



TOKIO MARINE
NICHIDO

平成24年版／平成23年度決算

東京海上日動あんしん生命の現状 2012

TOKIO
MARINE
GROUP

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2012」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。

2012年8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 (2012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(平成8年) 8月6日
開 業 日 1996年(平成8年)10月1日
資 本 金 550億円

従 業 員 数 2,254名
本 社 所 在 地 東京都中央区銀座五丁目3番16号
U R L <http://www.tmn-anshin.co.jp/>

東京海上日動あんしん生命の現状

2012

目次

経営方針・経営戦略

トップメッセージ	4
東京海上グループ概要	6
東京海上ホールディングスの経営戦略	8
あんしん生命の経営戦略	10
お客様本位の生命保険事業	12

事業の概況

2011年度の事業概況	14
代表的な経営指標	15
健全な経営	19
エンベディッド・バリュー	21
東日本大震災への対応	24

経営管理体制

内部統制基本方針	26
コーポレート・ガバナンスの状況	27
コンプライアンスの徹底	29
個人情報保護への対応	33
リスク管理	36
資産運用	38
情報開示	40
CSR(企業の社会的責任)の取組み	41
生命保険契約者保護機構	44

お客様本位の取組み

コンサルティングセールスの推進	46
お客様をお守りする取組み	49
正しくご契約いただくために	52
あんしん生命の商品	54
ご契約者様向けサービス	58
ご契約に関するご案内	60
保険金・給付金のご請求	62
保険金・給付金のお支払い	63
お客様にご満足いただくために	65
より身近な保険会社を感じていただくために	68

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	72
財産の状況	73
業務の状況を示す指標等	87
特別勘定に関する指標等	109

コーポレートデータ

会社の概況及び組織	112
主要な業務の内容	122
会社及びその子会社等の状況	122

ご契約にかかわる費用やリスク等のご案内	123
生命保険協会統一開示項目索引	126



経営方針・経営戦略

トップメッセージ	4
東京海上グループ概要	6
東京海上ホールディングスの経営戦略	8
あんしん生命の経営戦略	10
お客様本位の生命保険事業	12

トップメッセージ



取締役社長 北沢 利文

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。

昨年3月に発生した東日本大震災により、わが国経済は大きな影響を受けましたが、復旧・復興の動きが高まる中で、立ち直りの兆しを見せています。しかし、財政悪化問題や欧州債務問題、円高の動き等により、今後の見通しは依然不透明な状況にあります。

そうした中、昨年度当社は、東日本大震災発生直後から、被災されたお客様に一刻も早く確実に保険金・給付金をお届けすることを最優先に、東京海上日動とも協力しながらお客様の安否確認や保険金・給付金の簡易迅速なお支払い等様々な取組みを進めてまいりました。

また、昨年度は中期経営計画「変革と実行 2011」の最終年度の年であり、集大成を図るべく、お客様に魅力的な商品・サービスをご提供する「保険のステージ拡大」や、多様な販売チャネルの展開を狙った「チャネル戦略の革新」等の課題において大きな成果をあげることができました。

具体的には、新型医療保険「メディカルKit」を発売し、5つの疾病（悪性新生物（がん）・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全）に罹患して就業不能状態となった場合に保障をご提供するとともに、健康に不安のある方にも安心いただけるようお引受けの基準を緩和した医療保険「メディカルKitラヴ」を発売いたしました。一人でも多くのお客様にご利用いただきやすいよう保険料水準の見直しを行ったこともあり、これらの商品は大変なご好評をいただいております。

また、東京海上日動とともにお客様を生命保険・損害保険両方でお守りする「超保険」の販売を推進するとともに、コンサルティング力に優れた代理店・ライフパート

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。

ナー社員の育成・拡大に努めてまいりました。

こうした取組みの結果、開業16年目を迎えた今、当社は保有契約件数で355万件を超える規模にまで成長することができました。

皆様のご支援に心より感謝申し上げます。

さて、当社では今年度より3年間にわたる新たな中期経営計画「変革と実行 2014」をスタートさせました。新中期経営計画では、様々な分野でお客様の声を反映し、さらなる業務効率化を推し進めることで、より魅力的な商品・サービスの開発を行って、お客様のご支持を一層高めていくという「健全な成長サイクル」の実現を目指しています。

少子高齢化の進展や厳しい財政状況を背景として、社会保障制度の見直しが迫られる中、生命保険会社の果たす役割は今後ますます増加してくるものと思われます。また、東日本大震災等の災害を通じて改めて生命保険の重要性が再認識されました。

当社はこれからも経営理念である「お客様本位の生命保険事業」を一層推進し、コンプライアンスの遵守、CSR等の取組みも進めながら、「日本を代表する生命保険会社」を目指して努力してまいります。

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

2012年 8 月

東京海上グループ概要

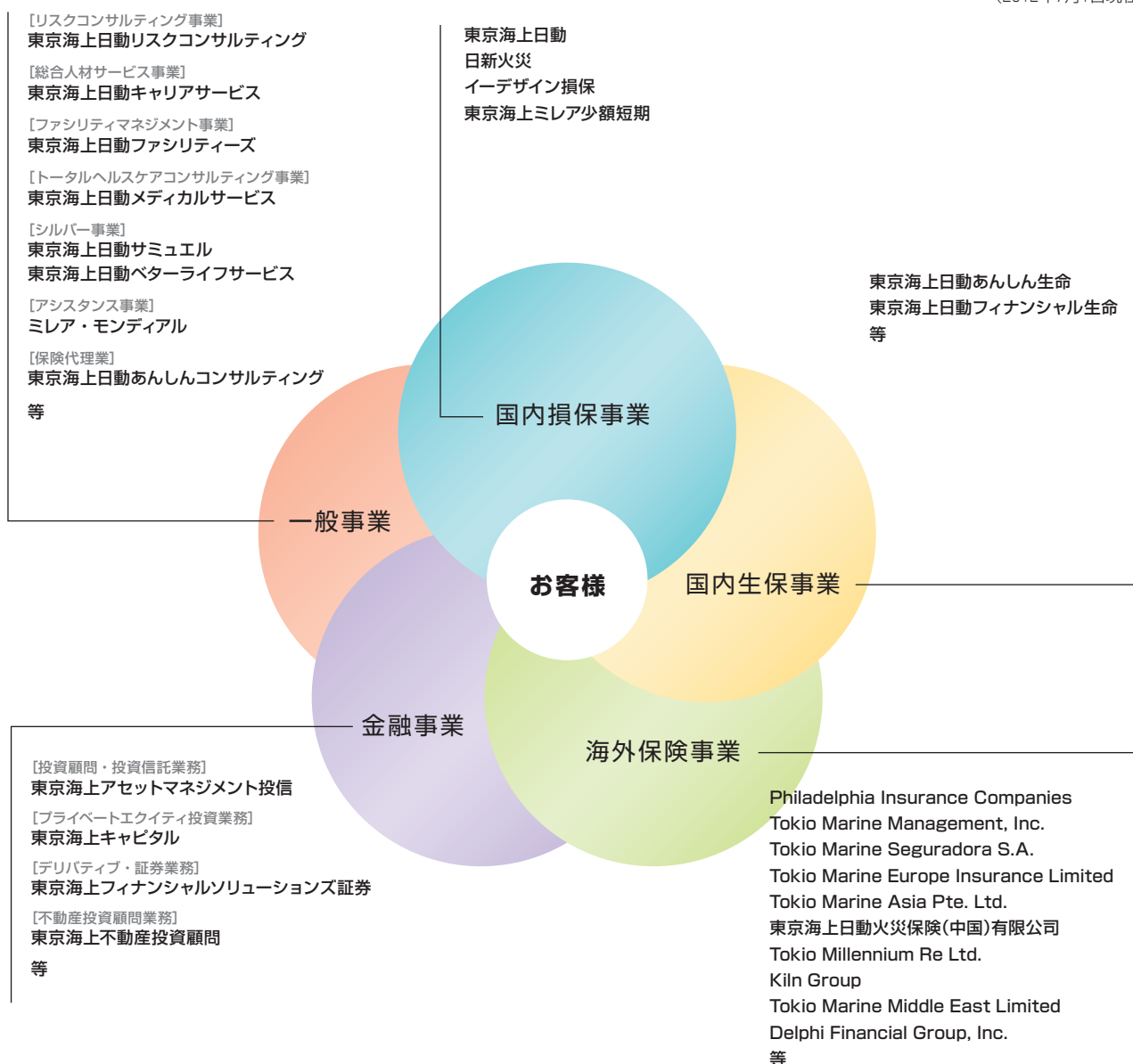
東京海上ホールディングスの業務内容

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

(2012年7月1日現在)



主な保険事業会社

国内損害保険事業

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：1兆7,830億円
 総資産：8兆3,680億円
 従業員数：17,465名
 本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1
 (2012年3月31日現在)



日新火災海上保険株式会社

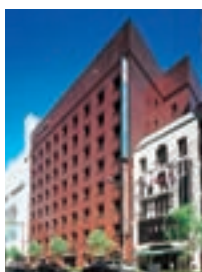
創業：1908年6月10日
 資本金：203億円
 正味収入保険料：1,366億円
 総資産：4,089億円
 従業員数：2,606名
 本店所在地：東京都千代田区神田駿河台2-3
 (2012年3月31日現在)



国内生命保険事業

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
 保有契約高(個人保険+個人年金保険)
 : 19兆7,781億円
 総資産：3兆8,831億円
 従業員数：2,254名
 本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16
 (2012年3月31日現在)



東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日
 資本金：680億円
 保有契約高(個人保険+個人年金保険)
 : 2兆7,067億円
 総資産：2兆2,393億円
 従業員数：263名
 本社所在地：東京都品川区大崎2-1-1
 ThinkPark Tower
 *2012年8月13日以降：東京都杉並区上荻1-2-1
 (2012年3月31日現在)



海外保険事業

Philadelphia Insurance Companies

創業：1962年
 正味収入保険料：2,034百万米ドル
 総資産：7,417百万米ドル
 従業員数：1,573名
 本社所在地：米国ペンシルバニア州
 パラキンウィット
 (2011年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2012年3月31日現在)



Kiln Group

創業：1962年
 正味収入保険料：462百万英ポンド
 総資産：1,343百万英ポンド
 従業員数：372名
 本社所在地：英国ロンドン
 (2011年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2012年3月31日現在)



Delphi Financial Group, Inc.

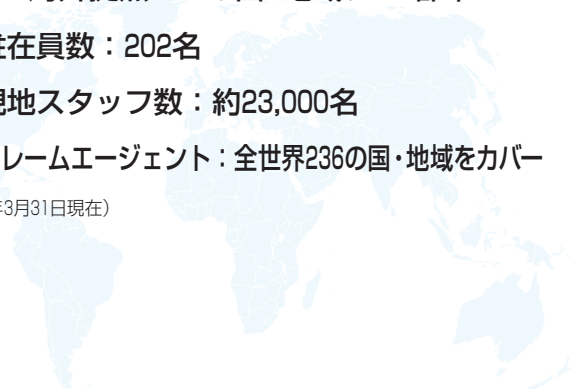
創業：1987年
 保険料及び手数料収入：1,564百万米ドル
 総資産：8,634百万米ドル
 従業員数：1,964名
 本社所在地：米国デラウェア州
 ウィルミントン市
 (2011年12月31日現在 現地財務会計ベース)



海外ネットワーク

海外拠点：38の国・地域、446都市

- 駐在員数：202名
- 現地スタッフ数：約23,000名
- クレームエージェント：全世界236の国・地域をカバー
 (2012年3月31日現在)



東京海上ホールディングスの経営戦略

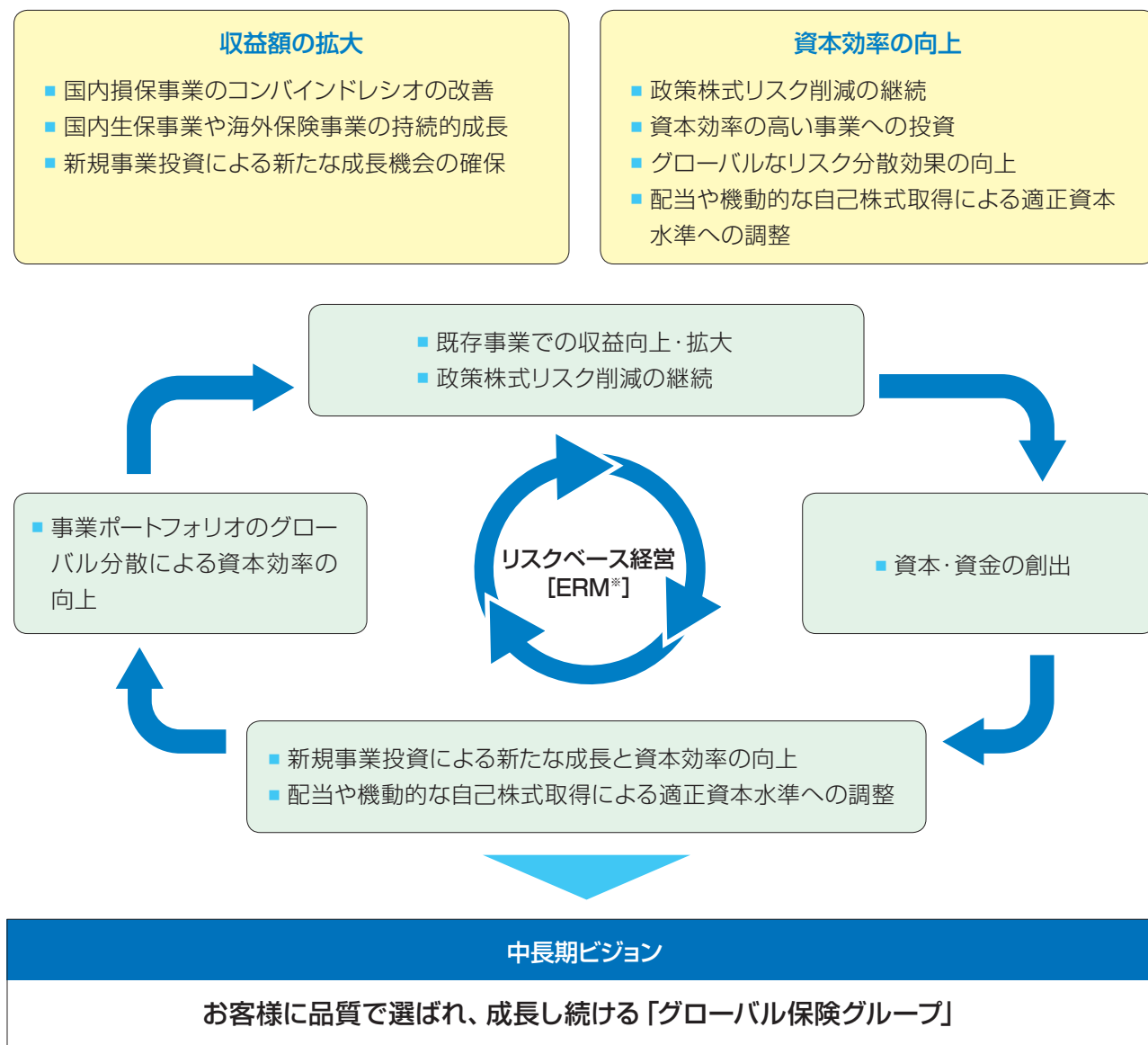
東京海上ホールディングスの経営戦略について

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、着実に企業価値の拡大を図っていきます。

2012年度からスタートした3か年のグループ中期経営計画「変革と実行 2014」では、厳しい事業環境の中でも持続的な成長を実現していくために、これまでの取り組みを着実に前進させ、中長期ビジョンである「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける『グローバル保険グループ』」の実現に向けて、グループ一丸となって取り組んでいきます。

グループ中期経営計画「変革と実行 2014」

1. 全体像



※ ERM : Enterprise Risk Management

2. 主要課題

(1) 収益額の拡大

各事業での持続的な収益成長を目指します。特に、グループの中核事業である国内損害保険事業において、コンバインドレシオ*の改善を図ります。国内生命保険事業や海外保険事業においては、引き続き、持続的成長と収益拡大を図ります。

また、グループ総合力、シナジー発揮による国内外での収益成長実現に向けた取り組みについても、引き続き、積極的に展開していきます。

*コンバインドレシオは、保険料を分母、保険金+経費を分子としてパーセンテージで表示する損害保険会社の収益指標です。

100%は収支均衡を示し、100%を下回るほど保険引受面での収益性が高いことを示します。

(2) 資本効率の向上

各事業の収益拡大等によって創出された資本・資金を成長分野への再投資や株主還元に向けられることなどにより、グループ全体の資本効率向上を図っていきます。

同時に、前中期経営計画において、グループ経営の基本的な考え方として導入し、発展させてきたリスクベース経営(ERM)を定着させ、「持続的収益成長」、「ROE向上」、「財務の健全性確保」の3つを同時にバランスよく達成することを目指します。

3. グループ中期経営計画「変革と実行 2014」において目指す姿

事業ドメイン		2010年度実績	2011年度実績	2012年度計画	2014年度に目指す姿 [想定レベル](※4)
修正利益 (※1)	国内損害保険事業	204億円	△261億円	420億円	800-900億円
	東京海上日動	237億円	△187億円	450億円	
	日新火災	13億円	△16億円	20億円	
	その他	△46億円	△57億円	△50億円	
	国内生命保険事業	275億円	159億円	530億円	600-700億円
	あんしん生命	492億円	764億円	540億円	
	フィナンシャル生命 他	△217億円	△605億円	△10億円	
	海外保険事業(※2)	248億円	△119億円	680億円	900-1,000億円
	損害保険事業	505億円	△397億円	670億円	
	元受	337億円	△364億円	560億円	
	再保険	168億円	△33億円	110億円	
	生命保険事業	30億円	10億円	20億円	
	自然災害保険金の追込み(※3)	△279億円	279億円	—	
	金融・一般事業	△7億円	26億円	20億円	30-50億円
	グループ合計	720億円	△195億円	1,650億円	2,300-2,600億円
	グループ合計ROE(※1)	2.4%	△0.7%	5.8%	7%以上

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

※2. 海外保険事業合計では、内訳(損害保険事業(元受・再保険)、生命保険事業)には賦課されていない費用を差し引いています。

※3. 海外保険事業については、2011年1～3月に発生した自然災害保険金を2010年度実績に計上しています。

※4. 自然災害の発生が平年ベースであること等を前提とした場合に見込まれる利益水準。

株価・為替・金利は、いずれも2012年3月末日ベース。

<修正利益の定義>

(1) 損害保険事業

修正利益＝当期純利益＋異常危険準備金等繰入額＋価格変動準備金繰入額

－ALM債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益－保有株式・不動産等に関する売却損益・評価損－その他特殊要素
(各調整額は税引き後)

(2) 生命保険事業

修正利益＝エンベディッド・バリューの当期増加額－増資等の資本取引

(3) その他の事業

財務会計上の当期純利益

あんしん生命の経営戦略

中期経営計画「変革と実行 2014」（2012年度～2014年度） ～「健全な成長サイクル」の実現により、お客様から選ばれ、成長を持続する～

当社では、東京海上グループにあわせて、中期経営計画「変革と実行 2014」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

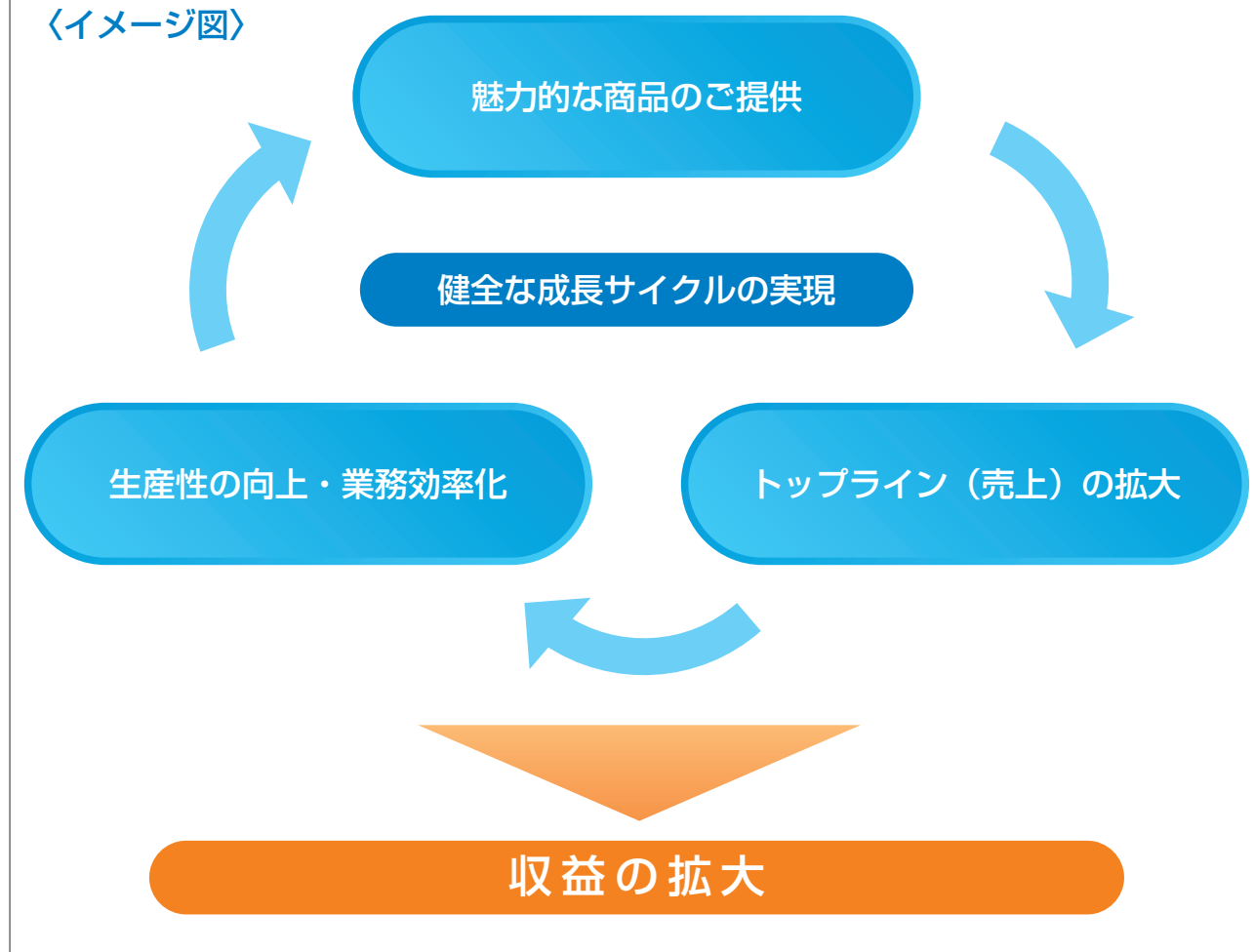
「お客様本位の生命保険事業」を引き続き推進して成長を持続し、「日本を代表する生命保険会社」になることを目指します。

中期経営計画 戦略の柱

新中期経営計画では、多様な販売チャネルを通じてお客様ニーズに即した魅力的な商品をご提供することによりトップライン（売上）を拡大するとともに、業務プロセスの改革を含めた生産性の向上・業務効率化にも不断に取り組むことで収益を拡大していきます。

こうして拡大した収益をお客様に還元すべく、さらに一層魅力的な商品・サービス等のご提供に繋げていくサイクル（＝「健全な成長サイクル」）を実現することで、お客様から選ばれ、成長を持続する会社を目指します。

〈イメージ図〉



具体的な取組み

魅力的な商品のご提供

当社は、これまで「長割り終身」「がん治療支援保険」「長生き支援終身」「メディカルKit」「メディカルKitラヴ」など、お客様ニーズにお応えした革新的な商品を開発してきました。

引き続き、マーケットの動向やお客様のニーズを踏まえ、魅力的な商品をご提供していきます。

トップライン（売上）の拡大

東京海上日動との「生損保一体の取組み」など、以下のような取組みを通じて、トップラインを拡大していきます。

- ・ 損保代理店の生保販売拡大に向けた支援・教育の強化
- ・ 超保険を活用した生損保一体のコンサルティング販売の推進
- ・ ライフパートナーによる、損保代理店提携のさらなる展開 等

生産性の向上・業務効率化

業務プロセスの抜本的な見直しや、契約手続きの電子化の実現に向けた取組み等を通じて、お客様の利便性と業務品質の向上を図ります。

また、社員一人ひとりの生産性向上・業務効率化に向けた不断の取組みにより、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。

中期経営計画および2012年度数値計画

中期経営計画期間3年通算の修正利益^(※1) 計画

1,800億円^(※2)

2011年度 修正利益（実績）

764億円

2012年度 修正利益（計画）

540億円

(※1) 修正利益＝エンベディッド・バリューの当期増加額－増資等の資本取引

(※2) 前中期経営計画期間（2009年度～2011年度）3年通算の修正利益実績は1,579億円。

お客様本位の生命保険事業

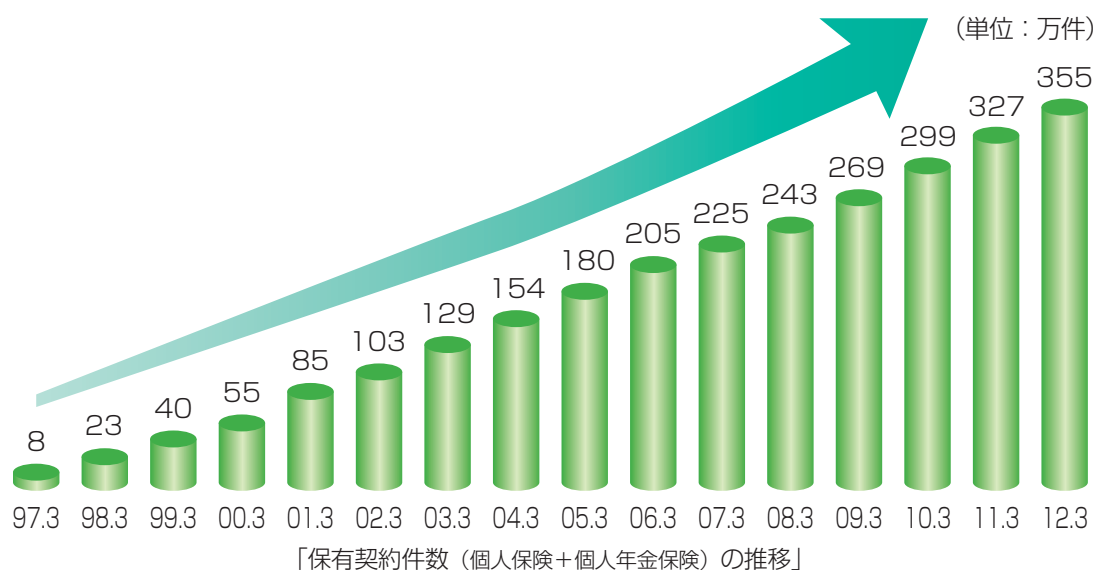
「おかしいな、人間が生命保険に合わせている」

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（平成8年）10月に開業しました。

以来約16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）」



「^{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。当社はこうした取り組みにより、「**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

2011年度の事業概況	14
代表的な経営指標	15
健全な経営	19
エンベディッド・バリュー	21
東日本大震災への対応	24

2011年度の事業概況

経営環境と事業の経過

2011年度（平成23年度）のわが国経済は、東日本大震災、それによるサプライチェーンの寸断および円高の影響等により厳しい状況にある中で、景気は緩やかに回復しました。生命保険業界におきましては、少子高齢化等を背景に個人保険の保有契約高の減少が続きました。

こうした状況の中、当社は、中期経営計画「変革と実行 2011」の最終年度にあたり、お客様のニーズを捉えた新商品の開発、生損保一体となった取組みの強化、業務プロセスの見直しによる生産性の向上などにより収益を伴った持続的な成長の実現を目指しました。

また、東日本大震災で被災されたお客様の生活や事業の復旧に向け、総合カスタマーセンターの日曜・祝日受付、受付時間の拡大や各種手続きの緩和策適用、保険金のお支払いに向けたお客様の安否確認など、被災されたお客様の利便性確保や迅速な保険金支払い等に最優先で取り組み、支払対象となるほぼ全てのご契約についてお支払いの手続きを完了しました。被災地においては、お客様との接点を担う代理店の多くも被害を受けたことから、東京海上日動と一体となって代理店の事業復旧を支援しました。保険金のお支払いについては、最後の1件まで可能な限り迅速かつ適切にお支払いすることで、保険会社としての社会的責任を全うします。

2011年度（平成23年度）の取組みの経過および成果は以下のとおりです。

（商品・サービス）

当社は、1996年（平成8年）の開業以来「お客様本位の生命保険事業」を基軸として、お客様ニーズに合った生命保険のご提供、革新的な商品・サービスの開発に取り組んできました。その結果、業界有数のスピードで成長を成し遂げ、2011年度末（平成23年度末）には保有契約355万件を突破しました。

2011年（平成23年）8月には、長期の就業不能に対する新保障「5疾病就業不能特約」（5疾病＝悪性新生物（がん）・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全）を備えた医療保険「メディカルKit」を新たに発売し順調に販売実績を挙げています。また、過去に入院歴や持病があるなど健康に不安のある方も加入いただけるよう引受基準を緩和した医療保険「メディカルKitラヴ」を2012年（平成24年）1月に発売しました。両商品とも発売と同時に「超保険」に組み込む設計を可能とすることで、生損保一体となった取組みの一層の推進強化も図りました。

事業保険分野では、経済環境の変化に伴い多様化するお客様ニーズに対応するため2011年（平成23年）11月に新型の低解約返戻金型増定期保険を発売しました。

2012年（平成24年）2月には、新たなサービスとして、健康・長生きに関する情報提供サイト「あんしんセエメエの健康・長生き学園」を開設しました。

（資産運用）

「生命保険契約という負債が抱える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ました。

（業務プロセス改革）

業務効率化を通じて生産性を高める取組みとして、2009年度（平成21年度）に開始した「業務プロセス改革プロジェクト」を引き続き推進しました。ご契約時の保険料支払手続きのキャッシュレス化や、代理店による申込書類データ送信等の主要施策の推進により、業務効率化が進みました。

（CSR）

当社は、広く地域・社会貢献の観点から、「お客様をがんからお守りする運動」に継続して取り組み、がんの早期発見や罹患後のケアに資するお客様サポートの充実に努めています。

- ・43道府県・16市の地方公共団体や各地の金融機関等と連携し、東京海上日動と一体となって「がん検診受診率向上の協働取組み」を推進しました。
- ・また、ピンクリボン運動についても引き続き支援を行い、2011年（平成23年）10月を中心に全国各地で街頭キャンペーンを実施しました。
- ・さらに、2011年（平成23年）11月に抗がん剤治療を受けている患者さんのために当社関係者とその家族で製作した「タオル帽子」を盛岡市の市民団体に寄贈しました。

その他にも、妊婦とその家族をサポートする活動を行っている内閣府認証NPO法人「ひまわりの会」に協賛するなど、さまざまな社会貢献活動を行いました。

地球環境保護の観点から、環境金融への取組みとして、2012年（平成24年）2月に東京海上グループ金融各社とともに「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）」に署名しました。また、節電や紙の使用量の削減にも取り組みました。

代表的な経営指標

2011年度 代表的な経営指標

項 目 \ 年 度	2009年度	2010年度	2011年度
経 常 収 益	5,231億円	5,534億円	5,793億円
経 常 利 益	68億円	194億円	258億円
基 礎 利 益	51億円	144億円	222億円
当 期 純 利 益	0億円	52億円	60億円
総 資 産	3兆3,056億円	3兆7,278億円	3兆8,831億円
有 価 証 券 残 高	3兆391億円	3兆3,232億円	3兆4,839億円
責 任 準 備 金 残 高	2兆6,065億円	2兆7,780億円	2兆9,915億円
エンベディッド・バリュー	3,906億円	4,398億円	5,163億円
エンベディッド・バリュー増減額	322億円	492億円	764億円
エンベディッド・バリュー増減額 (前提条件変更による影響・金利変動の影響を除く)	282億円	350億円	488億円
ソルベンシー・マージン比率 *1	2,584.3%	2,812.0% (1,708.7%)	2,145.8%
実 質 資 産 負 債 差 額 A *2	2,949億円	3,388億円	4,915億円
実 質 資 産 負 債 差 額 B *2	2,972億円	3,370億円	3,936億円
新 契 約 高 *3	2兆8,377億円	2兆7,622億円	2兆6,936億円
新 契 約 件 数 *3	462千件	484千件	499千件
新 契 約 年 換 算 保 険 料 *3	496億円	507億円	573億円
保 有 契 約 高 *3	17兆3,641億円	18兆6,073億円	19兆7,781億円
保 有 契 約 件 数 *3	2,993千件	3,275千件	3,553千件
保 有 契 約 年 換 算 保 険 料 *3	3,825億円	3,967億円	4,194億円
従 業 員 数	2,179名	2,272名	2,254名

*1 ソルベンシー・マージン比率については、平成22年内閣府令第23号、平成22年金融庁告示第48号により、ソルベンシー・マージン総額及びリスクの合計額の算出基準について一部変更（リスク計測の厳格化等）がなされています。そのため、上表の2009年度・2010年度と、2011年度はそれぞれ異なる基準によって算出しています。なお、2010年度の（ ）は、2011年度における基準を2010年度に適用した場合の数値です。

*2 実質資産負債差額A・Bの説明はP.82をご参照ください。

*3 個人保険・個人年金保険の合計

契約の状況

2011年度の新契約高は、個人保険が2兆5,156億円（2010年度2兆6,586億円）、個人年金保険が1,780億円（同1,035億円）、団体保険が309億円（同195億円）となりました。

2011年度末の保有契約高は、個人保険が18兆6,602億円（2010年度末17兆5,863億円）、個人年金保険が1兆1,178億円（同1兆210億円）、団体保険

が2兆9,696億円（同2兆9,799億円）、団体年金保険が44億円（同54億円）となりました。

2011年度の解約・失効高は、個人保険が1兆1,335億円（2010年度1兆1,333億円）、個人年金保険が271億円（同256億円）、団体保険が129億円（同190億円）、団体年金保険が6億円（同4億円）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)

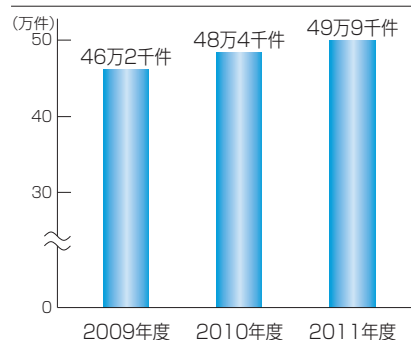
項 目	2009年度	2010年度	2011年度
新契約件数	462	484	499
うち個人保険	448	465	461
うち個人年金保険	14	18	38
新契約高	28,377	27,622	26,936
うち個人保険	27,731	26,586	25,156
うち個人年金保険	646	1,035	1,780
新契約年換算保険料	496	507	573
うち個人保険	460	447	490
うち個人年金保険	36	60	82

(単位：億円、千件)

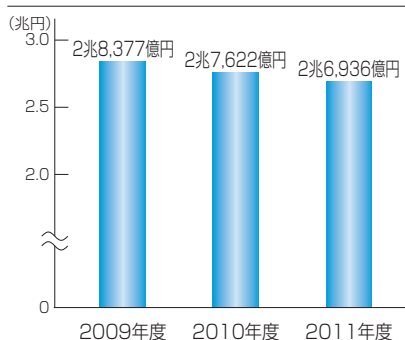
項 目	2009年度末	2010年度末	2011年度末
保有契約件数	2,993	3,275	3,553
うち個人保険	2,738	3,029	3,288
うち個人年金保険	255	245	265
保有契約高	173,641	186,073	197,781
うち個人保険	163,411	175,863	186,602
うち個人年金保険	10,230	10,210	11,178
保有契約年換算保険料	3,825	3,967	4,194
うち個人保険	3,061	3,262	3,485
うち個人年金保険	763	705	708

(詳細はP.88をご参照ください。)

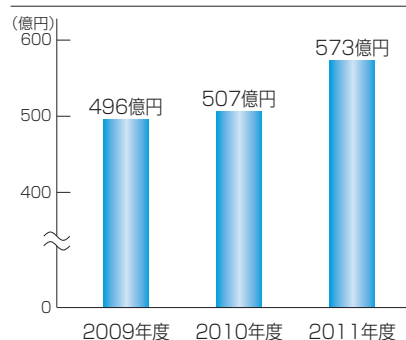
新契約件数



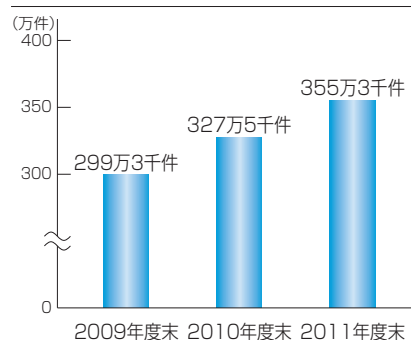
新契約高



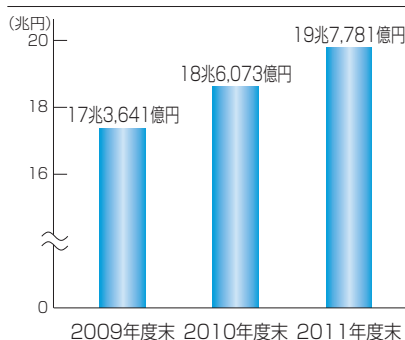
新契約年換算保険料



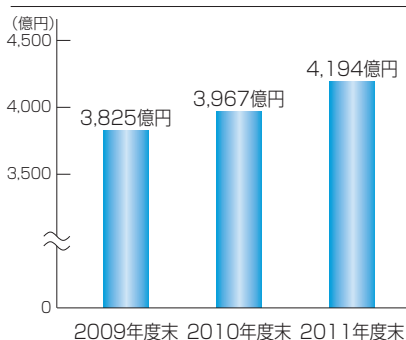
保有契約件数



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

2011年度は、保険料等収入5,055億円（2010年度4,759億円）、資産運用収益691億円（同728億円）等の収益項目から保険金等支払金2,426億円（同2,408億円）、責任準備金等繰入額2,148億円（同1,731億円）、事業費845億円（同853億円）等の費用項目を控除し、当期純利益60億円（同52億円）を計

上しました。なお、法人税率引下げに関連する法律が公布されたことに伴う繰延税金資産の取崩しの影響を除くと、当期純利益は127億円となります。

損益計算書（P/L）の主要項目

（単位：百万円）

年 度		2009年度	2010年度	2011年度
科 目	経常収益	523,105	553,402	579,391
	保険料等収入	457,297	475,912	505,530
	資産運用収益	61,859	72,835	69,120
	その他経常収益	3,947	4,653	4,740
	経常費用	516,210	533,998	553,535
	保険金等支払金	193,567	240,827	242,637
	責任準備金等繰入額	220,885	173,175	214,896
	資産運用費用	13,468	28,775	5,259
	事業費	83,679	85,388	84,583
	その他経常費用	4,608	5,831	6,159
	経常利益	6,895	19,404	25,855
特別損失		829	755	556
契約者配当準備金繰入額		5,456	9,954	4,971
税引前当期純利益		608	8,694	20,327
法人税及び住民税		6,629	8,904	8,004
法人税等調整額		△6,021	△5,433	6,304
法人税等合計		607	3,470	14,309
当期純利益		0	5,223	6,018

（詳細はP.77をご参照ください。）

資産・負債の状況

2011年度末の総資産は3兆8,831億円（2010年度末3兆7,278億円）となりましたが、この主な内訳は買入金銭債権が1,769億円（同1,669億円）、有価証券が3兆4,839億円（同3兆3,232億円）、貸付金が611億

円（同585億円）となっています。

また、責任準備金は2兆9,915億円（同2兆7,780億円）となっています。

貸借対照表（B/S）の主要項目

（単位：百万円）

科目		年度	2009年度末 (2010年3月31日現在)	2010年度末 (2011年3月31日現在)	2011年度末 (2012年3月31日現在)
資産の部	現金及び預貯金		38,833	49,706	23,813
	コールローン		8,911	12,341	4,391
	債券貸借取引支払保証金		22,578	30,725	58,753
	買入金銭債権		63,988	166,955	176,979
	有価証券		3,039,132	3,323,246	3,483,975
	国債		2,793,801	2,902,649	3,196,192
	地方債		—	30,606	12,662
	社債		10,478	237,578	159,752
	株式		376	405	342
	外国証券		234,475	152,006	115,025
	貸付金		53,750	58,551	61,197
	保険約款貸付		53,750	58,551	61,197
	有形固定資産		685	956	943
	無形固定資産		27	27	27
	代理店貸		480	482	525
	再保険貸		891	1,583	2,087
負債の部	その他資産		34,598	36,378	39,751
	繰延税金資産		42,448	47,688	31,569
	貸倒引当金		△641	△772	△853
	資産の部合計		3,305,685	3,727,869	3,883,162
	保険契約準備金		2,689,890	2,870,125	3,087,146
	支払備金		14,176	15,925	17,255
	責任準備金		2,606,578	2,778,004	2,991,571
	契約者配当準備金		69,135	76,195	78,319
	代理店借		4,432	3,966	4,289
	再保険借		3,077	3,006	3,145
純資産の部	その他負債		514,435	750,502	658,299
	退職給付引当金		1,783	2,206	2,668
	特別法上の準備金		3,188	3,611	3,969
	価格変動準備金		3,188	3,611	3,969
	負債の部合計		3,216,807	3,633,417	3,759,519
	資本金		55,000	55,000	55,000
	資本剰余金		35,000	35,000	35,000
純資産の部	資本準備金		35,000	35,000	35,000
	利益剰余金		△4,469	754	6,773
	その他利益剰余金		△4,469	754	6,773
	繰越利益剰余金		△4,469	754	6,773
	株主資本合計		85,530	90,754	96,773
	その他有価証券評価差額金		7,085	6,587	27,723
	繰延ヘッジ損益		△3,739	△2,890	△854
	評価・換算差額等合計		3,346	3,697	26,869
	純資産の部合計		88,877	94,451	123,642
	負債及び純資産の部合計		3,305,685	3,727,869	3,883,162

（詳細はP.73～P.76をご参照ください。）

2012年度について

2012年度（平成24年度）のわが国経済は、震災復興による内需の押し上げに加え、金融緩和効果が一定程度期待されることから、景気の持ち直し傾向が続くことが見込まれます。しかしながら、国内の生命保険市場は、少子高齢化や人口の減少の影響もあり市場の先行きを見通しにくい状況にあります。

こうした中、当社は、健全に成長し続けることで永続的にお客様をお守りすることを目指し、2012年（平成24年）4月から3カ年の新中期経営計画「変革と実行

2014」をスタートしました。この計画では、魅力的な商品を継続投入してトップライン（売上）を拡大するとともに、業務効率化・生産性の向上に不断に取り組み、一層魅力的な商品の投入に繋げ、ボトムライン（収益）の増加を図ります。

当社は、「お客様本位の生命保険事業」を通じて収益性、成長性および健全性を兼ね備えた企業としてさらに発展していくために、一層業務に邁進していきます。

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

2,145.8% (2011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	2009年度末	2010年度末	2011年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	302,864	343,053 (339,761)	393,938
リスクの合計額 (B)	23,437	24,399 (39,768)	36,715
ソルベンシー・マージン比率 (A) $\frac{(1/2) \times (B)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	2,584.3%	2,812.0% (1,708.7%)	2,145.8%

(詳細はP.81をご参照ください。)

ソルベンシー・マージン比率については、平成22年内閣府令第23号、平成22年金融庁告示第48号により、ソルベンシー・マージン総額及びリスクの合計額の算出基準について一部変更（リスク計測の厳格化等）がなされています。そのため、上表の2009年度末・2010年度末と2011年度末はそれぞれ異なる基準によって算出しています。なお、2010年度末の（ ）は、2011年度における基準を2010年度末に適用した場合の数値です。

実質資産負債差額

3,936億円 (2011年度末)

当社の2011年度末（平成23年度末）における実質資産負債差額Bは、3,936億円となっています。

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ないこととされています。

(単位：億円)

項 目	2009年度末	2010年度末	2011年度末
実質資産負債差額A	2,949	3,388	4,915
実質資産負債差額B	2,972	3,370	3,936

(詳細はP.82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

AA-

スタンダード&プアーズ (S&P)
保険財務力格付

(2012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 格付は取得日現在までの情報にもとづいており、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
0.0%

外貨建資産

ドル建て保険負債に
対応して保有 (*1)

不良債権の状況

貸付金に対する
リスク管理債権の比率 (*2)
0.0%

(2011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上で、有価証券等の資産とともに、総合的に管理するALM (資産・

負債総合管理) (*3) が重要であると考え、1996年 (平成8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。

(*1) 外貨建資産のほとんどが米国債です。

(*2) 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、2011年度末 (平成23年度末) の貸付金残高 (611億円) は、すべて保険約款貸付です。2011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2010年度 (平成22年度) に引き続き0.0%です。 (詳細はP.80の「リスク管理債権の状況」をご参照ください。)

(*3) ALMの詳細はP.39をご参照ください。

エンベディッド・バリュー

エンベディッド・バリューとは

エンベディッド・バリュー（Embedded Value：以下、「EV」と略。）は、生命保険事業の価値評価・業績評価手法のひとつで、日本でも10社を超える生命保険会社が公表しており、「純資産価値＋保有契約価値」として計算されるものです。

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

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

部留保する必要がある額を控除した配当可能な株主利益を、リスク・プレミアムを勘案した割引率（リスク割引率）で割り引いて計算した現在価値の金額です。

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

東京海上グループは生命保険事業における業績評価指標のひとつとして、EVの増減額を採用しています。

2011年度末EV

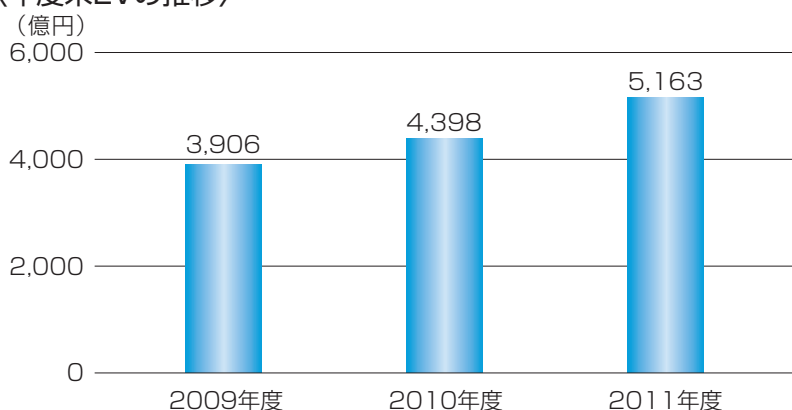
①2011年度末EV

2011年度末（平成23年度末）のEVは、5,163億円で、その内訳は、純資産価値が1,441億円、保有契約価値が3,721億円となりました。

（単位：億円）

	2009年度	2010年度	2011年度
純資産価値	1,064	1,125	1,441
保有契約価値	2,841	3,272	3,721
年度末EV	3,906	4,398	5,163
新契約価値	48	74	156

〈年度末EVの推移〉



②EV増減額

2011年度（平成23年度）のEV増減額は、764億円の増加となり、ROEは16.0%となりました。

2011年度のEV増減額は、2010年度（平成22年度）対比271億円増加していますが、主な要因は、実効税率引下げによる将来の（税引後）当期純利益の増加などにより「前提条件変更による影響」が311億円となり2010年度対比185億円増加したこと、および、新商品「メディカルKit」発売に伴う新契約量増加や事業費効率の改善などにより「新契約価値」が156億円となり2010年度対比81億円増加したことによります。（増減額の内訳につきましてはP.23「EV増減額の要因別内訳」をご参照ください。）

（単位：億円）

	2009年度	2010年度	2011年度
EV増減額	322	492	764
EV平均残高	3,744	4,152	4,781
ROE（*）	8.6%	11.9%	16.0%
（参考）EV増減額 （前提条件変更による影響・金利変動の影響を除く）	282	350	488

（*）ROE＝EV増減額／EV平均残高

主要な前提条件

保有契約価値計算上の主要な前提条件は以下のとおりです。

前提条件	設定方法
保険事故発生率	保障種別・保険年度別・到達年齢等過去の保険金等の支払実績をベースに設定。 実績データの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。
解約率	保険種類・払込方法・保険年度別の過去の解約実績をベースに設定。
経費	過去の経費支出実績および保有契約件数・保険料に対する比率（ユニット・コスト）をベースに設定。
新規資金資産運用利回り	負債のデュレーションにあわせた国債での運用を行う前提*。 国債利回りはEV計算時点（年度末）の水準で、下記のとおり。 2010年度末国債利回り：10年・1.24%、20年・2.06%、30年・2.20%、40年・2.35% 2011年度末国債利回り：10年・0.99%、20年・1.77%、30年・1.95%、40年・2.11%
実効税率	2011年度実績および2012年度以降の法人税率変更を踏まえ、下記のとおり事業年度ごとに設定。 2011年度：36.1% 2012年度から2014年度：33.3% 2015年度以降：30.7% なお、「新契約価値」については2012年度以降も2011年度の実効税率を用いて計算しており、2011年度の新契約に関する上記実効税率への引下げの影響額については「前提条件変更による影響」に含めています。
ソルベンシー・マージン比率	ソルベンシー・マージン比率600%（新基準）を維持する前提。
リスク割引率	無リスク金利（20年国債利回り）にリスク・プレミアム（6%）を上乗せした数値に基づき設定。 2010年度：無リスク金利（2.06%）+6% → 8% 2011年度：無リスク金利（1.77%）+6% → 8%

* 平均的な運用利回りは約2.0%となっています。

〈新規資金の資産運用利回りについて〉

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

〈リスク割引率について〉

リスク割引率は、無リスク金利（20年国債利回り）に6%のリスク・プレミアムを上乗せした数値に基づき設定しています。2011年度（平成23年度）と2010年度（平成22年度）では、リスク・プレミアムの変更はありません。

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

前提条件を変更した場合の影響額

前提条件を変更した場合の2011年度末（平成23年度末）EVへの影響額は以下のとおりです。

（単位：億円）

前提条件の変更	EVへの影響額	EV額
保険事故発生率を1.1倍にする	△247	4,915
解約率を1.1倍にする	1	5,164
経費を1.1倍にする	△69	5,094
運用利回り（＝国債利回り）を0.25%上昇させる*	101	5,265
運用利回り（＝国債利回り）を0.25%低下させる*	△101	5,061
ソルベンシー・マージン比率を500%にする	17	5,181
ソルベンシー・マージン比率を700%にする	△25	5,138
リスク・プレミアムを2.0%引き下げる（割引率6%）	754	5,918
リスク・プレミアムを1.0%引き下げる（割引率7%）	345	5,509
リスク・プレミアムを1.0%引き上げる（割引率9%）	△295	4,867
リスク・プレミアムを2.0%引き上げる（割引率10%）	△551	4,611

* 運用利回りを上昇・低下させても割引率は変えない前提。

〈資産運用利回りの上昇・低下について〉

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

〈リスク・プレミアムの引下げ・引上げについて〉

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

EV増減額の要因別内訳

(単位：億円)

	2010年度	2011年度	前年比増減
新契約価値	74	156	81
保有契約価値の割引のリリース	237	272	34
想定と実績の差	38	56	18
金利変動の影響	16	△35	△52
前提条件変更による影響	126	311	185
うち実効税率引下げによる影響	—	221	221
その他	△0	3	3
合計	492	764	271

EV増減額の内訳は、新契約価値（2011年度（平成23年度）中の新契約）とそれ以外の増減額の2つに大別されます。

①新契約価値

2011年度（平成23年度）の新契約価値は156億円となり、2010年度（平成22年度）対比81億円増加しています。

2011年度は、新商品「メディカルKit」発売に伴う新契約量増加に加えて、新契約募集に係る経費を抑制したことなどにより、新契約価値は増加しました。

②新契約価値以外の増減額

2011年度（平成23年度）は、実効税率引下げによる将来の（税引後）当期純利益の増加などにより「前提条件変更による影響」が311億円となり、2010年度（平成22年度）対比185億円増加しています。また、保有契約価値の増大に伴い「保有契約価値の割引のリリース」が272億円となり、2010年度対比34億円増加しました。

注意事項

EVの計算においては、リスクと不確実性を伴う将来の見通しを含んだ前提条件を使用するため、将来の実績がEVの計算に使用した前提条件と大きく異なる場合があります。また、実際の市場価値は、投資家が様々な情

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

EVのニュース・リリース

当社のホームページ（<http://www.tmn-anshin.co.jp/>）にEVのニュース・リリースを掲載しています。

「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。

東日本大震災への対応

2011年（平成23年）3月に発生しました東日本大震災を受け、当社では被災されたお客様に対し、迅速な保険金等のお支払をはじめ様々な取組みを行ってまいりました。引き続き、被災地復旧・復興に向けて支援を続けるとともに、今回の震災を教訓として、自然災害発生時にもより一層お客様にご安心を提供できるよう事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）の充実に努めてまいります。

■災害死亡保険金等の全額支払い

地震、噴火または津波により保険金または給付金の支払事由に該当した場合は、お支払いしないか、削減してお支払いする場合があることを約款上規定していますが、今回はこれを適用せず、全額をお支払いすることとしました。

■保険金・給付金の簡易迅速なお支払い

- ・お手続きに必要な書類を一部省略させていただく等により、簡易迅速なお支払いをすることとしました。
- ・病院事情により入院が不可能な場合に、医師の証明があれば入院されたものとする取扱いを行いました。

■保険料払込猶予期間の延長

- ・被災により保険料のお払込みが一時的に困難な場合、お申し出により、保険料の請求を停止するとともに、お払込みを猶予する期間を最長9ヶ月間（2011年（平成23年）12月末まで）延長しました。
- ・猶予保険料につきましても分割払いがご選択できる措置を施し、ご契約を有効にご継続いただけるようにしました。

■契約者貸付の特別取扱い

- ・お手続きに必要な書類を一部省略させていただく等により、簡易迅速なお支払いを行いました。
- ・災害救助法適用地域（東京都を除く）で被災されたご契約者様には、新規の契約者貸付を特別金利でご利用いただきました（2011年（平成23年）12月末日まで）。

■その他の対応

- ・ご契約内容の変更等のお手続きの簡素化を行いました。
- ・お客様からのご連絡に幅広く対応すべく、臨時対応として総合カスタマーセンターの受付時間を延長するとともに、日曜・祝日も受付を実施しました。
- ・生命保険協会に設けられた災害地域生保契約照会センターへの問い合わせ、警察庁等のホームページに公表された情報、当社代理店／取扱者や当社社員による訪問や電話での安否確認を通じて、被災されたお客様へ保険金請求のご案内等を行いました。

■義援金

- ・東京海上ホールディングスでは、東京海上グループ会社の社員、代理店等による義援金の募集を行い、義援金等約2億3,000万円を被災地で救援・復興のために活動するNPO法人等に寄付しました。
- ・その他、当社では、社団法人生命保険協会を通じて他の会員各社とともに、日本赤十字社に3億円を義援金として寄付しました。

当社では、地震等の自然災害が発生した場合、被災地はもちろん被災地以外でも、保険金・解約返戻金等のお支払い、保険契約締結等、生命保険会社としての重要業務を継続する社会的使命を担っております。このため、災害に関する事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）において次の4つの業務を「重要業務」と定め、災害発生時にはリソース（要員、資金ほか）を必要に応じて振り替え、これらの「重要業務」の継続を最優先することとしています。

①保険金・給付金の支払業務 ②解約返戻金の支払業務 ③契約者貸付金の支払業務 ④新契約業務

経営管理体制

内部統制基本方針	26
コーポレート・ガバナンスの状況	27
コンプライアンスの徹底	29
個人情報保護への対応	33
リスク管理	36
資産運用	38
情報開示	40
CSR(企業の社会的責任)の取組み	41
生命保険契約者保護機構	44

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く取り組み、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 経理に関する基本方針」に基づき、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、税務申告等を適性に実施するための体制を整備する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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コンプライアンス委員会を設置する。
 - 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の状況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、事業目的達成の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。

5. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

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

6. 監査役の職務を補助すべき職員および当該職員の取締役からの独立性に関する事項

- (1) 当社は、監査役の求めに応じて、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、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) 役職員は、ホットライン（内部通報制度）の運用状況および重要な報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

8. その他監査役の監査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、いつでも監査役の求めに応じて、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。

以上

2006年5月16日制定
2011年4月28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7名、うち1名が社外取締役であり（2012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、業務執行取締役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、総合的に調整の上、推進することを目的として、業務執行取締役および関係部の部長等で構成する下記の取締役会委員会を設置しています。

(1) コンプライアンス委員会

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うことを目的として、コンプライアンス委員会を設置しています。当委員会は、コンプライアンスに関する方針および基本計画の策定および推進、コンプライアンスの社内推進体制の整備、コンプライアンスのモニタリングの方針および実施計画に関する企画・立案、コンプライアンスに関する社員教育・研修に関する基本方針および実施計画の企画・立案等の役割を担っています。

(2) リスク管理委員会

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

(3) お客様サービス向上委員会

お客様・代理店の視点に立った業務の品質向上、および保険金・給付金・返戻金等の迅速かつ適切なお支払いのための取組みについて、企画・立案・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・立案することを目的として、お客様サービス向上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支払管理に関する基本方針と基本計画を策定し、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。

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等にしたがい、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3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。（2012年7月1日現在）

役員報酬体系

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

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であり、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および問題点の改善方法の提言等を実施する」と定義して、営業部門・保険金等支払部門・本社各サービス部門など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等に報告しています。

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上で実施しています。

(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・取締役会等において審議・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・項目等を設定し、これらを踏まえたグループ各社の内部監査の実施状況や内部管理態勢の状況等について、モニタリングを行っています。

(5) 事業子会社としての業績評価

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

コンプライアンスの徹底

コンプライアンス方針

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、健全かつ公正な経営を旨とすることを経営理念や経営方針に掲げ、コンプライアンス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 北沢 利文

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」というコンプライアンス基本方針のもと、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。

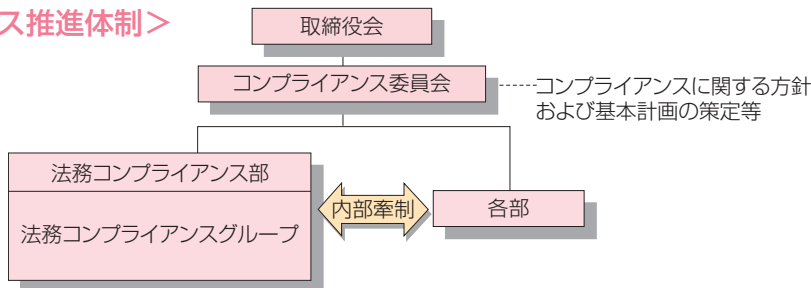
コンプライアンス推進体制

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

あわせて、取締役会委員会として、コンプライアンス

委員会を設置しています。同委員会は、会社全体のコンプライアンスについて、その統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、法務コンプライアンス部を設置し、各部への指導を通じた内部牽制や支援を行っています。

<コンプライアンス推進体制>



具体的な取組み

コンプライアンス推進の主な具体的な取組みは以下のとおりです。

本社各部

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

営業部門

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



「消費者契約法」「金融商品販売法」「金融商品取引法」への取り組み

当社では、お客様が保険商品やご契約の内容を正しくご理解の上、ご契約いただけるよう、「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説明を記載しています。（一部の商品については市場リスクについての説明も記載しています。）
- ②当社は、勧誘方針として下記の「お客様への販売・勧誘にあたって」を策定し、本社および各支社に提示するとともに、ホームページでも公表しています。また代理店に対しても、勧誘方針を代理店事務所に掲示し、勧誘方針を遵守した募集活動を行うよう指導しています。

◆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、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、意向確認書（特定保険契約用）および『契約締結前交付書面』を新設し、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上、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）への移行の申し出があった場合には、総合カスタマーセンターで受付を行います。

*あんしんドル終身、あんしんYEN終身、あんしんドル年金およびあんしんYEN年金

※重要事項説明、適合性の原則等については、P.52～P.53「正しくご契約いただくために」をご参照ください。

<勧誘方針>

お客様への販売・勧誘にあたって

お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます

◆保険その他の金融商品の販売にあたって

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

いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

◆各種の対応にあたって

- ・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
- ・保険事故が発生した場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払に努めます。
- ・お客様のご意見・ご要望を商品開発や販売活動に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、内部統制基本方針に基づき、「反社会的勢力等への対応に関する基本方針」を決定し、本方針に従って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。

〈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

当社は、経営理念およびコンプライアンス宣言に則り、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、適切な対応を行うことに努めます。

2. 対応方針

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直ちに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、業務上の取引関係を含めて、一切の関係をもたないよう努めます。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、当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）社内体制（報告・相談体制等）の整備

（２）研修活動の実施

（３）対応マニュアル等の整備

（４）警察等外部機関等との連携 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体制

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体制整備を行い、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体制の検証

東京海上グループの利益相反取引等の管理体制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」への取り組み

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

当社は、お客様の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」および関連のガイドライン等に則って、業務上必要な範囲において適法で公正な方法により取得

するとともに、取得した個人情報については、保険契約の引受・管理、保険金の適正な支払い、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。

プライバシーポリシー

個人情報の取扱いについて

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

1. 個人情報の取得について

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

2. 個人情報の利用目的について

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

- ①生命保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行および管理
 - ②適正な保険金・給付金の支払い
 - ③弊社が有する債権の回収
 - ④再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
 - ⑤生命保険商品・損害保険商品等弊社が取り扱う金融商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次ぎおよび管理
 - ⑥弊社が取り扱うその他の商品・サービスの案内、提供および管理
 - ⑦上記⑤⑥に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
 - ⑧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について

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

- 法令に基づく場合
- 弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合
- 弊社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「4. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。）

- 生命保険会社等との間で共同利用を行う場合（下記「5. 情報交換制度等について」をご覧ください。）
- 再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求その他必要な範囲内で、再保険会社に提供する場合

4. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記2. ①から⑨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「12. 会社一覧」をご覧ください。

5. 情報交換制度等について

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

<保険契約等に関する情報の共同利用制度>

①「契約内容登録制度・契約内容照会制度」

弊社は、協会、協会加盟の他の生命保険会社および全国共済農業協同組合連合会とともに保険契約等のお引受けの判断あるいは保険金等のお支払いの判断の参考とすることを目的として、弊社の保険契約等に関する登録事項を共同して利用しています。

②「医療保障保険契約内容登録制度」

弊社は、協会および協会加盟の他の生命保険会社とともに、医療保障保険契約のお引受けの判断の参考とすることを目的として、弊社の医療保障保険契約に関する登録事項を共同して利用しています。

③「支払査定時照会制度」

弊社は、協会、協会加盟の他の生命保険会社、全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会および日本コブ共済生活協同組合連合会とともに、お支払いの判断または保険契約等の解除もしくは無効の判断の参考とすることを目的として、弊社を含む各生命保険会社等の保有する保険契約等に関する情報を共同で利用しています。

<生命保険会社職員・代理店・募集人等に関する情報の共同利用制度>

①「募集人登録情報照会制度」

弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が適正な募集人の申請等を行うことならびに各会社および協会が募集人に係る情報を適切に管理することを助け、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベースに登録され、または保管・管理されている募集人の登録申請等に関する情報を共同して利用しています。

②「合格情報照会制度」

弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が採用する職員等の適格性および資質を判断することを助け、適正な試験運営や有能な人材確保により、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、協会のデータベース内で保管・管理される、受験申込者に関する情報を共同して利用しています。

③「退社者情報登録制度」

弊社は、生命保険会社その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者（以下「会社」といいます。）が採用等する職員等の適格性および資質を判断することを助け、各会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって生命保険契約者等の利益の保護および生命保険事業の健全な発展に資することを目的として、生命保険の業務に関して不適当な行為をなして会社を退社した職員等の退社に関する情報として、協会のデータベースに登録され、または同データベース内で保管・管理されている情報を共同して利用しています。

④「変額保険販売資格者登録制度」

弊社は、変額保険販売資格者登録および登録抹消を行うために利用することにより、変額保険契約者の利益保護および募集秩序の維持を図るとともに、変額保険の健全な普及・発展を期することを目的として、変額保険の募集を行わせる者に関する情報を共同して利用しています。

6. センシティブ情報の取扱いについて

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

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

7. ご契約内容・事故に関するご照会について

ご契約内容や保険金の支払内容に関するご照会については、保険証券に記載もしくは最寄りの弊社営業店または代理店にお問い合わせください。ご照会者様が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。

8. 個人情報保護法に基づく保有個人情報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情報に関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求（以下「開示等請求」といいます。）については、下記「10. お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者様が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、弊社所定の手数料をいただきます。

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

9. 個人情報の管理について

弊社では、個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止並びに是正その他の個人情報の安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性の確保に努めます。また、弊社が、外部に個人情報の取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定め、委託先の情報管理体制を確認し、委託後の業務遂行状況を監視するなど委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

10. お問い合わせ窓口

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

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

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

【お問い合わせ窓口】	東京海上日動あんしん生命保険株式会社 総合カスタマーセンター
【電話番号】	☎ 0120-016-234
【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。）

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

【お問い合わせ先】	（社）生命保険協会 生命保険相談所
【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・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】	http://www.seiho.or.jp/

12. 会社一覧

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

- ①グループ会社：<http://www.tokiomarinehd.com/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。

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

東京海上日動あんしん生命保険株式会社
取締役社長 北沢 利文

2004年10月29日制定
2010年 7月 1日改正

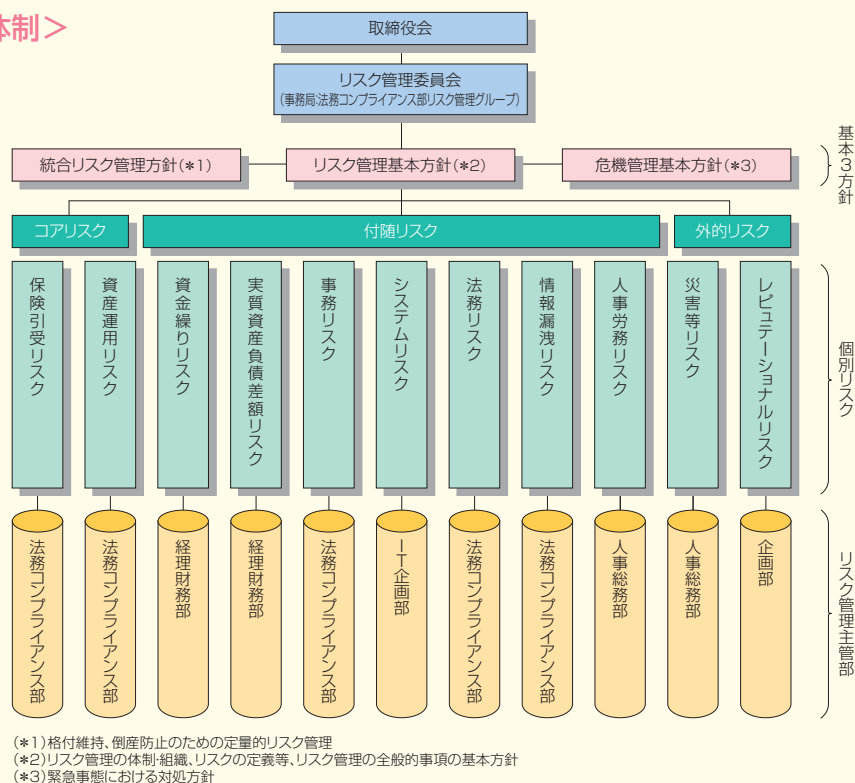
リスク管理

リスク管理の取組み

高齢化の進展、医療技術の進歩、さらには金融市場の変動など、生命保険会社を取り巻く環境は常に変化し、抱えるリスクも複雑・多様化しています。当社では、こうしたリスクを把握・分析し、適切に管理していくこと

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

<リスク管理の体制>



リスク管理委員会の役割

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

リスク管理委員会では主に右記の業務を担当しています。

- ① リスク管理の基本方針および基本計画の策定・改定
- ② リスク管理体制の全体的評価および整備
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 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

想定しているリスク

現在、個別に管理すべきリスクとして11のリスクを定め、それぞれにリスク管理方針を定めてリスク管理を行っています。

（1）収益の源泉としてコントロールするリスク（コアリスク）

「収益の源泉としてコントロールするリスク」として、次の2つのリスクがあります。

① 保険引受リスク

商品の開発または改定に際して、適切な保険料率または責任準備金算出方法の設定をしなかったことにより収益性に悪影響が生じるリスク。経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスク。

② 資産運用リスク

金利、為替、株価、信用状況等の様々なリスク・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）の価格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。

(2) 事業運営に付随して発生するリスク（付随リスク）

「事業運営に付随して発生するリスク」として、次の7つのリスクがあります。

③資金繰りリスク

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

④実質資産負債差額リスク

法令等に定める実質資産負債差額に関する規定に抵触するリスク。

⑤事務リスク

役員・社員・外部委託先・代理店等が、当社業務に関して「正確な事務を怠る」あるいは「事故・不正等を起こすこと」により、お客様・お取引先等へ悪影響を及ぼす、もしくは、当社が不利益を被るリスク。

⑥システムリスク

情報システムの停止または誤作動、不正利用等によ

り、お客様にご迷惑をかける、あるいは当社が損失を被るリスク。

⑦法務リスク

当社業務に関係して発生しまたは発生するおそれのある法令等違反リスク、法令紛争リスク、法的措置懈怠リスク。

⑧情報漏洩リスク

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

⑨人事労務リスク

必要な人材の確保または育成が十分でないこと、社員等の健康状態が悪化すること等により、当社の円滑な業務運営が阻害されるリスク。

(3) 外的な要因により発生するリスク（外的リスク）

「外的な要因により発生するリスク」として、次の2つのリスクがあります。

⑩レピュテーションリスク

当社および当社業務に密接な関係を有する者に関する否定的な評価・評判が流布されることにより当社の信用やブランド価値等が低下し、結果的に不利益を被るリスク。

⑪災害等リスク

災害・事故・犯罪に起因して、当社または当社業務に密接な関連を有するものが、その生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行能力に被害または損失を被るリスク。

ストレステストについて

当社では、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。実施にあたっては、ストレスシナリオを定期的に見直しています。

実施したストレステストの結果は、取締役会および持

株会社の東京海上ホールディングスに報告され、当社においては、リスク許容値の管理、東京海上ホールディングスにおいては、当社への資本配分計画に役立てています。

第三分野保険のストレステストについて

(1) 第三分野における責任準備金の積立の適切性を確保するための考え方

保険業法第121条第1項第1号に基づき、保険計理人は責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかどうかを確認していますが、特に第三分野保険に関しては、将来の保険事故発生率に不確実性があることから、平成10年大蔵省告示第231号に基づくストレステストを経理部門が実施し、保険計理人がそのテスト結果を検証することで責任準備金の十分性を確認しています。また、保険計理人による検証結果をリスク管理担当部門が確認することで内部牽制を図っています。

(2) ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性

ストレステストにおける危険発生率は、実績の発生率を基礎として、将来10年間に見込まれる支払保険金を99%の信頼度でカバーする水準としています。

(3) ストレステストの結果（危険準備金、追加責任準備金の額）

ストレステストの結果、第三分野保険の2011年度末（平成23年度末）責任準備金は不足していないことが確認できたため、ストレステストに基づく危険準備金、追加責任準備金の積み立ては行っていません。

再保険について

(1) 再保険とは

保険会社は保険金支払責任を果たし、事業の安定を図るために保険金支払責任の全部または一部を他の保険会社に移転して、リスクの平準化・分散化を行っています。これを「再保険」といい、再保険に出すことを「出再」、他社からの再保険を引受けることを「受再」といいます。

(2) 出再方針

事業収支の長期安定化を図るため、当社が保有する

リスクの限度額（保有限度額）と商品ごとに保有するリスクの状況を勘案して保有方針を定め、出再を行うこととしています。

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

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

なお、当社では再保険の引受（受再）は行っていません。

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、有価証券等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.39をご参照ください）。

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

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

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

運用環境

2011年度（平成23年度）の世界経済を概観すると、米国経済が緩やかに回復する一方で欧州経済は債務問題の深刻化により減速し、また新興国経済は引き続き高成長ながらも、インフレ高進を背景とした金融引き締めにより鈍化傾向となりました。

わが国経済は、年度前半は東日本大震災後のサプライチェーン寸断による生産活動や輸出の急減に加え、原発事故に対する不安感等から大きく落ち込みましたが、年度後半は生産設備の復旧・復興需要の高まりにより、持ち直し基調となりました。

こうした経済情勢のもと、米・独では質への逃避や中央銀行の金融緩和期待を背景に大幅な金利低下が進む

中、国内長期金利（10年国債利回り）は年度前半に低下基調となりましたが、年度後半は高値警戒感からもみ合い相場に転じ、年度末は0.99%となりました。

国内株式市場（日経平均株価）は、欧州債務懸念が高まった秋口に一時8,200円を割り込みましたが、年明け以降は米国経済の回復期待や円高一服等を背景に企業の増益期待から上昇基調となり、年度末は10,083円となりました。

為替（ドル円相場）は、年度初より円高・ドル安基調が続き、1ドル75円台と史上最高値を更新しましたが、その後は日銀の追加緩和策や為替介入等により円高の流れが一服し、年度末は1ドル82円台となりました。

運用実績の概況

（資産配分）

2011年度末（平成23年度末）の総資産は2010年度末（平成22年度末）から1,552億円増加し、3兆8,831億円となりました。主な項目は、公社債が3兆3,686億円（総資産に占める比率は86.7%）、外国証券が1,150億円（同3.0%）、買入金銭債権が1,769億

円（同4.6%）となっています。

（資産運用収支）

資産運用収益は691億円、資産運用費用は52億円となっています。この結果、運用利回りは1.70%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、当社では法務コンプライアンス部が一元的にこれらのリスク管理を行っています。

長期間にわたり予定利率を保証するという負債を持つ生命保険会社の場合は、市場リスクを管理する上で、有価証券等の資産と保険契約という負債の差額である剰余の時価が、将来の金利変動によってどのような影響を受けるかを定量的に評価・分析することが重要と考えます。当社においては、ALM（資産・負債総合管理）の手法を用いて、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等デリバティブ取引も併用しつつ、剰余の変動を適切にコントロールするよう努めています。市

場リスクの状況は、定期的に担当役員およびリスク管理委員会委員長に報告しています。

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

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

＜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、予め決められた一定の金利で計算された運用収益を織り込んで算出されています。しかし、現実の市場金利はこの金利より高いことも低いこともあります。

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

りも小さな金額でよいということになります。

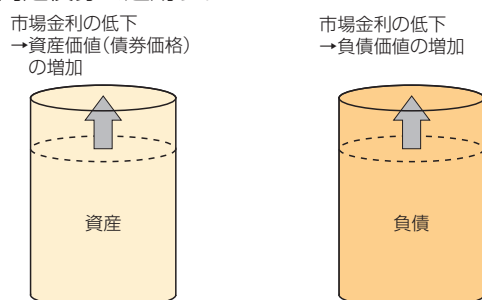
保険期間が長くなればなるほど、この金利の差による運用収益の差は大きくなりますが、生命保険は大半が10年以上あるいは終身の契約であるため、負債として考えておくべき金額は、金利の変動によって大きな影響を受けることになります。

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

当社では、負債の金額に見合った資産を維持して将来の保険金などの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）

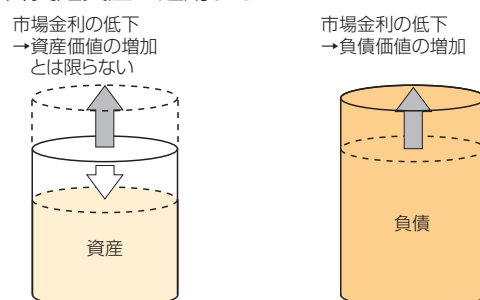
①長期円建債券で運用すれば…



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になります。

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

<http://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・各種お問合せ等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）
- ・ お客様をお守りするサービス
- ・ 会社情報
- ・ 採用情報
- ・ あんしんセエメエの健康・長生き学園
- ・ あんしんセエメエの部屋
- ・ CSR



会社案内

会社概要を簡潔にご説明する冊子を作成しています。



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等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。



CSR報告書

東京海上グループでは、グループのCSRにおける3つの主要課題（本業を通じた価値提供、気候変動への対応、地域・社会との協働）への取り組みをわかりやすく報告するため、「CSRブックレット（小冊子）」を作成し、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションツールとして活用しています。株主・投資家の皆様向けより詳しい情報・データは「東京海上グループe-CSR報告書（webサイト）」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。

アニュアルレポート

東京海上ホールディングスでは、株主、投資家の皆様向けに、トップメッセージ、決算、経営情報等を掲載したアニュアルレポート（日本語版・英語版）を作成しています。

東京海上ホールディングスの現状

東京海上ホールディングスでは、東京海上ホールディングスおよびその事業子会社の業務および財産の状況をわかりやすくご説明するため、毎年「東京海上ホールディングスの現状」を作成しています。

CSR(企業の社会的責任)の取組み

当社では、CSR(企業の社会的責任)は「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、永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、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。

○コンプライアンス

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

○コミュニケーション

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

当社のCSRの主な取組み

当社では上記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クア対策の充実、裁量労働制の普及等によるワークライフバランスの推進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広くお客様に関わる活動を基軸に、地域・社会の一員として全国各地で様々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、東京海上グループCSR報告書等を通じて、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みます。

【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。

東京海上日動あんしん生命保険株式会社
取締役社長 北沢 利文

【具体的な取組み】

当社は、事業活動においてさまざまな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、署名しました。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・社会等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、ガス、紙、ガソリン等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（夏期28℃、冬期19℃）、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。
- ・紙使用量の削減
印刷時のプリンターの2in1の初期設定、両面・縮小印刷やコピー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支援】

当社は、NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）を通じて、ピンクリボン運動（乳がんの早期発見の大切さをお伝えする運動）を支援しています。

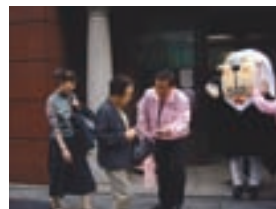
乳がんは、日本での罹患率は増加していますが、正しい知識を持ち、早期発見、早期治療を行えば治癒率の高いがんでもあります。当社では、各種情報提供を通じて、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性を正しくお伝えするなど、ピンクリボン運動を支援しています。

○ジャパン・マンモグラフィーサンデー（J.M.S）の実施

2011年度（平成23年度）から新たにJ.M.Sに関する情報のご提供を行いました。J.M.SはNPO法人J.POSHが全国の医療機関と協調し、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っていく取組みです。当社もこの取組みに賛同し、医療機関を掲載した一覧表を全国の各拠点で配布しました。

○街頭キャンペーン

2011年度（平成23年度）も全国約100か所で街頭キャンペーンを実施しました。ピンクのウインドブレーカーを着用し、乳がんの早期発見に必要な検診の重要性をお伝えするリーフレットのほか今回はJ.M.Sに関する情報もあわせてお配りするなど、各地で工夫を凝らした取組みを行いました。



（Copyright：保険毎日新聞）
銀座本社ビルでの
街頭キャンペーンの様子

【抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」の製作】

抗がん剤を使用したがん治療は、副作用によって頭髮が失われることから、患者さんがそれを忌避して、結果としてがんが進行することがあります。「タオル帽子」の製作は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」が、「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい」、「闘病中の患者さんを勇気づけたい」という想いから始められたものです。当社はこの活動に感銘を受け2009年度（平成21年度）から製作協力を行っています。3回目の寄贈となる2011年度（平成23年度）は全国のがん診療連携拠点病院へ「タオル帽子」をクリスマスプレゼントとして送るという取組みに賛同し協力しました。当社を含め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製作し、合計1,030個の「タオル帽子」を「岩手ホスピスの会」へ寄贈しました。



「岩手ホスピスの会」に寄贈した「タオル帽子」

【カンボジア保育事業の支援】

NPO法人「幼い難民を考える会（CYR）」がカンボジアの農村で運営しているバンキアン保育所とプレイタウ保育所を引き続き支援しています。2011年度（平成23年度）も100名以上の幼い子供たちが元気に遊び、楽しく学べるよう支援しました。9月には合計52名が無事卒園式を迎えることができました。



保育所の様子

【弘済学園チャリティーバザーへの参加】

MDRT（*）東京海上日動あんしん分会のボランティア活動の一環として、毎年11月に開催される神奈川県総合福祉センター「弘済学園」のチャリティーバザーの運営に協力しています。2011年度（平成23年度）は、総勢160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（昭和2年）にアメリカで設立された優秀な生命保険のセールスパーソンの世界組織です。MDRT東京海上日動あんしん分会では、2012年（平成24年）4月1日現在、ライフパートナー105名と代理店15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。



弘済学園チャリティーバザー風景

【あしなが育英会へのチャリティー募金活動】

当社では、病気・災害・自死で親を亡くした子供たちの奨学資金として活用してもらうために、1999年度（平成11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。2011年度（平成23年度）は、被災地支援の一環として被災地の企業に製作いただいたポロシャツを販売するなどして集まった募金額に、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同額を上乗せして寄付をする制度のことです。



あしなが育英会本部にて

【ひまわりの会への協賛】

ひまわりの会は1997年（平成9年）設立のNPO法人で、妊婦のための「交通安全マタニティステッカー」の配布を通じて「マタニティマーク」を普及する等、妊婦とその家族をサポートする活動を行っています。当社は、仕事と育児の両立を図る社員を最大限支援することを目的とした諸制度の充実とともに、同会への協賛を通じて妊婦とその家族が安心して暮らせる地域・社会づくりに貢献していきます。



協賛して作成したステッカー

【本社ビルへのAED設置】

当社本社ビルは商業施設が多く立ち並び人通りの多い地域にあることから、ビル1階共用部にAED（*）を設置し、消防署への設置登録を行い地域との連携を図っています。

（*）AEDとは、Automated External Defibrillatorの略で自動対外式除細動器のことです。心停止状態に陥った際、心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す医療機器で、日本でも人が多く集まる場所への設置が進んでいます。

【献血活動】

血液が不足しがちと言われている2月に、当社本社ビルにて献血活動を実施しました。医療に必要な血液を献血によって安定的に確保するために、今後も定期的に協力していきます。

【東日本大震災の被災地支援】

東日本大震災の被災地への支援として以下の取組みを実施しました。

○夏物衣類および寄付金の寄贈

被災地で支援活動を行っている盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」に、社員を中心に会社関係者が持ち寄った「夏物衣類」2,130着および被災地での活動資金100万円を寄贈しました。

○社員ボランティア活動

2011年（平成23年）4月に入社した新入社員17名が7月に宮城県石巻市でボランティア活動に参加し、住宅や側溝の清掃等を行いました。

その他、全国の社員が「ボランティア休暇制度」を活用するなどして、被災地でボランティア活動に取り組んでいます。



夏物衣類提供の様子（陸前高田市）

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ます。あわせて、早期解約控除制度（保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度）が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、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。

高予定利率契約の補償率 = $90\% - \{(\text{過去5年間における各年の予定利率} - \text{基準利率}) \text{の総和} \div 2\}$

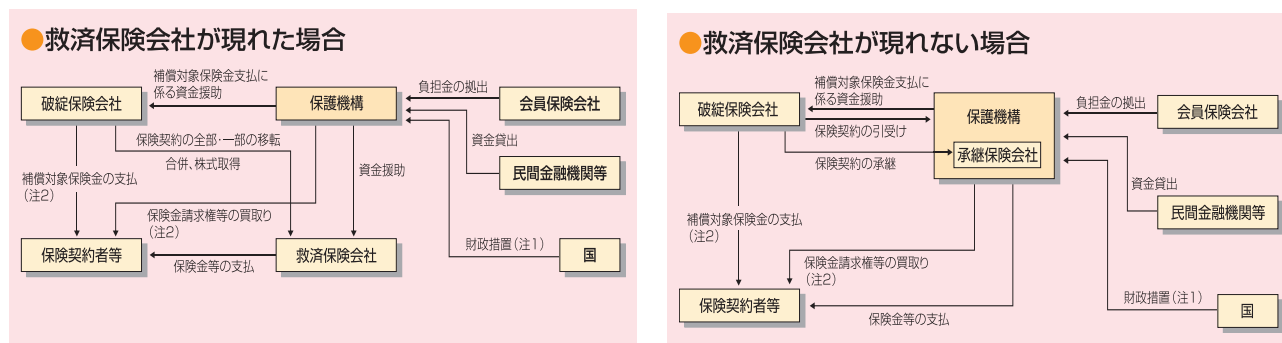
（注1）基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官及び財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社又は保護機構のホームページで確認できます（2012年7月現在の基準利率は3%となっています）。

（注2）一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者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、2017年（平成29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い合わせ先は下記のとおりです。

お問い合わせ先：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

コンサルティングセールスの推進	46
お客様をお守りする取組み	49
正しくご契約いただくために	52
あんしん生命の商品	54
ご契約者様向けサービス	58
ご契約に関するご案内	60
保険金・給付金のご請求	62
保険金・給付金のお支払い	63
お客様にご満足いただくために	65
より身近な保険会社を感じていただくために	68

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。

* 保険販売について強い社会的使命を感じ、高い職業意識を持って保険業に携わる者のこと（当社の造語）

■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、生保専門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あった、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2012年（平成24年）3月末現在における委託代理店数は14,603店となっています。

■ライフパートナー

1997年（平成9年）4月より、生命保険の販売を通じてお客様の生涯にわたる良きパートナーでありたいという願いを込めて「ライフパートナー」と名づけた社員による営業を開始しました。

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様々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。

2012年（平成24年）3月末現在におけるライフパートナー社員数は677名となっています。

【コンサルティングツール】

ご提案に際しては、コンサルティングソフト「あんしん太郎Ⅱ」を活用しています。「あんしん太郎Ⅱ」には保険料試算機能の他に、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」等の各種機能が備わっています。お客様とのコミュニケーションを通じて、お客様のニーズにあった保険設計、コンサルティングサービス等を実施しています。各種ご提案に際しては、見やすく、わかりやすい企画書でお客様にご提案できるよう心がけています。



教育・研修体系

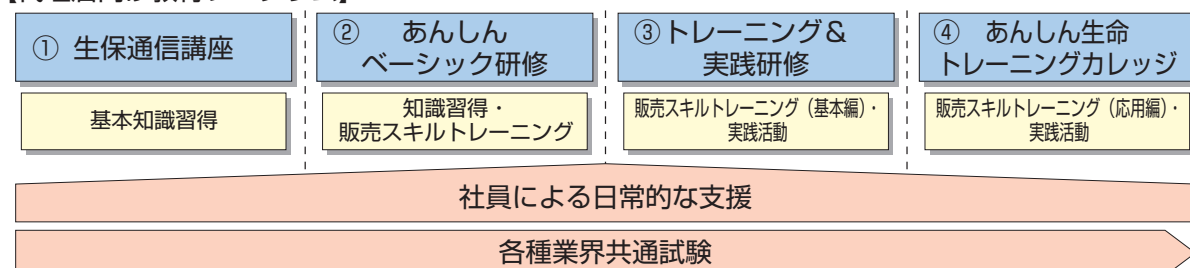
■代理店の教育・研修体系

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、公的年金や税務等の周辺知識まで、代理

店が適正な生命保険販売を行う上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」

2泊3日の集合研修で、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、公的保険制度等を、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等を、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 「トレーニング&実践研修」

生命保険の基本的な知識やスキルを習得し、早期に成功体験を積むための育成カリキュラムです。支店・支社単位で実施するこのプログラムは、5回の集合研修とその間の実践を

とおして、ひとつの「型」を徹底してトレーニングし、実際に「できる」ようになることを生保プロモーターと一緒にやって支援します。

④ 「あんしん生命トレーニングカレッジ」

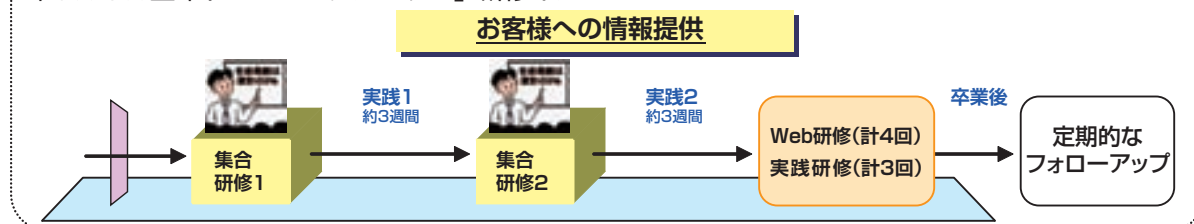
あんしん生命トレーニングカレッジは、定期的な情報提供を通じてお客様の立場に立ったコンサルティング販売を行うことのできる、一定レベル以上のセールスパークソンの育成を目的とした当社の最上位研修です。

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4回、およ

びその間の実践活動が一体化された約6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サイト等を用意し、継続的な成長につなげる環境を整えています。

「あんしん生命トレーニングカレッジ」研修イメージ



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等を実施して、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保険のプロフェッショナルとして様々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つがあり、本社と支社が連携してライフパートナーの育成を行います。入社後2年間で初期研修期間と定め、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。

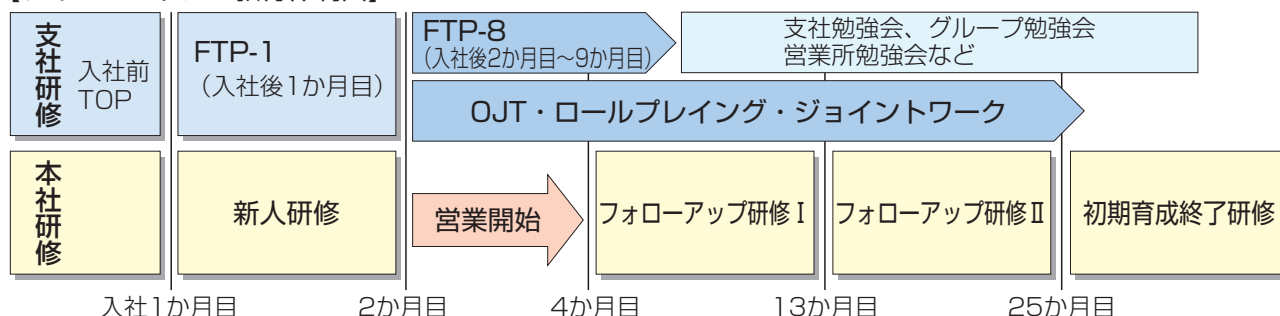
◎本社（集合）研修

- ①新人ライフパートナー研修（入社時）
入社時には4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（4～5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様々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（13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初期育成終了研修
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修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、また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。また四半期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

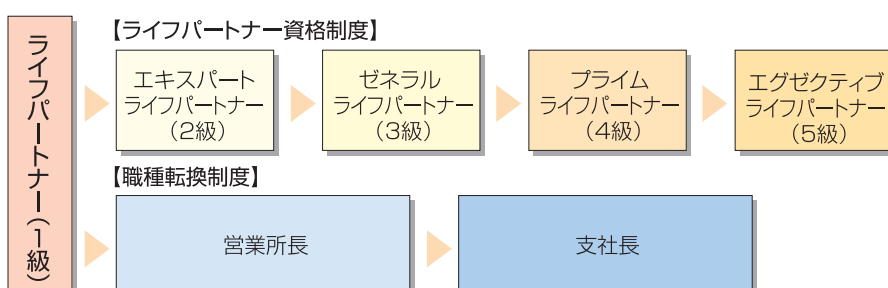
ライフパートナーは初期研修期間中に生命保険協会主催業界共通試験のすべてに合格することを目指しています。また自己研鑽の一環として、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会のAFP資格・CFP資格の取得を推奨しています。



新人研修の様子

■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、それぞれの希望にあわせ将来の道を選ぶことができます。



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』

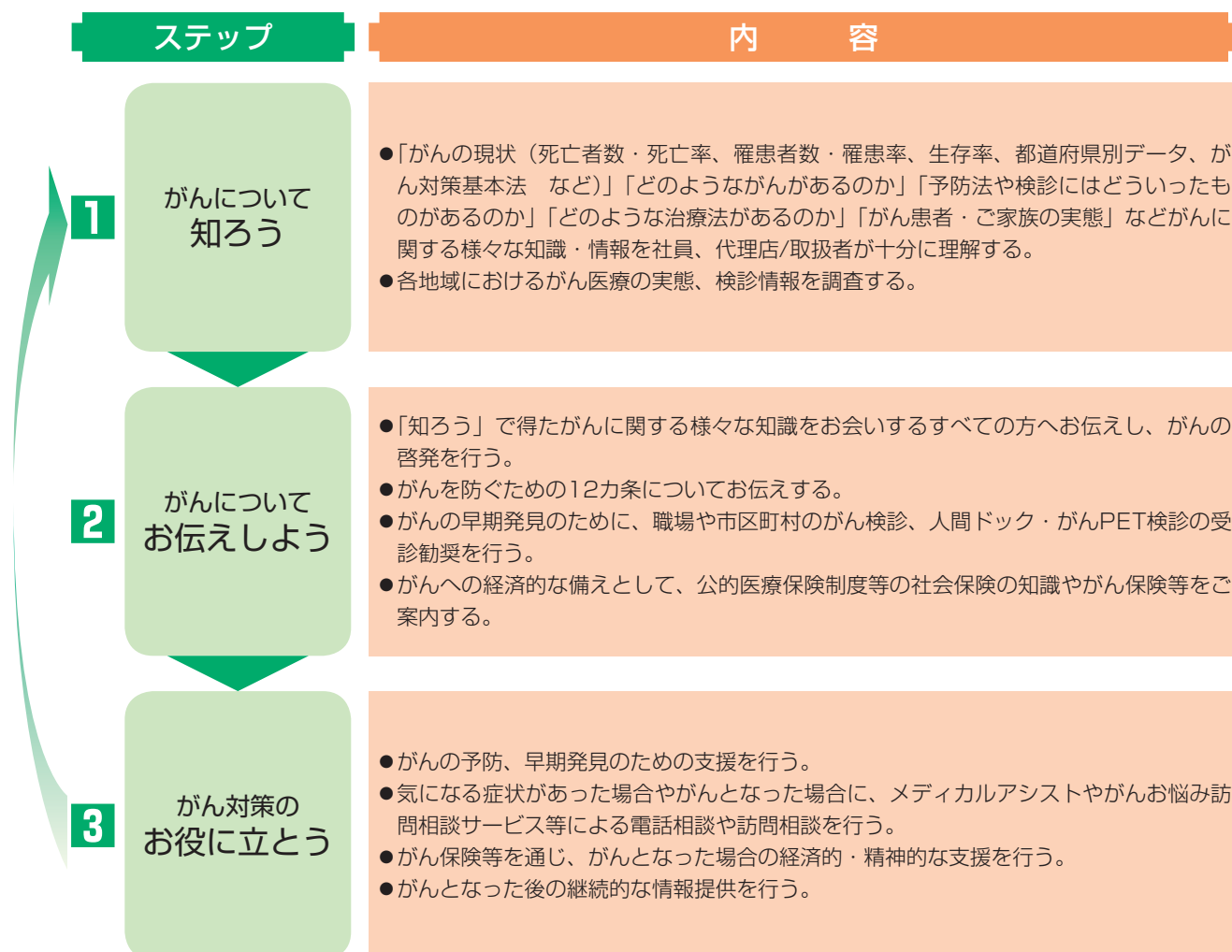
■取組みの背景

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、東京海上日動、代理店/取扱者と一体となって、2005年（平成17年）3月から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、保険金等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（平成19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、2011年（平成23年）8月の「メディカルKit」発売を契機に、がんにとどまらず死亡保障や生存保障（医療・介護など）分野に広げて、「トータルに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、保険金等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

代理店／取扱者向けの全国各支店での定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに加え、使命感を持って運動に積極的に取り組む代理店／取扱者や社員を本社に集め、全国代表代理店会議を開催しています。5回目となる2011年（平成23年）10月の会議では、社内衛星放送システムを活用し、全国同時中継方式で約2,500名の代理店／取扱者が参加しました。がん体験者、医療従事者、医療コンサルタントの各講演を通じて、知識・使命感の向上を図りました。

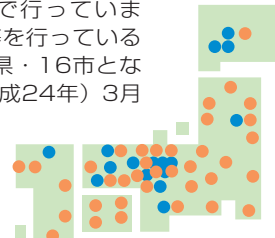


(Copyright：保険毎日新聞)

■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と連携し、地元の金融機関などとも一体となった、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等を行っている地方公共団体は、43道府県・16市となっています（2012年（平成24年）3月末現在）。

●…締結・登録している道府県
●…市



■国との連携（がん検診企業アクション）

当社は、2009年（平成21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、東京海上日動火災保険株式会社とともに『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。



「がん検診のススメ」



「がん検診企業アクション 推進パートナー企業 登録証」

■地域・社会への貢献

NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）を通じ、2005年（平成17年）3月よりピンクリボン運動の支援を開始し、毎年街頭キャンペーン等を行っています。

2006年度（平成18年度）には「ハッピーシェアリング活動」を実施し、2008年（平成20年）3月には神奈川県ヘマンモグラフィー機器搭載の乳がん検診車を寄贈しました。

2011年度（平成23年度）には、ジャパン・マンモグラフィーサンデー（J.M.S）支援を行いました。

2009年度（平成21年度）から盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の活動に賛同し、抗がん剤治療患者向け「タオル帽子」製作ボランティアを行っています。

（詳細はP.41～P.43「CSRの取組み」をご参照ください。）

■メッセージの伝達

さまざまなメディアを通じて、取組み内容を広く社会に発信しています。

新聞広告

2007年（平成19年）9月、日本経済新聞に「がんと闘う」メッセージ広告を掲載し、当社のビジョンをわかりやすくお伝えしました。



日経新聞全面広告

テレビCM

2008年（平成20年）10月、「ひとりでも多くのお客様に健診を受診いただきたい」という想いで、健診・検診啓発テレビCMを放映しました。



テレビCM

WEBサイト

一連の取組み内容をより深く知っていたくため、公式ホームページ内に「お客様をお守りするために」ページを立上げ、当社の活動をご紹介します。



WEBサイト

■静岡がんセンターとの協定

当社は2007年（平成19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等を行っています。



＜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開発

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の開発を行ってきました。

【商品】

がん治療支援保険

初期がんから、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

長期間にわたり高額となりがちな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

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、アドバイスします。



「がんお悩み訪問相談サービスチラシ」

長生きリスクへの取組み

■商品・ご契約者様向けサービスの開発

日本は少子高齢化が急速に進展し、高齢者（65歳以上）が人口の約4人に1人を占める超高齢社会となりました。

このような社会環境の中、お客様に安心して長生きしていただけるよう、商品・ご契約者様向けサービスを開発しました。

【商品】

一生涯の死亡・高度障害保障に加え、介護リスクにも対応した「長生き支援終身」を開発しました。



【ご契約者様向けサービス】

脳血管疾患（脳卒中）の早期発見のための「脳ドック優待サービス」や、所定の要介護状態になった場合に、経験豊富なケアマネジャーがご自宅を訪問して、直接ご相談をお受けする「介護お悩み電話・訪問相談サービス」を開始しました。

※その他のご契約者様向けサービスについては、P.58～P.59をご参照ください。



■Webによる情報提供：「あんしんセエメエの健康・長生き学園」サイトの開設

より多くの皆様に疾病の予防や健康管理の大切さ等をお伝えし、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」サイトを開設しました。

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、生活習慣病のリスクや予防のためのヘルシーレシピおよび介護に関する情報等をわかりやすくご提供します。

なお、「あんしんセエメエの健康・長生き学園」の名称には、健康増進や長生きについて、「楽しく学んでいただきたい」との想いを込めています。

【コンテンツ】

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様々な情報をご提供します。

- ・生活習慣病のセルフチェックと生活習慣病の解説・予防法（ヘルシーレシピもあり）
- ・ハーバード大学 根来秀行教授による最先端のアンチエイジング研究に基づく、健康と長生きのヒント
- ・介護が必要となったときのための知識と備え
- ・当社が実施した意識調査・市場調査の結果 等



健康・長生き学園

検索

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

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

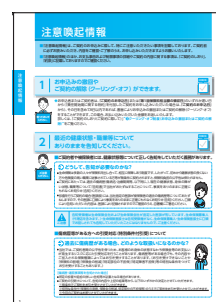
当社では、お客様に商品に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、お客様に商品内容を正しくご理解いただき、ご納得の上、ご契約いただけるよう次のような取組みを行っています。

契約概要

お客様に保険商品の内容をご理解いただくため、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、保険募集を行う際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・給付金等のお支払いや保険料払込免除ができない場合など）を記載した『注意喚起情報』を『ご契約のしおり・約款』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・給付金等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・オフ制度等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

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

この『保険種類のご案内』では、各種商品の仕組みや特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』

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』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

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

前頁『契約概要』『注意喚起情報』（特定保険契約*の場合は『契約概要』と『注意喚起情報』を合本した『契約締結前交付書面』）による重要事項説明に加え、「適合性の原則」に基づき、『意向確認書』を作成し、お客様にお渡ししています。

この取組みでは、

- ①『意向確認書』によって、最終的にお客様のご意向（ニーズ）に合致していることをお客様、代理店／取扱者が確認しています。
特定保険契約*の場合は、「お客様の知識・経験、財産の状況、加入の目的」に関わる情報も確認しています。
- ②ご意向（ニーズ）を確認いただいた上で、『意向確認書』にお客様（ご契約者）のご署名をいただいています。
- ③『意向確認書』はお客様、当社にて各々保管しています。
「適合性の原則」は、従来から当社が掲げている「お客様本位の生命保険販売」に資するものであること

から、当社では、よりお客様に信頼いただくための取組みとして積極的に対応しています。

*あんしんドル終身、あんしんYEN終身、あんしんドル年金およびあんしんYEN年金



『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。
- 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こと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・告知書等のお客様控をお渡ししています。

●保険証券を送付しています。

●保険証券同封アンケート

商品、サービスの改善など業務品質向上のため、新たにご契約いただいたお客様にお送りする保険証券にアンケートを同封しています。

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

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

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（平成8年）10月の開業時から、幅広いラインナップの商品を揃え、お客様の多様なニーズにお応えできるよう努めてきました。卓越した商品開発力を背景に、画期的なオリジナル商品や、さらにきめ細かくニーズに対応できる商品を開発・発売しています。

●メディカルKit（医療総合保険（基本保障・無解約返戻金型））を2011年（平成23年）8月2日に発売しました。

「メディカルKit」は、病気やケガによる入院、手術および放射線治療を保障する保険です。保険料水準の見直しを行うとともに、手術保障を公的医療保険の対象範囲に連動させ、保障内容を分かりやすく、かつ充実させるなど、従来の医療保険「メディカルミニ」を抜本的に改定しました。

また「メディカルKit」発売にあわせ、5疾病（悪性新生物（がん）（※1）・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全）により所定の就業不能状態となった場合に、最長65歳まで就業不能給付金をお受け取りいただける

「5疾病就業不能特約」を発売しました。この特約はお客様のニーズが死亡保障から生存保障にシフトしていることや、入院の短期化の傾向を踏まえて開発しました。

その他、先進医療を受けられた際の技術料を保障する「先進医療特約」など全部で7つの特約（※2）を任意で付加することができます。

- （※1）「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。
（※2）5疾病就業不能特約、3大疾病保障特約、女性疾病保障特約、がん診断特約、抗がん剤治療特約、先進医療特約、健康給付特約

<メディカルKit・就業不能サポートプラン（入院給付金日額1万円）の保障内容例>

主 契 約		5疾病就業不能特約	+	先進医療特約
病気やケガで 所定の入院 をされたとき 日帰り入院 から保障 1回の入院の支払限度日数は 60日型です。 〈疾病入院給付金〉〈災害入院給付金〉 入院給付金日額 1万円	公的医療保険制度の 給付対象の 手術・放射線治療 を受けられたとき 何度でも 手術給付金および放射線治療給付 金の給付倍率の型：I型 〈手術給付金〉〈放射線治療給付金〉 手術・放射線治療給付金額 5万円	5疾病で 所定の 就業不能状態 になられたとき 1回目は 入院開始 でもお支払 2回目以後 は1年以上経過 することにお支払 〈就業不能給付金〉 就業不能給付金額 入院給付金日額に かわらず 1回につき 100万円	+	オプション(任意付加) 所定の 先進医療 を受けられたとき 技術料の 実額を保障 〈先進医療給付金〉 先進医療給付金額 所定の先進医療にかかわる技術料 (通算 1,000 万円まで)

●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））を2012年（平成24年）1月17日に発売しました。

「メディカルKitラヴ」は、健康に不安がある方にもご加入いただけるよう体況上の引受基準を緩和した商品です。

これまで「メディカルKit」へのご加入を検討いただいたものの、健康上の理由でご加入をお断りせざるを得ないケースがありました。そのようなケースを減らし一人でも多くのお客様に安心をご提供したいとの思いから

本商品を開発しました。

病気やケガによる入院、手術および放射線治療の一生の保障に加え、がんの治療を目的とした入院には1入院・通算の支払日数の限度を適用せずに給付金をお受け取りいただける「がん入院支払日数無制限特約」、先進医療を受けられた際の技術料を保障する「先進医療特約（引受基準緩和型）」を任意で付加することができます。

<メディカルKitラヴ（入院給付金日額1万円）の保障内容例>

主 契 約		+	がん入院支払日数無制限特約	+	先進医療特約(引受基準緩和型)
病気やケガで 所定の入院 をされたとき 日帰り入院 から保障 1回の入院の支払限度日数は60日型、 120日型の2タイプがあります。 〈疾病入院給付金〉〈災害入院給付金〉 入院給付金日額 1万円 ご契約日から1年以内 5千円	公的医療保険制度の 給付対象の 手術・放射線治療 を受けられたとき 何度でも 〈手術給付金〉〈放射線治療給付金〉 手術給付金・放射線治療給付金額 入院中の手術 10万円 外来の手術 5万円 放射線治療 10万円 ご契約日から1年以内 5万円 2.5万円 5万円	+	オプション(任意付加) がんによる入院を されたとき 〈疾病入院給付金〉 がんによる入院は 支払日数無制限で 入院給付金をお受け取り ご契約日から1年以内 入院給付金日額の50%	+	オプション(任意付加) 所定の 先進医療 を受けられたとき 技術料の 実額を保障 〈先進医療給付金〉 先進医療給付金額 所定の先進医療にかかわる技術料 (通算 1,000 万円まで) ご契約日から1年以内 先進医療にかかわる技術料の50%

この保険には支払削減期間が設定されており、ご契約日の1年後の応当日前日までの期間についての給付金のお受取りは、支払削減期間経過後の50%の金額となります。

主な商品

●長割り終身（5年ごと利差配当付低解約返戻金型終身保険）

死亡と高度障害の保障を一生確保できる保険です。保険料払込期間中の解約返戻金は当社の5年ごと利差配当付終身保険（解約返戻金を低く制限しない保険）の70%になっていますので、その分保険料が割安です。



『長割り終身』

●長生き支援終身（5年ごと利差配当付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に一時金をお受け取りいただける保障が一生続きます。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、悪性新生物（がん）（*）、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の状態になられたとき将来の保険料のお払込みが不要となる、「3大疾病保険料払込免除特則」を任意で付加できます。

（*）「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」はお払込み免除対象の悪性新生物（がん）ではありません。



『長生き支援終身』

●家計保障定期保険

死亡・高度障害になられた場合の生活費の保障を確保できる保険です。保険金の月払給付により、家計保障期間満了日まで毎月所定の給付金をお受け取りいただけます。

また、悪性新生物（がん）（*）、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の状態になられたとき将来の保険料のお払込みが不要となる、「3大疾病保険料払込免除特則」を任意で付加できます。

（*）「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」はお払込み免除対象の悪性新生物（がん）ではありません。



『家計保障定期保険』

●がん治療支援保険

がん罹患された場合の保障を確保できる保険です。がんと診断された場合は診断給付金を、がんの治療を目的として入院された場合は入院給付金をお受け取りいただけます。抗がん剤治療を受けたときに治療給付金をお受け取りいただける「抗がん剤治療特約」、がんの治療のための先進医療にかかわる技術料を保障する「がん先進医療特約」などを任意で付加できます。



『がん治療支援保険』

●生損保一体型商品「超保険」

「超保険」とは、生命保険と損害保険の総合的なコンサルティングによって、お客様一人ひとりに合った保障（補償）をオーダーメイドでご提供する商品で、お客様とご家族に一生の安心をお届けすることをコンセプトに開発しました。2010年（平成22年）10月には「わかりやすさ」「使いやすさ」を一層向上させる目的で大幅刷新し、2011年（平成23年）6月には保有契約が100万世帯を超え、お客様にご支持いただいています。

- 生命保険、自動車保険、火災保険等の「商品単位」ではなく、お客様に必要な保障（補償）をひとつにまとめた商品です。
- お客様のライフプランや家族構成等にあわせて、保障（補償）を設計、見直しできます。



『超保険』

商品の一覧（2012年(平成24年)7月1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	5年ごと利差配当付終身保険
		長割り終身 (5年ごと利差配当付低解約返戻金型終身保険)
		あんしんドル終身（＊1） (積立利率変動型一時払終身積立保険（米国通貨建）)
		あんしんYEN終身（＊1） (積立利率変動型一時払終身積立保険（日本国通貨建）)
		長生き支援終身（＊2） (5年ごと利差配当付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)
	増加する保障で 将来のインフレへの 備えをご希望の方へ	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（＊2）
疾病・医療保険	3大疾病(悪性新生物(がん)（＊3）・ 急性心筋梗塞・脳卒中) への 備えをご希望の方へ	5年ごと利差配当付特定疾病保障終身保険
		特定疾病保障定期保険
	病気やけがへの 備えをご希望の方へ	メディカルKit 基本プラン (医療総合保険（基本保障・無解約返戻金型）)
		メディカルKit 就業不能サポートプラン (医療総合保険（基本保障・無解約返戻金型）・5疾病就業不能特約付加)
		メディカルKit 女性プラン (医療総合保険（基本保障・無解約返戻金型）・女性疾病保障特約付加)
		メディカルKit 自由設計プラン (医療総合保険（基本保障・無解約返戻金型）)
		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）)
	がんへの備えを ご希望の方へ	がん治療支援保険
養老保険	保障と貯蓄を同時に ご希望の方へ	5年ごと利差配当付養老保険
		養老保険
個人年金保険	豊かなセカンドライフを ご希望の方へ	5年ごと利差配当付個人年金保険
		あんしんドル年金（＊1） (解約返戻金市場金利連動型個人年金保険（米国通貨建）)
		あんしんYEN年金（＊1） (積立利率変動型個人年金保険)
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
傷害保険	一生涯の災害保障を 希望される方へ	長期傷害保険

- （＊1）これらの保険は、保険業法第300条の2に規定する特定保険契約に該当します。
P.123以降の「ご契約にかかわる費用やリスク等のご案内（特にご注意ください）」に記載の「お客様にご負担いただく費用があります」「為替リスクがあります」「解約により元本割れすることがあります」を必ずご覧ください。
- （＊2）悪性新生物（がん）（＊3）、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の状態になられたとき将来の保険料のお払込みが不要となる、「3大疾病保険料払込免除特則」を任意で付加できます。
- （＊3）「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。

主な特約

	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ための特約	さらに充実した保障をお考えの方へ	平準定期保険特約
	合理的な保障をお考えの方へ	逓減定期保険特約
	万一の場合の毎月の収入を確保したい方へ	家計保障定期保険特約
医療への保障や災害による死亡・障害の際の保障をひろげる特約	災害による死亡・高度障害の際の保障を大きくしたい方へ	災害割増特約
	災害による死亡・身体障害の際の保障をご希望の方へ	傷害特約（本人型）
	悪性新生物（がん）（*）、急性心筋梗塞、脳卒中の所定の疾病状態の際の保障をお考えの方へ	3大疾病保障特約
	女性特有の疾病による入院および乳房再建手術の保障をご希望の方へ	女性疾病保障特約
	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
	がんと診断されたときの保障をご希望の方へ	がん診断特約
	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
特定の疾病により働けなくなった際に給付金をお受け取りいただける特約	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
	悪性新生物（がん）（*）、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
病気やケガがなかったときに祝金をお受け取りいただける特約	病気やケガがなかったときの祝金をご希望の方へ	健康給付特約
保険金のお受け取りに関する特約	被保険者が余命6か月以内と判断されたときに	リビング・ニーズ特約
	保険金等の受取人が病気やケガ等により保険金等を請求する意思表示ができないときなどに	指定代理請求特約

（*）「上皮内がん」および「皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん」は対象になりません。

企業・団体向けの商品

主契約	付加できる契約		
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
	・通勤災害条項不適用に関する特約	・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		

情報システムに関する状況

「メディカルKit」「メディカルKitラヴ」等の新商品開発や、新契約計上手続きを迅速にするためのオンライン開発など、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、東日本大震災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等を実施するためのシステムサポートを行いました。社内においては、端末をシンクライアント化して情報管理を徹底するなど、さらなるセキュリティ強化を図っています。

ご契約者様向けサービス

当社では、保険契約にご加入いただいているお客様とご家族の皆様に対して、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。

目的	サービス名
日常の健康管理、 病気の早期発見に	人間ドック・脳ドック・ がんPET検診優待サービス
	

何か気になる症状やおからの悩みがあったら	メディカルアシスト
	

サービス内容
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ご予約を行います。 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。
ご利用いただいたお客様の声  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。発見が早かったので、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)

●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専門医と、5年以上の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、日常のおからの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。	ご利用いただいたお客様の声  子どもが熱を出しましたが、いつものかかりつけ医が休みで困っていました。メディカルアシストに電話をしたら、近くで開いている別の病院を教えてください病院に行くことができました。いざという時にとても助かりました。 (20代女性、2歳児のお母様より)

●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、日頃のおからの不調やお悩みに関して、様々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。 ※事前に予約の上、ご利用いただけます。	各診療分野の専門医への相談が可能(例) <table><tr><td>内 科</td><td>消化器内科</td><td>呼吸器内科</td><td>糖尿病内科</td><td>脂質代謝内科</td></tr><tr><td>循環器内科</td><td>老年内科</td><td>腫瘍内科</td><td>漢方内科</td><td>疼痛緩和内科</td></tr><tr><td>性感染症内科</td><td>心療内科</td><td>内視鏡内科</td><td>内視鏡外科</td><td>外科</td></tr><tr><td>脳神経外科</td><td>整形外科</td><td>呼吸器外科</td><td>肛門外科</td><td>消化器外科</td></tr><tr><td>心臓血管外科</td><td>腫瘍外科</td><td>乳腺外科</td><td>産科</td><td>婦人科</td></tr><tr><td>泌尿器科</td><td>耳鼻咽喉科</td><td>眼科</td><td>皮膚科</td><td>放射線科</td></tr><tr><td>精神科</td><td>老年精神科</td><td>小児科</td><td>小児科(発達・てんかん)</td><td>リハビリテーション科</td></tr><tr><td>救急科</td><td>歯科</td><td>矯正歯科</td><td>小児歯科</td><td>歯科口腔外科</td></tr></table>	内 科	消化器内科	呼吸器内科	糖尿病内科	脂質代謝内科	循環器内科	老年内科	腫瘍内科	漢方内科	疼痛緩和内科	性感染症内科	心療内科	内視鏡内科	内視鏡外科	外科	脳神経外科	整形外科	呼吸器外科	肛門外科	消化器外科	心臓血管外科	腫瘍外科	乳腺外科	産科	婦人科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	放射線科	精神科	老年精神科	小児科	小児科(発達・てんかん)	リハビリテーション科	救急科	歯科	矯正歯科	小児歯科	歯科口腔外科
内 科	消化器内科	呼吸器内科	糖尿病内科	脂質代謝内科																																					
循環器内科	老年内科	腫瘍内科	漢方内科	疼痛緩和内科																																					
性感染症内科	心療内科	内視鏡内科	内視鏡外科	外科																																					
脳神経外科	整形外科	呼吸器外科	肛門外科	消化器外科																																					
心臓血管外科	腫瘍外科	乳腺外科	産科	婦人科																																					
泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	放射線科																																					
精神科	老年精神科	小児科	小児科(発達・てんかん)	リハビリテーション科																																					
救急科	歯科	矯正歯科	小児歯科	歯科口腔外科																																					

●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。
--

※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行います。

目的	サービス名	サービス内容						
がんと診断されたら	がん専用相談窓口	がんに関する様々なお悩みに、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。 ※事前に予約の上、ご利用いただけます。 <table><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><tr><td>肺や乳腺・消化器等、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるような専門医を擁し、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>がんと闘う患者様やご家族には、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></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・消化器等、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるような専門医を擁し、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。	がんと闘う患者様やご家族には、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・消化器等、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるような専門医を擁し、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。	がんと闘う患者様やご家族には、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。						
がんお悩み訪問相談サービス	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。そして、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、保険契約にご加入のお客様が、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。 ご利用いただいたお客様の声 母親ががんの治療で入院中でしたが、高齢なので退院後のことが心配でした。「がんお悩み訪問相談サービス」を利用して、相談員の方から退院後の介護や食事のことなどについて情報を教えていただきました。治療や手術のことだけではなくがんの患者をトータルでサポートしてくれる心強いサービスだと思いました。 (60代男性より)							
介護について相談があったら	介護お悩み電話・訪問相談サービス	●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等、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・看護師等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等をおうかがいし、経験豊富な認定ケアマネジャー等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同居の実父母様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。 ご利用いただいたお客様の声 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)						
	様々な日常生活のサポートに	デイリーサポート	●社会保険に関するご相談 公的年金などの社会保険に関するご相談に、社会保険労務士が電話でお応えします。 ●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、弁護士等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、暮らしに役立つ様々な情報を電話でご提供します。					

※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行います。

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

総合カスタマーセンターでは、全国のご契約者様からの各種お手続きやご相談を承っています。

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。

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上、「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。
- ・保険金や給付金を請求したい。



●インターネットでの受付

ホームページでは、契約概要のご確認や住所変更の受付、保険金・給付金請求受付のお手続き等が可能です。また、お客様のお役に立つ様々な情報をご提供しています。



■主なコンテンツ

保険をお考えの お客様	商品紹介、保険料試算 資料請求 あんしん生命のコンサルティング 通販で加入したい
ご契約者様	各種お手続き案内 保険金・給付金請求の受付 契約内容変更手続き書類のご請求 契約者さま専用ページ*
お客様をお守り する取組み	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 の取組み
あんしん生命に ついて	会社情報 業績（ディスクロージャー資料） 採用情報 CSR 東京海上グループについて

* 契約概要の確認、住所変更の受付等

ホームページの各コンテンツ・サービスの内容は予告なく、変更・中止となる場合があります。

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

あんしん生命

検索

郵送のご案内

ご契約加入後も、ご契約内容に関する様々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。

総合的なご案内	○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や配当金の状況・各種手続きの方法・便利な制度・ご利用いただけるサービス等についてご案内しています。 【ご契約内容のお知らせ】  【あんしんサポートブック】 	
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	○生命保険料再請求のお知らせ ○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 等） ○年金証書 など
その他	○生命保険料控除証明書（9～10月） ○保険期間満了のお知らせ ○前納・一括払適用期間終了のご案内 ○更新（継続）お手続きのご案内 ○生命保険手続完了通知 など 【生命保険料控除証明書】 	

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、保険金・給付金をお受け取りいただけます。

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、ご請求の内容をお伝えください。

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。

■ 総合カスタマーセンターへお電話ください。

 **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。）

■ インターネット

当社ホームページから下記の順序でお進みください。

ご契約者様

▶ 保険金・給付金の
ご請求手続きの流れ

▶ インターネット
でのご連絡

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

あんしん生命

検索

■ 担当の代理店もしくはライフパートナーへご連絡ください。



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上、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等へ確認させていただく場合もあります。この場合は、事前にご連絡を差し上げます。



『保険金・給付金等請求書』

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等でご説明します。

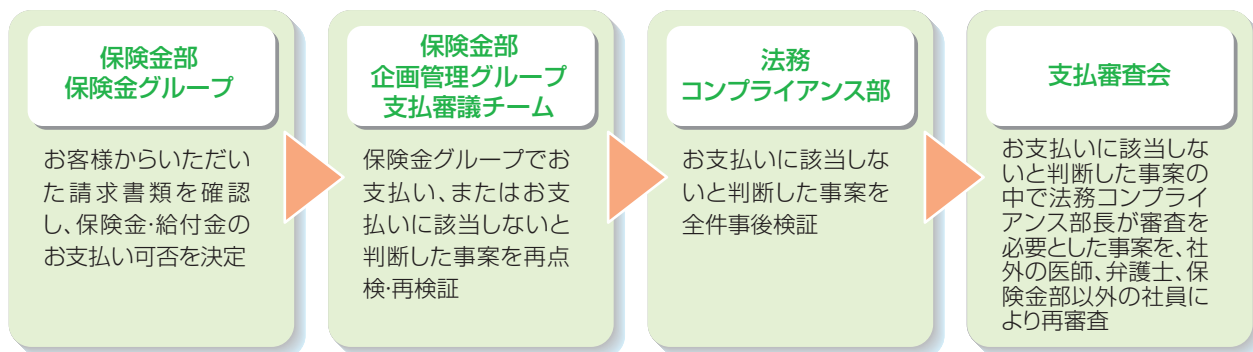
※「満期保険金、生存給付金、健康給付金、祝金、年金」等については、ご請求方法が異なります。お支払期日の到来前に当社からご案内をお送りし、詳細をお知らせしています。

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的確に対応するために、支払部門とは別組織の「お客様の声部」において、お客様からのご意見、ご要望、ご不満等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、お客様のお申し出により、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「お客様サービス向上委員会」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2011年度（平成23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（2011年度）】

（単位：件、百万円）

	合 計	保険金	給付金
お支払い件数	102,635	3,119	99,516
お支払い金額	50,978	29,790	21,188

（注）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・生存給付金、各種払戻金等の支払査定を要しないお支払いは含まれていません。

【お支払い非該当件数および内訳（2011年度）】

（単位：件）

	合 計	保険金	給付金
詐欺による取消し・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	357	0	357
重大事由による解除	3	0	3
免責事由に該当	63	58	5
支払事由に非該当	5,825	80	5,745
その他	8	0	8
合 計	6,256	138	6,118

（注）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。

【用語のご説明】

○詐欺による取消し・詐欺による無効

保険加入等に際して詐欺行為があった場合に保険加入等を取り消すもの、または保険契約を無効とするものです。

○不法取得目的による無効

保険金・給付金を不法に取得する目的をもって保険契約に加入された場合等に保険契約を無効とするものです。

○告知義務違反による解除

保険加入等に際して故意または重大な過失により告知すべき重大な事実について告知しただけでなかった場合や、事実でないことを告知された場合、保険契約を解除することがあります。

○重大事由による解除

保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、保険金・給付金のご請求に際して診断書を偽造するなどの詐欺行為があった場合、保険契約を解除するものです。

○免責事由に該当

所定期間内の自殺など、約款に定める免責事由に該当する場合は、保険金・給付金をお支払いしません。

○支払事由に非該当

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

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、ホームページやテレビCM等でも、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ご案内しています。

『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』（P.61をご参照ください。）に保険金・給付

金をお支払できる・できない場合等についてまとめた『あんしんサポートブック』を同封し、改めてお客様にご確認いただけるようご案内しています。



『ご契約内容のお知らせ』



『あんしんサポートブック』

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

ご契約時にお渡しする『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、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社」を目指します。

基本方針

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

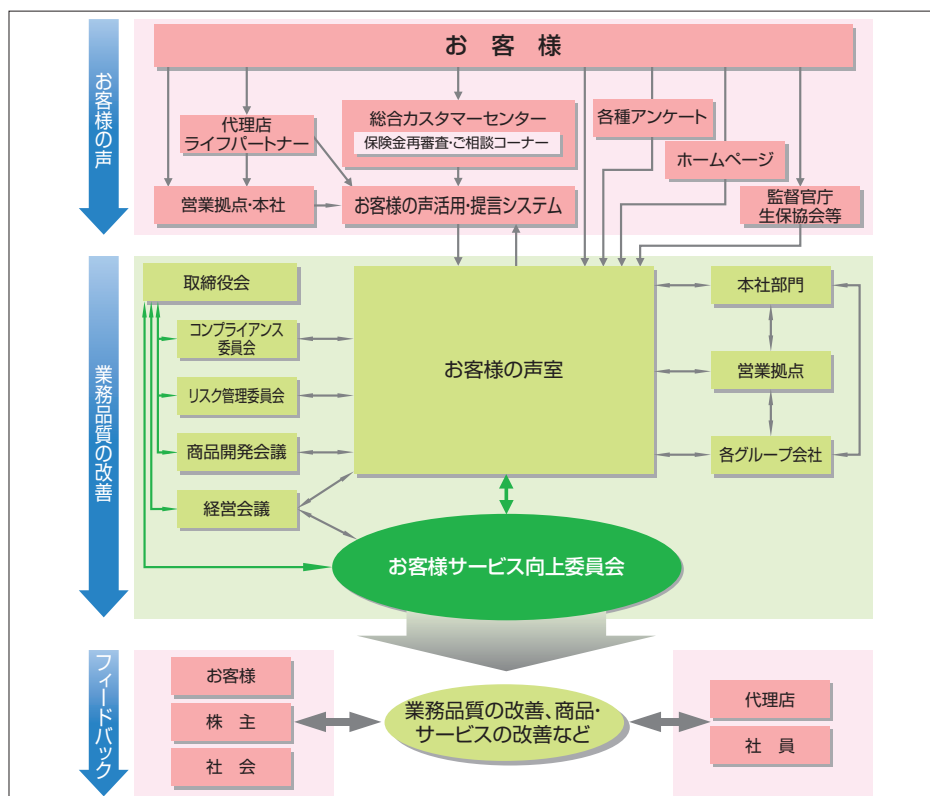
行動指針

- I 感謝をもって受けとめる
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- II 最後まで責任をもって対応する
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」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

営業拠点や総合カスタマーセンターでお受けした「お客様の声」は、社内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」に入力され、情報の共有化が図られます。お客様の声室では、「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、お客様サービス向上委員会*では、業務品質向上にむけた基本方針・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。



*常勤取締役・監査役・部長で構成され、「お客様の声」を業務品質の改善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。

お客様の声をお聞きする仕組み

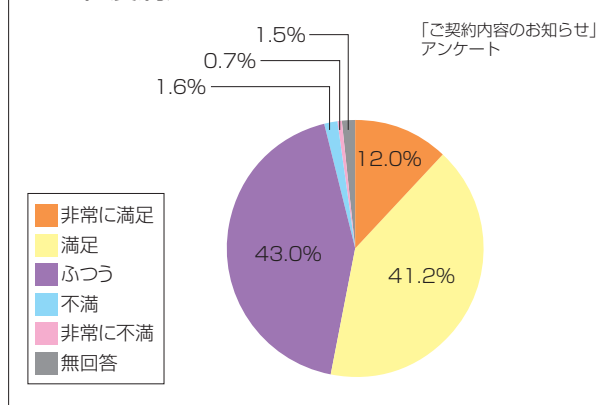
当社では「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくために以下の取組みを実行しています。

●各種アンケート

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



あんしん生命の生命保険にご加入されて どの程度満足されていますか？ (2011年6～9月実施)



※2011年（平成23年）9月末までに「ご契約内容のお知らせ」アンケートをご返信いただいた27,805名のご回答を分析しました。

●電話

（総合カスタマーセンター・お客様ご相談コーナー）

お電話にてお客様からのご意見・ご不満・ご要望等を承っています。

●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等を承っています。

また、「お客様の声に対する取り組み」ページでは、お客様の声の受付から業務品質改善までの態勢や、受付概要、対応事例・改善項目をご紹介します。

●お客様の声活用・提言システム

代理店・ライフパートナー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・ご要望等をお客様の声室が一元的に管理しています。

金融ADR制度について

- ・金融ADR（裁判外紛争解決手続）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。
- ・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、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。
- ・社団法人生命保険協会が運営する「生命保険相談所」は、生命保険に関する様々なご相談、苦情、ご照会を受ける窓口を全国53か所に設置しています。

<指定紛争解決機関ご連絡先>

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：<http://www.seiho.or.jp/contact/>

※最寄りの連絡所でもご相談に応じます。

連絡所一覧：<http://www.seiho.or.jp/contact/about/list/>

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様々なご意見・ご要望を業務品質の改善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（代理店・ライフパートナーを含む）に寄せられる「お客様の声」のうち、当社商品・サービスおよび対応に対する不平・不満・異議の表明』と定義しています。

項 目	件数（件）	全体に占める割合（%）	いただいたお客様の声（ご不満）の例
保 険 の ご 加 入 に 関 す る も の	4,386	17.9	保険証券が届いたが、住所が間違っている。 （保険証券の表示に関するご不満）
保 険 料 の お 払 込 み に 関 す る も の	2,608	10.6	保険料をクレジットカード払に変更したいが、カード名義や金額に制限がある。 （クレジットカード払に関するご不満） 「保険契約失効のご案内」が届いた。保険契約の復活の案内が記載されているが、具体的な手順方法がわからない。 （「保険契約失効のご案内」に関するご不満）
ご契約後のお手続き等に関するもの	6,876	28.0	解約手続き完了後に保険料の引き落としがされた。 （解約手続きに関するご不満） 契約の更新手続きをしていないのに、契約の更新がされた。 （自動更新に関するご不満）
保 険 金 ・ 給 付 金 の お 支 払 い に 関 す る も の	2,125	8.6	保険金の請求の際に必要な書類が多すぎる、書類がわかりづらい。 （保険金請求手続きに関するご不満）
そ の 他	8,572	34.9	生命保険料控除証明書がわかりづらい。 （生命保険料控除証明書に関するご不満） 代理店が変わるとの通知が届いたが、その後何の連絡もない。 （代理店のアフターフォローに関するご不満）
総 計	24,567	100.0	

（2012年3月31日現在）

「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例

●「保険料払込満了のお知らせ」の発送開始（2011年5月）

お客様の声	長年保険料を払ったのに、保険料払込が終了しても何の通知も来ないのか。
対応	終身保険等で保険料のお払込みを終えられたお客様に対し、「保険料払込満了のお知らせ」ハガキの発送を開始しました。 

●「保険契約失効のご案内」の変更（2011年7月）

お客様の声	失効時に失効の案内しか届かない。復活の手続きの書類も同封してくれないと、すぐに復活手続きができなくて困る。
対応	契約失効時にお客様へ送付する「保険契約失効のご案内」を「保険契約失効および復活手続きのご案内」として復活手続きについてのご案内を記載しました。あわせて、「復活請求書兼告知書」とコンビニエンスストアなどでご使用いただける「払込取扱票」を同封し、復活手続きの利便性の向上を図りました。（一部同封対象外となるご契約があります。） 

●「メディカルKit」の開発・発売（2011年8月）

お客様の声	シンプルでお手頃な医療保険を発売してほしい。
対応	2011年8月に医療保険「メディカルKit」を発売しました。 「メディカルKit」は、病気やケガによる入院、手術および放射線治療を保障する保険です。保険料の水準の見直しを行うとともに、手術保障を公的医療保険の対象範囲に連動させ、保障内容を分かりやすく、かつ充実させました。 

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、総合カスタマーセンターやお客様の声室を通じて、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等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。



あんしんセエメエ

Webサイト「あんしんセエメエの部屋」



PC



モバイル



モバイル
QRコード

あんしんセエメエの部屋

検索

(PC・モバイル共通)

2011年度の主な広告活動

1. 広告キャンペーンの展開

2011年（平成23年）8月に発売した新医療保険「メディカルKit」、2012年（平成24年）1月に発売した引受基準緩和型医療保険「メディカルKitラヴ」について、テレビCM・新聞広告を中心に広告キャンペーンを展開しました。また、2010年度（平成22年度）に引き続き、生損保一体型保険「超保険」について、グループ会社の東京海上日動とともに商品の魅力をお伝えしました。

テレビCM



2011年9月
「Kit Box」篇



2012年2月
「Kit Box (ラヴ)」篇



2011年11月
「超保険は超ぴったり」篇

新聞広告



2011年7月
「メディカルKit」

Webバナー広告



WEB広告

2. 全国各地での活動

全国各地のお客様に当社を知っていただき、身近な存在に感じていただくためにさまざまなプロモーション活動を実施しています。

イベント出演



保険ショップのイベントで子供達と交流



千葉県柏の葉で開催されたSmart Life Project フェア「アクティブBEウオーキング」に参加

交通広告



宮崎市内を走るラッピングバス

他キャラクターとのコラボ



いまばりゆるきゃら「バリィさん」とがん検診受診率向上をアピールするクリアファイルを制作

3. 営業ツールでのキャラクター活用

お客様に当社をより身近に感じていただくために、コーポレートキャラクターである「あんしんセエメエ」を使った商品パンフレットや店頭ポスター、ノベルティグッズ等を制作しています。

商品パンフレット



店頭ポスター



ノベルティグッズ



