

# 経営理念・トップメッセージ



取締役社長

八木 孝

このたびの東日本大震災により犠牲となられた方々のご遺族の皆様に対し、心よりお悔やみ申しあげますとともに、被災された皆様には、謹んでお見舞い申しあげます。

当社は、被災されたお客様に簡易なお手続きによっていち早く保険金等をお支払いする態勢を整えています。また、お客様の安否確認や保険料のお支払いが困難なお客様に一定期間お支払を猶予する等、保険会社としての社会的使命を果たすべく行動しています。

被災地の一日も早い復興をお祈り申し上げますとともに、当社としてできる限りの支援活動をさせていただきますよう努めてまいります。

2010年度のわが国経済は、環境対応の家電、自動車普及促進等の政策効果による内需回復に支えられて個人消費も下げ止まり、海外経済の回復によって輸出も一部持ち直すなど反転の兆しも垣間見えました。しかしながら、円高の進行等先行きは不透明な部分も多く、引き続き厳しい経済情勢が続くものと考えられます。

当社は、国際的な金融危機とその後の市場の混乱を経験し、市場環境の影響を受けにくい安定的な収益構造への変革を図るべく、昨年度に引き続いて各種の取り組みを進めました。

お客様の積極的な運用ニーズを捉えた運用の自由度が高く、かつ相場の変動に対応できる機能を付けた新しい変額年金保険商品を発売いたしました。次に、お客様の声を契約者向けインターネッ

トサービスや各種帳票等の改善に繋げる等、事務・サービス面でのお客様の利便性向上に努めました。更に、収益性やリスク量の分析の高度化を図るとともに各種コストの削減や、業務プロセスの見直しによる生産性の向上に取り組みました。これらの取り組みを進めた結果、環境変化に耐え得るスリムな体質に変わりつつあります。

当社を取り巻く事業環境は、依然として厳しい状況にあります。このような状況であるからこそ、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に則り、着実に歩みを重ねてまいります。今後も、お客様の声を商品・サービスに活かし、変額年金保険の商品ラインナップの拡充を進めるとともに、東京海上グループが提供する金融機関窓販商品の販売支援にも取り組むことで、お客様の多様なニーズにお応えしてまいりたいと考えています。

皆様におかれましては、今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2011年7月

## 経営理念

東京海上日動フィナンシャル生命は  
お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、  
変額年金保険・変額保険等の事業を通じて「人生の豊かさや安心」を提供し、  
豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。

- お客様に最大のご満足をいただける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献します。
- 東京海上グループの中核企業として、株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業を展開します。
- 代理店と心のかよったパートナーとして互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ります。
- 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- 良き企業市民として、地球環境保護、人権尊重、コンプライアンス、社会貢献等の社会的責任を果たし、広く地域・社会の発展に貢献します。

# 東京海上グループ概要

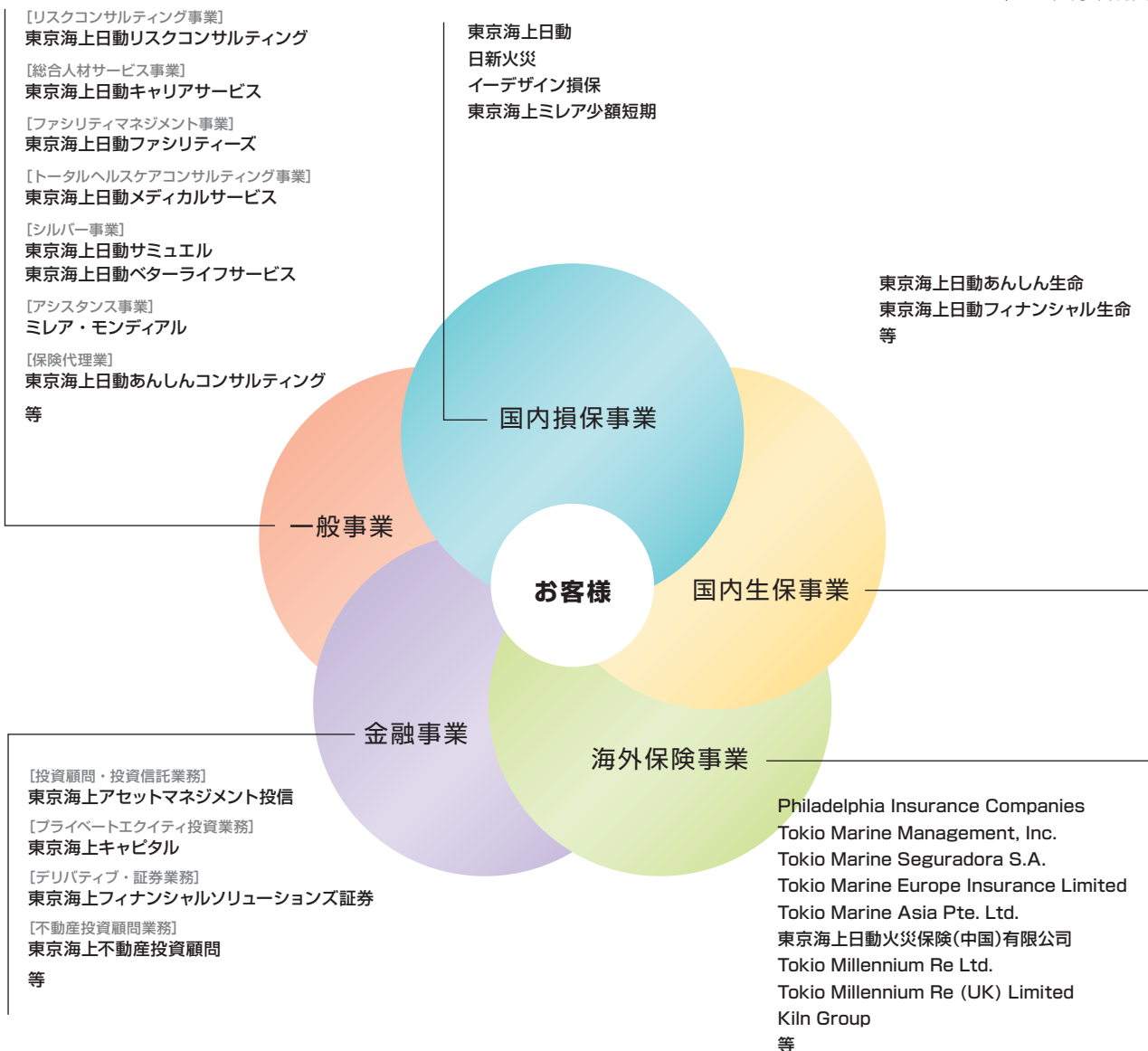
## 東京海上ホールディングスの業務内容

東京海上ホールディングスは、東京海上グループ全体の経営戦略・計画立案、グループ資本政策、グループ連結決算を担うとともに、コンプライアンス・内部監査・リスク管理等の基本方針を策定し、子会社等の経営管理を行っています。また、上場企業としてIR・広報および、CSR推進機能を備えています。

これにより、企業価値の最大化に向けて、中長期的なグループ戦略の立案と収益性・成長性の高い分野への戦略的な経営資源の配分を行い、グループ全体の事業の変革とグループ各社間のシナジー効果を追求します。

## 東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2011年7月1日現在)



## 主な保険事業会社

### 国内損害保険事業

#### 東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日  
資本金：1,019億円  
正味収入保険料：1兆7,427億円  
総資産：8兆6,700億円  
従業員数：17,051名  
本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1  
(2011年3月31日現在)



#### 日新火災海上保険株式会社

創業：1908年6月10日  
資本金：203億円  
正味収入保険料：1,340億円  
総資産：4,285億円  
従業員数：2,518名  
本店所在地：東京都千代田区神田駿河台2-3  
(2011年3月31日現在)



### 国内生命保険事業

#### 東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日  
資本金：550億円  
保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
：18兆6,073億円  
総資産：3兆7,278億円  
従業員数：2,272名  
本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16  
(2011年3月31日現在)



#### 東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日  
資本金：480億円  
保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
：2兆7,746億円  
総資産：2兆2,630億円  
従業員数：281名  
本社所在地：東京都品川区大崎2-1-1  
ThinkPark Tower  
(2011年3月31日現在)



### 海外保険事業

#### Philadelphia Insurance Companies

創業：1962年  
正味収入保険料：1,974百万米ドル  
総資産：6,752百万米ドル  
従業員数：1,522名  
本社所在地：米国ペンシルバニア州  
バラキンウィット



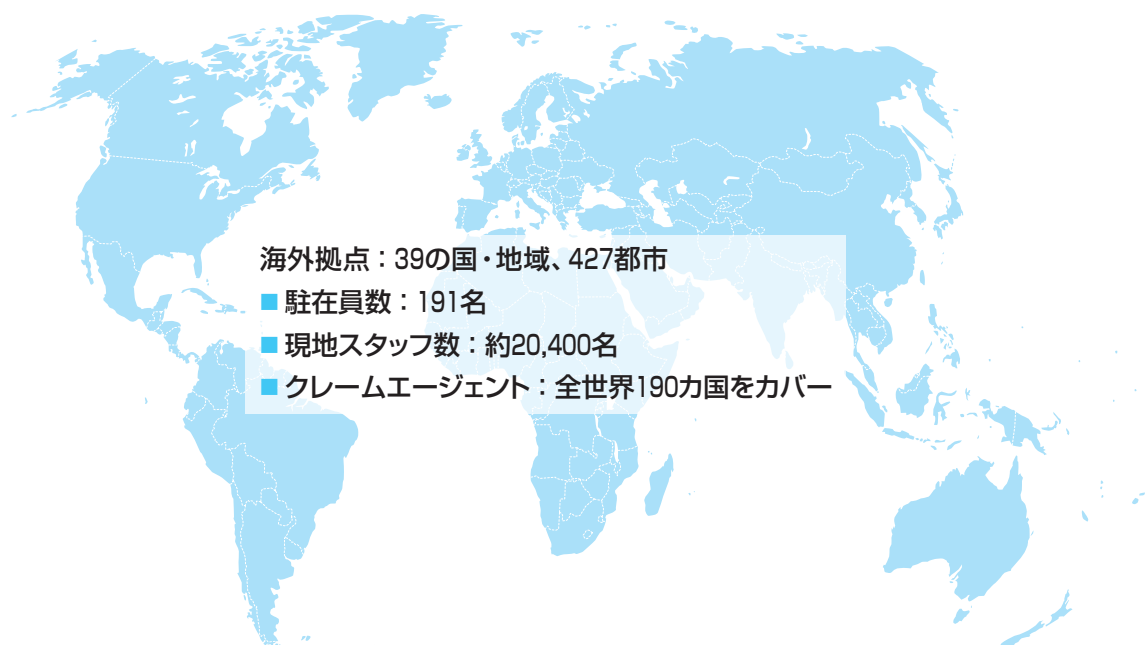
(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)

#### Kiln Group

創業：1962年  
正味収入保険料：437百万英ポンド  
総資産：1,309百万英ポンド  
従業員数：341名  
本社所在地：英国ロンドン



(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)



# 経営戦略

## 東京海上ホールディングスの経営戦略

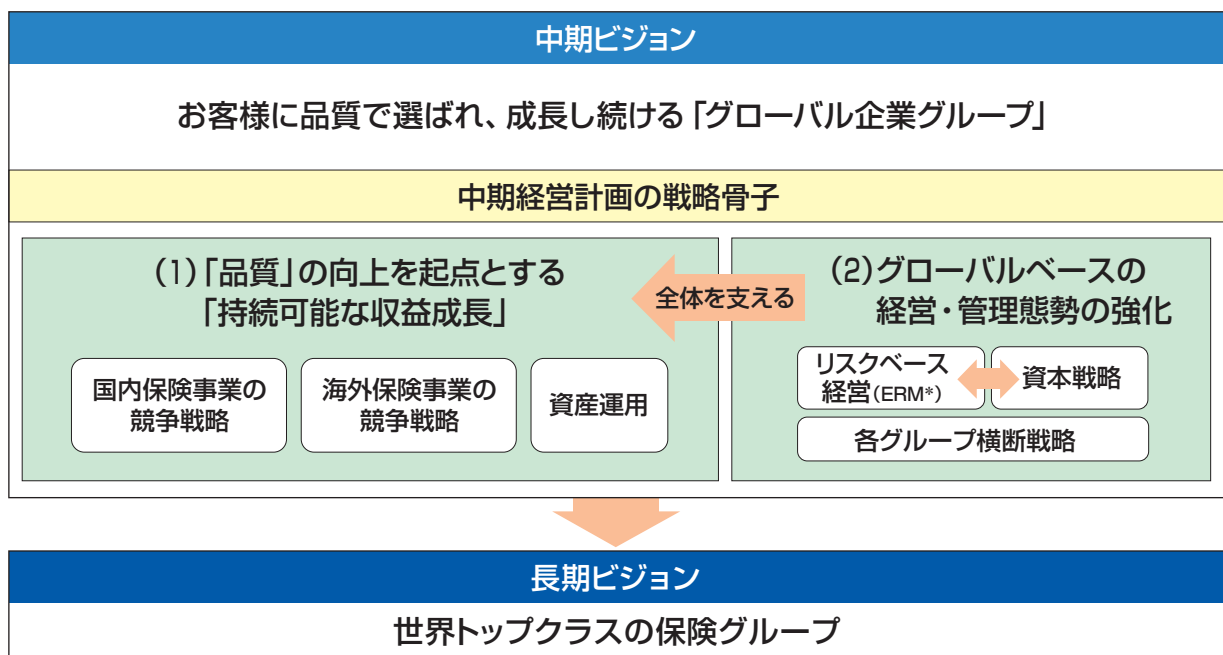
東京海上グループは、全世界のグループ会社を通じて、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーへ提供する価値を向上させ、社会とともに持続的に成長・発展し、グループ企業価値を永続的に高めていきます。

2009年度からスタートした3ヵ年のグループ中期経営計画「変革と実行 2011」では、厳しい事業環境のもとでも持続性のある成長を実現していくために、グループ各社が提供する商品・サービス、業務プロセスがお客様から「品質」で選ばれ、かつグローバルに競争力を発揮できる態勢の構築を目指していきます。

### 中期経営計画「変革と実行 2011」

#### 1. 全体像

中期経営計画「変革と実行 2011」で東京海上グループが目指す姿は、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける『グローバル企業グループ』」であり、以下に掲げる2つの戦略骨子のもと、企業価値の最大化を実現していきます。

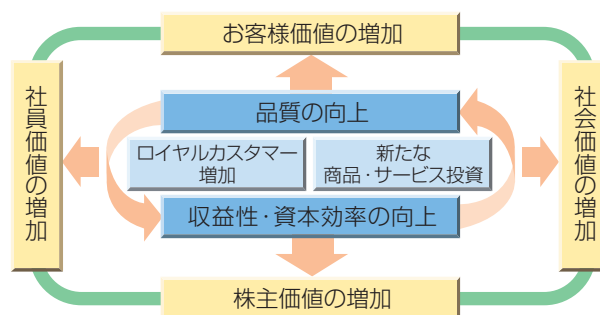


\*ERM : Enterprise Risk Management

ここでいう「品質」とは、商品・サービスのわかりやすさや利便性、業務プロセスの正確性や迅速性、財務の健全性等、東京海上グループのあらゆる事業活動に関わる「品質」を意味し、「品質」の向上が持続可能な収益成長のために最も重要であると考えています。

### (1)「品質」の向上を起点とする「持続可能な収益成長」

東京海上グループが持続的に成長するためには、グループ内のすべての会社が「品質」の向上を起点とする右記の「拡大成長サイクル」を実現することが必要であり、この循環を通じてすべてのステークホルダーの価値を持続的に増加させていきます。



「品質」の向上を起点とする「拡大成長サイクル」

### (2)グローバルベースの経営・管理態勢の強化

国や地域に関係なく、すべてのステークホルダーに高い価値提供を行い、さらにその実現のためにグループ内の経営資源をボーダレスに活用できる経営・管理態勢を構築・強化していきます。

中でも、今後、会計基準や保険会社の監督規制等が大きく変わろうとしていることを踏まえ、「リスクベース経営(ERM)」に必要なインフラ構築に特に強力に取り組んでいきます。

## 2. 中期経営計画「変革と実行 2011」における実績および2011年度計画

中核事業である国内損害保険事業を軸に海外保険事業および国内生命保険事業をさらに拡大させ、全体としてバランスの取れた事業ポートフォリオの構築に一層注力していきます。

事業ドメイン		2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度計画
修正利益(※1)	国内損害保険事業	51億円	462億円	204億円	350億円
	東京海上日動	169億円	546億円	237億円	380億円
	日新火災	△107億円	2億円	13億円	20億円
	その他	△11億円	△86億円	△46億円	△50億円
	国内生命保険事業	△572億円	520億円	275億円	380億円
	あんしん生命	△60億円	322億円	492億円	390億円
	フィナンシャル生命 他	△512億円	198億円	△217億円	△10億円
	海外保険事業(※2)	208億円	765億円	248億円	520億円
	損害保険事業	232億円	697億円	505億円	230億円
	元受	33億円	371億円	337億円	290億円
	再保険	199億円	325億円	168億円	△60億円
	生命保険事業	△7億円	78億円	30億円	20億円
	自然災害保険金の追込み(※3)	—	—	△279億円	279億円
	金融・一般事業	△211億円	△94億円	△7億円	30億円
	グループ合計	△525億円	1,654億円	720億円	1,280億円
グループ合計ROE(※1)	△1.7%	5.8%	2.4%	4.4%	

※1. 収益・ROEは、企業価値を的確に把握し、その拡大に努める観点から「修正利益ベース」で定めます。

※2. 海外保険事業合計では、内訳(損害保険事業(元受・再保険)、生命保険事業)には賦課されていない費用を差し引いています。

※3. 海外保険事業については、2011年1～3月に発生した自然災害保険金を2010年度実績に計上しています。

#### <修正利益の定義>

##### (1)損害保険事業

修正利益=当期純利益+異常危険準備金等繰入額+価格変動準備金繰入額

—ALM債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益—保有株式・不動産等に関する売却損益・評価損—その他特殊要素(各調整額は税引き後)

##### (2)生命保険事業

修正利益=エンベディッド・バリューの当期増加額—増資等の資本取引

##### (3)その他の事業

財務会計上の当期純利益

## 当社の経営戦略

グループの戦略をふまえ、当社では、以下の事業運営方針、戦略を着実に遂行してまいります。

### (1) 事業運営方針

- ①お客様のニーズを捉えた商品開発を進め、安定的な収益の確保と持続的な成長を目指します。
- ②商品・サービスの質的向上を図り、ご契約時から契約終了に至るまでのお客様満足度を一層高めます。

### (2) 持続的な成長に向けた戦略

#### ① 営業戦略

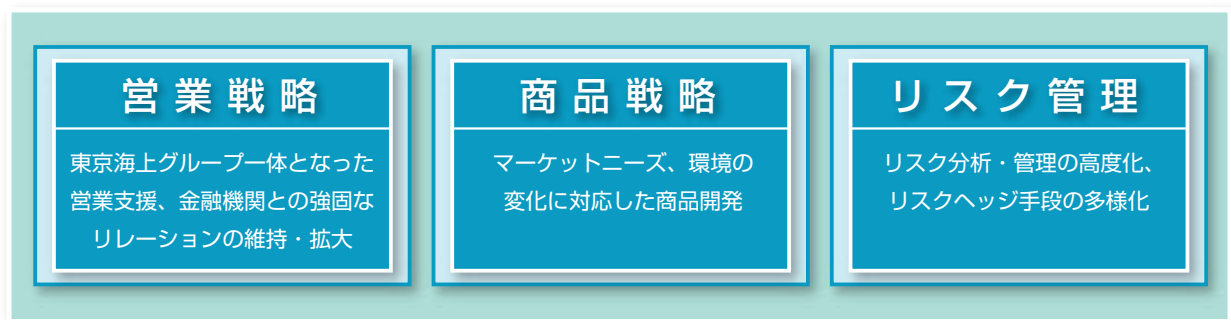
東京海上グループが一体となった営業支援を行うことにより、金融機関との強固なリレーションを維持・拡大していきます。

#### ② 商品戦略

マーケット環境を見据え、規模の拡大と収益とのバランスをとった商品戦略により、安定的な収益の確保と持続的な成長を目指し、また、お客様の多様なニーズに応えるべく、変額年金以外の商品の拡充についても検討します。

#### ③ リスク管理

保険引受リスク管理の強化、収益性・リスク量の分析高度化を図ります。



# よりお客様にご満足いただくために

## 「お客様の声」対応方針

当社では、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくため当社の社員・代理店の一人ひとりが「お客様の声」を真摯に受けとめ、お客様の期待に応える対応をしていくことが極めて重要であるとの考えから、「お客様の声」対応方針を定めています。

### 基本理念

東京海上日動フィナンシャル生命は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

### 基本方針

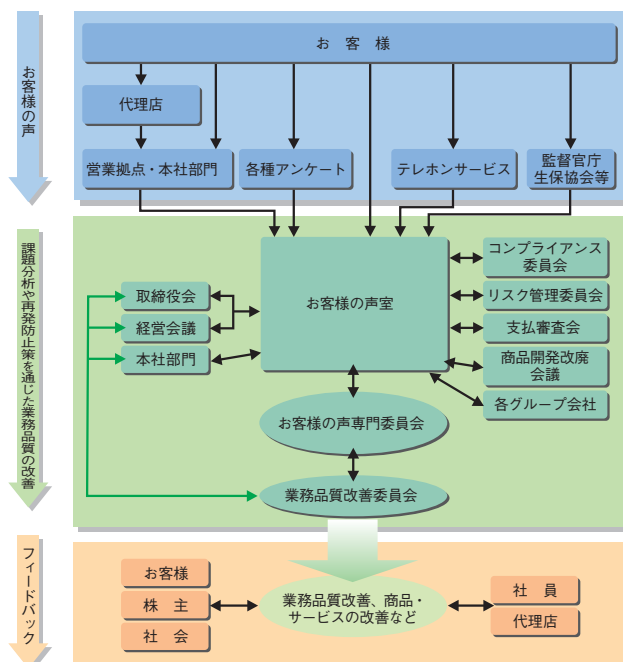
- I 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- II 「お客様の声」に、迅速かつ適切に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- III 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- IV 「お客様の声」をもとに、より多くの安心をお客様にお届けします。

### 行動指針

- I 感謝をもって受けとめる  
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- II 最後まで責任をもって対応する  
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
- III 業務品質の向上に活かす  
「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
- IV より多くの「安心」をお届けする  
社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、継続的にお客様から信頼される企業を目指します。

## 「お客様の声」を業務品質改善に活かしお客様満足度を向上させる取り組み

お寄せいただいた「お客様の声」は、お客様の声室に集約され、一元管理のもとでの詳細な原因分析により経営課題を抽出し、対応等を検討して業務品質の改善につなげています。また、「お客様の声」からの改善事例等は、本誌11ページおよびホームページを通して、情報発信しています。



### ●お客様の声室

お客様からのご意見やご要望等を一元的に管理し、承る窓口として、「お客様の声室」を設置しています。お客様の声室では、お寄せいただいた「お客様の声」を精査し、課題を抽出して、関係部門への提言を行っています。

### ●お客様の声専門委員会

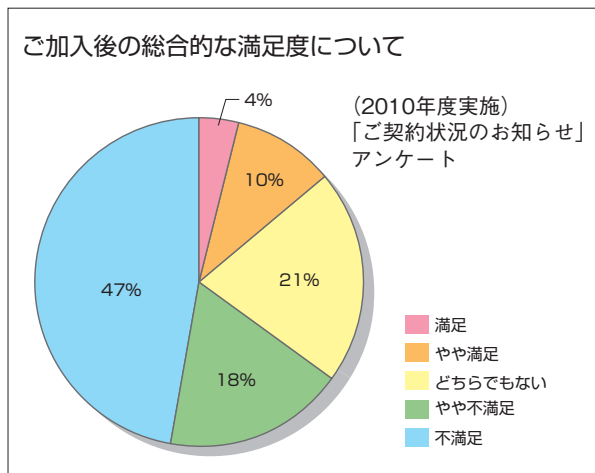
お客様の声を基にした業務品質改善を議論することを目的として、「業務品質改善委員会」の諮問機関である「お客様の声専門委員会」を設置しています。「お客様の声専門委員会」では、毎月お寄せいただいたお客様の声を基にした業務品質改善を議論するとともに、改善に向けた取り組みの進捗状況を管理しています。また特に重要な課題については、「業務品質改善委員会」に定期的に報告を行っています。

●業務品質改善委員会

業務品質改善の推進等を目的として、取締役会委員会である「業務品質改善委員会」を設置し、「お客様の声専門委員会」における議論等を基にお客様の声を経営改善にいかす取り組みを行っています。

●各種アンケート

すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約状況のお知らせ」に、毎年1回アンケートを同封してお客様の声を頂戴しています。



※2010年度は、2010年7月送付「ご契約状況のお知らせ」にアンケートを同封し、「ご加入後の総合的な満足度」等についてアンケートを実施しました。約51万名に送付し、16,075名のお客様からご回答をいただきました。

2010年度に実施したアンケートにおいては、ご加入後の総合的な満足度等についてお伺いしています。当社の商品性・サービスのうち満足しているものとして、「郵送による情報提供」をお選びいただくお客様が多い一方で、運用環境が不調なために積立金が減少していることに対する不満をお持ちであるお客様は、全体の6割近くに達するという結果となりました。

アンケートの分析結果は、社内で共有し、お客様満足度向上の為に今後の商品開発・サービス向上に役立てています。

●テレホンサービス

お客様向けのテレホンサービスにおいて、お客様からご意見・ご要望などを頂戴し、その内容をデータベースに蓄積しています。また、代理店向けにサポートデスクを設置し、代理店を通じて業務改善につながる声をお伺いしています。

●「お客様の声」に基づく業務品質改善

データベースに蓄積した「お客様の声」を分析し、今後の商品開発・サービス向上に役立てています。「お客様の声」に基づき、開発・改善した商品サービス等の事例は、11ページ「『お客様の声』に基づき開発・改善した商品・サービス等の事例」をご参照ください。

「お客様の声」の状況

2010年度にテレホンサービス等を通じていただいた「お客様の声」を以下のように分類し、商品開発・サービス向上に向けた取り組みを推進しています。

2010年度（2010年4月～2011年3月）のお客様の声

(単位：件)

お客様の声の区分	代表的な事例	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
ご契約時	契約時の説明が不十分など	113	221	191	255	780
	保険証券の誤表示など	9	4	3	4	20
	パンフレット等が読みづらいなど	4	0	0	2	6
	その他	37	28	15	9	89
保険料のお支払い関係	口座引落としについて	2	0	1	0	3
	その他	2	1	0	0	3
ご契約後の手続き関係	解約手続きが遅いなど	8	11	6	10	35
	運用成果に対する不満など	10	14	29	40	93
	四半期毎に送付するお知らせが見づらいなど	4	7	17	9	37
	各種変更手続きが煩雑など	6	2	5	1	14
	その他	17	13	14	28	72
保険金・給付金	請求手続きが煩雑など	2	1	2	2	7
	その他	3	1	5	3	12
その他	契約後のアフターフォローに関するもの	12	12	14	13	51
	商品についてのご要望	0	0	1	1	2
	その他	8	18	12	11	49
合計		237	333	315	388	1,273

## 「お客様の声」に基づき開発・改善した商品・サービス等の実例

当社にお寄せいただいた「お客様の声」をもとに、以下のような商品・サービス等の開発・改善を行いました。

### 事例1：ご契約者Webサービスの機能改善

**お客様の声**：インターネットで各種照会や手続きをしたい。

**改善内容**：従来から提供させていただいていましたご契約者様向けホームページを機能改善いたしました。ホームページ上で「ご契約状況のお知らせ」をいち早く閲覧できる他、解約請求書を取り出せるサービスも開始しています。

### 事例2：死亡保険金受取人の変更範囲の拡大

**お客様の声**：甥や姪を死亡保険金受取人に指定したい。

**改善内容**：個人年金商品の死亡保険金受取人の変更について、従来は対象範囲を「被保険者の配偶者または2親等内の血族」とさせていただいていましたが、「被保険者の配偶者または3親等内の血族」へと拡大しました。

### 事例3：「ご契約状況のお知らせ」の改善

**お客様の声**：「ご契約状況のお知らせ」の作成基準日から手元に届くまでに1カ月以上かかっており、もっと早く送付してほしい。

**改善内容**：「ご契約状況のお知らせ」をハガキでの送付に変更（7月発送分は従来どおり封書）させていただきました。この変更により、お届け時期は半月程度早まりました。また、紙資源の節約となり、環境の保護にも繋がりました。

### 事例4：保険金等請求時のお手続き書類の簡素化

**お客様の声**：保険金等の請求時の書類が多く、手続きが煩雑だ。書類等を見直してほしい。

**改善内容**：お客様が簡易・迅速に保険金を請求いただけるように、一定の条件のもとで、次のお手続き書類の見直しを実施しました。

- ・死亡診断書または死亡証明書コピーの取り扱い
- ・死亡保険金受取人の戸籍抄本（謄本）の省略

### 事例5：新商品の開発

**お客様の声**：魅力的な商品を提供してほしい。

**改善内容**：お客様の声をふまえて、2011年2月に「東京海上日動フィナンシャル運用成果追求型年金 運用プラス」、「ファイブグロース」、同年5月に「ターゲットファイブ」、同年6月に「ドリームファイブ」を発売しました。

## 生命保険協会による生命保険に関するご相談、苦情や紛争の解決について

生命保険協会は、保険業法に定める指定紛争解決機関として、金融庁より指定を受け、生命保険業務・外国生命保険業務に関する苦情処理手続および紛争解決手続等の業務を平成22年10月1日より行っています。

### ●生命保険相談所について

生命保険相談所は、生命保険に関するさまざまなご相談やご照会、苦情をお受けするための窓口として、生命保険協会が運営している相談所です。豊富な専門知識を持った相談員がお話をお伺いいたします。

### ●裁定審査会について

生命保険相談所が苦情を受け付け、生命保険会社とご契約者等との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかない場合、中立・公正な立場から裁定（紛争解決支援）を行う「裁定審査会」を設置しています。（生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決しない場合、裁定審査会に申し立てることができます。）

#### <裁定審査会の特長>

- ①中立・公正・・・裁定審査会は弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員からなる委員で構成されています。生命保険に関するADR\*機関として高い専門性を有し、中立・公正なADR機関として、金融庁からの指定を受けています。
- ②ご利用無料・・・裁定費用は無料です。ただし、通信費、事情聴取に出席される場合の交通費、その他の手続費用はご負担していただきます。
- ③便利・迅速・・・主に書面により事実確認を行いますので、全国どこからでも手続きが可能です。事情聴取を行う場合は、お近くの連絡所にてテレビ会議システムを利用して実施することもできます。裁定手続は非公開で、裁判よりも迅速な解決を図ります。

\*ADR（裁判外紛争解決手続）とは、身の周りで起こるトラブルを、裁判ではなく、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。

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。

## 保険法の施行について

### （1）保険法施行の背景

保険契約に関する基本的なルールとして、2010年（平成22年）4月1日に新しい保険法が施行されました。従来は商法に定められてきた一部の条文を総称して保険法と呼んでいましたが、ご契約者等の保護や内容の現代化などの観点で約100年ぶりに見直しが行われ、商法から独立した新しい法律として制定されました。新しい保険法には保険契約に関する様々な内容が定められています。

### （2）保険法施行に伴う対応

#### ①「ご契約のしおり・約款」の改定

ご契約者等の保護という保険法の趣旨を踏まえ、2010年（平成22年）3月1日以降にお申し込みいただいたすべてのご契約から、募集に使用する「ご契約のしおり・約款」を保険法に対応した内容に改定しました。

#### ②2010年（平成22年）2月28日以前のご契約について

2010年（平成22年）2月28日以前のご契約についても、「保険法施行に伴う取扱変更に関する特則」を自動付加することで、保険法に対応した内容に変更しています。

なお、新しい保険法の施行による、ご契約のお取扱いの一部変更についてのポイントをお客様にご理解いただくため、当社ホームページに保険法コーナーを開設してご案内を行っています。



「当社ホームページ」

# 保険金等支払いに関する信頼向上に向けた取り組み

## 信頼向上に向けた取り組み

保険金等のお支払いは保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であることを強く認識し、お客様の信頼向上に向けて、次の5項目について継続的に取り組み、お支払い漏れやお支払い誤りの生じない適正な業務運営に努めています。

- (1) 保険金等支払部門の要員・支払プロセス等、支払体制の整備・強化
- (2) 保険金等支払部門とは独立した組織による、支払査定業務の適正性の検証
- (3) 保険金等支払査定基準等、保険金等支払に関する規定の整備と適正な査定の実施
- (4) 経営レベルにおける保険金支払状況等の定期モニタリング
- (5) 商品開発部門と保険金等支払部門等との連携による、お客様にとって理解しやすい保障内容の商品開発

## 保険金等のお支払状況

当社では、「広く社会に開かれた、透明性の高い会社」の実現を目指しており、その取り組みの一つとして、保険金・給付金等のお支払状況を開示しています。

2010年度（平成22年度）において、当社が保険金・給付金等をお支払いした件数・金額、お支払いに該当しないと判断した件数は以下のとおりです。

### 【お支払いした件数・金額（2010年度）】

（単位：件、百万円）

	合計	死亡・高度障害等の保険金	入院・手術等の給付金
お支払い件数	2,709	2,650	59
お支払い金額	19,980	19,972	7

（注）1.上記の件数・金額は、ご請求単位で集計したものです。

2.上記の件数・金額には、満期保険金・生存給付金、各種払戻金等の支払査定を要しないお支払いは含まれていません。

### 【お支払いに該当しないと判断した件数（2010年度）】

（単位：件）

	合計	死亡・高度障害等の保険金	入院・手術等の給付金
詐欺による取消し	—	—	—
不法取得目的による無効	—	—	—
告知義務違反による解除	1	—	1
重大事由による解除	—	—	—
免責事由に該当	13	13	—
支払事由に非該当	33	29	4
その他	—	—	—
合計	47	42	5

（注）上記の件数は、ご請求単位で集計したものです。

### 【用語のご説明】

#### ○詐欺による取消し

保険加入等に際して、ご契約者または被保険者に詐欺行為があった場合、保険契約を取消しとするものです。この場合はすでにお支払いいただいた保険料は払い戻ししません。

#### ○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をもって保険契約に加入された場合に保険契約を無効とするものです。この場合はすでにお支払いいただいた保険料は払い戻ししません。

#### ○告知義務違反による解除

保険加入等に際して、ご契約者または被保険者が故意または重大な過失により告知すべき重大な事実について告知いただかなかった場合や、事実でないことを告知された場合、保険契約を解除することがあります。このような場合には、お支払いできる返戻金があれば、これをご契約者にお支払いします。

#### ○重大事由による解除

保険金等を詐取る目的で故意に事故を起こしたり、保険金等のご請求に際して診断書を偽造するなどの詐欺行為があった場合、保険契約を解除するものです。このような場合には、お支払いできる返戻金があれば、これをご契約者にお支払いします。

#### ○免責事由に該当

被保険者が所定の期間内に自殺されたり、ご契約者や保険金受取人の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合は、保険金等をお支払いしません。

#### ○支払事由に非該当

保障対象外の手術についてご請求いただいた場合など、約款に定める支払事由に該当しない場合は、保険金等をお支払いしません。

# 東日本大震災への対応

2011年3月11日14時46分、三陸沖を震源とするマグニチュード9.0の巨大地震が東日本で発生しました。当社では地震発生直後に災害対策本部を立ち上げ、被災されたお客様への対応として、各種特別措置を実施する等、被災地の復旧、復興に向けた支援を行っています。

## 安心のご提供

### 1. 災害死亡保険金等の全額お支払い

地震、噴火または津波により、災害死亡保険金や災害割増特約、傷害特約、災害入院特約などの保険金または給付金の支払事由に該当した場合は、お支払いしないか、削減してお支払いする場合があることを約款上規定しておりますが、今回はこれを適用せず、全額お支払いいたします。

### 2. 保険金等の簡易迅速なお支払い

保険金・給付金、契約者貸付金、解約払戻金等のお手続きにおきまして、必要書類の一部を省略するなどの特別措置を実施し、簡易迅速なお手続きを可能といたしました。

### 3. 保険料払込猶予期間の延長

被災されたお客様よりお申し出いただくことで、保険料のお払込みの猶予期間を最長9カ月間（最長2011年12月末日まで）、延長いたします。

### 4. 休日のコールセンター稼働

震災直後のコールセンターの休日稼働を実施いたしました。

## 被災者情報の収集の取り組み（保険金の請求のご案内）

### 1. 災害地域生保契約照会センターからの情報の活用

被災されたお客様が、加入されていた生命保険会社が分からず保険金のご請求を行うことが困難な場合等において、生命保険協会に設けられた災害地域生保契約照会センターにお問い合わせいただくことで、当社にて契約情報を照合し、ご契約のあった関係者様にご連絡を行っております。

### 2. 生命保険協会の会員会社との情報連携

生命保険協会の各会員会社が把握した今回の震災で亡くなられた方の情報について、会員会社で共有し、ご遺族からの保険金の請求等を待つことなく、保険金の請求のご案内を行うよう努めております。

### 3. 警察庁等のホームページに公表された情報の活用

警察庁等のホームページに公表された被災された方の情報を、当社契約情報と照合することにより、ご遺族からの保険金の請求等を待つことなく、保険金の請求のご案内を行うよう努めております。

## お客様等への積極的な働きかけ

### 1. お客様への安否確認コール

津波等により特に被害が甚大な太平洋沿岸部の市区町村にお住まいのお客様に対して、安否確認のため、お電話させていただいております。

### 2. 被災地のお客様に対する特別措置等のご案内

「ご契約状況のお知らせ」（通常、年4回 お客様あて送付）を通じ、被災されたお客様に対するお手続きの特別措置等（災害死亡保険金等の全額支払、保険金等の簡易迅速なお支払い、お手続き、保険料払込猶予期間の延長等）をご案内しております。

## 義援金

東京海上ホールディングスでは、東京海上グループ会社の社員、代理店等による義援金の募集を行いました。集まった義援金約121百万円に、グループ会社からの義援金約79百万円と東京海上ホールディングスがマッチングギフトとして拠出した30百万円を加えた合計約230百万円を被災地で救援・復興のために活動するNPO法人等に寄付しました。

また当社では、生命保険協会を通じて他の会員各社とともに、日本赤十字社に300百万円を義援金として寄付しました。