎年お客様にお送りしている「ご契約内容のお知らせ」(P.18参照)に、「ご加入いただいているご契約の内容」だけでなく、「保険金・給付金をお支払いできる場合」等についてまとめた「あんしんサポートブック」を同封し、お客様がまだご請求されていない保険金等がないかについて、改めてご確認ください。ためのご案内を申し上げます。



## (3) 保険金・給付金のご請求時のご案内

・保険金・給付金のご請求を連絡いただいたとき  
保険金・給付金のご請求の連絡をいただいた際には、ご請求いただいた保険金・給付金の他にお支払いすることができる保険金・給付金がないか、十分に確認の上、請求書類をご案内します。

・請求書類をご提出いただいたとき

お客様から請求書類をご提出いただいた際には、請求内容に漏れがないか、ご提出いただいた書類の記載内容から新たにお支払いできる保険金等はないかを確認し、お客様へご案内します。

・請求勧奨チームによるご案内(2007年10月設置予定)

新たに請求勧奨チームを設置し、お客様にご案内した「お支払いできる保険金等」について、漏れなくお受け取りいただけるよう、ご案内を行う態勢を構築します。

## 保険金等のお支払い事例

当社の「ホームページ」やご契約時にお渡しする「ご契約のしおり」に保険金等をお支払いする場合・お支払いできない場合の具体的事例をご説明しています。

〈当社ホームページ〉



〈ご契約のしおり〉



<http://www.tmn-anshin.co.jp/goods/guideline/index.html>

## 保険金等のお支払い状況

当社では、「広く社会に開かれた透明性の高い会社」の実現をめざしてこれまで以上に取り組んでいきます。その取り組みのひとつとして2006年度（平成18年度）より保険金・給付金等のお支払状況について継続的に開示することとしました。

当社が2006年度（平成18年度）において保険金・給付金等をお支払した件数・金額、お支払いに該当しないと判断した件数は次のとおりです。

### 【お支払いした件数・金額（2006年度）】

（単位：件、百万円）

|       | 合 計    | 死亡・高度障害等の保険金 | 入院・手術等の給付金 |
|-------|--------|--------------|------------|
| お支払件数 | 95,316 | 32,097       | 63,219     |
| お支払金額 | 35,400 | 21,499       | 13,901     |

（注）1.上記の件数・金額はご請求単位（証券番号単位）で集計した個人保険・企業保険の合計です。

2.上記の件数・金額には満期保険金・生存給付金、各種払戻金等の支払査定を要しないお支払いは含まれていません。

### 【お支払いに該当しないと判断した件数（2006年度）】

（単位：件）

|             | 合 計 | 死亡・高度障害等の保険金 | 入院・手術等の給付金 |
|-------------|-----|--------------|------------|
| 詐欺による無効     | 0   | 0            | 0          |
| 不法取得目的による無効 | 0   | 0            | 0          |
| 告知義務違反による解除 | 384 | 14           | 370        |
| 重大事由による解除   | 2   | 0            | 2          |
| 免責事由に該当     | 27  | 27           | 0          |
| 支払事由に非該当    | 410 | 54           | 356        |
| その他         | 45  | 0            | 45         |
| 合 計         | 868 | 95           | 773        |

（注）上記の件数はご請求単位（証券番号単位）で集計した個人保険・企業保険の合計です。

### 【用語のご説明】

#### ○詐欺による無効

ご契約者または被保険者が保険加入に際して詐欺行為があった場合に保険契約を無効とするものです。この場合は既にお支払いいただいた保険料は払戻しません。

#### ○不法取得目的による無効

ご契約者または被保険者が保険金・給付金を不法に取得する目的をもって保険契約に加入された場合に保険契約を無効とするものです。この場合は既にお支払いいただいた保険料は払戻しません。

#### ○告知義務違反による解除

ご契約者または被保険者が保険加入に際して、故意または重大な過失により告知すべき重大な事実について告知しただけなかった場合や、事実でないことを告知された場合、責任開始日から2年以内であれば当社は保険契約を解除することがあります。また、責任開始日から2年を経過していても支払事由等が2年以内に発生していた場合には、保険契約を解除することがあります。このような場

合には、お支払いできる返戻金があれば、これをご契約者にお支払いします。

#### ○重大事由による解除

保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、保険金・給付金のご請求に際して診断書を偽造するなどの詐欺行為があった場合、保険契約を解除するものです。このような場合には、お支払いできる返戻金があれば、これをご契約者にお支払いします。

#### ○免責事由に該当

被保険者が所定の期間内に自殺されたり、ご契約者や保険金受取人の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合は、保険金・給付金等をお支払いしません。

#### ○支払事由に非該当

保障対象外の手術についてご請求いただいた場合など、約款に定める支払事由に該当しない場合は、保険金・給付金等をお支払いしません。

# よりお客様にご満足いただくために

## 「お客様の声」対応方針

当社では、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくため当社の全社員、全代理店、取扱者が「お客様の声」に真摯に耳を傾け、お客様の期待に応える対応をしていくことが極めて重要であると考え、2006年（平成18年）12月に「お客様の声」対応方針を定めました。

### 基本理念

東京海上日動あんしん生命は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」を目指します。

### 基本方針

- I 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- II 「お客様の声」に、迅速かつ適切に組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- III 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- IV 「お客様の声」をもとに、より多くの安心をお客様にお届けします。

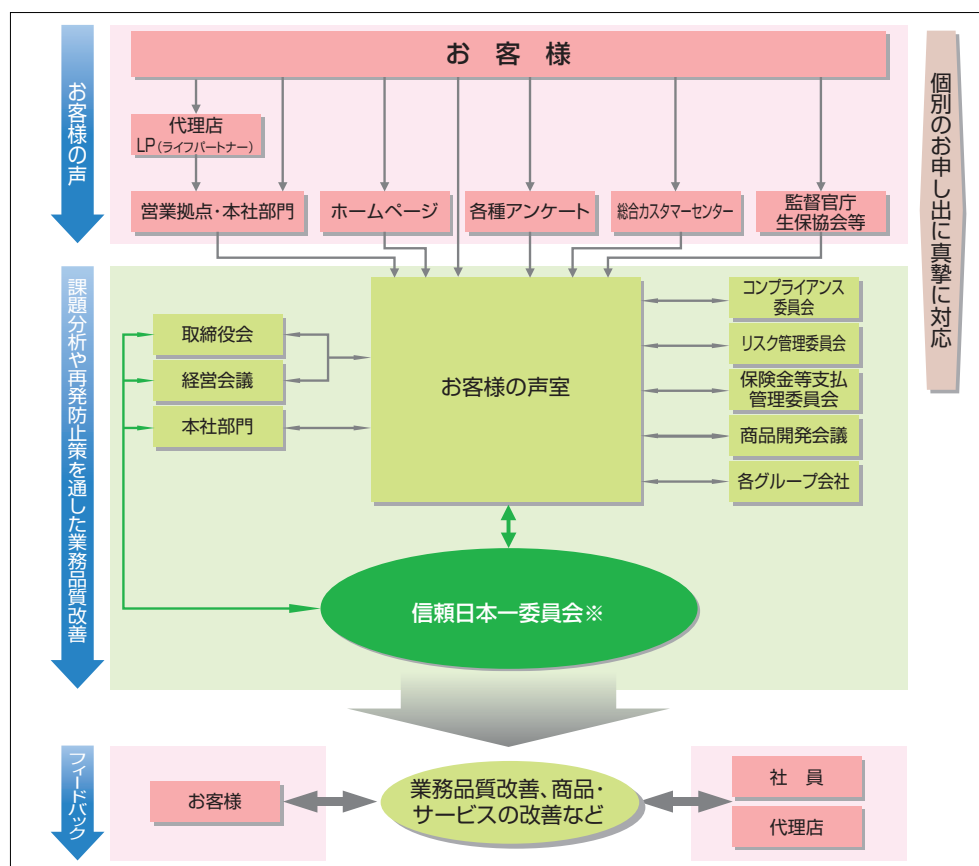
### 行動指針

- I 感謝をもって受けとめる  
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- II 最後まで責任をもって対応する  
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応規定」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
- III 業務品質の向上に活かす  
「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
- IV より多くの「安心」をお届けする  
社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

## 「お客様の声」の受付から業務品質改善まで

お寄せいただいた「お客様の声」は、お客様の声室に集約され、一元管理のもとで詳細な原因分析により経営課題を抽出し、対応等を検討して業務品質の改善につなげています。

また、「お客様の声」からの改善事例等は、本誌（P.27～28）およびホームページを通して、情報発信しています。



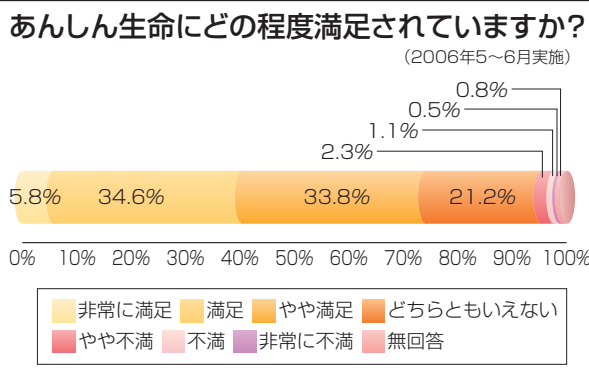
※「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」：常勤取締役、常勤監査役、部長・社外のアドバイザー等で構成され、お客様からの声を経営に活かすために社内部門横断的に設けられた取締役会委員会。

## お客様の声をお聞きする仕組み

当社では「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくために以下の施策を実行しています。

### ●お客様アンケート

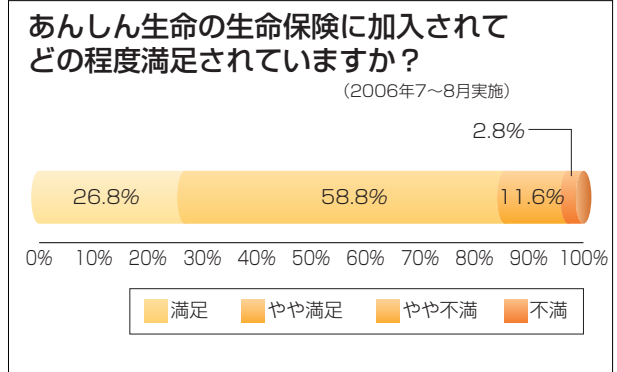
2006年度（平成18年度）より、無作為に抽出した1万人のお客様にアンケートを送付し、当社経営全般に関するご意見・ご要望等を伺っています。



※2006年度アンケートには、2,548名の方からご回答いただきました。

### ●「ご契約内容のお知らせ」アンケート

毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」にアンケートを同封し、お客様の声を伺っています。



※2006年度アンケートには、21,251名の方からご回答いただきました。

### ●お客様の声室

お客様からのご意見やご要望等を一元的に管理し、承る窓口として、従来の「お客様相談コーナー」を大幅に拡充し、2006年（平成18年）11月に「お客様の声室」を新設しました。

### ●総合カスタマーセンター

お電話にてお客様からのご意見・ご要望等を承っています。

☎0120-560-834

【受付時間】月～金 9:00～18:00（祝日等を除く）

### ●ホームページ

当社ホームページにてお客様からのご意見やご照会を承っています。

2007年（平成19年）2月には「お客様の声」ページを新設して、よりお客様からのご意見をいただきやすい態勢としました。

<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

## お客様の声(ご不満)の件数

当社では、お客様から寄せられるさまざまなご意見・ご要望を業務に活かすことが極めて重要と考えています。そのため、「お客様の声（ご不満）」は、「当社や代理店・取扱者に寄せられたお客様の声のうち、当社の商品・サービス等業務全般に対して不満足の原因を頂いたもの」と定義しています。

〈2006年度〉

| 項 目                | 件数（件） | 全体に占める割合（％） | いただいたお客様の声（ご不満）の例                                                                                     |
|--------------------|-------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保険のご加入に関するもの       | 587   | 21.0        | 契約時に聞いていた商品と違う。（契約時の商品説明不足）                                                                           |
| 保険料のお支払いに関するもの     | 242   | 8.7         | 保険料振替口座の変更を依頼したが、未だになされていない。（口座変更手続の遅延）                                                               |
| ご契約後の各種手続き等に関するもの  | 666   | 23.8        | 代理店へ解約書類一式を渡したが、未だに保険料が引き落とされている。（解約手続遅延）                                                             |
| 保険金・給付金のお支払いに関するもの | 400   | 14.3        | 手術給付金の請求をしたが支払われなかったのは、納得できない。（お支払対象外となったことへのご不満）<br>請求に際して必要な書類に関する説明が、わかりにくい。（請求手続書類のわかりにくさに対するご不満） |
| そ の 他              | 899   | 32.2        | 保険に契約した後、代理店・取扱者の訪問が全くない。（ご契約後のアフターフォロー不足）<br>代理店へ電話で問合せをしたが、不親切だった。（態度・マナーの悪さ）                       |
| 総 計                | 2,794 | 100.0       |                                                                                                       |

## お客様の声を経営改善に活かしお客様満足度を向上させる取り組み

### ●「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」

2006年（平成18年）11月、お客様本位の経営をさらに推進するため、取締役会委員会である「経営品質向上委員会」に社外のアドバイザーを加え、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」に改組し、再スタートさせました。

「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」になることを目指し、お客様・代理店からの視点で業務改善を行うための取り組みを企画、立案および推進するとともに、取締役会からの諮問に対して、調査・審議または立案を行っています。

### ●「お客様の声」による課題の抽出と改善に向けた進捗管理

当社の各営業拠点・保険金お支払窓口や総合カスタマーセンターにお寄せいただいた「お客様の声」は、お客様の声室にて一元管理を行っています。

お客様の声室では、お寄せいただいた「お客様の声」を精査し、課題を抽出して、関係部門への提言を行います。また特に重要な課題については、業務改善課題として、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」に定期的に報告を行い、改善に向けた取り組みの進捗状況を管理しています。

### ●お客様の声収集・活用システム

各営業拠点・保険金お支払窓口や総合カスタマーセンターでお受けした「お客様の声」は、社内イントラネット上に設けた「お客様の声収集・活用システム」に登録され、情報の共有化を図るとともに、お客様の声室にて一元管理を行っています。特にご不満の声に関しては、ご不満内容の迅速な解決、発生原因の分析と再発防止に本システムを活用し、商品・サービス等の開発や改善、業務品質の向上に活かしています。

### ●ライフパートナー営業部におけるISO9001の認証取得

販売の品質向上の一環として、ライフパートナー営業部では保険会社の営業部門としては国内で初めて、品質マネジメント国際規格である「ISO9001：2000年度版」の認証を2003年（平成15年）6月に財団法人日本品質保証機構から取得しました。認証取得に当たってはお客様に対する商品等に関する正確な説明と情報提供、お客様のニーズに合わせた的確なコンサルティング、そのための研修体制・コンプライアンス体制、ご契約後の保全体制などが高く評価されました。



JQA-QMA10139 LP営業部

## 「お客様の声」に基づき開発・改善した主な項目

### <保険金のお支払い>

#### ●保険金等支払管理態勢の整備

適正な業務運営の徹底を図り、より一層、適時・適切に保険金等をお支払いするために、支払査定要員の確保や教育体制、チェック体制、システム対応の強化等を通じ、保険金等支払管理態勢を整備しました。

また、引受や契約保全、保険金等の支払事務全般を統括管理する「お客様サービス部事務管理グループ」の設置、保険金等のお支払いに該当しないと判断した事案のコンプライアンス部による全件事後検証や同事案のうち、特に重要な事案を社外の医師、弁護士を交えて審査する「支払審査会」の設置、さらには保険金等のお支払いに関する苦情・要望を客観的な立場で受け付ける「保険金相談コーナー」の設置等を行い、内部牽制機能の強化を図りました。

|                  |          |
|------------------|----------|
| 事務管理グループの設置      | 2006年11月 |
| コンプライアンス部による事後検証 | 2006年11月 |
| 支払審査会の設置         | 2006年11月 |
| 保険金相談コーナーの設置     | 2007年 2月 |

#### ●保険金等のお支払事例に関するご契約のしおり・ホームページへの掲載

お客様に保険金等のお支払いの可否を一層ご理解いただくために、保険金等のお支払事例（保険金等をお支払いする場合、お支払いできない場合の具体的事例）をご契約のしおりやホームページに掲載しました。（2006年10月）

#### ●「商品開発会議」の設置

商品開発部門と保険金等支払管理部門が確実に連携する態勢・手続きを明確にするために、「商品の開発・改定にあたっては、保険金等の支払い誤りやお客様からの請求漏れを生じさせない商品を目指す」旨を「商品開発基本方針」として定め、「商品開発会議」を創設して、商品開発当初から保険金等の支払いを適時・適切に行う視点での検討を行うこととしました。

（2007年1月）

### <お客様の声>

#### ●「お客様の声室」の設置

お客様からの声を一元管理し、分析して、経営改善に向けた提言を行う専門部署として、企画部内に「お客様の声室」を新設しました。

(2006年11月)

#### ●「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」の設置

お客様の声をより経営改善に反映させるため、従来の「経営品質向上委員会」のメンバーに社外のアドバイザーを加えて改組し、スタートさせました。

(2006年11月)

#### ●ホームページに「お客様の声」ページを新設

「お客様の声」を業務改善につなげるための当社の態勢や「お客様の声」の四半期ごとの受付状況、主なお客様への対応事例等について、ホームページに掲載しました。

(2007年2月)

### <商品>

#### ●「あんしん医療キャッシュバック60」の発売

1入院の支払い限度日数を60日として安価な保険料を実現するとともに、保険金のお支払いが無くても給付金をお受け取りいただける、お客様ニーズを具現化した医療保険を発売しました。

(2006年5月)

#### ●「あんしん医療トリプルガード」の発売

お客様のニーズの強い3大疾病への保障と安価な保険料を両立させた医療保険を発売しました。

(2006年5月)

### <その他>

#### ●「あんしんサーチ」機能をホームページに新設

お客様により分かり易く、簡便に保険商品をご理解いただけるよう動画と音声により保険選びのポイントを解説する「あんしんサーチ」機能をホームページに追加しました。

(2006年5月)

#### ●プライバシーマークの取得

お客様の個人情報管理態勢の一層の強化を図るため、生命保険会社として初めて、財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク」を取得しました。

(2006年5月)

#### ●保険料全期間クレジットカード払制度の新設

契約者が個人かつ保険料分割払のご契約（個人年金を除く）については、初回保険料のクレジットカード払を導入済みですが、これに加え、家計保障定期保険ならびに第三分野商品の新規契約を対象に2回目以降の保険料もクレジットカード払を可能とし、お客様の利便性を高めました。

(2006年12月)

#### ●パンフレットの全面改訂

2007年（平成19年）4月からの保険料改定にあわせ、パンフレットを全面改訂しました。お客様の誤認をなくし、わかりやすさを高めるため、これまでいただいたお客様や代理店からのご要望・ご意見や、全国消費生活相談員協会研究員のご意見を反映させました。

(2007年3月)

## 公平・中立な立場でお応えする機関のご紹介

#### ●生命保険相談所について

生命保険相談所は、生命保険に関するさまざまなご相談やご照会、苦情をお受けするための窓口として、生命保険協会が運営している相談所です。豊富な専門知識を持った相談員によるご相談をお受けしています。

詳しくは、生命保険協会のホームページ (<http://www.seiho.or.jp/>) をご覧ください。

#### ●裁定審査会について

生命保険相談所は、お客様からお申し出のあった苦情について、お客様の疑問やお悩みを整

理し、解決に向けたアドバイスを行います。相談所で解決できない場合は、該当の生命保険会社に対し、解決依頼や和解の斡旋などを行い、早期解決に努めますが、相談所において適正な解決に努めたにもかかわらず、当事者間で問題の解決がつかず紛争に発展する場合があります。

こうした場合のため、公平な立場から和解の斡旋等を行うことを目的に、相談所の中に「裁定審査会」を設置しています。

詳しくは、生命保険協会のホームページ (<http://www.seiho.or.jp/>) をご覧ください。

# 経営について

|                   |    |
|-------------------|----|
| 代表的な経営指標          | 30 |
| 2006年度の営業概況       | 35 |
| エンベディッド・バリュー      | 39 |
| コーポレート・ガバナンスの状況   | 42 |
| CSR               | 46 |
| 法令遵守（コンプライアンス）の徹底 | 49 |
| 個人情報保護への対応        | 51 |
| リスク管理の体制          | 54 |
| 資産運用              | 56 |
| 生命保険契約者保護機構       | 58 |

# 代表的な経営指標

| 年 度<br>項 目                                        | 2005年度（平成17年度）  | 2006年度（平成18年度）  |
|---------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 経 常 収 益                                           | 4,447億円         | 4,658億円         |
| 経 常 利 益                                           | 83億円            | 86億円            |
| 当 期 純 利 益                                         | 0億円             | 0億円             |
| 基 礎 利 益<br>(責任準備金追加積立前基礎利益)                       | 53億円<br>(123億円) | 17億円<br>(144億円) |
| エ ン ベ デ ィ ッ ド ・ バ リ ュ ー                           | 2,548億円         | 3,352億円         |
| エンベディッド・バリュー増減額<br>(期 中 増 資 額 を 除 く)              | 575億円           | 304億円           |
| エンベディッド・バリュー増減額<br>(期中増資額・前提条件変更による影響・金利変動の影響を除く) | 294億円           | 298億円           |
| 総 資 産                                             | 2兆962億円         | 2兆4,047億円       |
| 有 価 証 券 残 高                                       | 1兆7,902億円       | 1兆9,936億円       |
| 責 任 準 備 金 残 高                                     | 1兆7,641億円       | 1兆9,907億円       |
| ソ ル ベ ン シ ー ・ マ ー ジ ン 比 率                         | 2,058.1%        | 2,585.6%        |
| 実 質 資 産 負 債 差 額 A ※1                              | 1,265億円         | 1,973億円         |
| 実 質 資 産 負 債 差 額 B ※1                              | 1,584億円         | 2,263億円         |
| 保 有 契 約 高 ※2                                      | 12兆7,141億円      | 13兆7,923億円      |
| 保 有 契 約 件 数 ※2                                    | 2,058千件         | 2,258千件         |
| 保 有 契 約 年 換 算 保 険 料 ※2                            | 2,900億円         | 3,347億円         |
| 従 業 員 数                                           | 1,613名          | 1,846名          |

※1 実質資産負債差額A・Bの説明はP.76参照

※2 個人保険・個人年金保険の合計

お客様の大切なご契約をお守りするために、当社は健全な経営に努めています。

## 1.格付

**AAA**

日本格付研究所 (JCR) による  
保険金支払能力格付

**AA+**

格付投資情報センター (R&I) による  
保険金支払能力格付

**AA**

スタンダード&プアーズ (S&P) による  
保険財務力格付

当社は、お客様に当社の財務内容をわかりやすくお示しするという企業情報開示の一環として、国内外の権威ある格付会社に格付を依頼し、2006年度（平成18年度）も引き続き、高い格付を取得しています。

※JCRおよびR&Iの保険金支払能力格付は、保険金支払債務を契約どおりに支払うことができる能力の程度を比較できるように等級をもって示すものです。

※S&Pの保険財務力格付は、保険会社が提供した、あるいはS&Pが信頼できるとみなす情報源から得た情報に基づいて、保険会社の保険金を支払う能力に関し、保険会社の財務内容についての意見を示したものであり、将来の保険金等の支払を保証するものではありません。

※格付は、個別の保険契約の加入、解約、継続を推薦するものではありません。

※格付は、2007年（平成19年）7月1日現在における各格付会社の意見であり、変更されることもあります。最新の状況は、各格付会社のホームページなどでご確認ください。

## 2.ソルベンシー・マージン比率

**2,585.6%** (2006年度末)

支払余力を示すソルベンシー・マージン比率は、引き続き高い水準を確保しており、優れた健全性を示しています。

ソルベンシー・マージン比率とは、突発的かつ多額の保険金支払や資産の大幅な価格下落など、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」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標のひとつです。

200%を超えていれば、健全性についてのひとつの基準を満たしているとされていますが、この比率のみをとらえて経営の健全性の全てを判断することは適当ではありません。

(単位：百万円)

| 項 目                                                        | 2005年度末  | 2006年度末  |
|------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ソルベンシー・マージン総額 (A)                                          | 162,351  | 231,825  |
| リスクの合計額 (B)                                                | 15,776   | 17,931   |
| ソルベンシー・マージン比率<br>$\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$ | 2,058.1% | 2,585.6% |

(詳細はP.76をご参照ください)

## 3.実質資産負債差額

# 2,263億円

(2006年度末の実質資産負債差額B)

当社の2006年度末（平成18年度末）における実質資産負債差額Bは、2,263億円となっています。

実質資産負債差額とは、保険会社の健全性を示す行政監督上の指標のひとつです。2003年（平成15年）12月に実施された金融庁事務ガイドライン（現・保険会社向けの総合的な監督指針）の改正に基づき、従来の実質資産負債差額（下記表の「実質資産負債差額A」）に加えて「実質資産負債差額B」を記載しています。「実質資産負債差額A」とは、有価証券や不動産の含み損益などを反映した資産の合計から、価格変動準備金や危険準備金などを控除した負債の合計を差し引いて算出したもので、「実質資産負債差額B」とは、「実質資産負債差額A」から、満期保有目的の債券・責

任準備金対応債券の含み損益を控除して算出したものです。

当社はALM（資産・負債総合管理）を基本とした資産運用を実施し、長期の保険負債に対応して、多くの長期債券を保有しています。これらの債券のうち、「満期保有目的の債券」と「責任準備金対応債券」については、満期償還まで保有することを原則としています。実質資産負債差額Bの算出において、これらの満期償還を前提とした債券は、対応する保険負債と同様に簿価で評価することとしています。

(単位：億円)

| 項 目       | 2005年度末 | 2006年度末 |
|-----------|---------|---------|
| 実質資産負債差額A | 1,265   | 1,973   |
| 実質資産負債差額B | 1,584   | 2,263   |

(詳細はP.76をご参照ください)

## 4.不良債権の状況（貸付金に占めるリスク管理債権の比率）

# 0.0%

(2006年度末)

貸付金のうち、返済状況が正常でない債権を「リスク管理債権」と呼んでいます。当社は、一般貸付は行っておらず、2006年度末（平成18年度末）の貸付金残高（358億円）は、全て保険約款貸付によるものです。2006年度末の貸付金

のうち、リスク管理債権の額は百万円未満であり、貸付金に占める比率は2005年度（平成17年度）に引き続き0.0%です。（詳細はP.75の「債務者区分による債権の状況」および「リスク管理債権の状況」をご参照ください）

## 5.基礎利益

**17億円** 責任準備金追加積立前は、144億円（2006年度）

基礎利益とは、1年間の保険本業の収益力を示す指標のひとつとされ、一般事業会社の営業利益や、銀行の業務純益に近いものです。「経常利益」から有価証券売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を控除して算出されます。ここでいう保険本業とは、収納した保険料や運用収益か

ら保険金・年金・給付金等を支払ったり、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。

当社の2006年度（平成18年度）の基礎利益は、17億円となりました。なお、2006年度は責任準備金の追加積立126億円を実施しています。

（単位：億円）

| 項 目              | 2005年度 | 2006年度 |
|------------------|--------|--------|
| 基礎利益（責任準備金追加積立後） | 53     | 17     |
| 基礎利益（責任準備金追加積立前） | 123    | 144    |

（詳細はP.79をご参照ください）

## 6.総資産

**2兆4,047億円**（2006年度末）

総資産とは、現金および預貯金、有価証券等の運用資産と、未収金等の非運用資産の合計で、企業の事業規模を示す財務指標のひとつです。当社

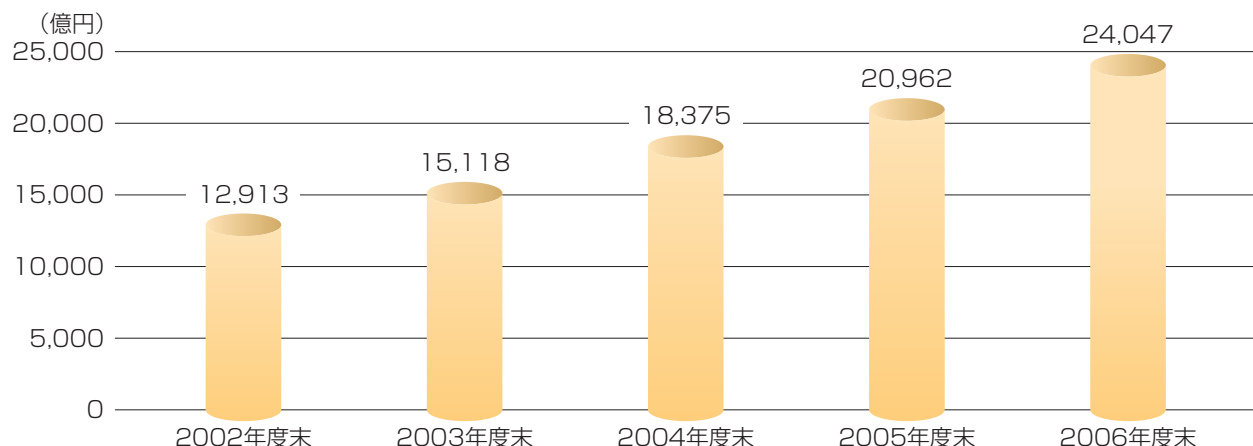
の2006年度末（平成18年度末）の総資産は、前年度末より3,085億円増加して、2兆4,047億円となりました。

（単位：億円）

| 項 目 | 2005年度末 | 2006年度末 |
|-----|---------|---------|
| 総資産 | 20,962  | 24,047  |

（詳細はP.69～P.71をご参照ください）

### 総資産の推移



（注）2002年度末については、旧東京海上あんしん生命および旧日動生命の2社合算数値を記載しています。

## 7.保有契約件数

# 225万件

(2006年度末)

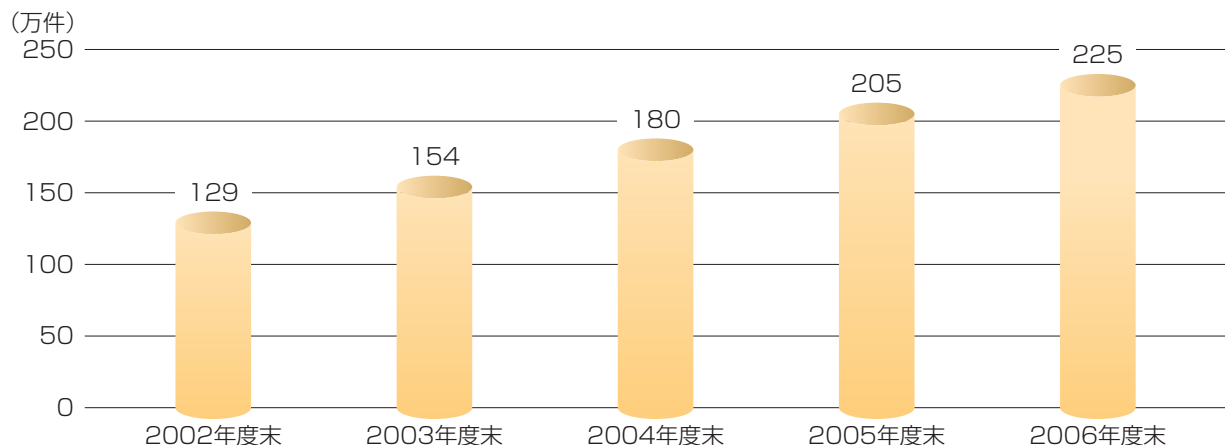
2006年度末（平成18年度末）の保有契約件数（個人保険および個人年金保険）は、225万件となりました。

(単位：万件)

| 項 目                     | 2005年度末 | 2006年度末 |
|-------------------------|---------|---------|
| 保有契約件数<br>(個人保険＋個人年金保険) | 205     | 225     |

(詳細はP.80をご参照ください)

## 保有契約件数の推移〈個人保険＋個人年金保険〉



(注) 2002年度末については、旧東京海上あんしん生命および旧日動生命の2社合算数値を記載しています。

# 2006年度の営業概況

## 経営環境と事業の経過

2006年度（平成18年度）のわが国経済は、個人消費に弱さが見られたものの、企業収益の改善や設備投資の増加など企業部門の好調さが持続し、景気は緩やかな拡大基調で推移しました。

生命保険業界におきましては、保有契約高の減少に歯止めがかからない中、大手生命保険会社の財務体質改善に伴う積極的な販売攻勢や、銀行窓口販売チャネルにおける個人年金保険の販売拡大に伴う各社間の競争が一層激しさを増しています。一方、保険金等の追加的な支払いを要する事

案について、全社が金融庁から報告を求められるなど、お客様や社会からの信頼を損なう事態が生じました。

こうした事業環境のもと、当社は、2006年度（平成18年度）からスタートしました3ヵ年計画「ステージ拡大2008」に沿った事業展開を図りました。また、2006年（平成18年）10月に、次の10年でさらなる発展を目指すため、「ステージ拡大2008」をより具体化、高度化する「第二の創業プロジェクト」をスタートさせました。

## 新商品について

商品につきましては、2006年（平成18年）5月に、多様化するお客様ニーズに対応するため医療保険のラインアップを拡充し、「あんしん医療キャッシュバック60」および「あんしん医療ト

リプルガード60」を発売し、販売実績は好調に推移しています。

また、同年9月には、法人向けに「低解約返戻金型通増定期保険」を発売しました。

## 販売体制について

販売面につきましては、生命保険についての専門知識やお客様対応力の強化など代理店に対する販売支援を専門に行う生保プロモーターを2006年度末（平成18年度末）で391名体制とし、支社も2支社を新設して合計56支社としました。

2006年（平成18年）7月には、生保専門のブ口代理店等ニューチャネルへの取組みを強化する観点から「営業マーケティング部」を、また、金

融機関代理店への支援を強化するため「金融営業推進部」を設置しました。

直販営業職員の「ライフパートナー」チャネルにつきましては、支社の分割と新設を行い、2006年度末（平成18年度末）で17支社77営業所、在籍人数429名と営業体制を着実に拡充しています。

## 契約の状況

2006年度末の保有契約高は、個人保険が12兆8,246億円（2005年度末11兆7,729億円）、個人年金保険が9,677億円（同9,412億円）、団体保険が3兆2,975億円（同3兆3,262億円）、団体年金保険が91億円（同108億円）となりました。

2006年度の新契約高は、個人保険が1兆9,494億円（2005年度1兆9,365億円）、個人

年金保険が722億円（同1,259億円）、団体保険が274億円（同937億円）となりました。

2006年度の解約・失効高は、個人保険が7,573億円（2005年度7,157億円）、個人年金が416億円（同321億円）、団体保険が366億円（同642億円）、団体年金保険が15億円（同1億円）となりました。

### 保有契約高・新契約高（個人保険・個人年金保険）の主要項目

(単位：億円、千件)

| 項 目      | 2005年度末 | 2006年度末 |
|----------|---------|---------|
| 保有契約高    | 127,141 | 137,923 |
| うち個人保険   | 117,729 | 128,246 |
| うち個人年金保険 | 9,412   | 9,677   |
| 保有契約件数   | 2,058   | 2,258   |
| うち個人保険   | 1,820   | 2,013   |
| うち個人年金保険 | 237     | 244     |

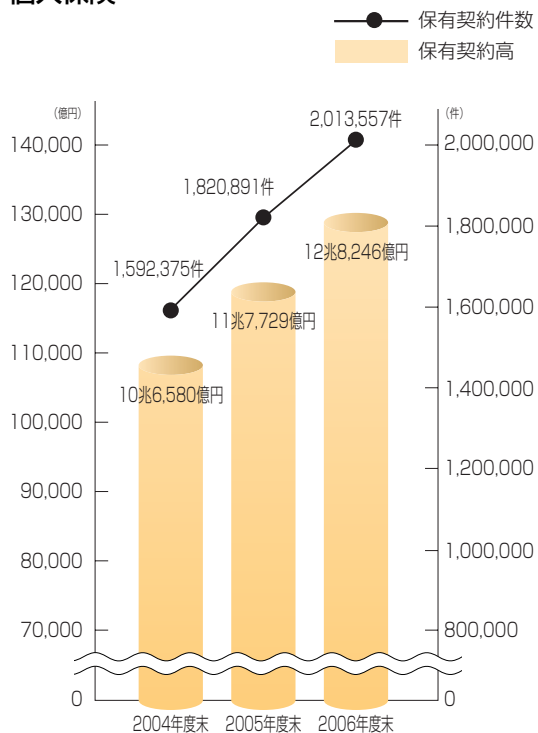
(単位：億円、千件)

| 項 目      | 2005年度 | 2006年度 |
|----------|--------|--------|
| 新契約高     | 20,624 | 20,216 |
| うち個人保険   | 19,365 | 19,494 |
| うち個人年金保険 | 1,259  | 722    |
| 新契約件数    | 362    | 324    |
| うち個人保険   | 331    | 307    |
| うち個人年金保険 | 30     | 17     |

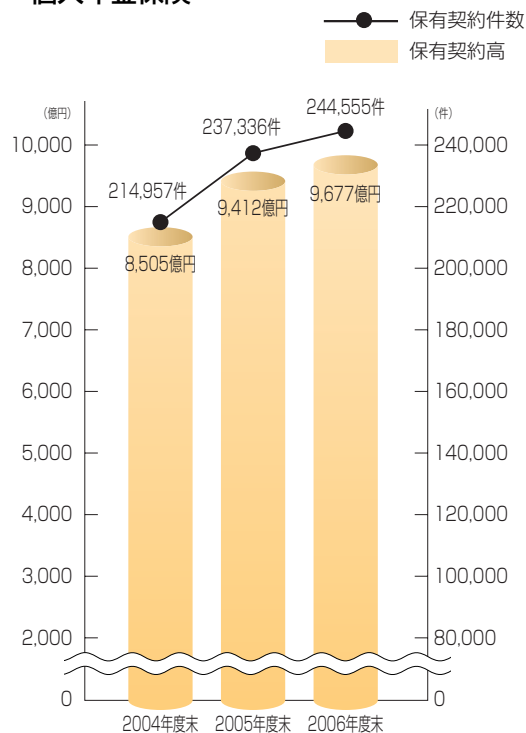
(詳細はP.80をご参照ください)

### 保有契約高・契約件数

#### 個人保険



#### 個人年金保険



※個人年金保険の保有契約高については、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の合計額を記載しています。

※死亡保障のない第三分野商品は、統計上、契約高には算入していません。

## 損益の状況

2006年度は、保険料等収入4,062億円（2005年度3,775億円）、資産運用収益564億円（同654億円）等の収入項目から保険金等支払金1,408億円（同1,027億円）、責任準備金等繰入額2,293億円（同2,599億円）、事業費788億

円（同676億円）等の支出項目を控除し、当期純利益744千円（同576千円）を計上しました。なお、責任準備金等繰入額2,293億円には、保険業法上の標準責任準備金達成のために実施した126億円の追加積立を含んでいます。

### 損益計算書（P/L）の主要項目

（単位：百万円）

| 科 目         |           | 年 度 | 2005年度  | 2006年度  |
|-------------|-----------|-----|---------|---------|
|             |           |     | 金額      | 金額      |
| 経常損益の部      | 経常収益      |     | 444,799 | 465,832 |
|             | 保険料等収入    |     | 377,591 | 406,217 |
|             | 資産運用収益    |     | 65,461  | 56,402  |
|             | その他経常収益   |     | 1,746   | 3,213   |
|             | 経常費用      |     | 436,405 | 457,179 |
|             | 保険金等支払金   |     | 102,720 | 140,898 |
|             | 責任準備金等繰入額 |     | 259,926 | 229,365 |
|             | 資産運用費用    |     | 3,115   | 4,588   |
|             | 事業費       |     | 67,653  | 78,882  |
|             | その他経常費用   |     | 2,989   | 3,444   |
|             | 経常利益      |     | 8,394   | 8,653   |
| 特別損失        |           |     | 356     | 466     |
| 契約者配当準備金繰入額 |           |     | 7,736   | 7,683   |
| 税引前当期純利益    |           |     | 300     | 503     |
| 法人税及び住民税    |           |     | 2,878   | 4,348   |
| 法人税等調整額     |           |     | △2,578  | △3,845  |
| 当期純利益       |           |     | 0       | 0       |

（詳細はP.72をご参照ください）

## 資産・負債の状況

2006年度末の総資産は2兆4,047億円(2005年度末2兆962億円)となりましたが、この主な内訳は現金及び預貯金が1,392億円(同952億円)、債券貸借取引支払保証金が1,583億

円(同1,187億円)、有価証券が1兆9,936億円(同1兆7,902億円)となっています。

また、責任準備金は1兆9,907億円(同1兆7,641億円)となっています。

### 貸借対照表(B/S)の主要項目

(単位:百万円)

| 科目    | 年度          | 2005年度末<br>(2006年3月31日現在) | 2006年度末<br>(2007年3月31日現在) |
|-------|-------------|---------------------------|---------------------------|
|       | 金額          | 金額                        | 金額                        |
| 資産の部  | 現金及び預貯金     | 95,243                    | 139,298                   |
|       | コールローン      | 3,644                     | 12,754                    |
|       | 債券貸借取引支払保証金 | 118,738                   | 158,316                   |
|       | 有価証券        | 1,790,295                 | 1,993,677                 |
|       | 国債          | 1,537,227                 | 1,711,991                 |
|       | 社債          | 11,824                    | 17,726                    |
|       | 株式          | 80                        | 80                        |
|       | 外国証券        | 241,164                   | 263,879                   |
|       | 貸付金         | 30,205                    | 35,816                    |
|       | 保険約款貸付      | 30,205                    | 35,816                    |
|       | 不動産及び動産     | 809                       | -                         |
|       | 有形固定資産      | -                         | 771                       |
|       | 無形固定資産      | -                         | 28                        |
|       | 代理店貸        | 162                       | 221                       |
|       | 再保険貸        | 133                       | 1,816                     |
|       | その他資産       | 26,911                    | 28,707                    |
| 純資産の部 | 繰延税金資産      | 30,189                    | 33,481                    |
|       | 貸倒引当金       | △68                       | △91                       |
|       | 資産の部合計      | 2,096,265                 | 2,404,797                 |

(詳細はP.69～71をご参照ください)

| 科目    | 年度                 | 2005年度末<br>(2006年3月31日現在) | 2006年度末<br>(2007年3月31日現在) |
|-------|--------------------|---------------------------|---------------------------|
|       | 金額                 | 金額                        | 金額                        |
| 負債の部  | 保険契約準備金            | 1,832,586                 | 2,066,230                 |
|       | 支払備金               | 9,251                     | 11,997                    |
|       | 責任準備金              | 1,764,142                 | 1,990,761                 |
|       | 契約者配当準備金           | 59,192                    | 63,471                    |
|       | 代理店借               | 3,542                     | 4,635                     |
|       | 再保険借               | 418                       | 5,009                     |
|       | その他負債              | 225,600                   | 243,149                   |
|       | 退職給付引当金            | 885                       | 1,115                     |
|       | 特別法上の準備金           | 1,387                     | 1,834                     |
|       | 価格変動準備金            | 1,387                     | 1,834                     |
| 資本の部  | 負債の部合計             | 2,064,421                 | 2,321,973                 |
|       | 資本金                | 30,000                    | -                         |
|       | 資本剰余金              | 10,000                    | -                         |
|       | 資本準備金              | 10,000                    | -                         |
|       | 利益剰余金              | △4,472                    | -                         |
|       | 当期末処理損失<br>(当期純利益) | 4,472<br>(0)              | -<br>(-)                  |
|       | 株式等評価差額金           | △3,683                    | -                         |
|       | 資本の部合計             | 31,844                    | -                         |
|       | 負債及び資本の部合計         | 2,096,265                 | -                         |
|       | 純資産の部              | -                         | -                         |
| 純資産の部 | 資本金                | -                         | 55,000                    |
|       | 資本剰余金              | -                         | 35,000                    |
|       | 資本準備金              | -                         | 35,000                    |
|       | 利益剰余金              | -                         | △4,471                    |
|       | その他利益剰余金           | -                         | △4,471                    |
|       | 繰越利益剰余金            | -                         | △4,471                    |
|       | 株主資本合計             | -                         | 85,528                    |
|       | その他有価証券評価差額金       | -                         | △1,159                    |
|       | 繰延ヘッジ損益            | -                         | △1,545                    |
|       | 評価・換算差額等合計         | -                         | △2,704                    |
| 純資産の部 | 純資産の部合計            | -                         | 82,824                    |
|       | 負債及び純資産の部合計        | -                         | 2,404,797                 |

## 2007年度に向けて

2007年度(平成19年度)のわが国経済は、企業部門、家計部門ともに改善傾向が持続し、景気は引き続き緩やかに拡大していくものと見込まれています。

生命保険業界におきましては、お客様や社会からの信頼回復に向けた経営管理態勢の整備や保険金等支払管理態勢の改善が課題となっています。

2007年度(平成19年度)は、「重要事項の説明」に関する取り組みに加え、「意向確認書面」の作成、交付が義務付けられ、お客様ニーズに合致した保険商品の提供という保険販売のあるべき姿が求められています。これは、当社開業以来の「お客様本位の生命保険事業」に合致するもので

あり、当社としても積極的な対応を行ってまいります。

当社は、創業以来の「お客様本位」の経営理念に今一度立ち返り、2006年度(平成18年度)からスタートした3ヵ年計画「ステージ拡大2008」およびこれを具体化・高度化する「第二の創業プロジェクト」の遂行を通じて「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」を目指してまいります。

当社はミレアグループが収益性、成長性および健全性を兼ね備えた企業グループとしてさらに発展していくために、業務に邁進してまいります。

# エンベディッド・バリュー

## 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」と略。）は、生命保険事業の価値評価・業績評価手法の一つで、日本でも10社を超える生命保険会社が公表しており、「純資産価値＋保有契約価値」として計算されるものです。

「純資産価値」は、貸借対照表の「純資産の部」（純資産）に、純資産に加算することが妥当と考えられる危険準備金および価格変動準備金（いずれも税引後の額）を加えて計算しています。

一方、「保有契約価値」は保有契約から生じることが見込まれる将来の「（税引後）当期純利益」を基礎に、一定のソルベンシー・マージン比率を維持するために内部留保する必要がある額を控除

した配当可能な株主利益を、リスク・プレミアムを勘案した割引率（リスク割引率）で割り引いて計算した現在価値の金額です。

現在の日本の生命保険会社の財務会計は、契約者保護の観点から保守性に重点を置いているため、契約当初には利益が過小に評価されるという特徴があり、生命保険事業の価値評価・業績評価を行う観点から見ると限界があります。EVは、こうした財務会計上の保守性を修正し、事業実績の実態を反映して、適切に価値評価・業績評価ができると考えられています。

ミレアグループは生命保険事業における業績評価指標として、EVの増減額およびROEを採用しています。

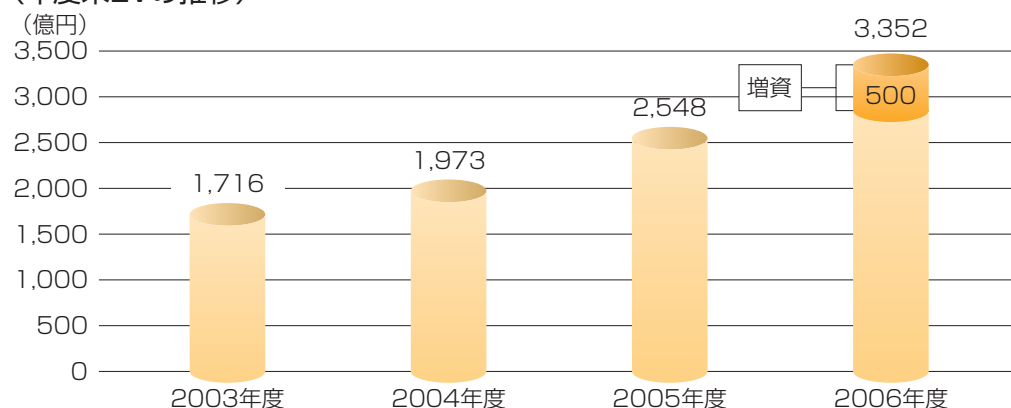
## 2006年度末EV

### ①2006年度末EV

2006年度末（平成18年度末）のEVは、3,352億円で、その内訳は、純資産価値が976億円、保有契約価値が2,375億円となりました。

|       |        | (単位：億円) |        |        |
|-------|--------|---------|--------|--------|
|       |        | 2004年度  | 2005年度 | 2006年度 |
|       | 純資産価値  | 466     | 458    | 976    |
|       | 保有契約価値 | 1,507   | 2,090  | 2,375  |
| 年度末EV |        | 1,973   | 2,548  | 3,352  |
| 新契約価値 |        | 108     | 107    | 87     |

### 〈年度末EVの推移〉



### ②EV増減額およびROE

2006年度のEV増減額は、期中の増資額を除くと304億円の増加となり、ROEは10.3%となりました。

また、2006年度のEV増減額（期中増資額を除く）は、前年度対比で△270億円と大きく減少しておりますが、「前提条件変更による影響」および「金利変動の影響」を除くと、2005年度が294億円、2006年度が298億円となり、4億円の増加となりました。

|                                     |  | (単位：億円) |        |        |
|-------------------------------------|--|---------|--------|--------|
|                                     |  | 2004年度  | 2005年度 | 2006年度 |
| EV増減額（期中増資額を除く）                     |  | 257     | 575    | 304    |
| EV平均残高                              |  | 1,844   | 2,260  | 2,950  |
| ROE（注）                              |  | 13.9%   | 25.4%  | 10.3%  |
| （参考）                                |  |         |        |        |
| EV増減額（期中増資額・前提条件変更による影響・金利変動の影響を除く） |  | 262     | 294    | 298    |

（注）ROE＝EV増減額（期中増資額を除く）／EV平均残高。

## 主要な前提条件

保有契約価値計算上の主要な前提条件は以下の通りです。

| 前提条件          | 設定方法                                                                                                                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保険事故発生率       | 保障種類別・保険年度別・到達年齢別等の過去の保険金等の支払実績をベースに設定。実績データの無い保険年度については、業界の統計データを参考に設定。                                                                                   |
| 解約率           | 保険種類・払込方法・保険年度別の過去の解約実績をベースに設定。                                                                                                                            |
| 経費            | 過去の経費支出実績および保有契約件数・保険料に対する比率（ユニット・コスト）をベースに設定。                                                                                                             |
| 新規資金資産運用利回り   | 負債のデュレーションに合わせた国債での運用を行う前提（注）。<br>国債利回りはEV計算時点（年度末）の水準で、下記の通り。<br>2005年度末国債利回り：10年・1.77%、20年・2.06%、30年・2.27%<br>2006年度末国債利回り：10年・1.66%、20年・2.10%、30年・2.35% |
| 実効税率          | 実績に基づいて設定（36.12%）。                                                                                                                                         |
| ソルベンシー・マージン比率 | ソルベンシー・マージン比率600%を維持する前提。                                                                                                                                  |
| リスク割引率        | 無リスク金利（20年国債利回り）にリスク・プレミアム（6%）を上乗せした数値に基づき設定。<br>2005年度：無リスク金利（2.06%）+6% → 8%<br>2006年度：無リスク金利（2.10%）+6% → 8%                                              |

（注）平均的な運用利回りは約2.3%となっています。

### 〈新規資金の資産運用利回りについて〉

新規資金の資産運用利回りは、負債のデュレーションに合わせた国債での運用を行う前提です。

### 〈リスク割引率について〉

リスク割引率は、無リスク金利（20年国債利回り）に6%のリスク・プレミアムを上乗せした数値に基づき設定しています。2006年度と2005年度では、リスク・プレミアムの変更はありません。

ミレアグループでは国内生保事業に対する要求水準として、6%のリスク・プレミアムを設定しています。

## 前提条件を変更した場合の影響

前提条件を変更した場合の2006年度末（平成18年度末）EVへの影響額は以下の通りです。

（単位：億円）

| 前提条件の変更                    | EVへの影響 | EV額   |
|----------------------------|--------|-------|
| 保険事故発生率を1.1倍にする            | △165   | 3,187 |
| 解約率を1.1倍にする                | △29    | 3,322 |
| 経費を1.1倍にする                 | △42    | 3,309 |
| 運用利回り（＝国債利回り）を0.25%上昇させる※  | +62    | 3,414 |
| 運用利回り（＝国債利回り）を0.25%低下させる※  | △54    | 3,297 |
| ソルベンシー・マージン比率を500%にする      | +9     | 3,362 |
| ソルベンシー・マージン比率を700%にする      | △14    | 3,337 |
| リスク・プレミアムを2.0%引下げる（割引率6%）  | +432   | 3,784 |
| リスク・プレミアムを1.0%引下げる（割引率7%）  | +199   | 3,551 |
| リスク・プレミアムを1.0%引上げる（割引率9%）  | △172   | 3,179 |
| リスク・プレミアムを2.0%引上げる（割引率10%） | △322   | 3,029 |

※運用利回りを上昇・低下させても割引率は変えない前提。

### 〈資産運用利回りの上昇・低下について〉

資産運用利回りの上昇・低下は、国債利回り（＝無リスクの市中金利）の上昇・低下により生じるという前提です。なお、金利の上昇・低下に伴う含み損益の増減も勘案しています。ここでは、割引率は変わらない前提でのEVへの影響を計算しています。

### 〈リスク・プレミアムの引下げ・引上げについて〉

割引率の引下げ・引上げは、市中金利の変動に連動したものと、リスク・プレミアムの引下げ・引上げに連動したものとがありますが、ここでは、市中金利（すなわち資産運用利回り）は変動せず、リスク・プレミアムを変動させて割引率を変更した場合の影響額を計算しています。

## EV増減額の要因別内訳

(単位：億円)

|                | 2005年度 | 2006年度 | 前年比増減 |
|----------------|--------|--------|-------|
| 期中増資額          | —      | 500    | 500   |
| 新契約価値          | 107    | 87     | △19   |
| 保有契約価値の割引のリリース | 120    | 167    | 47    |
| 想定と実績の差        | 58     | 37     | △20   |
| 金利変動の影響        | △6     | 14     | 19    |
| 前提条件変更による影響    | 287    | △8     | △295  |
| その他            | 9      | 6      | △3    |
| 合計             | 575    | 804    | 229   |
| (期中増資額を除く)     | 575    | 304    | △270  |

EV増減額の内訳は、大きく分けて、新契約価値（2006年度中の新契約）と、それ以外の増減額との2つに分けられます。

### ①新契約価値

2006年度（平成18年度）の新契約価値は87億円となり、2005年度（平成17年度）対比では19億円減少しています。

2006年度（平成18年度）は、個人保険の契約量増加や、金利環境の変化に伴う新契約の利差益増加などによる増益要因を、個人年金保険の契約量減少や、新契約費の増加などの減益要因が上回ったことにより、新契約価値は減少しました。

### ②新契約価値以外の増減額

2006年度（平成18年度）は、「前提条件変更による影響」が△8億円となり、2005年度対比で295億円減少しています。これは、主に2005年度に保険事故発生率を変更したことによる影響額が大きかったためです。

そのほかの要因については、「保有契約価値の割引のリリース」が167億円となり、保有契約価値の増大に伴い2005年度対比で増加しています。

## 独立した第三者機関によるレビュー

EV計算の適正性・妥当性を確保するため、当社は独立した第三者機関であるティリングハスト（タワーズペリンの金融サービス・コンサルティング部門）にレビューを委託し、評価方法および前提について、従来

から行われている保険数理的企業価値評価方法に関する業界実務と整合的であり、計算結果について、これら適用された評価方法および前提のもとで妥当であるとの意見を受けています。

## 注意事項

EV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EVの計算に使用した前提条件と大きく異なる場合があります。また、実際の市場価値は、投資家が

様々な情報に基づいて下した判断により決定されるため、EVから著しく乖離することがあります。したがって、EVの使用にあたっては、十分な注意を払っていただく必要があります。

## EVのニュース・リリース

当社のホームページ（<http://www.tmn-anshin.co.jp/>）にEVの「ニュース・リリース」を掲載しています。ティリングハストの意見および「純資産価値」「保有契約

価値」「新契約価値」の用語の説明については「ニュース・リリース」をご参照ください。

# コーポレート・ガバナンスの状況

## コーポレート・ガバナンス方針

当社は、経営理念に沿って、お客様、株主、社会、代理店、社員などのステークホルダーに対する責任を果たしていくことで、ミレアグループの中核企業として、企業の社会的責任（CSR）を果たし、企業価値を永続的に高めてまいります。

そのために、当社は透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、健全な経営に努めています。

また、事業環境の変化等に対応して、本コーポレート・ガバナンス方針を見直してまいります。

## 当社の統治機構

### 取締役・取締役会

取締役は9名、うち2名が社外取締役であり（2007年7月1日現在）、任期は1年とし、再任を妨げないものとしています。

取締役会は、重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務の執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務などを負います。また、各取締役は、取締役会がこれらの責務・機能を十分に全うできるよう努めます。

### 経営会議

当社では、経営方針およびその他業務執行の全般に関わる重要事項について協議を行うことを目的として、常勤取締役、保険計理人、本社サービス部門の部長から構成される経営会議を設置しています。

### 取締役会委員会

当社では、取締役会から諮問された事項についての調査、審議もしくは立案を行い、また、委任された事項について、その解決策を計画・立案し、総合的に調査の上、推進することを目的として、常勤取締役および必要と認められる部長等で構成する下記の取締役会委員会を設置しています。

#### (1) コンプライアンス委員会

社内コンプライアンスについて、その統轄および推進ならびに取締役会からの諮問に対する調査、審議または立案を行うことを目的として、コンプライアンス委員会を設置しています。当委員会は、コンプライアンスに関する方針および実施計画の策定および推進、コンプライアンスの社内推進体制の整備、コンプライアンスのモニタリングの方針および実施計画の策定、コンプライアンスに関する社員教育・研修に関する基本方針および実施計画の企画、立案等の役割を担っています。

#### (2) リスク管理委員会

全社的なリスク対応のため、情報収集および対応方針の取りまとめを行い、生命保険事業を営むにあたり発生する各種リスクを適切かつ統合的に管理することを目的として、リスク管理委員会を設置しています。当委員会は、リスク管理の基本方針および基本計画の策定、

リスク管理体制の全体的評価および体制の整備、リスク管理に関する社員教育・研修の統轄および実施、事業運営に重大な影響を及ぼすリスクが突発的に発現した場合の緊急対応の検討等の役割を担っています。

#### (3) 「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」

「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」になることを目指し、お客様・代理店からの視点で業務改善を行うための取り組みを企画、立案および推進するとともに、取締役会からの諮問に対して、調査、審議または立案することを目的として「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」を設置しています。

当委員会は、経営品質に関する基本方針と推進計画の策定とその見直し、お客様の意見・要望等に基づく現状の問題点・課題の把握とその検討、また経営品質に関する社員教育・研修の統括と実施等を担っています。

#### (4) 保険金等支払管理委員会

2007年（平成19年）7月より、取締役会委員会として「保険金等支払管理委員会」を新設しました。当委員会では、保険金等を適時・適切にお支払いするための取り組みを企画・立案し、その遂行状況を確認するとともに取締役会からの諮問に対して調査・審議または立案することを目的としています。

### 監査役・監査役会

当社の監査役は、株主の付託を受けた独立の機関として取締役の職務の執行を監査することにより、会社の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立するよう努めています。監査に際しては、監査役会で定めた「監査役監査基準」および「内部統制システムに係る監査の実施基準」等に準拠し、監査方針および監査計画に従い、常時監査品質の向上を図るよう努めています。

当社の監査役会は、「監査役会規則」に基づき運営されており、3名の監査役で構成され、うち2名は会社法で定める「社外監査役」です。（2007年7月1日現在）

## 役員報酬体系

常勤取締役に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬（会社業績および個人業績に連動します）および株式報酬型ストックオプションで構成します。

監査役および非常勤取締役に対する報酬は、定

額報酬および株式報酬型ストックオプションで構成します。

また、2005年（平成17年）6月をもって役員退職慰労金を廃止しました。

## 社外・社内の監査態勢

### 社外の監査・検査

当社は社外の監査・検査として、「会社法に基づく監査法人による外部監査」ならびに「保険業法に基づく金融庁および財務省財務局による検査」を受けています。

### 社内の内部監査態勢

当社では、内部監査を「経営目標の効果的な達成を図るために、企業における全ての業務を対象とした内部管理態勢（法令等遵守態勢・リスク管理態勢を含む）等の適切性、有効性を検証するプ

ロセスであり、内部事務処理等の問題点の発見、指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および問題点の改善方法の提言等を目的とする」と定義して、営業部門・保険金等支払部門・本社各サービス部門など全ての部門を対象に内部監査を実施しています。

また、内部監査結果については、問題点の指摘や評価、改善提言を行うとともに、定期的に取締役会等に報告しています。

## 持株会社によるガバナンス

### (1) ミレアホールディングスによる経営管理の仕組み

ミレアホールディングスは、グループを統轄する持株会社として、グループの企業価値を最大化する観点から、当社を含む事業子会社等に対する適切な株主権の行使を行っています。

また、ミレアホールディングスは当社を含む事業子会社等との間で経営管理契約を締結し、経営管理を行っており、これに基づき、当社は事業戦略・事業計画をはじめとするグループ経営に大きな影響を及ぼす業務執行の決定について、ミレアホールディングスの事前承認を得た上で実施しています。

### (2) コンプライアンス推進体制

ミレアホールディングスは、グループのコンプライアンス推進に関する年度方針や各種施策の立案およびそれらの実施状況のモニタリングを行っています。グループのコンプライアンスに関する重要事項は、ミレアホールディングスの経営会議・取締役会において審議・決定され、グループ各社におけるコンプライアンスの一層の徹底が図られています。

また、ミレアホールディングスは、グループの役職員が遵守すべき基本的な事項をまとめた「ミレアグループ コンプライアンス行動規範」を策定・公表するとともに、グループの役職員がコンプライアンス上の問題について報告・相

談できるホットライン（内部通報制度）を社内外に設置しています。

### (3) リスク管理体制

ミレアホールディングスは、グループ全体のリスクに対して定量・定性の両面から、横断的・総合的な管理を行っています。グループ全体のリスク管理方針や統合リスク管理方針の制定などのリスク管理に関する重要事項は、ミレアホールディングスの経営会議・取締役会において審議・決定され、グループにおけるリスク管理の強化が図られています。

### (4) 内部監査体制

ミレアホールディングスは、グループの内部監査に関する基本方針を定めるとともに、グループ各社が内部監査を実施する際の内部監査規程を統一することにより、グループとしての一貫性ある内部監査を確保しています。また、年度毎の重点取り組み課題・項目等を設定し、これらを踏まえたグループ各社の内部監査の実施状況や内部管理態勢の状況等について、モニタリングを行っています。

### (5) 事業子会社としての業績評価

ミレアホールディングスは、予め定めた業績指標に対する達成度により、毎年、当社を含む主な事業子会社の業績評価を行い、その評価結果を各社の役員報酬に反映させています。

## ディスクロージャー（情報開示）の態勢

当社は、お客様、株主、社会をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆様の当社に対する理解を促進し、適正にご評価いただくために、「ミレアグループ情報開示基本方針」に基づき、当社に関する重要な情報（財務的・社会的・環境的側面の情報を含む）の公正かつ適時・適切な開示に努めています。

### ホームページ

当社のホームページには、事業活動や決算・財務情報等の情報も掲載しています。個人のお客様向けには主な商品の内容、資料請求、各種手続き等についてご案内しています。また、投資家の皆様向けには決算・財務情報や格付情報などの各種情報をご提供しています。

当社ホームページアドレス  
<http://www.tmn-anshin.co.jp/>



### ディスクロージャー資料

当社は「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、生命保険事業を通じて「あんしん」を提供し、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを目指しています。ステークホルダーの皆様に当社の事業活動について幅広くご理解いただくため、毎年「東京海上日動あんしん生命の現状」を作成しています。



### 会社案内

会社概要を簡潔にご説明した冊子です。



2007年8月改定予定

### CSR報告書

ミレアグループはCSRに関する取り組みについて「CSR報告書」を作成し、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションツールとして位置づけています。ミレアグループ全体の保険事業等の本業を通じたCSRの取り組み（お客様に提供する価値、ステークホルダーとの双方向コミュニケーション、地域・社会貢献、地球環境保護、コンプライアンス、人間尊重）について報告しています。（※）

### アニュアルレポート

当社を含むミレアグループの決算・財務情報や業務内容について、海外投資家向けの英文アニュアルレポートを作成しています。（※）

### ミレアホールディングスの現状

ミレアホールディングスではミレアホールディングスおよびその事業子会社の業務および財産の状況を分かりやすくご理解いただくため、毎年「ミレアホールディングスの現状」を作成しています。（※）

（※）作成主体は当社の親会社である株式会社ミレアホールディングスです。

## 内部統制基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則に基づき、以下のとおり、内部統制基本方針を定める。

### 1. 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- (1)当社は、役職員がミレアグループのコンプライアンス行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底する。
- (2)当社は、コンプライアンスを推進する部署を設置するとともに、各部におけるコンプライアンス推進の体制を整備する。また、コンプライアンスに関する事項について統轄・推進および取締役会からの諮問に対する調査・審議・立案を行う機関として、取締役会直属の委員会であるコンプライアンス委員会を設置する。コンプライアンスの実施状況については、取締役会に定期的に報告する。
- (3)当社は、役職員が遵守すべき法令および社内ルールの具体的内容を明示したコンプライアンス・マニュアルを整備し、研修等によりコンプライアンスの徹底を図る。
- (4)当社は、法令または社内ルールの違反が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほかに社内外にホットライン（内部通報システム）を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (5)当社は、内部監査に関する規程を定め、被監査部門から独立した内部監査部門により、実効性のある内部監査を実施する。

### 2. リスク管理に関する体制

- (1)当社は、リスク管理に関する基本方針を定め、当社の事業遂行に関わるリスクについて、リスク管理を統轄する部署を設置するとともに、リスク・カテゴリー毎に主管部を定めて管理を行う。また、取締役会直属の委員会としてリスク管理委員会を設置し、同委員会を通じて全体的・総合的なリスク管理を実施する。各リスクの管理は、リスクの特定・評価・制御、コンティンジェンシー・プランの策定およびモニタリング・報告のプロセスを基本とし、リスクの特性等に応じた適切なプロセスを実施する。リスク管理の実施状況については、取締役会に定期的に報告する。
- (2)当社は、統合リスク管理に関する方針を定め、格付けの維持および倒産の防止を目的とした定量的リスク管理を実施し、その実施状況については、取締役会に定期的に報告する。

### 3. 職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1)当社は、中期経営計画および年度計画（数値目標等を含む）を策定し、事業部門毎の実施状況をモニタリングして、その結果を取締役に報告する。
- (2)当社は、業務分担および指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。

### 4. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、適切に保存および管理を行う。

### 5. 当社グループにおける業務の適正を確保するための体制

- (1)当社は、グループの企業価値を最大化する観点から、子会社に対する適切な株主権の行使を行う。また、子会社の管理に関する規程を定め、子会社における経営上の重要事項の決定を当社の事前承認事項とすること等により、子会社の経営管理を行う。
- (2)監査役は、監査役監査基準等に基づき、親会社および子会社の監査役と密接な関係等を保ち、効果的な監査を実施するよう努める。また、監査役は、必要に応じて、子会社の取締役および職員から業務の状況を聴取する。

### 6. 監査役の監査に関する体制

- (1)監査役への報告に関する体制
  - (a)取締役は、監査役の求めに応じて、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、適時に監査役に対する報告を行うとともに、職務執行に関し重大な法令または社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
  - (b)監査役は、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べる。また、重要な会議の議事録、取締役が決裁を行った重要な稟議書類等については、何時にても監査役の求めに応じて、閲覧に供する。
  - (c)ホットラインの運用状況および重要な報告・相談事項については、定期的に監査役に報告を行う。
  - (d)取締役および職員は、何時にても監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (2)監査役の職務を補助すべき職員に関する事項（当該職員の取締役からの独立性に関する事項を含む）
  - (a)監査役の監査業務を補助するため、監査役直轄の事務局を設置する。事務局には、監査役の求めに応じて、監査業務を補助するのに必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
  - (b)監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務および監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
  - (c)当該職員の人事考課、人事異動および懲戒処分は、監査役の同意を得た上で行う。

当社は、経営理念の実現により企業の社会的責任（CSR）を果たし、永続的な企業価値の向上を目指してまいります。

## ミレアグループCSR憲章

### CSR憲章

ミレアグループでは、グループの全役職員がCSR（企業の社会的責任）に対する認識を共有化し、経営理念を具体的に実践していくための行動指針として「ミレアグループCSR憲章」を制定しています。

### CSRの取り組み分野と企業価値の向上

取り組み分野については、人権の尊重、法令遵守、さらには地球環境保護や地域・社会への配慮も、企業が社会的な存在として当然取り組むべきものであり、そうした基盤があってはじめてお客様への価値提供が可能になると考えています。また保険やサービスといった目に見えない価値を提供するミレアグループにとって、CSRの実践には各ステークホルダーの皆様との接点になる社員や代理店の「人間力（※）」が何よりも大切になります。「人間力」のある社員や代理店によるCSRの実践を通じて、ステークホルダーの皆様の評価を得ていくことで、企業のブランド価値、ひいては企業価値が高まると考えています。

※「人間力」＝「プロとしての実力」、「活力」、「常に相手の立場に立って行動すること」の3つの要素から構成されるもの

## ミレアグループCSR憲章

ミレアグループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることににより、「企業の社会的責任（CSR）」を果たします。

### ○商品・サービス

・広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

### ○人間尊重

・すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。  
・安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。  
・プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

### ○地球環境保護

・地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

### ○地域・社会への貢献

・地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。

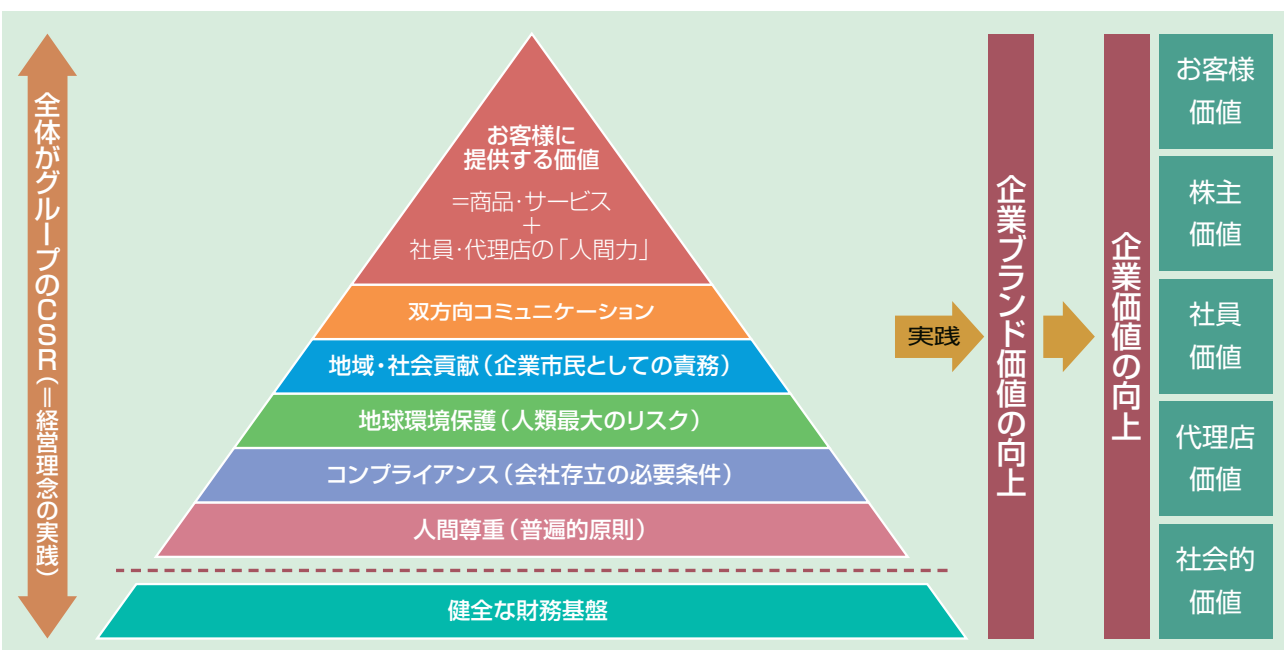
### ○コンプライアンス

・常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。

### ○コミュニケーション

・すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

## ミレアグループのCSRの取り組みの全体像



## 当社のCSRの主な取り組み

ミレアグループCSR憲章に基づく2006年度（平成18年度）の各項目毎の主な取り組みは次のとおりです。

### ○商品・サービス

当社にお寄せいただいた「お客様の声」や、役員・社員と代理店が商品・サービス等について意見交換を行う「生保支社経営品質会議」、市場調査等を参考にして約款の見直しや商品開発・改定を行いました。→お客様の声を踏まえた商品についてはP.28を参照。

### ○コミュニケーション

積極的な情報開示に努めるとともに、様々なアンケート等を通じて多くのお客様から貴重なご意見をいただきました。その結果を集計・分析して課題を整理し、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」に報告し、会社施策に活かすべく検討を行いました。

### ○地域・社会への貢献

→社会貢献活動については下記を参照。

### ○地球環境保護

本店をはじめ主要ビルにて省エネや環境に配慮した商品を優先的に購入する「グリーン購入」に努めました。

### ○コンプライアンス

→コンプライアンスの推進についてはP.49を参照。

### ○人間尊重

全社員を対象に人権啓発研修を実施するとともに、女性の活躍を支援するためライフバランス社員制度をはじめとした母性保護制度の活用を図るため、育児休業中の社員の個別フォローを行いました。また、残業削減策の検討を進めるとともに、裁量労働制を導入しました。

## 社会貢献活動

当社はミレアグループのCSR憲章に従い、社会貢献活動を積極的に進めています。

### 【ピンクリボン運動の支援】

ピンクリボン運動は、乳がんの早期発見の大切さをお伝えする運動です。

当社は、NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）を通じて、ピンクリボン運動を支援しています。

乳がんについては、日本での罹患率は増加していますが、一方で正しい知識を持ち、早期発見、早期治療を行えば治癒率の高いがんでもあります。当社では、各種情報提供を通じて、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性を正しくお伝えするなど、ピンクリボン運動を支援してまいります。

#### ●J.POSH主催の「ピンクリボン キッズ・ファミリープログラム」の支援

「ピンクリボン キッズ・ファミリープログラム」は乳がんの患者さんのご家族とのお子様を元気にする乳がん家族支援プログラムです。J.POSH主催で2005年度（平成17年度）から開催されています。2006年度（平成18年度）は当社も全面的に支援をして、7月：福岡、8月：仙台、11月：大阪・東京、12月：広島の5ヵ所で開催され、各地で参加された皆様に喜んでいただくことができました。

#### ●街頭キャンペーンの実施

2006年度（平成18年度）は10月を中心に全国75ヵ所で街頭キャンペーンを実施しました。ピンクのウインドブレーカーを着用し、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性をお伝えするリーフレット等を街頭でお配りするなど、各地で工夫を凝らした取り組みを行いました。

#### ●ハッピーシェアリング活動

医療保険・がん保険を1件ご成約いただくごとに100円をJ.POSHに寄付する活動を行いました。寄付金はマンモグラフィー機器の購入に活用されます。

#### ●本社ビル壁面へのメッセージ掲出

2006年度（平成18年度）は10月～11月の2ヵ月間、東京・銀座の本社ビル壁面に「あんしん生命はピンクリボン運動を支援しています」というメッセージを掲出しました。



ピンクリボン キッズ・ファミリープログラムの様子（大阪）



街頭キャンペーンの様子（東京）



本社ビル壁面へのメッセージ掲出（東京）

### 【カンボジア保育事業の支援】

2006年度（平成18年度）は「幼い難民を考える会（CYR）」のカンボジアの農村におけるプレイトウ保育所の運営を支援しました。

2006年（平成18年）6月から7月にかけて当社の寄付により保育所の改築が行われ、広く明るく床もきれいになりました。

### 【弘済学園チャリティーバザーへの参加】

MDRT（※）東京海上日動あんしん分会のボランティア活動の一環として、毎年11月に開催される神奈川県総合福祉センター「弘済学園」のチャリティーバザーの運営に協力しています。

※MDRT（Million Dollar Round Table 百万ドル円卓会議）とは、1927年（昭和2年）にアメリカで設立された優秀な生命保険のセールスパーソンの世界組織です。MDRT東京海上日動あんしん分会では、2007年（平成19年）5月1日現在、101名のライフパートナーと23名の代理店がメンバーとなっており、相互研鑽と社会貢献に取り組んでいます。

### 【あしなが育英会へのチャリティー募金活動】

当社では、病気・災害・自殺で親をなくした子どもたちの奨学資金として活用してもらうために、1999年（平成11年）から毎年、ライフパートナー有志による募金活動を行っています。

2006年度（平成18年度）も、集まった募金額にマッチングギフト（※）をあわせて寄付金としました。あしなが育英会からは、毎年お礼状をいただいています。また、募金活動にたずさわったライフパートナーからは「ライフパートナーの仕事の使命感をより一層認識した。」との声が届いています。

※社員の自発的な寄付に会社が同額を上乗せして寄付をする制度。

#### 【2006年度（平成18年度）あしなが育英会からのお礼状】

ご支援いただいたお心のこもったご寄付は、病気・災害・自死（自殺）などで親を亡くした子どもたちの奨学金として、大切に使用させていただきました。

子どもたちにとって、あしながさん（ご寄付者）の存在は、奨学資金の支援にとどまらず、自分たちの気持ちをご理解いただき、夢と希望を与えてくださる大切な存在です。

これからも遺児の進学と成長を見守ってください、今後ともご支援賜れば幸いです。

### 【本社ビルへのAED設置と普通救命講習の実施】

当社は、2006年（平成18年）5月、本社ビル（東京都中央区銀座）にAED（自動対外式除細動器（※））を設置しました。本社ビルは店舗や映画館が立ち並ぶ繁華街にあることから、消防署の協力を得て普通救命講習会を開催するなど、地域との連携を図りながら、心停止者等の救命可能性向上の一助となる取り組みを行っています。

※AED（Automated External Defibrillator）は、突然心停止状態に陥った時、心臓に電気ショックを与えて正常な状態に戻す医療機器で、日本でも駅・空港・デパートなど人が多く集まる場所への設置が進んでいます。



改築されたカンボジアの保育所での朝食風景 ©小林 正典



弘済学園チャリティーバザー風景



あしなが育英会本部にて



AEDを使った普通救命講習の様子

# 法令遵守（コンプライアンス）の徹底

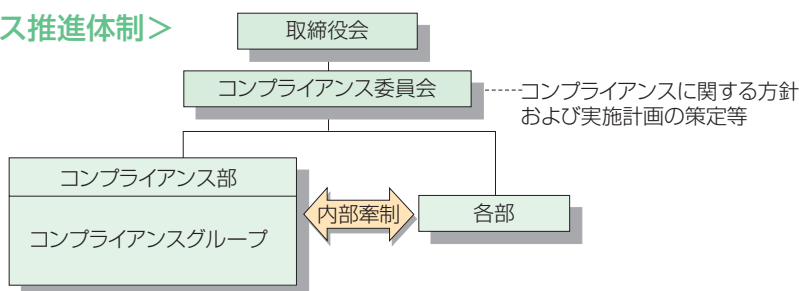
## コンプライアンス推進体制

コンプライアンスの徹底には、日常業務に根ざした取り組みが極めて重要です。そのため、当社では各部にコンプライアンス・キーパーソンを配置し、各部がそれぞれの担当分野において法令等の遵守を徹底していくこととしています。

あわせて、取締役会委員会として、コンプライアンス委員会を設置しています。同委員会は、会

社全体のコンプライアンスについて、その統括および推進ならびに取締役会からの諮問に対する調査、審議または立案を行います。さらに、コンプライアンス推進部署として、コンプライアンス部を設置し、各部への指導を通じた内部牽制や支援を行っています。

### <コンプライアンス推進体制>



## コンプライアンス推進の基本的な考え方

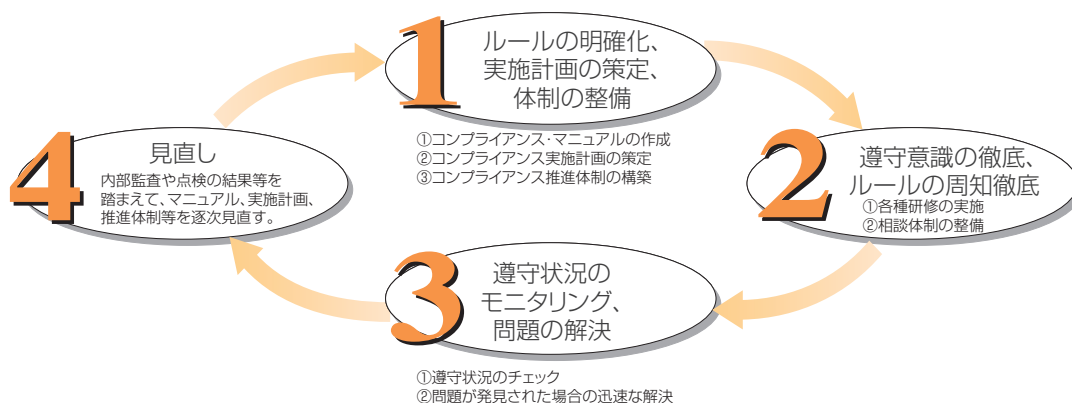
コンプライアンス推進にあたっては、

- ① ルールの明確化、実施計画の策定、体制の整備
- ② 遵守意識の徹底、ルールの周知徹底
- ③ 遵守状況のモニタリング、問題の解決
- ④ 見直し

という、4つの取り組みをサイクルとしてとらえ、実施することが重要です。

当社では、この考え方に基づいて実施計画を策定し着実な取り組みを進めています。

## コンプライアンス推進のための基本スタイル



## 具体的な取り組み

コンプライアンス推進の主な具体的な取り組みは以下のとおりです。

### 本社各部

- ・ 各部コンプライアンス実施計画の策定
- ・ 諸規則、各種事務マニュアルの見直し
- ・ コンプライアンス研修の実施
- ・ コンプライアンスに関する点検・モニタリングの企画・立案

### 営業部門

- ・ 自主点検の実施
- ・ 代理店に対する研修・指導
- ・ ライフパートナーに対する研修・指導

## 「消費者契約法」および「金融商品の販売等に関する法律」への取り組み

当社では、お客様が保険商品やご契約の内容を正しくご理解の上、ご契約いただけますよう、「消費者契約法」および「金融商品の販売等に関する法律」の遵守に努めています。

### ◆消費者契約法

- ①消費者契約法に照らしてお客様から保険契約の取消しを求められることがないよう、保険契約の内容等を十分ご説明するなど適切な募集活動を行うよう努めています。また、代理店・取扱者に対しても、適切な募集活動を行うよう研修等を実施しています。
- ②当社の保険約款等には、消費者契約法に照らして無効となるような条項（無効条項）はありません。今後の新商品開発に際しても無効条項を規定することがないように約款等を作成していきます。

### ◆金融商品販売法

- ①ご契約前に交付する「ご契約のしおり」に、「保険商品についての重要事項」として信用リスクについての説明を記載しています。（一部の商品については市場リスクについての説明も記載しています。）
- ②当社は、勧誘方針として下記の「お客様への販売・勧誘にあたって」を策定し、本社および各支社に提示するとともに、ホームページでも公表しています。また代理店に対しても、勧誘方針を代理店事務所に掲示し、勧誘方針を遵守した募集活動を行うよう指導しています。

※重要事項説明、適合性の原則等「お客様のご要望に沿って正しくご契約いただくための取り組み」については、P.14～P.15をご参照ください。

#### <勧誘方針>

#### お客様への販売・勧誘にあたって

お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます

#### ◆保険その他の金融商品の販売にあたって

- ・お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
- ・特に市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容について適切な説明に努めます。
- ・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
- ・お客様に商品についての重要事項を正しくご理

解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

#### ◆各種の対応にあたって

- ・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
- ・保険事故が発生した場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払に努めます。
- ・お客様のご意見・ご要望を商品開発や販売活動に活かしてまいります。

各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、証券取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お

客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づく弊社の「勧誘方針」です。

# 個人情報保護への対応

## 「個人情報の保護に関する法律」への取り組み

生命保険会社は、取り扱っている商品・サービスの特性から、お客様の住所・氏名・保健医療情報など、膨大な個人情報を取り扱っています。

当社は、お客様の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」および関連のガイドライン等に則って、業務上必要な範囲において適法で公正な方法により取得するとともに、取得した個人情報については、保険契約の引受・管理、保険金の適正な支払、お客様のニーズに応えるための保険商品・サービスの案内などのために利用しています。また、社内ルールの整備を行うとともに、社員・代理店に対する教育とモニタリングを行う

など、個人情報保護の徹底に取り組んでいます。

さらに、こうした取り組みの一環として、2006年（平成18年）4月には財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）よりプライバシーマークを生命保険会社としては初めて取得しました。今後も個人情報の適切な取り扱いに向けて継続的に改善を行い、一層の体制強化を図ってまいります。



## プライバシーポリシー

### 個人情報の取扱いについて

弊社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点に置きます」との経営理念の下、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを目指しています。このような理念のもと、弊社は、個人情報取扱事業者として、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドラインや（社）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について」ならびにミレアグループ プライバシー・ポリシーを遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。また、弊社は、お預かりしている個人情報が業務上適切に取り扱われるよう、弊社代理店および弊社業務に従事している者等への指導・教育の徹底に努めます。なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めていきます。

#### 1. 個人情報の取得について

弊社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で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について

弊社では、次の業務を実施する目的ならびに下記4. および5. に掲げる目的（以下「利用目的」といいます。）に必要な範囲内で個人情報を利用します。また、利用目的は、ホームページで公表するほか、申込書・パンフレット等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表します。

- ①生命保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行および管理
  - ②適正な保険金・給付金の支払い
  - ③弊社が有する債権の回収
  - ④再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
  - ⑤生命保険商品・損害保険商品等弊社が取り扱う金融商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次ぎおよび管理
  - ⑥弊社が取り扱うその他の商品・サービスの案内、提供および管理
  - ⑦上記⑤⑥に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
  - ⑧ミレアグループ各社・提携先企業等が取り扱う商品、コンサルティング等の商品・サービスの案内
  - ⑨各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、各種情報の提供
  - ⑩弊社または弊社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施
  - ⑪市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発
  - ⑫弊社社員の採用、販売基盤（代理店等）の新設・維持管理
  - ⑬他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務
  - ⑭問い合わせ・依頼等への対応
  - ⑮その他、①から⑭に付随する業務ならびにお客様とのお取引および弊社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務
- 利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

### 3. 個人データの第三者への提供について

弊社では、次の場合を除いて、本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。

- 法令に基づく場合
- 弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- 弊社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。）
- 生命保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記「5. 情報交換制度等について」をご覧ください。）
- 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求その他必要な範囲内で、再保険会社に提供する場合

### 4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記2. ①から⑤に記載する利用目的のため、および持株会社による子会社の経営管理のために、弊社とミレアグループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用します。

- ①個人データの項目：住所、氏名、電話番号・電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および事故状況、保険金支払状況等の内容
- ②個人データ管理責任者：東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- ※弊社のグループ会社・提携先企業については、下記「12. 会社一覧」をご覧ください。

### 5. 情報交換制度等について

弊社は、以下の制度に基づき、生命保険会社との間で個人データを共同利用します。以下の詳細につきましては（社）生命保険協会（以下「協会」といいます。）のホームページ（<http://www.seiho.or.jp>）もあわせてご覧ください。

#### <保険契約等に関する情報の共同利用制度>

- ①「契約内容登録制度・契約内容照会制度」  
弊社は、協会、協会加盟の他の生命保険会社および全国共済農業協同組合連合会とともに保険契約等のお引受けの判断あるいは保険金等のお支払の判断の参考とすることを目的として、弊社の保険契約等に関する登録事項を共同して利用しています。
- ②「医療保障保険契約内容登録制度」  
弊社は、協会および協会加盟の他の生命保険会社とともに、医療保障保険契約のお引受けの判断の参考とすることを目的として、弊社の医療保障保険契約に関する登録事項を共同して利用しています。
- ③「支払査定時照会制度」  
弊社は、協会、協会加盟の他の生命保険会社、全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会および日本生活協同組合連合会とともに、お支払いの判断または保険契約等の解除もしくは無効の判断の参考とすることを目的として、弊社を含む各生命保険会社等の保有する保険契約等に関する情報を共同で利用しています。

#### <生命保険会社職員・代理店・募集人等に関する情報の共同利用制度>

- ①「募集人登録情報照会制度」  
弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が適正な募集人の申請等を行うことならびに各会社および協会が募集人に係る情報を適切に管理することを助け、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベースに登録され、または保管・管理されている募集人の登録申請等に関する情報を共同して利用しています。
- ②「合格情報照会制度」  
弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が採用する職員等の適格性および資質を判断することを助け、適正な試験運営や有能な人材確保により、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベース内で保管・管理される、受験申込者に関する情報を共同して利用しています。
- ③「退社者情報登録制度」  
弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が採用等する職員等の適格性および資質を判断することを助け、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、生命保険の業務に関して不適当な行為をなして会社を退社した職員等の退社に関する情報として、協会のデータベースに登録され、または同データベース内で保管・管理されている情報を共同して利用しています。
- ④「変額保険販売資格者登録制度」  
弊社は、変額保険販売資格者登録および登録抹消を行うために利用することにより、変額保険契約者の利益保護および募集秩序の維持を図るとともに、変額保険の健全な普及・発展を期することを目的として、変額保険の募集を行わせる者に関する情報を共同して利用しています。

### 6. センシティブ情報の取扱いについて

お客様の健康状態・病歴などのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。

弊社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供しません。

#### 7. ご契約内容・事故に関するご照会について

ご契約内容や保険金の支払内容に関するご照会については、保険証券に記載もしくは最寄りの弊社営業店または代理店にお問い合わせください。ご照会者をご本人であることを確認させていただいたうえで、対応します。

#### 8. 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、利用停止等について

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、利用停止等に関するご請求（以下「開示等請求」といいます。）については、下記「10. お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、弊社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面でご回答します。利用目的の通知請求および開示請求については、弊社所定の手数料をいただきます。

開示等請求の詳細については<http://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/release.html>をご覧ください。

#### 9. 個人データの管理について

弊社では、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止並びに是正その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の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るとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性の確保に努めます。また、弊社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、委託先の情報管理体制を確認し、委託後の業務遂行状況を監視するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

#### 10. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取り扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応します。

弊社の個人情報の取り扱いや個人データの安全管理措置、保有個人データに関するご照会・ご相談は、下記までお問い合わせください。

また、弊社からのEメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスのご案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。

|            |                                         |
|------------|-----------------------------------------|
| 【お問い合わせ窓口】 | 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 総合カスタマーセンター（お客様相談窓口） |
| 【電話番号】     | ☎ 0120-016-234                          |
| 【受付時間】     | 午前9時～午後6時 土日祝祭日および年末年始を除く               |

#### 11. 弊社は、認定個人情報保護団体である社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取り扱いに関する苦情・相談を受け付けています。

|              |                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------|
| 【お問い合わせ先】    | （社）生命保険協会 生命保険相談室                                           |
| 【電話番号】       | 03-3286-2648                                                |
| 【所在地】        | 〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階                              |
| 【受付時間】       | 午前9時～午後5時（土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く）                           |
| 【ホームページアドレス】 | <a href="http://www.seiho.or.jp">http://www.seiho.or.jp</a> |

#### 12. 会社一覧

「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」における、弊社のグループ会社・提携先企業は、下記のとおりです。

①グループ会社：<http://www.millea.co.jp/group/index.html>をご覧ください。

②提携先企業：個人データを弊社が提供している提携先企業はございません。

（注）以上の内容は、弊社業務に従事している者等の個人情報については対象としていません。

東京海上日動あんしん生命保険株式会社  
取締役社長 岩下 智親

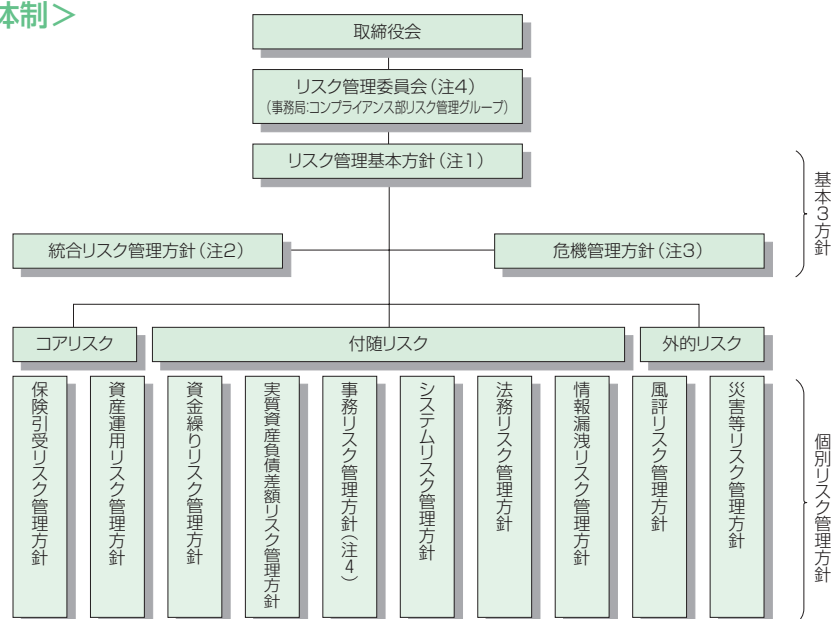
# リスク管理の体制

## リスク管理の取り組み

金融の自由化、国際化の進展、さらには環境の急激な変化に伴い、生命保険事業を取り巻くリスクは複雑多岐なものとなっています。こうした中、当社ではリスクの所在を十分に理解した上で、そのリスクをコントロールしていくことが経営の重

要課題のひとつであるとの認識のもと、リスク管理委員会を設置するとともに、コンプライアンス部内にリスク管理グループを置き、各種リスクに関する諸問題に取り組んでいます。

### <リスク管理の体制>



(注1) リスク管理の体制・組織、リスクの定義等、リスク管理の全般的事項の基本方針

(注2) 格付維持、倒産防止のための定量的リスク管理

(注3) 緊急事態における対処方針

(注4) 保険金等の支払に関するリスクについては、従来より、事務リスクの一つとして管理しています。これについては2007年7月より、保険金等支払管理態勢を一層強化するために、保険金等支払管理委員会を別途設置し、管理することとしました。詳細はP.42をご参照ください。

## リスク管理委員会の役割

リスク管理にあたっては、社内の担当部門がそれぞれの業務を遂行する中で自らリスク管理を行うことが重要ですが、会社全体でのリスクの把握やコントロール、さらには内部牽制といった観点でリスク管理委員会を設置しています。

リスク管理委員会では主に右記の業務を担当しています。

- ① リスク管理の基本方針および基本計画の策定
- ② リスク管理体制の全体的評価および体制の整備
- ③ リスク管理に関する社員教育・研修の統轄および実施
- ④ 事業運営に重大な影響を及ぼすリスクが突発的に発現した場合の緊急対策の検討
- ⑤ その他リスク管理全般にわたる事項の調査、企画、立案および調整

## 想定しているリスク

現在、個別に管理すべきリスクとして10のリスクを定め、それぞれにリスク管理方針を定めてリスク管理を行っています。

### (1) 収益の源泉としてコントロールするリスク（コアリスク）

「収益の源泉としてコントロールするリスク」として、次の2つのリスクがあり、これらについては、定量的なリスク管理を中心に能動的リスク管理を行うことが基本となります。

#### ① 保険引受リスク

商品の開発または改定に際して、適切な料率または責任準備金を設定しなかったことにより収益性に悪影響が生じるリスク。経済情勢または支払事由の発生率等が商品開発等を行う時点で評価したものと相違することにより、収益性に悪影響が生じるリスク。

#### ② 資産運用リスク

金利・有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産の価格が変動し、損失を被るリスク。

## (2) 事業運営に付随して発生するリスク（付随リスク）

「事業運営に付随して発生するリスク」として、次の6つがあり、これらのリスクについては、リスクの発現防止・軽減を中心とした定性的なリスク管理を行うことが基本となります。

### ③資金繰りリスク

当社の財務内容の悪化や大口事故の発生に伴う支払保険金の増加等により当社に流入する資金の減少や流出する資金の増加が生じ、資金ポジションが悪化して当社がデフォルトするリスク。

### ④実質資産負債差額リスク

法令等に定める実質資産負債差額に関する規定に抵触するリスク。

### ⑤事務リスク

当社の役職員および保険募集人が「正確な事務を怠る」あるいは「事故・不正等を起こすこと」により、当社が損失を被るリスク。

### ⑥システムリスク

情報システムの停止または誤作動、不正利用等により、当社が損失を被るリスク。

### ⑦法務リスク

法令等違反リスク、法律紛争リスク、法令判断懈怠リスク。

### ⑧情報漏洩リスク

役員・社員・代理店等の誤りや不正な処理等により、情報漏洩が発生し、お客様にご迷惑をかける、あるいは当社が損失を被るリスク。

## (3) 外的な要因により発生するリスク（外的リスク）

「外的な要因により発生するリスク」として、次の2つがあり、これらについては、損害の拡大防止・迅速な通常業務への復旧などを中心とする危機管理が基本となります。

### ⑨風評リスク

当社にとって事実と異なる不利益な情報が日本国内外に流布され、当社が損失を被るリスク。

### ⑩災害等リスク

事故・災害・犯罪等に起因して、社員・代理店またはアウトソース先等、当社業務に密接な関連を有する者が、その生命・身体・資産・情報・信用等、業務遂行に被害がおよぶおそれがあるリスク。

## ストレス・テストについて

ストレス・テスト（想定される将来の不利益が生じた場合の影響に関する分析）は、「統合リスク管理」の中で実施しています。

「統合リスク管理」とは、格付の維持と倒産防止

の観点ならびに当社およびその子会社・関連会社全体で資本の有効活用を通じた収益性向上の観点から、資本・リスクを一元的に管理することです。

## 再保険について

### (1) 再保険とは

保険会社は保険金支払責任を果たし、事業の安定を図るために保険金支払責任の全部または一部を他の保険会社に転嫁して、リスクの平準化・分散化を行っています。これを「再保険」といい、再保険に出すことを「出再」といいます。

### (2) 出再方針

事業収支の長期安定化をはかるため、当社が保有するリスクの限度額（保有限度額）と商品ごとに保有するリスクの状況を勘案して保有方針を定め、出再を行うこととしています。

再保険カバーの手配にあたっては、主要格付機関による格付をベースに信用度の高い出再先を選定して行っています。

また、出再先への集中管理の基準を定め、特定の出再先に再保険が集中しないよう管理しています。

なお、再保険の引受は行っていない。

## 運用環境

2006年度（平成18年度）の日本経済は、個人消費に弱さが見られたものの、企業収益の改善や設備投資の増加など企業部門の好調さが持続し、景気は緩やかな拡大基調で推移しました。これを受け、日銀は2006年（平成18年）7月にゼロ金利を解除し、翌年2月にも追加利上げを実施するなど、金利正常化に向けた政策運営に踏み出しました。

こうした中、債券市場では、日銀の早期利上げ観測を巡り、年度初1.85%程度であった10年金利が5月に2%台へ上昇しました。しかし、良好な債券需給を背景にその後は低下に転じ、2007年（平成19年）2月の日銀による追加利上げ実施後も、むしろ金利は低下基調を強め、年度末は1.65%程度となりました。

株式市場におきましては、年度初から低調な推移となり、日経平均株価は一時1万4,000円台まで下落しました。しかし、その後は企業の増益や米国株式市場の上昇等を背景に内外投資家の資金が株式市場に流入し、年度末には1万7,000円を上回りました。

為替に関しましては、5月に1ドル110円を割り込む水準まで円高が進行しましたが、その後は日米金利差に着目した円売り・ドル買いが優勢となり、1ドル122円近辺まで円安・ドル高が進みました。その後、一時的な円高局面（115円台）もありましたが、内外投資家のドル買い需要は根強く、年度末時点では1ドル118円程度となりました。

## 運用方針

生命保険会社の資産運用においては、負債である保険契約の性格を十分に把握し、有価証券等の資産と保険契約という負債を総合的に管理するA L M（資産・負債総合管理）が重要であると考えます。

こうした観点から、当社では、有価証券等の資産と保険契約という負債を時価評価して、その差額である剰余が将来の金利変動によっていかなる影響を受ける

のかを定量的に評価・分析し、その適切なコントロールを通じて、安定的な収益を確保することを運用の基本方針としています。

具体的には、超長期債券を中心とした運用資産を構成し、金利スワップを併用して剰余（運用資産価値－保険負債価値）の変動を適切にコントロールしつつ、安全かつ有利な運用を行っています。

## 運用実績の概況

### （資産配分）

2006年度末（平成18年度末）の総資産は2005年度末（平成17年度末）から3,085億円増加し、2兆4,047億円となりました。主な項目は、公社債が1兆7,297億円（総資産に占める比率は71.9%）、外国証券が2,638億円（同11.0%）、債券貸借取引支払保証

金が1,583億円（同6.6%）となっています。

### （資産運用収支）

資産運用収益は564億円、資産運用費用は45億円となっています。この結果、運用利回りは2.32%となりました。

## リスク管理

資産運用に関わるリスクには、市場リスク・信用リスク・事務リスクがあり、当社ではコンプライアンス部が一元的にこれらのリスク管理を行っています。

長期間にわたり予定利率を保証するという負債を持つ生命保険会社の場合は、市場リスクを管理するうえで、資産側の時価の変動のみに着目する手法は、必ずしも有効ではないと思われます。むしろ、有価証券等の資産と保険契約という負債の差額である剰余の時価が、将来の金利変動によってどのような影響を受けるかを定量的に評価・分析の方が重要と考えます。当社においては、A L M（資産・負債総合管理）の手法を用いて、資産・負債の剰余の状況を時価ベースで評価・分析するとともに、必要に応じ金利スワップ等デリバティブ取引も併用しつつ、剰余の変動を適切にコ

ントロールするよう努めています（注）。市場リスクの状況は、定期的に担当役員およびリスク管理委員会委員長に報告しています。

信用リスクについては、与信の状況を日々管理し、定期的に担当役員およびリスク管理委員会委員長に報告しています。

事務リスクについては、投資執行担当部署（経理財務部）と事務担当部署（コンプライアンス部）を分離し、内部牽制を図る体制をとっています。

（注）資産・負債の剰余のストレス・テストとして、時価ベース剰余の金利感応度分析を月次で行っています。金利の変化幅については、ストレスをかけたシナリオ（フォワードレートの上下1.5%変動）を想定しています。

## A L Mの基本的な考え方 A L Mとは、Asset Liability Management（資産・負債総合管理）の略称です。

### ◆生命保険契約という負債が持つリスク

生命保険契約は、長期にわたって死亡や疾病に対する保障を提供しています。

このため、収入保険料のうち、将来の保険金などの支払いに必要な金額を、責任準備金という負債として積み立てています。

責任準備金は、保険金をお支払いするまでの期間、予め決められた一定の金利で計算された運用収益を織り込んで算出されています。しかし、現実の市場金利はこの金利より高いことも低いこともあります。

もし金利が低ければ、小さな運用収益しか見込めませんから、責任準備金の金額よりも大きな金額を負債として考えておかねばなりませんし、逆に金利が高ければ、大きな運用収益を見込めますので、負債として考えておくべき金額は、責任準備金の金額よりも

小さな金額でよいということになります。

保険期間が長くなればなるほど、この金利の差による運用収益の差は大きくなりますが、生命保険は大半が10年以上あるいは終身の契約ですから、負債として考えておくべき金額は、金利の変動によって大きな影響を受けることになります。

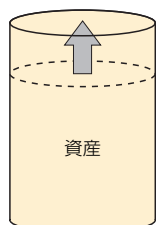
生命保険会社の資産運用は、将来の保険金などの支払いのための負債の金額が、このような「金利変動リスク」にさらされているということを前提にして考えなければなりません。

当社では、負債の金額に見合った資産を維持して将来の保険金などの支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスクの特性に適合した資産運用を実施しています。

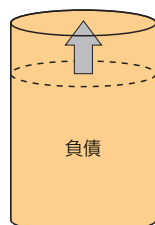
### ◆負債のリスクに適合した資産運用とは…（負債が円の場合）

#### ①長期円建債券で運用すれば…

市場金利の低下  
→資産価値（債券価格）  
の増加



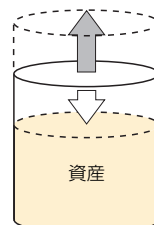
市場金利の低下  
→負債価値の増加



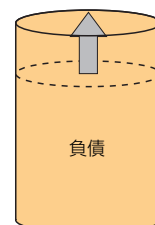
①負債のリスクの特性に合わせて、市場金利の変動で価格が変化する円建債券（生命保険契約は長期のものが大半ですから、それに合わせて長期）で運用すれば、金利変動リスクを減らすことができます。すなわち、図のように、市場金利が低下すれば、負債として考えておくべき金額は大きくなりますが、同様に、債券価格（資産価値）も上昇します。反対に、市場金利が上昇した場合は、債券価格（資産価値）は下落しますが、このときには負債として考えておくべき金額も小さくなっています。

#### ②株式・外貨建資産で運用すると…

市場金利の低下  
→資産価値の増加  
とは限らない



市場金利の低下  
→負債価値の増加



②一方、市場金利の変動に直接、価格が連動しない資産（株式や外貨建資産等）で運用すると、資産価値と負債として考えておくべき金額の変動は必ずしも一致しないため、金利変動の影響は大きくなると考えられます。

### ◆当社A L Mの基本的な考え方

当社のA L Mでは、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、上記①のように、円建の負債に対しては長期の円建債券を中心に、米ドル建の負債に対しては長期の米ドル建債券を中心とした資産運用を行っています。

このようなA L M管理を継続的に実施することによって、保険金などの支払いが必要になったときに、それに見合う資産が確保できていることになるのです。

# 生命保険契約者保護機構

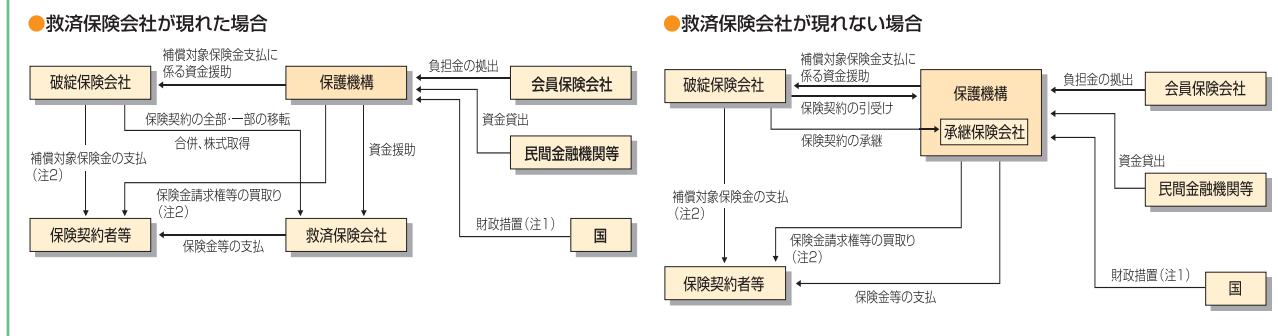
## 生命保険契約者保護機構とは

生命保険業界では、生命保険会社が万一破綻した場合のご契約者の保護を充実させるため、保険業法に基づいて、生命保険契約者保護機構（以下、「保護機構」という）を1998年（平成10年）12月に設立し、国内で事業を営む全ての生命保険会社が会員として加入しています。保護機構は、ご契約者保護のための相互援助制度として、万一、会員である生命保険会社が破綻した場合には、破綻保険会社の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、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払のための資金援助お

よび保険金請求権等の買取りなどを行います。

生命保険会社が破綻した場合に、保険契約が解除されたり、失効するようなことになると、お客様の年齢や健康状態によっては、それまでと同様の条件で新たに契約することが困難になることもあります。そのため、保護機構が破綻した保険会社を支援して、保険契約を継続させ、ご契約者の保護を図ることとしています。また、更正手続においては、保険契約者に代わって更正手続に関する一切の行為を行うこととしています。

生命保険契約者保護機構のしくみ（概略図）



（注1）上記の「財政措置」は、2009年（平成21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。

（注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、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取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、下記「補償の内容（注1）」に記載の率となります。）

なお、補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容は全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。

より詳しい内容につきましては、生命保険契約者保護機構のホームページをご覧ください。

ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

## 補償の内容

国内で事業を行う生命保険会社の元受保険契約（運用実績連動型保険契約の特定特別勘定に係る部分を除く）は保護機構の補償対象となり高予定利率契約（注1）

を除き、破綻時点の責任準備金（注2）等の90%まで補償されます（保険金・年金等の90%が補償されるものではありません）。

（注1）破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率（\*1）を超えていた契約（\*2）を指します。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

高予定利率契約の補償率＝90%－{(過去5年間に於ける各年の予定利率－基準利率)の総和÷2}

（\*1）基準利率は、保護機構のホームページで確認できます。なお、平成19年7月現在の基準利率は、3%となっています。

（\*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毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立した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、被保険者毎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。

（注2）責任準備金とは、生命保険会社が将来の保険金・年金・給付金の支払に備え、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のこと、保険業法により積み立てが義務付けられています。

保険契約者から払い込まれる保険料は、預貯金と異なり、一部は保険金等のお支払や保険契約の維持管理費用等に充当され、その残額が責任準備金として積み立てられ、運用されることとなりますので、一般的には、責任準備金の金額は払い込まれた保険料の合計額よりも少なくなります。

# 商品・サービスについて

|            |    |
|------------|----|
| コンサルティング体制 | 60 |
| 保険商品一覧     | 63 |

# コンサルティング体制

## 当社のコンサルティング体制

当社は開業以来、「お客様本位の生命保険事業」を掲げてまいりました。それは、「生き方も考え方も、人それぞれ。そんなお客様をお守りする生命保険も、人の数だけあって当然。」といった考えに基づくものです。

当社の代理店とライフパートナーは、ますます多様化するお客様のご要望にお応えするため、「あんしん」をオーダーメイドでご提案します。

### 【営業支援（コンサルティング）ツール】

当社では、各種ご提案に際し、コンサルティングソフト「あんしん太郎Ⅱ」を活用して、お客様のニーズに合った保険設計、コンサルティングサービス等を実施しています。

各種ご提案に際しては、見やすく、分かりやすい企画書でお客様にご案内するよう心がけています。



## 代理店

当社は、全国に広がる東京海上日動の代理店ネットワークを中心として、お客様のライフスタイルに合った、お客様本位のコンサルティング販売を推進しています。

全国の代理店ネットワークを通じて、お客様に、最大のご満足をいただける商品・サービスをご提供すべく取り組んでいます。

また、当社は業務の一部を東京海上日動に委託しており、ミレアグループとして幅広く代理店の活動を支え、お客様に生命保険・損害保険にわたるトータルなサービスをお届けすることを目指しています。

当社の2007年（平成19年）3月末現在における委託代理店数は19,258店となっています。

### ■代理店の教育・研修体系

生命保険代理店を委託した初期段階での基本的知識とセールススキルの教育をはじめ、営業活動を通じた日常指導を実施しています。

また、業界共通試験（資格取得）を通じて、幅広い知識の習得を目指すよう指導しています。

#### （1）生保専門社員（生保プロモーター）による代理店教育

全国の生保支社・直営支社に生保専門社員（生保プロモーター）を配置し、生保販売に必要な基本的知識・スキルの指導をはじめ、セールスパーソンとしての能力向上を目指した各種研修等を実施して、代理店の営業活動を支援しています。

#### （2）代理店の従業員教育

当社では、新規従業員を雇用して生保販売体制を強化する代理店を支援するために、「従業員採用支援制度」を展開しており、制度適用者向けに「あんしんベーシック研修」（個人・法人 各3日間）を実施しています。

また、プロフェッショナル募集人の短期育成プログラムとして、「あんしん生命トレーニングカレッジ」（研修と実践を繰り返す、約3ヶ月コース）を展開しており、トレーニング中心のプログラムを通じて、生命保険セールスパーソンの使命感醸成とともに、セールススキルの飛躍的向上に努めています。

#### （3）東京海上日動との連携による研修

当社では、業務委託している東京海上日動と共同で生保販売研修を実施しています。

## 《主な代理店教育プログラム》

### ①「重要事項説明・適合性の原則（意向確認書）」

お客様に保険商品をご理解いただき、ご自身のニーズに合った保険商品をお選びいただくことができるよう、代理店に対して、重要事項説明・適合性の原則に関する教育を行っています。重要事項の各項目、お客様にご説明する内容

や使用する資料等について、正確かつ適切に教育するために、代理店が動画で学習できるCD-ROMやお客様のご理解を促進するための補助ツールを提供し、代理店のスキルアップを支援しています。

### ②「生保通信講座」

当社独自の通信教育プログラムです。

5ヶ月間にわたる基礎編と3ヶ月間の応用編を提供し、当社の商品からコンプライアンス、契約実務、公的年金や税務等の周辺知識まで、

代理店が日常の営業活動で必要とする知識を一通り学ぶことができる内容としています。自学自習でレベルアップを目指す代理店を支援するプログラムです。

### ③「あんしんベーシック研修」

2泊3日の集合研修で、個人向け販売編と法人向け販売編の2種類のプログラムを提供しています。

個人向け販売編では、生命保険の意義・必要性からお客様のニーズを満たす保障と商品、公的保険制度等を、法人向け販売編では、経営者

の関心事や法人税務の仕組み、主な法人向け商品の特徴等を、グループワークやロールプレイングを通じて、実践スタイルで学習します。実践的なトレーニングでレベルアップを目指す代理店を支援するプログラムです



### ④「あんしん生命トレーニングカレッジ」(Anshin Life Training College) (略：ALTC)

生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人の短期育成プログラムです。

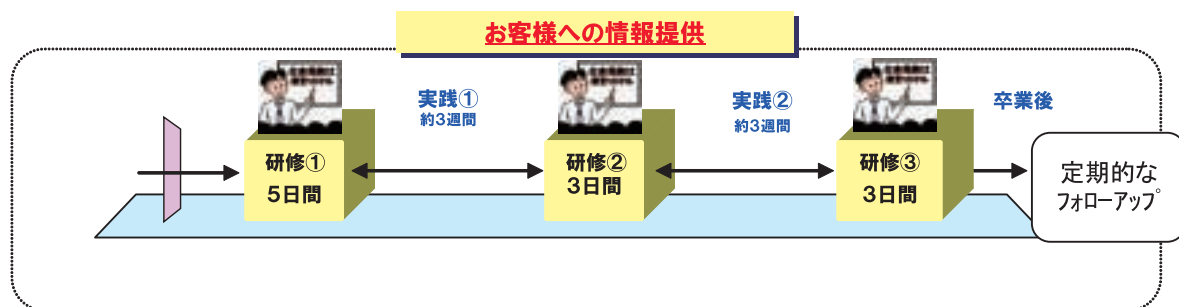
当プログラムでは、代理店の募集人と営業担当者が一緒に集合研修（3回：5日・3日・3日）に参加し、並行して営業第一線における実践活動を約3ヶ月間にわたって行います。

また、集合研修のカリキュラムについては社外の教育コンサルティング会社と共同開発した最先端のトレーニングプログラムを導入しています。同時に、研修以外の実践活動において、

WEBを活用した自己管理システム（SSCS）や参加者同士の情報交換サイト（「あんトレ広場」）を導入することで、参加者の営業活動を支援する最新のプログラムを提供しています。

また、研修終了後も、営業第一線で、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けることにより、募集人自身の継続的な成長へとつながり、永続的なお客様への情報提供に努めています。

※SSCS……………セールスプロセスセルフコントロールシステムの略。活動管理と顧客管理の双方が可能なシステム  
※あんトレ広場………当プログラムの参加者専用の情報共有掲示板



## ライフパートナー

当社では1997年（平成9年）4月より、生命保険の販売を通じてお客様の生涯にわたる良きパートナーでありたいという願いを込めて「ライフパートナー」と名づけた社員による営業を開始しました。ライフパートナーは、お客様のニーズに合わせたオーダーメイドの生命保険をご提案する

ために、生命保険のみならず金融全般の幅広い知識を備えた生命保険のプロフェッショナルを目指しており、2007年（平成19年）3月末現在、札幌・仙台・郡山・東京・横浜・名古屋・四日市・大阪・広島・福岡の10都市に17支社77営業所を設け、429名の営業体制となっています。

### ■ライフパートナーの教育・研修体制

ライフパートナーは入社後2年間で初期研修期間と位置づけ、本社研修・支社研修・業界共通試験・通信講座など当社独自の教育制度を通じてコンサルティング営業に必要な能力を修得します。

#### 本社研修

入社時研修の他に3回（5ヶ月・12ヶ月・24ヶ月経過時）の本社集合研修（フォローアップ研修）を実施しています。

#### 支社研修（FTP：ファンダメンタル・トレーニング・プログラム）

入社後1ヶ月間は生命保険募集に必要な基礎的な知識・販売スキル・心構え等を修得するための集中研修（FTP1）を実施しています。また、販売開始後もOJTを中心とする研修カリキュラム（FTP8）を行い、コンサルティング能力の向上に努めます。初期研修期間中は定期的に業績のレビューを行い、営業活動の質を高めています。

| 入社からの期間 | 入社 | 登録 | 入社後8ヶ月 | 入社後1年 | 入社後2年 |
|---------|----|----|--------|-------|-------|
|---------|----|----|--------|-------|-------|



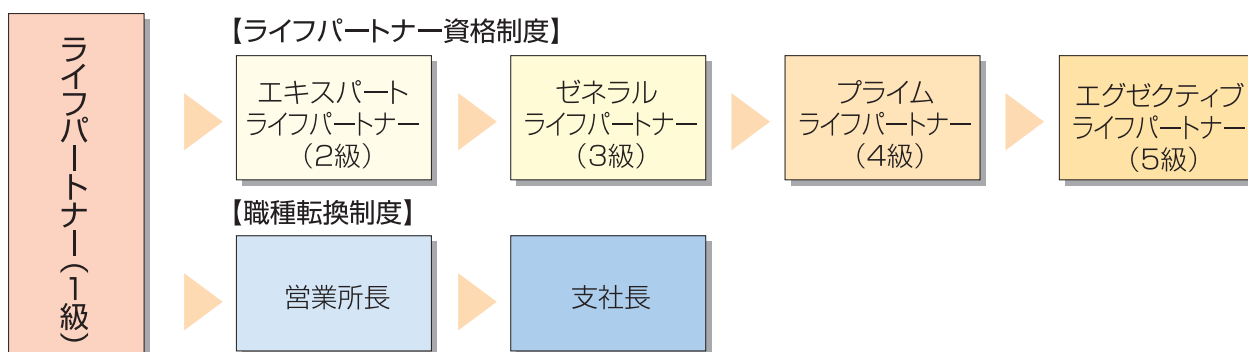
| 業界共通試験 | 一般課程試験 | 専門課程試験 | 応用課程試験 | 生保大学課程試験 |      |      |
|--------|--------|--------|--------|----------|------|------|
| 本社主催研修 | 新人研修   | 集合研修   |        | 集合研修     | 集合研修 | 集合研修 |
| 支社主催研修 | FTP1研修 | FTP8研修 |        | 支社独自勉強会  |      |      |

#### ※業界共通試験

生命保険協会主催の業界共通試験「生命保険大学課程」の全科目取得を、初期研修期間中に目指しています。

### ■ライフパートナーのキャリアアッププラン

ライフパートナーには、2つのキャリアアッププランが用意されています。そのままライフパートナーとしてキャリアを積んでいく「ライフパートナー資格制度」と、マネージャーとしてライフパートナーの採用・教育に務めながら営業所経営や支社経営に携わる「職種転換制度」の2種類で、それぞれの希望にあわせ、将来の道を選ぶことができます。



# 保険商品一覧

## 個人向けの商品

### 主契約

#### 一生涯の保障をご希望の方へ

- 5年ごと利差配当付終身保険

- 長割り終身  
(5年ごと利差配当付  
低解約返戻金型終身保険)



- あんしんYEN終身  
(積立利率変動型一時払終身積立保険  
〔日本国通貨建〕)



- あんしんドル終身  
(積立利率変動型一時払終身積立保険  
〔米国通貨建〕)



#### 一定期間の保障をご希望の方へ

- 定期保険



- 家計保障定期保険

- 長割り定期  
(定期保険 低解約返戻金特則 付加)



#### 3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)への 備えをご希望の方へ

- 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

#### 保障と貯蓄を同時にご希望の方へ

- 5年ごと利差配当付養老保険



- 養老保険

※詳細はP.118～P.124をご参照ください。

## 豊かなセカンドライフをご希望の方へ

## ●5年ごと利差配当付個人年金保険

●あんしんドル年金  
(解約返戻金市場金利連動型  
個人年金保険 (米国通貨建))●あんしんYEN年金  
(積立利率変動型個人年金保険)

## お子さまの教育資金の準備をご希望の方へ

## ●5年ごと利差配当付こども保険



## がんへの備えをご希望の方へ

## ●がん保険



## 病気やけがへの備えをご希望の方へ

●メディカルミニ／  
メディカルミニ・セレクト  
(医療保険 入院初期給付特則 付加)●あんしんアミュレット  
(医療保険 入院初期給付特則・  
女性疾病保障特約・健康給付特約 付加)●あんしん医療プラス  
(医療保険 入院初期給付特則・  
健康給付特約・3大疾病保険料  
払込免除特約 付加)●あんしん医療  
キャッシュバック60  
(医療保険 入院初期給付特則・  
健康給付特約 付加)●あんしん医療  
トリプルガード60  
(医療保険 入院初期給付特則・  
3大疾病保険料払込免除特約 付加)●メディカル@オフィス  
(疾病入院保険)

## ●長期傷害保険

※詳細はP.118～P.124をご参照ください。

## 主な特約

### 死亡・高度障害の際の保障を大きくするための特約

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| さらに充実した保障をお考えの方へ                         | 平準定期保険特約     |
| 合理的な保障をお考えの方へ                            | 逓減定期保険特約     |
| 万一の場合の毎月の収入を確保したい方へ                      | 家計保障定期保険特約   |
| 悪性新生物（がん）、急性心筋梗塞、脳卒中の一定の疾病状態の際の保障をお考えの方へ | 特定疾病保障定期保険特約 |

### 医療への保障や災害による死亡・障害の際の保障をひろげる特約

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| 災害による死亡・高度障害の際の保障を大きくしたい方へ               | 災害割増特約    |
| 災害による死亡・身体障害の際の保障をご希望の方へ                 | 傷害特約      |
| 災害により入院した際の給付をお望みの方へ                     | 災害入院特約    |
| 病気による入院や災害・病気による手術をした際の給付をお望みの方へ         | 疾病入院特約    |
| 災害による入院後、退院した場合にかかる費用への備えをお考えの方へ         | 災害退院後療養特約 |
| 病気による入院後、退院した場合にかかる費用への備えをお考えの方へ         | 疾病退院後療養特約 |
| 成人病による入院の際の保障をご希望の方へ                     | 成人病保障特約   |
| 女性特有の疾病による入院の際の保障をご希望の方へ                 | 女性医療特約    |
| 災害・病気による手術をした際の給付をお望みの方へ                 | 手術給付特約    |
| 災害・病気によりお子さまが入院した際の給付をお望みの方へ             | こども医療特約   |
| 悪性新生物（がん）、急性心筋梗塞、脳卒中の一定の疾病状態の際の保障をお考えの方へ | 3大疾病保障特約  |
| 女性特有の疾病による入院および乳房再建手術の保障をご希望の方へ          | 女性疾病保障特約  |

### けがや病気がなかったときに祝金をお受け取りできる特約

|                        |        |
|------------------------|--------|
| けがや病気がなかったときの祝金をご希望の方へ | 健康給付特約 |
|------------------------|--------|

### 保険金のお受け取りに関する特約

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| 被保険者が余命6ヶ月以内と判断されたときに                    | リビング・ニーズ特約 |
| 保険金等の受取人が病気やケガにより保険金等を請求する意思表示ができないときなどに | 指定代理請求特約   |

### 万一の場合に経済負担を軽減することができる特約

|                                              |                |
|----------------------------------------------|----------------|
| 悪性新生物（がん）、急性心筋梗塞、脳卒中の一定の疾病状態の際の経済負担軽減をお考えの方へ | 3大疾病保険料払込免除特約  |
| 配偶者の万一の際の経済負担軽減をお考えの方へ                       | 配偶者死亡保険料払込免除特約 |

※詳細はP.125～P.127をご参照ください。

## 企業・団体向けの商品

## 主契約

- 団体定期保険
- 総合福祉団体定期保険



- 団体信用生命保険

## 特約

### 団体定期保険に付加できる特約

- 労働災害保障特約
- 災害割増特約
- 傷害特約
- 災害保障特約
- 交通災害特約
- 通勤災害条項不適用に関する特約
- 年金払特約

- こども特約
- こども災害割増特約
- こども傷害特約
- こども災害保障特約
- こども交通災害特約
- 無配当特約

### 総合福祉団体定期保険に付加できる特約

- ヒューマン・ヴァリュー特約
- 災害総合保障特約
- 年金払特約
- 無配当特約

### 団体信用生命保険に付加できる特約

- 障害特約

※詳細はP.127をご参照ください。



ご契約にかかわる費用やリスク等のご案内 (特にご注意いただきたいこと)

ディスクロージャー誌「東京海上日動あんしん生命の現状2007」でご紹介している保険商品（あんしんドル終身・あんしんYEN終身・あんしんドル年金・あんしんYEN年金）について、特にご注意いただきたい事項を記載しておりますので、ご確認くださいませようお願いいたします。

お客様にご負担いただく費用があります

以下の保険にご加入の場合は、お客様にご負担いただく費用があります。

【あんしんドル終身】

| 時 期                        | 種 類                           | 費 用                                                               |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ご契約時                       | USドルへの為替交換手数料                 | 1USドルあたり 50銭 <sup>※1</sup><br>(USドルへの換算は、換算日におけるTTMLレート+50銭となります) |
|                            | 契約時費用<br>(ご契約の締結に必要な費用)       | 一時払保険料の7%                                                         |
| 解約返戻金・死亡保険金を<br>日本円で受け取る場合 | 日本円への為替交換手数料                  | 1USドルあたり 50銭 <sup>※1</sup><br>(日本円への換算は、換算日におけるTTMLレート-50銭となります)  |
| 年金受取時 <sup>※2</sup>        | 年金管理費<br>(年金のお支払のために必要な事務管理費) | 毎年お支払いする年金額の1%                                                    |

※1 この為替交換手数料は、将来変更することがあります。  
※2 遺族年金支払特約(2006)、年金支払移行特約(積立利率変動型一時払終身積立保険用)により年金をお受け取りになる場合(年金管理費は、将来変更することがあります。)

●この保険の積立利率は、米国国債の複利利回りを指標金利とし、その指標金利から保険関係費率等を差し引いた利率です。なお、保険関係費率は、保険契約の維持および死亡保険金の最低保証に必要な費用をもとに定めており、積立利率適用期間によって異なります。

【あんしんYEN終身】

| 時 期                | 種 類                           | 費 用            |
|--------------------|-------------------------------|----------------|
| ご契約時               | 契約時費用<br>(ご契約の締結に必要な費用)       | 一時払保険料の5%      |
| 年金受取時 <sup>※</sup> | 年金管理費<br>(年金のお支払のために必要な事務管理費) | 毎年お支払いする年金額の1% |

※ 遺族年金支払特約(2006)、年金支払移行特約(積立利率変動型一時払終身積立保険用)により年金をお受け取りになる場合(年金管理費は、将来変更することがあります。)

●この保険の積立利率は、日本国国債の複利利回りを指標金利とし、その指標金利から保険関係費率等を差し引いた利率です。なお、保険関係費率は、保険契約の維持および死亡保険金の最低保証に必要な費用をもとに定めており、積立利率適用期間によって異なります。

【あんしんドル年金】

| 時 期                     | 種 類                           | 費 用                                                                                |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ご契約時                    | USドルへの為替交換手数料                 | 1USドルあたり 50銭 <sup>※1</sup><br>(USドルへの換算は、換算日における<br>TTMLレート+50銭となります)              |
|                         | 契約時費用<br>(ご契約の締結に必要な費用)       | 据置期間により<br>6年 一時払保険料の約4.68%<br>7年 一時払保険料の約5.03%<br>10年 一時払保険料の約6.08% <sup>※2</sup> |
| 年金・解約返戻金を<br>日本円で受け取る場合 | 日本円への為替交換手数料                  | 1USドルあたり 50銭 <sup>※1</sup><br>(日本円への換算は、換算日における<br>TTMLレート-50銭となります)               |
| 年金受取時                   | 年金管理費<br>(年金のお支払のために必要な事務管理費) | 毎年お支払いする年金額に対して<br>日本円でのお受取時 <sup>※3</sup> 1%<br>USドルでのお受取時 1.7%                   |

※1 この為替交換手数料は、将来変更することがあります。  
※2 この割合は、ご契約時点での為替レート、予定利率、一時払保険料の金額によって異なります。  
※3 遺族年金支払特約（2006）により年金をお受け取りになる場合を含みます。（年金管理費は、将来変更することがあります。）

●この保険の予定利率は、米国国債の複利利回りを指標金利とし、その指標金利から保険関係費率等を差し引いた利率です。なお、保険関係費率は、保険契約の維持および死亡給付金の最低保証に必要な費用をもとに定めております。

【あんしんYEN年金】

| 時 期                | 種 類                           | 費 用                                            |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------------------------|
| ご契約時               | 契約時費用<br>(ご契約の締結に必要な費用)       | 据置期間により<br>8年 一時払保険料の3.72%<br>10年 一時払保険料の3.90% |
| 年金受取時 <sup>*</sup> | 年金管理費<br>(年金のお支払のために必要な事務管理費) | 毎年お支払いする年金額の1%                                 |

※ 遺族年金支払特約（2006）により年金をお受け取りになる場合を含みます。（この特約の年金管理費は、将来変更することがあります。）

●この保険の積立利率は、日本国国債の複利利回りを指標金利とし、その指標金利から保険関係費率等を差し引いた利率です。なお、保険関係費率は、保険契約の維持および死亡給付金の最低保証に必要な費用をもとに定めております。

## 為替リスクがあります

### 【あんしんドル終身・あんしんドル年金の場合】

- これらの保険はUSドル建のため、為替相場変動の影響を受けます。
- USドル建の死亡保険金（あんしんドル終身）・年金（あんしんドル年金）・解約返戻金をその支払時における為替相場により日本円に換算した額が、一時払保険料を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。
- その際の為替相場変動のリスクは、ご契約者、年金受取人または死亡保険金（給付金）受取人に帰属します。

## 解約により元本割れすることがあります

### 【あんしんドル終身・あんしんドル年金の場合】

- これらの保険は、米国国債の複利利回りを指標金利としております。
- 解約または基本保険金額の減額などをした場合に、受け取る解約返戻金額は、解約時期や指標金利に応じて変動するため、一時払保険料\*を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

（解約返戻金額が一時払保険料\*を下回ることがある理由）

- ご契約時にお払い込みいただいた保険料の一部（注）は契約時費用に充てられる仕組みとなっており、保険料全額が積立金に充当されないため。

（注）あんしんドル終身は7%、あんしんドル年金は据置期間により異なります。

- 米国国債などの債券を主体として運用しており、解約返戻金はこの債券の価値をもとにお支払いするため。（なお、債券は市場金利が上昇した場合には価値が減少し、市場金利が低下した場合には価値が増大します。また、償還日までの期間によっても債券の価値は変動します。）

※あんしんドル終身では、USドル建の一時払保険料、あんしんドル年金では、一時払保険料をご契約時にUSドル換算した額となります。

## 【あんしんYEN終身・あんしんYEN年金の場合】

- これらの保険は、日本国国債の複利利回りを指標金利としております。
- 解約または基本保険金額の減額などをした場合に、受け取る解約返戻金額は、解約時期や指標金利に応じて変動するため、一時払保険料（＝基本保険金額）を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

（解約返戻金額が一時払保険料を下回ることがある理由）

- ご契約時にお払い込みいただいた保険料の一部<sup>（注）</sup>は契約時費用に充てられる仕組みとなっており、保険料全額が積立金に充当されないため。

（注）あんしんYEN終身は5%、あんしんYEN年金は据置期間により異なります。

- 日本国国債などの債券を主体として運用しており、解約返戻金はこの債券の価値をもとにお支払いするため。（なお、債券は市場金利が上昇した場合には価値が減少し、市場金利が低下した場合には価値が増大します。また、償還日までの期間によっても債券の価値は変動します。）

## 引受保険会社の商号と住所等について

### 商 号

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

### 住 所

〒104-0061 東京都中央区銀座5-3-16

ホームページ

<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

### 商品※についてのご案内

総合カスタマーセンター  
（ご案内窓口）

**TEL:0120-300-352**

お問い合わせ時間  
月～金 9:00～18:00  
（祝日等を除く）

### 生命保険についてのご相談・お問い合わせ

総合カスタマーセンター  
（お客様相談窓口）

**TEL:0120-016-234**

お問い合わせ時間  
月～金 9:00～18:00  
（祝日等を除く）

※あんしんドル終身、あんしんYEN終身、あんしんドル年金、あんしんYEN年金、5年ごと利差配当付個人年金保険のみ対象となります。他の商品については右記にお問い合わせください。



TOKIO MARINE  
NICHIDO

MILLEA GROUP

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

東京都中央区銀座5-3-16 〒104-0061

URL:<http://www.tmn-anshin.co.jp/>