

BUSINESS REPORT 2021

PGF生命の現状 (2020年度決算)





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

2020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
／健康経営への取り組み・・・・・・・・・・31

業績・データ編・・・・・・・・・・38

生命保険協会統一開示基準項目一覧
・・・・・・・・・・98

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。

(2021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。

TOP MESSAGE

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。医療従事者の皆さまをはじめ、感染拡大防止に向けてご尽力されている皆さまに深く敬意を表するとともに、罹患された方々の一日も早い回復を心よりお祈り申し上げます。

当社は、代理店チャネル専業会社として、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ております。

昨年度は、多様化するお客さまのニーズに応じた保障性商品のさらなる拡充と、社会環境の変化に合わせた新しい販売支援策の推進に取り組んだ結果、お預かりしている保険契約件数は約60万件、保有契約高も約5兆4千億円となりました。これもひとえにご契約者さまをはじめとした皆さま方のご支援、ご厚情の賜物と心より御礼申し上げます。

お客さまサービスにつきましては、推定相続人による手続きを可能とする「PGFあんしん代理請求サービス」のご提供や、ホームページ上で契約内容の確認や各種手続きが行える「PGF生命マイページ」を新設するなど、超高齢社会において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も、人生100年時代を見据えた商品の開発をはじめ、必要なときに、必要な資金を、必要な人がつかうことができる生命保険のご活用の提案と保障の提供に取り組み、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

また、本年6月1日には、当社の全額出資子会社である生命保険乗合代理店（PGフレンドリー・パートナーズ株式会社）が営業を開始いたしました。当社が10年にわたり積み重ねてきた経験と知見を活かし、新会社とともにビジネスパートナーとの共創を図ります。

今後もPGF生命は、タグラインに掲げた「未来をともす愛をささえる」会社として、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、確実に保険金をお届けすることで、お客さまの未来とご家族に向けた想いをささえてまいります。

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。

2021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	3,992億円
保有契約件数	60万4千件
保有契約高	5兆3,959億円

* 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。(2021年3月末現在)

■ 主なトピックス

- 2020年4月 「米国ドル建終身保険」「介護保障付一時払特別終身保険(米国ドル建)」に認知症に対する保障を追加
- 2020年5月 提携金融機関の販売担当者向けに、Web会議システムを活用したコンサルティング研修を開始
- 2020年12月 「PGFあんしん代理請求サービス」を開始
- 2021年1月 ご契約者さま・登録ご家族さまのための「PGF生命マイページ」を開設
- 2021年2月 100%出資子会社の保険代理店「PGフレンドリー・パートナーズ株式会社」を設立

■ 当社の子会社

PGフレンドリー・パートナーズ株式会社

PGF生命の100%出資子会社。複数の生命保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、2021年2月設立。ビジネスパートナーである金融機関とともに、お客さまにふさわしい最適なファイナンシャルソリューションとアフターサービスを提供し、経済的な保障と心の平和を得ていただくことを使命としています。

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 山形銀行

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
静岡信用金庫 大光銀行 第四北越銀行 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 三十三銀行 滋賀銀行
南都銀行 百五銀行 りそな銀行

中国地方

山陰合同銀行 広島銀行 伊予銀行 香川銀行 百十四銀行

四国地方

九州地方

沖縄海邦銀行 熊本銀行 佐賀共栄銀行 十八親和銀行
西日本シティ銀行 福岡銀行 南日本銀行 琉球銀行

(2021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、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。

強さ、安定性、専門性、そして革新性を145年以上にわたって象徴してきました。



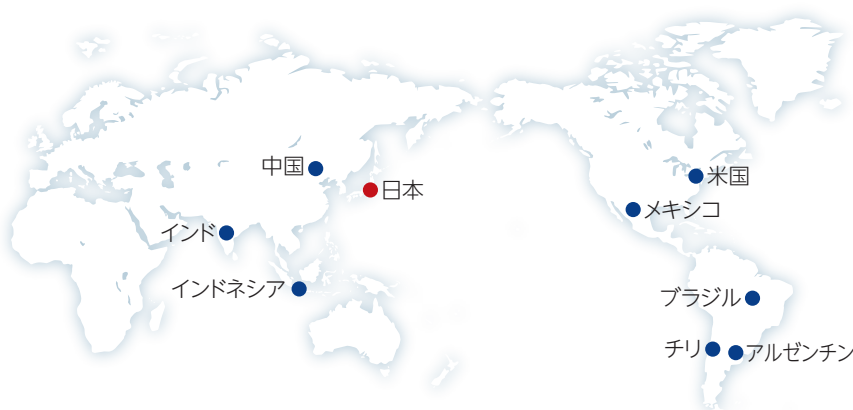
プルデンシャル・ファイナンシャル本社ビル
(米国ニュージャージー州ニューアーク市)

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	1兆6,630億ドル（2021年3月末現在）
生命保険の保有契約高	約4兆ドル（2020年12月末現在）
全従業員数	41,671人（2020年12月末現在）
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・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

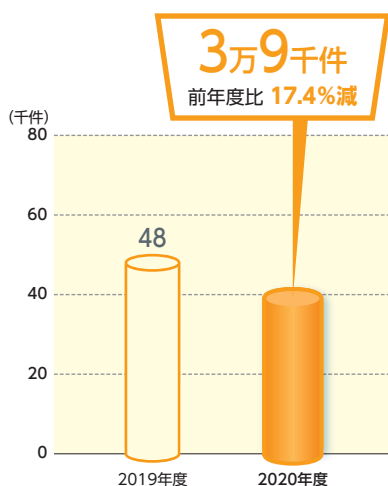


2020年度業績ハイライト

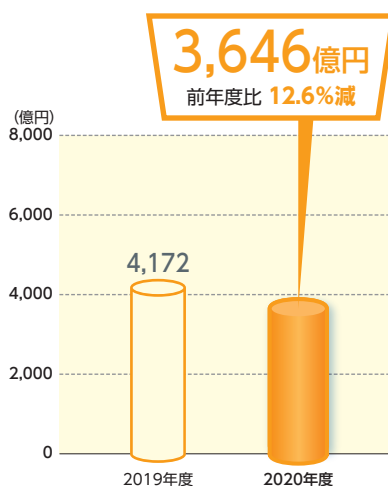
新契約について

2020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3万9千件、新契約高は3,646億円、新契約年換算保険料は140億円となりました。

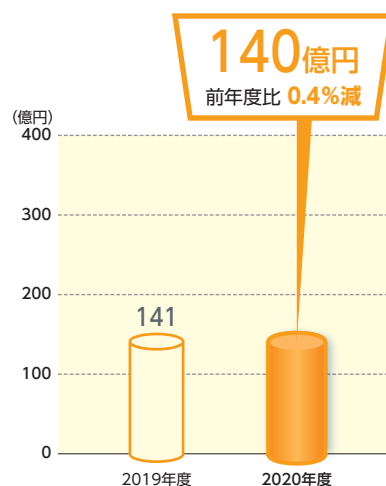
■ 新契約件数



■ 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。

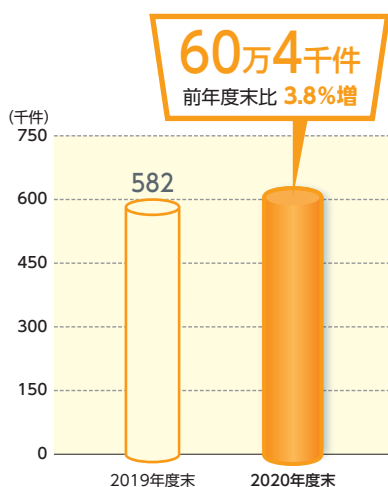
「新契約高」は、新たにご契約いただいた保険契約の保障金額の総合計額です。

「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。

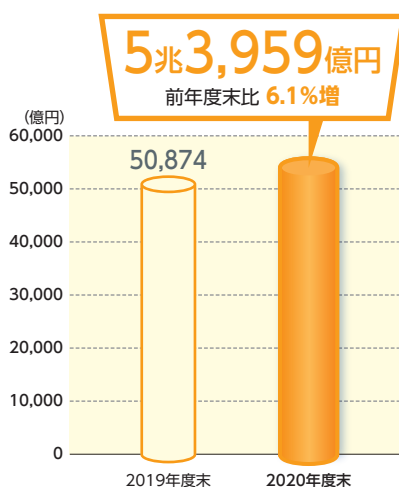
保有契約について

個人保険および個人年金保険合計の保有契約件数は60万4千件、保有契約高は5兆3,959億円、保有契約年換算保険料は2,411億円となりました。

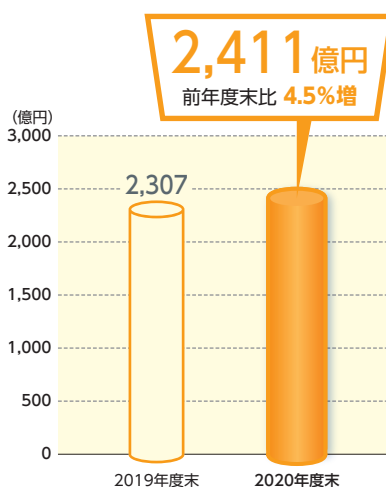
■ 保有契約件数



■ 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。

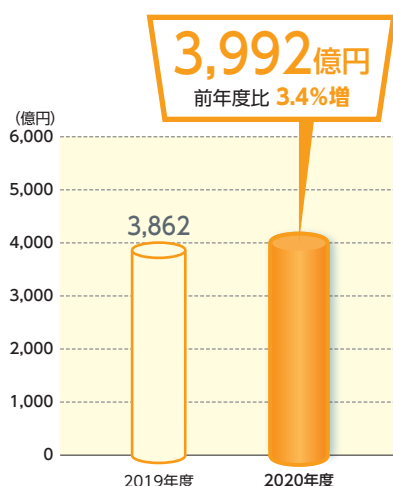
保険料等収入、保険金等支払金

保険料等収入は3,992億円となりました。保険料等収入の内訳は、保険料収入が2,520億円、再保険収入が1,471億円です。

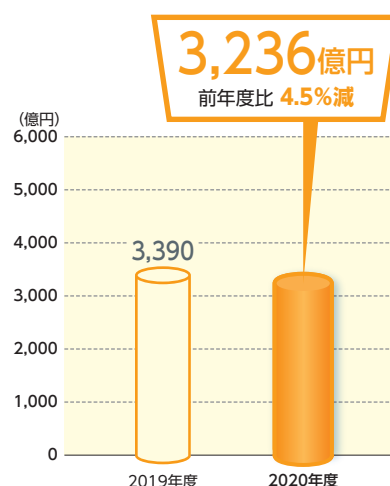
保険金等支払金は3,236億円となり、そのうち再保険料が2,039億円となりました。

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



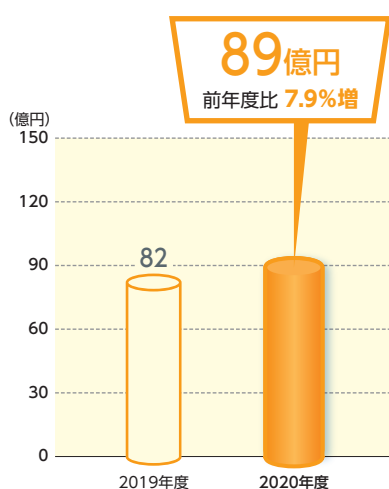
「保険料等収入」は、お客さまからお払い込みいただいた保険料や再保険収入による収益で、生命保険会社の収益の大部分を占めています。

「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。

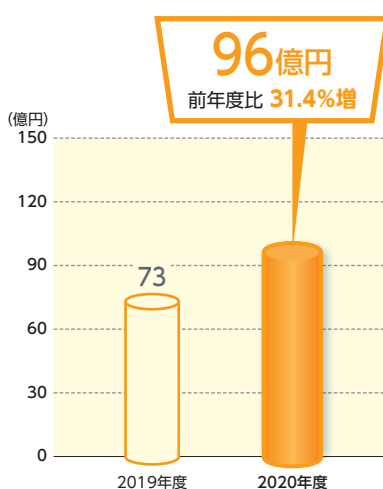
基礎利益、経常利益、当期純利益

基礎利益は、再保険にかかる利益の増加等により89億円となりました。また、経常利益は96億円、当期純利益は67億円となりました。

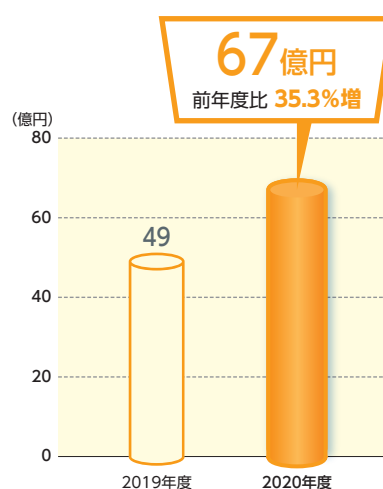
■ 基礎利益



■ 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。

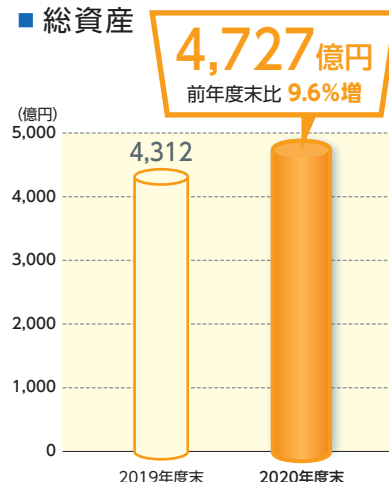
2020年度業績ハイライト

総資産

総資産は、前年度末から9.6%増加して、4,727億円となりました。

「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6.0ポイント増加し801.3%となりました。

ソルベンシー・マージン比率
801.3%

2019年度末
795.3%

「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。

2020年度における保険契約継続率は13月目が98.6%、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・・・ **98.6%** 13月目継続率対象契約：契約日2019年1月1日～2019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2018年1月1日～2018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・レーティングによる保険財務力格付けは「A+」、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。



(2021年6月末現在)



(2021年6月末現在)

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係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。

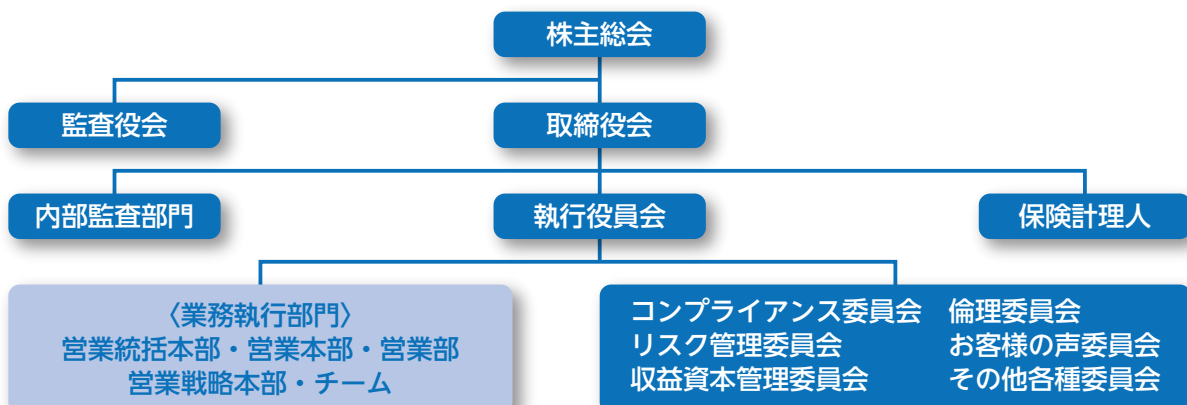
内部統制の強化

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。



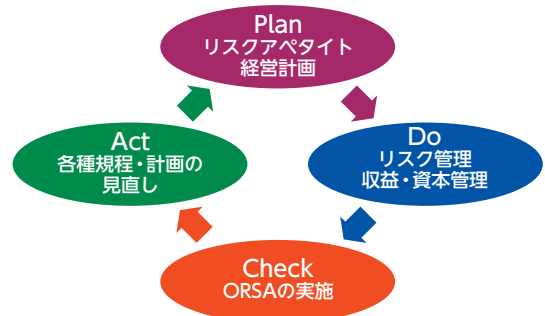
ERM (Enterprise Risk Management) の態勢

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パタイト(*)を定め、そのリスクアパ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。

(*) リスクアパタイト：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、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

保険事業を取り巻く経営環境が変化するなか、当社では、会社の中長期的な企業価値の向上と持続的成長、財務の健全性、業務の適切性、および顧客本位の業務運営を確保するため、さまざまな要因から発生するリスクを的確に把握・分析し、適切なリスク管理を行うことを経営上の最も重要な課題の一つと認識し、リスク管理態勢の整備・高度化に努めています。

■ 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」を制定し、リスク管理の基本方針を定めています。また、同方針の下に「リスク管理規程」を定め、同規程に基づきリスク区分ごとに管理規程を制定し、リスク管理の徹底を図っています。

■ リスク管理体制

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マネジメントチームが会社全体の統合的リスク管理を行い、各部門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。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。また、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。

〈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により会社が損失を被るリスク、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です。保険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、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。

■ インベストメントリスク

インベストメントリスクとは、デフォルトや信用悪化により確定利付資産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です。当社では、インベストメントリスクを「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、各種投資制限を設定し、特定の発行体、国、業種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。

■ 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「資産と負債の総合管理（ALM）」のミスマッチを起因として、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です。当社では、負債特性を分析・評価した結果に基づき定められた妥当な範囲に資産のデュレーションを収めることで金利変動リスクの抑制に努めています。

■ 流動性リスク

流動性リスクとは、財務内容の悪化等による新契約の減少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かったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされたりすることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）です。当社では、資金繰りリスクについては、資金収支を把握・予測することにより管理しています。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、資金化の難易度や市場の変動特性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。

■ 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、経済的損失や規制または風評による損害を被るリスクです。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。

■ 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です。当社では、正確な事務手続きを遂行するため、事務諸規程の整備や事務教育、指導を実施するなど、事務リスクの軽減に努めています。なお、誤処理等により事務ミスが発生した場合、適切な対応および再発防止を実施しています。

■ 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です。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。

■ 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です。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ある管理によってリスクの低減・未然防止に努めています。

■ 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です。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、ハラスメント等により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です。当社では、労務・人事リスク管理部署が研修の実施、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。

■ 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、災害やその他の事象から生じる会社の物的資源の毀損により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です。当社では、リスク事象を見据えて管理態勢を構築しリスクの未然防止を図るとともに、運用状況を定期的に分析および評価して改善に取り組むことにより、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。

■ 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です。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、SNS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。

■ 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、会社の企業価値が損なわれるリスクです。当社では、子会社に対して、報告を求める、事前に協議を行う等により、子会社の業務管理状況等を的確に把握し、子会社の財務の健全性および業務の適正性の確保に努めています。

■ 危機管理

大規模自然災害、大規模テロまたは重大な風評被害等、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、感染症等に起因するパンデミックの発生については「パンデミック対応事業継続計画」を策定しています。また、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、事業継続計画の実効性を確保するため、定期的に総合訓練・検証を実施し、緊急時においても保険金のお支払い等の業務が継続できる体制を整備しています。

統合的リスク管理の取り組み

「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予見可能なリスクを、毎年、網羅的・能動的に把握、特定し、それらのリスクに対するコントロール施策を各部門の経営計画に織り込むことで対応しています。各リスクの管理については、主要リスク管理指標を定め、定期的に評価・分析を実施しています。また、保険商品の開発および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、リスク管理統括部門および関連する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。

II. 自己資本管理

●経済価値ベースの自己資本十分性確認の実施

当社では、資産と負債の現在価値から経済価値ベースの自己資本を把握し、リスク量と比較することによって、経済価値ベースの自己資本の十分性を確認しています。なお、経済価値ベースの自己資本十分性確認の一環として、負債特性を分析・評価した結果に基づき定められた妥当な範囲に資産のデュレーションを収める「資産と負債の総合管理（ALM）」を行っています。

●法定会計ベースのリスク許容量管理の実施

当社では、会社全体のリスク量をVaR（バリュー・アット・リスク）等の手法により計量化し、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。

●ストレステストの実施

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い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。

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て取り組んでいます。

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、各部署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。

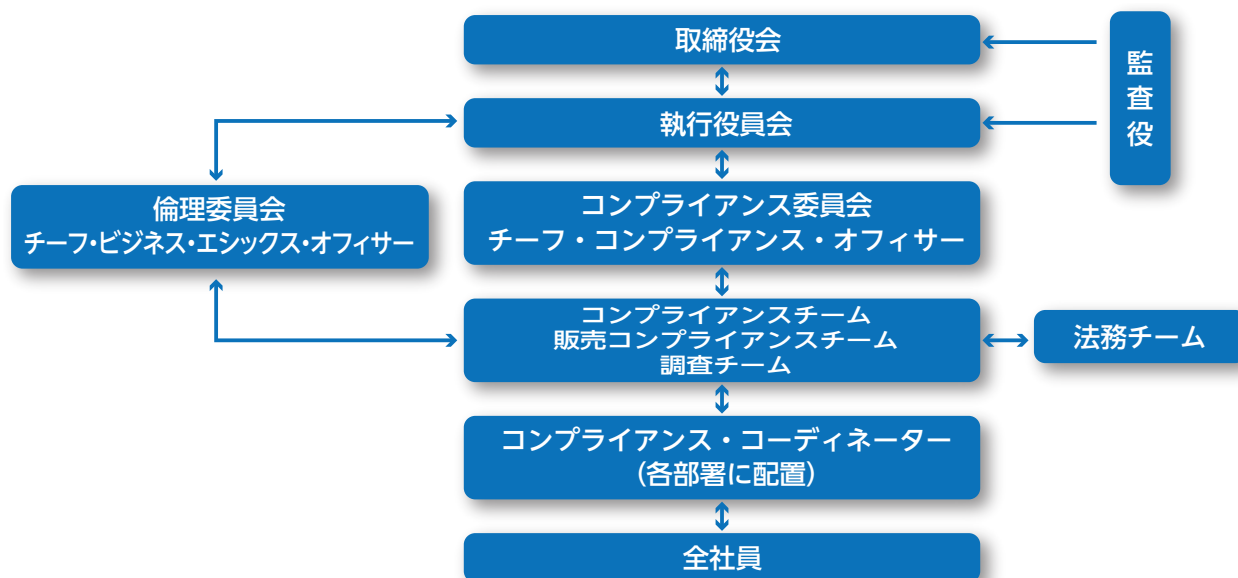
法令等遵守に向けた教育・啓発

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

当社では、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。

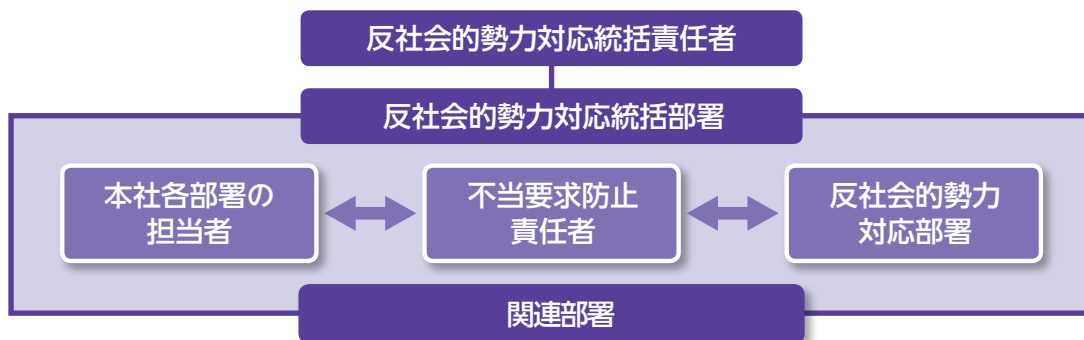
反社会的勢力への対応にかかる基本方針（各項目）

- 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、代理店チャネル専業会社として、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、この企業理念およびプルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社が定める「プルデンシャル・グループにおけるお客さま本位の業務運営に関する方針」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、お客さまの声を重視し、お客さまお一人おひとりのニーズやご意向に沿った最適な保険商品、保険金をお届けするまでのサービスを提供し続けることにより、お客さまに経済的な保障と心の平和をお届けします。また、Core Valuesをはじめとする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。

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。

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、お客さま一人ひとりに最適な保険商品を提供するために、お客さまのニーズやご意向の確認を行うとともに、商品の仕組やリスクなど商品理解に必要な情報およびお客さまにご負担いただく諸費用等を含め商品選択に有益な情報を、わかりやすく提供します。

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。

3. お客さまお一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために

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、日々サービスの向上に取り組むことで、お客さまにふさわしい質の高いサービスをお届けします。

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。

4. お客さまに保険金等を確実にお届けするために

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責務であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点を合わせ、保険金等の支払業務を適切かつ迅速に行います。また、保険金等を漏れなくご請求いただけるよう、積極的に保険金等のご請求案内を行っていく等、保険金等のお支払いの品質の確保および向上を行ってまいります。

5. 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。

6. お客さま本位の業務運営を続けるために

当社は、お客さま本位の業務運営が行われ、継続していくために、会社の経営目標を定めるほか、社員に対する報酬・評価・教育体系等の整備等を行います。

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。

2020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

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、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。登録・変更手続きにおけるお客さまの利便性向上を目指し、2021年1月より従来の申込書による手続きに加え、インターネットおよび当社コールセンターでの電話による手続きを開始しました。

②「PGFあんしん代理請求サービス」の開始

2020年12月より、ご高齢のお客さまやそのご家族さまのご要望に応えるべく「PGFあんしん代理請求サービス」を開始しました。これまでは、認知症などで意思表示ができない代理請求手続きは成年後見人からのみ受け付けておりましたが、当サービスをご利用いただくことで、推定相続人*の方々が代理人となり各種請求手続きを行うことができます。サービス開始以降、たくさんのお客さまからお問い合わせをいただいています。

*現状のままで相続が開始されれば直ちに相続人となるはずの方

③「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。

④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。

⑤保険金・給付金請求における書類の簡素化

2021年4月より、保険金・給付金等のご請求手続きの負担軽減とお客さまの利便性向上のため、被保険者の住民票の省略、公的書類原本に代わりコピーでの手続きを可能とする書類の簡素化を行いました。

お客さまサービス向上に向けた取り組み

⑥スマートフォンによる保険金請求手続の開始

2021年4月より、お客さまの利便性向上とお支払いの一層の迅速化を実現するため、スマートフォンで保険金請求の必要書類を撮影し、画像をアップロードいただくことで請求が可能となる取扱を開始しました。必要書類のコピーやポストへの投函などの手間が省け、簡単に手続きが完了するとともに、郵送の省略により迅速に保険金を受け取ることができるようになります。

*お取扱いには、当社で定める条件があります。

⑦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。

⑧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、当初のお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		4,773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	831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	1,867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	373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	472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	195件
その他の事項	・旧大和生命の更生計画に関する事など	1,035件

* 上記の件数は、2020年4月～2021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、2020年度に改善を行った事例

お客さまの声 「解約、払済、延長の手続きは電話でできないのか」

●電話だけで完了する手続きの範囲を拡大しました。（2020年4月～）

解約については、従来一時払契約のみ電話手続き可能でしたが、平準払契約についても、条件を満たす契約に限り電話手続きを可能としました。また、払済、延長については、従来、帳票手続きのみでしたが、条件を満たす契約に限り電話手続きを可能としました。

お客さまの声 「保険金を請求したいのに電話が繋がらない」

●保険金請求専用ダイヤルを新設しました。（2020年6月～）

お客さまにとってさまざまなご不安を抱える保険金請求という状況において、より一層の安心をお届けするため、保険金専用のダイヤルを設置し、つながりやすさの向上、およびスムーズなご案内の実施を図りました。

お客さまの声 「介護保険金は受取人である被保険者の口座でしか受け取れないのか」

●介護保険金受取人が変更できるようになりました。（2020年10月～）

今まで被保険者のみであった介護保険金受取人について、介護を託したいご家族さまに変更することを可能としました。

お客さまの声 「契約者本人しか手続きできないのか」

●「PGF あんしん代理請求サービス」を開始しました。（2020年12月～）

ご高齢のご契約者さまやご家族さまが抱える不安を緩和するため、認知症等により意思表示ができないご契約者さまの代理として、推定相続人からの請求を可能にする「PGF あんしん代理請求サービス」を開始しました。

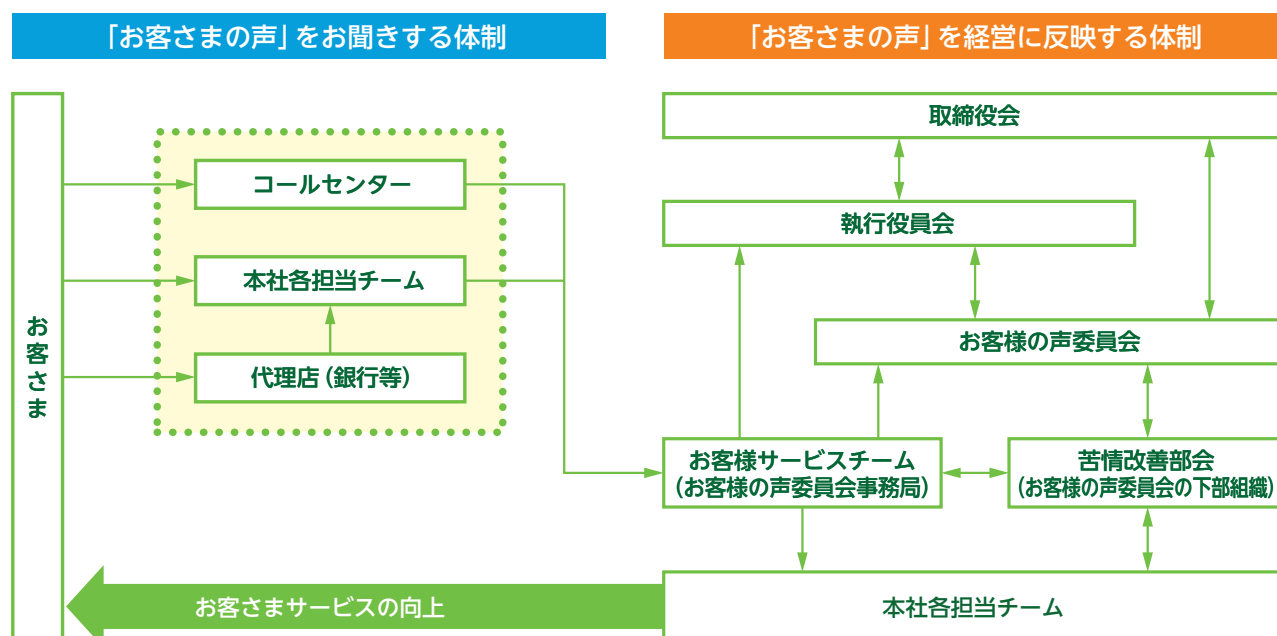
お客さまの声 「インターネットサービスはないのか」

●「PGF生命マイページ」を開設しました。（2021年1月～）

ご契約者さまと「PGF ご家族登録サービス」の登録ご家族さまを対象に、PC・タブレット・スマートフォンから利用可能なインターネットサービスを開始しました。

「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。
- また、2021年1月から、電話が不通のご契約者さまに対し、ご加入契約の状況確認をお願いする通知ハガキを送付するサービスを開始しました。

② コールセンターシステムの改修

- 着信電話番号と登録電話番号の照合により、お電話をいただいたご契約者さまのご年齢を算出し、ご高齢の場合は応対するオペレーターに注意画面を表示することで、ご高齢のお客さまに対する応対品質の向上を図りました。

③ 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、契約内容を音声で読み上げる音声案内電子サービス（Uni-Voice）*を導入しています。
- *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・インターネット等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、ご契約者さま・登録ご家族さま専用インターネットサービス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、および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の一つとして位置づけ、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み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、ご契約者さま・登録ご家族さまがパソコン・スマートフォンから、いつでも、どこでも、各種サービスを利用できるインターネットサービスの提供を行いました。

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、そのうえで「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。



ご契約後

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〕



お客さまサービス向上に向けた取り組み

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 <https://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）



研修プログラムと個別カリキュラム（抜粋）

対面・WEBを通じ、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

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）
- 介護保障の必要性和提案手法
- 遺産分割シミュレーション
- 資産管理と後見制度シミュレーション
- 介護シミュレーション 等

<研修プログラム>

- 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
 - 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
 - 保険留学 等
- オンデマンド映像コンテンツ

III. 実践講座 法人編

- 事業保険のマーケット
- 事業保障・退職金準備対策
- 法人契約における保険税務
- 福利厚生プランハンドブック
- 事業承継シミュレーション 等

IV. 実践講座 ヒューマンスkills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

生命保険会社や銀行等の金融機関にて生命保険のコンサルティングセールスを経験したことがある研修専門スタッフおよび営業担当者が研修講師として研修を実施しています。

●研修専門スタッフ（PGFビジネスアカデミートレーナー）

多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、本社の研修専門PGFビジネスアカデミーでは代理店の皆さまのさまざま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。

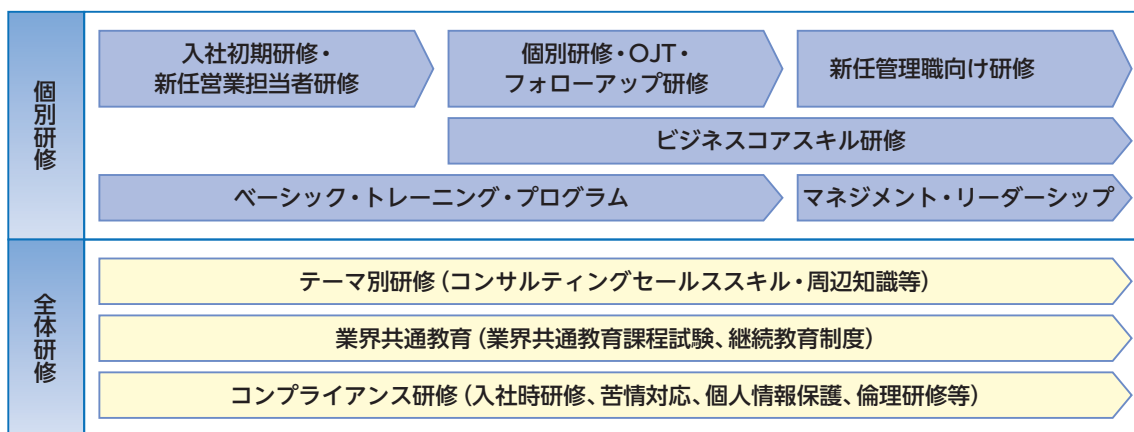
●営業担当者（ホールセラー）

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

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（以下「当社」といいます。）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、守秘義務を課したうえ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図り、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および研修を実施します。

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 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)	ツウワは ジ ブロック 通話料 無料 0120-28-2269 受付時間 平日9:00～17:30 (土・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。



*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 - 認知症による給付の提供 - 介護給付の提供 ■ ご高齢者や障がいのあるお客さまに配慮した取り組み（P.21） - ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールの実施 - 「PGF生命手話（筆談）・チャットサービス」の開設 - 「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」の登録促進 - 「PGFあんしん代理請求サービス」の開始 - 「認知症サポーター」の養成（P.35）	■ PGF生命「社会貢献宣言」に基づいた取り組みの推進（P.34） - 次世代育成プログラム「PGFオープンアカデミー」実施 - シット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 - 病気の子どもとご家族の滞り施設「ドナルド・マクドナルド・ハウス」支援 - 被災地復興支援 ■ プルデンシャル・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法人キッズドア」支援
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（P.36） - 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	■ 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（P.32） - 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（P.37） - 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（P.10） - 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

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月に定めました。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、グループ一体となって取り組むために、2014年度より、D&Iカンファレンスを開催しています。2020年度は、「アンコンシャスバイアス」をテーマに、社外講師による講演をオンラインで開催し、D&Iを組織で推進していくための事例や考えを学ぶ機会としました。

多様化サロン

プルデンシャル・グループでは、グループ全体で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。

D&Iセミナー

職場におけるD&I推進を目的として、管理職向けにセミナーを実施しています。2020年度は、外部講師によるミドル・シニア世代のマネジメントをテーマにしたセミナーや、リモートワークにおけるマネジメントセミナーなどを実施しました。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、管理職がD&Iをマネジメントに活かせる取り組みをしています。

PGFフェスティバル2020

当社では、毎年社員同士、そして社員の家族との交流を図るため、PGFフェスティバルというイベントを開催しています。2020年度はオンラインで開催し、会社に関するクイズ大会、社長への質問コーナー、家族の写真紹介などを行いました。社員の部門を超えた交流と、社員がお互いの家族を知り、サポートし合える職場環境の整備を目的としており、家族の仕事に対する理解にもつながっています。



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に協賛しています。LGBTファイナンスのメンバーとしての活動を通して、LGBTに対する理解

LGBT FINANCE

を深め、社内では“Prudential ALLY”*2のネットワークを広げる推進を行っています。また、2020年度は、LGBTの理解を深めるため、外部スピーカーを招き、オンラインセミナーを開催しました。

*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。

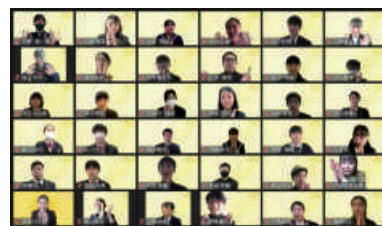
<重点分野>

- ・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24回目を迎えた2020年度は全国の中学・高校から団体・個人合わせ107通の応募が寄せられました。オンライン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

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。

2020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、10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つとして社員を集め「東北・みやぎオンライン復興マラソン」やドナルド・マクドナルド・ハウス主催の「チャリティラン&ウォーク」などへ参加しました。このほかにも、LGBTやさまざまなボランティア団体の活動内容などに対するオンライン講演に、社員とその家族314名が参加しました。



シューキーパーづくりの様子

新型コロナウイルス感染症対応への支援

日本のプルデンシャル・グループ合同で新型コロナウイルス感染症への対応として、医療現場へ直結する支援を行い、という想いから公益社団法人日本医師会へ寄付を行いました。

令和2年7月豪雨対応への支援

日本のプルデンシャル・グループ合同で令和2年7月豪雨が特定非常災害に指定され九州地方を中心に各地で甚大な被害を及ぼしたことから、現地で迅速に救援活動を行っている団体として日本赤十字社へ寄付を行いました。

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イ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イ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。2020年度は、当社協賛で千葉県の小中学校で教室を開催しました。



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。

寄付をするとともに時に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」に社員が参加しています。



ミールプログラムの様子

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高校で授業を行う、次世代育成プログラムです。2020年度は東京都の高校で実施しました。オンラインで生命保険の大切さ・学校生活や将来に役立つためのコミュニケーションに関する授業を行いました。



オンライン授業発信の様子

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、1,096名(2021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2020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。

2020年度はオンラインでのチャリティランナーに社員が参加しました。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「陸前高田シッティングバレーボール教室」

東日本大震災被災地の陸前高田市の子どもたちを対象にオンラインで、シッティングバレーボール教室を行い日本代表監督や選手と交流しました。また、参加した子どもたちからは、東京パラリンピックに向けての応援メッセージがパラバレーボール協会に贈られ、日本代表選手たちの励みとなりました。



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。

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

当社は、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。

未来へつながる取り組み

■植樹活動

当社では、環境に対する理念のもと、種から苗木まで育て、植樹を行います。植樹後は苗木を育てる育樹活動に参加することで、生命をつなげることの難しさを学びながら環境保護に貢献しています。
2018年度「千年希望の丘植樹祭」宮城県岩沼市
2019年度「高尾小仏植樹祭」東京都八王子市



■ペットボトルキャップの回収

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。

健康経営への取り組み

健康に対する取り組み

PGF生命は、働き方改革の推進とともに、社員の健康増進活動の推進に積極的に取り組むため、2018年6月に「健康宣言」を策定し、社員の健康の維持・向上を重要な経営課題の一つと位置づけ、社員一人ひとりの健康維持・増進の取り組みを積極的に推進してまいりました。今後も、健康経営を積極的に推進し、お客さまに最高のサービスをご提供できるよう、生産性の向上と社員が活き活きと働ける職場環境づくりに取り組んでまいります。

(1) 「健康宣言」を実現するための3大重点施策

①社員の健康意識（ヘルスリテラシー）の向上

社員一人ひとりの健康意識を高め、自発的な生活習慣の向上を啓発します。

②メンタルヘルスケアの体制整備

メンタルヘルスケアを積極的に推進し、心の健康づくり体制に取り組みます。

③ワーク・ライフ・バランス施策の推進

「ワーク」と「ライフ」の充実・調和を図り、さらに互いに好循環させるように取り組みます。

(2) PGF生命の具体的な取り組み

①社員の健康意識（ヘルスリテラシー）の向上

- ・健康診断 100%受診を目標とし、その結果に応じた改善行動をとること、またBMIのコントロールも含め、生活習慣病の重症化予防を図っています。
- ・禁煙・ウォーキング等、数多くの健康増進施策を「ジブラルタ健康保険組合」と一緒に、積極的に推進しています。
 - *「ジブラルタ健康保険組合」とは、「社員とその家族の健康寿命の延伸」を目指すべく、連携（コラボヘルス）をより一層推進し、効率的かつ効果的な保健事業の実施や、健診結果等の情報活用を推進していく組織です。

②メンタルヘルスケアの体制整備

- ・社員が自らストレスに気づく仕組みを円滑に運用し、定期的な情報提供や「ストレスチェック」の個人結果と改善アドバイスをフィードバックして、ストレスへの気づきを促しています。
- ・産業医・メディカルルーム・電話相談等、社内・社外窓口を拡充して、社員が自発的に相談しやすい環境・体制を充実させ、円滑な職場復帰の支援・社員の心の健康維持に努めています。

③ワーク・ライフ・バランス施策の推進

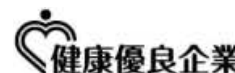
- ・仕事とライフイベント（育児・介護・病気治療等）の両立を支援するため、時差出勤やフレックスタイム制度を導入しています。さらに、Just!7.5（個人別ノー残業デー）・アニバーサリー休暇（5営業日連続休暇）・在宅勤務等の働き方改革で、総労働時間圧縮（残業時間圧縮）に努めています。
- ・新型コロナウイルス感染予防を徹底するため、在宅勤務環境の整備、時差出勤やフレックスタイム制度の活用による通勤混雑時間帯の出退社などの感染防止策を実現しています。
- ・業者に委託している各種福利厚生サービス（施設利用・買い物等）についても、新しい生活様式へのシフトや必要とするサービスの変化に合わせて、効果的にご活用いただけるよう見直しを行い、利用を推進しています。

(3) 社外からの評価

- ・2019年2月から、3年連続で「健康経営優良法人（大規模法人部門）」に認定されました。（2019年2月と2020年3月は、【ホワイト500】に2年連続の認定）



- ・2019年1月から、健康企業宣言東京推進協議会が主催する「健康優良企業 銀の認定証」に認定されています。



未来をともす愛をささえる



PGF生命のホームページ <https://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。