2023年

「ご契約者懇談会」でのご意見・ご要望等と当社の対応

住友生命保険相互会社

ご契約者懇談会について

ー目的ー

お客さまに生命保険および当社に関する情報を提供し、当社の経営状況についてより深くご理解いただくとともに、お客さまのご意見・ご要望等を直接うかがい、経営に反映することを目的に毎年各支社等でご契約者懇談会を開催しております。

ご契約者懇談会では、より開かれた相互会社運営を目指す観点から、広くご契約者にご参加いただけるように努めております。

ー開催状況ー

2023年は全国で89回ご契約者懇談会を開催いたしました。

ご契約者懇談会には幅広い層のご契約者の皆さまにご出席いただいております。ご出席者の年齢は各年代に広く分布しており、会社員、会社役員、主婦、自営業者の方など、様々な職業のご契約者にご参加いただいております。

いただいたご意見・ご要望等につきましては、実行に移せるものは直ちに経営に取り入れるとともに、その傾向を分析し、ご契約者の皆さまの意向を反映した経営を進めていく一助とさせていただいております。また、主なご意見・ご要望等と対応状況につきましては、当社ホームページやディスクロージャー誌（REPORT SUMISEI）に掲載するなど、幅広くお知らせしております。

また、ご契約者懇談会を総代会に先立って1月から3月に開催することで、総代会との連携を一層強化し、ご契約者の皆さまのご意見・ご要望等をより迅速に経営に反映させるよう努めております。

＜目次＞

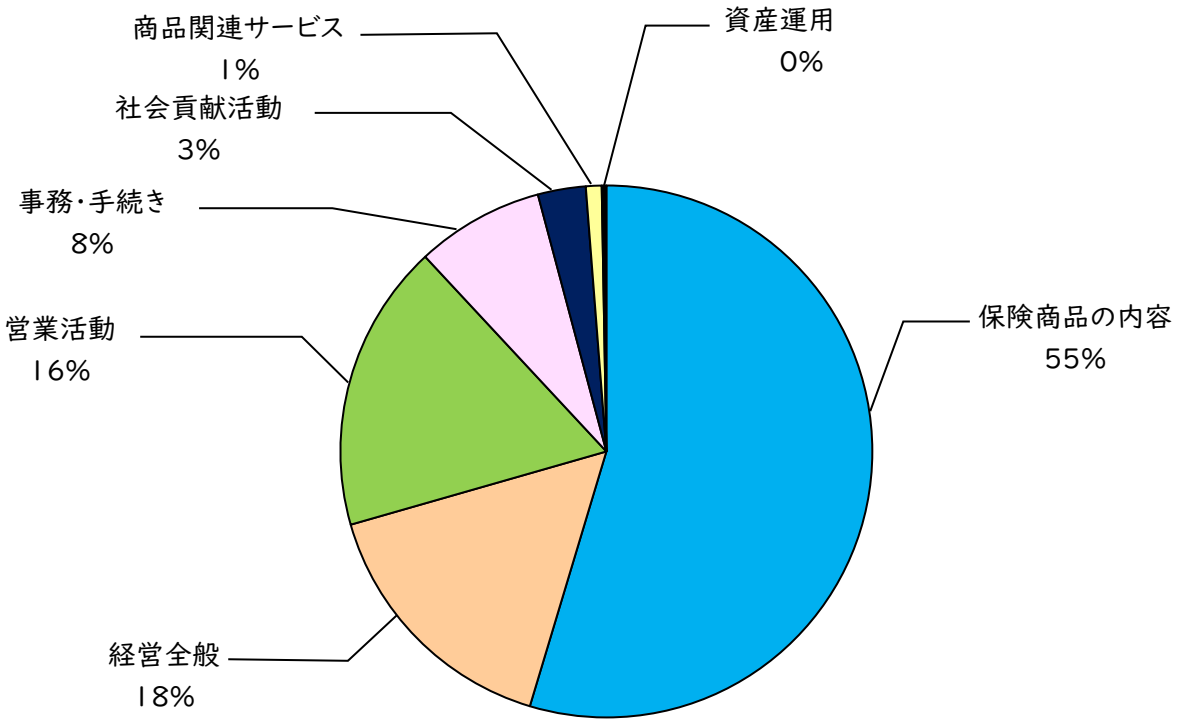
◇ご契約者懇談会について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
◇開催状況 ・・ 2
◇具体的なご意見・ご要望等と当社の回答・対応状況
1. 保険商品の内容 ・・・ 3
2. 経営全般 ・・ 6
3. 営業活動 ・・ 11
4. 事務・手続き ・・・ 12
5. 社会貢献活動 ・・・ 14
6. 資産運用 ・・ 15

開催状況

1. 開催回数と出席者数

	2022年	2023年
開催回数	89回	89回
出席者数 （1回平均）	1,587名 （17.8名）	1,697名 （19.1名）

2. 2023年ご意見・ご要望等の内訳



具体的なご意見・ご要望等と当社の回答・対応状況

〔1. 保険商品の内容〕　（回答・対応状況は2023年4月時点の内容です。）

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 健康増進型保険 **“住友生命「Vitality」”** **Vitality 体験版を体験したところ、特典（リワード）も貰えて健康増進活動の励みになった。**	「Vitality 体験版」のご利用、誠にありがとうございます。 2021 年 4 月から、運動習慣のきっかけ作りやすべてのお客さまに“住友生命「Vitality」”の魅力を実感いただくことを目的に、生命保険に加入することなく、Vitality 健康プログラムの一部（アクティブチャレンジ等）を無償で最大 4 週間体験いただける「Vitality 体験版」（以下「体験版」）を提供しております。 こうした中、体験版をご利用いただいたお客さまからは「体験後も継続して Vitality 健康プログラムを利用したい」といった声を多数いただいており、より幅広いお客さまの継続的な健康増進活動に貢献するため、2023 年3月からは、Vitality 健康プログラムの一部を、保険契約と切り離して単独で、有償にて最大2年間提供する「Vitality スマート」を発売しました。 今後もプログラムの更なる魅力向上に努め、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献し、「なくてはならない」生命保険会社を目指していきます。
b. 健康増進型保険 **“住友生命「Vitality」”** **アクティブチャレンジの週間目標の達成を続けるとポイント目標が上がり、達成が難しく感じることがある。** **運動ポイントが付与される歩数の区分を増やして欲しい。**	日頃よりアクティブチャレンジに取り組んでいただき、誠にありがとうございます。 Vitality 健康プログラムの一つであるアクティブチャレンジは 1 週間のサイクルで設定される運動ポイントの週間目標を達成することで、特典（リワード）が受けられるプログラムであり、過去の複数週の目標の達成状況に応じて翌週の週間目標が一定の範囲内で上下に変動する仕組みです。 毎週達成し続けた場合には週間目標が上限まで徐々に高くなりますが、これは皆さまの健康状態の維持・改善をより促すためであり、適度な運動を習慣化する上での一つの目安として、ご活用いただくようお願いします。 64 歳以下の歩数ポイントの区分につきましては、厚生労働省が掲げる「21 世紀における国民健康づくり運動」等を参考に、まずは国民の平均程度の歩数水準（8000 歩）から、一日の歩数として確保することが望ましいとされる水準である 10000 歩、そこからさらに身体活動量を増やしていただくことをねらいとして 12000 歩の 3 段階を現在の基準としています。今後も国の健康増進施策や運動に関する研究等の動向も踏まえながら、ポイント区分の追加等も含む各種レベルアップを検討してまいります。
c. 健康増進型保険 **“住友生命「Vitality」”** **“住友生命「Vitality」”は死亡、病気だけでなく、予**	日頃より“住友生命「Vitality」”をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。 “住友生命「Vitality」”は、保険本来の機能である保障に加え、加入後毎年の健康診断の実施や日々の運動等、継続的な健康増進活動を評価・後押しすることにより「リスクそのものを減少させる」ことを目的とした商品となっております。 2022 年度に実施した健康増進型保険“住友生命「Vitality」”の加入者(以下

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
防に対する気づきをくれた。感謝する。	「Vitality 会員」)へのアンケート結果（※1）においても、“住友生命「Vitality」”加入後に「（どちらかといえば）健康を意識するようになった」と回答した方は88.6%となり、2021 年度実施の前回アンケートから 0.6 ポイント増加しました。また、“住友生命「Vitality」”加入後に「（どちらかといえば）運動する機会や日々の歩数が増加した」と回答した方は 83.2%となり、2021 年度実施の前回アンケートから 2.6 ポイント増加しております。 また、2021 年度の支払実績では、Vitality 会員は非 Vitality 会員（※2）よりも死亡率（※3）は約 52%、疾病入院率（※4）は約 16%低いことが確認できております。 今後も多くの方にご愛用いただけるサービスを目指してまいります。 ※1：住友生命による 2022 年度アンケート調査結果（回答数 47,865 名）です。なお、住友生命職員を除きます。 ※2：非 Vitality 会員とは、Vitality 健康プログラム付加対象商品のうち、Vitality 健康プログラムを付加していない契約の加入者です。 ※3：死亡保険金の支払件数を元に Vitality 会員と非 Vitality 会員を同じ年代構成とみなして算出しました。災害死亡を除きます。 ※4：入院給付金の支払日数を元に Vitality 会員と非 Vitality 会員を同じ年代構成とみなして算出しました。災害入院および新型コロナウイルス等の感染症による入院（みなし入院を含む）を除きます。
d. 健康増進型保険 “住友生命「Vitality」” Vitality アプリの利用頻度向上に向けた施策を検討されていますか。多くのヘルスケアアプリにあるような運動データの分析や、保険料割引率・特典（リワード）の獲得状況の表示など、モチベーションアップにも繋がるような内容だとありがたいです。	“住友生命「Vitality」”に継続してお取り組みいただくため、アプリの利用頻度の向上は重要であると考えており、その施策の一環として、2023 年 2 月に「パーソナル健康増進サポート&パーソナル疾病リスクレポート」（Vitality アプリ内名称：ペース管理&疾病リスク）機能の提供を開始いたしました。この機能は、健康増進活動を習慣化していただくため、目標とするステータスまでのポイント獲得ペースを管理する機能や、“住友生命「Vitality」”の取組み状況や利用者の性格等に応じた個別のアドバイス、健康診断結果や運動状況に基づいて毎週更新される疾病リスク評価を確認できる機能です。 また、2023 年 3 月に「Vitality フレンズ」機能の提供を開始いたしました。この機能は、家族や友人、職場の皆さまなどと一緒にチームを作成し、アクティブチャレンジの取組み状況や運動データを共有できる機能です。運動の習慣化に向けて皆さまで“住友生命「Vitality」”をお楽しみください。 引き続き、ご意見・ご要望、他のヘルスケアアプリに搭載されている機能なども踏まえて、より一層皆さまの健康増進に資するアプリとなるようレベルアップを図ってまいります。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
e. 短期入院の保障 **医療技術の進歩により、短期間での治療が増えていると思う。短期的な治療に一時金を支払う保険の提供はできているか。**	入院日数の短期化を背景として、入院日数に関わらず給付金を受け取れる入院一時金の重要性・ニーズが高まっていることを踏まえ、当社では、入院日数に応じて入院給付金をお支払いする「総合医療特約」に加え、入院された場合に一時金をお支払いし、入院前後の通院費用や入院に伴う諸費用をカバーできる「入院保障充実特約(09)」を販売しております。また、2021 年3月からは「入院保障充実特約(09)」の給付金額の付加上限を拡大し、「短期入院に対してより重点的に保障を準備したい」というニーズにお応えできるようにしております。 引き続き、社会環境やお客さまのニーズを踏まえつつ、お客さまにとってより魅力ある商品開発に努めてまいります。

〔2. 経営全般〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 若年層への取組み **生命保険に興味の薄い若年層にどうアプローチしていくのか。**	当社が実施した市場調査において、毎年の健康診断結果により割引などがある「健康増進型保険」への加入意向が 20～30 代で高いことが示されていたことなどを踏まえ、2018 年 7 月に発売した健康増進型保険である“住友生命「Vitality」”を、若年層のお客さまへお勧めしております。 2022 年 3 月から、Vitality 健康プログラムをより低廉な利用料で取り組んでいただけるよう、34 歳以下の若年層を対象とした「ライトプラン」を発売、2022 年 9 月には、若年女性層をターゲットとしたパッケージ商品「Vitality Vivid」の取扱いを開始しました。 また、若年層を含めた多くのお客さまの健康増進活動をサポートするべく、Vitality 健康プログラムの一部を無料で最大 4 週間体験できる「Vitality体験版」を 2021 年 4 月以降提供しておりましたが、2023 年 3 月からは健康プログラムの一部を保険契約と切り離して単独で、有償にて提供する「Vitality スマート」を発売いたしました。あわせて、Vitality 健康プログラムで獲得できる特典（リワード）のレベルアップ、新規特典（リワード）の導入を行ってまいりました。 さらに、貯蓄ニーズが高い若年層の新規顧客の裾野を広げる取組みとして、個人年金保険、終身保険、外貨建保険等を提供するとともに、2021 年 9 月からは短期の貯蓄ニーズにお応えできる「5 年つみたて終身保険」を販売し、順次商品ラインナップを拡充しております。 なお、お客さまとの接点の強化という観点では、2022 年 3 月から、若年層になじみやすいスマートフォンを活用したスマホ用簡易設計書「スマホプランニングシート」の作成、2022 年 10 月からは、ビジネスチャットツール「LINEWORKS」を活用した生保・損保設計書送付が可能となり、利便性の向上も図っております。 今後も、お客さまの動向や商品ニーズを的確に捉え、最適な保障の提供に努めてまいります。
b. 基礎利益等の将来見通し **基礎利益が減少し、ソルベンシー・マージン比率も低下しているが、今後回復の兆しはあるのか。**	2022 年度の基礎利益は、新型コロナウイルス感染症に伴う入院給付金等の支払増加等により前年度比減少しました。2023 年度においては、新型コロナウイルス感染症による支払状況は落ち着く一方で、厳しい経済環境が続くことが予想される中、資産運用収益の減少等により、基礎利益は減少すると見込んでおります。 2023 年度からスタートしました「スミセイ中期経営計画 2025」で掲げている「収益構造改革」において、資産運用や海外事業の強化、コストコントロールなど、持続的安定的な成長に資する総合的な取組みを進めることで、収益の回復を図ることとしております。 2022 年度末のソルベンシー・マージン比率は、内外金利上昇等によって内外債券の時価評価額が減少したこと等により、前年度末比低下しましたが、行政監督上

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	の基準である 200%は十分に上回る水準を確保しております。今後は、経済環境等にもよるものの、安定的に推移する見通しです。
c. カーボンニュートラル **脱炭素に向けた取組みを教えてほしい。**	当社は、生命保険事業者であると同時に、将来にわたってお客さまに保険金等をお支払いするために安心・確実を旨とする資産運用に取り組む機関投資家という立場でもあります。 この事業の公共性、規模、社会への影響の大きさを踏まえ、地球環境保護への取組みを重要な経営課題の一つであると考えており、脱炭素社会への移行を促すことでカーボンニュートラル社会の実現に貢献することをサステナビリティ経営方針に明記しております。2021 年 4 月には、その実現に向けて、2050 年の温室効果ガス（GHG）排出量のネットゼロ達成を掲げました。また、2023 年 3 月には、2030 年削減目標についても、2019 年度対比 50%削減に引き上げを行うなど、生命保険事業者および機関投資家の双方の立場から取組みを進めております。 生命保険事業者としては、電気使用量の削減や、給付金請求手続きのオンライン化などによる環境負荷の大きい紙使用量の削減といった、省エネルギーや省資源の取組みを中心に、職員の環境意識を高めながら全社的な取組みを推進しております。 機関投資家としては、脱炭素化に向けた企業努力を後押しすべく、スチュワードシップ活動を通じた投資先との対話や、グリーンボンド等を活用した企業の資金調達に積極的に応えることに注力しており、また、太陽光発電などの再生可能エネルギー向けプロジェクトファイナンスにも積極的に取り組んでおります。 このような取組みを通じ、気候変動という世界共通の社会課題の解決に貢献し、社会に「なくてはならない」生命保険会社の実現を目指してまいります。
d. 海外事業 **海外事業について、現在の収益状況や今後どういったことを目指しているのか教えてほしい。**	当社では、海外事業の目的や長期的な目標を海外事業基本方針として定め、海外事業展開を進めております。 海外事業の目的は、収益基盤の多様化・拡充による国内生保事業の収益の補完や当社グループの持続可能性（サステナビリティ）の強化、「保険を通じた安心」の提供等のそれぞれの国・地域におけるウェルビーイングへの貢献、ならびに海外出資先生命保険会社との情報連携・シナジーの発揮を通じた事業イノベーション等の付加価値の創出です。 2023 年 4 月時点で、世界最大の保険市場である米国の子会社のシメトラを通じた事業展開のほか、今後も経済成長が見込まれるアジア市場において、PICC 生命（中国）、バオベト・ホールディングス（ベトナム）、 BNI ライフ（インドネシア）、シングライフ・ホールディングス（シンガポール）へ出資しております。2022 年度の業績は、シメトラの収益向上などを主因として、海外事業の基礎利益が約 600 億円と堅調に推移しております。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	引き続き、海外事業の拡大による長期的な生命保険事業の安定に向け、既存出資先の成長に向けたサポートを進めるほか、アジア出資先の出資比率引上げ等を通じた更なる収益貢献を目指すとともに、一層の経営管理の高度化やシナジーの発揮に向けて取り組んでまいります。
e. 自治体との連携 **大阪府と共同で取り組んでいる「次世代スマートヘルスに関する共同プロジェクト」のような取組みを今後他の自治体へ展開する予定はありますか。**	大阪府と共同で「次世代スマートヘルスに関する共同プロジェクト」として、府民の皆さまに Vitality 健康プログラムを 12 週間無料で提供する取組みを行っており、この大阪府以外でも、これまでに茅ヶ崎市、山形市、函館市とも連携して Vitality 健康プログラムを一定期間無料で提供する取組みを実施しております。今後は自治体と連携した Vitality 健康プログラムの提供を「Vitality ウオーク」と称し、2025 年度末までに 100 の自治体での実施を目指して取り組んでまいります。 また、こうした Vitality 健康プログラムの提供を通じた取組み以外にも、当社ではかねてから自治体との連携強化を進めており、2023 年 4 月時点で 44 の都道府県および全国多数の市町と協定締結・事業連携等を行っております。 2023 年 3 月に策定した「住友生命グループ Vision2030」においては、充実したくらしを支え、地域に根付いたウェルビーイングサービスを提供することを掲げており、こうした取組みにより、自治体との関係性をより強固にし、お客さま・地域・社会へのウェルビーイングに貢献してまいります。
f. インフレによる保険料への影響 **物価上昇に伴い、保険料についても値上げの可能性はあるのでしょうか。**	生命保険契約は、契約の更新や保障内容の見直し等を行わない限り、原則として、保険料が変更されることはございません。従いまして、現在加入いただいているご契約につきましては、物価上昇の影響で保険料が値上げされることはございません。 今後加入いただく新たなご契約の保険料につきましては、物価上昇に限らず、お支払いの実績や経済情勢等を踏まえて決定するため、現時点で確定したものはございませんが、お客さまの人生を支え、お客さま・社会に貢献できるよう、慎重に検討を進めてまいります。
g. 経営理念 **職員へ「会社の経営理念」をどのように周知されているか。**	当社では、当社の企業理念である「経営の要旨」に定める「社会公共の福祉に貢献する」ことを存在意義（パーパス）としており、その実現に向けたミッション（果たすべき使命）・ビジョン（中長期に目指す姿）・バリュー（行動指針・大切にする価値）をそれぞれ策定し、経営理念として整理しております。こうした経営理念については、職員一人ひとりが適切に理解を深め、自らの行動と経営理念の実現とをしっかりと結びつけることができるよう、経営計画の策定時など、機会を捉えて社内への周知、浸透に向けた取組みを行っております。 具体的には、社長が経営理念に関わるメッセージを社内のサイト等を通じて繰り返し発信することに加え、年に 1 回、経営層から直接、経営理念の意義や策定の意図を伝えつつ、経営層を含めた全職員をつなぐイベント「ブランド・ライブ」を開催し

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	ております。また、一人ひとりが理念の実現に向けた行動を具体的に宣言し、それを定期的に振り返る運営を実施すると同時に、「対話の活性化」、「使命感の醸成」を目的とした映像を視聴し、職員同士で対話を重ねる機会を設け、行動に繋げる取組みを行っております。 　こうした取組みを継続することによって、会社の経営理念の職員への周知・浸透を図り、「なくてはならない」生命保険会社の実現を目指してまいります。
h. 総代の選出 **　総代候補者の年齢・職業には偏りがあり、20代などの若年層が少ないように感じる。また、立候補制は導入しているのか。**	総代の年齢別・職業別構成については統合報告書（ディスクロージャー誌）に記載しております。20代の総代は2023年4月現在で1名となっておりますが、総代全体の年齢別構成はおおむね社員（※）の年齢別構成に近いものとなっております。 　総代候補者の選考にあたっては、総代として必要な見識等も含め、様々な要素を総合的に勘案していただいており、当社としては、社員全体を代表し、経営に関して幅広いご意見を頂戴するという観点から、適正な構成になっていると考えております。 　また、総代の選出方法として立候補制は採用しておりません。 　総代の選出方法には、社員の選挙による方法と、総代会において社員の中から選任された委員で構成される総代候補者選考委員会が推薦した候補者に対して全社員による信任投票を行うことによって選出する方法（＝信任投票制度）がございます。 　当社では、全国の多数の社員の中から偏りのない適切な総代選出を行うという点や実効性のある選出手段という点などから、いずれの方法が適当かということを勘案したうえで、信任投票制度を採っております。 　具体的な選出方法としましては、総代候補者選考委員会において、総代会に社員各層の意思が適正にかつ幅広く反映されるよう、「総代候補者選考基準」を制定しており、改選の都度、この選考基準に従い、定数の割当てと職業別・年齢別・性別の構成比率等の選考方針を同委員会において定めたうえで、これに沿った具体的候補者の選考が行われております。 　なお、いただいたご意見に関しましては、総代候補者選考委員会にお伝えさせていただきます。 　※：相互会社では、株式会社と異なり株主が存在せず、保険契約者お一人おひとりが会社の構成員すなわち「社員」となります（ただし、剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者については、当社定款の規定により社員とはなりません）。 【総代候補者選考基準（抜粋）】

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	2.総代候補者に求められる要件 a.生命保険事業に認識と関心を有し、総代たるにふさわしい見識を有する人 b.総代会への出席等、総代としての十分な活動が可能である人 c.当会社社員全体の利益の増進を図る観点から、総代会等の場で公正な判断を行うことが可能である人 d.以下の観点から当会社の事業や経営をチェックし、有意義な提言等を行うことが可能である人 (1)保険契約者の観点から提言等を行うことが可能である人 (2)専門的な観点から提言等を行うことが可能である人 (3)会社経営（マネジメント）の観点から提言等を行うことが可能である人

〔3. 営業活動〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 営業職員のエンゲージメント **対面・デジタル・Web 等様々な手段があるが、いずれにしても「人」に根差した価値を提供することが大事であり、営業職員のエンゲージメントが上がるような取組みを行ってほしい。**	住友生命グループでは長期的に目指す姿として『日本・世界・地球未来のウェルビーイングに貢献し続ける保険会社グループ』を掲げており、その実現に向けた最重要取組み課題として「営業職員の入社 5 年後の在籍率 40%」を掲げています。その実現のためには、営業職員がいきいきと働けること、すなわち営業職員のエンゲージメントを向上させることが必須と考えております。 具体的な取組みとしては、支社・支部において、①職員同士が、自分の感情や考え方、価値観などについて掘り下げて「対話」をし、自身のありたい姿の実現に向けた「行動」に繋げる機会としての『ウェルビーイングミーティング』、②「長く働き続けられる組織・関係性の構築」に向け、指導者層で理想とする未来を共有、現状とのギャップを把握し、自身と組織の成長に向けた具体的な行動計画を作成する『未来予想図ミーティング』を実施します。この2つの取組みを両輪として、組織の一体感醸成や職員のエンゲージメント向上を図ってまいります。 その他、本社と支社・支部の対話として、経営層を含めた全職員をつなぐイベント「ブランド・ライブ」や役職・所属・年次の枠を超えた本音を言い合えるフラットな対話「フラットーク」といったインナーブランディングなども加え、これら諸運営のレベルアップを通じて、営業職員のエンゲージメント向上を図っていきたいと考えています。
b. 営業職員の勤務環境 **営業職員が子育てをしながら長く働き続けることができるような環境を整えてほしい。**	当社では、育児支援として、育児に関連した休業や休暇、勤務時間の短縮措置等を設けておりますが、育児休業を子どもが 3 歳になるまで取得可能とするなど、法令で義務付けられている内容を上回る制度としております。さらに、産前産後休暇・育児休業から復職した場合、そのお子さまが小学校に入学するまでの間、毎月 1 万円相当の育児費用補助も行っております。 これらの取組みの結果、当社は「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から「プラチナくるみん」認定を受けました。「プラチナくるみん」は 2015 年 4 月に創設され、「くるみん」の認定企業を受けた企業のうち、より高い水準の取組みを行った企業が認定を受けられる制度です。 また、育児と関連して、2023 年 4 月からは、世間の動向や職員の声を踏まえ、不妊治療を受ける場合に利用可能な休暇・休職制度を新たに導入しております。 このように、これまでも営業職員が出産や育児をしながら、長く働き続けられるような環境作りに努めてまいりましたが、今後も世間や職員の声に耳を傾け、一層働きやすい環境づくりに努めてまいります。

〔4. 事務・手続き〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. サービス向上 **スミセイダイレクトサービスのログイン方法が簡単にならないか。**	スミセイダイレクトサービスをご利用いただきありがとうございます。 スミセイダイレクトサービスは、従来の「証券番号またはお客さま番号」を使用したログイン方式に替えて、お客さまのメールアドレスまたは任意の文字列をIDとしてログインする方式を 2021 年 1 月に導入し、お客さまの利便性向上と 2 段階認証によるセキュリティの強化を行いました。 さらに、当社では保険の見積りプランの作成依頼・検討や住所・連絡先の変更、担当者や連絡先情報の確認などが可能なスマートフォンアプリ「スミセイ・デジタルコンシェルジュ」を 2023 年 4 月にリリースいたしました。お持ちのスミセイダイレクトサービスのID・パスワードで当アプリに初回登録いただくことにより、以降のログインはスマートフォンの生体認証（顔や指紋認証）で行うことが可能であり、当アプリからID・パスワードの入力なくスミセイダイレクトサービスを使用していただけます。また、スミセイダイレクトサービスにご登録されていないお客さまについても、当アプリの初回登録時にスミセイダイレクトサービスにも合わせてご登録いただく形としているため、手間なくご利用いただけるようになります。 引き続き、営業職員によるコンサルティングなど「人ならではの価値」とデジタルを融合させることにより、お客さまの体験価値向上に貢献してまいります。
b. 新型コロナによる支払い等への影響 **新型コロナウイルス感染症での給付金等の支払い状況や支払い体制について教えてほしい。** **新型コロナウイルス感染症について、感染症法上の位置づけが 2 類相当から 5 類へ変更になることに伴い、給付金等支払いにはどのような影響があるか。**	2020 年から始まった新型コロナウイルス感染症に対する入院給付金等のお支払いにつきましては、医療機関での入院に加え、宿泊施設・自宅等での療養を入院とみなして入院給付金をお支払いする取扱い（みなし入院）や、新型コロナウイルス感染症を原因として死亡した場合には災害死亡保険金等のお支払い対象とする取扱いを実施し、2023 年 3 月時点において、保険金・給付金あわせて約 72 万件、総額約 1102 億円のお支払いを行ってきました。 特に、2022 年 7 月以降の第 7 波においては、これまでに経験のないほど多くの入院給付金請求をいただき、支払部門のみならず、部門外の支払業務経験者による応援や支払システムの増強などを図り、早急なお支払いに向けて尽力してまいりました。一時期はお支払いが大幅に遅延するなどのご迷惑をお掛けしておりましたが、2023 年 3 月までに正常化し、現在は大きく遅れることなくお支払いができる体制となっております。 感染症法上の位置づけが 2 類相当から 5 類へと変更となることで、「みなし入院」による入院給付金ならびに個人保険・財形保険における災害死亡保険金等のお支払いは終了いたしますが、今後も新型コロナウイルス感染症によって医療機関へ入院された場合の入院給付金やお亡くなりになられた場合の通常の死亡保険金等は、他の疾病と同様に確実・迅速にお支払いしてまいりますので、ご安心ください。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
c. 高齢者へのアフターフォロー **ご年配の契約者について、加入時はしっかりとした状態であるものの、時間の経過とともに判断能力が低下した場合にご家族からの照会に対応する体制の充実が重要だと思うが、住友生命ではどのような対策を取られているか。**	当社では、ご高齢や転居等の理由から、ご契約者さま本人によるお問い合わせやご契約者さま本人への大切な通知のお届けができなくなった場合に備え、サポートしていただくご家族をあらかじめ登録していただくことで、ご家族も保険契約の内容や契約維持に必要な情報等についてお問い合わせいただけるようになる「ご家族登録サービス」を 2017 年 10 月に導入いたしました。このサービスを活用いただくことにより、ご契約者さまの判断能力が低下した場合等に、登録されたご家族からの契約内容等のご照会について、当社から回答することが可能となります。 この「ご家族登録サービス」の登録率を向上させるべく、営業職員や本社からのダイレクトメールによる勧奨をはじめとした取組みを行ってまいりました。このサービスがより多くのお客さまのお役に立てるよう、今後も登録率の向上等に向けた取組みを進めてまいります。
d. 保険関連手続きの電子化 **保険関連の手続きの電子化について、対応状況を教えてほしい。**	当社では、お客さまの利便性・手続きの迅速性の向上を目的に、各場面における保険手続きの電子化をこれまで行ってまいりました。 新契約手続きについては、2019 年 1 月に営業職員端末によって申込みが可能となる電子手続きを導入し、2021 年 1 月には、お客さまのパソコンやスマートフォンから Web にてお申込みが可能となる電子手続きを導入いたしました。 ご加入後のお手続きについては、対面では営業職員端末、非対面では Web にてお手続きが可能なスミセイダイレクトサービスを活用した電子化を順次進めてきており、2023 年時点では全ての保全手続きの約 8 割において電子手続きが可能となっております。 保険金・給付金といったお支払い関係のお手続きについても、診断書が不要である給付金請求手続きにおいて、対面では営業職員端末、非対面ではスミセイダイレクトサービスでお手続きが可能となる電子化を 2022 年 1 月に実施しました。 今後も利便性・迅速性の更なる向上にむけて、電子手続きの対象業務の拡大や操作性の向上、活用の推進等を図ってまいります。

〔5. 社会貢献〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 金融リテラシー教育 **学生が金融・保険についての知識を身に着けられるよう、生命保険会社が金融リテラシー教育に関わり、勉強の場を提供できるとよい。**	金融リテラシー教育については、「貯蓄から投資へ」といった時代的背景や、学習指導要領の改訂により 2022 年度から高校の家庭科で必修化されたことなどを踏まえると、生命保険会社が学校教育に関わるような取組みについても、ますます重要性が増してきているものと認識しております。 生命保険業界全体としては、生命保険協会が金融リテラシー教育の推進に向けたコンテンツを作成し提供するなど金融リテラシー教育の支援を従来からすすめております。 当社としては、社内の新規事業創出制度により、金融、ウェルビーイング、キャリア教育をテーマとした中高生向けの教育サービスの提供の事業化検討をはじめました。このサービスの中心に金融リテラシー教育を置き、2023 年 3 月時点で約 40 校に対して出張授業などの支援を行ってまいりました。結果として、実施後のアンケートでは高い満足や理解をいただいており、地域に根差したウェルビーイングサービスの1つとしての有効性を確認しております。 また、立命館大学および九州大学にて保険に関わる幅広い内容の講義も実施し、次世代を担う若者の教育を支援しています。 これからも、このような地域に根差した教育サービスを広く、継続的に提供していくことを目指し、子どものウェルビーイングや社会全体のファイナンシャルウェルビーイングに貢献していきたいと考えております。

〔6. 資産運用〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 責任投資 **サステナビリティを意識した責任投資に取り組んでいるとのことだが、どのような先に投資しているのか教えてほしい。**	当社は、ESG（環境・社会・ガバナンス）を含む中長期的な持続可能性（サステナビリティ）を考慮した資産運用である責任投資を通じて、責任ある機関投資家として持続可能な社会の実現への貢献と、中長期の安定的な運用収益の確保の両立を目指しております。 責任投資の活動は、投融資判断から企業との対話など多岐にわたりますが、その取組みの一つとして、ESG テーマ型投融資の推進が挙げられます。これは資金使途が SDGs 達成に資する案件への投融資を指しており、前中期経営計画期間（2020～2022 年度）において累計 5000 億円の実行金額目標を掲げ、達成いたしました。 具体的な投融資案件としましては、集めた資金が気候変動対応に資する事業に充当されるグリーンボンドやローン、社会課題の解決に資する事業に充当されるソーシャルボンド、太陽光発電プロジェクト等の再生可能エネルギー案件、インフラストラクチャー・ファンドといった案件が挙げられます。 現中期経営計画期間（2023～2025 年度）においては、新たに ESG テーマ型投融資累計 7000 億円を掲げ、うち気候変動対応のためのファイナンス目標として累計 4000 億円を掲げました。 特に地球温暖化はグローバルに喫緊の課題と認識しているため、脱炭素化に資する投融資を中心に、今後も一層取組みを推進してまいります。