
2025 年度「お客さま第一の業務運営方針」に係る取組状況の公表

第一生命保険株式会社（代表取締役社長：隅野 俊亮、以下「当社」）は、Daiichi Life グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」にもとづく、2025 年度の取組状況をまとめましたのでお知らせします。

当社は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」にもとづいて定めた「お客さま第一の業務運営方針」のもと、経営理念におけるブランドメッセージ「一生涯のパートナー『お客さま第一主義』」を掲げ、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

今後も、「お客さま第一の業務運営方針」に沿って、生命保険領域はもちろんのこと、「保険サービス業」へと進化させ、一人ひとりに寄り添い「人生」の可能性をひらく取組みを推進してまいります。

なお、今年度より以下の報告書を兼ねています。

- ・ 消費者庁「消費者志向自主宣言※1・フォローアップ活動」
- ・ 生命保険協会「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」（以下、「着眼点」※2）にもとづく当社取組状況

※1 <https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customerorientation/>

※2 https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/20260417_2_1.pdf

■ 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動

当社は、「お客さま」や「社会」と真摯に向き合い、社会的使命を果たしていくための「決意表明」として、2021 年 9 月に「消費者志向自主宣言」を改正し、「お客さま・社会への誓い（第一生命の「消費者志向自主宣言」）」として制定しました。

当社では、この「お客さま・社会への誓い」にもとづき、お客さまの声を経営に活かす取組みの強化やサービス向上などに全社を挙げて取り組んでおり、こうしたお客さま・消費者志向の具体的な取組みをフォローアップ活動として公表しています。

■「着眼点」にもとづく当社取組み状況

営業員チャンネル※3のコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化に向けた2025年度の当社取組みについて、生命保険協会で取りまとめられた「着眼点」に記載の6項目に関して主な取組みをご報告します。

上記公表内容の詳細につきましては、「2025年度「お客さま第一の業務運営方針」に係る取組状況について」※4をご覧ください。

※3 当社では「営業職員チャンネル」を「営業員チャンネル」と表記しています

※4 https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customer_first/pdf/index_001.pdf

以 上