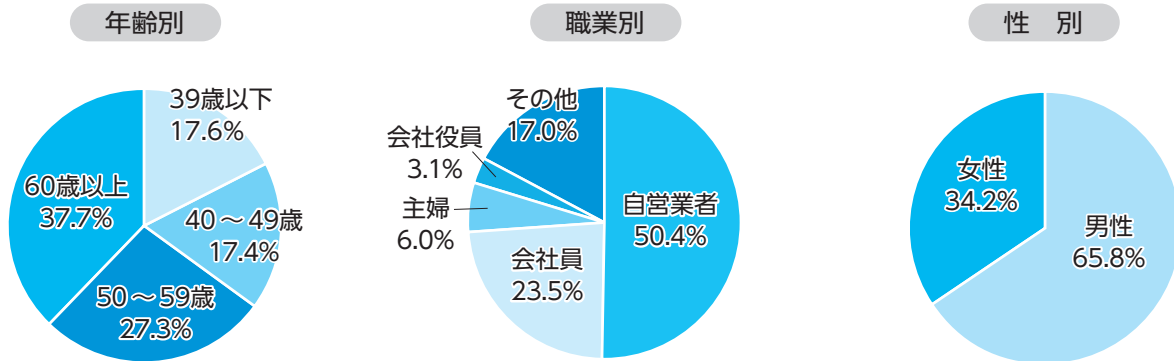


2025年度ニッセイ懇話会開催結果

〔1〕開催概要

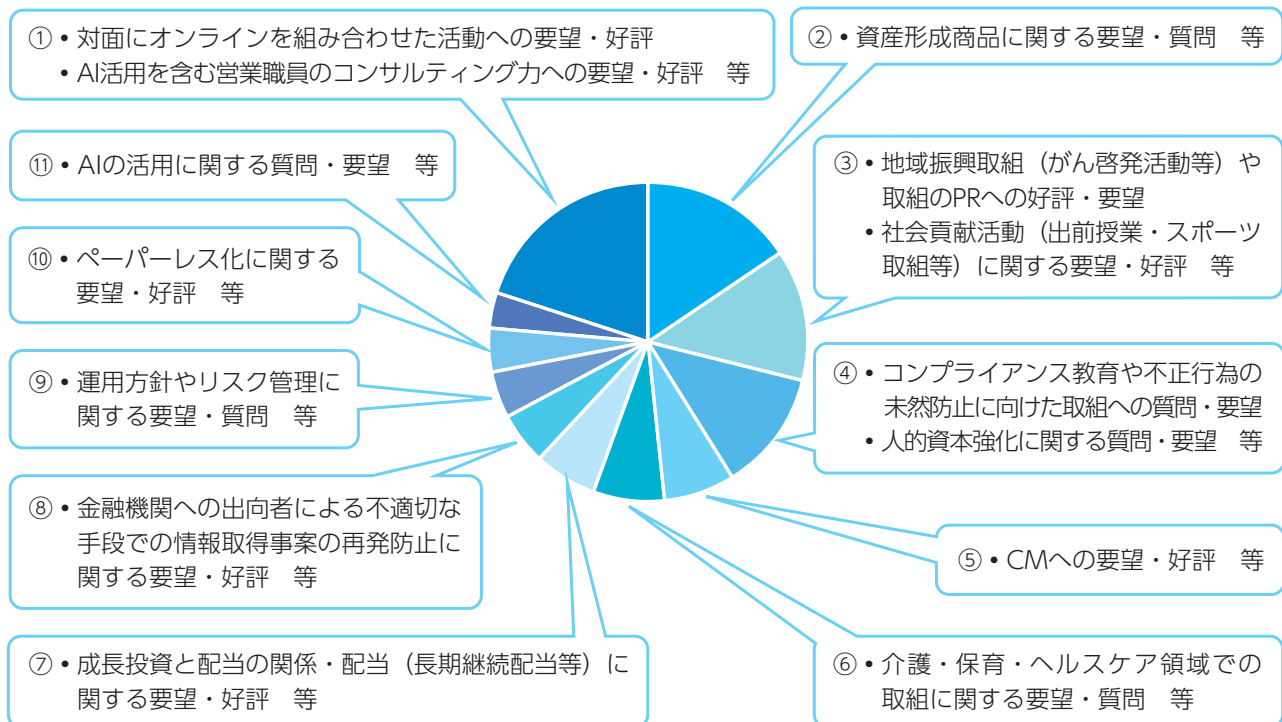
2025年度のニッセイ懇話会は、2026年1月から3月にかけて、全国の支社等の会場とオンラインを組み合わせたハイブリッド形式等にて開催しました。総代169名を含む、ご契約者等2,245名から、7,435件のご意見・ご要望をいただきました。

ご出席者の構成



ご意見・ご要望の内訳

- | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| ①営業活動 19.9% | ②商品・サービス 15.6% | ③地域振興取組・社会貢献活動 13.4% |
| ④経営全般 12.2% | ⑤情報発信 7.2% | ⑥「安心の多面体」取組 7.1% |
| ⑦業績・健全性・配当、中期経営計画の数量目標 6.6% | ⑧不適切な手段での情報取得事案 5.3% | ⑨デジタル 3.5% |
| ⑨資産運用 4.6% | ⑩事務手続き 4.5% | |



※上記の他、ニッセイ懇話会に参加してのご感想等が640件

【2】 主なご意見・ご要望と当社の対応

《営業活動》	ページ
(1) オンラインでのやりとりは便利な一方、対面には安心感がある。今後も引き続き、対面とオンラインをバランス良く組み合わせ、多様なニーズに応えられるように取り組んでほしい。	3
(2) AIを活用しながら営業職員のコンサルティング力を強化し、的確な提案や情報提供をしてほしい。	4
《商品・サービス》	
(3) 金利の上昇を踏まえ、魅力ある資産形成商品の開発をお願いしたい。	5
《地域振興取組・社会貢献活動》	
(4) がん啓発活動等の地域振興取組は非常に良いと思う。取組を継続するとともに、認知度向上のための一層のPRを期待する。	6
(5) 中高生向けの出前授業や、スポーツ取組等、社会貢献活動を積極的に推進してほしい。	7
《経営全般》	
(6) 日本生命におけるコンプライアンス教育や不正行為の未然防止に向けた取組は。	8
(7) 少子高齢化や人手不足が進む中で、日本生命は人的資本強化に向けてどのように取り組んでいるのか。	9
《情報発信》	
(8) 日本生命のCMは好感が持てる。一方、若年層向けに、SNS等を活用したより効果的な情報発信や商品の充実に取り組んでほしい。	10
《「安心の多面体」取組》	
(9) 「安心の多面体」の実現に向け、介護や保育、ヘルスケア等の領域での積極的な取組を期待している。	11
《業績、健全性・配当、中期経営計画の数量目標》	
(10) 成長投資を進めているようだが、健全性も維持しながらお客様配当性向を高め、契約者への配当を充実してほしい。また、新設された長期継続配当について詳しく教えてほしい。	12
《不適切な手段での情報取得事案》	
(11) 日本生命から金融機関への出向者による不適切な手段での情報取得事案について、情報管理等の再発防止を徹底してほしい。	13
《資産運用》	
(12) 資産運用について、金利上昇等の環境変化による影響を把握しながら堅実な運用やリスク管理をお願いしたい。	14
《事務手続き》	
(13) 法人向け商品をはじめ、各種手続きのペーパーレス化を進めてほしい。	15
《デジタル》	
(14) AI活用に関する取組を教えてほしい。	16

《営業活動》

(1) オンラインでのやりとりは便利な一方、対面には安心感がある。今後も引き続き、対面とオンラインをバランス良く組み合わせ、多様なニーズに応えられるように取り組んでほしい。

- ・当社では、長きにわたっておお客様の人生に寄り添い、ライフスタイルの変化に応じたコンサルティング活動を実施するため、対面でのフェイス・トゥ・フェイスの活動を基本とし、地域の課題解決を通じ、社会への提供価値を高めるべく、取り組んでおります。
- ・加えて、社会全体のデジタルの発達や利便性向上等によって、多様化するお客様のニーズに対し、デジタルの活動を積極的に組み込み、お客様との双方向でのコミュニケーションを通じて、安心と安全を提供するため、対面とオンラインをバランスよく組み合わせた営業活動の高度化に取り組んでおります。
- ・営業活動の高度化に向けて、近年では以下のデジタルツールの拡充を行ってきました。
 - －2021年8月、営業職員用スマートフォン「N-phone」を全営業職員に配備し、LINE WORKS・Zoomの機能を導入
 - －2023年6月、お客様のスマートフォンにカードをかざすだけで簡易に連絡先を交換できるツール「MEET」を導入
 - －2024年3月、オンラインで同じ画面を見ながら各種お手続きができる「画面共有システム」を全営業職員の携帯端末「TASKALL」に導入
 - －2025年4月、より安全・確実かつ最新の本人確認方法として、マイナンバーカードICチップによる本人確認システムを導入
 - －2026年3月、全営業職員の携帯端末を「ACTRA」へリニューアルするとともに、「画面共有システム」については、複数人数の同時接続およびよりシームレスな操作を可能とするバージョンアップを実施
- ・加えて、デジタルを活用したお客様への情報提供という点では、お客様に「日本生命公式LINE」への登録をご案内し、必要情報を定期的に提供できる取組を進めております。公的保険を踏まえた必要保障額を算出できるツール「みらいコンサルタント」の活用により、お客様ごとにパーソナライズされたコンサルティングを実現しています。
- ・今後も、多様なニーズに対応し、お客様が望まれる形でのコミュニケーションを大切にまいります。そのうえで、対面とオンラインを適切に組み合わせ、一人ひとりのご意向に沿ったサービス・情報の提供に取り組んでまいります。

(2) AIを活用しながら営業職員のコンサルティング力を強化し、的確な提案や情報提供をしてほしい。

- ・当社ではこれまでも、対面営業にデジタルを組み合わせるとともにAIを活用した新たな活動を展開しております。
 - －具体的には、「日本生命公式LINE」への登録をご案内し、必要な情報を定期的に提供する取組を進めているほか、公的保険等を踏まえて必要保障額を算出できるツール「みらいコンサルタント」を活用することで、お客様一人ひとりに合わせたコンサルティングを実現しております。
 - －これらの取組により、お客様の世帯や保険加入状況等の基本情報に加え、各種デジタルコミュニケーションを通じて得られるご意向や対応履歴を、デジタル顧客基盤（CDP^(※)）としてデータベース化し、継続的に蓄積しております。
 - －蓄積したデータを、AIが多角的に分析し、お客様との信頼関係を定量化するとともに、お客様の関心やニーズの変化を捉えることで、お客様にとって最適なタイミングで、営業職員が最良のアプローチ・コンサルティングを実施できるよう、次回行動をレコメンドする機能を実装しております。
 - －さらに、コンサルティング力の基盤となる知識・スキルの向上に向けては、これまでの社内放送「NICE-NET」等による集合教育に加え、個々の課題に応じた個別教育、動画教育コンテンツの提供を通じ、営業職員が場所や時間を問わず学習できる環境を整備し、教育内容・水準の均質化を進めております。
- ・今後は、従来のお客様に関するデータに加え、職員一人ひとりの属性・知識・スキルレベルをデータ化し、これらのデータプラットフォームとAIを活用することで、日々の職員の最適行動を的確に指示する等、職員の労働生産性向上につなげ、最適な情報提供・コンサルティングの実現を目指してまいります。

(※) Customer Date Platformの略称です。

《商品・サービス》

(3) 金利の上昇を踏まえ、魅力ある資産形成商品の開発をお願いしたい。

- ・近年の金利上昇等の経済環境変化や、NISA（少額投資非課税制度）の制度改正等により、資産形成への関心が高まっていると認識しており、当社はグループ一体での商品の提供に取り組んでおります。
- ・当社では、若年層を中心に、資産形成・金融リテラシー向上への第一歩を後押しするため、「手軽・手頃で安全性の高い資産形成商品」をコンセプトとした積立保険である「ちょこつみ」を2025年1月から販売しております。
- ・利回りを重視し、リスクを許容するお客様向けには、以下の取組を実施しております。
 - －2024年10月に、海外金利の高い水準の利回りをお客様に還元できるように、当社と大樹生命の共同開発商品である「平準払外貨建養老保険“ドリームツリー”」の取扱を開始
 - －2025年1月に、当社のグループ会社であるはなさく生命において、もしものときの保障の確保と将来の資産形成をサポートする「変額保険（有期型）“はなさく変額保険”」を発売
- ・また、新商品の提供に加え、近年の金利上昇等の経済環境変化をお客様に還元するため、2025年1月には、約40年ぶりに平準払の終身保険・年金保険等の予定利率の引き上げを実施、2025年9月には、「ニッセイ時払終身保険“マイステージ”」の予定利率の引き上げを実施しております。
- ・さらに、団体のお客様向けには、以下の取組を実施しております。
 - －2026年4月に、団体年金一般勘定商品の予定利率を有期で引き上げ、予見可能な将来利回りを高めるため、現行商品の発売から24年間で初めて商品改定を実施＜愛称：プレミア6＞
 - －2026年4月に、団体の福利厚生制度としてご活用いただいている「拠出型企業年金保険（H14）“HL”」の利回り向上につながる商品改定を実施
- ・引き続き、金融市場環境を注視し、資産運用収益の向上に努めるとともに、それを予定利率・利差益配当の引き上げや、より魅力的な資産形成商品ラインアップの拡充という形で、ご契約者利益に繋がられるよう、グループ一体で商品の開発・提供に努めてまいります。

《地域振興取組・社会貢献活動》

(4) がん啓発活動等の地域振興取組は非常に良いと思う。取組を継続するとともに、認知度向上のための一層のPRを期待する。

- ・地域振興取組は、地域のお役に立つということのみにとどまらず、「社会化・定型化された活動」を通じ、お客様の接点機会やコミュニケーションの量・質を増大させることを企図しており、長く安定的に活躍できる職員組織の構築に寄与するものとして、今後もコンテンツ等を拡充・強化しながら、継続して取り組んでまいります。
- ・また、地域振興取組のPR・社外発信は、当社プレゼンスやエンゲージメント向上に繋がるとともに、地域課題解決にとともに取り組むステークホルダーを増やしていく重要な取組と認識し、対応を進めております。
- ・具体的には、TVCMに加え、オフィシャルホームページ（プレスリリース・お知らせ）、オフィシャルSNS（X・Instagram・Facebook）にて、交通安全啓発活動・がん啓発活動・地域の健康サポート活動のアンケート集計結果等を随時発信しております。
- ・その他、各地域での発信を強化すべく、地方紙への広告出稿、およびニッセイサステナプロジェクト「にっせーのせ！」における地方TV番組による取材を通じ、2025年度は以下の通り掲載・放映されました。

<2025年度掲載・放映実績>

地方紙への広告出稿：38紙43回

地方TVでの取材番組放映：42局44番組

- ・また、アンケート収集数1件につき10円を取組テーマに応じた団体に寄付する「にっせーのせ！地域振興寄付金」については、各都道府県の交通安全協会・日本赤十字社への寄付を実施したことを、9月2日・12月26日にプレスリリースしました。都道府県単位での寄付贈呈式についても、地方メディアを通じて地域へ発信できるよう、各支社より働き掛けを実施いたしました。

<2025年度「にっせーのせ！地域振興寄付金」総額>

第Ⅰ期交通安全啓発活動：

11,253,420円を各都道府県交通安全協会へ寄付

第Ⅱ期がん啓発活動：

15,667,640円を日本赤十字社都道府県支部へ寄付

第Ⅲ期地域の健康サポート活動：

13,448,220円を日本赤十字社都道府県支部へ寄付

- ・今後も、地域振興取組の高度化を図りながら、認知度向上のための一層のPRに取り組んでまいります。

(5) 中高生向けの出前授業や、スポーツ取組等、社会貢献活動を積極的に推進してほしい。

- ・当社では、「共存共栄」「相互扶助」の精神のもと、『誰もが、ずっと、安心して暮らせる社会』の実現に向け、時代によって変化していくさまざまな社会課題に対し、役員・職員一人ひとりが当事者として、地域の皆様とともに社会貢献活動に取り組んできており、今後も積極的に推進してまいります。

<社会貢献活動>

- ・今後も、これまでの当社と財団法人^(※)による取組を安定的に継続していくことに加え、「未来世代」「多様性」「地球環境」の3領域における社会課題の解決に、体験機会の提供と地域に根差した活動の2つの軸を中心に取り組んでまいります。

－「ACTIONボランティア」

2015年から、7万名の全役員・職員が年に1回は社会貢献活動に取り組む「ACTIONボランティア」を展開しており、11年連続して参加率100%を達成しています。

－出前・受入授業

金融教育の一環として、当社職員が講師となり、全国の中学生・高校生に向けてライフデザインや、保険の大切さ、金融リテラシーについて直接伝える授業を実施しています。

－ニッセイ名作シリーズへの招待

子どもたちの豊かな情操・多様な価値観を育むことを目的に、全国各地で小学生を本格的な劇場でのミュージカル公演等へ無償で招待しています。

－進学応援奨学金supported by 日本生命

経済的に困難な状況にある全国の高校生・受験浪人生を対象に、進学準備等の費用を給付型奨学金として支給しています。2025年より給付人数・給付額を拡大しています。

－こころだま公演

2025年度より、舞台芸術等のパフォーマンスを、全国の特別支援学校や病院施設等に届ける取組を開始しています。

－ニッセイの森での植樹・育樹活動

豊かな地球を未来につなぐため、植樹・育樹活動や、小学生向けの自然観察教室「森の探検隊」等に取組んでいます。

<スポーツ取組>

- ・スポーツは社会や人々に明るさや希望、感動をもたらすと、考えており、「Play,support.～さあ、支えることを始めよう。～」のスローガンのもと、スポーツ関連取組を展開してきました。今後も、心身の健康増進、未来世代の健全な成長、DE&Iの浸透・共生、地域社会の活性化等に資する取組を推進してまいります。

－スポーツ教室

当社野球部・女子卓球部による「野球教室」「卓球教室」、当社所属の桐生祥秀選手による「かけっこ教室」、橋本大輝選手による「体操教室」を各地域で開催しています。

－パラスポーツ体験会・講演会

パラアスリートとともに、全国各地で車いすバスケットボールや車いすテニスの体験会や講演会を実施しています。

(※)「日本生命済生会」・「ニッセイ文化振興財団」・「日本生命財団」・「ニッセイ聖隷健康福祉財団」・「ニッセイ緑の財団」の5つの財団のことです。

《経営全般》

(6) 日本生命におけるコンプライアンス教育や不正行為の未然防止に向けた取組は。

- ・ 当社のメインチャネルである営業職員チャネルでは、営業活動はお客様・社会からの信頼のうえに成り立っていると受け止め、「お客様本位の業務運営」を全ての前提に掲げ、コンプライアンス教育およびリスク事象の未然防止・早期検知に向けたルール・仕組みの両軸での態勢を構築しております。
- ・ ニッセイ懇話会では、昨今の報道等を受け、ご契約者の方から当社における金銭詐取事案の対策についてご質問を頂戴いたしました。当社における具体的な対策としては、まず、集金など、営業職員が現金を取り扱う業務を廃止し、保険契約に関連して営業職員が現金を取り扱わない仕組みを構築するとともに、お客様に対して、営業職員が現金をお預かりすることがない旨の周知をオフィシャルホームページなどで広く行っております。また、お客様へのアンケートを通じて、その遵守状況を確認することも行っております。
- ・ 加えて、契約貸付など、当社からの送金が発生する手続きについて、以下の通り仕組み面からの対応を強化しております。
 - － 当社からの送金先を契約者本人の金融機関口座に限定
 - － 営業職員が介在せずに完結できる手続きの範囲を拡大
 - － 手続き時にお客様の登録メールアドレスにワンタイムパスワードを送付
- ・ コンプライアンス教育においては、単なる知識習得にとどめることなく、経営基本理念を行動指針として具体化した「行動規範」を軸に、とるべき行動を考える実践型教育を進め、営業職員が正しい行動を自ら考え実践する力の養成に努めております。また、法令・社内ルールの遵守にとどまらず、お客様・社会の信頼に応え誠実な仕事を実践するという意識を醸成すべく、経営層や管理職からの継続的なメッセージ発信や対話を行っております。
- ・ 引き続き、未然防止・早期検知に向けたルール・仕組みの見直しや追加などとあわせて、営業職員一人ひとりへのコンプライアンス教育を徹底してまいります。

(7) 少子高齢化や人手不足が進む中で、日本生命は人的資本強化に向けてどのように取り組んでいるのか。

- ・当社では、「人」は最重要資本の一つであると位置付けており、少子高齢化や生産年齢人口の減少による人手不足のみならず、デジタル技術の進展、お客様ニーズの多様化等、経営環境や社会課題がめまぐるしく変化する中、“人こそが価値創造の源泉”であるという価値観のもと、「強固な人的基盤の構築」に取り組んでおります。
- ・このような考え方にに基づき、人的資本の強化に向けた取組を継続的に進めており、以下のような対応を実施することで、人材の採用・育成に努めております。

<営業職員>

- －採用面においては、全国各地でお客様へのサービス・社会的価値の提供を担う営業職員の採用を継続的に強化しており、昨今の世間動向等も踏まえた初任給の引上げを継続的に実施しております。
- －育成面においては、長く安定的に活躍できる営業職員育成に向け、保険販売に関する評価に加えて、「ニッセイまごころマイスター認定制度」を導入しております。担当するお客様を増やし、より多くのお客様にサービスを提供することが可能な職員育成を推進しております。
- －また、お客様のお取引履歴や、営業職員の活動データを蓄積し、最適化された活動を営業職員にレコメンドする等、お客様のニーズに沿った情報提供ができる人材育成・活動支援に取り組んでおります。

<内勤職員>

- －採用面においては、多様な価値観や経験・スキルを持った人材の採用に向けて、経験者採用の拡大や、新卒採用における専門領域ごとのコース別採用等、採用手法の多様化を進めています。
 - －また、処遇水準の向上の他、職務内容や働きがいの理解促進に向けたインターンシップ・各種セミナー等のプロモーションの展開等、求職者にとっての魅力を高めるさまざまな取組を通じて、採用競争力の向上に努めています。
 - －育成面においては、自律的なキャリア形成の推進に向けて、多様な研修機会の提供や各種職務公募制度の整備等により、従業員の主体的な取組を支援するとともに、高度な専門性を評価する認定制度の新設等、自発的な能力開発を後押しし、専門人材の育成等に取り組んでおります。
- ・加えて、エンゲージメントの向上においては、営業職員・内勤職員ともに、継続的な賃上げやIT・オフィス環境の整備を進める他、長時間労働の抑制等に向けたワークルールの継続的な見直し、仕事と育児・介護・傷病の両立に向けた各種支援等の多様な就労ニーズへの対応に取り組んでおります。

《情報発信》

(8) 日本生命のCMは好感が持てる。一方、若年層向けに、SNS等を活用したより効果的な情報発信や商品の充実に取り組んでほしい。

- ・若年層における当社への認知度や好感度の向上、生命保険への関心を高めることに加え、若年層のニーズを捉えた商品提供ができるよう、情報発信と商品の充実の両面から取組を進めております。

<情報発信面での取組>

- ・従来のTVCMを活用したマスメディアプロモーションに加えて、YouTubeやSNS等のデジタル出稿にも取り組んでおり、具体的には、新商品である「ニッセイみらいのカタチ “ぴたほ”」の発売に合わせ、若年層の利用率が高い媒体であるXやInstagram等のSNSを中心とした広告出稿を実施しております。
- ・また、全国各地で行っているサステナビリティ活動、当社所属・協賛アスリート、協賛競技等の情報を、XやInstagram等のオフィシャルSNSで発信しています。加えて、2025年度は、若年層における認知度や好感度を高めるために、若手社会人が抱くさまざまな不安に寄り添い、応援する体験型展示イベント「#みんなの社会人ブルー展」を展開しました。
- ・こうした取組に加え、企業の若手従業員を対象とした、税金や社会保障制度等に関するセミナーを開催するとともに、子どもたちにも将来的に保険をより身近なものとして感じていただけるよう、ライフデザインや金融リテラシーについて学ぶ機会（出前・受入授業等）の提供に積極的に取り組んでおります。また、各グループ会社でも、若年層に向けた出張授業や金融教育を実施しており、ニッセイアセットマネジメントでは、小学生向けに、社会課題や投資について学ぶ出張授業等を、大樹生命、ニッセイ・ウェルス生命、およびニッセイ基礎研究所では大学生向けの寄付講座を実施しています。
- ・今後も、若年層のお客様に、生命保険への興味を持っていただくとともに、当社に好感を持ち、共感をしていただけるよう、マスメディアやSNSでの情報発信等をより一層推進してまいります。加えて、これらの情報発信の効果測定を行いながら、若年層における認知度や好感度の向上に取り組んでまいります。

<商品面での取組>

- ・資産形成・金融リテラシー向上への第一歩を後押しするべく、2025年1月に「ちょこつみ」を発売する等、若年層向けの商品ラインアップの拡充に努めております。
- ・さらに、当社グループ会社のはなさく生命では、若年層との接点が多岐にわたるオンラインや代理店といった複数のチャンネルにおいて、競争力のある商品を機動的に投入しているほか、ニッセイプラス少額短期保険からも、より若年層のニーズに合った内容の保険を提供することで、グループ一体となって取り組んでおります。
- ・今後も、グループ一体で、若年層の多様なニーズにきめ細やかにお応えできる商品の提供に努めてまいります。

《「安心の多面体」 取組》

(9) 「安心の多面体」の実現に向け、介護や保育、ヘルスケア等の領域での積極的な取組を期待している。

・当社は、「安心の多面体」としての企業グループ像に基づいて、将来の不確実性が高まる社会環境の中、多様化するお客さまニーズや、複雑化する社会課題を受けて、人・地域社会に対し、以下の4つの視点での取組に注力しております。

- ①お客様一人ひとりの生涯に寄り添う安心の提供
－お客様に対する健康増進、介護、保育等のサービス提供
- ②地域の健康寿命延伸への貢献
－自治体との連携による健康増進モデルの構築
- ③企業の人的資本経営推進への貢献
－健康経営・福利厚生サービス等の商材提供を通じた企業価値向上の支援
- ④社会インフラの持続的な維持・運用への貢献
－介護・保育領域での事業者運営支援・ロールモデル構築、医療ネットワークの持続的維持への貢献

・こうした社会的提供価値の拡大に向けては、介護や保育、ヘルスケア等の「多面的な安心の提供」にグループ一体で取り組んでおります。

当社：ニッセイ医療費白書^(※)、スタンフォード大学医学部との疾病予測AIの共同研究等
ニチイホールディングス：介護サービスの提供、保育所運営、医療事務サービス等
メディカル・データ・ビジョン：医療データの利活用、医療情報システムの開発等

・また、こうした複数の取組を地域に根差した活動を展開する支社や、人的資本経営を支援するホールセール部門等と連携させることで、保険分野も交えたさらなる社会的提供価値の拡大も目指していけると考えております。

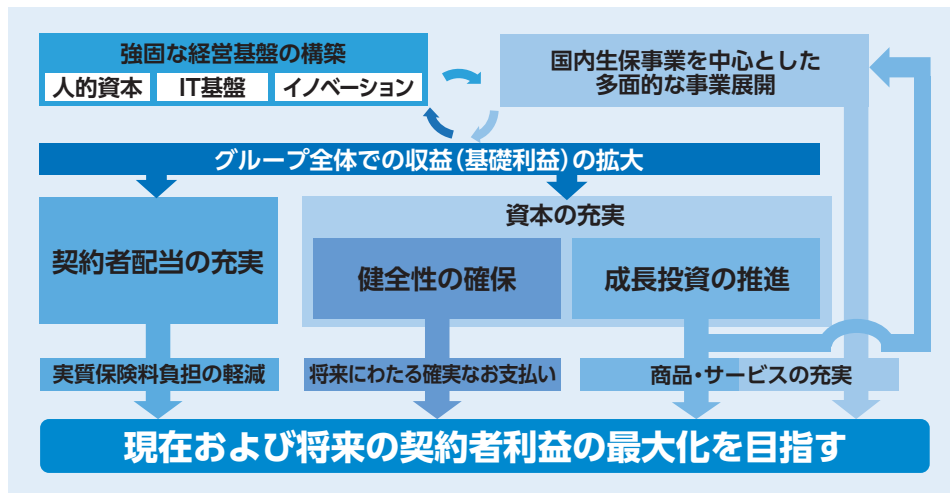
・今後は、さらにグループ一体となり、生命保険、ヘルスケア、介護、保育など各領域の機能を一層連動させることで、各事業で蓄積された専門的なノウハウ、データやサービスを活用し、新たな保険商品やサービスの開発も目指してまいります。

(※) 匿名医療保険等関連情報データベースを活用し、作成した医療費分析レポートです。

《業績、健全性・配当、中期経営計画の数量目標》

(10) 成長投資を進めているようだが、健全性も維持しながらお客様配当性向を高め、契約者への配当を充実してほしい。また、新設された長期継続配当について詳しく教えてほしい。

- ・当社では、中期経営計画（2024－2026）において、健全性の確保、契約者配当の充実、成長投資推進のバランスを意識した戦略を推進しております。
- ・成長投資については、保障責任の全うに必要な健全性の確保を前提としながら、さらなる基礎利益の拡大、ひいては契約者配当の充実につながると考えております。



- ・また、契約者配当の充実に向けた取組も進めており、中期経営計画（2024－2026）では、お客様配当性向^(※)の目標水準を「安定的に50%程度」から「安定的に60%程度」に引き上げ的过程中、今年度は3年連続となる増配の方針としつつ、2025年度決算から新配当制度「長期継続配当」を新設しております。
- ・なお、「長期継続配当」につきましては、自己資本の積立等を通じた健全性の確保に一定の目処がついたことを踏まえて、自己資本積立への貢献の大きい長期に継続いただいたご契約を対象に、これまでの収支に応じた還元を行う制度であり、より一層の契約者配当の充実を図るものとなります。
- ・具体的には、みらいのカタチを中心とした2012年4月2日以降のご契約に対して、ご契約時から10年継続時、以降5年ごとの継続時、および満期時において、配当をお支払いするものです。
- ・今後も、ご契約者への保障責任を将来にわたって果たすべく、自己資本の積立や、収益拡大に資する成長投資を進めながら、同時に、契約者への毎年の配当のお支払いにも努め、長期的な視点から契約者利益を最大化してまいります。

(※) 各期の実質的な利益のうち、ご契約者への配当に振り向けている割合を示す当社独自の指標です。

《不適切な手段での情報取得事案》

(11) 日本生命から金融機関への出向者による不適切な手段での情報取得事案について、情報管理等の再発防止を徹底してほしい。

- ・ 2025年7月、当社から銀行への出向者が販売支援等を目的として銀行の内部情報を不適切な手段で取得・共有していた事案が判明しました。
- ・ 本事案が発生した主な原因は、金融法人部門の本部組織が出向者に対して銀行との関係強化や情報収集への強い期待を伝える一方で、収集方法のガイドライン等を示せておらず、結果的に出向者にプレッシャーを与える環境を作り出してしまったことであると認識しております。
- ・ 本事案を受け、再発防止策の徹底のため、当該内容に特化した再発防止策推進専門委員会を立ち上げ、当委員会にて再発防止策の具体内容の検討・議論や、実行中の取組の進捗状況に係るPDCAを実施しています。
- ・ 主な再発防止策は以下の通りです。
 - － 銀行等における営業フロント職務および営業企画・支援職務に従事する出向を2026年3月をもって収束。
 - － 銀行等との情報のやりとりのルールを明確化。定期的な点検等により当該ルールに沿った取扱を徹底。
 - － 本事案が発生した金融法人部門内の第1.5線組織、ならびに第2線・第3線組織において、コンプライアンス徹底のための態勢を強化。
 - － 強化した第1.5線組織を中心に、定期的な研修・発信等を通じ、役員・職員一人ひとりのコンプライアンス意識を醸成。
 - － 業務上での気づきや些細な違和感、業務改善取組等の幅広いテーマについて、より気軽に声を上げることができる取組を推進。また、内部通報窓口について、相談の間口を広げる等の態勢強化、および認知度向上への取組。
- ・ このような事案が発生させたことを重く受け止め、発生原因を踏まえた再発防止策に全社を挙げて取り組むことで、皆様からの信頼回復に努めてまいります。

(※) いわゆる「第3線（スリーライン）モデル」（金融機関の内部統制とリスク管理を、①事業部門（第1線）、②コンプライアンス・リスク管理部門（第2線）、③内部監査部門（第3線）の3つの役割に分類し、それぞれに責任と機能を分担させる考え方）における、①事業部門（第1線）内のコンプライアンス・リスク管理機能。
第1.5線を設けることで、現場に近い立場から部門の業務特性を踏まえたリスクの洗い出し等が可能となる。

《資産運用》

(12) 資産運用について、金利上昇等の環境変化による影響を把握しながら堅実な運用やリスク管理をお願いしたい。

- ・当社の資産運用においては、ご契約者との保険契約に基づき、長期・安定的に利差益を確保できるよう、資産運用環境の変化に対応しつつ、中長期の視点からリスク・リターン効率向上に繋がる取組を進めています。
- ・資産運用環境について、各国金融政策を巡る趨勢や、トランプ政権の動向等を巡り不透明な環境が続いています。直近ではイランをはじめとする中東情勢を巡り、市場のボラティリティはより一層高まっています。
- ・また国内では、賃金・物価の好循環が見られつつある中で金融政策の正常化が進展していることに加え、高市政権の財政拡張的な政策が意識され、過去数年と比較しても国内金利は大きく上昇しています。
- ・これらの環境変化を踏まえた運用方針やリスク管理について、以下の通り、取り組んでおります。

<運用方針>

- ・従前より当社では、生命保険会社の負債特性にあわせ、円金利資産である公社債等の資産運用を中心としつつ、リスク・リターン効率向上のため国際分散投融資を推進しており、引き続きこの基本的な運用方針を堅持してまいります。
- ・最近の不確実性の高い資産運用環境や国内金利上昇に対しては、国内債券の入替を含む、円金利リスクコントロールの強化等を通じて、いかなる相場局面にも耐えうる頑健性のあるポートフォリオ構築を一層推進します。
- ・国内債券の入替については、入替規模を拡大して取り組んでおり、過年度の2兆円規模に対して、2025年度は3.5兆円を上回る規模で実施しています。なお、入替に際しては、債券の割高な局面で低利回り債を売却する一方、割安な局面で金利の高い債券へ投資する等、相場動向に応じて機動的に売買ペースを調整し、売却損の抑制や利回り向上に努めております。
- ・今後も、債券の入替を推進しつつ、市場環境や金利見通しに基づき、売却ペースの加速や投資ペースの抑制、デリバティブを用いたヘッジ等を組み合わせることで、円金利リスクを適切にコントロールし、ポートフォリオの含み損の抑制や利回り向上を図ります。

<リスク管理>

- ・当社では、先行き不透明な環境に備え、金利上昇や景気後退等の複数のリスクシナリオを設定し、収支および財務健全性への影響を分析するとともに、分析結果に基づいて必要な対応策を事前に策定する枠組みを整えております。
- ・また、当枠組みの推進にあたり、金融市場環境の変化に関する予兆管理や外部知見の積極的な取り込み、経営層との頻度の高いリスク認識の共有化等に取り組んでおります。
- ・今後も、これらの取組を通じ、リスク事象の早期検知やリスク顕在化時の迅速な対応を図ってまいります。

《事務手続き》

(13) 法人向け商品をはじめ、各種手続きのペーパーレス化を進めてほしい。

- ・当社では、利便性を含めたCX（お客様に体験いただく価値）の向上とサステナブルなサービスの提供に加え、環境への配慮の観点から、デジタルを活用したペーパーレス化を推進しております。

<法人向け商品（企業保険、および契約者が法人の個別保険）>

- ・ペーパーレス化の対応を進めるなか、現状では、商取引の慣習等も踏まえ、新契約等、書面で実施する手続きが残っている一方で、ご加入後の一部の手続きについては、Web手続き範囲を適宜拡充しております。

今後も世の中の動向を注視しつつ、ペーパーレス化を検討してまいります。

- ・ご加入後のWeb手続きの事例として、例えば、企業保険においては、企業・団体の労務担当者様や従業員様ご自身によるWeb手続きの拡充等に取り組んでおり、具体的には、労務担当者様向けに、加入者の異動手続きや加入内容の照会等をWeb上で実施いただける「企業保険インターネットサービス」を提供しております。

また、2025年7月には、Web上で実施可能な手続き範囲を拡大し、総合福祉団体定期保険の「制度変更・更新の手続き」「被保険者同意確認の手続き」をWeb上で行っていただくことを可能としました。なお、被保険者の同意確認をWeb完結できるシステムについて、当社は日本における特許を取得しております。（特許第7592211号）

さらに、従業員様向けにはご自身の加入申込や加入内容の照会等をWebで実施いただける「Nナビゲーションシステム」「加入者ダイレクト」等のWebサービスを提供しております。

- ・また、契約者が法人の個別保険においては、契約貸付等の一部の手続きをWeb上で実施可能としております。

<個人向け商品>

- ・お客様ご自身のスマートフォンやパソコン等によるWeb手続きの拡充や、お客様にお届けする紙の通知物のWeb化等に継続的に取り組んでおります。

- ・具体的には、住所・電話番号の変更等、ご利用件数が多い手続きの大半をWebで実施可能としております。2025年3月に、31日以上入院請求やがん給付金請求等、給付金のご請求範囲を拡大したに加え、2026年3月には、取引口座の変更を可能とし、ホームページや日本生命アプリで実施可能な手続きの拡充に取り組んでおります。

- ・また、2025年4月には、マイナンバーカード情報の「有効情報」を活用した年金支払の自動化サービスを開始し、マイナンバーカード情報をご登録いただいたご契約者は現況届のご提出を不要としております。

- ・さらに、2026年3月には、新契約申込手続きにおいて、お客様ご自身のスマートフォンで、重要なお知らせの受け取りやお申込みの最終確認、ご契約成立後のログインID登録案内の受け取りを可能としました。これにより、お申込み手続きをすべてペーパーレスで完結させるとともに、スムーズなログインIDの登録およびログインIDを利用したWebでの各種手続・サービスのご利用を可能としております。

- ・加えて、お客様宛の通知物については、定期的なご契約内容のお知らせや各種手続き完了のお知らせ等のWeb化を進めております。

- ・今後も、引き続き、CXの向上等に向け、さまざまなお客様に配慮した有人での丁寧な対応にも努めつつ、世の中の動向に応じたデジタル化・ペーパーレス化を推進してまいります。

《デジタル》

(14) AI活用に関する取組を教えてください。

- ・AIのさらなる発展やウェアラブルデータの活用等が見据えられる中、当社の社会的な役割の発揮に向け、AIの活用が一層重要になると考えており、引き続き、リスクと効果のバランスを取りながら、AIをあらゆる業務で活用する方針のもと、保険・保険周辺事業でのビジネス適用を目指し、お客様の期待を超える体験を提供すべく取組を加速してまいります。

<営業職員領域>

- ・お客様とのデジタルコミュニケーションを通じて、お客様のご意向や対応履歴をデジタル顧客基盤（CDP）として蓄積し、それらのデータをAIが多角的に分析し、お客様にとって最適なタイミングで次回行動をレコメンドする機能を実装しております。
- ・今後は、以下の3つの取組を中心に、業務のさらなる高度化・効率化を進めるとともに、営業活動の品質向上による顧客体験価値の向上と業務負荷軽減の両立を目指してまいります。
 - ①AI-OCR^(※)を活用して証券画像データを解析するとともに、保険加入状況に関する情報を蓄積してアウトプットを実施
 - ②当社とお客様とのコミュニケーション情報をもとに、お客様一人ひとりのライフイベントに寄り添ったご提案を可能にするためのAI活用
 - ③営業職員へのご相談内容にもとづいて、AIがご相談の要点を整理してお客様対応の品質向上につなげる取組

<内勤職員領域>

- ・日常業務でAIを活用できる環境を整備しており、対話型AIチャットツール「N-Chat」および「Microsoft365 Copilot」を導入しております。
- ・今後は、AI活用の領域拡大をより一層強固にすべく、職員の声を踏まえながらAIを継続的に高度化していくとともに、研修や情報発信を通じて職員のリテラシー向上を図り、各個人がAIを活用する文化の定着にも引き続き取り組んでまいります。
- ・また、事務手続きでは、AI-OCR^(※)を活用した書類のデータ化により手続きを迅速化するとともに、コールセンターやホームページでは、AIがお問い合わせに自動対応する仕組みを導入するなど、お客様の利便性向上にも取り組んでいます。あわせて、米国スタンフォード大学と提携した、慢性疾病予測等に関する先進AIモデルの研究開発等、社外とのコラボレーション強化を進めています。
- ・さらに、当社は新たな取組として、あらゆる領域でデジタル・AIの実装を加速し、全社横断でのDX推進に資する体制を構築する観点から、「DX戦略企画部」内に「デジタル・AI推進室」を新設しました。今後は、AIオペレーターやAIエージェントの活用等、現行業務プロセスの抜本的な再構築とあわせて、AIの導入をより一層推進してまいります。なお、生成AIの活用にあたっては、情報管理や正確性、倫理面・法令面にも十分配慮し、安全で信頼いただける形での利用を徹底しています。

(※) AI（人工知能）とOCR（光学文字認識）の組み合わせにより、高精度に画像の文字情報をデジタル化する技術です。