

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

2010年度の日本経済は、個人消費が政策効果の消失から減少傾向となったものの、厳しい雇用環境はやや和らぎ、強い外需による生産・輸出の堅調な推移も下支えとなっており、緩やかな回復基調を維持しましたが、3月に発生した東日本大震災の影響により景気回復の減速が懸念される状況にあります。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」に基づき、「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。

当社はアメリカン・インターナショナル・グループ・インク(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きましたが、2010年9月に当社の全株式をプルデンシャル・ファイナンシャル・インク(以下「プルデンシャル」という)に譲渡することが合意され、2011年2月に株式譲渡が完了し、プルデンシャル・グループの仲間入りをしました。加えて、ジブラルタ生命保険株式会社(以下「ジブラルタ生命」という)、AIGエジソン生命保険株式会社(以下「エジソン生命」という)と当社の3社は、監督官庁の許認可等を前提に2012年第1四半期(1~3月)を目標に合併に向けた準備を進めています。合併に向けた準備を迅速かつ円滑に進めるために、当社はジブラルタ生命の子会社として事業を行い、社名についてはAIGの許可を受けて当面継続して使用しています。

商品開発については、2011年4月、万一の場合に家族をお守りする死亡保障について、よりお客様のニーズにお応えできる魅力ある商品ラインナップの充実を目指して「収入保障保険(無解約返戻金型)」、「定期保険(無解約返戻金型)」を発売しました。また、患者数が増加傾向にあり、お客様の関心も高まっているがん、生活習慣病に対してより大きな安心をお届けするため、現代の医療環境に対応した新しい医療保険「プレシヤスメディ」も同時に発売しました。

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、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271名減少し4,078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234店増加し2,567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3行庫増加し、45行庫となりました。

保有純増の取組みについては、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8.9%と前期の10.5%から1.6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、為替相場の急激な変動に備えて円建負債に対応する外貨建債券の残高を圧縮しつつ、加えて為替予約に

よる為替ヘッジを行いました。一般勘定の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185億円、貸倒引当金繰入を67億円計上したものの、有価証券売却益等の計上により差引き52億円の収益を確保しました。なお、特別勘定を含めた総勘定の資産運用損益は34億円の収益を確保しました。

これらの結果、2010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4,962億円および転換による純増加額△186億円の合計で4,776億円(前年同期比100.7%)、個人年金保険で297億円(前年同期比144.9%)、団体保険で561億円(前年同期比123.0%)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6兆3,866億円(前年同期比92.2%)、個人年金保険で5,862億円(前年同期比90.3%)、団体保険で2兆7,430億円(前年同期比104.0%)、団体年金保険で1,847億円(前年同期比94.4%)となりました。

②収支状況

収入面では保険料等収入が195,910百万円(前年同期比106.1%)、資産運用収益は70,918百万円(前年同期比93.4%)となりました。支出面では保険金等支払金が196,918百万円(前年同期比90.5%)、資産運用費用が67,510百万円(前年同期比360.5%)、事業費が51,370百万円(前年同期比101.4%)となりました。以上の収支状況により、経常利益は2,149百万円、純利益7,042百万円を計上しました。

また、当期末の総資産は1兆4,826億円(前年同期比95.7%)、責任準備金残高は1兆2,868億円(前年同期比95.5%)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、その他有価証券の評価差額が減少したことを主因としてソルベンシー・マージン総額が減少したものの、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ことから、1,778.5%と前期末の1,335.4%から443.1ポイント改善しました。

当期の基礎利益は23,184百万円(前年同期比98.6%)となり、基礎利益上の運用収支等の利回りは3.50%となり、平均予定利率2.04%を上回っていることから逆ざやは発生していません。なお、東日本大震災による当社の被害は小さく、社業に及ぼす影響は限定的です。一方、被害にあわれた方々が保険契約を有効に継続できるよう取り扱うとともに、保険事故が発生したお客様に対して保険金、給付金を円滑にお支払いするよう事務を行ってまいります。

当社は、ジブラルタ生命、エジソン生命と3社合併する予定ですが、これは各社の最良の利点を兼ね備えた、「新しい生命保険会社」を形成し、お客様により良いサービスを提供することが最大の目的となります。そのために、生産力の向上、収益力の向上、組織力の向上による企業価値の向上に引き続き取り組み、次なる新会社への布石としてまいります。

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

2010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	2009年度	2010年度
カスタマーサービスセンターで受付けた照会	138,163	141,582
お客様相談室で受付けた苦情	15,067	19,154
苦情の 内訳		
新契約関係	765	1,259
収納関係	1,585	2,342
保全関係	5,116	6,438
保険金・給付金関係	4,015	5,134
その他	3,586	3,981

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～ 2. ホームページ http://www.aigstar-life.co.jp	年1回 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。2010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。

(単位：件)

区分	保険金	給付金	合計	用語の解説等
支払件数	26,948	174,261	201,209	
支払対象外件数	237	962	1,199	
詐欺による取消、詐欺による無効	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、契約は取消または無効となります。
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	6	268	274	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	4	4	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	37	64	101	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	194	626	820	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。

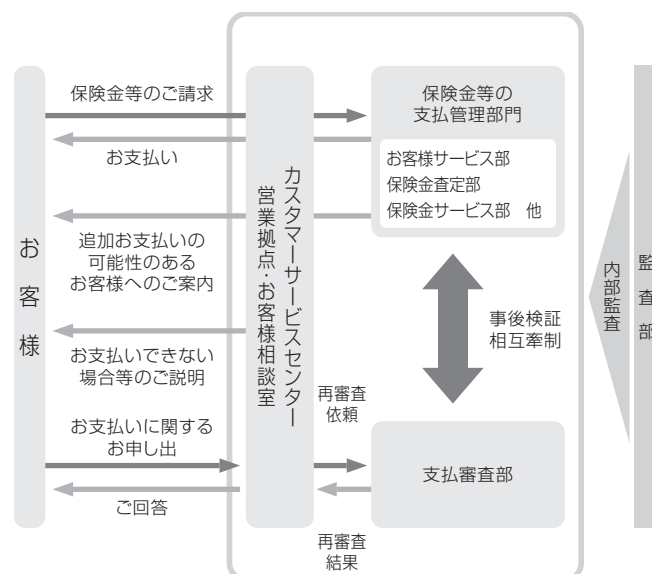
Ⅲ-6 適切な保険金等のお支払いのために

保険金等のご請求を受け付けた際には、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に、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、他にもお支払いできる保険金等がある場合にはお客様に個々にご案内しています。

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行う態勢を構築しています。



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、「ご契約のしおり」に明示しているほか、特にご注意ください事項を記載した「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」を導入し利用しています。

「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、擬似乳房による触診体験を保健師の指導のもと、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。

また2010年度に、次世代の育成に向けたさまざまな支援策に取り組んでいる企業として、東京労働局より子育て支援企業(基準適合一般事業主認定)を受けました。