

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

2009年度の日本経済は、依然として厳しい雇用環境ながらも、在庫調整の進捗や新興国を中心とした海外経済の強まりを背景とした輸出や生産の増加から、緩やかな回復基調を維持しました。このような状況下、当社は2009年度から2011年度までの中期経営計画「バリューアップ3ヵ年計画」を策定し、「選ばれる会社、選ばれる保険へ」をスローガンに、各営業チャン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通じて、収益を伴った成長の実現を目指しています。同計画の推進を図るべく、2009年12月には、業務執行体制とコーポレートガバナンスの強化のため執行役員制度を導入したほか、各種施策の迅速な意思決定のため「経営戦略委員会」を設置、営業チャンネルの横断的支援を目的とした営業支援本部を新たに設置するなどの体制強化を図りました。

当社の実質的な親会社であるアメリカン・インターナショナル・グループ・インクは、2008年10月に行った事業再編発表において当社の株式を譲渡する意向を表明し、株式譲渡交渉を行ってきましたが、2009年10月に株式譲渡交渉を中止し、当社の株式を継続保有することを発表しました。当社は、引き続きアメリカン・インターナショナル・グループ(以下「AIG」という)の一員として、AIGにおける日本国内の生命保険事業の中核としての役割を担っていきます。

商品開発については、2010年1月、入院一日あたりの自己負担額が増加傾向にある日本の医療環境に的確に対応することができる入院保険として、入院日数に左右されず、診断された傷病名に応じてまとまった給付金をお支払いする無配当一時金給付型医療保険(2010)「あんしん先取り入院保険 診断革命」を発売しました。

販売チャンネルについては、当社の主力チャンネルである営業社員チャンネルは、生産性の向上に資する質の高い人材の確保を推進した結果、営業社員数は前年度末から208名減少し4,349名となりました。登録代理店数については、将来の収益基盤確保のための新規増店の推進により、前年度末から139店増加し2,333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は前年度末から1行庫減少し、42行庫となりました。

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、個人保険と個人年金保険合計の解約失効率は10.5%と前期の11.4%から0.9ポイント改善しました。

資産運用については、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、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、価格、為替を含めた市況の回復により、外貨建負債に対応する外貨建債券が増加したため、外国有価証券全体としても残高が増加しました。円建負債に対応する外貨建債券については、為替相場の急激な変動に備えて残高を圧縮しつつ、加えて為替予約による為替ヘッジを行いました。資産運用損益については、国内不動産市況の低迷の影響を受け、不動産関連投資を中心に有価証券評価損を74億円、貸倒引当金繰入を47億円計上したものの、一般勘定で差引き515億円の収益を確保し、特別勘定を含めた総勘定では差引き572億円の収益を確保しました。

これらの結果、2009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5,065億円および転換による純増加額△323億円の合計で4,741億円(前年同期比97.0%)、個人年金保険で205億円(前年同期比41.6%)、団体保険で456億円(前年同期比179.8%)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6兆9,292億円(前年同期比89.8%)、個人年金保険で6,491億円(前年同期比92.7%)、団体保険で2兆6,380億円(前年同期比109.1%)、団体年金保険で1,957億円(前年同期比95.9%)となりました。

②収支状況

収入面では保険料等収入が184,618百万円(前年同期比81.2%)、資産運用収益は75,958百万円(前年同期比98.2%)となりました。支出面では保険金等支払金が217,667百万円(前年同期比82.0%)、資産運用費用が18,727百万円(前年同期比11.6%)、事業費が50,656百万円(前年同期比89.4%)となりました。以上の収支状況により、経常利益は16,101百万円、純利益6,503百万円を計上することができました。

また、当期末の総資産は1兆5,484億円(前年同期比100.0%)、責任準備金残高は1兆3,474億円(前年同期比95.9%)となりました。

③健全性に関する指標の状況

当期末のソルベンシー・マージン比率は、資産運用リスクの増加を主因にリスクの合計額が若干増加したものの、その他有価証券の評価差額が大幅に改善したことによりソルベンシー・マージン総額が大きく増加したことから、1,335.4%と前期末の840.2%から495.2ポイント改善しました。

当期の基礎利益は23,514百万円(前年同期比73.7%)となり、基礎利益上の運用収支等の利回りは3.43%となり、平均予定利率2.17%を上回っていることから逆ざやは発生していません。

当社の中期経営計画「バリューアップ3ヵ年計画」においては、2009年度を「再構築期」、2010年度を「反転期」、そして計画の最終年度となる2011年度を「拡大期」と位置付けています。同計画の中核の年である2010年度については、2009年度に構築した新しい体制のもとで、保有契約の反転と収益の向上による企業価値の更なる向上のための各種施策について、次なる「拡大期」への布石とすべく、引き続き取り組んでいきます。

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ンネルのインフラ整備による競争力強化、クロスチャンネルでの営業展開、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

2009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	2008年度	2009年度
カスタマーサービスセンターで受付けた照会	181,779	138,163
お客様相談室で受付けた苦情	13,091	15,067
苦情の内訳	新契約関係	765
	収納関係	1,585
	保全関係	5,116
	保険金・給付金関係	4,015
その他	2,811	3,586

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-6 適切な保険金等のお支払いのために

保険金等のご請求のお申し出の際には、他のご契約も含め、保険金等を漏れなくお支払いできるよう、受付担当者が確認しご案内しています。また、支払処理時にも改めて確認し、該当するお客様にご案内を行っています。

なお、保険金等の支払処理に関する事後的な検証、およびお客様からのお申し出に基づく再審査については、支払管理部門から独立した支払審査部が実施しています。

さらには、年1回の内部監査を実施し、保険金等の支払漏れや請求案内漏れの再発防止に係る内部統制の妥当性と有効性を検証しています。

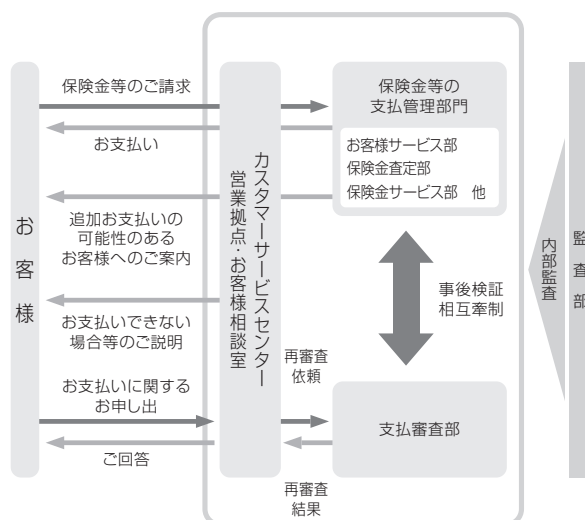
これらにより、適切かつ適正なお支払いを確保する態勢を構築しています。

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。2009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免責該当など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。また、お支払対象外件数は、従来原則として請求書単位で計上していましたが、今年度より社団法人生命保険協会において定めた業界統一の基準に従い公表することとし、支払事由単位で計上しています。

(単位：件)

区分	保険金	給付金	合計	用語の解説等
支払件数	31,060	180,208	211,268	
支払対象外件数	227	1,093	1,320	
詐欺による無効	0	1	1	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。
不法取得目的による無効	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。
告知義務違反による解除	8	315	323	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。
重大事由による解除	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。
免責事由に該当	35	47	82	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。
支払事由に非該当	184	730	914	支払対象となる疾病・障害状態に該当しなかったもの、責任開始日前発病や災害非該当の場合など、約款に規定する支払事由に該当しないものと判断したものです。
その他	0	0	0	保険未加入者を対象とする請求、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-7 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」をご契約時までにご交付し、お客様へ内容をご理解いただいています。

Ⅲ-8 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がっていきたいと考えています。

Ⅲ-9 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だくための啓発ツールの制作・配布などを行っています。2008年には、同協賛にて「触診による自己検診体験コーナー」を運営し、疑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へのお手伝いとなることを願っています。

また、当社は、環境に対する行動指針の一つとして、環境保護への意識向上を図り、環境保護活動への参加を推進することを定めています。全社的な環境保護活動への取り組みをさらに加速させるため、2009年10月から環境保護を啓発しているNPO法人「green bird」へ活動支援を始めました。当社は、これからも環境保護の重要性を十分に認識し、環境保全のための活動に取り組み、地域社会に貢献してまいります。