大樹生命保険株式会社
〒135-8222 東京都江東区青海1-1-20
TEL:03-6831-8000(代表)
https://www.taiju-life.co.jp/

2022年7月発行

FSC
www.fsc.org
ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C014687

大樹生命の現状 2022 統合報告書
Taiju Life Insurance Integrated Report 2022
大樹生命保険株式会社

中期経営計画2023 つなぐ
～信頼を拡げ、未来を拓く～

2022 大樹生命の現状 統合報告書

大樹生命
日本生命グループ

創業者の想いとともに

「いつの時代も、お客さまのためにあれ」

初代社長 団 琢磨が、国民に奉仕するという目的をもって創業時に掲げた価値観です。
大樹生命の「お客さま本位」の精神は、変わることなく誇りと伝統をもって受け継がれています。

【経営理念】

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、
卓抜した創意とたくましい実践をもって盤石の経営基盤を確立し、
会社永遠の発展を期することを決意して、ここに経営理念を定める。

1. 社会の理解と信頼にこたえる経営を力強く推進し、国民生活の福祉向上に寄与する。
1. 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。
1. 従業員の能力が最高に発揮できるようにつとめるとともに、その社会生活の安定向上をはかる。

社名に込めた想い

大地にしっかりと根を張り、晴れの日も雨の日もお客さまを守り、
よりそい、多くの人が集まってくる保険会社を目指します。

私たちは、経営理念・社名に込めた想いを実現するために、
大樹生命バリューを胸に、お客さま・仲間・社会のために行動します。

大樹生命バリュー

一、私たちは、常にお客さまの立場で考え、迅速・丁寧・誠実に行動します。
一、私たちは、互いの個性を尊重し、助け合い、高め合い、成長します。
一、私たちは、高い倫理観を持ち、よりよい社会の発展に向けて、挑戦し続けます。

取締役会長
黒田　正実

代表取締役社長
吉村　俊哉

編集方針

本統合報告書は国際統合報告評議会（IIRC）が提唱する「国際統合報告フレームワーク」を参照し、企業価値向上経営の更なる深化を目指した価値創造ストーリーを財務情報と非財務情報の観点から体系的にまとめたコミュニケーションツールとして作成しています。株主や投資家の皆さまをはじめとした幅広い読者の皆さまに、当社についての理解を深めていただけるよう、今後も内容の一層の充実に努めていきます。

報告対象期間

2021年4月1日～2022年3月31日
（一部対象期間外の情報も掲載しています）

報告対象組織

大樹生命保険株式会社

ディスクロージャー（情報開示）の充実

ご契約者さまをはじめ、より多くのお客さまに当社の経営内容をご理解いただくことを目的に、各種ディスクロージャー資料の作成や、ホームページでのタイムリーな情報発信に取り組んでいます。
当社のホームページでは、保険業法第111条に基づいて作成している統合報告書「大樹生命の現状」の全ページを掲載しているほか、各種ニュースリリース、プレス発表資料等の最新情報についてもご覧になれます。
当社は統合報告書「大樹生命の現状」において、お客さまが当社の経営状況をよりご理解いただけるよう、情報開示の充実に取り組んでいます。

CONTENTS

価値創造
トップメッセージ 2
価値創造の歴史 6
事業活動プロセス 8
サステナビリティ経営 10
大樹生命の強み 12
中期経営計画2023 14
2021年度トピックス 16

経営データ
財務ハイライト 18
非財務ハイライト 22

事業概況
お客さま本位の業務運営に関する方針 23
お客さまサービス 24
個人保険 38
企業保険 42
資産運用 44

経営基盤
コーポレート・ガバナンスの状況 46
コンプライアンス（法令等遵守）態勢 48
リスク管理態勢 48
コンプライアンスへの取組み 50
お客さまに関する情報の保護について 51
リスク管理への取組み 54
“人の大樹”プロジェクト 55
職員育成 56
営業職員育成 57
健康経営への取組み 59
働きがいのある職場環境づくりに向けて

CSR
CSR三本柱 60
「社会・環境」への取組み 60
「いのちと健康」への取組み 62
「人の生活の安心」への取組み 63

会社データ
取締役、監査役および執行役員 64
店舗網（営業拠点）一覧 68
大樹生命の概要 69

会社情報・財務情報は、
大樹生命ホームページで公開しています。
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/ir/disclosure.htm

いつの時代も、お客さまのためにあれ

代表取締役社長
吉村俊哉

はじめに

平素より当社をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

まずは、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申しあげます。

当社では、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、お客さまへの確実な保険金・給付金のお支払いに努めるとともに、簡易迅速な取扱いなどご契約に関する特別対応を行ってまいりました。また、今後も、お客さまへのご提案や情報提供、アフターサービス活動につきましては、お客さまと従業員の安心・安全の確保を第一に、一人ひとりのお客さまのご要望に沿った対応を進めてまいります。

このたび、2021年度の業績をはじめとする当社の現状について取りまとめた統合報告書「大樹生命の現状 2022」を発行いたしました。本誌を通じて、当社へのご理解を一層深めていただければ幸いです。

「大樹生命バリュー」

当社は、2019年4月、社名を「大樹生命保険株式会社」に変更しました。社名には、「大地にしっかりと根を張り、晴れの日も雨の日もしっかりとお客さまを守り、多くの人が集まってくる保険会社を目指そう」という想いを込めています。

2021年度には、全役職員が共有する大切な価値観である「大樹生命バリュー」を新たに策定しました。

策定にあたっては、一人ひとりの“これからも大切にしたいこと”の共有、文案の公募、代表者による意見交換会、全従業員アンケート等を実施し、従業員の総意として決定しました。

これからも、「大樹生命バリュー」を胸に、当社の経営理念と、社名に込めた想いの実現に向けて、全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

【大樹生命バリュー】

一、私たちは、常にお客さまの立場で考え、迅速・丁寧・誠実に行動します。

一、私たちは、互いの個性を尊重し、助け合い、高め合い、成長します。

一、私たちは、高い倫理観を持ち、よりよい社会の発展に向けて、挑戦し続けます。

～いつの時代も、お客さまのためにあれ～ 創業以来のお客さま本位の精神と当社の強み

初代社長の団 琢磨は「いつの時代も、お客さまのためにあれ」という言葉を遺しました。この価値観は、創業96年目を迎えた現在でも、全従業員に脈々と受け継がれています。

この価値観のもとで、お客さまと営業職員が長きにわたり築き上げてきた信頼関係は、一朝一夕には手に入らない当社の最大の財産です。

また、三井グループをはじめとする多くの企業さまとの長年にわたる関係も、当社の重要な財産です。お客さまのビジネス機会の創出を支援する「ビジネスキューピット」サービスの一環として、WEB上でのビジネスマッチングなどを可能とする「大樹のWEBビジネス支援サービス」を展開し、中小法人のお客さまとの関係強化に取り組んでいます。

さらに、日本生命との経営統合により、当社と日本生命のそれぞれの強みを伸ばしながら、商品・サービス等、さまざまな領域で日本生命グループ一体となって、多様化するお客さまのニーズにお応えできることも当社の強みです。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき継続的な取組みの強化・充実を図っており、具体的には、新型コロナウイルス感染症に伴う各種取扱い対応、お客さまのニーズにお応えするための商品ラインアップ・付帯サービスの充実や、「新しい生活様式」に対応するデジタル面談ツールの導入、お客さま目線による各種帳票・手続きの見直し等を実施しています。

今後もあらゆる業務分野において、お客さま本位の業務運営の推進に努めてまいります。

取り巻く環境

2021年度の日本経済は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響などから一部に弱めの動きもみられるものの、基調として景気は持ち直しの動きが続きました。海外経済では、緊迫する世界情勢を受けた景気減速懸念や、原油など資源価格の大幅上昇もあり、今後の動向には注意が必要です。

国内生命保険市場においては、人口減少や少子高

齢化の影響、情報技術の進化などにより、お客さまのニーズは多様化し、商品や販売経路、アフターサービスの方法が複線化しています。加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴うお客さまの生活様式・対面意向の変化を受けて、リモート活用をはじめとするデジタル化の取組みが加速しています。

このような環境変化のなか、とくに人生100年時代といわれ、“長生きへの備え”や“健康増進”への関心が高まっており、“公的な社会保障制度を補完する”という生命保険会社が担う役割はますます大きくなってまいります。今後もお一人おひとりのご要望や人生設計によりそって、保険商品やサービスを提供し続けてまいります。

「中期経営計画2023」の遂行状況

2021年度からスタートした、中期経営計画2023では「つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～」をスローガンとし、お客さま本位の業務運営をすべての前提に据え、前中計で拡大した営業職員組織を基軸に、お客さまを守り増やすことに取り組んでいます。

具体的には、お客さまが選べるアクセス手段の提供や、活動・定期訪問強化等を通じて、全社でお客さま対応品質の向上を図ります。

加えて、商品魅力度の向上等により主力商品である大樹セレクトの販売拡大を通じて収益・健全性の向上を果たしてまいります。

2021年度は中期経営計画2023の初年度として、計画達成に道筋をつけるべく、全社一丸となって取り組みました。

具体的には、リテール領域におけるお客さま対応品質の向上に向けて、支社の営業職員育成担当者を増員するとともに、本社によるリモートを活用した営業職員への支援・同行訪問の推進など、営業支援の体制を強化しました。

また、営業職員が担当する契約数の適正化を図るとともに、ホールセール部門と連携するためのデータベースを構築し、新規活動事業所の拡大に活用するなど、活動基盤の整備に取り組みました。

お客さまが選べるアクセス手段の提供に向けては、コロナ禍における非対面でのコンサルティングニーズにお応えするため、ビデオ通話機能「Microsoft Teams」を搭載した新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」を2021年5月より導入し、全国の営業職員が使用を開始しています。

加えて、2021年10月には本社部門のファイナンシャルプランナー資格を持つ専門スタッフによる「オンライン相談窓口」を開設したほか、リモートでの画面共有による新契約手続きの取扱いを開始しました。

課題と今後の取組み

2022年度は、中期経営計画2023で掲げるお客さま本位の業務運営を更に推し進め、営業職員組織を基軸に、お客さまを守り増やすことに取り組んでまいります。

具体的には、営業職員の活動基盤となる中小事業所開拓の強化、担当契約数の適正化による訪問先確保や、既契約世帯内での新規情報収集により、営業職員の活動量を増やします。

加えて、入社5年以内の要育成層との面接指導の徹底により活動品質を向上させ、成果率を引き上げます。

また、これらの取組みを支えるため、一定の活動を条件とした給与等の保障や採用基準の厳格化など、運営・制度等の見直しを図ります。以上のPDCAを通じて、より効果的な活動モデルづくりを推進してまいります。

人材価値向上に向けて

創業100周年、さらにその先の企業価値の持続的成長を支える経営基盤の強化に向けて、当社で働く一人ひとりを「人的資本」と捉え、人材価値向上と人的資本の充実に取り組んでいます。

2020年度からスタートした“人の大樹”プロジェクトでは、従業員の成長を通じた人材価値の向上を起点として、お客さま満足度を向上させ、企業価値の持続的成長につなげる好循環実現に向けて、「上司と部下の関わり強化」「成長のための主体的な学びの支援」「成長のための土台づくり」の3つを柱に、全社横断的に取組みを推進しています。

具体的には、役員および所属長層一人ひとりが従業員の主体的な成長取組を支援する「“人の大樹”宣言」の社内公開、e-ラーニングの拡充・利用費補助や専門職大学院の学費補助など自己研鑽機会の提供・支援、全国の所属間の交流などタテヨコナナメでのコミュニケーションの活性化などに取り組んでいます。

また、従業員一人ひとりの主体的・自律的な将来キャリア実現に向け、「ジョブ型チャレンジ制度」や所属員・所属長・人事部三位一体となった「キャリアプラン運営」を2021年度より実施しています。

当社では、「一人ひとりが活き活きと働く活気のある会社」を目指し、健康経営推進体制の整備・婦人科がん検診の費用補助・運動習慣の定着等に取り組んでいます。

その結果、2022年3月に、経済産業省が日本健康会議と共同で主催する健康経営優良法人認定制度において、4年連続で「健康経営優良法人2022(大規模法人部門)」の認定を受けています。

サステナビリティ経営

当社は、生命保険事業やCSR活動を通じてさまざまな社会的課題の解決に取り組み、安心・安全で持続可能な社会の発展、SDGs達成に貢献し、その結果として会社の持続的成長を目指しています。

CSR活動については、従来より「社会・環境」「いのちと健康」「人の生活の安心」を三本柱として展開しています。

「社会・環境」への取組みとしては、「苗木プレゼント」やESG投融資を継続しているほか、脱炭素社会の実現に貢献するため、温室効果ガス排出量の2050年ネットゼロを目指すことを決定するとともに、2030年の削減目標を設定し、電力使用量の削減など目標達成に向けたさまざまな取組みを推進しています。

「いのちと健康」への取組みとしては、「ピンクリボン運動」や公益財団法人「大樹生命厚生財団」による医学研究助成などに取り組んでいます。

「人の生活の安心」への取組みとしては、子どもの虐待がない社会の実現を目指す「オレンジリボン運動」、青山学院大学における寄附講座などに取り組んでいます。

むすびに

2022年度は、中期経営計画2023の2年目として、最終年度の目標達成につなぐ重要な年度となります。大きな環境変化のなか、お客さま本位の観点にたって、諸課題を乗り越えながら、更なる成長を目指してまいります。今後もお客さまによりそう「BEST パートナー」であり続けるため、誠心誠意努めてまいりますので、引き続き、皆さまからの一層のご支援、ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申しあげます。

2022年7月

価値創造の歴史

創業以来、「お客さま本位」の精神は、
変わることなく誇りと伝統をもって受け継がれています。

1927年

高砂生命保険㈱から
三井生命保険㈱に
商号変更して発足

初代社長　団 琢磨

1947年

相互会社形態の三井生命保険相互会社として
営業開始

1967年

財団法人三井生命厚生事業団を設立
（現　公益財団法人大樹生命厚生財団）

1970年

安心の保険「大樹」を発売

1971年

イタリアのジェネラリ社と国際団体保険制度に
関する業務提携開始

1974年

CSR活動の一環として「苗木プレゼント」を開始

1990年

米国ミシガン大学ロス・ビジネススクール内に
「Mitsui Life Financial Research Center」
を開設

1994年

明美ちゃん基金へ寄託

ひとのハートはあったかい
明美ちゃん基金

2000年

健康体料率特約
「健康自慢」を発売

健康自慢
健康体料率特約

発売当時のロゴ

2002年

ファイナンシャル・アドバイザリー・サービス
「パーソナル・マネー・マネジメント・サービス」
を開始

2004年

相互会社から株式会社に組織変更

大学における寄附講座
「パーソナル・マネー・マネジメント入門講座」
を開講

2013年

2013年から順次
外貨建保険の販売を開始

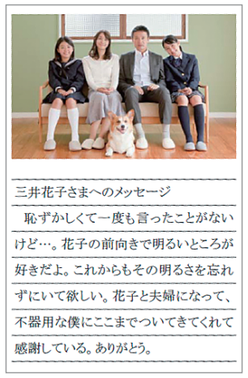
2014年

お客さま専用WEBサイト
「三井生命マイページ」サービスの開始
（現　「大樹生命マイページ」サービス）

2015年

日本生命保険相互会社との
経営統合に関する基本合意

お客さまからお預かりしたメッセージを
将来の保険金等のお支払い時に
受取人さまへお届けする
「未来メッセージ」の取扱いを開始



2016年

無配当保障セレクト保険
「大樹セレクト」を発売

2019年

三井生命から大樹生命へ社名変更

大樹生命

2020年

お客さまコミュニケーションの多様化に対応
する非対面営業ツールの導入

「大樹の認知症サポートサービス」を開始

2021年

「中期経営計画2023
（2021年度～2023年度）」
を策定

中期経営計画2023
つなぐ
～信頼を拡げ、未来を拓く～

お客さま対応品質の向上に向けた
「オンライン相談窓口」の開設

事業活動プロセス

経営資源

財務資本

- 総資産 **7兆9,117億円**
- 実質純資産額 **1兆1,030億円**
- ソルベンシー・マージン比率 **980.8%**
- 外部格付
  - ・R&I 保険金支払能力 **AA**
  - ・S&P 保険財務力格付け **A**
  - ・Moody's 保険財務格付 **A1**

人的資本

- 従業員数 **11,536名**
  - うち営業職員 **7,615名**

知的資本

- **創業95年**の歴史と経験に支えられた知見・ノウハウ、商品開発力

社会関係資本

- お客さま数 **約205万名**
- 拠点数 **63支社**
  444営業部・営業室

中期経営計画

中期経営計画2023 つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～

収支(保険関係収支)・健全性の向上

リテール戦略

世帯・世代をつなぐ

お客さま数の維持拡大 × 保障販売の強化

本社・現場が一体となり、お客さま対応品質の向上とお客さまが選べるアクセス手段の提供を全社で実現

個別戦略

ホールセール | 資産運用 | 事務・システム

経営基盤強化

構造改革・事業費効率化
人材価値向上、ERM 推進、
ガバナンス、コンプライアンス徹底

お客さま本位の業務運営

サステナビリティ経営

創出する価値

お客さま

- この1年間にお客さまにお支払いした保険金・年金・給付金は、 **3,267億円**
- 約3万件のご契約を対象に
  ご契約者配当（個人保険・個人年金保険）を実施

地域・社会

- 苗木プレゼント
  48回を迎えた苗木の本数は、累計で **526万本**
- ESG 投融資 2021年度末の投資残高は、 **1,571億円**

株主

- 着実な企業価値の向上
  - ・基礎利益 **449億円**
  - ・実質純資産額 **1兆1,030億円**

従業員

- **“人の大樹”プロジェクト**の取組み推進による、従業員一人ひとりの成長・ES 向上
- 従業員の仕事・生活の質・社会福祉の向上に向け、心身の健康増進に取り組み、**4年連続で「健康経営優良法人2022（大規模法人部門）」の認定取得**

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

更なる価値創造へ

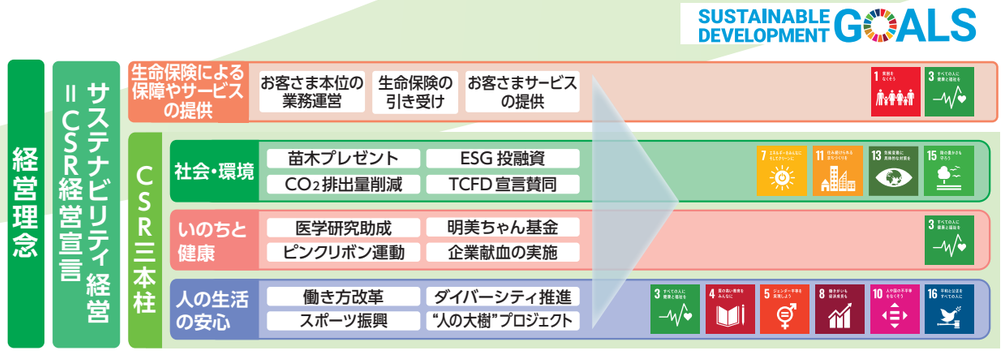
※2022年3月末時点

サステナビリティ経営

当社は、2007年に制定した「CSR 経営宣言」に基づき、生命保険事業や CSR 活動を通じて、さまざまな社会的課題に取り組み、安心・安全で持続可能な社会の発展に貢献することで、結果として会社の持続的成長につなげる取組みをサステナビリティ経営と位置づけ、推進しています。

引き続き、サステナビリティ経営に関する取組みを成長の好循環に取り込み、推進してまいります。

分野		2021年度の取組み結果	2022年度の取組み方針
生命保険による保障やサービスの提供	お客さま満足度の向上・情報提供の充実	● 全社でお客さま本位の業務運営に取り組み、お客さま満足度は91.1%と対前年+1.6%向上 ● ビデオ面談およびミレット Plus 画面共有を活用したお客さま PC 向けの新契約ペーパーレス手続きを実施 ● Teams 導入によりコロナ禍において非対面を望むお客さまへのアクセス手段を提供 ● お客さまが WEB予約し、本社スタッフが Zoom でコンサルティングするオンライン相談窓口の開設	● お客さま満足度の持続的向上に向け、全社でお客さま本位の業務運営を推進し、お客さま対応品質の向上に取り組み ● 新しい生活様式における、お客さまの意向に沿ったコミュニケーションの多様化に取り組み(画面共有による非対面手続きの拡充)
	商品・サービス提供を通じた社会的課題への対応	● 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により、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4つの告知事項のみで申込みいただける、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 ● 大樹のケガと感染症の入院保険「おまもりーフ」(無配当感染症入院保障付災害医療保険(無解約返戻金型))の販売を開始 ※2022年2月に販売を停止	● 社会的課題の解決に資する商品・サービスの開発・提供に取り組み ー5月より、当社が定める対象特約を付加された「大樹セレクト」のご契約者が、マイページから利用開始を申し込むことで、専門医によるセカンドオピニオンをご家族も無料で受けることができる、業界初の「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」を提供
	コーポレートガバナンス、コンプライアンス態勢、リスク管理の強化	● 取締役会の実効性評価では、概ね適切に運営されていると評価 ● 各種研修・動画などで、全役職員にコンプライアンスの更なる浸透に向けた教育を実施 ● 2025年より導入が予定されている新資本規制に向けて、日本生命と連携し、経済価値指標の計測・管理態勢の高度化などの検討・準備を実施 ● 経済価値指標の向上に向けて、リスクリターン効率の改善および ALM を推進	● 取締役会の実効性向上に向けた取組みを継続 ● コンプライアンスの更なる浸透に向けて、各種研修・動画等により全役職員を対象としたコンプライアンス教育の徹底を継続 ● 新資本規制に向けて、経済価値指標の計測・管理態勢の高度化等の取組を具体化 ● 引き続き、リスクリターン効率の改善および ALM の推進に取組



分野		2021年度の取組み結果	2022年度の取組み方針
CSR三本柱	「社会・環境」への取組み	● グリーンボンドなど ESG 投融資を208億円実施 ● 苗木プレゼントの実施(48回目)53,190本を寄贈 ● "ニッセイの森"への社内募金・寄付 ● CO_2排出量削減目標の設定 ● TCFD 対応に向けた検討	● ESG 投融資の取組み継続 ● 苗木プレゼントの継続 ● "ニッセイの森"ボランティア参加 ● "ニッセイの森"への社内募金・寄付の継続 ● CO_2排出量削減目標に向けた取組み ● プラスチックの削減取組み ● 全役職員による積極的な社会貢献活動への取組み ● TCFD 開示内容高度化に向けた取組み
	「いのちと健康」への取組み	● 難病・特定疾患患者会の支援 ● IBD患者への一定の条件のもとでの生命保険提供 ● (公財)大樹生命厚生財団への寄付を通じた医学研究助成 ● 企業献血の実施 ● 乳がん検診受診啓発運動(ピンクリボン運動)への協賛・参加 ● (財)日本対がん協会への協賛 ● 経済的事情により手術を受けられない子どもを支援する「明美ちゃん基金」への寄付(28年目)	● 難病・特定疾患患者会の支援の継続 ● IBD 患者への一定の条件のもとでの生命保険提供の継続 ● (公財)大樹生命厚生財団への寄付を通じた医学研究助成の継続 ● 企業献血の実施の継続 ● 乳がん検診受診啓発運動(ピンクリボン運動)の協賛・参加の継続 ● (財)日本対がん協会への協賛の継続 ● 経済的事情により手術を受けられない子どもを支援する「明美ちゃん基金」への寄付の継続
	「人の生活の安心」への取組み	● チャリティコンサート支援 ● 子どもや障がいのある方を支援する「ふれあいコンサート」への協賛 ● 全社防犯運動、オレンジリボン運動への参加 ● 健康経営・ダイバーシティの推進 ● 「一人ひとりが活き活きと働く活気ある会社」の実現に向けた、働き方改革への取組み("人の大樹"プロジェクト) ● 全国各地のスポーツ振興および青少年の健全育成を目的とした、大会・チームへの協賛 ● 多様な人材が、長く活き活きと活躍できる会社づくり ● 社内外における研修企画や教育機会の更なる充実	● チャリティコンサート支援の継続 ● 全社防犯運動、オレンジリボン運動への参加の継続 ● 健康経営・ダイバーシティ＆インクルージョンの推進 ● 「一人ひとりが活き活きと働く活気ある会社」の実現に向けた、働き方改革の取組みの継続("人の大樹"プロジェクト) ● 全国各地のスポーツ振興および青少年の健全育成を目的とした、大会・チームへの協賛の継続 ● 多様な人材が、長く活き活きと活躍できる会社づくり ● 社内外における研修企画や教育機会の更なる充実

大樹生命の強み

全国に展開する営業拠点の営業職員とお客さまとの信頼関係

全国に展開する63支社444営業部・営業室に在籍する営業職員(ライフコンサルタント)が、長きにわたり、各地域にお住いのお客さま約205万人と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。

お客さま本位に徹し、強みである営業職員チャネルをコアとする“地域密着”“Face to Face の対面サービス”をベースに、「IT 活用・デジタル化」による「非対面」のサービスも拡充しながら、お客さまサポートを進めてまいります。

営業職員(ライフコンサルタント)

お客さまのご意向を確認しながら、想いによりそい、お客さまから信頼される、お客さま視点にたった「よりそう販売手法」を実践し、ライフプランニング・ファイナンシャルプランニングを通して、ニーズ、ご意向に沿った保障プラン、商品をご提案します。

万が一の場合には、迅速に保険金・給付金などをお支払いし、大切なご家族をお守りします。

当社の
ライフコンサルタント数
7,615名
(2022年3月31日時点)

3.6万社を超える企業・法人のお客さま

三井グループをはじめとする多くの企業さまとの長年にわたる関係も、当社の重要な財産です。お客さまのビジネス機会の創出を支援する「ビジネスキューピット」サービスの一環として、WEB 上でのビジネスマッチングなどを可能とする「大樹のWEBビジネス支援サービス」を展開し、中小法人のお客さまとの関係強化に取り組んでいます。

また2021年度より非対面でも交流可能な「オンライン異業種交流会」の定期開催もスタートしました。

企業と企業をつなぐ、「Business Cupid」

“探し(Search)”、“結び(Joint)”、“情報・スキルを充電し(Charge)”、“動かす(Move)”という4つの視点から中小法人のお客さまに対して包括的なサポートを提供し、新たなビジネスチャンスを創造していくお手伝い、「Business Cupid」を2015年10月より開始しています。

対象企業は約160万社あり、全国をカバーする当社の営業職員によるネットワークを活用し、さまざまな企業とビジネスマッチングに取り組んでいます。

なお、2020年10月より「大樹のWEBビジネス支援サービス」を開始し、WEB 上で登録いただいた企業同士のオンライン交流により商談チャンスなどを提供しています。

日本生命保険相互会社との経営統合シナジー

当社と日本生命保険相互会社(以下、日本生命)は経営統合し、2016年4月1日に新経営体制を発足しました。

将来の環境変化も見据え、両社がグループ体制を組むことで、各領域において相互に協力し、知見を共有し、シナジーを発揮することにより、グループとして成長することを目指しています。

経営統合から6年が経過し、信用力の向上に加え、商品相互供給や両社間での人材相互交流による人材育成・ノウハウ共有の推進など、統合によるシナジー効果は着実に実現しています。

今後も、グループ価値向上に向けて、両社で引き続き具体的な取組みの検討・実施を進めてまいります。

経営統合による具体的な取組み

商品ラインアップの拡充

両社の営業職員がより多くのお客さまニーズにお応えできるよう、それぞれが強み・特徴を持つ商品を相互に供給することにより商品ラインアップの拡充を図っています。

当社からの商品供給として、2017年10月より日本生命の営業職員による当社の外貨建保険の販売を開始しました。

日本生命からの商品受入としては、2017年1月に開始した法人向け商品をはじめ、2018年7月にお子さま向け商品、2020年10月より個人年金保険(円建)の販売を行っています。

引き続き、商品相互供給による商品ラインアップの拡充を通じて、多様化するお客さまニーズにしっかりとお応えしてまいります。

資産運用領域

2019年11月から、両社の有価証券における事務・システム領域の共同化を実施しました。これにより事務・システムの効率化を実現し、加えて、両社ノウハウ集約による有価証券投資の高度化・多様化への対応力の強化を図っています。

また、これまで SDGs 達成への貢献にもつながる社債ファンドに日本生命と共同で投資するなど、ESG 投融資を含めグループシナジーを活用した取組みを実施してまいりました。

2022年3月には、日本生命グループの資産運用態勢の高度化を目的に、当社のクレジット投資とオルタナティブ投資の運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社に移管し、投資一任契約を締結しています。なお、日本生命の当該機能は2021年3月に移管しており、加えて当社も移管することで、日本生命グループの専門人材の結集やノウハウの共有等を通じて、運用態勢の更なる強化を図ってまいります。

人材交流の推進

当社から日本生命に22名の職員が出向し、日本生命から当社に28名の役員・職員を受け入れており、両社間での相互人材交流を推進しています。これまで延べ146名の相互出向があり、帰任者は各領域で活躍しています。

中期経営計画2023

中期経営計画2023 つなぐ
～信頼を拡げ、未来を拓く～

中期経営計画2023「つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～」では、お客さま本位の業務運営をすべての戦略の前提に据え、お客さまのニーズに応えてまいります。具体的には、本社・営業現場が一体となって、お客さま対応品質の向上とお客さまが選べるアクセス手段の提供により、お客さまを増やすことに取り組みます。加えて、主力商品である大樹セレクトの販売拡大を通じて収益・健全性の向上を果たしてまいります。

テーマ	目標	2021年度取組・成果
リテール戦略	**お客さま対応品質の向上**	
	● 長く活躍できる人材づくりに向け、入社5年以内層の育成を強化 ● 本社支援体制の充実 ● 活動基盤の整備 ● デジタル活用も含めた活動の量・質向上	● 支社の営業職員育成担当者を増員 ● 本社によるリモートを活用した営業職員への直接指導・支援 ● 営業職員が担当する契約数の適正化 ● ホールセール部門との連携用データベースを構築し、新規活動事業所拡大に活用
	お客さまが選べるアクセス手段の提供	
	● 非対面対応強化、デジタル活用によりお客さまアクセスを複線化	● ビデオ通話機能「Microsoft Teams」を搭載した新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」を2021年5月より導入 ● 2021年10月に本社部門のファイナンシャルプランナー資格を持つ専門スタッフによる「オンライン相談窓口」を開設 ● リモートでの画面共有による新契約手続きの取扱いを開始
個別戦略	**ホールセール**	
	強みのあるマーケットに集中、日本生命との協業によるサービス拡充・効率化	● 親密企業等、強みのあるマーケットに集中 ● 日本生命による当社商品の販売代理に取組み
	資産運用	
	ALMの推進、日本生命グループとのノウハウ共有等を通じた運用態勢強化	● ALM推進のため、超長期債券を積み増し ● 2022年3月に、クレジットと新規成長領域の投資機能を、ニッセイアセットマネジメント株式会社へ移管し、投資一任契約を締結
	事務・システム	
	安定したお客さまサービス体制の構築・更なる品質向上とお客さま接点高度化	● ご契約内容確認資料の掲載情報の拡充や作成対象の拡大を行うなど、お客さま目線による各種帳票・手続きの見直しなどを実施 ● リモートでの画面共有による新契約手続きに向けたシステム開発などに取組み

また、これらの戦略を支える経営基盤の強化に向けて、事業費の効率化、コンプライアンスの徹底、人材価値の向上、サステナビリティ経営などの取組みを推進してまいります。

テーマ	目標	2021年度取組・成果
経営基盤強化	**構造改革・事業費効率化**	
	ペーパーレス・RPA活用を通じた本社事務の効率化、営業拠点事務の効率化	● 約款のWEB化を実施 ● 各部の業務プロセスの見直し・効率化案策定に取組み
	人材価値向上	
	従業員の成長を通じ、お客さま満足度を向上させ、企業価値の持続的成長を図る好循環を実現する、“人の大樹”プロジェクトを推進	● 担当役員と従業員のコミュニケーションの場を積極的に展開し、従業員の多様な声を収集するなど、全社横断で働きがいを高め相互に成長しあう風土の醸成に取組み
	ERM推進	
	自己資本の着実な積立、リスク・リターン効率の改善、ERM体制整備・高度化	● 経済価値ベース指標の変動要因分析等を通じた資本とリスクの適切な管理を実施
お客さま本位の業務運営	一層の浸透・定着に向け、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取組み	● 各種手続きに際し、お客さまの推奨意向をお聞きするアンケートを実施し、分析することでお客さま対応品質の向上に活かす取組みを開始
サステナビリティ経営	生命保険事業およびCSR三本柱を軸にSDGs達成に向けた各取組みを推進	● 気候変動対応として、脱炭素社会の実現に貢献するため、CO_2排出量の2050年度ネットゼロを目指すことを決定するとともに、2030年度の削減目標を設定

※サステナビリティ経営の詳細については、P10にてご覧いただけます。

2021年度トピックス

2021年度の主な取組み・トピックスについて、次のとおりお知らせします。

新型コロナウイルス感染症に関する当社の対応について

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により影響を受けられている皆さまに心からお見舞い申しあげます。 一日も早い終息と、皆さまのご健康を心からお祈り申しあげます。

当社では、お客さまおよび職員の安全確保を最優先として、感染拡大防止に向けた対応を実施しています。

ご契約に対する特別お取扱いや保険金・給付金のお支払いについては、随時、当社ホームページにてご案内しています。

2021年 4月

中期経営計画2023「つなぐ　～信頼を拡げ、未来を拓く～」

中期経営計画2023「つなぐ ～信頼を拡げ、未来を拓く～」は、中期経営計画2020で拡大した営業職員組織を軸に、経済・社会環境やお客さまニーズの変化に対応し、真のお客さま本位の実践を通じ、お客さまを守り増やしていくことで、当社の事業基盤を再構築する3年間と位置づけて、策定いたしました。

スローガンには、お客さま本位によって信頼を拡げ、お客さまを拡げることで、多くのお客さまの未来を支え、大樹生命の未来を拓く、という私たちの想いが込められています。

中期経営計画2023 つなぐ
～信頼を拡げ、未来を拓く～

第48回　苗木プレゼント実施

苗木プレゼントは、「こわさないでください。自然。愛。いのち。」をテーマに、“緑・自然を守り、親から子へと美しい緑の街を伝えたい”という願いを込めて、1974年から開始しています。

48回目となる2021年度では、贈呈した苗木の本数は、累計526万本となりました。今後も社会の一員として、一人ひとりができることを考えながら社会に貢献してまいります。

5月

新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」の導入によるお客さまサービス向上の取組み

新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」は、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、コロナ禍における非対面でのコンサルティングニーズにお応えするためのビデオ通話機能の搭載など、2014年10月に導入した従来の営業端末「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。

「ミレット Plus」には、今後も段階的に最新のデジタル技術を活かした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。

公益財団法人日本対がん協会と協賛契約を締結

CSR三本柱「いのちと健康」への取組みの一環として、同協会が運営する「ピンクリボンフェスティバル」に協賛しています。

2021年5月、同協会が運営する「リレー・フォー・ライフ」のナショナルスポンサーに登録し、その活動を支援するとともに、「がん相談ホットライン」を支援するなど、同協会の「がんで苦しむ人や悲しむ人をなくしたい」という理念に賛同して本協賛を行い、がんサバイバーやそのご家族を支援し、地域に貢献する取組みを行ってまいります。

公益財団法人
日本対がん協会

7月

こつりん。で夢をえがこう

新型コロナウイルス感染症により、家で過ごす時間が長くなっているお子さまたち。外出もままならない方も多い中、「将来の夢」に向けて頑張る子どもたちを当社は少しでも応援したいとの想いを込め、2021年7月から8月にかけて、当社イメージキャラクター“こつりん。”で「将来の夢(自分の姿)」を描く『こつりん。で夢をえがこう』を開催しました。

2020年度に引き続き2021年度も子どもたちからは、明るい未来を想像させる素敵な作品が多く寄せられました。

10月

「オンライン相談窓口」の開設

2021年10月より、「お客さま対応品質の向上」を目的に、本社部門のファイナンシャルプランナー資格を持つ専門スタッフによる「オンライン相談窓口」を開設しました。

オンライン相談窓口の開設により、お客さまは当社へのアクセス手段がさらに拡がりました。

11月

HDI格付け最高ランクの『三つ星』評価を8年連続で獲得

HDI-Japan主催の2021年度公開格付け調査「問合せ窓口」部門において、最高ランクである『三つ星』評価を8年連続で獲得しました。

当社コールセンターが豊富な知識により、状況に応じて臨機応変に前向きな姿勢でお客さまをサポートし、また、温かさが感じられ、信頼のおける対応であり、お客さまに安心してご相談いただける窓口である点が高く評価されました。

3 Stars Customer Service
HDI-Japan 2021

12月

第32回大樹生命国際シンポジウム開催

1990年9月、当社の寄付により、ミシガン大学ロス・ビジネススクール内の研究機関としてMitsui Life Financial Research Centerが創立されました。主としてファイナンス・金融経済学全般に関する調査研究を実施しています。

こうした調査研究成果の披露の場として、米国では毎年、東京では一年置きに国際シンポジウムを開催しており、当社はその社会意義に賛同し、東京で開催される同シンポジウムの開催を支援してまいりました。2021年は、12月にオンライン形式にて、「第32回大樹生命国際シンポジウム」を開催。「日本のコーポレートガバナンス改革―現状と課題―」をテーマに、同Center理事の若杉敬明氏、および著名なパネリストの皆さまを迎えパネル・ディスカッション等を実施、好評を博しました。

世界銀行が発行するサステナビリティボンド「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」への投資について

当社では、これまでも環境債(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、その一環として、世界銀行(正式名称：国際復興開発銀行(IBRD))が発行する豪ドル建サステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資を実施しました。

今後も引き続き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てまいります。

2022年 3月

プロ野球月間MVP賞への協賛

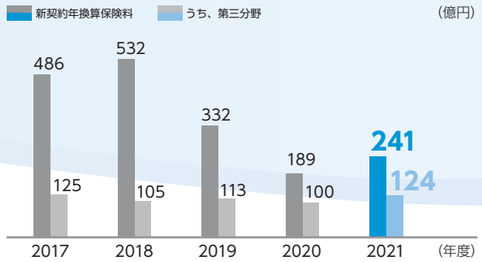
一般社団法人日本野球機構と、2022年の月間MVP賞における協賛契約を更新しました。

当社の月間MVP賞への協賛は、2019年に開始し、2022年で4年目になります。

経営データ

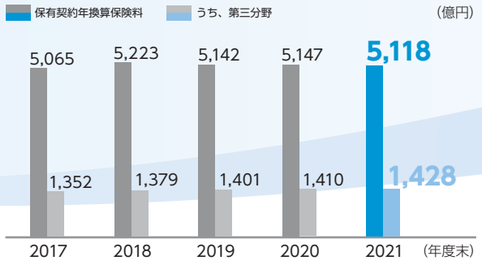
財務ハイライト（2021年度）

● 新契約年換算保険料



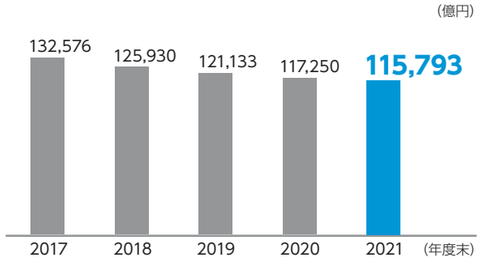
新契約年換算保険料は、前年に営業活動を自粛していたことの反動、および一時払外貨建養老保険の販売が増加したことから、前年度比27.0%増の241億円となりました。また、医療保障・生前給付保障等の第三分野は、前年度比23.8%増の124億円となりました。

● 保有契約年換算保険料



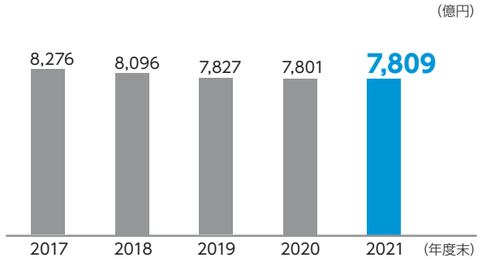
保有契約年換算保険料は、前年度末比0.6%減の5,118億円となりました。また、医療保障・生前給付保障等の第三分野は、前年度末比1.2%増の1,428億円となりました。

● 団体保険（保有契約高）



団体保険の保有契約高は、前年度末比1.2%減の115,793億円となりました。

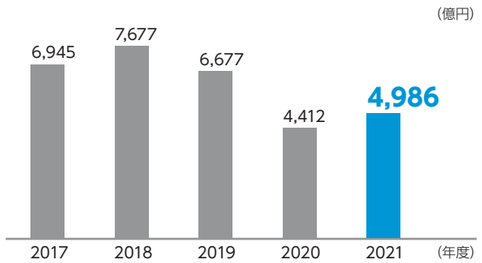
● 団体年金保険（保有契約高）



団体年金保険の保有契約高は、前年度末比0.1%増の7,809億円となりました。

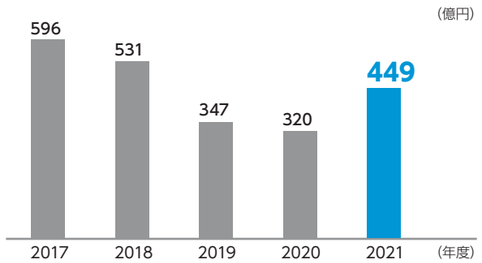
（注）団体年金保険の保有契約高は、責任準備金の金額。

● 保険料等収入



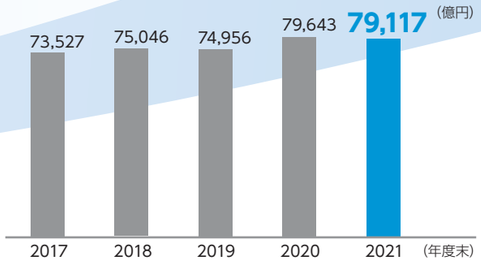
保険料等収入は、一時払外貨建養老保険の販売増加を主因に、前年度比13.0%増の4,986億円となりました。

● 基礎利益



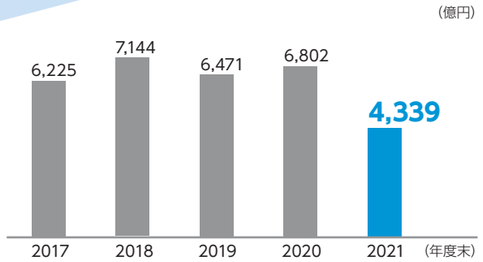
基礎利益は、国内株式配当金の増加等により利差損益が改善したこと、外貨建保険の最低保証に係る責任準備金の戻入により、危険差益が増加したことから、前年度比40.1%増の449億円となりました。

● 総資産



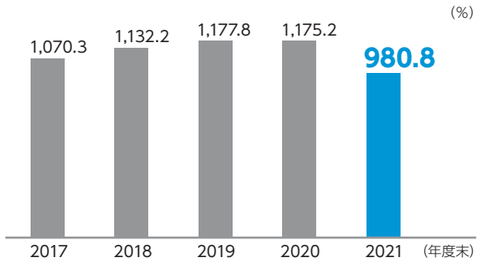
会社の規模を表す総資産は、前年度末比0.7%減の7兆9,117億円となりました。

● 有価証券含み損益（一般勘定）



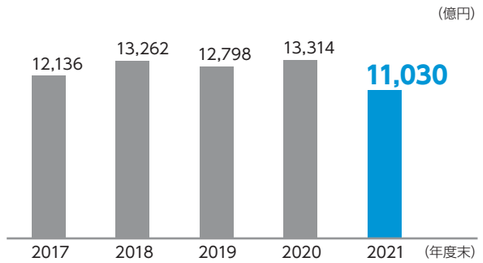
有価証券全体（市場価格のない株式等および組合等は除く）の含み損益は、国内外の金利上昇により、前年度末から2,462億円減少し、4,339億円となりました。

● ソルベンシー・マージン比率



通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる支払余力を有しているかを判断するための指標であるソルベンシー・マージン比率については、金利上昇に伴う有価証券の含み益の減少および劣後債務残高の削減等により、前年度末から194.4ポイント減少し、980.8%となりました。

● 実質純資産額



有価証券や不動産の含み損益などを反映した「実質的な資産」から、負債の部に計上されている価格変動準備金や危険準備金等を控除した「実質的な負債」を差し引くことにより算出されます。

2021年度末の実質純資産額は、有価証券の含み益の減少等により、前年度末比17.2%減の1兆1,030億円となりました。

● 格付け

2022年7月1日時点

格付投資情報センター（R&I）（保険金支払能力）	S&P グローバル（S&P）（保険財務力格付け）	ムーディーズ（Moody's）（保険財務格付）
AA	A	A1

格付けとは、第三者である格付会社が、保険会社の保険金支払い能力等に関する確実性を表したものです（保険金支払等について保証を行うものではありません）。

資産の状況（貸借対照表（B/S）の主要項目）

（単位：百万円）

	科　　目	2020年度末	2021年度末
	（資産の部）		
	現金及び預貯金	664,860	643,524
	買入金銭債権	7,825	7,231
1	有価証券	6,000,726	6,090,035
2	貸付金	981,612	943,469
	有形固定資産	230,130	151,275
	無形固定資産	14,004	13,092
	再保険貸	15,339	61
	その他資産	49,752	62,264
	前払年金費用	468	1,201
	貸倒引当金	△404	△414
3	資産の部合計	7,964,316	7,911,741
	（負債の部）		
4	保険契約準備金	6,509,810	6,586,793
	再保険借	475	16,009
	社債	80,000	90,000
	その他負債	620,248	594,060
	退職給付引当金	45,533	44,256
	役員退職慰労引当金	428	405
5	価格変動準備金	73,404	76,618
	繰延税金負債	51,110	18,079
	負債の部合計	7,381,010	7,426,223
	（純資産の部）		
	資本金	167,280	167,280
	資本剰余金	47,342	47,342
	利益剰余金	109,809	110,512
	株主資本合計	324,432	325,134
6	その他有価証券評価差額金	258,873	160,383
	評価・換算差額等合計	258,873	160,383
	純資産の部合計	583,305	485,518
	負債及び純資産の部合計	7,964,316	7,911,741

1 有価証券

2021年度末の有価証券残高は、前年度末比1.5%増の6兆900億円となりました。内訳は、公社債が前年度末比1.9%増の3兆4,649億円、株式が同4.8%増の4,666億円、外国証券が同0.5%増の2兆49億円となっています。

2 貸付金

貸付金には、保険契約者に対する「保険約款貸付(保険契約者貸付・保険料振替貸付)」と、内外の企業や国・政府機関等に対する「一般貸付」があります。

2021年度末の貸付金残高は、前年度末比3.9%減の9,434億円となりました。内訳は、保険約款貸付が前年度末比7.9%減の347億円、一般貸付が同3.7%減の9,086億円となりました。

3 総資産

2021年度末の総資産は、前年度末比0.7%減の7兆9,117億円となりました。

4 保険契約準備金

保険契約準備金は、保険業法において積み立てが義務付けられているものであり、その大半が責任準備金により占められています。責任準備金とは、生命保険会社が将来の保険金や年金、給付金の支払いを確実に行うため、保険料や運用収益等を財源に積み立てる準備金を指します。当社は、最も堅実で手厚い積立方式である「平準純保険料式」により積み立てています。

2021年度末の保険契約準備金残高は、前年度末比1.2%増の6兆5,867億円となりました。内訳は、支払備金が前年度末比13.8%増の296億円、責任準備金が同1.2%増の6兆5,042億円、契約者配当準備金が2.6%減の528億円となっています。

5 価格変動準備金

価格変動準備金は、株式などの価格変動の著しい資産について、その価格が将来下落したときに生じる損失に備えることを目的に保険業法に基づいて積み立てている準備金です。

2021年度末の価格変動準備金は、前年より32億円積み増して、766億円となりました。

6 その他有価証券評価差額金

「その他有価証券」を時価評価したときの評価差額について、税効果相当額を除いた金額を貸借対照表の純資産の部に計上しています。

収支の状況（損益計算書（P/L）の主要項目）

（単位：百万円）

	科　　目	2020年度	2021年度
	経常収益	844,970	814,019
1	保険料等収入	441,255	498,644
2	資産運用収益	388,832	302,443
	その他経常収益	14,882	12,930
	経常費用	827,766	774,529
3	保険金等支払金	508,805	516,923
	責任準備金等繰入額	135,072	78,397
4	資産運用費用	71,220	66,003
5	事業費	88,161	87,559
	その他経常費用	24,506	25,645
6	経常利益	17,204	39,489
	特別利益	1,430	14,032
	特別損失	4,851	31,450
	契約者配当準備金繰入額	11,967	12,839
	税引前当期純利益	1,816	9,232
	法人税及び住民税	2,247	3,398
	法人税等調整額	△669	5,131
	法人税等合計	1,577	8,530
	当期純利益	239	702

1 保険料等収入

ご契約者さまから払い込まれた保険料による収入で、生命保険会社の収益の大宗をなしています。再保険収入もここに含まれます。

2021年度の保険料等収入は、前年度比13.0%増の4,986億円となりました。

2 資産運用収益

2021年度の資産運用収益は、前年度比22.2%減の3,024億円となりました。

3 保険金等支払金

保険金、年金、給付金、返戻金などの保険約款上の支払及び再保険料を計上します。

2021年度の保険金等支払金は、前年度比1.6%増の5,169億円となりました。内訳は、保険金が1,315億円、年金が968億円、給付金が984億円となりました。

4 資産運用費用

2021年度の資産運用費用は、前年度比7.3%減の660億円となりました。

5 事業費

新契約の募集及び保有契約の維持保全や保険金などの支払いに必要な経費で、一般事業会社の販売費及び一般管理費に相当します。

2021年度の事業費は、前年度比0.7%減の875億円となりました。

6 経常利益

生命保険会社の事業活動により継続的に発生する「経常収益」と「経常費用」の差額で、1年間の事業活動の収支結果を表します。

2021年度の経常収益は、前年度比3.7%減の8,140億円となりました。経常費用については、前年度比6.4%減の7,745億円となりました。

その結果、2021年度の経常利益は、前年度比129.5%増の394億円となりました。また、2021年度の当期純利益は、前年度比193.9%増の7億円となりました。

非財務ハイライト（2021年度）

人的資本

● 従業員数（うち営業職員数）

11,536名(7,615名)

● 女性管理職比率

20.7%

● FP技能士資格保有者数
（内勤職員と営業職員の合計）

4,829名

FP技能検定は、厚生労働大臣より職業能力開発促進法 第47条第1項の規定に基づき指定試験機関の指定を受けて、日本FP協会が実施する国家検定です。

● MDRT会員数

161名

1927年に発足したMillion Dollar Round Table（MDRT）は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。

● HDI公開格付け

8年連続三つ星

本格付けは、計100名以上の一般消費者およびHDI国際認定資格を有する専門家が、お客さまの立場からコールセンターなどの「問合せ窓口」について審査し、最高ランクである『三つ星』から『星なし』までの4段階で評価するものです。

社会関係資本

● お客さま数（被保険者数）

約205万名

● 保険金・年金・給付金支払額

3,267億円

2021年度にお客さまにお支払いした保険金・年金・給付金の合計は、3,267億円となり、多くのお客さまのお役に立っています。

● お客さま満足度

91.1%

2021年度10月実施

お客さま満足度とは、当社の生命保険商品や事務・サービスに関してご意見をいただく、「お客さま満足度調査」にて、満足・やや満足の評価をいただいた結果です。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の定着を測る指標としています。

● 取引企業数

約3.6万社

企業保険と事業保険の取引企業数

● 提携金融機関数

72行

2022年3月末時点の委託金融機関数

● 拠点数

63支社、444営業部・営業室

当社は全国47都道府県に63の支社と444の営業拠点を展開しており、各地域でお客さまに最適な商品・サービスをご提供しています。

● 大樹生命マイページ登録者数

約29.5万名

大樹生命マイページは、保険のご相談からお手続きまでトータルでサポートするお客さま専用のWEBサイトです。

● スマホアプリ「大樹らいふ倶楽部」登録者数

約13万名

「大樹らいふ倶楽部」は、当社が開催しているセミナーやイベント等のお知らせのタイムリーなご提供のほか、『健康増進』をテーマとした各種サービスをご提供するアプリです。

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方針

方針1 あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

・私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

・私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、お客さまの商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客さまに相応しいコンサルティングを通じて、お客さまに信頼いただけるよう最善を尽くします。
・また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

方針3 確実な保障責任の全う

・私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客さまのご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客さまに寄り添い、お客さまの輪を拡げます。
・また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
・こうした取組みを通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

・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、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
・また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客さまとともに行動します。

方針5 お客さまの声を活かす取組・結果の検証

・私たちは、お客さまの声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
・その実現に向けて、お客さまのご意見・ご要望だけでなく、お客さまの立場に立った従業員の提案等、幅広くお客さまの声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

方針6 一人一人がお客さま本位で行動するための取組

・私たちは、従業員があらゆる業務においてお客さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、お客さま本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
・また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

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感染拡大等、絶えず変化しています。当社は、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」旨を経営理念に掲げ、お客さまにお約束した保険金・給付金等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取組み等、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

2021年度の主な取組みとして、お客さまサービス領域では、①お客さまが選べるアクセス手段の構築②持続可能なお客さまサービス体制の構築③お客さまの声を活かす取組みを通じ、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2021年度は、各種災害や新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、保険金・給付金の請求お手続きの簡略化等、さまざまな特別取扱いを速やかに実施いたしました。

これらの取組み等を通じて、2021年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は3,267億円となりました。

また、お客さま目線による保険手続きや帳票の見直しを実施するとともに、お申込み時の非対面手続きの範囲を拡大する等、お客さまの利便性をより一層向上すべく、対応しています。

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取組等を通じ、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およ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」とは、「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

「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、お客さまが比較・選択しやすくなります。

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 P150 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

- **画面共有による手続きの導入**

2021年11月より、非対面を希望するお客さま向けに、デジタル面談ツール「Microsoft Teams」「Zoom」の画面共有機能を利用してリモートでお申込み手続きができるよう改定し、利便性向上を図りました。

ご加入前後のご説明

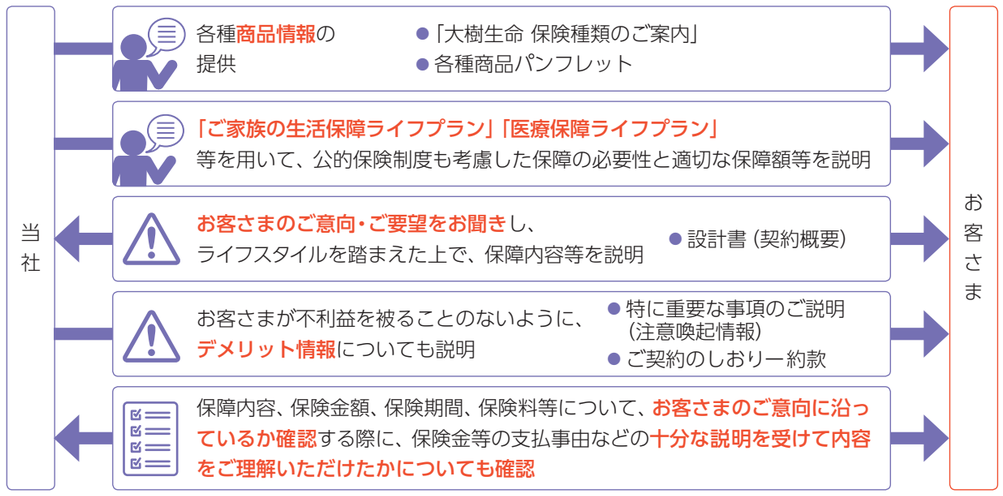
当社では、取扱商品・特約をまとめた「大樹生命 保険種類のご案内」や各種商品パンフレットを用いて商品等の仕組み・特徴について情報提供しています。また、お客さまの今後の生活設計をシミュレーションする「ご家族の生活保障ライフプラン」「医療保障ライフプラン」等を活用しながら、公的保険制度も考慮した保障の必要性と適切な保障の額等の説明に努めています。

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、内容をご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」を当社ホームページに掲載しています。

● 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)や注意喚起動画を用いて、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います。

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第三者より、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います。

(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を目的に、毎年「ご契約内容確認活動」に取り組んでいますが、2014年度には、内容を一部見直し「大樹生命安心さぽーと活動」と改称して続けています。

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

- タブレット型端末「ミレット Plus」の利用により、最新のご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。

● 「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／大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス

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(ただし、全件解約のときはその時点での資格を喪失します)。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)。

大樹生命ロイヤルカスタマー倶楽部パンフレット

大樹ファミリーセカンドオピニオンサービスについて

所定の特約を付加している「大樹セレクト」にご加入のご契約者さまにも、「セカンドオピニオン」等のサービスを提供しています。

ご契約者さまが「大樹生命マイページ」上でサービス利用申込みを行うことで対象契約の被保険者さまやそのご家族の方にもサービスをご利用いただけます。

大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス紹介チラシ

提供サービスの概要について

セカンドオピニオン	24時間電話健康相談	大樹生命提携先企業による特典
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、ティーペック株式会社が提供するサービスです。
(注) 「大樹生命提携先企業による特典」は『ロイヤルカスタマー』に認定されたお客さまのみご利用いただけます。
「セカンドオピニオン」、「24時間電話健康相談」は共通サービスとなります。

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およびお手続きの受付・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54名のコミュニケーターで応対しており、2021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）の電話受信件数は、年間約24万件となっています。

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確実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てつなが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、対面でのご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した。

ご家族登録制度チラシ

大樹生命ホームページ・マイページ

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。

● ホームページで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。	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ご登録住所へお送りします。
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。	

（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。

● マイページでのお手続きサービス

「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感染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

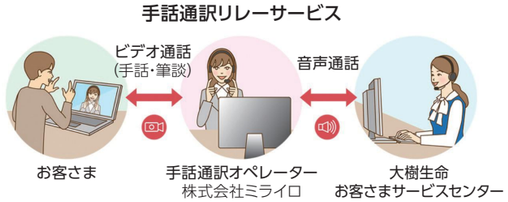
これからも、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、またご利用いただいているお客さまにも、よりご満足いただけるサービスを目指して機能の向上に努めてまいります。

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せいただけるサービスです。

手話通訳リレーサービス



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）
〈2022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

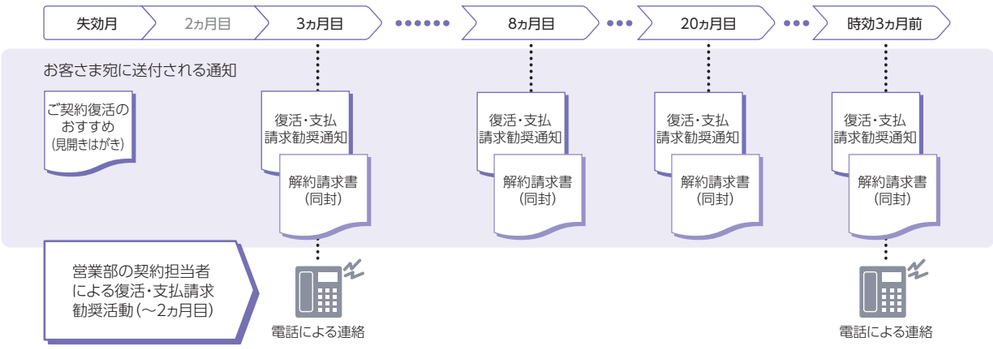
ご契約期間中の主な通知（保険金等のお支払いに関するものを除く）として、以下の帳票があります。当社から適宜持参または送付しています。

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 ○ご契約復活のおすすめ　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）

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およ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およ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）態勢および監査態勢の整備・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。2021年度のお支払い件数は、386,697件（うち保険金 27,588件、給付金 359,109件）でした。一方、お支払い非該当件数は、10,443件（うち保険金 574件、給付金 9,869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

2021年度（2021年4月～2022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	19,060	92	326	8,110	27,588	2,248	226,566	111,658	91	18,546	359,109	386,697
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	8	0	1	9	18	0	98	46	0	17	161	179
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	45	5	0	0	50	0	16	5	0	3	24	74
支払事由に非該当	0	13	95	397	505	0	504	8,946	23	211	9,684	10,189
その他	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
お支払い非該当件数合計	53	19	96	406	574	0	618	8,997	23	231	9,869	10,443

(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・給付金を詐取す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取組み

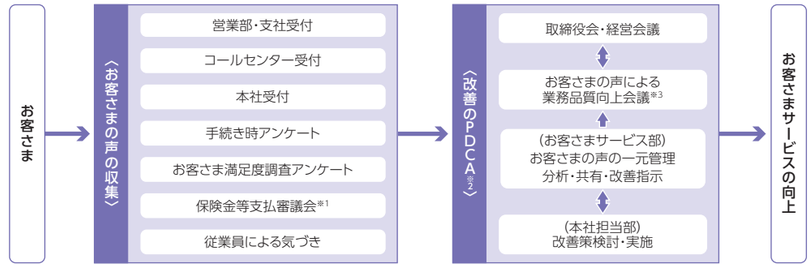
当社では、「お客さまの声」を経営に反映し、業務の改善、お客さまサービスの向上につなげるよう努めています。

「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、各担当部が改善策を検討・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、18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まいります。

● 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、%）

	2019年度		2020年度		2021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）	3,535	1.3	1,584	0.7	1,991	0.8
収納関係（保険料払込方法・住所変更・課税控除証明・集金等）	45,522	17.3	37,052	17.2	37,569	15.1
保全関係（名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等）	62,158	23.6	51,185	23.7	54,597	21.9
保険金関係（満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等）	34,500	13.1	29,840	13.8	44,799	18.0
給付金関係（災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等）	54,226	20.5	40,548	18.8	48,538	19.5
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	1,932	0.7	1,463	0.7	1,554	0.6
その他	61,948	23.5	53,954	25.0	59,757	24.0
合　計	263,821	100.0	215,626	100.0	248,805	100.0

お客さまから寄せられた苦情申出の概況

2021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	2019年度		2020年度		2021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	2,282	16.5	1,641	15.4	1,746	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	722	5.2	634	5.9	571	5.0
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	3,148	22.8	2,346	22.0	2,390	21.1
保険金・給付金関係	・保険金・給付金手続に関するご不満	2,268	16.5	1,890	17.7	2,200	19.5
	うち保険金支払手続等に関するもの	264	1.9	240	2.2	243	2.1
	うち給付金支払手続等に関するもの	1,297	9.4	860	8.1	990	8.8
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	5,372	39.0	4,164	39.0	4,400	38.9
合　計		13,792	100.0	10,675	100.0	11,307	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

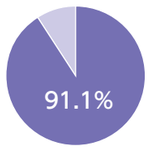
当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、ご契約者さまを対象としたアンケートを実施しています。

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。

2021年度実施概要

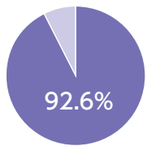
・年1回実施（2021年9月27日～10月19日）
・調査対象：既契約者約15,000名
・有効回答数：約3,600名
・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、加入時手続、加入後手続、会社の信頼感　等
・お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答
・各満足度は、「満足」「やや満足」の合計

● 総合的なお客さま満足度（%）

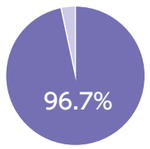


● 主要なお客さま接点におけるお客さま満足度（%）

加入時手続満足度



加入後手続満足度



■ 満足層（満足・やや満足）　■ 不満層（やや不満・不満）

「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。

2021年度は1,168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

2021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

・がんを経験された方や、持病や健康上の理由でがん保険へのご加入をあきらめていたお客さま向けの一生涯保障のがん保険「おまかせ・がんのほけん（無配当保障セレクト保険）」の販売を開始しました。ご契約時に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で、がんの三大治療（手術・放射線治療・薬物療法（抗がん剤治療等））のほか、がんの症状や治療に伴う痛みを和らげることで治療効果を高めることが期待される疼痛緩和療養にも備えていただける商品内容となっています。
（2021年5月より）

・スマートフォンやパソコンの画面から、商品案内を分かりやすく読み進められるよう、当社ホームページにWEBオリジナルのパンフレット、動画、保険料シミュレーション等の新たなコンテンツをご用意しました。これらは、各パンフレット・チラシに記載の二次元コードからご覧いただくことも可能です。
（おまかせ・がんのほけん：2021年5月より、大樹セレクト：2022年2月より）

非対面営業ツールの導入

・2020年に全国の営業部に導入したデジタル面談ツール「Zoom」に加え、新たにタブレット型営業端末へ「Microsoft Teams（以下、Teams）」を導入し、営業職員が制約なくデジタル面談が実施できる体制を整えました。顔の見えるコミュニケーションとしてデジタル面談を実現することで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による不安の中、保険に関するコンサルティングを希望されながらも、感染リスク軽減のため非対面で説明を受けたいといったお客さまの声に応える「新しい生活様式」に対応した営業スタイルをご提供しています。
（2021年5月より）

・特約更新型のご契約が更新を迎えるお客さまに向けた「オンライン相談窓口（Zoom）」を開設し、専門スタッフによる保険選びのご相談やご提案などコンサルティングをご提供しています。
（2021年10月より）

・デジタル面談ツール「Zoom」「Teams」のビデオ通話や画面共有機能を活用することで、非対面でのペーパーレスによるお申込み手続きや、ご加入後のお客さまサポートにおける非対面でのご契約内容説明（安心さぽーと活動）が可能となりました。
（2021年11月より）

帳票改訂

・ご加入契約のご契約内容説明を行う際に使用する資料について、お客さまの見やすさや分かりやすさ向上の観点から見直しを行い、新たに「リーフ」の呼称で使用を開始しました。
（2021年5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づけられました。

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）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および紛争解決手続等の業務を2010年10月1日より行っています。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、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）

【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。お近くの連絡所をご利用ください。

（ご利用の際は生命保険協会ホームページをご参照ください）
https://www.seiho.or.jp/contact/about/

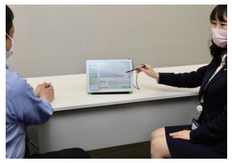
デジタル技術を活用したお客さまサービスの充実

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デジタル技術の活用を進めています。

非対面対応強化、デジタル活用によりお客さまアクセスを複線化

タブレット型営業端末「ミレット Plus」導入によるコンサルティング力強化

ビデオ通話機能などを搭載したタブレット型営業端末「ミレット Plus」（2021年5月より導入）の活用により、営業職員が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を分析することで、時機を捉えたご案内やサービスをご提供しています。またお手続き等に使用する際は、お客さま一人ひとりにあわせてカスタマイズした画面の表示内容でご提案を行っています。今後も「ミレット Plus」にさまざまな機能を搭載していくことで、お客さまサービスの向上に取り組んでまいります。


「ミレットPlus」を使ったご説明イメージ

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止、お客さまコミュニケーションの多様化に対応強化
ビジネスチャット「LINE WORKS」、デジタル面談ツール「Zoom」、「Microsoft Teams」導入

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止やお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、ビジネスチャット「LINE WORKS」、デジタル面談ツール「Zoom」、「Microsoft Teams」を導入しています。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もお応えしています。

デジタル面談のイメージ

「お客さま対応品質の向上」および「お客さまが選べるアクセス手段の提供」のため「オンライン相談窓口」を開設

2021年10月より、「お客さま対応品質の向上」および「お客さまが選べるアクセス手段の提供」を目的に「オンライン相談窓口」を開設しました。お客さまのスマートフォンやパソコン等からの予約申込み（24時間365日）により、ファイナンシャルプランナー資格を持つ専門スタッフによる、わかりやすく丁寧なコンサルティングを、ご自宅や職場等からオンラインでご利用できます。ご利用は特約更新を迎えるお客さまが対象ですが、順次対象を拡大する予定です。

今後も、最新のデジタル技術を積極的に活用し、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。

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。（日本 IBM 社の分社化に伴い2021年9月よりシステム基盤領域はキンドリルジャパン社に承継）

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はなく、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。

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
梅津 英夫

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。

特に今年度は「お客さま本位経営を確立する1年」と位置づけ、より一層、お客さま本位に徹し、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。

具体的には、社内の制度・仕組みの改定や、日々の教育に取り組むことで真にお客さま本位の活動を実践できる人材の育成を強化します。さらに、リモート支援やシステム構築などを通じて会社が現場をバックアップすることで、お客さま対応品質の更なる向上を図ってまいります。また、ご契約内容確認、ご請求サポートを目的とした年1回の「安心さぽーと活動」をはじめとしたアフターフォローを対面活動だけでなく、非対面活動を通じて強化することで、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

これらの取組みに加え、2022年5月から、総合専門医によるセカンドオピニオンサービスを契約者のご家族まで拡げ、「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」として利用開始しました。(サービスをご利用する際は、お手続きが必要になります)

社名に込められた、「しっかりと大地に根を張り、晴れの日も雨の日もしっかりお客さまを守り、多くの人が集まってくる保険会社を目指す」という想いのもと、今後もお客さまによりそい、お客さまとともに発展に向けて取り組んでまいります。

主な取組み

2021年度は、環境変化・生活様式の変化への対応に取り組み、LINE WORKSやTeamsなどのデジタルツールを通じてお手続き範囲を拡大し、お客さまが望むアクセス手段の拡充に取り組んでまいりました。また、昨年度に引き続き、WEBセミナーを行い、延べ2万2,000名のお客さまにお申込みをいただくなど、対面・非対面を組み合わせた活動に取り組みました。

商品面では、2021年5月より、がんを経験された方や、持病・既往症のある方でもご加入いただける「おまかせ・がんのほけん」の販売を開始しました。また、2021年12月からは、身近なリスクである“ケガ”と、新型コロナウイルス感染症により関心の高まった“感染症”について、医療費や諸費用をまとまった一時金で保障する“大樹のケガと感染症の入院保険「おまもリーフ」”を販売しました。感染症については、接触機会の多い家族間で感染する可能性も高いことから、ご家族の保障も同時に備えることを可能とするなど、ご家族の絆を深めていただく一助となるよう想いを込めて商品開発し、2022年2月までに、約9万8,000名のお客さまにお申込みをいただきました。(現在、販売停止中)

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」および「商品開発規程」を策定のうえ、経営会議の諮問機関として商品会議を設置し、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（2022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)	保障セレクト保険	20歳 おまかせセレクト 85歳
	がんに特化した保障	保障セレクト保険	20歳 おまかせ・がんのほけん 85歳
ケガと感染症の保障		医療保険	0歳 大樹のケガと感染症の入院保険「おまもリーフ」 75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		終身保険	0歳 ドリームクルーズワイド 70歳
一定期間の保障		定期保険	15歳 定期保険-M 80歳
一定期間の保障		定期保険	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		養老保険	0歳 ドリームロードステップ 80歳
一定期間の保障と資産形成 外貨建		養老保険	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
年金準備と資産形成 外貨建		個人年金保険	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。
※ 大樹のケガと感染症の入院保険「おまもリーフ」は、2022年2月に販売を停止しています。

当社の提供する主な保険商品のご案内（個人向け商品）（2022年５月時点）

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）で構成された、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せて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、一生涯続く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）

おまかせ・がんのほけん

『おまかせ・がんのほけん』は、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に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」のがん保険です。

おまかせ・がんのほけん
（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。

＊2022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－約款」をご覧ください。

（注）2022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。

＊2022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－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。

＊2022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－約款」をご覧ください。

（注）2022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

大樹のケガと感染症の入院保険「おまもリーフ」の発売

2021年12月21日に、日常生活に潜むケガや感染症のリスクから、お客さまとお客さまのご家族全員を“おまもり”していくことをコンセプトとした、“大樹のケガと感染症の入院保険「おまもリーフ」（無配当感染症入院保障付災害医療保険(無解約返戻金型)）”を発売いたしました。本商品は、「ケガ」と「感染症」について、必要な医療費や諸費用をまとまった一時金で備えていただける保険で、ご契約者本人の保障だけでなく、ご家族の保障も同時にお申し込みいただけるよう、分かりやすくシンプルな商品内容としており、ご家族の「つながり」や「絆」を深めるための一助としてご好評いただきました。

※この商品は、2022年２月に販売を停止しています。

大樹のケガと感染症の入院保険
おまもリーフ

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・サービスを提供し、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
中野 宏亮

基本方針

当社は、団体保険・団体医療保険や団体年金等の活用により、企業や団体の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。

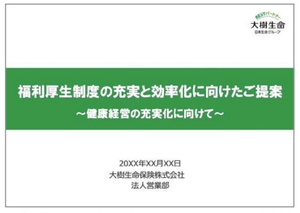
健康経営に関する企業の関心度の高まりや在宅勤務の拡大等、企業や団体を取り巻く環境が大きく変化する中、日本生命グループの一員としてグループ力を最大限活用することにより、保険商品や付随するサービスを通じて、よりよい福利厚生制度の在り方等、幅広いお客さまのニーズに応えられるご提案に努めています。

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企業保険やそれに付随するサービス等のご提案を行っています。

団体保険・団体医療の分野においては、生命保険会社間で共同受託できる商品はもちろんのこと、お客さまの要望にきめ細やかにお応えすべく、無配当総合福祉団体定期保険や無配当医療保障保険(団体型)「メディカル・セレクト」といった、当社独自商品もラインナップに加えたご案内を行っています。

「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、福利厚生制度のご担当者さまと一緒に課題解決に取り組んでいます。



「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、2021年に加盟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。

ジェネラリ社

数値は全て2021年1月末時点のもの

また、日本生命との経営統合より6年が経過し、日本生命との連携はより一層強固なものになってまいりました。

両社間で共有できる商品やサービスの相互利用を推進する中で、お客さまニーズを幅広くカバーすることが実現できています。

先行する日本生命のノウハウを活用し、2022年5月より提供を開始しました「団体保険募集 WEB システム」(※)により、企業の従業員さまや事務担当者さまの手続き時における利便性向上に努めています。

さらに、三井系企業を中心とした親密企業とのリレーションを活用し、リテール部門のお客さまとの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ます。

※「PC やスマートフォン等を利用して任意加入型の団体保険に WEB 申込みが可能」

「団体保険募集 WEBシステム」トップページ

主な商品ラインアップ

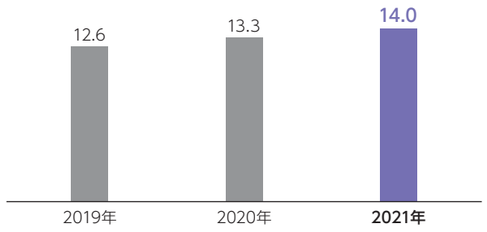
保険種類	特　長
総合福祉団体定期保険 (Aグループ)	企業・団体の弔慰金・死亡退職金規程等の福利厚生規程の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員の遺族の生活保障を目的とした保険期間1年の団体保険。有配当タイプ・無配当タイプあり。
団体定期保険 (Bグループ)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、万一の場合の遺族の生活保障を準備することを目的とした保険期間1年の団体保険。
医療保障保険(団体型) 無配当医療保障保険(団体型)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、ケガや病気による入院時の医療費負担に備えることを目的とした保険期間1年の団体医療保険。
団体信用生命保険	住宅ローン等の債権者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。

● メディカル・セレクト 保有契約 実収保険料(億円)



資産運用

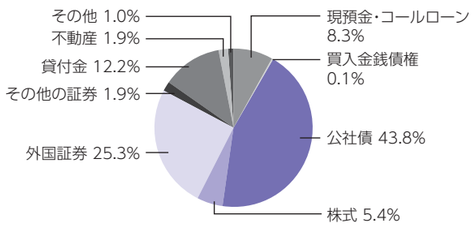
**保険金等を確実にお支払いするため、
安全性・流動性・収益性に加え、
公共性を勘案した資産運用を行う**

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
安達 哲哉

当社の運用方針

当社では、インカム収益およ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(2021年度末 :7兆7,098億円)



※「外国証券」および「その他の証券」には投資信託受益権が含まれています。

2021年度振り返り

2021年度は、利息および配当金等収入が安定的に推移し、資産運用収支は、2,263億円となりました。経済価値ベースの円金利リスク削減の観点から公社債を積み増す一方、ESG 投融資を含む成長領域への投資を拡大しています。なお、2022年3月には、当社のクレジット投資とオルタナティブ投資の運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社に移管し、資産運用態勢の更なる高度化を推進しています。

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)、サステナビリティリンク債 / ローン、ESG 投信などへの投資を行っており、2021年度末の投資残高は1,571億円(前年度比+208億円)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、栄養改善、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 CO_2 対応等、環境に配慮した改装・工事を行っています。

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。

Signatory of: PRI Principles for Responsible Investment

※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込むことを提唱する原則。

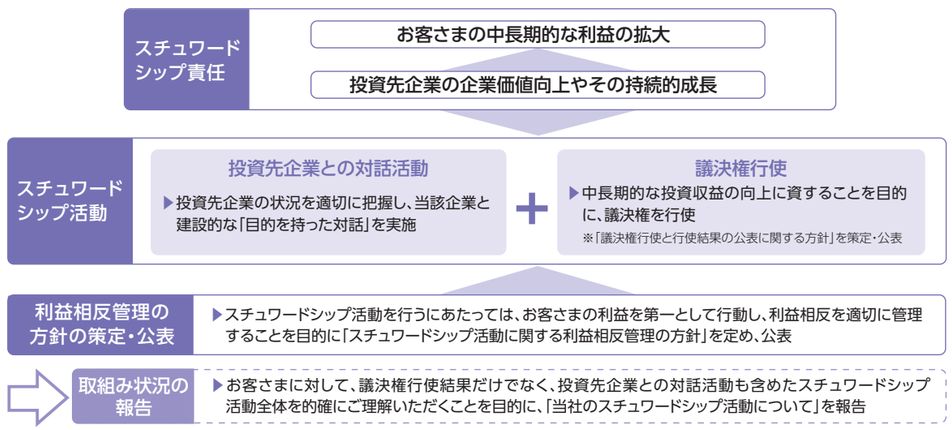
スチュワードシップ活動への取組み

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、長期・安定的な資産運用を基本方針としており、企業向け投融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

コーポレート・ガバナンスの状況

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、社会的な使命を果たしつつ、お客さまから信頼され、従業員が活き活きと働き、その結果として、安定的・持続的に広くステークホルダーの皆さまのご期待に応える会社となることを目指しています。この目標の実現のためには、優れたコーポレート・ガバナンス体制の構築が前提になるものと考えています。この考え方に基づき、継続的にコーポレート・ガバナンスの充実に取り組みます。

経営管理組織

当社は監査役制度を採用しています。また、執行役員制度を導入することにより、取締役会の監督機能と業務執行機能を分離しています。

(取締役会)

・取締役会は、法令または定款に定めるもののほか、当社関連規程で定める経営に重大な影響を与える事項について意思決定を行うとともに、業務執行の監督を行っています。また、それ以外の事項については、業務執行と監督の機能分離のため、業務執行に係る権限の多くを執行役員に委任しています。
・取締役会は、2022年6月25日現在、取締役9名(うち1名は社外取締役)で構成しています。
・取締役候補者は、当社の経営を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識および経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有する者を選任しています。また、候補者案については社外取締役を委員長とする指名・報酬諮問委員会にて審議し、取締役会にて決定しています。
・取締役の任期は事業年度ごとの経営責任を明確にするため1年としています。2021年度には、取締役会は12回開催しています。なお、当社の取締役は15名以内とする旨定款に定めています。
・取締役の報酬は、株主総会の決議によって定められた報酬枠の範囲内で、経営環境、業績ならびに各役員の職務内容を勘案の上で適切な水準を設定しています。また、報酬案については社外取締役を委員長とする指名・報酬諮問委員会にて審議し、取締役会にて決定しています。
・社内外の取締役・監査役と外部会計監査人の意見交換会を実施し、相互の情報連携や意見の交換を行っています。

(監査役会)

・監査役会は、監査に関する意見を形成するための唯一の協議機関かつ決議機関であり、監査役は、その職務の遂行の状況を監査役会に報告するとともに、収集した情報に基づく適切な監査意見の表明と形成を図ることにより、監査の実効性を高めるよう努めています。
・監査役会は、2022年6月25日現在、監査役4名(うち2名は社外監査役) で構成し、取締役会及び業務執行の監査を行っています。
・監査役候補者は、取締役会および業務執行の監査を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会的信用を有する者を選任しています。
・監査役の任期は、定款の定めるところにより4年としています。
・監査役の報酬は、株主総会の決議によって定められた報酬枠の範囲内で、監査役の協議により決定しています。

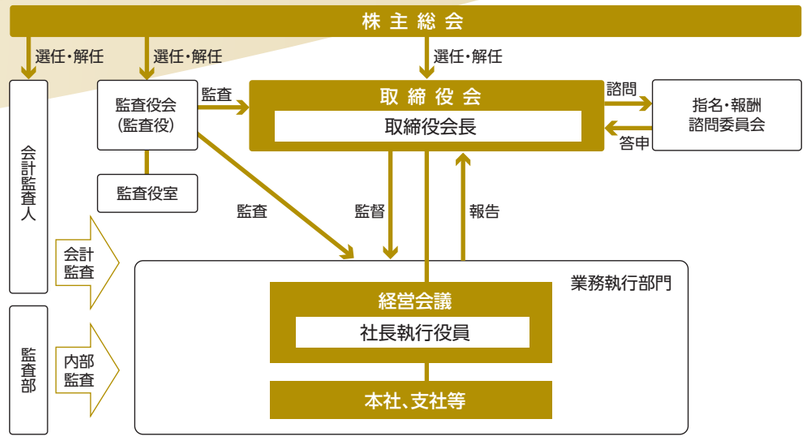
(執行役員)

・業務執行については、取締役会において選任された執行役員 (2022年6月25日現在、取締役兼務者6名を含む計15名) が担当しています。

(経営会議)

・業務執行のための会議体として、経営会議を設置しています。
・経営会議は、取締役会の定めた基本方針に基づいて、経営に関する重要事項を決定し、あわせて、その全般的管理を行っています。経営会議は、2022年6月25日現在、社長執行役員及び各担当役員等計12名で構成されています。なお、2021年度には、経営会議は36回開催しています。

● コーポレート・ガバナンス体制図



取締役および監査役のトレーニング

就任時研修や外部講師を招いた研修を行い、その役割・責務を適切に果たすために必要な知識を習得・更新する機会を提供しています。

取締役会の実効性評価

全取締役・監査役を対象としたアンケート結果を取締役会で分析し、資料のわかりやすさ等に改善の必要性があるものの、概ね適切に運営されていると評価しています。本評価結果等も踏まえ、今後も継続的に取締役会の実効性向上を図ってまいります。

コーポレート・ガバナンスに関するその他の事項

(情報の開示に関する事項)

・当社の経営理念、経営計画については、ホームページ等に掲載しています。

(個別取締役の利益相反取引に関する事項)

・取締役が自己または第三者のために行う会社との取引その他の利益相反取引を行うにあたっては、必ず取締役会の承認を得ることとしています。また、該当取引の実施後は法令の定めるところによりその重要な事実を適切に開示しています。

(株主との対話に関する事項)

・株主との対話において把握された株主等の意見・要望のうち、重要なものについては、経営陣に報告し、情報を共有する体制を構築しています。

(保有国内株式に関する事項)

・子会社・関連法人等を除く保有国内株式について、投資・売却および議決権の行使は全て資産運用部門にて独立した意思決定を行っています。

(経営陣から独立した外部通報窓口)

・経営陣から独立した外部通報窓口を設置しています。

内部監査

内部監査については、他の業務執行組織とは独立した内部監査組織である監査部が、当社及びグループ会社に対し監査を行い、業務の改善提案を行うとともに、監査結果を定期的に取締役会・経営会議に報告しています。

監査役監査

監査役は取締役会に出席するとともに、常勤監査役は経営会議等の重要な会議に出席しています。これにより、監査役は経営執行状況の的確な把握と監視に努めるとともに、遵法状況の点検・確認、内部統制の整備・運用の状況等の監査を通じ、取締役の職務の執行を監査しています。これらの監査役の監査業務をサポートする組織として監査役室を設けており、監査役の円滑な職務遂行の支援を行っています。なお、2021年度には、監査役会は12回開催しています。

また、監査役は監査部及び会計監査人と定期的な情報・意見の交換を行うとともに、監査結果の報告を受けるほか、適宜会計監査人監査にも立ち会う等、緊密な連携を取っています。

コンプライアンス（法令等遵守）態勢
リスク管理態勢

いつまでもお客さまに信頼し続けていただくために

取締役　執行役員
コンプライアンス統括部担当役員
リスク管理部担当役員
小城 健治

コンプライアンスへの取組み

お客さまと社会からの信頼にお応えし、「お客さま本位」を実践していくためには、全役職員がコンプライアンスに立脚した業務を行うことが基本となります。

当社では、コンプライアンスを経営上の最重要事項の一つと位置づけ、取組みを実施しています。

当社では、取締役会において「内部統制システムに関する基本方針」を定め、実行計画である「コンプライアンス・プログラム」を年度ごとに策定しています。

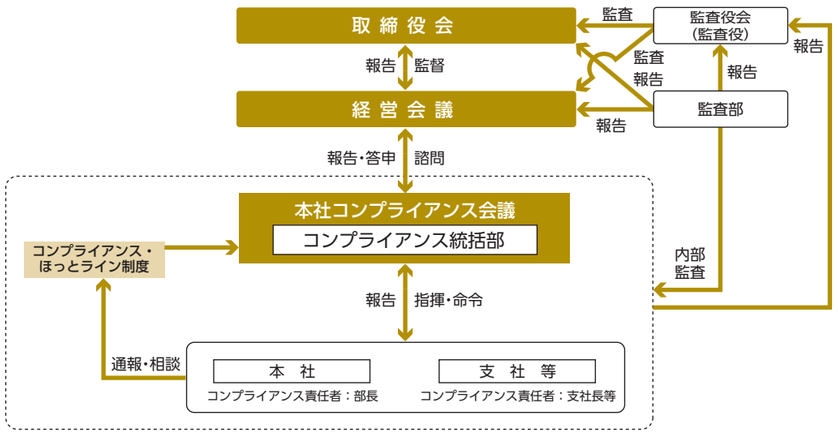
また、コンプライアンスに関する事項を統括監督する「チーフコンプライアンスオフィサー（CCO）」を配置するとともに、その下に「コンプライアンス統括部」を設置して、コンプライアンスに関する重要課題等の取りまとめ、取組みの推進、個人情報保護の推進等を行っています。

さらに、「チーフコンプライアンスオフィサー（CCO）」を議長とする、「本社コンプライアンス会議」を設置し、重要課題及びその改善状況等について、会社全般の立場から審議、調整して経営会議を補佐しています。

各組織には、「コンプライアンス責任者」及び「コンプライアンス管理者」を配置し、担当組織におけるコンプライアンスの推進、管理、研修や施策の実施をしています。

加えて、支社等の営業組織においては、「コンプライアンス統括部」に所属する「上席コンプライアンスオフィサー」が、コンプライアンス推進に関する確認や改善指導を行うことにより、コンプライアンス態勢を強化しています。

● **コンプライアンス体制図**



大樹生命行動規範の遵守

全役職員がお客さま本位の精神を基本とし、生命保険事業に携わる者としての職業的使命を果たしていくことを目的として、その職務遂行にあたっての指針となる「大樹生命行動規範」を定めています。また、「大樹生命行動規範」、「お客さま本位の業務運営に関する方針」、「勧誘基本方針」、「正しい販売活動に関する規程」及び「個人情報保護基本方針」等を掲載した「コンプライアンス・カード」を全役職員に配付し、一人ひとりが常に正しく職務を遂行できるよう、常時携帯させています。

コンプライアンスに関する社内教育

お客さま本位・法令等遵守徹底の観点から、コンプライアンス・説明責任・保険金支払い等のアフターサービス等、職務遂行上の重要事項を記載した「コンプライアンス・マニュアル」を策定・配布し、全役職員への徹底を図っています。

各組織では定期的にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス・マニュアルや携帯端末「ミレット Plus」の活用などにより、コンプライアンス関連知識を幅広く研鑽しています。加えて、各種の社内集合研修等にコンプライアンス研修を組み込むなど、教育機会の充実を図っています。

コンプライアンス・ほっとライン制度（内部通報制度）

コンプライアンス・ほっとライン制度は、職場または日常業務における法令等違反行為の早期発見と抑止のため、従業員等からの通報及び相談を直接受け付ける制度です。

社内ではコンプライアンス・ほっとライン事務局（コンプライアンス統括部）が受け付けるほか、社外通報窓口（委託先法律事務所内）や日本生命グループ共通窓口（日本生命内）を設置・活用するなど、通報・相談を幅広く受け付ける態勢を構築しています。

その実効性を高める観点から、通報を理由とした不利益な取扱いや通報者を特定させる情報の漏えい、通報者の探索の禁止等を社内規程に明文化するとともに、制度周知の全社的な研修を定期的に実施するなど、安心して通報・相談できる環境の整備に努めています。

反社会的勢力との関係遮断のための基本方針

当社では、「内部統制システムに関する基本方針」において、反社会的勢力による被害を防止するため、その介入を断固として排除し不当要求事案等へ対応する体制の整備を行うとともに、警察等外部専門機関とも連携し毅然とした対応を行うことを定めています。

この基本方針のもと、「反社会的勢力対策規程」を制定し、統括部署の設置、本社・支社等組織の役割、反社会的勢力関係事案発生時の対応態勢などを定め、当社及び子会社等で一体となって反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与への対応は金融機関としての社会的責任であり、経営上の重要な課題と認識しています。当社では、「マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止マニュアル」を制定し、取引時確認や疑わしい取引の届出等の適切な実施に向け全社的な対応体制を整備するなど、リスクに応じたマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に努めています。

お客さまに関する情報の保護について

当社では、「個人情報保護基本方針」を策定し、ホームページ上に掲載しています。また、個人情報管理全般を統括する責任者としてチーフプライバシーオフィサーを任命し、その指揮監督下、各部署には個人情報の管理者として、セキュリティ責任者及びセキュリティ管理者を配置しています。

さらに、「個人情報保護基本方針」に基づいた「個人情報管理基本方針」「情報管理規程」「個人情報管理規程」等を策定し、情報管理の規程体系を整備することで、セキュリティ責任者及びセキュリティ管理者の責任・権限を明確に定め、数多くのお客さまからお預かりする個人情報および特定個人情報等の適正かつ安全な管理・保護に努めています。

※個人情報保護基本方針については、会社情報・財務情報 P150にてご覧いただけます。

情報の取扱い規程・ルール

情報の取扱いについては、「個人情報保護基本方針」等に基づいたさまざまな規程を定め、適正な取扱いが確保されるよう役職員に指導しています。

また、当社役職員が守るべき「大樹生命行動規範」や、「コンプライアンス・マニュアル」「お客さまデータ開示マニュアル」等の手引書を通じて、個人情報をはじめとする情報管理の重要性を理解させ、取扱いルール等の遵守を図っています。

情報の取扱いに関する教育

さまざまな研修会の中で、情報の取得や保持、管理、廃棄等の方法を具体的に指導するとともに、各種教材・マニュアル等にも繰り返し記載し、教育しています。

書類等の厳正な管理

個人情報等を含む書類・帳票等については、放置や紛失、漏えい等が発生しないよう、施錠保管を徹底するとともに、毎月一回「自己点検チェックシート」を活用し、自己点検を行い、個人情報等を含む重要書類の厳正な管理に努めています。

また、携帯端末や OA 端末等の情報機器にはデータは保存出来ない仕組みとした上で、サーバ等に保存された個人情報等への不正アクセスを防止するための技術的な対策を講じています。

さらに、個人情報等を含んだ書類やデータについては、メール送信や FAX 送信を、原則、禁止しています。止むを得ない事情により送信が必要な場合でも、メールモニタリングや FAX 送信ルールの遵守により、漏えいや不適切な取扱いの防止に努めています。

不要書類の廃棄

個人情報等が含まれる書類・帳票等の廃棄にあたっては、漏えい等を防止するため、専門業者による溶解処理、若しくはシュレッダー等で判読不能となるまで裁断処理することとしています。そのため、本社及び全国の支社・営業部には、溶解処理専用の書類回収ボックスやシュレッダーを設置しています。

お客さま宛のご案内のシーリングメール化

本社からお客さまへの各種ご案内やお知らせの送付にあたっては、封書の場合は親展とし、はがきの場合は目隠しシールを貼付して(シーリングメール化) 送付していますので 、個人情報等が第三者の目に触れることはありません。

開示・訂正請求等への対応

当社がお預かりする個人情報について開示の請求があった場合には、請求者がご本人であることを確認させていただいた上で、業務の適切な運行に支障を来す等の特別な理由がない限り、これに応じています。

また、個人情報の内容に訂正の必要がある場合には、お客さま利益保護のため、速やかに正確かつ最新のものに訂正しています。

個人情報の取扱いに関するお問合せ窓口等について

〈お問合せ先〉**大樹生命保険株式会社**
ホームページ　https://www.taiju-life.co.jp/personal/

当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けています。
〈お問合せ先〉**一般社団法人生命保険協会生命保険相談所**
ホームページ　https://www.seiho.or.jp/contact/about/

リスク管理への取組み

生命保険業界を取り巻くリスクは複雑化・多様化してきており、これらのリスクを的確に把握し、適切かつ厳格に管理していくことの重要性が一層増してきています。

このような状況の中、当社はお客さまの保険契約に対する責務を確実に果たすべく、リスク管理態勢の整備、高度化に取り組んでいます。

リスク管理においては、当社における様々なリスクについて、その特性に基づき適切な対応を行うとともに、それらのリスクを統合的に管理することとしています。

リスク管理態勢の整備

当社では、取締役会において「内部統制システムに関する基本方針」及び「リスク管理基本規程」を定め、取締役会からの委任により経営会議をリスク管理に関する意思決定機関として位置づけ、経営に重大な影響を与えるリスクを把握・確認して対応策を協議しています。

リスク管理に関する事項を統括監督する「チーフリスクマネジメントオフィサー(CRO)」を配置するとともに、リスクの統合的な管理ならびにリスク管理に関する具体的対応策の推進に関する事項等について、会社全般の立場から審議・調整し、経営会議を補佐するための会議体として、CRO を議長とする「リスク管理会議」を設置しています。

また、他の部門から独立してリスクの統括管理を主たる業務とする「リスク管理部」を設置して牽制機能を働かせるとともに、各リスクの管理についても、リスクごとにそれぞれ担当組織を定め管理態勢を構築・整備しています。

加えて、運用環境が急変した際には、社長を議長とする「財務リスク危機対応会議」を設置し、機動的な対応を行えるよう態勢を整備しています。

統合的リスク管理の取組み

当社では、潜在的なリスクも含め、全社的観点からリスクを包括的に評価し、管理していく統合的リスク管理に取り組んでいます。VaR(バリュー・アット・リスク) 等の計量化手法を用いて計測したリスク量を統合し、資本の範囲内で設定したリスク許容度を超えないようモニタリングを行っています。また、複数の指標によるモニタリングも行い、様々な角度からリスクの把握に取り組んでいます。

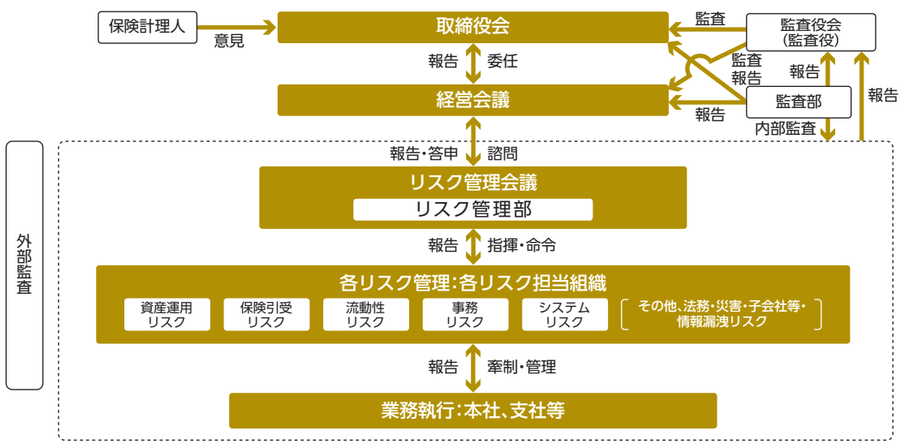
加えて、時価評価した資産・負債の差額の変動をリスクとして把握・管理する経済価値ベースでの統合的リスク管理への取組みを進めています。

ストレステストの実施

当社では、経営上重大な影響を及ぼす事態を想定したストレステストを定期的に実施し、VaR(バリュー・アット・リスク) 等の計量化手法によるリスク管理を補完するとともに、ストレス・シナリオ下における財務の状況を把握・分析しています。

具体的には、保険営業成績、運用前提となる金融環境等をリスク・ファクターとした複数のストレス・シナリオや災害等による財務面への影響を把握・分析し、経営上または財務上の対応が必要と認められる場合には、対応策を検討することとしています。

● リスク管理体制図



各リスクへの取組み

財務リスク

財務リスクとは、保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスクが顕在化することにより、財務内容が変化して内部留保が変動する、または毀損してしまう可能性のことです。

1．保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより保険債務の健全性を損なう可能性のことです。

当社では、保険収支の乖離状況を定期的に検証・分析し、必要に応じて予定死亡率などの改定を行うことにより保険債務の健全性を確保しています。

再保険について

再保険とは、保険金支払の責任の一部または全部を他の保険会社に移転する仕組みです。当社では、以下の目的等に照らして出再または受再を行うことが適当であると判断した場合には、再保険に付す、あるいは再保険を引き受けることとしています。

(1) 保有するリスクの平準化

(2) 契約査定に係わる保険引受範囲の拡大

なお、出再先については、再保険金等が回収不能とならないように、再保険会社の格付等を参考に選定しています。

2．資産運用リスク

資産運用に係わるリスクは、市場関連リスク、信用リスク、不動産投資リスクに分類されます。

当社では、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した適正なポートフォリオを構築することを資産運用リスク管理の基本方針とし、運用戦略がリスク許容度の範囲内にあることをチェックし、リスクとリターンのバランスを定期的にモニタリングすることで、資産の健全性を確保しつつ、中長期的な安定収益の確保にも努めています。

リスク量の計測には、VaR(バリュー・アット・リスク) 等の手法を用いています。

(1) 市場関連リスク

市場リスクとは、金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産の価値が変動する、または毀損する可能性のことです(これらに付随する、市場取引に係わる信用リスク、市場流動性リスク等の関連リスクを含めて市場関連リスクといいます)。

市場関連リスクを有する資産について、市場の統計データに基づきポートフォリオ全体のリスク量を計測し、リスク許容度を超えないよう定期的にモニタリングをしています。また、運用商品ごとの特性を踏まえ、リスクリミットを設定するなどのリスク管理も行っています。

(2) 信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、保有する資産の価値が変動する、または毀損する可能性のことです。

当社では、投融資先等に対する社内信用格付付与や個別案件の審査により、相互牽制が働く体制を構築しています。

信用リスクを有する資産について、倒産確率などの統計データに基づきポートフォリオ全体のリスク量を計測し、リスク許容度を超えないよう定期的にモニタリングをしています。また、特定の企業・グループへの集中リスクに対しては、与信枠の設定や資産横断的な管理を行っています。

(3) 不動産投資リスク

不動産投資リスクとは、賃貸料等の変動等を要因として不動産にかかる収益が減少し、または、市況の変化等を要因として不動産価格が低下し、価値が変動する、または毀損する可能性のことです。

不動産投資リスクを有する資産について、不動産価格の変動などの統計データに基づきポートフォリオ全体のリスク量を計測し、リスク許容度を超えないよう定期的にモニタリングをしています。また、不動産投資においては、一般的に投資金額が多額であり流動性が低いなどのリスクの特性を十分に認識した上で、個別物件単位でも不動産の含み損益や投資利回り等を定期的に把握するなどのリスク管理を行っています。

3．流動性リスク

流動性リスクとは、予定外の資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされるリスク(資金繰りリスク)、及び市場の混乱により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされるリスク(市場流動性リスク) を指します。

当社では、流動性リスクが経営に及ぼす影響を十分に認識した上で、日々の資金繰りや中長期的なキャッシュフローの予測を行うなど、資金流出入に影響を与える情報を分析・把握してリスク管理を行っています。

ALM への取組み

当社では、ALM 型の資産運用として、保険商品の特性に応じた区分ごとにポートフォリオを構築し、負債特性に応じて確定利付き資産を中心とした運用とすることで安定的な収益の確保に取り組んでいます。なお、一部の保険商品については、責任準備金対応債券を活用し、金利変動リスクを抑制しています。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスクとは、事務リスク、システムリスク、法務リスク、災害リスク、子会社等リスク及び情報漏洩リスクが顕在化することにより、円滑な業務遂行に支障を来し、当社の価値が毀損する可能性のことです。

当社では、事務リスク、システムリスク、法務リスク、災害リスク、子会社等リスク及び情報漏洩リスクをそれぞれ管理するとともに、これらのリスクをオペレーショナルリスクとして統括管理しています。

1．事務リスク

事務リスクとは、役職員及び保険募集人が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより当社の価値が毀損する可能性のことです。

当社では、不正確な事務あるいは事故・不正等が、会社の経営に重大な影響を与えることを十分に認識した上で、事務リスク管理規程に基づく全社的なリスク管理を行っています。

お客さまへの対応を迅速かつ正確に行うためには、不正確な事務あるいは事故・不正等の発生防止が必要であり、リスクを回避・極小化するよう事務水準の維持・向上に取り組んでいます。

2．システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被る可能性、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当社の価値が毀損する可能性のことです。

当社では、これらのシステムリスクについて、情報セキュリティの重要性を十分に認識し、本社各組織・各支社ごとに「セキュリティ責任者」「セキュリティ管理者」を配置して安全対策の周知・維持を実施しており、全社的なリスク管理を行っています。

また、サイバーセキュリティについては、「チーフインフォメーションセキュリティオフィサー」統括監督の下、「CSIRT」を設置し、サイバーセキュリティインシデントの未然防止及び発生時の被害極小化等、管理態勢の整備・強化に取り組んでいます。

3．法務リスク

法務リスクとは、当社あるいは役職員の法令違反行為により金銭的な損害賠償責任が発生し予期せぬ支出が生じるリスク、または保険業法違反により行政処分を受けるなど業務遂行に支障を来すリスクのことです。

当社では、コンプライアンスの推進を図るとともに、個別案件のリーガルチェック、弁護士等の専門家との連携、訴訟状況の把握等を通じて、リスクの極小化に努めています。

4．災害リスク

災害リスクとは、大規模な自然災害やテロ等により当社の事業施設が毀損し、あるいは社会インフラに障害が発生することにより、当社の事業活動に支障を来すリスクのことです。

当社では、これらのリスクに備えて、コンティンジェンシープランとして災害対策規程及び災害対応マニュアル・事業継続マニュアル等を作成し、大災害発生時において、お客さまへのサービスに支障を来さないよう、態勢を整備しています。

5．子会社等リスク

子会社等リスクとは、当社子会社等の事業戦略の変更、業績の悪化、その他の外部要因等によって、当社の経営成績及び財政状態に影響を与えるリスクのことです。

当社では、子会社等各社におけるリスクの発生・対応状況や事業の損益を把握し、リスクの極小化に努めています。

6．情報漏洩リスク

情報漏洩リスクとは、当社の個人情報や機密情報が盗難・紛失・その他不正等により漏洩した場合、当社への社会的信頼が損なわれ、新契約の減少や解約の増加等により、当社の価値が毀損する可能性のことです。

当社では、これらのリスクに備えて、各種の情報管理規程を設けるとともに、定期的な自主点検・内部監査を実施するなど、管理態勢を整備し、リスクの極小化に努めています。

なお、情報(データ) は重要度の区分に応じてそれぞれ管理していますが、特にお客さまの情報などを含む最重要情報については、ID・パスワードによるアクセス制御や暗号化などにより、データの盗取・改ざん等のリスクを適切に管理し、情報セキュリティの確保に努めています。

“人の大樹” プロジェクト

従業員一人ひとりの主体的な成長を通じて、好循環を実現する

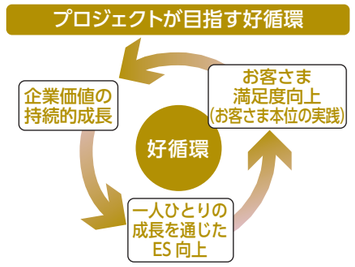
執行役員
人の大樹プロジェクト推進室担当役員
丹波 由規枝

“ 人の大樹 ” プロジェクト

2020年度からスタートした「“人の大樹” プロジェクト」は、従業員一人ひとりの成長を通じて、お客さま満足度を向上させ、企業価値の持続的成長につなげていくという好循環の実現を目指しています。

2021年度から「人の大樹プロジェクト推進室」を新設し、「上司と部下の関わり強化」「成長のための主体的な学びの支援」「成長のための土台づくり」の3つを柱に、各所属で“人の大樹” プロジェクト推進委員を選任するなど、全社横断的にプロジェクトを推進し、従業員同士、相互に高め合う風土を醸成していきます。

社内公募による
ロゴマーク



プロジェクトの具体的な取組み

①上司と部下の関わり強化

「“人の大樹” 宣言」として、従業員一人ひとりが成長に向けた主体的な取組みを宣言し、所属長はそれを支える取組みを宣言します。所属長と所属員は、1on1によるサポートミーティングを実施し、所属員の成長を応援していきます。

②成長のための主体的な学びの支援

自己研鑽機会の提供や支援を通じ、従業員の主体的な成長のための環境を整備しています。

- Miraiju プロジェクト(若手従業員のチームによる社内提案制度)
- ジョブ型チャレンジ制度(職務領域ごとの社内公募制度)
- チャレンジ留学制度(社外研究機関への派遣や専門職大学院の学費補助制度)
- e-ラーニングの拡充やビジネス書要約サービスの利用費補助
- JAIFA(公益財団法人　生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会) 活動の支援　等

③成長のための土台づくり

- **コミュニケーション活性化**
  全国の所属間の交流などタテヨコナナメでのコミュニケーションの活性化
- **ダイバーシティ＆インクルージョン**
  女性活躍の推進、男性従業員の育休取得推進、介護や病気治療等との両立支援
- **健康経営**
  健康経営優良法人 2022 (大規模法人部門) 認定、健康リテラシー向上の取組み、運動習慣定着取組み

職員育成

基本的な考え方

大樹生命には人を大切にする、育てる伝統があります。人の成長なくして企業の成長はありません。
そのため当社は人材育成を重視し、教育制度や人事制度の充実を図っています。

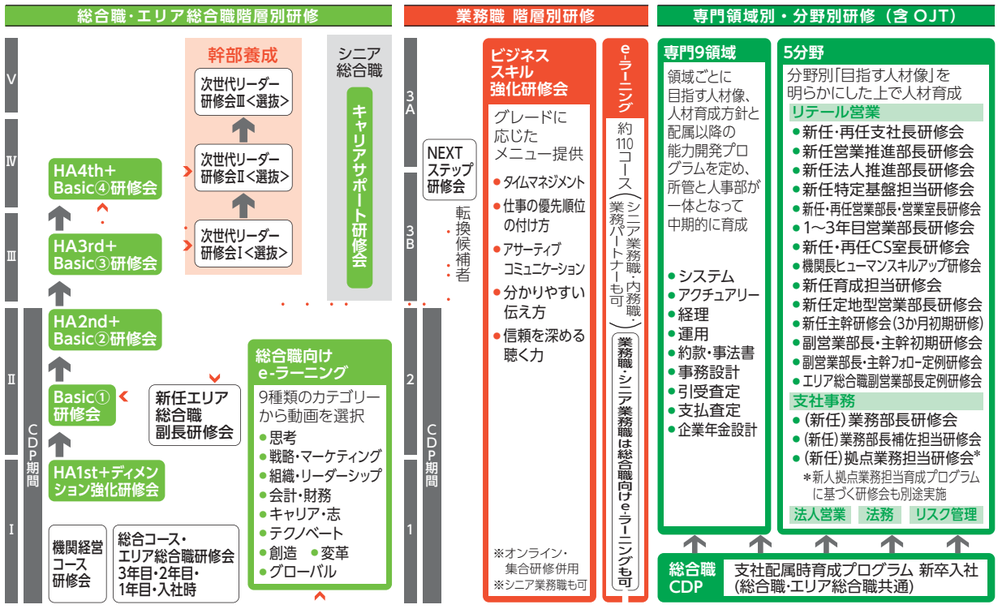
人材育成の基軸(大樹生命バリューに基づく「目指す人材像」)

大樹生命では、働く意義・目的を共有するため、大樹生命バリューを定めています。“お客さま第一主義・仲間との成長･社会への貢献” の観点を踏まえた人材育成を通じて、経営理念等の実現、働きがい向上に繋げていきます。総合職・業務職等については、大樹生命バリューに基づく階層別「目指す人材像」を明確化しています。

教育研修体系・キャリアプラン運営

教育研修体系は「職掌別・階層別研修」「専門領域別・分野別研修(OJT 含む)」「目的別研修・自己啓発」に区分されます。総合職は、若手・中堅・幹部候補・シニアの各階層別の研修会において「目指す人材像」等に照らした人材育成を図るとともに、業務職も、ビジネススキル強化研修会等を設けています。

また、従業員一人ひとりの成長を後押しすべく、e-ラーニング、通信教育講座、公募型セミナー・ビジネス書要約サービス提供等のほか、総合職・業務職の主体的・自律的な将来キャリア実現に向け、所属員・所属長・人事部三位一体となった「キャリアプラン運営」を、2021年度から実施しています。

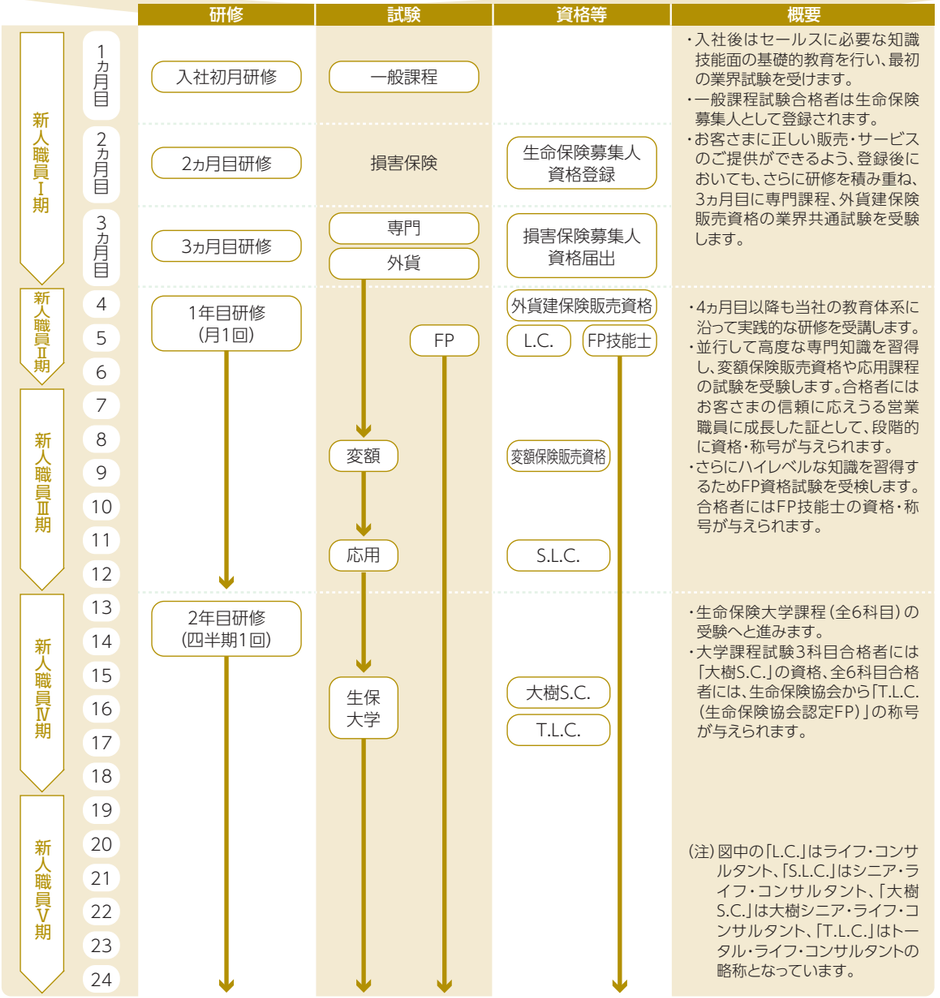


※Ⅰ～Ⅴ、1～3A は階層を示します。
※ HA は「ヒューマンアセスメント」の略です。
※上記以外に、目的別研修・自己啓発として、「三井業際研・人事院行政研修・チャレンジ留学制度」「通信教育講座制度・資格取得報奨金制度」「ビジネス書要約サービス」のほか、日本生命の研修会参加等があります。

営業職員育成

多様化するお客さまのニーズにお応えするため、生命保険に関する専門知識に加えて、相続・税務・金融といった幅広い知識を習得することを目的とした教育・研修を行っています。

当社で開発した映像教育教材を含む各種教材を用い、全国に配置された教育センターにおいて、担当スタッフのもとで、教育体系に沿った営業職員研修を実施しています。



「継続教育制度」への取組み

消費者保護に対する意識の高まりや近年の法令改正等を受け、お客さまに対する保険商品の説明および保険金・給付金等の支払いに関する手続きを含めたアフターサービス等を担う生命保険募集人の役割は、より一層重要になっています。また、高齢のお客さまなどに対しては、お客さまの特性や環境の変化に対応したきめ細かなサービスが必要となります。生命保険募集人には従来にも増して、お客さま本位、法令・社会的規範を遵守した行動が求められています。

このような状況を踏まえ、生命保険募集人が募集活動等を行うにあたり、お客さま重視・法令等遵守の視点をもち続けていくために、生命保険各社は、毎年継続・反復的に教育を受けていく仕組みとして「継続教育制度」を実施しています。

なお、当社では、生命保険各社共通の上記プログラムに加えて、正しい商品知識や事務知識の習熟のための研修機会も作り、営業活動の品質向上に励んでいます。

健康経営への取組み

当社では、お客さまに信頼され、かつ持続的に成長する活力のある会社を目指し、健康経営への取組方針を掲げています。

健康経営への取組方針

生命保険会社として社会の健康増進を積極的に推進するために、従業員、社会(従業員の家族、お客さま等)の健康増進に向けた取組方針を以下のとおりとする。

1.「一人ひとりが活き活きと働く活気のある会社」を目指し、従業員の能力が最高に発揮できるよう心身の健康を会社としてサポートします。

2. 会社、従業員ともに健康に高い意識をもち社会へ発信することで、従業員のご家族やお客さま、社会の健康増進に寄与します。

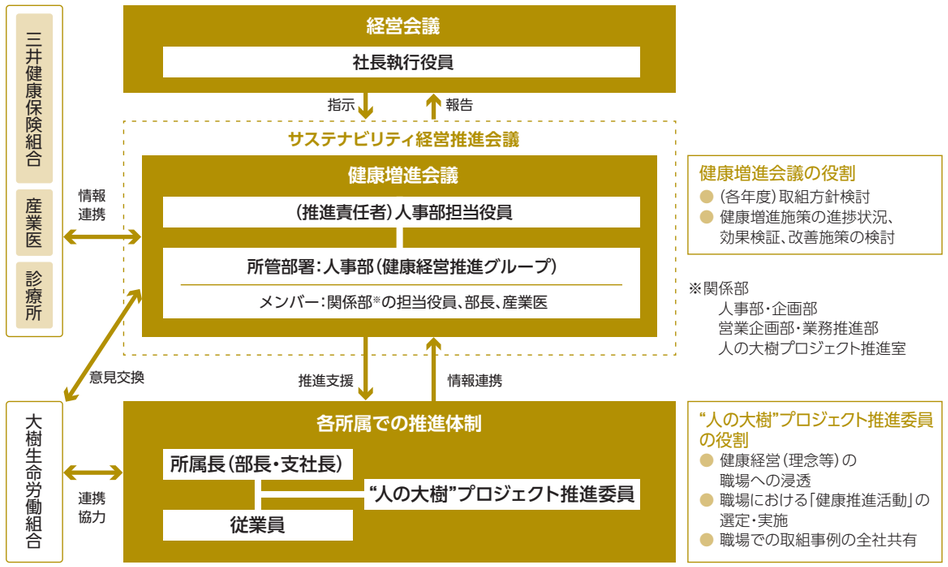
健康経営優良法人2022の認定

経済産業省が日本健康会議と共同で主催する健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人2022(大規模法人部門)」の認定を受けました。従業員の仕事・生活の質、社会福祉の更なる向上に向け、心身の健康増進に取り組んでいます。

2022
健康経営優良法人
Health and productivity

健康経営の推進体制

社長が主宰する「経営会議」、その諮問機関の中で運営する「健康増進会議」のほか、各所属の「“人の大樹”プロジェクト推進委員」が、健康保険組合や労働組合とも連携しつつ、健康経営を推進しています。



従業員の健康増進に向けた取組指標

2018年度に健康経営の取組みを開始した際、「生活習慣病予防」「女性の健康課題」「禁煙促進」について「重点取組み4項目」として目標を設定しました。2021年度より、行動変容施策に係る指標を追加し、「健康増進指数」として、効果検証を実施しています。

	項目	目標	実績		
			2019年度	2020年度	2021年度
1	定期健康診断受診率	100%	99.9%	99.5%	99.3%
2	ストレスチェック受検率	95%以上	88.0%	95.9%	95.6%
3	特定保健指導実施率(注1)	30%以上	5.3%	22.6%	9.7%
4	婦人科検診受診率	対前年度改善	36.5%	61.1%	61.8%
5	喫煙率		26.4%	26.4%	26.5%
6	朝食摂取率		61.5%	60.8%	55.8%
7	運動習慣者率		23.5%	27.9%	27.5%
8	睡眠充足率		49.3%	54.9%	53.2%
9	飲酒習慣者比率		8.9%	8.7%	8.4%
10	適正体重者率(40歳以上)(注2)		64.1%	63.2%	62.6%
11	年間休暇取得日数(夏季休暇含む)	18日	14.2日	17.1日	16.8日

(注1) 2017年度・2018年度・2019年度
(注2) 2018年度・2019年度・2020年度
適正体重者率…40歳以上で健診結果のBMIが18.5~25
以下はストレスチェック実施の当社独自アンケート項目より回答を集計
・朝食摂取…朝食を毎日食べていますか
ほぼ毎日食べる・週4~5日食べる・週2~3日食べる・ほとんど食べない のうち「ほぼ毎日食べる」を集計
・運動習慣者率…汗ばむ運動をどのくらいしていますか
週3回以上・週1~2回・月に2~3回・年数回以下 のうち「週3回以上」「週1~2回」を集計
・睡眠充足率…睡眠を十分にとれていますか
十分にとれている・まあまあとれている・どちらともいえない・あまりとれていない・まったくとれていない のうち「十分にとれている」「まあまあとれている」を集計
・飲酒習慣比率…週にどれくらい飲みますか
飲まない～週7合・週8~13合・週14~20合・週21合以上 のうち「週14~20合」「週21合以上」を集計

健康LIVEセミナーを開催

2021年5月に「睡眠」「運動・ストレッチ」「食生活」「女性の健康」をテーマとして全6回の「健康LIVEセミナー」を開催しました。お昼時間を活用したLIVE配信で、在宅勤務では家族も一緒に楽しめる内容でした。

季節の変わり目に、自律神経を整えたかったので、簡単なストレッチを知ることができてよかったです。

ビデオで実際の動きが理解しやすかった。また、実践してみて、血行がよくなったことを実感できました。

令和3年東京都スポーツ推進企業に認定されました

当社は従業員の健康増進のためにスポーツの実施に向けた積極的な取組みを行っています。 ラジオ体操やストレッチ体操をする運動機会の提供、階段の利用、ウォーキングアプリを活用した「歩くこと」の奨励、部活動などの取組みが評価され、東京都より「令和3年 東京都スポーツ推進企業」に3年連続で認定されました。

働きがいのある職場環境づくりに向けて

多様な人材が長く活き活きと活躍できる会社づくりをテーマとし、ダイバーシティ＆インクルージョンの実現に向けた取組みを実施しています。

女性活躍推進

女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を以下のとおり設定しました。

取組期間	2021年4月1日～2026年3月31日
数値目標	①2026年3月末に女性管理職比率を25%以上とします。 ②2026年3月末に男性育休取得率を100%とします。
取組内容	(1)働き方改革・ライフイベントとの両立支援により、男女問わず全ての従業員が活躍できる職場環境の整備に取り組みます。 ・一人ひとりの個性と能力を最大限に発揮できるよう会社・上司がサポート ・多様な働き方を可能とする制度の整備(在宅勤務の拡充、リモート勤務試行等) ・長時間労働を前提としない意識の定着、計画的な普通休暇取得推進等によるワークライフバランスの実現 ・男性の育児休業取得推進(育休有給化・育休取得可能な環境整備・対象者フォロー)による男女ともに働きやすい職場環境づくり (2)全ての従業員が主体的にキャリア形成できる環境づくりに取り組みます。 ・女性のキャリア意識醸成に向けたセミナー、研修の実施 ・女性職員育成の意識向上と取組み強化を企図した、所属長への部下育成研修の実施(アンコンシャスバイアス研修等) (3)管理職候補者の計画的な育成とキャリアパスにより、着実な管理職輩出・定着を目指します。 ・直属上司に積極任用することによるキャリア意識の醸成、スキルアップ ・管理職候補者の選抜研修 ・役員によるメンター運営、職位別交流会を通じた女性管理職の育成フォロー

障がいのある方の雇用推進

当社は障がいのある方の雇用を推進し、無期雇用化や入社後の職場定着に向けた面談を通じて、安心して働くことのできる職場環境整備に取り組んでいます。

両立支援

仕事と生活(育児・介護等)との両立を図りながら健康で活き活きと働くことができる職場環境づくりに取り組んでいます。その一環として、仕事と生活を両立するための勤務体系や休暇・休業制度、それらの制度の活用方法等をまとめた「両立支援ハンドブック」を作成し、制度を利用する従業員だけでなく上司・同僚も制度の趣旨や内容を正しく理解しお互いに思いやりと責任をもって仕事に取り組めるようサポートを行っています。

子育てサポート企業の認定

当社は、従業員の仕事と子育ての両立を推し進め、より働きやすい就業環境の整備に取り組んでまいりました。次世代育成支援対策推進法に基づいて策定した行動計画への取組みを実施した結果、育児における柔軟な勤務制度の導入等により、子育て支援のための取組みが評価され、2010年5月、厚生労働大臣より次世代認定マーク(愛称：くるみん)を取得しました。

働き方改革

業務効率化(業務削減と生産性向上)により創出した時間で、ワークライフバランスを実現するとともに自己への投資に充てることを通じ、活き活きと仕事に取り組むことのできる職場環境整備に取り組んでいます。

- 効率的な働き方を浸透させるためパソコンの利用可能時間の制限や毎週水曜日を早帰りデーとする「Happy! Wednesday!!」などの取組みを実施しています。
- 休暇取得を促進しワークライフバランスを重視したメリハリのある働き方を推進しています。
- 働き方の柔軟性拡大を目的とし在宅勤務を導入しています。

“イクボス”の取組み

大樹生命

2019年10月8日

イクボス宣言

私たちは、活気ある職場環境をつくるとともに、従業員一人ひとりの成長と活躍をサポートするため、以下を宣言します。

一、風通しの良い職場をつくります
一、従業員の柔軟な働き方を推進します
一、従業員の健康をサポートします
一、部下の育成に全力で取り組みます

代表取締役社長　吉村 俊哉

2019年10月8日に実施した「イクボス宣言」に基づき、ダイバーシティ＆インクルージョンの推進やワークライフバランスの向上に取り組んでいます。

※「イクボス」とは職場で共に働く部下・スタッフのワークライフバランスを考え、部下のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果も出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司(経営者・管理職)のことです。

CSR

CSR 三本柱

当社は、生命保険会社の社会的責任を果たすべく、生命保険事業や CSR 活動(CSR 三本柱)を通じてサステナビリティ経営に取り組み、お客さまから信頼され、選ばれる会社を目指しています。

CSR 経営宣言

当社では、「CSR 経営宣言」に従って当社が取り組むべき課題を選定・遂行して、ステークホルダーの皆さまに対する責任を果たしていきます。

大樹生命は、経営理念の下、社会の一員として永続的な発展を目指し、以下のとおり企業経営を進めます。

- 役職員一人ひとりが企業人としての自覚と責任を持ち、法令・社会規範の遵守、適切なリスク管理、適時適切な情報開示を通じて、社会の信頼に応える公正・透明な企業経営を行います。
- お客さまの「安心」を長期にわたって支えるため、お客さまの視点に立った商品やサービスを提供する不断の努力を続け、お客さま満足の向上を追求します。
- 株主の期待と信頼に応えるため、安定的、持続的な企業価値の向上と適切な利益還元を実現します。
- 従業員の人権、人格、多様性に配慮し、自己成長を含む能力開発や仕事と生活の調和を通じて、誇りとチャレンジ意欲を持って能力を発揮できる職場環境の構築と社会生活の安定向上に努めます。
- 事業の礎となる社会の発展に寄与し、次の世代にも豊かな地球環境や安全・安心に暮らせる健全な社会を引き継げるよう、継続的な取組みを行います。

「社会・環境」への取組み

社会貢献活動に関する基本方針

社会の一員として豊かな社会の実現に貢献するとともに、将来を担う子どもたちの健全な育成に貢献するため、「社会貢献活動に関する基本方針」を定め、社会貢献活動を行っています。

大樹生命は、経営理念に基づき、生命保険事業を通じて国民生活の福祉向上に努めるとともに、良き企業市民として豊かな社会の実現に貢献します。

1. 自らが社会の一員であることを意識し、社会の健全かつ持続的成長に貢献するため、「こわさないでください。自然。愛。いのち。」をテーマに活動を推進・支援します。
2. 社会や地域との調和を図りながら、役職員一人ひとりの行動が社会の発展に寄与するよう努めます。
3. より良い社会づくりに貢献できるよう、社会の要請を踏まえつつ、公共性の高い活動に継続して取組みます。

環境配慮に関する基本方針

社会の一員として地域の環境保全に貢献するとともに、良好な地球環境を次世代に引き継ぐため、「環境配慮に関する基本方針」を定め、環境保護活動を行っています。

大樹生命は、社会の持続的成長を企図し、経営理念に掲げる「国民生活の福祉向上」に寄与するため、環境問題が地球規模かつ次世代以降にわたる重要な課題であることを強く認識し、環境保護に配慮した経営を推進します。

1. 地球環境保護に配慮した事業活動
   環境関連のルールを遵守し、常に地球環境保護に配慮した事業活動を行います。
2. 資源・エネルギーの有効活用
   限られた資源を有効に活用するため、省資源、省エネルギーおよび資源のリサイクルに取組み、環境負荷の低減に努めます。
3. 環境啓発活動の推進
   全役職員の環境問題への意識向上に努め、一人ひとりの社内外での行動が環境保護に繋がるように努めます。
4. 環境問題への継続的な取組み
   効果的な地球環境保護につなげるため、必要に応じて取組みの見直しを行い、長期にわたり継続的に取組みます。

TCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース) 提言への対応

当社は2019年12月に、金融安定理事会により設置されたTCFD提言へ賛同しました。

気候変動に関する取組みをより一層推進するとともに、TCFD の推奨する開示項目に合わせ、本業である「生命保険事業」、機関投資家としての「資産運用」の両面で情報開示の充実を図ってまいります。

なお、気候変動課題に取り組むうえでの主な目標として、CO_2 排出量削減に関して自社排出量削減目標 2030 年度：△51% 以上削減(基準年は 2013 年度)、2050 年度：ネットゼロを策定しました。

ガバナンス	当社は、2007年に制定した「環境配慮に関する基本方針」に基づき、環境問題が地球規模かつ次世代以降にわたる重要な課題であることを強く認識し、環境保護に配慮した経営を推進しています。 2019年には「ESG 投融資に対する基本的な考え方」を策定して気候変動への対処を含む環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行っています。 また、経営会議の諮問機関である「サステナビリティ経営推進会議」では、気候変動への対応を含むサステナビリティ重要課題について取組状況の PDCA を行っており、経営会議・取締役会に内容を報告しています。
戦略	**【生命保険事業】**生命保険契約は、保険期間が長期にわたることから、地球温暖化に伴う平均気温の上昇や、異常気象の激甚化が中長期的に人の健康に影響を与え、死亡等の発生率が変化し、損失を被るリスクを物理的リスクとして認識しており、適切なリスク管理への取組み等を通じてリスクの低減に努めています。
	【資産運用】保険契約に合わせた中長期的な投融資を行っており、気候変動によって、投融資資産が物理的な被害を受けるリスクや、低炭素社会への移行に伴い価値が毀損するリスクがある一方で、低炭素社会に貢献する企業やプロジェクト等のグリーンファイナンスにおいて、投融資機会の増加につながるものと考えています。 当社では、これらの気候変動に関連するリスクと機会の観点を、投融資判断に組み込んでまいります。 また、資金使途が SDGs 達成のテーマに紐づく ESG テーマ投融資を行っており、2021年度末の投資残高は1,571億円(前年度比 +208億円)となっています。 加えて、気候変動関連対話の実施により、投資先の前向きな取組みを後押しすることで、投資先の企業価値向上と資産運用ポートフォリオの気候変動リスクの低減を図ってまいります。 〈気候変動関連対話の実施〉 投資先企業との対話において、気候変動に関連する経営の取組姿勢や CO_2 排出量の確認をするとともに、排出量開示に向けた働きかけにも取り組んでいます。
リスク管理	気候変動リスクを含むさまざまなリスクが全体として会社に及ぼす影響を統合的に管理する観点から、統合的リスク管理を実施しています。気候変動が生命保険事業および資産運用に影響を及ぼすリスクの評価については、以下のとおりです。 ※リスク管理の詳細については P51をご覧ください。
	【生命保険事業】異常気象や平均気温上昇により、死亡率、疾病罹患率が上昇し、将来の保険金・給付金支払が増加するリスクなどの気候変動リスクをエマージングリスクとして認識し、グループ内での緊密な連携態勢の維持・把握による、当社および業界への影響の分析・把握や対応策の共有を行うなど、適切な対応策の実施に取り組んでまいります。 また、大規模な自然災害により当社の事業活動に支障を来す大災害リスクへの対応として、ストレステストにより保険金支払の損失や金融市場悪化の影響度の見積もりを実施のうえ、事業継続計画の充実、バックアップセンターの確保、防災訓練による危機時対応への習熟などに取り組んでいます。
	【資産運用】「ESG 投融資に対する基本的な考え方」を策定するとともに、気候変動への影響が大きい石炭火力発電事業への新規投融資については、国内外問わず取り組まない方針としています。
指標と目標	気候変動問題の解決に向けて、以下のとおり、当社の CO_2 排出量削減目標を設定いたしました。
	【自社排出量削減目標】2030年度：△51%以上削減(基準年は2013年度)　2050年度：ネットゼロ 2021年度の事業活動に伴う CO_2 排出量は、約2.7万tとなっており、基準年の2013年度からの削減率は、△26% となっています。(大樹生命単体における集計値) 今後も、節電取組み、在宅勤務の推進、紙使用量削減などにより、着実に排出量を削減してまいります。

苗木プレゼント　～48年間で526万本の苗木を届けました～

当社は、“緑・自然を守り、親から子へと美しい緑の街を伝えたい”という願いを込めて、1974年に「苗木プレゼント」を開始しました。これは、当社が常に訴え続けてきたキャンペーンテーマ「こわさないでください。自然。愛。いのち。」を言葉で終わらせることなく、CSR 活動の一環として形で表現したものです。全国の企業、公共団体、学校、病院などの団体および一般家庭に対して、気候や生育条件にあった苗木を配布し続け、2021年度で48回目を迎えました。これまでに贈呈した苗木の本数は、累計で526万本になりました。苗木は全国各地ですくすくと育ち、心地よい木陰をつくりながら周辺環境の保護や CO_2 削減等に役立っています。

1991年に植樹した苗木

「いのちと健康」への取組み

公益財団法人大樹生命厚生財団

大樹生命厚生財団は、国民の健康保持とその増進をはかり、社会公共の福祉に貢献することを目的として1967年に設立されました。この目的に沿い、今日のわが国の健康上の重要課題である生活習慣病に関連する医学研究助成事業等を設立以来一貫して行っています。

医学研究助成

第54回「医学研究助成」(2021年度) は、全国の大学・研究機関の研究者を対象に公募を行い、21研究に対して助成を行いました。また、第52回「医学研究助成」(2019年度) 入選者の研究報告の中から、3研究を第30回「医学研究特別助成」としました。

●《助成金の実績》

	2021年度		累計	
	件数	助成金額	件数	助成金額
医学研究助成	21件	2,100万円	1,038件	11億9,700万円
特別助成	3件	450万円	106件	1億3,200万円
合計	24件	2,550万円	1,144件	13億2,900万円

●《研究課題》

2021年度	2022年度
①新型コロナウイルス感染症の予防と治療	①新型コロナウイルス感染症の重症化と治療法
②自閉スペクトラム (ASD) の病態解明と治療	② AI の医学への応用
③臓器連関による病態形成と治療	③地域医療構想
④脳卒中再発の予後の改善	④自殺予防

ピンクリボン運動

日本では現在、女性の9人に1人が乳がんに罹るといわれていますが、乳がん検診受診率はまだ低い状況です。そうした背景の中、乳がんの早期発見啓発を行う運動がピンクリボン運動です。

当社は、生命・健康と密接な関係を持つ生命保険業を本業とする会社として、また、女性従業員の割合が高い企業として、ピンクリボン運動の趣旨に賛同し、この運動に参画しています。具体的には、多くの方に乳がんの早期発見の大切さを伝える「ピンクリボンフェスティバル」(公益財団法人日本対がん協会など主催) への協賛、乳がんセミナーの実施、チラシなどを用いたお客さま・地域の方々への乳がんについての情報提供や啓発活動などを行っています。

ピンクリボンフェスティバル街頭キャンペーンの様子
(写真提供：日本対がん協会)

明美ちゃん基金　～28年間続けています～

先天性心臓病などに苦しみながら経済的な事情で手術を受けることができない子どもたちを救うため、1966年に設立されました。50年以上にわたり200人を超える国内外の幼い命を救い、“愛といのちのバトンタッチ”という大きな善意の橋渡し役として成長し、現在では発展途上国の医療活動や研究活動にも適用を拡大しています。当社は1994年から28年連続で寄付を続けています。

「人の生活の安心」への取組み

スポーツ振興

当社は、全国各地のスポーツ振興および青少年の健全育成を目的として、さまざまな大会・チームに協賛しています。
(2022年3月末現在)

- 湘南国際マラソン
- 新潟アルビレックス BB、新潟アルビレックス BB ラビッツ
- 全国小学生ラグビーフットボール大会 ヒーローズカップ
- 筑波大学バスケットボール部男子チーム
- スポーツひのまるキッズ大会
- 日本高校ダンス部選手権

湘南国際マラソン2019 の様子
(写真提供：湘南国際マラソン実行委員会)

(男子) 新潟アルビレックスBB
(写真提供 ：(株) 新潟プロバスケットボール)

(女子) 新潟アルビレックスBB ラビッツ
(写真提供：(一社) 新潟アルビレックス女子バスケットボールクラブ)

第14回ヒーローズカップの様子
(写真提供：(株) 博報堂)

筑波大学バスケットボール部男子チーム
(写真提供：筑波大学バスケットボール部男子チーム)

スポーツひのまるキッズ大会の様子
(写真提供：(一社)スポーツひのまるキッズ協会)

2021年度日本高校ダンス部選手権の様子
(写真提供：(株)ブルースプラッシュ)

チャリティコンサート支援

当社は炎のマエストロで知られる世界的指揮者・小林研一郎氏がスペシャルオリンピックスの主旨に賛同して設立された「コバケンとその仲間たちオーケストラ」の皆さまに、本店17階「大樹生命ホール」をリハーサル会場の提供という形で応援を続けています。

このオーケストラは、知的発達障がいのある方々をお招きして生の演奏を楽しんでいただくためにボランティアコンサートを行っています。さまざまな障がいのある方も健常者も同じ空間と時を共有し同じ喜びを享受して、ともに生きていける社会の実現を願って活動されています。

青山学院大学における寄附講座の開講　～過去17年間で3,700名が受講しました～

学校教育における個人の「金融」に関する知識教育を支援するため、2005年度より青山学院大学における寄附講座「パーソナル・マネー・マネジメント入門講座～大学生のためのマネー・金融・経済の基礎知識～」を実施しています。講義にあたっては当社のファイナンシャル・アドバイザー経験者等の専門家が非常勤講師として教鞭を執り、パーソナルファイナンス(世帯の家計) の視点から解説し、マネー・金融・経済に関する基本的な知識の習得を目指す内容となっています。

授業風景

ミシガン大学ロス・ビジネススクール　「Mitsui Life Financial Research Center」

1990年9月、当社の寄付により、ミシガン大学(米国ミシガン州アナーバー)内の研究機関として創立されました。環太平洋地域(アジア・アメリカ)の金融資本市場の発展のため、金融に関する研究論文シリーズの刊行を行うとともに、金融を巡るタイムリーなテーマについて、定期的なシンポジウムを開催しています。

また、研究費用の助成や博士課程の学生への奨学金(2021年度は、78,611ドル) も給付しています。

取締役、監査役および執行役員（2022年6月25日現在）

取締役および監査役の状況

取締役および監査役13名のうち、男性は12名、女性は1名です(女性の比率8%)。

取締役

取締役会長
黒田（くろだ）　正実（まさみ）
1957年10月6日生

1980年　4月　日本生命保険相互会社入社
2007年　3月　同社執行役員
2010年　3月　同社常務執行役員
2010年　7月　同社取締役常務執行役員
2012年　3月　同社取締役専務執行役員
2015年　3月　同社取締役
2015年　4月　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社専務執行役員
2015年　6月　同社取締役専務執行役員
2015年　7月　日本生命保険相互会社取締役 退任
2017年　4月　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
　　代表取締役 副社長執行役員
2021年　4月　当社取締役会長（現任）

代表取締役社長
社長執行役員
吉村（よしむら）　俊哉（としや）
1960年7月4日生

1983年　4月　当社入社
2011年　4月　当社執行役員
2013年　3月　当社常務執行役員
2014年　6月　当社取締役常務執行役員
2018年　4月　当社代表取締役社長 社長執行役員（現任）

代表取締役
副社長執行役員
中村（なかむら）　克（まさる）
1960年10月4日生

企画部、構造改革推進室、主計部、商品開発部、システム企画部、
営業企画部、DX 戦略部、人事部、人の大樹プロジェクト推進室、
営業職員制度部、不動産部管掌役員
監査部担当役員

1984年　4月　日本生命保険相互会社　入社
2011年　3月　同社執行役員
2015年　3月　同社常務執行役員
2015年　7月　同社取締役常務執行役員
2018年　3月　同社取締役専務執行役員
2019年　3月　同社代表取締役副社長執行役員
2022年　3月　同社取締役（現任）
　　当社代表取締役 副社長執行役員（現任）

取締役
常務執行役員
杉岡（すぎおか）　淳（あつし）
1965年10月30日生

チーフインフォメーションオフィサー
兼 チーフインフォメーションセキュリティオフィサー
システム企画部、DX 戦略部、人事部、お客さまサービス統括部、契約部、収納保全部、
保険金部、お客さまサービス部、企業保険部、代理店管理部、代理店業務部担当役員

1988年　4月　当社入社
2018年　3月　当社執行役員
2020年　3月　当社常務執行役員
2021年　3月　当社取締役常務執行役員（現任）

取締役
常務執行役員
前川（まえがわ）　等（ひとし）
1965年11月4日生

企画部、商品開発部、営業企画部、営業職員制度部担当役員

1988年　4月　当社入社
2018年　3月　当社執行役員
2020年　3月　当社常務執行役員
2021年　3月　当社取締役常務執行役員（現任）

取締役
執行役員
小城（こしろ）　健治（けんじ）
1967年10月1日生

チーフコンプライアンスオフィサー
兼 チーフリスクマネジメントオフィサー
兼 チーフプライバシーオフィサー
法務室、リスク管理部、運用審査部、コンプライアンス統括部担当役員

1991年　4月　日本生命保険相互会社入社
2021年　3月　当社取締役執行役員（現任）

取締役
執行役員
安達（あだち）　哲哉（てつや）
1966年10月9日生

運用統括部、市場運用部、特別勘定運用部担当役員

1991年　4月　日本生命保険相互会社入社
2022年　3月　当社取締役執行役員（現任）

取締役
佐藤（さとう）　和夫（かずお）
1966年2月16日生

1989年　4月　日本生命保険相互会社入社
2017年　3月　同社執行役員
2020年　7月　同社取締役執行役員
2021年　3月　同社取締役常務執行役員（現任）
2022年　3月　当社取締役（現任）

取締役
中島（なかしま）　達（とおる）
1963年9月14日生

1986年　4月　株式会社住友銀行入行
2014年　4月　株式会社三井住友銀行執行役員
2016年　4月　同行常務執行役員
2017年　4月　同行常務執行役員
　　株式会社三井住友フィナンシャルグループ　常務執行役員
2019年　3月　同行取締役兼常務執行役員
　　株式会社三井住友フィナンシャルグループ　常務執行役員
2019年　4月　同行取締役兼専務執行役員
　　株式会社三井住友フィナンシャルグループ
　　執行役専務グループ CFO 兼グループ CSO
2019年　6月　同行取締役兼専務執行役員
　　株式会社三井住友フィナンシャルグループ
　　取締役 執行役専務 グループ CFO 兼グループ CSO（現任）
2022年　3月　当社取締役（現任）

（注）佐藤和夫氏は非常勤取締役、中島達氏は社外取締役です。

監査役

監査役
大畑（おおはた）　貴彦（たかひこ）
1963年5月16日生

1986年　4月　日本生命保険相互会社入社
2020年　3月　当社監査役（現任）

監査役
山下（やました）　貴久（たかひさ）
1966年10月10日生

1989年　4月　当社入社
2020年　3月　当社執行役員
2022年　3月　当社嘱託参与（監査役室）
2022年　6月　当社監査役（現任）

監査役
関（せき）　葉子（ようこ）
1970年8月30日生

2009年　6月　当社監査役（現任）
（現在：銀座プライム法律事務所 弁護士・公認会計士）

監査役
石尾（いしお）　肇（はじめ）
1960年12月1日生

2017年　6月　当社監査役（現任）
（現在：石尾公認会計士事務所所長 公認会計士・税理士）

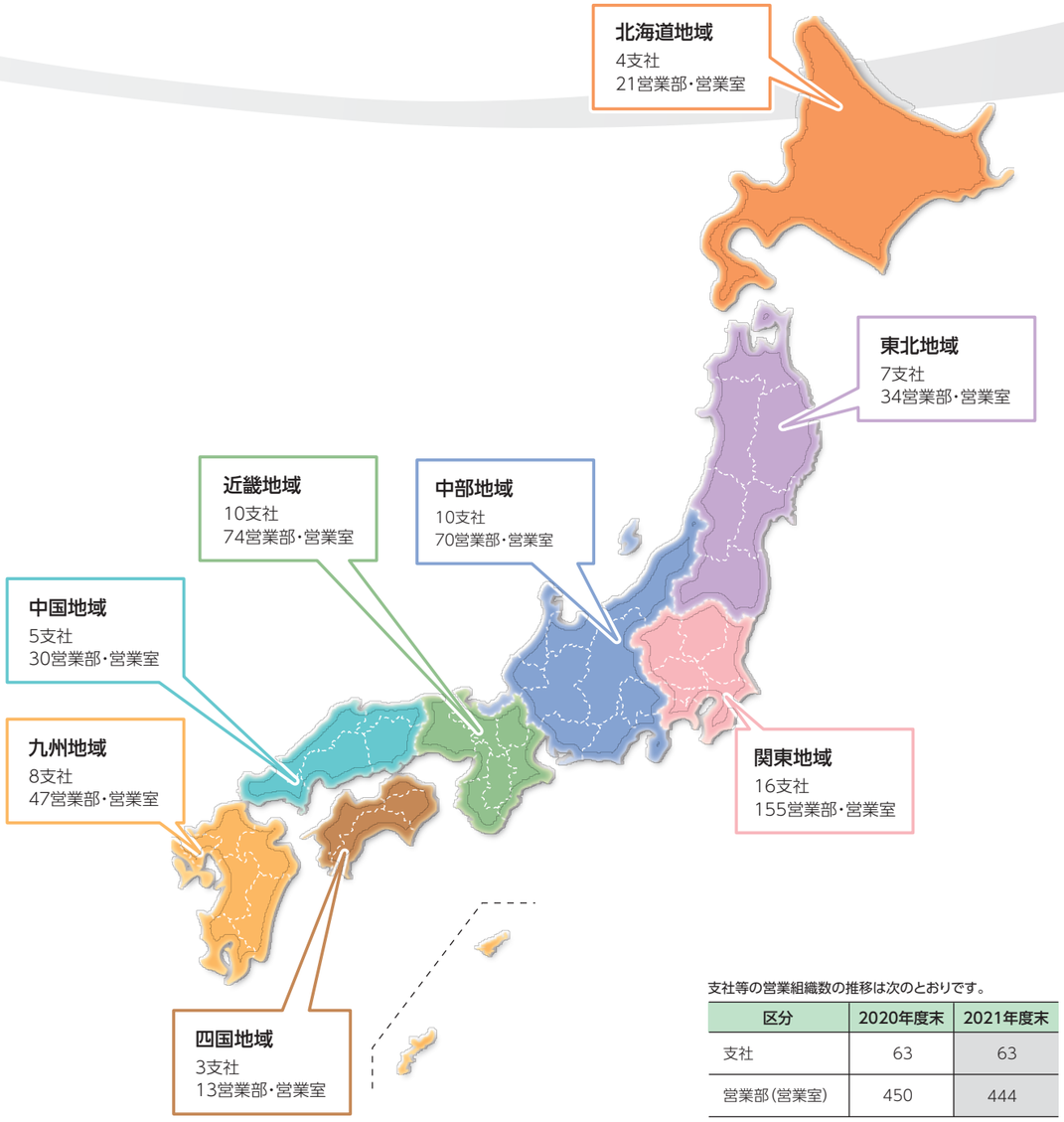
（注）関葉子氏、石尾肇氏は社外監査役です。

執行役員

常務執行役員	中野（なかの）　宏亮（ひろあき） 1967年5月12日生	法人営業統括本部長	1990年　4月　当社入社 2020年　3月　当社執行役員 2022年　3月　当社常務執行役員（現任）
常務執行役員	梅津（うめつ）　英夫（ひでお） 1966年8月2日生	営業統括本部長	1991年　4月　当社入社 2020年　3月　当社執行役員 2022年　3月　当社常務執行役員（現任）
執行役員	佐藤（さとう）　岳央（たけお） 1965年12月9日生	企画部長 兼 構造改革推進室参与 兼 人の大樹プロジェクト推進室参与	1990年　4月　日本生命保険相互会社入社 2019年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	丹波（たんば）　由規枝（ゆきえ） 1963年12月30日生	人の大樹プロジェクト推進室担当役員	1994年　8月　当社入社 2019年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	橋本（はしもと）　有二郎（ゆうじろう） 1965年9月6日生	総務部、融資部、不動産部担当役員	1988年　4月　当社入社 2020年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	井田（いだ）　達三（たつぞう） 1964年4月30日生	お客さまサービス統括部長 兼 構造改革推進室参与 兼 人の大樹プロジェクト推進室参与	1988年　4月　当社入社 2021年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	今野（こんの）　英史（ひでふみ） 1966年6月12日生	構造改革推進室、主計部担当役員	1989年　4月　当社入社 2022年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	藏橋（くらはし）　吉史（よしふみ） 1968年12月5日生	業務推進部長	1991年　4月　当社入社 2022年　3月　当社執行役員（現任）
執行役員	永松（ながまつ）　司（まもる） 1967年4月13日生	商品開発部長	1991年　4月　当社入社 2022年　3月　当社執行役員（現任）

店舗網（営業拠点）一覧（2022年6月1日現在）

〈営業拠点〉
当社は全国47都道府県で444箇所の営業拠点を展開しています。



支社等の営業組織数の推移は次のとおりです。

区分	2020年度末	2021年度末
支社	63	63
営業部（営業室）	450	444

大樹生命の概要（2022年3月31日現在）

会社概要

正式名称	大樹生命保険株式会社 TAIJU LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED
創業	1927年（昭和2年）3月5日
本店所在地	〒100-8123 東京都千代田区大手町2-1-1 TEL 03-6831-8000（大代表）
代表取締役社長	吉村 俊哉
従業員数	11,536名 （うち営業職員7,615名）
営業拠点数	支社63、営業部・営業室444

総資産		7兆9,117億円
保険契約準備金		6兆5,867億円 （うち責任準備金 6兆5,042億円）
資本金		1,672億円
経常収益		8,140億円
経常費用		7,745億円
保有契約高	個人保険	15兆3,061億円
	個人年金保険	2兆 67億円
	団体保険	11兆5,793億円
	団体年金保険	7,809億円

株主の状況

株主名	当社への出資状況		株主名	当社への出資状況	
	持株数（株）	持株比率(%)		持株数（株）	持株比率(%)
日本生命保険相互会社	8,500	85.0	三井住友海上火災保険株式会社	100	1.0
株式会社三井住友銀行	1,000	10.0	三井不動産株式会社	100	1.0
三井住友信託銀行株式会社	200	2.0	三井物産株式会社	100	1.0

当期末株主数 6名　発行可能株式総数 40,000株　発行済株式の総数 10,000株

生命保険のお手続きやお問合せにつきましては

大樹生命ホームページ	https://www.taiju-life.co.jp/
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てつなが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合せ・お申出につきましては、詳細をご回答できない場合があります。

大樹生命公式アプリ・SNS

大樹らいふ倶楽部アプリ

iOS版　App Store からダウンロード

Android版　Google Play で手に入れよう

・Apple および Apple ロゴは米国その他の国で登録された Apple Inc. の商標です。Apple Store は Apple Inc. のサービスマークです。
・Google Play および Google Play ロゴは Google LLC の商標です。

Twitter　Facebook

LINE WORKS：ワークスモバイルジャパン株式会社（代表取締役社長　増田 隆一）
Zoom：Zoom Video Communications 社（本社：米カリフォルニア州、エリック・ユアン CEO）
Microsoft Teams：Microsoft、Microsoft Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。