

太陽生命の経営ビジョン

太陽生命の経営ビジョンは、
今後の成長の礎として、「お客様」「従業員」「社会」のそれぞれの視点から、
当社の目指す企業像を具体的に表現し、企業として目指す方向性を明確にしています。

わたしたちは、高品質の商品とサービスを通して、
お客様に必要とされ、愛される会社を目指します。

わたしたちは、お客様への感謝の気持ちと、
仕事への誇りを大切にします。

わたしたちは、広く社会に役立ち、
確かな未来に貢献できる会社を目指します。

T&D保険グループの経営理念

Try&Discover (挑戦と発見)による価値の創造を通じて、
人と社会に貢献するグループを目指します

会社概要

社名	太陽生命保険株式会社 (TAIYO LIFE INSURANCE COMPANY)
代表者	代表取締役社長 田中 勝英
設立	昭和23年2月（創業 明治26年5月）
本社所在地	〒103-6031 東京都中央区日本橋2-7-1
総資産	7兆2,194億円
資本金等	資本金625億円、資本準備金625億円、合計1,250億円
事業所	国内:143支社12営業所、 海外:2駐在員事務所(ニューヨーク、ヤンゴン)
従業員数	11,349名 (内務員2,407名、営業職員8,942名)

平成30年3月末現在

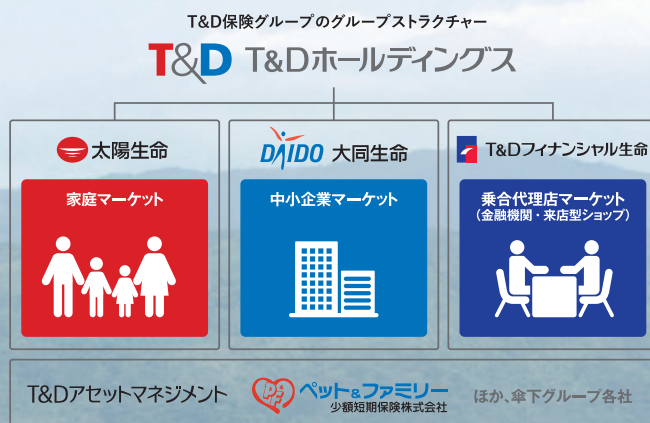
T&D保険グループCSR憲章

T&D保険グループは、経営理念に基づき、社会とともに持続的成長を遂げ、生命保険業等の公共的使命と企業の社会的責任を果たします。

- 1 より良い商品・サービスの提供
- 2 コンプライアンスの徹底
- 3 人権の尊重
- 4 コミュニケーション
- 5 地域・社会への貢献
- 6 地球環境の保護
- 7 実効あるガバナンスの構築と徹底

グループストラクチャー

太陽生命は、大同生命、T&Dフィナンシャル生命とともに、株式会社T&Dホールディングスの下、コアビジネスである生命保険業の成長・拡充を図るT&D保険グループの一員です。



CONTENTS

経営方針

経営ビジョン	01
沿革	03
トップメッセージ	05

経営戦略

中期経営計画	09
太陽の元気プロジェクト	11
ベストシニアサービス	13
海外事業	14

業績概要

契約業績	15
収益状況・健全性	16

ステークホルダーに対する取組み

太陽生命のステークホルダー	18
お客様との関わり	19
お客さま本位の業務運営に係る方針	19
営業体制	20
商品	21
営業教育体制	26
お客様サービス	27
従業員との関わり	32
従業員のはたらきがい	32
社会との関わり	35
資産運用を通じた社会への貢献	35
スポーツを通じた社会への貢献	37
地域・社会、環境への貢献	39
外部機関からの評価	41

経営管理体制

コーポレート・ガバナンス体制	42
内部統制体制	43
コンプライアンス体制	44
ERMの推進	45
リスク管理体制	45

会社情報

※会社情報の目次は47ページをご覧ください。

沿革

Company History

当社は、1893年（明治26年）5月、名古屋生命保険株式会社として愛知県名古屋市で発足し、1908年（明治41年）に本社を東京に移し、社名を太陽生命保険株式会社と改めました。以来、太陽生命の名は変わることなく多くの方々に親しまれてきました。

これからも、伝統を大切に守りつつ、日々変革を繰り返し、時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指して歩みを進めてまいります。

大同生命保険と全面的な業務提携のための基本協定を締結。グループ名を「T&D保険グループ」に決定

5年満期“ひまわり保険”発売

本店を東京市日本橋区に移転



1999
(平成11)

1968
(昭和43)

1930
(昭和5)

1893
(明治26)

名古屋生命保険株式会社として
愛知県名古屋市にて創立

1908
(明治41)

本店を東京市京橋区に移し、
太陽生命保険株式会社に商号変更

1948
(昭和23)

太陽生命保険相互会社
として再発足

1984
(昭和59)

財団法人ひまわり厚生財団(現 公益
財団法人太陽生命厚生財団)設立

“ひまわり認知症治療保険”発売
“働けなくなったときの保険”発売



ご契約加入手続きのペーパー
レス化・キャッシュレス化を開始

本店を東京都港区に
移転

2012
(平成24)

相互会社から株式会社に組
織変更し、東京証券取引所
市場第一部に株式を上場

2006
(平成18)

2003
(平成15)

2016
(平成28)

2018
(平成30)

本店を現在地
(東京都中央区)に移転

2004
(平成16)

2008
(平成20)

■ 太陽生命日本橋ビル竣工 (東京都中央区)

■ “保険組曲Best”発売



T&D保険グループのグループ会社
が共同で持ち株式会社「T&Dホール
ディングス」を設立 (「T&Dホールディ
ングス」は東京・大阪証券取引所市場
第一部に株式を上場、当社は上場を
廃止)



1893-2018

トップメッセージ



お客様との最高のCommunication(対話)と
時代に先駆けたCreation(創造)の
実現に向けて

代表取締役社長 田中勝英

日頃より、太陽生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
当社を支えていただいております皆様に心より感謝し、厚く御礼申し上げます。

平成29年度を振り返って

平成29年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善が続くなかで、個人消費が持ち直しているほか、企業収益も高水準で推移するなど、各種経済対策および金融政策の効果を背景に、景気は緩やかな回復基調が続きました。

金融市場につきましては、国内株式は、堅調な国内企業業績と米国の税制改革の進展等を背景に株価が上昇しましたが、年度末にかけては、海外情勢の先行き不透明感の高まり等により伸び悩みました。国内金利は、日本銀行による長短金利のコントロールを伴う量的・質的金融緩和政策により、10年長期国債利回りは、日本銀行が目標水準としているゼロ%近傍のプラス領域で概ね安定的に推移しました。

こうした経営環境のなか、平成29年度の当社決算は、『ひまわり認知症治療保険』等の第三分野（医療・介護・ガン等）商品の販売が好調に推移したことにより、第三分野の保有契約年換算保険料は前年比102.4%の1,057億円となりました。また、収益面では、当期純利益が前年比105.2%の304億円と上場以来の最高益となりました。さらに、保険会社の健全性を示す指標の一つであるソルベンシー・マージン比率は、835.1%と、お客様に十分ご安心いただける水準を維持することができました。

平成29年度 中期経営計画 2年目の取組み

当社は『時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す』というビジョンを掲げ、平成28年4月からの3カ年を計画期間とする中期経営計画に取り組んでいます。

中期経営計画では高齢化の進展を見据え、「商品の充実」「サービスの向上」「営業力の強化」の三位一体となった販売推進を通じ、シニアマーケットでのトップブランドを構築するため、主に以下の取組みを実施しました。

<商品の充実>

時代の変化を先取りする商品として平成28年3月に発売した「ひまわり認知症治療保険」は、認知症による所定の状態を保障し、健康に不安のある方でも加入できる生命保険業界で初めての商品です。認知症に対する世の中のご関心の高さを背景に、発売2年目も多くのお客様からご支持をいただき、「認知症治療保険」と合わせた販売件数は37万件（平成30年6月末時点）を超えました。

平成29年10月には、100歳時代を元気に生きるための新しい保険『100歳時代年金』を発売しました。『100歳時代年金』は年金保障と介護保障を組み合わせることができ、一生涯にわたる年金保障に加えて要介護状態となった場合には、さらに多くの年金をお受け取りいただける商品です。

また、平成20年10月に発売した当社の主力商品である『保険組曲Best』は、必要な保障を自在に組み合わせることができる商品として、累計266万件（平成30年6月末時点）を超えるご加入をいただいております。『保険組曲Best』は発売以降、さまざまな進化を遂げており、平成30年4月には、ご好評いただいていた就業不能収入保障保険『働けなくなったときの保険』についてリニューアルを行いました。第一に、精神疾患を含む全ての病気やケガを原因とする就業不能状態を保障できるよう、支払要件を拡大しました。第二に、従来の死亡・高度障害保障を兼ね備えたタイプに加え、より低廉な保険料で就業不能保障をご準備いただけるよう、就業不能状態の保障に特化するタイプをご用意しました。

今後も、ラインアップの充実を図ることにより、従来以上にお客様にご安心をお届けできる『保険組曲Best』へと進化させていきます。

<サービスの向上>

シニアのお客様に確実に保険金等をお支払いし、ご安心して保険の加入を継続していただくために、平成28年4月より「かけつけ隊サービス」に取り組んでおります。同サービスは、専門知識を有する内務員がお客様を直接訪問し、保険金や給付金等のお支払い手続きをサポートさせていただくサービスです。また、歩行が困難であるなど、ご自身で病院に行かれることが難しいお客様に代わって診断書を取得するサービスや、字を書くことが困難なお客様に代わって請求書類を代筆するサービス等も行っています。さらに、専用モバイル端末を使用したペーパーレス手続きにより、給付金等をお支払いするまでの日数が大幅に短縮されました。「かけつけ隊サービス」は、シニアのお客様をはじめとする多くのお客様にご好評いただき、ご利用件数は5万件（平成30年6月末時点）を超えております。

また、契約内容の誤認防止等に向け、シニアのお客様の契約締結時には、ご家族の同席を促す取組みや、入院等によりシニアのお客様ご本人と連絡を取ることが困難になった場合等に備え、あらかじめご家族の連絡先を登録いただくご家族登録制度を導入する等、シニアのお客様やご家族が安心して当社のご契約に加入いただける取組みを行っております。

＜営業力の強化＞

当社が提供する商品・サービスをより多くのお客様へお届けできるよう、販売チャネルの強化に取り組みました。主力とする営業職員チャネルにおきましては、営業職員の採用・育成に重点的に取り組んだ結果、営業職員数は前年度末に比べて40名増加し、8,942名（平成30年3月末時点）となりました。

金融機関代理店を通じた販売につきましては、取扱代理店の拡充に取り組んだ結果、銀行代理店委託数が24行から30行に増加する等、販売基盤を拡大しました。

太陽の元気プロジェクト

平成28年6月より、『健康寿命の延伸』という社会的課題にこたえるために、「従業員」「お客様」「社会」のすべてを元気にする取組み、「太陽の元気プロジェクト」をスタートしました。

＜従業員を“元気”にする＞

お客様や社会を元気にしていくためには、まずは当社で働く従業員が元気でなければなりません。そのためには、従業員が高い意欲を持って長く元気に働くことのできる職場環境が必要です。そこで、平成29年4月より、従来の60歳定年制度を改め、65歳定年制度を導入したほか、大手生命保険会社で初となる最長70歳まで働くことのできる継続雇用制度を導入しました。また、効率的な働き方によるワークライフバランスの実現を目的とした働き方の変革にも取り組み、時短勤務や有給休暇の取得の推進により、総労働時間の削減を実現することができました。

＜お客様の“元気”をサポートする＞

歩行速度を継続的に測定し、将来の認知症・MCI（軽度認知障害）のリスク予兆が発見された場合に、ご本人とご家族に通知する国内初のスマートフォンアプリ「認知症予防アプリ」をお客様に提供しております。歩行速度の低下を契機に運動習慣等を見直していただくことにより認知症・MCIの予防をサポートし、あわせて、指定されたご家族にご本人の歩行状況等を通知する「見守り機能」により、ご本人の日々の健康状態をご家族に見守っていただくことができます。

また、認知症等の予防・早期発見・ケア、健康増進等に関するサービスの提供とあわせ、従業員の専門知識習得によるサービス力の向上を通じて、お客様の元気をサポートする取組みを続けております。

＜社会の“元気”に貢献する＞

疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」の普及に向け、「太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード2017」を実施しました。昨年に引き続き、地域住民や滞在者の健康寿命延伸に向け、「クアオルト健康ウォーキング」の導入を目指す自治体を全国より公募し、その中から選ばれた2つの地方自治体に対し、コース整備やガイド育成の支援を実施しています。

また、資産運用においても、社会の元気に貢献する取組みを行っており、健康増進に寄与する事業を応援する「日本健康社会応援ファンド」への投資を実施するとともに、当社所有不動産の一部を住宅型有料老人ホームに建て替える等、資産の有効活用と地域社会への貢献を図っております。

おわりに

「太陽の元気プロジェクト」をはじめとする当社の取組みは、おかげさまでさまざまな外部機関より高い評価を頂いております。

「ひまわり認知症治療保険」と「かけつけ隊サービス」による商品とサービスの一体的な提供は、超高齢社会の到来に向け、お客様ニーズを的確に捉えた商品・きめ細やかなサービス展開であるとして、公益社団法人日本マーケティング協会主催の「日本マーケティング大賞」において、金融機関で初めて「奨励賞」を受賞いたしました。

また、健康経営に対する取組みは、経済産業省が従業員の健康増進に取り組む「健康経営」を普及させることを目的としてスタートした「健康経営優良法人認定制度」に基づく「健康経営優良法人2017（ホワイト500）」に認定されました。

私たち太陽生命は、このような評価に満足することなく、「お客様との最高のCommunication（対話）」と「時代に先駆けたCreation（創造）」を実現しながら、新しい時代の変化に対応できる生命保険会社としてこれからも進化し続けてまいります。そして、「より良い保険商品を提供し、確実に保険金をお支払いする」という生命保険会社本来の役割だけでなく、「病気を予防することをサポートし、お客様の健康増進のお役に立つ」という「超高齢社会」における生命保険会社の新しい役割を担っていきたいと考えております。

そのためにも、従業員一同、日々たゆまぬ努力を続けてまいりますので、引き続き皆様方のご支援とご愛顧をよろしくお願い申し上げます。



平成30年7月

代表取締役社長

田中勝英

T&D保険グループ中期経営計画 (平成28年度～平成30年度)

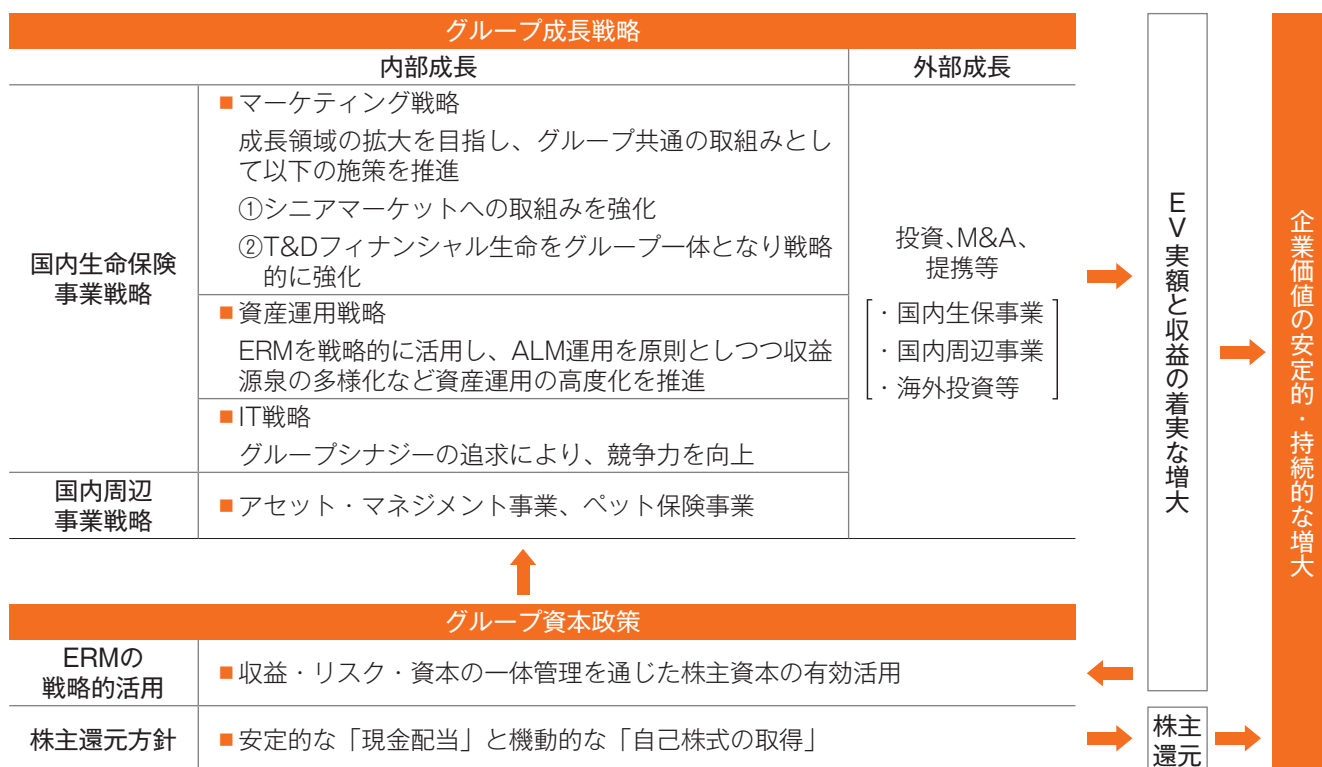
T&D保険グループでは、平成28年度から平成30年度までの3カ年のグループ中期経営計画「Try & Discover for the Next Stage ～成長領域拡大の3年～」に取り組んでいます。

本中期経営計画は、今後10年を見据えたファーストステージの3年間と位置づけ、以下の全体方針のもと、中核生保3社が特化したマーケットにおいて独自性・専門性を最大限発揮することで、グループ企業価値（EV）の安定的・持続的な増大を実現していきます。

本中期経営計画の全体方針

- 国内生命保険事業をコアとし、確立された基盤に加え、成長領域をさらに拡大すべく、シニアマーケットと乗合代理店チャンネルへの取組みを強化する。
- 国内生命保険市場における競争力強化・シェア拡大、収益力向上に向け、提携やM&Aの機会を追求する。
- ERMの戦略的活用により、株主資本の有効活用を推進し、健全性を確保しつつ高い収益性を実現する。

[全体像]



主要経営指標

企業価値 (EV)	・平成30年度末 EV 2兆4,000億円 （対平成27年度末 +5,000億円以上） ・平成30年度 新契約価値 1,000億円 （対平成27年度 +400億円以上） [EV成長率 (ROEV) 7.5%を超える安定的・持続的な成長]
利益 (財務会計)	平成28年度～平成30年度 実質利益 850億円程度

(*)1 上記経営指標は、金融環境等の外部環境の前提が設定時の水準から大きく乖離することなく推移することを仮定しています。また、計画策定時点に行った将来の予測等が含まれており、さまざまなリスクや不確実性が内包されていることから、将来の実績が上記指標と大きく異なる可能性がある点をご承知置ください。

(*)2 実質利益は、当期純利益に、負債性内部留保（危険準備金繰入額、価格変動準備金繰入額）のうち法定基準繰入額を超過した額を加算して算出しています（税引後）。

太陽生命中期経営計画 (平成28年度～平成30年度)

今後、団塊の世代の高齢化により65歳以上のシニア層の人口は増加を続け、10年後には総人口の30%を占めるようになります。そして、2025年には65歳以上の5人に1人が認知症になると言われています。また、75歳以上の後期高齢者は総人口の19%を占め、一人暮らしの高齢者世帯の増加も見込まれています。さらに、社会保障（公的年金・医療・介護）の給付は増加傾向にあり、今まで以上に自助努力によって老後や健康不安などの「長生きのリスク」への備えが必要になることが見込まれます。このような社会環境の中で、当社の主要マーケットである家庭市場でもシニア層のマーケットが拡大していくことが見込まれています。

上記の環境変化を見据えて、当社の平成28～30年度中期経営計画では、『時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す』というビジョンのもと、「サービスの向上」「商品の充実」「営業力の強化」の三位一体となった販売推進により『シニアマーケットでのトップブランドを構築』することを戦略方針としています。

当社では、これまでの業務改革により、営業やサービス、そして知恵を使って新たな価値を生み出す仕事に集中できる環境を整えました。これをふまえて、中期経営計画のキャッチフレーズとして『C&C』を掲げ、今後さらなるスマートワークの推進により、『お客様との最高のCommunication（対話）』と『時代に先駆けたCreation（創造）』を実現していきます。

中期経営計画ビジョン	時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す。
中期経営計画キャッチフレーズ	C&C ～お客様との最高のCommunication（対話）と 時代に先駆けたCreation（創造）の実現に向けて～





太陽の元氣 project

本格的な超高齢社会、「人生100歳時代」の到来に向け、「健康寿命の延伸」すなわち“健康で元気に長生きする”という社会的課題にこたえるために、平成28年6月より、「従業員」「お客様」「社会」のすべてを元気にする取り組み、「太陽の元氣プロジェクト」を推進しています。

「太陽の元氣」宣言

従業員を“元氣”にします。

- ・従業員の健康増進を図り、一人ひとりがいきいきと働くことができる元氣な職場を作ります。
- ・元氣な職場で生まれる活発なコミュニケーションによって、新商品や新サービス等の新たな価値を創造します。

お客様の“元氣”をサポートします。

- ・お客様の健康寿命の延伸をサポートするサービスを提供します。
- ・お客様の元氣をサポートするために、従業員のサービス力を高めます。

社会の“元氣”に貢献します。

- ・当社が保有するデータの活用によって、医療の進歩に貢献します。
- ・「元氣・健康」に取り組んでいる企業・団体等を応援します。

従業員を元気に

●最長70歳まで働ける雇用制度の導入

「お客様」や「社会」を元気にするためには、「従業員」が高い意欲を持って長く元気に働ける環境を構築することが欠かせません。平成29年4月、業界に先がけて65歳定年制度および最長70歳まで働ける継続雇用制度を導入しました。

●クアオルト健康ウォーキングを活用した従業員の健康づくり

疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」を活用した従業員の健康づくりを推進しています。宿泊型新保健指導（スマート・ライフ・ステイ）プログラムを定期的の実施するなど、健康に対する意識を高める機会を設けています。



お客様を元気に

●「認知症予防アプリ」の提供

「認知症予防アプリ」は、歩行速度を継続的に測定し、将来の認知症・MCIのリスク予兆が発見された場合にご本人と指定されたご家族（見まもり家族）に通知するスマートフォンアプリであり、平成28年10月よりお客様への提供を開始しています。



●お客様対応力の向上

平成28年度より、シニアのお客様や障がいをお持ちのお客様への対応力を高めていくために、本社および全国の支社において認知症サポーター養成講座、ユニバーサルマナー検定の受講を実施し、全社的な導入を進めています。



社会を元気に

●全国各地での「認知症セミナー」への協賛

平成29年度、全国4都市で開催された「認知症セミナー」に協賛しました。認知症専門医による認知症の現状や予防・治療についての講演、認知症に携わるさまざまな立場の方々に参加するパネルディスカッションを実施し、認知症に関する情報をお届けしました。



●「日本医師会 赤ひげ大賞」への協賛

平成29年度より、「日本医師会 赤ひげ大賞」に特別協賛しています。全国の都道府県医師会が推薦する「地域住民の健康を支えている医師」「離島や過疎地域での活動など地域の現場医療に貢献した医師」を表彰するものです。



●「太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード」の実施

平成28年度より、疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」を全国に普及させることを目的として、「太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード」を実施しています。地域住民の健康寿命の延伸に向け、「クアオルト健康ウォーキング」の導入を目指す自治体を公募し、受賞自治体におけるウォーキングコース整備・専門ガイド育成を支援するものです。



「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社」を目指して ～ベストシニアサービス（BSS：Best Senior Service）の取り組み～

当社は、平成26年度より、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して「ベストシニアサービス（BSS）」をスタートしました。

BSSの取組みに際しては、シニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、改革・改善に取り組んでまいりました。



BSSの取組みを推進し、シニアのお客様に業界最高水準のサービス・商品をお届けすることで、シニアのお客様はもとより、若い世代のお客様にも「太陽生命なら将来にわたりずっと安心できる」と信頼いただける保険会社を目指してまいります。

ベストシニアサービスの具体的な取組み

●シニアのお客様への訪問活動の実施

平成26年7月より、シニアのお客様を対象として、入院給付金等のご請求漏れがないかの確認やご契約内容の確認等のため、営業職員等による年1回以上の訪問活動を実施するとともに近隣に当社の支社・営業所がなく、地理的な要因から当社の営業職員による定期的な訪問が困難なシニアのお客様に対して、宅配業者による未請求確認等を目的に作成した小冊子の直接配付と、当社からのアウトバウンドコールをセットにした確認活動を実施しています。

●シニアのお客様向け新商品の開発

平成28年3月より、生命保険業界で初めて健康に不安のある方でも加入できる、認知症による所定の状態を保障する保険「ひまわり認知症治療保険」を発売いたしました。認知症に加えシニアの罹患し易い疾病等を保障する商品性がシニアのお客様のご支持をいただき、累計販売件数は平成30年6月に37万件を超えています（「認知症治療保険」との合計）。

●ご契約時やご継続時の安心に向けた取組み

シニアのお客様の契約締結時には、ご家族の同席を積極的に推進するとともに、営業職員が携帯している端末のテレビ電話機能を活用して、本社担当者が契約意向の再確認や告知事項の再確認（一部商品）を行っています。

また、大規模災害の発生時など、万一ご契約者様と連絡が取れない場合に備えて、あらかじめご家族の連絡先を登録いただく「ご家族登録制度」を導入するとともに、同制度への登録勧奨を推進しています。

また、当制度にご登録いただくと、ご契約者様に代わってご登録いただいたご家族から、保障内容や請求の手続き方法をお問い合わせいただくことが可能となります。

●かけつけ隊サービス

「かけつけ隊サービス」は、専門知識を有する内務員が直接お客様やご家族のもとにお伺いすることで、給付金等のご請求手続きにおけるお客様の負担をなくし、内務員ならではのきめ細やかなサポートをご提供するものです。

シニアのお客様をはじめとする多くのお客様に大変ご好評をいただき、平成28年4月のサービス開始以来、ご利用件数は50,000件を超えています。

※上記のサービスには、訪問可能な地域、日時など所定の条件がございます。



かけつけ隊イメージキャラクター
「いかなキャット」

かけつけ隊サービスがより便利になりました！



給付金等ご請求手続きをペーパーレスで！

必要事項の記入や入力は、「かけつけ隊」がすべて行います。お客様は請求内容を確認し、専用モバイル端末上に自署するだけでお手続きは完了です。

お支払いまでの日数を短縮！

領収証などの書類は携帯型スキャナで読み取り、モバイル端末に入力した内容とともに直ちにデータを送信します。シニアのお客様に多い白内障による入院・手術のご請求では、データ送信後、最短30分程度でのお支払いが可能となりました。

海外事業

海外事業の推進

当社は、高い経済発展が注目されているミャンマーを中心に海外事業を推進しています。平成24年4月、当社は外国生命保険会社として初めてミャンマーに駐在員事務所を開設しました。ミャンマーでは、現在、外国生命保険会社による生命保険業は認められていませんが、将来的な事業参入を見据え、今後市場が開放された際に、速やかに参入できるようさまざまな活動を行っています（平成30年6月末現在）。



ヤンゴン駐在員事務所職員



ヤンゴン駐在員事務所が入居するサクラタワー

ミャンマー保険事業の発展・普及に向けた主な活動

●ミャンマー保険業界の発展に向けた支援

平成27年7月から発売されたミャンマー初の医療保険の販売プロジェクトのリーディングコンサルタントとして、ミャンマー保険事業監督委員会より認定を受けました。当社では各保険会社が行う募集や引受査定などへのアドバイス、研修、各種データの収集・分析などのコンサルタント活動を行っています。

平成29年4月には現地保険会社の要望や各種データに基づき、医療保険の改定を行いました。また、今後も保障の充実に向けて医療保険の改定について引き続き支援し、医療保険の普及に向けて積極的に協力してまいります。

平成28年10月、ミャンマー国営保険会社であるミャンマー保険公社との間で、「健全なミャンマー生命保険業界を発展させるための協働に関する覚書」を締結しました。当社は、ミャンマー生命保険業界の健全な発展に寄与するための取組みを、ミャンマー保険公社と協力して実施しています。

平成29年9月より、ミャンマー保険公社の既存商品である公務員保険の商品改定・料率見直しの支援を実施し、平成30年6月から同保険商品の販売が開始されています。

また、平成30年2月より現地民間保険会社からの要請に基づき、養老保険の改定支援を実施しています。

【ミャンマー保険公社との覚書に基づく取組み】

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ■ 医療保険のさらなる販売促進・普及 | ■ 国民への医療保険に関する啓蒙活動 |
| ■ 既存の生命保険商品の見直し | ■ 国民の生命保険に対する意識調査 |
| ■ 新たな生命保険商品の検討・開発 | |



●ミャンマーにおけるシステム開発会社

ミャンマーの大手システム会社ACEグループの一員であるAcePlus Solutions Company Limited（エースプラス・ソリューションズ）と、合併で設立したThuriya Ace Technology Company Limited（トゥリヤ・エース・テクノロジー、以下TAT社）が平成29年4月より営業を開始しました。平成29年度においては、現地大手保険会社5社と保険関連システムの契約を締結し、各社の健全な業容の発展にシステム面から貢献しています。

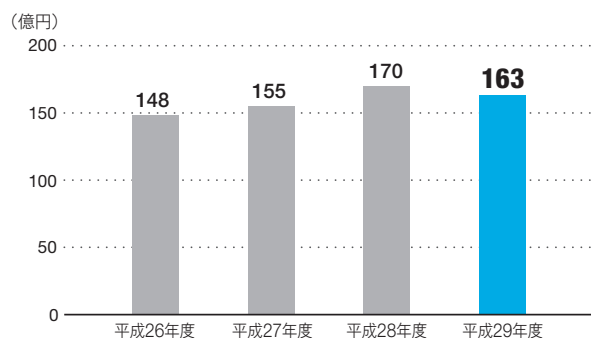
TAT社を通じて、ミャンマー保険会社に適切な保険関連システムを提供することで、ミャンマー保険業界のより一層の発展に貢献していきます。



契約業績

■ 保障性新契約年換算保険料

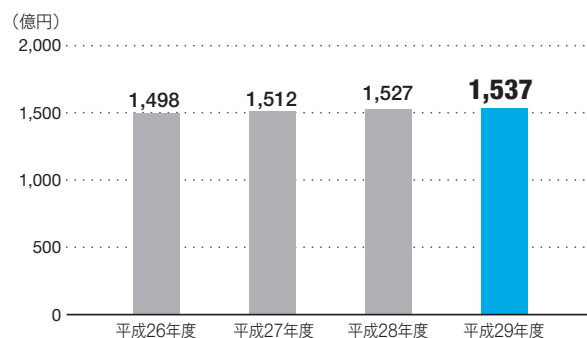
163億円



保障性新契約年換算保険料（個人保険・個人年金保険）は、前年比95.9%の163億円となりました。

■ 保障性保有契約年換算保険料

1,537億円



保障性保有契約年換算保険料は、新契約業績の好調により、前年比100.7%の1,537億円となりました。

保障性年換算保険料（当社独自の指標）とは、年換算保険料のうち主に貯蓄系商品を除いた保険料の合計です。保障性年換算保険料の伸展が「EVの伸展」に大きく寄与するため、当社では保障性年換算保険料を契約業績の中で重視する指標としています。

■ 団体保険・団体年金保険

平成29年度の団体保険の保有契約高は前年比97.4%の9兆6,866億円となりました。また団体年金保険の保有契約高は前年比100.9%の8,902億円となりました。

● 団体保険・団体年金保険保有契約高の推移

(単位：億円)

	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末	
					前年比
団体保険	98,985	98,853	99,481	96,866	97.4%
団体年金保険	8,855	8,727	8,825	8,902	100.9%

収益状況・健全性

■ 保険料等収入

平成29年度の保険料等収入は前年比78.2%の5,119億円となりました。

5,119億円

■ 基礎利益

平成29年度の基礎利益は、前年比90.8%の485億円となりました。

485億円

※基礎利益とは、保険関係の収支と利息や配当金等の収入を中心とした運用関係の収支からなる生命保険会社の本業の収益を示す指標の一つです。

順ざやの状況

当社は、平成28年度決算に引き続き、116億円(前年比38億円増)の「順ざや」となっています。

■ 経常利益

基礎利益にキャピタル損益、臨時損益を加えた平成29年度の経常利益は、前年比94.2%の627億円となりました。

627億円

■ 当期純利益

平成29年度の当期純利益は前年比105.2%の304億円となりました。

304億円

● 収益状況の推移

(単位：億円)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
					前年比
保険料等収入	8,652	6,571	6,543	5,119	78.2%
経常利益	676	791	666	627	94.2%
当期純利益	279	268	289	304	105.2%

■ 市場整合的エンベディッド・バリュー

当社は、MCEV原則(The European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles^①)に基づいた市場整合的エンベディッド・バリュー(以下、MCEV)を開示しています。

(^① Copyright © Stichting CFO Forum Foundation 2008)

(単位：億円)

	平成30年3月末	平成29年3月末	増減
MCEV	8,250	7,775	474
修正純資産	8,535	8,477	58
保有契約価値	△ 285	△ 702	416
新契約価値	409	442	△ 33

※エンベディッド・バリューとは、生命保険会社が現在保有する保険契約と総資産に基づき、将来に見込まれる利益の現在価値などから計算される会社の経済的価値であり、貸借対照表などから計算される「修正純資産」と保有契約に基づき計算される「保有契約価値」からなります。

■ ソルベンシー・マージン比率

平成29年度末のソルベンシー・マージン比率は835.1%（前年比13.5ポイント減）となり、引き続き十分な保険金等の支払余力を有しています。

835.1%

生命保険会社は将来の保険金などの支払いに備えて責任準備金を積み立てていますので、通常予測できる範囲のリスクについては十分対応できます。しかし、大地震や株価の大暴落等通常の予測を超えるリスクが発生することがあります。ソルベンシー・マージン比率とは、そのリスクに対応できる「支払余力」を有しているかを判断するための行政監督上の指標の一つです。

■ 格付け

格付投資情報センター
(R&I)

AA-

日本格付研究所
(JCR)

AA-

スタンダード&プアーズ
(S&P)

A

（平成30年7月1日現在）

財務内容の健全性や、堅固な営業基盤、収益力向上に対する取組みなどが評価され、日米の格付機関から高い評価を得ています。

保険会社の格付けは、独立した第三者機関である格付機関が、保険会社の保険金支払能力等に対する確実性をさまざまな情報から判断・決定し、アルファベットなどの記号でわかりやすく表したものです。

格付機関名	格付け	内容
格付投資情報センター（R&I）	「AA-」	保険金支払能力は極めて高く、優れた要素がある。
日本格付研究所（JCR）	「AA-」	債務履行の確実性は非常に高い。
スタンダード&プアーズ（S&P）	「A」	保険会社が保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付け(AAA,AA)に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。

- (注) 1. 標記の格付けはすべて、当社が正式に格付機関に評価依頼し取得したものです。
 2. 格付けは、保険会社の保険金支払に対する確実性を表した格付機関の意見であり、保険金支払などについて保証を行うものではありません。
 3. 格付けは、格付機関による見直し時点の情報に基づいたものであり、将来的に変更される可能性があります。
 4. 格付機関ごとに格付けの定義は異なります。R&Iは「保険金支払能力」、JCRは「保険金支払能力格付」、S&Pは「保険財務力格付け」です。

太陽生命のステークホルダー



お客様との関わり

- ▶ お客さま本位の業務運営に係る方針
- ▶ 営業体制
- ▶ 商品
- ▶ 営業教育体制
- ▶ お客様サービス

▶ P.19



従業員との関わり

- ▶ 従業員のはたらきがい

▶ P.32



社会との関わり

- ▶ 資産運用を通じた社会への貢献
- ▶ スポーツを通じた社会への貢献
- ▶ 地域・社会、環境への貢献

▶ P.35



お客さま本位の業務運営に係る方針

当社は、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さま本位の業務運営を一層推進するため「お客さま本位の業務運営に係る方針」を定めています。

【お客さま本位の業務運営に係る方針】

太陽生命保険株式会社は、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「お客さま本位の業務運営に係る方針」を定めます。

また、当社は、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

1. より良い保険商品・サービスの提供

私たちは、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い保険商品・サービスの開発と提供に取り組みます。

2. 「お客さま本位」の提案・販売

私たちは、お客さまの状況やご意向を踏まえ、「お客さま本位」の適正な保険商品の提案を行います。

また、保険商品の販売に際し、お客さまにとって不利益となる事項を含め、保険商品に係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう、正確でわかりやすい情報提供に取り組みます。

3. 業務運営の質の向上

私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するために、お客さまに関わるすべてのプロセスにおいて、高品質のサービス提供に取り組みます。

○お客さまに正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするとともに、適切な情報提供によりご請求漏れの防止に取り組みます。

○お客さまからさまざまな機会にお伺いする「お客様の声」を活用し、お客さまの視点に立ったサービス品質の向上に取り組みます。

4. 資産運用

私たちは、お客さまに保険金・給付金等を確実にお支払いするため、長期安定的な収益の確保を目指すとともに、投融資先の公共性・資産の健全性等に十分配慮した資産運用を行います。

5. 利益相反取引の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための方針を策定、公表するとともに、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。

6. 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

私たちは、「お客さま本位」の姿勢と行動を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観と専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。

また、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取り組みます。

7. 推進態勢

私たちは、本方針に基づく取り組み状況を取締役会等に定期的に報告するとともに、その内容を公表します。また、本方針についても見直しの必要がないか定期的に確認を行います。

営業体制

個人のお客様

当社は、家庭市場において死亡・医療・介護保障を中心とした総合生活保障の商品をお客様にお届けするために、営業職員が二人一組のコンビ活動により個別にご家庭を訪問し、新規開拓を行うことで成長を続けてまいりました。

平成28－30年度中期経営計画では、『時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指す』というビジョンのもと、「訪問による対面サービスの強化」「時代の変化を先取りした商品開発」「営業職員チャネルのさらなる充実」の三位一体となった販売を推進することにより、業績を拡大し、シニアマーケットでのトップブランドとなることを目指しています。

●訪問による対面サービスの強化

当社では、平成26年度からシニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になることを目指し、ベストシニアサービスを展開しています。その取組みとしてシニアのお客様を対象に、ご契約内容確認や請求勧奨等を行うため、年1回以上の訪問活動を行うなど、シニアのお客様の安心をサポートする活動を推進しています。また、シニアのお客様のご契約締結時に、誤認防止等を目的として、ご家族の同席を積極的に推進するとともに、営業職員が所持している携帯端末のテレビ電話機能を活用し、本社担当者のご契約内容を再確認する取組みを行っています。



平成28年4月からは、シニアのお客様が安心、便利に給付のお手続きができるよう、専門知識を有する内務員が直接お客様やご家族のもとを訪問し、お手続きのサポートを行う「お支払い手続き訪問サービス（かけつけ隊サービス）」を開始しました。サービス開始以来ご利用件数は50,000件を超え^(※)、多くのお客様に大変ご好評をいただいています。

(※) 平成30年5月31日時点

●時代の変化を先取りした商品開発

お客様に一生にわたる安心をご提供するため、主力商品である「保険組曲Best」の充実を図っています。

平成28年3月には、業界初となる^(※)選択緩和型の認知症保障商品である「ひまわり認知症治療保険」および就業不能時の収入を保障する「働けなくなったときの保険」を発売いたしました。

また、平成30年4月には「働けなくなったときの保険」の保障範囲を拡大し、全ての病気（精神疾患を含む）やケガを原因とする就業不能状態を保障対象とする「働けなくなったときの保険（Ⅰ型）・（Ⅱ型）」を発売いたしました。

(※) 簡単な告知により加入できる選択緩和型の商品で、認知症について保障する保険は生命保険業界初となります（一般社団法人生命保険協会加盟41社について、当社調べ（平成27年12月末時点））。

法人のお客様

少子高齢化や働き方改革など福利厚生制度をめぐる環境は時代とともに大きく変化し、福利厚生制度も多様化・高度化しています。当社は、親の介護による離職防止の一助となる「団体生活介護保険」をはじめ、社会環境の変化に対応する商品開発を行い、企業・団体に提供しています。

代理店での保険販売

金融機関代理店および一般代理店による介護保険や認知症に備える保険など、独自性のある商品をご用意し、お客様の幅広いニーズにお応えしています。また、金融機関代理店数も着実に増え、より多くのお客様に当社商品をご提供できるようになりました。

商品

個人向け生命保険商品のお取扱い



組み立て自由な保険 保険組曲Best

さまざまなお客様のニーズにきめ細かくお応えするために、平成20年10月に業界初の組み立て保険「保険組曲Best」を発売し、その後も商品ラインアップの充実を図っています。直近では、平成30年4月に「働けなくなったときの保険〔Ⅰ型〕・〔Ⅱ型〕」を新たにラインアップに追加しています。

● 保険組曲Bestなら自分にピッタリな保険を組み立てられます



特長 1

24種類の単体の保険（主契約）から、必要な保険を選んで組み合わせることにより、ご自分のニーズに合った保障を準備することができます。

<主契約一覧>

●【万一のため】の保険	●生活応援保険(月額型) ●終身保険 ●定期保険 ●傷害保険
●【3大疾病】に備える保険	●特定疾病・疾病障害保険〔Ⅰ型〕・〔Ⅱ型〕
●【就業不能・認知症・介護】に備える保険	●働けなくなったときの保険〔Ⅰ型〕・〔Ⅱ型〕 ●生活介護保険〔Ⅱ型〕 ●認知症治療保険 ●終身生活介護年金保険〔Ⅰ型〕
●【ケガや病気】に備える保険	●入院保険 ●女性特定疾病入院保険 ●女性入院保険 ●生活習慣病入院保険 ●ガン入院保険 ●入院一時金保険 ●女性入院一時金保険 ●生活習慣病入院一時金保険 ●手術保険
●【資金準備・長生きへの備え】のための保険	●積立保険 ●生存給付金付定期保険 ●個人年金保険 ●長寿生存年金保険

● 就業不能状態をしっかりと保障します



特長 2

平成30年4月発売の「働けなくなったときの保険〔Ⅰ型〕・〔Ⅱ型〕」は、病気やケガなどを原因とした所定の就業不能状態が30日継続したとき給付金をお支払いします。また、所定の早期就業不能状態が30日継続するとともに150日まで最大5回、給付金をお支払いします。さらに、所定の就業不能状態が180日継続したときには「就業不能年金」をお支払いします。



特長 3

- 3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)に加え、病気による所定の障害状態(重度の糖尿病・人工透析療法など)も手厚く保障します

「特定疾病・疾病障害保険〔Ⅰ型〕・〔Ⅱ型〕」は、3大疾病で所定の状態に該当したときに加えて、病気による所定の障害状態のときにも保険金をお支払いします。

また、特定疾病・疾病障害ワイド給付金特則により、「上皮内がんになったとき」や「急性心筋梗塞・脳卒中で入院したとき」も保障の対象になります。

＜新たに保障対象となる疾病障害状態＞



- 最新の医療保障を準備できます



特長 4

入院は、日帰り入院から保障します。また、がんを原因とする入院の場合は、お支払日数に限度はありません。手術は、公的医療保険制度に連動し、外来での手術や放射線治療も保障します。さらに先進医療も対象です。
※一部お支払い対象外の手術等があります。

- 充実の新総合保険料払込免除特約



特長 5

新総合保険料払込免除特約を付加することで、いざというときには保険料のお払込みが免除されます。保険料のお払込みが免除となるのはつぎのような状態に該当されたときです。

【3大疾病】で所定の状態	所定の【要生活介護状態】等 (所定の【働けない状態】)
所定の【身体障害状態】	所定の【高度障害状態】
【病気による所定の障害状態】	所定の【特定障害状態】

※なお、快方に向かったときも、保険料のお払込みは不要です。

- 割引制度も充実



特長 6

月払契約であれば、保険料の合計額や保険金の合計額に応じて保険料が割引となる「契約割引制度」があります。合計額が大きくなるほど割引額は大きくなります。



TVCM放映中

ひまわり認知症治療保険

当社は、認知症に前向きに向き合い、老後を安心して送りいただくための保険商品として「ひまわり認知症治療保険」を平成28年3月に発売しました。生命保険業界で初めての^(※1)認知症を保障する選択緩和型の保険であり、健康に不安のある方（入院したことがある方等）も簡単な告知でご加入いただけます。

（※1）簡単な告知により加入できる選択緩和型の商品で、認知症について保障する保険は生命保険業界初となります（一般社団法人生命保険協会加盟41社について、当社調べ（平成27年12月末時点））。

●「器質性認知症^(※2)」を保障します

認知症の
保障
(認知症
治療給付金特則)

特長
1

「器質性認知症^(※2)」により、「時間」「場所」「人物」のいずれかの認識ができなくなり、その状態が180日継続したとき一時金をお支払いします。

（※2）器質性認知症とは、脳の組織の変化による病気です。

・例：アルツハイマー型の認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症

●「7大生活習慣病」「シニアに多い所定の疾病」「女性特有の病気」による入院・手術などを保障します

入院の保障

手術の保障

放射線治療
の保障

特長
2

「7大生活習慣病」やシニアの方に多い老人性白内障・脊椎障害・熱中症による入院・手術のとき一時金をお支払いします。さらに、女性の場合は、子宮筋腫・卵巣嚢腫などの「女性特有の病気」も対象です。

●「骨折」を保障します

骨折の保障

特長
3

事故や転倒による骨折、骨粗しょう症による骨折などシニアの方に多い、要介護の原因になりやすい「骨折」の治療を受けたとき一時金をお支払いします（180日につき1回を限度とし、同一の原因による支払いは1回に限ります）。

My介護Best

平成26年3月より販売開始しました「My介護Best」は、公的介護保険制度で要介護2以上の認定を受けた場合、当社所定の要生活介護状態に該当した場合の生活介護年金に加えて、万一のときに死亡給付金のお支払いがあり、介護とともに相続についても備えたいというお客様にご好評いただいています。

●主な特長

特長
1

介護状態に該当された場合、毎年、**終身生活介護年金**をお支払いします。

- 被保険者が生存されている間、一生涯お支払いします。
※支払保証期間経過前に亡くなられた場合、20年間となります。
- 初回年金割増特則が付加されているため、第1回の終身生活介護年金額は「基本年金額×2」になります。

⚠️ ・終身生活介護年金のお支払いには所定の条件があります。

特長
2

介護状態に該当せずに万一のことがあった場合、**死亡給付金**をお支払いします。

- 保証期間は一生涯です。
- ⚠️ ・終身生活介護年金と死亡給付金は重複してお支払いしません。
- ・死亡給付金をお支払いした場合、ご契約は消滅します。

特長
3

解約された場合、期間の経過に応じた**解約払戻金**をお支払いします。

- 保険料払込期間中の解約払戻金額を低く設定（解約払戻金額を低く設定しない場合の70%）することによって保険料が割安になっています。

⚠️ ・解約された場合、ご契約は消滅します。

・解約払戻金額は、保険料払込期間満了後でも、お払込保険料の合計額より少なくなる場合があります。

My年金Best外貨

国内の超低金利環境において、より資産運用の選択肢を増やしたいとの声にお応えするとともに、ご契約時に将来の年金受取額や解約払戻金額などが外貨建で確定するシンプルな設計で平成29年7月より販売しています。

●主な特長

特長
1

ご契約時に**指定通貨建で年金額が確定します。**

- 指定通貨は米ドル・豪ドルから選択いただけます。
 - 円支払特約により、円建でのお受け取りも可能です。
 - 据置期間は6年または10年から選択いただけます。
- ※契約年齢が81歳～84歳の場合、6年となります。

特長
2

お受け取り方法は年金受取または一括受取から選択いただけます。

- 年金保障期間は、5年または10年の確定年金から選択いただけます。
- 年金保障期間中に残り期間分を一括で受け取ることも可能です。

特長
3

据置期間中に解約した場合、経過に応じた解約払戻金があります。

- 市場価格調整[※]は行いません。
 - ご契約時に経過月数ごとの解約払戻金額が指定通貨建で確定します。
- ※解約払戻金額が、対象となる市場金利の変動に応じて増減するしくみです。

法人向け商品のお取扱い

少子高齢化が進展している中で、親を介護するために離職する方が増加したり、将来的に労働者人口が不足することが予測されるなど、企業の福利厚生制度に大きな影響を及ぼすことが懸念されています。

そのような中、当社では、企業の福利厚生制度構築における法人向け商品および各種プランのご提案を通じて、お客様の幅広いニーズに十分お応えできるように、企業・団体の従業員の親が介護状態になったときに保険金をお支払いする「団体生活介護保険」をはじめ、商品ラインアップの充実を図っております。



損害保険商品のお取扱い

損害保険ジャパン日本興亜株式会社およびそんぽ24損害保険株式会社の代理店として、主に営業職員が窓口となって損害保険商品をお届けしています。

生命保険のみならず損害保険もラインアップに加えることで、お客様の幅広いニーズに十分お応えできるようにしています。

自動車保険



● THE クルマの保険（個人用自動車保険）

「お客様の生活により添い、一番の安心を提供できる自動車保険であること」そんな思いから誕生した個人専用の損保ジャパン日本興亜の自動車保険です。



● SGP（一般自動車保険）

すべてのお客様のさまざまなリスクに対応する損保ジャパン日本興亜の総合型自動車保険です。



● そんぽ24自動車保険（通信販売用総合自動車保険）

お客様の運転スタイルに応じて保険料を設定した自動車保険です。

すまいの保険



● THE すまいの保険（個人用火災総合保険）

火災をはじめとするさまざまな災害から日常生活の思いもよらないリスクまで、大切な建物・家財を幅広くお守りする保険です。

くらしの保険



● ユトリックス（くらしの安心保険）

家財・身の回り品の補償からケガ・賠償責任の補償まで「くらし」のさまざまな場面で「安心」をサポートする保険です。

ケガの保険



● THE ケガの保険（傷害総合保険）

国内・国外を問わず、家庭・職場、旅行中など日常生活におけるさまざまなケガ（傷害）や個人賠償責任を補償する保険です。

※「そんぽ24損害保険株式会社」は、関係当局の認可等を前提に、2019年7月を目途として同じSOMPOホールディングスグループに属する「セゾン自動車火災保険株式会社」と合併する予定です。合併を迎える2019年7月以降始期契約から、通信販売用自動車保険については存続会社となる「セゾン自動車火災保険株式会社」の商品を取り扱う予定です。

営業教育体制

営業職員への教育

お客様一人ひとりに最適なコンサルティングを行い、確かな安心と充実したサービスをご提供することにより、今後ともお客様に選ばれ、信頼される会社を目指します。そのために営業職員の技術・知識はもちろん、お客様の期待に応え、お客様から選ばれるための努力を惜みず、自己研鑽による成長を積み重ねるプロフェッショナルな営業職員を育成していきます。



●新人営業職員教育(Progress)

生命保険営業を行っていく上で必要となる心構えや知識・技術など、営業の基礎を徹底して学びます。



●FP教育

多様化するお客様のニーズにお応えして、最適な保険商品をご提案するためには、お客様の立場に立った質の高いコンサルティングが欠かせません。お客様に安心感・納得感を持って当社の保険にご加入いただき、一生のパートナーとなるよう、生命保険だけでなく、社会保障制度・不動産・税務・相続等に関する豊富な知識を習得することを目的に、「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」の取得を推進しています。

●業界共通教育

新人営業職員教育制度やFP教育と並行して、生命保険業界の業界共通教育制度についても積極的に取り組み、体系的な知識習得に努めています。

●朝礼時教育

お客様のあらゆるニーズにお応えできるよう、毎日の朝礼の中で商品知識、税務知識、コンプライアンス、マナー・エチケットなどの基礎的な教育から、最適なコンサルティングセールスにいたるまで幅広いテーマを取り上げて教育を実施しています。

法人募集代理店への教育

法人募集代理店がコンプライアンスを遵守し、お客様のニーズに沿った営業活動を実践できるよう、法人募集代理店教育・研修計画に基づいた指導・教育に努めています。

お客様サービス

お客様とのコミュニケーション

●お客様訪問活動

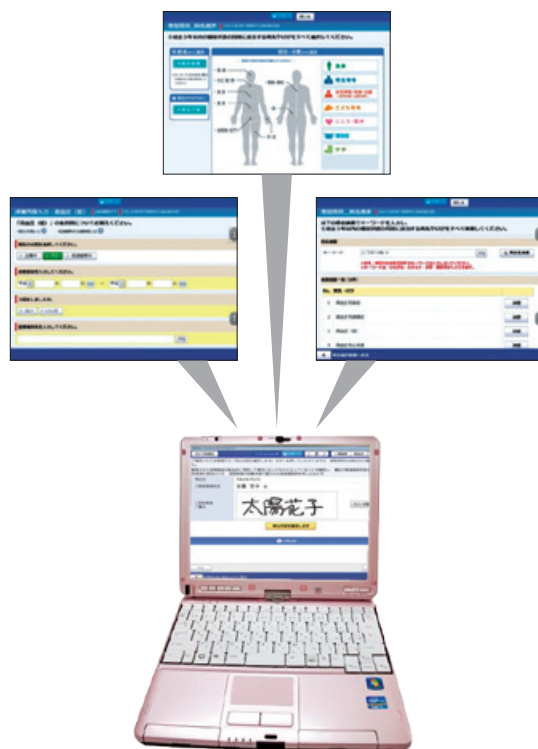
ご契約後も、お客様一人ひとりにより良いサービスをご提供するために、当社職員が定期的にお客様を訪問し、ご契約内容の説明やご提案・各種ご案内など対面でのアフターサービスに努めています。

●ペーパーレス、キャッシュレスによる利便性向上

お客様の利便性向上を図るため、携帯端末を使い、ご契約加入手続きや告知手続き、満期・年金のお支払い手続きのペーパーレス・キャッシュレス化を実現しています。これにより、ご契約手続きやお支払い手続きにおけるお客様のご負担を減らし、同時に迅速な保障の開始と満期保険金等のお支払いを可能としています。とりわけ、平成28年3月に開発した告知手続きの画面では、お客様の健康状態や病歴に応じて自動的に表示される質問項目に対して回答を入力いただくだけで、契約の引受けの判断に必要な告知を正確に漏れなく受領でき、契約引受けの可否、加入条件がその場でわかるようになりました。

こうした保険加入手続きの完全ペーパーレス化を実現した「保険契約支援システム」の開発は、平成29年3月に特許権を取得しました。また、ご契約加入手続き（告知を含む）画面については、お客様にとってわかりやすくご負担なく手続きができる取組みとして高く評価され、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）の「UCDAアワード2016（生命保険分野）」においてアナザーボイス賞（※）を受賞しました。

（※）アナザーボイス賞：生活者による評価（高齢者評価含む）が顕著な対象物に与えられる賞



●携帯端末の新機能を利用したコンサルティング営業

営業職員が携帯している端末には、モデルプラン提示機能が搭載されています。お客様の年齢とご希望の保険種類を選択するだけで最適な保障プランを自動的に抽出することで、お客様一人ひとりのニーズに合った素早いご提案が可能となりました。

また、モデルプランと併せ、各種統計数値に基づいた必要保障額のシミュレーションを同時に実施することで、お客様のライフステージに応じた納得感のあるご提案を行っています。

これらの機能により、お客様と一緒に設計画面を見ながらご希望の保障を一つひとつ選び、きめ細やかなコンサルティングセールスを実践しています。



●電話やインターネットから簡単な操作でお手続き「らくちんサービス」

「らくちんサービス」は契約者貸付金・積立配当金・祝金・生存給付金・据置金等を、電話（らくちんダイヤル）・インターネット（らくちんネット）の簡単な操作でご指定の口座へスピード送金するサービスです。「らくちんサービス」のご利用時間は月～金曜日8:30～23:45で、ご利用手数料は無料です。また、「らくちんネット」では、加入しているご契約の保障内容や保険料などを確認できる「契約内容照会」のほか、ご登録住所の変更や生命保険料控除証明書の再発行、お手持用紙送付依頼の受付などもご利用いただけます。

●お客様サービスセンターの取組み

お電話にて、専門のコミュニケーターがお客様からのご用件やご要望をお伺いしています。書類手配のほか、ご要望によっては各支社や担当部署と連携しながら、迅速できめ細やかにお客様のお申し出にお応えしています。

また、シニアのお客様にもよりご利用いただきやすい仕組み（直接オペレーターがご用件をお伺いする「シニア専用保険ダイヤル」等）を導入し、お客様により良いサービスをご提供できる体制を整備しています。



お客様
サービスセンター

0120-97-2111 通話無料

営業時間

月曜～金曜 9:00～18:00
土曜・日曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始(12/30～1/4)は休業します)

●電話によるアフターフォロー

お客様サービスセンターのアフターフォローコール担当者が、接点の少ないお客様にお電話を差し上げ、お手続きの有無やご意見・ご要望をお伺いするほか、新商品やサービスのご案内も行っています。

●ひまわり通信・サービスガイドブック

お客様のご契約内容の最新状況等をわかりやすく記載した「ひまわり通信」を毎年発行し、お客様へお届けしています。ご加入いただいている契約について、保障内容を被保険者様ごとに一覧表形式で記載するなど、ご契約内容を総合的にご確認いただける掲載内容としています。

また、お客様に向けた各種サービスのご案内「サービスガイドブック」を同封し、保険に関わる最新の情報をお届けできるようにしています。



● 認知症予防アプリ

平成28年10月より、認知症の予防をサポートするスマートフォンアプリ「認知症予防アプリ」の提供を開始し、平成30年4月に全面リニューアルしました。この「認知症予防アプリ」では歩数や歩行速度を確認し、ゲーム感覚の脳トレドリルに取り組むことで認知症の早期発見・早期予防に繋げることができます。また、ご家族を登録すると歩数が並んで表示され、お互いを見守りながら一緒に取り組むことができます。トップ画面には、自分の成果がランキング表示されるので、全国の同年代と競争しながら楽しく続けることができます。



トップ画面

脳トレ画面



● ユニバーサルマナー検定

シニアのお客様や障がいをお持ちのお客様への対応力を高めていくために、「ユニバーサルマナー検定」を全社に導入しています。平成28年7月には、本社および全国の支社役職員が「ユニバーサルマナー検定3級」を受講し、講義・グループワークのほか、視覚・聴覚障がいのある方とのコミュニケーションを理解するための実技研修を体験しており、その後も継続して研修を実施しています。

また、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催の「ユニバーサルマナーアワード2017」において、超高齢社会の到来に向けた特に優れた取組事例として高く評価され「ユニバーサルマナーアワード」および「審査員賞」を受賞しました。

※「ユニバーサルマナー」とは、自分とは違う誰かのことを思いやり、適切な知識のもと、サポートを実践することを意味し、「ユニバーサルマナー検定」は、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会がユニバーサルマナーの普及・啓発を目的として実施しているものです。



ユニバーサルマナー
検定3級認定証



● 認知症サポーター

本社・支社等すべての事業所において「認知症サポーター養成講座」を受講し、「認知症サポーター」を配置しています。社会的関心が高まっている認知症についての理解を深めることで、認知症の方やご家族を温かく見守り、支援する社会の実現に協力してまいります。

※「認知症サポーター」は、認知症に関する正しい知識を持ち、地域において認知症の人や家族に対してできる範囲の手助けをする人であり、厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン事業」における「認知症サポーター養成講座」を受講・修了した者を称する名称です。



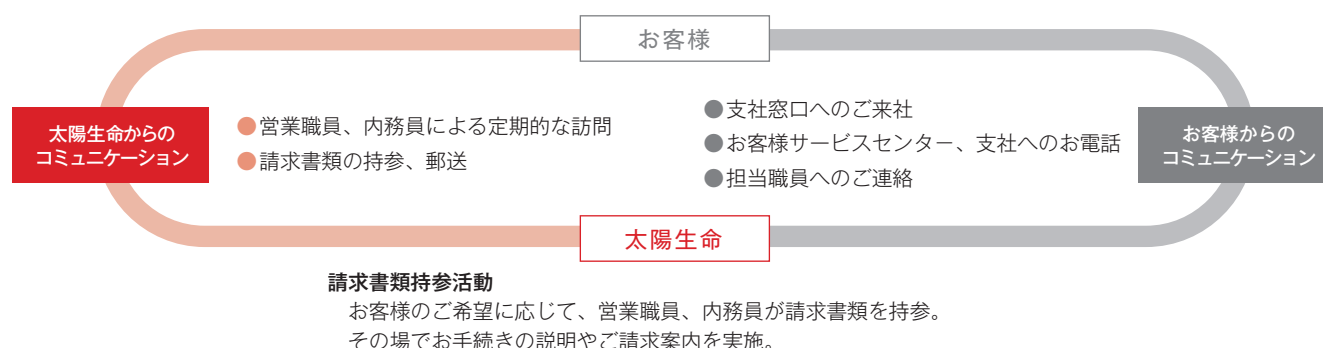
保険金・給付金のお支払い

当社では、正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いすることが、お客様からの信頼を得る第一歩であると考えています。生命保険の役割が最大限発揮されるよう、保険金・給付金のご請求時におけるサービス向上のため、さまざまな取り組みを行っています。



● 保険金・給付金を確実にお受け取りいただくためのご案内

お客様サービスセンターや支社でお客様から保険金・給付金のご請求を受け付けた際には、郵送によるご案内のほか、担当営業職員や内務員が請求書類をお届けするとともに、書類記入のサポートやお手続きに関する情報提供を行う活動を進めています。



また、保険金・給付金のご請求・お受取りに際して、お客様のご理解をより深めていただくため、お手続きの流れやお支払いの具体的な事例等をまとめた冊子「お手続きガイドブック」を作成し、お客様へ配付しています。

当冊子は、文字と図表の配置を工夫するなど高齢者の視覚特性に配慮し、「伝わるデザイン」(UCDA認証)を取得しています。また、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)の「UCDAアワード2017(保険分野)」において、シンプルな紙面、シニアのお客様に優しいメリハリのある配色、および継続的な改善の取り組みが、「情報品質」の向上の観点から高く評価され、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2017」を受賞しました。



● お客様に安心してご請求いただくための取り組み

お客様のご請求時における利便性向上のため、専門知識を有する内務員がお客様を訪問する「かけつけ隊サービス」において、専用モバイル端末による給付金のご請求手続きを取り扱っています。お客様は、内務員が入力したご請求内容を確認し、端末上で自署するだけで手続きが完了しますので、ご請求手続きに係るお客様のご負担が大幅に軽減されます。

このほか、シニアのお客様が診断書を取得できずご請求手続きに苦慮される場合に、当社内務員が診断書の取得を代行するサービスや、請求書類への代筆を依頼できるご親族が身近にいらっしゃらない場合に、当社内務員が代筆を行うサービスを展開しています。

● 適切に保険金・給付金をお支払いするための態勢強化

当社では、保険金・給付金を適切にお支払いするための態勢強化に継続して取り組んでいます。

お客様の声を活かした業務改善への取り組みや、保険金・給付金の支払査定に関する判断の妥当性について、社外有識者からの助言を得るため「サービス品質向上委員会」を設置しています。

また、診断書の記載内容をデジタルデータ化し、傷病・手術コードへ自動変換した結果を支払査定業務に活用するとともに、ご請求いただいた入院や手術以外のお支払いの可能性についてもご案内しています。さらに、正確かつ迅速なお支払いを通じて、より一層お客様にご満足いただけるよう、支払査定の自動化を推進しています。

お客様の声

●お客様の声を活かす仕組み

お客様サービスセンターや、営業職員をはじめとする役職員は、お客様と接するさまざまな機会に「お客様の声」を積極的にお伺いしています。お申し出内容は「お客様の声」情報システムに登録し、これを関連部署が分析し、改善策を検討・実施することにより、当社の業務やサービスの改善につなげています。



●「サービス品質向上委員会」での社外委員との意見交換

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上委員会」を四半期ごとに開催しています。委員会では、「お客様の声」に基づく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしています。



●「ISO10002」への取組み

「お客様の声（苦情等）」をもとに「お客様の視点に立った業務改善」を継続していくため、平成20年3月に苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に準拠した規程を定め、その適切な運用と定着に努めてまいりました。

平成30年3月、現在の取組みについて第三者に検証・評価を依頼し、当社の「苦情対応マネジメントシステム」が順調に機能しているとの評価を受けた「第三者意見書」を取得し、平成30年4月、国際規格「ISO10002」への適合性を維持していることを宣言いたしました。

●お客様懇談会の開催

お客様に当社の経営方針や業績、太陽の元気プロジェクト、認知症に関する情報提供、商品のご案内等をご説明することで当社に対する理解を一層深めていただき、また、ご意見・ご要望をお伺いすることを目的に「お客様懇談会」を全支社で開催しています。平成29年度は9月に全国132会場で開催し、1,325名のお客様にご出席いただきました。



従業員のはたらきがい

当社は、働きやすい職場環境づくりに向け、女性の活躍推進や有給休暇の取得促進、介護休暇制度の充実などに取り組んでいます。さらに、業務改革の一環として、従業員のワークスタイルの変革に取り組んでおり、ペーパーレス化の推進やオフィス環境の整備を通じた効率的な働き方によるワーク・ライフ・バランスの実現を図っています。

また、従業員の健康増進に取り組むことで、一人ひとりが元気にいきいきと長く働くことのできる「元気な職場づくり」を目指しています。

スマートワークの実現(働き方改革)

スマートワークの実現を通じて働き方改革に取り組んでいます。スマートワークとは、従業員一人ひとりがやりがい、充実感を持って働くことです。スマートワークを実現するためには、「仕事の質の向上」と「ワーク・ライフ・バランスの充実」が必要であり、そのための一歩として、これまで、時短や有給休暇の取得促進等に向けた各種取組みを行ってきました。

今後もこうした成果を積み重ね、従業員一人ひとりがスマートワークを実現することで、従業員の仕事が「作業の仕事」から「知恵の仕事」となるよう業務改革を進めてまいります。

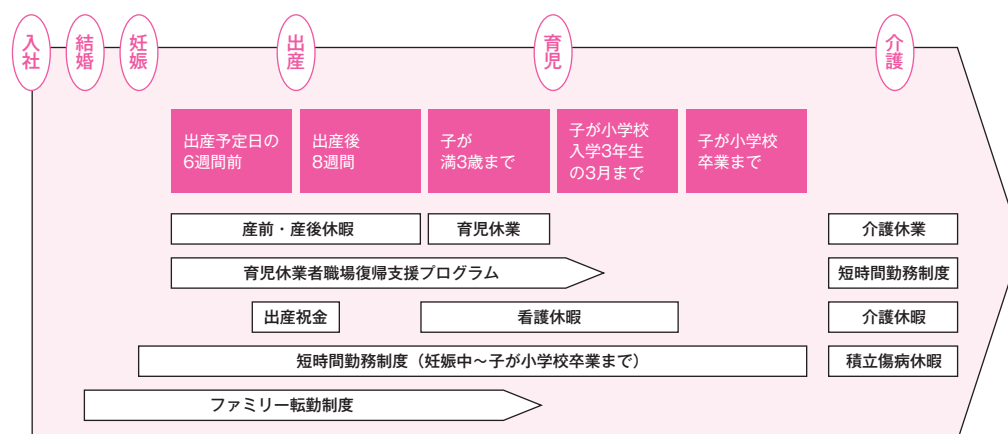
働きやすい職場環境の実現

子育て支援について、短時間勤務制度など各種制度を導入しており、東京労働局長より、次世代育成支援に積極的に取り組む企業として「基準に適合する一般事業主の認定」を取得しています。また、平成27年8月には、より高い水準の取組みを行っている企業として「プラチナくるみん」の認定を取得しました。

さらに、平成29年8月より育児休暇の拡充として「育児参加のための休暇」を新設^(※)、平成30年4月には「短時間勤務制度」の適用範囲を「子が小学校卒業まで」に拡大し、仕事と育児のさらなる両立支援にも取り組んでいます。

(※)「育児参加のための休暇」とは、配偶者が出産し、子が3歳に達するまでの間、育児休業を通算して10日までいつでも取得することができ、かつ、当該休暇について給与を支給する制度です。

<内務員の各種制度>



TOPICS



「プラチナくるみん」とは、子育てサポート企業として「くるみん認定」を取得した企業のうち、

より高い水準の取組みを行った企業が認定される制度です。当社では、短時間勤務制度をはじめとした、育児・介護を支援する人事制度の積極的な活用に加え、早帰り施策の継続的な取組みや有給休暇取得促進、配偶者の出産に伴う男性育児休業等の取得推進など、さまざまな両立支援の取組みが評価され、「プラチナくるみん」の認定を取得しています。

ダイバーシティ推進への取組み

多様な人材が活躍できる職場風土の形成に取り組んでいます。

●女性の活躍推進

・職場環境の整備

育児や介護との両立支援、総労働時間の縮減や有給休暇の取得促進、住環境の整備等、女性を含めた多様な人材が柔軟に働ける環境の整備に取り組んでいます。

・管理職登用

積極的な女性管理職の育成、登用に取り組んでいます。

・女性取締役

平成30年6月に初の女性取締役が誕生しています。

<女性管理職比率>

平成28年4月	平成29年4月	平成30年4月
19.6%	19.1%	20.2%

●シニアの活躍推進

これまでも、60歳定年後最長65歳まで継続して勤務できる制度を導入していましたが、平成29年4月より、定年を65歳に延長し、また65歳以降も最長70歳まで働ける人事制度を導入しています。豊富な経験を持ったシニア社員が元気にいきいきと働ける環境の整備を進めています。

●海外で活躍できる人材の育成

平成29年度は海外トレーニーとして4名の派遣を行いました。今後の海外戦略を見据え、海外事業において活躍できる人材を計画的に育成していきます。

●障がい者雇用

障がい者の採用を積極的に行っており、平成30年3月1日時点で、障がい者雇用率は2.30%となっています。合理的配慮を必要とする障がいのある従業員については、例えば視覚障がいのある従業員に対して音声対応パソコンを付与するなど、個々の状況に応じて働きやすい環境を整備しています。

健康増進への取り組み

クアオルトを活用した健康増進施策やがん検診の受診率向上を推進していくことで、従業員がより元気に、健康に、そして長く働けるように取り組んでいくとともに、長く元気に働ける人事制度の導入、さらなるワークスタイルの変革に取り組んでいきます。

●クアオルトを活用した従業員の健康づくり

平成28年10月、山形県上山市と「上山型温泉クアオルト（健康保養地）活用包括的連携に関する協定書」を締結し、「上山型温泉クアオルト（健康保養地）事業」^(※)を活用した従業員の健康づくりを進めています。平成28年10月以降、多くの従業員が、宿泊型新保健指導（スマート・ライフ・ステイ）プログラムに参加し、食事の採り方や運動方法を学んだ結果、全員が生活習慣の改善や減量に成功するなど成果につながっています。

^(※)「上山型温泉クアオルト（健康保養地）事業」

クアオルトとは、ドイツ語で「健康保養地・療養地」を意味します。上山市は、先進ドイツに倣い、豊かな自然や温泉、旬産旬消の食、医科学的根拠に基づくウォーキングなどを組み合わせた体験を通じて、市民の健康増進と交流人口の拡大による地域活性化を目的に、長期滞在型の健康保養地づくりに取り組んでいます。



●がん検診受診率の向上

各所属に配置している健康推進連絡員を対象とした研修を実施し、すべての所属においてがん検診受診勧奨を行っています。また平成29年度からは、健康保険組合と連携し、がん検診費用の補助を開始し、従業員のみならず家族も含めてがん検診受診率の向上を図っていきます。

●認知症予防の取り組み

平成29年度より、認知症予防のための「軽度認知障害（MCI）スクリーニング検査」を実施しています。55歳以上の従業員を対象として会社が検査費用を負担するなど、幅広く従業員の健康増進に取り組んでいます。

●健康経営優良法人（ホワイト500）

平成30年2月に、経済産業省が従業員の健康増進に取り組む「健康経営」を普及させることを目的としてスタートした「健康経営優良法人認定制度」に基づく「健康経営優良法人2018（ホワイト500）」に認定されました。当社が、「健康寿命の延伸」という社会的課題にこたえるために、平成28年7月に「健康経営基本方針（「太陽の元気」宣言）」を制定し、「従業員」「お客様」「社会」のすべてを元気にする取り組み、『太陽の元気プロジェクト』の一環として従業員の健康増進を図るための各種施策を推進していることが評価されたものです。



2018
健康経営優良法人
Health and productivity
ホワイト500

資産運用を通じた社会への貢献

責任投資原則(PRI)

当社は、機関投資家として社会的責任をより一層果たしていくためには、投融資活動を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、持続可能な社会の実現に貢献していくことが不可欠であると考えています。

こうした考えのもと、平成19年3月に、国連が支援する「責任投資原則(PRI)」^(※1)に、日本の生命保険会社として初めて署名しました。

当社は、同原則に基づき、環境・社会・企業統治(ESG)の課題^(※2)に十分配慮し、持続可能な社会の実現に向けた資産運用を推進しています。

(※2) 環境・社会・企業統治(ESG)の課題

Signatory of:



項目	概要
環境(Environment)	地球温暖化、エネルギー・資源の枯渇、食料・水の問題、生物多様性など
社会(Social)	消費者利益の保護、雇用・人権問題、格差問題など
企業統治(Governance)	コンプライアンス、適正な情報開示およびガバナンスの実現など

(※1) 責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)とは、平成17年に当時の国連事務総長であったコフィー・アナン氏が金融業界に対して提唱した原則です。投資の意思決定プロセスや株式所有方針の決定に際して、環境・社会・企業統治(ESG)の課題を考慮し、受益者のために、より優れた長期的な投資効果と持続的な金融市場を実現していくための行動規範です。

日本版スチュワードシップ・コード

当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》^(※3)の趣旨に賛同し、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」(エンゲージメント)や議決権行使などを通じて、当該企業の企業価値向上や持続的成長を促すことに努めています。

(※3) 日本版スチュワードシップ・コードとは、機関投資家が、顧客・受益者と投資先企業の双方を視野に入れ、「責任ある機関投資家」としてスチュワードシップ責任を果たすことを目的に、金融庁が公表している原則です。

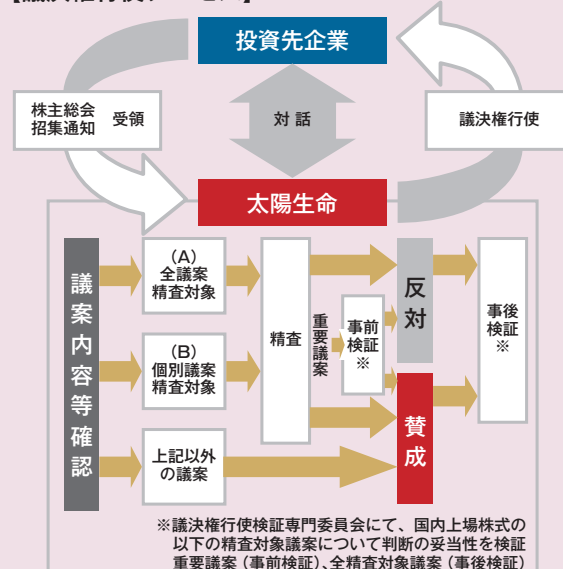
<議決権行使の取組状況>

議決権行使にあたっては、日常的に投資先企業と建設的な「目的を持った対話」(エンゲージメント)を行うことにより、当該企業の持続的な成長を促すとともに、財務情報などの形式的な判断基準にとどまらず、環境・社会・企業統治(ESG)などの課題もふまえ、賛否を判断するようにしています。

各議案の精査において建設的な対話を通じて、なお問題が改善されない場合や、株主価値を毀損するリスクが高いと判断される場合などは、当該議案に対して不賛同としています。

また、議決権行使における利益相反防止等、一層のガバナンス体制の強化を目的とし、平成29年6月に議決権行使検証専門委員会を発足させています。

【議決権行使プロセス】



ESG投資の推進

当社は責任投資原則(PRI)への署名等を通じ、ESGの課題を考慮した投融資(ESG投資)を推進しています。

ESG投資の主な取組事例

環境への貢献

●グリーンボンドへの投資

再生可能エネルギーなど、地球温暖化をはじめとした環境問題の解決に資する事業に要する資金を調達するために発行する債券であるグリーンボンドへの投資を実施しています。

●再生可能エネルギー関連事業への投融資

太陽光発電や風力発電に関するプロジェクトファイナンスなど、環境に配慮した発電プロジェクト等への投融資を実施しています。



社会への貢献

●EYEボンドへの投資

米州開発銀行による中南米・カリブ海地域における持続可能な成長・貧困撲滅・社会的平等という主要プロジェクトの中でも、EYE (Education教育・Youth若年層支援・Employment雇用支援) プロジェクトの資金として調達される「EYEボンド」への投資を実施しています。



EYEボンドへの投資により、米州開発銀行から記念品が授与されました

●ソーシャルボンドへの投資

開発途上地域におけるインフラ整備・雇用創出支援など世界的な社会問題解決のための資金調達を目的に、国際協力機構(JICA)が発行した「ソーシャルボンド(社会貢献債)」への投資を実施しています。

<国際協力機構(JICA)による支援活動事例>

ミャンマーの地方部において生活基盤インフラを整備する様子



道路・橋梁



給水



電力



●元気健康応援ファンドへの投資

人々の健康増進に寄与する事業を応援する「元気健康応援ファンド」への投資を実施しています。当ファンドは、医薬品・ヘルスケア・スポーツクラブ・健康食品等の事業を営む国内上場企業株式を投資対象として組成されており、この投資を通じて社会における健康増進活動を応援していくことで「健康寿命の延伸」に貢献できると考えています。

●老人ホーム施設の建設

高齢化社会の課題に応え、シニアの方々が安心して暮らせる社会づくりに貢献できるよう、当社が保有する不動産を活用した住宅型有料老人ホームの建設に取り組みました(神奈川県横浜市、大阪府吹田市)。

当施設は「自立」から「要介護5」までの方にご入居いただくことができ、日中は看護職員が常駐するなど、シニアの方々が安心して暮らすことのできる街づくりに貢献できると考えています。



メディカルホーム
グランダ青葉藤が丘

スポーツを通じた社会への貢献

当社は、多くの人に夢と感動を与えてくれるスポーツの発展を願い、輝く女性アスリートや次世代を担う青少年の活躍、地域におけるスポーツ振興を応援しています。

ラグビー

ラグビー女子日本代表

当社は、平成25年より、オフィシャルパートナーとしてラグビー女子日本代表（15人制・7人制）を応援しています。



太陽生命ウィメンズセブンズシリーズ

平成26年より、公益財団法人日本ラグビーフットボール協会が主催する「太陽生命ウィメンズセブンズシリーズ」に特別協賛しています。



全国中学生ラグビーフットボール大会（太陽生命カップ）

平成23年より、公益財団法人日本ラグビーフットボール協会が主催する「全国中学生ラグビーフットボール大会」（太陽生命カップ）に特別協賛しています。平成29年9月15日～17日に行われた太陽生命カップでは、約1,000人の当社役員が応援に駆けつけ、大きな声援を送りました。



全国高等学校選抜女子セブンズラグビーフットボール大会

平成25年より、全国高等学校選抜女子セブンズラグビーフットボール大会に協賛しています。



アイスホッケー

アイスホッケー女子日本代表

当社は、平成25年より、オフィシャルパートナーとしてアイスホッケー女子日本代表を応援しています。



©JIHF PHOTO



全日本小学生低学年選抜アイスホッケー大会（太陽生命U9ジャパンカップ）

平成26年より、公益財団法人日本アイスホッケー連盟が主催する「全日本小学生低学年選抜アイスホッケー大会」（太陽生命U9ジャパンカップ）に特別協賛しています。



アイスホッケー教室

平成26年より、公益財団法人日本アイスホッケー連盟と共同でアイスホッケー教室を開催しています。平成29年度は10月に北海道で開催しました。当社社員である久保英恵選手をはじめとする選手等を講師として招き、参加されたお子様たちにとって有意義な時間となりました。



地域スポーツ振興

静岡マラソン

平成26年より、地域におけるスポーツ振興の一環として、「静岡マラソン」に特別協賛しています。



「平成29年度東京都スポーツ推進企業」に認定！

当社は、ラグビーやアイスホッケーへの協賛等を通じて、青少年の健全な育成、競技の普及促進を支援しています。そして、『頑張る女性を応援する企業』として、平成25年1月よりラグビー女子日本代表（15人制・7人制）のオフィシャルパートナー、同年4月よりアイスホッケー女子日本代表のオフィシャルパートナーとなりました。

こうした活動が評価され、当社は運動を通じた社会貢献活動などに積極的に取り組むスポーツ推進企業として、平成29年11月に東京都より「東京都スポーツ推進企業」に認定されました。

※東京都スポーツ推進企業認定制度

従業員のスポーツ活動の促進に向けた優れた取り組みやスポーツ分野における社会貢献活動を実施している企業等を「東京都スポーツ推進企業」として認定し、広く都民に周知する制度。（平成27年度より認定開始）



地域・社会、環境への貢献

太陽生命厚生財団

太陽生命厚生財団は、昭和59年5月に、当社の創業90周年を記念して「太陽生命ひまわり厚生財団」として設立されました。平成21年12月には公益財団法人に移行し、「公益財団法人太陽生命厚生財団」に名称変更しています。

当財団は、創設以来「高齢者の福祉」および「障がい者の福祉」に関する事業・研究への助成を行い、設立目的である「わが国の社会福祉の向上に寄与する」ための事業を続けています。設立以来の助成金累計は2,030件、12億3,173万円となっています。

太陽生命グッドウィル・サークル友の会

平成17年12月に、役職員による社会貢献活動を支援することを目的として、「太陽生命グッドウィル・サークル友の会」を設立しました。毎月の報酬・給与の手取り金額の100円未満の端数を会費として、森林保全活動や各職場における地域密着型の社会貢献活動などを支援しています。

太陽生命の^{もり}森林

東西2か所に「太陽生命の^{もり}森林」を設置し、従業員ボランティアが自らの手で森林保全活動を展開しています。

太陽生命の^{もり}森林

(栃木県那須塩原市 平成18年3月設置)

カラマツの人工林4.8ヘクタールにおいて、健康な樹木を育てるための間伐や林道整備作業などを実施しています。

継続した活動を行うことで、手入れが行き届かず暗かったカラマツの人工林は、太陽の光が射し込む明るい森林へと生まれ変わり、動植物の生態にも多様性がみられるなど、親しみやすい森林づくりが進んでいます。

また、平成24年度より太陽生命の森林に「公益財団法人日本ダウン症協会栃木支部」の皆様をお招きし、森林教室を実施しています。



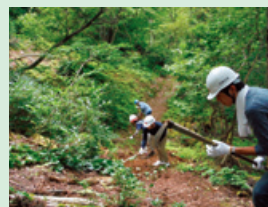
太陽生命くつきの^{もり}森林

(滋賀県高島市 平成19年11月設置)

旧里山林12.7ヘクタールにおいて、アカマツ林の保全、広葉樹林の育成やビオトープ整備などを進めています。

社員ボランティアが、新しい形で人と関わる恵み豊かな森林づくりを目指した活動を展開しています。

「どんぐりプロジェクト」は、高島市立朽木東小学校の3年生児童がどんぐりから広葉樹の苗木を育て、3年後の卒業時に「太陽生命くつきの森林」に植樹するという活動で、平成29年度で7年目となりました。鹿の食害などによって少なくなってしまったどんぐりのなる広葉樹の森林を地域の子どもたちと力を合わせて再生することにより、木の実などの恵みをもたらす、土砂災害に強い豊かな土壌づくりに貢献します。



全国一斉クリーンキャンペーン

昭和57年より本社周辺の清掃活動を行っており、平成16年からは「全国一斉クリーンキャンペーン」として、全国の支社周辺地域でも実施しています。

平成29年度の全国一斉クリーンキャンペーンでは、全国で5,863名が参加し、日頃お世話になっている地域に感謝の気持ちを込めて清掃活動を行いました。



ランドセルの寄贈

公益財団法人ジョイセフの取組みに平成18年から賛同し、全社に呼びかけを行っています。平成29年度までに1,500個以上のランドセルを寄贈しています。



写真提供：ジョイセフ

絵本の寄贈

公益財団法人日本フィランソロピー協会が主催する「被災地の子どもたちに絵本を届けるプロジェクト」に賛同し、家庭で眠っている絵本を東日本大震災被災地の子どもたちに寄贈する活動に参加しています。平成29年12月には、全国の社員から集まった500冊以上の絵本をクリスマスプレゼントとしてお届けしました。



石巻マルシェ(物産展)の開催

東日本大震災から7年が経過し、被災地の復興は進んでいますが、地元の水産加工業者の方々は依然として販路の確保に課題を抱えています。そうした状況をふまえ、昨年に引き続き「石巻元気復興センター」の皆様をお招きし、本社の公共空地を利用した「石巻マルシェ」を開催しました。当日は、多くの社員が石巻の特産物を買求め、地元の味に笑顔があふれ、大いににぎわいました。



ライトダウンの実施

環境省が推進する「CO₂削減・ライトダウンキャンペーン」の趣旨に賛同し、平成29年度は7月7日と12月22日の2回、グループ合同で実施しました。CO₂削減のみならず、現在推進しているスマートワーク実現に向けた取組みの一環として、19時までに業務を終了し、消灯のうえ全員が退社できるよう取り組みました。

子供地球基金への募金

子供地球基金とは、世界の恵まれない子どもたちが社会の一員として自分の能力を社会に還元することができるよう、想像力豊かな子どもたちを育てることを目的としたボランティア団体です。

当社はその趣旨に賛同し、子供地球基金より子どもたちの描いた絵を購入し、平成26年4月から社報の表紙として使用しています。その購入代金は、病気や戦争、災害などで心に傷を負った世界中の子どもたちへ画材や絵本、医療品などを寄付するために役立てられています。





外部機関からの評価（平成29年度）

当社のさまざまな取組みが外部機関から高い評価をいただきました。

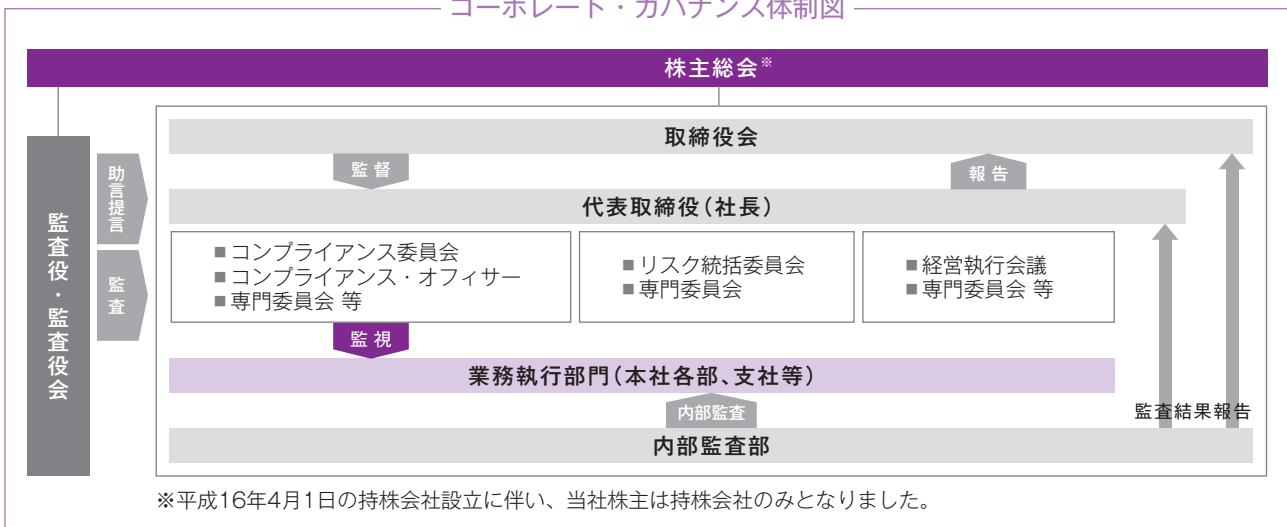
受賞内容	受賞時期	運営主体	内容
「健康経営優良法人（ホワイト500）」に認定	平成29年2月 平成30年2月	日本健康会議 （経済産業省）	当社の元気プロジェクトの取組みが評価され、優良な健康経営の実践企業として認定を受けたもの
「21世紀金融行動原則」に基づく「グッドプラクティス」に選定	平成29年3月	環境省	当社の認知症高齢者増加に対する取組みが優良事例として選定されたもの
「日本マーケティング大賞 奨励賞」を受賞	平成29年4月	公益社団法人 日本マーケティング協会	当社の商品とサービス一体とした取組みが金融機関として初めて表彰されたもの
「ユニバーサルマナーアワード 審査員賞（大賞に相当）」を受賞	平成29年9月	一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会	高齢者や障がい者など多様な人々に心地よい取組みを推進している企業として表彰されたもの
「UCDAアワード2017（最優秀賞に相当）」を受賞	平成29年10月	一般社団法人 ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会	「給付金・保険金のご請求について／お手続きガイドブック」が、情報品質向上の観点から評価されたもの
「健康寿命をのばそう！アワード（生活習慣病予防分野）」において「健康局長優良賞」を受賞	平成29年11月	厚生労働省	生活習慣病予防の啓発活動や健康増進のための優れた取組みを行っている企業として表彰されたもの
「ACAP消費者志向活動表彰」において「消費者志向活動章」を受賞	平成30年2月	公益社団法人 消費者関連専門家会議（消費者庁）	当社のベストシニアサービスの取組みが評価されたもの
「働きやすく生産性の高い企業・職場表彰」において「キラリと光る取り組み賞（職業安定局長賞）」を受賞	平成30年2月	厚生労働省	当社の生産性向上・雇用環境改善の取組みが評価されたもの

コーポレート・ガバナンス体制

当社は、取締役会による業務運営と監査役制度による監査機能を柱とするコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、取締役会のガバナンス機能と業務執行機能の一層の強化を図るため、執行役員制度を導入し、取締役と執行役員の役割を明確化しています。

また、T&D保険グループでは、東京証券取引所が定める「コーポレートガバナンス・コード」に対応した取り組みとして、上場会社であるT&Dホールディングスが、同コードの趣旨をふまえた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定しています。当社においても、T&Dホールディングスに準じた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定し、コーポレート・ガバナンスの充実に継続的に取り組んでいます。

—— コーポレート・ガバナンス体制図 ——



●取締役会

経営の意思決定機関であり、重要な業務執行、経営戦略や各種基本方針を決定する機能を有しています。併せて、取締役の職務執行の監督、適切な内部統制システム構築など健全な業務運営を確保する責務を負っています。

また、経営上の重要な課題については、より専門的な審議・検討を行うため、取締役会から権限を委譲し、各種委員会や経営執行会議等を設置しています。

●経営執行会議

経営の意思決定機能と業務執行機能を分離することを目的に、業務執行に関する重要事項について社長および社長の指名する執行役員等で構成する経営執行会議で審議を行い、審議結果を取締役に報告しています（執行役員は取締役会の決議によって定められた分担に従い業務を執行します）。

●コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会は、全社的なコンプライアンス推進にかかる重要事項の審議・検討を行い、その内容を取締役に報告しています。

●リスク統括委員会

リスク統括委員会は、リスク管理に関する一元的な態勢確立ならびにリスク管理の徹底を目的に、定期的に各種リスクの実態を把握し、対応策の検討を行い、その結果を取締役に報告しています。

また、新しい保険商品を発売する際には、その引受リスクに関して適正性を把握し、中立的な見地から取締役会に報告しています。

●監査役・監査役会

監査役は、取締役会や経営執行会議等の重要な会議へ出席するとともに、取締役や執行役員および各部門からのヒアリング等を通じて、取締役、執行役員の職務執行を監査しています。コンプライアンス・経営全般にわたるリスク管理への対応状況や業務・財産の状況についても監査を行います。

●内部監査部

内部監査部は、経営目標の効果的な達成に役立つことを目的として、業務執行部門から独立した立場で、内部管理態勢の適切性・有効性を検証・評価し、その結果等を取締役会等に報告しています。把握した問題点については、被監査部門等に改善策の策定を求め、改善および定着状況を確認しています。

内部統制体制

当社は、会社法の規定に基づき、内部統制システムの整備に向け以下の体制を構築することを取締役会で決議し、運用しています。

【内部統制システムに関する取締役会決議】

当社は、会社法第362条第4項第6号に規定する「取締役の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制その他株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するために必要なものとして法務省令で定める体制」（内部統制システム）の整備に向けて、以下の体制を構築する。

1. 法令等遵守体制

- (1) 「T&D保険グループCSR憲章」「太陽生命コンプライアンス行動規範」及び「コンプライアンス基本方針」を制定し、法令等遵守に関する基本方針・遵守基準としてこれらを取締役、監査役、執行役員及び使用人に周知し、コンプライアンスの推進に取り組む。
- (2) 取締役及び執行役員は、これらの法令等遵守に関する基本方針・遵守基準に則り、善良なる管理者の注意をもって、会社のため忠実にその職務を執行する。
- (3) 取締役の職務執行の適法性を確保するための牽制機能を期待し、当社と利害関係を有しない社外取締役を選任する。
- (4) コンプライアンスに関する一元的な体制確立とその徹底のため、コンプライアンス態勢を監視及び改善する委員会を、取締役会の下部組織として設置する。また、コンプライアンスに関する情報収集・調査分析・教育啓蒙等を強化し、コンプライアンスの推進を図るため、コンプライアンスを統括する部門を設置する。
- (5) 反社会的勢力を断固として排除する姿勢を明確に宣言し、具体的な手順を整備するとともに、すべての取締役、監査役、執行役員及び使用人にこれを徹底させる。
- (6) 関連会社を含むすべての取締役、監査役、執行役員及び使用人を対象としたグループ共通の内部通報制度を整備する。その制度では、守秘義務を負う外部の通報受付会社を通報先とし、さらに通報者に対する不利益な取扱いの禁止を規程に定め、法令等違反行為を未然に防止又はすみやかに認識するための実効性のある制度とする。
- (7) 使用人による不祥事故が発生した際の適正かつ迅速な対応方法及びその再発防止策の策定方法について規程を定め手順を整備する。

2. 効率性確保体制

- (1) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制の基礎として、取締役会を毎月開催するとともに、必要に応じて臨時にこれを開催する。
- (2) 組織及び職務権限に関する規程を定め、取締役及び執行役員等の職務執行に関する基本的職務・責任権限に関する事項を明確にすることで組織の効率的な運営を図る。
- (3) コーポレート・ガバナンス体制の強化の観点から、監督と執行の責任の明確化を図るために執行役員制度を採用する。
- (4) 経営計画を適正に策定・運用するための規程を定め、それに基づき取締役会において中期的な経営計画を策定する。

3. 情報保存管理体制

- (1) 取締役及び執行役員の職務執行に係る情報は、文書の管理に関する規程によって保管責任部門及び保管期限を定め、適正に保管・管理する。
- (2) 情報セキュリティに関する基本的な考え方を定めて、情報資産を適切に管理する方針を明確化するとともに、当該情報資産を漏洩や改ざん又は事故や故障若しくは自然災害や火災による損害等から保護する体制を整備する。

4. 統合的リスク管理（ERM）体制

- (1) 持株会社が定めるグループにおけるERMの基本的な考え方に

基づき、ERMの基本方針を策定し、経営の健全性を確保しつつ安定的な収益性向上を図るため、自己資本・収益・リスクを一体的に管理する体制を整備する。

- (2) ERMを推進する委員会を設置し、健全性と収益性に関する水準を定めた「リスク選好」に基づき、自己資本・収益・リスクの状況を適切に管理する。
- (3) 持株会社が定めるグループにおけるリスク管理の基本的な考え方にに基づき、リスク管理の基本方針を策定し、将来にわたる経営の健全性及び適切性を確保するため、関連会社を含めたリスク管理体制を整備する。
- (4) リスク管理に関する一元的な体制確立とその徹底を目的としてリスクを統括管理する委員会を取締役会の下部組織として設置する。また、リスク管理の基本方針に基づき、関連会社を含めた経営上のリスクを分類・定義し、リスク種類毎に配置された管理部門がリスクの状況の把握・分析等を行うとともに、リスク管理を統括する部門において、これらの各リスクを統合的に管理する態勢を整備する。
- (5) 危機事態への対応に関する基本方針及び基本的事項を定め、関連会社を含めた危機管理体制を整備する。

5. グループ内部統制

- (1) グループ全体の健全性及びコンプライアンス態勢の確保による保険契約者等の保護を前提とし、グループ企業価値の最大化を達成し、株主からの負託に応えるため、当社と持株会社との間で経営管理に関する契約を締結し、グループにおける業務の適正を確保するための体制を整備するため、次の項目を明確にする。
 - ① グループで統一すべき基本方針
 - ② 持株会社と事前に協議すべき当社の決定事項
 - ③ 当社が持株会社に報告すべき事項
 - ④ 持株会社による当社への指導・助言
 - ⑤ 持株会社による当社への内部監査の実施
- (2) 上記の「持株会社と事前に協議すべき当社の決定事項」には、グループ運営に影響を与える重要な決定として、株主総会付議事項、経営計画、決算方針等のほか、当社が当社の関連会社に対して行う経営管理のなかで重要な事項を含める。

6. 財務報告内部統制

- (1) グループの内外の者がグループの活動を認識する上で、財務報告が極めて重要な情報であり、財務報告の信頼性を確保することはグループの社会的な信用維持・向上に資することを強く認識し、財務報告に係る内部統制の整備及び適切な運用に取り組む。

7. 内部監査体制

- (1) 内部監査の実効性を確保するため、内部監査規程に内部監査に係る基本的事項を定め、内部監査部門の他の業務執行部門からの独立性を確保するとともに、内部監査計画に基づき適切に内部監査を実施する。
- (2) 内部監査を通じて内部管理態勢の適切性・有効性を検証・評価し、その改善を促すことにより、業務の適正性を確保する。

8. 監査役監査実効性確保体制

【1】監査役室の使用人の独立性確保に関する体制

- (1) 監査役の監査職務の補助及び監査役会の運営事務等を行う監査役室を設置し使用人を配置する。また、監査役室の使用人の人事評価・人事異動等に関し、常勤監査役の同意を必要とし、取締役からの独立性を確保する。
- (2) 使用人に対する指揮命令権は監査役に属すること、および監査役の命を受けた業務に関して必要な情報の収集権限を有することを規程に定める。
- (3) 監査役又は監査役会より監査役の監査職務の補助及び監査役会の運営事務等を行う部門の要員等についての要請があれば取締役及び執行役員はこれを尊重する。

【2】監査役への報告に関する体制

- (1) 取締役及び執行役員は、監査役に取締役会、経営執行会議等重要な会議を通じて業務執行状況を報告する。
- (2) 取締役、執行役員及び使用人は、監査役の閲覧する会社の重要な決裁書及び報告書について、必要と判断した場合や監査役より要請があった場合はすみやかに内容を説明する。
- (3) 取締役、執行役員及び使用人は、会社に著しい損害を及ぼす恐れのある事実、取締役及び執行役員の職務遂行に関する不正行為、法令・定款に違反する重大な事実、内部監査状況に関する報告、内部通報制度に基づき通報された事実その他の監査役監

査のため求められた事項をすみやかに監査役に報告する。

- (4) 取締役及び執行役員は、取締役、監査役、執行役員及び使用人もしくはこれらの者から報告を受けた者が、上記(1)～(3)に関し、確実に持株会社の監査役に報告する体制を整備する。また、取締役及び執行役員は、関連会社の取締役、監査役、執行役員及び使用人もしくはこれらの者から報告を受けた者が、上記(1)～(3)に関し、確実に当社の監査役に報告する体制を整備する。
 - (5) 監査役に上記(1)～(4)の報告をした者が報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを規程に定める。
- 【3】その他監査役監査の実効性確保に関する体制
- (1) 取締役及び取締役会は、監査役監査が円滑かつ効果的に実施されるよう環境整備に努める。
 - (2) 監査役職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針を規程に定め、監査役が監査の実施にあたり必要と認めるときは弁護士その他のアドバイザーを任用する機会を保障する。
 - (3) 代表取締役は、監査役と定期的な会合をもち、会社が対処すべき課題のほか監査上の重要課題、監査役監査の環境整備等について意見を交換する。
 - (4) 内部監査部門及びコンプライアンスを統括する部門は、監査役と定期的に会合を持ち、対処すべき課題等について意見を交換する。

コンプライアンス体制

コンプライアンス理念の周知・徹底

当社では、役職員一人ひとりが生命保険業の公共的使命を認識し、コンプライアンスの徹底を重要な課題として取り組んでいます。コンプライアンスに関する基本方針として「T&D保険グループCSR憲章」、日常活動においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準として「太陽生命コンプライアンス行動規範」およびコンプライアンス推進のための基本事項として「コンプライアンス基本方針」を制定しています。

また、これらの規程をはじめとしたコンプライアンス推進に関する社内ルール、業務遂行において遵守すべき法令等の解説、コンプライアンスに関する問題発見時の対処方法を具体的に示した「コンプライアンス・マニュアル（各職種別）」を作成し、手引きとして活用するとともに各種研修等を通じて周知・徹底しています。

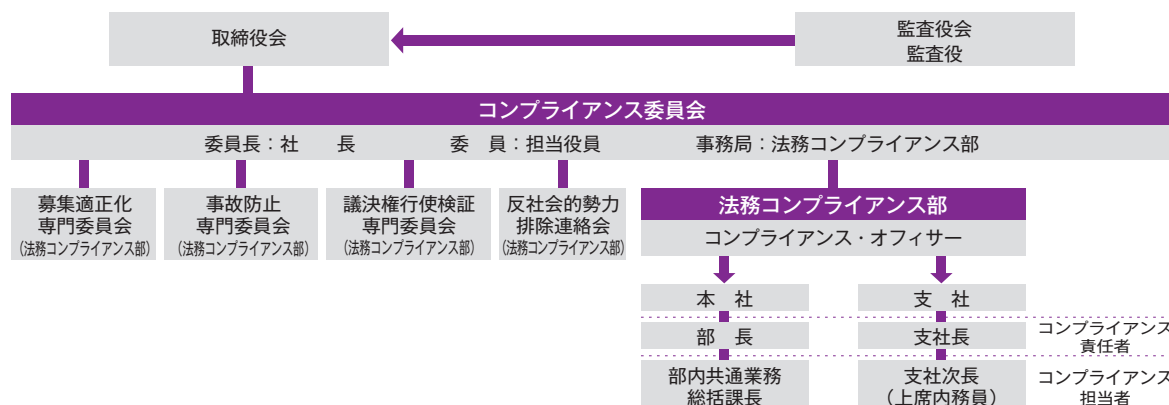
コンプライアンス委員会を中心とする運営体制

コンプライアンスに関する一元的な体制確立とその徹底を目的として、社長を委員長とし、業務執行を担当する全役員を中心に構成する「コンプライアンス委員会」を設置しています。当委員会ではコンプライアンスに関する事項の審議・検討を行い、その徹底を図っています。

全社的なコンプライアンスを統括する部署として法務コンプライアンス部を設置し、コンプライアンスに関する情報収集から調査・分析・対応に至る一元管理を行っています。また業務運営現場におけるコンプライアンスを浸透・推進するために、「コンプライアンス責任者」および「コンプライアンス担当者」を全支社・本社各部に配置し、効果的な研修等を行っています。

一方、法令等遵守状況を監視し、助言等を行う「コンプライアンス・オフィサー」を配置し、法令等違反の未然防止と早期是正に努めています。

コンプライアンス体制図



ERMの推進

ERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）とは、収益・リスク・資本を一体的に管理することで、企業価値の増大等を図るための経営管理態勢です。

リスク（損失）を回避するための受身的なリスク管理と異なり、ERMではリスクは排除・削減するだけのものではなく、リターン（収益）も考慮に入れ「能動的に選択してとるもの」と位置づけています。また、ERMでは、収益・リスク・資本を同一の評価基準で定量化し、これらを統合的に管理し経営判断を行うことで、健全性を確保しつつ収益を追求することが可能となります。

T&D保険グループでは、グループ一体となりERMの推進に取り組んでおり、当社はT&D保険グループにおける取組みをふまえ、「ERM委員会」を設置のうえERMを推進し、安定的・持続的な企業価値の増大を図ってまいります。



リスク管理体制

リスク管理の基本的な考え方

保険事業を取りまく環境が急速に変化する中で、経営の健全性を確保するため、リスクを把握・分析し、経営体力をふまえた適切なリスク管理に努めています。

現在、保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク、法務リスク、労務人事リスク、災害リスク、風評リスク、関連会社等リスクにリスクを分類しています。これらのリスクのうち、極小化すべきリスクについては防止に向け、また、能動的に引き受けるリスクについては自己資本等経営体力をふまえた適正水準に制御するために、適切にリスクを管理できる内部管理体制を整備しています。

また、外部環境の変化もふまえ、リスク特性に適った管理を充実させるため、資産・負債を時価評価する「経済価値ベースの統合的リスク管理」を継続して行っており、今後更なる高度化に向けて取り組んでまいります。

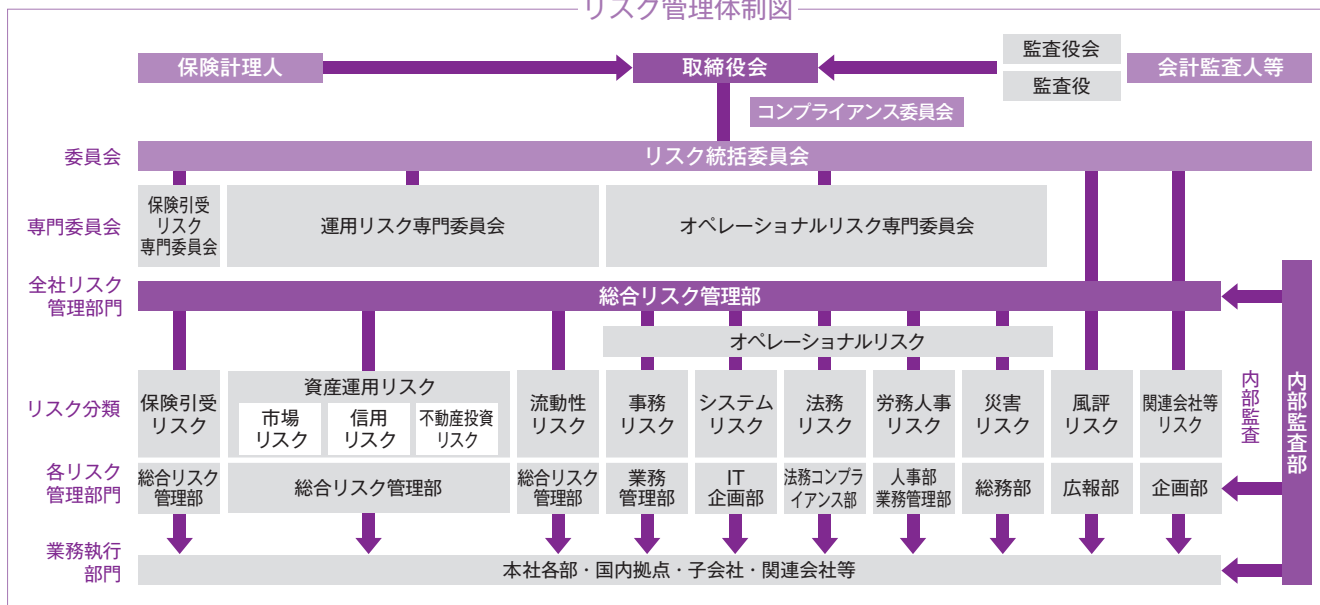
リスク管理体制

T&D保険グループにおけるリスク管理の基本的な考え方を定めた「グループリスク管理基本方針」のもと、グループ会社を含めたリスク管理体制を整備しています。

当社のリスク管理にあたっては、「リスク管理基本方針」を取締役会で定め、リスク管理に関する一元的な体制の確立およびリスク管理の徹底を目的に、「リスク統括委員会」を設置しています。また同委員会の下部組織として、保険引受リスク専門委員会、運用リスク専門委員会およびオペレーショナルリスク専門委員会を設置し、専門的・実務的な観点からリスク管理に関する審議を行っています。

さらに、リスク分類ごとに収益部門とリスク管理部門を分離することにより相互牽制機能を確保するとともに、全社リスク管理部門として総合リスク管理部を設置し、各リスクを統括的に管理する体制を整えています。

リスク管理体制図



リスク管理の実践

リスクは多様化・複雑化しており、また日々変化しています。適切にリスクを管理するためには、内外環境の変化に伴うリスクの変化等を的確に捉え、リスク対策の有効性等を評価・分析し、リスク対策を適宜見直すことが重要となります。

当社では、リスク管理方針の策定からモニタリング、改善までを1つのサイクル（PDCAサイクル）とし、実効性の高いリスク管理を実践しています。

【リスク管理のPDCAサイクル】

