

消費者志向 Communication Book

～ 消費者志向 コミュニケーションブック ～

2025

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。

従来の生命保険は、万が一の時や病気、老後といったリスクに対して、経済的な備えを提供するものでした。今後は、そうしたリスクへの備えに加えて、リスクそのものを減らす、あるいは健康状態を維持するといった、新たな価値提供が重要になります。従来の保険領域を超えて新しい価値を提供していくことで、保険の意義そのものを広げていきたいと考えており、その軸となるのが「ウェルビーイング＝一人ひとりのよりよく生きる」への貢献です。

私たちは創業以来、保険事業を通じて経済的な備えという「リスクに備える」価値を提供してきました。これに加えて、2018年の“住友生命「Vitality」”の発売を機に、健康増進で「リスクを減らす」という、新たな価値を提供することが可能になりました。お客さま一人ひとりの異なるウェルビーイングに応えるため、保険領域や「Vitality」での健康増進以外の新たなサービスについても、「WaaS (Well-being as a Service)」としての提供領域を広げています。(本冊子P14・15参照)

「社会公共の福祉に貢献する」というパーパスを掲げ、公共性の高い生命保険事業を行う企業として、私たちが果たすべきことは、今日の安心だけでなく、若い世代やその先の未来がより確かなものとなるよう、現在の取り組みを未来につなげていくことです。今後も「よりよく生きる」の価値をどこまでも追求していくことで、未来への責任を果たしてまいります。

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。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り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、取り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	従業員教育・将来世代への教育支援	----- 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
新領域でのイノベーションの実現	----- P14~15	社会・環境課題解決への取り組み	----- P27
「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	----- P16~20	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り組み	----- P29
人生100年サポートの取り組み	----- P22	寄稿	----- P30
消費者への情報提供の充実	----- P23~24		

経営戦略や財務情報等の当社の
取り組み全体については、REPORT
SUMISEI 2025をご覧ください。



トピックス

住友生命グループが業界初・日本初の商品をラインアップ ～PayPayほけん専用商品として提供～

住友生命とグループ子会社のアイアル少額短期保険(株)は、LINEヤフー(株)、PayPay(株)、PayPay保険サービス(株)などと、キャッシュレス決済サービス「PayPay」内の「PayPayほけん」ミニアプリ(※1)専用商品として、2022年4月から提供を開始しています。

※1：PayPay のパートナー企業が提供するサービスの予約や商品の注文、支払いなどが「PayPay」アプリからスムーズに行うことができる機能

- | | |
|-----------|--------------------|
| 2022年4月発売 | 「熱中症お見舞い金」(※2) |
| 2023年1月発売 | 「インフルエンザお見舞い金」(※3) |
| 2025年1月発売 | 「これだけ賃貸」(※4) |
| | 「コロナ治療薬お見舞い金」(※5) |



簡単な申込操作で日常のリスクに備えていただける商品性をご好評いただいております、これら4つの保険は発売以降、2025年8月末時点で累計58万件を超えるお申込みをいただいております。

また消費者と共創・協働して社会価値を向上させる取組みとして、ビッグデータから得られた発症・重症化予防などの知見を広く世の中に公表し、社会全体の健康に貢献するために、2025年4月には「熱中症お見舞い金」のデータも参照した「熱中症白書」(※6)、2025年8月には「新型コロナウイルス実態調査レポート」(※7)を公表しています。

※2：熱中症を原因として所定の治療を受けられた時に、お見舞い金をお支払いする保険（業界初＊） ＊住友生命調べ
（詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2022/220421.pdf>）

※3：インフルエンザA型またはB型に罹患し、病院等で抗インフルエンザ薬（タミフル等）を処方されたとき、および1泊2日以上以上の入院をしたときに、お見舞い金をお支払いする保険（業界初＊）
＊住友生命調べ（詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2022/230111.pdf>）

※4：賃貸住宅において、偶然な事故によって家主や他人に対して損害賠償責任を負ったときや、火災・落雷・水災などの事故でご自身の生活用品（家財）が被害を受けたときの損害を補償する保険
（詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/250107.pdf>）

※5：新型コロナウイルス感染症と診断され、抗ウイルス薬を処方されると最大 30,000 円のお見舞い金をお支払いする保険（日本初＊）
＊アイアル少額短期保険(株)調べ（2025年1月時点。第三者が保険料を一部負担し、新型コロナ感染症の抗ウイルス薬治療の保障に特化した保険商品として）
（詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/250128.pdf>）

※6：熱中症白書の詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2025/250422.pdf>

※7：新型コロナウイルス実態調査レポートの詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2025/250814.pdf>

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

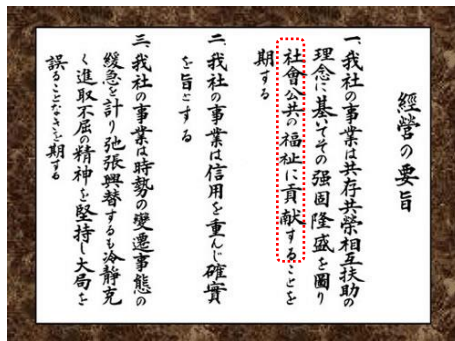
経営方針の全体像

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。

「経営の要旨」

当社の企業経営の根本精神を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



消費者志向自主宣言

消費者志向経営推進組織（事業者団体、消費者団体、消費者庁をはじめとする行政によって構成）が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加し、「消費者志向自主宣言」を2017年1月に策定・公表しています。

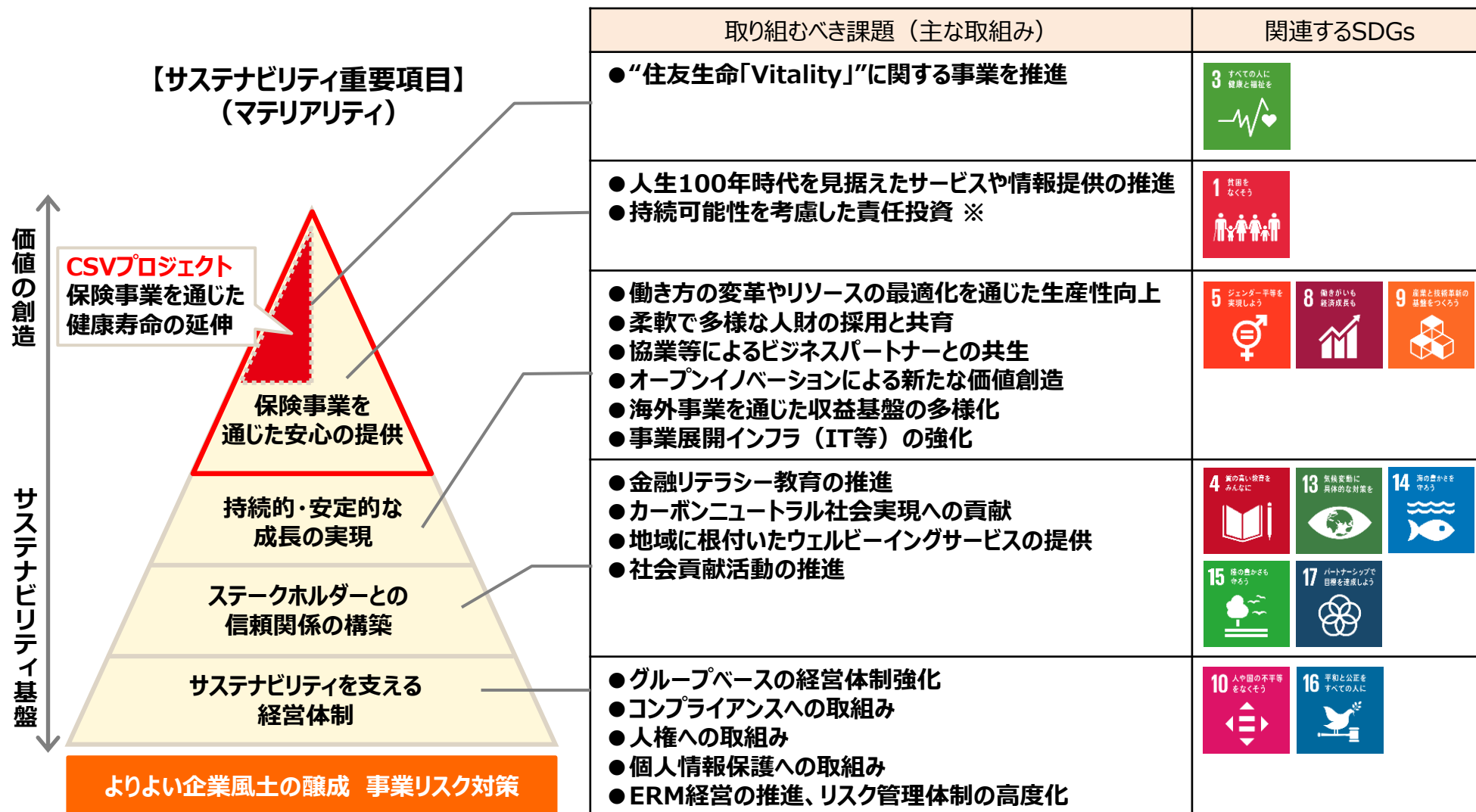
- 「消費者志向自主宣言」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/initiatives/stakeholder/satisfaction/pdf/jisyusengen.pdf>



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に対する主な取組み

住友生命では、経営方針に基づき、以下のとおり重要項目を定めています。この5つのサステナビリティ重要項目（マテリアリティ）に対して、その達成に向けて当社が重点的に取り組むべき課題（主な取組み）を特定しています。



※責任投資はすべてのSDGs達成に貢献する

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

「住友生命グループVision2030」・「スミセイ中期経営計画2025」

「住友生命グループVision2030」について

住友生命は、パーパス（存在意義）である「社会公共の福祉に貢献する」という創業以来不変の考え方のもと、その実現に向けて果たすべきミッション（使命）として、「サステナビリティ経営方針」を定めています。

このミッションの実現に向け、2030年までの中長期の戦略として「住友生命グループVision2030」を策定しており、住友生命グループの2030年のありたい姿を「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」と掲げています。

Vision2030の詳細につきましては、
公式ホームページをご覧ください。



「スミセイ中期経営計画2025」について

「住友生命グループVision2030」実現に向けた軌道を確立すべく、「スミセイ中期経営計画2025」を定めています。

同計画に基づき、「サステナビリティ経営方針」に基づき定めるサステナビリティ重要項目に対する取組みを進めるとともに、「ウェルビーイングデザインへの進化」、「新規領域でのイノベーションの実現」、「収益構造改革」、「グループ戦略」の4つの取組み等を通じ、ウェルビーイング貢献領域の拡大に向けた取組みを推進しています。

住友生命グループVision2030

～日本・世界・地球未来のウェルビーイングに向けて～

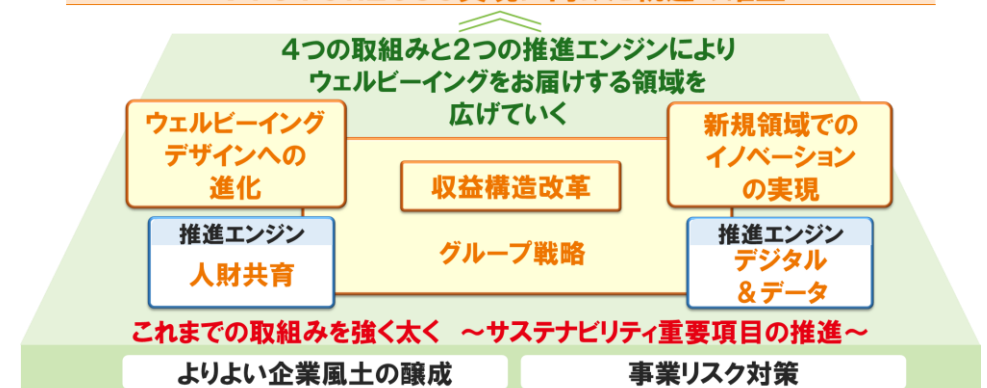
ウェルビーイングに貢献する「なくてはならない保険会社グループ」



スミセイ中期経営計画2025

～ウェルビーイングに貢献する「なくてはならない保険会社グループ」へ～

Vision2030実現に向けた軌道の確立



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

住友生命グループ各社の役職員が経営方針を行動レベルで実践していくために定めている指針で、倫理的で責任ある事業活動を行っていくための基礎となる「住友生命グループ行動規範」を制定しています。

行動規範では、「お客さま」「社会」「共に働く仲間」の3つの視点から、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おり、行動規範を判断基準として考える習慣づくりに向け、「行動規範ケーススタディ集」を作成しています。

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大切に行動していくべきものを示したもので、グループ全体が倫理的で責任ある事業活動を行っていく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、社会環境を速時適切に捉え、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つの視点から、自分の行動が正しいかどうか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・社会の視点から、時代の方向性を見定め、客実に歩みを進め、私に一人ひとりの人として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意識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・責任はさらに大きなものがあります。まずは、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、「シンなる会社、①「信」なる会社、②「深」なる会社、③「新」なる会社、④「進」なる会社」の4つの柱を掲げています。「行動規範の実現」は「①「信」なる会社」の基盤となるものであり、それが「②「深」なる会社」につなげていく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>

行動規範ケーススタディ集

ケース3 お客さまからの照会への対応

Question

前日訪問時、お客さまから〇〇について問い合わせがありました。お客さまの要望に応えるべく、自慢がございましたが、よく確認せず、回答しました。ところが、後日誤りだったことが分かり、苦情になりました。

Answer

お客さまからのお問い合わせには、正確な回答を心がけます。自慢がない場合は、迅速にも丁寧な回答を心がけます。もし誤りに気づいた場合は、即時にお客さまへご連絡し、謝罪のうえ、訂正します。

お客さまの要望は、自慢がなくても、自慢がない場合は、迅速にも丁寧な回答を心がけます。もし誤りに気づいた場合は、即時にお客さまへご連絡し、謝罪のうえ、訂正します。

「消費者志向経営」を進めるための従業員教育

➤ 「ウェルビーイングミーティング」

「お客さま・社会のウェルビーイング実現」「職員自身のウェルビーイング実現」に向け、年度初に「所属のウェルビーイング貢献宣言（所属の目指す姿）」「私のウェルビーイング宣言（個人目標）」を策定します。そして、毎月、各職場にて映像視聴と、ウェルビーイングミーティング（対話）、「私のウェルビーイング宣言」の振り返りを実施し、行動変容に繋げています。

また、所属での「対話」を活性化させることで、「所属の一体感醸成」「職員のエンゲージメント向上」を図っています。これらの取り組みを通じ、お客さまにウェルビーイングをお届けできる職員の更なる育成に努めています。

➤ 「支社職員と役員との対話ミーティング」

毎年、全支社で「支社職員と役員との対話ミーティング」を実施しています。また対話をした出向役員は、「お客さま・社会のウェルビーイング」と「職員自身のウェルビーイング」を両輪で実現するために、1年間の継続的・定期的な対話を通して各組織の取り組みを後押しする「役員フォロー運営」も実施しています。

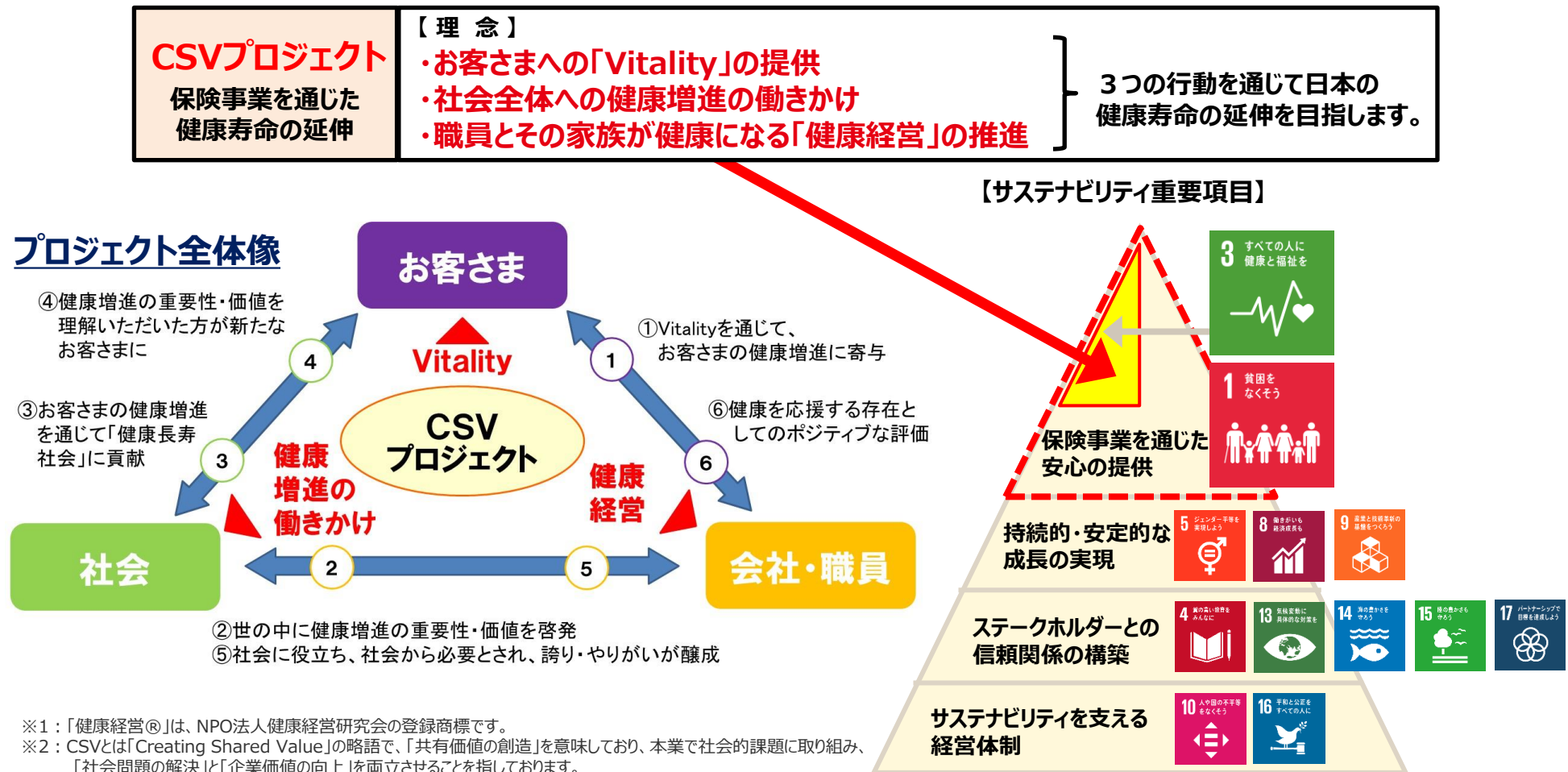


Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ①

健康寿命の延伸 ～CSVプロジェクト～

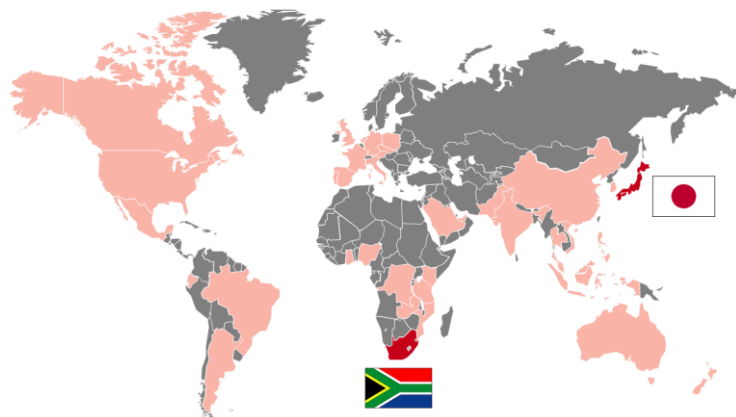
住友生命は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”を軸に、社会全体への健康増進の働きかけや、健康経営® ※1の推進を行うことで、「健康寿命の延伸」という社会課題の解決に取り組んでいます。

この取り組みを「CSV※2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。



Vitality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「Vitality」とは

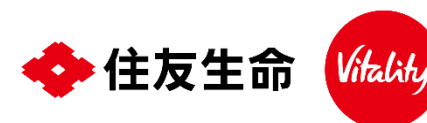


**世界41の国と地域で、
4,200万人以上※1が加入**（2024年6月末時点）

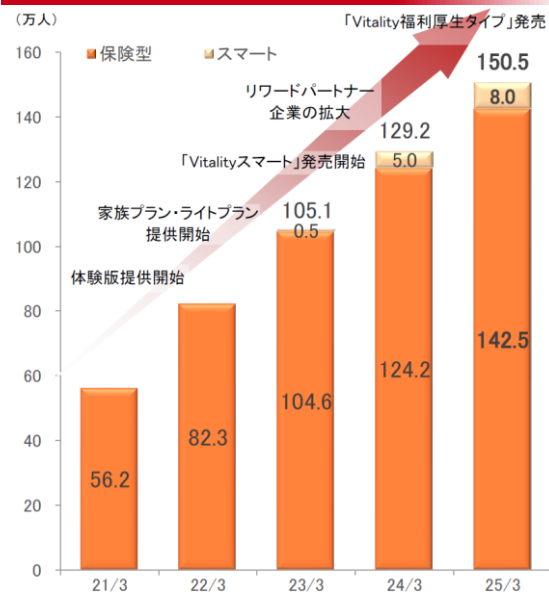
「Vitality」は南アフリカ発祥の健康増進プログラムを付帯した革新的な保険サービスです。
「人々をより健康にしたい、その人生をより豊かにし、そして守りたい」という思いから生まれ、
20年以上の実績とノウハウを重ねてきました。
住友生命はこの「Vitality」を日本で展開できるただ1つの生命保険会社（※2）です。

※1. 他国で提供されている「Vitality」の種類はVitality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 Vitality 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。



「Vitality」会員数の推移



「Vitalityスマート」・「Vitality福利厚生タイプ」の発売

Vitality健康プログラムの一部を単独で提供する「Vitalityスマート」を2023年4月に発売。
また企業負担で従業員が「Vitalityスマート」を利用できる「Vitality福利厚生タイプ」を2024年6月から発売。企業の健康経営への関心の高まりを受け、2025年4月現在、2,800団体に導入いただきました。



「Vitality福利厚生タイプ」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/non-insurance/vitality-benefit/>

「Vitality福利厚生タイプ」社外からの評価



健康増進を企業の福利厚生として導入することでウェルビーイング経営のサポートを打ち出した点が評価され「金融機関部門賞」を受賞。

詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/250311.pdf>



より多くの人のウェルビーイングを実現できる可能性と、アプリを通じて新たなコミュニティと新しい習慣を生み出している点が評価され「FINALIST」を受賞。

詳細はこちら
https://www.asahi.com/ads/wellbeing_awards/gallery/

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

Vitality利用料★
月額880円（税込）



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

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

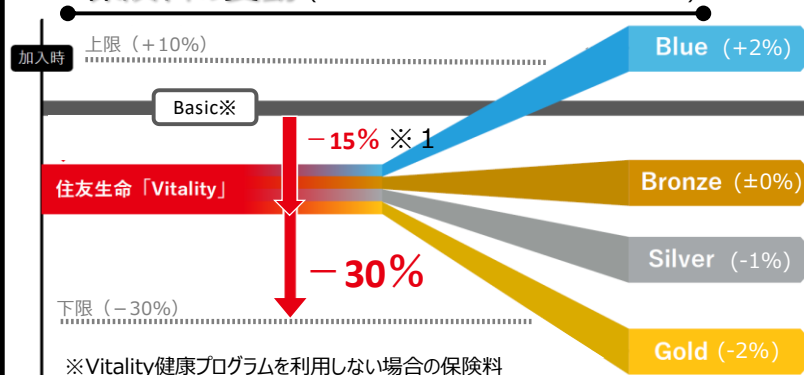
健康状態を改善する

運動 → 年間最大 14,000pt

ステータス判定



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 ※2

- 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各種団体等への寄付も可能



★保険料とは別に、Vitality利用料として、Vitality健康プログラム（標準プラン）にご加入の場合は月額880円（税込）をお支払いいただきます。

なお、Vitality健康プログラム（標準プラン以外）にご加入の場合は金額が異なる場合があります。また、Vitality利用料は将来変更することがあります。

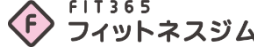
※1 既にVitality健康プログラム契約を締結している場合は記載の内容と異なることがあります。 ※2 Vitality健康プログラムのプランによっては、一部の特典（リワード）がご利用対象外となります。各プランでご利用可能な特典（リワード）については当社ホームページ上の「特典ご利用ガイド」をご確認ください。

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ④

“住友生命「Vitality」”の提携企業・プログラム

“住友生命「Vitality」”は、多様なパートナー企業との提携等により、さまざまな特典（リワード）をご用意しています。

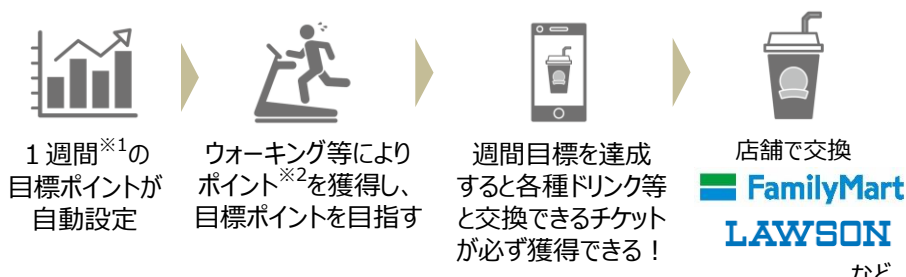
【2025年10月現在】

					
					
					
				※1.Apple Watchは、Apple Inc.の商標です。 ※2.©2025 Niantic, Inc. ©2025 Pokémon. ©1995-2025 Nintendo / Creatures Inc. / GAME FREAK inc. ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャーズ・ゲームフリークの登録商標です。 など ▶ 特典（リワード）の詳細はこちら https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/	

『続けられる仕組み』：アクティブチャレンジ

遠い目標より、**1週間という近いゴール**

がんばった自分には**ごほうびを♡**



※1.毎週月曜日の0時から日曜日の23時59分を1週間とします。
 ※2.運動ポイント（歩数・心拍数・フィットネスジム）が対象となります。

獲得したドリンクチケット等は「あしなが育成会」「日本対がん協会」「日本赤十字社」「WWFジャパン」「京都大学iPS細胞研究財団」「自治体等の温暖化対策支援」への「寄付」に交換することもできます

Vitality会員の日々の取組みが社会貢献にも繋がっています！

2021年6月からスタートした、アクティブチャレンジを通じた寄付が**7.2億円**を突破！

2023年5月には、寄付の取組みで日本赤十字社の「金色有功章」※を受章しました！

※「金色有功章」（きんしよくうこうしょう）とは、日本赤十字社が創設した表彰制度で、一定額の活動資金（事業資金）を納めた功労者などに贈られるものです。

寄付総額は以下のとおりです。（2021年6月～2025年3月受付分）

723,892,678円

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑤

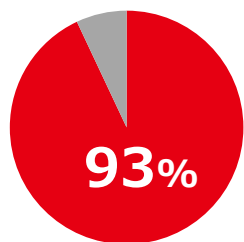
“住友生命「Vitality」”による効果

Vitality会員の变化

会員の健康への意識の変化とともに、
血圧や血糖値、LDLコレステロールなどもダウン！

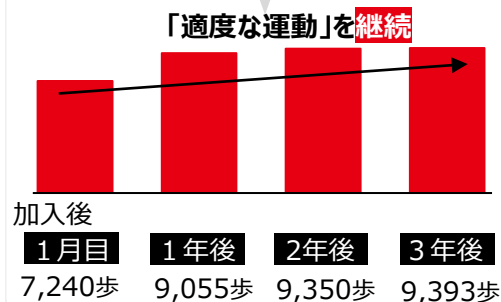
① 意識が変わる

加入前よりも
「健康」を意識する
ようになった※1



② 行動が変わる

1日あたりの歩数の増加率
+30%※2



③ 数値が変わる

血圧が
下がった ※3

50%

※10mmHg以上

血糖値が
下がった ※3

42%

※10mg/dl以上

LDL
コレステロールが
下がった ※3

49%

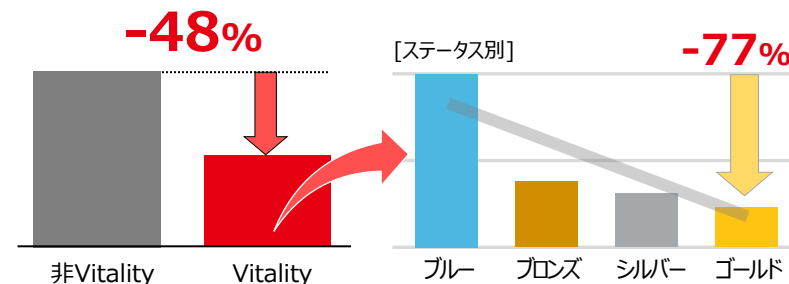
※10mg/dl以上

Vitality会員のステータス別 死亡率・入院率比較

Vitalityに取り組んでいる会員は
「死亡率・入院率が低い」！

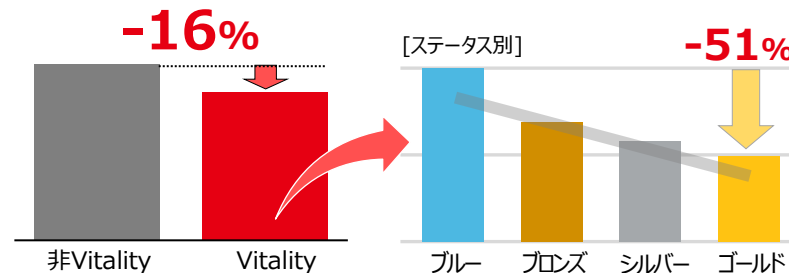
死亡率

Vitalityは非Vitalityと比べ **死亡率が48%低い**※4



入院率

Vitalityは非Vitalityと比べ **入院率が16%低い**※4



(※1) 住友生命によるアンケート調査結果 加入以前から意識していると回答した会員、ならびに住友生命職員を除く (※2) 2021年1月から2021年6月の間にVitality健康プログラムを開始し、3年間継続した会員の36か月間の歩数傾向を分析 (予防医学レポート第197巻、金居督之他「日本の保険ベースの健康促進プログラムにおける継続的なインセンティブの36か月間の身体活動への影響」記事108327、著作権 (2025) からElsevierの許可を得て作図) (※3) 2018年9月～2021年4月に加入された方かつ会員期間が48か月 (満4年) 有効である方のうち、各項目の数値が高めの方 (加入1年目の健診において、収縮期血圧: 140mmHg以上160mmHg未満、空腹時血糖: 110mg/dl以上126mg/dl未満、LDLコレステロール: 140mg/dl以上180mg/dl未満) を対象に、1年目と4年目の健診結果を比較 (※4) ■ 2018年9月 (Vitality提供開始) から2024年3月以前にご加入いただいた契約の2024/4月～2025/3月の支払実績に基づき算出 ■ 死亡率は災害死亡を、入院率は手術・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5kmのウォーキング・ジョギング・ランニングや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。



スミセイ“Vitality Action”

2017年に創業110周年を記念する新たな社会貢献事業として「スミセイ“Vitality Action”」を開始しました。「たいせつな人とカラダ動かそう」をテーマとし、参加者の方に健康で、幸せになっていただきたいという想いをこめたプロジェクトです。

全国で、様々なトップアスリートによる親子スポーツイベントを開催しています。



公式コミュニティサイト Vitality部



“住友生命「Vitality」プラザ”

【銀座Flagship店】



【新宿Plus店】



【大阪梅田Advance店】



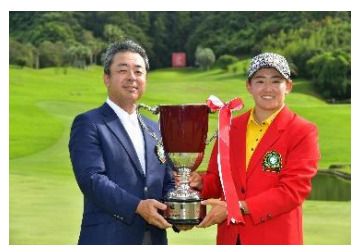
VRWC (Vitality Run&Walk Challenge)

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。



Vitality フレンズ



“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

自治体との連携を通じた健康なまちづくり

■「Vitalityウォーク」を通じて健康なまちづくりへ

地域に根付いたウェルビーイングサービスを提供するべく、自治体と連携してVitality健康プログラムの一部を一定期間無償で提供する「Vitalityウォーク」の取り組みを進めております。これまでに70以上の自治体で事業を実施（2025年8月時点）しており、参加いただいた方からは「運動を意識するようになった」など、健康づくりのきっかけになったとのお声をいただいております。

2024年度は全国45自治体にて実施

【Vitalityウォーク実施自治体】

- 岩手県 ●山梨県 ●岡山県 ●高知県
- 北海道釧路市 ●北海道留萌市 ●北海道滝川市
- 北海道東神楽町 ●北海道小清水町 ●宮城県塩竈市
- 宮城県多賀城市 ●宮城県大河原町 ●福島県郡山市
- 栃木県宇都宮市 ●群馬県藤岡市 ●埼玉県熊谷市
- 埼玉県所沢市 ●埼玉県羽生市 ●埼玉県蓮田市
- 千葉県松戸市 ●千葉県旭市 ●千葉県我孫子市
- 神奈川県横須賀市
- 神奈川県寒川町 ●福井県勝山市
- 山梨県韮崎市 ●長野県上田市
- 長野県小諸市 ●岐阜県高山市
- 岐阜県下呂市 ●静岡県掛川市



Vitalityウォークとあわせて各自治体で実施しているスポーツイベント等の周知活動も行っています。

- 静岡県菊川市 ●愛知県豊橋市
- 京都府舞鶴市 ●兵庫県赤穂市
- 兵庫県播磨町 ●奈良県御所市
- 和歌山県串本町 ●岡山県総社市
- 広島県廿日市市 ●山口県宇部市
- 愛媛県八幡浜市 ●福岡県大牟田市
- 鹿児島県枕崎市 ●鹿児島県曾於市

➤ 地方自治体とのVitalityを通じた連携事業の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/walk.html>

新規領域でのイノベーションの実現

WaaS (Well-being as a Service)「一人ひとりのよりよく生きる」に貢献する取組み

住友生命は、保険を通じた保障の提供にとどまらず、非保険領域も含めたウェルビーイングサービスを提供する WaaS (Well-being as a Service※) を展開することで、お客さま一人ひとりの多様なウェルビーイングに寄り添った商品・サービスを提供しています。

※ Vitality健康プログラムを中心とするウェルビーイングに資するサービスエコシステム

➢ 「WaaS」の詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/wellbeing/waas/index.html>

■ “目”の治療に特化した生命保険業界初のエンベデッド・インシュアランス「めまもりほけん」の発売 ～ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)ビジョンケアカンパニーとの協業開始～ (2024年10月)

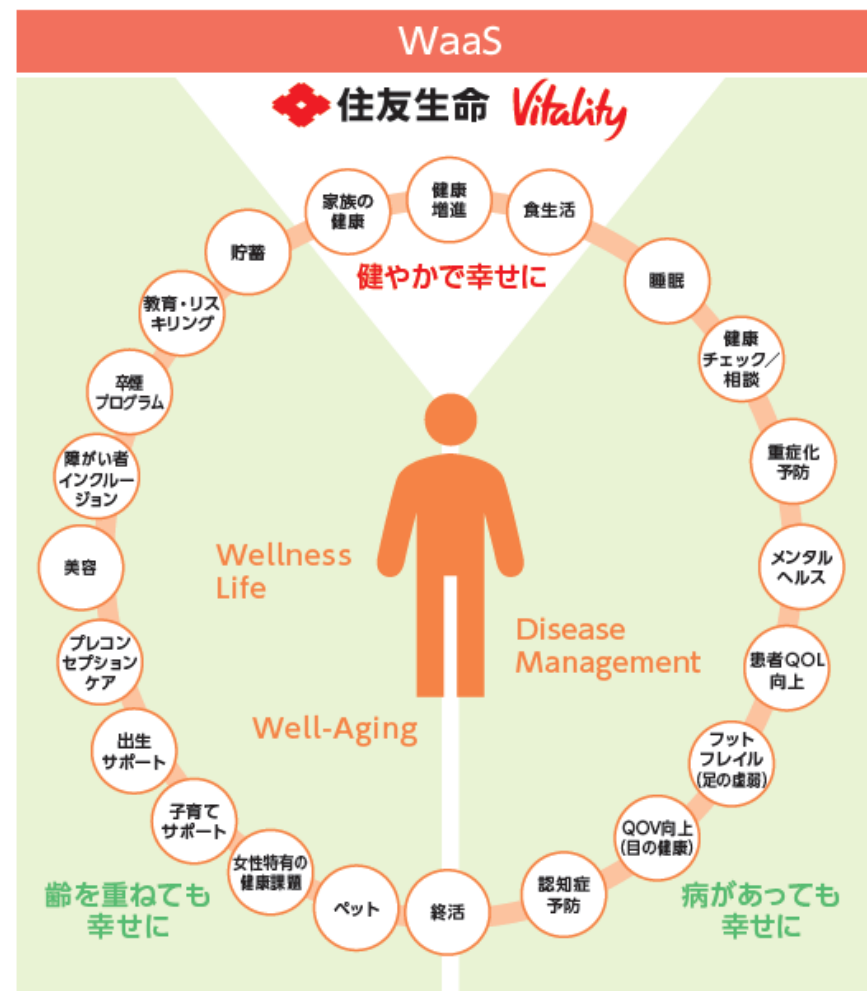
ヘルスケア企業大手ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)の使い捨てコンタクトレンズ事業を展開するビジョンケアカンパニーと協業して、2024年10月より、生命保険業界初(※)の“目”の治療に特化したエンベデッド・インシュアランス(組込型保険)となる「めまもりほけん」(正式名称: 無配当眼科医療保険(一時払い))を発売しました。

※住友生命調べ(2024年10月時点)



➢ 「めまもりほけん」の詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/241009.pdf>



新規領域でのイノベーションの実現

WaaS (Well-being as a Service)「一人ひとりのよりよく生きる」に貢献する取り組み

■ 職場の風土づくり導入支援パッケージ「Whodo整場」の提供 ～不妊治療と仕事の両立支援～

プレコンセプションケア(※)領域における企業向け新サービス「不妊治療と仕事の両立支援」ソリューション（サービス名称：Whodo整場（フウドセイバー））を、2023年度から提供しています。

※プレコンセプションケアとは、若い男女が将来のライフプランを考えて日々の生活や健康と向き合うこと。次世代を担う子どもの健康にもつながるとして近年注目されているヘルスケアです。

- 「Whodo整場」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/non-insurance/whodos/>

Whodo整場の取り組みや継続的なレベルアップが評価され、「第14回 日本HRチャレンジ大賞」イノベーション賞のほか、「女性からだ会議®大賞2024」事業者部門大賞、「女性からだ会議®大賞2025」優秀賞を受賞しました。

- 「第14回 日本HRチャレンジ大賞」「女性からだ会議®大賞2025」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2025/250625.pdf>
- 「女性からだ会議®大賞2024」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/240308.pdf>

■ 給付金お支払い後のお客さまに対する生活習慣改善支援プログラム「Mystar」の提供 ～重症化予防領域におけるお客さまのウェルビーイング向上～

住友生命グループの(株)PREVENTの生活習慣改善支援プログラム「Mystar」の提供を、2024年10月より開始しました。「Mystar」は、心疾患、脳血管疾患、糖尿病などの生活習慣病罹患患者向けに、スマートフォンアプリを使用したオンラインの生活習慣改善支援プログラムを提供し、一人でも多くの方が健康を維持できるよう支援します。住友生命のお客さまで、生活習慣病により給付金を受け取った方に、2か月間無料の提供案内をします。その後も継続利用を希望される場合には、2か月終了時に(株)PREVENTからお客さまに有料プランの案内を行います。

- 「Mystar」の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/240924.pdf>



「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

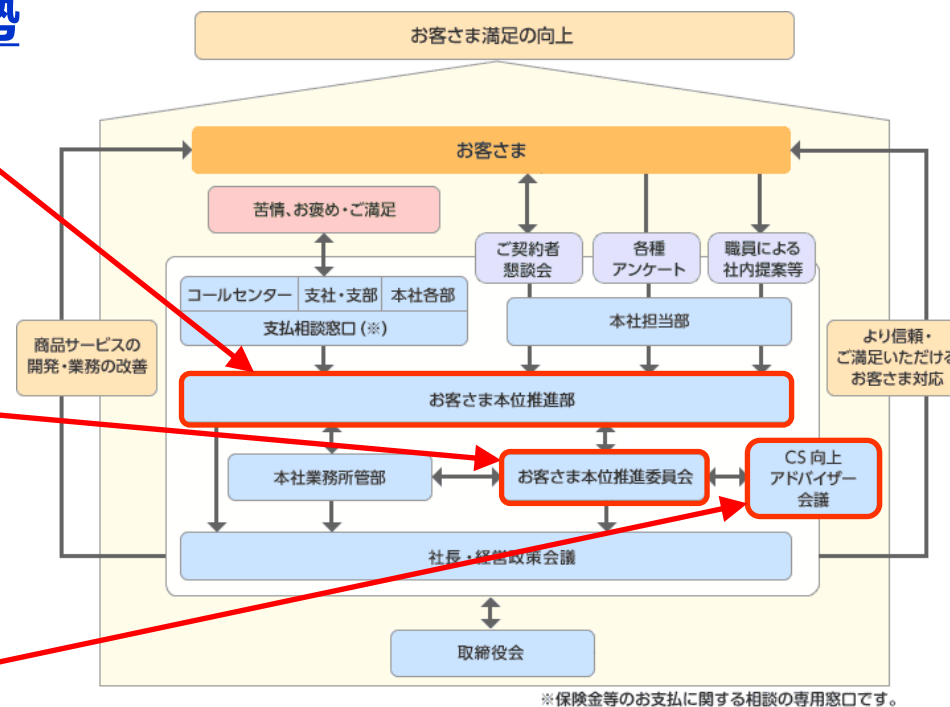
お寄せいただいた「お客さまの声」は、本社担当部にて集約し、関連する業務を所管する部門との間で共有化を行い、改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。

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。



<2025年3月開催 CS向上アドバイザー会議 主な議題>

2025年3月開催の様子

- 2024年度上期 お客さまの声状況
- 2024年度 本社直接折衝態勢の状況
- 2024上期 支払相談窓口・社外弁護士利用状況
- 2024年度 消費者視点でのお客さま本位推進に向けた取組み 等



社外委員【2025年4月現在】（敬称略）

- ・江口 文子（弁護士）
- ・北出 千鶴子（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）
- ・小浦 道子（東京消費者団体連絡センター 事務局長）
- ・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

2024年度に寄せられた「お客さまの声」の状況

苦情件数 ※1

52,184件

※1：当社のお客さまから不満の表明があったもの

お褒め・ご満足の声

90,795件

頂戴した声の事例

保険商品について

抗がん剤治療を受けることになり、給付金を請求しました。保険加入時、担当者には「がんにはならないと思うので、がんの保障はいらない」と言っていたのですが、「普段規則正しい生活を送られていても、がんに罹患する可能性はあるので、最低限の保障は用意しておきましょう。」と勧められて加入しました。まさか自分がこのような治療を受けることになるとは思っていなかったもので、保険を勧めてくれて本当に助かりました。ありがとうございました。

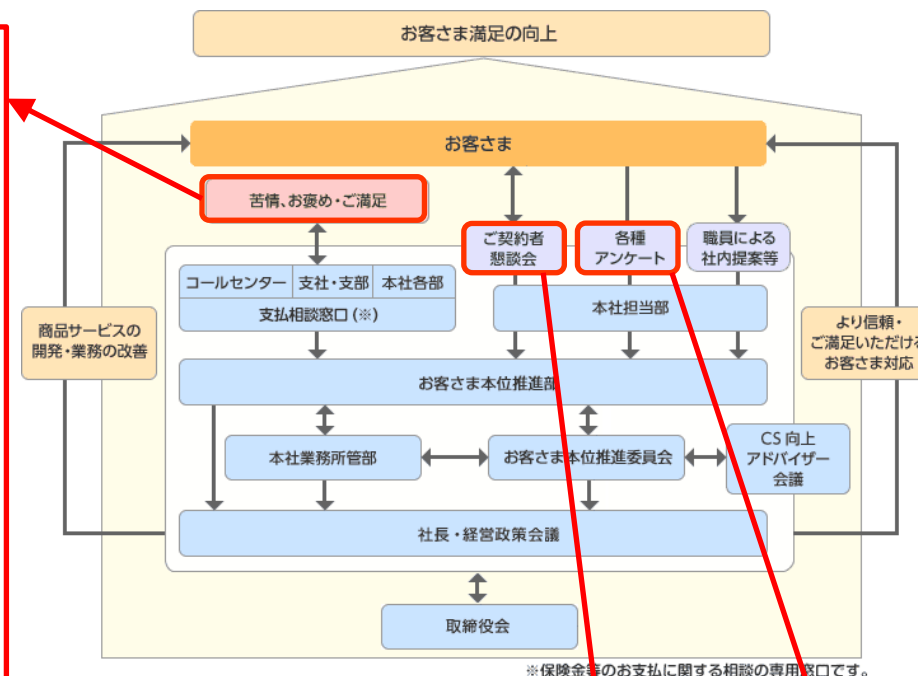
人ならではの価値にデジタルを融合する取組みについて

担当者のタブレット端末（「Sumisei Lief」）を利用して、給付金のデジタル請求手続きを行いました。診療明細書を撮影することで入院期間や手術が自動で入力されたので、記入するのはタブレット端末上に署名するだけとなって、とても簡単でしたし、給付金も翌日に受け取ることができました。紙での請求と比べて手続きもすごく楽ですし、支払いも早くてすごいですね！

構成比

新契約関係 6.5%
収納関係（保険料等） 5.5%
保全関係（契約内容変更等） 30.5%
保険金・給付金関係 19.5%
上記以外※2 37.9%

※2：Vitality、アフターサービス関係など



ご契約者懇談会

ご契約者懇談会の詳細はP18

全国で**89**回開催 **1,789**名が参加

2024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

92.0%

場面別満足度

ご加入時

96.4%

ご加入後

91.4%

お支払時

97.7%

「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。

2025年は全国で89回開催し、1,789名のご契約者の方々にご出席いただきました。



2025年ご契約者懇談会の様子

【2025年 代表的なご意見・ご要望等と内訳】

“住友生命「Vitality」” 関連	◆ Vitality健康プログラムの一層の進化 ◆ 「Vitality福利厚生タイプ」導入企業での活用
保険商品の内容 （“住友生命「Vitality」” 関連以外）	◆ 若年層向けの貯蓄性商品 ◆ 医療保障の充実やニーズを踏まえた商品提供
経営全般	◆ 住友生命が考えるウェルビーイング ◆ 運用状況を踏まえた配当還元
営業活動	◆ 営業職員の人財確保に向けた取組み
事務・手続き	◆ 手続きのデジタル化、簡便化

“住友生命「Vitality」” 関連	保険商品の内容 （“住友生命「Vitality」” 関連以外）	営業活動	経営全般	事務・ 手続き	その他
47%	13%	16%	14%	6%	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。

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〔通称KC's〕様主催）に参加しています。これまでに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」の会員の皆さまや、全国大学生生活協同組合連合会 関西北陸ブロック様のご協力による大学生の皆さまとの双方向コミュニケーションなどに参加しています。
- 大東文化大学様と公益社団法人消費者関連専門家会議〔通称ACAP〕様との連携講座などにおいて、当社の「お客さまの声を活かす取組み」等について講義を行っています。



大学での講義の様子

「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

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

- ・特典(リワード)やサービス等を増やしてほしい。
- ・妊娠中は運動が制限されることもあり、Vitalityポイントの獲得やステータス維持が難しい。
- ・職場の定期健診では39歳以下は血液検査が省略可能であり、健康診断ポイントの一部が獲得できない場合がある。

- ◆ 国内No. 1の管理栄養士監修のレシピ動画数※で、4,200万人以上に利用されているレシピ動画メディア「デリッシュキッチン（運営：㈱エブリー）」の有料サービスである「プレミアムサービス（月額480円（税込））」を無料で利用できる「デリッシュキッチン特典」を開始しました。

※株式会社エブリー調べ（アプリ上の公開本数、2021/10/1～2025/8/31）

デリッシュ
キッチン

- ◆ 妊娠中のお客さまに関して、本人の申し出に基づき、保険料判定がブルーステータスであっても、一定期間保険料がアップしない取扱いを開始しました。
- ◆ 健康診断ポイントについて、2025年4月1日以降の受診分を対象に、39歳以下の方は血液検査の受診が無くとも10,000ptを獲得いただける基準に変更しました。

「Chakin」の発売

お客さまの声

投資の始め方が分からない。損失が怖い。

生命保険を通じて資産形成が可能な「Chakin（無配当災害死亡保障付積立保険）」を発売しました（2025年3月）。Chakinは主に投資未経験者の若年層を応援するもので、積立金は積立開始初月から増え、いつ解約してもリスクなく資産形成が可能な商品です。

住友生命の専用ホームページより、Web上で直接お申し込みができます。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/250310a.pdf>



「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

「あすのえがお」サービス拡充

お客さまの声

「あすのえがお」のサービス対象エリアを拡大してほしい。

提携先のサービスについて、一部エリアに限定して提供されていたものを全国のお客さまにご利用いただける対応を行いました。

- ◆ 介護施設探しに関する相談について、入居相談室の経験豊富なプロによる無料電話相談を利用いただけるようになりました（2024年6月）。※
- ◆ 親が認知症などで意思能力を失い、預金が引き出せなくなる「資産凍結」のリスクに備えるための家族信託や、親族に頼れない方や身寄りがない方が安心して暮らせるように身元保証・死後事務・財産管理などの相談が全国で受けられることになりました（2025年5月）。※

※個々のサービスは、各サービス提供会社が提供します。

➤ 詳細はこちら（P24もご覧ください） <https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/asunoegao.html>

ウェルエイジングサポート

あすのえがお

「3大疾病PLUS ALIVE」の発売

お客さまの声

がん・心疾患・脳血管疾患（以下、特定3疾病）に対して備えたい。

特定3疾病に対し、まとまった一時金を何度でも保障する「特定3疾病継続保障特約」を発売しました（2024年9月）。本商品は、狭心症や脳動脈瘤等、従前商品より幅広い特定3疾病を保障しており、より多くのお客さまのお役に立つことができます。

また、特定3疾病のいずれかの支払事由で給付金等をお支払いしても、特約が消滅することなく、疾病ごとに支払回数無制限（最低1年間隔）で給付金等をお支払いすることができます。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2024/240823.pdf>



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

2024年度決算
保険金・年金・給付金お支払実績

492万件 **1兆3591億円**

死亡保険金	満期保険金	年金	給付金
12万件 4742億円	1万件 536億円	255万件 4768億円	220万件 3357億円

※グラフはお支払金額ベースの割合で表示しております。
※給付金には入院・手術給付金のほか生存給付金等が含まれております。

その他

〔災害保険金、
高度障害保険金等〕

給付金のご請求方法には、書類のほか、インターネット（スミセイダイレクトサービス）でのご請求手続きがあります。

※インターネットでのお手続きは一部の給付金が対象で、ご利用には条件があります。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/contract/service/hospital/ds.html>

ステップ1

ダイレクトサービスでログイン



ステップ2

スマホ等でお手続き



ステップ3

給付金の受け取り



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

住友生命では、一人ひとりのウェルビーイングに貢献する取組みとして、従来から行っている保険を通じた安心の提供に加え、“住友生命「Vitality」”を様々な形でひろげていくことで健康増進へ貢献してきました。

また、世代に応じた金融教育や、保険以外の商品も含めた総合金融コンサルティング、「不妊治療と仕事の両立支援」等、充実したくらし・世代を支えるサービス提供を行っています。

これからも、人生100年時代をよりよく生きるための取組みをより一層進め、お客さま一人ひとりの多様なウェルビーイングに寄り添った商品・サービスを提供していきます。

人生100年時代の 主な社会課題

少子高齢化

健康課題

認知症患者の増加

老後資産の不足

世帯構造の変化

健康増進への貢献

Vitalityを核とした
健康サポート

身体的な豊かさ
Physical well-being

- “住友生命「Vitality」”の展開
- 自治体と連携した「Vitalityウォーク」等



保険を通じた安心の提供

お客さまなどに寄り添い続け、
一人ひとりのニーズに応じた
最適な保障・サービスの提供

経済的な備え
Financial well-being

- 金融教育の推進
- 総合金融コンサルティング 等



充実したくらし・世代を支える

世代ニーズを捉えた
総合的なサービスの提供

社会的なつながり
Social well-being

- 「不妊治療と仕事の両立支援」等



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  人生100年時代向け、「健康」と「資産」、「もしものときのリスク」についてまとめた冊子です。	ロングライフガイド  長い人生をよりよく過ごすために、健康やお金についてまとめた冊子です。	知っておきたいがんのこと  がんについて知っておきたい基本的な情報をコンパクトにまとめた冊子です。	知っておきたい認知症のこと  認知症に関する基礎知識や予防対策、向き合い方などをまとめた冊子です。	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。	未来診断  現在のご家族状況や収入等をもとに将来備えるべき金額をシミュレーションできるツールです。
---	---	---	---	---	---

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ています。
- （※） 定期訪問等を通じてお客さまにご加入内容をご理解いただくとともに、現在も最適な保障になっているかを診断（コンサルティング）する活動です。
- ▶ 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順次、提供しています。



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」や「スミセイダイレクトサービス」の登録推進に注力するとともに、「スミセイ・デジタルコンシェルジュ」も提供しています。

	お客さまが認知症等になられた場合、あらかじめ登録いただいたご家族が契約内容の確認やお手続きをすることができるサービスで、「ご家族登録サービス」「契約者代理制度」「被保険者代理制度」の3つのサービス・制度の総称です。
スミセイダイレクトサービス 	ご自宅や外出先などから、インターネット等で、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当社既契約者向けのサービスです。
スミセイ・デジタルコンシェルジュ 	保険商品の資料請求、保険プラン作成のご依頼や契約申込に加え、「スミセイダイレクトサービス」や「商品付帯サービス」のご利用が可能なスマートフォンアプリです。（商品付帯サービスの詳細は次頁を参照ください）

消費者への情報提供の充実 ②（商品付帯サービス）

お客さまに寄り添う各種相談サービス

からだのお悩みから治療のご相談まで、お客さまとご家族の健康をサポートいたします。

➤ 商品付帯サービスの詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/support.html>



健康に関するご相談を、電話またはチャットにて承ります。



医療カウンセリングのプロがあなたの病気や健康の悩みに合わせた選択肢をご提案します。



障害年金の申請全般を専門家がサポートいたします。

あたまの健康チェック®

電話での約10分間の簡単な対話で元気な頃から記憶力の状態を定期チェックできるサービスです。

「plus Baton」のご案内

plus Baton（プラスバトン）は健康に関する不安やお悩みなど様々な場面で活用いただける健康サポートWebサイトです。商品付帯サービスの一部について、電話だけでなく、チャットによる健康相談、Webフォームによるセカンドオピニオンの申込み等を、オンラインで利用することができます。

➤ 「plus Baton」の詳細はこちら <https://plus-baton.t-pec.co.jp/sumitomo-life/lp>

※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」

ウェルエイジングサポート

あすのえがお

ケアマネジャー等の専門資格をもったスタッフが介護・老後・認知症に関するご相談にお答えいたします。

また、ご要望に応じて、介護施設探しの相談サービス等のご紹介も行っています。

➤ 「あすのえがお」の詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/asunoegao.html>

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 ◇介護施設に関する相談 ◇公的介護保険制度に関する相談

電話・メールの相談内容に応じて紹介

介護施設のコンサルティング

- ・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）
- ・介護施設の電話相談・Web検索

介護・生活支援

- ・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

- ・提携先企業のスクール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

- ・信託銀行・シニアサポート団体等をご紹介。財産管理、家族信託、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。

※上記サービスは業務委託先である株式会社ドリームキャッチャーおよび当社提携先の各企業が提供いたします。住友生命の個人保険（財形保険を除く）に加入のご契約者さま、被保険者さまおよびそのご家族がご利用可能です。

従業員教育・将来世代への教育支援

金融リテラシー・ユニバーサル対応・ジェロントロジー※の取組みなど

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。さらに、超高齢社会の課題解決に向けて、ジェロントロジーの知見を取り入れることで、商品・サービスや情報提供等をさらに進化させていくべく、ジェロントロジー検定試験の団体受験等を推進しています。

※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

○FP技能士資格取得者数（3級以上）

（厚生労働省所管国家資格）

2025年3月末時点

33,598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）

10,308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）

64,275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）

2,782名

○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）

5,772名

将来世代への教育支援

「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等、教育の必要性が増している一方で、学校現場では教員自身の経験値やリテラシーの問題、教員の働き方改革の観点から、民間企業の力を必要とする声が多くなっています。当社では金融教育を中心に、キャリア教育、コミュニケーション、がん教育、性教育、課題解決型授業といった学校からご要望の多いテーマの出前授業を小学校～大学まであらゆる将来世代に提供しています。2024年度末までに累計200回以上実施しています。（性教育についてはパートナー企業による授業）

2024年度もOECD「金融教育に関する国際ネットワーク（INFE）」が主催する、こども・若者に対する金融教育・金融包摂の推進のための国際的な啓発活動である「グローバル・マネー・ウィーク（Global Money Week）」の主旨に賛同し授業を実施しました。

【出前授業実施 都道府県（累計200回以上）】

北海道・青森県・秋田県・岩手県・山形県・福島県・埼玉県・茨城県・神奈川県・東京都・静岡県・岐阜県・新潟県・三重県・石川県・大阪府・京都府・兵庫県・滋賀県・和歌山県・愛媛県・福岡県



出前授業の様様

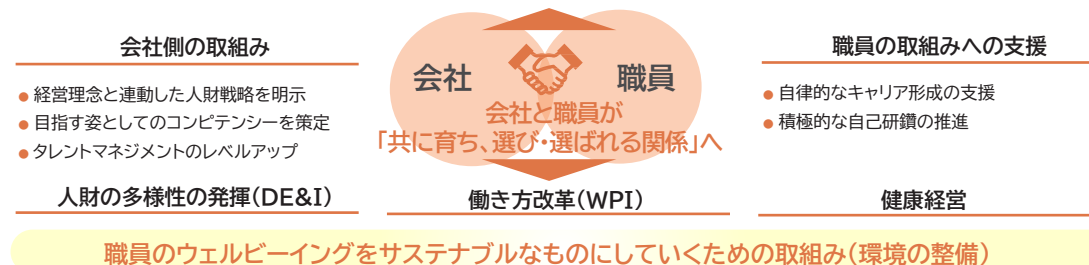
従業員の積極的な行動 従業員の働きがい

人的資本・人財共育への取組み

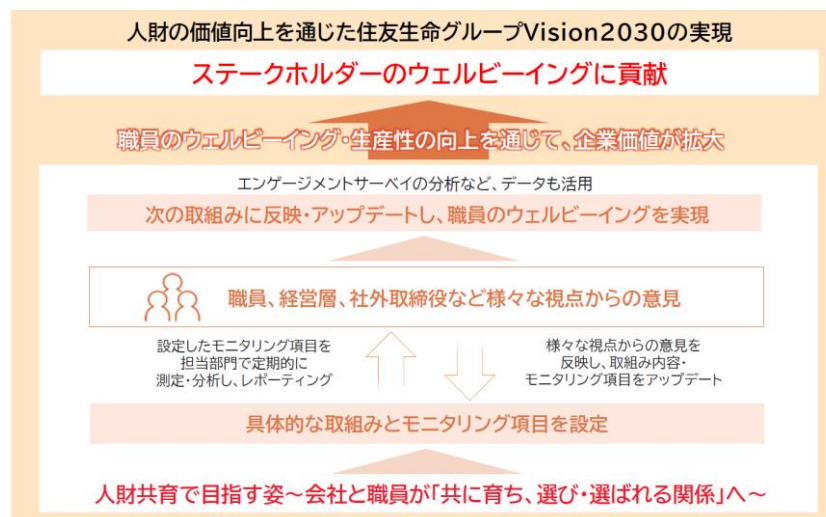
住友生命の人的資本・人財共育の取組みは、パーパスをはじめとする経営理念や経営戦略と深く結びついています。「住友生命グループVision2030」を具現化し、すべてのステークホルダーに対してサステナブルに価値を提供していくため、その資本である「職員（人）」を「財（たから）」と位置づけ、経営戦略と連動した人的資本経営＝「人財共育」に取り組んでいます。

具体的な取組みの概要

ステークホルダーに価値を提供するために職員のウェルビーイングを実現する取組み（人財の育成）



人的資本・人財共育の各取組みについて、その効果を可視化し、さらに実効性を高めるためにPDCAを実施しています。モニタリングの仕組みは下図のとおりです。具体的なモニタリング項目は、右記の表をご確認ください。



主なモニタリング項目

人財共育における視点	項目	2023年度実績	2024年度実績
ステークホルダーに価値を提供するために職員のウェルビーイングを実現する取組み			
経営戦略と人財戦略の連動	経営戦略を踏まえたコンピテンシー（目指す姿の明示）	(対象職種) 総合キャリア職	(対象職種) 総合キャリア職 ビジネスキャリア職
自律的なキャリア形成の支援	自己啓発費用サポート活用者数（2021年度よりスタート）	1,474名	1,624名
人財共育を支えるプラットフォーム・キーパーソン	デジタル活用人財認定数	2,746名	4,090名
	管理職向け360度フィードバックへの参加者（メンバーからの360度評価）	—	193名
エンゲージメント	職員エンゲージメントスコア	61%	59%
	総合キャリア職	70%	69%
	ビジネスキャリア職	50%	50%
	総合営業職	57%	54%
	職員が活躍する環境	72%	72%
	コラボレーション	75%	76%
	コミュニケーション（所属内での協力・連携に関する指標）	68%	69%
職員のウェルビーイングをサステナブルなものにしていくための取組み			
ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン	女性管理職比率	48.4%	50.2%
	男性育休取得率（うち30日以上取得者占率）	100% (13.7%)	100% (30.7%)
	男女の賃金の差異（男性の賃金に対する女性の賃金の割合）	53.2%	54.7%
	上段：職員 11,880名	86.8%	89.9%
	下段：営業職員 28,811名		
	障がい者雇用率	2.5%	2.6%
働き方改革	総労働時間削減（2016年対比）	▲11.0%	▲11.2%
	月1日以上有給休暇取得者占率	84.3%	83.3%
健康経営	2次健診対象者占率	27.1%	27.2%
	ウォーキングキャンペーン参加者数	19,743名	18,905名
	ストレスチェック受検率	85.4%	88.2%

社会・環境課題解決への取り組み

カーボンニュートラル社会実現への貢献

社会・地球環境のウェルビーイングへの貢献に向けて、住友生命グループで温室効果ガス（以下、GHG）排出量の2050年ネットゼロを目指しています。また、中間目標として2030年の削減目標を定めており、自社の事業活動や資産ポートフォリオにおけるGHGの削減を進めています。気候変動をはじめとした課題を抱える地球環境は、持続可能な社会の基盤になると認識しており、自然資本・生物多様性の保全にも取り組んでいます。

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。33回目となる2024年度は延べ43,857名の職員が参加し、地域やSDGs達成への貢献度が高い取組みなどで、全所属100%の実施を達成しました。



parkrunボランティア
＜東京南支社＞



別海町パイロットマラソン
＜釧路支社＞



あつぎ鮎まつり
＜町田支社＞



施設の子どもたちにクリスマスケーキ寄贈
＜福井支社＞



姫路城マラソン
＜姫路支社＞



リレー・フォー・ライフ（※）
＜小山支社＞

※がん患者やその家族・支援者の方ががんに立ち向かう日々の思いや体験を語り合い、リレー方式で歩きながら寄付を募るチャリティ活動です。

環境ボランティア活動



地域クリーンアップイベント
＜旭川支社＞



筑後川清掃
＜久留米支社＞



ニッコウキスゲ苗の補植
＜栃木支社＞



清掃・美化活動
＜北九州支社＞

2020年度から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。

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

こ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・社会科学野）と子育ての両立を支援しています。

第18回となる2024年度は、表彰式が2025年2月に東京国際フォーラムで行われ、【子育て支援活動の表彰】は計209組の応募から12組が表彰、【女性研究者への支援】は計139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/



受賞者の皆さまと選考委員の記念写真



スミセイアフタースクールプロジェクト

- 「スミセイアフタースクールプロジェクト」の詳細はこちら
<https://sumiseiafterschool.jp/>

小学生の放課後の居場所である全国の放課後児童クラブ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、こどもたちに学び・成長の機会を提供しています。

本プロジェクトはこれまで全国500か所以上、17,000名以上（2025年3月末時点）のこどもたちにプログラムを提供してきました。。



**スミセイ
アフタースクール
プロジェクト**
Sumisei
Afterschool
Project

【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＞



テーマ「いのち」
「心臓外科医のシゴト」



テーマ「健康」
「レベルアップ！
全身元気なわとび」



テーマ「未来」
「世界に広がる！けん玉」

こども絵画コンクール

こどもたちの豊かな成長を願って1977年に開始し、2025年度で48回目を迎えました。開始以来の応募総数が1,180万点（2024年は80,212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、毎年春に同美術館に優秀作品105点を展示しています。また、お渡しした画用紙・応募作品数に応じて日本ユニセフ協会に寄付を行っています。



- 「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/>



ルーヴル美術館での展示



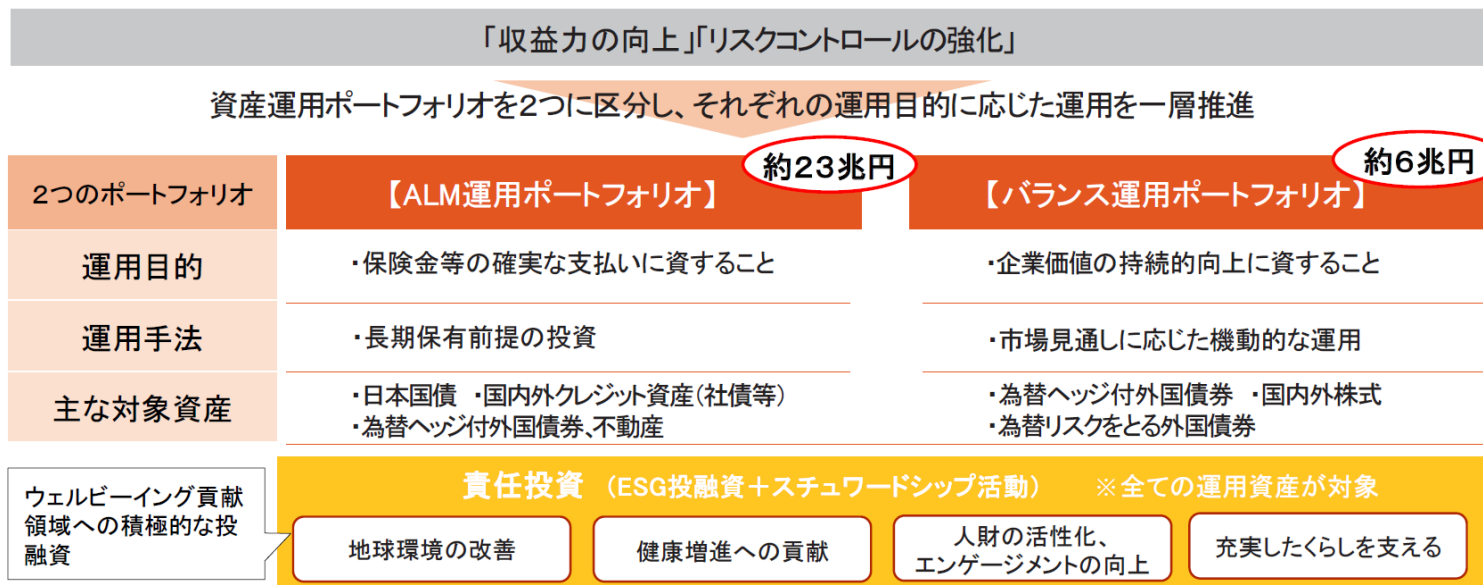
第47回文部科学大臣賞

資産運用の高度化に向けた取り組み

資産運用の取り組み

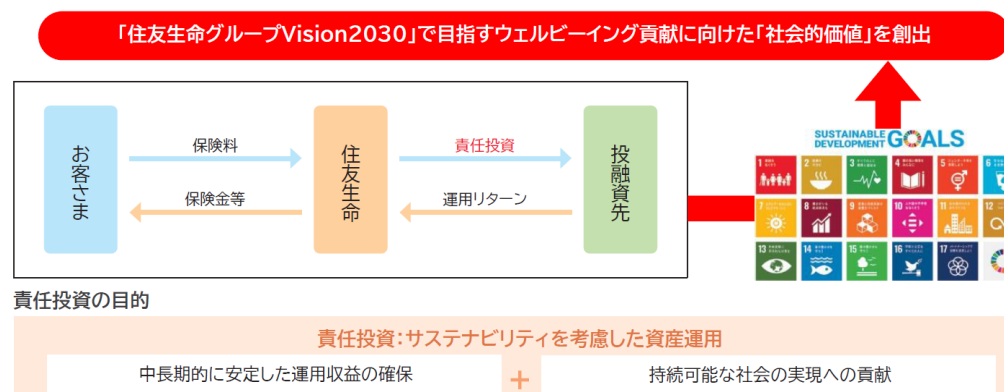
「ALM運用ポートフォリオ」と「バランス運用ポートフォリオ」の2つのポートフォリオ運営を推進し、それぞれの目的に応じた収益力の向上とリスクコントロールの強化に取り組んでいます。

また、責任ある機関投資家として、中長期の安定的な運用収益の確保と持続可能な社会の実現への貢献の両立を目指しています。



責任投資の取り組み

中長期的に安定した運用収益の確保と持続可能な社会の実現への貢献を目的として、サステナビリティを考慮した資産運用（責任投資）を推進しています。機関投資家として、社会・環境課題に取り組み、持続可能な社会の実現に貢献していくことは、当社が果たすべき使命（ミッション）の一つであると考えています。お客さまがウェルビーイングであるためには、基盤となる社会や地球環境が持続可能な状態であることが不可欠であり、資産運用面でも、中長期的に投資機会の確保と投資リスクの低減に資すると考えます。責任投資の推進を通じて、ウェルビーイング価値の提供を行うとともに、その土台となる持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



ウェルビーイングに貢献する仕組みづくり

今年度の本誌のトピックスでは、『住友生命グループが業界初・日本初の商品をラインアップ～PayPay保険専用商品として提供～』として、「熱中症お見舞金」、「インフルエンザお見舞金」、「これだけ賃貸」、「コロナ治療薬お見舞金」を発売し、2025年8月末時点で累計58万件を超える申込みがあったことが報告されています。また、「新規領域でのイノベーションの実現」として、2024年10月に“目”の治療に特化した生命保険業界初の「めまもりほけん」を発売したことが報告されています。

これらの保険は、日常生活のリスクに対する特定のある場面にフォーカスした商品であり、お客さまの日常のニーズにきめ細やかに寄り添いたいという住友生命の思いが伝わってきました。人生100年時代の長期プランのなかで、人生設計の伴走者として保険を考えるだけでなく、目まぐるしく変化する日常のリスクに優しく寄り添う商品開発は、住友生命が掲げている「ウェルビーイング＝一人ひとりのよりよく生きる」に貢献する取り組みのひとつの形なのだと思います。

さらに、非保険領域も含めたウェルビーイングサービスを提供するWaaSの取り組みとして、職場の風土づくり導入支援パッケージ「Whodo整場」の提供と、その取り組みによる各賞の受賞が報告されています。「第14回 日本HRチャレンジ大賞」イノベーション賞のほか、各賞の受賞おめでとうございます。若い男女が将来のライフプランを考えて日々の生活や健康と向き合うための環境づくりは、社会や企業にとっての重要な課題です。特に女性が社会の中でよりよく生きるために、企業が従業員一人ひとりの心や体の変化に寄り添い、支え合う取り組みは、年齢と共にいろいろな変化に直面する女性たちが、理想のライフプランを描きながら仕事を継続するための大きな支援につながると思います。

今回の本誌は、職員がこの数年、それぞれの部門で取り組み、学び、模索してきた「ウェルビーイングに貢献する」という具体的な形を知ることができるものだと思います。私は「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る「CS向上アドバイザー会議」の委員の一員として、ウェルビーイングに貢献する仕組みづくりがますます充実し、発展することを期待しています。



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 東京都中央区八重洲2-2-1
東京ミッドタウン八重洲

(ホームページ) <https://www.sumitomolife.co.jp>