

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group



第一生命

*Annual Report*

アニュアルレポート

2021

# 第一生命グループの理念体系

日本、そして世界の国々で。「一生涯のパートナー」として一人ひとりのお客さまにそれぞれの安心をお届けするために。

## Mission

私たちの存在意義

## 一生涯のパートナー

By your side, for life

## Vision

私たちの目指す姿  
(2021年度から改定)

## Protect and improve the well-being of all

すべての人々の幸せを守り、高める。

## Values

私たちの  
大切にしている価値観

## グループ企業行動原則 (DSR憲章)

Dai-ichi's Social Responsibility Charter  
(DSR Charter)

## Brand Message

理念体系を支える  
私たちの想い

## いちばん、人を考える

People First

## 目次

- |    |                               |    |                          |
|----|-------------------------------|----|--------------------------|
| 01 | 理念体系／新ビジョン                    | 09 | 第一生命の「今」                 |
| 03 | 社長メッセージ                       | 13 | 特集「すべての人々の幸せを守り、高める。」ために |
| 05 | 当社社員による金銭不正取得事案の概要<br>および対応状況 | 15 | 「確実・迅速」にお受け取りいただくために     |
| 07 | 第一生命の「これまで」                   | 17 | お客さまに寄り添うために             |
|    |                               | 19 | 最適なコンサルティングでお役に立ち続けるために  |

## 新グループビジョンに込めた想い

2022年に創業120周年を迎える当社グループは、将来にわたって、すべての人々が世代を超えて安心して満ち、豊かで健康な人生を送れるwell-being(幸せ)<sup>※</sup>に貢献し続けられる存在でありたいと願います。そのため、事業領域を4つの体験価値(保障、資産形成・承継、健康・医療、つながり・絆)へと拡げることで、従来に増してお客さまに寄り添っていきます。

また、私たちが追求するすべての人々の幸せは、持続的社會(サステナビリティ)があつてこそ実現するものです。

新グループビジョンのもと、すべての人々の幸せと持続可能な社會の実現に貢献する、多様な価値を提供する企業グループを目指していきたくと考えています。

※世界保健機関(WHO)は、well-beingを「肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること」と定義しており、当社グループも世界中の一人ひとりが、安心して満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であるよう、事業を通じて貢献していきます。



グループビジョンの改定と同時に、第一生命保険としても新ビジョン「安心の先にある幸せへ。」を掲げます。従来の保険会社の枠を超え、さまざまなサービスを通じてお客さまに寄り添い、地域・社會のために将来にわたりお役に立つ存在になる、という決意を込めています。

- 21 地域とのつながり、ビジネス・パートナーとの協働  
～社會と寄り添い続けるために～
- 23 持続可能な社會の実現のために、  
私たちができること

## 25 役員体制

### 編集方針

第一生命では、保険業法第111条に定められた「業務および財産の状況に関する事項」とともに、お客さまに向けた第一生命の取り組みを一冊にまとめ、「第一生命アニュアルレポート」として発行しています。掲載内容を補足する情報は、当社ホームページ(<https://www.dai-ichi-life.co.jp/>)で公開しています。併せてご覧ください。

### 報告対象範囲

- 対象期間  
2020年4月1日～2021年3月31日  
(一部2021年4月1日以降の活動を含む)
- 対象組織  
第一生命保険株式会社
- 発行時期  
毎年7月に発行

# お客様の“一生のパートナー”で あり続けるために



第一生命保険株式会社  
代表取締役社長

稲垣 精二

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に罹患されたすべての方にお見舞い申し上げます。

まずは、当社社員による複数の金銭の不正取得事案により被害を受けられたお客さま、ならびにご契約をいただいているお客さま、関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。皆さまからの信頼回復に努めるべく、全社横断の取組みとして、金銭の不正取得事案を二度と発生させないための体制の整備・充実に取り組んでいます。当社が、今後もお客さまに寄り添い、社会的使命を果たしていくために、全役員・社員の意識、企業風土や体質を抜本的に改革してまいります。

当社は1902年の創業以来、生命保険事業を通じ安心を提供してまいりました。

例えば、昨今では健康寿命と平均寿命の乖離や、医療技術の進歩といった社会環境の変化により、入院・手術や3大疾病(がん・心筋梗塞・脳卒中)等に関連した生前給付型の保障のニーズが高まっています。その中、当社においても、その時々により必要とされる「保障」を機動的に提供し、その結果、2010年からの約10年間で生前給付金の支払件数は、86.9万件から117.6万件と約30万件増加しました。毎年ご契約者さまからお預かりする保険料の総額とほぼ同等の額を、保険金・給付金等としてお客さまにお支払いしています。万一の際に加え、ご病気・おケガなどにより働けなくなった間の収入保障、豊かな老後へのご準備などにお役立ていただいています。

また、昨年度の新型コロナウイルスの感染拡大局面においては、私たちの責務である保険金・給付金のお支払いを滞りなく行うことはもとより、入院・手術給付金のご請求についても、お客さまのご都合に応じて、インターネットで直接手続きいただける体制を構築するなど、その時々に応じてお客さまへの「保障」のご提供のあり方を磨き続けています。

加えて、お預かりした保険料は、安心して暮らせる環境・社会を次の世代へとつないでいくために、環境問題や社会課題の解決を重視した「ESG投資」を軸とした資産運用を行い、経済的なリターンの獲得とともに、持続可能な社会の実現に向けて活用しています。

今年度、当社では「安心の先にある幸せへ。」という新たなビジョンを掲げました。人生100年時代を迎え、また一人ひとりの価値観が多様化する今、生命保険の枠を超えて、それぞれの幸せの実現に向けて、これまで以上にお客さまの日常や人生に寄り添い、誠実にお手伝いできる存在になりたい、またお客さまや地域・社会が、次の世代や未来に向かって夢や希望を託すためのさまざまなことにも幅広く、末永く貢献できる存在になりたい、という思いを込めています。そのために、生命保険会社として提供してきた万一の「保障」だけでなく、「資産形成・承継」「健康・医療」、さらには人・地域・社会との新しい「つながり・絆」といった領域で、お客さまのQOL(Quality of Life)の向上に向け、皆さまのご期待に応え続けたいと考えています。

これからも「一生涯のパートナー」として、お客さまや地域・社会の幸せな未来の実現に貢献してまいります。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。

# 当社社員による金銭不正取得事案の概要および対応状況

生命保険事業者というお客さまの人生に寄り添い、お支えする立場にもかかわらず、2020年10月以降、当社社員による金銭の不正取得事案が計7件判明しました。生命保険事業への信頼を揺るがしてしまったことを非常に重く受け止め、被害を受けられたお客さまに対し真摯に向き合うとともに、このような金銭の不正取得事案を二度と起こさないための取組みを一つひとつ確実に実行・実現していきます。

## 判明した金銭不正取得事案 (2020年10月～2021年5月末時点)

行為期間	行為者	被害	概要
2002年6月～ 2020年4月	営業職	約19億5,100万円 ／ 24名	架空の金融取引を持ち掛けるなどして金銭を不正に取得(山口県)
2017年1月～ 2020年10月	営業職	約5,990万円 ／ 24名	お客さまに無断で契約に関わる手続きを行い、お客さまの口座に支払われた金銭を不正に取得(和歌山県)
2019年4月～ 2019年8月	営業職	約860万円 ／ 3名	架空の金融取引を持ち掛けるなどして金銭を不正に取得(福岡県)
2020年1月～ 2020年10月	営業職	約500万円 ／ 4名	貸付けの事実がない契約者貸付金の返金を求め金銭を不正に取得(神奈川県)
2014年12月～ 2020年5月	内勤職	約5,230万円 ／ 5件	時効となった契約 <sup>(※)</sup> について、虚偽の事務手続きを行い金銭を不正に取得(事務部門)
2012年4月～ 2018年12月	営業職	約650万円 ／ 3名	架空の保険契約手続きの初回保険料として金銭を不正に取得(北海道)
2011年8月～ 2020年8月	営業職	約4,830万円 ／ 8名	架空の金融取引を持ち掛けるなどして金銭を不正に取得(長野県)

(※)支払期日以降もご請求がない契約

## ご契約の総点検の実施

同様の被害を受けられたお客さまがいないか、総点検を進めています。

これまで発生した事案を踏まえて、まずは出金を伴う手続きのあるご契約について、先行して被害有無の確認を行いました(約61万件・2021年3月完了)。また、出金履歴はないものの、一定額の引き出しが可能なご契約など、リスクフォーカスを広げた確認も行いました(約67万件・同5月完了)。毎年、ご契約者さまへ発信している「生涯設計レポート(ご契約者さまごとの保険契約の内容等の詳細を記載した通知)」等を通じて不適切な金銭の取扱いがないかの確認を進めるとともに、当社の社員がお客さまから直接現金をお預かりすることや、当社の口座以外へ振込を案内することはない旨の注意喚起も行っています。



ご不明なことがございましたら、  
下記のフリーダイヤルまでご連絡ください  
0120-035-840  
受付期間:月～金曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)

## 発生原因分析と再発防止策

一連の事案が発生した原因は複数あると認識しています。

「お客さまからの直接の金銭授受を一律禁止する仕組みが不十分であったこと(①)」、「社員が現金等を取り扱うことがない旨の注意喚起が不足していたこと(②)」、「日常的な活動状況の確認や予兆把握が不十分であったこと(③)」が主な原因と考えています。

加えて、「多くのお客さまのご契約を取り扱う営業職の特権意識を醸成させてしまったことなど、企業風土・体質にも問題があった」とも考えております。

### すでに実施した主な再発防止策

代表取締役社長が主導する全社横断の「経営品質刷新プロジェクト」を実施しており、再発防止策を着実に進めてきました。

#### 【不正の機会を抑止する仕組みの構築】(①)

- 当社社員がお客さまから直接金銭を授受することを禁止する事務手続きを構築
- コンプライアンスチェックや日々のセルフチェックにおいて、金銭受領を行っていないことの確認

#### 【注意喚起】(②)

- 「生涯設計レポート」での確認に加え、当社ホームページや各種出金に関する請求手続き帳票においても「当社社員がお客さまから直接金銭をお預かりすることはない」旨を表示
- お手続きをされる際にお願しているお客さまアンケートにおいて、「第一生命の社員によるお客さまからの直接的な金銭の受け渡しがないこと」についてご理解いただく質問を追加

#### 【管理・監督体制の強化・見直し】(③)

- コンプライアンス・リスクにかかる情報を収集・分析する組織を新設するとともに、従来行っていたモニタリング対象範囲等を拡充
- すべての営業職にかかる業務活動状況の適時把握方法を確立するために、営業職の活動状況を適時把握・管理を可能とするシステム導入に向けた対応を実施

判明したすべての事案について、行為者に対し就業規則に基づき厳正な処分を行いました。加えて、2020年10月に公表した山口県での事案について、経営陣一同が事態ならびに影響等を重く受け止め、本事案への関与・責任を明確化すべく、報酬減額等の処分を実施しています。

その他の取組みは  
当社HPを  
ご確認ください



## 企業風土・体質の改善に向けた取組み

全社員を対象に、組織の課題やあるべき姿に関するアンケートを実施しました。

アンケートに  
寄せられた主な意見

- ・組織間の責任の所在が曖昧なのではないか?
- ・経営陣との距離をもっと縮めたい
- ・お客さまに「安心」を届け続けるために、しっかりと組織改革をしてほしい

2021年5月から、経営陣と社員が会社のあるべき姿について積極的な対話を行う機会として、タウンホールミーティングを実施しています。社員アンケートで認識した企業風土にまつわる課題などを改めて共有化・確認するとともに、お客さまを第一に考えた仕組み・運営を確立し、実行に移すための意識合わせをすることで企業風土・体質の改善を進めています。



タウンホールミーティングを開催(オンラインで実施)

# 社会課題への取組みを通じて、 お客さまに「安心」を届けてきました

第一生命グループの歴史は、生命保険事業などを通じた社会課題解決への貢献の歴史です。激変する事業環境の中で、お客さまの「一生涯のパートナー」であり続けるために、そして社会から信頼され、必要とされる会社であり続けるために、第一生命グループは、絶えざる変革に挑戦しています。創業以来、日本の発展のために乗り越えなければならなかった各時代の社会課題に向き合い、人々の生活に安心を届けてきました。



## 真っ直ぐに—— 創業以来の「お客さま第一主義」

第一生命グループは、創業者矢野恒太が掲げた「お客さま第一主義」に基づき、「いちばん、人々を考える」という想いを大切にしながら、お客さまや社会の課題に向き合い、これらの課題の解決への貢献を通じて自らも成長していく経営を絶えず目指してきました。こうした信念は、グループの事業展開が日本から世界各国へと広がった今も、そして今後も変わることはありません。



創業者 矢野 恒太

1902年

1900年代～

1950年代～

1990年代～

創業

未整備な社会  
における生活の保障

戦後復興期に  
おける自立再建と  
インフラ整備

高齢社会による  
保障ニーズの  
多様化

- 貯蓄性商品による財産形成の補助
- 結核撲滅に向けた貢献



- 業容を拡大するなか、貯蓄性に優れた保険を日本全国で提供し、国民の財産形成を補助
- 当時日本で最も多い死因であった結核の予防・治療を目的に、「財団法人保生会」を設立

- 所得増大、核家族化を背景とした保障性商品のご提供
- 公衆衛生、循環器疾患対策への貢献
- 投融資を通じて戦後の復興にも貢献



- 万が一に備える保障性商品のご提供を通じ、戦後の家計の安定に貢献
- 公衆衛生への貢献や国民病(循環器疾患)対策への貢献活動を開始
- 投融資を通じ、戦後復興を支えるインフラ整備、企業の成長を後押し

- 死亡保障に加え、医療・介護・老後などへの備えをご提供、高齢社会の要請に対応







## 真っ先に—— 発揮し続ける「変革の精神」

第一生命グループの歴史は、お客さまや社会のために絶えず変革に挑戦してきた歴史でもあります。日本初の相互会社としての設立は、「お客さま第一主義」を実現するための当時の最適解を追求した選択でした。同様に、2010年の株式会社化やその後の持株会社体制への移行も、「お客さま第一主義」を貫くために、時代に合わせて自らを変革してきました。2007年からは、お客さまニーズの多様化を先取りした国内マルチブランド展開を開始し、さらに日本の生命保険会社としていち早く海外事業への展開を図るなど、変革に挑戦し続けています。



## 2000年代～

少子高齢化の進展  
健康寿命の延伸や  
生きるための保障ニーズが拡大

## 2010年代～

ライフスタイル・保障ニーズの  
さらなる多様化  
持続可能な社会の実現

### 多様化する保障ニーズへの対応

- 先端科学技術なども活用した多様な商品・サービスのご提供を通じ、人々のQOL向上に貢献



### 持続可能な社会の実現への貢献

- 国際的イニシアティブへの加盟、温室効果ガス排出量の削減、ESG投資等を通じ、社会課題解決に貢献



# お客さま一人ひとりの ニーズにお応えするために

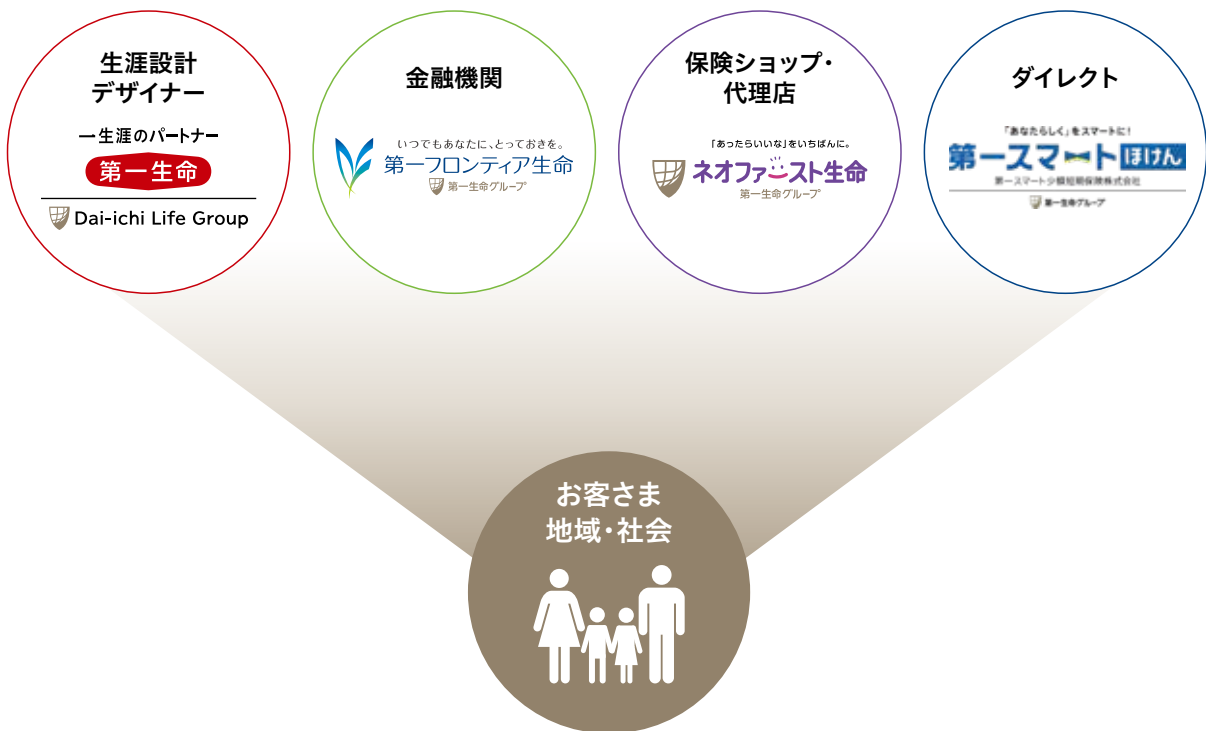
当社は、お客さま一人ひとりのニーズにお応えするため、適切な商品・サービスのご提供に努めています。

また、ご契約以降も、確実かつ迅速に保険金・給付金をお受け取りいただけるように、定期的な訪問やコミュニケーションを大切にしています。

こうした取組みを通じて、多くのお客さまに「安心」をお届けしたいと考えています。

## マルチブランド・マルチチャネル体制の構築

あらゆるお客さまと多様な接点を構築し、幅広い保障をご提供



## 社会課題に応じて多様化・複雑化する保障ニーズ



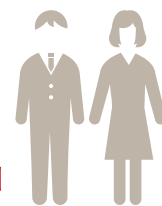
## 数字で見る第一生命

第一生命の歴史



社員数

約 56,000名



生涯設計デザイナー

内勤職

約 45,000名 約 11,000名

総資産

約 38兆円



拠点数

92拠点 1,259拠点

支社

営業オフィス



## 数字で見るお客さまとの接点



個人・法人のお客さまに向けた  
幅広い商品ラインアップ



※1 損害保険は損害保険ジャパンの商品を販売。

※2 がん保険はアフラックの商品を販売。

個人保険分野  
新契約件数



約 9,000件/  
1日当たり

コンタクトセンター  
受電・発信件数

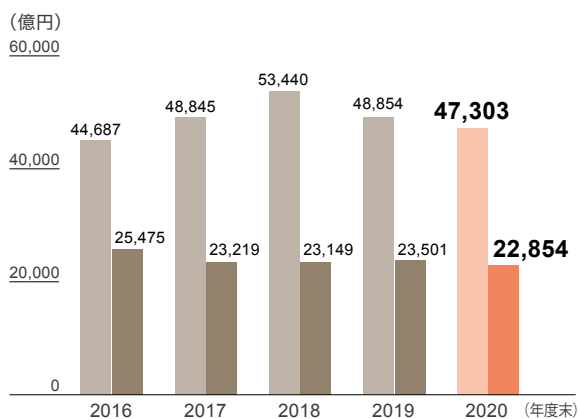


約 5,000件/  
1日当たり

■ 第一生命グループ ■ 第一生命保険

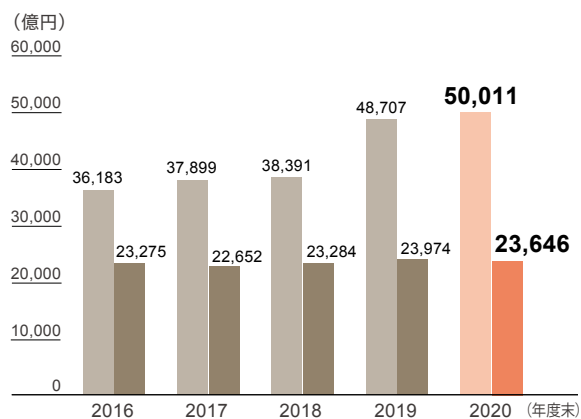
保険料等収入

2兆2,854億円(グループ:4兆7,303億円)



保険金等支払金

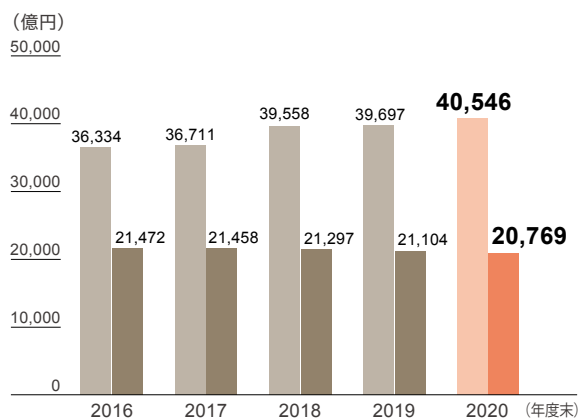
2兆3,646億円(グループ:5兆11億円)



注 2019年度は当社グループにおいて変額個人年金保険の運用期間満了契約の増加により、お支払いが増加。

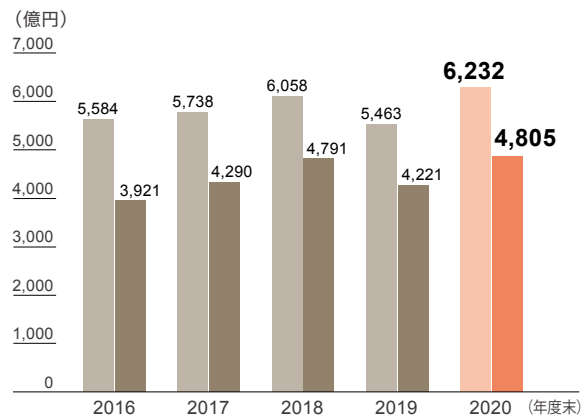
保有契約年換算保険料

2兆769億円(グループ:4兆546億円)



基礎利益

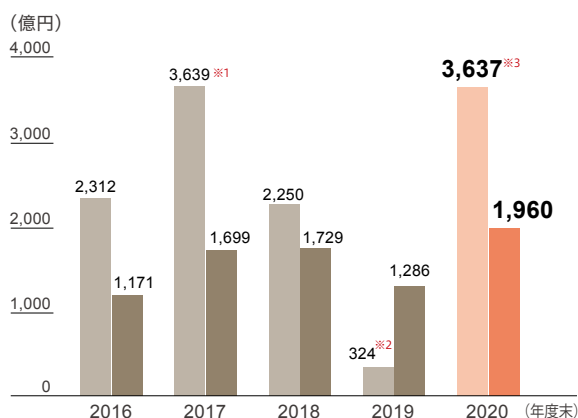
4,805億円(グループ:6,232億円)



注 2020年度より当社グループにおいて、外貨建保険商品対応のための通貨スワップおよび金利スワップ取引にかかる受取・支払利息の額および再保険取引にかかる金銭の信託等にて留保する資産より生じる影響額に関して基礎利益の算出方法を変更しており、2019年度についても変更後の基準で算出し直し、掲載しております。なお変更前の基準で算出した場合の2019年度のグループ基礎利益は5,349億円です。

## 当期純利益

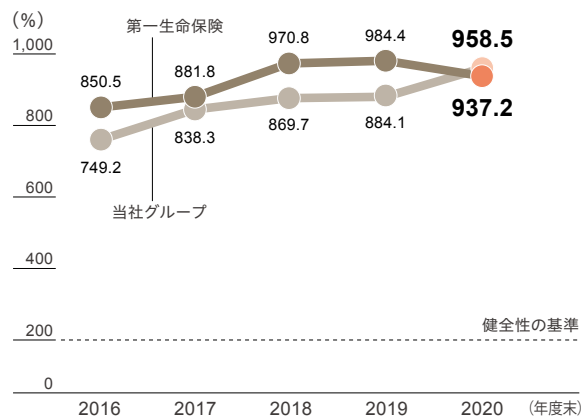
1,960億円(グループ:3,637億円)



- ※1 2017年度は当社グループにおいて、米国法人税減税による一時的な利益を計上。
- ※2 2019年度は当社グループにおいて、海外金利低下に伴い、市場価格調整にかかる責任準備金の積立てが増加。
- ※3 2020年度は当社グループにおいて、海外金利上昇による市場価格調整にかかる責任準備金の取崩しを計上。

## ソルベンシー・マージン比率

937.2%(グループ:958.5%)



### ●保有契約年換算保険料とは

保険料の支払方法には、毎月支払う月払のほか、年払や契約当初に全額を一括して支払う一時払などがあります。また、契約期間の全期間にわたって支払う方法や一定期間で支払いを終えてしまう方法があります。年換算保険料は、そうした支払方法の違いを調整し、契約期間中に平均して支払うと仮定した場合に、生命保険会社が保有している保険契約から1年間にどのくらいの保険料をお預かりしているかを示しています。

### ●基礎利益とは

保険料等収入や保険金・事業費支払等の保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を示す指標で、一般事業会社の営業利益に近いものです。基礎利益は、契約者配当金の支払いや、財務健全性の強化を目的とした各種準備金の積立ておよび法人税等の納付に充てられます。

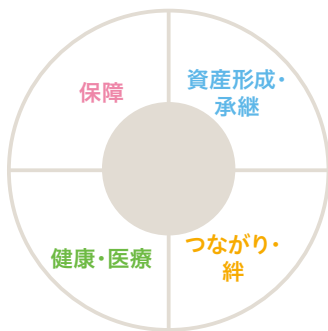
### ●ソルベンシー・マージン比率とは

通常の予測を超えて発生するリスクに備えて「支払余力」をどの程度有しているかを示す行政監督上の指標の一つです。ソルベンシー・マージン比率が200%以上であれば、健全性についての一つの基準を満たしていることを示しています。



特集  
*Special feature*  
**「すべての人々の幸せを守り、  
 高める。」ために**

私たちは、笑顔、夢、希望あふれる毎日と未来のために、  
 生命保険の枠を超えて一人ひとりの  
 QOL向上に貢献してきました。  
 2021年度からスタートした  
 新中期経営計画「Re-connect 2023」では、  
 「QOL向上へのサポート」というコンセプトをさらに進化させ、  
 「保障」「資産形成・承継」「健康・医療」「つながり・絆」の  
 4つの体験価値へと事業領域を拡げ、  
 「well-being(幸せ)」を高めていくことに挑戦していきます。



## 新ビジョン

# 「安心の先にある幸せへ。」

第一生命は、1902年の創業以来、生命保険事業を通じて、安心をお届けしてきました。  
人生100年時代を迎え、また一人ひとりの価値観が多様化する今、  
もっと私たちにできることがあるはずだと考えました。  
それは、生命保険の枠を超えて、一人ひとり違う幸せの実現に向け、  
お客さまの日々の暮らしや人生を豊かにするために、これまで以上に寄り添うこと。  
だからこそ私たちは、一人ひとりの幸せのため、保険会社として提供してきた  
万一の「保障」を磨き続けるだけでなく、「資産形成・承継」、「健康・医療」、さらには人と人、  
人と地域や社会との新しい「つながり・絆」で、お客さまのQOL向上に貢献していきます。

保障

資産形成・  
承継

健康・医療

つながり・絆

### 提案

ぴったりが見つかる  
最適なコンサルティング



### 商品

一生涯のパートナー

第一生命

Dai-ichi Life Group

ぴったりが見つかる保障  
シヤスト

健診割

いつでもあなたにとっておきま。  
第一フロンティア生命

「あつたらいは」まいおぼんこ。  
ネオファースト生命

プレミアムストーリー3

ネオ@いりよう

### サービス

健康診断結果で現在の  
アドバイス  
将来のリスクチェック  
(がん・脳卒中・脳梗塞・心筋梗塞・糖尿病)

健康  
第一

健康増進  
アプリ

健康  
第一

認知症の  
「予防・早期発見」  
サービス

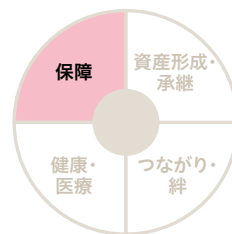
認知症予防

### 地域との結びつき強化

全国47都道府県、自治体との協働

INS TECH 最先端テクノロジーの活用

提携先との相互協力・異業種とのネットワーク



## 「確実・迅速」にお受け取りいただくために

当社では、創業以来変わらぬ「お客さま第一主義」の理念に基づき、生命保険にご加入のご契約者さまやそのご家族が万一の時に、保険金・給付金を確実ににお受け取りいただくための態勢を構築しています。

全社員が「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただく時こそが保険の役割が果たされる時」という認識を共有し、お客さまに寄り添ったお手続きや、正確・公平なお支払いに努めています。

また、コロナ禍による緊急事態宣言下でも、迅速に保険金・給付金をお支払いさせていただくために、支払部門においてもテレワークで業務ができる運営をしてきました。

### 保険金・給付金のお支払い実績

社会環境の変化に伴い多様化するニーズにあわせた「保障」のご提供により、入院給付金や3大疾病等に備える特定疾病保険金などの生

存給付金のお支払いが増加傾向にあり、お客さまの「生きていくための保障」としてお役立ていただいています。

保険金・給付金・年金のお支払い状況(2020年度)

近年のお支払いの傾向

死亡・高度障害・  
特定疾病等保険金 **4,626** 億円

がん罹患者数の増加や、3大疾病に備える商品にご加入いただくお客さまが増え、特定疾病保険金などのお支払いが増加しています。

入院・手術等給付金 **1,314** 億円

高齢化や食生活の変化等を背景として、生活習慣病による入院給付金が増加しています。

満期保険金・  
生存給付金・年金等 **8,878** 億円

少子高齢化による公的年金への不安や長生きのリスクへの備えとして私的年金ニーズが高まり、年金のお支払いが増加しています。

合計  
**1兆 4,819** 億円

1日当たりの  
保険金・給付金の  
お支払い額

約 **40** 億円



## 迅速なお支払いの追求

新型コロナウイルス感染拡大を受けた非接触手続きニーズへの対応として、「入院・手術給付金のご請求」について、これまでの生涯設計デザイナーによる訪問、郵送による書類でのお手続きに加えて、2020年4月より、お客さまのスマートフォンやパソコンからWeb（ご契約者さま専用サイト）上で給付金の請求が完結するサービス<sup>※</sup>を開始しました。さらに、2021年3月より、生涯設計デザイナーが使用するタブレット端末を通じて、お客さまと非接触で給付金の

### 治療内容報告書によるスムーズなお手続き

	診断書	治療内容報告書
作成方法	医療機関・医師に作成を依頼	お客さまが記入
作成にかかる日数	依頼から数日～数週間	即日
作成にかかる費用	必要（金額は医療機関ごとに異なる）	不要

請求手続きが完結できるサービス<sup>※</sup>を開始しました。

2020年10月には、診断書の提出に代えて、お客さまご自身に記入いただく「治療内容報告書<sup>※</sup>」と領収書の写しなどのご提出によってお手続き可能となる範囲を大幅に拡大しました。

今後も、各種インターネットサービスの充実を図るとともに、引き続き保険金・給付金ご請求時の利便性向上、お客さまサービスの向上に取り組み、迅速にお受け取りいただくための態勢を構築していきます。

<sup>※</sup> ご利用には所定の要件があります。

保険金部  
保険金課  
アシスタントマネジャー  
中田 美樹



## コロナ禍における保険金・給付金などの特別取扱い

### ● 災害関係特約に関する保険金等のお支払い

新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた場合には、疾病による死亡保険金のお支払いに加えて、災害割増特約の災害割増保険金等についてもお支払いしています。

<sup>※</sup> 約款に定められた感染症である場合に限りです。

### ● 入院給付金等に対する特別取扱い

新型コロナウイルス感染症と診断されたお客さまに対して、宿泊施設や自宅にて医師等の管理下で療養している場合、約款に定める「入院」として取り扱い、入院給付金等をお支払いする特別なお取扱いをしています。

### ● 保険金・給付金の簡易迅速なお支払い

お客さまのお申出により、お手続きに必要な書類を一部省略するなど、簡易迅速なお取扱いをしています。

### ● 保険料払込猶予期間の延長

「緊急事態宣言」の対象地域にお住まいのお客さまに対して、保険料のお払込みが困難な場合に、お客さまからのお申出により、保険料のお払込みを猶予する期間を一定期間延長する特別なお取扱いをしています。

### 新型コロナウイルス感染症に関わるお支払い状況

死亡保険金・給付金	642件	約35億円
入院給付金	11,426件	約10億円

<sup>※</sup> 2021年4月末までの支払い実績。



## お客さまに寄り添うために

### 「お客さまの声」を活かした改善取組み

当社では、「お客さまの声」をあらゆる接点において幅広くお聴きしています。当社に寄せられた「お客さまの声」を苦情、感謝、ご意見・ご要望に分類したうえで、お申出となった原因やお客さまのご要望を分析し、改善策の検討・実施につなげるPDCAサイクルを実践し、幅広い

分野で業務品質・サービスの改善・向上に活かしています。

今後も「お客さまの声」を真摯に受け止め、「お客さま第一主義」の経営理念のもと、さらなる改善に努めていきます。

#### お客さまの声

新型コロナウイルスのことが心配なので担当者とは直接会わずに申込手続きをしたいです。



#### お客さまの声

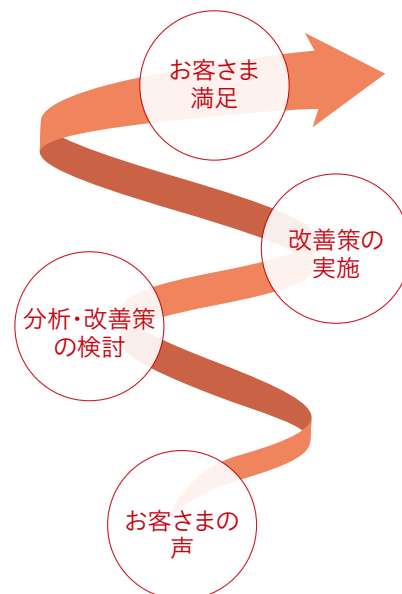
長期の入院で不安でしたが、手続き完了のメールや担当の方から給付金の振込日を連絡していただき安心しました。迅速に対応していただき感謝しています。



カスタマーファースト推進部  
消費者志向推進室  
チーフ  
榎本 奈緒美

#### 「お客さまの声」の件数(2020年度)

苦情	28,120件
感謝	460,517件
ご意見・ご要望	1,429件
合計	490,066件



## 専門相談員による無料健康相談サービスのご提供

### メディカルサポートサービス

2012年4月から開始したメディカルサポートサービスでは、24時間365日※無料でご利用いただける「健康・医療・育児・介護 電話相談」をはじめ「こころの電話相談」を提供し、ご契約者さまとご家族の日々の健康維持にお役立っていただいています。

特にコロナ禍においては、病気に関する疑問や受診先の相談など、さまざまな不安を軽減する情報提供により、例年の約1.4倍の21,000件以上のご相談にお応えしました。

※ システムメンテナンス中は除く。



提供：(株)保健同人社

#### お客様の声

夜中に子どもの体に腫れがあることに気づき、どうしていいかわからず、利用したところ、とてもわかりやすく対応してくれ、落ち着いて処置をすることができ大変心強かったです。



#### お客様の声

熱と咳の症状があり検査を受け、新型コロナウイルスは陰性でしたが、心配で電話したところ、不安な気持ちに寄り添い、家での過ごし方や再受診の目安などを教えてくださったので、気持ちが楽になり落ち着いて過ごすことができました。



#### 相談の内容例

セカンドオピニオンや  
健康診断についてのご相談

お子さまの急な  
発熱についてのご相談

介護保険制度や  
介護施設についてのご質問

また、2014年12月から提供している「セカンドライフサポートサービス」では、長期入院や介護施設への入所などで住んでいない家の維持に関する空き家管理サポートや、介護施設の優待等、セカンドライフの不安をお客さまと一緒に解決するためのサービス提供を通して、お客さまの暮らしに安心をお届けしています。

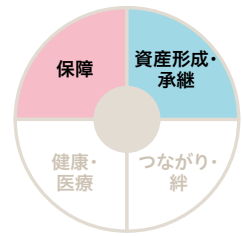
これからも、「いちばん、人を考える」会社を目指し、お客さまのQOL向上に資する、心身ともに健やかな暮らしを支えるためのサービスを検討・提供していきます。



生涯設計教育部  
デジタルマーケティング推進課  
アシスタントマネジャー

佐藤 宏誠

(登)C21P0160(2021.7.9)



## 最適なコンサルティングでお役に立ち続けるために

### 生涯設計コンサルティングを通じた保険商品の提供

お客さまが必要な保障を自由に組み合わせでご加入できる商品「ジャスト」は、2018年3月の発売以来、多様化するニーズにお応えし、販売件数が260万件※1を突破しました。契約時に健康診断結果を提出することで保険料を割り引く「健康診断割引特約」※2は、人生100年時代といわれるなか、「健康増進」や「疾病予防」という新しいニーズにもお応えしています。



商品事業部  
個人保障事業課  
アシスタントマネジャー  
霜島 彩夏

また、2021年1月に発売した、まとまった一時金で入院に備えられる「総合医療一時金保険(無解約返還金)(2021)」など、より幅広いニーズにお応えできるよう商品ラインアップを充実しています。

今後も多様化するライフスタイル・ニーズに幅広くお応えできる商品・サービスを、最適な生涯設計コンサルティングを通じてお届けすることで、お客さま一人ひとりに安心をご提供できるよう取り組んでいきます。



※1 2018年3月22日～2021年4月20日の申込件数ベース。  
※2 詳細は契約概要・注意喚起情報・ご契約のしおりなどをご確認ください。

### お客さまの利便性向上を目指して

当社では、お客さまの利便性向上を図るために、新たなサービスの提供や、機器の導入を進めています。

2020年12月より、ご契約後の各種お手続きに関するお問合せについて、AIが24時間365



日、自動かつスピーディに回答する、お客さま向け「チャットボット」のサービスを開始いたしました。サービス開始以来、1日当たり約200～300件のご利用をいただいています。

また、全国約4万5,000名の生涯設計デザイナーを中心に営業用スマートフォン「DL Phone」を導入し、お客さまのご希望にあわせてきめ細かな情報提供や、社内システムと連携するアプリを通じた高品質なコンサルティングに努めていきます。



コンタクトセンター統括部  
コンタクトセンター業務課  
アシスタントマネジャー  
阿部 香織

## 企業の健康経営サポート

近年、従業員の健康増進に注力し、生産性向上や組織活性化による業績向上に取り組む企業が増えています。

当社では、これらの健康経営<sup>※1</sup>取組みを後押しするサービスとして、従業員の健康診断結果データに基づき、健康状態把握や循環器系



団体保障事業部  
団体保険商品企画課  
アシスタントマネジャー  
坪内 博太郎

疾患リスクを予測・可視化<sup>※2</sup>できる「企業健診レポートサービス」を2020年10月に提供開始しました。

また、従業員の健康診断結果に応じて、保険料を割引く「団体健康診断割引」を適用できる無配当総合福祉団体定期保険および無配当医療保障一時金保険(団体型)を発売しています。

今後も、健康経営のサポートを通じて、従業員やそのご家族の安心・幸せの実現に貢献していきます。

<sup>※1</sup>「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

<sup>※2</sup> 国立研究開発法人国立がん研究センターで開発された将来の循環器系疾患リスク予測により判定。

## 資産形成を支援するスマートフォンアプリ

2020年4月から企業型確定拠出年金(DC)制度における投資教育のサポートおよび従業員の老後資産形成の支援を目的に、スマートフォン向けアプリとしてロボアドバイザーを活用した「DCのサプリ<sup>※</sup>」の提供を開始しました。

「DCのサプリ」では、アプリを開くだけで自分のDCの運用状況を確認することができるほか、個人の積立目標額や運用リスクに応じた資産配分例を提示します。また、個人の運用状況に合わせて適切なタイミングで通知が行われるため、運用の見直しのきっかけにもなります。

当社はDCを通じて資産形成への関心を高めることで、将来の豊かな暮らしの実現に向け、積極的に貢献していきます。

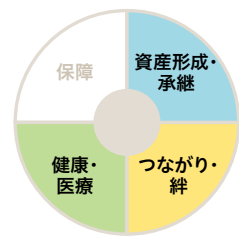
### 「DCのサプリ」4つの特長

- 1 アプリで気軽に簡単に**  
アプリを開くだけでいつでも最新の運用状況が確認できる
- 2 運用診断によるサポート**  
2つの運用診断により、一人ひとりに適した目標リターンと資産配分を例示
- 3 スムーズな変更手続き**  
運用診断から商品変更までスムーズに手続きできる
- 4 継続的な「お知らせ」通知**  
運用状況に応じたプッシュ通知により、適切なタイミングで見直しを検討できる

**「DCのサプリ」とは**  
一人ひとり不足している栄養素が異なるように、資産運用で困っていること、分からないことは人それぞれ。DCの資産形成をサポートするアプリ、それが第一のロボアドバイザー「DCのサプリ」です。

<sup>※</sup> 当社が運営管理機関を受託するDCの加入者向け有料アプリです(本アプリの使用契約を締結している企業の加入者が対象)。

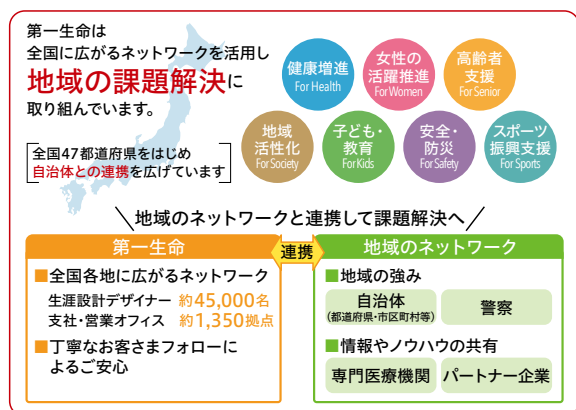
(登)C21P0160(2021.7.9)



# 地域とのつながり、 ビジネス・パートナーとの協働 ～社会と寄り添い続けるために～

## 地域とのつながり

当社は、日本各地に広がる約1,350拠点のネットワークと約4万5,000名の生涯設計デザイナーが地域に根ざして活動している強みを活かし、地域が抱えるさまざまな課題を解決するため、「健康増進」をはじめ「高齢者支援」「子ども・教育」「地域活性化」など多岐にわたる分野で、各自治体との連携・協働を進めています。



自治体との連携は年々広がり、すでに全国47都道府県と連携し、うち40の都道府県とは、より幅広い協働が可能となる「包括連携協定」を締結しています(2021年6月現在)。

また、コロナ禍においては、より地域に密着したさまざまな地域貢献活動に取り組んできたことにより、市区町村とのつながりも大きく進展しています。



石川県との包括連携協定締結式

## コロナ禍における地域貢献活動

### ●手作りマスクの製作・配布取組み

昨年の新型コロナウイルス感染症の拡大局面当初では、マスクの品薄状態が続いていたことを受け



て、全国にある各支社・営業オフィスで手作り布マスクの製作に取り組み、日々の感謝と激励の意を込めたメッセージを添えて地域の皆さまにお届けしました。

### ●地元店応援の取組み

新型コロナウイルス感染症拡大により影響を受けている飲食店や商店を支援するために、各地



において当社の空きスペースを活用した「テイクアウト販売会」の開催や、自治体が運営する「飲食店スタンプラリー」の応援など、地域活性化に向けた取組みを行ってきました。

## 社会課題解決に向けたビジネス・パートナーとの協働

当社は、お客さまのQOL向上につながる新たな価値を提供していくことなどを目的に、金融機関や異業種企業、各種団体とのパートナーシップの拡大を積極的に進めてきました。人生100年時代を迎え、また、一人ひとりの価値観が多様化するなか、「一生涯のパートナー」とし

て、ビジネス・パートナーや地域・社会をはじめとする多様なステークホルダーとともに、人々の日々の暮らしや人生を豊かにするべく、社会課題の解決や持続的社会的実現に貢献していきます。



### ● 主な取組み

「健康保険組合の医療費支出の増加」という課題に対し、第一生命グループのQOLeAD、みずほフィナンシャルグループとともに、AIを活用して将来の疾病リスク・医療費を可視化し、それに基づく計画策定、疾病・重症化予防の実行支援、健康増進サービスによる継続的なフォローをワンパッケージとした「Healstep<sup>SM</sup>（ヘルステップ）」の提供を2021年4月より開始しました。

健康・医療領域以外においても、「晩婚化・未婚化の進行」、「中小・小規模事業者の後継者不

足」などの社会課題解決に貢献すべく、さまざまなビジネス・パートナーとの協働を開始し、お客さまにお届けできる価値の拡大・多様化に積極的に取り組んでいます。

CXデザインスクワーズ  
QOLサービス企画課  
アシスタントマネジャー

小塩 将史





## 持続可能な社会の実現のために、 私たちができること

将来世代にわたり、誰もが安心して健やかに暮らせる社会の実現に向け、当社ではサステナビリティに関する課題への取組みを強化しています。安心、豊かさ、健康といった面からすべての人々の「well-being(幸せ)」のために、あらゆる事業領域でさらに貢献していきます。

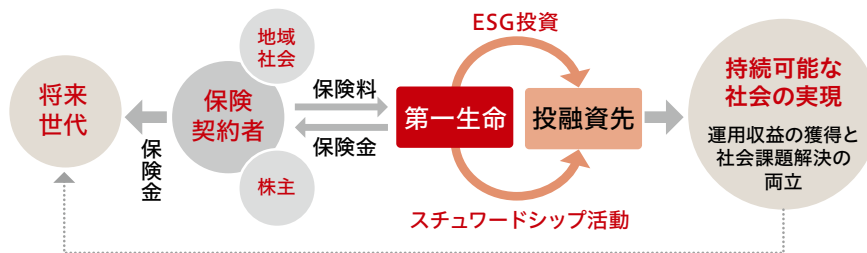
### 「第一生命らしい責任投資」を通じた持続可能な社会の実現に向けて

当社は、日本全国のお客さまからお預かりしている資金を幅広い資産で運用する「ユニバーサル・オーナー」として、中長期的な投資リターンの獲得と多様なステークホルダーを意識した持続可能な社会の実現の両立を目指した資産運用を行っています。

生命保険事業は、現在と将来の懸け橋として

将来世代を守る大切な仕事です。そのうえで、私たちの最大のステークホルダーは次の世代であり、その将来を持続可能なものにしていくことが使命だと認識しています。

保険商品の提供にとどまらず、お預かりした保険料の運用においても、持続可能な社会の実現に挑戦しています。



### ESG投資を通じた新型コロナウイルス感染症対策支援

昨今の新型コロナウイルス感染症の状況を受け、“パンデミック対策”という社会課題に直面しています。

2020年度は、当社が設定する重点的な社会課題(QOL向上、地方創生・地域活性化、気候変動の緩和)の解決に資する投融資を中心として、ESG投資※を通じた新型コロナウイルス感染症対策支援として、ソーシャルボンド(コロナ債等)の発行機運の高まりを受けた債券投資(2021年5月現在、4件・約462億円)やインパクト投資を通じたヘルスケア関連のイノベー

ション創出のサポートを行いました。

※ ESG投資とは、定量的な財務情報に加え、環境・社会・ガバナンス(Environment, Social and Governance)の要素を考慮する投資手法です。

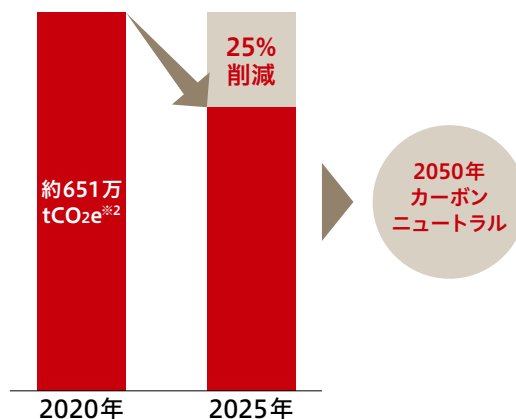
#### 新型コロナウイルス感染症対策を目的とした投資実績

2020年		
ヘルスボンド (アジア開発銀行)	130百万 カナダドル (約100億円)	新型コロナウイルス対策の保健衛生・医療プロジェクトを支援
サステナブル・ ディベロップメント・ ボンド (国際復興開発銀行)	150百万 オーストラリアドル (約104億円)	新型コロナウイルス対策の保健衛生・医療プロジェクトを支援
ワクチン債 (予防接種の ための国際金融 ファシリティ)	15億ノルウェー クローネ (約158億円)	新型コロナウイルス感染症のワクチン開発を支援
2021年		
ヘルスボンド (アジア開発銀行)	125百万 オーストラリアドル (約100億円)	新型コロナウイルス対策の保健衛生・医療プロジェクトを支援



## 資産運用を通じたカーボンニュートラルな社会の実現に向けて

当社は、気候変動問題の解決を責任投資における最重要課題と位置付けており、カーボンニュートラルな社会の実現に向けて取組みを進めています。2021年2月には国内で初めて、「ネットゼロ・アセットオーナー・アライアンス<sup>※1</sup>」に加盟し、運用ポートフォリオにおける温室効果ガス排出量の実質ゼロに向けて、2025年までに上場株式・社債・不動産ポートフォリオにおける温室効果ガス排出量を25%削減(2020年3月末比)する目標を設定しました。さらに、排出量の多い投資先に対しては、エンゲージメント(中長期的な対話)を通じて投資先企業の気候変動問題への取組みを後押しすることで、カーボンニュートラルな社会の実現を目指します。



※1 2050年までに温室効果ガス排出量実質ゼロのポートフォリオに移行することを旨とする機関投資家団体。

※2 上場株式・社債ポートフォリオにおけるScope1+Scope2 (出所)S&P Trucost Limited

## 2023年度までの100%再生可能エネルギー化(RE100)達成に向けて

当社自身のCO<sub>2</sub>排出量の削減に向けて、2019年に国内生命保険会社として初めて「RE100<sup>※</sup>」に加盟しました。2023年度までに事業活動で消費する電力を100%再生可能エネルギーで調達するとともに、投資用不動産については2021年度中に100%再生可能エネルギー化を達成することで、RE100の早期達成を目指しています。

また、RE100達成に向けた取組みを機関投資家の側面からも促進するべく、投融資先の再生可能エネルギー発電所由来の電力(トラッキング付FIT非化石証書を活用)を、本社ビルに導入する新たなスキームとして取り入れるなど、再生可能エネルギー市場の発展にも寄与しています。

※ 事業活動で消費する電力を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。



本社ビル(日比谷・豊洲)では使用電力を再生可能エネルギー由来に切り替えています

経営企画部  
サステナビリティ推進課  
アシスタントマネジャー

尾坂 貴洋



# 役員体制

2021年6月16日現在

## 取締役



わたなべ こういちろう  
渡邊 光一郎  
取締役会長



いながき せいじ  
稲垣 精二  
代表取締役社長



なんぶ まさみつ  
南部 雅実  
代表取締役専務執行役員



はたなか ひでお  
畑中 秀夫  
取締役常務執行役員



うりゅう むねひろ  
瓜生 宗大  
取締役常務執行役員



おかもと いちろう  
岡本 一郎  
取締役常務執行役員



あかし まもる  
明石 衛  
取締役常務執行役員



さいとう きょういち  
齊藤 京一  
取締役常務執行役員



たかだ ひさし  
高田 久資  
取締役常務執行役員



かのう ひろゆき  
加納 裕之  
取締役常務執行役員



ながはま もりのぶ  
長濱 守信  
取締役



よこお けいすけ  
横尾 敬介  
社外取締役



なかお たけひこ  
中尾 武彦  
社外取締役



うしお なおみ  
牛尾 奈緒美  
社外取締役

## 監査役



たかしま まさひろ  
高島 雅博  
常任監査役



わかやま よしふみ  
若山 吉史  
常任監査役



ながさき たけひこ  
長崎 武彦  
社外監査役



たなか さなえ  
田中 早苗  
社外監査役



たかいわお  
高巖  
社外監査役

取締役、監査役の男女構成 男性17名、女性2名(取締役および監査役のうち女性の比率10.52%)

## 常務執行役員(取締役である者を除く)

わたなべ かつひさ  
渡辺 克久

さとう きみひろ  
佐藤 公博

たかはし ちえこ  
高橋 千恵子

ひぐち ひでき  
樋口 英樹

しもかわ やすたか  
下川 泰孝

きた こうぞう  
喜多 耕三

いわい やすまさ  
岩井 泰雅

おくむら よしたか  
奥村 嘉孝

## 執行役員

やまもと りゅういち  
山本 龍一

かわもと つよし  
川本 剛志

あかし まさひろ  
明石 征大

はやかわ たつや  
早川 達也

みやうち としみつ  
宮内 敏光

みよし ひろゆき  
三好 浩之

しげもと かずゆき  
重本 和之

はいだ きょういち  
拝田 恭一

うえはら みつひろ  
上原 充裕

しぶや たかひと  
渋谷 孝人

たけうち しょうじ  
竹内 章二

きたほり たかこ  
北堀 貴子

いいだ たかし  
飯田 貴史

やまぐち ひとし  
山口 仁史

かしざき みき  
柏崎 美樹

ごうだ まこと  
合田 真

やまぐち けん  
山口 健

おちあい あつこ  
落合 敦子



安心の先にある幸せへ。



一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group



### 第一生命グループのロゴに込めた思い

古代西洋の「盾」のフォルムに「地球」を表すデザインを加えることで、グローバルに展開する第一生命グループ会社が一丸となって、お客さまを災厄からお守りするという意思を表現しています。加えて、地球の緯線においてゆるやかな右肩上がりのカーブを表すことで、お客さまの明るく輝かしい未来と、お客さまの「一生涯のパートナー」であり続けるために成長していく第一生命グループを表しています。

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  
03(3216)1211(大代表)

