

---

## 『お客さま第一の業務運営方針』に基づく2025年度取組み状況の公表

---

第一フロンティア生命保険株式会社（代表取締役社長：加納 裕之）は、Daiichi Life グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく、2025年度の取組み状況をまとめましたのでお知らせいたします。

Daiichi Life グループは、グループ企業理念におけるブランドメッセージとして「一生涯のパートナー」を掲げ、グループ行動規範のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

当社は、お客さまから更にご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、「お客さま第一の業務運営」に係る具体的な取組み状況を「見える化」し、また、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、業務の品質向上やその取組みのスピードを加速させるとともに、その状況を積極的に公表しています。

公表内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。

これからも、お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、様々な分野において「お客さま第一の業務運営」を推進してまいります。

以上

# 「お客さま第一の業務運営方針」に 基づく2025年度取組み状況

2026年6月  
第一フロンティア生命保険株式会社

## 方針1

- お客さまの最善の利益の追求  
(専門性・職業倫理の追求、業務品質の向上)

原則2  
補充原則1・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誠実かつ公正に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、お客さまの最善の利益に適った商品・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

- 利益相反の適切な管理

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3

- 手数料等の明確化
- 重要な情報の分かりやすい提供

原則4.5  
補充原則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、また、それらがお客さまの最善の利益に適っているかを確認・検証する態勢や運用体制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

- お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

原則6  
補充原則3・4

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、お客さま満足の向上を図るとともに、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5

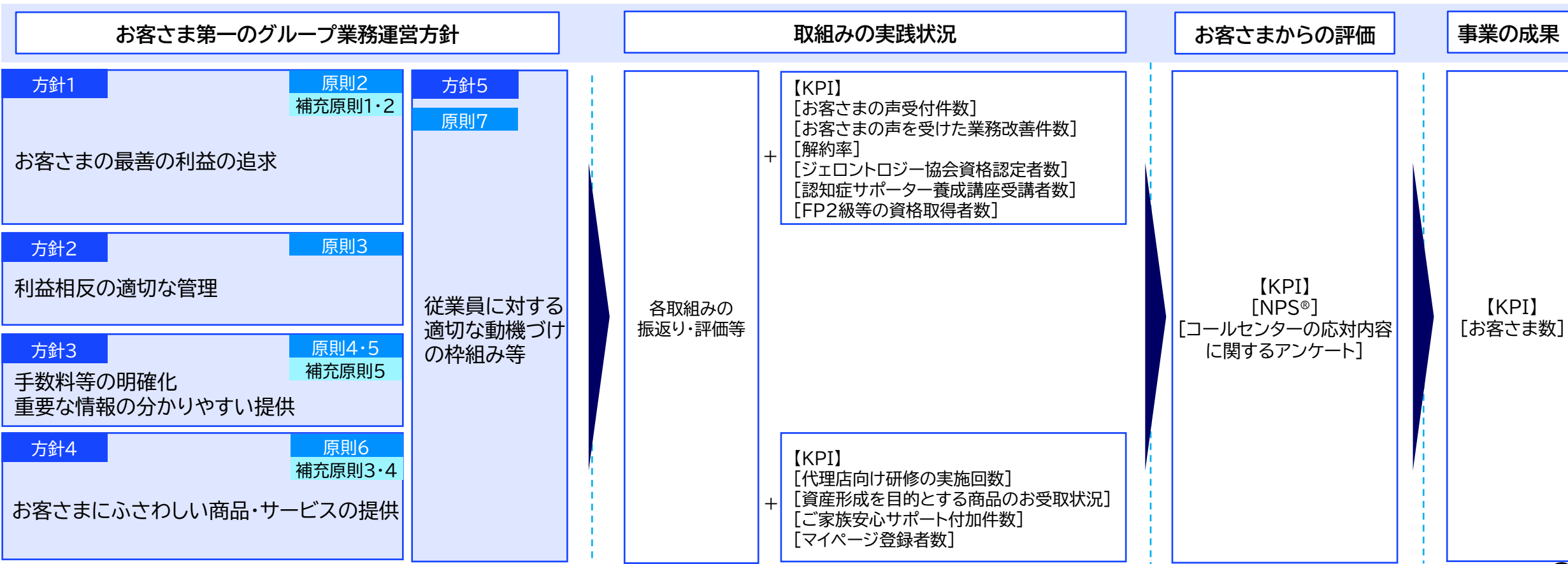
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則7

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、お客さま接点業務を担う従業員・保険代理店による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、お客さま接点業務を担う従業員・保険代理店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。



# 取組みの実践状況

# 1. お客様の最善の利益の追求

## 企業風土の醸成に向けた取組み

- ▶ お客様へのサービス向上を目指し、社長を含む社員が本音で意見交換や組織・職位の垣根を越えた交流を通じ、当社のさらなる発展につながる風通しの良い組織づくりを推進しています。
- ▶ 具体的には、社長メッセージの発信や社長タウンホールミーティング、組織・職位の垣根を越えた交流等により、社員一人ひとりの意識変革を促し、心理的安全性の高い組織づくりの強化に取り組んでいます。

### 社長メッセージの発信・社長タウンホールミーティング

- 一体感の強化等を目的に、年間通じて継続的に社員へ直接、社長メッセージを発信しています。
- 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、所属別・テーマ別に社長タウンホールミーティングを実施しています。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、全従業員を対象としています。

2025年度 社長タウンホールミーティング実施回数

所属別 **23回** テーマ別 **10回**

### 組織・職位の垣根を越えた交流

- 組織・職位を超えた社員との交流を通じた多様性の理解や、視座を高める・視野を広げることで将来のキャリアを考える機会として社内トレーニー制度※を実施しています。
- 組織を超えた業務理解・知識付与を目的に、組織ごとに横断的な勉強会を開催しています。

※社員の育成およびキャリア形成支援を目的に、一定期間、他部門等で業務経験を積む制度を指します。

2025年度 社内トレーニー参加者数

**113名**

# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI】日本金融ジェロントロジー協会資格認定者・認知症サポーター数

▶ ご高齢のお客様により一層寄り添った商品・サービスの提供のために「金融ジェロントロジー」や「認知症サポーター」の知識修得に取り組むとともに、代理店向けの情報提供や研修を通じてご高齢のお客様に対するコミュニケーションやコンサルティングの向上をサポートしています。

資格	2025年度
金融ジェロントロジー協会資格認定者数	181名
認知症サポーター養成講座受講者数	305名

※年度末時点の認定者・受講者数

## 【KPI】FP2級等の資格取得者数

▶ 多様化・高度化するお客様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	2021年4月	2022年4月	2023年4月	2024年4月	2025年4月	2026年4月
FP2級・AFP取得者	377名	414名	451名	473名	460名	476名
うち、FP1級・CFP®取得者	48名	59名	61名	65名	58名	68名
証券アナリスト(2次)取得者	57名	57名	57名	56名	59名	53名
消費生活アドバイザー取得者	31名	36名	37名	38名	39名	38名
アクチュアリー正会員数	15名	12名	16名	14名	14名	13名

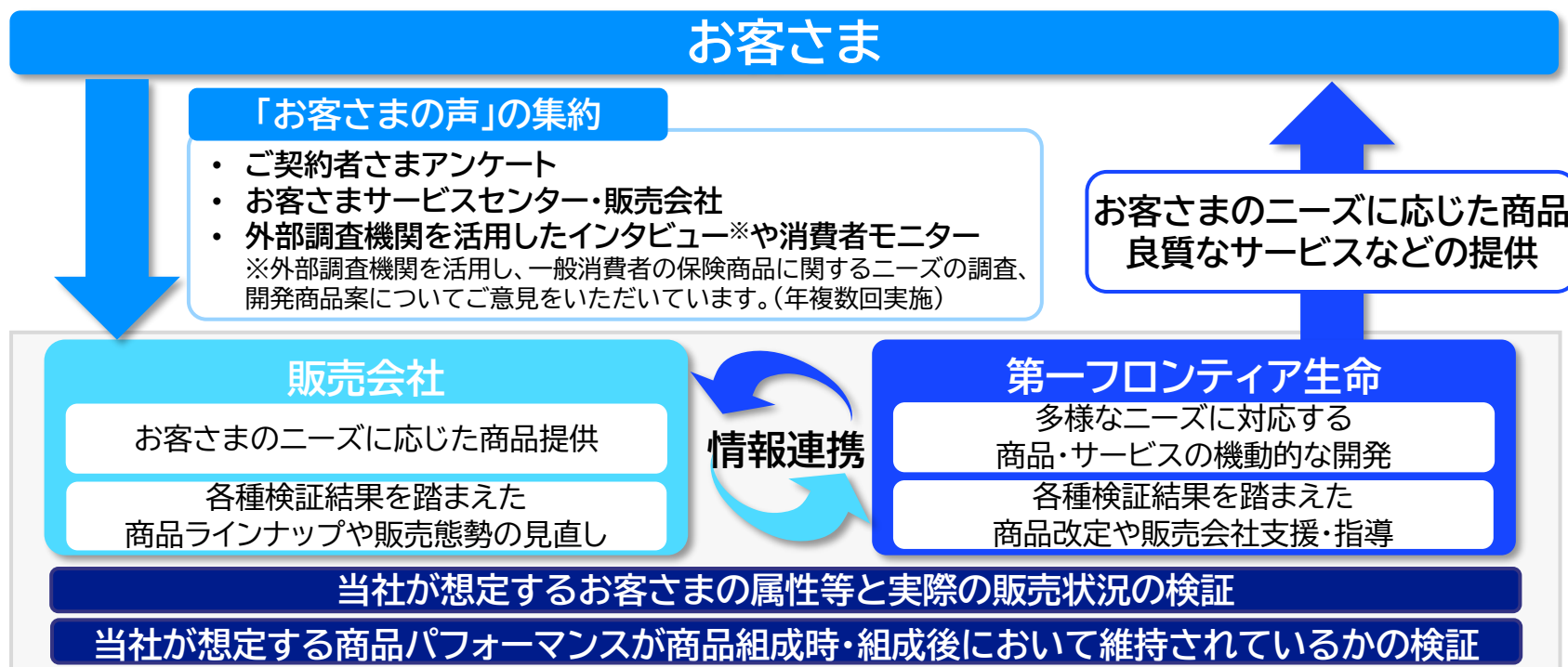
※2026/4/1時点の従業員数は595名

# 1. お客様の最善の利益の追求

## お客様の最善の利益に適った商品・サービスのご提供に向けた取組み／プロダクトガバナンス体制の整備・実践

- ▶ 「商品開発に係る基本方針」を定めるとともに、経営会議等における確認・検証および取締役会への報告を実施する等、適切な商品開発体制を整備し、プロダクトガバナンスを推進しています。
- ▶ 「お客様の声」の集約により多角的なお客様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。
- ▶ 販売会社との連携により、販売した商品が想定するお客様層へ適切に販売されているか、想定したリスク・リターンが維持されているか等の検証を実施し、検証結果に基づいた商品・サービスの見直し、および販売会社への支援・指導を行います。

### <当社のプロダクトガバナンス体制>

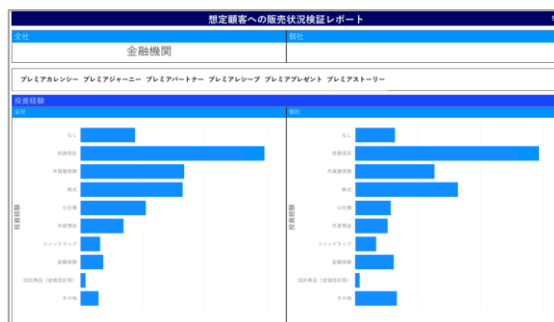


# 1. お客様の最善の利益の追求

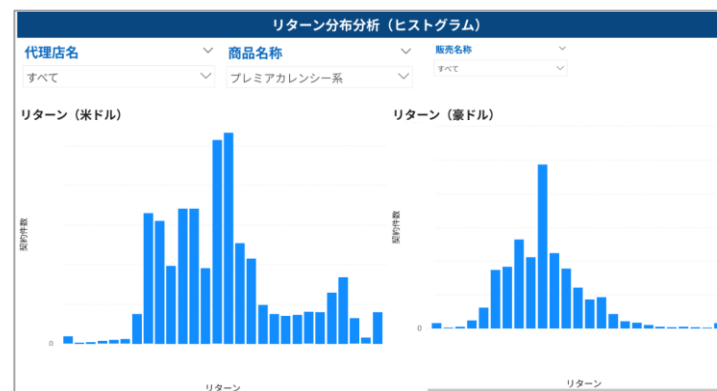
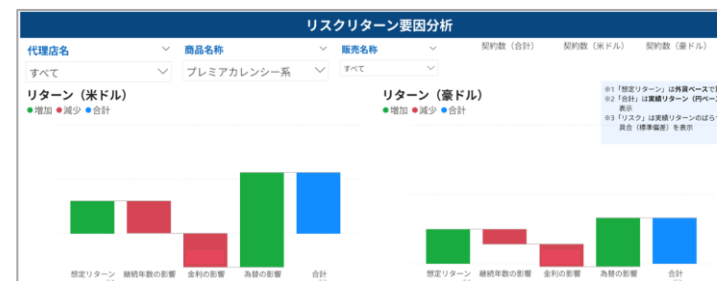
## 商品組成にかかる評価・検証

- ▶ 商品組成後は、組成時に想定したお客様と実際に購入したお客様の属性や、パフォーマンス実績(リスク・リターン検証)を定期的に検証することで、商品の品質管理を推進しています。
- ▶ 具体的には、金融機関代理店・一般代理店における外貨建一時払保険・一時払変額保険に係る想定顧客への販売状況や、組成時に想定していたリスク・リターンが確保されているか、年1回以上の検証を行い、検証結果を代理店との対話や商品組成・改善等に活かしています。

### 想定顧客への販売状況検証(以下サンプル)



### 商品リスク・リターン検証(以下サンプル)



# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI】お客様の声受付件数

- ▶ アンケートなどを通じて感謝の声を818件いただきました。苦情の受付件数は前年度から約9%増加し、5,388件となりました。
- ▶ マイページ登録のお勧めを行ったことに伴い、マイページ内の各種サービスに関する声をいただき、サービスの改善に活用させていただきました。
- ▶ 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		2022年度	2023年度		2024年度		2025年度	
				前年差		前年差		前年差
苦情	保険契約へのご加入に関するもの	1,400	1,397	-3	1,193	-204	1,384	191
	ご契約後のお手続き等に関するもの	1,367	1,065	-302	1,007	-58	796	-211
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	553	600	47	619	19	626	7
	その他	4,164	2,508	-1,656	2,094	-414	2,582	488
	小計	7,484	5,570	-1,914	4,913	-657	5,388	475
ご意見等	ご意見・ご要望	795	1,157	362	1,126	-31	229	-897
	感謝の声	1,141	1,162	21	950	-212	818	-132
	小計	1,936	2,319	383	2,076	-243	1,047	-1,029
合計		9,420	7,889	-1,531	6,989	-900	6,435	-554

※計上方法の見直し等により、項目によっては年度別で件数が大きく増減している場合がございます。

# 1. お客様の最善の利益の追求

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

- ▶ 当社に寄せられたお客様の声を受けて実施した業務改善件数は17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。

お客様の声に基づいた業務改善件数

**2025年度 17件**

(参考)2025年度に実現したお客様の声に基づく改善取組みの一例

改善事項	お客様の声	業務改善内容
契約者マイページの 利便性向上	<ul style="list-style-type: none"><li>マイページで解約できる手続き時間を延長して欲しい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>マイページからの解約の受付時間を月～土曜日の8時～22時から、月～土曜日の8時～<u>24時</u>に延長しました。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>マイページにログインする際、入力しているパスワードが見えるようにしてほしい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>マイページにログインする際のパスワード入力画面で、入力したパスワードを表示して確認できる仕様にしました。</li></ul>
「ご契約内容のお知らせ」の内容充実	<ul style="list-style-type: none"><li>「ご契約内容のお知らせ」に、保険料入金時の為替レートを載せてほしい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>保険料円貨入金特約が付加されている場合、保険料入金時の為替レートを「ご契約内容のお知らせ」に表示するようにしました。これにより、保険料入金時と「ご契約内容のお知らせ」作成時の為替レートを比較していただけるようになりました。</li></ul>

# 1. お客様の最善の利益の追求

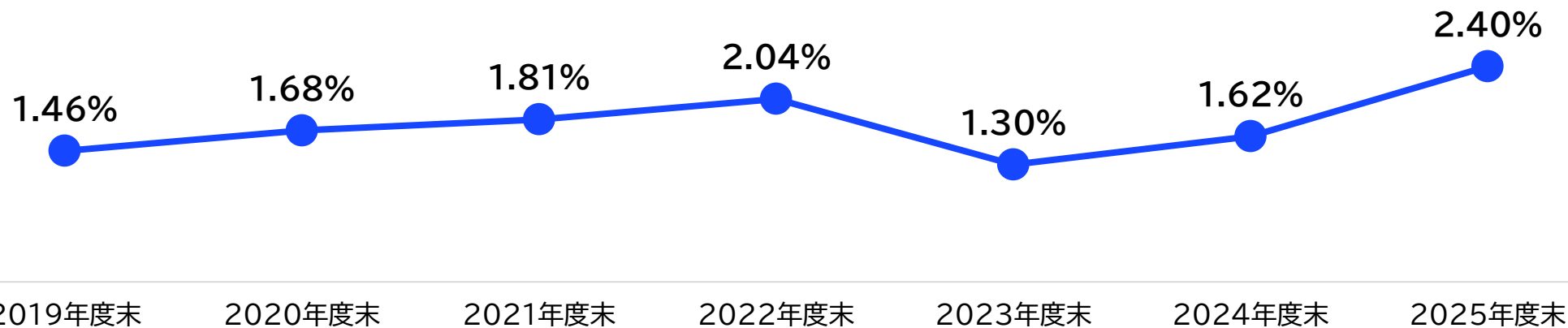
## 【KPI】解約率

- ▶ 当社が取り揃えている商品のうち、大切なご家族のために資産をふやして活用いただくことを目的とした終身保険については、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」「プレミアプレゼント4」「プレミアプレゼント5」。  
※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

### 利益相反の適切な管理

- ▶ 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、Daiichi Lifeグループ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。

・利益相反管理に関する詳細は、[https://www.d-frontier-life.co.jp/interest\\_policy/index.html](https://www.d-frontier-life.co.jp/interest_policy/index.html)をご覧ください。

### 当社公式ホームページ「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、Daiichi Life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金融機関等もしくは子金融機関等（以下、「当社等」といいます）が行う取引によ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、業務担当所管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、個別具体的な事情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. 当社等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
3. お客さまの取引情報を当社等が不当に利用して利益を得る可能性がある場合
4. その他お客さまの利益を不当に害するおそれがある場合

#### 3.対象取引の管理方法

対象取引の管理は、以下に掲げる方法により行いますが、これらに限ることなく、個別具体的な事情も勘案し、適切な管理を行います。

1. 対象取引に関わる会社・部署の間で情報の遮断を行う方法
2. 対象取引の公正性を確認の上、取引条件または方法を変更する方法
3. 対象取引を中止する方法
4. 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに開示する方法

#### 4.利益相反管理の対象となる主な当社の親金融機関等および子金融機関等の範囲

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、以下のとおりです。

### 3. 手数料等の明確化・重要な情報の分かりやすい提供

#### 諸費用・手数料の見える化

- ▶ 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。

#### 重要情報シートを活用した保険提案

- ▶ 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。
- ▶ 2024年8月改訂版では、販売対象として想定するお客さま層を具体的に明記し、為替レートの騰落率などの各種リスク、実質的な利回り・コスト等について記載することで、商品に関する重要な情報をよりわかりやすく提供しました。また、2026年4月改訂版では、保険契約関係費の開示および想定するお客さま層の更なる具体化を行いました。
- ▶ 「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

販売会社：株式会社○○○	
<small>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／注意事項情報）集 商品パンフレット」「設計書」に契約のしおり・約款」を必ずお読みください。</small>	
<b>この商品は第一フロンティア生命を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。</b>	
<b>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を行っています）</b>	
金融商品の名称・種類	プリミアムプラン-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）	第一フロンティア生命保険株式会社
販売委託元	
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つなげ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。 （基本プラン） ・適用する通貨・期間を選びます。 ・適用期間満了時には、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値を設定できます。目標値に到達した場合には、自動的に円貨で適用成果を確定します。 （満期重視プラン） ・適用する通貨・期間を選びます。 ・適用期間中、死亡給付金額・解約返還金額を抑えることで、適用期間満了時の年金原資額が小さくなります。
商品組成に携わる事業者が規定する購入額	・この商品は、「豊かな老後生活をおくるため、安定的に資産をふやし、年金を受け取りたい」と意向があるお客さまを念頭に組成しています。 （主に50代～70代のお客さまを想定） ・第一フロンティア生命が設定した所定の利率に基づきリスクを抑えた運用を行います。為替変動リスク（外貨建の場合）、金利変動リスクがあるため、それらに伴う元本割れを許容できる方を想定しています。 （適用期間満了日までの保有を想定して組成している商品のため、契約日から解約日までの期間が短い場合、運用による成果が十分に得られないことや、元本割れする可能性が高まることなどがあつた場合十分にご留意ください。また、解約により保障も失われます。） ・あわせて、当該のライフプランにおいて将来予定のない自己資金が貯蓄・保険に加入しても、生活資金や医療費等への備えとして十分な収入や財産がある方を想定しています。

# 3. 手数料等の明確化・重要な情報の分かりやすい提供

## 「ご契約前」・「ご契約時」・「ご契約後」における情報提供

▶ 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・サービスの特性や運用体制等について、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

### 最適な保険選びのための情報提供



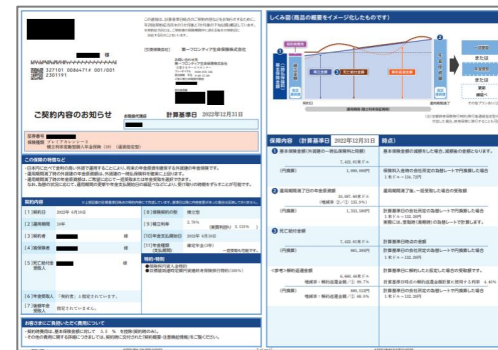
### 商品概要書



### お役立ちブック

### 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

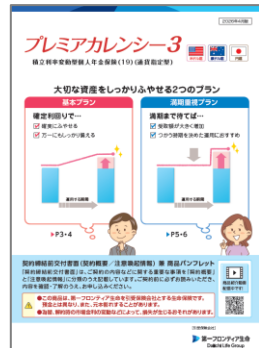


- 第一フロンティア生命マイページ
- お客さまサービスセンター
- 手話リレーサービス
- LINE公式アカウント

### ANNUAL REPORT



### 契約締結前交付書面 兼 商品パンフレット



### WEBセミナー



### ターゲット商品のお知らせ



### ご契約のしおり・約款



# 3. 手数料等の明確化・重要な情報の分かりやすい提供

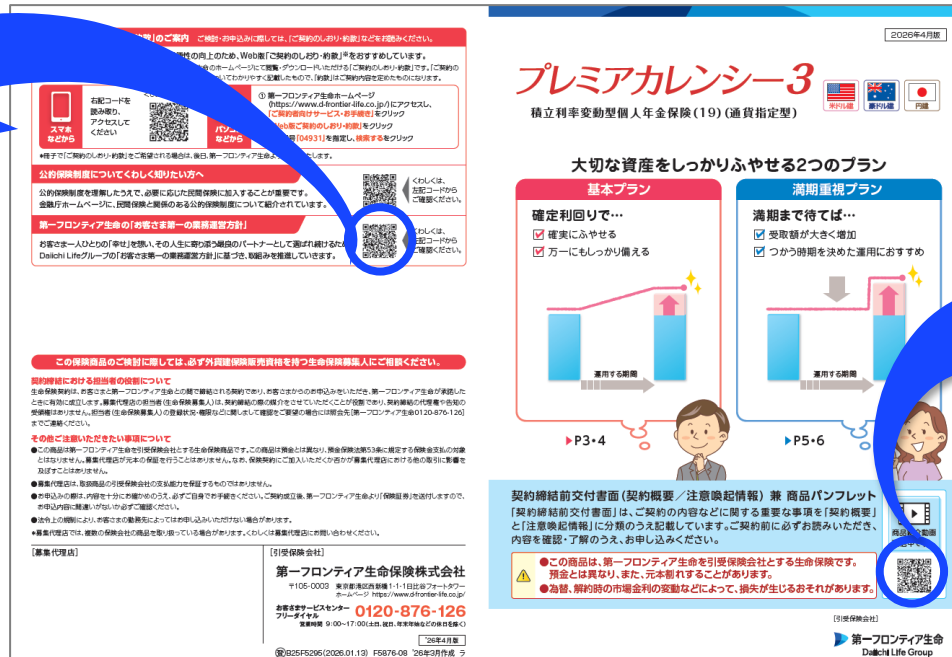
## 商品・サービスのわかりやすさ向上に向けた取組み

- ▶ 当社は、従業員一人ひとりがお客さま目線を持ち、「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すること」を推進しています。
- ▶ また第三者(外部機関)による評価の反映やノウハウの収集・共有化の観点から、UCDA※による認証や評価を受け、継続的に改善取組みを進めています。 ※ 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
- ▶ 2025年度には、「お客さま第一の業務運営方針」の周知を図るため公式HPに公表している運営方針の二次元コードを商品パンフレットに掲載しました。また、商品・サービスのご理解をお手伝いする商品説明動画に繋がる二次元コードも掲載し、分かりやすさ向上を進めました。

### お客さま第一の業務運営方針



### 商品パンフレット



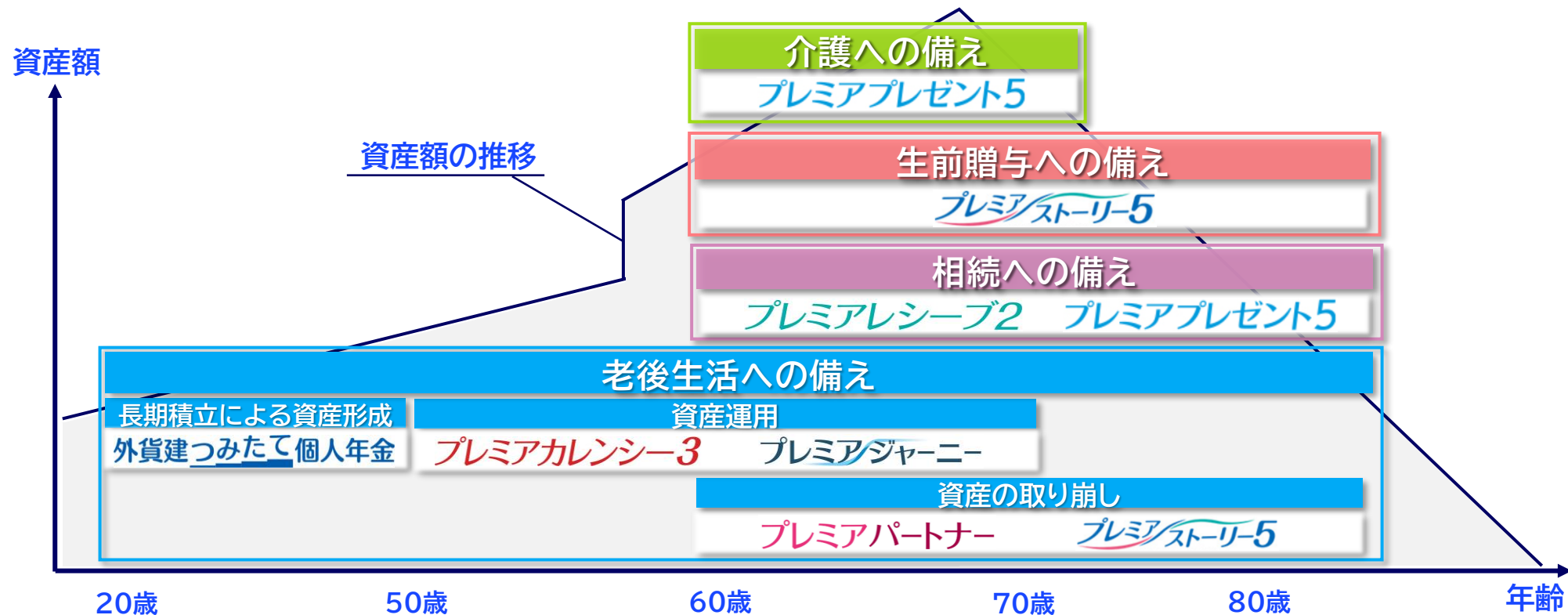
### 商品説明動画



# 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

## ライフステージやお客様ニーズに応じた商品ラインナップ

- ▶ お客様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。
- ▶ 2025年10月に、「プレミアストーリー5」を発売しました。生存給付金受取人の指定人数を1契約あたり最大6名まで拡大、高額契約への積立利率の上乗せ基準の改善、および金利環境変化を踏まえた円建5回～9回・25回・30回の受取回数を新設しました。
- ▶ 2025年12月に、「プレミアプレゼント5」を発売しました。死亡保障プラン、認知症・介護プランの保障水準を向上させたほか、外貨建の解約控除率の引き下げを行いました。



# 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

## 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況 / 【KPI】代理店向け研修の実施回数

- ▶ お客様のニーズにお応えする保険商品・サービスを適切にご提供するため、当社において一定の要件を満たし、十分なスキルを身につけた研修講師を養成し、研修等を通じて代理店の人財育成、スキルアップをサポートしています。
- ▶ サポートメニューを体系的にまとめた、「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、「基礎知識・コンプライアンス」「コミュニケーションスキル」「コンサルティングスキル」のレベルアップを支援しています。
- ▶ 公的年金や相続・贈与税務、マーケット知識を強化する研修のほか、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。

### 研修コンテンツご提案資料

#### 人財育成ガイド



#### FLP研修の全体像

FLPの全体像 各コンテンツはアウトプット強化を目的とした構成としております。多くのリモート開催可能コンテンツを準備していますので、状況に応じてご相談ください。

	初級	中級/上級	その他研修
基礎知識	生命保険の基礎講座 P7		
	キホンを鍛えてビルドアップ! 研修 P8		百人相手 P22
	今日から役立つ!「社会保険制度」のキホン P8-10		質疑応答千本ノック P29
コンプライアンス		新任者向けコンプライアンス導 入研修 P11	Short One Point Lesson P30
		末長いお付き合いのためのアフター フォロー研修 P12	
コミュニケーションスキル		戦略的コミュニケーション研 修 P13-14	
		AIセールストレーニング研修/AIを活用したロール プレイング研修 P15-16	
コンサルティングスキル		CTP(Consulting Training Pro gram) P19-20	
		コンサル営業のプロ養成研修/コンサルティング 力強化メソッド P21-24	
		法人契約・ウェルスマネジメント営業 の養成研修 P25-26	
		遺産分割協議シミュレーション 研修 P27-28	
			デバイスサービス
			フロンティアカレッジ P33-34

FLP研修実施回数  
**2025年度 2,138回**

## 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

### 代理店のコンサルティング力向上に向けた支援状況

- ▶ 代理店のコンサルティング担当者向けに、情報提供および学習機能を備えたポータルサイト「フロンティア・カレッジ」を提供しています。
- ▶ 「フロンティア・カレッジ」では当社商品に関する情報に加え、金融市場や保険税務、相続・贈与、介護等に関する様々な情報、金融ジェロントロジーやアフターフォロー等について学習できる研修動画等をスマートフォン・PC等からいつでも閲覧・視聴可能です。

## フロンティア・カレッジ



# 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

## マイページ・LINE公式アカウントによる情報提供・フォローアップ / 【KPI】マイページ登録者数

- ▶ 当社は、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」やLINE公式アカウント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。
- ▶ 「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、解約などの各種お手続きが可能となっています。
- ▶ 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。

マイページ登録者数

**2025年度 40.7万名** ※年度末時点の登録者数

### 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。

#### ■ご契約内容のお知らせ・ご契約状況のお知らせの確認

定期的に送付している「ご契約内容(状況)のお知らせ」の確認、郵送停止の選択ができます。

#### ■解約手続き

ご契約の解約手続きがWEB上でできます。

#### ■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。

【第一フロンティア生命マイページ】画面イメージ



### LINEでご提供している主な機能

#### ■マイページへの入り口機能

毎回のID・パスワード入力なくマイページにログインできます。

※ 事前にオートログイン設定が必要です。

#### ■各種お役立ち情報の提供

以下の情報を随時発信しています。

- ご契約に関する情報  
※ 「ご契約内容(状況)のお知らせ」や「生命保険料控除証明書」等の送付に関する事前お知らせ 等
- 為替急変時のお知らせ
- 金融マーケットに関する情報 等

【LINE公式アカウント】画面イメージ



# 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

## 代理店との協働によるフォローアップ

- ▶ 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。

ご契約内容のお知らせ

計算基準日 2022年12月31日

契約内容

[1] 契約日	2022年 4月16日	[6] 保険契約の形態	積立型
[2] 運用期間	10年	[9] 積立利率	3.70% (実質利率) 3.115%
[3] 契約者	氏名	[10] 年金支払開始日	2032年 4月16日
[4] 被保険者	氏名	[11] 年金種類	確定年金(10年) 一括受取も可能です。
[5] 死亡給付金受取人	氏名	特約・特別	● 保険料払込金特約 ● 特約給付金特約(元金積立型) (100%)
[6] 年金受取人	「契約者」と指定されています。		
[7] 返戻金受取人	指定されていません。		

お客さまにご負担いただく費用について

- ・契約費用は、基本保険金額に対して 5.5% を控除(契約時のみ)。
- ・その他の費用に関する詳細につきましては、契約時に交付された「契約概要(注意・特約・特約)」をご覧ください。

しくみ図(商品の概要をイメージ化したものです)

保障内容 (計算基準日 2022年12月31日 時点)

1 基本保険金額(外貨建て一時払保険料と同額)	7,422,819円F/A	基本保険金額の減額をした場合、減額後の金額となります。
(内貨建て)	1,000,000円	保険料入金時の会社所定の為替レートで円換算した場合 1米F/A = 134.72円
2 運用期間満了日の年金原資額	30,687,408円F/A (増減率: 元/日 135.9%)	運用期間満了後、一括受取した場合の受取額
(内貨建て)	1,333,589円	計算基準日の会社所定の為替レートで円換算した場合 1米F/A = 132.20円 実際には、受取時(満期時)の為替レートで計算します。
3 死亡給付金額	7,422,819円F/A (内貨建て) 967,265円	計算基準日時点の金額 計算基準日の会社所定の為替レートで円換算した場合 1米F/A = 132.20円
<参考>解約返還金額	5,600,408円F/A 増減率: 解約返還金/元 89.7%	計算基準日に解約したと仮定した場合の受取額です。 計算基準日時点の解約返還金計算に使用する利率 4.40%
(内貨建て)	380,522円	計算基準日の会社所定の為替レートで円換算した場合 1米F/A = 132.20円

プレミアムカレンシー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(10年 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。

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。

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

2 運用期間満了日の年金原資額

3 死亡給付金額

4 <参考>解約返還金額

5 用語の説明

6 為替レートの推移(外貨建ての場合)

外貨建ての場合

計算基準日の会社所定の為替レートで円換算した金額も記載しています。  
\*実際に適用される為替レートとは異なります。

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て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。  
<なお>外貨建ての場合、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、<わたくしは「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

# 4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

## 保険金・給付金・年金お支払額および件数

▶ 2025年度は、保険金・給付金※1および年金を合わせて140,414件、約5,519億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きます。

※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	30,436件	2,911億円
年金※3	109,978件	2,608億円

※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

## 【KPI】資産形成を目的とする商品のお受取状況

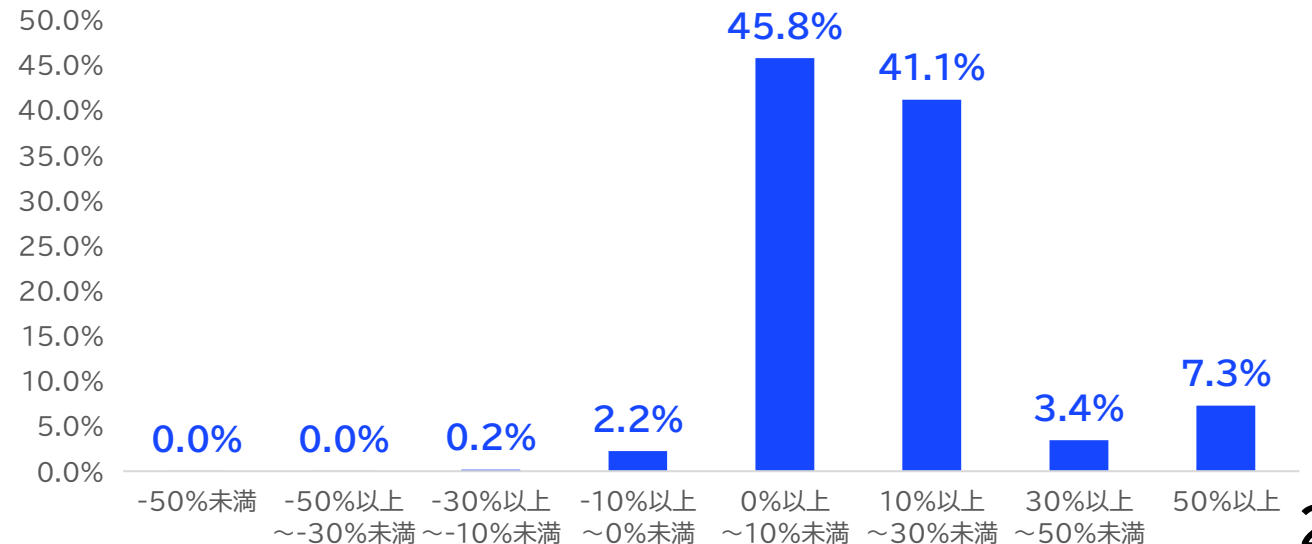
▶ 資産形成を目的とする商品※4について、2025年度に運用期間満了・解約となったご契約のうち、97.6% (116,964件)が円換算でプラスの受取※6となりました。

※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※5)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割合



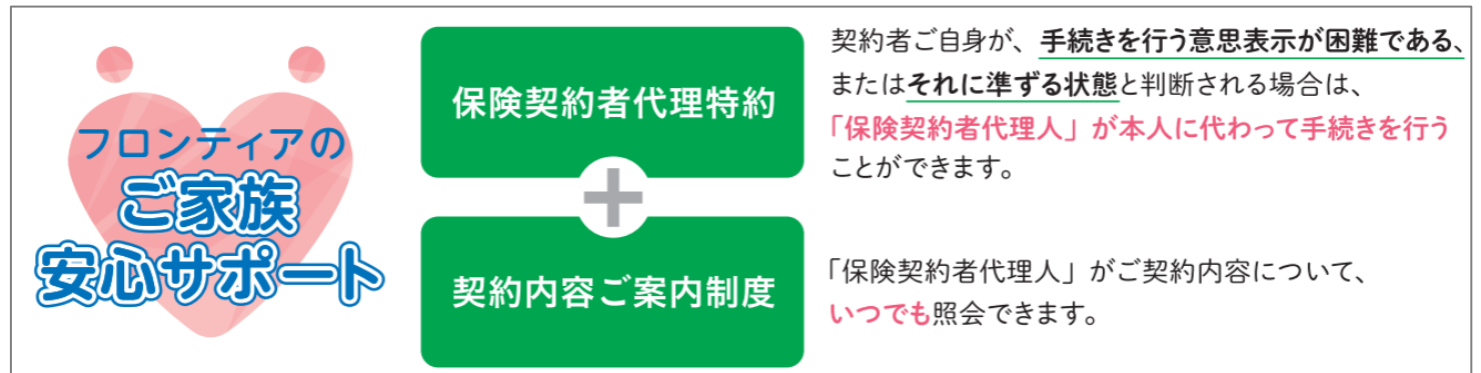
## 4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

### 【KPI】ご家族安心サポート付加件数

- ▶ 「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。
- ▶ 2026年3月末時点で、全契約の約6割にあたる120万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  
**2025年度末 120万件**

※2021年4月より取扱い開始

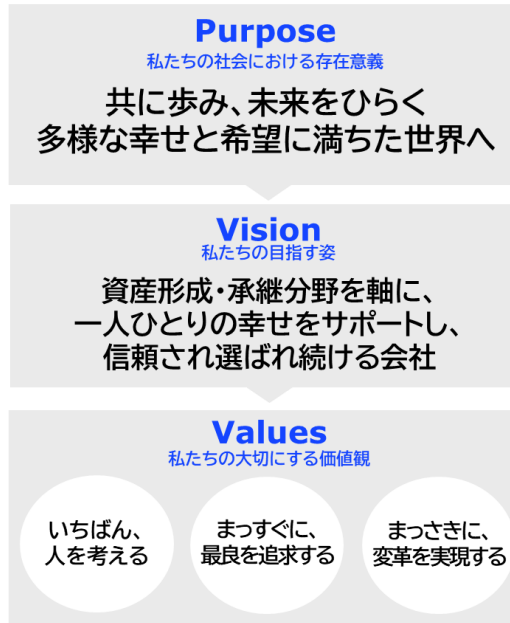


# 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

## 当社の理念体系と浸透に向けた取り組み

- ▶ 「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 Daiichi Life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、「とっておき」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。

・当社の理念体系(2026年4月時点)に関する詳細は以下をご覧ください。  
<https://www.d-frontier-life.co.jp/corporate/mission/index.html>



**Brand Message**  
当社の理念体系を端的に表したコミュニケーションメッセージ  
一生涯のパートナー  
「いつでもあなたに、とっておきを。」

## CXの更なる追求に向けた推進体制

- ▶ 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

## 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### 「保険会社向けの総合的な監督指針」改正趣旨を踏まえた対応

- ▶ 損害保険業界における保険金不正請求事案および保険料調整行為事案や、保険会社・保険代理店において相次いで発覚した情報漏えい事案への対応として、2025年8月に、下記に関して「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正されました。
- ▶ 監督指針の改正を踏まえ、当社では保険代理店に対する取組を強化しています。
  - 保険会社による保険代理店に対する指導等の実効性の確保
  - 保険代理店等に対する過度な便宜供与の防止
  - 保険代理店等に対する不適切な出向の防止
  - 代理店手数料の算出方法適正化
  - 顧客等に関する情報管理態勢の整備
  - 政策保有株式の縮減\*
  - 仲立人の媒介手数料の受領方法の見直し\*
- \*当社は該当なし
- ▶ また、2024年に公表された「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」報告書や金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」報告書を踏まえ、2025年5月に保険業法の改正が国会にて成立しています。2026年6月の改正法施行に合わせ、下記に関して保険業法施行令および保険業法施行規則、「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正されました。
- ▶ これらの法令および監督指針の改正を踏まえ、所要の態勢整備を行っております。また、今後予定されている更なる改正に関しても、迅速かつ真摯に対応してまいります。
  - 特定大規模乗合保険募集人に対する体制整備義務の強化
  - 保険会社等に対する体制整備義務の強化
  - 保険会社等による保険契約者等への過度な便宜供与の禁止
  - 保険仲立人の活用促進に向けた対応等
  - 営業推進態勢の確保
  - 保険金等支払管理部門の独立性確保

## 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### 保険代理店への出向者からの不適切な情報取得について

- ▶ 2024年度に、当社グループから保険代理店および銀行に出向していた社員により、お客さまの保険契約に関する情報を不適切に持ち出していた事案が複数件判明しました。これを受け、第一ライフグループ代表取締役社長CEOを本部長とする「代理店情報漏えい事案再発防止対策本部」を立ち上げ、当社グループにおける再発防止策を策定・実行してきました。
- ▶ そのような中、2025年度には、保険代理店の了承を得たか不明瞭な内部情報の取得を認識したことから、当社グループにおいて、保険代理店に派遣していた出向者に対するヒアリングや各種データフォレンジック調査を行ないました。結果として、不適切な内部情報の取得が判明し、公表しております。
- ▶ これらの情報について、直接的な保険募集や商品開発への活用は確認されておりませんが、不適切な取得でした。
- ▶ お客さま・社会からの信頼の回復に向けて、経営陣のリーダーシップのもと、次の再発防止等を通じて、管理・牽制態勢をさらに強化するとともに、全役員・全社員のコンプライアンス意識を一段と高めます。
  - 保険代理店への出向停止を含む出向者管理態勢の強化
  - 全役員・全社員を対象とした情報取扱いのリテラシー向上及びプリンシプルベースでの行動の徹底
  - 国内3生保にチーフ・コンプライアンス・オフィサー(CCpO)の新規任命、コンプライアンス部門の人員増強、内部監査部門の強化
  - 「グループコンダクトリスク管理事務局」の設置、既存の国内生保3社のコンダクトリスク管理事務局との連携による管理態勢強化 等

・保険代理店からの不適切な情報取得に関するニュースリリース

[https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2024\\_index\\_022.pdf](https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2024_index_022.pdf)

[https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2024\\_index\\_026.pdf](https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2024_index_026.pdf)

[https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/pdf/2024\\_046.pdf](https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/pdf/2024_046.pdf)

[https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2025\\_index\\_059.pdf](https://www.daiichilife-group.com/news/assets/pdf/2025_index_059.pdf)

# 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2025年度のNPS®は-54.2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)

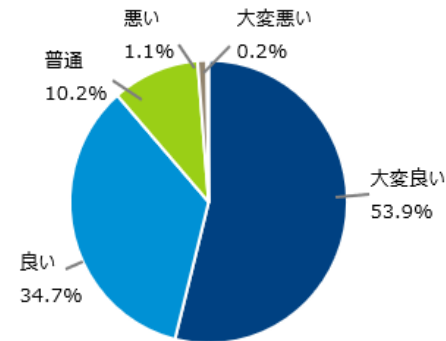
**2025年度 -54.2**  
(対前年度 -1.5 低下)

【調査の概要】

- <実施期間> 2026年2~3月
- <調査対象> ご契約者さまの中から約2.1万人
- <回答数> 約4,600件

\*NPS®は「Net Promoter Score」の略で、バイン・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> 2025年4月~1年間
- <調査対象> 約19,230名
- <回答数> 約4,040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、2025年度末のお客さま数は172.9万名となっています。
- ▶ 引き続き、お客さま第一の視点にたって、“とっておき”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※

**2025年度末 172.9万名**  
(対前年度末 +14.2万名)

※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