

2023年6月28日

住友生命保険相互会社

## 2022年度「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況の公表 および「消費者志向自主宣言」の改正について

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」<sup>※1</sup>（以下、「原則」）を採択し、2017年5月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定以降、毎年その取組状況を公表しています。今般、2022年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組状況をまとめ、公表しましたので、お知らせします。

※1 詳細は金融庁ホームページをご覧ください

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

また、金融庁の原則と、住友生命の「お客さま本位の業務運営方針」および方針に基づく取組みとの対応関係については以下URLからご覧ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/customer-first/fsa-principle-2023taihiyou.pdf>

本取組状況や「住友生命グループ Vision 2030」の策定などの新たな取組みをふまえ、『お客さま本位の業務運営方針』に基づく具体的な取組み<sup>※2</sup>を改正します。また、2017年1月に策定した「消費者志向自主宣言」<sup>※3</sup>についても、経営方針や環境変化等を適切に反映し、より一層の消費者志向経営の浸透につなげるため、あわせて改正します。

※2 改正後の『お客さま本位の業務運営方針』に基づく具体的な取組みについては、以下URLからご覧ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/customer-first/>

※3 改正後の「消費者志向自主宣言」については、以下URLからご覧ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/initiatives/stakeholder/satisfaction/pdf/jisyusengen.pdf>

これからも、お客さまの声に耳を傾け、しっかりと寄り添い、ウェルビーイングに貢献する「なくてはならない保険会社グループ」を目指し、お客さま本位の業務運営および消費者志向経営を推進していきます。

以上

あなたの未来を強くする



# 2022年度 「お客さま本位の業務運営方針」 に係る取組状況について

生命保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、生命保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等に当たっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2023年6月28日  
住友生命保険相互会社

# 当社のお客さま本位の業務運営方針

## お客さまの最善の利益の追求

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と  
企業文化としての定着(P3~9)

【原則2】

方針2. お客さまにとって最適な商品・  
サービスの提供(P10~18)

【原則5、6】

方針4. お客さまの安定的な資産形成や  
ニーズに適った商品提供を支える  
資産運用(P21)

【※当社独自に設定】

方針6. 利益相反の適切な管理と  
保険募集管理態勢の構築  
(P24~25)

【原則3、5】

方針3. お客さまにとって分かりやすい  
情報の提供(P19~20)

【原則4、5、6】

方針5. お客さま本位の業務運営に資する  
従業員教育や評価体系(P22~23)

【原則2、6、7】

方針7. お客さま本位の業務運営の  
実効性を高める取組み  
(P26~27)

【原則2、7】

【 】内は当社方針等に対応する、金融庁「顧客本位の業務運営原則」(以下、金融庁原則。詳細は金融庁ウェブサイト[こちら](#)をご覧ください。)

なお、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりませんので、金融庁原則5-注2、および原則6-注2は当社方針の対象としておりません。

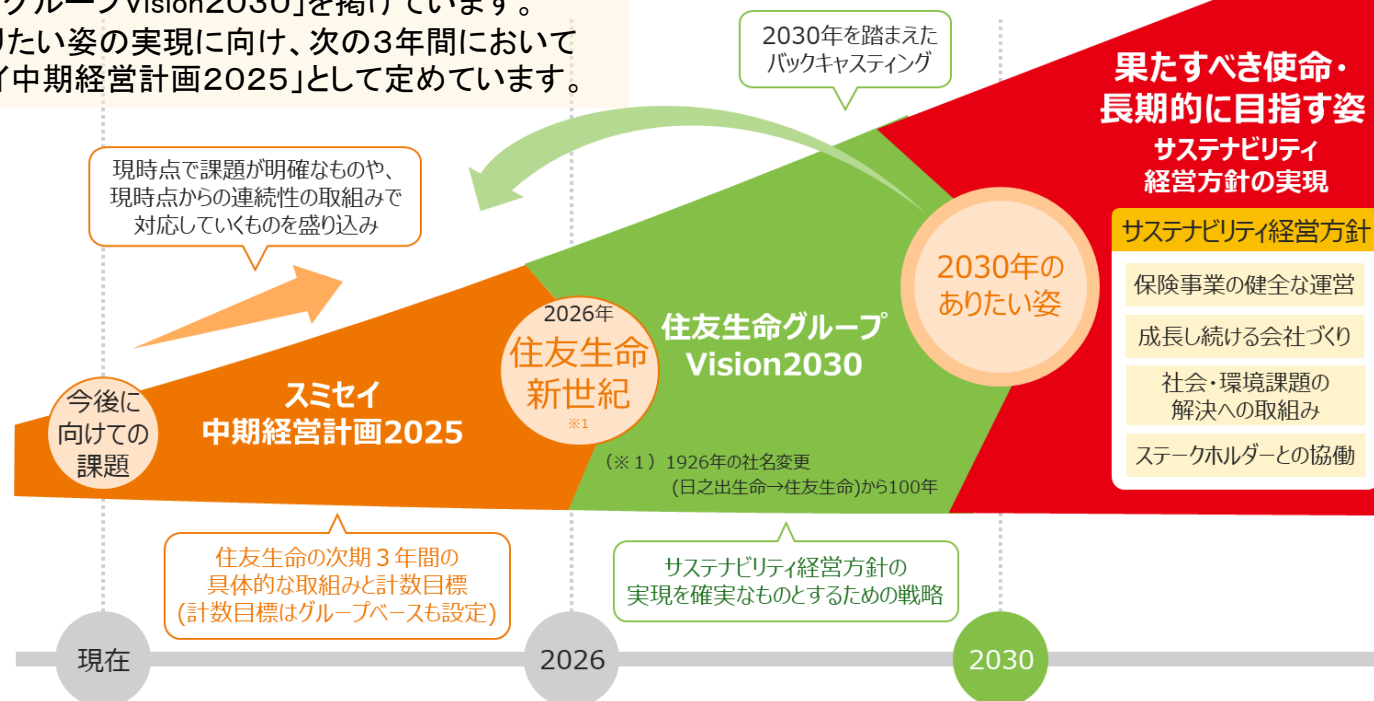
# 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## 経営方針

- 住友生命は、社会公共の福祉に貢献するという存在意義のもと、保険事業の健全な運営と発展、誠実な業務遂行および社会・環境課題の解決への取組みを通じて、豊かで明るい健康長寿社会、持続可能な社会の実現に貢献することをサステナビリティ経営方針として掲げています。この経営方針のもと、お客さまをはじめとした各ステークホルダーに信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

### 住友生命グループVision2030

- 「サステナビリティ経営方針」の実現に向け、2030年のありたい姿とそれに向けた戦略を明確にした「住友生命グループVision2030」を掲げています。
- そのうえで、グループとしてのありたい姿の実現に向け、次の3年間に於いて住友生命で取組むことを「スミセイ中期経営計画2025」として定めています。



# 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## スミセイ中期経営計画2025

- Vision2030実現に向けた軌道を確立すべく、「スミセイ中期経営計画2025」を定めております。
- 同計画に基づき、「サステナビリティ経営方針」に基づき定めるサステナビリティ重要項目に対する取組みを進めるとともに、「ウェルビーイングデザインへの進化」、「新規領域でのイノベーションの実現」、「収益構造改革」、「グループ戦略」の4つの取組みを通じ、ウェルビーイングをお届けする領域を拡大してまいります。

～ ウェルビーイングに貢献する「なくてはならない保険会社グループ」へ～

## Vision2030実現に向けた軌道の確立

4つの取組みと2つの推進エンジンにより  
ウェルビーイングをお届けする領域を  
広げていく

ウェルビーイング  
デザインへの  
進化

新規領域※での  
イノベーション  
の実現

収益構造改革

推進エンジン

人財共育

推進エンジン

デジタル&  
データ

グループ戦略

これまでの取組みを強く太く ～サステナビリティ重要項目の推進～

よりよい企業風土の醸成

事業リスク対策

※ WaaS、少額短期保険・ミニ保険

詳細は、2023/3/24付ニュースリリース「住友生命グループVision2030」および「スミセイ中期経営計画2025」策定について」を参照

# 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## サステナビリティの推進、SDGsへの取組み等について

- 2022年度は、サステナビリティ経営方針を制定し、グループGHG削減目標の設定、人権デュー・ディリジェンス(DD)、インパクト投資等、取組みのレベルアップを行いました。
- これらの取組みを通じて、SDGsをはじめとする社会・環境課題の解決にも貢献していきます。

### 各種取組みのレベルアップ



### ■住友生命グループ<sup>(注1)</sup>削減目標の設定<sup>(注2)</sup>

2050年目標	GHG排出量ネットゼロ
2030年目標	Scope 1+2+3: ▲50%(2019年度対比)

(注1)住友生命および連結決算の対象としている子会社が対象

(注2)その他詳細な定義は弊社HPを参照

### ■住友生命単体の削減目標の見直し<sup>(注2)</sup>

	見直し前	見直し後
2030年目標	インテンシティ▲42% (2019年度対比)	同左 ▲50%
対象資産	国内外の上場株式・社債・融資	左記に加え、投資用不動産・インフラ投資

サステナビリティ推進に関する取組みの詳細は各種レポートを参照

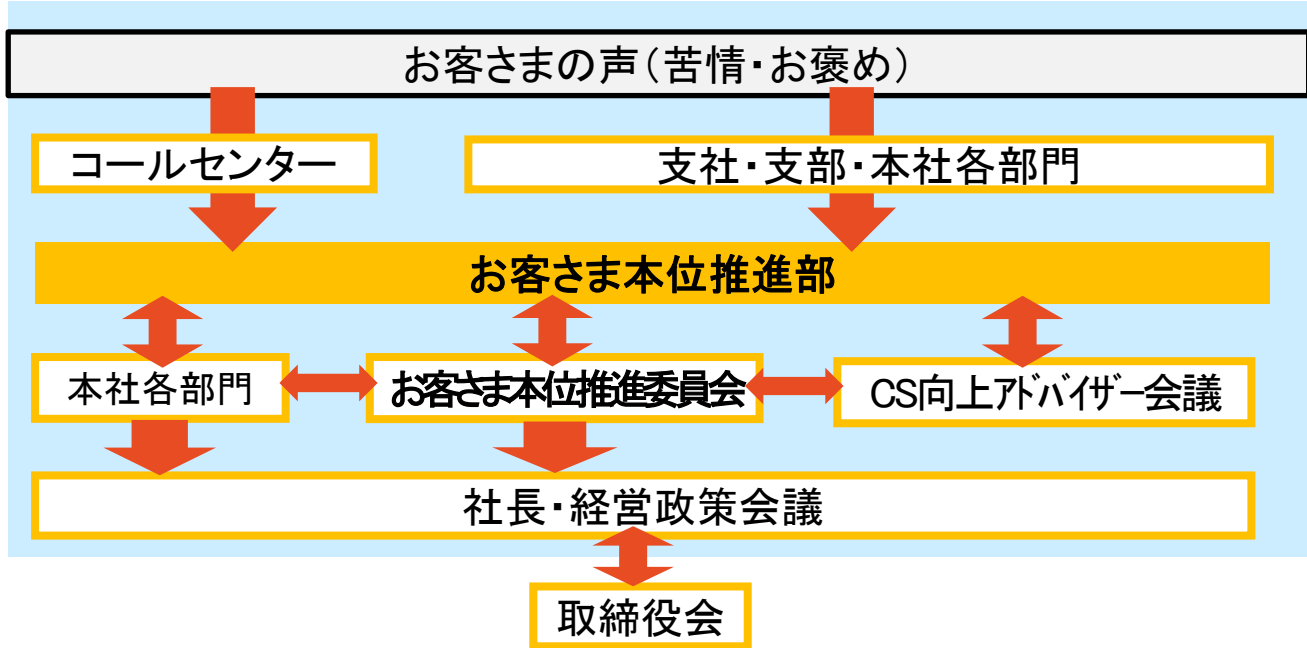
(サステナビリティレポート、責任投資活動報告書、コーポレートガバナンスに関する報告書)

# 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

当社はお客様に対して誠実・公正に業務を行うため、役職員一人ひとりが「お客様の声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善・向上を図り、お客様からより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々取り組んでいます。具体的には以下のとおり取り組んでいます。

- 当社にお寄せいただいた「お客様の声」は、本社担当部にて集約し、関連する業務を所管する部門との間で共有化を行い、対応策・改善策を検討しております。
- 苦情については「お客様本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しております。
- 部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「お客様本位推進委員会」を開催し審議いたします。





## 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

### お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

- お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、取引に際し、良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益につなげていくことを目指すという観点から、お客さま本位の推進に関する諸施策等に関して、消費者問題に詳しい有識者（消費者問題専門家、弁護士等）を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を2008年3月から開催し、よりお客さま視点に立った施策を策定・実行しております。
- 社外委員からは、例えば、当社の「お客様本位の業務運営」に関する取組全般についてや、新商品の発売や商品改定の際にパンフレット等の募集資料や各種帳票等について消費者目線からご意見をいただき、適宜反映しております。

#### CS向上アドバイザー社外委員（敬称略）

- 江口文子（弁護士）
- 北出千鶴子（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）
- 小浦道子（東京消費者団体連絡センター 事務局長）
- 森俊彦（一般社団法人日本金融人材育成協会 会長）

（2023. 4月時点）

※社外委員の皆様からは当社の取組みについてコメントもいただいております。  
詳細は住友生命ホームページをご覧ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/initiatives/stakeholder/satisfaction/manage/index.html#sec02>



# 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取り組み

- ❑ 事業者団体、消費者団体、消費者庁をはじめとする行政によって構成される「消費者志向経営推進組織」が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加しております。
- ❑ その活動報告を兼ね、前年度に実施した消費者志向の主な取り組みをまとめた「消費者志向コミュニケーションブック」を作成し、ご契約者懇談会での配布、各地域の消費生活センターへのお届け、消費者関連団体への配布等を通じ、コミュニケーションのきっかけとして活用しております。
- ❑ さまざまな形で消費者関連情報を収集するとともに、特定非営利活動法人消費者支援機構関西(KC's)主催「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」に参加するなど消費者関連団体と積極的に交流することや、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)に参加して他企業の消費者志向の取り組みを学ぶことなどを通じ、消費者視点を業務に活かす取り組みを進めています。



※「消費者志向コミュニケーションブック」はこちらからご確認いただくことができます。

# 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

## 企業文化としての定着

- 「お客様本位の業務運営」が企業文化として定着するように、役職員一人ひとりが従前以上にお客様の視点で発想し行動できるよう「住友生命グループ行動規範」の浸透に注力いたしました。
- 「スミセイ中期経営計画 2025」の3年間に掛け、住友生命グループ Vision2030 ウェルビーイングに貢献する「なくてはならない保険会社グループ」の実現に向けた軌道を確認するため、「つながる、ひろげる、先へいく Challenge ∞ Change」をテーマに、職員が一步前へ踏み出せる企業文化を目指してまいります。

### 住友生命グループ行動規範

経営方針を役職員が行動レベルで実践していくために定めている指針。倫理的で責任ある事業活動を行っていくための基礎となるもの。

#### 住友生命グループ行動規範 基本姿勢

お客様からの信頼をあらゆる活動の起点に

社会的責任を果たします

自由闊達でチャレンジ意欲にあふれる組織風土

健康で心豊かな社会づくり

地球環境保護に取り組みます

住友生命グループ各社および役職員へ浸透

お客様本位の実現

#### トップメッセージ

住友生命グループ行動規範は、住友生命グループの役職員一人ひとりが日々行動しているべきものを示したもので、グループ全体が倫理的で責任ある事業活動を行っていくための基礎となるものです。

我々の取組の環境は、常に変化を続けています。その変化の中では、例えば、その時点で国民の第一を重視としても、職員の責任によって最良の対応が求められる場合があります。そのような前提に立って、私たちは、社会環境を適切に捉え、正しく判断する術を身に付けていく必要があります。そこで役立つのが、この行動規範です。

行動規範では、「お客様」「社会」「共に働く仲間」の3つの視点から、自分の行動が正しいかを日々確認することとしています。そうすることで、お客様・社会の視点を必ず、自らの行動を見守りながら着実に歩みを進め、私たちが一人ひとりの価値を高めることができると考えています。

そして、この企業文化の醸成のためには、組織に所属する一人ひとりの取組が大切であることはもちろんですが、上図の図からは期待される役割・責任はさらに大きくなる必要があります。まずは、経営陣が模範となる姿勢を示すとともに、管理職の皆さんも模範となる姿勢を日々の業務の中で実践していただくことが重要です。

私は、目指すべき会社として、「①つながる会社、②広がる会社、③新しい会社、④新しい会社」の4つの柱を掲げています。「行動規範の実践」は「①つながる会社」の基礎となるものであり、それが「②広がる会社」につながることを考えています。全ての役職員が行動規範に基づいて行動を行うことで、「お客様」「社会」からの「信用」「信頼」もより強くなるものと考えています。



代表執行役社長  
高田 幸徳

## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

- 当社では、顧客にふさわしい金融商品やサービスの組成のため、営業職員や募集代理店等を通じて、お客さまの声を収集するとともに、ライフスタイルの多様化など社会環境の変化を踏まえたうえで、お客さまのニーズや利益に真に適った商品開発を行っております。
- また、開発後にもお客さまの声(苦情)や支払管理の観点なども踏まえて商品改廃についての必要性を定期的に検討しています。
- お客さまにとってより魅力あるサービスを提供するために、24時間・年中無休で専門スタッフが相談に応じる「スミセイ健康ダイヤル」や総合相談医のセカンドオピニオンを無料でお受けいただくことができる「スミセイセカンドオピニオンサービス」、専門家による障害年金に関する電話相談サービス等を提供する「スミセイ障害年金サポートサービス」などの商品付帯サービスを提供しています。

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/support.html>

### 個人向け商品

- お客さまの身近に潜むリスクとして、短期的に働けない状態となった際の収入減少をカバーする「収入パスポート」を発売しました。
- 既契約のお客さまについて、最新の保障内容への見直しをより自在に行っていただけるよう、現行の転換制度<sup>(※)</sup>をレベルアップした「新転換制度」を導入しました。

(※) ご加入の保険契約を見直す際に、新規にご加入いただくよりもお求めやすい保険料で、見直し後の契約にご加入いただける制度です。

**収入パスポート**

## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

- 健康への関心の高まりから、「リスクに備える」という従来の生命保険の役割に加え、「加入後の健康診断や日々の運動等、継続的な健康増進活動を評価し保険料が変動する」ことにより「リスクそのものを減少させる」ことを目的とした“住友生命「Vitality」”を販売しています。

#### “住友生命「Vitality」”の概要

- 世界40の国と地域で3000万人以上<sup>(注1)</sup>が加入しており(2022年12月末)、グローバルに評価を得ている健康増進プログラム<sup>®</sup>である「Vitality」を生命保険に組み込んだ商品
- 「Vitality」の日本での提供は、住友生命が独占契約を締結

#### 従来の保険商品

- 介護・医療・万一などのリスクに備える



#### Vitality健康プログラム

- 継続的な健康増進活動を促す仕組みにより、病気等を患うリスク自体の減少に寄与

(注1) 他国で提供されている「Vitality」の種類はVitality導入各国により異なる場合がある(損害保険・健康保険等)

#### 社外からの評価

##### ■ 日本サービス大賞「優秀賞」「審査員特別賞」受賞

- 保険に「リスクを減らす」という価値を付加した、行動変容を促す革新的な保険サービスである点を評価



##### ■ WELLBEING AWARDS「モノ・サービス部門 グランプリ」受賞

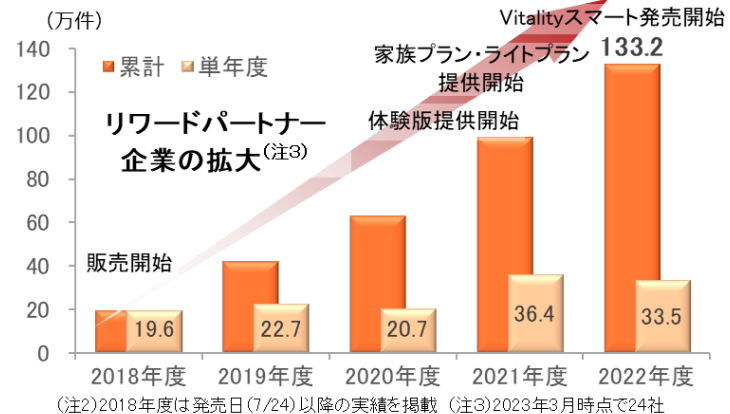
- 生命保険と運動して健康改善を支え、ウェルビーイングをサポートするという、生命保険としてのイノベーションを評価



##### ■ 「日本のサービスイノベーション2022」選定

- リスクに備えるものであった保険をリスクを減らすものに転換し、継続的な健康増進活動を促す仕組みを構築した点を評価

#### 新契約件数<sup>(注2)</sup>



#### Vitalityスマートの発売

- 2023年4月から、Vitality健康プログラムの一部を単独で提供する商品を発売

	保険型	Vitalityスマート	体験版
提供期間	保険期間と同じ	2年間	4週間
ポイントメニュー	運動 オンラインチェック 健康診断書提出等予防	同左	運動 オンラインチェック
対象特典	全リワード	アクティブチャレンジ等一部のリワード	アクティブチャレンジ

## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

- Vitalityについては、加入者の歩数や健康診断に関する調査、お客さまアンケート結果によると、日々の歩数の増加やVitality会員の健康診断結果の改善割合が高いという結果が見られるとともに、生活の質の向上に繋がっているという声も多く寄せられております。

#### 「Vitality」会員の意識・行動・健康状態の変化

POINT  
1

意識が変わる

加入前よりも「健康」を  
意識するようになった

89%

住友生命によるアンケート調査結果(n=47,865) 住友生命職員を除く

POINT  
2

行動が変わる

※2018年9月～2020年1月に加入した会員の  
2022年1月末までの平均歩数1日あたり歩数の増加率 **+11%**POINT  
3

結果が出る

血圧が下がった

※10mmHg以上

52%

血糖値が下がった

※10mg/dl以上

68%

LDLコレステロール

が下がった※10mg/dl以上

45%

※2019年の健診において、診断結果が以下の数値だった方を対象に、2019年（1月から6月受診分）と2021年（1月から12月受診分）の健診結果を比較（年齢・性別構成はVitality会員全体と同等になるよう調整済）

- ・血圧値：収縮期血圧140mmHg以上160mmHg未満
- ・血糖値  
空腹時血糖126mg/dl以上
- ・LDLコレステロール  
140mg/dl以上180mg/dl未満

Vitalityに加入して、  
生活の質が高まったように感じる



住友生命によるアンケート調査結果(n=47,865) 住友生命職員を除く



## 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

### お客様ニーズに沿った商品の開発・提供

#### 代理店向け商品

- 多様化するお客様のニーズや環境変化に的確にお応えするため、保障性、貯蓄性商品をフルラインアップ化して販売推進するとともに、お客様向けサービスや代理店向けサポートの拡充に努めております。



#### 企業保険

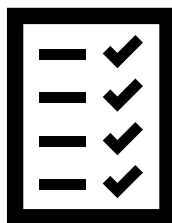
- 企業保険分野では、総合的な企業福祉制度の実現をサポートするために、福利厚生制度の充実を図る商品とサービスの提供に努めております。
- 団体3大疾病保障保険「ホスピタA(エース)」・「ホスピタV」の販売に注力しております。また、これら団体3大疾病保障保険について、3大疾病からの復職を伴走支援する新しい無料付帯サービスの提供を開始しております(詳細は[こちら](#))。
- 団体年金特別勘定特約「円貨建株式口E」(ESG運用)を販売しております。



## 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

### お客様ニーズに沿った商品の開発・提供

- 営業職員等を通じて生命保険商品を提案する際には、お客様へのヒアリング内容に基づき推定・把握したお客様のご意向を設計書(契約概要)に表記し説明しています。また、ご加入いただく際には、保険商品の内容とお客様のご意向が合致しているかを確認するなど、一人ひとりのお客様に合った最適な保障を提供しています。
- 営業職員が特定保険契約を販売するにあたっては、お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズ等を把握するなど、適合性原則を踏まえたうえで、お客様に適した商品提案を行っております。



ご加入の際には、お客様の意向に合致しているかを意向把握書面等で確認しております。

- 募集代理店においても、適切なお客様のご意向の把握やそのご意向に沿ったプランの提案を行う態勢が整備されていることを、募集代理店点検等を通じて、確認しています。(特定保険契約を取扱う募集代理店については、適合性原則を踏まえた態勢が整備されていることについても確認しております。)



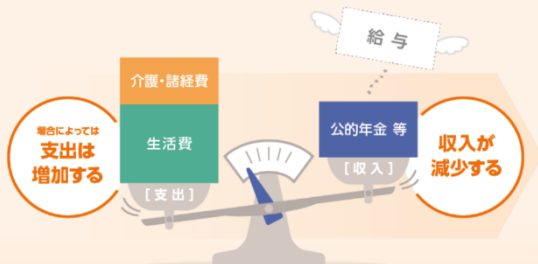
## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### お客さまの属性や状況に応じた対応

- 当社では、生命保険商品の提供を行う際には、お客さまの年齢や性別、家族状況などに応じ、公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、最適な保障を提案しています。
- 特に、人生100年時代の到来に向け、社会保障制度を補完する生命保険の役割はますます重要となっており、社会やお客さまより「社会保障制度に関する情報提供」がますます求められております。
- そこで、社会保障制度に根差した私的保障（当社商品・提携商品）のコンサルティング力をより一層高めるため、従来からその役割を担ってきた各所定研修の内容強化に加え、その他の教育コンテンツ・募集ツールに至るまで一貫通貫した社会保障制度・税制等の知識付与体制の充実を目指し、対応を進めてまいります。

#### 収支のバランス

「働けなくなったとき」「お亡くなりになったとき」には  
 収入そのものが大きく減るうえに、  
 場合によっては支出がさらに増加するため、  
 収支のバランスは崩れます。



実は

「働けなくなったとき」の方が、収支のバランスの崩れ方が大きくなり、より多くの不足額が生じることも…

働けなくなったとき

〔支出〕



〔収入〕



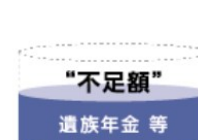
これまでの生活費に加え、状態によっては介護・諸経費が必要になることがあります。多くの場合、公的年金制度に基づき「障害年金」を受け取ることができますが、不足額が生じることも…。

お亡くなりになったとき

〔支出〕



〔収入〕



1人分の生活費が不要となります。多くの場合、公的年金制度に基づき「遺族年金」を受け取ることができますが、不足額が生じることも…。



未来診断とは？ 詳細は[こちら](#)

お客さまの「ご家族構成」や「ライフスタイル」にピッタリあった備えるべき保障額をシミュレーションします。

お客さまに最適な保障をお届けするための最新のツールです。

## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### お客さまの属性や状況に応じた対応

- 人生100年時代の到来やライフスタイルの多様化、医療サービスの変化といった環境変化が進む中、豊かで明るい健康長寿社会に求められる「健康な暮らし」「安心安全な暮らし」の実現に向け、超高齢社会の社会的課題解決に取り組んでいます。(認知症バリアフリー宣言、高齢者サービスの充実に向けた「ご家族アシストプラス」の付保推進、各地域の包括支援センターへの訪問等)
- 保険募集やアフターフォローをはじめ、一般的に金融取引被害を受けやすいご高齢のお客さまへの対応等については、「高齢者対応マニュアル・障がい者対応マニュアル」や「保険募集コンプライアンス・マニュアル」を作成し、営業職員等へご高齢のお客さまへの募集ルールや対応時の心構え等の周知徹底を図っています。
- 募集代理店に対しても、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」において、当社のご高齢のお客さまへの募集ルールを徹底するとともに、募集における留意点を記載した教材を活用しています。また、募集代理店点検等を通じて、ご年齢や生命保険商品の特性等に配慮した募集を行う態勢が整備されていることを確認しています。



### 人生100年サポート協議会

健康長寿社会の実現に向けた超高齢社会の課題解決への貢献を目的に、「人生100年サポート協議会」を2020年度より設置いたしました。同協議会では、社内外から得た高齢者対応に関する現状認識や課題、情報の共有化等を図っております。



- ◆ お客さまに当社取組みをよりわかりやすくお伝えするため、ホームページにおいて「人生100年サポートの取組み」を掲載しております。

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/senior/>

## 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

### アフターフォロー・保全手続き

#### スミセイ未来応援活動(アフターサービスの提供)

- 「人ならではの」の価値に「デジタル」を融合し、お客様の状況・状態に応じたサービスを提供していくことで、お客様の体験価値を向上していけるよう、「スミセイ未来応援活動」(\*)を中心としたアフターサービスの提供に取り組んでいます。
- また、デジタルを活用して本社からのアフターサービスを実施する「EXサポートセンター」を2020年7月に開設し、各々のお客様に応じて、メール等を活用した情報提供を行うとともに、ご相談にも応じるサービスを一部の地域で実施しています。



(\*) 定期訪問等を通じて、お客様にご加入内容を十分にご確認いただくとともに、現在も最適な保障になっているかを診断(コンサルティング)する活動です。

#### 高齢社会やデジタル社会を踏まえた対応

- 高齢社会やデジタル社会への対応を踏まえて「スミセイのご家族アシストプラス」や「スミセイダイレクトサービス」の登録の推進に注力しました。



お客様が認知症等になられた場合、あらかじめ登録いただいたご家族が契約内容の確認やお手続きをすることができるサービスで、「ご家族登録サービス」「契約者代理制度」「被保険者代理制度」の3つのサービス・制度の総称です。



ご自宅や外出先などから、インターネットや電話、提携ATMで、簡単に入出金取引・各種お手続き・契約内容照会をご利用いただけるサービスです。

## 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### 保険金等のお支払い

- 保険金等のお支払いについては、支払業務に携わる担当者への教育を継続的に実施するとともに、保険金等のご請求案内およびお支払手続きにおいては、専用のシステムを用いて正確で迅速なお支払いを行っています。
- 2022年1月からスマセイダイレクトサービスをご利用のお客さまを対象に、インターネット(パソコン・スマートフォン等)による給付金請求手続きのデジタル化を開始しています。

#### お役に立った保険金・給付金

### 生命保険

2022年度決算  
保険金・年金・給付金お支払実績

**594**万件 **1兆3607**億円



※ グラフはお支払金額ベースの割合で表示しております。

※ 給付金には入院・手術給付金のほか生存給付金等が含まれております。

その他  
災害保険金、  
高度障害保険金等

#### 給付金請求手続きのデジタル化におけるご請求の流れ

①スマセイダイレクト  
サービスへログイン



②請求内容の入力



③必要書類の撮影  
・アップロード  
必要項目の入力



④ご請求内容確認  
(住友生命)



⑤給付金お受け取り  
(お客さま)





### 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

## 分かりやすい情報の提供

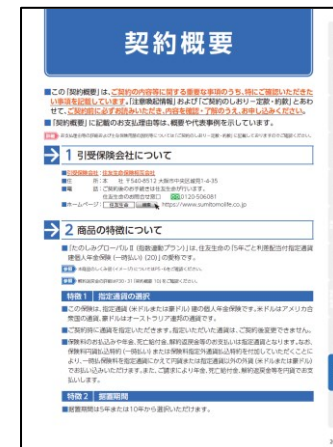
- ❑ 生命保険協会の各種ガイドライン等を踏まえて募集資料を作成し、生命保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容、保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく提供しています。
- ❑ 生命保険商品の提案を行う際には、お客さま一人ひとりに、提案する内容に応じた設計書(契約概要)を作成し、保障機能(特約)ごとにお支払理由を分かりやすく説明しています。
- ❑ 重要な情報を分かりやすく提供する観点から、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまにも配慮した募集資料の作成に努めるとともに、募集資料を作成・改訂する際には、外部コンサルティング会社の知見を参考とし、ユニバーサルデザインの観点も取り入れるとともに、社外認証の取得にも取り組みます。

### 商品パンフレット



商品内容や為替リスク等を分かり易く情報提供できるよう、音声と映像で解説する動画資料により、お客さまにより理解いただけるような工夫しております。

### 契約概要

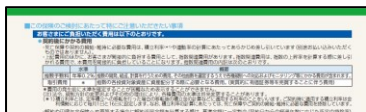


## 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

### 分かりやすい情報の提供

- ❑ お客さまの資産形成ニーズにお応えする観点から、特定保険契約に関し、募集資料や商品概要資料、重要情報シート等を用いてお客さまにご負担いただく諸費用の開示に加え販売手数料を開示しています。
- ❑ 特定保険契約を対象に、他の金融商品との機能差異や特徴をお客さまに適切にご認識していただけるよう、募集代理店が「重要情報シート」を作成するために必要な情報を提供しています。
- ❑ 金融リテラシー教育の推進として、社外における寄付講座の実施やあらゆる世代に対する生命保険や生活設計に関する理解の促進として、ライフプランセミナー・セカンドライフセミナー等を開催しました。（2022年度開催実績：220社・受講者数約13,454名）

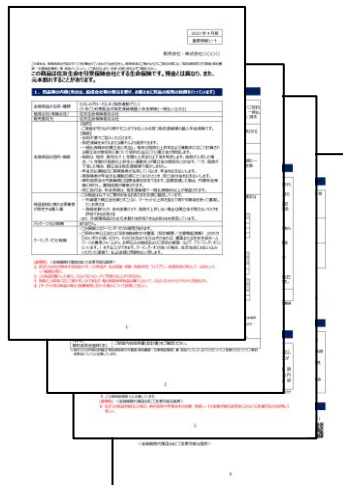
#### 商品概要資料



投資性商品の選択に資する情報を提供するため、特定保険契約に係る募集資料（商品パンフレットおよび注意喚起情報）および商品概要資料に、「保険契約関係費」「資産運用関係費」等のお客さまにご負担いただく費用の種類ごとに計算方法を記載しています。



#### 重要情報シート



#### 項目（主な記載事項）

項目（主な記載事項）	
1	商品等の内容（目的・機能・想定する顧客層等）
2	リスクと運用実績（損失が生じるリスクの内容、実質的な利回り、過去の運用実績）
3	費用（販売手数料等）
4	換金・解約の条件（解約の可否、不利益を被る可能性）
5	利益相反の可能性（組成会社から受領する手数料、人的関係や資本関係、販売会社における業績評価）
6	租税の概要
7	その他参考情報（契約締結前交付書面等のURL等）

## 4. お客様の安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用

## 資産運用の高度化に向けた取組み

- 「ALM運用ポートフォリオ」と「バランス運用ポートフォリオ」の2つのポートフォリオ運営を推進し、それぞれの目的に応じた収益力の向上とリスクコントロールの強化に取り組んでいます。
- また、責任ある機関投資家として、中長期の安定的な運用収益の確保と持続可能な社会の実現への貢献の両立を目指しています。

※資産運用の取組みに関しては、統合報告書「REPORT SUMISEI 2023」(7月発刊予定)にて詳細をご紹介しますので、あわせてご参照下さい。

「収益力の向上」「リスクコントロールの強化」

資産運用ポートフォリオを2つに区分し、それぞれの運用目的に応じた運用を一層推進

2つのポートフォリオ	【ALM運用ポートフォリオ】 約24兆円	【バランス運用ポートフォリオ】 約5兆円
運用目的	・保険金等の確実な支払いに資すること	・企業価値の持続的向上に資すること
運用手法	・長期保有前提の投資	・市場見通しに応じた機動的な運用
主な対象資産	・日本国債 ・国内外クレジット資産(社債等) ・為替ヘッジ付外国債券、不動産	・為替ヘッジ付外国債券 ・国内外株式 ・為替リスクをとる外国債券

責任投資

すべての運用資産を対象に  
責任投資を推進

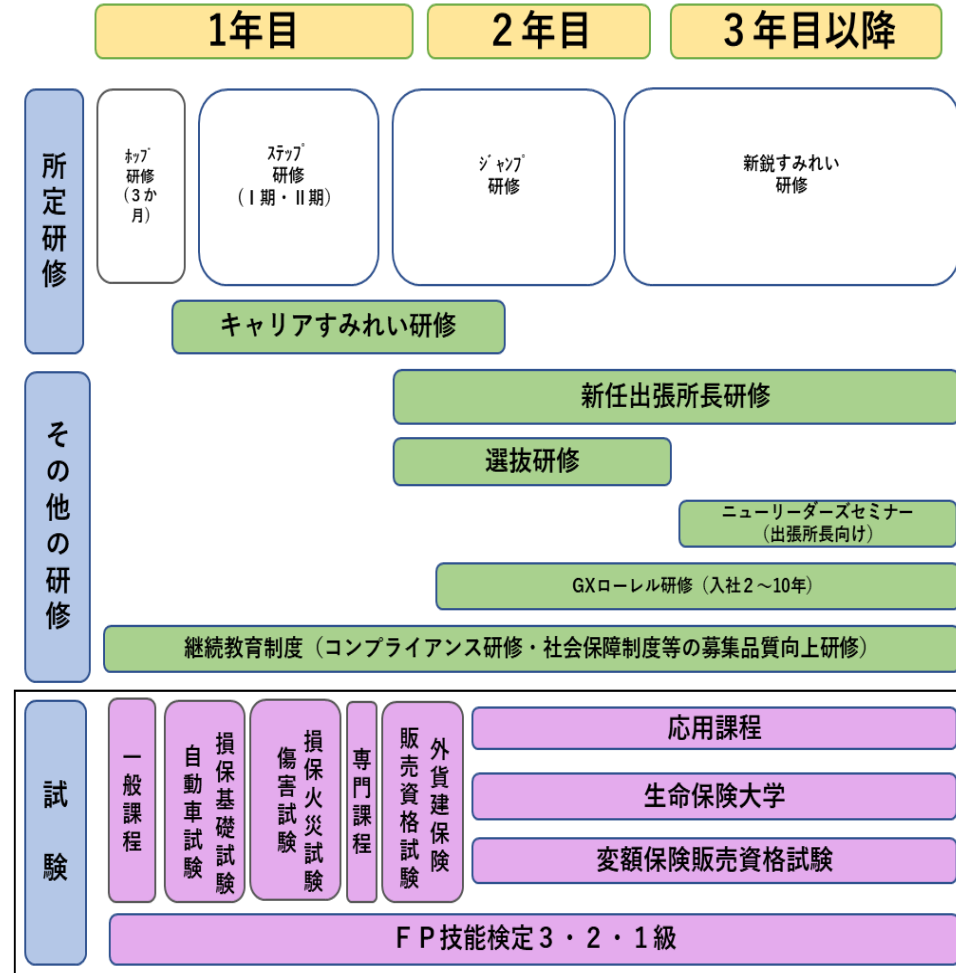


## 5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

### 従業員教育や金融リテラシー向上への取組み

- 高度の専門性と職業倫理を兼ね備えた人材を育成するために、各職員の成長のステップに応じたきめ細やかな研修等の充実した研修システムを構築しています。
- 具体的には、当社生命保険商品の他、公的制度(社会保障制度等)や保険業法および関連法令等に関する教育を継続的・反復的に実施し、従業員に対する教育を徹底しています。
- なお、営業職員が外貨建保険を販売するにあたっては、生命保険協会にて運営している「外貨建保険販売資格試験」に加えて社内検定の合格を要件とするなど、お客様の立場に立った質の高いコンサルティングを推進しています。
- 学習方法についても、集合研修とあわせて時間や場所に捉われず、スマートフォンで映像視聴等が可能となるツールを導入し、主体的な学習による知識・スキルのレベルアップを図っております。

#### 営業職員の教育体系



## 5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

### 従業員教育や金融リテラシー向上への取組み

- お客様の金融リテラシー向上に繋がる取組みの一環として、生命保険だけでなく、金融商品・社会保障制度に関する豊富な知識を有するFP技能士(厚生労働省所管国家資格)資格をはじめとして、お客様本位の観点から以下の資格取得への取組を積極的に推進しております。

#### 各種資格試験(有資格者・累計合格者数等)

FP技能士 (3級以上)	日本健康マスター検定 (累計合格者) <sup>※1</sup>	ユニバーサルマナー 検定3級 <sup>※2</sup>	認知症サポーター <sup>※3</sup> (累計養成数)	ジェロントロジー検定 (累計合格者)	外貨建保険 販売資格試験
40,851名	9,980名	2,122名	33,214名	5,124名	42,810名

※1: 第1回～17回合計 団体受験企業別合格者人数ランキング第1位

※2: 一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が主催しており、高齢者、障がい者やベビーカー利用者など、多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。

※3: 認知症サポーターとは認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やそのご家族に対して出来る範囲で手助けを行います。所定の養成講座を受講した者を特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構が認知症サポーターと認定します。

### 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当社では、営業職員等に対する生命保険商品の募集時の評価について、お客様ニーズに沿った最適な商品提案ができるような適切な設定水準としております。
- 生命保険商品の募集に加え、ご契約の継続状況等や、お客様サービス活動も評価体系の一要素とし、ご加入時のみならず、ご加入後も、営業職員等に対して、お客様満足度の維持・向上に向けた動機付けを行う評価体系を構築しています。

## 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

### 利益相反管理態勢

- 役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」において利益相反による弊害を防止することを定めるとともに、利益相反管理方針等を策定し、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。  
(利益相反管理方針の概要はHPに記載しています。<https://www.sumitomolife.co.jp/antithetic/>)
- 利益相反管理部門であるコンプライアンス統括部は各部門が行おうとする取引が利益相反の管理対象取引に該当するか否かを判断し、管理対象取引に該当する場合は、取引に関与する部門間の情報の遮断や取引の中止などの適切な管理を行うこととしています。

### 代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保

- 委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、比較推奨販売等が適切に実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、毎年募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。
- 募集代理店における適切な比較推奨販売を確保する観点からも、募集代理店における保険募集の品質を評価する「品質取組手数料」を設けております。また、募集代理店に対し、販売手数料以外の名目で手数料の支払いは行っておらず、募集代理店向けの華美な施策等も実施しておりません。

※保険募集代理店にお支払いする代理店手数料の詳細についての考え方は[こちら](#)

## 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

## 資産運用業務・スチュワードシップ活動における利益相反管理

- 保険契約等の取引関係に関わらず、投資判断や議決権行使において資産運用部門の意思決定の独立性を確保すべく、ホールセール部門と資産運用部門との情報遮断等を行う体制としています。
- 責任投資委員会は、社外委員を委員長、かつ社外委員が過半数を占める構成とし、議決権行使等における利益相反に関し外部チェックを受ける体制を構築しています。
- 個別企業に対する議決権行使結果の開示を行うことで、スチュワードシップ活動の透明性向上に努めています。

## スチュワードシップ活動状況

(2021年7月～2022年6月)

## ○対話活動

企業価値向上のための対話 119件

議決権行使のための対話 175件

## ○議決権行使状況

	不賛同／全体	不賛同比率
企業数ベース	133／2,039	6.5%
議案数ベース	152／8,240	1.8%

個別の議案毎の賛否・反対理由についても開示しております。

## 責任投資委員会(委員構成※1および開催内容)

三浦亮太委員長	三浦法律事務所 弁護士	社外
國部克彦委員	神戸大学 教授	社外
松本巖委員※2	当社 執行役専務(資産運用部門担当)	社内

※1:2023年6月時点の委員構成を掲載。

※2:議決権行使の意思決定に関与するケースがあるため、利益相反に関する審議には関与しない。

開催時期	主な審議事項等
2022年6月	・株主総会における議決権行使の妥当性 ・資産ポートフォリオの2030年GHG排出量削減目標
2022年8月	・スチュワードシップ活動の振返り・年度計画
2023年2月	・責任投資の振返り・年度計画
2023年3月	・株主総会における議決権行使の妥当性 ・スチュワードシップ活動の状況等の報告

## 7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

### 実効性を高めるための体制整備及び評価指標(KPI)の状況(お客様満足度)

- 住友生命および生命保険事業等を行う国内子会社がお客さま本位の業務運営に関する認識を共有し取組みを推進するために「お客さま本位推進委員会」を設置し、本委員会においてグループベースでのPDCA機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めていきます。
- お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組みの実効性を高めるべく各種研修や教材提供を実施するとともに、職員アンケート等を通じて浸透度等を確認する体制を整備しています。
- お客さまの最善の利益を図るという観点から、当社の取組みを総体としてご満足いただいているかどうかを測る趣旨で、「お客さま満足度(総合満足度)」を評価指標(KPI)として設定しています。

#### 2022年度のお客さま満足度の状況

総合満足度	場面別満足度		
	ご加入時	ご加入後	お支払時
90.1%	96.6%	92.1%	97.1%

総合満足度、場面別満足度ともに、引続き高い水準を維持しております。

- Vitality契約者や定期的なコンタクトを実施したお客さまがより高い満足度を示しており、“住友生命「Vitality」”を通じた健康増進の価値提供やお客さまのご意向に沿ったアフターフォロー実施を推進してまいります。
- また、非対面でのサービス提供を希望するお客さまに対しては、「人」を「デジタル」で支える取組みを進め、さらなる満足度向上を図ってまいります。



## 7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

## 評価指標(KPI)の状況(特定保険契約)

- 市場リスクを有する特定保険契約に対してきめ細かく評価指標を設定することが「お客さま本位の業務運営」の一層の推進に資すると考え、「特定保険契約の取扱代理店数」「特定保険契約の新契約数」「特定保険契約における苦情発生状況」も評価指標(KPI)として設定しています。

## 2022年度の特定保険契約の状況

## ■ 取扱代理店数

257代理店

## ■ 新契約件数

新契約件数		96,874
内訳	代理店扱	81,819
	営業職員扱	15,055

## ■ 苦情発生状況

(単位:件)		計	外貨	変額
特定保険苦情		1,433	1,103	330
扱別	代理店扱	1,040	941	99
	営業職員扱	393	162	231

## ＜苦情の状況＞

特定保険契約全体の苦情件数は全体で1,433件となっております。

外貨建保険の苦情は1,103件、変額年金保険の苦情は330件となっております。

## ＜お客さまへの対応＞

動画によるリスク説明資料の導入を始め、社外アドバイザーのご意見を取り入れるなど募集資料上でのリスク説明強化を進めており、引き続き外貨苦情の縮減に向けた取組みを継続してまいります。