



消費者
志向経営

第一生命保険株式会社は消費者志向
経営の推進に取り組んでいます。

「お客さまの声を活かした取組み」 レポート2021

～お客さまにとっての最良を目指して～

一生のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

第一生命保険株式会社

ご挨拶

平素より、第一生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

当社は、創業以来、「お客さま第一主義」を経営の基本理念に据え、生命保険事業を通じて、安心をお届けしてきました。しかしながら、昨年より当社社員による多額の金銭不正取得ならびに度重なる金銭に関する不詳事案が発覚しております。被害を受けられたお客さま、ならびに当社にご契約をいただいている全てのお客さま、関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。被害を受けられたお客さまには会社として真摯に向き合うとともに、二度と同様の事案を発生させることのないよう、全社を挙げて再発防止と信頼回復に努めていきます。

当社は、2021年度より、新たな中期経営計画「Re-connect 2023」において、コロナ禍で分断されたお客さまや社会などとのつながりを再構築するとともに、信頼の回復に努めることでステークホルダーの皆さまと「再度、よりよい形につながり直す」ということを目指してまいります。また、新ビジョン「安心の先にある幸せへ。」を掲げ、生命保険による「安心」のその先にある、お客さま一人ひとりの「幸せ」の実現と、社会・地域の夢や希望溢れる未来の創造に誠実に取り組み、貢献していく決意です。「安心」や「幸せ」の実現にお役に立つ様々なことをお届けできるよう、新たな挑戦に取り組んでいきます。

この「お客さまの声を活かした取組み」レポートでは、2017年に公表した「消費者志向宣言」に基づき実施してきた、お客さまの声をサービスなどの改善に活かすための取組みや改善事例のほか、地域課題解決に向けた取組みなどをご紹介します。本レポートをぜひご一読いただき、当社の取組みをご理解いただければ幸いです。

今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。



2021年7月
代表取締役社長
稲垣 精二

目次

第一生命の 思い①	あらためてコロナ禍で感じた 安心をお届けすること・寄り添うことの大切さ	P.3
第一生命の 思い②	地域と共に歩む「良き企業市民」として	P.5
第1章	「お客様の声」を経営に活かす取組み	P.7
第2章	お客様に安心をお届けするための取組み	P.15
第3章	お客様・社会への社会的責任を果たす取組み	P.23
資料	2020年度の苦情受付状況	P.27

お客さま・社会への誓い

(第一生命の「消費者志向自主宣言」)

**「一生涯のパートナー」として、
保険の販売にとどまらず、人々の幸せの実現をお手伝いすること。
それが第一生命の存在意義です。**

○私たちは、常に学び、成長し続けることで、お客さまや自分の家族に胸を張って誇れる仕事をします。

- ・私たちは、お客さまや社会のために正しいと思うことを誠心誠意考え、社会を構成する一員として高い倫理観をもって行動します。
- ・私たちは、お客さまとお客さまの大切な人々の暮らしを支える生命保険の意義・役割を自覚し、自らの仕事に誇りをもって取り組みます。

**○私たちは、お客さまの望まない商品・サービスは提供しません。
それは、常にお客さまの声を聴き、気持ちに寄り添い、共に考えることを大切にしているからです。**

- ・私たちは、お客さまが描く“生涯設計”を把握したうえで、最適なプランをご提案します。
- ・私たちは、ご契約時のみならず、ご契約後もお客さまが「必要な時に、必要な形で」フォローし続けます。

○私たちは、お客さまに「後悔しない選択」をしていただくため、デメリット情報も積極的にお伝えします。

- ・私たちは、自分自身が知りたいと思うことこそ、お客さまへ伝えるべき情報と考え、誠実にご説明します。
- ・私たちは、商品と比較検討できる形で提案し、お客さまに十分にご理解・ご納得いただけるまで、何度でもわかりやすくご説明します。

○私たちは、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう全力を尽くします。

- ・私たちは、ご契約時から、万一のときの確実なお受け取りを想定したアドバイスを行い、ご契約後も請求漏れが起きないように定期的にフォローします。
- ・私たちは、保険金・給付金の「確実・迅速」なお受け取りに向け、丁寧でわかりやすいご案内・お手続きを徹底します。

○私たちは、お客さま・社会あつての企業であることを忘れずに、社会そして未来への責任を果たします。

- ・私たちは、「良き企業市民」として、地域と協働して、持続可能な社会の実現に貢献します。
- ・私たちは、従来の保険会社の枠を超え、さまざまな活動を通じてお客さまに寄り添い、地域・社会のために将来にわたりお役に立つ存在になることを目指します。

2020年度は、新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態に直面し、お客さまと私たちとのつながり・接点が希薄化せざるを得ない状況が発生しました。しかし、そのような時だからこそ、お客さまとの心の距離を縮め、いざという時のためにつながり続けることで、お客さまに安心をお届けするという、私たちの使命を再確認しました。

お客さまへの状況に応じて確かな安心をお届けする取組み

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、すべてのお客さまに安心をお届けし、お客さまの不安なお気持ちに寄り添い、少しでもお客さまのお役に立ちたいとの思いから、様々な取組みを行ってきました。

お客さま
の声

「新型コロナウイルスの感染が怖いので、なるべく接触を避けて、手続きやフォローをお願いしたい。」

接触を控えながらのフォロー活動

■お客さまのご意向にあわせた“安心の定期点検[®]”活動

新型コロナウイルス感染拡大防止を最優先にしながら、お客さまのご意向にあわせた点検方法をお伺いし、極力、接触を避けたい方にはお電話や健康第一アプリなども活用し、直接お会いしない方法でのフォローを推進しています。



■ご高齢のお客さまへの配慮

ご高齢のお客さまには、ご契約時にご家族の同席をお願いしたり、担当者の上席者が訪問しご説明させていただくなどの対応を行ってまいりましたが、極力、接触を控えるため、同席や訪問に代えてテレビ電話を活用した説明を開始しました。

お客さまのご意向に沿ったお手続き・サービスの拡充

■対面以外の手続経路の拡大

ご加入時において、お客さまがお持ちのパソコン・タブレット上での申込を可能とすることで、直接お会いしなくてもお手続きができるようになりました。また、ご契約中の各種手続きについても、パソコン・スマートフォンからアクセスいただくご契約者専用サイト上でのお手続きを開始しました。（詳細はP18参照）

■チャットボットによるご照会への対応

ご契約後の各種お手続きに関するお問い合わせについて、AIを活用し、24時間365日、自動かつスピーディに回答する「チャットボット」を導入しました。



確実に・迅速に保険金・給付金をお受取りいただくために

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、少しでも請求しやすいお手続きとなるよう、次のとおり取扱いを拡大しました。

コロナ禍における保険金・給付金の特別取扱

■入院給付金等に対する特別取扱



新型コロナウイルス感染症と診断されたお客さまに対して、宿泊施設や自宅にて医師等の管理下で療養されている場合、約款に定める「入院」として取扱い、入院給付金等をお支払いする特別な取扱いを行っています。

※2021年7月時点

■災害関係特約に関する保険金などのお支払い

新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになった場合には、疾病による死亡保険金のお支払いに加えて、災害関係特約の災害割増保険金などについてもお支払いの対象としました。

※約款に定められている感染症である場合に限りです。

より簡易なお手続きの拡大

お客さま
の声

「診断書を病院に取りに行くのが不安。手配にも手間がかかる。」

■治療内容報告書の取扱範囲拡大

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、お客さまの声を受けて、診断書の提出に代えて、お客さまご自身で記入いただく当社所定の報告書（治療内容報告書）と領収書の写しなどの医療機関発行書類のご提出によってお手続き可能となる範囲を拡大しました。

（詳細はP19参照）※ご利用には所定の条件がございます。

■請求書類の記入が困難な場合の対応

ケガや病気により請求書類の記入が難しい場合、従来よりご家族による代筆でのお手続きが可能でしたが、それに加え、お客さまに同意いただいたうえで、お客さまに代わって当社社員が給付金請求書類を記入させていただき取扱いを開始しました。

■手続経路の拡大、利便性向上

従来、対面で取扱いしていた高度障害保険金などの手続きについて、郵送でも取扱いできるよう、対象範囲を拡大しました。※ご利用には所定の条件がございます。

創業以来、「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、生命保険によって契約者に安心を届け、社会に貢献するとの精神を大切に受け継いできました。これからも、生命保険の枠を超え、「良き企業市民」として社会課題解決を通じたお客さま一人ひとりの「クオリティオブライフ(QOL※)」向上に貢献していきます。

※ QOL：「Quality of Life」の略。物理的な豊かさや個々の身辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことで。

地域・社会と共に歩む地域社会の一員として

地域社会への貢献

新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態に直面している今こそ、生命保険の枠を超え、地域社会の一員として地域の皆さまの声を聞きながら、「第一生命としてなにかお役に立てることはないか」と一人ひとりが考え、地域の皆さまのQOL向上に向けて取り組んでいます。これからも、それぞれの地域で、安心して豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。

ひとり親家庭への支援活動

地域自治体での季節イベントが自粛される中、子供たちに季節行事を楽しんでもらおうとひとり親家庭120世帯に「ハロウィンお菓子詰合せ」を寄贈しました。(長崎支社)



地元企業を応援

コロナ禍で大きな影響を受けている飲食店や観光地のお役に立ちたいとの思いから、約1,300店の情報を紹介するチラシを作成し、お客さまや地域の皆さまへ広くお届けしました。(静岡支社)



地域課題の解決に向けて

地域の声をお伺いし、地域の方々との結びつきを深め、協働を進めることにより、地域課題解決を目指す懇談会を開始しました。懇談会には、警察や消費者センターなど、様々な団体より多数ご参加いただき、特殊詐欺や女性活躍などの地域の課題解決に向けて意見交換を行っています。これからも、地域や社会のために、将来にわたり末永くお役に立つ存在になるため、様々な地域課題の解決を目指しお客さまや地域社会と共に歩んでいきます。

地域課題解決に向け懇談会を実施



社会や消費者を支える企業としての取り組み

お客さま・消費者視点での丁寧・誠実なご案内

お客さまにご納得してご加入いただくため、他のお客さまから寄せられた「ご不満の声」を掲載した「お客さまへのお約束」リーフレットを作成し、不利益な事項・デメリット情報を十分にご理解いただき、お申しいただく取り組みを開始しました。（詳細はP16参照）



「お客さまへのお約束」リーフレット

消費者のお悩み・疑問解決をサポート ～Yahoo!知恵袋～

2020年9月に国内最大のQ&Aサイト「Yahoo!知恵袋」企業公式アカウントに登録し、当社のお客さまだけでなく、消費者の生命保険全般に関するお悩み・疑問解決をサポートしています。

お客さま・消費者の中には、聞きたいことがあってもどこに問い合わせればいいかわからない、傷病歴があるが保険に加入できるのかなど、様々なお悩みを抱えている方がいらっしゃいます。そうした消費者のお悩み・疑問解決に少しでもお役に立てるよう、消費者の立場に立ったサポートを心がけています。

Q. 皮膚皮下腫瘍摘出術をしましたが給付金は出るのでしょうか？

第一生命 消費者志向推進室さん

2021/2/12 19:49

A. こんにちは。
第一生命消費者志向推進室です。
ご質問の件につきまして、回答させていただきます。

消費者教育・金融保険教育支援 ～ライフサイクルゲームⅡ～

豊かな次世代社会の創造に向け、消費者教育・金融保険教育支援にも積極的に取り組んでいます。2020年度は金融や保険、消費者被害などについてすごろく形式で楽しく学べる「ライフサイクルゲームⅡ」を全国の学校や自治体・企業などへ約3,600セット提供し、さらに出張授業・研修を年間約50回実施、約2,200名に受講いただきました。

参加者の声

- みんなで楽しみながら、学ぶことができました。マス目やカードに、アクシデントや対処の仕方などが書いてあってわかりやすかったです。
- リアルな問題が出てきたので、将来の想像ができました。楽しかったです。

2013年に「第8回消費者教育教材資料表彰（企業・業界団体対象）」の「最優秀賞」を受賞



第1章

「お客さまの声」を 経営に活かす取組み

当社では「お客さまの声」をあらゆる接点において幅広くお聴きし、お客さまの声を起点とした弛まぬ改善取組みを実践し、お客さま第一につながる業務品質向上に活用しています。

「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組みを1992年に構築し、順次レベルアップを図っています。お客さまとの接点を通じて寄せられる「お客さまの声」を集約・分析し、日々の業務改善につなげています。

お客さまにとってより良い商品・サービスの改善

お客さまから寄せられた声を集約・分析し「VOC（Voice of Customer）会議」で改善を要する課題を決定し、具体的な改善策をワーキンググループなどで立案・実行しています。改善策については「カスタマー・ファースト委員会」でも検討し、その取組みは「経営会議」などへも報告しています。改善策の検討に際しては、「品質諮問委員会」、「消費者モニター制度」などを通じ、社外の有識者などに消費者の立場からのご意見をいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。



社外の消費者関連組織などのご意見を経営に活かす取り組み

お客さま満足の向上に向けて、当社では、社外の消費者関連組織・団体の有識者などに消費者の立場からご意見をいただき、経営に活かす取り組みを行っています。

品質諮問委員会

「品質諮問委員会」は2006年から定期的を開催しており、お客さま満足の向上に向けた取り組みについてご意見を伺っています。

2020年度は、新型コロナウイルス禍における対応、当社の消費者志向の取り組みなどに加え、当社社員による金銭の不正取得事案の再発防止に向けた「カスタマー・ファースト」の理念・価値観の浸透などをテーマにご意見をいただきました。（2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、個別開催）



＜品質諮問委員会の社外委員＞

（敬称略）

委員長	飯沼総合法律事務所 パートナー弁護士	竹山 拓
委員	サステナビリティ消費者会議 代表	古谷 由紀子
	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長	増田 悦子
	消費生活アドバイザー	宮田 恵

消費者モニター制度

消費者関連の有識者、消費生活センターの相談員の方から、商品やサービス、お客さま向け文書のわかりやすさなどについてご意見をいただき、品質の改善や向上に活かしています。

（2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Web懇談会やアンケート形式にて実施）



その他の取り組み

■行政機関・消費者関係団体などとのリレーション構築

当社の事業活動に関する情報提供を行うほか、シンポジウムなどに積極的に参加しています。

■消費生活センター定例訪問

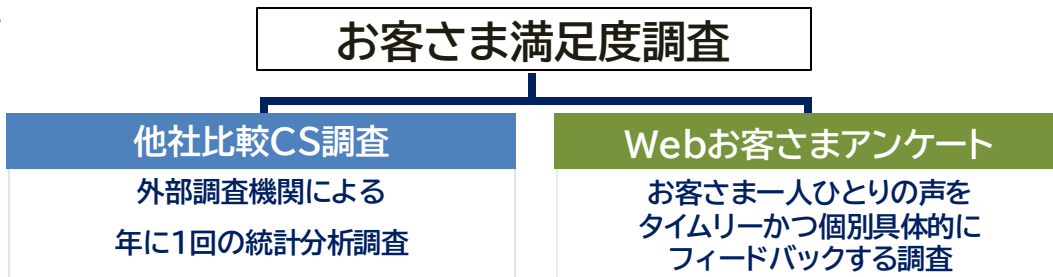
毎年全国の消費生活センターを訪問し生命保険に関する相談状況やご意見・ご要望をお伺いしています。

■消費者問題研究会の運営

企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて、専門家と意見交換を行っています。

お客さま満足度調査の概要ならびに調査結果を活かす仕組み

毎年お客さま満足度調査を実施し、お客さまからどのような評価を受けているかを確認しています。2018年度にはお客さま満足度調査を刷新し、それまで行っていた年1回の統計分析調査である「他社比較CS調査」に加え、「お客さまの声」をタイムリーかつ個別具体的に担当部門・生涯設計デザイナー[®]などへフィードバックする「Webお客さまアンケート」を開始しました。これら2つの調査を活用し、品質・サービスの向上に向け、日々の業務改善に役立てています。



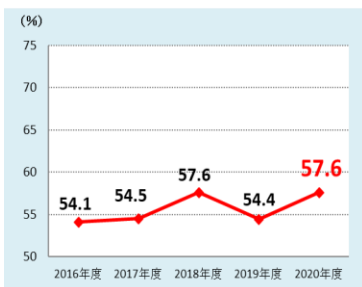
他社比較CS調査

他社比較CS調査においては、当社にご契約をいただいているお客さまへ、外部調査機関を通じて年に1回アンケートを送付し、その結果を分析しています。

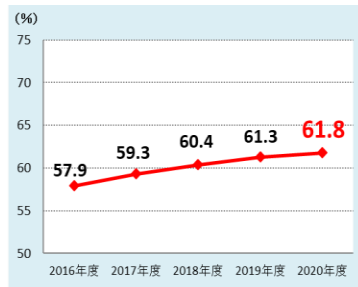
2020年度の満足度は上昇しておりますが、今後とも客観的な視点による他社と比較した当社の相対的なポジションの確認や課題の抽出・改善策の策定などを通じて、さらなるお客さまサービス向上を図っていきます。

- [調査の概要] ・満足度は7段階からの選択
 (とても満足・満足・やや満足・どちらともいえない・やや不満・不満・とても不満)
 ・評価は肯定回答占率と否定回答占率の差の値

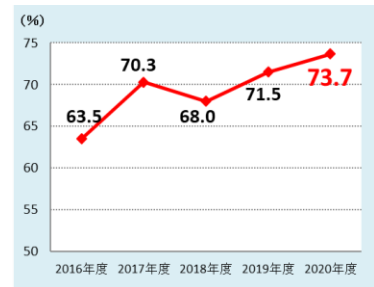
<総合(ご契約期間中)>



<ご契約時>



<お受取時>



肯定回答占率

とても満足・満足・やや満足

否定回答占率

やや不満・不満・とても不満

Webお客さまアンケート

Webお客さまアンケートでは、生涯設計デザイナー®の対応やお手続きなどの満足度についてもご回答いただいています。

ご契約時、“安心の定期点検®”実施時、保険金・給付金ご請求のお手続きなどの後にお客さま一人ひとりからいただいた声は、生涯設計デザイナー®や担当部門などへタイムリーかつ個別具体的にフィードバックされます。本アンケートによって、お客さまへの対応やお手続きなどのサービス向上に取り組み、お客さまにとってより良い商品・サービスの改善に努めています。なお、2021年度より、満足度に加え、「お客さまからのダイレクトな評価」を数値化した指標（NPS®*）も新たに導入しています。

※NPS®とは「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）」の略で、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標です。現状のお客さま満足度調査にとどまらず、お客さまの潜在的な声の把握などを通じて、より一層のお客さま目線で企業活動の改善を推進するための指標です。

Webお客さまアンケートの仕組み



■ アンケートからの改善事例

お客さまの声

「入院給付金などの請求書類がきちんと到着しているのか不安でした。給付金が振り込まれたら連絡がもらえるといいなと思います。」

改善事例

給付金のお手続きについて、請求書類が本社に到着したことやお支払手続きの完了をお客さまにSMS（ショートメッセージサービス）にてご連絡するサービスを実施しています。※一部のお手続きではご利用いただけません

Webお客さまアンケートでは、お手続きのタイミングでアンケート形式でご回答いただくことにより、お客さまのお気づきの点やご要望に至るまでタイムリーにお聞きすることができ、より一層、お客さまの率直な声を活かす仕組みが可能となりました。



当社に寄せられた「お客様の声」




当社に寄せられた「お客様の声」は、苦情、感謝、ご意見・ご要望に分類され、改善策の検討・実施、検証といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質・サービスの改善・向上につなげています。

<「お客様の声」の件数>



	苦情	感謝	ご意見・ご要望	合計
2020年度	28,120	460,517	1,429	490,066

「お客様の声」に基づく改善事例（2020年度中に改善した事例）


	「お客様の声」	改善内容
ご契約時	<p>郵送やWebサイトでも申込手続きができるようにしてほしい。</p> 	<p>お客様の利便性向上やコロナ禍で極力接触を避けたいというお客様のご要望などへの対応として、現行の郵送でのお取扱範囲を拡大するとともにお客様がお持ちのパソコン・タブレット上での申込手続きを可能とし、直接お会いしなくてもお手続きができるようになりました。</p> <p>（2020年12月）</p>
	<p>入院時の費用だけでなく、通院など入院前後の医療費などもカバーできるような医療保険はないのか。</p> 	<p>まとまった一時金をお受取りいただくことで、入院中や入院前後の費用に充てていただくことができる「総合医療一時金保険」を発売しました。</p> <p>（2021年1月）</p>

	お客様の声	改善内容
ご契約 期間中	<p>Webで各種手続きがしたい。</p> 	<p>以下に記載のお手続きについて、Webサイト（ご契約者専用サイト）にてお手続きいただけるようになりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保険料のご入金 • 契約者貸付金のご返済 • 立替金（保険料自動貸付）のご返済 • 契約者貸付金のお借り入れ • 積立配当金のお引き出し • すえ置金のお引き出し • 給付金のご請求（一部） （2020年4月より順次） • 改姓 • 受取人・指定代理請求人の変更 • 保険料払込方法や振替口座の変更 （2021年1月より順次）
お受取時	<p>給付金の請求には診断書が必ず必要なのか。</p> 	<p>従来より一部の入院・手術給付金請求については、診断書に代えて、領収書など医療機関発行の書類とお客さまにご記入いただく当社所定報告書でのお手続きを可能としておりましたが、さらに多くのお客さまの利便性向上のため、20日以上入院日数に関する条件を撤廃するなどお取扱範囲を拡大しました。 （2020年10月）</p>
	<p>就業不能保険に加入しているが、給付金の支払い要件である「在宅療養」の対象範囲がわかりにくい。</p> 	<p>ご提案時において、所定の就業不能状態に該当する「在宅療養」の説明をよりわかりやすく目立つようにご提案資料を改訂しました。（2021年1月・3月）</p> <p>給付金請求時にも、支払対象にならない事例をわかりやすく記載したお客さま向け資料を作成しました。（2021年2月）</p>

「お客さまの声」に基づく改善事例（2020年度に改善を検討していた事例）

お客さまの声	検討状況
<p>健康状態に不安があっても加入できるような保険を発売して欲しい。</p> 	<p>持病があっても加入しやすく、入院に一時金で備えられる「入院一時金保険（限定告知型）」を発売しました。 （2021年7月発売）</p> <p>※この保険は、健康に不安のある方でも、2つの告知項目が「いい」であれば申し込めるように設計されているため、当社の総合医療一時金保険より保険料が割り増しされています。</p>
<p>耳や言葉の不自由な方へ配慮した対応を充実させてほしい。</p> 	<p>耳や言葉のご不自由なお客さま・発話が困難なお客さまがビデオ通話を利用して通訳オペレーターと手話または筆談で話し、その内容を第一生命コンタクトセンターのコミュニケーターに同時通訳を行う「第一生命手話リレーサービス」を開始しました。（2021年4月現在導入）</p>

現時点で改善が難しい事例

お客さまの声	検討状況
<p>Webや郵送で手続きをしたい。</p> 	<p>現在、復活などの一部のお手続きでは、対面でご本人様から告知をいただく必要があるなどの理由で、Webや郵送では取扱いしておりません。</p>

第2章

お客さまに安心をお届けする
ための取組み

お客さま一人ひとりのライフステージにあわせ、ニーズに沿った最適な商品・サービスを提供するために、ご契約時の丁寧・誠実なご案内とコンサルティング力の強化に努めています。

お客さまニーズに沿った安心のお届け

確かな安心をお届けするためには、お客さま一人ひとりにあった商品・サービスの提供が必要です。そのため、ご提案時には「生涯設計あんしんガイド」などにより、医療費・生活維持費などに基づく「必要な保障の範囲・大きさ」などをご確認いただき、お客さまニーズに沿った提案に努めています。



不利益な事項・デメリット情報のご説明

お客さまにあった保険商品を選択いただくために、ご提案時に商品・サービスに関するわかりやすい情報提供に努めています。しかし、ご加入にあたって、特にお知りになりたいことや気になることはお客さまによって異なり、当社からの説明だけではわかりにくい場合があります。

「お客さまへのお約束」リーフレットでは、お客さまから寄せられた具体的な「ご不満の声」を示すことで、お客さまが知りたいことや気になることの気づきにつながり、不利益な事項・デメリット情報についてもしっかりとご納得の上でご契約いただくよう努めています。



お客さまから寄せられたお申出（苦情）が多い事例

- 商品内容・契約内容が思っていたものと違う！
- 更新時の保険料がこんなに上がるとは思わなかった！
- 入院・手術をしたらず給付金が出ると思っていた！

さらにご理解を深めていただくために

特にご質問の多い内容についてはパンフレット、保障設計書などに予め記載し目立たせるなど、お客さまのご理解をさらに深めていただく取組みを行っています。

- 就業不能保険の支払事由における在宅療養
- 認知症保険に死亡保障がないなどの留意事項



ご高齢のお客さまへの説明

ご高齢のお客さまにご契約いただく際には、より正確に商品内容やデメリット情報をご理解いただくため、ご家族の同席をお願いしています。

また、外貨建保険など一部の保険商品にご契約いただく場合には、営業担当者からの説明に加え、契約者・ご家族宛にリスクや商品内容をご理解いただいていることをコンタクトセンターよりご確認ください。



外貨建保険にご契約いただく際の説明

外貨建保険は為替リスクをはじめ、一般の生命保険商品とは異なるリスクがあります。これらのリスクを正しくご理解いただくため、「DFL※お客さまの声リーフ」を用いて他のお客さまから寄せられた苦情をお示しし、お客さまご自身の気になることやわからないことをお知らせいただくことで、疑問点を残さないよう説明を行っています。

お客さまから寄せられたお申出（苦情）が多い事例

- 受取金額は円貨で保証されると思っていた！
- 解約返還金がこんなに減るとは思わなかった！
- 保険期間が思っていた年数と違う！

また、ご加入にあたり特にご留意いただきたい点をまとめた商品別の動画を視聴いただき、お申込手続き前にあらためて為替リスクなどの商品のリスクを正しくご理解いただくよう努めています。

※DFL＝第一フロンティア生命保険株式会社の英名
(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.)
の略称

2 為替リスクがあります

【契約例】
 ●女性 ●70歳 ●指定通貨:米ドル
 ●積立利率:1.36% ●円貨払込金額:1,000万円
 ●ご契約時為替レート:1米ドル=100円
 ●一時払保険料:10万米ドル
 ●死亡保険金額(被保険者が死亡したときの金額):10万米ドル

**ご契約時の1,000万円に対して
200万円の為替差損が生じます**

ご契約時 為替レート 1米ドル=100円の場合 円貨払込金額 ¥1,000万円 → \$10万米ドル (=1,000万円÷100円)	死亡保険金の受取時 為替レート 円高 1米ドル=80円の場合 死亡保険金の円換算額 ¥800万円 (=10万米ドル×80円)
---	---

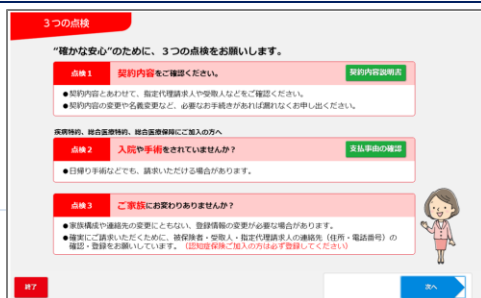
**ご契約時とくらべて受取時に円高になると
損失が発生する可能性が高まります**

ご請求いただいていない「入院」や「手術」などがなく、また、ご契約内容や受取人・ご連絡先などの登録内容について、ご契約者だけでなくご家族にも再確認いただくなど、当社ではいざというときに生命保険本来の役割を発揮するために、ご契約期間中の定期的なフォローを大切にしています。

“安心の定期点検[®]” 活動

■ 確実に保険金・給付金をお受け取りいただくために

「1年間、お変わりありませんでしたか？」という想いをこめて「3つの点検」をお客さまと一緒に実施しています。



点検①

『ご契約内容の確認』

いざというときに確実に・迅速にお手続きいただけるよう、受取人・指定代理請求人にお変わりはないか、一緒に確認しています。

点検②

『支払対象となる事由と履歴の確認』

入院歴の有無確認に加えて、術例の多い手術を当社より積極的にお伝えし、お手続きが漏れていないか確認を行っています。

点検③

『ご登録内容の変更有無の確認』

「指定代理請求特約」や「契約内容ご案内制度」についてもご案内し、被保険者や受取人の方からのお問い合わせなどにもスムーズに対応できるようご案内しています。

お手続きの利便性向上

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ご契約期間中のお客さまが望まれるお手続き方法にできるよう、誠実に対応を行っています。

お客さまの声

「Webサイトで簡単に手続きが出来るようにしてほしい。」

■ 対面以外のお手続きメニューの拡充

対面でのお手続きを望まないお客さまにあわせ、Webサイト（ご契約者専用サイト）や、当社スマートフォン向けアプリ「健康第一」にて現在の契約内容の確認や住所・電話番号の変更など、お手続きいただけるメニューを拡充しました。

※その他ご利用いただけるお手続きのメニューの詳細はP13参照



ご契約者専用サイト

「保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが生命保険本来の役割が果たされる」という認識を全社員が共有し、お客さまの立場に立ったお手続きや正確・公平なお支払いに努めています。コロナ禍においても、お客さまのご請求時の利便性向上を図り、接触を望まない手続きニーズの対応など、迅速かつ確実にお受け取りいただくための取組みを実施しています。

2020年度 保険金・給付金お支払金額・件数

<保険金・給付金・満期保険金などのお支払金額>

1兆4,819億円
(1日あたり約40億円)

<保険金・給付金のお支払件数>

126万3,969件
(1日あたり約3,462件)

対面を望まない手続きニーズへの対応

新型コロナウイルス感染拡大を受け、対面を望まない手続きニーズへの対応として、「入院・手術給付金のご請求」について、これまでの生涯設計デザイナー[®]による訪問、郵送での書類のお手続きに加え、2020年4月よりパソコン・スマートフォンからWebサイト（ご契約者専用サイト）上で一部の給付金のご請求が完結するサービスを開始しました。

また2021年3月には、生涯設計デザイナー[®]の使用する営業端末を通じた非対面サービスを開始し、お客さまと直接お会いせずにお手続きが完結できるサービスを実現しました。

スムーズな請求お手続きに向けて

給付金請求にあたっては、原則として医療機関発行の当社所定診断書を提出いただくこととしておりますが、請求手続きの利便性向上を目的として、診断書の提出に代えて、お客さまご自身で記入いただく当社所定の報告書（治療内容

	診断書	治療内容報告書
作成方法	医療機関・医師に作成を依頼	お客さまが記入
作成にかかる日数	依頼から数日～数週間	即日
作成にかかる費用	必要（金額は医療機関ごとに異なる）	不要

報告書）と領収書の写しなどの医療機関発行書類のご提出によってお手続き可能としております。なお、今般、更なる利便性向上のため、これまで入院日数を20日以内に限定していたところ日数上限を撤廃するなど、簡易手続きのお取扱範囲を拡大しました。

漏れなくご案内・お支払いするために

病気・ケガなどで入院や手術を受けられていても、保険金や給付金のお支払事由に該当するかの判断がお客様自身では難しいケースがあります。このような場合であっても漏れなく確実にお受け取りいただけるよう、ご請求前のお申出内容に関する丁寧なヒアリングや、お支払手続後に、他にお支払いすべき給付金がないかのチェックなど、ご請求の前後で様々な取組みを行っています。

ご請求前

<お客さまからのご照会に対する迅速・正確な回答>

お客さまからのご照会に迅速・正確に回答できるよう、保険金や給付金請求の専門フリーダイヤルを設置しております。また、手術給付金の請求可否については、生涯設計デザイナー[®]の携帯端末「DL Pad II」に検索システムを搭載しており、ご照会に正確・迅速にお答えします。

ご請求の受付

<申出内容の正確な把握、お客さまへの確実な請求手続案内>

給付金などのご請求に関して、自社ナビゲーションシステムを活用し、お申出いただいた内容から該当可能性のあるお支払事由すべての請求書類を漏れなくご案内しています。

お支払可否の判断

<正確な支払手続き>

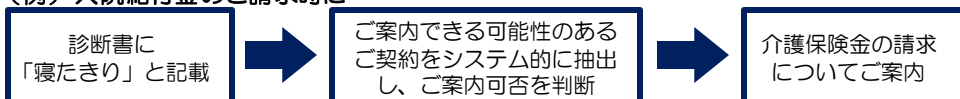
専門スタッフによる支払査定を支援するシステムのガイド機能の導入や、それぞれの工程で入力された情報を系統的に突き合わせることで、お支払可否の判断における正確性のさらなる向上を図っています。

お支払後

<お支払後のフォロー体制>

診断書に記載の内容から、ご請求いただいた保険金や給付金以外のお支払事由に該当可能性のあるご契約を系統的に抽出し、請求のご案内を行っています。

(例) 入院給付金のご請求時に



また、お支払内容に関する照会専用コンタクトセンターを設置し、お客さまのお問い合わせに専門のスタッフが対応しています。

生命保険にご加入のご契約者やそのご家族が、いざというときに確実・迅速に生命保険をご利用いただけるよう、社員一人ひとりが「生命保険本来の役割を果たすという使命感」をもち、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のお受け取り時」の場面でお客さまの立場に立ったサービスを提供しています。

「保険の原点を考える日」

生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を全社員があらためて見つめ直す機会として、2012年より、毎年3月に「保険の原点を考える日」の運営を実施しています。「保険の原点を考える日」では、様々な“安心の絆”をお届けする取組みを振り返るとともに、お客さまからいただいた感謝の声などを共有しています。また、2017年度からは、お客さま志向意識の浸透をさらに進めるため、「“安心の絆”を考える日」を毎月実施しています。

2011年に発生した東日本大震災における対応では、あらためて生命保険事業の本質である「お客さまを第一に考え、安心をお届けする」ことの重要性を認識し、全社をあげてお客さまの安否確認や保険金・給付金の迅速なお支払いに取り組みました。その結果、災害救助法適用地域の約86万件のご契約について、99.99%のお客さまの安否確認を実施し、請求の対象となるお客さまに対して、保険金・給付金の請求など各種お手続きのご案内をさせていただきました。



安否確認活動の様子

安心の絆
生涯設計 でつくる・届ける・広める

これからも創業以来大切にしている「お客さま第一主義」という理念に基づき、お客さまに保険金・給付金を確実にお受け取りいただくために、お客さまの立場に立ったサービスの提供に取り組んでいきます。

感謝の声を、よりよいサービスへ ～感動エピソードBOOK2020～

お客さまから寄せられた感謝の声を社内で共有することで社員一人ひとりがお客さま志向意識を高め、お客さま満足の向上に向けた取組みにつながっています。2014年度からは、いただいた感謝の声を共有することで、お客さまの信頼につながる行動について自分ごと化して考え、実践しようとする取組みを「“With You” マインド～お客さまに寄り添う気持ち（行動の源）～」として推進しています。



お客さまからの「感謝の声」を1冊に集約した好事例集

第一生命グループは、お客さま志向意識の醸成に向け、「お客さま・消費者の視点に立って業務を行える人財の育成」の一環として資格取得推進や、お客さま・消費者の意見を取り入れた取組みなどを行っています。

消費生活アドバイザー・お客様対応専門員（CAP）資格取得の推進

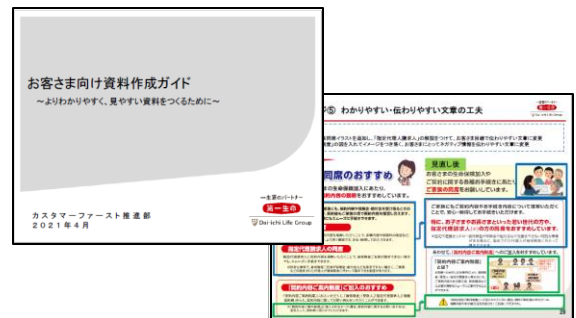
社員一人ひとりがお客さま・消費者の視点に立ち、お客さまのニーズを理解し、そのニーズに寄り添うことのできる対応力を身につけるため、お客様対応専門員（CAP）資格および、その上位資格である消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。

消費生活アドバイザー資格登録者	572名 「企業での登録者数」第2位
お客様対応専門員（CAP）資格登録者	372名 「企業・各種団体での登録者数」第1位

（2021年4月1日時点、一般財団法人日本産業協会ホームページより）

お客さま志向に基づく、わかりやすく、見やすい資料の提供

お客さま向けにご提供する帳票・資料などをよりわかりやすく、見やすいものにしていくため、「お客さま向け資料作成ガイド」を作成し、社員向けに提供しています。「お客さま向け資料作成ガイド」は、資料作成時に考慮および対応することが望ましい基本事項や具体的事例をまとめた資料で、社外のモニターからいただいたご意見を参考にしています。「お客さま向け資料作成ガイド」に則って資料を作成することで、お客さまにとって「わかりやすい」「見やすい」資料をご提供できるよう努めています。



お客さま向け資料作成ガイド

第3章

お客さま・社会への 社会的責任を果たす取組み

第一生命グループは、グループミッション(存在意義)である「一生涯のパートナー」としての使命を果たしていくために、一人ひとりのお客さまに真摯に向き合い、お客さまの豊かで安心な暮らしの実現を支援し、あらゆる人々の「QOL向上への貢献」の実現を目指してきました。将来にわたって、全ての人々が世代を超えて“安心”とその先にある“幸せ”の実現に貢献できるように従来にも増して取り組んでいきます。

QOLの向上とwell-being（幸せ）への貢献に向けた取組み

「QOLの向上」とは、お客さま一人ひとりが、その人が望む人生や生き方を実現すること、よりその人らしい生活を送ることを意味します。当社グループは、あらゆる人々の、自分らしいQOL向上の実現に貢献するために、従来の生命保険による安心のお届けだけではなく、健康増進や疾病予防、将来のための資産形成、さらには住みやすい地域づくりなどにおいても、一人ひとりの幸せな人生のお手伝いに努めていきます。

また、「持続可能な開発目標（SDGs）」に掲げられている地域・社会の持続性確保に関する重要課題の解決についても、人々が将来にわたってより良く、幸せに生きるための大前提と捉え、グループを挙げて積極的に取り組んでいきます。

私たちは、これらを両輪とした取組みを事業を通じて推進していくことで、今を生きる世代のwell-being（幸せ）、そして未来世代のwell-beingをステークホルダーの皆さまと共に創ることを目指していきます。



地域とのつながり・ビジネス・パートナーとの協業

産官学連携を通じたQOLの向上、新たな商品・サービスの提供



第一生命グループでは、テクノロジー企業とも連携し、新たな付加価値の創出を図っています。例えば、スマートフォン向けアプリの提供や、ご契約後のお手続きに関するお問い合わせについて、AIが24時間365日、自動かつスピーディーに回答するお客さま向け「チャットボット」などの導入により、お客さまの利便性向上を実現してきました。

■最先端テクノロジーを活用した健康増進サービス スマートフォン向けアプリ「健康第一」

「My健診アドバイス」や「疾病リスクチェック」など、お客さま一人ひとりの健康づくりのサポートから、生命保険の確認・手続きまで契約者の皆さまが無料で利用できるアプリを提供しています。
(累計ダウンロード数：約235万件、2021年3月末現在)



■QOLeADによる付加価値の創出

第一生命ホールディングスの100%子会社である「株式会社QOLeAD」は、「健康第一」に加えて、かんぽ生命のお客さまへ「すこやかんぽ」アプリ、団体保険のお客さまへ「DL 健康経営バックアップサービス」メニューや法人向け「健康第一」アプリなどの健康増進サービスを提供しています。また、将来医療費予測AIを活用した健康保険組合向け医療費抑制支援サービス「HealstepSM（ヘルステップ）」と健康増進アプリ「QOLisum」の提供を2021年4月より開始しました。今後も、ヘルスケア、シニア向けサービス領域においてQOL向上に資する新たな付加価値を創出していきます。

■AIによるお客さまの意向に基づく保障プランの提供

第一生命保険と富士通は、保障設計予測モデルを構築し、AIがお客さまの意向に基づき保障プランを提示する「AI 保障設計レコメンドシステム」を開発しました。このシステムは、生涯設計デザイナー[®]のコンサルティング力の高度化・品質の均質化や、複数プランの比較表示によるご意向に沿ったプラン選択のしやすさなどを実現しました。引き続き、協業企業の先端テクノロジーを幅広く取り入れながら、お客さまの安心で豊かな生活をサポートする付加価値の創出を目指していきます。

地域との結びつき強化による地域課題解決への貢献



約45,000名の生涯設計デザイナー[®]と1,350拠点の支社・営業オフィスのネットワークを活かして、全国47都道府県をはじめとする自治体や警察などと連携しながら、健康増進、女性の活躍推進、高齢者支援、安全・防災、スポーツ振興、子ども・教育など、多岐にわたる地域の課題解決に取り組んでいます。



■健康増進（健康増進を応援する活動）

健康診断やがん検診などの受診をお勧めする「けんしん活動」や、特設ウェブサイトとTwitterを開設し、女子陸上競技部が紹介する走り方の基本、「つながり」を意識した家族で楽しめる運動など、気軽に取り組めるデジタルコンテンツの提供などを行っています。

■女性の活躍推進（働きやすい環境づくり活動）

自治体とも連携し地元企業の経営者や人事担当者への「女性活躍推進」や「ワークライフ・バランス」をテーマとしたセミナーの開催や、自社保有不動産への保育所・学童保育を誘致するなど、女性が働きやすい環境づくりを支援する活動を行っています。

■高齢者支援（高齢者見守り活動）

認知症を正しく理解し、認知症の方やご家族を温かく見守る「認知症サポーター」の養成をはじめ、自治体と連携し、高齢者が安心して暮らせる見守り活動を実施するとともに、認知症を予防するために国立長寿医療研究センターが開発した「頭」と「身体」を同時に使う運動プログラム「コグニサイズ」DVDの提供などを通じて認知症予防啓発も行っています。

■安全・防災（犯罪・災害に関する注意呼びかけ活動）

自治体・警察と連携し、防犯や犯罪、交通安全に関する注意呼びかけ、不審な点を発見した際の連絡などの活動や、近年増加している特殊詐欺防止のため「電話de詐欺防止」活動などを行っています。また、地域の営業拠点を「こども110番の家」にする取組みも広がっています。

資料

2020年度の苦情受付状況

当社に寄せられた苦情は内容を分析のうえ、改善策の検討・実施、検証といったPDCAサイクルを回し、業務品質の改善・向上につなげています。

項目	内容	2020年度累計 受付件数
新契約関係	不適切な募集行為(※)	1,230
	不適切な告知取得(※)	21
	不適切な話法(※)	0
	説明不十分(※)	1,102
	事務取扱不注意	289
	契約確認	5
	契約引受関係	115
	証券未着	31
	その他新契約関係	248
	計	3,041
収納関係	集金	18
	口座振替・送金	388
	職域団体扱	93
	保険料払込関係	551
	保険料振替貸付	172
	失効・復活	111
	その他収納関係	265
	計	1,598
保全関係	配当内容	471
	契約者貸付	612
	更新	466
	契約内容変更	560
	名義変更・住所変更	718
	特約中途付加	50
	解約手続	1,274
	解約返戻金	117
	生保カード・ATM関係	263
	その他保全関係	2,288
	計	6,819
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	878
	死亡等保険金支払手続	440
	死亡等保険金不支払決定	23
	入院等給付金支払手続	1,525
	入院等給付金不支払決定	426
	その他保険金・給付金関係	560
	計	3,852
その他	職員の態度・マナー	4,664
	保険料控除	371
	個人情報取扱関係	638
	アフターサービス関係	3,769
	その他	3,368
	計	12,810
総 計		28,120

(※) には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。

- この資料は2021年7月時点の商品・サービスの概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」など所定の資料を必ずお読みください。また、契約の際には「重要事項説明書（注意喚起情報）」「ご契約のしおり」「約款」を必ずお読みください。
- 提携企業のサービスについては、第一生命が紹介や取次ぎなどをするものです。利用に際して生じた損害については、第一生命は責任を負いかねます。
- サービスは2021年7月時点の内容であり、予告なく変更・終了することがあります。
- 保険・特約の名称は一部を省略して記載しています。
＜例＞ 総合医療一時金保険（無解約返還金）（2021）→総合医療一時金保険
就業不能保険（無解約返還金）（2019）→就業不能保険
入院一時金保険（限定告知型）（無解約返還金）（2021）→入院一時金保険（限定告知型）

(登)C21P0184(2021.7.20)

一生涯のパートナー

第一生命



Dai-ichi Life Group