

経営について

◆中期経営計画(2016-2020年度)	11
◆お客さま本位の業務運営方針	13
◆財務の健全性	
格付け	17
ソルベンシー・マージン比率	17
実質資産負債差額	17
基礎利益	18
逆ざやの状況	18
責任準備金の積立状況	18
MCEV	19
◆主要業績の推移	
直近事業年度における事業の概況	21
損益の状況	21
主要業績の推移	21
収支の状況	23
資産・負債の状況	25
2016年度の一般勘定資産の運用状況	27
◆業務品質向上に向けた取り組み	
業務品質向上推進態勢	29
カスタマーセンターのご案内	33
◆お客さまから「信頼される」生命保険会社を目指して	
保険金等支払管理態勢	34
保険金等支払管理態勢のさらなる充実に向けて	34
保険金等のお支払い状況	35
内部統制の整備	36
利益相反取引の管理	40
コンプライアンス態勢	41
反社会的勢力への対応	44
お客さま情報の保護	45
◆戦略的リスク経営(ERM)	
戦略的リスク経営(ERM)に関する体制	52
戦略的リスク経営(ERM)の運営	53
リスクカテゴリー別の管理	54
◆生命保険契約者保護機構	
生命保険契約者保護機構とは	55

中期経営計画(2016-2020年度)

「安心・安全・健康のフロントランナー」として、生命保険会社のその先、国民が健康になることを応援する「健康応援企業」を目指します。

中期経営計画の方針

中期経営計画で目指す姿

- ▶「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベティブな生命保険会社として、IFRSベース500億円水準の利益を生む会社」を目指す。
- ▶「安心、安全、健康のフロントランナー」としての確固たるひまわり生命ブランドを確立し、高い業務品質を実現しながら、生命保険のその先、国民が健康になることを応援する「健康応援企業」へ変革を遂げる。

お客さまに
提供する
新たな価値

1. 業界常識の打破
2. お客さま起点
3. 身近で頼りになる存在

「目指す姿」の
実現に
向けた方針

新たな成長エンジンの確立

新成長戦略の実行

競争力を加速するための抜本改革

非連続な生産性の向上

国民が健康になることを応援する
「健康応援企業」になる

目指す姿の実現に向けて

「業界常識の打破」、「お客さま起点」、「身近で頼りになる存在」をコンセプトに、「新成長戦略の実行」と「非連続な生産性の向上」に取り組み、「健康応援企業」への変革を目指します。

新成長戦略の実行

最先端のICTを活用し、「健康を軸にした新たなサービス」と「そのサービスが一体となった商品」を「新たな価値を提供する募集人」を通じてお届けする「三位一体のビジネスモデル」を全社で進化させ続けることで、お客さまに提供する価値を向上し、お客さまの数を増やすことを目指します。

非連続な生産性の向上

商品・サービス、販売・営業体制、事務ルール等、基盤となる部分を抜本的に見直し、スピードを上げて、生産性を非連続に高めていくと同時に、「健康経営」と「働き方改革」を実行し、競争力の更なる向上を目指します。

中期経営計画の進捗

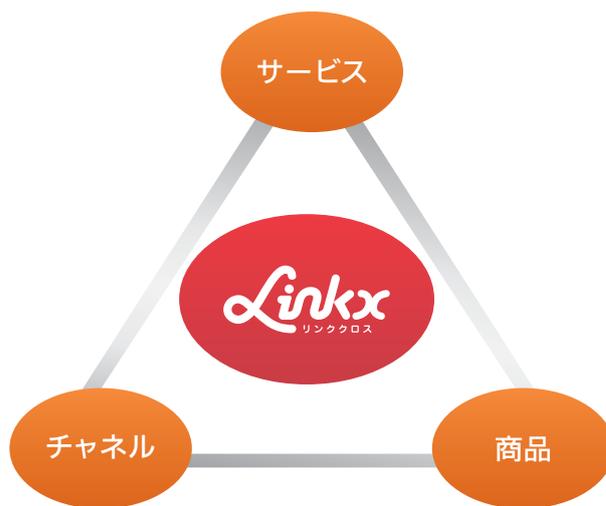
健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」の立上げ

2016年9月に、お客さまに心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとした健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」を立ち上げ、三位一体のビジネスモデル構築に向けて「お客さまと直接つながる」取組みに着手し、新商品の投入、健康関連サービスを展開しました。

今後は、健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」を通じて、これまでご加入時や保険金のお支払いの際などに限られていたお客さまとの点のつながりを線にし、お客さまと常につながり、コミュニケーションをしていくビジネスモデルを構築します。

お客さまと直接つながり、お客さまをよりよく知ることで、お客さま一人ひとりに最適な健康サービスや保険商品を最適なタイミングでご案内・ご提案ができるようになります。

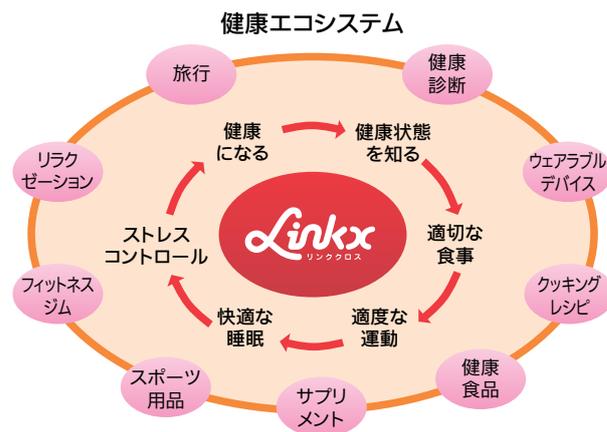
当社は、このような取組みにより、生命保険会社のその先、お客さまに一生寄り添う健康応援企業への変革を目指します。



今後の取組み

SOMPOホールディングスのグループ企業をはじめとして、健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」の理念に賛同・共感いただける健康関連企業との連携を積極的に行い、各企業の有するノウハウや優れたサービスを取り入れながら、お客さまの健康維持・増進のための健康エコシステム形成を目指します。

また、健康サービスと連動し、お客さまの健康増進・維持をサポートすることをコンセプトとした商品の開発・展開を目指します。



お客さま本位の業務運営方針

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社(以下、「当社」)は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社はこの実現に向け、「お客さま本位の業務運営方針(以下、「本方針」)」を定め、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指してまいります。

なお、本方針に基づく取組み状況は定期的に確認し、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。また、本方針はお客さまの視点で定期的に見直しを行います。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、コンプライアンス(法令等遵守)を事業の大前提としたうえで、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、最高品質の安心とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求します。

主な取組み

■コンプライアンスの徹底と専門性の維持、向上

- ・事業の大前提となるコンプライアンス(法令等遵守)を徹底するため、社員および当社商品・サービスをお客さまに提供する当社業務委託代理店および生命保険募集人(以下、「代理店、募集人」)に定期的に研修を行うとともに、高度の専門性を維持、向上させるため、本社内に社員向け「トレーニングセンター室」を設置し、全営業社員約1,100名の教育を進めています。
 - ・お客さまへの最適な保険提案に加え、お客さまが健康になることを応援し続けられる募集人を「HL^{*}アドバイザー」と定義し、全国態勢構築に向け、代理店、募集人の指導、教育を進めています。
- ※「Himawari Life(ひまわり生命)」、「Health & Linkx(リンククロス:当社が運営する健康サービスブランド)」を意味しています。

■お客さまの声の活用

- ・お客さまの声を業務改善に向けた最重要情報として位置づけ、経営の責任ならびにリーダーシップのもとで活用し、その改善事例を定期的に公表しています。

■企業風土の醸成

- ・お客さまの最善の利益を追求する企業文化の定着に向け、全社で「活力ある企業風土の実現に向けた取組み」を行っています。

■保険金等支払管理態勢、業務プロセスの改善

- ・保険金、給付金等の迅速かつ適時・適切な支払の確保を経営の重要課題と位置付け、支払管理態勢を構築し、改善に取り組んでいます。また、お客さまに迅速かつ正確にお手続きいただけるよう、保険契約の引き受けや契約の保全、管理における業務プロセスの改善にも継続して取り組んでいます。
- ・お客さまの加入時利便性向上の取組みとして、タブレット端末によるペーパーレス申込を導入するとともに、社内事務ルールや帳票等の簡素化に取り組んでいます。

■最高品質の提供に向けた取組み

- ・取締役の中から品質向上推進統括責任者を選任し、本方針に基づいた、お客さまに提供する各種品質の向上に取り組んでいます。

■本方針の実効性向上の取組み

- ・本方針に基づく取組み状況は、全取締役、監査役および執行役員が参加する経営会議の場でその十分性を確認し、協議することとしています。なお、本方針は、当社の取組み状況、社会情勢や環境の変化および他金融事業者の取組み事例を参考にしながら、適宜見直しを行うこととしています。

成果指標

方針1. の定着度合いを図るため、①お客さまアンケート^{*1}に基づく「お客さま総合満足度」および②「お客さまの数^{*2}」の進捗を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:HLアドバイザーの育成状況、ペーパーレス申込の利用状況等)。

※1: 契約時および契約後の契約内容変更時や、保険金給付金等の請求時等、各種手続き時に実施しています。

※2: 当社の総契約件数および当社が運営する健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」が提供する各種サービスの継続利用会員数を指します。

方針2. お客さまへの分かりやすい情報提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法で分かりやすく提供します。

主な取組み

■募集プロセスの標準化

- ・ 全てのお客さまが、要望・意向に基づいた最適な提案を受け、十分に理解、納得いただいたうえで加入いただけるよう、代理店、募集人に対し、生命保険募集プロセス標準化の取組みを行っています。

■分かりやすい書類作成

- ・ お客さまにより分かりやすい情報提供を行うため、パンフレットや書類の作成に際しては、消費者モニター等外部の意見を参考にしながら、お客さま目線に基づく分かりやすさを追求する取組みを行っています。

■告知のサポート

- ・ 加入時には、お客さまに健康状態のありのままを正確に告知いただく必要があります。将来、保険金、給付金が支払いできないような不利益が生じないよう、告知時には、「告知サポート資料」を使用することによって、ありのままを正確にもれなく告知いただくとともに、「告知書」の記入等に関する不明な点は、お客さまから直接照会いただけるフリーダイヤルを用意しています。

■ご高齢、障がいをお持ちのお客さまへの配慮

- ・ ご高齢のお客さまへの提案に際しては、配偶者や親族の方の同席、複数回の面談等をお願いすることにより、申込内容について十分に理解いただいたうえで申し込みいただくこととしています。また、障がいをお持ちのお客さまには、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)」に基づき、その障がいの内容に応じた合理的な配慮を行っています。各種手続きに際しては、合理的配慮のもと、主にご家族による代筆を認めるなどの対応を行っています。

■投資性商品にかかる情報提供

- ・ 銀行等金融機関を通じて外貨建て保険や変額保険等の投資性商品を取り扱う場合は、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託などと同様、当社が金融機関等に支払う販売手数料をお客さまへ情報提供します。※現在当社は投資性商品(特定保険契約)を販売していません。

成果指標

方針2. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果(お客さまへの情報提供の分かりやすさに関する各種質問項目)を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています。

方針3. お客さまにふさわしい商品、サービスの提供

- ・当社は、お客さまの状況、知識や経験、加入目的および加入内容等を勘案し、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスを提供します。
- ・当社は、お客さまに万が一の際の保障に加え、健康の維持、増進という価値を提供します。契約前後においてもお客さまと「健康」を軸につながり続けることによって、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを最適なタイミングで提供します。

主な取組み

■意向確認の実施

- ・お客さまの要望・意向と提案内容が一致していることを確認いただくため、契約時には「意向確認書面」を作成し、署名をいただくとともに、その書面の写しを「お客さま控」としてお渡しすることによって、契約後もお客さまご自身で確認できるようにしています。

■アフターフォローの取組み

- ・お客さまに常に最適な保障、サービスを提供するため、以下のアフターフォローの取組みを行っています。
 - ①ご契約者に年に1度、契約内容や各種お手続きを案内する「保障内容のお知らせ」をお送りしています。70歳以上のご契約者には、見やすさや分かりやすさに配慮したお知らせをお送りしています。
 - ②70歳以上のご契約者には、ご家族の連絡先を登録いただく「家族連絡先登録制度」を実施しています。
 - ③お客さまとのコンタクト不足等を原因とする保険金等の請求、支払い漏れを防止するため、ご契約者または保障対象となる方の年齢が70歳以上の方を対象に、高齢者現況確認を実施しています。

■健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」の提供

- ・当社にご契約者に加え、健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」が提供する各種サービスの継続利用会員の皆さまも「お客さま」と定義し、健康維持、増進に資する各種サービスを、ご契約者のみならず広く一般消費者の皆さまに提供しています。

■「健康」を軸としたお客さまへの適時適切な情報提供

- ・お客さま一人ひとりにふさわしい商品・サービスを提供するためには、当社とお客さまとのコミュニケーションを充実させる必要があります。この考え方の下、当社は健康サービスブランド「Linkx(リンククロス)」が提供する各種サービスを通じてお客さまと直接つながり、保険契約に関する手続き時のみならず、契約前および契約後もお客さまの健康維持、増進のお手伝いをさせていただくとともに、お客さまの意向の変化を把握することによって、お客さま一人ひとりに常に最適な情報を最適なタイミングで提供しています。

成果指標

方針3. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果(ご加入時、お手続き時等におけるお客さま満足度)を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:お客さまの「Linkx(リンククロス)」サービス利用状況等)。

方針4. 利益相反取引の適切な管理

当社は、お客さまの利益を害する恐れのある取引を適切に把握する態勢を整備し、管理します。

主な取組み

■利益相反取引の管理

- ・お客さまの利益を不当に害することのないよう、SOMPOホールディングスグループ利益相反取引管理基本方針^{*}に基づき、当社グループ金融機関の取引等に起因する利益相反を適切に管理しています。

^{*}<http://www.himawari-life.co.jp/company/introduction/governance/conflict/>

- ・当社との取引関係が資産運用に係る銘柄選定に影響を及ぼすことのないよう、資産運用部門とその他の部門との情報遮断を徹底しています。

成果指標

方針4. の徹底を図るため、利益相反管理の統括部署をコンプライアンス部と定め、四半期ごとにその管理状況を確認しています。

方針5. 方針の定着に向けた取組み

- ・当社は、社員に対し、本方針の定着に向けた動機付けの枠組みを構築し、健康経営、ダイバーシティ推進、働き方改革に取り組めます。
- ・当社は、商品・サービスの提供を委託する代理店、募集人に対し、本方針の定着に向けた指導、教育を行うとともに動機づけの枠組みを構築します。

主な取組み

■社員に対する適切な動機付けの枠組み

- ・社員の評価制度を「仕事目標」と「行動目標(役割、役職に求められる行動の目標)」の2つで構成しています。このうち「行動目標」については、「常にお客さまのことを考え、『お客さま評価日本一』の実現が目指す姿であることを深く理解したうえで行動し、影響を与えているか」を、評価の判断材料としています。
- ・社員表彰制度の表彰基準に「お客さま視点に基づく業務運営」を設定するとともに、お客さまからお褒めをいただいた社員を広く周知し、モチベーションアップを図っています。
- ・お客さまに新たな価値を提供し、お客さまの健康を応援する企業となるため、健康経営を実践し、ダイバーシティ(多様な人材を積極的に活用しようという考え方)の推進および働き方改革に取り組んでいます。

■代理店、募集人の業務品質向上

- ・代理店、募集人に対し、本方針に定めるお客さま視点に基づく商品・サービスの提供が適切に行える体制が維持・改善されるよう、部門横断で改善策を策定し、業務品質向上に向けた指導・教育を行っています。
 - ①各種研修・教育制度等を通じた、適切な意向把握・重要事項説明・告知の取扱い等に向けた指導・教育。
 - ②お客さまに対する最適な保障・サービスの継続的な提供に向けたアフターフォローに関する指導。
 - ③代理店自身の業務品質向上に関する改善サイクルの定着・強化に向けた支援・指導。

■代理店制度の構築、改善

- ・代理店、募集人が、お客さまの最善の利益を追求するにあたり、適切な代理店制度(業務品質向上に向けた教育制度、当社との役割分担および評価・報酬制度等)の構築、改善に取り組んでいます。

成果指標

(社員)方針5. の定着度合いを図るため、社員の意識調査を行い、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:働き方改革の定着、進捗状況等)。

(代理店、募集人)方針5. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果(代理店、募集人の対応)を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:代理店制度の構築、改善状況等)。

以上

2017年6月1日制定

財務の健全性

格付け

当社は国内外の権威ある格付機関であるスタンダード&プアーズおよび格付投資情報センターから格付けを取得しています。
(2017年7月1日現在)

A+

スタンダード&プアーズ
保険財務力格付け

AA-

格付投資情報センター
保険金支払能力

○保険財務力格付けは、保険契約の諸条件に従って支払いを行う能力に関して保険会社の財務内容を評価したフォワードルッキングな意見を表したものです。

○保険金支払能力は、保険会社の保険債務が約定どおりに履行される確実性についての意見を表したものです。

ソルベンシー・マージン比率

2016年度末のソルベンシー・マージン比率は、
1,573.0%となり、引き続き高水準を維持しています。

1,573.0%

2016年度末

○ソルベンシー・マージン比率とは、大災害や株価の大暴落など、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%以上であれば、健全性のひとつの基準を満たしていることになります。

(単位:百万円)

項目	2015年度末	2016年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	342,590	335,187
リスクの合計額 (B)	38,678	42,616
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	1,771.4%	1,573.0%

実質資産負債差額

実質資産負債差額とは、時価ベースの実質的な資産から、危険準備金などの資本性の高い負債を除いた負債の合計を差し引いたものであり、行政上の監督指標のひとつとなっています。この実質資産負債差額がマイナスとなると実質的な債務超過と判断され、監督当局による業務停止命令等の対象となることがあります。

当社の2016年度末の実質資産負債差額は6,303億円となりました。

<ご参考> 2015年度末実質資産負債差額 7,101億円

6,303億円

2016年度末

基礎利益

基礎利益とは、生命保険会社の基礎的な収益を表す指標のひとつであり、経常利益から有価証券の売却損益などのキャピタル損益、危険準備金繰入(戻入)などの臨時損益を控除した損益として計算されます。

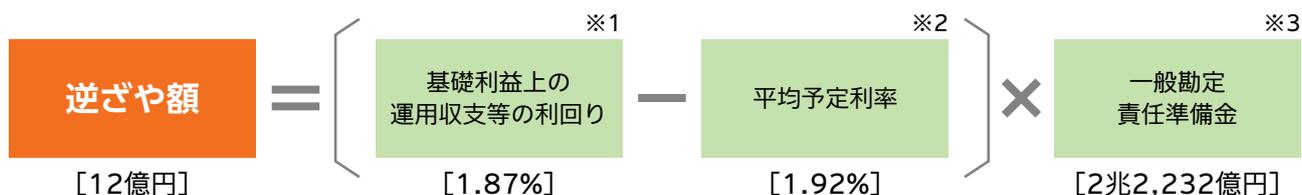
当社の2016年度の基礎利益は、2015年度実績219億円に対して53億円減少し、165億円となりました。

165億円
2016年度

逆ざやの状況

2016年度の逆ざや額は、2015年度実績9億円に対して3億円増加し、12億円となりました。当社では、この逆ざや額を全体の収益でカバーし、基礎利益はプラスを確保しています。

〈逆ざや額の算出方法〉



※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法で算出しています。

(期始責任準備金+期末責任準備金-予定利息)×1/2

責任準備金の積立状況

生命保険会社では、将来の保険金・年金・給付金などの支払いに備え、責任準備金の積立が義務づけられています。この責任準備金の積立方式には、「平準純保険料式」、「チルメル式」などがありますが、当社では積立水準が高い「平準純保険料式」による積立を実施しています。また、2007年度から、第三分野保険に対しては、将来の給付金などの支払率の上昇を見込んだストレス・テストを実施し、そ

の結果により、さらに負債十分性テストを行い、各テストの結果に応じ、責任準備金の積増しを行うことが義務づけられています。

なお、2016年度末はストレス・テストにもとづく危険準備金として504百万円、負債十分性テストにもとづく保険料積立金の追加積立として182百万円を積み立てています。

MCEV (Market Consistent Embedded Value)

MCEVとは

MCEVとは、市場整合的エンベディッド・バリューの略称であり、金融市場における金融商品の価格と整合的な評価となる手法を用い、生命保険事業に係るリスクについて十分な考慮をしたうえで、現在および将来の株主への分配可能利益の現在価値を評価したものです。

MCEVは、企業の「純資産価値」と、保有契約からもたらされる将来利益の現在価値である「保有契約価値」との合計額です。

一般に生命保険契約は、新契約が成立してから会計上の利益が計上されるまでに時間がかかるため、損益計算書などの法定の会計情報を補完するものとして、欧州やカナダでは生命保険会社の価値・業績を評価する有力な指標であるエンベディッド・バリューが使用されています。

欧州では、主要保険会社のCFO(最高財務責任者)から構成されるCFOフォーラムが2004年5月にEEV原則を公開した後、EEV原則に準拠した開示が広く行われるようになり、その後、計算基準の統一性をさらに高めるという視点から市場整合的な評価手法を用いることを定めたEuropean Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles[®]※(以下「MCEV Principles」)が2008年6月に公表されました。

当社においても、当社の現状をより一層ご理解いただくため、2010年3月末よりMCEV Principlesに基づいた開示を行っています。

※Copyright ©Stichting CFO Forum Foundation 2008

2016年度末MCEV

2016年度末MCEVは下表のとおりです。

(単位:億円)

	2015年度末 (再評価 ^(注) 後)	2016年度末	増減額
年度末MCEV	7,678	8,434	+ 756
純資産価値	4,363	3,739	△ 624
保有契約価値	3,314	4,695	+ 1,380
新契約価値	341	349	+ 8

・純資産価値は、計算基準日において対象事業に割り当てられた資産時価が法定責任準備金およびその他の負債を超過する額です。具体的には、貸借対照表の純資産の部の額に、1. 価格変動準備金、2. 危険準備金、3. 一般貸倒引当金、4. 契約者配当準備金中の未割当額、5. 満期保有目的の債券の含み損益、6. 責任準備金対応債券の含み損益、7. 金融派生商品の含み損益を加え、8. 無形固定資産を控除したあと、これら1.~8.に関する税効果相当額を差し引いた額です。

・保有契約価値は、保有契約から将来生じる株主への分配可能利益を評価日における現在価値に換算したものであり、確実性等価利益現価から、オプションと保証の時間価値、フリクショナル・コストおよびヘッジ不能リスクに係る費用を差し引いた額です。

・新契約価値は、当年度に成立した新契約の評価日における価値を示したものであり、年度末MCEVの内数です。

・金額については億円未満を切り捨てて表示しています。

(注) 2016年度末MCEVおよび2016年度新契約価値の計算に際して、リスクフリーレートの超長期ゾーンの補外方法について、従来の41年後以降の1年フォワード・レートは40年後の1年フォワード・レートと同一とする方法から終局金利を用いた方法に変更しています。また、解約率前提の見直しを行いました。

一貫性のある評価を行うため、2015年度末MCEVおよび2015年度新契約価値についても同様の方法により再評価しています。この変更により、2015年度末MCEVは677億円増加します。

(単位:億円)

	2015年度末	2015年度末 (再評価後)	増減額
年度末MCEV	7,000	7,678	+677
純資産価値	4,363	4,363	-
保有契約価値	2,637	3,314	+677
新契約価値	123	341	+217

(MCEV推移)**2015年度末から2016年度末への変動要因**

2015年度末から2016年度末へのMCEVの変動要因は下表のとおりです。

2016年度新契約価値(A)、2015年度末保有契約価値からの割り戻し(B、C)、保険関係の前提条件の変更(E)、経済前提条件と実績の差異(H)といった増加要因があった一方、保険関係の前提条件と実績の差異(D)等の減少要因があり、さらに株主配当の実施により、結果として2016年度末のMCEVは756億円増加となりました。

(単位:億円)

変動要因	MCEV
2015年度末MCEV	7,000
金利補外手法等の変更	1,225
解約率前提の見直し	△ 548
2015年度末MCEV(再評価後)	7,678
A.2016年度新契約価値	+ 349
B.2015年度末保有契約価値の割り戻し(リスクフリーレート分)	+ 193
C.2015年度末保有契約価値の割り戻し(期待超過収益分)	+ 340
D.保険関係の前提条件と実績の差異	△ 283
E.保険関係の前提条件の変更	+ 63
F.保険事業に係るその他の要因に基づく差異(MCEVの計算モデル改善・修正等による影響)	△ 6
G.保険事業活動によるMCEV増減(A～F)	+ 657
H.経済前提条件と実績の差異	+ 124
I.その他の要因に基づく差異(消費税率の引き上げ時期延期による差異)	+ 6
J.株主配当支払	△ 32
MCEV増減総計(G～J)	+ 756
2016年度末MCEV	8,434

その他

- 保険数理に関する専門的知識を有する第三者機関(アクチュアリー・ファーム)であるミリマン・インクに、MCEV算出手法、前提条件および算出結果の妥当性について検証を依頼し、意見書を受領しています。意見書およびMCEVに関する詳細については当社の公式ウェブサイトでご参照いただけます。
- MCEVの計算は、経済・事業環境、税制、その他多くの前提に依存します。適用された計算手法および前提条件は、MCEV Principlesに準拠していますが、一般に、前提条件と将来の実現値とは異なるものです。前提条件と将来の実現値との乖離は、計算結果に重大な影響を及ぼす場合があります。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行う判断により決定されるため、MCEVから著しく乖離することがあります。これらの理由により、MCEVは生命保険会社の企業価値を評価する唯一の指標ではありませんので、ご注意ください。

主要業績の推移

直近事業年度における事業の概況

2016年度の新契約高は前年度比108.7%の2兆4,341億円となりました。2016年度末の保有契約高は前年度末比103.2%の22兆3,255億円となりました。
(契約高は個人保険と個人年金保険の合計です。)

保険料等収入は保有契約高の増加などにより、前年度比105.8%の4,195億円となりました。

総資産は当年度中に1,509億円増加し、当年度末には2兆5,890億円となりました。

〈主要業績の状況〉

	2015年度(末)	2016年度(末)	前年度(末)比
新 契 約 高	2兆2,403億円	2兆4,341億円	108.7%
保 有 契 約 高	21兆6,421億円	22兆3,255億円	103.2%
保 険 料 等 収 入	3,964億円	4,195億円	105.8%
総 資 産	2兆4,380億円	2兆5,890億円	106.2%

損益の状況

2016年度の経常利益は168億円となり、前年度実績225億円に比べ56億円減少しました。

当期純利益は83億円となり、前年度実績116億円に比べ32億円減少しました。

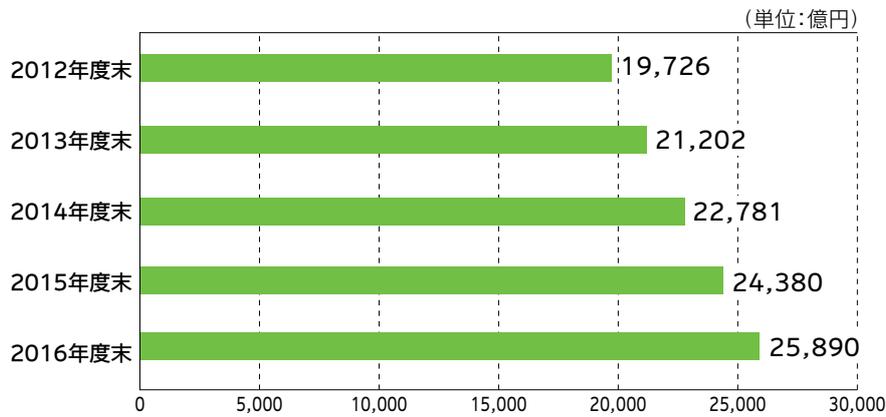
基礎利益は165億円となり、前年度実績219億円に比べ53億円減少しました。

主要業績の推移

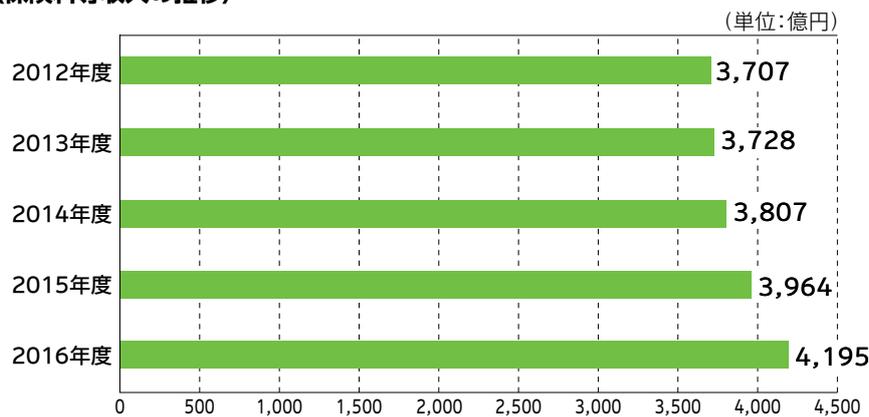
(単位:百万円)

項目	2012年度(末)	2013年度(末)	2014年度(末)	2015年度(末)	2016年度(末)
総資産	1,972,630	2,120,286	2,278,147	2,438,055	2,589,026
有価証券残高	1,836,684	1,988,668	2,157,819	2,305,223	2,434,670
責任準備金残高	1,823,979	1,959,172	2,080,338	2,214,871	2,371,198
経常収益	409,934	415,266	426,197	441,799	469,837
保険料等収入	370,725	372,878	380,741	396,448	419,507
資産運用収益	36,875	40,618	43,373	43,490	48,759
保険金等支払金	172,202	174,043	184,849	180,817	181,079
うち解約返戻金	97,961	93,280	98,040	93,038	91,883
経常利益	11,423	17,257	22,594	22,565	16,880
当期純利益	4,421	8,068	9,727	11,616	8,319
ソルベンシー・マージン比率	1,555.3%	1,583.2%	1,676.3%	1,771.4%	1,573.0%
新契約高	3,043,304	2,635,008	2,388,695	2,240,312	2,434,139
保有契約高	19,164,751	20,245,544	21,043,103	21,642,193	22,325,529

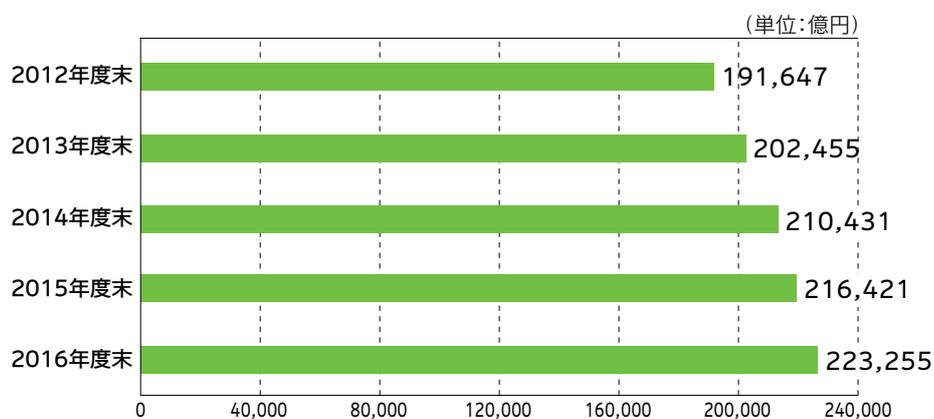
(注) 新契約高および保有契約高は個人保険・個人年金保険の契約高の合計です。なお、個人年金保険の新契約高は年金支払開始時における年金原資です。また、個人年金保険の保有契約高は、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

**〈総資産の推移〉**

総資産は1,509億円増加し、2兆5,890億円になりました。

〈保険料等収入の推移〉

保険料等収入は一般事業会社の売上高に相当します。2016年度は対前年度比5.8%の増加となりました。

〈保有契約高の推移(個人保険と個人年金保険の合計)〉

保有契約高は個々の被保険者さまに対して当社が保障する金額の総合計額です。

毎年着実に増加し、2016年度末は前年度末比3.2%の増加となりました。

収支の状況

〈損益計算書(抜粋)〉

(単位：百万円)

科 目		2015年度	2016年度
		金 額	金 額
経常収益	①	441,799	469,837
保険料等収入	②	396,448	419,507
保険料		393,164	415,721
再保険収入		3,283	3,785
資産運用収益	③	43,490	48,759
利息及び配当金等収入		40,209	41,676
有価証券売却益		3,231	5,232
特別勘定資産運用益		—	1,851
その他経常収益		1,860	1,570
経常費用	④	419,233	452,957
保険金等支払金	⑤	180,817	181,079
保険金		31,180	30,695
年金		11,467	12,702
給付金		38,698	39,271
解約返戻金		93,038	91,883
その他返戻金		2,279	2,575
再保険料		4,152	3,951
責任準備金等繰入額	⑥	137,695	159,942
資産運用費用	⑦	2,073	3,545
支払利息		78	93
有価証券売却損		572	2,220
金融派生商品費用		545	1,125
特別勘定資産運用損		822	—
事業費	⑧	94,773	104,321
その他経常費用		3,873	4,068
経常利益	⑨	22,565	16,880
特別利益		—	0
特別損失	⑩	898	1,172
契約者配当準備金繰入額	⑪	4,275	3,935
税引前当期純利益		17,391	11,771
法人税及び住民税		5,366	5,686
法人税等調整額	⑫	408	△ 2,233
法人税等合計		5,775	3,452
当期純利益	⑬	11,616	8,319



①経常収益	生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益です。生命保険会社の場合、保険料等収入、資産運用収益、その他経常収益に区分されています。
②保険料等収入	ご契約者さまから払い込まれた保険料による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。再保険収入(再保険契約による受取保険金等)もこちらに計上します。
③資産運用収益	資産運用による収益で、利息や配当金のほかに有価証券売却益なども含まれます。
④経常費用	生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する費用です。生命保険会社の場合、保険金等支払金、責任準備金等繰入額、資産運用費用、事業費、その他経常費用に区分されています。
⑤保険金等支払金	保険金、年金、給付金、返戻金などの保険契約上の支払いを計上します。再保険料(再保険契約による支払保険料)もこちらに計上します。
⑥責任準備金等繰入額	責任準備金は、将来の保険金・給付金等の支払いに備え、積立てが義務づけられている準備金です。毎期年度末に、前年度計上額を一旦全額戻入し、当年度の必要額を新たに全額繰り入れる方法により積み立てられます。損益計算書上は(繰入額－戻入額)の差額で表示されます。
⑦資産運用費用	有価証券売却損、有価証券評価損などを計上します。
⑧事業費	新契約の募集および保有契約の維持保全や保険金などの支払いに必要な経費を計上します。一般事業会社の「販売費及び一般管理費」に当たります。
⑨経常利益	生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益(経常収益)から、毎年継続的に発生する費用(経常費用)を差し引いた残額が経常利益です。
⑩特別損失	特別な要因で一時的に発生した損失を計上します。
⑪契約者配当準備金繰入額	ご契約者さまに対する配当金の支払財源となる契約者配当準備金への繰入額です。 *当社では、ほとんどが団体保険契約にかかわる配当準備金の繰入です。
⑫法人税等調整額	税効果会計を適用したことによる法人税及び住民税の当期調整額を計上します。
⑬当期純利益	税引前当期純利益から法人税等合計を控除した金額で、会社のすべての活動によって生じた純利益を意味します。

資産・負債の状況

〈貸借対照表(抜粋)〉

(単位：百万円、%)

科 目		2015年度末	2016年度末	
		金 額	金 額	構成比
(資産の部)				
現金及び預貯金		44,938	58,074	2.2
有価証券	①	2,305,223	2,434,670	94.0
国債		1,688,558	1,699,212	65.6
地方債		56,354	58,608	2.3
社債		313,126	343,065	13.3
株式		6,996	7,963	0.3
外国証券		240,186	325,819	12.6
貸付金	②	37,406	38,254	1.5
有形固定資産		1,490	1,515	0.1
代理店貸		120	132	0.0
再保険貸		1,222	1,756	0.1
その他資産		47,691	46,196	1.8
未収金		31,143	32,785	1.3
未収収益		6,687	7,123	0.3
繰延税金資産	③	—	8,464	0.3
貸倒引当金		△ 37	△ 37	△ 0.0
資産の部合計		2,438,055	2,589,026	100.0
(負債の部)				
保険契約準備金		2,257,402	2,417,365	93.4
支払備金	④	37,254	40,870	1.6
責任準備金	⑤	2,214,871	2,371,198	91.6
契約者配当準備金		5,275	5,296	0.2
代理店借		4,607	6,073	0.2
再保険借		974	987	0.0
その他負債		12,498	17,734	0.7
役員賞与引当金		42	52	0.0
退職給付引当金		2,803	3,235	0.1
特別法上の準備金		4,240	5,412	0.2
価格変動準備金		4,240	5,412	0.2
繰延税金負債		1,796	—	—
負債の部合計		2,284,365	2,450,859	94.7
(純資産の部)				
資本金		17,250	17,250	0.7
資本剰余金		19,500	16,300	0.6
利益剰余金		50,187	58,506	2.3
株主資本合計		86,937	92,056	3.6
その他有価証券評価差額金	⑥	66,751	46,109	1.8
純資産の部合計		153,689	138,166	5.3
負債及び純資産の部合計		2,438,055	2,589,026	100.0



①有価証券	有価証券のうち、国債、地方債、社債はそれぞれ日本国、国内の地方公共団体、国内企業などの発行する債券への投資です。また、外国証券は米国債等、海外の国・企業などが発行する外国債券や海外の企業が発行する外国株式など、海外の国・企業等が発行する有価証券への投資の総称です。
②貸付金	生命保険会社の貸付金には保険約款貸付と一般貸付があります。
③繰延税金資産	税効果会計を適用した場合に、将来の会計期間において回収が見込まれる税金の額を計上します。
④支払備金	支払義務が発生している保険金、給付金、返戻金などのうち、決算期末時点で、未払いとなっているものについて、その支払いのために必要な金額を積み立てる準備金です。
⑤責任準備金	将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険業法で保険種類ごとに積立てが義務づけられている準備金です。 責任準備金の積立方式の代表的なものには、「平準純保険料式」と「チルメル式」があります。
⑥その他有価証券評価差額金	生命保険会社では保有する有価証券をその保有目的に応じて、「売買目的有価証券」、「満期保有目的の債券」、「責任準備金対応債券」、「子会社・関連会社株式」、「その他有価証券」の5つに区分し評価します。このうち、「その他有価証券」については、時価で評価し、貸借対照表に計上されています。ただし、その評価損益は損益計算書には計上されず、評価差額金として、税効果分を除いて貸借対照表の純資産の部に計上されます。

*当社の貸付金はすべて保険約款貸付です。

*当社は平準純保険料式による積立てを行っています。

* 当社の一般勘定で保有している有価証券の保有目的別の構成比は、帳簿価額ベースで満期保有目的の債券が51.3%、責任準備金対応債券が8.5%、その他有価証券が40.2%です。

2016年度の一般勘定資産の運用状況

運用環境

2016年度のがわが国経済は、堅調な世界景気を背景として製造業を中心に企業活動が活発化するなど、後半にかけて踊り場局面を脱して緩やかな持ち直しの動きが続きました。

企業部門は、アジア地域を中心とする輸出の増加を受けて生産活動が上向いたことに加え、研究開発投資や人手不足に対応した合理化投資の増加など、設備投資にも回復の兆しが見え始めました。個人消費は、夏場の天候不順が下押し要因となりましたが、雇用・所得環境の改善を背景に概ね底堅く推移しました。また、物価は、エネルギー価格の下落を主因に前年比で下落が続きましたが、原油価格の上昇や円安を受けて年明け以降は上昇に転じました。

金融市場では、前半は世界的な低成長・低インフレの長期化観測から投資家のリスク回避的な動きが続きましたが、11月の米国におけるトランプ新大統領の誕生を契機にリスク選好意欲が高まり、各資産価格は大きく変動しました。為替市場では、年央にかけて安全資産と見なされる円が買われ、8月には2013年以来となる1ドル100円割れを記録しましたが、11月以降は円安ドル高に転じ、年度末は112円台となりました。株式市場では、年度前半に16,000円を挟んでの値動きが続いていた日経平均株価は、後半には欧米株式の上昇や円安進行を受けて上昇し、年度末は18,909円となりました。債券市場では、物価の低下基調を受けて8月に10年国債利回りが△0.3%付近まで低下しました。しかし、日本銀行が長期金利の過度な低下による景気への悪影響も踏まえて金融政策の枠組みを見直し、10年国債利回りを0%近辺に誘導することを柱とした「長短金利操作付き量的・質的緩和」の導入を決定すると金利は上昇に転じ、年度末の10年国債利回りは小幅のプラスとなりました。

当社の運用方針

生命保険会社においては、将来の保険金等の支払いに備えて積み立てる保険契約準備金が負債の大部分を占めています。このため、当社では負債の特性を勘案し、ALM(資産と負債の総合管理)を重視した資産運用を行っています。

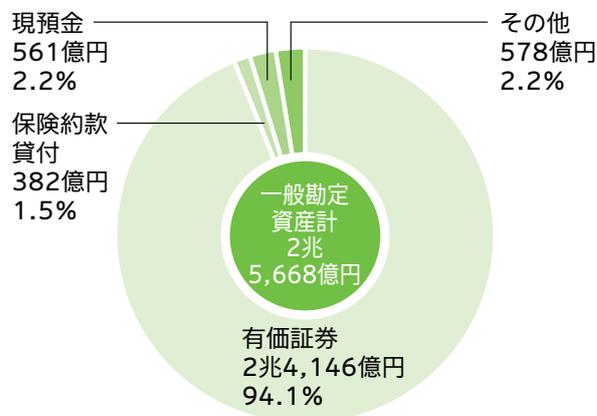
上記運用方針に基づき、当社の一般勘定資産は、高格付けの円貨建債券を中心とした資産運用ポートフォリオを構築することにより、長期的に安定した収益の確保を図っています。また、一部を外貨建債券に投資することにより、利回りの向上や資産の分散を図っています。

運用実績の概況

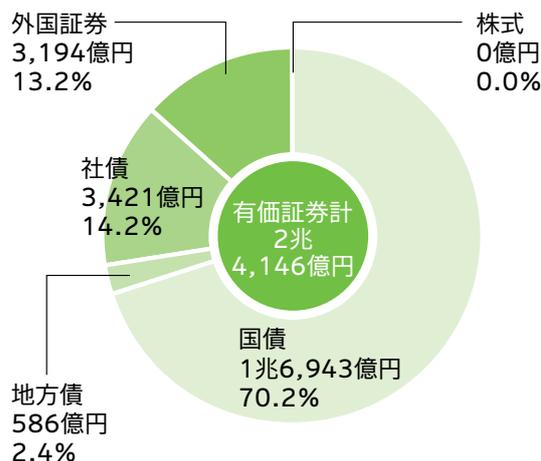
資産配分

2016年度末の一般勘定資産は、前年度末に比べ1,494億円増加し2兆5,668億円となりました。2016年度末における主な資産構成は、有価証券2兆4,146億円(一般勘定占率94.1%)、現預金・コールローン561億円(同2.2%)となっています。

〈一般勘定資産の構成 2016年度末〉



〈有価証券の構成 2016年度末〉



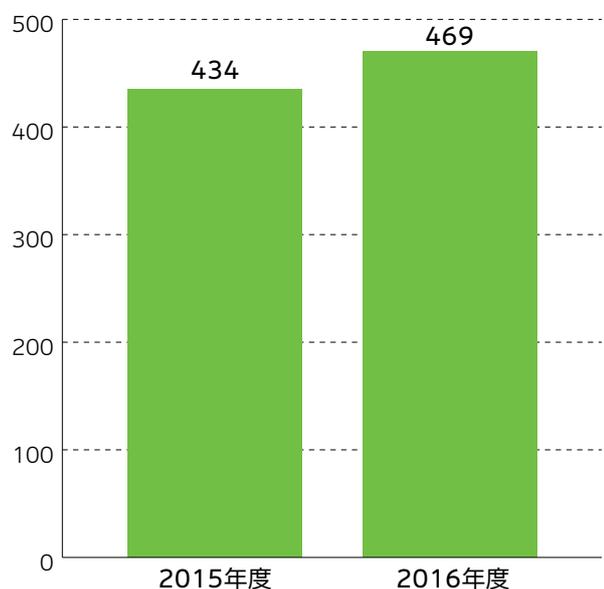
資産運用収支

資産運用収益は、利息及び配当金等収入の増加や有価証券売却益等により469億円となりました。一方、資産運用費用は、有価証券売却損等を計上したことにより35億円となりました。これらの結果、資産運用収益から資産運用費用を控除した資産運用収支は、433億円となりました。

〈資産運用収益・資産運用費用の状況〉

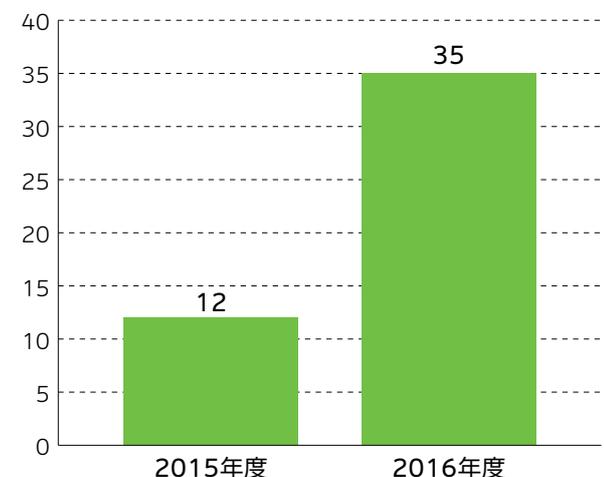
●資産運用収益

(単位：億円)



●資産運用費用

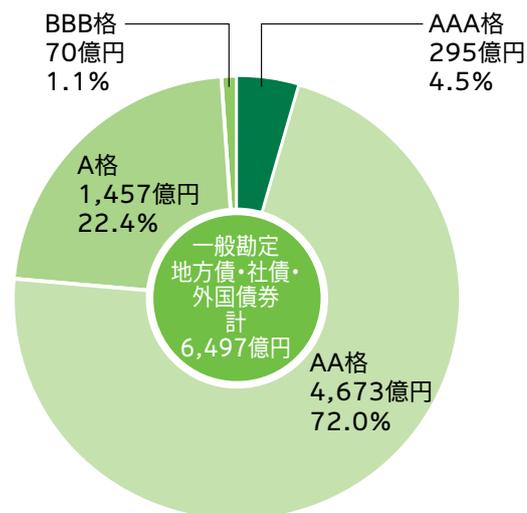
(単位：億円)



財務の健全性

当社が2016年度末に保有する地方債・社債・外国債券の残高の98.9%は、債務履行能力が高いA格以上です。残りの債券については、BBB格1.1%となっています。

〈一般勘定債券の信用格付別残高の構成 2016年度末〉



格付は当社社内格付の規定に基づき分類しています。社内格付の規定はムーディーズ、スタンダード&プアーズ、格付投資情報センター(R&I)、日本格付研究所(JCR)の外部格付に基づいています。なお、上記グラフには国債、政府保証債は含めていません。

証券化商品等への投資およびサブプライム関連投資の状況

証券化商品等への投資については、住宅金融支援機構の発行したRMBS(貸付債権担保住宅金融支援機構債券)およびクレジットリンクノート(クレジットデフォルトスワップを組み込んだ仕組債)のみであり、米国のサブプライムローンを裏付資産とした証券化商品は保有していません。

業務品質向上に向けた取組み

業務品質向上推進態勢

当社は、徹底したお客さま視点ですべての価値判断を行い、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスを提供し、社会に貢献することを掲げる「グループ経営理念」を共有しています。

この理念の実践をより徹底したものとするため、お客さまからの苦情、ご相談、お問い合わせやさまざまなご意見・ご要望を真摯に受けとめ、ご加入時から保険金・給付金のご請求時まですべての業務プロセスにおける品質の向上に活かしています。

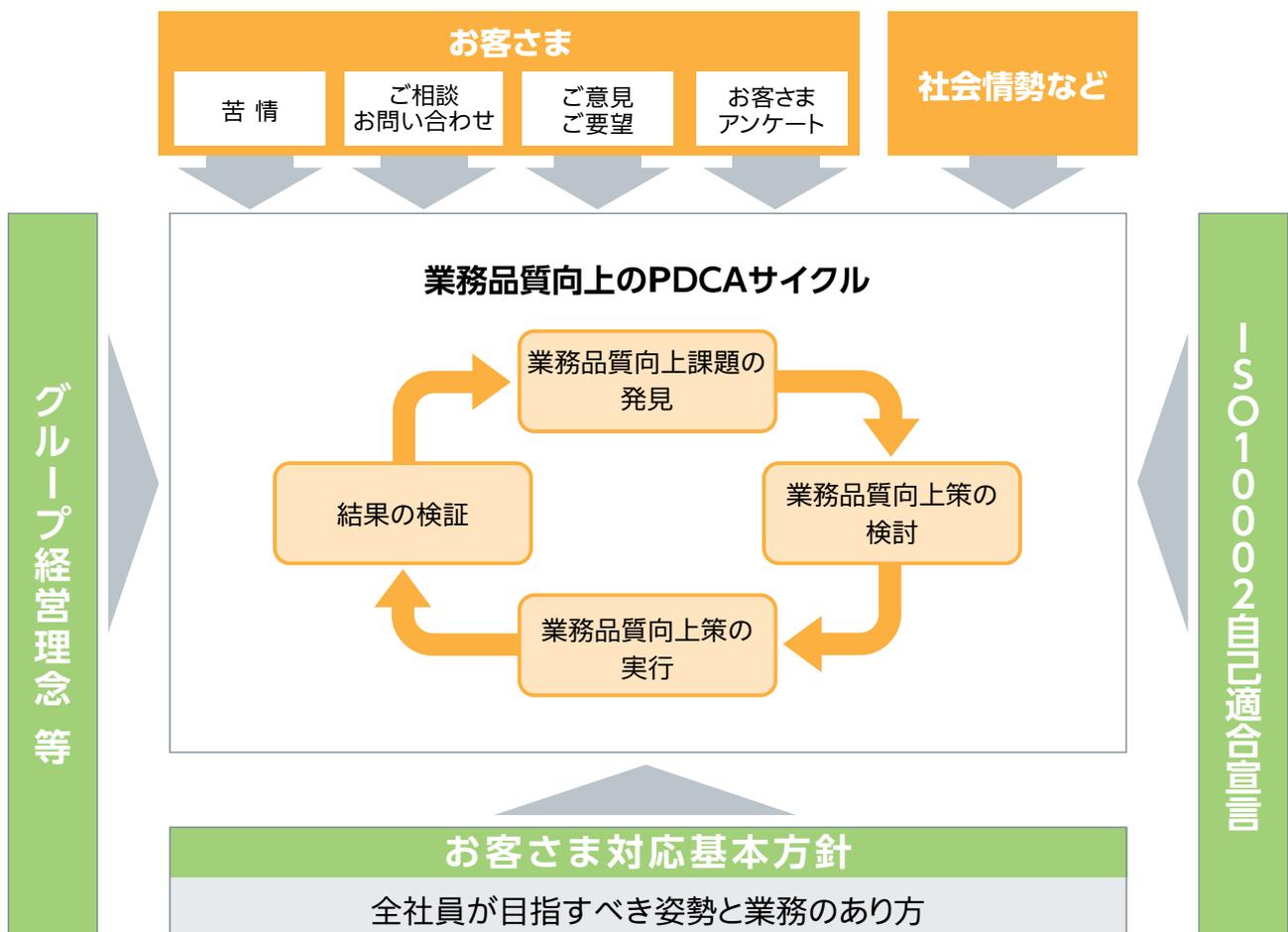
お客さまの声や社会情勢など、多様な視点から業務品質向上課題を発見し、業務品質向上策の検討、着実な実行とその結果の検証を行っており、業務品質向上のPDCAサイクルを実践しています。

また、お客さま対応やお客さまの声への対応に関して目指すべき姿勢と業務のあり方を「お客さま対応基本方針」に定めており、お客さま視点での業務遂行の重要性を全社員が理解し、行動する態勢を構築しています。

これらのお客さまの声に対応する仕組みを構築し、2012年4月2日には、苦情対応マネジメントの国際規格である「ISO10002」への適合を宣言しました。

今後も、これまで以上に「お客さまの声」に真摯に耳を傾けるとともに、いただいた声を事業活動全般に活かし、全社員一丸となって、お客さま満足度の向上を実現してまいります。

業務品質向上推進態勢図



当社におけるお客さまの声への対応態勢および対応状況などについては以下のとおりです。

お客さまの声対応態勢

当社は、「お客さまから選ばれる生命保険会社」を実現するため、お客さまの声を積極的に受けとめ、「お客さま視点に基づく業務品質の向上」に向けたお客さまの声への対応態勢を構築し、継続的な取組みを推進しています。

<お客さま対応基本方針の制定>

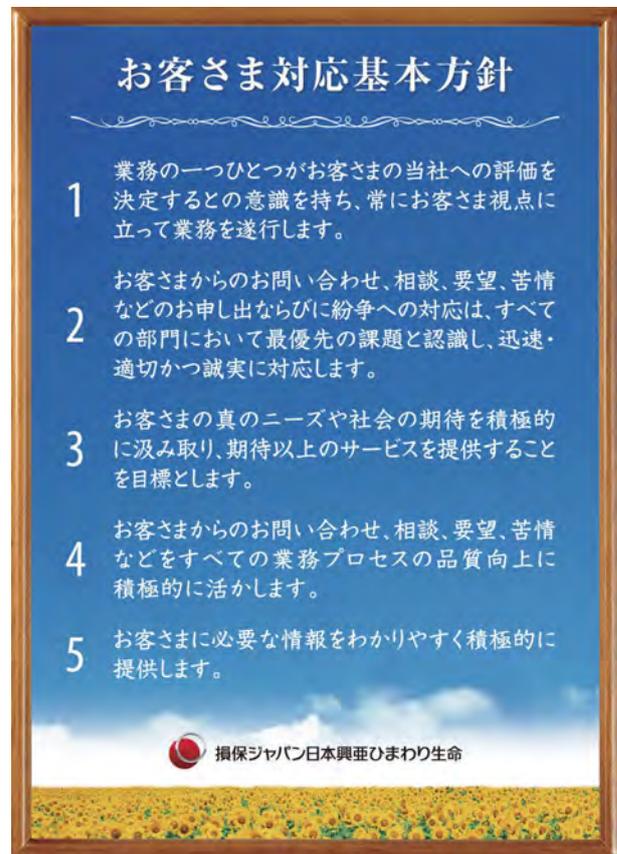
- 2011年10月に、全社員が目指すべき姿勢と業務のあり方を「お客さま対応基本方針」に定め、その方針を具体化するため、お客さま対応の枠組みやお客さまの声対応の基本項目を定めた規程などを整備しました。
- お客さまの声を幅広く受けとめるため、「お客さま」は当社との保険契約の有無や個人・法人を問わず広く「消費者」「生活者」のことと定義しています。
- また、ご高齢や障がいのあるお客さまなどへの基本姿勢を定め、事務・サービスの向上を図っています。

<苦情対応マネジメントシステムISO10002[※]への自己適合宣言>

- 2012年4月2日付けで、苦情対応マネジメントの国際規格であるISO10002 (JISQ10002) への適合を宣言しました。本宣言を契機にお客さまの声対応態勢を強化し、苦情のみならず、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望などを含む「お客さまの声」に真摯に耳を傾けるとともに、いただいた声を事業活動全般に活かし、さらなるお客さま満足度の向上を実現していくことを目指しています。

※ISO10002とは…

苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の枠組み、苦情対応プロセス手順の国際規格です。2004年7月に「国際標準化機構 (ISO)」により制定され、2005年6月にはそれに合致した日本規格JISQ10002が「日本工業標準調査会」(JISC)により制定されています。



<お客様の声対応態勢>

1.お客様への適切な対応と情報管理

カスタマーセンター、各営業店、取扱代理店、公式ウェブサイト、外部機関、各種アンケートなどに寄せられたお客様の声は、お客様の声データベースなどへ集約しています。

2.お客様の声を活かした経営

お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情を含めたお客様の声は、いただいたお申出内容や傾向、原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、関連各部署と情報を共有し、業務改善につなげています。

3.お客様への情報開示

お客様の声の受付状況や概要を定期的に当社公式ウェブサイト上の「お客様の声」にて開示し、お客様の信頼に応えるとともに、経営の透明性を高めています。

また、2016年度には「お客様の声」に対する取組みをまとめた「お客様の声ブックレット(お客様の声を活かす取組み)」を発行するなど、情報開示に努めています。

<当社に対するご意見・ご要望受付窓口の設置>

・当社に対しご意見・ご要望をお持ちのお客様のご相談窓口として専用フリーダイヤルを開設しています。また、当社公式ウェブサイト上の「お客様の声」のご意見・ご要望フォームから、お客様のご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をいただける態勢を整えています。

●フリーダイヤル

当社に対するご意見・ご要望をお持ちのお客様の窓口

☎0120-273-211

受付時間：月～金 9:00～18:00

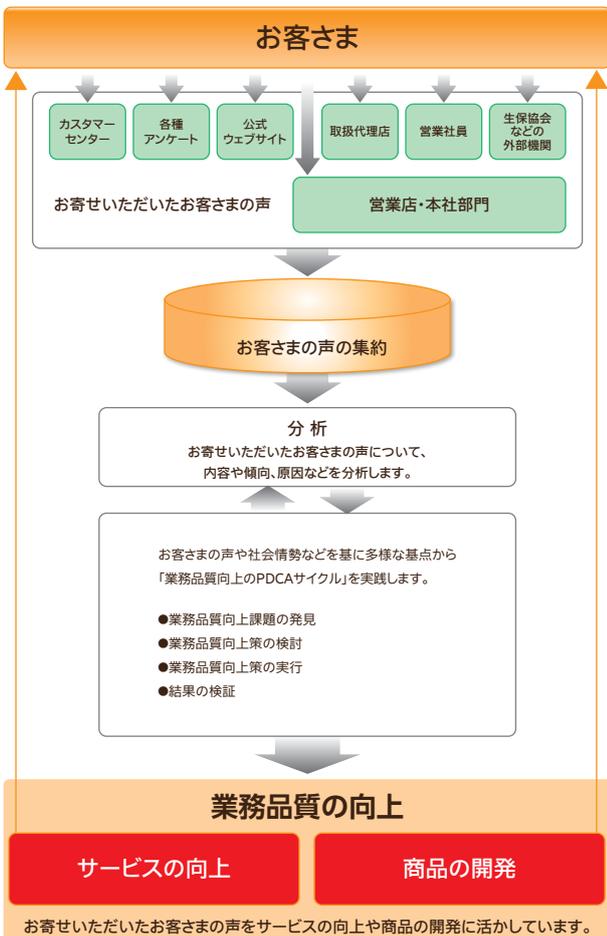
(土、日、祝日および12/31～1/3を除く)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

●公式ウェブサイト

<http://www.himawari-life.co.jp/>

受付時間：24時間 365日



<外部機関の仲介による苦情等の解決(金融ADR制度)>

・ADRとは、身の回りで起こるトラブルを裁判でなく、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、保険業法に基づく指定紛争解決機関として金融庁から指定を受けており、当社は一般社団法人生命保険協会と金融ADR制度を利用するための契約を締結し、この制度への的確な対応態勢を整備しています。

また、一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXでは受け付けておりません)・来訪により生命保険に関するさまざまなご相談・ご照会・苦情をお受けし、お客様の疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行っています。生命保険相談所は全国に連絡所を設置しており、無料でご利用いただけます。

一般社団法人生命保険協会

生命保険相談所〔生命保険相談室：東京〕

TEL 03-3286-2648

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

受付時間：9:00～17:00

(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

※詳しくは生命保険協会のホームページ

(<http://www.seiho.or.jp/>)をご覧ください。

お客さまの声(苦情)の受付状況

2016年度にお客さまから寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況は下表のとおりです。

申出分類	主な内容	件数	全体に占める割合
ご加入手続き	・保険証券の氏名・住所の表記誤りに関するもの ・契約時の重要事項や商品内容の説明不足に関するもの	2,379	25.0%
保険料関係	・保険料の口座振替・送金の手続きや案内に関するもの ・クレジットカード払いの取扱いに関するもの	1,496	15.7%
契約後手続き	・契約の名義や住所の変更における表記誤りに関するもの ・契約の解約手続きにおける遅延や説明不足に関するもの	2,225	23.4%
支払手続き	・保険金・給付金のお支払金額に関するもの ・保険金・給付金支払い時の確認業務に関するもの	1,808	19.0%
その他・サービス	・お客さまの個人情報の取扱いに関するもの ・募集人・担当者のアフターサービス不足に関するもの	1,597	16.8%
2016年度合計		9,505	100.0%

お客さまの声を反映した商品・サービスなどの改善・開発の取り組み

当社では、さまざまな形で「お客さま視点」に基づく業務改善の仕組みを構築しています。いただいた「お客さまの声」を活かして、お客さまのニーズに合った商品・サービスをご提供するとともに、お客さまの利便性向上につながるようサービスの充実や各種帳票の改訂も随時行うなど、業務改善に取り組んでいます。

実施した改善取り組みの事例は次のとおりです。

カテゴリー	お客さまの声	改善内容
見やすく・わかりやすく	保険金・給付金請求手続き時の必要書類がわかりにくく、記入もしにくい。	「保険金・給付金お手続きガイド」を改訂し、必要書類を給付種類ごとに記載するなどお客さまが判断に迷われないよう配慮しました。 あわせて、文字サイズや色の使い方などのデザインも工夫し、見やすさを向上しました。 また、記入が必要な項目をわかりやすく表記するとともに、お客さまが迷われそうな項目には補足説明を加えました。
	口座振替依頼書の記入箇所がわかりにくく、間違えてしまった。訂正方法もわかりにくい。	お客さまが指定口座を正しく記入できるよう、記入箇所へ矢印で誘導したり、記入欄を大きくするなどの改善をしました。 また、記入を誤ったときの訂正見本を載せ、どのように訂正すれば良いかひと目で分かるようにしました。
お客さまを尊重する	5年以上前に契約し、契約した内容の詳細を忘れてしまった。	ご契約内容の確認や、保険金・給付金をもれなくお受け取りいただくために、年に1回「保障内容のお知らせ」をお届けしています。 2016年度の「保障内容のお知らせ」から取扱代理店名と電話番号を表示することで、お客さまに代理店名を認知いただき、代理店に連絡をとりやすくしました。
便利に	自分の治療歴により、一部の病気に対して「給付金が支払われない」という制限がつくなら、申込手続きをしているその場で教えてほしかった。	タブレット端末等で保険のお申込みができる、ペーパーレス申込手続きの取扱いを開始しました。 申込手続きをしているその場で、お客さまにご入力いただいた告知内容を自動査定し、お引受の可否やお引受条件をお伝えできるようにしました。 ※ご利用には、一定の条件があります。
仕組みから見直し	保険金・給付金の請求書類はたくさん押印欄があり、わかりにくい。押印漏れで不備になり、支払いまでに時間がかかってしまった。	請求書類を改訂し、ご請求金額が500万円以下の個人のお客さまのご請求は、各書類への押印を不要としました。 ※ご利用には、一定の条件があります。

カスタマーセンターのご案内

カスタマーセンターでは、ご契約いただいているお客さまからの各種手続きやお問い合わせ、資料のご請求などを承っています。また、公式ウェブサイトの「ご契約者さま」ページで、各種手続きのご案内や、書類のご請求ができるサービスなども行っています。ぜひ、ご利用ください。

専門オペレーターによる親切・丁寧な対応

カスタマーセンターでは、専門知識を身に付けたオペレーターがお客さまからのお問い合わせに親切・丁寧に誠意をもって対応させていただきます。

ご契約者さま向けウェブページ

お客さまのお役に立つ情報を、次の各ウェブページで、わかりやすくご案内しています。ぜひ、ご活用ください。

■「よくあるご質問」ページ

お問い合わせの多いご質問と回答を掲載しています。

<http://faq.himawari-life.dga.jp/>



■「お手続きのご案内」ページ

お手続きの流れや必要書類のご案内などを確認することができます。

■インターネットサービス

会員登録をしていただくと、いつでもご契約内容を確認することができます。また、各種お手続きも受け付けいたします。

■お手続きフォーム

以下のお手続きは事前登録なく、インターネットで完了します。

- 住所・電話番号の変更
- 生命保険料控除証明書の再発行

また、以下についてはお手続き書類のご請求ができます。

- 給付金のご請求
- 受取人さまの変更
- ご契約者さまの改姓
- 保険証券の再発行
- 保険料振替口座の変更

24時間自動音声による対応

住所変更・保険料振替口座の変更・保険証券の再発行・解約などのお手続きに関しては、24時間365日いつでも受付可能な「お手続き受付ダイヤル」を設置しています。

カスタマーセンターでお受けしている各種お手続き

カスタマーセンターでは以下のお手続き、お問い合わせを承ります。

- 保険金・給付金のご請求
- 住所変更
- 名義変更、受取人変更、改姓
- 保険証券の再発行
- 保険料振替口座の変更
- 保険料払込み方法の変更
- クレジットカードの変更
- 生命保険料控除証明書の再発行
- ご契約内容の変更、解約
- 契約者貸付のお手続き
- ご契約内容のお問い合わせ
- その他お手続き

カスタマーセンター(通話料無料)

●オペレーターによるお問い合わせ窓口 ※携帯電話からもご利用いただけます。

お手続き、お問い合わせ全般



0120-563-506

※契約者ご本人さまからお電話ください。

保険金・給付金請求のお手続き、お問い合わせ



0120-528-170

※契約者・受取人(請求権者)ご本人さまからお電話ください。

受付時間: 月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00(日、祝日および12/31～1/3を除く)

●自動音声によるお手続き書類の送付受付 ※携帯電話からもご利用いただけます。

住所変更、保険料振替口座の変更、保険証券の再発行、解約、
生命保険料控除証明書の再発行



0120-088-312

受付時間: 24時間 365日

※生命保険料控除証明書の再発行は、10月中旬から翌年3月まで承ります。

●公式ウェブサイトからのお手続き書類の送付受付

住所変更、保険証券の再発行、生命保険料控除証明書の再発行、給付金請求書類の郵送請求など

受付時間: 24時間 365日

<http://www.himawari-life.co.jp/>

お客さまから「信頼される」生命保険会社を目指して



保険金等支払管理態勢

保険金・給付金(以下「保険金等」といいます。)のお支払いは、生命保険事業の根幹となる最も基本的かつ重要な業務です。

保険金等を迅速かつ適時・適切にお支払いするとともに、「保険契約ご加入時」「保険契約期間中」「保険金等ご請求受付時」「保険金等お支払い後」などさまざまな場面において、

お客さまへ適切かつ丁寧なご案内、ご説明を実施しています。

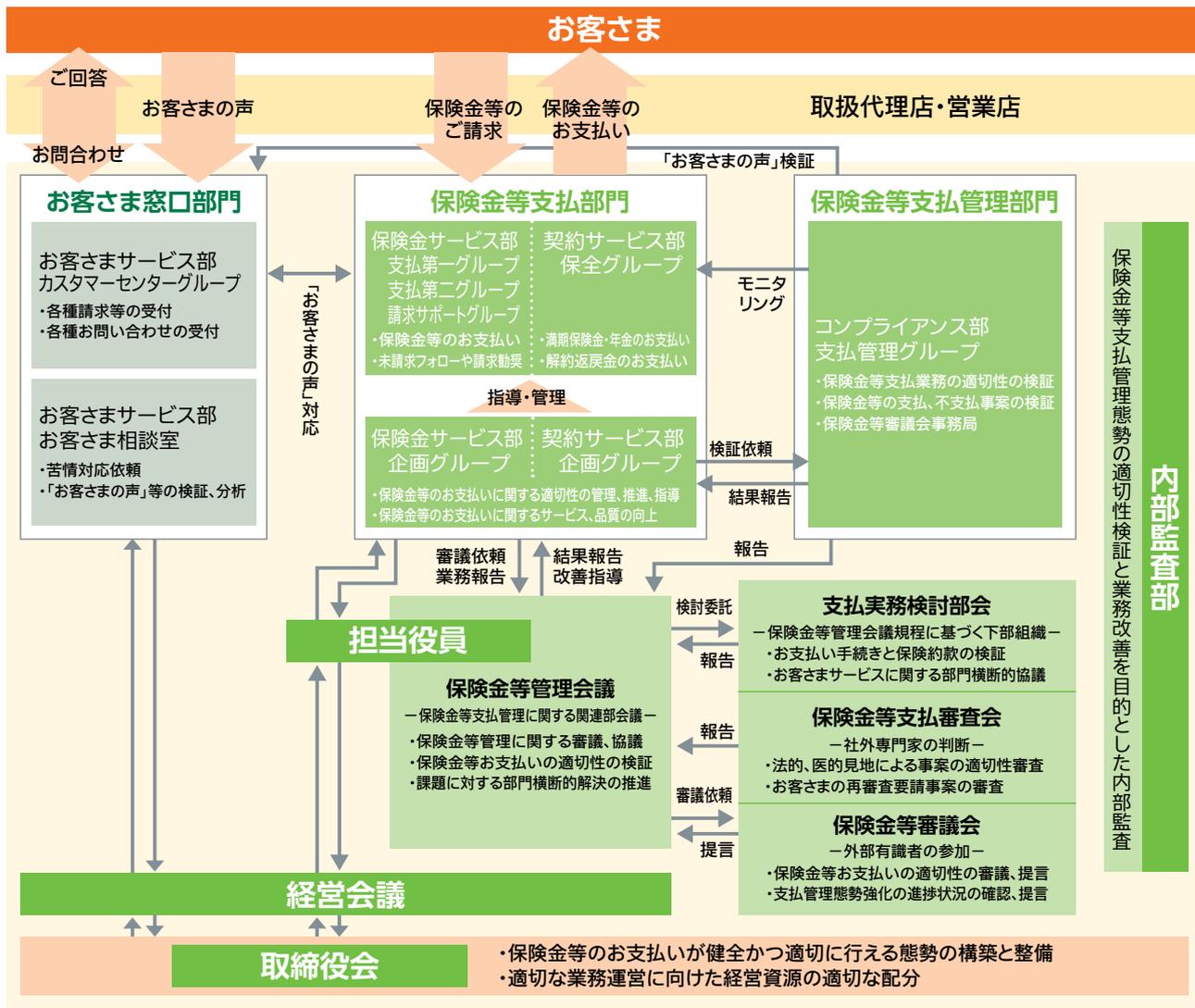
また、これらを実現するため、保険金等支払管理態勢の整備・構築ならびに保険金等支払業務の適切性の確保に全社をあげて取り組んでいます。

保険金等支払管理態勢のさらなる充実に向けて

保険金等支払業務の適切性確保の観点から、社内および社外からの管理監督や検証・牽制する体制の整備など、これまで取り組んできた業務改善策を永続的に推進していきます。

さらに、お客さまのご期待を上回るサービスの提供に向けて、お客さまの声をもれなく把握するとともに、支払業務工程を継続的に見直し、分析と検証を繰り返すことで、保険金等支払管理態勢のさらなる充実を図っていきます。

〈保険金等支払管理態勢図〉



保険金等のお支払い状況

2016年度に保険金等をお支払いした件数は352,173件(うち保険金27,926件、給付金324,247件)です。一方、お支払い対象とならなかった件数は10,396件(うち保険金190件、給付金10,206件)でした。

保険金等のお支払いにあたっては、今後も引き続き、ご契約の保険約款に基づき、医学的・法的判断などをふまえて適切性を確保していきます。

〈保険金等をお支払いした件数・金額(2016年度)〉

(単位:件、百万円)

	保険金	給付金	合計
件数	27,926	324,247	352,173
金額	30,695	39,271	69,966

〈保険金等のお支払い対象とならなかった件数(2016年度)〉

(単位:件)

お支払いできない理由	保険金	給付金	合計
詐欺による取消し	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	14	772	786
重大事由による解除	0	7	7
免責事由に該当	52	35	87
支払事由に非該当	124	9,231	9,355
その他	0	161	161
合計	190	10,206	10,396

■「お支払いできない理由」の説明

- 詐欺による取消し
お申込み時に、契約者または被保険者等による詐欺行為があった場合
- 不法取得目的による無効
保険金等を不法に取得する目的で保険に加入した場合
- 告知義務違反による解除
お申込み時に、契約者または被保険者が故意または重大な過失により事実を告知しなかった場合
または告知した内容が事実と相違していた場合
- 重大事由による解除
保険金等をだまし取る目的で故意に事故を起こした場合など
- 免責事由に該当
ご請求内容が、約款に定めるお支払いできないケースに該当する場合
- 支払事由に非該当
ご請求内容が、約款に定めるお支払いできるケースに該当しない場合



内部統制の整備

当社は、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、次の基本方針を取締役会において決議し、内部統制システムを構築しています。

内部統制基本方針

当社は、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に資するため、関連諸法令およびSOMPOホールディングス株式会社(以下「HD」といいます。)の定めるSOMPOホールディングスグループ(以下「グループ」といいます。)の経営理念等を踏まえ、「内部統制基本方針」を取締役会において決議します。

なお、基本方針に基づく統制状況について適切に把握および検証し、体制の充実に努めます。

1. グループにおける業務の適正を確保するための体制

当社は、グループの一員として業務の適正を確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

(1)グループ経営理念、グループ行動指針、目指す企業グループ像、グループ経営基本方針、グループ人事ビジョン、グループCSRビジョンを社内に示します。

(2)HDとの間で経営管理契約を締結し、同社に対して適切に承認を求め、報告を行うとともに、グループの統制の枠組みを定める各種基本方針を遵守します。

(3)グループの各種基本方針に従い、これに則った体制を整備します。また、事業実態に応じた基本方針・規程等を策定し、これに基づく体制を整備するとともに、その整備状況を管理します。また、当社の取締役等の職務の執行に係る事項をHDに報告する体制を整備します。

(4)経営判断に必要な情報収集・調査・検討等を行う体制を整備するとともに、当社取締役会およびHDへの的確な情報提供等を通じて経営論議の活性化を図り、グループの経営管理等に関する重要事項の経営判断の適正性を確保します。

(5)「SOMPOホールディングスグループ グループ内取引管理基本方針」に従い、重要なグループ内の取引等を適切に把握および審査し、グループ内における取引等の公正性および健全性を確保します。

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

当社は、取締役、執行役員および使用人(以下、「役職員」といいます。)の職務の執行が法令、定款等に適合することを確保するために必要な体制を次のとおり整備します。

(1)取締役会における取締役の職務執行の状況報告等を通じて、役職員の職務の執行が法令等に適合していることを確認します。

(2)「SOMPOホールディングスグループ コンプライア

ス基本方針」に従い、コンプライアンス体制を整備します。また、役職員の行動基準として、コンプライアンス・マニュアルを整備し、「SOMPOホールディングスグループ コンプライアンス行動規範」とあわせて周知徹底を図り、これらに基づく教育および研修を継続して実施します。

(3)コンプライアンスに関する統括部署を設置し、コンプライアンス課題への対応計画等を定めるコンプライアンス・プログラムの進捗を管理します。また、コンプライアンスの推進体制・方法等について検討するとともに、コンプライアンス推進状況のモニタリングを行います。

(4)不祥事件等の社内の報告、内部通報等の制度を整備するとともに、是正等の対応を的確に行います。

(5)「SOMPOホールディングスグループ お客さまの声対応基本方針」および「お客さま対応基本方針」に従い、お客さまの声を積極的に分析し業務品質の向上に活用するなど、実効性のあるお客さまの声対応体制を構築します。

(6)「SOMPOホールディングスグループ お客さまサービス適正管理基本方針」に従い、お客さまに提供する商品・サービスの品質の維持・向上に努めるなど、お客さまサービスの適正を確保する体制を構築します。

(7)「SOMPOホールディングスグループ 顧客情報管理基本方針」に従い、お客さまの情報を適正に取得・利用するなど、顧客情報の管理を適切に行います。

(8)「SOMPOホールディングスグループ セキュリティポリシー」に従い、情報資産のセキュリティを確保するために講じるべき基本的な事項を明らかにするなど、情報資産に関する適切な管理体制を確保します。

(9)「SOMPOホールディングスグループ 利益相反取引管理基本方針」に従い、お客さまの利益が不当に害されるおそれが典型的に認められる取引を管理するなど、顧客の利益が不当に害されるおそれのある利益相反取引の管理を適切に行います。

(10)「SOMPOホールディングスグループ 反社会的勢力対応基本方針」に従い、反社会的勢力からの不当要求の拒絶および関係の遮断に向けて、外部専門機関とも連携し、組織として毅然と対応するなど、反社会的勢力への対応体制を整備します。

3. 戦略的リスク経営に関する体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ ERM基本方針」に従い、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値の最大化を図ります。その実現のために、ERM「戦略的リスク経営」に関する体制を整備するとともに、リスクの把握および評価を含む適切なリスク管理を行います。

4. 職務の執行が効率的かつ的確に行われることを確保するための体制

当社は、役職員の職務執行が、効率的かつ的確に行われる体制を確保するため、次のとおり、職務執行に関する権限、決裁事項および報告事項の整備、指揮命令系統の確立、ならびに経営資源の有効活用を行います。

(1) HDが定めるグループの経営計画に基づき自社の経営計画を策定するとともに、これらを社内で共有します。

(2) 重要な業務執行に関する事項について経営会議で協議し、取締役会の審議の効率化および実効性の向上を図ります。

(3) 取締役会の決議事項および報告事項を整備することで取締役会の関与すべき事項を明らかにします。

(4) 規程を整備し、社内組織の目的および責任範囲を明らかにするとともに、組織単位ごとの職務分掌、執行責任者、職務権限の範囲等を定めます。

(5) 「SOMPOホールディングスグループ IT戦略基本方針」に従い、ITマネジメント態勢を整備し、システム計画を策定、遂行するなど、信頼性・利便性・効率性の高い業務運営を実現するための的確かつ正確なシステムを構築します。

(6) 「SOMPOホールディングスグループ 外部委託管理基本方針」に従い、外部委託開始から委託解除までのプロセスに応じて外部委託に関する管理を行うなど、外部委託に伴う業務の適正を確保します。

(7) 「SOMPOホールディングスグループ 資産運用基本方針」に従い、当社の運用資金の性格を勘案し安全性・流動性・収益性を踏まえるなど、リスク管理に十分に留意した資産運用を行います。

(8) 「SOMPOホールディングスグループ 業務継続体制構築基本方針」に従い、大規模自然災害等の危機発生時における主要業務の継続および早期復旧の実現を図る体制を整備するなど、有事における経営基盤の安定と健全性の確保を図ります。

5. 財務の健全性および財務報告の適正性を確保するための体制

(1) 当社は、「SOMPOホールディングスグループ 財務の健全性・保険計理の管理基本方針」に従い、財務の健全性を確保するための管理体制を整備します。

(2) 当社は、「SOMPOホールディングスグループ 財務報告に係る内部統制基本方針」に従い、グループの連結ベースでの財務報告の適正性および信頼性を確保するために、財務報告に関する内部統制の整備・運用および評価に関する枠組みを定め、必要な体制を整備します。

6. 情報開示の適切性を確保するための体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ ディスクロージャー基本方針」に従い、法令等に基づく開示の統括部署を設置し、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します。

7. 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、取締役および執行役員の職務の執行に係る情報を適切に保存および管理するため、取締役会等の重要会議の議事録および関連資料その他取締役および執行役員の職務執行に係る情報を保存および管理する方法を規程に定め、これに必要な体制を整備します。

8. 内部監査の実効性を確保するための体制

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 内部監査基本方針」に従い、規程の制定、計画の策定等の事項を明確にし、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備します。

9. 監査役の監査に関する体制

当社は、監査役の監査の実効性の向上を図るため、以下の体制を整備します。

9-1. 監査役を補助すべき使用人に関する事項

監査役の求めに応じ、必要な知識・経験を有する専属の者を監査役スタッフ（監査役の職務を補助すべき使用人）として配置します。また、監査役スタッフに関する規程を定め、次のとおり監査役スタッフの執行からの独立性および監査役の監査役スタッフに対する指示の実効性を確保します。

(1) 監査役スタッフの選任、解任、処遇の決定等に当たっては常勤監査役の同意を得ることとし、監査役スタッフの人事上の評価は常勤監査役の同意を求めることにより、取締役からの独立性を確保します。

(2) 監査役スタッフはその職務に関して監査役の指揮命令のみに服し、取締役および執行役員等から指揮命令を受けないこととします。

(3) 監査役スタッフは、監査役の命を受けた業務に関して必要な情報の収集権限を有することとします。

9-2. 監査役への報告に関する体制

(1) 当社は、監査役会の同意のもと、役職員が監査役に報告すべき事項（職務の執行に関して法令・定款に違反する重大な事実もしくは不正行為の事実または会社に著しい損害を及ぼす可能性のある事実を含む）および時期を定めることとし、役職員は、この定めに基づく報告、その他監査役（HD監査役を含む）の要請する報告を確実に行います。

(2) 当社は、役職員が監査役（HD監査役を含む）に報告を行ったことを理由として、役職員に対して不利益な取扱いをしないこととします。

(3) 監査役が取締役または執行役員の職務の執行に関して意見を表明し、またはその改善を勧告したときは、当該取締役または執行役員は、指摘事項への対応の進捗状況を監査役に報告します。



9-3. 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、経営会議その他重要な会議に出席し、意見を述べるができるものとします。

(2) 監査役が、取締役、執行役員、内部監査部門、会計監査人およびその他監査役の職務を適切に遂行するうえで必要な者との十分な意見交換を行う機会を確保します。また、役職員は監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の報告を行います。

(3) 重要な会議の議事録その他の重要書類等(電磁的記録を含む)の閲覧について、監査役の求めに応じて対応します。

(4) 監査役の求めに応じて、HD監査役が当社監査役と連携する機会および当社の役職員から情報収集する機会を確保します。

(5) 内部監査部門は、監査役からの求めに応じて、監査役の監査に協力します。

(6) 監査役が、その職務の執行について生ずる費用の請求をした場合は、監査役の求めに応じて適切に処理します。

業務の適正を確保するための体制の運用状況(2016年度)

業務の適正を確保するための体制の運用状況の概要については、次のとおりです。

(1) 内部統制システム全般

- 当社は、内部統制を有効に機能させるためにグループ共通の基本方針のもと、それらの運用状況を定期的に確認しながら関連する内部統制の改善を継続的に行っています。また、HDから指摘を受ける課題がある場合は、あわせて対応・進捗フォローを行い、経営報告を行います。

(2) コンプライアンス

- 当社は、年度のグループコンプライアンス推進方針等を踏まえ、コンプライアンス・プログラムを策定し、そのプログラムに基づき計画的にコンプライアンスの推進に取り組んでいます。
- 当社は、内部通報・内部監査等の制度を整備して、法令違反その他不適切事象の早期発見に取り組んでいます。
- 内部通報においては、社内に内部通報窓口を設けているほか、グループ全体の内部通報窓口として「コンプライアンスホットライン」を第三者機関に設けており、内部通報窓口とともに内部通報者の不利益取扱いの禁止を含む内部通報制度の利用ルールを周知し、その実効性の向上を図っています。
- 当社は、不適切事象を把握したときは、適切に対応するとともに、HDへ報告を行い、必要に応じて支援・指導を受けています。
- 当社は、コンプライアンス推進会議を定期的に開催し、コンプライアンス・プログラムへの対応状況等、コンプライアンスの推進状況について審議を行い、その取り組みの妥当性の検証を行っています。

(3) 戦略的リスク経営に関する体制

- 当社は、グループ ERM基本方針に基づき、戦略的リスク経営に関する体制を整備しています。
- 当社は、「グループ リスク選好」を踏まえて事業計画を策定するとともに、配賦された資本をリスク許容度として事業運営を行い、事業計画における利益目標の達成を目指しています。また、経営環境の変化や計画の進捗状況等を定期的に確認し、必要に応じて事業計画等の見直しを行うPDCAサイクルに基づいて戦略的リスク経営を実践しています。
- 当社は、リスクアセスメントを起点として、あらゆる源泉から生じる重大なリスクを特定し、分析、評価、コントロールするリスクコントロールのプロセスを構築し、運営しています。特に重大なリスクについては、リスクオーナー（取締役）を定め、対応策の実施、進捗状況に

対する責任を明確にし、その実効性の向上を図っています。

- 当社は、経営会議において、戦略的リスク経営の実践および高度化について経営論議を行っています。

(4) 取締役職務執行体制

- 当社は、経営方針、経営計画の策定等、会社の経営に重大な影響を与える事項については経営会議で十分に協議を行い、取締役会での審議の効率性・実効性の向上を図っています。
- 当社は、取締役会の監督機能強化を図るため、各取締役の年度目標について取締役会に報告し、取締役間での進捗の相互確認や意見交換を行っています。

(5) 監査役の監査体制

- 当社は、監査役監査の実効性を確保するため、取締役等の指揮命令から独立した専任スタッフを配置しています。
- 当社は、監査役への報告に関する規程を策定し、役職員から職務の執行状況等に関して定期的に報告を行っているほか、監査役から要請を受けた事項について、随時速やかに報告を行っています。
- 当社は、監査役が経営会議その他自らが必要と認めた重要会議に出席して意見陳述を行う機会を確保しています。
- 当社は、監査役が会計監査人および内部監査部門と監査結果等の情報交換を行う機会を確保しており、監査役は実効的かつ効率的に監査を実施しています。
- 当社は、監査役と代表取締役との定期的な会合を設けており、両者は、課題認識等について意見交換を実施しています。

利益相反取引の管理

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき、当社または当社グループ金融機関が行う利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従い適切に管理する態勢を構築します。

1. 管理対象取引の特定

- (1) 当社グループ金融機関の行う次に掲げるような種類の取引・行為によりお客さまの利益が不当に害されるおそれが認められる場合、管理対象会社（SOMPOホールディングスおよび「別表」の当社グループ金融機関）は、当該取引・行為を管理対象取引として指定します。
 - ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の利益が相反する取引・行為
 - ・お客さまの利益と当社グループ金融機関の他のお客さまの利益が相反する取引・行為
 - ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関が利益を得る取引・行為
 - ・当社グループ金融機関がお客さまとの関係を通じて入手した非公開情報を利用して当社グループ金融機関の他のお客さまが利益を得る取引・行為
- (2) 管理対象取引は、管理対象取引の性質・構造、関連取引の状況、管理対象取引に利用する情報の保有状況、管理対象取引と関連取引を合算して得られる当社グループおよびお客さまの利益の状況その他の事由を勘案して個別に指定します。

2. 管理対象取引の管理

- (1) 管理対象会社は、管理対象取引に係る関連取引の状況その他の事由を勘案して必要に応じ次に掲げる措置その他の必要な措置を講じ、お客さまの利益を確保します。
 - ア 管理対象取引と関連取引の実行部門を分離し、両取引に係る情報を遮断します。
 - イ 管理対象取引、関連取引のいずれかまたは両方について、取引の内容、条件、方法その他を変更します。
 - ウ 管理対象取引、関連取引のいずれかを中止します。
 - エ 管理対象取引に伴い発生する利益相反の内容その他の必要な情報をお客さまに開示し、その同意を取り付けます。
- (2) 管理対象会社は、管理対象取引と関連取引の内容、講じた措置の実施状況その他の必要な事項を記録し、管理対象取引の実行日から5年間、これを保存します。

3. 管理体制

- 管理対象会社は、法令等に従い、次の体制を整備します。
- (1) 管理対象取引を管理する部署（管理部署）および管理統括者を設置します。
 - (2) 管理対象取引とその関連取引が同一の金融機関の中で実行される場合にあっては当該金融機関の管理部署が、異なる金融機関が実行する場合にあってはSOMPOホールディングスの管理部署が、上記に定める措置の要否、内容その他の必要な事項を立案します。
 - (3) 上記に定める措置を講じる場合にあっては、管理統括者は、上記区分にそって講じるべき措置の内容を決定します。
 - (4) 利益相反管理方針の概要を公表します。
 - (5) 役職員等に対する利益相反管理に関する教育・研修を実施します。
 - (6) 利益相反管理態勢を定期的に検証し、その改善を図ります。

別表

①	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
②	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
③	セゾン自動車火災保険株式会社
④	そんぽ24損害保険株式会社
⑤	日立キャピタル損害保険株式会社
⑥	損保ジャパン日本興亜D C証券株式会社

コンプライアンス態勢

当社は、お客さま・社会の要望に応え信頼される企業でありつづけるため、コンプライアンス推進態勢の強化に努めています。

コンプライアンス推進態勢

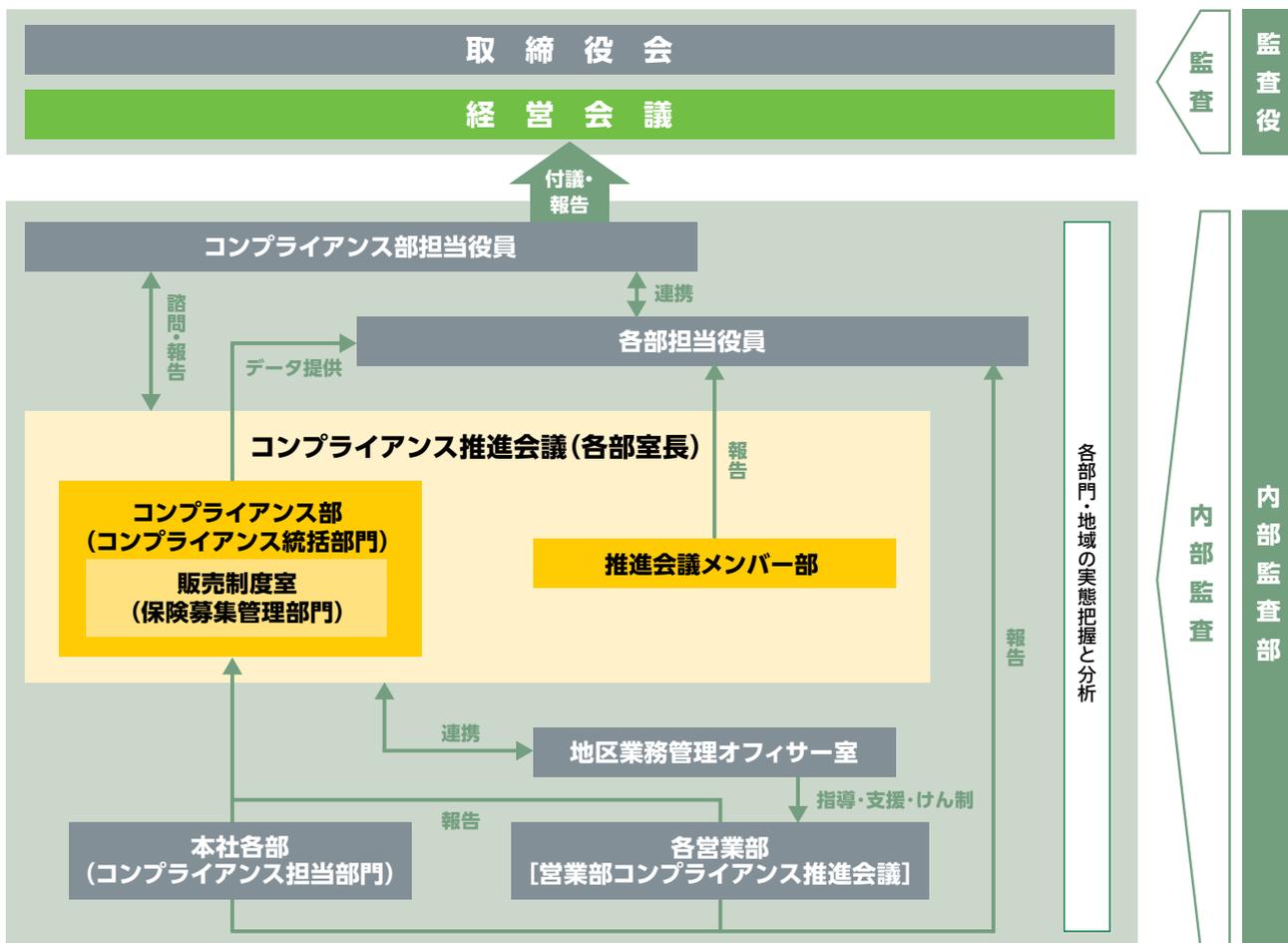
当社では、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、当社のコンプライアンス態勢の整備に関する基本方針を定めた「コンプライアンス基本方針」、当社および当社役職員の企業倫理に基づく行動の基本方針としての「行動規範」および適正な保険販売の管理態勢整備と確保を図るための「保険募集管理規程」を定め、企業の社会的責任を全うするための行動基準を明確にしています。

上記方針のもと、毎年、コンプライアンス推進の具体的な実践計画としてSOMPOホールディングスグループの当該年度グループコンプライアンス推進方針を踏まえ「コンプライアンス・プログラム」を策定し、各部門の進捗状況の確認や改善策の策定を通じて、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

また、本社においては、主要な部室長で構成するコンプライアンス推進会議を設置して、部門横断での協議によるコンプライアンス推進状況の実態把握と分析を行うとともに、コンプライアンス統括部門であるコンプライアンス部と保険募集に関するコンプライアンス管理部門の販売制度室およびコンプライアンス担当部門である本社各部が、連携してコンプライアンス推進の強化を図っています。

また、営業店における適正な募集管理の強化に向けて、地区業務管理オフィサー室を設置して、営業店への指導や法令等遵守状況をモニタリングする業務管理オフィサーを配置するとともに、営業部門がコンプライアンスに関して集中的に議論する場として、営業部ごとに営業部コンプライアンス推進会議を設置しています。

これらのコンプライアンス推進の取組みは、定期的に取り締役に報告され、経営トップによる評価・フォローアップが行われています。



コンプライアンス推進の具体的取組み

コンプライアンスの定着・徹底のため、役員、コンプライアンス責任者である各部門長、本社各部などから時宜に応じたコンプライアンスメッセージを継続的に発信するとともに、社員に「コンプライアンスマニュアル」「コンプライアンスポケットブック」を公開して研修などで活用することにより行動規範、保険業法等の基本的な知識の徹底を図っています。

また、社員のコンプライアンスに関する理解を深め、コンプライアンスの問題をすべての社員がオープンに話し合える職場風土の醸成のため毎月コンプライアンスミーティングを実施し、さらに重要な会議やその他の社員研修においても必ず「コンプライアンス研修」の時間を設けて意識の徹底を図っています。さらに定期的に「コンプライアンステスト」(確認テスト)を実施して知識の定着を図っています。

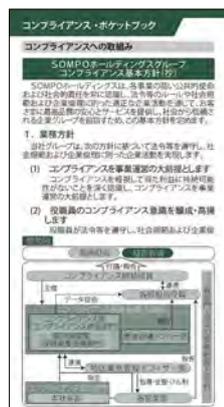
コンプライアンス教育の充実と保険募集に關与する取扱代理店および保険募集人の意識向上を図るため「代理店コンプライアンスマニュアル」などのツールを作成、適宜改定して、研修・指導に活用しています。

また、金融商品販売法に基づき「勧誘方針」(P.43)を制定し、その周知・徹底を図っています。

内部通報制度

法令に違反する行為やコンプライアンス上の問題が、組織を通じた相談・報告では改善できない、あるいは報告自体ができない事情がある場合に、社員が直接、相談・通報できる窓口として、社内および社外に「内部通報窓口(ホットライン)」を設置し、運営しています。

このホットラインは、2006年度に施行された公益通報者保護法に基づく通報・相談窓口として利用されるよう、通報者の秘密の保持等を図る仕組みとしています。



損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の勧誘方針

当社は、「金融商品の販売等に関する法律」(2000年法律第101号)に基づき、保険商品の販売等に係る勧誘に関する方針を次のとおり定めています。

保険商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘に努めます。

- 保険業法、保険法、金融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、その他各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った勧誘に努めます。
 - 保険金の不正取得を防止する観点から、お客さまの本人確認、同意確認は確実にを行い、適正な保険金額を定めるよう努めます。
- 未成年者を被保険者とする場合は、特に配慮して参ります。

お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます。

- ライフサイクルの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った勧誘に努めます。
- ご高齢者に対する販売等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分にご理解いただけるよう配慮して参ります。
- 変額保険等の投資性商品の勧誘に当たっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めます。

お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- わかりやすいパンフレット等を作成し、説明方法等に工夫を凝らしお客さまにご理解いただけるよう努めます。
- 保険商品の重要事項やお客さまが不利益となる事項等を、正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
- お客さまに重大な不利益が生じないように、わかりやすいサポート資料等を使用して、お客さまの健康状態を正しく告知していただけるよう努めます。
- 販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所等について十分に配慮して参ります。

お客さまにご信頼・ご満足いただけるよう努めます。

- お客さまに関する情報については、適正な管理と保護に努めます。
- 保険金・給付金等のお支払手続きに当たり、迅速・適切・丁寧に対応するよう努めます。
- 勧誘方針に沿った適正な勧誘を行うために、勧誘ルールの整備や研修体制の充実等に努めます。
- お客さまからのご相談、ご意見等、お気づきの点がございましたら、最寄りの店舗または下記の【お問い合わせ窓口】までご連絡ください。

【お問い合わせ窓口】 お客さま相談室

【電話番号】 0120-273-211(通話料無料)

【受付時間】 月～金 9:00～18:00

※土日祝日および12/31～1/3を除く

取引時確認に関するお客さまへのお願い

生命保険会社では、犯罪収益移転防止法に基づきお客さまが生命保険契約の締結等をする際、お客さまの本人特定事項(氏名、住所、生年月日等)、取引を行う目的、職業または事業の内容、法人のお客さまの場合は実質的支配者の確認を行っております。これは、お客さまの取引に関する記録の保存を行うことで、金融機関等がテロリズムに対する資金供与に利用されたり、マネー・ロンダリングに利用されたりすることを防ぐことを目的としたものです。

つきましては、趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願いいたします。



反社会的勢力への対応

反社会的勢力対応基本方針

近年、暴力団や総会屋さらにはえせ同和団体など、いわゆる反社会的勢力の活動は、従前に比べて巧妙化・多様化が進み、社会に悪質な影響をもたらしています。

当社およびグループ会社は従来からこの問題には敢然と立ち向かっており、反社会的勢力に対しては、「金を出さない」「利用しない」「恐れない」を基本原則に対応し、毅然とした態度でこれらを拒絶し関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し健全な企業経営を実現するため「SOMPOホールディングスグループ 反社会的勢力対応基本方針」(P.149)を制定し公開しています。

そしてこの基本方針に基づき反社会的勢力への対応に関する社内態勢を整備し、有事対応態勢を構築しています。

保険約款への暴力団排除条項の導入

当社では、暴力団などの反社会的勢力との関係遮断の取組みの一環として、2012年4月から、個人保険の普通保険約款および特約条項について暴力団排除条項を導入しています。(団体保険については2012年10月から導入)

各保険約款では、「重大事由による解除」の条項に次の内容を規定しています。

- 保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力に該当する場合その他所定の事由に該当する場合には、当該保険契約を将来に向かって解除できること
- 保険金等の支払事由発生後であっても、保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力に該当すること、その他所定の事由に該当することが判明した場合には当該保険契約を解除できること
- 保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が反社会的勢力に該当する場合その他所定の事由に該当する場合には、保険金等を支払わないこと

お客さま情報の保護

当社は、「SOMPOホールディングスグループ プライバシー・ポリシー」に基づき、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令等を遵守し、お客さまの情報の適切な取扱いを実践するために、個人情報保護の方針として

「個人情報保護宣言」を定め、お客さま情報の保護のための態勢の整備や社員の教育などに取り組んでいます。

「個人情報保護宣言」は、当社公式ウェブサイト上に公表しています。

個人情報保護宣言

基本的な考え方

当社は、SOMPOホールディングスグループの一員として、「SOMPOホールディングスグループ プライバシー・ポリシー」のもと、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」、「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」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」その他のガイドライン等を遵守して、個人情報の保護に努めてまいります。

1. 当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、本人の同意なく個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を第三者に提供することはありません。なお、個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、第三者に提供することはありません。
3. 当社は、SOMPOホールディングスグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供等のため、グループ内で個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を共同利用することがあります。
4. 当社は、個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
5. 当社は、個人データの取扱いが適正に行われるように従業員への教育・指導を徹底します。また、個人情報保護のための管理態勢を継続的に見直し、改善に努めてまいります。
6. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示、訂正等の請求に適切に対応します。

個人情報の取扱い

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1. 個人情報の適正な取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。当社では、例えば、次に掲げる方法で個人情報を取得することがあります。

（取得方法の例）

- ・ 保険契約の申込書、保険金請求書などお客さまにご記入・ご提出いただく書類やお客さまにWeb等の画面へご入力いただくことなどにより取得する場合
- ・ 各店舗やコールセンターにいただくお問い合わせへ対応するためにお電話の内容を記録または録音する場合
- ・ 一般社団法人生命保険協会等の共同利用者から個人情報が提供される場合

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を次の〈1〉から〈4〉まで、および4. に掲げる目的に必要な範囲で利用し、法令で定める場合を除き、目的外には利用しません。

また、当社は、利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。

利用目的を変更する場合には、その内容を本人に通知するか、ホームページ等により公表します。

〈1〉生命保険業

- (1) 各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い、本人確認
- (2) 再保険契約の締結、再保険金の請求
- (3) 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供
- (4) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (5) 代理店委託・管理、社員採用等に関する業務
- (6) 各種イベント、キャンペーン、セミナーの案内、各種情報の提供
- (7) 当社が有する債権の回収
- (8) 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品・サービスの開発・研究
- (9) 問い合わせ・依頼等への対応
- (10) その他保険に関連・付随する業務

〈2〉CSR活動

CSRレポート、講座・セミナー等の案内の発送、各種情報の提供

〈3〉電話対応一通話録音

- (1) お問い合わせ、ご相談内容、ご契約内容等の事実確認
- (2) ご案内、資料発送等のサービス提供を正確に行うためのご連絡先の確認
- (3) 電話対応を含む業務品質向上にむけた研修やデータ分析の実施等への活用

〈4〉その他

その他、上記〈1〉から〈3〉までに付随する業務ならびにお客さまとの取引および当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

3. 第三者への提供および第三者からの取得

当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく個人情報を第三者に提供することはありません。

- 〈1〉法令に基づく場合等、個人情報保護法第23条第1項に掲げる場合
 - 〈2〉当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
 - 〈3〉グループ会社・提携企業との間で共同利用を行う場合
 - 〈4〉生保協会および生命保険会社等との間で共同利用を行う場合
 - 〈5〉個人情報の第三者提供について本人の同意がある場合
- 〈再保険契約について〉

当社は、引受リスクを適切に分散するために再保険契約を締結することがあります。この場合、当社は再保険取引会社における契約の引受審査、引受け、履行および管理、再保険金の支払いに必要な範囲内で、保険契約に関する個人データを国内外の再保険取引会社に提供することがあります。

4. 個人情報の共同利用

〈1〉一般社団法人生命保険協会および生命保険会社等

当社は、生命保険制度の健全な運営を目的とした次の制度に基づき、生命保険会社等との間で、個人データを共同利用します。

※詳細につきましては当社のホームページをご覧ください。

〈保険契約等に関する情報の共同利用制度〉

- ・ 契約内容登録制度
- ・ 契約内容照会制度
- ・ 医療保障保険契約内容登録制度
- ・ 支払査定時照会制度

〈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〉

- ・ 募集人登録情報照会制度
- ・ 合格情報照会制度
- ・ 廃業等募集人情報登録制度及び代理店廃止等情報制度
- ・ 変額保険販売資格者制度

〈2〉グループ会社との間の共同利用

(1) SOMPOホールディングス株式会社(以下「持株会社」といいます。)によるグループ会社の経営管理のために、持株会社とSOMPOホールディングスグループ各社との間で、次のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

〈A〉SOMPOホールディングスグループ各社の株主の皆さまの個人データ：氏名、住所、株式数等に関する情報

〈B〉SOMPOホールディングスグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、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保険事故に関する内容など、取引に関する情報

B. 共同して利用するグループ会社の範囲は当社ホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス株式会社

(2) SOMPOホールディングスグループとしての経営管理業務の遂行ならびに当社またはSOMPOホールディングスグループ各社が取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、当社とSOMPOホールディングスグループ各社間で、次のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

SOMPOホールディングスグループ各社が保有する個人データ：氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故等に関する内容など、お取引に関する情報

B. 共同して利用するグループ会社の範囲は当社ホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス株式会社

(3) 当社は、生命保険代理店等およびその従業員の監督、管理、指導、教育のために、当社と持株会社およびSOMPOホールディングスグループ各社との間で、次のとおり、生命保険代理店等およびその従業員に係る個人データを共同して利用することがあります。

A. 個人データの項目

氏名、住所、生年月日、生命保険代理店等またはその従業員の登録申請および届出に係る事項、その他生命保険代理店等またはその従業員の管理のための情報

B. 共同利用するグループ会社の範囲

共同して利用するグループ会社の範囲は当社ホームページをご参照ください。

C. 個人データ管理責任者

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社

5. センシティブ情報の取扱い

当社は、保険業法施行規則第53条の10等にもとづき、健康状態・病歴等のセンシティブ情報を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

(注) センシティブ情報とは、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第5条」に定める機微情報(個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報を含みます)をいいます。

- 〈1〉保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意にもとづき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- 〈2〉相続手続きを伴う保険金支払い事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- 〈3〉保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- 〈4〉法令に基づく場合
- 〈5〉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

- 〈6〉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
〈7〉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

6. 匿名加工情報の取扱い

当社は、匿名加工情報を作成する場合は、法令で定める基準に従い適正に加工します。作成したときは、加工方法等の安全管理措置を講じるとともに、匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表します。また、匿名加工情報を自ら利用するときは、作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為はしません。

(注)匿名加工情報とは、特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、個人情報保護法第2条第9項に定める匿名加工情報をいいます。

7. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等の請求

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、〈お問い合わせ窓口〉をお願いいたします。

当社は、ご請求者がご本人または代理人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。開示等請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

8. 安全管理の取組み

当社は、業務上取り扱う個人データの漏えい・滅失またはき損の防止、その他の個人データの安全管理のために、個人情報保護の全社的な推進体制を整えるとともに、個人情報保護規程等の社内規程を定め、個人情報を取り扱う部署における個人情報の適正な取扱いを確保します。

9. 個人情報の取扱いの委託について

当社は利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取扱いを国内外の他の事業者へ委託する場合があります。委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、個人情報の安全管理が図られるよう必要かつ適切に監督いたします。当社では、例えば、次のような場合に個人データの取扱いを委託しています。

(委託する業務の例)

- ・ 保険証券等の発送に関する事務
- ・ 各種送付物の発送に関する事務
- ・ 情報システムの運用・保守に関する業務

10. 認定個人情報保護団体

当社は認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

(一社)生命保険協会 生命保険相談室
TEL 03-3286-2648
〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
受付時間: 9:00~17:00(土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)
ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>

11. EEA(欧州経済領域)在住者の個人情報の取り扱い

EEA(欧州経済領域)在住者の個人情報について、第三者提供先(上記3.)、委託先(上記9.)、共同利用先(上記4.)へ転送され、日本国または日本国外のサーバーに保存される場合があります。なお、これらの国は欧州委員会によるデータ保護の十分性の決定を受けておりませんが、当社は提供された個人データを十分な安全管理の下で適切に管理いたします。

顧客情報統括管理責任者
 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
 コンプライアンス部担当役員

〈お問い合わせ窓口〉

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切かつ迅速に対応します。
 ご加入いただいた保険契約の内容や保険金・給付金のお支払に関するご質問、ご照会等は、取扱代理店または最寄りの営業店にお問い合わせください。
 その他の当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、次の連絡先にお問い合わせください。
 なお、EEA(欧州経済領域)在住者の場合は、個人情報の取り扱いに関する苦情の申し立てをEEA加盟国の監督機関へ行うことも可能です。
 また、当社からの商品・サービスのセールスに関するダイレクトメールの送付や電話等での案内を希望されない場合も、次の問い合わせ先までご連絡ください。
 ただし、満期案内等への同封物や書類余白への印刷等による案内は、中止することはできません。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
 〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル
 0120-100-127(お客さま相談室)
 受付時間 9:00~18:00(土・日曜、祝日および12/31~1/3を除く)
 ホームページアドレス <http://www.himawari-life.co.jp/>

特定個人情報の取扱い

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1. 個人番号および特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

(取得方法の例)

- ・書面に記載いただく方法または個人番号もしくは特定個人情報が記載された書面をご提出いただく方法など

2. 個人番号および特定個人情報の取扱い、利用・第三者提供の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された利用範囲内でのみ取り扱います。当社における利用・第三者提供の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、利用または第三者提供を行うことはありません。

〈1〉法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- (1) 保険取引等に関する支払調書等の作成事務
- (2) 報酬・料金、契約金および賞金の支払調書作成事務
- (3) 不動産等取引に関する支払調書の作成事務
- (4) その他法令に定められた個人番号関係事務

〈2〉法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- (1) 激甚災害時等に保険金等の支払を行う場合
- (2) 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、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

4. 個人番号および特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の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。

5. 個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等の請求

個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「7. お問い合わせ窓口」をお願いいたします。

6. 認定個人情報保護団体

当社は認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。
同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

(一社)生命保険協会 生命保険相談室
TEL 03-3286-2648
〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
受付時間: 9:00~17:00(土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)
ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/>

7. お問い合わせ窓口

当社は、個人番号および特定個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切かつ迅速に対応します。
当社の個人番号および特定個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、次の連絡先にお問い合わせください。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル
☎ 0120-100-127(お客さま相談室)
受付時間 9:00~18:00(土・日曜、祝日および12/31~1/3を除く)
ホームページアドレス <http://www.himawari-life.co.jp/>

サイバーセキュリティに関する取組み

近年のインターネットの利用拡大やサイバー攻撃の高度化(手口の巧妙化)によって、サイバーテロの脅威が高まっています。当社では、サイバーセキュリティ対策を重要な経営課題と認識して、次のような取組みを通じてサイバーセキュリティ強化に取り組んでいます。

1.システム対策

外部からの不正アクセスによる情報漏えい等を防止するため、不正侵入防御システムやウイルス対策ソフト等を導入しています。また、お客さまの情報にアクセスできる者を必要最小限の範囲に限定し、漏えい等防止に努めています。

2.緊急時のための態勢整備

緊急時の対応態勢を整備し、社内にサイバーインシデント対応の専門班を設置するとともに、サイバー攻撃を受けた場合の報告ルートや対応手順を明確にしています。

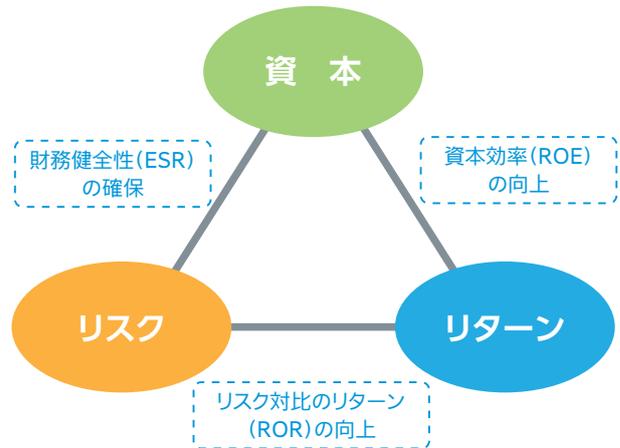
3.社員への教育・訓練

情報セキュリティに関する意識向上と適切な管理を促進するため、従業員に対し、マニュアルや訓練による教育を定期的実施しています。

戦略的リスク経営(ERM)

SOMPOホールディングスグループの「戦略的リスク経営(ERM:Enterprise Risk Management)」は、不測の損失を極小化するとともに、資本を有効活用し、適切なリスクコントロールのもと収益を向上させ、グループの企業価値の最大化を図ることを目的としています。

当社は、グループの中核生命保険会社として、グループの利益目標の達成に貢献すべく、戦略的リスク経営を推進しています。



戦略的リスク経営(ERM)に関する体制

SOMPOホールディングスは、グループベースの戦略的リスク経営に関する「グループERM基本方針」を定めるとともに、経営戦略をERMの観点から体系化・明確化するため、リスクテイクの指針となる「グループリスク選好」を定めています。

当社は、「グループERM基本方針」に基づき、戦略的リスク経営の枠組みや体制などを整備するとともに、必要な組織体制、業務遂行に関する重要な事項について、「リスク管理規程」等で定めています。

取締役会は、「リスク管理規程」を制定するほか、「グループリスク選好」と統合的な事業計画およびリスクテイク計画

を策定します。

社長は、経営会議の協議を経て、リスク許容度に関する対応方針を決定します。また、経営会議では、経営陣が当社のリスク状況を把握したうえで、リスク管理に関する重要な事項を審議し、適切な意思決定を行います。

リスク管理部は、リスク管理態勢を整備・推進する役割を担います。さらに、各リスク管理担当部門は、経営に重大な影響を及ぼし得る保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナル・リスクおよび流動性リスクについて、定性・定量の両面から評価し、適切にコントロールしています。



戦略的リスク経営(ERM)の運営

戦略的リスク経営のPDCAサイクル

SOMPOホールディングスは、資本を有効活用するために、グループ全体を4つの事業単位(国内損害保険事業、国内生命保険事業、介護・ヘルスケア事業、海外保険事業)に区分し、各事業の成長性や収益性などをふまえて資本配賦を行っています。

当社は、「グループ リスク選好」に基づき事業計画を策定し(Plan)、配賦された資本の範囲内でリスクテイクを行い(Do)、定期的に計画の進捗状況を確認のうえ(Check)、必要に応じて事業計画の見直しなどを行う(Action)、PDCAサイクルで戦略的リスク経営を運営することで、利益目標の達成を目指しています。

戦略的リスク経営の運営では、グループ全体最適の観点から、資本・リスク・リターンバランスを適切にコントロールしており、商品開発、資産運用計画などの個別の施策においても、経営の意思決定に活用しています。

リスクコントロールシステム

SOMPOホールディングスは、リスクアセスメントを起点として、グループを取り巻くリスクを網羅的に把握し対応することができるよう、強固なリスクコントロールシステムを構築しています。当社はグループの枠組みに沿って、運営しています。

① トップリスク管理

「重大な影響を及ぼす可能性のあるリスク」をトップリスクと定義し、リスクオーナー(取締役)を定め、対応策の実施、進捗状況の管理に対する責任を明確にしています。

トップリスクの選定にあたっては、リスクアセスメントによるボトムアップでの洗い出しに加えて、経営陣による環境認識をふまえたトップダウンの観点も考慮して決定しています。

② 自己資本管理

SOMPOホールディングスは、グループ戦略上必要とする財務健全性に係るリスク許容度として、保有期間1年間で被る可能性がある損失額をVaR(Value at Risk)というリスク尺度で計測し、AA格相当の財務健全性を維持できるよう管理しています。

当社は、リスクと資本の状況を定期的にモニタリングし、リスク許容度に抵触するおそれが生じた場合に、リスク削減または資本増強などの対応策を策定・実施する態勢を整備しています。

③ ストレステスト

経営に重大な影響を及ぼし得る事象を的確に把握・管理するために、シナリオ・ストレステスト、リバース・ストレステストおよび感応度分析を実施し、資本およびリスクへの影響度を分析して、必要に応じ対応策を実施する態勢を整備しています。

シナリオ・ ストレステスト	金融市場の混乱や大規模災害の発生など、経営に重大な影響を及ぼすストレシナリオが顕在化した際の影響を評価し、資本の十分性やリスク軽減策の有効性検証などに活用することを目的として実施しています。なお、環境変化などに適切に対応するため、ストレスシナリオの妥当性を定期的に検証しています。
リバース・ ストレステスト	リスク許容度などに抵触する具体的な事象を把握し、あらかじめアクションに備えることを目的として実施しています。
感応度分析	主なリスク要因の変動が資本とリスクに与える影響を把握しています。

④ リミット管理

特定事象の発現により多額の損失が生じることを回避するため、与信リスク、出再リスクに対しては、SOMPOホールディングスが定めるリミットの範囲内で、リスク許容度を踏まえたリミットを設定し、超過しないよう管理しています。

⑤ エマージングリスク管理

「環境変化などにより新たに発現または変化し、将来、グループに大きな影響を及ぼす可能性のあるリスク」をエマージングリスクと定義し、リスクアセスメントや外部機関のレポートなどを通じて選定したうえで、適切に管理しています。

エマージングリスクは、損失軽減の観点だけでなく、新たな保険商品・サービスなどのビジネス機会の観点からも重要であり、グループ横断でモニタリング、調査研究を進めています。

再保険に係る方針

当社は、リスク分散または収益安定の観点から、再保険を活用しています。

再保険取引においては、格付けをもとに信用力を重視して出再先を選定するとともに、特定の再保険会社に過度に取引が集中しないように、格付けに応じたリミットを設定して管理しています。



リスクカテゴリー別の管理

保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスクをいいます。

当社では、保険商品の開発または改定などを行う場合、商品企画部から独立した組織であるリスク管理部が保険事故発生率などに照らした保険料水準の適切性や会社業績・財務状況に及ぼし得る影響などを検証しています。また、保険事故発生率などの実績の把握・分析を行い、必要に応じて保険料率や販売方針の見直しなどの措置を講じる態勢を整備しています。

資産運用リスク管理

資産運用リスクとは、保有する資産・負債(オフ・バランスを含みます。)の価値が変動し、損失を被るリスクをいいます。

当社は、資産運用リスクモデルにより、資産運用利回りが保有契約の予定利率を下回るリスクを含め、市場リスク、信用リスクを一元的に管理しています。市場の変化に対し適時に対応できるよう、週次で資産情報を把握し、資産運用リスク量を計測しています。

オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクとは、業務の過程、役職員もしくは保険募集人の活動、システムが不適切であること、または外生的な事象により損失を被るリスクをいいます。

当社は、オペレーショナル・リスクをさらに事務リスク、システムリスク、労務リスクおよび風評リスクに分類し、それぞれリスク管理担当部門を定めてリスク発現の防止および損失の最小化に努めています。

オペレーショナル・リスクの発現は、経営の健全性を損なう可能性があるだけでなく、お客さまの信頼を損なうものであることを全役職員が認識し、責任ある管理をしています。

流動性リスク管理

流動性リスクとは、新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、および巨大災害での多額の保険金支払いにより資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い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や、市場の混乱などで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をいいます。

当社は、日々の資金繰り管理のほか、大量解約の発生など、流動性リスク・シナリオ発現に伴う解約返戻金などの資金流出額を予想し、それに対応できる流動性資産が十分に確保されるように管理しています。

大規模災害等への対応

当社は、「SOMPOホールディングスグループ 業務継続体制構築基本方針」に沿って、経営基盤の安定と健全性を確保し、大規模自然災害などの危機発生時においても主要業務の継続を実現し、社会・経済活動の維持に資することを目的として「業務継続体制構築基本規程」を定めています。

この規程に従い、災害などの危機発生から終息に至る有事に適切に対応し、継続すべき重要業務および危機対応を計画などに定め、これを継続的に見直すことにより、業務継続および早期復旧を実現する業務継続体制を構築しています。

生命保険契約者保護機構

生命保険契約者保護機構とは

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いに係る資金援助およ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。）
- ・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}

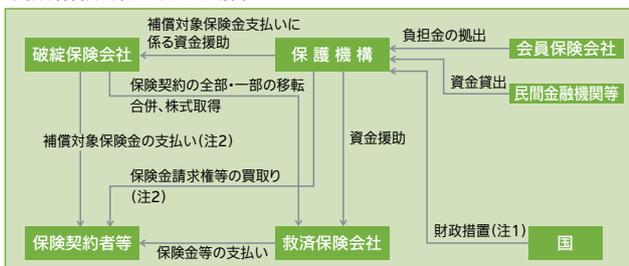
（注1）基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率は、3%です。（2017年4月現在）

（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ごとに予定利率が異なる場合には、被保険者ごと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、被保険者ごと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。

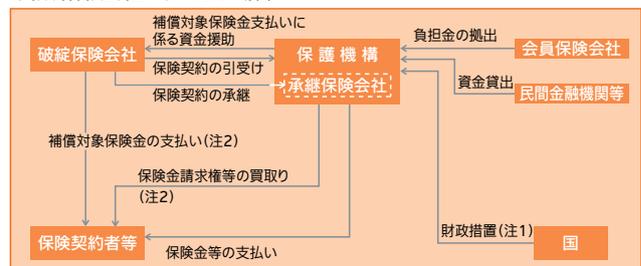
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

〈仕組みの概略図〉

○救済保険会社が現れた場合



○救済保険会社が現れない場合



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

（注2）破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取ることを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります。（高予定利率契約については、※2に記載の率となります。）

◇補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容はすべて現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。

・生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取扱いに関するお問い合わせ先

生命保険契約者保護機構 TEL.03-3286-2820 ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

〈月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～正午、午後1時～午後5時〉