Empowering **the Next Generation**

～次世代のために持続可能な活力ある社会づくりを～

Empowering **Women & Health**
ずっと輝く女性と健康

Empowering **Peace of Mind**
ずっと大きな安心

Empowering **Insurance Framework**
ずっと頼もしい生命保険事業

生命保険協会の社会的責任活動について

生命保険協会 SR報告書 2015

一般社団法人
生命保険協会

Empowering **the Next Generation**

次世代のために
持続可能な活力ある
社会づくりを

01
Empowering
Women & Health
ずっと輝く
女性と健康

子育てと仕事の
両立を支援しています。

女性が働きやすい
環境の整備を行っています。

健康意識向上の
働きかけを行っています。

高齢者をはじめとしたお客さまに
安心をお届けしています。

02
Empowering
Peace of Mind
ずっと大きな安心

国民の自助・自立のための
環境整備を行っています。

03
Empowering
Insurance Framework
ずっと頼もしい
生命保険事業

CONTENTS

トップメッセージ P04

［ 特集 01 ］
Empowering **Women & Health**
ずっと輝く女性と健康 P06

- 子育てと仕事の両立支援プロジェクト
- 女性の活躍推進に関する行動指針の制定
- 生命保険各社の取組事例の共有化
- 健康増進啓発プロジェクト
- 生活習慣病予防知識の普及
- 健康管理アプリ「健増くん」

［ 特集 02 ］
Empowering **Peace of Mind**
ずっと大きな安心 P10

- 高齢者向けサービス向上への取組み

［ 特集 03 ］
Empowering **Insurance Framework**
ずっと頼もしい生命保険事業 P11

- 保険業法改正への対応と保険募集態勢構築の後押し
- 私的保障の充実に向けた税制改正要望
- 国際的な保険監督基準・国際会計基準への意見表明

健全な制度運営のために P12

- 暮らしと社会を支える生命保険
- 適切に業務を行うための取組み
- 健全性・公平性確保のための取組み
- コンプライアンスの向上と人材育成
- ご意見の反映と苦情・紛争の解決支援
- わかりやすい情報発信

社会に貢献するために P26

- 社会貢献活動3ヵ年計画にもとづく取組み
- 環境問題への取組み
- 生命保険各社の社会貢献活動

生命保険文化センターの取組み P32
生命保険協会の概要 P34
生命保険相談所一覧 P35

［ **生命保険協会のSR活動** ］ますます大きくなる生命保険事業の社会的役割と責任を果たし事業価値の向上を目指すため、その活動全般において、社会的責任（Social Responsibility, SR）の遂行という観点をより意識し、社会に貢献し続ける取組みをいいます。

［ **編 集 方 針** ］生命保険業界がその社会的責任にもとづいて取り組む活動について、消費者の皆さまにご理解いただくために、生命保険協会は、「SR報告書2015」を編集、発行いたします。

［ **SR報告書の対象範囲** ］生命保険協会が取り組む活動を中心に紹介していますが、当協会に加盟する生命保険会社42社（平成27年6月現在）、生命保険文化センターが取り組む活動についても一部紹介しています。

［ **SR報告書の対象期間** ］平成26年4月1日から平成27年3月31日までを報告対象期間としています。報告内容として必要な場合には、一部に対象期間から外れた内容を含みます。

トップメッセージ

Empowering **the Next Generation**

次世代のために持続可能な活力ある社会づくりを

一般社団法人
生命保険協会 会長　渡邉 光一郎

わが国は急速な少子高齢化の進行に直面しており、社会・経済システムの抜本的な再構築が急務です。政府においては成長戦略とともに社会保障・税一体改革等のさまざまな取組みが展開され、社会保障制度は官民一体で支えていくべきものと位置づけられています。

生命保険会社は、年間約23兆円の保険金・給付金等をお支払いすることにより国民の自助努力を支えています。同時に、約360兆円の総資産を保有し、成長分野への投資や海外への事業展開等、わが国の経済活動の活性化に貢献する役割も担っています。また、約34万人の雇用のうち約8割が女性であり、様々なダイバーシティの取組みを推進しています。

社会・経済が変革期にある今、成長戦略の実践主体は私たち民間であるとの意を強くし、平成26年度は以下の3つの活動に重点的に取り組んでまいりました。

01 Empowering **Women & Health**

ずっと輝く女性と健康

生命保険協会は、女性が最大限能力を発揮できる環境整備を進めています。昨年度、「女性の活躍推進に関する行動指針」を制定し、会員各社の取組事例の共有化を推進しました。また、「子育てと仕事の両立支援プロジェクト」を開始し、保育所・放課後児童クラブへの助成活動を行うことで、104名の児童の新規受入れと約6,000名の児童を預かる保育施設の質の向上につなげることができました。

女性をはじめ、すべての国民が健康で能力を発揮しながら社会に参加するためには、健康寿命の延伸も重要な課題です。昨年度、生命保険協会のネットワークを活かし、地方自治体や地元メディア等と連携した「健康増進啓発プロジェクト」を開始しました。約18,000名を集客したイベント開催、健康管理アプリ「健増くん」や厚生労働省等と作成した健康啓発冊子の提供により、地域でのセルフメディケーション意識の向上に取り組みました。

こうした取組みは、次世代のため、地域社会の発展にもつながる社会貢献活動として、今後も積極的に推進してまいります。

02 Empowering **Peace of Mind**

ずっと大きな安心

私たちは東日本大震災を通じ、生命保険の原点そしてお客さまに「安心」をお届けする使命を改めて確認しました。これまで、生命保険協会は、自主ガイドラインの策定や、消費者の声を集約・分析し会員各社で共有する取組み、全国の消費生活相談員の方々等と意見交換を行う「せいほ意見交換会」等を通じ、お客さまの目線に立った経営品質の向上に取り組んでまいりました。

昨年度、超高齢社会の進展を見据え、「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定しました。自主ガイドラインにもとづき、高齢者の特性にも配慮した会員各社の取組みを高度化することで、お客さまがいくつになっても安心して生命保険サービスを利用できる態勢整備を進めました。

平成28年からは番号制度が導入されます。生命保険協会では、税分野での実務対応の準備を着実に進めるとともに、民間利活用が実現することを要望しています。番号制度の利活用により、保険金のお支払い等をより確実かつ迅速に進めることが可能となり、高齢者をはじめとするお客さまの利便性が大幅に向上するものと期待しています。

03 Empowering **Insurance Framework**

ずっと頼もしい生命保険事業

生命保険は、国民の生活保障を支える私的保障の中核的役割を担っています。昨年、保険業法が改正されたことを受け、生命保険協会は会員各社の適切な業務の推進を後押ししています。また、国民が安心して生命保険に加入し継続できるよう、生命保険協会は生命保険料控除制度の拡充を要望しています。

国際金融規制や国際会計基準のあり方等についても意見を積極的に発信し、会員各社がグローバル経済と一体的に成長していく基盤整備を進めています。

本年、コーポレートガバナンス・コードが策定され、スチュワードシップ・コードとともに、企業と投資家の対話の一層の活性化が望まれています。生命保険協会は、41年間にわたり、株式価値向上に向けた取組みとして、企業と投資家の対話の充実を提言しています。会員各社も、議決権行使基準の改正等、対話の一層の充実に向けた取組みを強化しています。

平成26年度、生命保険協会は、一般社団法人への移行と地方組織の再編を完了した「新創業の年」でした。これからも本部と地方が一体となって、次世代のために持続可能な活力ある社会づくりに向けて、私たちの「力」を発揮してまいります。

平成27年6月

特集01 Empowering **Women**

ずっと輝く女性

女性が働きやすい
環境の整備を行うとともに、
子育てと仕事の両立を支援しています。

女性が輝ける社会を目指して

【子育てと仕事の両立支援プロジェクト】

当協会では、政府の成長戦略でも女性の活躍推進が大きな柱として掲げられるなか、女性の活躍・社会進出の妨げになっている待機児童問題の解決に向けて、働きながら安心して子育てできる環境を整備していくことを目指しています。平成26年度より保育所・放課後児童クラブの受け皿拡大や質の向上の取組みに対し資金助成を行い、子育てと仕事を両立できる環境の整備に貢献しています。

子育てと仕事の両立支援プロジェクト

（平成26年度）

応募総数	全国39都道府県から 合計322件
支援実績	99施設
助成総額	3,000万円

- 新規児童受け入れ104名
- 約6,000名を預かる既存施設の質の向上に貢献

VOICE

from 助成先施設

笑顔あふれる地域密着型の施設を目指して

特定非営利活動法人
みどり保育園 理事長
中村 洋子さん

人口が多い地域ではありませんが、みかん畑や山と海に囲まれた自然豊かな所に、貴会の助成金を利用し保育園を新設しました。隣の小学校の児童や地域の方々との交流の場を作り、保護者にも田植え・稲刈り・夏祭りなど色々な体験をしてもらえればと考えております。保護者が安心して預けられる地域密着型の施設として、そして素敵な笑顔があふれる保育園になれるよう頑張りたいと思います。本当にありがとうございました。

助成金で購入した遊具で遊ぶ子どもたち（あゆみ保育園）

女性の活躍推進に関する行動指針の制定

当協会では、女性の力が社会全体の活力向上や持続的な経済成長の実現に向けて不可欠であると認識しています。そのうえで、女性が最大限能力を発揮できる環境の整備に必要な行動項目について生命保険各社への共有・浸透を図り、経営層のリーダーシップのもと、各社のより一層の自主的・積極的な取組みを推進することを目的に、「女性の活躍推進に関する行動指針」を制定しました。

行動項目

1. 女性の活躍推進に関する意識と取組みの浸透
2. キャリア意識の向上
3. キャリア形成の支援
4. 多様で柔軟な働き方の推進
5. 管理職層の意識・マネジメント改革

生命保険各社の取組事例の共有化

各社の自主的・積極的な女性活躍推進策の検討や行動計画の策定を支援することを目的に、各社の子育て支援・キャリアアップ支援等の具体的な取組みを事例集として取りまとめ、共有しました。

生命保険各社の取組みを取りまとめた事例集より　平成25年度実績

女性雇用率

就労者全体に占める女性比率	77.5%（約26.1万人）
内勤職における女性比率	55.6%（約5.8万人）
営業職における女性比率	87.5%（約20.2万人）

※就労者全体における女性比率42.8%
出所：総務省「労働力調査」

管理職登用率

管理職全体に占める女性比率	12.1%（約3,500人）
内勤職における女性管理職比率	8.6%（約1,700人）
営業職における女性管理職比率	19.9%（約1,800人）

※課長級以上の管理職における女性比率7.5%
出所：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」

女性採用率

新規採用者全体における女性比率	88.0%（約5.1万人）
内勤職採用における女性比率	67.4%（約4,300人）
営業職採用における女性比率	90.5%（約4.7万人）

※入職者全体における女性比率43.0%
出所：厚生労働省「雇用動向調査」

VOICE

from 生命保険協会職員

私らしく、業界や社会に貢献したい

生命保険協会 企画部
周藤 晴香

組織・法務関係業務を経験後、現在は、税制に関する業務を担当しています。当協会では、若い頃から責任ある業務を任せてもらえるため、やりがいは大きく、関係各方面からの声を肌で感じることができます。同時に、困った時には上司や先輩からの助けもあり、失敗を恐れず存分に挑戦できる環境にあると思います。今後も、自らの仕事の付加価値を高めることを意識し、業界の発展や安心できる社会の実現に貢献していきたいと思います。

特集 01 Empowering Health

ずっと輝く健康

国民の自発的な健康づくりを
サポートしていくことで国民の健康意識の向上を図り、
健康寿命の延伸に貢献しています。

すべての国民が健康で
能力を発揮できる社会を目指して

健康増進啓発プロジェクト

当協会では、地方自治体や地元メディアとともに「運動」と「食」をテーマとした健康増進イベントを各地で開催しました。著名人や有識者による基調講演やパネルトーク、ウォーキング大会の実施を通じ、健康に対する意識の変革や有効な健康管理方法を知るきっかけの場を提供しました。全国４か所で開催・協賛したイベントには総勢約18,000名もの皆さまに参加いただきました。

「Healthink Festival（福岡市）」
（約400名）
パパイヤ鈴木さんと藤本一精さんの講演会・健康教室を開催

「元気!健康!フェアin とうほく（仙台市）」
（約1,200名）
有森裕子さんと山下佐知子さんによる健康・挑戦をテーマにしたパネルトーク

「瀬戸内倉敷ツーデーマーチ」
（約8,500名）
ウォーキングを通じて体力づくり、健康づくりを図った（倉敷市長が笑顔で参加者を送り出す）

VOICE

「楽しく」「分かりやすく」伝えられた健康フェア

仙台イベント主催
河北新報社
佐藤 琢雄さん

東北大学医学系研究科を中心に40名以上の講師を招いて、最新・最先端の健康情報をお届けしており、今回は有森裕子さん、山下佐知子さんにもご参加いただきました。これまでで最も「楽しく」「分かりやすく」伝えることができた健康フェアになったと思います。

from 新聞社担当者

健康について考え、体を動かしながら楽しく学ぶ機会

福岡イベント主催
西日本新聞社
中村 祐介さん

健康寿命が注目される中、健康（Health）について考える（Think）ことを目的に「Healthink Festival」を開催しました。振付師・パパイヤ鈴木さんやタレント・藤本一精さんなどにご講演いただき、実体験に基づく食事の摂り方やストレッチ体操を楽しく学ぶ良い機会となりました。

仙台イベントで講演いただいた東北大学 辻一郎教授より

「健康寿命延伸講座」と題しまして、中高年の方々が元気に長生きするための生活習慣をご紹介しました。とくに、定期的に運動することは、高血圧や肥満、心臓病などの予防に役立つだけでなく、気持ちを明るくし、さらには認知症の予防にも効果があることを紹介しました。また、明るく前向きな気持ちを持つことが、身体の健康や寿命にとっても大変良いということをお話しました。ご来場いただいた皆さまのご参考になれば幸いです。

生活習慣病予防知識の普及

生活習慣病予防知識・セルフメディケーション意識の浸透を図ることを目的に、厚生労働省・健康日本21推進全国連絡協議会との連名で、生活習慣病予防啓発冊子を作成しました。この冊子は、健康増進イベントや当協会・生命保険文化センターの諸活動において約100万部を配布・活用してきました。また、生命保険各社の健康増進に係る取組みを事例集として取りまとめ、共有しました。

健康管理アプリ「健増くん」

「運動」と「食」を中心に、多彩な機能で健康増進を幅広くサポートするスマートフォン用オリジナル健康管理アプリ「健増くん」を開発し、無償提供を行っています。

健康管理アプリ「健増くん」

http://www.seiho.or.jp/app/

歩数計

歩数やそれに応じた消費カロリー・歩行距離の自動計測が可能です。

動画

タレントの藤本美貴さんの健康ヨガをはじめ、筋力低下を防ぐ貯筋運動やストレッチングなど、手軽にできる運動をご紹介。

カロリー検索

食事による摂取カロリーとウォーキングによる消費カロリーを比較表示し、適切な食事量や必要な運動量の把握が可能です。

タレント
藤本 美貴さんからのコメント

「今回、みなさんの健康づくりに役立つヨガのポーズを8つご紹介しています。少しずつでも毎日続けていただいて、みなさんの健康づくりをお手伝いできればとても嬉しいです。」

VOICE

瀬戸内倉敷ツーデーマーチに参加して

生命保険協会 広報部
白川 貴士

from 生命保険協会担当者

風光明媚な倉敷の町並と雄大な瀬戸内海の景色、そして、地元の海の幸いっぱいの海鮮汁に舌鼓を打ちながら、参加者の方達と一緒に40kmを楽しく歩くことができました。健康管理アプリ「健増くん」を実際に使用して、歩数計測や食事のカロリー検索をする様子を地元テレビ局に取り上げていただき、多くの方に「健増くん」を知っていただくきっかけとなりました。今後も健康寿命の延伸のため、健康づくりをサポートしていきたいと思います。

特集02 Empowering Peace of Mind

ずっと大きな安心

東日本大震災を通じ、生命保険の原点を改めて確認し、
これからもお客さまに確かな安心をお届けするとともに、
お客さまを支える態勢をさらに整えていきます。

お客さまが安心して
豊かに暮らせる社会を目指して

高齢者向けサービス向上への取組み

当協会では、お客さまからの信頼の一層の向上に向けて、従来よりお客さまからのご意見をいただく機会を設けるなど、さまざまな取組みを行っています。特に近年では高齢者の特性に配慮した取組みに注力しています。平成26年度は、保険加入時などの各場面において、適切でわかりやすい対応をしていくための基本的な考え方、留意点を整理した「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」の策定および生命保険各社の好取組事例の共有などを進め、生命保険業界における高齢者対応の高度化を図っています。今後もこうした取組みを継続して実施しながら、番号制度の民間利活用に向けた要望などを通じ、より確実な保険金等のお支払いに向けた態勢の整備に努めてまいります。

生命保険業界における高齢者対応

■ PDCAサイクルの高度化（情報の共有化から取組事例の共有化へ）

従来からの取組み ➡➡➡ 業界取組みのレベルアップ

- **高齢者の特性に係る情報共有**
  報告書「超高齢社会における生命保険サービスについて」の公表（平成25年6月）
- **高齢者に対する情報提供**
  高齢者向け情報冊子「今だから聞きたい！生命保険便利帳」の作成（平成26年3月）

「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」の策定

好取組事例の共有などを通じて各社がベストな取組みを目指す

左記ガイドラインなどを踏まえた各社の積極的な取組み

Value Upアンケートを通じて各社の取組事例を共有

P15～16参照

■ 番号制度の民間利活用に向けた要望

各社が、番号制度を利活用することができれば、例えば、次のような生命保険サービスの提供が可能となります

- ➡ 一人暮らしの場合 ― お客さまの死亡情報を確認することにより、確実に死亡保険金をお支払い
- ➡ 年金受給中の場合 ― お客さまの生存情報を確認することにより、確実に終身年金をお支払い
- ➡ 転居の場合 ― お客さまの住所情報を確認することにより、適切なタイミングで保全サービスをご提供

特集 03 Empowering Insurance Framework

ずっと頼もしい生命保険事業

国民の自助・自立のための環境を
さらに整備していくとともに、グローバル経済と一体的に
成長していくための基盤整備に取り組んでいます。

これからもお客さまに
頼られる存在を目指して

保険業法改正への対応と保険募集態勢構築の後押し

保険会社を巡る経営環境の大きな変化を踏まえ、平成26年5月に保険業法が改正され、保険募集の際の情報提供義務・意向把握義務などの保険募集に係る基本的ルールや、代理店などの保険募集人に対する体制整備義務が導入されました。当協会では、改正のポイントをまとめたQ＆A集を作成・公表するなど、生命保険各社の適切な保険募集態勢の構築・運営を後押ししています。

私的保障の充実に向けた税制改正要望

持続可能な社会保障制度の構築に向けた議論がなされる中、当協会では、公的保障・私的保障が各役割を果たし、国民の生活保障を支えていくことが重要であると考えています。この公私二本柱の生活保障という理念のもと、当協会では、私的保障の充実に向けて、自助努力を支援する制度である生命保険料控除制度等の拡充を要望してまいります。

国際的な保険監督基準・国際会計基準への意見表明

生命保険事業の国際化が進展するなか、各国の保険監督機関などで構成される「保険監督者国際機構（IAIS）」において国際的な保険監督基準の策定に向けた議論が、また「国際会計基準審議会（IASB）」において保険契約に関する国際会計基準の策定に向けた議論が行われています。当協会では、生命保険の事業特性が適切に反映されるよう、積極的に意見表明を行っています。

国際保険協会連盟（GFIA）を通じた意見表明

各国保険協会による情報連携・意見発信の強化を目的として、平成24年10月に「国際保険協会連盟（GFIA）」が発足し、当協会も設立時からメンバーとして加盟しています。GFIAの活動に精力的に参画し、IAIS等の国際機関に対する保険業界の意見発信力を高めていくとともに、GFIAのさらなる発展に寄与してまいります。

インドネシア生命保険協会との覚書の締結

インドネシア生命保険協会との協力関係および相互理解を促進し、共通の関心事項および活動について情報交換することを目的として、平成27年2月、同協会と覚書を締結しました。

国際保険協会連盟（GFIA）執行委員として総会で発言する
当協会窪野副会長

健全な制度運営のために

皆さまのご意見をうかがいながら、
生命保険各社の適正な運営を支援しています。各社のサービスの向上や経営改善を後押しし、安心と信頼を構築します。

生命保険業の健全な発達と信頼性の向上を目指して

暮らしと社会を支える生命保険

ご自身とご家族を守る生活保障の提供

生命保険は、大勢の人が公平に保険料を負担し合い、いざというときに、お互いに給付を受けられる「助け合い」「相互扶助」の仕組みにより、さまざまな保障を提供しています。生命保険各社は死亡・高度障害保険金をはじめ、入院・手術給付金や年金などのお支払いを通じ、皆さまの生活に貢献しています。

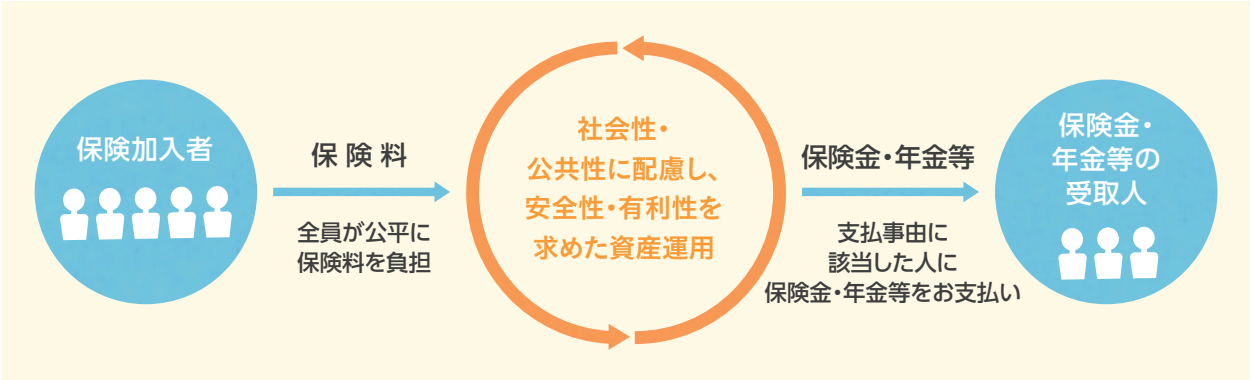
保険金・給付金等合計（平成25年度実績）
年間約23兆円
（1日あたり約630億円）

死亡・高度障害保険金など

医療保障としての入院・手術給付金など

老後保障としての年金など

■ 生命保険の仕組み（相互扶助の原理）



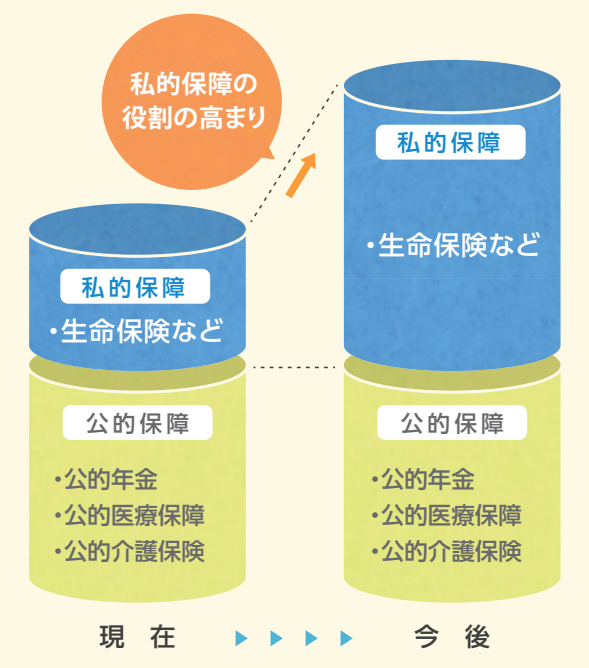
東日本大震災の経験を活かした対応

生命保険各社では、東日本大震災への取組みを踏まえ、災害対策や事務・サービスの見直しを行っています。事業継続計画（BCP）の見直しを行うことに加え、高齢者への対応など、平常時のお客さま対応の一層の充実に向けて取り組んでいます。また、当協会では「災害地域生保契約照会制度」を運営しており、災害救助法が適用された地域において被災されたお客さまが生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金の請求を行うことが困難な場合などにおいて、生命保険契約の有無のご照会に応じています。

私的保障の役割の高まり

わが国では、急速に進行する少子高齢化を受け、持続可能な社会保障制度の構築に向けて、さまざまな改革や議論が行われています。「公私二本柱の生活保障」という理念のもと、公的保障（公的年金など）と、自助努力による私的保障（個人保険、企業保険など）とが補完し合って国民の生活を支えていく体制を構築することが大切です。

■ 公私二本柱の生活保障



保険料の運用を通じて社会・経済活動を支援

生命保険各社の総資産は約360兆円で、世帯数で単純に割ると一世帯あたり約640万円になります（平成25年度実績）。各社は、皆さまの保険料のご負担を軽減しつつ、確実に保険金等をお支払いするために、お預かりした大切な保険料を安全性・有利性に加え、社会性・公共性にも配慮しながら運用をしています。また、当協会では、国内株式市場全体の活性化に向けた取組みを実施しています。

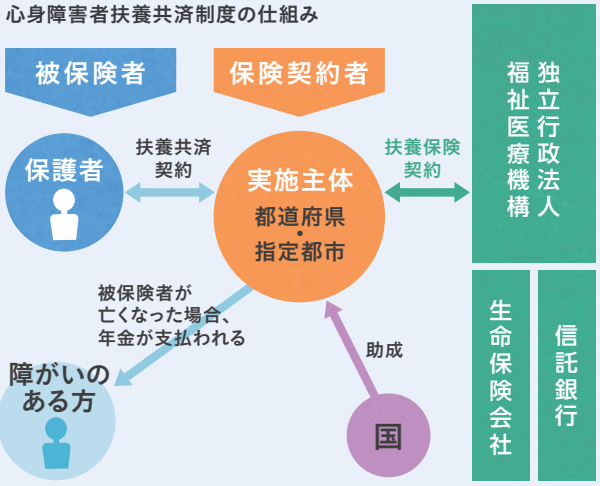
株式価値向上に向けた取り組み

当協会では、昭和49年度より41年間にわたり、株主・投資家の立場から、株式価値向上に向けた取り組みについて調査しています。コーポレートガバナンス・コードが策定され、日本版スチュワードシップ・コードとともに、企業と投資家の対話の一層の活性化が望まれる中、平成26年度も、企業・投資家の意識や取組みなどを調査し、経営目標の設定・公表、株主還元の一層の充実およびコーポレート・ガバナンスの充実について要望を公表しました。本調査を通じた企業と投資家のコミュニケーションの充実などが、株式価値の向上・株式市場の活性化に繋がるものと期待しています。

心身障害者扶養共済制度

障がいのある方を扶養している保護者が、自らの生存中に毎月掛金を納めることにより、保護者に万一（死亡・重度障害）のことがあったとき、障がいのある方に終身年金を支給する制度です。この制度は地方公共団体により実施されており、障がいのある方の生活の安定と福祉の増進に貢献するとともに、障がいのある方の将来に対し、保護者が抱く不安の軽減を図ることを目的としています。生命保険会社10社が共同で保険契約を引き受けて運営に協力しています。平成26年度末の加入者数は48,767名です。

心身障害者扶養共済制度の仕組み



健全な制度運営のために

適切に業務を行うための取組み

生命保険各社が遵守すべき「行動規範」

当協会では、生命保険各社やその役職員が遵守すべき「行動規範」を定めています。「行動規範」では、各社の事業経営や役職員の業務遂行における原則・基準を「行動原則」として定めるとともに、遵守すべき「基本的行動」を定めています。

行動規範

行動原則

- お客さま本位の行動
- コンプライアンスと高い企業理念に基づく行動
- 社会的責任に基づく行動

基本的行動

1. 商品の提案・提供から支払いまでの適切なお客さま対応の推進
2. お客さまや社会との相互理解の促進
3. お客さま情報の適正な取扱いと保護の徹底
4. コンプライアンスの推進
5. 反社会的勢力との関係遮断
6. 社会性等に配慮した安全・有利な資産運用の遂行
7. 環境問題への取組みの推進
8. 社会貢献活動の推進
9. 職員の人権尊重と活力ある職場環境の実現
10. リスク管理の徹底
11. 再発防止の徹底と説明責任の遂行

自主ガイドラインの策定と定期的な見直し

当協会では、商品の提案・提供からお支払いまでの各段階において、適切な取扱いを行い、お客さまに対して最良のサービスが提供できるよう、生命保険各社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱い・留意点を自主ガイドラインとして策定し、周知を図っています。自主ガイドラインについては、定期的に点検・見直しを行っています。

自主ガイドライン

消費者への情報提供
（生命保険文化センター作成）

- 生命保険の契約にあたっての手引
- 保険金・給付金の請求から受取りまでの手引

募集資料等の適正な表示

- 生命保険商品に関する適正表示ガイドライン
- 生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン

適切な保険金支払い

- 保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン
- 保険金等の請求案内事務に関するガイドライン
- 診断書様式作成にあたってのガイドライン

適正な募集

- 契約概要作成ガイドライン
- 注意喚起情報作成ガイドライン
- 契約締結前交付書面作成ガイドライン
- 市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン
- 正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン
- 未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン

個人情報保護

- 生命保険業における個人情報保護のための取扱指針（生保指針）
- 生命保険業における個人情報保護のための安全管理措置等についての実務指針（生保安全管理実務指針）

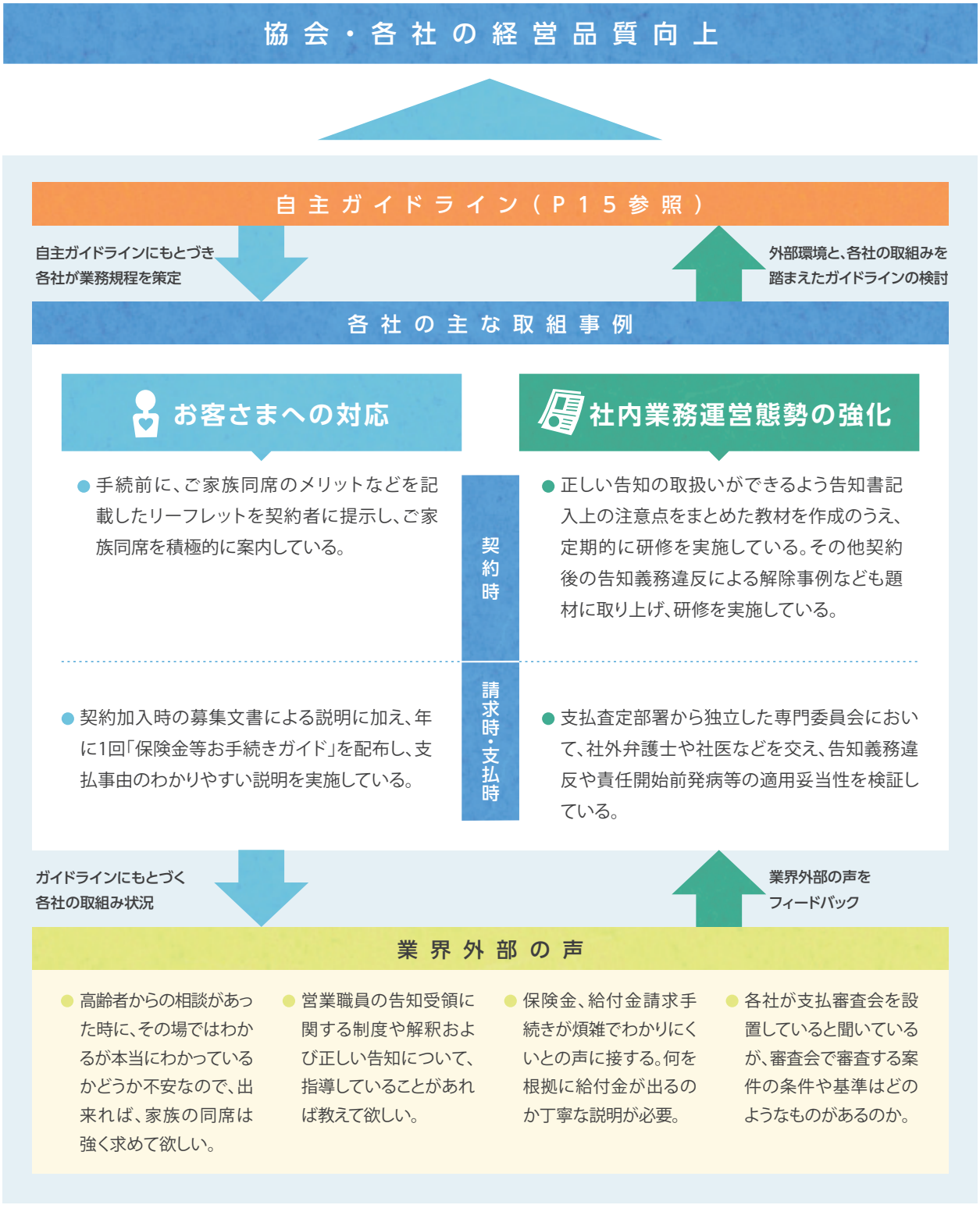
高齢者対応

- 高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン

生命保険各社の取組事例を毎年収集し経営改善に反映

当協会では、自主ガイドラインを踏まえた生命保険各社の取組みについて、原則として年1回、「Value Upアンケート」を実施しています。消費者からの意見・要望などを踏まえた各社の対応を含め、お客さまサービスの向上を目指して行った取組事例などを収集・共有化し、各社のPDCAの取組みを高度化させることで経営への反映を一層促進しています。

■ 自主ガイドラインのPDCAによる経営品質向上に向けた取組み



「大地震対策要綱」・「新型インフルエンザ等対策要綱」の策定

当協会では、災害発生時や新型インフルエンザなどの流行時においても、保険金等のお支払いなど重要な業務を継続し、生命保険事業の社会的責任を果たせるよう、対策を講じています。また、東日本大震災を踏まえて改訂した「大地震対策要綱」にもとづき、大地震発生を想定した訓練を実施しています。

「認定個人情報保護団体」としての活動

当協会は、平成17年4月に金融庁から個人情報の保護に関する法律にもとづき「認定個人情報保護団体」として認定を受けました。「個人情報保護指針」を策定し、生命保険各社に対してその遵守を指導・勧告するとともに、苦情の受付および各社に対する情報提供などを行っています。

健全性・公平性確保のための取組み

生命保険の悪用を防ぐための取組み

生命保険は、不当に利益を得るために悪用されることがあります（これを「モラルリスク」と呼んでいます）。「モラルリスク」の発生を防止するため、当協会では、さまざまな制度を設けています。また、犯罪死の見逃し防止のため全国の警察からの変死者などに対する生命保険加入状況の調査依頼（捜査関係事項照会）への協力や、お客さまへの特殊詐欺などに関する注意喚起に各都道府県の警察と協力して取り組んでいます。

「モラルリスク」を防ぐための制度

契約内容登録制度

複数の生命保険会社にまたがり、短期間に集中して契約し不正に保険金等を受け取ることを防止するため、契約内容を当協会の「登録センター」に登録し、ご契約の引き受けや保険金等のお支払いの判断の参考にしています。

支払査定時照会制度

保険金等のご請求があった場合などに、生命保険会社同士が必要に応じて、保険契約の内容について情報交換を行い、保険金等のお支払いなどの際に判断の参考にしています。

生保警察連絡協議会の運営

生命保険を不正に利用する犯罪を防止するため、警察庁と連絡会議を開催しています。また、全国54の地方協会と都道府県警察本部との間で「生保警察連絡協議会」を設置し、暴力団情勢の現状と対策やモラルリスク防止策、特殊詐欺などについて、情報交換を積極的に行っています。

反社会的勢力への対応について

当協会は、「行動規範」などにおいて、反社会的勢力との関係遮断を宣言しています。また、反社会的勢力およびその関係者との保険契約の解消に向けて、保険約款への暴力団排除条項の導入の後押しや反社会的勢力に関する業界データベースの構築、他団体との意見交換などの対応を行っています。

掲示用ポスター

マネー・ローンダリングに関する対策

マネー・ローンダリングとは、犯罪などで得た資金をあたかも正当な取引で得た資金に見せかけるために、その出所を偽装したり、隠したりすることです。当協会では、平成25年4月、マネー・ローンダリングなどの対策を目的とした「犯罪収益移転防止法」が改正・施行されたことを踏まえ、マネー・ローンダリングなどの対策について生命保険会社の理解を深めることを目的としたハンドブックやQ&A、お客さまへ向けた店頭掲示用ポスターの改訂などの対応を行っています。

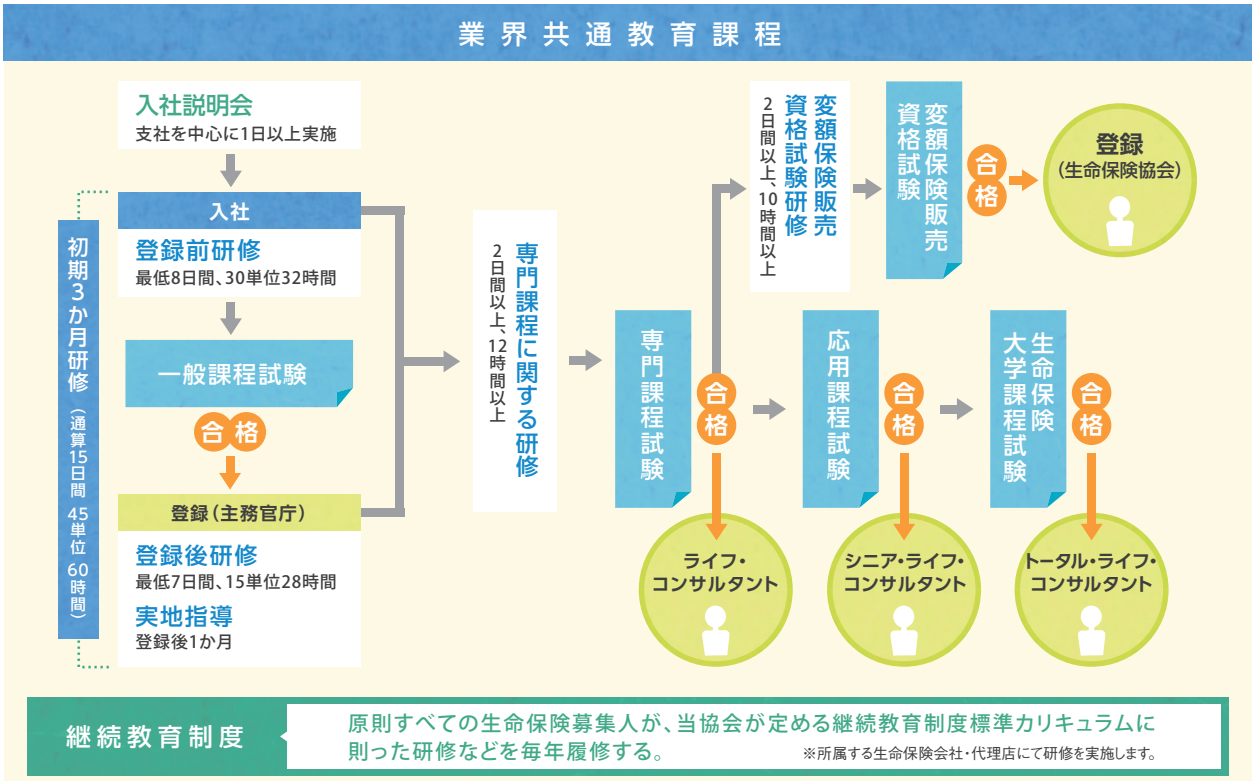
健全な制度運営のために

コンプライアンスの向上と人材育成

営業職員や代理店のために教育制度を運営

営業職員や代理店が生命保険の販売を行うためには、法令上、主務官庁に生命保険募集人の登録を行う必要があります。当協会では、登録のために必要とされる知識や資質・能力を確認するための「一般課程試験」を運営しています。また、より高いレベルでお客さまのニーズに対応できるように「専門課程試験」「応用課程試験」「生命保険大学課程試験」を運営しています。さらに、変額保険・変額年金保険の販売に必要とされる知識を修得するための「変額保険販売資格試験」を運営しています。当協会では、毎年、テキストなどの見直しを行い、教育内容の充実を図っています。

業界共通教育制度の体系図



各教育制度の目的、修得内容、合格者数（平成26年度）

試験	目的	主な修得内容	合格者数
一般課程	営業職員や代理店に求められる生命保険の基礎知識を修得すること	○ 募集時などにおけるコンプライアンス ○ 保全・アフターサービスの重要性 など	137,019人
専門課程	一般課程で得た基礎知識をもとに、さらに高水準の保険販売に関する専門知識・周辺知識を修得すること	○ 隣接業界の知識 ○ 社会保障制度・企業保障制度 など	70,120人
応用課程	応用力・実践力を養成し、ファイナンシャル・プランニング・サービスに必要な全般的知識を修得すること	○ 税の種類と計算 ○ 公的年金制度 など	24,791人
生命保険大学課程	業界共通教育体系の最高位に位置する課程で、生命保険や関連知識を専門的なレベルで修得すること	○ ファイナンシャル・プランニング ○ 個人保険・企業保険商品研究 など	34,934人
変額保険販売資格	変額商品の特徴や仕組みなどの知識を修得すること	○ 変額保険の種類と仕組み ○ 募集上の禁止・留意事項 など	40,178人

生命保険募集人の継続教育制度を実施

生命保険募集人がお客さま重視・法令等遵守の視点を持ち続けて募集活動を行うため、毎年、原則としてすべての生命保険募集人に対して継続的に教育する仕組み（継続教育制度）を構築しています。また、標準カリキュラムのフォローアップを毎年行い、継続教育の充実を図っています。

継続教育制度標準カリキュラム

1. コンプライアンス
2. 法令上の禁止行為
3. 適正な保険募集のために必要な知識
4. 保険金等の支払い等アフターサービス
5. 募集代理店による保険募集に関するルール
6. 銀行等による保険募集に関するルール

適切に業務を行うための取組みを促進

支払担当部門の人材育成

生命保険各社の支払担当者の業務能力の維持・向上を図るため、「生命保険支払専門士試験」を運営しています。平成26年度の合格者は2,838名でした。

生命保険面接士制度の運営

ご契約の申込時には、告知や医師の診査などにより健康状態を確認します。その手段のひとつに、生命保険面接士と面接する方法があります。当協会では、この生命保険面接士の認定試験を運営しています。平成26年度の合格者は1,469名でした。

研修会の実施

法令や自主ガイドラインを踏まえた適切な業務運営のために、生命保険各社の職員を対象に各種研修会を開催しています。また、業界のコンプライアンス向上への取組みの周知徹底を図っています。

試験会場の様子

生命保険支払専門士、生命保険面接士テキスト

TLC（生命保険協会認定FP）会の活動について

TLC会は、大学課程試験に合格し、生命保険協会が認定したトータル・ライフ・コンサルタント（生命保険協会認定FP（TLC））のうち、TLC会の趣旨に賛同した者が会員となっております。研修会やセミナー、講演会などを開催し、会員相互の啓発とTLCの称号に相応しい高度な知識・技術水準を維持することを通じて、多様化・高度化するお客さまのニーズに応えられるよう活動しています。

健全な制度運営のために

ご意見の反映と苦情・紛争の解決支援

「せいほ意見交換会」の開催と消費者関連団体への定期的な訪問

当協会では、消費者の声を把握し、また生命保険事業に対する正しい理解を促進することを目的に、生命保険文化センターと協力して「せいほ意見交換会」を開催しています。平成26年度は、全国で消費者行政・団体や報道関係者と計125回の意見交換会を開催し、多くのご意見をいただきました。また、日頃から消費者関連団体を定期的に訪問し、情報提供を行うとともに、生命保険事業や当協会の活動などに関するご意見をお聞きしています。

意見交換会の様子

「消費者の声」事務局の運営

生命保険各社の経営に消費者の声を反映させることを目的として、当協会にて受け付けた相談・苦情や意見・要望、裁定諮問委員会で出された外部有識者のご意見などを「消費者の声」事務局で集約・分析し、その結果を各社間で共有化しています。
また、各社の具体的な取組事例や実務を踏まえた考え方などの情報交換を行っています。

裁定諮問委員会はP23参照

VOICE

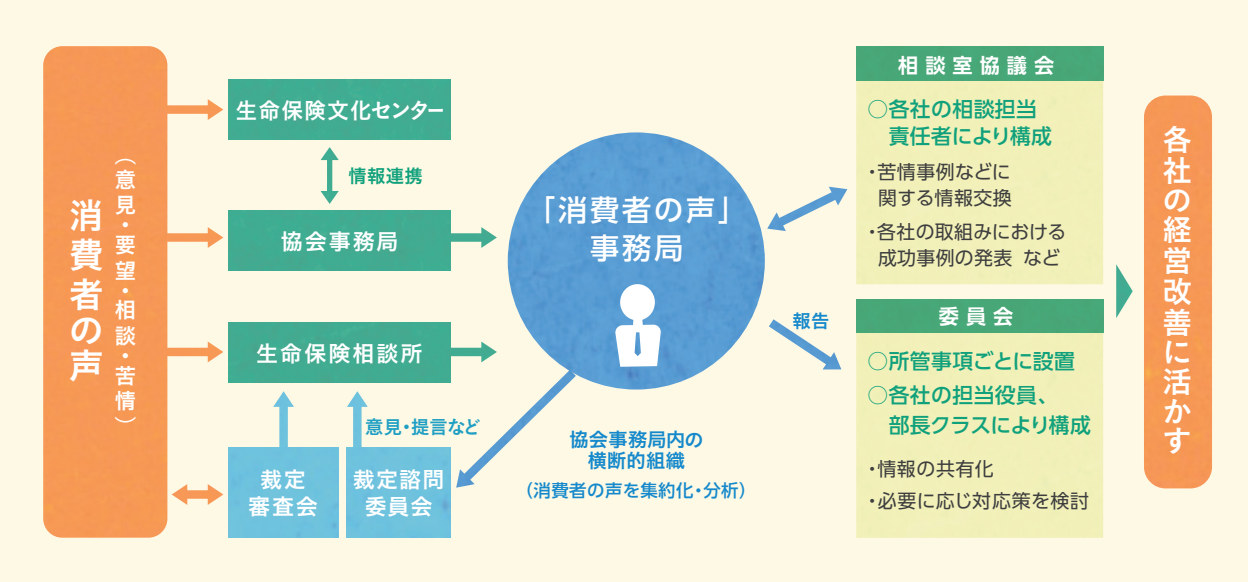
from 消費者団体

保険契約に思う

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)
副会長
青山 理恵子さん

聞くともなしに聞こえてきた電車の中の若い女性二人の会話「あの彼は本命ではないの。ホケンなの」「え?・・」。日常会話の中に一つの言葉として定着している保険です。
生保は生活上の様々なリスクに対応するために必須の保険であるにも拘わらず、その中味をしっかりと認識して商品選択ができているか疑問に思える昨今です。最近は商品設計もシンプルになったとはいえ、保険会社の売りたい商品と消費者の求める商品とのかい離を原因とする相談が、当協会の相談室にも少なからず寄せられています。生命保険協会には消費者の声を会員各社にフィードバックし、健全な企業姿勢の醸成に努力いただくとともに、保険業法改正に伴い整備された保険募集時の情報提供義務・意向把握義務等について徹底いただくことを期待しております。2016年には消費者裁判手続特例法も施行されます。思い切った意識改革が求められます。保険に入っていて良かった、保険を利用しない暮らしで幸いだったと言われるような保険であってほしい、それこそが健全な安心機能の保険と思います。

■ 消費者の声を経営に活かす仕組み



■ 平成26年度に「消費者の声」事務局で取り上げたテーマと取組事例

	テーマ	取組事例
平成26年度	高齢者	●申込時点で70歳以上の契約者に対しては、①親族を伴った募集、②複数回の面談による募集、③複数の募集人による募集のいずれかを必須としている。 ●70歳以上の契約者に対しては、営業職員、顧客サービス職員などによる訪問、お客さまサービスセンターからのアウトバウンドによる、年1回以上のコンタクト活動を実施し、安否確認、請求勧奨、保障内容・登録情報異動確認などを行う。
	転　換	●「保障内容の見直しの提案書」をお客さまにお渡しする際に、契約転換制度の仕組みや内容、転換制度をご利用いただくにあたっての注意事項や転換制度以外の保障見直し方法などについて、読み上げて説明することをルール化。 ●転換（見直し）前契約に貯蓄性のある保険・特約があり、転換（見直し）後には貯蓄性のある保険・特約がない場合、契約者の年齢や契約者と被保険者の関係をもとに一定条件のものを抽出し、契約者に対して、支社内務職員、もしくは外部委託確認会社による架電確認を実施。

【過去の取組事例】

	テーマ	取組事例
平成20年度	保険料の収納 契約の保全 アフターフォロー	・定期的に契約者を訪問し、契約内容の確認・説明を実施。
	高齢者	・複数回訪問・説明した上で契約を締結。契約時などに家族の同席を依頼。
平成21年度	手術給付金	・「ご契約のしおり」で手術給付金の支払いに一定の条件がある手術をすべて列挙し、その条件を図示。
平成22年度	説明不十分	・お客さまにご理解いただきやすい書面を作成するため、外部機関である消費者団体などの意見を反映。
平成23年度	解約手続	・解約手続のご案内のお知らせ欄に解約後の保険料の引去りについて記載。
平成24年度	高齢者（新契約関係）	・重要事項をよりわかりやすく解説した説明サポート資料を作成・配布。 同資料に高齢者専用フリーダイヤルを記載。
平成25年度	保全 アフターサービス	・手続き方法として、WEB完結、電話完結の処理を増やし、お客さまの利便性を向上。

消費者の方からの相談・苦情への適切な対応

生命保険相談所（生命保険相談室（東京）と各道府県53か所の連絡所）では、専門知識を持った相談員が、中立・公正な立場で相談・苦情などをお受けしています。また、苦情の解決依頼の申出を受けた場合には、関係する生命保険会社に対して、解決の依頼や和解のあっせんなどを行い、早期解決を支援しています。

相談の様子

生命保険相談所の受付件数

（単位：件）

年　度	平成25年度	平成26年度
一般相談	6,083	6,067
苦　情	5,463	5,186
合　計	**11,546**	**11,253**

「裁定審査会」における紛争の適切な解決

苦情申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても問題が解決しない場合、その申出の解決を図ることを目的に、生命保険相談所に「裁定審査会」を設けています。「裁定審査会」は、弁護士4名、消費生活相談員4名、生命保険相談所の職員2名の計10名の委員から構成されており、中立・公正な立場から、紛争の適切な解決を図っています。

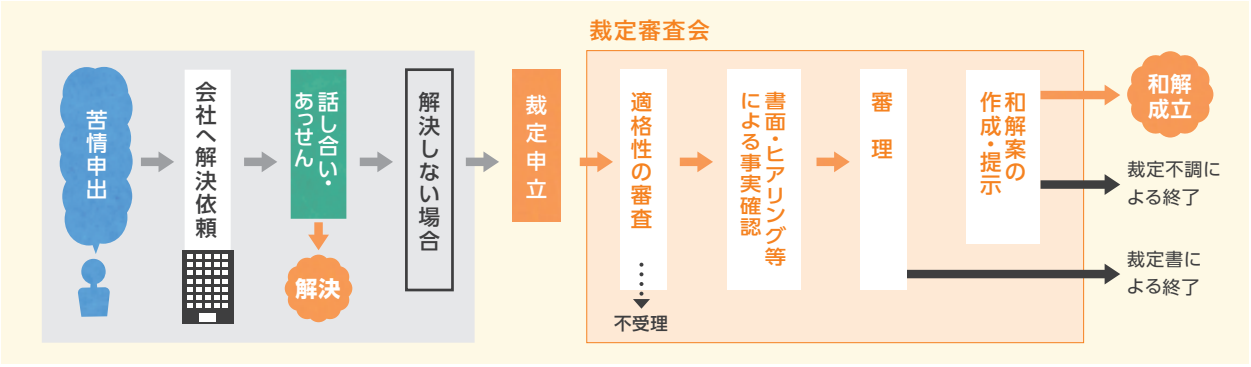
POINT 「指定紛争解決機関」

「指定紛争解決機関」とは、中立・公正なADR機関（裁判外紛争解決機関）として法令にもとづき金融庁から指定を受けた機関をいいます。当協会は、平成22年9月15日付で指定を取得しました。

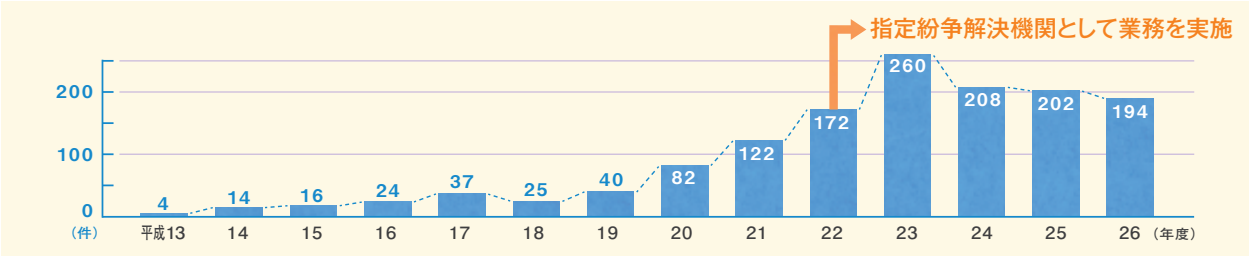
•「指定紛争解決機関」による手続きの主な特長

- 生命保険会社は手続きへの参加・協力が義務づけられています。
- 生命保険会社は裁定審査会の裁定結果を原則、受諾することが義務づけられています。
- 裁定審査会への申立を行う場合、お客さまの請求権に係る消滅時効の進行が中断します。
- 裁定審査会の手続きは、無料でご利用いただけます。

裁定審査会ご利用手続きの流れ



裁定審査会への申立件数の推移



外部有識者による「裁定諮問委員会」の設置

生命保険相談所では、外部有識者である学者、弁護士、医師、消費者団体の代表者、および当協会の常勤役員からなる「裁定諮問委員会」を設けています。同委員会は、生命保険相談所長（生命保険協会長）からの諮問・相談に応じるとともに、相談所の業務や「裁定審査会」の運営が公正・円滑に行われるよう、必要に応じて勧告・提言を行っています。同委員会で出された意見などについては、当協会や生命保険各社の取組みに反映させる仕組みを構築しています。

VOICE

from 生命保険協会職員

お客さまの緊張が和らぐよう笑顔の対応を

生命保険相談室
五十嵐 くるみ

私は、生命保険相談所にて、相談員や裁定審査会事務局をサポートする業務に携わっています。どちらの業務も、お客さまに接することが多々ありますが、皆さま不安げな面持ちで緊張されており、ご高齢の方も多くいらっしゃいます。その緊張が少しでも和らぐよう優しく言葉をお掛けし、笑顔で対応することを常に心掛け、相談・苦情の早期解決に向け、業務が適切に滞りなく運営されるよう、お客さまと相談員・裁定審査会事務局担当者との仲介役として日々業務にあたっています。

相談・苦情対応についての情報提供

当協会では相談・苦情の受付状況をまとめた「相談所リポート」や「裁定概要集」を発行しています。また、年に4回、項目別苦情件数や代表的な苦情などをまとめた「ボイス・リポート」を、全社版と各社版を作成・提供することにより、苦情の再発防止・未然防止を図っています。さらに、生命保険各社の苦情件数をホームページにおいて公表し、中立性・公正性・透明性の確保に努めています。

今後に活かすため苦情情報などを開示

生命保険業界では、当協会や生命保険各社にて受け付けたお客さまの声を経営改善に活かす取組みを進めています。お客さまに苦情内容の傾向や苦情に対する各社の取組みをご理解いただくため、当協会や各社のホームページにおいて、苦情の件数や内訳、保険金等の支払件数・支払非該当件数などに関する情報を開示しています。

■ ホームページでご覧になれる苦情情報など

■苦情件数	当協会受付分	◎
	各社受付分	◎
■苦情の内訳	当協会受付分	◎
	各社受付分	◎
■苦情の主な事例		○
■苦情等の対応状況（改善状況）		○
■保険金等の支払件数・支払非該当件数		○
■保険金等支払漏れなど		○

◎：当協会HPで開示
○：各社HPで開示（当協会HPからリンク）

健全な制度運営のために

わかりやすい情報発信

消費者との相互理解促進に向けた取組み

当協会では、皆さまとの相互理解を促進するため、切れ目なく、すべての世代に対応する「全世代対応型パッケージ」を構築し、金融・生命保険に関する理解向上のサポートに取り組んでいます。

ちびまる子ちゃんを起用した教育用DVDを提供

ⓒS.P/N.A

平成26年6月までに全国の小学校・公立図書館に配布完了。

高齢者を対象とした情報冊子の提供

全国の消費生活センター・消費者団体などに配布するとともに、生命保険学習会などで活用・周知。

❶学校教育活動

❷全国への無料講師派遣

❸消費者向け出版物

こども（幼児・小学生）	中学生	高校生	大学生等	成人一般

- 本取組みは、生命保険協会と生命保険文化センターとの連携事業です。
- 図中の❶～❸は、生命保険文化センターが主体となって実施している消費者啓発・情報提供事業の一環です。

❶は▶P.33「生活設計や生命保険に関する教育の支援」
❷は▶P.32「消費者向け啓発講座などへ講師を派遣」
❸は▶P.32「生活設計や生命保険に関する情報を発信」を参照ください。

生命保険の基礎的な知識を解説

当協会のホームページにおいて、生命保険について、知っておくと便利な基礎知識を掲載しています。「生命保険ってどんなもの？」から「生命保険の仕組み」「生命保険に加入するには」まで、幅広く体系的に解説しています。また、生命保険各社の生命保険商品に関する情報を手軽に入手できるよう、「生命保険かんたんナビ」を運営しています。各社のホームページの商品説明にリンクしていますので、より詳しい情報を入手することができます。

経営内容の開示基準の見直しと向上

生命保険各社のディスクロージャー（経営内容の開示）については、法令によって開示項目が定められています。当協会では、お客さまや投資家の利便性の観点から自主的に開示すべきと判断した項目を加えた業界統一のディスクロージャー開示基準を定めています。また、毎年見直しを行うことにより、情報開示のさらなる向上に努めています。

「生命保険事業概況」などの公表

生命保険各社の主要業績を毎月、四半期、上半期および年度ごとに取りまとめた業界全体の事業概況を当協会のホームページにおいて公表しています。また、主な業績の動向を簡潔にまとめた「生命保険の動向」や業績などの詳細な統計資料として「生命保険事業概況」を作成し、提供しています。

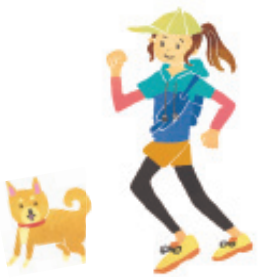
財務諸表などを説明した「虎の巻」の作成

生命保険各社の財務諸表などを皆さまにわかりやすく説明した「生命保険会社のディスクロージャー～虎の巻」を作成し、当協会のホームページにおいても掲載しています。

生命保険協会ホームページ
http://www.seiho.or.jp/

ディスクロージャー誌の提供

生命保険各社のディスクロージャー誌を、当協会の本部および地方協会に備え付けるとともに、全国各地の消費生活センターなどにも提供しています（約400か所）。なお、当協会のホームページにおいても各社の決算発表資料、上半期情報および四半期情報を掲載しています。



社会に
貢献するために

社会貢献活動３ヵ年計画を策定し、
それにもとづく活動や次世代に豊かな地球環境を
残すための活動に取り組んでいます。

社会の健全かつ
持続的な発展を目指して

社会貢献活動3ヵ年計画に
もとづく取組み

読み聞かせによる
“家族のきずな”推進活動

近年、「家族」を大切にする傾向が強まっている一方で、子どもとの接し方に悩みを抱える親も少なくありません。そこで、家族のきずなを深めるための取組みとして、当協会では、平成20年度より「読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動」に取り組んでいます。平成26年度は、「JPIC（出版文化産業振興財団）読みきかせサポーター講習会」に協賛し、読み聞かせ活動を普及・PRすることで、読み聞かせを通して家族で過ごす時間・場そのものを提供することに貢献しました。講習会は、32地域で実施され、合計3,067名の方々に参加いただきました。また、講習会において、参加団体に対し、講習会で学んだことを活かした「家族のきずな読みきかせ会」の開催を呼びかけ、実施いただいております。開催の際には、当協会が「家族のきずな読みきかせ会セット」を提供しています（平成26年度は18,240セットを提供）。

読み聞かせ会

読み聞かせ講習会

■ 家族のきずな読みきかせ会セット（絵本）

子育て家庭支援団体への助成活動

少子化や核家族化が進行する中で、子育ての悩みなどを抱える保護者が増加しています。そこで、地域社会における子育て環境の整備に寄与するため、就学前の子どもの保護者など（妊婦を含む）を支援する民間非営利の団体・グループなどに対して資金を助成しています。平成26年度は63の団体に、総額1,400万円の助成を行いました（これまで10年間で計658団体、約1億3,711万円を助成）。また、助成対象団体の活動現場の雰囲気や工夫を当協会ホームページで紹介しているほか、団体の活動内容などをまとめた報告書を発行するなど、子育て家庭支援活動に関する情報発信も行っています。

VOICE

from 子育て家庭支援団体

ベビーサロンとよちよちサロンで友達の輪を広げる

特定非営利活動法人
子育て支援あげお 代表
大場 玲子さん

初めての出産は、子育てに対する不安がいっぱい。また、転居してきたばかりの方は、周りを見回しても同じ状況の知人もなかなかいません。そのような中、パパがお仕事に行ってしまうと、赤ちゃんと自宅で2人きりになってしまい、不安で寂しく、行くところもありません。そんなママたちと赤ちゃんに楽しくベビー体操をしていただくとともに、情報交換の場を提供することで、子育ての不安を取り除き、笑顔の輪・友達の輪を広げています。

活動の様子

元気シニア応援団体への助成活動

高齢化がますます進展する社会においては、高齢期に至っても健やかで心豊かに生活できる活力ある社会を実現し、長寿を全うできるよう生涯にわたる健康づくりの重要性が増しています。そこで、当協会では、平成26年度より高齢者の健康管理・増進、自立支援、生きがいづくりなどの活動を行っている民間非営利の団体・グループに対して資金の助成を開始しました。平成26年度は39の団体に、総額500万円の助成を行いました。

■ 平成26年度助成対象団体の活動内容

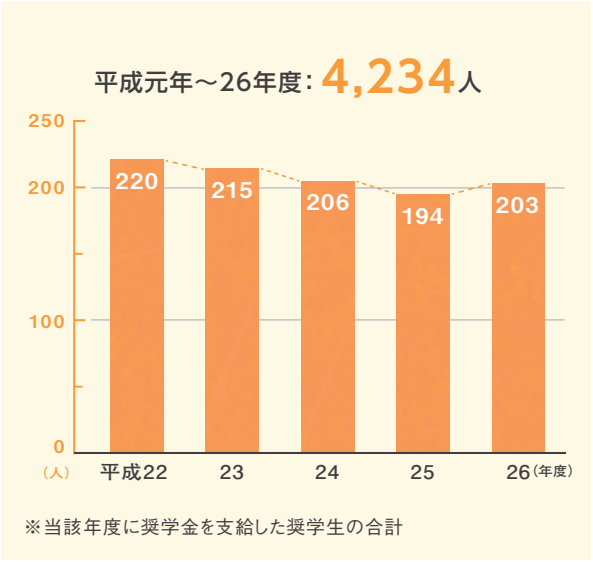
身体向上活動 虚弱化予防のための健康体操やウォーキングなど **17団体**	**自立支援活動** 外出支援による閉じこもり防止対策など **5団体**	**生きがいづくり活動** 各種趣味活動などを通じた心身の健康確保など **3団体**
交流活動 交流サロンでのコミュニケーションによる心身の健康確保など **14団体**	**支援者養成活動** 認知症サポーターの育成など **3団体**	**その他** 食育・傾聴活動を通じた心身の健康確保など **7団体**

※複数の内容を有する活動等があることから、合計数は助成対象団体数とは一致しない

介護福祉士の育成支援

高齢化社会における高齢者介護の担い手として、介護福祉士には大きな役割が期待されています。その養成を支援するため、平成元年から26年間にわたって「介護福祉士養成奨学金制度」を実施しており、卒業生は全国各地の介護福祉の第一線で活躍しています。平成26年度は、203名の学生に返還義務のない奨学金（年間24万円）を支給しました。

■ 介護福祉士養成奨学生数の推移



※当該年度に奨学金を支給した奨学生の合計

VOICE

from 奨学生

介護の楽しさを教えてくれた方々に恩返ししたい

青森明の星短期大学
佐藤 千紘さん

入学当初は、利用者の方々のニーズに合わせた対応が必要であり、責任も重い介護の仕事が、私に務まるだろうかと不安がありました。しかし、優しく指導してくださる先生や実習先の職員の方々、そして何より利用者の方々の笑顔に何度も助けられながら、たくさんの経験を積むことで、介護という仕事の楽しさや、やりがいを知るとともに、介護の技術を磨くことができ、自信もつきました。立派な介護福祉士になって、今までお世話になった方々に少しでも恩返しできるように、これからも努力していきたいと思います。

実習の様子

外国人留学生の支援

国際化が進展する中、国際貢献と人材交流の一層の充実を目的として、これまで347名の東南アジア・東アジア等からの留学生に返還義務のない奨学金を支給（2年間）しています。

地域に根ざした住み良い社会環境づくりへの取組み

各都道府県には、各地域における生命保険事業の健全な発展を目的として活動する地方協会があります（全国54か所）。各地方協会では、各社の職員が協力しあって、それぞれの地域に根ざした地方CR（Community Relations＝地域社会との良好な関係づくり）活動を実施しています。

ふるさと美化清掃活動

福祉巡回車寄贈式

環境問題への取組み

行動計画や数値目標の設定

生命保険業界では、「生命保険業界の環境問題における行動指針」・「生命保険業界の低炭素社会実行計画」の策定、数値目標の設定および生命保険各社の取組状況の共有化を通じ、環境問題に取り組んでいます。特に、「低炭素社会実行計画」にもとづき2020年度までの目標および2020年度から2030年度までの目標を設定し、積極的な取組みを推進しています。また各社における取組みをより一層推進させるため、毎年実績のフォローアップを行っています。

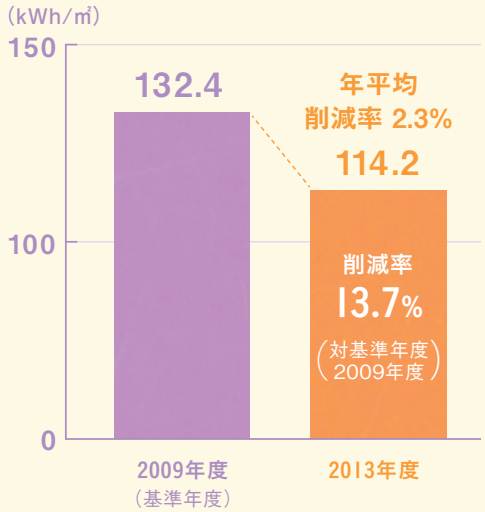
2020年度までの目標

2020年度の会社全体における床面積あたりの電力消費量を2009年度比で年平均1%削減することを目指す。

2030年度までの目標

2020年度から2030年度までの間、会社全体における床面積あたりの平均電力消費量が、2020年度までの目標をさらに下回る水準になることを目指す。

■ 床面積あたり電力消費量



各社における取組事例

事業を通じた取組み

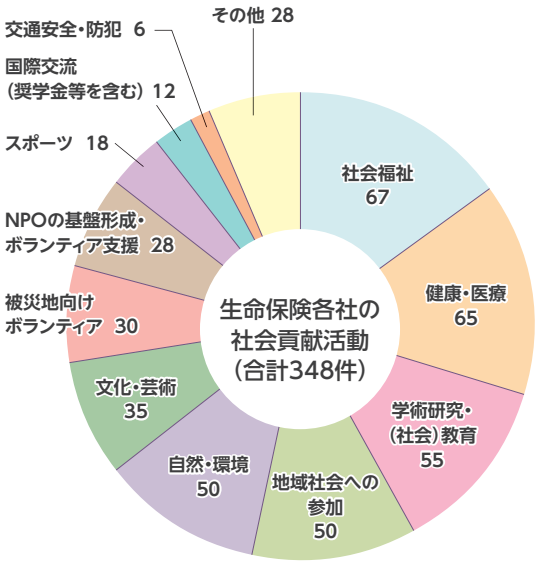
- 環境配慮型投資用ビルの建設・投資用ビルへの改修など
- 環境問題に取り組む企業・個人への優遇金利制度の導入
- 株式運用において環境配慮型企業を選定
- 約款・帳票の電子化

オフィス環境整備

- 省エネ機器の導入など、節電への取組みの促進
- エネルギー利用効率の向上に向けた取組み

屋上の緑化(取組みの一例)

生命保険各社の社会貢献活動



※複数分野にまたがる活動については、重複して計上されているものがあります。
※独自の財団や各種事業団（福祉事業団、厚生事業団など）、基金の設立などによるものを含むほか、一部にグループ企業全体としての取組みも計上されています。

社会福祉

- 子育て支援団体の表彰制度、育児をテーマとするイベントの開催
- 障がいのある方への支援（自立支援を目的とした生産品の購入、製作活動の支援、寄附、募金活動）
- 学童保育へのプログラム提供、子育てに関する研究助成
- 児童養護施設・特別支援学校の子どもたちや高齢者および障がいのある方への音楽鑑賞、スポーツ活動などの機会の提供

健康・医療

- がん・難病の患者に対する支援活動
- 先進的な専門医療の研究・提供
- 生活習慣病やがん、各種難病などに関する研究および研究支援

小児療養施設にプレイルームを寄贈

- 献血、各種ドナー登録、募金活動、健康やがん早期発見などに関する情報提供・啓発活動

学術研究・（社会）教育

- 各種研究助成金の提供、奨学金事業の運営
- 職場体験の受け入れ、大学での寄附講座の開設
- 学生向けの金融教育
- 産学連携活動

大学に寄附講座を開設

- 保険に関する小中学生向け学校教材の制作・寄贈

地域社会への参加

- 駅前や地区の清掃、地域施設の花壇づくり・植樹
- 地域で行われるボランティア活動などへの参加・支援
- 祭りへの参加、史跡の保存、公共施設の運営協賛

動物園の花壇づくり・植樹活動

- 認知症セミナーの開催および認知症サポーターの養成

自然・環境

- 環境保護団体への寄附、植樹および森林保全活動の実施、緑地化推進のための助成、環境絵画コンクールへの協賛
- エコキャップを回収し、途上国へワクチンを寄附

緑地の保全活動を実施

文化・芸術

- ホール・美術館の運営・支援、美術展・コンサートなどの開催・協賛、障がい者や子どもたちの招待
- 絵画コンクールの開催、舞台技術者の表彰、地域伝統文化の支援、若手作家の育成支援

ボランティアコンサートの開催

被災地向けボランティア

- 復興支援活動
- 被災地の物産品の販売協力、社内食堂での使用
- 被災地のボランティア活動（清掃活動、水田整備）、募金活動

東日本大震災被災地域で人形劇を開催

NPOの基盤形成・ボランティア支援

- チャリティーイベントを開催し、募金をNPO団体などに寄附
- 職員によるボランティア活動への参加
- 青少年や高齢者を支援する団体への助成、表彰

チャリティーバザーに協力

スポーツ

- 子どもを対象としたスポーツ教室の開催
- 障がい者スポーツ大会への協賛・支援

ゴールボールの体験授業を実施

国際交流

- 奨学金制度の運営、医師の海外留学支援
- 生命保険事業に関する海外でのセミナーの開催
- 発展途上国での学校建設や児童への物品寄贈

交通安全・防犯

- 全国新入学児童を対象に、交通事故傷害保険付の「黄色いワッペン」を贈呈
- 地域における子どもへの犯罪防止や防犯情報の提供活動
- 職員が防犯グッズを携行し、地域防犯活動を展開

その他

- 書き損じはがき、使用済み切手、ベルマーク、ペットボトルキャップ、プルタブ・アルミ缶などを収集し、物品を寄贈
- 待機児童解消に向け、保有不動産へ保育所を誘致する取組みを実施

生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会（JAIFA）の取組み

公益社団法人 生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会（JAIFA）は、生命保険募集人が会社という枠組みを越えて集まり、相互に研鑽し合うために生まれた団体です（平成26年度の会員数は、33,937名）。JAIFAでは、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

- 愛のドリーム募金（会員が1日10円ずつ募金をし、その基金（累積総額4億3,114万円）をもとに福祉巡回車をこれまでに403台、車イス、家電製品など寄贈）
- 東日本大震災に対する義援金・救援物資活動
- ハートフルファンデーション（基金）事業
- エコ＆社会貢献をつなぐ活動支援
- スペシャルオリンピックス日本への支援
- 特別養護老人ホームへの訪問（慰問・清掃活動等）
- タオル10,000枚運動（高齢者施設への寄贈）
- 使用済み眼鏡、切手・プリペイドカードの回収、盲導犬協会への支援、清掃奉仕活動　など

「子どもの村東北」に除雪機、発電機、芝刈り機などを寄贈

生命保険文化センターの取組み

公益財団法人 生命保険文化センターは、「生命保険に関する公正な総合情報センター」として設立された第三者的な機関です。
消費者の生命保険に対するニーズを的確に把握し、それに応じた公正な情報を中立の立場から提供しています。

生活設計や生命保険に関する情報を発信

生命保険のご契約時やご請求時に知っておいていただきたいことのほか、生活保障や生活設計、税金などに関する最新の情報を、ホームページ（URL http://www.jili.or.jp/）や冊子、メールマガジンを通じて提供しています。
若年層向けの、モバイルサイト（携帯電話用のウェブサイト URL http://jili.jp/mb/）も開設しています。

生命保険の契約にあたっての手引

「生命保険の契約にあたってのポイント」「生命保険商品の選び方」「保障内容の見直し方法などと留意点」などを解説。

保険金・給付金の請求から受取りまでの手引

「請求から受取りまでの流れ」「保険金・給付金の内容や受取れる場合・受取れない場合」「請求もれが生じやすい場合」などを解説。

「ほけんのキホン」

生命保険の仕組みや活用方法などを基礎から解説。
※簡易版の入門書「ほけんのキホンfor Beginners」を成人式などで配布（合計27.8万部）。

「医療保障ガイド」

病気やケガで入院や手術をした場合の自己負担の仕組みと、それに備える生命保険の活用方法を解説。

「ねんきんガイド」

公的年金制度と個人年金保険の仕組みを、事例や図表を交えて分かりやすく解説。

遺族保障ガイド

万一の場合の保障として公的保障・企業保障、個人で準備する生命保険の仕組みや活用方法などを解説。

「知っておきたい生命保険と税金の知識」

生命保険に関する税金についてぜひ知っておきたい事柄をまとめた小冊子。ケーススタディで税金の種類・計算方法を分かりやすく解説。

お問い合わせ Tel. 03（5437）8510
※冊子は有料です。
※「生命保険の契約にあたっての手引」、「保険金・給付金の請求から受取りまでの手引」、「ほけんのキホン」、「遺族保障ガイド」は、生命保険文化センターのHPでご覧いただけます。

消費者向け啓発講座などへ講師を派遣

全国各地の消費者行政機関や消費者団体・企業などからの要請に応じて、生命保険の上手な活用方法や生活設計、年金・医療保障などをテーマとした生命保険学習会、研修会などに講師を派遣しています（平成26年度講師派遣回数：154回、受講者数：5,504名）。

講師派遣、生命保険実学講座などのお問い合わせ
Tel. 03（5220）8517
[生活情報室]
※講師派遣に関する経費は無料です。

消費者関連団体との連携の強化

各地の消費生活センターなどで相談対応をされている相談員を対象に、生命保険に関する専門的な勉強会を開催しています。また、生命保険協会と共催で開催する「生命保険意見交換会」（平成26年度開催：全国54地域）などを通じて消費者行政機関・相談員の方々と意見交換を行い、連携の強化を図っています。相談員の方向けに、「生命保険・相談マニュアル」を無償提供しています。

生活設計や生命保険に関する教育の支援

1 学生向けの生命保険実学講座の開催

大学生・高校生などに、生命保険や生活設計の基礎知識を学んでいただくため、生命保険実学講座を開催しています（平成26年度開催回数：436回、受講者数：26,489名）。

2 高等学校教師向けセミナーなどの開催

高等学校の先生方を対象に、生活保障などをテーマとした夏季セミナーや講習会を開催しています。

3 高等学校家庭科教材キットの提供

高等学校家庭科の授業において活用できる教材キット「新しい"家庭経済"授業プラン」を配布し、保険について学ぶ機会を提供しています。

4 副教材の無償提供・貸出

副読本やDVDなどの副教材を作成し、学校に無償提供・貸出を行っています。

お問い合わせ　Tel. 03（5437）8510
URL http://www.jili.or.jp/

平成26年度学校向け副教材の提供実績

副教材名	提供部数
生活とリスク管理	13,660部
生き生きTOMORROW	18,607部
助け合いの歴史	7,200部
生命保険って何だろう？	30,283部

全国の中学生を対象に作文コンクールを実施

全国の中学生を対象に昭和38年から「わたしたちのくらしと生命保険」をテーマとした作文コンクールを毎年実施しています。平成26年度（第52回）は、全国1,051校から30,627編の応募がありました。

表彰式

生命保険に関する相談に対応

消費者からの生命保険・生活設計などに関する一般相談に、公正・中立な立場から分かりやすくお答えしています。

相談受付　Tel. 03（5220）8520
受付時間／9:30～16:00
（土・日・祝日・年末年始を除く）
※ご相談は、電話・来訪（要予約）にて承っています。

生命保険に関する学術の振興

保険学・保険法の学者を中心とした、生命保険に関する研究会の運営、大学研究者への研究助成、学術出版物の刊行などを行っています。

生活保障準備に関する実態・意識を時系列で調査

私たちの生活保障準備に関する実態（生命保険の加入状況など）や意識（どのような保障に重点を置くかなど）を3年ごとに全国レベルで時系列にて調査・研究し、公表しています。調査データは、研究者・マスコミなどにおいて幅広く活用されています。

〈生命保険に関する全国実態調査〉
（平成24年12月発行）

一般家庭の生命保険加入状況を中心に、老後生活や万一の場合などの生活保障に対する考え方を調査しています。

〈生活保障に関する調査〉
（平成25年12月発行）

人々の生活設計や生活保障に対する意識をはじめ、生活保障に対する準備状況について調査しています。

生命保険協会の概要

目的と事業

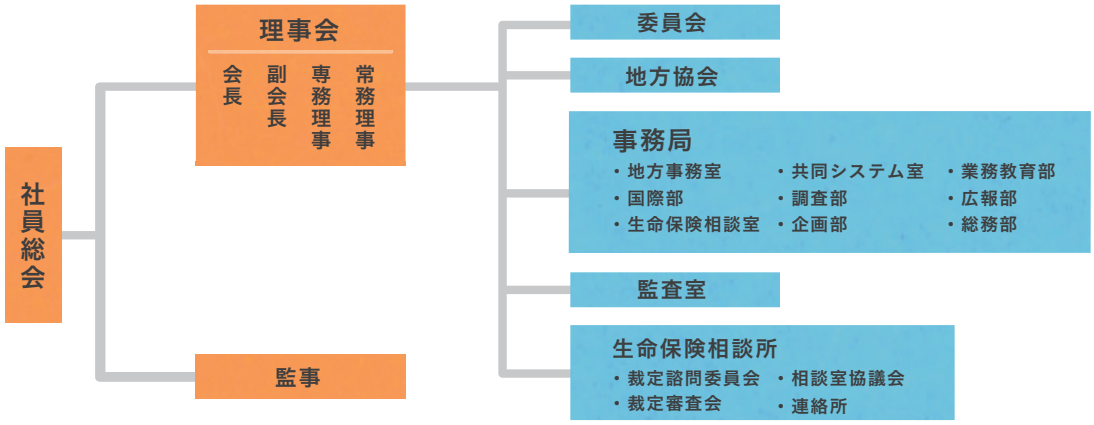
わが国における生命保険業の健全な発達および信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的として、次の事業を行っています。

1. 生命保険事業に関する情報提供及び理解促進に関する事業
2. 生命保険に関する相談、苦情対応及び紛争解決に関する事業
3. 生命保険事業の適切な運営を確保するための制度及び施策に関する事業
4. 社員会社等の職員に対する教育及び研修に関する事業
5. 生命保険の理論及び実務等に関する調査研究に関する事業
6. 関係官庁、関係機関その他に対する意見の表明等に関する事業
7. 社会的責任を遂行するための事業
8. その他本協会の目的を達成するため必要と認めた事業

沿 革

- 明治31年 生命保険会社談話会を設立
- 明治38年 談話会を生命保険会社協会に発展的に改組
- 明治41年 生命保険会社協会、社団法人として認可を得て発足
- 昭和17年 生命保険統制会を設立し、生命保険会社協会を生命保険集会所と改称、業務の大部分を生命保険統制会に移管
- 昭和20年 生命保険統制会を解散、生命保険中央会を設立して管掌事務を移管。生命保険集会所の名称を生命保険協会と改めて再発足し、生命保険中央会からの事務を承継
- 平成20年 生命保険協会創立100周年（12月）
- 平成26年 一般社団法人へ移行（4月）

組織図



加盟会社一覧（平成27年6月現在）

- アクサ生命保険株式会社
- アクサダイレクト生命保険株式会社
- 朝日生命保険相互会社
- アフラック（アメリカンファミリー生命保険会社）
- アリアンツ生命保険株式会社
- AIG富士生命保険株式会社
- SBI生命保険株式会社
- エヌエヌ生命保険株式会社
- オリックス生命保険株式会社
- カーディフ・アシュアランス・ヴィ
- 株式会社かんぽ生命保険
- クレディ・アグリコル生命保険株式会社
- ジブラルタ生命保険株式会社
- 住友生命保険相互会社
- ソニー生命保険株式会社
- ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社
- 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
- 第一生命保険株式会社
- 第一フロンティア生命保険株式会社
- 大同生命保険株式会社
- 太陽生命保険株式会社
- チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド
- T&Dフィナンシャル生命保険株式会社
- 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- 日本生命保険相互会社
- ネオファースト生命保険株式会社
- ハートフォード生命保険株式会社
- 富国生命保険相互会社
- フコクしんらい生命保険株式会社
- プルデンシャル生命保険株式会社
- PGF生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社）
- マスミューチュアル生命保険株式会社
- マニュライフ生命保険株式会社
- 三井生命保険株式会社
- 三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
- みどり生命保険株式会社
- 明治安田生命保険相互会社
- メットライフ生命保険株式会社
- メディケア生命保険株式会社
- ライフネット生命保険株式会社
- 楽天生命保険株式会社

（五十音順）

生命保険相談所一覧

（ご相談受付時間）9:00～17:00（土・日曜、祝日を除く）

生命保険相談室：東京　Tel.03(3286)2648　〒100-0005 千代田区丸の内 3-4-1 新国際ビル3階 生命保険協会内

【連絡所】・・・ご訪問してご相談される場合は、事前にお電話ください。

札　幌　Tel.011(222)1388
〒060-0005　札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階

函　館　Tel.0138(54)0292
〒040-0001　函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階

旭　川　Tel.0166(25)5166
〒070-0031　旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階

苫小牧　Tel.011(222)1388
〒060-0005　札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階

釧　路　Tel.0154(22)6027
〒085-0014　釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階

帯　広　Tel.0155(26)3827
〒080-0010　帯広市大通南10-14-1 住友生命帯広ビル6階

北　見　Tel.0157(22)3885
〒090-0040　北見市大通西4-4-1 住友生命北見ビル4階

青森県　Tel.017(776)1348
〒030-0862　青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階

岩手県　Tel.019(653)1726
〒020-0021　盛岡市中央通2-1-21 東日本不動産盛岡ファーストビル6階

宮城県　Tel.022(224)3221
〒980-0802　仙台市青葉区二日町12-30 日本生命仙台勾当台西ビル3階

秋田県　Tel.018(865)0016
〒010-0951　秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階

山形県　Tel.023(631)1694
〒990-0031　山形市十日町2-4-19 住友生命山形第2ビル7階

福島県　Tel.024(922)2863
〒963-8002　郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階

茨城県　Tel.029(227)3932
〒310-0062　水戸市大町1-2-6 三井生命水戸ビル4階

栃木県　Tel.028(636)2437
〒320-0026　宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階

群馬県　Tel.027(223)2802
〒371-0026　前橋市大手町2-6-17 住友生命前橋ビル11階

埼玉県　Tel.048(644)5001
〒330-0845　さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階

千葉県　Tel.043(225)6467
〒260-0015　千葉市中央区富士見2-15-11 日本生命千葉富士見ビル6階

神奈川県　Tel.045(641)6998
〒231-0015　横浜市中区尾上町2-27 大洋建設関内ビル9階

新潟県　Tel.025(245)8981
〒950-0088　新潟市中央区万代4-1-11 太陽生命新潟ビル7階

山梨県　Tel.055(228)7565
〒400-0031　甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階

長野県　Tel.0263(35)8132
〒390-0874　松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階

富山県　Tel.076(433)7352
〒930-0005　富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階

石川県　Tel.076(231)1945
〒920-0919　金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階

福井県　Tel.0776(25)0107
〒910-0005　福井市大手3-2-1 日本生命福井大手ビル3階

岐阜県　Tel.058(263)7547
〒500-8842　岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階

静岡県　Tel.054(253)5712
〒420-0857　静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階

愛知県　Tel.052(971)5233
〒460-0004　名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル6階

三重県　Tel.059(225)7439
〒514-0009　津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階

滋賀県　Tel.077(525)6677
〒520-0056　大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階

京都府　Tel.075(255)0891
〒600-8492　京都市下京区四条通新町東入ル月鉾町62 住友生命京都ビル6階

大阪府　Tel.06(6362)9674
〒530-0047　大阪市北区西天満2-6-8 堂島ビル4階

兵庫県　Tel.078(332)6269
〒650-0032　神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金ビル7階

奈良県　Tel.0742(26)1851
〒630-8241　奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階

和歌山県　Tel.073(432)1936
〒640-8157　和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階

鳥取県　Tel.0857(24)3523
〒680-0822　鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階

島根県　Tel.0852(24)7229
〒690-0007　松江市御手船場町553-6 松江駅前エストビル6階

岡山県　Tel.086(225)6681
〒700-0023　岡山市北区駅前町1-9-15 明治安田生命岡山ビル6階

広島県　Tel.082(223)4331
〒730-0011　広島市中区基町11-13 広島第一生命ビル2階

山口県　Tel.083(223)1476
〒750-0012　下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階

徳島県　Tel.088(654)4009
〒770-0841　徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階

香川県　Tel.087(821)2659
〒760-0017　高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階

愛媛県　Tel.089(946)3583
〒790-0005　松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル6階

高知県　Tel.088(873)3304
〒780-0870　高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階

福　岡　Tel.092(715)1875
〒810-0001　福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階

北九州　Tel.093(531)8760
〒802-0003　北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル2階

佐賀県　Tel.0952(24)2082
〒840-0801　佐賀市駅前中央1-9-45 三井生命佐賀駅前ビル8階

長崎県　Tel.095(827)4459
〒850-0032　長崎市興善町2-21 明治安田生命長崎興善町ビル9階

熊本県　Tel.096(324)1871
〒860-0803　熊本市中央区新市街11-18 熊本第一生命ビル9階

大分県　Tel.097(534)2130
〒870-0035　大分市中央町1-1-5 第一生命大分ビル3階

宮崎県　Tel.0985(28)7335
〒880-0806　宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階

鹿児島県　Tel.099(223)6027
〒892-0844　鹿児島市山之口町12-14 太陽生命鹿児島ビル4階

沖縄県　Tel.098(862)1771
〒900-0015　那覇市久茂地1-12-12 ニッセイ那覇センタービル4階

一般社団法人
生命保険協会

問い合わせ先
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
一般社団法人 生命保険協会
TEL：03-3286-2612　FAX：03-3286-2630
URL：http://www.seiho.or.jp/

生命保険協会　検索

この印刷物は、「FSC認証紙」「ベジタブルインキ」、そしてVOC（揮発性有機化合物）を大幅に削減できる「水なし印刷」を用いることで、環境負荷の低減に努めています。