

2020年7月3日

## 「2019年度『お客さま第一の業務運営方針』に係る取組み状況について」の公表

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二、以下「当社」)は、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく、2019年度の取組み状況をまとめましたのでお知らせします。

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」等の原則を掲げた企業行動原則「DSR 憲章」のもと、DSR 経営※の推進による経営品質の絶えざる向上を図っています。

当社は、お客さまから更にご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、「お客さま第一の業務運営」にかかる具体的な取組み状況を「見える化」し、また、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、業務の品質向上やその取組みのスピードを加速させるとともに、その状況を積極的に公表しています。公表内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。

なお、今回公表する「2019年度『お客さま第一の業務運営方針』に係る取組み状況について」は、第一生命ホールディングス株式会社が公表する「お客さま第一の業務運営方針」および、当社における「消費者志向宣言」の2019年度の取組み状況の公表を兼ねるものです。

※ 「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility)」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって、各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、企業価値を高めていく独自の枠組みです。

以上

# 2019年度「お客さま第一の業務運営方針」に係る取組み状況について

2020年7月

第一生命保険株式会社

本資料は、「お客さま第一の業務運営方針」と同趣旨の取組みの推進を宣言している、当社の「消費者志向宣言」に係る主な取組み状況の報告を兼ねています。

一生涯のパートナー

**第一生命**



Dai-ichi Life Group

# 「取組み状況」の公表にあたって

- 当社は、企業行動原則である「DSR憲章」のもと、DSR経営の推進による、経営品質の絶えざる向上を図り、また、第一生命ホールディングスにて制定した「お客さま第一の業務運営方針」に基づく取組みを進めています。
- 「取組み状況」の公表にあたっては、「お客さま第一の業務運営」の更なる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」を設定し、当社の取組み状況について体系的にお示ししています。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	概要	具体的取組み
<p>① お客さま第一を実践し、自ら高めていく</p>	<p>高い専門性と職業倫理を兼ね備え、あらゆる業務品質の向上を自律的かつ高いレベルで実現し続けることがすべての組織・個人において必要と考え、こうした業務運営の高度化を通じて、お客さま第一を実践し得る、そして自らを律し高めていくことのできる保険会社を目指します。</p>	<p>高い専門性と職業倫理の追求</p> <p>あらゆる業務品質の向上</p>
<p>② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする</p>	<p>お客さまの多様なニーズに誠実に向き合い、良質な商品やサービスのご提供に加え、お客さまや社会が求める新たな安心のニーズにも対応した価値提供を行います。また、お客さまの立場に立ったわかりやすいお手続きや公平・公正なお支払いを通じ、今も未来も最高の安心をお届けする保険会社を目指します。</p>	<p>良質な商品、サービスのご提供</p> <p>わかりやすいお手続き 公平・公正なお支払い</p>
<p>③ お客さま・社会への社会的責任を果たす</p>	<p>お客さまの利益が不当に害されることがないように管理態勢を整えると共に、責任ある機関投資家としてスチュワードシップ活動を積極的に展開することを通じた投資先企業の持続的な成長への貢献、利益相反の適切な管理により保険会社としての社会的責任を果たします。</p>	<p>利益相反の適切な管理</p> <p>スチュワードシップ活動の推進</p>

# 「取組み状況」の公表にあたって

- 取組み状況については、「取組みの実践状況」、取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」、の3つに区分しています。
- 各視点に基づく取組みについては、改善活動などの定性的な取組みに加えて、各取組みの進捗を定量的に計る指標(KPI)を設定しており、その実績を併せて公表しています。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点	具体的取組み	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
① お客さま第一を実践し、自ら高めていく	高い専門性と職業倫理の追求	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [チーフデザイナー層占率] [FP資格取得者数]	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さま満足度]	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [保有件数] (お客さま数)
	あらゆる業務品質の向上	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さまの声受付件数] [お客さまの声からの改善取組み] [ご契約の継続率、解約・失効率]		
② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする	良質な商品、サービスのご提供	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [健康増進への寄与度] [地域課題解決への寄与度]		
	わかりやすいお手続き、公平・公正なお支払い	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お支払いの金額等]		
③ お客さま・社会への社会的責任を果たす	利益相反の適切な管理	各取組みの振返り・評価等		
	スチュワードシップ活動の推進	各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [対話活動・議決権行使の状況]		

---

## 取組みの実践状況

---

**お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ①**

**お客さま第一を実践し、自ら高めていく**

お客さま第一の追求に向けた3つの視点① お客さま第一を実践し、自ら高めていく

## 高い専門性と職業倫理の追求

### 高い専門性・コンサルティング能力と、お客さま第一のコミュニケーション力を高めるための教育

- お客さまニーズに沿った適切なコンサルティング・提案ができるよう、ビジネスマナーやコミュニケーション力向上を目的としたカリキュラムを充実させるとともに、提案力の強化を図っています。
- 特に、入社後の5年間で育成の重要な期間と位置づけ、お客さまから信頼される生涯設計デザイナー®育成に向け、マナーを含むコミュニケーション力・コンサルティング力等の強化に取り組んでいます。
- また、社外の専門機関監修のもと開発したカリキュラム（Dコミュニケーション）の構築や、2019年に刷新した生涯設計デザイナー®の携帯端末「DL Pad II」を通じた、eラーニングや、映像を活用したオンデマンド教育など教育の効果・効率性向上に継続的に取り組んでいます。

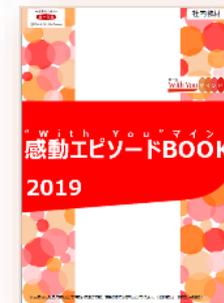


社内研修の様子

※新型コロナウイルス感染拡大前

### お客さま第一の実践を支えるための価値観・使命感の共有・浸透

- 全社員が生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を共有するため、2012年より毎年3月に「保険の原点を考える日」を実施しています。
- また、2017年度より「安心の絆」を考える日を毎月全社的に運営し、保険金・給付金のお支払い事例や、「安心の定期点検®」を契機とした保険金・給付金のお手続き時にお客さまからいただいた感謝の声の共有等を通じて、生命保険の意義・役割を再確認しています。
- 全国の生涯設計デザイナー®がお客さまからいただいた感謝の声の事例をまとめた「“With You”マインド 感動エピソードBOOK2019」を活用し、各所属での日々の業務における使命感の共有・浸透を図っています。
- また、事例の中から、最も共感を得られた生涯設計デザイナー®を「“With You”マインド大賞」として表彰を行うほか、お客さま本位の業務のあり方等をトップ自らが社内に発信する機会を設け、お客さま第一の業務運営の適切な評価がなされる仕組みや企業風土作りに取り組んでいます。



感動エピソードBOOK

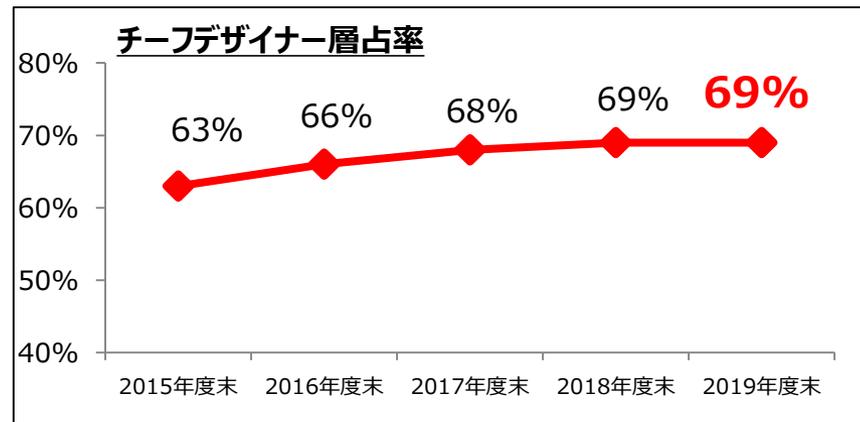


“With You”マインド大賞

## 高い専門性と職業倫理の追求

### [KPI] 生涯設計デザイナー®の育成状況 ～チーフデザイナー層占率～

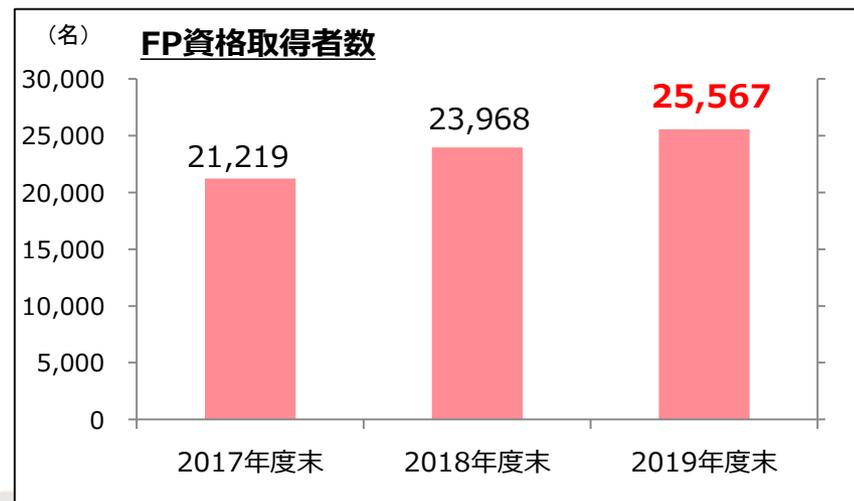
- 生涯設計デザイナー®の入社初期教育の強化に加え全ての職層に対し、お客さまニーズに沿った適切なコンサルティングが行えるよう、ビジネスマナーやコミュニケーション・コンサルティング力強化に取り組んでいます。
- こうした取組みの結果、当社におけるコンサルティング力の高い生涯設計デザイナー®に付与する社内資格(チーフデザイナー以上)を有する者の比率は69%となっており、継続的に維持・向上に取り組んでいます。



### [KPI] コンサルティングの専門性向上への取組み状況 ～FP資格取得者数～

- 多様化・高度化するお客さまニーズへの対応力を高めるため、金融商品、税務、相続等についての専門性を高める取組みを強化しています。
- FP資格の取得を全社的に推進しており、2019年度末時点で25,567名がFP資格※を取得しています。
- また、外貨建保険を含む第一フロンティア生命保険の商品販売にあたっては、社内資格制度を設けるとともに金融知識の習得支援制度や研修・継続教育制度によるコンサルティング力の向上に取り組んでおります。

※FP技能士1級、2級、3級、AFP、CFP®資格取得者、合格者数



## あらゆる業務品質の向上

### お客さまの声等を経営に反映させる取組み

- 当社では、あらゆる接点においていただいた「お客さまの声」を苦情やご意見はもとより、感謝の声等も幅広く収集し、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。
- また、社外の消費者関連の有識者などが参画する「品質諮問委員会」や、全国の支社で開催する「お客さま懇談会」、消費者モニター制度等を活用し、消費者の立場からいただいたご意見を業務運営に反映しています。
- お客さまの声をサービス等の改善に活かすための取組みや具体的な改善事例等を「お客さまの声白書」やホームページ上で公開し、当社取組みの理解・普及に努めています。



お客さま懇談会

※新型コロナウイルス感染拡大前



お客さまの声  
白書2019

### お客さまニーズに沿った安心のお届け、お客さまへの情報提供の充実

- お客さま一人ひとりにあった商品・サービスのご提供に向け、ご提案時には「生涯設計あんしんガイド」等により、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。
- お客さまにあった保険商品をご選択いただくためには適切に情報提供を行うことが必要であり、ご提案時には商品・サービスに関するわかりやすい情報提供に向けて改善に取り組んでいます。
- 外貨建保険のご検討時に最適な商品を選択いただくために、為替・金利など幅広い情報提供を行うほか、社内試験に合格し所定の研修を修了した者に販売資格を付与し、資格取得後の毎月の継続教育を強化、コンプライアンスや金融知識等について研修を実施しています。



生涯設計  
あんしんガイド



様々な  
情報提供

お客さま第一の追求に向けた3つの視点① お客さま第一を実践し、自ら高めていく

## あらゆる業務品質の向上

### [KPI] お客さまの声に係る取組み状況 ～お客さまの声受付件数～

#### 2019年度 お客さまの声受付件数

- お客さまからいただいた声は、2019年度1年間で約62.6万件であり、そのうちの大半を「感謝」の声が占めています。
- 当社は、「感謝」を含む全てのお客さまの声を一元管理し、分析や経営への報告、改善策の検討・実施といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質の改善・向上につなげています。

感謝

苦情

ご意見・ご要望

591,658件

33,025件

1,612件

お客さまの声を一元管理

幅広い分野で業務品質の改善・向上に活用

### [KPI] お客さまの声に係る取組み状況 ～お客さまの声からの改善取組み～

- お客さまの声からの改善取組みは、日々の業務において絶えず生み出されていますが、本資料では主な改善取組み（※）としてカウントし、開示します。

- ※ ①お客さま第一の業務運営方針の「具体的取組み」の記載に関連するもの  
 ②帳票の見直し、サービスの充実等、お客さまが改善を実感できるもの  
 ③高齢者対応、ノーマライゼーション対応で改善したもの

#### お客さまの声からの主な改善取組み

2019年度

52件

(参考)2019年度に実現したお客さまの声からの主な改善取組みの一例

#### お客さまの声

郵送で給付金の書類を送付したが、書類が届いているのか不安。連絡をもらうことはできないのか。

#### 対応

日中のご連絡先として携帯番号をお伺いしたお客さまについて、送付いただいた書類が当社に到着したタイミングにてショートメッセージで携帯電話にご連絡する取組みを開始しました。

## あらゆる業務品質の向上

### [KPI]ご契約の継続に関する指標 ～ご契約の継続率・解約失効率～

- お客さまのニーズに合った商品のご提供と、お客さまの納得感・安心感につながるコンサルティングの向上によるお客さま第一のご提案に努めてきた結果、ご契約の継続率は引き続き高い水準を維持しています。

- 2019年度の13回目継続率は95.1%、25回目継続率も89.2%となり、一定の高い水準を維持しました。

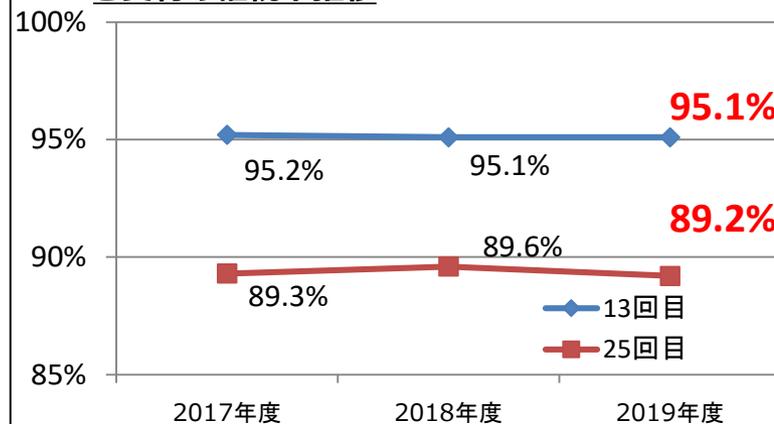
13回目継続率・・・ご契約から1年後に継続している契約の割合  
 25回目継続率・・・ご契約から2年後に継続している契約の割合  
 ※いずれも保険金額ベース

- また、ご契約時のコンサルティング品質の向上に加え、お客さまにご契約内容の定期的なご説明を行う「安心の定期点検®」等を通じ、お客さまにご加入契約の有用性・妥当性の確認、あるいはライフスタイルに合った見直し等のお勧め等を行ってきた結果、ご契約の解約失効率は一定の低い水準に抑制されています。

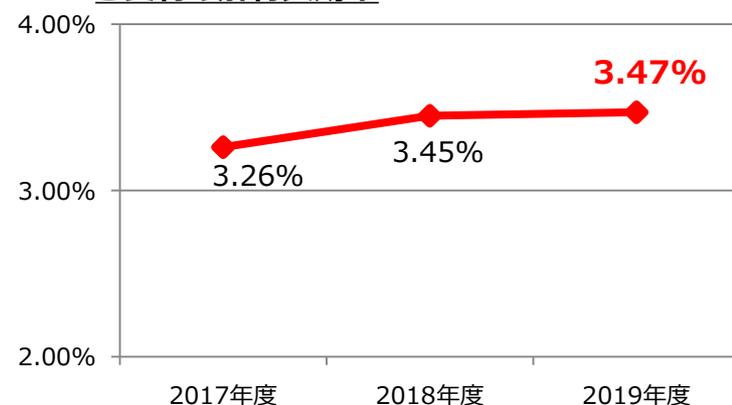
- 2019年度の解約失効率は3.47%と対前年で0.02%程度の変動と、引き続き一定の低い水準に抑制されています。

解約失効率・・・当年度に解約・失効となった契約の保有契約高に占める割合  
 ※年換算保険料ベース

ご契約の継続率推移



ご契約の解約失効率



---

**お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ②**

**お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする**

お客さま第一の追求に向けた3つの視点② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

## 良質な商品、サービスのご提供

### 多様なお客さまニーズにお応えできる商品のご提供

- 必要な保障を組み合わせでお客さま一人ひとりに“ぴったり”な保険を提供する「ジャスト」の新たなラインアップとして、入院や在宅療養が長引くことによる「収入の減少」や「（家事代行など）費用負担の増加」といった経済的負担に備える保険、「就業不能保険」を発売しました。
- また、3大疾病（所定のがん・急性心筋梗塞・脳卒中）による「治療と仕事の両立」や、3大疾病以外の病気・ケガによる「長期療養からの職場復帰・就労継続」を支援する、「3大疾病サポートプラス～健康経営プレミアムプラン～」を2019年10月より発売しています。当商品には、一定の要件を満たす健康経営優良法人の保険料を割引く「健康経営割引」を導入しており、企業等の健康経営を推進しています。



### お客さまの健康増進に貢献する第一生命ならではの多彩なサービスの充実

- 健康増進のスマホアプリ「健康第一」を提供し、一人ひとりの健康状態にあわせた様々なコンテンツでお客さまの健康づくりをサポートするサービスの提供を行っております。
- 2018年3月には、「将来のリスク」として重大な「がん」「脳卒中」「心筋梗塞」および「糖尿病」の将来の発症リスクを見える化する機能（疾病リスクチェックツール）の提供を開始、新商品「ジャスト」のコンセプトに合わせ、疾病の未然チェックや生活習慣の改善を促すことで健康増進に貢献できる機能を更に充実させました。
- また、ご契約者向けに契約内容の確認や一部の入院・手術給付金のご請求、ご契約者貸付け、積立配当金・すえ置き金のお引き出しや、保険料のご入金、契約者貸付金・立替金のご返済など、ご契約に関するインターネット手続きを拡充させることにより、お客さまの利便性向上と社員の業務効率向上を実施しています。



スマホアプリ「健康第一」と  
疾病リスクチェックツール

# 良質な商品、サービスのご提供

## 日本全国のすべての人のQOL向上※に貢献する取組み

- 第一生命グループは、お客さまが「もっと安心に。もっと私らしく。」日々の生活を送れるよう、「商品」「サービス」「ご提案(コンサルティング)」それぞれのレベルアップに取り組んでいます。
  - また、全国の自治体やナショナルセンター、さらには異業種のパートナーとの連携・協働にも積極的に取り組んでおり、全国の各地域での様々な取組みを通じ、健康増進等地域の課題解決に貢献しています。
  - こうした様々な取組みを、包括的かつ有効に組み合わせた第一生命グループならではの価値提供によって、日本全国のすべての人のQOL向上に貢献していきます。
- ※ 当社では“QOL(Quality of Life)向上”について、「一人ひとりが望むしあわせな人生や、生き方を実現すること」と考えています。

QOLを高める商品・サービス、チャネルの強化・多様化の加速

事業を通じた地域社会の課題の解決

QOL向上への貢献 (私たちの社会価値創造)

より多くのお客さま「CONNECT」

より深く地域・社会と「CONNECT」

**CONNECT 2020**

グループ外との協働で事業の可能性を拡げる

グループシナジーをさらに発揮し各社が成長を実現

より強いグループ各社が「CONNECT」

3 すべての人に健康と福祉を  
あらゆる人々の健康の増進

8 働きがいも経済成長も  
保険普及等による生活の安定

1 人生100年時代の安心した老後

11 安心・安全で住みやすい地域づくり

9 安心を広げる先端技術の創出

17 責任ある投資融資を通じた社会への貢献

5 女性の活躍推進  
労働者の権利保護

### 地域との結びつきを強化し、地域課題解決に貢献



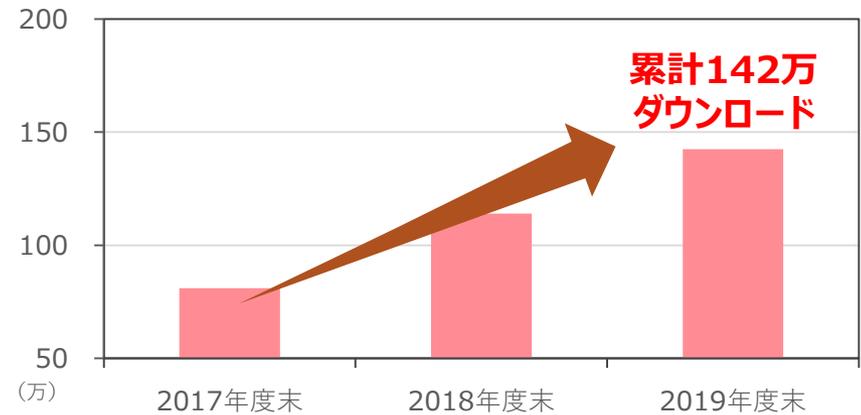
※2020年3月末現在

## 良質な商品、サービスのご提供

### [KPI]健康増進への寄与度 ～「健康第一」アプリのダウンロード数～

- 様々なお客さま接点を通じて「健康第一」アプリの活用促進活動に取り組んだ結果、サービス開始からのアプリのダウンロード数は累計で142万ダウンロード（2020年3月末）に達しております。
- 2018年3月には、疾病リスクチェックツールの提供を開始するとともに、当社ご契約者に限定していた一部機能をその他のユーザーにも開放、対応ウェアラブル端末の拡大を行っています。
- これからもこうしたテクノロジーを活用した独自の取組みを通じ、多くの人々の健康増進をサポートしていきます。

「健康第一アプリ」のダウンロード数



### [KPI] 地域課題解決への寄与度 ～各地域で開催したセミナー実施回数/参加者数～

- ナショナルセンターとの連携や自治体との連携協定等に基づき、健康増進やがん啓発、ライフデザインなどに関するセミナーを各地で開催しました。
- 2019年度は累計で269回開催し、のべ22,761名のご参加をいただきました。
- これからも、第一生命ならびに連携先パートナーのリソースを活用し、各地域との協働を通じて人々のQOL向上と地域の課題解決への貢献を果たしていきます。

#### セミナー実施回数・参加者数

2019年度

実施回数

**269回**

参加者数

のべ**22,761名**

お客さま第一の追求に向けた3つの視点② お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

## わかりやすいお手続き、公平・公正なお支払い

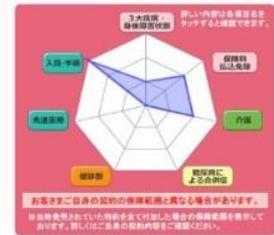
### 「安心の定期点検®」の充実等を通じた定期的・継続的な情報提供のレベルアップ

- お客さまに対する「安心の定期点検®」により、「ご契約内容の確認」「支払対象となる事由と履歴の確認」「ご登録内容の変更有無の確認」をお客さまと一緒に実施しています。
- また、2018年度から、『かんたん備えの自己診断』をご提供することで、お客さまご自身で保障の過不足をご確認いただける取組みを実施しています。
- 「ライフイベントに応じて必要となる手続きをわかりやすく説明してほしい」等のお客さまの声を踏まえて、生涯設計デザイナー®が必要な手続きを漏れなく案内できるよう、DLPad IIに「保全お手続き確認（ナビゲート）」画面を新設する等、より分かりやすいご説明・情報提供に取り組んでいます。



安心の定期点検®

※写真はイメージです。



かんたん備えの自己診断

### お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けするための、お受取サービスの充実

- 保険金等のお受取り時にお役に立てるよう、保険金等のご照会に対応する専用フリーダイヤルを設置しています。
- 緊急時の支出にご対応いただけるようにご請求当日中に一定額までの保険金をお受け取りいただける「保険金クイックお受取サービス」や、特に費用が高額となる先進医療を受けられた場合に、医療機関に直接給付金をお支払いする「特定先進医療ダイレクト支払サービス」等の拡大を図る等、お受取に関するサービスを提供し、利便性の向上を図っています。
- 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開始しています。\*

※一部のお手続ではご利用いただけません



保険金  
コンタクトセンター



保険金などの  
ご請求手続きとお支払事例

## わかりやすいお手続き、公平・公正なお支払い

### [KPI]保険金・給付金お支払金額・件数

- 2019年度において、当社は約1兆5,512億円の死亡、入院等の保険金・給付金、および満期保険金等をお受け取りいただきました。
- これからも「一生涯のパートナー」として、公平・公正なお支払を追求するとともに、お客さまのお立場に立ったわかりやすいお手続きの充実を図ることで、お客さまに「確かな安心」をお届けしてまいります。

#### 2019年度 保険金・給付金等のお支払金額

**約1兆5,512億円**  
(1日あたり約42億円)

#### 2019年度 保険金・給付金のお支払件数

**133万2,062件** ※1 ※2  
(1日あたり約3,600件)

※1 件数については、生命保険協会の「協会件数計上基準モデル」に則って計上しています  
 ※2 満期保険金や生存給付金等の保険金・給付金は含みません



---

**お客さま第一の追求に向けた3つの視点 ③**

**お客さま・社会への社会的責任を果たす**

## 利益相反の適切な管理

### お客さま・社会への社会的責任を果たすための、利益相反の適切な管理

- 当社では、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理統括所管および利益相反管理統括者を定め、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理しています。また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行っています。
- これまで、保険契約取引における利益相反のおそれがある類型として、投融資先等との保険契約取引に加え、保険募集代理店を通じた保険契約取引を管理対象に追加する等、管理態勢にかかるPDCAを推進いたしました。
- また、お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社オフィシャルホームページに「利益相反管理方針」を掲載し情報提供の充実を図っています。

The screenshot shows the official website of Dai-ichi Life Group. The page title is 「利益相反管理方針等の概要」 (Summary of the Policy on Management of Conflicts of Interest). The content includes:

- 1. 利益相反管理態勢の整備** (Improvement of Conflict of Interest Management Status): States that the company has designated a Conflict of Interest Management Office and a Conflict of Interest Management Officer, and manages conflicts of interest from an independent perspective. It also mentions regular verification and adjustments.
- 2. 利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型** (Identification Process and Types of Transactions with Potential Conflicts of Interest): Explains that the target of the policy is transactions where the customer's interests may be sacrificed for the company's interests. It notes that specific types are determined based on individual circumstances.

オフィシャルホームページ「利益相反管理方針等の概要」



## スチュワードシップ活動の推進

### お客さま・社会への社会的責任を果たすための、スチュワードシップ活動の推進

- 当社は、お客さまからお預かりした約36兆円の資金を幅広い資産で運用する「ユニバーサル・オーナー」として、多様なステークホルダーを意識した資産運用に努めています。資産運用の高度化に向けた重点課題の一つとして責任投資（ESG投資・スチュワードシップ活動）を推進し、中長期的な投資リターンを獲得と社会課題の解決の両立を目指しています。
- また、当社では、社外委員が過半数を占める「責任投資委員会」にて責任投資に関する重要な方針等の策定や重要議案の賛否判断等について審議を行うなど、責任投資を推進する体制を整備し、スチュワードシップ活動の実効性の向上に努めています。
- 対話活動では、「成長ステージ」毎に異なる投資先企業の課題に寄り添い、中長期的な企業価値向上の支援に取り組んでいます。さらに、議決権行使基準や個別の投資先企業・議案毎の議決権行使結果の開示等により透明性向上を図っているほか、企業を取り巻く環境変化を踏まえ、2018年度より「環境・社会課題」を主要テーマに加えた対話を本格的に開始しています。

※詳細は「2019年 責任投資活動報告」をご覧ください

### [KPI]対話活動・議決権行使の状況（2018年7月～2019年6月）

#### エンゲージメント

対話社数

251社

役員面談率

約61%

#### 会社提案議案

<企業数ベース>

反対比率12.7%



<議案数ベース>

反対比率4.2%



#### 株主提案議案

<企業数ベース>

反対比率94.4%



<議案数ベース>

反対比率98.4%



---

## 社外・お客さまからの評価

# 社外・お客さまからの評価

## [KPI] 中立な外部調査機関によるお客さま満足度調査結果

- 当社では、毎年お客さま満足度調査として、「他社比較CS調査」・「フィードバック調査」を実施し、お客さまからどのような評価を受けているか確認し、さらなる品質・サービスの向上に取り組んでいます。
- 「他社比較CS調査」では、外部の調査機関を活用し、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、更なるお客さまサービス向上を図っています。なお、2019年度のお客さま満足度評価は次のとおりとなりました。

[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

### ご契約時の取組みへの評価



### 総合(ご契約期間中)取組みへの評価



### お受取時の取組みへの評価



## 社外・お客さまからの評価

### [KPI] PRIによるアセスメント結果（※2019年 スチュワードシップ活動に対する評価）

- 2019年PRIアセスメントでは、昨年につき、全分野でグローバルの資産運用機関平均（※）以上の評価を獲得しました。
- スチュワードシップ活動については最高位のA+評価を取得しており、今後もレベルアップを行っていく予定です。

※2019年9月時点のPRI署名機関数2615社、世界の総運用資産残高の8割以上



#### 分野

#### 2019年評価 評価期間：2018/1～12

(当社) (平均)

戦略とガバナンス	A	A
上場投資	A	B
スチュワードシップ活動	A +	B
債券投資	A	B
不動産投資	A +	B

#### 対話活動に関する評価

**2019年評価** A +

#### 議決権行使に関する評価

**2019年評価** A +

---

## 事業の成果

# 事業の成果

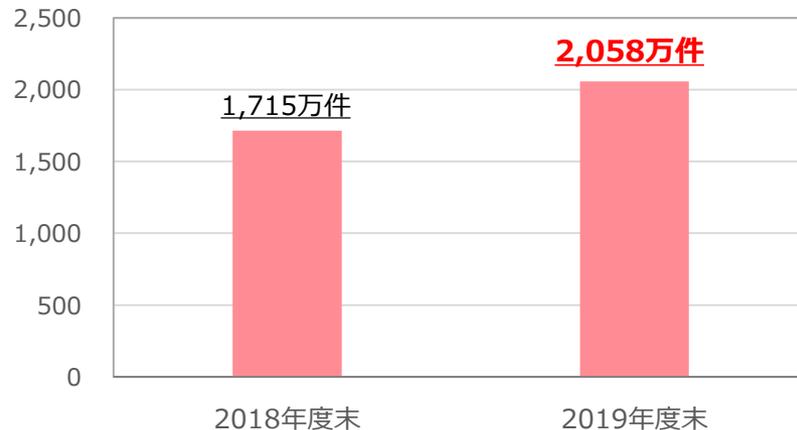
## [KPI] 保有件数(お客さま数)

### 保有件数(お客さま数)

- 第一生命グループでは、多様化するお客さま一人ひとりのニーズに適切にお応えするために、第一生命・第一フロンティア生命・ネオファースト生命の商品・サービスを、それぞれの特性に応じた最適なチャネルを通じてお届けしています。
- 例えば第一生命では、第一フロンティア生命の貯蓄性商品を、生涯設計デザイナー®を通じてご提供しているほか、ネオファースト生命の商品を第一生命の代理店チャネルを通じてお届けしています。
- また、第一生命の健康第一アプリを、ネオファースト生命のお客さまにもご活用いただけるようサービス範囲を拡大したほか、商品開発や業務運営のノウハウに関するグループシナジーを発揮しています。
- このように、第一生命を始め、グループ総力を挙げた各取組みの実践、それを通じたお客さまからの評価の向上等の結果、2019年度の保有件数は、第一生命単体でも2,058万件、国内グループ3社合計で2,253万件と、多くのお客さまから引き続き高いご支持をいただいています。
- これからもお客さまに選ばれ続ける生命保険会社として、取組みをすすめてまいります。

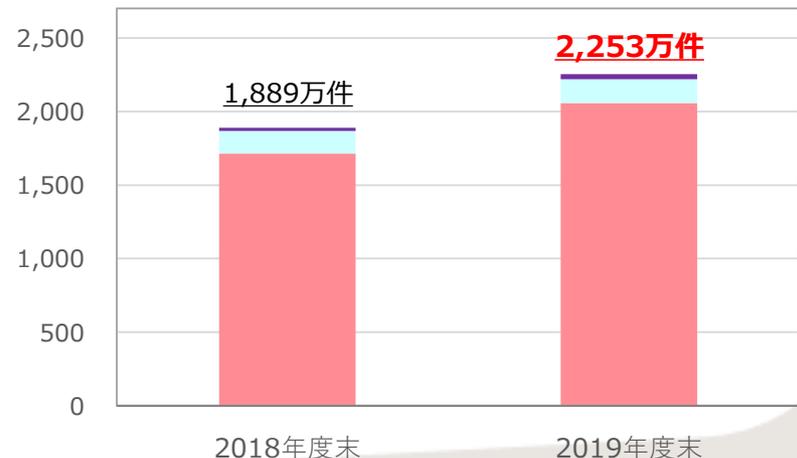
単位：万件

### 第一生命単体



単位：万件

### 国内グループ3社合計



■ 第一生命 ■ 第一フロンティア生命 ■ ネオファースト生命

---

## 參考資料

## [参考資料]

### 新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、また関係者の皆さまに、心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆さまの一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、当社では以下の特別取扱い等を実施しています。（詳細は当社HPのお知らせの内容をご確認ください。）

#### ■ 給付金・保険金のお取扱いについて

##### (1) 給付金

###### <入院給付金>

- 新型コロナウイルス感染症は、入院給付金の支払対象となる「疾病」に該当します。陽性・陰性にかかわらず、医師の指示で医療機関に入院された場合は、支払い対象となります。
- また、新型コロナウイルス感染症またはその他の傷病において、医療機関の事情により、入院が必要にもかかわらず、臨時施設（病院と同等とみなせる施設）または宿泊施設や自宅で療養し、医師の治療を受けている場合等も、医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金の対象となります。

###### <通院給付金>

- 新型コロナウイルス感染症またはその他の傷病において、医療機関の事情により、医療機関への通院が必要にもかかわらず、オンライン診療または電話診療を受けられた場合、医師の証明書等をご提出いただくことで、そのオンライン診療または電話診療も通院給付金の対象となります。

##### (2) 保険金

- 新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた場合には、疾病による死亡保険金の支払いに加え、災害割増特約の災害割増保険金および傷害特約の災害保険金等についても支払い対象となります。詳しくは、2020年5月11日付当社ニュースリリースをご覧ください。

#### ■ 保険金、給付金、解約返還金等に関するお手続きについて

- お客さまや入院先の医療機関の状況に応じて、お手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いをさせていただきます。

#### ■ 契約更新に関するお取扱いについて

- 更新日が2020年3月16日以降に到来する保険契約のお手続きができない場合、または、手続きが行えなかった場合には、お客さまからのお申出により、お手続きの期限を2020年9月30日まで延長させていただきます（お手続きの期限が2020年9月30日を超えるご契約についてはその期限とします）。

## [参考資料]

### 新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

#### ■ 契約者貸付について

- ご契約者が新たに契約者貸付をご利用になる場合、以下のとおり特別金利（利息の免除）を適用させていただきます。
- なお、対象となる契約者貸付については、第一生命カードをお持ちでない個人契約にご加入のお客さまでも、第一生命コンタクトセンター フリーダイヤル（0120-157-157）の音声ガイダンスによる「お引き出しクイックテレホンサービス」にて保険料引去またはお届済の銀行口座に迅速にお振込みさせていただき、銀行や最寄りのコンビニエンスストアなどのATMでお引き出しいただくことが可能です（同様のサービスが、2020年4月21日よりインターネット上でのご契約者専用サイトからお手続きいただけるようになります）。
- また、第一生命カードをお持ちの場合は、最寄りのコンビニエンスストアや郵便局などのATMで手続き・お引き出しいただくことも可能です。

対象のご契約	変額保険および変額年金保険を除く、個人保険・個人年金保険契約（法人契約・個人契約）
特別金利	年 0.0%
契約者貸付金額の上限	解約返還金の一定割合以内
特別金利適用期間	新規貸付日から2020年9月30日まで
新規貸付受付期間	2020年3月16日から2020年6月30日まで

#### ■ 保険料のお払込みに関する特別お取扱い等について

##### （1）保険料のお払込みに関する特別お取扱いについて

- 保険料をお払込み中のご契約で、お払込みが困難な場合に、お客さまからのお申出により、保険料のお払込みを猶予する期間を最長6か月延長させていただきます。
- また、保険料のお払込みを猶予する期間の満了日（2020年9月）までに猶予期間分の保険料全額の払込みが困難な場合、2020年10月分保険料より払込を再開し、その後継続してお払い込みいただければ、猶予期間分の保険料の払込期限を2021年4月末日まで延長いたします。（猶予期間分の保険料のお払込みについては2020年10月から、「分割払込」のお取扱いが可能です。）
- なお、2020年4月23日よりインターネット上でのご契約者専用サイト・「健康第一アプリ」からお手続きいただけるようになっております。「健康第一アプリ」を初期設定いただくと、その後は、ID・パスワードを入力することなく、生体認証のみでいつでもご契約者専用サイトをご利用いただけますので、ご活用ください。

##### （2）保険契約の失効に関する特別お取扱いについて

- 契約者貸付を受けられているご契約や立替金（保険料自動貸付）がすでに適用になっているご契約で、貸付金・立替金返済のお手続きができないことにより失効（いわゆるオーバーローン失効）する場合、お客さまからのお申出により、最長2020年9月30日まで失効を猶予させていただきます。

## [参考資料]

## 本資料の構成と「お客さま第一の業務運営方針」「消費者志向宣言」の各項との対応表

本資料の構成 (お客さま第一の追求に 向けた3つの視点)	「お客さま第一の業務運営方針」 具体的取組み	「消費者志向宣言」
<p>①</p> <p>お客さま第一を実践し、 自ら高めていく</p>	<p><b>高い専門性と職業倫理の追求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さまの「一生涯のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行うとともに、あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求します。</li> <li>○本方針に基づくお客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。</li> </ul> <p><b>あらゆる業務品質の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さま満足の向上、お客さまのQOL向上に資する優れた商品・サービスをいち早くご提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○誠心誠意お客さまに寄り添いながら、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスをご提供します。</li> <li>○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組むとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。</li> <li>○第一生命の財産である人財に対しては日々の教育や好事例の共有等を通じて「お客さま第一」の価値観を醸成します。社員一人ひとりが「一生涯のパートナー」というミッションの具現化に努めます。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○誠心誠意お客さまに寄り添いながら、そのニーズに沿い、時に先取りし、時代にあった商品・サービスを揃え、一人ひとりのライフステージを踏まえた最適な商品・サービスをご提供します。</li> <li>○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組むとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。</li> </ul>
<p>②</p> <p>お客さまにとっての 最高の安心を、今も未来も お届けする</p>	<p><b>良質な商品、サービスのご提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。</li> </ul> <p><b>お客さまの立場に立ったお手続き、公平・公正なお支払い</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さまの声や社外有識者のアドバイスを踏まえた弛まぬ改善に取り組むとともに、わかり易い説明・書面等を通じてお客さまにしっかりとご理解いただけるよう努めます。とりわけお客さまにとって不利益な事項は、正しくご認識いただけるように十分ご説明します。</li> <li>○ご契約にあたってはお知りになりたいことを誠実にご案内し、十分にご納得のうえでご加入いただけます。</li> <li>○社会あつての会社であることを常に意識し、健康の増進、次世代社会の創造、高齢者の支援、地球環境の保全といった社会課題の解決に尽力します。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが保険の役割が果たされるときであるという認識のもと、漏れなくお受け取りいただけるよう丁寧なご案内を心掛け、もっともお役に立つ形で簡便に、迅速に、お支払いができるよう日々努力を続けます。</li> </ul>
<p>③</p> <p>お客さま・社会への 社会的責任を果たす</p>	<p><b>利益相反の適切な管理/スチュワードシップ活動の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的な訪問・連絡等を通じて契約内容を正しくご理解いただけるよう努めるとともに、あらゆる接点を通じて必要な点検やお支払い事由の有無を確認する等、お客さまとお客さまの大切な人々に安心をお届けします。</li> </ul>