

# お客さまと地域・社会の負託に応える 生命保険産業を実現するために

社会的使命の達成に向けた生保労連の考え方

生保産業は国民からの「信頼」によって成り立つ産業であり、「信頼」なくしてお客さまと地域・社会の負託に応えていくことはできません。

わたしたちは、社会性・公共性の高い産業の労働組合として、「生保産業の社会的使命の達成」に向けた取組みを一層推進していく必要があると考えています。

## 生命保険をめぐる現状

### 生命保険に対する選択意識の高まり

お客さまニーズの多様化や厳しい経済環境などを背景に、お客さまの生命保険に対する選択意識が高まっています。

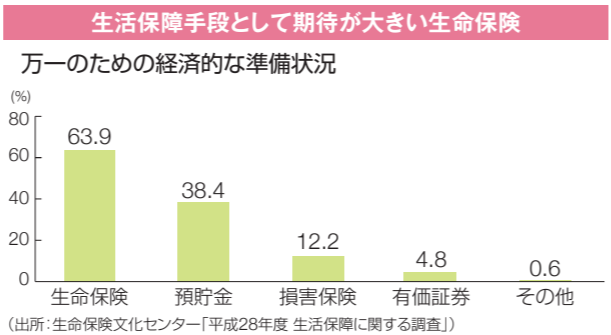
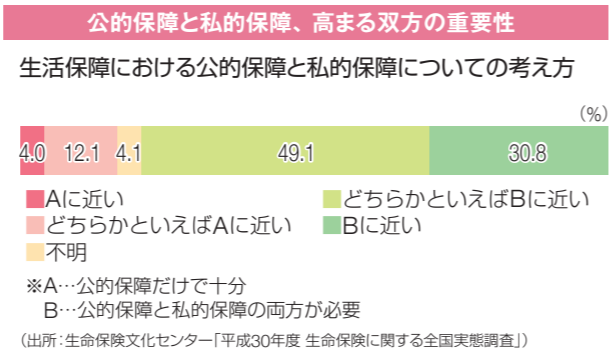
わたしたちは、生保産業・生命保険に対するお客さまの目がますます厳しくなっていることをしっかりと受け止め、お客さまの負託に一層応えていく必要があると考えています。

### お客さまと地域・社会からの大きな期待

生命保険に対するお客さまの期待には大きいものがあります。大多数の国民が、生活保障については「公的保障と私的保障の両方が必要」と考える中で、生命保険は遺族・老後・医療・介護いずれの保障分野においても、自助努力による生活保障手段として大いに期待されています。

また、生保産業は各地に営業拠点があり、全国くまなくお客さまに商品・サービスを提供するとともに、フェイス・トゥ・フェイスの活動を通じて、地域の方々と密接につながっています。こうした地域に根ざした活動により、人と人をつなぐ「かけはし」として、地域における役割発揮が一層求められていると考えます。

震災などが発生した際にも、お客さまの安否確認を行うとともに、保険金・給付金等の迅速なお支払いに努めています。



## わたしたちの基本的な考え方

### 生保産業として役割発揮すべき領域は大きい

わが国の生保市場の規模は世界第3位で、世帯加入率は8割強となっています。これらのことを取り上げて「生保市場はもはや成熟し飽和状態にある」「拡大余地は乏しい」と指摘する向きもあります。

しかし、国民・お客さまの一人ひとりに目を転じてみれば、保障の内容・水準のいずれにおいても、けっして十分なものではありません。また、「人生100年時代」を迎える中、健康

### 一層の役割発揮に向けて 事業基盤の整備を

わたしたちは、生保産業がこうした役割をしっかりと果たし、国民・お客さまの期待に一層応えていくためには、誠実な事業活動の実践を通じて、お客さまや地域・社会との信頼関係を築いていくことが何より大切であると考えています。

2017年3月に、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されました。お客さまの身近で、地域に根ざした

増進活動の普及等を含めて、生保産業として役割発揮すべき領域は今後も大きなものであると同時に、これまで以上にさまざまなバリエーションが求められると考えています。

加えて、少子高齢化の進行に伴い社会保障の財源は厳しい状況にあり、給付・サービスの重点化・効率化を進めていく上で、社会保障制度に対する生命保険の補完的役割は今後ますます高まるものと考えています。

活動を着実に実践し、「顧客本位の業務運営」をさらに推進していきたいと考えています。

また、生保産業が果たすべき役割を担い、実践するのは、一人ひとりの従業員に他なりません。お客さまや地域・社会の期待に応え得る従業員を教育・育成することは、産業労使の社会的責任であると考えています。

## わたしたちの提言

Our Proposal

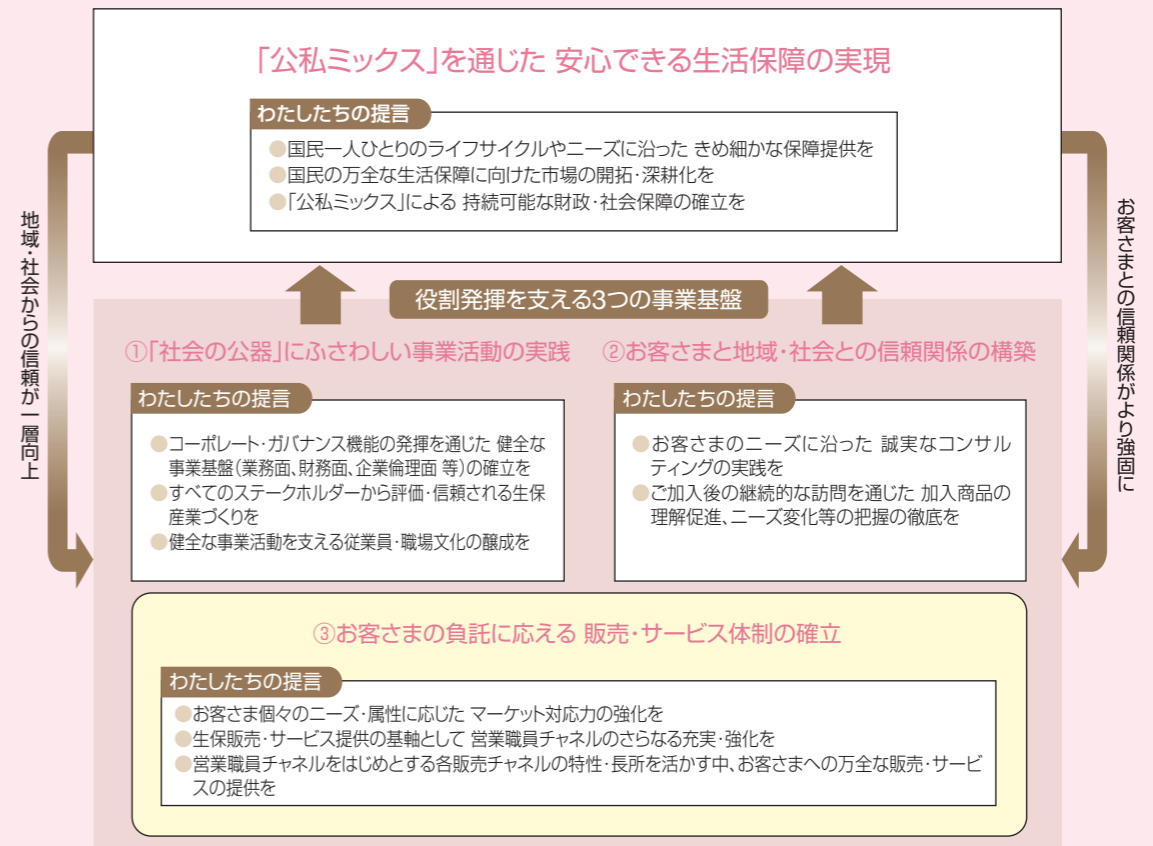
### わたしたちが描く生保産業のビジョン

わたしたちは、生保産業のさらなる役割発揮に向けて、「『公私ミックス』を通じた安心できる生活保障の実現」と、それを支える3つの事業基盤(①「『社会の公器』にふさわしい事業活動の実践」、②「お客さま、

地域・社会との信頼関係の構築」、③「お客さまの負託に応える販売・サービス体制の確立」)を強化し、その相乗効果を通じ、お客さま、地域・社会と生保産業がともに発展していくことをめざしています。

### わたしたちが描く 生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン

～生保産業の役割発揮と事業基盤強化の相乗効果を通じた お客さま・地域・社会と生保産業との「WIN-WINの関係」をめざして～



### ビジョンの実現に向けて 各種の課題にチャレンジしています

わたしたちは、生保産業がお客さまと地域・社会から一層の共感・信頼を得られるよう、トータルビジョンの実現に向け、さまざまな課題にチャレンジしています。

- 国民の生活保障と密接に関わる生保産業で働く者の立場から、私的保障を一層活用した「公私ミックス」のあり方について提言・意見発信を行っています。 ⇒P.30参照 ⇒P.6参照
- 「社会の公器」にふさわしい事業活動を実践するとともに、事業の健全性向上に向けた研究・検討を進めています。 ⇒P.24参照
- お客さまの負託に応える販売・サービス体制の確立に向け、営業職員体制の充実・強化に取り組んでいます。 ⇒P.34参照
- 生保産業で働く従業員一人ひとりが働きがい・生きがいをもって、お客さまと地域・社会に一層貢献していくため、人材育成の取組みを進めています。