

Ⅲ. 直近事業年度における事業の概況

Ⅲ-1 直近事業年度における事業の概況

2007年度の日本経済は、住宅投資の落ち込みやエネルギー・原材料価格の高騰の影響などから一部に減速がみられたものの、新興諸国の経済拡大を背景とした輸出や企業の設備投資などが底堅く推移したため、緩やかながらも拡大基調を辿りました。そのような状況下、当社は、より大きく、より強く、より良い会社への成長を目指し、営業社員数、代理店数、提携銀行数の増大と生産性の向上による新規契約の増加、および健全な商品構成の維持等により、経営基盤の強化に継続的に取り組むとともに、2009年第1四半期（1月～3月）を目標としたAIGエジソン生命保険株式会社（以下「AIGエジソン生命」といいます。）との経営統合に向けた準備を進めています。

追加的な保険金等のお支払いに関する検証については、2007年11月30日をもって完了しました。保険事業の根幹をなす保険金等の支払業務におきまして、お客様にご迷惑をお掛けしましたことを厳粛に受け止め、今後同様の事態が発生しないよう全社を挙げて徹底した再発防止に取り組んでいます。具体的な再発防止策としては、保険金・給付金等をご請求頂いたにもかかわらず全くお支払いができなかったお客様に対する請求諸費用の一部負担の実施、「指定代理請求特約」の取り扱いの開始、保険金等のご請求のためのご案内資料の充実、および失効契約に対する最大4回までの案内回数増加等、円滑なお支払いのための取り組み、あるいはお客様に対するご案内の充実を図っています。また、社内管理態勢についても、保険金支払部門の分離、再編による組織体制の強化、支払査定者の確保、育成等により強化を図っています。

商品開発については、商品ラインナップの更なる充実のため次の新商品を発売しました。2007年9月、当社の主軸商品群の一つである米国ドル建商品に平準払による生涯保障を提供することを目的とした無配当終身保険（米ドル建）「ドルサポート終身」、2008年2月、多様化するお客様ニーズに対応するため、それまで販売していた医療保険を全面的に改定し、無配当終身医療保険（05）「プレミアメディ ネクスト」および無配当新型医療保険「Hiメディカル ネオ/ポケット」の販売を開始しました。

販売チャネルについては、当社の主力チャネルである営業社員チャネルは、コンサルティング型営業を行うライフデザイナーの入社数が順調に増加し、2007年度末の営業社員数は4,510名となりました。登録代理店数については、全体で2,176店と減少したものの、銀行窓口販売においては提携銀行数が順調に増加し、当期末の銀行代理店数は43行庫となりました。

保有純増の取り組みは、当期においても継続して注力し、個人保険と個人年金保険合計の解約失効率は8.6%と前期とほぼ同水準で推移しました。

資産運用につきましては、運用資産の多角化を図るとともに、安全性、流動性に配慮しつつ、安定的な収益力の拡大に努めました。具体的には、国内債券や国内株式のウェイトをやや引き下げる一方、不動産を裏付資産とした証券や外貨建上場投資信託への投資を行うなど、運用資産の多角化に重点を置いた運用を行いました。また、外国有価証券については、外貨建債券の運用通貨を新たに増やすなど、さらなる分散投資を図りました。

これらの結果、2007年度末の主な業績は次のとおりです。

①保有契約状況

当期末の新契約高は、個人保険が純新規契約高6,287億円、転換による純増加額△684億円の合計で5,603億円（前年同期比106.4%）、個人年金保険が年金原資および責任準備金の合計で676億円（前年同期比71.9%）、団体保険が279億円（前年同期比54.1%）となりました。

この結果、当期末保有契約高につきましては、個人保険が8兆6,342億円（前年同期比91.8%）、個人年金保険が年金原資および責任準備金の合計で7,797億円（前年同期比95.9%）、団体保険2兆5,696億円（前年同期比108.3%）、団体年金保険が責任準備金で2,344億円（前年同期比91.8%）となりました。

②収支状況

収入面では保険料等収入が266,376百万円（前年同期比91.9%）、資産運用収益は84,034百万円（前年同期比92.8%）となりました。支出面では保険金等支払金が202,177百万円（前年同期比101.4%）、資産運用費用が94,230百万円（前年同期比814.1%）、事業費が54,719百万円（前年同期比98.1%）となりました。以上の収支状況により、経常利益は15,112百万円となり、純利益4,995百万円を計上することができました。また、当期末の総資産は1兆7,869億円（前年同期比93.2%）、責任準備金残高は1兆5,479億円（前年同期比97.8%）となりました。

③健全性に関する指標の状況

ソルベンシー・マージン比率は、保険引受リスクおよび資産運用リスクの減少によりリスクの合計額が減少したものの、一方でその他有価証券の評価差額が減少したことによりソルベンシー・マージン総額が大きく減少したことから1288.4%となりましたが、引き続き高い財務の健全性を維持しています。また、基礎利益は、40,531百万円（前年同期比107.8%）となり、基礎利益上の運用収支等の利回りは平均予定利率を上回っていることから逆ざやは発生していません。

当社は、2009年第1四半期（1月～3月）におけるAIGエジソン生命との経営統合を目標に、両社による準備作業に継続して取り組んでいます。2008年度はその最終段階となります。当社の経営基盤をより確固たるものとし、磐石の態勢にて経営統合を迎えることができるよう、強い会社としての体力と、優れた会社としての品格を兼ね備えた「お客様や社会から支持される会社」を目指し、以下の課題に取り組んでいきます。

①営業力の強化

新規契約の拡大、営業社員数、代理店数、提携銀行数の拡大および生産性の向上に取り組めます。

②収益の拡大

健全な商品構成の維持、および契約継続率の改善により、収益の拡大に取り組めます。

③サービス・カルチャーの徹底

新契約の手続き、保険金等のお支払い手続き等に関する事務効率の改善等により、お客様サービスの品質向上に取り組めます。

④コンプライアンス、内部管理の強化

社内の点検、検査の実施および報告の徹底により、コンプライアンス遵守と内部管理態勢の強化に取り組めます。

Ⅲ-2 契約者懇談会開催の状況

2007年度の開催はありません。

Ⅲ-3 相談（照会、苦情）の件数

(単位：件)

項目	2006年度	2007年度
カスタマーサービスセンターで受けた照会	196,518	185,592
お客様相談室で受けた苦情	3,322	6,145

(注) 2006年12月に苦情管理体制を整備したことから、苦情の把握件数が増加しています。

Ⅲ-4 契約者に対する情報提供の実態

項目	対象名	発行頻度
経営全般	1. Corporate Profile ～AIGスター生命の現況～	年1回
	2. ホームページ http://www.aigstar-life.co.jp	随時更新
ご契約時	1. 商品パンフレット 2. 契約概要(保険設計書) 3. ご契約のしおり、約款 4. 注意喚起情報 等	随時
ご加入後	1. AIGスター生命インフォメーション (年次報告書)	年1回

Ⅲ-5 保険金等の支払いに関する情報

ご契約者間の公平性および保険制度の健全性に留意して保険金および給付金の支払い審査を実施しています。2007年度における支払の状況は以下のとおりです。

なお、支払対象外件数には、保険金等の支払査定により不払と判断した案件のほか、支払事由に該当しない案件も含んでおり、広い定義での不払件数を計上しています。

(単位：件)

区分	保険金	給付金	合計	用語の解説等
支払件数	37,804	234,321	272,125	
支払対象外件数	123	880	1,003	
詐欺無効	0	0	0	保険契約の締結、復活に際して詐欺の行為があった場合、契約は無効となります。
不法取得目的無効	0	0	0	保険金・給付金を不法に取得する目的で保険契約が締結された場合、契約は無効となります。
告知義務違反解除	3	123	126	保険契約の締結、復活に際して、告知いただいた内容が事実と異なる場合、契約は解除となります。
重大事由解除	0	0	0	保険金・給付金を詐取する目的で事故を起こすなどの事由があった場合、契約は解除となります。
免責事由該当	28	36	64	免責期間中の自殺、契約者・被保険者・受取人の故意など、約款に規定する免責事由に該当するものです。
支払事由非該当	92	721	813	責任開始日前発病、入院日数未達、手術非該当など約款に規定する支払要件に該当しないものです。
その他	0	0	0	保険未加入者に対する請求、有効な保険契約に基づかない請求など、上記に区分されないものです。

Ⅲ-6 商品に対する情報およびデメリット情報提供の方法

生命保険商品や制度についての理解が不十分であったために、お客様が不利益を被ることのないように、クーリング・オフ制度（契約の申込の撤回または契約の解除）、告知義務、告知義務違反、免責、解約などのいわゆる「デメリット情報」については、お客様への商品説明の際にその徹底を図るとともに、各種パンフレットや「ご契約のしおり」に明示しているほか、特にご注意いただきたい事項を記載した「注意喚起情報」をご契約時までに交付し、お客様へ内容を理解いただいています。

Ⅲ-7 情報システムに関する状況

お客様の保険契約を正確かつ安全に管理するとともに、お客様に対してクオリティの高いサービスをスピーディーに提供するため、最新のコンピュータシステムを有効に活用しています。

①基幹業務システム

当社のコンピュータシステムは、全世界のAIGグループのシステムを運用しているアメリカのAIGデータセンターに設置されている最新鋭かつ種々の安全対策が施されたコンピュータシステムを利用しています。

アメリカのAIGデータセンターでは、災害時においてもサービス提供を行えるよう第二AIGデータセンターでシステムのバックアップ運用を行い、システムの安定稼働の確立および信頼性向上を図っています。

また、アメリカのAIGデータセンターおよび国内拠点を結ぶネットワークシステムは二重化することにより、お客様へのサービスを確実に提供できる環境を構築しています。

②営業支援システム

営業活動をより効果的かつ効率的に行えるよう、約6,000台の携帯端末へ営業支援システム「ATLASnavi」の導入を行い利用しています。

「ATLASnavi」は、保険に関するさまざまな情報やデータをスピーディーにご提供するとともに、より詳細な情報に基づく分析とご提案を可能にするためのシステムです。さまざまなニーズにお応えし、お客様の満足度向上に繋がっていきたく考えています。

Ⅲ-8 公共福祉活動の概況

当社は2004年から乳がんの早期発見を呼びかけるピンクリボン運動の応援を始めました。ピンクリボン運動を積極的に推進しているNPO法人「乳房健康研究会」が開催している「ピンクリボンセミナー」や「ピンクリボンウォーク」などに協賛しています。また、乳がんに関心を持っていただくための啓発ツールの制作・配布などを行っています。当社は今後もピンクリボン活動に協賛していくことにより、女性のすこやかな生活と未来のお手伝いとなることを願っています。