

東京海上日動あんしん生命の現状 2019

To Be a Good Company



はじめに

日頃より東京海上日動あんしん生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社の概要や事業活動についてご説明するため、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2019」を作成しました。

本誌を通じ、当社へのご理解を深めていただければ幸いです。

2019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 (2019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
設立日 1996年 8月6日
開業日 1996年10月1日
資本金 550億円

従業員数 2,617名
本社所在地 東京都千代田区丸の内1-2-1
東京海上日動ビル新館
〒100-0005
U R L <https://www.tmn-anshin.co.jp/>

東京海上日動あんしん生命の現状 2019

目次

トップメッセージ	2
トピックス	4

東京海上グループについて

東京海上グループ概要	8
東京海上グループについて	10

経営方針・経営戦略

あんしん生命の経営戦略	14
お客様本位の生命保険事業	16

事業の概況

2018年度の事業概況	18
代表的な経営指標	19
健全な経営	23
MCEV(市場整合的エンベディッド・バリュー)	25

経営管理体制

内部統制基本方針	30
コーポレートガバナンスの状況	31
コンプライアンスの徹底	33
個人情報保護への対応	37
リスク管理	40
資産運用	42
情報開示	44
CSR(企業の社会的責任)の取組み	45
生命保険契約者保護機構	48

お客様本位の取組み

お客様本位の業務運営方針	50
コンサルティングセールスの推進	51
お客様をお守りする取組み	54
正しくご契約いただくために	57
あんしん生命の商品	59
ご契約者様向けサービス	63
ご契約に関するご案内	65
保険金・給付金のご請求	67
保険金・給付金のお支払い	68
お客様にご満足いただくために	70
より身近な保険会社に感じていただくために	73

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	76
財産の状況	77
業務の状況を示す指標等	94
特別勘定に関する指標等	119

コーポレートデータ

会社の概況及び組織	138
主要な業務の内容	150
会社及びその子会社等の状況	151

生命保険協会統一開示項目索引	152
----------------	-----

トップメッセージ



取締役社長 中里 克己

平素より、東京海上日動あんしん生命をお引き立て賜り、厚くお礼申し上げます。

当社は「お客様本位で革新的な生命保険事業」を掲げて1996年に創業し、全国に広がる代理店ネットワークや営業直販社員であるライフパートナー等を通じて、お客様一人ひとりのニーズに合った商品・サービスの提供に日々取り組んでおります。おかげさまで、大変多くのお客様にご支持を頂いた結果、本年3月末には保有契約件数585万件を突破いたしました。今後も創業時の想いを忘れることなく、生命保険を通じて一人でも多くのお客様をお守りできるよう取組みを強化してまいります。

当社の中期経営計画「保険人の挑戦2020～変わらぬ想いで変革に挑む～」では、少子高齢化に伴う人口動態の変化やテクノロジーの目覚ましい進展等、生命保険事業を取り巻く社会環境の変化に対応すべく、様々な変革に挑戦いたします。

とりわけ、2017年11月からスタートしました「生存保障革命Nextage」を更に広く浸透させ、医療技術の進歩等の環境変化にあわせた新たな保障をご提供することでお客様をしっかりとお守りするとともに、人生100年時代における退職後の生活資金の必要性や、健康で長生きしたいというニーズの高まりにもお応えしていきたいと考えております。

商品面では、生存保障商品を中心として、当社の独自性が高い商品群「プレミアムシリーズ」を引き続き積極的にご案内してまいります。昨年度は、使わなかった保険料が戻ってくる「Rシリーズ」の基幹商品である「メディカルKit R」において、特定疾病により所定の治療等を受けられた場合に将来の保険料の払込が免除になるとともに、健康還付給付金を前倒しでお受け取りいただける「生存保障重点プラン」を発売し、大変ご好評を頂いております。また、「働けない日々」のリスクに対する保障ニーズに幅広くお応えするため、保障対象を全ての傷病に拡大した新商品「家計保障定

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。
- 東京海上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。

期保険NEO 就業不能保障プランPlus」を発売するとともに、就業不能状態を保障する医療保険の新たな特約を発売しました。今後も、当社の強みである商品開発力を活かし、お客様にとって付加価値の高い商品の開発を進めていきます。

販売面では、より多くのお客様に生損一体であんしんをお届けするために、引き続きコンサルティング力に優れた代理店・ライフパートナーを育成・強化することで、生存保障をはじめとするお客様の保障ニーズにしっかりと応えてまいります。

また、昨年9月よりQRコードから契約内容変更等のお手続きをインターネットで完結できる「かんたんネットde手続き」を開始し、ご好評をいただいております。今後も更にお客様の利便性向上を図るため、最先端テクノロジーを活用した業務プロセス改革に取り組んでいきます。加えて、環境変化に適応するためのリスクコントロールの高度化についてもより一層進めていきたいと考えております。

当社は、お客様やそのご家族をお守りすることの重要性、生命保険会社としての社会的使命を強く認識し、「何としてもお客様をお守りする」という強い想いを持った「保険人（ほけんびと）」として、生命保険事業に取り組んでまいります。そして、超長期に亘って確実にお客様をお守りできるよう、これからも健全な成長と適正な業務運営を持続し、「お客様本位の生命保険事業」を推進することで、「日本を代表する生命保険会社」となることを目指して努力してまいります。

今後とも、皆様のご理解と変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2019年7月
中里 克己

トピックス

中期経営計画「保険人の挑戦2020」 ～変わらぬ想いで変革に挑む～

当社は、環境変化に対応しながら持続的に成長し続けることで、長期にわたってお客様をお守りすることを目指し、2018年4月から3か年の中期経営計画「保険人の挑戦2020」をスタートしました。

この計画では、今後想定される長期的な環境変化も視野に入れ、商品・販売・業務プロセスなどのさまざまな変革に取り組んでいきます。

具体的には、テクノロジーの進化やお客様のニーズの変化を先取りした革新的な商品・サービスの開発に挑戦していきます。また、東京海上日動との「生損保一体の取組み」をさらに進めつつ、主要販売チャネルの成長力を高め、各チャネルの特性を組み合わせさせたシナジー効果の発揮に取り組んでいきます。

さらに、最新のテクノロジーの活用などによる業務効率化やリスクコントロールの高度化を進めることにより、着実な利益成長を目指します。

メディカルKit R 生存保障重点プランの発売

2018年8月2日、当社は「メディカルKit R 生存保障重点プラン」を発売しました。

従来より「メディカルKit R」は、使わなかった保険料が戻ってくる“新しいカタチの医療保険”として、ご好評をいただいております。お客様からの声にお応えし、がんなどの重い病気になった場合には、以降の保険料のお払込みを免除するプランを新たに開発しました。これにより、従来70歳などの所定の年齢時にお受け取りいただく健康還付給付金を、重篤な病気に罹患された場合には、その時点で受け取りいただくことができます。



医療保険・がん保険「Rシリーズ」の 販売件数が100万件を突破

当社は、使わなかった保険料が戻ってくる“新しいカタチの保険”「Rシリーズ」商品を2013年より発売してきました。発売以来、多くのお客様からご支持をいただき、2018年4月に累計販売件数が100万件を突破しました。1996年の開業以来、当社は生命保険業界でも屈指のスピードで成長してきましたが、「Rシリーズ」は当社の成長を支える主力商品のひとつとなっています。



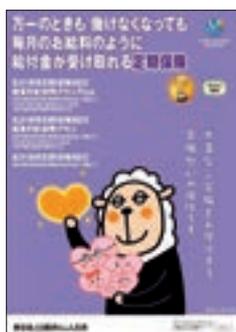
メディカルKit RのテレビCM

2018年8月の「メディカルKit R 生存保障重点プラン」の発売に伴い、新たなテレビCMを制作しました。CMソングには、人気音楽ユニット・スキマスイッチさんの「奏（かなで）」を使用。本CMのために、ご本人が替歌を考案し、歌っていただきました。映像は、年齢を重ねた数十年後に笑顔で過ごしているイメージを特殊メイクとCGで表現しました。これからも、お客様の記憶に残るCMの制作を目指していきます。



家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlusの発売

2019年2月2日、当社は「家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlus」を発売しました。2012年10月に発売した「家計保障定期保険 就業不能保障プラン」では、お客様が万一のときだけでなく、5疾病（悪性新生物・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全）などにより就業不能状態となった場合に、保険期間を通じて家計を保障する商品を業界で初めて発売し、ご好評をいただいております。お客様の保障ニーズに、より幅広くお応えするために、全傷病で障害等級1～2級に該当した場合などを保障対象に追加した「家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlus」を新たに開発しました。



健康経営への取り組み

当社は、「保険人（ほけんびと）」として長期にわたりお客様をお守りするためには、社員一人ひとりが生き生きと健康でなければならないと考え、健康管理を統括する役員のもと、健康経営に取り組んでいます。

2017年度から、就業中の喫煙者や特定保健指導対象者等の半減を目指す「チャレンジ50」をスタートし、こうした取り組みが評価され、経済産業省と日本健康会議の共同企画である「健康経営優良法人2019（大規模法人部門）ホワイト500」に3年連続で認定されました。

また、2019年4月より健康経営のさらなる推進を目指し、就業中の喫煙禁止を開始しました。

今後も健康経営への取り組みを推進することで、社員の活力や生産性を向上し、健全な成長を実現していきます。



QRコードによる簡単・迅速・安全な「かんたんネットde手続き」の導入

2018年9月より、QRコードから契約者貸付・解約・満期金受取りなどの手続きをインターネットで完結できるサービス「かんたんネットde手続き」をスタートしました。

お客様ご自身のスマートフォン・タブレットなどからいつでもどこでも簡単に、ペーパーレスで手続きが可能となりました。

引き続き、テクノロジーの進化やお客様ニーズの変化を先取りし、革新的なサービスの開発に挑戦します。





東京海上グループについて

東京海上グループ概要	8
東京海上グループについて	10

東京海上グループ概要

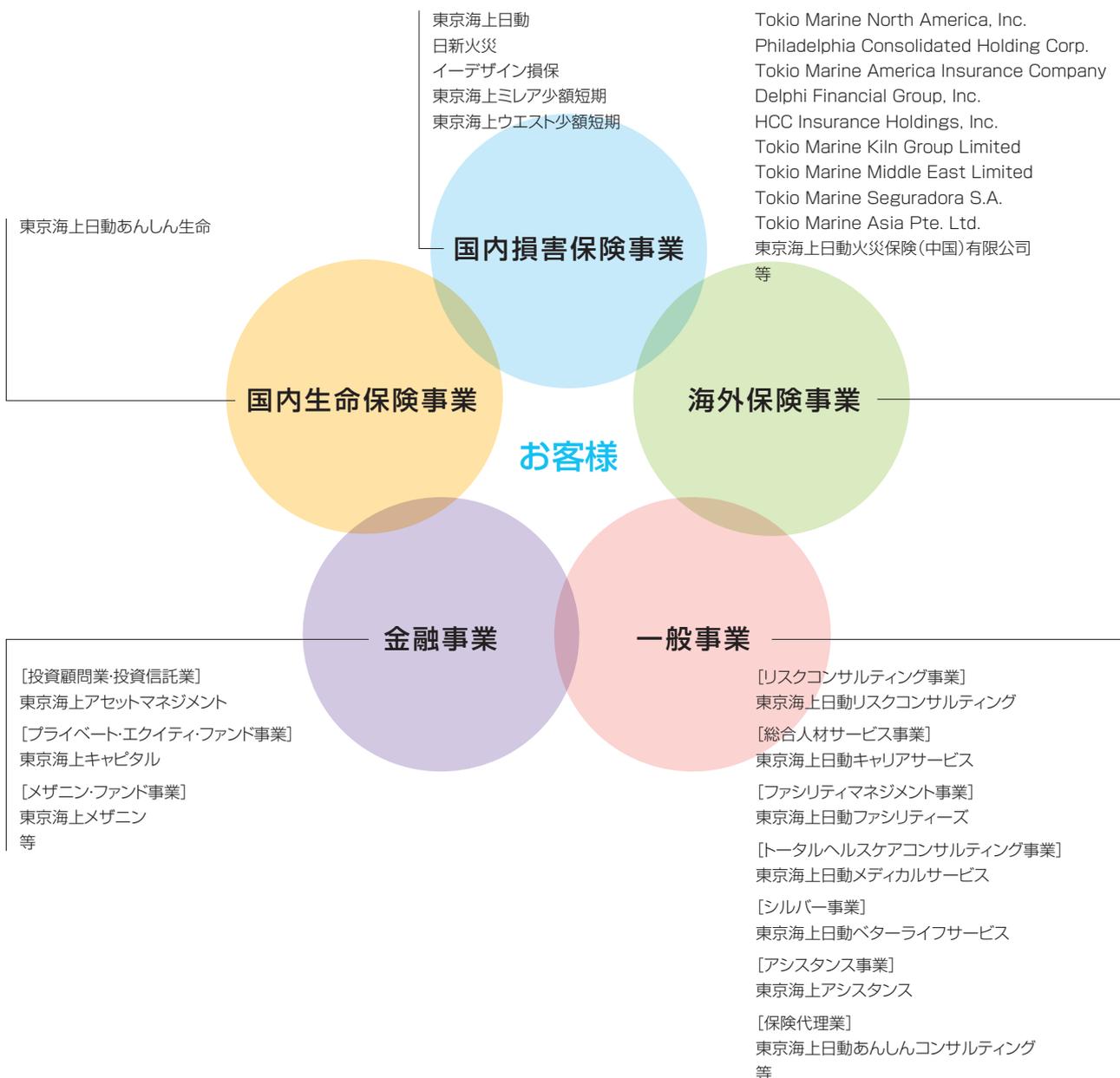
東京海上ホールディングスの業務内容

東京海上ホールディングスは、東京海上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、コンプライアンス・内部監査・リスク管理等の基本方針を策定し、子会社等の経営管理を行っています。また、上場企業としてIR・広報および、CSR推進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グループ各社間のシナジー効果を追求します。

東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2019年7月1日現在)



主な保険事業会社

国内損害保険事業

Non-life Insurance Business

東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日
 資本金：1,019億円
 正味収入保険料：2兆1,666億円
 総資産：9兆3,930億円
 従業員数：17,203名
 本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1
 (2019年3月31日現在)



日新火災海上保険株式会社

創業：1908年6月10日
 資本金：203億円
 正味収入保険料：1,437億円
 総資産：3,964億円
 従業員数：2,223名
 本店所在地：東京都千代田区神田
 駿河台2-3
 (2019年3月31日現在)



国内生命保険事業

Life Insurance Business

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日
 資本金：550億円
 保険料等収入：9,067億円
 総資産：7兆3,859億円
 従業員数：2,617名
 本社所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1
 東京海上日動ビル新館
 (2019年3月31日現在)



海外保険事業

Overseas Business

Philadelphia Consolidated Holding Corp.

創業：1962年
 正味収入保険料：3,361百万米ドル
 総資産：10,745百万米ドル
 従業員数：2,036名
 本社所在地：米国ペンシルバニア州
 パラキンウィッド
 (2018年12月31日現在 現地財務会計ベース)



Delphi Financial Group, Inc.

創業：1987年
 保険料及び手数料収入：2,474百万米ドル
 総資産：23,542百万米ドル
 従業員数：2,583名
 本社所在地：米国ニューヨーク州
 ニューヨーク市
 (2018年12月31日現在 現地財務会計ベース)



HCC Insurance Holdings, Inc.

創業：1974年
 正味収入保険料：3,488百万米ドル
 総資産：12,193百万米ドル
 従業員数：2,757名
 本社所在地：米国テキサス州ヒューストン
 (2018年12月31日現在 現地財務会計ベース)



Tokio Marine Kiln Group Limited

創業：1962年
 正味収入保険料：979百万英ポンド
 総資産：3,223百万英ポンド
 従業員数：962名
 本社所在地：英国ロンドン
 (2018年12月31日現在 現地財務会計ベース)



海外ネットワーク

- 海外拠点：45の国・地域
- 駐在員数：304名
- 現地スタッフ数：約28,000名
- クレームエージェント数：約250拠点
(サブエージェントを含む)
(2019年3月31日現在)

東京海上グループについて

東京海上グループについて

東京海上グループは、「お客様の信頼をあらゆる活動の原点におく」という経営理念に基づき、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、着実に企業価値の拡大を図っていきます。

グループ中期経営計画「To Be a Good Company 2020」

2018年度から3カ年の中期経営計画「To Be a Good Company 2020」がスタートしました。今後予想される環境変化を飛躍のチャンスとし更なる成長を目指していくためには、「最適なポートフォリオ」、「強力なグループシナジー」、「Leanな経営態勢」、「グローバル経営基盤」からなる「将来のグループ像」を目指す必要があり、本中期経営計画では、そうした「将来のグループ像」の実現に向けた収益基盤を構築すべく、重点課題である「ポートフォリオの更なる分散」、「事業構造改革」、および「グループ一体経営の強化」に取り組んでまいります。その結果として、「修正純利益：3～7% CAGR、修正ROE：10%以上」を目指します。

1. 中期経営計画「To Be a Good Company 2020」の概要

	前中期経営計画 (2015～2017)	中期経営計画 (2018～2020)	将来のグループ像
	持続的・利益成長	「将来のグループ像」の実現 に向けた収益基盤の構築	環境変化を飛躍のチャンスとし、 更なる成長を目指していく
数値目標	修正純利益 4,000億円程度 (→実績:3,970億円 ^{*1})	修正純利益 3～7% CAGR ^{*2}	修正純利益 5,000億円超
	修正ROE 9%台後半 (→実績:10.0% ^{*1})	修正ROE 10%以上	修正ROE 12%程度
	主な取組と成果	重点課題	目指す姿
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> グループ目標を達成(国内損保で目標を上回る事業別利益) HCC買収による更なる事業分散 生保事業での低金利対応 	<ul style="list-style-type: none"> ポートフォリオの更なる分散 事業構造改革 グループ一体経営の強化 	<ul style="list-style-type: none"> 最適なポートフォリオ 強力なグループシナジー Leanな経営態勢 グローバル経営基盤
環境認識	<ul style="list-style-type: none"> テクノロジーの進展、社会構造の変化による保険ニーズの大きな変化 自然災害の大規模化、地政学リスクといった不確定要素の拡大 保険マーケットのソフト化や低金利環境といった厳しい事業環境 		

^{*1} 2015年3月末為替を前提とし、自然災害等を平年並みに補正。加えて2017年度は米国税制改革による一時的な影響および為替変動の影響を控除
^{*2} 2018年3月末為替を前提とし、自然災害等を平年並みに補正した2017年度実績(3,720億円)をベースとした年平均成長率

2. 中期経営計画の業績指標(事業分野別の事業別利益)

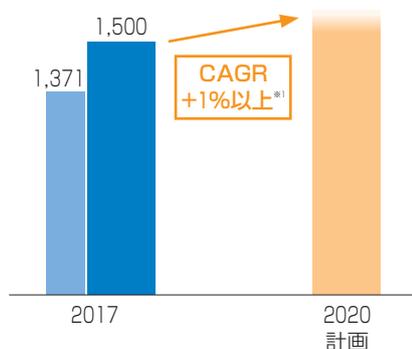
国内損保事業(東京海上日動)

国内生保事業(あんしん生命)

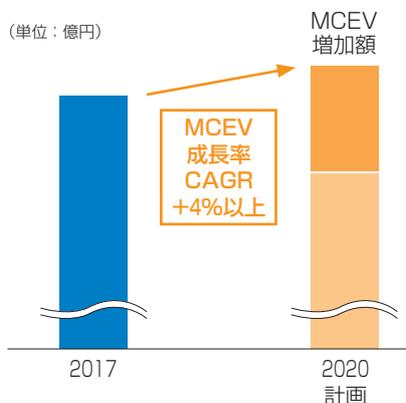
海外保険事業

CAGR=年平均成長率 MCEV=市場整合的エンベディッド・バリュー

(単位: 億円)



(単位: 億円)



(単位: 億円)



■ 為替変動の影響を除き、自然災害に係る発生保険金を平年並みに補正

^{*1} 消費税率引上げ・債権法改正の影響約△280億円(税後)を含む

年度末MCEV ^{*2}	12,487	14,170
事業別利益 ^{*3}	990	830

^{*2} 2017年度は株主配当支払後の金額

2018年度予想と2020年度計画は株主配当支払前の金額

^{*3} 株主配当支払前の金額

■ 補正ベース

為替変動の影響を除き、自然災害に係る発生保険金を平年並みに補正

米国税制改革による一時的な影響を控除

^{*4} 2020年度計画からも米国税制改革による影響を控除した場合のCAGRは8%程度

経営指標の定義

グループ全体の利益指標(修正純利益)

利益およびROEについては、「修正純利益」および「修正ROE」を用いており、具体的には次の方法で算出いたします。

■ 修正純利益^{*1}

連結当期純利益^{*2}+異常危険準備金繰入額^{*3}

+ 危険準備金繰入額^{*3}+価格変動準備金繰入額^{*3}

- ALM^{*4}債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益

+ のれん・その他無形固定資産償却額

- 事業投資に係る株式・固定資産に関する売却損益・評価損

- その他特別損益・評価性引当等

■ 修正純資産^{*1}

連結純資産+異常危険準備金+危険準備金+価格変動準備金

- のれん・その他無形固定資産

■ 修正ROE=修正純利益÷修正純資産^{*5}

^{*1} 各調整額は税引後

^{*2} 連結財務諸表上の「親会社株主に帰属する当期純利益」

^{*3} 戻入の場合はマイナス

^{*4} ALM=資産・負債総合管理。ALMの負債時価変動見合いとして除外

^{*5} 平均残高ベース

事業別の利益指標(事業別利益)

各事業の利益には「事業別利益」を用いており次の方法で算出いたします。

(1) 損害保険事業^{*1}

当期純利益+異常危険準備金等繰入額^{*2}

+ 価格変動準備金繰入額^{*2}

- ALM^{*3}債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益

- 政策株式・事業投資に係る株式・固定資産に関する売却損益・評価損

- その他特別損益・評価性引当等

^{*}単体の純利益を起点としているため、のれん等の償却費は含まれない

(2) 生命保険事業^{*4}

EV^{*5}の当期増加額(Market Consistent EVを用いる)

+ 増資等資本取引

(3) その他の事業

財務会計上の当期純利益

^{*1} 各調整額は税引後

^{*2} 戻入の場合はマイナス

^{*3} ALM=資産・負債総合管理。ALMの負債時価変動見合いとして除外

^{*4} 一部の生保については「その他の事業」の基準により算出(利益については本社費等を控除)

^{*5} Embedded Valueの略。純資産価値に、保有契約から得られるであろう利益の現在価値を加えた影響



経営方針・経営戦略

あんしん生命の経営戦略	14
お客様本位の生命保険事業	16

あんしん生命の経営戦略

中期経営計画（2018年度～2020年度）

「保険人の挑戦 2020」～変わらぬ想いで変革に挑む～

当社では、中期経営計画「保険人の挑戦 2020」を策定しました。計画を着実に実行することにより、成長を持続します。

中長期的に目指す姿

お客様本位で革新的な生命保険事業を推進して成長を持続し、「日本を代表する生命保険会社」になることを目指します。

中期経営計画 戦略の柱

中期経営計画では、今後想定される長期的な環境変化も視野に入れ、商品、販売、業務プロセスのそれぞれにおいて変革に取り組むとともに、リスクコントロールの高度化を進めることにより、持続的な利益成長を実現します。

〈イメージ図〉

持続的成長

革新的な商品開発

販売力・販売基盤の強化

変革の推進

お客様利便性・業務効率の向上

健全な成長を支えるリスクコントロール

具体的な取組み

革新的な商品開発

2012年10月からスタートした「生存保障革命」の取組みをさらに進化させ、テクノロジーの進化やお客様のニーズの変化を先取りし、革新的な商品・サービスの開発に挑戦します。

販売力・販売基盤の強化

より多くのお客様にあんしんをお届けするために、東京海上日動との「生損保一体の取組み」をさらに進めつつ、主要販売チャネルの成長力を高めるとともに各チャネルの特性を組み合わせたシナジー効果の発揮に取り組んでいきます。

お客様利便性・業務効率の向上

新たなテクノロジーの活用などにより業務プロセスの品質・利便性・効率をさらに向上させ、競争力・成長力の向上を図るとともに、さらに付加価値の高いサービスをお客様にご提供していきます。

中期経営計画における定量計画

- 保障性商品を中心にトップライン（売上）を拡大し、健全性・収益性を伴った着実な成長を実現していきます。
- 事業別利益では、2020年度に830億円を目指します。

2020年度 事業別利益(*) 計画

830億円

(*) 東京海上グループにおける各事業分野（国内損保事業、国内生保事業、海外保険事業）の利益を表す言葉。当社においては「市場整合的エンベディッド・バリューの当期増加額（除く増資等の資本取引）」としています。

お客様本位の生命保険事業

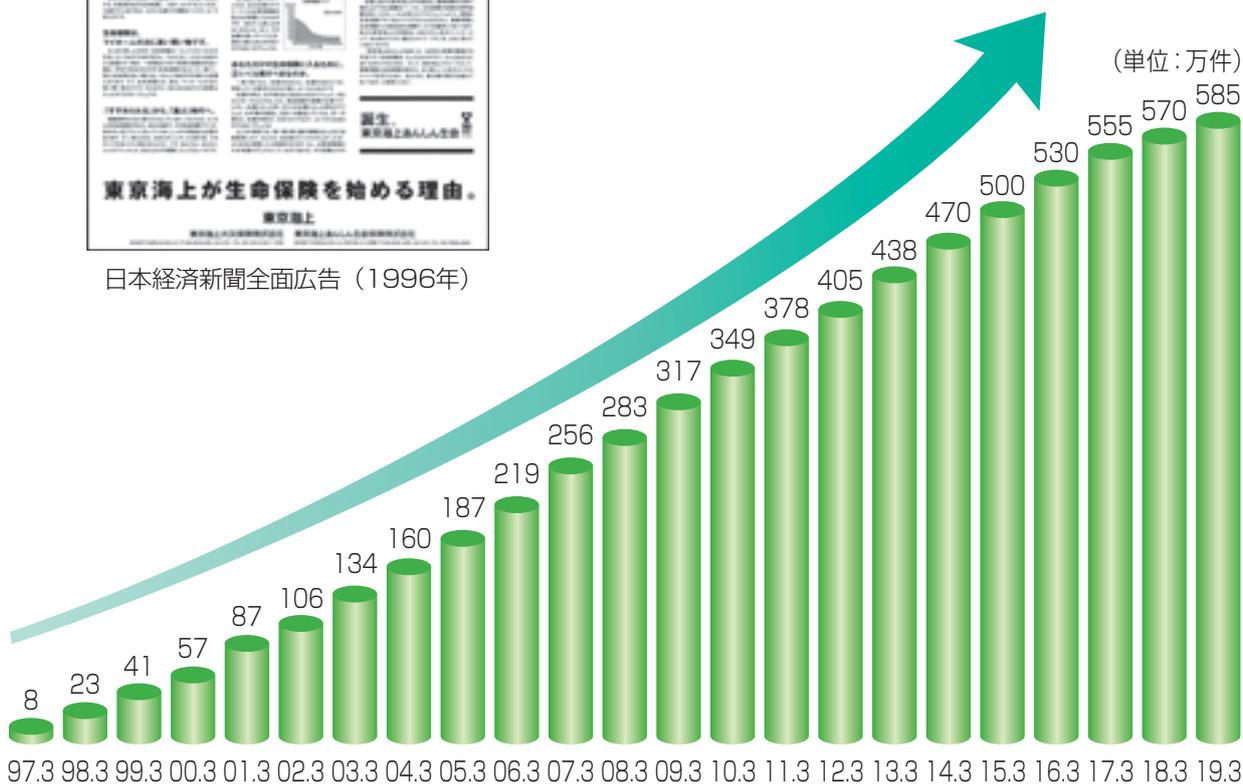
「おかしいな、人間が生命保険に合わせている」

当社は「お客様本位の生命保険事業」を掲げ、「おかしいな、人間が生命保険に合わせている」というメッセージを世の中に宣言して、1996年10月に開業しました。

以来約23年、「お客様本位の生命保険事業」を基軸に、お客様一人ひとりのニーズにあった生命保険のご提供を行ってきました。その結果、多くのお客様からご支持をいただき、生命保険業界でも有数のスピードで成長を持続しています。



日本経済新聞全面広告（1996年）



（注）東京海上日動あんしん生命と旧東京海上日動フィナンシャル生命の合算値

「ほけんびと」 「保険人」 「日本を代表する生命保険会社」

当社では、「何としてもお客様をお守りする」という社会的使命感や職業意識を持って保険業に携わる人（＝真の保険のプロフェッショナル）を「ほけんびと」 「保険人」（当社の造語）と呼んでいます。

開業以来の「お客様本位の生命保険事業」に徹底的に拘り、「保険人」として、真にお客様のお役に立つ商品・サービスのご提供などを通じて、お客様に「あんしん」をお届けしていきます。当社はこうした取組みにより、「日本を代表する生命保険会社」になることを目指しています。

事業の概況

2018年度の事業概況	18
代表的な経営指標	19
健全な経営	23
MCEV(市場統合的エンベディッド・バリュー)	25

2018年度の事業概況

経営環境と事業の経過

2018年度の世界経済は、米国景気の拡大により全体としては緩やかに成長しましたが、米中貿易摩擦の深刻化や英国のEU離脱を巡る不透明感の高まりを背景に、欧州や中国で景気が減速するなど年度末にかけて景気悪化への不安が高まりました。わが国経済は、個人消費や設備投資などの内需を中心に、基調としては緩やかに回復しましたが、自然災害の影響により前年度対比では減速しました。

このような中、当社は、環境変化に対応しながら持続的に成長し続けることで、長期にわたってお客様をお守りすることを目指し、2018年4月から3か年の中期経営計画「保険人の挑戦 2020」に取り組んでいます。

2018年度における主な取組みの経過およびその成果は、以下のとおりです。

（商品・サービス）

当社は、2012年10月より、一般的な死亡保障や医療保険ではカバーできない介護・就業不能・在宅療養などの保障領域を「生存保障」と定義し、「生存保障革命」と題した取組みを推進してきました。

2018年4月には、使わなかった保険料が戻ってくる「Rシリーズ」商品が累計販売件数100万件を突破しロングセラー商品となりました。2018年8月には新たに、「Rシリーズ」の基幹商品「メディカルKit R」について、従来の商品内容に加え、特定疾病により所定の治療などを受けられた場合に将来の保険料の払込が免除になるとともに、健康還付給付金を前倒しでお受け取りいただける「生存保障重点プラン」を発売しました。

2019年2月には、「働けない日々」のリスクに対するお客様の保障ニーズに幅広くお応えするため、保障対象を全ての傷病に拡大した新商品「家計保障定期保険 NEO 就業不能保障プランPlus」および医療保険の新たな特約として就業不能状態を保障する「重度5疾病・障害・重度介護保障特約」を発売しました。

（生産性向上・業務効率化）

対面販売におけるタブレット型端末を活用したペーパーレス申込み手続き（あんしん らくらく手続き）を2013年10月に導入して以降、お客様のさらなる利便性向上に向けたシステム改善を進め、順調に普及が進んでいます。

また、2018年9月より、QRコードを活用して契約者貸付・解約・満期金受取りなどの手続きをインターネットで完結いただけるサービス「かんたんネットde手続き」を開始しました。従来の書面による手続きと比べ、お客様による書類のご記入・ご返送が不要となるため、簡単・迅速に手続きいただくことが可能となりました。

（資産運用）

資産運用については、ALM（資産・負債総合管理）の考え方に基づき、長期間にわたり予定利率を保証するという生命保険契約固有の金利リスクを適切にコントロールすることを基本方針としています。この方針のもと、円貨建の負債に対しては円貨建債券主体の運用、外貨建の負債に対しては外貨建債券の運用を行い、適切なALMを実施しつつ、信用リスクをとる運用もを行い、安定的な企業価値の拡大を目指しています。

代表的な経営指標

2018年度 代表的な経営指標

項目	年度	2016年度	2017年度	2018年度
経常収益		1兆56億円	1兆854億円	1兆171億円
経常利益		174億円	230億円	347億円
基礎利益		223億円	305億円	484億円
当期純利益		87億円	155億円	273億円
総資産		7兆3,346億円	7兆2,139億円	7兆3,859億円
有価証券残高		6兆7,652億円	6兆7,122億円	6兆9,347億円
責任準備金残高		5兆7,538億円	6兆667億円	6兆4,468億円
MCEV		1兆1,632億円	1兆2,487億円	1兆760億円
MCEV増減額 (株主配当金支払を除く)		3,735億円	990億円	△1,586億円
MCEV増減額 (株主配当金支払・経済前提条件と 実績の差異を除く)		2,625億円	802億円	259億円
ソルベンシー・マージン比率		2,869.7%	2,348.1%	2,063.6%
実質資産負債差額A *1		1兆4,061億円	1兆5,349億円	1兆8,180億円
実質資産負債差額B *1		8,187億円	8,671億円	9,299億円
新契約高 *2		4兆1,993億円	3兆9,375億円	3兆4,154億円
新契約件数 *2		573千件	453千件	437千件
新契約年換算保険料 *2		1,207億円	1,021億円	746億円
保有契約高 *2		29兆4,325億円	30兆9,873億円	31兆8,450億円
保有契約件数 *2		5,556千件	5,706千件	5,855千件
保有契約年換算保険料 *2		8,313億円	8,527億円	8,577億円
従業員数		2,588名	2,573名	2,617名

*1 実質資産負債差額A・Bの説明はP.87をご参照ください。

*2 個人保険・個人年金保険の合計

契約の状況

2018年度の新契約件数は43万7,926件（2017年度45万3,958件）となりました。また、新契約高は3兆4,154億円（同3兆9,375億円）、新契約年換算保険料は746億円（同1,021億円）となりました。

2018年度末の保有契約件数は585万5,889件（2017年度末570万6,317件）となりました。また、保有契約高は31兆8,450億円（同30兆9,873億円）、保有契約年換算保険料は8,577億円（同8,527億円）となりました。

新契約件数・新契約高・新契約年換算保険料および保有契約件数・保有契約高・保有契約年換算保険料（個人保険・個人年金保険）

(単位：億円、千件)

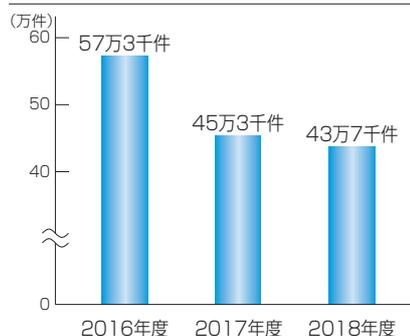
項目	2016年度	2017年度	2018年度
新契約件数	573	453	437
うち個人保険	559	453	437
うち個人年金保険	13	—	—
新契約高	41,993	39,375	34,154
うち個人保険	41,259	39,375	34,154
うち個人年金保険	734	—	—
新契約年換算保険料	1,207	1,021	746
うち個人保険	1,166	1,021	746
うち個人年金保険	40	—	—

(単位：億円、千件)

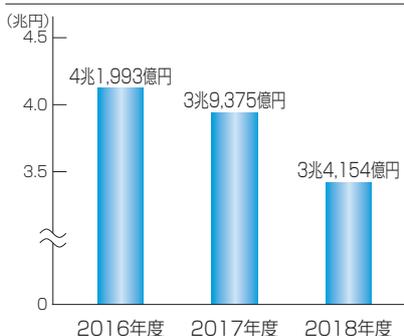
項目	2016年度末	2017年度末	2018年度末
保有契約件数	5,556	5,706	5,855
うち個人保険	4,917	5,138	5,323
うち個人年金保険	638	568	532
保有契約高	294,325	309,873	318,450
うち個人保険	266,187	285,025	295,612
うち個人年金保険	28,138	24,848	22,837
保有契約年換算保険料	8,313	8,527	8,577
うち個人保険	6,369	6,908	7,089
うち個人年金保険	1,944	1,619	1,487

(詳細はP.94～P.95をご参照ください。)

新契約件数



新契約高



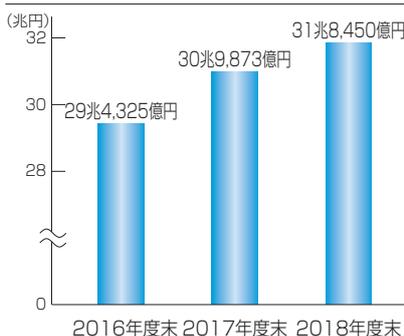
新契約年換算保険料



保有契約件数



保有契約高



保有契約年換算保険料



※個人保険・個人年金保険の合計

損益の状況

2018年度は、保険料等収入9,067億円（2017年度9,081億円）、資産運用収益1,048億円（同1,712億円）等の収益項目から保険金等支払金4,489億円（同5,564億円）、責任準備金等繰入額3,856億円（同

3,231億円）、事業費1,178億円（同1,247億円）等の費用項目を控除し、当期純利益273億円（同155億円）を計上しました。

損益計算書（P/L）の主要項目

（単位：百万円）

科 目		年 度	2016年度	2017年度	2018年度
経常損益の部	経常収益		1,005,607	1,085,446	1,017,110
	保険料等収入		866,753	908,192	906,716
	資産運用収益		132,398	171,297	104,863
	その他経常収益		6,455	5,956	5,530
	経常費用		988,130	1,062,385	982,327
	保険金等支払金		679,099	556,463	448,947
	責任準備金等繰入額		159,005	323,143	385,695
	資産運用費用		12,466	47,610	18,765
	事業費		127,628	124,789	117,864
	その他経常費用		9,929	10,377	11,053
経常利益		17,477	23,061	34,783	
特別損失		786	1,334	2,308	
契約者配当準備金繰入（△戻入）額		4,226	△476	△5,147	
税引前当期純利益		12,464	22,202	37,621	
法人税及び住民税		5,891	6,850	9,128	
法人税等調整額		△2,223	△230	1,116	
法人税等合計		3,667	6,620	10,245	
当期純利益		8,796	15,582	27,376	

（詳細はP.82をご参照ください。）

資産・負債の状況

2018年度末の総資産は7兆3,859億円（2017年度末7兆2,139億円）となりました。この主な内訳は買入金銭債権が1,389億円（同1,469億円）、有価証券が6兆9,347億円（同6兆7,122億円）、貸付金が962億円

（同905億円）となっています。

また、責任準備金は6兆4,468億円（同6兆667億円）となりました。

貸借対照表（B/S）の主要項目

（単位：百万円）

科目		年度	2016年度末 (2017年3月31日現在)	2017年度末 (2018年3月31日現在)	2018年度末 (2019年3月31日現在)
資産の部	現金及び預貯金		152,726	89,089	73,472
	債券貸借取引支払保証金		21,809	30,880	9,084
	買入金銭債権		160,996	146,997	138,998
	有価証券		6,765,267	6,712,287	6,934,724
	国債		5,747,646	5,924,046	6,112,210
	地方債		11,593	17,269	25,348
	社債		97,734	193,565	243,058
	株式		258	235	166
	外国証券		479,769	399,140	434,898
	その他の証券		428,265	178,031	119,042
	貸付金		84,666	90,512	96,219
	保険約款貸付		84,666	90,512	96,219
	有形固定資産		1,352	1,183	1,135
	無形固定資産		27	27	27
	代理店貸		268	344	478
	再保険貸		3,356	1,861	1,606
その他資産		144,943	141,623	131,031	
貸倒引当金		△780	△832	△821	
資産の部合計			7,334,636	7,213,975	7,385,957
負債の部	保険契約準備金		5,905,770	6,224,983	6,602,207
	支払備金		48,736	59,041	64,634
	責任準備金		5,753,886	6,066,723	6,446,824
	契約者配当準備金		103,147	99,218	90,748
	代理店借		8,728	7,407	5,764
	再保険借		3,046	2,440	2,062
	その他負債		1,103,516	624,857	349,269
	退職給付引当金		5,560	6,292	6,940
	特別法上の準備金		6,451	7,781	10,080
	価格変動準備金		6,451	7,781	10,080
	繰延税金負債		4,158	14,230	30,755
負債の部合計			7,037,231	6,887,994	7,007,080
純資産の部	資本金		55,000	55,000	55,000
	資本剰余金		55,095	55,095	55,095
	資本準備金		41,860	41,860	41,860
	その他資本剰余金		13,235	13,235	13,235
	利益剰余金		32,390	34,473	47,749
	利益準備金		10,300	13,000	13,140
	その他利益剰余金		22,090	21,473	34,609
	繰越利益剰余金		22,090	21,473	34,609
	株主資本合計		142,486	144,568	157,845
	その他有価証券評価差額金		148,180	172,494	211,705
	繰延ヘッジ損益		6,738	8,917	9,326
評価・換算差額等合計			154,918	181,411	221,031
純資産の部合計			297,405	325,980	378,876
負債及び純資産の部合計			7,334,636	7,213,975	7,385,957

（詳細はP.77～P.81をご参照ください。）

2019年度について

今後想定される長期的な環境変化も視野に入れ、商品・販売・業務プロセスなどのさまざまな変革に取り組んでいきます。

具体的には、テクノロジーの進化やお客様のニーズの変化を先取りした革新的な商品・サービスの開発に挑戦していきます。また、東京海上日動との「生損保一体の

取組み」をさらに進め、主要販売チャネルの成長力を高めるとともに、各チャネルの特性を組み合わせたシナジー効果の発揮に取り組んでいきます。

また、最新のテクノロジーの活用などによる業務効率化やリスクコントロールの高度化を進めることにより、着実な利益成長を目指します。

健全な経営

当社の健全性

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。

ソルベンシー・マージン比率

2,063.6%

 (2018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い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。
(この比率のみをとらえて経営の健全性のすべ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	2016年度末	2017年度末	2018年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	747,165	782,623	848,530
リスクの合計額 (B)	52,072	66,658	82,235
ソルベンシー・マージン比率 (A) $\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	2,869.7%	2,348.1%	2,063.6%

(詳細はP.86をご参照ください。)

実質資産負債差額

9,299億円

 (2018年度末)

当社の2018年度末における実質資産負債差額Bは、9,299億円となっています。

実質資産負債差額とは、有価証券や不動産の含み損益等を反映した、いわば時価ベースの資産の合計から、価格変動準備金や危険準備金等の資本性の高い負債を除いた負債の合計を差し引いて算出するもので、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。(下記表の「実質資産負債差額A」)

また、「実質資産負債差額A」から満期保有目的の債券および責任準備金対応債券の時価評価額と帳簿価額の差額を控除したものを「実質資産負債差額B」とし、あわせて記載しています。

「実質資産負債差額A」がマイナスとなると、実質的な債務超過と判断され監督当局による業務停止命令等の対象となることがありますが、「実質資産負債差額B」が正の値であり、かつ、流動性資産が確保されている場合には、原則として監督当局は業務停止命令を発出しません。

(単位：億円)

項目	2016年度末	2017年度末	2018年度末
実質資産負債差額A	14,061	15,349	18,180
実質資産負債差額B	8,187	8,671	9,299

(詳細はP.87をご参照ください。)

格付

AA+

格付投資情報センター (R&I)
保険金支払能力格付

A+

S&P
保険財務力格付

(2019年7月1日現在)

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 (R&I・S&P) から格付を取得しています。

当社の格付は、東京海上グループの事業基盤も活用した持続的な成長や、財務内容の健全性などが評価されたものとなっています。

- ・保険金支払能力格付 (R&I)：保険債務が約定どおりに履行される確実性についての格付
- ・保険財務力格付 (S&P)：保険契約の諸条件にしたがって支払いを行う能力に関して財務内容を評価した格付

※1 格付は各格付会社の意見であり、個別の保険契約の加入、解約、継続を推奨するものではありません。

※2 格付は格付会社の判断により将来変更されることがあります。最新の格付は、各格付会社のホームページをご覧ください。

当社の資産運用について

株式・不動産

総資産に対する
株式・不動産の比率
1.0%

不良債権の状況

貸付金に対する
リスク管理債権の比率 (*1)
0.0%

(2018年度末)

生命保険会社の資産は、その大半が将来保険金等をお支払いするための原資です。また、生命保険契約は数十年におよぶものも多いため、長期にわたり各種のお支払いに備えておく資産運用が求められます。

このため当社では、生命保険会社の負債の大部分を占める保険契約上の債務の特性を十分把握したうえで、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

(*1) 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、2018年度末の貸付金残高 (962億円) は、すべて保険約款貸付です。2018年度末の貸付金のうち、リスク管理債権の額は100万円未満であり、貸付金に対する比率は2017年度に引き続き0.0%です。(詳細はP.85の「リスク管理債権の状況」をご参照ください。)

(*2) ALMの詳細はP.43をご参照ください。

るALM (資産・負債総合管理) (*2) が重要であると考え、1996年の開業以来、取り組んでいます。

また、当社では株式・不動産の保有はごく一部で、国債を中心とした安全性の高い資産運用を行っており、高い健全性を維持しています。

MCEV (市場整合的エンベディッド・バリュー)

MCEVについて

現在の日本の財務会計は保守性に重点を置いていることから、生命保険事業の価値評価・業績評価を行うという観点から見ると、契約当初には一般的に利益が過小に評価されるという限界があります。

エンベディッド・バリュー (EV) は、「純資産価値」と「保有契約価値」の2つの価値の合計額で計算されますが、財務会計上の限界をある程度修正し、事業実績の実態を反映して適切に価値評価・業績評価を行うことができますと考えられています。

EVの計算手法についてはさまざまな計算手法が存在していましたが、計算基準の整合性を高め、ディスクロージャーの基準を統一する目的から、2008年6月に欧州CFOフォーラムがMCEV原則 (European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles©) を公表しました。当社も開示の充実を図るため、2015年3月末よりMCEV原則に準拠したEVを開示しています。

2018年度末MCEV

①2018年度末MCEV

2018年度末のMCEVは、保障性商品へのシフトを通じて新契約価値は順調に積み上がったものの、金利が大きく低下したことにより前年度末から1,727億円減少し10,760億円となりました。また、その内訳は、純資産価値が11,195億円、保有契約価値が△435億円となりました。

(単位：億円)

	2016年度	2017年度	2018年度
純資産価値	8,263	9,109	11,195
保有契約価値	3,368	3,378	△435
年度末MCEV	11,632	12,487	10,760
新契約価値	374	646	595

〈年度末MCEVの推移〉



②MCEV増減額

2018年度のMCEV増減額 (株主配当金支払を除く) は、△1,586億円となり、2017年度対比2,576億円減少しました。

これは主に、2017年度は「経済前提条件と実績の差異」が188億円であったものの、2018年度は金利低下等により同項目が△1,846億円となったことによります。

(増減額の内訳につきましてはP.26「2017年度末からの変動要因分析」をご参照ください。)

(単位：億円)

	2017年度	2018年度
MCEV増減額 (株主配当金支払を除く)	990	△1,586
(参考) MCEV増減額 (株主配当金支払・経済前提条件と実績の差異を除く)	802	259

2017年度末からの変動要因分析

2017年度末から2018年度末へのMCEVの変動要因は以下のとおりです。

(単位：億円)

	MCEV
2017年度末MCEV	12,487
①株主配当金支払	△141
2017年度末MCEV (調整後)	12,346
②2018年度新契約価値	595
③保有契約価値からの貢献 (リスクフリーレートの割り戻し)	162
④保有契約価値からの貢献 (期待超過収益)	25
⑤保険関係の前提条件と実績の差異	△147
⑥保険関係の前提条件の変更	△370
⑦保険事業に係るその他の要因に基づく差異	△5
⑧保険事業活動によるMCEV増減 (②～⑦)	259
⑨経済前提条件と実績の差異	△1,846
⑩その他の要因に基づく差異	-
MCEV増減総計 (株主配当金支払を除く)	△1,586
2018年度末MCEV	10,760

2018年度は、「②新契約価値」や「③保有契約価値からの貢献(リスクフリーレートの割り戻し)」といった増加要因はあったものの、金利低下等の「⑨経済前提条件と実績の差異」による減少額が大きかったことから、MCEV増減額(株主配当金支払を除く)は△1,586億円となりました。

主要な前提条件

①リスクフリーレート

2018年度末における国債金利を使用しています。国債の41年目以降の1年フォワードレートは40年目のものと同じとして設定しています。データはブルームバーグの国債金利を補正したものです。主な期間の国債金利(スポット・レート換算)は以下のとおりです。

期 間	日本円	
	2017年度末	2018年度末
1年	△0.12%	△0.18%
5年	△0.10%	△0.21%
10年	0.06%	△0.08%
20年	0.57%	0.37%
30年	0.80%	0.55%
40年	0.97%	0.62%

なお、流動性プレミアムについては、現時点でMCEV原則における定義が明確ではないことや一般的に認められた実務が確立しているとは言えないことなどから、リスクフリーレートに流動性プレミアムは加算していません。また、マイナス金利に関してゼロ止めの調整は行っていません。

②保険関係前提条件

前提条件	設定方法
保険事故発生率	保障種別・保険年度別・到達年齢別の原則直近1～3年の保険金支払実績に基づき設定しています。 実績データのない保険年度については、業界の統計データを参考に設定しています。 死亡率については改善トレンドを、第三分野発生率については一部給付について改善トレンドまたは悪化トレンドを反映しています。なお、トレンドの反映期間は5年としています。
解約失効率	保険種別・払込方法・保険年度別の原則直近1年の解約失効実績に基づき設定しています。
更新率	過去の更新実績に基づき設定しています。なお、対象契約は有期の保有契約数が多く影響が大きい第三分野の保険種別を更新計算対象としています。ただし、一部の特約については、簡便的に更新率を0としています。
事業費率	直近年度の全社の事業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）に基づき新契約費、維持費毎に設定しています。一部の事業費率の前提は、将来、経常的に発生しないと考えられる一時費用を除く調整をしています。前提から除いた一時費用の金額は2.7億円であり、システム開発費用の一部です。また、契約維持に係るシステム開発費用については、直近5年間の平均額をユニット・コストに反映しています。将来の維持費はインフレ率に基づき増加することとしています。 また、親会社へ支払う経営管理料はユニット・コストに含めており、それ以外の考慮が必要な東京海上グループの他の会社とのルックスルーの効果はありません。
実効税率	下記のとおり設定しています。 2018年度以降： 28.0%
消費税率	下記のとおり設定しています。 2018年4月から2019年9月： 8% 2019年10月以降： 10%
インフレ率	インフレ・スワップレートおよび過去の消費者物価指数を参考に、消費税率引上げの影響も勘案のうえ、下記のとおり設定しています。 2018年3月末MCEV：0.4% 2019年3月末MCEV：0.3%
契約者配当	5年ごと利差配当付商品について、直近の配当実績決定手法と整合的な方法により、将来の金利水準に応じた配当率を設定しています。
再保険	死亡保障商品の死亡リスク、第三分野商品の第三分野リスクおよび変額商品の最低保証リスクの一部についてリスクを出再しているため、計算において再保険料を費用、再保険金を収益として計上しています。再保険料および再保険金の水準は再保険協約に基づき設定しています。

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、当社は保険数理に関する専門的知識を有する独立した第三者機関（アクチュアリー・ファーム）にレビューを委託してお

り、評価方法・前提および計算結果について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、投資家がさまざま

な情報に基づいて下した判断により決定されるため、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（<https://www.tmn-anshin.co.jp/>）にEVのニュース・リリースを掲載しています。第三者機関の意見および「純資産価値」「保有契約価値」

「新契約価値」についてはニュース・リリースをご参照ください。



経営管理体制

内部統制基本方針	30
コーポレートガバナンスの状況	31
コンプライアンスの徹底	33
個人情報保護への対応	37
リスク管理	40
資産運用	42
情報開示	44
CSR(企業の社会的責任)の取組み	45
生命保険契約者保護機構	48

内部統制基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則ならびに東京海上ホールディングス株式会社（以下「東京海上HD」という。）との間で締結された経営管理契約および東京海上HDが定めた各種グループ基本方針等に基づき、以下のとおり、内部統制基本方針を定めています。

1. 東京海上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、東京海上グループ経営理念、東京海上HDとの間で締結された経営管理契約、「東京海上グループ グループ会社の経営管理に関する基本方針」をはじめとする各種グループ基本方針等に基づき、適切かつ健全な業務運営を行う。
 - a. 当社は、事業戦略、事業計画等の重要事項の策定に際して東京海上HDの事前承認を得るとともに、各種グループ基本方針等に基づき取り組み、事業計画の実施状況等を取締役会および東京海上HDに報告する。
 - b. 当社は、各種グループ基本方針等に基づき、適切に子会社の経営管理を行う。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 資本配分制度に関する基本方針」に基づき、資本配分制度の運営体制を整備する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 経理に関する基本方針」に基づき、経理に関する基本方針を定め、当社の財務状況および事業成績を把握し、株主・監督官庁に対する承認・報告手続、税務申告等を適正に実施するための体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 財務報告に係る内部統制に関する基本方針」に基づき、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 情報開示に関する基本方針」に基づき、企業活動に関する情報を適時・適切に開示するための体制を整備する。
- (6) 当社は、「東京海上グループ グループ内取引等の管理に関する基本方針」に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

2. 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、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」に基づき、以下のとおり、コンプライアンス体制を整備する。
 - a. 役職員が「東京海上グループ 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を図る。
 - b. コンプライアンスを統轄する部署を設置するとともに、年度アクションプランを策定して、コンプライアンスに関する取り組みを行う。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業務品質委員会を設置する。
 - c. コンプライアンス・マニュアルを策定するとともに、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施して、コンプライアンスの周知徹底を図る。
 - d. 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（内部通報制度）を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 顧客保護等に関する基本方針」に基づき、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に基づき、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断および不当要求等に対する拒絶等について、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 内部監査に関する基本方針」に基づき、被監査部門から独立した内部監査担当部署を設置するとともに、内部監査規程を制定し、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。

3. リスク管理に関する体制

- (1) 当社は、「東京海上グループ リスク管理に関する基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理体制を整備する。
 - a. リスク管理基本方針を定め、当社の事業遂行に関わる様々なリスクについてリスク管理を行う。
 - b. リスク管理を統轄する部署を設置するとともに、リスク管理基本方針において管理対象としたリスク毎に管理部署を定める。
 - c. リスク管理についての年度アクションプランを策定する。
 - d. 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、同委員会での議論を通じて全体的・総合的なリスク管理を推進する。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 統合リスク管理に関する基本方針」に基づき、統合リスク管理方針を定め、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する。また、グループ全体の統合リスク管理の一環として、保有リスク量とリターンを定期的にモニタリングする。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 危機管理に関する基本方針」に基づき、危機管理方針を定め、危機管理体制を整備する。

4. 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、経営管理契約に基づき、グループの経営戦略および経営計画に則って、事業計画（数値目標等を含む。）を策定し、当該計画の実施状況をモニタリングする。
- (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。
- (3) 当社は、経営会議規則を定め、取締役、業務執行役員等で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4) 当社は、「東京海上グループ ITガバナンスに関する基本方針」に基づき、ITガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 人事に関する基本方針」に基づき、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事および成果実力主義の徹底により、生産性および企業価値の向上の実現を図る。
- (6) 当社は、(1)～(5)のほか、当社および子会社において、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を整備する。

5. 取締役および執行役員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、取締役および執行役員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。

6. 監査役職務を補助すべき職員に関する事項

- (1) 当社は、監査役求めに応じて、監査役の監査業務を補助するための監査役直轄の事務局を設置し、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
- (2) 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。
- (3) 当該職員の人事考課、人事異動および懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 役職員は、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、定期的に監査役に報告を行うとともに、当社またはグループ会社の業務執行に関し重大な法令もしく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。
- (2) 当社は、子会社の役職員が、当社またはグループ会社の業務執行に関し重大な法令もしく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を発見したときに、これらの者またはこれらの者から報告を受けた者が、当社の監査役に報告を行う体制を整備する。
- (3) 当社は、当社および子会社において、監査役に(1)または(2)の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないよう、必要な体制を整備する。
- (4) 役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況および報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

8. その他監査役職務の執行が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べるができるものとする。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役および執行役員が決裁を行った重要な稟議書類等については、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3) 役職員は、いつでも監査役求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (4) 内部監査担当部署は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。
- (5) 当社は、監査役職務の執行に係る費用等について、当社が監査役職務の執行に必要なことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

以上

2006年5月16日制定
2019年4月1日改定

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の態勢

当社は、経営理念に沿って、お客様、株主、代理店、社員、地域・社会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、東京海上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いきます。

そのために、当社は持株会社である東京海上ホールディングスが策定した「コーポレートガバナンス基本方針」に則った業務運営を行うことにより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。

当社の統治機構

取締役・取締役会

取締役は8名、うち1名が社外取締役であり（2019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、会社経営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、業務執行役員により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、審議または立案を行い、また、委託された事項について、その解決策を企画・立案し、総合的に調整のうえ、推進することを目的として、業務執行役員および関係部の部長などで構成する下記の取締役会委員会を設置しています。

(1) 業務品質委員会

お客様の視点に立った業務の品質向上、および保険金・給付金・返戻金などの適時・適切なお支払いのための取組みを企画、立案および推進し、また、会社全体のコンプライアンスについて、統轄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、業務品質委員会を設置しています。

当委員会は、業務品質向上および保険金等支払管理に関する基本方針と基本計画などを策定し、その進展に向けた取組みを推進する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整備、全社的な観点からのリスク量の測定およびモニタリング、リスク管理に関する社員教育・研修の基本方針および基本計画に関する企画および立案、経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などを審議する役割を担っています。

監査役・監査役会

当社監査役は、独立した機関として、会社の健全で公正な経営に寄与し、社会的信頼に応えることを目的に、取締役の職務執行を監査します。

監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役会規則、監査役監査基準、監査方針および監査計画などにしたがって、質の高い監査を実施するよう努めます。

当社監査役会は社外監査役2名を含む4名の監査役で構成され、監査役会規則に基づき運営されています。（2019年7月1日現在）

役員報酬体系

常勤取締役および執行役員に対する報酬は、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。

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。

監査役に対する報酬は、定額報酬のみで構成します。

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、企業におけるすべ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をいい、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実施するもの」と定義して、営業部門・本社各サービス部門などすべ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、定期的に取り締役会などに報告しています。

持株会社によるガバナンス

(1) 東京海上ホールディングスによる経営管理の仕組み

東京海上ホールディングスは、グループの事業を統轄する持株会社として、当社を含む事業子会社との間で経営管理契約を締結するなどして、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、東京海上ホールディングスの事前承認を得たうえで実施しています。

(2) コンプライアンス態勢

東京海上ホールディングスは、グループのコンプライアンスに関する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、東京海上ホールディングスの経営会議・取締役会などにおいて審議・決定され、グループ各社におけるコンプライアンスの徹底が図られています。

また、東京海上ホールディングスは、グループの役職員が、経営理念の精神を具体的な行動に移す際を守るべき重要な事項をコンプライアンスの観点からまとめた「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を策定・公表しています。また、グループ各社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) リスク管理態勢

東京海上ホールディングスではグループ全体が抱えるリスクの状況を把握し、グループ全体のリスク管理を実施する態勢としています。グループ全体のリスク管理に関する基本方針や統合リスク管理に関する基本方針の制定などのリスク管理に関する重要事項は、東京海上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) 内部監査態勢

東京海上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」の内容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、年度ごとの重点取組み課題・項目などを設定し、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

東京海上ホールディングスは、あらかじ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。

コンプライアンスの徹底

コンプライアンス方針

当社は、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することを経営理念に掲げてコンプライアンスの徹底を経営の基本に位置づけています。

<コンプライアンス宣言>

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経営理念としており、その精神を具体的な行動に移す際を守るべき重要な事項をコンプライアンスの観点から「コンプライアンス行動規範」として定めております。

私たち全役職員はこの行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることをここに宣言いたします。

東京海上日動あんしん生命保険株式会社
取締役社長 中里 克己

また、東京海上グループとして、東京海上グループ各社の全社員が遵守すべきコンプライアンス行動規範を定めています。

<コンプライアンス行動規範> (骨子)

- 法令等の徹底 法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、社会規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を行います。
- 社会との関係 社会、政治との適正な関係を維持します。
- 適切かつ透明性の高い経営 業務の適切な運営をはかるとともに、透明性の高い経営に努めます。
- 人権・環境の尊重 お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、地球環境に配慮して行動します。

また、「コンプライアンスとは、社員一人ひとりが適正な業務を行い、お客様の信頼に応えていくことである」という認識のもと、コンプライアンス体制の強化を図り、全社員がコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

コンプライアンス推進体制

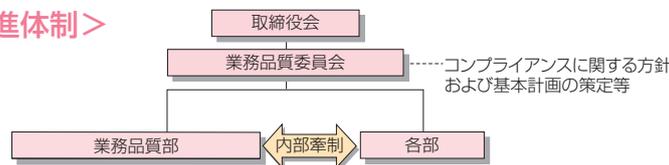
コンプライアンスの徹底には、日常業務に根ざした取組みが極めて重要です。そのため、当社では各部に業務品質キーパーソンを配置し、各部がそれぞれの担当分野において法令等の遵守を徹底していくこととしています。

あわせて、取締役会委員会として、業務品質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います。さらに、コンプライアンス推進部署として、業務品質部を設置し、各部への指導を通じた内部牽制や支援を行っています。

また、違反行為に関する各種通報を行うことができる「ホットライン制度」を設けており、これを運用しています。なお、当社の「ホットライン制度」は公益通報者保護法に対応しております。

<コンプライアンス推進体制>



具体的な取組み

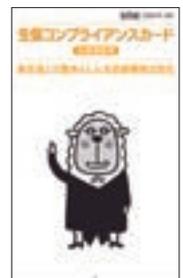
コンプライアンス推進の主な具体的取組みは以下のとおりです。

本社各部

- ・ 各部業務品質実施計画の策定
- ・ 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
- ・ ホットライン制度

営業部門

- ・ 各部業務品質実施計画の策定
- ・ 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」「金融商品販売法」「金融商品取引法」への取組み

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うえ、ご契約いただけるよう、「消費者契約法」「金融商品販売法」および「金融商品取引法」などを踏まえ、適切な業務運営を行っています。

◆消費者契約法

- ①消費者契約法の趣旨にもとづき、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っています。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、信用リスクについてのご説明を記載しています。
- 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。

◆金融商品取引法

金融商品取引法を準用する保険業法等にて規制された「特定保険契約」については以下の対応を実施しています。

- ①「適合性の原則」への対応
「適合性の原則」を踏まえた意向確認書（特定保険契約用）および『契約締結前交付書面』を使用し、適切な募集活動を行うよう、社員・代理店向けに各種販売研修ツールを作成のうえ、研修等を実施しています。
- ②広告等の規制への対応
契約者保護の観点から、契約締結前交付書面、パンフレットなどの募集資料、ホームページ、各種募集資料について、法定要件を充足するよう記載しています。
- ③特定投資家（プロ）制度への対応
一般投資家（アマ）から特定投資家（プロ）への移行の申出があった場合には、カスタマーセンターで受付けを行います。

<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いかしてまいります。

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、金融商品取引法、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。

- ・未成年の方、特に満15歳未満の方を被保険者とする保険契約等については、保険金の不正取得を防止する観点から適切な募集に努めます。

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。

反社会的勢力等への対応

当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に則り、反社会的勢力等に対する態勢整備と毅然とした対応に努めています。

〈東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針（概要）〉

1. 基本的な考え方

東京海上グループは、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するため、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、反社会的勢力等に対して、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応することに努めます。

2. 反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則

反社会的勢力等に対し、以下の（1）から（5）に基づき対応します。

（1）組織としての対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、担当者や担当部署だけに任せず、会社組織全体として対応するとともに、反社会的勢力等からの不当要求等に対応する役職員の安全を確保します。

（2）外部専門機関との連携

反社会的勢力等からの不当要求等に備えて、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関との緊密な連携関係の構築に努め、不当要求等が行われた場合には必要に応じ連携して対応します。

（3）取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係（提携先を通じた取引を含む。）を含めて、一切の関係を持つことのないよう努めます。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶します。

（4）有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。

（5）裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、東京海上グループの各社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行いません。また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行いません。

3. 態勢整備

反社会的勢力等との関係を遮断するために、以下の態勢を整備します。

（1）対応統轄部署の設置

（2）問題が発生した場合の報告・相談ルールや体制の制定

（3）研修の実施 等

利益相反取引等の管理

当社では、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

〈東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針（概要）〉

1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、東京海上グループが行う取引等のうち、以下に掲げるものをいいます。

- (1) お客様の利益と東京海上グループの利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益が東京海上グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- (3) 東京海上グループが保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法または東京海上グループ会社に適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
- (4) 上記（1）から（3）までに掲げるもののほか、東京海上グループのお客様の保護や東京海上グループの信用維持の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

2. 利益相反取引等の管理の態勢

持株会社である東京海上ホールディングスによる一元的な東京海上グループの利益相反取引等の管理のもと、当社においても、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなどの態勢整備を行い、利益相反取引等を適切に管理してまいります。

3. 利益相反取引等の管理の方法

東京海上グループは、利益相反取引等の管理を、以下の方法により実施してまいります。

- (1) 東京海上グループ各社は、利益相反取引等のおそれがある取引等を行おうとする場合には、事前に東京海上ホールディングスに報告することとします。
- (2) 東京海上ホールディングスでは、報告された取引等について、お客様の利益を不当に害するまたは害する可能性があると判断した場合には、以下の方法による措置を講じます。
 - ①当該取引を行う部門と当該取引に係るお客様とその他の取引を行う部門を分離する方法
 - ②当該取引または当該取引に係るお客様とその他の取引の条件または方法を変更する方法
 - ③当該取引に伴い、当該取引に係るお客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該取引に係るお客様に適切に開示する方法
 - ④当該取引等に伴い、東京海上ホールディングスおよび東京海上グループ会社が保有するお客様に関する情報を利用することについて、当該お客様との同意を得る方法
 - ⑤当該取引等または当該取引に係るお客様とその他の取引を中止する方法
 - ⑥その他、東京海上ホールディングスが必要かつ適切と認める方法

4. 利益相反取引等の管理態勢の検証

東京海上グループの利益相反取引等の管理態勢の適切性および有効性については、東京海上ホールディングスが定期的に検証してまいります。

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、保険金の適正なお支払い、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。

（※）お客様の個人番号と特定個人情報は「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」により利用目的が限定されており、当社はその目的を超えて取得・利用しません。

プライバシーポリシー

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」との経営理念のもと、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（以下「個人情報保護法」といいます。）」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「マイナンバー法」といいます。）」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一般社団法人生命保険協会の「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について」ならびに東京海上グループ 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ならびに個人番号および特定個人情報（以下、個人番号と特定個人情報を合わせて「特定個人情報等」といいます。）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および特定個人情報等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。

（*）本プライバシーポリシーにおける「個人情報」および「個人データ」とは、特定個人情報等を除くものをいいます。

1. 個人情報の取得について

（特定個人情報等につきましては7. をご覧ください。）

弊社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により個人情報を取得します。

弊社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、アンケートなどにより個人情報を取得します。

また、各種ご連絡やお問合せ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するために、通話内容の録音などにより個人情報を取得することがあります。

2. 個人情報の利用目的について

（特定個人情報等につきましては7. をご覧ください。）

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5) 6) に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
 - 8) 東京海上グループ各社・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および第三者からの取得について

(特定個人情報等につきましては7. をご覧ください。)

1) 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しません。

○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

2) 弊社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項（どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

(特定個人情報等につきましては共同利用を行いません。)

前記2. 1) から15) 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、弊社と東京海上グループ各社・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「15. 会社一覧」をご覧ください。

5. 情報交換制度等について

(特定個人情報等につきましては情報交換制度等の対象外です。)

弊社は、一般社団法人生命保険協会（以下「協会」といいます。）が運営する以下の制度において、個人データを共同利用します。各制度の詳細につきましては以下制度先および協会のホームページをご参照ください。

< 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」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index02.html>)

2) 「医療保障保険契約内容登録制度」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index02.html#02>)

3) 「支払査定時照会制度」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index02.html#03>)

< 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」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index03.html>)

2) 「合格情報照会制度」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index03.html#02>)

3) 「廃業等募集人情報登録制度」および「代理店廃止等情報制度」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index03.html#03>)

4) 「変額保険販売資格者登録制度」(<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/index03.html#04>)

6. センシティブ情報の取扱いについて

弊社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法第76条第1項各号もしくは同法施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。）を個人情報保護法その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供しません。

7. 特定個人情報等の取扱いについて

特定個人情報等は、マイナンバー法により利用目的が限定されており、弊社は、その目的を超えて取得・利用しません。

マイナンバー法で認められている場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供しません。

8. 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合せください。ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、対応します。

9. 個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等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および特定個人情報等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「13. お問合せ窓口」にご請求ください。ご請求者をご本人であることをご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、弊社所定の手料をいただきます。

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

10. 個人データおよび特定個人情報等の管理について

弊社では、個人データおよび特定個人情報等の漏えい、滅失またはき損の防止ならびに是正その他の個人データおよび特定個人情報等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。

11. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

弊社が、外部に個人データおよび特定個人情報等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。

弊社では例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。(4)については特定個人情報等を含みます。)

- 1) 保険契約の引受けに関わる業務
- 2) 保険金・給付金等の支払いに関わる業務
- 3) 情報システムの保守および運用に関わる業務
- 4) 支払調書等の作成・提出に関わる業務

12. 匿名加工情報の取扱いについて

1) 匿名加工情報の作成

弊社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

2) 匿名加工情報の提供

弊社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

※弊社が作成する匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目、弊社が第三者に提供する匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目および提供の方法については、<https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/>をご覧ください。

13. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報の取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、特定個人情報等および匿名加工情報の取扱いや個人データ、特定個人情報等および匿名加工情報の安全管理措置に関するご照会・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、下記のお問合せ先までお申し出ください。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は対象となりません。

【お問合せ窓口】： 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
お客様相談コーナー
【電話番号】： ☎0120-630-077
【受付時間】： 平日 9：00～17：00
※ 土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます。

14. 生命保険協会 お問い合わせ窓口

弊社は、認定個人情報保護団体である一般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、特定個人情報等および匿名加工情報の取り扱いに関する苦情・相談を受け付けています。

【お問合せ先】： 一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所
【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】： 9：00～17：00
※ 土曜・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】： <https://www.seiho.or.jp/>

15. 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： <https://www.tmn-anshin.co.jp/company/group/> 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。

※以上の内容は、弊社業務に従事している者等の個人情報、特定個人情報等および匿名加工情報については対象としていません。

リスク管理

リスクベース経営（ERM）態勢の強化

当社におけるリスクは、経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。そのような中で、あらゆるステークホルダーの視点に立ったリスク管理を実施することは経営の重要な課題であると認識しています。

東京海上グループでは、リスク低減・回避等を目的とした狭義の「リスク管理」にとどまらず、リスクを定性・定量の両面から網羅的に把握し、このリスク情報を有効に活用して、会社全体の「リスク」「資本」「リターン」を適切にコントロールするリスクベース経営（ERM：Enterprise Risk Management）態勢の強化に取り組んでいます。

当社でも、リスクベース経営（ERM）態勢の強化を通じた統合的なリスク管理を行うことで、健全性を確保しつつ、再保険の活用などにより限られた資本を有効に活用して収益性（資本効率）の向上を図っています。

リスク管理態勢

◆リスク管理基本方針およびリスク管理委員会

当社では、業務の健全性と適切性を確保し維持することを目的に「リスク管理基本方針」を定め、当社のリスク管理に関する基本的な事項を明確化するとともに、リスク管理全般を推進するために取締役会委員会として「リスク管理委員会」を設置しています。

「リスク管理基本方針」に基づき、当社の業務遂行に伴い発生するリスクを特定し、各リスクについて個別に「リスク管理方針」および主管部署（リスク主管部）を定め、リスクの洗い出しおよび特定、リスクの評価、リスクの制御、コンティンジェンシー・プランの策定、リスクのモニタリングという一連のプロセスを通じてリスク管理を実施しています。リスクの洗い出しおよび特定は、エマージングリスク（*）も含めて実施しています。

さらに、当社の財務の健全性、業務継続性等に極めて大きな影響を及ぼすリスクを「重要なリスク」として特定（P.41の表をご参照ください）、リスク管理の状況やリスク発現時の対応策を確認しています。これらはリスク管理委員会で審議するとともに、取締役会などに報告を行っています。

（*）環境変化等により、新たに現れてくるリスクであって従来リスクとして認識していないリスクおよびリスクの程度が著しく高まったリスクを、エマージングリスクといいます。

◆危機管理方針

当社では、お客様・代理店等の利害関係者との関係に重大な影響が生じる、または当社業務に著しい支障が生じる緊急事態が発生した場合の基本方針として、「危機管理方針」を定めています。

緊急事態が発生した場合は、この「危機管理方針」に基づき社長を本部長とする対策本部の設置など、緊急事態下に必要な情報収集と具体的な対応策の企画・立案・指示・実施を行う態勢としています。

◆統合リスク管理方針

格付の維持と倒産防止の観点から、「統合リスク管理方針」に基づき、リスクを一元的に管理する統合リスク管理を行っています。なお、統合リスク管理は当社を含む東京海上グループ全体で運営しています。

当社が保有するリスクについて、所定のリスク保有期間および信頼水準に基づき、発生する可能性がある潜在的な損失額を定量化しています。定量化の手法としてはバリュアットリスク（VaR）というリスク指標を採用しています。リスクが顕在化した場合においても資本の範囲内で損失を吸収できるよう、適切にリスクをコントロールしています。

また、金融市場の混乱など、将来の不利益が生じるストレスシナリオを想定し、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。なお、ストレスシナリオは定期的に見直しを行っています。ストレステストの結果は、資本の十分性の検証などの各種経営判断に活用しています。

◆個別リスク管理

リスクごとに主管する部署（リスク主管部）を定めてリスク管理に取り組んでいます。

①保険引受リスク

- a.商品の開発または商品の改定を行うに際して、適切な保険料率・責任準備金算出方法および保有方針の設定がなされなかったことにより収益性に悪影響が生じるリスク。
- b.保険契約の引受を行うにあたり、適切な引受方針の設定がなされないことにより、収益性に悪影響が生じるリスク。
- c.保険契約の引受を行うにあたり、適切な診査もしくはアンダーライティングがなされないこと、または引受方針に則った引受がなされないことにより、保険契約の適切な引受が行われないリスク。
- d.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において評価したものと相違、または評価したものからの変動が生じていたにもかかわらず、商品・保険料率および引受方針等の適切な見直しが行われないことにより、保険契約の適切な引受が行われないリスク。
- e.適切な保有限度が定められていないリスク、また

は再保険等の適切な手配がなされないリスク。

②資産運用リスク

- a.市場リスク
 - 金利、為替、株式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・負債（オフ・バランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスク。
- b.信用リスク
 - 信用供与先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク。

③オペレーショナルリスク等

- a.流動性リスク
 - (a) 市場流動性リスク
 - 市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク。

資産運用

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、有価証券などの資産と保険契約という負債を総合的に管理するALM（資産・負債総合管理）が重要であると考えます（詳しくはP.43をご参照ください）。

こうした観点から、当社では、有価証券など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など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、金利スワップ取引などを併用して保険負債が抱える金利リスクを適切にコントロールしつつ、信用リスクをとる運用も行い、安定的な剰余の価値（運用資産価値－保険負債価値）の拡大を目指しています。

運用環境

2018年度（平成30年度）の世界経済は、米国では堅調な個人消費をうけて年度前半は拡大したものの、後半にかけては中国経済の減速の影響を受け成長ペースが鈍化しました。欧州では、中国向け輸出が鈍化したことに加え、英国におけるEU離脱交渉など政治情勢の不透明感を背景に、年度後半にやや減速しました。新興国経済は、中国経済減速の影響はありつつも、全体としては緩やかに回復しました。

わが国の経済は、自然災害によるマイナス成長は一時的でしたが、外需の鈍化などをうけて、緩慢な成長が続きました。

こうした経済情勢のもと、国内長期金利（10年国債

利回り）は、日銀が18年7月に10年金利の上限目安を引き上げたことをうけ、夏場にかけて一時0.15%程度まで上昇したあと、世界経済の減速懸念から低下に転じ、年度末は-0.08%となりました。

為替（ドル円相場）は、米国で利上げが続くと観測を背景に夏場にかけて114円台まで円安になった後は、米利上げ姿勢の後退を受けて円高に転じ、年度末は1ドル110円台となりました。

国内株式市場（日経平均株価）は、堅調な企業業績や円安推移をうけて夏場にかけて一時24,000円台まで上昇しました。2018年10月以降は、世界景気の減速懸念が強まり、年度末は21,205円となりました。

運用実績の概況（一般勘定）

（資産配分）

2018年度末の総資産は2017年度末から2,492億円増加し、7兆2,476億円となりました。主な項目は、公社債が6兆3,806億円（総資産に占める比率は88.0%）、外国証券が4,230億円（同5.8%）、買入金

銭債権が1,389億円（同1.9%）となっています。

（資産運用収支）

資産運用収益は1,048億円、資産運用費用は152億円となっています。この結果、運用利回りは1.30%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、当社ではリスク管理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においては、市場リスクを管理するうえで、有価証券など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、将来の金利変動などによってどのような影響を受けるかを定量的に評価・分析することが重要です。当社では、資産・負債およびその差額である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、金利スワップ取引なども併用しつつ、剰余の変

動を適切にコントロールするALM（資産・負債総合管理）を行っています。また、変額年金保険に関わる最低保証リスクについては、主に再保険を活用した外部へのリスク移転を行い適切にリスクコントロールを行っています。ALMおよび上限リスク量により管理する資産運用リスクの状況は、定期的に担当役員などに報告しています。

信用リスクについては、リスク量および与信の状況などを定期的にモニタリングし、管理を行っています。

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（リスク管理部）を分離し、内部牽制を図る体制をとっています。

＜ALMの基本的な考え方 ALM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ご提供しています。

このため、収入保険料のうち、将来の保険金などのお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、あらかじ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ないため、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なければなりません。逆に金利が高ければ、大きな運用収益を見込めるため、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。

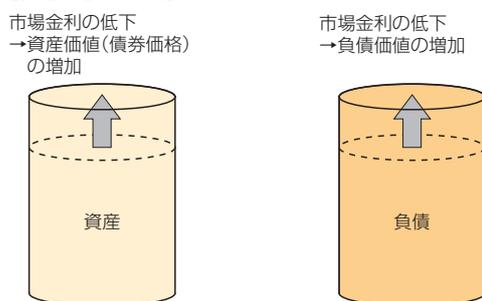
保険期間が長くなればなるほど、この金利の差による運用収益の差は大きくなりますが、生命保険は大半が10年以上あるいは終身の契約であるため、負債として考えておくべき金額は、金利の変動によって大きな影響を受けることとなります。

生命保険会社の資産運用は、将来の保険金などのお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中心に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お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)

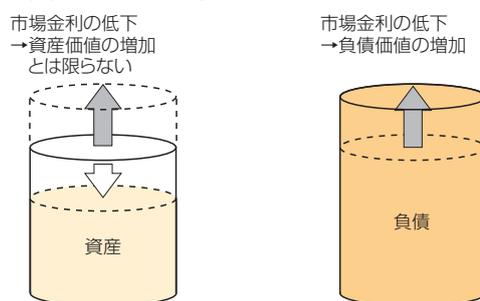
①長期円建債券で運用すれば…



①負債のリスクの特性にあわせて、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あるため、それにあわせて長期)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…



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ALMの基本的な考え方

当社のALM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ALM管理を継続的に実施することによって、保険金などのお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となります。

情報開示

ディスクロージャー（情報開示）の態勢

当社は、お客様、株主、地域・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、適正に評価いただくため、「東京海上グループ 情報開示に関する基本方針」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

東京海上日動あんしん生命ホームページ
<https://www.tmn-anshin.co.jp/>

当社のホームページでは、会社情報、商品・サービス、資料請求・各種お問合せなどについてご案内しています。また投資家の皆様向けに決算・財務情報などの各種情報を掲載しています。

主なコンテンツ

- ・ 保険をお考えのお客様向け情報
 （商品、保険料試算、生命保険の選び方等）
- ・ ご契約者様向け情報
 （各種お手続き案内、保険金・給付金請求の受付等）
- ・ インターネットでのお申込手続き
- ・ お客様をお守りするサービス
- ・ 会社情報
- ・ 採用情報
- ・ CSR



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」をご提供し、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業務および財務の状況などについてわかりやすくご説明するため、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。



東京海上グループ CSRブックレット・サステナビリティレポート

東京海上グループでは、CSR（企業の社会的責任）3つの主要テーマ（安心・安全をお届けする、地球を守る、人を支える）の取り組みをわかりやすくご紹介するため、「東京海上グループCSRブックレット」を作成しています。また、株主、投資家などの皆様向けのより詳しい情報・データは「東京海上グループサステナビリティレポート（Web版、PDF版）」で報告しています。

※作成主体は、当社の持株会社である東京海上ホールディングス株式会社です。

会社案内

会社概要を簡潔にご説明するPDFデータをホームページに掲載しています。



統合レポート

当社の持株会社である東京海上ホールディングスでは、ステークホルダーの皆様にトップメッセージ、経営戦略、財務の状況などをわかりやすくご説明するため、「統合レポート（東京海上ホールディングスディスクロージャー誌）」を作成しています。

CSR(企業の社会的責任)の取組み

当社は、CSR(企業の社会的責任)を「経営理念の実践」そのものであるととらえ、「東京海上グループCSR憲章」に基づきCSR活動を実践していくことで、社会とともに成長し、持続的な企業価値の向上を目指します。

東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループでは、CSRを実践するための行動指針として、「東京海上グループCSR憲章」を定めています。

東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループは、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、時代の要請に応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。

当社のCSRの主な取組み

当社では上記東京海上グループCSR憲章に基づき、さまざまな取組みを進めています。

- 商品・サービス

当社では、「お客様本位の生命保険事業」という基本方針のもと、お客様の多様なニーズにきめ細かく対応できる商品を開発・発売しています。

また、保険金・給付金をお支払いすることにより経済的なサポートを行うだけでなく、お客様のリスクやお悩み・不安を防止・軽減するサービスや情報をあわせてお届けしています。
- 人間尊重

全社員を対象とした人権啓発研修の実施、社員のメンタルヘルスケア対策の充実、働き方の変革などに取り組んでいます。
- 地球環境保護

事業活動において費消するさまざまな資源・エネルギーに関する削減目標を定め、環境負荷の低減に取り組んでいます。
- 地域・社会への貢献

ピンクリボン運動街頭キャンペーン、タオル帽子製作活動などを中心に、地域・社会の一員として全国各地でさまざまな活動を積極的に行っています。
- コンプライアンス

コンプライアンスの徹底には、日常業務に根ざした取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コンプライアンス実施計画の策定、研修の実施、点検・モニタリングの企画、代理店やライフパートナーへの研修・指導を実施しています。
- コミュニケーション

お客様、株主、地域・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評価いただくため、ホームページ、ディスクロージャー資料、サステナビリティレポート等を通じて、当社に関する重要な情報の公正かつ適時・適切な開示に努めています。

(1) 地球環境保護

当社は、経営理念に掲げる「地球環境保護」の実践のため、「環境理念」と「環境方針」を定め、持続的発展が可能な社会の実現に向けて全社員で取り組んでいます。

環境理念・環境方針

【環境理念】

地球環境保護の促進を経営方針の一つに掲げる当社は、地球環境保護が現在および将来に生きるすべての人間、すべての企業にとって重要な責務であることを認識するとともに、あんしんを提供する生命保険事業の役割に照らし、企業活動のあらゆる分野で、全社員が地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、持続的発展が可能であんしんできる社会の実現に向けて取り組めます。

【環境方針】

- (1) 生命保険事業を通じた地球環境保護
生命保険の事業活動において、地球環境保護に寄与し得るよう努めます。
- (2) 資源・エネルギーの効率的利用
資源・エネルギーの消費や廃棄物の排出による環

- 境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル活動、およびグリーン購入に努めます。
- (3) 環境関連法規の遵守
環境保全に関する諸法規および当社の同意した環境保全に関する各種協定を遵守します。
- (4) 継続的環境改善と汚染の予防
目的・目標を設定し、取り組み結果を見直すことにより継続的に環境を改善し、環境汚染の予防に取り組めます。
- (5) 環境啓発運動と社会貢献活動の推進
社内外に対して、環境保護に関する情報の提供、コンサルティング、啓発・教育活動を推進するとともに、良き企業市民として地球・社会貢献活動を推進し、環境保護の推進に努めます。

【具体的な取組み】

当社は、事業活動においてさまざまな資源・エネルギーを費消しています。こうした環境負荷をできる限り低減するため、以下のような取組みを行っています。

- 「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則（21世紀金融行動原則）」への署名
当社は、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則（21世紀金融行動原則）」の趣旨に賛同し、署名しています。本原則は、環境省の中央環境審議会の提言に基づきまとめられました。直面する環境・社会などのさまざまな課題に対し、国内金融機関が本業において最善の取組みを進めていくための行動原則と位置づけられています。当社も環境に関する社会的責任を果たすために本業を通じて今後もさまざまな取組みを進めてまいります。
- 省資源・省エネルギーの取組み
電力、ガソリン、紙などに関する環境負荷データを把握するとともに、削減目標や具体的な行動計画を定め、全社員が継続的に取り組んでいます。

<主な取組み>

- 電力使用量の削減
空調の適温設定、昼休み・夜間の無人場所の消灯などに取り組んでいます。
- 文具のグリーン購入
環境に配慮した商品やサービスを優先的に購入しています。
- 社有車のガソリン使用量の削減
テレマティクス装置により運転状況が見える化し、エコ安全運転を推進しています。
- 紙使用量の削減
ペーパーレス申込手続き「らくらく手続き」の推進、パンフレットの電子化などに取り組んでいます。

(2) 地域・社会への貢献

社会との深い関わりを持つ当社は、地域・社会の皆様とともにあり続けるために、本業を通じた地域・社会への貢献活動を積極的に行っています。

【ピンクリボン運動の推進】

当社は、乳がんの早期発見の大切さをお伝えするため、認定NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）に賛同して、ピンクリボン運動を推進しています。

当社の社員が全国の街頭に立ち、呼びかけや啓発リーフレット（*）の配布を、2005年から毎年継続して行っています。
（*）認定NPO法人J.POSHは、多忙な平日を過ごす女性のために、10月第3日曜日に全国でマンモグラフィー検診が受けられる環境をつくる取組み「ジャパン・マンモグラフィー・サンデー（J.M.S）」を全国の医療機関と協調して行っています。当社もこの取組みに賛同し、医療機関を掲載した一覧表もあわせて配布しています。



街頭キャンペーンの様子

【「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援】

当社は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の、「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい、勇気付けたい」という想いに賛同し、2009年から抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」の製作に取り組んでいます。毎年、当社を中心とした東京海上グループ関係者とその家族が、一針一針想いを込めて1,000個以上の「タオル帽子」を製作し、「岩手ホスピスの会」を通じて全国のがん診療連携拠点病院へクリスマスプレゼントとして寄贈しています。



本社での製作会の様子と社員が製作した「タオル帽子」

【遺児への教育・養育支援】

がんなどの疾病により保護者を亡くした子どもたちを経済的にサポートするために、2016年より当社が基金を設立し、公益社団法人日本フィランソロピー協会の協力を得て、大学生などに対する「給付型奨学金」および未就学児童に対する「教育教材」などをご提供しています。

東京海上日動あんしん生命 奨学金制度

大学などへ進学した学生を対象とし、在学期間中に年間30万円の奨学金を給付します。

東京海上日動あんしん生命 幼児教育支援制度

年少～年長期間中に、毎月無償で株式会社ベネッセコーポレーションの「こどもちゃれんじ」をお送りするとともに、進級時および小学校入学時に「進級お祝い金」として3万円を給付します。



【病気で療養中の子ども、高齢者を支援する団体への寄付】

病気で療養中の子どもや高齢者を支援する団体に、当社の社員および代理店より寄付を実施しています。また、団体の活動に当社の社員が参加するなどのサポートも行っています。

2016年より継続して、以下の団体へ寄付を実施しています。

- ・ 認定特定非営利活動法人 日本クリニックラウン協会
- ・ 特定非営利活動法人 難病のこども支援全国ネットワーク
- ・ 特定非営利活動法人 認知症フレンドシップクラブ

【弘済学園チャリティバザーへの参加】

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」のチャリティバザーの運営に協力しています。2018年は、総勢100名が参加しました。

（*）MDRT（Million Dollar Round Table 百万ドル円卓会議）とは、1927年にアメリカで設立された卓越した生命保険と金融サービスの専門家の世界組織です。MDRT東京海上日動あんしん分会では、2019年4月1日現在、ライフパートナー169名と代理店23名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。



チャリティバザー風景

【あしなが育英会へのチャリティ募金活動】

当社では、病気・災害・自死で親を亡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年度から毎年、ライフパートナー有志による募金活動を行っています。2018年は、ライフパートナーなど総勢156名から集まった募金額に、マッチングギフト（*）をあわせて寄付金としました。

（*）マッチングギフトとは、社員の自発的な寄付に会社が上乗せして寄付をする支援制度のことです。



あしなが育英会本部にて

【カンボジア保育事業の支援】

認定NPO法人「幼い難民を考える会（CYR）」がカンボジアの農村で開設・運営している「村の幼稚園」事業への支援を行いました。当社の寄付は、コンボンチュナン州にて、「村の幼稚園」9カ所10教室の子どもと保育者を対象とした保育支援活動に使われる予定です。



国際子どもの日のイベント
（クランリブ村）

生命保険契約者保護機構

生命保険契約者保護機構について

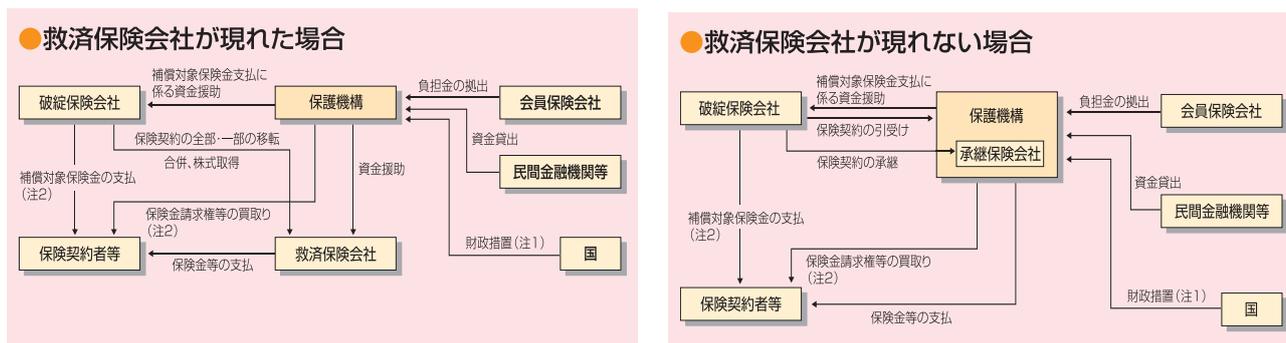
当社は、「生命保険契約者保護機構」（以下、「保護機構」といいます。）に加入しています。保護機構の概要は、以下のとおりです。

- ・保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払に係る資金援助及び保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
- ・保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等に際して資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。
- ・保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定（※1）に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約（※2）を除き、責任準備金等（※3）の90%とすることが、保険業法等で定められています（保険金・年金等の90%が補償されるものではありません。（※4））。
- ・なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率（予定利率、予定死亡率、予定事業費率等）の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額・年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度（保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度）が設けられる可能性もあります。

- ※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です（実際に削減しないか否かは、個別の更生手続の中で確定することとなります）。
- ※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率（注1）を超えていた契約を指します（注2）。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

$$\text{高予定利率契約の補償率} = 90\% - \{(\text{過去5年間における各年の予定利率} - \text{基準利率})\text{の総和} \div 2\}$$
 （注1）基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官及び財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社又は保護機構のホームページで確認できます。
 （注2）一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合に、主契約・特約を予定利率が異なるこ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。
- ※3 責任準備金等とは、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立てている準備金等をいいます。
- ※4 個人変額年金保険に付されている年金原資保証額等についても、その90%が補償されるものではありません。

〈生命保険契約者保護機構の仕組み(概略図)〉



- （注1）上記の「財政措置」は、2022年3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。
- （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、※2に記載の率となります。）

◇補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容は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。

※生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取扱いに関するお問合せ先は下記のとおりです。

お問合せ先：生命保険契約者保護機構 TEL：03-3286-2820
 受付時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）9：00～12：00、13：00～17：00
 ホームページアドレス：http://www.seihohogo.jp/

お客様本位の取組み

お客様本位の業務運営方針	50
コンサルティングセールスの推進	51
お客様をお守りする取組み	54
正しくご契約いただくために	57
あんしん生命の商品	59
ご契約者様向けサービス	63
ご契約に関するご案内	65
保険金・給付金のご請求	67
保険金・給付金のお支払い	68
お客様にご満足いただくために	70
より身近な保険会社を感じていただくために	73

お客様本位の業務運営方針 ～お客様の信頼に応える業務品質～

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掲げています。

また、「業務品質（クオリティ）の向上により、お客様をはじめ広く社会の要請に応じていくこと」をコンプライアンスと捉え、コンプライアンスの徹底は、当社の経営理念の実践そのものであり、事業活動のあらゆる局面において最優先とすることを宣言しています。

そして、お客様に寄り添い、「お客様本位」の保険事業をより徹底していくために「お客様本位の業務運営方針」を策定し、その方針に基づいた具体的な取組みを強化しています。

当社は、開業以来の「お客様本位の生命保険事業」に徹底的に拘り、「保険人（*）」としてお客様に「あんしん」をお届けするために、代理店・取扱者と一体となって努力し続けてまいります。

（*）当社は、「何としてもお客様をお守りする」という社会的使命感や職業意識を持ち、保険業に携わる人（^{ほけんびと}真の保険のプロフェッショナル）を「保険人」（当社の造語）と呼んでいます。

東京海上日動あんしん生命の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針1：お客様の声を活かした業務運営

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・全募集代理店が「お客様の声」（ご不満、ご要望、ご意見等）を真摯に受け止め、お客様の期待にお応えしていくことが極めて重要であるとの考えから、「お客様の声対応方針」を定め、これまで以上に、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針2：保険募集

- （1）当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえつつ、お客様のニーズを捉えた生命保険商品・サービスの開発に努めてまいります。
- （2）当社は、ますます多様化するお客様のご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。
- （3）当社は、お客様に商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただいたうえで、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取組みを行ってまいります。

運営方針3：アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、保険金・給付金の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、全てのお客様にご契約内容等をご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。また、ご高齢のお客様にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

運営方針4：運営方針の浸透に向けた取組み

当社は、社員・募集代理店・直販社員（ライフパートナー）が、あらゆる業務運営において「お客様本位」で行動することを促進していくために、評価・研修体系を整備し、本方針の浸透に向けた取組みを引き続き進めてまいります。

運営方針5：利益相反等の管理

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

運営方針6：資産運用

当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでまいります。

お客様本位の業務運営の具体的な取組内容は当社ホームページに掲載しています。

コンサルティングセールスの推進

コンサルティングセールスの体制・取組み

当社は開業以来「お客様本位の生命保険事業」を掲げてきました。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。」という考え方に基づくものです。

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し、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けします。

それを実現するために、生命保険の販売を通じて1人でも多くのお客様をお守りすることを考える「保険人^{ほけんびと}」としての意識を持って取り組んでいます。

■代理店

お客様にご満足いただける商品・サービスをご提供すべく、東京海上日動の代理店を中心に、生保専業代理店などを加えた全国に広がる代理店ネットワークを通じて、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。また、当社業務の一部を東京海上日動に委託しており、東京海上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2019年3月末現在における委託代理店数は16,465店となっています。

■ライフパートナー

1997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」と名付けた社員による営業を開始しました。

お客様のニーズの変化にあわせて、最適な保障をご提供し、常に生命保険が適切な機能を果たせるようにメンテナンスを行っていくのが生命保険の専門職であるライフパートナーです。ライフパートナーは適切なコンサルティングを行うために保険商品やそれに付随するさまざまな金融知識の習得に努め、お客様を生涯にわたってサポートしています。

2019年3月末現在におけるライフパートナー社員数は773名となっています。

【コンサルティングツール】

各種ご提案に際しては、お客様とのコミュニケーションを通じて、ニーズにあった保険設計・コンサルティングサービスなどを実施しています。あんしん生命のコンサルティングツールは、保険料の試算機能に加え、お客様のライフプランをもとに生涯にわたる収支の予測・必要保障額を算出する「あんしんプランニング」などの各種機能を備えています。また、お客様にご覧いただく設計書は、見やすく、わかりやすいものとなるよう心がけています。



教育・研修体系

■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。具体的な教育プログラムは以下のとおりです。

〈主な代理店教育プログラム〉

【代理店向け教育プログラム】



① 「生保通信講座」

当社独自の通信教育プログラムです。自学自習による知識習得プログラムをe-Learningで実施します。基礎編と応用編があり、当社の商品からコンプライアンス、契約実務、公的年金や税務などの周辺知識まで、代

理店が適正な生命保険販売を行ううえで必要とする知識を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。

② 「あんしんベーシック研修」

宿泊型の集合研修で、個人編と法人編の2種類のプログラムを提供しています。個人編では、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、公的保険制度などを、法人編では、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などを、グループワークやロールプレイングを通じて、基本的な知識や販売スキルの習得を目指す代理店を支援するプログラムです。

③ 「あんしんアドバンス研修」

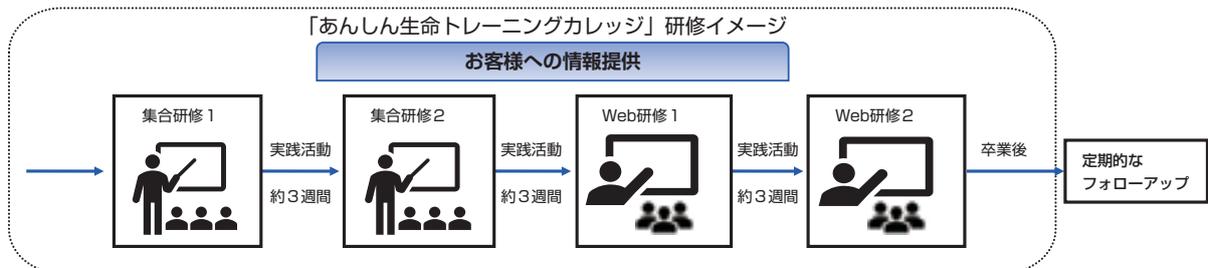
「あんしんベーシック研修」の上級版として、集合研修で、個人編と法人編の2種類のプログラムを提供しています。個人編では、広く社会保障制度を学び生存保障革命Nextage

の推進に役立つ内容を提供します。法人編では、法人向け販売全体像、決算書を活用した生保販売手法などを通じて、生保販売における応用力を強化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」

あんしん生命トレーニングカレッジは、定期的な情報提供を通じてお客様の立場に立ったコンサルティング販売を行うことのできる、一定レベル以上のセールスパークソンの育成を目的とした当社の最上位研修です。集合研修と実践活動の繰り返しで販売手法を習得できる「アクションラーニング方式」を導入しており、集合研修2回（4日間×2回=計8日間）とWebによる研修2回、およ

びその間の実践活動が一体化された約4か月間の育成プログラムとなっています。研修終了後も、エリア・支社単位でのフォローアップ会の開催や、所定の認定基準を達成した優績者が参加できる全国的な相互研鑽の場、研修修了者向け専用Webサイトなどを用意し、継続的な成長につなげる環境を整えています。



他にも、日常業務を通じて以下のとおり代理店教育・研修を行っています。

(1) 生保専門社員（生保プロモーター）による代理店教育
 全国に生保専門社員（生保プロモーター）を配置した生保支社を設置し、生保販売に必要な基本的知識・スキルの指導をはじめ、セールスパークソンとしての能力向上を目指した各種研修などを実施して、代理店の営業活動を支援しています。

(2) 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。

■ライフパートナーの教育・研修体制

「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名付けられたライフパートナーは、生命保険のプロフェッショナルとして多様化するお客様のご要望に対応すべく、さまざまな知識や技術の習得に努めています。ライフパートナーの教育体系は「本社研修」「支社研修」「業界共通試験」の3つからなり、入社後2年間で初期研修期間と定め、本社と支社が連携してオーダーメイドの生命保険販売に必要な知識や技術を習得します。

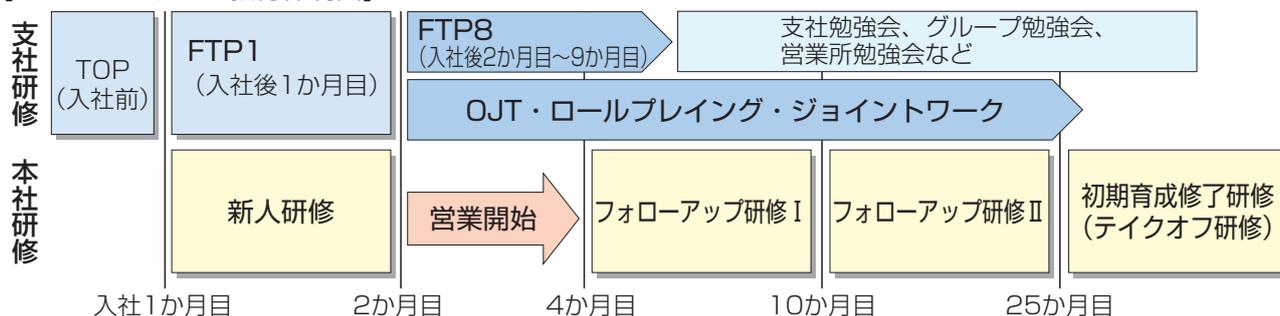
◎本社（集合）研修

- ①新人ライフパートナー研修（入社時）
入社時には3日間の新人研修を行っています。生命保険の必要性やライフパートナーとして働く目的を通じて、ライフパートナーが果たすべき使命を考えます。また正しい販売活動を行うためのルールや考え方を学習します。
- ②フォローアップ研修Ⅰ（3～4か月目）
1泊2日の集合研修を通じてセールスプロセスの正しい理解についての点検や、同期のライフパートナーとさまざまな課題や問題などを共有し解決策を話し合います。
- ③フォローアップ研修Ⅱ（10か月目）
1泊2日の集合研修を通じてコミュニケーション手法やマーケット作りの方法について学習を深めます。
- ④テイクオフ研修（25か月目）
初期研修期間が終了する際に2年間の研修期間の総括と今後の課題について明確にし、さらなる飛躍を目指します。

◎支社研修

- ①FTP1（Fundamental Training Program1）
本社集合研修終了後の1か月間は支社で生命保険販売に必要な知識や技術の習得を目的とした研修を実施しています。支社長や営業所長が講師となり、商品知識や事務の知識の学習やロールプレイングなどを通じて販売に必要な技能を身に付けます。
- ②FTP8（Fundamental Training Program8）
入社2か月目～9か月目（8か月間）は営業活動の時間を割いて、週に一度の研修を実施しています。ここではFTP1で学習したセールスプロセスへの理解をさらに深めるとともに、より高度な知識や技能の習得を行います。
- ③OJT（On the Job Training）
研修期間中は営業所長によるロールプレイングや同行訓練、個別の営業戦略会議などを通じて実践的な訓練を行います。また3か月毎に営業所長と業績や活動内容の振り返り（プロセス分析）を行い、より質の高い営業活動に向けての課題と解決策について話し合います。

【ライフパートナー教育体制図】



◎業界共通試験

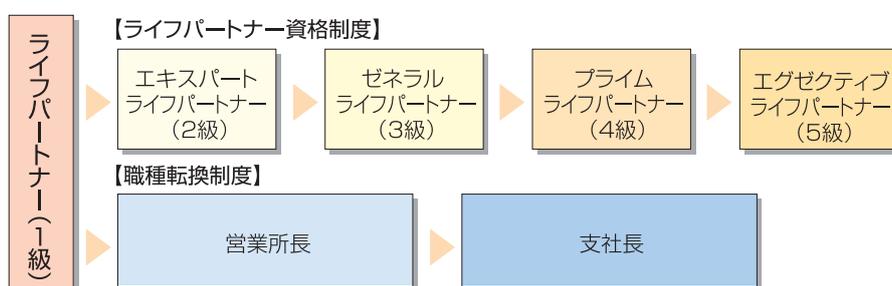
ライフパートナーは初期研修期間中に生命保険協会主催業界共通試験のすべてに合格することを目指しています。また自己研鑽の一環として、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会のAFP資格・CFP資格の取得を推奨しています。



本社研修の様子

■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・育成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、本人の希望にあわせ将来の道を選ぶことができます。



資格認定会食会の様子

お客様をお守りする取組み

『お客様をがんからお守りする運動』

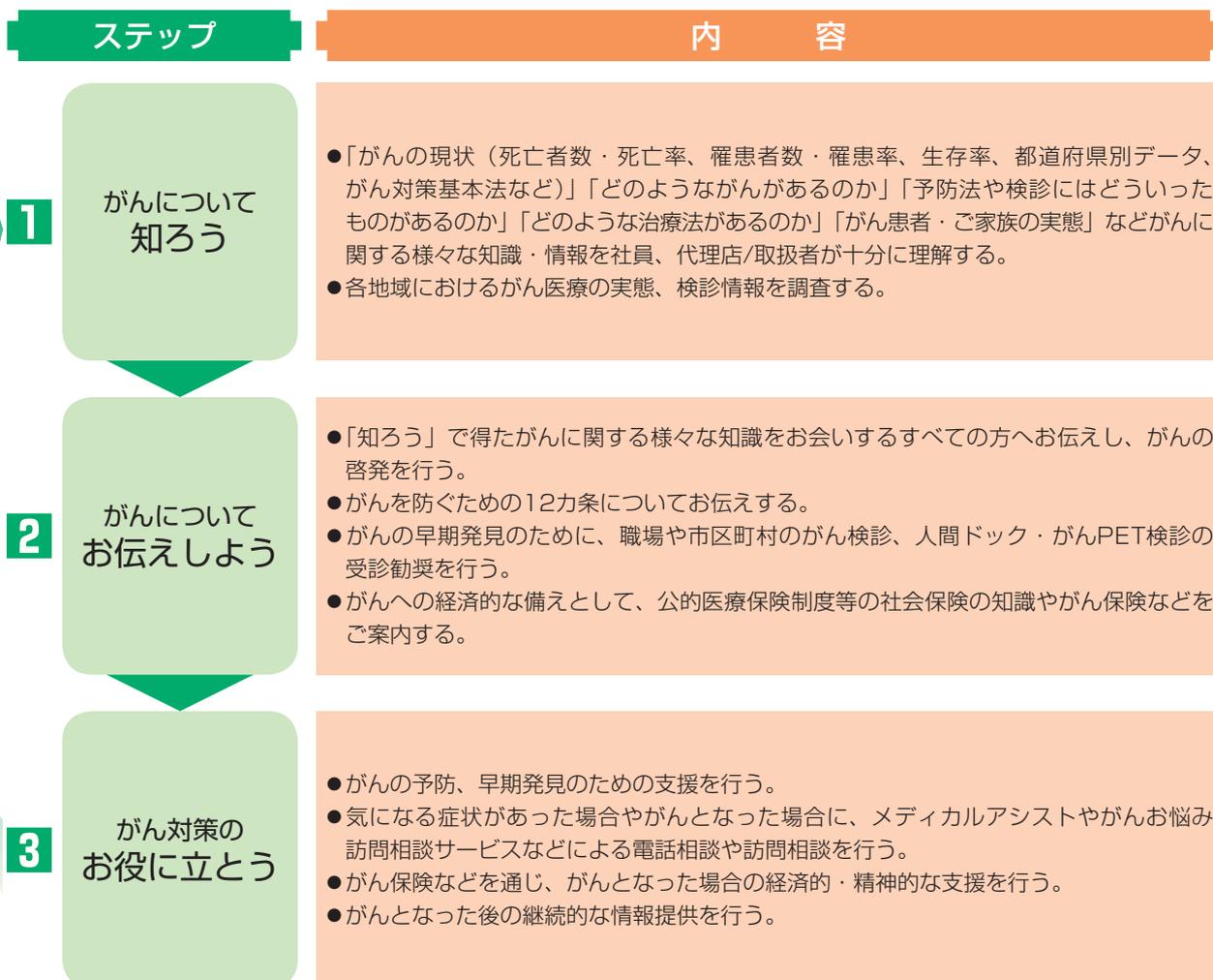
取組みの背景

がん保険を取り扱う生命保険会社としての社会的使命のもと、2005年3月から東京海上日動や代理店/取扱者と一体となって、認定NPO法人J.POSHを通じ乳がんの早期発見の大切さをお伝えする「ピンクリボン運動」を支援し、全国各地での街頭活動やセミナーなどがんに対する啓発活動に取り組んできました。

当社ではこの活動をさらに広げるべく、保険金などのお支払いという経済的なご支援だけでなくとどまらずお客様のお悩みに対する「総合的なソリューション」を順次ご提供していくこととし、その第一歩として2007年9月の「がん治療支援保険」発売を契機に、全社を挙げた継続的・永続的な取組みとして『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。さらに、この運動をがんにとどまらず生存保障（医療・介護・健康支援など）分野に広げて、より大きな「あんしん」をお届けするための「生存保障革命」をスタートさせるなど「トータルでお客様にお役に立つ保険会社」を目指しています。

『お客様をがんからお守りする運動』の基本方針

国民病とも言えるがんによって悲しい話が繰り返されています。そのような中「お客様をがんからお守りすることができないだろうか」「がんに苦しむ患者さんやご家族の方々の苦しみ、つらさを少しでも和らげるためにお役に立てないだろうか」という「想い」から、保険金などをお支払いするという経済的な支援にとどまらず、がんの予防や精神的なサポートをすることも生命保険会社としての社会的使命であると考え、『お客様をがんからお守りする運動』を始めることとしました。この運動を3つのステップで推進しています。



■主な取組み

■全国代表代理店会議

「お客様をがんからお守りする運動」に使命感を持って取り組む代理店／取扱者や社員を一堂に集め、毎年全国代表代理店会議を開催しています。12回目となる2018年10月の会議には、全国から800名を超える代理店／取扱者・社員が参加しました。がん体験者・がんライフアドバイザーによる講演や「お客様の笑顔のために私たちができること」をテーマにしたパネルディスカッションを通して、知識・使命感の向上を図りました。



■地方公共団体とのがん検診受診率向上の協働取組み

東京海上グループは、がん検診受診率50%超の達成を目指す地方公共団体や地元の金融機関などと一体となり、がんの啓発やがん検診受診率向上の協働取組みを全国各地で行っています。協定締結や事業登録などを行っている地方公共団体は、44道府県・18市となっています（2019年3月末現在）。



■国との連携（がん検診企業アクション）

当社は、2009年10月、国と企業が連携してがん検診受診率50%超を目指す厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション」の趣旨に賛同し、東京海上日動とともに『推進パートナー企業』となりました。官民一体となった取組みの中で、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。



「がん検診企業アクション
推進パートナー企業 登録証」

■民間団体との連携

認定NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）を通じ、ピンクリボン運動を推進しています。

また、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の活動に賛同し、抗がん剤治療を受けているがん患者さんの精神的な負担を和らげるための「タオル帽子」製作ボランティアを行っています。

詳細はP.45～P.47「CSR（企業の社会的責任）の取組み」をご参照ください。



■静岡がんセンターとの協定

当社は2007年8月、静岡県立静岡がんセンター、東京海上日動メディカルサービスと三者による「『がん医療に関する相談支援等及び情報提供のあり方』について包括的な共同研究協定」を締結しました。

がんの予防、検診の重要性を分かりやすくお伝えするためのツールの共同開発などを行っています。



<静岡がんセンターと共同作成したクイズ形式のがん啓発リーフレット>

■商品・ご契約者様向けサービスのご提供

お客様のニーズやがん治療の実態に対応した商品やサービスをご提供しています。

【商品】（2019年3月末現在）

- がん治療支援保険NEO
初期のがんから、再発・転移の治療まで、がんと徹底的に闘うための保険です。
- 抗がん剤治療特約
治療が長期にわたり、自己負担額が高額となることの多い抗がん剤治療を保障します。

【ご契約者様向けサービス】

- がんお悩み訪問相談サービス
お客様ががんと診断された場合に、専門の相談員が訪問してお悩みをおうかがいし、お役に立てるような情報やツールをご提供します。



「がんお悩み訪問相談サービスチラシ」

生存保障への取組み

取組み内容

がんをはじめとする重大な病気に罹患した場合、退院後も長期間にわたって治療やリハビリが必要になることがあります。

当社では、お客様が病気になってもご家族とともにしっかりと「あんしん」して暮らしていただくために、保険会社ができることは何かを真剣に考えてきました。

2012年10月に「生存保障革命」と題した取組みをスタートさせ、「退院してからも、暮らしがある。」というメッセージを通じて「生存保障」の大切さをお客様に広くお伝えしてきました。

そして、2017年11月からは、「生存保障」分野への取組みをさらに進めるとともに、今後の環境変化の中でもお客様をしっかりとお守りするために、「生存保障革命Nextage」をスタートさせました。

「生存保障革命Nextage」とは

医療技術の進歩に備えた「新たな保障」、ますます長くなることが想定される老後に備えた「資産形成」、健康な状態の維持や病気の予防を目的とした「予防・未病」といった、「生存保障」を含めたすべての領域でお客様をお守りする、最適な保障をご提供します。

当社では、今後もお客様をお守りするための商品やサービスを開発することで、選ばれ続ける生命保険会社を目指します。



長生きリスクへの取組み～「あんしんセエメエの健康・長生き学園」～

2012年2月より、少しでも多くの皆様に疾病の予防や健康管理の大切さなどをお伝えし、将来にわたって健康で長生きしていただくために、当社ホームページ内に「あんしんセエメエの健康・長生き学園」サイトを開設しています。当社キャラクターのあんしんセエメエが学園長となり、「健康増進棟」「老後に備える棟」「図書館」など学園内をめぐりながら生活習慣病や介護に関する情報をご案内します。

※ 当社、東京海上グループ会社（東京海上日動メディカルサービス株式会社、東京海上日動ベターライフサービス株式会社）および業務提携先が持つさまざまな情報をご提供します。

[主なコンテンツ]

健康増進棟	・生活習慣病セルフチェック	・生活習慣病の解説と予防法
	・事例でみる5疾病*	・ドクター根来の健康+長生き生活講座
保健室	・健康診断結果の見方	・医療機関のかかり方
老後に備える棟	・資金の備えについて	・介護の現状
		・事例でみる介護
図書館	・がんに関するアンケート	・“長生き”に関する意識調査

* 悪性新生物（がん）、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全



正しくご契約いただくために

商品内容を正しくご理解いただくための取組み

当社では、商品に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただき、ご納得のうえ、ご契約いただけるよう次のような取組みを行っています。

契約概要

商品内容をご理解いただくため、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）を記載した『契約概要』を、『ご契約のしおり・約款』『注意喚起情報』とともにお渡ししています。



『契約概要』



『注意喚起情報』

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・給付金などのお支払いや保険料払込免除ができない場合など）を記載した『注意喚起情報』を、『ご契約のしおり・約款』『契約概要』とともにお渡ししています。

ご契約のしおり・約款

保険のお申込みの際には、ご契約に関する詳細な内容を記載した『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・給付金など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ご契約の解除やクーリング・オフ制度などについてもわかりやすくご説明しています。



『ご契約のしおり・約款』



『保険種類のご案内』

保険種類のご案内

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、当社の商品内容を掲載した『保険種類のご案内』を作成し、ご用意しています。各種商品の仕組みや特長などを記載しています。

パンフレット

各種商品の仕組みや特長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。



『パンフレット』



『特別勘定のしおり』

特別勘定のしおり

特別勘定の運用（投資対象となる投資信託、投資方針、投資リスクなど）をご理解いただくため、特別勘定で運用を行うマーケットリンク（新変額保険（有期型））のご契約をご検討されるお客様に「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」ととも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ご存知でなかったために、デメリット（不利益）を被ることのないよう、お客様へ商品説明の際、「デメリット情報」のご提供やご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』『特別勘定のしおり』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組み

当社では、お客様のご意向（ニーズ）に関する情報を収集・把握したうえで、ご意向に沿った保険をご提案することとしています。

ご契約いただく保険商品が、お客様のご意向に合致しているかどうかを、契約締結前に、最終的に確認いただけるよう、「意向確認書」を作成しており、ご契約の前に、お客様自身にご意向との合致を確認していただき、お客様自身の署名をいただくこととしています。

そのうえで、署名いただいた「意向確認書」を、お客様、当社にて各々保管しています。

なお、特別勘定で運用を行うマーケットリンク（新変額保険（有期型））は、投資リスクがお客様に帰属し、損失が生じるおそれがあります。

そのため、専用の意向確認書をご用意し、お客様に、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」の内

容や投資リスクについてご理解いただいていること、資産・収入などの状況をふまえた無理のない保険料設定になっていることなどを、ご契約の前に必ず確認していただくこととしています。



『意向確認書』

お客様に告知の重要性をご理解いただくための取組み

生命保険においては、お客様が告知された内容が正しくないと保険契約が解除になり、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、健康状態によっては、新たな保険契約に加入できず、一切の保障を失

うことにもつながりかねません。

そこで一生涯を通じてお客様に「あんしん」をご提供するのために、正しい告知の重要性について十分にご理解いただくための取組みを次のとおり行っています。

【取組み内容】

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、お客様向けご説明チラシ『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、後日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態勢をとっています。ペーパーレス申込手続き『らくらく手続き』をご利用いただいた場合は、後日告知書のお客様控を送付しています。
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目的で、『告知プライバシー保護用シール』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』

ご契約にあたって大切なことを漏れなく、ご理解・ご確認いただくための取組み

上記3つの取組みをさらに高いレベルで実施していくために、2013年10月からタブレット型端末などを活用したペーパーレス申込手続き『らくらく手続き』を導

入しました。お客様のお申込内容にあわせて必要な画面が表示され、1画面ごとにしっかりとご確認いただくことができます。



ご契約内容をご確認いただくための取組み

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

●申込書・意向確認書・告知書などのお客様控をお渡ししています。

●保険証券同封アンケート

保険証券にアンケートを同封し、保険証券の記載内容に誤りがないか、お申込内容と一致しているかをご確認いただいています。

●保険証券を送付しています。

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、「ご契約のお申込日」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（「責任開始期に関する特約」を付加した場合は「ご契約のお申込日」から）、その日を含めて8日以内であれば、書面によりお申込み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。この場合、お払い込みいただいた金額をお返しします。

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・オフできない場合があります。

また、保険種類によってお取扱いが異なる場合があります。

詳しくは、「ご契約のしおり（ご契約に際して）」3. クーリング・オフ制度（お申込みの撤回またはご契約の解除）をご覧ください。

あんしん生命の商品

新規開発商品の状況 (2019年3月31日現在)

当社では「お客様本位の生命保険事業」という基本方針のもと、1996年10月の開業時から、お客様のニーズを捉えた商品開発に努めてきました。卓越した商品開発力を背景に、「生存保障革命Nextage」への取組みなどを通じて、お客様のニーズにきめ細かく対応できる商品を開発・発売しています。

●メディカルKit R 生存保障重点プランを2018年8月2日に発売しました。

「メディカルKit R」は、所定の年齢までにお払いただいた保険料から、それまでにお受け取りいただいた入院給付金などの合計額を差し引いた残額を70歳等の所定の年齢時に健康還付給付金としてお受け取りいただける保険で、「新しいカタチの医療保険」として、ご好評をいただいております。

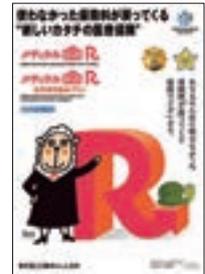
「メディカルKit R 生存保障重点プラン」は、従来の商品内容に加え、疾病により所定の治療などを受けられた場合に、将来の保険料のお払込みが免除になるとともに、健康還付給付金を前倒しでお受け取りいただけるため、治療費などにご活用いただくことが可能な商品です。

メディカルKit R 生存保障重点プランの保障内容例

(主契約：入院給付金日額 1万円、手術・放射線治療給付金の給付総率の型I型の場合)



(※1) 各種特約・特定疾病保険料払込免除特約を付加しないものとして計算します。
 (※2) 健康還付給付金の支払対象年齢に到達する年単位の契約の当日の前日までをいいます。ただし、支払対象年齢に到達する前に保険料払込みの免除事由に該当したときは、その該当した日までを健康還付給付金支払対象期間として、健康還付給付金をお支払いします。



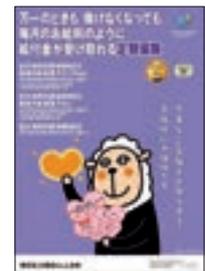
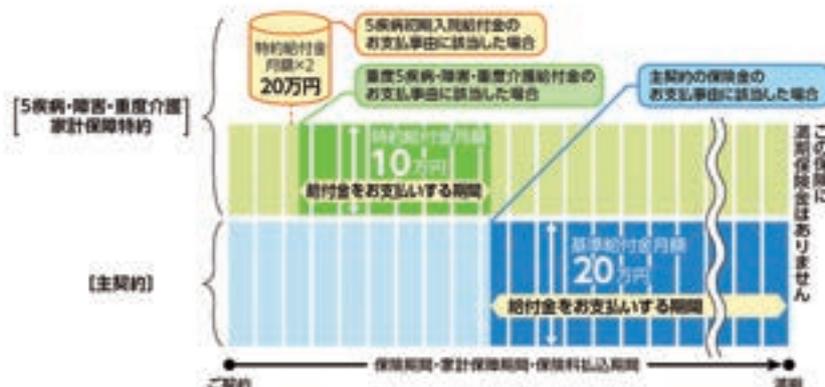
●家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlusを2019年2月2日に発売しました。

2012年10月に発売した「家計保障定期保険 就業不能保障プラン」では、退院後の「働けない日々」のリスクに注目し、世帯主などのお客様が万一のときだけでなく、5疾病（悪性新生物・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全）などにより就業不能状態となった場合に、保険期間を通じて家計を保障する商品を業界で初めて発売し、ご好評をいただいております。

お客様の保障ニーズに、より幅広くお応えするために、「家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlus」を新たに開発しました。従来の就業不能保障プランは、5疾病による就業不能状態などに備える保障としておりましたが、保障対象を全ての傷病に拡大しました。あわせて、保険料払込免除事由についても、同様に拡大しました。

家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlusの保障内容例

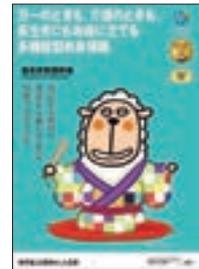
(主契約：基準給付金月額 20万円、特約：給付金月額 10万円、給付金支払期間 保険期間満了までの場合)



主な商品 (2019年3月31日現在)

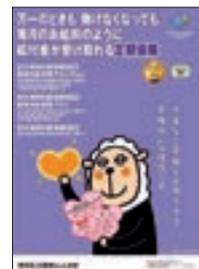
●長生き支援終身(低解約返戻金型終身介護保険)

死亡と高度障害に加え、公的介護保険で要介護2以上または当社所定の要介護状態となった際の保障を一生確保できます。被保険者が保険金をお受け取りいただくことなく所定の年齢の契約応当日を迎えられた場合には、健康祝金をお受け取りいただけます。また、初めて悪性新生物と診断確定された場合や、心疾患・脳血管疾患で所定の手術または継続20日以上入院治療を受けた場合に将来の保険料のお払込みが不要となる、「特定疾病保険料払込免除特則」を任意で付加できます。



●家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlus(家計保障定期保険(無解約返戻金型) 特定疾病・障害・重度介護保険料払込免除特則、5疾病・障害・重度介護家計保障特約付加)

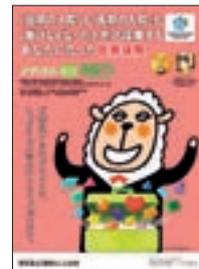
死亡と高度障害に加え、5疾病(悪性新生物、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全)による所定の就業不能状態や、病気やケガによる所定の障害状態・要介護状態に該当した場合に毎月給付金をお受け取りいただける保険です。また、5疾病により入院された場合には、5疾病初期入院給付金をお受け取りいただけます。



●メディカルKit NEO(医療総合保険(基本保障・無解約返戻金型))、メディカルKit R(医療総合保険(基本保障・無解約返戻金型)健康還付特則付加)

メディカルKit NEOは、病気やケガによる入院、手術、放射線治療を一生保障する保険です。また、メディカルKit Rは、病気やケガによる入院、手術、放射線治療の一生の保障に加え、所定の年齢(*)までにお払い込みいただいた保険料からそれまでにお受け取りいただいた入院給付金などの合計金額を差し引いた残額を健康還付給付金としてお受け取りいただける医療保険です。

(*)契約年齢が0~40歳の場合は60歳または70歳、41~50歳の場合は70歳、51~55歳の場合は75歳、56~60歳の場合は80歳です。



●メディカルKitラヴR(医療保険(引受基準緩和・無解約返戻金型)健康還付特則付加)

健康に不安のあるお客様にもご加入いただけるよう、メディカルKit Rのお引受けの基準を緩和した医療保険です。病気やケガによる入院、手術、放射線治療の一生の保障に加え、所定の年齢(*)までにお払い込みいただいた保険料からそれまでにお受け取りいただいた入院給付金などの合計金額を差し引いた残額を健康還付給付金としてお受け取りいただけます。

(*)契約年齢が20~50歳の場合は70歳、51~55歳の場合は75歳、56~60歳の場合は80歳です。



●がん治療支援保険NEO(がん治療支援保険NEO(無解約返戻金型)、がん診断保険R(がん診断保険(無解約返戻金型)健康還付特則付加)

がん治療支援保険NEOは、がん罹患された場合の保障を確保できる保険です。がん診断された場合に診断給付金を、がんの治療を目的として入院された場合に入院給付金をお受け取りいただけます。また、がん診断保険Rは、がん診断された場合の保障に加え、70歳までにお払い込みいただいた保険料からそれまでにお受け取りいただいた診断給付金の合計金額を差し引いた残額を健康還付給付金としてお受け取りいただける保険です。



●生損保一体型保険「超保険」

生命保険と損害保険を一体化し、お客様とご家族を取り巻くリスクをまとめて保障(補償)する革新的な保険です。お客様のライフプラン、家族構成やライフステージのさまざまな変化にあわせて、コンサルティングによる最適な保障(補償)をご提供します。



商品の一覧 (2019年3月31日現在)

個人向けの商品

主契約

保険種類	ご利用の目的	販売名称
終身保険	終身の保障を ご希望の方へ	終身保険
		一時払通増終身保険 (告知不要型)
	一生涯の介護保障も ご希望の方へ	長生き支援終身 (低解約返戻金型終身介護保険)
定期保険	一定期間の保障を ご希望の方へ	定期保険
		長割り定期 (定期保険・低解約返戻金特則付加)
		低解約返戻金型通増定期保険
	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NEO (家計保障定期保険 (無解約返戻金型))
		家計保障定期保険NEO 就業不能保障プラン (家計保障定期保険 (無解約返戻金型) 特定疾病・重度介護保険料払込免除特則、5疾病・重度介護家計保障 特約付加)
	家計保障定期保険NEO 就業不能保障プランPlus (家計保障定期保険 (無解約返戻金型) 特定疾病・障害・重度介護保険料払込免除特則、5疾病・障害・重度 介護家計保障特約付加)	
疾病・医療保険	3大疾病 (悪性新生物 (*1)・ 急性心筋梗塞・脳卒中) への 備えをご希望の方へ	特定疾病保障定期保険
		メディカルKit NEO (医療総合保険 (基本保障・無解約返戻金型))
	病気やケガへの 備えをご希望の方へ	メディカルKit R (医療総合保険 (基本保障・無解約返戻金型) 健康還付特則付加)
		メディカルKitラヴ (医療保険 (引受基準緩和・無解約返戻金型))
		メディカルKitラヴR (医療保険 (引受基準緩和・無解約返戻金型) 健康還付特則付加)
		あるく保険 (新医療総合保険 (基本保障・無解約返戻金型) 健康増進特約付加)
	がんへの備えを ご希望の方へ	がん治療支援保険NEO (がん治療支援保険NEO (無解約返戻金型))
がん診断保険R (がん診断保険 (無解約返戻金型) 健康還付特則付加)		
養老保険	保障と資産形成を同時に ご希望の方へ	養老保険 (*2)
変額保険	金融市場の変化に連動した 万一の備えと資産形成を ご希望の方へ	マーケットリンク (新変額保険 (有期型))
こども保険	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

(*1) 「悪性黒色腫以外の皮膚の悪性新生物」は対象になりません。

(*2) ご契約者が法人の場合に限ります。

主な特約

※ご契約の種類、内容およびご契約形態などによっては、お取扱いできないことがあります。

	ご利用の目的	特約名
死亡・高度障害の際の保障を大きくする特約	一定期間、保障額の上乗せをお考えの方へ	平準定期保険特約
不慮の事故などによる死亡・障害の際の保障をひろげる特約	不慮の事故などによる死亡・高度障害の際の保障を大きくしたい方へ	災害割増特約
	不慮の事故などによる死亡・身体障害の際の保障をご希望の方へ	傷害特約（本人型）
就業不能状態に該当した際の保障を確保する特約	悪性新生物、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全による就業不能の際の保障や介護の保障をお考えの方へ	5疾病・重度介護家計保障特約 重度5疾病・重度介護一時金特約
	悪性新生物、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全による就業不能の際の保障や障害・介護の保障をお考えの方へ	5疾病・障害・重度介護家計保障特約 重度5疾病・障害・重度介護一時金特約 重度5疾病・障害・重度介護保障特約
	悪性新生物（*1）、急性心筋梗塞、脳卒中、肝硬変、慢性腎不全による就業不能の際の保障をお考えの方へ	5疾病就業不能特約
医療の保障をひろげる特約	がん、心疾患、脳血管疾患の治療のための入院の保障を支払日数の制限なく確保したい方へ	3大疾病入院支払日数無制限特約
	所定の治療に対して一時金による保障をご希望の方へ	特定治療支援特約
	女性向けの保障の充実をご希望の方へ	女性疾病保障特約
	がんと診断された場合の保障をご希望の方へ	がん診断特約
	初めて悪性新生物と診断された場合の保障をご希望の方へ	悪性新生物初回診断特約
	がん治療のための入院の保障をご希望の方へ	がん入院特約
	がん治療のための手術の保障をご希望の方へ	がん手術特約
	がん治療のための通院の保障をご希望の方へ	がん通院特約
	抗がん剤による治療を受けた際の保障をご希望の方へ	抗がん剤治療特約
	がん治療のための先進医療による療養を受けた際の保障をご希望の方へ	がん先進医療特約
	がん治療のための入院の保障を支払日数の制限なく確保したい方へ	がん入院支払日数無制限特約（引受基準緩和型）
	通院の保障をご希望の方へ	通院特約
	先進医療による療養を受けた際の保障をご希望の方へ	先進医療特約 先進医療特約（引受基準緩和型）
	手術の保障の充実をご希望の方へ	手術給付金の追加払に関する特約
骨折、関節脱臼、腱の断裂による治療を受けた際の保障をご希望の方へ	特定損傷一時金特約（*2）	
介護の保障を確保する特約	介護の保障をご希望の方へ	介護保障特約（*2）
保険料の一部をキャッシュバックする特約	健康増進活動に基づく保険料の一部のキャッシュバックをご希望の方へ	健康増進特約

（*1）「悪性黒色腫以外の皮膚の悪性新生物」は対象になりません。

（*2）超保険（東京海上グループの生損保一体型保険）のご契約の場合のみ付加することができます。

企業・団体向けの商品

主契約	付加できる特約
団体定期保険	災害割増特約、傷害特約、こども特約、災害保障特約、交通災害特約、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、年金払特約、無配当特約
総合福祉団体定期保険	ヒューマン・ヴァリュー特約、年金払特約、災害総合保障特約、無配当特約
団体信用生命保険	障害特約、3大疾病保障特約、がん保障特約、リビング・ニーズ特約

情報システムに関する状況

「家計保障定期保険NEO就業不能保障プランPlus」などの新商品開発や、契約者貸付・解約・満期保険金のお受取りなどについて、お客様ご自身でのお手続きを可能とする「かんたんネットde手続き」など、お客様にさらにご満足いただくためのシステム機能の拡充を実施しました。また、地震などで被災されたお客様に対して、保険料払込猶予期間の延長を実施するためのシステムサポートや、改正割賦販売法の施行に伴う開発などを行いました。

ご契約者様向けサービス

当社では、保険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、各種サービスをご用意しています。保険金等をお支払いすることにより経済的なサポートを行うだけでなく、お客様のリスクやお悩み・不安を防止・軽減するサービスや情報をあわせてお届けすることで、少しでもお客様のお役に立ちたいと考えています。

(2019年3月末現在)

	サービス名	サービス内容
健康管理・病気の早期発見のために	人間ドック・脳ドック・がんPET検診優待サービス 	<p>人間ドック・脳ドック・がんPET検診を実施する全国の提携医療施設の中からお客様のご希望に沿った施設のご紹介と予約を行います。当社のお客様向け優待割引料金で受診することができます。 ※医療機関・検診内容によっては割引が適用されない場合があります。</p> <p>ご利用いただいたお客様の声</p> <p>保険に加入したことを契機に、代理店から勧められてがんPET検診を受けたところ、甲状腺の早期がんが発見されました。発見が早かったため、おかげさまで数日の入院と簡単な手術で済み、その後の経過も良好です。勧めてもらわなければ、自分から受けようとは思いませんでした。本当にありがとうございました。 (40代男性より)</p>
おからだに関するお悩みに	メディカルアシスト 	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急医療相談／一般の健康相談 救急救命センターに勤務する現役の救急科専門医と、豊富な臨床経験を有した看護師が、24時間365日「常駐」し、突然の発病やケガ、日常のおからだのお悩みなどについて電話で的確にアドバイスします。 ●医療機関案内 夜間・休日の救急医療機関や、出張先・旅先での最寄りの医療機関、女性医師のいる病院など、全国45万件のデータベースからお客様のご要望に応じた医療機関を電話でご案内します。地図情報を活用した独自のシステムにより、医療機関までの道順もリアルタイムでご案内することが可能です。 ●予約制専門医相談 「病院に行く前に相談したい」「治療が続いているが不安がある」「体質改善を考えたい」など、日頃のおからだの不調やお悩みに関して、さまざまな分野で高度な知識を有する専門医が電話でアドバイスします。 ※事前に予約のうえ、ご利用いただけます。 ●転院・患者移送手配 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など一連の手配を代行します。 ※転院などの実費はお客様負担となります。
さまざまな日常生活のサポートに	デイリーサポート	<ul style="list-style-type: none"> ●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、社会保険労務士または弁護士が電話でお応えします。 ●法律・税務に関するご相談 身のまわりの法律や税金に関するご相談に、弁護士などが電話でお応えします。 ●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、暮らしに役立つさまざまな情報を電話でご提供します。
病気や介護による休職後の職場復帰に関するお悩みに	職場復帰支援サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ●キャリアコンサルタントによる支援 キャリアコンサルタントが、スマートフォンや対面などによる1対1での個別コンサルティングを通じて、職場復帰に向けた心理面のサポートなどを行います。 ●臨床心理士による支援 臨床心理士が、お客様の体調や会社の制度・規定などを踏まえたうえで、職場復帰に向けた具体的なアドバイスなどを行います。 ※職場復帰支援サービスは、被保険者が当社所定の保障（特約）の保険金（給付金）支払事由に該当した場合に、被保険者様とご家族様がご利用いただけます。

※これらのサービスは、当社がグループ会社もしくは提携会社を通じてご提供します。

	サービス名	サービス内容						
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">がんに関するお悩みに</p>	<p>がん専用相談窓口</p>	<p>がんに関するさまざまなお悩みに、大学病院の教授・准教授クラスを中心とした経験豊富な医師、看護師、メディカルソーシャルワーカーがお応えします。さらに、がんと闘う患者様とご家族が抱える心の問題にも向き合います。 ※事前に予約のうえ、ご利用いただけます。</p> <table border="1" data-bbox="632 344 1398 562"> <thead> <tr> <th>臓器ごとの 専門医ラインナップ</th> <th>心のケア</th> <th>治療以外のご相談</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>肺や乳腺・消化器など、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるよう専門医を擁し、症状や治療法等についてきめ細かいアドバイスを行います。</td> <td>がんと闘う患者様とご家族には、精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。</td> <td>医療制度や在宅医療など、治療以外のお悩みには、メディカルソーシャルワーカーがお応えします。</td> </tr> </tbody> </table>	臓器ごとの 専門医ラインナップ	心のケア	治療以外のご相談	肺や乳腺・消化器など、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるよう専門医を擁し、症状や治療法等についてきめ細かいアドバイスを行います。	がんと闘う患者様とご家族には、精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。	医療制度や在宅医療など、治療以外のお悩みには、メディカルソーシャルワーカーがお応えします。
	臓器ごとの 専門医ラインナップ	心のケア	治療以外のご相談					
肺や乳腺・消化器など、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるよう専門医を擁し、症状や治療法等についてきめ細かいアドバイスを行います。	がんと闘う患者様とご家族には、精神的な負担がかかります。精神腫瘍科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。	医療制度や在宅医療など、治療以外のお悩みには、メディカルソーシャルワーカーがお応えします。						
<p>がんお悩み訪問相談サービス</p> 	<p>がんと診断されたお客様へ、専門の相談員が訪問しお悩みをおうかがいします。不安やお悩みの原因について一緒に考え、お役に立てるような情報やツールをご提供します。 ※がんお悩み訪問相談サービスは、当社のご契約者様、被保険者様が、がんと診断された場合にご利用いただけます。 ※事前準備のうえ訪問するため、訪問には数日のお時間をいただきます。</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ご利用いただいたお客様の声</p> </div>  <p>がんと診断され落ち込む母を精神的にフォローしてほしいと思い、がんお悩み訪問相談サービスを利用しました。母の不安を相談員の方にじっくり聞いてもらったうえで、治療や食事、副作用などについての情報を教えていただくことができたので、母も私も気持ちを整理することができました。 (40代女性より)</p>							
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">介護に関するお悩みに</p>	<p>介護お悩み電話・訪問相談サービス</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●電話相談 公的介護保険制度の内容およびその申請方法、施設の種類や入所、在宅介護サービス利用方法など、介護に関するお悩みに、社会福祉士・介護福祉士・介護支援専門員・看護師などの専門の相談員がお応えします。 ●訪問相談 実際にご訪問し、生活環境・健康状態・生活に対するご意向などをおうかがいし、経験豊富な認定ケアマネジャーなどがケアプランの骨子の作成またはケアプランに対するセカンドオピニオンをご提供します。 ※訪問相談は、「長生き支援終身」にご加入のお客様および被保険者様の配偶者様または同居のご両親が所定の要介護状態になった場合にご利用いただけます。 ※事前準備のうえ訪問するため、訪問には数日のお時間をいただきます。 <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ご利用いただいたお客様の声</p> </div>  <p>元気だった父が突然脳梗塞で倒れ、左半身麻痺と認知症の症状が出ました。退院時期が迫り、自宅でどう介護すべきかわからず困って電話相談をしました。介護保険のサービス利用例や手続きの進め方、近所の相談窓口など、アドバイスをいただいたおかげで具体的な対応方法がわかり、ほっとしました。 (50代女性より)</p>						
	<p>介護アシスト</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●電話介護相談 社会福祉士・ケアマネジャー・看護師などが、公的介護保険制度の内容や利用手続、介護サービスの種類や特徴、介護施設の入所手続、認知症への対処法といった介護に関する相談に電話でお応えします。認知症のご不安に対しては、医師の監修を受けた「もの忘れチェックプログラム」※をご利用いただくことも可能です。 ※お電話でいくつかのアンケートにお答えいただき、回答結果に基づき、受診の勧奨や専門医療機関をご案内いたします。 ●各種サービス優待紹介 高齢者の生活を支える各種サービス（家事代行など）を優待条件でご紹介します※。電話介護相談とあわせてご利用いただくことで、介護負担の軽減や高齢者ご本人の自立度の維持につながるサービスをご検討いただけます。 ※サービスのご利用に係る費用は利用者負担となります。 ●インターネットによる介護情報サービス 「介護情報ネットワーク」のホームページ(https://www.kaigonw.ne.jp/)を通じて、介護の仕方や介護保険制度など、介護に関する様々な情報をご提供します。 						

※これらのサービスは、当社がグループ会社もしくは提携会社を通じてご提供します。

ご契約に関するご案内

ご契約内容に関するお手続き・ご相談

●お電話での受付

ご契約者様専用フリーダイヤル



0120-560-834

【受付時間】 平日 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00

(日曜・祝日・年末年始を除きます。)

※上記の受付時間以外は自動音声で一部のサービスをご利用いただけます。

マーケットリンク (変額保険テレホンサービス)



0120-517-104

【受付時間】 平日 9:00～17:00 (土日・祝日・年末年始を除きます。)

旧フィナンシャル生命でご契約いただいたお客様 (ご契約者さま専用テレホンサービス)



0120-155-730

【受付時間】 平日 9:00～17:00 (土日・祝日・年末年始を除きます。)

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〉

- ・保険証券をお手元にご用意のうえ、「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。
- ・休日明けはお電話が大変混み合うため、つながりにくい場合がございますので、あらかじめご了承ください。

お手続きやご相談の例

- ・契約の内容について確認したい。
- ・住所を変更したい。
- ・保険料の振替口座を変更したい。
- ・契約者貸付を受けたい。



●インターネットでの受付

契約者さま専用ページ

契約者さま専用ページは、当社ホームページなどからご登録いただいた個人のお客様を対象としたインターネットサービスです。

ご契約内容のご確認や住所変更、契約者貸付・返済、保険料の振替口座やクレジットカード情報の変更、メールサービスの登録などのお手続きができます。

また、保険金・給付金請求の受付や、各種変更手続き書類のご請求も受け付けています。



※保険金・給付金請求受付は、当社ホームページからもお手続きが可能です。詳しくは、P.67をご参照ください。

当社ホームページURL

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

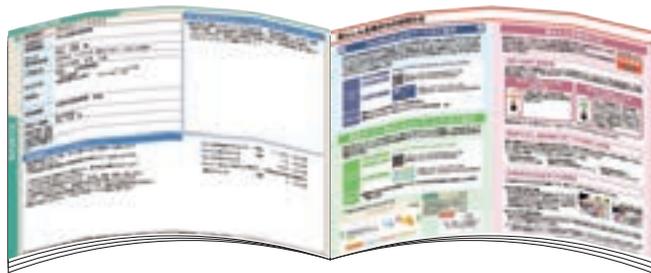
あんしん生命

検索

ご契約者様へのご案内

ご契約加入後も、さまざまなご案内をお届けし、ご契約内容を正しくご理解いただけるよう努めています。

●郵送でのご案内

総合的なご案内	<p>○ご契約内容のお知らせ 毎年1回、ご契約者様に、現在ご加入のご契約内容などについてご案内しています。ご契約者様の誕生日により発送日を分けて送付しています。</p>	
	 <p>冊子版</p>	 <p>ハガキ版</p>
保険料のお払込みについて	口座振替できなかった場合に当社からお送りするもの	○口座への生命保険料ご準備のお願い（再請求のお知らせ） ○生命保険料お払込みのご依頼 など
	保険料のお払込みがないまま猶予期間を過ぎた場合に当社からお送りするもの	○保険料お立替えのご案内（保険料自動振替貸付） ○保険契約失効および復活手続きのご案内 など
契約者貸付について	お手続きが完了した場合などに当社からお送りするもの	○お支払いのご案内（契約者貸付金） ○〈契約者貸付〉利息繰入のご案内 など
保険金・給付金などのお支払いについて	お支払期日の到来前に当社からお送りするもの	○満期に伴う返戻金のご案内 ○生存給付金のご案内 ○祝金のご案内 ○年金のご請求のご案内 など
	お手続きが完了した場合に当社からお送りするもの	○お支払いのご案内（満期保険金、解約返戻金 など） ○年金証書 など
その他	○生命保険料控除証明書（10月頃） ○保険期間満了のお知らせ ○前納期間終了に伴うお手続きのお願い ○更新（継続）お手続きのご案内 ○生命保険手続完了通知 など	

●メールでのご案内

「保険に関する大切なお知らせ」などをメールでご案内しています。

メール種類	内容
あんしんほけんだより	○口座残高不足などで、引き落としができなかったお客様へ「口座再請求」のご案内 ○「満期返戻金」や「年金」のお支払いをご案内 ○「生命保険料控除証明書」や「ご契約内容のお知らせ」の事前発送連絡 など
重要・緊急なご連絡	災害発生時に対象のお客様へ各種特別措置をご案内します。

保険金・給付金のご請求

保険金・給付金ご請求手続き

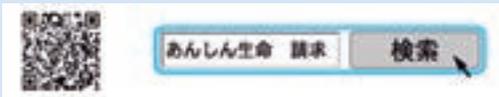
以下の方法で、お手続きいただくことができます。

お客様

STEP 1 ご連絡

下記の3つから連絡方法をお選びいただき、ご請求の内容を当社までご連絡ください。
ご請求の内容とは入院・手術などをされた方のお名前・証券番号・治療の状況などです。

- **インターネットでのご連絡** 受付時間：24時間・365日（注1）
下記QRコードもしくは検索ワードよりアクセスのうえ、お手続きください。



●「契約者さま専用ページ」へご登録済みのお客様は、「契約者さま専用ページ」からお手続きいただくこともできます。

- **お電話でのご連絡**（注2）
 **0120-536-338** 受付時間：平日9:00～18:00 土曜9:00～17:00
（日曜・祝日・年末年始を除きます。）

- **担当の代理店もしくはライフパートナーへのご連絡**
担当の代理店もしくはライフパートナーにご連絡ください。

（注1）変額保険・変額年金保険のご請求の場合、インターネットでのご連絡はご利用いただけません。

（注2）変額保険・変額年金保険のご請求の場合、下記の専用ダイヤルへお電話ください。

 **0120-765-322** 受付時間：平日9:00～17:00（土曜・日曜・祝日・年末年始を除きます。）

当社

STEP 2 ご案内

お手続きの詳しいご案内と必要な書類をお送りします。

診断書・公的書類など、ご請求に必要な書類にかかる費用はお客様のご負担になります。

お客様

STEP 3 ご提出

必要書類をご記入いただき書類の不足がないかご確認のうえ、ご提出ください。

必要書類（請求書・診断書など）は当社で受付後、内容を確認させていただきます。

- 書類の不足や証明書の内容に不明な点がある場合は、当社より確認のためのご連絡を差し上げます。
- 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などへ確認させていただきます場合もあります。この場合は、事前にご連絡を差し上げます。



【保険金等請求書兼同意書】

当社

STEP 4 お支払い

保険金・給付金をお支払いします。「お支払いのご案内」をお送りしますのでご確認ください。

保険金・給付金は、ご指定いただいた口座へお支払いします。

- ご契約の約款の規定により、保険金・給付金をお支払いできない場合もあります。その場合、お支払いできない理由を書面などでご説明します。

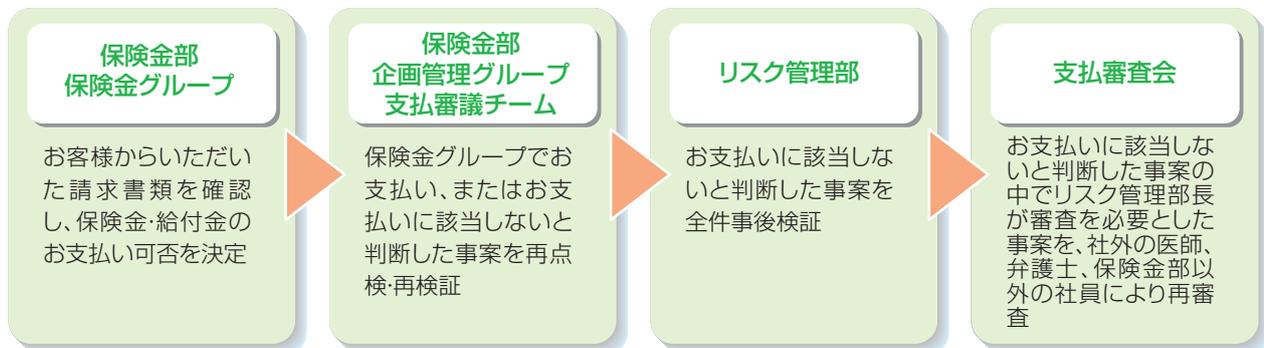
※「満期保険金、生存給付金、健康給付金、祝金、年金」などについては、ご請求方法が異なります。お支払期日の到来前に当社からご案内をお送りし、詳細をお知らせしています。

保険金・給付金のお支払い

保険金・給付金を確実にお届けするための態勢

1. お支払い内容の複数のチェック態勢

当社では、お客様に保険金・給付金を確実にお届けするために保険金・給付金のお支払い漏れ、お支払い誤りを防止すべく、支払部門が査定したお支払い内容を、別組織において再点検・再検証する態勢としています。



2. お客様の声への対応態勢

当社では、すべてのお客様の声への確に対応するために、支払部門とは別組織の「業務品質部」において、お客様からのご意見、ご要望、ご不満などを一元的に管理する態勢としています。特に、保険金・給付金の決定内容に関するご照会に対しては、専門的な受付窓口の「保険金再審査ご相談コーナー」を設置して対応しています。また、お客様のお申出により、社外の医師や弁護士が再度審査する「再審査請求制度」、および当社の決定内容に関してお客様が社外の弁護士と無料で直接ご相談できる「社外弁護士相談制度」を設置しています。

3. 保険金・給付金のお支払いに対する経営レベルでの管理態勢

当社では、保険金・給付金を迅速かつ適切にお支払いするための取組みを企画・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・審議または立案を行う取締役会委員会として「業務品質委員会」を設置し、保険金・給付金のお支払いに対する経営レベルでの管理態勢を講じています。

保険金・給付金のお支払い状況

当社が2018年度において保険金・給付金をお支払いした件数・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。

【お支払い件数・金額（2018年度）】

(単位：件、百万円)

	合計	保険金	給付金
お支払い件数	247,315	5,743	241,572
お支払い金額	71,229	38,657	32,572

※1. 件数は生命保険協会にて策定した基準に則って集計した個人保険・個人年金保険・団体保険の合計です。
 ※2. 件数・金額には満期保険金・健康給付金、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。

【お支払い非該当件数および内訳（2018年度）】

(単位：件)

	合計	保険金	給付金
詐欺による取り消し・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	392	9	383
重大事由による解除	2	0	2
免責事由に該当	42	28	14
支払事由に非該当	5,682	282	5,400
その他	0	0	0
合計	6,118	319	5,799

※件数は生命保険協会にて策定した基準に則って集計した個人保険・個人年金保険・団体保険の合計です。

漏れなくご請求いただくためのご案内

当社では、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、お客様に保険金・給付金のご請求について、ご案内しています。その他、ホームページなどでも、保険金・給付金のお受取りについてご不明な点がある場合には当社までご連絡いただきたい旨のご案内を行っています。

1.ご契約時のご案内

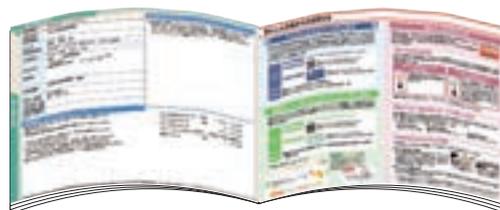
ご契約時には、お客様にお送りする保険証券に保険金・給付金の「ご請求手続きの流れ」「ご請求時の確認事項」「お支払いできる・できない場合の具体的事例」等をまとめた『保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック』を同封し、すべてのお客様にご理解いただけるようのご案内をしています。



『保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック』

2.ご契約期間中のご案内

ご契約期間中には、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくため、毎年お客様にお送りする『ご契約内容のお知らせ』（*1）により、ご加入の保障内容でご請求の対象になる場合・ならない場合のご案内をしています。さらに『契約者さま専用ページ』（*2）や当社のホームページで、「お支払いできる・できない具体的事例」の詳細をご確認いただけるようのご案内をしています。



『ご契約内容のお知らせ』

（*1）P.66をご参照ください。

（*2）東京海上日動あんしん生命と東京海上日動が提供する、個人のご契約者様を対象としたインターネットサービスです。

3.保険金・給付金のご請求時のご案内

お客様からご請求のご連絡をいただいた際には、ご請求いただいた保険金・給付金のほかにも、同時にお支払い可能な保険金・給付金や、新たにご請求できる保険金・給付金がないかを十分に確認してご案内しています。

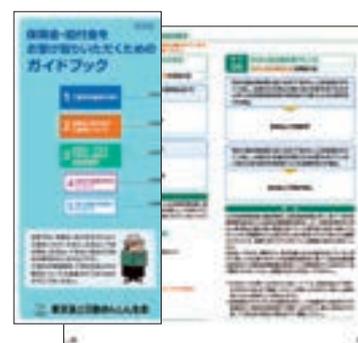
また、お客様からいただいた請求書類から、新たにご請求いただける可能性がある場合には、お支払時にお客様にお送りする『保険金・給付金等お支払いのご案内』において、お支払内容のご連絡とあわせて新たにご請求できる可能性がある保険金・給付金のご案内を行っています。

保険金・給付金のお支払事例

ご契約時にお渡りする『ご契約のしおり』や保険証券に同封する『保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック』で保険金・給付金をお支払いできる場合・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。



『ご契約のしおり』



『保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック』

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・全取扱者が「お客様の声」を真摯に受けとめ、お客様の期待にお応えしていくことが極めて重要であるとの考えから、「お客様の声」対応方針を定めています。

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、積極的に企業活動に活かします。

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。

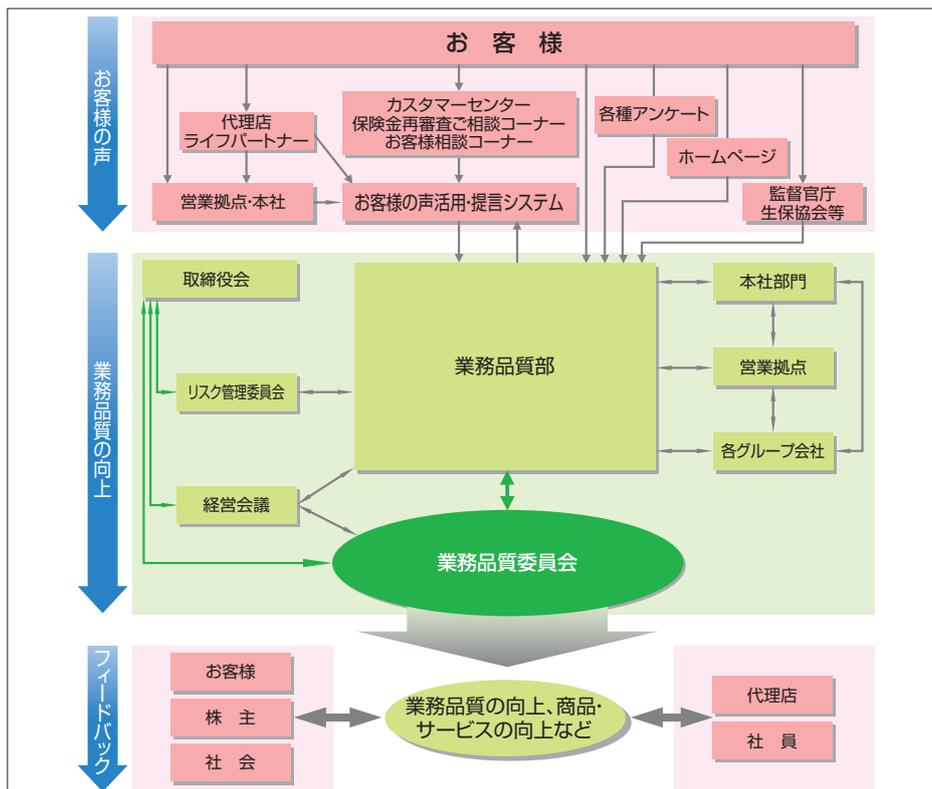
行動指針

- 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、「お客様の声対応ルール」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の改善まで

営業拠点やカスタマーセンターでお受けした「お客様の声」は、社内のイントラネット上に設けた「お客様の声活用・提言システム」に入力し、情報の共有化を図っています。業務品質部では、「お客様の声」を一元管理し、「お客様の声」の詳細な原因分析により業務品質課題を抽出し、それぞれの課題を担当する本社部門や営業部門と連携して改善を促します。

また、業務品質委員会*では、業務品質向上に向けた基本方針・推進計画を策定するとともに、「お客様の声」に基づく業務品質課題を抽出して対応策の審議・検討を行い、その実現に向けた進捗管理を行っています。



*業務執行役員・部長などで構成され、「お客様の声」を業務品質の向上にいかすために社内横断的に設けられた取締役会委員会。詳細については、P.31「取締役会委員会（1）業務品質委員会」をご参照ください。

「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取組みを実行しています。

●各種アンケート

ご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券などにアンケートを同封し、お客様の声を伺っています。

●電話

(カスタマーセンター・お客様相談コーナー)

お電話にてお客様からのご意見・ご不満・ご要望などを承っています。

●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要望などを承っています。

また、「お客様の声に対する取組み」ページでは、お客様の声の受け付けから業務品質向上までの態勢や、受付概要、改善事例をご紹介します。

●お客様の声活用・提言システム

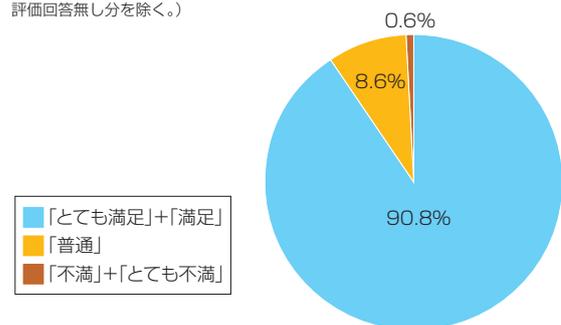
代理店／取扱者が受け付けた当社に対するお客様のご不満・ご要望の声は、「お客様の声活用・提言システム」を通じて、本社に届ける態勢としています。

●お客様の声の一元管理

お客様からのご不満・ご要望などをお客様の声グループが一元的に管理しています。

加入時の総合満足度 (契約手続きや商品内容などを含めた、総合的な満足度)

「保険証券同封アンケート」
(2018年4月～2019年3月返送分。
評価回答無し分を除く。)



※2018年4月～2019年3月までに、「保険証券同封アンケート」をご返信いただいた6,111件のご回答を分析しました。

苦情対応マネジメントシステム「ISO10002」適合宣言

「お客様の声」への対応プロセスを全社で標準化するために、国際標準化機構（ISO）において発行された苦情対応マネジメントシステム「ISO10002（品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針）」に準拠した業務態勢の見直しを行い、2007年6月に規格への適合を確認し、7月に対外的に公表しました。（自己適合宣言）

現在は、この取組みをより一層強化し、「お客様の声」に基づいた業務品質の向上に努めています。

※「ISO10002」は2004年7月に発行された国際規格です。ISO9001のような第三者認証（審査登録制度）ではなく、規格への適合を自らの責任で行い、対外的に適合を宣言することができます。

金融ADR制度

- ・金融ADR（裁判外紛争解決手続き）制度とは、金融商品に関わるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。
- ・一般社団法人生命保険協会は、お客様と生命保険会社との間の紛争の解決を図る、法律に基づき設置された指定ADR機関（指定紛争解決機関）です。当社は、一般社団法人生命保険協会との間で、紛争解決等業務に関する契約を締結しています。
- ・一般社団法人生命保険協会が運営する「生命保険相談所」は、生命保険に関するさまざまなご相談、苦情、ご照会を受ける窓口を全国52か所に設置しています。

<指定紛争解決機関ご連絡先>

一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所

所在地：〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F 電話：03（3286）2648

受付時間：月曜～金曜日（祝日、年末年始を除く）9時～17時

ホームページアドレス：<https://www.seiho.or.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・ご要望を業務品質の向上にいかすことが極めて重要であると考えています。そのため、「お客様の声（ご不満）」は、『当社商品もしくは当社（代理店／取扱者を含む）のサービス・対応に対する不平・不満・異議の表明』と定義しています。

項目	主なお申出内容	件数（件）	全体に占める割合（%）
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	1,962	13.4
収納関係	保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など	2,159	14.7
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	4,041	27.6
保険金・給付金関係	保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	1,562	10.7
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	4,924	33.6
合計		14,648	100.0

（2018年4月～2019年3月）

「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例

●ご高齢のお客様への対応に対する取組み（2018年4月）

お客様の声	耳が遠いなど高齢者の特性に配慮した対応を行ってほしい。
対応	ご高齢のお客様に寄り添った対応ができるよう、社員・募集人向けに高齢者対応研修を継続して実施しました。

●「マーケットリンク（新変額保険（有期型）」の法人契約の取扱い開始（2018年7月）

お客様の声	「マーケットリンク（新変額保険（有期型）」）について、取扱い範囲を広げてほしい。
対応	2018年7月より事業保険（法人契約）の取扱いを開始しました。

●メディカルKit Rの「特定疾病保険料払込免除特則」の開発・発売（2018年8月）

お客様の声	メディカルKit Rについて、特定疾病による保険料の払込免除をできるようにしてほしい。
対応	2018年8月よりメディカルKit Rについて、「特定疾病保険料払込免除特則」を発売しました。

●「かんたんネットde手続き」の開始（2018年9月）

お客様の声	契約者貸付制度を利用したいが、もっと簡便な方法で手続きすることができないか。
対応	2018年9月より「かんたんネットde手続き」を開始し、当社から郵送するQRコードを読み取ることで、お手続きができるようになりました。

契約者懇談会開催の概況

当社では、現在のところ契約者懇談会は開催していませんが、カスタマーセンターやお客様の声グループを通じて、お客様の声を伺い、経営改善にいかしていく体制を構築しています。

より身近な保険会社に感じていただくために

お客様に当社を知っていただき、より身近な保険会社と感じていただくために、テレビCMなどの広告を展開しています。

コーポレートキャラクター「あんしんセエメエ」のご紹介

ヒツジの執事「あんしんセエメエ」は、「お客様のことを第一に考え、いつも丁寧に寄り添う執事やコンシェルジュのような存在でありたい」というコンセプトのもと、人生の頼れるパートナーを目指す当社の企業理念を具現化して生まれたコーポレートキャラクターです。

ホームページ・「あんしんセエメエの部屋」



お客様との主なコミュニケーション活動

2018年度は「メディカルKit R 生存保障重点プラン」の発売に伴うテレビCMを中心に、Webや雑誌等の複数メディアで広告キャンペーンを展開しました。また、ノベルティグッズの制作や着ぐるみの全国各地のイベント参加など、さまざまなコミュニケーション活動を実施しています。

■テレビCM



■メディカルKit R スペシャルサイト



■ノベルティグッズ



■YouTube広告



■Webバナー広告



■雑誌広告抜き刷りチラシ



