

BUSINESS REPORT 2020

PGF生命の現状 (2019年度決算)



PGF生命

プルデンシャル・ジブラルタ・ファイナンシャル生命





PGF生命

未来をともす愛をささえる

これからの人生への想い。
そして、未来に向けたご家族や大切な人への愛。

その想いや愛をかたちにした生命保険は
必要なとき、もしものとき、
そっと明かりを灯すように
経済的な苦労や心配をやわらげます。

『未来をともす愛をささえる』

私たちPGF生命は、
お客さまの愛を
ビジネスパートナーとともにささえています。



C O N T E N T S

TOP MESSAGE／経営理念・・・・・・・・・・2

PGF生命の概要／プルデンシャル・
ファイナンシャルの概要・・・・・・・・・・4

2019年度業績ハイライト・・・・・・・・・・6

コーポレート・ガバナンス強化に
向けた取り組み・・・・・・・・・・10

お客さまサービス向上に向けた
取り組み・・・・・・・・・・16

個人情報（個人データ）保護への
対応・・・・・・・・・・28

持続可能な社会の実現に向けた貢献
／ダイバーシティ＆インクルージョン
／社会貢献活動／環境への取り組み
・・・・・・・・・・31

業績・データ編・・・・・・・・・・38

生命保険協会統一開示基準項目一覧
・・・・・・・・・・96

当冊子は保険業法第111条に基づいて
作成したディスクロージャー資料です。

(2020年7月作成)

※「PGF生命」は「プルデンシャル・ジブラルタ
ファイナンシャル生命保険株式会社」の略称です。

T O P M E S S A G E

「新型コロナウイルス感染症」により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。一日も早く感染拡大が収束を迎え、罹患された皆さまの健康が回復し、経済と生活の復興ができますよう心よりお祈り申し上げます。

当社は、ビジネスパートナーである提携金融機関等とともに、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスをお届けすることを使命とし、プルデンシャル・グループの日本における代理店チャネル専業会社として2010年に創業しました。

創業以来、業績は順調に推移し、昨年度末にはお預かりしている保険契約件数は約58万件、保有契約高も5兆円を超える規模にまで成長し、本年4月に創業10周年を迎えました。これもひとえに、お客さま、そしてビジネスパートナーの皆さま方のご支援、ご厚情の賜物と心より御礼申し上げます。

昨年度は「お客さま本位の業務運営に関する方針」のもと、お客さまの人生に寄り添ったご提案に役立てていただける新たな研修の提供をはじめ、提携金融機関等に対する販売支援の取り組みのさらなる充実を図ったほか、より一層の保障性商品の導入を推進しました。

また、お客さまサービスにつきましては、「死亡保険金即日支払サービス」による支払い上限金額の引き上げを実施したほか、「ご契約内容のお知らせ」において音声案内電子サービスを業界で初めて導入するなど、ご加入後も安心してご契約を継続していただけるよう、さまざまな取り組みを進めております。

今年度におきましては、人生100年時代にそなえ、生存保障ニーズに幅広くお応えできる新商品の発売や、銀行窓販では初めての生命保険信託を通じた保障の提供を開始いたしました。引き続き、より多くのお客さまにご満足いただける商品の開発に取り組むとともに、お客さまの最善の利益を実現するため、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図ってまいります。

当社は、創業10周年を機にタグライン「未来をともす愛をささえる」を制定いたしました。この変化の大きい時代におきましても存在意義を発揮し、さらに進化を重ねていきたいと考えております。そしてこれからもビジネスパートナーとともに、一人でも多くのお客さまに必要な保障を提供し、確実に保険金等をお届けすることでお客さまに信頼と安心を広げ、ひいてはバンカシュアランスにおけるリーディングカンパニーとなるべく、チャレンジを続けてまいります。

引き続き、変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

2020年7月

代表取締役社長 兼 CEO

阪本 浩明



経営理念

Core Values

我々は、全世界のプルデンシャル・ファイナンシャル共通の価値観である「Core Values」に基づき行動する企業文化を醸成し、会社の成長・発展に貢献すると同時に、自身の夢と成長を実現するため社員が常に挑戦し続ける企業風土を創り上げます。

■ 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、日本のバンカシュアランスをはじめとした生命保険ビジネスに変革をもたらし、顧客から最も信頼され称賛される会社となります。

Mission

我々は、ビジネスパートナーとともに、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供することを使命とします。

Strategy

我々は、顧客のニーズに沿った商品を迅速に開発し、質の高い営業支援サービスをタイムリーに提供することで、ビジネスパートナーから信頼を得ます。また、質の高いサービスを効率よくかつ革新的な方法で提供することで、お客さまの満足度を高めます。

PGF生命の概要

当社は、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す。

銀行や証券会社など主に金融機関を通じて生命保険を販売しており、お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただくことをミッションとしています。ビジネスパートナーである提携金融機関等とともに、お客さまに最高のサービスを提供し、最も信頼され、称賛される会社を目指しています。



プルデンシャルタワー
(東京・永田町)

社名(商号)	プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社
本社所在地	〒100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10
創業日	2010年4月1日 (プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社へ社名変更)
代表取締役社長 兼 CEO	阪本 浩明
資本金	200億円(資本準備金84億円を含む)
保険料等収入	3,862億円
保有契約件数	58万2千件
保有契約高	5兆874億円

※保有契約件数および保有契約高は、個人保険および個人年金保険の合計です。

(2020年3月末現在)

■ 主なトピックス

2019年10月	「ご契約内容のお知らせ」に音声案内電子サービスを導入
2019年10月	「UCDAアワード2019」生命保険分野 窓口販売用商品のパンフレット部門で「特別賞」を受賞
2019年10月	「人生100年時代」体感型研修ツール「ジェロント物語™」を開発
2019年12月	保有契約高が5兆円を突破
2020年2月	「HDI格付けベンチマーク」の「モニタリング格付け」で最高評価三つ星を獲得
2020年3月	創業10周年を迎えるにあたりタグライン「未来をともす愛をささえる」を制定

当社の保険商品を現在販売いただいている提携金融機関(本店・本社所在地別)

北海道地方

北洋銀行 北海道銀行

東北地方

青森銀行 東北銀行 みちのく銀行

関東地方

足利銀行 イオン銀行 SMBC信託銀行 群馬銀行
埼玉りそな銀行 常陽銀行 新生銀行 千葉銀行
千葉興業銀行 東京スター銀行 野村證券
みずほ銀行 みずほ信託銀行 三井住友銀行
三井住友信託銀行 三菱UFJ銀行
三菱UFJモルガン・スタンレー証券 横浜銀行

中部地方

大垣共立銀行 金沢信用金庫 静岡銀行
十六銀行 大光銀行 第四銀行 中京銀行 富山銀行
浜松いわた信用金庫 福井銀行 北陸銀行 北國銀行

近畿地方

関西みらい銀行 紀陽銀行 滋賀銀行
第三銀行 南都銀行 百五銀行 三重銀行 りそな銀行

中国地方

山陰合同銀行 広島銀行

四国地方

伊予銀行 香川銀行 百十四銀行

九州地方

沖縄海邦銀行 熊本銀行 十八銀行 親和銀行
福岡銀行 南日本銀行 琉球銀行

(2020年7月1日現在)

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・ファイナンシャルは、140年以上の歴史を有する世界最大級の金融サービス機関です。プルデンシャル・ファイナンシャルの主要な事業は、PGIM事業部、米国内企業ソリューション事業部、米国内個人ソリューション事業部、アシュアランスIQ事業部、国際保険事業部、クローズド・ブロック事業部の6事業部で展開しています。

プルデンシャル・ファイナンシャルは、その子会社および関連会社を通して世界40カ国以上の個人および法人のお客さまに幅広い金融商品と質の高いサービスを提供しています。また、国際保険事業部については、日本をはじめ、台湾・ブラジル・アルゼンチン・メキシコ・インド・中国・マレーシア・インドネシアで事業を展開しています。



プルデンシャルの名称および特徴的なロゴの「ロック」は、米国で最も親しまれている企業名とロゴマークのひとつです。

FORTUNE®誌の「世界で最も称賛される企業：生命・医療保険部門」でプルデンシャル・ファイナンシャルは5年連続第1位にランクされました。(2020年1月)



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)

設立	1875年10月13日
本社所在地	アメリカ合衆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	1兆4,810億ドル (2020年3月末現在)
生命保険の保有契約高	約4兆ドル (2019年12月末現在)
全従業員数	51,511人 (2019年12月末現在)



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・ファイナンシャルが生命保険事業を展開している国と地域

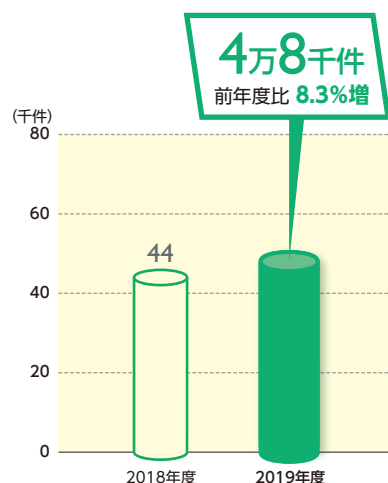


2019年度業績ハイライト

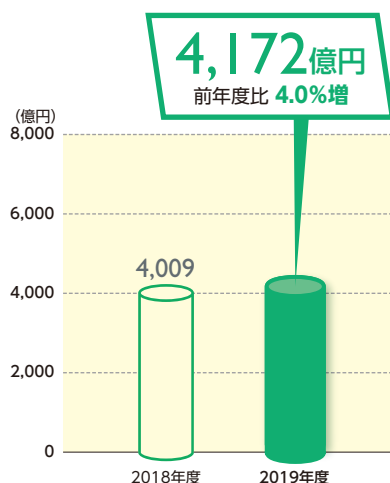
新契約について

2019年度は、米国ドル建終身保険の販売を中心に、個人保険および個人年金保険合計の新契約件数は4万8千件、新契約高は4,172億円、新契約年換算保険料は141億円となりました。

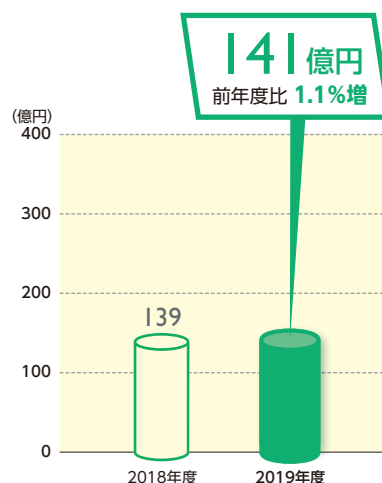
■ 新契約件数



■ 新契約高



■ 新契約年換算保険料



「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。

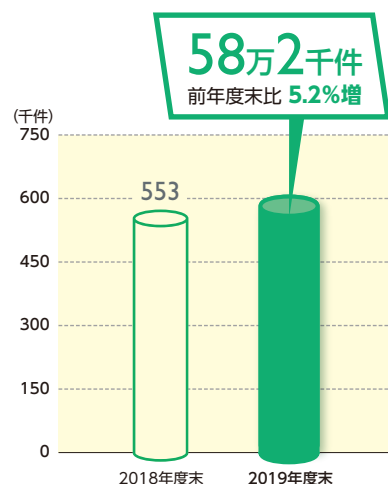
「新契約高」は、新たにご契約いただいた保険契約の保障金額の総合計額です。

「新契約年換算保険料」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。

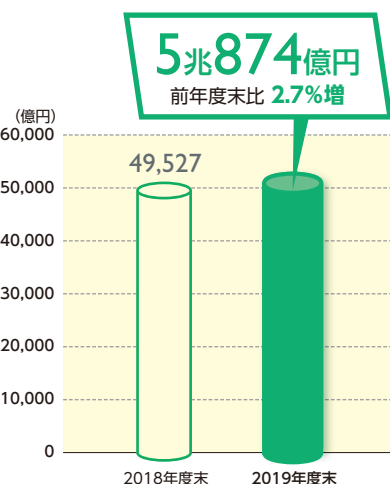
保有契約について

個人保険および個人年金保険合計の保有契約件数は58万2千件、保有契約高は5兆874億円、保有契約年換算保険料は2,307億円となりました。

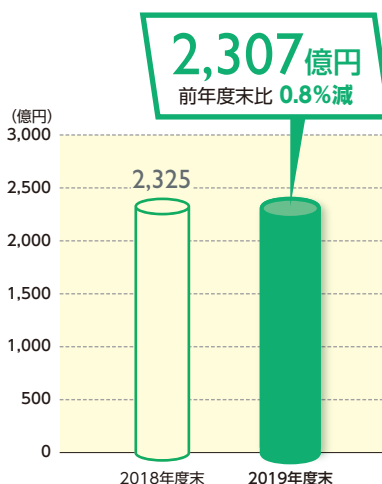
■ 保有契約件数



■ 保有契約高



■ 保有契約年換算保険料



「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」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です。

「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。

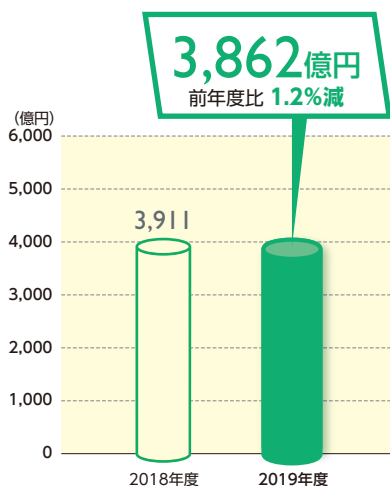
保険料等収入、保険金等支払金

保険料等収入は3,862億円となりました。保険料等収入の内訳は、保険料収入が2,341億円、再保険収入が1,521億円です。

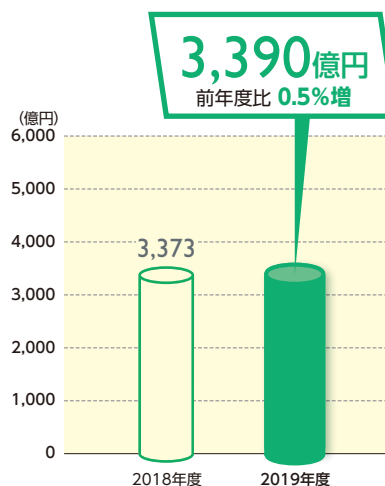
保険金等支払金は3,390億円となり、そのうち再保険料が2,107億円となりました。

当社は、再保険契約に基づき、新契約の一般勘定資産の大半を出再しています。

■ 保険料等収入



■ 保険金等支払金

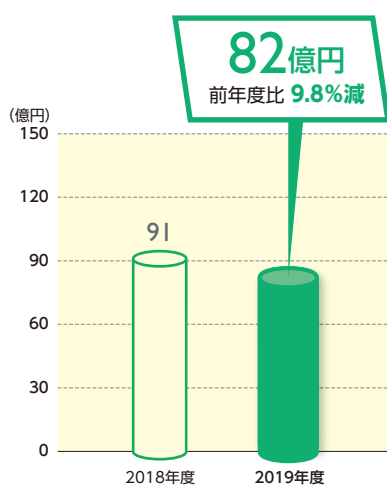


「保険料等収入」は、お客さまからお払い込みいただいた保険料や再保険収入による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。「保険金等支払金」は、保険金、年金、給付金、解約返戻金およびその他返戻金等、お客さまに保険契約上お支払いした金額を示すものです。※再保険契約による支払再保険料が含まれます。

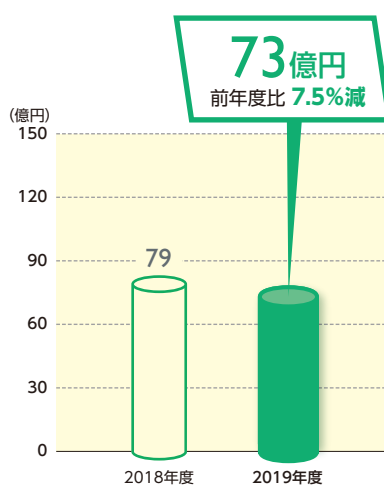
基礎利益、経常利益、当期純利益

基礎利益は、再保険にかかる配当の減少などにより、82億円となりました。また、経常利益は73億円、当期純利益は49億円となりました。

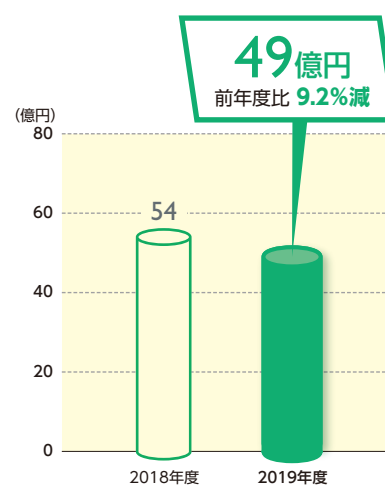
■ 基礎利益



■ 経常利益



■ 当期純利益



「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」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、資産運用収益等です。経常費用は保険金等の支払い、資産運用費用、事業費等です。

「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。

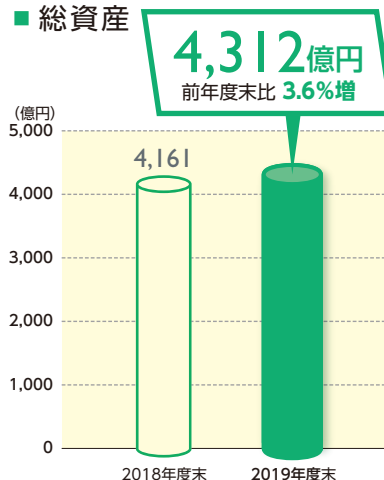
2019年度業績ハイライト

総資産

総資産は、前年度末から3.6%増加して、4,312億円となりました。

「総資産」は、現金および預貯金、有価証券等の運用資産と未収金等の非運用資産の合計で、企業の事業規模を示す財務指標のひとつです。

■ 総資産



逆ざや

逆ざやはありません。

生命保険会社は、ご契約者にお支払いいただいた保険料の一部を将来の保険金等のお支払いに備えて責任準備金として積み立てていますが、この責任準備金は、一定の利率により毎年運用されることを前提としています。この利率のことを「予定利率（責任準備金計算用）」といいますが、「逆ざや」とは、運用環境の悪化などにより、一部の契約で実際の運用利回りが予定利率を下回っている状態のことをいいます。

ソルベンシー・マージン比率

財務の健全性を示す指標のひとつであるソルベンシー・マージン比率は、前年度末から28.6ポイント減少し、795.3%となりました。

ソルベンシー・マージン比率
795.3%

2018年度末
823.9%

「ソルベンシー・マージン比率」は、環境の変化などにより、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「支払余力」を有しているかを判断するための行政監督上の指標のひとつです。200%を下回った場合には、監督当局による業務改善命令の対象となります。

ソルベンシー・マージン比率の算出式

ソルベンシー・マージン比率は、次の算式により算出されます。

$$\text{ソルベンシー・マージン比率 (\%)} = \frac{\text{ソルベンシー・マージン総額}}{\text{リスクの合計額} \times 1/2} \times 100$$

ソルベンシー・マージン総額 [= 下記の合計額]

資本金等、価格変動準備金、危険準備金、一般貸倒引当金、(その他有価証券評価差額金(税効果控除前)・繰延ヘッジ損益(税効果控除前))×90%*、土地の含み損益×85%*、全期チルメル式責任準備金相当額超過額、負債性資本調達手段等、全期チルメル式責任準備金相当額超過額および負債性資本調達手段等のうちマージンに算入されない額、持込資本金等、控除項目、その他
* マイナスの場合100%

リスクの合計額 [= $\sqrt{(R_1 + R_8)^2 + (R_2 + R_3 + R_7)^2} + R_4$]

保険リスク、予定利率リスク、資産運用リスク、経営管理リスクなど通常予想できる範囲を超える諸リスクを数値化して算出します。

保険リスク相当額 (R ₁)	大災害の発生等により、保険金等の支払いが急増するリスク相当額
第三分野保険の保険リスク相当額 (R ₈)	医療保険やがん保険等の入院給付金等の支払いが急増するリスク相当額
予定利率リスク相当額 (R ₂)	運用環境の悪化により、資産運用利回りが予定利率を下回るリスク相当額
最低保証リスク相当額 (R ₇)	変額保険、変額年金保険の保険金等の最低保証に関するリスク相当額
資産運用リスク相当額 (R ₃)	株価暴落・為替相場の激変等により資産価値が大幅に下落するリスク、および貸付先企業の倒産等により貸倒れが急増するリスク相当額
経営管理リスク相当額 (R ₄)	業務の運営上通常の予想を超えて発生し得るリスク相当額

保険契約継続率

お客さまのニーズに合う商品にご加入いただき、その後もご契約を長くご継続いただくことを経営の最重要事項として捉えています。今後もお客さまに必要とされる商品の提供およびサービスの充実に努め、お客さまにご満足いただき、信頼される会社となることを目指してまいります。

2019年度における保険契約継続率は13月目が98.5%、25月目が96.7%となり、おかげさまで良好な水準を維持することができました。

・13月目継続率・・・ **98.5%** 13月目継続率対象契約：契約日2018年1月1日～2018年12月31日

・25月目継続率・・・ **96.7%** 25月目継続率対象契約：契約日2017年1月1日～2017年12月31日

「保険契約継続率」は、ご継続いただいている保険契約の割合を示した数値で、上記は保険金額をベースに算出しています。

格付け

当社は、第三者である格付機関に依頼して客観的評価を取得しています。S&Pグローバル・レーティング・ジャパン株式会社（S&P）による保険財務力格付けは「A+」、株式会社格付投資情報センター（R&I）による保険金支払能力格付けは「AA-」となっています。



S&Pの保険財務力格付けの定義

- AAA 保険契約債務を履行する能力は極めて高い。
- AA 保険契約債務を履行する能力は非常に高い。最上位の格付け（「AAA」）との差は小さい。
- A 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。**

R&Iの保険金支払能力格付けの定義

- AAA 保険金支払能力は最も高く、多くの優れた要素がある。
- AA 保険金支払能力は極めて高く、優れた要素がある。**
- A 保険金支払能力は高く、部分的に優れた要素がある。

※格付けは格付機関の意見であり、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。保険財務力格付けは、保険会社全体を評価しているものではなく、また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。上記格付けに付されているプラス記号またはマイナス記号は、各カテゴリーの中での相対的な強さを表しています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

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

コーポレート・ガバナンスとは、お客さまやビジネスパートナー、株主をはじめとする当社に関するステークホルダーに対し、経営の適切性、健全性および透明性の確保を図るための仕組みであると考えています。

当社は、取締役会、監査役会、執行役員会を設置し、これらを内部統制の基本要素として、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

取締役会

経営上の重要な業務執行の意思決定機関です。お客さまの視点に立った経営を行い、適正かつ効率的な業務執行を実現するために、取締役間の相互監視体制を敷いています。

監査役会

全4名の監査役で構成され、各監査役は、取締役会への出席などにより、独立した立場から取締役の業務執行を監査しています。また、取締役会や執行役員会に対して、監査実施状況の報告や監査役の意見表明を行っています。

執行役員会

業務執行の迅速な意思決定と責任の明確化を目的として「執行役員制度」を導入しています。取締役会の業務執行権限の一部を執行役員会へ委譲することで、取締役会の監督のもと実効性の高い業務執行体制を構築しています。

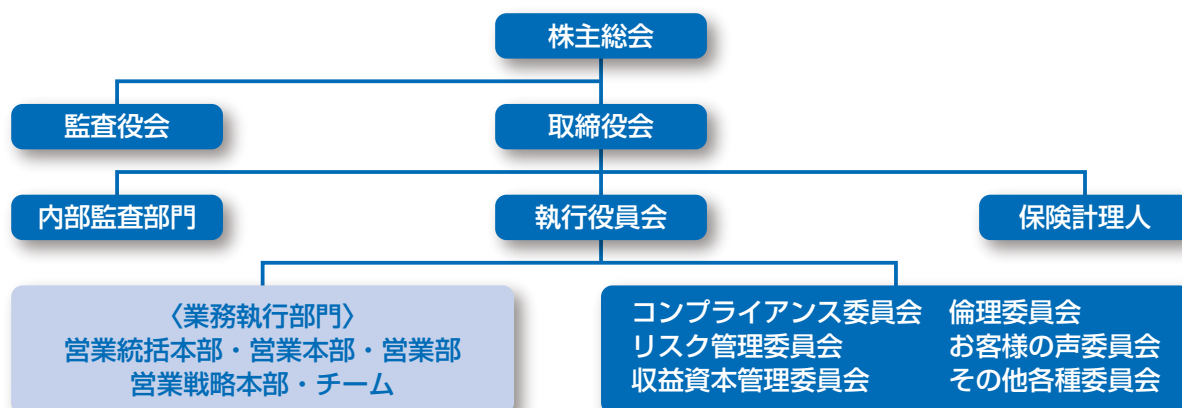
内部統制の強化

内部統制の基本的な考え方

当社は、「顧客から最も信頼され称賛される会社となる」ことをVisionに掲げ、「お客さまに経済的な保障と心の平和を得ていただけるよう最高のサービスを提供する」ことをMissionとしています。このMissionの遂行のためには、適切で効率的な業務執行が必要不可欠であると考えており、「内部統制に関する基本方針」を定め、法令等遵守態勢やリスク管理態勢をはじめ、内部統制システムの整備・強化を図っています。

内部統制の状況

- 「内部統制に関する基本方針」の見直しを定期的に行い、ガバナンスの実効性の維持に努めています。
- コンプライアンスおよびリスク管理等の態勢を強化する観点から、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会など、業務執行部門とは独立した第三者的立場から評価・検討を行う各種委員会を設置しており、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。
- 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、業務の健全性と適切性の確保に努めています。



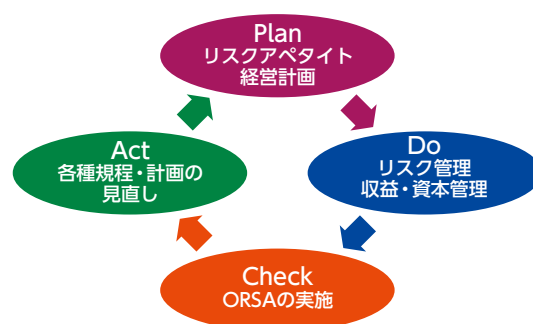
ERM (Enterprise Risk Management) の態勢

当社は、経営理念に基づき、経営上のさまざまなリスクとリターンの関係を能動的に捉えてリスクアペタイト^(※)を定め、そのリスクアペタイトと連動し策定される経営戦略とリスク管理を密接につなげ、一体でコントロールすることにより、健全で持続的な会社の成長を実現することをERMと定義し、その基本的事項を「ERM基本方針」に定め推進しています。

(※) リスクアペタイト：収益、資本およびリスクの状況、経営環境ならびにビジネスモデルを踏まえ、受け入れるリスク（または受け入れないリスク）に対する姿勢や程度を示したもの

ERM全般については、取締役会および執行役員会が主導的に管理しており、この管理のもとでより専門的な観点から審議する機関として、社長を委員長とする収益資本管理委員会およびリスク管理委員会を設置しています。

また、基本方針のもとORSA（リスクとソルベンシーの自己評価）を実施し、資本の十分性を確認するとともにERM態勢を評価し見直すことにより、さらなる態勢強化に努めています。



リスク管理の態勢

適切な事業運営を確保し、長期にわたるお客さまへの保障責任を確実に果たすため、当社においてはさまざまなリスクを管理し、リスクの特性に応じ的確に対応する態勢を整えています。

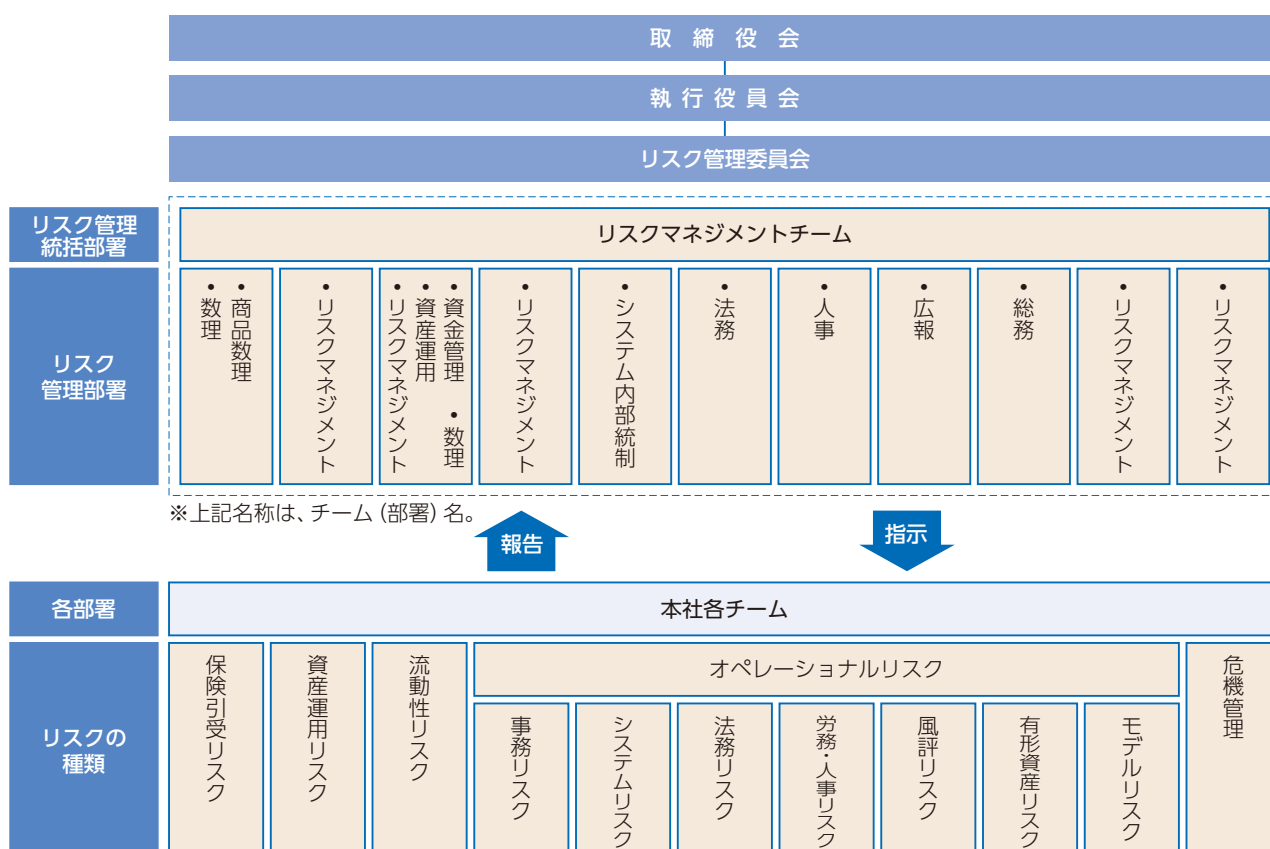
当社のリスク管理態勢については、「リスク管理基本方針」において定め、同方針に基づきリスク種類ごとに管理規程を策定し、リスク管理の徹底を図っています。

業務運営を通じて発生する各種リスクについては、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っており、リスク管理統括部署が主要リスクを検証および分析し、その結果等を踏まえ会社全体のリスク管理状況を把握し、リスク管理を徹底させるための諸施策を策定するなど二次的なリスク管理を行っています。

また、会社全体の直面するリスクを総体的に捉え、事業全体のリスクのコントロールを行う統合的リスク管理については、業務執行部門から独立したリスク管理統括部署が、「統合的リスク管理規程」に基づき、会社全体のリスクを総合的に管理しています。

さらに厳正なリスク管理を行うため「リスク管理委員会」を開催し、リスク管理に関するさまざまな議題について組織横断的に検証しています。

〈リスク管理体制図〉



コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

各種リスクへの対応

■ 保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や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により損失を被るリスクのことをいいます。保険引受リスク管理については、リスクの状況を把握し、分析・評価を行っています。

■ 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、リスクの分散化・平準化を行うことです。当社では、リスク分散の方策のひとつとして、出再を行っています。出再に際しては、リスクの種類・特性および出再先の信用力を考慮したうえで取引内容を決定しています。

■ 資産運用リスク

当社は、資産運用リスクを「市場リスク」「信用リスク」に分類し、次の手法を用いてリスク管理を行っています。

■ 市場リスクについて

市場リスクとは、金利、有価証券等の価格、為替などのさまざまな市場のリスクファクターの変動により、保有資産（オフバランス資産を含む）の価値が変動し、損失を被るリスクのことをいいます。当社では、金利や為替、株価などの金融市場動向について継続的にモニタリングを実施し、保有資産については、定期的に資産配分、時価、金利感応度などを把握し、バリュエーション・アット・リスク等の計量的な手法なども用いて市場リスク量を計算するなど、市場リスクを適切に管理しています。

■ 信用リスクについて

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化などにより、保有する資産（オフバランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクのことをいいます。当社では、同一与信先や格付別、国別など多様な角度から保有限度（リミット）の設定を行い、信用リスクの分散に留意しています。また、バリュエーション・アット・リスク等の計量的な手法なども用いて信用リスク量を計算するなど、信用リスクを適切に管理しています。

■ 流動性リスク

流動性リスクとは、資金繰りの悪化に伴い、資金確保の必要が生じることおよび市場の混乱などにより通常よりも著しく不利な価格での売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクのことをいいます。保有資産の流動性については流動性資産保有最低基準を定めるとともに、日々の資金繰りについては入出金を予測し厳格に管理しています。さらに将来の予測キャッシュ・フローも勘案することによって、リスク回避に努めています。

■ 事務リスク

事務リスクとは、執行役員・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により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のことをいいます。当社では、事務諸規程の整備、誤処理等報告体制の整備、法令等遵守態勢の強化に取り組むとともに、事故・不正等を未然に防ぐための事務指導を行うなど、事務リスクの軽減に努めています。

■ 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損失を被るリスクのことをいいます。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などを通じて、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。

■ 法務リスク

法務リスクとは、会社の業務遂行が法令等に抵触すること等により、会社が法的利益を享受できないリスク、または会社が損失を被るリスク、会社が訴訟等を提起されることにより会社が損失を被るリスクのことをいいます。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等により、法務リスクの適切な管理に努めています。

■ 労務・人事リスク

労務・人事リスクとは、雇用問題、労務管理、人材流出、人権問題等により会社が損失を被るリスクのことをいいます。当社では、労務・人事リスク担当部署が研修の実施、マニュアルの整備等を通じて労務・人事リスクの未然防止に努めています。

■ 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や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のことをいいます。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いいます。当社では、対外的に開示する情報の確認やメディア、インターネット上の書き込みサイトのチェック等による早期発見を通じて、風評リスクの未然防止に努めています。

■ 有形資産リスク

有形資産リスクとは、災害やその他の事象から生じる会社の有形資産の毀損・損害などにより損失を被るリスクのことをいいます。当社では、有形資産管理責任者を定め有形資産の毀損・損害などを最小限に抑えるよう努めています。

■ 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、計算式等からなるモデルの誤使用あるいはモデルそのものの誤り等に起因し、経済的損失や風評による損害を被るリスクのことをいいます。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態勢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。

■ 危機管理

大規模自然災害、世界的に流行する伝染病、大規模テロおよび重大な風評被害等、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」を策定しています。また、新型コロナウイルスの大流行に備えた「パンデミック対応事業継続計画」を策定しています。

緊急事態発生に備えたバックアップオフィス機能を持ち、契約管理業務を本社と同時並行で遂行する体制を大阪に常設し、また事業継続計画の実効性を確保するための総合訓練とその検証を定期的実施しています。これらにより緊急時においても、お客さまからの照会対応および保険金等のお支払い等を含め当社の業務を継続できる態勢を整備しています。

統合的リスク管理の取り組み

「統合的リスク管理規程」に基づき、次の手法を用いて統合的リスク管理を行っています。

I. 全社的リスク管理

- リスク管理統括部署は、全社的なリスク管理の視点から各リスクの管理状況を定期的に評価しています。
- 保険商品の開発および新規業務等の取り扱いを検討する担当部門は、設計の段階でリスク評価を実施し、リスク管理統括部署はその評価結果のレビューを行っています。
- リスク管理統括部署は、会社が晒されているリスクの網羅的な洗い出しを定期的に行い、会社経営に重大な影響を及ぼすリスクを特定しています。

II. 資産と負債の総合管理

- 負債の特性を評価・分析したうえで資産のデュレーションや資産配分等を検証し、資産と負債のミスマッチから発生する金利リスクと流動性リスクを抑制した、適切な資産運用を行っています。

III. 自己資本管理

- リスクリミット管理
 - ・ 各種リスク量をバリュエーション・アット・リスク等の手法により定量的に把握し、会社全体のリスク量が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、モニタリングを実施しています。
- ストレステストの実施
 - ・ バリュエーション・アット・リスクによるリスク量計測の限界（過去の観測データから想定されないリスク事象の発現など）を補完するため、定期的にストレステストを実施し、広義の自己資本、実質資産負債差額、ソルベンシー・マージン比率に与える影響を分析し、財務の健全性の検証を行っています。
- 経済価値評価に基づく自己資本の十分性検証
 - ・ 単年度の損失額に焦点を当てたリスクリミット管理を補足し、将来の変動要因が自己資本に与える影響を把握するため、資産と負債の経済価値に基づく純資産を計測し、リスク量と比較し、その十分性を検証しています。

コーポレート・ガバナンス強化に向けた取り組み

法令等遵守(コンプライアンス)の態勢

当社は、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に取り組んでいます。

コンプライアンスに係る当社の取り組み方針として「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」、法令や社内規程等を解説した、法令等遵守のための手引書である「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ます。

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、チーフ・コンプライアンス・オフィサーを委員長とし、複数の執行役員・社員により構成されています。

チーフ・コンプライアンス・オフィサー等の配置

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・オフィサーを配置しています。この制度は当社のみならず、世界中のプルデンシャル・グループ各社で採用されている制度です。さらに、各部門にコンプライアンス・コーディネーター（法令等遵守推進担当者）を配置しています。

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」を全社員の行動規範として採用し、全社員に周知するとともに、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・社員により構成されています。

社内各種委員会等の活用

懲罰委員会、リスク管理委員会、お客様の声委員会および販売資料委員会等の社内各種委員会等を通じて、関連する諸活動のコンプライアンスについて常にチェックしています。

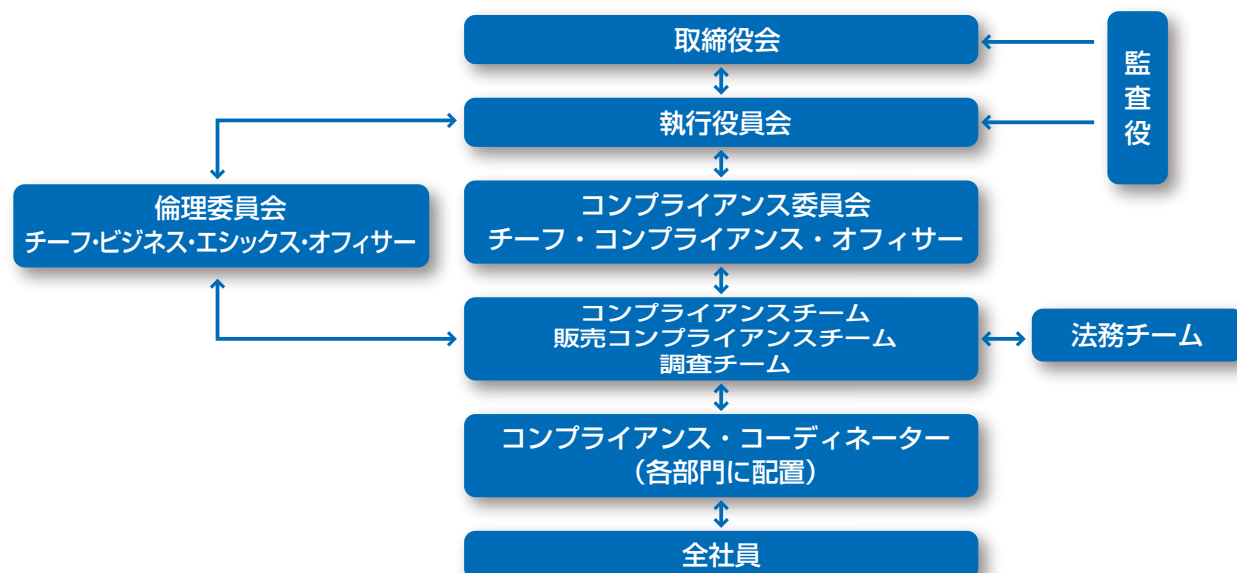
法令等遵守に向けた教育・啓発

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。そのための教育・啓発を継続的に実施することにより、コンプライアンスの意識の醸成に努めています。

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、全社員に周知しています。

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、新たな課題は実践計画に反映させることで、継続的な課題解決を図っています。



反社会的勢力への対応

反社会的勢力との関係遮断について

当社は、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」等を遵守して、「反社会的勢力への対応にかかる基本方針」を定め、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。

反社会的勢力への対応にかかる基本方針(各項目)

① 取引を含めた一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力排除に向けた社会的責任、および反社会的勢力により当社、役員、社員および顧客等が受ける被害防止の重要性を十分認識し、反社会的勢力との関係遮断を重視した業務運営を行います。

② 組織としての対応

当社は、反社会的勢力に対しては、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。

③ 裏取引や資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力に対しては、資金提供や事実を隠蔽するための不適切・異例な便宜供与を一切行いません。

④ 外部専門機関との連携

当社は、反社会的勢力への対応に際し、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。

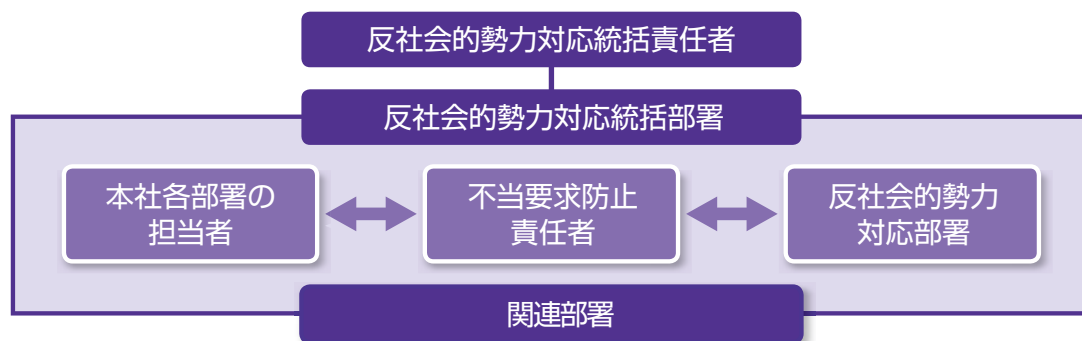
⑤ 有事における民事および刑事の法的対応

当社は、反社会的勢力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、反社会的勢力への対応態勢の構築を目的とした「反社会的勢力対応規程」を制定して、統括管理を行う責任者である「反社会的勢力対応統括責任者」、統括管理を行う「反社会的勢力対応統括部署」、実務的な役割を担う「反社会的勢力対応部署」、助言等を行う「関連部署」を定めています。また、本社各部署のチームリーダー（営業統括本部においては営業部長）を「不当要求防止責任者」としており、それぞれが連携することで反社会的勢力との関係遮断や不当要求等に対し適切に対応する態勢を構築しています。

なお、生命保険契約においても、反社会的勢力との関係遮断については従前より努めていますが、2012年4月以降は保険約款に反社会的勢力との関係遮断に関する規定を設け、対応を一層明確にしております。



マネー・ローンダリング等への対応

当社は、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、「マネー・ローンダリング対策等に関する基本方針」を定め、当社の取引がマネー・ローンダリング等に利用されることを防止するために、さまざまな取り組みを行っています。

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、「マネー・ローンダリング対策等に関する規程」を制定し、統括管理者および統括部署を定め、全社的な管理態勢を構築しています。

また、管理態勢は、定期的に検証を行い、継続的な態勢の改善に努めています。

マネー・ローンダリング等対策

取引時確認や疑わしい取引の届出を適切に行い、マネー・ローンダリング等のリスクを低減するための措置を講じるとともに、役員および社員への教育等、マネー・ローンダリング等対策を適切に実施しています。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、代理店チャネル専門会社として、バンカシュアランス（金融機関代理店を通じた生命保険の販売）を中心に事業を展開しており、プルデンシャル・グループ共通の価値観である「Core Values」のもと、企業理念として「Vision」、「Mission」、「Strategy」を定めています。

本方針は、この企業理念に基づき、当社が「お客さま本位の業務運営」を行うために、創意工夫を発揮し、お客さまの最善の利益を実現するために取り組むべき当社の姿勢を定めることを目的とします。

また、経営の透明性を高めるため、本方針およびこれに基づく取組みは、定期的に見直しを図り、公表していきます。

1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益を追求するため、プルデンシャル倫理行動規範や「Core Values」および企業理念に基づく人材教育を徹底することにより、お客さま本位の企業文化を醸成するとともに、お客さまの声を重視することにより、お客さまのニーズを満たす商品およびより質の高いサービスを提供します。

また、ビジネスパートナーである提携金融機関等における販売管理体制の整備を支援するほか、より質の高い研修の提供に努めます。

これによりお客さまの信頼を得て、選ばれる会社となり、長期にわたり確実に、お客さまに経済的な保障と心の平和を提供します。

■ 取組内容

- 企業理念研修や倫理研修を実施するほか、グループ共通の価値観である「Core Values」の推進日を月次で設定するなどにより、お客さま本位の企業文化の醸成を図ります。
- 「お客様の声委員会」において、お客さまからのご相談やご不満の声等の分析を強化し、商品開発やご契約時から保険金等のお支払い時に至るまでのサービスの向上に活かします。
- お客さまの声を能動的に収集するようお客さま満足度調査を実施し、業務改善に活かします。
- 商品開発の状況およびお客さまサービスの向上に向けた取組みについては、ディスクロージャー資料における年次公表を継続します。
- お客さま本位の姿勢を踏まえた提携金融機関等への研修を実施するとともに研修担当者の更なるスキルアップを行います。

2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまの利益に相反するおそれのある取引を適切に管理します。

■ 取組内容

- 「利益相反管理方針」などの規程を整備し、利益相反のおそれのある取引を把握し、管理します。
- お客さまの利益に相反するおそれのある取引の類型を定め、当社グループのみならず提携金融機関等との間の利益相反も含めて取引の類型を定期的に見直す機会を設けるとともに、モニタリング等によりお客さまの利益が不当に害されることがないように適切に管理します。
- 利益相反の適切な管理を行うため、利益相反に関する研修や指導を実施します。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、個々のお客さまに最適な保障を提供するため、お客さまのニーズの確認や商品選択に有益な情報および商品の仕組やリスクなど商品理解に必要な情報を、わかりやすく提供します。

また、これらの情報が適切にお客さまに提供されるよう、提携金融機関等に対し、必要な資料および研修を提供します。

■ 取組内容

- 法令等の遵守を確実なものとし、お客さまの信頼にお応えするため、営業活動方針を定めて、適切な保険販売が行われるよう取り組みます。
- お客さまに重要な情報を十分にご理解いただくため、見やすくわかりやすい説明資料を提供するほか、商品理解に必要な情報を電子媒体においても提供し、お客さまの利便性の向上を図ります。
- 保険商品の販売および契約保全の対価として提携金融機関等に支払う販売手数料については、お客さまの金融商品の選択に資するよう、投資信託等との類似性や商品特性を踏まえた情報提供を行います。
- お客さまへの適切な情報提供が図れるよう、提携金融機関等に対して研修の実施や研修教材の提供を行います。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに必要とされる商品を開発し提供するとともに、お客さまの利便性を高めるため、日々サービスの向上に取り組みます。

商品販売に際しては、適合性の原則の徹底やお客さまのニーズに即した保障を提案するために、提携金融機関等への高品質な研修の提供に取り組みます。

■ 取組内容

- お客さまのニーズに即した保障を備えた商品を、市場動向等も踏まえ開発し、提供します。
- 提携金融機関等とともに各種お申込み手続きのペーパーレス化を推進し、お客さまのわかりやすさ、利便性の向上を図ります。
- 長寿化等に伴うニーズの多様化に対応するため、保障の提供に加え、新たな付加価値を提供することで、お客さまの満足度向上を図ります。
- 適合性の原則に基づき、お客さまにふさわしい保障をご提供できるよう提携金融機関等における販売管理体制を定期的に確認し、適切な対応を行います。
- お客さま本位の視点に立ち、お客さまのライフプラン上の課題を明確にし、これを解決する手段として保障を提案するニーズ・セールスに関する研修を提携金融機関等に対して実施します。
- 高齢のお客さまに保険商品をご提案する際には、保険契約の内容を十分理解いただけるよう、より丁寧な対応を行うとともに、ご契約後においても継続的にご契約内容を案内します。また利便性向上のため、ご登録家族が契約内容の照会等を行える、ご家族登録サービスの登録を推進します。
- ご契約後もお客さまが保険商品の機能を十分にご活用できるよう、お客さまに適切な情報提供を行うため、お客さま向けインターネットサービスを提供するほか、提携金融機関等代理店への情報提供の充実を図ります。

5. お客さまの最善の利益を求める取組みの促進

当社は、お客さまが最善の利益を享受することが当社にとって重要であることを理解し、お客さまの最善の利益を求める取組みを促進できるよう、会社の経営目標を定めるほか、従業員の評価体系や従業員への研修等を含む会社の体制整備を図ります。

■ 取組内容

- 企業理念に基づき、収益や新契約に関連する指標のみならず、保障の提供や保有契約高等を指標とし、その推移をモニタリングします。
- お客さま本位の観点から適切な動機付けがなされるよう、従業員の評価については、販売状況だけではなく、本方針への取組みや法令等の遵守状況等を反映します。
- 提携金融機関等を担当する社員については、多様化するお客さまのご要望へ応えるため、生命保険商品だけでなく、金融商品等に関する豊富な知識を習得するよう、各種資格の取得を推奨します。
- 本方針の取組みが徹底されるよう、従業員に対し必要な研修や社内周知を行います。

以 上

お客さまサービス向上に向けた取り組み

適切な保険金等のお支払いのための取り組み

当社では、お客さまに保険金等を確実にお支払いするために、お客さまの視点に立った情報提供の充実・態勢の強化に取り組んでおり、その進捗ならびに成果は、ご契約者の皆さまに定期的に公表しています。今後ともお客さまサービスのさらなる向上に努めていきます。

2019年度に実施した主な取り組み

①「PGFご家族登録サービス」の取り組み

ご高齢のお客さまやご多忙のお客さまの利便性向上を目指し、2015年12月より「PGFご家族登録サービス」を開始しました。2019年度は申込書をダイレクトメールや保険証券への同封等によりお客さまにご案内することで、多くのお申込みをいただきました。

本サービスは、ご契約者さまだけでなく、あらかじめ登録いただいたご家族にも、必要に応じてご契約内容をご契約者さまと同等の範囲で開示するサービスです。また、ご契約者さまの転居や災害発生時等、当社からご契約者さまへの連絡が困難となった場合に当社から登録ご家族へ連絡のうえ、ご契約者さまの連絡先を確認させていただくことにより、保険金・給付金のお支払手続き等の速やかなご案内が可能となります。

②「ご契約内容のお知らせ」の一層の明瞭化

ご契約者の皆さまには「ご契約内容のお知らせ」をお送りし、毎年、保障内容等をお知らせしています。「ご契約内容のお知らせ」については、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会がお客さまにとって見やすく配慮されたデザインとして認めた通知物に与える『見やすいデザイン』の認証を取得した内容で引き続き作成しています。

また、目の不自由なお客さまがご希望される場合には、送付用封筒に通知名および会社名を表示した点字シールを貼付し、点字による「ご契約内容のお知らせ」も同封しております。

加えて、2019年度からは、ご高齢者や目の不自由なお客さまへのサービス向上の一環として、「音声コード(Uni-Voice＝ユニボイス)」^{*}を用いて保障内容を読み上げる音声案内電子サービスを導入しております。

※スマートフォン・タブレット用のアプリケーション（無料）または活字文書読上げ装置を使用して音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げるサービスです。

③保険金等のスムーズな請求手続きのための取り組み

万一のときの保険金等の請求手続きをスムーズに行っていただけるよう、保険金等受取人や指定代理請求人に指定されていることについて、事前にお伝えすることの重要性をご契約者さまにお知らせする案内を引き続き「ご契約内容のお知らせ」に掲載しています。

④請求手続き時の各種請求書類の改訂

お客さまへ送付する各種請求書類やご案内文書等について、お客さまにとって見やすく、わかりやすいものとなるよう文字の大きさや表示形式、記載内容等を随時改訂する取り組みを実施しています。

・「保険金などのご請求等のご案内」の改訂

この冊子は、ご契約の保険をお役立ていただくための必要な情報をまとめたものです。保険金などをお支払いする場合、お支払いできない場合の事例を追加するなど、お客さまにとって見やすく、わかりやすいものとなるように2020年4月に改訂しました。

⑤ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールの実施

ご高齢のお客さまに対して、住所変更等の各種手続きの有無の確認や手続きを行う際の不明点の解消を図ることを目的として、引き続きお電話でご連絡するサービスを実施しています。

⑥人材育成への取り組み

保険金支払の意義を全社員が理解するため、支払管理部門の社員だけでなく、2011年度からは営業部門の社

員に対しても、生命保険支払専門士の資格取得を奨励しています。また、支払管理部門の社員には、より高度かつ最新の医学知識の習得を目的とした、知識教育を継続的に実施しています。

支払審査会による審査

保険金・給付金のお支払いに関して不服のお申出があった場合、当初の支払いの是非を決定した部署とは別の部署で再査定を行っています。その結果にもご納得いただけない場合は、お客さまのご希望により「支払審査会」での審査を請求いただくことができます。「支払審査会」は、会社とは全く利害関係のない社外の委員（弁護士・医師・学識経験者・消費者問題の専門家）のみで構成され、中立的な視点で支払査定結果等の妥当性を審査します。

お客さま満足度向上への取り組み

当社では、お客さまからのご相談やご不満の声等（「お客さまの声」）につきまして、迅速に、かつ誠意をもって対応しています。

お客さまの声を広く受けとめる体制とその件数

当社では「お客さまへのサービス向上」、「事務品質の改善」のために、さまざまな手法で「お客さまのご不満の声」を広く受けとめるように努めています。

「お客さまのご不満の声」の定義について

お客さまから当社の制度・規程、事務処理、サービス、販売活動、態度、マナー、商品などに対して不平・不満のお申出があったものすべてを、「お客さまのご不満の声」として集計しています。

「お客さまのご不満の声」を広く受けとめる体制

コールセンター等にお申出いただいたお客さまの声は、お客様サービスチームが内容を検証し、「お客さまのご不満の声」を把握する体制となっています。

お客さまの声を経営にいち早く反映させるため、「お客さまの声」を集約し、業務の改善を通じ、お客さま満足度の向上に努めています。

お客さまから寄せられたご不満の声		5,352件
保険契約へのご加入等に関する事項	・ご加入の際の説明が十分でなかったことなど	1,102件
ご契約後のお手続き等に関する事項	・解約、貸付、名義変更等の各種変更お手続きに関する事など	2,258件
保険料のお払込み等に関する事項	・保険料の口座振替等に関する事など	344件
死亡保険金・給付金のお手続き等に関する事項	・死亡保険金、入院給付金のお手続きや、お受取りに関する事など	407件
満期保険金のお手続き等に関する事項	・満期保険金のお手続きや、お受取りに関する事など	174件
その他の事項	・旧大和生命の更生計画に関する事など	1,067件

(注) 上記の件数は、2019年4月～2020年3月までの件数です。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さまの声を踏まえて、2019年度に改善を行った事例

お客さまの声 「契約内容変更請求書がわかりにくい」

●『契約内容変更請求書』をわかりやすく改訂しました。(2019年4月～)

本人確認書類の添付漏れ防止文言の記載やオンデマンド対応（契約内容変更請求書の見出しに「減額」や「払済保険」等のタイトルを表示するなど）を開始しました。

お客さまの声 「耳や言葉が不自由なのでオペレーターと意思疎通がしづらい」

●手話通訳オペレーターを導入しました。(2019年4月～)

テレビ電話・チャットを用い、お客さま、当社コールセンターオペレーター、手話通訳オペレーターの三者間通話による問合せ対応を開始しました。

お客さまの声 「書類が届いていない」

●住所変更案内サービスを開始しました。(2019年7月～)

書類未着のご不満や住所情報最新化への取り組みとして、日本郵便株式会社の「住所変更案内サービス」*を利用し、ご契約者さま宛に住所変更の案内通知の発送を開始しました。

※日本郵便株式会社に転居届を提出しているが、当社に住所変更のご連絡をいただいていないご契約者さまに対して、日本郵便株式会社が差出人となり住所変更案内を送付するサービスです。

お客さまの声 「マイナンバーを提出するときの手続きがわかりにくい」

●マイナンバーの提出方法に関する注意点をまとめたチラシを作成しました。(2019年8月～)

保険金・年金や解約返戻金等をお支払いした後、マイナンバー取得対象となるお客さま宛てに「マイナンバー制度に関する重要なお連絡」を送付しております。また、ご提出方法等を記載したリーフレットの内容を補足するため、ご提出時の注意点をまとめたチラシを同封するようにしました。

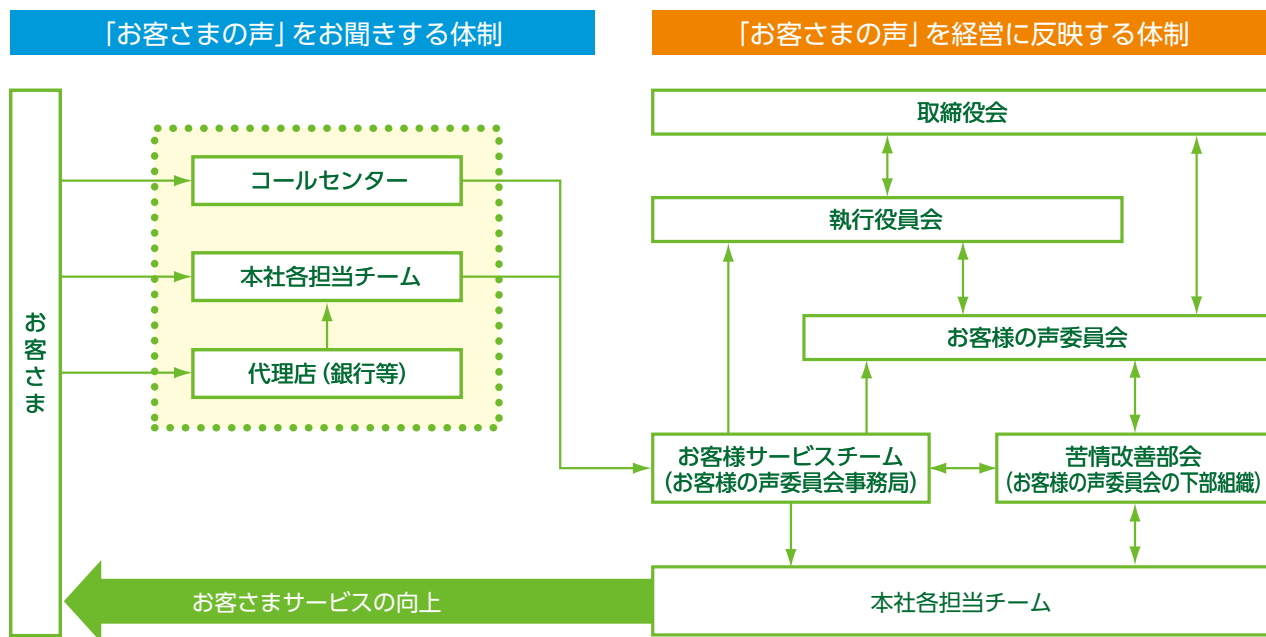
お客さまの声 「ご家族登録サービスの登録手続のために本人確認書類コピーを添付するのがわずらわしい」

●『PGFご家族登録サービス登録申込書』をわかりやすく改訂しました。また、登録手続時必要書類を簡素化しました。(2019年10月～)

お客さまの利便性向上、書類不備数の減少による事務負担の軽減、当該サービスの登録率向上を目的として、「PGFご家族登録サービス登録申込書」の改訂ならびに本人確認書類の写しを原則不要とする取り扱いを開始しました。

「お客さまの声」を経営に反映する体制

お客さまからのご相談やご不満の声等（「お客さまの声」）の収集から分析、改善等の一元管理を行う部署としてお客様サービスチームを設置しています。さらに「お客さまの声」の分析を通じてお客さま満足度の向上、商品・サービスの改善につなげるための重要事項を判断、審議、意思決定するための専門組織としてお客様の声委員会を設置しています。お客様の声委員会では、さらに下部組織として苦情改善部会を設置し、「お客さまの声」に基づくこれらの重要事項について速やかな対応を行う体制とし、各担当チームと連携して業務改善につなげています。



ご高齢のお客さまに配慮したサービスの取り組み

当社では、ご高齢のお客さまに安心してサービスをお受けいただけるよう、以下の取り組みを実施しています。

① コールセンターからのアウトバウンド(電話連絡)サービスの実施

- 当社の生命保険に新たにご加入された70歳以上のご契約者さまに、ご加入の御礼と保険証券送付をお知らせするお電話をおかけしています。
- 保険金等のご請求に漏れがないかを確認いただくために、ご高齢のお客さまに対し定期的にお電話でご連絡するサービスを実施しています。
- 75歳、80歳、85歳、90歳、95歳、100歳を迎えるご契約者さまを対象に、ご継続の御礼やご契約内容に関する状況変化のご確認、および『PGFご家族登録サービス』のご案内等を行うための『シニアあんしんコール』サービスを実施しています。

② お客さま宛て発信文書の見やすい改訂

- 毎年9月から10月にかけてご契約者さまへ送付する『ご契約内容のお知らせ』について、ご高齢のご契約者さまに配慮した見やすい形式や色づかいになるよう、毎年改訂を実施しています。
また、2019年度からご高齢のご契約者さまに加え、目の不自由な方向けのサービスの一環として、「音声案内電子サービス(Uni-Voice)」*を導入しました。封筒とあいさつ状に音声コードを配置し、封筒に関しては、送付物に関する内容を音声で読み上げ、あいさつ状に関しては、基本的な保障内容を音声で読み上げます。
※スマートフォン・タブレット用のアプリケーションで音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げるサービスです。
- 上記の『ご契約内容のお知らせ』に同封しているご契約者さま向け冊子(ハートフルメッセージ)に、保険金請求手続きに関するわかりやすい解説や年金手続きに関するコンテンツ(受取方法、請求書の送付時期等)をQ&A形式で盛り込むことにより、ご高齢のご契約者さまに配慮した内容となるよう工夫を行っています。
- その他、お客さまへ送付する各種請求書類やご案内文書等についても、ご高齢のお客さまにとって見やすく、わかりやすいものとなるよう文字の大きさや表示形式、記載内容等を随時改訂する取り組みを実施しています。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

コールセンター

お客さまをサポートするコールセンター

コールセンターでは、お客さまからのさまざまなご照会、ご依頼に迅速かつ誠意をもってご対応します。お客さまとの通話内容・履歴を記録していますので、どのオペレーターが対応しても、これまでのお話の続きがスムーズにできるようになっています。お気軽にご連絡ください。

■ 金融機関等を通じてご加入のお客さま専用ダイヤル

通話料
無 料

コール ジブロック
0120-56-2269

受付時間 平日9:00～18:00 土曜9:00～17:00
(日・祝日・12/31～1/3を除く)

■ 旧大和生命でご加入のお客さま専用ダイヤル

通話料
無 料

ツウワは ジブロック
0120-28-2269

受付時間 平日9:00～17:30
(土・日・祝日・12/31～1/3を除く)

指定紛争解決機関

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。

指定紛争解決機関である生命保険協会は、お客さまと生命保険会社との間の紛争を裁判ではなく、中立・公正な立場で柔軟な解決を図ります。

生命保険相談所

生命保険協会が運営する「生命保険相談所」は、生命保険に関するさまざまなご相談やご照会、苦情を電話・文書・来訪によりお受けしています。また、全国各地に連絡所を設置してご相談等に応じています。ご利用は無料です。

裁定審査会

「生命保険相談所」が苦情のお申出を受けたことを生命保険会社へ連絡し、解決依頼した後、原則として1カ月を経過しても問題が解決しない場合は、生命保険相談所内に設置された「裁定審査会」※に申し立てすることができます。

※「裁定審査会」は、法律に基づき設置された金融ADR（裁判外紛争解決手続）機関であり、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員等で構成され、生命保険に関する中立・公正な立場での指定紛争解決機関として行政から指定を受けています。

生命保険協会ホームページアドレス

<https://www.seiho.or.jp/contact/>

情報システムに関する状況

お客さまのご契約を安全かつ正確に管理することを最優先に考え、さまざまなシステムを開発・運用しています。また、ご契約手続きのペーパーレス化（タブレット端末で生命保険設計書の作成やお申込手続きができる金融機関代理店向けシステムの開発）やコールセンターのシステム機能向上など、お客さまへのより良いサービスの提供に努めています。

【各種規範の遵守】

金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準、サイバーセキュリティ経営ガイドライン等の公的規範について遵守状況を確認し、必要に応じて社内ルールの見直しや改善対応を実施し、より一層の管理レベルの向上に取り組んでいます。

【各種セキュリティ施策の強化】

内部からの不正な情報の持ち出し等に対する各種情報セキュリティ対策はもちろんのこと、外部からの不正なアクセスや標的型攻撃、ランサムウェアといった、近年ますますその脅威を増しているサイバー攻撃に備えた各種対策、ならびに不測の事態を想定した演習を実施しています。また、当社では、情報セキュリティやサイバーセキュリティを最重要課題と位置付け、テクノロジーの進化や内部・外部環境の変化に応じた各種セキュリティ施策の継続的な改善を実施しています。

さらに、経営者のコミットメントとして、経営層のサイバーセキュリティ演習への参加やリスク管理委員会等への定期的な報告により、当社のサイバー攻撃対策状況を含む情報セキュリティ施策の妥当性を検証しています。

【システム機能の改善・拡充】

お客さまのご契約を安全に管理し、各種手続きを迅速かつ正確に実施するために、各種システムの継続的な改善と機能充実に取り組んでいます。

具体的には、タブレット端末による生命保険設計書の作成やお申込手続きができる金融機関代理店向けのシステムの機能拡充および提供範囲の拡大を実施しています。

また、RPAを導入し業務の効率化に取り組んでいます。

【システムの信頼性確保に向けた取り組み】

情報システムの信頼性向上に向け、プルデンシャル・グループとして、情報システム資源やノウハウの共有化を図ることにより、システム運用基盤を強化するとともに、運用コストの削減も実現しています。

一方、システムや機器の保守期限を管理し、計画的に更改を実施することで、システムの信頼性を確保しています。また、地震や洪水、火災等、大規模な災害発生に備えて、BCPの策定およびBCPサイト（バックアップセンター・バックアップ業務運用サイト）を構築し、より安定的なシステムの運用に努めています。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

お客さまへの情報提供

ご契約に関する情報提供

当社では、ご契約に際して生命保険の設計に関する資料提供はもちろんのこと、お申し込みをいただくまでの間に「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」等の諸情報を手交・説明し、その上で「意向確認書」においてご意向に沿った保険へのお申し込みであるかの確認を行っています。あわせて、比較可能な商品の概要明示の一助として「商品概要書」を作成しております。

また、保険金・給付金のご請求時には「保険金などのご請求等のご案内」をお渡ししています。ご契約後は、ご加入の契約内容を確認いただくために「ご契約内容のお知らせ」*をお届けしています。

※保険種類により、送付されていない場合もあります。

ご契約前
～
ご契約時

商品パンフレット (契約概要/注意喚起情報)

お客さまのニーズに合った商品をお選びいただけるよう、デメリット情報も含めた商品に関する情報を、わかりやすくご説明しています。



ご契約のしおり・約款

契約に関する重要事項や商品の詳しい内容をご説明しています。
(Web約款をご案内する場合は手交しておりません)



意向確認書

お申し込みいただく保険がご意向に沿った内容であるかの確認を行います。

ご契約後

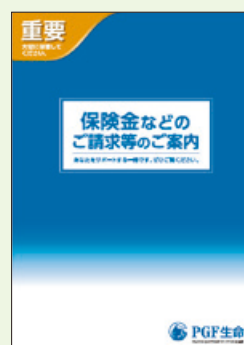
ご契約内容のお知らせ

ご加入の保険種類や保障内容などを確認いただくために、年1回お届けしています。



保険金などのご請求等のご案内

保険金・給付金をスムーズにお受取りいただくために、お手続き方法や「お支払いする場合」「お支払いできない場合」の具体的な事例を記載しています。



デメリット情報の提供

当社は、外貨建て保険における為替変動リスク、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「デメリット情報」について、お客さまが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」に明示しています。

企業・経営に関する情報提供

ディスクロージャー誌 「PGF生命の現状」

保険業法第111条に基づく情報開示資料です。いつでもお客さまが閲覧できるように本所に備えています。また、当社ホームページにも掲載しています。

〔発行 年1回〕



会社案内 「Corporate Profile」

企業理念などの会社全般に関する情報を掲載しています。



決算報告および 上半期報告ダイジェストリーフレット

半期ごとに主要な業績指標を掲載したリーフレットを作成し、当社の経営内容をお知らせしています。



ご契約者さま情報誌 「Heartful Message」

決算のお知らせ等の当社の最新情報や、お手続き上でお客さまからよくいただくご質問をQ&Aで掲載しています。

〔発行 年1回〕



ホームページでの情報・サービスの提供

当社の最新情報をはじめ、商品のご紹介、保険金・給付金のお手続きに関するご案内などを掲載しています。

URL <http://www.pgf-life.co.jp/>



お客さまサービス向上に向けた取り組み

代理店等に対する教育・研修

当社では、金融機関等の代理店に対して体系的なトレーニングプログラムを提供しています。適正な販売活動に必要な知識・スキル習得を目的とした教育に積極的に取り組んでいます。

代理店向けの教育・研修

お客さま本位の業務運営に関する方針に基づき、お客さまのニーズに沿った保障をお届けできるよう、実践的な研修カリキュラムを用意しています。プルデンシャル・グループのノウハウを活かしたセールス基礎講座、実践講座を提供することにより、より適切かつお客さまのニーズに即した保障を提案できるよう代理店の皆さまを支援しています。

研修の開催は、代理店の施設や最新設備を備えた当社研修施設「PGFLビジネスアカデミーセンター」にて開催しています。

研修風景



研修施設（PGFLビジネスアカデミーセンター）



研修プログラムの特徴

代理店のニーズや研修対象者の経験値・スキルレベル等に応じて、個別カリキュラムを組み合わせたオーダーメイドの研修プログラムを提供しています。

<個別カリキュラム>

I. セールス基礎講座

- 生命保険販売の意義
- セールスプロセス（コンサルティングセールス理論）
- 生命保険概要
- 公的年金制度と背景
- 商品研修
- コンプライアンス 等

<研修プログラム>

■ 平準払担当者育成プログラム

■ マーケット別販売手法

- 金融ジェロントロジー研修
- 相続対策提案手法
- 介護保障の提案手法
- 法人向けコンサルティングセールス手法

■ 階層別プログラム

- 管理職向け研修
- 指導担当者向け研修
- 若手営業担当者向け研修 等

II. 実践講座 個人編

- 成約事例と販売手法
- セールスプロセス（実践編）
- 介護保障の必要性と提案手法
- 相続対策提案手法
- 遺産分割シミュレーション
- 介護シミュレーション 等

III. 実践講座 法人編

- 事業保険のマーケット
- 事業保険マーケット別アプローチ
- 事業保障・退職金準備対策
- 法人契約における保険税務
- 事業承継シミュレーション 等

IV. 実践講座 ヒューマンスキル編

- リーダーシップと行員指導のポイント
- ビジネスコミュニケーション研修
- セミナープレゼンテーションスキル
- 営業論ワーク 等

研修講師

●研修専門スタッフ（PGFビジネスアカデミートレーナー）

PGFビジネスアカデミーでは代理店の皆さまの多様なご要望にお応えし、生命保険のニーズ・セールスを実現するため、本社の研修専門スタッフ（PGFビジネスアカデミートレーナー）による、より高度で専門的な研修を提供しています。代理店の皆さまのご意向や研修対象者の経験値・スキルレベル等に応じてコンサルティング力の強化につながる研修プログラムを提供しています。

PGFビジネスアカデミートレーナーは、研修カリキュラムに応じて必要な資格や幅広い経験を持った専門のトレーナーです。より専門性を高めるためのさまざまなトレーニングを受けています。

研修専門スタッフ



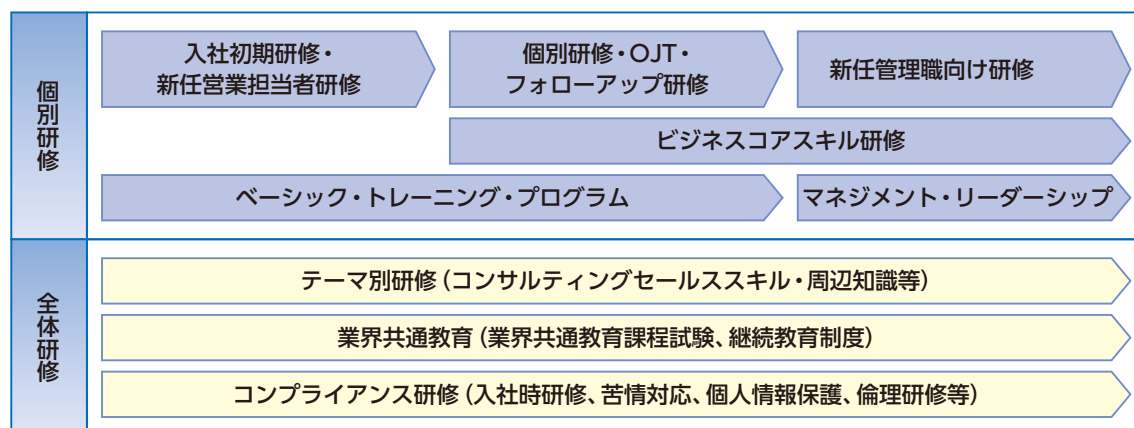
●営業担当者（ホールセラー）

担当代理店に対して、生命保険のニーズ・セールスを実現するため、研修実施後の受講者のアフターフォローを含め、現場に即したきめ細かなサポートを行っています。

営業担当者（ホールセラー）向けの社内教育・研修体系

クオリティーの高いサービスを提供していくために、営業担当者向けにも体系的な研修体制を整備しています。各種トレーニングや「お客さま重視・法令等遵守」の視点を持ち続けていくための業界共通教育やコンプライアンス研修を毎年継続・反復的に実施しています。このような教育・研修を通じて、金融機関等の代理店への適切なサポートを行えるよう、営業担当者の資質向上に向けて取り組んでいます。

営業担当者向け研修体系



個人情報(個人データ)保護への対応

個人データ保護について

当社では、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様々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

チーフ・プライバシー・オフィサー（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、管理等の取扱を定めた「個人情報管理マニュアル」を作成し、個人情報保護に関する意識向上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

個人情報保護宣言

プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社は、お客さまの個人情報を、次のとおり、適正に取り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、個人の人格尊重および権利利益の保護の理念の下に実施いたします。
- ② 生命保険業を通じて当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」、「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。）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。

個人情報の取扱について

I. 利用目的

当社は、生命保険業に伴って取り扱う個人情報につきましては、お客さまとの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、管理および利用いたします。

- ① 各種保険契約のお引受け、ご継続および維持管理、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・サービスのご案内および提供、ご契約の維持管理
- ③ 当社業務に関する情報提供および運営管理、商品・サービスの充実
- ④ その他保険に関連および付随する業務

ただし、個人番号および特定個人情報につきましては、「マイナンバー法」に基づき、保険取引に関する支払調書作成事務の範囲内でのみ取得、管理および利用いたします。

II. 情報の種類

当社は、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 I. の利用目的を達成するために必要な個人情報を取得いたします。

なお、個人番号および特定個人情報につきましては、「マイナンバー法」に基づき、保険取引に関する支払調書作成事務の範囲を超えて取得いたしません。

III. 情報取得の方法

当社は、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。

【主な取得元および取得方法】

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、当社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。

IV. 第三者への提供

当社は、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であると考えられる場合
- 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 I. の利用目的を達成するために、守秘義務を課した上で業務委託などを行う場合

ただし、個人番号および特定個人情報につきましては、「マイナンバー法」に定める場合を除き、お客さまの同意の有無にかかわらず、第三者へ提供いたしません。

V. 情報の管理

当社は、利用目的に照らして必要と判断した範囲内で、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。

個人情報(個人データ)保護への対応

また、当社では、各種保険契約のお引受け、ご継続および維持管理、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り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および管理を行っています。

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。

Ⅵ. 個人情報管理規程等の制定

当社は、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。

Ⅶ. 教育および研修

当社は、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。

Ⅷ. 保有個人データの開示、訂正および利用停止等

当社は、お客さまの保有個人データに関して、開示、訂正および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、訂正および利用停止等をいたします。

【受付方法】

「PGF生命の個人情報等に関する窓口」(下記)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。

Ⅸ. 個人情報および苦情等に関するお問い合わせ先

当社は、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、お客さまからのお問い合わせや苦情等に誠実に対応します。

【PGF生命の個人情報等に関する窓口】

●お電話による窓口(コールセンター)

お問い合わせ	金融機関等を通じてご加入の お客さま用	旧大和生命でご加入の お客さま用
	コール ジ ブロック 通話料 無料 0120-56-2269	ツウワは ジ ブロック 通話料 無料 0120-28-2269
受付時間 平日9:00~18:00 土曜9:00~17:00 (日・祝日・12/31~1/3を除く)		

●郵送等による窓口

お問い合わせ	お客様サービスチーム
〒102-8015 東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル 3階 窓口受付時間/平日9:00~17:30(土・日・祝日・12/31~1/3を除く)	

【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・相談を受け付けています。

お問い合わせ先 (一社)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・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/>**

持続可能な社会の実現に向けた貢献

当社は、2015年に国連総会で採択された「持続可能な開発目標（SDGs*）」に賛同し、さまざまな事業活動等を通じて、SDGsの達成に貢献しています。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



*SDGs（Sustainable Development Goals）：持続可能な社会の実現に向けて、2030年までに達成すべき17の国際目標

SDGs達成につながる当社の取り組み

すべてのお客さまに寄り添い、 たしかな保障をお届けします。	多様性が尊重される 地域社会に貢献します。
■ 生命保険による保障の提供 - 介護給付の提供 - 認知症による給付の提供 ■ ご高齢者や障がいのあるお客さまに配慮した取り組み - 「シニアあんしんコール」サービスの実施 - 「PGF生命手話（筆談）・チャットサービス」開設 - 「ご契約内容のお知らせ」への音声案内電子サービス導入 - 「PGFご家族登録サービス」登録促進 - 「認知症サポーター」の養成 P18 P35	■ PGF生命「社会貢献宣言」に基づいた取り組みの推進 - 次世代育成プログラム「PGFオープンアカデミー」実施 - シッティングバレーボールの普及を推進する「日本パラバレーボール協会」支援 - 病気の子どもとそのご家族の滞在施設「ドナルド・マクドナルド・ハウス」支援 - 被災地復興支援 ■ ブルデンシャル・グループ共通の取り組みの推進 - 中高生のボランティア活動支援プログラム「ボランティア・スピリット・アワード」の主催 - 経済的困難を抱える子どもたちの学習支援「NPOキッズドア」支援 P34
環境に配慮した事業活動を 促進します。	働きがいのある職場環境づくりと、 コーポレート・ガバナンスの強化に努めます。
■ ESG投資方針の策定 ■ 省資源への取り組み - Web約款導入および帳票電子化等によるペーパーレスの推進 - 社内における省資源・省エネルギー・リサイクル活動の推進 P36	■ ダイバーシティ&インクルージョンおよび働き方改革の推進 - 女性活躍推進法に基づく行動計画の策定と取り組み - 両立支援制度の拡充（フレックスタイム、在宅勤務制度等） ■ 社員の健康増進活動の推進 - メンタルヘルスケアの体制整備 ■ 内部統制の強化および法令等遵守の態勢の充実 - 反社会的勢力との関係遮断 - マネー・ロンダリングおよびテロ資金供与対策の取り組み P32 P10

ESG投資方針の策定

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。

ダイバーシティ＆インクルージョン

日本におけるプルデンシャル・グループでは、ダイバーシティ＆インクルージョン（以下、D&I）を重要な経営戦略のひとつと位置づけて推進しています。

2015年に定めた「PGF生命 D&I推進方針」のもと、経営陣をはじめ、すべての社員がD&Iを追求し、個々の能力を十分に発揮し、活躍できる職場づくりに取り組んでいます。

PGF生命 D&I推進方針

1. PGF生命は、多様な社員が活躍できる企業を目指します。
2. PGF生命は、お客さまやビジネスパートナーへ革新的なサービスを提供しつづけるために、D&I推進によって、イノベーションをもたらす組織作りを目指します。
3. PGF生命は、すべての社員がD&Iを理解し、その考え方にに基づき行動する事で、お互いを尊重しあえる働きやすい職場風土の醸成を目指します。



Diversity & Inclusion

プルデンシャル・エグゼクティブオフィサー・カンファレンス

プルデンシャル・グループでは、各社の取締役・執行役員などがダイバーシティ経営を意識し、グループ一体となり取り組むために、2014年度より、D&Iカンファレンスを開催しています。2019年度は、「働き方改革」をテーマに、事例共有や社外講師による講演を行い、一人ひとりがD&Iを推進していくためのアクションプランを策定しました。

多様化サロン

プルデンシャル・グループでは、グループでD&Iについて学び、ネットワークを広げることを目的に多様化サロンを開催しています。毎回異なるテーマで社外講師を招き、社員がD&Iについて考え、議論する場を提供しています。2019年度は、「ダイバーシティマネジメント」をテーマに開催しました。

ラウンドテーブル



仕事と介護の両立セミナー

プルデンシャル・グループで活躍する社員や社外講師の講演を通じて、社員のキャリア意識の醸成につなげるラウンドテーブルを開催しています。2019年度は「障がい者雇用の取り組み」と「仕事と介護の両立セミナー」を開催し、多様な社員がキャリアを形成する上での不安や悩みなどを、共有し解消できるような機会を設けました。

D&Iセミナー

当社では、D&Iに対する意識醸成を目的としたセミナーを実施しています。2019年度は、管理職向けに、働き方改革とリーダーの役割をテーマにしたセミナーを開催しました。多様な社員が活躍し成長できる職場風土の形成や、柔軟な働き方の理解など、マネジメントがD&Iを実務に活かせる取り組みをしています。

ファミリーデー

当社では、2015年度より、社員の子どもや家族を会社に招待し、職場見学や仕事体験を行うファミリーデーを、社員ボランティアの協力のもと開催しています。社員がお互いの家族を知り、社員同士がサポートし合える職場環境の整備を目的としており、さらに、社員の家族にとって、普段見ることのできない職場の見学などを通じて、子どもの仕事観の形成や家族の仕事に対する理解にもつながっています。



スタンプリアー

LGBTへの取り組み

プルデンシャル・グループでは2017年度よりLGBTファイナンス^{*1}に協賛し、LGBTに対する社会の理解促進を目的とした日本最大級のイベント「東京レインボープライド」のパレードに社員が参加しています。2019年度は3回目となるパレードの参加に向けて、グループ協働で製作したLGBTに関する研修ビデオを社員に提供するとともに、“Prudential ALLY”^{*2}の理解を深め、ネットワークを広げるための社内セミナーを開催しました。



東京レインボープライド 集合写真

^{*1} LGBTファイナンスとは、日本の金融機関で働くLGBTの社員の個性を尊重し、支援する職場環境を作り出すとともに、LGBTコミュニティを取り巻く課題への意識向上を目的として設立された有志団体

^{*2} LGBTを理解し、積極的に支援する社員

子育てサポート くるみんの取得

当社は、2019年4月に厚生労働省東京労働局より、「子育てサポート企業」として「くるみんマーク認定^{*}」を取得しました。当社では、次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づき、社員一人ひとりがその能力を十分に発揮し、職場生活と家庭の両立が可能となる働きやすい職場環境の整備に取り組んでいます。

^{*} 「次世代育成支援対策推進法」に基づき、一般事業主行動計画を策定した企業のうち、計画に定めた目標を達成し、一定の基準を満たした企業が、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けることができる制度



女性活躍推進 えるぼしの取得

当社は、2017年11月、女性活躍推進における実施状況が優良な企業として、厚生労働大臣から認定を受け、最高評価である3段階目の「えるぼし^{*}」を取得しました。「採用」「継続就業」「労働時間等の働き方」「管理職比率」「多様なキャリアコース」の5つの評価項目すべてを満たした結果によるものです。

^{*} 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」に基づき、一般事業主行動計画の策定・届出を行った企業のうち、一定の基準を満たした企業が厚生労働大臣から認定を受けることができる制度



在宅勤務制度の導入

当社では、2016年度に在宅勤務制度を本格的に導入し、生産性向上を目指した柔軟な働き方を社員が自律的に選択できるよう取り組んでいます。

両立支援制度の拡充

●育児休業の有給化

2017年7月、育児休業中の社員が育児休業を開始してから、5日目までの期間を有給とする制度を導入しました。

●傷病休暇利用の事由拡大

傷病休暇のうち年間5日間は、育児（子の看護）や家族の介護を理由として取得できるようになりました。

●育児休業者向け支援サービス「wiwiw」の提供とベビーシッター費用の補助

2016年度より、育児休業中の社員を対象に、オンラインによるスキルアップ講座や、集合型職場復帰セミナーなどのサービスを提供しています。また、復帰後のベビーシッター利用時に割引が受けられる制度を設けています。

社会貢献活動

当社は、生命保険ビジネスを通じて社会に貢献するとともに、さまざまなボランティア活動を行っています。

PGF生命の社会貢献の基本的な考え方

PGF生命は「人間愛・家族愛」に基づき、社会の一員として社会貢献活動を推進するとともに、自ら活動を行う社員を積極的に応援します。

社会貢献宣言

PGF生命は良き企業市民として、社会との絆を大切にしながら、社員とともに豊かな社会作りに貢献することを宣言します。

<重点分野>

- ・ 次世代育成の支援
- ・ 病気や障がいを持つ方とその家族への支援
- ・ 被災地の支援

PRUDENTIAL SPIRIT OF COMMUNITY ボランティア・スピリット・アワード

プルデンシャル・ファイナンシャルによる青少年を対象にしたボランティア支援プログラムです。

第23回目を迎えた2019年度は全国の中学・高校から1,823通の応募が寄せられました。東京で行われた全国表彰式では文部科学大臣賞をはじめ、多くの受賞者を称えました。ホームページ (<http://www.vspirit.jp>) では、表彰式の様子、受賞者の活動やOB・OGのその後の活躍動画などを見ることができます。



全国表彰式の様子

インターナショナル・ボランティア・デー



手話講座の様子

プルデンシャル・ファイナンシャルでは、毎年10月の第1土曜日をインターナショナル・ボランティア・デーと定め、社員とその家族が一斉にボランティア活動を行っています。

2019年度、当社はより多くの社員が参加できるよう10月の1カ月間に期間を広げ、21プログラムを実施しました。

社員自らがボランティアを企画・運営する自主運営プログラムの1つとして「手話講座」を開催し、会社生活で役に立つ手話を学びました。このほかにも、サービス介助を学ぶワークショップなど、さまざまなボランティア活動に、社員とその家族509名が取り組みました。

メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパンへのサポート

「メイク・ア・ウィッシュ」は、「3歳から18歳未満の難病と闘っている子どもたちの夢をかなえ、生きる力や勇気を持ってもらいたい」という願いのもと設立された国際的な非営利ボランティア団体です。当社はその日本支部である「メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパン」に対し、経済的・人的支援を行っています。2019年度は、12月に開催されたチャリティ駅伝に協賛するとともに、多くの社員がランナーやボランティアスタッフとして参加しました。

献血・骨髄バンクドナー登録会

病気・怪我などで輸血や骨髄移植を必要とする患者さんの命を救うため、毎年2回（3月・10月）日本のプルデンシャル・グループ3社で、献血・骨髄バンクドナー登録会を行っています。当社では、2019年度は86名の社員が献血を行いました。

日本パラバレーボール協会へのサポート

日本パラバレーボール協会（以下、協会）は、東京パラリンピック種目であるシットングバレーボールの運営団体です。当社はスポンサーとして協会の活動を支援しています。協会は、障がい者と健常者が一緒になって行うことができるシットングバレーボールの普及を目的とした教室を全国各地で開催しており、その一部に当社は協賛しています。2019年度は、当社協賛で東京・愛知・兵庫・福岡の中小高校4校で教室を開催しました。



シットングバレーボール教室の様子

ドナルド・マクドナルド・ハウスへの寄付とボランティア活動

公益財団法人ドナルド・マクドナルド・ハウス・チャリティーズ・ジャパンが運営する「ドナルド・マクドナルド・ハウス」(以下、ハウス)に対する支援を2012年度から行っています。

ハウスは、病気のお子さんに付き添うご家族が、入院する病院の近くで自宅のようにゆったりとくつろげることを目的に設立された施設です。

2019年度はハウスに滞在するご家族のために食事を用意する「ミールプログラム」に合計2回、延べ22名の社員が参加しました。また、定期的な寄付も実施しています。

PGFオープンアカデミー

当プログラムは社員が講師となって中学校・高校で授業を行う、次世代育成プログラムです。2019年度は2校で実施しました。生命保険の大切さ・学校生活や将来に役立つためのコミュニケーション・介護に関する授業を行いました。介護の授業では、加齢に伴う体への負担を感じてもらうため、専用の装置をつけたシニア体験をしました。



認知症サポーター養成への取り組み

認知症サポーターとは、「認知症を正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者」のことで、厚生労働省が2005年より、その養成を開始しました。適切にお客さま対応を行うためには、増加する認知症に関する医療・介護などの基本的な知識の習得が必要であるとの考えから、当社では、創業5周年を機に認知症サポーターを養成する「キャラバン・メイト養成研修」を実施し、一定の役職以上の社員をキャラバン・メイトとして養成しました。彼らによる養成講座を通じて、1,017名(2020年3月末現在)の認知症サポーターが誕生しています。



FITチャリティ・ラン2019への協賛



2016年度から、ボランティア団体の支援を目的に金融関連企業とその社員有志により運営されている「FITチャリティ・ラン」に協賛しています。社員はランナーとして参加するほか、運営サポートも行いました。参加費の一部はボランティア団体への支援に充てられています。

東日本大震災被災地支援「みちくさルーム」

東日本大震災被災地の陸前高田市で活動している特定非営利活動法人パクトが運営する「みちくさルーム」を、2016年度から支援しています。「みちくさルーム」は、震災により“大切な人やもの、思い出を紡ぐ遊び場”などを失った子どもたちが日常を取り戻すための交流の場です。社員がその遊び場へ出向き、子どもたちと一緒に、紙飛行機づくり・ドッジボールなどで交流を深めました。



紙飛行機づくりの様子

令和元年台風第19号被災地支援



「こどもひろば」の様子

令和元年台風第19号被災地への支援として、社員からの義捐金に会社が一定額を上乗せし、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンへ寄付を行いました。支援金は、福島県いわき市の避難所で子どもたちが安心・安全に過ごすための空間「こどもひろば」の運営などに充てられました。

環境への取り組み

環境に対する理念

当社は、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思います。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。

環境方針

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。
- 社員全員が、この思いをお客さまに伝えます。

環境に対する取り組み

省資源・省エネルギー・リサイクル活動

私たちは本業を通じて身近なところでの省資源、省エネルギー、リサイクルに取り組んでいます。

■省資源

電子帳票化による紙の削減を進めています。また、社内会議はプロジェクターの投影等を行うことで紙の消費を抑えるよう努めています。

■省エネルギー

環境負荷の少ない事務用品（環境対応商品）を使用するよう心がけています。

■リサイクル

溶解による廃棄紙のリサイクルを行っています。

■社員啓蒙活動

当社では、社員が環境問題を身近に感じ、一人ひとりの心がけが大切であると考え、毎年社員向けに環境に関する講義を行っています。

2019年度の講義は、業務で使用するコピー用紙と電気の使用量を年度別に確認することで、資源を大切に使うことを再確認しました。また、講義後に「コケリウム」作りを行い、環境問題への関心を高めるきっかけ作りをしています。



未来へつながる取り組み

■ペットボトルキャップの回収

当社では、オフィス内にペットボトルキャップの回収箱を設置し、社員よりキャップを回収し、世界の子どもたちにワクチンを届ける「エコキャップ運動」を推進しています。



■壁面緑化

当社研修施設「PGFLビジネスアカデミーセンター」内にて壁面緑化を行い、健全なオフィス環境作りとエコロジーの両立を行っています。
当社では、環境に配慮した事業活動を行うだけでなく、社員一人ひとりの心がけを通じて地球の未来につながる取り組みを実施しています。



■植樹活動

2019年度の活動は「高尾小仏植樹祭」に参加しました。環境に対する理念のもと、種から苗木まで育てる作業は進和学園※に協力をいただき、新たに育樹活動を継続していくことで地球環境保護に貢献します。



※進和学園で苗木まで育成していただきます

社員による植樹・育樹活動

未来をともす愛をささえる



PGF生命のホームページ <http://www.pgf-life.co.jp/>

永田町本社／〒 100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10 ブルデンシャルタワー
一番町本社／〒 102-8015 東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル

金融機関等を通じてご加入の
お客さま専用ダイヤル

通話料
無 料

コール ジ ブ ロ ッ ク
0120-56-2269

受付時間 平日9:00~18:00 土曜9:00~17:00
(日・祝日・12/31~1/3を除く)

旧大和生命でご加入の
お客さま専用ダイヤル

通話料
無 料

ツウワは ジ ブ ロ ッ ク
0120-28-2269

受付時間 平日9:00~17:30 (土・日・祝日・12/31~1/3を除く)



UD FONT 見やすいユニバーサルデザインフォント
を採用しています。