



2025年6月30日

「『お客さま第一の業務運営方針』に基づく 2024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:明石 衛)は、第一生命グループで定めた「お客さま第一の業務運営方針」に基づく、2024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。

第一生命グループは、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2024年度取組み状況

2025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

- 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

- 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、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 5

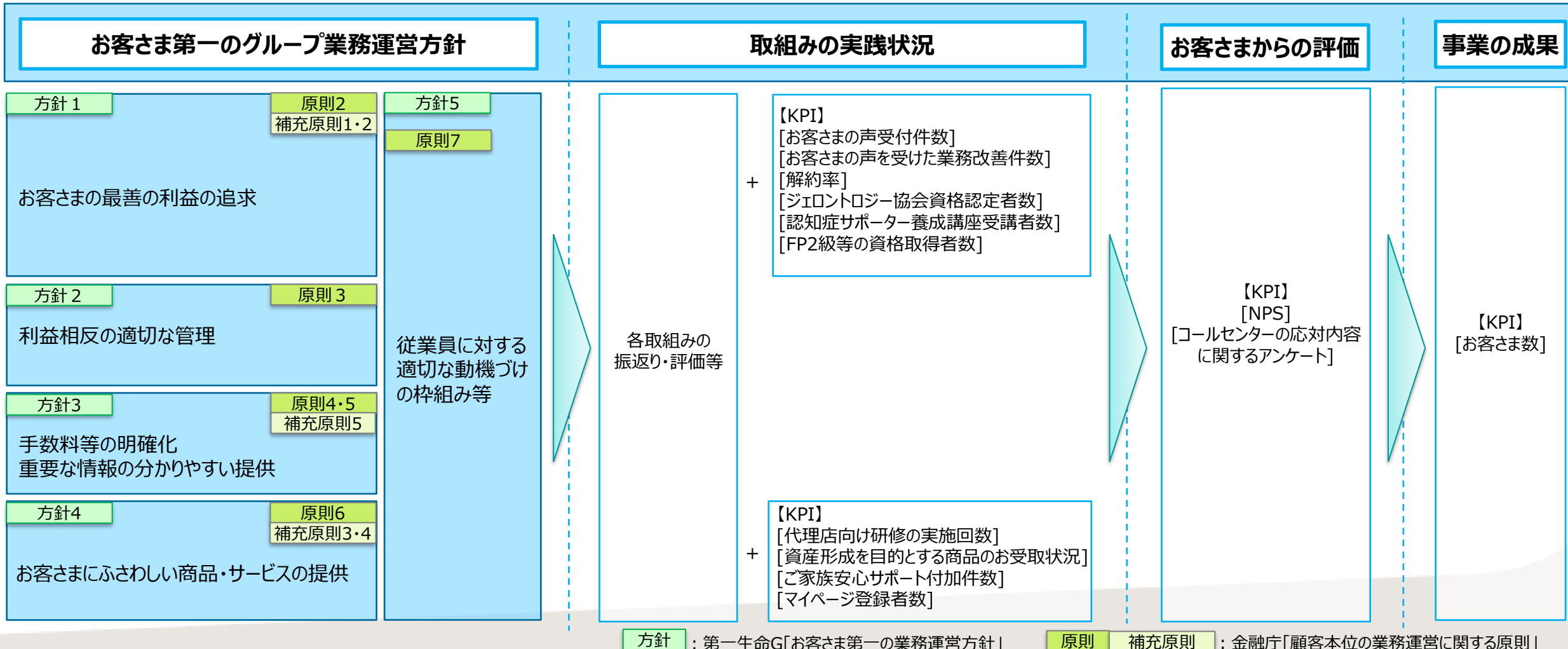
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則 7

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、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。



各取組みの実践状況

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

方針1,1-(1),1-(2)

方針4-(6)

原則2

原則6-(注)5

- 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	2024年度
金融ジェロントロジー協会 資格認定者数	200名
認知症サポーター養成講座 受講者数	322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

方針1,1-(1),1-(2)

方針4-(6)

原則2

原則6-(注)5

- 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
F P 2 級・A F P 取得者	377名	414名	451名	473名	460名
うち、F P 1 級・C F P [®] 取得者	48名	59名	61名	65名	58名
証券アナリスト（2次） 取得者	57名	57名	57名	56名	59名
消費生活アドバイザー 取得者	31名	36名	37名	38名	39名
アクチュアリー正会員数	15名	12名	16名	14名	14名

※2025/4/1時点の従業員数は552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

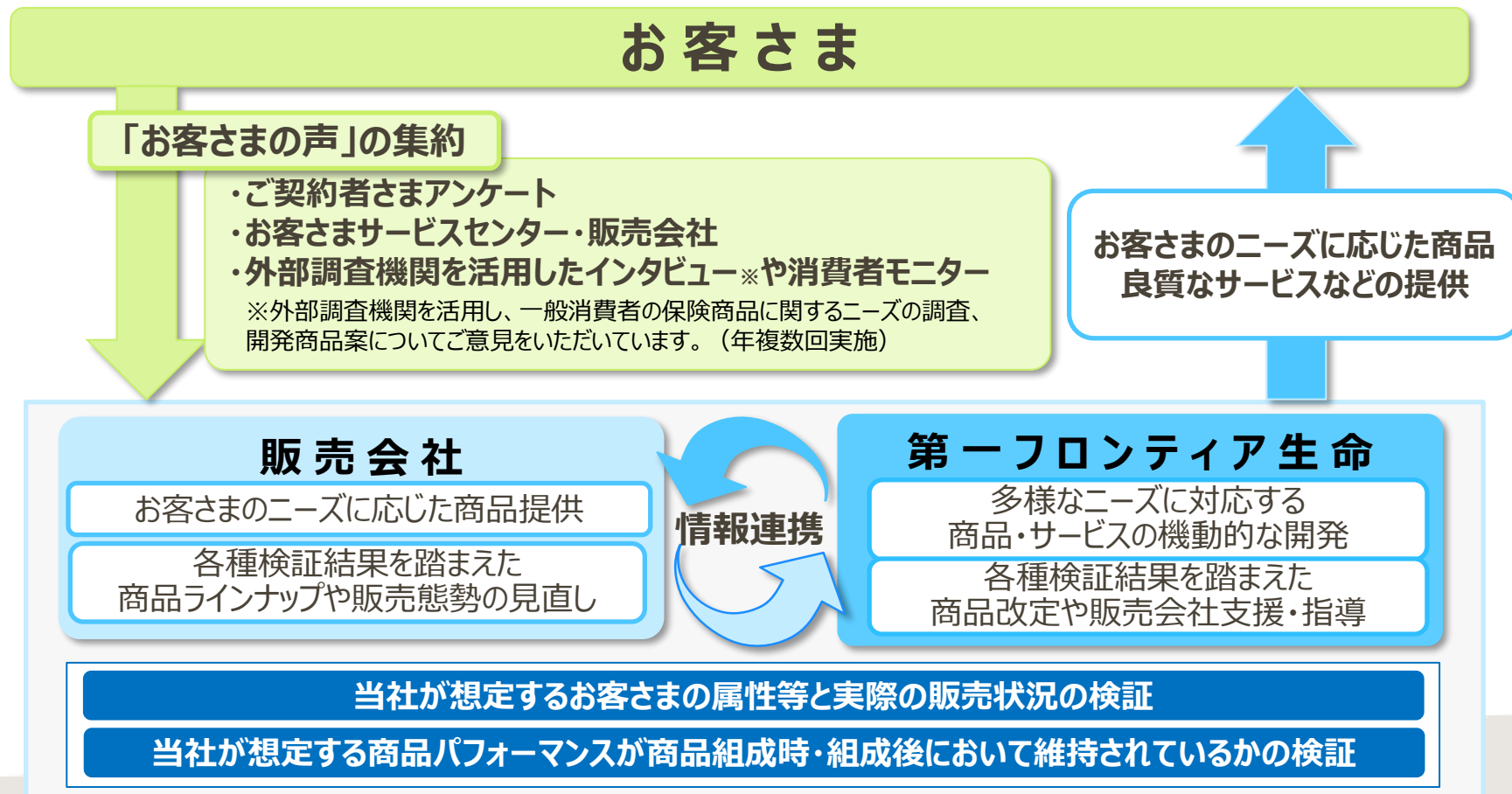
方針1-(1),(4)

方針4,4-(1)~(6)

原則2,6,6-(注)3,6,7

補充原則1~4

- 「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、適切な商品開発態勢を整備しています。
- 「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。



1. お客様の最善の利益の追求

【KPI】お客様の声受付件数

方針1-(4)

原則2-(注)

- 2024年度は、前年度から続く円安傾向により、多くのご契約でお客様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。
- アンケートなどを通じて感謝の声を950件いただくとともに、苦情の受付件数は前年度から約11%減少し、4,913件となりました。
- マイページ登録のお勧めを行ったこととともない、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、お客様からのご意見・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	
				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
	ご契約後のお手続き等に関するもの	1,367	1,065	-302	1,007	-58
	保険金・給付金のお支払い等に関するもの	553	600	47	618	18
	その他	4,164	2,508	-1,656	2,095	-413
	小 計	7,484	5,570	-1,914	4,913	-657
ご意見等	ご意見・ご要望	795	1,157	362	1,126	-31
	感謝の声	1,141	1,162	21	950	-212
	小 計	1,936	2,319	383	2,076	-243
合 計		9,420	7,889	-1,531	6,989	-900

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

方針1-(4)

原則2-(注)

- 弊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16件でした。
- 引き続き、お客様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

2024年度 16件

(参考) 2024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
目標値接近通知の提供開始	・外貨建ての保険に加入したが、円安の影響で予想より早く目標値に到達した。目標値に近づいていることを事前に連絡してくれれば目標値を変更して到達を回避できた。	マイページに登録しているお客様に対して、ご契約の解約返還金額が設定した目標値に接近（目標値まで2%以内）した際、マイページにご登録しているEメールアドレス宛にお知らせし、目標値の設定状況の確認や必要に応じた目標値の見直し検討の契機としていただくサービスを新たに開始しました。
契約者マイページの利便性向上	・マイページで解約できなかった。為替は日々動いているので、即時に解約できないのは困る。 ・マイページで解約する際に、本人確認書類の添付に手間取った。	マイページでの解約は金額等の利用条件を設けていましたが、本人確認を強化することで、一部の商品と法人様のご契約を除き、ほぼ全てのご契約でご利用いただけるようにしました。 また、多要素認証の導入により、当社がセキュリティ上問題ないと判断したご契約は、書類の提出を緩和する等、お客様の利便性に配慮した手続きフローに改定しました。
契約者宛郵送物のWEB化	・「ご契約内容のお知らせ」が定期的に郵便で届くが、環境に配慮していない。	「ご契約内容のお知らせ」について、書類の郵送が不要なお客様は、郵送を停止できるよう改定しました（郵送を停止したお客様は「ご契約内容のお知らせ」をマイページからご覧いただけます）。郵送停止による紙資源の節約や、郵送停止を選択いただいた契約1件につき「緑の募金」に300円の寄付を行うなど、サステナビリティ推進活動にも取り組んでいます。

1. お客様の最善の利益の追求

【KPI】解約率

方針1-(4)

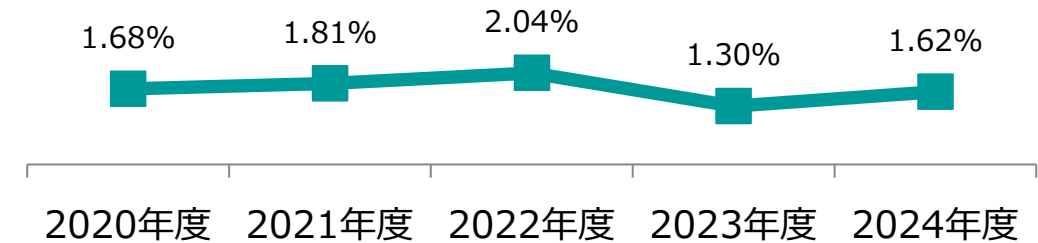
原則2-(注)

- 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

2. 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理

方針2

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。

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、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。

第一生命保険株式会社
ネオファースト生命保険株式会社
第一スマート少額短期保険株式会社

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

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。

重要情報シートを活用した保険提案

方針3,3-(1),(3),(4)

方針4-(1)~(3)

原則5,5-(注)1~5

原則6,6-(注)1~4

補充原則3,3-(注)2,5-(注)2

<重要情報シートイメージ>

販売会社：株式会社○○○

- 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。

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）兼 商品パンフレット」「設計書」「ご契約のしおり・約款」などを必ずお読みください。

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。

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	プレミアカレンシー 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）	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。 【基本プラン】 ・運用する通貨・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）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、自動的に円貨で運用成果を確保します。 【満期重複プラン】 ・運用する通貨・期間を選びます。 ・運用期間中、死亡給付金額・解約返還金額を抑えることで、運用期間満了時の年金原資額が大きくなります。
商品組成に関わる事業者が想定する購入層	・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」という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。（運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るため十分ご注意ください。また、解約により保障も失われます。） ・あわせて、当面のライフプランにおいて使う予定のない自己資金があり、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

方針3,3-(1)~(4) 方針4-(4)
 原則6-(注)1 補充原則5,5-(注)1,2

- 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



■ アニュアルレポート



最適な保険選びのための情報提供

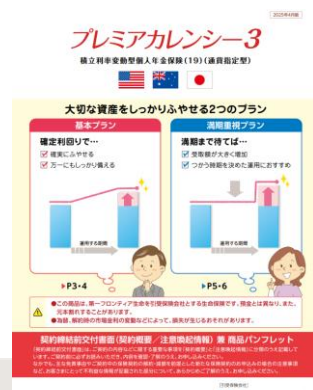
■ 商品概要書



■ お役立ちブック



■ 契約締結前交付書面 兼 商品パンフレット

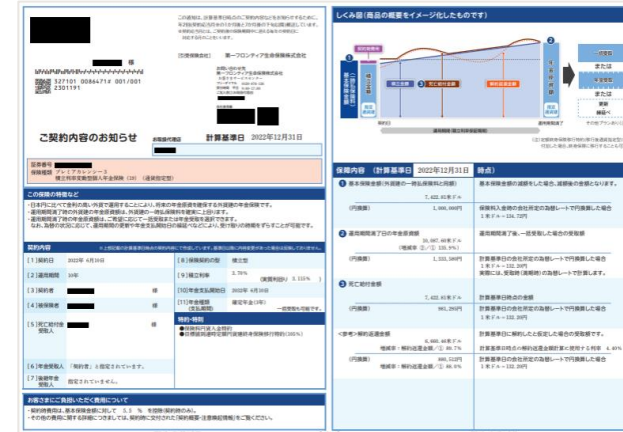


■ WEBセミナー



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



■ ターゲット商品のお知らせ ■ ご契約のしおり・約款



**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

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)

原則5,5-(注)1,2,3,4,5 補充原則5-(注)2

- 当社は、「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すること」を推進しています。
- さらに、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※¹による認証や評価を受け、改善取組みを進めるとともに、従業員一人ひとりがお客さま目線を持ち業務に取り組んでいます。 ※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

「商品パンフレット」見本

プレミアカレンシー3は、「通貨」と「プラン」の 組み合わせで、お客さまのニーズにお応えします！

1 「通貨」をえらぶ

☑ 円より高い金利が期待できる外貨
為替リスクはありますが、
外貨の金利で資産をふやします。

 米ドル

 豪ドル

☑ 為替リスクのない円貨
外貨より金利は低い傾向ですが、
為替リスクのない安心感があります。

 円

2 「プラン」をえらぶ

基本プラン

確定利回りで
確実にふやします。
外貨の場合、
目標値を設定できます。

運用期間中の
万一にも備えられるね！

満期重視プラン

満期まで待てば、
基本プランより
受取額が大きくなります。

死亡給付割合 **100%**

万一の保障はへらさず、
長生きに備えられるわ！

イメージ

確定利回りで
確実にふやす

運用する期間

☑ 年金原資額
確定利回りで、確実にふやします。

☑ 死亡給付金額
一時払保険料以上となります。

☑ 解約返還金額
一時払保険料を下回ることがあります。

P3・4

イメージ

満期まで待てば
大きくふやせる

上乗せあり

運用する期間

☑ 年金原資額
「基本プラン」と比べて、大きくなります。

☑ 死亡給付金額
一時払保険料の100%とします。

☑ 解約返還金額
一時払保険料を上回ることがありません。
(一時払保険料の100%が上限)

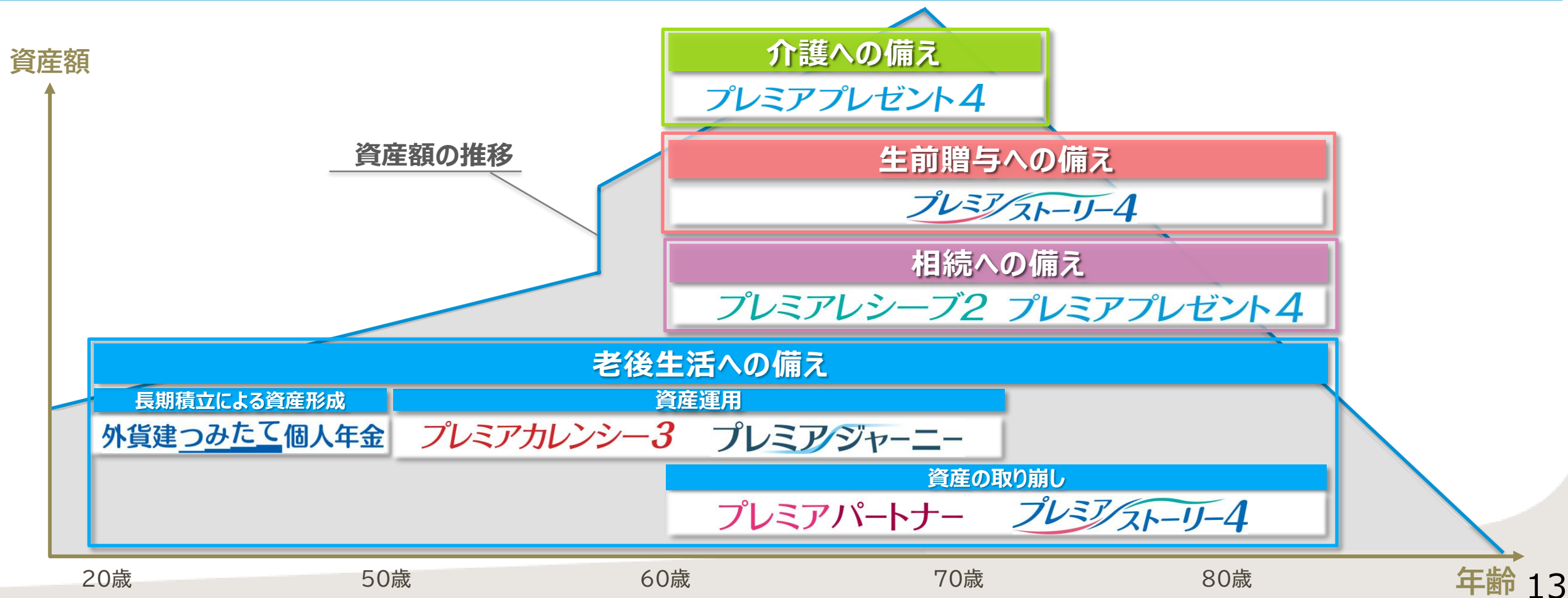
P5・6

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

方針4-(1)
原則6-(注)3

- 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。
- 2024年8月に、資産取り崩しニーズに特化した「プレミアパートナー」を発売しました。お客様のニーズに応じて、受取期間と参照指数の「あり・なし」が選択可能です。
- 2024年10月に、「死亡保障プラン」の機能を拡充させた「プレミアプレゼント4」を発売しました。保障がふえるまでの期間を「9ヵ月」または「5年」から選択可能としたほか、高額契約への積立利率の上乗せを新設しました。



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

方針1,1-(2),(3)	方針3,3-(1),(3),(4)	方針4,4-(3)~(6)
原則2	原則6-(注)5	補充原則5-(注)2

- 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。
- 代理店のコンサルティング担当者が、商品情報に加えてマーケットや相続・贈与・介護等に関する様々な情報をスマートフォン等からいつでも参照・学習可能なポータルサイト「フロンティア・カレッジ」をご提供しており、200以上の代理店にご利用いただいています。
- 外貨建一時払保険に関しては、金利変動リスク・為替変動リスクを有していることから、お客様への分かりやすい説明に加えて、適切な意向把握と適合性確認が重要となるため、代理店のコンサルティング力の強化に向けた研修教材やお客様あて説明ツールの提供を通じて、代理店の販売・管理態勢の強化に取り組んでいます。

フロンティア・カレッジ



外貨建一時払保険の主なリスク

※本資料では、一般的な外貨建一時払保険のリスクを説明しています。実際のリスクは、各保険会社の契約内容によって異なります。

1 中途解約時の金利変動リスク

市場金利の変動に応じて運用資産の価値の増減が解約返戻金に影響を及ぼすため、解約返戻金が減少する可能性があります。

「解約時の市場金利」と「解約時の市場金利」の差が、解約返戻金の増減に影響を及ぼします。

「解約時の市場金利」が「解約時の市場金利」よりも低い場合、解約返戻金が減少します。

「解約時の市場金利」が「解約時の市場金利」よりも高い場合、解約返戻金が増加します。

2 円での受取時の為替変動リスク

上記の金利変動による解約返戻金の増減に加え、為替の変動により、円での受取額が減少する可能性があります。

「円での受取額」と「円での受取額」の差が、円での受取額の増減に影響を及ぼします。

「円での受取額」が「円での受取額」よりも低い場合、円での受取額が減少します。

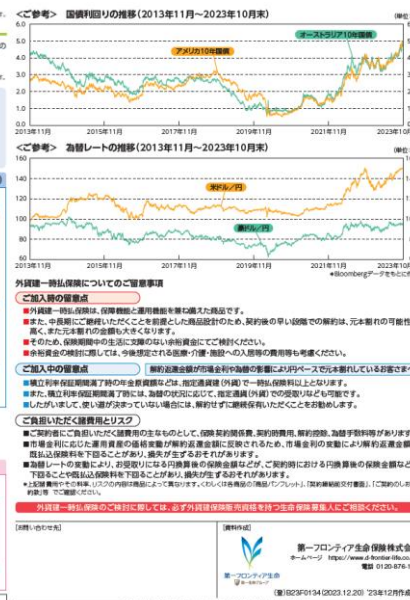
「円での受取額」が「円での受取額」よりも高い場合、円での受取額が増加します。

金利変動の解約返戻金への影響

金利変動	解約返戻金	解約返戻金	解約返戻金	解約返戻金
金利上昇	8%	5%	2%	0%
金利下落	8%	5%	2%	0%

為替率の推移表(円ベース)

通貨	円/100円	円/100円	円/100円	円/100円
米ドル	151.93	99.46	151.93	99.46
ユーロ	160.00	100.00	160.00	100.00
ポンド	160.00	100.00	160.00	100.00
豪ドル	160.00	100.00	160.00	100.00
ニュージーランドドル	160.00	100.00	160.00	100.00
シンガポールドル	160.00	100.00	160.00	100.00
香港ドル	160.00	100.00	160.00	100.00
台湾ドル	160.00	100.00	160.00	100.00
韓国ウォン	160.00	100.00	160.00	100.00
タイバーツ	160.00	100.00	160.00	100.00
インドネシア盾	160.00	100.00	160.00	100.00
フィリピンペソ	160.00	100.00	160.00	100.00
マレーシアリンギット	160.00	100.00	160.00	100.00
インドネシア盾	160.00	100.00	160.00	100.00
タイバーツ	160.00	100.00	160.00	100.00
インドネシア盾	160.00	100.00	160.00	100.00
フィリピンペソ	160.00	100.00	160.00	100.00
マレーシアリンギット	160.00	100.00	160.00	100.00



4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

【KPI】代理店向け研修の実施回数

方針1,1-(2),(3) 方針3,3-(1),(3),(4) 方針4-(6)
原則2 原則6-(注)5 補充原則5-(注)2

- 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。
- 2024年度は、1,713回のFLP研修を実施し、多くの方に受講いただきました。

代理店向けFLP研修実施回数

2024年度 1,713回

FLPの全体像 各コンテンツはアウトプット強化を目指した構成となっております。
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。

即戦力を育む多彩な研修コンテンツ				
参加者イメージ 研修テーマ	初級	中級	上級	マネジメント層
コミュニケーション 強化研修	コンサルティングトレーニングプログラム研修(CTP) P7-8			
	ファミリーバンカー育成研修 P9-10			
	戦略的コミュニケーション研修 P11-12			
ナレッジ 強化研修	「コンサル営業のプロ」 養成研修 P13-14			
	周辺知識強化 研修 P15-16			
デリバリー 強化研修	「AIセールストレーニング」研修 P17-18			
	プレゼンテーションスキルアップ研修 P19-20			
マネジメント 強化研修			モチベーションを上げる組織運営研修 P21-22	
すぐに役立つ 各種研修	アフターフォロー研修・ ジェロントロジー研修 P23			

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

方針3-(4)

原則6-(注)1

方針4-(4)

補充原則5-(注)2

- 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

2024年度 31.2万名
※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。

【LINE公式アカウント】画面イメージ

■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
- ・ ライフデザインに関する情報 等



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

方針3-(4) 方針4-(4)
 原則6-(注)1 補充原則5-(注)2

- 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。

この通知は、計算基準日時点のご契約内容のお知らせをお知らせするため、
 本通知に記載の情報は、ご契約内容のお知らせと一致するものではありません。
 本通知に記載の情報は、ご契約内容のお知らせと一致するものではありません。

【ご契約内容のお知らせ】 第一フロンティア生命保険株式会社

ご契約内容のお知らせ 計算基準日 2022年12月31日

証券番号 プレミアカレンシー3
 保険種類 積立利率変動型個人年金保険 (19) (通貨指定型)

この保険の特徴など

- 日本円に比べて金利の高い外貨で運用することにより、将来の年金原資を確保する外貨建ての年金保険です。
- 運用期間満了時の年金原資は、外貨建ての一時払保険料を確定に上回ります。
- 運用期間満了時の年金原資は、ご希望に応じて一括受取または年金受取を選択できます。
- なお、為替の状況に応じて、運用期間の更新や年金支払開始日の繰上げなどにより、受け取りの時期をずらすことが可能です。

契約内容

(1) 契約日	2022年 4月18日	(8) 保険契約の種別	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	様	(10) 年金支払開始日	2032年 4月18日
(4) 被保険者	様	(11) 年金種類 (支払期間)	確定年金 (19年) 一括受取も可能です。
(5) 死亡給付金受取人	様	特約・特例	● 保険料引当金全額特約 ● 目標到達率超過時一時払保険料引当金特約 (30%)
(6) 年金受取人	「契約者」と指定されています。		
(7) 後継年金受取人	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

- 契約時費用は、基本保険金額に対して 5.5 % を超過 (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 (注意喚起情報)」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 (外貨建ての一時払保険料と同額)	7,422,812 ドル	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。
(円換算)	1,068,000 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 ドル = 134.72 円
2 運用期間満了時の年金原資	30,087,602 ドル (円換算) ②/① 135.9%	運用期間満了後、一括受取した場合の受取額
(円換算)	1,333,580 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 ドル = 132.30 円
3 死亡給付金額	7,422,812 ドル	計算基準日時点の金額
(円換算)	967,295 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 ドル = 132.30 円

<参考> 解約返還金額

解約返還金額	6,600,482 ドル	計算基準日に解約したと仮定した場合の受取額です。
増減率: 解約返還金額/①	89.7%	計算基準日時点の解約返還金額計算に使用する利率 4.40%
(円換算)	880,512 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 ドル = 132.30 円
増減率: 解約返還金額/①	88.9%	

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。

<イメージ> 「ご契約内容のお知らせ」

表面

裏面

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。

(メモ)

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 (外貨建ての場合) 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いません。

2 運用期間満了時の年金原資

- 年金原資額は、指定通貨建て一時払保険料 (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。
- かつ外貨建ての場合、為替相場の変動により円換算した金額は増減します。

5 用語の説明

- 解約返還金額の算出について記載しています。

6 為替レートの推移 (外貨建ての場合)

- 過去10年間の為替レートの推移をご参考として掲載しています。

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。

● 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。

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

方針4-(2)

原則6-(注)1

- 2024年度は、保険金・給付金※1および年金を合わせて152,485件、6,142億円をお支払いしました。引き続き、お客様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	28,407件	2,670億円
年金※3	124,078件	3,472億円

※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4-(5)

原則6-(注)1

補充原則4,4-(注)1

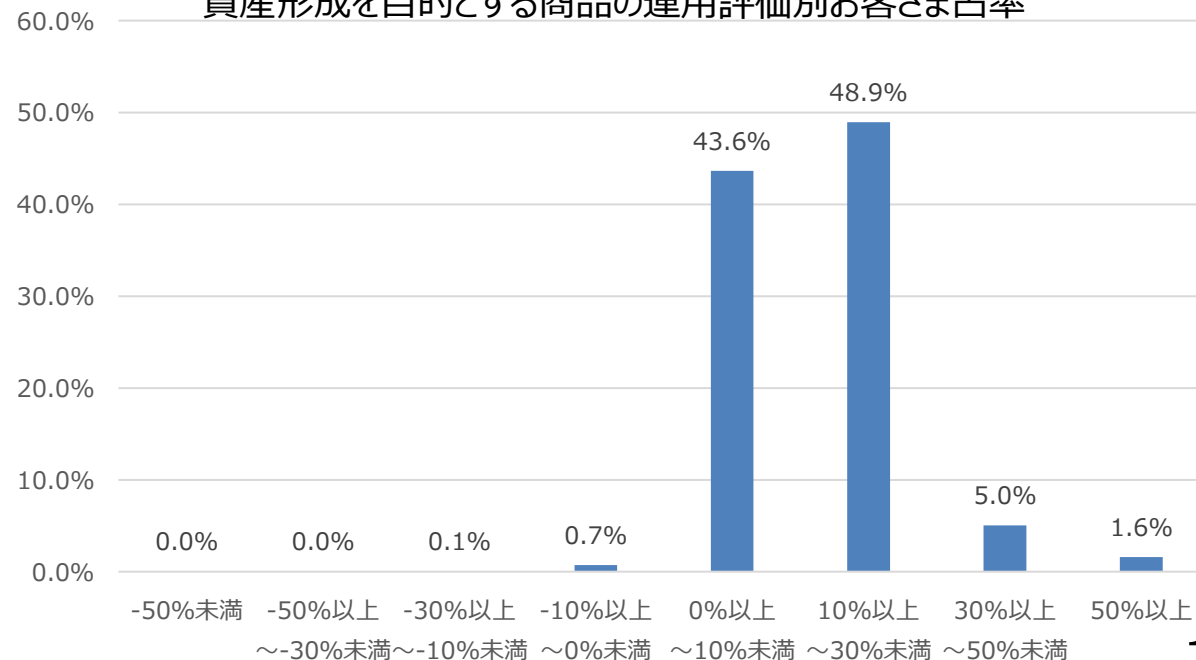
- 資産形成を目的とする商品※4について、2024年度に運用期間満了・解約となったご契約のうち、99.2%(215,680件)が円換算でプラスの受取※6となりました。

※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（お客様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様占率



4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

【KPI】ご家族安心サポート付加件数

方針4-(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。
- 2025年3月末時点で、全契約の約5割にあたる102万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
2024年度末 102万件

※2021年4月より取扱い開始



保険契約者代理特約



契約内容ご案内制度

契約者ご自身が、手続きを行う意思表示が困難である、またはそれに準ずる状態と判断される場合は、「**保険契約者代理人**」が本人に代わって手続きを行うことができます。

「保険契約者代理人」がご契約内容について、**いつでも**照会できます。

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組み

方針5

原則7,7-(注) 補充原則1

- 「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

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

ビジョン
 私たちの目指す姿

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

バリューズ
 私たちが大切にする価値観

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

第一フロンティア生命の理念体系（2025年4月時点）

CXの更なる追求に向けた推進体制

方針5

原則7,7-(注) 補充原則1

- 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2024年度のNPS®は-52.7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）

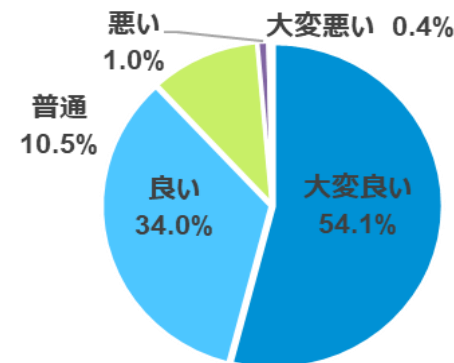
2024年度 -52.7
(対前年度 +6.1 改善)

【調査の概要】
＜実施期間＞ 2025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3,500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4月～1年間
＜調査対象＞ 約19,000名
＜回答数＞ 約3,900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、2024年度末のお客さま数は158.7万名となっています。
- 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※

2024年度末 158.7万名
(対前年度末 +7.3万名)

※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