

経営に関する諸資料

■目次

1.会社概要

(1) 経営基本方針	20
(2) 会社組織図	20
(3) 主要な業務の内容	20
(4) 役員一覧	21
(5) 会計監査人	21
(6) 会計参与	21
(7) 資本金の推移	22
(8) 株式の総数	22
(9) 株式の状況	22
(10) 主要株主の状況	23
(11) 従業員の状況	23
(12) 店舗網一覧	24
(13) 保険会社及びその子会社等の概況	26

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	28
(2) お客さまのライフスタイルに適した 高品質なコンサルティングの安定的な提供	30
(3) お客さまへの情報提供の充実	30
(4) 重要事項の説明と本人確認の徹底	31
(5) お客さまのニーズにあった商品開発	33
(6) 従業員育成支援体制	37

3.経営管理体制

39

4.内部統制体制

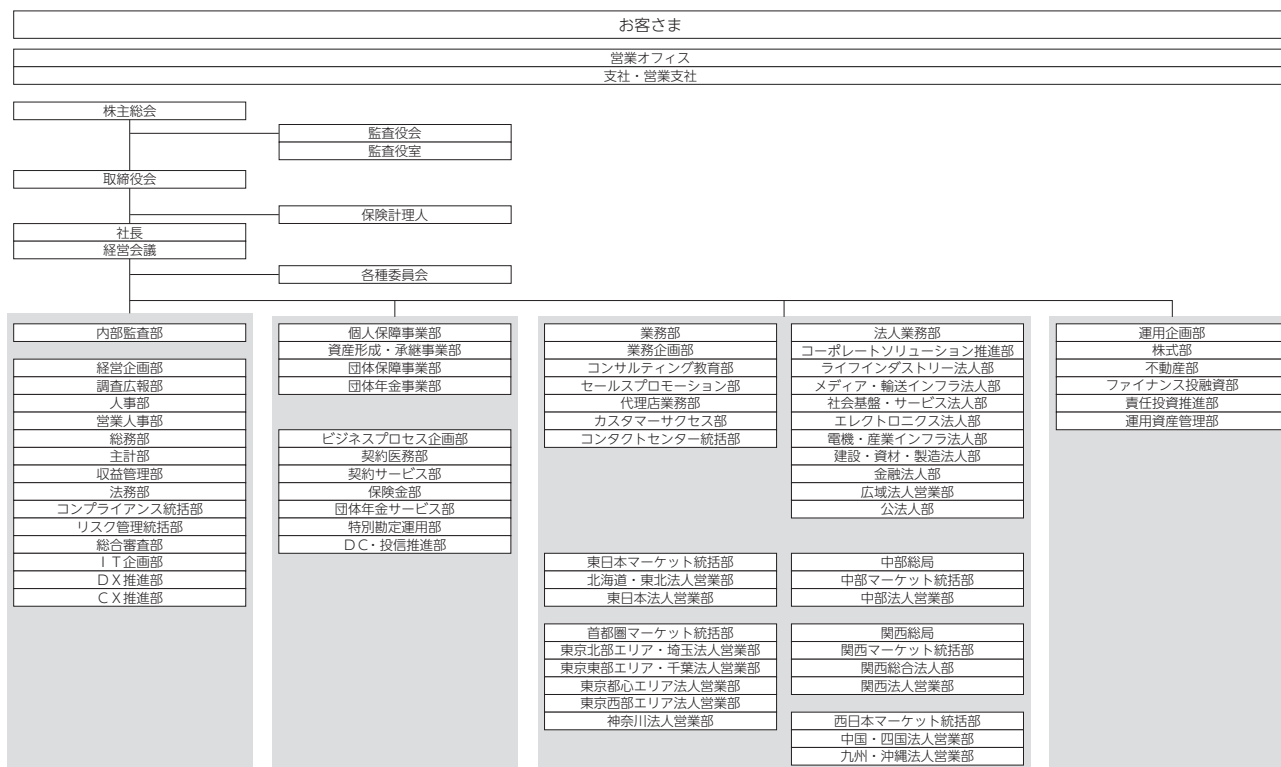
(1) 内部統制体制	40
(2) コンプライアンス	40
(3) リスク管理	46
(4) リスク種類別の管理	48
(5) 反社会的勢力への対応	50
(6) 財務報告に係る内部統制への対応	50
(7) 内部監査体制	50

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 (2026年4月1日現在)



●本社組織数

	2025年度	2026年度
総局	2	2
部・営業局	71	69
室	1	1

●支社組織数

	2025年度	2026年度
支社	69	69
営業支社	11	11
営業オフィス	1,031	1,029

(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）～（ノ）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、第一アイペット損害保険株式会社、第一フロンティア生命保険株式会社、第一ネオ生命保険株式会社、第一スマート少額短期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) 役員一覧 (2026年6月17日現在)

■取締役及び監査役

取締役会長	稲垣 精二
代表取締役社長	隅野 俊亮
代表取締役専務執行役員	甲斐 講平
取締役常務執行役員	竹内 章二
取締役常務執行役員	落合 敦子
取締役	菊田 徹也
取締役	高橋 宏典
社外取締役	中尾 武彦
社外取締役	牛尾 奈緒美
社外取締役	鈴木 義幸

常任監査役	森 茂
常任監査役	若山 吉史
社外監査役	東 浩
社外監査役	石原 明
社外監査役	山内 正彦

取締役、監査役の男女構成 男性13名、女性2名（取締役および監査役のうち女性の比率13.33%）

■専務執行役員（取締役である者を除く）

奥村 嘉孝

■常務執行役員（取締役である者を除く）

重本 和之	飯田 貴史	渋谷 孝人
西山 幸一	柏崎 美樹	合田 真
三上 研	大澤 和浩	大橋 秀行
黒田 潤	渡辺 康幸	江藤 正樹
上原 高志	シヴァクマール・ラマラジ	

■執行役員

加納 哲訓	久保 克文	吉田 浩一郎	宮本 淳
牧内 克司	西村 輝幸	阿部 玲子	田中 健太郎
新開 保彦	出山 和彦	原田 幸治	若松 康平

(5) 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神塚勲氏、藤原初美氏、春日雄太氏です。

(6) 会計参与

該当事項はありません。

(7) 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

(8) 株式の総数

(2026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

(9) 株式の状況

■発行済株式の種類等

(2026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

(2026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%	—	—

(注) 2026年4月1日付で、第一生命ホールディングス株式会社は株式会社第一ライフグループに商号を変更しております。

(10) 主要株主の状況

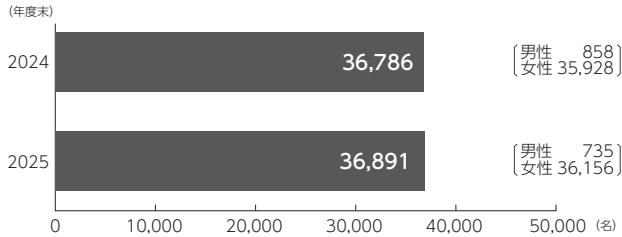
(2026年3月31日現在)

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	344,702百万円	グループ会社の経営管理等	1902年9月15日	100.0%

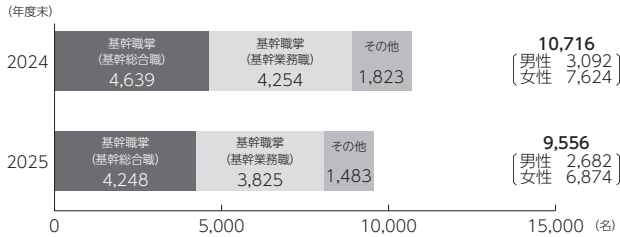
(注) 2026年4月1日付で、第一生命ホールディングス株式会社は株式会社第一ライフグループに商号を変更しております。

(11) 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	
			2024年度	2025年度	2025年度末			
生涯設計デザイナー			4,604	5,125	47歳	2ヵ月	11年	5ヵ月
性 別	男性		60	51	38歳	8ヵ月	13年	6ヵ月
	女性		4,544	5,074	47歳	4ヵ月	11年	5ヵ月
内勤職			454	664	46歳	2ヵ月	15年	5ヵ月
性 別	男性		225	280	47歳	6ヵ月	20年	6ヵ月
	女性		229	384	45歳	8ヵ月	13年	5ヵ月
職 種 別	基幹職掌（基幹総合職）		247	303	44歳	5ヵ月	19年	9ヵ月
	基幹職掌（基幹業務職）		131	230	44歳	3ヵ月	10年	8ヵ月
	その他		76	131	56歳	5ヵ月	15年	1ヵ月

■平均給与 (月額)

(単位：千円)

区 分	2024年度	2025年度
生涯設計デザイナー	270	290

(単位：千円)

区 分	2024年度	2025年度
内勤職	325	341

- (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、その他補助的業務に従事するものが、2024年度末121名、2025年度末112名です。
3.内勤職には、支社長、営業部長を含んでいます。
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。

(12) 店舗網一覧 (2026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 第一ライフデザインスクエア+勝6階
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1-1-11 サンメモリアビル4階
函館営業支社	0138-55-1131	北海道函館市本町6-7 函館第一ビルディング9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
青森支社	017-734-3191	青森県青森市中央1-22-8 日進青森ビル8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一番町1-9-1 仙台トラストタワー22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8階
山形支社	023-631-5711	山形県山形市十日町1-1-34 リアライズ山形駅前通ビル9階
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7階
水戸支社	029-226-9511	茨城県水戸市泉町1-2-4 セントラルスクエア水戸9階
栃木支社	028-621-1400	栃木県宇都宮市泉町1-29 TDテラス宇都宮2階
群馬総合支社	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4階
太田営業支社	0276-45-0211	群馬県太田市飯田町878 太田第一生命館5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8階
静岡総合支社	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4階
沼津営業支社	055-963-2511	静岡県沼津市大手町2-4-1 沼津第一生命ビル3階
新潟総合支社	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
長岡営業支社	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
長野総合支社	026-227-2111	長野県長野市中御所219-1 長野第一生命ビル
松本営業支社	0263-35-1212	長野県松本市深志2-5-26 松本第一ビル5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8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
埼玉中央支社	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
埼玉西支社	049-246-0521	埼玉県川越市協田本町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
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
成田営業支社	0476-22-1043	千葉県成田市花崎町801-1 京阪成田ビル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
柏常総支社	04-7144-0136	千葉県柏市末広町7-3 柏第一生命ビル5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
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
渋谷総合支社	03-3498-3321	東京都渋谷区渋谷3-8-12 渋谷第一生命ビル9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
東京西支社	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
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
神奈川東支社	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
町田支社	042-726-3711	東京都町田市市中町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
岐阜支社	058-263-7151	岐阜県岐阜市金宝町1-3 グラン岐阜8階
三重支社	059-227-1234	三重県津市栄町2-312 日進三重ビル3階
浜松支社	053-454-2331	静岡県浜松市中央区板屋町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
三河総合支社	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
豊田営業支社	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6階
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 和歌山六番丁801ビル8階
神戸総合支社	078-332-6551	兵庫県神戸市中央区京町69 三宮第一生命ビル3階
姫路支社	079-222-1733	兵庫県姫路市白銀町24 みなと銀行・第一生命共同ビル8階
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
南大阪支社	06-6214-6210	大阪府大阪市中央区難波2-2-3 御堂筋グランドビル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

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

事業所名	電話番号	所在地
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ディング6階
島根支社	0852-26-2200	島根県松江市朝日町498-6 日進松江ビル7階
岡山支社	086-225-4141	岡山県岡山市北区駅前町2-1-1 J R岡山駅第1N K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O S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D Sビル8階
山口支社	083-223-0311	山口県下関市細江町1-2-10 5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6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 日進小倉ビル8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
佐賀支社	050-3781-6670	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 長崎駅前第一生命ビルディング9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 日進宮崎ビル10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8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

(13) 保険会社及びその子会社等の概況 (2026年3月31日現在)

■主要な事業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。

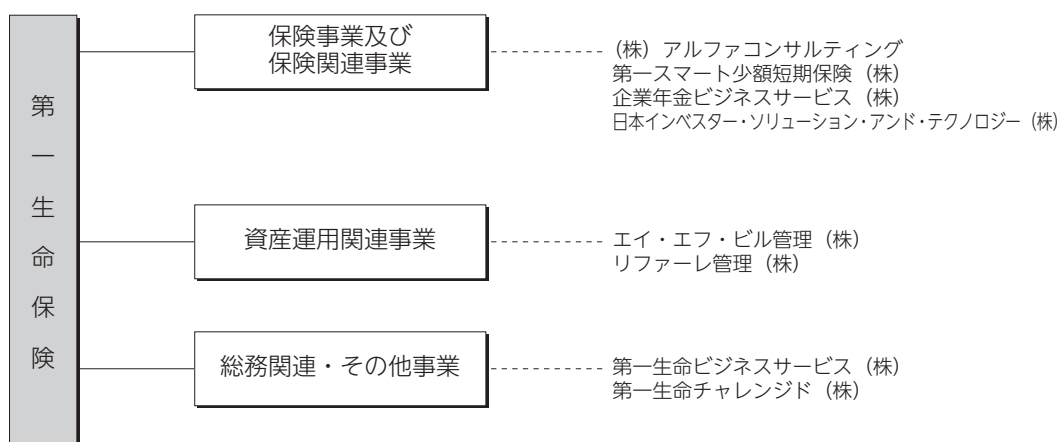
③総務関連・その他事業

当社の子会社等は、印刷・保管発送業務をはじめとした総務関連事業等、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。

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、有価証券投資事業、不動産投資関連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。

2026年4月1日付で、第一生命ビジネスサービス株式会社は第一ライフBizプラス株式会社、第一生命チャレンジド株式会社は第一ライフチャレンジド株式会社に商号を変更しております。

■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 議決権に占 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	100.0%	0.0%
(株)アルファコンサルティング	2002年 8月8日	38	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	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	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	80.0%	0.0%
第一スマート少額短期保険(株)	2020年 1月31日	1,045	少額短期保険業	東京都江東区豊洲3-2-3	100.0%	0.0%
企 業 年 金 ビ ジ ネ ス サ ー ビ ス (株)	2001年 10月1日	100	企業年金の制度管理業務 (契約・加入者・収支の管理事務等)	大阪府大阪市中央区今橋3-1-7	49.0%	0.0%
日本インベスター・ソリューション・ アンド・テクノロジー(株)	1999年 8月11日	25,835	確定拠出年金法に定める確定拠出年金 運営管理業務等	神奈川県横浜市西区みなとみらい2-2-1	18.7%	0.0%
リ フ ァ ー レ 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。

2026年4月1日付で、第一生命ビジネスサービス株式会社は第一ライフBizプラス株式会社、第一生命チャレンジド株式会社は第一ライフチャレンジド株式会社に商号を変更しております。

◆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」を集約・分析し、経営や業務改善につなげています。

具体的には、「VOC（Voice of Customer）会議」でお客さまから寄せられたあらゆる声の分析結果を集約、改善を要する課題を決定し、課題に応じて組成されたワーキンググループで改善策を検討・実施・推進します。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」等を通じ、消費者の立場からご意見をいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。また「CX戦略委員会」では取組みのフォローアップを行い「経営会議」等に報告しています。さらなるお客さま満足向上のために、今後も「お客さまの声」にもとづく商品・サービスの開発・改善を進めていきます。

社外の消費者関連組織等のご意見を経営に活かす取組み

■ 品質諮問委員会

社外の専門家から、お客さま満足の向上に向けた取組みについてご意見をいただいています。2025年度は2回開催し、「消費者志向自主宣言の振返公表資料のさらなる充実に向けて」や「今後のアフターフォローのあり方」についてご意見をいただき、お客さまや消費者の視点に立った業務運営の推進に活かしています。

■ 消費者モニター制度

消費者関連の有識者や消費生活センターの相談員の方々から、商品やサービス、お客さま向け文書のわかりやすさ等についてご意見をいただいています。2025年度は6回開催し、商品パンフレットの改訂や保険金・給付金手続時の冊子等についてご意見をいただき、品質の向上や改善に活かしています。

■ お客さま満足度調査

当社では、お客さまの声を大切にし、サービス品質の向上を目的として、自社および外部の調査会社を通じた「お客さま満足度調査」を実施・活用しています。

これらの調査では、「ご家族やご友人にすすめたいか」という紹介推奨意向に加え、「今後もご利用いただけるか（継続意向）」や「追加でご利用いただけるか（追加加入意向）」を評価項目として設定しています。これにより、お客さまの今後のご利用意向を多面的に把握し、さまざまな改善に役立てています。

自社で実施している調査は2種類あり、1つ目は、生命保険へのご加入時や各種お手続き直後に実施する調査で、その体験に対する満足度をタイムリーに把握するものです。調査結果は日々、支社・営業オフィス・生涯設計デザイナーに共有し、業務改善やお客さま対応の品質向上に活用しています。

2つ目は、当社のブランド全体に対するお客さまの総合的な評価を把握するため、年1回実施している調査です。お客さまの声から課題を把握し、経営判断にも活かしています。

また、外部の調査会社による調査では、他社との比較を通じて、当社の強みや課題を客観的に把握しています。これらの結果を自社調査とあわせて分析することで、より効果的な改善策の立案につなげています。

お客さまの声

■ 2025年度「苦情、ご意見・ご要望」の受付件数

		件数	占率(※)
苦情		27,473	100.0%
	ご契約後のお手続きに関するもの	5,276	19.2%
	保険金・給付金のお支払いに関するもの	3,978	14.5%
	保険契約へのご加入に関するもの	2,595	9.4%
	保険料のお払込みに関するもの	1,052	3.8%
	その他	14,572	53.0%
ご意見・ご要望		878	-

※ 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。

■ 「お客さまの声」から実現した改善事例

お客さまの声	改善内容
企業等が従業員のために加入する「3大疾病サポート保険（団体型）」について、がん罹患経験のある従業員も加入できるようにしてほしい。	支払事由・告知事項の改定を行い、過去に診断された「がん」と因果関係のない「がん」をお支払の対象とすることで、がんに罹患した経験のある従業員さまも申し込みいただけるようにしました。 詳しくは「ご契約のしおり－約款」を必ずお読みください。 (登)C26P0064(2026.7.6)
住宅購入をスムーズに進めるため、団体信用生命保険の審査結果をもっと早く知りたい。	マイホームを購入するお客さま、住宅を販売する不動産会社、ローンを提供する金融機関それぞれの「早く知りたい」に応えるため、団体信用生命保険の申込・告知手続きを極力シンプルにし、申込後は最短でその場で審査結果を確認できるようにしました。
年金保証期間終了後に年金を受け取るために必要な「現況届」について、同封されている案内では、本人確認書類と市区町村証明書のどちらを提出すればよいのかがわかりにくい。	「現況届」に同封する「年金お取扱のご案内」をわかりやすく改訂し、被保険者ご本人の確認書類の提出が難しい場合のみ、市区町村役場で発行される証明書をご提出いただく旨を明記しました。また、通知裏面に「よくある質問」を掲載しました。
高齢者には第一生命アプリの設定が難しい。入力項目も多いため、登録方法がわかりにくい。	ご高齢のお客さまにもスムーズにご登録いただけるよう、第一生命アプリ・ご契約者専用サイトの利用登録方法をわかりやすく解説した説明動画を提供しました。

(2) お客様のライフスタイルに適した高品質なコンサルティングの安定的な提供 ―

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、約3万6,900名の生涯設計デザイナーにコンバーチブル型モバイルパソコン「DL Pad」と営業用スマートフォン「DL Phone」を配布し、より一層お客様のお役に立てるコンサルティングの提供に努めています。

■コンバーチブル型モバイルパソコン「DL Pad（ディーエル・パッド）」

DL Padは、高速通信機能を備え、パソコン・タブレット等様々なスタイルで活用できる、携帯性に優れたコンバーチブル型端末です。これにより、ご提案やご加入手続き等を、より迅速かつスムーズに行うことが可能です。

また、健康・医療情報や社会保障制度、ご加入後の各種サービス等、生命保険に関連する幅広い情報を、イラストや動画を活用することで、わかりやすく丁寧なご案内が可能となっています。

さらに、お客様のライフプランに応じた各種シミュレーション機能も備えており、資産形成から所得の保障、費用への備えまで、お一人おひとりに適した情報提供を支援しています。



DL Pad

■営業用スマートフォン「DL Phone（ディーエル・フォン）」

DL Phoneは、通話・SMS・Eメール・LINE WORKS・テレビ会議等、多様なコミュニケーション機能を搭載しています。これらの機能を対面での営業活動と組み合わせることで、お客様のニーズに応じたスムーズなやり取りと、きめ細やかなコンサルティングの提供が可能となっています。

さらに、社内システムと連携した専用アプリにより、ご提案からご加入後のアフターフォローまでの各種ご案内を営業用スマートフォンからでも行うことができ、お客様お一人おひとりの状況に応じたサービス提供を支援しています。

(登)C26P0064(2026.7.6)

(3) お客様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様のご理解・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計設計デザイナーが1項目ずつお客様にご説明し、ご理解いただいたことを確認します。また、コンバーチブル型モバイルパソコン「DL Pad」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が参照できる二次元コードを記載し、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、2021年からは新契約書類のペーパーレスに同意いただきお手続きをされた方は、「重要事項説明書（注意喚起情報）」等の重要書類をご契約者専用サイトに一元管理し、いつでも閲覧できるように対応しています。

「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

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」の改訂を行うとともに、重要事項等の説明について充実を図り、新たに作成した「重要事項説明書（注意喚起情報）」をお客さまにお渡しするようにしました。2016年3月からは、お客さまのご要望を元に提案した保険商品の内容について、お申込みの際に「お客さまの意向確認書」を用いて再度内容のご確認をいただくことで、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。また、保険のご説明からご加入までの手続きをわかりやすく利便性の高いものとするため、2014年9月に導入したタブレット型モバイルパソコン「DL Pad」より、法人契約等を除くお申込みについ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、2020年12月からは法人契約についても手続きできるようにしました。

●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、写真付証明書等をご提示、またはコピーを郵送いただくことで確認を行います。

ご契約者が法人の場合は、法人の存在・事業活動について、法人登記簿謄本等の書類の確認や法人訪問による社屋・看板・社名表示の有無の確認により事業活動の実態を確認しています。

医師による診査時等には、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）」や、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）」、各商品の保障内容や契約内容の詳細が記載された「ご契約のしおりー約款」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）」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）」を被保険者に提供しています。

●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実在・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、企業の実在・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、「ご契約のしおりー約款」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、「ご契約のしおりー約款」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、申込書にご署名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) お客さまのニーズにあった商品開発

主な新商品

■ 保険料払込免除特約（ワイド型・ベーシック型）発売（2025年12月17日）

当社ではこれまで、所定のがん、急性心筋梗塞または脳卒中による所定の状態、ならびに所定の要介護状態・身体障害状態に該当した場合に、以後の保険料の払込みを不要とする保険料払込免除特約を提供し、治療や就業復帰に向けて安心して専念いただける保障をお届けしてきました。

一方、3大疾病以外の生活習慣病についても、重症化した場合には3大疾病と同様に、「これまでどおり働けなくなってしまう疾病や状態」となるものの、従来の保障では十分にカバーしきれていません。また、重度のメンタル疾病や指定難病に罹患した場合も、収入減が長期化することが考えられます。

このような背景から、従来の5種類の疾病・状態に、7種類の疾病・状態（所定の肝硬変、慢性膵炎による手術、慢性腎臓病による人工透析療法、糖尿病による所定の状態、大動脈瘤等による所定の状態、メンタル疾病による所定の精神障害状態^{*1}、指定難病による所定の身体障害状態^{*2}）を加えた12種類の疾病・状態へと保障範囲を拡大した「保険料払込免除特約ワイド型」を発売しました。また、従来の5種類の疾病・状態を保障範囲とする特約は、「保険料払込免除特約ベーシック型」として名称変更し、販売を継続しています。

従来と同様の保障範囲である「ベーシック型」に加え、保障範囲を拡大した「ワイド型」を新たに設けることで、お客さまのニーズに応じた選択が可能となり、より一層安心いただける保障の提供に取り組んでいます。

- ※1 所定のメンタル疾病に対する障害等級が1級の精神障害者保健福祉手帳の交付がないときは、保険料払込免除の対象となりません。
- ※2 指定難病に対する医療受給者証および障害の級別が4級の身体障害者手帳の交付がないときは、保険料払込免除の対象となりません。
- ※3 2025年9月時点の介護保険法・身体障害者福祉法・精神保健及び精神障害者福祉に関する法律・難病の患者に対する医療等に関する法律などにもとづいて記載しています。

■ 失効取消制度の導入（2026年1月2日）

「失効取消制度」は、保険料の払込みがないことを理由に契約が失効した場合に、失効日から2か月間を「失効取消期間」とし、その期間内に所定の保険料を払込みいただくことで、被保険者の告知などの手続きを要さず、保障をご継続いただける制度です。

本制度の導入により、失効した契約を有効な状態に戻すためにこれまで必要だった被保険者の告知などの手続きが不要となり、健康状態に関わらず保障をご継続いただけます。

今後も、お客さま向けサービスの向上に取り組んでいきます。

- ※ 契約日が2026年1月2日以降の契約について、「失効取消制度」の導入にともない、「保険料の自動貸付」および「保険契約の復活」の取扱いを廃止します。
- ※ 契約日が2026年1月1日以前の契約について、失効取消期間が経過した後、「保険契約の復活」を申込みいただくことも可能です。また、「保険料の自動貸付」の取扱いができる場合、払込猶予期間経過後、自動的に保険料を立て替えます。

■商品一覧（2026年7月現在）

個人向け商品一覧

目的・対象		販売名称〔保険種類〕
所得を守る	14日以上入院への備え	継続入院所得保障保険 〔継続入院所得保障保険（無解約返還金）2025〕
	3大疾病への備え	3大疾病所得保障保険 〔3大疾病所得保障保険（無解約返還金）2022〕
	要介護状態・身体障害状態への備え	介護・身体障害所得保障保険 〔介護・身体障害所得保障保険（無解約返還金）2022〕
	一定期間の死亡への備え	「家族」所得保障保険 〔「家族」所得保障保険（無解約返還金）2022〕
費用に備える	入院・手術、放射線治療、生活習慣病や女性に多い病気による入院等への備え	総合医療一時金保険 〔総合医療一時金保険（無解約返還金）（2021）〕
	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るため、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	女性特定治療保険 〔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）〕
	生活習慣病の投薬治療等への備え	生活習慣病重症化予防応援保険 〔生活習慣病重症化予防応援保険（無解約返還金）2024〕
	要支援状態への備え	要支援・介護保険 〔要支援・介護保険（無解約返還金）2025〕
	3大疾病・要介護状態・身体障害状態への備え	3大疾病・介護・身体障害保険 〔3大疾病・介護・身体障害保険（無解約返還金）2022〕
		3大疾病・介護・身体障害終身保険 〔3大疾病・介護・身体障害終身保険（2024）〕
	上皮内がんや糖尿病等への備え	軽度3大疾病・介護・身体障害保険 〔軽度3大疾病・介護・身体障害保険（無解約返還金）2022〕
	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）〕
	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）〕
	一生涯の死亡への備え	終身保険 〔終身保険（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）〕
資産をつくる	教育資金や老後資金等の準備	指数連動型年金「ステップジャンプ」 〔指数連動型個人年金保険（無配当）2024〕
	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）〕

目的・対象		販売名称〔保険種類〕
既往症のある方向け	既往歴のある病気による入院等への備え	入院一時金保険（限定告知型） 〔入院一時金保険（限定告知型）（無解約返還金）（2021）〕
経営者向け	事業保障と勇退資金の準備	長期定期保険『サクセス』 〔定期保険（2018）〕
		逓増定期保険『マジスティ』 〔逓増定期保険（2018）〕
		生活障害年金定期保険『プログシード』 〔生活障害年金定期保険（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
	死亡保障制度	団体定期保険	従業員
		無配当団体定期保険（2022）（あんしんマイパッケージ）	従業員
	医療保障制度	医療保障保険（団体型）	法人・従業員
		新医療保障保険（団体型）（働くわたしの医療保険）	法人・従業員
		無配当団体健康診断割引付医療保障一時金保険（団体型）（スマートいりょう）	法人
		無配当団体医療一時金保険（2022）（あんしんマイパッケージ）	従業員
	3大疾病等に対する見舞金制度	3大疾病サポート保険（団体型）（3大疾病サポートプラス）	法人
		無配当団体3大疾病保険（2022）（あんしんマイパッケージ）	従業員
	介護保障制度	無配当団体介護保険（2022）（あんしんマイパッケージ）	従業員
住宅・教育資金づくり	住宅資金貸付制度	団体信用生命保険	法人
	住宅資金積立制度	財形住宅貯蓄積立保険	従業員
	用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・従業員
		厚生年金基金保険	法人
		確定拠出年金（企業型）	法人・従業員
	老後資金準備制度	iDeCo+（中小事業主掛金納付制度）/iDeCo（個人型確定拠出年金）	法人・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

法人向け損害保険商品（損害保険ジャパン(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（GLTD）、海外旅行総合保険（企業包括）
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）、サイバー保険

（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優良割引料率または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（2026）	保険料払込免除事由に応じて、ベーシック型またはワイド型をお選びいただき、保険料払込免除事由に該当したとき、以後の保険料の払込みを免除します。 ベーシック型・・・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、以後の保険料の払込みを免除します。 ワイド型・・・上記含め、所定の肝硬変・指定難病による所定の身体障害状態など、12の所定の状態になったとき、以後の保険料の払込みを免除します。
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（2021）	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一時金保険（無解約返還金）（2021）等に変更することができます。
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。）
保険契約者代理特約	契約者が解約や住所変更等の保険契約に関する手続きを行う意思表示ができない等特別な事情があるときに、契約者に代わってあらかじめ指定した保険契約者代理人が、契約者に代わって手続きすることができます（一部の手続きを除きます）。（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2026年7月時点の商品（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きますので、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）C26P0064(2026.7.6)

(6) 従業員育成支援体制

当社には、約3万6,900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年間育成体制）

創業以来の基本理念であるお客さま本位（お客さま第一）に基づき、『一生涯のパートナー』として末永くお客さまに寄り添い続けることができる「生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。

入社後5年間で育成期間と位置付け、お客さまのQOL（クオリティ オブ ライフ）向上に寄与し、「お客さま体験価値（CX）」を高いレベルで創出・体現するため、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向けた教育を行っています。

特に入社後1年間は初期教育期間として基礎スキル・リテラシー・心構えの習得とその実践活動を行います。具体的には『お客さま・社会への誓い（第一生命の「消費者志向自主宣言」）』に基づく理念・使命感の教育を行うとともに、生命保険販売に関する知識・スキルだけでなく社会保障をはじめとする金融リテラシー、地域社会への理解を深める学習等、幅広い分野の知識・教養・スキルを身につけていきます。

その後も知識・スキルの標準化・均質化、個々の課題解決、得意分野の強化、専門性の向上のため、リカレント教育を導入しています。

また、お客さまが望むコミュニケーションやコンサルティングができる自律した生涯設計デザイナーの育成を目的として、体系的な教育システムを導入しています。具体的には、お客さま向け資料や各種教材・マニュアルを集約したプラットフォーム「DBook」を活用し、「提案」と「学び」を両輪としたスキル向上を推進するとともに、生涯設計デザイナー一人ひとりが自身の強み・弱みを的確に把握し、主体的に学びを深めることを可能とする教育システム「DStep」を導入し、コンサルティング力の継続的な高度化を支援しています。

これらの取組みにより、長期にわたり実践的かつ実効性の高い人材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を主とした、生涯設計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るために商品・社会保障制度・税務・医療・団体保険等企業福利厚生・金融リテラシーの知識習得を必須としています。

保障分野および資産形成・承継分野等あらゆる教育プログラムを受講し、実践経験を積むことで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しています。

■ ファイナンシャルプランナー(資産形成・承継・相続アドバイザー)による育成・支援

近年、人生100年時代の到来を通じて老後の資産形成の重要性が強く語られています。また、「資産所得倍増プラン」が打ち出され、24年1月からiDeCoやNISA等の投資制度を用いた家計の資産形成制度のメリットが大幅に拡充されたこと等を背景に、資産形成に対するニーズが加速度的に高まっています。

お客さまの一生にわたるお金に関するニーズに対し、保障と資産形成・承継・相続の両面からアドバイスすることができるよう、当社では、2023年度より「ファイナンシャルプランナー(相続コンサルタント)*」を「ファイナンシャルプランナー(資産形成・承継・相続アドバイザー)」へと発展的に名称変更しました。

資産形成ニーズへの対応や死亡保険金のご請求ならびに二次相続対策のご案内のためのお客さまへの訪問、資産形成・承継・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。

※ 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専門人材。2014年より全国に配置。

内勤職

当社にとって、最も重要な経営資源は「人財」です。社員一人ひとりの成長と挑戦を後押しし、それを組織の成長につなげるべく、人財育成への投資を継続的に強化しています。

「主体的にキャリアをひらく人財」を育成すべく、DX等の全社必須スキル、グローバルなビジネス環境で活躍するための実践的な語学スキル、職場で求められる専門性、マネジメント力の強化等多面的な視点から、現所属や将来希望するキャリアに応じた学習機会を幅広く提供しています。

また取得資格に対する支援等、自己啓発の費用補助を拡充し、社員の主体的な学びをサポートしています。

加えて、トレーニー制度等キャリアの解像度を高める制度や、Myキャリア制度や社内外副業等、キャリアチャレンジ機会の拡充も行っています。

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

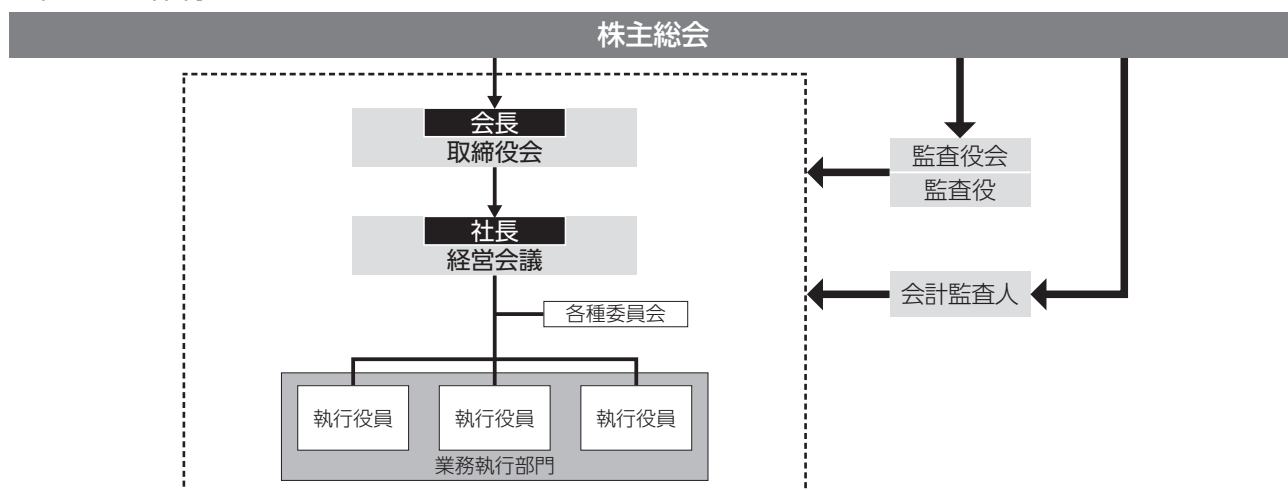
取締役会及び執行役員制度

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、社外の経営経験者や学識経験者等、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。2026年6月17日現在、取締役は10名（うち社外取締役3名、女性2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。2026年6月17日現在、執行役員は31名（うち取締役との兼務者4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、2026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。

コンダクトリスク管理の取組み

先述のCSAの取組みに加え、法令等に反した行為や法令等の趣旨に照らして不適切な行為（当社を取り巻くステークホルダーの期待に沿わない行為）により、お客さま保護、市場の健全性、公正な競争等に悪影響を及ぼし、企業価値の毀損につながる事態をコンダクトリスクと定義し、コンダクトリスク全般を対象とした社長直下の「コンダクトリスク管理事務局」を設置のうえ、対応を推進することで経営品質の更なる向上に努めています。

■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認識しています。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、保険営業、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態勢を整備・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

企業理念を実現するための役員・従業員個人の行動原則を定めた行動規範にコンプライアンスについて規定するとともに、具体的なコンプライアンス推進体制の推進に関する基本的な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。

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(https://www.dai-ichi-life.co.jp/invite_policy.html)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(https://www.dai-ichi-life.co.jp/personal_date/privacy.html)しています。

また、個別の業務として、マネー・ローンドリング防止、贈収賄防止、インサイダー取引防止、利益相反管理等につき、方針・規程を制定し、管理態勢を整備しています。

なお、重要な方針・規程等は、コンプライアンス委員会です事前協議の上、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ラインにて行います。

コンプライアンスの態勢整備および推進に関する重要事項は、コンプライアンス委員会と協議し、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。

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、各組織の所属長である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・従業員等が法令違反等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。

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ライフグループに報告しています。第一ライフグループは、これら報告を通じて、Daiichi Life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、年間を通じて、「コンプライアンス・プログラム」の遂行に努めています。また、本社部長・支社長等の組織の長は、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、全社及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及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。

また、不適切な保険募集防止や、独禁法等に抵触する不公正な取引（優越的な地位の濫用）防止、インサイダー取引防止等法令の遵守はもちろん、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・ロンダリング／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、「わたしたちの行動規範」に従い、お客さま・世間からの期待に応える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、保険募集管理、情報資産保護、マネー・ロンダリング防止、贈収賄防止、インサイダー取引防止、利益相反管理等を含む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の実施しています。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。

⑥マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策

当社ではマネー・ロンダリング防止を経営の重要課題と認識しており、「マネー・ロンダリング防止規程」を制定し、コンプライアンス統括部及びIT企画部の担当執行役員がマネー・ロンダリング防止の全社的な態勢構築の責任及び適切な業務運営を推進しています。取引時確認や疑わしい取引の届け出等を適切に実施する態勢を整備し、その実施状況を取締役会等へ報告する等、マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に努めています。

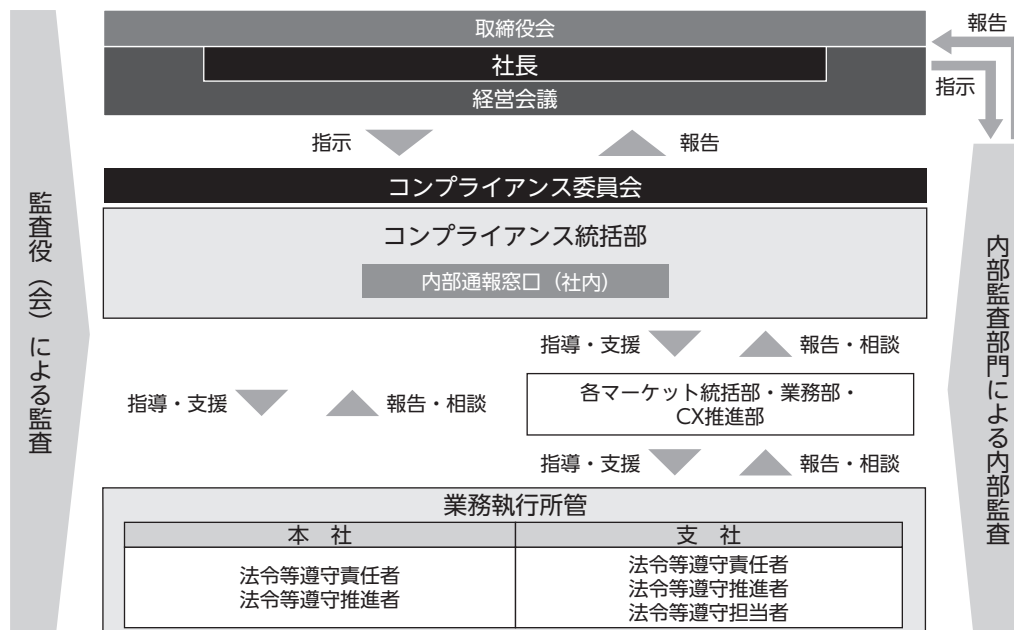
⑦当社社員による金銭の不正取得事案を受けた内部統制体制の強化の取組みについて

2020年度以降に社員・元社員による金銭の不正取得事案が複数判明したことを踏まえ、営業員のコンプライアンスを含む全社の経営品質の更なる高度化に向けた取組みならびに、企業風土の変革に継続的に取り組んでいます。

⑧代理店出向者による情報漏えい事案を受けた情報資産保護管理態勢の強化の取組みについて

2024年8月以降、当社から保険代理店への出向者によるお客さまの個人情報等の当社グループ保険会社への漏えい事案が判明したことを踏まえ、従業員・出向者に対する、保険代理店等他社から情報取得時の留意事項、「Need to knowの原則」に基づく情報取扱いの研修等の再発防止に取り組んでいます。

■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「一生涯のパートナー『お客さま第一主義』」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、法令および社会的規範、各種ルール、社規等を遵守した公正かつ適切な勧誘を行います。

2. 公正かつ適切な勧誘・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・電話連絡等に当たっては、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・交付して、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および保険料・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およ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)当社と安心してお取引いただくため、従業員がお客さまから現金を直接お預かりすることはいたしません。

(9)外貨建保険・変額年金保険・投資信託等のリスク性金融商品について、以下のとおり対応いたします。

- ①お客さまの年齢や収入・資産、ご家族の加入状況、投資経験、リスク性金融商品に対する知識、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、およ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。
- (10)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、公正かつ適切な勧誘・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。
- (11)引受保険会社が当社グループ（第一フロンティア生命保険株式会社・第一ネオ生命保険株式会社・第一アイペット損害保険株式会社・第一スマート少額短期保険株式会社等）、提携会社（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等）となる保険契約の販売について、業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保します。
- (12)当社従業員は、当社取扱以外の金融商品等を勧誘・紹介することはいたしません。

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・スキルを備えた人財の育成に努めます。
- (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)リスク性投資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. ご契約後の対応について

(1) ご加入いただいた保険契約について、ご契約後も適切に対応します。なお、ご契約後に当社が行う業務内容は以下のとおりです。

- ① 保険契約の内容についてのご照会への対応
 - ② 保険金のお支払いなどを含む各種手続きへの対応
 - ③ 保険契約に関するお客さまからの苦情・ご相談への対応等
- (2) 当社が代理店となる保険契約の引受保険会社に連絡のうえ対応させていただく場合や、引受保険会社のお問い合わせ窓口等をご案内させていただく場合があります。
- (3) 苦情・ご相談等の受付先は以下のとおりです。

【当社窓口】

<ご加入の生命保険に関する手続き・お問い合わせ>
0120-157-157

<入院・手術給付金、死亡保険金等の手続き・お問い合わせ>
0120-211-157

受付時間 月～金曜日 9:00～18:00
土曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

<苦情・相談窓口> 03-3216-1211 (大代表)

受付時間 月～金曜日 9:00～17:00

(祝日・年末年始を除く)

当社ウェブサイト(<https://www.dai-ichi-life.co.jp/support/contact/index.html>)からもお問い合わせいただけます。

【指定生命保険業務紛争解決機関】

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手続実施基本契約を締結しております。

<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 (月～金曜日、祝日等除く)

※全国各地の「連絡所」においても電話にて相談等をお受けしております。(連絡所の電話番号は以下ホームページをご覧ください)

<http://www.seiho.or.jp/contact/about/list/index.html>

5. 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（※）

※お客さまの取引履歴やウェブサイトの閲覧履歴、グループ会社等から取得した情報等を分析して、お客さまのニーズにあった各種商品・サービスに関する広告等の配信等をすることを含みます。

(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 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. 保有個人データの開示、訂正、利用停止、消去等のご請求

保有個人データについて、個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止、消去等のご請求があった場合、請求者が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

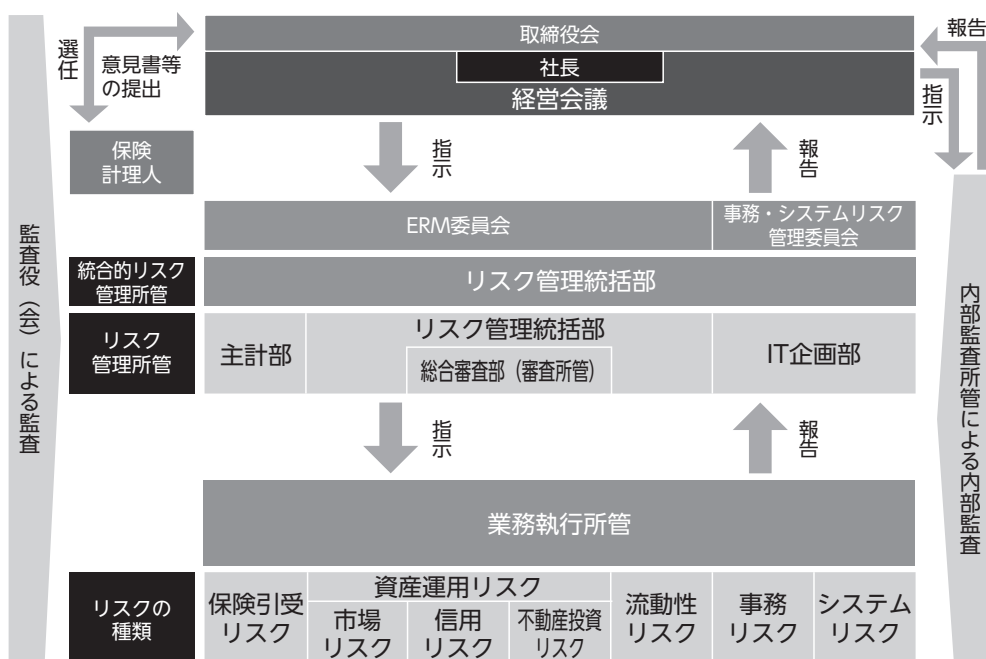
当社は、まず「内部統制基本方針」のなかで、リスク管理に関する基本的な考え方や取組方針等について定めています。この基本方針のもと、リスク毎の管理の考え方を各リスク管理基本方針で定めた上で、これらの基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程・基準書等を制定しています。

●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、リスク管理統括部が会社全体のリスクを統合的に管理しています。

また、ERM委員会、事務・システムリスク管理委員会を設置して定期的開催し、経営層が重要な事項について確認や検討を行っています。リスク管理の状況は、取締役会・経営会議に定期的に報告されています。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。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。

■リスク管理に関する組織体制



●エンタープライズ・リスク・マネジメント（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の推進にかか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、リスク管理の強化を推進しています。

当社の健全性については、経済価値ベース（規制・内部管理）および会計ベースの観点から各種リスクを統合し、自己資本等との対比を通じて適切に管理しています。

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、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、各組織の自律的なリスク管理を強化し、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。

○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ったり、デリバティブ取引の追加証拠金等による資金ニーズが発生するリスク等（市場流動性リスク）です。
事務リスク		役員・従業員および当社業務を行う第三者（保険募集代理店、外部委託先、派遣社員等）が当社業務に関し正確な事務を怠る、あるいは事故・不正を起こすこと、または自然災害等で事務が停止すること等により、お客さまの信頼や当社の業務運営に影響を及ぼし、当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の不備等、またはコンピュータが不正に使用されることにより、お客さまの信頼や当社の業務運営に影響を及ぼし、当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個人保障事業部、資産形成・承継事業部、団体保障事業部、DC・投信推進部、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。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

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

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、大規模災害やシステム障害およびサイバー攻撃への各対策訓練を実施する等、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。

昨今増大しているランサムウェア等のサイバー攻撃の脅威に対しては、外部からの侵入や不正アクセス等を検知および防御する態勢を整備し、システムやデータの保護を行っています。

また、AI利活用におけるリスクに対しては、AIの利用用途や環境に応じたリスクを特定・評価し、適切にコントロールすることで、安全性や信頼性に配慮し、お客さまの利便性や業務効率化の向上につながるAI利活用の取組みを推進しています。

大規模災害リスク管理

リスク種類別の管理に加え、大地震の発生や新型インフルエンザ等の感染症が大流行する等の大規模災害が発生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ならびに2024年1月に発生した能登半島地震においては、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、新型コロナウイルス感染症に関しても、2020年2月から2023年5月にかけて対策本部を設置し、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まいりました。

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いきます。

(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みの詳細について明確化しています。

●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締役会等に報告する等、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。

(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。

●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、2026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。

(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。

●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。