

2022 年6月 29 日

## 「2021 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、2021 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のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

また、お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、私たちが考える「お客さま第一」を本方針に掲げ、グループ内に共有・浸透を図り、「お客さま第一の業務運営」を推進しています。

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。

また、2020 年度に発生した当社元社員による金銭不正取得事案によって、お客さま・社会の皆さまに大変なご迷惑・ご心配をお掛けしてしまったという真摯な反省を踏まえ、信頼の回復に向けて引き続き、本方針に基づく企業風土の改革と経営品質の改善、そして「お客さま第一」の理念浸透に取り組んでまいります。

以上

# 2021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

2022年6月

第一生命保険株式会社

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

原則1

- 当社は、「お客さま満足」等の原則を掲げた企業行動原則のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組み、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ています。
- 2020年度に発生した当社元社員による金銭不正取得事案によって、お客さま・社会の皆さまに大変なご迷惑・ご心配をお掛けしてしまったという真摯な反省を踏まえ、皆さまからの信頼の回復に向けて、引き続き、本方針に基づく企業風土の改革と経営品質の改善、そして「お客さま第一」の理念浸透に取り組んでまいります。

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		
① <b>お客さま第一を実践し、自ら高めていく</b>	<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>	高い専門性と職業倫理の追求	業務運営を適切に評価する体制の構築	
② <b>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</b>	<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わかりやすいご提供に加え、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、お客さまへの定期的・継続的な情報提供、フォローアップを通じ、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>	あらゆる業務品質の向上		良質な商品、サービスのわかりやすいご提供
③ <b>お客さま・社会への社会的責任を果たす</b>	<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、サステナビリティの推進により保険会社としての社会的責任を果たします。</p>	定期的・継続的な情報提供、フォローアップ		サステナビリティの推進
		利益相反の適切な管理	スチュワードシップ活動の推進	

# 「取組み状況」の公表にあたって

- 取組み状況は「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」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。
- 合わせて、各取組み状況が「お客さま第一の業務運営方針（以下、方針）」の、どの方針に基づく取組みであるのか、それぞれ表示しております。また、各方針と金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則（以下、原則）』の対応につきましては、当社HPに対応表を掲載しています。

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												
<p>① お客さま第一を実践し、自ら高めていく</p>	<table border="1"> <tr> <td>方針1</td> <td>原則2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">高い専門性と職業倫理の追求</td> </tr> <tr> <td>方針1</td> <td>原則2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">あらゆる業務品質の向上</td> </tr> <tr> <td>方針6</td> <td>原則7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">業務運営を適切に評価する体制の構築</td> </tr> </table>	方針1	原則2	高い専門性と職業倫理の追求		方針1	原則2	あらゆる業務品質の向上		方針6	原則7	業務運営を適切に評価する体制の構築		<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [チーフデザイナー層占率]</p> <p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さまの声からの改善取組み] [苦情件数]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [NPS(ネット・プロモーター・スコア)]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [お客さま数]</p>
方針1	原則2															
高い専門性と職業倫理の追求																
方針1	原則2															
あらゆる業務品質の向上																
方針6	原則7															
業務運営を適切に評価する体制の構築																
<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>	<table border="1"> <tr> <td>方針2・3</td> <td>原則4・5・6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">良質な商品、サービスのわかりやすいご提供</td> </tr> <tr> <td>方針2</td> <td>原則6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">定期的・継続的な情報提供、フォローアップ</td> </tr> </table>	方針2・3	原則4・5・6	良質な商品、サービスのわかりやすいご提供		方針2	原則6	定期的・継続的な情報提供、フォローアップ		<p>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]</p> <p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [ご契約の継続率、解約・失効率]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [ご契約の継続率、解約・失効率]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [ご契約の継続率、解約・失効率]</p>				
方針2・3	原則4・5・6															
良質な商品、サービスのわかりやすいご提供																
方針2	原則6															
定期的・継続的な情報提供、フォローアップ																
<p>③ お客さま・社会への社会的責任を果たす</p>	<table border="1"> <tr> <td>方針4</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">サステナビリティの推進</td> </tr> <tr> <td>方針5</td> <td>原則3</td> </tr> <tr> <td colspan="2">利益相反の適切な管理 スチュワードシップ活動の推進</td> </tr> </table>	方針4		サステナビリティの推進		方針5	原則3	利益相反の適切な管理 スチュワードシップ活動の推進		<p>各取組みの振返り・評価等</p> <p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [対話活動・議決権行使の状況]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [スチュワードシップ活動の外部評価]</p>	<p>各取組みの振返り・評価等 + 【KPI】 [スチュワードシップ活動の外部評価]</p>				
方針4																
サステナビリティの推進																
方針5	原則3															
利益相反の適切な管理 スチュワードシップ活動の推進																

---

## 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**

## 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

方針1、1-(1)、1-(2)  
原則2

方針2-(5)  
原則6-(注)5

- 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。
- 教育の均質化と「働き方改革（ワーク・スマート）」の更なる推進に向けて、映像配信による「全社統一朝礼」を行う等、集合形態の研修が困難な環境においても教育機会の充実を図り、お客さまの幸せづくりのお手伝いに資する生涯設計デザイナー®の育成に取り組んでいます。



社内研修の様子

### 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

方針6  
原則7、7-(注)

- 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。
- 営業オフィスにて毎月「カスタマー・ファーストを考える日」を実施することで、使命感やお客さまに寄り添う気持ちと行動の共有・浸透を図り、お客さま本位の行動の推進に向けた教育を実施しています。
- 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BOOK2021」を活用し、日々の活動を振り返り、お客さまの信頼に繋がる行動について自分ごと化して考え、実践すべき取り組みの共有・浸透を図っています。
- 事例の中から、お客さまに寄り添う気持ちと行動を最も実践し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。



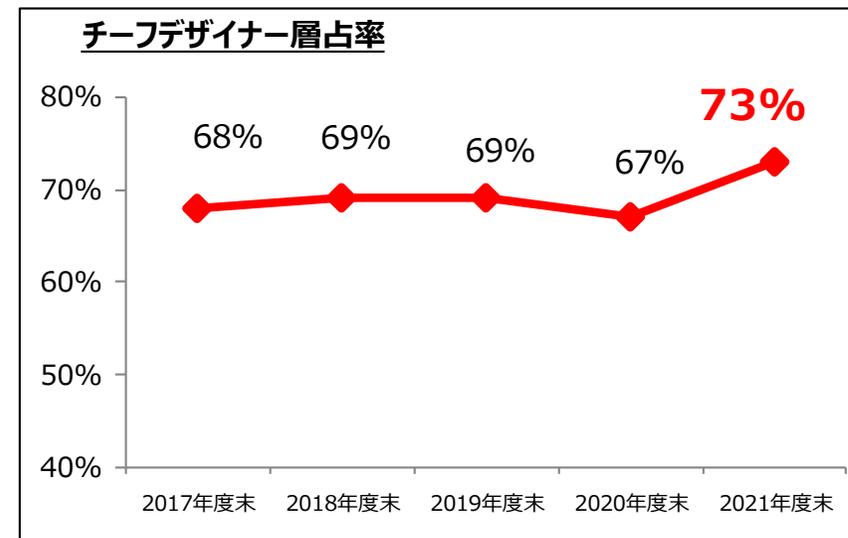
“With You”マインド  
感動エピソードBOOK2021

## 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～

方針1  
原則2

- 生涯設計デザイナー®に対し、営業活動の基本となるホスピタリティやビジネスマナー、コミュニケーションスキル、さらに商品知識や社会保障・税務等の周辺知識を入社初期の研修期間において集中的に教育し、お客さまニーズに沿った適切な対応が行えるよう、コンサルティング力の強化に向けて取り組んでいます。
- 2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う活動自粛への特別対応として、生涯設計デザイナー®の社内資格の進度を保留する対応を行った影響により、チーフデザイナー層占率が低下しましたが、2021年度は上記の特別対応の収束等によって、従来水準を上回る占率に回復しています。引き続き、お客さまニーズへの対応力の高い生涯設計デザイナー®の育成に向けて取り組んでまいります。



## 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

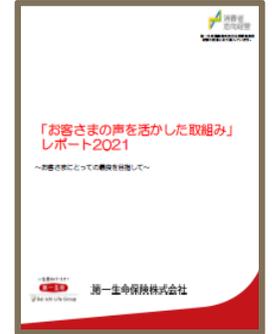
方針1-(3)  
原則2-(注)

- 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。
- 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「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。なお2021年度の「品質諮問委員会」では、「消費者志向自主宣言の改正および社内の消費者志向意識の浸透」「高齢のお客さまへの対応」等について諮問しました。
- 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「お客さまの声を活かした取組み」レポート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。



消費者モニター制度

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2021年度はWeb懇談会やアンケート形式にて実施



「お客さまの声を活かした取組み」レポート2021

## 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

方針2  
原則6

- 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という考えに基づき、ご提案時の商品・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。
- 当社に寄せられている声をきっかけとして、お客さまにとって不利益な事項についてももしっかりご説明し、ご納得いただいたうえでご契約いただけるよう、真の「お客さま視点でのご提案」につなげるためのツール「お客さまへのお約束」リーフレットを活用しています。

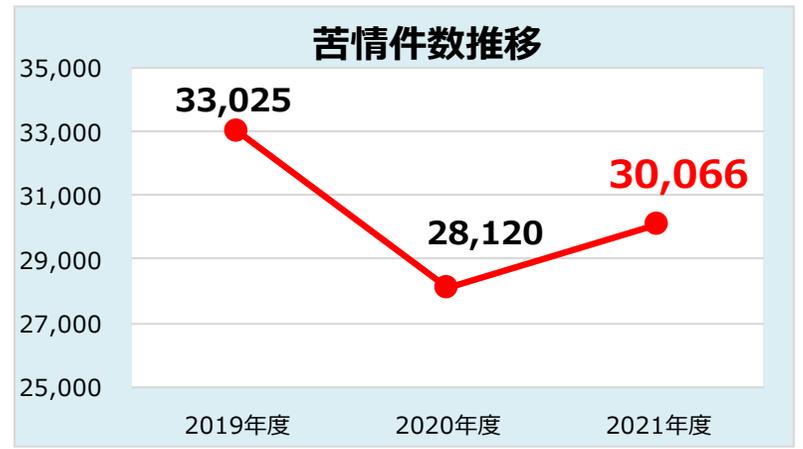
様々な  
情報提供「お客さまへのお約束」  
リーフレット

# 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 ～苦情件数～

方針1-(3)  
原則2-(注)

- 2021年度にお客さまからいただいた苦情は30,066件でした。
- 2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う上半期の活動自粛により苦情が大きく減少したこと、2021年度は新型コロナウイルス感染症の第5波により請求件数が大幅に増加したことに伴って給付金請求に関する苦情が増加したことにより、年間では前年増加となりました。一方で、2021年10月から70歳以上のお客さまに保険をご案内する際にお子さま・お孫さまの同席を必須としたことや、より丁寧なご説明によってご理解いただけるよう努めた結果、2021年度下半期の新契約時の高齢者苦情は改善傾向となり、2019年度比では減少しました。
- 「苦情」「ご意見・ご要望」「感謝」といった全てのお客さまの声を一元管理し、分析や経営層への報告、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。



## [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～

方針1-(3)  
原則2-(注)

- 日々の業務において、以下のような「お客さまの声からの改善」に絶えず取り組んでいます。
- <お客さまの声からの改善取組み>

  - 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 等

### お客さまの声からの主な改善取組み

2021年度 **51件**

(参考)2021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	対応
手術給付金をどのくらい受け取れるか、事前に知りたい。	当社オフィシャルホームページに手術給付金の給付倍率が確認できる「手術給付金お受取額シミュレーション」を提供し、お客さま自身でもご確認いただけるようにしました。(2022年2月)

---

**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、サービスのわかりやすいご提供

### 多様なお客さまニーズにお応えできる商品のご提供

方針2-(1)

原則6-(注)3

- 若年層のお客さまの資産形成ニーズに「手軽で、続けやすい」という観点でお応えできるよう、個人年金保険「しあわせ物語」の最低保険料を改訂しました。
- 健康状態に不安のあるお客さまのニーズにお応えできるよう、「入院一時金保険（限定告知型）」を新たに発売しました。
- デジタル社会におけるお客さまの利便性向上に向けて、「2回目以降保険料のクレジットカード払」を導入しました。
- 入院日数の短期化、福利厚生充実の充実ニーズ、テレワーク普及に伴うデジタル手続きニーズを踏まえて、企業が保険料を負担することで従業員の入院中や入院前後にかかる費用をサポートでき、デジタル手続きも可能な「無配当団体医療一時金保険」を新たに発売しました。



第一生命の 積立年金

しあわせ物語

### お客さまのQOL※向上に貢献するサービスの充実

方針2-(1)

原則6-(注)3

- 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います。
- お客さまの立場に立ったお手続きの推進へ向けて、給付金簡易請求の取扱いを拡充するとともに、デジタル手続きの対象範囲を拡大しました。
- 耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さま向けに、ビデオ通話を使って通訳オペレーターと手話または筆談でお話いただける「第一生命手話リレーサービス」を実施しています。
- 人々のQOL向上に向けて、ミラシルを通じたQOLサービスの紹介を開始しました。婚活支援・終活支援サービスに加えて、教育支援や相続支援等の新たなQOLサービスを順次掲載しています。

※ 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。



スマホアプリ「健康第一」

## 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

### お客さまのご意向に忠実な商品・サービスのご提案、丁寧なご説明

方針2-(2)、2-(3)、2-(4)  
原則6-(注)1、4

- お客さまの立場に立ち、資産の状況とニーズに合致した納得感のあるご提案を行うため、コンプライアンスマニュアルに意向把握・情報提供の義務、最終意向確認、比較推奨の趣旨や目的を記載し、社内教育と確実な履行に努めています。
- 市場リスクを有する外貨建保険等の投資性商品のご提案にあたっては、「投資ご相談兼ご意向確認シート」を用いて、お客さまのご意向と適合性をしっかり確認したうえで、ご提案を行っています。
- また、ご高齢のお客さまから認知症保険や外貨建保険のお申込をいただいた際、商品内容やリスクを正しくご理解いただけているかコンタクトセンターから確認を行う「お申込時確認コール」を実施しています。さらに、2021年10月より原則として70歳以上のお客さまに保険をご案内する際、お子さま・お孫さまに同席いただき、より安心してお手続きいただけるよう募集ルールの改定を行いました。

第一フロンティア生命の商品をご提案するにあたり、以下の事項について確認いたします。  
各質問項目の該当箇所にチェック・ご入力をお願いいたします。

(1) 中長期の一時払貯蓄性（投資性）保険商品の加入を検討している ※「はい」をご選択の場合は、一時払商品をご案内いたします。	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ																								
(2) 保険料を月払や年払などにより中長期に渡って払い込み、老後や万一の際に備える保険商品を検討している。 ※「はい」をご選択の場合は、保険料を月払や年払などでお払いいただく商品をご案内いたします。	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ																								
(3) 今回の投資資金は結婚・出産・住宅購入・介護施設入居など今後出費が必要になった場合でも日常生活に影響のない、中長期にわたって運用可能な余裕資金である	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ																								
(4) 現在の年収・金融資産（今回のお申込みの予定金額を含む） ※お客様のニーズに合った商品を提案するために必要な情報です。正確にご入力ください。																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>3万円未満</th> <th>3万円以上</th> <th>5万円以上</th> <th>10万円以上</th> <th>30万円以上</th> <th>50万円以上</th> <th>1億円以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年収</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>金融資産</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		3万円未満	3万円以上	5万円以上	10万円以上	30万円以上	50万円以上	1億円以上	年収	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	金融資産	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	3万円未満	3万円以上	5万円以上	10万円以上	30万円以上	50万円以上	1億円以上																		
年収	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
金融資産	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		

投資ご相談に関するご確認画面

### 重要な情報のわかりやすいご提供

方針3、3-(1)、3-(2)、3-(3)  
原則4、原則5、原則5-(注)1、3、4、5

- 投資経験のないお客さまに対しては、具体的な商品提案前に「外貨運用について考える本」等を活用し、為替の仕組みやお手持ちの資金を外貨建保険とすることによるメリット・デメリットをわかりやすくお示したうえで、丁寧に説明しています。
- ご契約のしおりの改訂にあたっては「消費者モニター懇談会」等の場を通じて、お客さまが理解しやすい記載となっているか等についてご意見をいただき反映させるなど、重要な情報のわかりやすいご提供へ向けて改善を重ねています。
- 年に1回ご契約者へ送付している「契約内容のお知らせ」（生涯設計レポート）や、ご契約内容説明書について、見やすさ・わかりやすさの向上に向けてお客さまの声をリアルタイムに把握し、メッセージ内容等の改善を実施しています。
- お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて分かりやすくご説明しています。



外貨運用について考える本

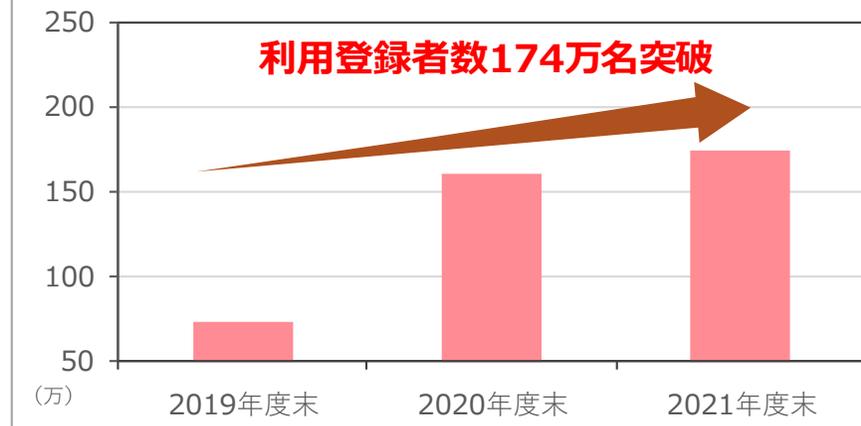
## 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

### [KPI]健康増進への寄与度 ～「健康第一」アプリの利用登録者数～

方針3  
原則5

- 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、アプリの利用登録者数は174万名（2022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」の利用登録者数



### [KPI] 地域課題解決への寄与度 ～セミナー実施回数/参加者数～

方針3  
原則5

- 2021年度は新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえてリモートを駆使したWebセミナー等を積極的に開催し、累計で177回(対前年+102回)、のべ人数で34,716名(対前年+30,436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

2021年度

実施回数

**177回**

参加者数

のべ**34,716名**

## 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

### 「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

方針 2-(2)、2-(4)  
原則 6-(注) 1

- フェイス トゥ フェイスに加え、「健康第一」アプリ、ご契約者専用サイトなどあらゆる接点を通じたお客さまへの「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」の「確かな安心のための3つの点検」を実施しています。
- 2021年度は、お客さまの非接触ニーズに応える「安心の定期点検®」の経路として、電話やWeb面談ツール「Doors」を導入し、お客さまのご意向に寄り添った点検活動を推進しました。
- 人生100年時代の到来により長期化するセカンドライフをより豊かなものにするため、シニア層のお客さまを対象にお役に立つ情報提供や、ご加入いただいている保険のコンサルティングを行う『セカンドライフコンサルティング』を実施しています。



安心の定期点検®

※写真はイメージです。



3つの点検

### 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

方針 2-(2)、2-(4)  
原則 6-(注) 1

- 入院・手術給付金のご請求について、2020年4月より、スマートフォン等からWeb（ご契約者専用サイト）上で給付金の請求が完結するサービス（※1）を開始しました。さらに、2021年3月より、生涯設計デザイナー®の使用する営業端末上で給付金の請求が完結するサービス（※1）を開始しています。2022年2月には、お客さまが手術給付金の請求対象可否を確認することができる「手術給付金お受取額シミュレーション」をホームページに公開しました。  
※1 ご利用には所定の要件があります
- 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死亡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（※2）を実施しています。  
※2 一部のお手続ではご利用いただけません



ご契約者専用サイト



保険金などの  
ご請求手続きとお支払事例

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

## 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

### 保険金・給付金お支払金額・件数

方針2-(2)、2-(4)  
原則6-(注)1

- 2021年度において、当社は約1兆6,182億円の死亡、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。

#### 2021年度 保険金・給付金等のお支払金額

**約1兆6,182億円**  
(1日あたり約44億円)

#### 2021年度 保険金・給付金のお支払件数

**140万1,200件** ※1 ※2  
(1日あたり約3,838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



## 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

## [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～

方針2-(2)、2-(4)  
原則6-(注)1

- 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。

- 2021年度の13回目継続率は95.8%、25回目継続率も90.4%となり、前年より更に向上しています。

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

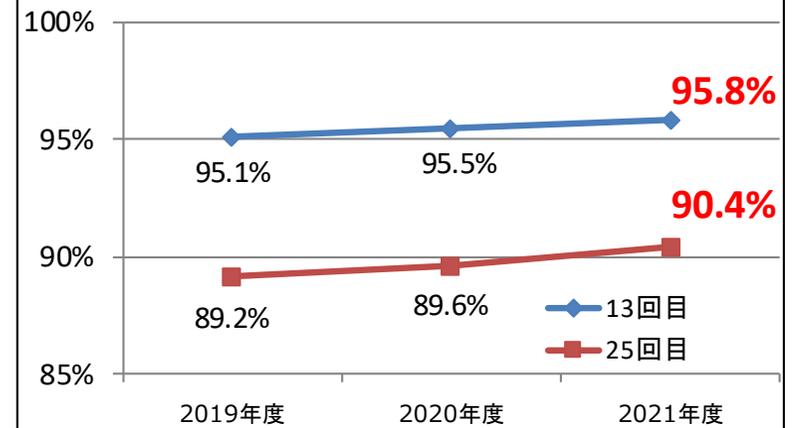
※いずれも保険金額ベース

- 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を行ってきた結果、2021年度の解約失効率は3.18%と前年より上昇したものの、引き続き低い水準で推移しています。

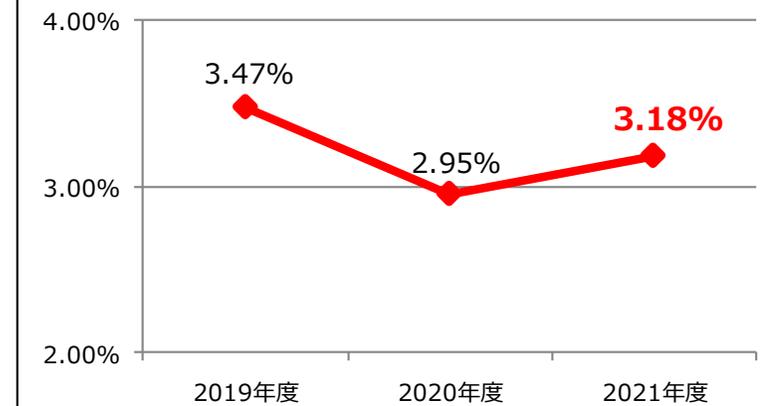
解約失効率・・・当年度に解約・失効となった契約の保有契約高に占める割合

※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 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

方針5

原則3、3-(注)、5-(注)1

- 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とするなどの見直しを行い、管理態勢にかかるPDCAを推進しています。
- 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。

第一生命保険株式会社 (以下、「当社」といいます) は、「お客さま第一の業務運営方針」を履行するとともに、第一生命グループの「グループ利益相反管理方針」に基づき、当社または当社の親金融機関等もしくは子金融機関等 (以下、「当社等」といいます) が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。

**1. 利益相反管理態勢の整備**

当社は、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います。

※利益相反管理統括所管：コンプライアンス統括部、利益相反管理統括者：コンプライアンス統括部長

**2. 利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型**

利益相反管理の対象となる取引とは、お客さまが自己の利益を優先させてくれるとの合理的な期待を抱く状況において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引 (以下、「対象取引」といいます) です。

対象取引の特定にあたっては、利益相反管理統括者が、個別具体的な事情を総合的に勘案して決定します。

当社における対象取引の範囲は以下のとおりです。なお、これらは継続して検証を行い、必要に応じて見直しを行います。

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

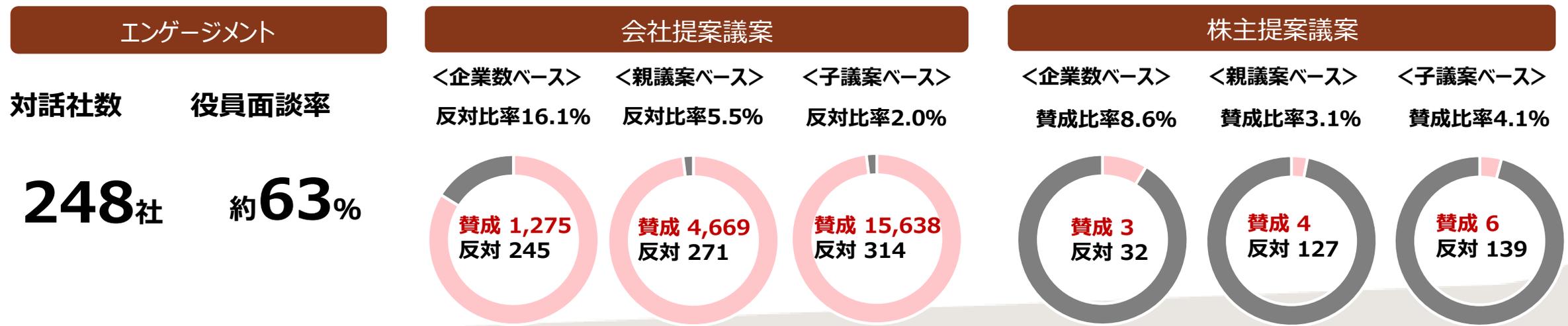
方針4、5  
原則3、3-(注)、5-(注)1

- 当社は、日本全国のご契約者からお預かりした約38兆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、運用収益の獲得と社会課題解決の両立を目指し、ESG投資とスチュワードシップ活動を柱とした責任投資を推進しています。
- 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、「ESG」をテーマとしたエンゲージメントに注力しています。また、2020年度は、引き続き「気候変動」を重点テーマに掲げESGテーマ型投融資を積極的に推進したほか、外国株式の運用目標にESG指数を採用、ESGリサーチへ気候変動や廃棄プラスチック問題を組み込むなど、ESGインテグレーションの高度化に取り組ましました。

※詳細は「2021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（2020年7月～2021年6月）

方針3-(1),5  
原則3、3-(注)、5-(注)1



## サステナビリティの推進

### 日本全国のすべての人のQOL向上に貢献する取組み

方針4

- 第一生命は、生命保険による「保障」のお届けだけでなく、「健康・医療」、「資産形成・承継」の領域や、人と地域や社会の新たな「つながり・絆」も併せた4つの体験価値の創出を通じて、お客さまのQOL向上に貢献することを目指し、それに資する「商品」「サービス」「ご提案(コンサルティング)」のレベルアップに取り組んでいます。
- こうした取組みの一環として、全国の自治体等との連携・協働を積極的に行っており、全国の各地域での様々な取組みを通じ、健康増進や地域活性化等の地域における課題解決に貢献しています。2021年度には、従来から取り組んでいる健康啓発に関する各種案内、高齢者見守り活動、特殊詐欺防止活動などの取組みに加えて、営業オフィス・支社等においてお客さまのQOL向上に貢献できるようなプログラムを延べ約730回開催しました。

#### QOL向上に貢献するための4つの体験価値創出



#### 地域との結びつきを強化し、地域課題解決に貢献



---

## 社外・お客さまからの評価

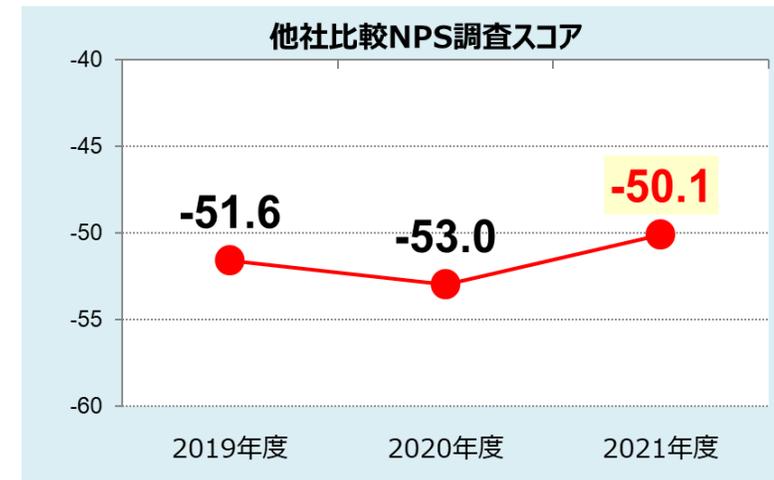
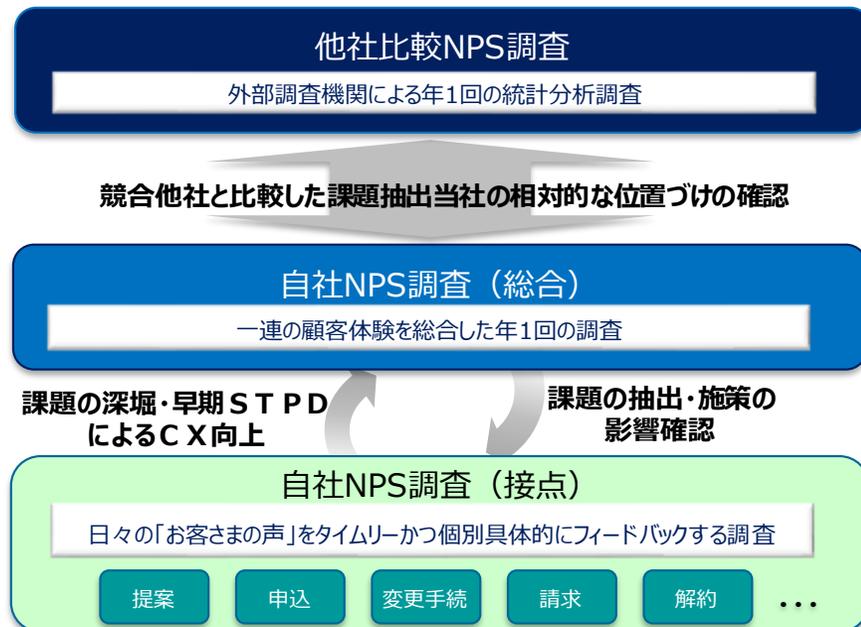
# 社外・お客さまからの評価

## [KPI] NPS<sup>®</sup>（ネットプロモータースコア）～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、お客さま満足度調査として以下3つの調査を実施し、お客さまからどのような評価を受けているか確認したうえでさらなる品質・サービスの向上に取り組んでおり、2021年度より『お客さまからのダイレクトな評価』を数値化した指標としてNPS<sup>®</sup>(※)を新たに導入しました。

※ NPS<sup>®</sup>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・システムズの登録商標です。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。

- その中でも「他社比較NPS調査」では外部の調査期間を活用することで客観的な視点による他社との比較や当社課題の抽出、改善策の策定などを行いさらなるお客さまサービスの向上を図っており、2021年度のNPS<sup>®</sup>は、2020年度と比較して上昇しました。



### ≪NPSの考え方・スコア算出方法≫

Q.あなたは家族や友人に生命保険の加入について相談を受けた場合、どのくらい第一生命をすすめたいと思いますか？



## 社外・お客さまからの評価

### [KPI] PRIによるアセスメント結果 (※2021年PRIアセスメント結果の発表は遅れる見込みであるため、2020年の結果を掲載しております)

方針4、5

原則3、3-(注)、5-(注)1

- 2020年PRIアセスメントでは、4分野で最高評価「A+」を獲得し、3年連続で全分野でグローバル中央値（※）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も最高位の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。

分野	2019年 (評価期間: 2018/1~12)		2020年 (評価期間: 2019/1~12)	
	当社評価	(中央値)	当社評価	(中央値)
戦略とガバナンス	A	(A)	A+	(A)
上場株投資	A	(B)	A+	(A)
スチュワードシップ活動	A+	(B)	A+	(B)
債券投資	A	(B)	A	(B)
不動産投資	A+	(B)	A+	(B)



※債券投資は、4分野（国債等、社債（金融）、社債（非金融）、証券化商品）の平均を記載

---

**事業の成果**

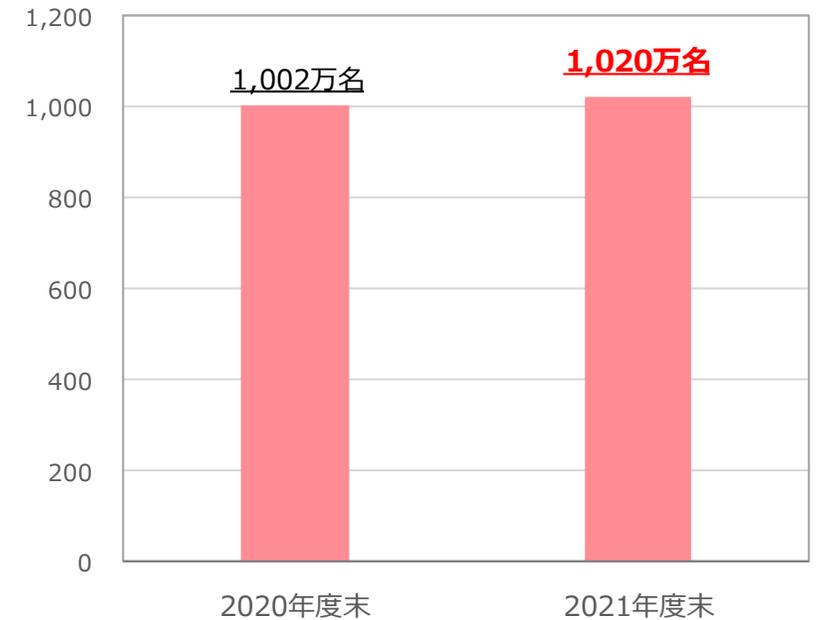
# 事業の成果

## [KPI] 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。
- その中で、第一生命では第一フロンティア生命の貯蓄性商品について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、投信・iDeCo・NISAといった資産形成商品や、第一スマートの少額短期保険など、従来の生保・損保に加えて新たな体験価値を様々なお客さまへ提供しています。
- このように、第一生命の保険商品を始め、グループ会社の商品や提携会社の商品を含めた「お客さま数」は前年から増加して約1,020万名となり、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：万名

### お客さま数



---

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感染拡大に伴い、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

※2022年6月1日時点

##### (1) 給付金

###### <入院給付金>

- 新型コロナウイルス感染症と診断され、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にて医師等の管理下で療養している場合は、「入院」として取扱い、医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金等の支払い対象となります。
- また、新型コロナウイルス感染症以外の傷病において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う医療機関の事情等により、入院が必要にもかかわらず、臨時施設または宿泊施設や自宅にて医師等の管理下で療養している場合は、「入院」として取扱い、医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金等の支払い対象となります。

###### <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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う医療機関の事情等により、医療機関への通院に代えて、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支払い対象となります。

##### (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。

#### ■ 保険料のお払込みに関する特別お取扱い等について

- 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、新規に特別お取扱いのご利用を希望される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した。現在はその特別お取扱いの一環として、特別お取扱いをご利用されたお客さまからのお申出により、猶予期間分の保険料のお払込みを「分割払込」するお取扱いを行っております。

#### ■ 保険金、給付金、解約返還金等に関する手続きについて

- お客さまや入院先の医療機関の状況に応じて、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。