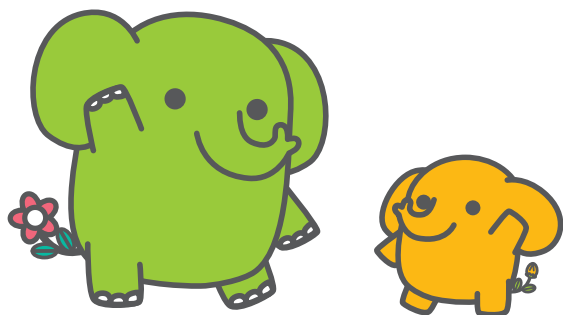


2022

はなさくレポート

ディスクロージャー誌





未来に花を咲かせましょう。

明日を前向きに語る人は、充実した今日を送る人。

未来を心待ちにする人は、大きな安心に支えられている人。

あなたと、大切な人の未来に、凛と力強い花を咲かせるために。

あなたが求める安心を、いつもの確に届ける存在でありたい。

それが、私たちの想いです。

丁寧に、誠実に、わかりやすく。

あなたと保険の、新しい関係がはじまります。



contents

トップメッセージ P3

はなさく生命について P4

業績ハイライト P5

はなさく生命の取組

お客様本位の業務運営 P6

商品ラインアップ P7

サービスラインアップ P8

代理店へのサポート体制 P9

通信販売(郵送) P10

通信販売(Web) P11

お客様サービス向上への取組 P12

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンス体制 P15

内部統制システムの整備 P16

内部監査体制 P16

コンプライアンス(法令等遵守)の推進 P17

リスク管理の徹底 P19

働きたいと思う職場づくり

職場環境の充実に向けて P21

会社概要 P22

会社情報・財務情報は、
はなさく生命ホームページで公開しています。
<https://www.life8739.co.jp/company/disclosure>

※当社は、通常時から、新型コロナウイルス感染症防止対策に取り組んでいます。役員・職員や職場の雰囲気をわかりやすくお伝えするため、撮影時のみマスク・パーテーション等を外しています。



新たな発想で お客様一人ひとりの 人生をサポートし続ける

はじめに（新型コロナウイルス感染症への対応）

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆様に心よりお見舞い申し上げます。また、医療従事者の方々に始め、感染者の治療や感染拡大の防止にご尽力されている皆様に心より御礼を申し上げます。

当社では、影響を受けられたお客様に対し、保険金・給付金の簡易・迅速なお支払い等の特別取扱を実施しています。今後もお客様一人ひとりの人生に対して、より身近に、よりお役に立てる存在になるため、一層努力してまいります。

これまでの振り返りと今後の方針

はなさく生命は、2019年2月に生命保険業免許を取得し、着実に商品ラインアップを拡充してまいりました。

また、当社商品にご加入いただけるチャンネルについても、2400店以上の代理店様と委託契約を締結するとともに、2020年7月には通信販売（郵送）、2021年9月には通信販売（Web）の開始と、お客様のニーズの多様化に合わせて順次拡充し、販売開始から約3年で保有契約件数は約25万件に至っております。

2021年度からは、新中期経営計画の下で、より多くのお客様からご信頼・ご満足いただくため、事業基盤の強化に加えて、機動的な商品開発や、最先端のデジタル手続き・サポートの充実、中長期視点での新たなマーケット創造に取り組んでおります。

生命保険事業の特徴は、数十年もの長きにわたりお客様の人生に安心をお届けし続けることです。

そして、そのために、時代に合った商品・サービスをご提供し、多くのお客様にご加入いただき、長期にわたって起きるさまざまなリスクをマネジメントしていく事業基盤を維持・発展し続けること、これが私たちの使命です。

この使命を忘れることなく、時代の変化に合わせて、新たな価値を創造・提供し続けていくことで、企業理念として掲げる「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」を実現できるよう、役員・職員一丸となって進んでまいります。今後とも更なるご支援・ご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2022年7月

はなさく生命保険株式会社

代表取締役社長 増山 尚志

● はなさく生命は日本生命グループの一員です

近年、ライフスタイルや生活環境が変化する中で、自ら比較して生命保険に加入したいという意向を持つお客様が増加しており、その受け皿として保険ショップをはじめとする代理店マーケットが急成長しています。また、デジタル社会の進行とともに、Web上でのご加入手続きをご希望されるお客様の増加も見通されております。当社

は、多様化するお客様のニーズにきめ細かくお応えするため、日本生命グループの一員として当該マーケットへの商品・サービス提供を機動的に進めるとともに、事業運営を通じて得た知見・ノウハウをグループ内に広く還元することにも取り組んでまいります。

＜ 日本生命グループ 国内生命保険会社等 ＞



企業理念

新たな発想でお客様一人ひとりの
人生をサポートし続ける

時代の変化に合わせた新たな価値提供を通じ、社会課題の解決や保険業界の発展に貢献してまいります。

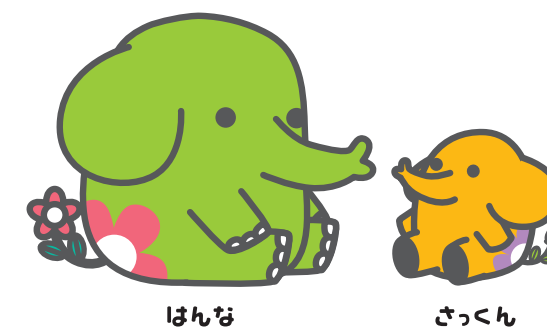
長期ビジョン

“ニュー・インシュアランス・クリエイター”
として新しい価値を創造し、
お客様の信頼を獲得する

常に時代の変化を見据えて、「新たな商品・サービスを提供し続け」、その実現に向けて「従業員が働きがいを実感し続ける」ことができる生命保険会社“ニュー・インシュアランス・クリエイター”を目指します。

● 社名・オリジナルキャラクター

社名には、「お客様にとって価値ある商品・サービスの新しい種をまき、育むことを通じて、お客様一人ひとりの人生に花を咲かせていきたい」という想いが込められています。オリジナルキャラクター「はんな」と「さっくん」は、この想いを体現した“しあわせの花”を咲かせるという使命を持ったぞうの家族であり、「“しあわせの花”大使」として“しあわせの花”を世界中の人々に届けます。





業績ハイライト(2021年4月～2022年3月)

2021年度 事業概況

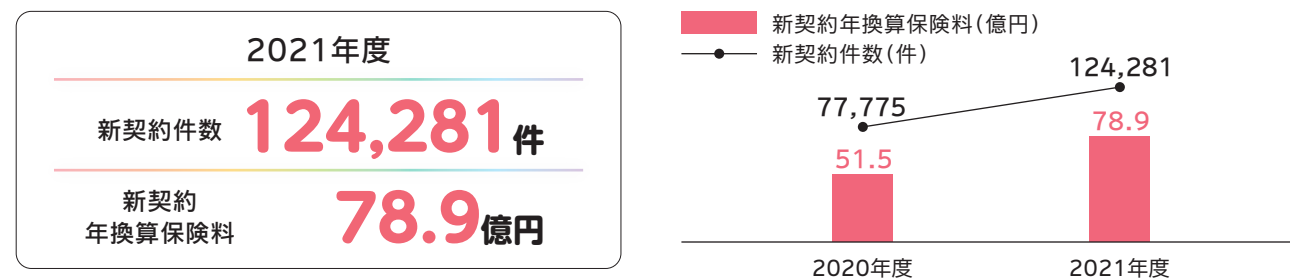
当社は2019年4月より営業を開始し、2021年度からの新中期経営計画では、「収益基盤の確立と新たなマーケットの創造」をテーマとして、「コア事業である代理店・通信販売(郵送)の収益基盤化」、「新たなマーケットの創造」、「最先端のデジタル手続き・サポート」に注力しております。

当計画の下、2021年度は商品ラインアップの拡充を行うとともに、代理店チャネルでは現地サポートや委託登録の推進、通信販売(Web)の開始による販売チャネルの拡充に取組みました。

上記の結果、新契約業績は対前年増加を果たし、保有契約件数は24.7万件を突破いたしました。

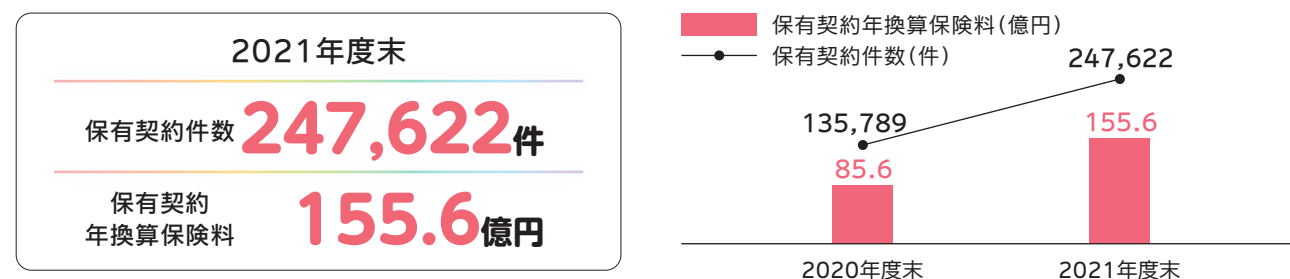
● 新契約件数・新契約年換算保険料

2021年度の新契約件数は、124,281件(対前年度比159.8%)、新契約年換算保険料は78.9億円(対前年度比153.2%)でした。



● 保有契約件数・保有契約年換算保険料

2021年度末における保有契約件数は、247,622件(対前年度末比182.4%)、保有契約年換算保険料は、155.6億円(対前年度末比181.7%)となりました。



● ソルベンシー・マージン比率

2021年度末ソルベンシー・マージン比率^{*1}は6,993.0%と高い水準を維持しています。

2021年度末		
6,993.0%		
2020年度末	2021年度末	
ソルベンシー・マージン比率	17,340.6%	6,993.0%

※1 ソルベンシー・マージンとは、「支払余力」という意味です。生命保険会社は将来の保険金等の支払いに備えて責任準備金を積み立てており、通常予測できる範囲のリスクについては責任準備金の範囲内で対応できます。しかし、大幅な環境変化によって、予想もしない出来事が起こる場合があります。例えば、大災害や株価の大暴落等、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」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標の一つがソルベンシー・マージン比率です。

● 基礎利益

新契約費用やシステム経費等の事業費がかさみ、2021年度の基礎利益^{*2}は、▲189.5億円となりました。

※2 保険料収入や保険金支払・事業費等の保険関係収支と、利息及び配当金等収入等の運用関係収支からなる、生命保険会社の基礎的なフロー収益を表す指標です。



はなさく生命の取組

お客様本位の業務運営

当社は、お客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を定めるとともに、当方針に対応した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」を作成しています。

当方針および当取組内容について定期的に検証・

見直しを行い、全業務分野においてお客様本位の業務運営のさらなる推進に努めることで、お客様一人ひとりの人生に対して、より身近に、よりお役に立てる存在となるよう取組んでいます。

● お客様本位の業務運営方針

1.あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

2.よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底

- 私たちは、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様のニーズに沿うよう、生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。
- 生命保険商品の募集にあたっては、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた提案が行われるよう、努めてまいります。
- 募集代理店において、上記の通り、商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝え出来るよう努めてまいります。

3.確実な保障責任の全う

- 私たちは、お客様のご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフイベントに応じた情報提供を行うよう努めてまいります。
- また、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。

- 生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、様々なサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- こうした取り組みを通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

4.利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

5.お客様の声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

6.一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に向けた取り組みを進めてまいります。
- また、研修体系等の整備を通じ、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。



商品ラインアップ

当社は、社会環境やライフスタイルの変化を捉え、お客様の多様なニーズにお応えする、新しい時代に合った魅力的な商品・サービスの提供をしています。

● 医療保険

2022年7月1日現在

 医療終身保険(無解約払戻金型)	入院・通院の保障に加え、生活習慣病等によるさまざまなリスクに備えられる医療保険 
かんたん告知 ☑  引受緩和型医療終身保険(無解約払戻金型)	健康に不安がある方でも加入しやすい医療保険
 特定疾病一時給付保険(無解約払戻金型)(22)	がん等の「3大疾病」や「特定8疾病」に備えられる保険
かんたん告知 ☑  引受緩和型3大疾病一時給付保険(無解約払戻金型)	健康に不安がある方でも加入しやすいがん等の「3大疾病」に備えられる保険

● 死亡保険

 収入保障保険(無解約払戻金型)	もしものときにのこされたご家族の生活等を毎月の年金でサポートする保険  
 定期保険(無解約払戻金型)	万一の保障を一定期間準備できる死亡保険
かんたん告知 ☑  引受緩和型定期保険(無解約払戻金型)	健康に不安がある方でも加入しやすい一定期間の死亡保険

上記は、保険商品の概要を説明したものです。ご検討にあたっては、「商品パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり」「約款」を必ずご確認ください。

※1 日経トレンディ2022年5月号「保険大賞2022」において、当社商品「はなさく医療」・「はなさく収入保障」が、それぞれ医療保険部門・収入保障保険部門の「大賞」を獲得いたしました。

※2 MONOQLO2022年1月号「BEST BUY OF THE YEAR 2021」において、当社商品「はなさく収入保障」が収入保障・就業不能保険部門の「BEST BUY OF THE YEAR」を獲得いたしました。

サービスラインアップ

当社の保険にご加入いただくとご利用いただけるサービスです。

2022年7月1日現在

24時間健康電話相談サービス 健康に対する不安を、24時間365日、専門家に電話で相談できます。 健康に関するさまざまなご相談について、専門スタッフ(看護師・保健師、医師、管理栄養士)が電話でお応えします。
24時間女性健康相談ダイヤル 女性特有の病気や症状に対する不安を、24時間365日、女性専門家に電話で相談できます。 女性特有の体の悩みに関するご相談について、女性専門スタッフ(看護師・保健師、医師、管理栄養士)が電話でお応えします。
ベストドクターズ®・サービス セカンドオピニオンの取得や治療に適した優秀な専門医を紹介します。 「治療方法について専門医に相談したい」「信頼できる専門医に治療してほしい」という場合に、優秀な専門医を紹介します。
ご遺族あんしんサポート® 被保険者の方に万一のことがあった際にのこされたご家族の相続等の手続きをサポートします。 相続等の手続きに関する電話相談や税理士監修の「相続税額に関するレポート」の提供、各種手続のサポート・代行等ができる専門家を紹介します。

サービスをご利用いただける対象商品やご利用条件等、詳細は当社ホームページをご覧ください。

※24時間健康電話相談サービスおよび24時間女性健康相談ダイヤルは、(株)ライフケアパートナーズが提供するサービスであり、当社の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に関して生じた損害について当社は責任を負いません。

※ベストドクターズ・サービスは、(株)法研が提供するサービスであり、当社の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に関して生じた損害について当社は責任を負いません。

※Best Doctors®およびベストドクターズは、Best Doctors, Inc.の商標です。

※ご遺族あんしんサポートは、(株)星和ビジネスリンクが提供するサービスであり、当社の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に関して生じた損害について当社は責任を負いません。

※「ご遺族あんしんサポート」は、日本生命の登録商標です。



代理店へのサポート体制

当社は、企業理念として「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」と掲げています。当社が委託する代理店についても、この企業理念を共有し、お客様のご要望に沿った保障を適切にお勧めするとともに、ご加入後においても丁寧にアフターフォローを行っ

ていくことで、当社と共にお客様の人生にとってのサポーターとなることを理想としています。この実現に向けて、当社は代理店に対してさまざまなサポートを実施しています。

日本生命の代理店担当者の協力による販売支援体制

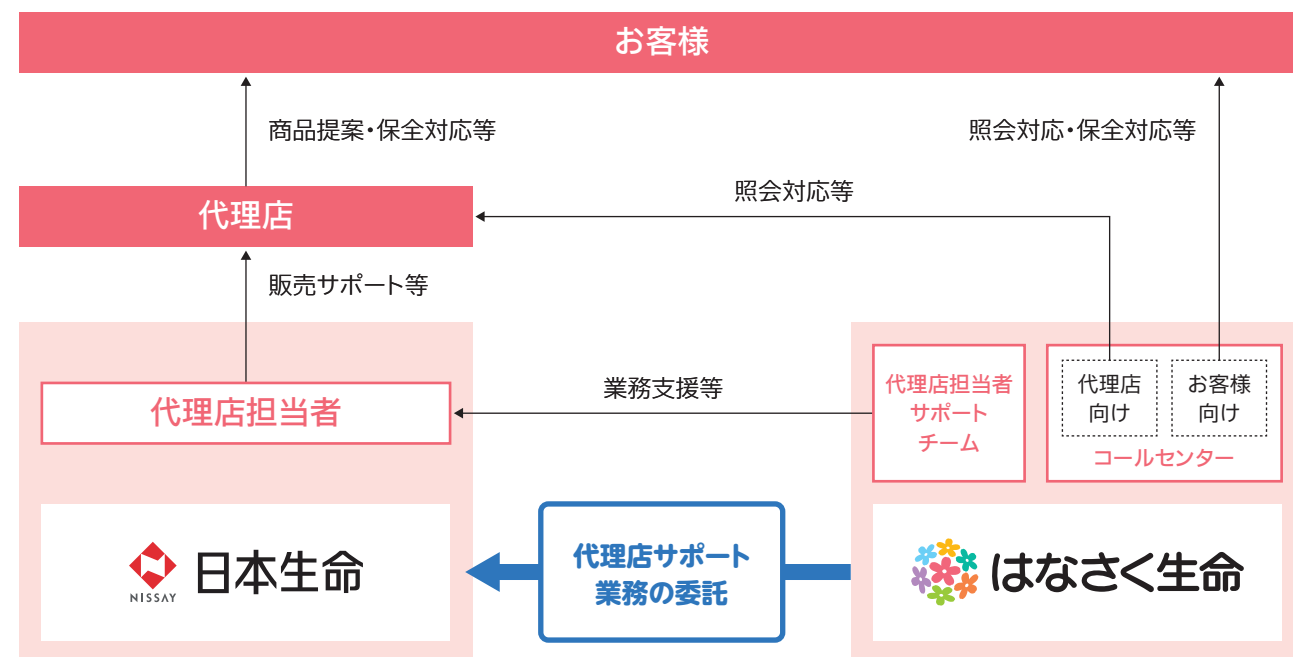
当社は、日本生命の代理店担当者約700名を通じた代理店の販売支援体制を構築しています。具体的には、代理店の募集人がお客様へ最適なお提案をできるよう、当社の商品研修やコンプライアンス研修等を受講した日本生命の代理店担当者を通じて、代理店をサポートしています。

代理店サポートセンターの設置

生命保険募集人資格を持つオペレーターを配置し、ご契約時のお手続きやご契約後の変更手続、保険金・給付金のご請求等の代理店からの各種お問合せや必要書類の発送に対応しています。月曜日から金曜日だけでなく、土曜日・日曜日・祝日も含めて代理店への業務をサポートする体制を整えています。

代理店支援システム（はなさくネット）を通じた教材やツールの提供

販売支援から新契約、保全等のWeb手続機能に加え、FAQや代理店管理者向け機能等、代理店業務に必要な機能をワンストップで提供する専用Webサービスを整備しています。ユーザーフレンドリーなデザインを採用し、簡便かつ迅速にお手続きいただける環境を提供しています。



通信販売(郵送)

当社は、2020年7月より生命保険の通信販売を開始いたしました。新聞・テレビ・インターネット等を通じてお客様のニーズに合った商品やサービスをわかりやすくご案内することで、より多くのお客様からご支持をいただ

けるよう努めております。お問合せいただいたお客様のご要望に広くお応えしていくために、対面チャネルでの保険相談サービスのご案内にも積極的に取り組んでおります。

● 広告宣伝

テレビや新聞等での広告宣伝においては、「医療保障」、「死亡保障」の商品ラインアップを展開、シンプルでわかりやすい商品に全国のお客様から多くの反響をいただい

ております。読みやすい紙面、わかりやすい広告表現に配慮することで、広告をご覧になったお客様が商品やサービスを正しくご理解いただけるよう心がけております。



新聞広告



テレビCM

● おもてなしを大切にする通販受付ダイヤル

テレビCMや新聞広告等からお電話いただくお客様一人ひとりに「おもてなし」の心を大切にした応対を目指します。専門のアドバイザーを配置し、お客様のニーズを基にした最

適なお提案をすることで、すべてのお客様に「電話をしてよかった」とご満足いただける事を目標に、日々研鑽を重ねています。





通信販売(Web)

当社は、2021年9月より、代理店を通じた販売および郵送による通信販売に加え、デジタル化の進展によるお客様ニーズの多様化にお応えすべく、Webによる保険申込手続きを開始いたしました。Web申込みは保障内容が

シンプルなものから手厚くしたものまでお選びいただくことが特徴で、より幅広いお客様と接点がもてるよう努めています。

● Web申込みサイト

お客様ご自身で保険料をシミュレーションできるサイトをご準備しており、保険の申込みができます。

当社のWeb申込みサイトでは、生年月日と性別を入力するだけで簡単に保険料を見積りできることが特徴です。

当社ホームページにおけるお客様への情報提供も充実させており、お客様が納得して保険をお選びいただけるよう努めています。

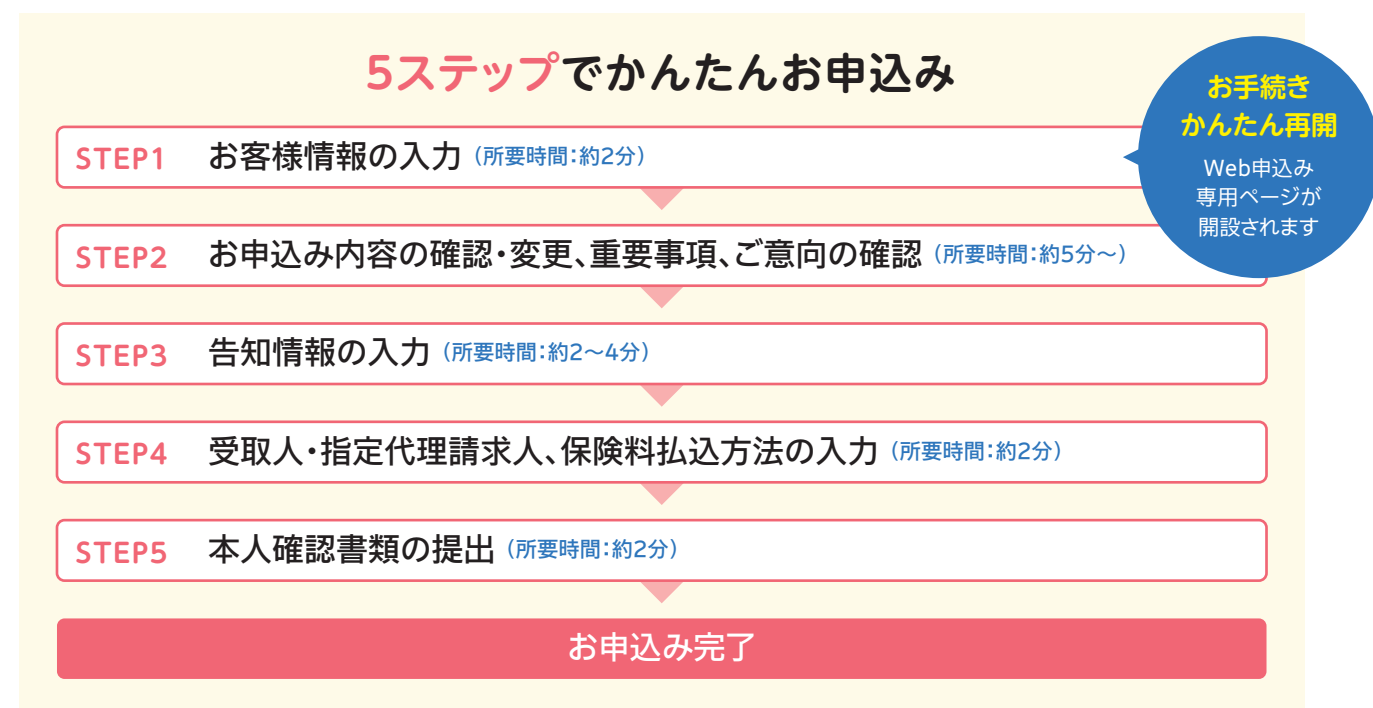


● Web申込みの流れ

Web申込みはお客様ご自身でも簡単にできるよう、フローは以下の5ステップにて完結します。お客様情報を入力し、申込み専用ページを開いたら、お見積りを途中で

保存できるため、じっくり検討してから手続きを進めることができます。

● Web申込みのフロー



お客様サービス向上への取組

当社は、生命保険事業に期待される役割をしっかりと担っていくこと、すなわちお客様への保障責任を着実に果たすことが最大の社会的責任であると考えています。

そのために、ご加入からお支払いまで、お客様のご要望にお応えできるよう、さまざまな形でサービスレベルの向上に努めています。

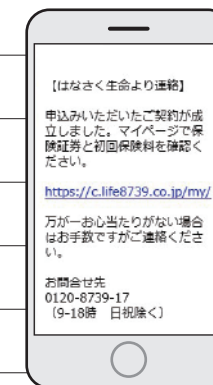
● お申込時の取組

お申込時のお客様や代理店の手続き負担軽減のため、ペーパーレス申込システムを提供し、あわせて、プラン設計時における入力補助機能も充実させています。また、即時査定システムの導入により申込時中の査定結果提示を実現するとともに、オンラインでの収納経路

設定を可能とする等、利便性向上に努めています。これらにより、迅速な契約成立を実現するとともに、お客様に早く安心をお届けするため、契約成立の翌営業日にショートメッセージサービス(以下SMS)で通知しています。

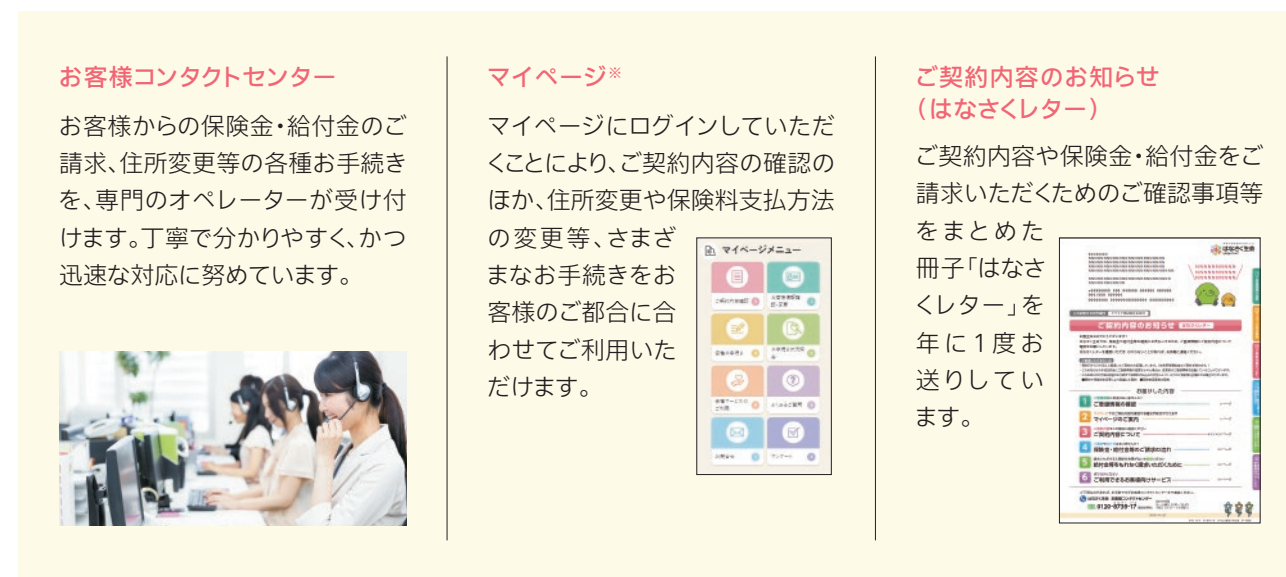
● ペーパーレス申込のフロー

①お客様情報のご確認・ご登録	入力補助機能の充実(郵便番号検索等)
②健康状態に関する告知	即時査定システムによる申込時中の査定結果提示
③保険料お支払方法の選択	Web完結で口座振替設定、クレジットカード登録
④お申込内容の最終確認・ご署名	タブレット上でスムーズなお手続き
⑤契約成立通知	最短、お申込みの翌営業日にSMSでご連絡、マイページに保険証券登載(紙証券の発行・送付も可能)



● ご契約期間中の取組

当社は、電話や手紙によるご案内に加えて、デジタル技術を活用することでお客様との複数のコンタクトラインの充実に取組んでいます。





ご契約内容のお知らせ(動画によるご説明)

ご契約内容やご請求いただける事例についてより理解を深めていただくため、動画によるご案内も行っています。動画はお客様一人ひとりに合わせてカスタマイズされており、お客様のご契約内容やご請求いただける事例等に応じた適切な内容をご案内しています。お客様はスマートフォンやパソコン等から動画を視聴することができます。



適切に保険金・給付金をお支払いするための取組

保険金・給付金のお支払いは、生命保険会社の根幹業務であるため、効率的な事務体制の構築やお客様への丁寧なご説明を通じ、お客様にとって分かりやすく便利

性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いするよう努めています。

保険金・給付金のお支払いに関する体制整備

当社は、診断書に代えて領収証等による給付金のご請求を可能にする範囲を設ける等、お手続きの際の書類の簡素化に取り組んでいます。また、保険金・給付金等の請求ガイドをオフィシャルホームページ上に掲載し、さらにマイページからでも保険金・給付金をご請求いただける仕組みを整える等、お客様の利便性向上に努めています。加えて、支払査定のための医学的・法務的専門知識を有する人材の体系的な育成を行うことで、正確かつ迅速な保険金・給付金のお支払いの実現に努めています。



2021年度保険金・給付金のお支払件数、お支払非該当件数および内訳

	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障害 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障害 給付金	その他	合計	
お支払件数合計	62	0	3	3	68	0	14,332	8,735	0	8,838	31,905	31,973
支払事由に非該当	0	0	3	0	3	0	168	720	0	146	1,034	1,037
免責事由に該当	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
告知義務違反による解除	11	0	0	0	11	0	143	99	0	105	347	358
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払非該当件数合計	13	0	3	0	16	0	312	819	0	252	1,383	1,399

※ 一般社団法人生命保険協会にて策定した基準に則って、お支払件数・お支払非該当件数を計上しています。

お客様の声をいかす取組

当社は、お客様からいただいた声を、サービス向上のための大切な財産として受けとめ、お客様の視点に立った経営・サービスの改善に取り組んでいます。なお、お客様からのご意見・ご不満をより幅広く捉え、積極的に経営改善にいかしていくために、苦情の定義を「お客様から寄せられる不満の申出(事実関係の有無は問わない)」としています。これらの苦情は、早期解決を図るとともに原因の分析・改善策の検討を行い、再発防止に向けて取り組んでいます。

※NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

また、お客様体験を通じて感じた満足度と顧客ロイヤルティを数値で評価し、改善につなげる「ネット・プロモーター・スコア(NPS®)」※を採用しております。

当社は、NPSアンケートやお客様コンタクトセンター・代理店等の窓口を通して寄せられた声を「経営会議」等の重要会議に報告し、業務改善はもちろんのこと、商品企画やお客様サービス施策の充実にいかしてまいります。

2021年度お客様から寄せられた声(苦情)の件数

項 目	件数(件)	割合(%)
新契約関係(保険契約へのご加入に関するもの)	1,942	58.0
収納関係(保険料のお払込み等に関するもの)	222	6.6
保全関係(ご契約後のお手続き等に関するもの)	116	3.5
保険金・給付金関係(保険金・給付金のお支払い等に関するもの)	302	9.0
その他	769	22.9
合 計	3,351	100.0

2021年度お客様の声を基に取組んだ改善事例

ご意見・ご要望	改善内容
● 生命保険料控除証明書が見にくく、記載がわかりにくい。	● 控除証明書を白黒からカラー印刷にし、記載をわかりやすく改善しました。また、解説動画を新たに作成しました。

2021年度お客様からいただいた感謝の声

- 契約内容のお知らせが届いた。このような書類を送っていただけると内容の見直しをする機会となり大変助かる。(30代女性)
- 日本生命グループということで安心感があり、コロナ禍の中で親切に電話で対応いただいたことで、はなさく生命に加入してよかったと感じた。(70代女性)

お客様体験向上のための取組(お客様調査の実施)

お客様理解をより深めることで、感動的な顧客体験を実現するための取組として、当社へのご要望・ご提案をお客様から直接お伺いするインタビューや、Webサイト

操作のモニタリング調査を行っております。調査結果は、より良いサービスの開発、業務改善、今後の事業運営の参考とさせていただきます。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険にて「高評企業」を受賞

2022年 オリコン顧客満足度®調査 生命保険※1において、当社は「高評企業」※2を受賞いたしました。

※1 オリコン顧客満足度®調査「生命保険」ランキングとは、過去3年以内に保障対象の生命保険に加入した人を対象に満足度を調査したランキングであり、「加入手続き」「商品内容」「保険料」「アフターフォロー」の全4つの評価項目と、ライフステージ別や年代別、男女別の3部門で構成されています。

※2 高評企業とは、規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業が受賞対象となるものです。





コーポレートガバナンス体制

当社は、当社の定める企業理念に則り、生命保険会社としてお客様に対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、株主とコミュニケーションを図りながら、日本生命グループの一員として、経営の適正性の確保および透明性の向上に資するコーポレートガバナンス体制を構築するとともに、その継続的な発展に努めています。

● 機関構成の考え方

当社は、監査役会設置会社を選択し、特定の業務分野を担当する取締役が全事業領域を分担する体制とすることで、取締役会が執行現場の実情を直視した監督・意思決定機関として機能することを確保するとともに、取締役会から独立し、かつ独任制の機関である監査役によって実効的な監査機能を確保することとしています。

当社は、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方および体制を定めることを目的として、「コーポレートガバナンス基本方針」を定め、当社の機関構成の考え方等を規定しています。

意思決定機関として機能することを確保するとともに、取締役会から独立し、かつ独任制の機関である監査役によって実効的な監査機能を確保することとしています。

取締役・取締役会

取締役・取締役会の任務

取締役会は、法令および定款その他の当社の定める規程に基づき、重要な業務執行の決定を行うとともに、取締役の職務の執行の監督等を行っています。各取締役は、各々の経験および見識をいかし、取締役会の一員として取締役会の任務の遂行に参画しています。これに加えて、各業務執行取締役は取締役会の委任に基づき、各々の担当する業務分野における業務執行の決定および業務執行を行っています。

取締役会の構成

取締役会は、3名以上の取締役から成り、当社の幅広い事業領域ならびに客観的な視点からの牽制および助言の必要性に鑑み、取締役会全体としての経験および見識の多様性を確保することとしています。2022年7月1日現在、取締役は6名を選任しています。

取締役の選任

取締役候補者は保険業法第8条の2に定める取締役の適格性を満たすことを選定基準とし、取締役会が決定し、株主総会の決議により取締役を選任しています。

監査役・監査役会

監査役・監査役会の任務

各監査役は、各々の経験および見識をいかし、独任制の機関として、取締役会および経営会議等の重要な会議への出席ならびに能動的・積極的な権限の行使等を通じ、取締役の職務の執行の監査を行っています。監査役会は、監査役監査に関する基準、方針および計画の策定等を通じ、組織的かつ効率的な監査の実施に資することとしています。

監査役の構成

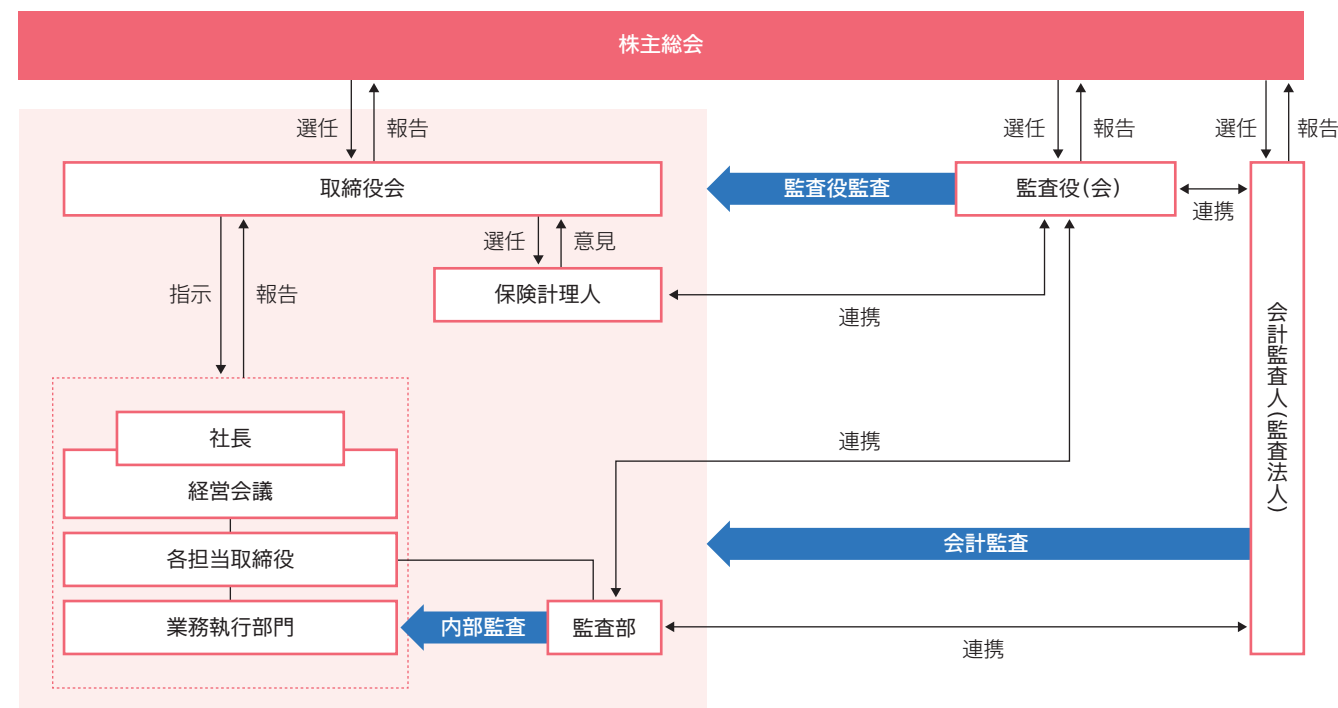
監査役は、その員数を3名以上とし、監査役全体として、当社の業務に関する知識・情報収集力ならびに監査に求められる客観性および専門性を確保することとしています。このうち半数以上を社外監査役とすることとしています。2022年7月1日現在、監査役は4名（うち社外監査役2名）を選任しています。

監査役の選任

以下の監査役候補者の選定基準に基づき、監査役会の同意を経て取締役会が監査役候補者を決定し、株主総会の決議により監査役を選任しています。

- 保険業法第8条の2に定める監査役の適格性を満たしていること。
- 社外監査役候補者については、法務・会計その他の専門家、企業・経営実務に精通する者等幅広い経験および見識を有していること。
- 社外監査役候補者以外の監査役候補者については、保険会社の業務に関する豊富な経験および実績を有していること。

＜コーポレートガバナンス体制図＞



内部統制システムの整備

当社は、業務の適正を確保し、企業価値の向上を図るため、取締役会で「内部統制システムの基本方針」を制定しています。この方針に基づき、右記の体制をはじめとした内部統制システムの整備を行っています。

- 経営管理体制
- (内部)監査体制
- 情報管理体制
- リスク管理体制
- コンプライアンス体制
- 反社会的勢力への対応体制
- 利益相反管理体制

内部監査体制

取締役会で決議された「内部監査基本方針」において、内部監査を通じて実効性ある内部管理体制の構築に資することを定めています。有効な内部監査を実施するために、執行部門から独立した内部監査組織として「監査部」を設置する等必要な体制の整備および運営を行うこととしています。

内部監査では、当社の全ての業務を対象として、各部門の内部統制、リスク管理体制および経営管理体制等の適切性・有効性を検証し、問題点の発見・指摘に加え、内部管理等についての評価および改善に関する提言等を行っています。監査結果については、経営会議・取締役会や監査役等に報告しています。



コンプライアンス(法令等遵守)の推進

当社は、コンプライアンス(法令等遵守)とは、狭義の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守すること、そして、お客様・社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことであると考えています。全役員・職員がコンプライア

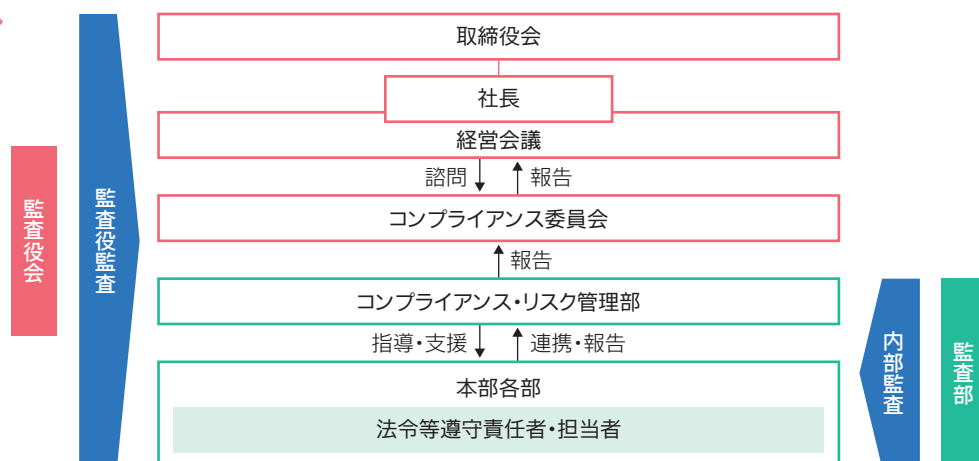
ンスの担い手であり、コンプライアンスが業務遂行の前提であるという基本理念のもと、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

● コンプライアンス体制

当社は、経営会議の諮問機関であるコンプライアンス委員会において、コンプライアンス課題に関する対応策の審議、取組状況のモニタリング等を通じ、保険募集管理を含むコンプライアンス体制の全般的統制・管理を行っています。全社的なコンプライアンスを統括する部署として、「コンプライアンス・リスク管理部」を設置し、不

祥事件やその他疑わしい行為が一元的に報告される体制をとる等、コンプライアンスに関する情報の全社的な把握に努めるとともに、法令等遵守意識の向上と法令等遵守取組に関わるモニタリング・指導・支援を実施しています。

＜コンプライアンス体制図＞



● コンプライアンス・プログラムの策定・実施

当社は、「コンプライアンス基本方針」および「コンプライアンス規程」に基づき、毎年、取締役会において「コンプライアンス・プログラム」を策定しています。また、各部においては、日常業務の中で計画を実践するとともに、それぞれの固有・業務課題を踏まえて、取組状況の自己評

価を実施しています。また、その状況については、「コンプライアンス・リスク管理部」にて定期的に確認・フォローを行うとともに、新たな課題を取組計画に反映させる運営としています。

● コンプライアンスの理念の教育・徹底

当社は、全役員・職員が業務を行うにあたり守るべき原則・規準を定めた「行動規範」を策定しています。「行動規範」は、自らの業務が「お客様のためになっているか」「法律的に見て、また社会通念上正しいかどうか」「人権を侵害していないか」等、自分自身に問いかける上で

の指針となるもので、社内イントラネットで参照できるようにしています。また、「行動規範」の内容および各部門の業務については、法令等の観点から解説した「はなさく法令遵守マニュアル」等を作成し、全役員・職員に徹底しています。

● 内部通報制度

当社では、内部通報制度を整備しており、社内通報窓口、日本生命グループ共通通報窓口、委託先法律事務所内の社外通報窓口を設置し、通報や相談を幅広く受け付けています。また、その実効性を高める観点から、通報者が通報を理由として不利益な取扱いを受けないことを社

内規程に明文化しており、安心して通報できる環境の整備に取り組んでいます。さらに、社内イントラネットに通報窓口を掲載するとともに、定期的な教育・研修を行う等、全役員・職員への周知にも努めています。

● ハラスメント(パワハラ・セクハラ・マタハラ等)対策

当社では、ハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つける人権問題であるとともに、職場秩序や業務遂行を阻害する職場環境問題であるとも考えており、「行動規範」や「はなさく法令遵守マニュアル」等に禁止する旨を掲載

するとともに、「ハラスメント防止規程」を定め、定期的な研修等を通じて、その問題や対応について周知・徹底に努めています。

● 反社会的勢力への対応

■反社会的勢力に対する基本原則

当社は、「行動規範」の中で、暴力団等の市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは関係を持たないこと、反社会的勢力に接した場合は速やかに上司に報告し、毅然とした態度で組織的に対応することを掲げています。

■反社会的勢力に対する取組

「内部統制システムの基本方針」において、市民社会

の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは一切の関係遮断に取り組むこととしています。

また、「人事総務部」を反社会的勢力対応組織として位置付け、反社会的勢力による被害を防止するための情報収集および一元的管理を実施するとともに、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との連携体制を構築しています。あわせて、暴力団等の反社会的勢力に関わる対策の協議および社内啓発の推進等を行っています。

● 勧誘方針

当社では、各種法令や社会のルール等を遵守しつつ、質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客様に最適な保険商品をお届けするために、保険販売時における当社の姿勢を「勧誘方針」として制定・公表しています。当方針において、お客様のニーズに基づき最適な商品を提

案することや、全役員・職員に対する教育・研修を通して適切な募集活動を確保すること、お客様情報を適正に取扱うこと、お客様のさまざまな声へ対応すること等を定め、全役員・職員に徹底しています。

● 個人情報保護への取組

当社では、多くのお客様の個人情報を有し、その方々の健康に関わる情報もお預かりしています。お客様の情報は保険契約取引の基礎を成すものであり、お客様から信頼いただける保険会社を目指すために、お客様情報保

護に係る基本的な考え方・取扱を定めた「個人情報保護方針」を制定・公表し、お客様からお預かりしている大切な個人情報の適切な管理・利用と保護に努めています。

リスク管理の徹底

株価・金利等の経済状況の変動、少子高齢化の進展、大規模災害の発生、サイバー攻撃の蓋然性の高まり等、生命保険会社を取巻く環境は大きく変化しています。こうしたさまざまな要因から生じるリスクについて、的確に把握し、適切に管理していくことが非常に重要です。

当社では、お客様のニーズを踏まえた多様な商品や

📌 リスク管理体制

リスク管理にあたっては、「内部統制システムの基本方針」に定められたリスク管理体制に従い、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会において、各種リスクの特性に応じた適切な管理を行うとともに、各種リスクが全体として経営に及ぼす影響について、統合的な管理を行っています。

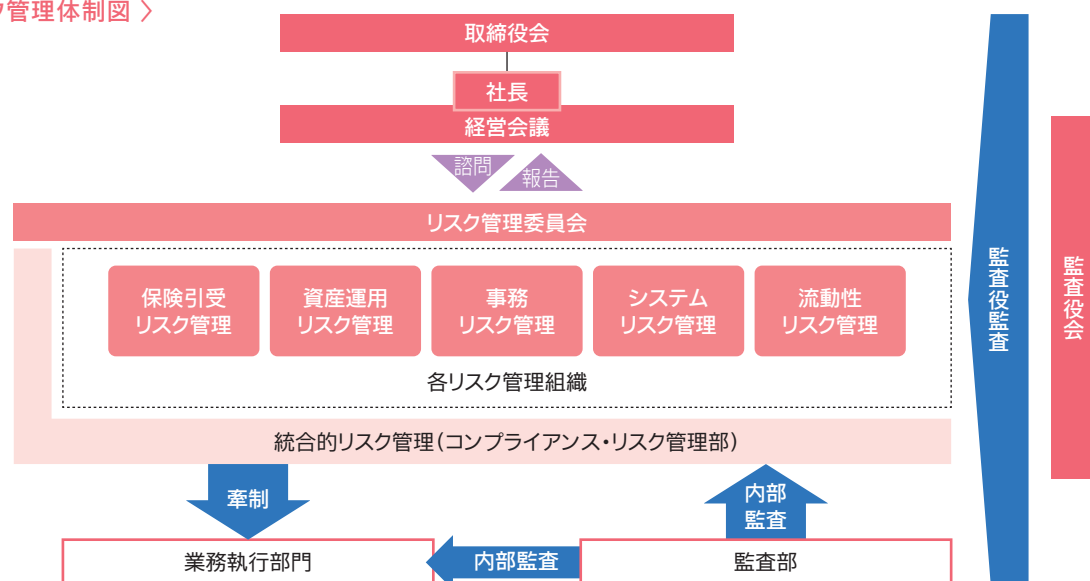
これらのリスク管理の状況は定期的に経営会議、取締役

サービスを提供しつつ、お客様への保障責任を全うするために、会社の健全性の確保に努めています。具体的には、各種リスクについて把握・評価を行い、その特性に基づいた的確な対応を行うとともに、それらのリスク量が自己資本等の財務基盤と比して適切な水準であるかを管理しています。

役会へ報告しています。

また、収益部門と分離されたリスク管理部門を定めることで牽制体制を構築するとともに、リスク管理部門による一次牽制に加えて内部監査部門がリスク管理の実効性について検証・チェックを行う等、二次牽制する体制を整備しています。

＜リスク管理体制図＞



● 統合的リスク管理

当社は、さまざまなリスクが全体として会社に及ぼす影響を統合的に管理する観点から、統合的リスク管理を実施しています。当社の統合的リスク管理においては、

各種リスクを部門横断的に一元管理するとともに、統計的なリスク計測等を通じて、各種リスクを統合し、会社全体のリスクの状況を総合的に管理しています。

ストレステストの実施

統計的なリスク計測手法では捉えきれないリスクも存在すると考えられるため、その補完的手法として、運用環境が大幅に悪化するシナリオや、大規模災害等により保険金・給付金のお支払いが増加するシナリオを想定したストレステストを実施し、健全性に与える影響を分析しています。ストレステストの結果はリスク管理委員会等に報告し、財務基盤の強化等の検討に役立てています。

- 各種リスクの定義・管理の考え方

分類		リスクの定義	管理の考え方
各種リスク	保険引受リスク	経済情勢や、保険事故の発生率、運用実績、事業費支出等が、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	安定的な保険金・給付金の支払いが可能となる適切な保険料率の設定を行うとともに、適切なALM管理を実施し、健全性の確保を図ります。また、適正な契約選択・査定を行い、適正かつ効果的な予算編成と執行による、厳正な事業費管理を実施します。 ＜再保険＞ リスクの分散による安定化等を目的として、再保険を実施しています。出再を行う場合には、リスクの種類・特性を考慮したうえで、リスク管理委員会等での検討を通じ、取引内容を決定します。再保険取引では、主要格付機関の格付け等をベースに出再先の信用力を評価するとともに、出再する契約内容と再保険会社の専門性、料率水準等を考慮しています。
	資産運用リスク	保有する資産・負債の価値が変動することを要因として、損失を被るリスク	資産運用の基本的考え方を以下のとおり定め、これに従い、安全性、収益性、公共性、リスク分散に留意し資産運用を行っています。 (1)契約者に対する経済的保障責任を全うすることを第一義として資産の運用を行う。 (2)一貫した運用戦略の遂行を通じて運用収益の長期安定拡大を図る。 (3)生命保険事業の使命や公共性を踏まえる中で、お客様に納得感のある運用を実践する。 また、適切なポートフォリオ構築が重要との認識のもと、負債特性を踏まえた長期目標ポートフォリオ、年度資金配分計画を策定しています。
	事務リスク	役員・職員および保険募集人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損失を被るリスク	お客様の権利保護を第一義に公正に行うことを事務リスク管理の基本的な考え方とし、事務規程の整備および事務の運用に努めるとともに、事務疎漏等の事務リスク事象の把握および評価、ならびにリスクの抑制および軽減に向けて取組んでいます。
	システムリスク	コンピュータシステムのダウン、誤作動、不備、不正使用等により、損失を被るリスク	システムリスクに対しては、コンピュータシステムの企画・開発・運用・利用における安全対策規程を策定し、遵守状況の確認、適切な利用に向けた指導等を定期的に実施しています。
	流動性リスク	保険料収入の減少や、巨大災害等に伴う資金流出、市場の混乱等に伴う著しく不利な価格での取引を余儀なくされること等により、損失を被るリスク	資金繰りリスクに対しては、資産運用計画や日々の資金繰りを通じて、流動性の高い資産を一定以上組み入れ、流動性を確保することにより対応しています。 市場流動性リスクに対しては、市場規模の変化や、主要資産ごとのポジション状況についてモニタリングを行っています。

● 災害対策について

大規模な自然災害や感染症の流行時等においても、保険金・給付金の支払業務を継続できるよう、業務継続計画（BCP）の策定や訓練等を通じ、お客様に安心してサービスをご利用いただける体制の構築に努めています。

具体的には、危機発生から終息までの対応フローや継

続すべき重要業務を災害対策マニュアルに定めるとともに、経営層による継続的な見直しを行っています。また、対策本部立上げ訓練や安否確認訓練等を通じて、危機発生時の初動対応の強化や災害対策への意識醸成に取り組んでいます。

● BCPへの対応

東京・大阪での2拠点化により、優先業務と位置付けている保険金・給付金の支払業務とお客様コンタクトセンターの業務継続の安定化を実現しています。

●当社における「新型コロナウイルス感染症」に関するこれまでの取組

＜ご契約に対する特別取扱＞

・保険料払込みの猶予期間延長 ・保険金・給付金の簡易迅速なお支払い

＜「新型コロナウイルス感染症」に罹患されたお客様への保険金・給付金のお支払いについて＞

- ・自宅またはその他病院等と同等とみなされる施設で治療を受けられる場合も、入院給付金のお支払いの対象
- ・特別条件（保険金（年金）削減支払法、特定部位・傷病不担保法、特定高度障害状態不担保法）が適用された保険契約について、「新型コロナウイルス感染症」によって保険金の支払事由等に該当した場合には、保険金の削減等を行わず、保険金のお支払い等を行う取扱いを継続

職場環境の充実に向けて

当社は、時代の変化に合わせて「新たな商品・サービスを提供し続けたい」と考えており、その実現に向けて「従業員が働きがいを実感し続ける」ことができる生命保険会社“ニュー・インシュアランス・クリエイター”を目指しています。

現在、当社には、さまざまな知識・経験を有する多様な人材が入社していますが、こうした人材が魅力に感じ、働きたいと思う職場作りに向けて、IT業界等の他業界の事例を積極的に取入れ、先進的なオフィス空間や多様な働き方、自由闊達な企業風土醸成の実現に取り組んでいます。

働き方の変革	フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たずに、自分の好きな席で働くワークスタイルとすることで、組織・立場を超えたコミュニケーションを活性化
	ICT機器の活用	ディスプレイとホワイトボードが1台にまとまったデジタルボードやデジタルサイネージ等を活用することで、より効率的・効果的に情報を共有
	リモートワーク	1人1台のVDI端末・スマートフォン導入により、場所を選ばない働き方を可能とすることで、高効率な機能発揮を実現
	ミーティングスペース 業務集中ブース	オープンなミーティングスペースや少人数ブース、業務集中できる完全個室ブース等を設置することで、シーンに応じた働き方を実現
	リフレッシュエリア	ソファや木製の椅子、温かみのある照明、食事や休憩で使用可能なリフレッシュエリアの設置により、働きやすいオフィス環境を提供
企業風土醸成	ドレスコード	自由闊達な企業風土醸成に向けて、カジュアルウェアを導入
	社内交流	社内交流の活性化に向けて、誰でも利用できるオフィス内バーカウンターを設置、社内SNSによる交流サークルも多数
	入社式	一体感のある企業風土醸成に向けて、全役員・職員参加による手作りの入社式を実施
	指名ランチ	入社職員が早期に社内ネットワークを構築し、スムーズに職場環境へ馴染めるよう、自身で指名した職員とランチ可能な制度を導入
	サポーター	相互に支え合う企業風土の実現に向けて、入社間もない職員が何でも気軽に相談できるサポート役として、同じ所属の職員をサポーターに任命



2022年7月1日現在

会社名	はなさく生命保険株式会社 HANASAKU LIFE INSURANCE Co., Ltd.	
本店所在地	〒106-6218 東京都港区六本木三丁目二番一号 六本木グランドタワー18階	
設立日	2018年7月2日	
資本金	800億円(うち、資本準備金400億円)	
株主構成	日本生命保険相互会社100%	
代表者	代表取締役社長 増山 尚志	

会社情報および財務情報は、はなさく生命ホームページで公開しています。



はなさく生命ホームページ
<https://www.life8739.co.jp/company/disclosure>

このディスクロージャー資料は、保険業法第111条および一般社団法人生命保険協会が定める開示基準に基づいて作成しています。

お問合せ先

はなさく生命お客様コンタクトセンター

は な さ く いーな
 **0120-8739-17**
(通話料無料)

【受付時間】月～土曜日 9:00～18:00(祝日、12/31～1/3を除く)

※プライバシー保護のため、お問合せは契約者ご本人からお願いいたします。
※お電話をいただく際には、証券番号をお知らせください。
※はなさく生命お客様コンタクトセンターへのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実等の観点から、録音することがありますので、あらかじめご了承ください。

はなさく生命ホームページ

<https://www.life8739.co.jp/>

はなさく生命

検索



※はなさく生命ホームページではご契約内容のご確認や、住所・電話番号の変更等の各種手続きができます。