

生命保険協会
SR報告書
2021

生命保険協会の社会的責任活動について

「新たな日常」にあっても、 変わらぬ安心をお届けする

新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態により、私たちの生活様式や経済活動は大きな見直しを余儀なくされ、感染拡大防止と社会経済活動との両立に向けた「新たな日常」をつくり上げるチャレンジが、国民一人ひとりに強く求められています。

また、人生100年時代という超高齢社会の到来を踏まえた、持続可能な社会保障制度の実現に向けた改革等、構造的な課題についても、喫緊の対応を要するものとして眼前に横たわったままです。

このように、不確実性が高く、多くの課題を抱えている状況であるからこそ、いかなる時もお客さまに変わらぬ安心をお届けするための取組みを着実に前へ進めていくことが、生命保険業界の社会的責任(SR: Social Responsibility)であると考えております。

1

新型コロナウイルスを踏まえた お客さま対応

生命保険協会では、新型コロナウイルスによって直接的な影響を受けられたお客さまに対して、保険料払込猶予期間の延長や保険金等の簡易支払いといった特別取扱いを、会員各社とともに主体的・積極的に実施してまいりました。

また、コロナの時代にあってもリスクに備えた保障を提供すべく、「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を適宜見直し、お客さま・従業員等の感染防止に努め

つつ業務を継続するとともに、多様化するお客さまニーズに的確にお応えするため、保険手続きにおける非対面によるサービスの充実、デジタル化の推進といった業務の高度化を進めております。

加えて、お客さまへのサービス提供等にあたっての会員各社の取組みや創意工夫を把握するため、適宜アンケートを実施し、その結果を共有する等、業界全体としてお客さま対応の高度化に努めております。

2

人生100年時代を踏まえた お客さま対応

1. 超高齢社会への対応

高齢のお客さまに対するサービス内容を高度化し、安心してご契約を継続いただける環境を整備することは、生命保険業界にとって極めて重要な課題と認識しております。

特に、高齢者が独居のまま亡くられる事案や認知症患者の増加等により、お客さま本人・ご家族等が本人に関する保険契約を把握しきれない事案の増加が想定されることから、業界横断のセーフティネットとして、本人がお亡くなりになった場合、認知判断能力が低下している場合に利用いただける契約照会制度の創設を昨年9月に決定し、今年7月の制度運用開始に向け準備を進めております。

また、ご契約者が認知症になると、サポートをするご家

一般社団法人 生命保険協会
会長

根岸 秋男



族が生命保険の手続き等でお困りになることがあるため、事前にご家族の間で備えられることや、認知症に備えるにあたって活用できる制度・仕組み等について取りまとめ、情報冊子「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」として今年2月に作成・公表いたしました。加えて、急増を続ける認知症へのサポートを業界全体で推進していく観点から、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理するとともに、その解決に向けた方策等について検討し、提言書「超高齢社会への対応－認知症に起因する課題の解決に向けて－」を今年4月に作成・公表いたしました。

2. 保険教育の推進

人生100年時代を生きるうえでは、人生の早い段階において保険制度や自助努力に関する理解を深めることが重要となります。

2022年度からは新たな学習指導要領に基づき、高等学校公民科で、社会保障制度や金融の働き（民間保険を含む）に関する学習が導入されます。また、成年年齢の18歳への引下げも予定されております。こうした事情に鑑み、高等学校の教員にご参考いただけるモデル授業動画を今年4月に作成・公開いたしました。

また、高校生・大学生向けのビジネスコンテストに協賛し、「人生100年時代」と「最新技術」をテーマに新しい保険商品やサービスについて提案いただくことを通じ、学生に生命保険の仕組みや生命保険事業への理解を深め

てもらう機会を提供いたしました。

こうした取組みの他にも、生命保険事業に対するお客さまからの信頼を維持し、生命保険業界の健全な発展を図るため、各種の基盤整備や業務運営の高度化に取り組んでまいりました。

具体的には、消費者の声を把握し、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、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」を開催し、いただいた貴重なご意見を会員各社にもフィードバックいたしました。

また、税制面において、生命保険料控除制度の拡充等、国民が必要とする私的保障の準備に対する支援・促進を中心に継続して要望するとともに、国際会計基準や国際的な金融監督・規制の在り方についても、積極的に意見表明をすることで、国際競争力強化に貢献しております。

このSR報告書は、生命保険協会の活動について、より多くの方々に知っていただくため、毎年お届けしているものです。生命保険協会の様々な活動をお伝えすることで、生命保険事業に対する理解を深めていただく一助となれば幸いです。

生命保険協会は、これからもすべてのお客さまに変わらぬ安心をお届けするために、弛まぬ努力を続けてまいります。

2021年6月

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及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

1898(明治31)年	生命保険会社談話会を設立
1905(明治38)年	談話会を生命保険会社協会に発展的に改組
1908(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
1942(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
1945(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継承
2008(平成20)年	生命保険協会創立100周年(12月)
2014(平成26)年	一般社団法人へ移行(4月)
2018(平成30)年	生命保険協会創立110周年(12月)

「SR報告書2021」の対象期間

本報告書は、特に記載がない限り、2020年4月から2021年3月までの活動を記載しております。

Contents

特集1

06 新型コロナウイルス感染症を踏まえたお客さま対応

ご契約に関する各種特別取扱いの実施
新型コロナ対策ガイドラインの策定・見直し等
リモート面談等の非対面によるサービスの充実
子育てと仕事の両立支援に対する助成拡充

特集2

08 人生100年時代を踏まえたお客さま対応

● 超高齢社会への対応

生命保険契約照会制度の創設(2021年7月開始)
認知症対策に関する情報冊子の公表
超高齢社会への対応に関する提言書の公表
認知能力低下を支えるサービスの充実への取り組み

● 保険教育の推進

教員向けのモデル授業動画の公開
高校生・大学生向けビジネスコンテストへの協賛

11 コラム 生命保険の仕組みと役割

活動報告

1 | 生命保険事業の基盤整備と発展に向けた活動

12 適切な業務を行うための枠組み／16 適切な保険募集等の徹底
18 生命保険に対する適切な理解の促進／20 生命保険に関する情報発信
21 生命保険事業の発展に向けた活動

2 | お客さまに安心をお届けするための活動

22 苦情・紛争の解決支援／24 安定的な生命保険事業の確保／25 適切性や健全性の維持

3 | 持続可能な社会の実現に向けた取り組み

26 SDGs推進に向けた取り組み／29 介護・保育・国際交流に関する取り組み／31 全国各地のCR活動

34 生命保険協会の組織図／加盟会社一覧

35 生命保険相談所一覧

新型コロナウイルス感染症を 踏まえたお客さま対応

ご契約に関する各種特別取扱いの実施 生命保険事業の社会的使命を果たすために

生命保険協会においては、2020年3月、2021年1月および4月の感染拡大時に、「保険料払込猶予期間の延長」「必要書類の一部省略等による各種手続きの簡易迅速な取扱い」の2点の特別取扱いを対策本部にて決定し、生命保険各社にて実施いたしました。

また、生命保険各社の創意工夫により、多くの会社で、

医師の指示により自宅やホテルにて療養することとなった場合やオンライン診療の場合の入院給付金・通院給付金の支払い、新型コロナウイルス感染症を原因とした死亡時の災害死亡保険金の支払い、新規契約者貸付に対する特別金利の適用、契約更新手続き期間の延長、遡及取扱い等の特別取扱いを実施いたしました。

特別取扱いの申込状況（業界全体）

（2020年3月～2021年3月）

●保険料払込猶予期間の延長

合計 約 **31.3** 万件

●新規契約者貸付に対する利息減免

合計 約 **97.4** 万件^{*1}

保険金等の支払状況（業界全体）

（2020年3月～2021年3月）

●死亡保険金^{*2}

合計 **5,592** 件、約 **358.3** 億円

●入院給付金^{*3}

合計 **126,449** 件、約 **123.3** 億円

*1 貸付金額は約6,179億円 *2 うち災害保険金は、2,297件、約68.1億円

*3 うちみなし入院（病院以外の宿泊施設・自宅での療養）79,988件、約69.8億円

新型コロナ対策ガイドラインの策定・見直し等 各社の創意工夫を共有化し、業界全体としての対応を高度化

政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」や専門家会議の分析・提言等を踏まえ、生命保険業界のお客さまおよび職員等の感染防止に努めつつ業務を継続するためのガイドラインを2020年5月、協会対策本部にて策定し、その後、緊急事態宣言の再発令（2021年1月）を受け、「テレワークやお客さまとのリモート面談等の最大限の活用」といった、緊急事態宣

言発令下における業界対応を明確に示す等の見直しを行いました。

今後も引き続きお客さまおよび職員等の健康・人命を守るため、行政機関等が公表する新型コロナウイルス感染症に関する情報の収集・周知、およびアンケートを通じた生命保険各社の取組みの共有化等により、生命保険各社とともに対応を高度化していきます。

2020年3月の感染拡大以降、
右のようなテーマに係るアンケートを
生命保険各社に対して実施し、
取組みを共有化しています。

- ・感染防止に向けた取組み、顧客向け特別措置
- ・緊急事態宣言下における業務継続体制
- ・感染者数の増加等の社会情勢を踏まえた対応
- ・保険金等の支払件数・金額
- ・お客さまからのお申し出への対応

いかなる時も変わらぬ安心を届けるため、各種取組みを着実に実施

コロナの影響を受けられたお客さまへの各種特別取扱いを、業界として積極的に実施するとともに、業界ガイドラインの作成等により、感染防止に努めつつ業務を継続するための取組み、コロナの時代のお客さまニーズにお応えするため、非対面によるサービスの充実を促進しています。

リモート面談等の非対面によるサービスの充実 コロナの時代のお客さまニーズにお応えするために

生命保険協会では、非対面のニーズが向上していることを踏まえ、生命保険各社の非対面コミュニケーションツールを活用した取組みを共有化するとともに、「デ

ジタル化推進にかかる基本方針」を定め、各社の創意工夫を前提としたさらなるデジタル化の推進に取り組むこととする等、環境整備に取り組んでいます。

生命保険各社における、
右のような取組みを
共有化しています。

- ・ デジタル面談方式やメール・郵送等、非対面での営業活動
- ・ インターネットを活用した生命保険の申込、契約内容の変更、支払手続き等の案内
- ・ 各販売チャネルへWEB面談ツールの提供

子育てと仕事の両立支援に対する助成拡充 コロナ禍を踏まえ、過去最高額となる5,000万円を助成

生命保険協会では、社会的課題である待機児童問題の解消へ貢献することを目的に、保育所・放課後児童クラブの受け皿の拡大や質の向上の取組みに対して、2014年度より資金助成を実施しています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響に対

する支援として、衛生設備等購入資金や事業資金等を助成金使途の対象に追加するとともに、助成金総額を当初予定の2,500万円から5,000万円に増額し、全国の保育所・放課後児童クラブ、過去最大となる212施設への助成を決定しました。

活動のポイント

新型コロナウイルス感染症の影響に対する支援

コロナ禍により顕在化した衛生設備等購入資金や事業資金等を助成金使途の対象に追加

● 応募施設が約**1.8倍**増で過去最多

719施設 ▶ **1,297** 施設
(2019) (2020)

そのうち約**3割**が
新型コロナウイルス関連

31.3%
(406/1297施設)

助成金総額の増額

過去最大となる212施設・総額5,000万円の助成を決定

● 助成総額を当初予定の**2倍**に

2,500万円 ▶ **5,000** 万円

● 過去最大の**212施設**に支援

81施設 ▶ **212** 施設
(2019) (2020)



VOICE

助成先の声



喜名学童クラブ

助成金で空気清浄機を購入し、安心して預けられるように

喜名学童クラブでは、子どもたちが安心して安全に過ごせるように、今回いただいた助成金で空気清浄機(プラズマクラスター)を購入しました。子どもたちの活動や安全面を考え、邪魔にならないよう通常の床置き型でなく棚置き型の

ものを選びました。子どもたちからは、「ぶつからないからいい」という声があり、コロナ対策やインフルエンザ予防にもなり、保護者の皆さまからも「安心して預けることができる」とご好評をいただきました。

人生100年時代を踏まえた お客さま対応

超高齢社会への対応

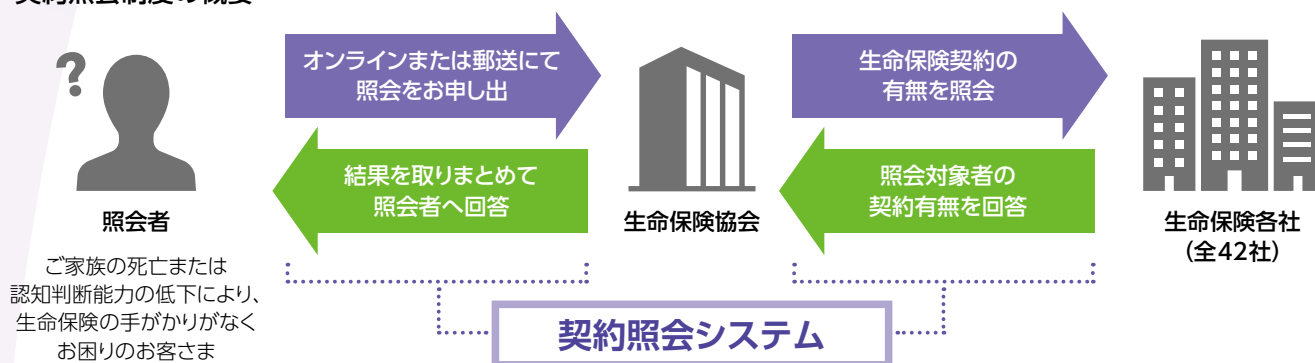
生命保険契約照会制度の創設(2021年7月開始)

確実な保険金請求のための業界横断のセーフティネット

契約照会制度について、これまで生命保険協会では「災害地域生保契約照会制度」を設け、災害地域における確実・迅速な支払のための業界横断のセーフティネットとして活用してきましたが、高齢者が独居のまま亡くなる事案や認知症患者の増加等により、お客さま本人・

ご家族等が本人に関する保険契約を把握しきれない事案の増加が今後ますます想定されることから、災害時に限らず、平時においても確実に保険金請求を行っていただくための制度を新たに構築することとしました。

契約照会制度の概要



- ・ 契約者・被保険者がお亡くなりになった場合、認知判断能力が低下している場合において、法定相続人、法定代理人、3親等以内の親族などからの照会を受け付け
- ・ 利用者負担は、照会1件あたり3,000円(税込)

※照会のお申し出や制度詳細については協会HP(<https://www.seiho.or.jp/>)よりご確認ください

※災害時利用については、P.24「安定的な生命保険事業の確保」の取組み③をご参照ください

認知症対策に関する情報冊子の公表

認知症に対して、ご家族の間で備えるために

生命保険のご契約者が認知症になり、判断能力が低下すると、日常生活に支障をきたすだけでなく、自分の財産管理もできなくなってしまい、生命保険を含めた各種契約の管理・手続きが難しくなります。その際はご家族がサポートをすることが多いと考えられますが、ご契約者が生命保険に加入しているかどうか分からない、契約の内容が分からないなど、ご家族が困ることがあります。

認知症に対してご家族の間で事前に備えておくことが大切であり、そのための情報提供を行うため、冊子を取りまとめ公表しました。



認知症等への充実したサポートと、次世代の保険知識向上のために

人生100年時代という超高齢社会の到来を踏まえ、急増を続ける認知症へのサポートを業界全体で推進する観点から様々な取組みを行うとともに、人生の早い段階で保険や自助努力に関する理解を深めていただくため、高校生向けの保険教育の推進に取り組んでまいりました。

特集
2

超高齢社会への対応に関する提言書の公表 認知症に起因する課題の解決に向けて

超高齢社会が進展する中、認知症の人は増加を続けており、近年では認知症への対応が社会課題のひとつとなっています。このため生命保険業界においても、認知症を保障する保険商品や、それに付随する認知症の予防等に向けたサービスを提供する等、各社が創意・工夫を凝らしています。

一方、生命保険業界における認知症に関する取組み

には、さらなる向上・改善の余地があると考えられます。そうした問題意識から、生命保険協会では、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理するとともに、その解決に向けた方策を検討いたしました。あわせて、お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点および、政府に対して期待することについても取りまとめ、提言書を公表しました。

① 認知症になった家族が
生命保険に加入しているかわからない

③ 認知症になった家族の代わりに
各種手続きがしたい

② 認知症になった家族が加入している
生命保険の内容がわからない

④ 判断能力の低下に伴うお申し出
(加入した事実について記憶が薄れている等に起因)

課題の解決に向けた方策等を検討

生命保険業界における対応

- ・生命保険契約照会制度を創設し、ご契約者の認知判断能力が低下した場合等にご家族等から契約の有無を照会できる環境を整備(①)
- ・一部の生命保険会社において、事前にご契約者の同意を得たうえで、ご本人の判断能力が低下した場合等にご家族へ契約内容等をお伝えするサービスや、ご家族から所定の手続きを行うことができるサービスを提供(②③)
- ・認知症に関する知識や、認知症の方と接する際の留意点等について生命保険各社の教育等を後押し(④)

お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点

- ・どのような生命保険に加入しているのかをご家族にお話しいただき、契約していることがわかるようにしておく(①)
- ・ご契約者からご家族に保険契約の内容を話しておくことや、契約関係書類の保管場所を決めてご家族と共有しておく(②)
- ・ご家族による代わりの手続きを可能とするために、事前に任意後見人を決めておく(③)

政府に対して期待すること

- ・成年後見制度周知の取組みの拡大・強化等、さらなる施策の推進を期待(③)

認知能力低下を支えるサービスの充実への取組み 認知症サポーターの養成促進に向けて

生命保険協会は、生命保険各社の従業員等が認知症に関する知識を修得し、認知症の人やそのご家族に対するサービスの高度化を図ることが重要と考え、認知症サポーター数の把握や、業界独自のテキストの作成を進める等、生命保険各社の認知症サポーター養成促進の

ための環境整備に取り組んでいます。現在、生命保険業界には把握可能な範囲で約16万人(2021年4月時点)の認知症サポーターがいますが、今後もさらなる養成促進に向け取り組んでまいります。

保険教育の推進

教員向けのモデル授業動画の公開 高校生の保険教育推進に向けて

2022年度からの学習指導要領では、高等学校公民科で、社会保障制度や金融の働き(民間保険を含む)に関する学習が導入されます。また、成年年齢の18歳への引下げ予定もあることから、高校生が社会保障制度や金融の働き等について学ぶ重要性が高まっています。こうした背景から、高等学校の教員が社会保障制度等に関する授業を行う際にご参考いただける、モデル授業動画を公開しました。

生命保険協会は、高校生が公民科で社会保障制度を学ぶ際に、保険の仕組みや自助・共助・公助の考え方についてあわせて学ぶことができる教材「社会保障制度と保険のキホンについて学ぼう!」を公開しています。この教材を使って高校生にどのような授業ができるのか、説明のポイントはどこか等を、教員向けに動画で解説しています。



高校生・大学生向けビジネスコンテストへの協賛 「人生100年時代」と「最新技術」をテーマに

生命保険協会は、株式会社マイナビが主催・運営する日本最大級のビジネスコンテスト「キャリア甲子園」「キャリアインカレ」に、2019年度に引き続き協賛しました。また、生命保険協会の代表チームを招き、独自の「ビジネスコンテスト発表会」を開催しました。発表会では、高校生・大学生の各チームから生命保険各社の代表者向けにプレゼンテーションを実施していただき、活発な意見交換が行われました。



キャリア甲子園(高校生)

● 生命保険協会からのテーマ

生命保険会社の強みを活かし、人生100年時代における社会課題を解決する新しいサービスを創出せよ

● 代表チーム

チーム名:うさぎかふえ

メンバー:豊島岡女子学園高等学校(東京)

宮下莉子さん、谷口明さん、足利和奏さん、伊藤彩希さん

● 提案内容

起業や学びなおしにチャレンジする人の情報不足や経済的な不安を解消するため、保険商品への加入者向けにブログ型SNSや外部団体の斡旋等を通じて人生設計をサポートする「人生満喫保険」



代表チームの「うさぎかふえ」



キャリアインカレ(大学生)

● 生命保険協会からのテーマ

最新技術を活用し、日常生活を取り巻くさまざまなリスクに備える画期的な生命保険会社のサービスを創出せよ

● 代表チーム

チーム名:過去鎮

メンバー:藤井裕真さん(東京外国語大学)、鈴木逸人さん(早稲田大学)、ホー芳暉さん(慶應義塾大学)、渡部葵雛さん(横浜国立大学)

● 提案内容

ウェアラブル端末と心拍数等を計測するHRV技術を活かして従業員のストレス値を測定し、一定のストレス度が検知された場合は給付金やケアサービスが受けられる「働くあなたのためのストレス保険」



代表チームの「過去鎮」



生命保険の仕組みと役割

長寿化やライフプラン・価値観の多様化が進む中で、
「公私二本柱の生活保障」という理念のもとに、公的保障（公的年金等）と
自助努力による私的保障（個人保険や企業保険等）を適切に組み合わせることが、
ますます大切になっていると考えます。

相互扶助の仕組みによる様々な生活保障の提供

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、様々な保

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・手術給付金や年金等のお
支払いを通じ、皆さまの生活に貢献しています。

●保険金・給付金等の合計（2019年度実績）

年間
約**18.5**兆円
(1日あたり約507億円)



医療保障としての
入院・手術給付金等



死亡・高度障害
保険金等



老後保障としての
年金等

保険料の運用を通じた社会・経済活動の支援

生命保険各社の総資産は約392兆円です（2019
年度実績）。生命保険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収益性・安

全性・流動性ととともに、公共性に配慮しながら運用
しています。また、生命保険協会では、国内株式市
場全体の活性化に向けた取組みも実施しています。

●生命保険の仕組み（相互扶助の原理）



生命保険事業の基盤整備と発展に向けた活動

生命保険各社の適切な業務運営を後押しするほか、生命保険事業の発展に向けた活動を行っています。

適切な業務を行うための枠組み

取組み① 行動規範および行動指針の制定

生命保険各社が遵守すべき原則や指針を提示

生命保険事業がこれまで以上に社会から信頼されるよう、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。また、法令等に基づき、個別の

課題について生命保険各社が遵守すべき「行動指針」を定めています。

行動規範

〔3つの行動原則〕

お客さま
本位の行動

コンプライアンスと
高い企業倫理に基づく行動

社会的責任に
基づく行動

〔12の基本的行動〕

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. 公正な事業活動の遂行
5. 反社会的勢力との関係遮断
6. 生命保険事業の特性を踏まえた資産運用
7. 環境問題への取組みの推進
8. 社会貢献活動の推進
9. 人権の尊重
10. 働き方の改革と職場環境の充実
11. リスク管理の徹底
12. 再発防止の徹底と説明責任の遂行

行動指針

- ・ 環境問題における行動指針
- ・ 反社会的勢力への対応指針
- ・ 女性の活躍推進に関する行動指針
- ・ 個人情報保護のための取扱指針
- ・ 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

Q KEYWORD

認定個人情報保護団体

認定個人情報保護団体として、個人情報保護に関する指針を策定し、生命保険各社に遵守させるとともに、必要な指導等を行っています。その他にも、個人情報に関する苦情等の受付や生命保険各社向けに個人情報保護に関する研修等を実施しています。

取組み② 自主ガイドラインの策定

実務上の取扱いや留意点などを周知

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や留意点などを「自主ガイドライン」として策定し、周知を図るとともに、定期的に点検・見直しを行っています。

自主ガイドライン

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等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
- ・ 保険募集人の体制整備に関するガイドライン
- ・ 募集関連行為に関するガイドライン
- ・ 金融機関代理店における募集補助資料作成ガイドライン

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

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

資産運用

- ・ 生命保険会社の資産運用におけるESG投融資ガイドライン

TOPICS

電磁的方法による情報提供に関する規制緩和を踏まえガイドラインを改正

外貨建て保険等の市場リスクを有する商品についても、契約に関する資料を電磁的方法により提供することが可能となったため、2021年3月に高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン等を改正しました。高齢者に対する契約に関する書類の

交付は、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切な手段により行うことを促していますが、とりわけ、市場リスクを有する商品については、親族等への通知や適切性について確認する措置をとらない限り、書面交付を原則とすることとしています。

取組み③ 消費者団体等との意見交換会

消費者の意向や業界外部の声を把握

消費者の声を把握し、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、消費者団体・消費者行政・報道関係者との意見交換会を実施しています。2020年度は全国で計84回開催しました。このほかにも、定期的に消費者関連団体を訪問し、情報提供や意見交換を行っています。



神奈川県協会での意見交換会の様子

取組み④ お客さま本位推進会議

お客さまの声・苦情情報等の活用高度化

生命保険各社の顧客本位の業務運営高度化を後押しするため、生命保険各社の役員層で構成するお客さま本位推進会議を設置し、生命保険協会に寄せられるお客さまの声・苦情情報等の把握・分析機能の強化や、生命保険各社の経営層へのフィードバック機能の強化に取り

組んでいます。

2020年度は、高齢者対応・認知症対応等、新型コロナウイルス禍におけるお客さまへの諸対応をテーマとして2回開催し、生命保険各社における課題や取組みについて共有、意見交換を行いました。

取組み⑤ 営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理でアンケートを実施し共有

態勢整備の状況等についてフィードバック

「顧客本位の業務運営」にかかる個社および業界取組みの一層の高度化につなげる観点から営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理に関する態勢や取組状況のほか、コロナ禍におけるリモート環境での

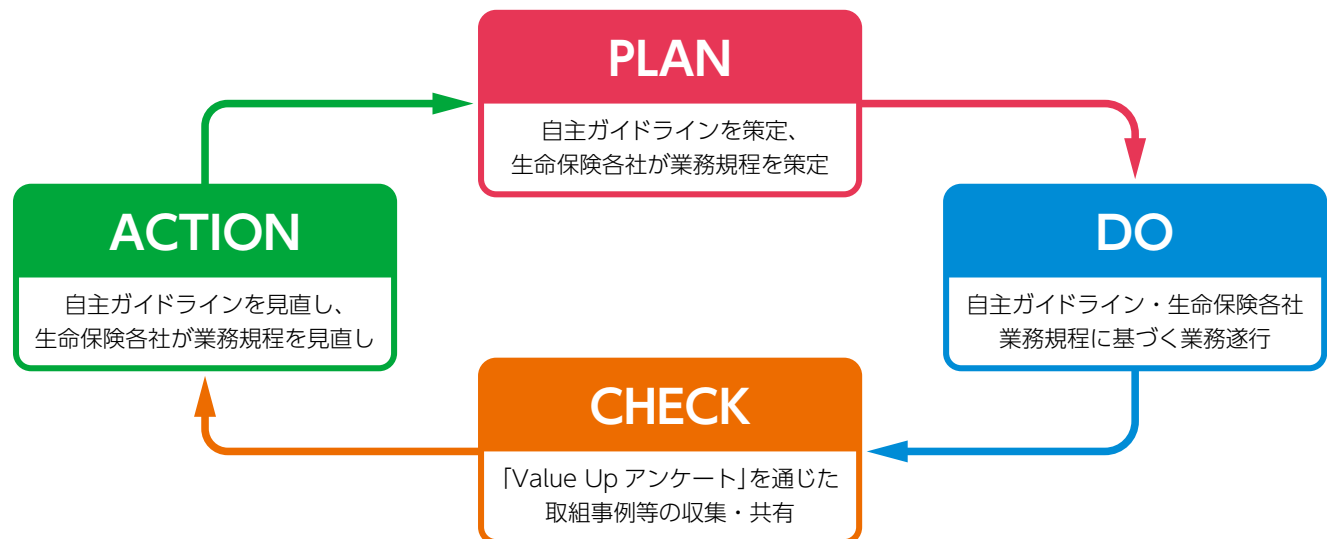
勤務の普及・進展といった動向を踏まえた取組みについて生命保険各社からアンケートにて情報収集し、報告書を取りまとめフィードバックを行いました。

取組み⑥ 自主ガイドラインのPDCAによる経営品質の向上

生命保険各社の取組みを共有

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、年1回「Value Upアンケート」を実施しています。意見交換会等を通じて寄せられた消費者からの意見や要望等も踏まえ、お客さまサービスの向上を

目指して行った取組事例等を収集・共有し、生命保険各社のPDCAの取組みの高度化および経営への反映を促進しています。



活動
報告
1



VOICE

消費者団体の声



(公社)全国消費生活
相談員協会 専務理事

坪田 郁子さん

変化する社会で生命保険協会に期待すること

2020年は新型コロナウイルスにより生活が一変し、2021年4月時点でも状況は変わりません。各生命保険会社の新型コロナウイルス感染症に関する迅速かつ柔軟な対応は、これまでの自然災害時における経験が活かされていると思いました。生命保険契約は継続的な契約であり、契約期間中に社会経済情勢も契約者本人の状況も変化していきます。それだけに高齢者の契約では、具体的にイメージできるようなわかりやすい説明と、真に望んでいることの把握が大切になります。本協会の週末電話相談室における主要な相談事例をまとめた小冊子(2020年発行vol.20)では、「外貨建て保険 生命保険に為替リスクがあるなんて!!」と題した事例を紹介しました。トラブルの

原因は、為替・金利による変動を理解していなかったことでした。

コロナ禍でデジタル化が急速に進みました。手続きや書面が電子化することのメリットはありますが、高齢者が理解できないままに電子書面を選んでしまう場合や、さらに歳を重ねた後に容易に確認できるかどうかが懸念されます。

変化が激しい時代だからこそ、貴協会と消費者団体との意見交換は、きめ細かな対応と消費者の納得・満足のために、より一層重要になると思います。また、販売チャネルが多様化するなかで、横断的な貴協会の役割も期待します。今後ともよろしくお願い申し上げます。

適切な保険募集等の徹底

取組み① 生命保険募集人の登録と業界共通教育制度

適切な募集を行うための教育制度を運営

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、金融庁に生命保険募集人の登録を行う必要があります。生命保険協会では、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」を含む業界共通教育制度を運営しています。また、毎年テキスト等の見直しを行い、教育内容の充実を図っています。

※合格者数は2020年度

一般課程試験	生命保険販売に必要な基礎知識の修得	生命保険募集人として登録 108,637 名合格
専門課程試験	生命保険販売に関する専門知識や 周辺知識の修得	ライフ・コンサルタント 67,999 名合格
応用課程試験	ファイナンシャル・プランニング・サービスに 必要な知識の修得	シニア・ライフ・コンサルタント 29,493 名合格
大学課程試験	ファイナンシャル・プランニング・サービスに 関する専門知識や周辺知識の修得	トータル・ライフ・コンサルタント 35,347 名合格
変額保険 販売資格試験	変額保険の特徴やリスク等の 知識の修得(専門課程試験合格が条件)	変額保険の販売が可能 39,693 名合格
外貨建保険 販売資格試験	外貨建て保険の特徴やリスク等の 知識の修得(専門課程試験合格が条件)	外貨建て保険の販売が可能 154,174 名合格

KEYWORD

トータル・ライフ・コンサルタント

より質の高い生命保険募集の促進に貢献するため、大学課程試験に合格し、保険会社から推薦を受けた者にトータル・ライフ・コンサルタントの称号を与えています。2020年度の認定者数は31,429名、累計では228,948名となっています。

取組み② 生命保険募集人の継続教育制度

お客さま重視・ 法令等遵守の視点を持 ち続けるための仕組み

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. 高齢のお客さまへの対応
6. 保険代理店による保険募集に関するルール
7. 銀行等による保険募集に関するルール

取組み③ その他の試験の運営

生命保険支払専門士や 生命保険面接士の試験運営

1 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、2007年度より「生命保険支払専門士試験」を運営し、生命保険各社がお客さまに適切に保険金等をお支払いできるようサポートしています。累計合格者数は40,744名となっています。

2 生命保険面接士の 認定試験

ご契約の申込時には、告知や医師の診査等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。生命保険協会では、1973年度よりこの生命保険面接士の認定試験を運営しています。累計合格者数は73,833名となっています。



VOICE

生命保険協会職員の声



業務教育部
稲田 知也

外貨建保険販売資格試験を創設し、生命保険募集人のさらなるリテラシー向上を

生命保険業界共通の教育制度である業界共通教育課程と継続教育制度を運営しています。昨年度、増加傾向にある外貨建て保険に関する苦情を縮減することを目的として、新たに外貨建保険販売資格試験を創設し、2020年10月から試験を開始しています。2022年4月（予定）からは、この試験に合格した募集人を、外貨建保険販売

資格者として登録することになります。こうした取組みを通じ、生命保険募集人のさらなるリテラシー向上に寄与していきます。また、これからも生命保険募集人の知識習得やコンプライアンスの向上の一助となれるよう、時代に即した制度運営を行っていきたいと考えています。

生命保険に対する適切な理解の促進

取組み① 全世代対応型パッケージの提供

すべての世代に対する金融リテラシーの向上

生命保険文化センターと協力しながら、すべての世代の金融リテラシーの向上を目的とした「全世代対応型パッケージ」を構築しています。生命保険や生活設計に関する理解の促進に向けて取り組んでいます。

※緑色は生命保険文化センターの取組み



まんがコンテンツ「みんなを支える生命保険」

バーチャル体験できるすごろくゲームを通じ、人生には様々なリスクがあることや、自助の大切さを学ぶことができるまんがです。



保険教育教材(中学校社会科・高等学校公民科)

中学生や高校生が、社会保障の意義や保険の役割について理解を深め、自助努力で将来に備える重要性について学ぶことができる教材です。

高校生の教材を用いた教員向けのモデル授業動画についてはP.10参照

生命保険実学連続講座

全国各地の大学において、社会保障制度や生命保険に関する理解を深めるため、年金、医療、保険等の私的保障や生命保険の意義等を学ぶ連続講座を、グループディスカッション等も交えながら実施しています。金融リテラシー教育に貢献するとともに、大学や学生からも高い評価をいただいています。



高齢者向け情報冊子「今だから聞きたい! 生命保険便利帳」

保険加入時から、保険加入期間、請求時にいたるまで、それぞれの場面において、高齢者の方に特に知っていただきたい情報や留意点をお伝えする冊子です。

認知症に関する情報冊子「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」

P.8参照

動画コンテンツ「ライフプランのいろいろ」

主に大学生や若年社会人向けのショートムービーで、ライフプラン・資産形成・保険を切り口として人生100年時代に必要な知識に気づいていく、気軽に楽しめる動画です。



TOPICS

自助の日

生命保険協会は、5月28日を記念日「自助の日」と制定しました。この記念日は、人生100年時代に豊かな人生を送るために自らのライフプランを描き、将来に備えていく「自助」について考える日です。5月28日の語呂となる「5つ葉(いつつば)」には、そのために大切な「希望」「知恵」「財運」「健康」「愛」の意味が込められています。生命保険業界は、皆さまが「自助」について考えるうえで必要なリテラシーの向上に貢献していきます。



生命保険文化センターとの連携活動

講師派遣

生命保険文化センターでは、全国各地の消費者行政機関や企業・官公庁等の要請に応じて、生命保険の上手な活用方法や生活設計、年金・医療等をテーマとした学習会・研修会等に、無料で講師を派遣しています。また、学生・生徒の皆さんに、生活設計・生活保障に関する基礎知識を学んでもらうために、授業時間の一部を利用して講義を行っています(いずれもオンライン講座も実施)。生命保険協会では、生命保険文化センターの委託を受けて、講師派遣案内

活動と併せて、一部、地方協会事務局長が講師業務を実施しています。

2020年度
講師派遣
実績

「生命保険実学講座」(学生・生徒向け)

367回開催 **21,212名**受講

「生命保険学習会」(消費者向け)

63回開催 **2,782名**受講

中学生作文コンクール

生命保険文化センターでは、中学生に生命保険の役割や意義を考える機会を提供するとともに、作文を通じて情操教育の推進に寄与することを目的に、1963年から「わたしたちの暮らしと生命保険」をテーマとした作文コンクールを毎年実施しています。生命保険協会では、生命保険文化センターの委託を受けて、中学校に対するコンクールの周知活動や、地元新聞社に対する表彰者の新聞記事掲載に向けた取組み等、様々な案内活動を行っています。

2020年度
(第58回)
応募実績

全国**879**校から**26,018**編



第58回文部科学大臣賞を受賞した、高知中学校の本田哲平さん

公益財団法人 生命保険文化センター

公正・中立な立場で生活設計や生命保険に関する情報提供等を行うことを目的に、1976年に設立されました。「消費者啓発・情報提供活動」「学術振興事業」「調査活動」の3つの事業を柱に、学校への講師派遣、消費者向け学習会の実施、学校教育用副教材や消費者向け小冊子の作成、生活保障に関する意識や生命保険の加入実態等を探る調査活動等を行っています。

生命保険文化センターの諸活動は、ホームページをご参照ください。



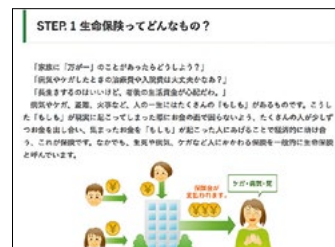
生命保険に関する情報発信

取組み① 生命保険に関する基礎知識の解説

ホームページやSNSでの情報提供

生命保険協会ホームページ内の「生命保険の基礎知識」では、生命保険について知っておくと便利な基礎知識を解説しています。また、生命保険協会ホームページでの情報提供に加え、Twitter公式アカウントでの情報発信を行い、さらなる情報提供の充実を図っています。

生命保険の基礎知識



生命保険を体系的に解説

Twitter公式アカウント



@seihokyokai



取組み② 業界統一のディスクロージャー開示基準の制定

毎年見直すことで情報開示のさらなる向上を図る

生命保険各社のディスクロージャー（経営内容の開示）は、法令によって開示項目が定められています。生命保険協会では、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おり、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。また、生命保険協会のホームページにおいて生命保険各社のディスクロージャー誌、決算発表資料および四半期報告資料を掲載しています。

取組み③ ディスクロージャー 虎の巻の作成

財務諸表などをわかりやすく解説

生命保険各社の財務諸表等を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、生命保険協会のホームページにおいても掲載しています。



取組み④ 生命保険事業概況等の統計資料の公表

生命保険各社の主要業績などを発信

生命保険各社の主要業績を、毎月、四半期および年度ごとに取りまとめた「生命保険事業概況」や、生命保険業界の動向を簡潔にまとめた「生命保険の動向」を作成し、生命保険協会のホームページで公表しています。

生命保険事業の発展に向けた活動

取組み① 税制改正の要望

生命保険料控除制度の拡充等を要望

公的保障を補完する私的保障の役割が重要性を増す中、持続可能な社会保障制度を確立するためには、国民自らが必要とする多様な生活保障の準備を支えることが重要です。

そこで、生命保険協会では2021年度税制改正において、生命保険料控除制度の拡充や、企業年金保険制度の充実等を要望しました。

取組み② 国際的な保険監督基準等の策定に向けた意見表明

日本の生命保険事業の特性を適切に反映

保険監督者国際機構(IAIS)が策定する国際的な保険監督基準[国際保険資本基準(ICS)を含む]、また、国際会計基準審議会(IASB)が策定する国際会計基準(IFRS)

に関する市中協議文書等に対し、日本の生命保険事業の特性が適切に反映されるよう、意見を表明しました。

取組み③ 国際保険協会連盟や国際会議への参画

国際機関に対するプレゼンスの強化

各国の保険協会による情報連携、IAIS等の国際機関に対する意見発信の強化を目的として、2012年10月に発足した国際保険協会連盟(GFIA)に、設立時から加盟しています。

また、毎年6月と12月に経済協力開発機構(OECD)が開催する保険・私的年金委員会(IPPC:Insurance and Private Pensions Committee)会合等に参画し、公的・私的保険に関する意見発信等を行っております。

GFIAとの関係について

GFIAは、世界各地域の保険協会による情報連携、IAIS等の国際機関に対する意見発信の強化を目的として、2012年10月に発足し、現在(2020年11月)、40を超える保険協会が加盟しており、全世界の保険料の約90%を占めています。また、2020年11月には、佐々木豊成副会長が地域代表執行委員に選任されました。地域代表執行委員は、保険業の先進市場と新興市場との懸け橋として、新興市場を有する地域等との関係構築・維持が主な所管業務となります。



国際部メンバー
佐々木豊成副会長(前列中央)

お客さまに安心をお届けするための活動

お客さまに寄り添いながら、安心・安全に社会的責任を果たすための活動を行っています。

苦情・紛争の解決支援

取組み① 生命保険相談所での相談・苦情への対応

専門的な知識を持った相談員が早期解決を支援

生命保険相談所には、東京の生命保険相談室と各都道府県50か所の連絡所があり、専門知識を持った相談員が、中立・公正な立場で相談や苦情等をお受けしています。苦情の解決の申出があった場合には、関係する生命保険会社と迅速に情報共有し、早期解決を支援しています。

※生命保険相談所の一覧はP.35をご参照ください。

生命保険相談所の受付件数

年度	2020年度
一般相談	2,472
苦情	4,023
合計	6,495

(単位:件)



相談の様子

取組み② 生命保険相談所での紛争の解決

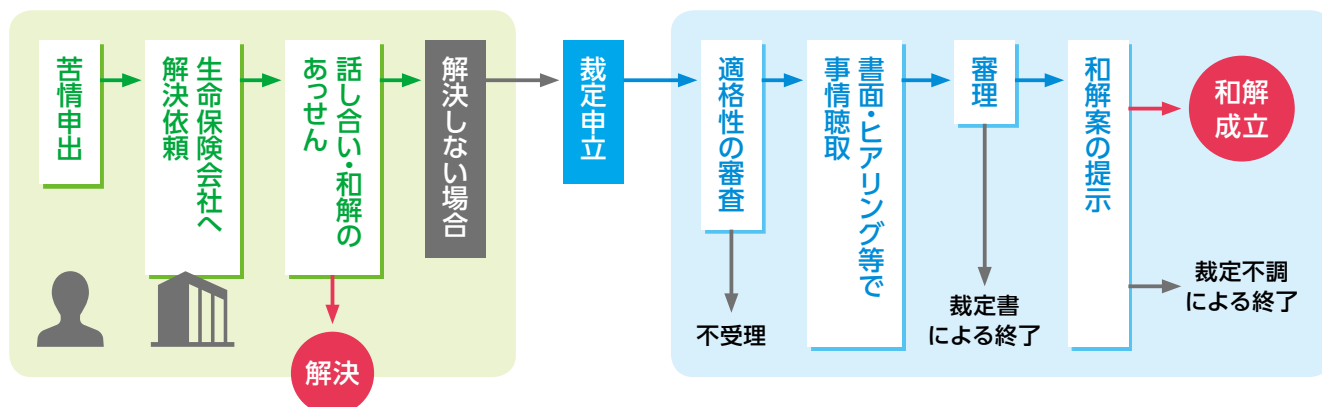
裁定審査会による中立・公正な審理

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。弁護士7名、消費生活相談員7名、生命保険相談室の職員3名

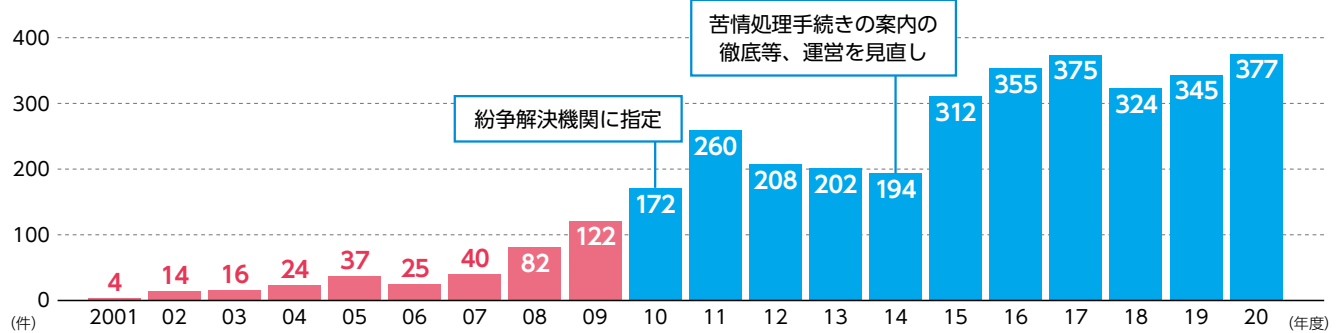
の計17名の委員で構成されています。

原則として全件で事情聴取を行い、解決の糸口となる個別事情の把握に努め、積極的に和解提案をする等、中立・公正な立場から紛争の適切な解決を図っています。

裁定審査会の流れ



裁定審査会への申立件数の推移



KEYWORD

指定紛争解決機関

2010年9月に生命保険協会は金融庁より紛争解決機関に指定されました。指定紛争解決機関は中立・公正な立場で裁判外紛争解決手続き(ADR)を行うことができます。

●「指定紛争解決機関」による手続きの主な特長

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

取組み③ 外部有識者からなる裁定諮問委員会の設置

生命保険相談所の公正・円滑な運営を確保

生命保険相談所では、外部有識者の学者、弁護士、医師および消費者団体の代表者からなる「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、生命保険相談所の業務や「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。生命保険協会では、同委員会で出された意見等を、生命保険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。

取組み④ 苦情の分析・情報提供

再発防止・未然防止に向け情報を開示

年に1回相談・苦情の受付状況をまとめた「相談所レポート」、年に4回苦情件数や代表的な苦情をまとめた「ボイス・レポート」や裁定審査会での事案をまとめた「裁定概要集」を提供することで、生命保険各社における苦情の再発防止・未然防止を後押ししています。

また、お客さまに苦情発生状況や苦情に対する生命保険各社の取組みをお伝えするため、生命保険協会や生命保険各社のホームページで苦情や保険金に関する情報の開示を行っています。なお、外貨建て保険の苦情に関しては、2019年6月より開示しています。

ホームページでご覧になれる苦情情報等

苦情件数	生命保険協会受付分	◎
	生命保険各社受付分	◎
苦情の内訳	生命保険協会受付分	◎
	生命保険各社受付分	◎
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		○
保険金等支払漏れ等		○

◎:生命保険協会ホームページで開示

○:生命保険各社ホームページで開示

(生命保険協会ホームページからリンク)

安定的な生命保険事業の確保

取組み① 災害等の発生に備えた態勢整備

大規模災害等の対策要綱の策定

災害等の発生に備えた「大規模災害対策要綱」、感染症等の流行に備えた「新型インフルエンザ等対策要綱」を策定する等、保険金のお支払い等の重要な業務を継続し、社会的責任を果たせるよう、対策を講じています。

また、生命保険各社においても、事業継続計画(BCP)や事務・サービスの定期的な見直しに加え、平常時のお客さま対応についても一層の充実に向けて取り組んでいます。

取組み② 対策本部の設置による各種対応

生命保険各社における特別取扱いや情報提供

大規模災害の発生や感染症等が流行した際には、対策要綱に基づき対策本部を設置しています。対策本部では、生命保険各社における保険料払込猶予期間の延

長等の特別取扱いの実施を決定できます。また、生命保険協会のホームページを通じて、被災者や消費者のための情報提供や相談対応を行います。

取組み③ 被災されたお客さまをサポート

災害時における生命保険契約照会対応

生命保険協会では、東日本大震災以降、「災害地域生命保険契約照会制度」を運営し、災害救助法が適用された地域等において、被災する等して、生命保険契約に関する手がかりを失い、保険金等の請求が困難となった方から

の生命保険契約の有無のご照会に応じています。

2021年7月以降は、「生命保険契約照会制度(P.8参照)」を運営し、災害時等における照会受付は同制度の中で継続していきます。

電話での受付(災害時のフリーダイヤル)



0120-001731

受付時間 月～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00

※オンライン、郵送での受付はしていません。

※照会手数料は無料です。

適切性や健全性の維持

取組み① モラルリスクや特殊詐欺への対応

各種制度等の運営や 注意を促すポスターの作成

生命保険は、不当に利益を得るために悪用されること(モラルリスク)があります。生命保険協会では、モラルリスクを防止するために、様々な制度を設けています。また、犯罪死の見逃し防止のための警察による生命保険加入状況調査に協力しています。さらに、社会問題となっている特殊詐欺に対しては、お客さまが被害にあわないよう注意を促すポスターを警察庁や金融庁と協力して作成するとともに、全国で注意喚起チラシの配布や街頭PR等の啓発活動に取り組んでいます。



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、契約内容を生命保険協会の「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、生命保険会社同士が必要に応じ、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、特殊詐欺等について、情報交換を積極的に行っています。

活動
報告
2

取組み② 反社会的勢力への対応

業界データベースの構築

「行動規範」や「反社会的勢力への対応指針」において、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対し、一切の関係を持たないこと等を宣言しています。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等の対応を行っています。

取組み③ マネー・ローンダリングに関する対策

お客さま向けのハンドブックやポスターの作成

マネー・ローンダリングとは、犯罪等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。生命保険協会では、マネー・ローンダリング等の対策について、生命保険各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、お客さま向けのポスターの作成等を行っています。また、「マネー・ローンダリング等対策PT」を設置し、情報共有等を通じて生命保険各社のマネー・ローンダリング等対策の高度化を図っています。

持続可能な社会の実現に向けた取組み

持続可能な社会の実現に向けて、
様々な課題の解決に取り組んでいます。



SDGs推進に向けた取組み

取組み① 重点取組項目の設定

生命保険業界におけるSDGs達成に向けた重点取組項目の設定

生命保険業界は、これまでも社会保障の一翼を担う産業として、様々な取組みを行っていましたが、中長期的な視点からSDGsに係る取組みをさらに強化していく

ため、生命保険業界が重点的に取り組む8つの項目を選定し、業界全体としてSDGs達成への貢献に向けた体制を整えています。

Q KEYWORD

SDGs (持続可能な開発目標)

SDGs (Sustainable Development Goals 持続可能な開発目標) とは、2015年9月の国連サミットで採択された2030年を年限とする国際目標です。「誰一人取り残さない」という考え方のもと、社会的包摂、経済成長、環境問題、パートナーシップに関する17目標が掲げられています。



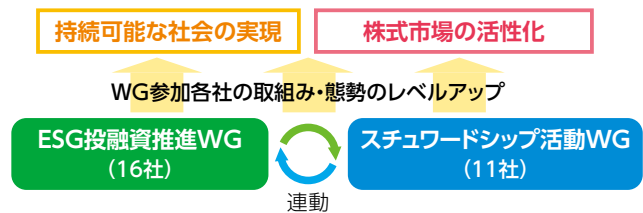
重点取組項目と生命保険各社の取組事例

1. 持続可能な社会保障制度の構築	・ 社会課題の解決に資する商品・サービスの提供 ・ QOL向上を訴求する商品戦略	1, 3, 8, 9
2. 金融リテラシーの推進	・ 社外における生命保険に関する寄附講座の実施 ・ 消費者教育や金融保険教育の支援	1, 4
3. 高齢者への対応を含む 消費者目線に立った経営の推進	・ 高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化 ・ オンラインを通じた各種手続き等のサービス充実	8, 10
4. 健康寿命延伸に向けた取組み	・ 健康増進をサポートする商品・サービスの提供 ・ 自治体との協定締結による地域の健康増進活動	3
5. ESG投融資の推進	・ 再生可能エネルギープロジェクトへの融資 ・ 海水淡水化プロジェクトへの投資	13, 14, 15, 16, 17
6. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与、 反社会的勢力への対応	・ 反社会的勢力との一切の関係遮断・被害防止 ・ グループベースでのマネロン等対策の高度化	16
7. 女性活躍推進	・ 自社保有不動産への保育所誘致 ・ 女性管理職比率の目標を設定しての登用推進	5, 8
8. 人権に関する対応	・ 人権デューデリジェンスの取組み ・ LGBTへの理解促進	8, 10

取組み② ESG投融資の推進に向けた取組み

ワーキンググループを設置して活動を推進

生命保険協会では、株式市場の活性化と持続可能な社会の実現に向けて、「ESG投融資推進WG」と「スチュワードシップ活動WG」を設置し、参加各社の取組み・態勢のレベルアップを促進しています。



ESGへの意識や取組みに関するアンケートを実施

生命保険協会では、企業価値向上に向けた取組みについて、1974年から47年間にわたり継続的に調査を行っております。2020年度は、株式市場活性化と持続可

能な社会の実現に向けた当年度の活動内容や、企業および投資家の意識や取組みに関するアンケート調査に基づく提言をとりまとめた報告書を作成しました。

2020年度の提言まとめ

2020年度の提言まとめ		提言内容	提言先	提言内容	提言先
経営目標／財務戦略	ガバナンスの向上	① 中長期的な株主還元拡大 (配当性向30%以上)	企業	⑧ 反対比率が高い議案に対する説明充実	企業
		② 資本コストを踏まえたROEの目標設定と水準向上		⑨ 議決権行使プロセスの透明性向上	投資家
③ 社外取締役期待する役割・実績についての情報開示充実	ESG取組促進	⑩ ESG取組の情報開示における、統合報告書等の活用		企業	
④ デジタル化をはじめとする中長期的な投資戦略の情報開示・対話充実		⑪ ESG取組の中期経営計画への組込		投資家	
⑤ 経営層による対話への関与推進		⑫ ESG投融資の態勢整備と、運用戦略に応じた中長期的視点での対話促進			
対話の質の向上		⑥ ESGを含む非財務情報の更なる開示	投資家	⑬ 気候変動が企業活動に与える影響に関する情報開示充実と、情報活用促進	企業 投資家
		⑦ 企業に対する深い理解に基づく対話、経営戦略やサステナビリティへの取組等の中長期的なテーマでの対話を推進		⑭ 省庁横断的なESG取組促進策の打ち出し	政府

協働エンゲージメントでは、気候変動の情報開示充実を強化

協働エンゲージメントとは、機関投資家が連携して投資先企業との建設的な対話を行うことで、生命保険協会では、2018年度から活動しています。2020年度は、昨年

度から継続し「株主還元の充実」「ESG情報の開示充実」「気候変動の情報開示充実」をテーマとして、特に脱炭素化に向けた一層の取組みと情報開示を推進しています。

取組み③ TCFD提言への対応

TCFD提言への賛同表明と各社の対応をサポート

生命保険協会は、2019年4月にTCFD提言への賛同を表明しました。これを契機に生命保険各社による賛同が拡大したことを踏まえ、専門家とのTCFD提言に沿った

シナリオ分析に関する勉強会の開催や、金融と企業の対話の場として設置されたTCFDコンソーシアムのメンバーとして「TCFDガイダンス2.0」の作成に貢献しました。

KEYWORD

TCFD提言

金融安定理事会 (FSB) が設置した気候関連財務情報開示タスクフォース (TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosures) が、2017年6月に公表しました。企業に対して、気候変動がもたらす「リスク」と「機会」の財務的影響を把握し、開示することが推奨されています。

TOPICS

TCFDサミットへの貢献

TCFD提言を実務に定着させるための国際的な議論を行う「TCFDサミット2020」において、生命保険協会長から生命保険業界の取組みについて認識と知見を共有しました。



取組み④ 生命保険各社の取組高度化

プロジェクトチームを設置して活動を推進

生命保険協会では、SDGsに掲げられている課題に対する生命保険各社の取組みを支援するため「SDGs推進PT」を設置し、持続可能な社会の構築に向けた取組みを推進しています。具体的には、各領域における第一人者による講演会・研修会を開催しています。

開催概要

「金融包摂の実現に向けた高齢者対応のポイント」

京都府立医科大学大学院医学研究科 成本迅教授

「SDGs達成へ向けた取組みについて」

慶應義塾大学大学院 蟹江憲史教授

SDGs達成に向けた取組事例の共有化

生命保険各社におけるSDGs達成に向けた取組状況に関するアンケートを毎年実施し、取組事例を共有しています。SDGsを活用した取組みとしては、「事業活動をSDGsの各目標にマッピング」が最も多く、全42社のうち約6割の会員会社で実施されています。また、2018年度調査と比較すると、伸び率が高いのは、「経営への統合」と「対外的な開示」で、SDGsの本業への取り込みが着実に進んでいます。

SDGsを活用した取組み

	2018年度	2020年度
事業活動のマッピング	16社	▶ 26社
優先課題の特定	13社	▶ 20社
目標(KPI)の設定	9社	▶ 16社
経営への統合	6社	▶ 15社
対外的な開示	10社	▶ 23社

取組み⑤ 環境保全に向けた取組みの推進

数値目標の設定と各社の実績フォローアップ

生命保険業界の環境保全の取組みを推進するため、「環境問題における行動指針」を定めたうえで、業界としての目標の設定や生命保険各社の実績のフォローアップ、各社の取組状況の共有を行っています。具体的な行動計画としては、当業界の低炭素社会実行計画を策

定するとともに、経団連の低炭素社会実行計画に参加し、2020年度までおよび2030年度までの数値目標を設定しています。また、経団連の循環型社会形成自主行動計画にも参加し、資源循環に関する当業界の目標を定めています。

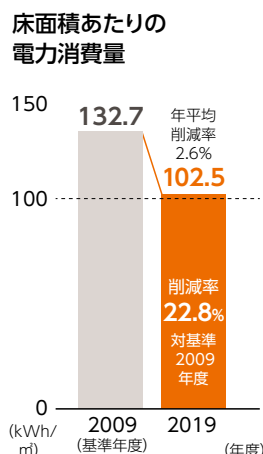
低炭素社会実行計画

2020年度までの目標

生命保険業界として2020年度の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

生命保険業界として2030年度比で床面積あたりの電力消費量におけるCO₂排出量を40%削減することを目指す。



循環型社会形成自主行動計画

業種別独自目標

循環型社会の形成に向けて、環境に配慮した事業活動を通じて環境負荷の低減に努めるとともに、生命保険各社およびその他ステークホルダーとの連携を図りながら、資源循環の向上を目指す。

具体的な行動計画

1. ペーパーレス化の推進等により、紙資源の使用量の削減に努める。
2. 紙および事務消耗品のグリーン購入に努める。
3. 廃棄物の分別回収の徹底に努める。
4. 紙およびその他資源の再利用につながる取組みに努める。

業種別プラスチック関連目標

事業活動を行うために必要なプラスチック資源を含む資源量を削減するとともに、資源のリサイクルを推進することにより、環境への負荷を低減するよう努める。

介護・保育・国際交流に関する取り組み

取り組み① 介護福祉士養成給付型奨学金

累計5,294名に支給、卒業後は第一線で活躍

超高齢社会における介護の担い手として、介護福祉士の果たす役割はますます大きくなっています。生命保険協会では、1989年の介護福祉士養成施設の開校と同時に「介護福祉士養成給付型奨学金制度」を実施しており、2020年度までに32年間で全国累計5,294名の学生に奨学金を支給しています。卒業後は多くの方が特別養護老人ホームや介護老人保健施設等の介護福祉の第一線で活躍しています。

奨学金の額

- ・月額2万円(年間24万円)を支給
- ・原則返還義務なし

支給期間 2020年度奨学生数
1年間 184名(累計5,294名)

制度概要



VOICE

奨学生の声

安心安全な介助ができる 介護福祉士を目指します

私が介護の仕事に興味を持ったのは、小学校の頃に地元の介護施設を見学した際、介護職員の方々の利用者に優しく笑いかける姿に憧れを抱いたからです。実習を通して、高齢者の介護には効率の良い動きと迅速な対応が必要なのはもちろんのこと、何より安心安全で事故のない介助を心がけることが重要であると学ぶことができました。新型コロナウイルス感染症に1人が感染すればクラスターにまでつながってしまう現在、医療や介護の現場で働く職員の方々が責任ある行動のもと、感染を広げないように努めていらっしゃる姿に尊敬と憧れを抱きます。自分の目指す介護福祉士に近づけるようこれからも頑張っていきたいです。



専修大学
北上福祉教育専門学校
今野 龍聖さん

活動
報告
3

取り組み② 保育士養成給付型奨学金

累計341名に支給、保育士不足の解消に貢献

待機児童解消に向け、保育の受け皿拡大・整備が進められている中、保育人材の確保についても重点課題となっています。生命保険協会では、2017年度より「保育士養成給付型奨学金制度」を実施しています。保育士を目指し高い志を持って勉学に励む学生を対象とし、2020年度までに4年間で全国累計341名の学生に奨学金を支給しています。卒業後は多くの方が保育の専門職として活躍し、国家的課題である保育士不足の解消に貢献しています。

奨学金の額

- ・月額2万円(年間24万円)を支給
- ・原則返還義務なし

支給期間 2020年度奨学生数
1年間 106名(累計341名)

制度概要



VOICE

奨学生の声

子どもたちの成長に 寄り添えるよう頑張ります

実習では、5歳児クラスということもあり、子どもたちは自分でできることの方が多かったため、「見守る」関わりが主となっていました。そのため、あまり声かけや手助けをしないようにしていましたが、担任の先生に「見守るということは、子どもをあたたく見守るだけでなく、認める声をかけていくことで子どもたちの自信につながるようにすること」であると教えていただきました。次の日から実践すると、子どもたちが嬉しそうに笑う姿が見られ、もっとみんなの良いところをみつけて伝えていきたいと思いました。実習で学んだことを活かし、子どもたちの頑張りや良さに目を向けられる保育士になりたいです。



中部学院
大学短期大学部
安江 未来さん

国際交流の一環として、留学生の勉学を支援

わが国の国際化がますます進展する中で、国際的な社会貢献や国際交流の意義が高まっています。生命保険協会では、東南アジア・東アジアから日本へ来る私費留学生に対して、日本における勉学の支援を目的に、日本国際教育支援協会の協力のもと、返還義務のない給付型奨学金の支給を行っています。2020年度は新たに8名の学生を奨学生として迎え、「外国人私費留学生奨学金制度」として発足した1990年度からの累計では395名となりました。

制度概要

奨学金の額

- ・月額 **10** 万円(年間120万円)を支給
- ・原則返還義務なし

支給期間 2020年度奨学生数

2 年間 **8** 名(累計395名)



VOICE

奨学生の声

奨学金のおかげで勉学に励むことができました

大学では経済学に加え経営学の授業も受講し、実際のデータを分析して、会社の経営状況を判断することもできるようになりました。コロナ禍によりアルバイトができなくなりましたが、自粛期間を活かし、専攻している経済学・経営学の勉強に加え、大学受験を目指しているベトナム人の後輩を集め、Zoomでの勉強会を行いました。貴協会の奨学金のおかげで、コロナ禍にあっても英語の自習を続け、将来のために準備することができました。英語力をさらに磨き、来年は大学院に進みたいと考えています。



上智大学

ホアン ティテウイ
ズオンさん



VOICE

生命保険協会職員の声



広報部

大牟田 翔吾

皆さまに寄り添った支援活動に取り組んでいます

保育所・放課後児童クラブの受け皿拡大や質の向上の取り組みに対し資金助成を行い、「新型コロナウイルス感染拡大防止の対策に使用し、保護者の皆さまが安心して仕事と子育ての両立ができるよう努めることができました」等、感謝のお言葉をいただきました。

また介護福祉士・保育士を目指している学生や海外からの留学生に対し給付型奨学金制度を実施し、「コロナ禍でアルバイト収入が減りましたが、奨学金のおかげで勉学に励むことができました」等、お礼の手紙をいただきました。今後も社会貢献活動に努めてまいります。

全国各地のCR活動

各都道府県には、地域における生命保険事業の健全な発展を目的に活動する、54の地方協会があります。各地方協会では、生命保険各社の職員が協力しあっ

て、地域社会との良好な関係づくり(CR:Community Relations)に取り組み、住み良い社会環境づくりに貢献しています。

主な活動紹介

取組み① 福祉巡回車の寄贈 49か所で79台

市町村社会福祉協議会等に、在宅介護サービス等に活用する福祉巡回車を寄贈しています。



札幌協会



埼玉県協会



神奈川県協会



千葉県協会



長野県協会



岡山県協会

取組み② 献血活動 43か所

血液不足を解消するため、生命保険各社の職員が主体となって献血活動を実施しています。



福井県協会



鳥取県協会



島根県協会

取組み 3**障がい者支援 53か所**

障がいをもった方々への支援に関する取組みを全国的に実施しています。



静岡県協会



大阪府協会



熊本県協会

取組み 4**高齢者支援 34か所**

シニアの方の健康への支援に関する取組みを全国で実施しています。



山形県協会



新潟県協会



和歌山県協会

取組み 5**健康関連の取組み 30か所**

地域住民の健康づくりの推進を支援しています。

※新型コロナウイルス感染症についても支援しました。



富山県協会



京都府協会



福岡・北九州協会

取組み 6

その他の活動

絵本寄贈



宮城県協会

被害者支援センターとちぎ支援



栃木県協会

青少年育成支援団体助成



滋賀県協会

読み聞かせ絵本寄贈



愛媛県協会

まんがコンテンツ(P.18参照) 寄贈



高知県協会

防犯カメラ寄贈



沖縄県協会

TOPICS

生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会 (JAIFA) との連携活動

一部の地方協会では、生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会と連携し、福祉巡回車の寄贈、献血活動、募金活動を共同で実施しました。

福祉巡回車を
共同で寄贈
(愛知県協会)

生命保険協会の組織図



加盟会社一覧（2021年6月現在） 計42社

- 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
- アフラック生命保険株式会社
- イオン・アリアンソ生命保険株式会社
- SBI生命保険株式会社
- エヌエヌ生命保険株式会社
- FWD富士生命保険株式会社
- オリックス生命保険株式会社
- カーディフ生命保険株式会社
- 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
- SOMPO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
- 大樹生命保険株式会社
- 大同生命保険株式会社
- 太陽生命保険株式会社
- チューリッヒ生命保険株式会社
- 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
- なないろ生命保険株式会社
- ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社
- 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
- はなさく生命保険株式会社
- 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
- 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
- マニユライフ生命保険株式会社
- 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)
(2021年6月現在)

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】 ご訪問される場合は、事前にお電話ください。

札幌・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

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・北見 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

釧路・帯広 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

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 ハーモニー山形ビル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 大樹生命水戸ビル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

〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5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 IMI千葉富士見ビル6階

神奈川県 Tel.045-641-6998

〒231-0012 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階

新潟県 Tel.025-245-8981

〒950-0087 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8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 福井ビル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.06-4708-5132

〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-3-10 日生伏見町ビル新館2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 合人社広島紙屋町アネクス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 大樹生命佐賀駅前ビル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

一般社団法人 生命保険協会

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階

TEL: 03-3286-2645

FAX: 03-3286-2730

URL: <http://www.seiho.or.jp/>



生命保険協会

検索