

経営に関する諸資料

■目次

1.会社概要

(1) 経営基本方針	28
(2) 会社組織図	28
(3) 主要な業務の内容	28
(4) 会計監査人	29
(5) 会計参与	29
(6) 資本金の推移	29
(7) 株式の総数	29
(8) 株式の状況	29
(9) 主要株主の状況	30
(10) 従業員の状況	30
(11) 店舗網一覧	31
(12) 保険会社及びその子会社等の概況	33

2.お客さまに向けた取組み

(1) 「お客さまの声」を経営に活かす取組み	35
(2) ご加入時のお客さまのライフスタイルに適した 均一かつ高品質なコンサルティング	37
(3) お客さまへの情報提供の充実	37
(4) 重要事項の説明と本人確認の徹底	38
(5) お客さまのニーズにあった商品開発	40
(6) 従業員育成支援体制	43
(7) 代理店に対する研修・支援	44

3.経営管理体制

4.内部統制体制

(1) 内部統制体制	46
(2) コンプライアンス	46
(3) リスク管理	50
(4) リスク種類別の管理	52
(5) 反社会的勢力への対応	54
(6) 財務報告に係る内部統制への対応	54
(7) 内部監査体制	54

1. 会社概要

(1) 経営基本方針

◆最大のお客さま満足の創造 ◆社会からの信頼確保 ◆持続的な企業価値の創造 ◆従業員・会社の活性化

(2) 会社組織図 (2020年4月1日現在)



●本社組織数

	2019年度	2020年度
総局	2	2
部・営業局	75	81
室・センター	5	1

●支社組織数

	2019年度	2020年度
支社	90	92
営業支社	7	6
営業オフィス	1,258	1,260

(3) 主要な業務の内容

■会社の目的

当社は次の業務を行うことを目的としています。

- ①生命保険業
- ②他の保険会社（外国保険業者を含む）その他金融業を行う者の業務の代理または事務の代行、債務の保証その他の前号の業務に付随する業務
- ③国債、地方債または政府保証債の売買、地方債または社債その他の債券の募集または管理の受託その他の保険業法により行うことのできる業務及び保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務
- ④その他前各号に掲げる業務に付帯または関連する事項

■業務の概要

当社が実施している業務の概要は以下のとおりです。

- ①当社は、生命保険業免許に基づく次の（ア）～（カ）にある各種保険業の引受を行うとともに、保険料として収受した金銭その他の資産の運用を以下の（キ）～（ソ）により行っています。

〈各種保険の引受け〉

- （ア） 個人保険
- （イ） 個人年金保険
- （ウ） 団体保険
- （エ） 団体年金保険
- （オ） その他の保険
- （カ） 上記各種保険の再保険

〈資産の運用〉

- （キ） 有価証券の取得
- （ク） 不動産の取得
- （ケ） 金銭債権の取得
- （コ） 金銭の貸付（コールローンを含む）
- （サ） 有価証券の貸付
- （シ） 預金または貯金
- （ス） 金銭、金銭債権、有価証券または不動産等の信託
- （セ） 有価証券関連デリバティブ取引、金融等デリバティブ取引または先物外国為替取引
- （ソ） その他保険業法施行規則第47条に定められている方法

- ②他の保険会社（外国保険業者を含む）その他金融業を行う者の業務の代理または事務の代行
当社は、損害保険ジャパン株式会社、アフラック生命保険株式会社、第一フロンティア生命保険株式会社、ネオファースト生命保険株式会社等の業務の代理または事務の代行を行っています。

- ③投資信託の窓口販売業務等

当社は、投資信託受益権等の窓口販売業務等を行っています。

(4) 会計監査人

当社の会計監査人は有限責任 あずさ監査法人であり、会計監査業務を執行した公認会計士は寺澤豊氏、三輪登信氏、関賢二氏です。

(5) 会計参与

該当事項はありません。

(6) 資本金の推移

年月日	増(減)資額	増(減)資後資本金	摘要
2016年10月1日	—	60,000百万円	持株会社体制移行に伴う組織変更によるもの

(注) 当社は2016年10月1日付で持株会社体制に移行しました。上表は持株会社体制移行後の第一生命保険株式会社に関する事項を記載しています。なお、持株会社体制移行前につきましては、当社は、2016年4月1日に第一生命分割準備株式会社(当初資本金1億円)として設立され、以降持株会社体制移行直前時まで資本金の変動はありません。

〔参考〕持株会社体制移行前の第一生命保険株式会社の資本金の推移は以下のとおりです。

年月日	増(減)資額	増(減)資後資本金	摘要
2010年4月1日	210,200百万円	210,200百万円	相互会社から株式会社への組織変更に伴う純資産の部の組替えによるもの
2012年4月2日	7百万円	210,207百万円	新株予約権(ストックオプション)の行使によるもの
2013年4月1日	8百万円	210,215百万円	新株予約権(ストックオプション)の行使によるもの
2013年6月21日	9百万円	210,224百万円	新株予約権(ストックオプション)の行使によるもの
2014年6月25日	37百万円	210,262百万円	新株予約権(ストックオプション)の行使によるもの
2014年7月23日	124,178百万円	334,440百万円	公募による新株式発行によるもの
2014年8月19日	8,663百万円	343,104百万円	オーバーアロットメントによる売出しに関連した第三者割当によるもの
2015年4月1日	42百万円	343,146百万円	新株予約権(ストックオプション)の行使によるもの

(7) 株式の総数

(2020年3月31日現在)

発行可能株式総数	発行済株式の総数	当期末株主数
24,000株	6,000株	1名

(8) 株式の状況

■発行済株式の種類等

(2020年3月31日現在)

発行済株式	種類	発行数	内容
	普通株式	6,000株	—

■大株主

(2020年3月31日現在)

株主名	当社への出資状況		当社の大株主への出資状況	
	持株数	持株比率	持株数	持株比率
第一生命ホールディングス株式会社	6,000株	100.0%	—	—

(9) 主要株主の状況

(2020年3月31日現在)

名称	主たる営業所又は事務所の所在地	資本金	事業の内容	設立年月日	株式等の総数等に占める所有株式等の割合
第一生命ホールディングス株式会社	東京都千代田区	343,517百万円	グループ会社の経営管理等	1902年9月15日	100.0%

経営に関する諸資料

事業の状況

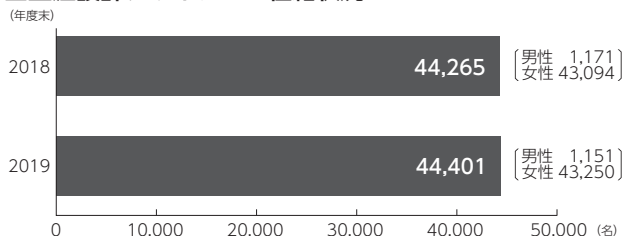
経理の状況

特別勘定の状況

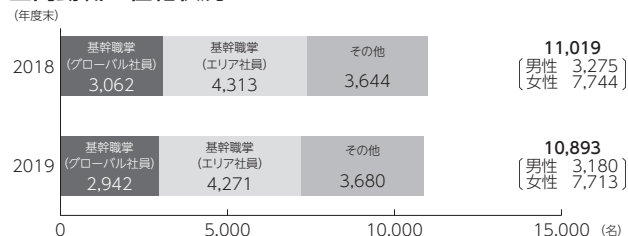
保険会社及びその子会社等の状況

(10) 従業員の状況

■生涯設計デザイナーの在籍状況



■内勤職の在籍状況



■採用数・平均年齢・平均勤続年数

区分	採用数 (名)		平均年齢	平均勤続年数
	2018年度	2019年度	2019年度末	
生涯設計デザイナー	6,417	6,773	47歳 2ヵ月	11年 1ヵ月
性別 男性	68	55	42歳 3ヵ月	17年 3ヵ月
性別 女性	6,349	6,718	47歳 4ヵ月	10年 11ヵ月
内勤職	783	831	45歳 8ヵ月	15年 6ヵ月
性別 男性	150	183	47歳 1ヵ月	21年 0ヵ月
性別 女性	633	648	45歳 1ヵ月	13年 3ヵ月
職種別 基幹職掌 (グローバル社員)	146	171	44歳 4ヵ月	20年 7ヵ月
職種別 基幹職掌 (エリア社員)	128	130	42歳 2ヵ月	16年 4ヵ月
職種別 その他	509	530	50歳 10ヵ月	10年 6ヵ月

■平均給与 (月額)

(単位：千円)

(単位：千円)

区分	2018年度	2019年度
生涯設計デザイナー	271	266

区分	2018年度	2019年度
内勤職	302	302

- (注) 1.生涯設計デザイナーにはオフィス長を含んでいます。
 2.生涯設計デザイナーの在籍数については、当社と委任契約を締結しかつ生命保険募集人登録をしているものを含んでおり、その内訳は、2018年度末1,564名、2019年度末1,185名、その他補助的業務に従事するものが、2018年度末317名、2019年度末245名です。
 3.内勤職には、支社長、営業部長、推進役を含んでいます。
 4.その他には、常勤嘱託従業員とスタッフ社員を含んでいます。
 5.平均給与 (月額) は税込定例給与であり、賞与及び時間外手当は含んでいません。

(11) 店舗網一覧 (2020年4月1日現在)

■本店 (大代表)

電話番号	所在地
03-3216-1211	東京都千代田区有楽町1-13-1

■事業所一覧 (支社、営業支社)

事業所名	電話番号	所在地
帯広支社	0155-22-7211	北海道帯広市西一条南10-18
旭川支社	0166-26-0101	北海道旭川市宮下通7-3897-12 旭川第一生命ビル7階
札幌総合支社	011-241-3141	北海道札幌市中央区北三条西1丁目1-11 サンメモリアビル4階
道央支社	011-895-7500	北海道札幌市厚別区厚別中央二条5-3-31 新札幌第一生命ビル5階
苫小牧営業支社	0144-34-4647	北海道苫小牧市表町5-4-7 苫小牧海晃第一ビルディング5階
函館支社	0138-55-1131	北海道函館市本町6-7 函館第一ビルディング7階
青森支社	017-734-3191	青森県青森市中央1-22-8 青森第一生命ビル7階
盛岡支社	019-653-1266	岩手県盛岡市中央通3-1-2 盛岡第一生命ビル7階
仙台総合支社	022-227-2521	宮城県仙台市青葉区国分町3-1-1 仙台第一生命ビル5階
秋田支社	018-865-1111	秋田県秋田市大町2-4-44 秋田第一ビル7階
山形支社	023-631-5711	山形県山形市十日町1-1-34 山形駅前通ビル
福島支社	024-922-7190	福島県郡山市虎丸町2-11 郡山虎丸町第一生命ビルディング4階
水戸支社	029-226-9511	茨城県水戸市泉町1-2-4 水戸泉町第一生命ビル9階
栃木支社	028-621-1400	栃木県宇都宮市泉町1-29 第一生命ビル2階
群馬支社	027-224-6227	群馬県前橋市表町2-2-6 前橋ファーストビルディング3階
太田支社	0276-45-0211	群馬県太田市飯田町878 太田第一生命館2階
甲府支社	055-228-5121	山梨県甲府市丸の内2-30-2 甲府第一生命ビル7階
沼津支社	055-963-2511	静岡県沼津市大手町2-4-1 沼津第一生命ビル4階
静岡支社	054-254-3331	静岡県静岡市葵区日出町2-1 田中産商・第一生命共同ビル3階
新潟支社	025-290-5192	新潟県新潟市中央区東万代町1-30 新潟第一生命ビル5階
長岡支社	0258-39-5310	新潟県長岡市城内町1-2-3 長岡第一生命ビル4階
長野支社	026-227-2111	長野県長野市中御所219-1 長野第一生命ビル
松本支社	0263-35-1212	長野県松本市深志2-5-26 松本第一ビル6階
富山支社	076-432-6181	富山県富山市安住町7-14 富山安住町第一生命ビル6階
金沢支社	076-231-2291	石川県金沢市昭和町16-1 ヴィサージュ10階
福井支社	0776-22-5630	福井県福井市大手3-12-20 富田第一生命ビル7階
大宮支社	048-643-0412	埼玉県さいたま市大宮区宮町4-122 大宮第一生命小峯ビル5階
熊谷支社	048-524-7341	埼玉県熊谷市本町2-48 熊谷第一生命ビル6階
浦和支社	048-815-5010	埼玉県さいたま市浦和区仲町2-4-1 浦和NEビル3階
川越支社	049-246-0521	埼玉県川越市脇田本町13-5 川越第一生命ビル7階
埼玉東部支社	048-988-5181	埼玉県越谷市南越谷1-16-12 新越谷第一生命ビルディング8階
所沢支社	04-2924-8118	埼玉県所沢市日吉町15-14 所沢第一生命ビル7階
千葉総合支社	043-224-3741	千葉県千葉市中央区中央3-3-1 フジモト第一生命ビル4階
成田支社	0476-22-1043	千葉県成田市花崎町801-1 成田T Tビル8階
船橋支社	047-433-5511	千葉県船橋市湊町2-3-17 湯浅船橋ビル5階
幕張支社	043-271-3181	千葉県千葉市美浜区中瀬1-3 幕張テクノガーデンD棟21階
柏支社	04-7144-0136	千葉県柏市末広町7-3 柏第一生命ビル5階
つくば支社	029-860-6540	茨城県つくば市吾妻1-10-1 つくばセンタービル1階
上野総合支社	03-3831-1281	東京都台東区上野1-10-12 商工中金・第一生命上野ビル8階
江東支社	03-3634-5047	東京都墨田区江東橋2-19-7 富士ソフトビル6階
池袋総合支社	03-3987-3311	東京都豊島区南池袋2-30-11 池袋第一生命ビルディング8階
渋谷支社	03-3498-3321	東京都渋谷区渋谷3-8-12 渋谷第一生命ビル10階
品川支社	03-6711-1216	東京都港区港南1-8-15 Wビル13階
新宿総合支社	03-3342-0251	東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル26階
立川支社	042-523-2521	東京都立川市柴崎町2-3-6 立川第一生命ビル6階
八王子支社	042-646-5181	東京都八王子市明神町3-20-6 八王子ファーストスクエア5階
横浜総合支社	045-451-7000	神奈川県横浜市神奈川区金港町6-6 横浜みなと第一生命ビル4階
川崎支社	044-540-6520	神奈川県川崎市幸区堀川町580-16 川崎テックセンター6階
新横浜支社	045-478-7256	神奈川県横浜市港北区新横浜3-9-18 新横浜TECHビルB館12階
町田支社	042-726-3711	東京都町田市中町1-1-16 東京建物町田ビル3階
厚木支社	046-229-8811	神奈川県厚木市旭町1-24-13 第一伊藤ビル6階
湘南支社	0466-25-1000	神奈川県藤沢市藤沢109-6 湘南NDビル10階
平塚支社	0463-23-6350	神奈川県平塚市八重咲町3-3 JAビルかながわ3階
岐阜支社	058-263-7151	岐阜県岐阜市金宝町1-3 岐阜第一生命ビル5階
三重支社	059-227-1234	三重県津市栄町2-312 津第一生命ビル1階
浜松支社	053-454-2331	静岡県浜松市中区板屋町111-2 浜松アクトタワー16階
名古屋総合支社	052-962-8221	愛知県名古屋市中区錦3-4-6 桜通大津第一生命ビル5階
中京総合支社	052-322-1161	愛知県名古屋市中区金山1-12-14 金山総合ビル10階
名古屋東支社	052-712-0871	愛知県名古屋市中区矢田1-3-33 名古屋大曽根第一生命ビル6階
名古屋西支社	052-589-8733	愛知県名古屋市中村区平池町4-60-12 グローバルゲート19階
岡崎支社	0564-22-5511	愛知県岡崎市唐沢町11-5 第一生命・三井住友海上岡崎ビル6階
豊橋営業支社	0532-55-8001	愛知県豊橋市広小路3-45-2 豊橋第一生命ビル4階
豊田支社	0565-32-2325	愛知県豊田市喜多町1-140 ギャザ7階
滋賀支社	077-522-2644	滋賀県大津市中央3-1-8 大津第一生命ビルディング5階

事業所名	電話番号	所在地
京都総合支社	075-221-7951	京都府京都市中京区御池通東洞院西入ル笹屋町435 京都御池第一生命ビル10階
奈良支社	0742-26-2821	奈良県奈良市角振町18 奈良第一生命ビル
和歌山支社	073-423-1261	和歌山県和歌山市六番丁5 和歌山第一生命ビル7階
神戸総合支社	078-332-6551	兵庫県神戸市中央区京町69番地 三宮第一生命ビル4階
明石支社	078-915-1228	兵庫県明石市大明石町1-7-4 白菊ランドビル7階
姫路支社	079-222-1733	兵庫県姫路市白銀町24番地 みなと銀行・第一生命共同ビルディング7階
堺支社	072-221-7031	大阪府堺市堺区中之町西1-1-3 堺第一生命館
大阪東支社	06-6944-7654	大阪府大阪市中央区大手前1-4-12 大阪天満橋ビルディング9階
大阪南支社	06-6214-6210	大阪府大阪市中央区難波2-2-3 御堂筋ランドビル5階
大阪北支社	06-6374-3722	大阪府大阪市北区中崎西2-4-12 梅田センタービル7階
茨木支社	072-633-7741	大阪府茨木市双葉町13-19 第一生命ビル
布施支社	06-6783-1391	大阪府東大阪市長堂3-8-4
鳥取支社	0857-23-7151	鳥取県鳥取市扇町115-1 鳥取駅前第一生命ビル5階
島根支社	0852-26-2200	島根県松江市朝日町498 松江駅前第一生命ビル6階
岡山支社	086-225-4141	岡山県岡山市北区駅前町2-1-1 J R岡山駅前第一NKビル
広島総合支社	082-262-0271	広島県広島市南区的場町1-2-21 広島第一生命OSビル11階
福山営業支社	084-924-5211	広島県福山市紅葉町2-36 福山DSビル8階
山口支社	083-223-0311	山口県下関市細江町1-2-10-6階
東四国支社	087-851-0101	香川県高松市寿町2-1-1 高松第一生命ビル新館9階
徳島営業支社	088-622-3034	徳島県徳島市新町橋2-10-1 徳島眉山第一生命ビル6階
松山支社	089-941-0147	愛媛県松山市二番町3-5-5 松山二番町第一生命ビル5階
高知支社	088-823-2555	高知県高知市南はりまや町1-2-2
北九州総合支社	093-541-3281	福岡県北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル8階
北九州西営業支社	050-3781-8090	福岡県北九州市八幡西区黒崎3-9-22 R I S O黒崎駅前ビル2階
福岡総合支社	092-291-8631	福岡県福岡市博多区冷泉町5-35 福岡祇園第一生命ビル10階
久留米支社	0942-39-7111	福岡県久留米市六ツ門町15-1 久留米第一生命ビル1階
佐賀支社	0952-22-2161	佐賀県佐賀市水ヶ江1-2-28 佐賀第一生命ビルディング1階
長崎支社	095-823-8111	長崎県長崎市西坂町2-3 第一生命ビル4階
佐世保営業支社	0956-23-5311	長崎県佐世保市常盤町1-3
熊本支社	096-325-6311	熊本県熊本市中央区新市街11-18 熊本第一生命ビルディング5階
大分支社	097-534-0241	大分県大分市中央町1-1-5 大分第一生命ビル6階
宮崎支社	0985-28-3111	宮崎県宮崎市広島1-18-13 宮崎第一生命ビルディング新館8階
鹿児島支社	099-224-8200	鹿児島県鹿児島市西千石町1-1 西千石第一生命ビル6階
那覇支社	098-867-7333	沖縄県那覇市久茂地2-22-10 那覇第一生命ビル6階

経営に関する諸資料

事業の状況

経理の状況

特別勘定の状況

保険会社及びその子会社等の状況

(12) 保険会社及びその子会社等の概況 (2020年3月31日現在)

■主要な業務の内容及び組織の構成

当社及び子会社等において営まれている主な事業の内容と各子会社等の当該事業における位置付けは次のとおりです。

〈事業の内容〉

①保険事業及び保険関連事業

当社及び当社の子会社等は、主に保険契約の引受け及び保険料の運用等を中心とする生命保険事業とこれらに密接に関連する生命保険関連事業等を行っています。

価証券投資事業、不動産投資関連事業を行っています。

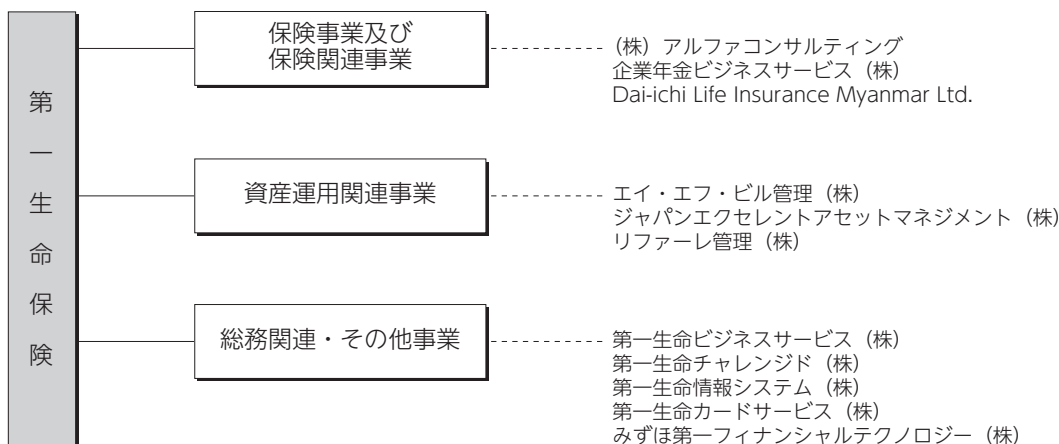
②資産運用関連事業

当社の子会社等は、投資運用・投資助言事業、有

③総務関連・その他事業

当社の子会社等は、総務関連事業、システム開発事業、調査・研究事業等、当社が保険事業を遂行していくうえで必要な事業を行っています。

〈当社及び当社の子会社等の概要図〉



(注) 会社名は主要なものを記載しています。

■子会社等における業務の適正の確保

当社は、子会社等の取締役会等による意思決定及び業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議等に報告しています。

■子会社等に関する事項

会社名	設立年月日	資本金又は出資金(百万円)	主たる事業の内容	主たる営業所又は事業所の所在地	総株主又は総出資者の議決権に占める当社の保有議決権の割合	総株主又は総出資者の占める当社子会社等の保有議決権の割合
第一生命ビジネスサービス(株)	1984年4月2日	20	当社印刷業務・保管発送業務の代行	神奈川県足柄上郡大井町上大井131-1 第一生命新大井事業所	100.0%	0.0%
第一生命情報システム(株)	1988年4月1日	1,000	コンピュータシステム開発・ソフトウェア開発	東京都千代田区有楽町1-13-1 DNタワー21	100.0%	0.0%
(株)アルファコンサルティング	2002年8月8日	38.8	生命保険代理店・損害保険代理店	愛知県名古屋市中区丸の内2-20-25 メットライフ名古屋丸の内ビル	100.0%	0.0%
第一生命チャレンジド(株)	2006年8月1日	50	名刺印刷業務・清掃業務・書類発送業務	東京都北区田端6-1-1 田端ASUKAタワー	100.0%	0.0%
エイ・エフ・ビル管理(株)	1994年9月30日	20	「アクロス福岡」の維持・管理	福岡県福岡市中央区天神1-1-1 アクロス福岡	68.0%	0.0%
第一生命カードサービス(株)	1986年4月1日	175	クレジットカードの取扱い及び送金収納代行等に関する業務	東京都中央区京橋2-5-18 京橋創生館	50.1%	3.3%
Dai-ichi Life Insurance Myanmar Ltd.	2019年5月17日	4,794	海外保険事業	ミャンマー、ヤンゴン	100.0%	0.0%
企業年金ビジネス(株)	2001年10月1日	6,000	企業年金の制度管理業務(契約・加入者・収支の管理事務等)	東京都品川区南大井6-22-7 大森ベルポートE館	49.0%	1.0%
ジャパンエクセレントアセットマネジメント(株)	2005年4月14日	450	投資運用業	東京都港区南青山1-15-9 第45興和ビル	26.0%	0.0%
みずほ第一フィナンシャルテクノロジー(株)	1998年4月1日	200	金融技術に関する研究、開発、コンサルティング	東京都千代田区麹町2-4-1 麹町大通りビル	30.0%	0.0%
リファール管理(株)	1995年11月1日	40	「リファール」の維持・管理	石川県金沢市本町1-5-1	20.0%	0.0%

(注) 当社子会社等の保有議決権の割合は間接議決権を含めた場合の割合です。
 なお、「自己と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係にあることにより自己の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び自己の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者」による所有割合を含んでいます。

経営に関する諸資料

事業の状況

経理の状況

特別勘定の状況

保険会社及びその子会社等の状況

◆指定生命保険業務紛争解決機関について

- ・当社は保険業法第105条の2の規定に基づき、指定生命保険業務紛争解決機関である一般社団法人生命保険協会と金融ADRに関する手続実施基本契約を締結しております。
- ・指定生命保険業務紛争解決機関である一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、生命保険に関する苦情処理手続及び紛争解決手続等の業務を行っております。

詳細は同協会のホームページをご覧ください。
<https://www.seiho.or.jp/contact/>

【生命保険相談所】

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
 電話番号：03-3286-2648
 受付時間：9：00～17：00（土・日曜、祝日、年末年始を除く）

(注) 金融ADRとは、身の回りで起こる金融分野に関するトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続（裁判外紛争解決手続）です。

2.お客さまに向けた取組み

(1) 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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。これは、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、経営や業務改善に活かす仕組みです。

具体的には、「VOC^{*1}会議」で分析し、課題を整理後、具体的な改善策を立案・実行するとともに「カスタマー・ファースト専門委員会」でも検討し、その取組みを「経営会議」などに報告しています。また、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、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。この仕組みのもと、さらなるお客さま満足の向上のために、商品やサービスなどの改善を進めています。

※1 VOC：「Voice of Customer（=お客さまの声）」の略

社外の消費者関連組織などのご意見を経営に活かす取組み

■ 「品質諮問委員会」の設置

「品質諮問委員会」は2006年から定期的で開催しており、お客さま満足の向上に向けた取組みについてご意見を伺っています。2019年度は、保険金・給付金お受取時のお客さま満足の向上に向けた取組みや“安心の定期点検[®]”^{*2}の取組みの充実などに加え、当社の消費者志向の取組みをテーマにご意見をいただきました。

※2 年に1回ご契約者へお届けする、ご加入の保障内容などを記載した「生涯設計レポート」の到着などにあわせて、ご契約内容の確認活動

■ 「消費者モニター制度」の運営

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消費者視点でご意見をいただく取組みの一環として、他社に先駆けて1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。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。

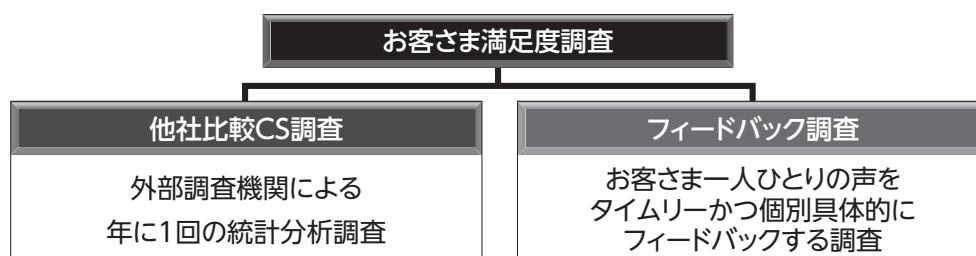
■ 「お客さま懇談会」の開催

1975年に初めて「契約者懇談会（現お客さま懇談会）」を開催し、現在では全国の支社で定期的で開催しています。当社役員から事業活動や商品・サービス等について説明を行うとともに、お客さまから直接、ご意見・ご要望をお伺いしています。

■ 「お客さま満足度調査」の実施

当社では、毎年お客さま満足度調査を実施して、お客さまからどのような評価を受けているかを確認し、さらなる品質・サービスの向上に取り組んでいます。

2018年度にはお客さま満足度調査を刷新し、これまでの年に1回行う統計分析調査に加え、「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等へフィードバックする調査を開始しました。



お客様の声（感謝、苦情、ご意見・ご要望）

■ 2019年度「お客様の声（感謝、苦情、ご意見・ご要望）」の受付件数

お客様の声の分類	件数	占率(※1)
お客様の声	626,295	100.0%
感謝	591,658	94.5%
苦情	33,025	5.3%
ご契約後のお手続きに関するもの	8,305	1.3%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	4,653	0.7%
保険契約へのご加入に関するもの	3,620	0.6%
保険料のお払込みにに関するもの	2,044	0.3%
その他	14,403	2.3%
ご意見・ご要望	1,612	0.3%

※1 占率は四捨五入の影響により、合計値が100%にならないことがあります。

■ 「お客様の声」から実現した改善事例

	お客様にとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約時	認知症保険に死亡保障がないとは知らなかった。 認知症保険への保障見直しで、死亡保障が減るとは思わなかった。	リーフレットに死亡保障がないことを朱書きで目立つよう記載しました。(2019年9月) 保障設計書に特に留意いただきたい事項を記載したページを追加しました。(2020年3月)
	加入できないなら申し込む前に言ってほしい。	お申込手続き時に、告知内容と健康診断結果をもとに契約をお引受けできるかどうかの目安を表示し、あらかじめお客様にご案内できるようにしました。(2019年8月)
ご契約期間中	窓口やコンタクトセンターの営業時間にとられず、自分で手続きできないのか。	従来より当社ホームページからお手続きが可能な住所変更、契約者貸付・すえ置金の引き出しなどに加え、保険料の入金や、入院給付金・手術給付金の一部のお手続きも、お客様ご自身でお手続きいただけるよう取扱範囲を拡大しました。(2020年4月)
お受取時	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。	日中のご連絡先として携帯番号をお伺いしたお客様について、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。(2019年11月)
	どういった手術が支払いの対象になるのかわかりにくい。対象外とわかっていたら手続きしなかった。	支払対象、支払対象外の手術に関するチラシを作成し、請求手続き時に必要に応じてご案内するとともに、給付金や保険金に関するホームページにも掲載しました。(2020年1月)

(2) ご加入時のお客さまのライフスタイルに適した均一かつ高品質なコンサルティング

昨今の社会環境の変化やライフスタイル、価値観の多様化を踏まえ、タブレット型モバイルパソコン「DL Pad II」を導入し、関連する健康・医療や社会保障制度等の情報提供を充実させるとともに、より一層お客さまのお役に立てるコンサルティングに努めています。

■タブレット型モバイルパソコン「DL Pad II（ディーエル・パッドツー）」

約4万4,000名の生涯設計デザイナーを中心にタブレット型モバイルパソコン「DL Pad II」を導入し、高品質なコンサルティング・サービスの提供に努めています。

DL Pad IIは、高速通信機能を備えた携帯性の高いタブレット型を採用しています。これにより、生命保険のご提案や、ご加入も含めた様々なお手続きをスピーディーに行うことができます。さらに、生命保険に関連する健康・医療や社会保障制度や、ご加入後のサービス等の幅広い情報を、イラストや動画の解説を用いてご案内する機能を付帯する等、お客さまが求めている情報をわかりやすく丁寧にお伝えすることができます。

また、お客さまが求めるライフプランにあわせた収支のシミュレーションや公的年金の試算ができる等、お一人おひとりに合わせた情報提供が可能です。

※2020年7月時点の情報



DL Pad II（ディーエル・パッドツー）

(登)C20P0050(2020.7.8)

(3) お客さまへの情報提供の充実

当社では、ご契約のお申込み時に、「重要事項説明書（注意喚起情報）」、「ご契約のしおりー約款」等により重要事項やお支払いに関する情報を提供することで、ご加入いただく保険についてお客さまのご理解・ご納得を高める取組みを進めています。

■ご契約お申込み時の情報提供の充実

お申込みにあたって特にご注意ください「重要事項」をわかりやすくお伝えする取組みを行っています。

具体的には、簡潔にまとめた重要事項の概要を生涯設計デザイナーが1項目ずつお客さまにご説明し、ご理解いただけたか確認します。また、営業・業務用携帯パソコン「DL Pad II」で、音声ガイド付きアニメーションとともに重要事項の説明をご覧いただく等、わかりやすくお伝えする工夫も行っています。このほか、お申込み時にお渡しする重要事項説明書（注意喚起情報）冊子には、保険金等の請求手続きや支払事例集も記載し、お申込みの段階から保険金等のお支払いに関する情報提供を充実させています。

また、重要事項説明書（注意喚起情報）冊子等が同封され、保険証券等のご加入後の通知物を一元管理できる「生涯設計サポートファイル」を、お申込み時にすべてのご契約者さまにお渡ししています。

「ご契約のしおりー約款」は、当社ホームページに永続的に掲載しています。これにより、長期にわたる保険契約において、ご契約者さまだけでなく、被保険者・受取人等の方々においても、保障内容や支払事由、お手続き方法等の保険契約に関わる重要な情報をいつでもご確認いただくことができます。

(4) 重要事項の説明と本人確認の徹底

個人保険分野

新契約については、1999年4月より、契約締結時・診査時における本人確認、ご契約者・被保険者に対する重要事項の説明について対応を図っています。2006年4月には、「ご契約のお申込みにあたって」の改訂を行い、新たに「重要事項説明書（注意喚起情報）」として重要事項等の説明について充実を図り、お客さまにお渡ししています。2016年3月からは、お客さまの意向を把握したうえで意向に沿った商品を提案し、お申込みをいただく際に「お客さまの意向確認書」にてお客さまの意向に合致していることを再確認いただき、お客さまの最終的な意向に沿った商品にご加入いただけるようにしました。なお、2014年9月からは、保険のご説明からご加入手続きをわかりやすく利便性の高いものとするため、法人契約等を除き、第一生命の携帯端末『DL Pad II』にてペーパーレスでご加入手続きを実施いただけるよう変更しました。

●契約締結時における本人確認について

生涯設計デザイナーがご契約者及び被保険者の自宅もしくは勤務先に訪問のうえ本人確認を行います。自宅・勤務先への訪問による本人確認ができない場合は、写真付証明書等による確認を行います。

ご契約者が法人の場合は、法人の存在・事業活動について役職者が書類（企業名鑑・法人登記簿謄本等）や法人訪問による、社屋・看板・社名表示の有無の確認ならびに従業員の实在確認により事業活動の実態を確認しています。

医師による診査時又は生命保険面接士による面接時に、写真付証明書（運転免許証・パスポート・写真付社員証・写真付学生証等）による被保険者本人の確認を行っています。

●ご契約者に対する重要事項の説明について

新契約のご加入に際して、「保障設計書（契約概要）」、ご確認いただきたい特に重要な事項をまとめた「重要事項説明書（注意喚起情報）」、ご契約内容とその詳細説明を記載した「ご契約のしおり-約款」を、お申込みまでの間に提供し、契約の概要や重要事項の説明をするとともに、お申込み前にはお申込みされようとする保険商品がニーズに合致しているかをお客さまご自身でご確認いただいています。また、「保障設計書（契約概要）」、「重要事項説明書（注意喚起情報）」、「ご契約のしおり-約款」が確実に提供されたことを確認するため、重要書類の受領確認を実施しています。

このほか、全部見直し等を利用する場合には、すでにご加入済みの契約と新たにご加入する契約の内容を対比させたいうで、重要事項の説明を行うと同時に、保障見直しの諸制度についてもご確認いただいています。

●被保険者に対する重要事項の説明について

申込手続き時に、生涯設計デザイナーが被保険者に契約内容の説明を行うとともに同意の確認を行い、ご署名をいただいています。加えて契約者と被保険者が別人の契約については、生涯設計デザイナーが申込手続き時に「契約内容説明書兼被保険者同意確認書（被保険者様控）」を被保険者に手交しています。

●名義変更時の本人確認について

名義変更の手続きにおいては、現ご契約者・新ご契約者・被保険者それぞれについて、運転免許証等の写しをご提出いただくことで本人確認を行っています。

●その他の取扱いについて

1999年4月2日以降のご契約で請求者が法人であり、従業員（社長・役員を除く）を被保険者とするご契約において、死亡保険金等をお支払いする場合には、ご遺族又は被保険者の了知を確認（「法人契約・事業主契約保険金請求内容確認書」を団体経由でご遺族又は被保険者に記入していただき、団体から提出していただきます）することとしています。

団体保険分野

●ご契約者である企業等の实在・事業活動確認について

新契約時及び名義変更時（企業の吸収合併等にもなうご契約者変更時）において、役職者の訪問や公的書類の取付け等により、企業の实在・事業活動の確認を行っています。

●ご契約者・被保険者への重要事項の説明について

ご契約者への重要事項の説明については、契約締結にあたって、「ご契約のしおり-約款」により説明するとともに、お申込みをいただくまでの間に、「ご契約のしおり-約款」を手交し申込書に受領印をいただいています。

被保険者への重要事項の説明については、企業拠出型商品の場合、被保険者同意の確認の際にご契約者が従業員に配付する「お知らせ文書」に「引受保険会社からのお知らせ」として掲載いただき、各被保険者に周知いただいています。一方、従業員拠出型商品の場合、加入勧奨にあたり、被保険者に配付する個別パンフレットで重要事項（契約概要、注意喚起情報）を周知いただいています。

●総合福祉団体定期保険等の被保険者あて内容通知について

加入対象者が契約内容等を確実に通知されたうえで被保険者となることに同意しているかという観点から、通知の方法をご契約者から報告いただいています。

団体年金保険分野

ご契約者である企業等の実在・事業活動確認及びご契約者への重要事項の説明について、団体保険と同様の対応を行っています。

また、従業員拠出型商品である拠出型企業年金保険の被保険者への重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明についても、団体保険と同様の対応を行っています。

財形保険における重要事項の説明

ご契約者への重要事項の説明については、お申込みをいただく際に「重要事項説明書（注意喚起情報）」を交付し、加入目的・留意事項を確認いただいたうえで、申込書に受領印をいただいています。

犯罪収益移転防止法

この法律は、金融機関等による取引時確認、確認記録・取引記録等の作成・保存、疑わしい取引の届出を義務付けることにより、テロ資金供与やマネー・ロンダリングが金融機関等を通じて行われることを防止することを目的としています。

●取引時確認とは

同法に基づき金融機関等は、お客さまの本人特定事項（氏名、住居、生年月日等）、取引を行う目的、職業又は事業の内容、外国政府等における重要な公的地位の該当有無、法人のお客さまの場合は実質的支配者の確認を行います。また、マネー・ロンダリングのリスクの高い取引（なりすましや偽りの疑いがある取引等）の場合、本人特定事項等を通常の取引よりも厳格な方法で確認し、並びに、資産及び収入の状況（200万円を超える財産の移転を伴う取引の場合のみ）を確認します。

(5) お客様のニーズにあった商品開発

主な新商品（直近2事業年度における発売商品）

■「ジャスト」発売（2018年3月22日）

2018年3月22日から、必要な保障を組み合わせお客様一人ひとりのニーズに“ぴったり”あった保障を提案できる「ジャスト」を発売しています。従来の特約という形ではなく、主契約ベースの組み合わせにより各種の保障を確保できるようにしています。加入後のお客様のライフスタイルの変化に対しても、充実した保障見直し制度を用意しているため、“ぴったり”な見直しが可能です。

また、「健康診断割引特約（健診割）」の導入により、健康診断書等を提出するだけで保険料を割引くことが可能となりました。この仕組みの実現には、保険ビジネスとテクノロジーの両面から独自のイノベーションを創出する「InsTech（インステック）」が大きく関わっています。

■かんたん告知「認知症保険」発売（2018年12月18日）

2018年12月18日に、認知症による介護費用等の負担に一時金で備えることができる「認知症保険」を発売しました。この保険は、認知症に関連する持病がないなど、4つの告知項目がすべて“いいえ”であれば申し込みだけのため、かんたんな告知で健康状態に不安がある方でもご加入いただきやすくなっています。

また、「認知機能チェックツール」を搭載した認知症予防アプリなどの認知症保険サービスを提供することで、本人と家族に寄り添う安心のサポートの提供にも力を入れています。

■「就業不能保険」発売（2019年9月18日）

2019年9月18日に、病気やケガによる入院などの「働けない状態」となったときに備える「就業不能保険」を発売しました。この保険は、入院などが長引くことで「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対して給付金でサポートすることで、すべての人々が安心して働けるよう支え、職場復帰を応援します。

また、精神疾患の患者数が増加しているという現状を踏まえ、お客様のこころの悩みや不安について、臨床心理士等からの専門的なサポートを受けることができる「こころの電話相談」を新たに提供しています。商品とサービスを一体で提供することにより、お客様一人ひとりのQOL向上に貢献する新たな付加価値を提供するとともに、日本が抱える社会的課題の解決に果敢に挑戦する取り組みをより一層推進していきます。

■商品一覧（2020年7月現在）

個人向け商品一覧

特徴	販売名称〔保険種類〕
一生涯の死亡保障	終身保険〔終身保険（2018）〕
一定期間の死亡への備え	定期保険〔定期保険（無解約返還金）（2018）〕
毎年減少していく保障で死亡への備え	逓減定期保険〔逓減定期保険（無解約返還金）（2018）〕
死亡への備えと将来の資金の準備	養老保険〔養老保険（2018）〕
死亡への備えと3年ごとの生存給付金	生存給付金付定期保険〔生存給付金付定期保険（2018）〕
3大疾病・要介護状態・身体障害状態・死亡への備え（一時金）	アシストワイド〔特定状態定期保険（無解約返還金）（2018）〕
上皮内がんや糖尿病等への備え	アシストワイドプラス 〔特定状態充実保障定期保険（無解約返還金）（2018）〕
3大疾病・要介護状態・身体障害状態・死亡への備え（年金）	インカムサポートワイド 〔特定状態収入保障保険（無解約返還金）（2018）〕
3大疾病・死亡への備え（一時金）	特定疾病定期保険〔特定疾病定期保険（無解約返還金）（2018）〕
上皮内がん等への備え	特定疾病充実保障定期保険 〔特定疾病充実保障定期保険（無解約返還金）（2018）〕
一生涯の介護保障	介護年金保険〔介護年金保険（無解約返還金）（2018）〕
認知症による介護費用への備え	認知症保険〔認知症保険（無解約返還金）（2019）〕
入院・手術や放射線治療等への備え（一定期間、一生涯）	総合医療保険〔総合医療保険（無解約返還金）（2018）〕
生活習慣病による入院への備え	生活習慣病入院保険〔生活習慣病入院保険（無解約返還金）（2018）〕
女性に多い病気による入院への備え	女性特定疾病入院保険〔女性特定疾病入院保険（無解約返還金）（2018）〕
就業不能による備え	就業不能保険〔就業不能保険（無解約返還金）（2019）〕
先進医療への備え*	先進医療保険〔先進医療保険（無解約返還金）（2018）〕 ※お支払い対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限り、医療行為・症状・医療機関等によっては、給付金をお支払いできないことがあります。
乳がん・乳房の上皮内がんによる手術や子宮・卵巣の手術等への備え	レディースールモア〔女性特定治療保険（無解約返還金）（2018）〕
不慮の事故による骨折・関節脱臼・腱の断裂への備え	特定損傷保険〔特定損傷保険（無解約返還金）（2018）〕
豊かな老後資金の準備	積立年金『しあわせ物語』〔個人年金保険（2018）〕 とんちん年金『ながいき物語』〔生存保障重視型個人年金保険（2018）〕
事業保障と勇退資金の準備（経営者向け）	長期定期保険『サクセス』〔定期保険（2018）〕 逓増定期保険『マジェスティ』〔逓増定期保険（2018）〕
お子さまの教育資金等の準備	こども応援団〔こども学資保険（2018）〕 Mickey〔こども学資保険（2018）〕

法人向け商品一覧

ご契約の目的	法人における制度	対応する保険商品等	主な保険料負担者	
万一の場合の生活保障	弔慰金・死亡退職金・法定外労災補償等制度	総合福祉団体定期保険	法人	
	休業補償制度	団体就業不能保障保険	法人	
	死亡保障制度	団体定期保険	従業員	
	医療保障制度		医療保障保険（団体型）	従業員・法人
			新医療保障保険（団体型）	従業員・法人
			3大疾病サポート保険（団体型）	法人
	住宅資金貸付制度	団体信用生命保険	法人	
住宅・教育資金づくり	住宅資金積立制度	財形住宅貯蓄積立保険	従業員	
	使途自由な資金積立制度	勤労者財産形成貯蓄積立保険	従業員	
老後の生活保障	退職金・退職年金制度	確定給付企業年金保険	法人	
		厚生年金基金保険	法人	
		確定拠出年金（企業型）	法人	
	老後資金準備制度	確定拠出年金（個人型）*	従業員	
		拠出型企業年金保険	従業員	
		財形年金積立保険	従業員	

※ 企業等にお勧めされている方だけでなく、基本的に20歳以上60歳未満のすべての方にご加入いただけます。

法人向け損害保険商品（損保ジャパン(株)の商品を提供）

目的	対応する商品
福利厚生	傷害総合保険、労働災害総合保険、団体長期障害所得補償保険、 「新・海外旅行保険【off!】（3か月以内）」＋「海外旅行総合保険（3か月超）」企業包括セットプラン、 親介護費用補償特約セット団体総合保険
事業リスク	自動車保険、企業総合補償保険、物流総合保険、外航貨物海上保険、企業総合賠償責任保険、事業活動総合 保険（ビジネスマスター・プラス）

(注) 記載の内容は概要です。詳しくはそれぞれのパンフレットやご提案書等をご覧ください。

主な特約一覧

販売名称〔保険種類〕	特長
健康診断割引特約	当社所定の要件を満たす健康診断の結果が記載された通知書（健康管理証明書を含む。）の提出がある場合に、対象となる保険に健康診断基本割引保険料率を適用します。
保険料払込免除特約（2018）	3大疾病（所定のがん、急性心筋梗塞、脳卒中）による所定の状態、所定の身体障害状態、または所定の要介護状態になられた場合に、以後の保険料の払い込みを免除します。
保障見直し特約（2018）	この特約を付加することにより、現在の契約の全部または一部を見直すことができます。
医療保障変更特約（2018）	この特約を付加することにより、医療給付を主たる給付とする主契約または入院給付等のある特約について、保険期間を終身とする総合医療保険（無解約返還金）（2018）等に変更することができます。
終身年金特約（2018）	主契約の年金支払開始日の前日にこの特約を付加することにより、確定年金の支払にかえて、終身にわたる年金の支払を行います。
リビング・ニーズ特約（2018）	余命6か月以内と判断されたとき、主契約の死亡保険金の一部もしくは全部を特定状態保険金としてお支払いします。特定状態保険金の支払額は、請求時に指定していただく指定保険金額から6か月分の利息および保険料に相当する額を差し引いた金額となります。（この特約のための特約保険料は不要です。）
指定代理請求特約	被保険者が保険金等を請求できない特別な事情があるときに、被保険者に代わってあらかじめ指定した指定代理人が保険金等を請求することができます。 （この特約のための特約保険料は不要です。）
個人年金保険料税制適格特約（S60）	個人年金保険の専用の特約で、この特約を付加することにより、お払い込みいただく保険料について個人年金保険料控除が受けられます。（この特約のための特約保険料は不要です。）

(注) 1.特約によって付加条件が異なります。

2.この資料は商品（特約）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。また上記は主契約に付加して契約いただけますので、単独でご加入いただくことはできません。検討にあたっては専用のパンフレット及び「保障設計書（契約概要）」等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。

(登)C20P0050(2020.7.8)

(6) 従業員育成支援体制

当社には、約4万4,000名の生涯設計デザイナーをはじめ、様々な販売チャネルが存在します。

あらゆる販売チャネルを通じて、お客さまに、一段高い「価値」を提供できるよう、充実した育成支援体制を整えています。

生涯設計デザイナー

■ 研修制度（5年間育成フォロー体制）

入社後5年間で育成期間と位置付け、経営理念である「お客さま第一主義」に沿ったコンサルティングや高品質のサービスを提供するために、高度なスキルと豊富な知識を兼ね備えた、生涯設計デザイナーの育成に取り組んでいます。

特に入社後3ヶ月間は、生命保険だけでなく社会保障・税務等の幅広い知識や営業活動の基本的スキル、更にはお客さま対応を行ううえで重要な知識を集中的に習得します。

その後も専門スタッフによる研修や営業指導者層によるOJTも含めた日常教育、eラーニングや映像教材等を活用した育成プログラムを導入し、個人の育成状況に応じた進捗確認や、ステップアップを目指す層別研修等、長期にわたり実践的かつ実効性のある育成体制を構築しています。

■ ライフプロフェッショナル職の教育カリキュラム

ライフプロフェッショナル職は、企業や官公庁等の職場（職域市場）におけるコンサルティング営業に特化している主に新卒入社の子会社デザイナーの呼称です。

ライフプロフェッショナル職は、高度・多様化するお客さまのニーズに的確にお応えすべく商品・社会保障制度・税務・医療・団体保険等企業福利厚生・金融リテラシーに関する知識の習得を必須とし、コミュニケーションスキル向上研修・年次別本社集合研修・担当企業（職種）別研修等の研修制度を通じ、より質の高いコンサルティングとサービスの提供を可能とする教育カリキュラムで運営しています。

■ ファイナンシャルプランナー（相続コンサルタント）による育成・支援

国内では高齢化社会の進展もあり、相続対策のニーズが高まっています。そこで、当社では、お客さまに一層充実したコンサルティングを行うべく、相続に必要な手続き等の実務知識に加え、税務全般や法制度等の知識を習得した「ファイナンシャルプランナー（相続コンサルタント）」を2014年度より全国に配置しています。

死亡保険金のご請求ならびに相続発生に伴う公的手続きのご案内のためのお客さまへの訪問や、生前贈与ニーズへの対応等相続に関する社内研修の実施を通じて、生涯設計デザイナーを育成、支援しています。

内勤職

第一生命グループが持続的な成長を実現していくためには、その最も重要な経営資源である「人材」一人ひとりが個性と能力を最大限に発揮していくことが必要です。

社員が多様な個性と能力を如何なく発揮していくため、2020年7月より新・人事制度を導入し、「人材」一人ひとりが強み・持ち味を活かしながら能力を最大限に発揮できる「組織作り」を行い、「個」の能力をより活かし、伸ばしていく育成に取り組んでいきます。

この取り組みにより、お客さまに選ばれ続ける「一生涯のパートナー」として地域社会の発展に貢献していくため、誰よりも「いちばん、人を考える」会社を目指していきます。

(7) 代理店に対する研修・支援

■ 保険代理店に対する取組み

当社は、様々な代理店のニーズに応じて、生命保険知識だけでなく金融周辺知識を網羅した研修体系を設けています。この研修で代理店の知識向上を図り、高度なコンサルティングセールスを目指します。

また、インターネットを活用した代理店営業支援システム（DIAS）により、高度なコンサルティングに向けた教育、ならびにタイムリーな情報の提供を行っています。

■ 代理店に対する研修体系

導入研修	業務委託説明会	●代理店業務の概要 ●当社の会社概要 等
	登録前研修	●生命保険の仕組み ●商品知識 ●生命保険の募集に関する法律 等
	登録後研修	●販売契約実務の習得 ●代理店の責務と正しい募集活動 ●約款概要確認 等
スキルアップ研修	生命保険研修	●生涯設計コンサルティング ●退職金コンサルティング ●実践ロールプレイング ●経営者向けコンサルティング ●コンプライアンス研修 ●事例研究 等

3.経営管理体制

コーポレートガバナンス体制

コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、お客さま、社会、従業員等のマルチステークホルダーからの負託に応え、その持続的な成長と中長期的な企業価値向上を実現するため、経営の監督と業務執行のバランスを取りつつ、透明・公平かつ迅速・果断な意思決定を行うことを目的として、コーポレートガバナンス体制を構築します。

経営管理

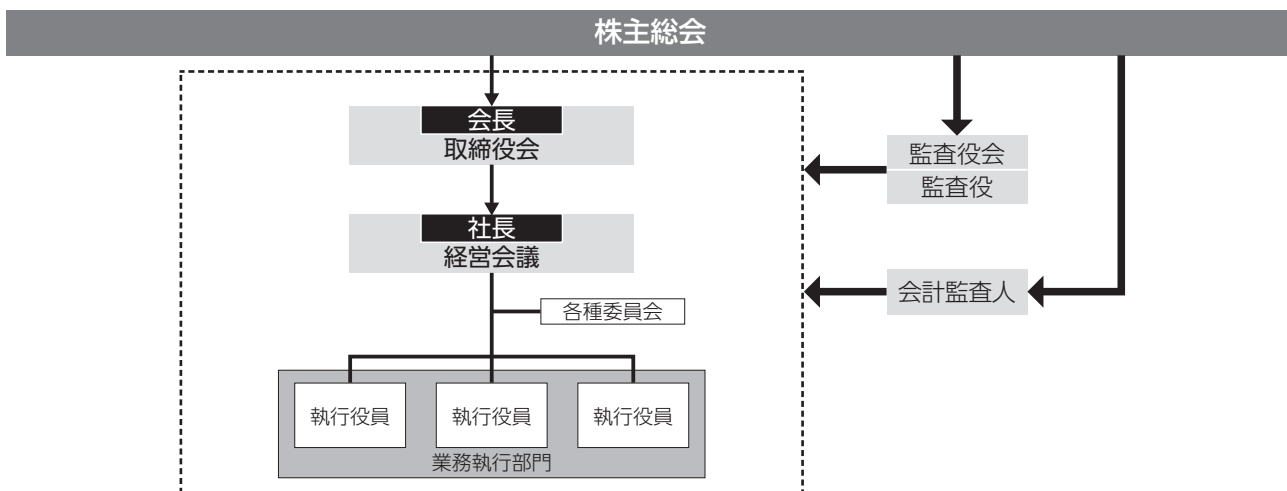
取締役会及び執行役員制度

当社は、取締役会において、法令、定款及び当社関連規程の定めるところにより、経営戦略、経営計画その他当社の経営の重要な意思決定及び業務執行の監督を行うとともに、監査役会設置会社として、取締役会から独立した監査役及び監査役会により、職務執行状況等の監査を実施しています。取締役会は、取締役に求められる義務を履行可能な者の中で、様々な知識、経験、能力を有

する者により構成し、社外の企業経営者や学識経験者等、豊富な経験及び見識を有する者による意見を当社の経営方針に適切に反映させるため、社外取締役を複数名選定することとしています。2020年6月末現在、取締役は14名（うち社外取締役2名、女性0名）となっています。

経営の意思決定及び監督と、業務執行とを分離し、業務執行に係る迅速な意思決定を図るため、執行役員制度を導入しており、執行役員は、取締役会が選任し、取締役会が定める分担に従って業務を執行します。また、社長及び社長の指名する執行役員で構成する経営会議を原則毎月開催し、経営上の重要事項及び重要な業務執行の審議を行っています。2020年6月末現在、執行役員は36名（うち取締役との兼務者9名、女性3名）となっています。

■経営管理体制



監査役

監査役は、取締役の職務の執行について、実効性の確認及び評価を行い、監査を行います。そのために、経営の方針及び事業の計画ならびにそれらの遂行状況の適切性、内部統制システムの構築及び運用状況の適切性等について確認を行います。実効性の確認・評価等を行うために、内部監査・内部統制部門に対する報告の指示、重要な会議への出席、取締役及び使用人等への意見聴取、

重要な書類の閲覧等を行う等、必要な情報を収集いたします。また、監査役会では、監査に関する重要な事項について協議を行います。そのため、監査役は、財務・会計に関する適切な知見を有する者を含むこととし、2020年6月末現在、監査役は5名（うち社外監査役3名）となっています。

なお、独立性確保の観点から、在任期間の上限を12年としています。

4.内部統制体制

(1) 内部統制体制

内部統制に関する基本的な考え方

当社は、当社及び子会社等からなる企業グループの業務の適正確保及び企業価値の維持と創造を図り、もって生命保険会社としての社会的責任の履行に資することを目的に、「内部統制基本方針」の下、内部統制体制の整備及び運営を行います。

内部統制システムの整備状況

当社は、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「内部統制基本方針」として制定しています。

また、当社では、内部統制の実効性を高めるためすべての業務において「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施しています。「CSA」では、業務ごとに主要なリスクを洗い出し、リスクが発生した場合のお客さまへの影響や損失の大きさ等の視点でその重要性を評価し、さらにリスク発生の防止体制を評価することにより、リスクの状況を把握します。この「CSA」の取組みについては、当社のみならず子会社や関連会社等でも推進しており、当社グループ全体のリスクの把握・抑制、及び業務改善に努めています。

■内部統制基本方針

1. 法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
2. 保険募集に関する法令等の遵守を確保し、適正な保険募集管理を行うこと
3. 顧客情報、重要事実、限定情報等の情報資産を適切に保護管理すること
4. リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うこと
5. 反社会的勢力との関係を遮断し被害防止を図ること
6. 子会社等における業務の適正を確保すること
7. 財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
8. 内部監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

(2) コンプライアンス

①基本認識

当社は、法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに従うことが事業活動を行う上での大前提であるとの認識の下、生命保険会社の社会的責任及び公共的使命を果たすため、保険業、資産運用その他すべての事業運営においてコンプライアンスを推進しています。

②コンプライアンスに関する方針・規程等

コンプライアンス態勢の推進に関する基本的考え方や枠組みを定めた「コンプライアンス規程」を制定しています。また、第一生命グループの企業行動原則である「DSR憲章」や当社の経営基本方針に基づき、役員・従業員個人の行動原則を定めた「行動規範」を制定しています。

その上で、保険募集管理について「保険募集管理規程」を制定し、「勧誘方針」をホームページで公表しています。また、情報資産保護について「情報資産保護管理規程」を制定し、「個人情報保護方針」をホームページで公表しています。

なお、重要な方針・規程等は、コンプライアンス委員会で事前協議の上、経営会議で審議、取締役会で決定しています。

③コンプライアンスに関する組織体制

当社は、法令の遵守に留まらず、お客さまを第一に考え、社会環境の変化等に応じて、コンプライアンスに関わる重要なリスクや潜在的なコンダクト・リスクを的確に把握するために、フォワードルッキングな視点に基づくリスクベースでのコンプライアンス管理態勢を整備しています。コンプライアンスの管理は、事業部門・管理部門・内部監査部門の三つのディフェンスラインにて行います。

コンプライアンスに関する重要事項は、コンプライアンス委員会で協議し、経営会議や社長、取締役会に諮る体制としています。また、コンプライアンス統括部は、コンプライアンスに関わる重要なリスクや潜在的な問題を把握し、全社的なコンプライアンスの推進を実施しています。

保険募集に係るコンプライアンス推進においては、コンプライアンス統括部とカスタマーファースト推進部の協働体制にて運営しています。コンプライアンス統括部には、本社各部のコンプライアンス推進を支援するコンプライアンス・オフィサーを、カスタマーファースト推進部には各支社のコンプライアンス推進を含めたお客さま視点での業務品質の向上を指導・支援するカスタマーファーストオフィサーを配置しています。これらの担当

者が各組織の所属長である法令等遵守責任者と連携し、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

各組織で発生したコンプライアンスに関する重要事項は、法令等遵守責任者を通じてコンプライアンス統括部に報告され、会社として適切に対応・解決を図る態勢としています。また、当社の役員・従業員が法令違反などのコンプライアンスに係わる事項を直接通報・相談できる窓口を社内（コンプライアンス統括部）・社外（社外弁護士事務所）に設置しています。窓口を利用した者が正当な通報・相談したことを理由として不利益な取扱いを受けることのないよう、プライバシーを尊重した運営を徹底しています。なお、当社の内部通報窓口は、2019年8月に、消費者庁の「内部通報制度認証（自己適宣宣言登録制度）」に登録されています。

コンプライアンス推進に関する有効性・適切性は、内部監査部が定期的に内部監査を実施し、検証しています。

当社は、コンプライアンスの推進に関する事項等を適宜第一生命ホールディングスに報告しています。第一生命ホールディングスは、そうした報告を通じて、第一生命グループ全体をガバナンスしています。

④コンプライアンスの推進

年度毎の取組課題を踏まえたコンプライアンス推進に関わる具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を取締役会で決定しています。

各組織は、「コンプライアンス・プログラム」を踏まえ、組織単位のコンプライアンスに関する重点取組課題を策定し、年間を通じて、その遂行に努めています。また、本社部長・支社長などの組織の長は、毎年、組織におけるコンプライアンス推進状況を振り返り、社長宛に「コンプライアンス推進に関する確認書」を提出しています。

コンプライアンス統括部は、これらを定期的にモニタリングし、適宜指導を行っています。コンプライアンス委員会は、全社および各組織の取組状況等を検証し、会社全体のコンプライアンス推進の評価および必要な対応の検討を行っています。コンプライアンス委員会の評価・検討結果は、取締役会に報告し、経営層が主体となったPDCAを実践しています。

グローバルな事業展開に伴い諸外国の関連法令が域外適用されるリスクを踏まえ、マネー・ローndリング／テロ資金供与防止、贈収賄防止、個人情報保護に関わる態勢強化等に取り組んでいます。

⑤コンプライアンスの周知と役員・従業員への教育・研修

当社のコンプライアンスに関する教育・研修は、単なる法令等遵守にとどまらず、社会的要請に合う意識・行動を励行することを目的に行っています。

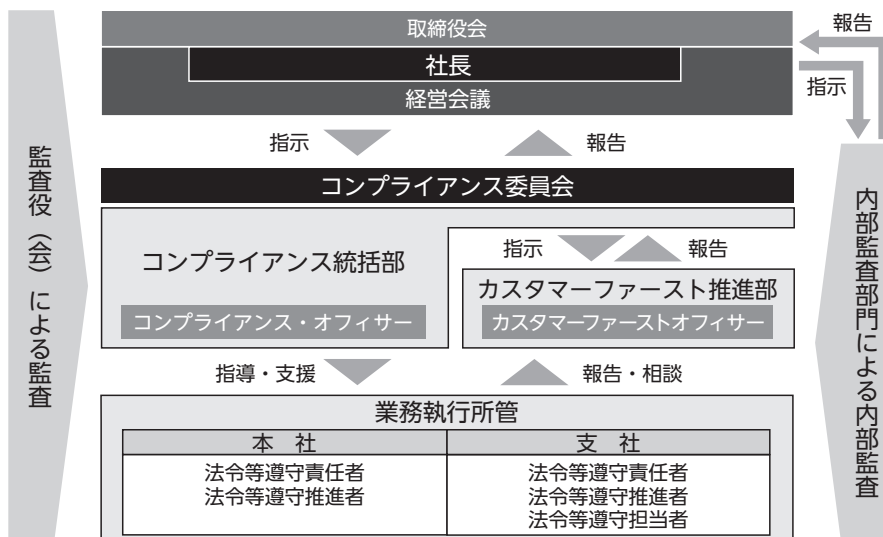
役員・従業員が留意すべき法令・社内規定や具体的な行動等をまとめた「コンプライアンスマニュアル」を作成し、コンプライアンスの周知・徹底・教育に努めています。

役員や法令等遵守責任者等の各職層に対し、その役割に応じたコンプライアンスの研修を、定期的・継続的に実施しています。

社内イントラネットを活用し、コンプライアンスに関する知識・意識の確認テストを定期的に行っています。確認状況をモニタリングし、その習熟度をフォローしています。

役員・従業員は、年1回行動規範を元にした誓約を行い、主体的にコンプライアンス推進に取り組む仕組みとすることでコンプライアンスの周知の実効性を高めています。

■コンプライアンスに関する組織体制



『勧誘方針』

1. 基本方針

- (1)当社は、1902年（明治35年）以来受け継いできた「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」をさらに追求するため、お客さまのライフステージの変化や多様なニーズにお応えする提案と商品・サービスを提供する「生涯設計」の推進に取り組みます。
- (2)当社は、お客さまからの信頼にお応えしていくため、法令及び社会的規範、各種ルール、社規等を遵守した適切な勧誘を行います。

2. 適切な勧誘・提案について

- (1)上記「基本方針」に基づき、お客さまの年齢や収入・資産、ご家族の加入状況等を考慮し、「生涯設計」の考え方に則って勧誘・提案をいたします。
- (2)「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容についてお客さまの知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明いたします。
- (3)お客さまへの訪問・電話連絡等にあたっては、時間帯等ご都合に配慮した適切な勧誘活動を行います。
- (4)保険商品の提案を行うに際しては、お客さまのご意向を把握したうえで、ご意向に沿った商品を提案いたします。また、「保障設計書（契約概要）」、「重要事項説明書（注意喚起情報）」等を活用・手交して、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるようにいたします。
- (5)お申し込みをいただく際に、お申し込みをされる保険商品及び保険料・保障内容等について、お客さまのご意向に合致していることを再確認させていただき、お客さまの最終的なご意向に沿った商品にご加入いただけるようにいたします。また、お客さまが保険契約の内容等について、ご理解されていない場合や誤解されている場合には、より分かりやすい説明及び誤解の解消に努めます。
- (6)特に未成年者の方を被保険者とする生命保険契約については、モラルリスクを排除する観点から、ご契約内容の確認を行うとともに、適切な勧誘に努めます。

- (7)特にご高齢のお客さまに対しては、説明の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明・対応いたします。
- (8)外貨建保険・変額年金保険・投資信託等の投資性商品について
 - ①外貨建保険・変額年金保険・投資信託等の投資性商品については、お客さまの年齢や収入・資産、ご家族の加入状況、投資経験、投資性商品に対する知識、ご加入目的等を踏まえ、お客さまに適した商品を提案いたします。
 - ②特に市場リスク等重要な事項については、お客さまに確実に理解していただくために説明書面をお渡しするとともに、お客さまの知識、投資経験、収入・資産等の状況、及び当該商品のご加入目的等を踏まえ、十分な説明をいたします。
- (9)生命保険・損害保険・投資信託その他金融商品の取扱いを明確に区分し、適切な勧誘・提案を行うことにより、商品及び引受保険会社についての誤認等を招くことがないようにいたします。

3. 従業員の教育・育成について

- (1)お客さまの多様なニーズにお応えするため、生涯設計提案を推進する知識・スキルを備えた人材の育成に努めます。
- (2)従業員に対し、生命保険協会の「継続教育制度」を踏まえ、高いコンプライアンス意識の醸成と、適切な勧誘・提案が行われるための研修を継続的に実施しています。
- (3)高度なコンサルティング力を醸成するため、FP資格取得を推進しています。
- (4)投資性商品の提案にあたる従業員については、所定の資格取得に加え、販売有資格者になるために当社で設けた販売要件取得を義務づけています。

4. 個人情報の保護について

業務上知り得たお客さまに関する情報については、当社で定めた個人情報保護方針に則り、厳格な管理の下、適切に取り扱います。

『個人情報保護方針』

第一生命保険株式会社（以下、当社といいます）では、お客さまからの信頼を第一と考え、経営品質の向上に向け、個人情報の保護に関する法律（以下、個人情報保護法といいます）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下、番号法といいます）、保険業法等関係法令等を遵守し、個人情報の保護に努めます。

1. 個人情報の利用目的

- (1) 個人情報は、以下の利用目的の達成に必要な範囲にのみ利用し、それ以外の目的には利用しません。
- ① 各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
 - ② 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスののご案内・提供、ご契約の維持管理
 - ③ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
 - ④ その他保険に関連・付随する業務
- (2) 前号にかかわらず、番号法で定める個人番号（以下、個人番号といいます）を含む特定個人情報は、以下の事務実施に必要な範囲にのみ利用し、ご本人の同意があっても、それ以外の目的には利用しません。
- ① 保険に関する取引がある場合：保険取引に関する法定調書作成事務
 - ② 投資信託に関する取引がある場合：投資信託取引に関する法定調書作成及び口座開設事務
 - ③ 不動産に関する取引がある場合：不動産取引に関する支払調書作成事務
 - ④ 報酬・料金・契約金・賞金支払に関する取引がある場合：報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書作成事務
 - ⑤ その他上記①から④に関連する事務
- (3) これらの利用目的は、当社ホームページ及びディスクロージャー誌等に掲載するほか、ご本人から直接書面等にて情報を取得する場合に明示いたします。

2. 取得・保有する個人情報の種類

取得・保有する個人情報は、氏名、住所、生年月日、性別、職業、健康状態、個人番号等、前項の利用目的を達成するために必要な個人情報です。

3. 個人情報取得の方法

個人情報を取得するにあたっては、個人情報保護法、番号法、保険業法、保険契約約款、その他関係法令等に照らし適正な方法によるものとします。

4. 個人情報の提供

- (1) 当社では、次の場合を除いて個人情報を外部に提供することはありません。
- ① ご本人が同意されている場合
 - ② 法令に基づく場合
 - ③ 保険契約及び特約の内容を（一社）生命保険協会に登録する等、個人情報保護法に基づき共同利用する場合
 - ④ 業務の一部について、利用目的の達成に必要な範囲内で委託を行う場合
 - ⑤ その他個人情報保護法に基づき提供が認められている場合
- (2) 前号にかかわらず、当社では、番号法で認められている場合を除いて特定個人情報を外部に提供することはありません。

5. 個人情報の保護管理

個人情報は、正確かつ最新の内容を保つよう努め、個人情報を保護するため組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置及び技術的安全管理措置を講じ、適宜見直します。また、当社では「コンプライアンス委員会」にて、情報の適正な管理の推進をはかり、個人情報の保護に向けた取組を行っています。

6. 個人情報の開示、訂正等のご請求

個人情報について開示、訂正等のご依頼があった場合は、請求者をご本人であることを確認させていただいたうえで、業務の適正な実施に著しい支障をきたす等特別な理由のない限り速やかに対応いたします。

7. 個人情報保護方針の見直し

本方針は、適切な個人情報保護を実施するため、環境の変化等を踏まえ、継続的に見直します。

個人情報の取扱いに関するお問い合わせ

個人情報の取扱いに関するお問い合わせ及びお申出については、適切に対応させていただきますので、下記窓口までお問い合わせください。

第一生命保険株式会社 お客さま相談室

03-3216-1211（大代表）

受付時間

9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

(3) リスク管理

●基本認識

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保し、保険契約上の責務を確実に履行するために、当社における様々なリスクについての把握・評価と各リスクの特性に基づき、的確な対応を行うとともに、それらのリスクを統合的に管理することとしています。さらに、それらのリスク量と自己資本を会社全体で管理し、会社の健全性向上に努めています。

また、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機や大規模災害が発生する事態に備え、管理体制を整備しています。

●リスク管理に関する方針・規程等

当社では、まず「内部統制基本方針」のなかで、リス

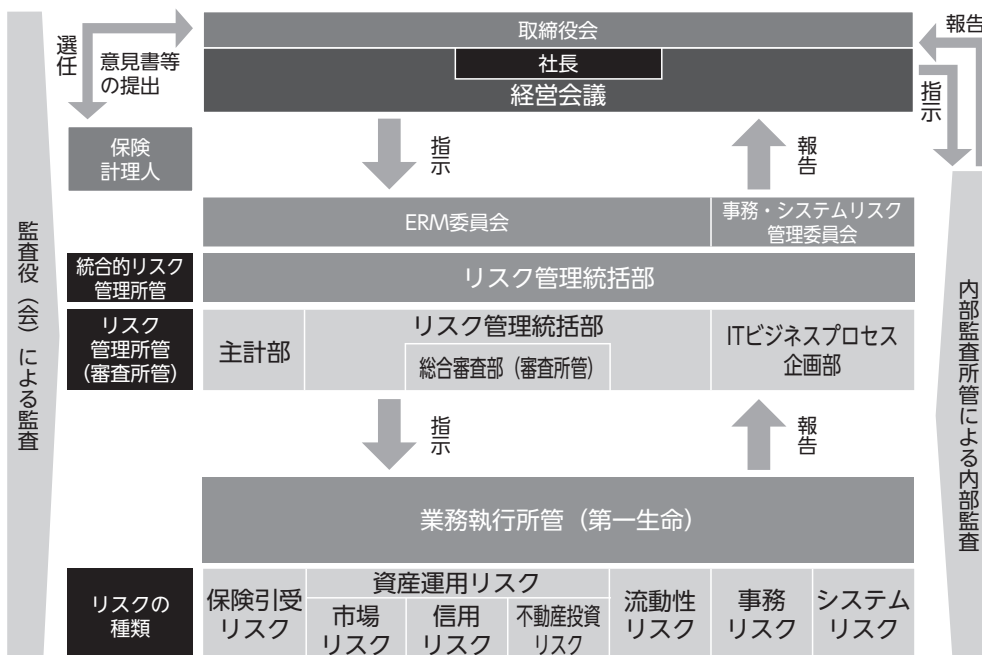
ク管理に関する基本的な考え方や取組方針等について定めています。この基本方針の下、リスク毎の管理の考え方を各リスク管理基本方針で定めた上で、これらの基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程・基準書等を制定しています。

●リスク管理に関する組織体制

当社の事業運営を通じて発生する各種リスクについては、各リスク管理基本方針に基づき、各リスク管理所管がリスクカテゴリー毎に業務執行を牽制する体制を整備しています。さらに、会社全体のリスクを統合的に管理する組織として、リスク管理統括部を設置し体制の強化を図っています。

また、ERM委員会、事務・システムリスク管理委員会

■リスク管理に関する組織体制



を設置、定期的に開催し、経営層が各リスクに対する情報を共有し、意思決定に資する体制としています。こうしたリスク管理体制の有効性・適切性は内部監査部が検証しています。

リスク管理の状況は、取締役会・経営会議に報告されています。さらに監査役は、経営層をはじめとし、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。

●ERMの推進

当社は、資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策等を策定し、事業活動を推進するエンタープライズ・リスク・マネジメント（ERM：Enterprise Risk Management）を推進しています。

ERMに関するリスク管理の取組みとして、経営計画や資本政策等を策定する際に、リスク管理統括部がその妥当性を検証するほか、リスク許容度を設定・管理すること等により、リスクの所在、種類及び特性を踏まえて資本・リスク・利益を適切にコントロールするとともに、リスク管理の高度化を推進しています。

当社では、経済価値ベース、会計ベース及び規制ベースで、各種リスクを統合し自己資本等と対比すること等により、健全性をコントロールしています。経済価値ベースのリスク管理では、生命保険会社の企業価値を表す指標のひとつであるエンベディッド・バリュー（Embedded Value：潜在的価値）と整合的なリスクの評価方法を採用しています。

また、モデルによるリスクの計量化ではとらえきれない事象を認識・把握する際は、金融市場の混乱や大規模災害等の過去の出来事や、将来見通し等に基づき考えられる最悪の状況を想定したストレス・テストを実施しています。その上で、健全性に与える影響を分析し、結果を取締役会・経営会議等に報告するとともに、必要に応じて市場環境等の確認、モニタリングの強化、経営上あるいは財務上の対応を検討・実施します。

●内部統制セルフ・アセスメント（CSA）の取組み

当社では、お客さまに信頼され、選ばれ続ける会社を目指して、「経営品質の向上」に取り組んでいます。この取組みの一環として、事務リスク・システムリスク等のオペレーショナル・リスクを中心に、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化し、本社全部門及びすべての支社で、「内部統制セルフ・アセスメント（CSA：Control Self Assessment）」を実施しています。

「内部統制セルフ・アセスメント（CSA）」は、業務に内在するリスクの洗い出しから始まるサイクルを実施することにより、リスク抑制・業務改善を推進する活動です。事務リスクやシステムリスクのほか、コンプライアンスに関するリスク等、広範囲なリスクが対象となります。

DSR経営を進めている当社では、「リスク抑制・業務改善を推進する活動」として、全社でこの取組みを実施することにより、お客さまからの一層のご信頼とご支持を得られるよう努めていきます。

○本社部門における取組み

業務毎に主要なリスクを洗い出し、リスクが発生した場合のお客さまへの影響や損失の大きさ等の視点でその重要性を評価し、さらにリスク発生の防止体制を評価することにより、リスクの状況を業務毎に把握します。その上で、リスクの大きさに応じてリスク発生への対策を策定・実施し、リスクの抑制や業務改善を図り、適正な業務運営を推進しています。

○支社における取組み

各支社の業務は基本的に共通であることから、「内部統制セルフ・アセスメント（CSA）」の対象となるリスクの洗い出しと整理は本社部門が実施し、各支社はリスク発生の防止体制の評価と対策の実施を中心に行っています。

■リスクの定義

リスクの種類		内 容
保険引受リスク		「経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、会社が損失を被るリスク」に代表されるリスクです。
資産運用 リスク	市場リスク	金利、為替、株式等の様々な市場環境の変化により、保有する資産・負債の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクです。
	信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクです。
	不動産投資 リスク	賃貸料等の変動等を要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化等を要因として不動産価格自体が減少し、損失を被るリスクです。
流動性リスク		保険料収入の減少等により資金繰りが悪化し、通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされ損失を被るリスク（資金繰りリスク）、及び市場の混乱等により市場取引ができなくなる等により損失を被るリスク（市場流動性リスク）です。
事務リスク		役員・従業員等が正確な事務を怠るあるいは事故・不正を起こす等により、お客さま及び会社が損失を被るリスクです。
システムリスク		コンピュータシステムのダウンもしくは誤作動等のシステム不備等、またはコンピュータの不正使用等によってお客さま及び会社が損失を被るリスクです。

（注）当社では、上記リスクのほか、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク及び風評リスクについて、リスク管理を実施しています。

(4) リスク種類別の管理

保険引受リスク管理

●リスク管理の目的

生命保険契約の長期性や保険事故発生率等の不確実性を保険引受リスクとして十分に認識し、実効性のあるリスク管理を行うことで、会社の健全性維持と支払能力の確保を図ることを目的としています。

●保険引受リスク管理体制

主計部を保険引受リスク管理所管とし、保険引受に関連する商品事業部、団体保障事業部、団体年金事業部、保険関係事務管理所管、法務部及びその他関連各所管が連携してリスク管理を行う体制としています。

●保険引受リスク管理の取組み

保険商品の開発にあたっては、お客さまのニーズを踏まえつつ、保険契約の長期性等に留意した商品の設計、保険料の設定を行っています。また、保険加入時に医学的診査を受けていただく等、加入者間の公平性の確保を図っています。

保険商品販売後においては、まず、将来の保険金等のお支払いに備えて、保険業法等に基づき、標準責任準備金を積み立てており、法令上最も健全な方式を採用しています。また、2007年度より、健全性の更なる向上のため、高予定利率の終身保険のうち払込満了後契約等に対して、追加責任準備金の積立てを行うこととしました。更に、保険事故発生率の実績について把握・分析を行うとともに、収支予測を実施し、責任準備金の積立財源や将来の収支状況の把握を行っています。

これらの情報をもとに、保険引受リスクの状況について定期的に監視し、当初予測に反して保険事故発生率が悪化する等、保険引受リスクの顕在化がみられる場合には、関連各所管が連携して適時適切な対応を講じることで会社の健全性維持と支払能力の確保を図ることとしています。再保険を引き受ける際には、再保険契約毎に情報を入手し、その収益性やリスクの特性等について検証しています。再保険に付す際には、再保険引受先の財務内容等を確認し選定しています。

資産運用リスク管理

●リスク管理の目的

当社の資産運用リスク管理は、中長期的観点でリスクとリターンのバランスに留意しつつ、資産の健全性を維持することを目的としています。

●資産運用リスク管理体制

リスク管理統括部を資産運用リスク管理所管とし、市場リスク、信用リスク、不動産投資リスクを合わせて一元管理し、業務執行所管と連携してリスク管理を行う体制としています。

●資産運用リスク管理の取組み

○市場リスクの管理

市場リスクの管理は、ポートフォリオの管理を基本とし、有価証券、デリバティブ（金融派生商品）取引等市場リスクを有する資産について、その残高及び含み損益

等を定期的に確認し、その状況を経営層に報告しています。また、保有残高等に係るリスク・リミットを定めることにより、リスクをコントロールする枠組みとしています。これらに加えて、「バリュー・アット・リスク（VaR：最大損失予想額）」等を用いたリスク量の計測手法により、市場リスクを数値で把握・管理しています。

○信用リスクの管理

信用リスクの管理は、個別取引毎の与信管理を基本とし、審査所管による事前の厳正な審査を実行し社内牽制を図るとともに、事後のフォロー等を実施しています。更にポートフォリオの観点から、格付や業種毎の与信の集中度合い等の分析・管理を行っています。また、大口与信先に対しては取組方針を策定し、遵守状況を確認する等、与信集中を回避するための枠組みを整備しています。これらに加えて、VaR等を用いたリスク量の計測手法により、信用リスクを数値で把握・管理しています。

○不動産投資リスクの管理

不動産投資リスクの管理は、個別物件毎の管理を基本とし、投資判断に際しては、運用執行所管から独立した審査所管による事前の厳正な審査を実行し社内牽制を図っています。また、投資採算性の観点から重点取組物件を定め、個別に収益力の強化に取り組んでいます。これらに加えて、VaR等を用いたリスク量の計測手法により、不動産投資リスクを数値で把握・管理しています。

流動性リスク管理

●リスク管理の目的

当社の流動性リスク管理は、日々の資金繰りの管理に加えて、中長期的な資産・負債のキャッシュ・フローを踏まえた上で資産配分において一定の流動性を確保すること等を通じ、業務の健全性及び適切性を維持することを目的としています。

●流動性リスク管理体制

リスク管理統括部を流動性リスク管理所管、収益管理部を資金繰り管理所管とし、入出金情報の把握やキャッシュ・ポジションの管理等の資金繰り管理や、市場における資産売却等の取引実施においてリスクが顕在化しないよう、日次、月次で状況をモニターし、各種の管理基準の遵守状況の確認を行う等、業務執行所管と連携してリスク管理を行う体制としています。

●流動性リスク管理の取組み

当社では、流動性リスクが経営に及ぼすリスクを十分に認識し、業務の健全性を確保するため、資金繰りの管理に留まらず、中長期的な資産・負債のキャッシュ・フローも踏まえた管理を行っています。

また、流動性の逼迫度合いを平常時・懸念時・危機時・巨大災害時に区分し、それぞれの管理方法、対応方法をあらかじめ定め、迅速かつ適切な対応を行えるように備えています。

事務リスク管理

●リスク管理の目的

役員・従業員が事務リスクの存在を認識し、事務を正確かつ迅速に遂行すること、また、事務リスクの極小化に向け適切な対策を講じることにより、安定した業務の継続と健全性の確保、お客さまサービスの向上及び社会からの信頼確保につなげていくことを目的としています。

●事務リスク管理体制

事務リスク管理を統括する所管をITビジネスプロセス企画部とし、各所管のリスク管理のプロセスチェックを行っています。

また、各分野の事務を企画・立案・推進する本社事務所管は、自所管のみならず、支社・営業オフィス等で行われている事務の遂行状況を適切に管理する体制としています。

●事務リスク管理の取組み

事務手続きを適切に遂行するために規程・基準書等を整備し、発生した問題点や外部環境の変化に基づき、必要に応じ改正を行うとともに従業員個々の事務知識・事務能力の向上に向けた指導・教育を行っています。

また、事務が正確かつ迅速に行われているかどうかを把握するために、事務指標等を用いた管理を行っています。

さらに、万一異常事象が発生した場合の報告・責任体制を明確にし、速やかな対応を図るとともに、発生原因の究明や再発防止に向けた対策を講じる等、適切な事務リスク管理を行っています。

システムリスク管理

●リスク管理の目的

保険業務の高度化、複雑化、お客さまとの取引の多様化さらに他社との業務提携、ITの進展等の環境変化のなかで、情報システムの担う役割や重要性はますます高まっています。こうした状況のもとで、コンピュータシステムの災害・障害・犯罪・過失・不正行為その他不測の脅威に対する安全性、及び信頼性・遵法性・有効性・効率性を確保することを目的としています。

●システムリスク管理体制

システムリスク管理を統括する所管をITビジネスプロセス企画部とし、関連する法令・社規等に基づき、全社に対しシステムリスク管理に関する管理・指導を行っています。各部・各支社においては、法令等遵守責任者・同推進者等を配置し、情報システムの保護管理対策のチェックを実施する体制としています。

●システムリスク管理の取組み

管理体制面では「公益財団法人 金融情報システムセンター」発行の安全対策基準等に準拠した対策の整備を行っています。また、規程・基準書等を制定・遵守することによりシステムの開発、運用、障害対応、障害復旧についての手順及び体制・責任者を明確にし、災害対応訓練を実施する等、安全対策管理を徹底しています。なお、コンピュータセンターは全棟免震構造を採用しており、大地震にも耐えられる構造となっています。

インターネットや社内パソコンLAN等のネットワーク普及に伴うリスク管理としては、社内外のネットワークの分離・ファイアーウォール等により外部からの侵入や不正なアクセスを防御しシステムやデータの保護を行っています。

大規模災害リスク管理

リスク種類別の管理に加え、大地震等の大規模災害が発生した場合や新型インフルエンザ等の感染症が大流行した場合等においてもお客さまへのサービスに支障をきたさないよう、大規模災害リスク管理委員会を設置し、平時から準備を行っています。

具体的には、事業継続計画を含む危機管理計画を適宜整備するとともに、顧客情報を含むシステムデータのバックアップを複線的に実施し、本社・支社が被災した場合でも、事務処理を円滑に行い保険金等を適切にお支払いするための態勢整備や教育・訓練の実施、継続的な改善等、事業継続マネジメントを推進しています。

2011年3月に発生した東日本大震災、2016年4月に発生した熊本地震においては、災害対策本部をすみやかに立ち上げ、各対策部において従業員の安否確認、被災店舗の早期復旧、必要物資の送付等の対応を実施しました。また、本社・支社一丸となったお客さまの安否確認活動・お見舞い活動や、保険料払込猶予期間の延長等の特別取扱いを実施する等、お客さまへの対応に取り組んでまいりました。また、今般の新型コロナウイルス感染症に関しても、2020年2月に対策本部を設置し、感染防止措置を含む事業継続への対応、保険契約に係る特別取扱い等のお客さまへの対応を実施しています。

引き続き、大規模災害リスクを想定した安全対策や備えを強化し、事業継続マネジメントのさらなる推進に取り組んでまいります。

(5) 反社会的勢力への対応

●基本認識

当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとしています。また、保険契約をはじめとしたすべての取引等についても組織として一切の関係遮断・被害防止に努めています。

●反社会的勢力への対応に関する方針・規程等

当社では「内部統制基本方針」において、反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する基本的な考え方や取組方針について規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定しています。また、役員・従業員の行動原則を定めた「行動規範」において、その徹底を図っています。さらに、「反社会的勢力対策基準書」を制定し、役員・従業員が遵守すべきルールや関係遮断・被害防止に向けた具体的な取組の詳細について明確化しています。

(6) 財務報告に係る内部統制への対応

●基本認識

財務報告に係る内部統制の有効性を評価した「内部統制報告書」を作成しています。

●財務報告に係る内部統制に関する方針・規程等

当社では、「内部統制基本方針」の中で、財務報告の信頼性の確保と適時適切な開示に関する基本的な考え方や取組方針を定めています。この基本方針の下、財務報告に係る内部統制を適切に評価するための事項を定めた「財務報告内部統制評価規程」を整備しています。

(7) 内部監査体制

●基本認識

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、内部監査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしています。有効な内部監査を実施するために内部監査部門の独立性の確保等必要な態勢の整備および運営を行うこととしています。

●内部監査に関する方針・規程等

当社では、「内部統制基本方針」の中で内部監査に関する基本的な考え方や方針について定めています。「内部統制基本方針」の下、内部監査に関する基本的な事項を明らかにすることにより、全役員・従業員が内部監査の重要性を認識し、内部監査に関わるすべての活動を円滑かつ効果的に推進するために「内部監査規程」を制定しています。また、内部監査の実施要領として「内部監査業務規程」を制定しています。

●反社会的勢力への対応体制

総務部を統括所管として、日常の業務運営において、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

各所管・各支社では反社会的勢力対応責任者及び反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求等、何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携の上、組織として適切な対応を行う態勢としています。

反社会的勢力との取引が判明した場合には、適時・適切に取締役等へ報告の上、速やかに関係遮断を図る態勢を構築するとともに、反社会的勢力との関係遮断の対応状況等について定期的に取り締り会等に報告する等、経営層が適切に関与する態勢としています。

また、平素より、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制の構築にも努めています。

●財務報告に係る内部統制への取組み

財務報告の信頼性を確保するために、財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施しています。

その結果に基づき、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成しています。

また、2020年3月31日を基準日とする当該「内部統制報告書」については、会計監査人による任意の内部統制監査を受けています。

●内部監査体制

当社では、内部監査担当所管として内部監査部を設置しています。内部監査部は、被監査組織に対して十分な牽制機能が働く体制としており、当社の経営諸活動全般にわたる内部管理の状況、業務運営の状況等の適切性・有効性を検証するとともに、内部管理等についての評価及び改善に関する提言等を行っています。なお、内部監査結果については取締役会・経営会議ならびに監査役に報告されています。