

「お客さま本位の業務運営に係る取組方針」

取組結果（2025年4月～2026年3月）



2026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DXを活用した保険手続の進化
4. AIを活用した保険手続の進化
5. 高齢のお客さまへの対応
6. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

[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

当社の取組みにお寄せいただいた「お客さまの声」 P. 23

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] 【原則：2 補充原則：2】
業務運営の質の向上



[方針4] 【原則：2 補充原則：4、5】
資産運用



[方針5] 【原則：3 補充原則：2】
利益相反取引の適切な管理



[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7] 【原則：1 補充原則：2】
推進態勢

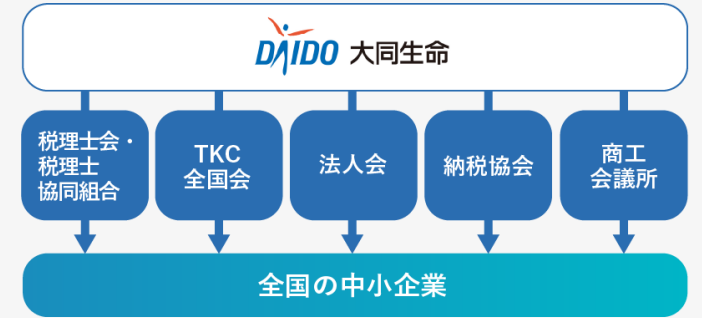


※ 【 】内は当社方針に対応する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」および「補充原則」です。
すべての原則、補充原則に当社方針が対応していることを確認しています。

[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进行設計することで、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	Tタイプ	一時金型 Mタイプ	介護 リリースα
Lタイプα	NEW 重度がん保障 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/

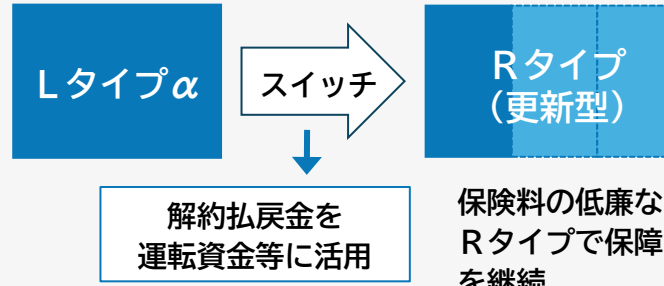
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

お客さまニーズの変化への柔軟な対応

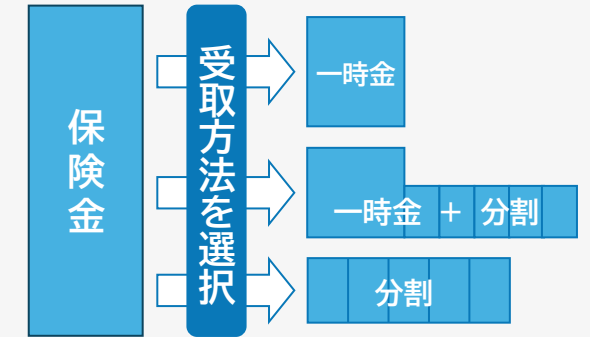
企業の経営環境等にあわせて変化するお客さまニーズに柔軟にお応えできるよう、簡単な手続きで定期保険の保障内容を見直すことができる「契約変換制度（スイッチ）」や、保険金の受取方法を選択できる「年金支払特約」を提供する等、利便性・自在性の向上に取り組んでいます。

※「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。

- 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ています。

(2) 加入状況

（死亡保障） 万の場合			（就業障がい保障 ※重度の身体障がい時）			重大疾病罹患の場合 （重大疾病保障）		
①標準保障額	②現在の死亡保障額 （加入保険金額）	不足額 ①-②	①標準保障額	②現在の就業障がい保障額 （加入保険金額）	不足額 ①-②	①標準保障額	②現在の重大疾病保障額 （加入保険金額）	不足額 ①-②
9,823万円	6,000万円	3,823万円	9,223万円	1,000万円	8,223万円	9,223万円	1,100万円	8,123万円

【(参考) 標準保障額と加入保険金額の推移グラフ】

【ワイド特約】
重大疾病治療給付金額 100万円
※上記特約を付加した対象契約は、証券番号 xxxx-xxxxxx-0 です。

医療（入替）保障	保険証券番号	契約区分	医療保障タイプ	医療保障日額
	xxxx-xxxxxx-0	主契約 1～60日 (以下家自)		10,000円

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」

[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

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



- ✓ 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

人材採用・育成支援

IT活用支援

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月より、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ています。

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

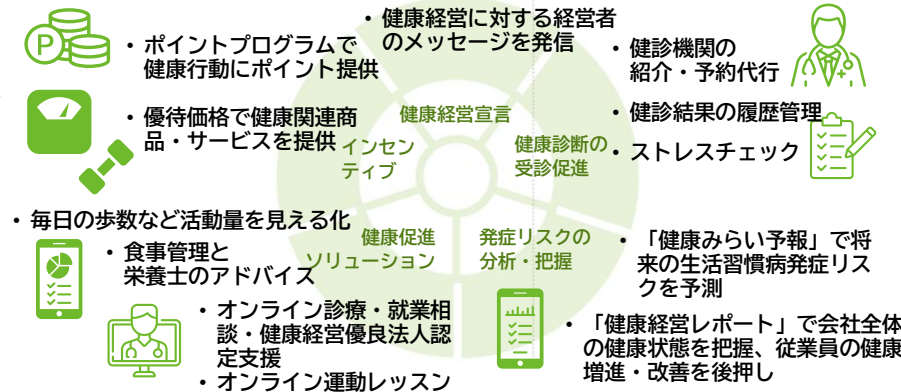
就業不能保障 高度障がい/身体障がい/重大疾病

【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
KSPを積極的に活用いただき、健康経営に取り組まれている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（2025-26シーズン）



当社は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、来シーズン（2026年度）からスタートする、将来的なSVリーグ参入を志す下部リーグ「大同生命SV. LEAGUE GROWTH」（SVリーグ グロース）のタイトルパートナーにも就任しています。

当社は競技のさらなる普及をサポートするとともに、リーグおよび各チームと協同でスポーツを起点とした地域活性化活動「Heart Rally～つながる心で“まち”に笑顔を～」（通称：ハートラリー）に取り組んでいます。

2025年度は、全国の支社と各チームが連携し、各地域の中小企業・個人事業主を対象としたチームの応援イベントを通じた地域活性化活動に取り組みました。

<ハートラリーの活動内容>



ハートラリーとはスポーツを軸に、企業や自治体、バレーボールコミュニティ、メディアなど地域のさまざまな人々の想いを結び、まちに活力と交流の輪を広げ、地域に根付かせていく活動です。

広島県でのハートラリー



全員が応援Tシャツを身に着け、チームカラーの緑一色に包まれた会場で、講演会や試合観戦を通じて参加者同士が絆を深めました。

長野県でのハートラリー



地元企業で働きながら、チームでプレーする選手の紹介も行い、今まで以上に地域に密着して、クラブ・地域社会を一緒に盛り上げていく重要性を共有しました。

当社はさらなる地域活性化の実現に向けて、今後もSVリーグ・SVリーグ グロースとともにハートラリーを展開してまいります。

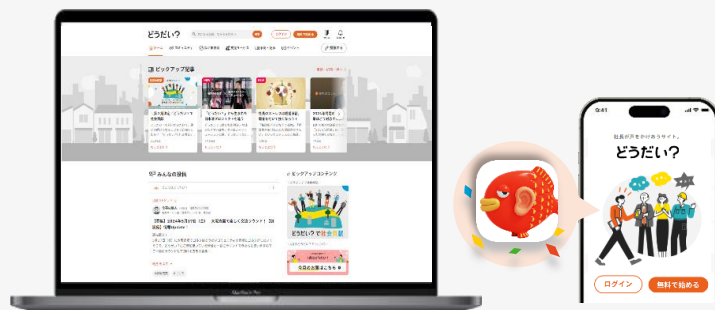
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供

中小企業経営者向けオンラインコミュニティの提供

会員数**12万人**突破!
※2026年3月時点

- お客さまの様々な経営課題に真摯に向き合い、中小企業の安心と成長に伴走したいという思いから、企業経営にお役立ていただける中小企業経営者向けオンラインコミュニティ『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	概要
社長が声をかけあう サイト『どうだい?』	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つの機能を提供しています。



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

※2026年3月よりアプリ版を提供開始。

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 課題に応じたサービスの選択 • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

自社株評価試算サービス

専門知識を有するコンサルタントが決算書から自社株の評価額を試算し、相続や事業承継のアドバイスをしています。

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」と各種有料メニュー）』を提供しています。
https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/human-resources/

IT活用支援サービス



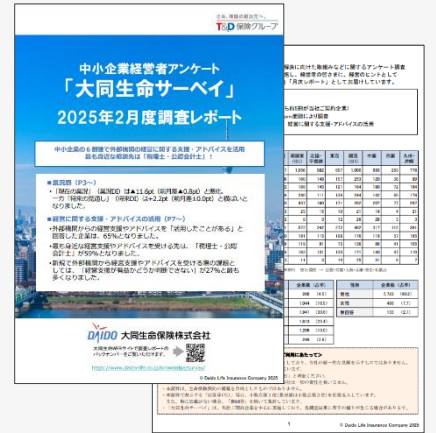
ITツールの導入やペーパーレス化、AI活用等中小企業の生産性向上に必要なIT活用を支援することを目的に、専門家がIT活用に関する幅広いお悩みに対応する『IT活用支援サービス』を提供しています。
https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/it-solution/

※ 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。

■ 標準保障額算定書



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。

■ 注意喚起情報



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います。



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

お客様の視点に立ち、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、お客様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」

お客様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」

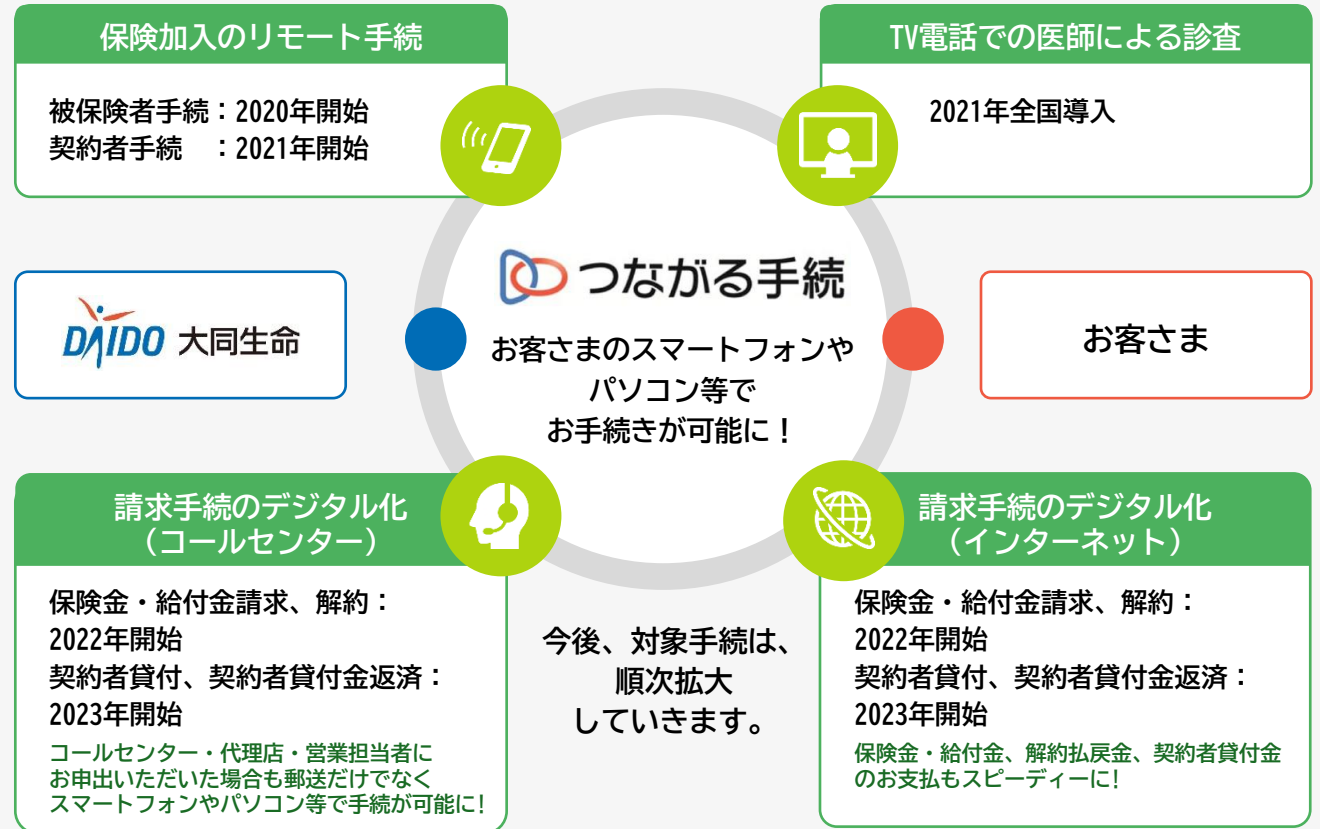
対面手続きをご希望のお客様には、営業担当者の専用パソコンで手続きが完結できる「ペーパーレス手続」を提供しています。

「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様には、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」

TV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」をお客様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。



[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、「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。

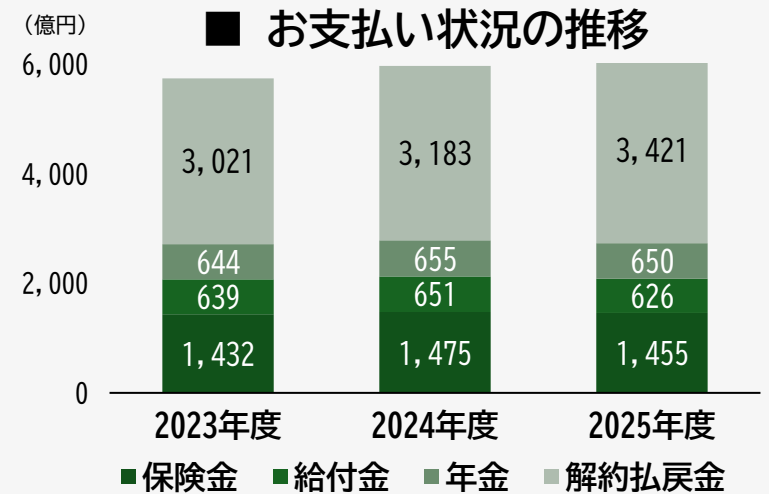
保険金等のお支払い状況

- 2025年度のお支払金額※は 約6,154億円となりました。
- 保険金、給付金は 2,082億円となり、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 4,072億円となり、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リスクからお守りしてまいります。

2025年度 お支払金額

- 保険金 1,455億円
 - 給付金 626億円
 - 年金 650億円
 - 解約払戻金 3,421億円
-
- お支払金額※ 約 6,154億円

※ 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 6,521億円となります。



[方針3] 業務運営の質の向上

3 社会DX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。2026年4月より、契約者マイページ上からマイナンバーカード情報を登録いただく運用を開始しました。

(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 契約者マイページからいつでも・どこでも・
お客さまの望むタイミングで登録可能に！



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。

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 AIを活用した保険手続の進化

お客さまにとって、より早く、より確かな保険手続を実現するため、2025年度はAIを活用した業務運営の高度化に取り組みました。AIボイスボット・チャットボットの新設や、支払査定業務への生成AI導入により、手続の迅速化と利便性向上を着実に進めています。

NEW

コールセンターの営業時間外でもお客さまがお電話で請求手続を完了いただける「AIボイスボット」、時間や場所を問わずWeb上で不明点等を解決いただける「AIチャットボット」を導入しています。

各種お問い合わせ

24時間365日受付



お客さま チャットボット 回答

各種お手続き
(住所変更・控除証明書の再発行)

24時間365日受付



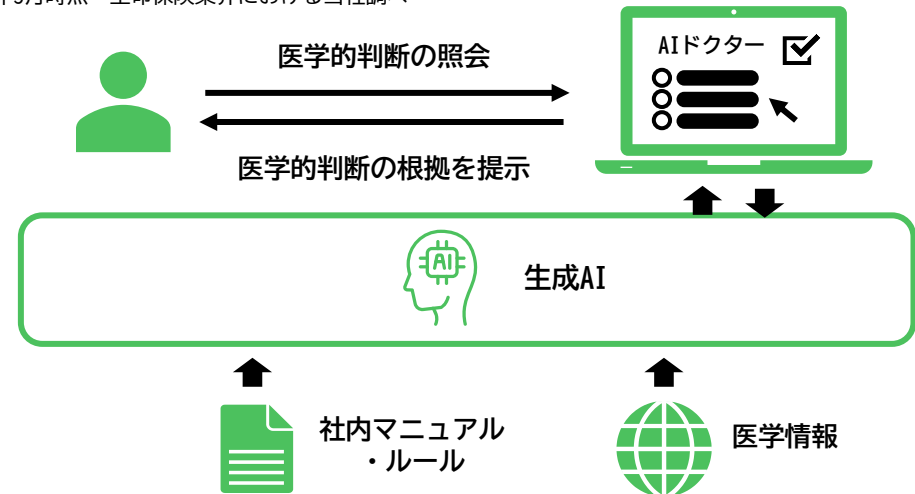
お客さま ボイスボット 手続完了

※「AIボイスボット」とは、お客さまからのお電話による請求手続をAIが自動で受け付けるサービスです。
※「AIチャットボット」とは、当社ホームページ上でお客さまが入力されたお問い合わせ内容をAIが解析し、適切な回答をご提供するサービスです。

NEW

社内マニュアル・ルールと医学情報を学習した生成AIを入院給付金支払の判断業務に業界で初めて導入することで、支払査定に要する時間を短縮（導入初年度は年間で約1,800時間を削減見込み）し、お支払のさらなる早期化・効率化に取り組んでいます。

※2026年3月時点 生命保険業界における当社調べ



[方針3] 業務運営の質の向上

5 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、80歳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。



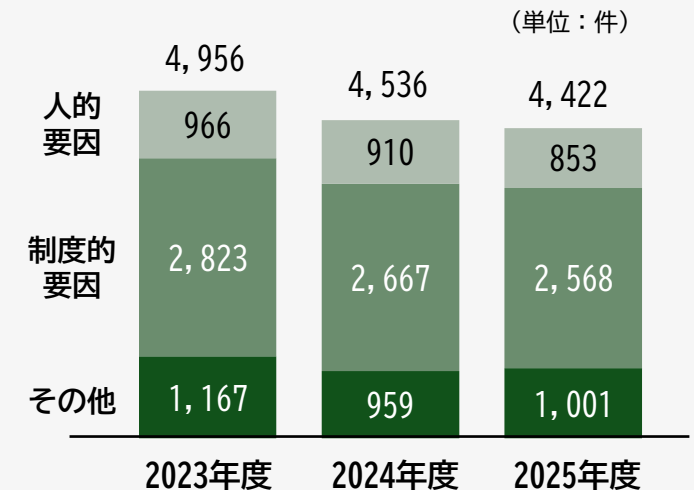
障がいのあるお客さまへの対応

- ・ 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。

6 「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



[方針4] 資産運用

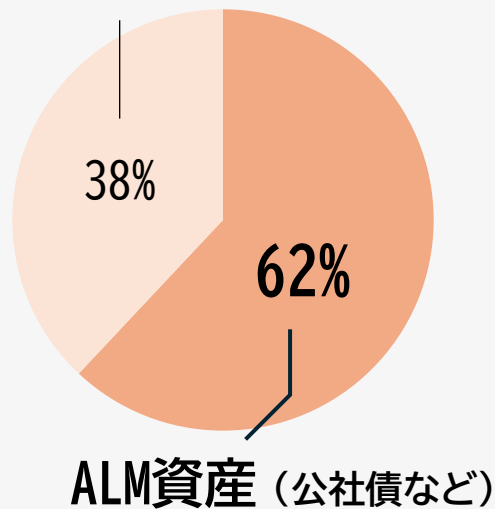
資産運用の取組み

2025年度末
一般勘定資産残高

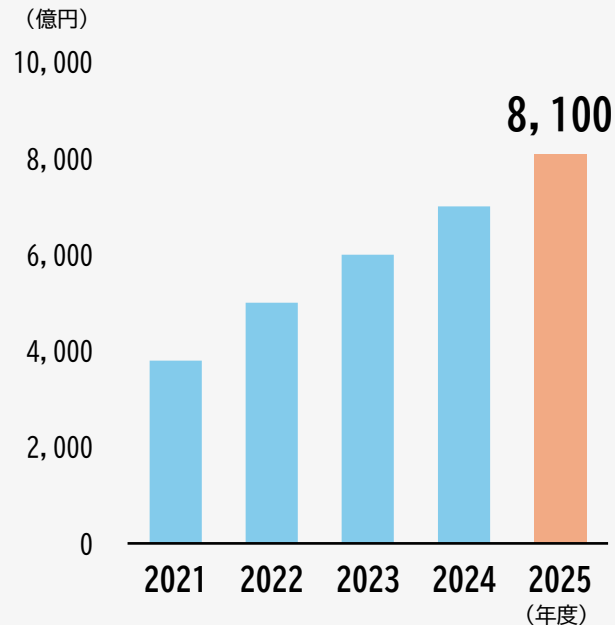
8兆2,068億円

■ 一般勘定資産構成比

その他の資産
(株式や外国債権、オルタナ
ティブ資産など)



■ サステナビリティ・テーマ型 投融資の累計取組額の推移



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のもと、資産・負債の総合管理（ALM）を推進しています。
- ・ 安定的な収益確保や持続可能な社会の実現に向け、環境・社会・企業統治（ESG）の要素を含むサステナビリティ課題を考慮した投融資に取り組んでいます。

2025年度の取組み内容

■ ALMの推進及び収益向上への取組み

- ・ 公社債等の円金利資産を中心とした運用を継続するとともに、収益性向上を目的にオルタナティブ資産（債券や上場株式といった伝統的資産とリスクリターン特性が異なる資産）への投資を行いました。
- ・ また、T&D保険グループの資産運用会社と連携し、その知見を活用することで運用力強化に取り組みました。

■ 投資を通じた持続可能な社会への貢献

- ・ 再生可能エネルギー関連融資やグリーンボンド等のサステナビリティ・テーマ型投融資に積極的に取り組み、累計投資額は2025年度末に約8,100億円となりました。
- ・ また、対話や議決権行使を通じ、投融資先企業の持続的成長を後押ししています。

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、お客様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。今後もお客様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様に対して、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、お客様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、「中小企業のお客様に、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、「お客様本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、お客様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、以下同じ。）に係るお客様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等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

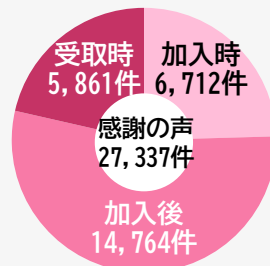
当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として『大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）』を策定し、その中の行動原則の一つとして「お客さま本位」を掲げています。また、「お客さま視点」での業務遂行を推進するための『「お客さま本位」の行動推進計画』を策定しています。これらに基づき、役職員一人ひとりが「お客さま視点」の大切さをしっかりと認識し、「お客さま本位」の業務運営を着実に実践していけるよう取り組んでいます。

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・講座の実施

高齢や障がいのあるお客さまをより深く理解し、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※」を取得するとともに「認知症サポーター養成講座」を実施しています。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・支援しています。



Universal Manners Test

※「ユニバーサルマナー検定」：多様な方々と向き合うための「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。



■ 営業職員組織のコンプライアンス・リスク管理態勢の高度化

生命保険協会において、生命保険各社がお客さま一人ひとりに真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするために取りまとめた「営業職員チャンネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」を踏まえ、当社の態勢整備状況を確認するとともに、さらなる高度化に向けて取り組んでおります。

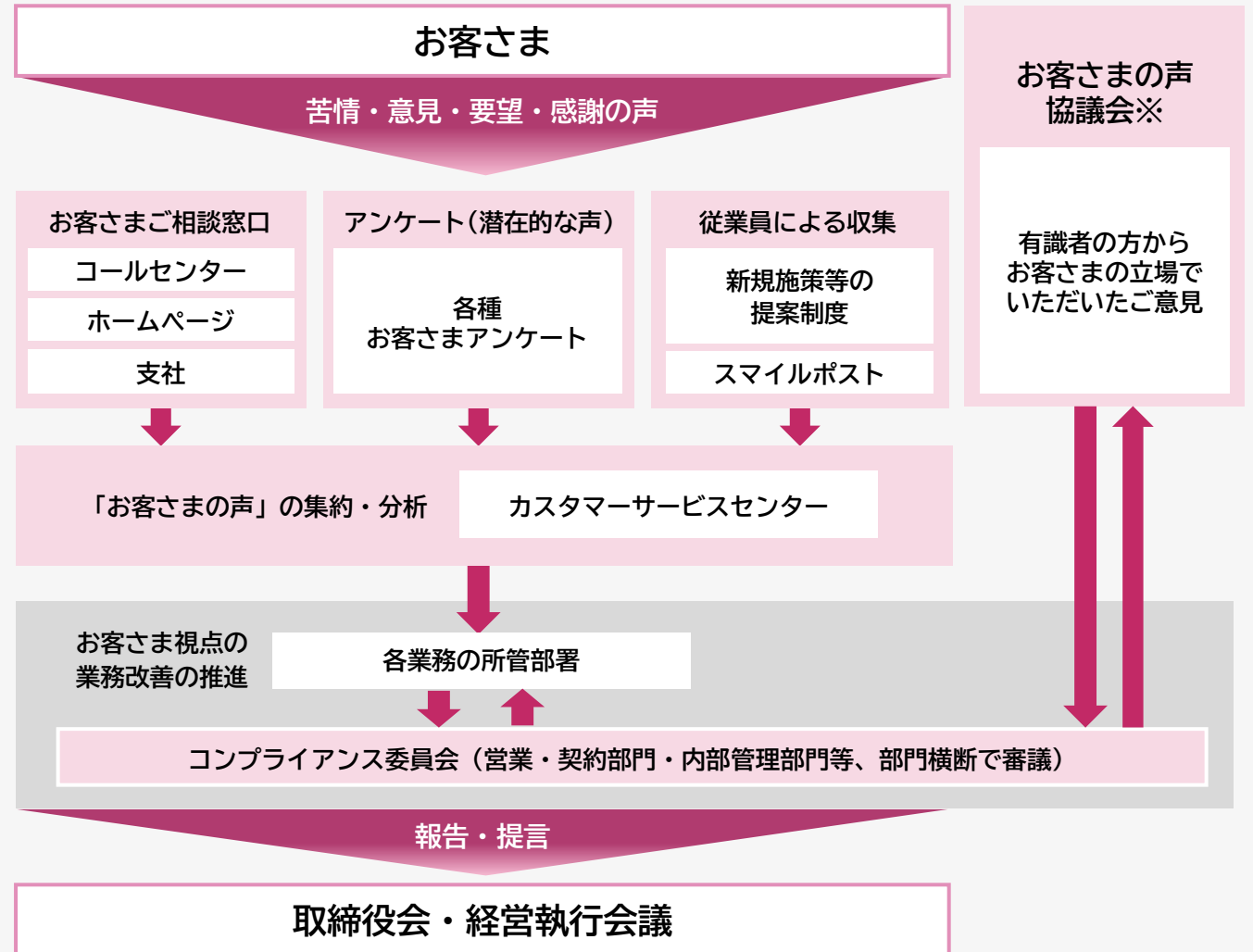
[方針7] 推進態勢

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、「お客さま満足の上昇」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。



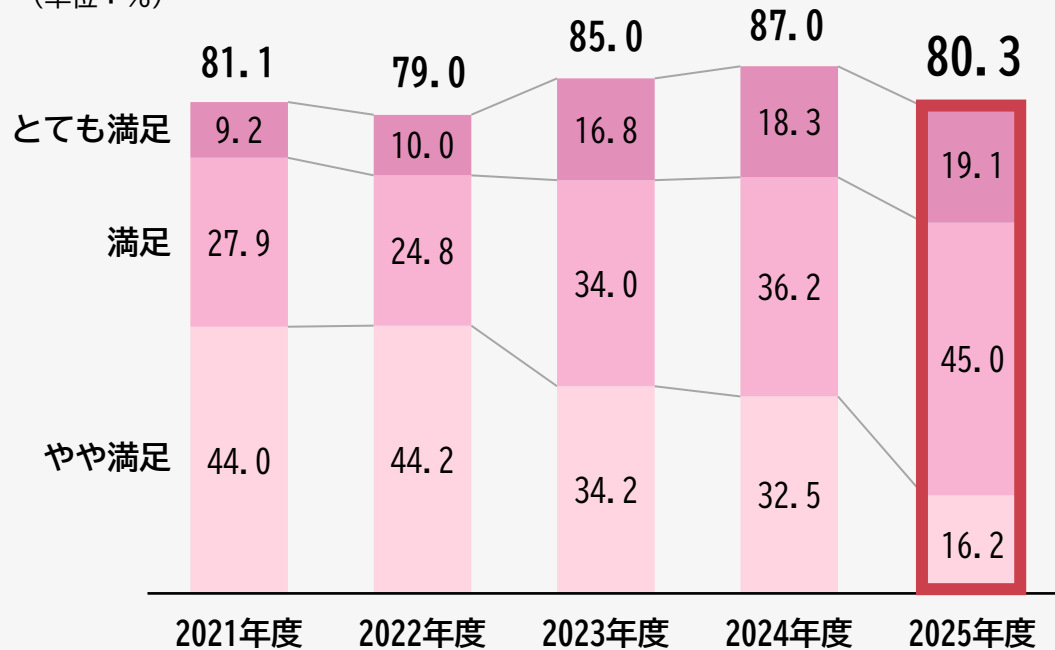
※お客さま本位の企業活動を推進し、最適かつ高品質な顧客体験を創出することを目的に、2026年4月より「お客さまの声協議会」を『CX向上委員会』に改編。

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。
- 「やや満足」と回答いただいたお客様が減少した結果、総合満足度は80.3%（前年比▲6.7pt）となった一方、「とても満足」「満足」と回答いただいたお客様は64.1%（前年比+9.6pt）となり、データ取得可能な2017年以降で過去最高となりました。

■ お客様満足度（法人・個人事業主のお客様）

（単位：％）



総合的なお客様満足度 **80.3% [前年比▲6.7pt]**

■ 場面ごとの満足度

（単位：％）



（調査実施概要）

※カッコ内は前年比

- 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：2025年9月
- 有効回答：5,270社
- 評価方法：「とても満足」「満足」「やや満足」「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」「やや満足」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44.5万社（前年比▲0.1万社）、トータル保障加入企業数は約13.6万社（前年比+0.7万社）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。

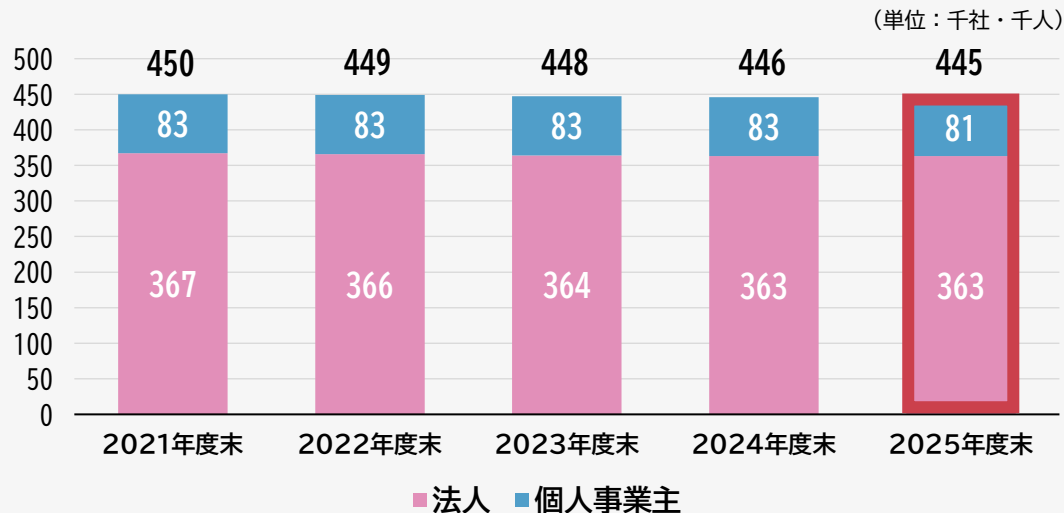
ご契約者数
(法人・個人事業主)

約44.5万社
[前年比▲0.1万社]

トータル保障加入企業数
(法人・個人事業主)

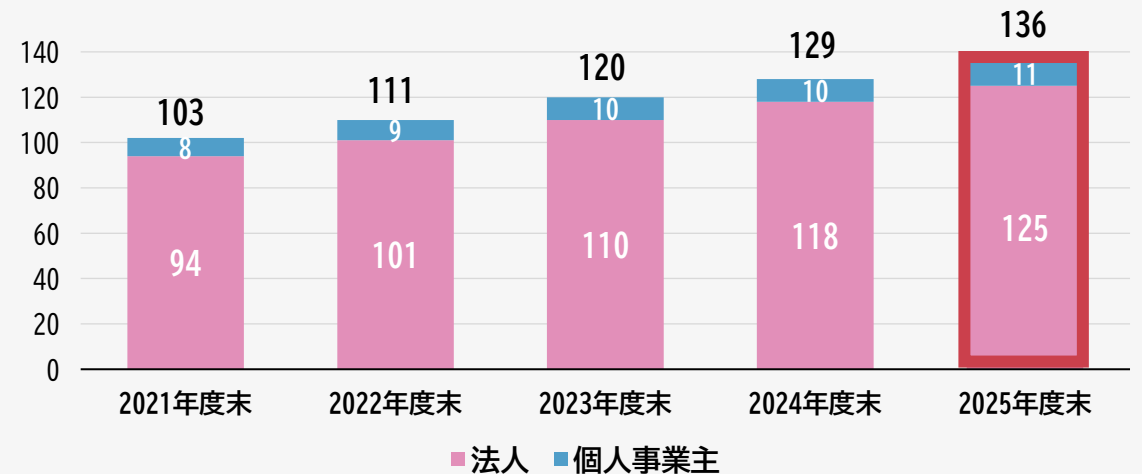
約13.6万社
[前年比+0.7万社]

■ ご契約者数（法人・個人事業主）



■ トータル保障加入企業数（法人・個人事業主）

※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。
(単位：千社・千人)



3 お客様へのお役立ち度を表す指標

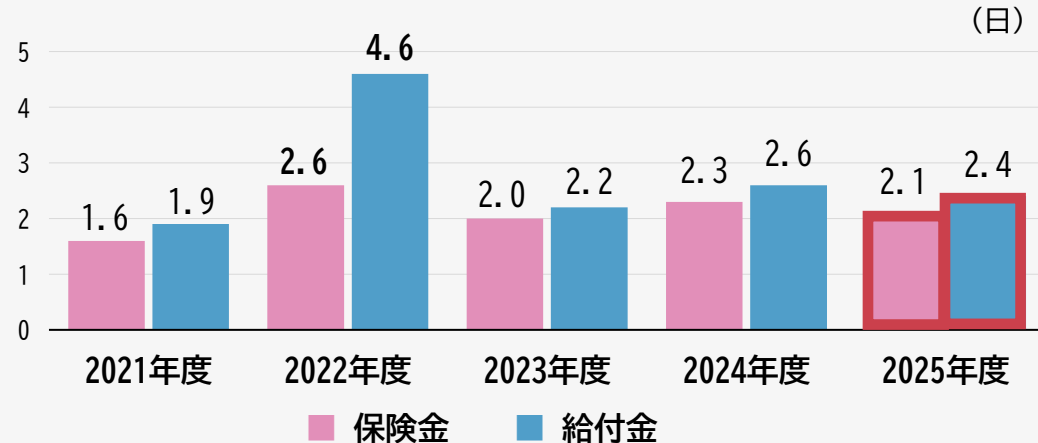
- 当社では、中小企業経営の資金需要に正確かつ迅速にお応えすることが、基本的かつ最も重要な責務として、「お支払所要日数」をお客様へのお役立ち度を表す成果指標としています。
- 「つながる手続」等の推進により、お支払所要日数は保険金が2.1日（前年比▲0.2日）、給付金が2.4日（前年比▲0.2日）となりました。お客様一人ひとりの希望される方法（デジタル・紙）で、お手続きしていただける態勢を今後も整備していきます。

お支払所要日数

保険金 2.1日 [前年比▲0.2日] 給付金 2.4日 [前年比▲0.2日]

■ お支払所要日数

（請求書の到着日からお支払までの営業日数）

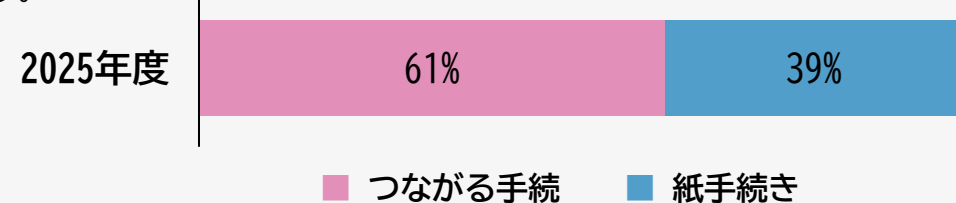


■ その他のお手続き所要日数

保険金・給付金以外のお手続きも迅速なお支払に努めています。

【解約】 0.3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」利用可能契約割合
 「つながる手続」は、お客様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。



当社の取組みにお寄せいただいた「お客様の声」



【ご加入時に寄せられた、お客様の声】

個人の保険について相談した際、法人の保険についても標準保障額をもとにわかりやすくご説明いただき、あわせてご提案いただきました。

個人・法人それぞれのリスクをしっかりとカバーできる内容で、納得感のある提案だと感じました。おかげさまで、家族も安心して過ごすことができます。

【お支払い時に寄せられた、お客様の声】

先日、従業員が亡くなり、以前ご提案いただいた保険の保険金が支払われたことで、ご遺族へ弔慰金をお支払いすることができました。後日、ご遺族より「**息子は良い会社に勤めさせていただきました。ありがとうございました**」とのお言葉をいただきました。



【セカンドオピニオンサポートサービスご案内時に寄せられた、お客様の声】

がんと診断され、すぐに治療方法の説明を受け、瞬く間に治療が開始となりました。不安でいっぱいだったそのような状況の中、セカンドオピニオンサポートサービスをご案内いただきました。その場で電話をし、**納得のいく説明を受けることができたことで、安心して治療を開始することができました。**