生命保険協会

SR報告書2020

生命保険協会の社会的責任活動について

一般社団法人
生命保険協会

TOP MESSAGE

生命保険業界における社会的責任について

会長 清水 博

生命保険協会は、1908（明治41）年の発足以来、明治、大正、昭和、平成、そして令和と5つ目の時代を迎えております。

生命保険業界はこれまで、相互扶助の理念で一貫してお客さまに安心を提供し、長きにわたりお客さまからの信頼をいただいてまいりましたが、新しい時代においても社会保障制度の一翼を担う社会基盤として、お客さまからの信頼を獲得し、社会に役立つ業界であり続けるよう各種取組みを着実に進めていくことが、生命保険業界の社会的責任（Social Responsibility：SR）であると考えます。

1 顧客本位の業務運営の一層の徹底に向けた取組み

生命保険協会は、お客さまの最善の利益を追求していく「顧客本位の業務運営」を徹底していくことが重要と考えております。

その一環として、昨年9月に、顧客本位の業務運営に向けた生命保険各社の体制や取組みについて幅広く情報収集する全社アンケートを実施しました。アンケートを報告書として取りまとめ、生命保険各社へフィードバックすることで、顧客本位の業務運営の高度化を後押ししております。

また、外貨建て保険の苦情縮減に向け、生命保険募集人が外貨建て保険の特徴やリスク等を踏まえたうえで、丁寧かつ十分な説明を行うことができ

るよう、「外貨建保険販売資格試験」を追加創設することを2月に決定し、10月の導入に向け準備を進めております。

加えて、代理店手数料の評価基準に代理店の業務品質を加える取組みについて、「代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ」を4月に設置し、議論を開始しております。

2 新時代における希望あふれる安心社会の実現に向けた取組み

1. 新しい時代の生命保険の役割の発揮

人生100年時代と呼ばれる超長寿社会が到来し、生命保険が社会に貢献できる領域がますます拡がっていく中、これからの新しい時代において生命保険業界に期待される役割を検討・整理した「人生100年時代における生命保険業界の役割に係る報告書」を4月に公表いたしました。

また、デジタライゼーションが急速に進展する中、生命保険業界全体のデジタル化の底上げを図るべく、欧米主要国や中国における保険業界の先端技術の活用事例等を調査し、昨年11月に生命保険各社に情報提供しております。

2. 次世代教育への貢献

今後、中学校学習指導要領が改訂され、中学生が民間の保険等について学ぶ機会が増えることを踏まえ、小学生向けまんがコンテンツ「みんなを支える生命保険～生き方と自助のひみつ～」を4月に作成し、全国の小学校や公立図書館等に寄贈したほか、デジタル版を生命保険協会のホームページで公開しております。

また、高校生や大学生が参加する日本最大級のビジネスコンテストに協賛し、昨年から今年にかけて「保険×デジタル」をテーマに新しい保険商品やサービスを考えてもらう活動を行い、若者が保険に触れる機会を増やしております。

3. 新型コロナウイルス感染症への対応

生命保険協会では、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、対策本部を立ち上げ、保険料払込猶予期間を最長6ヶ月延長する特別取扱いや、ホテルや自宅等で療養を受けられた方々に対して入院給付金をお支払いする際のガイドラインを作成しました。また、医療現場の最前線で対応に尽力されている医療従事者等への支援として総額10億円の寄付を実施しました。

こうした取組みの他にも、お客さまからの信頼を維持し、生命保険業界が健全に発展していくための基盤整備にも、継続して取り組んでおります。

消費者団体等との意見交換会に関しては、年間100回以上開催し、いただいた貴重なご意見を生命保険各社にもフィードバックしております。

税制面においては、国民の皆さまが必要とする多様な生活保障の準備を支援・促進するため、生命保険料控除制度の拡充を引き続き要望しております。

また、生命保険業界の気候変動対応の底上げを図るべく、「はじめての気候変動対応ハンドブック ～生命保険業界への影響と考えるべきこと～」を昨年11月に公表いたしました。

こうした生命保険協会の様々な活動をより多くの方々にお知らせするために、この「SR報告書2020」を発刊いたしました。生命保険協会は、お客さまからの信頼を獲得し、社会に役立つ業界であり続けるために弛まぬ努力を続けてまいります。

2020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。

❶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
❷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
❸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
❹社員会社等の職員に対する教育及び研修に関する事業
❺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
❻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
❼社会的責任を遂行するための事業
❽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2020」の対象期間

本報告書は、特に記載がない限り、2019年4月から
2020年3月までの活動を記載しております。

CONTENTS

特　集

P.6 **1 顧客本位の業務運営の一層の徹底に向けた取組み**
1. 全社アンケートによる顧客本位の業務運営の高度化に資する取組みの共有
2. お客さまの声・苦情情報等の活用高度化
3. 外貨建て保険に関する苦情縮減に向けた取組み
4. 代理店業務品質向上に向けた取組み

P.8 **2 新時代における希望あふれる安心社会の実現に向けた取組み**
1. 新しい時代の生命保険の役割発揮
2. 次世代教育への貢献

P.10 **3 新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対応**
1. 特別取扱いの実施
2. 対面営業の自粛と非対面サービスの拡充
3. 対策ガイドラインの策定
4. 感染症対策への支援 ～10億円の支援金寄付～

P.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

P.12 **適切な業務を行うための枠組み**
1. 行動規範および行動指針の制定
2. 自主ガイドラインの策定
3. 消費者団体等との意見交換会
4. 自主ガイドラインのPDCAによる経営品質の向上

P.15 **生命保険事業の発展に向けた活動**
1. 税制改正の要望
2. 国際的な保険監督基準等の策定に向けた意見表明
3. 国際保険協会連盟や国際会議への参画

P.16 **適切な保険募集等の徹底**
1. 生命保険募集人の登録と業界共通教育制度
2. 生命保険募集人の継続教育制度
3. その他の試験の運営

P.18 **生命保険に対する適切な理解の促進**
1. 全世代対応型パッケージの提供
生命保険文化センターとの連携活動

2 安心をお届けするための活動

P.20 **お客さまの苦情・紛争の解決支援**
1. 生命保険相談所での相談・苦情への対応
2. 生命保険相談所での紛争の解決
3. 外部有識者からなる裁定諮問委員会の設置
4. 苦情の分析・情報提供

P.22 **安定的な生命保険事業の確保**
1. 災害等の発生に備えた態勢整備
2. 対策本部の設置による各種対応
3. 被災されたお客さまをサポート

P.24 **適切性や健全性の維持**
1. モラルリスクや特殊詐欺への対応
2. 反社会的勢力への対応
3. マネー・ローンダリングに関する対策

P.25 **生命保険に関する情報発信**
1. 生命保険の基礎知識の解説や生命保険各社の商品紹介
2. 業界統一のディスクロージャー開示基準の制定
3. ディスクロージャー 虎の巻の作成
4. 生命保険事業概況等の統計資料の公表

3 環境や社会への貢献

P.26 **環境問題等に関する取組み**
1. 低炭素社会実行計画と
循環型社会形成自主行動計画
2. 気候変動に関する対応
3. ESG投融資の推進

P.28 **子育て・介護・健康等に関する取組み**
1. 子育てと仕事の両立支援に対する助成活動
2. 介護福祉士養成給付型奨学金
3. 保育士養成給付型奨学金
4. 生命保険協会留学生給付型奨学金
5. 健康増進啓発活動
6. 元気シニア応援団体に対する助成活動
7. 読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動

P.32 **地方協会によるCR活動**
1. 福祉巡回車の寄贈
2. 献血活動
3. 障がい者支援
4. その他の活動

P.34 生命保険協会の組織図
加盟会社一覧

P.35 生命保険相談所一覧

特集 1

顧客本位の業務運営の一層の徹底に向けた取組み

生命保険各社の顧客本位の業務運営の高度化を後押しするため、様々な施策を行ってまいりました。

POINT 1

全社アンケートによる顧客本位の業務運営の高度化に資する取組みの共有

生命保険各社の体制や取組みを報告書としてフィードバック

生命保険業界が将来にわたって社会の役に立ち続けていくためには、生命保険各社がお客さまニーズに寄り添い、お客さまの最善の利益を追求していく顧客本位の業務運営を徹底していくことが何よりも重要です。

生命保険各社の顧客本位の業務運営の高度化を後押しするため、アンケートにて生命保険各社の顧客本位の業務運営に向けた体制や取組みについて、幅広く情報収集を行い、アンケート結果から得られた気づき等を報告書に取りまとめ、生命保険各社にフィードバックを行いました。

報告書の概要

1 お客さまニーズに沿った募集を徹底するための取組み	●募集人以外の第三者による意向確認 ●高齢者へのより丁寧な対応 ●外貨建て保険に関する取組み
2 契約後のお客さまへのアフターフォロー体制	●アフターフォロー方法の強化や徹底 ●契約見直し制度等
3 募集人の質を向上するための工夫	●募集人教育における工夫 ●募集人評価や代理店評価のあり方
4 苦情管理体制や内部通報制度等	●苦情が発生した後の対応 ●社外の声を取り入れる取組み

総括と今後の対応

顧客本位の業務運営に向けた体制整備に関しては、生命保険各社が自社の状況を踏まえたうえで、様々な取組みを行っていることが確認できました。一方、顧客本位の業務運営は、一つひとつの制度やルールに依拠するものではなく、それぞれの制度やルールが有機的に結びつき、補完し合って、全体として機能するものです。また、取扱商品や販売チャンネル特性等、ビジネスモデルも踏まえた運用がなされてこそ、効力を発揮するものです。
顧客本位の業務運営にゴールはなく、常に現状を改善していく不断の取組みです。引き続き、業界全体で顧客本位の業務運営の高度化に努めてまいります。

POINT 2

お客さまの声・苦情情報等の活用高度化

お客さま本位推進会議を新設

2020年4月に生命保険各社の顧客本位の業務運営の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」を新設しました。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まいります。

お客さま本位推進会議の目的

生命保険協会に寄せられたお客さまの声・苦情情報等（消費者の声）に係る分析結果等を定期的に経営層に情報共有することで、生命保険各社におけるお客さま本位の業務運営を後押しする。

社会環境の変化等に伴う業界課題の早期把握および未然防止等の推進を通じて、生命保険事業の社会的役割の向上・発揮を図る。

POINT 3

外貨建て保険に関する苦情縮減に向けた取組み

苦情縮減のための様々な施策を実施

外貨建て保険に関する苦情の縮減に向け、これまで下記のような取組みを進めてまいりました。苦情が増加傾向であることを重く受け止め、引き続きお客さま本位の観点から、取組みを徹底・推進してまいります。

これまでの取組み

- 募集資料の内容充実（2018年6月～）
- 外貨建て保険に係る苦情分析の強化、開示の充実（2019年4月～）
- 親族等を含めた理解促進（2019年5月～）
- Value Upアンケートの「外貨建て保険版」を新設（2019年6月～）
- 募集人教育の標準化（2020年4月～）
- 金融機関によるアフターフォローの強化（2020年4月～）
- 適合性確認の強化（2020年4月～）
- 外貨建保険販売資格試験制度の創設（2020年10月～予定）

POINT 4

代理店業務品質向上に向けた取組み

代理店手数料の評価基準の見直しの検討

代理店手数料の評価基準に代理店の業務品質を加える取組みについて、「代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ」を4月に設置し、議論を開始しております。

特集 2

新時代における希望あふれる安心社会の実現に向けた取組み

人生100年時代と呼ばれる超長寿社会が到来し、リスクが多様化していく中、生命保険が社会に貢献できる領域は、ますます拡がっていきます。

POINT 1

新しい時代の生命保険の役割発揮

人生100年時代における生命保険業界の役割に係る報告書を作成

わが国は「人生100年時代」と呼ばれるかつてない高齢社会を迎えました。この社会構造の変化に対応した金融サービスの進化が求められています。

「相互扶助」の理念にもとづく生命保険事業は、人々の深い理解と信頼のうえに成り立ち、その社会的使命は、「生涯にわたり、お客さまに安心をお届けする」ことです。この理念・使命は新しい時代においても変わりません。

この社会的使命を新しい時代においても果たし続けていくためには、環境変化に伴うお客さまの不安やニーズを踏まえ、「お届けする安心」の内容や方法をお客さま視点で進化させていくことが必要であり、今般、新しい時代の生命保険業界の役割を改めて整理し、公表しました。

不変（不易）

- 「相互扶助」の理念
- 「生涯にわたり、お客さまに安心をお届けする」という社会的使命

人生100年時代の社会課題（国民不安）を踏まえた役割の進化

変化（流行）

- 「3つの安心」を提供する役割を進化

“わかる” 安心
生き方の選択肢の拡がりや情報が溢れ複雑化する社会への対応
- ライフプラン・マネープランの作成支援
- 金融・ヘルスリテラシー向上への寄与 等

“もしも”の安心
疾病構造の変化や医療技術の進歩への対応
- 生活習慣病保障の提供
- 先進医療保障の提供 等

“自分らしく”生きるための安心
長期に及ぶ人生を、自分らしくより豊かに生き抜きたいという願望の高まりへの対応
- 健康増進型商品・サービスの提供
- 認知症の予防と共生への寄与 等

海外における先端技術の活用事例等を調査

日本の生命保険業界のデジタル化の底上げを図るため、欧米主要国や中国の保険業界における先端技術の活用事例やプラットフォーマーの動向等、デジタル化に関する論点への対応や課題について調査しました。

POINT 2

次世代教育への貢献

小学生向けまんがコンテンツを作成

2020年4月に小学生が自助努力を学ぶためのまんがコンテンツを新たに作成しました。人生を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、自助の大切さを学んでいくストーリーになっています。作成したまんがは全国の小学校や公立図書館等に寄贈し、生命保険協会のホームページでも電子版を公開しています。

高校生・大学生向けビジネスコンテストへの協賛

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に初めて協賛しました。同コンテストは、各協賛企業がテーマを出題、学生はチームを組み、好きな企業テーマにエントリー。各種審査を経て、協賛企業ごとに企業代表チームが決定し、最後は企業代表チーム同士の戦いとなる決勝戦を開催しました。 ※高校生の決勝戦は中止

高校生：キャリア甲子園

■生命保険協会からのテーマ

『２０年後の社会における安心とは何か』を考え、デジタル技術を使った生命保険会社のサービスを立案せよ

■代表チーム

●チーム名：あかんぱにー

●メンバー：真和高等学校（熊本県）
田上黎さん、佐々木桃香さん、瀬形未来さん

■提案内容

日本の伝統工芸等をテーマに、伝統工芸等の技術をＡＩに習得させ、次世代へつなぐ仕組みを提案

代表チームの「あかんぱにー」

大学生：キャリアインカレ

■生命保険協会からのテーマ

自分の身の回りを観察し、生命保険会社が社会に提供できる『新しい安心とは何か』を考え、デジタル技術を使ったサービスを立案せよ

■代表チーム

●チーム名：キトキン協会

●メンバー：静岡県立大学大学院　景山裕也さん
東京大学大学院　大石紗矢香さん

■提案内容

日々の漠然とした不安を見える化できるアプリと、不安ごとにＰ２Ｐ保険を利用者が作成・募集できる仕組みを提案

代表チームの「キトキン協会」

特集3

新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対応

2020年2月21日に対策本部を設置し、
生命保険業界を挙げて以下の対応を実施しています。

POINT 1 特別取扱いの実施

生命保険各社において、以下の特別取扱いを実施しています。

- 保険料払込猶予期間を延長
- 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

また、生命保険各社の創意工夫により、以下のような特別取扱いも実施しています。

- 契約更新手続期間の延長
- 契約者貸付に対する特別金利の適用
- 宿泊施設･自宅療養／オンライン診療に対する入院給付金の支払い
- 災害保険金等の支払い
- 融資関係の特別取扱い 等

POINT 2 対面営業の自粛と非対面サービスの拡充

緊急事態宣言の発出を受け、感染拡大防止に努めるため、生命保険各社における営業活動等の対面を要する業務の自粛を行いました。

一方で、必要なサービスを継続するため、生命保険各社は電話や郵送等による保険金等請求手続きの実施やオンラインでのサービス拡大等の創意工夫に取り組んでいます。

POINT 3 対策ガイドラインの策定

お客さまや職員等の感染予防に努めつつ、業務を継続するための考え方等を整理した「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、持続的な対策と業務継続の両立に努めています。

POINT 4 感染症対策への支援 ～10億円の支援金寄付～

医療機関、介護施設、障がい者施設、保育所等で様々な支援を必要とされている方々に対する支援として、「公益社団法人 日本医師会」、「公益社団法人 日本看護協会」および「新型コロナウイルス感染症：拡大防止活動基金」に対して、合計10億円の寄付を実施しました。

column 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（2018年度実績）

年間
約18.7兆円
（1日あたり約514億円）

医療保障としての
入院・手術給付金等

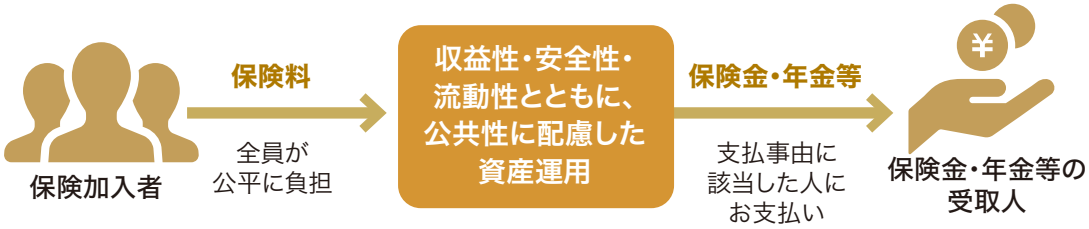
死亡・高度障害
保険金等

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387兆円です（2018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）



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

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

KEY WORD 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等を周知

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等を「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

PICK UP 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改正

外貨建て保険に関する高齢者からの苦情が増加傾向にあることを踏まえ、2019年5月に当ガイドラインを改正しました。外貨建て保険のように市場リスクを有する商品を販売する際には、親族等への説明や、複数回の説明機会を設けることを原則とする等、より丁寧な対応を促しています。

※外貨建て保険に関する苦情縮減に向けた取組みについてはP7もご参照ください。

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

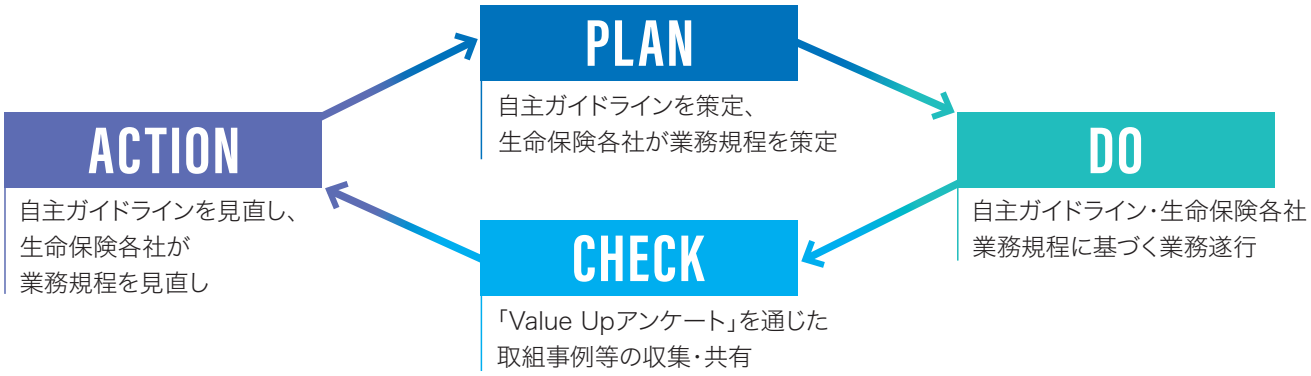
消費者の声を把握し、生命保険事業に対する正しい理解を促進することを目的に、消費者団体・消費者行政・報道関係者との意見交換会を実施しています。2019年度は全国で計125回開催しました。この他にも、定期的に消費者関連団体を訪問し、情報提供や意見交換を行っています。

宮城県協会での意見交換会の様子

取組み 4 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。



VOICE 消費者団体の声

日本消費生活アドバイザー
コンサルタント・相談員協会
代表理事副会長
永沢裕美子さん

生命保険業界に期待すること

2019年は、銀行等による外貨建て保険の販売をめぐるトラブルが社会問題化し、生命保険業界にも厳しい声が寄せられた1年であったと思います。生命保険においても「製販分離」が進んでいます。外貨建て保険に限らず、真に顧客が欲しているものなのか、その顧客に提供していい商品なのか等、商品供給やアフターサービスのあり方を顧客本位の視点に立って再点検いただくことをお願いいたします。

「『顧客本位の業務運営の高度化に資する取組みに関するアンケート』に関する報告」を届けていただきました。意見交換会等を通じて出させていただいた私どもの意見が生命保険各社の経営に生かされており、消費者団体としての役割と責任を再認識いたしました。生命保険各社が顧客からの信頼に応えるべくPDCAを回しておられることもよくわかりました。このような取組みと情報開示を今後も継続いただくことを希望します。

今、私たちは新型コロナウイルス感染症という試練に直面しています。この危機を乗り越えるためには、皆の自助の努力とともに地域社会における共助がこれまで以上に必要となります。これまでも地域の見守り活動等でご貢献いただいておりますが、この分野でも生命保険業界がリーダーシップを発揮していただくことを期待しています。

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なか、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2020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、また、国際会計基準審議会（IASB）が2019年6月に公表した保険契約に関する国際会計基準の修正等に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。なお、IAISについては、2019年11月の総会で、保険コアプリンシプル（ICP）、国際保険資本基準（ICS）等が採択されました。

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月にフランスで経済協力開発機構（OECD）が開催する保険・私的年金委員会（IPPC:Insurance and Private Pensions Committee）パリ会合に参画し、公的・私的保険に関する意見発信等を行っております。

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2019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 123,199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 69,751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 29,158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 34,816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）	変額保険を販売可能 41,558名合格
NEW 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）	外貨建て保険を販売可能（2020年10月から試験開始）

TOPICS 外貨建保険販売資格試験を創設

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ました。外貨建て保険の特徴やリスク等の共通知識を修得することで、生命保険募集人のリテラシー向上を図ります。（2020年10月から試験開始）

PICK UP 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。2019年度の認定者数は2,731名、累計では197,519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73,144名となっています。

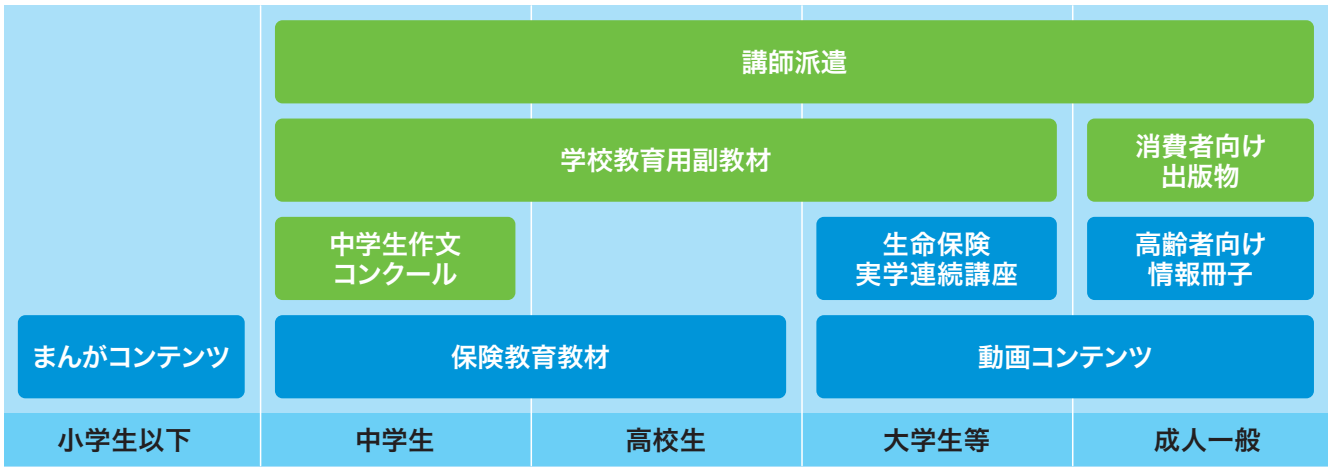
生命保険に対する適切な理解の促進

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

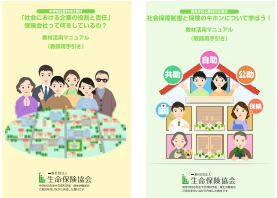


まんがコンテンツ「みんなを支える生命保険」

※P9をご参照ください。

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。



生命保険実学連続講座

社会保障制度の諸課題を背景に、私的保障や生命保険の意義、自助努力の必要性を学ぶ連続講座を各地の大学で開設し、金融リテラシー教育に貢献しています。

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。

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、気軽に楽しめるストーリーです。

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。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あわせて、一部、地方協会事務局長が講師業務を実施しています。

2019年度 講師派遣実績

「生命保険実学講座」（学生・生徒向け）
610回開催 **31,626名**受講

「生命保険学習会」（消費者向け）
146回開催 **6,670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。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。

2019年度（第57回）応募実績

2019年度（第57回）応募実績
全国1,106校から
32,427編

第57回文部科学大臣賞を受賞した、福岡教育大学附属福岡中学校の宇野誠洋さん

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。

活動報告 2

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。

お客さまの苦情・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ヶ所の連絡所があり、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P35をご参照ください。

生命保険相談所の受付件数

年度	2019年度
一般相談	3,012
苦情	5,156
合計	8,168

（単位：件）

相談の様子

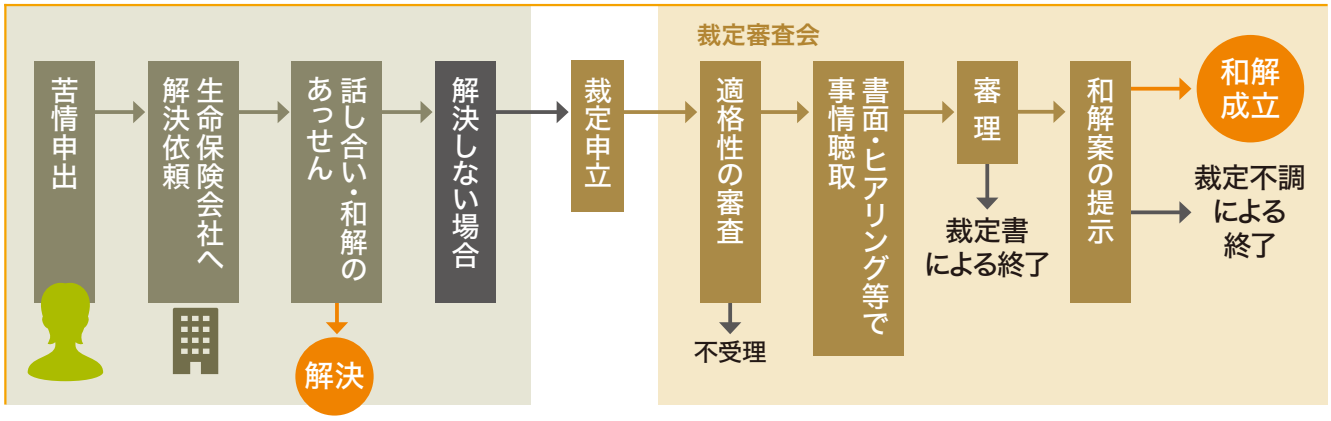
取組み 2 生命保険相談所での紛争の解決

裁定審査会による中立・公平な審理

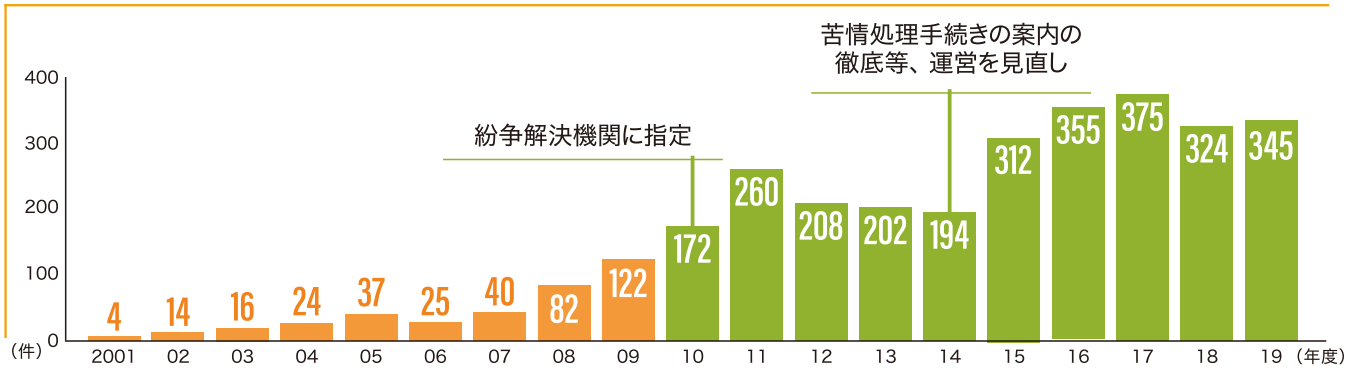
苦情申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決しない場合、その申出の解決を図ることを目的に、生命保険相談所に「裁定審査会」を設けています。弁護士7名、消費生活相談員7名、生命保険相談室の職員3名の計17名の委員で構成されています。

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



KEY WORD 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・公平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

生命保険相談所の中立性・公平性を確保

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「相談所リポート」、年に4回苦情件数や代表的な苦情をまとめた「ボイス・リポート」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

大規模災害や新型インフルエンザ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

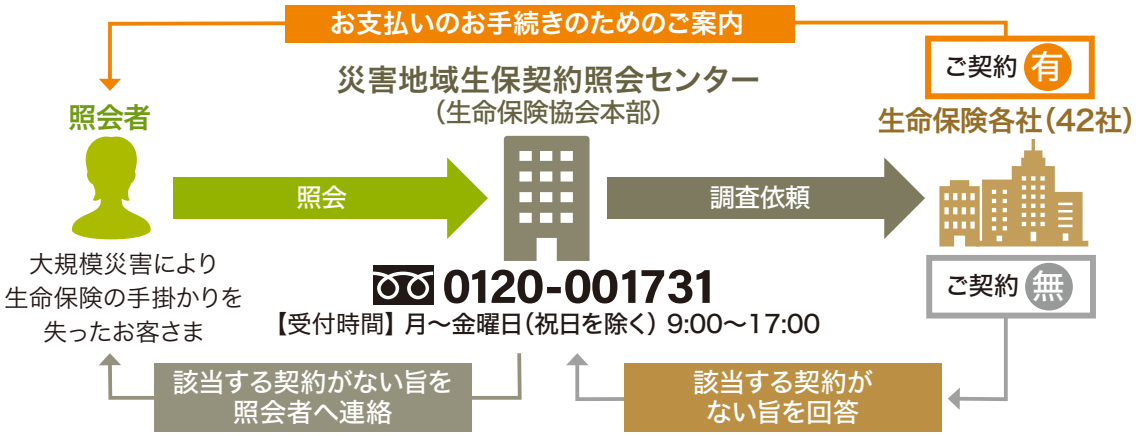
生命保険各社における特別取扱いや情報提供

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

災害地域生保契約照会制度の運営

東日本大震災以降「災害地域生保契約照会制度」を運営しています。この制度は、災害救助法が適用された地域または金融庁国民保護計画に基づく要請があった地域において、被災されたお客さまが加入していた生命保険会社がわからず、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等において、生命保険契約の有無のご照会に応じています。



TOPICS

令和元年台風第15号や第19号等への対応

1 被災されたお客さまのご契約についての特別取扱いの実施

生命保険各社において、災害救助法が適用されたお客さまのご契約について以下の特別取扱いを実施。

1. 保険料払込猶予期間を最長6ヶ月延長

2. 保険金・給付金、契約者貸付金等の簡易支払い

2 災害地域生保契約照会制度の運営

3 お見舞い広告の出稿により特別取扱いや照会制度について周知

4 生命保険各社相談窓口一覧の作成

生命保険協会のホームページに本災害に係る特設ページを設置し、生命保険各社の相談窓口一覧を掲載。また、各自治体や避難所を訪問し、相談窓口一覧を記載したポスターやチラシを配布。

避難所訪問の様子

生命保険会社からのお知らせ

この度の災害により被災された皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

生命保険協会

相談窓口を記載したポスター

※新型コロナウイルス感染症への対応はP10をご参照ください。

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等の啓蒙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。

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や他団体との意見交換

「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

対策をまとめたハンドブックやお客さま向けポスターの作成

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。

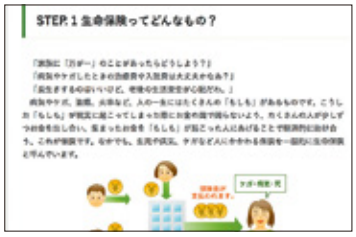
生命保険に関する情報発信

取組み 1　生命保険の基礎知識の解説や生命保険各社の商品紹介

ホームページやSNSでの情報提供

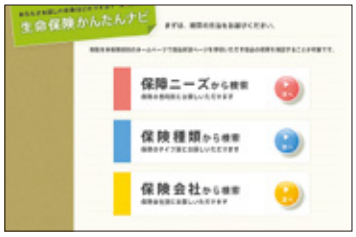
生命保険協会ホームページ内の「生命保険の基礎知識」では、生命保険について知っておくと便利な基礎知識を解説しています。「生命保険かんたんナビ」では、生命保険各社の商品に関する情報を手軽に入手できます。また、生命保険協会ホームページでの情報提供に加え、Twitter公式アカウントでの情報発信を行い、さらなる情報提供の充実を図っています。

●生命保険の基礎知識



生命保険を体系的に解説

●生命保険かんたんナビ



生命保険各社のホームページにリンク

●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

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、生命保険各社のディスクロージャー誌を、生命保険協会の本部および地方協会に備え付けるとともに、生命保険協会のホームページにおいても生命保険各社の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

財務諸表等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等を発信

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等を簡潔にまとめた「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。

活動報告 3

環境や社会への貢献

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。

環境問題等に関する取組み

取組み 1 低炭素社会実行計画と循環型社会形成自主行動計画

数値目標の設定や生命保険各社の取組状況の共有化

生命保険業界では、「環境問題における行動指針」「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」に基づき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。また生命保険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。さらに、2018年度より「循環型社会形成自主行動計画」を策定し、環境負荷の低減に加え、資源循環の促進も行っています。

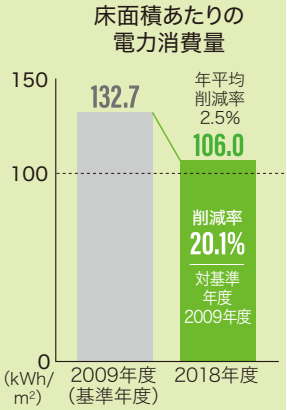
低炭素社会実行計画

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2020年度から2030年度までの間、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。



生命保険各社の取組事例

事業を通じた取組み
- 環境配慮型投資用ビルへの改修
- 環境問題に取り組む企業・個人への優遇金利制度の設定
- 環境配慮型債券への投資
- 保険加入書類・保険約款のペーパーレス化

オフィス環境整備
- 省エネ機器の導入等、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
- リサイクル対策に関する取組み

その他の取組み
- 植樹活動や森林環境保全活動
- 子ども向け環境教室の実施
- 顧客への情報提供

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. 紙資源については、ペーパーレス化の推進等により、そ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。

取組み 2 気候変動に関する対応

気候変動対応の基礎がわかるハンドブックを作成

世界的な課題である気候変動対応について、生命保険協会では、気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）提言への賛同を踏まえ、生命保険業界の気候変動対応の底上げを図るべく、生命保険各社の気候変動対応の担当者向けに気候変動対応の基礎がわかる「はじめての気候変動対応ハンドブック ～生命保険業界への影響と考えるべきこと～」を作成し、公表いたしました。

TOPICS

ESGファイナンス・アワード・ジャパン 銅賞受賞

「はじめての気候変動対応ハンドブック」の作成や講演会の開催等の業界一体となった気候変動対応が高く評価され、環境省主催の「ESGファイナンス・アワード・ジャパン」で銅賞を受賞。業界団体では唯一の受賞となりました。

取組み 3 ESG投融資の推進

集団的エンゲージメントに気候変動の情報開示充実を追加

集団的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す。生命保険協会では、株式市場の活性化と社会の持続的発展に貢献すべく、2018年から活動を推進しています。2019年度については、昨年度からの継続テーマとなる「株主還元の充実」と「ESG情報の開示充実」に加えて、新たに「気候変動の情報開示充実」をテーマとして、活動を推進しております。

TOPICS

SDGs関連の講演会の開催

専門家の方を招き、生命保険各社向けの講演会を開催しました。

開催実績

- 『「ビジネスと人権」に関する国内外の動向』
  講師：一般財団法人CSOネットワーク　黒田かをり事務局長・理事
- 『気候科学からみた「なぜ今、地球の持続性を語るべきなのか」』
  講師：国立環境研究所 地球環境研究センター　江守正多副センター長
- 『SDGsの実現へ向けて ～紐づけから行動の10年へ～』
  講師：慶應義塾大学大学院　蟹江憲史教授

子育て・介護・健康等に関する取組み

取組み 1 子育てと仕事の両立支援に対する助成活動

累計508の保育所や児童クラブに対し助成

待機児童問題が女性の社会進出の妨げとなっており、官民が一体となって、保育の充実や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が求められています。生命保険協会では、2014年度より保育所または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する助成活動を展開しており、これまでに6年間で累計508施設に対し、1億1,400万円の助成を行っています。

助成対象

1. 休日・夜間保育事業、延長保育事業等に必要な設備の整備、備品の購入等にかかる費用
2. 放課後児童クラブの受け皿拡大や質の向上に必要な設備の整備、備品の購入等にかかる費用

活動概要

2019年度実績

応募総数：719施設　助成決定数：81施設（累計508施設）

助成金総額：1,400万円（累計1億1,400万円）

助成決定書の授与（兵庫県協会）

助成決定書の授与（島根県協会）

VOICE 助成先の声

敬心ゆめ保育園

保護者さまにも、より一層安心してご利用いただけるようになりました

敬心ゆめ保育園では、延長保育や病児保育を利用する子どもたちがより安心安全に楽しく過ごせるように、今回いただいた助成金で図鑑、玩具、乳児用布団やジョイントマットを購入しました。乳幼児布団は、延長保育時間に仮眠している子どもの乳幼児突然死症候群を予防する効果を期待して高反発のものを購入し、保護者さまの間でも「睡眠中の事故防止に対応してくださっているので安心して子どもを預けることができる」とご好評をいただきました。

取組み 2 介護福祉士養成給付型奨学金

累計5,110名に奨学金を支給、卒業後は介護福祉の現場で活躍

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、2019年度までに31年間で全国累計5,110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。

制度概要

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
1年間

2019年度奨学生数
151名（累計5,110名）

助成決定書の授与（宮崎県協会）

卒業記念品の授与（鳥取県協会）

VOICE 奨学生の声

下関福祉専門学校
介護福祉学科卒業
三輪吏美さん

頼りにされる介護福祉士になりたいです

入学前の私は、学校では介護技術を学ぶというイメージしか持っていませんでしたが、入学後は、介護技術以外にも疾病や利用者とのコミュニケーションを図る際の方法や留意点等多くのことを学びました。
当初は利用者とのコミュニケーションをうまく図れず、適切な介護計画を立案することができませんでしたが、相手の立場になって考え計画を立案した結果、利用者に喜んでいただけるようになりました。
今後は、利用者の思いや伝えたいことに気付くよう、コミュニケーション力と観察力を向上させるとともに介護の知識を深めたいと思います。そして頼りにされる介護福祉士になりたいです。

取組み 3 保育士養成給付型奨学金

2019年度までに235名に奨学金を支給、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なか、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、2019年度までに3年間で全国累計235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。

制度概要

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
1年間

2019年度奨学生数
87名（累計235名）

奨学生記念撮影（北九州協会）

卒業記念品の授与（徳島県協会）

VOICE 奨学生の声

郡山女子大学
短期大学部
幼児教育学科卒業
新明百音さん

責任感を持ち信頼される保育士を目指し頑張ります

私は中学校の時に職場体験で保育園を訪れた際、保育士と子どもたちの関わる姿や話を聞いて、やりがいや楽しさを感じ、保育士になりたいと思いました。入学後の実習では上手くいかないこともありましたが、反省を踏まえ、次の実習では改善するよう勉学に励みました。子どもたちの楽しかったという声や笑顔は励みになりました。実習を通して保育士になるため子どもたちや保護者との関わり方、声のかけ方、トラブル対応の仕方等たくさんの大切な事を学ぶことができました。
卒業後は実習や授業で学んだこと等を生かして、責任感を持ち保護者や子どもから信頼されるような保育士になれるよう頑張ります。

取組み 4 生命保険協会留学生給付型奨学金

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なかで、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、これからの時代を担う東南アジア・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、返還義務のない給付型奨学金の支給を行っています。2019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387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
2年間

2019年度奨学生数
8名（累計387名）

奨学生報告会記念撮影

VOICE 奨学生の声

2017年度奨学生
楊 光さん

仕事経験や異文化交流経験を生かし、グローバルに活躍したいです

若いうちに世界を見てみようとの思いから、日本の大学に留学しました。奨学金によりアルバイトの時間を勉強や課外活動に充てることができました。大分国際車いすマラソン大会の通訳ボランティアや、大分市と由布市の旅行パンフレットの翻訳業務もしました。大学時代に生命保険協会の実学講座をきっかけに生命保険に関心を持ち、現在は日本国内の生命保険会社に就職し、会計の仕事をしています。今後は仕事経験と異文化交流経験を生かし、海外事務所長を目指して頑張っております。

取組み 5 健康増進啓発活動

全国各地の健康イベントに協賛

国民の健康寿命の延伸に向けた啓発活動を積極的に推進するため、2014年度より健康増進啓発活動を展開しています。自治体や地域メディア等が主催する全国各地のウォーキングイベントに協賛しており、6年間で延べ174,597名の方々にご参加いただきました。

2019年度協賛イベント

- 【金沢】加賀百万石ツーデーウオーク ●参加者数 3,523名
- 【札幌】北の都札幌ツーデーウォーク ●参加者数 1,834名
- 【小田原】城下町おだわらツーデーマーチ ●参加者数 7,256名
- 【浦添】うらそえツーデーマーチ てだこウォーク ●参加者数 7,482名
- 【倉敷】瀬戸内倉敷ツーデーマーチ ※開催中止

2019年度は、全国5ヶ所のウォーキングイベントに協賛しました。各イベント会場内のブースで、骨の健康度の無料測定や健康づくりに役立つ情報冊子の配布等を行い、参加者の健康増進に対する意識の向上に取り組みました。

TOPICS 婚活ウォークへの後援

生命保険協会では、健康増進だけでなく地域の活性化にも貢献するため、2018年度よりウォーキングと婚活イベントを融合させた「婚活ウォーク」を後援しています。2019年度は全国4ヶ所（金沢、小田原、浦添、倉敷）のイベントを後援し、延べ248名の方にご参加いただきました。

イベントの様子

取組み 6 元気シニア応援団体に対する助成活動

累計301団体に活動資金を助成

高齢期におい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て、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。生命保険協会では、2014年度より高齢者の健康管理・増進、自立支援、生きがいづくり等の活動を行っている民間非営利の団体・グループ等に対して活動資金を助成しており、これまでに6年間で累計301団体に対し、3,000万円の助成を行っています。

助成決定書の授与（和歌山県協会）

助成決定書の授与（佐賀県協会）

活動概要

助成対象	日本国内において、高齢者を対象にした健康管理・増進、自立支援、生きがいづくり等の活動を行っている民間非営利の団体・ボランティアグループ・NPO法人等
2019年度実績	応募総数：260団体　助成決定数：55団体（累計301団体） 助成金総額：500万円（累計3,000万円）

VOICE 助成先の声

のむらスポーツクラブ

集いの場を提供することで、高齢者同士のつながりをサポートします

のむらスポーツクラブは、誰もが参加しやすい健康づくりの教室を中心に、認知症対策の料理教室やお茶会、体操教室を開催し、集い、話ができる場を提供することを目的として活動しております。今回いただいた助成金は、行政からの助成で賄うのが難しい、新規教室の講師謝金や物品購入費に充てる予定です。既存の教室とは異なる内容（立位での有酸素運動やヨガ）にすることで幅広い年齢層に認知してもらい、活動の幅を広げていきます。

取組み 7 読み聞かせによる“家族のきずな”推進活動

“家族の時間と場”を提供する様々な取組みを推進

核家族化が進展する社会において家族のきずなを深めるきっかけを作るために、2008年度から「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。これまでに9年間で累計22,430名の方々に講習会にご参加いただき、139,110部の生命保険協会作成副読本を提供しました。

読み聞かせに関する講習会（静岡県協会）

活動実績

2019年度読み聞かせ講習会開催数	2019年度参加者数
全国各地 全20ヵ所（累計224回）	2,446名（累計22,430名）

VOICE 紙芝居講座参加者の声

- 講師の先生に紙芝居と大型絵本の実演をしていただきました。さすがの読み聞かせで、子どものように楽しませていただきました。読み聞かせアドバイザーによる模擬おはなし会はとってもとっても参考になりました。紹介してもらった本を取り入れて、実践に移していきたいと思います。
- 日頃読んでいる本について深く考えたり、作家の先生の思い等も聞けたこともあって、また一段と本がおもしろくなりました。読み聞かせをする機会がある時は、プログラムの組み立て方等参考にしたいと思いました。

地方協会による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（Community Relations：CR）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 48ヶ所で81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。

岩手県協会

茨城県協会

石川県協会

奈良県協会

香川県協会

大分県協会

取組み 2 献血活動 42ヶ所

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。

愛媛県協会

高知県協会

鹿児島県協会

取組み 3 障がい者支援 54ヶ所

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。

新潟県協会

栃木県協会

長崎県協会

取組み 4 その他の活動

絵本寄贈

宮城県協会

募金寄贈

群馬県協会

子どもフェスティバルボランティア

福井県協会

児童養護施設への物品寄贈

福岡協会

絵本の読み聞かせ

熊本県協会

清掃運動

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。

福祉巡回車の寄贈式の様子（奈良県協会）

生命保険協会の組織図

加盟会社一覧（2020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
- アフラック生命保険株式会社
- イオン・アリアンツ生命保険株式会社
- 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
- ソニーライフ・ウィズ生命保険株式会社
- 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・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
- 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
- マニュ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）（2020年6月現在）

【連絡所】ご訪問される場合は、事前にお電話ください。

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）

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：https://www.seiho.or.jp/
生命保険協会 検索

VEGETABLE OIL INK