

いい明日へ、ともに進んでゆく。

2025

メットライフ生命の現状

ディスクロージャー資料

世界と
ずっと。



MetLife

メットライフ生命

目 次

メットライフ生命の経営指針

私たちの歩み	2
トップメッセージ	4
「New Frontier戦略」対談	6
取締役メッセージ	10



サステナビリティ ハイライト

パーパスの実現に向けたサステナビリティ経営の実践	12
お客さまからの信頼を得る	14
Special Talk	20
社員が働きやすい環境を作る	22
Focus on PEOPLE	25
責任ある機関投資家として価値を創造する	29
豊かな地域社会の創造に寄与する	30
Special Talk	34
環境保護活動に注力する	36
Focus on PEOPLE	37

決算ハイライト

決算ハイライト	40
決算ハイライトQ&A	46

メットライフ生命の 取り組み

お客さまへの取り組み	50
社員への取り組み	84
地域社会への取り組み	88
内部管理体制の強化	92

沿革・組織図

沿革	106
組織図	108

データ編

メットライフ生命の生命保険に関する制度	165
生命保険協会「ディスクロージャー開示基準」項目索引	167
営業拠点一覧	169

情報開示について

メットライフ生命では、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに経営内容や財務状況を正しくご理解いただくために、ディスクロージャーの充実を重要な経営課題のひとつであると考え、積極的な情報提供に努めています。

保険業法第111条（業務及び財産の状況に関する説明書類の縦覧等）や一般社団法人生命保険協会の開示基準にもとづき、本資料「メットライフ生命の現状—ディスクロージャー資料」を毎年発行し、経営方針、決算情報、財務状況などについてわかりやすい開示を心がけています。当社ホームページを通じて、スマートフォンやタブレット端末からもアクセスできるよう、さまざまな方法でデジタル閲覧の促進に取り組んでいます。

メットライフ生命の経営指針

Our purpose —
Always with you,
building a more confident future.

ともに歩んでゆく。
よりたしかな未来に向けて。

パーパスと成功のための行動原則

メットライフ生命は、パーパス（企業の目的や存在意義を示すもの）を経営指針として掲げています。私たちのパーパス「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」は、メットライフのグローバルで共通のものであります。

メットライフは150年以上にわたり、お客さまの大切な資産をお預かりして、将来の安心に対するお約束を結び、それを確実に守っていく使命を担ってきました。

私たちメットライフ生命は、お客さま、社員、株主、そして地域社会と、よりたしかな未来への礎を築きながら、絶え間ない変化をともに歩むことを、これからも目指します。

そのためにメットライフ生命の社員は、成功のための行動原則に従って行動します。

- ・私たちは、変化と革新を牽引します。そのために、好機をとらえ、自信をもって新しいことにチャレンジし、迅速に行動します。
- ・私たちは、成功にむけて互いに信頼し協働します。そのために、多様な視点を求め、積極的に周囲を巻き込み、そして一体感をもって取り組みます。
- ・私たちは、お客さま、社員、株主のために約束を果たす使命があります。そのために、一人ひとりが責任感をもって、解決策を見つけ、重要なことをやり遂げます。

1868年
(明治元年)

1868

メトロポリタン生命保険*1
として事業を開始

自転車で担当地区を回る
メットライフの当時の販売員



1912年
(大正元年)

1912

タイタニック号の
犠牲者や家族のための
支援活動を開始



1926年
(昭和元年)

1925

ラジオ体操の起源は
メットライフから



1989年
(平成元年)

1976

メットライフ財団設立



2010～

世界有数の生命保険
グループとして展開*2



2019年
(令和元年)

2011

命名権を取得し
「メットライフ・
スタジアム」誕生



2024

フォーチュン誌の
「World's Best
Workplaces 2024」
に選出

*1 メットライフの中核会社

*2 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(アリコ)の全株式を取得

メットライフについて

メットライフは世界有数の生命保険グループ会社として、子会社および関連会社を通じて生命保険や年金、従業員福利厚生、資産運用サービスを提供し、個人・法人のお客さまとよりたしかな未来への礎を築いています。1868年に設立され、現在では世界40超の市場で事業を展開し、米国やアジア、中南米、ヨーロッパ、中東ではリーダーポジションを確立しています。

名称	メットライフ・インク (MetLife, Inc.)*3
設立	1868年3月24日 ※中核会社であるメトロポリタン・ライフ・インシュアランス・カンパニー(メトロポリタン生命保険)の設立
代表	社長兼最高経営責任者 ミシェル・A・ハラフ
所在地	アメリカ合衆国ニューヨーク州ニューヨーク市
総資産	6,774億ドル(2024年12月31日時点)
従業員数	約4万5,000名(全世界 2024年12月31日時点)

*3 メットライフ生命の最終株主です。

詳細はP.106「沿革」およびP.110「主要株主の状況」をご参照ください。



メットライフ・インク本社(ニューヨーク)

日本で52年

1926年
(昭和元年)

1989年
(平成元年)

2019年
(令和元年)

1973

日本初の外資系生命保険会社
として、営業を開始*1

2002

長崎に業務拠点を開設

2005

神戸ダイレクトリレーション
シップセンター開設

2021~2024

「メットライフ財団×日本財団
高齢者・子どもの豊かな居場所
プログラム」による支援



2006~

「ワンダラー・ドネーション」開始



2014

「メットライフ生命」に
ブランド名を変更

2023

日本での営業開始から50周年

2025

神戸での業務開始から20周年

2024

保険金・給付金などのお支払い状況(2024年度総計*)

約 **145.4** 万件 約 **4,914** 億円

*総計には年金・満期金などを含みます。

保有契約件数

約 **949.2** 万件 (個人保険・個人年金合計)

2025

日本フットサルリーグのタイトルパートナーに



*1 アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー日本支店
(アリコジャパン)として、営業を開始

メットライフ生命について

名称	メットライフ生命保険株式会社
設立	1972年12月11日*2 (営業開始:1973年2月1日*3)
代表	代表執行役 会長 社長 最高経営責任者 ディルク・オステイン
所在地	東京都千代田区紀尾井町1番3号
資本金(資本準備金を含む)	2,226億円
総資産	14兆7,979億円
従業員数	8,621名 (2025年3月31日時点)
ソルベンシーマージン比率	735.4% 詳細はP.41
保険財務力格付け	AA- (2025年6月23日時点)*4 詳細はP.48

*2 日本人向け円貨建保険契約引受認可取得

*3 日本人向け営業開始

*4 S&Pグローバル・レーティング・ジャパン株式会社による評価



東京本社(東京都千代田区)



長崎本社(長崎県長崎市)

トップメッセージ

メットライフ・インク(グローバル)



社長兼最高経営責任者

ミシェル・A・ハラフ

メットライフ・インクの最高経営責任者として日本のお客さまにご挨拶できることを光栄に思います。当社を代表して皆さまの日頃のご支援に心より御礼申し上げます。

「いかなる時も、世界のお客さまとともに」

メットライフは創業から157年にわたり、社会や人々をより豊かにする存在として、世界に価値を提供してまいりました。お客さまがよりたしかな未来に向かうことができるように、日本を含む世界の40を超える市場で数千万人のお客さまとのお約束を守り、リスクに備えるお手伝いをしています。メットライフの存在意義であるパーパス「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」にもとづき、当社の世界中の社員が日々、お客さま、株主、そして地域社会のために新しい価値を創造するために尽力しています。

2019年に5カ年の経営計画として「Next Horizon戦略」を始動した当初は、世界的なパンデミック、市場の大きな変動、歴史的な低金利という困難が待ち受けているとは想像もしませんでした。しかし、5年後の今日、私たちは環境に左右されることのない「Next Horizon戦略」を通じ、すべてのステークホルダーとのお約束を果たすことができましたと確信しています。「フォーカス、シンプル化、差別化」という戦略の柱を通して、「Next Horizon戦略」はメットライフを強固でありながら、レジリエントな企業へと変革させ、さらなる高みを目指すための基盤を築くことで、当社のパーパスを実現し続けています。

「新しいジャーニーにおける、日本市場へのコミットメント」

今年、私たちのジャーニーの次なるステップとして、メットライフは、全世界で新たな5カ年の経営計画「New Frontier

戦略」を開始しました。この戦略は「Next Horizon戦略」をさらに進化させた大胆内容であり、メットライフの強みが土台となり、「責任ある成長」、「優れたリターン」、「リスクの低減」の実現を目指します。メットライフにとって日本は世界最大のリテール市場であり、また、グローバル収益の20パーセント超を占める日本のメットライフ生命は、「New Frontier戦略」の中核を担う存在です。日本市場において、差別化された商品、お客さま体験を向上させるテクノロジー、そしてお客さまにより良いサービスを提供するための人財への継続的な投資は、日本市場への揺るぎないコミットメントのさらなる証となります。メットライフは日本でさらなる成長を遂げうる独自のポジションを築いており、すべてのステークホルダーに対し長期的な価値を提供し続けていきます。

今後5年間、世界は大きく変化することでしょう。しかし、日本そしてメットライフのすべての市場で変わらないことが一つあります。それは、私たちはパーパスのもと、すべてのお客さまに寄り添い、お約束を守り続けるということです。メットライフはこれからもよりたしかな未来を築くために貢献してまいります。

今後とも、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2025年7月

社長兼最高経営責任者

Michel A. Khalaf

メットライフ生命



代表執行役 会長 社長 最高経営責任者
ディルク・オステイン

平素よりメットライフ生命をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。

メットライフ生命は、営業開始から52年にわたり、お客さま中心主義を貫き、「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」というパーパスを掲げています。

「日本のお客さまとともに」

お客さまのニーズの変化や新しいテクノロジーの登場により、保険業界はかつてない速さで変化しています。私たちはその時々に応じてさまざまな方法で最善のカスタマーサービスを追求しています。ニーズに即した商品やサービスソリューションの提供、最新のテクノロジーを活用したスムーズなお手続きやご相談の機会の提供、そしてお客さまが私たちを最も必要としている時に頼りにしていただける、業界をリードしているコンサルタントサービスの提供。これらすべての根底にはお客さまを大切に思う気持ちと、その信頼に応えたいという想いがあります。こうした姿勢はメットライフが世界で157年以上にわたり成功してきた基盤であり、今後数十年にわたり日本での成長を支え続けていく基盤となります。

変化するニーズにこれまで以上に迅速に対応していく中で、当社のパーパスを実現するための鍵は、「お客さまの声に耳を傾け続けること」だと考えています。当社が毎年実施している「全国47都道府県大調査」や各種市場調査、その他のイベントを通じて、近年、顕著なトレンドがみえてきました。低金利、持続的なインフレ、円安による経済の不確実性と不安定性が高まる中、人々は資産運用や、資産形成の方法を模索しています。同時に、長寿化が進む中で、医療費の負担や老後の生活への不安が高まっています。こうした背景から人生100年時代を安心して過ごすための備えが、多くの方にとって切実なテーマになっています。

「2025年、新たな一歩をお客さまとともに」

これらを踏まえ、2024年までに実施してきた「Next Horizon戦略」の成果をさらに発展させる形で、2025年からは5カ年経営計画「New Frontier戦略」を始動いたします。「New Frontier戦略」を通じて、時代のニーズに合った健康・資産形成分野におけるソリューションをより一層強化し、お客さまが将来に向けて安心して備えられるように、サポートしてまいります。

次のページより、当社の取り組みをご紹介します。どのような時代であっても、当社はグローバル企業ならではのネットワークと規模、そして強固な財務基盤を活かし、お客さまとともに、より明るくたしかな未来を築いてまいります。

今後とも皆さまの一層のご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2025年7月
代表執行役 会長 社長 最高経営責任者

Dirk Ostijn

* 記載内容の詳細につきましては、次項以降をご覧ください。

お客さまに新しい価値を提供するために

世界中のメットライフで始動した新たな5カ年計画「New Frontier 戦略」では、さらなる成長の実現とともに、お客さまにより良い商品やサービス、そしてお客さま体験の向上など、新たな価値の提供を目指しています。日々、最前線でお客さま対応を行っている担当役員が、それぞれの現場での取り組みや、「New Frontier 戦略」に対する思いを語り合いました。

お客さまの、よりたしかな未来に 寄り添い続ける存在として

鈴木 2025年より、当社は「New Frontier 戦略」を始動しました。この戦略は、既存のコアビジネスの維持・強化に加え、新たなビジネス施策の展開という両輪で進めていくものです。多様化するお客さまのニーズや人生 100年時代の到来に伴い複雑化する社会課題に、私たちはどのように応えていくべきか。その答えを、この戦略の中に見出しています。

稲垣 昨年、当社が実施した「全国47都道府県大調査2024」や「新NISA 調査」では、「老後の生活の不安」や「お金の準備の必要性」が、全国的な関心事として明らかになりました。特に若い世代においては「長期的な資産形成と合理的な保障のバランスをどう実現するか」、中高年世代においては「退職後の生活水準を資金面・健康面でどう維持するか」、そして「子や孫の世代の将来をどう支援できるか」といった視点が浮かび上がりました。

NISA利用者の7割以上が、節約よりも資産運用を重視しているという結果からも、資産形成の意識が世代を超えて高まっていることがうかがえます。新NISAの動向からも、「老後への準備」はもはや50～60代の退職準備層だけのテーマではなく、20～30代の若年層も含めた全世代的な課題となっています。

篠田 当社は、お客さまのライフスタイルやニーズの変化に応じて、保障と資産形成の幅広い選択肢をご提供しています。グローバル企業としての知見やネットワークを活用し、保険商品や付帯サービスの開発に取り組むとともに、コンサルティングを通じて、お客さまが重視されるポイントや、資産形成における通貨の選択（円建て・外貨建て）、さらには払方（一時払・平準払）の選択に至るまで、一人ひとりのご要望に寄り添いながら、最適な商品をご提案することを目指しています。また、当社の強みである4つの販売チャネル（コンサルタント社員、保険代理店、金融機関代理店、インターネット）を最大限に活用し、それぞれの特性と全国に広がるネットワークを活かし、お客さまがご自身に合った方法で安心して相談できる環境を整えています。

鈴木 お客さまの選択肢が広がる中で、お客さまご自身が積極的に情報収集をされるケースも増えています。情報があふれ、商品・サービスの選択肢が多様化する中、情報量の多さが判断を難しくしているとの声も寄せられています。

篠田 はい、こうした状況だからこそ「金融のプロフェッショナルに相談したい」というニーズが一層高まっています。当社は全国各地に金融のプロフェッショナルを配置し、個人のお客さまにはライフプランの作成を、法人のお客さまには経営や福利厚生観点から情報提供するなど、幅広いコンサルティングサービスを展開しています。金融リテラシー向上という社会課題にも積極的に取り組ん

でいます。長期にわたって続いた低金利環境や進行する超高齢社会を背景に、すべての世代で資産形成の重要性が高まっています。特に若い世代の関心の高さは、先ほどの「全国47都道府県大調査2024」でも明らかになりました。当社は地方自治体との連携協定のもと、当社のコンサルタント社員が講師を務め、若い世代へ金融教育の場を積極的に提供しています。

そして学びの機会の提供にとどまらず、私たちはお客さまの夢や想いを丁寧に伺いながら、お一人おひとりと真摯に向き合い、ライフプランの実現を力強くサポートしてまいります。

鈴木 調査結果でも明確になっていますが、お客さまのライフスタイルやニーズの変化に対応していくためにも、当社は包括的なリタイアメントのソリューションの提供を重視していく必要がありますね。また、近年は、個人のお客さまはもちろんですが、特に法人のお客さまを取り巻く環境も急速に変化しています。超高齢社会を迎えている日本では、労働人口の減少による人手不足や事業継承の課題を抱える中小企業が増加すると想定されています。

篠田 おっしゃるとおりです。実際に現場でも、法人のお客さまからのご相談は年々多様化・高度化しています。「New Frontier 戦略」では、優秀な人財を維持・獲得するための福利厚生制度の充実や、事業継承など、多岐にわたる課題に対応するため、法人のお客さまへの取り組みにも一層注力してまいります。

当社のコンサルタント社員や代理店を通じて、法人経営者の皆さまの保障や事業承継への備えに加え、従業員の皆さまの福利厚生や退職金準備にもお応えしていけるよう、商品・サービスの開発、システム対応、研修内容の拡充を進め、人財育成にも力を入れています。

多様なニーズにお応えできる 豊富な人財

篠田 お客さまのニーズにあった商品やサービスをお届けするためには、最適化された研修プログラムも不可欠です。特に資産形成に関するご提案には、豊富な知識が求められます。また個人のお客さまと法人のお客さまではニーズは大きく異なるため、それぞれに対応できる専門性も重要です。当社では充実した研修を通じて最新情報を常にアップデートするとともに、AIを活用したロールプレイを導入し、自己研鑽の機会を飛躍的に向上させています。

鈴木 まさに人とテクノロジーが連携しながら、お客さまに寄り添う時間とサービスの質を高めていく、ということですね。

福島 はい、その考え方はオペレーション領域でも共通しています。お客さまにとって、保険会社との接点は商品を契約

する時だけでなく、保全や給付、各種手続きの場面にも及びます。私たちは、そうした「体験」すべてが安心・納得につながるよう、テクノロジーの活用をさらに加速させています。特に、お問い合わせの場面では、お客さまが不安や疑問を抱えられていることが多く、迅速かつ確かなコミュニケーションが求められます。そのため、コールセンターでは、AIによる自動音声認識システムを導入し、対応の迅速化と精度向上を実現しました。ご請求や解約、貸付などの各種手続きにおいては、AIがご要望内容を文字データ化し、契約情報と照合することで不備やエラーを判定・処理する仕組みの整備を進めています。こうしたプロセスの自動化・簡素化により、契約時、契約中、お支払い時の対応品質を向上させています。

そして、人とAIが協働することで、人は「人」だからこそできる心に寄り添う対応に集中できる体制が整い、サービス全体の質を高めることが可能となります。

稲垣 福島さんのお話にもありましたが、オペレーション領域に限らず、商品・サービスを提案するお客さまとの接点全体においても、テクノロジーは不可欠な要素となっています。「New Frontier 戦略」では、保障や資産形成といった商品・ソリューションの提供に加え、オンライン相談の充実、個々のお客さまに応じたパーソナライズされた情報の提供、データ分析を活用したニーズの先取りなどを推進していきます。ツールやウェブサイトの開発・改善を通じて、お客さまや代理店の皆さまの利便性向上にも注力していきます。

鈴木 テクノロジーの活用やAIと人の協働によって、お客さま対応の効率や精度が向上する一方で、そうした環境だからこそ「人」にしかできない価値も一層重要になっているように思います。営業現場では、どのような役割が求められていると思いますか？

篠田 営業部門の使命は、金融のプロフェッショナルとして、お客さまのご契約をお預かりした瞬間から、将来にわたって安心を届け続けることです。テクノロジーで効率化が進むからこそ、私たちは一人ひとりの思いや状況に寄り添い、信頼関係

を築いていく存在としての「人」の価値を大切にしています。これは、まさに「人」にしかできない仕事だと考えています。この思いを社員一人ひとりが日々実践しているからこそ、経済誌の保険特集における「顧客本位の生命保険会社ランキング」や世界最大規模の調査・コンサルティング機関による評価など、社外からも高い評価をいただいています。商品・サービスの質だけでなく、お客さま本位の対応や人と組織力が認められた結果です。多くの選択肢の中から、適切なアドバイスやご提案ができたことが、信頼と評価につながったのは非常に嬉しいことです。

福島 その「人」にしかできない価値は、オペレーションの現場でも強く感じています。コールセンターでは、「問い合わせ窓口」の格付け調査において8年連続で最高評価の三ツ星を獲得しています。電話は声だけのコミュニケーションであるため、お客さまのご要望に的確に応え、寄り添った人間味のある対応力が求められます。

また、オンラインで迅速に手続きを済ませたい方もいれば、じっくり話を聞いて欲しいという方もおり、当社では、こうした多様なニーズに柔軟に対応できる体制を整えています。たとえば、音声ガイダンスを省略し、直接オペレーターにつながる「ご高齢のお客さまの専用ダイヤル」を設置。ゆっくりとした口調で丁寧に对应するなど、世代やニーズに応じた取り組みを進めています。

今後も、お客さまに安心をお届けできる人財の育成に注力してまいります。

鈴木 「New Frontier 戦略」の実現に向けて、最も重要なのは人財ですね。本日は、お客さま対応に関する貴重なお話をありがとうございました。当社の強みである、商品・サービス、人財、そして提案力をさらに磨き、お客さまや市場の変化に応じた新しい価値をご提供していくこと、これこそが、この戦略の中核です。

人生100年時代のパートナーとして、これからもお客さまに寄り添い、選ばれる存在であり続けるために、今後の5年経営計画において、体制を一層強化してまいります。



鈴木 浩太郎
執行役員 常務
経営企画部担当

篠田 宗士
執行役 専務
最高営業責任者

稲垣 裕美
執行役員 常務
チーフマーケティング
オフィサー

福島 太郎
執行役 専務
チーフカスタマーサービス
アンドオペレーションオフィサー

グローバル規模で取り組むテクノロジー、メットライフのDNAは

全世界のメットライフで始まった「New Frontier戦略」において、テクノロジーは成功の鍵となります。テクノロジーについて、グローバル企業ならではのメリットとメットライフ生命がメットライフグループにおいて世界最大のリテール市場であることから、日本のお客さま体験向上についての期待をデジタルセールスの観点から、グローバルと日本の責任者が対談しました。



メットライフ・インク
グローバルテクノロジー・オペレーション責任者
ビル・パパス



メットライフ生命
執行役員 常務 デジタルセールス・営業支援統括
岩島 洋吉

「New Frontier戦略」におけるテクノロジーの役割

岩島 メットライフが事業を展開する世界中の市場で5カ年の経営計画である「New Frontier戦略」が始まります。私たちの事業にテクノロジーが果たす役割について、どのように考えていますか。

パパス テクノロジーについて考えるとき、まず「人」について考えなければなりません。保険事業にとって最も大切なのはお客さまだからです。テクノロジーに関する議論は、すべて当社のパーパス「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」に基づいて始める必要があります。

テクノロジーはツールであり、それはお客さまの変化するニーズに応え、お客さまがよりたしかな未来に向かうことができるような素晴らしい体験を提供するための強力な手段です。

岩島 パパスさんは「ハイテク・ハイタッチ」の概念について言及されることが多いですが詳しく教えてください。

パパス お客さまは、困った時にすぐ、どこにいても私たちのサポートを受けられることを望んでいらっしゃる、期待され

ているのはお客さまに寄り添った対応です。また、お客さまの期待は急速に変化しています。ハイテク・ハイタッチのアプローチによって、効率的でありながらも、お客さまに寄り添った変革と、お客さまのニーズに適したソリューションの提供が可能になります。

ハイテクは進化するお客さまの期待を理解することから始まります。当社とのやり取りにおいて、お客さまはテクノロジーを用いた直感的でシームレスかつ自己完結型のモデルを期待されています。

同時に、保険業界の本質はお客さまへの共感、つまり「人間らしい温かみ」です。お客さまが私たちを最も必要とされるときには、テクノロジーが人との関わりに取って代わることはできない場面が多くあります。ハイテクとハイタッチのバランスを取る必要があります、このバランスを常に意識することで、157年の歴史のあるメットライフでも、アジャイルな企業であり続けています。

実際に、メットライフ生命は日本のデジタル変革に関してはかなり先行していますね。最新の動向を教えてください。

岩島 メットライフ生命ではテクノロジーを活用してカスタマージャーニーのすべての接点でお客さまに寄り添った体験を目指しています。おっしゃったとおり、これは対面、電話、またはオンラインの場合があり、それぞれのケースでテクノロジーが役割を果たしています。

同時に、テクノロジーを用いて、私たちは効率性を高めより早く新たな商品やサービスを提供できるようになってきています。さらに、日本のエコシステムの一部として、付加価値サービスを通じた社会課題の解決に貢献することで豊かな地域社会の創造にも寄与しています。

とは言え、テクノロジーは急速に変化しており人工知能(AI)の登場は保険を大きく変えています。AIに対するメットライフのアプローチを教えてください。

AIと人の融合で実現する顧客体験へ

パパス AIはまたとない機会です。AIが強力かつ革新的な新しいテクノロジーであることは間違いありません。同時にAIはツールにすぎず、それが私たちの基本的なアプローチです。

人による監督や管理と組み合わせることで、AIは私たちの働き方やお客さまとのやり取りを良い方向に変えるなどの力を発揮します。AIは当社の社員の能力を補完し向上させることができますが、それを管理するのは社員です。AIを利用することで、よりカスタマイズされた対応をしながらお客さま体験をさらに合理化することができます。

同時に、AIは定型業務の自動化や改善が必要な領域を特定し、それにより社員はより戦略的で革新的な業務に集中することができます。

メットライフではAIを活用し、お客さま体験の向上、業務の効率化、リスク管理や不正検知、データに基づく判断の改善を行っています。

日本ではすでにいくつかの活用事例が進行中です。進捗状況はいかがですか。

岩島 ご存知のとおり、メットライフ生命では不正検知、チャットボット、帳票のデジタル化などの領域でAI活用をすすめています。最近のAIテクノロジーの進化は目覚ましく、最先端のAIの力を利用した新しいユースケースを促進しています。例えば、コールセンターではAIを用いた音声認識システムを成功裏に導入し、コールサマリーや



音声文字変換をAIで分析して募集人やコールセンタースタッフをサポートする取り組みをすすめています。

ところで、AIは強力かつ革新的とおっしゃいました。私たちが採用している安全性指針、データやサイバーセキュリティに対するアプローチについてお客さまに知っていただくべきことは何でしょうか。

パパス 新しいテクノロジーは急速に進化します。それはパワフルですがリスクを伴います。

メットライフにおけるAI関連の導入はすべて法律や倫理基準を厳格に遵守するために堅牢な一連の原則や安全性指針によって管理されており、プライバシーとセキュリティ、公平性、信頼性と安全性、説明責任、および透明性と解釈性を考慮しています。あらゆる段階で、私たちは展開のスピードとリスク管理のバランスを取っています。

ここでもう一度「人」の話に戻りたいと思います。メットライフは最善のソリューションを最も安全な方法でお客さまに提供するためには、当社の最高の人財が不可欠です。彼らが加速させていくことで、テクノロジーの分野においても先取りしていきます。

テクノロジー領域も、世界とずっと。

岩島 「New Frontier戦略」は始まったばかりですが、すでにグローバル、アジア地域、日本の間のコラボレーションや連携が強化されているのを感じています。

パパス 私もちょうどそう感じています。テクノロジーだけでなく、保険業界や私たちが事業を行う外部環境もすべてかつてない早さで変化しているからこそ、グローバル企業のネットワークと規模が重要です。

メットライフが世界で157年以上、日本で52年以上成長できたのは変革が私たちのDNAに組み込まれているからです。日本を含む世界の40を超える市場がともに前進し、その情報とベストプラクティスを共有することで、メットライフはこれからもグローバル企業ならではのメリットを活かし、お客さまとの約束を果たしていきます。

生命保険会社の役割と持続可能なビジネスについて



取締役 副会長
平野 英治

取締役 副会長から見た生命保険会社の役割

生命保険会社の究極の役割は、お客さまがより安心して豊かな生活を送ることができるようお手伝いをすることにあります。人生には不確実性がつきものです。生命保険会社は、そうした不確実性に対するお客さまの不安を和らげるのに役立つ、さまざまなタイプの保険商品を提供しています。言い換えますと、生命保険会社は、お客さまに代わって人生に必要なリスク管理サービスを提供していることになります。この意味で生命保険会社の仕事は、高い公共性を持つものでもあります。

内外の経済情勢とメットライフ生命の果たすべき役割

経済予測では、世界経済はますます順調な成長を実現と言われていましたが、地政学的リスクの増大や多くの国での政治的不安定もあり、残念ながらそのシナリオは不確実性に満ちていると言わざるを得ません。このような環境だからこそ、150年を超える長い歴史の中で培ってきたメットライフのDNAが真価を発揮する時だと考えています。「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」というメットライフのパーパスの実現に向けて、サステナビリティ経営を着実に実践することが、何よりも求められるのではないのでしょうか。

一橋大学学士（経済学部）、ハーバード大学修士（大学院博士課程に修学）。1973年入行以降、約33年間の日本銀行勤務で、国際局長や国際関係担当理事を歴任し、国際金融、金融政策、金融決済システム等を幅広く担当。2006年、日銀理事を退任後、トヨタファイナンシャルサービス株式会社の副社長を務めた後、2014年9月、メットライフ生命保険日本法人の副会長に就任。2017年10月から2021年3月まで年金積立金管理運用独立行政法人（GPIF）の初代経営委員長に従事。現在、数社の上場企業社外取締役を兼任。



社外取締役
濱田 奈巳

メットライフ生命のサステナブルな成長のためのリスク管理

生命保険は長きにわたるご契約で、お客さまの大切な資産をお預かりするものです。そのため、厳しい規制や市場変動に対応するハイレベルなリスク管理が求められますが、メットライフ生命は、米国での157年、日本では52年の歴史を基に、強固なリスク管理体制を構築しています。また、グローバル共通の基準をベースに、日本国内に準じた体制も確立しており、AIの活用やデジタル化の推進といったイノベーションに伴うリスクにも迅速に対応しています。さらに、充実した商品ラインナップや4つの販売チャネルを有することで、企業としてのリスクヘッジを行っています。これにより、特定の販売チャネルや商品に依存するリスクを軽減し、経済環境の変動や市場の変化に柔軟に対応できる体制を整えています。総合的なリスク管理を通じて、持続的な成長を続けることが可能となり、企業の安定性と競争力を高めています。

メットライフ生命のグローバルとしての強み

これまでメットライフ生命は、めまぐるしい市場の変動や規制変化を乗り越え、グローバル企業として進化を続けてきました。その背景には、世界各国でのネットワークの強みを活かし、それぞれの国のベストプラクティスを共有してきたことがあります。その結果、お客さまの取り巻く環境の変化に柔軟に対応し、革新的な商品・サービスを市場に提供してきました。また、米国本社と日本との人材交流も活発に行い、国際的な視点や文化を社内に積極的に取り入れているのも強みの一つです。さらに、機関投資家としての高い運用力も有しており、収益性と安全性の高い商品開発を実現し、いつの時代にあっても揺るぎない企業としての信頼性を構築しています。今後も長年にわたり世界中で事業を展開してきた歴史やこれらの強みを活かしながら、お客さまにたしかな安心をお届けし、将来にわたる約束を確実に果たし続けていくと考えます。

上智大学学士（外国語学部英語学科）、ハーバード大学MBA。リーマンブラザーズ証券会社のニューヨーク本店、東京支店においてM&Aのアドバイザー等の投資銀行業務に従事後、アジアに投資する投資顧問会社のスタートアップメンバーとして資金調達、運用を担当。リーマンブラザーズではアジア地区全体のDEI推進責任者も歴任。2020年よりメットライフ生命保険日本法人の社外取締役に就任。現在、数社の社外取締役を兼任。



サステナビリティ ハイライト



パーパスの実現に向けたサステナビリティ経営の実践	12
お客さまからの信頼を得る	14
社員が働きやすい環境を作る	22
責任ある機関投資家として価値を創造する	29
豊かな地域社会の創造に寄与する	30
環境保護活動に注力する	36

パーパスの実現に向けたサステナビリティ経営の実践

メットライフ生命は、「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」というパーパスを実現するため、サステナビリティに関する基本方針を定めています。

会社の長期的な持続可能性を向上させながら、お客さま、社員、株主、および地域社会に新たな価値を創造し、提供し続けることを目的とし、不確実な世の中においても当社を信頼していただけるための重要な経営の方針です。さらにこの方針を具体的に示すため、5つの「サステナビリティ重要課題」を選定しました。

当社は「サステナビリティ経営の実践」を確実に推進しています。

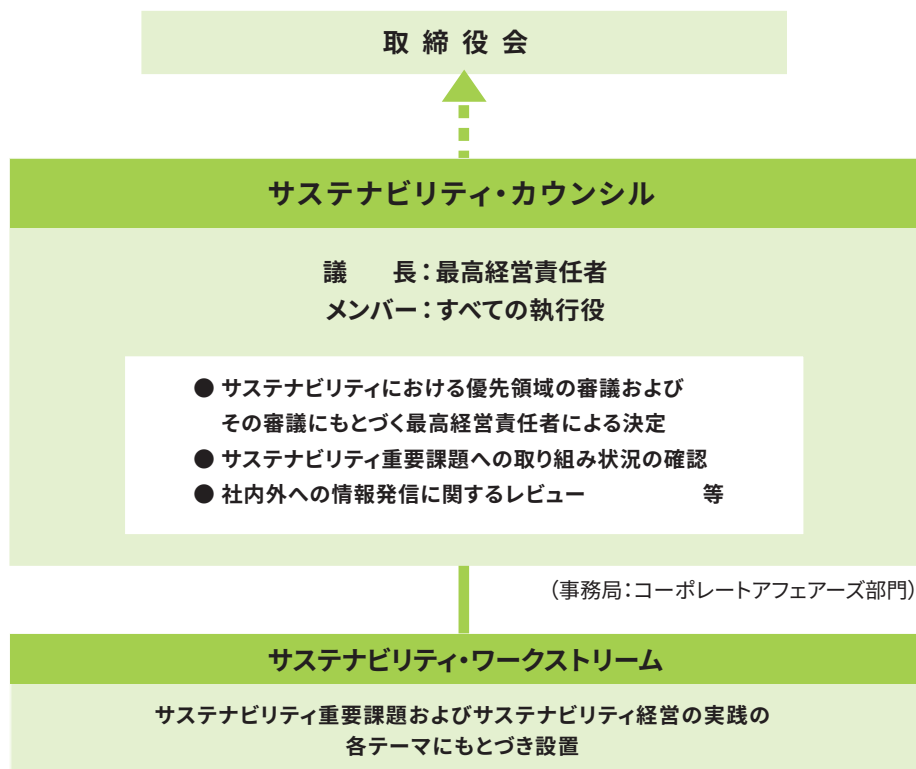
サステナビリティの取り組みは、当社ホームページのサステナビリティサイトでご紹介しています。

<https://www.metlife.co.jp/about/corporate/sustainability/>



サステナビリティ推進体制

最高経営責任者が議長を務めるサステナビリティ・カウンシルを設置し、サステナビリティ重要課題およびサステナビリティ経営の実践に関する議論を行い、内容については取締役会に報告します。



当社のサステナビリティ重要課題

サステナビリティ 重要課題	目指すこと	主な取り組み
お客さまからの 信頼を得る	保険および金融サービス業界のリーディングカンパニーとして、お客さまの多様なニーズに対応した商品やサービス、ソリューションを提供し、保障と資産維持・形成を通してお客さまのよりたしかな未来につなげます。	・お客さまへの理解を深めるための調査活動 ・お客さまに寄り添った商品・サービスの提供、利便性の強化 ・金融リテラシー向上を目指した啓発活動
社員が働きやすい 環境を作る	社員にとって健康で働きがいのある会社として、持続的に成長できるための法令順守をはじめとした職場環境の整備に努め、新たな価値を生み出す組織文化の醸成を目指します。	・働きがいのある職場環境と組織文化の醸成 ・社員と家族の心身の健康（ウェルビーイング）のサポート ・社員のエンゲージメント向上施策の実施
責任ある 機関投資家として 価値を創造する	責任ある機関投資家として、長期的な価値を創造するポートフォリオを運用し、財務的に重要なESGの原則に準じた投資判断を行います。 <ESGの原則：投資の意思決定プロセスに、Environment（環境）、Social（社会）、Governance（ガバナンス）の要素を取り入れること>	・ESG投資の中核分野の投資拡大 メットライフの機関投資家向け資産運用ビジネスを手掛けているメットライフ・インベストメント・マネジメントとともにを行っています。
豊かな地域社会の 創造に寄与する	社員が積極的にボランティア活動に参加し、NPO・自治体・教育・研究機関等と協働しながら、地域社会がより豊かなための力となります。	・高齢者の心と身体を守る支援 ・子どものよりたしかな未来のための支援 ・地域格差を埋める社会貢献 ・社員の積極的なボランティア活動の推進
環境保護活動に 注力する	廃棄物の削減、エネルギーの節減、温室効果ガス排出量の削減、再生可能エネルギーおよび再生可能素材利用拡大を通じて環境への責務を果たします。	・再生可能エネルギー利用への切り替え、ペーパーレス化など、注力領域の具体的な目標値の設定と推進 ・環境に対する社員のボランティア活動の推進
サステナビリティ 経営の実践	リスク管理、ガバナンス、倫理、規律ある経営を実践することで、より良い未来を築き、お客さま、社員、株主の皆さまへの約束を果たします。	・ガバナンス体制の強化 ・リスク管理体制の強化 ・コンプライアンス遵守体制の維持

お客さまからの信頼を得る



担当カウシルメンバー
執行役 専務 チーフカスタマーオフィサー デイビッド・サン

私たちの使命は、保険の力を通じてお客さまに安心とたしかな未来をお届けし、生涯にわたる約束を確実に果たしていくことです。2018年から毎年実施している「全国47都道府県大調査」の結果を通じて、お客さまの変化する「健康への備え」や「資産形成」などへのニーズを迅速に捉えて保険商品・サービスに柔軟に反映させ、社会課題の解決にも取り組んでいます。人生100年時代をお客さまとともに歩んでいけるよう、これからも寄り添い続けてまいります。

お客さまの利便性向上の取り組み推進

ご契約者さまWEBサービス 変額保険専用ページの機能拡充

当社の「ご契約者さまWEBサービス」は、スマートフォンなどで、お客さまのご契約内容の確認や給付金のご請求、情報の登録・更新、各種お手続きを行うことができるWebサービスで、2025年5月時点で160万人を超えるお客さまにご利用をいただいています。2025年4月には、変額保険ライフインベストシリーズ（ライフインベスト、ライフインベストプラス、ライフインベストアドバンス）の運用状況を日々確認いただける項目を追加しました。新たな機能として、ご契約から1年以上経過したお客さまは、積立金の運用実績（年率換算した概算値）を確認いただけるようになりました。また、「現在の解約返戻金」に加え、新たにこれまでお支払いいただいた保険料の累計額も「払込保険料累計額」に表示されます。機能の拡充により、お客さまはご自身の資産の運用状況をより詳細に把握し、Web上ですぐに運用を見直すことが可能となっています。



画面イメージ

「ファミリーあんしんパック」の取り扱い開始

ご家族登録制度と給付金代理請求制度をパッケージ化

超高齢社会においてご契約者・被保険者の認知・判断能力の低下などを理由に、ご家族による代理手続きのニーズはますます高まっています。当社にはご家族による代理手続きの制度として、ご家族登録制度と給付金代理請求制度がありますが、お客さまが万一の

状況になってからでは代理手続きを登録・指定いただくことはできないため、これらをわかりやすくパッケージ化し、「ファミリーあんしんパック」として積極的にご案内しています。超高齢社会を迎えている日本において、当社は今後もお客さまの立場に立ったサービスの提供を行ってまいります。

各制度で可能なお手続き	ファミリーあんしんパック	
	ご家族登録制度 (ご契約者の代理)	給付金代理請求制度 (被保険者の代理)
契約内容の確認	○	—
書類の送付依頼	○	—
緊急時の連絡	○	—
解約など所定の手続き※	○	—
給付金の請求	—	○

ご利用にはご家族登録制度と給付金代理請求制度それぞれお申込みが必要です。

※2025年1月10日以降に拡大された新たなお手続きとなります。
なお、ご契約者がお手続きできない特別な事情がある場合に限りです。



お客さまに選ばれ続ける商品を目指して

ふやしてのこせる一時払終身保険「ビー ウィズ ユー プラス II」の改定

一時払終身保険「ビー ウィズ ユー」シリーズは、2005年の発売以来、一生涯の保障と資産形成機能を兼ね備えた商品として好評をいただいてきました。円金利が上昇傾向であることなどから、これまで米ドル建てのみだった「ビー ウィズ ユー プラス II」に円建の「健康告知ありプラン」「健康告知なしプラン」を追加しました。さらに、資産をのこしたいというニーズにより一層お応えできるよう、さまざまな工夫により高い保障効率を実現した、米ドル建「保障重視プラン（健康告知なし）」を全国の金融機関代理店で発売しました。



お客さまの要望に応じて商品プランを順次拡大

2024年7月発売

円建「健康告知ありプラン」「健康告知なしプラン」

円金利が上昇傾向であることなどを受け、円建の「健康告知ありプラン」「健康告知なしプラン」（正式名称：利率変動型一時払終身保険（Ⅰ型 24）および利率変動型一時払終身保険（Ⅱ型 24））を「ビー ウィズ ユー プラス II」のラインナップに追加し、2024年7月から全国の金融機関代理店、12月からコンサルタント社員および保険代理店において取り扱いを開始しました。

プランの概要：

「健康告知ありプラン」はご契約後すぐに、「健康告知なしプラン」はご契約の3年後から、一時払保険料を上回る一生涯の保障を確保できます。両プランとも更改後の基準利率によっては保障の上乗せが期待できる商品となっています。

2025年4月発売

米ドル建「保障重視プラン（健康告知なし）」

米ドル建「保障重視プラン（健康告知なし）」（正式名称：一時払終身保険（米ドル建 初期死亡保険金抑制型））を2025年4月から全国の金融機関代理店にて発売しました。本プランは、商品設計を工夫することで、従来よりも高い保障効率を実現しました。

プランの概要：

医師の診査や健康告知は不要で、契約後の所定の期間（2年または5年を選択可能）が経過後に一時払保険料を上回る一生涯の死亡保障を準備することができます。契約時の基準利率が終身にわたり適用されるほか、一時払保険料が40万米ドル以上の場合、死亡保障額を上乗せできます。お客さまの「ふやしてのこす」ニーズや「のこす金額をより効率的に準備する」ニーズにより効果的にお応えできるようになりました。

社員の 想い



【商品開発 担当社員より】

プロダクト・バリューマネジメント部門 リタイアメントプロダクトグループ
甲斐 俊一郎

長く続いた低金利の影響により販売が難しかった円建の一時払終身保険ですが、円金利の上昇を背景に、為替リスクなく確実に大切な資産をのこすニーズにお応えできるように開発しました。今後の円金利の状況次第ではさらに魅力が高まる可能性がある商品です。

お客さまからの信頼を得る

日本フットサルリーグのタイトルパートナーに就任

地域社会の絆を強化する新たな挑戦として、当社は2025年シーズンからフットサルのトップリーグである「日本フットサルリーグ（以下、Fリーグ）」の5年間のタイトルパートナーとなりました。

これにより、2025-26シーズンのリーグ戦の公式タイトルは「メットライフ生命 Fリーグ2025-26 ディビジョン1」「メットライフ生命 Fリーグ2025-26 ディビジョン2」および「メットライフ生命日本女子フットサルリーグ2025-26」となります。



より地域のお客さまに信頼される存在を目指して

Fリーグは、日本のフットサルの全国リーグとして2007年に設立され、現在は全国各地で男女合計28クラブ・32チームが切磋琢磨しています。さまざまな国から選手が集まる国際色豊かな屋内スポーツで、高度なフットワークとスピード感溢れるプレーに多くの人が魅了されています。老若男女を問わず楽しめることから、健康増進や地域活性化につながるなどの期待も高まっています。

当社は、「パーパス」ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」を実現するために、さまざまな社会課題の解決に

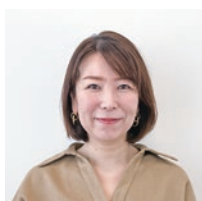
取り組んでいます。Fリーグが掲げる、フットサルを通じて性別や国境を超えて人々をつなぎ、地域の発展を支援しようとする姿勢は、当社が大切にしている価値観と共通する部分が多く、今回のパートナーシップが実現しました。

また当社は、試合会場でのボランティア活動や、地域でのフットサルの浸透を図るイベントの実施などを検討しており、Fリーグとのパートナーシップを通じて地域の皆さまとのつながりを深めていく機会を広げ、皆さまから信頼をいただけるパートナーとなるように目指してまいります。



※34ページから、一般社団法人日本フットサルトップリーグ 松井大輔理事長と当社代表執行役 会長 社長 最高経営責任者 デイルク・オスティンとの対談記事を掲載しています。

社員の想い



【担当社員より】

マーケティング部門 ブランドマーケティング業務管理チーム 伊藤 章子

Fリーグとのパートナーシップが始まり、各地で展開されるゲームを通じて、地域の皆さまとの新たな出会いを楽しみにしています。フットサスイベントをはじめ、地域に貢献できる活動を推進し、当社への信頼向上につとめてまいります。

ブランド広告「世界とずっと。メットライフ。」を展開

グローバル企業としての長い歴史と日本での歴史とともに、これからもお客さまに寄り添っていくという当社の姿勢を伝える広告キャンペーンやイベントを、創立50周年を迎えた2023年より毎年拡大して展開しています。

全国で屋外広告&関東・関西圏にて電車内広告を実施

屋外広告では「世界とずっと。メットライフ。」をキーメッセージに、当社のブランドカラーを大きくあしらい、グローバル企業としての歴史や世界観とともに、世界中のネットワークを活かした独自の強みを発揮し、お客さまに寄り添い続けていく決意を表現しています。



JR札幌駅 サツエキスーパービジョン



地下鉄 名古屋駅ビッグウォール



JR九州 博多駅メインコース



JRトレインチャンネル京浜東北線

全国規模でのインターネット広告を実施

YouTubeを中心としたインターネット広告は「世界とずっと。メットライフ。」をキーメッセージとして、2025年から新たにクリエイティブのデザインを変更して、さらに「グローバル」で「長い歴史」を持つメットライフ生命の魅力をお伝えしています。



動画広告イメージ

また、保険の加入を検討をされている方をターゲットに全国で行われている「ライフプランセミナー」へのご案内としてバナー広告も実施しており、当社を初めて知っていただいたり、当社セミナーにご参加いただくきっかけになったりと、お客さまとの接点を広げる役割を果たしています。



セミナーバナー広告の例

ラジオ番組「メットライフ生命 Presents マイマネーハック」放送中

TOKYO FMをキーステーションとするJFN全国38局ネット番組「メットライフ生命 Presents マイマネーハック」にはこれまで100名以上の全国の当社社員が「お金の専門家」として週替わりで登場し、番組パーソナリティと一緒に保険に関する話題を始め、幅広い金融に関するトピックを紹介しています。2025年からは、コンサルタント社員だけではなく、カスタマーセンターや商品開発担当の社員などさまざまな部門の社員が登場しています。リスナーからの番組へのお金に関する質問が増加して

おり、それに回答していくことで、お客さまの金融リテラシーの向上をサポートしています。



お客さまからの信頼を得る

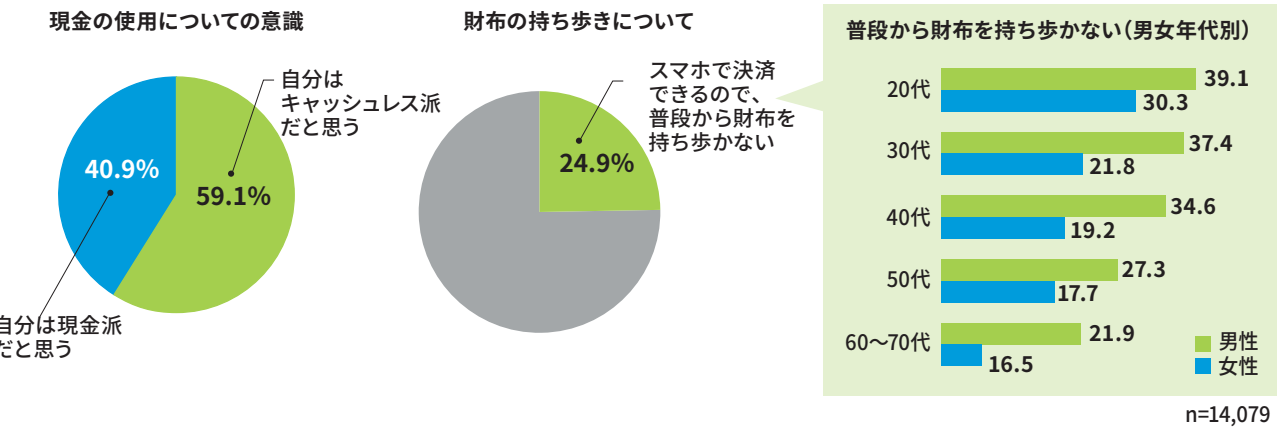
現金からキャッシュレスへ。貯蓄から投資へ。 「全国47都道府県大調査2024」

当社は、多様化し急速に変化するお客さまのニーズを理解し商品やサービスに活かすために、2018年より「全国47都道府県大調査」を実施しています。7回目となる2024年の調査では、お金への向き合い方に変化が見られたことが大きな特徴で、キャッシュレスやポイ活など、お金を「現金や形のあるもの」から「デジタルや概念的なもの」に捉える傾向がありました。

〈主な調査結果〉

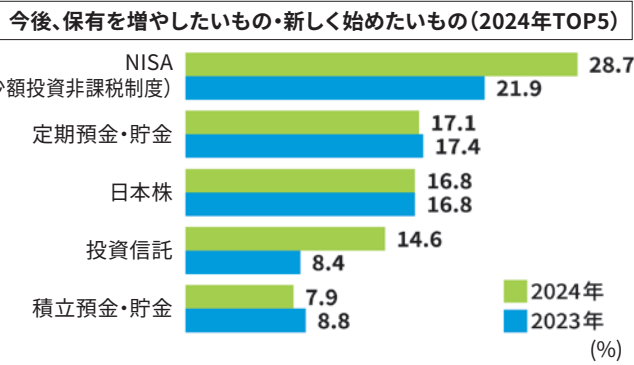
約6割がキャッシュレス派、4人に1人は普段から財布を持ち歩かない

全体の約6割がキャッシュレス派と自認し、現金で買い物をする人の方が少数派になりつつある現状が浮き彫りとなりました。また、4人に1人は普段から財布を持ち歩かないことがわかり、特に、20代男性は約4割が「普段から財布を持ち歩かない」と回答しています。



貯蓄よりも投資を重視

2024年の調査では「NISA」が昨年の21.9%から28.7%と増加し、今後保有を増やしたい金融商品では突出して大きくなりました。一方で、「定期預金・貯金」や「積立預金・貯金」は昨年から減少しており、貯蓄よりも投資を重視する傾向が顕著となっています。



4人のうち3人が「ポイ活」を実施。 また、4割以上がポイント投資も実施

全体の75.8%が、クレジットカードやバーコード決済の支払いで貯まるポイントを積極的に集める、いわゆる「ポイ活」をしていると回答しました。また、43.1%が集めたポイントで投資する、いわゆる「ポイント投資」を実施しているという結果に。さらに、現在資産運用をしていない人でも、35.1%は「ポイント投資」を実施していることが明らかになりました。

就労者の約4割がボーナスをNISAに投資する意向

現在、就労している人のうち、69.0%が「ボーナスを貯蓄・投資したい」と回答。また、37.1%が「ボーナスをNISAに投資しようと思う」と回答しました。NISAが資産形成の新たな手段として広く浸透し始めている様子が伺えました。

明るく豊かな長生き時代を自分らしく過ごしていただくために、当社ではこれからも生活者の声を聴き、お客さまに寄り添った商品やサービスを提供していきます。過去の調査レポートを公式ホームページに掲載しています。

メットライフ生命 全国47都道府県大調査2024 ～ 社会情勢の変化と将来への備え ～
調査対象：全国47都道府県に在住(調査実施時点)の20代～70代の男女
調査方法：インターネット調査 / 調査数：14,079人 / 調査時期：2024年4月12日(金)～4月17日(水)

※スコアは集計時に各都道府県の性年代の人口動態の構成比に合わせて、ウェイトバック集計を行っています。
※集計データの構成比(%)は小数第2位以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%にならない場合があります。
※提示しているスコアについては、四捨五入の関係上、足し引きした場合に数値が増減する場合があります。

外部評価

お客さま対応への評価



HDI-Japan「Webサポート」および「問合せ窓口」の格付けにおいて、顧客視点で最高評価である「三つ星」を獲得(2024年10月)。

「第三者」による客観的な評価



UCDAアワード2024 ユニバーサルコミュニケーションデザインの取り組みにおいて「総合賞ブロンズ」、および印刷物(パンフレット部門)で「特別賞」を受賞(2024年11月)。



J.D. パワー ジャパン 2025年生命保険契約満足度調査(保険会社営業職員部門)において、第1位を受賞(2025年3月)。
<https://japan.jdpower.com/ja/awards>

社員が働きやすい職場環境づくりへの評価



Seramount社「グローバル・インクルージョン・インデックス」(2024年10月選出)



子育てサポート企業「くるみん認定」(2025年3月初取得)



「健康経営優良法人 2025(大規模法人部門)」(2025年3月認定) 2019年以來、7年連続。



「ハタラクエール2025 福利厚生推進法人」(2025年3月認証)



「長崎県誰もが働きやすい職場づくり実践企業認証制度(ながさきキラキラ企業 略称:Nぴか)」5つ星認証(2018年8月初回認証、2021年8月・2024年8月更新)



「ひょうご・こうべ女性活躍推進企業認定制度(ミモザ企業)」(2024年2月取得)

メットライフへの評価



米フォーチュン誌

「世界で最も働きがいのある会社」ランキングの上位 25 社に選出(2024年11月)

「世界で最も称賛される企業」に選出(2025年1月)

「働きがいのある会社ベスト100」に選出(2025年4月)

連合会と築く、お客さまと地域社会とともに



地域に根ざす全国の代理店とともにお客さまに寄り添い続ける

2025年6月時点で、日本全国の約5,800の保険代理店がお客さまをサポートいただいています。代理店を通じた保険商品販売は、メットライフ生命が営業開始^{*1}当時から当社の歴史とともにあります。執行役員 常務 代理店部門担当 滝内榮世と全国の地域密着型の代理店の中核を担う組織であるメットライフ全国代理店会連合会8代目会長を務める伊豆周久氏が、人生100年時代に向けて、お客さま中心主義のさらなるサービスについて対談しました。

代理店と目指す共存共栄 ～すべてはお客さまのために～

滝内 50年を超える歩みは、日本各地において、その地域に根ざし、お客さまに安心をお届けしている中小代理店の役割が大きく、メットライフ生命がお客さまへご安心を提供し続けられているのは、ともに歩んできた保険代理店の皆さまのおかげです。日々お客さまに寄り添い、安心をお届けいただいている代理店の皆さまは、当社にとって欠かせないパートナーであり、心から感謝しております。

保険代理店の形態は、地域に根ざした中小規模代理店、全国に支店を持つ広域大規模代理店、高い経営品質など厳格な基準をクリアしたマグネットエージェンシー（認定代理店）と多様です。また、ビジネスモデルもさまざまで、来店型ショップモデルや訪問営業型モデルなどがあります。この多様性こそが社会環境、ビジネス環境の変化に柔軟に対応できる原動力となり、お客さまへのサービス向上につながっていき、まさに当社の強みとなっています。

伊豆氏 メットライフ全国代理店会連合会（以下、連合会）は、日本が保険業の自由化へと動きだした1992年に発足し、メットライフ生命の全国の代理店の中核を担っている組織で30年を超える歴史をもっています。この連合会の最大の特長は、全国の代理店が主体的に事業運営を行っており、メットライフ生命から独立した組織であることです。

これまで何度か大きな環境変化がありました。2008年のリーマンショック時は連合会が一致団結して未曾有の危機を乗り越えたり、大規模な地震が発生した際は、被災された地方の仲間のために、全国の代理店から支援物資がいち早く届けられるなど、仲間としての絆が深いと思います。

連合会のスローガンは「共存共栄」と「二本・一（にほんいち）」です。これは、「メットライフ生命と連合会は共存共栄の関係を維持し、『二つで一つ』で日本一を目指す」という意味です。そして、これらは『すべてはお客さまのために』につながっていくという強いメッセージが込められています。



滝内 榮世
執行役員 常務
代理店部門担当



伊豆 周久
メットライフ
全国代理店会連合会
会長

^{*1} 1973年、アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー日本支店（アリコジャパン）として営業を開始。その後メットライフ生命保険株式会社に商号変更。

お客さまのために、 連合会と本気で議論

滝内 連合会は、代理店同士の研鑽の場として、代理店の成長に大きく貢献しているのも特長ではないでしょうか。



また、全国の地区代理店会から多くの意見や要望が集約され、「お客さまへのサービス向上」を目的として、代理店とメットライフ生命が対等な立場で協働するための環境を構築しています。

伊豆氏 連合会の主役は全国の代理店です。そこから集約される意見や要望を、年2回開催される「販売促進委員会」を通じメットライフ生命に伝えていきます。経営陣と連合会が本音を出して本気で議論し、時には予定していた時間内には終わらず、双方合意できるまで協議を続けることもあり、それはお互いの信頼度が確信できる瞬間でもあります。

集まってくる意見や要望は、商品やサービスに関するものだけでなく、ペーパーレス化からデジタルサービスなど、多岐にわたります。「お客さまのために何ができるか」について、代理店と保険会社が対等な立場で、そして経営陣と真剣に直接話し合える仕組みがあることは、他には例を見ない大きな特徴です。

真剣な協議を経て検討事項が実現した際は、達成感とともにお客さまサービスにつながるため、さらにエネルギーが湧いてきます。

永続的にお客さまに ご安心いただくために

滝内 昨今では、全国的に代理店経営者の高齢化が進み問題となっています。お客さまへ将来にわたり安心を届けるには、代理店を永続的に経営していく必要があります。連合会は、すでに未来をみすえて、若手人材育成に向けてさまざまな取り組みを行っていただいております。

伊豆氏 メットライフ生命との共催で、金融知識やお客さまへのコンサルティング手法、コミュニケーションスキルを身につけることができる「ビジネススクール」を運営しています。1年間にわたるプログラムで相互研鑽しています。その卒業生は連合会のコアメンバーとして活動しており、それぞれの立場でリーダーシップを発揮し、全国の代理店を牽引していただいております。

お客さまにより良いサービスをお届けするためには、代理店で働く一人ひとりのメンバーの研鑽が欠かせません。このスクールは25年以上の歴史があり、今後さらに強化していく予定です。さらに2019年に、45歳以下の連合会会員のみが参加できる「Y-club」を設置しました。これは、全国のY-clubメンバーが情報の共有やスキルの研鑽など、若手の育成の場として活動いただいています。



そして、これら代理店の成長に向けてサポートいただいているのがメットライフ生命の代理店担当営業（ASR）の方々です。日々の新契約手続きや保全対応、また代理店経営に親身になって相談に乗っていただき、かかせない存在ですね。

連合会は2026年で発足から35年目を迎えます。これまで育まれてきた代理店相互の絆をさらに深め、お客さまをお守りするために、ともに成長していきたいと思っています。

滝内 当社は2025年より「New Frontier 戦略」がスタートしました。高齢社会に向けた取り組み、各種手続きの簡略化など、全国のお客さまへ価値を提供し続けるためには、代理店とのパートナーシップが不可欠です。新しいものにチャレンジし、代理店の皆さまがさらに成長・発展していけるような体制づくりを支援し、今後も代理店との強固なリレーションシップの維持を目指していきます。

お客さまに一層信頼される生命保険サービスを提供するために、今後さらに進化するデジタルサービスにも取り組み、代理店の皆さまと協力して、すべてはお客さまのために、今まで以上に強い絆でともに歩んでいきたいと思っています。

お客さまのニーズに応える販売態勢

社会環境の変化やお客さまのさまざまなニーズにお応えするため、メットライフ生命は4つの販売チャネル^{*2}のそれぞれの特性を活かして、お客さまに寄り添い続けています。

^{*2} 4つの販売チャネル：コンサルタント社員による販売、保険代理店による販売、金融機関代理店による販売、インターネットによる販売

メットライフ全国代理店会連合会

1992年に発足した全国代理店会連合会は、各地区代理店会のネットワーク組織。メットライフ生命と独立した組織として、主体的な事業運営を行う。会員数は3,655店、5,142人。（2025年1月時点）

社員が働きやすい環境を作る



担当カウンスルメンバー

執行役 常務 チーフヒューマンリソースズオフィサー

向井 麗子

当社の最も重要な経営資源は「社員」です。社員を大切にし、一人ひとりを成功に導くことが、お客さま、株主、地域社会、そしてお互いに対して、高い価値を提供し続けることに繋がっていると考えています。人的資本経営の考え方に基づき、活力と意欲を与えるインクルーシブな企業文化を育むことを推進し、社員が健康で生き生きと過ごすことができる働きがいのある職場と、最大限の能力を発揮して活躍できる環境づくりに取り組んでいます。

社員の可能性を引き出す取り組み

グローバル共通の人財育成プログラムの日本語版の提供

メットライフでは、グローバル企業ならではの強みを活かした取り組みとして、社員が自発的に知識やスキルを高め、キャリアアップの機会を公平に得られる職場環境づくりを目指しています。グローバル共通のカリキュラムで階層別に10以上の人財育成プログラムを展開しており、キャリアステージに応じたプログラムを実施しています。

これまでに日本でもグローバルで実施していたリーダーシッププログラムを英語で提供してきましたが、2024年からは、3つのプログラムを日本語版（日本語）でも展開を始めました。日本語版「Global Connect」は係長候補者や相当職を対象に社内外の講師を招いた講演と参加型の議論を通して、キャリアを築く上での不安を払しょくすることや、対立のマネジメント方法、またモチベーションの向上と維持について学びました。

課長相当職以上を対象にした日本語版「ASPIRE」プログラムでは、状況に応じて使い分けるさまざまなリーダーシップスタイルやキャリアのオーナーシップを持つことの重要性について学習しました。

また、部長相当職以上を対象とする日本語版「EXCELERATE」プログラムは、自身のリーダーシップスタイルを自覚し、個人的・職業的自信を高め、より上を目指すキャリアの展望を描くことができるようにデザインされており、リーダーとして活躍するためのスキルと知識について、講義のほか、グループワークを行って理解を深めました。

日本語プログラムの展開により、年間の受講者数は前年の2倍以上に増加しました。



日本語版「ASPIRE」プログラム受講の様子

社員の 想い



【担当社員より】

人事部門 目黒 裕里子

リーダーシッププログラムは、いずれも自分らしさを活かしたリーダーシップスキルや自信を身につけることを目的として立案されました。毎年グローバルで実施していますが、言語が英語のみとなっていたため、2024年より日本語版を実施し、日本からの参加者を増やすことを実現しました。自身の強みを知ることで、他者への影響力を高め、同時にパーソナルブランディングを構築できる内容となっています。

社内インターンシップでキャリア開発

「キャリア開発の主体は社員自身」という考えのもと、2024年に、全社員を対象とした社内での部門間のインターンシップを実施しました。各部門が用意した受け入れプログラムに対して350名以上の社員から応募があり、期間中、興味や関心のある部門で実務に携わり、業務への理解を深めました。参加した社員からは、「仕事に対する視野が広がった」「新たな自分の可能性への気づきを得られた」など、今後に向けて前向きな反応がありました。

また、社内インターンシップは、社員のキャリアを切り開く機会だけでなく、業務拠点や部門を超えた新たな社員間の交流を創出し、社内ネットワーク作りの場としても大きな効果を得ることができました。

社員の定年後の人生を考えるライフプランセミナー

2024年から、50代の社員を対象として、定年後も社員がより豊かに過ごすための準備を支援することを目的としたセミナーを実施し、これまでに全国から約280名の社員が参加しました。

セミナーでは、参加者がこれまで培ってきた経験や知識を棚卸しから始め、自身の強みやスキルを再確認すること、それらを活かして仕事や人生において今後実現したいことを明確にすることを促します。また同時に実現させたいことのために

必要な資金を把握し、年金社会保険などの制度を体系的に学ぶというプログラムで構成しています。このセミナーを受講することにより、将来に対する不安の軽減を図り人生100年時代の生活をより充実させるための具体的なステップを踏み出せるようになることを目指しています。参加者からは「グループディスカッションを通じて、実際に言葉にして話すことで、これからのことが明確になったように思う」という声が寄せられました。

社員の 想い



【担当社員より】
人事部門 蛭澤 こずえ

このセミナーは、社員一人ひとりが主体的に人生設計を行い、定年後も充実した生活を送るためのサポートを提供するものです。定年後もさまざまな形で活躍される方が増えてきている中、キャリアだけでなく、人生という軸で今後を考える新しい切り口でのセミナーです。

社員が働きやすい環境を作る

社員エンゲージメントの取り組み

社員が主体的にアクションを起こす社員エンゲージメントカウンスル

当社では、社員が価値を最大限発揮できるよう職場環境作りに注力しています。2021年に発足した社員エンゲージメントカウンスルは、約1年ごとにメンバーを入れ替え、今年で3期目となりました。全社から部門の垣根を越え、さまざまなバックグラウンドのメンバーが集まり、ボトムアップの施策を推進しています。

2024年は第3期のメンバーが、2023年に実施した「もしも育児・介護をしながら働いたら（愛称：もし育・もし介体験プログラム）」の規模を拡大して実施しました。

「もし育・もし介体験プログラム」は、誰もがキャリアを諦めずに活躍できるよう、育児・介護をしながら働く状況を疑似体験し、毎日定時までには業務を終えることや育児や介護につきものの急な呼び出しを体験することで、育児・介護中の社員への理解を深めるとともに、誰もがキャリアを諦めず、働きやすいチーム・組織作りのきっかけとすることを目的としたプログラムです。

2024年は役員を含む全部門の管理職、約450名が参加し、日頃からチームのサポート体制を整えておくことの重要性を改めて学ぶ機会となりました。参加した管理職からは、「チームメンバーからの相談時に役立てたい」、「当事者は言いづらいこともあると思うので、孤立しないような環境作りをしたい」など働きやすい職場環境作りに向けたコメントが寄せられました。また、このプログラムを一過性の取り組みにしないよう、部長職相当以上の社員が、リーダーとしてどのように「働きやすく、働きがいのある持続可能な職場環境づくり」をするかをボードに書き記して決意表明をしました。

さらに、育児や介護体験者の体験記をイントラネットで紹介したり、社内の制度やさまざまなサービスをまとめて紹介したりするなど、プログラムに参加していない社員も育児や介護について考える機会を提供しました。



働きやすく、働きがいのある職場環境の創出について、決意表明

人的資本関連の比率

当社の一般事業主行動計画および最新のデータは、職場情報総合サイト「しよくばらぼ」(<https://shokuba.mhlw.go.jp>)にて公表しています。



社員エンゲージメントの推進

「ライフステージと私のキャリア」を追求

第3期社員エンゲージメントカウンシルの20名のメンバーは、「もし育・もし介体験プログラム」を軸に、育児や介護に関する制度の説明会や体験談の共有、座談会や講演会を行うなど、さまざまな取り組みを実施しました。カウンシルメンバーを代表して、リスク管理部門の鈴木康代社員に聞きました。



リスク管理部門
鈴木 康代

私たちは第2期生からバトンを引き継いだ際、社員がより働きやすい環境を目指して、「学びと気づき」が得られる体験プログラムを設計しました。そして、その学びを一過性で終わらせないよう、継続できる「つながり」を生み出すことを重視しました。役員を含めた全部門の管理職が体験プログラムに参加し決意表明を行ったことは、取り組みの意義を象徴するものになりました。本プログラムに参加した管理職だけでなく、全社員が働き方について考える機会となり、まさに全社を挙げて取り組んだことが最大の成果だと思います。ただ、これで終わりではありません。社会の変化に伴い、社員の期待やニーズも変わります。社員エンゲージメントカウンシルの活動を通して、管理職だけでなく、社員一人ひとりが、自分事として、より良い職場環境作りを考えることが、さまざまなライフステージに直面しても、誰もがキャリアを諦めずに働ける環境につながると信じています。私自身も、管理職として、属人化しがちな業務をいかに分担し、どのように組織運営をすべきかを考えるきっかけになりました。今後もこの体験から得た学びと気づきを活かしていきたいと思います。

創設から2周年のオフィスサポートセンター、個性を活かし多様な能力で活躍

当社では、障がいのある社員の特性も能力の一つとしてとらえ、多様な人財の活躍支援として創設された「オフィスサポートセンター（OSC）」は、2025年4月に2周年を迎え、東京に2カ所、長崎と神戸の合計4カ所で、「その業務サポートします!」をキャッチフレーズにさまざまな業務を担っています。



オフィスサポートセンター
（東京）
岡部 詩音

私は手話スキルを活かし、社内会議や研修にて手話通訳を行っています。入社時は、日常会話レベルの手話スキルでしたが、入社後に手話クラブでの活動を通じ、手話通訳の必要性を感じました。自分のスキルを高めることで、役に立ちたいと考え、上司と相談し、手話サポートを開始しました。そのほかの業務は、東京での長崎物産展開催や、一般財団法人100万人のクラシックライブと協働するなど、社外イベントの企画・運営を担当しています。開催の告知広告のデザインから、当日の司会進行まで、イベント業務のすべてに携わっているため、イベントに参加いただいた方々の声を直接聞けることで、やりがいを感じています。さまざまな業務を通じての経験が自信となり、家族からは「明るくなったね。楽しそうだね」などと言われるようになり、OSCメンバーとして充実した日々を過ごしていると実感しています。



オフィスサポートセンター
（長崎）
深堀 実利

私の担当業務は、生命保険募集人の依頼に応じて過去の申込み書類などのイメージ画像送付、各種帳票の発注および在庫管理、社内外のイベントで配布するグッズの製作など、多岐にわたります。業務によっては、東京や神戸のメンバーと分担するため、拠点間のコミュニケーションは欠かせません。OSCのメンバーになってから、正確性やホスピタリティなどの自分の強みを活かす形で業務に取り組めており、やりがいを感じています。また、成果を出す中で、周囲から「深堀さんになら安心して任せられる」などの自信につながる評価をいただけることも多く、業務に価値を創出できていることが誇りになっています。毎日、心身ともに健やかに、高いモチベーションで働くことができています。今後も、どの業務にも誠実に取り組み、得られる達成感と信頼の積み重ねを大切にしていきたいです。



優れた取り組みを行った社員を表彰するPurpose Award

メットライフでは、日々の小さな行いから、国を横断するプロジェクトまで、さまざまな取り組みや感謝の気持ちを、グローバルの称賛プラットフォーム「Center Stage」を通じて称賛しあったり、表彰したりしています。Center Stageには、日本だけでも年間に4万件以上もの称賛が登録されており、社員の働きがいや、働きやすい職場環境作りにつながっています。

その中から、特に私たちのパーパスの実現に貢献した社員を表彰する2024年度の「Purpose Award」が、日本からは4名の社員へ贈られましたので、取り組みの一部をご紹介します。

すべての保険加入者の公平性の維持に尽力

当社では、健全な業務運営や保険募集の公平性の確保に努めています。その一環として、すべての保険加入者間の公平性を維持するため、詐欺や不正などが発覚した際に、調査を行い、不祥事件や事故の未然防止、削減に取り組んでいます。コンプライアンスリスク管理部門の三原伸也社員は、元警視庁組織犯罪対策部の刑事としてのキャリアを活かし、当社で10年以上にわたりコンプライアンス体制の強化に携わってきたプロフェッショナルです。長年の経験と綿密な調査から、極めて巧妙な不正事案を見抜き、早期に解決に導いたことが評価され、Purpose Awardを受賞しました。



コンプライアンスリスク管理部門
三原 伸也

「思い込みや先入観を持たずに、丁寧に、関係者へのヒアリングや事実確認を行うことを、いつも心掛けています。どのようなバックグラウンドを持つ人が、制度を悪用しようとしたのか、どのような背景で事故が発生してしまったのかを綿密に調査し、全容を正しく把握することが、早期解決につながります。1件1件の事案を解決することも大切ですが、調査結果を、事故の未然防止や削減につなげることも、非常に重要だと考えています。調査はチームプレーです。チームで、どのような点を調査するか、何について深掘して調査するか、など対応方針を定め、関連部門や関係者の皆さんの協力を得ながら、全容の解明に努めています。不正や事故がなく、私たちのチームの出番がないのが理想ですが、私たちの取り組みにより、生命保険の公平性を維持し、お客さまに信頼していただけるよう、関係者の皆さんと一丸となって、日々尽力しています。」

働きやすい職場環境作りのためのプログラムを企画・運営

当社では、さまざまな領域でプロフェッショナルな社員が活躍していますが、個々の業務とは別に、働きやすい職場環境を作るために尽力している社員もいます。営業サポート部の法橋佳代社員もその一人です。

法橋社員は第2期「社員エンゲージメントカウンスル」のメンバーとして、2023年から2024年にかけて、育児や介護をしながら働くことが特別ではない、ということを社員が理解し、オープンに相談したり、サポートし合える環境を作るための体験型プログラム「もし育・もし介体験プログラム」の企画・実施を行ったことが評価され、Purpose Awardを受賞しました。



営業サポート部
法橋 佳代

「社内では、育児中の社員は、周りからも育児中であることが認識されやすいですが、介護中の社員の存在はあまり顕在化しません。しかし、少子高齢化が進む社会において、今後、介護をしながら働くワーキングケアラーは確実に増えていきますし、自分自身も、介護をしながら働くことになる可能性は非常に高い。社員エンゲージメントカウンスルの活動で、誰もが安心して働くことのできる職場環境作りを考えた時、誰もが経験するであろう、ワーキングケアラーや育児中の社員が抱える問題を、上司や同僚、部下も含めて、互いに理解し、寄り添うことのできる職場環境作りが不可欠だと考えました。10名のカウンスルメンバーとともに、どうすれば、自分事としてプログラムを体験できるか、また、体験だけでなく学びを深めることができるかを考え実施したプログラムが、第3期社員エンゲージメントカウンスルに引き継がれ、より多くの社員に体験してもらえ、このプログラムが根付いていることがとても嬉しいです。」



社内インターンシップ

当社は働きやすく、働きがいのある職場環境づくりに取り組むと同時に、社員自身が自律的キャリアについて考える機会を提供しています。所属以外の部門やグループでの業務を経験することで、新たな気づきや会社と業務を深く知る機会として「社内インターンシップ」を毎年、実施しています。2024年は約350人の社員が異なる業務を体験しました。

最前線の営業現場を体験 ～自身の業務の理解が深まり、今の仕事へのやりがいを再認識～

(インターンシップ先:営業サポート部 フィールドオペレーショングループ)



セールスクオリティアシュアランス部門
鈴木 由佳

所属するSQA企画推進グループは、営業現場と会社のハブとして、会社を守る役割を担っています。不祥事件の再発防止対応や募集人改善指導など、営業部門における募集管理体制の維持・管理を担っています。そのため、以前から自分の業務の延長線上にある「営業現場の実務」に高い関心があり、2023年には金融法人部門、2024年は営業サポート部でインターンシップを経験しました。

営業サポート部は、営業店の運営・維持および、営業部門（エイジェンシー部門・代理店部門）の営業支援に関する業務をしています。インターンシップを通じて、営業サポート部が営業活動をサポートする業務を担いつつも、新しいことへ積極的な姿勢で取り組んでいることを実感しました。特に興味深かったのは、2022年から取り組んでいる、代理店にお客さまへのさまざまなフォローを依頼するための架電を行う「Internal ASR活動」や、ASRとともに代理店を訪問し、保全活動や各種提案を行う「Rounder活動」の取り組みです。インターンシップを通じて、営業現場から営業活動に関する管理業務までの一連の流れやその全体像を確認することができ、改めて自分自身の業務の理解も深まりました。また、日常とは異なる業務を通じて、今後のキャリアを見つめ直す貴重な機会にもなり、とても有意義な体験となりました。

イントラネット作成を通じて社内へ情報発信 ～広報業務を通じてコミュニケーションの重要性を実感～

(インターンシップ先:コーポレートアフェアーズ部門)



インフォメーション・テクノロジー部門
西俣 尚哉

所属するカスタマーサービスアンドオペレーションズシステムグループでは、お客さまに対応するためのコールセンターシステム開発、運用保守などの業務に携わっています。業務が社外に関することから、社内について、特に、当社では社員のエンゲージメント向上のために、社内コミュニケーションを重視し、社内広報活動に力をいれていることから、その活動内容や仕組みについて以前から興味がありました。そこで、2024年に、社内外における広報やCSR活動、金融庁や行政当局と折衝しているコーポレートアフェアーズ部門でインターンシップを体験しました。

インターンシップのカリキュラムは3日間にわたり、座学と実践のバランスが取れたものでした。当社の経営層から社員へ発信するメッセージや全社イベントなど、社員一人ひとりの視点を大切に、企画から実行まで、丁寧で誠実なコミュニケーションを図っているのが印象的でした。また、金融庁や生命保険協会、同業他社との良好な関係性を保ちながら、関連部署と連携してスピーディーできめ細やかな対応をしている姿も感銘を受けました。さらに業務体験の一つとして、イントラネットに掲載する記事を作成し、配信をしました。実際に作成する立場になることで、そこには作成者の熱い想いやメッセージがあることを改めて感じました。

そして何よりも、コーポレートアフェアーズ部門が、社内外へのコミュニケーションやさまざまな活動を通して、当社のステークホルダーである、お客さま、社員、株主、地域社会からの信頼構築とビジネスへの貢献をしていることを実感しました。自分自身の業務もそのような価値ある活動と連動していることを改めて考えることができました。



メットライフは世界40超の市場で事業を展開しているグローバル企業であり、どの市場においても、自らのキャリアを主体的に築きたいという社員の想いを尊重しています。日本からグローバルな環境へチャレンジし、活躍している社員を紹介します。

「経験に勝る財産はない」 ～海外転籍が自分の大きな成長に～



メットライフ・インク(米国)
資産運用部門へ転籍
霜坂 秀一

メットライフ生命には中途採用で入社し、一貫して資産運用に関する業務を10年ほど担当してきました。そのような中、2023年に当時の上司から、米国で日本での業務経験が活かせるポジションがあることを紹介してもらいました。私は、小学生の頃に父の転勤でサンフランシスコに3年ほど滞在していた経験から、アメリカの社会や文化に対する共感と敬意を強く持っていました。そして、機会があればいつか海外で働いてみたいという考えもあり、「とりあえず何でもやってみよう」という思いでチャレンジすることを決意しました。

オフィスはニュージャージー州のホイッパニーにあります。一緒に働く仲間の多くは日本にいる時から関わりがあり、働く国は違っても、同じメットライフの文化を共有しているため、転籍当初から新しい職場での違和感やギャップはありませんでした。今は、メットライフ生命で働く同僚や後輩が、同じような経験ができるよう、その模範になりたいと思っています。本気で海外で挑戦してみたいという想いがあれば、当社にはそのチャンスがあります。「経験に勝る財産はない」という信念に従い、日々悔いのないよう新しい挑戦を続けています。

「海外で働きたい」という夢を実現 ～当社にはキャリア形成できる制度が充実～



アジア地域オフィス(香港)
Asia Distribution Officeへ転籍
斉藤 涼

学生時代から「いつか海外で働きたい」という想いがありました。大学ではポルトガルに留学し、現地の人々と生活をともにする中で異文化に触れ、自分の視野を広げてきました。メットライフ生命には新卒社員として、2021年に入社しましたが、入社時の面談の時から、その夢を伝えてきました。入社後に配属されたエイジェンシー部門(コンサルタント社員による販売チャンネル)では、英語を使う業務やアジア地域のオフィスとのやり取り、国際的なイベントの運営などに積極的に取り組んできました。

また、当社は人材育成と組織開発に積極的に取り組んでいます。年に4回の上司とのキャリアディスカッションの機会があり、今後のキャリア形成について対話をしながらプランを策定する制度が設けられています。そのような機会を通じて、海外勤務への熱意と希望を伝え続けました。そして、2024年10月に香港にあるアジア地域オフィスの営業部門へ転籍することができ、念願だった海外勤務の夢を実現することができました。転籍当時、異国の地で働くということは、まだまだキャリアが浅かった自分にとっては大きな挑戦でした。一方で、異国情緒あふれる職場環境・文化の中で、新たなキャリアの一步を踏み出すことができたことは大きな財産となりました。自分自身が希望するキャリアや働き方をしっかり持つことで、当社はそうした希望を尊重し、サポートしてくれる企業です。自分の強みを伸ばしながら、さらなる成長を目指していきたいと思っています。

責任ある機関投資家として価値を創造する



担当カウンスルメンバー

執行役 常務 チーフインベストメントオフィサー 雷 國明

当社では、お客さまとの約束を守るために安定的な収益を上げることを第一の目的とした資産運用を行っています。また同時に、責任ある機関投資家として、資産運用を通じて社会によりよい影響を与え続けることも目指しています。グローバルに展開するメットライフの投資顧問会社等と連携しながら、メットライフ内でESG投資方針の理念を共有し、投資担当者が財務的に重要なESG評価を投資意思決定のプロセスに組み込みながら投資活動を行うことで、長期的な価値を創造するポートフォリオ運用を行っています。

資産運用の主な取り組み

ESGの原則に準じた投資判断と長期的な価値を創造するポートフォリオ運用

メットライフ生命では、メットライフの一員として機関投資家向け資産運用ビジネスを手掛けているメットライフ・インベストメント・マネジメント (MIM: MetLife Investment Management) LLCおよび関連会社とともにサステナビリティに関する取り組みを行うことで、より持続可能な未来に向けての責任を果たしていきます。

責任投資の中核分野の投資拡大

- ・ 保険会社としてお客さまとの約束を守るための適切な資産運用を行っていく中で、よりたしかな未来に向けて、健全なコミュニティと持続可能な環境の創造に役立つよう、インフラストラクチャー投資、グリーン投資、地方債、住宅政策関連投資等のエリアを中核分野として位置付け、責任投資の拡大に努めています。

- ・ 攻撃的武器、非人道的兵器、タバコの製造者、および石炭による売り上げが一定割合以上の企業等についての投資を除外すべき投資として定義し、投資時のスクリーニングを実施しています。

当社は、責任ある機関投資家として、財務的に重要なESG評価をそれぞれの投資意思決定に組み込むことで、長期的な価値を創造するポートフォリオへの投資を行っています。

メットライフとしてのターゲット

温室効果ガス排出量削減目標

- ・ 2050年までに、メットライフ全体の事業および一般勘定投資ポートフォリオにおいて温室効果ガス排出量ネットゼロを達成することをコミットしています。
- ・ 2050年の温室効果ガス排出量ネットゼロを達成するため、2030年までの4つの中間目標を設定しています。そのうち一般勘定投資に関しては以下の2つです。
 - (1) メットライフの一般勘定で保有する公社債ポートフォリオ(スコープ3カテゴリー15)のうち信頼できるデータと算定方法が利用可能なものにおいて、投資先の温室効果ガス排出量(ファイナンスド・エミッション)の観点から、ポートフォリオの50%以上の発行体と気候変動についてのエンゲージメント(対話)を毎年行う*
 - (2) メットライフの一般勘定投資ポートフォリオ(スコープ3カテゴリー15)で保有する投資用不動産のうち信頼できるデータと算定方法が利用可能なものにおいて温室効果ガス排出量を2019年比で50%削減*

当社は責任ある機関投資家として、またメットライフの一員としてメットライフの方針に沿って、これらのターゲットの達成に貢献していきます。

* メットライフのネットゼロの目標に関する詳細については、下記のURLからご覧ください。

<https://www.metlife.com/sustainability/resource-center/commitments/net-zero-commitment/>

豊かな地域社会の創造に寄与する



担当カウンスルメンバー

執行役 常務 チーフコーポレートアフェアーズオフィサー

土屋 陽子

当社は保険会社として、商品やサービスで人々の暮らしを将来にわたって支えるためには、地域社会を豊かにしていくことも重要であると考え、社員によるボランティア活動を積極的に推進し、さまざまな取り組みを行っています。特に、超高齢社会への対応、困難な状況にある子どもたちの支援、地域格差を埋める、という3つの柱を中心に、自治体やNPOなどと協力しながら活動を続けています。これからも地域社会とのかかわりを一層深め、より良い社会を築いてまいります。

誰一人取り残さない社会を目指し、高齢者と子どもの居場所づくり

日本財団との高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム 全12施設が完成

当社は、メットライフ財団の助成による「メットライフ財団×日本財団 高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」において、日本財団と協力し、高齢者ホスピス10施設、および困難な状況にある子どものための施設「子ども第三の居場所」2施設の計12施設の開設を実現してきました。このプログラムは、2022年12月に山梨県大月市に高齢者ホスピスを開設したのを皮切りに、2023年3月には長崎県雲仙市に「子ども第三の居場所」を開設、その後、2024年11月には本プログラム最後の施設となる高齢者ホスピスが東京都大田区に完成しました。本プログラムの背景には、超高齢社会が加速する日本において、高齢者が人生の最期を自分らしく安心して迎えられる環境が求められていることや、未来の日本を担う子どもたちの相対的貧困、という社会的課題があります。その解決を目指すものとして、メットライフ財団の寄付により、高齢者・子どものための施設を全国展開する日本財団の事業スケールを最大限に活かして進められてきました。それぞれの施設は、日本財団が各地域の団体と協力して運営しています。高齢者ホスピスは、自宅にいるように過ごせる

環境を提供しています。運営者からは、入居者の表情がとても穏やかになられた、という声も届いており、ご本人やご家族の残された時間を大きな安心感で包み、住み慣れた地域での看取りが各施設で続けられています。

また、「子ども第三の居場所」では、子どもたちがスタッフやボランティアさんなどの大人とのかかわりを持つことで安心感を得られるような場所になっており、また、地域との交流も生まれているようです。



2024年10月に開設した「itoこじま」(岡山県倉敷市)

高齢者・子どもの豊かな居場所プログラムで開設した施設*

● 高齢者ホスピス

● 子ども第三の居場所



*施設名は略称

当社の社員が各施設でボランティア活動、地域社会との交流を進める

「高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」での施設開設がすべて完了し、プログラムのもう一つの目的として、これらの施設において、当社社員がボランティア活動を実施しており、施設の利用者や地域住民のみなさまと交流し、豊かな地域社会づくりに貢献しています。さまざまな活動で、施設や地域とのつながりを大切にしています。

金融教育で子どもの自立支援に

当社では、主に小学生を対象とした金融教育を各地の子ども向け施設で開催しています。今年の3月には、「高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」により開設された、東京都清瀬市の「メットライフ財団支援 ピッコロのおうち・たんぽぽ」において、講師やスタッフとして当社の社員がボランティアで運営にあたり、当社のオリジナル教材「大切なお金の話」を使って金融教育を実施しました。この日は小学生たちが集まり、

チームごとに買い物ゲームのロールプレイングを交えながら「お金」を大切に使うことの意味を考えてもらいました。最初は緊張気味だった子どもたちも、スタッフに声をかけられることで和やかな雰囲気に包まれ交流が生まれました。当社は、金融教育が子どもたちの自立支援の一助となることを目指し、今後も継続してまいります。



2025年3月 小学生を対象にした金融教育（東京都清瀬市）



地域の皆さまと季節のイベント運営のお手伝い

鹿児島県鹿児島市の高齢者ホスピス「メットライフ財団支援 ホームホスピス あんまあの家」では、2023年の開所から、鹿児島エイジェンシーオフィスの社員たちが交流を続けています。2024年8月に、開設1周年を記念した夏祭りが行われた際には、5名の社員たちがボランティアで運営をお手伝いし、暑い

中でのテントの組み立てや食事の配膳などに活躍しました。また、12月に開かれた餅つき大会にも、4名の社員が運営に参加し、杵をもって餅をつくなど、会場を大いに盛り上げました。参加した社員は「入居者の皆さんと一緒に笑顔になれたことがとてもうれしかった」と話していました。



2024年 8月、12月 イベントのお手伝いをする社員（鹿児島県鹿児島市）



聞き書きボランティア

高齢者ホスピスでのボランティア活動として、入居する高齢者がご自身の人生を振り返って語る内容を当社の社員が聞き書きをして、冊子にまとめてご本人やご家族にお渡しする活動を、2021年から続けています。人生の大先輩から経験や体験、

知識や知恵を伺い、後世につなげる橋渡しをする取り組みです。2024年は、山梨県大月市の「メットライフ財団×日本財団支援 シェアハウス・さっちゃんち」において、冊子を作り上げました。

社員の 想い



【参加した社員より】

カスタマーサービスアンドオペレーション部門 新契約・保険金グループ
瀬山 有美

「あんなことも、こんなこともあったね」と、うれしそうに入居者の方が語ってくださったお話は、まるで映画のワンシーンのようでした。凝縮して1冊にまとめることは、責任の重いことでしたが、感謝の言葉をいただき、大きな達成感がありました。

豊かな地域社会の創造に寄与する

「100年後に生きる子どもに感謝される森づくり」を起点とした社会貢献

子どもたちに健全な未来と地球環境を引き継ぐため、メットライフ財団の支援により、公益社団法人日本環境教育フォーラム（JEEF）とともに、2022年から、宮城県大崎市の荒廃した森林の再生活動「100年後に生きる子ども達に感謝される森づくり」プログラムを開始しました。森を育てるだけでなく、伐採した木を無駄なく利用してお箸を作り、子どもたちに贈るという、一連の活動に社員がボランティアで参加しています。



宮城県大崎市の鳴子温泉近くに広がる山林に、乱伐され荒廃した土地が広がっていました。この一帯を循環型林業と持続可能なエコヴィレッジの実現を目指す地元のNPOが森の再生を目指して管理しており、この一部を「メットライフ財団の森」と名付けて、毎年3回ほど、当社社員約100名が植林・補植・保全活動を行っています。これまでに、2,000本の苗木を植林し、「メットライフ財団の森」は、3ヘクタールに広がっています。4年目を迎えたこの活動は、社員たちにも浸透し、参加希望者が定員を上回ることで続いています。



2025年4月の活動の様子



「つなぐ!お箸プロジェクト」と題して、「メットライフ財団の森」の周辺で伐採された木を無駄なく利用しようと、木材に加工する際に出た端材を利用した「きこり箸」の仕上げ作業を当社の社員が行っています。完成に向けチームごとに集まって、箸を紙やすりで磨き、オイルを塗って仕上げます。また、この箸に込めた思いが届くように、メッセージを添えて梱包しています。2024年は全国の社員が約9,000膳のお箸作りに参加しました。



社員によるお箸の仕上げ作業



「つなぐ!お箸プロジェクト」で社員が完成させた「きこり箸」は、日本財団の子ども第三の居場所をはじめ、子ども食堂、児童養護施設など、全国の子どもの施設に寄贈しています。木のぬくもりが感じられるお箸は、好評をいただいています。



子ども施設に寄贈

宮城県大崎市の森を起点として、環境や困難な状況にある子どもたちなどへの思いを持ち、実際に行動することで、社員の意識を向上させて、今後も保険会社としてよりよい社会をつくることに貢献してまいります。

地域社会への貢献

当社は、自治体との連携協定など通じて、地域活性に向けた取り組みに注力しています。誰もが健康で豊かな人生を歩んでいける社会を目指し、地域の課題を解決できるよう貢献してまいります。

社員のボランティア活動22,000時間を達成

メットライフでは、グローバル全体での取り組みとして、社員のボランティア活動への参加を推進しています。日本でも多くの社員が参加できるように、充実したプログラムを創出しており、2024年の社員のボランティア活動参加時間は、当初の目標を超える22,000時間を達成することができました。会社が用意したプログラムだけでなく、個人やグループで地域の活動に積極的に参加する社員もおり、ボランティアに対する意識の高まりを示すものと考えています。



2024年11月 高齢者の住環境を整える支援活動



2025年3月 公園の清掃活動

子どものためのお仕事体験イベント「こどものまち兵庫津」開催

2022年に締結した兵庫県との包括連携協定に基づき、地域の未来を担う人材育成支援の一環として、2024年12月、兵庫県、同県内のNPO法人とともに、子どもたちのお仕事体験イベント「こどものまち兵庫津」を開催しました。子どもたちが働くことや社会のルールを学び、また兵庫県の地場産業への理解を深めることを目指したもので、2日間で約240名が参加しました。子どもたちは、出展した企業や団体の指導のもとで、イベント用にアレンジされた仕事にそれぞれが真剣に取り組み、お給料としてまちの通貨「ごっこく」を受け取ると、誇らしげな表情を浮かべていました。このイベントでの体験が、子どもたちの自信につながり、また地域社会への興味を深めることへの一助となるものと考えています。



2024年12月「こどものまち兵庫津」
(兵庫県神戸市)

社員の 想い



【イベント運営にボランティア参加した社員より】

カスタマサポートアンドサービスオペレーション部門 カスタマーケア・収納保全グループ
基太村 総人

当社が出展した「保険のお店」では、子どもたちに「保険の大切さ」を理解してもらえるよう、運営方法の検討など、開催の数カ月前から準備をしました。当日は多くの子どもたちが集まり、「仕事をして人の役に立つ」という喜びを感じてくれたようで、充実した2日間となりました。

離島の子どもたちに「体験」を創出

当社と長崎県との包括連携協定に基づき、豊かな地域社会づくりに欠かせない子どもたちの健やかな成長を支援する「えがおみらいプロジェクト」を、十八親和銀行と連携して展開しました。2024年9月には、その一環として離島の子どもたちが楽しめるよう、五島市において出張イベントを開催しました。職業体験として、保険や銀行のお仕事や、フラワーアレンジメントやプログラミングなどに挑戦でき、子どもたちに体験の機会を提供しました。



2024年9月 えがおみらいプロジェクト 出張イベント(長崎県五島市)



地域社会の絆を強める

メットライフ生命初のタイトルパートナー就任

メットライフ生命は2025年3月、一般社団法人日本フットサルトップリーグが運営するフットサルのトップリーグである
Fリーグ理事長 松井大輔氏と当社の代表執行役 会長 社長 最高経営責任者

スポーツを通じて「つながる」、 地域社会の絆

- Fリーグのタイトルパートナー就任への思いとは

オステイン 当社の存在意義であるパーパス「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」を実現するために、5つのサステナビリティ重要課題を掲げて取り組んでいます。そのうちの一つである「豊かな地域社会の創造に寄与する」が目指すことに合致していると思います。Fリーグの掲げる、フットサルを通じて性別や国境を超えて人々をつなぎ、地域の発展を支援しようとする姿勢に共鳴し、今回パートナーシップを組むことで、この両者の強力なタッグにより、豊かな地域社会の未来に向けて、さまざまなことに挑戦できると期待しています。

松井氏 現代の日本では、以前と比べて、人と人がつながることが難しくなっていますが、フットサルは身近なスポーツで、日本全国の各地でプレーされていて、コミュニティが作りやすいことが魅力だと思っています。人がいる、集まる場所で地域が活性化していくと思いますし、私たちもFリーグをより発展させていくためにも、地域社会を大切にされている企業とのパートナーシップが不可欠だと考えていましたので、今回のパートナーシップにはFリーグを応援してくれるファンだけでなく、フットサル愛好家も、そして私自身もワクワクしています。

オステイン 生命保険会社として、「健康」は非常に大切だと考えています。スポーツは人々の健康維持に大きく貢献します。さらに、スポーツが生み出す熱狂や感動には、驚くべき力があります。人々に感動を与え、社会的な接点を生み、コミュニケーションを促進し、国籍や文化的な違いなどを超えて、人々をひとつにする力もあります。特にFリーグは社会貢献に重きを置いている点が、とても意義深いです。地域コミュニティの衰退や、住民の社会的な孤立など、世界的に認識されている課題の解決として、Fリーグやフットサルの果たす役割はとても大きいと感じています。



松井氏 フットサルは足元の技術の高さやゴールが生まれやすいなどエンターテインメント性が高く、初心者から熟練者まで、老若男女問わず幅広い層が楽しめるスポーツです。またFリーグはプレイヤーと観戦するファンの、物理的、心理的な「近さ」が特徴です。そこから生まれる一体感により、多くの人々をつなげる力も持っています。日本各地でプレーしている人がいて、社会生活を送る中では出会わなかった人同士が出会い、

Our Purpose :

Always with you,
building a more
confident future.

ともに歩んでゆく。
よりたしかな未来に向けて。



一緒に汗を流せる。だからこそ試合会場は、多様性に富んだ人と人が「つながる場」にもなります。

オステイン 試合会場が「つながる場」となる、素晴らしい視点だと思います。地域コミュニティの絆を強め、そこに住む人々の生活の質を向上させることが、私たちの活動の根幹にあります。Fリーグとのパートナーシップを通じて、この思いをさらに広め、地域社会を支える力になりたいですね。松井さんのお考えを伺い、今回のパートナーシップの重要性を改めて実感しました。

Fリーグのサポーターとして、 地域の皆さまとともに

- Fリーグをさらに盛り上げるために果たす役割とは

オステイン Fリーグをさらに盛り上げるために、ファンとの関わりを深めることは大切だと考えています。メットライフ生命には、全国に広がる保険代理店や金融機関代理店の生命保険募集人、数百万人のお客さまがいらっしゃいます。私たちのお客さまやビジネスパートナーの皆さまに、Fリーグのことをもっと知っていただき、各地域のチームを応援していただけるような取り組みを行っていきたいですね。この取り組みを全国

日本フットサルリーグとともに歩み、新たな挑戦へ

「日本フットサルリーグ(以下、Fリーグ)、および日本女子フットサルリーグ」の5年間のタイトルパートナー契約を締結しました。ディルク・オステインが「豊かな地域社会の未来」をテーマに対談しました。



各地で牽引していくのは、当社の全国にいる約9,000人の社員です。フットサルに情熱を持っている社員も多く、社員とご家族、ご友人など、当社に関わる皆さんがサポーターとなり、Fリーグを通して地域の人たちとつながり、喜びを共有することで地域社会が活性化し、「この地域に暮らしてよかった」と感じていただけることを目指していきたいです。

松井氏 心強い言葉に感謝いたします。Fリーグの選手たちは、仕事と競技を両立している選手も多く、すぐそばにいる憧れの存在として地域のヒーローになり得ます。自分もいつか一緒にプレーを試みたい、と子どもの身近な目標や夢になれることもFリーグの存在意義であり、まさに「この地域に暮らしてよかった」につなげていけるのではないかと感じています。



未来に向けて、Fリーグとともに歩む

- パートナーシップ1年目の決意とは

オステイン メットライフは世界のさまざまな市場で、スポーツパートナーシップを通じて、地域貢献を行っています。この経験

を今回のパートナーシップに活かしていきます。例えば、フットサルの試合会場で、試合の前後にイベントを行うことで、より多くの人が「つながる場」となります。このような取り組みをとおして、フットサルが地域社会に根付いていき、人々をつなげる「価値ある存在」となる、つまり「フットサルがあるから、この地域が好き、この街に住みたい」と人と人、人と地域をつなげる存在になれば最高だと思います。当社が掲げる「豊かな地域社会に寄与する」の実現という目標は、Fリーグとの長期的なパートナーシップによって、達成できると確信しています。当社は今年から、新しい5カ年の経営計画「New Frontier戦略」が始まります。当社にとって、新しい挑戦がはじまる年に、初めてのタイトルパートナーとして、Fリーグと一緒できることは素晴らしい「ご縁」だと感じています。Fリーグと強固なパートナーシップを築き、互いに協力しながらしっかりと、Fリーグが掲げるミッション「petit à petit」、フランス語で「少しずつ」でも、確実に、ともに歩んでいきましょう。

松井氏 世界人口が80億人を超える中で、実際に会える人の数は少ないのですが、この貴重な出会いは、人と人とのつながりである「縁」であり、私自身がとても大切に思っていることでもあります。今回の、このご縁を大切にしていきたいですね。そして、ぜひFリーグの試合に足を運んでください。試合を観戦し、感動を共有し、フットサルの持つ力を実感していただきたいと思います。Fリーグを通じて、地域を盛り上げる活動を一緒にできることを楽しみにしています！



ディルク・オステイン

ベルギー生まれ。2021年1月より現職。国民的人気のサッカーは、幼少期にプレー。ポジションはディフェンスだが、ビジネスではオフenseとディフェンスのバランスを大事にしている。今シーズン、試合会場での観戦を楽しみにしている。

松井 大輔

2024年7月一般社団法人日本フットサルトップリーグ理事長就任。ヨーロッパのプロリーグで活躍し、本対談ではフランス語で話す場面もあり、今シーズンはFリーグのさらなる飛躍に期待。

環境保護活動に注力する



担当カウンスルメンバー

執行役 専務 最高財務責任者 ハーリド・アマド

当社は、政府の目標である「2030年までに2013年度比で温室効果ガス排出を46%削減」に沿い、事業活動における廃棄物の削減、エネルギーの節約、温室効果ガス排出量の削減、再生可能素材利用拡大を通じ、この目標の達成に貢献します。

具体的には、ペーパーレス推進の一環として全国事業所の複合機設置台数の削減、またフードドライブを開催し食品ロスの削減への寄与、長期的な温室効果ガスの吸収に寄与する植林や保全活動などに取り組んでいます。

環境への配慮に向けた取り組み促進

ペーパーレス推進で印刷・コピー機（複合機）設置台数の削減

当社では、2019年から環境への配慮として、社内のペーパーレス化を社員に呼び掛けさまざまな取り組みを進めています。この一環として2024年からは、全国にある本社および支社において、コピーや印刷の削減をさらに進めるべく、営業部門をはじめとする関係部門と連携し、コピー・印刷の複合機の使用頻度やレイアウトを徹底的に分析し、協議を重ねてまいりました。その結果として、2025年2月までには、全国の事業所の

複合機の約30%を削減することができました。在宅勤務の活用やデジタル化の進展に伴う社内印刷の需要が大幅に減少したということもありますが、役員を含めた全社員のペーパーレス意識の高まりも削減達成の要因です。さらに、今後も、引き続きペーパーレスの推進によるGHG削減に寄与できるよう、全社を挙げて取り組んでまいります。

社員の 想い



【担当社員より】

財務部門 プロキュアメント・総務グループ 榎場 佳世子

社員の積極的な協力のおかげで、想定していたよりも短期間で社内目標を達成することができました。社員のペーパーレス化への理解、環境への意識が高まっていることを感じました。

食品ロス削減月間に、3拠点でフードドライブを同時開催

食品ロスや廃棄物の削減について社員の意識を高めようと、消費者庁などによる「食品ロス削減月間」に合わせて、2024年10月15日から30日に、東京・長崎・神戸の業務拠点で、フードドライブを同時開催しました。食品を必要とする方々への支援につなげるだけでなく、食品ロスなどの削減を通じてCO₂排出を抑制する環境保護の推進を目指した取り組みです。長崎、神戸では、地域の団体などと協力して、普段から継続的にフードドライブを行っています。この期間は、東京も参加

してキャンペーン展開を行い、賛同した社員から多くの品が集まりました。

また10月30日には、長崎では長崎市と協働してフードドライブを実施し、当社の社員だけでなく、長崎市民の皆さま、長崎市内の他企業からも食品などを届けていただき、食品約70Kgのほか、衣類も集まりました。食品は地域の団体に寄付し、衣類は長崎市によってリサイクルされました。



長崎本社に集まった食品など



環境と人に優しいサステナブルな未来を目指すMLJ Green Team

MLJ*1 Green Teamとは、環境と人に優しいサステナブルな暮らしの実践・推進を目指し、地域や社会への貢献を目指す社員による有志のコミュニティです。その取り組みは、社内にECO STATIONを設置、地域の清掃活動、環境問題に関する情報発信など多岐にわたり、各メンバーが主体的に取り組んでいます。また、毎年メットライフがグローバルで実施する「エコチャレンジ*2」にも協力し、社員の環境保全への意識醸成を積極的に行っています。



ECO STATION (長崎)



ハーバーランド(神戸)でのビーチクリーン活動



荒川河川敷(東京)でのクリーン活動



ECO STATIONの設置と運営

ECO STATIONとは、社内で不要となった物資を回収し、再利用や寄付につなげる仕組みを構築することを目的に設置したものです。ECO STATIONを通じて、社員一人ひとりが環境問題や地域社会の課題をより身近に感じ、地域循環型の価値観を広めています。この活動は、東京、長崎、神戸の各地域と連携し、自治体とともにサステナブルな暮らしの推進に取り組むことで、地域社会への貢献を目指しています。具体的な活動例として、「フード&グッズドライブ」「古本の回収・寄付」「使い捨てカイロの回収」などがあり、これらを通じて、持続可能な社会の実現に取り組んでいます。

セールスクオリティアシュアランス部門 岩永 亜弓



クリーン活動

クリーン活動では、当社内に留まらず、地域の企業や大学、自治体、各地域の皆さまと協力して清掃活動を実施しています。2024年は初夏と秋に「全国クリーン作戦」と題し、伊王島(長崎)、荒川河川敷(東京)、お台場(東京)に、合計で約280名の社員がグリーン活動を実施しました。落ちているゴミは、流木やペットボトル、ガラス片、洋服などさまざまであり、清掃活動を通じて、地域社会・企業との交流も図り、地域の活性化に寄与しています。

マーケティング部門 岡村 富美子



ゼロウェイスト活動、サステナビリティマップの展開

MLJ Green Teamは環境保全のために自分たちに何ができるのかを常に考え、それらが社内に浸透するよう、定期的に情報を発信しています。例えば、「日本の廃棄物の現状を知る勉強会」や、家庭や職場でできるごみを減らす取り組みとして「コンポスト(堆肥)」の紹介などです。また、ユニークな情報として、環境や人に優しい取り組みをしているお店・団体・企業をまとめた「サステナビリティマップ」を作成し、社内のイントラネットで共有しています。

コンプライアンスリスク管理部門 戸田 真理子

*1 MetLife Japan (メットライフ生命)

*2 環境への意識を高め、社員の健康意識向上、社員間のコラボレーションを促進することを目的とした社員向けグローバルプログラム



オフィスを働きやすい環境に、オフィスの中にエコラの森を

メットライフ生命の業務拠点の一つであるオリナスタワー（東京都墨田区）には、約1,790人の社員が勤務しています。社員がランチや仕事の合間に使えるカフェスペースをビルの最上階に設け、東京スカイツリーや隅田川を見渡せる眺望とニューヨーク本社のインテリアデザインを踏襲した空間が社員に人気です。リアルエステート&ファシリティ部は、社員にとってオフィスをより働きやすい環境に整えることに取り組んでいます。ハイブリッドの働き方に対応し、会議室の増設や個室型ブースを設置するなど、働きやすいハード面を整えている一方で、メットライフが大切にしているコラボレーションや、イノベーションが生まれるような空間をつくることができないかと取り組んだのが「オフィスの中にエコラの森を」でした。



リアルエステート&ファシリティ部の岩川弘和社員と同部の木戸出知子社員に本取り組みについて聞きました。

カフェスペースの有効活用から始まった「オフィスの中の森づくり」

岩川 最上階のカフェエリアは、425平方メートルという広いスペースで、このエリアの有効活用と社員が働きやすい空間をつくれないうところからはじまりました。当初はライブラリーの設置を検討しており、クラシカルな空間を構想していました。そのような時に、広報チームよりCSR活動として取り組んでいる「エコラの森」の木材をオフィスの内装やデスクとして活用できないかと提案をもらい、「オフィスの中にエコラの森を」というアイデアが生まれました。どのような形でエコラの森を体感できるかとワクワクしたのを覚えています。

木戸出 実際に森を訪れ、この雰囲気をごどのように再現できるか、木材の加工場を見学しました。約半年間にわたって、デザイン全体や、この空間のためだけに作った本棚や樽型のテーブルなど、試行錯誤を重ねました。社員が植樹した木々を撮影して壁面に飾ったり、社員が伐採した木材を材料にした家具を配置し、「エコラの森」に行ったことがない社員でもエコラの森を感じられる空間を目指しました。当社の活動がより身近に感じられるように、エコラの森に植樹する予定の苗木を9本育てています。日当たりが良いのですくすく育っていて、2年後の植樹活動の際にエコラの森へ返す予定です。自然に気軽に触れ合えると、オリナスタワーに勤務している社員には憩いの場所にもなっています。

コラボレーションとイノベーションが生まれる森へ

岩川 エリア内の3本の柱はデザイン上のネックになりそうでしたが、「オフィスの中にエコラの森を」へコンセプトを変更することで、柱を木に見立てた本棚にするデザインになりました。書籍は「成長・進化」「環境・コミュニケーション」「創造・造形」をテーマに、多国籍の社員のために日本語と英語で約380冊の蔵書を揃えました。活字離れが進む中、実際に本を手にとれる機会は貴重ですし、本との出会いから、イノベーションにつながる何かが生まれるきっかけになるかもしれません。



木戸出 この空間はさまざまな部署とのコラボレーションで生まれたように、このエリアの名前を公募したところ、いろいろな想いをこめた名前を提案いただきました。全社投票を行った結果、「NAGOMI(和み)」に決定しました。この名前には、「森」というテーマに安らぎや癒し、目を瞑れば少し時間を忘れられるような空間になり、当社の安らぎの場にしたいという想いが込められているようで、この空間にぴったりな名前になりました。

「NAGOMI(和み)」からつながる絆

この空間は、私たちの「和み」スポットであるとともに、社員同士のコラボレーションという「絆」、そして、「エコラの森」と私たちの「絆」を深める場所でもあります。社員が植林・保全活動を実施しているエコラの森の木材の端材は社員が作る「きこり箸」*に、伐採された木材は家具や内装へと形をかえます。そして、いつかそれらが不要になった時は廃棄せず、エコラの森に隣接する工場へ戻すことで、古い家具は新しい家具へ再生されたり、燃料のチップへ生まれ変わります。このNAGOMIのエリアは、サステナブルな社会の実現に貢献するという私たちのCSR活動への姿勢のシンボルになっています。

*「つなぐ!お箸プロジェクト」は、当社のCSR活動の一つです。
詳しくは89ページをご覧ください。



リアルエステート&ファシリティ部
木戸出 知子

リアルエステート&ファシリティ部
岩川 弘和

決算ハイライト

決算ハイライト	40
決算ハイライト Q&A	46

決算データは2025年3月31日現在の数値です。

決算ハイライト

事業の概況

保険料等収入

ご契約者から払い込まれた保険料（および再保険収入）による収益で、生命保険会社の収益の大半を占めています。

2兆8,253億円

・ 保険料等収入（億円）



新契約関係（個人保険＋個人年金保険）

生命保険会社が1年間にどのくらいの生命保険契約をお引き受けたのかを示す指標です。

- 新契約高 個人保険3兆8,960億円（前年度比86.1%）
個人年金保険49億円（前年度比91.5%）

3兆9,009億円

・ 新契約高（億円）



- 新契約件数 個人保険68万0千件（前年度比107.9%）
個人年金保険0.8千件（前年度比84.7%）

68万1千件

・ 新契約件数（万件）



保有契約関係（個人保険＋個人年金保険）

生命保険会社が事業年度末にどのくらいの生命保険契約をお引き受けているのかを示す指標です。

- 保有契約高
個人保険41兆4,276億円（前年度末比101.3%）
個人年金保険5,752億円（前年度末比80.6%）

42兆29億円

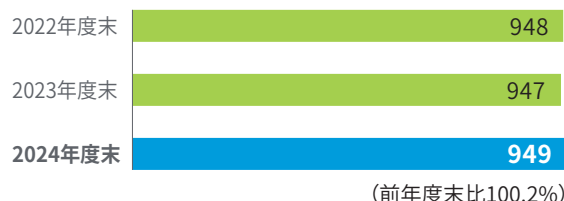
・ 保有契約高（億円）



- 保有契約件数
個人保険938万6千件（前年度末比100.5%）
個人年金保険10万5千件（前年度末比82.6%）

949万2千件

・ 保有契約件数（万件）



年換算保険料(個人保険+個人年金保険)

回数・期間などの保険料の支払方法の違いを調整し、契約期間中に平均して支払うと仮定した場合に、生命保険会社が保険契約から1年間にどのくらいの保険料収入を得ているかを示す指標で、新契約、保有契約それぞれについて算出されるものです。

■ 新契約年換算保険料

個人保険1,370億円(前年度比97.9%)、個人年金保険4億円(前年度比93.8%)、会社全体では1,374億円(前年度比97.9%)、うち第三分野556億円(前年度比145.5%)

1,374億円
(前年度比97.9%)

■ 保有契約年換算保険料

個人保険1兆2,422億円(前年度末比101.8%)、個人年金保険406億円(前年度末比73.1%)、会社全体では1兆2,828億円(前年度末比100.5%)、うち第三分野4,427億円(前年度末比105.2%)

1兆2,828億円
(前年度末比100.5%)

収支関係(基礎利益、経常利益、当期純利益)

■ 基礎利益

基礎利益は、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を表す指標で、一般事業会社の営業利益に近いものです。

2,725億円

■ 経常利益

経常利益は、生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益(経常収益)から、費用(経常費用)を差し引いた残額です。

1,497億円

■ 当期純利益

当期純利益は、税引前当期純利益から法人税及び住民税ならびに法人税等調整額を控除した金額で、生命保険会社のすべての活動によって生じた純利益を表したものです。

1,045億円

ソルベンシー・マージン比率

生命保険会社が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ひとつです。

735.4%
(前年度末比10.3ポイント増)

逆ざや

経済環境の変化により、予定利率により見込んでいた運用収益が実際の運用収益でまかなえない額が発生している状態のことです。

逆ざやはありません

総資産

貸借対照表の「資産の部」の合計金額です。

14兆7,979億円

・ 総資産(億円)

2022年度末	145,609
2023年度末	150,890
2024年度末	147,979

(前年度末比98.1%)

決算ハイライト

主要業績の推移

(単位: 百万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
経常収益	2,592,758	3,120,104	4,138,663	4,915,349	3,858,506
経常利益	166,989	227,898	266,127	223,790	149,785
基礎利益	161,364	217,105	167,730	294,248	272,539
当期純利益	115,021	155,373	189,380	151,986	104,587
発行済株式の総数	100株	100株	100株	100株	100株
総資産	13,189,655	14,499,941	14,560,969	15,089,026	14,797,997
うち特別勘定資産	310,202	327,125	340,438	428,076	429,647
責任準備金残高	11,594,840	12,817,248	12,675,445	13,181,041	12,798,157
貸付金残高	1,286,173	1,351,080	1,364,041	1,438,659	1,296,028
有価証券残高	10,703,691	11,804,670	11,528,065	11,894,485	11,677,605
ソルベンシー・マージン比率	873.4%	764.3%	725.4%	725.1%	735.4%
逆ざやの状況	なし	なし	なし	なし	なし
従業員数	8,693名	8,518名	8,478名	8,569名	8,621名
保有契約高	34,231,766	36,426,678	37,966,761	41,605,822	42,002,924

(注) 保有契約高は、個人保険・個人年金保険の各保有契約高の合計です。なお、個人年金保険については、年金支払開始前契約の年金支払開始時における年金原資と年金支払開始後契約の責任準備金を合計したものです。

直近3年間の契約業績の推移

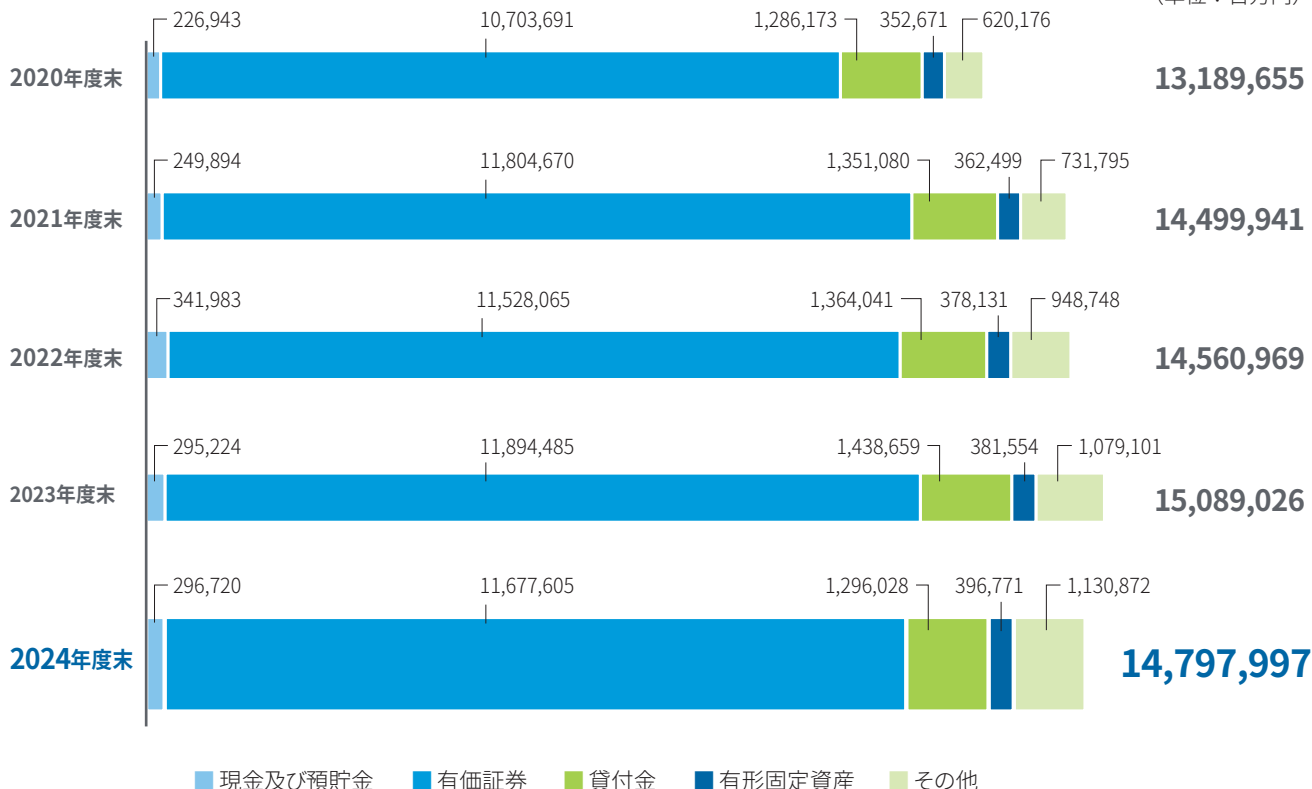
(単位: 百万円、件)

		2022年度	2023年度	2024年度	前年度比 (*前年度末比)
新契約高	個人保険	3,510,960	4,527,647	3,896,068	86.1%
	個人年金保険	3,257	5,360	4,906	91.5%
	団体保険	207,284	232,962	191,033	82.0%
新契約件数	個人保険	601,325	631,342	680,985	107.9%
	個人年金保険	685	1,057	895	84.7%
	団体保険	3,120,855	3,218,045	3,270,668	*101.6%
保有契約高	個人保険	37,121,214	40,891,776	41,427,663	*101.3%
	個人年金保険	845,546	714,045	575,260	*80.6%
	団体保険	3,120,855	3,218,045	3,270,668	*101.6%
保有契約件数	個人保険	9,327,506	9,343,946	9,386,800	*100.5%
	個人年金保険	161,125	128,069	105,765	*82.6%

・総資産の推移と内訳

2024年度末の総資産は14兆7,979億円となり、前年度末より減少しました。

(単位：百万円)



当社の運用方針

当社は、ALMの観点から負債特性に応じた資産運用を行っております。債券を中心に安定した収益が期待できる資産をポートフォリオの中核として位置づけ、経済・市場環境を注視しつつ、リスク許容度の範囲内で補完的に為替リスクのある債券、不動産、株式等の資産へ分散投資を行っております。

運用実績の概況（一般勘定資産） 詳細はP.136

2024年度においては、一般勘定資産は2,925億円減少し、国内外の公社債は2,397億円減少しました。また、外貨建資産は、3,805億円減少しました。なお、2024年度の一般勘定資産残高の71.4%は国内外の公社債となっております。

運用利回り(一般勘定)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
運用利回り	6.35%	7.52%	4.24%	7.64%	1.25%

運用利回り計算には経常損益には影響を与えない損益も含まれており、これを除くと2024年度は一般勘定計で2.02%となります。
(P.137注記参照)

・運用利回りの算式は次のとおりです。

$$\frac{\text{資産運用収益} - \text{資産運用費用}}{\text{毎日の資産残高の1年間の平均(日々平残方式で算出)}} \times 100$$

当利回りの算出においては、保険業法第112条評価益は分子に含めていません。

決算ハイライト

資産・負債などの状況

詳細はP.113

貸借対照表(抜粋)

(単位:百万円)

科 目	2024年度末
資産の部	
現金及び預貯金	296,720
金銭の信託	290,831
有価証券	11,677,605
貸付金	1,296,028
有形固定資産	396,771
無形固定資産	75,359
再保険貸	140,708
その他資産	413,221
前払年金費用	4,184
繰延税金資産	232,831
貸倒引当金	△ 26,265
資産の部 合計	14,797,997
負債の部	
保険契約準備金	12,903,134
うち責任準備金	12,798,157
再保険借	34,912
その他負債	1,322,276
退職給付引当金	54,741
時効保険金等払戻引当金	9,102
価格変動準備金	171,000
負債の部 合計	14,495,168
純資産の部	
資本金	111,308
資本剰余金	111,298
利益剰余金	239,808
その他有価証券評価差額金	△ 28,023
繰延ヘッジ損益	△ 131,562
純資産の部 合計	302,829
負債及び純資産の部 合計	14,797,997

金銭の信託

生命保険会社が保有する有価証券などと帳簿価額を分離して運用する目的で、信託銀行へ金銭を信託する勘定です。

有価証券

生命保険会社は資産運用の一環として、有価証券に投資をしています。有価証券には、国債・地方債・社債などの公社債、株式、外国証券などがあります。

貸付金

生命保険会社は資産運用の一環として、企業などに貸付を行い利息収入を得ています。

責任準備金

将来の保険金などの支払いに備え、保険業法で保険種類ごとに積み立てが義務付けられている準備金です。責任準備金の積立方式の代表的なものには、「平準純保険料式」と「チルメル式」があります。なお、当社は「平準純保険料式」を採用して積み立てています。

価格変動準備金

価格変動による損失の発生する可能性の高い資産(株式、債券等)について、その価格が将来下落したときに生じる損失に備えることを目的に、保険業法に基づいて積み立てる金額です。

その他有価証券評価差額金

その他有価証券評価差額金は、その他有価証券の含み損益に税効果を調整した金額です。
その他有価証券には、売買目的有価証券、満期保有目的債券、責任準備金対応債券、子会社・関連会社株式のいずれにも分類されない株式や債券などが含まれ、時価により評価されます。

収支の状況

詳細はP.118

損益計算書(抜粋)

(単位:百万円)

科 目	2024年度
経常収益	3,858,506
保険料等収入	2,825,324
保険料	2,210,672
再保険収入	614,652
資産運用収益	514,075
うち利息及び配当金等収入	485,806
有価証券売却益	18,237
有価証券償還益	4,983
特別勘定資産運用益	1,034
その他経常収益	519,107
うち支払備金戻入額	12,531
責任準備金戻入額	382,884
経常費用	3,708,720
保険金等支払金	2,964,946
資産運用費用	330,882
うち有価証券売却損	53,665
有価証券評価損	17,238
有価証券償還損	5,581
金融派生商品費用	61,718
為替差損	138,806
事業費	266,888
その他経常費用	146,003
経常利益	149,785
特別利益	2,662
特別損失	11,009
うち価格変動準備金繰入額	10,600
契約者配当準備金繰入額	1,470
税引前当期純利益	139,968
法人税及び住民税	61,820
法人税等調整額	△ 26,439
当期純利益	104,587

保険料等収入

ご契約者から払い込まれた保険料(および再保険収入)による収益で、生命保険会社の収益の大半を占めています。

資産運用収益

資産運用による収益で、利息や配当金のほか有価証券売却益なども含まれます。

保険金等支払金

保険金、年金、給付金、解約返戻金などの、保険契約上の支払いを計上します。
再保険料もここに含まれます。

為替差損益

外貨建資産・負債を決算日の為替相場で円換算する際に計上される換算差損益です。

事業費

新契約の募集および保有契約の維持保全や保険金などの支払いに必要な経費を計上しており、一般事業会社の販売費および一般管理費に相当します。

経常利益

生命保険事業本来の営業活動により、毎年継続的に発生する収益(経常収益)から、発生する費用(経常費用)を差し引いた残額が経常利益となります。

当期純利益

税引前当期純利益から法人税及び住民税ならびに法人税等調整額を控除した金額で、会社のすべての活動によって生じた利益です。

決算ハイライトQ&A

決算やディスクロージャー誌で開示している生命保険会社の主な経営指標に関するご質問にお答えします。

Q1 ソルベンシー・マージン比率とは？

A1

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など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（例えば、大災害や株価の大暴落など）が起こる場合があります。こうした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ひとつが、ソルベンシー・マージン比率です。具体的には、純資産などの内部留保と有価証券含み益などの合計（ソルベンシー・マージン総額）を、数値化した諸リスクの合計額で割り算して求めます。

なお、生命保険会社のソルベンシー・マージン比率が200%を下回った場合には、監督当局によって早期是正措置がとられます。逆にこの比率が200%以上であれば、健全性のひとつの基準を満たしていることになります。

生命保険会社は、1997年度決算からこの数値を公表しており、2000年度決算では金融商品の時価会計の導入等をふまえて、その計算基準が見直されています。また、2011年度決算からは、金融危機等の教訓などを踏まえ、ソルベンシー・マージン比率の信頼性を向上させる観点からその計算方法に一部の変更が加えられました。具体的には、分子のソルベンシー・マージン総額に新たな算入制限を設けたこと、リスクの合計額の計算をより精緻かつ厳格にするなどの変更が加えられました。

ソルベンシー・マージン比率は経営の健全性を示すひとつの指標ですが、この比率だけをとりえて経営の健全性のすべてを判断することは適当ではありません。資産運用の状況や業績の推移等の経営情報などから総合的に判断する必要があります。なお、当社の2023年度末および2024年度末のソルベンシー・マージン総額とリスクの合計額およびその内訳については、P.121をご参照ください。

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。

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

■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: 価格変動による損失の発生する可能性の高い資産(株式、債券等)について、その価格が将来下落したときに生じる損失に備えることを目的に、保険業法第115条の規定にもとづいて積み立てる金額です。
- 危険準備金: 将来の保険金支払いなどを確実にするため、保険リスク、予定利率リスク、最低保証リスクなどに対応して保険会社が積み立てる準備金。
- 一般貸倒引当金: 貸付金やその他の債権が相手先の破産などにより回収不能となる危険に備え、取立不能見込額を予め準備する目的で引当計上するもの。
- (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(土地購入時の価格と現時点での市場価格(時価)の差額) × 85%*
- 全期チルメル式責任準備金相当額超過額: 将来の保険金などの支払いに備えて積み立てた責任準備金において、解約返戻金相当額と全期チルメル式責任準備金(新契約に関わる費用を保険期間にわたり償却するとして計算した責任準備金)の大きい方を上回る部分の額のこと。
- 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及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
- 控除項目
- その他

* マイナスの場合は100%

$$\text{リスクの合計額} [= \sqrt{(R1+R8)^2 + (R2+R3+R7)^2} + R4]$$

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測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(R1) … 大災害の発生などにより、保険金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(R8) … 医療保険やガン保険などのいわゆる第三分野について、給付金など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(R2) … 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(R7) … 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(R3) … 株価暴落・為替相場の激変など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など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(R4) … 業務の運営上通常の予測を超えて発生し得るリスク相当額。

Q2 実質資産負債差額（＝実質純資産額）とは？

A2

実質資産負債差額とは実質純資産額ともいい、有価証券や有形固定資産の含み損益などを反映した、いわば時価ベースの資産の合計から、価格変動準備金や危険準備金などの資本性の高い負債をのぞいた負債の合計を差し引いて算出するもので、行政監督上の指標のひとつです。マイナスになると債務超過状態とみなされ、業務停止命令などの措置がとられます。

・メットライフ生命の実質純資産額（単位：億円）

2022年度末	11,532
2023年度末	8,192
2024年度末	4,252

Q3 基礎利益とは？

A3

基礎利益とは、保険料収入や保険金・事業費支払等の保険関係の収支と、利息及び配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を表す指標で、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。

基礎利益は損益計算書に項目が設けられているものではなく、経常利益から有価証券の売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を控除して求めたものです。（P.127参照）

基礎利益は、

- ・ 保険料収入や保険金・年金・給付金や解約返戻金などの支払い、責任準備金の繰入れ（戻入れ）、事業費の支払いといった保険関係の損益
- ・ 資産運用関係の損益のうち、利息及び配当金等収入（貸付、預貯金、債券などから得られる利息や株式などから得られる配当をいいます）と支払利息などの費用といった予定利率で見込んだ運用収支（利差）に対応する収益などを表しています。

Q4 含み損益とは？

A4

含み損益とは、帳簿価額と時価の差額のことをいいます。時価が帳簿価額を上回る場合、資産を時価で売却すれば売却益が生じます。逆に時価が帳簿価額を下回る場合、資産を時価で売却すると売却損が生じます。

このように、リスクに対する備えの金額に影響を与えることから、有価証券の含み損益および土地の含み損益の一部（含み損の場合は全額）は、ソルベンシー・マージン比率の計算上、分子（ソルベンシー・マージン総額）に算入されます。新聞などの報道では、有価証券全体や株式の含み損益が取り上げられています。

ディスクロージャー誌においては、「有価証券の時価情報」（P.146参照）として保有目的および有価証券の種類ごとの帳簿価額、時価、差損益が開示されています。また、ソルベンシー・マージン比率の状況として、分子、分母の内訳が開示されており（P.121参照）、その他有価証券の評価差額、土地の含み損益が確認できます。

決算ハイライトQ&A

Q5 有価証券評価損とは？

A5

売買目的有価証券以外の有価証券は、時価で評価されないか、時価評価されてもその評価差額は損益計算書に計上されません。しかし、売買目的有価証券以外の有価証券のうち時価のあるものについては時価が著しく下落したとき、また市場価格のない株式等については実質価額が著しく下落したときは、回復する見込みがあると認められる場合を除き、当該時価又は実質価額をもって貸借対照表価額とし、評価差額を当期の損失として処理（損益計算書に計上）しなければなりません。これを有価証券の減損処理といいます。

有価証券評価損は、減損処理により当期の損失として処理された有価証券の評価差額のことをいい、国債等債券、株式等、外国証券等の種類別に分類して表示します。

Q6 格付けとは？

A6

保険会社の格付けとは、独立した第三者である格付会社が、保険会社の保険金支払いに関する確実性をアルファベットと記号・単語などで表したもので、会社の財務・収支情報、営業・経営戦略などさまざまな情報にもとづき決定されています。ただし、格付会社は複数あり、それぞれ見方が違います。このため、同じ保険会社でも格付会社によっては格付けが異なる場合があります。

また、同じ格付会社の格付けでも、保険会社からの依頼によって行われる「依頼格付け」と格付会社が独自に行う「勝手格付け」の2種類があり、性質が異なります。なお、格付けの取得は法律で義務付けられているわけではありませんので、格付けを取得していない会社もあります。格付けは格付会社の意見であり、保険金の支払いなどについて保証を行うものではありません。また、取得した時点までの数値・情報などにもとづいたものであるため、将来的に変更される可能性があります。

- ・ **メットライフ生命の格付け(2025年6月23日現在)**
S&Pグローバル・レーティング・ジャパン株式会社
保険財務力格付け*

AA—

定義： 保険会社が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。

*「AA」から「CCC」までの格付けには、プラス記号またはマイナス記号が付されることがあり、それぞれ、各格付けカテゴリの中での相対的な強さを表します。

このQ&Aは、一般社団法人生命保険協会作成の『生命保険会社のディスクロージャー虎の巻』にもとづいて、当社で編集したものです。

メットライフ生命の取り組み

お客さまへの取り組み	50
社員への取り組み	84
地域社会への取り組み	88
内部管理体制の強化	92



お客さまへの取り組み

お客さまを中心に据える企業文化の形成

メットライフ生命では、「お客さまを大切に思い、尊重すること（お客さま中心主義）」をあらゆる行動の原点にしています。

当社は、お客さま中心主義を全社一丸となって実践することで、お客さまにとって信頼のおけるパートナーであり続けることを目指しており、この取り組み姿勢をより明確なものとするために、「お客さま中心主義に関する基本方針」を制定・公表しています。

「お客さま中心主義に関する基本方針」は、商品開発・販売管理についてはもちろん、ご契約後のサービスとお手続き、人材育成などの在り方を含めた、お客さまとの「約束」です。

お客さま中心主義に関する基本方針

1. 目的・理念

（当基本方針の制定目的）

「ともに歩んでゆく。よりたしかな未来に向けて。」という私たちのパーパスを実現するため、お客さま中心主義の活動に関する当社方針を、当基本方針において定めています。

（お客さま中心主義）

お客さまを大切に思い、尊重すること。それが、私たちのあらゆる行動の原点であり、私たちの日々の業務の中核をなすものです。

（お客さまにとって信頼のおけるパートナーであり続けることを目指す）

私たちは、お客さま中心主義を追求し、お客さまにとって信頼のおけるパートナーであり続けることを目指します。そのために、お客さまの声に常に耳を傾けその声にきちんとお応えするとともに、お一人おひとりの人生にあわせた本当に必要とされるアドバイスをご提供していきます。

2. お客さま中心主義の実践

2-1. 商品とサービスの開発・改善

（商品とサービスを開発・改善するために
お客さまの声を聴く）

お客さまの人生の変化に寄り添い、いつまでもご安心を提供できるよう、死亡保障、医療保障および資産形成や老後への備えのニーズにお応えできる商品とサービスの開発・改善に取り組みます。また、商品とサービスの開発・改善においては、お客さまにとってシンプルでわかりやすいものにするため、常にお客さまの声を聴き、ニーズを深く理解していきます。

2-2. 生命保険商品の販売

（お客さまのニーズにお応えする販売態勢）

お客さまのニーズにお応えするため、以下の4つの販売チャネルを展開し、それぞれの特性に応じた商品とサービスを提供します。

- ・コンサルタント社員による販売
- ・保険代理店による販売
- ・金融機関代理店による販売
- ・インターネット販売

なお、お客さまへのご連絡・ご訪問に際しては、時間帯・場所などお客さまのご都合に配慮します。

（最適な商品のご提案）

お客さまのご契約の目的、年齢、資産の状況を正しく理解し、適合性を十分に確認したうえで、お客さまにとって最適な商品をその理由も併せてご提案します。

（商品などのわかりやすい説明、不利益事項や複雑な商品に関する十分な説明）

商品とサービスの内容をお客さまにわかりやすく説明します。またお客さまがお申込みを決定するにあたり必要な情報は十分にご提供します。

お客さまにとって不利益となる事項などのご契約上特に重要な情報や、複雑な商品特性については、よりわかりやすくかつ丁寧に説明を行います。

（ご加入手続の利便性と対応品質の向上）

お客さまからお問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望をいただいた際には、専門用語ではなく平易な言葉を使うなど、わかりやすい説明を行い、お客さまの立場に立ち親身に対応します。また、いただいたお客さまからの声を参考に、書類やお手続き、また、ご案内などをシンプルでわかりやすいものへと改善していきます。

（適切なお引受け）

お申込みに際しては、告知の重要性をお客さまに十分に説明し、ご理解いただいたうえで告知を受領し、適切に引受けの判断を行います。

2-3.ご契約後のサービスとお手続き

（各種サービスの提供）

すでにご契約いただいているお客さまには、万一の場合の経済的なご安心を提供するだけでなく、長い人生を健康で豊かな毎日を送るためのサービスの提供を行います。

（アフターフォローの取り組み）

常にお客さまに安心をご提供するために、お客さまご自身に保障内容を十分にご理解いただくなど、継続的なアフターフォローを行う態勢を整備・強化します。

（お手続きの利便性と対応品質の向上）

お客さまからのお問い合わせや各種お手続きなどについても、営業担当者だけでなく、コールセンターやインターネットサービスなど、お客さまのニーズに応じたさまざまな受付態勢を整備し、スムーズな対応を行います。お客さまからお問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望をいただいた際には、専門用語ではなく平易な言葉を使うなど、わかりやすい説明を行い、お客さまの立場に立ち親身に対応します。また、いただいたお客さまからの声を参考に、書類やお手続き、また、ご案内などをシンプルでわかりやすいものへと改善していきます。

（保険金・給付金のお支払い）

保険金・給付金を迅速かつ適切にお支払いするための態勢を整備します。

2-4.特に配慮が必要なお客さまへの取り組み

ご高齢のお客さまなど特に配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客さまの特性に応じた募集、引受、保全および支払い態勢を整備します。

未成年者を被保険者とするご契約については、加入目的や保険金額などをより慎重に確認し、適正な勧誘・販売に努めます。

2-5.保険代理店への手数料について

当社は、保険代理店へお支払いする手数料を保険代理店がお客さまへ提供するサービスへの対価と位置づけ、その考え方をお客さまにわかりやすく公表します。

3.お客さま中心主義を支える社内態勢

（カスタマーセントリシティ委員会を中心とした管理態勢）

当基本方針にかかる取り組みの推進のため、お客さまと接する部門の各役員を中心として構成されるカスタマーセントリシティ委員会にて、お客さまの声の分析およびそれを活かす方法などを全社横断的に議論、提言し、経営に反映させていきます。

（役職員および募集人への適切な動機付け）

役職員および募集人によるお客さま中心主義の実践や、利益相反の適切な管理などのため、報酬・業績評価などの適切な動機付けの仕組みや、適切な管理態勢を構築します。

（商品開発・提供・管理におけるガバナンス）

お客さまにとって最適な商品を継続的に提供するため、商品ライフサイクル全体および開発・提供・管理の各プロセスについて、保険代理店とも情報連携し検証・改善を行います。また、商品にかかるガバナンス体制などの公表を行います。

（商品とサービスに関する専門性を持った人材の育成）

役職員および募集人の商品とサービスに関する理解を深めるため、研修などの教育態勢を整備・強化し、金融・保険に関する専門性を持った人材を育成します。

（コンプライアンスの徹底）

企業経営の根幹であるコンプライアンスについては、営業やオペレーションなどの各部門、コンプライアンス部門および内部監査部門のそれぞれの役割を明確にし、経営陣による管理

監督のもと、全社的なコンプライアンスを継続的に強化していきます。

（プライバシー保護）

お客さまのプライバシー保護を常に優先し、業務上知り得たお客さまの情報やご契約内容などの情報は、当社のプライバシーポリシーに従い、厳重に管理します。

（利益相反の適切な管理）

お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の恐れのある取引を適切に管理します。特に、商品の販売時においてはお客さまの不利益に繋がる販売手法を防ぐために、適切な管理態勢を構築します。

（お預かりした保険料の健全な運用およびリスクマネジメント）

お客さまからお預かりした保険料を、長期的に安定して運用するため、グローバルのネットワークを活かした資産運用ノウハウを活用し、多面的な分析にもとづいた国内外での分散投資を進めます。また、お客さまに保険金・給付金をお支払いするという大事なお約束を果たすため、リスク管理態勢を整備し、財務および業務の健全性を重視した事業運営を行います。

（当基本方針などの公表について）

当基本方針の取り組み状況、および取り組みの進捗度合いを測る指標を定期的に更新・公表するとともに、より良い業務運営の実現のため当基本方針を定期的に見直し公表します。

※この「お客さま中心主義に関する基本方針」は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」にもとづく当社の「勧誘方針」を含みます。

※この「お客さま中心主義に関する基本方針」は、「消費者志向自主宣言」を兼ねるものです。

お客さまへの取り組み

主な商品一覧

当社は、お客さまお一人おひとりのライフスタイルの変化に柔軟に対応し、ニーズにお応えできるよう商品ラインナップの充実に努めています。今後も時代のニーズに合った保険商品を提供してまいります。

終身保険 万一の保障、三大疾病・介護への備え、資産形成		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
生涯の保障を提供。高齢化時代にふさわしい、頼りになる保険です		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
つづけトク終身 終身保険 (低解約返戻金型)	生涯を通じて、死亡されたとき、または高度障害状態に該当されたときの保障を準備できる終身保険です。	●	○	—	—
ずっとスマイル 終身保険 (引受基準緩和型)	簡単な告知により、満30歳から満80歳までの方に、生涯保障の生命保険にお申し込みいただけます。	●	—	—	—
ドルスマートエス ^{*1} 積立利率変動型終身保険 (米国通貨建 2002)	死亡保障で万が一に備えながら、米ドルで資産運用。教育資金、老後資金の準備などでもできる終身タイプの死亡保険です。	●	○	○	○
ドルアドバンス ^{*1} 災害保障期間付利率変動型 終身保険 (低解約返戻金型 米ドル建)	万が一に備えながら、お子さまの教育資金やセカンドライフの資金など、将来に向けた資産形成もできる米ドル建の終身保険です。米国の金利情勢が基準利率に反映される仕組みと、保険料払込期間中の保障と解約返戻金を抑制する仕組みで、効率的な資産形成が期待できます。	●	—	—	○
ビー ウィズ ユー プラスII (米ドル建) ^{*1} 利率変動型一時払終身保険 (米ドル建 16) 利率変動型一時払終身保険 (米ドル建 21) 一時払終身保険 (米ドル建 初期死亡保険金抑制型)	払い込んだ保険料以上の死亡保障が確保される米ドル建の一時払終身保険です。契約後すぐに米ドル建でふやしてのこせる「健康告知ありプラン」(利率変動型一時払終身保険(米ドル建 16))、保険期間当初の保障が抑制されるものの健康告知が不要な「健康告知なしプラン」(利率変動型一時払終身保険(米ドル建 21))および「保障重視プラン(健康告知なし)」(一時払終身保険(米ドル建 初期死亡保険金抑制型))があります。 (「保障重視プラン(健康告知なし)」は、金融機関窓口のみでの取り扱い)	●	—	—	—
ビー ウィズ ユー プラスII (円建) ^{*1} 利率変動型一時払終身保険 (I型 24) 利率変動型一時払終身保険 (II型 24)	払い込んだ保険料以上の死亡保障が確保される円建の一時払終身保険です。契約後すぐに円建でふやしてのこせる「健康告知ありプラン」(利率変動型一時払終身保険(I型 24))と保険期間当初の保障が抑制されるものの健康告知が不要な「健康告知なしプラン」(利率変動型一時払終身保険(II型 24))があります。	●	—	—	—
サニーガーデンEX ^{*1} 積立利率変動型一時払終身保険 (米ドル保険料建 15) 積立利率変動型一時払終身保険 (豪ドル保険料建 15)	大切なご家族のための保障を減らすことなく、運用成果は自分のために使うことも可能な定期支払金の機能を付加することができる外貨建の一時払終身保険です。	●	—	—	—
ウェルスデザイン ^{*1} 利率変動型一時払終身保険 (米ドル建 介護保障型)	より豊かな老後に向けて、充実した介護保障を確保しながら、今ある資産をまもりたい方のための利率変動型の米ドル建の一時払終身保険です。	●	—	—	●
ウェルスデザインII ^{*1} 利率変動型一時払終身保険 (米ドル建 介護保障型) 利率変動型一時払終身保険 (米ドル建 介護保障型 22)	ウェルスデザインの機能に加え、「介護に使うお金は円で確保したい」というお客さまの声にお応えして、契約3年経過後から任意のタイミングで保障を円建に変更することもできます。(この商品は、金融機関窓口のみでの取り扱い)	●	—	—	●

 **ご注意ください**

特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。
商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。

定期保険 万一の保障、三大疾病への備え 一定期間内の保障をお約束。お手ごろな保険料で大きな安心をお届けします		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
マイディアレスト 収入保障保険 (月払給付・無解約返戻金型)	死亡時にのこされたご家族への保障のほか、三大疾病時や災害時の保障も準備できます。非喫煙保険料率もご用意しています。 *2 病気・ケガはⅡ型、Ⅲ型、Ⅳ型のみ、ガンはⅡ型、Ⅲ型のみ	●	●*2	●*2	—
無配当平準定期保険	お手ごろな保険料で、一定期間の定額保障をお約束します。	●	○	—	—
無配当平準定期保険 (リスク細分型保険料率の適用に関する特則付)	喫煙習慣、健康状態など当社所定の基準を反映させた3種類のリスク細分型保険料率を設定した定期保険です。	●	○	—	—

養老保険 万一の保障、資産形成 教育資金や老後の生活資金など、将来まとまった資金準備が必要な方に		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
無配当養老保険	生活設計に合った資金準備と保障を同時に満たす養老保険です。	●	○	—	—
積立利率変動型養老保険 (貯蓄重視型 米国通貨建)*1	保険料の払い込みから保険金のお受け取りまでを、世界の基軸通貨である米ドルで行う養老保険です。	●	—	—	—

*1 特定保険契約商品。これらの商品は、契約時費用のご負担、運用リスク、為替リスク、市場価格調整などにより、受取額が払込保険料総額を下回ることがあります。ご検討の際には各商品の「契約締結前交付書面」、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」、「特別勘定のしおり」を必ずお読みください。

※記載事項は商品(特約)の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、各商品の「パンフレット」、「契約締結前交付書面」または「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」などを必ずご確認ください。

	ご注意ください	特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。
---	----------------	--

(他2505-0004)

お客さまへの取り組み

変額保険 万一の保障、三大疾病への備え、無理なく始める資産形成 特別勘定の運用実績に応じて満期保険金額等が変動(増減)する保険です		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
ライフインベスト ^{*1} 変額保険(有期型 2020)	万一の保障の安心とともに、無理のない保険料で長期投資を始められ、13種類の特別勘定にご自分で資産配分し、投資リスクをコントロールしながら資産づくりが始められる変額保険です。	●	—	—	—
ライフインベスト プラス ^{*1} 三大疾病給付変額保険 (有期型)	無理のない保険料で、投資リスクをコントロールしながら資産づくりが始められ、三大疾病にかかったときや万が一のときに、お客さまご自身やご家族を支えることができる変額保険です。	●	●	●	—
ライフインベスト アドバンス ^{*1} 災害保障期間付変額保険 (有期型)	ライフステージに合わせて必要な保障を確保しながら、当初10年間の保障を抑制し、それを保険料に反映することで、効率のよい資産形成が期待できる変額保険です。	●	—	—	○

医療・ガン保険 病気・ケガ、ガンへの備え お客さまに寄り添った安心の保障をお届けします		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
マイフレキシィ 終身医療保障保険 (無解約返戻金型)	医療環境の変化に対応した入院・通院・在宅医療の3つの保障をバランスよく備えることができる医療保険です。豊富な保障の中から、お客さまのニーズに合わせてデザインすることもできます。	○	●	●	○
マイフレキシィ ゴールド 終身医療保障保険 (無解約返戻金型) 引受基準緩和特則付	健康状態に不安のある方も、入院・通院・在宅医療の3つの保障をバランスよく備えることができる医療保険です。一部の保障を除き、マイフレキシィと同様の豊富な保障の中から、柔軟にデザインすることができます。	—	●	●	○
リターンボーナスつき 終身医療保険 生存還付給付金付 終身医療保険	生涯にわたり病気やケガによる入院・手術などを保障し、払込保険料の相当額が生存還付給付金、健康祝金、入院などの各給付金により保障される仕組みを持つ医療保険です。	●	●	●	—
ガードネクスト 終身ガン保障保険 (無解約返戻金型)	さまざまなガン治療に対応し、治療が続く限り寄り添うガン保険です。三大治療(手術・放射線治療・抗がん剤治療)や在宅医療・緩和療養などを幅広く保障し、先進医療・患者申出療養・所定の自由診療などにも備えることができます。	—	—	●	—



ご注意ください

特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。

(他2505-0004)

介護保険 万一の際の事業保障や従業員の安心 会社、社員、経営するあなたの未来のために		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
ブライトビジョン 災害保障期間設定型 介護定期保険	一定期間の死亡と介護を保障する保険です。経営者に必要な事業保障資金の財源確保に、また、従業員への福利厚生充実(「弔慰金・死亡退職金制度」の運営など)に活用できます。	●	—	—	●

個人年金保険 豊かな老後に向けた保障 より豊かで安心できる老後を送るために		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
レグリスIV *1 個人年金保険(米ドル建 09)	豊かなセカンドライフをお考えの方のための米ドル建の定額個人年金保険です。定期引出などの機能を付加することもできます。	●	—	—	—
アクティブデザイン *1 個人年金保険 (米ドル建 定期支払金重視型 23) 個人年金保険 (米ドル建 年金原資重視型 23)	契約1年後から毎年、定期支払金を受け取ることができ、さらに株や債券等を組み入れた指数に連動する仕組みを活用して追加のリターンが期待できる米ドル建の個人年金保険です。指数の上昇率に応じた成果を毎年の受取額に反映させる「定期支払金重視型」と、満了時に反映させる「年金原資重視型」の2つのタイプから選択可能です。(この商品は、金融機関窓口のみでの取り扱い)	●	—	—	—

*1 特定保険契約商品。これらの商品は、契約時費用のご負担、運用リスク、為替リスク、市場価格調整などにより、受取額が払込保険料総額を下回ることがあります。ご検討の際には各商品の「契約締結前交付書面」、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」「特別勘定のしおり」を必ずお読みください。

※記載事項は商品(特約)の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、各商品の「パンフレット」、「契約締結前交付書面」または「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」などを必ずご確認ください。

 ご注意ください	特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。
--	--

(他2505-0004)

お客さまへの取り組み

団体保険 従業員の安心と充実した福利厚生をサポートします		保障(主契約:●、特約・特則:○)			
		死亡	病気・ケガ	ガン	介護
ノンパ－グループ保険 無配当総合福祉団体定期保険	所属員が死亡または所定の高度障害状態になられた場合に、団体が定める福利厚生規程(死亡退職金・弔慰金など)に準拠した保険金を保障する保険です。配当をなくし、お手ごろな保険料を実現しました。	●	○	—	—
総合福祉団体定期保険	所属員が死亡または所定の高度障害状態になられた場合に、団体が定める福利厚生規程(死亡退職金・弔慰金など)に準拠した保険金を保障する保険です。	●	○	—	—
医療保障保険(団体型)	入院の際の公的医療保険制度における医療費の自己負担に対応した「治療給付金」や「入院給付金」、死亡された際の「死亡保険金」を保障する団体医療保険です。入院費や入院中の治療費を重点的に保障します。	●	●	●	—
団体定期保険(S51)	所属員が死亡または所定の高度障害状態になられた場合に、保険金を保障する保険です。	●	○	—	—
グループメディカルBasic+ 新医療保障保険(団体型)	入院給付金、死亡保険金のほか、手術、特定疾病給付などの特約、災害入院不担保などの特則により必要な保障だけで設計が可能な団体医療保険です。	●	●	●	—



ご注意ください

特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。

(他2505-0004)

各種特約

- 先進医療特約
- 先進医療特約 引受基準緩和特則付
- ガン先進医療特約
- ガン自由診療特約
- 新三疾病一時金特約
- 新三疾病一時金特約 引受基準緩和特則付
- ガン一時金特約
- ガン一時金特約 引受基準緩和特則付
- 三疾病治療月払給付特約
- 三疾病治療月払給付特約 引受基準緩和特則付
- ガン治療月払給付特約
- ガン治療月払給付特約 引受基準緩和特則付
- 退院後・外来手術通院特約
- 退院後・外来手術通院特約 引受基準緩和特則付
- ガン通院充実特約
- ガン通院充実特約 引受基準緩和特則付
- 入院開始一時金特約
- 入院開始一時金特約 引受基準緩和特則付
- 八疾病延長入院特約
- 三疾病延長入院特約
- 三疾病延長入院特約 引受基準緩和特則付
- 女性疾病入院特約
- 女性疾病入院特約 引受基準緩和特則付
- 女性特定部位手術・形成サポート特約
- 女性特定部位手術・形成サポート特約 引受基準緩和特則付
- 新三疾病保険料払込免除特約
- 新三疾病保険料払込免除特約 引受基準緩和特則付
- 介護年金特約
- 介護年金特約 引受基準緩和特則付
- 認知症診断特約
- 認知症診断特約 引受基準緩和特則付
- 在宅医療特約
- 在宅医療特約 引受基準緩和特則付
- 骨折診断特約
- 骨折診断特約 引受基準緩和特則付
- 生活サポート特約
- 重度ガン治療特約
- ガン診断特約
- ガン通院治療特約
- ガン入院治療特約
- 女性ガン入院治療特約
- 女性ガン手術・再建術サポート特約
- 悪性新生物収入サポート特約
- ガン保険料払込免除特約
- 傷害特約
- 災害死亡給付特約
- 定期保険特約
- 定期保険特約(無解約返戻金型 米ドル建) *1
- 三大疾病・介護給付終身保険特約(米ドル建) *1
- 三大疾病・介護保険料払込免除特約 *1
- 三大疾病保険料払込免除特約(変額保険(有期型 2020)用) *1
- 年金支払特約
- 年金移行特約
- リビング・ニーズ特約
- 積立金定期引出特約(09) *1
- 円建年金移行特約(09) *1
- 積立金定期支払特約(15) *1
- 円建終身保険移行特約(15) *1
- 給付金代理請求特約
- 初期死亡時保険金円建保証特約 *1
- 円建終身保険移行特約(介護保障型) *1
- 乗換時の取扱に関する特約

など

*1 特定保険契約商品。これらの商品は、契約時費用のご負担、運用リスク、為替リスク、市場価格調整などにより、受取額が払込保険料総額を下回ることがあります。ご検討の際には各商品の「契約締結前交付書面」、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」、「特別勘定のしおり」を必ずお読みください。

※記載事項は商品(特約)の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、各商品の「パンフレット」、「契約締結前交付書面」または「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」などを必ずご確認ください。



ご注意ください

特定保険契約商品に関するご負担いただく費用とリスクについては、67ページに記載しております。
商品に関する詳細については、当社ホームページにてご確認ください。

(他2505-0004)

お客さまへの取り組み

公式ホームページ

公式ホームページでは、幅広い生命保険ラインアップからお客さまのニーズに合わせた多彩な商品をご紹介します、安心できる保険選びのお手伝いをしています。また、保険金・給付金のお受け取り、ご契約者さまの住所や保険料お支払い方法変更など、各種お手続きの方法や、ご契約後にご利用いただける健康で豊かなくらしのためのサービスなど、ご契約者の方へのご案内のほか、お客さまにより一層当社を知っていただくため、企業情報や当社の取り組みについての情報を提供しています。

公式ホームページ

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



公式ホームページ

お問い合わせ窓口

当社は、お客さまのお問い合わせやご要望を専用のコールセンターで承っています。ご加入検討中の保険商品に関するお問い合わせに対し、トレーニングを積み重ねたプロフェッショナルなオペレーターが、お客さまの立場に立ち、きめ細やかに「ハートフルな対応」を行っています。また、ご契約後も加入されている保障内容についてご確認いただくなど、お客さまに末長くご愛顧いただけるコールセンターを目指しています。

<主なサービス内容>

- 当社ホームページに掲載された商品の資料のお問い合わせ対応や、オンライン上でのお申し込みのサポート
- ご要望商品の保障内容や保険料に関するお問い合わせの受け付け

トレーニングを積み重ねた プロフェッショナルなオペレーター

お客さまのお問い合わせについての的確に対応できるよう、十分な時間と多様な内容で構成されたトレーニング体制を整えています。これらのトレーニングを通して、お客さまに“難しい”と思われがちな保険について、身近な言葉でわかりやすく説明し、ご納得いただいてから保険をお選びいただけるよう、サービスクオリティの維持・向上に努めています。

カスタマーリレーションズセンター

0120-654-000

受付時間 月～土 9:00～18:00
(日・祝日・年末年始休み)

生命保険商品の販売

お客さまのニーズにお応える販売態勢

全国のお客さまのさまざまなニーズにお応えるため、以下の4つの販売チャネルを展開し、それぞれの特性に応じた商品とサービスを提供します。

1. コンサルタント社員による販売



102のエージェンシーオフィス
約**4,100名***のコンサルタント社員
*マネジメント職を含む

2. 保険代理店による販売



約**5,800店**の保険代理店

3. 金融機関代理店による販売



約**110**の提携金融機関

4. インターネット販売



24時間・365日アクセス可能

1. コンサルタント社員による販売

コンサルタント社員が金融のプロフェッショナルとして、
お客さまのライフスタイルからニーズを的確に把握して付加価値の高い保障を提案

人生設計や資産形成などの相談を受けたいという個人のお客さまのニーズや事業継続にあたって発生しうるリスクに備えたいという法人のお客さまのニーズにお応えるため、当社コンサルタント社員による質の高いコンサルティングサービスをご提供しています。従来から行っている対面によるコンサルティングやマネーセミナーに加え、社会環境の変化により要望が高まっているオンラインセミナーへの取り組みも実施しています。お客さまのニーズの的確な把握やお客さまが望まれる面談方法にお応えしながら、付加価値の高い提案を行っています。

カスタマーセントリシティ・マイスター認定制度

お客さまのよりたしかな未来の実現に向け、サービスレベルのさらなる充実を図り、一層の安心をお届けする目的で、2015年度からカスタマーセントリシティ・マイスター認定制度を導入しています。

「カスタマーセントリシティ・マイスター」とは、多くのお客さまから信頼され高い評価をいただき、かつ社内の厳しい基準を満たしたコンサルタント社員のみにも与えられる称号です。全国約3,750名の対象者のうち、2025年度は380名が認定されており、一部の認定者を当社ホームページにて紹介しています。



CUSTOMER CENTRICITY

MEISTER

カスタマーセントリシティ・マイスター

1

お客さまからの
高い評価と厚い信頼を
得ていること

+

2

確かなお客さま対応で
契約の長期継続が
実現できていること

+

3

社内においても
模範となり活動姿勢が
高く評価されていること

当社ホームページにて全国のカスタマーセントリシティ・マイスターを紹介しています。
最新の情報は下記リンク先よりご確認ください。

https://www.metlife.co.jp/about/partner/cc_meister/

お客さまへの取り組み

2. 保険代理店による販売

全国各地に拠点を置く大型代理店や地域に密着した代理店が
当社の生命保険を通じて、お客さまの安心と夢の実現をサポート

お客さまの幅広いニーズに応えるべく、全国各地に拠点を置く大型代理店や地域に密着した代理店に、充実した商品ラインナップを提供し、研修・代理店管理などを行っています。

- 生命保険・損害保険兼業代理店
- 機関代理店
- 来店型保険代理店
- 生命保険専業代理店（当社専属／他社乗合）
- 通信販売代理店

全国代理店会連合会

代理店同士の交流と相互研鑽を目的として、全国48地区で代理店会を運営しています。

1992年に全国の地区代理店会から構成される「全国代理店会連合会」を発足し、当社との「共存共栄」「二本・一」の理念のもと、各種セミナーの開催や、福利厚生の実施など、自主的・主体的な取り組みを行っています。定期的に当社経営陣との意見交換会を行い、お客さまサービスの向上・改善につなげています。



マグネットエージェンシー認定制度

2018年より、社内教育態勢や営業プロセス、募集品質をはじめとする各種基準を満たした代理店を認定する「マグネットエージェンシー認定制度」を導入しました。地域No.1の保険・金融サービスを提供し、お客さま、代理店の従業員、地域の人々を磁石のように魅きつけ、お客さまが安心してご相談いただける地域に根差した代理店とともにお客さま中心主義を推進しています。

Magnet Agency

3. 金融機関代理店による販売

メガバンク・信託銀行・地方銀行・証券会社などの提携金融機関を通して、
お客さまのライフステージやニーズに適した商品を提供

人生100年時代を迎え、資産形成、相続、介護などの多様化するお客さまのニーズにお応えするため、継続的な調査活動を通じてお寄せいただくお客さまの声にしっかり耳を傾け、商品ラインナップの充実やわかりやすい商品案内資料の提供に努めています。金融機関代理店とともにお客さまの健康と経済的なサポートにも取り組んでいます。

お客さま対応サポート

金融機関代理店における「顧客本位の業務運営」の拡充に向けた支援として、代理店の販売・管理態勢の整備に対する各種情報や、お客さまが外貨建商品の各種費用やリスクをよりわかりやすくご理解いただくための募集補助資料を提供しています。

金融機関代理店に対しては、アフターフォローガイドラインを作成し、各種のシステムツール（契約情報照会サービス ビジュアルIVR）や情報の提供をタイムリーに行うことで、迅速なアフターフォローをサポートしています。

また、一部のご契約者にはご契約内容の確認コール等を含めたさまざまなモニタリングを通じて「顧客本位の業務運営」の実現に向けた取り組みを行っています。

専用プラットフォーム

お客さまのニーズの変化にいち早く応えるため、金融機関代理店チャネルに特化したデジタルプラットフォームを導入し、スピーディーな商品開発と契約管理の一元化を実現しています。

ビジュアルIVR

4. インターネット販売

手軽さと利便性を求められるお客さまへ、インターネットを通じた保険商品やご相談窓口を提供

利便性を追求されるお客さまやご自身で保障を選択したいというお客さまのニーズにお応えするため、インターネットを通じて24時間、365日お客さまのご都合に合わせて、いつでもお申し込みいただける商品やご相談窓口を提供しています。

インターネット申込サービス

医療保険やガン保険など、分かりやすい保障内容の商品を中心に、喫煙の有無、健康状態などにより保険料が割引になる死亡保険や、引受基準を緩和した商品など、当社公式ホームページではさまざまな商品を取り揃えています。また、保険料シミュレーション、電話でのご相談など、お客さまの保険選びをサポートするさまざまなコンテンツをご用意しています。

保険料シミュレーション

<https://www.metlife.co.jp/products/sim2/>



保険料シミュレーション

保険相談サービス

対面とオンラインの2通りから相談方法を選択

当社公式ホームページでは、知識と経験が豊富な当社コンサルタント社員がより詳細なご相談を希望されるお客さまのお話を伺う保険相談サービスを案内しています。お一人おひとりに寄り添うことで、お客さまのご意向に添った保障選びから、ご加入中の保険内容の見直し、将来の資産形成などをオンラインや対面で、お客さまのご希望に応じて柔軟に対応しています。

保険相談サービス(無料)

<https://www.metlife.co.jp/consulting/>



保険相談サービス

お客さまへの取り組み

ご契約手続きの流れと情報のご提供

商品とサービスの内容をお客さまにわかりやすくご説明するとともに、お客さまがお申込みを決定するにあたり必要な情報をご提供しています。特に、お客さまにとって不利益となる事項などのご契約上特に重要な情報や、複雑な商品特性については、よりわかりやすくかつ丁寧に説明を行っています。また、ご契約後も、お客さまの状況やご要望に応じて、適時・適切なアフターフォローや情報のご提供に努めています。

保険のご契約に関する一般的なお手続きの流れや情報のご提供は次のとおりです。

1 お客さまの情報・ご意向の把握、適合性の確認

- 「意向把握アンケート」や「ヒアリングシート」等によりお客さまのご意向を把握します。
- お客さまの性別や年齢、家族構成、収入・資産等の属性、現在ご契約中の保障内容から、公的保険制度等を踏まえ、お客さまのライフプランに基づいて、ふさわしい保険プランを推定し、その理由を添えてご提案します。ご提案した保険プランをもとに、さらにお客さまのご意向を把握します。
- お客さまに、保険契約の内容やリスク・不利益事項を正しく理解するための知識・経験、財産の状況や取引を行う目的等を踏まえ、ご契約にあたっての適合性が確保されていることを随時確認します。



2 プランのご提案・推奨、ご説明

- 保険プランの内容について、「ライフプランシミュレーション」等を用い、お客さまの将来の夢、ライフプランや公的保険制度を踏まえた必要保障額、お客さまのご意向との関係性について、ご説明します。
- 商品の「パンフレット」や「設計書」等を用い、当社が販売する生命保険商品や商品ごとの仕組みや特徴をわかりやすく説明します。



パンフレット(イメージ)



3 重要事項等のご説明

- ご契約に際して、お客さまにご契約についての重要事項、お申込みから保険金のお支払いまでの諸手続き、ご契約についての取り決めなどが記載された「契約概要・注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」を電子ファイルか紙冊子のいずれかを必ずお渡しします。
- 変額保険、変額終身保険特約付加商品の場合は、積立金を運用する特別勘定の運用対象、運用方針および投資リスクなどについて説明した「特別勘定のしおり」をお渡しします。



ご契約のしおり・約款(イメージ)



4 お申し込み手続き

- 最終意向を確認し、①で把握した当初のご意向と、最終意向との比較（ふりかえり）を実施し、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点およびその相違が生じた経緯について、わかりやすくご説明します。
- お勧めした商品がお客さまのご意向にあっているか、お客さまの最終的なご意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容の合致を確認し申込手続きを行います。申込手続きは契約者、被保険者ご本人に記入（入力）いただきます。
- 「告知に関する重要事項」「個人情報に関する重要事項」について被保険者にご理解いただきます。告知は被保険者さまご自身に健康状態等の事実をありのまま告知いただきます。
- 第1回保険料のお支払いを、必ずご契約者ご自身でお手続きいただきます。



5 ポリシーレビュー

保険証券がお客さまのお手元に届いた頃、お客さまのお申し出に応じて、取扱者が訪問等によりお申込内容・告知内容・お客さま情報等が正しいか、お客さまと一緒に確認します。



保険証券（イメージ）



6 継続的 アフターフォロー

日々の保全活動に加え、「ご契約内容のお知らせ」をお届けするタイミング等にお客さまの状況やご要望に応じて、適時・適切なアフターフォローを行います。

「契約概要・注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」などのご契約時にお渡しする書類は、できるだけ平易な言葉や大きな文字を使い、お客さまにとってわかりやすいものにしています。

ご契約締結後の主な情報の提供

ご契約の現況について	▪ ご契約内容のお知らせ
保険料のお支払いについて	▪ 保険料口座振替のご案内 ▪ 保険料のお立替のお知らせ／保険料お立替金のお利息元金繰入のお知らせ ▪ 自動延長定期保険適用のお知らせ
契約者貸付について	▪ 契約者貸付金のお利息元金繰入のご案内
その他	▪ ご契約更新のご案内 ▪ 保険期間満了のご案内 ▪ 保険料払込期間満了のご案内 ▪ 生命保険料控除証明書

お客さまへの取り組み

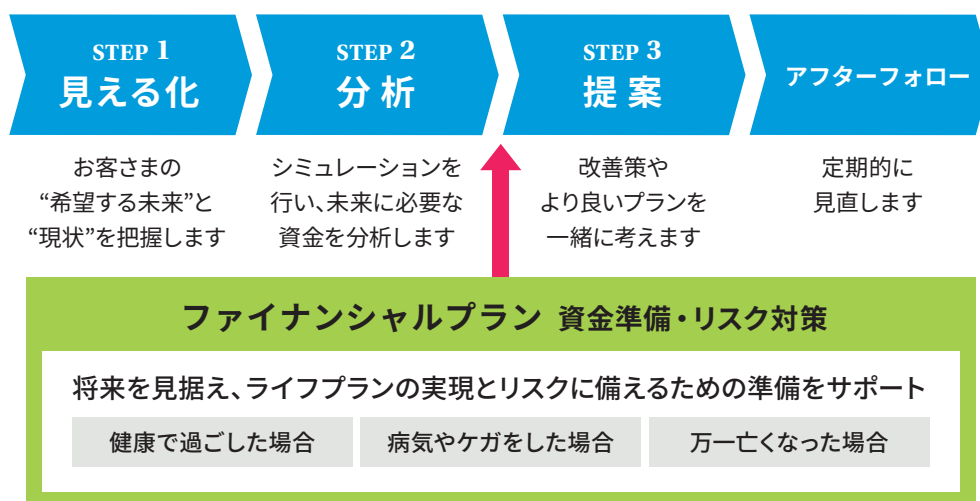
ご意向に沿った最適な商品のご提案

お客さまのご契約の目的、年齢、資産の状況等を正しく理解し、適合性を十分に確認したうえで、お客さまにとって最適な商品とその理由も併せてご提案することとしています。

ライフプランコンサルティングの浸透

お客さまのライフプランや公的保険制度を踏まえて、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入目的等に照らして、そのニーズに応じたふさわしい商品をご提案するために、ライフプランコンサルティングの浸透を図るとともに、ライフプランの変化に応じた保障の見直しなどの適切なアフターフォローを推進しています。

ライフプランコンサルティング お客さまとの面談の流れ



法人総合提案®による法人リスクに対するコンサルティング

法人のお客さまへのご提案にあたっては、保険本来の趣旨に沿うよう、お客さまの保障に関するニーズの把握、確認を行い、お客さま本位の正しい保険募集を推進しています。お客さまへ適切な情報の提供をするため、お客さまのニーズと保険商品の目的が合致していることを設計書やパンフレット等でわかりやすく説明しています。また、税務に関する留意点に

ついて、募集資料にわかりやすく記載するとともに、最高解約返戻率等、経理処理に必要な情報を表示しています。最終的にお客さまにご加入いただく際には、法人向け保険についての留意事項をご確認いただき、ご加入後においても、お客さまへのレターの送付や電話などを通じて適切にご理解いただけるよう努めています。

法人ドーナッツ®



※法人総合提案®、法人ドーナッツ®はメトロポリタン ライフ インシュアランス カンパニーの登録商標です。

デメリット情報などの重要事項について

「告知義務違反」「免責事由」「解約」など、お客さまにとって不利益となる重要事項については、「契約概要・注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」に明示しているほか、お客さまへの商品説明の際に該当事項を読むことが重要である旨をお伝えするよう、周知徹底を図っています。

クーリング・オフについて

ご契約の申込日またはクーリング・オフ（お申し込みの撤回など）制度を記載した書面（注意喚起情報）を受領された日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内であれば、書面の発信または当社ホームページからの送信によりお申し込みの撤回などを行うことができます*。この場合、払い込みいただいた金額は申込者などにお返しします。ただし、次の場合にはお申し込みの撤回などのお取り扱いができません。

- ・ご契約のお申し込みのために医師の診査を受けられた場合
- ・債務履行の担保のための保険契約である場合
- ・申込者などが法人である保険契約の場合

※お申し込み方法などで、クーリング・オフの起算日が異なる場合があります。

生命保険に関する制度の詳細はP.165をご参照ください。

同種の新契約ご提案時における、不利益事項などの十分なお説明

お客さまよりライフステージの変化や新商品の検討等に伴う乗換のご意向に接した場合、お客さまのご意向を十分に確認し、必要な情報を適切に提供したうえで取り扱うものとしています。たとえば、「既契約への特約中途付加」「既契約への他の保険契約の追加」「既契約の保険金額・給付金額の減額」など、既契約を継続したままご意向を実現する方法があり得ること、およびその方法について情報を提供したうえで、お客さまの属性・ニーズに適した商品のご提案を行い、その商品に係る保障内容を分かりやすく丁寧に説明するものとしています。また、お客さまご自身で乗換前後の保障内容等を比較いただくとともに、解約等に係るメリット・デメリットを十分にご理解・ご検討のうえでご判断いただけるよう、アドバイスを行っています。

特定保険契約における募集時のわかりやすく丁寧なお説明

保険業法では、金利、通貨の価格、金融商品市場などの変動（市場リスク）によりお客さまに損失が発生するおそれがある保険契約を「特定保険契約」と定め、金融商品取引法の一部を準用した販売ルールを守ることを義務付けています。当社では「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」をあらかじめ交付し、お客さまが内容を十分にご理解いただける時間を確保したうえで、同書面を用いて、為替の変動などの市場リスクや、お客さまにご負担いただく費用などを含む重要事項についてご説明しています。また、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入目的等に照らして、お客さまにご理解いただけるために必要な方法でわかりやすくご説明したうえで、自己責任にもとづくご契約の意思を十分に確認してから、お申込みいただくものとしています。さらに、契約の成立前に商品特性などに応じ、電話などを用いて、募集人とは別の当社引受部門の社員により、お客さまのご意向やリスクなどについてのご理解を確認しています。



同種の新契約をご検討のお客さまへのチラシ

お客さまへの取り組み

特定保険契約におけるリスクとご負担いただく諸費用など

当社の取り扱い商品をご検討いただく際に、特にご注意ください事項のある商品と、その概要・リスク・諸費用などは次のとおりです。

	特定保険契約の概要	リスク	ご負担いただく諸費用など
変額保険 ＜特別勘定商品＞	積立金は特別勘定を通じて株式や債券などで運用し、運用実績により、保険金、給付金、年金、解約返戻金などの額が変動します。	受取額が払込保険料を下回るリスク 投資対象となる株式や債券などの市場の変動により、この保険の資産である積立金も変動します。 また、外国債券などの外貨建資産を投資対象としているものは、為替変動の影響も受けます。これらの要因により、保険金、給付金、年金、解約返戻金などの受取額が払込保険料の累計（または一時払保険料）を下回ることがあり、損失が生じる恐れがあります。	他の保険種類で通常、積立金などからご負担いただく運用関係費用、保険関係費用などに加えて、特別勘定運用費用などをご負担いただきます。
解約返戻金 が市場価格調整により変動する保険・年金保険 ＜市場価格調整付商品＞	経過期間や適用積立利率および解約・減額日に計算される積立利率に応じて、解約返戻金額が変動します。	解約返戻金額が一時払保険料を下回るリスク 市場価格調整により解約返戻金額が一時払保険料を下回ることがあり、損失が生じる恐れがあります。	
外貨建保険 外貨建年金保険 ＜外貨建商品＞	米ドル建債券など外貨建資産によって運用され、為替相場の変動により保険金などの円換算額が変動します。	為替リスク 為替相場の変動により、保険金や解約返戻金などの受取時の円換算額が、ご契約時の保険金や解約返戻金などの円換算額を下回る場合があります。 また、保険金などの受取時の円換算額が、払込保険料円換算額の累計（または一時払保険料の払込時の円換算額）を下回ることがあり、損失が生じる恐れがあります。	通貨交換時には為替手数料がかかります。 また、外貨の払い込み・お受け取りの際に各種手数料が必要となる場合があります。 保険料円入金特約、円入金特約、円支払特約、年金開始後円支払特約などの特約レート適用時にも、所定の手数料がかかります。

※実際にご負担いただく費用は、ご契約された商品、ご選択された特別勘定およびその割合、年金の受け取り方法などにより異なりますので、記載しておりません。詳細については、契約概要などをご覧ください。

特定保険契約商品一覧

特定保険契約に該当する商品	特別勘定商品	市場価格調整付商品*	外貨建商品
個人年金保険(米ドル建 09)		●	●
個人年金保険(米ドル建 定期支払金重視型 23) /(米ドル建 年金原資重視型 23)		●	●
積立利率変動型終身保険(米国通貨建 2002)			●
災害保障期間付利率変動型終身保険(低解約返戻金型 米ドル建)			●
積立利率変動型養老保険(貯蓄重視型 米国通貨建)			●
積立利率変動型一時払終身保険(米ドル保険料建 15)		●	●
積立利率変動型一時払終身保険(豪ドル保険料建 15)		●	●
利率変動型一時払終身保険(米ドル建 介護保障型)		●	●
利率変動型一時払終身保険(米ドル建 介護保障型 22)		●	●
利率変動型一時払終身保険(米ドル建 16)		●	●
利率変動型一時払終身保険(米ドル建 21)		●	●
一時払終身保険(米ドル建 初期死亡保険金抑制型)		●	●
利率変動型一時払終身保険(I 型 24)		●	
利率変動型一時払終身保険(II 型 24)		●	
変額保険(有期型 2020)	●		
三大疾病給付変額保険(有期型)	●		
災害保障期間付変額保険(有期型)	●		

* 解約返戻金が市場価格調整により変動する保険・年金保険

※記載事項は商品(特約)の概要を説明したものであり、ご契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、各商品の「パンフレット」、「契約締結前交付書面」または「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」などを必ずご確認ください。

ご負担いただく費用とリスクについて(生命保険の留意事項)

生命保険にかかる主な費用とリスクは以下のとおりです。ご負担いただく費用やその料率およびリスクの内容は、商品によって異なりますので、詳しくは各商品の「パンフレット」、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」または「契約締結前交付書面」、「ご契約のしおり・約款」などでご確認ください。

- ・生命保険をご契約された場合、主に次のような費用をご負担いただきます。

保険関係費用	保険契約の締結・維持に必要な費用および死亡保障などに必要な費用
運用関係費用	投資信託の信託報酬や信託事務の諸費用など、特別勘定の運用により発生する費用
解約控除	解約時や減額時などに、経過年月数に応じて積立金額などから控除する費用

※上記に加え、外貨建保険については、通貨交換時に為替手数料をご負担いただきます。また、外貨によりお払込みまたはお受け取りいただく際は、金融機関所定の手数料(リフティングチャージなど)をご負担いただく場合があります。
※ご負担いただく費用の合計額は、上記を足し合わせた金額となります。

- ・生命保険には商品の種類によって主に次のようなリスクがあります。

価格変動リスク	変額保険など、国内外の株式・債券などで運用を行い、その運用実績に応じて積立金額などが増減する商品では、株価や債券価格、為替の変動などにより、積立金額や将来の年金額、解約返戻金額などが既払込保険料を下回ることがあり、 <u>損失が生じるおそれがあります。</u>
為替リスク	外貨建の商品では、為替レートの変動により、受取時における保険金の円換算額が、契約時における保険金の円換算額や既払込保険料の円換算額を下回ることがあり、 <u>損失が生じるおそれがあります。</u>
金利変動リスク	商品によっては、運用対象となっている資産(債券など)の市場金利に応じた価値を解約返戻金に反映させるしくみになっています。そのため、解約時の市場金利の変動によっては、解約返戻金が減少し、既払込保険料を下回ることがあり、 <u>損失が生じるおそれがあります。</u>

(他2505-0004)

お客さまへの取り組み

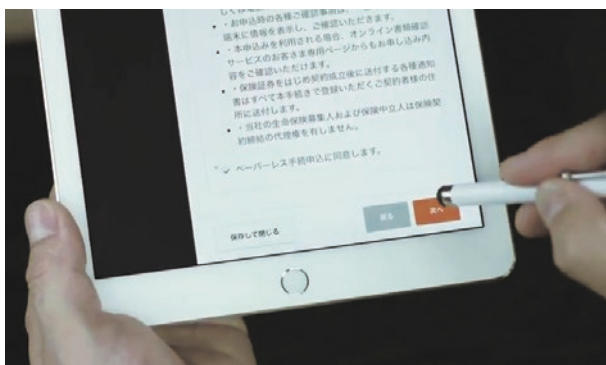
お申し込み手续の利便性の向上

オンライン面談

当社は、お客さまの将来にわたる人生設計や資産形成のご相談は、でき得る限りお客さまが望まれるスタイルで行いたいと考え、対面による面談のほか、オンラインでの面談に対応しています。環境の変化とともに多様化するお客さまの生活スタイルやご意向に沿って、お客さまが快適だと感じていただけるような面談スタイルを目指しています。

ペーパーレス申込みシステム

2016年にタブレット端末を利用したペーパーレスのご契約手続きを導入し、現在では対面販売によるほとんどのご契約をペーパーレス申込みシステム「MetLife e-Mirai」でお申し込みいただいています。これにより、お客さまのお手続きの負担軽減やご契約成立までの期間短縮に取り組んでいます。また、お客さまにお手続きいただくうえで、契約上重要なことをよりしっかりとお伝えするとともに、健康状態を告知いただく際の質問がわかりやすくなるように画面の表示方法やガイドを随時見直すなど、わかりやすさや利便性のさらなる向上を図っています。



ペーパーレス申込みシステム「MetLife e-Mirai」

リモート申込み

2021年よりお客さまのお手元のパソコン・スマートフォンを使ってオンラインでお申し込み手続きができるリモート申込みを導入しています。営業担当者と会うことなくオンライン面談を通じて、お客さまのご都合の良い場所や時間で、安心してお手続きいただけます。

※リモート申込みに対応できる保険商品には制限があります。



リモート申込み

初回お支払い方法の多様化への対応と、お客さま保護

第1回保険料充当金のお支払いに関しては、銀行振込のほか、コンビニエンスストアでのご入金、クレジットカードでの決済等、お支払方法の多様化に取り組んでいます。そのほか、より早期の保障開始を目的として、第1回保険料の払込みを待たずに保障が始まる「責任開始に関する特約」の取り扱いを開始しました。また、お客さま保護および金銭費消に関する不祥事故等の未然防止策として、現金・小切手を受領することを禁止し、パンフレット等への当該ルールに記載をしているほか、保険証券送付時にも現金等の領収取扱いを行っていないことや、投資や出資勧誘を行っていない旨のご案内を同封しています。

適切な引受査定を維持するための取り組み

引受査定担当者（アンダーライター）に対する定期的な試験やスキルのチェックを含む社内資格制度を設け、引受査定の精度や品質維持を図るとともに、近年の臨床医療の状況等に合わせた引受基準の見直しを随時行っています。また、業務継続対策などの観点から、オフィス・在宅いずれに

おいても、それら業務品質維持のための研修や品質チェック等を適切に実施できるようオンライン化を進めています。さらに、新規でご契約をいただいた時点で、募集における不適切な取り扱いが疑われる兆候を本社部門が検知し、健全な募集活動をサポートする取り組みを行っています。

ご契約後のサポート態勢

常にお客さまに安心をご提供するために、お客さまご自身に保障内容を十分にご理解いただくなど、継続的なアフターフォローを行う態勢の整備・強化を図っています。

商品付帯サービスのご提供

生命保険商品による保障に加え、手厚い商品付帯サービスで、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、合計33の幅広い専門デスクとインターネット会員登録制の優待サービス「メットライフ生命 クラブオフ」にて、お客さまとご家族をサポートしています。

健康に関するサービス

幅広い場面に応じた4つの「コンシェルジュダイアル」を設置。日々の健康から、がんや認知症など特定の疾病に関することまで、ご相談内容に合わせて28の専門デスクにご案内します。



身体や心の悩みについて
相談したい
**健康生活サポート
ダイアル**

- 健康生活相談デスク
- 感染症相談デスク
- 育児相談デスク
- 介護相談デスク
- メンタルヘルス相談デスク



病気の予防や検査について
相談したい
**早期発見サポート
ダイアル**

- 人間ドック予約相談デスク
- 脳ドック予約相談デスク
- 乳ガン検診予約相談デスク
- 胃ガン検診予約相談デスク
- 大腸ガン検診予約相談デスク
- PET検診予約相談デスク
- 二次検診予約相談デスク
- 疾病リスク検査キット紹介デスク
- 生活習慣改善相談デスク
- 認知症相談デスク



治療や専門医の情報を
知りたい
**治療時のサポート
ダイアル**

- 診断後のファースト相談デスク
- 治療と専門医の情報提供デスク
- セカンドオピニオン相談デスク
- 受診手配相談デスク
- ガン先進医療相談デスク
- ガン治療QOL相談デスク
- 仕事とガン治療の両立サポートデスク
- 糖尿病重症化予防相談デスク
- 生活習慣病重症化予防相談デスク
- 脳・心疾患再発予防サポートデスク



入院時の家事代行や、外見ケア、
障害年金について知りたい
**治療中・治療後のケア
ダイアル**

- 家族サポート紹介デスク
- アピアランスケア紹介デスク
- 障害年金サポート紹介デスク

女性相談コンシェルジュ／乳がんなんでも相談室

お金とくらしに関するサービス

法律、税金、家族信託などのご相談ができるコンシェルジュダイアルと、生活をさらに楽しく充実させるインターネット会員登録制サービスをご用意しています。



法律や税金について相談したい
くらしの相談ダイアル

- 法律相談デスク
- スマートフォン・パソコン相談デスク
- 税務相談デスク
- 相続サポート紹介デスク



家族信託について相談したい
家族信託サポートダイアル

- 家族信託サポートデスク



**メットライフ生命
クラブオフ**

食事や旅行などのお出かけを、
お得に楽しめるインターネット
会員登録制サービス

商品付帯サービスについての注意事項

※商品付帯サービスは、メットライフ生命の保険商品に加入されたお客さまが、契約後にご利用いただける、メットライフ生命が委託ないし提携する各サービス会社によって提供されるサービスです。保険契約による保障とは異なります。

※商品付帯サービスは2025年6月時点のものであり、将来予告なく変更もしくは中止される場合があります。

※サービスにより生じた損害・損失については、メットライフ生命では責任を負いかねます。

※ご利用の際には諸条件があり、ご要望に沿えない場合がありますので、詳細はサービス利用時にお問い合わせください。

※サービスについての詳細および最新情報は、メットライフ生命のホームページでご確認ください。

お客さまへの取り組み

団体保険のお客さま向けサービス

団体保険のお客さまには、従業員の心と身体の健康をサポートし、福利厚生制度の拡充や、健康経営の推進の一助となる商品付帯サービス「健康に関するサービス」(P.69参照)を提供しています。また、各種団体保険専用紹介サービス(有料)も用意しています。

団体保険専用紹介サービス(有料)

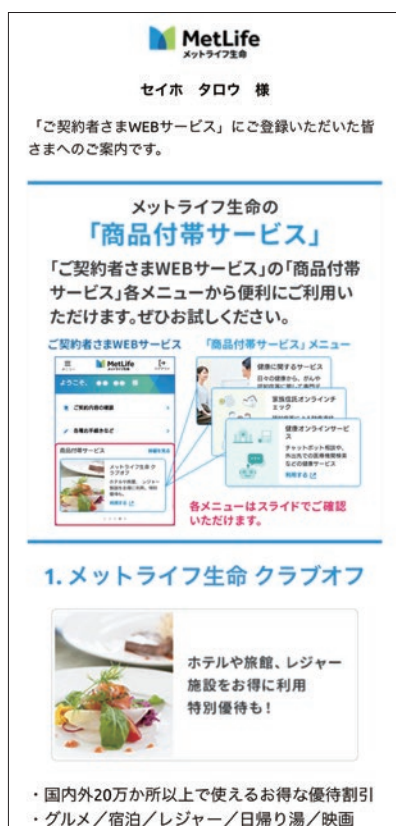
- ・ 福利厚生倶楽部紹介サービス
- ・ ストレスチェック紹介サービス
- ・ 産業医紹介サービス
- ・ メンタルヘルスセミナー講師紹介サービス
- ・ 健康経営アシストパック紹介サービス
- ・ 法律相談サービス／コンプライアンス通報・相談窓口サービス

団体保険専用紹介サービス(有料)についての注意事項

※当サービスのご利用に際しては、「商品付帯サービスについての注意事項」(P.69参照)に加えて、サービス提供会社・団体とのご契約手続きが必要となります。また、メットライフ生命はご紹介後の手続きには関与できませんので、あらかじめご了承ください。

お客さま向けコミュニケーションの拡充

お客さまに商品付帯サービスをわかりやすくお伝えし、お気軽にご利用いただくために、お客さまに役立つサービスをご案内するメールの配信をしています。また、「ご契約者さまWEBサービス」から直接各「コンシェルジュダイヤル」へお電話やチャットをしていただけるようにするなど、お客さまの利便性の向上に努めています。



商品付帯サービスメール
(イメージ)



「ご契約者さまWEBサービス」
商品付帯サービスページ
(イメージ)

継続的なアフターフォロー態勢

お客さまからのお問い合わせや各種お手続きなどについても、営業担当者だけでなく、コールセンターやインターネットサービスなど、お客さまのニーズに応じたさまざまな受付態勢を整備し、スムーズな対応を行っています。

お客さまからお問い合わせ、ご相談、ご意見、ご要望をいただいた際には、専門用語ではなく平易な言葉を使うなど、わかりやすい説明を行い、お客さまの立場に立ち親身に対応しています。また、お客さまのご意見は、書類やお手続き、ご案内などをシンプルでわかりやすいものへと改善する際にも活用しています。

コンサルタント社員などによるアフターフォロー

当社のコンサルタント社員をはじめとするお客さまの担当者により、ご加入後にお客さまにご契約内容の確認を行い、保険証券をご覧いただきながら、ご加入の意向およびご契約内容を改めてご確認いただくほか、1年に1回を目安に、お客さまにご連絡を差し上げ、アフターフォロー活動を実施することを推進しています。

対面、オンラインツール、ハガキなど各種方法で実施するアフターフォロー活動を通じて、ご契約内容の不明点、保険金・給付金等のご請求もれや連絡先の変更などが無いかなどの確認を行っています。また、当社の最新の商品ラインナップや各種サービスをお客さまにご案内する大切な機会としても、アフターフォロー活動を推進しています。



法人のお客さまへのアフターフォロー

ご加入後にお客さまにご契約内容の確認を行い、保険証券をご覧いただきながら、ご加入の意向およびご契約内容を改めてご確認いただくものとしています。

また、ご加入いただいたご契約の保険期間は長期にわたり、お客さまを取り巻く環境は、法改正や少子高齢化、技術革新などにより、将来に向かって大きく変化していくことが予想されます。そのような法人経営における環境変化に対応しながら、継続的に見直しやサービスをご提案しています。

加えて、法人のお客さまへのサポートのために、税理士、中小企業診断士、社会保険労務士などで構成する「法人アドバイザリーチーム」を社内に配置し、専門的な視点でのアドバイスを提供しています。

特に、団体保険にご加入のお客さまへは、販売後に保障の対象となる従業員の方にも、公的保険、会社の福利厚生制度である団体保険の保障内容を説明する機会を設けることを提案しています。保障内容に対する理解を深めていただき、そのうえで必要に応じた民間保険に加入することが重要であることを説明するなど、金融リテラシー向上のための活動を行っています。

「ご契約内容のお知らせ」の定期案内

お客さまにご契約内容をよりご理解いただくために、ご契約の現況について記載した「ご契約内容のお知らせ」を年に一度、ご契約者ごとにおまとめしてご案内しています。

また、最新のご契約情報をWeb上でご確認いただける「ご契約者さまWEBサービス」の二次元コードを表示して、わかりやすくご契約内容をご理解いただけるための取り組みを行っています。

※ご契約の時期や商品、契約状況などによって、案内時期や構成などが掲載されている内容と異なる場合があります。



ご契約内容のお知らせ(イメージ)

お客さまへの取り組み

「ご契約者さまWEBサービス」

お客さまのスマートフォン、パソコンなどから、ご自身でご契約内容の確認や各種お手続きができるWebサービスを提供しています。

今後もWebで完結できるお手続きや情報提供の範囲をさらに拡大し、お客さまに寄り添ったサービスをご提供できるよう改善に取り組んでまいります。

「ご契約者さまWEBサービス」

<https://www.metlife.co.jp/customer/oneservice/webservice/>



【ご利用いただけるお手続き・サービス】（2025年6月時点）

- ・ ご契約内容の確認
- ・ 給付金請求（入院・手術、通院給付金）
- ・ 「ご契約内容のお知らせ」、ご契約時約款・申込書関連のPDF閲覧
- ・ 保険料・外貨建保険料請求額の照会
- ・ 住所・電話番号変更
- ・ お支払い方法の変更（口座振替・クレジットカード払い）
- ・ 改姓・改名
- ・ 受取人変更
- ・ ご家族情報の登録・変更（ご家族登録制度）
- ・ 契約者貸付の申込み・貸付残高照会
- ・ 特別勘定の運用管理（積立金・ユニット価格の確認／積立金の移転（勘定移転）など）
- ・ 控除証明書電子データのダウンロード
- ・ 控除証明書再発行
- ・ メールアドレスの変更
- ・ 解約
- ・ 商品付帯サービスのご利用



「ご契約者さまWEBサービス」
（イメージ）

※ご契約者が法人の場合はご登録いただけません。また、ご契約者が18歳未満の場合は「ご契約時約款・申込書関連の確認」のみご利用いただけます。

※各サービスに利用条件があります。

※ご契約状況・保険種類等により利用いただけない場合、またはメンテナンス等で利用いただけない時間帯が発生する場合があります。

※商品付帯サービスはメットライフ生命が委託ないし提携する各サービス会社が提供します。いずれも保険契約による保障とは異なります。

ご契約者向けコールセンター

カスタマーサービスセンター

カスタマーサービスセンターでは、お客さまの立場に立ち、丁寧・正確・迅速をモットーに、ご契約いただいている保険商品の各種ご請求に関するお申し出をお電話で承っています。大規模な災害発生時にも途切れることなくお客さまへのサービスをご提供し続けるため、長崎・神戸の2拠点でコールセンター業務を行っています。

お客さまからのお電話には、保険に関する知識および電話での対応品質について長期間の研修を受けたプロのオペレーターが対応します。また、保険金・給付金などのご請求や、保障内容に関するご質問・ご相談に対しては、専門知識を有したオペレーターがお客さまの心情に寄り添って対応するよう努めています。

また、ご高齢のお客さま専用ダイヤルや、聴覚や言語に不自由のあるお客さま向け「手話・チャット通訳サービス」をご用意しています。対面でのサポートをご要望のお客さまには、ご自宅近くの営業担当者が訪問してお手続きをサポートするなど、それぞれのお客さまのご要望や状況にあったサービスを提供するとともに、お手続きの利便性と対応品質の向上に取り組んでいます。

ファイナンシャルサービスセンター

（個人年金保険と銀行窓販でご加入の契約に関するお問い合わせ）

ファイナンシャルサービスセンターは、個人年金保険および提携金融機関で販売する商品を専門的に扱うコールセンターです。専門性の高い分野で、常にお客さまの立場に立ったサービスを提供することを目指しています。

<主なサービス内容>

- 「積立利率変動型個人年金保険」のご契約内容照会、最新の積立利率のご案内、保険料円入金・円支払特約用の為替レートのご案内
- 「変額個人年金保険」のご契約内容照会、特別勘定のユニット価格・運用実績のご案内、特別勘定移転の受け付け
- 提携金融機関で販売する一般の生命保険の契約内容照会
- 上記取り扱い商品の住所変更、名義変更、減額、死亡給付金（保険金）、年金支払、解約など、各種ご請求手続きの受け付け

<主なサービス内容>

- ご契約に関する各種ご請求手続き（住所変更、口座変更、契約者変更、契約者貸付・返済、保険料自動振替貸付取消・返済など）
- 入院・手術・死亡などの際の保障内容の説明、ご相談の受け付け
- 各種保険金・給付金などのご請求手続き（疾病入院、災害入院、通院、退院、手術、無事故などの各種給付金。死亡、高度障害などの保険金）

※年金商品に関する各種ご請求手続きのお申し出は、ファイナンシャルサービスセンターで承っています。

※「ご契約者さまWEBサービス」を通じてお申し出可能なお手続きもご用意しています。（P.72参照）

カスタマーサービスセンター

0120-881-796

受付時間 月～土 9:00～18:00

（日・祝日・年末年始休み）

なお、「変額個人年金保険」の特別勘定のユニット価格のご照会については、電話だけでなくホームページでもご確認いただけます。

ファイナンシャルサービスセンター

銀行や証券会社など金融機関からご加入のお客さま

0120-056-076

コンサルタント社員や代理店からご加入のお客さま

0120-313-370

受付時間 月～金 9:00～18:00

（土日・祝日・年末年始休み）

※一部ご案内につきましては、機械による自動音声応答で24時間対応を行っています。

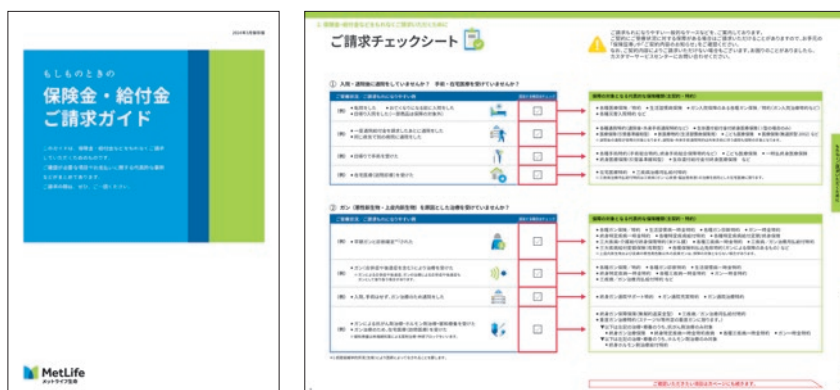
お客さまへの取り組み

保険金・給付金などのお支払い態勢

保険金・給付金などのお支払いに関する情報提供

「保険金・給付金のご請求ガイド」（お支払い事例やよくあるご質問などの関連情報）を作成し、当社のホームページ上に掲載しています。保険金・給付金などをご請求いただく場合の留意点、お支払いできる場合・できない場合の具体的事例、もれなくご請求いただくためのお願いと注意点を記載して

います。また、お客さまに適切に保険金・給付金をご請求いただくため、ご契約時に保険証券をお送りする際や、ご契約期間中にお客さまに毎年ご案内する「ご契約内容のお知らせ」などに、保険金・給付金などをもれなくご請求いただくための具体例などを記載し、情報提供の推進を図っています。



保険金・給付金のご請求ガイド

お客さまが請求しやすい環境づくりの取り組み

「入院給付金」「手術給付金」「通院給付金」のご請求は、一定の条件を満たす場合は「ご契約者さまWEBサービス」に登録いただくことでWebでのお手続きがご利用いただけます。より多くのお客さまにご利用いただけるよう、事前登録をすることなくお手続きいただけるサービスもご用意しています。「WEB請求」手続きの利便性向上を図るため、2024年6月より一定の利用条件を満たす場合、ご家族による代理操作でもご請求手続きが行える新サービスを開始しました。さらに、2024年11月より「WEB請求」のご利用条件を拡大し、入院・手術給付金のご請求において、従来の病気に加えて、ケガを原因とする場合にもWebでのご請求が可能となりました（対象となる通院給付金については、従来通り病気およびケガによるご請求が可能です）。また、お手続きに際して、お客さまの担当者によるサポートもご希望いただけます。

お手続きの利便性向上のため、継続的に必要書類などの見直しを行っています。

書類で「入院給付金」「手術給付金」「通院給付金」などのご請求時に、以下のお取り扱いが可能です（所定の条件を満たす場合に限ります）。

- 入院・手術等証明書（診断書）に代えて、医療機関発行の領収証・診療明細書など所定の書類をご提出いただく簡易請求のお取り扱い。
- 「入院給付金」「手術給付金」などのご請求時において、メットライフ生命以外の生命保険会社の診断書（コピー可）のご提出を可能とするお取り扱い。

また、給付金の受取人である被保険者ご本人が重篤な病気などの場合、受取人に代わって給付金をご請求いただける給付金代理請求特約のお取り扱いをしています。

郵送より早い！WEB請求



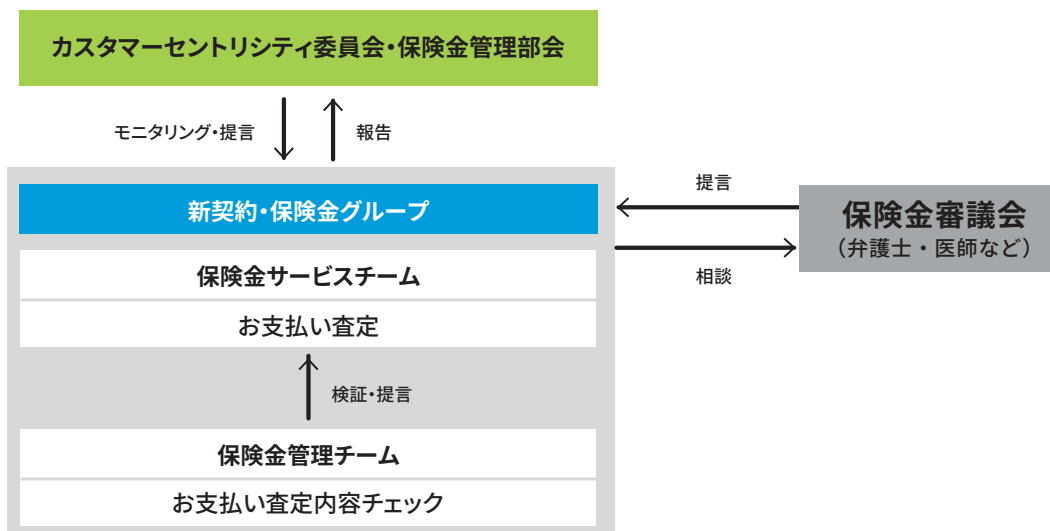
- 書類の記入、郵送が不要
- 最短5分で受付完了
- 24時間お手続き可能

多様化するガン治療において、公的医療保険制度の保険給付の対象とならない未承認薬や適応外薬を使用する療養などを行った際に自己負担額が高額となる場合があるため、医療機関に対する直接支払のご要望をお客さまからいただいておりますが、2024年10月より「終身ガン保障保険（無解約返戻金型）＜ガードネクスト＞」に付加する「ガン自由診療特約」のガン自由診療給付金を医療機関に直接お支払いするサービスを開始しています。

公正で適切なお支払いを実現するための厳しい社内チェック態勢

当社は、公正で適切なお支払いを実現するための態勢面の取り組みとして、お支払い内容を検証する専門部署である保険金管理チームを設置しているほか、幅広い分野の役員などで構成されるカスタマーセントリシティ委員会や、社内有識者で構成される保険金管理部会、社外の医師や弁護士などに

より構成される保険金審議会を定期的を開催しており、保険金・給付金などのお支払いに関し、さまざまな部門や委員会が相互に検証・提言を行うことにより牽制機能が発揮される厳しいチェック態勢を整備しています。



保険金・給付金のご請求内容に不明点などがある場合には、お客さまや医療機関などへの確認を実施することにより、適切なお支払いを実施するための態勢整備に努めています。また、保険金・給付金請求時の査定フローにおいて不正請

求検知システムを導入しており、不正が疑われる請求を未然に検知する態勢を確保し、公平性・健全性に留意しつつ迅速かつ適切に支払業務を遂行できるよう努めています。

2024年度 保険金・給付金などのお支払い状況

お支払いをした保険金・給付金などの総計(年金・満期金などを含む)

件数

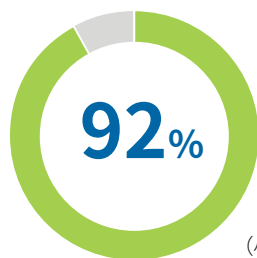
約**145.4**万件

金額

約**4,914**億円

給付金ご請求時のお客さまの満足度

お客さまの満足度は「非常に満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「非常に不満」のうち、「非常に満足」「満足」とお答えいただいた方の割合



(小数第1位以下を四捨五入)

調査対象：当社に給付金をご請求いただいたお客さま

有効回答者数：10,220名

調査方法：メールでアンケート回答を依頼し、ウェブサイトで回答いただく方法

調査実施期間は2024年1月～12月、有効回答数は2024年のもの

保険金などのお支払いおよびお支払い対象外の状況

2024年度に当社がお客さまに保険金や給付金をお支払いさせていただいた件数、お支払いする対象とならなかった件数をお知らせしています。詳しくは、P.148をご参照ください。

お客さまへの取り組み

特に配慮が必要なお客さまへの取り組み

ご高齢のお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客さまの特性に応じた募集、引受、保全および支払い態勢を整備しています。

未成年者を被保険者とするご契約については、加入目的や保険金額などをより慎重に確認し、適正な勧誘・販売に努めています。

ご高齢のお客さまへの取り組み

- ・ 募集に関する規程を設け、ご親族の同席によるご契約手続きを実施しています。ご親族の同席がない場合には、複数回面談やご契約成立前に契約内容確認コールを実施しています。
- ・ ご契約者がご家族の連絡先などの情報を事前に当社へ登録する「ご家族登録制度」により、ご契約者だけでなく登録されたご家族も、ご契約内容の確認およびお手続き書類の送付依頼などができる態勢を整えています。また、「ご家族登録制度」では、ご契約者がお手続きできない特別な事情がある場合は、解約など所定の手続きをご登録いただいたご家族が契約者に代わって行うことができます。
- ・ 給付金の代理請求特約を設け、給付金などの受取人である被保険者がご自身でご請求できない特別な事情がある場合でも代理人が請求できるほか、あらかじめ指定された所定のご親族などを指定代理請求人として指定できる「給付金代理請求制度」を設けています。
- ・ 上記の「ご家族登録制度」と「給付金代理請求制度」をパッケージした「ファミリーあんしんパック」の取り扱いを2025年1月から開始しています。(P.14参照)
- ・ 非対面でご加入されたご契約かつ身近にご親族などのサポートが見込めないお客さまが給付金請求などのお手続きができるよう、コンサルタント社員が直接お客さまのもとを訪問する「訪問サポートサービス」の態勢を整えています。
- ・ コールセンターでは、自動音声で用件を選択することなくオペレーターに直接つながり、高照会に対してゆっくりと丁寧に対応を行う専用ダイヤルをご用意しています。
- ・ オペレーターに対してはご高齢のお客さまに対応するためのトレーニングを実施し、専用のマニュアルに基づいた対応を実施しています。また、給付金・保険金をご請求のご高齢のお客さまに対しては、ご高齢のお客さま向けのわかりやすいお問い合わせ方法をご案内しています。
- ・ 社員が認知症について自分事として考える機会を提供し、認知症に対する意識を高めるため、認知症サポーターの養成を全社的に推進し、ご高齢のお客さまへの対応力向上を図っています。



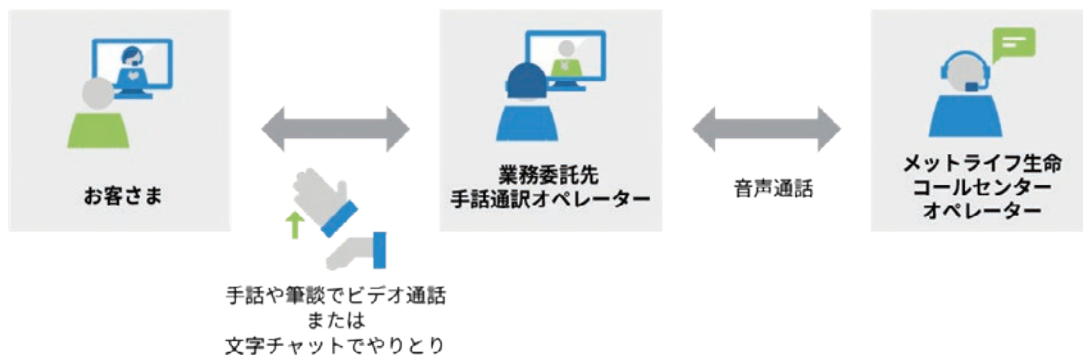
障がいのあるお客さまへの取り組み

目や手指などに不自由のあるお客さまのため、一定条件のもと、新契約、ご契約内容変更および保険金・給付金請求手続きなどにおいて、代読・代筆制度を設けています。また、聴覚や言語に不自由のあるお客さまが、コールセンターを通じてご契約内容などの問い合わせができるよう「手話・チャット通訳サービス」を、視覚に不自由のあるお客さまが当社からの郵送物であることを認識いただけるよう「保険証券」と「ご契約内容のお知らせ」の封筒に「音声コード Uni-Voice」を導入しています。

加えて、各営業店においても、聴覚や言語に不自由のあるお客さまと内勤社員とのコミュニケーションをサポートする器具（呼び出しボタン、コミュニケーションボード、電子メモパッド）や、耳マーク・ほじょ犬マークの設置を行っています。さらに、2024年4月施行の改正障害者差別解消法を踏まえた研修を各営業店の内勤社員およびコールセンターのオペレーターなどに実施し、障がいのあるお客さまへの対応力向上を図っています。

手話・チャット通訳サービス

<https://www.metlife.co.jp/customer/contact/sign-language/>



呼び出しボタン

聴覚や言語に不自由のあるお客さまや車いすをご利用のお客さまが、営業店の受付にいらした際、来店を簡単に知らせることができるツールです。



未成年のお客さまへの取り組み

2022年4月の民法改正による成年年齢引き下げに伴い、当社の諸手続きにおける年齢基準の多くを20歳から18歳へ変更しました。一方で未成年、特に15歳未満を被保険者・契約者とするご契約については、引き続き未成年者の保護、モラルリスク排除・抑制の観点からお申込みの際に原則それ

ぞれご本人の署名を求めるとともに親権者等の法定代理人の同意を必ずいただいています。さらに死亡保障および入院保障などの保障金額も過大とならないようお引受金額を低く制限しています。

お客さまへの取り組み

お客さま中心主義を支える社内態勢

全社横断的な管理態勢

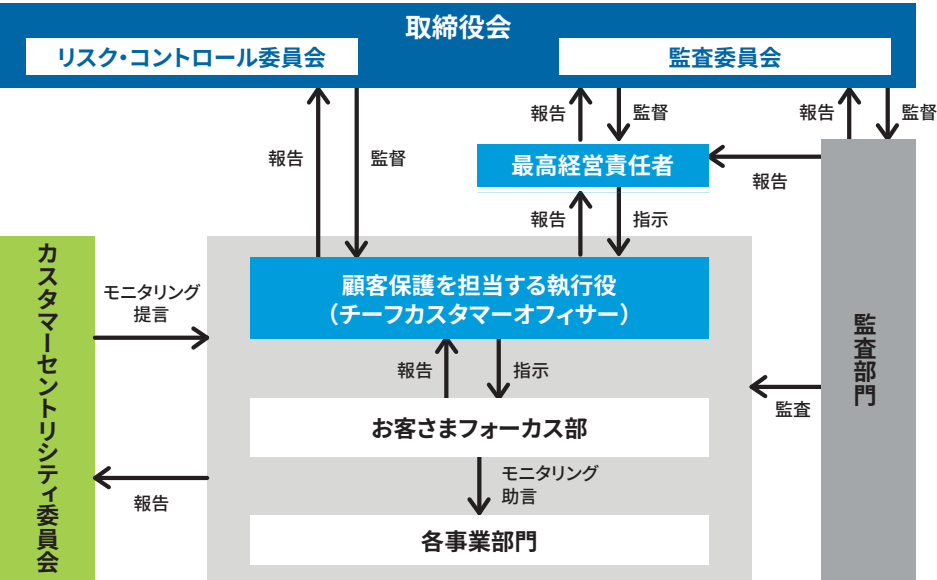
お客さまから信頼されるパートナーであり続けるため、チーフカスタマーオフィサーを議長とし、営業・商品開発・法務・コンプライアンス・オペレーションなど幅広い分野の役員などを委員として構成される「カスタマーセントリシティ委員会」を設置しています。

カスタマーセントリシティ委員会では、「お客さま中心主義に関する基本方針」が着実に遂行されていることをモニタリング

するとともに、お客さまからの声を委員会運営に取り入れ、全社的な戦略の検討や業務運営についての議論を行っています。

また、お客さま中心主義の活動を全社的に推進するための専門部署として、お客さまフォーカス部をチーフカスタマーオフィサーの直下に配置しています。

お客さま保護管理体制図



「お客さまの声」を一元管理する態勢

当社では、「お客さまからの声」を幅広く収集するため、お客さま相談室、コールセンター、営業店などにいただいた苦情・相談を一元管理できる報告システム「お客さま対応報告システム」を導入しています。

社員一人ひとりが、お客さまからのお申し出をしっかりと伺い、事実を確認したうえで誠意を持ってお答えすることを徹底しています。

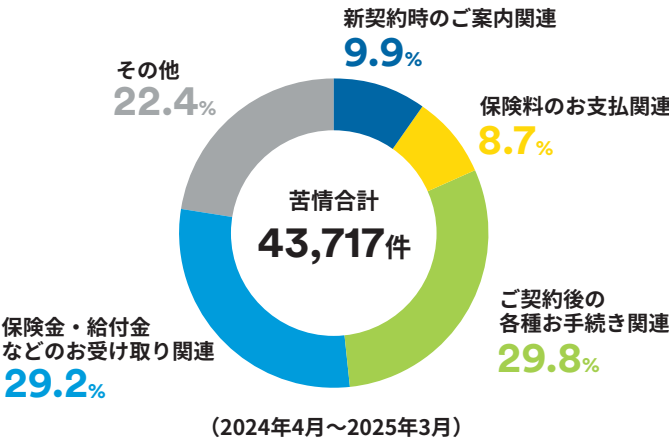
2024年度にお客さまからいただいた苦情・相談件数

当社は、お客さまからのご意見・ご不満をより幅広くとらえ、積極的に経営改善に活かしていくため、苦情の定義を「お客さまからお寄せいただいた不満足の実証」とし、お客さまから寄せられた苦情の早期解決に努めています。

また、社内のみならず当社代理店からの苦情報告の徹底にも努め、お客さま満足度の向上を追求しています。

相談件数	771件
苦情件数	43,717件

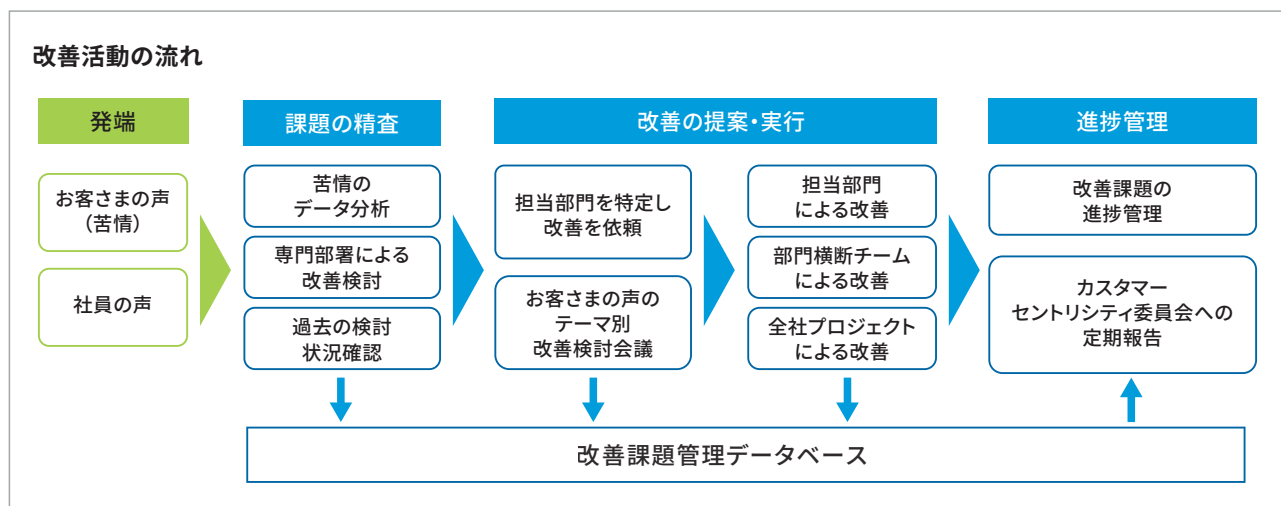
お客さまからいただいた苦情件数



「お客様の声」「社員の声」を改善に活かす取り組み

当社では「お客さま対応報告システム」を通じて集約された「お客様の声」を詳細に検討・分析して、さまざまな改善に取り組んでいます。また、「お客様の声」のほかに、日々お客さまと接している社員が、会社に対してお客さまの視点で改善

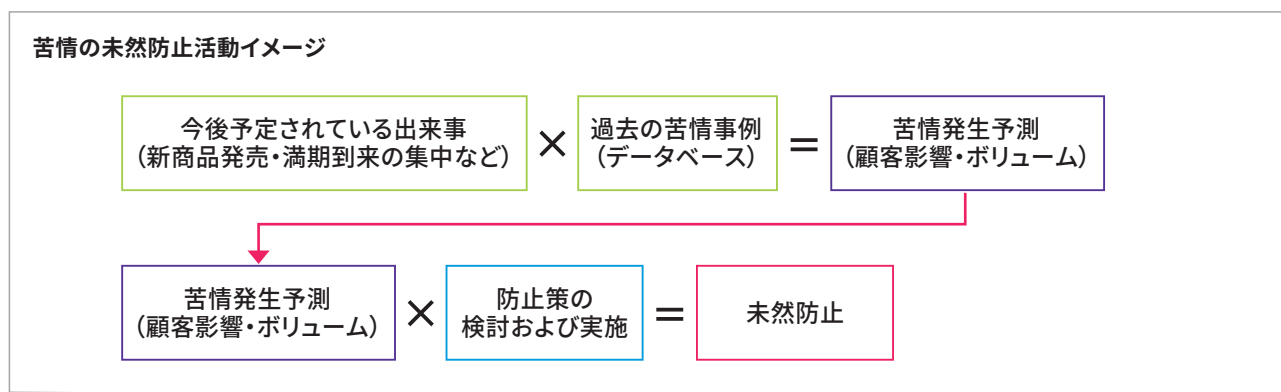
提案ができる「社員の声」制度を導入しており、「お客様の声」と同様に詳細に検討を行い、改善に活かしています。またこれらの改善の取り組みについては、「カスタマーセントリシティ委員会」へ定期的に報告を行っています。



苦情の未然防止活動について

上記の改善活動に加え、苦情そのものを未然に防ぐための取り組みも行っています。一例として、新商品の設計段階からお客さま保護の観点によるレビューを仕組みとして導入することで、お客さまにとってわかりやすく、苦情が起こりにくい

商品開発を行っています。苦情の再発防止と未然防止、その両面から改善活動を行い、お客さま満足度の向上に努めています。



お客さまへの取り組み

2024年度の改善事例

お客さまからお寄せいただいたご意見やご要望をもとに、継続的にサービスの向上に取り組んでいます。



死亡保険金や満期金、解約返戻金を受け取ったら税金がかかる場合があると聞きました。どのような税金がかかりますか？

改善への取り組み

当社ホームページに「税金に関するQ&A」ページを新設しました。

当社に寄せられるお問い合わせ内容や苦情を参考にカテゴリごとによりわかりやすくまとめているので、ぜひご活用ください。

<税金に関するQ&A> <https://www.metlife.co.jp/customer/faq/tax/>



「サニーガーデンEX」*の定期支払金を受け取ったが、税務申告が必要とは知りませんでした。

「定期支払金の送金手続き完了のお知らせ」に書いてある「必要経費額」の意味がわかりません。



改善への取り組み

お客さまによりわかりやすい情報をご案内するため、「サニーガーデンEX」の「定期支払金の送金手続き完了のお知らせ」を改訂しました。

- ・「税務取扱」のコーナーを新設。税務申告で使用する項目をまとめて記載することで、スムーズに税務申告いただけるよう配慮しました。
- ・年1回受取りの場合（分割受取りなし）は、税務申告に必要な書類であることをわかりやすく記載し、申告時まで大切に保管いただくよう明記しました。
- ・年複数回受取りの場合（分割受取りあり）は、1月下旬に税務申告にご利用いただける書類を送付することを予告し、スムーズに税務申告いただけるよう配慮しました。
- ・当社ホームページ「外貨建保険の情報ページ」に掲載されている「外貨建保険について」の二次元コードを追加し、定期支払金についての詳しい説明が確認できるようになりました。
- ・わかりにくいという声が多かった「必要経費額」についての説明を追加しました。

「定期支払金の送金手続き完了のお知らせ」の抜粋イメージは、以下のURLよりご確認ください。

<https://www.metlife.co.jp/customer/faq/gaika/coupon3/>

* 積立利率変動型一時払終身保険（米ドル保険料建 15）・積立利率変動型一時払終身保険（豪ドル保険料建 15）

お客さまからお寄せいただいた感謝のお言葉

迅速・丁寧な対応

- ・オペレーターの方が非常にわかりやすく保障内容を説明してくれて不安が解消された。
- ・メットライフ生命は商品性はもちろん、第一線で直接接してくれる担当者が誠意を持って一生懸命対応してくれる。質問に対しても丁寧に教えていただき満足している。

保険商品・サービス

- ・健康であれば「お祝金」まで頂けて、こんなに嬉しい事はない。楽しみにしている。
- ・先進医療の給付を受けながら不妊治療をして、無事に出産を迎えることができた。大変感謝している。
- ・健康相談が24時間対応してもらえてありがたかった。
- ・「給付金WEB請求」はとてもよかった。

経済的な安心

- ・何度も入退院が続いており、その都度、給付金が請求できて大変助かっている。
- ・夫が亡くなり先月分の支払いもできず困っていた。解約を検討していたが、契約者貸付が受けられること知り、電話したところ早急に着金いただき大変助かった。
- ・受け取っている年金がすごく助かっている。

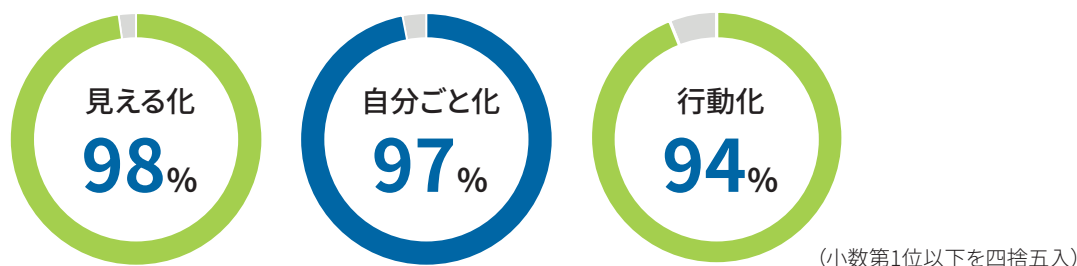
お客さま中心主義の浸透策の実施

「お客さま中心主義に関する基本方針」をより一層浸透させるために、定期的に全内勤社員向けにケーススタディを用いた研修を実施しています。また、当基本方針の浸透状況や課題把握を目的として、全役職員対象の浸透度調査を行っています。

2024年度 「お客さま中心主義に関する基本方針」の浸透度調査結果

以下の設問に対し、「とてもそう思う」「そう思う」「どちらでもない」「そう思わない」「全くそう思わない」の5段階にて回答

「とてもそう思う」「そう思う」と答えた役職員の割合



- 見える化: 「お客さま中心主義に関する基本方針」を読み、内容と、その重要性について理解していますか。
- 自分ごと化: 「お客さま中心主義に関する基本方針」がご自身の業務とどのように関連しているかを理解し、それを実現するために、やるべき内容が何であるかを理解していますか。
- 行動化: 「お客さま中心主義に関する基本方針」に記載されていることを実現するために、具体的な目標の設定、あるいは「いつもの仕事に、お客さま視点」をもって業務に取り組んでいますか。

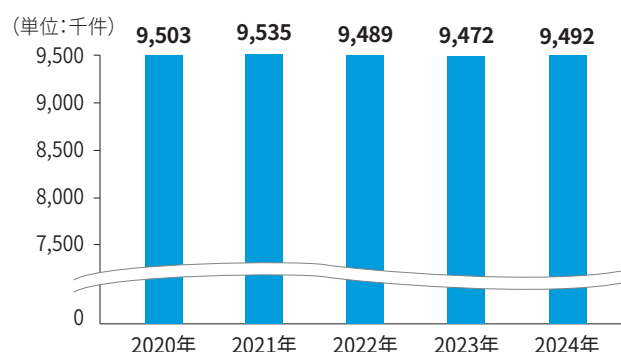
お客さま中心主義の進捗度合いを測る指標(KPI)の設定

取り組みの進捗度合いを測る指標として、「保有契約件数」「お客さまの総合満足度」を設定し、当社ホームページ上で公表するとともに、継続的な改善に努めています。

当社の保有契約件数の推移

お客さま中心主義にもとづく業務運営の結果が、保有契約件数の増加につながるものと考え、お客さまからの評価を総合的に反映する指標として設定しています。

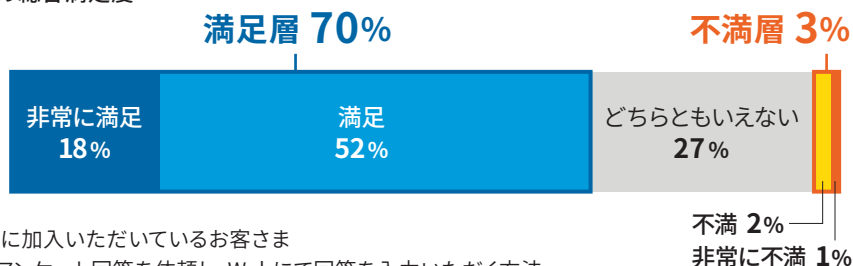
※保有契約件数は、各年度末(3月末)時点の個人保険、個人年金保険の契約件数の合計です。



お客さまの総合満足度

お客さま中心主義にもとづく業務運営の結果が、お客さま満足度の向上につながるものと考え、お客さまからの当社への評価を総合的に測る指標として設定しています。

2024年 お客さまの総合満足度



調査対象: 当社保険に加入いただいているお客さま
調査方法: メールでアンケート回答を依頼し、Webにて回答を入力いただく方法
調査期間: 2024年1月1日～2024年12月31日 (有効回答者数24,517名)
(小数第1位以下を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります)

お客さまへの取り組み

専門性を持った人財の育成

当社では、お客さまニーズの多様化を踏まえ、個人のお客さまにはライフプラン実現のため、法人のお客さまには企業経営の安定と企業成長の実現のため、コンサルティング提案を行っています。そして、こうした提案を行ううえで必要となる金融・保険に関する知識・スキルを有した専門性の高い人財の育成に取り組んでいます。

当社の教育の特徴

東京・大阪の東西2拠点にラーニングセンターを設置し、コンサルタント社員や募集人がさまざまな研修を受けられるよう、充実した学習環境を整備しています。

販売ラインの特性に合わせ、必要な知識・スキルを段階的に学ぶことができる研修体系を構築しているほか、あらゆる教育場面において、セールススキルだけではなく、コンプライアンス教育にも重点を置いて募集品質の維持、向上を目指しています。

また、お客さまニーズに則して適切に保険募集を行うための取り組みとして、特定保険商品を適切に募集するための研修プログラムや、公的保険制度を踏まえたコンサルティング提案手法を学習する研修プログラムも開発・提供しています。法人総合提案の実践を支援する専門部署では、募集人に対する提案アドバイス、オンラインによる同席サポートなどに経験豊富なメンバーが対応し、法人総合提案の実践をサポートしています。

金融教育プログラム「PlanSmart®」や「ライフプランコンサルティング(LPC)」のさらなる推進、当社の法人リスクコンサルティングの基本スタンスである「法人総合提案®」を通じて、今後もお客さまのよりたしかな未来への礎を築きながら、絶え間ない変化をともに歩むことを目指します。

※ PlanSmart®、法人総合提案®はメトロポリタンライフインシュアランス カンパニーの登録商標です。

映像配信用「MetLife Live Studio」を開設

最新技術を使った映像を研修や社内外コミュニケーションに活用しています。

CGによる背景合成機能を駆使した立体的で躍動感のある研修映像を配信することで、受講者の集中力が高まり、より理解しやすい効果的な研修を提供できます。配信により、幅広く募集人や社員に学習機会を提供できるだけでなく、お客さま向けセミナーをMetLife Live Studioからお届けするなど、お客さまとのコミュニケーションにも活用しています。今後もデジタル技術を活用した高水準の募集人教育を通じ、お客さまに、より質の高いサービスを提供しています。



バーチャル背景を使用した映像

MDRT会員による卓越した保険・金融サービスの提供

1927年に発足したMillion Dollar Round Table (MDRT) は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。世界中の生命保険および金融サービスの専門家が所属するグローバルな独立した組織として、500社、70カ国で会員が活躍しています。MDRT会員は、卓越した専門知識、厳格な倫理的行動、優れた顧客サービスを提供しています。また、生命保険および金融サービス事業における最高水準として世界中で認知されています。

1,099名のMDRTメットライフ会会員は、最高の「プロフェッショナリズム」を追求し、地域社会のリーダーとして「社会貢献」を実践し、国や地域や企業間の垣根を越えて行う「相互研鑽」「シェアリング」を通じて自らを高め、常に「顧客第一主義」で行動しています。(2025年2月末時点)

JAIFAメットライフ会会員による相互研鑽

JAIFA(ジェイファ)とは、会社の枠を越えて、各生命保険会社の営業職員が集まり、お互いに研鑽しながら、崇高な生命保険の役割を国民の皆さまにわかりやすくお伝えするとともに、広く社会に貢献するために活動する団体です。

正式名称は「公益社団法人 生命保険ファイナンシャルアドバイザー協会」(英: Japan Association of Insurance and Financial Advisors)です。

生命保険に関する真のプロであることを誇りとし、約4万名の会員が活躍しています。

生命保険事業の先進国であるアメリカ合衆国の「全米生命保険外務員協会(NAIFA)」にならって、1962年9月1日に設立され、その後、2012年4月1日には公益社団法人として内閣府の認定を受け、公益的役割を担う生命保険事業の健全な発展と、広く社会に貢献することを目的に活動しています。当社の営業職員・代理店で構成されたJAIFAメットライフ会では、約3,000名が会員となっており、全国13のエリアで組織しています。同会では、会員同士ならびにお客さまとの交流と研鑽を目的としたセミナー等を年30回以上実施し、真のプロとしてお客さまと地域社会へ貢献すべく精力的に活動しています。(2025年2月末時点)

教育プログラム

コンサルタント社員向けLearning Road Map

入社 12カ月 以降	上級トレーニングスクール			MetLife × Live		
	中級トレーニングスクール					
	法人総合提案®実践研修					
入社 5～12カ月	個人総合保障販売 実践研修	法人スタートアップ研修	キャリアパス昇格に向けた トレーニング			
入社 2～4カ月	ステップアップトレーニング					
	レベルアップトレーニング					
	ベーシックトレーニングスクールⅣ					
入社 1カ月	ベーシックトレーニングスクールⅢ					
	ベーシックトレーニングスクールⅡ					
	ベーシックトレーニングスクールⅠ					

エイジェンシーリーダー向けLearning Road Map

AM	エイジェンシーマネージャー (AM) 対象	
	新規任用AMトレーニング	
	オフィス管理トレーニング	
ASM APM	エイジェンシーセールスマネージャー (ASM) / エイジェンシープレーニングマネージャー (APM) 対象	
	AMCA (Agency Manager Challenge Academy)	
	新規任用ASM / APMトレーニング	LMCAフォローアップトレーニング
AUL	AUL対象	
	LMCA (Leadership & Management Challenge Academy)	
CT	エイジェンシーユニットリーダー (AUL) 候補者対象	
	中級トレーニングスクール	

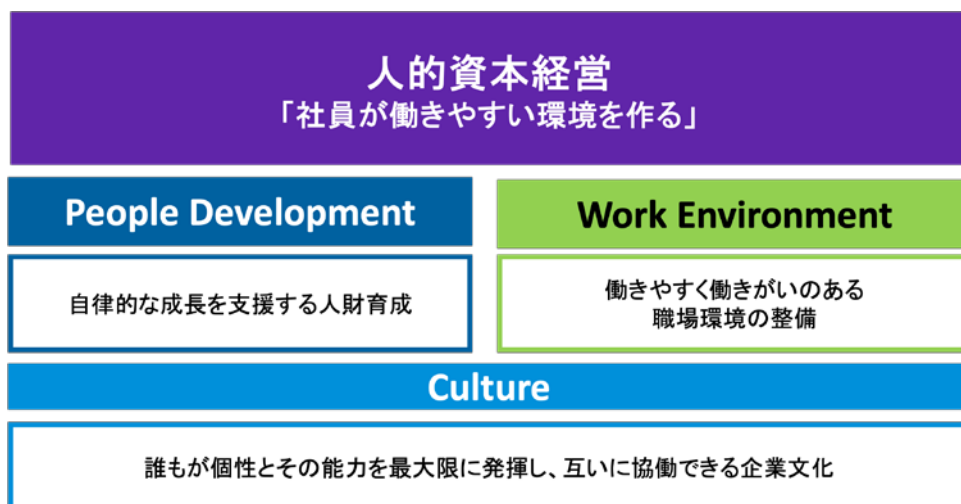
代理店向けLearning Map

代理店部門代理店募集人対象	代理店部門代理店管理職者対象
ビジネススクール	リーダーシップ&マネジメントセミナー 上級
主要商品マスター研修2DAYS (新人代理店教育プログラム)	リーダーシップ&マネジメントセミナー 中級
新人従業員向けコンサルティングスキルアップ研修	リーダーシップ&マネジメントセミナー 初級
代理店部門代理店募集人対象	
変額保険1on1プログラム	セミナー講師養成研修
MAG代理店向け個別研修	

社員への取り組み

人的資本経営の考え方

メットライフ生命では、戦略の実行とステークホルダーへの価値創造において、社員が重要な役割を担っています。社員が働きがいを感じながら、最大限の能力を発揮できる職場環境を構築するため、さまざまな投資を行っています。お客さまに信頼され選ばれる生命保険会社であり続けるため、あらゆる人財を惹きつけ、さまざまな価値観を持つ幅広い人財が活躍できるよう、持続可能で柔軟性のある組織づくりに注力しています。



自律的な成長を支援する人財育成

当社は、「キャリア開発の主体は社員自身」という考えのもと、社員がオーナーシップを持ち、キャリアを形成することを推奨しており、人財の継続的な育成を目指しています。

評価制度と自律的なキャリア形成の支援

キャリア形成の枠組みとなる年次の評価制度「パフォーマンス・ディベロップメント・プロセス (PDP)」を用い、成果だけでなく、成果を導くプロセスにおいて「成功のための行動原則」をどのように体現したかという両面で評価をしています。上司は定期的に全管下社員の成果達成状況を確認するとともに、上司から社員へは「評価したいこと」「今後注力してほしいこと」を2つずつ、社員から上司へは「業務上で必要なサポート」を1つ持ち寄る「2+2+1」というフレームワークを活用した対話を行います。

その他にも、社内認定を受けた社員からコーチングを受けられるプログラム「Coaching@MetLife」をグローバル全体で提供しています。日本では2024年より、キャリアコンサルタントの国家資格を有する社員にキャリア相談できる「キャリアコンサルティングデスク」を開設しました。中長期のキャリア目標をより明確にすると同時に、第三者の目線でアドバイスをもらえる機会として社員が活用しています。

タレント育成と階層別プログラム

年3〜4回「タレントレビュー」の会議を設け、経営陣の後継者や将来のリーダー候補の選定、必要な能力開発ニーズについて、経営層や部門単位で議論しています。対象者毎に必要な

スキルや研修機会を特定し、階層別の人財育成プログラムを推薦しています。2024年には、プログラムの提供言語を英語に加え、日本語に拡大し、対象者の範囲を広げました。新任マネージャー向けには、グローバル共通のリーダーシップスキルやマインドセットを学べるeラーニングに加え、2025年から対面研修も実施しています。

全社員向け教育プログラム

社員が自ら講師となり、ビジネスの知識やスキルを中心とした実践的な講義をライブで配信する「Learning Weeks」を開催しています。

また、社内公募や部門間インターンシップを通じて、社内での異動を促進したり、さまざまな業務への理解や学びを深める機会を提供しています。将来のキャリア開拓やネットワーク作りの場として活用されています。

その他、社員のトレーニングやカンファレンスへの参加、書籍の購入にかかる費用の一部を会社が補助する制度で、継続的にプロフェッショナルとしての知識や経験を蓄積させ、将来のキャリア実現を支援しています。さらに、職種ごとに必要な専門スキルを習得する機会として、アクチュアリー資格を取得するために必要な支援や、営業社員向けの保険商品や金融リテラシー関連の講座を提供しています。

能力開発ツール

2019年より、社員の自律的な学習を促進し、個人の能力開発を支援するツールとして、「MyLearning」を導入しています。社員が伸ばしたいスキルを登録することで、AIが最適な学習コンテンツを推薦し、個人に合った学習プランを作成することができます。

また、社員意識調査などを通じて寄せられたキャリア開発に対する強い意欲に応え、2023年から、社内の人財プラットフォーム「MyPath」を導入しています。これにより、重要分野

でのスキルアップや戦略的な人脈の構築、ビジネス上の課題解決に向けた支援の機会を提供しています。プロジェクトの企画や参画、ネットワークを通じて、社員の自律的キャリアを推進します。AIによるマッチング機能があり、各自が登録した情報に応じて適切なプロジェクトや人財が提案されます。社員の能力を可視化し、自ら成長できる環境を整えることで、ビジネス戦略と人財戦略の連携を図っています。

働きやすく働きがいのある職場環境の整備

お客さまと社会に対して高い価値を提供し続けるため、社員が健康で働きやすく、働きがいのある会社を目指し、制度を含めた職場環境の整備に注力しています。

社員の多様な働き方を支援する取り組み

社員一人ひとりに合わせた働き方を実現するため、フレックスタイムや在宅勤務など柔軟に対応できる制度を拡充しています。

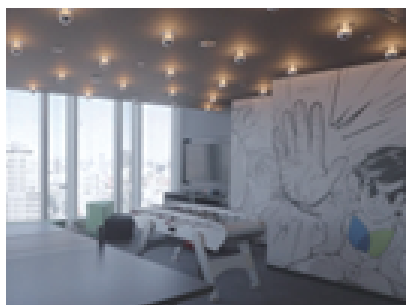
特に仕事と育児や介護の両立支援に関しては、年次有給休暇の時間単位取得制度や、私傷病・家族の介護・子の看護などに使用できる積立休暇制度を設ける他、2024年には、育児休業中の一部給与補填や看護・介護休暇の有給化、不妊治療をサポートする制度も導入しました。また、2025年には、社員から多く寄せられた要望に応え、育児関連制度の適用を小学校6年生終了時まで拡大しました。

社員のウェルビーイング（心身の健康と幸せ）の促進

社員のウェルビーイング向上に注力し、積極的に健康経営を推進しています。

グローバル全体で社員のウェルビーイング促進活動「BeWell」を展開しています。社員や家族が利用できる各種福利厚生制度やウェルビーイングに役立つ情報を定期的に提供するほか、毎年、推進週間として集中的に情報発信やイベントを行う「BeWellウィーク」を実施しています。

BeWell Week 2025:
Energize!



東京本社：社員同士のコミュニケーションの活性化を図るためのゲームルーム



神戸サイト：神戸の街並みを眺めながら休憩できるブレイクアウトルーム



長崎本社：子育て世代に寄り添った事業所内託児所を完備

また、従業員支援プログラムの一環で、社員と家族が健康でバランスの取れた生活を維持できるよう、臨床心理士の資格を持ったスタッフに電話、オンラインや対面で相談できる窓口を設けています。定期的なメンタルヘルスやハラスメントに関する研修の実施に加え、健康保険組合と連携し、社員の健康推進をサポートするモバイルアプリを活用したサービスも導入しています。スマートフォンやパソコンから健康診断結果の確認や健康状態に合わせた健康ニュースの配信、インフルエンザ予防接種の費用補助など、社員の健康的なワークスタイルの促進をサポートしています。

多様な働き方を促進するオフィス環境

全国各地のオフィスでは、社員が快適な環境で働ける機能性を重視したオフィス環境を提供しています。業務内容に応じて働く場所を選べるよう、フリーアドレスを導入しています。フロア内には、社員同士が気軽に会話できるさまざまなタイプのフリースペースを配置し、コラボレーションやコミュニケーションを促進しています。

一部のオフィスには、カフェスペースやプレイルーム（礼拝室）などの設備もあります。また、従来から完備されている「多機能・多目的トイレ」の看板のデザインを変更することで、個別の事情により必要としている社員が利用しやすい環境を整えています。

長崎本社には、事業所内託児所が完備され、2024年にはマッサージルームを開設し、社員が気軽にリフレッシュできる環境を整えています。

社員への取り組み

誰もが個性とその能力を最大限に発揮し、互いに協働できる企業文化

社員の活力が新たな価値を生み出す組織として、社員がお互いを尊重し称え合う包括的で心理的安全性の高い企業文化の醸成を目指しています。

社員のエンゲージメント向上に向けた取り組み

継続的に全社員を対象にグローバルで共通の社員意識調査「MyVoiceサーベイ」を実施し、社員の声を集めています。経営陣はすべての声に目を通し、年次で注力分野を定め、アクションプランに落とし、全社また各部門単位での取り組みを実施しています。また、各部門で選ばれたMyVoiceアクションチームのメンバーによるボトムアップの施策を各部門で実施し、積極的な参加を促進することで、社員のエンゲージメント向上に取り組んでいます。

社内コミュニケーションの促進

社員と経営陣の透明性の高いコミュニケーションを目的に、全社員を対象としたライブ配信イベント「車座MLJトーク」を定期的に開催しています。経営陣が会社やビジネスの最新状況を共有するとともに、社員からの質問に回答するなど、双方向のコミュニケーションを実現しています。また、経営陣による動画メッセージや、1週間分の会社の取り組み、プレスリリースや社内報などを全社員宛にメールで配信しています。全社向けコミュニケーションは、あらゆる社員が公平に情報を得られるよう、日本語と英語で行われ、イベント時には手話通訳も導入しています。



社員表彰プログラムの積極的な取り組み

当社のパーパスの実現に特に貢献した社員を表彰するプログラムを展開しています。グローバルの称賛プラットフォーム「Center Stage」から、お互いの成果を称え合い、誰もが同僚を推薦したり、日々の感謝を伝える仕組みを設けています。

社員間ネットワーク「MOMENTUM」

世界各国の社員同士がつながり、帰属意識を持ち、変化をもたらす力を与える、社員主導の包括的なネットワークコミュニティ「MOMENTUM」を開設し、働きがいのある職場環境づくりに注力しています。社員ボランティアによって運営され、誰もが参加可能です。コミュニティの1つであるウィメンズ・ビジネス・ネットワーク(WBN)では、メットライフがビジネスを展開する全市場をつなぎ、ワークショップを開催したり、国籍を超えた社員同士でメンタリングを行っています。

また、営業部門の女性社員を中心に毎年「Women in Sales サミット」を開催しています。お互いのベストプラクティスや課題を共有しながら絆を深めることを目的としてグローバルで展開しています。IT部門の有志で立ち上げたネットワークでは、さまざまな社員が活躍できるようインクルーシブなイベントを定期的に行い、参加者同士が経験談や考えを語り合う場となっています。

個々が活躍するための取り組み

就業規則の他に、あらゆる形態のハラスメントや差別のない包括的な職場環境を提供することを約束しています。

また、あらゆる人財を尊重し、理解者や賛同者が増えることで心理的安全性を高めることを目的に、さまざまなテーマで社内外の講師・登壇者によるセミナーや研修を実施しています。2024年は、車いすラグビーの選手を招いたトークセッションを開催しました。加えて、社員が当事者意識を持つきっかけとして、育児・介護など日々の生活の中で感じる違和感をテーマにした川柳を募集し、社員が投票できる企画を実施しています。

2024グランプリ作品
緊迫の 会議に響く「ママ、ジュース」
子育ての パパママみんなに 金メダル
わたしにも いつかはくるよ 要介護
かんたんなものという名の料理なし
「男」でも「女」でもない「あなた」だよ

1. 女性の活躍推進への取り組み

あらゆる人財活用の一環として、女性の活躍推進を戦略的優先事項の一つに位置付けています。2024年12月末時点の女性管理職比率(役員を除く内勤職員と営業職員の合計)は20.0%となりました。女性リーダーや管理職候補向けの女性リーダーシップ研修の実施など、女性が継続して活躍するためのさまざまな学習機会があり、メンタリングプログラムとスポンサーシッププログラムを併用しています。また、役員や管理職の採用選考や後継者育成計画において、性別その他に関わらず、すべての社員および候補者に対して公平に活躍する機会を提供しています。

「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」への賛同・参画

内閣府による「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言に、当社社長も男性リーダーの一人として2015年より賛同・参画しています。この行動宣言は、男性リーダーとして女性の活躍にさまざまな支援を行うことを宣言するものです。

輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会「行動宣言」(内閣府男女共同参画局)

https://www.gender.go.jp/policy/sokushin/male_leaders/index.html



2.男性社員の育児休業取得推進への取り組み

男性社員が育児休業や育児目的休暇を取得しやすい文化を醸成するため、育児休業を取得した社員の経験談や、取得をサポートした上長や同僚の工夫や気づきなどを記事化し、社内でも共有しています。休業制度の内容を分かりやすくまとめ、社員が活用できる育児支援制度や関連情報などと合わせて、定期的に社内SNSを通じて紹介したり、社内セミナーを開催したり、積極的な啓発活動の成果もあり、2023年12月末に会社全体で17.0%だった男性の育児休業取得率は、2024年12月末現在で26.1%（役員を除く内勤職員と営業職員の合計）、内勤職員では66.1%と大幅に進展しています。

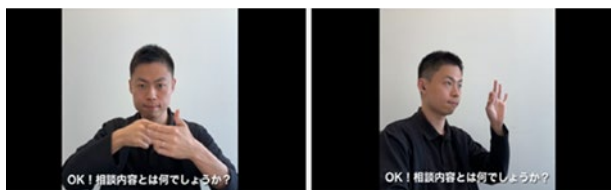
3.障がいのある社員の活躍支援への取り組み

当社では、障がいのある社員の特性も能力の一つとしてとらえ、社員一人ひとりの自主性を尊重し受け入れ、活躍できる文化の醸成に取り組んでいます。ともに働く上で必要な配慮や障がいの特性を学ぶセミナーなどを定期的に開催し、通常業務での役割分担・機会創出を図っています。全社会議や社内セミナーでの手話通訳の導入や、字幕機能が使用できるコミュニケーションツールを全社で標準設定しています。

本社を中心に全4拠点に設置している「オフィスサポートセンター」では、社内の梱包や印刷、会場設営・撤去作業、手話サポートなど、日々の業務を支えています。また、障がいのある社員がブログを発信したり、長崎本社では資格を持つ社員が施術を行うマッサージルームを開設するなど、障がいの有無に関わらず能力を発揮してともに働ける環境を整えています。



ブログ記事「障がいのある社員の対談」風景



聴覚障がいのある社員が配信する手話動画コンテンツ

メットライフ生命アカデミー・ブリッジの運営

2014年に開設した前身の長崎ジョブトレーニングセンターのノウハウを活かし、メットライフ生命アカデミー・ブリッジは、2020年に東京および長崎にキャンパスを設立しました。当アカデミーは、障がいのある方の就業機会の拡大に寄与することや、社会支援活動などを目的としています。職場での実業務を体験することで、「働き続ける」ためのスキルアップの機会を提供しています。また、2023年には、お客さま対応を行う部門の業務をサポートする「ブリッジビジネスサポートセンター」を立ち上げ、アカデミー・ブリッジを修了した社員を中心に活躍の場を広げています。

心理的安全性の高い企業文化への取り組み

2025年より、グローバルで展開している心理的安全性を醸成するためのチーム参加型のワークショップ「INDEAVOR」を日本でも導入します。このワークショップでは、チーム内の信頼関係を構築し、協力的な環境を育むためのツールと技術を提供します。チームメンバーがお互いに価値を称え合い、尊重されていると感じられるインクルーシブな行動を促進します。

外部からの評価

詳しくはP.19をご参照ください。

地域社会への取り組み

豊かな地域社会の創造に寄与する社会貢献

誰一人取り残さない社会の実現を目指す

メットライフ生命は誰もが健康で豊かな人生を歩んでいけるような持続可能な社会の実現に貢献していきたいと考えています。人々の人生に寄り添う生命保険会社として、困難な状況にある人々への支援を中心に社会貢献活動を推進しています。超高齢社会を迎えた日本は、さまざまな課題を抱えており、未来を担う子どもたちや地域社会などにも大きな影響を及ぼしています。当社は以下のCSR(Corporate Social Responsibility 企業の社会的責任)の3つのテーマのもと、NPOや自治体、教育・研究機関などとともに、社会課題の解決に取り組んでいます。これらの活動の中心は、社員のボランティアです。近年は参加者も増えており、社員の意識の高まりを示しています。

	テーマ 1 高齢者の心と 身体を守る支援	日本では、近い将来3人に1人が65歳以上の高齢者となると言われています*。 私たちは高齢者が抱える問題に取り組み、豊かな老後を応援します。 *内閣府令和6年版高齢社会白書
	テーマ 2 子どものよりたしかな 未来のための支援	日本の子どもの貧困率は11.5%となっており*、豊かに見える日本でも約9人に1人が貧困状態にあります。子どもたちが将来への希望を持てるよう、広く学べる機会を創出し、自立した人生を切り開く支援をします。 *厚生労働省2022(令和4)年 国民生活基礎調査の概況
	テーマ 3 地域格差を埋める 社会貢献	全国で事業を展開するメットライフ生命だからこそ、解決できることが必ずあると確信し、すべての地域で人々が豊かに暮らせるよう、地域に根ざした活動を推進していきます。

メットライフ財団の助成プログラムの支援と推進

米国メットライフ財団は、社会と深く繋がり、貢献するというメットライフが大切にする伝統を継続するため、1976年に設立されました。非営利団体と協働し、メットライフの社員によるボランティア活動も積極的にを行いながら、社会全体での経済的流動性の実現に向けて3つの重点領域(経済的包摂、ファイナンシャル・ヘルス、強固な地域社会)に沿って取り組んでおり、これまでに10億ドル以上の支援を行ってきました。

2024年メットライフ財団は、以下の日本のNPO等の支援のために総額140万米ドルを助成することを決定しました。

- ・ 東京大学: 超高齢社会の課題に対し、フレイル予防・認知症予防・ウェルビーイング・都市と農村のつながり、の4分野の共同研究支援
- ・ 特定非営利活動法人Waffle: 日本のテクノロジー分野におけるジェンダーギャップの解消を目指した中高生・大学生向け教育支援
- ・ 公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン: 宮城県石巻市の経済的に困難な世帯の高校生世代や、石川県で被災した子どもの学びのための現金給付
- ・ 認定NPO法人育て上げネット: 困難な状況にある若者の就労支援
- ・ 公益財団法人大吉財団: 経済的困窮状況にある子どもたちを支える学習支援団体のプラットフォーム向上のための顕彰事業

テーマ1 高齢者の心と身体を守る支援

超高齢社会において、当社は高齢者が抱えるさまざまな課題に真摯に取り組み、心と身体を守る支援を通じて、豊かな老後を応援します。

人生の最期を自分らしく迎えられる居場所 高齢者ホスピス

当社は、「メットライフ財団×日本財団 高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」を通じて、高齢化が進行する日本において、高齢者が住み慣れた地域で家庭的な環境のもと最期まで安心して暮らせる終の棲家として、高齢者ホスピスの開設を支援しています。2022年から2024年までに山梨県、鹿児島県、大阪府、東京都（2カ所）、福岡県（2カ所）、兵庫県、千葉県、岡山県、に計10カ所の高齢者ホスピスが開所しました。

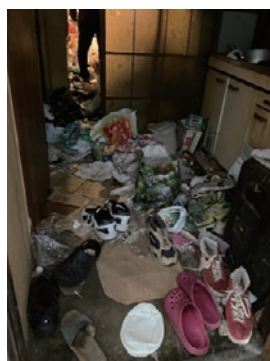
施設を作るだけでなく、開所後も当社社員が各地において、イベント運営のお手伝いなどのボランティア活動を行い、入居者や地域の方々との交流を深めています。これからも社員と地域とのつながりを大切にし、連携をとりながら支援を続けてまいります。



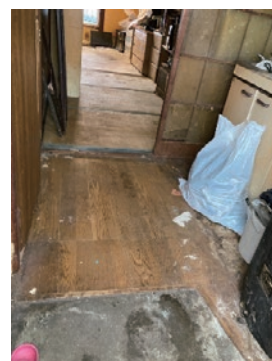
高齢者ホスピスの様子

高齢者の住環境を整え、人生の前向きな変化をお手伝い

認定NPO法人 ハビタット・フォー・ヒューマニティ・ジャパンは、社会的に孤立し、身体的、精神的な健康を維持できず、自力での片づけや清掃が困難になり、生活環境が悪化してしまった高齢者の方への支援を行っています。当社はこうした活動にボランティア社員を派遣して、高齢者などの住宅を清掃し、住環境を改善することで心身ともに生活しやすい場所に戻す活動を行っています。2018年からこれまでに約120人の社員が参加し、高齢者やそのご家族から喜びの声や、住環境が整うことで人生が前向きになったという声もいただいています。



活動前

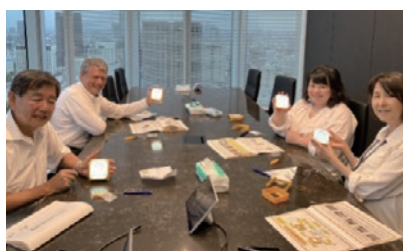


活動後

CSR月間

社員のCSR活動に対する理解と、地域社会への貢献を促進することを目的に、メットライフがグローバルで展開しているボランティアキャンペーンVolunteering with Purposeのタイミングに合わせて、毎年秋の1カ月を「CSR月間」と定めて全国でキャンペーンを行っています。CSR月間は、2016年より開始したもので、日本全国の拠点の社員が1カ月間にわたり、地域社会貢献活動に取り組んでいます。

2024年は、宮城県エコラの森から出た木の端材を利用した「きこり箸」(約9,000膳)の作成や、植林・保全活動、小児がんの子ども支援、フードドライブ、子どもの金融教育などの活動に加え、Solar Buddy (主に開発途上国の子どもたちにソーラーライトを組み立て、寄贈する活動) やスペシャルオリンピックスなどの支援に多くの社員が携わりました。



Solar Buddy 完成



フードドライブに参加する社員と家族



© Special Olympics Nippon

社員が贈った応援カードを掲げる
スペシャルオリンピックス日本のアスリートたち

地域社会への取り組み

テーマ2 子どものよりたしかな未来のための支援

子どもたちに経験や体験の機会を創出する取り組みを行っています。

「子ども第三の居場所」での金融教育

当社は、「メットライフ財団×日本財団 高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」の一環として、ひとり親世帯や親の共働きによる孤立・孤食、学習・生活上の困難、経済的理由による機会の喪失など、課題に直面している子どもたちを対象に、長崎県と東京都に「子ども第三の居場所」を開所し、その活動を支援しています。また、日本財団が各地に展開する「子ども第三の居場所」においては、お客さまのライフプランニングなどで培ってきたノウハウを活かし、社員が講師となって、2021年から継続して金融教育プログラムを提供しています。2024年には新たにオリジナル教材を制作し、座学だけでなく、お買い物ゲームでの体験を通して、さまざまな立場で「お金」について考えてもらうことで、子どもたちの行動変容を促し、自立支援となることを目指しています。



2024年12月に行われた金融教育プログラム(熊本)

子どもたちの健やかな成長を育むための支援活動 広島銀行との共同寄付プログラム

広島銀行が当社の保険商品を販売した件数に応じて一定額を、広島銀行および当社が共同で寄付するものです。2007年のプログラム開始からこれまでの寄付総額は3,000万円を超えており、広島県内の児童養護施設や乳児院、里親会の運営や、子育て家庭を応援する取り組みに役立てられ、未来を担う子どもたちの健やかな成長に貢献しています。



共同寄付先団体による子育て支援

小児がんと闘う子どもたちに想いを込めて

特定非営利活動法人シャイン・オン・キッズの「ビーズ・オブ・カレッジプログラム(勇気のビーズ)」は、小児がんと闘う子どもたちが、手術や投薬治療などの辛い治療に前向きに臨み、勇気を持って乗り越える過程を色違いのビーズをつなぎ、心の支えとしていただくプログラムです。当社の社員は、このプログラムの一つである「チーム・ビーズ・オブ・カレッジ」に参加し、自身が何かに挑戦した時に身につけたビーズとメッセージカードを贈ることで、がんと闘う子どもたちを応援しています。



チーム・ビーズ・オブ・カレッジに参加する社員

子どもたちへ生演奏の音楽をお届け

2022年から一般財団法人100万人のクラシックライブの活動を支援し、全国各地の子ども食堂・学習支援教室・児童養護施設・母子生活支援施設などで、子どもたちにプロの演奏家による弦楽器とピアノの生演奏によるミニライブを開催しています。この支援を通じて、体験の格差を減らし、未来を担う子どもたちの豊かな感受性を育むことを目指しています。各会場に集まった子どもたちは間近での迫力ある演奏に目を輝かせながら聴き入り、心に残るひとときを楽しんでいました。



2025年3月に行われたクラシックライブの様子

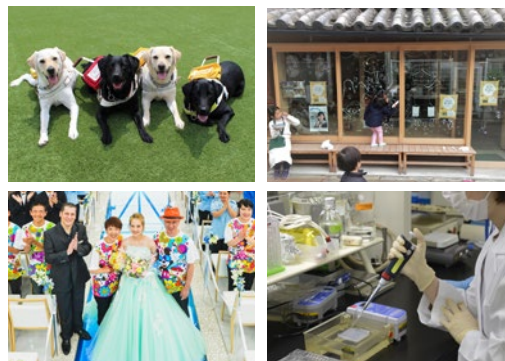
テーマ3 地域格差を埋める社会貢献

全国で事業を展開する生命保険会社として、地域の皆さまとの交流を通じた社会貢献活動を推進しています。

1ドルの積み重ねでより良い地域社会のための活動を支援 「ワンダラー・ドネーション」

2006年12月から実施している「ワンダラー・ドネーション」は、当社とメットライフ全国代理店会連合会*が協働して実施するプログラムです。当社のコンサルタント社員および募集代理店を通してご契約いただいた当社商品の新規契約数に連動して、基金の積立・寄付を行っています。コンサルタント社員または募集代理店が、新規契約1件につき、50セント相当を拠出するとともに、当社が同額をマッチングして合計1ドル相当として寄付に充てます。この日々の営業活動の積み重ねによる寄付金は、開始以来、累計約6億円となる見込みです。4つのNPO団体を通じて、困難な状況にある子どもたちへの支援、がん研究・医療の推進支援、盲導犬ユーザーへの支援などの活動に役立てられています。

*メットライフ全国代理店会連合会：1992年に発足した各地区代理店会のネットワーク組織



ワンダラー・ドネーションの寄付先団体の取り組み
(左上から盲導犬ユーザーへの支援、困難な状況の子どもたちへの支援、病気の子どもの夢をかなえる支援、がん研究・医療の推進支援)

長崎における地域貢献

長崎本社では、社内のスペースを非営利団体に提供し、次世代育成支援を目的とした活動を行っています。その他にも、地域の就労継続支援事業所のお菓子や縫製製品の販売会を実施するといった、事業所利用者と触れ合いながら支援する活動に加え、地元学生団体との協働プロジェクトによるビーチクリーン活動、長崎県花であるミヤマキリシマの保全活動など、お客さま、社員、地域社会に関するさまざまな活動を実施しています。



2025年4月に行われたミヤマキリシマの保全活動

自治体との取り組みなど

当社とゆかりの深い長崎本社・神戸サイトを皮切りに各自治体と連携協定を締結し、生命保険会社ならではの、地域の未来を担う人材育成支援など、地域活性化に向けた取り組みを行っています。

包括連携協定：

2020年12月 長崎市、2021年3月 長崎県

2022年6月 神戸市、2022年10月 兵庫県

ライフデザインの機会創出に関する協定：

2024年12月 姫路市

- ・長崎市内の高校でのライフプランニング授業
- ・長崎大学での外資系生命保険会社の保険実務講座
- ・ライフプランセミナーの開催
- ・兵庫県内での里山保全活動
- ・「こどものまち兵庫津」の開催
- ・兵庫県内の高校でのデータサイエンス体験講座
- ・神戸市外国語大学でのキャリア形成などについての講義



長崎市内の高校でのライフプランニング授業



兵庫県内での里山保全活動

内部管理体制の強化

内部統制

メットライフ生命では、経営の透明性と業務の適正な執行の確保に資する内部統制体制を構築しています。

業務の執行と監督の分離

当社は、経営の透明性と業務の適正な執行を狙いとし、業務執行と監督の分離が明確な「指名委員会等設置会社」として「指名委員会」、「報酬委員会」、「監査委員会」の3つの法定委員会を設置し、委員の過半数を社外取締役で構成しています。

また、任意でリスク・コントロール委員会を設置し、取締役会によるリスク、コンプライアンス、顧客保護分野における監督機能強化を図っています。これにより業務執行を担う執行役に対する監査と監督機能が強化されています。

コーポレートガバナンス体制強化の取り組み

取締役会の有効性評価

当社では、毎年初旬に取締役会につき取締役によるセルフアセスメントの形式にてコーポレートガバナンスコードを念頭においた「有効性評価」を実施し、得られたフィードバック

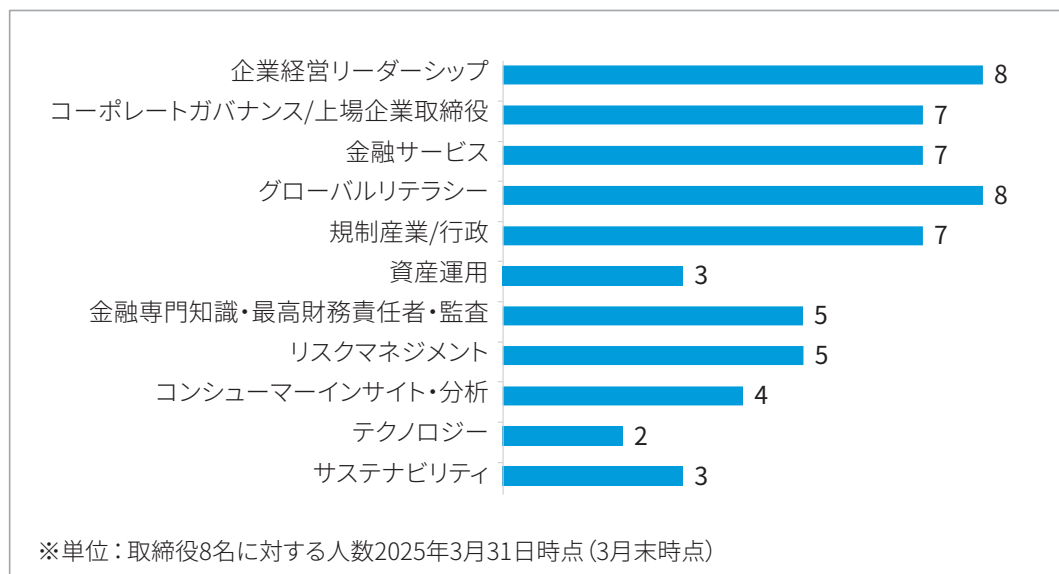
をもとに監督機能のさらなる強化を目的とした改善策を策定し、随時実行に移しています。

取締役スキル・マトリックス

当社は、生命保険会社として、あらゆるステークホルダーの皆さまとの長きにわたる約束をお守りし、新たな価値を創造し提供し続けるため、継続してコーポレートガバナンス体制の強化に取り組んでいます。多様かつ独立した視点から経営の適正性の確保および透明性の向上を目的に、毎年見直しが行われているメットライフ・インクの取締役スキル・マトリック

スと同様のスキルセットにもとづき、取締役として求められる必要な見識と経験を特定しています。

当社が掲げるパーパスを実現するため、また取締役会の監督機能をさらに強化するため、取締役会全体としての知識・経験・能力のバランスを考慮し、適切な取締役会の構成に努めています。



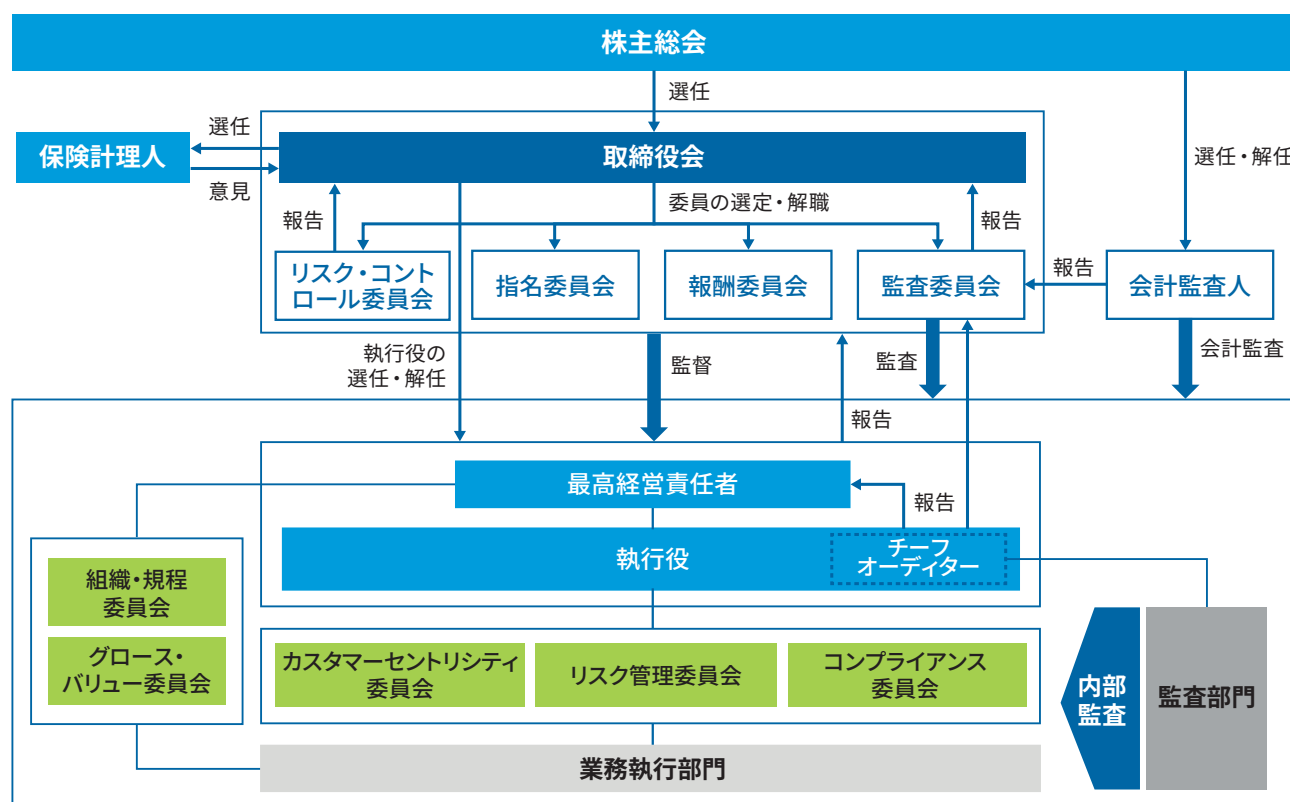
内部統制体制

当社は、法定委員会、リスク・コントロール委員会に加えて執行役の役割および責任の明確化、執行役等に対する牽制および監督機能の強化を狙いとした組織・規程委員会、グロース・バリュー委員会の設置により、ガバナンス体制の強化を図っています。

当社では、会社の業務の適正を確保するため「内部統制に係る基本方針」を定めています。詳細につきましては以下当社ホームページに掲載しています。

https://www.metlife.co.jp/about/governance/internal_control/

体制図



内部管理体制の強化

リスク・コンプライアンス管理体制

当社では、企業理念に基づきお客さまのよりたしかな未来をサポートするため、業務の健全かつ適切な運営を確保し、持続可能な成長を実現するためにリスクおよびコンプライアンス管理を行っています。

リスク管理方針およびリスク選好方針など

当社の経営目標を達成するための統合的なリスク管理戦略を実現するために、取締役会において「統合リスク管理基本方針」を定め、その下でリスク管理方針、規程などを定めています。さらに、取締役会において「リスク選好基本方針」を定め、リスク優先度（許容し保持・管理するリスクの種類）およびリスク許容度（許容するリスクの限度やリスクを取るにあたって考慮する要素）を定めています。

リスク・コンプライアンス管理体制は、3つの防衛線（スリーラインズ・オブ・ディフェンス）によって構築されており、継続的に統合リスク管理機能の検証および強化を行い、リスク管理に係る内部統制の実効性確保を図っています。

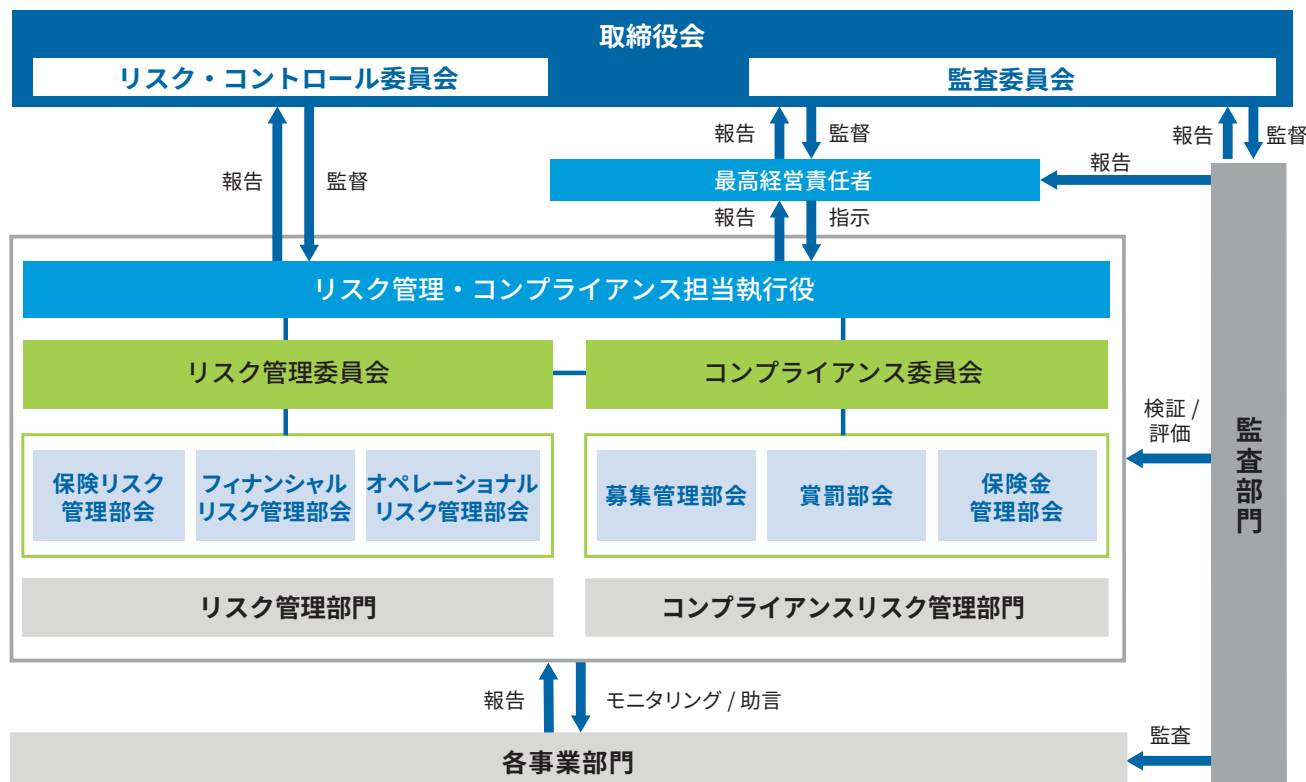
1. 第一の防衛線（ファーストライン・オブ・ディフェンス）
 - － 全業務執行部門および全役職員
2. 第二の防衛線（セカンドライン・オブ・ディフェンス）
 - － リスク管理部門・コンプライアンスリスク管理部門
3. 第三の防衛線（サードライン・オブ・ディフェンス）
 - － 監査部門

統合的リスク管理体制

当社は、統合的リスク管理体制を整備し、リスクを包括的に管理するものとしています。また、その下で保険引受リスク、資産運用リスク、ALMリスク、流動性リスク、ノンフィナンシャルリスクのカテゴリーに分類し、各リスクについてそれぞれの特性に応じた管理を行っています。

お客さまに信頼される存在となるため、将来の保険金支払いやご契約者サービスに影響を及ぼす可能性のあるすべてのリスクを特定・評価し、適切に管理していくことが重要であると考えています。

リスク・コンプライアンス管理体制図



リスク管理体制

当社では、会社全体のリスク管理を推進するためリスク管理委員会、コンプライアンス委員会および各部会を設置しています。リスク管理・コンプライアンス担当執行役が個別のリスクを含む会社全体のリスク管理の状況について必要に応じて取締役会、監査委員会、リスク・コントロール委員会、および最高経営責任者に報告する体制を整備しています。

また、統合的リスク管理を推進するため、会社の各事業部門から独立したリスク管理部門およびコンプライアンスリスク管理部門を設置しています。

加えて、監査部門が各種のリスク管理に係る内部統制の適切性と有効性を独立した客観的な立場から検証・評価し、取締役会に報告する体制を整備しています。

統合的リスク管理(ERM:エンタープライズ・リスク・マネジメント)

当社は、業務の健全かつ適切な運営を確保しつつ、企業価値の持続的な成長、リスク対比での利益の向上、資本効率の向上といった戦略目標を達成するため、統合的リスク管理*1を行っています。

具体的には、リスク管理・コンプライアンス担当役員を議長とするリスク管理委員会およびコンプライアンス委員会を中心として、会社の経営に影響を及ぼしうるすべての領域のリスクをモニタリングし、コントロールしています。定量的なリスク管理として、自己資本を経済価値*2および会計基準(またはソルベンシーマージン基準)にもとづいて把握し、それらに関するリスクをバリュー・アット・リスク*3やストレステスト*4などにより評価した上で、資本の充実度の評価およびリスクのコントロールを実施しています。

また、定量化できないリスクについては、潜在的なリスクを含めて定性的に評価し、当社を取り巻くすべてのリスクを網羅的に把握し管理する態勢を整備しています。リスクの計量を含め、会社の意思決定に用いる定量的な指標を算出するモデルについては、モデルリスク*5の管理を導入しています。また、個別リスク管理部会にてモデルや前提条件の設定および変更の内容の適切性にかかる重要な事項について審議しています。

さらに、会社全体の経営やお客さまに著しい影響を及ぼしうる大規模災害などへの対応態勢も統合的リスク管理の一環として取り組んでいます。影響度や蓋然性が大きいと評価されるリスクについては、「主要なリスク(トップリスク)」として管理し、リスク軽減策に取り組んでいます。

*1 統合的リスク管理

統合的リスク管理とは、会社の直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、自己資本などと比較・対照し、事業全体としてリスクを管理する枠組みのことです。

*2 経済価値にもとづく資本

経済価値にもとづく資本とは、市場で取引のある資産については市場価格を、取引のないもの(保険負債など)については市場価格と整合的な評価方法による価額を用いて、資産・負債の価値を評価し、それらの差額によって計測した資本のことです。

*3 バリュー・アット・リスク

バリュー・アット・リスクとは、過去の損失の発生状況などのデータを基礎として、今後一定の期間内に一定の確率の範囲内で発生すると予想される損失の最大額のことです。

*4 ストレステスト

ストレステストとは、各種のリスクが顕在化するシナリオを想定し、その場合の損失など予想額を把握するリスク管理手法のことです。

当社では、大幅な金利変動や大規模災害の発生など、資産運用や保険引受を取り巻く環境が大幅に悪化し、会社全体に影響が及ぶ事象を想定したストレステストを定期的を実施して財務の健全性にどのような影響が及ぶかを分析しています。当社では、過去実績にもとづくシナリオに加えて、フォワードルッキングなシナリオを、経営陣の検討を踏まえた上で設定しています。

*5 モデルリスク

モデルリスクとは、不正確なモデルを使用した結果またはモデルを誤使用した結果にもとづいて意思決定を行うことにより、会社が悪影響を受けるリスクをいいます。

当社では、すべてのモデルに対してモデル所有者を定めるとともに、モデルの開発、承認、利用、第三者検証、見直しといったライフサイクルにおいて適切なモデルリスク管理が実施されるよう、基準を定めています。

内部管理体制の強化

主なリスクへの対応

1. 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などが保険料設定時の予測に反して変動することで損失を被るリスクで、生命保険会社の本業にかかるリスクをいいます。当社では、保険リスク管理部において保険商品発売後の販売状況、保険事故発生率、解約率などの契約者行動、事業費、再保険などについてのモニタリングを定期的に行うとともに、保険引受リスク管理上の重要課題について審議しています。

適切な保険料設定とリスク対応

当社では、保険料や責任準備金の設定のもととなる予定死亡率、予定入院発生率などの予定発生率について、独自のデータによる発生率統計や各種の研究結果をふまえ、適切な設定や見直しを行っています。

保険料や責任準備金の設定のもととなる予定利率については、市場金利の動向を中長期的に見極めるとともに、当社の資産運用方針や保有契約の平均予定利率を勘案した十分な検討にもとづき、設定や見直しを行っています。

契約選択にかかわるリスク対応

ご契約の引き受けにあたっては、医学面およびモラルリスク面からの査定を厳正に行っています。また、予定発生率と実際の発生率の動向を常に分析し、必要に応じて引き受け時の査定基準の見直しを行っています。

引き受け後のリスク対応

予定発生率や予定利率とそれらの実績を定期的に比較のうえ、必要に応じて、販売商品の制限や緩和、商品のリスク特性に応じた再保険の活用、負債の特性に応じた資産の運用内容の見直しなどにより、リスク管理を行っています。

さらに、将来の収支予測を行い、将来のお客さまへのお支払いが万全であることを確認しています。

再保険によるリスク管理

当社では、高額保険のご契約の締結、新しいタイプの保険商品の販売、金利変動に対するリスクを低減する場合などに、保険事業の根幹をなす保険金の確実なお支払いや、会社経営の安定を図るためのリスク移転の方策として再保険を利用しています。出再の方針として、保険商品ごとにその商品の特性に応じて出再基準や保有基準を定めています。

出再先の選定にあたっては、保険財務格付けなどの指標を参考にし、信用力の高い国内外の保険会社と再保険契約を締結しています。また、必要に応じて担保や保証を取得することで出再先に対する信用リスクの低減を行い、契約締結後も定期的に出再先の信用力をモニタリングすることで、信用リスク管理を継続しています。受再の方針としては、引受リスク限度額は出再の方針と同じ保有基準までとし、保有基準を超過する場合、超過部分は再々保険による出再を前提としています。計量不可能なリスクは引き受けていません。

2. 資産運用リスク

生命保険会社は、お客さまからお預かりした保険料を将来のお客さまへのお支払いに充てるため、さまざまな資産に投資し安定した収益を確保しなければなりません。一方で、市場環境は日々変化しており、投資手法は今後ますます高度化、多様化の方向へ進むことが予想されます。投資活動は運用対象資産の特性や運用方法により、リスク（資産運用リスク）を伴うことから、当社では、長期的視点からのリスクとリターンのバランスに留意し、公社債、貸付金を中心とした運用を実施しています。投資にあたっては下記のとおり投資対象のリスクに応じて十分な分析・検証を行い、安定的な投資収益の確保に努めています。

また、資産運用部門から独立したリスク管理部門が資産運用リスクの状況を把握し、リスク管理担当役員が定めた統合リスク管理方針に従い、フィナンシャルリスク管理部において資産運用リスクの定期的なモニタリング、資産配分の見直しやヘッジなどのリスク管理方針の検討などを行っています。さらに、資産の自己査定実施態勢を確立し、資産自己査定規程にもとづく適切な査定を行うことにより、資産の健全性の維持を図っています。

市場リスク

金利、株価、為替などの変動により投資した資産（オフバランス資産を含む）の価格が下がることで損失を被るリスクをいいます。当社ではフィナンシャルリスク管理部において、運用環境・投資方針・運用実績・リスク特性などを検証し、安定的な運用収益の確保に努めています。また、フィナンシャルリスク管理規程に従い、デリバティブなどの活用による金利リスクおよび外貨建資産に係る為替リスクのヘッジなどを検討し、適切なリスクのコントロールを実施しています。また、経済資本配賦の考え方にもとづいて、経済価値ベースの市場リスク量、金利リスク量のリミットを定め管理しています。

信用リスク

与信先の財務状況の悪化などにより保有する有価証券や貸付金などの資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクをいいます。当社では、与信先のリスク分析とモニタリングを行うとともに、分散投資を推進し、フィナンシャルリスク管理規程に従い、保有リミットの管理を実施することにより特定の企業・グループや国、業種への信用リスクの集中をコントロールしています。また、経済価値ベースで信用リスク量のリミットを定め管理しています。

不動産投資リスク

賃貸料および空室率などの変動を要因として不動産の稼働によって得られる収益が減少すること、または不動産市況の変化を要因とした不動産価格の下落などにより損失を被るリスクをいいます。不動産投資リスクの管理にあたっては、長期的な収益を確保できるものを投資対象とするなど厳格な審査を行っています。

また不動産を担保とするノンリコースローンについては、LTV（不動産価格に対する借入金の割合）、DSCR（元利金返済カバー率）などの健全性指標のガイドライン、および地域、不動産種類などの分散投資のリミットを定めて定期的にモニタリングを行い、当該ガイドラインまたはリミットに抵触する場合には、その対応を検討することとしています。

市場流動性リスク

市場の混乱などにより市場取引ができなくなったり、著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。当社では、ポートフォリオ全体の市場流動性リスクを一定の範囲内にコントロールし、過大な損失の発生を抑制しています。

3. ALMリスク

生命保険会社は、将来の保険金などをお支払いするために必要な資金を、責任準備金（負債勘定）として積み立てています。負債特性（どの時点で保険金などをお支払いするのかなど）を考慮してこの資金の資産運用を行い、将来の保険金などのお支払いに適切に備えるための管理方法が、ALM（資産と負債の総合管理＝Asset Liability Management）です。

当社では、資産と負債の特性や状況が適合していないことで損失を被るリスク（ALMリスク）を管理するため、リスク管理部門が関連各部門と連携してALMリスク管理を推進しています。具体的には、資産と負債のキャッシュフロー分析などにもとづきALMリスクの状況の把握を行い、フィナンシャルリスク管理委員会においてALMリスクの定期的なモニタリング、商品特性に応じた資産運用ポートフォリオの構築の推進や資産運用・ALM方針の審議などを実施しています。

また、新商品の開発・販売に当たっても、ALMリスクの観点から検証を実施しています。

4. 流動性リスク

流動性リスクとは、金融・経済環境の変化、当社の財務内容の悪化、予期せぬ保険料収入の減少や保険金・解約返戻金支払の急激な増加などにより、資金繰りが悪化することで、資金の確保のために通常よりも著しく低い価格での資産売却や高いコストでの資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。

当社では資金繰りの管理として、保険金などのお支払いや経費支出、資産運用の入出金を日々管理し、資金が十分確保されているか、将来にわたる一定期間の資金繰り状況は十分かなどの確認を行っています。また、リスク低減の取り組みとして流動性の高い資産を保有するとともに、流動性リスクに関するストレステストを実施し、フィナンシャルリスク管理委員会で検証を行い、リスク管理委員会へ報告する態勢を構築しています。

5. ノンフィナンシャルリスク

ノンフィナンシャルリスクとは、内部プロセス・人・システムが不適切であることもしくは十分に機能しないこと、または外生的事象により当社が損失を被るリスクをいいます。

当社ではノンフィナンシャルリスクを事業継続リスク、財務報告および会計リスク、業務処理リスク、贈収賄および汚職リスク、マネー・ローンダリングリスク、制裁リスク、不正リスク、顧客保護リスク、市場慣行リスク、情報管理リスク、雇用関連リスク、システムリスク（情報セキュリティおよびテクノロジー）、個人情報保護関連リスク、規制および認可リスクに分類し、個々のリスク特性に応じた管理に加え、定性的・定量的側面からノンフィナンシャルリスクの統合的な管理を行っています。定性的な管理としては、定期的にリスク評価を実施し、優先度の高いリスクについては対応策を策定・実行し、リスク削減の実施状況をモニタリングしています。オペレーショナルリスク管理委員会（リスク分類によっては、より専門性を有する委員会または部会）は、これらのリスク管理プロセスが有効かつ適切に機能していることを監督しています。

6. 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のシステムの不備や、コンピュータが不正に使用されることにより、お客さまや保険会社が損失を被るリスクをいいます。

システムリスクはノンフィナンシャルリスクの一部ですが、当社ではその重要性にかんがみ、システムリスク管理規程を定めシステムリスクの管理を行うとともに、リスクコントロールの観点から、情報資源に関する全社的な統一基準としてのセキュリティポリシー（セキュリティに関する基本的な方針）を規定し、災害や障害時の対応を含めたコンティンジェンシープラン（緊急時の対応計画）にもとづいて、コンピュータシステムの安全な稼働のためのハードウェア・通信回線などの二重化、バックアップサイトなどの構築を行っています。

お客さまの大切な情報を含む当社の情報管理については、コンピュータシステムに各種セキュリティ・安全対策を施し、不正利用や情報漏えい防止、サイバー攻撃への対応などを一層強化しています。オペレーショナルリスク管理委員会では、当社のシステムリスクを管理し、システムリスクの管理状況、システム障害や事故の発生状況、原因分析および改善策の策定、実施状況を把握しています。

また、データは有効活用することで大きな価値を生む、貴重な企業資産です。資産としてのデータを保護し有効活用するには、全社的な一元管理（データガバナンス）が必要です。

データガバナンスとは、データの可用性、有用性、および完全性に関わる管理を統制することを意味し、その管理対象は、人、方針、規定、プロセス、技術におよびます。当社ではデータ管理業務の役割と責任を明確に定義し、データガバナンスを向上させることにより、組織の重要資産であるデータの品質維持とその効果的な管理に注力しています。

内部管理体制の強化

7. 気候変動リスク

気候変動リスクには、物理的リスクと移行リスクがあり、当社の事業運営、投資、お客さま、サプライチェーンに影響を与える可能性があります。当社は資産運用と保険契約の両方において気候変動リスクがどのように当社の事業に影響するかについて検討を行っており、信用リスク、市場リスク、保険リスク、オペレーショナルリスク、法務リスク、コンプライアンスリスクといったリスクの種類においてどのようにリスクが顕在化するかを定性的に評価しています。また、気候変動リスクとそれによる当社の事業や戦略、財務計画への潜在的な影響についての理解を進めるための影響評価とシナリオ分析の能力の開発を続けています。気候変動リスクは、関連する機会とともに、全社的なリスク管理フレームワークを通じて特定、モニタリング、管理され、必要に応じて取締役会に報告されています。

8. 事業継続リスク

大規模な地震や風水害、サイバー攻撃、あるいは感染症の大流行（パンデミック）など様々な不測の事態が発生した場合でも、お客さまに一定レベルの必要なサービスを提供できるよう、想定されるリスクを業務単位で洗い出し、影響度を分析・評価したうえで、業務継続計画を策定しています。

例えば、保険金や給付金などのお支払いや各種変更のお手続きに関する業務を行う部門、お客さまの各種お問い合わせに対応するコールセンターについては、お客さまへのサービスが停止することのないよう、東京・長崎の本社拠点に神戸も加えた複数の拠点に分散し業務を行っています。

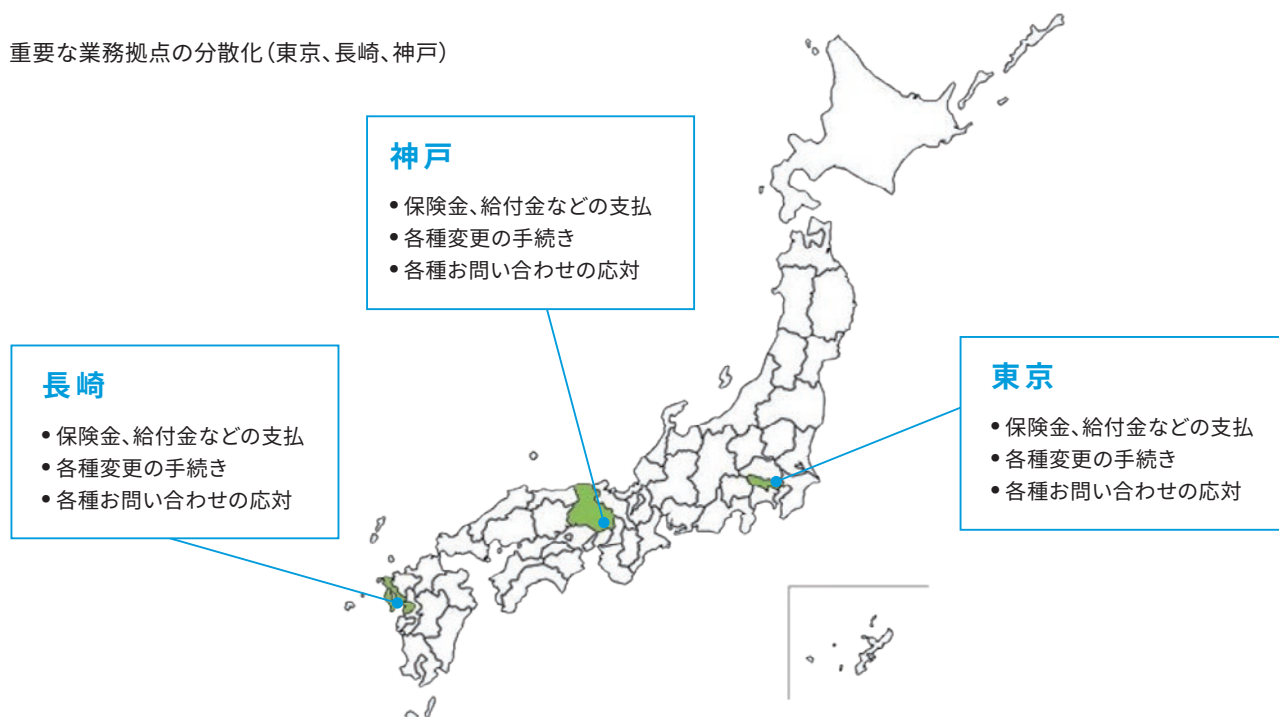
さらに、業務委託先に対しても、業務継続計画の策定を求め、業務中断が発生しない体制構築を推進しています。

これらの業務継続に関する取り組みに加え、お客さま保護の観点で、災害の規模などに応じて、保険料払込猶予期間の延長や保険金・給付金の簡易かつ迅速な支払などの必要な情報やサービスの提供が速やかにできるよう、特別対応の体制を整えています。

また、大規模災害発生時等、危機的事態発生時には「経営危機対策本部」が速やかに設置され危機的状況の一元的な把握と管理を行います。

こうした大規模災害などの事業継続リスクに対する取り組みについては、「災害復旧および業務継続管理規程」に定めています。取り組みの実効性を高めるために、各業務部門が参加する業務継続に関する様々なシナリオに基づいた机上訓練を定期的実施し、環境変化に応じた業務継続と危機管理の実現に取り組んでいます。

重要な業務拠点の分散化（東京、長崎、神戸）



コンプライアンスリスク管理体制

当社では、実効的なコンプライアンスリスク管理態勢の確立および継続的強化を経営の最重要課題のひとつとし、法令等遵守を最優先とする企業風土の実現に努めることを「コンプライアンス基本方針」に定めています。

コンプライアンスを狭義の法令や社内ルール等だけでなく、社会規範の遵守も含めたものと捉えており、業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正の確保に努めています。

加えて、潜在的な問題を幅広く察知し、事故の発生を未然に防止するための取り組みを行っています。

行動規範

常に変化する外部環境において、プロフェッショナルとしての最も高いスタンダードを継続していくための指針として当社では行動規範を定めています。行動規範には業務を遂行する際の核心となる信念が表現されており、どう行動すべきかが示されています。なお、行動規範の遵守にかかるトレーニングと誓約は、入社時だけでなく、継続的な理解を促すために、毎年すべての役職員に義務づけています。

コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスを強化するための実践計画として、毎年度、コンプライアンス・プログラムを策定しています。

コンプライアンス・プログラムは、当社の重要なコンプライアンス上の課題解決およびコンプライアンス意識向上のための取り組みです。これに則して、全部門がコンプライアンス推進のための具体的な実践計画を策定し、年間を通して実施することでコンプライアンス態勢の強化を図っています。また、その計画の策定・実施状況を定期的に確認・フォローを行うとともに、新たな課題を実践計画に反映させる運営を行っています。

コンプライアンス研修

コンプライアンス態勢の整備・強化を目的として、コンプライアンス意識の浸透を図るべく、すべての役員・社員、当社の代理店を対象に、コンプライアンス研修を実施しています。加えて、日々の業務を遂行する上で判断に迷った際の手引書として、管理部門や営業部門等、職制や販売チャネルごとの特性をふまえたコンプライアンス・マニュアルを作成し、常に参照できるように整備しています。

内部通報窓口の整備

「コンプライアンスヘルプデスク」をはじめ、米国本社への通報窓口を含め社内外に複数の通報窓口を設置し、法令違反や社内ルール違反を発見した場合に、通報者が躊躇なく通報・相談できる仕組みを整えています。

また、内部通報が適切に行われるよう、研修等を通じて内部通報の重要性の周知に取り組むと同時に、通報窓口の運営改善や、内部通報制度に関連する規程等の見直しを継続的にを行っています。

倫理&不正行為ヘルプラインの設置

当社では、ご契約者を含め、一般のお客さまからも、当社に関する不正行為等の疑いを通報いただける窓口を用意しています。

当社の社員や関係者による不正の疑い、不正会計、不正な営業のほか、委託業者や代理店等のビジネスパートナーとの交渉や取引において、社会規範に悖る行為、商慣習や市場慣行に反する行為、利用者の視点の欠如した行為等といった社会的要請に背く（逸脱する）行為を察知したり、証拠を得たりした場合は、倫理&不正行為ヘルプラインを通じて、メットライフ生命にご連絡いただける体制を整えています。

不正行為または非倫理的行為の疑いの通報

<https://www.metlife.co.jp/about/governance/fraud/>

適正な保険募集の確保

「勧誘方針」を包含する「お客さま中心主義に関する基本方針」（詳細はP.50）や「保険募集管理規程」等を定め、これらを当社の募集人等および管理者に周知しています。これにより、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの意向にもとづく保険商品の提案と十分な情報提供等を徹底するとともに、法令等遵守の確保およびお客さまの最善の利益を勘案した適正な保険募集の実現に努めています。

また、保険募集管理を主管するセールスクオリティアシュアランス部門を設置し、当社および当社の募集人等の募集管理態勢を継続的に管理し、強化・改善のための指導・支援を行っています。さらに、コンプライアンスリスク管理部門は第二の防衛線の立場から、セールスクオリティアシュアランス部門を定量的および定性的な側面でモニタリングし、客観的な立場からそれらを踏まえた助言を行っています。

これにより、保険募集に関する課題の早期発見、再発防止を通じた不祥事件・事故の未然防止、削減に取り組んでいます。

内部管理体制の強化

個人情報管理の強化

詳細はP.101

個人情報保護にかかる組織的・人的・技術的・物理的な安全管理体制を整備し、IT技術を活用した対策を講じる等、お客さまの個人情報の適切な管理を行っています。

また、役員を含む全社員、派遣社員や業務委託先社員等に対して、教育・研修等の機会を通じ、個人データの適正な取扱いについて周知徹底を図っています。

マネー・ローndリング防止態勢

当社との取引をマネー・ローndリングおよびテロ資金供与に利用されることを未然に防止するため、メットライフ全体で協業態勢の構築に加え、当社経営陣による主導のもと、統括管理者たる役員の選任および統括部署を設置し、適切な管理体制の整備に努めています。

その上で、法令上で求められている取引時確認、疑わしい取引の届出に加え、取引モニタリング、社員への教育等のさまざまなリスク低減策を講じています。

国際連合等による制裁等に関する対応

各国の経済制裁措置に適切に対応するため、「外国為替及び外国貿易法」、米国財務省外国資産管理室(OFAC)による規制をはじめ、国際連合の決議または貿易および経済制裁を科す法令・措置、欧州連合および英国の法令等に基づく制裁プログラムを遵守しています。

OFAC等が指定する個人やその関与者と直接、間接を問わず取引を行いません。

加えて、本邦・米国を含む各国が規制対象としている国・地域を「制裁対象国等」と定め、金融活動作業部会(FATF)が監視対象に分類した国・地域等については「その他注意を要する国・地域」と定めており、当該国等との関係性を確認しています。

反社会的勢力への対応

詳細はP.147

「反社会的勢力との関係遮断のための基本原則」を定め、反社会的勢力との一切の関係遮断および反社会的勢力による不当要求への対応を行っています。

また、反社会的勢力および金融犯罪への対応について、全社的に統括する部門を定め、情報の一元管理や社員等への教育・啓発を行い、反社会的勢力との関係遮断に努めることを徹底しています。取引先等との関係においても、反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組みを強化しています。

個人情報のお取り扱いについて

当社では、お客さまからお預かりしている個人情報の重要性を深く認識し、社内管理を厳格化するとともに、お客さまにご安心いただける態勢を整備しています。

お客さまにご安心いただくための個人情報の管理

当社では、大切なお客さまの個人情報保護のために、情報セキュリティおよび関連する法令へのコンプライアンス強化に全社的に取り組んでいます。

個人情報保護のための主な取り組み

当社では、代理店を含む業務委託先における安全管理徹底も含め、お客さま情報の管理態勢強化として、以下のような取り組みを実施しています。

個人情報の管理態勢強化

個人情報管理を含む情報セキュリティに関する事項は、リスク管理の観点から、リスク管理委員会によって監督されています。また個人データ管理責任者、インフォメーションセキュリティ担当役員、個人情報コンプライアンスチーム、インフォメーション・セキュリティグループによる個人情報管理を含む情報セキュリティ態勢の継続的で網羅的な検証、改善策の策定、全社的な推進などを図っています。

業務委託先および代理店におけるお客さま情報管理

当社では、お客さまの情報を保護するため、業務委託先や代理店においても適切なお客さま情報の管理に取り組んでいます。お客さま情報の適切な安全管理を実現するため、業務委託先や代理店などに対し、お客さま情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理措置を講じることを求めるとともに、これらに関する教育を実施しています。

また、業務委託先や代理店に対する情報セキュリティの観点から、立入検査や自己点検などを通じ、お客さま情報について適切な安全管理措置が講じられているかを継続して確認しています。

社員などの意識向上

個人情報保護を含む情報セキュリティ管理態勢の周知のため、役員を含む全社員、派遣社員や業務委託先社員などに対して継続的に研修を実施し、個人情報保護に関する意識の向上に努めています。

国際的なセキュリティ基準に準拠

当社は、2010年12月にクレジットカード業界における国際的なセキュリティ基準であるPCI DSS※に準拠していることの認定を受けています。お客さまへの利便性と安全性を両面から高めることは保険会社としての責務であるとの考えから、以降毎年当該認定の更新を行っています。

当社では、引き続き業界最高水準の情報保護態勢を目指すための取り組みとして、PCI DSSへの準拠証明を今後も取得すべく、さらなるセキュリティの向上を継続的に実施していきます。

※PCI DSSとは

PCI DSSとは、加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データを安全に取り扱うことを目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準です。Payment Card Industry Data Security Standardの頭文字をとったもので、国際カードブランド5社（American Express、Discover、JCB、MasterCard、VISA）が共同で設立したPCI SSC（Payment Card Industry Security Standards Council）によって運用・管理されています。

PCI SSCホームページ

<https://ja.pcisecuritystandards.org/>

内部管理体制の強化

プライバシーポリシー

当社は、お客さまにご信頼いただき、選んでいただける保険会社となるため、お客さまの大事な個人情報の保護を重要な社会的責務であると認識しております。

当社は、お客さまの個人情報の管理や保護に対する取り組み方針を、あらかじめわかりやすく説明することが重要であると考え、当社の個人顧客情報保護に関する考え方および方針を、次のとおりプライバシーポリシーとして策定し、「ご契約のしおり・約款」、ホームページなどで広く公表しています。

当社は、「個人情報の保護に関する法律」(以下「個人情報保護法」といいます)「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「番号法」といいます)その他の規範を遵守するための諸規程を作成して、役職員に遵守させています。具体的には、以下の基本方針にもとづき、お客さまの個人情報の保護に取り組んでまいります。

プライバシーポリシーの最新情報は当社ホームページに記載しております。

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

1. 個人情報の利用目的

当社は、個人情報(番号法に定める個人番号を除きます)を次の目的のために利用します。これらの目的のほか利用することはありません。

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

当社は個人番号を番号法にもとづき支払調書などにお客さまの個人番号を記載して税務署長に提出する事務においてのみ収集・利用し、利用目的の達成後に個人番号をすみやかに消去します。

2. 収集する個人情報の種類

当社は、ご本人の住所、氏名、生年月日、性別、職業、電話番号、健康状態など、保険契約の締結、維持管理、商品のご案内および諸サービスの提供に必要な個人情報を収集しています。

当社は、生命保険業務の適切な運営を確保するために必要な範囲において、要配慮個人情報を含む機微(センシティブ)情報を取得・利用します。

3. 個人情報の収集方法

当社は、適法かつ適正な手段によって、ご本人の個人情報を収集いたします。具体的には、当社商品の資料をご請求いただく際の当社ホームページへの入力、申込書・告知書などご契約の締結に必要な書類、保険金・給付金などの請求書およびご契約の維持管理の手続きに必要な書類などにより収集する方法などがあります。

4. 個人情報の取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取扱いにかかる業務の全部または一部を委託先(米国等の外国に所在する事業者を含みます)に提供する場合がありますが、適切な委託先を選定するとともに委託契約を締結し、委託先における個人情報の取扱状況を確認するなど適切に監督しています。

当社は当社代理店に対して代理店委託契約にもとづき個人情報の取扱いを委託していますが、代理店での個人情報取扱いに関する規程および安全管理措置を定め監督を行っています。

5. 個人情報の外部への提供

当社は、次の場合を除いて、ご本人の個人情報および提供先において個人データとして取得することが想定される個人関連情報を外部に提供することはありません。

- (1) あらかじめ、ご本人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、本人の同意を得ることが困難である場合
- (4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- (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、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障をおよぼすおそれがある場合
- (6) 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務を外部(米国等の外国に所在する事業者、当社代理店を含みます)へ委託する場合
- (7) 外国を含む再保険会社へ情報提供する場合(i)
- (8) 個人情報を共同利用する場合(ii)

(i) 外国を含む再保険会社への情報提供について

当社は、生命保険事業において安定的な業務を行うにあたって、引受リスクの適切な分散のために、ご本人の同意にもとづき、外国を含む再保険会社に保険契約の引受けを依頼することがあります（再保険会社は当社から引き受けた再保険契約を、さらに別の再保険会社に引受けを依頼することがあります）。再保険会社は、当該保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払いを目的として、再保険の対象となる保険契約の特定に必要な保険契約者の情報のほか被保険者の氏名、生年月日、性別、保健医療などの個人情報を利用します。また、保険金・給付金などのご請求があった場合は、上記の個人情報のほか受取人などの氏名、住所、戸籍書類など、業務に必要な個人情報を再保険会社に提供することがあります。

(ii) 共同利用について

- ①当社は、生命保険制度が健全に運営され、保険金および入院給付金などのお支払いが正しく確実に行われるよう、「契約内容登録制度」、「契約内容照会制度」、「医療保障保険契約内容登録制度」および「支払査定時照会制度」にもとづき、他の生命保険会社などとの保険契約などに関する所定の情報を共同利用しています。
- ②当社は、お客さまのご契約情報などの個人情報をメットライフグループ間で共同利用させていただくことがあります。メットライフグループ各社はメットライフプライバシーポリシーにもとづき、個人情報を取り扱っています。

個人番号については、番号法で定める場合を除き、ご本人の同意の有無にかかわらず外部に提供することはありません。

6. 外部から個人情報の提供を受ける場合

当社は、お客さま、当社保険代理店など以外から個人情報の提供を受ける場合、前項(2)から(5)に該当する場合を除き、法令で定める事項の確認および記録を行います。

7. 個人情報の管理方法

当社は、ご本人の個人情報を正確、最新なものにするよう、常に適切な処置を講じています。また、法令などにより要請される、組織的・人的・物理的・技術的な各安全管理措置を実施し、ご本人の個人情報への不当なアクセス、個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えいなどを防止するため、万全を尽くしています。なお、当社の委託を受けて個人情報を取り扱う会社にも、同様に厳重な管理を行わせています。万一、個人情報に関する事故が発生した場合には、事故対応状況の確認、事後対応方針を決定し、必要に応じてご本人へ通知のうえ、迅速かつ適切に対応いたします。

8. 個人情報の開示、訂正、利用停止など

当社は、ご本人の個人情報の開示、訂正など（訂正、追加、削除）、利用停止など（利用停止、消去、第三者提供の停止）、ならびに第三者提供記録の開示のご請求があった場合は、ご本人であることを確認させていただいたうえで、当社業務に支障のない範囲内で対応いたします。なお、ご要望にお応えできない場合は、ご本人に理由を説明いたします。これらの具体的な請求手続きについては、当社のホームページをご参照いただくか、下記のお問合せ先までご連絡ください。

9. 個人情報の取扱いに関する継続的改善

当社は、個人情報の取扱いに関して定期的に見直し、一層の個人情報保護のために継続的改善に取り組んでまいります。なお、当社の個人情報の取扱いについてのご意見は、下記のお問合せ先へご連絡ください。適切に対処いたします。また、このプライバシーポリシーの内容に変更が生じた場合、すみやかにご通知するか当社のホームページなどに掲載し、公表いたします。

10. 個人情報に関するお問合せ先・ホームページのURL

メットライフ生命保険株式会社
 プライバシーポリシー問合せデスク
 〒130-0012 東京都墨田区太平4-1-3オリナスタワー
 TEL 0120-311-391
 受付時間 9:00～17:00（土日祝日、年末年始の休業日を除く）
 その他詳細および最新情報は当社ホームページ
<https://www.metlife.co.jp/> に記載しています。

内部管理体制の強化

内部監査体制

当社では、「内部監査基本方針」に監査部門の権限、独立性、組織上の位置付け、および指示・報告関係など内部監査体制の基本事項について定め、当方針にしたがって監査部門が専門職としての正当な注意を払って内部監査を行っています。

すべての部門から独立した客観的な立場で、当社の各部門が所管する業務の監査や組織横断的に部門を跨いだ監査、またはさまざまなテーマ監査を実施し、経営管理や内部統制の有効性を検証・評価します。

監査の結果や業務改善に向けた助言を取締役会や経営陣に提供することにより、経営指針の実現に寄与しています。

内部監査の独立性と権限

監査担当役員と監査部門員は、監査委員会の監督の下に高い独立性と客観性を維持しています。職務遂行上必要と判断するすべての資料を入手し、事実の説明や意見を求め、各種委員会・部会への参加を要請することができます。また、

監査担当役員は監査部門の独立性に対する侵害の有無について監査委員会に開示し、組織上の独立性を年に一度確認します。

内部監査の概要

監査部門は、当社を取り巻く経済環境や、法規制の変化を踏まえて各部門や業務に係るリスクを評価し、内部監査実施の範囲、頻度、深度などを決定するリスクアプローチを採用しています。取締役会、各種委員会・部会への参加やコンプライアンスリスク管理部門、リスク管理部門といった第二の防衛線（内部監査人協会（IIA）「3ラインモデル」における第2ライン）の役職員や当社の会計監査人との定例会議等を通じて、継続的にリスクモニタリングを行っています。年度監査計画は、取締役会および監査委員会からの要請や経営陣の課題認識を踏まえて監査部門が策定し、取締役会が承認します。監査部門は、お客さまや経営に影響が大きいリスク、

各種管理態勢の問題点および組織横断的な課題に焦点を当て、監査を実施します。監査部門は必要に応じて監査計画の変更を検討し、変更が生じた場合は監査委員会に報告し、重大な変更については取締役会に付議します。また、監査対象プロセスを可視化して被監査部門と共有し、データ分析手法を活用しつつ機動的に監査を実施することで、内部監査の有効性と効率性の一層の向上を目指しています。

監査部門は、代表執行役および被監査部門の担当役員と責任者に対し、内部監査の結果と助言を適時に提供し、指摘事項に対する改善計画の実施状況をフォローアップします。

内部監査の品質維持向上

監査部門は、当社の各業務領域に精通した人材の確保に取り組んでいます。監査部門員の専門性や能力を一層高めるべく、IIAの「公認内部監査人」やISACAの「公認情報システム監査人」などの資格取得について、資格取得の補助制度を設けて部門員に取得を奨励するとともに、社内外の研修の

機会を継続的に提供しています。

また、内部監査の品質を維持向上するため、内部品質評価を定期的実施し、結果を監査委員会に報告しています。加えて、5年に一度、第三者機関による外部品質評価を受けています。

沿革・組織図

沿革	106
組織図	108

決算データ以外は、明示している場合を除き、2025年
6月1日現在での情報を記載しています。

1954年

- 日本支店開設(外国人向け営業開始)(9月)

1972年

- 日本人向け営業認可取得(12月)

1973年

- 日本初の外資系生命保険会社として営業開始(アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー 日本支店)(2月)

1976年

- 疾病保険発売

1990年

- 女性専用特定ガン保険発売(9月)

1991年

- テレマーケティングセンター開設(2月)

1992年

- 特定疾病給付保険発売(2月)
- 全国代理店会連合会設立(3月)

1996年

- 保有契約高10兆円を達成(5月)
- カスタマーサービスセンター開設(12月)

1998年

- 米ドル建の保険商品の認可取得(9月)

1999年

- ファイナンシャルサービスセンター開設(5月)
- インターネットでの入院給付金の請求取り扱い開始(11月)

2002年

- 長崎テレマーケティングセンター運用開始(6月)

2003年

- 医療保険のオンライン契約サービス取り扱い開始(10月)

2004年

- 保有契約高20兆円を達成(9月)

2005年

- 神戸にダイレクトリレーションシップセンターを開設(11月)

2006年

- ワンダラー・ドネーション(ODD)プログラムを開始(12月)

2008年

- 神戸に通販保全センターを開設(2月)
- 長崎に保険金コールセンターを開設(9月)

2009年

- メットライフ生命長崎ビル(当時AIG長崎ビル)を取得(5月)

2010年

- 米国メットライフがAIGからアリコの全株式の譲受について合意(3月)
- 親会社がMetLife, Inc.(メットライフ)に変更(11月)

2011年

- ブランド名をメットライフ アリコ(MetLife Alico)に変更(4月)
- 公式通販サイトでインターネットによる申込サービス開始(12月)

2012年

- 日本法人「メットライフアリコ生命保険株式会社」営業開始(4月)
- アリコ日本支店からメットライフアリコ生命保険株式会社へ保険契約包括移転(5月)
- 電話によるセカンドオピニオンサービス開始(12月)

2013年

- ガン保険「ガードエックス」を発売(8月)

2014年

- 商号(社名)をメットライフ生命保険株式会社に、ブランド名をメットライフ生命に変更(7月)

2015年

- メットライフダイレクト株式会社を吸収合併(3月)
- 収入保障保険「マイディアレスト」を発売(4月)
- 外貨建一時払終身保険「サニーガーデンEX」を発売(5月)
- 保有契約高30兆円を達成(12月)

2016年

- 外貨建一時払終身保険「ビー ウィズ ユー プラス」を発売(8月)
- 申し込み手続きをペーパーレス化した営業支援システム「MetLife e-Mirai(メットライフ イーミライ)」の導入(9月)

2017年

- 本社所在地を東京都千代田区紀尾井町へ移転(7月)
- 給付金請求専用アプリ「かんたん給付請求」の提供を開始(11月)

2018年

- 外貨建終身保険「ドルスマート エス」を発売(11月)

2019年

- 長崎の拠点名称を長崎本社へ変更(7月)

2020年

- 外貨建一時払終身保険「ウェルスデザイン」を発売(2月)
- AIを活用した保険金・給付金不正請求検知システム「Force(フォース)」を導入(5月)
- 変額保険「ライフインベスト」を発売(11月)
- 長崎市との包括連携協定を締結(12月)

2021年

- 長崎県との包括連携協定を締結(3月)
- 医療保険「マイフレキシィ」、医療保険 引受基準緩和型「マイフレキシィ ゴールド」を発売(4月)
- 外貨建一時払終身保険「ビー ウィズ ユー プラス II」を発売(7月)
- 変額保険「ライフインベスト プラス」を発売(9月)

2022年

- 法人向け介護定期保険「ブライトビジョン」を発売(2月)
- 外貨建一時払終身保険「ウェルスデザイン II」を発売(4月)
- 神戸市との包括連携協定を締結(6月)
- 兵庫県と包括連携協定を締結(10月)
- 医療保険「マイフレキシィ」、医療保険 引受基準緩和型「マイフレキシィ ゴールド」の特約として、新たに「三疾病治療月払給付特約」「ガン治療月払給付特約」「新三疾病一時金特約」「新三疾病保険料払込免除特約」を発売(11月)
- 米ドル建終身保険「ドルアドバンス」を発売(11月)

2023年

- 日本での営業開始から50周年(2月)
- 一時払個人年金保険「アクティブデザイン」を発売(5月)
- ガン保険「ガードネクスト」を発売(12月)

2024年

- 変額保険「ライフインベスト アドバンス」を発売(3月)
- 「メットライフ財団×日本財団 高齢者・子どもの豊かな居場所プログラム」高齢者ホスピスと困難な状況にある子どものための放課後の施設「子ども第三の居場所」計12施設すべての開設完了(11月)
- 姫路市とライフデザインに関する協定を締結(12月)

2025年

- 「ご家族登録制度」と「給付金代理請求制度」をパッケージした「ファミリーあんしんパック」の取り扱い開始(1月)

組織図

(2025年6月1日現在)



※営業拠点については、P.169をご参照ください。



「世界とずっと。メットライフ。」をキーメッセージとする

ブランドプロモーションを全国で展開しています。

「世界とずっと。メットライフ。」には、グローバルなネットワークと世界各地の独自の強みを最大限に活かし、お客さま一人ひとりの人生に寄り添い続け、いつの時代にあっても揺るぎない信頼関係を築いていく、という当社の強い想いが込められています。



動画でもご覧いただけます。

ホームページによる情報提供

幅広い生命保険ラインアップからお客さまのニーズに合わせた多彩な商品を紹介し、安心できる保険選びのお手伝いをしています。

メットライフ生命公式ホームページ
www.metlife.co.jp

メットライフ

検索



SNSによる情報発信



SNSにて
情報発信を行っています。



決算データは2025年3月31日現在の数値です。

決算データ以外は、明示している場合を除き、2025年6月1日現在での情報を記載しています。

当社の日本進出は、1954年にアメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニーが日本支店を開設し在日外国人向けの保険契約の引受を開始した時に遡ります。その後、1972年12月11日（設立日）に日本人向け円貨建保険契約引受の認可を取得し日本のマーケットに本格参入し、その契約引受を開始した1973年2月1日に日本初の外資系生命保険会社として営業を開始しました。

2012年4月2日には、アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニーから事業譲渡を受け、日本法人「メットライフアリコ生命保険株式会社」として業務を開始、2014年7月1日に商号変更を行い、現在の「メットライフ生命保険株式会社」となりました。

生命保険会社の決算に関する情報は、一般社団法人
生命保険協会のホームページでもご覧いただけます。

www.seiho.or.jp



メットライフ生命保険株式会社
2025.7



本誌はFSC®認証紙を使用し、印刷・製本工程には再生可能エネルギー(200kWh)を利用しています。また、原材料由来のCO₂排出量に関してもカーボンオフセットしています。