

## 重点テーマ 1



## 健康で豊かな暮らしの実現

生命保険業を事業の中心に置くT&D保険グループにとって、健康で豊かな暮らしの実現への貢献は、最も基本的な社会的責任です。T&D保険グループサステナビリティ憲章の最初の項目に「1.より良い商品・サービスの提供」を掲げ、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することにより、保険事業を通して社会への責任を果たすことを明示しています。少子高齢化の進展をはじめ社会の変化により生じるお客さまのさまざまなリスクの解決に寄与する商品・サービスの提供は、当グループにとって使命であると同時に、成長の機会でもあります。

### 関連する社会的課題とグループの取組み

社会的課題	主なステークホルダー	取組み	私たちのターゲット
高齢化社会の経済的・社会的リスク軽減	お客さま・地域社会	認知症の予防をサポートする保険、要介護状態を幅広く保障する保険の提供	2025年度まで お客さま満足度を 2020年度水準以上
健康維持の支援	お客さま・投資家・地域社会	中小企業による「健康経営®」の普及、推進や福利厚生制度の充実を支援	
すべての人の保険金融サービス利用促進	お客さま	インターネットによる保険申込みと人によるサービスの融合 多様化するお客さまニーズに応えるためデジタル技術活用促進	
すべての人の社会的・経済的活躍促進	お客さま・地域社会	シニアのゆとりあるセカンドライフのための資産形成型商品をお届け	

\* ( ) 内は2020年度実績

### 取組み実績・予定

方針	2024年度の結果	2025年度の予定
<p>お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することにより、保険事業を通して社会の持続的成長と社会的課題の解決に貢献する</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険を通してお客さまの「元気」に資する『保険組曲 BestMYWAYシリーズ』の発売</li> <li>インターネットチャネルである「スマ保険」や「リモート申込」においても、適宜商品ラインアップの充実</li> <li>中小企業の健康経営を推進する健康増進型の新たなトータル保障「会社みんなでKENCO+」の提供</li> <li>人生100年時代に向けて多様化するニーズに寄り添った終身保険「生涯プレミアムワールド6」の発売</li> <li>「太陽の元気プロジェクト」を展開</li> <li>中小企業とともに社会的課題の解決に取り組んでいくためのWebコミュニティ「どうだい?」の展開</li> <li>多様化するお客さまニーズに応えるため、商品ラインアップを拡充 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会のニーズに応える商品・サービスの提供を引き続き実施</li> <li>健康状態に不安のあるお客さまでもお申込みいただける保険商品の提供</li> <li>人生100年時代の資産運用・資産管理ニーズにお応えする保険商品の提供</li> <li>中小企業経営者のニーズにお応えしたトータル保障の商品ラインアップの拡充、保障内容の最新化、募集環境の整備・販売ツール改善 等</li> </ul>



# 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

3-3

重要な社会的課題に対するグループ会社の商品・サービスによる取組み 203-2

重要な社会的課題	当グループの取組み	社会に提供する価値
高齢化社会の経済的・社会的リスク軽減	<p>高齢者の方やその家族の方も安心して利用いただけるような保障やサービスを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の予防への取組みをサポートする保険や要介護状態を幅広く保障する保険の提供 ▶ P.28</li> <li>高齢のお客さまの利便性や満足度の向上に向けた取組みである「ベストシニアサービス」を展開 ▶ P.27</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の経済的負担を軽減し、安心して生活できる環境を提供</li> <li>認知症予防や介護支援により、家族の負担を軽減</li> <li>高齢者の生活の質を向上させることで、社会全体の福祉を向上</li> </ul>
健康維持の支援	<p>予防から万が一の際の保障まで幅広い保障やサービスを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認知症や重大な疾病の早期発見・早期改善に加え病気の予防への取組みをサポートし健康増進に役立つ保険やサービスを提供 ▶ P.28</li> <li>介護状態になった方の重症化防止や自立を支援するサービスの提供 ▶ P.29</li> <li>家族の一員であるペットの病気やケガを保障する保険を提供 ▶ P.29</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康維持と病気予防を支援し、医療費の負担を軽減</li> <li>早期発見・早期改善により、重大な疾病のリスクを低減</li> <li>介護状態の重症化防止と自立支援により、生活の質を向上</li> <li>ペットの健康を守り、家族全体の安心感を提供</li> </ul>
すべての人の社会的・経済的活躍促進	<p>お客さまの属性や多様なニーズを踏まえた資産形成型商品を提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国内外の金利や為替を利用し、資産形成と保障の準備を行う保険の提供 ▶ P.30</li> <li>投資信託と生命保険を融合し、資産形成をサポートする保険の提供 ▶ P.30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様なニーズに応じた資産形成を支援し、経済的安定を提供</li> <li>資産形成と保障の両立により、将来の不安を軽減</li> <li>投資信託と生命保険の融合により、効率的な資産運用を実現</li> </ul>
中小企業の設立・成長とそこで働く人々の健康増進の支援	<p>日本の産業を支える中小企業をお守りする保障やサービスを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業が抱える人的リスクを幅広くカバーする保障の提供 ▶ P.31</li> <li>中小企業の経営課題の解決の支援に向けた取組みの実施 ▶ P.32</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業の安定と成長を支援し、地域経済の活性化に貢献</li> <li>人的リスクの軽減により、経営の安定を実現</li> <li>経営課題の解決支援により、持続可能な成長を促進</li> <li>健康経営の普及により、従業員の健康と生産性を向上させ、企業全体のパフォーマンスを向上</li> </ul>
すべての人の保険金融サービス利用促進	<p>これまで保険へのアクセスが難しかった方に対し、保険やサービスを提供可能な体制を整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人従業員の方のための手続体制の整備 ▶ P.33</li> <li>緩和型保険の提供 ▶ P.33</li> <li>「認知症センター」の養成／ユニバーサルマナー検定の受講 ▶ P.34</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険金融サービスの利用を促進し、社会全体の安心感を向上</li> <li>多様なニーズに対応することで、すべての人が安心して利用可能</li> <li>認知症センター／ユニバーサルマナーの普及により、包摂的な社会を実現</li> </ul>
多様化するお客さまニーズに応えるためデジタル技術活用促進	<p>お客さまの多様なニーズに応えるデジタル技術を用いたサービス等を提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまのスマートフォンやパソコンで保険加入、保険金・給付金請求、各種手続きが行えるサービスの提供 ▶ P.34</li> <li>経済指標等のデータをもとに、特別勘定(ファンド)のユニットプライスの値動きを予測するサービスの提供 ▶ P.34</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまの利便性を向上させ、手続きの迅速化を実現</li> <li>デジタル技術を活用することで、場所や時間にとらわれず手続き可能となり、人々のライフバランスの向上に貢献</li> </ul>

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

T&D保険グループでは、健康で豊かな暮らしの実現に向けて、社会課題への対応と多様なお客さまニーズに応える最適で質の高い商品・サービスの提供に取り組んでいます。

### 高齢化社会の経済的・社会的リスク軽減

日本は1970年代に高齢化社会となり、現在も高齢者率が上昇しています。それに伴い疾病構造が変化し、要介護者も増加することが想定されます。また、認知機能の低下等からトラブルになるケースなども想定されます。

T&D保険グループでは、高齢の方やその家族の方も安心して利用いただけるような保障やサービスを提供することで、高齢化社会においても一人ひとりが充実した生活を送れるように取り組んでいます。

### ベストシニアサービス

高齢化が進展している社会情勢を踏まえ、高齢のお客さまの利便性や満足度の向上に向けた取組みをグループ全体で実施しています。生命保険3社では、この取組みを「ベストシニアサービス」と名づけ、さまざまなサービス向上の取組みを展開しています。

### ご加入時の対応

お申込内容を十分にご理解の上安心してご加入いただくため、生命保険3社では、お申込時にご家族の同席を推進しています。また太陽生命では携帯端末のテレビ電話機能を活用して、本社の担当者が契約意向の再確認や告知事項の再確認（一部商品）を行っています。T&Dフィナンシャル生命では、お客さまにおすすめする商品の内容・仕組みや重要な事項を正しくご理解いただくために、募集資料に、色弱者にやさしいユニバーサルカラーデザインや、読み間違いの少ないユニバーサルデザインフォントを採用しています。

### 指定代理請求特約

被保険者が保険金等の受取人となっているご契約で、病気や事故等で被保険者本人による請求が難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）から保険金等をご請求いただけるよう、「指定代理請求特約」の付加をご案内しています。

### ご家族登録制度

事前にご家族をご登録いただくことで、登録いただいたご家族（登録家族）に対し、ご契約内容の確認、各種請求書類のお取り寄せを可能とする制度として、「ご家族登録制度」を導入しています。

### ご契約中の対応

太陽生命では、2014年7月より、シニアのお客さまを対象に毎年1回以上の訪問サービス活動として「シニア安心サポート活動」を開始しました。現在においても訪問・架電により、ご契約内容の確認やご請求漏れの点検などを丁寧にわかりやすく実施することで、シニアのお客さまお一人おひとりへ安心をお届けしています。

大同生命では、契約者変更・受取人変更についても、ご家族に手続き内容をご理解いただき安心して契約を継続いただくため、ご家族同席をご案内しています。

T&Dフィナンシャル生命では、不着郵便が発生したお客さまに対する住所照会や保険料未納時の入金勧奨、入院給付金未請求のお客さまに対して、SMS（ショートメッセージ）配信サービスを実施しています。

### 迅速な保険金等お支払いに向けた対応

ご請求漏れ等を防ぐため、一定年齢以上のお客さま等に対して未請求の保険金等はないかを定期的に確認しています。

太陽生命では、専門知識を有する職員が直接お客さまやご家族のもとにお伺いすることで、給付金等のご請求手続きにおけるお客さまの負担をなくし、きめ細かなサポートをご提供する「かけつけ隊」サービスを行っています。また、給付請求手続きのペーパーレス化により、お客さまは請求内容を確認し、携帯端末上に自署するだけでお手続きを完了することが可能となっています。T&Dフィナンシャル生命では、お客さまにお手続きいただきやすいよう、電話で完結できる請求手続きの拡大、請求書類の改訂やカラー化、保険証券や印鑑証明書等の提出省略等を実施し、利便性向上に取り組んでいます。

### 接遇・ホスピタリティ向上に向けた対応

大同生命では、お客さまの状況に応じた丁寧なサービスをご提供できるよう、シニアのお客さまの一般的な特性（身体機能・心理面の変化等）を踏まえた対応マニュアルや映像教材を作成・活用しています。これにより、お客さまが安心してお手続きいただける環境の提供に取り組んでいます。T&Dフィナンシャル生命では、シニアのお客さまに安心してお手続きいただけるよう、85歳以上のご契約者さまを対象に高齢者専用フリーダイヤルをご案内しています。

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### 介護保障

高齢化等に伴い、公的介護保険制度の要介護者数や認知症高齢者数は増加しており、T&D保険グループの生命保険3社でも、認知症や介護状態になった際の保険を提供しています。太陽生命では、介護保険や健康状態に不安のある方でもお申し込みいただける認知症保険等を提供しています。大同生命では、中小企業経営者や個人事業主の保険金などを事業保障資金などの財源としてご活用できるよう、認知症などによる要介護状態を幅広く保障する「介護リリーフα」を提供しています。T&Dフィナンシャル生命では、公的介護保険制度「要介護4以上」に認定または「所定の認知症」と診断確定された場合に死亡保険金を前払いする「介護認知症前払特約」など、介護や認知症に備える特約を付加して提供しています。また、大同生命とT&Dフィナンシャル生命では、一部の保険で「介護コンシェル\*\*」を付帯サービスとして提供しています。

\* 介護コンシェルとは、介護のプロが介護に関するさまざまなお質問やお悩みにお答えするサービスです。そのほか、お客様のご要望に応じて介護施設・ケアマネジャーの紹介や、公的介護サービスと組み合わせてご利用可能な認知症対応サービスを優待価格にて提供しています。

### 健康維持の支援

サステナビリティ重点テーマにも「健康で豊かな暮らしの実現」と謳っているとおり、健康維持を支援することは生命保険会社の重要な役割です。昨今では、高齢化に伴い健康寿命の延伸の必要性が増し、また、医療技術の進歩による医療費の高騰などの課題が顕在化てきており、その重要性はますます高まっています。T&D保険グループでは、予防から万が一の際の保障まで幅広い保障やサービスを提供することで、健康維持の支援を行っています。

### 予防への取組み

予防・健康づくりに取り組むことにより、個人のQOLは向上し、将来の不安を解消することにもつながります。多くの方が健康を維持し、幸せな生活を送れるよう、T&D保険グループでは「予防」に寄与する商品・サービスを提供しています。

### 予防保険シリーズ

太陽生命は、認知症や重大な疾病の早期発見・早期改善だけでなく「病気の予防への取組みをサポートし、お客様の健康増進のお役に立つ」ことを通じて、「人生100歳時代」を誰もが「元気に長生き」できる社会の実現を目指しています。

その一環として、保険を通してお客様の「予防」への取組みをサポートする、「予防保険シリーズ」を開発しています。その第1弾として社会的課題である認知症と前向きに向き合い、老後を安心してお送りいただくための商品として、2018年10月から「ひまわり認知症予防保険」を発売しました。

認知症関連商品\*の販売件数は2025年4月末時点で100万件を超えるなど、シニアのお客さまを中心に広くご支持をいただいている。

また、2021年6月には、予防保険シリーズの第2弾として「ガン・重大疾病予防保険」を発売しました。当商品は、がん、脳卒中、急性心筋梗塞などの所定の重大疾病状態を保障する商品となっており、責任世代をはじめとする幅広い年齢層のお客さまに好評をいただいている。

\*「ひまわり認知症予防保険」、「ひまわり認知症治療保険」、「認知症治療保険（軽度介護）」、「追加認知症治療終身保険」、「終身認知症年金（My介護プラス）」の合計販売件数。



※「ひまわり認知症予防保険」は、認知症和認知症診断保険の通称呼称です。

### 予防サービス

太陽生命では、「ひまわり認知症予防保険」にご加入のお客さまに向けて、簡単な血液検査でMCI（軽度認知障害）のリスクを判定する「MCIスクリーニング検査プラス」や疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト®健康ウォーキング体験ツアー」等の「認知症予防サービス」をご案内しています。さらに、2021年3月には、味の素株式会社、H.U.フロンティア株式会社、H.U.ウェルネス株式会社の3社と業務提携し、現在がんである可能性と将来、脳卒中・心筋梗塞、糖尿病になるリスク、現在認知機能が低下している可能性を一度に評価できる「アミノインデックス®リスクスクリーニング」をご案内しています。

この「MCIスクリーニング検査プラス」「アミノインデックス®リスクスクリーニング」については支社の巡回検診時等にお客さまへ検査受診を案内できるようにし、受診機会を増やすことでお客様の健康増進への貢献に取り組んでいます。

さらに、「アプリで楽しく健康づくり」をコンセプトに歩行・睡眠などさまざまな視点からお客様の健

**MCIプラス**  
スクリーニング検査

血液検査で、認知症の前段階であるMCI（軽度認知障害）のリスクを調べられます

検査の メリット	全国の医療機関で取り扱っており、採血後2~3週間程度で検査結果をお受け取りいただけます	
1 早期発見によって認知症予防に取り組めます	2 簡単な血液検査	3 医療機関で実施する信頼できる検査
<a href="#" style="color: orange; text-decoration: none;">アミノインデックス® リスクスクリーニング</a>		
<a href="#" style="color: orange; text-decoration: none;">太陽生命的 健康増進アプリ</a>		

約5mlの採血で一度に評価!  
将来  
現在  
がん  
脳卒中  
心筋梗塞  
糖尿病  
を予兆するリスク  
認知機能  
が低下している可能性

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

康増進をサポートできる「太陽生命の健康増進アプリ」を提供しています。本アプリは、毎週の歩数や睡眠時間から、予防できる可能性のある病気・病態や健康増進に向けたアドバイスをお知らせする機能があり、ご自身の健康状況を確認することができます。



### 病気やケガなど、万が一の際への備え

生命保険は、ご自身や家族が病気やケガ等になった際にも経済的な負担を気にせず治療等にあたり、また、万一の際には残された家族が安心して生活を送るようにリスクに備える保険です。生命保険事業をコアビジネスとする当グループでは、さまざまなりスクに備える保障を提供し、人々の豊かな暮らしを支えています。

太陽生命では、2024年12月に、より多くのお客さまニーズに対応するため「保険組曲Best」の商品改定を実施し、新シリーズ「保険組曲BestMYWAY」、「保険組曲BestMYWAY既成緩和」を発売しました。

商品改定の主なポイントは以下のとおりです。

- ・認知症の前段階である軽度認知障害(MCI)に該当した場合の保障を新設
- ・選択緩和型商品等について、3歳から加入できるよう最低加入年齢の引き下げを実施等

また、2025年5月には、重度のガン患者の経済的な不安の解消を目的とし、標準的ながん治療をすべて受けたが効果がなかったなどと判断され、その後所定の緩和ケアを受けた場合に死亡保険金等を前払いすることができる「重度ガン前払特約」の取扱いを開始しました。



### HALFITサービス

大同生命では、CYBERDYNE株式会社の装着型サイボーグ「HAL®」を用いたプログラム「Neuro HALFIT®」を3回まで無料でご利用できるサービスを、2020年4月より提供しています。「介護リリーフα」などの付帯サービスとしてお届けすることで、要介護状態となった場合の経済的リスクへの備えに加え、介護度の比較的軽い状態の方の重度化防止や自立を支援します。



### 全身MRI検査(DWIBS)の検査費用負担サービス

「重度がん保障Jタイプ」の専用付帯サービスとして「全身MRI検査(DWIBS)の検査費用負担サービス」を、2025年6月より提供しています。全身MRI検査(DWIBS)は高性能MRIを用いたがん検診で、放射性物質を使用しないため被ばくリスクがなく、他のがん検診と比較して検査時間も短いため身体への負担が少ないので特長です。大同生命では本検査費用の一部を負担し、お客様の金銭的なご負担を軽減することで、一人でも多くの方のがん早期発見に寄与していきます。

### 大切な家族のために

ペットを家族の一員として認識する飼い主さまの意識の変化により、ペット医療およびその費用への関心がますます高まっています。ペット&ファミリー損害保険では、こうした状況を踏まえ、ペット医療費用へのニーズに対応し、飼い主さまとペットが安心して治療を受けることができるよう、ペットが病気やケガにより動物病院で治療を受けた費用の一定割合を補償する商品「げんきナンバーわんスマート」「げんきナンバーわんスリム」「げんきナンバーわんBest」をご提供しており、2024年3月にはキャッシュレス決済サービス「PayPay」内の「PayPayほけん」で加入できるペット保険「これだけペット」の提供を開始しました。



## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### すべての人の社会的・経済的活躍促進

さまざまなライフイベントや日々の暮らしを安心して過ごす、新たにことにチャレンジするなど、社会的・経済的に活動するために資産形成は重要です。一方で日本では、年金財政の悪化や教育費や住宅取得のための費用の増加など、資産形成に不安を抱えている人は老若男女問わず多くいます。T&D保険グループでは、お客さまの属性や多様なニーズを踏まえた資産形成型商品の提供を通じて、すべての人の社会的・経済的活躍促進に貢献しています。

#### すべての人の社会・経済的活躍を促進する資産形成型商品の提供

##### 外貨建終身保険「生涯プレミアムワールド6」

T&Dフィナンシャル生命は、「ご自身でつかうお金」を受け取りながら「ご家族にのこすお金」を準備できる一時払終身保険「生涯プレミアムワールド6」を2024年9月に発売しました。本商品は、昨今の市場環境の変化を踏まえ、円ならではの安心感でそなえる「生涯プレミアムジャパン」シリーズと、海外の金利と為替を活用する「生涯プレミアムワールド」シリーズを一体化させ、より幅広くお客さまのニーズに応えられるように商品内容をリニューアルしました。



##### 変額保険「ハイブリッドシリーズ」

T&Dフィナンシャル生命は、「投資信託」と「生命保険」の融合により、人生100年時代の自助努力による資産形成をサポートする「ハイブリッドシリーズ」を提供しております。

2021年6月には、円建の一時払変額終身保険「ハイブリッド アセット ライフ」を発売しました。本商品は、人生をもっと楽しむために、長期分散投資を中心とした運用を継続しながら、計画的な資産の取り崩しを図るとともに、ご自身やご家族のために介護・認知症や相続に備えることができる商品として開発しました。

2022年4月には、「ハイブリッド つみたて ライフ」を発売しました。本商品は、「人生100年時代に向けて多様化するニーズに寄り添った新機軸の資産形成型商品」であり、開発に際して実施した市場調査アンケートに基づき、新機軸の商品スキームを組み入れた商品です。



毎月コツコツ積立で運用しながら時間分散を図りつつ資産を形成することができるほか、お手元の余裕資金を有効活用していただくことができる「スポット増額」「ドルコスト平均プラス特約」機能を追加し、より安定的かつ効率的な資産形成を期待できる商品となっています。

2024年3月には、変額終身保険「ハイブリッド おまかせ ライフ」を発売しました。従来の変額終身保険に、お客さま一人ひとりの資産運用に対するお考えに「おまかせ運用」でお応えする機能を追加しました。

2025年4月には、「ハイブリッド あんしん ライフ2」を発売しました。本商品は、「ハイブリッド アセット ライフ」の商品性を引き継ぎながら、死亡保険金最低保証特約が付加されている商品で、長生きへの備えとして資産承継、資産管理機能に特化しています。商品の改定にあたり、従来の超過給付を受け取れる仕組みに死亡保障がついた「うけとるコース」を新設しました。これにより運用成果を確保できる「のこすコース」、運用を楽しみながら年金受取や大切な人に贈与できる「わたくすコース」の3つから選択いただけるようになりました。

##### 個人年金保険「ファイブテン・ワールド4」

T&Dフィナンシャル生命は、2024年10月には、「ファイブテン・ワールド4」を発売しました。本商品は一時払の個人年金保険「ファイブテン・ワールド3」に新たなコースを追加してリニューアルした商品です。従来の「円貨プラン」では、着実な運用で将来の介護や認知症に備えられる「介護認知症保障コース」を提供していましたが、将来の年金原資額をより大きく増やすことができる「年金重視コース」を新設し、新たな選択肢を提供することで、お客さまのニーズにより幅広くお応えできる商品となりました。



## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### 中小企業の経営課題の解決支援

近年では、医療技術の進歩等による経営者の現役期間の長期化、相続・事業承継への対応、健康経営<sup>®</sup>やSDGsをはじめとする社会的課題への関心の高まりなど、中小企業を取り巻く環境変化やニーズの多様化が進んでいます。このような環境変化の中、T&D保険グループでは、日本の産業を支える中小企業をお守りする保障やサービスを提供しています。

### 中小企業が抱える人的リスクを幅広くカバーする保障の提供

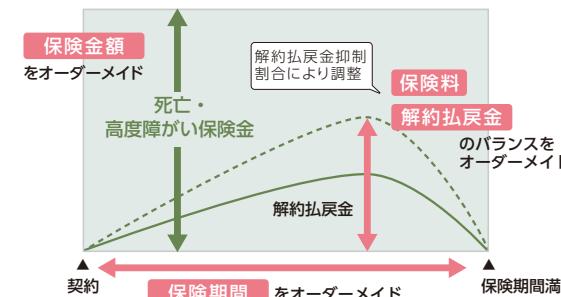
#### 法人・個人を一体とした合理的な保障(トータル保障)の提案

中小企業は、経営者ご自身の信頼や技術力により成り立っているケースが多くあります。このため、経営者が万一の場合や大きな病気・ケガ等により働けなくなった場合に事業の継続が難しくなることがあります。このような状況に備えて、大同生命では企業・ご家族を守るために必要となる資金(「標準保障額」「生活防衛資金」)を算定し、法人・個人を一体とした合理的な保障(トータル保障)を提案しています。

#### 多様な保障ニーズに対応する“オーダーメイド型”保険(「Lタイプα」「Jタイプα」「Tタイプα」)

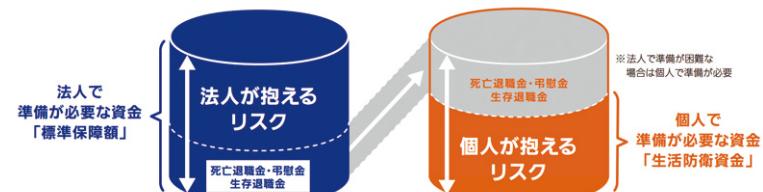
人生100年時代の到来や深刻な後継者不足によって、中小企業経営者の高齢化や現役期間の長期化が進んでいます。また、社会・産業構造の変化等に伴い、各企業が抱える経営課題やリスクは一層多様化しています。こうした環境変化により、中小企業の保障ニーズも変化しており、特に経営状況等に応じて柔軟に保障を設定できる商品へのニーズが高くなっています。こうした状況を踏まえ、経営者の「死亡」「重大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)」「重度の身体障がい」を長期にわたり保障する商品について、業界初の“オーダーメイド型”保険である「Lタイプα〔無配当歳満期定期保険(解約払戻金抑制割合指定型)〕」「Jタイプα〔無配当重大疾病保障保険(解約払戻金抑制割合指定型)〕」「Tタイプα〔無配当就業障がい保障保険(身体障がい者手帳連動・解約払戻金抑制割合指定型)〕」を2019年7月より提供しています。これらは、お客さまの多様なニーズに応じて、「保険金額」「保険期間」に加え、「保険料と解約払戻金のバランス」も自在に設定いただけます。

### 仕組み図(イメージ)



### 主な商品ラインアップ

	死亡にそなえる保険	重大疾病にそなえる保険	重度の身体障がい状態にそなえる保険	入院・手術にそなえる保険
法人を守る	Rタイプ Lタイプα 会社みんなで KENCO+	Jタイプ Jタイプα 重度がん保障 Jタイプ 会社みんなで KENCO+	Tタイプ Tタイプα	一時金型 Mタイプ
個人を守る	収入減少にそなえる保険 収入リリーフ	介護費用にそなえる保険 介護リリーフα	資産承継・相続準備 ライフギフトα ライフギフト	老後準備・資産形成 個人年金 終身保険



## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### 中小企業の経営課題の解決の支援に向けた取組み

#### 健康経営<sup>®</sup>の普及に向けた取組み

大同生命は、中小企業とそこで働く人々がいきいきと活躍できる社会づくりへの貢献と、わが国の高齢化社会が抱える課題解決への貢献を目指し、中小企業による「健康経営」の実践を支援しています。

\*「健康経営<sup>®</sup>」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。

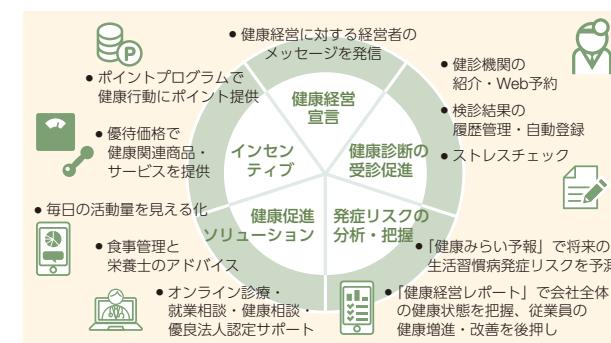
「健康経営<sup>®</sup>」はNPO法人 健康経営研究会の登録商標です。



#### 「KENCO SUPPORT PROGRAM」

株式会社パリューHRを中心に、専門的な技術やノウハウを有する多くの企業の協力を得て、大同生命「KENCO SUPPORT PROGRAM」を2017年4月より提供しています。

当プログラムは、企業の「健康診断の受診促進の支援」、経営者・従業員個々の「生活習慣病の発症リスク予想」や会社全体の「健康状態の見える化」、継続的な健康増進の取組みを促す「健康促進ソリューション」「インセンティブ」の提供など、健康経営に必要なPDCAサイクルの実践を一貫してサポートするアプリ・Webサービスです。



#### 「会社みんなでKENCO+」

「健康経営による病気の予防」と「予期せぬリタイアへのそなえ」を実現するため、「KENCO SUPPORT PROGRAM」と保障を一体化した健康増進型保険を2022年1月より提供しています。



#### 相続・事業承継の支援

昨今事業承継に対する経営者の関心は急速に高まっており、大同生命では「後継者に円滑に事業を引き継げるか」お悩みの経営者に対して、2016年より相続・事業承継の専門家である「FP・相続コンサルタント\*」を組織し、お客様の課題解決に伴走支援できる体制を構築しています。FP・相続コンサルタントは、自社株評価試算の結果に基づき、「自社株式の移転方法」や「財務分析に基づくリスクマネジメント」等のアドバイスを行っています。また、提携先との協働により第三者承継に向けた「M&A支援サービス」や後継者育成プログラム「大同マネジメントアカデミー」、りそなグループとの協働を通じた銀行分野がもつソリューションの提供等、相続・事業承継の専門家として、お客様の課題に応じて幅広いコンサルティングを行っています。

\* 1級ファイナンシャル・プランニング技能士(FP1級)・CFP<sup>®</sup>資格を取得し、かつ専門的なトレーニングプログラムを履修して「相続・事業承継の専門家」として認定された人材

#### 中小企業のお客さま



#### 社長が声をかけあうサイト「どうだい?」

中小企業経営者が集い、ともに社会的課題の解決に取り組んでいくためのWebコミュニティ「どうだい?」を2022年3月に開始しました。これまで保障を通じて中小企業をお支えしてきた大同生命が、今後は「中小企業とともに未来を創る」という想いを形にしたものです。

「どうだい?」には、「相談する」(経営者同士が想いや悩みを共有できるコミュニティ)、「学ぶ」(経営者の身近でリアルな事例をご紹介)、「活用する」(経営を支援する各種サービスを一元的に案内)、「つながる」(自社・事業紹介やメッセージ機能の提供)という4つの機能があります。日本中のすべての中小企業経営者がつながることができるサービスを目指しており、大同生命のご契約の有無にかかわらず、無料でご利用いただけます。

100,000社突破!



Webコミュニティ「どうだい?」



イメージキャラクター  
どうだいくん

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### ■ サステナビリティ経営支援プログラム

近年、政府による2050年カーボンニュートラル宣言等、社会の持続可能性に対する関心が高まっています。SDGs(持続可能な開発目標)への取組みは、大企業だけでなく中小企業にとっても大きな経営課題になりつつあります。

こうした環境変化を踏まえ、お客さまがSDGsへの理解を深めるとともに、「SDGsに関心のある企業」と「社会課題の解決に貢献する技術やサービスを持つ企業」の接点を創出し、サービスの導入や企業間の協業をサポートすることで、サステナビリティ経営の実践を後押しするプログラムを提供しています。



### ■ 人材採用・育成支援サービス

中小企業の経営課題の一つである人材に関するお悩みごとに幅広くお応えできるよう、「人材採用・育成に関する無料相談(人材よろず相談)」と各種有料サービスを提供しています。

#### 人材よろず相談【無料】

人材採用・育成に関する無料相談、募集・採用面接に関するアドバイス など

人材に関する企業のお悩みに応じたサービスメニューをご案内

高校生の  
新卒採用支援

中途採用の  
支援

副業・兼業  
プロ人材の  
活用支援

自社マニュアル  
作成ツール  
(動画)の提供  
e- ラーニング  
講座の提供

### すべての人の保険金融サービス利用促進(金融包摂)

T&D保険グループでは、保険等へのアクセスが困難な方々に対して、保険やサービスを利用しやすくする取組みを行っています。誰一人取り残されることなく、健康で豊かな暮らしが実現できるようこれからもこれらの取組みを推進していきます。

### 外国人従業員の方のための手続体制

大同生命では、中小企業経営者の「国籍にかかわらず、すべての従業員を大切にしたい」という想いにお応えするため、日本語の理解が困難な外国人従業員(被保険者)の方に、福利厚生のための生命保険に外国語で申込手続いただける体制を整備しており、多くのご利用をいただいている。(「外国語によるご説明資料」「外国語による申込書・記入見本」「外国語による重要事項のご説明動画」「通訳電話窓口」など)

**対象言語:**中国語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語、ネパール語、韓国語、英語、スペイン語の8ヵ国語

**利用申込件数:**延べ約1,800件\*(2019年6月開始)(うち2024年度 約230件)

\* 被保険者が重複している可能性があります。

### 緩和型保険の提供

太陽生命では、健康状態に不安のあるお客さまにも保障をご準備いただき、安心して生活を送っていただけるように、緩和型の保

險商品を提供しています。2023年5月には、過去にがんに罹患するなど、がん保障に加入することが難しかった方でもお申込みが可能な「告知緩和型がん診断保険」、「告知緩和型がん治療保険」を発売しました。「告知緩和型がん診断保険」はがんに罹患した後の治療費や生活費等を一時金で準備でき、「告知緩和型がん治療保険」は所定の治療を受けた月ごとに給付金を受け取ることができます。これにより健康状態に不安のあるお客さまにも、がん保障をご提供することができるようになりました。

また、2024年12月には「保険組曲BestMYWAY既成緩和」を発売し、選択緩和型商品等の最低加入年齢の引き下げなどを実施することで、より多様なニーズにお応えしています。

**告知緩和型  
がん診断保険** **告知緩和型  
がん治療保険**

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

### 「認知症センター」の養成／ユニバーサルマナー検定の受講

太陽生命・T&Dフィナンシャル生命では、認知症センター養成講座を毎年実施しています。さらに、実施内容の高度化を目的として、全国キャラバン・メイト連絡協議会と連携し、「企業内キャラバン・メイト」の育成・登録を行っています。

#### キャラバン・メイト人数

計 202名 (2025年3月現在)

\* 太陽生命・T&Dフィナンシャル生命の合計

また、シニアのお客さまや障がいをお持ちのお客さまには、個々のご事情に配慮した対応が必要になります。生命保険3社では、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会の協力を得て、本社および全国の支社・営業所の従業員を対象に「ユニバーサルマナー検定」の受講を進めています。同検定認定者を本支社・営業所に配置することにより、従業員一人ひとりが個々のお客さまの視点に立ったコミュニケーションを実践し、お客さまを元気にする活動を推進しています。

#### ユニバーサルマナー検定3級認定者数

計 13,545名 (2025年3月現在)

\* 太陽生命・大同生命・T&Dフィナンシャル生命の合計

### 多様化するお客さまニーズに応えるためデジタル技術活用促進

ライフスタイルの多様化に伴い、お客さまニーズも多様化しています。T&D保険グループでは、デジタル技術を用いて、時間や場所の制約を受けずに手続きできるサービスなどを提供し、お客さまの利便性向上を図っています。

### 携帯端末「T-AI-Face (ティーアイフェイス)」による申込手続き

太陽生命では、2018年8月より携帯端末を導入し、最新のITを駆使した機能を充実させ、お客さまのご要望を伺いながらその場で最適なプランをご提案する「コンサルティング・プレゼンテーション機能」の搭載および契約から領収までの完全ペーパーレス化等、生命保険募集のあり方を変えてきました。



2024年8月にはAI技術を活用した携帯端末「T-AI-Face (ティーアイフェイス)」としてさらなる進化を遂げ生まれ変わりました。AIを活用した最適な保障プランのご案内、デジタル技術を活用した場所を問わない新たな提案手法を実現しています。

### AIファンド予測サービス

T&Dフィナンシャル生命では、2024年2月より「AIファンド予測サービス」を提供しています。本サービスは経済指標等のデータをもとに、特別勘定(ファンド)のユニットプライスの値動きを予測する業界初のサービスです。本サービスにより、「ハイブリッドアセット ライフ」、「ハイブリッドあんしん ライフ」および「ハイブリットつみたて ライフ」で取扱い中の特別勘定について、AIによるユニットプライスの変化率(対前月末)の予測をご覧いただけます。

### スマ保険

太陽生命では、インターネットチャネルにおいて、お客さまの自由な時間や場所でご利用いただけるインターネットによる保険の見積りやお申込みを実現しただけでなく、当社がこれまで培ってきた「人」による丁寧な訪問サービスを融合することで、アフターフォローの充実したインターネット完結型保険という、今までにない新たなコンセプトでの保険の提供である「スマ保険」を開始しています。2023年には新たに発売した「告知緩和型がん診断保険」「告知緩和型がん治療保険」だけでなく、インターネット完結型の「学資保険」「個人年金保険」のスマ保険での取扱いを開始しました。



また、2021年1月にはスマ保険と営業職員によるコンサルティングや、申込手続き時のサポートを組み合わせた「リモート申込」(非対面募集)を導入しました。この「リモート申込」により、非対面でのサービスを求めるお客さまに加え、遠方で直接対面が難しいお客さまなど、より多くのお客さまへの提案が可能となり、ご自身のスマートフォンやパソコンにて、いつでも、どこでも簡単にご契約の手続きを完了するようになりました。

### 太陽生命マイページ

お客さま専用インターネットサービス「太陽生命マイページ」では、「住所変更等の保全手続き」「貸付等の資金利用」「入院給付金等の請求手続き」等のお手続きがご来社いただかなくても可能であり、「各種手続き」や「給付金等のお支払い」がインターネットで完結できるようになっています。2022年4月には、「太陽生命マイページ」において、ご契約者さまはもちろん、被保険者さまおよび登録いただいたご家族さまも契約内容の詳細を確認できる「Web保険証券—デジタル証書—」の取扱いを開始しています。

2023年5月には、「太陽生命マイページ」においてお客さまご自身で作成した電子バーコードを使用して、コンビニエンスストアで第2回目以降保険料のお払込みができるようになりました。また、

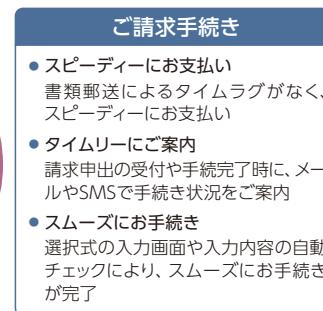
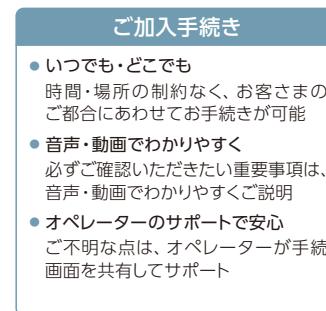
## 社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供

2023年12月に第1回保険料充当金のお払込み、2024年1月に契約者貸付金のご返済が電子バーコードを使用してできるようになりました。そして2024年9月、サービスセンターがお客さまのマイページ画面を共有し、マイページによる手続きをサポートできる機能を導入しました。2024年度末の太陽生命マイページ会員数は2023年度末から約36万人増加し約209万人となりました。

### 「つながる手続き」

大同生命では、お客さま手続きの利便性向上のため、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで各種手続きが行える「つながる手続き」\*や、TV電話を通じて医師による診査を受けられる「リモート診査」を導入しています。

\* 保険加入・保険金・給付金請求、解約請求、契約者貸付・貸付金返済に関するお手続きが可能です。  
今後も、ご加入からお受け取りまでのすべての場面において、より質の高い顧客体験をお届けできるよう取り組んでまいります。



### グループ各社が提供しているインターネットによるサービス

生命保険3社をはじめとするグループ各社のホームページでは、さまざまな情報をご提供しています。また、インターネットを通じて送金手続きや各種照会・登録内容の変更などのサービスも実施しており、お客さまの利便性向上に努めています。ペット＆ファミリー損害保険では、インターネットでペット保険の契約を締結できるWeb申込みの仕組みもご提供しています。

#### 太陽生命

- 電子バーコード決済による保険料払込・契約者貸付金返済
- 保険契約内容照会、ひまわり通信(総合通知)、生命保険料控除証明書(照会・ダウンロード)
- ご契約に関する変更手続き(住所変更、保険料口座振替のお申込み・変更、死亡保険金等受取人・指定代理請求人の変更、改姓手続き、指定代理請求特約の付加、暗証番号変更)
- 各種再発行(保険証券、年金支払証書、据置金支払証書)
- 入院給付金などのご請求、外貨建商品(金融機関代理店扱)のご解約
- 資金のご利用・お引出し(契約者貸付、積立配当金、各種据置金など)
- お手続き用紙の送付(契約者貸付金返済)

#### 大同生命

- 保険契約内容の照会、保険料振替口座の照会、各種案内の照会(経理処理案内サービスなど)
- ご契約に関する変更・請求手続き(住所変更、口座変更、契約者貸付金の借入れ・返済、保険金・給付金請求、解約請求など)
- 生命保険料控除証明書(再発行・電子発行)
- Web-ATM(積立配当金の引出し、据置金の引出し)

#### T&Dフィナンシャル生命

- 契約内容の概要・詳細(保障内容や積立金推移の概要)
- ご契約に関する変更・請求手続き(住所変更、生命保険料控除証明書の再発行など)
- ご家族あんしんサービス(ご家族登録制度)の登録・変更
- 変額保険の変更手続き(積立金の移転、規則的増額の内容変更など)
- 各種手続き書類の送付(名義変更、改姓・改名、保険証券再発行など)

#### ペット＆ファミリー損害保険

- ペット保険「げんきナンバーわんスリム」のWeb申込み
- 保険契約内容のご照会
- ご契約に関する変更・手続き(ペットの命名・訂正、住所・電話番号の変更、改姓・改名、クレジットカード情報の変更など)
- 継続時のお手続き(加入プランの減額、保険料払い込み回数(年払⇒月払)の変更、加入タイプ(犬の体重)の変更)
- 保険金のご請求

詳しいサービス内容については、各保険会社へお問い合わせください。

**Voice** 従業員の声

## 社会のニーズにお応えする商品・サービスを提供するために

T&D保険グループでは、お客さまや社会のニーズに応えるべく、各社で多様な取組みが進められています。本ページでは、非対面サービスの開発やAI活用、経営者支援のコミュニティ運営など、現場で奮闘する従業員の声をご紹介します。一人ひとりの挑戦が、未来の安心と信頼につながっています。

### 非対面でも、変わらぬご提案品質を届ける



太陽生命保険株式会社  
営業企画部営業企画課  
こ いすみ りょうへい  
小泉 遼平

今回開発した「オンライン面談」および「デジタル提案書(リモート申込)」は、お客さまのニーズに合わせ、非対面でも“対面と同等”的保険提案を実現するというコンセプトで導入しました。いずれも、地理的・時間的な問題で直接お会いすることができないお客さまにも、保険提案から申込み手続きまで、全てを非対面で完結できる仕組みです。近年、社会環境の変化のスピードは目まぐるしく、特に新型コロナウイルスの流行後、非対面のサービスは当たり前になりました。

今後はIT技術の更なる進化により、社会環境の変化は加速していくと考えています。

これからもお客さまのニーズにお応えし、社会環境の変化に対応したサービスの開発に取り組んでまいります。

### AIのチカラで次の安心を導く



T&Dフィナンシャル生命保険株式会社  
DXシステム統括部 DX戦略推進課  
かわ た ふみたか  
川田 史崇

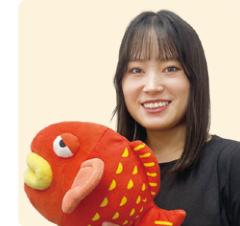
2024年2月から当社Webサイトにおいて公開している『AIファンド予測サービス』は経済指標等のデータをもとに、主力商品である変額保険「ハイブリッドシリーズ」の特別勘定(ファンド)のユニットプライスの値動きを予測するサービスです。お客さまと代理店さま、代理店さまと当社営業担当者のコミュニケーションツールとして運営しています。開発にあたっては、お客さま・代理店さまにわかりやすいデザインを心がけました。また、AIの予測とあわせて注目指標を表示することで透明性を高める工夫をしています。今後もお客さまや代理店さまに新しい価値をご提供するサービス開発に取り組んでまいります。

### 経営者にぬくもりのある居場所を提供

経営者は孤独だといわれます。そんな経営者の癒しの場として、中小企業が声をかけあうサイト「どうだい?」のコミュニティを運営しています。サイトでは、経営者同士が相談やアドバイスを交わし、同じ立場だからこそ分かり合えるつながりを築いています。

また最近では、サイトを飛び出し、一層つながりを後押しできるよう女性経営者限定イベントや地方都市での対面交流会を開催。少しずつですが、つながる経営者が増えてきました。

今後も全国の経営者にとってなくてはならない存在として、ぬくもりのある居場所となるよう、つながりを大切にしながら運営を続けてまいります。



大同生命保険株式会社  
お客さまバリュー開発部  
経営支援ソリューション推進課  
お ざき はる か  
尾崎 遥香



### お客さまに早く安心をお届けするために …保険金WEB請求の導入

「大切なペットが病気やケガをしたときに少しでも早く保険金をお支払いし、安心をお届けしたい」との思いから、約半年の開発期間を経て2025年1月より保険金WEB請求を導入しました。

保険金WEB請求では、従来は郵送で提出していただいている診療明細書の画像を当社マイページ(お客さま向けWEBサービス)にアップロードすることで簡単・迅速に請求手続きが完了します。今では開発当初の予想を上回り保険金請求の半数以上のお客さまにご利用いただいており、お手続きの簡便化とお支払の早期化のニーズがいかに高かったかを実感しています。

引き続きお客さまに寄り添い、社会のニーズにお応えできるサービス提供に努めていきたいと思います。



ペット&ファミリー損害保険株式会社  
お客様サービス本部  
損害サービス部  
ながおか あや  
長岡 文

# 「心からのご安心」をお届けするために

417-1

## T&D保険グループ お客さま本位の業務運営に係る基本方針

T&D保険グループは、「お客さま本位」をグループ共通の価値観として、お客さまの利益につながる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「T&D保険グループお客さま本位の業務運営に係る基本方針」を定めます。また、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

## T&D保険グループ お客さま本位の業務運営に係る基本方針

基本方針	記載箇所
<b>1. より良い商品・サービスの提供</b> 私たちは、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供します。	社会のニーズにお応えする商品・サービスの提供 ▶ P.26
<b>2. 「お客さま本位」の提案・販売</b> (1) 私たちは、お客さまの状況やご意向を踏まえ、「お客さま本位」の適正な商品の提案を行います。 (2) 私たちは、商品の販売に際し、商品に係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう、よりわかりやすい情報提供に取組みます。	勧誘方針の制定 ▶ P.37 お客さま目線のサービスの取組み ▶ P.38
<b>3. 業務運営の質の向上</b> 私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、アフターフォロー態勢や事務・システムの整備を含む業務運営の質の向上に取組みます。	お客さま目線のサービスの取組み ▶ P.38 より充実したアフターサービスを目指して ▶ P.38 「お客さまの声」にお応えする取組み ▶ P.41
<b>4. 利益相反取引の適切な管理</b> 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のある取引を適切に管理するための方針を策定、公表するとともに、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。	お客さま目線のサービスの取組み ▶ P.38
<b>5. 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等</b> (1) 私たちは、役職員に「お客さま本位」の姿勢を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。 (2) 私たちは、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取組みます。	より良いサービスのご提供のために ▶ P.39 代理店・提携団体との連携 ▶ P.40
<b>6. 推進態勢</b> 本方針に基づき、「お客さま本位」の企業活動を推進するため、金融事業を営むグループ会社は自社の取組みに係る方針を別途策定し、同方針に基づく取組み状況を取締役会等に定期的に報告するとともに、その内容を公表します。また、本方針および各社の方針についても見直しの必要がないか定期的に確認を行います。	グループ会社の取組方針および具体的な取組内容は、当社ホームページからご覧いただけます。 □ <a href="https://www.td-holdings.co.jp/information/business_operations.php">https://www.td-holdings.co.jp/information/business_operations.php</a>

\* 当グループの「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」のすべての原則に対応しています。

## 生命保険の公平性

生命保険は、多数の契約者から集めた保険料を財源として、誰かが死亡したときや入院したときに、保険金や給付金を受け取ることができる相互扶助の仕組みによって成り立っています。生命保険会社では、大数の法則に基づき、年齢別・男女別に計算した生命表による死亡率や保険事故発生率などの統計データを基礎として公正な保険料を算出しています。また、お客さまの健康状態などにより、生命保険会社の定める基準に適合しないと認めた場合には、加入をお断りさせていただくか、その危険の程度に応じた特別保険料の適用など一定の条件を付加するなどの方法で、生命保険制度の公平性を維持しています。生命保険3社においては、お客さまの人権を尊重し、お客さまのニーズ、健康状態、性別、年齢などに応じて、公平な保険料でご加入いただける多様な保険商品を開発・販売しています。

## 勧誘方針の制定

生命保険3社、T&Dアセットマネジメントおよびペット&ファミリー損害保険では、お客さまに生命保険などを勧説する場合の基本方針である「勧誘方針」を定め、お客さまの意向と実情に応じた適正な商品設計・勧説に努めています。

## ●勧誘方針(太陽生命の例)

太陽生命がお客さまに対して生命保険等の金融商品の勧説活動を行う際の基本的な方針です。コンサルティング活動を通じてお客さまに適正なサービスをご提供するために、お客さまのご意向と実情、プライバシー等に配慮し、常に適正、適切な態度での商品設計と勧説活動に努めてまいります。

- 勧説活動にあたっては法令等を遵守いたします。
- お客さまの状況を踏まえた適正な勧説に努めます。
- 時間帯や場所などに十分配慮いたします。
- 重要な事項の適切な情報提供および説明に努めます。
- 職員等に対する教育・研修の充実に努めます。
- お客さまの情報は厳正にお取扱いいたします。
- その他、適切な勧説に向けた体制を構築いたします。

## 「心からのご安心」をお届けするために

### お客さま目線のサービスの取組み

生命保険3社では、ご契約時からご契約後においても、また、保険金や給付金などのお支払いに際して、お客さまにとってのわかりやすさを重視し、信頼いただけるサービスの提供に努めています。

#### ●生命保険3社の取組み

##### ご契約時

ご契約手続きに関する各種文書のわかりやすさ向上に努めています。

###### [主な文書(電子帳票含む)]

- ・わかりやすい「商品パンフレット」(生命保険3社)
- ・お客さま一人ひとりのニーズに応じたプランを記載した「契約概要」「ご提案書」(生命保険3社)
- ・営業職員が作成したプランの内容が、お客さま一人ひとりにパーソナライズされた動画で届く「デジタル提案書」(太陽)
- ・特に重要な事項を記載した「注意喚起情報(ご契約に際しての重要事項のお知らせ)」(生命保険3社)
- ・ご契約に際しての各種お取扱いや商品の仕組みなどを記載した「ご契約のしおり・約款」(生命保険3社)
- ・お客さまのニーズとご契約いただく保険商品の内容が合致しているかを確認いただくための「意向把握・意向確認書」(生命保険3社)
- ・商品の概要や諸費用等を簡潔に記載した「概要明示用資料」(太陽)(TDF)
- ・商品等の内容、想定する購入層、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性、租税概要等、各業態の枠を超えた多様な商品の比較を容易に行うことができる「重要情報シート」(太陽)(TDF)

\* 商品に応じて必要な書類を提供しています。

##### ご契約後

お客さまがご加入された後にも、さまざまな情報提供を通じ、ご満足いただけるよう努めています。また、保険金や給付金などをご請求いただきやすくするためのサービスを強化しています。

###### [主な情報提供サービス]

- ・ご契約内容のお知らせ(生命保険3社)
- ・サービスガイドブックの配付(太陽)(TDF)
- ・あんしんガイドの配付(太陽)
- ・口座振替のお知らせ(生命保険3社)
- ・法人向け経理処理案内サービス(大同)
- ・お客さまを訪問しての契約内容の確認(太陽)(大同)
- ・マイページによる契約内容のご確認(生命保険3社)
- ・SMS・LINEによるメッセージ配信(TDF)

###### [ご請求いただきやすくなるための取組事例]

- ・先進医療給付金の「医療機関あて直接支払サービス\*」の取扱い(大同)(TDF)

\* 先進医療である「陽子線治療」「重粒子線治療」にかかる高額な治療費について、お客さまの一時的なご負担を軽減し、安心して受療いただくため、保険会社から医療機関に給付金を直接お支払いするサービス

- ・保険金や給付金のご請求手続きやお支払いできる事例などをわかりやすくまとめた小冊子やパンフレットの配付(太陽)(大同)
- ・会社所定の診断書で保険金や給付金をご請求いただいたにもかかわらず、保険金や給付金をまったくお受け取りいただけなかった場合の「診断書取得費用相当額」の会社負担(生命保険3社)
- ・一定の要件を満たすご請求の場合、診断書提出の省略や、診断書コピーでの取扱い(生命保険3社)
- ・一定の条件に該当する場合に請求書類を提出いただくことなく満期保険金・年金をお支払いする「請求書レス支払」の取扱い(大同)
- ・コールセンター(お客様サービスセンター)や支社での説明・ご案内の充実(生命保険3社)
- ・被保険者さまがご請求できない事情がある場合に、代わって手続きを行う方をあらかじめ定めておくことでご請求を可能とする指定代理請求制度の取扱い(生命保険3社)
- ・事前にご登録・同意いただいたお客さまのマイナンバーカードの変更情報等をもとに、保険金請求のご案内や年金支払時の生存確認書類の提出を省略したお支払いを実施(太陽)(大同)
- ・請求のお申し出から請求書類のご提出まで、時間を要しているお客さまに、定期的なアフターフォローを実施(生命保険3社)
- ・お客さまのご請求意思を確認し、内務職員が給付金等の請求書類を代筆する取扱いや、給付金等の請求に必要な「診断書」を代行して取得するサービスの実施(生命保険3社)
- ・お体が不自由で市役所へ足を運べないなどのご事情があるお客さまに、身体障がい者手帳の申請に必要な書類のお手配から提出までをサポートするサービスの実施(大同)
- ・ご病気等により請求書類への自署・記入・捺印が難しい場合、親族以外の方でも署名代行者として指定可能とした取扱い(生命保険3社)
- ・マイページによる給付金請求手続き(太陽)(大同)

\* TDFはT&Dフィナンシャル生命の略称です。

### より充実したアフターサービスを目指して

生命保険3社では、各社さまざまな体制を整え、充実したアフターサービスを目指しています。コールセンター(お客様サービスセンター)では、専門的な教育・研修などのトレーニングを受けた担当者が、全国のお客さまからの電話によるご照会やご請求に懇切丁寧かつ迅速・正確な対応に努めています。また、一人ひとりが心を込めてお客さまへのご契約後のサポートに取り組んでいます。太陽生命では、シニアのお客さまを対象に毎年1回以上訪問・架電し、ご契約内容の確認やご請求漏れの点検を行うとともに、近隣に支社・営業所がないシニアのお客さまに対しては宅配業者による未請求確認等を目的に作成した小冊子の対面配付と、アウトバウンドコールをセットした確認活動を実施しています。大同生命では、営業職員や代理店がご契約内容や必要な保障額をお客さまに定期的にご案内、ご確認いただく「ご契約内容を確認する活動」を展開しています。また、さまざまなリスクへの対策や経営課題解決に役立つサービスをあわせてご提案させていただくなど、きめ細かな対応に取り組んでいます。なお、お客さまの状況に応じて本社担当者による電話でのご説明も順次実施しています。

## 「心からのご安心」をお届けするために

### ●お客様サービスセンターの土曜受付

太陽生命の「お客様サービスセンター（コールセンター）」では、「利用したいが平日は忙しい」というお客さまからのご要望にお応えし、現在、土曜（9:00～17:00）も受付しています。

### ●ペット専用「ワンニャン相談室」

ペット＆ファミリー損害保険では、ペットと暮らすうえで日常的に発生する困ったことや知りたいことについてお答えする、保険契約者・被保険者（飼い主さま）限定のペット相談サービスを設置しています。ご相談は、Webで24時間受付。専門資格を持つアドバイザーがさまざまな悩みにお答えします。

### ●その他のサービス

その他のサービスについては各社のホームページからご覧いただけます。

太陽生命

<https://www.taiyo-seimei.co.jp/index.html>

大同生命

<https://www.daido-life.co.jp/>

T&D フィナンシャル生命

<https://www.tdf-life.co.jp/>

ペット＆ファミリー損害保険

<https://www.petfamilyins.co.jp/>

### より良いサービスのご提供のために

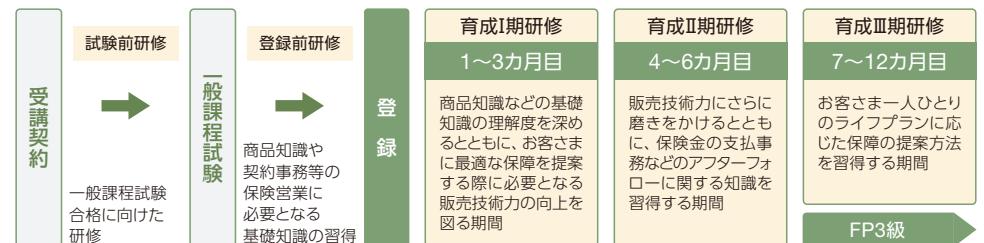
生命保険3社では、生命保険の基礎知識・専門知識の習得、コンプライアンスを基本として、お客さま満足の向上に不可欠なサービス担当者のスキルアップに取り組んでいます。生命保険3社で異なるビジネスモデルに応じ、お客さまに最適なサービスを提供するため、営業職員や顧客サービス担当者など、さまざまなお客さまサービスの担当者がいます。これらの多様な担当者の能力開発に向けたプログラムを整備し、常に最善の教育・研修を実施しています。

### ●営業職員教育制度（太陽生命）

太陽生命では、お客さま一人ひとりに最適なコンサルティングを行い、確かな安心と充実したサービスを提供するために、営業職員に対してさまざまな教育プログラムを設けています。お客さま一人ひとりのニーズ（家族構成や職業・収入、子どもの教育プラン、保険の加入状況など）に応じた最適な生命保険を設計販売できるよう、社内研修や資格取得を通じて商品・税務・FP（ファイナンシャル・プランニング）知識を習得しています。

#### 新人営業職員教育（Progress）

生命保険営業を行っていくうえで必要となる心構えや知識・技術など、営業の基礎を徹底して学びます。



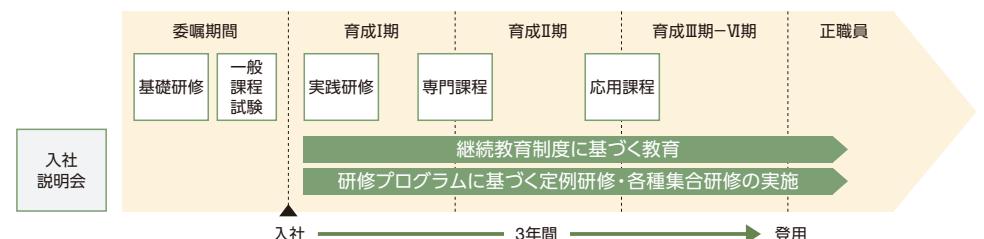
### ●営業職員に対する教育・研修の実施（大同生命）

大同生命では、法令などを遵守しつつお客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、高度な知識・倫理観を持った営業職員の育成に努めています。

当社では入社後3年間を“育成期間”と位置づけ、当社独自の初期育成プログラムである「D-STANDARD（ディ・スタンダード）」に基づき教育・研修を実施しています。

教育・研修は、業界共通の基礎的な教育\*に加えて、お客さまへのわかりやすいご説明と適切な販売・サービス活動が実践できるよう、「基礎知識」と「販売技術」を中心に構成しています。

\* 基礎研修、実践研修に加え、専門課程・応用課程・継続教育制度に基づく教育を実施。

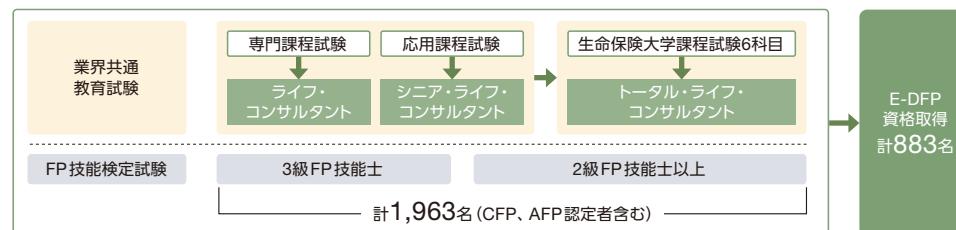


## 「心からのご安心」をお届けするために

### ●E-DFP制度

大同生命では、多様化・高度化するお客様のニーズを的確に把握し、質の高いコンサルティング営業を実践していくために、営業職員に対して税務・財務・金融商品などの幅広い専門知識の習得を目的とした独自のE-DFP（エグゼクティブ・ダイドウ・ファイナンシャル・プランナー）制度を設けています。E-DFP資格は生命保険大学課程試験全科目（6科目）かつFP技能士2級以上の合格者（AFP・CFPも可）に対して認定しています。

#### E-DFP制度（2025年3月現在）



### ●ホールセラーの活動

T&Dフィナンシャル生命では、お客様へ最良のご提案ができるよう、金融機関等代理店に対して、代理店支援担当者（ホールセラー）による工夫を凝らしたサポート活動を実施しています。また、お客様・募集代理店のみなさまから数多くの信頼を得るために、ホールセラーに対しては保険商品に限らず、金融商品や資産運用全般の知識、法令・制度に関する知識を深めるためのセルフスキルアップ研修、お客様や募集代理店へ自社商品の特長を正確にお伝えするためのプレゼンテーションスキルアップ研修など、実践的な研修を行いサポート活動の強化に努めています。

### ●企業・団体への福利厚生制度の提案

太陽生命では、企業・団体に対して福利厚生制度充実のため、団体保険の提案活動を行っています。少子高齢化の進展による人生100歳時代の到来など企業・団体の環境が大きく変化する中で、福利厚生制度のニーズも多様化しています。

そのような中、太陽生命は第三分野商品を中心に以下の商品を取り扱っています。

- ・無配当団体3大疾病保険  
がん（悪性新生物）、急性心筋梗塞、脳卒中に備えることができる保険で、特約を付加することにより糖尿病などの重度疾病に対する保障も準備可能
- ・団体入院一時金保険  
日帰り入院から保障される入院一時金保険で、特約を付加することにより手術保障も準備可能
- ・団体生活介護保険  
従業員自身の介護保障に加えて、そのご両親も保障する介護保険
- ・月額利用料サポートプラン  
高齢者向けホームの利用料を生涯受け取れる年金でサポートする団体年金制度

### 代理店・提携団体との連携

#### ●提携団体との連携による販売体制の構築

大同生命は、中小企業関連団体や税理士等を会員とする各種団体と提携関係にあり、それぞれの会員企業または会員である税理士等の顧問先企業の状況に応じた、最適な生命保険をご提供するための販売体制を構築しています。これらの提携団体や代理店である税理士等は、大同生命の重要なステークホルダーであり、大同生命の近況を報告するとともに、経営に対するご意見をいただく場として、「事業報告懇談会」を開催しています。

#### ●代理店のサポート

大同生命では、お客様のさまざまなニーズにお応えできるよう、本社・支社が密接に連携し、質の高い代理店サポートを行っています。その一環として、コンプライアンスや保険業務に関する幅広い知識の習得を目的に、独自のe-ラーニング教材などを活用した実践的な代理店への研修を実施しています。

# 「お客さまの声」にお応えする取組み

2-29 417-1

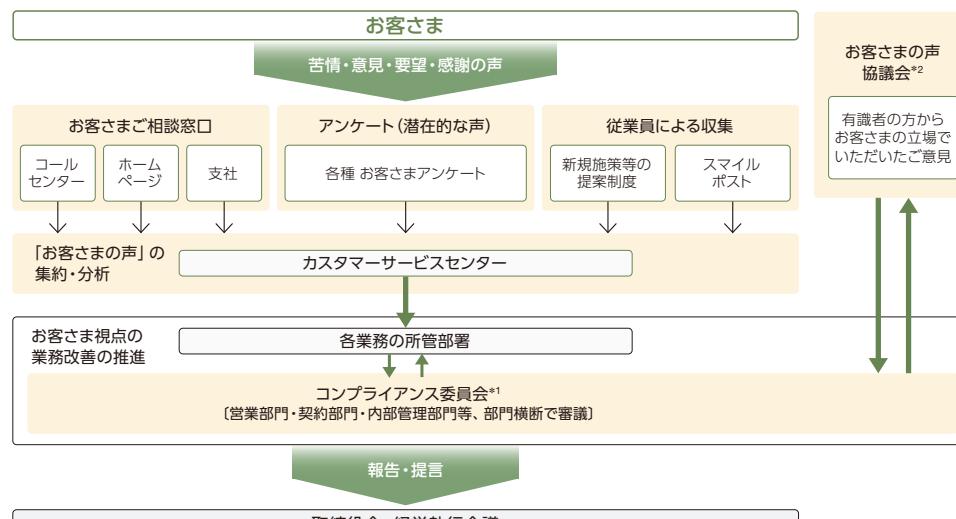
## 「お客さまの声」にお応えする取組み

より良い商品・サービスの提供を通じて変化する社会のニーズにお応えするため、生命保険3社では、営業担当者、代理店、コールセンター、インターネットなど、お客さまとの接点を多数設置し、できるだけ多くの「お客さまの声」を収集しています。また、「商品・サービス」「アフターフォロー」などに対する満足度をお伺いする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

## ●「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

お客さま本位の業務運営を統括する専任部署や社外メンバーが参画する委員会などを設置し、お客さま本位の業務運営に関する方針や苦情改善などに関する具体的な目標設定のもと、ご契約からお支払いまでのすべての場面において、お客さまにご満足いただくための仕組みを構築しています。また、お客さまからいただいた声をデータベースで一元管理のうえ、関連する部門で共有し、商品・サービスの開発や品質向上、業務の改善に役立てています。

### 「お客さまの声」を経営に活かす体制(体制図は大同生命の事例)



#### \*1 コンプライアンス委員会

全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立、および社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進すること等を目的に、「コンプライアンス委員会」を設置し、保険商品の開発・選定、提案からご加入、保険金・給付金等のお受け取りに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行っています。

#### \*2 お客さまの声協議会

外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客さまの声協議会」を設置し、お客さまサービスの向上にかかる業務運営状況や「コンプライアンス委員会」の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証しています。

## ●「お客さまの声」を活かす仕組み

### 太陽生命の取組み

#### お客様懇談会を開催

お客さまに太陽生命や生命保険に対する理解を深めていただき、またご意見・ご要望をお伺いすることを目的に、「お客様懇談会」を開催しています。「お客様懇談会」では、太陽生命の経営方針や年度業績、お客さまへのサービス内容、新商品等をご説明しています。ご参加いただいたお客さまからいただいた貴重なご意見は、業務の改善・お客さまサービスの向上に活かしています。

#### 「ISO10002」に関する適合性について「第三者意見書」を取得

太陽生命は苦情対応に関する国際規格「ISO10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)」に関して、2008年3月に導入の宣言をし、「お客さまの声(苦情等)」をもとにお客さまの視点に立った業務改善に継続して取り組んでいます。2025年3月には、2024年に引き続き「ISO10002」への適合性に関する「第三者意見書」を取得し、「ISO10002」に準拠した苦情対応マネジメントシステムが適切に機能しているとの評価を受けました。現在も引き続き「ISO10002」に基づいた業務改善、従業員教育などを進めています。

#### 苦情\*受付状況(内訳)

(単位:件数=件 占率=%)

内容	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	2,170	32.6	1,919	20.8	1,854	26.5	1,966	26.5
収納関係	381	5.7	375	4.0	431	6.1	452	6.1
保全関係	1,246	18.7	1,067	11.6	1,280	18.3	1,292	17.4
保険金・給付金関係	1,508	22.6	3,947	42.8	1,646	23.5	1,756	23.6
その他	1,355	20.3	1,918	20.8	1,791	25.6	1,962	26.4
合計	6,660	100.0	9,226	100.0	7,002	100.0	7,428	100.0

\* 苦情とは、お申出内容に「不満足の表明」のあったもの。

太陽生命の「お客さまの声」を活かした改善事例の詳細は太陽生命のホームページをご参照ください。

□ [https://www.taiyo-seimei.co.jp/company/activity/voice/voice\\_casestudy.html](https://www.taiyo-seimei.co.jp/company/activity/voice/voice_casestudy.html)

## 「お客さまの声」にお応えする取組み

### 大同生命の取組み

#### お客さま満足度アンケート

お客さまからのお申し出だけでは把握できない大同生命の潜在的な課題の発見に役立てるために、企業経営者の方々に「商品・サービス」「アフターフォロー」に対する満足度をお伺いする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

#### 苦情への対応

大同生命では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の表明があったもの」を「苦情」と定義しています。お客さまからの苦情のお申し出には、ご理解とご納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は大切な財産と受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。

#### 苦情受付状況(内訳)

(単位:件数=件 占率=%)

内容	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	802	13.4	774	12.3	638	12.9	578	12.7
保険料のお払込等に関するもの	454	7.6	355	5.6	315	6.3	241	5.3
ご契約後のお手続き等に関するもの	2,015	33.8	1,815	28.9	1,550	31.3	1,228	27.1
保険金・給付金等のお支払に関するもの	1,087	18.2	1,556	24.8	936	18.9	782	17.3
その他	1,607	26.9	1,785	28.4	1,517	30.6	1,707	37.6
合計	5,965	100.0	6,285	100.0	4,956	100.0	4,536	100.0

\* 占率は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

大同生命の「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの詳細は大同生命のホームページをご参照ください。

<https://www.daido-life.co.jp/company/satisfied/voice.html>

### T&Dフィナンシャル生命の取組み

#### お客さまアンケート

T&Dフィナンシャル生命は、お客さまの声をお客さまサービス、業務品質の向上に役立てるために、「お客さま満足度に関するアンケート」を実施しています。同アンケートにおいては、お手続書類のわかりやすさや、「お客さまサービスセンター」の電話対応者(コミュニケータ)の電話対応など、T&Dフィナンシャル生命のお客さま対応に関する質問事項にご回答いただいている。同アンケートの集計結果については、ホームページで公開しています。

#### インターネットでの情報提供

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまからお寄せいただくことの多い苦情・ご意見・ご要望・お問合せに対する対応状況・回答について、順次ホームページで公開しています。

#### 苦情受付状況(内訳)

(単位:件数=件 占率=%)

内容	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	284	32.8	315	36.5	207	33.0	248	25.8
保険料等払込関係	69	8.0	45	5.2	52	8.3	25	2.6
ご契約後のお手続き関係	310	35.8	328	38.0	201	32.0	448	46.6
保険金・給付金関係	118	13.6	105	12.2	85	13.6	94	9.8
その他	86	9.9	70	8.1	82	13.1	146	15.2
合計	867	100.0	863	100.0	627	100.0	961	100.0

\* 苦情とは、お客さまなど申出人からの商品・サービスに対する不平・不満、または、不平・不満に基づく「不満足の表明があったもの」を指しています。

T&Dフィナンシャル生命のお客さまの声を受けて改善を行った2024年度の主な取組みの詳細はT&Dフィナンシャル生命のホームページをご参照ください。

<https://www.tdf-life.co.jp/company/solvency/2024.html>