

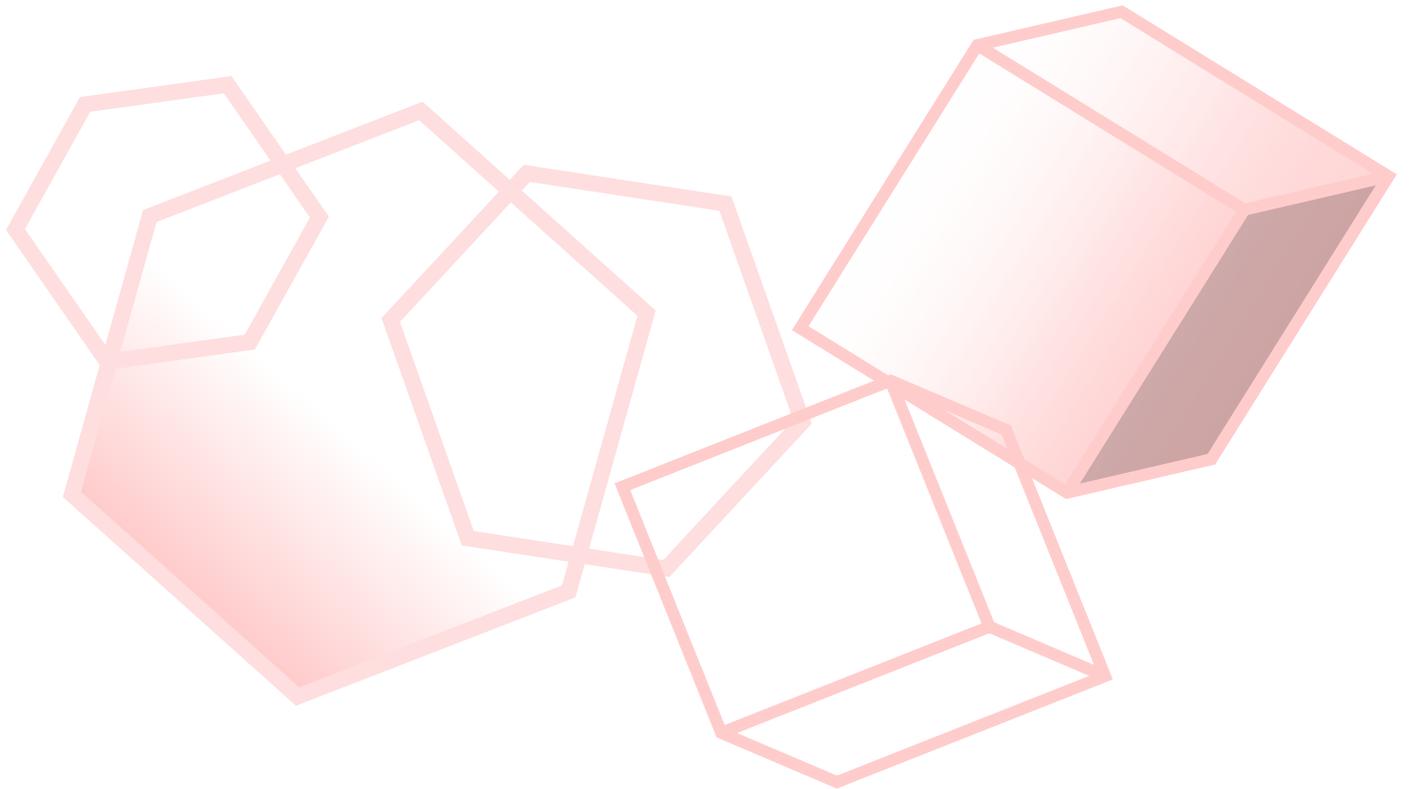
一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

# 「お客さまの声を活かした取組み」 レポート2025

～「お客さま・社会への誓い」に基づいた取組み～



第一生命保険株式会社は消費者志向経営の推進に取り組んでいます。

本冊子は「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の報告書を兼ねています。

# ご挨拶

平素より、第一生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

当社は1902年の創業以来、「お客さま第一」を経営の基本理念に据え、生命保険事業を通じて、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献してきました。昨今、社会環境は大きく変化し、人々の価値観やライフスタイルが多様化する中、生命保険会社に求められる役割はますます大きくなっています。

2024年度からスタートさせた中期経営計画では、創業以来の使命である「保障」における安心の提供だけでなく、従来のビジネス領域にとどまらない新たな価値提供に向けた取組みを更に加速させています。同時に、社会における存在意義（パーパス）として、“共に歩み、未来をひらく 多様な幸せと希望に満ちた世界へ”を掲げました。「お客さま第一主義」という創業以来の精神を大切に、「一生涯のパートナー」として、絶えざる変革に挑戦し進化し続ける第一生命を目指してまいります。

その体現に向けて「お客さま・社会への誓い（消費者志向自主宣言）」を全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」として掲げ、あらゆる事業活動において実践に努めています。こうした消費者志向の取組みを評価いただき、このたび、消費者庁が主催する「令和6年度 消費者志向経営優良事例表彰」において、消費者庁長官表彰を受賞することができました。この「お客さまの声を活かした取組み」レポートでは、「お客さま・社会への誓い」に基づき実施してまいりました、お客さまの声を品質・サービスの向上に活かすための取組みや改善事例のほか、地域課題解決に向けた取組みを掲載しています。本レポートをぜひご一読いただき当社の取組みをご理解いただければ幸いです。

これからも、「一生涯のパートナー」としてお客さまお一人おひとりと共に歩み、未来をひらく存在として絶えず進化し、お客さまや社会からの信頼にお応えできる会社であるよう、鋭意努力してまいります。今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2025年7月  
代表取締役社長

隅野俊亮



# 目次

## 理念体系

### 経営理念と「お客さま・社会への誓い」

P.3

- 第一生命の理念体系、「わたしたちの行動規範」と「お客さま・社会への誓い」
- 消費者庁長官表彰を受賞  
(令和6年度消費者志向経営優良事列表彰)

## 第1章

### 「お客さまの声」を活かす取組み

P.5

- 「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み
- お客さま満足度調査の概要ならびに調査結果を活かす仕組み
- 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

## 第2章

### 「お客さまの声」と改善事例

P.9

- 2024年度に寄せられた「お客さまの声（苦情）」
- 「お客さまの声」からの改善事例
- お客さまからいただいた「感謝の声」

## 第3章

### 「お客さま・社会への誓い」の実践に向けた取組み

P.14

- 約束① 仕事に対する姿勢・誇り
- 約束② 徹底した「お客さま視点」での商品・サービスのご提供
- 約束③ デメリット情報の積極的なご説明
- 約束④ 生命保険による安心のご提供
- 約束⑤ 社会・未来への責任

私たちは、「お客さま第一」の理念を体現するため、2021年に「お客さま・社会への誓い」として改正した「消費者志向自主宣言」と、2024年に「お客さまの最善の利益義務」を取り込んで制定した「第一生命グループ行動規範」を、全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」としてあらゆる事業活動に努めています。

また、上記に基づき、「お客さまの声」を起点としたたゆまぬ改善に全社を挙げて取り組んでおり、さらなるお客さま満足の向上に向け、業務の品質向上に活かしています。

### 第一生命の理念体系

■ブランドメッセージ ～私たちを象徴するメッセージ～

**一生涯のパートナー「お客さま第一主義」**

■パーパス ～私たちの、社会における存在意義～

**共に歩み、未来をひらく  
多様な幸せと希望に満ちた世界へ**

■バリューズ ～私たちが大切にしている価値観～

いちばん、  
人を考える

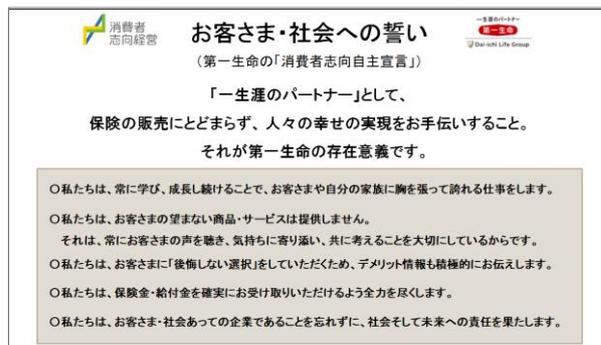
まっすぐに、  
最良を追求する

まっさきに、  
変革を実現する

理念体現に向けた全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」  
**「わたしたちの行動規範」と「お客さま・社会への誓い」**



第一生命グループ  
「行動規範」



「お客さま・社会への誓い」



## 消費者庁長官表彰を受賞（令和6年度消費者志向経営優良事列表彰）

当社グループが実施している健康増進に資する取組みが評価され、消費者庁が主催する令和6年度「消費者志向経営優良事列表彰」において「消費者庁長官表彰」を受賞しました。

当社は今後も消費者志向経営のさらなる推進に取り組み、生命保険事業の枠を超えた体験価値の提供を通じて、それぞれの地域で、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献できるように活動を続け、持続可能な社会の実現を目指していきます。

### ■ 当社の取組みに対する評価（消費者庁公表内容）

#### ● アプリの提供による健康増進への貢献

契約者を主なユーザーとする「健康第一」アプリ（※）が健康診断結果の読み取りや疾病リスクチェックなどによる健康状態の可視化やアドバイスの提供を通じて健康意識や行動の変容に寄与している。また、健康保険組合員や企業の従業員及び個人株主をユーザーとする「QOLism（キュオリズム）」アプリが健康意識や行動の変容に加えて医療費適正化や健康経営に寄与している。

※ 2025年5月に「第一生命アプリ」へ改称・リニューアルしました。

#### ● 全国市民ランナー応援プロジェクト「Run with You」の実施

マラソン大会の協賛や女子陸上競技部元選手によるランニング教室を全国各地で開催し、地域活性化に貢献している。  
（健康増進の取組みは24～26ページをご参照ください）



### ■ 表彰式・講演

2025年2月に開催された日経SDGsフォーラムにて、表彰状授与と受賞団体による講演が行われ、当社社長の隅野が「第一生命の消費者志向の取組み」について発表しました。



「消費者志向経営優良事列表彰」は消費者庁が2018年度から実施しているもので、消費者志向経営に関する優れた取組みを行う事業者を表彰することで広く周知啓発し、消費者志向経営の推進を図ることを目的とした制度です。

# 第1章

**「お客さまの声」を  
活かす取組み**

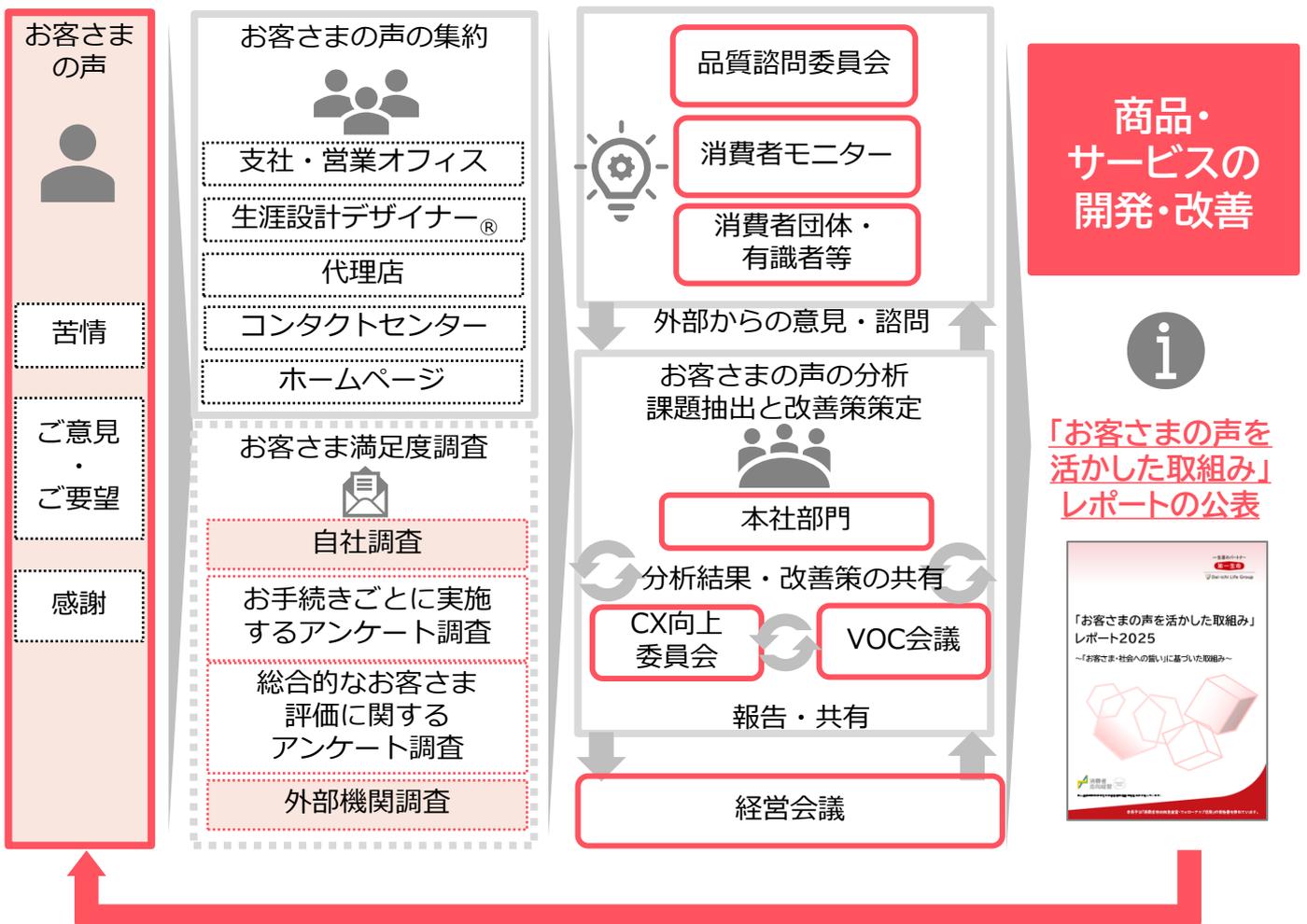
## 「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み

日々全国からいただく「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善につなげています。具体的には、「VOC（※1）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立案・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」などを通じ、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向上委員会」（※2）では取組みのフォローアップを行い「経営会議」などに報告しています。さらなるお客さま満足の向上のために、今後も「お客さまの声」に基づく商品・サービスの開発・改善を進めていきます。

※1 VOCとは、Voice of Customerの略で「お客さまの声」を表します。

※2 CXとは、Customer Experienceの略で「お客さま体験価値」を表します。

## 「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組み



## お客さま満足度調査の概要ならびに調査結果を活かす仕組み

当社では、お客さまの声を大切にし、サービスの品質を高めるために、自社および外部の調査会社を通じお客さま満足度調査を実施し活用しています。これらの調査では、NPS®（※）という指標を用いて、お客さまからの率直な評価を数値で把握し、さまざまな改善に役立てています。

調査の種類		目的	主な活用方法
自社調査	加入や手続き直後の満足度調査	手続きの満足度をタイムリーに把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社の担当部門・支社・営業オフィス・生涯設計デザイナー®に共有</li> <li>・ 業務改善や対応品質の向上に活用</li> </ul>
	ブランド評価調査（年1回実施）	当社のブランド全体に対する総合的な評価を把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 結果をもとに本社の担当部門の目標に反映し、業務改善に活用</li> <li>・ 経営判断に活かすための課題把握</li> </ul>
外部の調査会社を通じた調査（年1回実施）		他社との比較で当社の強みや課題を客観的に把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営判断に活かすための課題把握</li> </ul>



【自社調査】加入や手続き直後の満足度調査のイメージ

（※） NPS®とは「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）」の略で、「知人などにお勧めする可能性」という推奨意向の質問に、0～10の11段階でお答えいただけます。「推奨者割合」（9・10をつけた人の割合）から「批判者割合」（0～6をつけた人の割合）を差引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです。なお、NPSは、ペイン・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。

## 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

社外の専門家から、お客さま満足向上のための取組みについてご意見をいただいています。2024年度は2回開催し、下記のテーマ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。

2024年度 テーマ	「お客さま第一の業務運営方針」に係る取組 状況の公表資料について
	今後のアフターフォローのあり方



#### <主なご意見>

- ・ 昨年度の公表資料よりかなり充実した内容になっているが、レイアウトや平易な言葉遣いなど、見せ方の工夫をするとさらによいと思う
- ・ 生涯設計デザイナー<sup>®</sup>が取得した情報に加え、会社としてお客さま情報を一元管理し、会社が一体となってお客さまに対応するという方向性が非常によい

### 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などについてご意見をいただいています。2024年度は5回開催し、下記のテーマ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。

2024年度 テーマ	商品パンフレット・保障設計書の改訂
	CX大賞投票
	お客さまの声を活かした取組みレポート
	ご契約のしおりの改訂



### 消費生活センター定例訪問

毎年全国の消費生活センターに訪問し、生命保険に関する相談状況やご意見・ご要望を伺い、業務運営に活かしています。

#### <主なご意見・ご要望>

- ・ お客さまそれぞれの理解に合わせた丁寧な説明をしてほしい
- ・ 金融リテラシーを向上させるため、引き続き消費者教育を実施いただきたい
- ・ 地域の見守り活動など地域課題への協働を引き続きお願いしたい

# 第2章

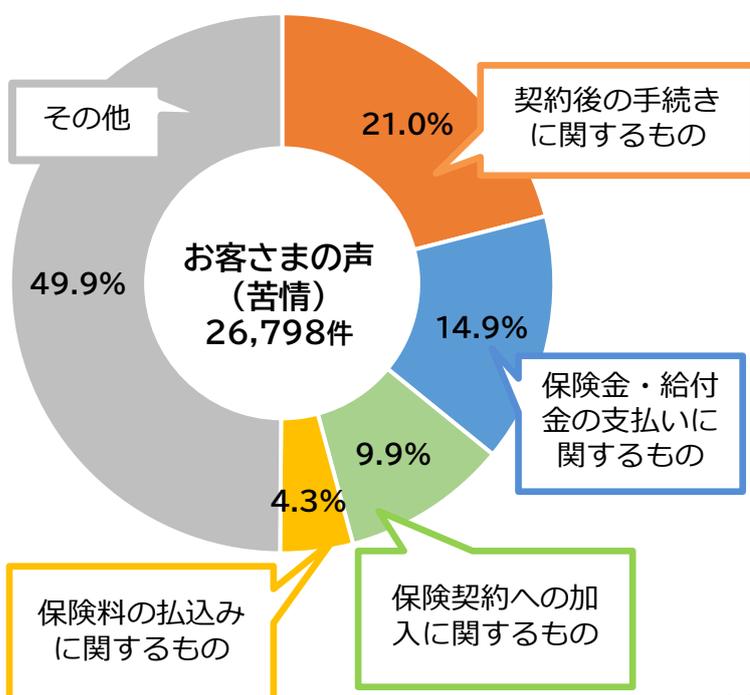
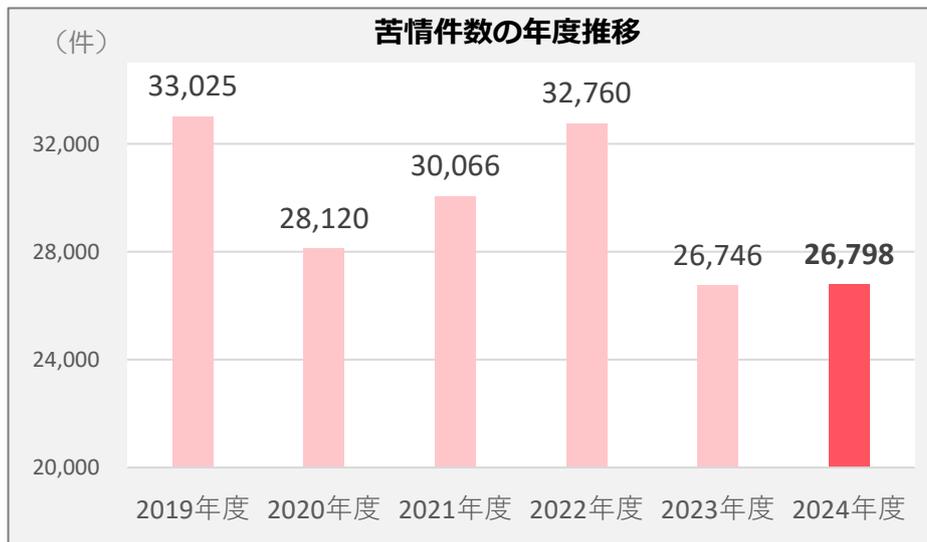
## 「お客さまの声」と改善事例

2024年度に寄せられた「お客さまの声（苦情）」

2024年度にいただいた「お客さまの声（苦情）」は26,798件となり、前年同水準で推移しました。70歳以上のお客さまに保険をご提案する際にお子さま・お孫さまの同席を必須とする丁寧な募集活動に努めたことにより、高齢者の新契約苦情件数は減少しました。

他方、高齢の生涯設計デザイナー®の退職などに伴って、アフターサービス苦情が増加しました。アフターサービスができていないお客さまに対して、本社担当者より電話などでご連絡をして、今後、生涯設計デザイナー®とともに担当者としてフォローすることをお伝えする活動を通じて、潜在的なお客さまのご不満を承ったことも苦情件数の増加要因となりました。

今後もお客さまの声を積極的に承る活動を推進することでCX向上に努めていきます。



	主な苦情内容
契約後の手続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>解約手続きに関するご不満</li> <li>契約者配当に関するご不満 等</li> </ul>
保険金・給付金の支払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>給付金の支払手続きに関するご不満</li> <li>満期保険金の支払手続きに関するご不満 等</li> </ul>
保険契約への加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>加入時の説明に関するご不満</li> <li>募集行為に関するご不満 等</li> </ul>
保険料の払込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料のお払込方法の変更や入金に関するご不満</li> <li>保険料振替貸付に関するご不満 等</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業職の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満</li> <li>アフターフォローに関するご不満 等</li> </ul>

## 「お客さまの声」からの改善事例

お客さま  
の声

保険金や給付金の請求をする際に、事前に受取予定金額を教えてください。

改善

従来より、お客さま自身でホームページ上の「手術給付金お受取額シミュレーション」にて手術給付金の請求可否や受取金額の目安をご確認いただけましたが、新たなシステムの導入により、手術給付金に加えて、入院給付金や保険金などの受取金額の目安も請求時にご確認いただけるようになりました。

(2024年3月)

2. ご請求内容を確認してください。

給付金

入院

判定結果

ご請求可能  
※お支払いの確定ではありません

ご請求内容 (概算)

疾病入院給付金

80,000円

お客さま  
の声

ご契約者専用サイトに保険金・給付金などの支払履歴を確認できるメニューがないので確認できるようにしてほしい。

改善

ご契約者専用サイトの「生涯設計eレポート」画面に支払履歴を表示し、ご確認いただけるようになりました。 (2025年5月)



生涯設計eレポート

証券番号 ●●●●●●●●  
保険金・給付金等 入院所得給付金  
入院・手術日等 2025年●月●日  
支払日数・状況 支払済  
対象者 被保険者様

証券番号 ●●●●●●●●  
保険金・給付金等 特定疾病保険金・年金  
入院・手術日等 2024年●月●日  
支払日数・状況 支払済  
対象者 被保険者様

お客様の声

よりスムーズに告知をするために、事前に必要な情報を教えてほしい。

改善

お客様が意図せず告知を漏らされることがないように、既存帳票の内容をよりわかりやすく読みやすいものに見直し、必ず確認いただきたい特に重要な事項を表紙にまとめた、「告知前に必ずご確認ください」帳票を新設しました。

(2024年9月)



お客様の声

団体保険の手続き（従業員の加入・脱退など）を、完全ペーパーレスでできるようにしてほしい。

改善

団体保険インターネット事務サービス「D1-iオフィス」システムを全面リニューアルして、書類のアップロード機能を搭載し、団体のご担当者がインターネット上で手続きを完結できるよう変更しました。

(2024年5月)

Digital団保ログイン画面



## お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じていただいた「感謝の声」の一例をご紹介します。お客さまからいただいた声は、私たちの活動の支え・励みになっています。

### デメリット情報も含めた 説明への声

メリット・デメリットを率直に話して下さるので信頼できます。自分の経験談も踏まえて説明いただけるため、私たちの将来の展望が見えとてもありがたいです。  
(20代男性)



### 健康増進に関する 情報提供への声

いつも最新のがん治療情報などを教えてくださいます。地域の乳がん検診の情報なども気軽に教えていただけて、とてもありがたいです。  
(40代女性)



### 「生涯設計プラン」への声

生涯にわたる収支が時系列で具体的に示されていたのでとてもわかりやすかったです。こちらを参考に家計の見直し、人生プランを立て直していきたいと思っています。  
(40代女性)

### 給付金のお手続き への声

退院してすぐに担当者が来てくれ、手続きもできたので、入金までとてもスムーズで助かりました。とても満足しています！  
(60代男性)

### ご高齢のお客さまの お子さまからの声

定期的に一人暮らしの母を訪問し、その都度、母の様子などを連携してくれるので、とても安心できます。



### “安心の定期点検<sup>®</sup>” への声

契約内容を忘れてしまうので、年に1回この「点検」で確認できるのはとてもいい機会だと思います。年間を通して担当者から必要な情報やアドバイスをもたらえるのも助かります。  
(50代女性)

# 第3章

**「お客さま・社会への誓い」  
の実践に向けた取組み**

約束  
1

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

「お客さま・社会への誓い」の実践に向けて社員一人ひとりが「生命保険本来の役割を果たす」という使命感をもち、消費者の立場に立ったサービスを提供できるよう、消費者志向人財の育成の観点から、全社共通の研修、消費者関連資格の取得推進などを行っています。

「保険の原点を考える日」・「CX向上を考える日」の実施

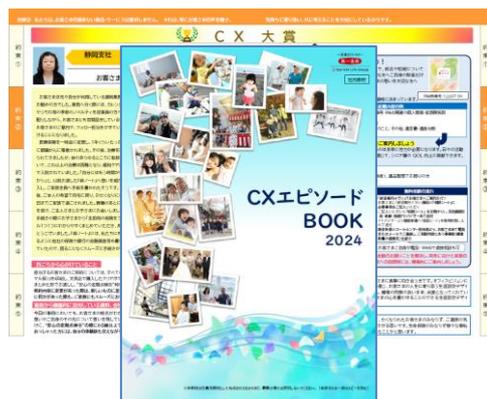
生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を全社員で共有するため、2012年より東日本大震災の発生した毎年3月に「保険の原点を考える日」を実施し、保険金・給付金のお受取事例やお客さまからいただいた感謝の声などを共有しています。また、支社・営業オフィスにて毎月「CX向上を考える日」を実施することで、使命感やお客さまに寄り添う気持ち、具体的な行動の共有を図り、お客さま本位の行動の推進に向けた教育を実施しています。

＜社員の声＞

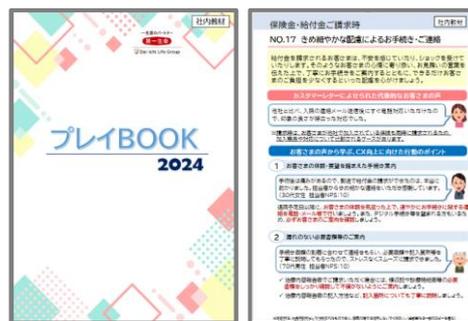
- ・ 先輩の経験談がとても勉強になったので自分の活動に活かしたい
- ・ 改めて仕事の意義を感じることができた

お客さまの声をよりよいサービスへ ～CXエピソードBOOK・プレイBOOK～

お客さまの信頼につながる行動について、一人ひとりが当事者意識をもって考え、実践しようとする取組みを推進しています。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「CXエピソードBOOK」を活用し、お客さまの信頼につながる行動について自分ごと化して考え、実践すべき取組みの共有・浸透を図っています。また、お客さまからいただく感謝の声や苦情の申出内容を参考に教材「プレイBOOK」を作成し、CX（お客さま体験価値）を高めるための気づきや行動ポイントの共有・教宣を図っています。



お客さまからの「感謝の声」を1冊に集約した冊子



プレイBOOK

## 働きやすい職場作りに向けて

### ■ 経営陣と社員とのコミュニケーション

当社は年間を通じさまざまな形式で経営陣と社員とのコミュニケーションを図っており、経営層が直接社員に経営課題やその背景について語り、社員の声に耳を傾ける場として、「タウンホールミーティング」と「だいいち 未来トーク～役員と語る」を実施しています。こうした経営陣と社員のダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションを活性化し、一体感ある活気あふれる組織づくりに努めています。

#### ● タウンホールミーティング

経営陣と社員全員が同じ目線で忌憚のない意見交換を行うことを目的として、生涯設計デザイナー<sup>®</sup>を含む全従業員を対象に毎年実施しています。

<社員の声>

- ・ 経営層の考え方を知ることができてよかった
- ・ 自分自身を見つめなおすきっかけとなった

#### ● だいいち 未来トーク～役員と語る

会社をよりよくしていくために、組織を超えて、役員を含め社員同士がそれぞれの思いや考えを本音で語り合うことを目的として毎年実施しています。参加を希望する社員が自ら応募し、特定のテーマについて10名程度の少人数で役員や所属、職位の異なる社員と意見交換ができる枠組みとなっています。また、2023年度より「だいいち 未来トーク～社長と語る」も開催しており、100人前後の大人数の社員で社長の思いや考えを聞き、Teamsチャットなどを活用して対話する形式で運営しています。

<社員の声>

- ・ 会社をよりよくするためにみんなで意見を出し合えてよかった
- ・ 自分に任されたところでしっかり前向きにがんばりたい

### ■ 知の共有化

理念を再確認し、理念実現に向けて優れた取組みを行った組織と社員を表彰するため、DSR推進大会（※）を開催しました。単なる表彰にとどまらず、受賞者が取組みを紹介し、参加社員が質問できる場も設け、社員が「共に学び、成長する」場として運営しています。

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

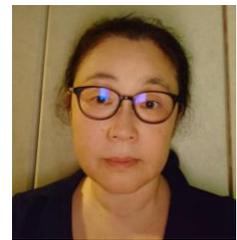
## 消費生活アドバイザー・お客様対応専門員（CAP）資格取得の推進と活用

社員一人ひとりが消費者の視点に立ち、お客さまのニーズを理解し、寄り添った対応ができるよう、お客様対応専門員（CAP）資格およびその上位資格である消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。

また、2023年より「社内消費生活アドバイザー意見付け制度」を開始し、お客さま向け資料や商品・サービスについて「お客さま・消費者」と「社内」の両方の目線から、お客さまに伝わりやすいか、使いやすいかなど有資格者が建設的な意見付けを行っています。

### <社内消費生活アドバイザー意見付け制度に参加して>

資格を活かす機会として関心を持ち、2年間継続して参加しています。お客さまへ提供する資料は、作成時点ではわかりづらい表現や表示が多く見受けられるため、お客さまと社内の両方の視点から「わかりやすく、思いが伝わること」と「手続きが簡単にできること」が重要だと感じています。今年度もその一助となるべく参加することにしました。



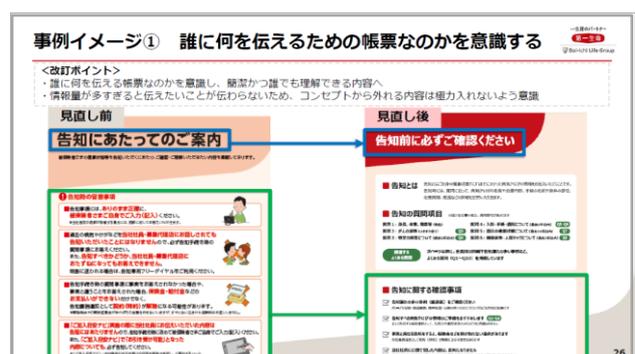
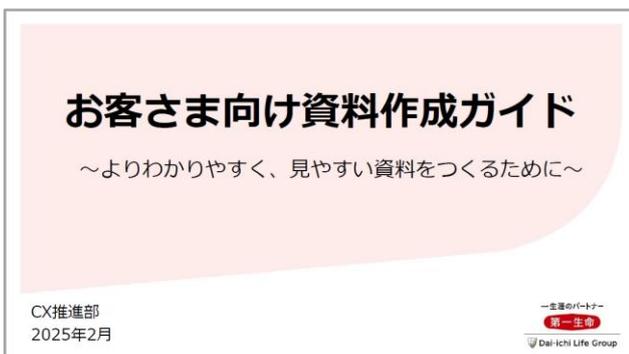
ビジネスプロセス企画部  
スマートセンター  
中西 智子 チーフ  
消費生活アドバイザー25期

登録者数 (※)	消費生活アドバイザー	536名 (第3位)
	お客様対応専門員 (CAP)	539名 (第1位)

※ (一財) 日本産業協会 企業での登録者数・順位 (2025年4月1日現在)

## わかりやすい資料作成のために ~お客さま向け資料作成ガイド~

お客さまにご覧いただくパンフレットなどの資料を作成する際「見やすく・読みやすく・わかりやすい」文書となるよう、基本的なポイントや注意点をまとめた「お客さま向け資料作成ガイド」を社員向けに提供し、お客さま向け資料の作成に活かしています。



お客さま向け資料作成ガイド

## 約束 2

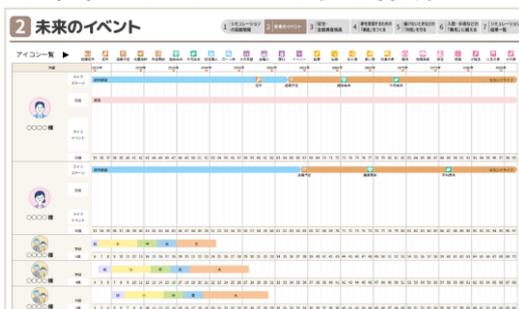
私たちは、お客さまの望まない商品・サービスは提供しません。  
それは、常にお客さまの声を聴き、気持ちに寄り添い、共に考えることを大切にしているからです。

### 生涯設計プランに基づくお客さま一人ひとりに合った提案

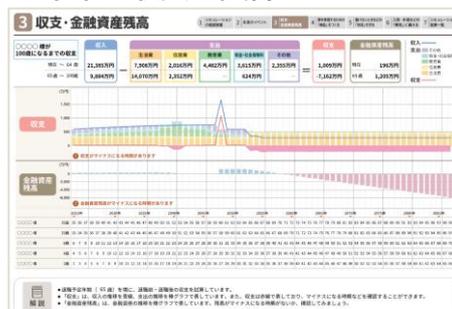
CX（お客さま体験価値）向上に向けて、「生涯設計プラン」では社会保障制度を踏まえたシミュレーションに基づいて「必要資金・必要保障額」を見える化し、商品プランを連動させたコンサルティングによって、お客さま一人ひとりにぴったりのコンサルティングを行っています。

## 生涯設計プラン

### ●未来のライフイベント表を作成



### ●未来の収支を試算



#### 〈社会保障制度の3つの役割〉

- ① 老後の生活保障
- ② 働けないときなどの所得保障
- ③ 医療・介護などの費用補填

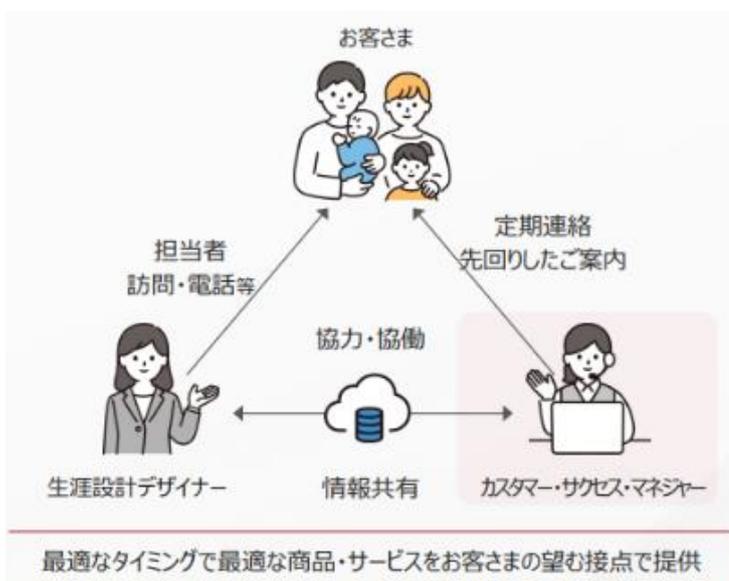
#### 〈生涯設計プランのシミュレーションの 카테고리〉

- 夢を実現するための「資産」をつくる
- 働けないときなどの「所得」を守る
- 入院・手術などの「費用」に備える

### 「カスタマーサクセス（※1）」取組みの推進

お客さまのライフプラン実現をサポートする取組みとして、生涯設計デザイナー<sup>®</sup>に加え、本社担当者（CSM※2）が非対面でお客さま一人ひとりに寄り添い、CX向上に資する商品・サービスのご案内などを行う「カスタマーサクセス」取組みを順次拡大しています。2025年度は約420名のCSM体制により、約130万名のお客さまをフォローしています。

- ※1 カスタマーサクセスとは、お客さまの成功体験の実現に向け商品やサービスの活用を支援し続けることを指します。
- ※2 カスタマーサクセスマネジャーの略です。



## ご高齢のお客さまへの丁寧な対応

ご高齢のお客さまにご契約いただく際（※1）には、商品内容やデメリット情報を十分にご理解いただくことに加え、万一の際に確実・迅速に保険金・給付金をお受取りいただくために、お子さまやお孫さまの同席を必ずお願いし、ご家族も含め安心・納得してお手続きいただけるよう取り組んでいます。また、所定の要件に該当した保険商品に契約いただく場合に、お客さまやご家族からご照会などが多い事項について解説する動画をお申込時に視聴いただき、不利益事項などもご確認いただいています。

ご加入後も契約者とそのご家族が安心して契約を継続いただけるよう、一定の条件を満たした場合に、70歳以上となる契約者やその契約関係者（※2）に対して、契約内容や契約維持に必要なお知らせを発信しています。



※1 当社ではお申込日時点で70歳以上のお客さまを対象としています。

※2 契約者以外の死亡保険金受取人・指定代理請求人・保険契約者代理人などを示します。

## ご高齢のお客さまへの募集時のルール

ご高齢のお客さまが第一生命および第一フロンティア生命の商品にご契約される際には、商品内容に対する理解の促進と保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、ご家族（原則、子・孫）の同席を必須とするルールとしています。また、2024年9月に第一生命商品の販売対象年齢の上限を一部引き上げたことを機に以下の態勢強化を図り、ご高齢のお客さまの理解促進による苦情未然防止を図っています。

- ① 保険契約者代理特約、指定代理請求特約、契約内容ご案内制度の付加必須（制度・特約の内容は20ページ参照）
- ② 保険契約者代理人（原則、子・孫）の同席必須  
（認知症保険の場合は指定代理請求人の同席も必須）
- ③ 過去にお客さまから照会などが多く、不利益となる可能性がある事項をまとめた留意事項説明動画の視聴必須
- ④ 契約者が75歳以上の場合には、上記①～③に加え、ご契約成立後、契約関係者あて加入状況のお知らせ通知を郵送

## ご本人に代わってご家族にお手続きいただける制度

ご高齢のお客さまに安心してご契約を継続いただくため、ご家族との関係強化を図る下表の制度・特約の案内を行っています。

保険契約者代理特約	契約者が意思表示できない等の特別な事情がある場合、予め指定した代理人により定められた範囲でお手続きが可能です。
指定代理請求特約	被保険者が意思表示できない等の特別な事情がある場合、予め指定した代理人により、保険金・給付金の請求が可能です。
契約内容ご案内制度	お客さまご本人に代わり、ご家族が契約内容や契約維持に必要な情報を照会・確認できます。

「契約内容ご案内制度」が付加された契約にご加入のご高齢のお客さまが、出金を伴うお手続きをされた場合にご本人とともに契約関係者へ手続き完了通知を送付しています。また、契約関係者へお客さまの加入状況に関する通知を定期的に発信しています。

※ いずれの通知も所定の条件を満たした場合に送付しています。

### <契約関係者あて加入状況通知(イメージ)>

料金後納郵便 100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 第一花子 様

20230403 999999 0000001#

第一生命からの大切なお知らせです

まずはご確認ください

変更点があればお電話ください

第一生命保険株式会社  
〒135-8529 東京都中央区豊洲3-2-3 豊洲キュービッキングガーデン (送付先) 〒115-8691 日本郵便株式会社 赤羽郵便局 私用郵便17号  
受付時間 09:00~18:00  
K5463377 04789001234 2023.08.01

※中欄をご覧いただく前に宛先のお名前をご確認ください。  
※万一冊などで置かれている場合は、十分お確かめからはがしてごください。

ご契約者さまのご加入内容のお知らせ (「契約内容ご案内制度」によるご連絡)

拝啓 平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。  
第一生命では、契約者ご自身によるお手続き等のお問い合わせが困難になった場合に備え、サポートいただく契約関係者のあなたさまへお知らせするサービスを行っております。  
あなたさまが契約関係者として登録されているご契約、および、現在の登録内容は以下のとおりとなります。万一の際に滞りなく保険金・給付金をご請求いただけるよう、年1回ご契約者さまへ「生涯設計レポート」をお送りしておりますので、ぜひご契約者さまと一緒にご覧ください。また、あなたさまの住所・電話番号に変更がある場合は、記載の専用フリーダイヤルまでご連絡くださいますようお願いいたします。

敬具

ご契約者さまの契約内容

契約者	第一太郎 様
被保険者	第一太郎 様
証券番号	1234組 第567890-1号
保険種類	配当付終身保険
契約日	2023年 4月 3日

あなたさまの登録内容

指定代理請求人	第一花子 様
住所	100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1
電話番号	999-9999-9999

住所・電話番号等に変更がある場合はお電話ください  
フリーダイヤル **0120-157-255**  
受付時間 月～金曜日 10:00～18:00  
(祝日、12月30日～1月3日を除く)

「契約内容ご案内制度」に関する詳細は裏面をご確認ください

## ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまとの電話対応

### ● シニア専用フリーダイヤル

70歳以上のお客さまからのお申出に丁寧に対応することができるよう、「シニア専用フリーダイヤル」を設置しています。

### ● 第一生命手話リレーサービス

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しいただける「第一生命手話リレーサービス」を実施しています。

## 認知症バリアフリー宣言の実施

2021年からスタートした「認知症バリアフリー宣言」は、日本認知症官民協議会が進める認知症バリアフリーの取組みの一つです。「認知症バリアフリー宣言」を通じて、企業・団体が認知症バリアフリー推進に向けての方針や方向性を示し、それを「見える化」することによって、認知症の方やそのご家族にとって安心して店舗やサービス・商品を利用できる環境などを提供するとともに、取組みを推進することにより、社会全体で支えあうことを目的としている。

当社では、2024年3月「保険契約者代理特約」創設を機に、「認知症バリアフリー宣言」実施しました。認知症などのため判断能力が低下したお客さまとご家族が安心して暮らし続けることができるよう、活動に取り組んでいます。



### 約束 3

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

## ご納得のうえで契約いただくために～「お客さまへのお約束」リーフレット～

当社では、デメリット情報についても丁寧に説明し、ご納得のうえで契約いただきたいと考えています。

ご高齢のお客さまのご契約時や、外貨建て商品などのリスク性商品へのご契約時に、不利益となる可能性がある事項をまとめた留意事項説明動画を、お申込手続き前に視聴いただくことを必須としているほか、お客さまから寄せられた具体的な「ご不満の声」を掲載した「お客さまへのお約束」リーフレットを活用し、わかりやすい情報提供に努めています。

### お客さまから多く寄せられた「ご不満の声」の例

- 医療保障を最新のものに切り替えたが、前の契約よりも給付金が少なくなる場合があるとは思わなかった
- 解約返戻金がないとは思わなかった



「お客さまへのお約束」リーフレット

## 約束 4

私たちは、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう全力を尽くします。

### “安心の定期点検<sup>®</sup>”を通じた定期的・継続的なフォローアップ

「生涯設計レポート」の到着に合わせて、お客さまのご意向に沿った方法で“安心の定期点検<sup>®</sup>”を実施しています。“安心の定期点検<sup>®</sup>”では、以下の3つの点検をご案内しています。

- 点検①： 契約内容の確認
- 点検②： 保険金・給付金などの支払内容の確認
- 点検③： 登録内容の確認



「生涯設計レポート」

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。

### デジタルツールを活用したスムーズ・スピーディーな請求手続きの取組み

利便性向上を目的として、「入院・手術給付金や特定疾病保険金のご請求」について、スマートフォンやパソコンからWeb（ご契約者専用サイト）上で手続きが完結するサービスや、生涯設計デザイナー<sup>®</sup>の使用する営業端末上で手続きが完結するサービスを提供しており、サービス対象範囲を順次拡大しています。（※1、2）

また、給付金・保険金の支払明細についてご契約者専用サイト上で閲覧できるWeb通知サービス（※1）も提供しています。今後も、デジタルツールを活用して、保険金・給付金ご請求時の利便性向上やお客さまサービスの向上に取り組んでいきます。

#### お客さまからの声

- タブレットで簡単に手続きでき、給付金も速やかに振り込まれ満足しています
- インターネットでの手続きは、思ったよりも入力項目が少なく簡単で、給付金の入金も早くて驚きました

※1 ご利用には所定の要件があります。

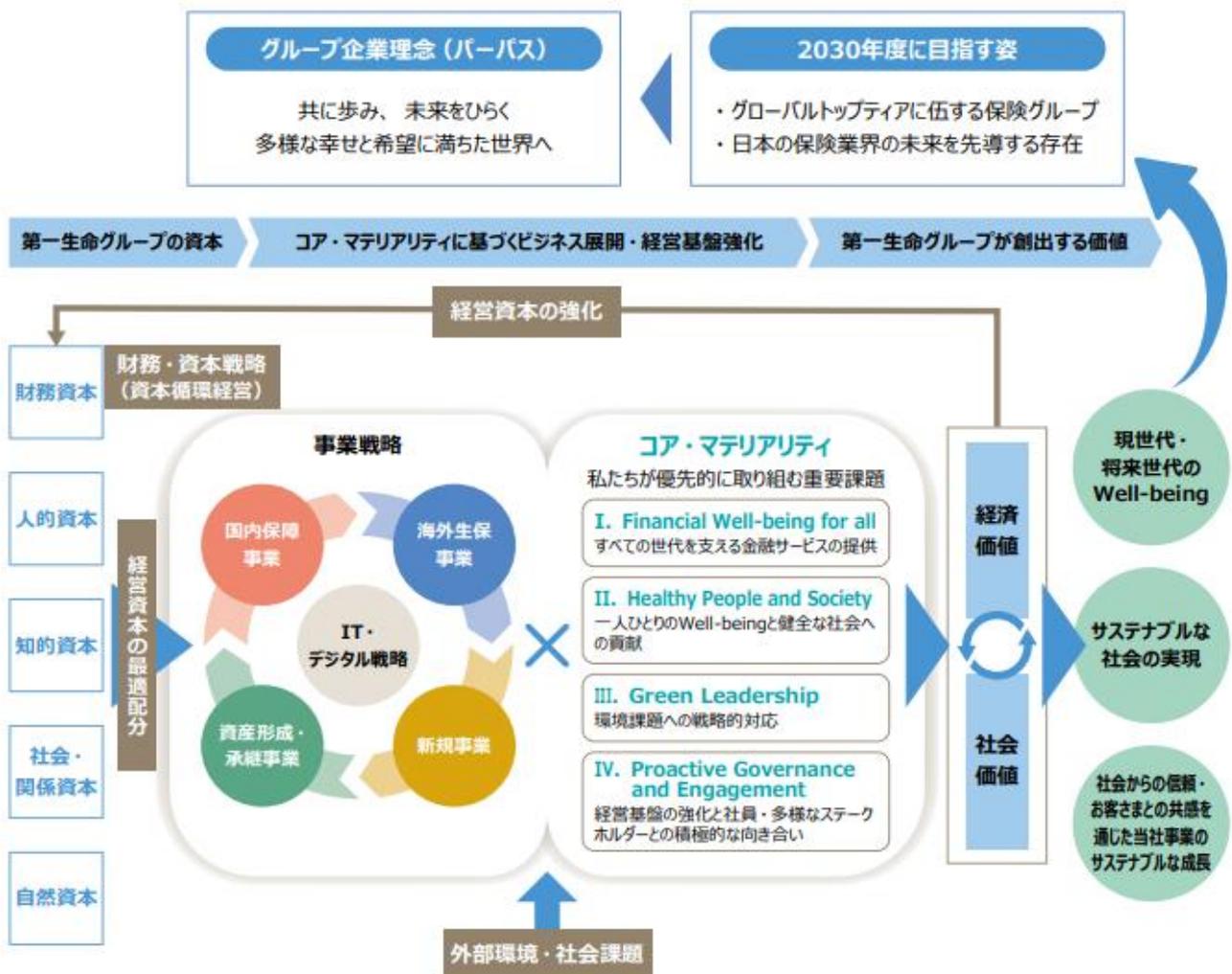
※2 ご契約者専用サイト・生涯設計デザイナー<sup>®</sup>の使用する営業端末ではサービス対象範囲が異なります。

約束  
5

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

第一生命グループでは、環境が変化し、価値観が多様化する中で、グループが目指す新たな未来への指針として、グループパーパス（グループの社会における存在意義）とバリューズ（大切にしている価値観）を策定しました。また、今回制定したパーパスを基点として、2030年に目指す姿を実現していくために、優先的に取り組んでいく重要課題を「コア・マテリアリティ」として策定しています。当社グループは、事業を通じた社会的価値の創造に取り組むことで、現世代・将来世代のwell-beingの向上に貢献し、サステナブルな社会の実現と社会からの信頼・お客さまとの共感を通じた当社事業のサステナブルな成長を目指します。

### 第一生命グループの事業と社会課題への取組みの循環



## 第一生命における地域貢献活動

第一生命では、36,786名の生涯設計デザイナー<sup>®</sup>と1,100拠点の支社・営業オフィスのネットワークを活かして、全国47都道府県の自治体などと連携しながら、「健康の増進」「環境の保全」「次世代支援」をはじめ、地域の課題解決に向け、さまざまな地域貢献活動に取り組んでいます。



### 健康の増進

#### 健康増進を応援する保険商品の提供



お客さまにぴったりなプランでご加入いただける商品「ジャスト（※1）」は、2018年3月の発売以来、多様化するお客さまニーズにお応えしており、ご好評をいただいています。2024年9月18日に、所定の生活習慣病に投薬治療等（※2）の段階から備えられる「生活習慣病重症化予防応援保険（無解約返還金）2024」（愛称：じぶんケア）を発売しました。所定の生活習慣病に早期の治療から備えられる本商品で、お客さまの健康増進を応援するとともに、「ジャスト」の商品ラインアップに本商品を加えることで、通院・投薬などの初期段階から重症化した状態まで、幅広い保障をお客さまに提供しています。

※1 保険の組み合わせには、所定の要件があります。

※2 公的医療保険の医科診療報酬点数表において処方料・処方箋料・注射料・手術料が算定されない場合は、お支払いの対象となる「投薬治療等」に該当しません。たとえば、サプリメントや市販薬の服用、美容目的のダイエットなど治療以外の目的で糖尿病の薬を処方された場合や、運動療法などは対象となりません。

#### 国立循環器病研究センターとの協働取組み

2014年5月に、国立循環器病研究センター（以下、国循）と循環器病情報の普及啓発に関する包括連携協定を締結以来、啓発リーフレットの共同制作や、自治体共催による市民向け健康・医療啓発セミナーの開催、国循推奨「塩をかるく使って美味しさを引き出す」減塩の新しい考え方「かるしお<sup>®</sup>」の普及啓発、レシピコンテスト「S-1g（エス・ワン・グラム）大会」の支援などを通じ、循環器病予防に関する幅広い協働取組みを行ってきました。

2024年度は、提携10周年記念の協働取組みとしてセミナー、循環器病予防をテーマにした体験型イベント「かるしお<sup>®</sup>キャラバン」などを全国5都市で開催し、多くのお客さまにご参加いただきました。

これからも健康寿命の延伸に向けて、国循の知見に基づいた最新かつ正確な循環器病の情報を、地域のみなさま一人ひとりにお届けする活動を続けていきます。



「かるしお<sup>®</sup>キャラバン」  
循環器病予防セミナー

## ヘルスケアアプリ「QOLism（※1）」を通じたWell-beingの実現

当社グループでは、企業における健康経営の推進と従業員の健康増進をサポートするサービスとして、ヘルスケアアプリ「QOLism（キュオリズム）」を提供しています。

QOLismは、『健康的な生活習慣＝「健康リズム」が自然と身に付くアプリ』をコンセプトとしています。運動・食事・睡眠などの記録、健康コラムなど、幅広いセルフケア機能に加え、ウォーキングイベントやポイント獲得など、ユーザーの方々が楽しみながら継続できるしくみの特徴であり、多くのお客さまよりご好評をいただいています。

2024年には、ベネフィット・ワンが提供する福利厚生サービス「ベネフィット・ステーション」の健康支援メニューへの導入（※2）に加え、株主優待制度を通じて当社グループ株主の皆さまにもご利用いただけるようになり、ご利用いただけるユーザー数は145万名となっています。（2025年6月現在）

QOLismは、企業の従業員の健康意識を高め、行動変容を促すことで、企業の健康経営を推進し、生産性の向上などの効果をもたらします。こうした取組みは、人的資本の戦略的活用と組織の持続的成長を支えるとともに、健康寿命の延伸や医療費抑制といった社会的課題の解決にも寄与し、サステナブルな社会の実現に貢献しています。

今後も、人的資本経営と健康経営の両面から企業の課題解決を支援するとともに、お客さま一人ひとりのWell-being実現に貢献していきます。

※1 「QOLism」は、第一生命グループの（株）QOLead（キュオリード）が企画・開発・運営しています。

※2 ご利用には指定のプランへの加入が必要です。



140万以上のサービスメニューを搭載する  
総合福利厚生プラットフォーム



豊富なメニューと従業員の行動変容を促す  
仕掛けでセルフケアの促進

## 福利厚生と健康経営の一体提供



## 全国市民ランナー応援プロジェクト「Run with You」

当社グループでは、一人ひとりが望む幸せな人生を実現するためには、長い人生を、健やかに、心豊かに歩んでいただくことが重要と考え、お客さまの多様な幸せの実現に貢献するためのさまざまな取組みを進めています。その取組みの一つとして、2015年より推進してきた「Run with You」プロジェクトに継続して取り組んでいます。

全国の市民マラソン大会への協賛をはじめ、地域の皆さまの健康増進を目的に、第一生命グループ女子陸上競技部元選手によるランニング教室を全国各地で開催しています。

### 参加者の感想

- 走ることが好きになった
- 運動不足だったので、体を動かせてよかった
- プロに教わって貴重な体験になった



小学生向けランニング教室



女子陸上競技部元選手による  
ランニング教室



協賛大会での健康測定ブース

## 「第一生命 D.LEAGUE」 「第一生命 SD.LEAGUE」

「第一生命 D.LEAGUE」は日本発のプロダンスリーグで、当社は2020年度よりタイトルスポンサーとして協賛しています。また、2024年度からは全国のダンススタジオ日本一を決定する大会となる「第一生命 SD.LEAGUE」に、タイトルスポンサーとして協賛しています。さらなる日本のダンスの発展と普及に向け、ダンスのプロフェッショナルになることを夢見る子どもたちを応援するとともに、ダンスを通じた「健康増進」や複数人で楽しむ「つながりの場」の創出にも取り組んでおり、全国各地でD.LEAGUEの選手によるダンス教室も開催しています。



高校生向けダンスの指導

## 環境の保全

### 「RE100（100%再生可能エネルギー化）」達成企業に認定

当社では、CO2排出量削減を中心とする気候変動への対応に日常的かつ継続的に取り組むことで、持続可能な社会の発展に貢献していくことを目指しています。2019年に国内生命保険会社として初めてRE100に加盟し、ネットゼロの実現に向けた取組みを強化するために、LEDの導入や設備改修などによる省エネ取組みなどを継続的に推進させたほか、再エネ取組みを積極的に推進したことで、当社の事業活動で消費する電力として調達する再エネ電力が、RE100の基準に準拠していることが認められ、2022年度・2023年度実績において正式にRE100達成企業となりました。今後もRE100の維持や、長期安定的な再エネ電力の確保に向けて取り組むとともに、気候変動への対応を進めていきます。

#### RE100について

- 「Renewable Energy 100%」の略称で、事業会社で消費する電力を100%再生可能エネルギーで調達することを目標とする国際的イニシアティブ
- CDP（※1）とのパートナーシップの下、The Climate Groupが運営
- 日本の加盟企業93社のうち（2025年6月現在）、2023年度実績におけるRE100達成企業は当社を含む4社のみ（※2）

CLIMATE GROUP  
RE100

※1 環境問題への取組促進と情報開示を求める活動を行う国際環境 NGO（非政府組織）です。

※2 2024 RE100 Annual disclosure report のデータを参照。（2025年5月時点）

### 都市の緑3表彰

緑豊かな都市環境やコミュニティづくりを通して地域の皆さまのQOL（※3）向上に貢献したいと考え、1990年より、「都市の緑3表彰」（①緑の環境プラン大賞、②緑の都市賞、③緑化技術コンクール）を支援しています。本賞は、国連が提唱しているSDGs（※4）の実現につながるものであり、人と自然が共生する街づくりだけでなく、植樹による気候変動への貢献や生物多様性の保全にも寄与しています。

①緑の環境プラン大賞



②緑の都市賞



③緑化技術コンクール

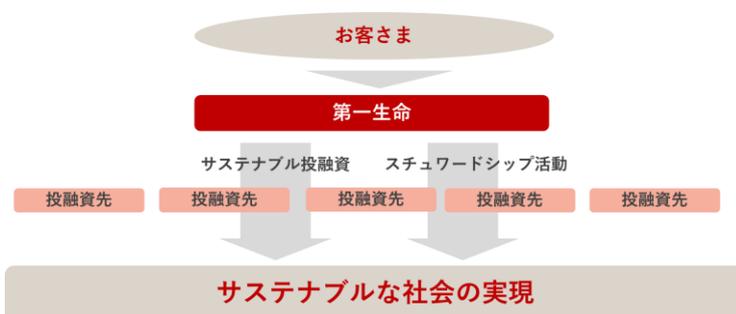


※3 QOLとは、「Quality of Life」の略で、物理的な豊かさや個々の身辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことです。

※4 SDGsとは、「持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals)」の略で、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指すための国際目標のことです。

## 機関投資家としての責任投資

多くのお客さまにご契約をいただいている当社は、幅広い資産を保有する「ユニバーサル・オーナー」として、多様なステークホルダーを意識した資産運用を行う必要があります。生命保険会社の資産運用の高度化に向けた重点課題の一つとして責任投資（サステナブル投融資（※1）・スチュワードシップ活動）を推進し、中長期・安定的な運用収益の獲得と、地域や社会の重要課題の解決の両立を目指しています。



責任投資について



### ■ 投融資を通じたポジティブ・インパクト（※2）の創出

当社では、社会課題（気候変動問題の解決、QOL向上、地方創生・地域活性化、自然資本の持続可能性向上、人権尊重・ダイバーシティ推進）の解決に資する資産への投融資を通じて、社会へのポジティブ・インパクトの創出に取り組んでいます。

投融資テーマ	対応するSDGs目標	累計投融資金額
気候変動問題の解決	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 13 CLIMATE ACTION	約 1.1 兆円
自然資本の持続可能性向上	6 CLEAN WATER AND SANITATION, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 14 LIFE BELOW WATER, 15 LIFE ON LAND	約 800 億円
QOL 向上	1 NO POVERTY, 2 ZERO HUNGER, 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	約 1.1 兆円
地方創生・地域活性化	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	約 2,100 億円
人権尊重・ダイバーシティ推進	5 GENDER EQUALITY, 10 REDUCED INEQUALITIES	約 200 億円

（2024年3月末時点）（※3）

**投融資による  
ポジティブ・インパクトの例**

- ・温室効果ガス削減貢献量  
約200万トン/年  
⇒日本における77万世帯（≒福島県の世帯数）の排出量に相当
- ・新興国のこどもへのワクチン接種  
約62万人/年

※1 当社では、サステナブル投融資として、持続可能な社会実現に資する投融資の推進や、投融資判断への環境・社会・ガバナンス要素の組み込みを行っています。

※2 ポジティブ・インパクトとは、環境・社会などに及ぼすよい影響のことです。

※3 累計投融資金額および投融資によるポジティブインパクトは、当社と第一フロンティア生命の合算値です。

## ■ サステナブル投融資の一例

### 【インパクト投融資】株式会社ARCHへの投資（2024年11月）



当社は、不妊治療に特化した医療機関向けシステムの開発と、クリニックの開業支援および運営支援を行う国内ベンチャー企業である株式会社ARCHに対し、1.5億円のインパクト投融資（※）を実施しました。

近年、晩婚化などを背景に不妊治療の施術件数は増加傾向にあります。しかしながら、不妊治療は丁寧なコンサルティングや多くの検査を必要とするため、受診に伴う時間的な制約が多く、働く女性のキャリア形成の妨げとなってしまうことが課題の1つとして認識されています。医療機関はARCHの提供するシステム基盤を活用することで、治療開始前の予約や問診票、治療後の決済をアプリ上に集約することができ、患者の滞在時間の短縮化や医療実務の効率化を実現することが可能です。

当社は本投資を通じて、中長期的な投資収益とともに、治療とキャリアを両立できる社会の実現によるQOL向上や、医師に対する臨床・研究に集中できる環境提供を通じた生殖医療のさらなる発展を期待しています。

※ インパクト投融資とは、運用収益の獲得と社会的インパクト（社会の構造変化など）の創出の両立を意図して投資判断を行う投資手法です。

## プロダクト:TPP(患者向け受診サポートアプリ)

2022年初期ローンチでは、事前予約、事前問診、事後決済のできる、待ち時間短縮を目指したアプリを無料提供。



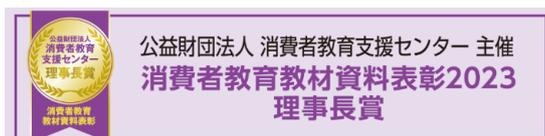
## 次世代支援

### 「ライフサイクルゲーム」による消費者教育・金融保険教育支援

2004年の初代版開発から20年以上にわたり親しまれている「ライフサイクルゲーム」は、すごろく形式で楽しみながらライフイベントや消費者トラブルなど、人生を疑似体験でき、お金の大切さや将来に備えることの重要性を体感いただける教材です。

全国の学校や企業などへの提供に加え、社員による出張授業・研修も実施しており、小学生からご高齢の方まで幅広い世代から大変ご好評をいただいています。2024年度は全国の学校や自治体・企業などへ約8,700セット提供、出張授業・研修を約900回実施し、約32,000名に受講いただきました。また、(公財)消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰2022」にて「優秀賞」、「消費者教育教材資料表彰2023」にて「理事長賞」を受賞しました。

今後も全世代への消費者教育・金融保険教育支援に積極的に取り組んでいきます。



### 出張授業の感想

#### <中高生>

- お金の大切さ、計画的に使うことの重要性がよくわかった
- 自分の将来のことを考えるきっかけになったので、しっかり考え、よい判断をしていきたいと思った

#### <教員>

- 授業で話した内容を体感できて、生徒たちがいきいきとしていた
- 教科書だけではピンとこなかったことをゲームを通して学べたようだ
- ゲームを通じて金融知識を自然に学ぶことができるので、金融教育の入り口としても有効だった



出張授業

## 空想金融教室 ～他企業との協働による金融経済教育～

株式会社みずほフィナンシャルグループ（以下、「みずほ FG」）と協働で、みずほFG提供の「空想金融教室」の『第一生命さんといっしょに考える！令和のシンデレラは、自活と努力で自らの人生を切り開く！』を作成しました。

「空想金融教室」は金融経済教育の一環として、みずほ FG が「空想科学読本シリーズ」を刊行する空想科学研究所とコラボレーションし、2024年度より立ち上げたプロジェクトです。高等学校での必須化など現代において必要不可欠となった「金融経済教育」を、より多くの人に楽しみながら学んでもらうために子どもから大人まで親しまれている昔話・漫画・アニメなどのさまざまなお話を「お金」という観点からわかりやすく解説しています。

「令和のシンデレラ」は、母親の遺した保険金と適切な自己投資により、自分の力で人生を切り開き、幸せをつかみ取るというオリジナルストーリーとなっています。

今後も他企業や他団体と協働で積極的に金融経済教育に取り組んでいきます。



空想金融教室



シンデレラ



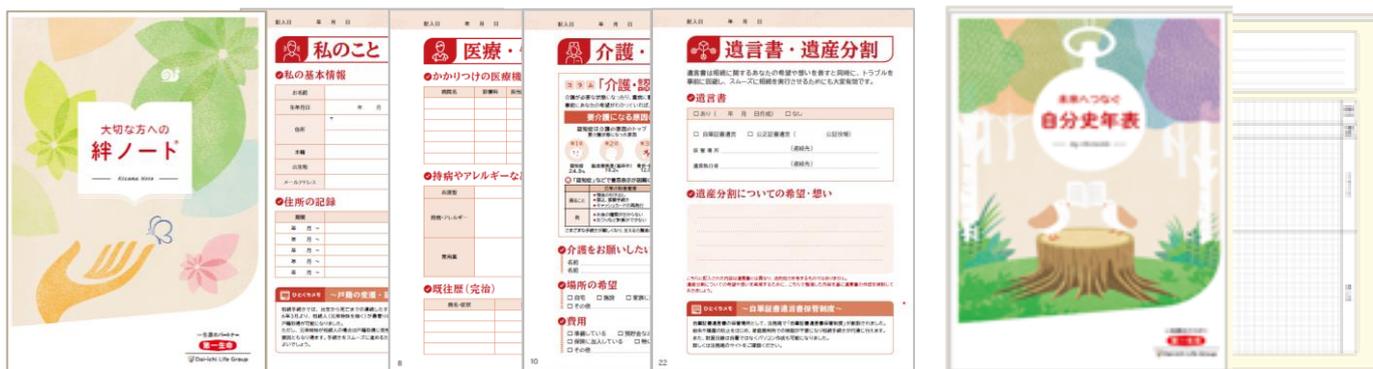
## 地域課題解決

### 第一生命オリジナルエンディングノート ～「大切な方への絆ノート」～

当社では、地域の皆さまのさらなるQOL向上へお役立ていただきたいとの思いから「大切な方への絆ノート」のPDFデータを自治体へ無償提供（※）し、自治体版エンディングノートとしてご活用いただく活動を進めています。自治体のホームページへの掲載、窓口での冊子配布などの方法があり、高齢者の一人暮らしが増加する中、自治体のご担当者が抱えている地域課題の解決策の一つとしても有効活用いただけます。おかげさまで、「大切な方への絆ノート」は、累計37万部以上発行され、多くのお客さまにご愛顧いただいています。（2025年6月現在62自治体へ提供中）

※ 当社との間に著作物利用許諾契約の締結が必要です。

### 『大切な方への絆ノート』と『未来へつなぐ自分史年表』



また、地域の皆さまにより充実したセカンドライフをお過ごしいただくために、ノートの活用方法についてお伝えする「大切な方への絆ノート書き方セミナー」も実施しています。さらに、姉妹版として、終活シーンに限らず幅広い年代向けに「未来へつなぐ自分史年表」もお届けしています。



大切な方への絆ノート書き方セミナー

### 参加者の感想

- いつ認知症になるかわからないので、子どもたちが困らないよう、今のうちに書いておこうと思った
- これを機会にしっかりと考えたい
- 終活や相続について、家族と話し合おうと思った

## 「設置型ベビーケアルーム『mamaro™』」を5自治体に寄贈

子育て支援の一環として、全国5つの自治体に「設置型ベビーケアルーム『mamaro™』」（以下『mamaro™』）の寄贈・設置を行いました。ベビーケアルームは、多くの子育て世帯が利用する「必須設備」であるにも関わらず、設置数の不足という「数」の課題を抱えています。また、設置されていたとしても、プライバシーやクリンネスの観点で課題のある施設も少なくなく、「質」の課題も同時にあり、ベビーケアルームの課題は子育て世帯の外出を妨げる一因となっていると考えられます。こうした中、当社では、ベビーケアルームの「数」と「質」の双方の解決策の一助となり、SDGs 目標の「住み続けられるまちづくりを」への対応に資する取組みとして『mamaro™』の寄贈を行いました。



『mamaro™』のイメージ

## 「ジモサラかるた」を活用した地域活性化取組み 和歌山支社

和歌山支社では、地元企業・自治体協賛のもと、県の魅力や地域文化を川柳で詠む「ジモサラキャンペーン」を実施しました。応募いただいた3,164句の川柳をもとに作成した「ジモサラかるた」は、地域の小学校・学童に寄贈し、地域学習の教材として活用いただいています。また、大阪・関西万博では、地域活性化取組みとして「TEAM EXPOパビリオン」にて取組内容の展示・発表を実施しました。



万博での展示

**お**

夫かな？  
どっちがパンダか  
わからない

※ 作品の著作権は、すべて第一生命に帰属しています。  
※ 制作の形態、使用に留意ください。  
※ 掲載期は、2023年度～2025年度に実施した地元ササ川の公募作品です。

**よ**

予報見て  
梅と洗濯  
干す準備

※ 作品の著作権は、すべて第一生命に帰属しています。  
※ 制作の形態、使用に留意ください。  
※ 掲載期は、2023年度～2025年度に実施した地元ササ川の公募作品です。

**に**

割ってみかんの  
有田むき

※ 作品の著作権は、すべて第一生命に帰属しています。  
※ 制作の形態、使用に留意ください。  
※ 掲載期は、2023年度～2025年度に実施した地元ササ川の公募作品です。



一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

- この資料は2025年7月時点の商品・サービスの概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」など所定の資料を必ずお読みください。また、契約の際には「重要事項説明書（注意喚起情報）」「ご契約のしおり」「約款」を必ずお読みください。
- 提携企業のサービスについては、第一生命が紹介や取次ぎなどをするものです。利用に際して生じた損害については、第一生命は責任を負いかねます。
- サービスは2025年7月時点の内容であり、予告なく変更・終了することがあります。
- 13、19ページの写真はイメージです。

## 第一生命保険株式会社

〒100-8411  
東京都千代田区有楽町1-13-1  
電話 (03) 3216-1211 (大代表)  
<https://www.dai-ichi-life.co.jp/>



CX推【登】17552-04 2025年7月版  
(登) C25P0139(2025.7.16)