

2021年6月29日

第一生命グループ「お客さま第一の業務運営方針」の改正について

第一生命ホールディングス株式会社(代表取締役社長:稲垣 精二、以下「当社」)は、第一生命グループの「お客さま第一の業務運営方針」を改正いたします。

第一生命グループは、創業以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、お客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けることをグループミッション(企業の存在意義)として位置づけ、「お客さま満足」をはじめとする原則を掲げた企業行動原則のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

とりわけ、お客さま本位の取組みについては、他社に先駆けた数々の取組みを創り出し、これらを一世以上にならわたり実践しています。1902年の第一生命創業以来、わが国における社会やお客さまニーズの変化にあわせ、その時々における最良の商品・サービスをお届けし続けてきました。近年では、多様化するお客さまニーズに迅速かつ的確に対応し、最適な商品を最適なチャネルでお届けするため、2006年に第一フロンティア生命を設立、2014年にはネオファースト生命を子会社化し、「国内3生保体制」を構築しており、各社において、創業以来のお客さま本位の取組みを継続して実践しています。これまでの取組みを一層向上していくことで、これからもお客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けたいと考えています。

このたび、これまでの当社グループにおけるお客さま本位(お客さま第一)の業務運営を一層強化し、お客さまから選ばれ続ける保険グループとなるため、第一生命グループの国内3生保に共通する方針として、「お客さま第一の業務運営方針」を改正いたしましたので、公表いたします。あわせて、お客さま本位の取組みをお客さまに分かりやすくご説明し、あらためて当社グループのお客さま満足を最大限に追求する姿勢をご理解いただくことを目的に、第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命において実践している、お客さま本位の具体的取組みについても改正のうえ、公表いたします。

特に、2020年度に第一生命で発生した元従業員による金銭不正取得事案によって、お客さま・社会の皆さまに大変なご迷惑・ご心配をお掛けしてしまったことを真摯に反省し、皆さまからの信頼の回復に向けて、本方針に基づき、新しい企業風土の定着と経営品質の改善、そして「お客さま第一」の理念浸透に取り組んでまいります。

お客さま第一の業務運営方針

私たち第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」等の原則を掲げた企業行動原則のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

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、私たちが考える「お客さま第一」を本方針に掲げ、グループ内に共有・浸透を図り、「お客さま第一の業務運営」を推進していきます。

また、2020年度に発生した第一生命の元従業員によるお客さまの金銭を不正に取得した事案は、お客さま・社会の皆さまに大変なご迷惑・ご心配をお掛けすることになりました。皆さまからの信頼の回復に向け、本方針を踏まえ、新しい企業風土の定着と経営品質の改善に取り組んでいきます。

1. 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。お客さまの「一生涯のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行うとともに、あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求します。

- (1) お客さまが望まれる人生の実現に向け、私たちが最良のパートナーとして貢献できるよう、お客さま一人ひとりと誠実に向き合い、お客さまがまだ気づかれていない価値やリスクに関することも含め、最適なコンサルティングを行います。
- (2) すべての従業員等が上記の価値観を共有し、法令遵守にとどまらず社会の一員としての高い倫理感を持ち、常にお客さまの幸せの実現に向けて業務にあたることのできる企業風土の醸成・文化の定着に取り組みます。
- (3) お客さまのライフステージの変化とそれに伴う様々なニーズにお応えし、お客さまにご満足いただける商品・サービス、そして私たちとの接点を通じた体験価値によって感動いただけるような事業活動を目指して、社外の方々から積極的に、また、幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の業務や会社の経営に反映します。

2. 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QOL向上に資する商品・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。お客さま満足の向上に資する優れた商品・サービスをご提供します。

- (1) 広くお客さまのニーズを把握したうえで、多様なニーズに対応するとともに、販売から支払いに至るまでお客さまの利便性等に優れた商品・サービスを取り揃えます。
- (2) お客さまの属性等を踏まえ、一人ひとりのニーズに合致した納得感のある商品・サービスの提案を行います。

- (3) 市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や、ご高齢のお客さま等、金融取引被害を受けやすいと想定されるお客さまに対して商品・サービスをご提案する場合には、当該商品・サービスの内容が適切であることを様々な観点から慎重に確認し、そのプロセスが十分でなければご提案はいたしません。
- (4) お客さまに分かりやすいお手続きをご案内し、ご加入後もご契約内容等について定期的・継続的な情報提供、フォローアップを行います。
- (5) 従業員・保険募集代理店等が商品・サービスについて十分な知識を持ち、様々なお客さまそれぞれに対してふさわしい、また、ご納得いただける商品・サービスのご提案ができるよう、継続的に教育・支援を行う態勢を整備します。

3. 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。

- (1) 商品・サービスの内容、お客さまのお知りになりたいことや、お客さまにとってリスクまたは不利益となる情報等の重要な事項について、分かりやすくご説明します。
- (2) お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、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分かりやすくご説明します。
- (3) お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、お客さまの誤認等を招くことがないようにします。
- (4) お客さまに対して、商品・サービス、またこれらの関連する幅広い情報を様々な接点を通じてご提供します。

4. 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、お客様のQOL向上や気候変動の緩和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。

5. 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。

6. 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。

本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、当社グループが目指す業務運営を実現するため、グループ会社において、その具体的取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認し、また、その取組み状況について公表します。

上記方針に基づく第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命の具体的取組みについては、各社のウェブサイトにてご確認ください。

