



あなたの未来を強くする



消費者志向 Communication Book

～ 消費者志向 コミュニケーションブック ～

2022

QRコードを読み取ると
本冊子の電子版が
ご覧いただけます。



本冊子は「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の報告書を兼ねています。

平素より、住友生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

人生100年時代には、「健康寿命」を伸ばし、「クオリティ・オブ・ライフ」を高めることが重要であり、当社においても、経済面の備えにとどまらず、心身の健康、長寿のリスクの軽減など、お客さま一人ひとりの未来を支える役割がより重要になるものと考えております。「社会公共の福祉に貢献する」という当社のパーパスのもと、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献する」ことで、「豊かで明るい健康長寿社会の実現に貢献する」「持続可能な社会の実現に貢献し、持続的に成長する」ことを目指し、お客さまや社会とともにサステナブルな未来の実現に貢献すべく取組みを進めています。

その取組みの中核商品として、2018年に発売した“住友生命「Vitality」”は、多くのお客さまのご支持をいただいており、昨年度、累計のご契約件数が100万件を突破いたしました。今年度も、“住友生命「Vitality」”を更にレベルアップしていくとともに、新型コロナへの対応を継続しつつ、「人とデジタル」でお客さまを支え、ウェルビーイングに貢献することで、「なくてはならない」生命保険会社の実現を目指します。

当社では、「消費者志向自主宣言」を策定し、経営方針に基づいた消費者志向経営を推進しています。日々、お寄せいただく「お客さまの声」は、貴重な経営資源として、さまざまな観点から、商品やサービスの開発・改善に活かすことに取り組んでおります。この取組みをご評価いただき、「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰 消費者庁長官表彰」の栄誉を賜りましたこと、心から感謝申し上げます。本冊子では、「お客さまの声」を聴き、かつ活かすこと、「未来・次世代のために取り組むこと」など、消費者志向の主な取組みについてご報告いたします。本冊子を多くの皆さまとのコミュニケーションのきっかけとし、取組みの一層の向上を図ってまいります。

今後ともご支援・ご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長
高田 幸徳

CONTENTS

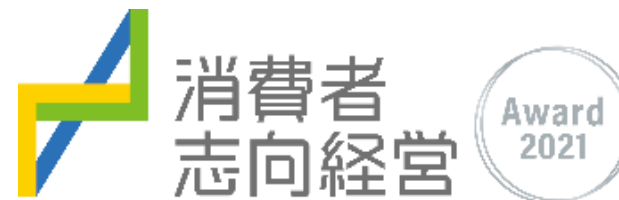
経営方針に基づいた消費者志向経営の推進	P 3～ 6	消費者志向意識醸成に向けた取組み	P25
Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて	P 7～13	従業員の積極的な行動	P26～27
お客さまの声を経営に活かす取組み	P14～20	豊かな社会づくり 子育て支援	P28
保険金等の確実なお支払い	P21	資産運用の高度化に向けた取組み	P29
人生100年サポートの取組み	P22	寄稿	P30
消費者への情報提供の充実	P23～24		

2021年度 消費者志向経営トピックス

「お客さまの声」を経営に活かす取組みを進めた結果、「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰」において、当社の消費者志向（お客さま本位）の取組みが評価され、消費者庁長官表彰を受賞しました。

■消費者志向経営優良事例表彰について

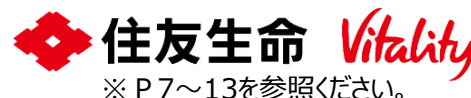
消費者庁では、消費者志向経営の実施に取り組むことを自ら宣言（以下、「消費者志向自主宣言」）するとともにフォローアップ活動を行った事業者が消費者志向自主宣言に基づいて行っている優れた取組みを表彰することにより、消費者志向経営の推進を図ることを目的として、2018年度から「消費者志向経営優良事例表彰」を実施しています。



＜選考理由＞（消費者庁HPより）

顧客の運動や健康診断の取組をポイント化して評価し、その評価に応じてインセンティブを与えるプログラムを通して顧客の行動変容を促している。

また、顧客の声を基に、契約者等にもしものことがあった場合にあらかじめ指定された家族が契約内容の確認等のほか、各種手続きができる業界初のサービス・制度を開発した。



表彰式の様子

「スミセイのご家族アシストプラス」とは

ご契約者や被保険者が認知症等になられた後のご契約の管理・維持・お手続きのサポートも充実させるべく、業界初となる「契約者代理制度（保険契約者代理特約）」等からなるサービスを2020年4月より開始しました。

ご契約を安心して継続いただくために。▶▶▶

業界初※

※2020年4月時点での当社調べ

ご家族登録サービス



ご契約者のご家族も契約内容を確認することができます。



ご契約者



登録されたご家族

契約者代理制度

あらかじめ指定されたご契約者の代理人（契約者代理人）が契約内容の変更などのお手続きをすることができます。

ご契約者が手続きする意思表示ができなくても…



契約者代理人

被保険者代理制度（旧：指定代理請求制度）

あらかじめ指定された被保険者の代理人（被保険者代理人）が保険金・給付金等を請求することができます。

被保険者が請求する意思表示ができなくても…



被保険者代理人

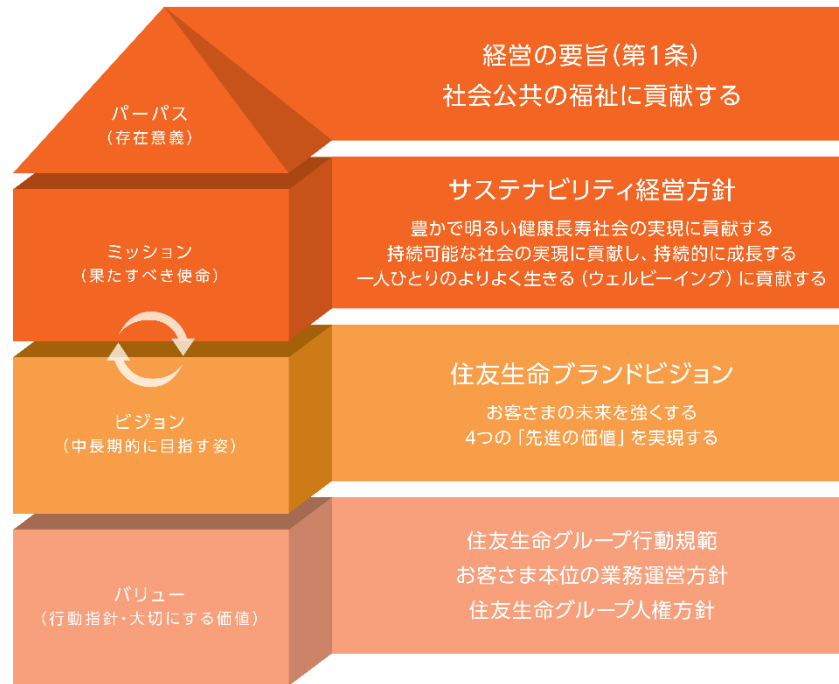
▶ スミセイのご家族アシストプラスの詳細はこちら

https://cam.sumitomolife.co.jp/lineup/mirailabo/digibook/assist_book/

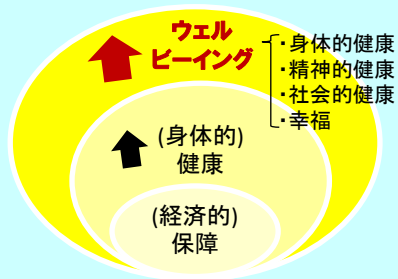
経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

経営方針の全体像

経営の根本精神を表した企業理念である「**経営の要旨**」を頂点とし、そこに示された普遍的な使命をサステナビリティの視点から明文化した「**サステナビリティ経営方針**」および、お客さまの視点から見た中長期的に目指していく姿を示す「**住友生命ブランドビジョン**」を経営方針としています。また、経営方針を役職員が行動レベルで実践するための規範として、「**住友生命グループ行動規範**」「**お客さま本位の業務運営方針**」「**住友生命グループ人権方針**」を定めています。住友生命では、これらの経営方針・規範に基づいた消費者志向経営を推進しています。



当社のパーパス(存在意義) 「社会公共の福祉に貢献する」



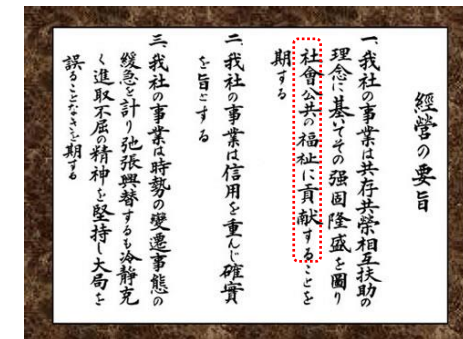
貢献領域は一層拡大

“住友生命「Vitality」”を中心に
「一人ひとりのよりよく生きる
＝ウェルビーイング」
への貢献に注力

「経営の要旨」

当社の企業経営の根本方針を1952年に明文化したもの。

住友生命のパーパス(存在意義)：社会公共の福祉に貢献する



「サステナビリティ経営方針」

住友生命は、保険事業の健全な運営と発展を通じて、豊かで明るい健康長寿社会の実現に貢献します。
また、社会公共の福祉に貢献するという存在意義のもと、誠実な業務遂行および社会・環境課題の解決への取り組みを通じて、持続可能な社会の実現に貢献し、お客さまをはじめとした各ステークホルダーに信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

「住友生命ブランドビジョン」

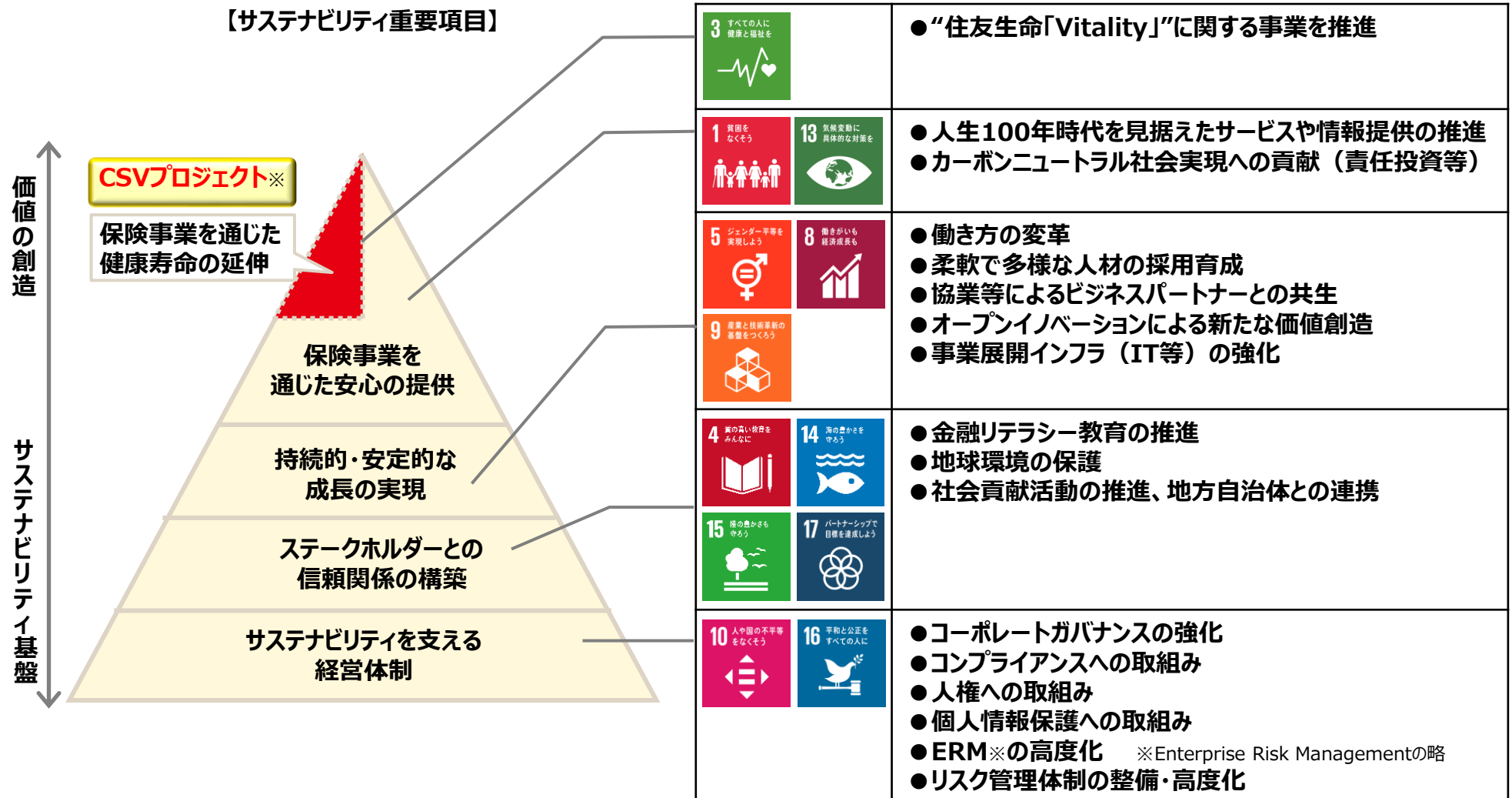
お客さまの未来を強くする4つの「先進の価値」

- いつも、いつまでも続く 先進のコンサルティング & サービス
- 強く生きるための商品開発で業界をリードする
- 一歩先行く感動品質のお客さま対応
- 健康な人生・豊かで明るいシニアライフを応援する、進化するサポートプログラム

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

サステナビリティ重要項目

経営方針に基づき、下図のとおりサステナビリティ重要項目を定めています。この5つの重要項目に対して、達成に向けて取り組むSDGsと主な取組みを特定することで、当社が重点的に取り組む課題を明確にしています。「スミセイ中期経営計画2022」では、“住友生命「Vitality」”を通じて健康長寿社会に貢献することを中心に、以下の取組みを通じてSDGs達成へ貢献していきます。



※CSVとは「Creating Shared Value」の略語で、「共有価値の創造」を意味しており、本業で社会的課題に取り組み、「社会課題の解決」と「企業価値の向上」を両立させることを指しております。CSVプロジェクト詳細についてはP7を参照ください。

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

スミセイ中期経営計画2022

3カ年計画「スミセイ中期経営計画2022」に掲げる「社会に貢献する」「社会に信頼される」「社会の変化に適応する」という3つの基本方針のもと、『なくてはならない』生命保険会社の実現を目指し、特に、ウェルビーイングと、サステナビリティという観点に注力し、各事業分野での取組みを進めており、2022年度もこの取組みを継続してまいります。

「スミセイ中期経営計画2022」

ニューノーマル下の社会においても 社会に「なくてはならない」保険会社へ

社会に信頼される

すべての主語は
「お客さま」

お客さまに寄り添った
行動と働き方の徹底

社会に貢献する

SDGs達成への貢献

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

住友生命 Vitality
健康長寿社会に貢献

社会の変化に適応する

進化し続ける
企業へ変革

変わるための未来投資

サービス
改革

人材
づくり

インフラ
づくり

イノベーション
創出

商品・サービス

スミセイライフ
デザイナー

金融機関等代理店
保険ショップ

経営基盤

資産運用

あらゆる事業をお客さまに寄り添って前進

海外事業

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

社会に信頼される ～すべての主語は「お客さま」～

「住友生命グループ行動規範」について

「住友生命グループ行動規範」は、経営方針を役職員が行動レベルで実践していくために定めている指針であり、倫理的で責任ある事業活動を行うための基礎となるものです。「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するように、お客さま本位の推進を通じた理想の会社実現にむけて、全ての役職員が、高い倫理観を持って、より一層の信用・信頼される行動を促進していくために、その浸透・実践に取り組んでいます。

2021年度は、「役職や経験に関係なく誰もが発言しやすい環境整備」を行うことで、新しいアイデアの創出や、早期の課題（リスク）発見、組織およびメンバーの成長等を促すとともに、お客さま、社会、共に働く仲間にも誇れる会社を目指し、具体的な方策として組織やチームにおける「心理的安全性」をテーマとした各種研修等を実施しました。

トップメッセージ

住友生命グループ行動規範は、住友生命グループの役職員一人ひとりが日々行動していきべきものとして示したもので、グループ全体が倫理的で責任ある事業活動を行うための基礎となるものです。

我々を取り巻く環境は、常に変化し続けています。その変化の中では、例えば、その時点で最良のルールを定めたとしても、環境の変化によって最良の定義が変わり続けてしまいます。そのような前向きに、私たちは、社会環境を適時適切に捉え、正しく判断する術を身につけていく必要があります。そこで設立したのが、この行動規範です。

行動規範では、「お客さま」「社会」「共に働く仲間」の3つの観点から、自分の行動が正しいかどうかを日々確認することとしています。そうすることで、お客さま・社会の視点を忘れず、時代の方向性を捉えながら着実に歩を進め、私たち一人ひとりの「人」の価値を高めていくことができると考えます。

そして、この企業文化の醸成のためには、役職に関係なく一人ひとりの取り組みが大切であることはもちろんですが、上司の皆さんに期待される役割・責任にはさらに大きなものがあります。まず、経営陣が模範となる姿勢を示すとともに、管理職の皆さんにも模範となる姿勢を日々の業務の中で体現していただくことが重要です。

私は、目指すべき会社として、「①シナジーな会社、②「信」なる会社、③「新」なる会社、④「道」なる会社」の4つの「柱」をかけています。「行動規範の実践」は「①「信」なる会社」の基盤となるものであり、それこそ「新」「道」につながるものだと考えています。全ての役職員が行動規範に則った行動を行うことで、「お客さま」「社会」からの「信用」「信頼」をより確かなものにしていきます。

代表執行役社長
高田 幸徳



➤ 住友生命グループ行動規範の詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/company/policy/conduct.pdf>

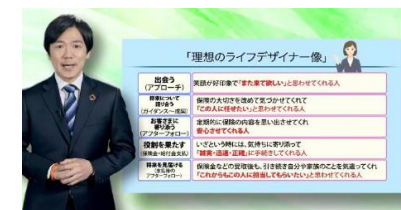
「消費者志向経営」を進めるための従業員教育

➤ 「ハートミーティングデー」

「お客さま・社会のウェルビーイング実現」さらに「自身のウェルビーイング実現」に向け、年初に私の貢献宣言（目標）を立て、毎月各職場にて映像視聴と、ハートミーティング（意見共有）、私の貢献宣言の振り返りを実施し、「理想のライフデザイナー像実現」に向けた行動変容に繋げています。

➤ 「支社職員と役員との対話ミーティング」

毎年、全支社で役員との対話ミーティングを実施しています。2021年度は、「①お客さま・社会へのウェルビーイングの貢献に向けて何ができるか」「②職員・組織のウェルビーイング向上に向けて何をすべきか」をテーマに実施しました。

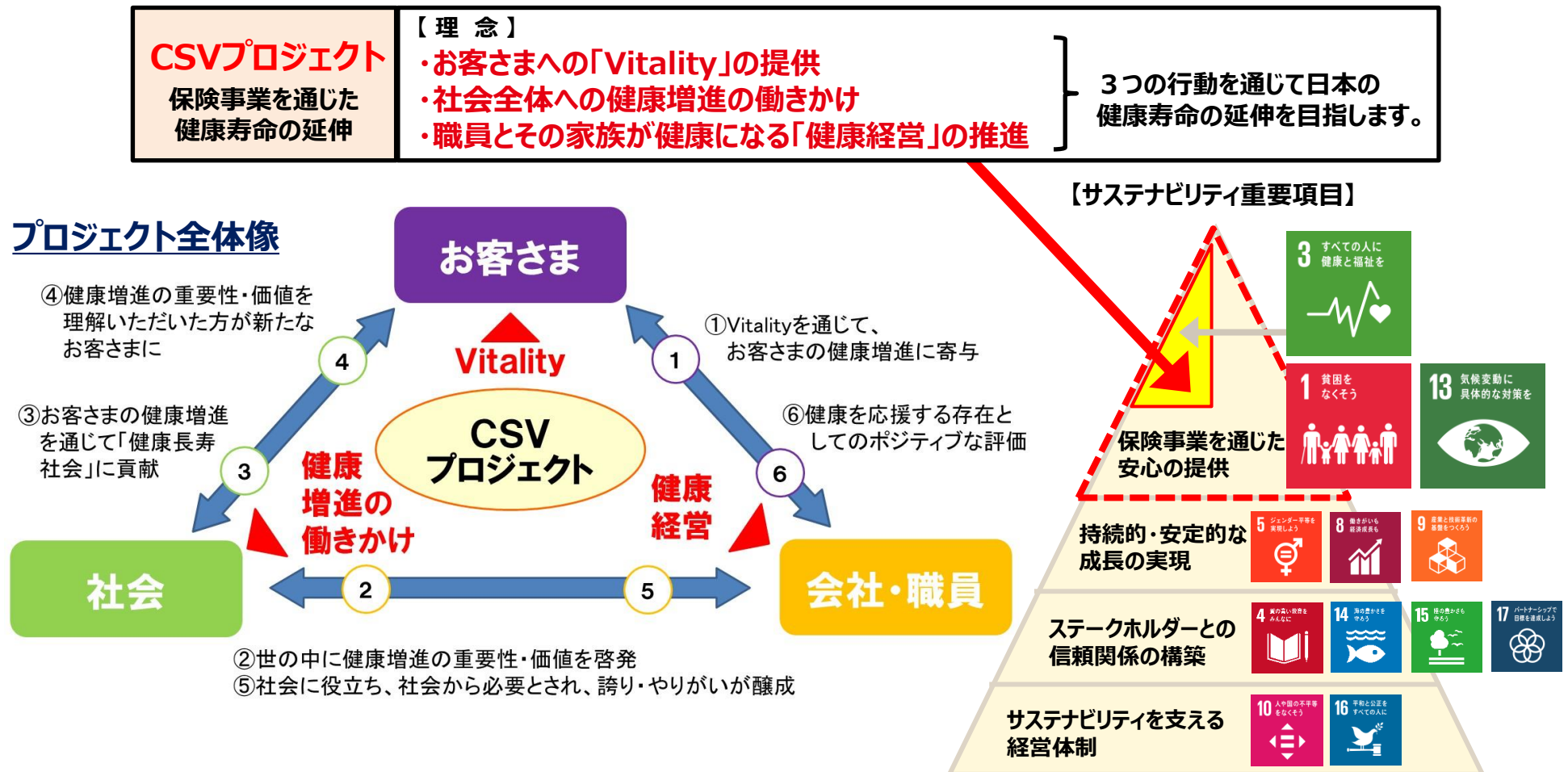


Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ①

CSV（Creating Shared Value）プロジェクトの取組み

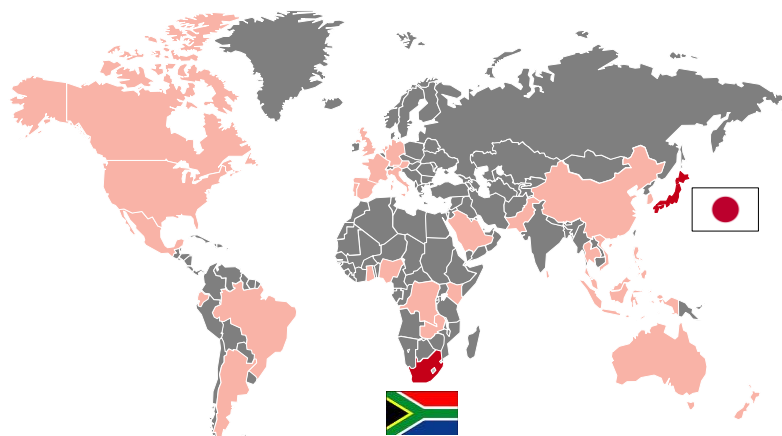
住友生命は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”を軸に、社会全体への健康増進の働きかけや、健康経営の推進を行うことで、「健康寿命の延伸」という社会課題の解決に取り組んでいます。

この取組みを「CSVプロジェクト」と位置づけ、「お客さま」・「社会」・「会社・職員」とともに、健康増進という新しい共有価値を創造することで、「日本の健康寿命の延伸」を目指しています。



Validityを軸にした社会課題解決に向けて ②

世界的健康増進ブランド「Validity」とは



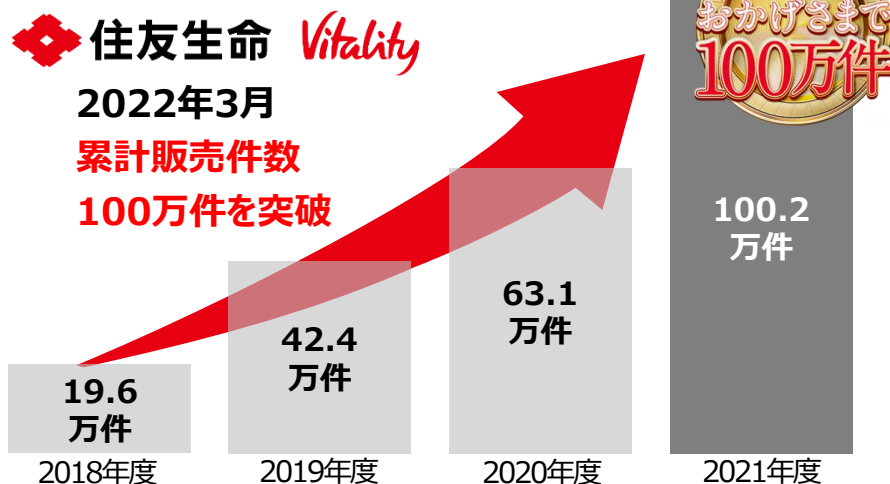
**世界36の国と地域で、
約2,710万人※1が加入** (2022年2月1日時点)

「Validity」は南アフリカ発祥の健康増進プログラムを付帯した革新的な保険サービスです。
「人々をより健康にしたい、その人生をより豊かにし、そして守りたい」という思いから生まれ、
20年以上の実績とノウハウを重ねてきました。
住友生命はこの「Validity」を日本で展開できる**ただ1つの生命保険会社**(※2)です。

※1. 他国で提供されている「Validity」の種類はValidity導入各国により異なる場合があります。(損害保険・健康保険等)

※2. 南アフリカの金融サービス会社 Discovery Ltd.は1国1社の生保会社と提携し各国で Validity を導入しており、日本では当社が独占契約を締結しています。

“住友生命「Validity」”累計販売件数



※2018年度は発売日(7/24)以降の実績を掲載

“住友生命「Validity」”の評価

**“住友生命「Validity」”が
「2018年日経優秀製品・サービス賞
最優秀賞」を受賞**

日本経済新聞社が毎年1回実施している、特に優れた新製品・新サービスにおける「2018年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を受賞。

**住友生命の取り組みが評価されて
厚生労働大臣最優秀賞を受賞**

“住友生命「Validity」”の提供を含めた、当社の健康増進のためのプロジェクトが、厚生労働省が主催する「第7回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 厚生労働大臣最優秀賞を受賞。(2018年12月)



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ③

“住友生命「Vitality」”の全体像

リスクを減らす

Vitality健康プログラム

健康増進活動の評価、
各種特典（リワード）に
よる健康増進のサポート
利用料 月額880円（税込）

健康増進活動

健康状態を把握する

オンラインチェック	→ 年間最大 3,000pt
Vitality健康診断	→ 年間最大 10,000pt ※65歳以上は、 年間最大12,500pt

予防 → 年間最大 2,000pt

健康状態を改善する

運動 → 年間最大 14,000pt

ステータス判定

ブルー 0pt～	ブロンズ 12,000pt～
シルバー 20,000pt～	ゴールド 24,000pt～

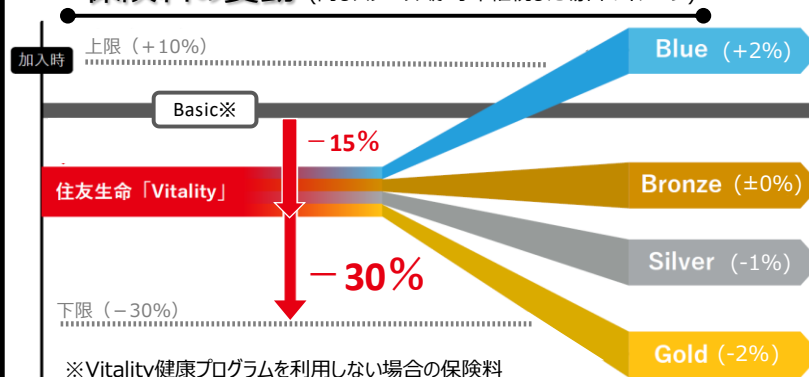


リスクに備える

保険契約

ケガや病気による入院、
手術、働けなくなった
場合など保障

保険料の変動（同じステータスが毎年継続した場合のイメージ）



特典（リワード）を楽しむ ★

- ステータスに応じて、ホテルなどの宿泊代金を割引
- 1週間ごとの取組みに応じてドリンクチケット等を獲得
- ドリンク等に替えてチケットと同額の寄付も可能



★ Vitality健康プログラムのプランによっては、一部の特典（リワード）がご利用対象外となります。各プランでご利用可能な特典（リワード）については当社ホームページ上の「特典ご利用ガイド」をご確認ください。

10

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑤

“住友生命「Vitality」”による効果

POINT
1

意識が変わる

加入前よりも、「健康」を意識するようになった

89%

住友生命によるアンケート調査結果
(n=47,865)。住友生命職員を除く



POINT
2

行動が変わる

1日あたり歩数の増加率

+11%

※2018年9月～2020年1月に加入した会員の
2022年1月末までの平均歩数

加入後1月目
7,695歩

1年目
8,539歩

2年目
8,797歩

3年目
8,934歩

「適度な運動」を継続

POINT
3

結果が出る

血圧が下がった ※10mmHg以上

52%

血糖値が下がった ※10mg/dl以上

68%

LDLコレステロールが下がった ※10mg/dl以上

45%



※各項目の数値が高めの方（血圧:2019年の健診において収縮期血圧が140mmHg以上160mmHg未満、血糖値:2019年の健診において空腹時血糖が126mg/dl以上、LDLコレステロール:2019年の健診において140mg/dl以上180mg/dl未満）を対象に、2019年（1月から6月受診分）と2021年（1月から12月受診分）の健診結果を比較（年齢・性別構成はVitality会員全体と同等になるよう調整済）



Vitalityに加入して、生活の質が高まったように感じる。

住友生命によるアンケート調査結果
(n=47,865)。住友生命職員を除く

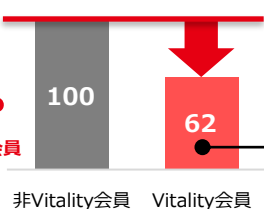
79%

【Vitality会員】と【非Vitality会員】の死亡率・入院率比較

<死亡率> ※非Vitality会員の死亡率を100%として比較

約-38%

Vitality会員は非Vitality会員と比べ死亡率が約38%低い



※死亡率については、死亡保険金の支払件数を元にVitalityと非Vitalityを同じ年代構成とみなして算出

[ステータス別]

約-88%

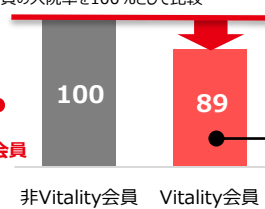


小 健康増進の取組み度合い 大

<入院率> ※非Vitality会員の入院率を100%として比較

約-11%

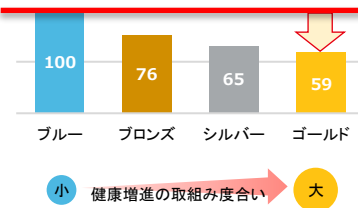
Vitality会員は非Vitality会員と比べ入院率が約11%低い



※入院率については、入院給付金の支払日数を元に、Vitalityと非Vitalityを同じ年代構成とみなして算出

[ステータス別]

約-41%



小 健康増進の取組み度合い 大

■2020年3月以前契約（Vitality会員・非Vitality会員合計で、死亡率については50万件超、入院率については40万件超の契約）の2020/4月～2021/3月の支払実績に基づき算出
■死亡率は災害死亡を、入院率は災害入院を除く
■非Vitality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

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑥

社会全体への健康増進の働きかけ

parkrun (パークラン)



毎週土曜日の朝定時に行われる、参加費無料の5 kmのウォーキング・ジョギング・ランニングまたはボランティアなどを行う地域コミュニティイベントです。



公式コミュニティサイト Vitality部



スミセイ“Vitality Action”



様々な種目のトップアスリートを講師にお迎えし、全国で親子スポーツイベントを展開しています。



“住友生命「Vitality」プラザ”



- ・新宿店 (2019.11オープン)
- ・有楽町店 (2020.6オープン)
- ・銀座Flagship店 (2021.8オープン)
- ・大阪梅田Advance店 (2022.7オープン)



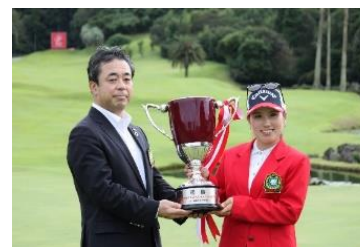
VRWC (Vitality Run&Walk Challenge)

オンライン上で開催するランニング・ウォーキングイベント。専用サイトから申込みを行うことで、特定の場所に集まらず、誰でも“無料”で“好きな場所”で気軽に参加できます。



住友生命Vitalityレディス 東海クラシック

日本女子プロゴルフ協会公認の「住友生命Vitalityレディス 東海クラシック」に、2021年9月から特別協賛しています。



“住友生命「Vitality」”に関する詳しい内容は、二次元バーコードからVitalityスペシャルサイトでご確認ください。



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑦

WaaS (Well-being as a Service) の拡大

住友生命は、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」を支えるサービスをエコシステムとして展開することで、未来に続く住友生命ならではの価値を実現していくとともに、今後、更にこれを推し進め、**WaaS (Well-being as a Service)** の領域を拡大していきます。

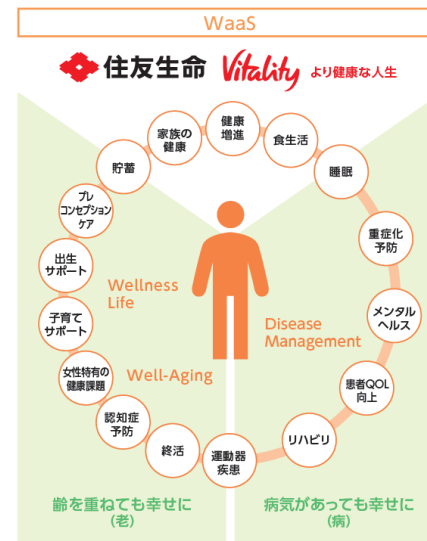
具体的には、WaaSの中核となるVitalityによる「健康増進」を一層推進していくことに加え、オープンイノベーションによる新規事業／サービスの開発の方向性として、人生100年時代において誰もが経験する「病」と「老」の課題解決を進めていきます。疾病があってもよりよく生きるための「Disease Management」サービス、年齢を重ねる中でもよりよく生きるための「Well-Aging」サービス、加齢に伴う様々な課題にポジティブに向き合いよりよく生きるための「Wellness Life」サービスの開発に取り組んでいきます。住友生命は、精神的、社会的、経済的に満たされた「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」の実現に寄与していきます。

Vitality健康プログラム（単独提供）の活用事例

○山形県山形市（山形市バイタリティ・ウォーク）
山形市健康ポイント事業「SUKSK」の活性化も目的に「SUKSK」参加者向けにVitalityを提供。「SUKSK」とVitalityの双方でポイント獲得。
※このほかにも市民への提供事例有り。また市役所職員へのVitalityの提供も実施。

Wellness Lifeサービスの取組み事例

○プレコンセプションケア（Preconception Care）のサービス開発
「不妊治療と仕事の両立」という社会課題の解決、およびいつかは子どもを産みたいと思う人への早期サポートによる社会課題そのものの縮小を目指す。2022年度は複数の企業や自治体などと連携しながら実証実験を計画。



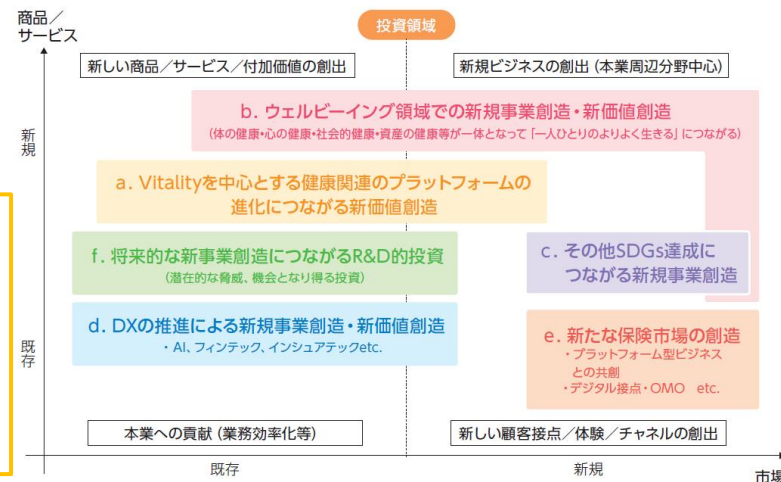
オープンイノベーションの推進（CVC）

住友生命は、長期的な視点に立った企業変革の取組み（未来投資）の一環として、オープンイノベーションを通じたお客さまの「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」への貢献、社会課題の解決につながる新しいビジネス・サービスの創出に取り組んでいます。スタートアップ企業とのオープンイノベーションによる新たな価値創造を加速するため、2020年11月にCVC（コーポレートベンチャーキャピタル）を設立し、CVCを通じてこれまでに8社（2022年6月末時点）のスタートアップへの投資を実行し、うち1社がIPO（新規上場）を実現しています。

SUMISEI INNOVATION FUNDとは

CVCは、将来性のあるスタートアップ企業への投資を通じて、事業共創を効率的・効果的に推進する仕組みです。SUMISEI INNOVATION FUNDは、豊富なスタートアップ企業への投資・支援経験を有するSBIインベストメントの運営支援により、投資先企業との事業共創を推進するCVCです。

SUMISEI INNOVATION FUNDを通じた事業共創により、「住友生命「Vitality」の進化、「体の健康」だけでなく「体・心・社会的健康」を目指す「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献するサービスの提供、新しいテクノロジーやサービスを活用した「お客さまと保険会社の新たな接点」の創出等を実現していきます。



「お客さまの声」を経営に活かす取組み ①

コーポレートガバナンスの確保

住友生命では、お寄せいただいた「お客さまの声」を経営に活かすコーポレートガバナンスの確保のため、「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢を整備し取組みを進めています。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

苦情の一元管理

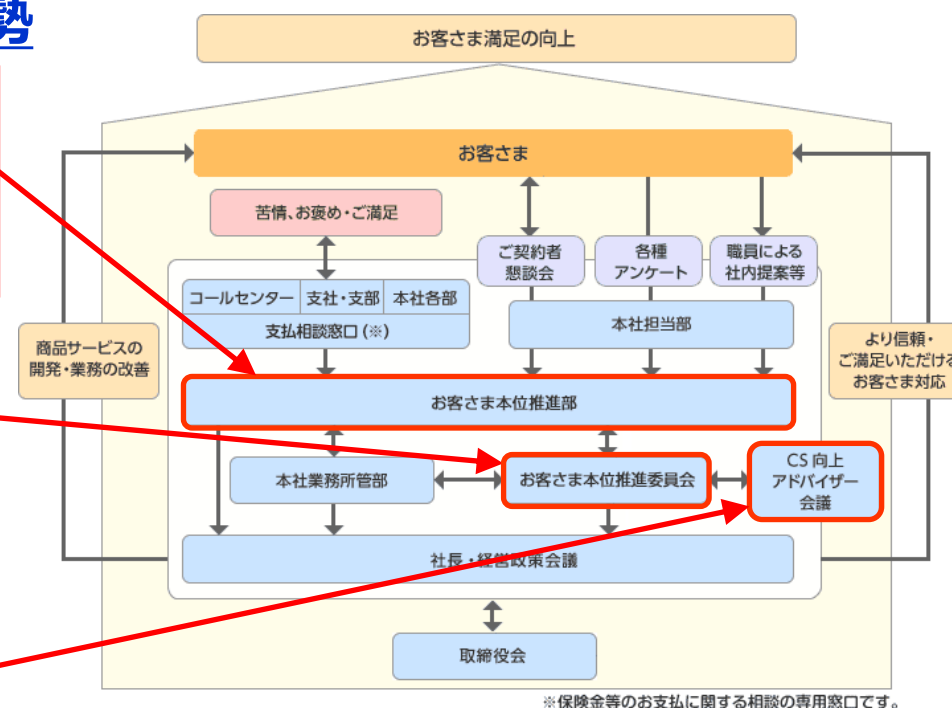
お寄せいただいた「お客さまの声」は、本社担当部にて集約し、関連する業務を所管する部門との間で共有化を行い、改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。

お客さま本位推進委員会

部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」を開催し審議しています。

CS向上アドバイザー会議

2008年3月より、消費者問題に詳しい有識者（消費者問題専門家、弁護士等）を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を開催し、お客さま満足に関する諸施策などに関してのご意見をいただき、お客さまの視点に立った商品サービスの開発・情報提供の充実に活かしています。



<2022年1月開催 CS向上アドバイザー会議 主な議題>

- 2021年度上期お客さまの声状況
- 2021年度上期本社直接折衝態勢の状況
- 保険金等支払状況について
- 2021年度消費者視点でのお客さま本位推進に向けた取組み
- お客さま本位の業務運営 等



2022年1月開催の様子

社外委員【2022年10月現在】（敬称略）

- ・江口 文子（弁護士）
- ・小浦 道子（東京都消費者団体連絡センター 事務局長）
- ・佐藤 洋子（日本消費者協会 相談員）
- ・森 俊彦（日本金融人材育成協会 会長）

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ②

2021年度に寄せられた「お客さまの声」の状況

苦情件数 (※)

58,474件

※当社のお客さまから不満足の原因がわかったもの

構成比

新契約関係	6.6%
収納関係（保険料等）	5.8%
保全関係（契約内容変更等）	35.8%
保険金・給付金関係	19.3%
上記以外	32.4%

お褒め・ご満足の声

77,047件

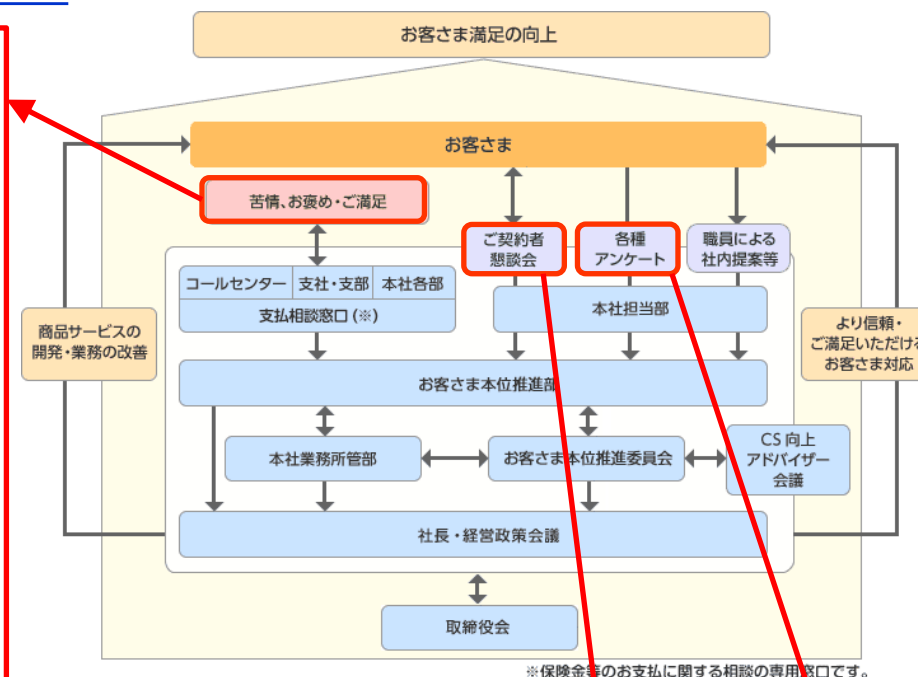
頂戴した声の事例

保険商品について

“住友生命「Vitality」”に加入してから、帰宅後に歩く習慣ができて10kg減量することができました。そのおかげで、毎年再検査となっていた健康診断の結果がすべて「A」に改善。“住友生命「Vitality」”をすすめてもらったおかげで歩くようになり、健康になることができました。

契約手続きについて

保険の契約手続きを非対面で行ってもらいました。自分のスマートフォンで、自分のペースで内容の確認や手続きを進められ、リラックスして契約ができ、とてもよかったです。担当者の段取りもよく、手続きもスムーズでした。家族の手続きの際も、ぜひ非対面でお願いしたいです。手続きの方法も進化していてすごいですね！



ご契約者懇談会

ご契約者懇談会の詳細はP16

全国で**89**回開催 **1,587**名が参加

2021年度のお客さま満足度の状況

1

お客さまアンケート（総合調査）

年間を通じて本社より順次配信する回答依頼メールやお知らせチラシ、ホームページ等にてアンケートをご案内

2

トランザクション調査：所定の手続き後

お客さまの手続き後にメールにてアンケートをご案内

総合満足度

89.8%

場面別満足度

ご加入時

95.9%

ご加入後

92.9%

お支払時

96.4%

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ③

全国各地でのご契約者懇談会の開催

ご契約者の皆さまに当社の経営状況をご説明し、ご理解いただくとともに、ご意見等を幅広く吸収し、経営に反映していくために、毎年1月～3月に、全国の支社等でご契約者懇談会を開催しています。

2022年は、全国で89回開催し、1,587名のご契約者の方々にご出席いただきました。

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、オンライン形式、ハイブリッド形式（オンラインと集合の融合形式）での開催といたしました。



2022年ご契約者懇談会の様子

【2022年 代表的なご意見・ご要望等と内訳】

商品内容	・“住友生命「Vitality」”の加入による効果やVitality健康プログラムの一層の進化 ・新型コロナウイルス感染症の保障
営業活動	・非接触の営業活動や営業職員の採用・育成
経営全般	・SDGsへの貢献
事務・手続き	・同性パートナーの対応

商品内容	営業活動	経営全般	事務・手続き	その他
51%	20%	18%	7%	4%

地域の消費生活センター等との交流

全国の支社のお客さま対応の責任者等が、地元の消費生活センター等を定期的に訪問し、当社のお客さま本位の取組みなどの情報提供を行うとともに、地域でのコミュニケーションを通じて、お客さまが消費生活センター等にご相談された場合の当社お客さま対応窓口を明確にするなどの交流を図っています。

2021年度は、新型コロナウイルスの状況を踏まえて、消費生活センター等の意向を事前に確認のうえ、訪問または資料を郵送するなどの対応を行いました。



消費生活センター訪問時の様子

さまざまな主体と連携したコミュニケーションの実施

- 消費者の幅広いご意見をお聞きするため、「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」（特定非営利活動法人消費者支援機構関西〔KC's〕様主催）に参加しています。
2021年度は、子育て層や大学生、視覚障がいのある方をサポートする団体「きんきビジョンサポート」の会員の皆さまとのオンライン・コミュニケーションなどに多くの職員が参加しました。
- 大東文化大学様、立正大学様と公益社団法人消費者関連専門家会議〔通称ACAP〕様との連携講座や、同志社大学様と特定非営利活動法人コンシューマーズ京都様（京都消費者団体連絡会）との連携講座において、当社の「お客さまの声を活かす取組み」等について、オンライン講義を行いました。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ④

「お客さまの声」をもとにした改善事例

「スミセイの認知症保険」の発売

お客さまの声

病気等への備えも必要だが、“人生100年時代”を迎え、認知症に対しても不安を感じている

社会的課題の1つである「認知症」への備えとして、軽度認知障害（MCI）から認知症まで幅広く保障する「認知症PLUS」（2020年3月発売）に加えて、保障範囲を限定することで低廉な保険料を実現するとともに、4つの告知のみでご加入いただける「スミセイの認知症保険」を発売しました（2022年3月）。

スミセイの

認知症保険

より多くのお客さまにVitality健康プログラムの魅力を実感いただくための取組み

お客さまの声

- ・新型コロナウイルス感染症拡大により運動に取り組みづらい
- ・特典（リワード）を増やしてほしい など

特典（リワード）について、様々な対応を行っております。

- ご自宅でも運動に取り組んでいただけるよう、ルネサンスオンラインLivestream※をVitality会員特別プランで利用できるようになりました（2021年7月）。

※ルネサンスオンラインLivestreamは、ルネサンスで展開している多彩なレッスンをご自宅で参加いただくことができるライブレッスンです。



- アクティブチャレンジで獲得した商品の交換先として、「（公財）日本対がん協会」「（一財）あしなが育英会」「日本赤十字社」「（公財）世界自然保護基金ジャパン（WWFジャパン）」への寄付を選択できるようになりました。
- Vitalityコイン※については、全会員のアクティブチャレンジの達成者総数に応じて、獲得できるVitalityコインが増える期間限定の特典（リワード）を提供しました。そのほか、Vitalityコインから交換できる電子マネーギフト等について、スマートフォン決済「PayPay」で利用できる「PayPayポイント」に交換できるようになりました（2022年1月）。

※Vitalityコインとは、所定の電子マネーギフト等に交換できる、住友生命が独自に発行・管理する仕組みです。特典（リワード）の利用やプログラムへの取組み状況などに応じてVitalityコインを獲得することができます。

➤ そのほかの特典（リワード）の詳細はこちら <https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/>

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ⑤

「お客さまの声」をもとにした改善事例

Vitalityサービスセンター※ 営業時間外のサービス向上

お客さまの声

Vitalityサービスセンターの営業時間（平日9時～18時・土曜9時～17時）外でもサポートがあると嬉しい

- 営業時間外にお客さまからお電話をいただいた際に、よくあるご質問が確認できるチャットボットをお客さまの携帯電話にSMS配信できる機能を導入しました。
- “住友生命「Vitality」”アプリに登録いただいているメールアドレスの変更について、AI自動音声による日祝日含めた24時間間件受付サービスをスタートしました。Vitalityサービスセンターからの回答は2～3営業日後となりますが、お客さまから営業時間内に改めてお電話をかけ直していただく必要がなくなりました。

※当社では、担当によるサポートの他にVitalityサービスセンターを設置し、お電話やインターネットでVitality健康増進プログラムやリワード（特典）に関するご照会も承っております。

➤ 詳細はこちら <https://sumitomolife.dga.jp/contact.html>

団体年金特別勘定「インターネット・ディスクローズ・サービス」※1 のシステムレベルアップ

お客さまの声

- ・団体年金 特別勘定の運用実績について、事業年度での運用実績を確認したい
- ・「メール配信サービス」※2 の申込み・アドレス変更を、オンラインで完結したい

- 保険年度での運用実績に加え、事業年度での運用実績も確認することができる運用実績報告書を新たに作成しました（毎日更新）。
- 従来、紙の申込書や営業担当を通じてでしか手続きいただけませんでしたが、「インターネット・ディスクローズ・サービス」上で、メール配信サービスのお申込み・メールアドレス変更ができるようになりました。

※1：「インターネット・ディスクローズ・サービス」は、お客さまがインターネット上で特別勘定の運用実績、各ファンドの運用状況やマーケット動向に関する情報をご覧いただけるサービスです。特別勘定特約を付加されているお客さまは、どなたでも無料でご利用いただけます。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/service/disclose.html>

※2：「メール配信サービス」は、月2回、特別勘定特約の運用実績の配信やマーケット急変時に当社見解を配信するメールサービスです。



「お客さまの声」を経営に活かす取り組み ⑥

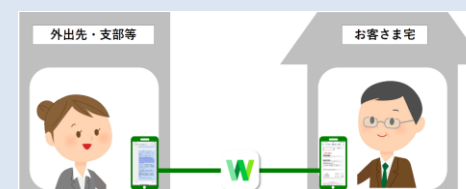
「お客さまの声」をもとにした改善事例

「スマホプランニングシート」の導入

お客さまの声

設計書の内容について、スマートフォンでも見やすく分かりやすいものを作成してほしい

設計書の記載事項を抜粋し、お客さまのスマートフォンでの見やすさを重視した「LINE WORKS」送付用の「スマホプランニングシート」を導入しました（2022年3月）。そのほか、コロナ禍においても当社商品の魅力やポイントをお客さまに分かりやすくお伝えするために、当社営業職員専用端末(Sumisei Lief)からのメールやLINE WORKSで送付できるスマートフォン専用チラシ「スマホチラシ」も導入しております。



わかりやすい情報の提供

生命保険協会の各種ガイドライン等を踏まえて募集資料を作成し、生命保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容、保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく提供しています。

生命保険商品の提案を行う際には、お客さま一人ひとりに、提案する内容に応じた設計書（契約概要）を作成し、保障機能（特約）ごとにお支払理由を分かりやすく説明しています。

重要な情報を分かりやすく提供する観点から、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまにも配慮した募集資料の作成に努めるとともに、募集資料を作成・改訂する際には、外部コンサルティング会社の知見を参考とし、ユニバーサルデザインの観点も取り入れるとともに、社外認証の取得にも取り組みます。

商品パンフレット



商品紹介動画で簡単に
短時間で商品のポイントを
ご理解いただけます。

動画はコチラ



商品内容や為替リスク等を分かり易く情報提供できるよう、音声と映像で解説する動画資料により、お客さまにより理解いただけるような工夫しております。

契約概要



「お客さまの声」を経営に活かす取り組み ⑦

新型コロナウイルス感染症に関する対応

保険金・給付金のお支払い

- 新型コロナウイルス感染症により入院された場合やお亡くなりになった場合、疾病入院給付金・（災害）死亡保険金をお支払い。
- 医療機関の事情等により入院できず、医療機関以外の場所で治療を受けている場合（みなし入院）や抗原検査の結果や同居家族の感染状況、発熱等の臨床症状を踏まえ、PCR検査等を行わずに医師が陽性と診断を行う場合（みなし陽性）についても、その治療期間・療養期間に関する保健所等の証明書等をご提出いただくことで入院給付金をお支払い。
- みなし入院・みなし陽性も含め、新型コロナウイルス感染症による入院等が疾病入院給付金の支払い対象となる旨の情報提供をホームページ上や営業職員の活動等で幅広く実施。

※上記みなし入院等に関する取扱いは、2022年8月時点のものであり、現在の取扱いとは異なります。

保険契約の特別取扱い等の実施

- 保険料払込猶予期間の延長や保険金請求等の必要書類の一部省略などの対応を実施。

付帯サービス等の提供・ご案内

- 住友生命の所定の商品の契約者・被保険者およびそのご家族にご利用いただくことができる「スミセイ健康相談ダイヤル」※ならびに団体向け「心と体の健康相談サービス」における「24時間電話健康医療相談サービス」※を提供。

※業務委託先であるディーパック社が提供するサービスであり、住友生命の提供する保険またはサービスではありません。

<2022年3月末時点の保険金等の支払件数・金額（住友生命単体の実績を掲載）>

死亡保険金		入院給付金			
支払済件数	支払済金額	支払済件数		支払済金額	
			うちみなし入院		うちみなし入院
1,645件	115億4,942万円	90,294件	80,688件	113億8,124万円	96億4,898万円

* 金額は万円未満切り捨て

保険金等の確実なお支払い

お役に立った保険金・給付金

保険金等を正確、迅速、かつ誠実にお支払いし、お客さまや社会から、より信頼・ご支持いただくために、支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

生命保険

2021年度決算
保険金・年金・給付金お支払実績

483万件 **1兆2584**億円

死亡保険金	満期保険金	年金	給付金	その他
10万件 3758億円	3万件 1244 億円	261万件 4287億円	207万件 3083億円	

第三者機関による公平性の確保

保険金・給付金をお支払いできなかったお客さまを対象に、より分かりやすく丁寧な説明を行うために、専用の窓口を開設し、専任の担当者が直接お客さまからのご相談をお受けしています。さらにご納得いただけない場合は、社外弁護士へ無料でご相談いただける制度を用意するなど、社内における三審制の態勢を構築しています。

保険金等のお支払いに関する「相談窓口」

専任の担当者が直接お客さまからのご相談をお受けし、状況によってはお支払いの再検討も含めた対応を行う専用窓口を開設しています。

「社外弁護士による無料相談制度」

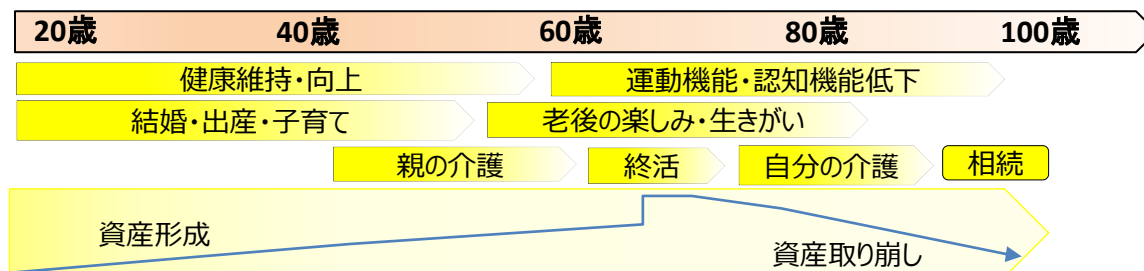
中立な立場で、法令・約款に照らして、社外弁護士へ無料でご相談いただける制度を用意しています。

外部専門家の委員で構成する「保険金等支払審議会」での審議

3名の外部専門家が、当社のお支払いに関する査定判断の妥当性について審査します。

人生100年サポートの取組み

人生100年時代の到来やライフスタイルの多様化、医療サービスの変化といった環境変化が進む中、住友生命は、お客さま一人ひとりの「健康・安心・安全」な暮らしの実現に向けた様々な取組みにより、お客さまとご家族の一生のウェルビーイングに貢献していきます。



様々なリスクに備える保険商品でお客さまの安心をサポート



総合保障	医療保障	教育資金	年金保険	終身保険
養老保険	定期保険	特約	その他商品	

Vitalityによる健康増進

P7～13参照

お客さまに寄り添ったコンサルティング・情報提供

P23参照

デジタル化の進展や超高齢社会の到来を踏まえたお客さまサービスの提供

P23参照

各種付帯サービス

P24参照

＜超高齢社会の役割発揮に関する指針＞

豊かで明るい健康長寿社会の実現に向けた超高齢社会の課題解決への貢献
～人生100年時代の「健康・安心・安全」な暮らしの実現～

ジェロントロジー（老年学）に関するリテラシー向上

P25参照

「認知症バリアフリー宣言試行事業」への参加

2022年3月、日本認知症官民協議会が行う「認知症バリアフリー宣言試行事業」に参加し、認知症の人やそのご家族が地域で安心して自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す「認知症バリアフリー宣言」を公表しました。



➤ 認知症バリアフリー宣言ポータルのお社宣言内容はこちら
<https://ninchisho-barrierfree.jp/search/detail/6/>

地域包括支援センターとの関係構築～地域社会との連携～

認知機能が低下したお客さまへの支援や安全な社会環境づくりへの貢献に向け、地域包括支援センターとの関係づくりを推進しています。見守り支援活動への参画や地域イベントへの参加等を通じて、地域社会との連携強化に取り組んでいます。

認知症に関する外部の専門的知見の活用

東京大学高齢社会総合研究機構のジェロントロジー産学連携プロジェクト、日本金融ジェロントロジー協会などの外部団体への参加により、超高齢社会の課題に関する最新情報の収集に努めています。

また、京都府立医科大学大学院医学研究科精神病態学・成木迅教授が代表理事を務める一般社団法人日本意思決定支援推進機構とアドバイザー契約を締結し、その知見を交えながら高齢者サービスの向上に取り組んでいます。

消費者への情報提供の充実 ①

最適な商品・サービスの提供に向けた情報提供

一人ひとりのお客さまへ最適な保険をお届けするために、お客さまのニーズにあわせたコンサルティングや情報提供の充実のほか、以下のツールなどを活用した人生100年時代の「よりよく生きる（ウェルビーイング）」のサポートに取り組んでいます。

未来ガイド

社会保障制度やお客さまを取り巻く各リスク・健康についてお伝えできる冊子です。



思いやりノート

お客さまの思いや希望をご家族に書き残すことができる冊子です。



知っておきたいがんのこと

がんについての基礎知識や治療内容、患者さんの声をまとめた冊子です。



知っておきたい認知症のこと

軽度認知障害（MCI）や認知症に関する基礎知識や予防方法、認知症との向き合い方等を解説した冊子です。



シニアライフガイド

長い人生をよりよく過ごすために、健康（リスク）やお金について一緒に考えていただく冊子です。



お客さまへの継続的なコンサルティング＆サービス

「スミセイ未来応援活動（※）」を中心としたアフターサービスを提供しました。

- 2021年3月のがん保障のレベルアップ等をすべてのお客さまにお知らせすべく「お客さま総訪問活動」を実施
- 非接触のニーズを踏まえたデジタルツール等の活用を推進

（※）定期訪問等を通じて、ご加入内容の説明や必要な手続きの有無を確認するとともに、最新の情報をお届けする活動です。

また、デジタルを活用して本社からのアフターサービスを実施する「EXサポートセンター」を2020年7月に開設し、各々のお客さまに応じて、メール等を活用した情報提供を行うとともに、ご相談にも応じるサービスを一部の地域で開始しております。（2021年度は対象地域を拡大いたしました。）



高齢社会やデジタル社会を踏まえた対応

高齢社会やデジタル社会への対応を踏まえて、「スミセイのご家族アシストプラス（※1）」や「スミセイダイレクトサービス（※2）」の登録の手続きを推進しました。



（※1）P2を参照ください。



（※2）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。

消費者への情報提供の充実 ②

お客さまに寄り添う 各種相談サービス（商品付帯サービス）

お客さまに安心をお届けするために、ご加入いただいている商品に応じて各種相談サービスを提供しています。



24時間・年中無休で専門スタッフが健康相談に応じます。



総合相談医のセカンドオピニオンを無料で受けられます。



障害年金の申請全般を専門家がサポートいたします。



電話で軽度認知障害（MCI）の可能性を判定します。

※上記サービスは業務委託先であるティーベック株式会社が提供いたします。ご利用可能なお客さまには条件があります。

介護関連サービス「ウェルエイジングサポートあすのえがお」

介護に関するトータルコーディネートを実現する介護関連サービスをアクサ生命と共同で開発し、2022年10月から全てのお客さまにご利用いただけるようにいたしました。個人保険（財形保険を除く）のご契約者さま・被保険者さまおよびそのご家族（個人保険の法人契約については、被保険者さまおよびそのご家族）に本サービスをご利用いただき、介護や認知症に関するお悩み・ご相談にお応えしております。

ウェルエイジングサポート

「あすのえがお」の主なサービス

あすのえがお

あすのえがお専用コールセンター

◇介護に関する様々な相談に対応

◇介護施設を紹介・案内

◇公的介護保険制度に関する相談に対応

電話の相談内容に応じて紹介

介護施設の
対面コンサルティング

- ・介護施設の無料コンサルティング（提携介護施設への優待ご入居もあります）
- ・Webでも施設案内を行っています。

介護・生活支援
サービス

- ・見守り・駆け付けサービス等を優待特典付きでご利用
- ・介護・福祉関連商品の通信販売を優待割引付きでご利用

介護予防・QOL向上
支援サービス

- ・提携先企業のスクール・レッスン等に優待割引でご入会
- ・介護予防等に関する商品を優待価格でご購入

資産管理支援
サービス

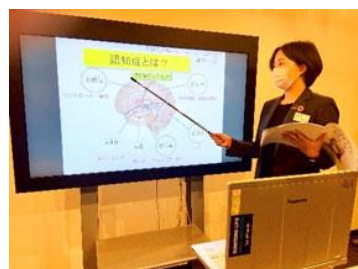
- ・信託銀行・シニアサポート団体等をご紹介します。財産管理、遺言、身元保証、任意後見、身上監護などのサービスをご利用いただけます。

➤ あすのえがおの詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/asunoegao.html>

消費者志向意識醸成に向けた取り組み

金融リテラシーやユニバーサル対応

お客さまの金融リテラシー向上に繋がる取組みの一環としてFP技能士資格の取得推進、健康長寿社会実現に向けた知識を習得するための「日本健康マスター検定」受験に取り組んでいます。またご高齢のお客さまや、障がいのあるお客さまに寄り添った対応ができるように、ユニバーサルマナー検定の団体受講、認知症への理解を深め、お客さまに寄り添った対応ができるように、認知症サポーターの養成などに取り組んでいます。



認知症サポーター
オンライン研修の講師の様子



オンラインでのユニバーサルマナー
検定の様子

○FP技能士資格取得者数

(厚生労働省所管国家資格)

2022年3月末時点

41,382名

○日本健康マスター検定累計合格者数

(一般社団法人日本健康生活推進協会様が実施)

9,692名

○認知症サポーター累計養成数

(特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク様が認定)

52,564名

○ユニバーサルマナー検定3級合格者

(株式会社ミライロ様が実施、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会様が認定)

1,517名

ジェロントロジー[※]の取組みなど

※ジェロントロジー：老後の過ごし方や高齢社会の様々な課題を自然科学、社会科学、理工学など幅広い分野から研究する学問

ジェロントロジーの知見を取り入れて、商品・サービスや情報提供等をさらに進化させ、「健康な暮らし」「安心・安全な暮らし」実現のため、超高齢社会の課題解決へ取り組んでいます。

2020年12月は本社職員のみを対象とし、2021年度からは全国の支社・支部等の職員も対象として、ジェロントロジー検定試験の団体受験を実施するなど、超高齢社会に関する情報収集・社内へのフィードバック・職員のリテラシー向上を図っています。



東京本社での団体受験の様子

○ジェロントロジー検定試験累計合格者数

(一般社団法人日本応用老年学会様が実施)

2022年3月末時点

4,077名

従業員の積極的な行動 従業員の働きがい

人財共育への取り組み

お客さま・社会のウェルビーイングに貢献するために、根幹となるのは「人の価値」です。この「人の価値」を高めるため、2021年度に「人財共育本部」を立ち上げ、経営方針に基づいた事業戦略と人財戦略の一体化に取り組んでいました。新たな時代に柔軟に対応し、未来に向けた「挑戦」を自律的に継続できる人財・組織づくりに取り組んでいます。

動的な人財ポートフォリオの構築

経営・ブランド戦略を実現する人財について、その人財のTO BE（目指す姿）、必要なスキル・行動（コンピテンシー）を明確にし、AS IS（現状）とのギャップの把握に取り組んでいます。今後は、明らかになったギャップを埋めるために必要な施策を策定し、順次実行します。

知と経験のダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン

多様な人財が、公平な環境で、互いを尊重しながら自分らしく活躍できる、働きがいのある職場づくりを進めています。そして、多様な人財が、その力を最大限発揮し、共に育ち、進化し続けることで、新しい価値を創造し、お客さまと社会の「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献していきます。

DE&Iに関する指標(2021年度)

女性管理職比率	47.3%
男性育休取得率	100%

リスク・学び直し

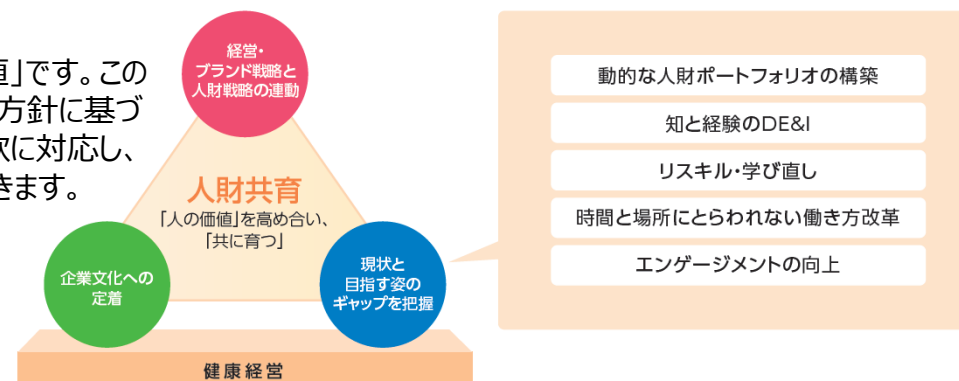
急激に変化し続ける社会・環境のなかにおいて、新しい価値を継続して提供できる人財であるためには、一人ひとりの職員が自律的な学びを続けることが重要です。いきいきと働きがいをもって働く姿、「職員のウェルビーイング」を実現するため、キャリア開発の推進と学びや成長をサポートする環境づくりを軸として、様々な取り組みを進めています。

時間と場所にとらわれない働き方改革

働き方改革を進めるべく、WPI（ワーク・パフォーマンス・イノベーション）プロジェクトに取り組んでいます。「健康でいきいきと働ける職場」を実現し、会社全体で一層の生産性（パフォーマンス）の向上を目指します。

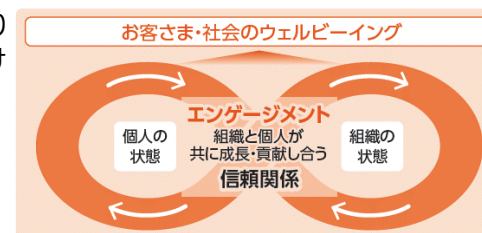
2021年度状況

総労働時間削減(2016年対比)	11.2%削減
月1日以上有給休暇取得者占率	76.7%



エンゲージメントの向上

企業価値向上のためには一人ひとりの職員が、やりがいを持って働き続けられることが重要です。職員のエンゲージメント向上に向けた取り組みを強化していきます。



※ 人的資本の取り組みにおける「エンゲージメント」は、職員が感じている当社への愛着や仕事へのやりがいを指します。エンゲージメントをいくつかの観点からスコア化したものが「エンゲージメントスコア」です。

エンゲージメントサーベイ結果(2021年度)

職員エンゲージメントスコア	63% (好意的回答率)
職員が活躍する環境	72% (好意的回答率)

健康経営

職員が個々の能力を最大限発揮するためには職員やその家族が心と体の健康を大切にし、「ウェルビーイング」であることが重要です。このような認識のもと、職員やその家族が積極的に健康維持・増進活動に取り組むことをサポートしています。



健康経営取り組みの状況

定期健康診断受診率(1次健診)	100% (2021年度)
-----------------	---------------

従業員の積極的な行動 従業員意識の向上

スミセイ・ヒューマニー活動

1992年に開始した「スミセイ・ヒューマニー活動」は、地域社会への貢献、職員の意識醸成を目的として、海岸清掃やマラソン大会のボランティア・施設訪問など多岐にわたる活動を展開しています。30回目となる2021年度は、地域やSDGs達成への貢献度が高い取組みなどで、全所属100%の実施を達成し、総活動数は181、のべ参加人数は49,598名となりました。



もので寄付するプロジェクト
＜福島支社＞



不用品文具収集・寄贈
＜京阪支社＞



parkrunボランティア
＜静岡支社＞



海外の子供たちに絵本を届ける運動
＜本社・東京本社＞



中部盲導犬協会への子犬寄贈
＜名古屋支社＞



青島太平洋マラソン ボランティア
＜宮崎支社＞

環境ボランティア活動



地域清掃
＜沖縄支社＞



宮城県「わたしたちの森づくり事業」参画
＜仙台支社＞



海岸清掃
＜東京本社（教育研修所）＞



桜並木保全活動
＜北見支社＞

2020年度からコロナ禍のヒューマニー活動としてスタートしたフードドライブ（家庭での余剰食材を収集し、食事に不自由している方に寄贈する活動）も、本社をはじめとして様々な職場で実施いたしました。



＜本社＞



＜東京本社＞



＜堺支社＞



＜岡山支社＞



豊かな社会づくり 子育て支援

未来を強くする子育てプロジェクト

子どもたちの成長を地域みんなの力で応援するため、2007年より子育て支援に取り組む団体や個人を表彰し、その貴重な活動をサポートしています。また、助成金制度を設けて女性研究者の研究（人文・社会科学分野）と子育ての両立を支援しています。

第15回となる2021年度は、【子育て支援活動の表彰】は計211組の応募から12組が表彰、【女性研究者への支援】は計109名の応募から10名が表彰されました。

➤ 未来を強くする子育てプロジェクトの詳細はこちら

https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/community/mirai_child/



スミセイアフタースクールプロジェクト

小学生の放課後の居場所である全国の学童保育等の支援事業として2014年より開始し、「いのち」「健康」「未来」をテーマにしたプログラムを訪問・オンラインによりお届けすることで、子どもたちに学び・成長の機会を提供しています。

第9回目となる2021年度は、全国28都道府県、合計48団体での開催となりました。



➤ スミセイアフタースクールの詳細はこちら

<https://sumiseiafterschool.jp/>

【受賞歴】

- ・2018年『地方創生担当大臣表彰』
- ・2017年『グッドデザイン賞』
- ・2017年『青少年の体験活動推進企業表彰審査委員会奨励賞』
- ・2015年『健康寿命をのばそう！アワード（母子保健分野）厚生労働大臣最優秀賞』
- ・2014年『キッズデザイン賞』



<プログラム例>



「みんなで守る、みんなのいのち」



「足が速くなる方法」



「やってみよう！スラックライン(綱渡り)」

こども絵画コンクール

子どもたちの夢を育み豊かな成長を願って、1977年からスタートし2022年で45回目を迎えました。毎年国内外から多数の応募があり、開始以来の応募総数が1,157万点（2021年度は69,593点）を超えるコンクールへと成長しました。

2000年度からはフランス国立ルーヴル美術館の後援を受け、毎年約1ヶ月間同美術館に優秀作品を展示しています。

また、お渡ししました画用紙1枚につき1円、応募作品1点につき10円を日本ユニセフ協会に寄付しています。



➤ こども絵画コンクールの詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/community/art/kodomo/>



第44回文部科学大臣賞

資産運用の高度化に向けた取り組み

お客さまの安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用

「ALM運用ポートフォリオ」と「バランス運用ポートフォリオ」の2つのポートフォリオ運営を推進し、それぞれの目的に応じた収益力の向上とリスクコントロールの強化に取り組んでいます。

「ALM運用ポートフォリオ」では、円金利資産を中心とした資産運用によりALM(※1)を推進すべく、長期の日本国債等への投資を推進するとともに、国内金利が低位で推移する中、為替リスクをとらない外貨建クレジット資産等への投資等により収益力向上を図りました。

一方、「バランス運用ポートフォリオ」では、許容されるリスクの範囲内において、各種相場動向に留意しつつ国内外の株式への投資や為替リスクをとるオープン外国債券への投資を行い、また、大幅な相場下落に備え、株式や為替のヘッジ(※2)も行い、適切にリスクコントロールを図りました。

(※1) Asset Liability Management: 資産と負債の総合的な管理 (※2) 金融派生商品を活用し、相場下落時に生じる損失を一部相殺する取引

2つのポートフォリオ運営の推進

バランス運用ポートフォリオ
(7兆円程度)

(2022年3月末時点)

ALM運用ポートフォリオ
(26兆円程度)

責任投資に対する考え方 主な責任投資の取組内容

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(責任投資)を行うことにより、責任ある機関投資家として持続可能な社会の実現に貢献していくとともに、中長期的な運用収益力の向上を目指します。

ESG投融資	スチュワードシップ活動
財務情報に加え、ESG要素を考慮した投融資行動に取り組んでいます。具体的な手法は以下のとおりです。 ①ESGインテグレーション：投融資判断にESG要素を考慮 ②テーマ投資：資金使途がSDGs達成に資する案件への投資 ③インパクト投資：金銭的リターンと社会的インパクト創出を意図する投資 ④ネガティブスクリーニング：特定の資金使途等の投資を禁止	日本版スチュワードシップ・コード※を踏まえ、投資先の中長期的な企業価値向上の視点から、ESG要素も考慮し、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」および「議決権行使」に取り組んでいます。 ※「責任ある機関投資家」の諸原則

責任投資の取組事例

グリーンボンド	ソーシャルボンド	トランジション・ローン
世界銀行傘下の国際復興開発銀行が発行する気候変動対策に貢献するグリーンボンドに投資しました。(2021年9月)  「写真提供: World Bank」	国際協力機構(JICA)が発行する開発途上国のジェンダー平等、女性のエンパワメントを推進するソーシャルボンドに投資しました。(2021年9月)  「写真提供: 大石芳野 / JICA」	住友共同電力向けのトランジション・ローンに参加しました。(2022年3月) LNG発電施設の新設により、石炭等からLNGへのエネルギー転換を促進し、温室効果ガスの削減に貢献します。 3 すべての人に健康と福祉を 7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに 9 産業と技術革新の基盤をつくろう 13 気候変動に具体的な対策を

「お客さまの声」から生まれる新たなサービスへの期待

「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰」の消費者庁長官表彰受賞、おめでとうございます。

選考理由は、『顧客の運動や健康診断の取組をポイント化して評価し、その評価に応じてインセンティブを与えるプログラムを通して顧客の行動変容を促している』こと、『また、顧客の声を基に、契約者等にもしものことがあった場合にあらかじめ指定された家族が契約内容の確認等のほか、各種手続きができる業界初のサービス・制度を開発した』ことが挙げられています。

前者は、住友生命の主軸商品である行動変容を促す“住友生命「Vitality」”、後者は、2020年4月からサービスを提供している「スミセイのご家族アシストプラス」です。

いずれも「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献する」ことで、社会全体への健康増進への働きかけに繋がる活動だと思います。

特に、「スミセイのご家族アシストプラス」は、「お客さまの声」を経営に活かすサービスの実現に向けた制度開発であり、住友生命はこの新しいサービス・制度を通して、お客さまのニーズに合ったサービスを提供することができるだけでなく、職員の皆さまにもたくさんの「気づき」を与えてくれるものになると思います。

このような新しいサービスの開発・提供を通して、住友生命の職員の皆さまにはさらなる飛躍を期待し、サステナブルにお客さま一人ひとりに寄り添う感性を磨いていただきたいと思います。

CS向上アドバイザー会議は、「お客さまの声」を経営に活かす取り組み態勢の一つとして位置づけられています。私もCS向上アドバイザー会議の委員として、職員の皆さまが「お客さまの声」を聴き、これを新しいサービスの開発・提供に活かせるように会議を充実したものにすべく、協力していきたいと思っています。



CS向上アドバイザー会議社外委員
弁護士 江口 文子 氏

あなたの未来を強くする



住友生命

生命保険のお手続きやお問合せにつきましては

スミセイコールセンター 0120-307506

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後6時
土曜日 午前9時～午後5時

住友生命保険相互会社

本 社：〒540-8512 大阪府大阪市中央区城見1-4-35
東京本社：〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24
(ホームページ) <https://www.sumitomolife.co.jp>