

「お客さま本位の業務運営に係る取組方針」

取組結果（2024年4月～2025年3月）



2025年6月30日
大同生命保険株式会社

お客さま本位の業務運営に係る取組方針 P.2

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供 P.3

1. 制度商品の推進
2. 企業向け保険の充実とトータル保障の提供
3. 中小企業の経営を支えるサービスの提供
4. 健康で豊かな社会づくりへの貢献

[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売 P.10

1. 標準保障額に基づく提案
2. 重要な情報を正しくご理解いただくための取組み
3. 提携他社との連携

[方針3] 業務運営の質の向上 P.11

1. わかりやすく利便性の高いサービスの提供
2. 正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払
3. 社会D Xを活用した保険手続の進化
4. 高齢のお客さまへの対応
5. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

当社の取組みにお寄せいただいた「お客さまの声」 P.15

[方針4] 資産運用 P.16

資産運用

[方針5] 利益相反取引の適切な管理 P.17

1. 利益相反管理への取組み
2. 利益相反取引例と対応内容

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等 P.18

「お客さま本位」の行動推進計画に沿った取組み 等

[方針7] 推進態勢 P.19

推進態勢

総合評価 P.20

1. お客さまの満足度を表す指標
2. お客さまの信頼度を表す指標
3. お客さまへのお役立ち度を表す指標

大同生命「お客さま本位の業務運営に係る取組方針」

- 当社は、1902年の創業以来、**社是である「加入者本位」「堅実経営」**をすべての活動の礎とし、中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指しています。
- 全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取組方針」を策定、公表しています。 ※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

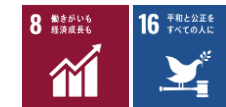
【方針3】 業務運営の質の向上 【原則：2 補充原則：2】



【方針4】 資産運用 【原則：2 補充原則：4、5】



【方針5】 利益相反取引の適切な管理 【原則：3 補充原則：2】



【方針2】 【原則：2、4、5、6 補充原則：3、5】 「お客さま本位」の提案・販売



【方針1】 【原則：6 補充原則：1、2、3、4】 より良い保険商品・サービスの提供



【方針6】 【原則：2、7】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等



【方針7】 推進態勢 【原則：1 補充原則：2】



※ 【】内は当社方針に対応する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」および「補充原則」です。

すべての原則、補充原則に当社方針が対応していることを確認しています。 2

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

1 制度商品の推進

当社は、中小企業関連団体や税理士団体等と提携し、団体の特性に応じた制度商品を設計することで、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度をお届けしています。



2 企業向け保険の充実とトータル保障の提供

- 当社は、中小企業のお客さまを様々なリスクからお守りするため、死亡リスクにそなえる「定期保険」、就業不能リスクにそなえる「重大疾病保障保険」「就業障がい保障保険」「医療保険」「介護保険」を提案することで、トータルな保障を提供しています。
- また、「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険の開発など、時代やニーズにあわせたトータル保障のラインアップの拡充に取り組んでいます。

死亡リスク	就業不能リスク			
死亡リスクにそなえる	重大疾病*によるリタイアにそなえる *がん・急性心筋梗塞・脳卒中	重度の身体障がいによるリタイアにそなえる	ケガや病気による入院で一時的に経営に携われない場合にそなえる	要介護状態になった場合のリスクにそなえる
Rタイプ	Jタイプ Jタイプα	Tタイプ	一時金型Mタイプ	介護リリースα
Lタイプα	がんステージ限定型Jタイプ	Tタイプα		収入リリース
「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険 会社みんなでKENCO+				

安定した企業経営のために、法人・個人事業主のお客さま向けの保険商品等を案内しています。
大同生命のホームページ
『法人・個人事業主のお客さま』もご覧ください。
https://www.daido-life.co.jp/join/c_keiei/

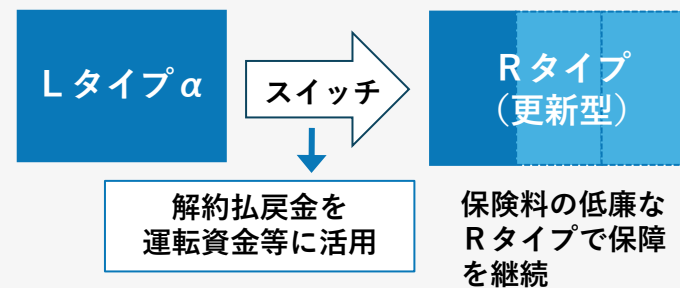
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

お客さまニーズの変化への柔軟な対応

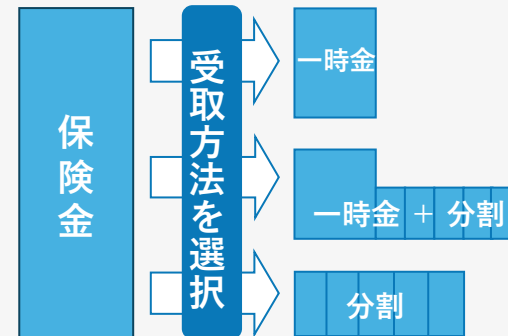
企業の経営環境等にあわせて変化するお客さまニーズに柔軟にお応えできるよう、簡単な手続きで定期保険の保障内容を見直しすることができる「契約変換制度（スイッチ）」や、保険金の受取方法を選択できる「年金支払特約」を提供する等、利便性・自在性の向上に取り組んでいます。

※「契約変換制度」は、所定の死亡保障保険、重大疾病保障保険、就業障がい保障保険、医療保険で取扱い可能です。

「契約変換制度（スイッチ）」の活用例



「年金支払特約の活用例



経営環境の変化に柔軟に対応する取組み（例）

『ニーズ点検活動』 （加入後の説明）

- ・企業の決算期などにあわせて、現在のご契約内容や保障の過不足を案内する『ニーズ点検活動』を実施しています。
- ・この活動を通じて、お客さまの経営環境等に応じた保障ニーズの変化に柔軟に対応できるよう取り組んでいます。



現在のご契約内容や標準保障額をご案内する
「リスクコンサルティング・レポート」

- ・当社では、保険商品の提供にあたり、お客さまの最善の利益に適った商品であるか確認・検証する態勢を整備しています。
- ・商品開発にあたっては、お客さまのニーズ等をもとに、募集面・法制面・財政面・リスク面等、様々な観点から検討を行う内部管理体制を整備し、経営計画において定められた商品開発にかかわる方針に基づき、中期的な商品戦略を策定しています。
- ・加えて、商品販売開始後も品質管理を適切に行うとともに、お客さま満足度アンケートや営業担当者へのアンケート等を通じてお客さまのご要望を把握し、必要に応じて態勢を含め改善や見直しを実施するなど、より良い商品の提供に向けてフォローアップを実施しています。
- ・また、上記の取組結果は募集資料等にも反映するとともに、研修等を通じて営業職員・代理店とも理解を共有し、お客さまのニーズに適切にお応えできるよう取り組んでいます。

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

3 中小企業の経営を支えるサービスの提供

経営課題への伴走

生命保険の提供だけではなく、お客さまニーズの変化への適切な対応や、お客さまの「健康経営実践」や「課題解決」を支援するソリューションを拡充・提供することで、中小企業の成長・持続的発展への一層の貢献を目指しています。

中小企業の社会的課題解決・持続的発展に貢献 (保険以外の価値提供でも貢献)

健康経営実践の支援

- ✓ 「会社みんなでKENCO+」の推進を通じた「予防」と「そなえ」の一体提供



会社みんなで
KENCO+



KENCO SUPPORT
PROGRAM (KSP)

- ✓ 健康経営実践プログラム「KSP」の機能拡充

健診予約～登録
ワンストップスキーム

ブライト500認定
サポート

健康相談窓口拡大
(女性の健康等)

等

- ✓ 健康経営の普及推進に向けた取り組み

DAIDO KENCO AWARD

健康経営Webセミナー

等

中小企業の課題解決の支援

- ✓ サステナビリティ経営の実践支援
- ✓ 各種経営支援サービスの拡充

サステナビリティ
経営支援プログラム

安否確認システム

M&A支援

企業価値算定サービス

助成金・補助金診断

就業規則診断

人材採用・育成支援

福利厚生充実支援

等

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

4 健康で豊かな社会づくりへの貢献

- ・当社では、人々の健康で豊かな社会づくりへの貢献を目的に、中小企業の「健康経営®」を総合的に支援する取組み『DAIDO KENCOアクション』を展開しています。“予防”と“そなえ”を兼ねそなえた健康増進型保険「会社みんなでKENCO+」、健康経営の実践ノウハウを集約した支援ツール「大同生命 KENCO SUPPORT PROGRAM（以下、KSP）」の提供やバレーボールリーグ「大同生命SV.LEAGUE」の各クラブとの地域活動を通じて、中小企業における健康経営の普及・推進と地域社会におけるサステナビリティ（持続可能性）の向上に貢献しています。

※「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。「健康経営」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。

※2024年4月、当社は国内バレーボールリーグ「SV.LEAGUE」のタイトルパートナーに就任しました。

DAIDO KENCOアクション

中小企業における「健康経営®」の普及



KSP（右記）による病気の“予防”

＋
予期せぬリタイアへの“そなえ”

死亡保障

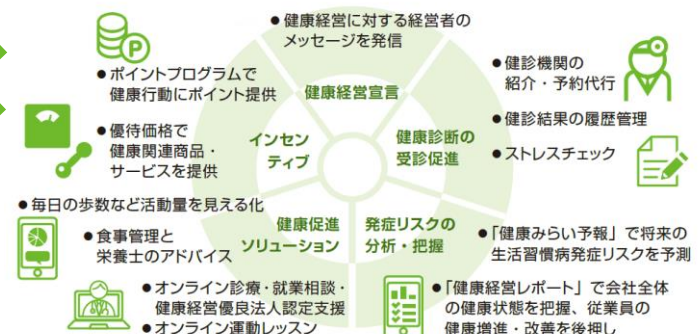
就業不能保障 高度障がい/身体障がい/重大疾病

[健康増進特典]

- ・被保険者が1日平均8,000歩達成すると翌保険年度の主契約保険料を割引
- ・歩数達成と健診表登録で健康グッズなどと交換できるKENCO応援ポイントを付与

KSP

健康経営に必要なPDCAサイクル
（計画・実施・評価・改善）を一貫してサポート



理解促進に向けた様々な活動

「DAIDO KENCO AWARD」の創設
健康経営に積極的に取り組む企業を当社独自の基準で
表彰する「DAIDO KENCO AWARD」を継続実施



「健康経営Webセミナー」の開催

中小企業が健康経営に取り組む必要性や実践方法、
経営上のメリットなどについて解説した「健康経営
Webセミナー」を開催

[参考] バレーボールを起点とした地域活性化をめざして

▶▶ 日本のバレーボール界を応援



当社は2024年度より国内バレーボールトップリーグ「大同生命SV.LEAGUE」（SVリーグ）のタイトルパートナーを務めるとともに、2025年度には公益財団法人 日本バレーボール協会のオフィシャルパートナーにも就任しました。

「つなぐスポーツ」であるバレーボールは、従業員を起点に、お客さまである中小企業や地域との信頼関係を一つひとつ丁寧につなぎ、未来を共創していくという当社のあり方を体現しています。

「想う心とつながる力で中小企業とともに未来を創る」をミッションに掲げる当社は、SVリーグや日本バレーボール協会のパートナーとして、日本のバレーボール界を応援しています。

▶▶ SVリーグとともに地域活性化活動を加速

全国の中小企業で働く皆さまへ、保障と経営課題の解決に向けたさまざまなサービスを提供している当社にとって、各地域の活性化が重要な課題の一つです。

SVリーグのタイトルパートナーに就任以来、当社は競技のさらなる普及をサポートするとともに、バレーボールを起点とした地域活性化に向けて、リーグおよび各クラブとの協同活動に取り組んでいます。

2024年度は、当社・支社と各クラブが連携した地域清掃や、健康経営の普及推進に向けたウォーキングキャンペーンなど、多岐にわたる活動を実施しました。

当社はこれらの活動を通じて実感したスポーツが持つ「人を元気にする力」「地域を照らす力」をより多くの方々と分かち合い、地域活性化の実現に引き続き取り組んでまいります。

日本製鉄堺ブレイザーズと阪和支社が、堺市内の清掃を実施（2024年6月）



[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

中小企業経営者向けWebコミュニティの提供

- ・お客さまの様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決する」との観点から、企業経営にお役立ていただける中小企業経営者向けWebコミュニティ『どうだい?』を提供しています。
- ・中小企業の社会的課題解決を支援するソリューションを、これからも『どうだい?』を通じてお届けしてまいります。

取組み

社長が声をかけあうサイト
『どうだい?』

概要

・中小企業経営者とともに課題解決に取り組むことを目的に、“相談する”、“学ぶ”、“活用する”、“つながる”という4つの機能を持つWebコミュニティ『どうだい?』を提供しています。



<https://dodai.daido-life.co.jp>

機能	概要	提供価値
相談する コミュニティ	経営課題に関する情報を経営者同士で交換・交流可能な場を提供	・コミュニケーションを通じた新たな気づきの発見 ・経営者同士だからこそ話せる安心感
学ぶ 事例・ウェビナー	経営者の事例を掲載した記事や、旬で多彩なウェビナーを配信	・身近でリアルな事例を読める ・学びたいウェビナーを、ロケーションに関係なく受講可能
活用する 支援サービス	各種経営・健康支援サービスを活用事例とともに一元的に案内	・課題に応じたサービスの選択 ・活用事例を通じた利用イメージの具体化
つながる 事業紹介・DM	経営者同士が直接交流するための事業紹介やDM機能を提供	・全国の経営者を検索可能 ・気になる経営者とDMによる交流ができる

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

中小企業の経営を支援するサービス

経営支援等に関するサービス（例）

経理処理案内サービス （決算時の参考資料）

- ・保険料等の経理処理に関するご負担を軽減するため、保険料等の仕訳等を記載した『経理処理案内サービス』を決算時の参考情報として提供しています。

大同生命サーベイ （中小企業経営者アンケート）

- ・経営のヒントとなる情報を提供するため、中小企業の景況感や様々な経営課題への取組みを調査する『大同生命サーベイ』を毎月実施しています。

<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/>

サステナビリティ 経営支援プログラム

- ・サステナビリティ経営の実践を後押しするため、脱炭素や廃棄物の削減など社会課題の解決に資するサービスを持つ企業の紹介や相談の場等を提供しています。

https://www.daido-life.co.jp/knowledge/sustainability_initiative/

安否確認システム （災害時の従業員の安否確認）

- ・大地震等の災害発生時に、お客さまが従業員の安否を迅速に確認できる『安否確認システム』を無償で提供しています。

https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety

企業価値算定サービス

- ・企業経営の今後の方向性を判断いただくための材料として、自社の価値や事業承継にかかる費用を確認できる「企業価値算定サービス」を提供しています。

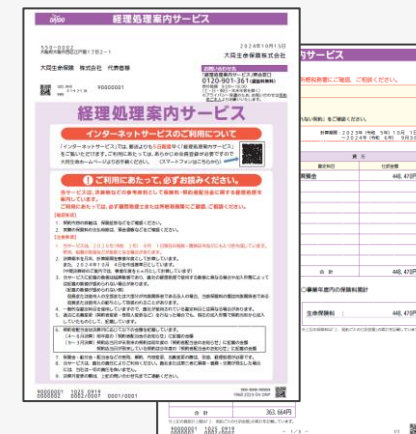
人材採用・育成支援サービス （人材の悩みに応じた各種メニュー）

- ・中小企業における人手不足の解消を支援することを目的に、『人材採用・育成支援サービス（無料の「人材よろず相談」と各種有料サービス）』を提供しています。

https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/human-resources/

※ その他にも会社経営やビジネスに役立つ各種情報やサービスを提供しています。
詳細は、大同生命のホームページ『中小企業を支援する大同生命のサービス』をご覧ください。
<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/servicelineup/>

■ 経理処理案内サービス



■ 大同生命サーベイ



[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

1 標準保障額に基づく提案

- ・中小企業では、経営者・役員が企業経営において重要な役割を担っているため、万が一亡くなられたり、就業不能状態になられた場合、企業が受ける経済的損失は多大なものとなります。
そのため、このような事態に備えて、想定されるリスク量をあらかじめ把握し、準備しておくことが大切です。
- ・この考え方にに基づき、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際して、『標準保障額算定書』で必要な保障額を説明し、お客さまにとって最適な保険商品を提案するよう努めています。

2 重要な情報を正しくご理解いただくための取組み

- ・当社では、ご契約内容の特に重要な箇所を営業職員・代理店が読み上げて説明するルールを定め、保険商品の提案・申込手続きに際して、重要な情報を正しくご理解いただけるよう取り組んでいます。
- ・損害保険（傷害保険）と生命保険を組み合わせる際は、個別にご加入した場合の保障内容や保険料等を説明用資料に記載するとともに、外貨建保険を提案する際は、お客さまの年齢・投資経験等を踏まえた提案内容となっていることを確認のうえ、費用や市場リスクについて説明しています。
- ・お客さまにとってわかりやすいパンフレットや書類の提供を目指し、お客さまの声や外部機関の意見を踏まえ改善に努めています。

3 提携他社との連携

- ・提携他社商品の販売にあたっては、各社に対し、販売対象商品の特性や商品性維持に向けた検証状況を確認するとともに、販売状況やお客さまからいただいたご意見・ご要望等を定期的に共有することで、より良い保険商品・サービスの提供に努めております。

■ 標準保障額算定書

■ 注意喚起情報



を記載した箇所は
担当者が読み上げて
説明します。

[方針3] 業務運営の質の向上

1 わかりやすく利便性の高いサービスの提供

お客さまの視点に立ち、ご加入からお受け取りまで、全ての場面でより質の高い顧客体験をお届けするため、また、お客さまの利便性向上等の観点から、様々な取組みを行っています。

非対面の「つながる手続」

お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで、保険加入、保険金・給付金請求、解約・契約者貸付請求、契約者貸付金返済のお手続きをしていただける『つながる手続』を提供しています。

対面での「ペーパーレス手続」

対面手続きをご希望のお客さまには、営業担当者の専用パソコンで手続きが完結できる「ペーパーレス手続」を提供しています。

「外国語資料・動画」による説明

日本語の理解が困難な外国人従業員のお客さまには、保障内容や手続方法をご理解いただけるよう、多言語での説明資料や通訳窓口等を整備しています。現在、外国人労働者数が多い8カ国の言語に対応しています。

利便性の高い「診査」

T V電話を活用して医師の診査を行う『リモート診査』、医師による診査に替えて「健康状態の告知」「血圧測定」「指先からの採血検査」をお客さま自身で実施いただく『セルフ検査onTV』による診査、営業支援端末を用いてペーパーレスで告知等が可能となる『医務査定自動化システム』など、利便性の高い診査方法を拡充しています。

保険加入のリモート手続

被保険者手続：2020年開始
契約者手続：2021年開始

TV電話での医師による診査

2021年全国導入

 大同生命

つながる手続

お客さまのスマートフォンや
パソコン等で
お手続きが可能に！

お客さま

請求手続のデジタル化 (コールセンター)

保険金・給付金請求、解約：2022年開始
契約者貸付、契約者貸付金返済：2023年開始

コールセンターにお申出いただいた場合も郵送だけでなくスマートフォンやパソコン等で手続が可能に！

請求手続のデジタル化 (インターネット)

保険金・給付金請求、解約：2022年開始
契約者貸付、契約者貸付金返済：2023年開始

保険金・給付金、解約払戻金、契約者貸付金のお支払もスピーディーに！

今後、対象手続は、
順次拡大していきます。

[方針3] 業務運営の質の向上

2 正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払

中小企業のお客さまにとって、保険金・給付金のお支払いは必要資金確保の観点から極めて重要であるため、1日でも早くお受け取りいただけるよう、各種お客さまサービスの提供や様々な事務プロセスの改善に取り組んでいます。

取組み	概要
直接支払サービス	・先進医療の高額な治療費等によるお客さまの一時的な負担を軽減し、安心して受療いただくための「先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス」を提供しています。
満期保険金・個人年金保険の請求書レス支払	・契約者と受取人が同一であるなど、一定の条件に該当する場合、請求書類を提出いただくことなく、お客さまの口座に満期保険金・個人年金をお支払いします。

保険金等のお支払い状況

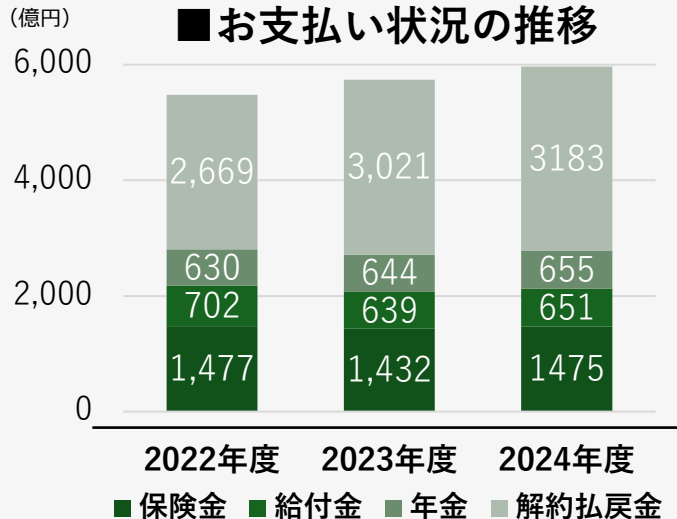
- ・2024年度のお支払金額※は 約5,965億円となりました。
- ・保険金、給付金は 2,127億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- ・年金、解約払戻金は 3,838億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。
- ・当社は、これからも、中小企業とそこで働くすべての方を様々なりスクからお守りしてまいります。

2024年度 お支払金額

- ・ 保険金 1,475億円
- ・ 給付金 651億円
- ・ 年金 655億円
- ・ 解約払戻金 3,183億円

お支払金額※ 約 5,965億円

※ 損益計算書上のお支払金額（保険金等支払金）は、再保険料等を含む 6,110億円となります。



[方針3] 業務運営の質の向上

3 社会D Xを活用した保険手続の進化

個人のお客さまを対象に、マイナンバーカード情報を活用することで、お客さまからお申出いただくことなく当社から能動的にお手続きをご案内するサービスを提供しています。

(マイナンバーカード情報を活用したサービス)

- 「登録情報」を活用し、住所変更や改姓のお手続きをご案内
- 「失効情報」を活用し、保険金請求をご案内
- 「有効情報」を活用し、毎年の年金支払時の住民票等の提出を省略

マイナンバーカード情報を登録

カード情報の変更を確認



NEW

法人のお客さまへのサービス実現に向けて、商号変更・組織変更、代表者変更は、お客さまから請求書類をご提出いただくことなく「電話のみで完了」する手続きを開始しました。これまで変更の事実を確認するためにご提出いただいていた「履歴事項全部証明書（登記簿謄本）」は、当社がオンラインで取得することで、お客さまからの提出を省略しています（2025年4月開始）。

電話で変更内容をお申出

当社で登記簿謄本を取得



(今後の予定)
法人の公開情報（登記情報）の変更を自動的に検知し、
当社から必要なお手続きをご案内するサービスを検討

[方針3] 業務運営の質の向上

4 高齢のお客さまへの対応

- ・高齢化社会への対応として、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする『ベストシニアサービス（BSS）』に取り組んでいます。
- ・その一環として、お申し込み内容を十分にご理解のうえ、安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席を案内しています。
- ・契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご登録者からの契約内容のお問い合わせ等に対して回答できるよう、『ご家族登録制度』を案内しています。
- ・ご本人が給付金等を請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう『指定代理請求特約』を案内しています。
- ・また、保険金等を確実・迅速にお支払できるよう、一定年齢以上のお客さまに対して、当社からご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しています。



障がいのあるお客さまへの対応

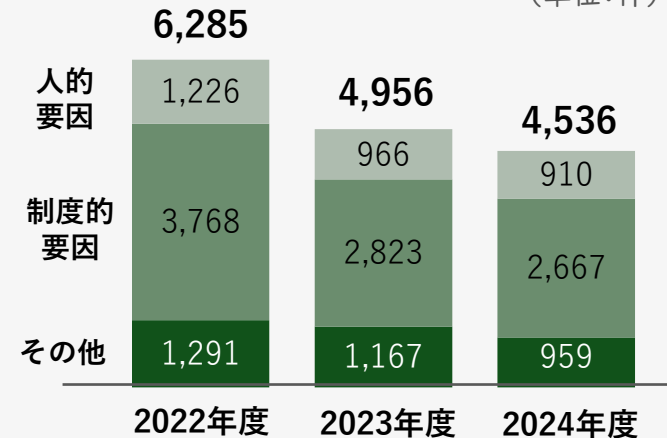
- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、コールセンターにおいて手話通訳サービスや点字化書面・音声変換データを提供しています。

5 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

- ・当社では、支社・コールセンター・お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を集約・分析し、定期的に経営層が確認するとともに課題の改善に取り組んでいます。
- ・ご要望・ご意見いただいた内容をもとに各種ご案内帳票の改訂や事務取扱を改善しています。

■ 苦情件数

（単位：件）



当社の取組みにお寄せいただいた「お客さまの声」



【ご加入時に寄せられた、お客さまの声】

借入金や運転資金について、経営者としてリスク対策を深く考えたことがなかったが、標準保障額に基づいて、加入目的や保障の必要性を説明してくれたことで、理解が深まり、納得のいく保険に加入できました。
加入後も、定期的なフォロー体制があるので、安心していきます。

【お支払い時に寄せられた、お客さまの声】

契約後1年も経たない頃、経営者がくも膜下出血で倒れました。
標準保障額を算定のうえ「トータル保障」を熱心に提案いただいたおかげで、重大疾病と診断された場合においても保険金等を受け取ることができました。
これにより、安心してリハビリに専念することができました。
本当にありがとうございました。



【経営支援サービスご案内時に寄せられた、お客さまの声】

災害のニュースを見て、運送業で災害時の影響が大きい当社でも対策が必要だと考えていたところ、「安否確認システム」を教えてくれてありがとう。
災害地域には契約者貸付無利息や保険料猶予の取組みもあり、大同生命は保険以外でもサービスが充実していて安心しました。

[方針4] 資産運用

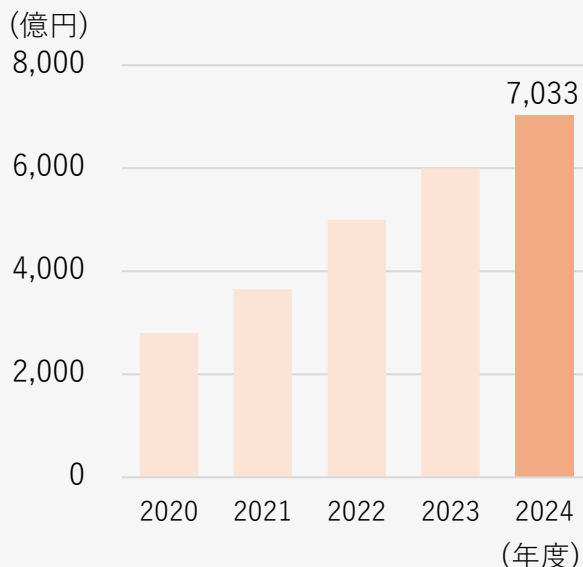
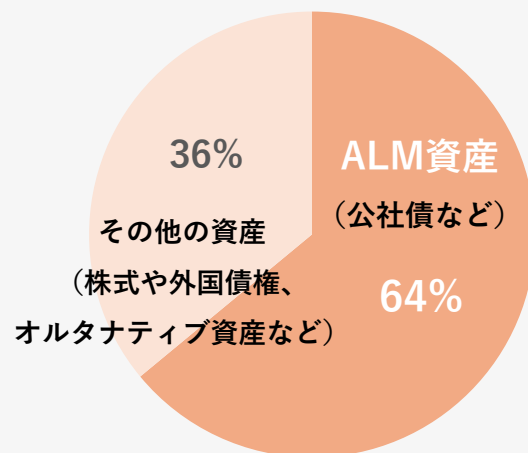
資産運用の取組み

2024年度末
一般勘定資産残高

7兆9,478億円

■一般勘定資産構成比

■E S Gテーマ型投融資の 取組み額推移



将来にわたって、お客さまへと、

確実に保険金等をお支払いするための戦略的な資産運用

- ・当社は、資本・収益・リスクを一体的に管理する戦略的な経営管理手法（E R M：エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもと、資産・負債の総合管理（A L M：アセット・ライアビリティ・マネジメント）を推進しています。
- ・安定的な収益確保に向け、資産運用の高度化や環境・社会・企業統治（E S G）の課題を考慮した投資に取り組んでいます。

■資産運用の高度化

- ・A L M推進の観点から、公社債等の円金利資産を中心とした資産運用を軸としつつも、運用利回りの向上に向け、中長期的な収益貢献が期待できるオルタナティブ資産等の残高積み増しなどを行っています。
- ・資産運用にあたっては、T & D保険グループの資産運用会社（T & Dアセットマネジメント株式会社）との協働により、同社の知見を活用した運用力強化にも取り組んでいます。
- ・また、責任ある機関投資家として、E S G課題を踏まえた対話や議決権行使などのスチュワードシップ活動を通じ、投資先企業の企業価値向上やその持続的成長を促し、中長期的な投資リターンの拡大にも努めています。

■2024年度の主な取組み

- ・「アセットオーナー・プリンシプル」※の趣旨に賛同し、受入れを表明しました。
※2024年8月に内閣官房「新しい資本主義実現本部事務局」が策定・公表した、アセットオーナーの運用・ガバナンス・リスク管理に係る共通の原則
- ・加えて、「再生可能エネルギープロジェクト向け融資」や中小企業の「事業承継を支援するファンド」など、E S G課題の解決を後押しする「E S Gテーマ型投融資」にも積極的に取り組みました。なお、「E S Gテーマ型投融資」の累計取組額は、2024年度末に約7,000億円に到達しました。

[方針5] 利益相反取引の適切な管理

1 利益相反管理への取組み

- ・『利益相反のおそれのある取引』（以下、利益相反取引）とは、当社を含むT & D保険グループ各社が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。
当社では、利益相反取引の把握・管理をコンプライアンス推進部で適切に実施しています。
今後もお客さまの利益を最優先にするという考えのもと、利益相反取引の防止に努めてまいります。

2 利益相反取引例と対応内容

- ・取引例として、保険商品または投資信託を購入するお客さまに対して、当該保険商品または投資信託を購入するための融資をする場合等があります。
- ・支社等が、取引例に該当するおそれがあると判断した場合、直ちに管理統括部署に報告を行い、適切に管理することで、お客さまの保護を適正に確保する態勢を構築しています。



大同生命利益相反管理方針の概要

当社は、「中小企業のお客さまに、常に「最高の安心」と「最大の満足」をお届けします。」というバリュー（企業行動の優先順位を決定付ける価値観・行動基準）のもと、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、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してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を策定しています。本方針の概要は以下のとおりです。

1. 利益相反のおそれのある取引に係る管理対象範囲

(1) 対象取引

本方針の対象となる利益相反のおそれのある取引は、当社または当社の親金融機関等（法令の定めるところのものとします。以下同じ。）もしくは当社の子金融機関等（法令の定めるところのものとします。以下同じ。）が行う取引に伴い、当社または当社の子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行うことができる業務、および、当社の子金融機関等が行う金融商品取引業や金融商品取引法第35条第1項に規定する金融商品取引業に付随する業務に限ります。以下同じ。）に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

利益相反のおそれのある取引は、①当社または当社の親金融機関等もしくは当社の子金融機関等とお客さまとの間の利益相反、または、②当社または当社の親金融機関等もしくは当社の子金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間で生じる可能性があります。

「お客さま」とは、当社または当社の子金融機関等が行う業務に関して、①既に取引関係のあるお客さま、②取引関係に入る可能性のあるお客さま、③過去に取引を行ったお客さまのうち、現在も法的権利を有しているお客さまをいいます。

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

「お客さま本位」の行動推進計画に沿った取り組み

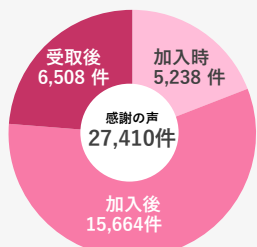
当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として『大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）』を策定し、その中の行動原則の一つとして「お客さま本位」を掲げています。また、「お客さま視点」での業務遂行を推進するための『「お客さま本位」の行動推進計画』を策定しています。これらに基づき、役職員一人ひとりが「お客さま視点」の大切さをしっかりと認識し、「お客さま本位」の業務運営を着実に実践していけるよう取り組んでいます。

お客さま本位の活動事例を共有・表彰する全役職員参加型イベントの開催

お客さま本位の活動事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的とした社内イベントを開催し、各支社・本社部門が考案・実践したお客さまサービス向上の取り組みやお客さまとのエピソードの中から、特にすぐれたものを表彰しています。

お客さまからの「感謝の声」の共有

お客さまからいただいた「感謝の声」を、全役職員・代理店のパソコンに毎日配信しています。
どのような対応に感動いただいたのかを全員で共有することで、「お客さま本位」の業務運営につなげています。



<「感謝の声」受付件数>

各種資格の取得

高齢の方や障がいのある方をより深く理解し、お客さま一人ひとりに真心のこもった対応を実践するため、「ユニバーサルマナー検定3級」を取得しています。生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するため、「FP技能士資格」の取得を推奨しています。



※「ユニバーサルマナー検定」：多様な方々へと向き合うための「マインド」と「アクション」を習得するための検定
(一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催)

D-STANDARDの定着・実践

営業職員がお客さまとの信頼関係を構築し、経営課題解決のお力添えに向けて、ニーズに適った商品・サービスをご案内できるよう、入社初期層のお客さま対応の育成プログラムである『D-STANDARD』の定着・実践に取り組んでいます。



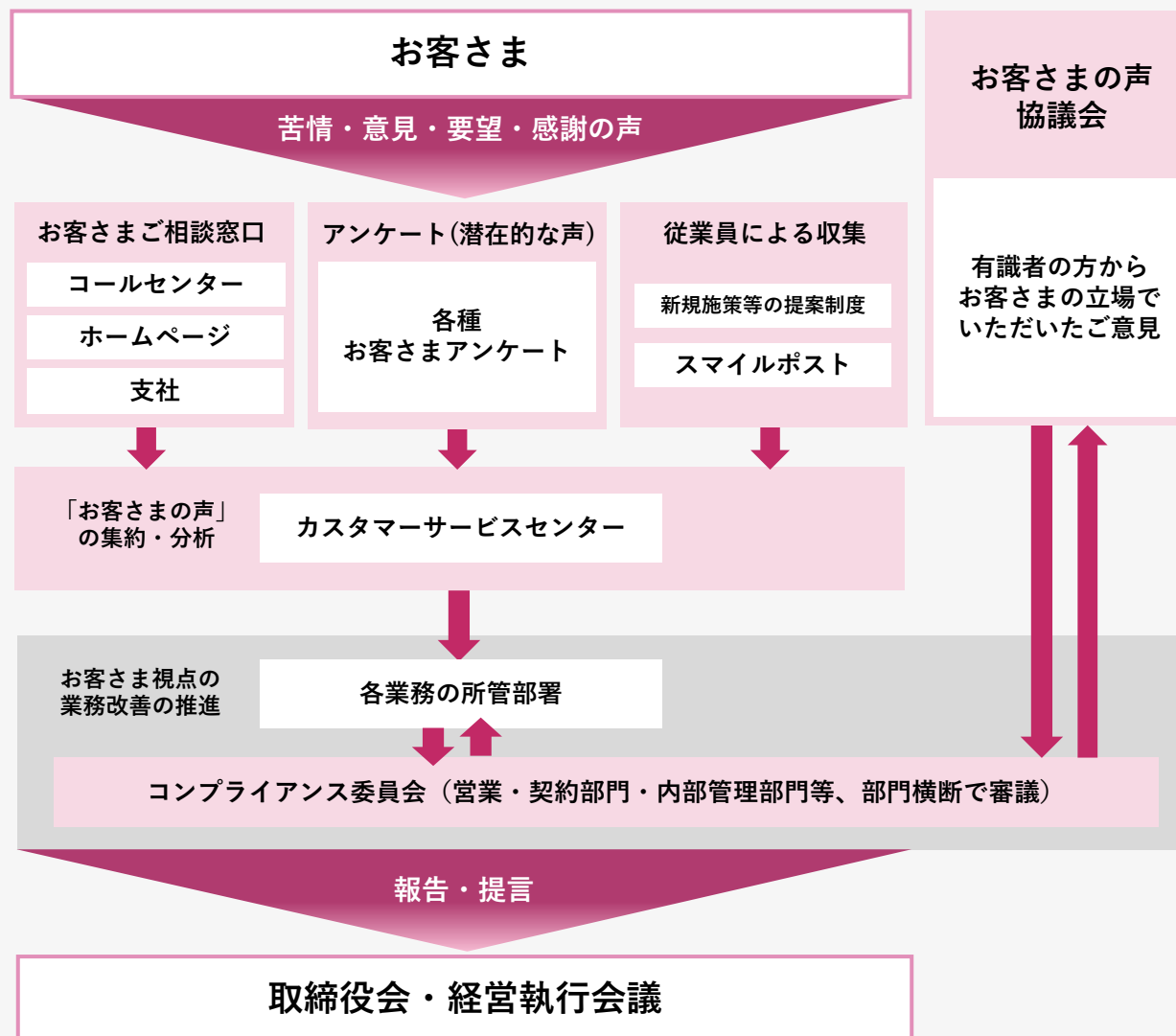
[方針7] 推進態勢

推進態勢

当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等、あらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を業務・サービスの改善に活かし、「お客さま満足の向上」に取り組んでいます。

また、全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立、および社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進すること等を目的に、『コンプライアンス委員会』等の各種委員会において、保険商品の開発・選定、提案からご加入、保険金・給付金等のお受け取りに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行っています。

さらに、外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、『お客さまの声協議会』を設置し、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『コンプライアンス委員会』の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証する態勢としています。



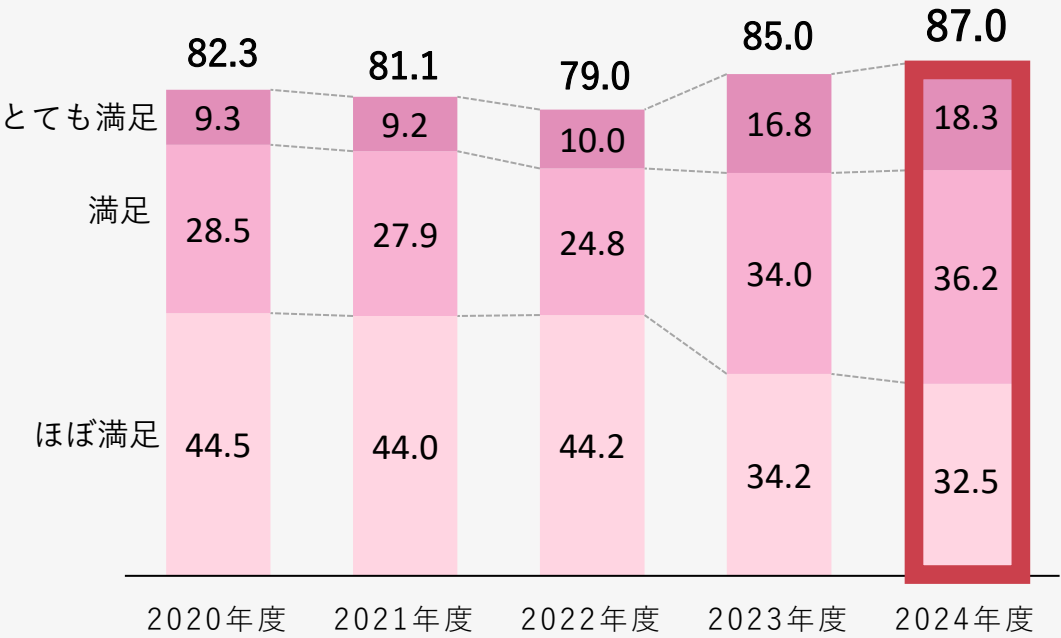
1

お客様の満足度を表す指標

- ・当社では、毎年実施している「お客様満足度アンケート」における法人・個人事業主のご契約者の「総合満足度」をお客様の満足度を表す成果指標としています。
- ・「とても満足」「満足」とご回答いただいたお客様が増え、**総合満足度は87.0%**（前年比+2.0pt）となりました。
- ・また、「加入時」「加入後」「受取時」のいずれの場面においても、お客様満足度が上昇しています。

■お客様満足度（法人・個人事業主のお客様）

（単位：％）



当社に対する総合的な
お客様満足度

87.0%
[前年比+2.0pt]

■場面ごとの満足度

（単位：％）

加入時	加入後	受取時
89.0 (+2.0pt)	85.2 (+2.5pt)	91.0 (+2.9pt)

※カッコ内は前年比

（調査実施概要）

- ・調査対象：企業経営者、個人事業主
- ・調査方法：インターネットによる回答方式
- ・調査期間：2024年9月
- ・有効回答：5,505社
- ・評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階（満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計）

2 お客さまの信頼度を表す指標

- ・当社では、「ご契約者数」「トータル保障加入企業数」をお客さまからの信頼度を表す成果指標としています。
- ・**ご契約者数は約44.6万社**（前年比▲0.2万社）、**トータル保障加入企業数は約12.9万社**（前年比+0.9万社）となりました。

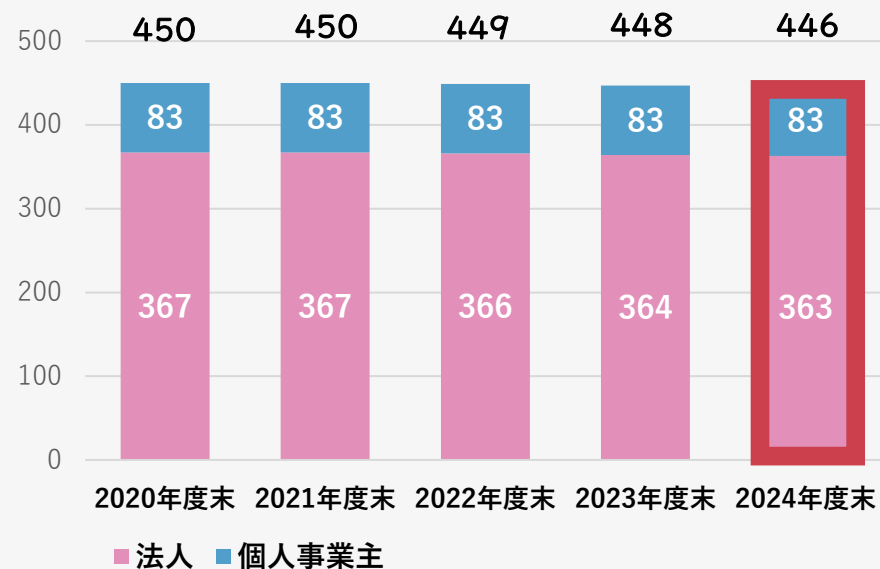
※ご契約者数：企業経営における各種リスクへの保障の必要性をご認識いただいた結果を表すものとして成果指標に設定しています。

※トータル保障加入企業数：死亡保障だけでなく、就業不能の必要性もトータルでご認識いただいた結果を表すものとして成果指標に設定しています。

ご契約者数
(法人・個人事業主)

約44.6万社
[前年比▲0.2万社]

■ご契約者数（法人・個人事業主）（単位：千社・千人）

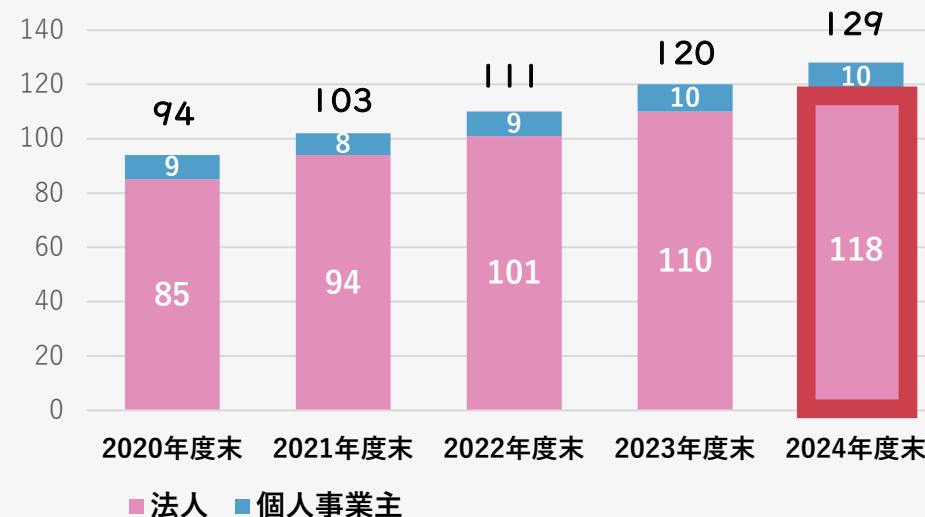


トータル保障加入企業数
(法人・個人事業主)

約12.9万社
[前年比+0.9万社]

■トータル保障加入企業数（法人・個人事業主）（単位：千社・千人）

※死亡保障と就業不能保障（Jタイプ、Tタイプ、一時金型Mタイプ、介護保険）にご加入いただいている企業、もしくは「会社みんなでKENCO+」にご加入いただいている企業。



3 お客さまへのお役立ち度を表す指標

- ・当社では、中小企業経営の資金需要に正確かつ迅速にお支払いすることが、基本的かつ最も重要な責務として、「お支払所要日数」をお客さまへのお役立ち度を表す成果指標としています。
- ・お支払所要日数は保険金が2.3日、給付金が2.6日となりました。
- ・お客さま一人ひとりの希望される方法（デジタル・紙）で、お手続きしていただける態勢を今後も整備していきます。

お支払い所要日数

保険金 2.3日

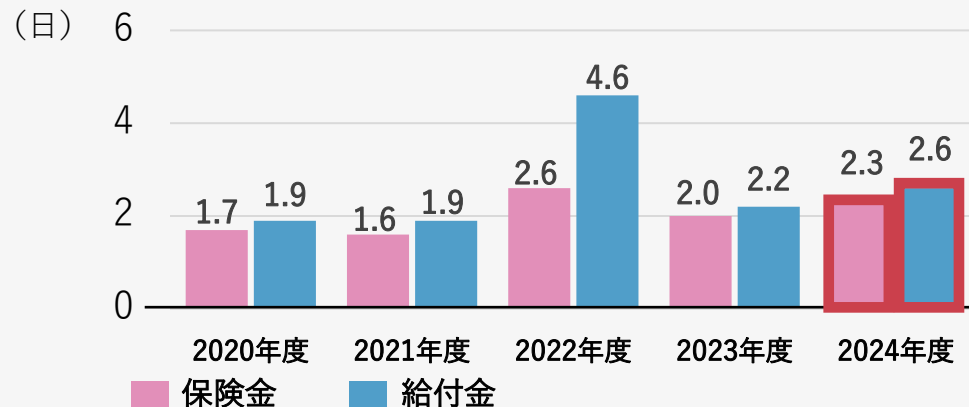
[前年比+0.3日]

給付金 2.6日

[前年比+0.4日]

■お支払所要日数

（請求書の到着日からお支払いまでの営業日数）



■その他のお手続き所要日数

保険金・給付金以外のお手続きも迅速なお支払いに努めています。

【解約】0.4日（前年比+0.1日） 【契約者貸付】0.2日（前年比±0日）

<参考> 請求手続きにおける「つながる手続き」利用可能契約割合

「つながる手続き」は、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンから保険金・給付金、解約、契約者貸付をご請求いただくことが可能です。利用可能範囲を順次拡大しています。

2024年度末

