

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

2008年度の日本経済は、米国金融機関に端を発する金融危機の影響が実体経済にも波及し、輸出産業を中心とした生産調整や雇用調整により景気は急速な悪化を見せ、厳しい経済環境が続きました。このような状況下、当社は2009年3月に、当社の株主であるAIGライフ・ホールディングス（インターナショナル）LLCより調達していた永久劣後ローンの株式化により300億円の増資を実施し、財務基盤の一層の強化を図りました。この強固な財務基盤を強みとして「選ばれる会社、選ばれる保険へ」をスローガンに、各販売チャネルにおける新契約の拡大などによる生産力の向上、効率的な投資などによる収益力の向上、柔軟な組織編成などによる組織力の向上を図り、企業価値の向上を目指しています。

保険金等支払管理態勢強化については、真にお客様の立場に立ったサービスを提供し続けるため、生命保険のご契約時から、保険金等のご請求時・お支払い時、およびその後の対応に至るまでの各局面において、お客様への対応および社内事務制度の2つの視点から改善に取り組んできました。これらの活動については、当社ホームページへの掲載を通じて定期的に公表するとともに、改善策の実効性の検証を行うことで継続的な業務改善を行っています。

当社とAIGエジソン生命保険株式会社（以下「AIGエジソン生命」という。）との合併については、2006年5月に両社で締結した「経営統合に関する基本合意書」、および2008年8月に両社で締結した「合併契約書」に基づき、2009年1月を合併期日として、約2年半にわたり準備作業を進めてきました。しかしながら、両社の実質的親会社であるアメリカン・インターナショナル・グループ・インク（以下「AIG Inc.」という。）が2008年10月3日に行なった事業再編発表において、両社の株式を譲渡する意向があることを表明したことから、2008年12月の両社取締役会にて合併に関する手続きを一旦凍結することを決定しています。

商品開発については、2008年4月、保険金等支払管理態勢の強化策のひとつとして、受取人に代わってあらかじめ指定された指定代理請求人が保険金や給付金等を請求できる「指定代理請求特約」、2008年11月、2012年に廃止される適格退職年金制度の後継制度として、確定給付企業年金保険の給付形態を改定した「キャッシュバランスプラン<簡易基準適用>」の販売を開始しました。

販売チャネルについては、厳しい経済環境の中ではありましたが、各販売チャネルとも前年度末の規模から微増あるいは維持することができました。当社の主力チャネルである営業社員チャネルにおいては、年度末の営業社員数は、前年度末から47名増加し4,557名となりました。登録代理店数については、前年度末から18店増加し2,194店となりました。登録代理店のうち、銀行窓口販売における銀行代理店数についても前年度末と同数の43行庫を維持しています。

保有純増の取り組みについては、当期においても継続して注力しましたが、2008年度下半期の世界的な金融不安により解約が増加し、個人保険と個人年金保険合計の解約失効率は11.4%と前期の8.6%から2.8ポイント悪化しました。

資産運用については、利息配当金収入利回りの向上を目的に、運用資産の多角化を図りつつも、昨今の不安定な金融情勢に鑑み、安全性および流動性に配慮した運用を行いました。具体的には、国内有価証券については、国内株式や不動産投信等の残高を圧縮する一方、安全性および流動性確保の観点から国内債券の比重を高めました。また、外国有価証券については、為替相場の急激な変動に備えるため、残高の圧縮に加えて為替先渡取引および通貨オプションによる為替ヘッジを行いました。しかしながら、2008年度下半期における世界的な金融不安に伴う株式、不動産相場の下落、円高の進行、

信用スプレッドの拡大などにより、国内株式、不動産投信および外国の仕組債を中心に、有価証券売却損を259億円、有価証券評価損を750億円計上したことなどを主因として、多額の資産運用費用を計上しました。

これらの結果、2008年度末の主な業績は次のとおりです。

①保有契約状況

当期の新契約高は、個人保険においては新規契約高5,384億円および転換による純増加額△496億円の合計で4,887億円（前年同期比87.2%）、個人年金保険で493億円（前年同期比73.4%）、団体保険で253億円（前年同期比90.9%）となりました。

この結果、当期末保有契約高は、個人保険において7兆7,149億円（前年同期比89.4%）、個人年金保険で7,000億円（前年同期比89.8%）、団体保険で2兆4,179億円（前年同期比94.1%）、団体年金保険で2,040億円（前年同期比87.0%）となりました。

②収支状況

収入面では保険料等収入が227,290百万円（前年同期比85.3%）、資産運用収益は77,338百万円（前年同期比92.0%）となりました。支出面では保険金等支払金が265,399百万円（前年同期比131.3%）、資産運用費用が161,648百万円（前年同期比171.5%）、事業費が56,655百万円（前年同期比103.5%）となりました。なお、有価証券評価損の計上に伴ない、価格変動準備金の期首残高5,891百万円を全額取り崩したほか、危険準備金の期首残高15,443百万円全額の取り崩しを行いました。以上の収支状況により、当期は54,132百万円の経常損失、41,411百万円の純損失となりました。

また、当期末の総資産は1兆5,480億円（前年同期比86.6%）、責任準備金残高は1兆4,053億円（前年同期比90.8%）となりました。

③健全性に関わる指標の状況

当期の基礎利益は31,889百万円（前年同期比78.7%）となりました。なお、基礎利益上の運用収支等の利回りは4.17%となり、平均予定利率2.16%を上回っていることから逆ざやが発生していません。

当期末のソルベンシー・マージン比率は、資産運用リスクの減少を主因にリスクの合計額が減少したものの、その他有価証券の評価差額の減少および当期純損失の計上を主因にソルベンシー・マージン総額が大きく減少したことから840.2%と、前期末の1,288.4%から448.2ポイント低下しました。

当社は、100年に一度と言われる経済危機、AIG Inc.による当社株式の譲渡の表明、およびAIGエジソン生命との合併の凍結などの大きな環境変化を乗り越え、業績反転の布石を打つべく行動しています。2009年1月には迅速な意思決定を行うべく「企業価値向上特別委員会」を設置したほか、今後3年間の方向性を明確に示す「中期経営計画」を策定し、収益を伴った成長基盤の構築、企業価値の向上を目指し以下の課題に取り組んでいます。

①生産力の向上

販売ネットワークの拡大による顧客基盤の拡大、代理店および法人チャネルのインフラ整備による競争力強化、クロスチャネルでの営業展開、マーケット特性を踏まえた商品投入の実現に取り組めます。

②収益力の向上

保有契約純増の推進、選択と集中による効率的な投資、収益性の観点を踏まえた安全性の高い資産ポートフォリオの構築の実現に取り組めます。

③組織力の向上

柔軟かつ機動的な組織の編成、内部管理機能の強化、より充実した人材育成プログラムの導入の実現に取り組めます。

Ⅲ. 直近事業年度における事業の概況

Ⅲ-2 契約者懇談会開催の概況

2008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	2007年度	2008年度
カスタマーサービスセンターで受付けた照会	185,592	181,779
お客様相談室で受付けた苦情	6,145	13,091
苦情の内訳	新契約関係	375
	収納関係	695
	保全関係	2,556
	保険金・給付金関係	1,717
その他	802	2,811

(注) 2008年4月より苦情管理体制を強化したことにより、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 ～エイアイジー・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
ご加入前	1. 商品パンフレット 2. 保険設計書 3. 契約概要(または、契約締結前交付書面) 4. 注意喚起情報(または、契約締結前交付書面) 5. ご契約のしおり・約款 等	随時
ご加入後	1. ご契約内容のお知らせ (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お支払い審査を実施しています。2008年度におけるお支払いの状況は以下のとおりです。なお、お支払対象外件数には、保険金等の支払査定によりお支払対象外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、広い定義でのお支払対象外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	32,868	192,759	225,627	
支払対象外件数	249	968	1,217	
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	5	151	156	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	2	2	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	38	21	59	免責期間中の自殺、契約者・被保険者・受取人の故意・重過失など、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	206	794	1,000	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（または、契約締結前交付書面）」を事前に交付し、お客様へ内容をご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、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げていきたいと考えています。

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しています。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ため、啓発ツールの制作・配布などを行っています。2008年においては、同協賛にて「触診による自己検診体験コーナー」を運営し、擬似乳房による触診体験を保健士の指導のもと、実施しました。当社は今後もピンクリボン運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。