

2026 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・ご要望等を直接伺い、経営に反映することを目的に毎年各支社等においてご契約者懇談会を開催しています。

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います。

－開催状況－

2026 年は全国で 90 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います。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、自営業の方など、様々な職業のご契約者にご参加いただいています。

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います。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います。

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います。

<目次>

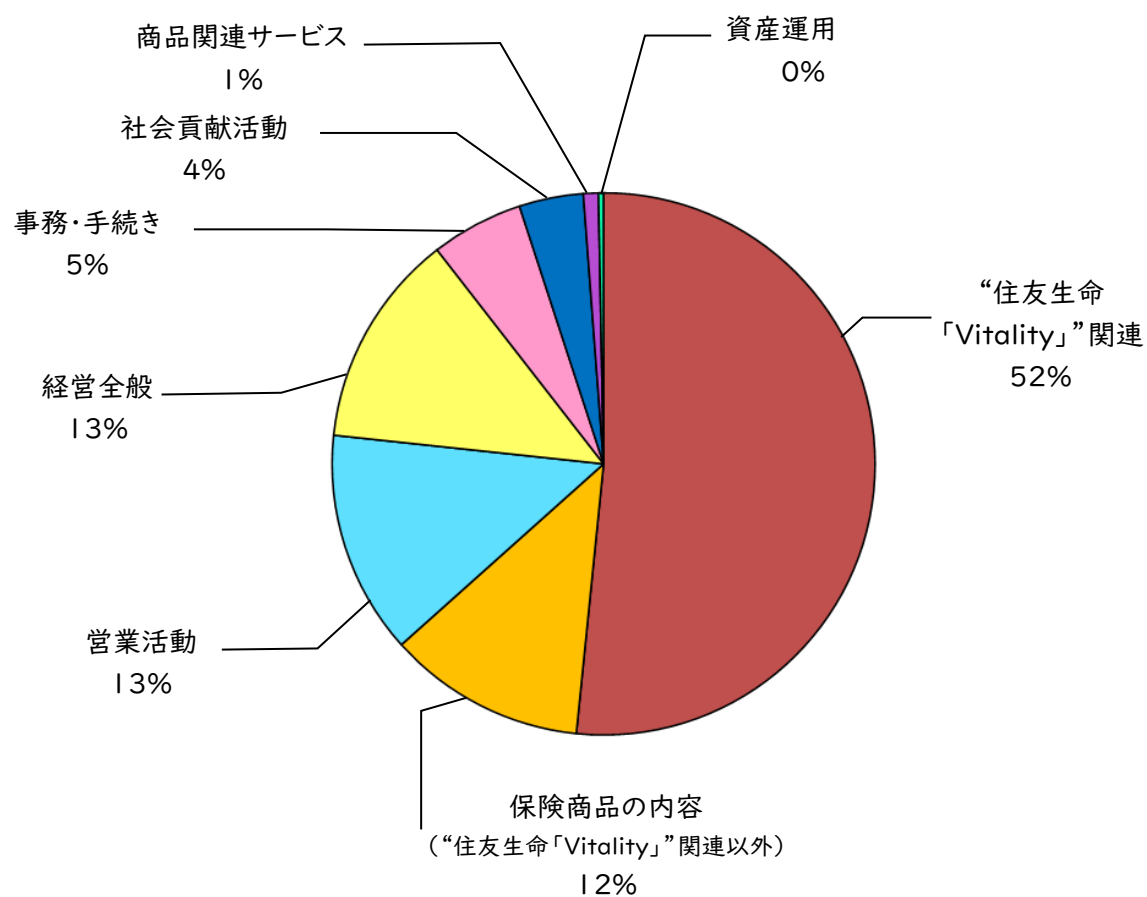
◇ご契約者懇談会について	1
◇開催状況	2
◇具体的なご意見・ご要望等と当社の回答・対応状況	
1. “住友生命「Vitality」”関連	3
2. 保険商品の内容（“住友生命「Vitality」”関連以外）	5
3. 営業活動	7
4. 経営全般	8
5. 事務・手続き	10
6. 社会貢献活動	11
7. 資産運用	12

開催状況

1. 開催回数と出席者数

	2025年	2026年
開催回数	89回	90回
出席者数 (1回平均)	1,789名 (20.1名)	1,952名 (21.7名)

2. 2026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. “住友生命「Vitality」” 関連〕

（回答・対応状況は2026年4月時点の内容です。）

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 「ドルつみ Vitality」 2026年1月発売の「ドルつみ Vitality」の開発の背景や商品魅力を知りたい。	これまでの“住友生命「Vitality」”は、定期保険や医療保険など保障性の高い生命保険にVitality健康プログラムを組み合わせ、健康増進活動への取組みに応じて保険料を変動させるものでした。 これに対し、お客さまからは「資産形成ができる生命保険にVitality健康プログラムを組み合わせた商品があれば、更なる健康増進活動の励みになる」というご要望を多数いただき、今般、資産形成と健康増進に一体的に取り組んでいただくことができる米ドル建積立保険「ドルつみ Vitality」を発売しました。 本商品は、告知なしで加入可能なシンプルな積立保険であり、米ドルの好金利を活用して資産形成を行うことができます。 また、保険料変動の仕組みに代えて、「つみたてPLUS」という、日々の健康増進活動によって受取額を増やせる業界初（※1）の機能が備わっており、Vitalityコイン（※2）を1コイン＝1円に換算して健康増進保険料の払込みに利用することによって、満期保険金額等を増やすことができる仕組みがあります。 本商品の提供を通じ、ファイナンシャル・ウェルビーイングを含めた「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献してまいります。 ※1：2025年9月時点 住友生命調べ ※2：当社が独自に発行・管理するポイントの名称です。「ドルつみ Vitality」の健康増進保険料の払込みに利用することや電子マネーギフト等と交換することができます。
b. Vitality ステータスの向上 Vitality 会員のステータスアップを支援する取り組みはあるか。	“住友生命「Vitality」”では、健康増進の取組みによって定まるステータスに応じて保険料が毎年変動する仕組みがあります。 また、1週間ごとの運動目標に対応する「アクティブチャレンジ特典」、月間の獲得運動ポイントに対応する「Vitalityデバイスチャレンジプログラム特典」「アクティブチャレンジ Apple Watch 特典」、ステータスアップによって Vitality コインを得られる「Vitality ステータスアップ特典」など、短期（週間）・中期（月間）・長期（年間）の目標に応じた特典（リワード）を提供することで、お客さまの継続的な健康増進活動を支援しています。 さらに、「ペース管理&疾病リスク」機能によって、Vitality 会員に目標ステータスやその達成への意識を深めていただくほか、Vitality 会員へのアドバイスや特典（リワード）等の情報提供に努めるなど、個々に寄り添ったサポートも行っています。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	今後も、多くのお客さまが継続して楽しく健康増進活動に取り組めるよう、プログラムの更なる充実に努めてまいります。
c. Vitality 会員へのサポート体制 Vitality アプリの操作方法に関するサポート体制について教えてほしい。	“住友生命「Vitality」”に関するサポート体制については、専用のお問い合わせ窓口として「Vitalityサービスセンター」を設置し、Vitality アプリの操作に不安をお持ちのお客さまにも安心してご利用いただける環境を整えています。 また、担当の営業職員からは、会員登録をはじめとしたアプリ操作のサポートや健康増進活動の取組状況の確認、ステータスアップに向けたアドバイス、最新情報のご案内など、幅広いサポートを実施しています。 これらのサポートに加えて、Vitality アプリの利便性向上にも継続して取り組んでおり、2025年4月には、より使いやすくご利用いただけるようデザインを見直したほか、健康状態・運動・食生活などに関する質問に回答することで現在の健康状態を把握することができる「オンラインチェック」についても回答しやすい形式へアップデートしました。 今後も、お客さまサポートの充実を図るとともに、アプリの利便性向上に努めてまいります。

〔2. 保険商品の内容（“住友生命「Vitality」” 関連以外）〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 保障内容の充実 高齡化の進行も踏まえ、医療保障等の生前保障を充実させてほしい。	高齡化が進行している昨今の環境を踏まえると、医療保障等の生前保障の重要性は高まっているものと認識しており、当社においても“住友生命「Vitality」”を通じた疾病罹患リスク等の軽減とともに、疾病罹患時の充実した保障提供にも力を入れています。 例えば、日本人の死因の約半数を占めるがん・心疾患・脳血管疾患に対して「幅広く」、「何度でも」、「それぞれ」お支払い可能な商品「3大疾病PLUS ALIVE」を2024年9月から販売しています。 本商品は、これら特定3疾病が加齢とともに増加傾向にあり、再発等で治療が長期化する可能性が高いこと等を踏まえた商品内容としており、高齡化の進行する現代においてお客さまのウェルビーイングに貢献する商品であると考えています。 当社ではこれまでも生前保障の充実を図ってまいりましたが、社会保障制度や入院期間の短期化等の医療実態の変化等も踏まえつつ、引き続き保障のレベルアップに努めてまいります。
b. 貯蓄性保険 貯蓄性保険の特徴やNISAとの違いについて教えてほしい。利率の高い商品を開発してほしい。	NISAは投資で得た利益が非課税になる制度ですが、株式や投資信託などのリスク性商品への投資が中心のため、リターンが期待できる一方で、リスクも大きいことが特徴です。他方、貯蓄性保険は万が一の場合の保障を備えつつ、一定の利率で将来の資金を計画的に準備できること、また、生命保険料控除など税制上の優遇措置があることに特徴があります。 当社においては、お客さまニーズの高い老後の資産形成に対して、個人年金保険の予定利率の段階的な引上げに取り組んでいます。また、一時払終身保険においても、新商品の発売や予定利率を段階的に引き上げています。 さらに、若年層における貯蓄ニーズの高まりに対応すべく、スマートフォンから加入可能な積立保険「Chakin（チャキン）」を2025年3月から提供しているほか、資産形成と健康増進に一体的に取り組むことができる米ドル建積立保険「ドルつみ Vitality」を2026年1月に発売しました。 引き続き、お客さまのファイナンシャル・ウェルビーイングへの貢献に向けた取り組みを進めてまいります。
c. 商品内容・保険料 年齢を重ねても保険料が上がらないようにすることはできないか。	ご加入中の保険については、年齢を重ねても、満期や更新のタイミングを迎えるまで保険料の変動はございません。そのため、一生涯を保障する終身保険や、保障期間の途中で更新が行われない全期型の保険は、払込期間を通して一律の保険料で保障を準備することができます。 一方で、保険料設定のベースとなる予定死亡率や予定発生率（保険金等をお支払いする確率）は、一般的に年齢とともに上昇する傾向にあります。そのため、年齢を重ねたタイミングで、保障額を維持したまま新たな保険に加入いただく場合や契

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
	約を更新いただく場合は、保険料が上がる点についてご理解いただきたく存じます。 そのうえで、当社の営業職員を通じた保険販売においては、お客さまの年齢やライフスタイルの変化に応じたコンサルティングを行っており、お客さまのニーズや必要保障額を踏まえた保険をご提案しています。 また、“住友生命「Vitality」”では、健康増進活動の取組状況に応じて最大30%まで保険料を割り引くなど、保険料の負担を抑えつつ充実した保障を準備できる商品も提供しています。 今後もお客さまのニーズを踏まえた商品の提供に努めてまいります。

〔3. 営業活動〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 営業職員チャネルのデジタル・AI 活用 営業職員チャネルにおける今後のデジタル・AI 活用に関する取組みを教えてください。	AIの活用については、2024年11月からAI顧客情報管理システム「いくなび」を全社展開するとともに、2025年4月から新人営業職員のスキル習得に向けたロールプレイングシステム「あイトレ」の運用を開始し、お客さま情報の充実化や指導力強化、顧客対応力向上を図ってまいりました。 そうした中、「住友生命グループ中期経営計画2028」では、AIをはじめとした技術革新を事業に積極的に取り込み、推進することにより、「人ならではの」価値の最大化を目指しています。 営業職員チャネルにおいては、営業活動支援、コンサルティングの高度化、事務プロセスの効率化など、人とデジタルの融合を一層進化させていきたいと考えています。 営業職員一人ひとりがお客さまへの価値提供を最大化し、お客さまの人生に伴走する姿を実現していくために、デジタル・AI を活用した取組みを進めてまいります。
b. 営業職員の教育 営業職員のコンプライアンス遵守に向けた教育体制、実効性を担保する取組みを一層強化してほしい。	営業職員のコンプライアンス遵守に向けては、入社後の研修において「コンプライアンス研修」を実施し、法令に基づいた適切な募集活動をするための基礎知識の習得を必須としています。 また、全営業職員に対する継続教育制度の一環として、コンプライアンスマニュアルや各種教材に基づき、コンプライアンス研修と募集品質向上研修を毎月行い、「適切な募集活動」を遵守するための継続的な教育を実施しています。 さらに、行動規範として倫理的で責任ある行動に向けた教育や理解度の確認を徹底するとともに、年に1度、取組強化月間を設け、経営トップからのメッセージを発信し、いついかなる時も誤った判断に陥ることなく、一人ひとりがお客さま本位の正しい選択ができるよう取組みを進めています。 なお、月1回各支社で実施するコンプライアンス委員会等で営業職員の活動状況等について確認し改善に努めているほか、活動状況や身上面等を踏まえ、懸念がある場合には重点的に個別指導・モニタリングを実施しています。 今後も、適切な募集活動の徹底と不正の未然防止等に努め、お客さまの信用・信頼にお応えできるよう取り組んでまいります。

〔4. 経営全般〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
a. 経営戦略 住友生命が目指す企業像や中長期的な経営ビジョンについて教えてほしい。	住友生命は、創業以来「社会公共の福祉に貢献する」という理念のもと、生命保険を通じてお客さまの人生を支えてまいりました。現在はこれを発展させ、「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』』となることを中長期のビジョンとして掲げています。 この実現に向けて、2026年3月に策定した「住友生命グループ中期経営計画2028」では、「新たな価値創造」と「サステナビリティの実現」を軸に、ウェルビーイング価値の提供拡大に取り組んでいます。 具体的には、“住友生命「Vitality」”を中心とした健康増進の取組みに加え、保険そのものの価値を拡大し、お客さまのライフサイクルに寄り添ったプロダクト・サービスの拡充等を通じて、お客さまの体験価値の向上を図ります。 さらに、デジタル・AIの活用による顧客体験の変革や、北米・アジアを中心とした海外事業の推進など、「グループ経営の進化」を通じた成長戦略を進めています。 今後も、社会的価値と経済的価値の両立を図りながら、お客さまに長期にわたり寄り添い続ける企業を目指してまいります。
b. 契約者還元 “住友生命「Vitality」”やウェルビーイングへの取組みが会社経営や契約者への還元につながるのか。	“住友生命「Vitality」”をはじめとするウェルビーイングへの取組みは、お客さま・会社双方に好循環を生み出すものと考えています。 “住友生命「Vitality」”を例に挙げると、お客さまにとっては、健康増進活動に取り組むことで、生活習慣の改善や疾病予防につながり、「よりよく生きる」実感の向上に寄与します。また、特典（リワード）などを通じて、楽しみながら継続できる仕組みとなっている点もメリットです。 こうした取組みにより、お客さまの健康状態の維持・向上が進むことで、将来的な重症化リスクの低減や保険金・給付金のお支払いの安定化にもつながり、結果として会社の収益基盤の強化に寄与します。 そのうえで、収益力の向上を通じて、配当を含めたご契約者への還元の充実や、魅力ある商品・サービスの提供へとつなげてまいります。
c. 金利上昇 昨今の金利上昇が、保険商品の魅力向上や契約者配当の増加にどのような影響を与えるのか。	保険商品の魅力向上の観点では、足もとの金利環境等を踏まえ、一時払終身保険や個人年金保険について予定利率の引上げを行っています。その他、保険金据置利率などの利率に関しても段階的に引き上げています。 また、契約者配当の観点では、外部環境を踏まえた機動的な資産運用戦略による収益力の向上等を通じて、安定した剰余を確保しています。低金利環境下においては死差益配当や長期継続配当を中心に増配を行ってききましたが、2024年度決算に基づく契約者配当においては、足もとの金利環境等を踏まえ、利差益配当について増配を行っています。 今後も、商品魅力の向上および契約者配当の充実の両面から、お客さまへの還元を進めてまいります。

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
d. ウェルビーイング ウェルビーイングへの貢献に向けた保険以外のサービス展開について教えてほしい。	保険以外のサービス展開においては、従来の保険領域、つまり経済的な保障の提供を超えて、新しい価値を提供していくことを目指しており、一人ひとりの人生・ウェルビーイングに貢献するサービス開発・提供を進めています。 具体的なサービスとしては、現在、「病があっても幸せに」「齢を重ねても幸せに」といった領域に注力しており、生活習慣病の重症化予防サービスの開発・提供や、不妊治療と仕事の両立支援のための職場風土づくりを支援するサービス「Whodo 整場（フウドセイバー）」の提供等を行っています。 既契約者も活用可能なサービスとしては、生活習慣病により給付金を受け取った方を対象とした重症化予防サービスの提供を2024年10月に開始したほか、ウェルビーイングを「体感し育む」ためのスマートフォンアプリ「シアフル」の提供も行っています。 今後も、価値提供の領域を保険以外に拡げ、お客さま一人ひとりの人生を支え、ウェルビーイングに貢献する様々なサービス開発・提供に努めてまいります。

〔5. 事務・手続き〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
α. 給付金請求手続き デジタルで迅速に給付金の支払い手続きが行われ、着金までの日数が短かったのは良かった。	給付金請求手続きにおいては、診断書に代えて診療明細書や領収証などで手続きを可能とする簡易取扱い請求を行っており、これらの請求はデジタルでの請求も取り扱っています。また、Web にてお客さま自身で手続きが可能なスミセイダイレクトサービスや、対面での営業職員携帯端末によるデジタル請求を行うことで、お客さまの診断書取得費用の負担軽減や、利便性向上に努めるとともに、迅速なお支払いにもつながっています。 現在、給付金請求手続きのおよそ 80%はデジタル請求が可能であり、平均的な給付金のお支払日数は請求手続きを受領してから約3営業日となっています。 また、更なる利便性向上のため、2025年度は法人契約における給付金のデジタル請求や、契約者と被保険者が別人である契約におけるスミセイダイレクトサービスでのデジタル請求を可能にするなど、取扱範囲を拡大しました。 引き続き更なる対象範囲拡大の検討を続けるとともに、お客さまニーズに応じたよりよいサービスの実現に努めてまいります。

〔6. 社会貢献活動〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
α. 社会貢献活動 社会貢献活動の取組みを教えてください。	当社は、豊かで明るい健康長寿社会の実現を目指し、健康増進や子育て支援をはじめとする社会貢献活動を積極的に推進しています。 健康増進の分野では、トップアスリートを招いた親子スポーツイベント「スミセイ“Vitality Action”」や、毎週土曜日に全国各地で開催される5kmのランニング・ウォーキングイベント「parkrun（パークラン）」への支援を通じ、地域における運動習慣の定着と健康づくりに寄与しています。 また、“住友生命「Vitality」”における「アクティブチャレンジ特典」の仕組みを活用し、Vitality会員の日々の健康増進活動を通じて、社会課題の解決に取り組む団体への寄付を行っています。 子育て支援においては、全国の放課後児童クラブ等へ多様なプログラムを無償で提供する「スミセイアフタースクールプロジェクト」や、子育て環境の向上に取り組む団体および女性研究者を表彰する「未来を強くする子育てプロジェクト」を実施しています。 さらに、職員が自主的に参加するボランティア活動「スミセイヒューマニー活動」を継続し、地域社会との交流や課題への理解を深めるとともに、職員一人ひとりの社会貢献意識の醸成に努めています。 2026年度以降は、「住友生命グループVision2030」に掲げる「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』」の実現に向け、ウェルビーイングと将来世代への貢献を重点分野に据え、これらの取組みを一層発展させてまいります。

〔7. 資産運用〕

ご意見・ご要望等	回答・対応状況
α. 資産運用 金融市場などの変動が激しい中、どのように資産運用を行っているか。	当社は、契約期間が長期にわたる生命保険契約の負債特性に応じて資産を管理するALM(※)の推進を基本方針として、安定的な運用収益の確保と保険金等の確実なお支払いの実現を図るため、長期の公社債や貸付金など安全性の高い資産を中心に投資を行っています。 また、一定のリスクの範囲内で収益の上乗せを図るため、株式や外国債券などへ分散投資を行っています。 生命保険会社は、金融市場が大きく変動した場合でも十分な支払能力を維持するための資本を確保することが求められており、資産運用戦略の検討にあたっては、リーマンショック並みのストレスを想定した場合でも健全性を維持できることを確認しています。 このような厳格なリスク管理の下、市場見通しやリスクを踏まえて収益性の高いポートフォリオを構築していますが、想定外の事象が発生した場合は、必要に応じてリスク削減やポートフォリオの見直しなども行っています。 ※ALM(Asset Liability Management)とは、リスクを適切にコントロールしつつ収益向上を図る観点から資産と負債を総合的に管理する手法です。