

2021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

－目的－

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。

－開催状況－

2021年は全国で89回ご契約者懇談会を開催いたしました。なお、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を踏まえ、一部のご契約者懇談会につきましては、Web会議システムを活用し、バーチャル形式、ハイブリッド形式（バーチャルと集合の融合形式）での開催といたしました。

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>

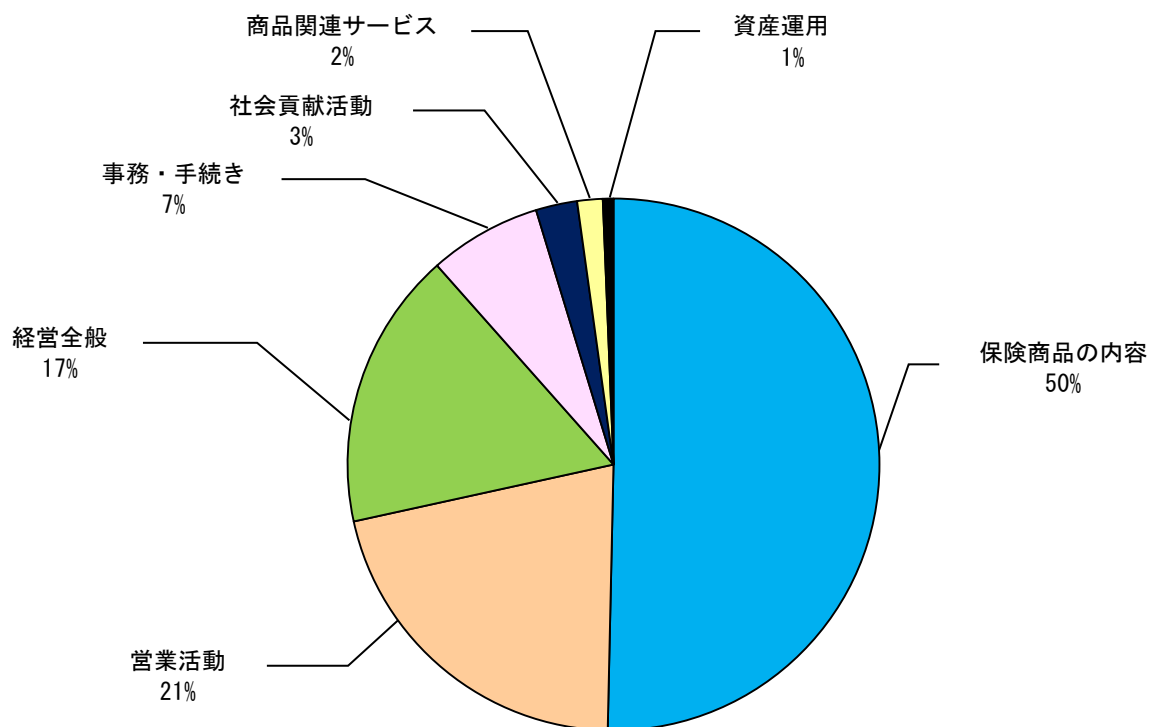
◇ご契約者懇談会について	1
◇開催状況	2
◇具体的なご意見・ご要望等と当社の回答・対応状況	
1. 保険商品の内容	3
2. 営業活動	7
3. 経営全般	9
4. 事務・手続き	12
5. 社会貢献活動	13
6. 商品関連サービス	14
7. 資産運用	15

開催状況

1. 開催回数と出席者数

	2020年	2021年
開催回数	89回 (うち書面開催51回)	89回 (うち集合形式13回、 バーチャル形式39回、 ハイブリッド形式37回)
出席者数 (1回平均)	1,809名 (20.3名)	1,497名 (16.8名)

2. 2021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

(回答・対応状況は2021年4月時点の内容です。)

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>[1. 保険商品の内容]</p> <p>a. 健康増進型保険 “住友生命 「Vitality」”</p> <p>“住友生命「Vitality」”に加入後、健康診断での指摘項目が減少し、『加入して良かった』と感じる。健康のために特別なことをした意識はなく、魅力を感じていたアクティブチャレンジの特典（リワード）のためにウォーキングをしたくらいだが、結果として健康状態が改善され、感謝している。</p> <p>今後の要望としてはゴールドの上位ランクとして『プラチナ』を作るとさらに魅力的になるのではないかと。また、アクティブチャレンジの特典（リワード）も飽きてくるので種類を増やしてほしい。</p>	<p>日頃から“住友生命「Vitality」”をご利用いただき誠にありがとうございます。お客さまの健康増進のお役に立てており、嬉しい限りです。</p> <p>継続して健康増進活動に取り組んでいただく仕組みを提供することは、お客さまが健康状態を維持・改善していく上でも重要なポイントであると考えており、頂戴したご意見も踏まえたうえで、ゴールドステータス達成後も健康増進活動を継続するインセンティブとなるような仕組みのレベルアップに努めてまいります。</p> <p>また、アクティブチャレンジの特典（リワード）の充実に関しましては、新たな特典（リワード）の導入や、「健康づくり」応援特典などの期間限定の特典とあわせて、より魅力あるものとなるよう検討してまいります。</p> <p>その他にも、“住友生命「Vitality」”を通じて継続的に健康増進活動に取り組んでいただくため、ランニング&ウォーキングイベントの「parkrun（パークラン）」やオンラインアクティビティイベント「Vitality Run&Walk Challenge」などのイベントも開催しておりますので、是非ともご参加を検討いただければと存じます。</p>
<p>b. 健康増進型保険 “住友生命 「Vitality」”</p> <p>なかなか外に出られな</p>	<p>外出自粛等の影響で運動機会が減少する中においても、Vitality 会員が前向きに楽しんで運動に取り組んでいただくべく、「おうち Vitality 応援特典」と題して期間限定の追加特典やご自宅でできるエクササイズオンラインレッスン特典の提供、および運動動画の配信等を実施しました。</p> <p>特に、オンラインレッスン特典は、2020年7月から2021年3月の9か月</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>い状況で、ジムにも行けずに困っていたが、家でジムのレッスンが受けられたのは大変楽しかった。</p>	<p>間での受講人数はのべ約 37 万名と、大変ご好評いただいております。</p> <p>今後もお客さまのご意見・ご利用状況、新型コロナウイルスの感染拡大を含めた環境変化等を踏まえ、より魅力ある特典をご提供できるよう努めてまいります。</p>
<p>c. 健康増進型保険 “住友生命 「Vitality」”</p> <p>Vitality に加入する他の契約者の方と情報共有できないか。アクティブチャレンジは達成できないとモチベーションが下がる。一人で黙々と取り組むのは少しきついところがあり、アプリ等で知らない人の数字も見ることができれば張り合いが生まれる。</p>	<p>Vitality 会員の皆さま同士でコミュニケーションをとることで、運動を続けることや、健康を意識することに対するモチベーションを保てるよう、2021 年 3 月 24 日に、お客さまが健康増進や Vitality 健康プログラムに関わる情報を投稿いただけるコミュニティサイト「Vitality 部」をオープンいたしました。登録者数は同年 5 月 13 日現在で約 5500 名に達しており、「トークルーム」という交流の場において、お客さま同士で体験や気づきをシェアいただくことができますので、是非ともご参加いただければと存じます。また、“住友生命「Vitality」”専用アプリおよび「Vitality 部」につきましては、皆さまからいただいたご意見を踏まえつつ、機能のアップデートを検討してまいります。</p>
<p>d. 健康増進型保険 “住友生命 「Vitality」”</p> <p>“住友生命 「Vitality」”について、他社が販売する類似商品との違い・良さがよくわからない。</p>	<p>“住友生命「Vitality」”は、加入時等、特定の時点の健康状態のみに基づき保険料を判定する優良体割引の仕組みではなく、日々の健康増進活動という継続的な「プロセス」を重視した仕組みとなっております。また、お客さまの健康増進活動を促すため、行動経済学の理論を取り入れ、保険料の変動に加えてパートナー企業を通じた様々な特典（リワード）を提供するなど、お客さまの健康状態の向上と健康長寿社会の実現を目指した保険です。さらに、家族や友人とのコミュニケーションを増やしたり、ランニング&ウォーキングイベント「parkrun（パークラン）」や特典（リワード）の利用により社会参画を促したりする側面があり、他社商品とは一線を画す保険となっております。</p> <p>2020 年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、ご自宅で行えるエクササイズオンラインレッスン特典の提供や、時間や場所を選ばないオンラインアクティビティイベント「Vitality Run&Walk Challenge」の開催等、新しい生活様式に合わせた多様な運動機会の提供に努めました。また、イオンリテール株式会社や『ポケモン GO』を運営するナイアンティック</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	<p>(Niantic,Inc.) とパートナーシップ契約を締結する等、新たな特典（リワード）を追加しております。</p> <p>このように“住友生命「Vitality」”はお客さまニーズや環境変化にあわせて今後も進化し続ける保険であり、より多くのお客さまの、身体的・精神的・社会的に良好な状態を意味する「Well-being（よりよく生きる）」に向けた取組みをサポートするサービスの提供を目指してまいります。</p>
<p>e. 健康増進型保険 “住友生命 「Vitality」”</p> <p>「Vitality Run&Walk Challenge」について、開催日が毎月第4土曜日に決まっているが、悪天候等で外に出られないことがある。例えば1週間の幅の中で参加日を選べると良い。</p>	<p>「Vitality Run&Walk Challenge」は、株式会社ラントリップ（以下、「ラントリップ」）が主催するオンライン開催のランニング・ウォーキングイベントで、専用サイトから申込みを行えば、特定の場所に集まらず、誰でも「無料」で「好きな場所」で参加が可能です。2020年10月の開始以来、のべ66,000名を超えるお客さまから参加申込みをいただくなど、大変ご好評いただいております。</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、オフライン（リアル）形式での運動イベントの多くが中止されるなど、健康増進に取り組むことが難しくなっております。こうした環境下において、場所を選ばずに参加できるオンラインイベントは、お客さまへの運動機会の提供に寄与するものであると考えております。また、多くの類似イベントが有料で開催される中、「無料」で開催することで、さらに大勢の方にご参加いただくことが可能となることから、本イベントを継続して開催していくことが、より健康な社会の実現を目指す当社としての社会的な役割を果たすことにも繋がるものと考えております。本イベントはこのような理念をラントリップと共有することで実現しております。</p> <p>ご意見いただきましたように、1週間のうちお好きなタイミングで参加できるようになれば、より多くの方にご参加いただけるものと認識しておりますが、「無料開催」を優先事項として考えており、費用面・システム面で対応が難しいのが実情でございます。</p> <p>開催規模等の状況を見ながら、今後もさらに多くの方が参加しやすい方法について、本イベントを主催するラントリップをはじめ、各協賛企業とともに、引き続き検討してまいります。</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>f. 医療技術の進歩への対応</p> <p>近年、がんの治療法が変わってきており、今は細胞レベルから治す再生医療が始まっている。再生医療の保険適用も段階的に認可されている。</p> <p>今までの保険では対応できていなかったものに対して住友生命ではどのように捉え、保険商品として提供していくのか？これからの医療の変革に住友生命がどのように対応していくのか知りたい。</p>	<p>当社のがん薬物治療特約では、お支払い対象となる医薬品名を列挙するのではなく、医師ががんの治療を目的に使用した公的医療保険制度の給付対象となる当社所定の薬物治療を対象としており、これにより、将来誕生する新薬についてもカバーすることが可能となっております。そのため、厚生労働省の承認を得ている再生医療等製品において、キムリア点滴静注（チサゲンレクルユーセル）などもがん薬物治療特約のお支払対象となります。</p> <p>また、2021年4月からは、昨今の医療技術の進歩と生存率の上昇を背景として、がんの治療後も続く「再発の不安」や「収入減少」等にも備えることのできる「がんPLUS ALIVE」を発売しております。</p> <p>このように、医療技術の進歩やお客さまニーズ等を注視し、今後も先進的な商品開発に取り組んでまいります。</p>
<p>g. 貯蓄性商品</p> <p>魅力ある貯蓄性商品の開発を希望します。</p>	<p>貯蓄性商品として、将来受け取る年金をご自身でご準備いただける円建個人年金保険「たのしみワンダフル」や、外貨建個人年金保険「たのしみ未来グローバル（※）」を提供しております。この他、一生涯の死亡・高度障害を保障しつつ、保険料払込期間満了後の解約返戻金を各種資金としてご活用いただける終身保険「バラ色人生」や、円建・外貨建終身保険「プラスつみたて終身保険（※）」、介護終身保険「バリューケア」など、様々なニーズにお応えするべく、各種商品をご用意しております。</p> <p>また、相続等により取得したまとまった資産を効率よく運用したいというニーズにも対応できるよう、外貨建一時払個人年金保険「たのしみグローバルⅡ（※）」や外貨建一時払終身保険「ふるはーと J ロードグローバルⅡ（※）」などを提供しております。</p> <p>昨今の低金利環境下でも魅力のある貯蓄性商品を継続して提供すべく、商品の研究・開発に努めてまいります。</p> <p>※ 金融機関等代理店で取り扱っている商品です。</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>〔2. 営業活動〕</p> <p>a. 非接触の営業活動</p> <p>デジタル化を進めていくと思うが、どういったかたちでどのようなツールで非接触のお客さまへの活動をされるのか？</p>	<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止、および「新しい生活様式」への変革に対応する観点から、お客さまとの新たなコミュニケーションツールとして「LINE WORKS」を、提案時等に非接触での先進のコンサルティングを提供するためのツールとしてウェブ面談ツール「Zoom」を導入いたしました。このように、新しい生活様式に対応した営業スタイルを確立し、非接触等が求められる環境下にあっても、これまでと変わらない営業職員によるコンサルティング提供の実現に向けた取組みを進めております。</p> <p>このほか、コロナ禍の影響を踏まえた対応として、感染拡大の防止を最優先事項とした「お客さま未来安心活動」を実施しております。同活動は、デジタルツール活用の前提となるメールアドレスや携帯電話番号、およびSMIセイダイレクトサービス（※）への登録をご案内するもので、非接触にあってもお客さまとの接点を維持していくために取組みを推進しております。</p> <p>なお、訪問でのコンサルティングをご希望されたお客さまに対しては、訪問前の職員の検温、マスクの着用、消毒等の感染防止策を徹底のうえ、実施しており、今後もお客さま一人ひとりのご意向に添ったサービスやコンサルティングの提供に努めてまいります。</p> <p>※ ご自宅や外出先などから、インターネットや電話、提携ATMで、簡単に入出金取引・各種お手続き・契約内容照会をご利用いただけるサービスです。</p>
<p>b. 転勤後のアフターフォロー</p> <p>自分は転勤族だが、転勤先でのアフターフォロー体制はどのようになっているのか。</p>	<p>転勤等により居住地が変わられた場合においても、「Zoom」等のデジタルツールを活用することなどによって、基本的には同じ担当者がアフターフォローを継続させていただいております。しかしながら、ご契約者より訪問での手続きをご希望される場合や、遠方となったことで今後のアフターフォローが困難と判断された場合等には、最寄りの支社の営業職員に担当を変更しアフターフォローさせていただくこととしております。</p>

<p>c. ペーパーレス</p> <p>契約の提案時、手交される紙資料が多いと感じる。SDGs の観点からもペーパーレスを推進してもらいたい。</p>	<p>保険商品のご提案時のペーパーレスに向けては、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、訪問での説明を希望されないお客さまも多いことから、Eメール等の通信手段を使用したペーパーレス資料（商品説明動画や電子パンフレット等）でのご提案を推進しております。今後、ペーパーレス資料の拡充を引き続き検討し、ご契約時にお客さまへお渡しすることが義務付けられている設計書（契約概要）等の資料に関しましても、電磁的な方法での手交を可能とするよう検討してまいります。</p> <p>ご契約の申込手続きは、訪問での営業職員端末による電子手続きに加え、非接触での手続きを希望された場合に、お客さまのスマートフォン等によりお手続きができるよう、2021年1月より Web 申込みを開始しました。</p> <p>なお、2020年4月より、従来ご加入時に冊子でお渡ししておりました「ご契約のしおり(※)」は、ホームページに掲載の「ご契約のしおり」をご案内することとし、ペーパーレスの一層の推進を図っております。</p> <p>今後も更なるペーパーレスに向けた取組みを検討してまいります。</p> <p>※ 約款の重要な事項（生命保険契約へのお申込みに際して、特にご注意ください）およびご契約のお取扱いについて大切な事項を分かりやすくまとめたものです。</p>
---	---

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>〔3. 経営全般〕</p> <p>a. ネット生保との差別化</p> <p>コロナ禍を契機として、社会のデジタル化が急速に進んでいる。今後、安価な商品を販売するネット生保との差別化をどのように図っていくか、住友生命ならではの付加価値について聞かせてほしい。</p>	<p>一般的に、インターネットを通じた保険販売を行っている会社は、特約を減らしたシンプルな商品を販売しており、人手を介さない分、割安な保険料でご加入できる一方で、商品ラインナップが限られており、また、加入後の内容確認・見直し等は契約者自身で実施する必要がございます。</p> <p>当社が行う営業職員を通じた保険販売においては、就労不能・介護、認知症、医療、貯蓄、健康増進、社会保障制度等を含めた総合的なコンサルティングやご加入後のアフターフォロー等、お客さまに寄り添ったコンサルティングとサービスの提供が可能です。なお、コロナ禍の影響による非接触での対応ニーズの拡がりも踏まえ、直接お会いできない状況下においても、営業職員によるコンサルティングを変わらず提供できるよう、「Zoom」等のデジタルツールを導入しました。「新しい生活様式」への変革の中でも、各営業職員がそれぞれのお客さまに寄り添ってご要望にお応えし、これまでと変わらない「人ならではの価値」を提供できるよう努めてまいります。</p> <p>なお、当社といたしましては、今後、“住友生命「Vitality」”を軸として「健康長寿社会の実現」に向けて大きな社会的役割を果たしていきたいと考えており、お客さま、職員、社会にとって「人」「デジタル」で「Well-Being（よりよく生きる）」な価値を提供することで『なくてはならない』生命保険会社を目指してまいります。</p>
<p>b. システムリスクへの備え</p> <p>新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」の不具合や、大手行のATMトラブルが報道されているが、システムリスクに対してどのように備えているのか。</p>	<p>当社は、「システムリスク」を「コンピュータシステムのダウンもしくは誤作動等のシステム不備等、またはコンピュータの不正使用等により損失を被るリスク」と定義し、システムリスク管理方針に基づき、各種対策を実施しております。</p> <p>まず、システムの開発にあたっては、システムのダウン・誤作動を防止するため、金融庁の監督指針および公益財団法人金融情報システムセンター（FISC）の定める安全対策基準などをもとに定めた、ITガバナンス管理方針および各種規定・マニュアルに基づいた障害対策と開発管理態勢を整備し、安全確実なシステムを構築しております。</p> <p>また、稼働中のシステムのダウンに対する対策としては、インターネットサービスを始めとするお客さまに提供するサービスの稼働状況をリアルタイムで監視し、障害が発生した場合には即時対応する体制を整えるとともに、障害による影響の拡大や長期化を防止するためのコンティンジェンシープランを整備しております。</p> <p>さらに、コンピュータの不正使用を防止するため、サイバーセキュリティ対策においては、お客さま情報の漏えいやシステムへの不正アクセス</p>

	<p>ス防止対策など多層的な防御策の実施に努めるとともに、サイバー攻撃を受けた場合の早期検知・対応・復旧も重視した態勢を構築しており、インターネットサービスをお客さまに安心してご利用いただけるよう努めております。</p> <p>なお、万が一のサービス停止時には、サービスの復旧と並行し、影響に応じてホームページでお知らせするとともに、最寄りの支社でお手続きをしていただくなどの代替手段を準備のうえ、お客さまからのご照会の際にはコールセンターで代替手段をご案内するなど、お客さま対応を実施いたします。</p>
<p>c. 不正防止体制</p> <p>他社で営業職員による詐取事件があったが、住友生命ではこうした事案を防ぐためにどのような対応をしているのか。</p>	<p>当社では、お客さまからいただいた苦情内容のモニタリングを実施し、不祥事件のおそれがないか確認する体制としております。また、一部の手続きについて、手続きを行ったお客さまに対しご契約に関する確認を行うなどの対応を行っております。</p> <p>営業職員への教育については、入社3ヵ月以内に「コンプライアンス研修」を約12時間実施し、法令に基づいた適切な募集活動を行うための基礎知識習得に努めております。</p> <p>さらに、継続教育制度の一環として、コンプライアンスに関する考え方をまとめたマニュアルに基づくコンプライアンス研修と、保険募集の品質向上に向けた研修を毎月実施し、「適切な募集活動」を遵守するための教育を実施するとともに、理解度を確認するための「理解度チェック」を実施しております。そのうえで、職員個人の特性も踏まえたきめ細やかなコンプライアンス指導を行っております。</p> <p>なお、他社で発生したものと類似の事案の発生有無について、苦情内容や取引経緯、管理監督状況等を確認する社内調査を実施しましたが、不正の兆候は見られませんでした。</p> <p>こうした仕組みの中で、現状、特段問題は生じておりませんが、対策を講じていても、不祥事件のおそれのある事案は発生し得るものと考えており、未然防止のための体制等について、引き続きレベルアップを図ってまいります。</p>
<p>d. カーボンニュートラル</p> <p>住友生命はカーボンニュートラルに対して、どのように取り組んでいるのか。</p>	<p>当社は、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り組みを重要な経営課題の一つと考えております。カーボンニュートラル(温室効果ガスの排出実質ゼロの実現)に対しては、2021年度から、資産運用事業のESG(※1)投融資を中心に取り組みを一層推進していくこととしており、生命保険事業者・機関投資家の両面から、持続可能な社会の実現に向けて、2050年の温室効果ガスの排出実質ゼロを目指してまいります。</p>

具体的には、資産運用事業において、機関投資家として責任投資（※2）推進のための体制を強化するとともに、E S Gインテグレーション（※3）や、環境関連ファイナンスを含むテーマ投資（※4）および投資先企業との対話によるGHG（温室効果ガス）排出量削減の推進を図るなど、E S G投融資に一層注力してまいります。また、資産運用事業の他にも、生命保険事業者としては、従来取り組んできた機器設備における省エネ・省資源への取組み、エコバッグ・マイボトル推進（廃棄物削減）等の従業員参加型の取組みを更に推進するとともに、環境性能の高い設備の導入、再生可能エネルギー関連の取組みの検討・推進を図ってまいります。

※1 E S Gとは、環境（Environment）、社会（Social）、企業統治（Governance）の頭文字をとったものです。E S G投融資とは、E S Gに対する取組みなどの非財務情報も考慮しつつ、投資判断を行う投融資です。

※2 責任投資とは、E S G投融資とスチュワードシップ活動（企業との対話）のことです。

※3 E S Gインテグレーションとは、投融資の意思決定プロセスに、定量的な財務情報に加え、E S Gの観点を含む非財務情報を考慮する手法です。

※4 テーマ投資とはE S G課題の解決を目的とした債券等への投融資です。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>[4. 事務・手続き]</p> <p>a. モバイル決済サービス</p> <p>保険料の支払方法について、モバイル決済サービスも取り扱ってほしい。</p>	<p>モバイル決済サービス(※)として、2021年4月1日から、ビリングシステム株式会社が提供する「PayB」サービスを導入しており、保険料のお払込みにおいてご利用になれます。</p> <p>また、2021年6月以降、「PayPay 請求書払い」も導入予定です。</p> <p>※ スマートフォンなどのモバイル端末を用いた電子決済サービスで、払込用紙に印刷されたバーコードを各種モバイル決済アプリでスキャンすることにより、電子マネーで即時払いを可能とするサービスです。金融機関やコンビニエンスストアへ行かずに、ご自宅でお払込みができます。利用可能なモバイル決済アプリ、取扱上限金額については公式ホームページに掲載しています。</p>
<p>b. Web 申込み</p> <p>Web 申込みできるようになったとのことだが、全ての手続きが Web で完結するのか。</p>	<p>2021年1月より一部の契約を除いて Web 上での手続きが可能となっております。現在はお客さまのスマートフォンやPC等から「加入申込み」「健康状態の告知」「第1回保険料のお払込」「継続保険料のお払込方法の登録」を Web 上で行っていただけます。</p> <p>一方で、法令等の制約もあり、現時点ではすべての手続きを Web のみで完結することはできません。例えば、お申込みの際してお渡しする重要事項説明書面である設計書（契約概要）や注意喚起情報の受領確認書は、ご署名のうえ当社あてに郵送していただいております。「健康状態についての詳細な告知」「本人確認書類の写し」についても、別途書面をご提出いただく必要がございます</p> <p>上記手続きについては、2021年度中の Web 対応を目指して検討を進めております。具体的には、Web 申込手続きに画像のアップロード機能を搭載し、受領確認書面、本人確認書類や健康診断書など、送付が必要な書面をお客さまのスマートフォンで撮影いただき、画像をアップロードしていただくことで、Web で手続きが完結することを目指しております。</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>〔5. 社会貢献活動〕</p> <p>a. こども絵画コンクール</p> <p>絵画コンクールを毎年楽しみにしているが、去年はコロナ禍で中止となり、子供も残念そうだった。カレンダーにしてくれるのも気に入っており、今年開催してほしい。</p>	<p>毎年「こども絵画コンクール」をご愛顧いただきありがとうございます。</p> <p>2020年は「第44回こども絵画コンクール」を例年どおり3月に開催をスタートしましたが、新型コロナウイルス感染拡大により、文化庁およびルーヴル美術館、日本ユニセフ協会他の後援団体と協議の上、お客さまの安全面を考慮して、同年5月に応募の中断・延期のご案内をいたしました。楽しみにしていただいた多くのお子さまや保護者の皆さまにおかれましては、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>そうした中、大変ありがたいことに、再開に向けたご要望を多く頂戴したこともあり、応募勸奨時や展覧会の際の感染拡大防止策を講じた運営について検討を進め、2021年3月に「第44回こども絵画コンクール」の応募を再開いたしました。全国の各支社問い合わせ先や応募締切日を公式ホームページに掲載しておりますので、ご確認の上、応募くださいますようお願いいたします。たくさんのご応募をお待ちしております。</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>〔6. 商品関連サービス〕</p> <p>a. 団体保険</p> <p>会社で年末調整事務を担当しているが、団体保険の加入者が減っている。社内で団体保険の良さを伝えるにあたってメリット・ポイントを教えてほしい。</p>	<p>団体保険は企業・団体における福利厚生制度の一環として広く活用されており、生命保険業界全体で 3605 団体、1617 万人にご加入いただいております。（団体定期保険の場合。2020 年 9 月末日現在。）</p> <p>団体保険の主な特徴としては、①企業・団体のスケールメリットを活かした割安な保険料、②1 年更新なので、ライフイベントに合わせて毎年保障額の見直しが可能、③1 年ごとに収支計算を行い、剰余金があれば配当金が支払われる、④医師の診査はなく、健康状態の簡単な告知で加入手続きが可能、といったことが挙げられます。</p> <p>また、一部の商品においては、商品特性に合わせた付帯サービスも実施しております。例えば当社の団体 3 大疾病保障保険であれば、ご加入者は「人間ドック紹介予約サービス」「がんセカンドオピニオンサポートサービス」のご利用が可能となっております、ご好評をいただいております。</p> <p>当社といたしましても、企業・団体における福利厚生制度の周知のサポートに積極的に取り組んでおり、「営業職員によるお声掛け」「動画等を活用した説明会の開催」「イラストを用いた新入社員向け PR チラシ」などのサポートメニューをご準備しておりますので、お気軽にご用命ください。</p>

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
<p>〔7. 資産運用〕</p> <p>a. コロナ禍の資産運用</p> <p>コロナ禍で世界の運用環境が不安定になっている。住友生命はお客さまから預かった保険料を運用しているが、今後の経済の方向性をどのように予測し、どう運用していくのか教えてほしい。</p>	<p>当社は安定的な収益確保による保険金等の確実なお支払いを最優先の目的として、契約期間が長期にわたる生命保険契約の特性に応じて、長期の公社債や貸付金等の円金利資産を中心とした安全性を重視した資産運用を行っています。その上で、収益力向上のため、一定の限度額を設定するなど許容されるリスクの範囲内で為替リスクをとらない高格付けの外貨建クレジット資産、株式、および為替リスクをとるオープン外国債券等への投資を行っております。</p> <p>足元の経済環境については、新型コロナウイルスの感染拡大を受けた各国のロックダウン等により、世界的に経済活動が停滞するなど厳しい状況が続いておりますが、ワクチン普及等に伴い徐々に回復していくものと見ております。運用環境については、各国の政府や中央銀行の財政・金融政策の下支えやワクチン接種進展・企業業績回復期待などを背景に国内外の株式相場は当面堅調に推移し、緩和的な金融政策により当面グローバルに低金利環境が継続する可能性があると思込んでいます。このような状況の下、引き続き、円金利資産を中心とした安全性を重視した資産運用を行った上で、収益力向上のため、外貨建クレジット資産への投資や、中長期的に割安な水準で株式やオープン外国債券への投資を行いつつ、大幅な相場下落時に生じる損失を一部相殺できるよう金融派生商品を活用した株式や為替のヘッジも行い、適切に対応してまいります。</p> <p>今後も新型コロナウイルスの治療薬やワクチンの普及状況、経済成長の回復度合い等を見極めつつ、必要に応じて経済見通しや運用方針の見直しを行い、お客さまに安心・満足いただける資産運用の実現に取り組んでまいります。</p>