



2020年度決算

# プルデンシャル生命の現状2021



# 愛をお預かりする、 愛をお届けする。

一生、愛すると誓った、パートナー。  
生涯をかけて守り抜きたい、家族。

でも、そんな大切な人たちの人生と  
自分の人生の終わりは、一緒には訪れません。

すべては、かけがえのない人の毎日を守るために。

わたしたちは、「人生最後のラブレター」と言われる  
生命保険をお預かりし続けてきました。  
そのラブレターが届くとき、あなたはいません。  
それでも想いは時を超え、  
愛する人の中で生きていく。  
わたしたちがお預かりしているのは、  
そんな大切な人への愛と、責任です。

たくさんのお客さまにお預けいただき、  
想いをお届けしてきた30余年。  
その信頼こそ、わたしたちの誇りです。

大切な人への愛を、一生涯のその先へ。  
創業からの変わらぬ決意を、これからも。

# C O N T E N T S

## 会社概要編

・ごあいさつ	3
・企業理念	4
・プルデンシャル生命の概要	5
・プルデンシャル・ファイナンシャルの概要	6
・プルデンシャル生命の特色	7
・自己研鑽 (MDRT・JAIFA)	8
・生命保険信託	9
・教育システム	11
・2020年度業績ハイライト	13
・お客さま本位の業務運営	19
・お客さまに対する情報の提供	20
・お客さまサービス向上のための取り組み	24
・適切な保険金等のお支払いのための取り組み	28
・コーポレート・ガバナンス (保険会社の運営)	29
・持続可能な開発目標 (SDGs) 達成に向けた弊社の取り組み	42
・企業理念推進	47
・多様化推進への取り組み	48
・環境への取り組み	49

本誌は、「保険業法第111条」に基づいて作成した資料です。

「ライフプランナー」は、ザ・プルデンシャル・インシュアランス・カンパニー・オブ・アメリカの登録商標です。

新型コロナウイルス感染症により健康被害を受けられた方や、事業などに影響を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、全国に甚大な影響が及ぶ中で、治療や感染予防に努めてこられた医療従事者の方々をはじめ、さまざまな形で社会基盤を支えてくださっている皆さまに深く感謝いたします。

当社のライフプランナーは、このように大変な時にこそ、より一層お客さまの心に寄り添い、皆さまのお力になりたいと願い行動しております。私たちは、これからも生命保険に込められたお客さまの「愛をお預かり」し、大切な方へ「愛をお届け」することを使命に、全社一丸となって社会的責任を果たしてまいります。

## 創業から変わらず支持され続けるビジネスモデル

世界最大級の金融サービス機関プルデンシャル・ファイナンシャルの一員である当社は、1987年10月の創業より、ライフプランナーによるコンサルティング・セールスという独自のビジネスモデルによって、多くのお客さまからご支持をいただいております。

おかげさまで2020年度には、被保険者さまの数が200万人を超え、保有契約高は創業以来32期連続の純増となりました。また、大手調査会社J.D. パワー社による生命保険顧客満足度調査においては、「ご契約後の満足度」ナンバーワン※1の評価をいただきました。Million Dollar Round Table (MDRT) 日本会における当社の会員数は24年連続で第1位※2となっております。

## ライフプランナーが長い人生の頼れるパートナーに

ライフスタイルが多様化し、健康寿命がますます延びている現代において、当社のライフプランナーは、お客さまを生涯にわたりお支えするパートナーとしての責任と誇りを持ち、日々研鑽に努めております。保険加入時から、お客さまの将来を見据えたコンサルティングを行うのはもちろんのこと、人生のさまざまな節目においても、包括的な経済的保障と心の平和を提供できる存在を目指しております。

引き続き、お一人でも多くのお客さまにご満足いただくとともに、心からご安心いただける保障をお届けすべく、ライフプランナーをはじめ、社員一同尽力してまいります。

今後とも何卒ご支援、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2021年7月



代表取締役社長 兼 最高経営責任者

濱田 元房

※1 J.D. パワー社の顧客満足度調査については、P5をご覧ください。

※2 2021年4月1日時点 MDRT日本会調べ

プルデンシャル生命は「日本の生命保険事業の在り方に革新をもたらし、日本の生命保険市場において顧客から最も信頼される会社となる」ことをビジョンに掲げ、1987年に創業しました。

今までも、これからも、当社はライフプランナーを通じて、お客さま一人おひとりに最適な生命保険を提供してまいります。

## We are the Prudential

プルデンシャル生命の社員は、生命保険業を通じ、社会に貢献しようとする強固な意志で結ばれています。

我々には、時代を開拓する精神、生命保険の正しい在り方を追求する信念、そして、人間愛・家族愛の不朽の原理を伝える心があります。

我々は、Core Values、Vision、Mission、Strategyを指針に、自らの手によって時代を創造し続けます。

### Core Values

- ・信頼に値すること (Worthy of Trust)
- ・顧客に焦点をあわせること (Customer Focused)
- ・お互いに尊敬しあうこと (Respect for Each Other)
- ・勝つこと (Winning with Integrity)

### Vision

我々は、日本の生命保険事業の在り方に革新をもたらし、日本の生命保険市場において顧客から最も信頼される会社となる。

### Mission

我々は、顧客の一人一人が経済的な保障と心の平和を得ることができるよう、最高のサービスを提供することを使命とする。

### Strategy

我々は、生命保険の真のプロフェッショナルであるライフプランナーを育成し、一人一人の顧客に対してニードセールスを行い、保険金をお届けするまで一生に亘りパーソナルなサービスを提供する。



# プルデンシャル生命の概要

世界最大級の金融サービス機関、プルデンシャル・ファイナンシャルの一員であるプルデンシャル生命は1987年に創業しました。

「生命保険のプロフェッショナルであるライフプランナーを通じて、お客さまに最高のサービスを提供する」という当社の方針は日本の多くのお客さまに受け入れられ、順調に業績を伸ばしています。



プルデンシャルタワー  
(東京・永田町)



ドライデンカスタマーセンター (宮城・仙台市)

## プルデンシャル生命保険株式会社の概要 (2020年度末)

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| ■ 本社所在地：東京都千代田区永田町2-13-10<br>プルデンシャルタワー | ■ 保険料等収入：9,919億円                    |
| ■ 創業：1987年10月                           | ■ 保有契約件数（個人保険＋個人年金）：433万5,250件      |
| ■ 資本金：290億円                             | ■ 保有契約高（個人保険＋個人年金）：42兆325億円         |
| ■ 代表取締役社長兼最高経営責任者：濱田 元房                 | ■ 支社数：146拠点                         |
| ■ 総資産：5兆4,772億円                         | ■ 従業員数：6,780人<br>うちライフプランナー数：4,654人 |

## 2020年度の主なトピックス

- 2020年 5月 営業社員の顧客対応にオンライン会議システムを導入  
6月 申し込み手続きにおけるリモートシステムを導入  
7月 消費者庁の内部通報制度認証（自己適合宣言登録制度）に登録  
7月 被保険者数が200万人に  
2021年 3月 保有契約高が32期連続の純増

### J.D. パワー 生命保険顧客満足度調査「保全手続」「請求対応」で業界トップ評価

契約後の手続きに関する満足度（保全手続）、保険金・給付金請求に関する満足度（請求対応）の2調査でナンバーワンの評価をいただきました。いずれも「顧客対応」のファクターにおいて業界最高の評価をいただいております。「保全手続」は6年連続、「請求対応」は7年連続の1位となりました。

<調査概要>

■ J.D. パワー 2021年 生命保険保全手続満足度調査\*1、生命保険金請求対応満足度調査\*2

■ 調査実施時期：2020年11月中旬～12月上旬 ■ 調査手法：インターネット調査

■ 出典：<https://jdpower-japan.com>

\*1…請求以外の手続き・問い合わせをした顧客7,253名からの回答による。

\*2…保険金・給付金の申請手続きを行った顧客6,771名からの回答による。

生命保険保全手続 満足度調査No.1  
生命保険金請求対応 満足度調査No.1



# プルデンシャル・ファイナンシャルの概要

プルデンシャル・ファイナンシャル・インク (Prudential Financial, Inc.) は、世界最大級の金融サービス機関のひとつです。145年以上の歴史を誇り、米国、アジア、ヨーロッパ、ラテンアメリカを中心に事業を展開しています。子会社および関連会社を通じて、生命保険、年金、退職関連業務、投資信託および資産運用を含む幅広い金融商品とサービスを提供しています。



プルデンシャル・ファイナンシャルの「ロック」マークとプルデンシャルの名前は、米国企業の歴史において、最も長く親しまれているブランドのひとつです。



プルデンシャル・ファイナンシャル本社ビル  
(米国 ニュージャージー州ニューアーク市)

## プルデンシャル・ファイナンシャルの概要

- 設立：1875年10月13日
- 本社所在地：米国ニュージャージー州ニューアーク市
- 会長兼最高経営責任者：チャールズ F. ラウリー
- 事業内容：生命保険、年金、退職関連業務、投資信託、資産運用
- 総預かり運用資産：1兆6,630億USドル（2021年3月31日現在）
- 株式公開：ニューヨーク証券取引所上場（略称：PRU）
- 全従業員数：41,671人（2020年12月31日現在）
- 生命保険の保有契約高：約4兆USドル（2020年12月31日現在）
- 生命保険事業を展開している国：米国、日本、ブラジル、アルゼンチン、メキシコ、チリ、中国、インド、インドネシア



プルデンシャル・ファイナンシャル  
会長兼最高経営責任者  
チャールズ F. ラウリー

# プルデンシャル生命の特色

## 生命保険のプロフェッショナル、ライフプランナー

当社がお届けするのは、すべてオーダーメイドの生命保険です。そして、それを設計し、質の高いサービスと安心をお届けするのが、生命保険のプロフェッショナル、「ライフプランナー」です。

ライフプランナーは、生命保険の専門家の見地から、お客さま個々の状況とニーズを詳細に把握し、分析いたします。そして、お一人おひとりのニーズに最適な保障プランをご提供いたします。



## オーダーメイドにこだわる理由

万一のことが起こった際に、お客さまが十分な保障を得ていただくために契約するのが生命保険です。年齢や職業、家族構成、人生設計、資産、年収などにより、お客さまにとっての必要な保障額も異なります。そのため、生命保険のプランにはこれらのすべての要素が考慮されるべきであり、本来オーダーメイドであることが重要だと考えています。

そのため当社では、ライフプランナーがお客さまとご家族の生涯にわたるライフプランをお聞かせいただいています。そして、生命保険の専門家の見地から、それぞれの個別のニーズに合ったオーダーメイドの保障プランを設計する。それが、当社の考える生命保険です。



## ライフプランナーは生涯にわたるパートナーです

ライフプランナーとお客さまの関係は、ご契約から長期にわたり続きます。生命保険はお客さまのライフステージやご要望の変化に合わせて常に最適な状態に保つことが重要になります。

ライフプランナーは、ご契約時にお一人おひとりに最適な保険をオーダーメイドでご提案するだけでなく、ご契約をお預かりした後もきめ細かな対応で寄り添い続けます。給付金や保険金をお受け取りいただく際にも、お客さまお一人おひとりに合わせた対応を心がけています。お客さまのことを理解し、お客さまのご家族と一緒に考えているライフプランナーが必ずやお役に立つことでしょう。

ライフプランナーは、お客さまとご家族に生涯にわたって安心をお届けすることを使命としています。





## MDRT日本会会員数 No.1

2021年度のMDRT日本会会員数9,363名\*中、当社のライフプランナーは2,084名\*を占めており、日本の生命保険会社の中で24年連続第1位\*となっています。（\*2021年4月1日現在 MDRT日本会調べ）

生命保険販売の職業的水準を高め社会的信望を高めようとするMDRTの理念は、真に顧客の要望に応え得るプロフェッショナルの育成を第一義とする当社の経営理念とも完全に一致しています。

当社のライフプランナーはMDRTプルデンシャル分会を組織し、全国各地で研修会などの自己研鑽活動を行いレベルの向上に努めています。また、MDRT日本会の活動にも多くのライフプランナーが携わっています。

### ■ Million Dollar Round Table (MDRT) とは

1927年に発足したMillion Dollar Round Table (MDRT)は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。世界中の生命保険と金融サービス専門家65,000名以上が所属する独立したグローバルな組織として、500社、70カ国で会員が活躍しています。会員は専門家として豊富な知識を有し、厳しい倫理規定を遵守し、卓越した顧客サービスを提供しています。MDRT会員は国際的に生命保険と金融サービス事業の優績者であると評価されています。（2020年7月現在）



## JAIFA入会率 89%

現在、当社のJAIFA会員数は4,789名で、当社における入会率は89%です。ライフプランナーだけでなく、所長や支社長という営業管理職の多くも入会しており、生命保険会社の中でも非常に多い入会者数となっています。（2021年3月31日現在）

当初は、個々の営業社員が自主的な活動のひとつとして会員となり、各都道府県にある地方協会において個別に活動していました。その後、当社の会社規模が拡大する中で、当社内の支社の枠を超えた営業社員同士の交流・自己啓発・相互研鑽の場として社員同士が声を掛け合うことで会員数が徐々に増加し、全国的に広まっていきました。そして、2014年に全国組織としてJAIFAプルデンシャル会が設立されました。会員自らの責任において積極的に活動することにより、顧客と会員相互の利益を創造するための会として営業社員自らの手で運営されています。

現在、プルデンシャル会のもとに全国で12ブロックを組織し、各ブロックにおいて会員同士の交流と研鑽を目的とした研修会を実施し、質の高いライフプランナー集団の育成に努めています。

### ■ Japan Association of Insurance and Financial Advisors (JAIFA) とは

「公益社団法人 生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会」（英文名：Japan Association of Insurance and Financial Advisors）は、生命保険営業職員が、社会貢献活動や自らの向上を目指して1962年9月に設立されました。1970年9月には社団法人として、さらに2012年4月1日から公益社団法人として認定を受け、公益的役割を担う生命保険事業の健全な発展と広く社会に貢献することを目的に活動をしています。

2021年3月31日現在、日本全国で38,897名の会員を有しています。



## 保険金を100%適切に、正しい方法でお届けする

プルデンシャル生命では創業以来、「ライフプランナーによるコンサルティングセールス」という独自のビジネスモデルを展開し、お一人おひとりのお客さまに対し、適切な保障プランの提供を続けてきました。また、創業以来、保険金を100%お支払いすることを使命としてまいりました。そして、当社が最も大切にしているのは、お客さまがお亡くなりになった際、お預かりしているご契約に基づき、保険金を100%適切に、正しい方法でお支払いするということです。

## 保険金をお届けした「その後」までも、お客さまをサポートしたい

これまで多くの保険金をお支払いしてきた中で、お支払いした保険金が必ずしもお客さまの意図した通りに使われないケースもありました。特に、保険金の受取人が未成年で親権者がお一人の場合や、保険金受取人であるお子さまに障がいがある場合、高齢の親御さまが受取人である場合などは、受け取った保険金の財産管理について不安が残るとの声がお客さまから寄せられていました。

このような声を受けて、2010年に当社は三井住友信託銀行（当時中央三井信託銀行）との提携を通じて生命保険信託を日本で初めて共同開発いたしました。（2010年7月時点 当社調べ）

その後、当社の100%子会社として「プルデンシャル信託株式会社」を設立し、2015年10月より営業を開始しました。これにより、生命保険信託をより多くの方にご利用いただくことを目指しています。

当社は、プルデンシャル信託株式会社の信託代理店です（信託契約代理店業務の種類：媒介）。

## 生命保険信託とは

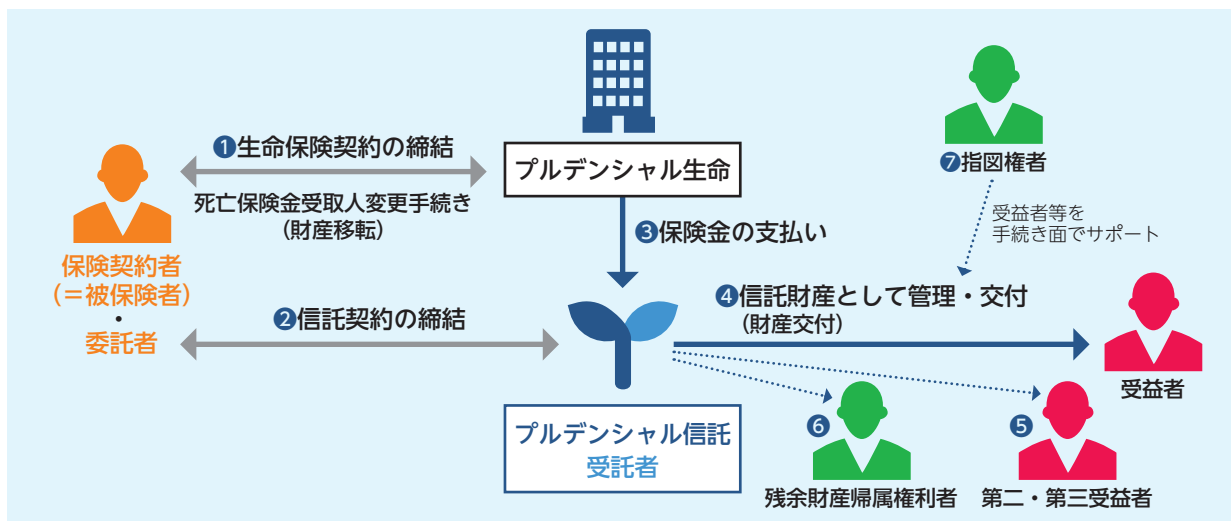
生命保険信託は、生命保険の「財産創出機能」と信託の「財産管理機能」を組み合わせた信託商品です。

本商品をご利用いただき、死亡保険金を信託することによってお渡しする人・順番・渡し方などをあらかじめ柔軟に設計することができるようになります。当社は生命保険信託のご案内を通じて、保険金をお届けした「その後」まで、お客さまにトータルな安心をお届けします。

生命保険信託は、次のようなお客さまに特に喜ばれています。

- 保険金受取人（受益者）の順番を指定しておきたいお客さま
- ご夫婦双方に万が一のことがあった場合のお子さまが心配なお客さま
- ご夫婦のみの世帯
- シングルマザー、シングルファーザーのお客さま
- 再婚されたお客さま
- 障がいのあるお子さまがいらっしゃるお客さま
- 認知症や介護の必要なご家族を保険金受取人（受益者）に指定しておきたいお客さま
- 保険金受取人（受益者）の金銭管理能力に不安のあるお客さま

生命保険信託の仕組み



- ① 当社との間でご自身を被保険者とする生命保険契約を締結いただきます。
- ② プルデンシャル信託との間で信託契約を締結いただきます。  
(信託契約とは別に、当社との間で死亡保険金受取人変更手続きを行っていただきます。)
- ③ 保険事故発生後、プルデンシャル信託が当社に対して保険金請求を行い、お支払いした死亡保険金・死亡給付金が信託財産となります。
- ④ 信託契約で定められた以下の方法により、受益者に対して金銭の交付が行われます。
  - ・委託者死亡直後に一時金をお支払いする方法
  - ・タイミングや金額をきめてお支払いする方法
  - ・交付のタイミングは、「一括・毎年・毎月」から選択いただくことができます。
  - ・受益者の年齢（状況）に応じて交付金額を設定しておくことができます（最大5パターンまで）。
  - ・治療費、就学費用その他生活上必要不可欠な支出が発生した時は、必要額の「随時交付」を受けることができます（請求書等の客観的な資料の提示が必要です）。
- ⑤ 信託契約上、財産の交付先として「第二・第三」順位の受益者まで設定しておくことができます。
- ⑥ 受益者が存在しなくなった時点で信託財産が残っている場合に備え、あらかじめ「残余財産帰属権利者」を設定することができます。
- ⑦ 受益者等を手続き面でサポートしていただく指図権者をあらかじめ設定しておくことができます。

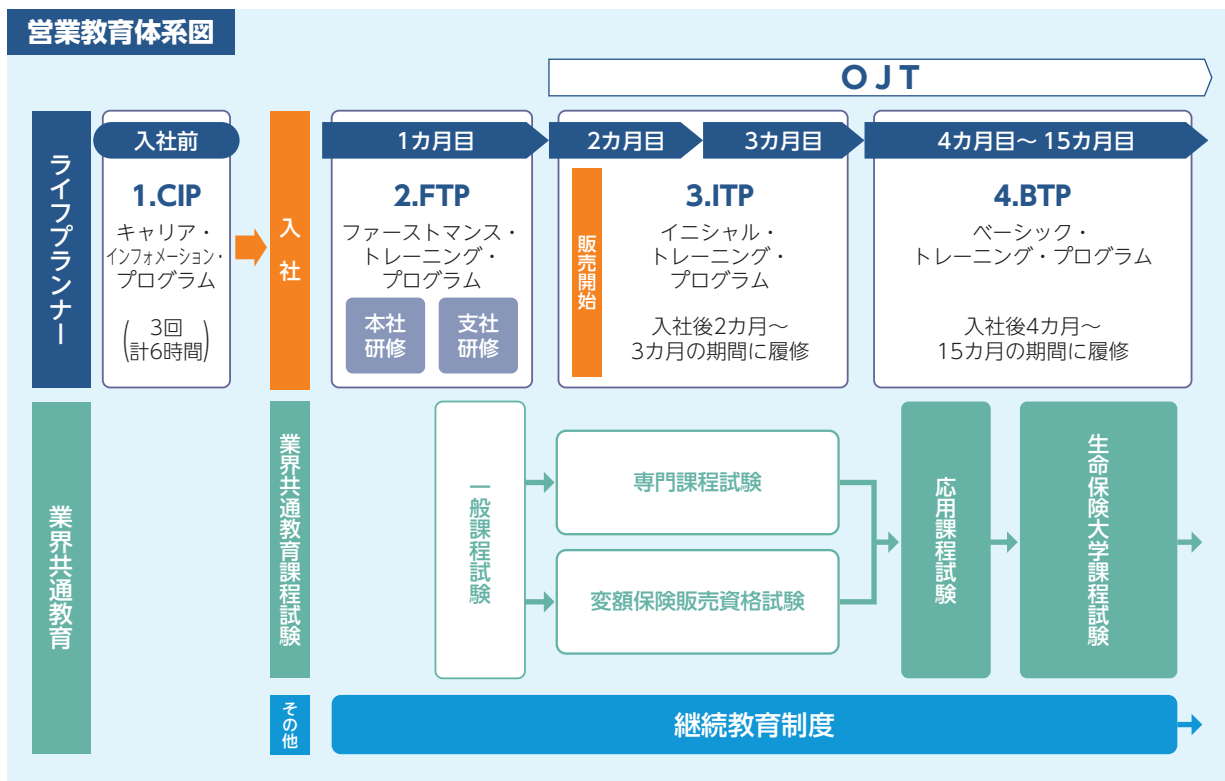
※記載の取扱は2021年6月現在の取扱によるもので、将来変更となることがあります。

## ライフプランナーの教育システム

生命保険のスペシャリストとしてクオリティーの高いサービスをご提供していくためには、生命保険はもちろんのこと、法律・税制・社会保障制度などに関する幅広い知識が必要です。当社のライフプランナーは、生命保険やその周辺知識を併せ持ったプロフェッショナルとして、お客さまの一人おひとりにふさわしい保障プランを提供できるよう、様々なプログラムを通じて知識の修得に努めています。



### 営業教育体系図



(2021年4月1日現在)

### 1. CIP (キャリア・インフォメーション・プログラム)

CIPは単なる会社紹介とは異なり、参加者が当社のライフプランナー制度、ニードセールスなどをシミュレーションを通して理解できるよう構成されており、情報提供であると同時に、入社前ガイダンスの役割も兼ねています。CIPは、1回2時間のセッションを3回、計6時間にわたって行われます。

### 3. ITP (イニシャル・トレーニング・プログラム)

ITPは入社から2～3カ月の期間に実施されます。販売開始後、営業所長などからの実践トレーニングを通じて、知識・技術・姿勢に関する課題の発見とブラッシュアップを繰り返し、ライフプランナーとしての「活動習慣」を修得していきます。

各トレーニング・プログラムについては、各単元での履修事項や時期が定められ、それぞれテキストや視聴覚教材が準備されています。

### 2. FTP (ファーストマンズ・トレーニング・プログラム)

入社したライフプランナーは、販売開始までの1カ月間、FTPを受けます。FTPでは、ライフプランナーとしての基本姿勢や生命保険営業に必要な基礎知識・技術だけではなく、遵守すべき法令などコンプライアンスについても修得します。

### 4. BTP (ベーシック・トレーニング・プログラム)

BTPは、ライフプランナーの入社後4～15カ月の期間に、FTP・ITPで修得した内容についてより深く学び、復習していきます。ライフプランナーとしての「自立」を目指すプログラムです。

## マネジメント層への研修システム

支社長・営業所長などの営業管理職層は、優秀な人材を採用し有能なライフプランナーを育成するという重要な責務を担っています。そのため、新任時の集合研修をはじめ、各種のTTT（Training the Trainer to Train=トレーニング担当者のための研修・トレーニング）などを随時実施しています。



## 業界共通教育課程試験

質の高い営業活動を行うために、まずライフプランナー自身が「生命保険のプロフェッショナル」として高い資質を備えます。

一般課程試験、専門課程試験、変額保険販売資格試験、応用課程試験はもちろんのこと、最難関である生命保険大学課程試験（全6科目）についても2年間で修了することを前提とし、知識の修得に努めています。

ライフプランナーには、生命保険大学課程試験（全6科目）に合格し、かつ所定の成績要件を満たした者が取得できるトータル・ライフ・コンサルタント（TLC：生命保険協会認定FP）の取得を義務付けており、3,229名のライフプランナーが認定されています（2021年5月現在、CLU（認定生命保険士）含む）。



## 継続教育制度

「お客さま重視・法令等遵守」の視点を持ち続けていくために、「コンプライアンス、説明責任、保険金の支払い等のアフターサービス」などを中心とした教育を毎年継続・反復的に実施しています。



## 社内販売資格制度

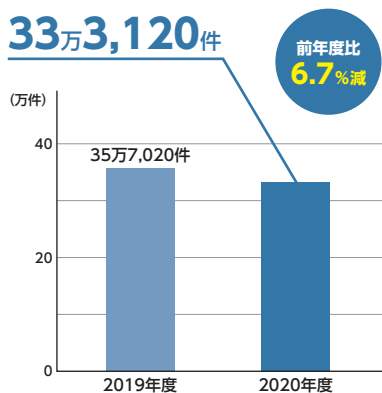
特定の商品（外貨建保険等）については、入社後、社内の資格試験に合格した者だけが販売資格を取得できる制度を導入しています。この制度によって、お客さまに正確な情報提供を行うことができます。



# 2020年度業績ハイライト

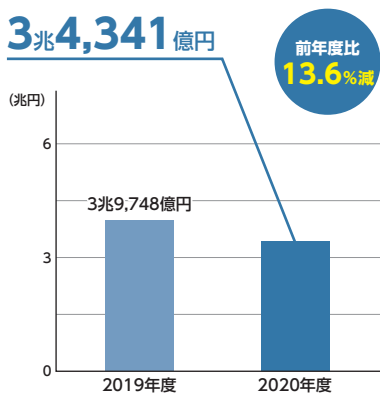
## 新契約について

### ▼新契約件数



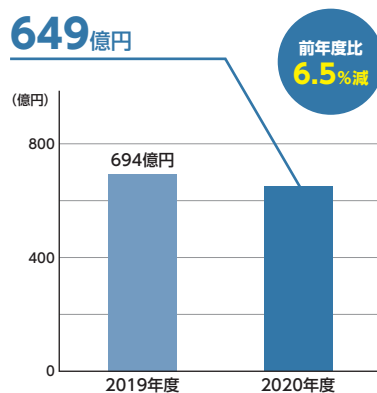
「新契約件数」は、新たにご契約いただいた保険契約の件数です。

### ▼新契約高



「新契約高」は、新たにご契約いただいた保険契約の保障金額の総合計額です。

### ▼新契約年換算保険料

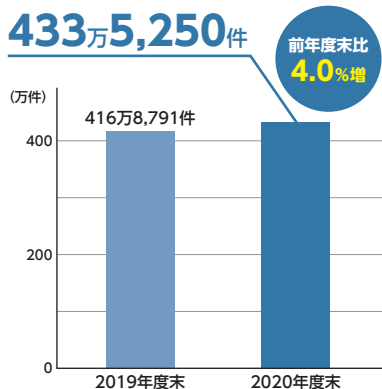


「新契約年換算保険料」は、新契約について月払・年払・一時払等払込方法の違いを調整し、総払込保険料を保険期間で按分して、1年あたりの保険料に換算した金額です。

※上記の件数と金額はいずれも個人保険および個人年金保険の合計を表したものです。

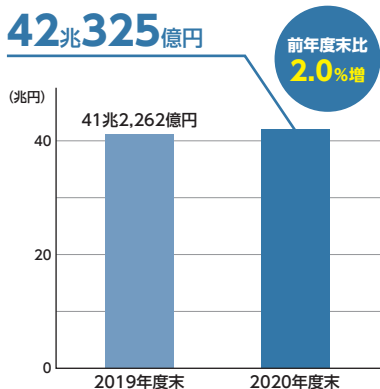
## 保有契約について

### ▼保有契約件数



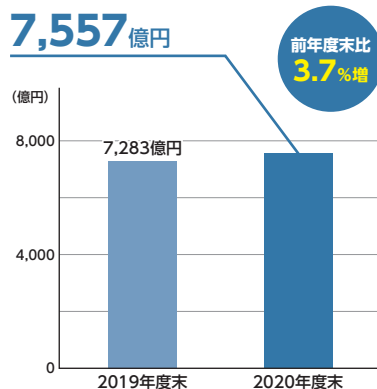
「保有契約件数」は、ご契約いただいている保険契約の件数です。

### ▼保有契約高



「保有契約高」は、個々のお客さまに対して生命保険会社が保障する金額の総合計額を表します。

### ▼保有契約年換算保険料

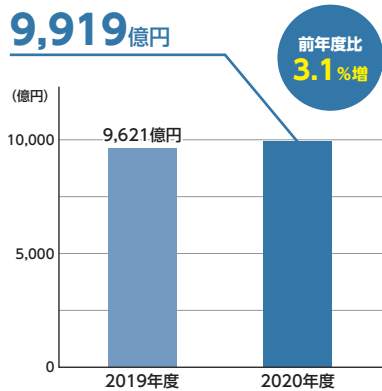


「保有契約年換算保険料」は、保有契約について、月払・年払・一時払等払込方法の違いを調整し、総払込保険料を保険期間で按分して、1年あたりの保険料に換算した金額です。

※上記の件数と金額はいずれも個人保険および個人年金保険の合計を表したものです。

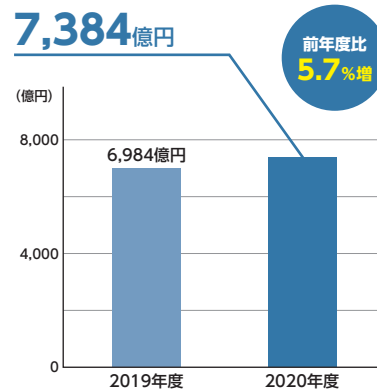
## | 保険料等収入、保険金等支払金

## ▼保険料等収入



「保険料等収入」は、お客さまからお払い込みいただいた保険料や再保険収入による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。

## ▼保険金等支払金



「保険金等支払金」は、保険金、年金、給付金、解約返戻金およびその他返戻金等、お客さまに保険契約上お支払いさせていただいた金額を示すものです。

※再保険契約による支払再保険料が含まれます。

## | 基礎利益、経常利益、当期純利益

## 基礎利益

577 億円

(2019年度 621億円)

「基礎利益」は、生命保険会社の本業における1年間の収益力を示す指標のひとつで、一般事業会社の営業利益や銀行の業務純益に近いものです。

## 経常利益

762 億円

(2019年度 667億円)

「経常利益」は、経常収益と経常費用の差額です。経常収益の主なものは保険料等収入、資産運用収益などです。経常費用は保険金等の支払い、責任準備金等繰入額、資産運用費用、事業費などです。

## 当期純利益

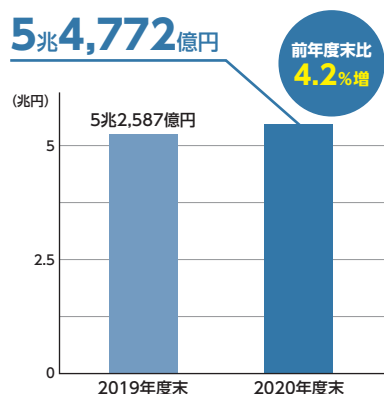
543 億円

(2019年度 474億円)

「当期純利益」は、経常利益に特別利益を加え、そこから特別損失を差し引き、さらに法人税などを差し引いたものです。

「基礎利益」について……当社のように株式会社形態で生命保険事業を営む多くの会社は、主に無配当保険を販売していますが、無配当保険は配当を行わない分、保険料を割り引いています。これに対して相互会社は主に有配当保険を販売しており、この配当の原資は剰余金として基礎利益に含まれます。そのため同規模の株式会社と相互会社を比較した場合、相対的に株式会社の基礎利益が小さくなります。

## 総資産



「総資産」とは、有価証券等の運用資産、現金および預貯金、貸付金、その他非運用資産などの合計で、生命保険会社の事業規模を示す財務指標のひとつです。

## ソルベンシー・マージン比率

824.5%

(2019年度末 812.4%)

ソルベンシー・マージンとは「支払余力」を意味し、大災害や株の大暴落など、通常の予測を超えて発生するリスクに対し、どの程度「支払余力」を有しているかを判断する行政監督上の指標のひとつです。200%を下回った場合には、監督官庁による業務の改善などの命令の対象となります。

## 解約・失効率、契約継続率

### 修正前解約・失効率

4.7%

(2019年度 5.4%)

「修正前解約・失効率」は当該年度の解約・失効高を年始保有契約高で除して算出しています。

### 修正解約・失効率

6.8%

(2019年度 7.3%)

「修正解約・失効率」は減額・増額および復活を考慮し、修正前解約・失効率を修正して算出しています。

### 契約継続率

13月目 94.7%  
25月目 89.4%

(2019年度 95.3%)

(2019年度 89.6%)

「契約継続率」は保険金額をベースに算出しています。



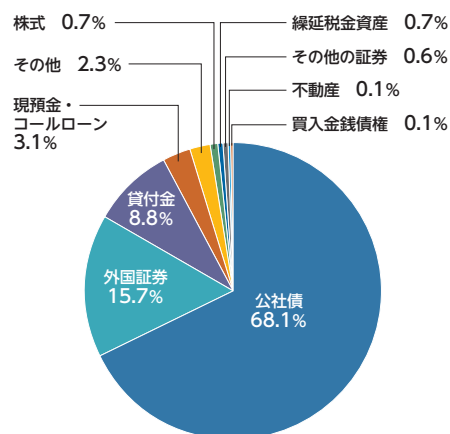
## 資産の運用実績の概況（一般勘定）

当社ではALM（資産負債総合管理）の観点から、中長期的に安定した利息収入が得られる円建債券中心の運用を行っています。また、リスク分散を図りつつ、為替ヘッジを付した外貨建債券への投資にも取り組み、収益の向上を図っています。

2020年度末の一般勘定資産は、5兆1,473億円となり、前年度末に比べ1,518億円の増加（3.0%増）となりました。2020年度は増加資産を主に国内公社債及び貸付金に配分しました。この結果、2020年度末の資産構成は、国内公社債68.1%、国内株式0.7%、外国証券15.7%、その他の証券0.6%、貸付金8.8%、不動産0.1%となっています。

2020年度の利息及び配当金等収入は913億円となり、有価証券売却益などを加えた資産運用収益全体では1,129億円となりました。一方、資産運用費用は153億円となり、この結果、資産運用関係収支は975億円となりました。

### ▼資産（一般勘定）の構成



※資産の構成には、貸倒引当金（△0.0%）を含みます。  
※%は表示未満を四捨五入しています。  
この端数処理により、合計が100%になっていません。

## 逆ざや、不良債権残高

2020年度は2億円の逆ざやとなりました。

逆ざやとは、予定利率により見込んでいる運用収益が、運用環境の悪化により、実際の運用収支でまかなえない額が一部の契約で発生している状態のことです。

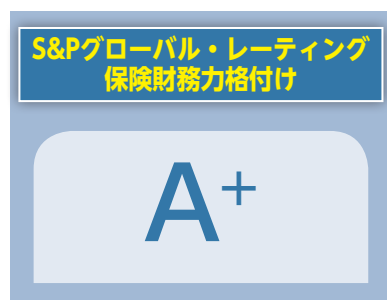
2020年度末で2億円の不良債権残高があります。

## 格付け

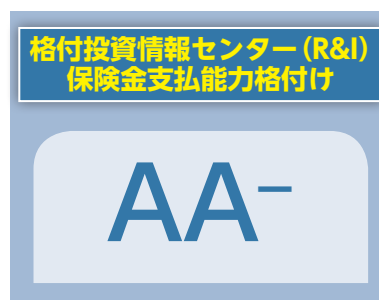
プルデンシャル生命は、S&Pグローバル・レーティングから保険財務力格付けとして、「A+」の評価を得ています。また、格付投資情報センター（R&I）から保険金支払能力格付けとして、「AA-」の評価を得ています。

（いずれも2021年6月末現在）。

※格付けは格付け会社の意見であり、また一定時点での数値、情報等に基づいたものであるため、将来的に変更される場合があります。各格付けは、保険会社全体を評価しているものではなく、将来の保険金支払いなどについて保証しているものではありません。



（定義）保険会社が保険契約債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付けに比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。



（定義）保険金支払能力は極めて高く、優れた要素がある。

## 資産の状況について

### 貸借対照表（抜粋）

科目	年度	2020年度末
		金額（百万円）
資産の部	現金及び預貯金	158,805
	買入金銭債権	3,743
	有価証券	4,690,070
	（うち、国債・地方債・社債）	3,595,373
	（うち、株式）	36,316
	（うち、外国証券）	869,435
	貸付金	450,967
	有形固定資産	5,720
	無形固定資産	13,371
	再保険貸	30,366
	その他資産	89,676
	繰延税金資産	35,192
	貸倒引当金	△685
<b>資産の部合計</b>		<b>5,477,227</b>
負債の部	保険契約準備金	4,909,988
	（うち、責任準備金）	4,887,747
	再保険借	58,552
	その他負債	167,298
	退職給付引当金	42,278
	役員退職慰労引当金	1,511
	価格変動準備金	63,289
<b>負債の部合計</b>		<b>5,242,919</b>
純資産の部	資本金	29,000
	資本剰余金	20,439
	利益剰余金	126,206
	その他有価証券評価差額金	62,679
	繰延ヘッジ損益	△4,016
<b>純資産の部合計</b>		<b>234,307</b>
<b>負債及び純資産の部合計</b>		<b>5,477,227</b>

#### ■ 総資産

有価証券等の運用資産、現金および預貯金、貸付金、その他非運用資産などの合計で、生命保険会社の事業規模を示す財務指標のひとつです。2020年度末の総資産は、保有契約などの順調な増加を受けて、前年度末比4.2%増の5兆4,772億円となりました。

#### ■ 有価証券（有価証券残高）

一般勘定の資産運用は、中長期的に安定した利息が得られる円建債券中心の運用を行っております。特別勘定の資産運用は、特別勘定資産の着実な成長と中長期的観点にたった収益の確保を目指しております。2020年度末の有価証券残高は4兆6,900億円です。

#### ■ 貸付金（貸付金残高）

保険約款貸付と一般貸付があります。保険約款貸付には、保険契約者貸付と保険料振替貸付の2種類があります。2020年度末の貸付金残高は4,509億円です。

#### ■ 責任準備金（責任準備金残高）

責任準備金とは保険会社が将来の保険金や給付金の支払のために積み立てている準備金のことです。2020年度末の責任準備金残高は4兆8,877億円です。

#### ■ 価格変動準備金

株式などの価格変動の著しい資産について、価格が将来下落したときに発生する損失に備えるために、保険業法に基づいて積み立てている準備金です。

#### ■ 資本金

2020年度末の資本金は、290億円です。

## | 収支の状況について

## 損益計算書（抜粋）

科目	年度	2020年度
		金額（百万円）
経常損益の部	経常収益	1,170,305
	保険料等収入	991,945
	（うち、保険料）	837,749
	資産運用収益	174,444
	（うち、利息及び配当金等収入）	91,323
	（うち、有価証券売却益）	6,507
	その他経常収益	3,915
	経常費用	1,094,083
	保険金等支払金	738,474
	（うち、保険金）	69,799
	（うち、年金）	26,529
	（うち、給付金）	12,884
	（うち、解約返戻金）	149,093
	責任準備金等繰入額	197,497
	（うち、責任準備金繰入額）	197,497
	資産運用費用	15,368
（うち、有価証券売却損）	2,945	
（うち、有価証券評価損）	148	
事業費	117,814	
その他経常費用	24,928	
経常利益	76,221	
特別損失	1,542	
契約者配当準備金繰入額	△0	
税引前当期純利益	74,679	
法人税及び住民税	21,150	
法人税等調整額	△848	
当期純利益	54,377	

## ■ 保険料等収入

お客さまからお払い込みいただいた保険料や再保険収入による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。2020年度は9,919億円（前年度比3.1%増）となりました。

## ■ 資産運用収益

資産運用によって得られた利息や配当金、有価証券の売却益などが含まれます。

## ■ 保険金等支払金

保険金、年金、給付金、解約返戻金およびその他返戻金等、お客さまに保険契約上お支払いさせていただいた金額を示すものです。2020年度は7,384億円（前年度比5.7%増）\*となりました。  
\*再保険契約による支払再保険料が含まれます。

## ■ 責任準備金繰入額

当年度末における責任準備金の積立必要額についての繰入額です。

## ■ 資産運用費用

資産運用収益を得るために必要な費用で、有価証券売却損や有価証券評価損が含まれています。

## ■ 事業費

新契約の募集、保有契約の維持・保全や保険金等のお支払いに必要な費用が含まれています。一般事業会社の販売費及び一般管理費と似ています。

## ■ 経常利益

経常収益と経常費用の差額です。経常収益の主なものは保険料等収入、資産運用収益などです。経常費用は保険金等の支払い、責任準備金等繰入額、資産運用費用、事業費などです。2020年度は762億円となりました。

## ■ 当期純利益

経常利益に特別利益を加え、そこから特別損失を差し引き、さらに法人税などを差し引いたものです。2020年度は543億円となりました。

## ■ 基礎利益

生命保険会社の本業における1年間の収益力を示す指標のひとつで、一般事業会社の営業利益や銀行の業務純益に近いものです。2020年度は577億円となりました。

# お客さま本位の業務運営

## お客さま本位の業務運営

当社は、企業理念に基づき、これからもライフプランナーを通じて、お客さまお一人おひとりに最適な生命保険を提供していくにあたり、日本の生命保険市場においてお客さまから最も信頼される会社となるために、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます）を定めています。また、本方針に係る具体的な取組内容を定め、取組状況に応じて、定期的に本方針および取組内容を見直し公表しています。

### お客さま本位の業務運営に関する方針

#### 1. お客さまお一人おひとりの経済的な保障と心の平和のために

当社は、「営業活動方針」に基づき、生命保険の真のプロフェッショナルであるライフプランナーを通じて、お客さまお一人おひとりに対してニードセールスを行い、保険金をお届けするまで一生涯に亘りパーソナルなサービスを提供いたします。また、企業理念が社員一人ひとりの心に浸透し、お客さま本位の文化を醸成するための取り組みを推進してまいります。

#### 2. お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために

当社は、「営業活動方針」に基づき、ライフプランナーによるコンサルティングを通じて、保険商品のご提案の際にはお客さまのニードやご意向に沿った最適な保険商品であることを正しくご説明いたします。保険商品販売に際しては、お客さまに不利益となる事項や市場リスクを有する保険商品にかかるリスクの内容およびそれに伴い生じるおそれのある結果に加え、お客さまにご負担いただく諸費用等を十分ご理解いただけるようご説明いたします。これら大切な情報のご説明の際には、お客さまにとって分かりやすい情報の提供を行います。

#### 3. お客さまお一人おひとりにふさわしい保障とサービスをお届けするために

当社は、「営業活動方針」に基づき、ライフプランナーによるコンサルティングを通じて、オーダーメイドでお客さまお一人おひとりの環境・目的等を踏まえた最適な保険商品と質の高いサービスをお届けいたします。

#### 4. お客さまに保険金を100%お届けするために

当社は、保険金等のお支払いが、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点をあわせ、保険金等の支払業務を適切かつ迅速に行うのみならず、積極的に保険金等のご請求案内を行っていく等、お客さま保護・利便性の向上に向けた品質の確保・向上を図ってまいります。

#### 5. 利益相反の適切な管理のために

当社は、「利益相反管理方針」に基づき、社内外において競合・対立する複数の利益の存在により利益相反が発生する可能性がある場合、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理します。

#### 6. お客さま本位の業務運営を続けるために

当社は、「営業活動方針」に基づき、ライフプランナーを通じて、お客さまお一人おひとりにふさわしい保障と安心をお届けするためのサービスの質にこだわり、最善の努力をいたします。そして、お客さまの一生に寄り添い、支え、歩む存在であり続けます。これらのお客さま本位の行動および態勢を継続していくために、社員の報酬・評価・教育体系等の整備を含む本方針の浸透に取り組んでまいります。

### トピックス

- ◆お客さまお一人おひとりのお役に立てるよう、プロフェッショナルであるライフプランナーの育成に注力しており、業界共通試験を原則2年間で修了するトレーニングプログラムを定めています。2021年5月現在で3,229名のライフプランナーがTLC（※）（CLU（認定生命保険士）含む）に認定されています。（方針1）  
※TLC（トータル・ライフ・コンサルタント）とは、生命保険大学課程試験（全6科目）に合格し、かつ所定の成績要件を満たしたものが取得できる生命保険協会認定FPの称号です。
- ◆お客さまお一人おひとりのご要望にお応えするため、2020年6月29日よりリモートでお申し込み手続きが完了できる新しいシステムを導入しました。ご意向のヒアリングからご提案、お申し込みまで、全てオンラインかつリモートで行えるようにすることで、お客さまの利便性向上やお客さまにとって分かりやすい販売手続きの整備に努めました。（方針3）
- ◆新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、入院給付金や死亡保険金の請求のお手続きについて、ご契約内容やご契約の形態によって必要となる公的書類の提出を一部省略可能にする等、特別なお取り扱いを行っています。（方針4）

## 「ご契約ステージに応じたパンフレット・各種ご案内の提供（商品に対する情報提供）」

### ご契約時

#### ●契約概要

ご提案する商品の仕組みや特徴、保障内容、制限事項などを記載した「契約概要」をご用意しています。「契約概要」は、お申し込みいただく前に必ず記載事項を説明したうえで、お渡ししています。

#### ●注意喚起情報

ご提案する商品について、特に注意すべき事項（注意喚起情報）を含めた「重要なお知らせ」をご用意しています。「重要なお知らせ」は、お申し込みいただく前に必ず記載事項を説明したうえで、お渡ししています。

#### ●ご契約のしおり・約款

保険の仕組み、告知義務、保険金・給付金のお支払いに関する大切な事柄が記載されています。

「約款」には、ご契約内容や保険料のお払込み、保険金をお支払いできない場合など、ご契約に関する詳細事項を記載しております。

「ご契約のしおり」部分は、「約款」の中でも特に重要な項目やご契約者さまにぜひ知っておいていただきたい保険の知識についてわかりやすく解説したものです。

「ご契約のしおり・約款」は、お申し込みいただく前に十分ご検討いただけるよう当社ホームページでも閲覧いただけます。

#### ●保険金・給付金に関するパンフレット

お客さまに保険金・給付金を確実にお受け取りいただくための一助として、手続きの手順や付随的なサービスなどを紹介したパンフレット「保険金・給付金を確実にお受け取りいただくために」を作成しています。このパンフレットは、保険証券と一緒に保管していただけるよう保険証券とともにお届けいたします。



# お客さまに対する情報の提供

## ご契約期間中

### ●各種ご案内の送付

保険種類やお手続きの状況に応じて、各種のご案内をお届けしています。

### ●ホームページによる情報提供

保険金・給付金に関するパンフレット「保険金・給付金を確実ににお受け取りいただくために」、ご請求時の案内パンフレット「保険金・給付金のご請求等のご案内」、および保険金・給付金についてお支払いできる場合、お支払いできない場合などをわかりやすく解説した「支払基準のわかりやすい解説」を、いつでも閲覧いただけるように当社ホームページにて公開しています。

### ●定期的な通知物によるご説明内容の充実

年に1回発送している通知物「LOVE&TRUST」、「保障内容のお知らせ」および「Worthy of Trust」にて保険金・給付金などを漏れなくご請求いただくための手続きや留意事項のご案内を行っています。

## ご請求・お支払い時

### ●ご請求時の案内パンフレット

保険金・給付金のご請求時に保障内容ごおりの保険金・給付金を確実ににお受け取りいただけるよう、手続きの手順、セルフチェックシートや請求時にご留意いただきたい事項などを紹介したわかりやすいパンフレット「保険金・給付金のご請求等のご案内」をお届けしています。

### ●支払明細書

お客さまのご請求内容が正しく支払われているか、お支払い時にお客さまご自身でご確認いただけるよう、わかりやすい「支払明細書」を送付しております。

### ●診断書取得費用の当社負担について

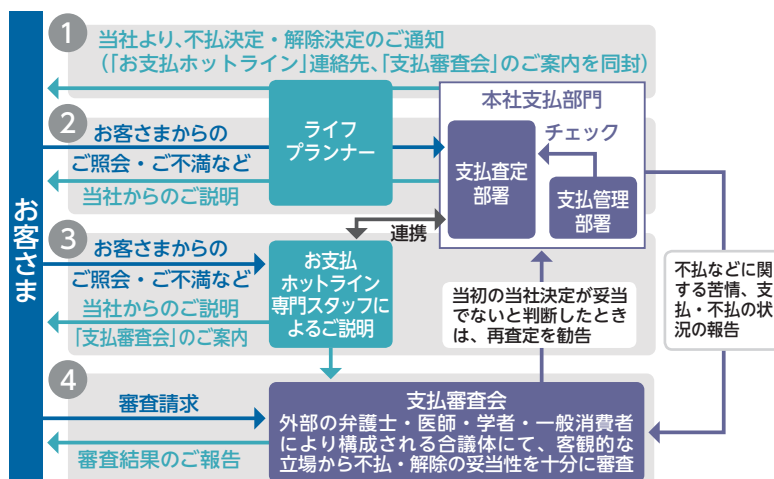
保険金・給付金をご請求の際に、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらずお支払対象外となった場合の診断書取得費用について、一部当社負担とするお取り扱いを行っております。



### ●「お支払ホットライン」・「支払審査会」

ご請求いただいた保険金・給付金などをお支払いできない場合、その他お支払いに関するお客さまからのご質問やご相談に対して「お支払ホットライン」の専門スタッフがわかりやすく丁寧に説明いたします。

それでもご納得いただけない場合は、「支払審査会」にお申し立ていただくことができます。支払審査会は中立的な外部の有識者（弁護士・医師・学者・一般消費者）により構成されています。支払審査会では、お客さまからのお申し立てに対して、第三者の客観的な立場から当社判断の妥当性を十分に審査・判断いたします。当社では、支払審査会の判断を最大限尊重した措置を取っています。



※状況に応じ、追加の調査や再審査となる場合もあります。

## デメリット情報の提供

プルデンシャル生命では、告知義務違反、免責、解約や保険金・給付金をお支払いできない場合などのいわゆる「デメリット情報」について、お客さまが生命保険商品や制度についてご存じなかったために不利益を被ることがないように、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」に明示しております。

## 変額保険、変額年金保険に関する情報提供

変額保険、変額年金保険について、ご契約状況をお客さまに年1回お知らせしています。また、変額保険、変額年金保険の資産運用・管理のため設けられている特別勘定の運用状況について、月次および年次の運用実績レポートを作成し、当社ホームページに公表しています。加えて事業年度末の情報は決算のお知らせとして年1回お客さまに送付しています。

## 経営活動に関する情報提供

当社では、経営活動に関する情報をご提供するために「プルデンシャル生命の現状」（保険業法第111条に基づくディスクロージャー誌）を発行し、本社や全国の支社の受付などに設置しています。



## 電話、インターネット、FAXでのサービス・情報の提供

お客さまのご契約に関するお手続きはすべて担当ライフプランナーが承っておりますが、下記のようなお手続きに関しては、カスタマーサービスセンター、Cyber Center（ご契約者さま専用Webサイト。次のページを参照ください）でも承っております。なお、耳や言葉のご不自由なお客さまからは、専用FAX回線からも承っております。また、当社ホームページでも各種情報の提供を行っています。

カスタマーサービスセンター	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 住所を変更したい</li> <li>■ 保険料の振替口座を変更したい</li> <li>■ 契約者貸付を受けたい</li> <li>■ 契約の内容を確認したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保険料を前もって支払いたい</li> <li>■ 控除証明書を紛失したので再度送ってほしい</li> <li>■ 海外に転勤することになったので、必要な手続きについて聞きたい</li> <li>■ プルデンシャル生命から書類が送られてきたが、内容がわからない</li> </ul>
電話	パートナーフォーユー <b>0120-810740</b> (通話料無料) ※営業時間は、当社ホームページでご確認ください。 ※ホームページ <a href="https://www.prudential.co.jp">https://www.prudential.co.jp</a>
FAX	<b>0120-934-350</b> (通信料無料) ※耳や言葉のご不自由なお客さまの専用回線となっております。 ※お問合せ方法の詳細は、当社ホームページでご確認ください。
Eメール	<a href="mailto:contact@csc.prudential.co.jp">contact@csc.prudential.co.jp</a>

## プルデンシャル生命 ホームページ



当社はホームページにて、よりタイムリーな情報提供に努めています。ニュースリリースや各種お知らせをご覧いただけるほか、ご契約に必要な「ご契約のしおり・約款」を冊子にかえて電子ファイル（e-約款）でお受け取りいただけます。

また、ライフプランナーやご契約者さまのインタビューを掲載するなど、お客さまのお役に立つコンテンツ作りを積極的に行っています。



ホームページURL

<https://www.prudential.co.jp>

## ご契約者さま専用Webサイト Cyber Center® (サイバーセンター)

サイバーセンターは、プルデンシャル生命のご契約者さま専用Webサイトです。ご契約内容の照会や各種お手続き、当社からのお知らせをWebサイト上で確認できます。

サイバーセンターについて

<https://www.prudential.co.jp/contractor/cybercenter/>



サイバーセンターの主な機能

- 給付金請求書類の提出
- 契約内容の照会
- 住所・電話番号の変更
- 解約返戻金の照会※1
- 契約者貸付※1※2
- 控除証明書の再発行
- 繰入比率変更および積立金移転※2
- Webサイト上でお知らせの確認※1
- メールアドレス等の変更

※1 旧あおば生命（旧日産生命）のご契約はご利用いただけません。

※2 ご契約者さまが未成年の場合はご利用いただけません。



サイバーセンター ログイン画面

<https://cyber.prudential.co.jp/center/loginInput.do#stay>



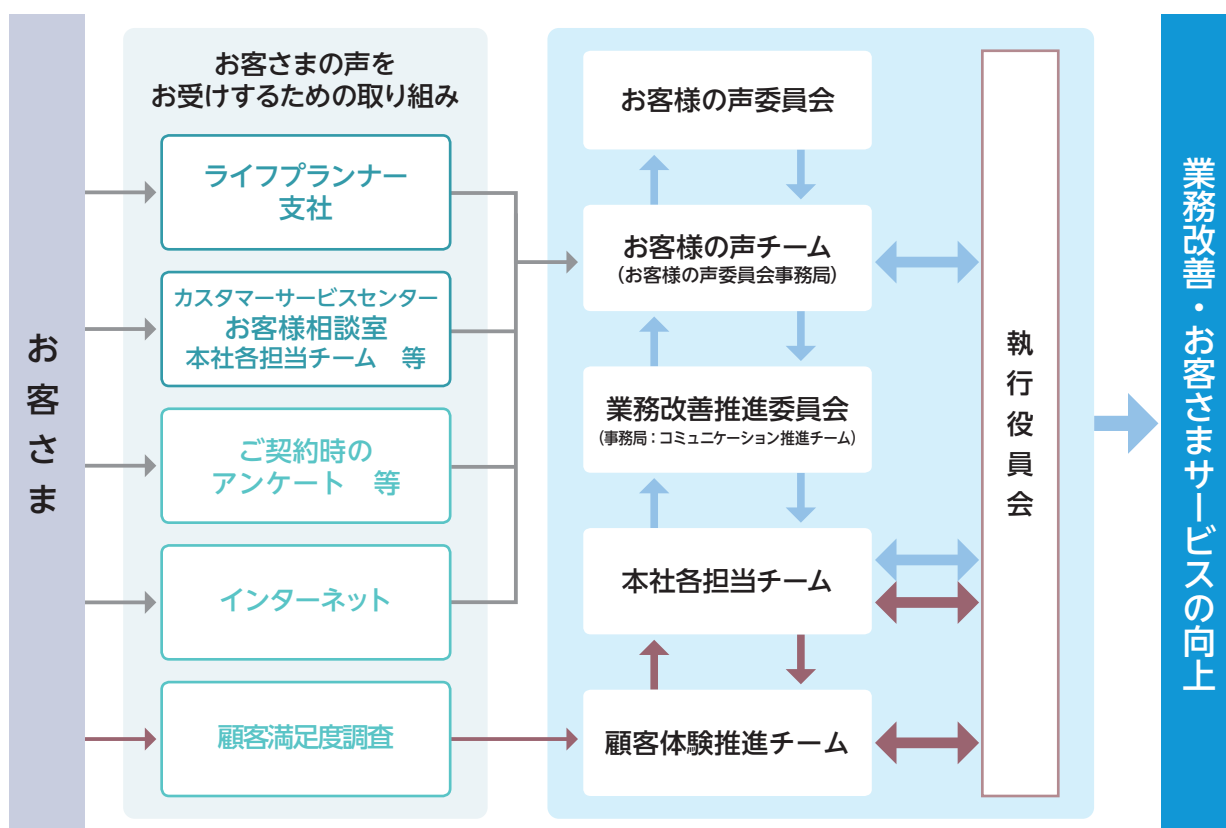


# お客さまサービス向上のための取り組み

## お客さまの声を業務改善等に活かす態勢

お寄せいただいたお客さまの声を、以下の態勢で業務改善およびお客さまサービスの向上に活かしています。

各担当チームと検討したさまざまな業務改善策は、営業本部長やお客様の声チーム担当役員などを委員とするお客様の声委員会や執行役員会において審議・報告され、お客さまの満足度を高める業務改善を行えるよう努めています。また、2021年4月に顧客体験推進チームを設置しています。顧客満足度調査結果等をもとに各担当チームと検討した施策は、執行役員会において審議・報告され、顧客体験（カスタマーエクスペリエンス）の継続的な改善を行えるようにしています。



## お客様の声委員会の役割追加

お客様の声委員会において、従来のお客さま満足度向上を目的とした施策の検討や審議の場としての役割に加え、「お客さま本位の業務運営に関する方針」などの審議や公表すべき取組結果について確認を行う役割を追加し、お客さま本位の業務運営の強化に向けて取り組んでいます。

## 契約者懇談会の実施状況

当社は、契約者懇談会は実施していません。ただし、お客さまからのご意見・ご要望を反映するための仕組みとして、「顧客満足度調査」などを実施しています。

## お客さまの声をお受けするための取り組み

プルデンシャル生命では、具体的に次のような方法を通じて、お客さまの声を頂戴しています。

### ライフプランナー・支社／カスタマーサービスセンター等

当社のライフプランナー、支社、カスタマーサービスセンター等へお客さまより寄せられたご意見は、業務改善、お客さまサービス向上のために積極的に活用させていただいています。2020年度は、約211,000件のお客さまの声をカスタマーサービスセンターへお寄せいただきました。

### 顧客満足度調査

年に一度、無作為に抽出させていただいたお客さまにアンケートをお願いし、当社のサービス・手続きや商品に対する満足度を伺っています。2020年度は約20,400名のお客さまにアンケートをお願いし、約4,200件のご回答をいただきました。

### アンケート等

#### ●サンキューレター

新たにご契約いただいたお客さまには、当社よりサンキューレターをお届けしています。このサンキューレターにアンケートハガキを同封し、当社に対するご意見を伺っています。2020年度は約162,300件の発送を行い、約24,300件のご返信をいただきました。

#### ■ アンケート結果

- |  |          |
|--|----------|
| Q 弊社のライフプランナーは、貴方様のご意向に沿った適切な保険の設計をいたしましたでしょうか？  | はい 99.7% |
| Q 弊社のライフプランナーは、ご加入の手続きがスムーズに運ぶようにお世話いたしましたでしょうか？ | はい 99.6% |

#### ■ ご意見例

- 担当ライフプランナーに出会うまでは、生命保険というものをよく理解しないまま加入していました。新型コロナウイルスの流行により、現在の契約を見直そうと思いましたが、自分にあった生命保険がわからず不安になりました。そのようなときに友人に紹介された担当ライフプランナーからアドバイスをいただき、現状と今後を見据えた契約に加入することができ不安もなくなりました。本当に感謝しています。
- 担当ライフプランナーに何度かお会いしましたが、時間や約束をきちんと守る、常にスピーディーな対応、細やかな気遣い、どれをとっても誠意のあるものでした。形のない商品だからこそ、契約するかしないかは担当者次第だと改めて思いました。私も接客業ですが、とても勉強になりました。これからもよろしく願います。
- 担当ライフプランナーとは20年以上のお付き合いです。当時は他社の生命保険に加入しており、外資系の生命保険会社に不安感もありましたが、親切かつ丁寧に説明してもらい、提案内容に納得した上で、私たち夫婦2人とも契約し、その後3人の子供たちも社会人となるタイミングで契約しました。個々のライフスタイルに見合った確かな提案、設計をしてもらえる素晴らしいライフプランナーです。
- 私に何かあったときに残される家族のことが不安でしたが、担当ライフプランナーに納得できる提案をしていただいたおかげで、明るい未来を感じることができました。日頃から連絡をくれて、仕事やプライベートのことまで親身になって話を聞いてくれる担当ライフプランナーを、私は一生大切にしていきたいと考えています。

#### ●カスタマーサティスファクションレター

ご意見をいただいたお客さまには、適宜カスタマーサティスファクションレターをお届けし、当社の対応などについてアンケートを行っています。2020年度は約230名のお客さまにお送りし、約50名のお客さまからご返信をいただきました。

### インターネット

当社ホームページ、Cyber Center®（ご契約者さま専用Webサイト）に、お客さまの声（苦情・要望・相談等）をお寄せいただくための専用ページを設けています。

## お客さまの声（苦情・要望・相談等）について

プルデンシャル生命では、お客さまとのさまざまな接点を通じ、お客さまの声（苦情・要望・相談等）をお寄せいただいています。

そのうち、苦情について「お客さまからの『販売活動、サービスの提供、商品、事務処理、制度・規程、当社社員の態度・マナーなど』に対する不平やご不満のお申し立てがあったもの」としています。

また、当社はお客さまの声を業務改善などに積極的に活用するため、当社に対する保険商品・サービスなどの利便性向上に関するご要望・ご提案を幅広く受け付けています。

### 2020年度 お客さまの声（苦情・要望・相談等）件数

(単位：件、%)

項目	苦情		(ご参考) 要望	
	件数	占率	件数	占率
新契約関連（保険契約のご加入など）	1,868	20.3	1,155	3.8
収納関連（保険料のお払い込みなど）	1,114	12.1	4,120	13.4
保全関連（ご契約後のお手続きなど）	3,578	38.9	10,768	35.1
支払関連（保険金・給付金のお支払いなど）	1,016	11.0	2,784	9.1
その他（ご契約後のその他サービスなど）	1,627	17.7	11,852	38.6
合計	9,203	100.0	30,679	100.0
お寄せいただいたお客さまの声（苦情・要望・相談等）合計	244,587件			

注：お申し出内容の分類などは、お申し出時点からお客さまへ対応させていただく過程において、変更されることがあります。

#### ●お客さまの声（苦情）の主なお申し出

ご不満の表明や当社の落ち度に起因した苦情のお申し出は、「保全関連（ご契約後のお手続きなど）」が最も多く、次いで「新契約関連（保険契約のご加入など）」が挙げられます。

「保全関連（ご契約後のお手続きなど）」の代表的な内容としては「名義変更・通信先変更手続」に関するものが最も多く、次いで「解約手続」に関するものが挙げられます。

## お客さまの声をもとにした取り組み例

お寄せいただきましたお客さまの声をもとに、プルデンシャル生命では2020年度、以下のような業務改善およびお客さまサービスの向上につなげるための改善策を実施しました。

お申し出内容	改善策
給付金請求書の提出後、手続きは完了したが、希望していないのに医療費の領収書や退院証明書の原本が返送された。手続きが完了したのであれば返送しないでほしい。	給付金請求書において、ご提出いただいた診断書以外の医療機関発行書類(領収書など)の原本はご希望の有無に関わらず返送しておりましたが、2020年12月より、お客さまがご返送を希望された場合に限り、コピーを返送させていただくようにいたしました。
新型コロナウイルスの影響で仕事が減り、収入が減少したため、保険料の支払が難しい。支払を猶予するなどして、契約を継続できるよう考えてほしい。	新型コロナウイルスにおける緊急事態宣言などの影響を受けて、当社では2020年以降、契約者貸付の利息免除や保険料払込猶予期間の延長をはじめとする特別取扱を実施しました。
入院したので給付金を請求したいが、新型コロナウイルスの影響で必要な公的書類がなかなか取得できない。状況を考慮して代わりに書類で手続きを進めさせてほしい。	入院給付金請求の手続きにおいて、家族関係を証明する書類を一部省略可能といたしました。

・詳細はライフプランナーにお問い合わせください。

# 適切な保険金等のお支払いのための取り組み

## 保険金等を確実にお届けする態勢の強化

プルデンシャル生命では、《経営管理態勢の改善・強化》・《保険金等支払管理態勢の整備・強化》・《お客さまに対する説明態勢の整備・見直し》を3つの柱として、保険金等を確実にお届けする態勢の強化に取り組んでいます。

主な取り組み内容は以下のとおりとなります。今後も引き続き全社を挙げて保険金等を確実にお届けする態勢の更なる強化に取り組む所存です。

### 主な取り組み内容

#### 1. 経営管理態勢（コーポレート・ガバナンス）の改善・強化

- (1) 適正な業務運営態勢の整備
- (2) 内部監査等による点検の強化
- (3) 苦情等の管理・対応態勢の強化

#### 2. 保険金等支払管理態勢の整備・強化

- (1) 保険金等支払に関わる規程・基準の整備
- (2) 組織対応力の強化
- (3) 業務フローの刷新および支払管理システムの改修・刷新
- (4) 請求勧奨の管理の徹底
- (5) 失効中契約の復活・解約勧奨の強化（自動送金の実施）
- (6) 契約者通信先の移転調査
- (7) 商品開発時の商品開発部門と保険金等支払部門との連携

#### 3. お客さまに対する説明態勢の整備・見直し（2020年度の主な取り組み）

##### 保険金等ご請求時の利便性向上・負担軽減

- ・ 2020年4月 「給付金請求書類」のメール送付  
給付金請求手続きをよりスムーズに行うことができるよう、従来郵送にてお届けしていた給付金請求書類をPDF形式でお客さま宛にメール送付できるようにいたしました。
- ・ 2020年9月 「介護年金請求書」の改訂  
介護年金請求書について、従来は第2回目以降の介護年金請求時にも全項目の記入を必須としておりましたが、前回請求内容と変更がない場合は、記入を省略できるよう請求書を改訂しました。

# コーポレート・ガバナンス（保険会社の運営）

## 経営管理体制

### コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

当社は、社会的な使命を果たしつつ、その結果として安定的かつ持続的に企業価値を増大させるとともに、顧客から最も信頼される会社となることを目指しています。

コーポレート・ガバナンスとは、その実現のために、経営の適切性、健全性および透明性を確保するための仕組みであると考えています。

この考え方に基づき、継続的にコーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。

### ガバナンス体制

当社は取締役会、監査役会設置会社です。また、執行役員制度を導入し、執行役員会を設置しています。

取締役会は経営上重要な意思決定を行うとともに、取締役の業務執行を監督します。

監査役会は、各監査役から監査に関する重要な事項に

ついて報告を受け、協議または決議を行います。監査役は、取締役会、執行役員会など重要な会議への出席などにより、取締役および執行役員の業務執行を監査しています。なお、監査役の監査業務の補助および監査役会の運営事務などを行うため、監査役室を設置し、監査役監査の機能発揮に努めています。

執行役員会は取締役会から業務執行に係る意思決定権限の一部を委譲されています。これにより、取締役会と執行役員会との役割分担を明確にし、迅速かつ効果的な意思決定と適切なモニタリングの両立に努めています。

さらに、執行役員会の定める規程に基づき、定められた特定の業務について審議・検討を行うべく各種委員会を設置し、意思決定において十分な意見交換や議論が行われるよう図っています。

## 内部統制の強化

### 内部統制の基本的な考え方

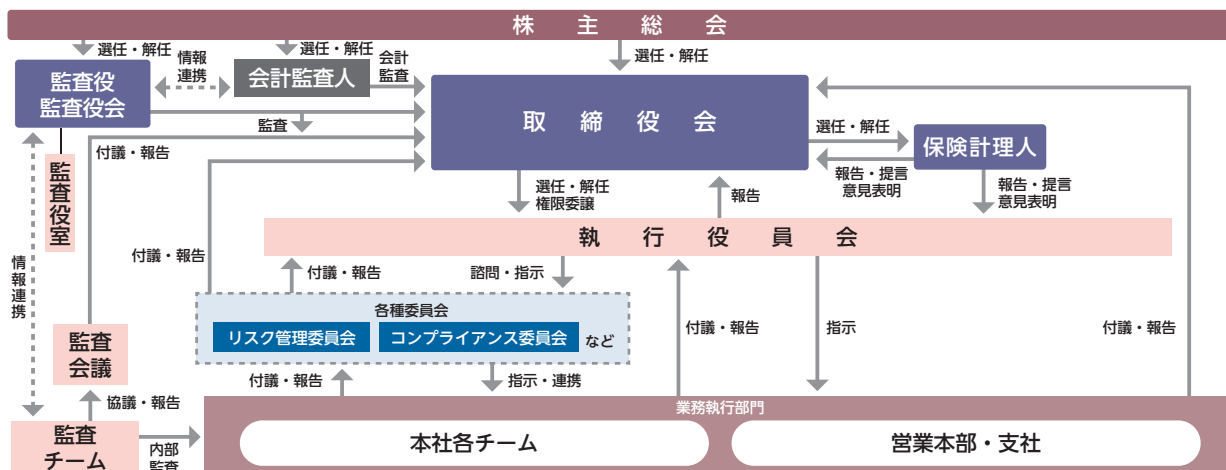
当社は、「日本の生命保険市場において顧客から最も信頼される会社となる」ことをビジョンに掲げ、「顧客の一人一人が経済的な保障と心の平和を得ることができるよう、最高のサービスを提供する」ことをミッションとしています。その実現のためには、業務の適切性の確保が重要であると考えており、法令等遵守（コンプライアンス）の徹底、適正なリスク管理の推進・強化に取り組むことはもとより、内部統制システムの一層の充実を図っています。

### 内部統制の状況

当社は、内部統制に関する基本的な考え方や取り組み方針を「内部統制に関する基本方針」として取締役会で定め、経営環境の変更などに応じて適宜見直し、改善を行うことで実効性ある内部統制システムを維持しています。

コンプライアンス態勢、リスク管理態勢など内部統制システムのさらなる強化のため、各種委員会を設置し、業務執行部門に対する評価・検討を行い、相互牽制機能が適切に発揮される態勢を整備しています。

さらに、内部監査部門を充実させ、経営諸活動の遂行状況を公正かつ独立の立場から検証・評価する体制とし、業務の適切性の確保を行っています。



## ERM (Enterprise Risk Management)

当社は、ERMを「会社の健全性確保を実現するとともに、企業価値の持続的な向上、戦略目標を達成するために、収益・資本・リスクを一体的に管理すること」と定義しています。

### ERMにおける基本方針

当社は、資本の十分性を確保する範囲内で適切なリスク管理を前提としたリスクテイクを行い、リスクテイクに見合った収益性を確保することで資本を効率的に活用した収益を上げ、それにより、契約者および株主をはじめとするステークホルダーにさらなる価値を提供することをERMの基本方針としています。

### リスクアパタイトの定義および活用方法

当社は、短期的な目標達成にとらわれることなく、長期的な企業価値の持続的向上のため、積極的に受け入れるリスク（または受け入れないリスク）を定め、これらリスクに対する態度や程度を示したリスクアパタイトを制定しています。

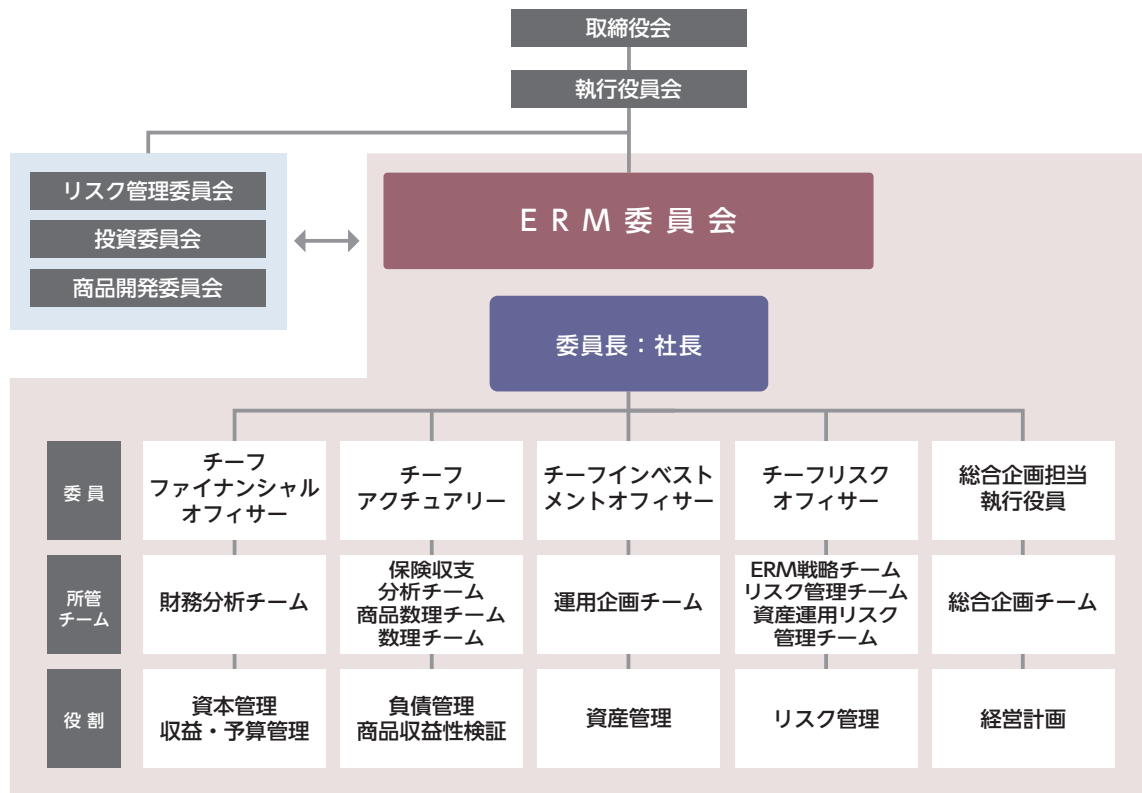
また、リスクアパタイトを勘案したうえで、経営計画を策定し、定期的に進捗状況等の確認およびリスクアパタイトと比較したリスクの適切性の検証を行っています。

### ERMの推進体制

当社は、リスクアパタイトおよびリスクアパタイトに基づく経営計画を中心に、収益・資本・リスクの状態改善にかかる報告を受け、ERMに係る対応方針・対応策の作成を行う組織として、ERM委員会を設置しています。ERM委員会では、必要に応じてリスク管理委員会や投資委員会、商品開発委員会と協力する体制となっています。

### リスクとソルベンシーの自己評価（ORSA）

当社は、ERM態勢の適切性および資本の十分性について自己評価する「リスクとソルベンシーの自己評価（ORSA）」を定期的の実施し、ERMの更なる高度化に向けた取り組みを継続しています。



## リスク管理

2021年7月1日現在

当社は、お客さまや社会から広く信頼される生命保険会社を目指しています。そのためには、経営を取り巻く環境が変化するなかで、様々なリスクを的確に把握し、それを適切にコントロールすることによって、経営の健全性を高め、企業価値の向上と長期にわたるお客さまへの保障責任を確実に果たす体制づくりが必要不可欠と考えています。

このような観点から、当社はリスク管理を最重要課題のひとつと認識し、経営上のリスクの所在・種類等を明確にしたうえで、各リスクの特性に応じたリスク管理の体制や方針・規程等を整備し、適切なリスク管理に努めています。

### リスク管理に関する規程等

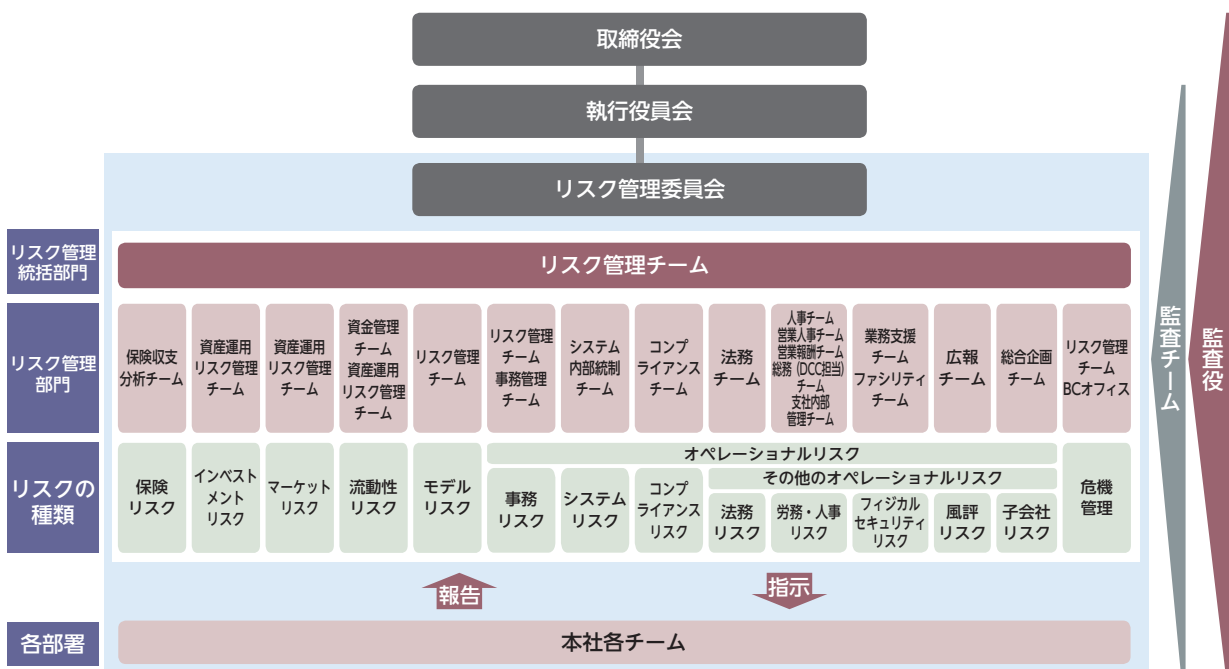
当社では、「リスク管理基本方針」、「リスク管理規程」等を制定し、各種リスクを適切に管理しています。また、保険リスク、インベストメントリスク、マーケットリスク、流動性リスク、モデルリスク、オペレーショナルリスク（事務リスク、システムリスク、コンプライアンスリスク、法務リスク、労務・人事リスク、フィジカルセキュリティリスク、風評リスク、子会社リスク）については、リスク種類ごとに管理規程等を定めリスク管理を行っています。

また、大規模自然災害、世界的に流行する感染症、大規模テロおよび重大な風評被害など、通常のリスク管理では対処できない事象を危機と定義し、「危機管理規程」等を定め平時における危機の未然防止および発生時の対応を定めています。

### リスク管理体制

当社のリスク管理体制としては業務運営を通じて発生する各種リスクについて、業務執行部門が各リスク管理規程に基づき一次的なリスク管理を行います。二次的なリスク管理として、業務執行部門から独立し、会社全体のリスクを総合的に管理する部門であるリスク管理チームが会社全体の統合的リスク管理を行い、各部署の業務運営上のリスク管理が適切に行われているかどうかについてのモニタリングなどを実施しています。特に、保険リスク、インベストメントリスク、マーケットリスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスクの各リスクには専門的知識を有するリスク管理オフィサーを配置しています。災害事象対応としては事業継続計画（BCP）管理体制を整備し、それを統括・管理する組織としてBusiness Continuation Office（BCオフィス）、BCオフィサーを配置しています。チーフリスクオフィサーはリスク管理全般を統括・管理しています。更に、リスク管理基本方針に基づき、リスク管理に関わる事項に関し、厳正な管理を行うため、業務執行部門とは独立した機関としてリスク管理委員会を設置しています。

また、支社・本社部門等の各組織から独立している監査チームによる内部監査により、リスク管理体制の有効性を検証しています。





## 各リスクの定義とその対応方針

### 1. 保険リスク

保険リスクとは、保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動すること、および実際の経験率が最良推定の保険数理前提に反して変動することにより、会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、生命保険契約の長期性や保険事故発生率等の不確実性を十分に認識し、適切にリスク管理を行うことで、会社の健全性維持と支払能力の確保を図っています。保険料が将来の保険金等のお支払いを確実に履行できる価格設定となっていることや、ご契約時の危険選択等のご契約者間における公平性に留意しつつ保険商品の基礎率等に応じて適切に設定されていること等を確認しています。

また、保険料設定時の予測に反して、保険事故発生率の悪化等、リスクに変化があると認められる場合には、必要に応じて「引受基準の見直し」、「保険料率の改定や販売停止」、「追加責任準備金の積み立て」等の措置を講じて対応しています。

#### ■再保険について

再保険とは、保険会社がお引受けした保険契約上の責任の一部または全部を国内外の他の保険会社に移転することにより、リスクの分散・平準化を行うことです。

当社では、自己の保有する保険責任の一部または全部を他の保険会社に移転する出再保険について、リスク保有状況を十分に分析したうえで出再先の信用力・財務状況を考慮し取引を行っています。

また、他の保険会社の保有する保険責任の一部または全部を引き受ける受再保険については、リスクの種類・特性および収益性を評価し引受の可否を決定しています。

### 2. インベストメントリスク

インベストメントリスクとは、投資先の破綻や信用悪化により債券や貸付等が損失を被るリスク、価値の減少により株式や不動産持分投資が損失を被るリスク、および取引相手方から損失を被るリスクを言います。

当社では、インベストメントリスクを以下に示すとおり「クレジットリスク」「カウンターパーティリスク」

「エクイティリスク」に分類・定義したうえで、発行体ごとの保有上限や業種別・国別の投資制限を設けるなど、特定の発行体に対する与信の集中を防ぐことで、ポートフォリオ・レベルでのインベストメントリスクを限定的な範囲に留めています。

#### (1) クレジットリスク

クレジットリスクとは、債券等の発行者や貸付等の債務者、または保証人の信用悪化を起因とする債務不履行により、債券や貸付等について損失を被るリスクを言います。

#### (2) カウンターパーティリスク

カウンターパーティリスクとは、取引に伴う決済において、取引の相手方の債務不履行または信用力の悪化により損失を被るリスクを言います。

#### (3) エクイティリスク

エクイティリスクとは、公開株またはオルタナティブ資産（未公開株式、ヘッジファンド、不動産を含む）の市場価格の下落により損失を被るリスクを言います。

### 3. マーケットリスク

マーケットリスクとは、負債の価値変動が資産の価値変動によって十分に相殺されないため、金利、為替レート、信用スプレッドが変動することにより会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、こうしたマーケットリスクを過度に取らないよう、資産と負債の総合管理（ALM）を行い金利変動リスクなどの抑制に努めています。具体的には、負債特性を分析・評価したうえで金利リスクに関するターゲットを通貨ごとに定め、資産と負債の金利感応度の違いを妥当な範囲内に収め、負債と異なる通貨の債券や貸付等には原則為替ヘッジを付すことにより、マーケットリスクを適切に管理しています。

### 4. 流動性リスク

流動性リスクとは、新契約の減少等に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、巨大災害等での資金流出により資金繰りが悪化し損失を被るリスク（資金繰りリスク）、および市場の混乱等により市場において取引ができない、または通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）を言います。

当社では、資金繰りリスクについては、資金収支を把握・予測し、予め定められた資金繰り逼迫度の区分に応じて迅速かつ適切な対応ができるよう管理しています。加えて、市場流動性リスクについては、流動性資産保有最低基準を設定し、市場価格の変動特性や資金化の難易度に応じて流動性資産の選別・評価の基準を定め、遵守状況を管理しています。

## 5. モデルリスク

モデルリスクとは、経営の意思決定や財務諸表作成において、計算式等から成るモデルの誤使用あるいはモデルそのものの誤り等により、経営管理やディスクロージャーが適切に行えないことで、会社が経済的損失や風評による損害を被るリスクを言います。

当社では、利用しているモデルの洗い出しを行うとともに、モデルから導き出された結果の正確性とその用法の適切性を保つため、モデルのリスク評価、文書化、テストの実施、継続的にモデルを利用することの妥当性のレビューと承認、管理状況のモニタリングなどの体制を整備することにより、モデルリスクの顕在化の未然防止に努めています。

## 6. 事務リスク

事務リスクとは、役員・社員等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことでお客さまに不利益を与える、または会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、事務リスク低減のため、各種事務取扱いに関わる諸規程を整備し、定期的に、そして必要に応じて事務プロセス上のリスクおよびリスクに対するコントロール状況を分析・評価し、リスクの低減のために適切な対応を実施しています。また、事務リスクが顕在化した場合、適切な対応および再発防止を実施しています。

## 7. システムリスク

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動などシステムの不備やシステムの不正使用により会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、システムの不正使用を防止し、安定した稼働を維持するため、セキュリティ対策の強化に努めています。また、システムリスクの評価ならびにその改善活動を行うなど、システムリスクが顕在化することのないよう、継続的な取り組みを行っています。さらには、不正アクセスやサイバー攻撃などの異常事態発生時に即座に対応できる体制を構築するとともに、災害などの不測時に備え、バックアップセンターの設置ならびに非常時の対応体制を整備することで、リスクの極小化に努めています。

## 8. コンプライアンスリスク

コンプライアンスリスクとは、法規制や社内規則に対する違反や社会規範からの乖離により、利用者保護、市場の公正・透明性、金融機関自身の風評に悪影響を及ぼし、またその結果会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、時代とともに変化するコンプライアンスリスクを的確に認識し、リスクベース・アプローチの考え方に則り、リスクの特性に応じた実効性のある管理によってコンプライアンスリスクの低減・未然防止に努めています。

## 9. 法務リスク

法務リスクとは、事業や企業経営に適用される法令およびそれらの法令等の制定や改正等により、事業活動への制限や法的責任、法的不利益が発生するリスク、および法令等や各種取引上の契約等において、遵守違反や契約違反、その他それに伴う罰則適用や損害賠償などにより会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、法務リスク管理部署が本社各部署からの依頼に対し、法的助言や法的支援を行い、また、法令改正情報の提供および訴訟等の管理を行うことなどにより、法務リスクの適切な管理に努めています。

## 10. 労務・人事リスク

労務・人事リスクとは、雇用問題、労務管理上の問題、人材流出、人権問題、ハラスメント等により社員の健康を含めた労働環境等に影響を与え、適切な業務運営が行えないことで会社が損失を被るリスク、および必要十分な社員の確保、適切な社員の育成および配属、公平公正な社員への評価や社員への動機づけが行われず、非効率な業務運営になることで、会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、労務・人事リスク管理部署において、社員教育の実施、各部署からの相談・報告・指摘への対応、または法令等の改正に伴う対応などを行うことにより、労務・人事リスクの適切な管理に努めています。

## 11. フィジカルセキュリティリスク

フィジカルセキュリティリスクとは、外的要因や会社の瑕疵等により、物的資源が毀損し、執務環境および機能が低下する、または人的危害が発生することにより、会社が損失を被るリスクを言います。

当社では、フィジカルセキュリティリスク事象が発生した場合の損失を最小限に抑えること、およびリスク事象の未然防止の取り組みにより、フィジカルセキュリティリスクの適切な管理に努めています。

## 12. 風評リスク

風評リスクとは、当社およびプルデンシャル・グループまたは生命保険業界に関する悪評・信用不安情報等の風評が契約者・マスコミ・その他社会一般に広がり、会社が損失を被るリスクを言います。なお、「風評」とは、事実と異なる情報や、事実の中で特定の部分だけが強調されることにより発生する誤解が広く社会に伝播することを指します。

当社では、対外的に開示する情報の確認やソーシャルメディアを含む各種メディア・インターネット上の書き込みサイトのチェックなどによる早期発見、ならびに風評リスクを検知した際は、その影響度に応じた対応策や対応シナリオを策定し実行することで、風評リスクの適切な管理に努めています。

## 13. 子会社リスク

子会社リスクとは、子会社の財務の健全性および業務の適正性が損なわれ、株主資本やその他の資産の毀損を招き、当社の企業価値が損なわれるリスクを言います。

当社では、子会社の業務運営の適切性を把握するために必要な指標・項目の報告を求め、子会社のリスク管理状況についてモニタリングを行い、子会社リスクの顕在化防止に努めています。

## 14. 危機管理

大規模自然災害、世界的に流行する感染症、大規模テロならびに重大な風評被害等、通常のリスク管理では対処できない事象を危機と定義し、「危機管理規程」等において平時における危機の未然防止および発生時の対応を定め、お客さまにご安心いただけるサービスが提供できる体制を整備しています。

特に自然災害・火災・パンデミック等の発生については、被災地別・被災規模別の「災害対応事業継続計画」や「パンデミック対応事業継続計画」を策定しています。これらの緊急事態が発生した際は「災害対策本部」を設置し、対応にあたります。

## 統合的リスク管理の取り組み

リスクの管理にあたっては、リスク種類ごとに、それぞれのリスク特性に応じた管理を適切に行っていますが、社会・経済環境などの変化に伴い、生命保険会社を取り巻くリスクは、複雑化、多様化していることから、リスク管理の実効性を高め、また経済・金融情勢の変化に機動的に対応するためには、全社的な視点から各リスクを横断した統合的リスク管理を組織的に行うことが必要不可欠と認識しています。

当社では、統合的リスク管理を行うため「リスク管理規程」を定め、「全社的なリスク管理」および「自己資本の十分性管理」によるリスク管理を行っています。

### 1. 全社的なリスク管理

当社では、会社が直面している、または将来直面するであろうリスクを把握・特定し、リスク管理指標等を使用して、定期的に評価・分析を実施しています。特に重大なリスクについては、その改善策等を経営計画等に反映したうえで、その程度や内容について、関連する各部門とリスク管理統括部門での評価に基づき定期的に見直しを図っています。これらに加え、保険商品の開発を含む新規業務の取り扱いを担当する部門は、設計の段階でリスク評価を実施し、関連する各部門とリスク管理統括部門はその評価結果のレビューを行い、リスクの低減に努めています。

### 2. 自己資本の十分性管理

当社では、「自己資本の十分性管理」において、「経済価値評価に基づく自己資本の十分性の確認」、「法定会計に基づくリスク許容量管理」および「ストレステストによる自己資本の十分性の確認」を実施しています。これらの管理状況や確認結果については、リスク管理委員会や執行役員会、取締役会等に報告され、必要に応じて財務基盤の強化、リスク削減等の検討に役立てることであります。

#### (1) 経済価値評価に基づく自己資本の十分性の確認

当社では、資産と負債の経済価値評価に基づく自己資本を把握し、リスク量と比較するなど、経済価値に基づく自己資本の十分性を確認しています。これらの管理状況や確認結果を踏まえ、適切な資産と負債の総合管理（ALM）の業務運営を図ることとしており、この管理を通じて適切な資産運用方針の策定や保険負債構成に係る変更、必要に応じた自己資本の強化を行うことで財務の健全性の確保に努めています。

#### (2) 法定会計に基づくリスク許容量管理

当社では、会社全体のリスク量を統計的な手法などにより計量化し、法定会計上の広義の自己資本の範囲内に収まるようにリスク許容量を設定し、会社全体のリスク量のコントロールを行っています。また、リスク量がリスク許容量に達することを事前に回避するために、警戒ラインであるアラート水準を設定して、この水準に抵触した場合の対応プロセスを事前に定め、迅速かつ適切に対応策を実施できる体制としています。

#### (3) ストレステストによる自己資本の十分性の確認

当社では、金融市場の大幅な変動や大規模災害等による保険金支払の増加といったシナリオを想定し、ストレステストを実施し財務の健全性に与える影響を確認しています。具体的には、過去に実際に起きた金融市場の急激な変化を想定したシナリオ（ヒストリカルシナリオ）、発生の可能性が高いと想定されるシナリオ（仮想シナリオ）および経営危機に至る可能性を把握するための分析（リバース・ストレステスト）など、環境変化を踏まえて定期的にシナリオを見直したうえで財務の健全性に与える影響を確認し、必要に応じて財務基盤の強化やリスク削減等の検討に役立てています。

## コンプライアンス態勢

プルデンシャル生命は、コンプライアンスの徹底をお客さま・社会からの信頼に応えるための重要な経営課題と考え、さらなるコンプライアンス態勢の充実に向けて取り組んでいます。

コンプライアンスに係る当社の取組み方針として「コンプライアンス基本方針」を定めるとともに、コンプライアンス態勢を構成する各種組織や規程の位置づけ・役割を定めた「コンプライアンス基本規程」を定め、全社員に周知しています。

### 1. コンプライアンス体制

#### (1) コンプライアンス委員会の設置

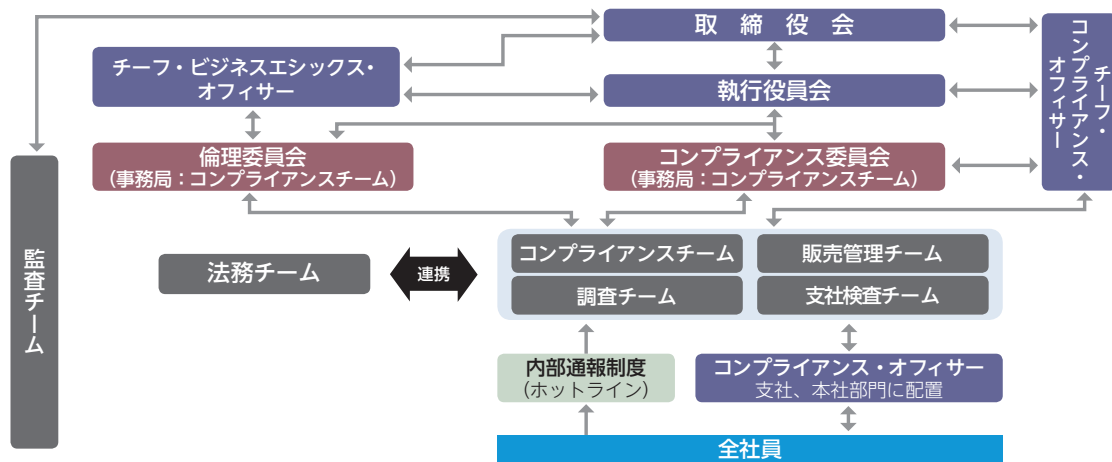
全社的にコンプライアンス態勢を監督・推進するための組織として、コンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会は、社長を委員長とし、複数の執行役員を委員として任命し、構成されています。

#### (2) チーフ・コンプライアンス・オフィサーおよびコンプライアンス・オフィサーの配置

全社的なコンプライアンス態勢の推進責任者として、チーフ・コンプライアンス・オフィサーを設置しています。この制度は、当社のみならず、世界中のプルデンシャル・グループで採用されているものです。さらに、支社ならびに本社部門にコンプライアンス推進担当者としてコンプライアンス・オフィサーを配置しています。

#### (3) プルデンシャル倫理行動規範と倫理委員会

プルデンシャル・グループ共通の「プルデンシャル倫理行動規範」を全社員に配付して周知徹底を図るとともに、本内容の実効性を確保するための組織として、倫理委員会を設置しています。倫理委員会はチーフ・ビジネスエシックス・オフィサーを委員長とし、複数の執行役員を委員として任命し、構成されています。



### 2. コンプライアンス・プログラムの策定と実施

コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画として、毎年「コンプライアンス・プログラム」を策定し、社内周知しています。その進捗状況や達成状況は定期的に確認・フォローを行うとともに、新たな課題はコンプライアンス・プログラムに反映させることで、継続的な課題解決を図っています。

### 3. コンプライアンスの徹底にむけた教育・啓発

当社は、コンプライアンスの徹底については、社員一人ひとりの意識・行動が最も重要と考えます。法令や社内規程等を解説した「コンプライアンス・マニュアル」を定め、全社員に周知しているほか、コンプライアンスに関する研修・教育を実施することにより、コンプライアンス意識の醸成に努めています。

### 4. 内部通報制度

当社は、コンプライアンス違反等の早期発見と是正を図ることができるよう、発見者が直接通報・相談できる態勢を構築しております。2020年の通報・相談件数は108件でした。それぞれの案件に対しては、社内規程に従い当該案件関係者のプライバシー保護に配慮した調査等を行った上で、是正・指導などの対応を行いました。対応結果は経営層へ報告し、問題の改善や再発防止策につなげています。

## 反社会的勢力への対応

プルデンシャル生命は、適切かつ健全な生命保険業務等を行うにあたり、2007年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会において決定された「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」などを遵守して、反社会的勢力に断固たる態度で対応し、一切の関係を遮断することとしています。

なお、関係遮断等の諸対応の対象には、反社会的勢力の他、反社会的勢力がその経営を支配し又はその経営に実質的に関与している法人等に所属する者、共生者、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有している者、その他の反社会的勢力と密接な関係を有する者等を含みます。

### 反社会的勢力への対応にかかる基本方針（各項目）

#### ■取引を含めた一切の関係遮断

1. 当社は、反社会的勢力等の排除に向けた社会的責任、および反社会的勢力等により当社、当社の役員および社員ならびに顧客等が受ける被害防止の重要性を十分認識し、反社会的勢力等との関係遮断を重視した業務運営を行います。

#### ■組織としての対応

2. 当社は、反社会的勢力等に対しては、組織的な対応を行い、従業員の安全確保を最優先に行動します。

#### ■資金提供や便宜供与の禁止

3. 当社は、反社会的勢力等に対しては、資金提供や便宜供与を一切行いません。

#### ■外部専門機関との連携

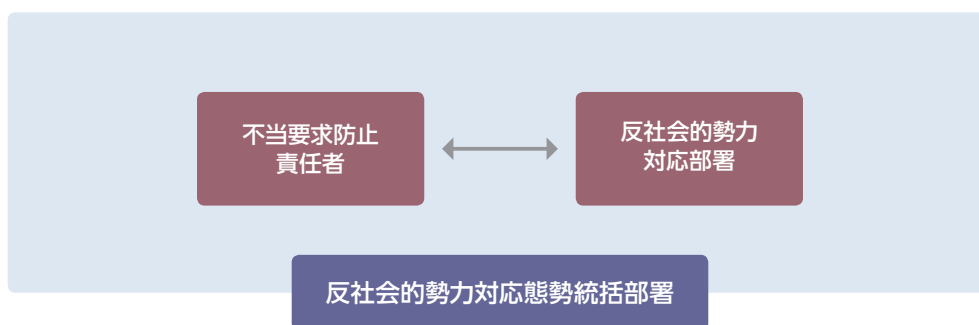
4. 当社は、反社会的勢力等への対応に際し、適切な助言・協力を得ることができるよう、平素より警察、全国暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関等との連携強化を図ります。

#### ■有事における民事および刑事の法的対応

5. 当社は、反社会的勢力等からの不当要求等に対しては、民事と刑事の両面から、積極的に法的対応を行います。

### 反社会的勢力への対応態勢

当社では、反社会的勢力等への対応にかかる態勢の統括的管理を行う「反社会的勢力対応態勢統括部署」、実務的な役割を担う「反社会的勢力対応部署」を定めています。また、社内の対応態勢構築を目的とした「反社会的勢力対応規程」を定めています。さらに、本社・支社に不当要求防止責任者を設置し、それぞれが連携することで反社会的勢力等からの不当要求などに対し適切に対応する態勢を構築しています。



## 「マネー・ローンダリング等への対応」

プルデンシャル生命は、公共的使命を担う金融機関として、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与（以下、「マネー・ローンダリング等」）対策を重要な責務と認識し、全社的な管理態勢の整備、取引時確認や疑わしい取引の届出等の適正な業務遂行など、マネー・ローンダリング等の防止に努めています。

### ■管理態勢

当社は、マネー・ローンダリング等防止に関する国内外の諸法令・規制等を遵守するとともに、統括管理者および統括部門を定めて管理態勢を構築し、適切なマネー・ローンダリング等対策を講じます。

### ■マネー・ローンダリング等に関する取り組み

- ・取引時確認の適切な実施
- ・適切な顧客管理
- ・異常取引の検知（取引フィルタリング・モニタリング）
- ・疑わしい取引の適切な届出
- ・すべての役員・社員への教育・啓発
- ・マネー・ローンダリング等に関するリスク特定・評価・低減措置、およびその定期的な見直しの実施
- ・経営陣への報告および関係部門への情報連携

### ■外部専門機関との連携

当社は、提供する金融サービスを不正に利用されることを防ぐため、平素より警察、全国暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関等との連携強化を図ります。

## 保険業法第二百一十一条第一項第一号の確認（第三分野保険に係るものに限る。）の合理性および妥当性

### 第三分野保険における責任準備金の積み立ての適切性を確保するための考え方

医療保険や介護保険などの第三分野保険の保険事故発生率は、医療政策、医療技術等の外的要因の影響を受けやすく、長期的な不確実性を有しています。

当社では、この不確実性に対応するため、標準責任準備金による積み立てを行った上で、法令等に基づき、ストレステスト、負債十分性テストを行い、責任準備金の積み立てが不十分であると認識される場合には、危険準備金、追加責任準備金の積み立て等の必要な措置を講じることとしています。

また、ストレステスト等の結果については、社内規程に基づき、計算担当チームとは別の検証担当チームが確認することで内部牽制を図っています。

### 負債十分性テスト、ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性

ストレステストにおける危険発生率は、法令および社内規程に基づき、過去の支払実績から将来の保険事故発生率が変動するリスクの99%をカバーする水準としています。

### テストの結果

2020年度末のテスト結果では、危険準備金および追加責任準備金の積み立ては必要ありませんでした。

## 指定生命保険業務紛争解決機関について

生命保険業務に関する指定紛争解決機関は、一般社団法人生命保険協会です。生命保険協会は、お客さまと生命保険会社との間の紛争につき、裁判ではなく、中立・公正な立場で柔軟な解決を図ります。

生命保険協会の「生命保険相談所」では、お客さまからの生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしています。

「生命保険相談所」が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡して解決を依頼した後、原則として1カ月を経過しても保険契約者等と生命保険会社との間で問題が解決しない場合、保険契約者等から「生命保険相談所」内の「裁定審査会」に裁判外指定紛争解決手続きを申し立てることができます。

詳しくは生命保険協会「生命保険相談所」のホームページをご覧ください。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所	
電話	<b>03-3286-2648</b> 受付時間：9：00～17：00（土・日曜、祝日、年末年始を除く）
ホームページ	<a href="https://www.seiho.or.jp/contact/about/">https://www.seiho.or.jp/contact/about/</a>

## 個人データ保護について

プルデンシャル生命では、お客さまをはじめとする個人データの保護を極めて重要な問題として捉え、適切に情報を利用するとともに、安全に管理するためのさまざまな措置を講じています。

### 社内規程の整備

顧客情報の保護に関する基本方針を規定した「個人情報保護方針」を制定し、当社のホームページに掲載する等により公表しています。また、個人情報の適正な管理を行うことを目的として、「個人情報保護に関する規程」を制定し、基盤となるルールの整備を行っています。

### 管理責任者の設置

個人情報統括管理責任者と、その活動を補佐するプライバシー・オフィサーを設置し、会社全般の個人情報管理方針を統括する一方、各部署における情報管理責任者を設置して、社内ルール遵守推進のための体制をとっています。

### システムセキュリティ

外部からの脅威に対しては、ウイルス対策によるネットワーク保護、入退館管理等によるデータセンターの物理的保護を実施、内部においてはデータへのアクセスを必要最小限に制限しています。

### 社員教育

全社員向けに顧客情報の利用、管理等の取扱いを定めた「顧客情報保護ガイドライン」を作成し、個人情報保護に関する意識高揚と適切な管理を促進するための教育を行っています。

## 個人情報保護方針

プルデンシャル生命は「個人情報の保護に関する法律」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」および「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について」等に対応した「個人情報保護方針」ならびにこれらの実施基準となる規程・ガイドライン・マニュアルを作成し、遵守しています。

支社・本社部門等の各組織から独立している監査チームによる社内監査、支社検査チームによる支社検査等においても「個人情報保護方針」等の遵守状況を検査しており、厳格な遵守体制を整えています。

### 個人情報保護宣言

プルデンシャル生命は、お客さまの個人情報を、次のとおり、適正に取扱うことをここに宣言いたします。

- ① 個人情報の保護を、単なる情報管理としてではなく、個人の人格尊重の理念の下に実施いたします。
- ② 生命保険業を通じて会社に与えられた責務を果たすことを前提として、個人情報の保護に努めてまいります。
- ③ お客さまの個人情報の取扱いにあたっては、顧客保護の観点から、継続的な管理態勢の整備に努めてまいります。
- ④ 個人情報の有効利用の推進と個人情報の保護との両立を目指します。
- ⑤ 「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、個人情報の保護に努めるとともに、本方針の継続的改善に努めてまいります。

### 個人情報の取扱いについて

#### 1. 利用目的

プルデンシャル生命は、生命保険業に伴って取扱う個人情報につきましては、お客さまとのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供させていただくために、以下の目的で取得・管理・利用いたします。

- (1) 各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払い
- (2) 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- (3) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (4) その他保険に関連・付随する業務



## 2. 情報の種類

プルデンシャル生命は、お客さまの住所、氏名、性別、生年月日、お客さまの健康状態、職業、家族構成など、上記1. の利用目的を達成するために必要な個人情報を収集いたします。

## 3. 情報収集の方法

プルデンシャル生命は、法令に従い、適正かつ公正な方法により個人情報を取得します。また、個人情報を取得するにあたっては、利用目的を本個人情報保護方針により公表し、直接書面等によりお客さまに関する個人情報を取得する場合には、その利用目的を明示いたします。

### 【主な取得元・取得方法】

保険契約申込書・告知書、アンケート、電話、インターネット、面談等

- (1) 当社では、お客さまとの電話の通話内容について、内容確認のため録音させていただく場合があります。
- (2) 当社ウェブサイトでは、今後より良いサービスを提供していくために、当ウェブサイトへのアクセス数、どのページをご覧になったか、どこからアクセスいただいたか、どのくらいの時間ご覧いただいたか等の情報を取得しています。また、お客さまに電子メールを配信するにあたり、閲覧状況の分析によるサービスの充実のため、電子メールの配信エラー状況、HTMLメールの開封またはプレビュー状況、電子メールから当社ウェブサイトへのアクセス情報等を、お客さま個人を識別可能な情報として取得する場合があります。

## 4. 第三者への提供

プルデンシャル生命は、以下の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者へ提供いたしません。

- (1) お客さまが同意されている場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) 人の生命・身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 公共の利益のために必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることが困難であるとき
- (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客さまご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- (6) お客さまの保険契約および特約の内容を一般社団法人生命保険協会 (<https://www.seiho.or.jp/>) に登録するなど生命保険制度を健全に運営するために必要な範囲で共同利用する場合
- (7) 合併、分社化、事業譲渡などにより、事業の全部または一部が引き継がれる場合
- (8) 上記1. の利用目的を達成するために、守秘契約に基づいて業務委託などを行う場合

## 5. 情報の管理

プルデンシャル生命は、利用目的に照らして必要と判断した範囲で、お客さまの個人情報の正確性、最新性および適切な内容を維持するよう努めています。また、お客さま情報への不正なアクセスや情報の漏えいなどのリスクに対して必要な対策を講じます。

また、当社では、各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払い業務などの委託業務において、お客さまの個人情報の全部または一部を委託先へ提供する場合がございます。この場合、当社は、個人情報を適正に取扱う委託先を選定し、守秘契約を締結するなど、委託先の統合的な安全性の確認を行っています。

さらに、当社では、「情報資産管理委員会」、「リスク管理委員会」、「コンプライアンス委員会」を設置し、個人情報の適正な管理の推進をはかり、お客さまの個人情報保護に向けた取り組みを行っています。

## 6. 個人情報管理規程等の制定

プルデンシャル生命は、本方針を実施するために個人情報管理規程等を定め、お客さまの個人情報を含むすべての個人情報について適切な利用に努めます。

## 7. 教育・研修

プルデンシャル生命は、個人情報を適切に管理するため、当社の役員および従業員に対して、本方針および個人情報管理規程等に関する教育・研修を実施します。

## 8. 保有個人データの開示・訂正・利用停止等

プルデンシャル生命は、お客さまの保有個人データに関して、開示・訂正・利用停止等のご依頼があった場合は、ご本人からのご依頼であることを確認させていただいたうえで、法令に従い、当社の定めるところにより、開示・訂正・利用停止等いたします。

【受付方法】当社カスタマーサービスセンターまでご連絡いただきますようお願いいたします。

【開示等手数料】保有個人データの開示および利用目的の通知については、当社の定めるところにより、所定の手数料が必要となる場合があります。

## 9. 個人情報に関するお問い合わせ先

プルデンシャル生命は、個人情報の取扱いに関するお問い合わせや苦情等に対応するため、専用の窓口を設け、お客さまからの苦情等に誠実に対応します。

【プルデンシャル生命の個人情報に関する窓口】

- (1) カスタマーサービスセンター
- (2) ご担当の当社ライフプランナーまたは当社の支社

### 【当社が対象事業者となっている認定個人情報保護団体について】

当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

お問い合わせ先 一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談室 TEL 03 (3286) 2648  
〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階  
受付時間：9：00～17：00（土・日曜、祝日などの同協会休業日を除く）  
ホームページアドレス <https://www.seiho.or.jp/>

## ■特定個人情報等の取扱いについて

プルデンシャル生命は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下、「マイナンバー法」といいます。）に基づいて、お客さまの個人番号、および個人番号を含む個人情報（以下、「特定個人情報等」といいます。）を取扱います。

なお、当社の特定個人情報等の取扱いのうち、上記の「■個人情報の取扱いについて」と相違する事項のみを以下に定め、その他の事項については、「■個人情報の取扱いについて」を遵守します。

### 1. 利用目的

プルデンシャル生命は、以下の法定の個人番号関係事務の範囲内でお客さまの特定個人情報等を適切に取扱いします。

- ・ 保険取引に関する支払調書作成事務
- ・ 公的年金等源泉徴収票作成事務

### 2. 情報の種類

プルデンシャル生命は、お客さまの個人番号、および個人番号を含む個人情報を、上記1. の利用目的の範囲内に限ってのみ、収集いたします。

### 3. 情報収集の方法

プルデンシャル生命は、書面にて適正かつ公正に特定個人情報等を取得します。また、お客さまの特定個人情報等を取得する場合には、その利用目的を書面にて明示いたします。

### 4. 第三者への提供

プルデンシャル生命は、お客さまの同意があったとしても、個人番号関係事務を処理するために必要な場合以外に特定個人情報等を第三者に提供いたしません。ただし、マイナンバー法により特定個人情報等の提供が認められる以下の場合は、この限りではありません。

- (1) 特定個人情報等の取扱いの全部もしくは一部の委託または合併その他の事由による事業の承継が行われた場合
- (2) 個人情報保護委員会から情報提供の求めがあった場合
- (3) 各議院審査等その他公益上の必要がある場合
- (4) 人の生命、身体または財産の保護のために必要があり、本人の同意があるかまたは同意を得ることが困難である場合

さらに、プルデンシャル生命は、特定個人情報等の違法な第三者提供を理由にお客さまから提供停止を求められ、法令の定めにも照らしてその求めに理由がある場合には、第三者への提供を停止いたします。

# 持続可能な開発目標 (SDGs) 達成に向けた弊社の取り組み

SDGs (Sustainable Development Goals) とは、2015年に国連サミットで採択された、2030年までに持続可能な社会を実現するために達成すべき17の国際目標です。

当社は「顧客の一人一人が経済的な保障と心の平和を得ることができるように、最高のサービスを提供することを使命とする」というミッションを掲げています。SDGsが掲げている「持続可能な世界を実現する」という目標はこのミッションの実現に通ずるものであると考えており、生命保険事業を通じて、SDGs達成や持続可能な社会の実現への貢献を目指してまいります。



## 持続可能な社会保障制度の構築に向けた貢献

### 生涯にわたって安心をお届けする (生命保険による保障の提供)

当社は、生命保険のプロフェッショナルであるライフプランナーによるコンサルティングを通じて、お客さまお一人おひとりのニーズに最適な保険商品と質の高いサービスをお届けしています。ライフプランナーはお客さまとご家族の生涯にわたるライフプランをお聞きし、オーダーメイドの保障プランを設計し、ご提供いたします。また、生命保険は生活を取り巻くさまざまなリスクに備えるものであり、お客さまとライフプランナーの関係は長期にわたり続きます。ライフプランナーは、社会の変化に対応しながら、ライフイベントに応じて変化するお客さまの多様なニーズに寄り添い続けるパートナーであり、お客さまお一人おひとりが経済的な保障と心の平和を得ることができるように、最高のサービスを提供することを使命としています。

- ・プルデンシャル生命の特色については、7ページをご覧ください。
- ・適切な保険金等のお支払いのための取り組みについては、28ページをご覧ください。

### 骨髄ドナー支援

当社は、白血病などの血液難病患者に骨髄を提供するために手術を受けたドナー (骨髄提供者) に対し、手術給付金等をお支払いする日本初のサービス「ドナー・ニーズ・ベネフィット※」 (2005年4月開始) を開発しました。本サービスは、骨髄を提供するドナー側に給付金をお支払いするものです。一人でも多くの方が骨髄バンクに登録し、その結果一人でも多くの血液難病患者の命が救われることを目的としています。このほか、骨髄バンクのプロモーションや募金活動なども積極的に行っています。

2006年より、毎年1月に社員とその家族が箱根駅伝の沿道に「骨髄バンク」についてアピールするのぼりを立て、「骨髄バンク」をPRするというボランティア活動を行っています。参加した社員および家族のボランティア1名につき1万円を、白血病患者支援を目的として特定非営利活動法人「全国骨髄バンク推進連絡協議会」に寄付しています。2021年1月はコロナ禍の影響により、骨髄バンク支援のぼりボランティアは実施しませんでした。



※ご契約の際には、「契約概要」、「注意喚起情報」および「ご契約のしおり・約款」をご確認ください。

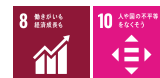
※保険種類をお選びいただく際には、「保険種類のご案内」をご覧ください。

※ドナー・ニーズ・ベネフィット (DNB) について、骨髄幹細胞採取手術 (末梢血幹細胞採取手術を含みます) による疾病入院一時金 (骨髄ドナー給付) の支払いは、保険期間を通じて1被保険者につき2回 (保険契約が更新された場合には、更新前と更新後の保険期間を通算して2回) のみとなります。なお、自家移植の場合および責任開始日からその日を含めて1年以内に骨髄幹細胞採取手術 (末梢血幹細胞採取手術を含みます) を受けた場合にはお支払いしません。

※記載の取扱は2021年6月現在の取扱によるもので、将来変更となることがあります。

## ご高齢・お身体のご不自由なお客さま等への取り組み

### ご高齢・お身体のご不自由なお客さまへの取り組み



ご高齢のお客さま・お身体のご不自由なお客さまに安心なサービスをお届けできるように、次のような取り組みを行っています。

取り組み事例	内容
直接繋がるコールセンターの構築やFAXでのお問い合わせ	ご高齢のお客さまには、機械操作が不要になるよう、自動音声無しで直接オペレーターに繋がるコールセンター体制を構築しています。また、耳や言葉のご不自由なお客さまには、FAXによるお問い合わせを受け付けしています。
代筆請求制度や指定代理請求人による請求（指定代理請求特約）	視力・聴力の低下やご病気等で、書類の記入や画面入力が困難である等、自力でのお手続きが難しいお客さまに、ご家族等に代筆していただき、請求の手続きを可能とする「代筆請求制度」や、保険金・給付金等の請求において、お客さまの意思表示が困難等ご請求できない特別な事情がある場合に、ご家族等が指定代理人として請求できる取扱いを導入しています。
ご家族登録制度	あらかじめご家族を登録することで、ご家族がご契約者に代わってご契約内容のお問い合わせなどを行うことができる、ご家族登録制度を推進しています。

※ご契約の際には、「契約概要」、「注意喚起情報」および「ご契約のしおり・約款」をご確認ください。

※記載の取扱は2021年5月現在における当社の取扱によるもので、将来変更となることがあります。

※指定代理請求人を指定する場合は被保険者の戸籍上の配偶者等の制限があります。

### お客さまサービス向上のための取り組み

具体的な取り組みについては24～27ページをご覧ください。

## ESG投資の推進

### ESG投資の方針の策定



当社は、持続可能な社会の実現に資することが生命保険会社の社会的責任を果たすものと認識し、「ESG投資に関する取組方針」を2020年6月に決めました。

取組方針に沿って、お客さまからお預かりしている保険料の運用につき、資産特性に応じて、E（環境）、S（社会）、G（ガバナンス）の要素を考慮した運用（「ESG投資」といいます。）を行うことを推進します。

今後も、持続可能な社会の実現に貢献できるようにグループ会社をはじめ、他の金融機関とも連携をし、ESG投資ノウハウの蓄積に努めてまいります。

## 保険に関わる教育の推進

### 寄付講座・講義

東北大学、青山学院大学、慶應義塾大学、中央大学、立命館大学、早稲田大学、明治大学、同志社大学の8大学で寄付講座を開講

当社では、「営業という仕事の醍醐味」を大学生のうちに理解いただくために、2015年度より、「営業」をテーマとした寄付講座を開講しています。2019年度は、東北大学（経済学部）、青山学院大学（全学部共通）、慶應義塾大学（商学部）、中央大学（商学部）、立命館大学（経営学部）、早稲田大学（商学部）、明治大学（全学部共通）、同志社大学（商学部）の8大学で開講いたしました。2020年度はコロナ禍の影響により、慶應義塾大学でのみオンラインによる講義を実施しました。

毎回の授業においては当社のエグゼクティブ・ライフプランナーや、営業管理職が実践的な講義を行います。



### Kiyo Sakaguchi奨学金

「留学」して「数学」を専攻する学生に奨学金を支給

本奨学金は、創業者Kiyo Sakaguchi（坂口 陽史）を記念して2004年に設立されました。学業成績が優秀で、「数学」の分野を極めるためにアメリカ留学を希望しているが、経済的な理由により実現が困難な高校生、大学生に機会を提供し、本人のチャレンジ精神・夢の実現を支援することを目的としています。

奨学生には年間300万円、最大で4年間1,200万円が奨学金として支給されます。（返済不要）

2004年に本奨学金制度をスタートして以来、2021年4月現在までに13名を奨学生として選定しています。

## コンプライアンス態勢の構築

### コンプライアンス態勢

具体的な取り組みについては35ページをご覧ください。

### 反社会的勢力への対応

具体的な取り組みについては36ページをご覧ください。

### マネー・ローンダリング等への対応

具体的な取り組みについては37ページをご覧ください。



## 女性の活躍を支援する取り組み

### 「子育てサポート企業」認定

子育てと仕事の両立のための制度、組織づくりなどの取り組みを行い、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣の認定（「次世代認定マーク」）を受けています。



### 女性社員のエンゲージメント

女性営業社員を対象に、仕事上の悩みやノウハウの共有を目的とした階層別、地域別のナレッジシェアを実施しています。また、すべての女性に輝いて欲しいという想いから“Make a Chance Project”を展開し、プルデンシャル生命という枠組みを超えて、社内外にメッセージの発信やノウハウの提供を行っています。



# 持続可能な開発目標（SDGs）達成に向けた弊社の取り組み

## 女性社員の活躍・育成を促進する研修の拡充

本社社員に向けた各種研修プログラムを通じ、女性社員の活躍・育成のサポートをしています。

研修	受講対象者	内容
女性リーダーシップ研修	女性管理職	役員とのメンタリングや異業種の女性管理職との交流研修を通じ、自分の強みに対する認識を高め、自信を深めることでさらなるキャリアアップへの意欲を高めるための研修です。
コーチング研修	男女管理職	コーチングの手法を基本から学び、1ON1の実施方法を学びます。また、その中で1ON1を通じた女性社員へのコーチングとキャリアの意識醸成の仕方を管理職が学ぶための研修です。
D&I管理職セミナー	男女管理職	プルデンシャル・グループ各社の管理職が合同で参加し、組織のダイバーシティマネジメントについて学ぶセミナー形式の研修です。
オーナーシップ醸成研修	男女一般職	より一歩進んだ行動をとれるオーナーシップマインドを醸成する研修です。
ライフデザイン研修・メンタリングプログラム	男女一般職	講義やワーク、ディスカッションを通して、自身の人生における役割やキャリアデザイン（女性のキャリア含む）について考える機会とする研修です。

## 人権尊重を基盤とした経営態勢の構築



### トップによるコミットメント

当社では、トップの強いコミットメントのもと、経営戦略のひとつとして多様化推進に取り組んでいます。

日本におけるプルデンシャル・グループ各社のトップが共同で「ダイバーシティ宣言」を発表しています。ダイバーシティ&インクルージョン関連の広報誌の発行や合同セミナーの開催など、グループ一丸となって多様化推進に取り組んでいます。



### 「新・ダイバーシティ経営企業100選」（経済産業大臣表彰）を受賞

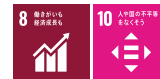
当社は、2017年に「新・ダイバーシティ経営企業100選」（経済産業大臣表彰）を受賞しています。

「新・ダイバーシティ経営企業100選」は2012年から経済産業省がダイバーシティ推進を経営成果に結びつけている企業の先進的な取り組みを広く紹介し、取り組む企業のすそ野拡大を目指して実施しており、選定された企業に対して経済産業大臣表彰をしています。多様なお客さまのニーズに応えるため、多様な人材を活かす当社のビジネスモデルそのものがダイバーシティに根付いている点が評価され、受賞にいたりしました。



### 仕事と介護の両立支援に関するシンボルマーク「トモニン」を取得

仕事と介護を両立できる職場環境の整備促進に取り組む企業として厚生労働省に登録し、シンボルマークの「トモニン」を取得しました。



### LGBT\*の取り組み

LGBTに対する理解促進の取り組みをしています。

2016年2月から、同性パートナーを死亡保険金受取人とする契約が可能となりました。また、NPO法人東京レインボープライドへの協賛を通じて、LGBTファイナンスに参加しています。

また、社内に向けては社員の知識・理解を深めるための動画の配信や、東京レインボープライドイベントの参加者には、LGBT ALLYのグッズを配布しています。他にも同性パートナーを持つ社員に対して、配偶者を持つ社員と同等の取り扱いを行うガイドラインを制定しています。

\* レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダーの頭文字を取った性的マイノリティの総称



LGBTファイナンス協賛ロゴ



社内広報誌LGBT特集

## 「働きがい」に関する調査でトップ10にランクイン

当社は2020年度、「働きがい」に関する2種類の調査でトップ10にランクインしました。

- **Great Place to Work® Institute Japan**

2021年版日本における「働きがいのある会社」ランキング 大規模部門（従業員1,000人以上）

第4位 ※6年連続トップ10入り

<https://hatarakigai.info/ranking/japan/2021.html>



- **OpenWork 社員が選ぶ「働きがいのある企業ランキング2021」**

第3位 ※4年連続トップ10入り

<https://www.vorkers.com/award/>



## SDGs達成に向けたその他の取り組み

### Prudential Spirit of Community ボランティア・スピリット・アワード



#### 中高生のボランティア活動を奨励する国際的なプログラム

「ボランティア・スピリット・アワード」とは、1995年にアメリカでスタートし、1997年より日本で開催され、現在ではアメリカ、日本のほか、インド、ブラジル、中国で開催されている、青少年を対象とした国際的なボランティア支援プログラムです。

自主性、創造性、気づき・チャレンジ、社会貢献度・影響度、学び・成長、困難の克服などの観点からコミュニティ賞、ブロック賞が選出され、ブロック賞の中からSpirit of Community奨励賞8名、文部科学大臣賞2名、米国ボランティア親善大使2名が選ばれます。毎年5月にアメリカで開催される全米表彰式には各国の親善大使が招待され、ボランティアに取り組む青少年が国際的に交流します。本プログラムのプロモーションや表彰式の運営は、すべて社員ボランティアの手により行われています。

「Prudential Spirit of Community ボランティア・スピリット・アワード」：<https://www.vspirit.jp/>



### インターナショナル・ボランティア・デー

プルデンシャル・ファイナンシャルでは、「インターナショナル・ボランティア・デー」を開催し、全世界において、社員やその家族がさまざまなボランティア活動に参加しています。2020年の「インターナショナル・ボランティア・デー」には、日本全国で4,305名の社員・家族が参加しました。



### 役目を終えたランドセルを海外に贈る活動をサポート

当社では、2010年3月より、役目を終えたランドセルを海外の子どもたちに贈る活動をサポートしています。創業以来、社員の家族が小学校に入学する際にランドセルをプレゼントする「ランドセル贈呈式」を開催していますが、本活動は「ランドセルを、役目が終わった後も何かに活用できないか」というライフプランナーからの提案でスタートしたものです。

現在、ランドセルは公益財団法人ジョイセフを通じてアフガニスタンに送り、現地の子どもの登校用や机代わりに活用してもらっています。2021年5月現在までに333個のランドセルが海外に贈られました。



### 災害支援活動

- **東日本大震災**

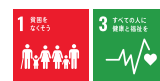
当社では、2011年～2021年4月現在の累計で、のべ3,500名以上の社員と家族がボランティアとして宮城県石巻市、七ヶ浜町などの被災地を訪れ、農業・漁業支援、コミュニティ再生のお手伝いなどを実施しました。

- **令和2年7月豪雨対応への支援**

日本のプルデンシャル・グループ合同で日本赤十字社へ寄付を行いました。

- **新型コロナウイルス対応への支援**

日本のプルデンシャル・グループ合同で公益社団法人日本医師会へ寄付を行いました。



## 専任チーム：ビジネスクオリティチームの設置

当社では企業理念の浸透を目的として、2003年にビジネスクオリティチームを設置し、以来、企業理念や社会貢献推進に関わるさまざまな施策を実施しています。

## コアバリュー（行動指針）推進

### コアバリューレター

コアバリューを体現した活動や行動をとった社員に対して、互いに誉め合い、感謝を伝えるために「コアバリューレター」を贈り合っています。



### 全社コアバリュー表彰、支社コアバリュー表彰、私が選ぶMy担当ライフプランナー

「全社コアバリュー表彰」「支社コアバリュー表彰」として、とくにコアバリューを体現した活動や行動をとった社員を社員が推薦し、年に一度表彰しています。また、「自分が顧客だったらこの人から保険に入りたい」という視点で推薦を募り、各支社で1名「私が選ぶMy担当ライフプランナー」として選出しています。

## Team Find the Rock活動（企業理念浸透）

### 「プルデンシャルシップ・アウェアネスマンズ」

1月は当社創業者である故・坂口陽史が没した月であり、また1年の初めでもあることから、毎年1月を「プルデンシャルシップ・アウェアネスマンズ」として、プルデンシャル生命創業時の想いに社員全員で立ち返るため、講演会、ディスカッション、イベントなどのさまざまな施策を実施しています。

### 「Team Find the Rock」の運営

Team Find the Rockは、現場の営業社員からの声で2009年に誕生した、企業理念の浸透・継承を目的とした有志の団体です。役員、支社長、営業所長、ライフプランナー、チームリーダー、オフィス・マネージャーが運営委員となり、理念浸透のためのイベント等の企画・運営を行います。それを全国の支社のROCK委員が水平展開することで、全社的な理念浸透を図っています。

## POJフィロソフィ・ホール インスパイアリング・シアターの設置

創業時の想いをいつまでも忘れず、「プルデンシャル生命らしさ」を保ち成長し続けることを目的として、2014年に企業理念や当社の歴史を紹介した「POJフィロソフィ・ホール」を設置。また2017年には、30周年の創業記念日に合わせて映像視聴ルーム「インスパイアリング・シアター」を新設し、社員が創業の志を学び合う場として、有志が集まるミーティング（朝活）などに積極的に活用しています。

※POJはPrudential of Japanの略称です。





## 多様化推進の目的

多様化する社会やお客さまのニーズをよく考え、大切にし、その期待に応えていく、それがプルデンシャル生命です。そこで、当社では多様化推進（ダイバーシティ&インクルージョン）をビジネス戦略のひとつとして取り組んでいます。

社員一人ひとりが、多様な人材を受け入れ、そこから新しい価値を見出すことの重要性を理解し、多様化を推進しています。

### 活力を生み出し続けるために。

プルデンシャル生命は、創業時より  
「お客さまにパーソナルなサービスを提供すること」を経営戦略に掲げ、  
お客さまの価値観も多様化する時代に十分に対応できる会社を創ることを目指してきました。

この戦略こそがプルデンシャル生命のダイバーシティ推進のルーツであり、  
生命保険業界に変革をもたらす流れを生み出してきたイノベーションの源泉だと考えています。

創業より30年を超える時を経て、  
お客さまのライフスタイル・価値観は更に多様化しています。  
これからもお客さまのニーズに応じて最高のサービスを提供していくために、  
多様なキャリア・価値観を持つ質の高い人材を受け入れ、  
活躍できる組織であり続けることが不可欠です。

プルデンシャル生命は、  
個々の能力を最大限発揮できる環境の整備・働き方改革などの取り組みに加え、  
同じ目標を共有する多様な人材が活発に意見交流した上で  
最適な答えが導きだされる企業風土を醸成し、  
組織の活性化を促し、未来に向けてより強い組織作りを目指します。

プルデンシャル生命はこれからも個々人の「違い」から活力を生み出し、  
お客さま、社員、プルデンシャル生命に関わる  
全ての方々の期待に応える努力を続けてまいります。

代表取締役社長 兼 最高経営責任者

濱田 元房

社員一人ひとりが多様化推進への意識を高め、その責任を果たすために、シンボルマークとして「ダイバーシティ・ロゴ」を制作いたしました。

このロゴデザインには、4色の糸が折り重なって美しく丈夫な『手鞠』を作り上げている様子から、「多様性を活かした強固な組織を、多様化推進を通じて実現する」という意図が込められています。



多様化推進への取り組みは「持続可能な開発目標（SDGs）達成に向けた弊社の取り組み」44～46ページをご覧ください。

## 「プルデンシャル生命の環境方針」

プルデンシャル生命は「環境方針」を制定しています。これは、会社として、社員として、どのように環境対策に取り組むのか、その願いと決意を宣言したものです。

当社のミッションは、生命保険のプロフェッショナルであるライフプランナーを通じて、お客さまに経済的な保障と心の平和をお届けすることです。

当社とその社員は、お客さまに経済的な保障をお届けすると同時に、皆が安心して暮らせる環境を残すためにも、できる限りの努力をしていきたいと考えています。

## 環境方針

### プルデンシャル生命の環境に対する理念

プルデンシャル生命は、  
お客さまが安心してすこやかに暮らせる環境があつてこそ、  
お客さまに真の経済的な保障と心の平和をお届けすることができると考えます。  
今も未来もお客さまの大切な方への思いを確実にお届けするために、  
わたしたちは地球環境保護に貢献します。

#### 本業を通じて

- ・環境保全に関する法規制を守ります。
- ・省エネルギー・省資源・リサイクルに取り組み、さらに業務の効率化を行うことで無駄をなくします。
- ・地球環境に配慮した、サービスのイノベーションを心がけます。

#### 社員一人ひとりの心がけを通じて

- ・社員一人ひとりが、仕事や日々の暮らし、地域社会での行動を、  
環境に配慮したものへと変化させていきます。
- ・社員全員がコミュニケーションに努め、環境に対する理念を共有します。
- ・ライフプランナーが、この思いをお客さまに伝えます。

今後、当社では、生命保険業という本業部分では、省エネルギー・省資源・リサイクルや業務の効率化を推進し、貴重な資源を守り、CO<sub>2</sub>削減に貢献したいと思えます。新たなサービスを開発する際には、環境に配慮したものにしよう努めてまいります。

また、企業としての努力だけでなく、社員一人ひとりが環境に関する意識と行動を向上させることにより、社会に貢献していきたいと考えています。