東京海上日動
あんしん生命

東京海上日動あんしん生命の現状

2024

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2024」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。

2024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。
＊本誌で使用のQRコードは、デンソーウェーブの登録商標です。

会社の概要 （2024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	2,591名
本社所在地	東京都千代田区大手町2－6－4 常盤橋タワー 〒100－0004
URL	https://www.tmn-anshin.co.jp/

東京海上日動あんしん生命の現状 2024

目次

トップメッセージ 2
当社元社員による金銭不正取得事案の概要および対応状況 4
トピックス 6

東京海上グループについて

東京海上グループ概要 10
東京海上グループについて 12

経営方針・経営戦略

あんしん生命の経営戦略 16
お客様本位の生命保険事業 18

事業の概況

2023年度の事業概況 20
代表的な経営指標 21
健全な経営 25
MCEV（市場整合的エンベディッド・バリュー） 27

経営管理体制

内部統制基本方針 32
コーポレートガバナンスの状況 33
コンプライアンスの徹底 35
個人情報保護への対応 39
リスク管理 43
資産運用 46
情報開示 48
サステナビリティの考え方 49
サステナビリティの取組み 50
生命保険契約者保護機構 52

お客様本位の取組み

お客様本位の業務運営方針 54
コンサルティングセールスの推進 55
お客様をお守りする取組み 58
正しくご契約いただくために 61
あんしん生命の商品 63
ご契約者様向けサービス 67
ご契約に関するご案内 70
保険金・給付金のご請求 72
保険金・給付金のお支払い 73
お客様にご満足いただくために 75
より身近な保険会社に感じていただくために 78

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 80
財産の状況 81
業務の状況を示す指標等 98
特別勘定に関する指標等 123

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 151
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

変わりつづける世界に、「あんしん」を。

TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動あんしん生命

トップメッセージ

取締役社長 川本哲文

平素より、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。

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きました。おかげさまで、大変多くのお客様にご支持をいただき、2024年３月末には保有契約件数が634万件となりました。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。

さて、2024年度スタートした中期経営計画「なくてはならない会社へ ～原点を胸に、未来を創る～」では、社会やお客様の課題に誠実に向き合い、先進技術も活用しながら、お客様のニーズにお応えする商品・サービスを提供してまいります。私たちを取り巻く環境は、これまでにないスピードで変化し不確実性が増しています。このような時代だからこそ、当社のパーパス（存在意義）である「社会課題に向き合い、お客様本位で革新的な生命保険事業を通じてお客様の人生をお守りすること」に立ち返り、取組みを進めてまいります。

商品・サービス面では、人生100年時代の「保障」「健康増進」「資産形成」という社会課題解決に向けて、未病・早期発見、重症化予防等の事前、事後領域で独自性のある保障やサービスを開発し、お客様に新たな価値を提供していきたいと考えています。

販売面では、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、保障や資産形成をはじめとするお客様のニーズにしっかりと応えてまいります。また、これまでの取組みに加え、SNSや自社ウェブサイト等の活用による情報提供を通して、より多くのお客様に安心をお届けしてまいります。

経営理念

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

- お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献します。
- 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。

業務プロセス面では、スマートフォン等を利用して申込みボタンをタッチするだけで簡単に申込みが可能となるオンライン申込み手続き「あんしんリモートらくらく手続き」や保険金Web請求手続きの推進、お申込時における健康診断書扱のペーパーレス手続き導入等により、今後もデジタル活用を通じたお客様の利便性向上に取り組んでまいります。

これからも、当社の社員は、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）」としての使命感を発揮し、お客様の次の一歩の力となり、お客様や社会にとって「なくてはならない会社」になることを目指し挑戦しつづけます。

今後とも、皆様から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。

2024年７月
川本　哲文

当社元社員による金銭詐取事案の概要および再発防止策について

2022年12月23日に公表しました当社の元営業直販社員（ライフパートナー）による金銭詐取事案につきまして、お客様および関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社では、全容解明に向けた調査および被害に遭われたお客様への対応を進めるとともに、社外弁護士を委員長とした特別調査委員会を設置し、その調査・提言を踏まえ、本事案発生に至る真因分析および真因を踏まえた同種・類似の事案の再発防止策を策定し2023年4月26日に公表しました。

それらの再発防止策の確実な実行のため、2023年5月に社長をトップとする経営プロジェクトを立ち上げ、不正行為や不適切事案の予兆把握、未然防止につなげるための態勢や仕組みづくり等、全社一丸となって再発防止および不正行為の撲滅に取り組んでいます。

引き続き、コンプライアンスの徹底は経営理念の実践そのものであるとの認識のもと、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に取り組んでまいります。

主な再発防止策

特別調査委員会による真因分析および提言を踏まえ、真にお客様本位の対応を行う観点から、1. 経営陣のガバナンス強化に対するコミットメント、2. コンプライアンス関係部門の態勢整備、3. 営業管理態勢の強化、4. ライフパートナーの行動規範の徹底および諸制度の改定について検討し、順次実施しています。

1. 経営陣のガバナンス強化に対するコミットメント

● 経営陣による企業ガバナンスの強化

・取締役会委員会である「業務品質委員会」において、役員および関係部の組織長にて「企業文化の変革」や「リスクカルチャーの醸成に向けた課題と打ち手」について論議を深めた他、再発防止策の検討・履行状況およびモニタリング状況を取締役会にて定期的に論議しています。

・不適正行為の予兆把握・早期発見やコンダクトリスクへの対応等に向けた態勢・仕組みを整備する観点から、社外有識者も参加する「予兆・コンダクトリスク分科会」を設置しました。

● 経営陣による健全な企業文化への変革

・経営陣からのトップメッセージの継続的な発信のみならず、経営陣と営業第一線の継続的な意見交換の機会を設け、双方向でのコミュニケーションの強化を図っています。例えば、健全なライフパートナーチャネルを目指して「ライフパートナーチャネル共創委員会」を2023年10月に立ち上げ、ライフパートナーと役員・部長を含む関係者で「業務品質に優れたライフパートナー像」や「ライフパートナーの育成に必要な教育制度」等をテーマに論議しています。

2. コンプライアンス関係部門の態勢整備

● 事務手続きの改定

・契約者変更手続きがあった場合に、契約者変更前のご契約者様へ「契約者変更手続き完了のご案内」を送付することで、手続きが完了したことをお知らせするとともに、正しい手続き内容となっているかご確認いただくこととしました。

・契約が不成立となり、その返金額が一定額を超える場合は、不成立となった理由や保険料の実際の振込人を確認したうえで返金する手続きに変更しました。

● お客様からの情報、社内情報等の収集・蓄積・分析

・正しい募集の徹底と不正防止に向けた牽制を図ることを目的として、管理職がライフパートナーに予告せずに契約者等へ直接電話連絡し、ライフパートナーによる募集状況の確認（経緯確認や契約者意向等のヒアリング）を行うこととしました。また、実施結果を営業拠点の管理職やライフパートナーにフィードバックすることとしました。

・ライフパートナーに対する「お客様からのご不満のお声」や不適正事務等の情報をデータベースにとりまとめ、ライフパートナーへの個別フォロー（教育・指導等）を開始しました。

● コンダクトリスク等への対応

・コンプライアンス関係部門の要員を増員し、対応を強化しました。

・不適正募集やコンダクトリスク疑義事案の中で当社が必要と認めた場合には、予め社員に事情を確認することなく、当社がお客様に直接必要な確認・対応を行うこととしました。

・営業管理職・ライフパートナーを対象としたコンダクトリスク研修を2023年11月に実施し、コンダクトリスクの理解浸透とリスクカルチャー醸成を図っています。

● お客様への注意喚起

・当社ホームページや、お客様に毎年お送りしている「ご契約内容のお知らせ」等に、本金銭詐取事案の内容等を記載しました。

3. 営業管理態勢の強化

● 営業管理職制度の改定

・営業管理職向けの業務手順書を整備し、職種定義や業務手順の内容を徹底しました。

・営業管理職の役割を踏まえて、営業管理職の管理報酬（固定報酬）割合の見直し（引上げ）を行うとともに、マネジメントの取組状況を評価する報酬制度を導入しました。

・営業管理職を対象として、「周囲からの見られ方」から気づきを得る「多面観察制度」を導入しました。

● 営業管理態勢の整備

・営業管理職によるコンプライアンス・リスク管理業務の遂行状況を指導・支援する要員を各地のライフパートナー営業部に配置し、管理態勢を強化しました。

4. ライフパートナーの行動規範の徹底および諸制度の改定

● ライフパートナーとしての行動規範の明確化と徹底

・2023年7月に、経営陣と全ライフパートナーが一堂に会する機会を設け、ライフパートナーとしての行動規範である「ライフパートナー憲章」を再確認し、「目指すべきライフパートナー像」の再徹底を図りました。

● ライフパートナーの制度等の改定によるガバナンスの強化

・解雇処分の対象範囲の拡大を含む人事処分ガイドラインの改定や、親族以外のお客様など（社員、代理店含む）との間での金銭貸借禁止と罰則化を含む就業規則改定を行いました。

・報酬制度を改定し、人事処分やコンダクト認定を受けた場合に将来の報酬を調整（減額）することとしました。

・資格認定時や表彰時に業務品質評価を導入しました。

トピックス

新中期経営計画「なくてはならない会社へ ～原点を胸に、未来を創る～」

当社は、2024年4月からの3か年の中期経営計画「なくてはならない会社へ ～原点を胸に、未来を創る～」をスタートさせました。中期経営計画のタイトル「なくてはならない会社」には、「当社の原点である“お客様本位”に常に立ち返り、お客様や社会からいつの時代においても必要とされたい」という想いを込めています。人生100年時代の新たな社会課題に向き合い、「お客様の人生をお守りするため、時代とともに進化し、“あんしん”をいつも届け続ける会社」を目指してまいります。

中期経営計画の3年間では、マーケット起点で社会課題の解決に繋がる商品・サービスを拡充するとともに、お客様一人ひとりのニーズに適したご加入機会を提供していきます。また、AIやデジタル技術を活用し、生産性の高い事業態勢を構築してまいります。さらに、社員のダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンを促進し、誰もが挑戦し続けられる文化を醸成していくことで、成長を実現します。

2024年オリコン日本顧客満足度®ランキング がん保険総合1位を獲得

オリコン顧客満足度®ランキングは、株式会社oricon MEが「満足を情報化する」をテーマに、実際にサービスを利用したユーザーのみを対象に毎年実施している顧客満足度の調査の結果です。

「がん保険」ランキングにおいて、当社の「がん保険」が5つの評価項目（「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」「受取額・支払いスピード」）の全てで1位の評価をいただき、顧客満足度総合1位を獲得しました。当社はこれからも、商品・サービスを通じてより一層お客様にあんしんをお届けし、人生100年時代における社会課題解決を目指してまいります。

あんしん治療サポート保険・あんしん治療サポート保険Rの発売

人生100年時代を迎え、アクティブシニア（健康状態が良好なシニアや健康意識の高いシニア）を中心に、いつまでも健康で元気に過ごしたいというニーズが高まっています。その一方で、平均寿命と健康寿命の差は、男性が8.73年、女性が12.06年となっており、健康寿命の延伸が社会課題となっています。生活習慣病は年齢とともにリスクが大きく上昇し、特に50代以上で多くの方が発症しています。

こうした環境を踏まえ、長く健康に生活するニーズにお応えするため、健康増進から生活習慣病の早期発見・早期治療・長期治療まで幅広くカバーする新たなコンセプトの医療保険『あんしん治療サポート保険』を発売しました。「使わなかった保険料が戻ってくる」タイプ（あんしん治療サポート保険R）もラインナップするとともに、お客様の健康増進等に役立つ新サービスを導入することにより、お客様の健康をトータルでサポートします。

あんしん生命の新CM

2023年8月の「あんしん治療サポート保険」発売に伴い、新たなテレビCMを制作、放映しました。CMには、多くのドラマや映画で活躍されている俳優・西島秀俊さんに出演いただきました。入院有無に関わらず、治療が長引きやすい生活習慣病8疾病を通院治療から保障する「8」と4つの健康増進サービスを意味する「4」のオブジェを用い西島さんの歌声を通じて商品とサービスを表現しています。これからも、お客様の記憶に残るCMの制作を目指してまいります。

将来の収支予測や資産形成アドバイスを行うWEBアプリ「みらいのレシピ」の提供開始

先進技術を活用したWEBサービスの提供を通じ、お客様のお金の悩みを解決し、快適で豊かな老後の実現をサポートするため、2023年5月より「みらいのレシピ」を展開しました。

「みらいのレシピ」では、お客様のライフプランや生活スタイルに基づいて将来の収支予測を行うライフプランシミュレーション機能に加えて、AIを活用したロボアドバイザーから老後の資産形成に向けた提案・アドバイスを受けることができます。さらに、このアプリから家計の見直しや資産形成に関するお金の専門家への無料相談も利用することができます。

ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンへの取組み

当社では、社会の変化に柔軟に対応し、お客様のご期待にお応えし続けていくためには、今まで以上に多様な意見・考え方を取り入れていくことが重要であると考え、ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン（DE&I）の推進に取り組んでいます。

例えば、ジェンダーギャップの解消においては、経営陣との座談会や女性社員を対象とした越境体験型の社内横断プロジェクトなどの展開を通じて、企業風土の醸成や自律的なキャリア構築の支援を行っています。

今後もDE&Iの推進を成長戦略の柱と位置付け、ジェンダーギャップの解消のほか、中高齢・シニア社員の活躍推進、障がい者雇用の促進などに取り組み、性別・年齢・障がいの有無などに関わらず、社員一人ひとりが互いを尊重し、活かし合い、意欲と能力を最大限発揮できる環境作りを会社全体で行ってまいります。

健康診断書扱のペーパーレス手続き導入

これまで書面による資料のご提出が必須であった「健康診断書扱」において、お客様のスマートフォン等から健康診断書を撮影してアップロードし、オンライン上で告知入力が可能な「健康診断書扱のペーパーレス手続き」を2023年8月に導入しました。

あわせて、AI技術を用いた光学文字認識機能（AI-OCR）を導入し、アップロードいただいた健康診断書の画像を自動でテキストデータ化し、データ化された情報を引受審査プロセスへ用いることができるようになりました。

これらの導入により、お客様のお手続きの利便性向上に加え、ご契約成立までの手続時間の短縮が可能となりました。今後もお客様のニーズとテクノロジーの進化を活用し、サービス向上に取り組んでまいります。

健康経営への取組み

「保険人（ほけんびと）」として社会課題に向き合いお客様本位で革新的な保険事業を通じてお客様の人生をお守りするためには、社員とその家族の心身の健康が重要であると考え、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。

「健康リテラシーの向上」「健康増進・疾病予防」「重症化予防」「メンタルヘルス」「過重労働防止」の5つの観点での各種施策の実施、働き方変革の推進による生産性の向上、ワークライフバランスの充実等に全社を挙げて取り組んでいることが評価され、経済産業省と日本健康会議の共同企画である「健康経営度調査」において、上位500社が認定される「健康経営優良法人2024・大規模法人部門（ホワイト500）」に8年連続で認定されました。今後も健康経営への取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まいります。

2024
健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

東京海上グループについて

東京海上グループ概要 10
東京海上グループについて 12

東京海上グループ概要

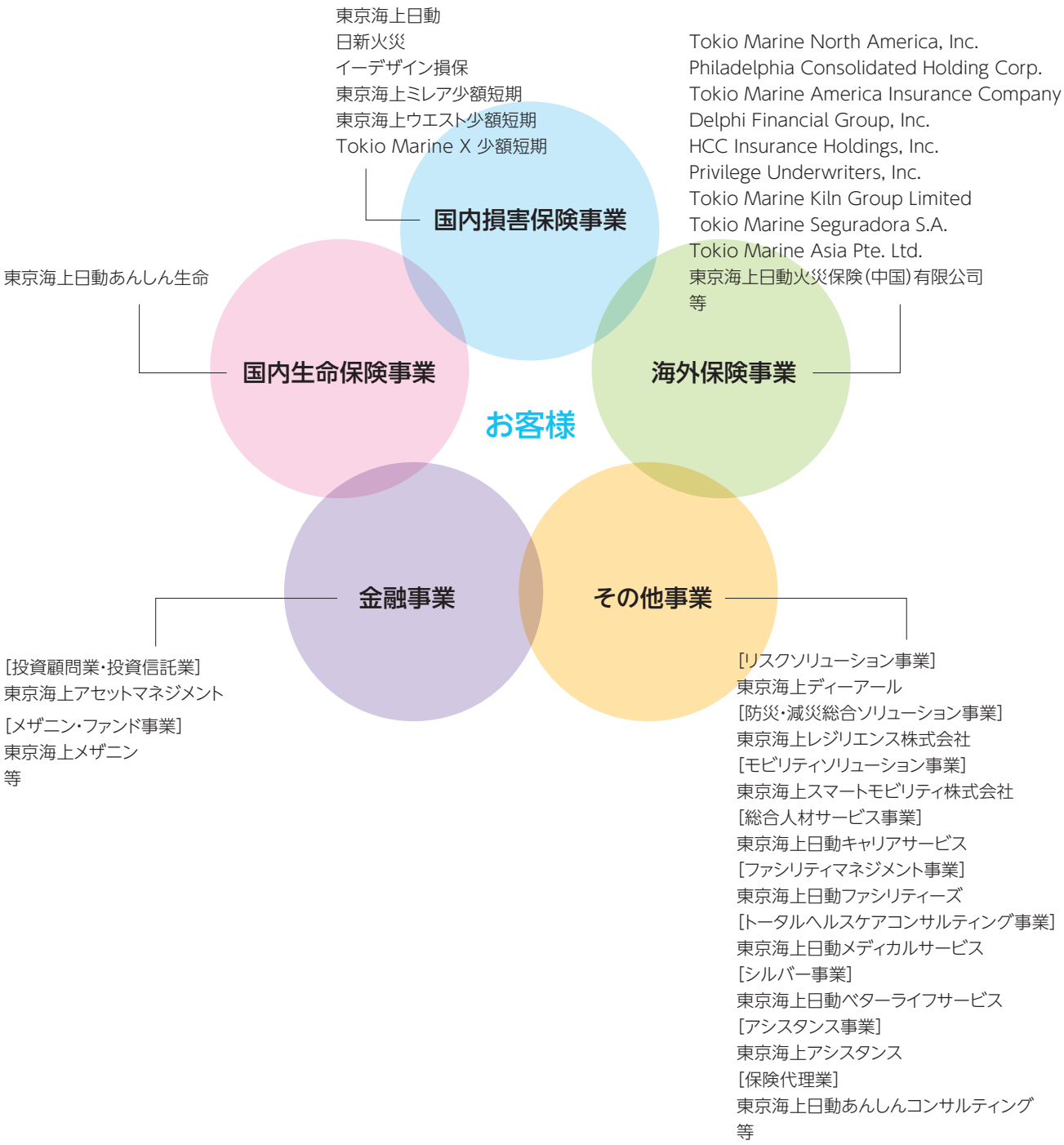
東京海上ホールディングスの業務内容

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、サステナビリティ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

（2024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：2兆4,179億円
総資産：10兆7,896億円
従業員数：16,296名
本店所在地：東京都千代田区大手町2-6-4
常盤橋タワー
(2024年3月31日現在)

提供:三菱地所(株)

日新火災海上保険株式会社

創業：1908年6月10日
資本金：101億円
正味収入保険料：1,478億円
総資産：3,496億円
従業員数：2,033名
本店所在地：東京都千代田区神田
駿河台2-3
(2024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：7,857億円
総資産：8兆8,188億円
従業員数：2,591名
本社所在地：東京都千代田区大手町2-6-4
常盤橋タワー
(2024年3月31日現在)

提供:三菱地所(株)

海外保険事業 Oversea Business

Philadelphia Consolidated Holding Corp.

創業：1962年
正味収入保険料：3,924百万米ドル
総資産：13,880百万米ドル
従業員数：1,932名
本社所在地：米国ペンシルバニア州
バラキンウィッド

Delphi Financial Group, Inc.

創業：1987年
保険料及び手数料収入：3,659百万米ドル
総資産：38,971百万米ドル
従業員数：3,317名
本社所在地：米国ニューヨーク州
ニューヨーク市

HCC Insurance Holdings, Inc.

創業：1974年
正味収入保険料：5,453百万米ドル
総資産：19,604百万米ドル
従業員数：4,128名
本社所在地：米国テキサス州ヒューストン

Privilege Underwriters, Inc.

創業：2006年
取扱保険料：1,493百万米ドル
総資産：1,113百万米ドル
従業員数：1,092名
本社所在地：米国ニューヨーク州ホワイト
プレーンズ市

Tokio Marine Kiln Group Limited

創業：1962年
正味収入保険料：1,023百万英ポンド
総資産：3,883百万英ポンド
従業員数：729名
本社所在地：英国ロンドン

海外ネットワーク

- 海外拠点：44の国･地域
- 駐在員数：292名
- 現地スタッフ数：約32,000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)
(2024年3月31日現在)

海外保険事業については、2023年12月31日現在 現地財務会計ベース。

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。

東京海上グループ中期経営計画2026 ～次の一歩の力になる。～

1 東京海上グループのパーパスと2035年にめざす姿

当社は創業時から、「お客様や社会の“いざ”をお守りすること」をパーパスとし、時代と共に変化する様々な社会課題の解決に貢献することで、持続的に成長してきました。

今後、当社を取り巻く事業環境は加速度的に変化し、当社グループも大きな影響を受けると想定されますが、そうしたなかで当社のパーパスを果たし続けるため、「2035年にめざす姿」として、「お客様や社会の課題/リスクに対して“イノベーティブなソリューションを届け続けるパートナー”」を掲げています。

拡大するお客様や社会の課題/リスクに対して、最適な「保険」商品を提供し、お客様や社会の“いざ”を支えているだけでなく、「保険の事前事後領域」や「ウェルビーイング」に貢献する「ソリューション」を提供し、お客様や社会の“いつも”を支えている、そして「保険事業」と「ソリューション事業」の共創によりイノベーティブに社会の課題を解決し続けている姿をめざします。

2 新中期経営計画の概要

当社は事業のボラティリティを適切にコントロールするための「グローバルなリスク分散」と、グローバルなタレントと知見を活用するための「グループ一体経営」を推進していますが、新中期経営計画においてもこの「グローバルなリスク分散」と「グループ一体経営」をグループの基本戦略として引き続き推進していくことに変わりはありません。

その上で、新中期経営計画においては、「成長」の「3本柱」として「①価値提供領域の飛躍的な拡大」「②ディストリビューションの多様化・複線化」「③生産性の徹底的な向上」、「規律」の「2本柱」として「①内部統制／ガバナンスの強化・向上」「②事業ポートフォリオ・資本管理の高度化」をグループの重点戦略として掲げ、「2035年にめざす姿」の実現に向けて取り組んでいきます。

「グループ基本戦略」

グローバルなリスク分散

グローバルな グループ一体経営

「グループ重点戦略」

「成長」の3本柱

1. 価値提供領域の飛躍的な拡大
2. ディストリビューションの多様化・複線化
3. 生産性の徹底的な向上

「規律」の2本柱

1. 内部統制/ガバナンスの強化・向上
2. 事業ポートフォリオ・資本管理の高度化

新中期経営計画においても、各地域におけるトップクラスの保険引受と資産運用、及びグループとしての規律ある資本政策により「世界トップクラスのEPS Growthの実現」と、「グローバルピア水準のROEへの向上」をめざし続けます。

新中計(2024～2026)KPIターゲット

修正EPS	CAGR*1+8%以上（含む政策株式売却益 +16%以上）
修正純利益	CAGR*1+7%以上（含む政策株式売却益 +15%以上）
自己株式取得*2	+1～2%
修正ROE	+14%以上（含む政策株式売却益 +20%以上）

修正純利益		CAGR*1+7%以上（含む政策株式売却益 +15%以上）
事業別利益	Japan P&C*3	CAGR*1+5%以上
	Japan Life*4	CAGR*1+3%以上
	Inter-national	CAGR*1+5%以上
	発射台となる2023年度に含まれるJapan P&Cにおける為替のマイナス影響*5が剥落する効果 +約460億円	

*1：発射台となるNormalizedベースの2023年度(自然災害を平年に補正し、政策株式の売却益、北米キャピタル等を控除)対比の3年CAGR(年平均成長率)
*2：自己株式取得によるEPS Growth押し上げ効果
*3：Japan P&C＝東京海上日動、除く為替の影響
*4：Japan Life＝あんしん生命
*5：2023年度における円安進行により、TMNFで外貨建支払備金の積み増しや為替デリバティブ損等が発生したこと

経営指標の定義

グループ全体の指標

■ 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
＋ 自然災害責任準備金※4繰入額※3＋初年度収支残の影響額
－ ALM※5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
■ 修正EPS＝修正純利益÷発行済株式総数
■ 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
＋ 自然災害責任準備金※4＋初年度収支残
－ 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（平均残高ベース）

※1 各調整額は税引き後
※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 大規模自然災害リスクに対応した火災保険の未経過保険料
※5 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

事業別の利益指標（事業別利益）※1

(1)損害保険事業
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
＋ 自然災害責任準備金※3繰入額※2＋初年度収支残の影響額
－ ALM※4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
(2)生命保険事業※5
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※4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
(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 大規模自然災害リスクに対応した火災保険の未経過保険料
※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 海外生保事業は「その他の事業」の基準により算出する。

経営方針・経営戦略

あんしん生命の経営戦略 16
お客様本位の生命保険事業 18

あんしん生命の経営戦略

中期経営計画（2024年度～2026年度）「なくてはならない会社へ ～原点を胸に、未来を創る～」

当社では、中期経営計画「なくてはならない会社へ ～原点を胸に、未来を創る～」を策定しました。計画を着実に実行し、サステナブルな社会づくりに貢献し、その結果として、当社も持続的な成長を実現します。

中長期的にめざす姿

社会課題に向き合い、お客様本位で革新的な生命保険事業を通じてお客様の人生をお守りし、成長し続ける生命保険会社、そして、時代とともに進化し、“あんしん” を「いつも」届けつづけることで「なくてはならない会社」となることを目指します。

中期経営計画　戦略の柱

中期経営計画の３か年では、当社の原点であるお客様本位に常に立ち返りながら、中長期的にめざす姿を踏まえ、「３つの変革」を戦略の柱に掲げ取り組んでいきます。また、その変革を推進する「３つのドライバー」を高いレベルで実施していきます。

具体的な取組み

真のお客様ニーズに応える“提供価値”の変革

人生100年時代の新たな社会課題の解決に向けて、中堅・中小企業、シニア層、若年層それぞれのニーズに対応した商品・サービスを開発し、お客様をお守りする領域を拡大します。

お客様にあんしんをお届けする“顧客接点”の変革

デジタルネイティブ世代の社会進出によって、お客様の購買行動が大きく変化していくことを見据え、お客様のニーズに沿ったご加入機会を提供し、お客様に最適な販売チャネルを通じて、あんしんをお届けします。

成長を支える“営業態勢と業務プロセス”の変革

事業環境の変化に適応し成長していくために、効率的かつ効果的な営業支援態勢を構築します。また、利便性が高く、お客様完結可能なデジタル手続きの拡大を通じて、お客様支持の拡大に繋げていきます。

中期経営計画における定量計画

●新契約年換算保険料は、中期経営計画でCAGR（年平均成長率）＋5%以上を目指します。
●新契約価値は、中期経営計画でCAGR（年平均成長率）＋5%以上を目指します。

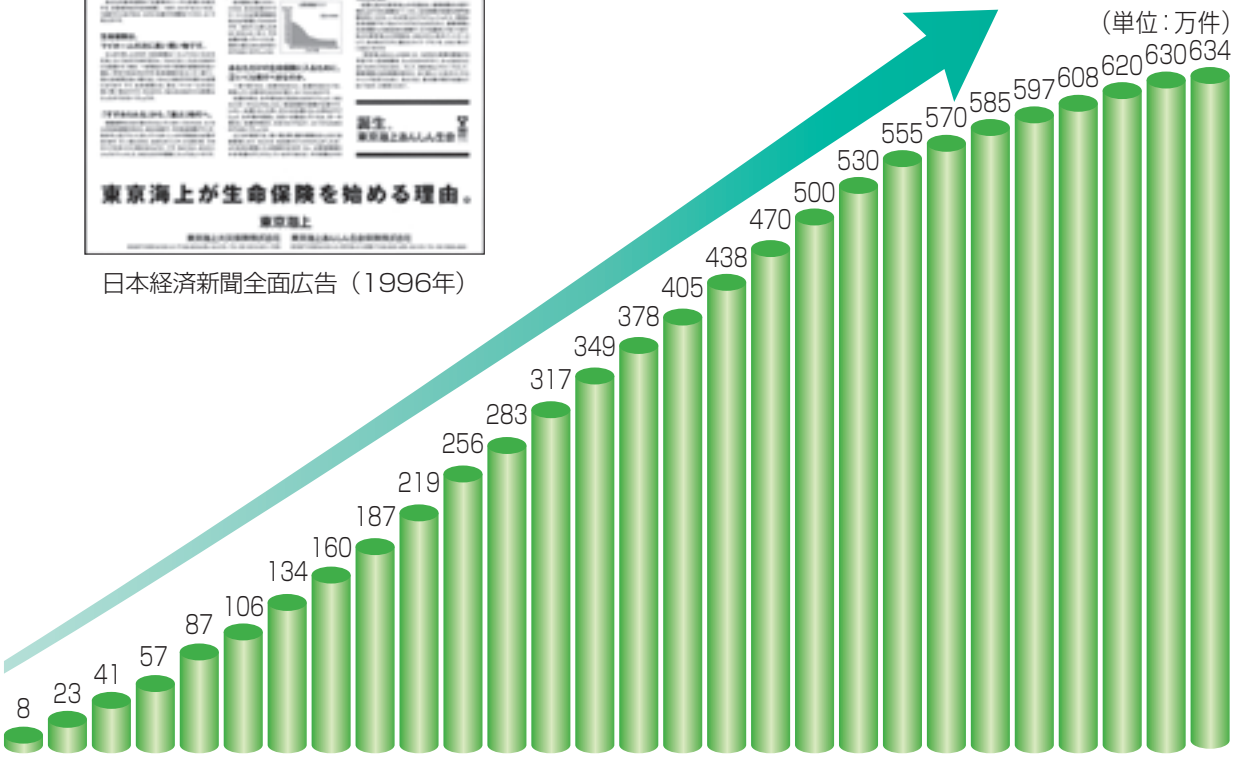
お客様本位の生命保険事業

「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28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）



「保有契約件数（個人保険＋個人年金保険）の推移」

（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

～保険人（ほけんびと）として寄り添い、「なくてはならない会社」へ～

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**「保険人（ほけんびと）」**（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・サービスのご提供等を通じて、お客様の人生をお守りしていきます。当社はこうした取組みにより、**「なくてはならない会社」**になることを目指しています。

事業の概況

2023年度の事業概況 20
代表的な経営指標 21
健全な経営 25
MCEV（市場整合的エンベディッド・バリュー） 27

2023年度の事業概況

経営環境と事業の経過

2023年度の世界経済は、個人消費が拡大した米国を中心に堅調であり、中国における経済減速はみられたものの、全体としては持ち直しました。わが国経済は、引き続き物価上昇による内需の弱さがみられ、回復のペースは緩やかなものに留まりました。

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、長期に亘ってお客様をお守りすることを目指し、2021年度から3か年の中期経営計画「あんしんNEXT ～人生100年時代への挑戦～」の取組みを進めてきました。

当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）

中期経営計画の下、人生100年時代の社会課題解決に貢献すべく、シニア・ヘルスケア・資産形成等の領域にフォーカスし、各領域において独自性のある商品を最適な販売チャネルを通じてお客様にお届けしました。

2023年8月には、人生100年時代を迎え、シニア層を中心に高まっている「いつまでも健康で長生きしたい」というニーズに応えるため、治療が長引きやすい生活習慣病8疾病を対象に、入院の有無を問わず通院治療から保障する業界初の医療保険「あんしん治療サポート保険」を発売しました。業界初の保障に加え、健康診断結果に基づく2次検査を受診した場合に給付金をお支払いする特約により早期発見・早期治療をサポートするとともに、保険ご加入後でも所定の期間内にお客様の喫煙状況や血圧数値等が所定の条件を満たす場合に標準保険料より割安な健康割引保険料率を適用できる制度を新設し、お客様の健康増進を後押しする商品です。さらに、健康診断結果をもとに糖尿病や高血圧等の疾病発症リスクをシミュレーションできるサービスや、生活習慣に関するWEBアンケートをもとにおすすめのがん検診受診プランをご提案するサービス等の新たなサービスを保障とセットでご提供することで、お客様の健康をトータルでサポートしています。

（お客様の利便性向上・業務効率化）

オンライン申込み手続きの「あんしんリモートらくらく手続き」において、これまでの告知書扱に加え健康診断書扱をペーパーレスでの手続きを可能にしたことや、本人情報の入力と電話による本人認証により紙書類の記入・郵送を行うことなく契約内容変更等のお手続きが完結する「ワンタイム手続き」の導入等により、お客様の利便性向上に取り組んでまいりました。今後も、新契約・保全・保険金手続きを含む、すべてのプロセスにおいてお客様の声に真摯に対応し、デジタル活用を通じた利便性の向上・ペーパーレス化の取組みを加速してまいります。

（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、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債券での運用を中心とする適切なALMを実施しつつ、信用リスク等をとる運用も行い、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

2023年度 代表的な経営指標

項目＼年度	2021年度	2022年度	2023年度
経常収益	9,738億円	9,947億円	9,894億円
経常利益	592億円	676億円	397億円
基礎利益 *1	629億円	403億円	424億円
当期純利益	483億円	356億円	397億円
総資産	9兆4,113億円	8兆7,075億円	8兆8,188億円
有価証券残高	9兆1,298億円	8兆3,639億円	8兆4,672億円
責任準備金残高	7兆5,910億円	7兆8,508億円	8兆930億円
MCEV	1兆2,100億円	1兆1,993億円	1兆2,739億円
MCEV増減額（株主配当金支払を除く）	791億円	765億円	1,030億円
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）	1,256億円	867億円	707億円
ソルベンシー・マージン比率	1,128.5%	1,047.6%	953.2%
実質資産負債差額A *2	9,576億円	2,680億円	△3,003億円
実質資産負債差額B *2	7,918億円	5,683億円	5,158億円
新契約高 *3	2兆2,160億円	2兆1,232億円	1兆9,355億円
新契約件数 *3	427千件	415千件	364千件
新契約年換算保険料 *3	519億円	534億円	492億円
保有契約高 *3	30兆6,748億円	30兆2,649億円	29兆6,542億円
保有契約件数 *3	6,207千件	6,306千件	6,342千件
保有契約年換算保険料 *3	8,108億円	7,976億円	7,799億円
従業員数	2,639名	2,625名	2,591名

＊1　2022年度より、為替に係るヘッジコストを基礎利益の算定に含め、投資信託の解約損益を基礎利益の算定から除外しています。また、2021年度についても同様の変更を行い表示しています。
＊2　実質資産負債差額A・Bの説明はP.91をご参照ください。
＊3　個人保険・個人年金保険の合計

2023年度逆ざやの状況

為替ヘッジコストの増加を主因として2023年度は134億円の逆ざやとなりましたが、この逆ざや額を全体の収益でカバーしたうえで基礎利益424億円を計上しています。

（逆ざや額の算出方法）

逆ざや額 ＝（基礎利益上の運用収支等の利回り＊1 － 平均予定利率＊2）× 一般勘定責任準備金＊3

＊1　「基礎利益上の運用収支等の利回り」とは、基礎利益に含まれる一般勘定の運用収支から契約者配当金積立利息繰入額を控除したものの、一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。
＊2　「平均予定利率」とは、予定利息の一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。
＊3　「一般勘定責任準備金」は、危険準備金を除く一般勘定部分の責任準備金について、以下の方式で算出します。
（期始責任準備金 ＋ 期末責任準備金 － 予定利息）× 1/2

契約の状況

2023年度の新契約件数は36万4,757件（2022年度41万5,862件）となりました。また、新契約高は1兆9,355億円（同2兆1,232億円）、新契約年換算保険料は492億円（同534億円）となりました。

2023年度末の保有契約件数は634万2,005件（2022年度末630万6,027件）となりました。また、保有契約高は29兆6,542億円（同30兆2,649億円）、保有契約年換算保険料は7,799億円（同7,976億円）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）

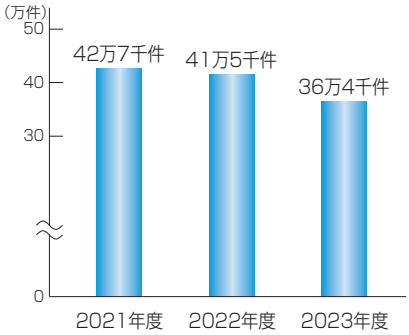
項　　目	2021年度	2022年度	2023年度
新契約件数	427	415	364
うち個人保険	427	415	364
うち個人年金保険	—	—	—
新契約高	22,160	21,232	19,355
うち個人保険	22,160	21,232	19,355
うち個人年金保険	—	—	—
新契約年換算保険料	519	534	492
うち個人保険	519	534	492
うち個人年金保険	—	—	—

（単位：億円、千件）

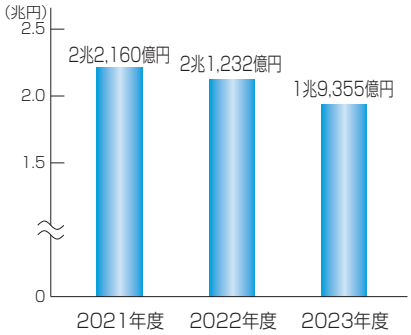
項　　目	2021年度末	2022年度末	2023年度末
保有契約件数	6,207	6,306	6,342
うち個人保険	5,731	5,854	5,910
うち個人年金保険	475	451	431
保有契約高	306,748	302,649	296,542
うち個人保険	287,110	283,860	278,580
うち個人年金保険	19,638	18,788	17,961
保有契約年換算保険料	8,108	7,976	7,799
うち個人保険	6,856	6,836	6,737
うち個人年金保険	1,252	1,139	1,062

（詳細はP.98～P.99をご参照ください。）

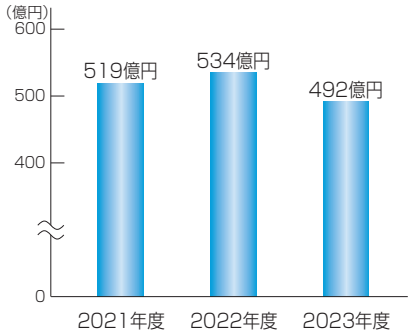
新契約件数



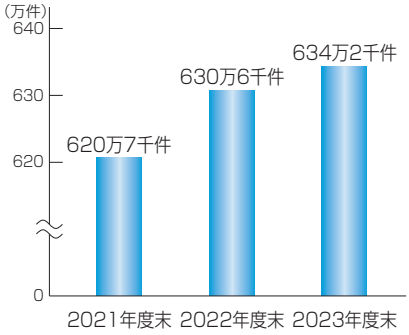
新契約高



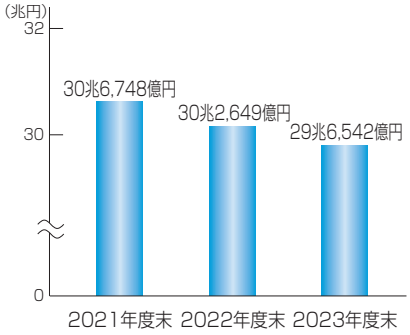
新契約年換算保険料



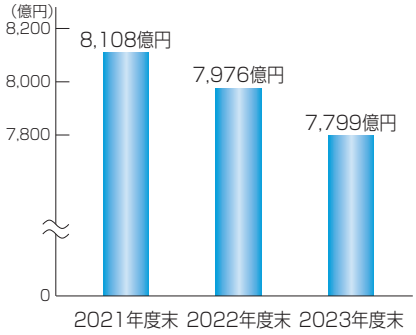
保有契約件数



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

2023年度は、保険料等収入7,857億円（2022年度8,127億円）、資産運用収益1,989億円（同1,772億円）等の収益項目から保険金等支払金5,090億円（同4,699億円）、責任準備金等繰入額2,614億円（同2,667億円）、事業費1,214億円（同1,243億円）等の費用項目を控除し、当期純利益397億円（同356億円）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		2021年度	2022年度	2023年度
経常損益の部	経常収益	973,868	994,701	989,486
	保険料等収入	830,261	812,727	785,762
	資産運用収益	136,712	177,231	198,969
	その他経常収益	6,894	4,742	4,754
	経常費用	914,636	927,086	949,702
	保険金等支払金	416,342	469,942	509,006
	責任準備金等繰入額	350,485	266,759	261,445
	資産運用費用	12,792	50,966	40,860
	事業費	120,209	124,339	121,492
	その他経常費用	14,806	15,078	16,896
	経常利益	59,232	67,614	39,783
特別損失		1,344	1,098	1,096
契約者配当準備金繰入（△戻入）額		△8,747	17,801	△14,988
税引前当期純利益		66,635	48,714	53,675
法人税及び住民税		14,089	16,403	9,748
法人税等調整額		4,161	△3,300	4,159
法人税等合計		18,251	13,103	13,907
当期純利益		48,383	35,611	39,768

（詳細はP.86をご参照ください。）

資産・負債の状況

2023年度末の総資産は8兆8,188億円（2022年度末8兆7,075億円）となりました。この主な内訳は現金及び預貯金が698億円（同742億円）、有価証券が8兆4,672億円（同8兆3,639億円）、貸付金が965億円（同950億円）となっています。

また、責任準備金は8兆930億円（同7兆8,508億円）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		2021年度末（2022年3月31日現在）	2022年度末（2023年3月31日現在）	2023年度末（2024年3月31日現在）
資産の部	現金及び預貯金	62,153	74,206	69,893
	有価証券	9,129,863	8,363,942	8,467,244
	国債	7,941,635	7,130,635	7,061,540
	地方債	4,811	5,610	5,610
	社債	502,226	528,776	533,032
	株式	155	151	194
	外国証券	513,203	510,641	569,687
	その他の証券	167,832	188,125	297,178
	貸付金	93,931	95,063	96,523
	保険約款貸付	93,931	95,063	96,523
	有形固定資産	1,554	1,323	1,220
	無形固定資産	11,695	16,007	20,424
	代理店貸	297	244	225
	再保険貸	1,301	1,604	1,687
	その他資産	110,562	101,067	99,799
	繰延税金資産	620	54,847	62,753
	貸倒引当金	△667	△806	△961
資産の部合計		9,411,312	8,707,500	8,818,810
負債の部	保険契約準備金	7,719,768	8,001,981	8,246,055
	支払備金	71,943	78,856	98,195
	責任準備金	7,591,055	7,850,898	8,093,002
	契約者配当準備金	56,770	72,226	54,856
	代理店借	7,121	7,386	6,416
	再保険借	2,364	1,279	2,329
	その他負債	1,326,346	522,427	407,841
	退職給付引当金	8,941	9,221	9,528
	特別法上の準備金	18,267	19,346	20,436
	価格変動準備金	18,267	19,346	20,436
	負債の部合計	9,082,811	8,561,642	8,692,608
純資産の部	資本金	55,000	55,000	55,000
	資本剰余金	41,860	41,860	41,860
	資本準備金	41,860	41,860	41,860
	利益剰余金	110,188	58,500	69,868
	利益準備金	13,140	13,140	13,140
	その他利益剰余金	97,048	45,360	56,728
	繰越利益剰余金	97,048	45,360	56,728
	株主資本合計	207,048	155,360	166,728
	その他有価証券評価差額金	129,465	13,694	△2,771
	繰延ヘッジ損益	△8,013	△23,196	△37,754
	評価・換算差額等合計	121,452	△9,502	△40,526
	純資産の部合計	328,501	145,857	126,202
負債及び純資産の部合計		9,411,312	8,707,500	8,818,810

（詳細はP.81～P.85をご参照ください。）

2024年度について

人生100年時代の新たな社会課題に向き合い、「保障」「健康増進」「資産形成」の領域を中心にお客様本位で革新的な生命保険事業を通じて、お客様の人生をお守りしていきたいと考えています。

具体的には、中堅・中小企業、シニア層、若年層それぞれのニーズにお応えするため、マーケット起点での商品・サービスを提供し、お客様をお守りする領域を拡大するとともに、お客様ニーズに沿ったご加入機会を提供してまいります。

また、AIやデジタル技術を活用し、お客様の利便性向上や生産性高い事業態勢の構築に取り組んでいきます。さらに、社員のダイバーシティ・エクイティ＆インクルージョンを促進し、多様な人材が活躍できる環境を構築していきます。

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

953.2%（2023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	2021年度末	2022年度末	2023年度末
ソルベンシー・マージン総額（A）	648,429	555,469	531,822
リスクの合計額（B）	114,913	106,044	111,583
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2)\times(B)}\times 100$	1,128.5%	1,047.6%	953.2%

（詳細はP.90をご参照ください。）

実質資産負債差額

5,158億円（2023年度末）

当社の2023年度末における実質資産負債差額Bは、5,158億円となっています。

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、「実質資産負債差額A」が負の値であっても、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。

当社の2023年度末における「実質資産負債差額A」は負の値となりましたが、「実質資産負債差額B」は正の値であり、保険金等の支払に備えた流動性資産も確保しています。

（単位：億円）

項　目	2021年度末	2022年度末	2023年度末
実質資産負債差額A	9,576	2,680	△3,003
実質資産負債差額B	7,918	5,683	5,158

（詳細はP.91をご参照ください。）

格付

A+

S&P
保険財務力格付

（2024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、国際的に権威ある格付会社（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。

・保険財務力格付（S&P）：保険契約の諸条件に従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、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	不良債権の状況
総資産に対する株式・不動産の比率	**貸付金等に対するリスク管理債権の比率（＊1）**
1.5%	**0.0%**

（2023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。

（＊1）貸付金等のうち、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。
2023年度末の貸付金等残高（1兆1,481億円）のうち、主な残高は貸付有価証券1兆200億円です。2023年度末の貸付金等のうち、リスク管理債権の額は100万円未満であり、貸付金等に対する比率は2022年度に引き続き0.0%です。（詳細はP.89の「保険業法に基づく債権の状況」をご参照ください。）
（＊2）ALMの詳細はP.47をご参照ください。

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る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。

2023年度末MCEV

①2023年度末MCEV

2023年度末のMCEVは、新契約価値の積上げを主因として、2022年度末のMCEV（株主配当金支払控除後）11,709億円（※）から1,030億円増加し、12,739億円となりました。また、その内訳は、純資産価値が△3,401億円、保有契約価値が16,141億円となりました。

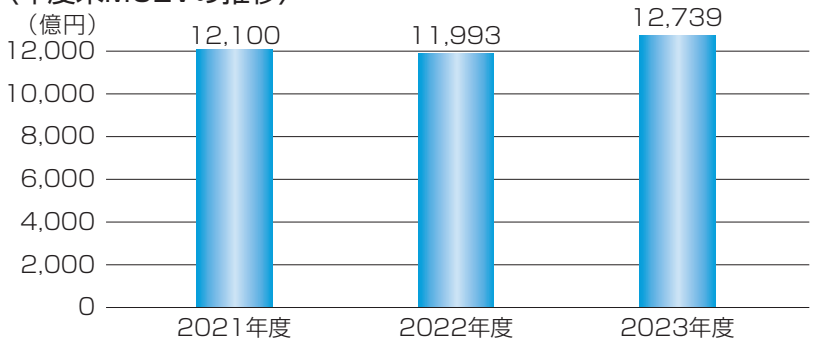
当年度は、金利上昇に伴い、保有契約価値が大きく増加する一方で、債券の含み益の減少により純資産価値はマイナスに転じました。なお、当社は金利リスクを経済価値ベースで適切にコントロールしており、保有契約価値の増加により純資産価値の減少は概ね相殺されるため、健全性に問題はありません。

（※）2022年度末のMCEV 11,993億円から株主配当金支払284億円を控除した金額

（単位：億円）

		2021年度	2022年度	2023年度
	純資産価値	5,421	487	△3,401
	保有契約価値	6,679	11,506	16,141
年度末MCEV		12,100	11,993	12,739
新契約価値		694	750	648

〈年度末MCEVの推移〉



②MCEV増減額

2023年度のMCEV増減額（株主配当金支払を除く）は、1,030億円となり、2022年度対比264億円増加しました。主に、2022年度の新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う入院給付金の支払増加の反動や円金利上昇などの経済環境の改善によるものです。

（増減額の内訳につきましてはP28「2022年度末からの変動要因分析」をご参照ください。）

（単位：億円）

	2022年度	2023年度
MCEV増減額（株主配当金支払を除く）	765	1,030
（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）	867	707

2022年度末からの変動要因分析

2022年度末から2023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
2022年度末MCEV	11,993
①株主配当金支払	△284
2022年度末MCEV（調整後）	11,709
②2023年度新契約価値	648
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）	184
④保有契約価値からの貢献（期待超過収益）	79
⑤保険関係の前提条件と実績の差異	△199
⑥保険関係の前提条件の変更	△13
⑦保険事業に係るその他の要因に基づく差異	8
⑧保険事業活動によるMCEV増減（②～⑦）	707
⑨経済前提条件と実績の差異	322
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）	1,030
2023年度末MCEV	12,739

2023年度は、主に「②新契約価値」の積上げ等により、MCEV増減額（株主配当金支払を除く）は1,030億円となりました。

主要な前提条件

①リスクフリーレート

2023年度末における国債金利を使用しています。41年目以降の1年フォワードレートは40年スポットレートに過去の金利変動を踏まえた調整を行ったもの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。

	日本円	
期　間	2022年度末	2023年度末
1年	△0.10%	0.04%
5年	0.10%	0.35%
10年	0.45%	0.75%
20年	1.09%	1.54%
30年	1.35%	1.86%
40年	1.36%	1.97%
50年	1.43%	2.04%

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	保障種類別・保険年度別・到達年齢別等の原則直近１～３年の保険金支払実績に基づき設定しています。なお、第三分野発生率については新型コロナウイルス感染症拡大による一時的な影響を除外しています。 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	保険種類・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類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7.9億であり、システム開発費用の一部です。 また、新契約獲得に係るシステム開発費用ならびに契約維持に係る左記費用および情報機器関連費用については、直近5年間の平均額を各々対応するユニット・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。 28.0%
消費税率	下記のとおり設定しています。 10.0%
インフレ率	最も直近に発行された物価連動国債に織り込まれたブレーク・イーブン・インフレ率を参考に下記のとおり設定しています。 1.28%
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、再保険金等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。したがいまして、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 32
コーポレートガバナンスの状況 33
コンプライアンスの徹底 35
個人情報保護への対応 39
リスク管理 43
資産運用 46
情報開示 48
サステナビリティの考え方 49
サステナビリティの取組み 50
生命保険契約者保護機構 52

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　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　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。
(7) 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。

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　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、同委員会での論議を通じて全体的・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、(1)～(3)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. 監査役の職務を補助すべき職員に関する事項

(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、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、意見を述べること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。
(5) 当社は、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の職務の執行に必要でないことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

9. 改廃

本方針の改定および廃止は、取締役会において決定する。ただし、軽微な修正は業務品質部のディパートメントヘッドが行うことができる。

以上

2006年5月16日制定
2024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、未来世代、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9名、うち1名が社外取締役であり（2024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。また、専門委員会として社外弁護士等も参加する「予兆・コンダクトリスク分科会」を設置し、予兆把握・早期発見やコンダクトリスク管理の観点から、募集停止や報酬削減措置を検討した事案の報告、検証を行っています。

（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・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従い、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。（2024年7月1日現在）

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、内部監査規程において「内部監査とは、客観的かつ適切なアシュアランスとコンサルティングにより、経営目標の効果的な達成を図るために、企業における全ての業務を対象とした内部管理態勢（ガバナンス、リスクマネジメントおよびコントロールの各プロセスをいい、経営戦略の遂行状況を含む。以下、同様とする。）等の適切性および有効性の検証、内部管理態勢上の課題の指摘、その改善に向けた提言および洞察の提供ならびにこれらを通した経営に資する助言を行うこと」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、監査対象部門に通知するとともに、定期的に取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) 指名委員会・報酬委員会

東京海上ホールディングスは、「東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針」に基づき、指名委員会および報酬委員会を設置しています。両委員会は、原則として、委員の過半数を社外委員とし、委員長は社外委員から選出します。両委員会は、当社に関して次の事項を審議し、東京海上ホールディングス株式会社取締役会に答申します。

a）指名委員会
- 社長の選任・解任
- 取締役・監査役・執行役員の選任要件および解任方針

b）報酬委員会
- 社長の業績評価
- 役員報酬体系および水準

(3) 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、東京海上グループとして、グループ各社の全社員が遵守すべき「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。

(4) 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。

(5) 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」を整備することにより、グループとして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。

(6) 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に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　川本　哲文

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。

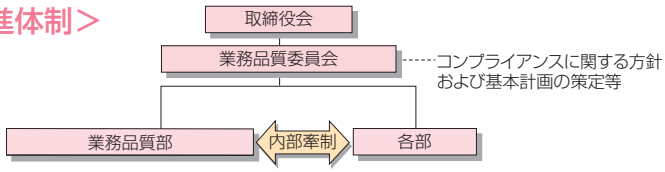
コンプライアンス推進体制

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

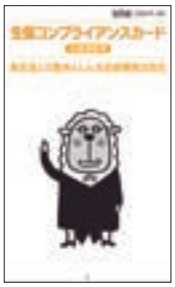
コンプライアンス推進の主な具体的取組みは以下のとおりです。

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
- ・役職員向け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
- ・職員向けコンプライアンス研修の実施



「消費者契約法」「金融サービス提供法」「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」「金融サービス提供法」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。

◆金融サービス提供法

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掲示するとともに、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、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、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「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」（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

個人情報のお取扱いについて（プライバシーポリシー）

弊社は、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下記9．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。
(1) 本人からの取得
弊社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、付帯サービスの提供、アンケートなどを通じて個人情報を取得します。
また、各種ご連絡やお問い合わせ、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) 本人以外からの取得
弊社は、東京海上グループ各社、業務委託先、取引先等その他の第三者から又は公開されている情報を元に、個人情報を取得する場合があります。弊社が本人以外から個人情報を取得する具体例は以下のとおりです。
○提供元の例：一般社団法人生命保険協会
○取得する個人情報の項目の例：被保険者の氏名、生年月日
弊社は、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。

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下記9．をご覧ください。）
弊社では、以下に記載された目的ならびに下記5．および6．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。
(1)生命保険商品、損害保険商品等、弊社が取り扱う金融商品ならびに弊社が取り扱うその他の商品およびサービス（以下総称して「弊社商品・サービス」といいます。）の案内、募集および販売、ならびにそれらに付帯もしくは関連するサービスの案内、提供および管理
(2)保険契約の申し込みに係る適正な引受の審査
(3)弊社商品およびサービスならびにそれらの付帯サービスの履行、維持管理および更新
(4)保険料の通知、請求および返戻
(5)適正な保険金、給付金および返戻金の支払い、保険金請求に係る保険事故の調査、ならびに保険金、給付金等の支払事由の調査（関係先への照会および連携を含みます。）
(6)保険金等の不正請求その他の不適正事案の防止および排除
(7)国内外の再保険会社との再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
(8)販売基盤（代理店等）の新設および維持管理

(9)ライフプランニング、個人の財産形成に係るコンサルティング業務
(10)融資の審査ならびに融資契約の締結、履行および管理
(11)弊社が有する債権債務の管理および債権の回収
(12)各種イベント、キャンペーンおよびセミナーの案内ならびに各種情報の提供
(13)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
(14)市場調査、個々のお客様に係る情報の集約および当該情報の照合を含むデータ分析、アンケートの実施等による新たな商品およびサービスの研究および開発、ならびに既存の弊社商品・サービスの品質向上
(15)お客様の閲覧履歴・購買履歴・属性等の情報を分析して実施する、お客様の興味関心に応じた弊社商品・サービスの広告宣伝、ならびにお客様のニーズに適合した保険募集人の推薦および紹介
(16)東京海上グループ各社および提携先企業等が取り扱う生命保険、損害保険、コンサルティング等の商品およびサービスの案内
(17)お客様の閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して実施する、お客様の興味関心に応じた東京海上グループ各社および提携先企業等が取り扱う商品・サービスの広告宣伝
(18)情報システム、情報資産および業務用財産の保全、ならびに弊社施設の安全管理
(19)弊社社員の採用に係る面接、試験等の選考手続、選考結果の連絡、採用時の諸手続
(20)他の事業者から個人情報の処理を委託された場合の委託業務の遂行
(21)他の事業者、研究機関等と共同して行う研究、新たな商品およびサービスの開発、ならびに既存の弊社商品・サービスの品質向上（個々のお客様に係る情報の集約および当該情報の照合を含むデータ分析を行う場合を含みます。）
(22)お客様に関する保険契約情報、事故情報等を用いたリスクの分析、予測に基づく、お客様のリスクに応じた適切な弊社商品・サービスの提案
(23)問い合わせおよび依頼等への対応、ならびに弊社の業務および弊社商品・サービスに関する情報提供
(24)上記(1)から(23)に関する業務内容および手続の改善
(25)その他、上記(1)から(24)に付随する業務の遂行、各種リスクの把握および管理その他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の遂行、ならびに持株会社による東京海上グループ各社の経営管理

利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、ウェブサイト等で公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努め、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、ウェブサイト等に公表します。

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18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

（特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取扱いについて」をご覧ください。また、弊社は、外国にある第三者に対して個人データを提供することがありますが、詳細はこちら（https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/teikyo/）をご覧ください。）

(1)弊社は、次の場合を除いて、ご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。
○法令に基づき提供が許容される場合
○人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
○公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
○国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
○当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要がある場合（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除きます。）
○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（下記「4. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託」をご覧ください。）
○合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
○弊社のグループ会社および提携先企業との間で共同利用を行う場合（下記「5. グループ会社および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「6. 情報の共同利用制度等について」をご覧ください。）
(2)弊社は、法令で定める場合を除き、個人データおよび個人関連情報を第三者に提供した場合（個人関連情報の第三者提供については提供先で個人データとして取得されることが想定される場合）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）について記録します。
(3)弊社は、第三者から受領した個人関連情報を、弊社が保有する他の情報と結びつける等して個人情報として利用することがあります。

4. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

弊社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データおよび特定個人情報等の取扱いを外部に委託することがあります。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て適切な委託先を選定し、委託契約を締結し、委託先における個人データの取扱い状況を含む情報管理体制を確認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、例えば次のような業務に関連して、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. 保険契約の募集に関わる業務
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. 支払調書等の作成および提出に関わる業務
5. 保険契約の付帯サービスの提供に関わる業務

5. グループ会社および提携先企業との共同利用について

弊社は、東京海上グループ各社および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)利用目的

上記2．(1)ないし(25)記載の利用目的と同様

(2)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、購買履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、バイタルデータ、健康診断結果・レセプト・治療・投薬等のデータ、職業上の経歴・保有資格等、経済状況・家計・資産運用に関連するデータ

(3)共同利用する事業者等

●グループ会社：

東京海上ホールディングスのグループ会社：https://www.tokiomarinehd.com/company/about/group.htmlをご覧ください。
東京海上日動のグループ会社：https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/group/group.htmlをご覧ください。
日新火災海上保険のグループ会社：https://www.nisshinfire.co.jp/company/をご覧ください。
東京海上日動あんしん生命保険のグループ会社：https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/al_group/ご覧ください。
東京海上日動ファシリティーズのグループ会社：http://www.tkn-f.co.jp/company/group.shtmlをご覧ください。

●提携先企業：

弊社が個人データを提供している提携先企業はございません。

(4)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（住所および代表者の氏名等については会社概要： https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/ をご覧ください。）

（注）以上の内容は、弊社業務に従事している者の個人情報、特定個人情報等、匿名加工情報および仮名加工情報については対象としていません。また、特定個人情報等につきましては共同利用を行いません。

6. 情報の共同利用制度等について

（特定個人情報等につきましては情報の共同利用制度等の対象外です。）

弊社は、一般社団法人生命保険協会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。各制度の詳細については、以下制度リンク先および同協会のホームページをご参照ください。

弊社の保険契約等に関する登録事項については、弊社（住所および代表者の氏名等については会社概要： https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/をご覧ください。）が管理責任を負います。契約者または被保険者は、下記11．記載の手続に従い、登録事項の開示を求め、その内容が事実と相違している場合には、訂正を申し出ることができます。また、次のア)～オ)に記載の事由を理由とする場合、下記11．記載の手続に従い、利用停止または消去を求めることができます。各手続きの詳細については、保険証券に記載の弊社営業店または最寄りの弊社営業店にお問い合わせください。

ア）弊社があらかじめ本人の同意を得ず利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱っている場合
イ）弊社が不適正な個人情報の利用・取得をしている場合
ウ）本人が識別される保有個人データを当社が利用する必要がなくなった場合
エ）弊社が取扱う個人データの漏えい・滅失・毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれが大きい場合
オ）本人が識別される保有個人データの取扱いにより、本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合

＜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．「支払審査時照会制度」（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.seiho.or.jp/personal/solicitor/）
2．「合格情報照会制度」（https://www.seiho.or.jp/personal/acceptance/）
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.seiho.or.jp/personal/retire_sharing/）
4．「変額保険販売資格者登録制度」（https://www.seiho.or.jp/personal/variable/）
5．「外貨建保険販売資格者登録制度」（https://www.seiho.or.jp/personal/foreign/）

7. 信用情報の取扱いについて

信用情報に関する機関（ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および弊社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。）から提供を受けた情報につきましては、保険業法施行規則第53条の9に基づき、返済能力の調査の目的に利用目的が限定されています。

弊社は、これらの情報につきましては、ご本人の返済能力に関する調査の目的以外には利用しません。

8. 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、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号に掲げる者若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、および、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なものを除きます。）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、委託、共同利用または第三者提供しません。

9. 特定個人情報等の取扱いについて

1. 弊社は、お客様の個人番号および特定個人情報を、法令で限定的に明記された目的以外のために取得しません。法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記6.の共同利用も行いません。
2. 弊社は、法令等に基づき、お客様の個人番号および特定個人情報を次の利用目的の達成に必要な範囲で利用します。
   - ・保険取引に関する支払調書作成事務
   - ・報酬・料金等の支払調書作成事務
   - ・不動産の使用料等の支払調書作成事務
   - ・その他法令等に定める個人番号関係事務等

10. ご契約内容および事故に関するご照会について

ご契約内容および保険金・給付金の支払内容に関するご照会については、保険証券に記載の弊社営業店または代理店もしくは最寄りの弊社営業店または代理店にお問い合せください。ご照会者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。

11. 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（第三者提供記録の開示を含む）・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「14. お問合せ窓口」にご請求ください。ご請求者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、後日回答します。利用目的の通知請求および開示等請求については、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きましては、https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/release/をご覧ください。

12. 安全管理措置について

弊社では、個人データおよび特定個人情報等の漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人データおよび特定個人情報等の安全管理措置を講じます。具体的な安全管理措置の内容につきましては、https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/safety-management/をご覧ください。

13. 仮名加工情報・匿名加工情報の取扱いについて

弊社は、仮名加工情報および匿名加工情報を適正に取り扱います。仮名加工情報および匿名加工情報の取扱いの詳細につきましては、https://www.tmn-anshin.co.jp/privacy/anonymous-processing/をご覧ください。

14. お問合せ窓口

弊社は、個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報（個人情報であるものを除く）および匿名加工情報の取扱いに関する苦情および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、仮名加工情報（個人情報であるものを除く）および匿名加工情報の取扱いならびに個人データ、特定個人情報等、仮名加工情報（個人情報であるものを除く）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、下記までお問合せください。

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、保険契約の維持および管理、保険金のお支払等に関する連絡は対象となりません。

＜お問合せ先＞
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 0120-630-077
（受付時間：平日9：00～17：00 土曜日、日曜日、祝日および年末年始を除く）
住所および代表者の氏名等については会社概要：https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/をご覧ください。

15. 認定個人情報保護団体について

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。生命保険協会では、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扱いに関する相談および苦情を受け付けております。

＜お問合せ先＞
一般社団法人生命保険協会　生命保険相談所
所在地 〒100-0005　東京都千代田区丸の内3-4-1　新国際ビル3階
電話 03-3286-2648
（受付時間：9：00～17:00 土曜日、日曜日、祝日などの生命保険協会休業日を除く）
ウェブサイトアドレス（https://www.seiho.or.jp/）

16. その他

サイトポリシーについては、サイトのご利用にあたってhttps://www.tmn-anshin.co.jp/disclaimer/をご参照ください。

東京海上日動あんしん生命保険株式会社
取締役社長　川本　哲文

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。

こうした観点から、東京海上グループでは、リスク軽減・回避等を目的とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定性・定量の両面のアプローチから網羅的に把握したうえで、これらのリスク情報を有効に活用して会社全体の「資本」・「リスク」・「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」として特定のうえ（P.44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、緊急事態下で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ーアットリスク（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の相違、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、株式等のさまざまな市場のリスク・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。

（b）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を原因として生じる流入資金の減少または流出資金の増加により、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、または、資金の確保に通常よりも著しく高いコストでの調達もしくは著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスク。

b.事務リスク

社員・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・社員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。

c.システムリスク

情報システムの停止または誤作動、不正使用、セキュリティ対策の不備などが原因となって、当社が直接、間接を問わず、損失を被るリスク。

d.情報漏えいリスク

社員・代理店等の誤りや不正な処理等により、重要情報漏えいが発生し、当社が損失を被るリスク。

e.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、法的紛争リスク、法的措置懈怠リスク。

f. レピュテーショナルリスク

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。

g.事故・災害・犯罪リスク

事故・災害・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を被ることによって当社が損失を被るリスク。

h.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、人事運営に関する不満に起因する社員の士気の低下、不適切な労務管理に起因する社員またはスタッフの士気の低下または心身の健康障害により、当社の円滑な業務運営が阻害されるリスク。

i. 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。

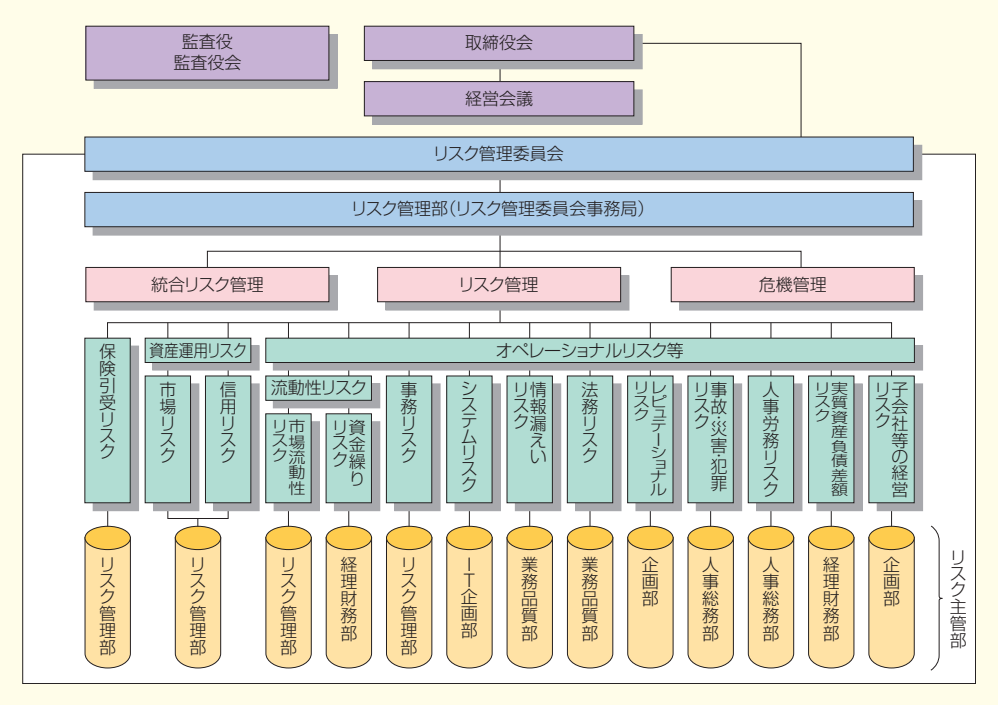
j. 子会社等の経営リスク

子会社等の事業活動に伴う各種のリスク。

重要なリスク
（2024年度）

1. 国内外の経済危機、金融・資本市場の混乱
2. 日本国債に係るリスク
3. 巨大地震
4. 火山噴火
5. 新ウイルスの蔓延
6. 地政学リスク
7. サイバーリスク
8. システム障害
9. 法令・規制への抵触/コンダクトリスク（*）
10. 重要情報の漏えい（社内・外部委託先等）
11. 重要情報の漏えい（代理店）

（*）不正行為、不適切な対応、社内や業界慣行の世間との乖離等により、顧客保護、市場の健全性、有効な競争、公益等に対して悪影響を及ぼした結果、企業価値の毀損につながるリスク



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、リスク管理部門がストレステストの妥当性について検証するとともに、保険計理人の検証がなされていることを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2023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立は行っていません。

再保険（出再）について

（1）再保険（出再）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」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、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、主要格付会社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。

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.47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、信用リスク等をとる運用も行い、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

2023年度の世界経済は、個人消費が拡大した米国を中心に堅調であり、中国における経済減速はみられたものの、全体としては持ち直しました。

わが国経済は、引き続き物価上昇による内需の弱さが見られ、回復のペースは緩やかなものに留まりました。

運用実績の概況（一般勘定）

（資産配分）

2023年度末の総資産は2022年度末から92億円増加し、8兆5,078億円となりました。主な項目は、公社債が7兆6,001億円（総資産に占める比率は89.3%）、外国証券が5,617億円（同6.6%）、保険約款貸付が965億円（同1.1%）となっています。

（資産運用収支）

資産運用収益は1,260億円、資産運用費用は408億円となっています。この結果、運用利回りは1.02%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。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ので、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。

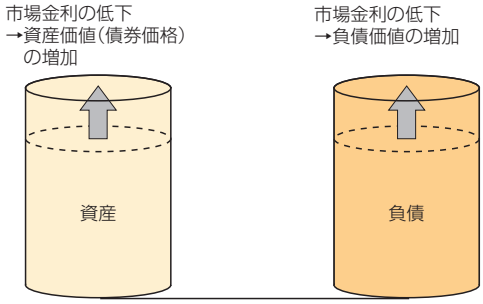
保険期間が長くなればなるほど、この金利の差による運用収益の差は大きくなりますが、生命保険は大半が10年以上あるいは終身の契約であるため、負債として考えておくべき金額は、金利の変動によって大きな影響を受けることになります。

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）

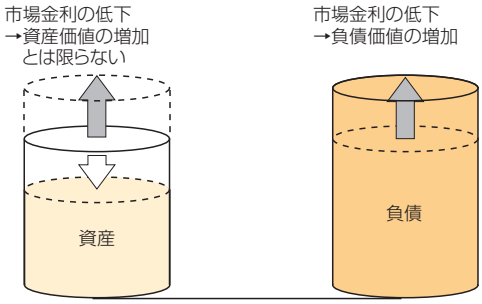
①長期円建債券で運用すれば…



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、債券の通貨・年限の選択にあたっては、負債の通貨・期間を考慮しております。

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
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、生命保険の選び方など）
- 法人のお客様
  （経営者向け商品、従業員向け商品）
- ご契約者様向け情報
  （各種お手続き案内、保険金・給付金請求の受付など）
- 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
- サステナビリティ

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。

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、PDFデータをホームページに掲載しています。

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向け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。

東京海上グループ サステナビリティレポート

東京海上グループでは、安心・安全でサステナブルな未来に向けた取組みを、すべてのステークホルダーの皆様にご報告することを目的として、毎年「東京海上グループサステナビリティレポート（PDF版）」を作成しています。

これは、サステナビリティに関する考え方や戦略・ガバナンスをデータとともに詳しくまとめたもので、パソコンやタブレットからでも閲覧可能です。

※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。

サステナビリティの考え方

当社は、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」に基づきサステナビリティの取組みを実践していくことで、社会とともに成長し、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　サステナビリティ憲章

東京海上グループでは、サステナビリティを実践するための行動指針として、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」を定めています。

東京海上グループ　サステナビリティ憲章

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。

「持続可能な開発目標（SDGs）」は、世界が2030年に向けて、貧困や飢餓、エネルギー、技術革新、気候変動等の課題を解決し、持続可能な発展を実現するための目標です。

東京海上グループは、あらゆる事業活動を通じて、気候変動や自然災害、人口動態変化、技術革新、格差拡大等の課題解決に取り組んでおり、これからも、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、保険・リスクマネジメントの専門性をいかし、SDGsの達成に貢献していきます。

サステナビリティの取組み

当社は、サステナビリティの取組みは事業活動と一体のものであるとの認識に立ち、生命保険商品・サービスの提供や資産運用を通じて社会課題解決に取り組むことで、当社の社会的価値と経済的価値を同時に高めていくことを目指します。

保険本業を通じた社会課題解決～人生100年時代の課題解決～

当社は、人生100年時代における「生命寿命」「健康寿命」「資産寿命」の延伸といったお客様や社会の課題解決に向けて、注力する領域を「保障」「健康増進」「資産形成」の3領域と明確化し、各領域において革新的商品やサービスを提供します。

ESG投融資

生命保険会社としての社会的責任を踏まえ、資産運用においては、収益性・安全性に加え、社会・公共性への配慮を行い、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献します。

また、保険事業・資産運用以外にも、下記の取組みを行っております。

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みます。

（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。
- 電動車への切替
  保有する社有車を全て電動車へ切り替える取組みを推進しています。
- 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を見える化し、エコ安全ドライブを推進しています。
- 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・Web約款の導入などに取り組んでいます。

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、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って、呼びかけや啓発リーフレット（＊）の配布を、2005年から行っています。

（＊）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

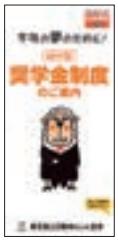
【タオル帽子製作を通じたがん患者さんの応援】

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、「未来世代」を応援する社会貢献活動として「東京海上日動あんしん生命奨学金制度」を設けました。同制度では、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「（返済不要の）給付型奨学金」を給付しています。



【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 日本クリニクラウン協会
・認定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

【東日本大震災被災地での作業ボランティア参加】

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、2023年10月に東日本大震災の被災地で作業ボランティアを実施しました。

宮城県石巻市でのボランティア活動

【総合福祉センター弘済学園でのボランティア参加】

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、幼児期から児童期における療育をとおして成人期の自立に向けた支援を行う総合福祉センター弘済学園（神奈川県秦野市）にて2023年11月に開催された「弘済ひなた祭り」に、2日間で92名が準備・手伝いなどのボランティアで参加しました。

弘済ひなた祭りでのボランティア活動

（＊）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、2024年4月1日現在、ライフパートナー226名と代理店25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。

【未来世代の育成支援】

社会課題の一つである「少子化対策」に向き合い、子育て世代と自治体双方を繋ぎ、24時間365日スマホから各種自治体イベントの予約等が可能なWebアプリ（ジモイク）を開発し、自治体へ提供しています。

豊橋市との共同取組みの様子

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%－{(過去5年間における各年の予定利率－基準利率)の総和÷2}

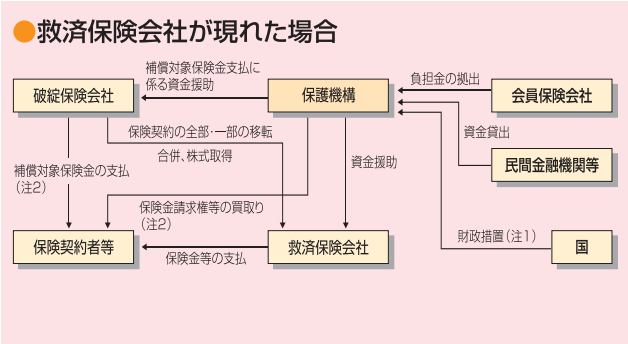
（注1）基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官及び財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率については、当社又は保護機構のホームページで確認できます。

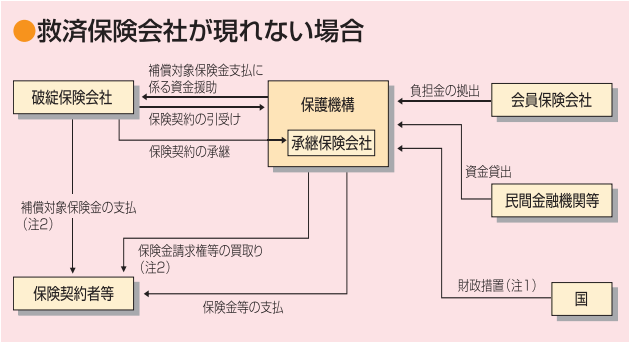
（注2）一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

※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、2027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い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：https://www.seihohogo.jp/

お客様本位の取組み

お客様本位の業務運営方針 54
コンサルティングセールスの推進 55
お客様をお守りする取組み 58
正しくご契約いただくために 61
あんしん生命の商品 63
ご契約者様向けサービス 67
ご契約に関するご案内 70
保険金・給付金のご請求 72
保険金・給付金のお支払い 73
お客様にご満足いただくために 75
より身近な保険会社に感じていただくために 78

お客様本位の業務運営方針

東京海上日動あんしん生命（以下、当社）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する」ことを経営理念に掲げています。

また、お客様をはじめとした社会からの要請に応える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るとの認識のもと、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宣言しています。

そして、当社は、「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様にわかりやすい商品を開発し、ビジネスプロセスを進化させるなど、お客様対応力を向上させるとともに、お客様の声に基づいた業務品質の向上に常に努めてまいります。

このような中、2022年12月23日に公表しました当社元社員が金銭を詐取していた事案につきまして、お客様および関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。業務品質の改善に向けて、全社一丸となって再発防止策を実行し、全社的なガバナンスの向上を図ることで、お客様の信頼回復に努めてまいります。

さらに、「お客様本位の業務運営方針」に基づいた具体的な取組みを強化し、改めて「お客様本位」の保険事業を徹底してまいります。

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（真の保険のプロフェッショナル）を「保険人（ほけんびと）」（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、「お客様の声対応方針」を定めており、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）を感謝をもって受け止め、最後まで責任をもって対応し、業務品質の向上に活かすことを通じて、より多くの「安心」をお届けいたします。

運営方針２：保険募集

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。

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。

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わかりやすく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、ご高齢のお客様等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、運営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おります。

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一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2024年3月末現在における委託代理店数は13,675店となっています。

■ライフパートナー

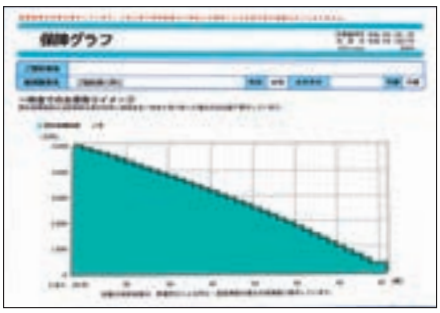
1997年4月より、生命保険の販売を通じてお客様の生涯にわたる良きパートナーでありたいという願いを込めて「ライフパートナー」と名付けた社員による営業を開始しました。

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。

2024年3月末現在におけるライフパートナー社員数は687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。



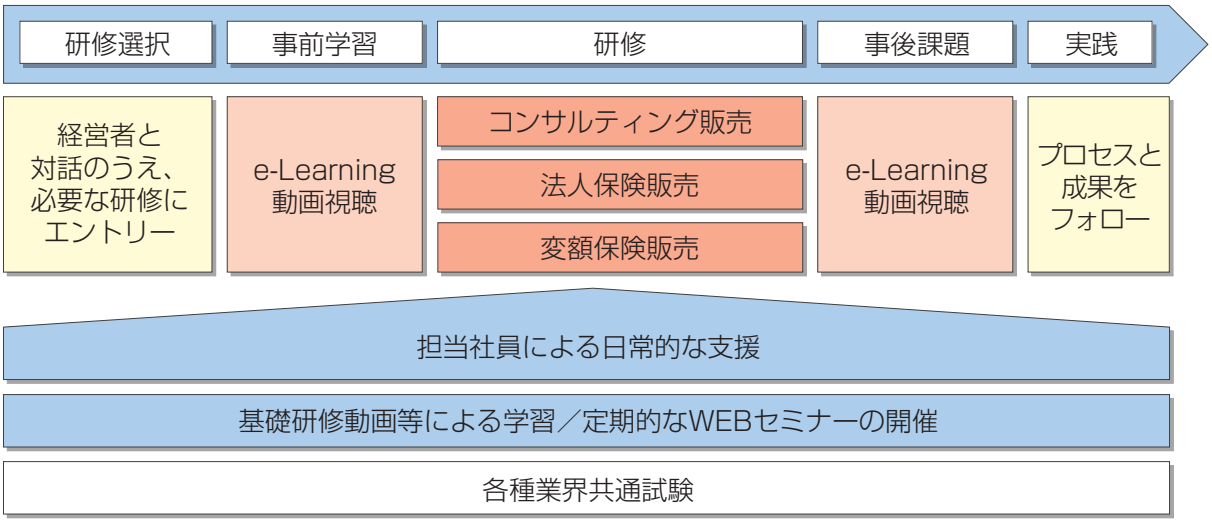
教育・研修体系

■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、法人、変額の専門領域においても、幅広い知識の習得を目指しお客様をさまざまな面からサポートできるよう指導しています。

<主な代理店向け教育プログラム>



①コンサルティング販売

募集人のコンサルティング販売を推進するための研修プログラムを提供しています。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ソンの育成を目的とした研修です。

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、エリア単位・選択制研修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。

②法人保険販売

社会課題を解決するため、税制改正や商品性に左右されない販売を継続して実施していくための研修プログラムを提供しています。「法人ブラッシュアップ研修」では、決算書基礎を学び、「借入れ対策」や「資産形成」、「契約のメンテナンス」を通じた法人提案を習得し、「法人プロスキル研修」では、経営者との具体的なトーク例や事例共有を中心に実践的な手法を習得します。「財務基礎研修」では、実際の決算書からお客様へ財務アドバイスのポイントを学びます。

③変額保険販売

募集人の金融リテラシーを高め、お客様への適正な提案方法を学ぶための研修プログラムを提供しています。

「実践型プログラム」では、「基礎編・実践編・応用編」の３つから受講者がレベルに合わせて選択できるようになっており、研修１回目（基礎知識＋モデルロープレ）⇒実践期間（１ヵ月）⇒研修２回目（応用知識＋実践振り返り）をパッケージとしたアウトプットを重視した内容になっています。また、外部学習サイト「変額保険ひろば」や定期的に開催している「WEBセミナー」により、適正かつ効果的な必要知識を繰り返し何度でも体系的に学ぶことができる仕組みを用意しています。

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年間を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）
2泊3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、金融リテラシーの向上、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。

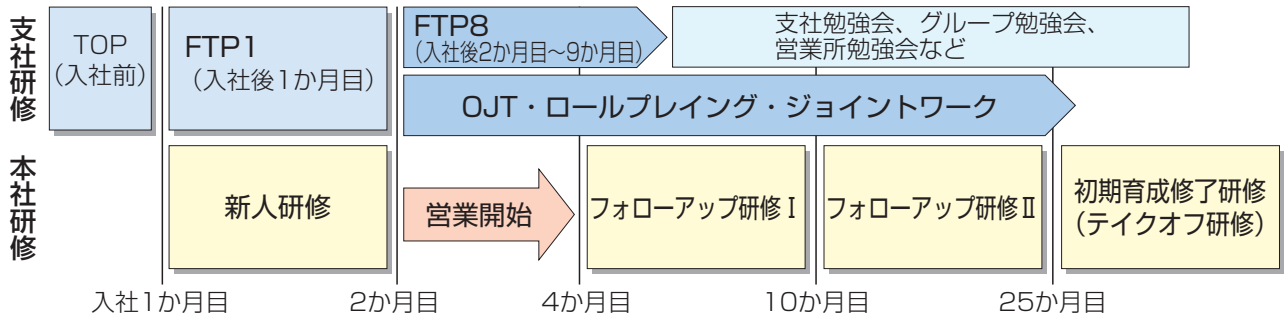
◎支社研修

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。セクションチーフやセールスチーフが講師となり、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）
研修期間中はセールスチーフ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か月毎にセールスチーフ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】



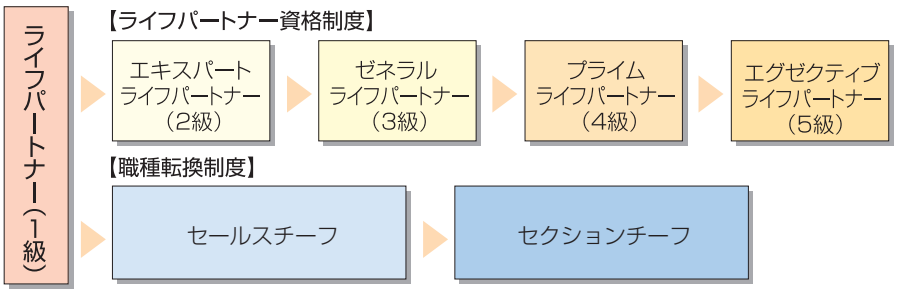
◎業界共通試験

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。



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、保険金等のお支払いに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、保険金等のお支払いにとどまらず、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。

ステップ		内　　容
1	がんについて知ろう	●「がんの現状（死亡者数・死亡率、罹患者数・罹患率、生存率、都道府県別データ、がん対策基本法など）」「どのようながんがあるのか」「予防法や検診にはどういったものがあるのか」「どのような治療法があるのか」「がん患者・ご家族の実態」などがんに関するさまざまな知識・情報を社員、代理店/取扱者が十分に理解する。 ●各地域におけるがん医療の実態、検診情報を調査する。
2	がんについてお伝えしよう	●「知ろう」で得たがんに関するさまざまな知識をお会いするすべての方へお伝えし、がんの啓発を行う。 ●がんを防ぐための12カ条についてお伝えする。 ●がんの早期発見のために、職場や市区町村のがん検診、人間ドック・がんPET検診の受診勧奨を行う。 ●がんへの経済的な備えとして、公的医療保険制度等の社会保険の知識やがん保険などをご案内する。
3	がん対策のお役に立とう	●がんの予防、早期発見のための支援を行う。 ●気になる症状があった場合やがんとなった場合に、メディカルアシストやがんお悩み訪問相談サービスなどによる電話相談や訪問相談を行う。 ●がん保険などを通じ、がんとなった場合の経済的・精神的な支援を行う。 ●がんとなった後の継続的な情報提供を行う。

■主な取組み

■全国保険人活動推進会議

「お客様をがんからお守りする運動」をはじめ、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店／取扱者と社員を対象に、年に一度、「全国保険人活動推進会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、“保険人”として「何としても、お客様をお守りする」という揺るぎない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。

第17回となる2023年度はがん罹患者ご家族の講演・医療従事者による講演などを通じて、予防医学の重要性についての知識向上とお客様に情報・保障をお届けする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（2024年3月末現在）。

●…締結・登録している道府県
●…締結・登録している市

■国との連携（がん対策推進　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向上を目指す厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション（2009年当時）」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.50～P.51「サステナビリティの取組み」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］（2024年3月末現在）

○あんしんがん治療保険
多様化するがんの治療に備え、がんと徹底的に戦うための保険です。

○がん特定治療保障特約
負担額が高額となることの多い自由診療等を受けられたとき、最大1億円を限度に保障します。

［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」

保険人としての歩み

■生存保障への取組み

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、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」といったすべての領域でお客様をお守りするために、「生存保障革命Nextage」として、取組みを進めています。

■「保険人活動」の取組み

当社は開業以来、一人でも多くのお客様をお守りすることを目指し、「お客様をがんからお守りする運動」、「生存保障革命」、「生存保障革命Nextage」のもと、「知ろう」「お伝えしよう」「お役に立とう」に注力する活動に取り組んでいます。

2019年10月より、人生100年時代と呼ばれる現代において「生命寿命」「健康寿命」「資産寿命」の延伸といった、時代とともに変化する新たな社会課題からもお客様をお守りするために、これまで取り組んできた活動を、改めて「保険人活動」と名付け、取組みを加速させています。

保険人活動

保険人活動＝「知ろう」「お伝えしよう」「お役に立とう」
『人生100年時代』の社会課題の解決

人口減少・高齢化の進展などの大きな変化を受けて、『人生100年時代』と呼ばれるかつてない高齢社会を迎えようとしており、活き活きと自分らしく生きていくために、以下の『3つの寿命』の延伸が重要となります。
あんしん生命は、それらをサポートする価値提供を通じて、お客様をお守りし続けます。

当社と代理店／取扱者は、生命保険の基本部分であるもしもの時の死亡保障は当然として、
『人生100年時代』に必要な「情報」・「商品」をお届けし、何としてもお客様をお守りし続けます。

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、『注意喚起情報』とともにご提供しています。

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、『契約概要』とともにご提供しています。

『契約概要』

『注意喚起情報』

ご契約のしおり・約款

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』は、当社ホームページでご確認いただくことができます。

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。

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。

『ご契約のしおり・約款』

『保険種類のご案内』

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。

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）」とともにご提供しています。

『パンフレット』

『特別勘定のしおり』

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、お客様への商品説明の際、「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。

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つの取り組みをさらに高いレベルで実施していくために、パソコンやタブレット端末の画面上でペーパーレスで行える「らくらく手続き」を導入しています。

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。

●保険証券を送付しています。

●Webによる「新規ご加入時アンケート」の実施

保険証券にアンケートサイトのご案内チラシを同封し、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。

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、郵便または当社ホームページで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（2024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。

●2023年8月2日に「あんしん治療サポート保険」・「あんしん治療サポート保険R」を発売しました。

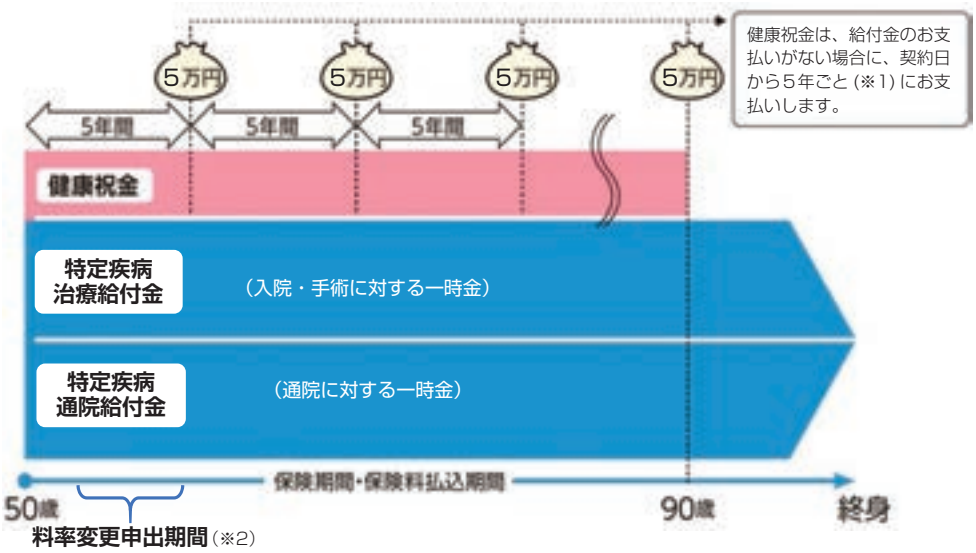
人生100年時代を迎え、アクティブシニア（健康状態が良好なシニアや健康意識の高いシニア）を中心に、いつまでも健康で元気に過ごしたいというニーズが高まっています。

このようなニーズにお応えするため、治療が長引きやすいがん（悪性新生物・上皮内新生物）、特定心疾患、特定脳血管疾患等の8つの生活習慣病について、通院などの早期治療から重症化した場合の長期治療まで幅広く保障する新たな医療保険「あんしん治療サポート保険」を発売しました。

本商品は、「治療が長引きやすく、負担の大きい疾病にしっかり備えたい」、「長く元気で過ごせるよう、重症化してからではなく、軽度な段階から早期治療をサポートしてほしい」といったお客様からの声に対して、入院日数に応じて保障する従来の医療保険にはない、新たなコンセプトでお応えしています。

また、「使わなかった保険料が戻ってくる」タイプ（あんしん治療サポート保険R）のラインナップ、5年ごとに健康祝金をお支払いするオプション、専用webアプリ「あんしんヘルスケア」によりお客様の健康増進や早期発見に役立つ新サービスの提供などにより、お客様の健康をトータルでサポートします。

あんしん治療サポート保険の保障内容例



（※1）90歳となる年単位の契約応当日の前日までに満了する期間に限ります。
（※2）契約日の2年後の応当日からその日を含めて3年間とし、この間にお申出された場合、所定の基準を満たすときは、健康割引保険料率に変更することができます。

主な商品（2024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涯確保できます。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日以上の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 ５疾病・障害・介護保障プラン（家計保障定期保険（無解約返戻金型）就業不能保障特約（Ⅲ型）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）による所定の入院・在宅療養状態や、病気やケガによる所定の障害状態、介護が必要な所定の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、放射線治療を一生涯保障する保険です。メディカルKit Rは、これらの保障に加え、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。どちらの商品も、死亡保険金をお支払いするタイプをお選びいただけます。

（＊）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エール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、放射線治療の一生涯の保障に加え、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。また、死亡保険金をお支払いするタイプをお選びいただけます。

（＊）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。

●あんしんがん治療保険（がん治療保険（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））

あんしんがん治療保険は、がんの3大治療（手術・放射線治療・抗がん剤治療）や、がんによる疼痛の緩和療養を受けられた場合の保障を確保できる保険です。3大治療および所定の緩和療養を受けた月数に応じて一定額の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、がんと診断された場合の保障を確保できる保険です。さらに、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診断給付金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0～50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。

●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（2024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
		一時払逓増終身保険（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）
		スマートあんしん定期（定期保険・無解約返戻金特則付加）
		低解約返戻金型逓増定期保険
	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　就業不能保障特約付加 （家計保障定期保険（無解約返戻金型）就業不能保障特約付加）
就業不能保障保険	働けなくなった場合等の毎月の収入を確保したい方へ	あんしん就業不能保障保険（就業不能保障保険（無解約返戻金型））
疾病・医療保険	病気やケガへの備えをご希望の方へ	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エール（医療保険（引受基準緩和・無解約返戻金型））
		メディカルKitエール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）
	生活習慣病への備えをご希望の方へ	あんしん治療サポート保険 （特定疾病治療保険（無解約返戻金型））
		あんしん治療サポート保険R （特定疾病治療保険（無解約返戻金型）健康還付特則付加）
	がんへの備えをご希望の方へ	あんしんがん治療保険（がん治療保険（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（がん治療支援保険NEO（無解約返戻金型））
介護保険	介護への備えをご希望の方へ	あんしんねんきん介護（介護年金保険（無解約返戻金型））
		あんしんねんきん介護R（介護年金保険（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（＊）
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

（＊）　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
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、慢性腎不全による入院・在宅療養の際の保障や障害・介護の保障をお考えの方へ	就業不能保障特約
		就業不能一時金特約
		重度5疾病・障害・重度介護保障特約
医療の保障をひろげる特約	生活習慣病の早期発見・早期治療の保障をご希望の方へ	早期治療支援特約
	入院の一時金による保障をご希望の方へ	入院一時給付金特約（＊1）
	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（＊1）
	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（＊1）
	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（＊1）
	がんの3大治療およびがんによる疼痛の緩和療養の保障をご希望の方へ	がん治療特約
	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（＊1）
	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
	重篤ながんの治療による経済的負担を軽減させたい方へ	特定悪性新生物保険金前払特約（＊1）
	がんの治療のための患者申出療養、評価療養、自由診療の保障をご希望の方へ	がん特定治療保障特約（＊1）
	通院の保障をご希望の方へ	通院特約（＊1）
	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（＊1）
	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（＊1）
	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・認知症の保障を確保する特約	介護の保障をご希望の方へ	介護一時金特約
	認知症の保障をご希望の方へ	認知症一時金特約
保険料の払込みを不要とする特約	特定の疾病により保険料の払込みが困難となった場合の備えをご希望の方へ	特定疾病保険料払込免除特約

（＊1）引受基準緩和型医療保険に付加できる特約もお取扱いがあります。
（＊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、リビング・ニーズ特約、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

新商品（あんしん治療サポート保険・あんしん治療サポート保険R）について、生活習慣病の早期発見から長期治療まで手厚い保障を実現するためのシステム対応を実施しました。

また、お客様情報の入力と電話による本人認証によりペーパーレスでお手続きが完結する「ワンタイム手続き」を開発したほか、お客様に24時間365日、いつでも気軽にお問合せいただけるよう、当社公式ホームページにAIチャットボットを導入しました。

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その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はなく、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。

（2024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	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料金でご提供します。 ※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）
	がんリスク検査優待サービス	尿を用いた「がんリスク検査」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料金でご提供します。 対象のがん：卵巣がん（順次拡大予定） ※がんリスク検査優待サービスは、当社所定の保障にご加入のご契約者様または被保険者様およびそのご家族がご利用いただけます。 ※医療機関によっては割引が適用されない場合があります。
	カロママ プラス（アプリサービス）	食事・運動・睡眠などの毎日の生活をサポートする健康アドバイスアプリをご提供します。パーソナルAIコーチがタイムリーに、お客様の目標にあわせてアドバイスします。 ※カロママ プラスは、当社所定の保障にご加入の被保険者様がご利用いただけます。
	脳の健康度チェック（Webサービス）	脳の反応速度・注意力等「脳の健康度」をチェックすることができるデジタルツールをご提供します。 ※疾病の予防や診断などを目的としたものではありません。 ※脳の健康度チェックは、当社所定の保障にご加入の被保険者様がご利用いただけます。
	脳機能向上トレーニング（Webサービス）	記憶力や注意力など脳機能の維持・向上を目的とした「脳機能向上トレーニング」をご提供します。 ※本トレーニングは医療行為を行うものではありません。 ※脳機能向上トレーニングは、当社所定の保障にご加入の被保険者様がご利用いただけます。
	あんしんヘルスケア（Webサービス）	生活習慣病の予防や早期発見、重症化予防に繋がる各種サービスで、お客様の健康寿命延伸をサポートします。 ●マイ健康チェック 健康診断結果を入力すると、糖尿病・高血圧・虚血性心疾患・脳血管疾患のリスクをシミュレーションするサービスをご提供します。 ●マイ検診プラン Web上での生活習慣等に関する簡単なアンケート回答により、抱えているリスク因子に応じた、がん検診のプラン（検査の種類・受診頻度）を作成してご提供します。 ●あんしん予防医学チャンネル 医師監修の生活習慣病のリスクや予防に関する豊富な動画コンテンツの中から、健康診断の結果をもとにしたおすすめ動画をご提供します。 ●健診結果オンライン相談サービス 健康診断結果の不明点や不安な点をオンラインで保健師等に相談するサービスをご提供します。 ※あんしんヘルスケアは、当社所定の保障にご加入の被保険者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
おからだに関するお悩みに	メディカルアシスト（電話サービス） 	●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57万件（2024年3月現在）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」「治療を続け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、ご利用いただきます。
		●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。
	Medical Note for 東京海上グループ（Webサービス）	●セカンドオピニオン予約サービス 各分野で専門的な医療をご提供している病院の中からお客様がご選択された病院のセカンドオピニオン予約を行います。 ●医師・病院受診予約サービス 各領域の専門医や専門的な医療をご提供している病院の中からお客様がご選択された専門医や病院の受診予約を行います。 ●がん精密検査予約サービス 専門的な医療をご提供している病院の中からお客様がご選択された病院でがん精密検査の受診予約を行います。 ●オンライン医療相談サービス 医師や看護師が、気になる症状や日常のおからだのお悩みなどについてWebで的確にアドバイスします。 ●病気・症状辞典サービス 症状ごとの受診の目安等、専門医監修の信頼できる医療情報や病気・治療解説等をご提供します。 ※Medical Note for 東京海上グループは、団体保険契約を除くすべての被保険者様がご利用いただけます。
がんに関するお悩みに	がん専用相談窓口	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、ご利用いただきます。

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。

がんに関するお悩みに	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。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。 ※がんお悩み訪問サービスは、ご契約者様または被保険者様が「がん」と診断された場合に、ご契約者様または被保険者様およびそのご家族が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 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）

※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
介護・認知症に関するお悩みに	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、当社所定の保障にご加入のご契約者様または被保険者様およびそのご家族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。
	介護アシスト 	●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、介護に関するさまざまな情報をご提供します。
	家族信託組成サポートサービス	認知症による資産凍結への備えとして、家族信託の組成をサポートします。初期費用について、優待料金でご利用いただけます。 ※家族信託組成サポートサービスは、当社所定の保障にご加入のご契約者様または被保険者様およびそのご家族がご利用いただけます。
日常生活のさまざまなサポートに	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 	●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、被保険者様とそのご家族がご利用いただけます。
特定の治療を受けられた際に	給付金の直接支払サービス	提携医療機関で、対象となる診療（先進医療・自由診療等）を受けられた場合に、当社から提携医療機関に直接給付金をお支払いします。 ※給付金の直接支払サービスは、当社所定の保障にご加入の被保険者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。

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、音声案内に従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

東京海上日動マイページ（契約者さま専用ページ）

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。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、保険金・給付金のご請求、メールサービスの登録などのお手続きができます。

なお、保険金・給付金のご請求は、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.72をご参照ください。

東京海上日動マイページ
からだの保険　契約概要（例）

※変額保険・変額年金保険の場合、インターネットで受付可能なお手続きが異なります。

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	**○ご契約内容のお知らせ** 年1回、ご契約者様にご契約内容等についてご案内しています。 「ご契約内容のお知らせ」（冊子版）においてよりわかりやすく、 正確に情報が伝わるようデザイン等の改善を行い、 「実利用者ユニバーサルデザイン認証（＊）」を2022年度に取得しました。 冊子版 ハガキ版 （＊）特定非営利活動法人実利用者研究機構による認証	
保険料のお払込みについて	口座振替できなかった場合、クレジットカードへのご請求が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** **○クレジットカード払有効性等確認不能によるお手続きのご依頼**
	保険料のお払込みがないまま払込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**
契約者貸付制度をご利用された場合	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・年金・満期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」のお支払いのご案内 ○「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。

※変額保険・変額年金保険の場合、ご契約者様へのご案内の内容が上記記載とは異なります。

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　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

一定の条件を満たすご請求の場合、書類の取り寄せは不要です。必要事項を入力し写真をアップロードするだけでお手続きが完了します。

下記QRコードもしくは検索ワードよりアクセスのうえ、必要事項を画面上にご入力いただき、領収書等の画像をアップロードしてください。

●「東京海上日動マイページ（契約者さま専用ページ）」へご登録済みのお客様は、「東京海上日動マイページ（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。

※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。

お電話でのご連絡
ご請求の内容をお伝えください。

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。）

●月曜や祝日明けはお電話が混み合ってつながりにくい場合がございます。
●入院給付金・手術給付金は、AI自動音声応答サービスでの受付も可能です。
（上記の番号に電話して、音声ガイダンスに沿って「ＡＩ自動音声応答」をお選びください。）

※変額保険・変額年金保険のご請求の場合、下記の専用フリー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。）

担当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。

インターネットでのご連絡の場合、書類のご記入、郵送は不要です。

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。

●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照会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。

当社　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　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。
●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照会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。

当社　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いたします。

※「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。

保険金部 保険金グループ
お客様からいただいた請求書類を確認し、保険金･給付金のお支払い可否を決定

▶

保険金部 企画管理グループ 支払審議チーム
保険金グループでお支払い、またはお支払いに該当しないと判断した事案を再点検･再検証

▶

リスク管理部
お支払いに該当しないと判断した事案を全件事後検証

▶

支払審査会
お支払いに該当しないと判断した事案の中でリスク管理部長が審査を必要とした事案を、社外の医師、弁護士、保険金部以外の社員により再審査

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「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2023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（2023年度）】

（単位：件、百万円）

	合　計	保険金	給付金
お支払い件数	362,085	8,108	353,977
お支払い金額	93,921	51,190	42,731

※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（2023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	266	12	254
重大事由による解除	4	0	4
免責事由に該当	52	35	17
支払事由に非該当	9,712	459	9,253
その他	0	0	0
合　計	10,034	506	9,528

※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

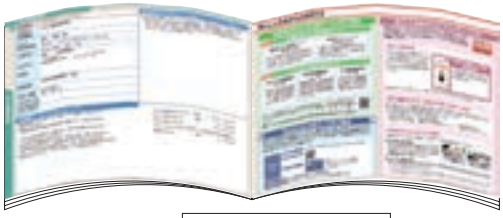
ご契約時には、お客様にお送りする保険証券に保険金・給付金の「ご請求手続きの流れ」「ご請求時の確認事項」「お支払いできる・できない場合の具体的事例」などをまとめた『保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック』を同封し、すべてのお客様にご理解いただけるようにご案内しています。

『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』（＊1）により、ご加入の保障内容でご請求の対象になる場合・ならない場合をご案内しています。さらに『東京海上日動マイページ(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にご案内しています。

（＊1）P.70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。



『ご契約内容のお知らせ』

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・給付金のお支払い事例

『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。

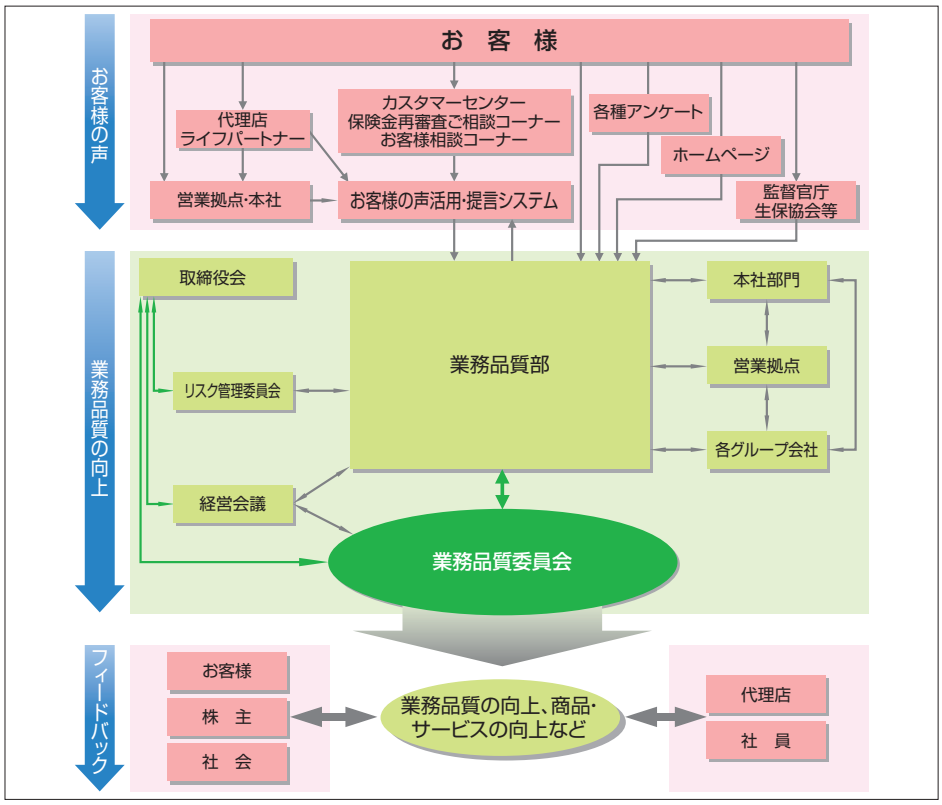
Ⅲ業務品質の向上に活かす
「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。

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（業務改善サイクル）

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.33「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
保険証券や「ご契約内容のお知らせ」、「保険金・給付金等お支払いのご案内」の送付時にアンケートを実施し、幅広くお客様の声を伺っています。

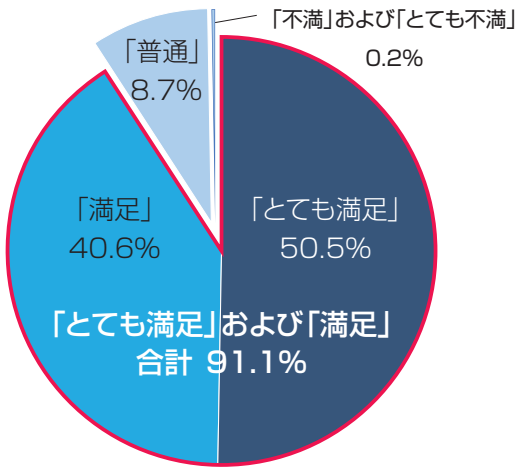
●電話
（カスタマーセンター・お客様相談コーナー）
お電話にてお客様からのご意見・ご不満・ご要望などを承っています。

●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ています。

●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。

新規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）



※「新規加入時アンケート」2023年4月～2024年3月回答分。
評価無し分を除く25,851件を分析しました。

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51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活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	2,595	14.3
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	2,297	12.7
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	5,623	31.1
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	3,395	18.7
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	4,193	23.2
合　計		18,103	100.0

（2023年4月～2024年3月）

「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例

●「あんしん治療サポート保険」·「あんしん治療サポート保険R」の発売および付帯する「早期治療支援特約」の新設（2023年8月）

お客様の声	健康診断で指摘を受けた項目について、治療や精密検査をした際に発生する費用を保障する商品を開発してほしい。
対応	人生100年時代を迎え、アクティブシニアを中心に、いつまでも健康で元気に過ごしたいというニーズにお応えするため、2023年8月より、「あんしん治療サポート保険」·「あんしん治療サポート保険R」および「早期治療支援特約」を発売しました。 「早期治療支援特約」は、生活習慣病の早期発見・早期治療のサポートを目的としており、健康診断の結果、血圧、脂質、肝機能、糖代謝、腎機能のいずれかで所定の基準に該当し、治療や精密検査を目的として入院や通院をした際に給付金をお支払いします。

●健康診断書扱の契約におけるペーパーレス契約手続きシステム「あんしん らくらく手続き※」の導入（2023年8月）
※タブレット型端末等を活用してペーパーレスで契約手続きを完結する仕組み

お客様の声	健康診断書扱で契約をする際、告知方法や健康診断書提出の利便性を上げてほしい。
対応	2023年8月より、健康診断書扱の契約（一部契約を除く）においても、「あんしんらくらく手続きによる告知」および「お客様のスマートフォン等による健康診断書の撮影・アップロード」を可能としました。

●オンライン面談用ペーパーレス契約手続きシステム「あんしんリモートらくらく手続き※」における複数契約同時手続きの導入（2023年7月）
※Web会議アプリやお客様自身のスマートフォン等を活用してオンライン上で保険のご提案・ご説明から、ご契約申込手続きまでを完結する仕組み

お客様の声	オンラインでの契約手続きの際、複数の契約を締結する時に１契約ごとに操作が必要であり、不便であると感じた。
対応	従来より「あんしんらくらく手続き」では最大4件までの複数契約の手続きが可能でしたが、2023年7月より、「あんしんリモートらくらく手続き」においても同様に、最大4件までの複数契約同時手続きが可能になりました。

●「ご契約内容のお知らせ」の改善（2023年7月）

お客様の声	「ご契約内容のお知らせ」の字が小さいため、レイアウトを改善してほしい。
対応	「ご契約内容のお知らせ」をより見やすく、かつわかりやすくするため、「ご契約内容のお知らせ」の冊子版を改善し、「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得しました。2023年度の「ご契約内容のお知らせ」（初回7月発送）より改定後の帳票の発送を開始しました。

契約者懇談会開催の概況

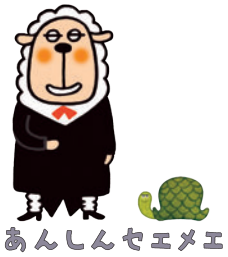
当社では、現在のところ契約者懇談会は開催していませんが、カスタマーセンターやお客様の声グループを通じて、お客様の声を伺い、経営改善に活かしていく体制を構築しています。

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

2023年度はあんしん治療サポート保険の発売に伴うテレビCMや新聞広告を中心とした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Web広告など、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
（あんしん治療サポート保険）

■新聞
（あんしん治療サポート保険）

■ノベルティグッズ

■Instagram公式アカウント

■LINE公式アカウント