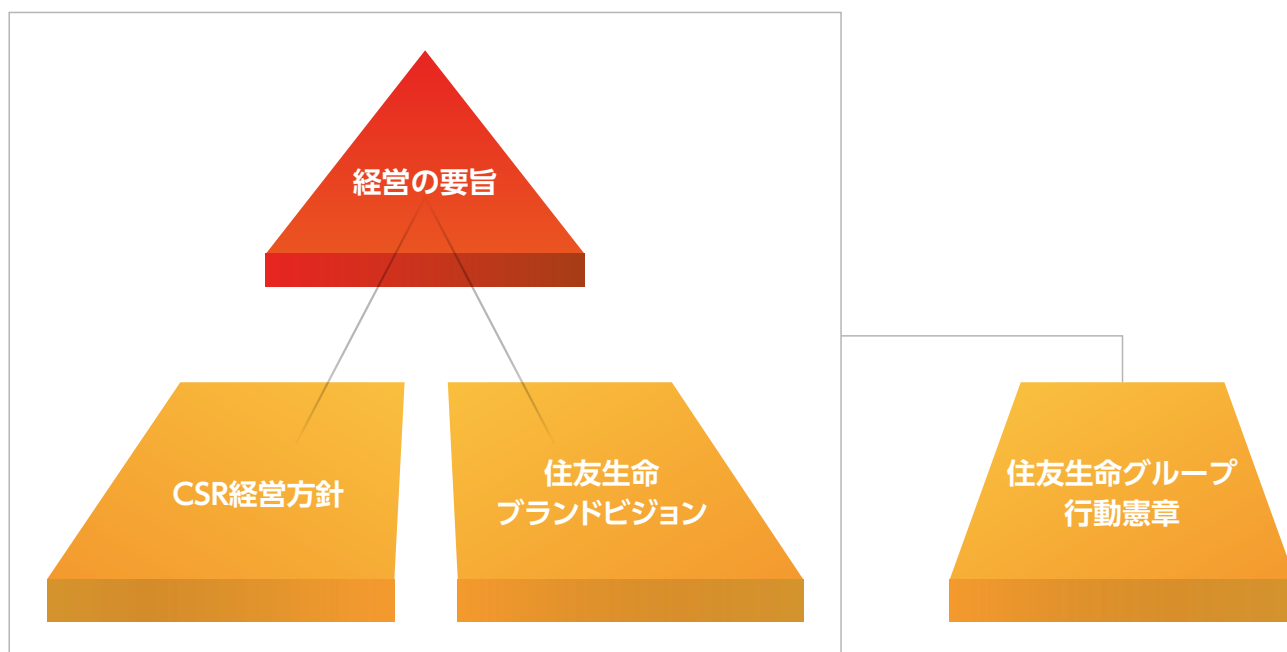


# 住友生命の企業理念

当社の経営方針は、企業理念である「経営の要旨」を頂点とし、そこに示された当社の普遍的な使命をCSRの視点から再整理した「CSR経営方針」(CSR=Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)および、中長期的に目指していく「お客さまの視点から見た会社の姿」を示す「住友生命ブランドビジョン」によって構成されます。

また、住友生命およびグループ各社の役職員の行動規範として「住友生命グループ行動憲章」を定めています。

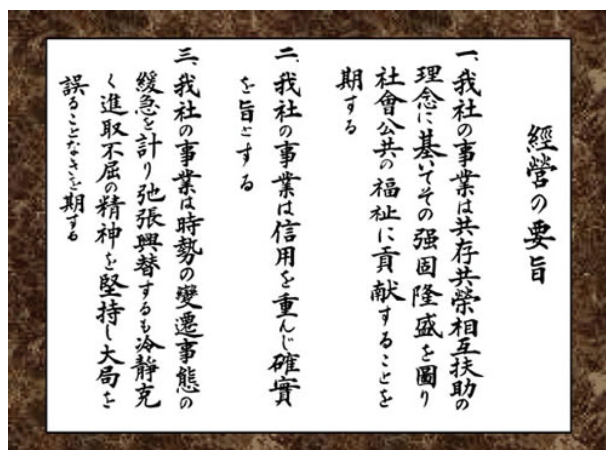
## 住友生命の経営方針



## 経営の要旨

当社の企業理念である「経営の要旨」は、従来不文のうちに堅持してきた当社経営の根本方針を昭和27年に明文化したものです。

この中で当社は、保険事業を通じて「社会公共の福祉に貢献する」ことを明確に表明しており、約400年前に住友家初代の住友政友が商売の心得を説いた「文殊院旨意書」や、住友家法に掲載されている「営業要旨」の底流をなす住友の事業精神が継承されています。

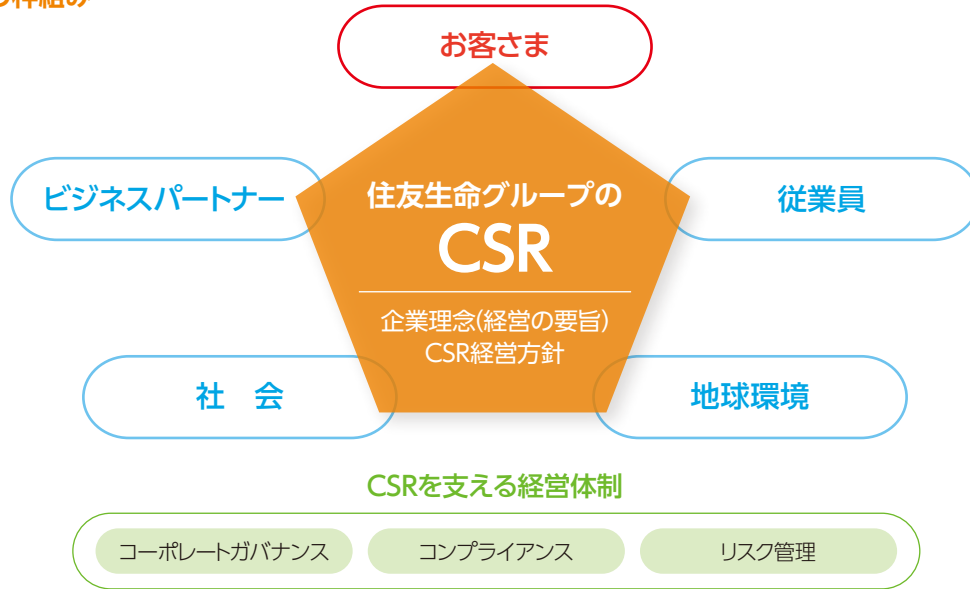


## CSR経営方針

「経営の要旨」に示された当社の普遍的な使命をCSRの視点から再整理した「CSR経営方針」を定めています。「CSR経営方針」では、本業である保険事業の健全な運営とその発展を通じて、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献するという当社の普遍的な使命を明確にした上で、【お客さま】【ビジネス

パートナー】【従業員】【社会】【地球環境】という当社のステークホルダーに信頼・支持される会社となるための方針を定めています。この「CSR経営方針」を経営の機軸とし、弛まぬ品質向上への取組みを通じて、ステークホルダーからの期待に応え、社会への責任を果たしてまいります。

### 当社のCSRの枠組み

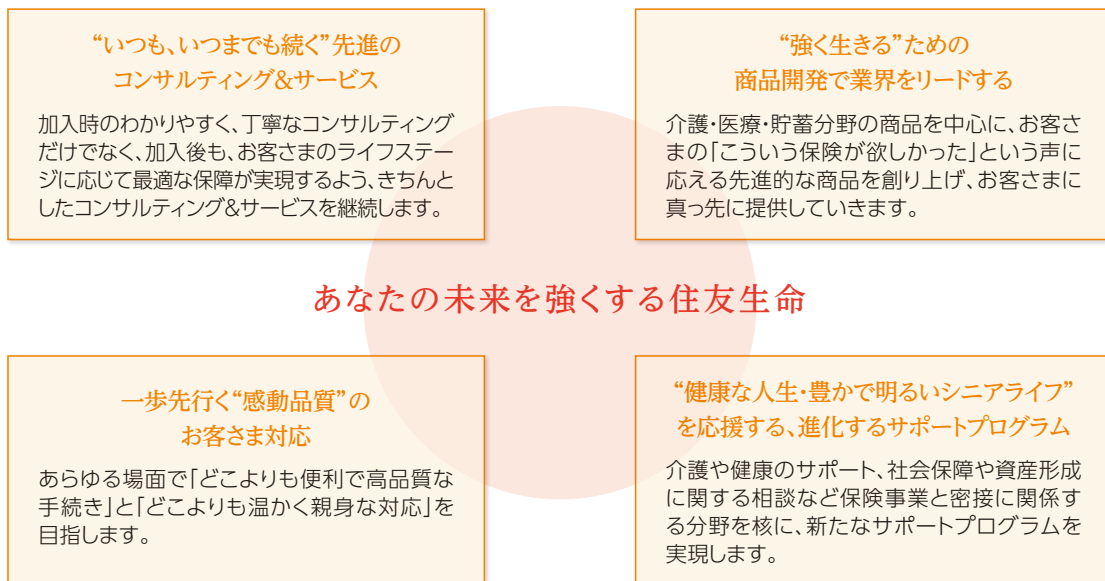


## 住友生命ブランドビジョン

当社は、中長期的に実現を目指す「お客さまの視点から見た会社の姿」を示した「住友生命ブランドビジョン」を策定しています。

本ビジョンでは、「お客さまの未来を強くする」ために実現する4つの先進価値（「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」を掲げています。



詳しくは当社ホームページをご参照ください。

▶ <http://www.sumitomolife.co.jp/about/company/brandvision/>

## 12のコミットメント

ブランドビジョンを実現するための全役職員の行動指針として制定しました。

このコミットメント(約束)は、お客さまの人生をお守りし、お

客さまの強い未来を支えるためのお客さまへの約束です。

この行動指針を一人ひとりの役職員が行動レベルで実現していくことで、ブランドビジョンの実現を目指してまいります。

### 基本理念

- 1.長期的な視野を持ちお客さまの立場で考え、住友の信用をさらに高めます。
- 2.「伝統と革新」の志をもって、保険の新しい価値を次々と実現していきます。

### コンサルティング&サービス

- 3.お客さまの人生を守るため、使命感をもって保険の大切さを伝えます。
- 4.お客さまのニーズをしっかりお聞きし、どこよりも分かりやすく丁寧に、最適な保障を提案します。
- 5.いつもいつまでもお客さまとともに歩み、安心と満足を提供し続けます。

### 商品、サポートプログラム

- 6.介護、医療、貯蓄等の「強く生きるための商品」で業界をリードします。

- 7.健康で豊かな人生を支えるため、お客さまサポートの一層の進化に挑戦し続けます。

### お客さま対応

- 8.基本品質の向上、さらには感動品質の提供を目指し、迅速で誠実、そしてどこよりも親身な対応を行います。
- 9.どこよりも便利で高品質と実感していただける手続き・サービスを目指します。

### 働く姿勢

- 10.マナーやルールを守り、お客さまからの信任にきちんと応えます。
- 11.プロとして知識を高めて日々成長を続け、働き甲斐と誇りを持って職務を果たします。
- 12.全ての役職員が互いを尊重しながら協力して働く、明るく生き活きとした職場を築きます。

詳しくは当社ホームページをご参照ください。

▶ <http://www.sumitomolife.co.jp/about/company/brandvision/>

## 住友生命グループ行動憲章

当社は、住友生命およびグループ各社の役職員一人ひとりが経営方針を行動レベルで実践していくための行動規範

として、「住友生命グループ行動憲章」を定めています。

私たち住友生命グループ(住友生命およびその子会社)は、保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、住友生命グループ各社および役職員が高い倫理観を持って実践していく指針として「住友生命グループ行動憲章」を定めてこれを遵守し、お客さまや社会から最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

詳しくは当社ホームページをご参照ください。

▶ <http://www.sumitomolife.co.jp/about/company/policy.html>

## お客さま本位の業務運営

当社は平成29年5月10日、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために「お客さま本位の業務運営方針」を公表しました。

また、実効性を高めるための体制整備として、「お客さま本位推進部」を新設したほか、グループ各社がお客さま本位の

業務運営に関わる認識を共有し取組みを推進していくために、関係役員および生命保険業等を行う国内子会社の社長を構成員とし、当社社長を議長とする「お客さま本位の業務運営」推進協議会を設置しています。

### 「お客さま本位の業務運営方針」

当社では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

#### 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

住友生命では、「経営の要旨」「CSR経営方針」「住友生命ブランドビジョン」によって構成される経営方針や「住友生命グループ行動憲章」に則り、役職員一人ひとりが、お客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「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、継続して努めてまいります。

#### 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

住友生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する商品の開発に取り組むとともに、生命保険商品の募集にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やニーズにあった最適な保障を提案いたします。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である保険金や給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

#### 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

住友生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。特定保険契約\*に関しては法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

#### 4. 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

住友生命では、お客さまの安定的な資産形成やお客さまニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって保険金等を確実に支払うために、適切なりスクコントロールのもと、資産運用の高度化に取り組んでまいります。

#### 5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

住友生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、生命保険商品の募集だけでなく、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

#### 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

住友生命では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

#### 7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

住友生命では、お客さま本位の業務運営の定着を図るために、評価指標の設定を行うとともに、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

\*市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品

詳しくは当社ホームページをご参照ください。

▶ <http://www.sumitomolife.co.jp/customer-first/>