

2026

10th
SBI LIFE
Anniversary

SBI生命の現状 | ANNUAL REPORT

お客さまのかけがえのない毎日に

安心と安全を



CONTENTS

SBI生命の企業理念	01
会社概要／2025年度主要指標	02
ごあいさつ／経営方針	03
SBIグループ & SBIインシュアランスグループ	05

2025年度トピックス	07
お客さまにご満足いただくために	09
SDGsへの取組み	23
データ編	25

SBI 生命

SBI生命の企業理念

私たちは生命保険事業を通じ、人々の不安を解消することで、
それぞれ一人ひとりの思い描く明るい未来に向かって
「チャレンジできる人生」を支援し、豊かで快適な生活と経済の発展に寄与します。

私たちは、**Vision**、**Mission**、**Core Value** を指針とし、
変化し続ける環境に革新的発想で挑戦し続けます。

Vision

将来像

生命保険のイノベーターへ！

私たちは、ご契約者さまの保険契約を守り続けるとともに、多様なライフスタイルに
合った商品・サービスをお届けする生命保険業界の革新者を目指します。

Mission

存在意義

私たちは、自由な発想をもとに、お客さまの「一人ひとりが持つ不安を解消し、
チャレンジできる人生」を支援することを使命とします。

Core Value

基本的価値観

Commit

常に誠実に行動し、約束と期待を実現します。

Respect

多様なステークホルダーのニーズと期待を理解し、敬意と思いやりを持って対応します。

Innovate & Create

革新を追求し、機会の創出に挑戦します。

Collaborate

信頼関係とチームワークで結ばれたオープンな組織作りを推進します。

会社概要 / 2025年度主要指標

会社概要

正 式 名 称	SBI生命保険株式会社 (英文表記：SBI Life Insurance Co., Ltd.)
本 社 所 在 地	東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー
代表取締役社長	篠原 秀典
設 立	1990年7月
資 本 金	150億円 (2026年3月31日現在)
U R L	https://www.sbilife.co.jp/

2025年度主要指標

保有契約高	14兆4,243億円
保険料等収入	502億円
経常収益	577億円
総資産	1,473億円

ごあいさつ



平素よりSBI生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。ここに謹んで、2025年度の事業活動のご報告と、今後の展望についてご挨拶申し上げます。

●2025年度の経済と社会情勢

2025年度の世界経済は、地政学リスクの長期化や各国における金融政策の転換などを背景に、不透明感を伴いながら推移いたしました。米国における金融政策の見直しや、欧州・アジアでのインフレ抑制と景気回復の両立など、先行きに対する慎重な見方が継続する一方、生成AIをはじめとするデジタル技術の急速な進展は、企業活動や消費行動に大きな変化をもたらし、企業にはこれまで以上に柔軟かつ迅速な対応力が求められる一年となりました。

国内におきましても、「2025年問題」の本格化に伴う高齢化や労働力不足への対応が重要な社会課題となるなか、物価上昇や金利環境の変化を背景に、人々の生活防衛意識や将来への備えに対する関心は一段と高まっています。また、単身・共働き世帯の増加やデジタルサービスの定着により、お客さまが生命保険会社に求める価値は、従来の「万が一の保障」にとどまらず、「利便性」や「日常生活に寄り添う付加価値」へと多様化・高度化しております。

●当社の取り組みと確かな成長

このような環境下、当社は2025年度を「中期経営計画2023-2027」の折り返しの年として位置づけ、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添うため、CX（顧客体験価値）の向上とDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進に最優先で取り組んでまいりました。

1. 公式LINE開設によるデジタル顧客体験の進化

利便性のさらなる向上を目指し、新たに公式LINEアカウントを開設いたしました。単なる情報発信にとどまらず、お問い合わせから各種お手続きまでをLINE上で完結できる環境を整備し、

お客さまとの接点における利便性向上を推進しております。あわせて、Web手続きの拡充やUI/UXの継続的な改善にも取り組み、デジタルを活用した顧客体験の向上を進めてまいりました。

2. 業界初の付帯サービスによる団体保険の高度化

団体信用生命保険を取り巻く環境においては、保障内容に加え、付帯サービスによる差別化の重要性が一層高まっています。こうした環境下、当社は一般社団法人全国団信推進協会に加盟する金融機関を通じてご加入いただいた被保険者およびその同居人の皆さまを対象に、「近隣トラブル解決支援サービス（Pサポ）」の無料提供を開始いたしました。

本サービスは、近隣トラブルに関する相談・解決支援を行うものであり、「保障」に加え、お客さまの日常生活にも寄り添う新たな価値提供を目指した取り組みです。なお、本取り組みは生命保険業界初の試みとなります。

3. 個人保険の着実な成長と外部評価の向上

主力商品であるインターネット申込専用定期保険「クリック定期！Neo」、就業不能保険「働く人のたより」、終身医療保険「SBI生命の終身医療保険Neo」においては、複数商品を同時にご契約いただくケースが増加し、クロスセルが着実に進展いたしました。その結果、個人保険の保有契約件数は前年度末比10%以上の伸長となり、力強い成長を維持しております。

また、オリコン顧客満足度調査をはじめとする各種外部評価においても高い評価をいただいております。こうした結果は、当社の商品力およびお客さま対応品質に対する継続的な取り組みが結実したものと受け止めております。

●新たな時代に向けて

当社は、お客さまへの価値提供を最大化し、持続的な成長を実現するため、引き続きCX向上とデジタル活用を経営の重要テーマとして推進してまいります。

生命保険を取り巻く環境は大きく変化しており、お客さまが保険会社に求める価値も、単なる「保障」の提供にとどまらず、利便性や日常生活に寄り添うサービスへと広がりを見せれています。

こうしたなか、当社は、公式LINEを活用した各種手続きの利便性向上や、団体信用生命保険における「Pサポ」の提供開始など、保障に加えた新たな価値提供に取り組んでまいりました。これらは、お客さまとの接点を進化させ、「契約して終わり」ではなく、日常の安心にも寄り添い続ける存在を目指す取り組みであると考えております。

また、AIやデジタル技術の積極的な活用により、お客さま一人ひとりに最適化されたサービス提供を追求するとともに、業務効率化を通じて、より迅速かつ高品質なお客さま対応の実現を目指してまいります。

CX向上施策は、一度行えば終わりではありません。お客さまのニーズや市場環境の変化に常に適応するため、継続的な改善サイクルを確立し、お客さまの声を真摯に受け止めながら、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

時代の変化を的確に捉え、お客さまの安心と安全を支える存在であり続けるために、社員一同、弛まぬ努力を重ねていく所存です。

引き続き、ご支援とご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2026年7月

SBI生命保険株式会社

代表取締役社長

篠原 秀典

SBI生命がお客さまにお届けする 価値 (VALUE)

- **【お客さま】それぞれのライフステージのニーズに最もマッチし**
その時々の【お客さま】のニーズにあった最適のものを!
- **【お客さま】にとって簡単なお手続きでDXの推進**
- **【お客さま】のお求めやすい料金で**
業界最安水準を目指す
- **【お客さま】に喜ばれる保険商品・サービスを**
非健康体の方や、女性視点に立った保険商品、誰にでも使いやすいサービスを
- **【お客さま】に安心してご加入いただけるよう**
高いソルベンシー・マージン比率等、財務の健全性を確保

時代の変化に応じて、
タイムリーにご提供していくこと

経営方針

- 顧客中心主義
- DXを推進する等のイノベティブを志向
- グループシナジーの一層の活用
- 地方創生への貢献
- 人財主義
- 財務の健全性

SBIグループは、 金融を超えて、 社会の進化をデザインします。

AIやブロックチェーンなどの革新的なテクノロジーで、
一人ひとりに最適な顧客体験を提供すること。

投資・保険・健康・メディア・文化といった人生のさまざまな領域をつなぐこと。

地域社会の中へ、そして世界へ進化の輪を広げること。

金融のその先にある質の高い豊かな人生を、ひとりでも多くの人に届けるために。

金融
サービス
事業

資産運用
事業

PE投資
事業

次世代
事業

暗号資産
事業

SBI GROUP

純資産 **17,949億円**

グループ顧客基盤 **8,256万件**

グループ会社数 **818社**

(2026年3月31日現在)

5つの経営理念

1

**正しい倫理的価値観を
持つ**

「法律に触れないか」、「儲かるか」ではなく、それを行うことが社会正義に照らして正しいかどうかを判断基準として事業を行う。

2

金融イノベーターたれ

革新的技術を導入し、より顧客便益性を高める金融商品やサービスを提供することで、従来の金融のあり方に変革を与える。

3

**新産業クリエータを
目指す**

21世紀の中核的産業の創造および育成を担うリーディング・カンパニーとなる。

4

**セルフエボリューションの
継続**

「創意工夫」と「自己変革」により経済環境の変化に柔軟に適応すべく、自己進化し続ける。

5

**社会的責任を
全うする**

SBIグループ各社は、社会の一構成要素としての社会性を認識し、様々なステークホルダー（利害関係者）の要請に応えつつ、社会の維持・発展に貢献していく。

SBIインシュアランスグループ

SBIインシュアランスグループは、日本のインターネット金融のパイオニアである

SBIグループの保険事業を担う企業グループです。

保険持株会社であるSBIインシュアランスグループ株式会社のもと、SBI生命を含む

9社が一体となって総合的な保険事業を展開しています。



SBIインシュアランスグループ株式会社

SBIグループ 保険持株会社 (東証グロース市場上場)



SBI生命保険株式会社

〈生命保険業〉

定期保険、就業不能保険、終身医療保険、
団体信用生命保険、団体信用就業不能保障保険



SBI損害保険株式会社

〈損害保険業〉

自動車保険、がん保険、火災保険



SBI少短保険ホールディングス株式会社

少額短期保険持株会社



SBIいきいき少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
死亡保険、医療保険、
介護保険



SBI日本少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
賃貸住宅・テナント向け保険、
バイク・自転車用車両保険



SBIリスタ少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
地震補償保険、
プライダル保険



SBIプリズム少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
ペット保険



SBI常口セーフティ少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
賃貸住宅保険



SBIペット少額短期保険株式会社

〈少額短期保険業〉
ペット保険

2025年度トピックス

保有契約の加入者数が70万人を突破

リーズナブルな保険料とインターネットによる手軽なお手続きを多くのお客さまにご評価いただき、2026年1月に保有契約の加入者数^{※1}が70万人を突破しました。

当社は2015年2月からSBIグループの一員となり、リーズナブルな保険料やインターネットによるシンプルで手軽なお手続きなどを特長とするインターネット申込専用定期保険「クリック定期!Neo」、就業不能保険「働く人のたより」、終身医療保険「SBI生命の終身医療保険Neo」など、お客さまに寄り添った商品を提供してまいりました。団体保険の分野においては、2017年6月から住宅ローン等を対象とした「団体信用生命保険」^{※2}の販売を開始し、2026年3月末時点で132機関の金融機関でお取り扱いいただいています。

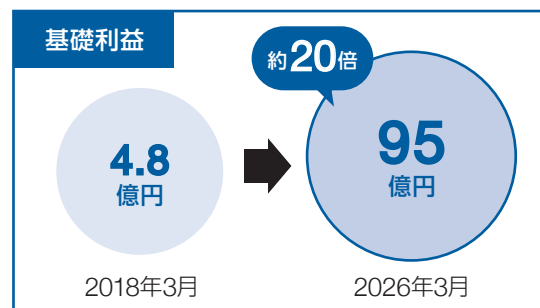
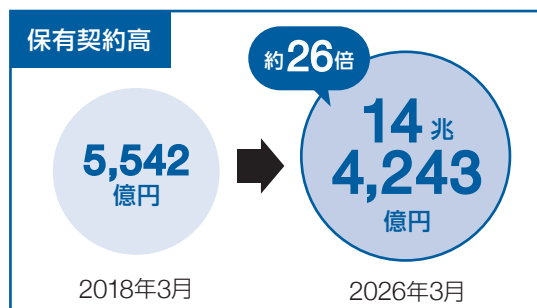
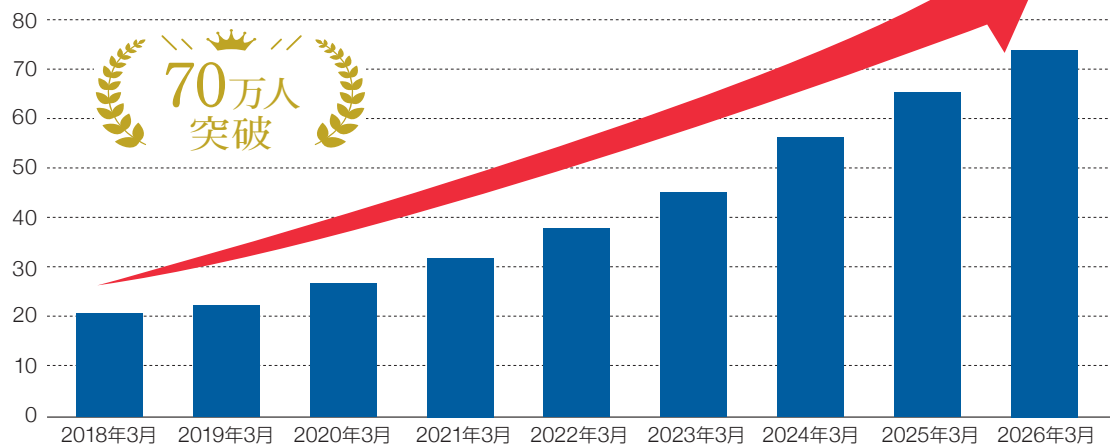
今後も生命保険のイノベーターとして、充実した保障内容やリーズナブルな保険料、インターネットの利便性を通じてお客さまの「チャレンジできる人生」を支援し、豊かで快適な生活と経済の発展に寄与できるよう、邁進してまいります。

※1 個人保険の保有契約件数と団体信用生命保険等の被保険者数を合算した数値です。

※2 団体信用生命保険とは、金融機関等を保険契約者とし、金融機関等から住宅ローンや事業者向けローン等の個人向けローンをお借入れになるお客さまを被保険者とする団体保険です。

保有契約の加入者数の推移

(単位:万人)



団体信用生命保険に「近隣トラブル解決支援サービス(Pサポ)」を無料付帯(2025年10月)

一般社団法人全国団信推進協会加盟の金融機関を通じて、当社の団体信用生命保険にご加入いただいた被保険者およびその同居人を対象に、株式会社ヴァンガードスミス提供の「近隣トラブル解決支援サービス(Pサポ)」の無料提供を開始いたしました。なお、本取り組みは生命保険業界初^{※1}の試みとなります。

住宅ローンの長期返済期間において、近年増加傾向にある近隣住民との生活トラブルなど、法律による解決が難しい「事件未済」の問題に見舞われるリスクに対応し、万一の際の「生命保障」に加え、日々の「暮らしの安心」を同時に得られる新たな仕組みを実現しました。



※1 2025年9月 当社調べ

Ⅰ CSとESの好循環を目指した取組みの推進

当社は、かねてよりCS（顧客満足度）とES（従業員満足度）の好循環を実現させるべく、お客さま向けの各種帳票の改善活動や、電話対応スキル向上のための従業員教育に取り組むとともに、従業員がやりがいをもって業務に取り組むことができる環境の整備に努めてまいりました。こうした各種の取組みは外部からも高い評価を受けております。引き続き、SBIグループが創業以来掲げる「顧客中心主義」を実践すべく、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

<主な受賞歴>

「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2025」最優秀賞（2026年3月）

お客様コンタクトセンターが日本で最も幸福度の高いカスタマーセンターとして評価され、「全体部門」での「最優秀賞」は2年ぶり3度目、「中・小規模センター部門」での「最優秀賞」は4年連続4度目の受賞となります。



「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2025」表彰式の様子

「UCDAアワード 2025 企業総合賞シルバー」、 「UCDAアワード 2025 専門家賞」（印刷物カテゴリ）（2025年12月）

お客さまサービス向上のための取組みの一環として継続的に実施している「わかりやすさ」を理解するための社員研修や、お客さまに提供する帳票の改善活動の取組みが評価され、4年連続で「企業総合賞シルバー」を受賞しました。

また、給付金等の請求手続きをサポートするツール「簡易請求手続きのご案内」が「お客さまの負担軽減」を最優先に設計されており、分かりやすい構成や視認性の高さが評価され、「UCDAアワード 2025 専門家賞」（印刷物カテゴリ）を受賞しました。



「UCDAアワード 2025選考結果報告会」の様子

HDI 格付けベンチマーク クオリティ格付け「三つ星」（2026年4月）

お客様コンタクトセンターにおける電話対応の品質5項目のクオリティ（サービス体制／コミュニケーション／対応スキル／対応手順／困難な対応）について以下のような評価をいただき、4年連続で最高評価の「三つ星」を獲得しました。

<クオリティ格付け（センター評価 抜粋）>

- ・ 礼儀正しい言葉遣いで礼節があり、顧客への敬意は充分示されている
- ・ どのような質問にも冷静かつ落ち着いて答えており、顧客が信頼して相談している
- ・ 穏やかな話し方と笑顔が感じられる声のトーンで顧客を迎え入れており、安心して相談できる
- ・ 迅速なレスポンスと要点を押さえた的確な説明が非常に頼もしく、顧客から信頼されている



Ⅰ LINEを活用したデジタルカスタマーサービスの提供を開始

2026年1月より、保険加入を検討中のお客さまやインターネット経由でご加入のご契約者さまに、LINEを活用したデジタルカスタマーサービスの提供を開始しました。

保険加入を検討中のお客さま	インターネット経由でご加入のご契約者さま
資料請求、保険料見積り、保険診断、チャットでの問い合わせ	契約内容照会、各種手続き、手続きに関するチャット相談

LINE公式アカウントのご利用方法

1. 当社ホームページ（<https://www.sbilife.co.jp/>）より「友だち追加」
2. LINEアプリ内で「SBI生命」と検索のうえ「友だち追加」
3. 右の二次元バーコードから「友だち追加」



お客さまにご満足いただくために

○ カスタマーセントリシティ委員会&CS アドバイザリーボード

「顧客中心主義に基づく業務運営」を徹底するため、カスタマーセントリシティ^{※1}委員会を設置し、①「顧客中心主義」の徹底 ②「お客さまの声」を活かす取組み ③最適な保険商品・サービスの提供 ④わかりやすい情報提供 ⑤適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い ⑥利益相反の適切な管理 ⑦お客さまの負託に応える資産運用 ⑧本方針を役職員に浸透させる仕組み の8つのテーマについて、お客さまの視点に立ち、それぞれの取組みや成果を評価し、定期的な見直しを行っています。

また、カスタマーセントリシティ委員会の諮問機関としてCSアドバイザリーボード（弁護士、医師、消費生活相談員で構成）を発足させ、社外有識者からの提言をふまえ、一層の「顧客中心主義」に基づく業務運営を図るとともに、保険金・給付金等の支払いに関しても、適時、社外有識者の意見を確認し、迅速かつ適切な検証とお支払いが行えるよう、体制を整備しております。

※1 カスタマーセントリシティとは、「顧客中心主義」のことで、SBIグループは創業以来、顧客利益を最優先する「顧客中心主義」をグループ全体で徹底しております。

○ ご契約者さまアンケートの集計結果

Ⅰ ご契約者さまアンケート

実施の趣旨

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は当社のサービスを改善していくうえでの貴重な財産です。お客さまにとってより良いサービスを提供するために「ご契約者さまアンケート」を実施しております。

調査方法

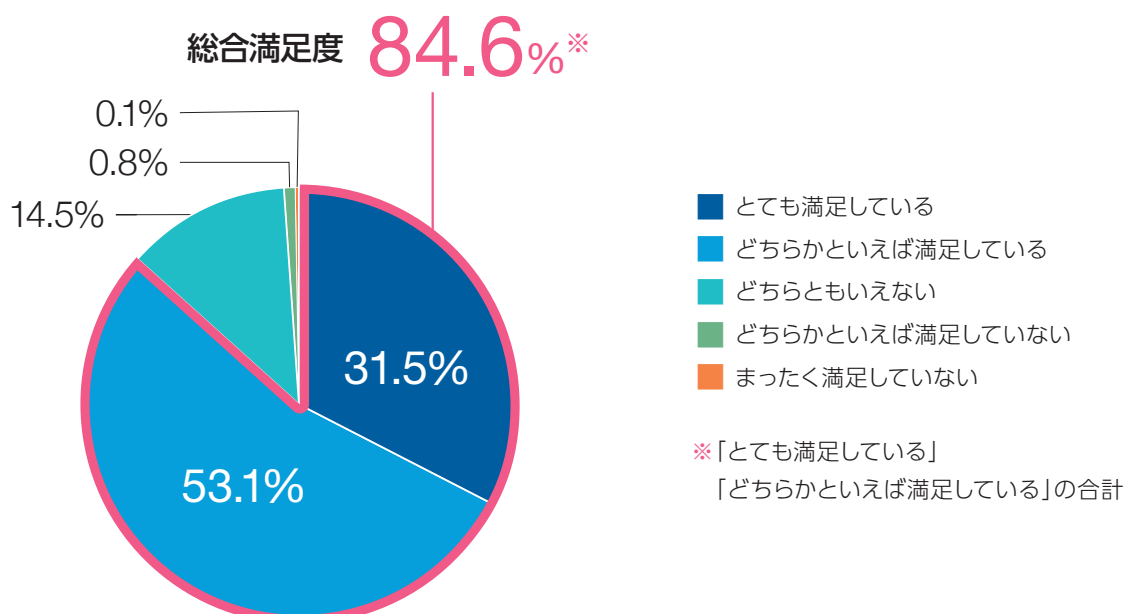
個人保険のご契約者さまを対象に、年1回送付する「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約者さまアンケート」のご案内を同封いたしました。アンケート対象者167,220名のうち、7,150名（回答率4.3%）のお客さまよりご回答をいただきました。

調査期間

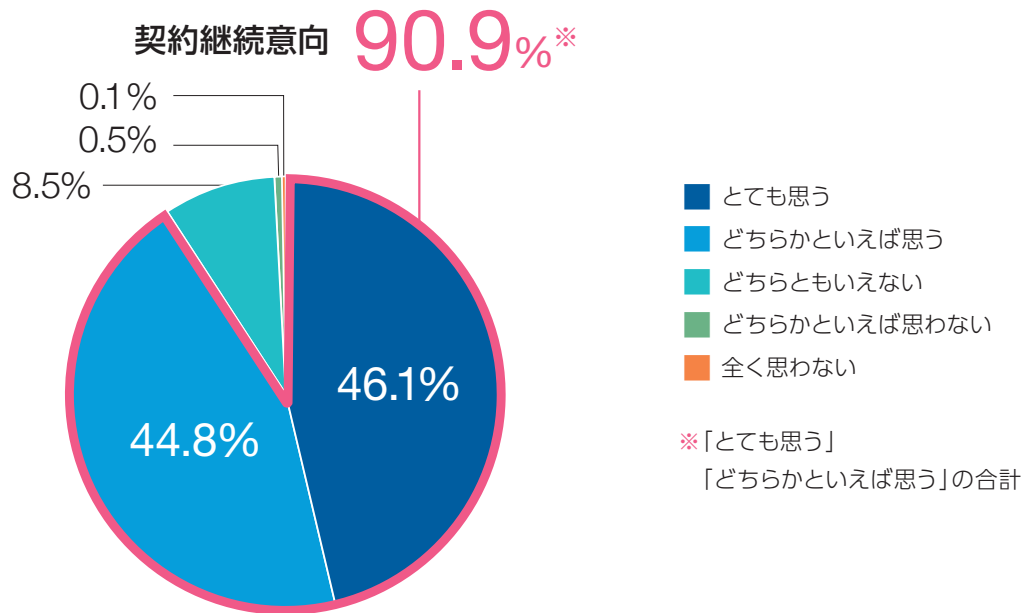
2025年9月～2025年11月

アンケートはそれぞれ5段階評価とし、「総合満足度」については84.6%のご契約者さまに満足とご評価いただきました。また、「契約継続意向」については90.9%のご契約者さまがご契約継続のご意向を示されました。

Q 当社の提供する商品・サービスに総合的に満足していますか。



Q 今後も当社の契約を継続しようと思いますか。

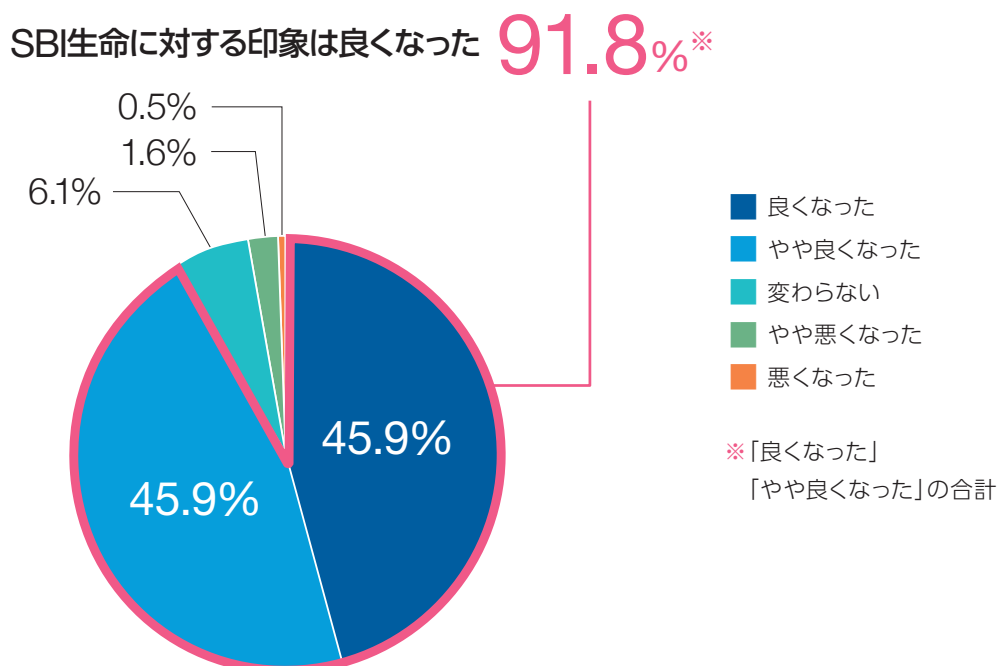


Ⅰ 給付金のご請求手続きに関するアンケート

お客さまとの最も大切な接点の一つである給付金のご請求時に、当社の対応に関する「給付金のご請求手続きに関するアンケート」を実施しています。

2025年4月から2026年3月にご回答いただいたアンケートでは、91.8%のお客さまに高い評価をいただきました。

Q 給付金手続きを通して、当社に対する印象はどのように変化しましたか。



○お客さまの声をふまえて業務改善を行った項目

当社では、お問合せや苦情等、お客さまからの声をふまえ、以下のような業務改善に取り組んでいます。今後も常にお客さまの声をお聞きし、サービスの拡充に努めてまいります。

Ⅰ「お客さま安心カード」のご提供

災害等で保険証券がすぐに見つからない、水に濡れて判読できない、保険会社の連絡先がわからないといった際にお役立ていただくため、当社の各窓口の連絡先を記載した「お客さま安心カード」を配布しております。

「お客さま安心カード」は株式会社 TBMが開発したLIMEX^{※1}という新素材で作られており、耐久性、耐水性に優れ、紙で起こりやすい手切れや指切れがしにくいといった機能性を兼ね備えています。また、紙とは異なり石灰石から製造されるため、製造工程において水をほとんど使用することがなく地球環境に大変優しい素材です。

※1 LIMEXは株式会社 TBMの登録商標です。

Ⅰ 女性のお客さま専用の保険金・給付金受付窓口の設置

女性特有の病気等に罹患されたお客さまに安心して保険金・給付金の請求等のお手続きを行っていただけるように、専任の女性オペレーターが対応する「女性のお客さま専用のお問合せ窓口」を設置いたしました。

Ⅰ ご高齢のお客さま専用の窓口を設置

ご高齢のお客さまに安心してご相談いただけるよう、自動音声による番号操作不要で直接オペレーターにつながり、専任オペレーターがゆっくり丁寧に応える「ご高齢のお客さま専用窓口」を設置いたしました。

Ⅰ AI電話自動応答システムとRPAを活用し生命保険料控除証明書の再発行を完全自動化

AI電話自動応答システムを導入し、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）との連携を図ることにより、生命保険料控除証明書の再発行を完全自動化いたしました。

これにより、24時間いつでも、お客さまのご都合の良い時間に生命保険料控除証明書の再発行のお手続きが可能となり、導入以来、多くのお客さまにご利用いただいております。

Ⅰ わかりやすい情報提供 ～ ユニバーサルデザイン(UCDA認証^{※1})への取り組み ～

お客さまへの各種ご案内について、ユニバーサルデザインに配慮し、「見やすさ」「わかりやすさ」などの情報伝達の品質を高める改善に取り組んでいます。この取り組みの結果、毎年、ご契約者さまへ発送する「ご契約内容のお知らせ」においてはUCDA認証「伝わるデザイン」を、また、保険契約が成立した証としてご契約者さまへ交付する「生命保険証券」においてはUCDA認証「見やすいデザイン」を取得しております。

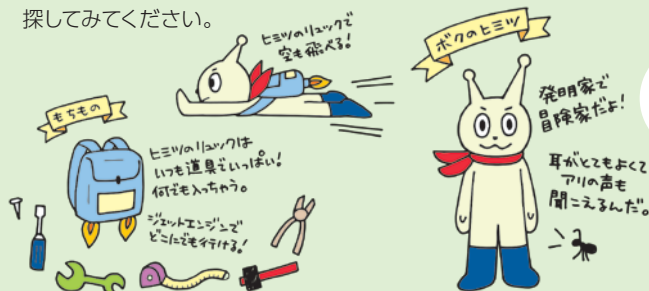
※1 UCDA認証：一般社団法人 ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が運営する認証制度

SBI生命の公式キャラクター「スビィくん」

SBI生命の公式キャラクターをご紹介します。

赤のスカーフと青の長靴は、SBIのロゴの色とお揃いのコーディネート。

当冊子や当社Webサイトでもところどころに登場していますので探してみてください。



SBI生命の公式キャラクターのスビィです。

発明家で冒険家でロボットなのです。いろいろな能力やたくさんの道具を使って、皆さんのお悩みやご相談にお答えしたりSBI生命のお仕事をお手伝いしたりなんでもやります。応援してくださいね!

● お客さまにご満足いただくために ●

○ 保険金・給付金等の確かなお支払いのための取組み

保険金・給付金等を適切にお支払いすることは、保険会社にとって最も重要な業務です。適時・適切な保険金・給付金等のお支払いのために、以下の取組みを行っています。

Ⅰ 保険金・給付金等のご請求に関わる取組み

- ご契約者さまへ、ご請求のお手続きを一層ご理解いただけるようわかりやすく解説した「コミュニケーションガイド」を送付しています。
- 保険金・給付金等のご請求に関わるご相談専門のフリーダイヤルを設置しています。また、女性のお客さまが安心してご相談いただけるよう女性のオペレーターが対応を行う女性のお客さま専用のお問合せ窓口を設置しています。
- ご請求漏れが生じないように定期的にご請求のご案内を行っています。
- お手続きがわかりやすくなるよう請求関係書類の簡素化等の取組みを実施しています。
- 保険金支払即日サービスをご利用になるお客さまが、請求関係書類の二次元バーコードをスマートフォンで読み取ると、動画でお手続き方法をご覧いただけます。動画によるサポートにより、必要書類の記入漏れ等を未然に防ぎ、迅速な保険金のお支払いにつなげます。
- ご請求をいただいたにも関わらず、お支払いの対象とならなかったお客さまに、診断書の取得費用相当額をお支払いしています。
- コンプライアンス部門で支払いの適切性を検証しています。
- 社外有識者によるCSアドバイザリーボード（弁護士、医師、消費生活相談員で構成）を設置し、顧客中心主義の観点より、保険金等支払管理態勢および請求関係書類等の適切性の検証を行っています。



Ⅰ ご契約失効に関わるご案内（適切な復活手続きおよび解約時のお支払い）

- 失効されたご契約者さまへ、失効直後にお客様コンタクトセンターから復活または解約のご請求手続きをご案内しています。また、ご契約者さまのお手続き漏れを防止するため、ご案内は複数回にわたり実施しています。

お客様コンタクトセンター

受付時間：9:00～17:00 土日・祝日・年末年始を除く

- ☎ 0120-272-811（ご契約内容の変更、解約、保険金・給付金のご請求、生命保険料控除証明書の再発行）
- ☎ 0120-272-451（保険金・給付金請求書類お取り寄せ後の手続き方法やお支払い状況のお問い合わせ）

○ 2025 年度お客様コンタクトセンター受付件数

Ⅰ 2025年度お客様コンタクトセンター受付件数（契約申込サポートデスクを含む）

内 容	相談（問い合わせ）	申し出（各種手続き）	合 計	苦 情 ※1
件 数	56,867	23,942	80,809	488

※1 苦情件数はお客様コンタクトセンターおよび契約申込サポートデスク以外で受付けた件数を含みます。

○お客さまへの情報提供

より多くのお客さまに当社について知っていただくとともに、ご契約内容を正しくご理解いただけるよう、様々な資料、媒体を通じて情報をお届けしています。

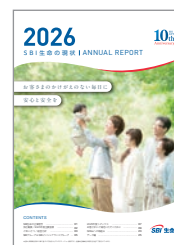
Ⅰ 経営全般に関する資料

ANNUAL REPORT SBI生命の現状

当社の経営活動や健全性・業績についてご理解を深めていただくために毎年作成しています。

COMPANY PROFILE 会社案内

SBIグループや、当社の概要・取扱い商品などをご紹介します。



Ⅰ 公式 Web サイト

お客さまへのご案内や商品情報、業績、SBIグループ情報などを掲載しています。また、各種手続きについてもご案内しています。

マイページ

終身医療保険「SBI生命の終身医療保険Neo」、インターネット申込専用定期保険「クリック定期！Neo」、就業不能保険「働く人のたより」など、インターネットで当社の商品にお申込みいただいたご契約者さまは、マイページよりご契約内容の照会や各種手続きができます。

お役立ちコンテンツ

生命保険に関する情報のみならず、幅広くお金の話に関する情報をご提供しています。

- 死亡保険関連ガイド
- 医療保険関連ガイド
- 公的保険関連ガイド
- あなたの健やかライフを応援！ SBI生命の健康サポート

なお、SNSや動画配信サービスでもお役立ち情報を発信しています。



Ⅰ LINE公式アカウント

2026年1月より、保険加入を検討中のお客さまやインターネット経由でご加入のご契約者さまに、LINEを活用したデジタルカスタマーサービスの提供を開始しました。

- 保険加入を検討中のお客さま向けサービス：資料請求、保険料見積り、保険診断、チャットでのお問い合わせ
- インターネット経由でご加入のご契約者さま向けサービス：契約内容照会、各種手続き、お手続きに関するチャット相談

Ⅰ ご契約締結後の情報の提供について

- ご契約内容のお知らせ
- コミュニケーションガイド
- 生命保険料控除証明書
- 保険料口座振替のお知らせ
- 保険料お払込みのご案内
- ご契約更新のお知らせ
- 保険期間満了のお知らせ

変額個人年金保険「プラチナ インベストメント」※1の情報提供

- ご契約状況のお知らせ
- 特別勘定運用報告書
- 特別勘定の現況

※1 「プラチナ インベストメント」のご注意いただきたい事項は、契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）や特別勘定運用報告書等をご確認ください。

Ⅰ デメリット情報の提供について

「告知義務違反」「免責」および「解約」等のデメリット情報（お客さまが生命保険の内容や制度をご存じないために不利益となる事項）について、「商品パンフレット」や「契約概要」「重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」「ご契約のしおり・約款」に明示しています。また、お客さまへの商品説明の際には、パンフレットや約款等をもとに十分な説明を行うよう徹底しています。

○ パートナーへのサポート体制

Ⅰ 募集代理店教育システム

当社の商品をお取扱いいただく募集代理店に対して、e-learningシステムにより各種研修コンテンツを、代理店サポートシステムにより営業推進や事務取扱いに関する様々な情報を提供し、募集代理店がお客さまへ適切な募集活動を行えるよう、サポートしています。

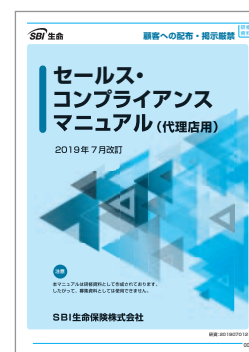
Ⅰ 募集代理店に対するトレーニングおよびセールスサポート

募集代理店に対して各種研修、販売支援ツールを提供するとともに、営業担当者による商品説明会や販売技術向上研修を行っています。また、研修動画を作成し募集代理店に提供することで、遠隔での研修を可能とし、募集人の都合の良い時間に研修を受講できるようサポートを強化しています。

さらに直接対面せずとも双方向のコミュニケーションが取れるようWeb研修も積極的に実施し、充実したサポート体制を構築しています。



代理店サポートシステム



セールス・コンプライアンス
マニュアル(代理店用)

Ⅰ 募集代理店専用のヘルプデスクおよびサポートシステムの設置

当社では、募集代理店専用の対応窓口として「代理店ヘルプデスク」を設け、新契約申込手続きのご案内、お客さまのご契約内容の照会、ご契約後の内容変更、保険金・給付金等の各種請求手続方法をはじめとする、募集代理店の皆さまからの様々なお問い合わせやご相談に対応しています。

また、当社Webサイトの代理店サポートシステムでは、申込状況や既契約情報の確認^{※1}、販売支援ツールや各種規程、帳票のダウンロード等が行えます。

※1 申込状況の確認は、終身医療保険(無解約返戻金型)、定期保険(無解約返戻金型)(2015)、就業不能保険(無解約返戻金型)、インターネット申込専用定期保険(無解約返戻金型)、既契約情報の確認は、上記に加えて、終身医療保険(低解約返戻金型)、変額個人年金保険が対象です。

Ⅰ 申込ペーパーレスシステム

募集代理店の対面販売におけるツールとして、電子署名方式の申込ペーパーレスシステムを導入しております。これにより、従来は紙で行っていた保険申込手続きを、タブレット端末等を利用してペーパーレスで完了させることが可能となり、お客さまの利便性と募集代理店の業務効率が向上しました。

Ⅰ 金融機関等へのサポート

当社は、全国の金融機関等と提携し、住宅ローンをはじめとしたローン向けの団体信用生命保険(以下、「団信」)を提供しています。金融機関等との提携に際しては、地域の特性や金融機関等のニーズに沿うように、個々に商品・サービスをカスタマイズしています。

また、ローンをご利用になるお客さまに保障内容を正しくご理解いただけるよう、金融機関等のご担当者さまをはじめ関係者の皆さまに対して個別に研修を行う等、支援を行っています。

さらに、一部の金融機関等においては、ローンをお申込みになるお客さまがインターネット上でSBI生命の団信のお申込みと健康状態の告知手続きを行える「Web申込サービス」の取扱いを実施しております。これにより、従来は団信お申込み時に必要であった書類の記入、捺印、郵送が不要となり、お客さま、金融機関等のお手続きの負担が大幅に軽減されました。

○ 先進技術の活用による新たなサービス

当社では、先進技術を積極的に採用し、お客様の利便性向上に努めています。

Ⅰ 機械学習とAIを搭載したコールセンター向けシステムを開発

アマゾン ウェブ サービス (AWS) ^{※1}の機械学習を搭載したインテリジェント検索サービスであるAmazon Kendra ^{※1}によるセルフボット機能を社内のコールセンター業務に導入し運用を開始しました。セルフボット機能では、コールセンターのオペレーターが直感的な言葉で検索をするとAmazon Kendra による検索結果とその結果を生成AIが要約した回答を画面上に同時に表示します。

これにより、オペレーターは要約された回答をそのまま読み上げることで、よりスムーズなお客さま対応を実現するとともに、オペレーターの教育期間の短縮化も可能となるなど更なる業務効率化を進めています。

※1 アマゾン ウェブ サービス および Amazon Kendraは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の登録商標です。



Ⅰ スマートフォンやパソコンによる各種変更手続きのサービス範囲拡充

インターネットで当社の商品にお申込みいただいたご契約者さまは、従来の封書や電話での対応に加え、スマートフォンやパソコンでの各種変更手続きが24時間365日可能となっています。

● 対象手続き:住所変更、保険料お支払いのクレジットカードの変更手続き 等

2026年1月より、SBI生命のLINE公式アカウントを通じて、インターネットで当社の商品にお申込みいただいたご契約者さまを対象に様々なサービスの提供を開始いたしました。



Ⅰ 生保業界で初めて保険料決済で各種スマートフォン決済に対応

DX(デジタルトランスフォーメーション)推進の一環として、継続保険料決済における各種スマートフォン決済を導入しております(いずれも生保業界初)。

● PayPay^{※1}請求書払い (提供:PayPay株式会社)

● au PAY^{※2}(請求書支払い) (提供:KDDI株式会社)

これにより、当社の保険にご加入のお客さまには、場所や時間に制約されない効率的かつスマートなキャッシュレス決済をご体験いただくことが可能になり、多くのお客さまにご利用いただいております。

※1 PayPay、PayPayのロゴはPayPay株式会社の登録商標です。

※2 au PAY、au PAYのロゴはKDDI株式会社の登録商標です。



○ 情報システムへの取り組み

当社では、お客さまへ高品質なサービスを迅速に提供するために、安全かつ信頼性の高い情報システムの構築と運営に取り組んでいます。

Ⅰ 情報システムの状況

お客さまや募集代理店へのサービス向上に向けて、情報システムへの継続的な取り組みを実施しています。

- インターネットでの保険のお見積り・お申込み受付では、わかりやすい画面構成によりスムーズなお申込み手続きを支援するとともに、業務プロセスの自動化による迅速なサービス提供を実現しています。
- 個人向けローン用の保険システムでは保険お申込みの処理状況をオンラインでリアルタイム処理し、お申込みから保険金・給付金等のお支払いまでの各業務のスピードアップに取り組んでいます。
- お客さま専用のインターネットサービスでは、内容変更や積立金の移転等のサービスを提供する等、お客さま満足度向上への継続的な取り組みを行っています。
- システム基盤においては、クラウドサービスの活用等を通じて、柔軟性・拡張性・安定性の向上を図るとともに、事業継続性の確保および環境負荷低減にも配慮した運営に努めています。



Ⅰ 情報セキュリティ対策

情報セキュリティ対策を経営上の重要課題と位置付け、継続的な取り組みを実施しています。

- 情報セキュリティを強化するために定期的な自主点検、監査等により、法令・諸規程の遵守状況を確認しています。
- サイバー攻撃の対応については社内の情報システムのセキュリティ強化に加え、役職員への教育・訓練を通じて全社的な取り組みを実施しています。
- 深刻化・高度化するサイバー攻撃に対応するための社内部門横断の組織としてCSIRT※1を設置しています。CSIRTではサイバー攻撃の検知から初動対応、原因分析および復旧までを目的とし、定期的な訓練や演習を通じて社内全体の態勢整備の強化に努めています。
- 外部環境の変化や新たな脅威に対応するため、継続的なリスク評価やシステム監視を実施し、情報資産の適切な保護と安定的なサービス提供に取り組んでいます。

※1 CSIRT: シーサート (Computer Security Incident Response Team) とは、組織内の情報セキュリティ問題を専門に扱う、インシデント対応チームです。

○ 事業継続プラン(BCP)の一層の強化

Ⅰ 「事業継続体制強化への取り組み」

お客さまへ提供するサービスレベル向上と、非常時における保険金等の支払業務を行うことを目的に、複数の業務拠点に保険金等の請求書類発送業務や支払業務に必要な機能を整備し、迅速かつ安定的なサービス提供体制の強化に努めています。

また、災害等により一部の業務拠点の運営に支障が生じた場合には、他の業務拠点がBCP(事業継続計画)の中核的な役割を果たすことができるよう事業継続体制を構築するとともに、定期的な災害対策訓練の実施や情報システムの安全性確認を実施することにより、事業の継続性確保に万全を期しています。

商品のご紹介

定期保険



インターネット申込専用定期保険 (無解約返戻金型) 2年連続 No.1 6年連続 No.1

業界最安水準^{※1}の
保険料で、ご家族に
安心を準備できる
死亡保険です。



2026年
オリコン顧客満足度[※]調査
「定期型生命保険(専門家評価)」
総合第1位



保険市場 2026年版
「最も選ばれた
保険ランキング」
死亡保険部門(ネット申込)
2020年1月1日～
2025年12月31日



お申込方法

●インターネット

※1 SBI生命を含むネット申込が可能な生命保険会社8社の定期死亡保険を以下の条件と比較した結果、最安の保険料との差がSBI生命の保険料の10%未満であったため業界最安水準という表記を使用。(2025年5月22日時点)
【比較条件】20歳、30歳、40歳、50歳、60歳、男・女、リスク細分型の商品を除いた定期死亡保険、死亡保険金額1,000万円、1,500万円、2,000万円、保険期間10年、20年、60歳満了、65歳満了、80歳満了、月払、高度障害保障あり、その他特約なし。

特長

1. 業界最安水準の保険料！

インターネット申込みに限定し、解約返戻金をなくし、保障内容をシンプルにすることで保険料を抑えました。

2. 保険期間が選べる！

保険期間をより細かく設定することで、様々なライフステージに対応でき、万が一の際に必要な保障を、必要な期間だけご準備いただけます。
年満了(10年・15年・20年・25年・30年)と歳満了(55歳・60歳・65歳・70歳・75歳・80歳)から選択できます。

3. 申込が簡単＆速い！

ネットからのお申込みなので簡単＆スピーディー。本人確認書類の提出も不要、その場で完結！

4. 保障は300万円～1億円まで選べる！

万が一の場合、自分の葬儀代ぐらいいは用意しておきたい、といったニーズに応えるために、保障は300万円からご用意しました。新規でご契約の場合、保険金額は300万円～1億円(契約年齢20歳の場合は5,000万円)の範囲で、100万円単位で選びいただけます。

5. 最短即日！お支払いもスピーディー！

被保険者さまに万が一のことがあった際、そのご遺族さまは悲しみの中、葬儀の手配や諸手続き等と思わぬ高額な費用がかかります。このような場合に、少しでもお客さまのお役にたてるサービスとして、「保険金支払即日サービス」をネット保険業界で初めて^{※2}導入いたしました。
お葬式の手配や諸手続きにもすぐご対応できるよう、FAXによるカンタンな手続きで、最短で請求日当日に、死亡保険金^{※3}をお支払いすることが可能です。

※2 2018年4月商品改訂

※3 請求限度金額は、1被保険者かつ1受取人につき500万円が限度です。また、請求回数は1回限りで、一括支払いのみ利用可能です。(部分支払いとなる場合はご利用できません。)ご利用には取扱条件がありますので、詳細は当社ホームページをご確認ください。

保障内容

契約年齢: 20歳～69歳

保険期間・保険料払込期間: 10年～30年(5年きざみ)、55歳～80歳満了(5歳きざみ)

更新: 保険期間満了時に同一の保険金額にて更新^{※4}されます。(80歳まで保障)

※4 自動更新後の保険料は、更新日時点の被保険者の年齢および更新時の保険料率により計算します。

(注) この保険商品に解約返戻金はありません。

商品のご紹介

就業不能保険



就業不能保険 (無解約返戻金型)



6年連続 No.1
2026年 オリコン
顧客満足度調査
「就業不能保険
(専門家評価)」総合第1位



6年連続 No.1
保険市場 2026年版
「最も選ばれた保険
ランキング」
就業不能保険部門
(ネット申込)
2020年1月1日～
2025年12月31日



**業界最安水準^{※1}の保険料で選べるリスク、
選べる給付金受取方法**

お申込方法^{※2} ●対面 ●郵送 ●インターネット

※1 ネット申込が可能な支払対象外期間60日の就業不能保険を、SBI生命を含む生命保険会社3社で以下の条件で比較した結果、最安の保険料との差が10%未満であったため業界最安水準という表記を使用。(2024年9月1日時点)

【比較条件】30歳・40歳・50歳、男・女、就業不能給付金月額10万円・15万円・20万円、保険期間60歳・65歳・70歳満了、月払、特約なし。

※2 お客さまがお申込みいただく経路(方法)により、お取扱い範囲が異なります。

特長

1. 業界最安水準の保険料！

SBIグループだから実現した保険料。ハーフタイプ(初期支払削減特則あり)なら保険料をさらに抑えられます。

2. 業界初！^{※3}保障するリスクを選択可能

あらゆる病気やケガをバランスよく保障する「全疾病型」、3疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)のみの保障の「3疾病型^{※4}」、がんのみの保障の「がん保障型^{※4}」とご契約者さまの希望される保障内容に応じて、3つのタイプをご用意しました。ご自身に必要な保障のタイプを選択することで、保険料を抑えることができます。

※3 SBI生命調べ(2019年11月20日時点)

※4 3疾病型、がん保障型のがんは、上皮内がんも含まれます。

3. 全疾病型は精神疾患も保障

精神疾患で働けなくなったときも、所定の就業不能状態(精神疾患)に該当する限り保険期間満了まで通算18回を上限として給付金を受け取れます。

4. 選べる給付金の受取り方

受取り方のタイプは「満額タイプ」と「ハーフタイプ」があり、自営業・フリーランスや主婦・主夫の方は「満額タイプ」、ご加入の健康保険から傷病手当金を受け取れるのなら「ハーフタイプ」等、ニーズに合わせてお選びいただけます。

5. 主婦・主夫の方も就業不能給付金月額を15万円まで設定可能

主婦・主夫も給付金月額上限を15万円まで設定でき、働けなくなった場合、ゆとりを持って家事代行やベビーシッターの委託費に備えることができます。

保障内容

契約年齢:20歳～60歳

保険期間・保険料払込期間:55歳・60歳・65歳・70歳満了

(注) お客さまがお申込みいただく経路(方法)等により、お取扱い範囲が異なります。

(注) この保険商品に解約返戻金はありません。

医療保険

SBI生命の
終身医療保険 **Neo**

終身医療保険 (無解約返戻金型)

3年連続 No.1



保険市場 2026年版
「最も選ばれた保険ランキング」
医療保険・入院保険部門、
終身医療保険部門
(ネット申込)
2023年1月1日～
2025年12月31日



リーズナブルな保険料で
充実した保障を確保できる医療保険です。

お申込方法※1 ●対面 ●郵送 ●インターネット

※1 お客さまがお申込みいただく経路(方法)により、お取扱い範囲が異なります。

特長

1.お手頃な保険料(リーズナブル)

SBIグループだから実現した保険料。お客さまの喫煙状況・体格等が当社の定める基準を満たす場合、優良体料率で保険料が割安になります。

2.必要な保障を厳選(シンプル)

基本的な保障に加えて、お客さまのニーズが高い保障を厳選。シンプルでありながら充実した保障を確保できます。必要な特約を組み合わせ、お客さまのニーズに合わせた保障にカスタマイズすることができます。

3.広い引受範囲(フレキシブル)

健康状態に応じた保険料をご負担いただくことで、「糖尿病」や「高血圧」などの既往症によってこれまで医療保険に入れなかった方でも、ご加入いただける可能性があります。
「精神疾患」などの病歴がある方でも、特定疾病不担保の条件をつけることで、ご加入いただける可能性があります。

4.ご契約者さま付帯サービスが無料

SBI生命の終身医療保険Neoご契約の特典として、ベストドクターズ・サービス※2が無料で利用できます。「ベストドクターズ・サービス」は、優秀な専門医・名医※3をご紹介します、安心して治療を受けられるようサポートするサービスです。

※2 ベストドクターズは、米国および/またはその他の国におけるBest Doctors, Inc.の商標です。

Best Doctors, Inc.は、グローバルバーチャルケアリーダー、Teladoc Health, Inc.および Teladoc Health International, S.A.U の一員です。

※3 優秀な専門医・名医とはテラドックヘルス社が多数の医師に対して実施したアンケートをもとに選出した医師が推薦する医師です。

保障内容

契約年齢:6歳～75歳

保険期間:終身

入院給付金日額:5,000円～20,000円(1,000円単位)

(注) お客さまがお申込みいただく経路(方法)により、お取扱い範囲が異なります。

(注) 主契約の保険料払込期間経過後の場合には主契約に入院給付金日額の10倍と同額の解約返戻金があります(ただし、保険料払込期間の満了日までの保険料が全て払い込まれている場合に限りです)。

上記の場合を除き、主契約・特約に解約返戻金はありません。

定期保険

SBI生命
定期保険

今いる
保険

定期保険 (無解約返戻金型) (2015)

万一の保障について、必要な期間を選び、
ご家族に安心をお届けする保険です。
解約返戻金がなく、お求めやすい保険料です。



お申込方法※1

● 対面 ● 郵送

※1 お客さまがお申込みいただく経路(方法)により、お取扱い範囲が異なります。

特長

1. ニーズに合わせて
保険期間や保険金額を
選べます
2. 最長90歳までの保障
3. 最短即日!
お支払いも
スピーディー!

保障内容

契約年齢: 15歳~75歳

保険期間・保険料払込期間:

歳満了(年齢で保険期間を設定できます)

契約年齢によって50歳~90歳満了(5歳きざみ)を選べます。

年満了(年数で保険期間を設定できます)

契約年齢によって10年~35年満了(5年きざみ)を選び、最長90歳まで「自動更新」が可能です。

更新後の保険料は、更新日時点の被保険者の年齢および更新時の保険料率により計算します。

保険金支払即日サービス:

お葬式の手配や諸手続きにもすぐに対応できるよう、FAXによるカンタンな手続きで、最短で請求日当日に、死亡保険金※2をお支払いすることが可能です。

※2 請求限度金額は、1被保険者かつ1受取人につき500万円が限度です。また、請求回数は1回限りで、一括支払いのみ利用可能です。(部分支払いとなる場合はご利用できません。)ご利用には取扱条件がありますので、詳細は当社ホームページをご確認ください。

(注) この保険商品に解約返戻金はありません。

(注) お客さまがお申込みいただく経路(方法)により、お取扱い範囲が異なります。

◎ 住宅ローンをはじめとした個人向けローン等の保険

金融機関等からローンをお借入れになるお客さまを被保険者、金融機関等を保険契約者とし、被保険者がローン返済期間中に死亡または所定の高度障害状態に該当した場合等に支払われる保険金をローンの返済に充当することで、被保険者の生計の安定を図るための団体保険です。

Ⅰ 特約が充実！団体信用生命保険

被保険者が債務返済期間中に死亡または所定の高度障害状態に該当した場合には、保険金で債務を返済いたします。リビングニーズ特約では、余命6カ月以内と判断された場合に、また、重度がん保険金前払特約では、がんと診断確定され、すべての治療を受けたが効果がなかったと判断された場合等に、それぞれ保険金で残った債務を返済いたします。

Ⅱ すべての病気・ケガに対応！団体信用就業不能保障保険(特約)

被保険者が債務返済期間中に傷害または疾病(所定の免責事由に該当する場合を除く)により所定の就業不能状態となった場合に、毎月のローン返済を保険金でカバーいたします。また、債務繰上返済支援特約では、所定の就業不能状態が継続した場合には、保険金で残った債務を返済いたします。

保障イメージ(8疾病の場合)



Ⅲ ワイド団信で、お引受範囲を拡大！

一般の団信よりも引受条件が緩和された団信です。例えば、高血圧症、高脂血症、肝機能障害等の持病があり、一般団信にご加入できない方でも、ワイド団信にはご加入できる場合があります。

SBI生命の一般団信(ワイド団信含む)の引受条件のイメージ



● お客さまにご満足いただくために ●

商品開発の状況

2025年度は、金融機関が提供するローンに付帯する団体信用生命保険の領域において、SBI新生銀行向け団体信用生命保険の商品拡充を実施したほか、各金融機関のお客さまのニーズに応じた商品の開発、ご提供を通じて金融機関との提携をさらに拡大いたしました。

お客さま向けサービス

Ⅰ SBI生命 安心健康サービス

健康・医療や相続等に関するご相談に、24時間365日*1、無料でお答えする、ご契約者さま専用のサービスです。ご相談者さまのプライバシーは厳守される仕組みになっています。女性スタッフも多数在籍しておりますので、安心してご利用いただけます。

※ 「メンタル相談サービス」「相続相談サービス」については相談時間が異なります。

(注) 「SBI生命 安心健康サービス」はホームネット株式会社が提供しています。

サービス対象者：ご契約者さま、被保険者さま、そのご家族

健康・医療関連相談サービス

健康に関する不安や疑問に、医師または看護師等専門医療スタッフがお答えします。

※ 医療行為および診断行為は行いません。



健康・医療相談



育児相談



くすり110番



栄養・食事相談



定期健康診断 結果相談



医療機関案内

メンタル相談サービス

臨床心理士等、専門の相談員との1対1の電話によるカウンセリングで「こころの健康」を保つお手伝いをします。

相談時間

平日	土曜日
9:00~22:00	10:00~20:00

介護関連サービス

介護方法・福祉サービスの情報提供等介護相談全般にお答えします。



介護サービス事業所・有料老人ホームのご案内

人間ドック・PET検査紹介予約サービス

全国の提携医療施設（約2,500箇所）から、ご希望に合う施設での人間ドック、PET検査（がん早期発見検査）のご紹介・予約代行を行います。

相続相談サービス

誰にでも起こり得る相続に関するあらゆる相談に相続手続の専門家（司法書士）がお答えします。



遺産分割の相談



相続登記の相談



遺言執行の相談



相続放棄の相談

相談時間

定休日なし

10:00~19:00

その他専門職相談サービス（予約制）



税務相談



年金相談



法律相談

Ⅱ 保険簿

「保険簿」は、あらゆる保険を簡単に管理できるアプリです。保険証券を撮影するだけでデータ化し、管理や請求におけるアクションをサポートしながら請求もれを防ぎます。詳しくは「保険簿」で検索。

(注) 「保険簿」は株式会社 IBが開発・提供しています。

保険簿

SDGsへの取り組み



SDGs(持続可能な開発目標)

SDGs(Sustainable Development Goals 持続可能な開発目標)とは、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された国際目標です。持続可能な世界を実現し、地球上の「誰一人として取り残さない」ことを誓っています。当社もSDGsの趣旨へ賛同し、以下のような取り組みにより、持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。



SBIグループの社会貢献活動



SBIグループは、企業は社会との共生の中でのみ繁栄できると考え、本業を通じた社会貢献を推進しています。



さらに、公益財団法人 SBI子ども希望財団を設立し、虐待やネグレクト(養育放棄)に直面している子どもたちの問題の解決を支援する直接的な社会貢献にも取り組んでいます。当財団では、児童虐待防止の社会的啓発運動である「オレンジリボン運動」を後援しており、当社でも、社内の募金活動を通じて、その活動を応援しています。



「オレンジリボン運動」
SBI子ども希望財団賛同ポスター

ESG 投資の推進



当社では、中長期的な視点から環境や社会などの課題解決と持続可能な社会の実現に貢献すべく、ESG投資^{※1}の取り組みを推進しています。2023年度に設定したESG投資ガイドラインに基づくグリーン・ボンド^{※2}やインフラ・ファンド、サステナビリティ・リンク・ボンド投資への投資、また新興国におけるサプライチェーンファイナンスや国内における地方創生・事業継承の課題解決を目的とする投資等、積極的に環境負荷の軽減や社会インフラ整備に資する投資を拡大しました。



※1 環境(Environment)、社会(Social)、企業統治(Governance)に関する要素を考慮した投資を指します。

※2 企業や地方自治体などが、環境改善効果のあるプロジェクト(グリーンプロジェクト)に要する資金を調達するために発行する債券を指します。

AI 搭載テストツール導入による社会課題の解決



日本では今後、労働人口の減少が進み、労働力の確保がますます重要な社会課題になると想定されています。当社では、こうした課題の解決に向けて、AIを活用した業務の効率化と顧客サービスの向上に取り組んでいます。その一環として、2022年4月より、アミフィアブル株式会社(本社:東京都目黒区、代表取締役:河村隆一)が開発した国内初のAI搭載型・基幹システム向けテスト工数削減アプリ「Esplat」^{※1}(旧称: MLET.II、以下、本アプリ)を導入し、AIを活用したシステム開発業務の効率化を推進しています。

本アプリの活用により、従来手作業で行っていたテストシナリオ、テストスクリプト、テストデータの作成から、テスト実行ツールとの連携までを一貫して自動化することで、作業の大幅な効率化を実現しています。今後も、顧客サービスから社内業務まで多岐にわたる分野においてAIの活用を推進し、業務効率化を通じて社会課題の解決を目指してまいります。

※1 Esplatはアミフィアブル株式会社の登録商標です(2025年にMLET.IIより名称変更)。

クラウド活用による環境負荷低減への取り組み



事業の持続可能性とシステム運営の高度化の両立は、当社における重要な経営課題の一つです。

当社では、従来の自社保有型システムからクラウドサービスへの移行を進め、ITインフラの効率化と柔軟な運用体制の整備に取り組んでいます。

現在は、アマゾン ウェブ サービス(AWS)を活用したシステム運用を推進しており、ITリソースの最適化や運用効率の向上を通じて、エネルギー利用効率の改善および環境負荷の低減に配慮したIT基盤の構築を進めています。

今後も、クラウドを前提としたシステム設計・運用を継続し、事業継続性およびシステム安定性の向上と環境への配慮の両立を目指してまいります。

※1 アマゾン ウェブ サービス は、Amazon.com,Inc. またはその関連会社の登録商標です。

聴導犬・介助犬の普及活動支援



聴覚障がいや肢体不自由がある方々の日常生活を助ける聴導犬と介助犬。一人ひとりの方に寄り添い、役に立つ聴導犬・介助犬の役割が、お客さまに「一人ひとりが持つ不安を解消し、チャレンジできる人生」を支援する、という私たちの理念にも通じることから、2003年より社会福祉法人日本聴導犬協会の聴導犬・介助犬の育成・普及・啓発活動を支援しており今年度で23年目を迎えました。



聴導犬候補の「しゅりくん」

ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの取り組み



ご高齢のお客さまへは、保険募集や各種お手続きに関する書類を見やすく、簡潔で分かりやすい表現とするほか、法定後見人制度や指定代理請求など代理人さまからご請求いただける方法をご用意しています。障がいのあるお客さまへは、ご親族の代筆によるお手続き、職員による必要な情報の代読、手話通訳オペレーターの手話リレーサービス、保険証券等の点字によるご案内等をご用意しています。

同性パートナーの死亡保険金受取人指定に関するお取扱い



当社では、死亡保険金受取人は親族等をご指定いただくことを原則としておりますが、昨今の社会的な認識の変化等を鑑み、所定の条件を満たした場合、同性パートナー^{*1}を受取人にご指定いただけるようお取扱いしています。

^{*1} 男女の婚姻関係と異ならない程度の実質を備える、戸籍上の性別が同一である二者間の社会生活関係の相手方を「同性パートナー」と表記しています。

ペーパーレス化の推進と環境に配慮した印刷物



ペーパーレス化の推進として、募集代理店の対面販売用に「申込ペーパーレスシステム」、団体信用生命保険では「団信ペーパーレスシステム」を開発・提供しています。これらにより、保険契約の申込み時のペーパーレス化を推進するとともに、お客さまおよび募集代理店・金融機関等の手続きの負担軽減を図っています。また、ペーパーレスのWeb約款を導入するほか、お客様コンタクトセンターでは、Web住所等変更サービスや電話受付による証券再発行によるペーパーレス化も推進しています。

さらに、これまで冊子（紙媒体）で発行してきた当社のディスクロージャー誌（本誌）は、デジタルでの提供へ全面的に移行しました。パソコンやスマートフォンからいつでも閲覧可能となり、Webならではの検索機能を活用することで、お客さまにとって「必要な情報」をより早く、分かりやすくお届けできると共に、紙資源の使用削減および印刷・輸送に伴うCO₂排出量の抑制を実現しました。

他にも当社でお客さまに配布している「お客さま安心カード」は、災害等で保険証券が見つからない、水に濡れて判読できない、連絡先がわからないといった際にお役立ていただくためのもので、株式会社 TBM の LIMEX 素材^{*1}を使用しています。LIMEX 素材は紙の代替品としても用いられ、石灰石から製造されるため、製造工程において水をほとんど使用することがなく、耐久性、耐水性にも優れた環境に優しい素材です。

^{*1} LIMEX は株式会社 TBM の登録商標です。



お客さま安心カード

「お客さま安心カード」は、お客さまと当社をつなぐツールとして、お客さまに安心をご提供させていただくものです。常にお手元においていただき、何かございましたらお気軽にお問い合わせください。

保険証券番号	
契約者名	様

※ご記入に際しては油性ペンをお使いください。
※カードの管理は契約者さまご自身で責任をもっておこなってください。
この「お客さま安心カード」は石灰石から生まれた環境に優しい素材（LIMEX）を使用しています。また、LIMEX は耐久性、耐水性に優れ、紙で起こりやすい手切れや指切れがしにくいといった機能性も兼ね備えています。

お問合せ先：お客様コンタクトセンター

- 受付時間は9:00～17:00（土日・祝日・年末年始を除く）です。
- 携帯電話・公衆電話からもご利用いただけます。
- 電話番号のお掛け間違いにご注意ください。

①ご契約内容に関して

0120-272-811

②給付金・保険金のご請求に関して

0120-272-451

F-05-00011-A