

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。

「お客さま本位の業務運営に関する方針および取組内容」は、当社ホームページにてご覧いただけます。

お客さま本位の業務運営に関する方針および取組内容  
<https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm>

# 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と、  
お客さま対応品質の向上に全社を挙げて取り組みます

常務執行役員  
お客さまサービス統括部担当役員  
梅津 英夫



## 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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等によるライフスタイルの変化により、お客さまニーズも多様化してきています。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、常にご契約者さま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、お客さまを第一に考え、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り組み等、更なるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

## 主な取り組み

2022年度の主な取り組みとして、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り組みを通じ、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。

お申込み時の非対面手続きの範囲を拡大するとともに、お客さま目線による保険手続きや案内書類の見直し等、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。

一方で、2022年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、通常時を大幅に上回る給付金のご請求をいただいた結果、お手続きが完了するまでに時間を要してしまい、お客さまにはご心配、ご不便をおかけしました。

おかけしました。

保険金・給付金の請求お手続きの簡略化等、2021年度から実施している様々な特別取扱いの継続に加え、体制強化を実施することで、お客さまからのご請求やお問い合わせに迅速に対応できるよう取り組んでまいりました。これらの取り組みを通じて、2022年度における保険金・年金・給付金のお支払い金額は3,771億円となりました。

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取り組み等を通じ、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り組み

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、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」「なじみ訪問」「アプローチ(問題提起)」「ライフプラン提示」

「意向把握」「プレゼンテーション(問題解決)」「意向確認」「安心さぼーと活動」といった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 P154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

#### ●スマートフォンによる新契約手続きの導入

2022年7月より、非対面を希望するお客さま向けに、スマートフォンで提案・重要事項のご説明から申込・告知・口座振替受付をペーパーレスのデジタル

ル手続きで完了できるよう対応し、利便性向上を図りました。



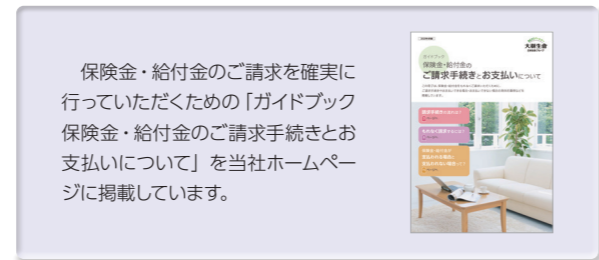
## ご加入前後のご説明

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」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。

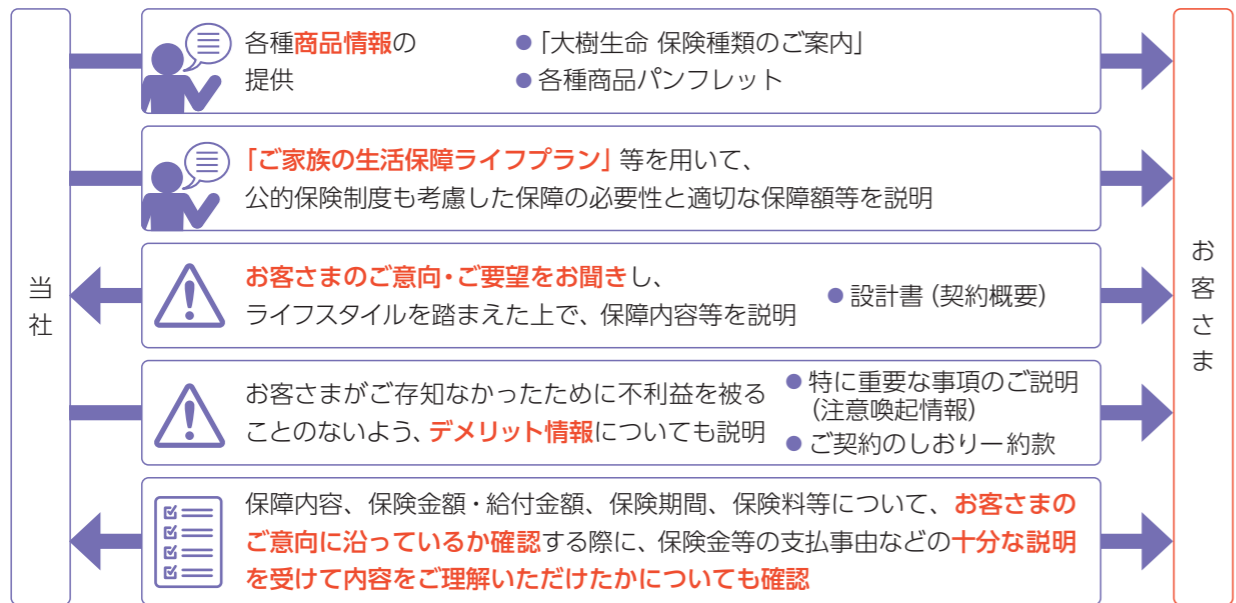
保険契約のご加入を検討されている場合には、保障に関するご意向・ご要望をお聞きし、ライフスタイルを踏まえた上で、個別具体的な保障内容・保険料等を記載した「設計書(契約概要)」<sup>(注1)</sup>で提案・説明します。また、ご契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した「特に重要な事項のご説明(注意喚起情報)」<sup>(注2)</sup>を交付して説明するほか、「ご契約のしおりー約款」<sup>(注3)</sup>を必ず交付しています。これらの帳票や冊子等で説明することにより、商品情報だけでなく、特

にご留意いただきたい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j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きよう努めています。

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「大樹生命安心さぼーと活動」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。

### 大樹生命安心さぼーと活動

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「大樹生命安心さぼーと活動」と改称して続けています。



大樹生命安心さぼーとサービスのご案内

#### 「大樹生命安心さぼーと活動」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、お申し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

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。

(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60名のコミュニケーターで対応しており、2022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26万件となっています。

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がら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

させていただきご家族を、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・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。
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。

(注) 1. ご利用時間は、以下の日を除く7:00から23:45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。

「大樹生命手話通訳リレーサービス」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。

### 手話通訳リレーサービス

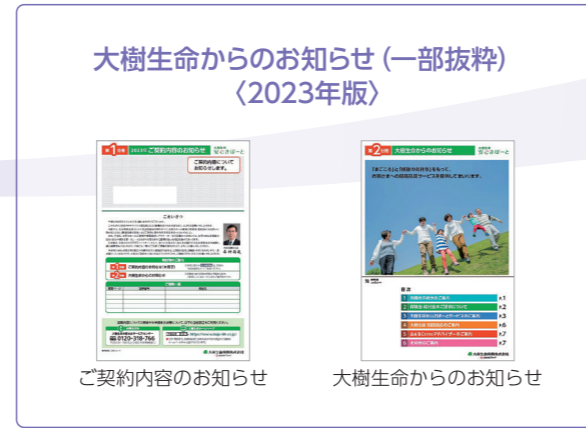




## ご契約期間中の情報提供

### 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。



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。

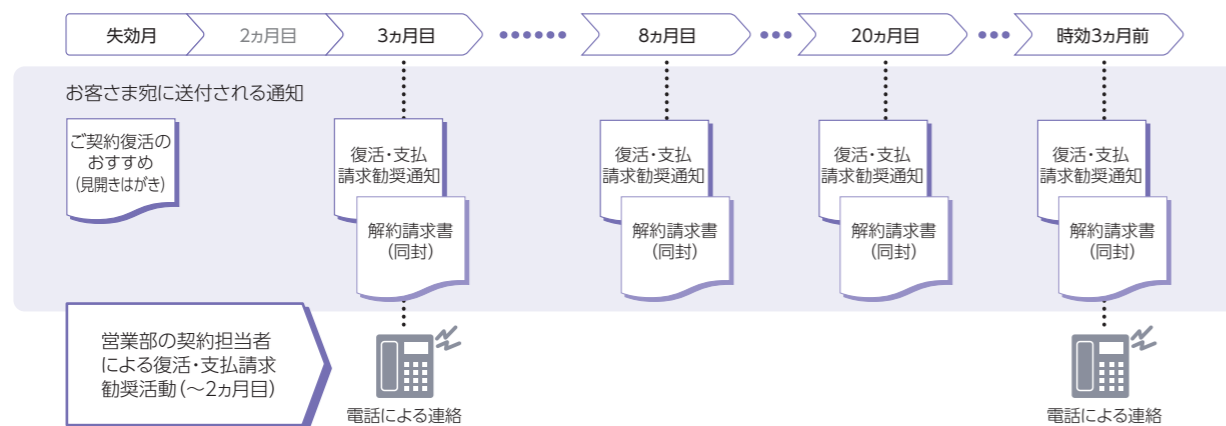
保険料のお払込みについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>○保険料の自動貸付（お立替え）のお知らせ</li> <li>○保険料お立替金返済手続完了のお知らせ</li> <li>○主契約保険料払込期間満了のお知らせと特約保険料の今後のお払込方法について</li> <li>○保険料お払込期間満了のお知らせ</li> <li>○ご契約復活のすすめ 等</li> </ul>
配当金・契約者貸付について	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大樹生命からのお知らせ（上掲）</li> <li>○契約者貸付金お利息繰入れのお知らせ</li> <li>○契約者貸付金残高のお知らせ 等</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○生命保険料控除証明書</li> </ul>

### 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ご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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○満期のご案内</li> <li>○年金のご案内</li> <li>○生存給付金のご案内</li> <li>○増加生存保険金お支払いのご案内</li> </ul>
お客さまからのお申し出によりご案内するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種保険金請求時のご案内（死亡保険金、高度障がい保険金、特定疾病保険金 等）</li> <li>○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）</li> </ul>

### ホームページ上での情報提供

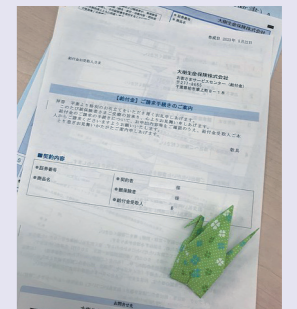
当社ホームページでは、当社の生命保険契約にご加入されているお客さまが、保険金・給付金のご請求・お受け取りについて、よりご理解を深めていただくことを目的として、ご請求手続きに関する留意

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。

### 折り鶴活動について

お客さまサービスセンターでは、お客さまへの想いをつなぐ取組みとして、『折り鶴活動』を実施しています。

もっとお客さまの気持ちによりそいたいとの想いから、お客さまから給付金のご請求があった際に、従業員がひとつひとつ心を込めて作製した折り鶴をお客さまへ送付する請求書類に同封しています。



お客さまへ送付する折り鶴

## 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。

## 保険金等のお支払状況について

保険金等のお支払いの可否は、当社保険約款に基づいて判断しています。2022年度のお支払件数は、663,885件（うち保険金 30,444件、給付金 633,441件）でした。一方、お支払非該当件数は、10,326件（うち保険金 558件、給付金 9,768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<sup>(※)</sup>」をお支払いしています。

保険金等のお支払件数、お支払非該当件数は、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。

(※) 一律5,500円（通院証明書は一律3,300円）

### ● 保険金等のお支払件数、お支払非該当件数及び内訳

2022年度（2022年4月～2023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	
お支払件数	20,823	115	279	9,227	30,444	2,527	486,053	115,975	96	28,790	633,441	663,885
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	23	0	0	14	37	1	99	61	0	12	173	210
重大事由に よる解除	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	2
免責事由に 該当	50	4	1	0	55	0	22	4	1	2	29	84
支払事由に 非該当	0	15	101	350	466	0	631	8,609	15	309	9,564	10,030
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払 非該当 件数合計	73	19	102	364	558	1	753	8,674	16	324	9,768	10,326

(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取組み

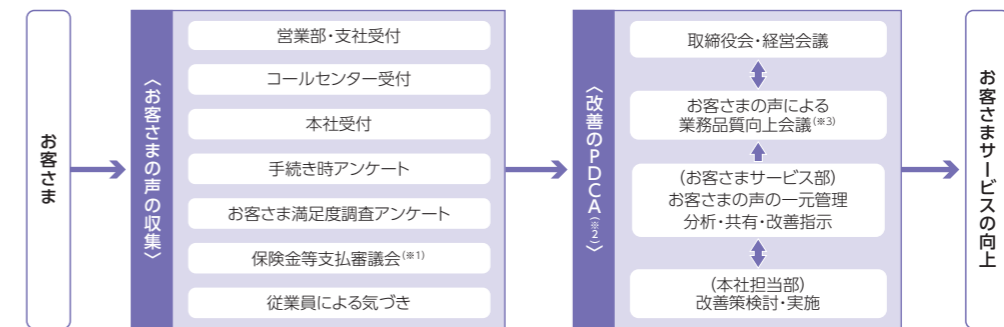
当社では、「お客さまの声」を経営に反映させ、業務の改善、お客さまサービスの向上につなげるよう努めています。

### 「お客さまの声」を反映させる取組み

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、%)

	2020年度		2021年度		2022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)	1,584	0.7	1,991	0.8	2,337	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)	37,052	17.2	37,569	15.1	30,351	10.9
保全関係 (名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等)	51,185	23.7	54,597	21.9	56,830	20.5
保険金関係 (満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等)	29,840	13.8	44,799	18.0	53,222	19.2
給付金関係 (災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等)	40,548	18.8	48,538	19.5	70,834	25.5
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	1,463	0.7	1,554	0.6	1,800	0.6
その他	53,954	25.0	59,757	24.0	62,221	22.4
合計	215,626	100.0	248,805	100.0	277,595	100.0



## お客さまから寄せられた苦情申出の概況

2022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	2020年度		2021年度		2022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	1,641	15.4	1,746	15.4	1,429	12.1
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	634	5.9	571	5.0	383	3.2
保全関係	・解約手続きに関するご不満 ・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	2,346	22.0	2,390	21.1	2,156	18.3
保険金・給付金関係	・保険金・給付金手続きに関するご不満	1,890	17.7	2,200	19.5	3,380	28.7
	うち保険金支払手続等に関するもの	240	2.2	243	2.1	189	1.6
	うち給付金支払手続等に関するもの	860	8.1	990	8.8	2,528	21.4
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	4,164	39.0	4,400	38.9	4,439	37.7
合計		10,675	100.0	11,307	100.0	11,787	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

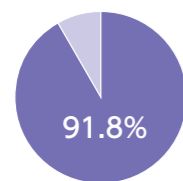
当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、ご契約者さまを対象としたアンケートを実施しております。

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。

### 2022年度実施概要

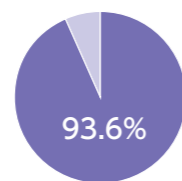
- ・年1回実施(2022年9月14日～10月4日)
- ・調査対象：既契約者約15,000名
- ・有効回答数：約3,550名
- ・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、加入時手続、加入後手続、会社の信頼感 等
- ・お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答
- ・各満足度は、「満足」「やや満足」の合計

### ● 総合的なお客さま満足度 (%)

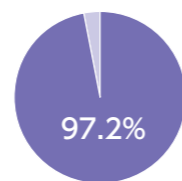


### ● 主要なお客さま接点におけるお客さま満足度 (%)

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選考し、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。

2022年度は1,197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

2022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

#### お客さまの声の収集

- ・お客さまの声を積極的に収集し、いただいたご意見・ご要望を、サービス改善等のお客さま本位の業務運営に活かす取組みを行っています。
- ・新契約へのご加入や、安心さぽーと活動等お手続きをいただいたお客さまへ「手続き時お客さまアンケート」を実施し、タイムリーに幅広くお客さまのお声を頂戴します。
- ・年1回送付する「契約内容のお知らせ」に、ご意見・ご要望欄を新設し、幅広く、お客さまの声を頂戴します。(2022年6月より)

#### 帳票改訂

- ・多くのお客さまにとってわかりやすい商品の開発に向けて、ユニバーサルデザインを取り入れた各種商品パンフレットの改訂・制作を行いました。
- ・ドリームフライト(無配当外貨建個人年金保険(積立利率更改型))の商品パンフレット改訂(2022年11月)
- ・公的制度やがんに関する情報提供冊子の改訂(2023年4月)
- ・外貨建保険のお手続き書類について、指定通貨等の表示改訂を行い、わかりやすさの向上に取り組みました。(2022年4月より)

#### お客さまへの情報提供

- ・2021年12月の「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正を受けて、お客さまご自身がライフプランや公的保険制度等を踏まえた保障の必要性について、正しく理解いただくことを目的に、情報提供に取り組みました。
- ・当社ホームページへのライフプランシミュレーションの掲載、ならびに、二次元コードを記載したチラシ、LINEWORKSを通じたライフプランシミュレーションのご案内(2022年9月より)
- ・ドリームフライト(無配当外貨建個人年金保険(積立利率更改型))の商品パンフレットへの厚生労働省「公的年金シミュレーター」の二次元コード搭載(2022年11月)

#### 非対面ツール・手続きの拡充

- ・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、非対面によるコンサルティングやペーパーレスでのお申込み手続き、各種お手続きのサポートを取り扱っています。新たに、スマートフォン・タブレットによる新契約手続きの取り扱いを可能にしました。(2022年7月より)
- ・非対面による新契約手続きについて、ペーパーレスの取扱範囲を拡大し、更なる利便性向上に取り組みました。
- ・重要事項説明書類のマイページ送付(2022年7月より)
- ・保険料振替口座のWeb受付(2022年10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解決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可能です。

### 【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2022年7月より、「ミレット Plus」とお客さまのスマートフォンやタブレットとの画面共有機能によるペーパーレスでのお申込み手続きが可能となりました。



「ミレットPlus」を使ったご説明イメージ

#### 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[LINER WORKS]、デジタル面談ツール[Zoom]、[Microsoft Teams]導入

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[LINER 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

#### AIによる「自動音声応答サービス」および「対話型自動応答サービス」の導入

2022年10月より、AI(人工知能)による「自動音声応答サービス(ボイスボット)<sup>(注1)</sup>」および「対話型自動応答サービス(チャットボット)<sup>(注2)</sup>」を導入しました。従来のお客さまサービスセンターへの電話やWebサイトによるお申出方法に加え、当サービスを通じたアクセス手段の提供ならびに対応時間の拡大により、お客さまの利便性向上を図っています。

(注1) 音声ガイダンスに沿ってお客さまに口頭で回答いただくことでAIがその内容を認識し、受付や照会を完了させるサービス  
(注2) お客さまからのお問合せに対して、AIを活用し、チャット形式で自動回答するサービス

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。



# 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

取締役 常務執行役員  
営業統括本部長

杉岡 淳



## 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。

実現に向けて、活動指標などの社内の制度・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、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、Teams・LINE WORKSなどのデジタルツール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とともに、リモート支援やシステム構築などを通じて、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、お客さまのご意向に合わせて「お客さまが望むアクセス手段」にて対応することで、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、お手続き直後のお客さまを対象にした「お手続き時アンケート」を実施し、お客さまの声を幅広くタイムリーにお聞きすることで、お客さま対応品質の向上に向けた検討体制を整えてまいります。

社名に込められた、「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

2022年度は、環境変化・生活様式の変化への対応に取り組み、「選べるアクセス手段の拡充」に向け、TeamsやLINE WORKSを活用したコミュニケーション、スマートフォンやタブレットによる新契約手続きなど、デジタル手続きの導入・拡大などの取組みを進めてまいりました。加えて、お客さま専用のWebサイト「大樹生命マイページ」をすべてのお客さまが即時利用できる環境を整えるため、仮パスワード通知を実施し、お客さまが希望される手段でお手続きができる体制を強化しました。また、昨年度に引き続き、Webセミナーやオンライン異業種交流会を行うなど、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、2023年6月より、合理的な保障でこれまでよりお客さまニーズに幅広く対応できるよう、医療保障をリニューアルし、新特約の販売を開始しま

した。近年の医療実態の変化を踏まえ、医療保障の中心となる入院保障を、従来の「日額給付型」から、「一時金給付型」にリニューアルしました。また、長きに亘りご好評をいただいている「健康自慢」について、2023年6月にバージョンアップを行い、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、医療保障を適用対象に加えしました。

サービス面では、2022年5月より、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広げ、「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」として提供を開始し、多くのお客さまよりご好評の声をいただいております。

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」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。

- 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。
- 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。
- 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 (2023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
		20歳	おまかせセレクト								85歳
		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 <small>外貨建</small>		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	
		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	
		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 <small>外貨建</small>	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。  
※ 「ドリームロードステップ」は2023年5月現在、新契約の取扱いを停止しています。

## 当社の提供する主な保険商品のご案内 (個人向け商品) (2023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、特約の組合せにより、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)

#### おまかせ・がんのほけん

『おまかせ・がんのほけん』は、「引受基準緩和型」のがん保険です。がんを経験された方や持病や既往症がある方など、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ます。



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<sup>※1</sup>』、『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<sup>※2</sup>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。

※1 『ドリームロードステップ』は2023年5月現在、新契約の取扱いを停止しています。

※2 2023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<sup>※1</sup>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「低解約返戻金特約」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おります。

※1 2023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、外貨建の保険で、毎回の保険料として円建の一定額をお払い込みいただき、日本国債より金利の高い<sup>※1</sup>外国の債券等で運用することで、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となっております。ご加入後も柔軟な契約内容の見直し(保険料の払込停止や再開など)が可能であり、年金開始時には受取通貨(円貨・外貨)の選択も含め、複数の受取方法から選択いただけます。なお、保険料払込期間満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おります。

※1 2023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

#### 大樹セレクトの医療保障のリニューアル

大樹セレクトの医療保障について、2023年6月から、医療保障の中心となる入院保障を、従来の「日額給付型」から「一時金給付型」にリニューアルし、「一時金給付型」の新特約「医療一時金サポート(正式名称:総合医療サポート特約023(基本保障型))」、「医療一時金サポート がん治療α(正式名称:総合医療サポート特約023(がん治療保障充実型))」、「がん医療サポート特約023」、「女性疾病医療サポート特約023」、オプション特約の「まいにち医療サポート(正式名称:疾病特定型入院特約023)」の取扱いを開始しました。近年の医療実態の変化等を踏まえ、これまでよりお客さまのニーズに幅広く対応できる保障内容として構成しつつ、抗がん剤治療・疼痛緩和療養・乳房再建術といった充実のがん保障でがんの治療にも備えられる医療保障をご提供できるようになりました。

#### 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、2023年6月にバージョンアップを行いました。「健康自慢」の付加をお申し込みの上、健康診断結果を提出いただくと、健康状態等が当社所定の付加条件を満たす場合に、対象特約の保険料が割り引かれますが、その対象特約として、2023年6月に発売された「医療一時金サポート」、「医療一時金サポート がん治療α」、「まいにち医療サポート【生活習慣病型】」が加わり、より多くのお客さまに“割安な保険料”で保障をご準備いただけるようになりました。

医療一時金サポート

まいにち  
医療サポート





# 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、  
企業・団体をサポートする

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

化するなか、日本生命グループの一員としてグループ力を最大限発揮することにより、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・団体医療保険の分野においては、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ア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。

また、日本生命との経営統合から7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なかで、引き続きお客さまニーズを幅広くカバーすることに努めてまいります。

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。

当社は、2023年4月より、一部の企業とタイアップした当該企業専管の福利厚生制度のアドバイスチーム(ライフデザインアドバイザー推進室)を新設いたしました。

各種セミナーやWEBアプリ等で従業員さまとの接点づくりに努め、適切なタイミングでの情報提供等、お客さまによりそったサービスの実現に向けた取組みを開始しています。



「知って得する! 社会保障と企業保障について」

## 主な商品ラインアップ

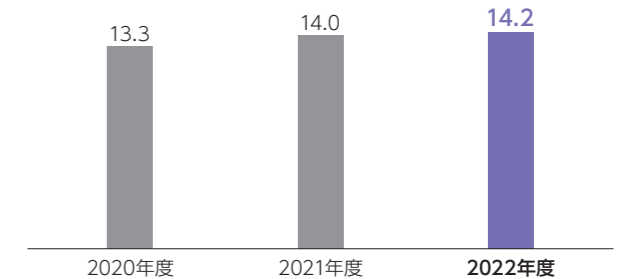
保険種類	特長
総合福祉団体定期保険 (Aグループ)	企業・団体の弔慰金・死亡退職金規程等の福利厚生規程の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員の遺族の生活保障を目的とした保険期間1年の団体保険。有配当タイプ・無配当タイプあり。
団体定期保険 (Bグループ)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、万一の場合の遺族の生活保障を準備することを目的とした保険期間1年の団体保険。
医療保障保険(団体型) 無配当医療保障保険(団体型)	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、ケガや病気による入院時の医療費負担に備えることを目的とした保険期間1年の団体医療保険。
団体信用生命保険	住宅ローン等の債権者で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、病気やケガによる入院・手術の保障に加え、ニーズに応じて各種オプションを追加したり、がんや生活習慣病の保障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)



## 国際団体保険への取組み

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、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年に設立されたジェネラルリ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

数値は全て2023年3月末時点のもの

# 資産運用

保険金等を確実に支払うため、  
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

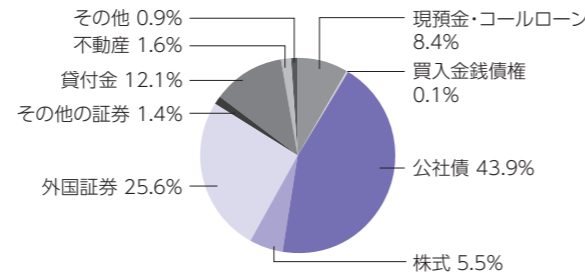
安達 哲哉



## 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(2022年度末:7兆4,486億円)



※「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。

## 2022年度振り返り

2022年度は、利息及び配当金等収入が安定的に推移し、資産運用収支は、1,177億円となりました。経済価値ベースの円金利リスク削減を進める一方、ESG投融資を含む成長領域への投資を拡大しています。クレジット投資やオルタナティブ投資では、2022年3月に運用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、グループの運用機能・人材を結集して資産運用態勢の更なる高度化を推進しています。また、運用収益の確保と持続可能な社会の実現のため、資産運用ポートフォリオにおけるCO<sub>2</sub>排出量の2050年度ネットゼロ目標、および2030年度の中間目標を設定しました。

## ESG 投融資への取組み

当社は、機関投資家としての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<sup>\*</sup>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、グリーンボンド(環境債) やソーシャルボンド(社会貢献債)、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG 投信などへの投資を行っており、2022年度末の投資残高は1,922億円(前年度比+352億円)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森林保護や管理、生物多様性や海洋生態系の保全、持続可能な農業支援、貧困の撲滅、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<sub>2</sub>対応等、環境に配慮した改装・工事を行っています。



©IDB

## 国連責任投資原則 (PRI)<sup>\*</sup> 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

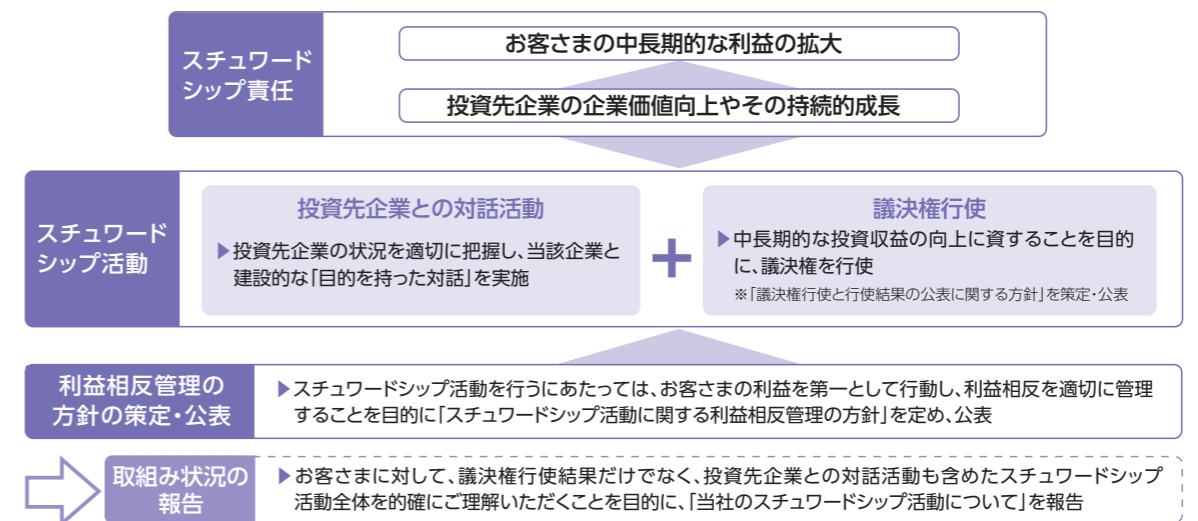
当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》を受け入れています。

### スチュワードシップ責任を果たすための方針

当社は、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>