

1 直近事業年度における事業の概況

2018年度のわが国経済は、緩やかな成長を続ける中、雇用面では企業側の強い労働需要が続いたものの、賃金と個人消費は緩やかな伸びに留まり、物価上昇率は力強さを欠く動きとなりました。また、英国のEU離脱交渉の難航や米中間の通商問題を中心とした関税引き上げの影響が中国経済をはじめとした世界経済の成長の重石となり、日本においても輸出・生産に緩やかな減速が見られ、特に年明け以降、貿易、鉱工業生産関連の経済指標に弱さが目立ちました。

金融市場の状況については、米中間の通商問題などを背景に企業業績の先行き不透明感が強まり、国内株式市場は当初、上値の重い展開が続きました。一時、税制改革で経済成長が期待される米国の株価上昇で日経平均株価も24,000円を上回る局面もありましたが、10月に米国金利の急上昇で米国株式が下落に転じると、世界経済の減速懸念が台頭し、年末にかけて国内株式市場も下落基調で推移しました。年明け後、冴えない経済指標の発表が続きましたが、米国株式の上昇に追従する形で日経平均株価は上昇基調に転じ、前期末比248円低い21,205円で取引を終えました。

国内債券市場は、日銀の長短金利操作付き量的・質的金融緩和策のもと、当初は一進一退で推移しましたが、7月末の金融政策決定会合の結果を受けて10年国債金利は0.1%を超える水準に上昇しました。その後、日銀が国債買入れオペを減額することで国内金利に上昇圧力がかかる場面もありましたが、10月以降は世界経済の不透明感の高まりとともに金利低下圧力が強まり、10年国債金利は前期末比0.135%低い△0.095%で取引を終えました。

外国為替市場は、米国政策金利の引き上げなどを背景に円安基調で推移しましたが、年末から年始において世界経済の減速懸念により急激な円高ドル安となりました。その後、当期末にかけて米国政策金利の引き上げが見送られる見通しが高まり、金融市場の不安定感が和らいだことで円安基調に転じ、為替レートは前期末比4.75円安い1ドル110.99円で取引を終えました。

生命保険業界においては、生産年齢人口の減少等による国内保険市場の縮小、長寿化による医療・介護負担の増加、デジタル化の進展等に伴う経営環境の変化への対応が求められる中、競争環境は厳しさを増しています。銀行窓販においては、中期的には生命保険の加入チャネルとしての認知が一層高まることを通じて、多様なニーズに対応できるチャネルとしての成長が期待されていますが、足元では低金利の長期化の影響により円建貯蓄性商品の販売が低迷する中、各社は外貨建商品の開発や販売を強化しており、同分野における競争が激化しています。

このような経済環境下における当期の事業の経過および成果等は以下のとおりです。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組み結果、および同方針の定着度合いを測るために定めた成果指標（保有契約件数、保有契約高、保険契約継続率）を公表しました。

営業活動については、当社営業担当者が提携代理店に対して保険販売支援を行うほか、当社社員が提携代理店へ出向して代理店内から保険販売を推進する取り組みにより、保障性平準払商品の販売に注力しました。

当期の販売実績については、米国ドル建終身保険（保険料円払込型）の販売が増加しましたが、2017年12月末に初期死亡保険金抑制型一時払終身保険（米ドル建）の販売を停止したことや、外貨建商品分野における競争激化の影響を受け米国ドル建終身保険や積立利率更改型一時払終身保険の販売が減少したこと等により、新契約高は前年同期を下回りました。

お客さまへのサービスについては、保険金等のお支払いが生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であるとの認識のもと、確実かつ迅速に保険金等をお支払いできる態勢の整備に継続的に取り組んでいます。また、「お客さまの

声」を大切に、お客さまの利便性向上を図るべくサービスの拡充等に関しても継続的な取り組みを行っており、特に高齢のお客さまに配慮した、わかりやすい情報および質の高いサービスの提供を心掛けています。当期に実施した主な取り組みは以下のとおりです。

- ・ご高齢やご多忙のお客さまの利便性向上を図るため、あらかじめご登録いただいたご家族に契約内容を開示する「PGFご家族登録サービス」のご案内を推進
- ・保険証券の見方や保険金などをお受取りいただける主な事由について説明する「お客様サポートガイド」について、見やすさ・わかりやすさを改善するための改定を実施
- ・商品のメリットや仕組みなどを一枚の資料で簡易的に説明できる「商品概要書（米国ドル建終身保険）」において、外部評価機関より「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得

資産運用については、一般勘定資産の運用では長期にわたり安定した収益を得ることを重視しており、国債や信用度の高い社債を主とする資産構成としています。また、資産と負債のデュレーションを合わせることにより、金利変動リスクの軽減に努めています。なお、引受けた保険契約のうち円建保険について自社で運用している一方、外貨建保険については資産運用の効率向上の観点から、グループ内の複数の生命保険会社に共同保険式再保険により出再しています。

上記の取り組みの結果、契約の状況については、個人保険および個人年金保険の合計で、新契約件数は44,542件（前年同期比24.0%減）、新契約高は4,009億円（同25.4%減）、新契約年換算保険料は139億円（同31.6%減）となりました。また、保有契約件数は前期末より21,347件増加し553,637件（前期末比4.0%増）、保有契約高は4兆9,527億円（同6.0%増）、保有契約年換算保険料は2,325億円（同2.2%増）となりました。

収支の状況については、収入面では保険料等収入が3,911億円（前年同期比13.7%減）、資産運用収益が78億円（同39.1%増）、その他経常収益が7億円（同31.9%増）となり、支出面では保険金等支払金が3,373億円（同13.8%減）、責任準備金等繰入額が104億円（同31.8%減）、資産運用費用が39億円（同75.1%増）、事業費が354億円（同2.5%増）、その他経常費用が45億円（同3.0%減）となった結果、経常利益は79億円（同27.6%減）となりました。これに特別損益や法人税等を加味した当期純利益は54億円（同26.4%減）となりました。また、保険会社の本業の収益を示す基礎利益は91億円（同16.3%減）となりました。

資産・負債の状況については、総資産は前期末より139億円増加し4,161億円（前期末4,022億円）となり、負債の大半を占める責任準備金の当期末残高は2,916億円（同2,811億円）となりました。責任準備金の内訳は、個人保険および個人年金保険が2,845億円（同2,738億円）、団体保険が0億円（同0億円）、団体年金保険が33億円（同35億円）、その他の保険と危険準備金で37億円（同38億円）となりました。

なお、財務の健全性を示す指標の1つであるソルベンシー・マージン比率は、前期末より5.8ポイント低下し823.9%（同829.7%）となりました。

当社は、経営理念において、ビジネスパートナーである提携金融機関および代理店とともに、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供することを使命としています。2019年から3カ年で推進中の中期経営計画では、この使命のもと以下の7項目を重要課題として位置付けており、その達成・解決に向け邁進してまいります。

- ・永続的な成長を実現するマーケティングおよび販売の推進

- ・差別化され、競争優位性のある商品の開発・営業サポート態勢の強化
- ・顧客満足およびビジネスパートナーの利便性向上に資するサービス品質の向上と業務効率化
- ・中長期的な成長を支える人材の確保および育成
- ・確実で革新的なビジネスを実現する効果的・効率的なシステム環境の整備
- ・再保険や自社運用を踏まえた収益資本管理と資産運用体制の強化および事業費管理の強化
- ・健全で持続的な成長および適切な業務運営を支える内部統制機能の強化

2 契約者懇談会開催の概況

当社は、契約者懇談会を開催していません。

3 相談・苦情処理態勢、相談（照会、苦情）の件数、および苦情からの改善事例

〈お客さまからのご相談、お申出への対応〉

コールセンターへのご相談、各種お申出につきまして、迅速かつ誠意をもって対応させていただいています。

●2018年度受付のご相談、お申出件数

106,373件 (2018年4月～2019年3月)

●コールセンターへのご相談、お申出内容と件数

項目	件数	占率
ご契約後のお手続き等に関して (解約、貸付、契約内容変更等)	40,895	38.4%
保険料のお払込み等に関して (保険料収納、生命保険料控除証明等)	19,135	18.0%
保険金・給付金のお手続き等に関して (入院・手術給付金手続き、死亡給付金手続き、満期年金請求書手続き等)	12,300	11.6%
保険契約へのご加入等に関して	1,898	1.8%
その他 (税金、会社の内容等)	32,145	30.2%
合計	106,373	100.0%

※「お客さまから寄せられたご不満の声」および「お客さまの声を踏まえて、2018年度に改善を行った事例」につきましては、19～20ページをご覧ください。

4 新規開発商品の状況

当社は、お客さまのニーズに即した保障を備えた商品を、市場動向等も踏まえ開発し、提供するよう取り組んでいます。

商品開発にあたっては、上記のほか、お客さまにその商品性をご理解いただける態勢を構築するなどの観点も踏ま

え、当社において定める商品開発プロセスに則り開発をすすめており、2018年度は、次の商品を商品改定し、取扱を開始しました。

商品名称等	販売開始時期	主な内容
積立利率更改型一時払終身保険 (19) ★	2019年1月	一生涯の死亡保障を提供する商品として販売している積立利率更改型一時払終身保険について、お客さまへの還元度合いを高める商品改定を行いました。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

※★印の商品については、52ページ以降に記載の「ご契約にかかる費用やリスク等について」もあわせてご確認ください。

5 保険商品一覧

主契約 (2019年6月現在)

保険種類	ご契約の目的	商品名称等
定期保険	死亡・高度障害保障に力強い備えとなる保険です。無理のないご負担で大きな保障をお考えの方に。	平準定期保険
	死亡、高度障害に加え、就労不能障害の場合のご家族の生活保障を毎月決まった年金で準備されたい方に。	就労不能障害保障型家族収入保険
終身保険	生涯にわたる死亡保障とキャッシュバリューを円建で確保されたい方に。	終身保険
	生涯にわたる死亡保障とキャッシュバリューに加え、介護への備えを円建で確保されたい方に。	介護保険金特則付終身保険
	生涯にわたる死亡保障とキャッシュバリューを保険金額が一定期間増える円建の終身保険で確保されたい方に。	保険金通増型終身保険 (低解約返戻金型)
	生涯にわたる死亡保障とキャッシュバリューを「米国ドル」で確保されたい方に。	米国ドル建終身保険★
	生涯にわたる死亡保障とキャッシュバリューに加え、介護への備えを「米国ドル」で確保されたい方に。	介護保険金特則付米国ドル建終身保険★
	生涯にわたる死亡保障を「米国ドル」で確保しながら、保険料の払込は「円」の固定額で行いたい方に。	米国ドル建終身保険 (保険料円払込型) 基本型★
	生涯にわたる死亡保障に加え、介護への備えを「米国ドル」で確保しながら、保険料の払込は「円」の固定額で行いたい方に。	米国ドル建終身保険 (保険料円払込型) 介護型★
	生涯にわたる死亡保障に加え、保険金額が運用実績に応じて増減する仕組みの保険です。死亡保険金額を最低保証しながら、保険金額の増加を期待されたい方に。	変額終身保険★
	3種類の通貨の中から運用通貨、10年または15年 (豪ドル建は10年のみ) の中から積立利率適用期間を選択できる一時払の終身保険です。運用成果を「円」で自動的に確保するために「目標額」を設定されたい方に。	積立利率更改型一時払終身保険 (19) (米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建) (円建終身保険移行特約付) ★
	3種類の通貨の中から運用通貨、10年または15年 (豪ドル建は10年のみ) の中から積立利率適用期間を選択できる一時払の終身保険です。積立利率に応じて設定される定期引出金を受取りながらのこす準備をされたい方に。	積立利率更改型一時払終身保険 (19) (米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建) (積立金定期引出特約付) ★
円建で、10年または15年の中から積立利率適用期間を選択できる一時払の終身保険です。着実に資産を殖やしながらのこす準備をされたい方に。	積立利率更改型一時払終身保険 (19) (円建) ★	
養老保険	老後資金準備と一定期間の死亡保障を「米国ドル」で確保されたい方に。	米国ドル建年金支払型特殊養老保険★
個人年金保険	近い将来に備えて、「通貨」の特徴を活かした資産形成を希望される方に。通貨は米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建・円建の中から指定いただけます。	通貨指定型個人年金保険★
	運用成果を「円」で自動的に確保するために「目標額」を設定されたい方に。通貨は米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建の中から指定いただけます。	通貨指定型個人年金保険 (円建年金移行特約付) ★
	米国ドル建の特別勘定での運用実績に基づく資産形成を希望される方に。運用成果を「円」で自動的に確保するために「目標額」を設定いただけます。	変額個人年金保険 (米国ドル建) (円により目標額を設定する場合の特則付) ★

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「重要事項に関するお知らせ (契約概要/注意喚起情報)」または「契約締結前交付書面 (契約概要/注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」および「特別勘定のしおり」をご覧ください。

※積立利率更改型一時払終身保険 (19) および通貨指定型個人年金保険について、2019年6月現在、積立利率が当社所定の利率を下回っている状況などから、ユーロ建および円建は、新規の取扱を停止させていただいております。

※★印の商品については、52ページ以降に記載の「ご契約にかかる費用やリスク等について」もあわせてご確認ください。

特約 (2019年6月現在)

特約名称	ご契約の目的	保険金・給付金等の名称
災害死亡給付特約	不慮の事故による死亡保障を充実させたいという方に。	災害死亡保険金 災害高度障害保険金
がん診断特約	がんと診断確定された場合に、給付金を受取りたいという方に。	がん診断給付金
リビング・ニーズ特約	余命6カ月以内と判断される場合、生きている間に保険金を受取りたいという方に。	特約保険金
介護前払特約	所定の要介護状態になられた場合（公的介護保険制度の「要介護4」または「要介護5」と認定された場合）に、死亡保険金の一部を介護年金として受取りたいという方に。	介護年金
介護年金移行特約	所定の要介護状態になられた場合（当社所定の要介護状態または公的介護保険制度の「要介護2」以上の状態に該当した場合）に、保険契約の全部または一部を、将来の死亡保障に代えて、介護年金として受取りたいという方に。	介護年金
介護保険年金支払特約	介護保険金をお支払いする場合に、介護保険金の全部または一部を、年金で受取りたいという方に。	介護年金
保険金等の支払方法の選択に関する特約	保険金等の全部または一部を、一時金でのお受取りに代えて年金で受取りたいという方に。	年金
疾病障害による保険料払込免除特約	疾病により所定の身体障害状態になられた場合に、保険料の払込免除を受けたいという方に。	—
保険料払込免除特約 I 型	三大疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）に罹患し所定の状態になられた場合に、保険料の払込免除と既払込保険料相当額のお支払いを受けたいという方に。	—
指定代理請求特約	受取人に保険金等を請求できない所定の事情がある場合に代理人が請求することができるようにしたいという方に。	—

※給付内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「重要事項に関するお知らせ（契約概要/注意喚起情報）」または「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

ご契約にかかる費用やリスク等について

49ページおよび50ページに記載の★印の商品について、ご契約にかかる費用や、為替リスク、解約返戻金等、ご契約にあたって特にご注意いただきたい事項を以下に記載していますので、ご確認くださいませようお願いします。

米国ドル建終身保険／介護保険金特則付米国ドル建終身保険／米国ドル建年金支払型特殊養老保険

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険料より控除される費用」「保険料を円でお支払いいただく場合の費用」「年金・保険金等を円でお受取りいただく場合の費用」「保険金・解約返戻金を年金で受け取る場合にご負担いただく費用（米国ドル建終身保険、介護保険金特則付米国ドル建終身保険の場合）」「年金受取期間中に年金で受け取る場合にご負担いただく費用（米国ドル建年金支払型特殊養老保険の場合）」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。また、「年金・保険金等を米ドルでお受取りいただく場合の費用」「クーリング・オフ等で保険料を米ドルでお受取りいただく場合の費用」をご負担いただく場合があります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

■為替リスクについて

この保険は米ドル建であり、円貨で払い込まれ、または円貨で受け取る場合、為替相場の変動による影響を受けます。したがって、受取時の為替相場で円に換算した保険金額等が円でお支払いいただいた保険料総額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

米国ドル建終身保険（保険料円払込型）基本型／米国ドル建終身保険（保険料円払込型）介護型

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険料および積立金から控除される費用」「保険料円払込額を米ドル建の保険料に換算するとき、その他の保険料等を円でお支払いいただく場合の費用」「保険金等を円でお受取りいただく場合、円建の介護年金を受け取る場合の費用」「保険金・解約返戻金を年金で受け取る場合にご負担いただく費用」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。また、「保険金等を米ドルでお受取りいただく場合の費用」をご負担いただく場合があります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

■為替リスクについて

この保険は米ドル建であり、毎回の保険料の払込について、保険料円払込額を米ドルに換算した保険料は、為替相場の変動による影響を受けます。また、保険金等を円貨で受け取る場合にも、為替相場の変動による影響を受けます。したがって、受取時の為替相場で円に換算した保険金額等が保険料円払込額の総額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

変額終身保険

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険料より控除される費用」「特別勘定での運用期間中に負担いただく費用」「保険金・解約返戻金を年金で受け取る場合にご負担いただく費用」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」、「ご契約のしおり・約款」および「特別勘定のしおり」をご覧ください。

■投資リスクについて

この保険の特別勘定は、主に国内外の株式、債券等に投資する投資信託で運用されますので、株価や債券相場等の下落等により解約返戻金額等お受取りになる金額の合計額は、お支払いいただいた保険料総額を大幅に下回る場合があります、損失が生じるおそれがあります。

積立利率更改型一時払終身保険（19）（米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建）（円建終身保険移行特約付）
積立利率更改型一時払終身保険（19）（米国ドル建・ユーロ建・豪ドル建）（積立金定期引出特約付）
積立利率更改型一時払終身保険（19）（円建）

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険関係費用」「保険料を円でお支払いいただく場合、保険金・定期引出金等を円でお受取りいただく場合、円建終身保険へ移行する場合および介護終身年金へ移行する場合の費用」「保険料を運用通貨と異なる外貨（米ドル）でお支払いいただく場合の費用」「年金、遺族年金支払期間中に負担いただく費用」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。また、「保険金等を外貨でお受取りいただく場合の費用」「クーリング・オフ等で保険料を外貨でお受取りいただく場合の費用」をご負担いただく場合があります。

■為替リスクについて

この保険は運用通貨が外貨の場合に、円や運用通貨と異なる外貨でお支払いいただく場合、または円でお受取りいただく場合等、為替相場の変動による影響を受けます。したがって、保険金額等をお支払いいただいた通貨で換算した場合の金額がお支払いいただいた一時払保険料相当額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

■市場金利に応じて解約返戻金が 増減することについて

この保険は運用資産（債券等）の価値の変化を解約返戻金に反映させるため、市場金利に連動した市場価格調整を行い、解約返戻金は増減します。また、契約日から10年未満に解約

する場合は、解約控除がかかります。したがって、これらの市場価格調整や解約控除により、解約返戻金額は一時払保険料相当額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

通貨指定型個人年金保険／通貨指定型個人年金保険（円建年金移行特約付）

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険関係費用」「保険料を円でお払込みいただく場合、年金・保険金等を円でお受取りいただく場合および据置期間付円建年金へ移行する場合の費用」「保険料を指定通貨と異なる外貨（米ドル）でお払込みいただく場合の費用」「据置期間を再設定するときに通貨を変更される場合の費用」「年金、遺族年金支払期間中にご負担いただく費用」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。また、「年金・保険金等を外貨でお受取りいただく場合の費用」「クーリング・オフ等で保険料を外貨でお受取りいただく場合の費用」をご負担いただく場合があります。

■市場金利に応じて解約返戻金が 増減することについて

この保険は運用資産（債券等）の価値の変化を解約返戻金に反映させるため、市場金利に連動した市場価格調整を行い、解約返戻金は増減します。また、据置期間中に解約する場合は、解約控除がかかるため、解約返戻金額は一時払保険料相当額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

■為替リスクについて

この保険は指定通貨が外貨の場合に、円や指定通貨と異なる外貨でお払込みいただく場合、または円でお受取りいただく場合やお申込時の指定通貨とお受取時の通貨が異なる場合等、為替相場の変動による影響を受けます。したがって、年金受取総額等をお払込みいただいた通貨で換算した場合の金額がお払込みいただいた一時払保険料相当額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」および「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

変額個人年金保険（米国ドル建）（円により目標額を設定する場合の特則付）

■ご契約にかかる費用について

この商品でご負担いただく費用は、「保険契約管理費」「運用関係費用」「保険料を円でお払込みいただく場合、年金・保険金等を円でお受取りいただく場合および据置期間付年金へ移行する場合の費用」「年金、遺族年金支払期間中にご負担いただく費用」「解約（減額）の際にご負担いただく費用」となります。また、「年金・保険金等を外貨でお受取りいただく場合の費用」「クーリング・オフ等で保険料を外貨でお受取りいただく場合の費用」をご負担いただく場合があります。

■為替リスクについて

この保険は、特別勘定での運用期間中、米ドル建で運用され、円で払い込まれ、または円で受け取る場合等、為替相場の変動による影響を受けます。したがって、受取時の為替相場で円に換算した年金受取総額等が円でお払込みいただいた一時払保険料相当額を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。

■投資リスクについて

この保険の特別勘定は、主に米国株式、米国債券に投資する外国投資信託で運用されますので、株価や債券相場の下落、為替相場の変動等により解約返戻金額等お受取りになる金額の合計額は、一時払保険料を下回る場合があります、損失が生じるおそれがあります。

※保障内容等の詳細につきましては、「パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」、「ご契約のしおり・約款」および「特別勘定のしおり」をご覧ください。