

「お客さま第一の業務運営方針」に 基づく2023年度取組み状況

2024年6月
第一フロンティア生命保険株式会社



いつでもあなたに、とっておきを。
第一フロンティア生命
第一生命グループ

お客さま第一の業務運営方針（第一生命グループ共通）

方針 1

- 高い専門性と職業倫理の追求
- あらゆる業務品質の向上

原則 2

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。

また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。

方針 2

- 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供
- 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

原則 6

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、お客さまがまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客さまのwell-beingの実現に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客さま満足の上昇を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客さまのご意向を踏まえて適切に行います。

方針 3

- 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

原則 4.5

私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

方針 4

- サステナビリティの推進

私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客さまのwell-beingの実現や地球環境保護をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。

方針 5

- 利益相反の適切な管理
- スチュワードシップ活動の推進

原則 3

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

方針 6

- 業務運営を適切に評価する体制の構築

原則 7

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。

取組み状況公表にあたっての基本的な考え方

- 取組み状況は、「取組みの実践状況」、取組みの実践の結果としての「お客さまからの評価」、最終的な「事業の成果」に区分しています。
- 各取組みについては、改善活動等の定性的な取組みに加え、各取組みの進捗を定量的に計る指標(KPI)を設定しており、その実績を公表しています。
- あわせて、各取組み状況が「お客さま第一の業務運営方針」（本資料上の表示は「方針」）の、どの方針に基づく取組みであるのか、それぞれ表示しています。また、各方針と金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』（本資料上の表示は「原則」）の対応関係につきましては、当社HPに対応表を掲載しています。

お客さま第一の業務運営方針	取組みの実践状況	お客さまからの評価	事業の成果
方針1 原則2 a) 高い専門性と職業倫理の追求 方針1 原則2 b) あらゆる業務品質の向上 方針2・3 原則4・5・6 c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供 方針2 原則6 d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ 方針4 e) サステナビリティの推進 方針5 原則3 f) 利益相反の適切な管理	方針6 原則7 業務運営を適切に評価する体制の構築	各取組みの振返り・評価等 【KPI】 + [ジェロントロジー協会資格認定者数] [FP2級等の資格取得者数] 【KPI】 + [お客さまの声受付件数] [お客さまの声を受けた業務改善件数] [解約率] 【KPI】 + [代理店向け研修の実施回数] 【KPI】 + [ご家族安心サポート付加件数]	【KPI】 [NPS] [コールセンターの対応内容に関するアンケート] 【KPI】 [お客さま数]

各取組みの実践状況

a) 高い専門性と職業倫理の追求

【KPI】日本金融ジェロントロジー協会資格認定者数

方針1,1-(1),1-(2) 方針2-(5)
 原則2 原則6-(注)5

- ご高齢のお客さまにより一層寄り添ったコンサルティングの実現に向けて、当社従業員が「金融ジェロントロジー」の知識修得に取り組んでおり、代理店向けの情報提供や研修を通じて、ご高齢のお客さまに対するコミュニケーションやサービスの向上をサポートしています。
- 「日本金融ジェロントロジー協会」が提供する「エッセンシャル金融ジェロントロジー講座」を受講し、同協会の資格認定者となった従業員数は合計で249名となりました。



資格	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
ジェロントロジー協会 資格認定者数	208名	229名	232名	249名

※各年度末時点の認定者数

【KPI】FP2級等の資格取得者数

方針1,1-(1),1-(2) 方針2-(5)
 原則2 原則6-(注)5

- 多様化・高度化するお客さまニーズへの対応力を高めるため、当社従業員が、商品・サービスについて十分な知識を持ち、最適なコンサルティングを行えるよう、継続的に教育を行う態勢を整備し、専門資格の取得を推進しています。

資格	2019年 4月	2020年 4月	2021年 4月	2022年 4月	2023年 4月	2024年 4月
F P 2 級・A F P 取得者	327名	352名	377名	414名	451名	473名
うち、F P 1 級・C F P® 取得者	44名	45名	48名	59名	61名	65名
証券アナリスト（2次） 取得者	47名	54名	57名	57名	57名	56名
消費生活アドバイザー 取得者	26名	29名	31名	36名	37名	38名
アクチュアリー正会員数	11名	13名	15名	12名	16名	14名

※2024/4/1時点の従業員数は574名

b) あらゆる業務品質の向上

【KPI】お客さまの声受付件数

方針1-(3)

原則2-(注)

- 前年度から続いた円安により、多くのご契約についてお客さまが設定された目標値に到達し、資産形成にお役立ていただきました。上記を背景に、昨年度に引き続き多くの感謝の声をいただきました。
- 前年度は、契約内容に関する照会などが増加したことでコールセンターに電話がつながりにくくなったことなどに関する苦情が増加していましたが、受電体制の強化を含む各種対応により、苦情の受付件数は前年度から約26%減少し、5,570件となりました。
- 引き続き、お客さまからのご意見・ご要望を広く収集し、真摯に受け止め、業務の改善やサービスの向上につなげてまいります。

分類		2021年度	2022年度		2023年度	
				前年差		前年差
苦情	保険契約へのご加入に関するもの	1,134	1,400	266	1,397	-3
	ご契約後のお手続き等に関するもの	1,512	1,367	-145	1,065	-302
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	577	553	-24	600	47
	その他	2,667	4,164	1,497	2,508	-1,656
	小 計	5,890	7,484	1,594	5,570	-1,914
ご意見等	ご意見・ご要望	697	795	98	1,157	362
	感謝の声	595	1,141	546	1,162	21
	小 計	1,292	1,936	644	2,319	383
合 計		7,182	9,420	2,238	7,889	-1,531

b) あらゆる業務品質の向上

【KPI】お客さまの声を受けた業務改善件数、お客さまの声に基づく業務改善の状況

方針1-(3)

原則2-(注)

- お客さまへのアンケート、コールセンター等に寄せられたご意見・ご要望を受けた業務改善件数は13件でした。
- 引き続き、お客さまからの声を真摯に受け止め、業務改善に努めてまいります。

お客さまの声を受けた業務改善件数

2023年度 13件

(参考) 2023年度に実現したお客さまの声に基づく改善取組みの一例

お客さまの声	業務改善内容
「目標到達のお知らせ」が届いたが、何をすれば良いのか分からない。	「目標到達のお知らせ」をA3カラー化して見やすくし、目標値到達後の手続きについての「プラン選択ガイド」、税務の取扱についての「税務ガイド」、「よくあるご質問」を新設する等、抜本的に改訂しました。
クーリング・オフの手続きをしたが、完了しているのかわかり難い。	WEBでの手続き完了後に、返金処理完了までの流れを記載した受付完了メールを送信する対応を開始しました。また、書面での手続きを含め、クーリング・オフのお手続き時にEメールアドレスを登録いただいた場合、返金処理完了時に返金完了メールを送信する対応を開始しました。
オペレーターの声が聞き取りづらい。	高齢のお客さまとの通話をスムーズにするため、オペレーターの声をもとに「高齢者向け通話サポートツール」を導入しました。

b) あらゆる業務品質の向上

【KPI】解約率

方針1-(3)

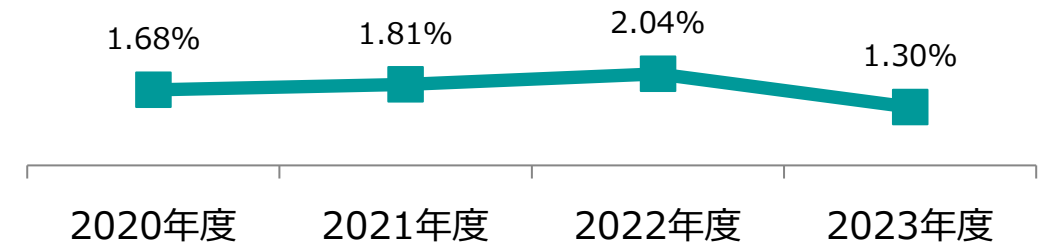
原則2-(注)

- お客様のニーズに沿った商品提案が行われるよう、代理店のコンサルティング力向上をサポートするとともに、ご加入後はお客様に定期的・継続的な情報提供を行っています。
- これらの取組みの結果、多くのお客様に長期間にわたりご契約いただき、経済環境の変動による影響はあるものの、解約率（終身保険）は2%前後の低水準で推移しています。

終身保険の解約率

＜算出方法＞

当年度解約件数 ÷ (期始保有契約件数 + 当年度新契約件数)



※終身保険のうち、対象商品は広汎商品名「プレミアプレゼント」「プレミアプレゼント2」「プレミアプレゼント3」。お客様が設定された目標値（※）到達後にご解約された契約を除く
※目標値は「一時払保険料の円換算額」に対する「解約返還金額の円換算額」の割合

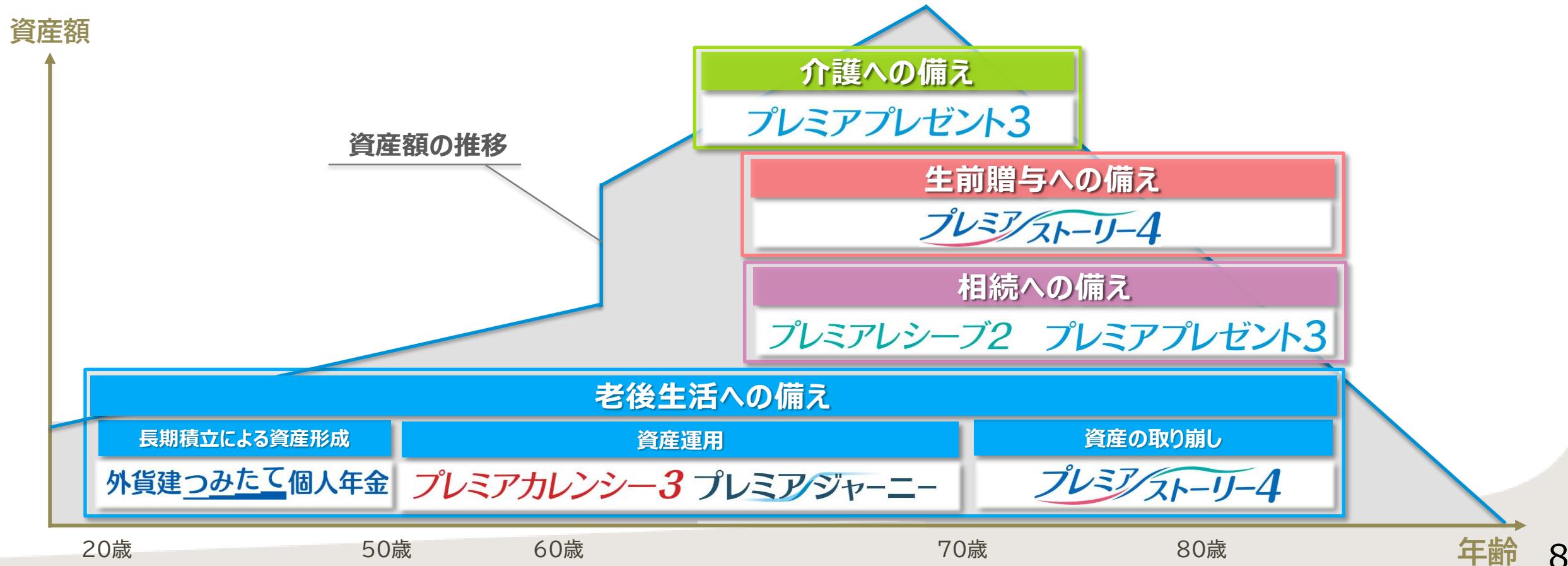
c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

ライフステージやお客さまニーズに応じた商品ラインナップ

方針2-(1)

原則6-(注)3

- お客さまのニーズに沿った商品をご選択いただけるよう、保障内容・通貨・保険期間等が異なる幅広い商品を取り揃えています。
- 2024年1月に、「プレミアレシーブ（外貨建）」と「プレミアレシーブ（円建）」を統合し、指定通貨が米ドル・豪ドル・円から選択可能となったほか、毎年の定期支払金に参照する指数の上昇率に応じた上乗せが期待できる「指数プラン」を新設した「プレミアレシーブ2」の発売を開始しました。



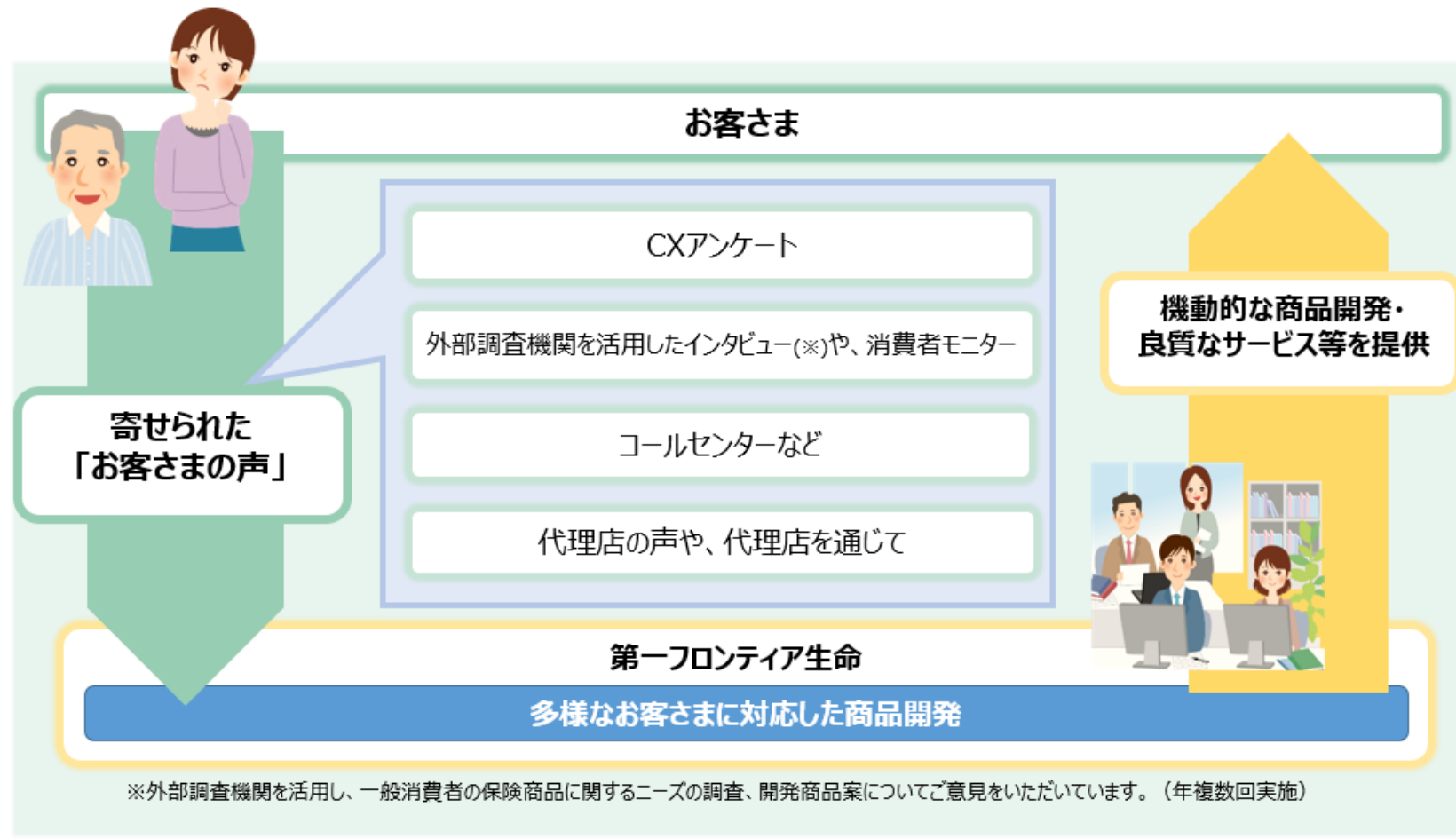
c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

多角的なお客さまニーズの把握に向けた取組み

方針2-(1)

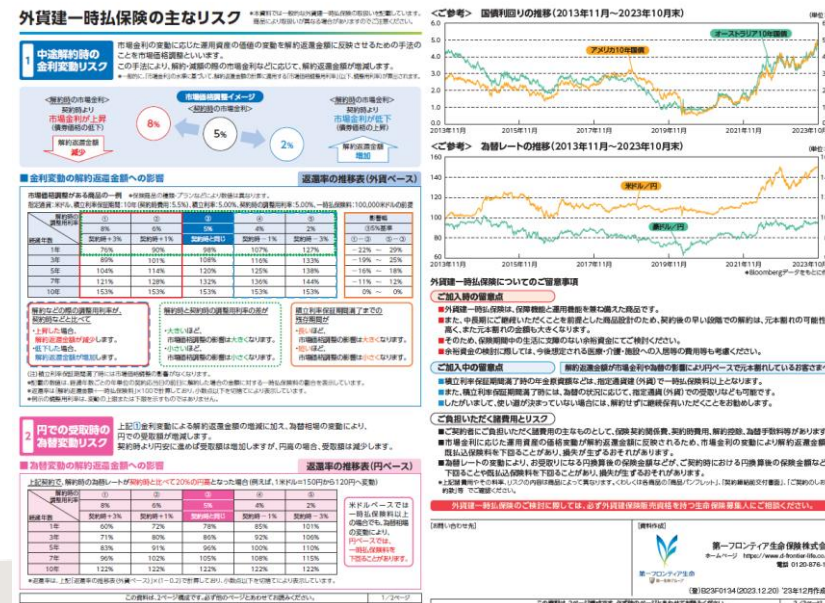
原則6-(注)3

- ご契約者さまへのアンケートや、消費者モニター等の取組みにより、多角的なお客さまニーズの把握に努め、商品開発、サービス等の向上に活かしています。



方針1,1-(1),1-(2)	方針2-(5)
原則2	原則6-(注)5

- フロンティア・
カレッジ**



10

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

【KPI】代理店向け研修の実施回数

方針1,1-(1),1-(2)

方針2-(5)

原則2

原則6-(注)5

- 当社が提供する「FLP（フロンティア・ラーニング・プログラム）」は、即戦力となる「人財の育成」を支援するオリジナルの研修コンテンツで、代理店ごとの営業上の課題にあわせて、営業現場で求められる「実践力」を鍛える研修です。
- 具体的には、公的年金や相続・税務およびマーケット知識を強化する研修に加え、お客さまとの良好な関係を築くためのコミュニケーション研修や、学んだスキル・知識を集中的なアウトプットにより定着させるロールプレイング等、「実践力」を磨く多種多様な研修メニューをご提供しています。
- 2023年度は、1,090回のFLP研修を実施し、計16,633名の代理店の募集人の方に受講いただきました。

代理店向けFLP研修実施回数

2023年度 1,090回

代理店向けFLP研修受講者数

2023年度 16,633名

※当社社員が主催したFLP研修を受講した金融機関代理店の募集人数

FLPの全体像

「実践力」を鍛える各種研究テーマ					
研修テーマ	参加者イメージ	新任者	中堅層	ベテラン層	リーダー層
アウトプット強化研修		実践形式のペアロープレ勉強会（知識・スキルの集中的なアウトプット）			
セールススキルアップ研修		セールスコミュニケーション研修			
		生命保険営業ノウハウ研修			
		コンサルティングトレーニングプログラム研修（CTP）			
		プレゼンテーションスキルアップ研修			
マネジメント強化研修		マネジメント層向けコミュニケーション研修			
周辺知識強化研修		公的年金・相続・税務など各種研修			
		金融経済・相場見通しなど各種講演			
すぐに役立つ各種研修		コンプライアンス研修・各種商品研修			

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

商品パンフレット・お客さま向け通知物等のわかりやすさ向上に向けた取組み

方針3,3-(1),3-(3)
原則5,5-(注)1,2,3,4,5

- 当社は、第三者評価機関であるUCDA※¹のコンサルティングによって得たノウハウをもとに、お客さま向け資料等の継続的な改善を図り、わかりやすさ向上に努めています。
- 解約返還金額が目標値に到達したことをお知らせする通知書類について、A3カラー化して見やすくし、また同封物として「プラン選択ガイド」・「税務ガイド」・「よくあるご質問」を新設する等、抜本的に改訂しました。

目標到達のお知らせ通知 改善事例

※1 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会

■プラン選択ガイドの新設：目標到達後に選択できるプランを一覧化

プラン選択ガイド

今後のプランのご紹介です

☑ お客さまのご意向

当面使う予定はない

満期まで積み立て年金で受け取りたい

すぐに資金を受け取りたい

☑ おすすめするプラン

「円貨建の年金保険」として満期まで保有するプラン

今すぐのお手続きは不要です
年金支払開始日前に満期に関するお手続きの書類を郵送します

- ご契約の積立金額は当社所定の利率で安全に運用され、今後減ることはありません。
- 満期を待たずに、解約による資金の受け取りも可能です。
- 満期に関するお手続きの書類（年金開始日の約2～3か月前に郵送）にて「年金受取プラン」や「一括受取プラン」等を選ぶことができます。

解約して一括で受け取るプラン

「解約請求書」または「当社ホームページ」から解約のお手続きをおこなってください

- ご契約は解約され、消滅します。
- 解約することで資金をまとめて受け取ることができます。
- 一部のご契約を除き、当社ホームページ（インターネット）から、解約のお手続きが可能です。

■税務ガイドの新設：税務に関する説明をわかりやすく記載

税務ガイド

「解約して一括で受け取るプラン」と「年金で受け取るプラン」では、かかる所得税に違いがあります。なお、定額の円貨建年金保険に移行した時点では課税は発生しません。移行後、解約返還金および死亡保険金（給付金）の受け取り時、年金受取時に課税が発生します。

解約して一括で受け取るプラン

ご契約から5年超の解約の場合は「一時所得」となり、特別控除があるうえ課税対象額も1/2となるため、一般的には税金面のメリットがあります。ただし解約返還金額から必要経費（払込保険料の合計）を差し引いた金額が50万円超の場合は原則、確定申告が必要です。一方でご契約から5年以内の場合は「源泉分離課税」となり、確定申告は不要です。

年金で受け取るプラン

年金受取の場合は、課税される対象が「雑所得」となります。「雑所得」は「一時所得」と異なり、50万円の特別控除はありません。原則、確定申告が必要です。

解約して一括で受け取るプラン

一時所得 または 源泉分離課税

給付金などの他の所得の金額と合算して総合課税されます。他に一時所得がなく解約返還金額と必要経費の差額が50万円以下の場合は、一時所得に対する課税は発生しません。

ご契約日から5年超の場合
（一時所得の計算例） ●解約返還金額：1,200万円 ●払込保険料合計額：1,000万円の場合

解約返還金額	1,200万円	必要経費	1,000万円	特別控除	50万円	計算式	$\frac{1,200 - 1,000 - 50}{2} = 75$ 万円
課税対象額	12,000,000円	必要経費	10,000,000円	一時所得	2,000,000円	この金額が50万円以下になる場合は、課税されません。	

ご契約日から5年以内の場合

源泉分離課税
解約返還金額と必要経費との差額に対して20.315%が課税（源泉分離課税）されます。なおこの場合、確定申告は不要です。

源泉分離課税 = (解約返還金額 - 必要経費（払込保険料の合計）) × 20.315%

年金で受け取るプラン

雑所得

- 「解約者」と「年金受取人」が同一人である場合です。
- 確定年金の場合の算式です。

年金額と必要経費との差額が課税対象額となります。ほかの雑所得と合算して総合課税されます。

課税対象額 = 年金額 - 必要経費（年金額 × 払込保険料 / (年金額 × 受取回数) ※1）

※1 カッコ内を先に小数の第三位以下を切り上げます

●法令改正について
法令改正などにより税務のお取り扱いが変更になった場合は、変更後の内容が適用されますのでご注意ください。

●住民税について
前年の所得金額をもとに課税されるため、解約もしくは年金受取をすると翌年の住民税が増加する場合があります。

●税務や社会保険に関する総合的な相談について
他の所得とあわせて総合的な税務の相談や社会保険の相談については、税理士などの専門家、所属の税務署やご加入の社会保険の保険者にご確認ください。

c) 良質な商品、サービスのわかりやすいご提供

重要情報シートを活用した保険提案

方針2-(1),2-(2),2-(3)

方針3,3-(1),3-(3)

原則6-(注)1,2,3,4

原則5,5-(注)1,2,3,4,5

- 2021年10月より、ご提案する保険商品と、他の金融商品や同種の保険商品について、商品・サービスの内容を比較することが容易となる「重要情報シート」のひな型を代理店に提供しています。
- 「重要情報シート」は、販売対象として想定するお客さま、商品特性や、各種リスク・実質的な利回り・コスト等について記載しています。
- 「重要情報シート」は、お客さまの意向把握後、意向に合致した商品群の中から個別商品に絞り込む過程において活用し、特に他の金融商品との比較を希望されるお客さまに対しては、このタイミングで本シートを活用しながら、比較説明を行うよう代理店向けに指導しています。

重要情報シートイメージ

2023年4月版
重要情報シート

販売会社：株式会社○○○

この資料は、この商品の全ての事項を記載したものではありません。ご検討、お申込みに際しては、「商品概要」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」、「商品パンフレット」「設計書」「ご契約のしおり」などをお読みください。

この商品は第一フロンティア生命が引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

1. 商品等の内容（当社は、組成会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています）	
金融商品の名称・種類	プレミアレンシー3 積立利率変動型個人年金保険（19）（通貨指定型）
組成会社（引受保険会社） 販売委託元	第一フロンティア生命保険株式会社
金融商品の目的・機能	【目的】 「通貨」と「プラン」の組み合わせで、大切な資産をしっかりと守る定額個人年金保険です。 【機能】 指定通貨を、米ドル、豪ドルまたは円より選択いただけます。 ・2つのプランから選択いただけます。 ①基本プラン ・適用する通貨・期間を選びます。 ・運用期間満了時には、ご契約時に確定した年金原資額（指定通貨建）を受け取れます。 ・外貨建の場合、解約返還金額の円換算の目標額を設定できます。 目標額に到達した場合には、自動的に円貨で運用成果を確保します。 ②満期重視プラン ・死に給付割合・適用する通貨・期間を選びます。 ・運用期間中、死に給付金額・解約返還金額を約束することで、運用期間満了時の年金原資額が大きくなります。
商品組成に携わる事業者 が想定する購入層	この商品は、以下のご意向があるお客さまを念頭に組成しています。 ・またまた資金を、運用期間中の死亡保障を確保しながら、運用によりふやしたいお客さま ・為替変動リスク（外貨建の場合）、金利変動リスクに伴う元本割れを許容できるお客さま
パッケージ化の有無	ありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフの適用があります。ご契約の申込日または一時払保険料充当金を保険会社が受け取った日のいずれか遅い日から起算して8日以内であれば、書面または電磁的記録（第一フロンティア生命ホームページ）により可能です。

（例）① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。
② この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。
③ （ターゲット型の商品の場合）目標達成しなかった場合について説明してほしい。

諸費用・手数料の見える化

方針3-(2)

原則4

- お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めて見える化を行っています。
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「ご解約時」等にお客さまが負担する費用をパンフレット等に明記しているほか、お客さまに負担いただく費用や募集代理店に支払う販売手数料について商品概要書等において開示しています。

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

「ご契約前」・「ご契約時」・「ご契約後」における情報提供

方針2-(4)

原則6-(注)1

- 当社は、商品・サービス等に関する重要な情報について、「ご契約前」・「ご契約時」・「ご契約後」のそれぞれのタイミングで、お客さまにご理解いただけるよう商品・サービス等の特性を踏まえ、わかりやすくご提供しています。

会社・経営に関する情報提供

■ 公式ホームページ

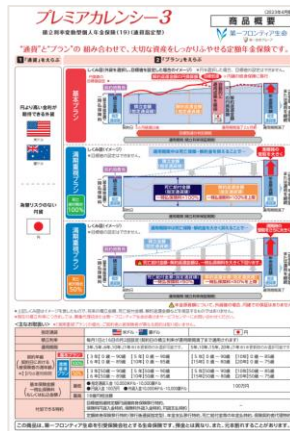


■ アニュアルレポート



最適な保険選びのための情報提供

■ 商品概要書



■ 契約締結前交付書面 兼 商品パンフレット



■ お役立ちブック

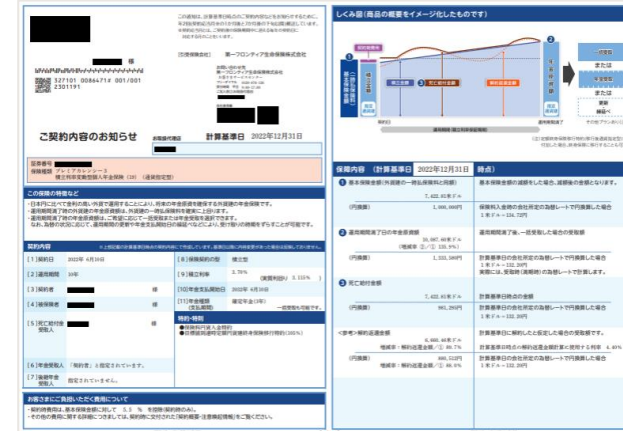


■ WEBセミナー



ご契約後の情報提供

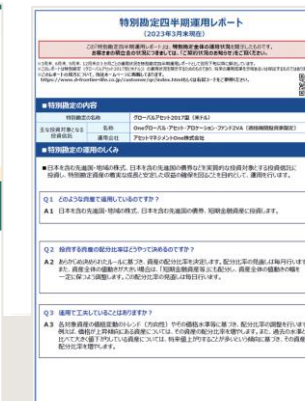
■ ご契約内容のお知らせ・ご契約状況のお知らせ



■ 運用期間満了に伴う お手続きのご案内



■ 特別勘定四半期 運用レポート



**第一フロンティア生命
マイページ**

お客さまサービスセンター

手話リレーサービス

LINE公式アカウント

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

LINE公式アカウント・第一フロンティア生命マイページによる情報提供・フォローアップ

方針2-(4),3-(4)

原則6-(注)1

- 当社は、LINE公式アカウントやご契約者さま向けインターネットサービス「第一フロンティア生命マイページ」をご利用いただくことで、安心して契約をご継続いただける環境整備に努めています。
- LINE公式アカウントでは、金利・為替等の金融マーケットに関連する情報など、お客さまの関心の高い情報を発信するほか、「第一フロンティア生命マイページ」への入り口としてご活用いただけます。
- 「第一フロンティア生命マイページ」では、ご契約内容や資産状況等をタイムリーにご確認いただけます。また、当社営業時間外でもお客さまのご都合に合わせて、目標値の設定・変更・解除や住所変更などの各種お手続きが可能となっています。

マイページでご提供している主な機能

■ ご契約内容の確認

受取人情報、基本保険金額、直近の解約返還金額等の確認ができます。

■ 目標値の設定・変更・解除

目標値設定可能な商品を対象に目標値の設定・変更・解除ができます。

■ 住所変更・電話番号変更

引っ越しに伴う住所変更があった場合等に登録住所等の変更ができます。

■ 生命保険料控除証明書・保険証券の再発行依頼

年末調整・確定申告時等に必要となる生命保険料控除証明書、また保険証券の再発行の依頼ができます。

■ 各種お手続き書類のお取り寄せ

各種変更で必要となる請求書の取り寄せ依頼ができます。

【スマートフォン画面イメージ】



【パソコン画面イメージ】



※2024年5月から変更となった新デザインの画面イメージです。

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

代理店との協働によるフォローアップ^o

方針2-(4)

原則6-(注)1

- 契約期間が長期にわたる生命保険商品の特徴を踏まえ、代理店と協働したアフターフォローに取り組んでいます。
- 代理店におけるアフターフォローに関する規程・マニュアルの整備や実施状況を確認し、態勢整備の支援を行っています。
- 代理店向けインターネットシステムから、契約内容や日々の解約返還金等を確認できる「ご契約内容明細書」や当社からお客さま宛に定期的に送付している「ご契約内容のお知らせ（ご契約状況のお知らせ）」を出力することが可能です。また、代理店向けにご加入商品の特徴と仕組みをお客さまに説明できるツールや保険期間満了を迎えるお客さまあて通知物の見本等を提供しています。

[illegible]

プレミアカレンシー3 基本プラン ご契約内容確認シート

積立利率変動型個人年金保険(19)(通貨指定型)

お手元に「ご契約内容のお知らせ」をご準備ください。

第一フロンティア生命
第一生命グループ

<イメージ>「ご契約内容のお知らせ」

[illegible]

ステップ1 商品の基本的なしくみや特徴について確認しましょう。

ステップ2 ご加入のきっかけ・経緯・目的などを振り返りましょう。

(X 毛)

ステップ3 「ご契約内容のお知らせ」にて、現在のご契約内容などを確認しましょう。

1 契約内容

●計算基準日時点の契約内容(運用期間、積立利率、目標値(外貨建の場合)など)を記載しています。
*基準日以降に内容変更があった場合は反映しておりません。

2 運用期間満了日の年金原資額

- 年金原資額は、指定通貨建てで一時払保険料(基本保険金額)を確実に上回ります。

3 死亡給付金額

●死亡給付金額は、指定通貨建てで一時払保険料(基本保険金額)以上となります。

4 <参考>解約返還金額

- 記載している金額は、計算基準日時点の評価額であり、その時点で仮に解約した場合の金額となります。
- 解約返還金額は、市場金利の変動に応じた運用資産の価値の変動が反映されます。そのため解約の際の市場金利に応じて、解約返還金額が増減します。くわえて外貨建の場合、為替相場の変動により円換算した金額は増減します。

 契約後の早い段階での解約は、契約時費用や為替、市場金利の影響により一時払保険料相当額を下回る可能性が高く、また一時払保険料相当額を下回る金額も大きくなる可能性が高くなります。

*解約返還金額の算出について、くわしくは「ご契約内容のお知らせ」の裏面をご覧ください。

* 上記の書類は将来変更される場合があります。

1/2ページ

d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

保険金・給付金・年金お支払額および件数

方針2-(2),2-(4)

原則6-(注)1

- 2023年度は、保険金・給付金※1および年金を合わせて159,424件、6,299億円をお支払いしました。引き続き、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えています。

※1 死亡保険金・死亡給付金・認知症介護保険金を指します

	お支払件数	お支払額
保険金・給付金※2	25,687件	2,331億円
年金※3	133,737件	3,968億円

※2 保険金・給付金のお支払い件数は、契約単位で算出（1契約につき複数の受取人にお支払いしても1件として算出）

※3 年金のお支払いは、年金原資額の一時払いを含みます

資産形成を目的とする商品のお受取状況

方針2-(2),2-(4)

原則6-(注)1

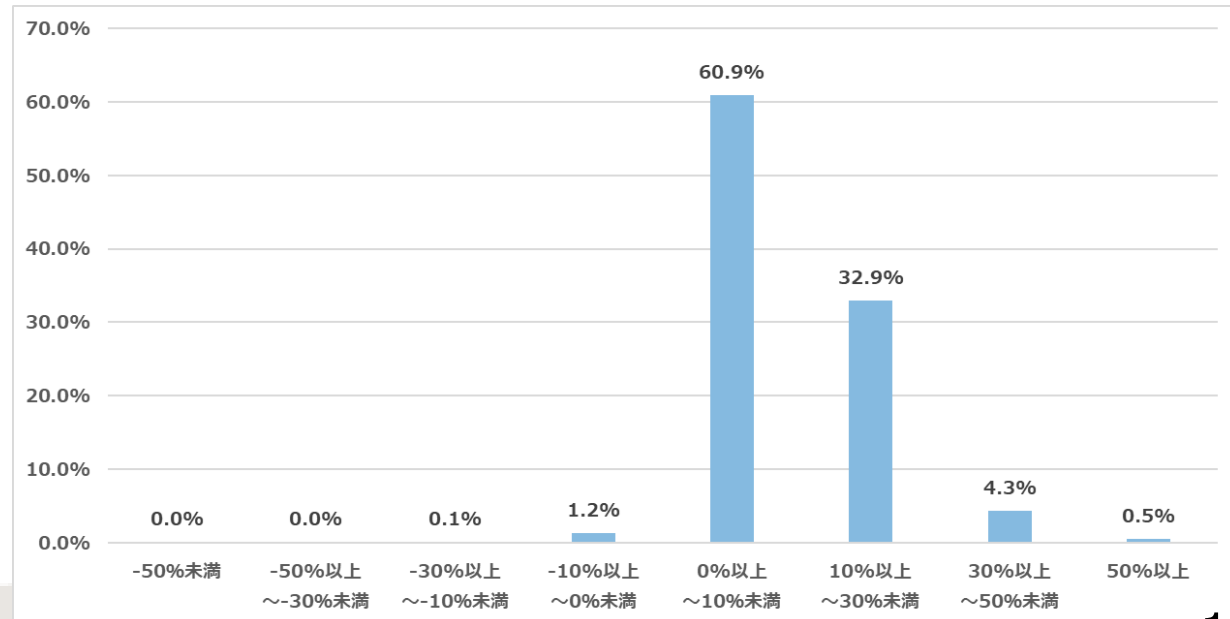
- 資産形成を目的とする商品※4について、2023年度に運用期間満了・解約となったご契約のうち、98.6%(217,913件)が円換算でプラスの受取※6となりました。

※4 資産形成を目的とする商品とは、一時払個人年金保険を指します（お客さまが設定された目標値（※2）到達後にご解約された契約を含みます）

※5 目標値は「一時払保険料の円換算額」に対する「解約返還金額の円換算額」の割合

※6 「解約返還金（円換算）／契約時点の一時払保険料（円換算）」で算出

資産形成を目的とする商品の運用評価別お客さま占率



d) 定期的・継続的な情報提供、フォローアップ

【KPI】ご家族安心サポート付加件数

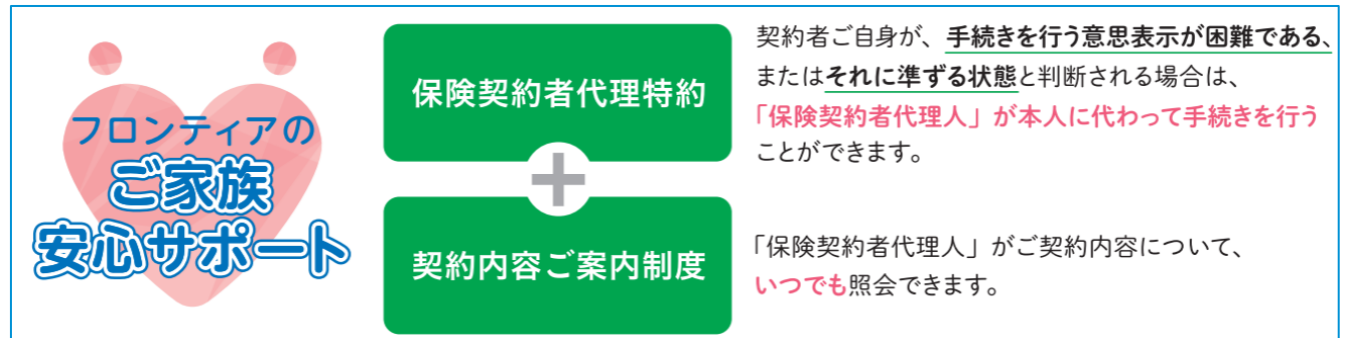
方針2-(4)

原則6-(注)1

- 「ご家族安心サポート」は、ご契約者が自ら手続きを行うことができない場合に、予め指定されたご家族の方（保険契約者代理人）が、ご契約者に代わってご契約の諸手続きや契約内容の確認等を行うことができる無料のサービスです。ご契約者が認知症等により手続きができなくなった場合にも、安心してご契約を継続いただくことができます。
- ご契約時の本特約付加の推奨や、定期的に郵送している「ご契約内容のお知らせ」にて本特約のご案内をしております。
- 2024年3月末時点で、全契約の約4割にあたる84.1万件のご契約に付加されており、多くのお客さまから選ばれているサービスです。

「ご家族安心サポート」付加件数
2023年度末 84.1万件

※2021年4月より取扱い開始



e) サステナビリティ推進に向けた取組み f) 利益相反の適切な管理

サステナブルな社会の実現に向けた取組み

方針4

- 当社では、サステナブルな社会の実現に向けて「気候変動への対応(CO2削減・責任投資)」や、「地域社会貢献・金融リテラシー教育の推進」などに取り組んでいます。
- 「気候変動への対応」では、事業会社としてのCO2排出量削減に加え、責任投資の推進により機関投資家としてのCO2排出量削減などに取り組んでいます。
- 「地域社会貢献・金融リテラシー教育の推進」では、2023年度に全27部門で認知症サポーター養成講座の開催や清掃活動、寄付活動など、計45の社会貢献活動を実施しました。また当社開発の「ライフシミュレーションゲーム Frontier World」を活用した「金融リテラシー教育の推進」では、自治体・企業・学校などとのタイアップにより約5,300名の方に「お金の大切さ」や外国為替などの「金融基礎知識」に触れていただきました。



世界アルツハイマーデー
「オレンジリングドレスアップ」活動



「虎ノ門そうじ」活動
(清掃活動)

利益相反の適切な管理

方針5

原則3,3-(注)

- 利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、適切に管理しています。また、第一生命ホールディングスの利益相反管理統括所管とも連携して定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しをしています。
- 営業担当者と資産運用担当者を分離し、保険契約・投融資等の取引を条件に行う投融資取引、投融資を条件に行う保険契約等の取引を強要することを防止する体制としています。
- お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社公式ホームページに「利益相反管理方針」を掲載し情報提供の充実を図っています。

利益相反管理方針

利益相反管理方針（第一フロンティア生命）

第一フロンティア生命保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客さま第一の業務運営方針」を履行するとともに、第一生命グループの「グループ利益相反管理基本方針」に基づき、当社または当社の親会社等もしくは子会社等（以下、「当社等」といいます）が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。

1.利益相反管理態勢の整備

当社は、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、業務担当等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社は定期的に管理態勢を検証し、必要に応じて見直しを行います。

2.利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型等

利益相反管理の対象となる取引とは、お客さまが自己の利益を優先させてくれるとの合理的な期待を抱く状況において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引（以下、「対象取引」といいます）です。

対象取引の特定にあたっては、利益相反管理者が、個別具体的な事実を総合的に勘案して決定します。対象取引の類型は以下のとおりです。なお、これらは継続して検証を行い、必要に応じて見直しを行います。

1. 当社の利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
2. 他のお客さまの利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合

当社公式ホームページ「利益相反管理方針」

当社の理念体系と浸透に向けた取組み

方針6

原則7,7-(注)

- 「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」をパーパス（社会における存在意義）とする第一生命グループの一員として、「人生100年時代」を生きるお客さま一人ひとりに寄り添い、「とおき」の商品とサービスをお届けすることで、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えてまいります。

パーパス
私たちの、社会における存在意義

ビジョン
私たちの目指す姿

バリューズ
私たちが大切にしている価値観

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

資産形成・承継分野を軸に、一人ひとりの幸せをサポートし、
信頼され選ばれ続ける会社

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

第一フロンティア生命の理念体系（2024年4月時点）

CXの更なる追求に向けた推進体制

方針6

原則7,7-(注)

- お客さまから選ばれ続ける会社となるため、「CX※1の更なる追求」を経営の重要課題として認識しています。
- CXの向上に取り組む意義の社内での理解・浸透を図るとともに、経営層をメンバーとする経営会議、CX推進委員会およびCX戦略推進部を中心として、全社を挙げてSTPD※2サイクルで評価・振り返りを行う体制を構築しています。

※1 CX（Customer Experience）：お客さまが当社との接点を通じて体験する心理的・感情的価値

※2 STPD：「See」「Think」「Plan」「Do」の略

お客さまからの評価と事業の成果

【KPI】NPS®・コールセンターの対応内容に関するアンケート

- 当社への推奨度を表す2023年度のNPS®は-58.8となりました。引き続き、ご契約者さまへの自社アンケート（CXアンケート）等の実施を通じて、お客さまの声を踏まえた業務の改善・サービスの向上に努めてまいります。
- また、当社ではコールセンターの対応内容に関するアンケートを定期的の実施し、お客さまの声や評価を把握することで、業務の改善・品質の向上につなげています。

NPS®（CXアンケート）

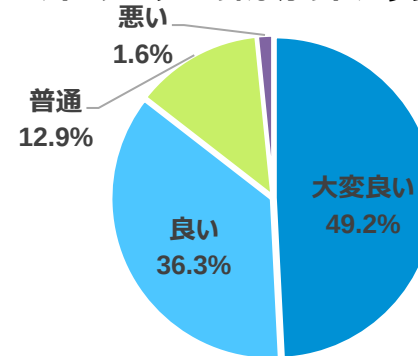
2023年度 -58.8
(対前年度 +3.7 改善)

【調査の概要】
＜実施期間＞ 2024年2～3月
＜調査対象＞ ご契約者さまの中から約1.7万人
＜回答数＞ 約3,000件

※ NPS®は「Net Promoter Score」の略で、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。当社に対する推奨度を0～10の11段階で評価して頂き、9・10を「推奨者」、0～6を「批判者」として、「推奨者の割合」-「批判者の割合」でスコアを算定しています。

コールセンターの対応内容に関するアンケート

＜オペレーターの説明のわかりやすさ＞



【調査の概要】
＜実施期間＞ 2024年3月
＜調査対象＞ 約1600名
＜回答数＞ 約330件
＜調査内容＞
オペレーターの言葉遣い、理解力、説明の分かりやすさに関する評価、当社推奨度など

【KPI】お客さま数

- 各取組みの実践の結果、2023年度末のお客さま数は151.4万人となっています。
- 引き続き、お客さま第一の視点にたって、“とおき”の商品・サービスをお届けすることで、お客さまに選ばれ続ける会社を目指します。

お客さま数※

2023年度末 151.4万人

(対前年度末 +19.9万名)

※お客さま氏名等の情報による名寄せ後の契約者または被保険者数