

事業概況

大樹生命は「いつの時代も、お客さまのためにあれ」の
価値観のもと、お客さま本位の業務運営を行っています。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

方針1 お客さま本位の業務運営

当社は、経営理念に則り、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客さまに対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

方針2 生命保険商品・付帯サービスの開発

当社は、社会の要請やお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。

方針3 生命保険商品の募集

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①お客さまの保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ②生命保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客さま一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客さまの投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。

方針4 代理店への募集委託

当社は、当社の募集代理店において、方針3.に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。

方針5 保険金・給付金等のお支払等

- (1) 当社は、お客さまのご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客さまにご確認いただくとともに、お客さまのライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。
- (2) 当社は、効率的な事務体制の構築やお客さまへのご説明の充実を通じ、お客さまにとって分かりやすく利便性の高いお手続を実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。

方針6 サービスチャネルの構築

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続等のお客さまサービスを迅速かつ適切に行うべく、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスを中心とし、営業職員その他さまざまなサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。

方針7 お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

方針8 資産運用

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めてまいります。

方針9 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

方針10 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

事業概況 〈お客さまサービス〉



環境の変化に応じ、
お客さまの声にお応えする、
高品質で安定的なお客さまサービスの
提供に、全社を挙げて取り組みます

取締役 常務執行役員
お客さまサービス統括部担当役員

杉岡 淳

基本方針

生命保険業界を取り巻く環境は、少子高齢化・デジタル・ITの進化によるライフスタイルの変化に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大など、絶えず変化をしています。そのなかで当社では、経営理念として、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、「まごころと感謝の気持をもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する」

旨を掲げ、お客さまにお約束した保険金・給付金などを確実にお支払いすることを通じて、お客さまの生活の安定と向上に寄与するべく努めています。

引き続き、魅力的な商品・サービスの提供やお客さまの声を経営やサービス改善に活かす仕組みなど、更なるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

主な取組み

2020年度の主な取組みとして、お客さまサービス領域では①事務サービスの充実によるお客さまインターフェースの強化②万全かつ効率的な事務サービス提供体制の構築に取り組み、諸手続きにおけるお客さま満足度の持続的な向上を図ってまいりました。特に2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、保険金・給付金のご請求手続きの簡略化、非対面での新契約お申込み手続きの取扱い、各種保全手続きの郵送対応範囲の拡大など、さまざまな特別取扱いを速やかに実施しました。

これらの取組み等を通じて、2020年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は3,388億円となりました。

また、日本生命とノウハウを共有・活用することで、新契約査定基準の見直しやご本人以外からのご請求時の取扱基準を改定するなど、お客さまのお手続き時の負担軽減にも取り組みました。

今後も、「お客さま本位の業務運営」を前提に、デジタル活用の更なる推進やお客さまの声をサービス改善に活かす仕組み等を通じ、安定したお客さまサービス体制の構築と更なる品質向上に取り組んでまいります。

お客さま対応力向上に関する取組み

当社では、ご加入時のお客さまの納得度及びご加入後の満足度向上に資するべく、お客さま目線でのサービス改善を進めています。

お客さまの満足度を高めるための活動体系

当社では、保険契約にご加入いただく際の、お客さまの満足度を高める販売を実践していくための活動体系として、新人を中心とした営業職員を対象に「よりそう販売手法」を展開しています。

「よりそう販売手法」は、具体的には、「情報収集」「アプローチ（問題提起）」「ニーズ喚起」「意向把握」

「プレゼンテーション（問題解決）」「クロージング」「意向確認」「まごころ3訪」「安心さぽーと活動」という各ステップを通じて、お客さまによりそったコンサルティングセールスを行い、お客さまの満足度を最大限に高めていくことを目指した販売手法です。

よりそうシート

大樹生命は、お客さまに「よりそう」会社を目指しています。お客さまによりそい、「根拠ある提案」を推進するために「よりそうシート」を活用しています。

ライフプラン

ライフステージに合わせたリスクと保障の必要性を「ライフプラン」でご確認いただいた上で、生命保険に関するコンサルティングサービスを行いベストプランの提案を行っています。また、ご契約後も引き続き定期訪問に際して情報提供を行うなど、アフターサービスを推進しています。

複数プラン提案書

2019年1月より、「設計書（契約概要）」に付随する参考資料として、最大3つの商品プランの概要を1枚で表示できる「複数プラン提案書」をご提供しています。複数の商品プランを同時に分かりやすく表示することで、お客さまにとって比較や選択がしやすくなる提案が可能となるなど、情報提供の充実を図りました。

勧誘基本方針について

当社では、「勧誘基本方針」をホームページ等に掲載し、勧誘するにあたっては、お客さまの立場で適切な対応を行うことを約束しています。

※勧誘基本方針については、会社情報・財務情報 P156にてご覧いただけます。

お客さまの利便性向上に向けた手続きの改定

● 第1回保険料後払い制度の導入

当社では2020年10月より、第1回保険料を契約成立後に領収する“第1回保険料後払い制度”を開始しました。これにより、お客さまの第1回保険料

のご用意がお申込み手続き時に不要となり、お客さまの利便性向上につながりました。

ご加入前後のご説明

当社では、取扱商品・特約をまとめた「大樹生命 保険種類のご案内」や各種商品パンフレットを用いて商品等の仕組み・特徴について情報提供しています。また、お客さまの今後の生活設計をシミュレーションする「ご家族の生活保障ライフプラン」「医療保障ライフプラン」等を活用しながら、保障の必要性和適切な保障の額等の説明に努めています。

保険契約のご加入を検討されている場合には、保障に関するご意向・ご要望をお聞きし、ライフスタイルを踏まえた上で、個別具体的な保障内容・保険料等を記載した「設計書(契約概要)」^(注1)で提案・説明します。また、ご契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した「特に重要な事項のご説明(注意喚起情報)」^(注2)を交付して説明するほか、「ご契約のしおり-約款」^(注3)を必ず交付しています。これらの帳票や冊子等で説明することにより、商品情報だけでなく、デ

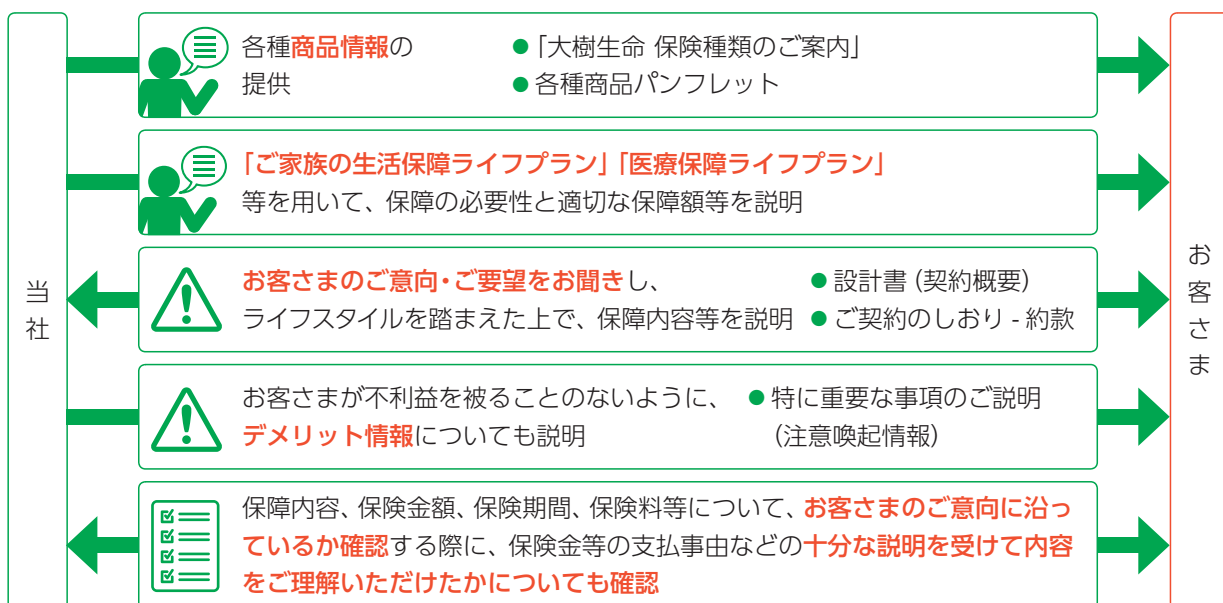
メリット情報についても十分にご理解いただけるよう徹底しています。

なお、お申し込みいただく前に、保障内容、保険金額・給付金額、保険期間、保険料等についてお客さまのご意向に沿っているかを「生命保険契約意向確認書(画面)」により確認する際に、保険金等の支払事由や請求時の留意点について十分に説明を受けて、内容を理解いただいていることも確認するようにしています。

保険金・給付金のご請求を確実に行っていただくためのガイドブック「保険金・給付金のご請求手続きとお支払いについて」を契約者さま宛に配布しています。あわせて、当社ホームページにも掲載しています。



● 保険商品に係る情報提供等の概要 (イメージ)



外貨建保険等の販売にあたって

為替相場や金利の変動によるリスクがある外貨建保険等を販売・勧誘する際は、「特定保険契約適合性確認書(画面)」を用いて、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入の目的に関する情報の収集を通じた提案を行っています。

また、契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)を用いて、為替相場や金利の変動により損失が生じるおそれがあること、諸費用に係る事項についても十分に説明するよう徹底しています。

ご高齢のお客さまへの対応について

当社では、一般的に高齢になるにつれ認知機能の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客さまが生命保険にご加入される際の募集手順を定め、複数回の説明機会設定やご親族の同席をお願いするなど、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めております。

また、80歳以上のお客さまの場合には、お申込み手続き後に改めて募集人以外の当社職員より、ご不明点の有無などをお電話等にて確認させていただいております。

(注1) 商品の仕組み・特徴、保険期間、主な支払事由、担保内容の制限、引受条件、保険料に関する事項、特約に関する事項等を記載しています。

(注2) クーリング・オフ、告知義務、責任開始期、保険金等が支払われない場合、保険料の払込猶予期間、解約に関する事項等を記載しています。

(注3) 保険金等をお支払いできる場合またはお支払いできない場合の具体的事例等を記載しています。

ご契約期間中のサービス

営業職員・サービスパートナーによる「大樹生命安心さぽーと活動」等の定期的なアクセスを通じ、ご契約に係わるさまざまなお知らせをお伝えするとともに、お客さまからのご相談・お手続き等にお応えするため、次のような対応を行っています。

大樹生命安心さぽーと活動

2009年度より、ご契約内容のご説明や給付金等のご請求漏れの確認のために、毎年「ご契約内容確認活動」に取り組んでまいりました。2014年度からは、お客さまサービスの向上の視点から、内容を一部見直し「大樹生命安心さぽーと活動」として実施しています。



大樹生命安心さぽーとサービスのご案内

「大樹生命安心さぽーと活動」のポイント

- ・タブレット型情報端末「ミレット Plus」の利用により、最新の契約内容を分かりやすくビジュアルでご説明いたします。
- ・ご契約内容の説明やご請求漏れの確認にとどまらず、適切なタイミングでの適切なコンサルティングやサービスを提供しています。
- ・「ご家族登録制度」や「大樹生命マイページ」などのサービスもお客さまにご案内します。

● 「ミレット Plus」の画面例



大樹生命ロイヤルカスタマー倶楽部

ロイヤルカスタマーについて

当社保険商品(法人・銀行窓販契約は除く)にご加入のお客さまのうち、お払い込みいただく年間保険料が一定額以上のお客さまを『ロイヤルカスタマー』に認定し、「セカンドオピニオン」等のサービスを提供しています。

- ・ロイヤルカスタマーとしての資格を取得された場合、払込保険料の増減に拘らず1年間有効です(但し、全件解約のときはその時点で資格を喪失します)。1年後に金額基準を確認できた場合には1年更新となります(基準に満たない場合は資格を喪失します)。
- ・一旦、ロイヤルカスタマーの資格を喪失した場合でも、金額基準を満たせば、再びロイヤルカスタマーの資格を取得することになります。



大樹生命ロイヤルカスタマー倶楽部
パンフレット

ロイヤルカスタマーへ提供するサービスの概要

セカンドオピニオン

日本を代表する各専門分野の医師(総合相談医)と面談して、現在の診断に対する見解や今後の治療方針・方法などについて意見(セカンドオピニオン)を聞くことができます。

24時間電話健康相談

24時間年中無休で医師・保健師・看護師などの経験豊富なスタッフが電話による健康相談にお応えします。

大樹生命提携先企業による特典

大樹生命の提携先企業による各種のサービスを優待価格で受けることができます。

(注) セカンドオピニオン、24時間電話健康相談は、ティーベック株式会社が提供するサービスです。

ご照会・ご相談サービス

お客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）

お客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）では、お客さまのご契約に関するご照会及びお手続きの受付・事務手続等の業務を行っています。全国から寄せられるご照会のお電話については、約56名のコミュニケーターで対応しており、2020年度のお客さまサービスセンター（インバウンドコールセンター）の電話受付件数は、年間約21万件となっています。

なお、当社は、大地震発生等、首都圏有事の際にも、お客さまにサービスを実践にご提供できる体制を確保するため、インバウンドコールセンターを首都圏（東京都文京区）と九州（福岡県北九州市）の二拠点体制で運営しています。

ご加入の生命保険に関するお手続きやお問い合わせ

大樹生命お客さまサービスセンター ☎0120-318-766

電話受付時間：平日9：00～18：00（土・日・祝日・年末年始を除く）

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

※月曜日など、休日明けは混み合っつなかりにくい場合があります。

※証券番号を予めお確かめのうえ、お電話をお願いします。

※契約者ご本人さまもしくは正当な請求権者以外の方からのお問い合わせ・お申し出につきましては、詳細をご回答できない場合があります。

お客さまサービスセンター（アウトバウンドコールセンター）

お客さまサービスセンター（アウトバウンドコールセンター）では、対面での説明を希望されないお客さまや日中ご不在等により営業職員やサービスパートナーがなかなかお会いできないお客さまに対して、お電話により『大樹生命安心さぽーと活動』を提供するとともに、あわせてお客さまのご要望に応

じて、保険に関する各種情報提供を行っています。お客さまが希望される場合には、営業職員やサービスパートナーに対応を取り次ぎ、電話対応と対面対応一体となって、ご契約後の充実したアフターサービス提供に努めています。

ご家族登録制度について

“お客さまが生命保険に託されたご家族への想いを、いつ、いかなるときもしっかりとお届けすること”が生命保険会社の使命であり、その使命をより確かなものとするためには、契約者さまはもちろんのこと、保険金等の受取人さまをはじめとするご家族の方にも、ご契約内容についてご理解いただくことが大切である、との認識から、『ご家族登録制度』を設けています。

『ご家族登録制度』は、“ご加入の契約内容に関する情報”を契約者さまと同等の開示範囲で提供

させていただくご家族を、契約者さまに事前に登録しておいていただく制度です。

従来、ご契約内容についてはお客さま情報の保護・管理の観点から、契約者さま本人以外の方によるご照会にはおこたえすることができませんでしたが、この制度の活用により、ご登録されたご家族の方に対しても契約者さまと同等の情報を開示することを通じて、いざというときにご家族のために大切な保険をお役立ていただけるようになります。



ご家族登録制度チラシ

大樹生命ホームページ

当社ホームページでは、ご住所・電話番号の変更や入院給付金請求などのお手続き書類のご請求が可能です。また、お客さま専用のWEBサイト「大樹生命マイ

ページ」では、ご登録いただいたお客さまお一人おひとりに専用窓口（サイト）が開設され、ご契約内容の照会やお手続き書類の請求などが可能となっています。

● 個人のご契約者さま向けのお手続きサービス

お手続き	サービス内容
ご住所・電話番号の変更	ご自宅、ご勤務先のご住所、または電話番号の変更があった場合、変更のお手続きが可能です。
保険料振替口座の変更	保険料振替口座の変更に必要な書類のご請求が可能です。
生命保険料控除証明書の再発行	毎年所定の期間に生命保険料控除証明書の再発行手続が可能です。
入院給付金ご請求のお手続き	入院給付金のお手続きに必要な書類のご請求が可能です。

インターネット上で必要項目をご入力いただくことにより、お手続きに必要な書類や証明書を登録住所へお送りします。

（注）1. ご利用時間は、以下の日を除く午前7時から翌日午前3時までとなっています。
※12月31日～1月3日及び5月3日～5日、毎月第1日曜日（これらの日以外でも、システム保守等によりサービスを停止する場合があります）
2. ご契約内容やご契約状態等によりご利用いただけない場合があります。

● お客さま専用WEBサイト「大樹生命マイページ」サービス

「大樹生命マイページ」では、契約者貸付などのお取引の当日着金サービスをはじめとしたサービスを提供しています。またお客さま体験（CX）向上および新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から「大樹生命マイページ」を利用した、ご提案内容のメール送信や契約書類の電磁的交付なども行っています。

サービス内容

- ・ご契約内容の照会
※保険種類やご契約状態等によりご照会いただけない場合があります。
- ・契約者貸付の利用／利用可能額照会
- ・保険契約の申込書類・設計書などの書類の閲覧
- ・生命保険料控除証明書の再発行
- ・ご契約や保険に関するご質問・ご相談
- ・ご住所・電話番号の変更 等



「大樹生命マイページ」画面

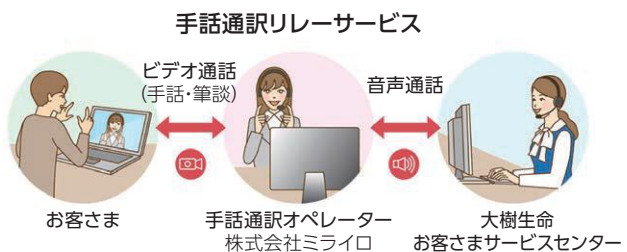
これからも、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、またご利用いただいているお客さまにも、よりご満足いただけるサービスを目指して機能の向上に努めてまいります。

手話通訳リレーサービス

2021年4月より、耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまが、当社お客さまサービスセンターにお問い合わせしやすくなる「大樹生命手話通訳リレーサービス」の提供を開始しています。

このサービスは、お客さまがパソコンやスマートフォンのビデオ通話システムから、当社が業務委託をしている（株）ミライロの手話通訳オペレーターに手話や筆談でご用件をお伝えいただくことで、同時

通訳で当社お客さまサービスセンターにお問い合わせいただけるサービスです。



ご契約期間中の情報提供

大樹生命からのお知らせ

ご契約者さまに、ご契約の保障内容や各種サービス、会社情報等を記載した「大樹生命からのお知らせ」を、年に一度送付しています。

大樹生命からのお知らせ（一部抜粋） 〈2021年版〉



ご契約内容のお知らせ



大樹生命からのお知らせ

各種通知

ご契約期間中の主な通知（保険金等のお支払いに関するものを除く）として、以下の帳票があります。当社から適宜持参または送付しています。

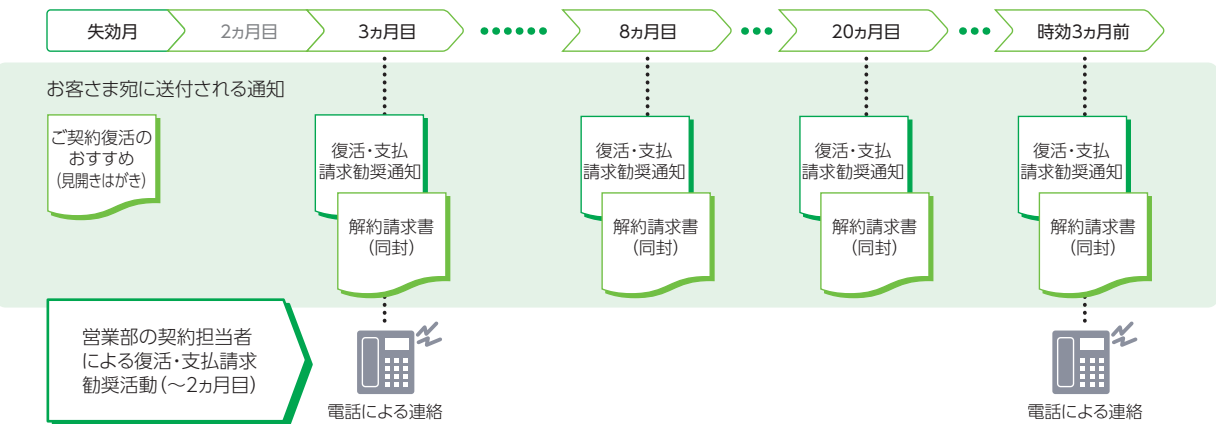
保険料のお払込みについて	○保険料の自動貸付（お立替え）のお知らせ ○保険料お立替金返済手続完了のお知らせ ○主契約保険料払込期間満了のお知らせと特約保険料の今後のお払込方法について ○保険料お払込期間満了のお知らせ ○ご契約復活のすすめ 等
配当金・契約者貸付について	○大樹生命からのお知らせ（上掲） ○契約者貸付金お利息繰入れのお知らせ ○契約者貸付金残高のお知らせ 等
その他	○生命保険料控除証明書

ご契約が失効した場合の対応

保険料のお払込み猶予期間を経過しても保険料のお払込みがない場合には、猶予期間満了日の翌日からご契約の効力が失われることとなり、保険金・給付金のお支払いができなくなります。ご契約が失効した場合でも、失効した時から一定期間内であれば、当社の定める手続きをお取りいただいたうえで、ご

契約の復活を請求することができます。

当社では、失効後、直ちにご契約が失効したことをご契約者さまにお伝えするとともに、その後の対応について、ご契約者さまの意思を確認することを目的とした、ご契約の復活・失効契約に係る解約返戻金の支払請求勧奨活動を実施しています。



保険金等のお支払い手続き

お知らせと情報提供

● 各種通知

保険金・給付金等のお支払いに係る通知については、満期保険金のようにお支払い期日が近づいた時点で当社からお客さま宛に自動的に送付するもの

と、死亡保険金や入院給付金のようにお客さまのお申し出により案内するものに大別されます。

支払期日が近づくと当社からお客さま宛に自動的に送付するもの	○満期のご案内 ○年金のご案内 ○生存給付金のご案内 ○増加生存保険金お支払いのご案内
お客さまからのお申し出によりご案内するもの	○各種保険金請求時のご案内（死亡保険金、高度障害保険金、特定疾病保険金 等） ○各種給付金請求時のご案内（入院給付金、手術給付金、特定損傷給付金 等）

● 保険金・給付金請求時のご契約内容に応じたご案内

保険金・給付金のご請求のお申し出があった場合、請求書類とあわせてお客さまのご契約内容に応じて「保障内容のご案内（もれなくご請求いただくために）」をお届けしています。

これにより、現在ご加入いただいている特約の保障金額、入院日額、1回の入院の給付限度日数等の内容が確認できます。

お支払い後のお知らせ

保険金・給付金のお支払いが完了した際には、お客さま宛にお支払い明細を送付し、お支払い内容のご確認をお願いしています。また、裏面には、ご契約の内容に応じて、ご請求が漏れることが多いケースを記載し、請求漏れの防止に努めています。

なお、ご提出いただいた診断書の記載内容から、ご請求事由以外の別の保障についてもお支払いできる可能性がある場合、または追加でご請求いただける可能性がある場合には、別途お客さま宛にご案内し、請求書類の提出をお願いしています。

ホームページ上での情報提供

当社ホームページでは、当社の生命保険契約にご加入されているお客さまが、保険金・給付金のご請求・お受け取りについて、よりご理解を深めていただくことを目的として、ご請求手続きに関する留意

事項やお支払いの具体例などをわかりやすく掲載し、お客さまが常時参照できる環境を提供しています。

保険金等支払管理態勢

お支払いに係る基本方針等と組織体制

保険金等の適時・適切なお支払いは、生命保険業を営むうえで基本的かつ最も重要な機能であるとの認識のもと、「適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る基本方針」を制定しています。

また、保険金等支払管理における健全性維持や適切な業務運営の確保を目的として、当基本方針の細部規程である「保険金等支払管理規程」を制定しています。当規程においては、支払部門の態勢・役割、関係部門との連携、保険金等支払管理に関する手順、取締

役会等への報告と意思決定及び監査について定めています。

保険金等支払管理態勢については、これまで保険金等支払管理部門及び関係部門との連携強化、社外の弁護士や消費者問題専門家等からの提言・助言をいただく仕組みの構築・整備等を進めてまいりました。保険金等支払管理に係る経営管理(ガバナンス) 態勢及び監査態勢の整備・改善に万全を期しており、保険金等お支払いに係る態勢を構築・整備しています。

保険金等のお支払い状況について

お支払いの可否は、当社保険約款に基づいて判断しています。2020年度のお支払い件数は、358,288件（うち保険金24,832件、給付金333,456件）でした。一方、お支払い非該当件数は、10,516件（うち保険金603件、給付金9,913件）ありました。

なお、当社ではもれなくご請求いただくために、お支払いの対象とならなかったお客さまには、原則と

して、「診断書取得費用相当額^(注)」をお支払いしています。

保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数は、一般社団法人生命保険協会の基準に則って集計しています。

(注) 一律5,500円（通院証明書は一律3,300円）

● 保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳

2020年度（2020年4月～2021年3月） (単位：件)

区分	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障がい 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障がい 給付金	その他	合計	
お支払い 件数	17,426	102	306	6,998	24,832	2,020	202,934	109,884	113	18,505	333,456	358,288
詐欺による 取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得 目的による 無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務 違反による 解除	7	0	0	11	18	0	116	56	0	19	191	209
重大事由に よる解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由に 該当	54	3	2	0	59	0	30	15	0	8	53	112
支払事由に 非該当	0	12	96	418	526	0	532	8,852	14	271	9,669	10,195
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い 非該当 件数合計	61	15	98	429	603	0	678	8,923	14	298	9,913	10,516

- (注) 1. 当実績は、保険種類ごとに集計した個人保険・団体保険の合計実績です。
2. 支払査定を要しない満期保険金・生存給付金・一時金・年金は含みません。
3. 「約款に定める入院日数に満たない入院のご請求」等、「請求人からのご依頼やご請求書類等から支払事由に該当しないことが明白で、特段の支払査定を行わないもの」は、お支払い非該当件数に含みません。
4. 複数の会社でお引き受けしている団体保険契約のお支払い件数は、当社が幹事をしているご契約のみを対象としています。

用語説明

詐欺による取消・無効

ご契約の際に、保険契約者、被保険者または保険金・給付金の受取人の詐欺行為があった場合、保険契約または特約を取消(無効)とすることがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。

不法取得目的による無効

保険契約者が保険金・給付金を不法に取得する目的または他人に不法に取得させる目的で保険契約にご加入された場合、保険契約または特約は無効となります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、すでに払い込まれた保険料は払い戻しません。

告知義務違反による解除

ご契約の際に、保険契約者や被保険者の故意または重大な過失によって事実を告知しなかったり、事実と異なることを告知した場合、保険契約または特約を解除することがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、保険契約者に解約返戻金をお支払いします。

重大事由による解除

保険金・給付金を詐取る目的で事故を起こしたり、保険金・給付金のご請求に際して診断書偽造などの行為があった場合等に、保険契約または特約を解除することがあります。この場合、保険金・給付金のお支払いはできず、保険契約者に解約返戻金をお支払いします。

免責事由に該当

約款では、保険金・給付金ごとにお支払いできない事由を定めております。ご請求いただいた内容がこの事由に該当する場合、保険金・給付金のお支払いはできません。

支払事由に非該当

約款では、保険金・給付金ごとにお支払いする事由を定めています。ご請求いただいた内容がこの事由に該当しない場合、保険金・給付金のお支払いはできません。

「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み

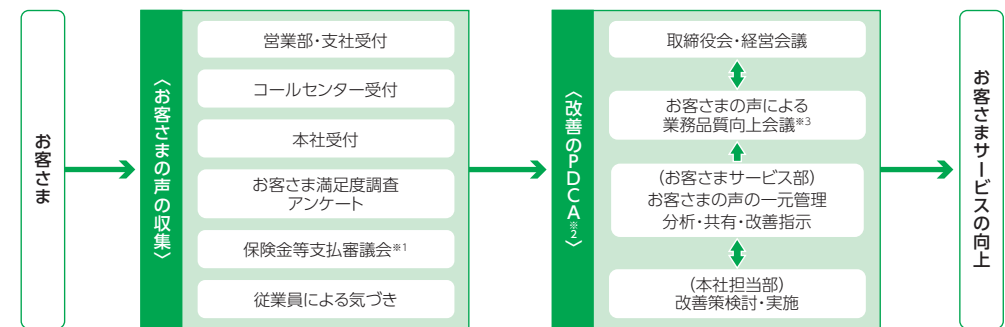
当社では、「お客さまの声」を経営に反映し、業務の改善、お客さまサービスの向上につなげるよう努めています。

「お客さまの声」を反映させる仕組み

全国の営業拠点・お客さまサービスセンターへのお電話、お客さま満足度アンケートなどでいただいた「お客さまの声(ご意見・ご要望・お褒め・ご不満等)」は、お客さまサービス部門で一元管理し、分析を行って課題を抽出し、各部門が改善策を検討・実施します。また、改善効果の検証を行い、継続的な改善に取り組みます。

経営会議の諮問機関である「お客さまの声による業務品質向上会議」では、お客さまの声の全体概況と改善実施状況を協議し、その結果について経営会議、取締役会で審議します。

● お客さまサービスの向上に向けた体制図



※1 社外委員（法律専門家、学識経験者、消費者問題専門家）等により構成される審議会です。

※2 業務を円滑に進める手法の一つ。

Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことで、業務を継続的に改善します。

※3 経営会議の諮問機関。お客さまサービス部担当役員を議長とし、17部門の部長を構成員としています。

2017年1月に、当社の消費者志向経営に関する理念や取組方針を記載した「消費者志向宣言」を策定・公表し、当宣言を機に、より一層のお客さまサービス向上に取り組んでいます。

また、2018年4月には、苦情対応の国際基準規格「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）」に適合した苦情対応

態勢を構築し、適切な運営を行っていることを宣言しました。当宣言を機に、全役職員が国際規格に適合する苦情対応態勢を維持していくとともに、「お客さまの声」から学ぶ業務運営の改善に取り組み、今後もより一層お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまサービスの向上に努めています。

● お客さまサービスセンター（コールセンター）に寄せられたご相談・ご照会の内訳

(単位：件、%)

	2018年度		2019年度		2020年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係 (保険商品内容・特約中途付加・パンフレット請求等)	6,246	2.5	3,535	1.3	1,584	0.7
収納関係 (保険料払込方法・住所変更・課税控除証明・集金等)	39,602	15.8	45,522	17.3	37,052	17.2
保全関係 (名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等)	62,894	25.1	62,158	23.6	51,185	23.7
保険金関係 (満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等)	33,434	13.3	34,500	13.1	29,840	13.8
給付金関係 (災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等)	49,191	19.6	54,226	20.5	40,548	18.8
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	2,050	0.8	1,932	0.7	1,463	0.7
その他	57,228	22.9	61,948	23.5	53,954	25.0
合 計	250,645	100.0	263,821	100.0	215,626	100.0

お客さまから寄せられた苦情申出の概況

2020年度にお客さまから寄せられた苦情申出の内訳は以下のとおりです。

●お客さまから寄せられた苦情申出の内訳

(単位：件、%)

苦情分類	主な内容	2018年度		2019年度		2020年度	
		件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	・不利益情報の説明不足等に関するご不満 ・当社職員による募集上の行為に関するご不満 ・お客さまのご要望とご契約内容の相違に関するご不満	2,551	17.9	2,282	16.5	1,641	15.4
収納関係	・保険料の集金、口座振替に関するご不満 ・保険料の自動貸付に関するご不満 ・ご契約の失効・復活に関するご不満	752	5.3	722	5.2	634	5.9
保全関係	・解約手続に関するご不満 ・ご契約内容や名義の変更に関するご不満 ・ご契約の更新に関するご不満	3,178	22.2	3,148	22.8	2,346	22.0
保険金・給付金関係	・保険金・給付金手続に関するご不満	2,302	16.1	2,268	16.5	1,890	17.7
	うち保険金支払手続等に関するもの	251	1.8	264	1.9	240	2.2
	うち給付金支払手続等に関するもの	1,305	9.1	1,297	9.4	860	8.1
その他	・アフターサービス不足に関するご不満 ・当社職員の態度・マナーに関するご不満 ・プライバシーに関するご不満	5,505	38.5	5,372	39.0	4,164	39.0
合 計		14,288	100.0	13,792	100.0	10,675	100.0

(注) お客さまから寄せられたお申出(苦情)につきましては、お申出時点の内容で分類しています。

お客さま満足度調査

当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、ご契約者さまを対象としたアンケートを実施しております。

お客さまのご意見・ご要望を今後の取組みに反映させ、一層の業務品質向上を図ってまいります。

2020年度実施概要

・年1回実施(2020年10月1日～10月19日)

・調査対象：既契約者約15,000名

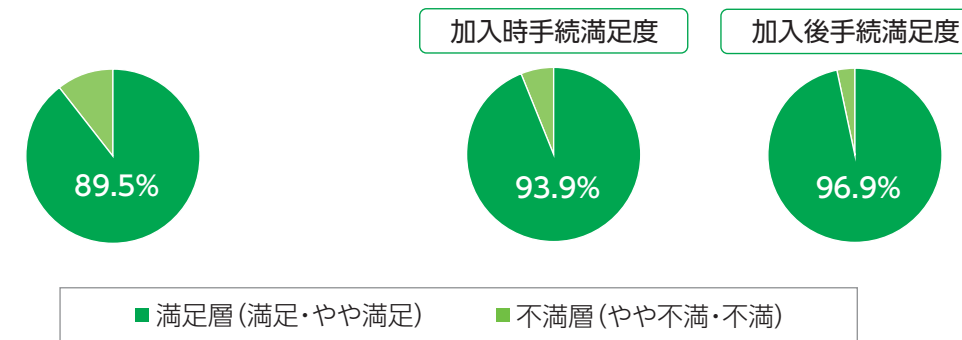
・有効回答数：約3,800名

・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、加入時手続、加入後手続、会社の信頼感 等

・お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答

・各満足度は、「満足」「やや満足」の合計

- 総合的なお客さま満足度(%)
- 主要なお客さま接点におけるお客さま満足度(%)



「お客さまと私たちの提案制度」

この制度は、従業員の積極的な創意工夫の提案を奨励し、実務に反映させることによって、お客さまサービスの向上と社業の発展に寄与することを目的としています。

2020年度は1,322件の提案が寄せられており、サービスの向上や業務の改善に資する提案について実現を図っています。

「お客さまの声」に基づく業務改善策の実施状況

2020年度は、お客さまのお申出をもとに、当社では以下のようなお客さま満足度の向上につなげるための改善策を実施しています。

主な改善事例

新商品の開発

・3大疾病や要介護状態などのリスクに加え、3大疾病よりも早期の病態に対しても備えることができる新特約「ワイドガードプレミアム(総合障害保障特約020)」、「ナイスガードプレミアム(特定疾病保障特約020)」の販売を開始しました。また、2000年に発売して以来、ご好評いただいている、被保険者の健康状態等が当社の定める条件を満たしている場合に対象特約の保険料を割り引く「健康自慢(健康体料率特約(特約用))」について、ご加入いただける年齢の範囲や対象特約を拡大しました。
(2020年4月より)

・“人生100年時代”に向けた雇用期間の延長に伴う就業不能ニーズの長期化にお応えするため、『大樹セレクト 働く人応援ほけん』としてご好評をいただいている、就業不能状態を保障する特約「くらしエール(継続治療後収入サポート特約019)」 「くらしガード(就労不能収入サポート特約019)」について、70歳まで保障できるよう、保険期間を延長しました。
(2020年10月より)

・2019年4月発売のくらしエールの支払事由に含まれる「所定の在宅療養」について、発売後にお客さまよりご質問いただいた内容等を参考に、Q&A方式で「お支払いの対象となるケース」「お支払いの対象とならないケース」についてわかりやすく記載した、設計書に添付する付属帳票を作成しました。
(2020年12月より)

障がい者向けサービスの向上

・視覚にご不自由のあるお客さまに配慮した取組みとして、「総合通知封筒」に「書類が大樹生命からの契約内容のお知らせ」であることを表す点字印字(表面)と音声コード Uni-Voice を表示(裏面)しました。
(2020年3月より)

・耳が聞こえない・聞こえにくいお客さまや、発話が困難なお客さまに配慮した取組みとして、お客さまがパソコン等のビデオ通話システムから、手話通訳オペレーターに手話や筆談でご用件をお伝えいただくことで、同時通訳でお客さまサービスセンターにお問い合わせいただける「大樹生命手話通訳リレーサービス」を開始しました。
(2021年4月より)

手続時の必要書類の簡素化

・相続人や成年後見人等からの請求手続時における必要書類としてご案内していた「印鑑証明書」のご提出を廃止し、運転免許証等の「本人確認書類(写し)」のご提出へ改定しました。
(2020年4月より)

帳票改訂

・個人年金開始時のご案内について、お客さまの見やすさ、わかりやすさを向上させるために改訂しました。
(2021年4月より)

金融 ADR 制度への対応について

2010年4月より金融商品取引法等（保険業法を含む）の一部改正により金融 ADR 制度が創設され、各金融機関は金融庁が定める指定紛争解決機関との間で下記のような内容を含む手続実施基本契約の締結が法的に義務付けられました。

1. 苦情処理・紛争解決手続きの応諾義務
 2. 事情説明・資料等の報告・提出義務
 3. 指定解決委員の提示する特別調停案の受諾義務
- これをもって、指定紛争解決機関は中立・公正な立場からお客さまと金融機関とのトラブルの解決を図ります。

ADR (Alternative Dispute Resolution) とは？

ADR（裁判外紛争解決手続）とは、身の回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です。

一般社団法人生命保険協会（以下、生命保険協会と表記）は、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及び紛争解決手続等の業務を2010年10月1日より行っております。当社は、保険業法第105条の2の規定に基づき2010年10月1日付で指定紛争解決機関である生命保険協会と手続実施基本契約を締結しました。

これにより、より実効性のある苦情解決手続および紛争解決手続が確保され、利用者の利便性の向上が図られました。

指定紛争解決機関である生命保険協会の生命保険相談所では、電話・来訪により、豊富な専門知識を持った相談員が生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしています。

生命保険相談所がお申出を受け付け、当社に解決を依頼してから、原則として1カ月を経過してもお客さまと当社の間で問題の解決がつかない場合、生命保険相談所内に設置された中立・公正な立場から裁定（紛争解決支援）を行う裁定審査会に申立てることができます。

【生命保険相談所（生命保険相談室：東京）】

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1
新国際ビル3階（生命保険協会内）
電話番号：03-3286-2648
受付時間：9：00～17：00（土・日曜、祝日、年末年始を除く）
※ご来訪でのご相談の場合、受付は16：00までになります。

【生命保険相談所（連絡所）】

全国50ヶ所に生命保険相談所の連絡所が設置されています。
ご来所によるご相談の場合は事前に電話連絡が必要になります。

（生命保険協会ホームページ参照）
<https://www.seiho.or.jp/contact/about/>

ICT を活用したお客さまサービスの充実

当社は、お客さまに信頼され、よりご安心いただける会社を目指し、金融・保険業界のビジネス環境変化に適応する「ICT（情報通信技術）基盤の強化」を進めています。

お客さまサービスの充実

お客さまサービス向上のため、2021年5月より新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」を導入しました。お客さま一人ひとりにあわせたコンサルティングを行うための機能や、ビデオ通話機能の搭載など、2014年10月に導入した営業端末「ミレット」を現在の先進デジタル技術を用いて発展させたものとなっています。お客さまよりいただいた情報やご加入の保険契約の内容の分析により、案内すべき内容・サービスを、営業職員がよりの確に時機を捉えた状態でお客さまにお伝えできるようになります。またお客さまごとに、ご説明やお手続きに使用する画面の表示内容をカスタマイズできる機能を充実させることで、今まで以上にお客さま一人ひとりにあわせたご提案ができるようになります。「ミレット Plus」には、今後も段階的にさまざまな機能を搭載していくことを予定しており、より一層のお客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

新型コロナウイルス感染拡大防止、およびお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、2020年11月よりビジネスチャット「LINE WORKS」、2020年12月よりデジタル面談ツール「Zoom」を導入しています。さらに「ミレット Plus」に「Microsoft Teams」を導入して、営業職員が「デジタル面談」を実施できる体制を整えました。これらの活用により、生命保険・医療保障等に関するコンサルティングを希望されながらも、対面での面談に不安を抱えているお客さまや、遠方で対面での面談がかなわないお客さまのご要望に応える営業スタイルを推進してまいります。

今後も、最新の ICT を積極的に活用し、より多くのお客さまにご利用いただき、ご満足いただけるようなサービスの提供および機能の充実に努めてまいります。



「ミレットPlus」を使ったご説明イメージ



デジタル面談のイメージ

戦略的アウトソーシング

当社は、ICT 競争力の強化を通じ、新商品開発や新しいサービス提供にいち早く対応し、かつ業界をリードするため、情報システムの開発・保守・運用業務などについて日本アイ・ビー・エム株式会社（以下、日本 IBM 社）にフルスコープのアウトソーシングを行っています。

また、このアウトソーシング・サービスを円滑・確実に遂行するための会社「大樹生命アイテックノロ

ジー株式会社」（2020年4月より社名変更。旧名「エムエルアイ・システムズ株式会社」）を日本 IBM 社と共同出資で設立し、2000年10月より業務運営を行っています。この戦略的アウトソーシングにおいては、日本 IBM 社のノウハウを取り込んだマネジメントシステム構築や製品・サービス調達プロセスの高度化を進め、システム開発の生産性向上・システム運用の品質向上に着実に成果をあげています。

安全対策・セキュリティ対策

お客さまの情報への不正アクセスや情報漏えいなどを防止するために、情報の暗号化や不正アクセス対策、ウイルス対策など、サイバーセキュリティ対策についても積極的に取り組んでいます。

なお、情報システムの開発・保守・運用業務における安全対策については、金融機関としての視点だけでなく、技術的かつ専門的視点からの監査も実施しており、一層の安全確保に取り組んでいます。

事業概況 〈個人保険〉



「いつの時代も、お客さまのためにあれ」
創業以来変わらぬ価値観で
お客さまによりそう

常務執行役員
営業統括本部長
矢部 隆明

基本方針

全国の営業職員が、長きにわたり各地域にお住まいのお客さまとの対面サービスで築き上げてきた“信頼関係”、“つながり・絆”が、当社の最大の財産であり、営業基盤です。お客さま本位の業務運営に徹底して取り組むことで、今後さらにお客さまとの信頼関係を深めてまいりたいと考えています。

具体的な取組みとして、お客さまの価値観や生活様式が多様化するなかで、従来の対面サービスに加え、リモートの環境を整備することでお客さまが望むアクセス手段をご提供することやお客さま本位の活動を実

主な取組み

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、LINE WORKS、Zoom等のアクセスツールをあらたに導入し、非対面・リモートで対応できるお手続きの範囲を拡大いたしました。また、2020年7月からはWebによるセミナーをスタートし、延べ9回、約6万4000人のお客さまにお申し込みいただくなど、対面・非対面を組み合わせた活動に取り組ましました。

商品面では、2020年4月より、3大疾病等の保障範囲を拡大した新特約「ワイドガードプレミアム」「ナイスガードプレミアム」の販売を開始しました。また、健康増進型商品のパイオニアとして、2000年の発売以来ご好評いただいている、健康診断結果が当社所定の条件を満たしている場合に対象特約の保

険料を割り引く「健康自慢」の加入年齢範囲・対象特約を拡大いたしました。さらに、2020年10月より、更なる雇用期間の延長に伴う就業不能ニーズにお応えするため、就業不能状態を保障する特約「くらしエール」「くらしガード」の有期型(歳満期)の満期年齢上限を70歳に拡大いたしました。

サービス面では、2020年10月より、法人さま向け「大樹のWEBビジネス支援サービス」(Webビジネスマッチング、経営者さま向け動画等)を開始するなど、非対面コンテンツの充実を図っています。

今後も、お客さまによりそった活動、商品・サービスのご提供により、お客さまのニーズにお応えしてまいります。

保険商品について

商品開発に係る内部管理態勢

当社では、お客さまのさまざまなご要望に応える生命保険商品を開発するにあたり、ご契約者保護の重要性に鑑み、「商品開発に関する基本方針」及び「商品開発規程」を策定のうえ、経営会議諮問機関として商品開発会議を設置し、以下の内部管理態勢を整備しています。

1. 商品開発に関連する各部門は、社会の要請やお客さまニーズ、保険引受リスク、収益改善、コンプライアンス、法令改正等の観点から商品開発案件の洗い出しを行い、商品開発案件の選定を行います。
2. 選定された商品開発案件については、収支予測、保険引受リスク、コンプライアンス、販売計画、システム開発、保険商品特有の道徳的危険、付帯サービス等の課題等に関し、商品開発会議にて審議を行います。
3. 商品の販売開始後においても、リスクおよびその他の管理を適切に行うため、事務・システム等の継続検討課題、販売状況、収支状況、費用対効果、投資対効果、お客さまからのご意見・苦情、事務・支払等の課題等についてフォローアップを行います。

保険商品 (2021年5月時点)

● 個人向け商品

商品内容の詳細については、各種パンフレットをご覧ください。
金利情勢等により、一部の商品の販売を停止することがあります。

ご利用の目的		保険種類	販売名称・契約年齢範囲									
			0	10	20	30	40	50	60	70	80	90 (歳)
必要な保障 (特約) を選択 (セレクト) し、 ご契約後も保障内容の見直しが可能		保障セレクト保険	0歳	大樹セレクト							85歳	
持病や既往症があり、 生命保険をあきらめ ていた方向けの一生 涯の保障	必要な保障 (特約) を 選択 (セレクト)		20歳	おまかせセレクト							85歳	
	がんに特化した保障		20歳	おまかせ・がんのほけん							85歳	
一生涯の保障		終身保険	20歳	グランドクルーズ							75歳	
一生涯の保障 外貨建			0歳	ドリームクルーズワイド							70歳	
一生涯の保障と資産形成 外貨建			0歳	ドリームクルーズ プラス							65歳	
一定期間の保障		定期保険	15歳	定期保険 - M							80歳	
			20歳	ステイタス - M							80歳	
一定期間の保障と資産形成		養老保険	6歳	ザ・らいふ - M							75歳	
一定期間の保障と資産形成 外貨建			0歳	ドリームロードステップ							80歳	
			0歳	ドリームロード							80歳	
年金準備と資産形成 外貨建		個人年金保険	18歳	ドリームフライト (保証期間付終身年金)							65歳	
			0歳	ドリームフライト (確定年金)							65歳	

※ 保険期間・保険料払込期間・契約形態・金利情勢等により、上記の契約年齢範囲内でもお取り扱いできない場合があります。

個人向け保険商品

大樹セレクト

『大樹セレクト』は、多様化するお客さまの保障ニーズやライフスタイルの変化にしっかりと「よりそう保険」をコンセプトにした商品です。死亡・生前給付・介護・医療の4つの保障（セレクト）で構成されており、お客さまのニーズに応じて単品の商品としてご加入いただくことや、複数のセレクトを組み合わせパッケージ商品としてご加入いただくことができます。



大樹セレクト
(商品パンフレット)

おまかせセレクト

『おまかせセレクト』は、持病や既往症のあるお客さま向けの「引受基準緩和型」の商品です。4項目の簡単な告知だけでお申し込みいただけ、特約の付加により、一生継続死亡保障や医療保障をご準備いただけます。

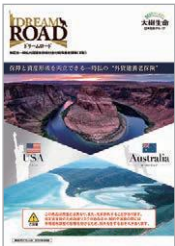


おまかせセレクト
(商品パンフレット)

ドリームロードステップ／ドリームロード

『ドリームロードステップ』、『ドリームロード』は、外貨建の保険で、日本円でお払い込みいただいた一時払保険料を日本国債より金利の高い*外国の債券等で運用し、保険期間中に万一のときは死亡保険金を、満期を迎えられた場合は満期保険金をお受け取りいただけます。また、ご契約の1年後から毎年、生存給付金をお受け取りいただけます。

* 2021年5月現在の金利水準の場合
(注) この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要 / 注意喚起情報）」、「ご契約のしおりー約款」をご覧ください。
(注) 2021年5月現在『ドリームロードステップ』は販売停止中です。

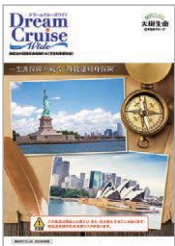


ドリームロード
(商品パンフレット)

ドリームクルーズワイド

『ドリームクルーズワイド』は、外貨建の保険で、日本国債より金利の高い*外国の債券等で運用することで、高い予定利率で効率的に一生涯の保障を準備することができます。また、「生きるための保障」をご提供できる特約や、割安な保険料で保障をご提供できる「低解約返戻金特則」を付加することで、お客さまの多様なニーズに合わせたプランニングが可能となっています。

* 2021年5月現在の金利水準の場合
(注) この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要 / 注意喚起情報）」、「ご契約のしおりー約款」をご覧ください。



ドリームクルーズワイド
(商品パンフレット)

ドリームフライト

『ドリームフライト』は、将来の年金準備と計画的な資金準備が可能な外貨建個人年金保険です。毎回の保険料は円建で一定額をお払い込みいただき、日本国債より金利の高い*外貨で運用します。ご加入後も柔軟な契約内容の見直し（保険料払込停止・再開など）が可能であり、年金開始時には円貨・外貨での受取等、複数の受取り方法から選択いただけます。なお、保険料払込完了から年金開始までに「すえ置き期間」を設定することで、より計画的な資産形成が可能となっています。

* 2021年5月現在の金利水準の場合
(注) この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面（契約概要 / 注意喚起情報）」、「ご契約のしおりー約款」をご覧ください。
(注) 2021年5月現在『ドリームフライト』は販売停止中です。



ドリームフライト
(商品パンフレット)

新規開発商品の状況

大樹セレクト 新特約「ワイドガードプレミアム」「ナイスガードプレミアム」の発売

2020年4月1日より、3大疾病や要介護状態、身体障がい状態などのリスクに加え、上皮内がんや狭心症などの3大疾病よりも早期の病態に対しても給付金をお支払いする新特約「ワイドガードプレミアム(正式名称：総合障害保障特約020)」「ナイスガードプレミアム(正式名称：特定疾病保障特約020)」の販売を開始しました。



健康自慢のバージョンアップ

2000年より販売しており、長きにわたってご好評をいただいている「健康自慢」について、2020年4月1日にバージョンアップを行いました。「健康自慢」は、お申し込み時に健康診断結果を提出すると、健康状態等が当社所定の付加条件を満たす場合に、対象特約の保険料を割引いたうえで保障をご提供することができる特約です。2020年4月に発売された「ワイドガードプレミアム」「ナイスガードプレミアム」が対象特約に加わり、ご加入いただける年齢も18歳～65歳に拡大したことで、より多くのお客さまに“割安な保険料”で保障をご提供できるようになりました。



引受基準緩和型がん保険「おまかせ・がんのほけん」の発売

2021年5月6日より、がんを経験された方や持病や既往症などの健康上の理由よりこれまでがん保険へのご加入をあきらめていたお客さまでも、ご契約時において4つの告知事項がすべて「いいえ」であればお申し込みいただける、引受基準緩和型のがん保険「おまかせ・がんのほけん」の販売を開始しました。
がんにかかったときの入院に加え、がんの標準的な治療法である三大治療（手術・放射線治療・薬物療法）に備えられる他、がんの症状や治療に伴う痛みを和らげ、治療効果を高めることが期待されるオピオイド鎮痛薬によるがんの疼痛緩和療養にも備えられる商品となっており、これまで以上に充実したがんに対する保障をご提供できるようになりました。



事業概況 〈企業保険〉



福利厚生のプロフェッショナルとして、
最適な商品を提供し、
人事制度をサポートする

常務執行役員
法人営業統括本部長
久慈 宏明

基本方針

私どもは団体保険・団体医療保険や団体年金等の活用により、従業員さまお一人おひとりが安心して働いていただける環境の実現に努めています。
健康経営に関する企業の関心度の高まりや在宅勤務

の拡大等、企業や団体を取り巻く環境が大きく変化
する中、日本生命グループの一員としてグループ力を最大
限活用することにより、幅広いお客さまのニーズに応
えられるご提案に努めています。

主な取り組み

当社ではお客さまの福利厚生に対するニーズを踏まえ団体保険等
のご提案を行っています。
なかでも、昨今の「健康経営」「治療と仕事の両立支援」に対する社
会全体的なニーズの高まり、「働き方改革」に臨む企業や団体におけ
るさまざまな課題に対応すべく、新たなご提案資料^(※1)をご用意し、
福利厚生ご担当者さまと一緒に課題解決に取り組んでいます。



※1「福利厚生制度の充実と効率化に向けたご提案
～健康経営の充実化に向けて～」

当社は、欧州最大手の保険会社で
あるイタリアのジェネラルリ社が主宰
する国際団体保険ネットワーク(略称
GEB:Generali Employee Benefits
Network)の日本代表として加盟50
周年を迎えました。多様化する法人の
お客さまニーズにお応えすべく、在日
外資系企業への総合福祉団体定期保
険をはじめとする各種の福利厚生制
度のご提案やコンサルティングを行っ
ています。

GEB とは？

- ・1966年に設立された
Generali 社のビジネスユニット。
- ・多国籍に展開する企業に、従業員
福利厚生保険のソリューションを提供。
- ・120以上の国と地域を網羅、
保険料収入で世界 No.1のネットワーク。



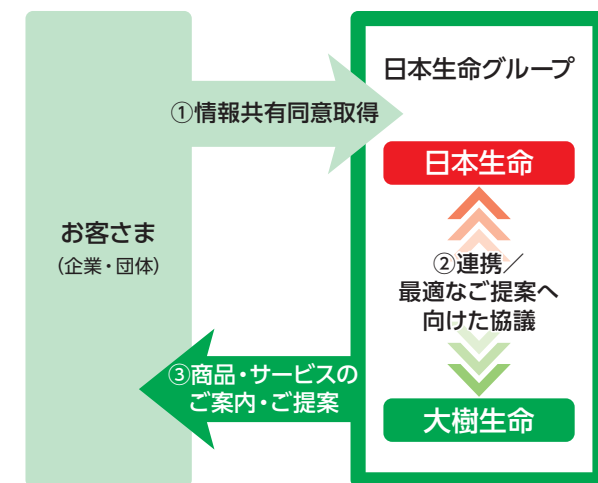
ジェネラルリ社

数値は2020年1月末時点のもの

また、日本生命との経営統合より5年が経過し、日
本生命との連携はより強固なものになってまいりま
した。^(※2)

両社間で共有しご案内できる商品・サービスを徐々
に増やし、2021年4月から日本生命の団体保険付帯
サービス「N コンシェルジュ」^(※3)を大樹生命のお客さ
まにも提供を開始しています。さらに、三井系企業各
社とのリレーションを活かしたビジネスマッチング支
援等にも積極的に取り組み、大樹生命の「総合窓口」
としての役割を果たしていく所存です。

※3「N コンシェルジュ」：所定の企業保険に付帯するサービス。加入
者さま、人事・総務ご担当の方々にご利用いただけるメンタルヘ
ルスや健康管理・介護等に関する各種相談サービスをご提供。



※2日本生命との連携イメージ

主な商品ラインアップ

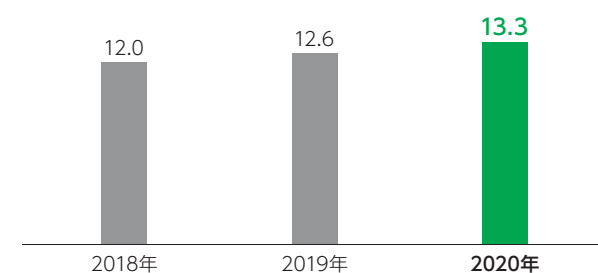
保険種類	特 長
総合福祉団体定期保険 (Aグループ)	企業・団体の弔慰金・死亡退職金規程等の福利厚生規程の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員の遺族の生活保障を目的とした保険期間1年の団体保険。有配当タイプ・無配当タイプあり。
団体定期保険 (Bグループ)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、万一の場合の遺族の生活保障を準備することを目的とした保険期間1年の団体保険。
医療保障保険(団体型) 無配当医療保障保険(団体型)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、ケガや病気による入院時の医療費負担に備えることを目的とした保険期間1年の団体医療保険。
団体信用生命保険	住宅ローン等の債権者である金融機関等が契約者となり、融資を受けている債務者を被保険者とし、債権者が債務者の万一の場合の債権回収を図るとともに、債務者の遺族の生計の安定を図ることを目的とした保険。
確定給付企業年金保険	確定給付企業年金制度に基づく年金資金の運用・年金支給を目的とした保険。

メディカル・セレクトについて

メディカル・セレクト(無配当医療保障保険(団体型))
は、企業や団体の役員・従業員さま向けの医療保険
です。当社独自の団体医療保険であり、通常の入院や
手術に対する保障に加え、オプションとして、がんや
生活習慣病等に対する保障を上乗せするなど、それ
らの疾病に特化した制度設計も可能です。「健康経営」
や「治療と仕事の両立支援」に取り組む企業・団体さ
まの福利厚生制度にご活用いただける商品としてご
好評をいただいています。

がん対策基本法にも対応した情報提供や、新特約
の開発も検討してまいります。

●メディカル・セレクト 保有契約 実収保険料(億円)



事業概況 〈資産運用〉



保険金等を確実にお支払いするため、
安全性・流動性・収益性に加え、
公共性を勘案した資産運用を行う

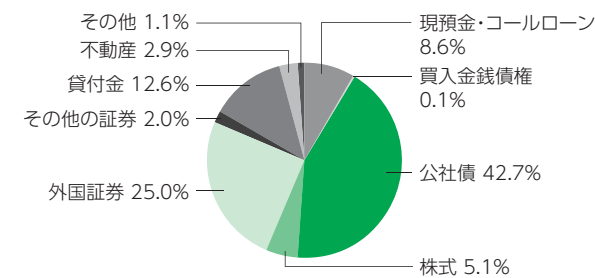
取締役 執行役員
運用統括部、市場運用部
特別勘定運用部担当役員

武邑 淳史

当社の運用方針

当社では、インカム収益及び資本の安定的拡大を目指して ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)型運用を行っています。具体的には、円建公社債など保険負債の特性にあわせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響を抑制します。そして、リスク許容度の範囲内で、保険負債と異なる通貨建の確定利付資産および外部委託資産、ならびに株式資産および不動産等への分散投資を行っています。

● 一般勘定資産の構成(2020年度末:7兆7,702億円)



※「外国証券」及び「その他の証券」には投資信託受益権が含まれています。

ESG 投融資への取組み

当社は、機関投資家として社会的責任を果たすなかで進めている多様な取組みの一環として、ESG^{*}投融資を行っています。今後も資産運用を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、社会全体の健全な発展に貢献してまいります。

※ ESG：環境 (Environment)、社会 (Social)、ガバナンス (Governance) の頭文字。

ESG 投融資に対する基本的な考え方

ESG 投融資を推進していくうえで、持続可能な社会への移行と運用収益確保の両立を目指すことを基本的な考え方としています。

また、生命保険会社としての社会的責務を踏まえ、

資産特性に応じて環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行い、環境や地域・社会と共生し、経済・企業の安定的な成長と社会的価値の調和的な発展を目指します。

ESG 投融資の手法

当社は、ESG テーマ投融資や投融資検討における ESG 要素の組み込み(ESG インテグレーション)、投融資先との対話活動(エンゲージメント)等 ESG 投融資の手法について、資産特性に応じ最適な手法を選択することとし、ESG 課題を運用プロセスにおいて考慮

するように努めます。

また、投融資先との対話に際しては、必要に応じ、ESG 課題をテーマとした対話の実行や ESG 課題を含む非財務情報の開示等を求めます。

ESG 投融資への取組み事例

当社では、環境債(グリーンボンド)や社会貢献債(ソーシャルボンド)、ESG 投信などへの投資を行っており、2020 年度末の投資残高は 1,363 億円(前年度比+241 億円)となっています。投資した資金は国際開発金融機関などを通じて、開発途上国などにおける新型コロナウイルスに係る保健・医療関連の支援、貧困の撲滅、生物圏保護プロジェクト、再生可能エネルギーの生成プロジェクトなどに活用されています。

また、不動産投資では、主に既存物件の省エネ・省 CO₂ 対応等、環境に配慮した改装・工事を行っています。



写真提供：ADB Photo Library

国連責任投資原則 (PRI)^{*} の実践

当社は、2019 年 10 月に PRI に署名しました。PRI の実践を通じ、グローバルな視点で ESG 取組みの改善を図り、持続可能な社会の実現と運用収益確保の両立を目指しています。

※持続可能な社会の実現を目的とし、機関投資家が環境、社会、ガバナンスの要素を投資の意思決定に組み込むことを提唱する原則。

Signatory of:



スチュワードシップ活動への取組み

当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》を受け入れています。

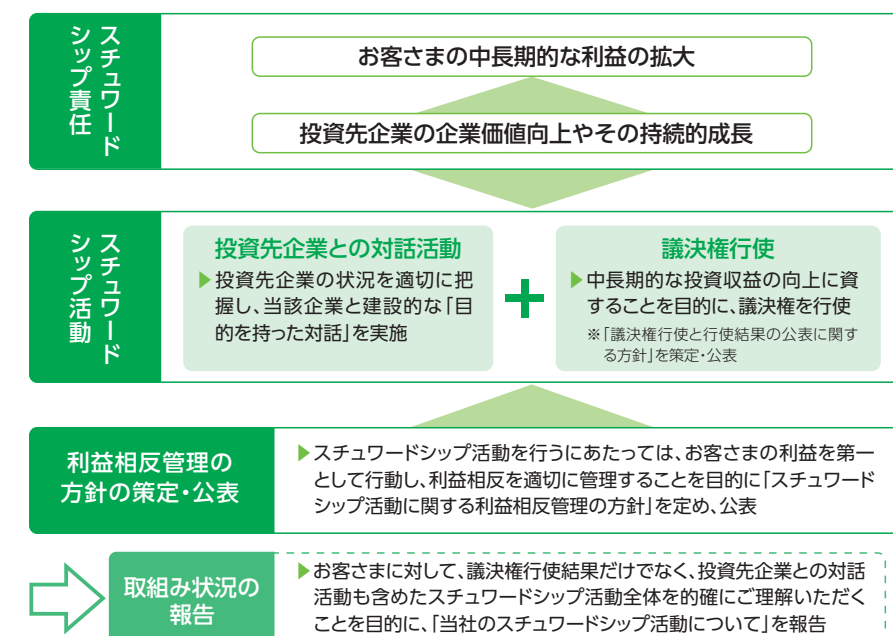
スチュワードシップ責任を果たすための方針

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めています。

お客さまへのお支払いに備えるため、長期・安定的な資産運用を基本方針としており、株式投資にあたっては企業の収益性、安全性、成長性等を基準に投資判断を行い、投資先企業の企業価値向上を通じて中

長期的に投資収益を獲得することを目指しています。

当社は、投資先企業の中長期的な成長、それがもたらす当社の投資収益の向上、ひいてはお客さまの利益に資することを目的に、スチュワードシップ・コードを受け入れるとともに、投資先企業との対話活動や議決権行使等(以下、これらを総称して「スチュワードシップ活動」)への取組みを推進してまいります。



スチュワードシップ・コードに関する取組みの詳細については、以下の当社ホームページをご覧ください。

「日本版スチュワードシップ・コード」への対応について
<https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/steward2.htm>