

お客さまにご満足いただくために

お客さまの声に耳を傾け、サービス向上と改善を図るため、さまざまな活動に取り組んでいます。

お客さま本位の業務運営を目指して

当社は、お客さま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でありたいと考えています。

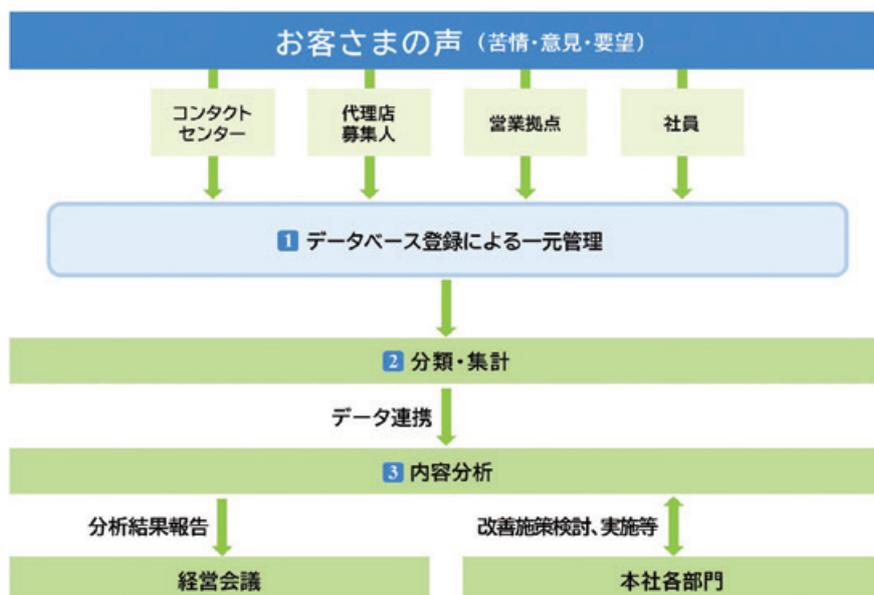
そしてこれを「想いを、心に響くカタチに。」という言葉に込め、「オリックス生命理念」として掲げています。

この理念を体現し、お客さまに「オリックス生命を選んで良かった」とご満足いただくことを目指します。

私たちはこの理念に基づき、お客さまの声に真摯に耳を傾けるとともに、お客さまの期待に沿うだけでなく、期待を上回る会社であり続けることを目指し、お客さまの利益を追求することを第一に考えて行動します。

お客さまの声を業務改善に繋げるための態勢

「お客さま本位の業務運営」を実現するために欠かせないのが、「お客さまの声に耳を傾ける」ことです。当社では、以下のような仕組みでお客さまの声を業務改善に反映させています。



お客さまから寄せられた苦情の件数

2024年度に当社にお寄せいただいた、業務・商品等に対する不満足の原因(苦情)の件数と内訳は以下のとおりです。

項目	新契約	収納	保全	保険金・給付金	その他	2024年度総計
苦情件数	5,253件	3,381件	6,111件	13,116件	3,624件	31,485件
占率	16.7%	10.7%	19.4%	41.7%	11.5%	100.0%

お客さまの声をもとに取組む業務改善

当社では「お客さまに、より満足していただける保険会社」を目指して、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望に基づき、さまざまな業務改善に取り組んでいます。

業務改善を行った取組事例は定期的に当社ウェブサイトで開催しており、2024年度に実施した改善事例の一部をご紹介します。

当社はこれからも、お客さまの不満足を満足に変えるため、各種改善を進めてまいります。

お客さまの声 今回の手術は給付金がでるのかな？ 請求手続きをする前に知りたい

改善後

◆『手術給付金のお支払い対象となる手術・ならない手術』ページの開設

これまでお客さまから、お問合せフォーム（メールによる問合せ）やチャット、電話にて「この手術は給付金支払いの対象か？」といった質問を多くいただいております。

そのため、お客さま自身でもお支払いの対象可否を確認いただけるツールとして、2024年11月、当社ウェブサイトに『手術給付金のお支払い対象となる手術・ならない手術』ページを開設しました。

「生命保険証券や約款など、ご契約中の商品名がわかるもの」と「診療明細書や手術同意書など、正式な手術名がわかるもの」があれば、ご請求の前にお客さま自身で手術給付金の対象可否を2ステップで確認できます。

STEP 1

ご契約中の商品を選択

STEP 2

手術給付金のお支払い対象・対象外の確認

結果

『手術給付金のお支払い対象となる手術・ならない手術』 確認画面イメージ

STEP1: 手術給付金のお支払い対象・対象外の確認

手術給付金のお支払い対象となる手術

高額またはケガの治療を選擇の目的とし、公的医療保険制度における「医療診療報酬点数表」に

- 「手術料」として算定されている手術
- 「放射線治療料」として算定されている治療
- 「輸血料」として算定されている「骨髄移植料」

は、お支払いの対象となります。自由診療は公的医療保険制度が適用されないため、お支払いの対象外です。

ご注意ください

- 実際の支払いについては、ご提出いただいた書類で判断いたします。
- 特定部位不担保条件、および特定疾病不担保条件適用期間中の方は、結果が異なる場合がありますので**注意書き**へご確認ください。
- 約款の規定により、一部対象とならない手術があります。「**手術給付金のお支払いの対象とならない手術の代表例**」をご確認ください。

<手術料・放射線治療料・輸血料が算定されている診療明細書の例>

診療科目	品名	QD	DD	単位	数量	単価	金額
手術	腹腔鏡下腹腔鏡補助孔を用いた胃切除術			回	1	5,000	5,000
手術	腹腔鏡下腹腔鏡補助孔を用いた胃切除術			回	1	5,000	5,000
手術	腹腔鏡下腹腔鏡補助孔を用いた胃切除術			回	1	5,000	5,000

<お支払いの対象である場合の手術給付金額（入院日額5,000円の場合）>

新キュア・新キュア・

STEP2: 手術給付金のお支払い対象・対象外の確認

手術の種類・部位からお支払い対象・対象外を検索

以下から選択すると、代表的な手術の一覧が表示されます。

皮膚・乳房の手術	筋骨の手術
呼吸器・胸部の手術 (鼻、咽喉、気管、気管支、肺、気胸、胸壁など)	循環器・胸の手術 (血管、心臓、胸腺など)
消化器の手術 (胃下部、十二指腸、食道、胃、肝臓、胆膵、膵臓、脾臓、膵、肛門など)	尿・生殖器の手術 (腎臓、尿管、膀胱、睾丸、精巣、前立腺、子宮、卵巣、前立腺、帝王切開など)
内分泌腺の手術 (下垂体、甲状腺、副腎など)	神経の手術 (脳室内、神経、脊髄など)
感覚器・視覚(眼)の手術	感覚器・聴覚の手術 (鼓膜、中耳、内耳、聴神経)
がん・悪性新生物の手術	内臓腫瘍または血管・バスキュラカテーテル処置の手術 (脳、気管、膵、胆膵臓)
新生物腫瘍放射線照射	上記以外の関節術・関節術・腱鞘術、骨移植による矯正手術

手術名から探す場合はこちら

検索結果

「皮膚・乳房の手術」の検索結果は以下のとおりです。

・手術が類似する別の手術である場合があります。記載されている手術名が手術の原料と同一であるか、よくご確認ください。

・特定部位不担保条件、および特定疾病不担保条件適用期間中の方は、結果が異なる場合がありますので**注意書き**へご確認ください。

・キュア・サポートの場合は、表示している金額の50%（契約日から1年以内の手術は25%）となります。

・表示する金額は参考値であり、お支払金額をお知らせするものではありません。実際の支払いについては、ご請求手続き後に確認いたします。

STEP3: 手術給付金のお支払い対象・対象外の確認

手術名からお支払い対象・対象外を検索

診療明細書や手術同意書などに記載されている、正式な手術名（一部でも可）で検索してください。

水晶体

手術の種類・部位から探す場合はこちら

検索結果

「水晶体」の検索結果は以下のとおりです。

・手術が類似する別の手術である場合があります。記載されている手術名が手術の原料と同一であるか、よくご確認ください。

・特定部位不担保条件、および特定疾病不担保条件適用期間中の方は、結果が異なる場合がありますので**注意書き**へご確認ください。

・キュア・サポートの場合は、表示している金額の50%（契約日から1年以内の手術は25%）となります。

・表示する金額は参考値であり、お支払金額をお知らせするものではありません。実際の支払いについては、ご請求手続き後に確認いたします。

手術名 お支払い対象 率
水晶体再建術 1

※検索結果は1ページです

※商品により検索・確認方法が異なります。画面の案内に従い、必要事項を入力、または診療明細書等の表示をご確認ください。
 ※画像はイメージです。実際の操作画面とは異なる場合があります。
 ※ご利用の際は注意事項を必ずご確認ください。

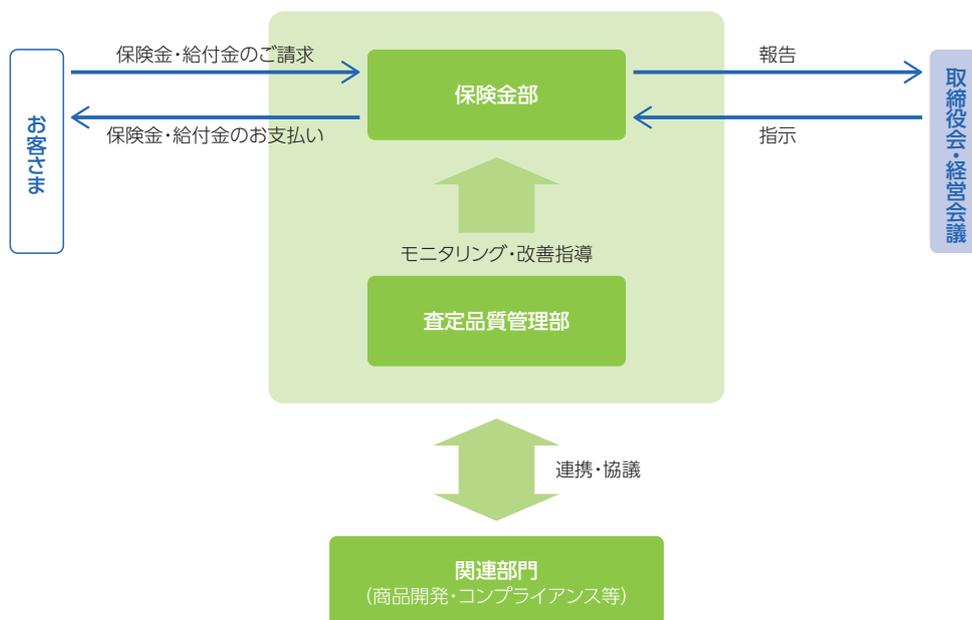
保険金・給付金の支払管理態勢について

適切なお支払いを確保するための組織体制

保険金・給付金のお支払いは、生命保険事業において最も基本的かつ重要な機能です。公平性と健全性を確保しつつ、適切かつ迅速な支払業務の遂行に努めています。

2024年4月に支払管理態勢のモニタリング業務に特化

した「査定品質管理部」を新設しました。組織体制の見直しにより、今後もさらに適切な支払管理態勢の強化に向けた取組みを進めてまいります。



お支払い内容のチェック態勢

1 査定結果の検証態勢

保険金部では、査定結果について別途検証を行い、査定の適切性を確保する態勢としています。

2 保険金等支払審議会の設置

「保険金等支払審議会」では、査定結果と検証結果が異なる事案について、法令・規約・社会通念などに照らし、審議を行っています。

3 支払結果相談窓口の設置

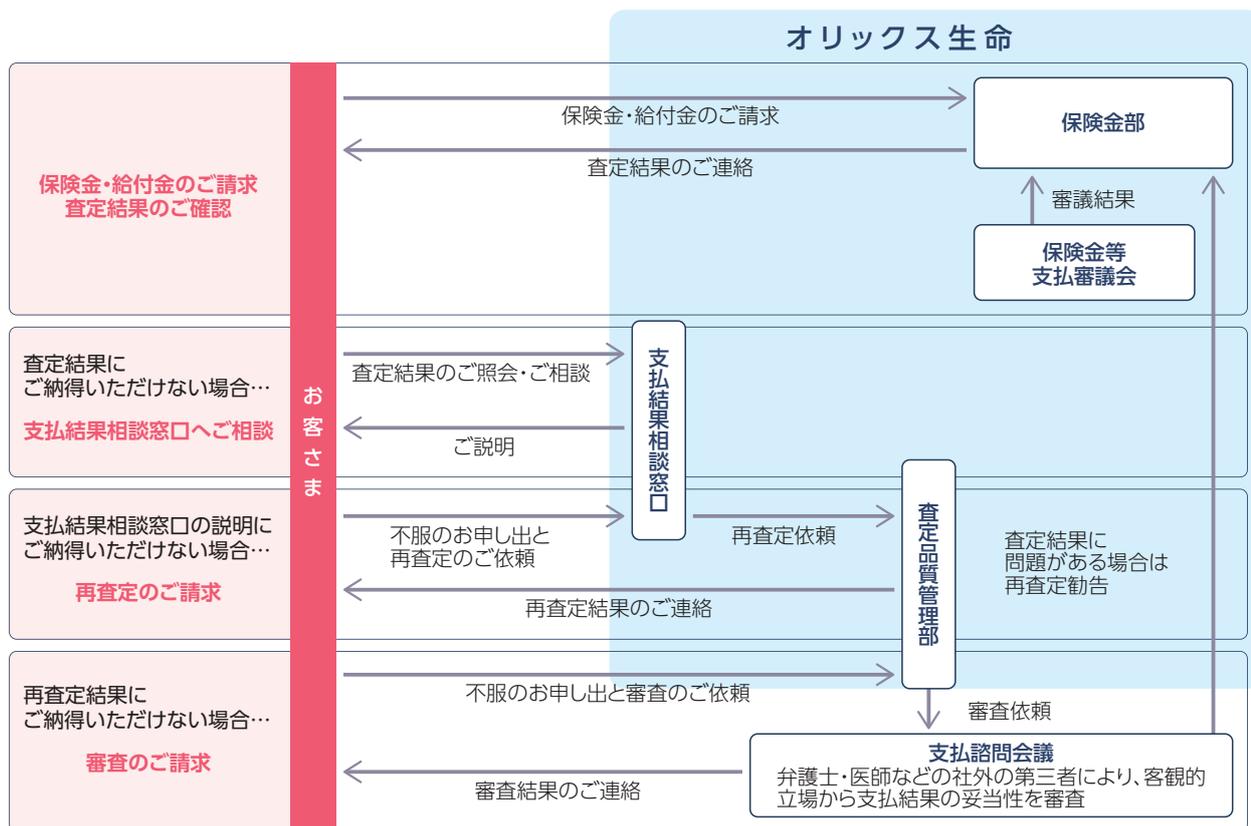
お客さまが査定結果に疑問をもたれた場合や、ご納得いただけない場合の専用お問合せ先として、「支払結果相談窓口」を設置しています。査定結果について、丁寧かつわかりやすいご説明に努めています。

4 査定品質管理部による再査定

「支払結果相談窓口」の説明にご納得いただけない場合、当社に再査定を請求いただけます。「査定品質管理部」が再度、支払査定を行います。

5 支払諮問会議による審査

再査定結果にもご納得いただけない場合は、弁護士や医師など、社外の第三者で構成された「支払諮問会議」に審査を請求いただけます。お客さまからご提出いただいた審査請求書や関係書類に基づき、客観的な立場から当社の査定結果の妥当性について審査します。



ご請求時、お客さまにご満足いただくための取組み

1 給付金請求ウェブ手続きサービスの取扱い

当社ウェブサイトで、給付金のご請求手続きを完結いただけるサービスを導入しています。入退院日の入力や、診療明細書の画像データのアップロードを行うことでご請求いただけます。書類の取寄せやご記入・ご返送の必要がなく、最短で、お手続きいただいた当日に給付金の支払い決定が可能です。

また、診療明細書をAIが読み取り、治療処置内容や投薬薬剤名をもとに、傷病名や手術名の候補をお客さまのスマートフォンやPCに自動表示する機能を搭載しています。ご請求時に必要な傷病名等の入力が不要となり、お客さまのご負担を減らすことができます。

2 先進医療給付金直接支払サービスの取扱い

先進医療の中でも特に高額な「がんの重粒子線治療および陽子線治療」の技術料を、当社から医療機関に直接お支払いするサービスです。お客さまに高額な技術料をご負担いただく必要がなく、安心して治療に専念していただけます。

3 お支払いできない場合の診断書代金相当額の返金

保険金・給付金の支払対象となるかわかりにならない場合でも迷わずご請求いただけるよう、お支払いができない場合には、お客さまにご負担いただいた診断書代金相当額を返金させていただきます。

4 当社書式以外の診断書による代用

他社書式の診断書または医療機関書式の診断書でも代用いただけます。(コピー可)

必要事項の確認ができない場合は、改めて当社の診断書のご提出をお願いすることがあります。

5 簡易請求の取扱い

お客さまのご負担となる費用や手間を軽減するために、診断書の代わりに領収書などでご請求可能な「簡易請求」をご利用いただけます。

6 手続き状況お知らせサービス

携帯電話のショートメッセージ(SMS)を利用して、給付金請求手続きの状況をお客さまへタイムリーに通知するサービスです。「書類の到着や支払いの完了をすぐ知りたい」というお客さまの声にお応えしました。

※1～6は、所定の条件を満たす必要があります。

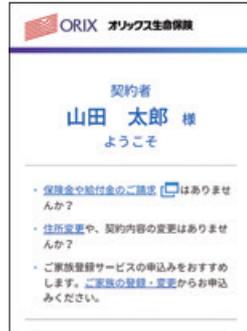
保険金・給付金等を漏れなくご請求いただくための取組み

1 パンフレット・ご契約のしおり/約款

ご加入時にお渡しするパンフレット・ご契約のしおり/約款は、図解をして、保障内容をわかりやすくする工夫を行っています。

2 ご契約内容のお知らせ

年1回、郵送またはSMSにてお届けする「ご契約内容のお知らせ」で、保障内容に加え、保険金・給付金等のご請求がないかをご確認いただくようご案内しています。

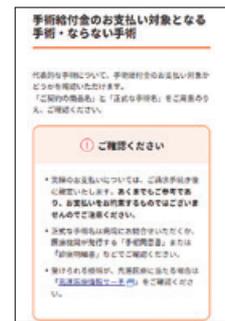


3 給付金請求書類のダウンロード

当社ウェブサイトでは、ご請求手続きをスムーズに行っていただける『給付金請求書類のダウンロード』ページをご用意しています。入院・手術に関する質問に回答すると、お客さまに必要な書類をその場でダウンロードいただけます。

4 『手術給付金のお支払い対象となる手術・ならない手術』照会ページ

代表的な手術について、お支払い対象かどうかをお客さまご自身で確認できるページをご用意しています。『ご契約の商品名』と『正式な手術名』からお調べいただけます。



お支払いの状況

適切かつ迅速なお支払いを継続できるよう、支払管理態勢を一層強化してまいります。

◆ お支払いした件数・金額(2024年度)

(単位: 件、百万円)

項目	保険金	給付金 (死亡一時金含む)	年金 (一時支払含む)	合計
お支払件数	12,980	652,161	44,031	709,172
お支払金額	43,124	62,539	26,199	131,863

◆ お支払いに該当しないと判断した件数(2024年度)

(単位: 件)

お支払いに該当しない理由	保険金	給付金 (死亡一時金含む)	年金 (一時支払含む)	合計
詐欺取消・詐欺無効	0	4	0	4
不法取得目的無効	0	0	0	0
告知義務違反解除	74	1,298	0	1,372
重大事由解除	1	380	0	381
免責事由該当	37	29	0	66
支払事由非該当	242	8,530	0	8,772
その他	1	163	0	164
合計	355	10,404	0	10,759

※件数・金額は、生命保険協会にて策定した計上基準に基づいて集計した個人保険・個人年金保険の合計です。
 ※件数・金額には、満期保険金・生存給付金・無事故給付金・団体保険を含んでいません。
 ※死亡一時金は、保険金ではなく給付金に含めます。

— 用語のご説明 —

詐欺取消・詐欺無効 保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者に詐欺行為があり、保険契約が取消・無効となること	重大事由解除 保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金・給付金を詐取る目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となること
不法取得目的無効 保険契約の加入に際して、保険契約者に保険金・給付金を不法に取得または他人に不法に取得させる目的があり、保険契約が無効となること	免責事由該当 保険約款に定められた保険金・給付金を支払わない事由に該当すること
告知義務違反解除 保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、保険契約が解除となること	支払事由非該当 責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金・給付金の支払事由に該当しないこと

お客さまへの情報提供

経営に関する情報提供

「オリックス生命の現状」(当資料)

保険業法第111条に基づき、年1回、経営内容や財務状況、商品やサービスの状況をとりとめたディスクロージャー誌「オリックス生命の現状」を発行しています。

当社ウェブサイトでもご覧いただけます。



ご契約締結前の情報提供

保険をご検討中のお客さまへの情報提供ツールとして、「パンフレット」や「提案書」などをご用意しています。お客さまが正しく商品を理解し、安心してご契約いただけるよう、各保険商品の仕組みや特長、保障内容などについてわかりやすく記載しています。取扱商品については当社ウェブサイトでもご確認いただけます。

お客さまにとってさらに見やすく、読みやすく、わかりやすくなるよう随時改良を重ねています。



デメリット情報

お客さまにとって不利益となる事項(正しく告知しなかった場合の取扱いや免責事由など)について、「契約概要」「注意喚起情報」などに明示しています。お申込みいただく前に必ず説明を行うことで、お客さまに内容を正しくご理解いただき、不利益が生じることのないよう努めています。

ご契約締結後の情報提供

当社の商品にご加入いただいているお客さまには、年に1回「ご契約内容のお知らせ(オリックス生命レター)」を郵送またはSMSでお送りしています。最新のご契約状況については、ウェブサービス(当社ウェブサイト)でいつでもご確認いただけます。また、毎年10月から翌年1月に生命保険料控除証明書をお送りしています。

そのほかにも、

- 保険料のお払込みに関するご案内
 - ご契約が失効した場合の失効取消・復活または解約に関するご案内
 - ご契約の満了や自動更新などによりご契約内容が変わる場合のご案内
 - 契約者貸付や保険料自動振替貸付中のご契約に関する利息繰入のご案内
- など、ご契約状況に応じたお知らせをお送りしています。

◆ 保険種類のご案内

当社が取扱うすべての商品と特約をまとめたものです。

お客さまが、さまざまな種類の商品の中からニーズに合った保険商品をお選びいただけるよう、各商品・特約の特長や仕組みについて記載しています。

◆ 契約概要

保険商品をご契約いただくにあたり、特にご確認いただきたいことがらをまとめたものです。商品の概要やご契約内容に関する重要な事項を正しくご理解いただくために、商品の仕組み、保障内容、付加できる特約、解約払戻金などについてわかりやすく記載しています。

◆ 注意喚起情報

保険商品をご契約いただくにあたり、特にご注意いただきたいことがらをまとめたものです。クーリング・オフ制度、告知義務、保険金・給付金等が支払われない場合の事例や、保険金・給付金等をご請求いただく場合の注意点、外貨建商品における為替リスクなど、保険契約に関する重要な事項をわかりやすく記載しています。

◆ 意向確認書

お申込みの商品がお客さまのご意向(ニーズ)に合致しているかを確認するためのものです。申込書ご記入の前に、保障内容、保険金額・給付金額、保険期間・払込期間、解約払戻金の有無などをご確認いただくことで、お客さまのご希望に沿った商品をご提供できるよう努めています。

◆ ご契約のしおり／約款

ご契約に伴う大切な事項を記載したものです。ご契約に際してのお知らせとお願いや、各種手続き、商品の内容などを詳しくご説明した「ご契約のしおり」と、ご契約時から契約消滅時までの詳細な取決めを記載した「約款」を一緒にしています。

旧ハートフォード生命にてご契約いただいたお客さまへの情報提供

オリックス生命は、2015年7月1日付でハートフォード生命保険株式会社(以下、「旧ハートフォード生命」)と合併しました。旧ハートフォード生命にてご契約いただいた商品の内容やご契約内容の現況などについて、お客さまに正確にご理解いただけるよう努めています。

ご契約日		
「契約概要・注意喚起情報／ご契約のしおり・約款」	●変額個人年金保険 ●変額終身保険 ●定額個人年金保険	商品の仕組み・特長およびご契約に伴う重要な事項について説明しています。
「特別勘定のしおり」	●変額個人年金保険 ●変額終身保険	特別勘定が投資する投資信託の運用情報などについて説明しています。
「ご契約状況のお知らせ」	●変額個人年金保険：年4回 ●変額終身保険：年4回 ●定額個人年金保険：年1回	ご自身のご契約内容および特別勘定の運用状況、市場動向等について定期的にお知らせします。
「決算のお知らせ」 (特別勘定の運用報告書)	●変額個人年金保険：年1回 ●変額終身保険：年1回	ご契約いただいた商品の特別勘定の運用状況や市場動向についてお知らせします。
年金支払開始日の3か月前		
「年金支払開始手続きのご案内」	●変額個人年金保険 ●定額個人年金保険	年金をお受取りいただくために必要なお手続きについてご案内します。
年金支払開始日		
「年金支払状況のお知らせ」	●変額個人年金保険：年1回 ●定額個人年金保険：年1回	お受取りいただいた年金額などについて定期的にお知らせします。

◆ **当社ウェブサイト**: 商品案内や運用状況などについて最新情報を掲載しています。

◆ **ご契約者さま専用サイト**: 当社ウェブサイトの「ご契約者さま専用サイト」において、ご契約内容や資産残高の照会、保全手続き方法などをご確認いただけます。

販売チャネル

当社は、より多くのお客さまに安心をお届けするため、主に4種類の販売チャネルを通して、商品・サービスをご提供しています。

 **保険代理店による販売**

 **金融機関代理店による販売**

 **当社社員(コンサーブアドバイザー)による対面販売**

 **通信販売**

お客さまのニーズや保険の加入方法が多様化している中で、お客さまを中心に複数の販売チャネルが有機的に結合し、お客さまに対してシームレスにサービスをご提供する「オムニチャネル」を推進しています。

保険代理店による販売

当社と委託契約を締結している保険代理店は、2025年3月末現在5,813店。北海道から沖縄までの全都道府県で販売網を展開しています。

販売チャネルの中でも、保険代理店による年間の新契約保険料収入は、当社実績の約8割を占めています。主力商品の米ドルで運用する外貨建保険、終身保険、医療保険のほか、がん保険、定期保険、収入保障保険などお客さまのニーズに沿った商品のご提案を行っています。

これからも代理店を通じてお客さまに安心をお届けするため、質の高い商品やサービスをご提供できるように、代理店サポート態勢の一層の強化に取り組んでまいります。

 **保険代理店** 2025年3月31日現在

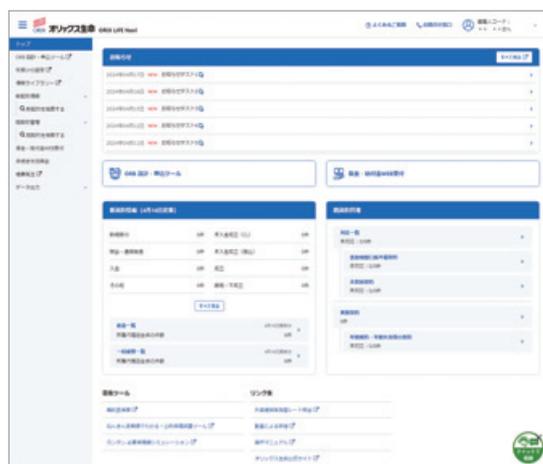
全国 5,813店

※金融機関代理店を含む

代理店サポート態勢

- 1 21支社25オフィス（2025年4月1日現在）に在籍する営業担当者を中心に、代理店の販売や保全などの業務をサポートしています。
営業担当者によるサポートは、個々の代理店に対し、お客さまへより良いご提案をするためのアドバイス、各種手続きに用いるツールの案内やフォローなどを行っています。また、支社ごとに定期的に代理店会を開催し、新商品や生命保険の周辺知識、法令関連等の情報提供なども行っています。
- 2 代理店からのお問合せに対応する代理店専用の「代理店ヘルプデスク」を設置し、平日のみならず土日祝日も代理店の業務をサポートする態勢を構築しています。
- 3 代理店には、お客さまが見やすく、わかりやすいパンフレット・チラシ・申込書類を作成し、提供しています。また、新契約手続きに必要な書類一式をセットにした「申込キット」を主要商品ごとに揃えています。特に、医療保険やがん保険、終身保険など最大7商品の申込みをワンライティングで行える「トリオ申込キット」は、お客さまのお手続きの簡素化を実現し、ご好評いただいています。

- 4 代理店がお客さまからの問合せにお応えできる態勢として、代理店専用ポータルサイト「ORIX LIFE Navi」を提供し、システム面でも代理店をサポートしています。「ORIX LIFE Navi」は、保険提案書、申込書の作成や新契約の進捗状況、既契約の未収納状況などの情報を提供しています。また、ペーパーレスによる申込手続きや、オンラインツールを活用した申込手続きを導入し、利便性を高めています。
代理店はお客さまの個人情報を取扱いますので、代理店認証システムを強化し、情報漏えいの未然防止にも取り組んでいます。





金融機関代理店による販売

当社は、都市銀行や地方銀行、信用金庫などの金融機関と提携し、一時払い商品や貯蓄性商品を中心とした標準払い商品を提供しています。

金融機関の職員からの各種問合せに対応するヘルプデスクを設けており、商品内容や手続きについての質問にお応えしています。さらに、金融機関の本部と情報を共有し、各支店での保険募集活動をサポートする態勢を整えています。

また、各金融機関のお客さまに対して適切な情報提供と適正な保険募集活動が行われるよう、広範な金融知識を持つホールセラー*を全国の主要拠点に配置し、金融機関職員を対象とした研修を日々開催しています。

研修では、当社の商品情報だけでなく、生命保険・金融全般に関するさまざまなテーマを取り上げ、当社商品をお求めのお客さまの商品理解促進と満足度向上につながる内容を提供しています。

*ホールセラーとは、金融機関の窓口で保険の販売を行う保険募集人に対して、当社商品の販売促進を目的とした募集支援活動を行う当社営業社員を指します。



提携金融機関数

2025年3月31日現在

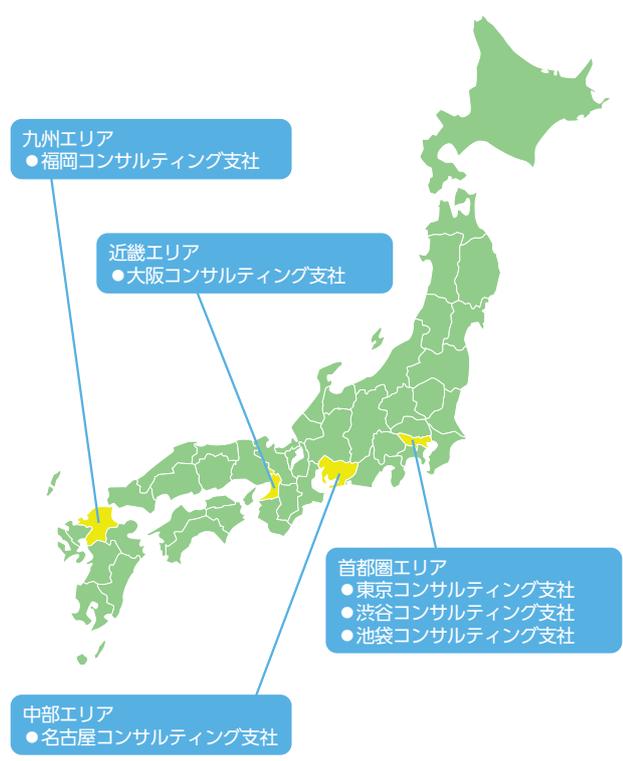
都市銀行	4
地方銀行	53
第二地方銀行	17
その他銀行	4
信用金庫	9
その他	16
合計	103



当社社員(コンサーブアドバイザー)による対面販売

当社直販チャネルの現状

当社では、社員(コンサーブアドバイザー)による自社保険商品の対面直接販売を行っています。2025年4月1日現在、東京、大阪、名古屋、福岡の4都市にて、全6支社体制でコンサルティングサービスをご提供しています。直販チャネルは、2016年の営業開始から10年目を迎えました。今後も高品質なコンサルティングサービスをより多くのお客さまへご提供できるように、組織体制の強化を図ってまいります。



コンサーブアドバイザー

将来の夢やリスクを見える化したうえで、お客さまお一人おひとりに安心をお届けするのがコンサーブアドバイザーです。生命保険はお客さまにとって長い時間とともにする商品であり、ライフスタイルの変化に合わせて適切なアフターフォローや、保障内容の見直しをしなければ、十分な効力を発揮できません。当社のコンサーブアドバイザーは、「継続的なコンサルティングサービス」により、お客さまの生活設計とご契約の最適化を図り、人生の「安心」をサポートします。また、従来の生命保険営業の枠にとらわれない、FPとしてお客さまのライフプランをご提案するFP相談会や最新の金融情報を提供するマネーセミナーを開催しています。さまざまな経験を積んだコンサーブアドバイザーが、お客さまへ高品質なコンサルティングサービスをご提供できるように、日々の業務に取り組んでいます。

<教育体制>

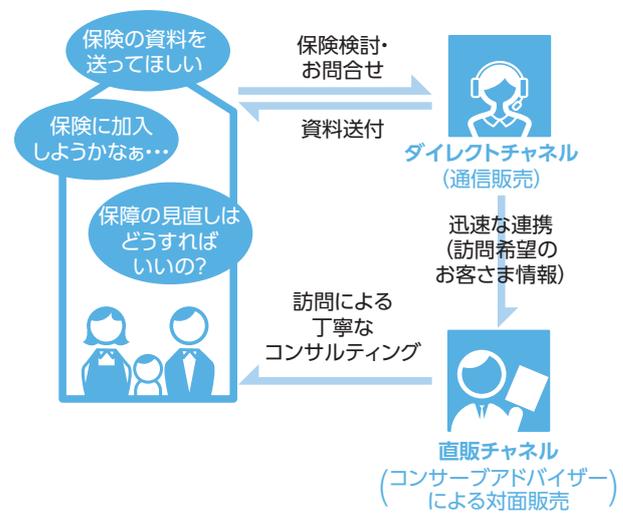
入社後の初期研修をはじめとして、継続教育・研修により生命保険の真のプロフェッショナルを育成します。また、より高度なビジネス知識の習得など、個人の能力開発とキャリアアップを支援する仕組みを整えています。

入社時研修カリキュラム	資格・認定試験
・生命保険の本質と理念	・一般課程試験
・保険商品知識	・専門課程試験
・社会保障制度その他金融商品	・応用課程試験
・個人資産運用	・大学課程試験
・顧客対応演習	・外貨建保険販売資格試験
・ライフプランニング	・生命保険支払専門士
・生命保険設計	・生命保険講座
・コンプライアンス	・コンプライアンス・オフィサー認定試験
・各種取扱規程	・個人情報保護オフィサー認定試験
	・FP技能検定

オムニチャネル戦略における直販チャネルの役割

当社では、各販売経路の特徴を相互に補完し合い、お客さまのライフスタイルやニーズに沿ったサービスを提供することを目的として、営業の「オムニチャネル化」を図っています。コンサーブアドバイザーは、ライフプランシミュレーションを用いた、総合的な保障診断技術を活かしたサービス提供によって、オムニチャネルの一角を担っています。特に電話やインターネットを通して資料請求いただいた中で、詳細な説明をご希望されるお客さま向けの訪問サービスは、安心してお申込み手続きができたという声を数多く頂戴しています。加えて、ご検討に際して保険商品の説明だけではなく、日頃お気づきにならないニーズやリスクなどの情報提供をきめ細かく行うことにより、総合的な満足度向上に努めています。

<2つのチャネルがタイムリーに連携>



当社では、1997年から生命保険の通信販売を通して、シンプルでわかりやすい商品やサービスをご案内し、多くのお客さまからご支持をいただいています。

また、通信販売だけではなくあらゆるチャネルでお客さまのニーズにお応えするために、電話やインターネットでお問合せいただいたお客さまにオンラインや対面での保険相談サービスをご案内しています。

広告宣伝

テレビ・新聞折込・インターネットなどを通して、医療保障、死亡保障などお客さまのさまざまなニーズに合った商品広告を展開しています。

【新聞折込広告】

【テレビCM】

【ウェブ広告】

電話やチャットによるお客さまサービス

コンタクトセンターでは、CA（コンタクトセンター・アテンダント）が、テレビ・新聞などの広告や、保険の資料をご覧になられたお客さまからのお電話やチャットに対応しています。お一人おひとりにわかりやすく丁寧なご説明を心掛け、お客さまにご満足いただけるサービスのご提供を目指しています。

また、当社コンタクトセンターは、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク2024年【生命保険業界】問合せ窓口」部門において、最高評価の『三つ星』を9年連続で獲得しています。



お客さまのニーズに合わせた保険ご相談サービスのご案内

新たに保険を考えたい、生命保険の見直しを考えたいなどのお客さまのご要望やお問合せに対し、気軽に保険の専門家にご相談いただける無料のサービスをご案内しています。

「オンラインでの相談」「ご自宅での訪問相談」「保険ショップでの相談」の3つの相談方法からお客さまのお好きな方法でご相談いただけます。



教育の概略

生命保険販売においては、お客さまのご要望を的確にとらえ、個々のライフスタイルを考慮したうえで最適な保険商品をご提案することが重要です。そのため、代理店の募集人が保険のプロフェッショナルとして、知識やノウハウを十分に身につけることが必要となります。お客さまに最適なサービスをご提供するために、以下のプログラムで人材の育成に努めています。

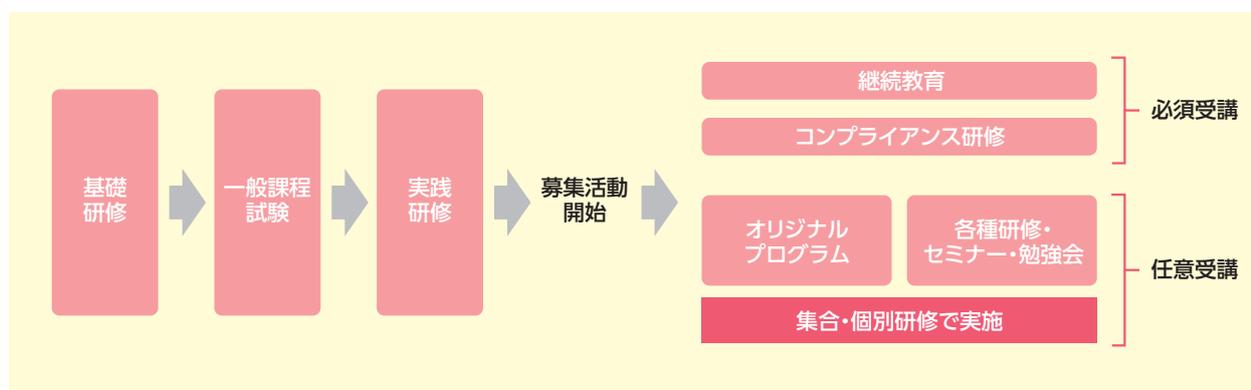
募集人教育

当社は、募集人を支援・育成するためのさまざまな研修プログラムを設け、常に質の高い保険募集態勢、コンプライアンス態勢の確保を目指しています。

生命保険の販売経験が浅い募集人には、一般的な生命保険の知識や商品概要、販売手法に関する勉強会を実施し、保険のプロフェッショナルとなることを支援しています。

販売経験が豊富な募集人には、商品に応じた販売手法や成功事例を紹介するセミナーなどを実施することで、さらに多くのノウハウを提供しています。

また、各地域の特性に合わせた情報・販売スキルの提供を目的とした勉強会やセミナーも実施しています。



教育制度を支えるツール

お客さまのニーズに合ったサービスをご提供するために、そして正しい情報をお届けするために、お客さまの目に触れる情報提供ツールの、見やすさ、読みやすさ、わかりやす

さの向上に努めています。

また、募集人に当社のツールを適切に使用していただくための研修を実施しています。

わかりやすい情報提供



がん・医療・公的保障に関する情報など、募集人の知識向上に必要な情報を提供するとともに、お客さまにわかりやすく伝えていただくための冊子を作成し、毎年更新しています。

また、お客さまにご利用いただける健康医療相談サービスなどの各種サービスについても研修を行っています。

デジタルとの融合



デジタル（動画）を活用し、医療・公的保障の基礎知識など対面研修とデジタルを融合した研修を実施しています。場所を問わず、繰り返し学習できる環境を用意しています。

また、生命保険の役割をわかりやすくお伝えするために「オリックス生命公式YouTubeチャンネル」にも掲載し、幅広く情報提供しています。

新規開発商品の状況

商品開発の考え方

お客さまのニーズに応じた最適な保険をご提供できるよう、新商品の研究および開発に努めています。特に、個人のお客さま向けの保障性商品(死亡保険、医療保険など)については、「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」をコンセプトに商品開発を行っています。

また、近年は、保険本来の役割をもって、お客さまの人生における安心をさらにお支えできるよう、第一分野(死亡保険)の保障の充実や商品ラインアップの拡充を図っています。

今後もお客さまのご要望にお応えし、常に新たな視点で商品開発に取り組んでまいります。



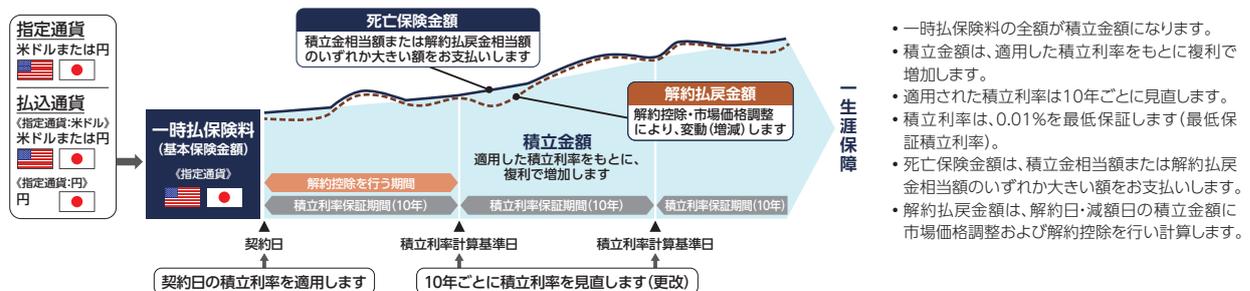
商品開発の状況

「一時払終身保険ムーンショット」

2024年11月に、米ドルまたは円を指定通貨とする「一時払終身保険ムーンショット」を発売しました。

本商品は、一時払保険料を所定の積立利率で運用し、積立てた金額を死亡保障や資産形成にご活用いただける終身保険です。死亡保障と資金積立に機能を特化することで、高い利回り水準を目指すとともに、シンプルでご理解いただきやすい商品設計としています。また、指定可能な通貨として、米ドルまたは円の2種類をご用意しており、資産形成に対するお客さまのニーズや考え方に幅広くお応えします。

◆商品の仕組み(イメージ図)



◆商品の主なポイント

●米ドルまたは円を指定通貨とする一時払終身保険

一時払保険料を所定の積立利率に基づいて運用します。

指定通貨が米ドルの場合、一時払保険料や保険金を米ドルで取扱います。為替リスクや為替手数料などの負担がありますが、アメリカの金利を活かして「ふやす」ことができます。円の場合、一時払保険料や保険金などを日本円で取扱うので為替相場による変動を考慮する必要なく、「ふやす」ことができます。

●加入時の告知は不要

健康状態を気にせずにお申込みいただけます。

●加入時に適用する積立利率は毎月2回(1日、16日)設定

契約日から10年間は加入時の利率が適用されます。10年経過後は10年ごとに利率を更改します。

●市場価格調整(MVA)により解約時の市場金利水準を解約払戻金に反映

解約・減額の際に、市場金利に応じた運用資産(債券)の価格変動を解約払戻金に反映します。

*積立利率計算基準日における被保険者の年齢が101歳以上となるとき、その日を最終の積立利率計算基準日とし、以後、積立利率の見直しを行いません。また適用する積立利率は最低保証積立利率となります。

*この保険は、お客さまに負担いただく諸費用があります。

*この保険には、「為替リスク(指定通貨:米ドルのみ)」「金利変動リスク」「早期解約時のリスク」があり、死亡保険金額や解約払戻金額が一時払保険料を下回り、損失が生じるおそれがあります。

*詳細については、「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」「ご契約のしおり/約款」をご確認ください。

主な保険商品一覧 (2025年6月現在)

◆ 主な保険商品

保険種類	商品名	特長	販売方法	
			対面	通信販売 郵送 ネット
疾病・医療保険	医療保険CURE Next [キュア・ネクスト] 無配当 無解約払戻金型 医療保険(2022) 七大生活習慣病入院給付 特則適用 	お手頃な保険料で一生の医療保障をご希望の方へ 1. 病気・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院した場合は1入院の支払限度日数が拡大します。 3. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○
	医療保険CURE Lady Next [キュア・レディ・ネクスト] 無配当 無解約払戻金型 医療保険(2022) 七大生活習慣病入院給付 特則適用・女性入院特約 (2007) 	女性特有の病気とすべてのがんに手厚い 一生の医療保障をご希望の女性の方へ 1. 女性特有の病気やすべてのがんで入院した場合は、入院給付金を上乗せしてお支払いします。 2. 七大生活習慣病で入院した場合は1入院の支払限度日数が拡大します。 3. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○
	医療保険CURE Support Plus [キュア・サポート・プラス] 無配当 引受基準緩和型 医療保険(2019) 	持病がある方や入院・手術歴がある方も加入しやすい 一生の医療保障をご希望の方へ 1. 持病や入院・手術歴がある方も加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した医療保険です。 2. 病気・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 3. 各種特約を付加することで、保障を充実させることができます。	○	○
	死亡保障付医療保険 Relief W [リリーフ・ダブル] 無配当 七大生活習慣病 入院保険 入院医療特約付 	一生の医療保障に加え、万一の際の保障もご希望の方へ 1. 万一の場合は入院給付金日額の500倍の死亡保険金をお支払いします。 2. 病気・ケガで入院した場合や手術を受けた場合、給付金をお支払いします。 3. 七大生活習慣病で入院した場合は1入院の支払限度日数が拡大します。	○	○
	特定疾病保障保険With [ウィズ] 無配当 特定疾病保障保険 (2016) 	「がん」「急性心筋梗塞」「脳卒中」と「万一の場合」に備える 手厚い保障をご希望の方へ 1. がん・急性心筋梗塞・脳卒中により約款所定の事由に該当したとき、または亡くなられたときに保険金をお支払いします。 2. 「定期・無解約払戻金型」と「終身・低解約払戻金型」の2つのタイプより、ライフスタイルに合わせて選べます。	○	—
がん保険	がん保険Believe [ビリーブ] 無配当 新がん保険(2010) 	お手頃な保険料で一生のがん保障をご希望の方へ 1. がんと診断されてから、入院・手術・退院時までをトータルに保障します。 2. 初めてがんと診断され、入院を開始したときは特に手厚く保障します。 3. 特約を付加することで、がん先進医療、がん通院の保障を充実させることができます。	○	○
	がん保険Wish [ウィッシュ] 無配当 無解約払戻金型 一時金方式がん保険 悪性新生物初回診断一時金特約 	お手頃な保険料で一定期間のがん保障をご希望の方へ 1. 初めてがんと診断されたときや入院を開始したときに一時金をお支払いします。初めて悪性新生物と診断されたときは特に手厚く保障します。 2. ニーズに合わせて一時金額と保険期間を設定できます。	○	○

※通信販売・法人販売の場合、お取扱いや名称が一部異なる場合があります。
 ※商品の概要を説明しています。詳細は「契約概要」「注意喚起情報」(または「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」)「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。

保険種類	商品名	特長	販売方法		
			対面	通信販売	
				郵送	ネット
養老保険	養老保険 (法人向け) 無配当 養老保険	「万一の保障」と「将来のための資金」に備える 役員・従業員向けの保障をご希望の方へ 1. 保険期間中に万一のことがあった場合は死亡保険金を、無事に満期を迎えられた場合には死亡保障と同額の満期保険金をお支払いします。 2. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	—	
	収入保障保険 Keep Up [キープ・アップ] 無配当 無解約払戻金型 収入保障保険(2025) 	ご家族の生活資金として、毎月年金を受取れる 死亡保障をご希望の方へ 1. 解約払戻金をなくし、保険期間の経過とともに年金受取総額を逡減させることでお手頃な保険料を実現しました。被保険者の健康状態や喫煙状況に応じた保険料率が適用されます。 2. 万一の場合、保険期間満了まで年金を毎月お支払いします。 3. 特則の適用・特約の付加により、身体障害・介護の保障を充実させることができます。	○	—	○
定期保険	定期保険FineSave [ファインセーブ] 無配当 解約払戻金抑制型定期保険 	お手頃な保険料で一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険期間を通じて解約払戻金をなくすことで、お手頃な保険料を実現しました。 2. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	○	—
	定期保険FINE Support Plus [ファイン・サポート・プラス] 無配当 引受基準緩和型定期保険 (無解約払戻金型) 	持病がある方や入院・手術歴がある方も加入しやすい 一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. 持病や入院・手術歴がある方も加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した定期保険です。 2. 解約払戻金をなくして保険料を抑えました。 3. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	○	○	
	定期保険Bridge [ブリッジ] 無配当 無解約払戻金型定期保険 (インターネット申込専用) 	お手頃な保険料で一定期間の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険期間を通じて解約払戻金をなくし、インターネット申込み限定することで、お手頃な保険料を実現しました。 2. ニーズに合わせて保険金額と保険期間を設定できます。	—	—	○
終身保険	終身保険RISE [ライズ] 無配当 終身保険 (低解約払戻金型) 	合理的な保険料で一生の死亡保障をご希望の方へ 1. 保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することで保険料を抑えました。 2. 一生の死亡保障に加え、長期的な貯蓄機能も備えています。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	○	
	終身保険RISE Support Plus [ライズ・サポート・プラス] 無配当 引受基準緩和型終身保険 (低解約払戻金型) (2019) 	持病がある方や入院・手術歴がある方も加入しやすい 一生の死亡保障をご希望の方へ 1. 持病や入院・手術歴がある方も加入しやすいよう、告知いただく項目を限定し、引受基準を緩和した終身保険です。 2. ニーズに合わせて保険金額を設定できます。 3. 掛け捨てではなく、解約払戻金があります。 ※保険料払込期間中の解約払戻金は抑制されています。	○	○	

※通信販売・法人販売の場合、お取扱いや名称が一部異なる場合があります。

※商品の概要を説明しています。詳細は「契約概要」「注意喚起情報」(または「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」)「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。

保険種類	商品名	特長	販売方法	
			対面	通信販売
				郵送 ネット
終身保険 (外貨建・円建)	指定通貨建一時払終身保険 Moonshot [ムーンショット] 無配当 指定通貨建積立利率 変動型一時払終身保険 	米ドル建・円建から選べる、資産形成にも適した一生保障の死亡保険をご希望の方へ 1. 万一の場合は、被保険者が死亡した日の積立金相当額または解約払戻金相当額のいずれか大きい額を死亡保険金としてお支払いします。 2. 一時払保険料を所定の積立利率に基づいて複利で運用するため、将来に向けた資産形成にも活用できます。	○	—
	終身保険 (外貨建・円建)	この保険には、為替リスク(指定通貨が米ドルの場合)・金利変動リスク・早期解約時のリスクがあり、死亡保険金額や解約払戻金額が一時払保険料を下回り、損失が生じるおそれがあります。また、お客さまにご負担いただく諸費用があります。ご契約の際には「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。		
終身保険 (外貨建)	米ドル建終身保険Candle [キャンドル] 無配当 指定通貨建特別終身保険 (低解約払戻金型) 	合理的な保険料で米ドル建の一生保障の死亡保険をご希望の方へ 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の保障と解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 2. 一生の死亡保障に加え、長期的な貯蓄機能も備えています。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—
	米ドル建終身保険US RISE [ユーエス・ライズ] 無配当 米ドル建終身保険 (低解約払戻金型) 	米ドル建の一生保障の死亡保険をご希望の方へ 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 2. 一生の死亡保障に加え、長期的な貯蓄機能も備えています。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—
	米ドル建終身保険Bright [ブライト] 無配当 米ドル建終身保険 (低解約払戻金型) 米ドル建特定疾病障害介護終身 保険特約(低解約払戻金型) 	1つの保険で特定疾病、特定障害、介護などのリスクもカバーする米ドル建の一生保障の死亡保険をご希望の方へ 1. 米ドルの金利の優位性を活かすとともに、保険料払込期間中の解約払戻金を抑制することでお手頃な保険料を実現しました。 2. 特定疾病、特定障害、介護のリスクをまとめてカバーできます。 3. 一生の死亡保障に加え、長期的な貯蓄機能も備えています。 ※解約した場合、以後の保障はなくなります。	○	—
	終身保険 (外貨建) 共通	この保険には為替リスクがあり、お受取額が払込保険料総額を下回り、損失が生じることがあります。また、お客さまにご負担いただく諸費用があります。ご契約の際には「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。		

※通信販売・法人販売の場合、お取扱いや名称が一部異なる場合があります。

※商品の概要を説明しています。詳細は「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。

◆ 団体・企業向け商品

商品名	特長
総合福祉団体定期保険	企業、団体の弔慰金準備や労災保障の確保など、福利厚生制度の運営にご活用いただけます。
団体定期保険	団体所属員の遺族の生活保障を確保するためにご活用いただけます。
団体信用生命保険	住宅ローンなどの利用者のための生命保険です。

◆ 主な特約

特約名	特長
定期保険特約	亡くなられたとき、または約款所定の高度障害状態に該当したときに保険金をお支払いします。
災害割増特約	不慮の事故または感染症により亡くなられたとき、または不慮の事故または感染症により約款所定の高度障害状態に該当したときに保険金をお支払いします。
傷害特約	不慮の事故または感染症により亡くなられたとき、または不慮の事故により約款所定の身体障害の状態に該当したときに保険金または給付金をお支払いします。
災害入院特約(B87)	不慮の事故で5日以上継続して入院したとき、給付金をお支払いします。
新疾病入院特約 <疾病入院特約(87)>	病気で5日以上継続して入院したとき、給付金をお支払いします。 また、約款所定の手術を受けたとき、手術の種類に応じて給付金をお支払いします。
入院保障特約(90)	病気や不慮の事故で5日以上継続して入院したときに給付金をお支払いします。 また、20日以上継続して入院し、生存退院したときに給付金をお支払いします。
入院一時金特約/ 引受基準緩和型入院一時金特約	主契約の疾病入院給付金または災害入院給付金が支払われる入院をしたときに一時金をお支払いします。
通院治療支援特約 (退院時一時金給付型)/ 引受基準緩和型通院治療支援特約 (退院時一時金給付型)	主契約の疾病入院給付金または災害入院給付金が支払われる入院後に、生存して退院したときに一時金をお支払いします。
先進医療特約(2018)/ 引受基準緩和型先進医療特約 (2019)	先進医療による療養を受けたとき、先進医療にかかる技術料と同額の給付金と、給付金の10%相当額の一 時金をお支払いします。
がん一時金特約/ 引受基準緩和型がん一時金特約 (2019)	初めてがんと診断確定されたとき、2回目以降はがんの治療を目的として入院を開始したときに一時金をお 支払いします。
がん通院特約	がんの治療を目的として約款所定の通院をしたときに給付金をお支払いします。
がん先進医療特約(2018)	がんの治療のために、先進医療による療養を受けたとき、先進医療にかかる技術料と同額の給付金と、給付 金の10%相当額の一時金をお支払いします。
特定三疾病一時金特約	初めてがんと診断確定されたとき、2回目以降はがんの治療を目的として入院を開始したときに一時金をお 支払いします。 急性心筋梗塞/脳卒中の治療を目的として入院を開始したときまたは約款所定の手術を受けたとき、心疾 患(急性心筋梗塞を除く)/脳血管疾患(脳卒中を除く)の治療を目的として10日以上継続入院をしたときま たは約款所定の手術を受けたときに一時金をお支払いします。
引受基準緩和型 重度三疾病一時金特約(2019)	初めてがんと診断確定されたとき、2回目以降はがんの治療を目的として入院を開始したときに一時金をお 支払いします。 急性心筋梗塞または脳卒中の治療を目的として入院を開始したときに一時金をお支払いします。
終身保険特約(無解約払戻金型) (医療保険(2022)用)/ 引受基準緩和型終身保険特約 (低解約払戻金型)(2019)	亡くなられたときに保険金をお支払いします。
米国ドル建特定疾病障害介護 終身保険特約(低解約払戻金型)	亡くなられたとき、約款所定の高度障害状態に該当したとき、または特定疾病(悪性新生物・急性心筋梗塞・脳 卒中)、特定障害状態、要介護状態に該当したときに保険金をお支払いします。
収入保障障害介護一時金特約	病気またはケガにより、約款所定の高度障害状態、特定障害状態、介護を要する状態に該当したときに、一時 金をお支払いします。
リビング・ニーズ特約/ リビング・ニーズ特約 (指定通貨建・外貨建用)	余命6か月以内と判断されたとき、被保険者が指定した保険金額(指定保険金額)から6か月間の指定保険金 額に対応する利息および保険料相当額を差引いた金額をお支払いします。
介護前払特約/ 介護前払特約 (指定通貨建・外貨建用)	主契約の保険料払込期間経過後、かつ、被保険者の年齢が満65歳以上で、約款所定の要介護状態となつた とき、被保険者が指定した保険金額(指定保険金額)から当社所定の率により死亡保険金の前払となる期間 相当の利息を差引いた金額をお支払いします。
年金支払特約	保険金等の一括払に代えて一定期間、年金としてお支払いします。
指定代理請求特約	被保険者が保険金等を請求できない事情がある場合、あらかじめ指定された指定代理請求人が被保険者に 代わって、保険金等を請求することができます。

※通信販売・法人販売の場合、お取扱いや名称が一部異なる場合があります。

※商品の概要を説明しています。詳細は「契約概要」「注意喚起情報」(または「契約締結前交付書面<契約概要/注意喚起情報>」)「ご契約のしおり/約款」を必ずご確認ください。