

2023

オリックス生命の現状



はじめに

このたび、ディスクロージャー誌
「オリックス生命の現状2023」を発行いたしました。

本誌では、2022年度における当社の事業や
経営内容についてとりまとめておりますので、
当社へのご理解を深めていただけますと幸いです。

会社概要



名称	オリックス生命保険株式会社
本社所在地	東京都千代田区大手町2-3-2 大手町プレイス イーストタワー
設立	1991年4月12日
代表取締役社長	片岡 一則
資本金	590億円
株主	オリックス株式会社（100%）

INDEX

ごあいさつ	3
オリックス生命のあゆみ	3
オリックス生命理念	5
お客さまに「良かった」と「安心」を	6
ダイジェスト	7

お客さまにご満足いただくために

お客さまとの約束	11
お客さま本位の業務運営	11
保険金・給付金の支払態勢について	13
お客さまへの情報提供	16
販売チャネル	18
教育の概略	22
新規開発商品の状況	24
主な保険商品一覧	25

2022年度決算のご報告

2022年度の事業概況	28
契約の状況（個人保険）	30
収益の状況	31
資産・負債の状況	32
健全性について	33

オリックス生命におけるサステナビリティ

サステナビリティの推進に向けて	35
サステナビリティ方針と重要課題	35
資産運用におけるサステナビリティの考え方	37
資産運用を通じた主な取組み	37
人的資本の強化に資する取組み	38

会社概要

会社沿革	39
主要な業務の内容	40
経営の組織	40
取締役および監査役	41
執行役員	41

会計監査人の氏名または名称	41
従業員の在籍・採用状況	41
平均給与	41
店舗網一覧	42
資本金の推移	42
株式の状況	42
主要株主の状況	42

コーポレートガバナンスについて

法令等遵守態勢	43
資本健全性の確保と収益性の向上に向けた取組み	45
情報システムに関する状況	47
利益相反管理態勢について	48
反社会的勢力に対する基本方針	49
勧誘方針	49
金融ADR制度への対応	50
個人情報保護について	50
個人情報の取扱いについて	51

オリックスグループのご紹介

企業理念	54
オリックスの概要	55
金融商品・サービス	55
その他、生活を豊かにするサービス	56
社会貢献活動	57

諸データ	58
------	----

Greeting

ごあいさつ

平素より、オリックス生命をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、2022年度の決算の概要および当社の主な活動をご報告申し上げますため、ディスクロージャー誌「オリックス生命の現状2023」を作成いたしました。ご高覧の上、より一層のご理解をいただければ幸いに存じます。

2022年度は新型コロナウイルス感染症の蔓延が長引く中で、特に第7波、第8波において、感染者数が拡大し、日本全体に大きな影響を及ぼす事態となりました。罹患された皆さまに謹んでお見舞い申し上げますとともに、医療従事者の皆さまや感染症の拡大防止にご尽力された皆さまに、深く感謝申し上げます。2023年に入り、ようやく感染状況に落ち着きが見え始め、経済活動の正常化が進む中で、5月から新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類感染症に移行されました。本年度は、平穏な日常に戻る1年となることを願っております。当社としましても、今回のパンデミックを経営の糧とし、今後どのような

環境変化が起きても、お客さまに寄り添い、安心をお届けすることができるよう、より一層体制を整えてまいりたいと考えています。

変化の激しい1年ではありましたが、2022年度もお客さまのニーズにお応えすべく、商品やサービスの開発に取り組んでまいりました。

商品面におきましては、当社の主力商品の1つである医療保険をリニューアルし、2022年4月に「キュア・ネクスト」を発売いたしました。従来のシンプルでわかりやすい保障内容やお手頃な保険料を維持しつつ、がんなどの三大疾病をさらに手厚く保障できる商品へと改定いたしました。また、2023年2月には、「プライム特定疾病」を発売し、法人のお客さまのニーズにも幅広くお応えできるよう、商品ラインアップの拡大を図りました。

サービス面におきましても、保険料控除証明書や保険証券の再発行に関する電話でのお申し出を、AIによる自動音声応答で24時間365日受付けるサービスを開始し、お客さまに「いつでも」お手続きいただける体

History

オリックス生命のあゆみ

2月 オリックス生命保険株式会社に社名変更

9月 医療保険キュア発売

医療保険キュア発売を機に、個人保障分野へ本格参入

保有契約件数
100万件
突破!

1991

1993

1997

2006

2009

2011



設立披露の会

4月 オリックス・オマハ生命保険株式会社設立



9月 通信販売専用商品
オリックスダイレクト保険発売

その後、さまざまな
広告媒体に展開し、
業界トップクラスの
チャンネルに成長



6月 オリックス生命
公式キャラクターとして
「BAKU BAKU」を採用



制構築を進めてまいりました。また、住所変更や保険料支払のクレジットカードの登録・変更といった各種お手続きをウェブサイト上で完結できるようにするなど、オンラインによるお手続きの拡充を図ってまいりました。

今後も、お客さまの多様なニーズにお応えできる商品の開発や、各種サービスのデジタル化などを推し進めることで、お客さまに「オリックス生命を選んで良かった」と思ってもらえる会社を目指してまいります。

2022年12月には、「サステナビリティ方針」を制定し、生命保険事業を通じて、社会課題の解決に貢献するための当社の基本的な考え方を明文化いたしました。当社は、今後も事業活動を通じて、社会課題の解決と持続的な企業価値の向上の両立に努めてまいりますので、より一層のご支援、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。



代表取締役社長 片岡 一則

7月 ハートフォード生命保険株式会社の株式取得完了

10月 直販チャネル 営業開始
長崎ビジネスセンター新設

4月 設立30周年
9月 本社を大手町プレイス
イーストタワーへ移転

サステナビリティ方針
オリックス生命は、「オリックス生命理念」に基づき、人生100年時代を生きるお客さまに寄り添い、将来世代を含むすべての人々の安心に貢献し続けることで、当社の持続的な企業価値の向上と社会課題の解決を目指します。

12月 「サステナビリティ方針」を制定

保有契約件数
200万件
突破!

2014

保有契約件数
300万件
突破!

2017

保有契約件数
400万件
突破!

2019

2021

2022

お客さまとの約束

- お客さまのニーズに適した商品の提供
- お客さまに寄り添ったサービスの提供
- お客さま本位の募集活動の推進

6月 「お客さま本位の業務運営方針」を制定

有志で集まった社員により、どのような価値観に基づいて仕事をするべきかを改めて検討し、オリックス生命理念を制定

想いを、心に響くカタチに。



4月 オリックス生命理念の制定

オリックス生命理念

想いを、心に響くカタチに。

生命保険は、自分や家族の生活を守る大切な備えです。

生命保険がお役に立つ…それは、本当はあって欲しくない出来事が起こったときです。

そのときに、お客さまに保険金・給付金を確実にお届けし、寄り添い支えることが生命保険会社の使命です。

その使命を達成し、お客さまにオリックス生命を選んで良かったと満足いただくため、

私たちは、「お一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指しています。

想いを、心に響くカタチに。

この理念は、私たちが仕事をするうえでの原点です。

“想い”には、お客さまの気持ち と 私たちがお客さまを想う気持ち を込めています。

“心に響くカタチ”には、お客さまに「良かった」と感じていただける仕事をする意志 を込めています。

オリックス生命は、この理念に基づき、

永きにわたり社会と人びとの安心に貢献していきます。

オリックス生命理念を表す絵

想いを、心に響くカタチに。

私たちは、「お一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在」を目指しています。



お客さまに「良かった」と「安心」を

当社とのさまざまな接点を通じて、お客さまお一人おひとりに、次のように感じていただくことを目指しています。



わたしの想いを
支えてくれる

いつもはちょうどよく、
困ったときには心づよく、
時には感動を



もっと簡単に
保険の手続きが
できたらいいのに



この先も
今の備えや知識で
十分だろうか



大切な人、
大切なものを
一生涯守りつづけたい

当社にお寄せいただいた、このようなお客さまの想いにお応えすることで
「オリックス生命に入っていて良かった、これからも安心できる」と感じていただきたい

そのために、オリックス生命が大切にすること

1

「できたらいいのに」をキャッチして、いつでも・どこでも・かんたんに。

お客さまが面倒に感じる手続きを、スマートに変えていきます。

2

お一人おひとりにあった情報提供で、いつでも「すっきり」「なるほど」を。

お客さまの疑問に答えて、あらゆる場面で納得をお届けします。

3

お困りの際にはしっかり寄り添い、お客さまの「大切なものを守りたい」のサポートを。

大切な人や大切なものを守りたい、そんなお客さまの想いを全力で支えます。

オリックス生命は、お客さまの期待を超えるサービスをお届けしてまいります。
どうぞ私たちにご期待ください。

医療保険「キュア・ネクスト」「キュア・レディ・ネクスト」を発売

～三大疾病の保障をさらに手厚く、「治したい気持ち」を力強くささえる医療保険へ～

2022年4月2日に「キュア・ネクスト」「キュア・レディ・ネクスト」を発売しました。

“シンプルでわかりやすいこと”“合理的な保障をお手頃な価格でご提供すること”をコンセプトとした医療保険「キュア」は、2006年の発売以降、多くのお客さまからご支持をいただいています。本新商品「キュア・ネクスト」は、従来商品のコンセプトを継承しながらも、三大疾病（がん^(*)・心疾患・脳血管疾患）をさらに手厚く保障できる商品へと進化しました。



医療技術の進歩等により、三大疾病は治る病気になりつつあると言われる一方、人生100年時代の到来で平均寿命が延び、年齢とともにその発症リスクが高くなる傾向にあります。また、入院や治療の長期化により金銭面の負担が大きくなるケースも多い中、「キュア・ネクスト」は、保険料はお手頃なまま三大疾病の保障をより充実することで、お客さまの「治したい気持ち」をさらに力強くお支えます。

（*）上皮内新生物を含みます。

主なリニューアルポイント

- 三大疾病をさらに手厚く保障します
保険料払込免除特則と三疾病一時金の保障範囲を「心疾患」「脳血管疾患」に拡大するとともに、「上皮内新生物」を、保険料払込免除特則の保障範囲に追加しました。
- 死亡保障にも備えられるようになります
「終身保険特約」の付加を可能とし、医療保障とともに、終身の死亡保障を一つの契約でご準備いただけるようになりました。
- 保障はシンプルでわかりやすく、保険料はお手頃なままに
医療保険キュアシリーズのコンセプトはそのままに、保障範囲は拡大しつつも、シンプルでわかりやすく、かつ合理的な保障をお手頃な価格でご準備いただけます。

法人向け新商品「プライム特定疾病」を発売

～特定疾病に重点的に備え、会社と経営者を守る生前給付保険～

2023年2月2日より、法人のお客さま向けに「PRIME特定疾病[プライム特定疾病]」を発売しました。

本商品は、特定疾病（がん（悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中）の罹患リスクに重点的に備え、万が一の場合の死亡保障も準備可能な定期保険です。経営者が特定疾病に罹患した場合の長期不在のリスク等、事業保障資金などの財源としてご活用いただけます。

経営者の平均年齢は2021年で60.3歳と過去最高を更新し、また、60歳以降の特定疾病の患者数は増加傾向^(*)1)にあります。職場復帰までに時間を要する場合や復帰を断念せざるを得ない状況に備え、大切な会社を守るための保険としてご活用いただくことを目的に本商品を開発しました。

（*1）参照：帝国データバンク全国「社長年齢」分析調査（2021年）および厚生労働省「平成29年患者調査」

PRIME 特定疾病

商品の主なポイント

- 特定疾病保障＋死亡保障により、事業保障資金などの財源を確保
最長98歳まで保険期間を選択でき、特定疾病に加えて万が一の場合も保障することで、経営者に必要な事業保障資金（基本保険金額1億円まで）をご準備いただけます。
 - 保障が不要になった場合は、解約払戻金^(*)2)の活用が可能
万が一経営状況が悪化した場合の経営安定資金や、退職金の原資として、解約払戻金を活用いただけます。
※解約した場合、以後の保障はなくなります。
 - 告知書のみでお申込みが可能^(*)3)
過去14カ月以内に健康診断・人間ドックを受診している等所定の条件を満たしている場合、本商品専用告知書で最高1億円まで^(*)4)お申込みが可能です。告知書でお申込みいただくことにより、多忙な経営者の加入手続きの負担を軽減します。
- （*2）解約払戻金の額は、契約年齢、保険期間、経過年数などによって異なります。また、保険期間満了時の解約払戻金はありません。
（*3）医師の診査が必要になる場合もあります。
（*4）第1保険期間、保険期間、契約年齢等により取扱いが異なります。

「サステナビリティ方針」を制定

～5つの重要課題に優先的に取り組み、将来世代が生きる地球環境・社会のサステナビリティを実現～

今般、オリックス生命理念に基づき、生命保険事業を通じて社会課題の解決に貢献するための基本的な考え方を明文化した「サステナビリティ方針」を制定しました。

本方針を制定するうえで、当社の事業活動と関連が深い、お客さま、ビジネスパートナー、地域・社会、従業員など、各ステークホルダーが抱える社会課題の中から、5つの重要課題（マテリアリティ）を特定しました。これらの重要課題の解決に優先的に取り組むことで、当社は、将来世代が生きる地球環境・社会のサステナビリティの実現に貢献してまいります。

〈サステナビリティ方針〉

オリックス生命は、「オリックス生命理念」に基づき、人生100年時代を生きるお客さまに寄り添い、将来世代を含むすべての人々の安心に貢献し続けることで、当社の持続的な企業価値の向上と社会課題の解決を目指します。

■重要課題

- ・人生100年時代を生きるあらゆる世代の人々に向けて保険事業を通じた「安心」の提供
- ・機関投資家として責任投資の推進による持続可能な社会の実現
- ・ビジネスパートナーとの共存共栄関係の構築
- ・社員一人ひとりがさまざまな状況に応じて能力を最大限に発揮できる環境の実現
- ・持続的な成長を支えるコーポレートガバナンスの強化

■SDGsへの貢献

「重要課題」の解決に向けて取り組みながら、SDGs(*)へも貢献してまいります。



(*) 持続可能な開発目標 (SDGs: Sustainable Development Goals)。2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っている。

直営の来店型保険ショップ「保険あんしんパーク」をららぽーと福岡に全国初出店

～保険・お金のアドバイザーが、お客さまの“未来の安心”をデザイン～

2022年4月25日に、直営の来店型保険ショップ「保険あんしんパーク」の1号店を、ららぽーと福岡に出店しました。

「保険あんしんパーク」は、当社直営店であることによる信頼感や、当社社員がご契約からアフターフォローまで直接ご対応することによる“あんしん感”をお客さまにお届けし、お客さまが心から安心できる未来と一緒にデザインすることを目指しています。保険だけでなく、お金に関するさまざまな悩みやライフプランの作成など幅広いご相談に対応し、お一人おひとりに合ったプランをご提案することで、お客さまをサポートしてまいります。

～「保険あんしんパーク」のコンセプト～



1. 気軽に立ち寄りやすく、お子さま連れのお客さまにも優しい店舗
2. オリックス生命直営店舗として、信頼感・あんしん感を提供できる店舗
3. 幅広い品ぞろえと金融の専門家に会える店舗

ご契約後のウェブ手続きサービスの拡大

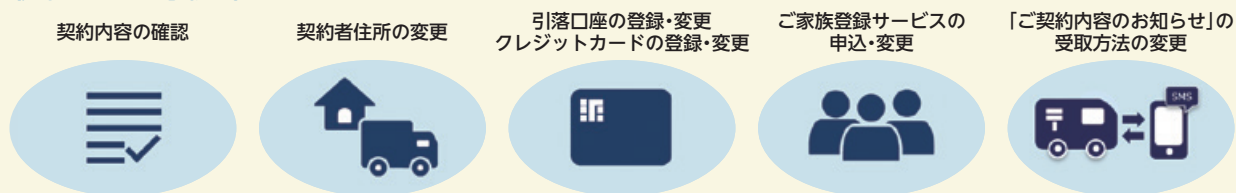
～「ご契約内容のお知らせ」のペーパーレス化も開始し、ウェブサイトで確認可能に～

2022年12月21日より、住所変更や保険料支払クレジットカードの登録・変更などの6つの手続き^(*)について、ウェブサイト上における取扱いを開始しました。郵送と比較しお手続きの日数を約10日間短縮できることや、お好きな時間にかんたんにお手続きいただけるようになるなど、お客さまの利便性向上の実現を図っています。

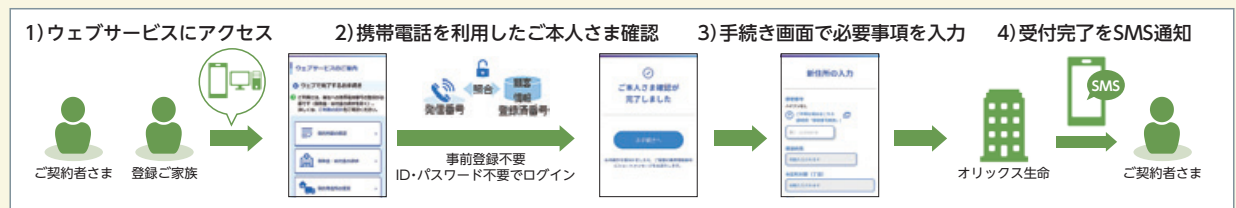
また、ご契約者さまへ年に一度郵送している「ご契約内容のお知らせ」のペーパーレス化を図り、ウェブサイトにてご契約内容を確認いただけるようにするなど、環境に配慮する取組みも開始いたしました。

(*) ウェブサイト上で取扱いを開始したサービス(2022年12月21日～)

〈完結できるお手続き〉



〈サービスイメージ図〉



「HDI格付けベンチマーク」最高評価三つ星を7年連続ダブル受賞

～「問合せ窓口」「Webサポート」部門で最高評価～

HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク2022年【生命保険業界】」において、「問合せ窓口」「Webサポート」の2部門で最高評価の『三つ星』を獲得し、7年連続ダブル受賞を果たしました。

このたびの三つ星受賞は、電話やチャットでのお問合せに対するお客さまに寄り添った丁寧な対応や、必要な情報が見つけやすく操作性も高いウェブサイトなどが評価されたものです。



問合せ窓口部門



Webサポート部門

■審査員コメント抜粋

「問合せ窓口」部門：距離が縮まるひと言や挨拶があり、話しやすい雰囲気を作っている。共感の言葉が随所にあるので、相談がしやすく、チャット対応からも温かみを感じられる。

「Webサポート」部門：直感的に使えるセルフヘルプが充実しており、充分に自己解決できる。

HDI格付けベンチマークとは

HDI^(*)の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の問合せ窓口のクオリティおよびパフォーマンス、ウェブサイトの見やすさや分かりやすさなどを、専門審査員と一般公募の消費者が顧客の視点で評価するものです。

(*) 1989年に設立されたITサポートサービスにおける世界最大の会員団体

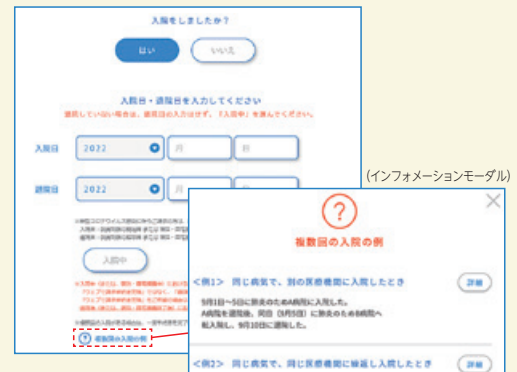
UCDAアワード2022で当社「ウェブ給付金請求サービス」が最優秀賞を受賞 ～保険料シミュレーションツール「かんたん保険ナビ」は、アナザーボイス賞～

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が主催する「UCDAアワード2022」のデジタル部門において、給付金のご請求をウェブサイト上でお手続きいただける「ウェブ給付金請求サービス」が最優秀賞「UCDAアワード」を、保険料シミュレーションツール「かんたん保険ナビ」が「アナザーボイス賞」を受賞しました。

〈UCDAアワード 受賞理由〉

●ウェブ給付金請求サービス

- 「事前登録の不要」や「自動入力機能」によって迷うことなく請求申請ができ、負担軽減の工夫が随所に見られる。
- ポップアップ画面で進捗や補助情報が示されることで、段取りを把握しながら操作することができる点など、顧客満足度を向上させる良心的な取組みが見て取れる。
- 見やすい画面とすっきりしたレイアウト、適切な情報量など、生活者に配慮したデザインで構成されている。



〈アナザーボイス賞 受賞理由〉

●保険料シミュレーションツール「かんたん保険ナビ」

- 1画面ごとの選択項目が絞られているため入力項目が少なく済み、診断結果までスムーズに操作できる。
- 前画面に戻らなくても条件を修正できる点など顧客満足度も高い。
- 全体的にやさしい表現に徹しており、ウェブに不慣れな生活者、世代でも直感的に操作できる。



UCDAアワードとは

企業・団体・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の「集合知」により開発した基準を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。

業務の効率化や業容拡大へ特に優れた取組みを行った企業を表彰する「IT優秀賞(マネジメント領域)」を受賞

～クラウド化でサービス開発工数を最大70%削減し、ビジネスサイクルを加速～

公益社団法人企業情報化協会が主催する2022年度「IT賞」において、「IT優秀賞(マネジメント領域)」を受賞しました。今回の受賞は、社内の既存システムを外部のクラウド環境にシフトするとともに、クラウドサービスの効果的な活用により、当社のビジネスサイクルを加速させた点が評価されました。

当社におけるシステム開発は、自社にて一定の時間や人手をかけ構築・運用してきましたが、外部のクラウドサービスを活用することで、従来と比較し、お客さま向けデジタルサービスの開発工数を最大70%程度削減可能としました。また、クラウドサービスを有効的に活用するための社内方針の策定とともに、クラウドサービスの稼働状況を常時監視し、障害の兆候を検知した場合には事業継続をしながら速やかにサービス復旧ができるオペレーションを確立しました。

IT賞とは

“ITを高度に活用したビジネス革新”に顕著な努力を払い、成果を挙げたと認めうる企業・団体・機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

