

一生涯のパートナー

**第一生命**

2014 

「第一生命の絆」報告書  
DSRレポート

By your side, for life

# 目次

<b>トップメッセージ</b> .....	2
<b>DSR経営について</b>	
経営品質からDSR経営へ .....	4
第一生命グループの理念体系 .....	5
DSR経営推進体制 .....	7
DSR経営推進状況 .....	8
外部イニシアティブへの参加 .....	11
<b>ステークホルダーコミュニケーション</b>	
第一生命のステークホルダー .....	13
ステークホルダーダイアログ .....	15
お客さまの声 .....	18
株主・投資家とのかかわり .....	24
<b>健全な組織運営に向けて</b>	
コーポレートガバナンス .....	25
内部統制 .....	30
<b>お客さまのために</b>	
商品・サービス .....	42
お客さまとのつながり .....	49
保険金・給付金のお支払い .....	52
<b>機関投資家として</b>	
基本的な考え方 .....	57
ESG投融資 .....	58
日本版スチュワードシップ・コード .....	62
第一生命の議決権行使 .....	63
<b>社会・環境のために</b>	
社会貢献 .....	64
環境 .....	74
<b>従業員について</b>	
従業員の状況 .....	86
人財育成 .....	88
ダイバーシティ&インクルージョン .....	96
人権の啓発 .....	105
働きやすい職場づくり .....	107
職員の心と体の健康 .....	109
<b>グループ会社での取組み</b>	
国内グループ会社 .....	112
海外グループ会社 .....	113
<b>DSRレポート</b>	
編集方針 .....	117
参照ガイドライン .....	117
<b>内容索引</b>	
GRIガイドライン第3.1版 .....	119
GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書 .....	129
ISO26000 .....	131

## トップメッセージ



### グループ総力を挙げて、 更なる飛躍に向けて挑戦

代表取締役社長  
渡邊光一郎

平素より、私ども第一生命グループをお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

2013年、当社グループでは、企業価値向上に向けて、グループミッションとして「一生涯のパートナー／By your side, for life」を制定しました。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」として、海外を含むグループ各社がそれぞれの地域で、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していくことこそが、私どものミッション、即ち存在意義であるということを変更して確認したものです。

このグループミッションの制定を踏まえて、今年度より「第一生命アニュアルレポート(DSRレポート統合版)」を発行することとしました。従来は、財務情報中心の「第一生命の現状」と社会的責任を果たすための取組みをまとめた非財務情報中心の「第一生命の絆 報告書～DSRレポート～」を発行していましたが、この2種類の冊子を合わせて「統合報告書」<sup>※1</sup>の形式としています。財務情報と非財務情報を合わせてお示しすることで、お客さま、株主さま、地域社会の皆さまといったステークホルダーの皆さまに対して、持続的な企業価値の創造に向けた取組みをよりわかりやすくご報告してまいります。

※1「統合報告書」とは、企業の売り上げなどの財務情報と、環境や社会への配慮、知的資産から、ガバナンスや中長期的な経営戦略までを含む非財務情報を投資家などに伝えるために作成される報告書のことをいいます。

## 持続的な企業価値の創造 ～DSR経営～

グループミッション「一生涯のパートナー」を実践していく上で、役職員として大切にしていけるべき価値観である企業行動原則「DSR憲章」<sup>※2</sup>を共有し、持続可能な社会づくりに貢献することを掲げてDSR経営に取り組んでおります。このDSRとは、一般的なCSR(企業の社会的責任)という言葉の枠に収まらない独自の取組みとして、第一生命の「D」を頭文字に、「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現したものです。DSR経営の最近の取組みとしては、待機児童対策のため、保有不動産を活用した保育所誘致を進めるといった社会貢献活動や、管理職登用者のうち3割を女性とするなどダイバーシティ&インクルージョンの推進、責任ある機関投資家の諸原則「日本版ステュワードシップ・コード」に基づいてコーポレート・ガバナンスにおける役割発揮、社会の持続可能な成長を実現するための世界的枠組みである国連グローバル・コンパクトへの参加などがあります。これらの取組みを含めて、お客さま満足度向上に向けた取組み、コンプライアンス、健康増進、環境保護の推進など、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回して常に一段高いレベルを目指し、ステークホルダーの皆さまに価値を提供し続けてまいります。

※2「第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)」の詳細につきましては、第一生命グループの理念体系をご参照ください。

## 中期経営計画「Action D」初年度の振り返り

2013年度より、当社グループでは、グループを挙げた更なる飛躍への挑戦を掲げ、中期経営計画「Action D」をスタートさせました。

3年間の中期経営計画「Action D」の初年度である2013年度の連結業績は、2度の上方修正を経て、3期連続の増収・増益を達成しました。連結経常収益は6兆円に達し、1999年度以来14期ぶりの過去最高水準に並び、連結保険料等収入は4兆3,500億円と過去最高を記録、連結純利益も上場来の最高益となりました。

増収につきましては、医療・貯蓄・海外など成長分野の保険販売が好調を維持し、第一生命の医療・介護などの第三分野、第一フロンティア生命による金融機関を通じた貯蓄性商品の販売、豪TALの販売が大きく伸びました。その結果として、第一フロンティア生命の新契約は過去最高を記録し、TALの保有契約年換算保険料は2013年12月末に現地の生命保険市場で業界首位を獲得しました。

増益につきましては、円安基調が続いたことや株式市場が堅調に推移したことによる第一生命単体の資産運用収支の改善などで、大幅な増益となりました。財務的な課題であった「逆ざや」は、利息配当金等収入の増加に加えて、積み立ててきた追加責任準備金の効果もあり、323億円の順ざや<sup>※3</sup>に転じました。

これらの業績は、生命保険会社の企業価値を示すエンベディッド・バリューの増加につながり、グループ合計では4.2兆円と、これも上場来の最高値を更新しました。

以上を踏まえまして、2014年5月には中期経営計画をアップデートし、トップライン目標を当初計画していた数値から上方修正することとしました。2013年度は、当社グループにおける確かな収益構造改善をお示しすることができたと感じております。

※3 第一生命と第一フロンティア生命の合算値です。

## 国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」のスタート

国内事業におきましては、国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を2013年12月にスタートいたしました。このプロジェクトは、生命保険を通じて「確かな安心」と「充実した健康サポート」を、高い専門性を持つ第一生命グループの全役職員の強固なチームワークで、お客さまに寄り添うホスピタリティの心をもってご提供するものです。「一生涯のパートナー With You プロジェクト」のもと、「確かな安心」のご提供に向け、営業職員チャネルにおける主力商品をレベルアップさせるべく、2013年12月に総合保障型商品「ブライツWay」と介護・医療重視型商品「クレストWay」を発売しました。また、「充実した健康サポート」のご提供に向け、2014年5月に独立行政法人国立循環器病研究センターと「循環器病」に関する情報提供について包括的連携協定を締結しました。この協定締結によって、3大疾病をはじめとする「がん」・「循環器系疾患」全般に関する情報ネットワークを業界で初めて実現しました。この情報ネットワークを活かし、お客さまに質の高いサービスをご提供してまいります。

また、2014年2月に公表しました新たな生命保険子会社による新市場開拓に向けた取組みに関しましては、「どこよりもわかりやすく、お手続きが簡便な、新しい時代にあった商品とサービスの提供」を行うべく準備を進めており、2015年度下期からの新商品・サービスの提供を開始する予定としております。世界第二位の規模を有する国内市場において、少子高齢化などを踏まえて、社会保障制度の補完産業である生命保険会社の役割はより一層重要となり、多様化するお客さまのニーズに高い水準でお応えしてまいります。

## グローバル保険グループを目指して

海外事業におきましては、2013年10月にインドネシアのパニンライフ（現パニン・第一ライフ）を関連会社化するとともに、2014年6月には米国のプロテクティブを100%子会社として、第一生命グループに迎えるための手続きを開始することについて同社と合意しました。世界最大の生保市場である米国への事業展開によって、日本、米国、アジア・パシフィック（ベトナム、オーストラリア、インドネシア、インド、タイ）の三極体制が構築され、グローバル保険グループの実現に向けた大きな一歩を踏み出すこととなります。

また、グループ生命保険会社の増加に伴って事業の複線化が進んだことを踏まえ、グループ内の適切な資本配賦やグループ会社における迅速な意思決定を実現すべく、北米やアジア・パシフィックにおける統括機能を設置し、グループ経営管理態勢もより一層強化してまいります。

来る2015年4月には、第一生命の株式会社化・新創業から5周年を迎えることとなります。この節目においても、グローバル保険グループに向けた着実な進捗をお示すべく、グループ総力を挙げて更なる飛躍に挑戦し続け、すべてのステークホルダーの皆さまに価値を提供し、持続的な成長に向けて邁進してまいります。

今後ともお引き立て賜りますよう、お願い申し上げます。

## DSR経営について

経営品質からDSR  
経営へ

第一生命グループ  
の理念体系

DSR経営推進体制

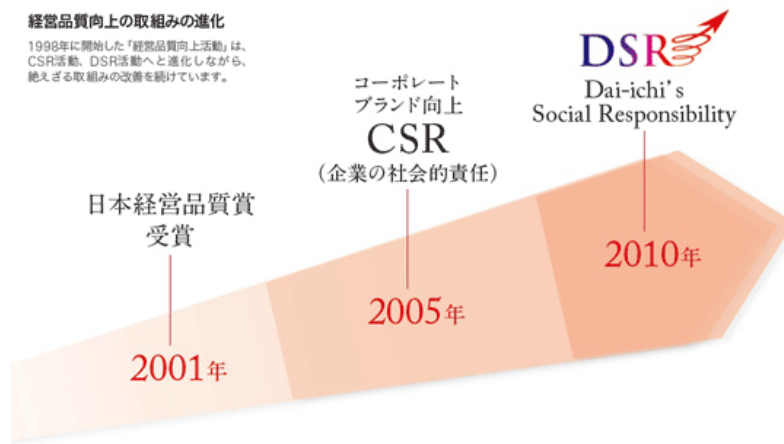
DSR経営推進状況

外部イニシアティブ  
への参加

### ○ 経営品質からDSR経営へ

当社の経営の枠組みは、一貫して経営理念・経営基本方針を実現するため、自らPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回しながら、一段高いレベルの経営品質を目指すことを基本としてきました。

当社の経営は、一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の取組みとして、第一生命の「D」を頭文字に、「DSR=Daiichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現して展開しています。これまで取り組んできたお客さま視点でのさまざまな対応や、職員の育成、当社業務のリスクの「見える化」(内部統制セルフ・アセスメント)、コンプライアンス推進や事務プロセス改善、お客さま満足度・従業員満足度向上に向けた取組み等、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回して常に一段高いレベルを目指しています。



## DSR経営について

経営品質からDSR  
経営へ

第一生命グループ  
の理念体系

DSR経営推進体制

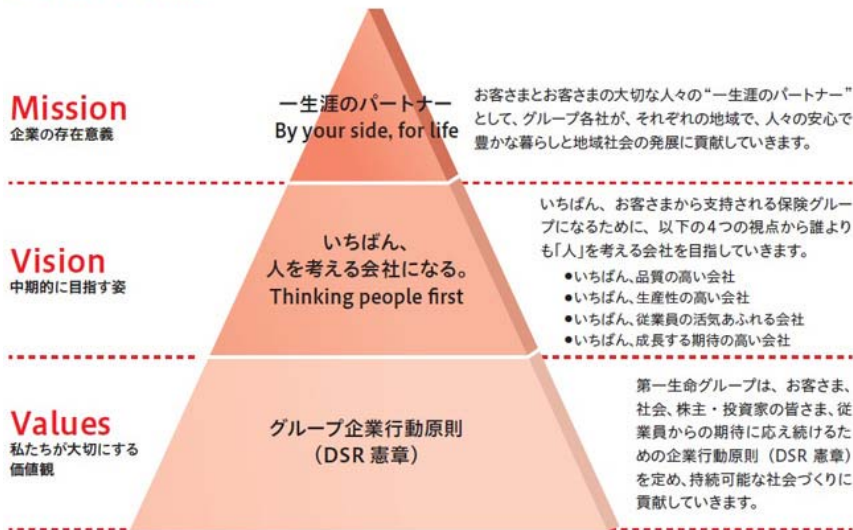
DSR経営推進状況

外部イニシアティブ  
への参加

### ○ 第一生命グループの理念体系

2013年8月に制定した、グループ理念体系(MISSION・VISION・VALUES)の共有により、グループ各社が、それぞれの地域で、生命保険の提供を中心に人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献するとともに、グループ戦略の共有により、各社がベクトルをあわせてグループ価値の最大化に取り組んでいます。

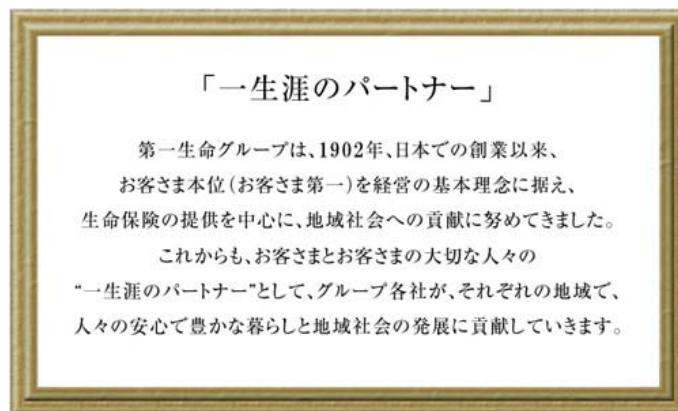
第一生命グループの理念体系



拡大図を開く

#### ■ グループミッション:「一生涯のパートナー」

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”として、グループ各社が、それぞれの地域で、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。



拡大図を開く

■ **グループビジョン:「いちばん、人を考える会社になる。」**

いちばん、お客さまから支持される保険グループになるために、以下の4つの視点から誰よりも「人」を考える会社を目指していきます。

- いちばん、品質の高い会社
- いちばん、生産性の高い会社
- いちばん、従業員の活気あふれる会社
- いちばん、成長する期待の高い会社

## いちばん、人を考える 会社になる。

### Thinking People First

これからの時代、一人ひとりの人生はもっともっと多様化していきます。それぞれの生涯に、品質の高い商品やサービスをわかりやすく提案するために、第一生命は、いちばん人を考える会社になります。

**人を考える。**  
それは、人とその人をとりまく生活すべてのことを真摯に考え、行動すること。

**人を考える。**  
それは、声を聴き、共に考え、共に思い、幸せを創造できる人財を育てること。

**人々を考える。**  
それは、グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦をつづけること。

何よりも真摯に人々を考える。  
1902年以来、継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守るために、第一生命、第一生命グループは、時代に合わせ変革をつづけます。そして、人と人との間に新しい価値を創出し、持続的な成長を目指します。

**第一生命**

🔍 [拡大図を開く](#)

■ **グループバリュー:第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)**

当社グループは、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則(DSR憲章)を定め、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

### 第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)

<b>お客さま満足</b>	..... お客さまの一生のパートナーを目指し、お客さま満足を目指した高い品質の商品・サービスを提供します。
<b>コミュニケーション</b>	..... すべてのステークホルダーに対して説明責任を果たすとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、積極的に企業経営に反映します。
<b>コンプライアンス</b>	..... 高い倫理観を持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを徹底します。また、プライバシーを尊重し、個人情報をはじめとする各種情報の保護・管理を徹底します。
<b>人権尊重</b>	..... 各国・各地域において、文化および慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。また、人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
<b>ダイバーシティ</b>	..... 多様な人財が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、積極的な人財育成を行います。
<b>環境保護</b>	..... 地球環境保護を社会的責任と捉え、日常的かつ継続的に環境保護活動に取り組みます。
<b>社会貢献</b>	..... 「良き企業市民」として地域社会とともに発展することを目指し、社会貢献活動を行います。
<b>健康増進</b>	..... 地域の皆さまの健康増進に寄与する経営を行います。また、従業員の心と身体の健康増進を図ります。
<b>持続的な企業価値の創造</b>	..... 以上の8つの原則、経営資源の有効活用・業務の生産性向上、財務基盤の維持・強化によって、持続的な企業価値の創造に取り組みます。

🔍 [拡大図を開く](#)

DSR(Dai-ichi's Social Responsibility)とは

DSRとは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility=DSR)」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、当社グループの企業価値を高めていく独自の経営の枠組みです。

## DSR経営について

経営品質からDSR  
経営へ

第一生命グループ  
の理念体系

DSR経営推進体制

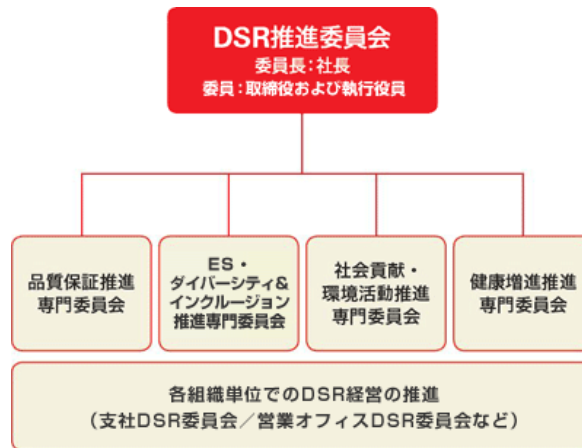
DSR経営推進状況

外部イニシアティブ  
への参加

### DSR経営推進体制

DSR経営の取組みは、社長を委員長とする「DSR推進委員会」が母体となって推進しています。当委員会の傘下には、DSR経営の中心となる課題ごとに4つの専門委員会を設置して、各取組みの実効性を高めています。

また、各支社において「支社DSR委員会」、各営業オフィスにおいて「営業オフィスDSR委員会」を運営するなど、各組織単位でPDCAサイクルの取組みを通じた経営品質向上に取り組んでいます。





## DSR経営について

経営品質からDSR  
経営へ

第一生命グループ  
の理念体系

DSR経営推進体制

DSR経営推進状況

外部イニシアティブ  
への参加

## DSR経営推進状況

### 品質保証

DSR経営推進指標	指標解説	2011年度	2012年度	2013年度	目標
「全国お客さま満足度調査」 総合満足度結果 (個人のお客さま)	個人のお客さまを対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率	86.0%	86.1%	91.1%	—※1
	個人のお客さまを対象としたアンケート調査における「とても満足」の回答占率	—	—	—※1	<b>2014年度 14.3%</b>
お客さまの声 苦情件数	当社に寄せられたお客さまの声のうち、苦情に関する件数	78,803 件	68,174 件	44,691 件	<b>2014年度 前年改善</b>

※1 2014年度より評価指標変更のため。

### 社会貢献・環境

DSR経営推進指標	指標解説	2011年度	2012年度	2013年度	目標
ボランティア活動 実施所属占率	地域社会貢献活動に参加した所属占率(本社・支社)	76.0%	94.0%	100%	<b>100%</b>
CO <sub>2</sub> 排出量	当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件の総排出量※2	153,000 t-CO <sub>2</sub>	146,500 t-CO <sub>2</sub>	144,000 t-CO <sub>2</sub>	<b>2015年度 158,000 t-CO<sub>2</sub>※3</b>
紙総使用量	全社での紙総使用量(OA用紙、パンフレット、保障設計書等)	9,922t	9,849t	8,116t	<b>2015年度 8,851t※3</b>

※2 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)第7条第3項の規定に基づき算出。各年度の排出量は2009年度係数を適用して再計算しています。

※3 2013-2015環境中期取組計画の目標値。なお、目標を超過達成していますが、一層の削減に向け継続的に取組みを推進しています。

### 健康増進

DSR経営推進指標	指標解説	2011年度	2012年度	2013年度	目標
適正体重維持者割合	BMI※25未満の職員の割合 ※BMIとは身長からみた体重の割合を示す(BMI25以上を肥満と分類)。	男性: 68.2% 女性: 78.7%	男性: 69.7% 女性: 78.2%	男性: 69.8% 女性: 77.9%	<b>2015年度※4 男性: 69.1% 女性: 79.2%</b>
運動習慣者割合	30分・週2回以上の運動を1年以上継続している職員の割合	男性: 24.4% 女性: 13.6%	男性: 24.6% 女性: 13.9%	男性: 25.8% 女性: 14.4%	<b>2015年度※4 男性: 27.3% 女性: 18.4%</b>

※4 目標値は、厚生労働省が推進する健康日本21(第2次)の2022年の目標から逆算し、期間按分にて設定しています。

**ES・ダイバーシティ&インクルージョン**

DSR経営推進指標	指標解説	2011年度	2012年度	2013年度	目標
職員満足度調査結果	当社職員を対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率	69.4%	69.9%	66.6%	—※5
女性管理職占率	管理職(部長相当職、課長相当職、オフィス長)での女性占率	17.6%	18.2%	18.4%	<b>2016年度始 20.0%以上</b>
障がい者雇用率	各年度の6月1日時点での雇用率	2.03%	2.06%	2.13%	—※6

※5 職員満足度調査については、現状や取組みの効果を定量的に把握し、課題解決に繋げていくツールとして位置づけています。

※6 障がい者雇用率については、法定雇用率に則した取組みとしています。

**2013年度 第一生命グループに対する社会からの評価・主な受賞**

主催団体	評価・受賞	評価・受賞年月
<b>品質保証</b>		
東洋経済新報社	「CSR企業ランキング」金融機関第2位	2014年3月
HDI(Help Desk Institute)-Japan	「HDI問合せ窓口格付け2013年度」 三つ星認証 受賞 (コンタクトセンター統括部)	2013年11月
モーニングスター	Morningstar Award 「Fund of the Year 2013」オルタナティブ&バランス型部門 優秀ファンド賞 受賞 (DIAMアセットマネジメント)	2014年1月
リップパー	Lipper Fund Awards Japan 2014 「株式型 日本株 中小型株(評価期間5年)」 最優秀ファンド 受賞 (DIAMアセットマネジメント) Lipper Fund Awards 2014 「グローバル・ヘルスケア&バイオテクノロジー・ファンド」 最優秀ファンド 受賞(ジャンナス)	2014年3月
アジアインシュアランスレビュー	「Corporate Social Responsibility Award」受賞 (第一生命ベトナム)	2013年11月
ベトナム政府	ベトナム首相賞「Prime Minister Award Certificate」受賞 (第一生命ベトナム)	2014年1月
Rice Warner	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL)	2013年8月
Australian Banking & Finance	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL)	2013年10月

Core Data	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL)	2013年12月
Fintelekt	インディアン・インシュアランス・アワード (テクノロジー・マチュリティ) 受賞 (スター・ユニオン・第一ライフ)	2013年6月
インド会計士協会	「優秀財務報告賞」(保険部門 銅賞) 受賞 (スター・ユニオン・第一ライフ)	2014年2月
タイ保険監督委員会	「優秀保険会社賞」受賞 (オーシャンライフ)	2013年9月 (3年連続)
社会貢献・環境		
(公財)消費者教育支援センター	「第8回消費者教育教材資料表彰(企業・業界団体対象)」 最優秀賞 受賞(ライフサイクルゲームⅡ ~生涯設計のススメ~)	2013年5月
持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 (21世紀金融行動原則)	「保険部門 グッドプラクティス事例」選定 (少子化対策の取組み)	2014年3月
日本経済新聞社	「環境経営度調査」企業ランキング 金融機関15位(生命保険業界第1位)	2014年1月
(一社)日本建設業連合会	「第54回BCS賞」受賞 (第一生命新大井事業所)	2013年7月
(一財)建築環境・省エネルギー機構	「第5回サステナブル建築賞(事務所建築部門)」 審査委員会奨励賞 受賞 (豊洲キュービックガーデン、第一生命新大井事業所)	2014年2月
健康増進		
厚生労働省	平成25年度栄養関係功労者厚生労働大臣表彰 (優良特定給食施設部門)	2013年9月
厚生労働省	第2回「健康寿命をのばそう! アワード」 厚生労働省健康局長 優良賞 受賞	2013年11月
ES・ダイバーシティ&インクルージョン		
厚生労働省	『イクメン企業アワード2013』 特別奨励賞 受賞	2013年10月
内閣府男女共同参画局	第2回「カエルの星」認定 (団体年金サービス部ドリーム年金室給付担当)	2014年2月

## SRIインデックスの組み入れ

当社は、国内外の社会的責任投資(SRI)インデックス(株価指標)である「FTSE4Good Index Series」(英国)、「モーニングスター社会的責任投資株価指数」(日本)に組み入れられています。(2014年4月末現在)



## DSR経営について

経営品質からDSR  
経営へ

第一生命グループ  
の理念体系

DSR経営推進体制

DSR経営推進状況

外部イニシアティブ  
への参加

### 外部イニシアティブへの参加

当社は、国内外のイニシアティブへの参加を通じ、持続可能な社会を実現するための取組みを推進していきます。

#### 国連グローバル・コンパクト(UNG)

UNGは、アナン前国連事務総長により提唱された人権、労働、環境、腐敗防止に関する行動原則で、参加企業が「社会の良き一員」として行動し、持続可能な成長を実現するための取組みです。当社は2014年5月に署名しました。



Network Japan  
WE SUPPORT

国連グローバル・コンパクト10原則		
人権	企業は、	
	原則 1	国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
	原則 2	自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。
労働基準	企業は、	
	原則 3	組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
	原則 4	あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
	原則 5	児童労働の実効的な廃止を支持し、
	原則 6	雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。
環境	企業は、	
	原則 7	環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
	原則 8	環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
腐敗防止	原則 9	環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。
	企業は、	
	原則 10	強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

http://www.unglobalcompact.org/

## 女性のエンパワーメント原則 (WEPs)

WEPsは、ジェンダー平等と女性のエンパワーメントのための国連機関 (UN Women) と UNGC が共同で策定した企業の行動原則で、女性が可能性を十分に発揮し、能力を高め、その努力を正当に評価されるような労働環境・社会環境を整備することを定めています。当社は2012年12月に署名しました。



<http://www.weprinciples.org/Site/>

## 持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 (21世紀金融行動原則)

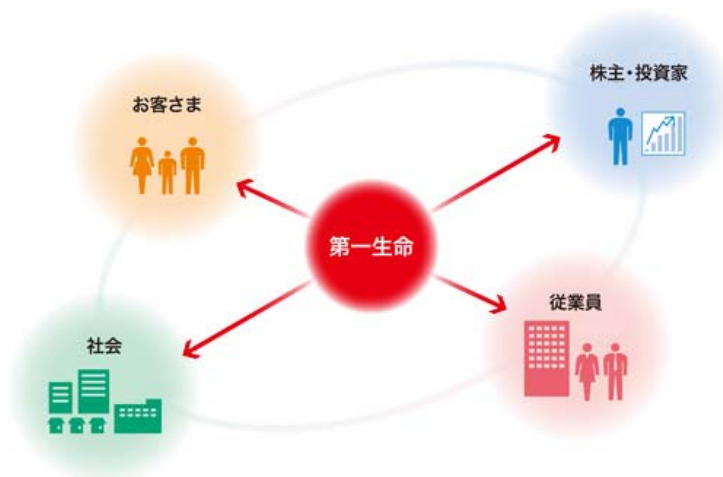
21世紀金融行動原則は、持続可能な社会の形成のために必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関のCSR全般に関する行動指針です。当社は、本原則の策定にあたって起草委員会に委員として参画し、2011年11月に署名しました。

[http://www.env.go.jp/policy/keiei\\_portal/kinyu/gensoku.html](http://www.env.go.jp/policy/keiei_portal/kinyu/gensoku.html)

## 第一生命のステークホルダー

### 第一生命のステークホルダー

当社は、お客さま、社会、株主・投資家、従業員を経営に深くかかわりを持つステークホルダーと捉え、「最大のお客さま満足の創造」「社会からの信頼確保」「持続的な企業価値の創造」「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。それぞれのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて事業活動を振り返り、PDCAサイクルを回すことで経営品質の向上に努めています。



### 最大のお客さま満足の創造

営業職員（生涯設計デザイナー）、コンタクトセンター、本社・支社等窓口、ホームページ等のさまざまなお客さまとの接点を通じてご意見・ご要望をお寄せいただき、商品・サービス等の改善に努めています。また、全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、お客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。



お客さま懇談会

### 持続的な企業価値の創造

決算説明会、経営説明会の開催、機関投資家の皆さまとの国内外でのミーティングの開催、IRイベントへの参加および株主総会での質疑応答等を通じ、株主・投資家の皆さまとコミュニケーションを図っています。



株主総会

## 社会からの信頼確保

職員によるボランティア活動や、教職員・高校生のインターンシップ受入、寄付講座の提供等を通じ、地域の皆さまとコミュニケーションを図っています。また、企業の消費者対応やお客さま本位の経営のあり方等について専門分野の有識者と意見交換を行う「消費者問題研究会」を継続して開催しています。



消費者問題研究会

## 職員・会社の活性化

経営層と職員との双方向コミュニケーション実現に向け、イントラネットを活用した「ネットワーク社長室」や、全国の各支社・各部での「役員と語る」の運営を行っています。



役員と語る

## ステークホルダーダイアログ

### ステークホルダーダイアログ



「いちばん、人を考える会社になる。」ために  
第一生命グループとして取り組むことを考える

#### ステークホルダーダイアログの概要

当社グループでは、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任顧問の古谷由紀子氏をお招きし、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」をテーマにステークホルダーダイアログを開催しました。参加者は第一生命グループ各社から選出した職員10人です。ビジョン実現のために私たちはどのようなことに取り組んでいけばいいのか、白熱した議論が展開されました。

今回は、当社グループにとっての「お客さま」とは誰なのか、そしてその「お客さま」のために、どんな価値を、どのようにして提供できるのかという観点から、2つのチームに分かれて議論を実施しました。それぞれが従事する業務や分野も多岐にわたっており、普段は気づかない視点にも互いに気づかされる、貴重な機会となりました。

#### 古谷氏からの基調講演



ダイアログの冒頭では、古谷氏から、「自社および自社を取り巻く社会動向から、これからを考える」と題した基調講演を行っていただきました。

古谷氏は、当社グループが経営理念に掲げる「お客さま第一主義」、そして「いちばん、人を考える会社」とはどういうことなのか、職員一人ひとりが本質を理解してより具体的な実践方法に落とし込んでいく必要性を提示しました。その上で、保険金の不払い・支払い漏れなどを含む過去の事例、また食品の表示偽装問題など他社・他業種の事例を「消費者と事業者の関係」という視点から検証し、「なぜ起きてしまったのか、なぜ止められなかったのか」を考えることが重要だ、と強調しました。

さらに、最近の消費者問題の分野で起こった事件や制定された法律など、最新の動向や世の中の変化に目を向けておくことの大切さにも言及し、「こうした視点を踏まえて、十分に議論してほしい」と述べました。



## 重要なのは「お客さまとのコミュニケーション」と社内・グループ内での情報共有



DIAMアセットマネジメント	三ツ扇 俊
コンタクトセンター統括部	瀬尾 裕美子
第一フロンティア生命	北奥 郁代
団体年金サービス部	有岡 孝治
首都圏コンサルティング営業室	中村 真規子

私たちが考える第一生命グループの「お客さま」は直接のご契約者やそのご家族のほか、代理店や株主、メディア、グループ職員などです。営業を担当する参加者からは「説明できる相手はすべてお客さま」であると、「将来、契約者になる可能性のあるお客さま」の重要性を強調する声も。多彩な「お客さま」の要望に応じていくには、「商品やその手続き、説明など、さまざまな面でわかりやすさを追求していく」「グループが一丸となり、連携してお客さまへの対応に取り組む」ことなどが求められます。そして、お客さまへの提供価値を高めるために不可欠なこととして意見が一致したのが「コミュニケーションの活性化」。職員同士の情報共有や、社内、グループ内での一元的な顧客情報管理システムの構築も必要ですが、さらには「活き活きと働ける職場環境の実現も重要ではないか」と私たちは考えています。



## 一人ひとりが価値を生み出せる存在となることで、グループ全体の価値を高める



第一生命情報システム	杉田 聖
ITビジネスプロセス企画部	佐藤 紀子
国際業務部	井上 桂太郎
都心総合支社	川口 綾子
特別勘定運用部	山本 礼

私たちは、多彩な切り口から議論を行いました。想定される「お客さま」として、「直接の契約者」のほか「取引先」「職員」、さらには「海外グループ会社」、システム開発に携わる参加者からは「システムユーザー」という声も挙がりました。

グループ全体の課題については、「保険だけではなく資産運用、健康管理なども含めたトータルコンサルティングが求められていると認識すべきではないか」「海外グループ会社については、相互に強みを活かしていく必要がある」などの意見が出ました。

最後のまとめでは、「一人ひとりが価値ある存在になって、新たな価値を生み出せるようになっていかなければならない」と向上心あふれる発言もあり、普段からお客さまのため、自身のために働くことの意義を強く認識しました。私たちは、それぞれの部署・立場から「お客さまにどんな価値が提供できるか」を考え、行動していく必要があると考えています。



## 古谷氏からの講評

非常に活発な議論がされていましたし、「お客さま」を幅広い範囲でとらえていたのはとても良かったです。ただ、もう一つ意識してほしいのは、お客さまと事業者との関係性についてです。商品情報一つとっても、お客さまは事業者から提供されるものに頼らざるを得ず、お客さまと事業者とは対等ではありません。消費者への情報格差をしっかりと意識し、「お客さまと一緒によりよい社会をつくっていく」という視点を持って、今日出されたさまざまなアイデアを実行に移してほしいと思います。



## ダイアログ総括

「いちばん、人を考える会社」になるために、私たちは何に取り組んでいけばいいのか。もちろんこの議論は、簡単に答えが出るものではありませんが、第一生命グループとしての価値を生み出すには、社外の声を取り入れながらグループ横断的に認識を共有することが大事です。試行錯誤を繰り返しながらPDCAを展開していくことが、当社グループミッションの「一生涯のパートナー」を実現することにつながるはず。持ち帰った課題をそれぞれの部署でしっかりと共有し、理想の実現に向かって考え、行動し続けます。

## お客さまの声

お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声の開示

消費者からの声

## ○ お客さまの声

### お客さま懇談会

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接伺っています。2013年度に開催した懇談会では、「生涯設計デザイナー活動」、「商品開発」等に関してご意見・ご要望をいただきました。



お客さま懇談会

### 継続的な業務プロセスの改善

#### ■ お客さまの声から実現した改善事例

	お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約時	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 幅広いリスクに備えることのできる保険を発売してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アシストセブン・アシストセブンプラスの発売 3大疾病・身体障害状態・要介護状態・死亡など、7つのリスクにひとつの特約で備えることのできる「アシストセブン」を発売しました。また、「アシストセブン」の支払事由に加え、身体障害者等級1級から4級に認定された場合や、公的介護保険制度における要介護1に認定された場合など、より幅広いリスクに備えることのできる特約「アシストセブンプラス」を同時に発売しました。(2014年1月)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● より低廉な保険料負担で、一生涯の介護保障を確保したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クレストWayの発売 解約返還金をなくすことで一生涯にわたる充実した介護保障をお手頃な保険料で準備できる「クレストWay」を発売しました。また、当社独自基準の支払事由に加え、公的介護保険制度と連動した支払事由を導入し、分かりやすく幅広い給付内容を実現しました。(2014年1月)</li> </ul>
ご契約期間中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 名義変更の手続きは色々書類もそろえないといけないし、手続きが面倒。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 名義変更などのお手続きには保険証券をお預かりしていましたが、保険証券の提出を不要とし、変更後の内容で証券を再発行、もしくは「ご契約内容変更明細書」を送付することとしました。(2014年1月)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命カードや第一生命サービスパスポートを持っていないと契約者貸付・積立配当金・すえ置金引出しに時間がかかる。</li> <li>● お金をすぐ引き出したいのにカードのパスワードを忘れてしまい、書類でやりとりしないと引き出せないなんて不便だ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命コンタクトセンターへお電話いただき、自動音声にしたがって操作することにより電話一本で即日手続きを完了できる「お引き出しクイックテレホンサービス」を開始しました。(2013年9月)</li> </ul>

<p><b>お支払い時</b></p> <p>● 保険金・給付金をもっと早く受け取りたい。</p>	<p>● 保険金等のお支払額確定後、当社による送金処理からお客さまご指定口座へ保険金・給付金をお届けするまでに従来は1～3営業日を要しておりましたが、送金事務プロセスの改訂により、最短で当日中にお客さまの口座へお届けが可能となりました。これにより、さらに早く、保険金・給付金を受け取りたいというニーズにお応えすることができるようになりました。(2014年6月)</p>
<p>● 葬儀費用や生前の医療費などに死亡保険金を使いたい、書類の準備に時間がかかる。</p>	<p>● 一定の要件を満たす死亡保険金のご請求について、お客さまのお手続き当日中にご指定の口座へ保険金をお届けする「保険金クイックお受取サービス」をご用意しています。さらに、所定の請求書と死亡診断書、本人確認書類のコピーをご提出いただくことで最大500万円の死亡保険金を先にお届けする「死亡保険金簡易お手続きサービス」を新たにをご用意しました。これらのサービスをご利用いただくことで、今まで以上に、大切な方がお亡くなりになられた際の緊急資金ニーズに、お応えすることができるようになりました。(2014年6月)</p>

(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## お客さまから生涯設計デザイナー等に寄せられた感謝の声

### 事例

入院給付金の手続き中に、急な病状悪化によりお亡くなりになったお客さまのことです。手続き終了後、ご家族より、「あなたが父のことを入院中から気にかけてくれていたおかげで、手続きもスムーズに進み保険金を受け取ることができました。長期に渡る闘病の看護をねぎらってくれた人はあなたが初めてです。本当に誠意ある温かいフォローをしてくれたことに心より感謝します」と仰っていただきました。

死亡保険金の手続き中に、所属に電話が入りました。「主人が亡くなり、保険の手続きをお願いしたところ、わざわざ二人で対応いただき、迅速、丁寧でわかりやすくご説明いただけたので、一言お礼を伝えたく電話しました。私と娘の深く沈む気持ちによりそっていただき、優しく思いやりある対応をいただけたので、救われる思いがしています。主人が第一生命を選んでくれて、本当によかったです。ありがとうございます」との言葉をいただきました。

75歳になるお客さまへ定期的に訪問をしていたある日、「私はがんで、あまり長くは生きられないのよ」と打ちあけられました。そこで、受取人である娘さんにも合わせていただき保障内容を説明しました。それから1か月後「母が亡くなりました」と娘さんから連絡があり訪問しました。手続き終了後、「あの時、わざわざ時間をとって説明いただきありがとうございます。母が残してくれた保険金は大切にしていきたいと思います」との言葉をいただきました。

“安心の定期点検”で訪問した際に、ご契約内容をご本人とご家族と一緒に確認したところ、随分前に加入された保険だったので保険自体が既に無効だと思われていました。受取人も既に亡くなられていたため、名義変更・指定代理請求特約の手続きをさせていただきます。「生涯設計レポートが送られてきても中身をしっかりと確認しないので、直接説明してもらって本当に助かりました。ありがとうございます」とお客さまご本人だけでなくご家族の方からも感謝していただきました。

“安心の定期点検”で訪問した時のことです。普段は働いているお客さまなので、なかなかお会いすることが難しく、いつもポストに投函する活動となっていました。継続訪問を続けた結果、お客さまが時間を作ってくださいお会いすることができました。契約内容のご説明をする中で、半年前に目の手術をしたというお話があったため、すぐに給付金の手続きを行いました。お客さまは忙しさと「給付金は出ないだろう」との思い込みから行動に移さなかったようですが、今回のご案内により給付金をお受け取りいただくことができ、大変感謝していただきました。

入院給付金のご請求で、ご提出いただいた書類に不明点があったため、本社より電話しました。結果的には、追加でお受け取りいただけるものが無かったため、ご期待にそえず申し訳ない旨お詫びしたところ、「文書での通知だけでなく、親切に電話をくださったのは第一生命さんだけだった。丁寧に説明もしてくれて、大変助かった。妻のことを気にとめてくれてとても嬉しかった。感謝しています」との言葉をいただきました。

## お客さまの声

お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声の開示

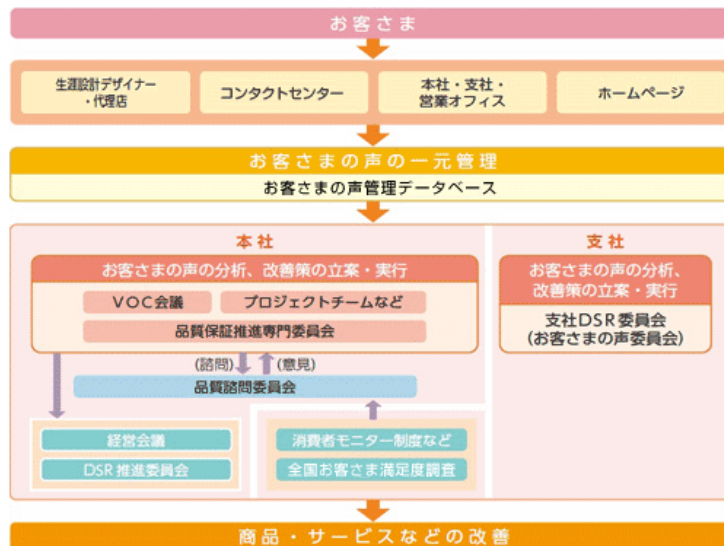
消費者からの声

### ○ お客さまの声を活かす仕組み

当社は、寄せられた苦情に対して受け付け次第すみやかに対応し、事実関係の確認も含め、最優先に取り組みます。ご契約のあらゆる場面（「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などお支払時」）でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組みを1992年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC<sup>※</sup>会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチーム等にて、具体的な改善策を立案・実行し、その取組みを「経営会議」などに報告しています。また、改善策などの検討に際しては、「消費者モニター制度」等を通じ、消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。この仕組みのもと、さらなるお客さま満足の上昇のために、商品やサービスなどの改善を進めています。

※ VOC: Voice of Customer (=お客さまの声)の略



## お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

消費者からの声

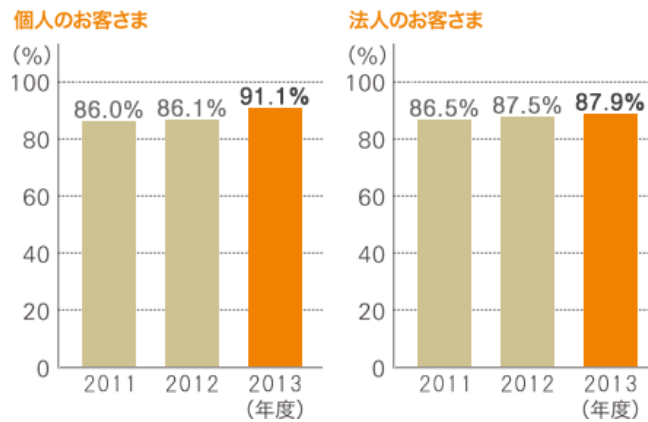
### ○ お客様満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握しています。個人のお客様(ご契約者)および法人のお客様を対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査「全国お客様満足度調査」を実施しています。

調査によって把握するお客様の総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客様満足度の向上の取組みに役立っています。

#### ■ 全国お客様評価の調査

総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客様



#### ■ 全国お客様満足度調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客様	50,401名	12,721名
法人のお客様	1,941社	706社

## お客さまの声

お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声の開示

消費者からの声

### ○ お客さまの声の開示

2006年10月より、「お客さまの声」の件数ならびに苦情の解決件数を、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声」の受付状況と件数については月単位で掲載し、年度累計としての実績も掲載しています。また、2007年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取組みを紹介しています。

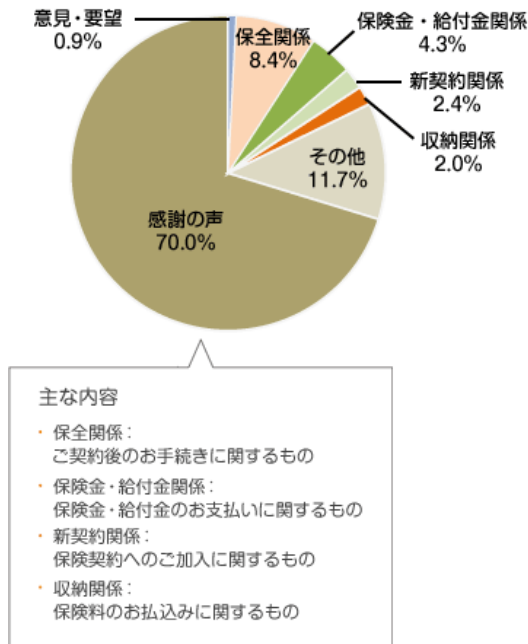
※ 2014年4月21日より一部内容を変更しております。

▶ 「お客さまの声(苦情、感謝の声、ご意見・ご要望)」の件数

#### ■ お客さまの声の件数と内訳

	2013年度
苦情	44,691件
感謝	107,817件
ご意見・ご要望	1,459件
合計	153,967件

#### ■ お客さまの声の内訳(2013年度)



## お客さまの声

お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声を開示

消費者からの声

## 消費者からの声

### 品質諮問委員会

消費者の視点からご意見をいただくことを目的に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として2006年に「品質諮問委員会」を設置しています。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。なお、2012年度から「保険金等支払審議委員会」を「品質諮問委員会」に統合し、支払管理態勢に関する事項も同委員会に諮問しています。

### 消費者モニター

消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。消費者問題の有識者、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー<sup>※</sup>の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、全国の主要都市において懇談会を開催しています。消費者モニターの方々からは、商品・サービス等についてご意見・アドバイス等をいただき、業務改善に反映させています。

<sup>※</sup>消費生活アドバイザー: 企業と消費者のパイプ役となる人材を育成することをねらいとした内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格。なお、当社はこの資格の取得に積極的に取り組んでおり、332人の職員がこの資格を有しています(2014年4月現在)。



消費者モニター懇談会

#### ■ 消費者モニター懇談会の主なテーマ(2013年度開催分)

- 新商品の発売に伴う「チラシ」「パンフレット」「保障設計書(契約概要)」等
- 年金保険の年金受取に伴う「お手続き書類(ご高齢者対象帳票)」等
- 団体保険の「パンフレット」「加入申込書」「事務手続き書類」等
- 生涯設計デザイナー使用のモバイルツール“DL Pad”活用によるお手続き等
- ご契約のしおり・重要事項説明書(注意喚起情報)
- 第一生命のホームページ
- 生命保険証券

### 消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約180カ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。



## 株主・投資家とのかかわり

### 株主・投資家とのかかわり

#### IR活動方針

当社はIR活動を通じ、株主・投資家および証券アナリストの皆さまに対し、経営戦略および財務・業績状況などに関する情報を適時・適切に提供します。そして、その内容を的確に理解していただけるように努めていくことで、皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指しています。

当社は、金融商品取引法などの法令および東京証券取引所が定める有価証券上場規程などに従い、情報開示を行います。その他の情報についても、当社に対する理解を深めていただくと考えられるものに関しては適時・適切に開示を行います。

皆さまよりいただいたご要望・評価については、会社経営の参考にするとともに、社内で情報を共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

#### 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

##### 株主・投資家の皆さまとの対話

当社は株主・投資家の皆さまとの対話を重視しています。年4回の決算説明会、年2回の経営説明会、年間300社を超える（うち海外では100社を超える）機関投資家とのミーティングを実施し、こうした機会に経営幹部が直接、株主・投資家の皆さまとの対話を行っています。また、「日経IRフェア2013」など、個人投資家向けIRイベントや会社説明会にも参加し、当社に対する理解を深めていただくよう努めています。

当社ホームページに株主・投資家の皆さま向けのページを開設し、ニュースリリースや説明会の資料、映像、音声など株主・投資家および証券アナリストの皆さまに有用な情報を掲載しています。個人投資家の皆さまに対しても、当社をよりよく理解していただけるよう、わかりやすい表現で当社の業界シェア、経営戦略やエンベディッド・バリューなどについて説明しています。

##### 株主総会

2014年6月24日、第4期定時株主総会を開催しました（当日ご出席株主1,702名、所要時間2時間27分）。株主総会では、事業内容の報告や3つの議案の決議を行いました。

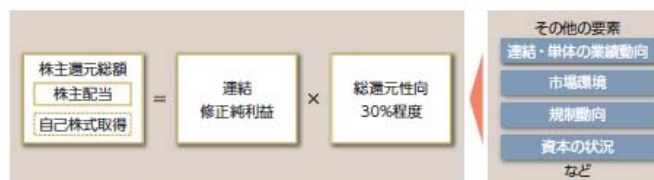
特に、事業内容の報告では、昨年度の振り返りや「中期経営計画の進捗状況と今後の成長戦略」の説明について、株主の皆さまにとってよりわかりやすいものとなるよう努めました。そのほか、議案や当社グループの事業運営などについて株主の皆さまとの質疑応答を通じ、コミュニケーションのさらなる充実を図りました。さらに会場内で当社DSR経営における社会課題解決に向けた取組みに関するパネルやサラリーマン川柳を展示したほか、ご出席の株主の皆さまへのアンケートを実施しました。

株主総会招集ご通知については、早期（総会3週間前）の発送を行ったほか、発送1週間前に当社ホームページなどで公開し、株主の皆さまに議案などを十分ご検討いただけるよう努めました。

株主総会後には、当社ホームページにて、事業内容の報告や中期経営計画の進捗状況と今後の成長戦略を動画配信するとともに、株主の皆さまからの質問の概要、議決権行使結果などを掲載し、積極的な情報開示を行っています。

##### 株主配当方針

株主還元は安定的な株主配当を基本とし、連結修正純利益に対する総還元性向を30%程度とすることを中期的な目処としつつ、利益成長にともなう株主還元の拡大を目指します。



※ 連結修正純利益は、実質的な収益力を示す当社独自の指標であり、連結当期純利益に危険準備金の法定超過繰入額（税引後）を加算するなどして算出しています。

※ 総還元性向＝（株主配当総額＋自己株式取得総額）／連結修正純利益

## コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスの基本的な考え方

コーポレートガバナンス体制

情報開示

### ○ コーポレートガバナンスの基本的な考え方

当社では「お客さま第一主義」の経営理念を基軸として、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員をステークホルダーとしてとらえ、「最大のお客さま満足の創造」、「社会からの信頼確保」、「持続的な企業価値の創造」、「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。これらさまざまなステークホルダーの満足度を高めることにより、企業価値の向上に努めていきます。

また、当社は内部統制に関する基本的な考え方や取組方針等を内部統制基本方針として定めています。本基本方針は、経営基本方針の具現化に向け、内部統制態勢の整備および運営に関する基本的な事項を定めることによって、業務の適正確保を図り、もって生命保険会社としての社会的責任の履行に資することを目的としています。

 [コーポレートガバナンスに関する報告書 \(269KB\)](#)

# コーポレートガバナンス

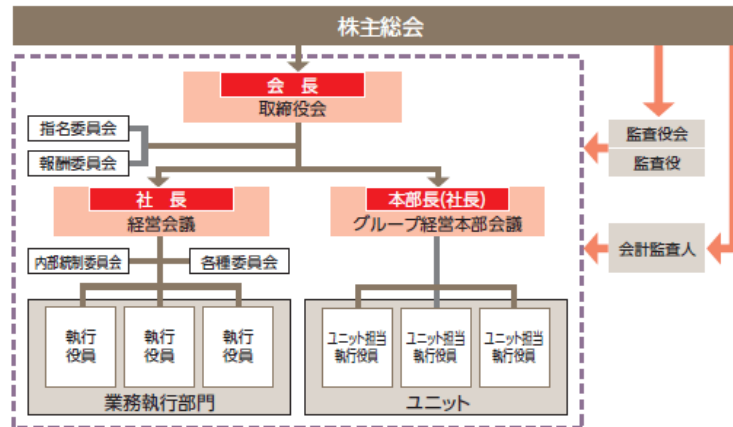
コーポレートガバナンスの基本的な考え方

コーポレートガバナンス体制

情報開示

## コーポレートガバナンス体制

### 経営管理体制



### 業務執行について

#### 取締役会

当社は取締役会において経営の重要な意思決定、および業務執行の監督を行っています。経営管理機能の一層の強化を図るため、業務執行から独立した立場である社外取締役を選任しています。なお、取締役会は原則毎月開催し、必要に応じて臨時に開催することとしています。

また、経営の透明性を一層高めるために、取締役会の任意の諮問委員会として、会長、社長および社外委員で構成される指名委員会および報酬委員会を設置しています。指名委員会においては、取締役候補者の適格性および当社が定める社外役員の独立性基準に基づく独立性の確認を行うとともに、報酬委員会において取締役、執行役員の役員報酬制度等について審議しています。

さらに、外部環境の変化を踏まえた経営事項全般に関して、中長期的な視点にもとづき、幅広い視点・テーマについて直接助言を得ることにより、ガバナンスの更なる強化・充実と当社企業価値の向上をより一層図ることを目的として、任意の組織として、企業経営者・有識者から構成される「アドバイザリー・ボード」を設置しています。

取締役の人数	13名(2014年7月1日時点)						
社外取締役の人数	2名(2014年7月1日時点)						
取締役会の開催回数	17回(2013年度)						
社外取締役の活動状況	<p>主に行政機関における経験や企業倫理・経済倫理の専門的な知識、社会学の専門家としての知識や経験を踏まえ、議案の審議において発言を適宜行っています。</p> <p>なお、社外取締役の選任理由は以下の通りです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>氏名</th> <th>選任理由・期待する役割等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>松橋 晴雄</td> <td>長年にわたる行政機関における経験や、企業倫理・経済倫理の専門的な知識を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席しています。</td> </tr> <tr> <td>宮本 みち子</td> <td>社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席しています。</td> </tr> </tbody> </table>	氏名	選任理由・期待する役割等	松橋 晴雄	長年にわたる行政機関における経験や、企業倫理・経済倫理の専門的な知識を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席しています。	宮本 みち子	社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席しています。
氏名	選任理由・期待する役割等						
松橋 晴雄	長年にわたる行政機関における経験や、企業倫理・経済倫理の専門的な知識を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席しています。						
宮本 みち子	社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席しています。						

■ 業務執行

当社では、意思決定・監督と業務執行を分離し機能強化を図るため、執行役員制度を導入しています。執行役員は取締役会決議によって選任され、取締役会の決議により定められた分担に従い、業務を執行します。社長および社長の指名する執行役員で構成する経営会議を原則月2回開催し、経営上の重要事項および重要な業務の執行の審議を行っています。

■ 監査について

■ 監査役監査

当社は監査役会設置会社であり、監査役は、取締役会、経営会議へ出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリング等を通じて、取締役および執行役員の職務遂行の監査、当社および子会社のコンプライアンス・経営全般に係るリスク管理への対応状況の監査、業務・財務の状況についての監査を行います。なお、監査役候補者の選任にあたっては適格性の確認に加え、当社が定める社外役員の独立性基準に基づく独立性の確認も行っています。

監査役会では、監査に関する重要な事項について協議を行います。

また、監査役を補助すべき使用人を「監査役室」に配置し、当該使用人の人事異動および評価等に関しては監査役と協議を行うなど、取締役からの独立性を確保しています。

監査役の人数	5名(2014年7月1日時点)								
社外監査役の人数	3名(2014年7月1日時点)								
監査役会の開催回数	12回(2013年度)								
社外監査役の活動状況	弁護士としての専門的な知識・経験や、会社経営者としての豊富な経験、生産性・経営品質の向上に関する調査研究等を通じた経験を踏まえ、発言を適宜行っています。 なお、社外監査役の選任理由は以下の通りです。								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>氏名</th> <th>選任理由・期待する役割等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大森 政輔</td> <td>裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。</td> </tr> <tr> <td>和地 孝</td> <td>経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。</td> </tr> <tr> <td>谷口 恒明</td> <td>公益財団法人日本生産性本部での様々な分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。</td> </tr> </tbody> </table>	氏名	選任理由・期待する役割等	大森 政輔	裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。	和地 孝	経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。	谷口 恒明	公益財団法人日本生産性本部での様々な分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。
	氏名	選任理由・期待する役割等							
	大森 政輔	裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。							
和地 孝	経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち16回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。								
谷口 恒明	公益財団法人日本生産性本部での様々な分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2013年度開催した取締役会17回のうち17回出席し、同年開催した監査役会12回のうち12回出席しています。								

## 役員報酬について

当社は取締役(社外取締役を除く)の役員報酬について、定額報酬、会社業績報酬、部門業績報酬および株式報酬型ストックオプション(新株予約権)で構成しています。社外取締役については、定額報酬で構成しています。これらの報酬の水準は、第三者による国内企業経営者の報酬等に関する調査等を活用し、設定することとしています。なお、本方針は、報酬委員会に諮問の上、取締役会において決定しています。

監査役の報酬については定額報酬で構成しており、報酬の水準は第三者による国内企業経営者の報酬等に関する調査等を活用し、設定することとしています。なお、本方針は、監査役の協議によって定めています。

また、役員区分毎の報酬等の総額、報酬等の種類別の総額および対象となる役員の員数(単位:百万円、名)は以下の通りです。

(1) 取締役(社外取締役を除く)

報酬等の総額 636(内訳 基本報酬507、ストックオプション120、その他8)、対象となる員数12

(2) 監査役(社外監査役を除く)

報酬等の総額 70(内訳 基本報酬69、その他0)、対象となる員数2

(3) 社外役員

報酬等の総額 54(内訳 基本報酬54)、対象となる員数5

(注1) 1. 連結報酬等の総額が1億円以上となるものはありません。2. 取締役の使用人としての報酬その他職務遂行の対価はありません。3. 取締役の報酬限度額は年額840百万円、監査役の報酬限度額は年額168百万円と定めています。4. 上記には、2013年6月20日に辞任した監査役1名を含みます。

### 内部監査

当社では、コンプライアンスやリスク管理等の観点から各業務執行所管や募集代理店に対して業務監査を実施する組織として業務監査部を設置しています。牽制機能や業務監査の実効性を確保するため業務監査部は各業務執行所管や募集代理店から独立した組織としています。

## 社外役員の独立性基準

当社は、コーポレートガバナンス強化の一環として、当社の社外取締役および社外監査役について、当社が独立性を判断するための基準を定めております。

[PDF](#) 社外役員の独立性基準(86KB)

## コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスの基本的な考え方

コーポレートガバナンス体制

情報開示

### ○ 情報開示

#### 情報開示基本方針

当社は、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して当社の情報を適時・適切に開示し、経営の透明性を高め、当社について正確に認識・判断いただくことが重要なコーポレートガバナンス強化策と考えています。情報開示基本方針を制定するとともに、不適切な事象が発生した場合の公表について社内規程を定めています。

#### 情報開示基本方針

- 1 金融商品取引法等の法令および東京証券取引所の有価証券上場規程等の定めに従い情報開示を行います。
- 2 上記に加え、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまにとって重要と判断される情報について、適時・適切に情報開示を行います。
- 3 社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対する公平な情報開示に努めます。

#### 情報開示の充実

情報開示基本方針にのっとり、情報開示のさらなる充実を図っています。

▶ ニュースリリース

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護		

### 内部統制の方針

当社は、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」として制定しています。また、内部統制体制整備の一環として、内部統制委員会を設置しています。内部統制委員会は、取締役会・経営会議を補佐する専門組織として、内部統制体制の整備・運営を推進し、財務報告の適正性および内部監査の有効性の確認を行うとともに、コンプライアンス委員会・各リスク管理委員会・反社会的勢力対策委員会の上位機関として、コンプライアンス・情報資産保護・リスク管理・反社会的勢力対応に関する事項についての確認・審議を行います。内部統制委員会は代表取締役および内部統制を担当する所管の担当執行役員で構成され、原則毎月開催されます。

#### 内部統制基本方針

- 1 法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
- 2 保険募集に関する法令等の遵守を確保し、適正な保険募集管理を行うこと
- 3 顧客情報、株主情報、重要事実、限定情報等の情報資産を適切に保護管理すること
- 4 リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うこと
- 5 反社会的勢力との関係を遮断し被害防止を図ること
- 6 子会社等における業務の適正を確保すること
- 7 財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
- 8 業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

 内部統制基本方針の詳細はこちら(253KB)

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
---------	-------	-----------------------------	----------------------	----------------

財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護
-----------------	---------------------------------	---------

## リスク管理

### 基本認識

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保し、保険契約上の責務を確実に履行するために、当社におけるさまざまなリスクについて把握・評価を行い、各リスク特性に基づいた的確な対応を行うとともに、それらのリスクを統合的に管理することとしています。さらに、それらのリスク量と自己資本などの財務基盤を会社全体で管理し、会社の健全性向上に努めています。

また、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機・大規模災害が発生する事態に備え、管理体制を整備しています。

### リスク管理に関する方針・規程など

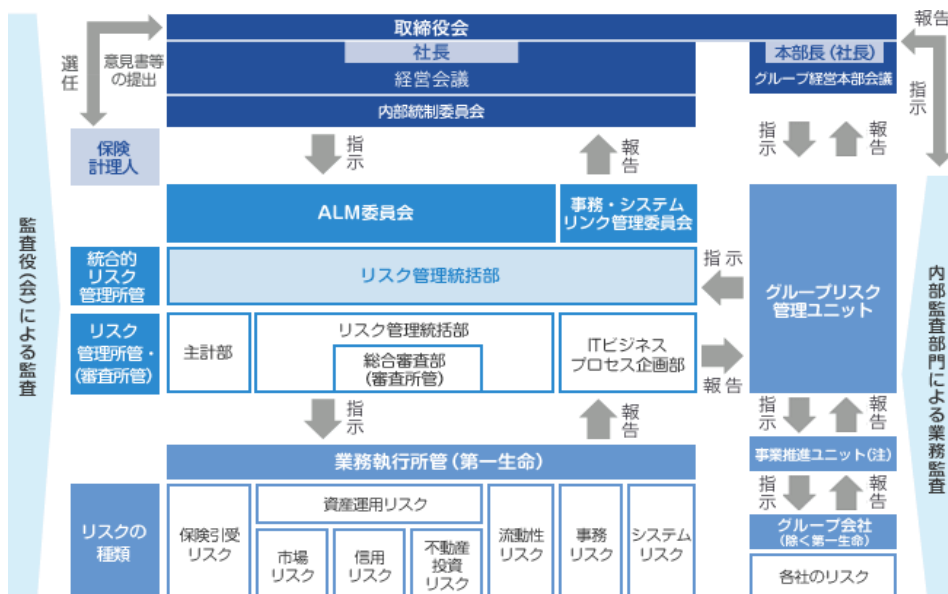
当社では、まず「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」のなかで、リスク管理に関する基本的な考え方や取組方針などについて定めています。これらの基本方針のもと、リスクごとの管理の考え方を各リスク管理基本方針で定め、さらに、これらの基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程・基準書などを制定しています。

### リスク管理に関する組織体制

事業運営を通じて発生する各種リスクについては、各リスク管理基本方針に基づき、各リスク管理所管がリスクカテゴリーごとに業務執行を牽制する体制を整備しています。さらに、会社全体のリスクを統合的に管理する組織として、リスク管理統括部を設置し体制の強化を図っています。グループ全体のリスク管理状況および健全性の状況については、グループリスク管理ユニットが中心となってモニタリングを実施するとともに、グループリスク管理体制の強化を推進しています。

また、定期的に行われるALM委員会、事務・システムリスク管理委員会などにおいて、経営層が各リスクに対する情報を共有化し、意思決定に資する体制としています。こうしたリスク管理機能の有効性・適切性は業務監査部が検証しています。

リスク管理の状況は、取締役会・経営会議・グループ経営本部会議に報告されています。さらに監査役は、経営層をはじめとし、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。



(注) グループ経営戦略ユニット、アセットマネジメント事業ユニット、海外生保事業ユニットの総称。



## 統合的リスク管理の取組み

統合的リスク管理とは、当社が直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、自己資本などと比較し、さらに、保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた事業全体としてリスクをコントロールする枠組みです。当社では、会計ベースと経済価値ベースで、各種リスクを統合し自己資本などと対比することなどにより、健全性をコントロールしています。経済価値ベースは、生命保険会社の企業価値を表す指標のひとつであるエンベディッド・バリューと整合的な評価基準です。

当社では、ALM(資産・負債総合管理)を適切に運営するため、ALM委員会を設置し、管理体制の高度化や健全性の確保を推進しています。

また、事務・システムリスク管理委員会を設置し、事務リスク・システムリスクの抑制および管理体制の強化を推進しています。

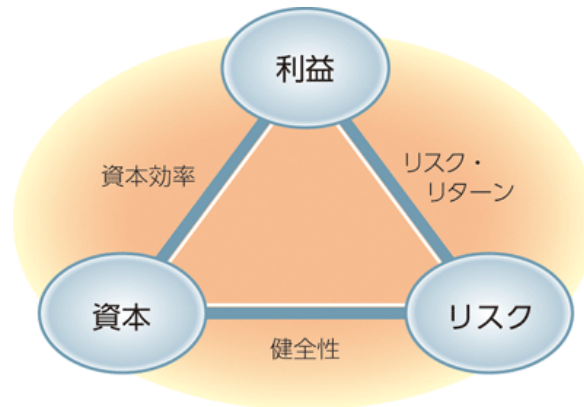
さらに、負債特性を考慮した資産運用方針の策定、新商品の開発、適切な予定利率などの設定などにおいて、リスク管理所管が保険引受、資産運用など、諸リスクのチェックや妥当性の検証を行っています。

[PDF](#) リスク種類別の管理に関する詳細はこちら(1,039KB)

## ERMの推進

当社は、資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策などを策定し、事業活動を推進するエンタープライズ・リスク・マネジメント(ERM: Enterprise Risk Management)を推進しています。

ERMに関するリスク管理の取組みとして、経営計画や資本政策などを策定する際に、統合的リスク管理所管がその妥当性を検証するほか、リスク許容度を設定・管理することなどにより、リスクの所在、種類および特性を踏まえて資本・リスク・利益を適切にコントロールするとともに、グループリスク管理の高度化を推進しています。



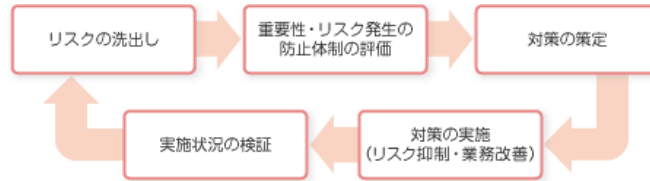
## ストレス・テストの実施

当社では、リスク量の計量化ではとらえきれない事象を認識・把握するため、金融市場の混乱や大規模災害などの過去の出来事や、将来見通しなどに基づき考えられる最悪の状況を想定したストレス・テストを実施し、健全性に与える影響を分析しています。ストレス・テストの結果は、取締役会・経営会議などに定期的に報告されており、必要に応じて市場環境などの確認、モニタリングの強化、経営上あるいは財務上の対応を検討・実施することとしています。

## 内部統制セルフ・アセスメント(CSA: Control Self Assessment)の取組み

当社では、お客さまに信頼され、選ばれ続ける会社を目指して、「経営品質の向上」に取り組んでいます。この取組みの一環として、事務リスク・システムリスクなどのオペレーショナル・リスクを中心に、リスクの洗出しと評価の手法を体系化・標準化し、本社全部門およびすべての支社で、「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施しています。

「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」によるリスク抑制・業務改善のサイクル



「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」は、業務に内在するリスクの洗出しから始まる上図のサイクルを実施することにより、リスク抑制・業務改善を推進する活動です。事務リスクやシステムリスクのほか、コンプライアンスに関するリスクなど、広範囲なリスクが対象となります。

DSR経営を進めている当社では、「リスク抑制・業務改善を推進する活動」として、全社でこの取組みを実施することにより、お客さまからの一層のご信頼とご支持を得られるよう努めていきます。

### ■ 本社部門における取組み

業務ごとに主要なリスクを洗い出し、リスクが発生した場合のお客さまへの影響や損失の大きさなどの視点でその重要性を評価し、さらにリスク発生の防止体制を評価することにより、リスクの状況を業務ごとに把握します。その上で、リスクの大きさに応じてリスク発生への対策を策定・実施し、リスクの抑制や業務改善を図り、適正な業務運営を推進しています。

### ■ 支社における取組み

各支社の業務は基本的に共通であることから、内部統制セルフ・アセスメントの対象となるリスクの洗出しと整理は本社部門が実施し、各支社はリスク発生の防止体制の評価と対策の実施を中心に行っています。

## 事業継続マネジメント(Business Continuity Management)

リスク種類別の管理に加え、大地震等の大規模災害が発生した場合や新型インフルエンザ等の感染症が大流行した場合等においてもお客さまへのサービスに支障をきたさないよう、大規模災害リスク管理委員会を設置し、平時から準備を行っています。

具体的には、事業継続計画を含む危機管理計画に関する規程・基準書を策定するとともに、顧客情報を含むシステムデータのバックアップを複線的に実施し、本社・支社が被災した場合でも、事務処理を円滑に行い保険金等を適切にお支払いするための態勢整備や教育・訓練の実施、継続的な改善等、事業継続マネジメントを推進しています。

2011年3月11日に発生した東日本大震災においては、事前に定めていた事業継続計画に則り、社長を本部長とする災害対策本部をすみやかに立ち上げ、各対策部において、職員の安否確認、被災店舗の早期復旧等の対応を実施しました。あわせて、生涯設計デザイナー、代理店、支社および本社スタッフを動員しての全社一丸となったお客さまの安否確認活動や被災地域における臨時窓口の開設等によるお客さまへの対応に取り組んでまいりました。

また、病原性の高い新型インフルエンザのパンデミック時においても、保険金・給付金等のお支払いや保全事務などのサービスを安定的にお客さまに提供するため、事業の継続に関する対応を定めた「新型インフルエンザ等対策行動計画」や「新型インフルエンザ等対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒液等の対策物資の備蓄などを進めています。

引き続き、大規模災害リスクを想定した安全対策や備えを強化し、事業継続マネジメントのさらなる推進に取り組んでまいります。

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
---------	-------	-----------------------------	----------------------	----------------

財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護
-----------------	---------------------------------	---------

### ○ コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

当社は、法令・定款などを遵守し、社会的規範、市場ルールに従うことが事業活動を行う上での大前提であると認識しています。当社では、生命保険会社の社会的責任および公共的使命を果たすため、保険営業、資産運用その他すべての事業運営においてコンプライアンスを推進していく体制整備を行っています。

- ▶ コンプライアンスに関する方針・規程等
- ▶ コンプライアンスに関する組織体制等

### ■ コンプライアンスに関する方針・規程等

「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」の下に、コンプライアンス体制や推進に関する基本的考え方や細目を定めた「コンプライアンス規程」などの各種基本方針・規程を制定しています。また、経営基本方針に基づき、企業としての行動原則を定めたグループ企業行動原則「DSR憲章」ならびに役職員個人の行動原則を定めた「行動規範」などの各種基本方針・規程を制定しています。コンプライアンス推進に関する社内ルールに加え、各種法令などの解説や業務遂行上の留意点は「コンプライアンスマニュアル」に掲載のうえ、全役職員に提供し、各種研修などを実施することにより周知・徹底を図っています。なお、重要な規程やマニュアルは、コンプライアンス委員会にて事前協議のうえ、経営会議で審議、取締役会で決定しています。

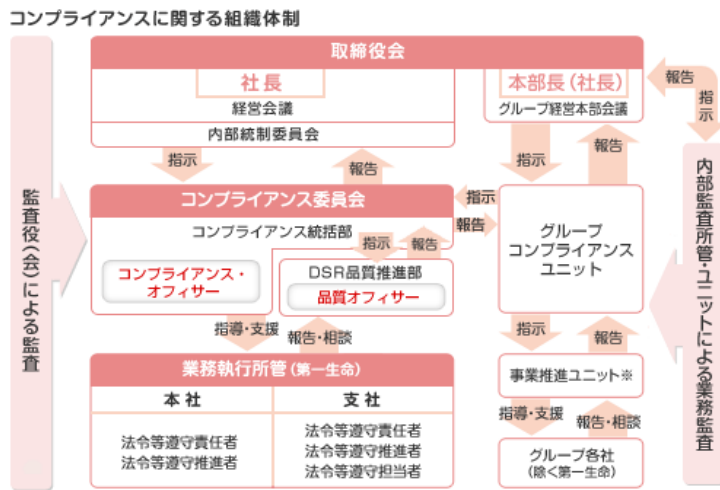
## コンプライアンスに関する組織体制等

コンプライアンスに関する重要事項は、内部統制委員会の下に設置した「コンプライアンス委員会」(関連役員を中心に構成)で協議し、経営会議や社長、取締役会に諮る体制としています。また、「コンプライアンス統括部」は、全社的なコンプライアンス体制の整備・推進を実施しています。さらに保険募集に直接携わる支社に対するコンプライアンス推進・保険募集管理は、「コンプライアンス統括部」と「DSR品質推進部」の協働体制にて運営し、「DSR品質推進部」にて支社に対する直接指導・支援をしています。コンプライアンス統括部には、本社各部のコンプライアンス推進を直接支援するコンプライアンス・オフィサーを、DSR品質推進部には各支社のコンプライアンス推進を含めたお客さま視点でのさらなる業務品質の向上を直接指導・支援する品質オフィサーを配置し、各組織の所属長である法令等遵守責任者と連携し、コンプライアンス・保険募集管理の推進に取り組んでいます。

各組織で発生したコンプライアンスに関する重要事項は、法令等遵守責任者を通じてコンプライアンス統括部に報告され、会社として適切に対応・解決を図る体制としています。さらに各職員が直接報告・相談する体制として、公益通報者保護法に対応した相談窓口を社内(コンプライアンス統括部内)・社外(社外弁護士)に設置しており、正当な報告・相談者が報告・相談したことを理由として不利益な取扱いを受けることの無いよう、プライバシーを尊重した運営を徹底しています。

こうしたコンプライアンス推進に関する有効性・適切性は、業務監査部が定期的に業務監査を実施し、検証しています。

なお、当社では、グループ経営本部に「グループコンプライアンスユニット」を設置し、各社の属性を踏まえたグループとしてのコンプライアンス体制の整備・強化に努めています。



※グループ経営戦略ユニット、アセットマネジメント事業ユニット、海外生保事業ユニットの総称

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護		

### ○ 子会社等における業務の適正の確保

当社は、子会社等の取締役会等による意思決定および業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
---------	-------	-----------------------------	----------------------	----------------

財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護
-----------------	---------------------------------	---------

## ○ 反社会的勢力への対応

### 基本認識

当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとし、保険契約をはじめとしたすべての取引などにおいて一切の関係遮断・被害防止に努めています。

### 反社会的勢力への対応に関する方針・規程など

「内部統制基本方針」において、反社会的勢力との関係遮断・被害の防止に関する基本的な考え方や取組方針について規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定しています。また、役職員個人の行動原則を定め、「行動規範ガイドライン」によって、反社会的勢力への資金提供は社会悪を容認する行為であり、「恐れない」「金を出さない」「利用しない」「交際しない」という基本原則の徹底を図っています。さらに、「反社会的勢力対策基準書」を制定し、役職員が遵守すべきルールや関係遮断・被害防止に向けた具体的な取組みの詳細について明確化しています。

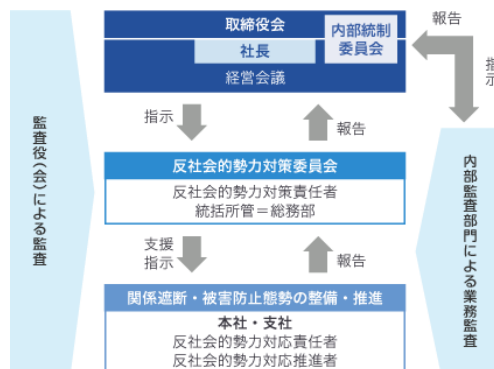
### 反社会的勢力への対応態勢

反社会的勢力への対応について、全社横断的に広範囲な協議を行うことを目的に「反社会的勢力対策委員会」を設置するとともに、総務部を統括所管として、日常の事業運営において、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

各所管・各支社では反社会的勢力対応責任者および反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求など、何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携のうえ、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、平素より、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関との緊密な連携体制の構築にも努めています。

#### ■ 反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



#### ■ 保険約款への暴力団排除条項の導入

反社会的勢力との保険取引を解消する根拠の明確化を目的として、2012年4月より保険約款へ暴力団排除条項(※)を導入し、契約締結後に保険契約者などが暴力団構成員などの反社会的勢力に該当した場合に保険契約の解除を可能とすることで、保険取引の解消を図る取組を強化しています。

※ 契約締結後において、保険契約者などが反社会的勢力(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業など)に該当した場合に、契約の存続を困難とする程度の信頼関係の破壊があったと解し、契約を解除することができることを規定した約款条項。

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護		

### ○ 財務報告に係る内部統制

金融商品取引法に基づき、財務報告に係る内部統制を整備および運用しています。財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施した結果、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成し、有価証券報告書と併せて提出しています。また、内部統制報告書の適正性を確認するため、会計監査人による内部統制監査を受けています。今後も、財務報告に係る内部統制の有効性評価を通じて、財務報告の信頼性確保に向けた取組みを継続していきます。

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護		

### ○ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

#### ■ 業務監査態勢等の整備

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしており、必要な態勢を以下のとおり整備しています。

#### ■ 業務監査に関する方針・社規の整備

業務監査の基本方針は、「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」の中で定められています。この方針に基づき、業務監査の基本的事項を定めた「業務監査規程」、実施要領を定めた「業務監査業務規程」等を制定しています。

#### ■ 業務監査体制

当社では、被業務監査組織に対し牽制機能が働く独立した組織として業務監査部を設置し、当社および当社グループ会社の経営諸活動全般にわたる法令等遵守、リスク管理を含む内部管理の状況、業務運営の状況等の適切性・有効性を検証し、問題点の発見・指摘に加え、内部管理等についての評価および改善に関する提言等を行うとともに、業務監査結果を取締役会・経営会議等へ報告しています。



## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)の取 組み	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
---------	-------	-----------------------------	----------------------	----------------

財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証	情報資産の保護
-----------------	---------------------------------	---------

## 基本認識

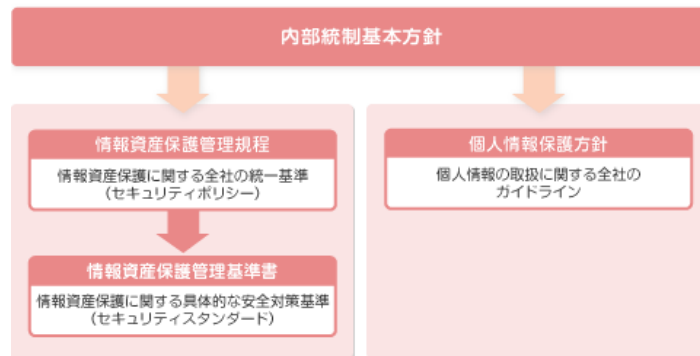
情報資産とは、当社が保有する情報や情報システムなどの総称です。情報資産の保護を通じて、お客さまおよび社会からの信頼を確保することを目的としています。

情報には、顧客情報や個人情報が含まれます。顧客情報とは、当社が保険取引、財務取引等、業務上知り得た個人・法人を識別できる情報です。また、個人情報とは氏名・生年月日・その他の記述等により特定の個人を識別できる情報です。

## 情報資産保護管理の方針・規程体系

顧客情報をはじめとする情報資産を適切に保護するために、「内部統制基本方針」および「情報資産保護管理規程」を定めています。さらに、基本方針・規程に基づき、具体的な安全対策基準として「情報資産保護管理基準書」を定めています。また、個人情報の利用目的や保護管理等を「個人情報保護方針」として定め、当社ホームページに掲載し公表しています。

情報資産保護管理に関する規程等の体系



## 情報資産保護に関する組織体制等

情報資産保護の管理態勢整備・強化については、コンプライアンスの推進やその実施状況をフォローする組織横断的な機関として設置した「コンプライアンス委員会」(役員・部長で構成)にて取り組んでいます。同委員会の下部組織である「情報資産保護対策部会」では、情報資産保護に関する各課題について具体的な審議を実施しています。また、専管組織を設置し、情報資産保護管理態勢の整備・強化と推進に取り組んでいます。各部・各支社では法令等遵守責任者、同推進者を定め、各組織における情報資産の適正な保護管理を推進しています。併せて、これらの体制が全社的に有効に機能しているかについて業務監査部が定期的に業務監査を行い、監査結果は取締役会・経営会議に報告されています。

## 情報資産保護管理の推進

当社では、個人情報保護法、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等を踏まえた情報保護管理態勢を整備していますが、さらなる充実を図るべく、次の対応を行っています。

- 定期的な職員教育を通じた情報取扱ルールの徹底
- 情報資産保護に関する定期点検の実施
- インターネットメールや外部記憶媒体等の利用時における技術的安全管理措置の強化
- 業務委託先に対する管理体制の強化

## 個人情報の開示等請求の取扱い

お客さまからご自身に関する情報の開示等のご依頼があった場合は、請求者がご本人または正当な代理人であることを確認させていただいた上で、迅速かつ適切に対応させていただきます。

なお、個人情報保護法に基づく開示等請求につきましては、当社ホームページでもご案内しています。

## お申出等への対応

顧客情報および個人情報の取扱いに関してお申出等をいただいた場合は、迅速かつ適切に対応いたします。

## 商品・サービス

個人向け

法人向け

### ○ 個人向け

#### 商品ラインアップ

お客さま一人ひとりで、生活環境や家族構成が異なり、必要となる保障も異なります。当社は、お客さまニーズに柔軟に対応できるよう、商品開発に取り組んでいます。

その中でも、2014年1月から販売を開始した「ブライツWay」「クレストWay」は、当社がこれまで力点を置いてきた「生きていくための保障」に対応する商品開発のノウハウを結集した商品です。「ブライツWay」は「アシストセブン」「アシストセブンプラス」「インカムサポート」「保険料払込免除特約(H25)」などを付加することで、3大疾病や要介護状態・身体障害状態、死亡などの7つのリスクに幅広く備えることのできる保険です。また、「クレストWay」は、一生にわたる充実した介護保障をお手頃な保険料で準備できる保険で、支払事由に該当した場合は、生存されている限り終身にわたって年金をお支払いします。

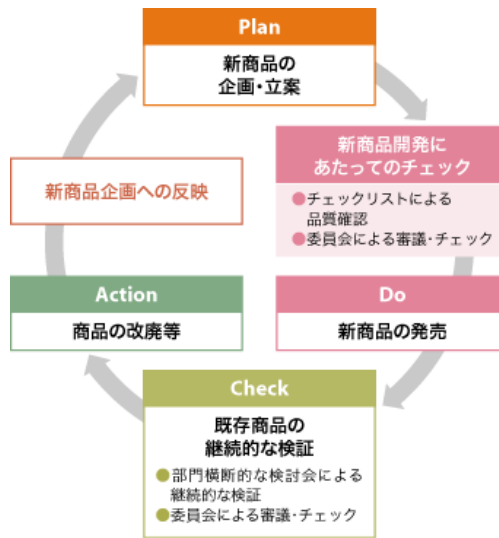
第一生命の商品ラインアップ (2014年7月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア	
生命保険	死亡保障	ブライツWay	ブライツWay		
	医療保障	メディカルエール		メディカルエール	
	介護保障				クレストWay
	貯蓄性	Mickey	養老保険		
		グランロードV			
	事業保障	サクセス EX99 マジェスティU			
損害保険	損保ジャパン <引受保険会社>				
がん保険	Afiac <引受保険会社>				

拡大図を開く

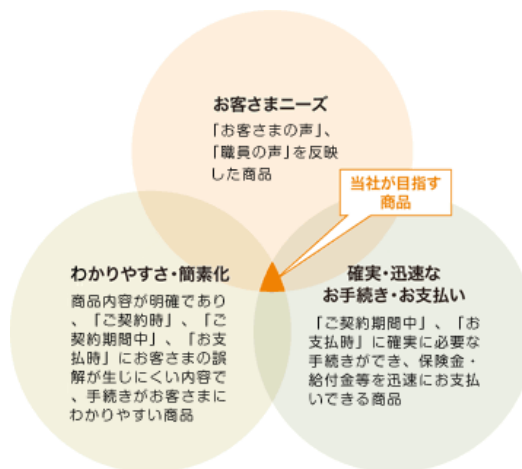
## 商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点をもとにPCDAサイクルにより優れた新商品の開発や、既存商品の継続的な検証・見直しに努めています。また、「ご契約時」「ご契約期間中」「お支払時」を通じた申込手続やサービスの充実、連動を図るとともに、十分なご説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。



## 商品開発の3つの視点

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払時」のどの段階においても、お客様に安心感・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。



■ 商品の品質管理・チェック体制

新 商 品 開 発	<p><b>チェックリストによる品質確認</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による引受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック</li> <li>● 経営層による職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック</li> </ul>
既 存 商 品	<p><b>部門横断的な検討会による継続的な検証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析</li> <li>● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック</li> </ul>

■ 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

お 客 さ ま ニ ーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。</li> <li>➔ 無配当、解約返還金なしの商品</li> <li>● 子どもの医療保障を準備したい。</li> <li>● 一生涯の医療保障を確保したい。</li> <li>➔ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品(0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型)</li> <li>● 最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直せない。</li> <li>➔ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール(終身型)」に変更可能な制度</li> </ul>
わ か り や す さ ・ 簡 素 化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● シンプルでわかりやすい保障内容</li> </ul>
確 実 な 給 付 金 の お 支 払 い	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品</li> </ul>

■ 2010年4月株式会社化以降に取扱いを開始した商品等

名称	時期	内容
<b>商品</b>		
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品
Mickey(保険料払込の免除保障なしプラン)	2013年4月	こども学資保険から契約者の保険料払込免除の保障をなくし健康状態の面で不安を抱える方や祖父母の方にもご加入いただきやすい商品
ブライトWay	2014年1月	幅広い年齢層のさまざまなリスクに柔軟に対応できる総合保障型保険
クレストWay	2014年1月	お手頃な保険料で一生涯の介護保障等を準備できる介護・医療重視型保険
Top Plan サクセスU EX99	2014年5月	専用の保障充実割引ランクを導入するなど、より商品の魅力を向上させた99歳までの長期保障を準備できる商品
<b>特約</b>		
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客様にわかりやすい給付を実現した特約
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた特約
シールドプラス特約	2012年10月	3大疾病に備える「シールド特約」のお支払事由にプラスして、上皮内がんと診断された場合等にも保険金をお支払いする特約
無配当先進医療特約	2012年10月	先進医療による療養を受けた場合に給付金をお支払いする特約 注)お支払対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限るため、医療行為、症状、医療機関などによっては、給付金をお支払いできないことがあります。
指定代理請求特約	2012年10月	従来より「代理請求の対象」や「代理請求人の範囲」を拡大し、お客様により安心して確実に保険金・給付金などをご請求いただける特約
アシストセブン	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態、死亡等の7つのリスクに備えることのできる特約
アシストセブンプラス	2014年1月	7つのリスクに備えることのできる「アシストセブン」のお支払い事由にプラスして、上皮内がんと診断されたとき、公的介護保険制度において要介護1と認定されたとき等にも保険金をお支払いする特約
保険料払込免除特約(H25)	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態に該当した際に以後の保険料のお払い込みが不要となる特約

その他		
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
保障充実割引	2012年3月	保険種類を問わず割引ランクおよび割引額を一律とし、ご契約単位での割引を行う、わかりやすい割引制度
骨髄ドナー給付金	2012年10月	骨髄幹細胞の採取術等を受けられたときにお支払いする給付金

上記は2014年7月時点の商品概要を説明したものです。  
詳しくはパンフレット等をお読みください。

(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## 商品・サービス

個人向け

法人向け

### ○ 法人向け

当社は、福利厚生制度・退職金制度への対応を的確にサポートするコンサルティングと、ニーズに応じた商品、充実した各種事務サービスの提供やセミナーの実施により、法人のお客さまからのご要望にお応えしています。

#### ■ 団体保険

##### ■ 団体信用生命保険特定状態保障特約の発売

お客さまの多様なニーズにお応えするために団体信用生命保険の保障範囲を大幅に拡大した団体信用生命保険特定状態保障特約を開発し、2013年10月より販売しています。

##### 当社特約のポイント

「生きていくための団体信用生命保険」というコンセプトのもと、主契約で保障する死亡・所定の高度障害状態に加え、3大疾病による所定の状態・16の特定状態・所定の要介護状態(公的介護保険2以上連動または相当)になられた場合に保険金が支払われ、住宅ローン債務残高が0<ゼロ>円になります。

なお、本特約は、商品開発に協力いただいたりそな銀行・埼玉りそな銀行において導入され、同行では本特約をセットした住宅ローンを販売しています。

<例>こんなときに保険金が支払われます。

- ・胃の痛みが気になり病院で検査したところ、所定の胃がんと診断確定されたとき
- ・腎臓病で腎臓の機能を全く永久に失い、人工透析を受けたとき
- ・不整脈と診断され、恒久的心臓ペースメーカーを埋め込んだとき
- ・スポーツ中に脊椎を損傷して、介護が必要な状態になったとき(所定の要介護状態が180日間継続した場合)

#### ■ 団体年金

##### ■ 確定給付型年金向けの実績還元型商品・サービスのラインアップ拡充

運用成果の下振れ抑制や安定的な収益確保などのお客さまニーズにお応えするため、2014年4月より新商品「特別勘定 第2総合口」を販売しています。

第2総合口は、「徹底的なリスク分散」、「相場急落時の損失抑制」、「インカム収益重視」という3つの運用戦略を柱とした次世代型バランスファンドです。

また、2014年5月より企業年金のお客さまとグループ会社であるDIAMアセットマネジメントとの投資一任契約の締結の代理および媒介業務を開始しています。



商品の特徴(イメージ)



## 健康支援メニュー

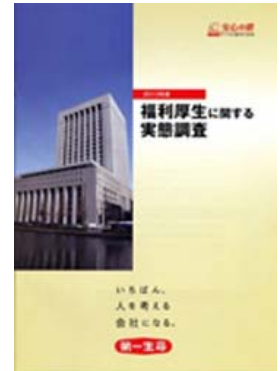
法人のお客さまに対して、健康支援に関する情報やサービスを提供しています。

### ■ 1. 福利厚生に関する実態調査

法人のお取引先に対して、メタボリック症候群やメンタルヘルスへの対策など、福利厚生制度の導入状況についてのアンケート調査(「福利厚生に関する実態調査」)を実施しました。その結果877社からいただいた回答をレポート(冊子)にまとめ、提供しています。

### ■ 2. 第一生命けんこうサポートデスク

当社の法人のお客さま向け商品における付帯サービスとして提供するもので、日常の健康相談からメンタルヘルスに関する相談まで幅広いメニューをご用意しています。



(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## お客様とのつながり

お客様とのつながり

情報提供の充実

### ○ お客様とのつながり

#### ■ お客様とのつながり



拡大図を開く

#### 生涯設計デザイナー

当社では、お客様お一人おひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。全国で4万人を超える生涯設計デザイナーが、営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を活用し、お客様とのフェイス・トゥ・フェイスによる高品質なコンサルティングやサービス活動を行っています。

お客様お一人おひとりの人生に寄り添う「一生涯のパートナー」として、お客様とご家族に「安心の絆」をお届けしていきます。

#### コンタクトセンター

「第一生命コンタクトセンター」では全国のお客様からののお手続き・ご照会に関する受付業務、ご契約内容の確認や商品・サービス・キャンペーンに関する最新情報の提供を通じて、お客様に対するサービスの充実に努めています。

また、最新のシステムを導入することで、より迅速かつ適切にご要望にお応えするよう努め、大規模災害時にも安定的に業務を遂行するために、コンタクトセンターを札幌・東京・大阪・福岡に設置しています。

2013年度にコンタクトセンターにお問い合わせいただいた件数は約114万件、ご契約内容や状況に応じてお電話を差し上げた件数が133万件と多くのお客様にご利用いただいています。コンタクトセンターにてお客様からのご意見・ご要望を受け付けた場合には社内で共有化し、サービスの向上や業務プロセスの改善に活用しています。

さらに、2013年度では世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体(米国)「Help Desk Institute」(ヘルプデスク協会)の日本法人が主催する「HDI問合せ窓口格付け2013年度」において、三つ星認証を獲得しました。

今後も、お客様サービスの一層の充実に努めていきます。



#### ご来社窓口

当社のご来社窓口は、「第一生命ほけんショップ」の名称で全国に82店舗展開しており、年間約10万名のお客様からご利用いただいています(2014年4月時点)。一生涯のパートナーとして「ご契約時」「ご契約期間中」そして「お支払時」のすべての局面でお客様の声に耳を傾け、お客様の知りたいことや悩みを理解し、それに応える「トータルコンサルティング」を提供する重要な役割を担っています。専門スタッフが応対し、お客様にご満足いただけるまで何度でもご相談いただけます。さらに、お客様の利便性の向上につながるよう、営業時間を平日夜間や週末に拡大した窓口も82店舗中34店舗となり、ご来店いただいたお客様からは、「自分の都合で行けるので便利」「保険のことはもちろん、保険に関わることも含めて、時間をかけて相談できてよかった」との声を多数いただいています。今後も、お客様に便利な場所で、ご都合の良い時間にゆっくりとご相談いただけるよう(ご相談の予約もインターネットから24時間可能です)、窓口のサービスの向上に努めていきます。

## 代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャネルへの本格的な取組みを開始し、以後、取組みを強化してきました。具体的には、2001年度より損害保険ジャパン(当時 安田火災海上保険)の代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルのサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、2007年10月より営業を開始しています。

## 生涯設計レポート

ご契約内容や当社業績等を年に1回、「生涯設計レポート」としてご契約者にお届けしています。生涯設計レポートには、お客さまに保険金・給付金等を確実に受け取りいただくため、ご契約ごとの支払事由や、保険金・給付金等の支払状況を掲載しています。また、生涯設計レポートの到着などに合わせて、生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、ご契約内容等のご説明をさせていただき活動を推進しています。日々変化する生活環境や医療技術に合わせて、ご契約内容のメンテナンスをご案内するとともに、健康・医療・介護・暮らしに関するサポート情報のお届け等を通じて、お客さまの「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう取り組んでいます。

## Webサイト

当社は、Webサイトを通じて、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。

## ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2014年4月に全国で約85,000台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級になっています。また、当社ATMには最新鋭のセキュリティシステムを業界に先駆けて導入し、当社ATMを安全にご利用いただけるよう取り組んでいます。引き続き利便性ならびに安全性の向上に向けて取り組んでいきます。

## お客様とのつながり

お客様とのつながり

情報提供の充実

### 情報提供の充実

#### DL Pad(ディーエル・パッド)

2012年8月にコンサルティングの充実を図るため、約4万名の生涯設計デザイナー(営業職員)を中心に営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を導入しました。

「DL Pad」は、高速通信機能を備え、お客様にスピーディーなご提案やお手続きができるよう、携帯性の高い液晶画面のスレート(タブレット)型を採用しています。また、お客様の大切な情報を保護するため、最先端のセキュリティを搭載しています。

コンサルティング時には、お勧めする保障の内容をお客様と一緒に設計し、給付の内容などについても詳しく確認いただけます。さらに健康・医療、社会保障制度の情報、ご加入後のサービスや保険金・給付金を確実にお受け取りいただくための制度など、幅広い情報をイラストや動画の解説とともにご説明できる機能を搭載し、お客様との双方向のコミュニケーションによるコンサルティングに取り組んでいます。



DL Pad

#### 「メディカルサポートサービス」、「ウィズパートナー」

「メディカルサポートサービス」は、個人保険※のご契約者・被保険者とそのご家族の方を対象として、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を電話やインターネットで24時間365日(システムメンテナンス中は除く)ご利用いただけるサービスです。2013年3月よりお客様のご相談やご要望に適切にお応えできるよう、学会認定専門医による電話相談や専門病院・医師やセカンドオピニオンのご案内など、お客様ごとの専門相談員(看護師・保健師など)が専門医療への受診を総合的にサポートするサービス(「専門医療受診・セカンドオピニオンサポート・介護電話相談」)をご提供しています。

さらに、2013年12月には、今までの介護電話相談に介護関連の紹介・取次ぎサービスを加えた「介護サービスワイド&ダブル」を新たに開始しています。

これにより、日常の健康から専門医療、セカンドオピニオンのご案内、介護まで、健康・医療・育児・介護に関するサービスを幅広くご提供し、ご契約者とそのご家族の方に、日頃からの“安心”と、医療や介護が必要になった場合の“安心”をお届けしています。

また、個人保険にご加入のすべてのご契約者※を対象として、ポイントサービス「ウィズパートナー(Withパートナー)」を提供しています。お払込保険料やご継続年数によって計算されたポイントを使って、健康・医療や暮らしに役立つご優待やライフイベントをお祝いするサービスなどをご利用いただけます。

※ 財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。



「メディカルサポートサービス」画面

#### 「生涯設計マイページ」

「生涯設計マイページ」は、インターネット上でご契約内容の確認や各種お手続き、さまざまな情報やサービスを便利にご利用いただけるご契約者専用のWebサイトです。「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます。



生涯設計マイページ画面  
(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ 正確かつ公平なお支払い

ご請求いただいたもの以外に他のお支払事由でお支払いできる保険金などがないか、もれなくご案内するために、「ご請求の受付時」「支払査定時」「お支払後」の各段階でお客様へご連絡するさまざまな取組みを行っています。お客様アンケートの結果や社外有識者からのご意見なども踏まえ、継続的な支払管理態勢等の強化に努めていきます。

#### ■ 給付金お支払いに関する定期的な情報提供

お客様ごとの支払事由一覧、過去10年間のお支払内容、特に注意いただきたいケースなどを掲載した「生涯設計レポート」を、毎年ご契約者に送付し、情報提供の充実に努めています。そのほか、冊子・Webサイト・各種お客様宛通知などでお支払いに関する情報提供を広く行っています。

#### ■ ご請求内容の適切な把握と正確な支払手続き

給付金などのご請求に関して、自社ナビゲーションシステムを活用し、お客様にお話いただいた内容から、該当可能性のある支払事由すべての請求書類をもれなくご案内しています。また、請求申出を承る生涯設計デザイナー専用の照会デスク(保険金ヘルプデスク)を本社に設置しており、専門知識を有した担当者がお客様のご請求手続きをサポートする万全なフォロー体制を整えています。

支払手続き時においては、担当者間でのダブルチェックを行うとともに、診断書上の重要な情報を複数名でシステムに入力の上自動照合することで(エントリ・ベリファイ)、正確性のさらなる向上を図っています。

#### ■ お客様に給付金などをお支払いした後のフォロー体制

原則、お手続き完了の翌営業日に、お支払いした給付内容の全件再チェックを実施しています。また、診断書を全てデータ化し、その他のお支払事由に該当可能性のある契約を抽出し、請求のご案内を行っています(支払情報統合システム)。

#### ご契約加入時・ご契約期間中

##### ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「保障設計書(契約概要)」などの提供
- 「ご契約のしおり—約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのご請求手続きとお支払事例」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

##### お客様への定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」でご加入の契約ごとのお支払事由をご説明
- 「生涯設計レポート」のホームページでの提供
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金などのお支払履歴を掲載
- 各種通知にご請求に関する注意喚起メッセージを掲載

##### お客様に請求していただきやすい環境の整備

- お支払いの対象とならなかった場合の診断書取得費用相当額(一律6,000円)の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

## ご請求申出受付～請求書類ご案内

### お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金などのお支払事由をわかりやすく解説した説明書の提供
- 生涯設計デザイナーの携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 保険金・給付金の請求申出受付専用コンタクトセンターの設置
- 生涯設計デザイナーからの保険金などの請求に関する照会について、保険金ヘルプデスクで対応
- 「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を掲載

### お客様への確実な請求手続き案内

- 請求書作成時の契約自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- ご請求時に当社でお伺いしたお客様のお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供
- ご請求に必要な書類をわかりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」の提供

### 確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「職員の育成・教育」の専門グループを設置
- 支払業務などの事務に精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置

## 支払査定時・お支払後

### 正確な支払査定

- 新しい支払査定ワークフローシステムの導入
- 診断書情報をテキストデータ化し、支払査定時に活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突き合わせることで、入力ミスがないかを確認する「エントリー・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

### お支払内容の事後チェック

- 手続完了翌営業日の支払内容点検による支払もれの防止

### 確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用し、追加でお支払いできる可能性のある方へご案内
- 「お支払明細」にご請求いただいていない保険金・給付金などがないか確認いただく注意喚起メッセージ等を掲載
- 入院給付金お支払後の通院給付金請求ご案内書の発信

### お客様へのお支払内容説明の充実

- 「お支払明細」記載内容の充実および、お支払内容に関する照会専用コンタクトセンターの設置
- 「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書などの受領日を掲載

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ お手続きサポート体制

#### ご請求時の正確・丁寧なご案内

第一生命コンタクトセンターでは、保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせに対して正確で丁寧なご案内ができるよう、専門知識を有する担当者が直接お客さまからのご照会に対応しています。

#### ご請求いただきやすい環境の整備

診断書に代えて、お客さま自身にご記入いただく報告書と領収書の写しなどの提出によりご請求いただける方法も用意しています。

#### ご請求に関する利便性向上

保険金などのご請求は、生涯設計デザイナーや第一生命ほけんショップでのお取扱いに加え、第一生命コンタクトセンターでもお取扱いしています。また、日中はご不在がち、遠方にお住まいなどのお客さまには、ご要望に応じて請求書類を本社から直接お送りしています。ご準備いただいた書類については、専用封筒でご返送いただくこともできます。

#### ご請求が困難な場合のお手続きサポート

保険金などをご請求者が請求できない特別な事情がある場合に、所定の要件を満たす代理人の方がご請求者に代わって保険金などを請求することができます「代理請求制度」を導入しています。

さらに2014年1月からは、成年後見人の選任を必要とされるお客さまに法的な手続きのサポートを行える司法書士の紹介をお取次ぎする新たなサービスとして「成年後見制度サポート」を導入し、ご事情により「代理請求制度」をご利用いただけない場合にも、保険金などを確実にご請求いただける環境を整備しています。

#### より早く保険金をお支払いするための取組み

大切な方がお亡くなりになり、ご葬儀費用などが緊急にご入用となったときのために、一定の要件を満たす死亡保険金のご請求について、保険金をより早くお支払いできる「保険金クイックお受取サービス」をご用意しています。

2014年6月からは、このサービスを利用された場合、ご請求手続きいただいた当日中に保険金をお支払いできるようになりました。

さらに、ご要望に応じて最大500万円の死亡保険金については、住民票など公的書類の準備にお時間がかかる場合でも、所定の請求書と死亡診断書、本人確認書類のコピーをご提出いただくことで、保険金を先にお支払いできる「死亡保険金簡易お手続きサービス」や、保険金を現金でお届けする「死亡保険金お届けサービス」もお取扱いしています。

#### 生命保険信託を活用した保険金のお支払い

財産管理に不安のある方へ確実に保険金を遺したいなどのニーズにお応えするため、みずほ信託銀行の信託商品「想いの定期便」を同社の信託契約代理店として媒介しています。

生命保険信託とは、保険契約者が生前に死亡保険金の使い途をオーダーメイドで設計し、万が一の場合、信託銀行が保険金を受け取り、安全に管理を行いながら、お客さまが生前に指定した方へ指定した内容でお支払いしていくという仕組みです。

#### お支払時の情報提供・コンサルティングの充実

死亡保険金をお支払いする際に、「遺族年金制度」や「相続税制」に関する情報をお届けするとともに、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングを実施しています。

また、入院給付金などをお支払いする際には、「高額医療費制度」や「医療費控除」に関する情報をお届けしています。

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ お支払いできなかった場合

#### ■ 本社支払部門

保険金・給付金をお支払いできなかった場合にご不明な点等がございましたら、「(1)支払照会窓口」にご相談いただくことができます。支払部門の専門の担当者が直接ご説明させていただきます。

なお、「支払照会窓口」のご説明にご納得いただけなかった場合には、「(2)異議申出窓口」(支払部門とは別の社内の部門)や、「(3)社外弁護士相談制度」あるいは「(4)支払審査会」(第三者組織)をご利用いただけます。

#### ■ 異議申出窓口

支払照会窓口からの説明ではご納得いただけなかった場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

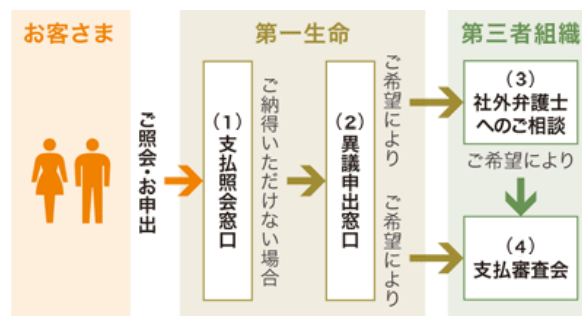
#### ■ 社外弁護士相談

当社の説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただくことができます。

#### ■ 支払審査会

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただくことができます。同審査会は、客観性を確保するため、社外の専門家(弁護士・医師・消費者問題の専門家)のみで構成されています。

#### ■ お支払いできなかった場合のご説明およびご相談の流れ(個人保険)



#### ■ 各制度のご利用実績

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2012年度	202件	6件	6件
2013年度	172件	11件	8件



## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお  
支払い

お手続きサポート  
体制

お支払いできな  
かった場合

お支払状況の開示

### ○ お支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは、品質保証宣言にあるお客さまの立場に立ったお手続きや、公平・正確かつ速やかなお支払いに密接に関連する事柄です。このため、当社は生命保険協会のお支払件数・お支払非該当件数の統一算定基準に基づき、継続してお支払状況を公表することにより、皆さまからご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

#### ■ 2013年度保険金・給付金のお支払状況

(2013年度)

##### 保険金・給付金のお支払件数

	合計	死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金	入院・手術等 給付金
お支払件数	1,062,668件	82,066件	980,602件
お支払いできなかった件数	33,787件	3,701件	30,086件
支払事由非該当	32,085件	3,278件	28,807件
告知義務違反による解除	1,141件	112件	1,029件
免責事由該当	556件	311件	245件
その他	5件	0件	5件

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。

##### 保険金・給付金のお支払額

	金額
合計	17,436億円
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,354億円
入院・手術等給付金	1,266億円
満期保険金・生存給付金・年金等	11,815億円

## 機関投資家として

基本的な考え方

ESG投融資

日本版スチュワードシップ・コード

第一生命の議決権行使

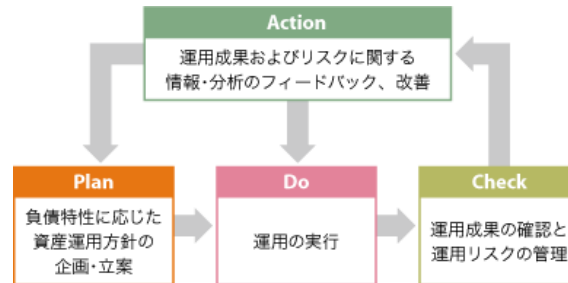
### ○ 基本的な考え方

#### 資産運用の基本的な考え方とプロセス

当社は、生命保険契約の持つ負債特性を考慮し、長期にわたる年金や保険金・給付金を安定的にお支払いすることを主眼として、ALM (Asset Liability Management) に基づく確定利付資産を中心とした運用を行っています。

また、経営の健全性を十分に確保した上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有利な資産運用にも努めています。加えて、きめ細かなリスク管理体制をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

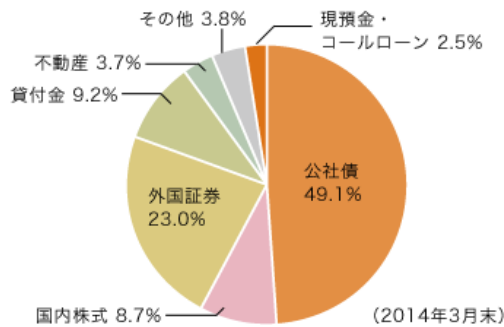
当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じ、適宜分析と検証が加えられます。また商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。



#### 資産の状況

2013年度の資産運用においては、中長期の資産運用方針に基づき、公社債などの確定利付資産中心の運用を継続しました。また、金利水準に留意しつつ、超長期国債を中心とした責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。

2012年度に続き、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、機動的な資金配分を行いました。



## 機関投資家として

基本的な考え方

ESG投融資

日本版スチュワードシップ・コード

第一生命の議決権行使

## ESG投融資

当社は、約30兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・収益性だけでなく、社会性・公共性にも配慮した資産運用に努めています。近年、環境（Environment）・社会（Society）・ガバナンス（Governance）を考慮した投融資への世界的な関心が高まる中、当社では「E・S・G」の視点を盛り込み、政府の成長戦略への貢献も視野に入れ、独自に策定した行動原則（「三本の矢」）を実践しています。

### 【「E」の矢】資産運用を通じた環境保護への取組み

中期経営計画期間である2013年～15年の3年間で成長分野へ最大2,000億円の投融資を行い、その柱の一つとして環境・インフラ分野への投融資を拡大することとしています。機関投資家として環境に配慮した資産運用行動が社会全体の持続的な発展につながるという考え方のもと、当社では高い資金需要が見込まれる環境・インフラ分野への投融資を積極化しています。

#### ■ 再生可能エネルギー活用のためのインフラ整備への資金供給

電力の安定供給という社会的要請から、国内の再生可能エネルギーを活用する電力事業（大規模太陽光発電やバイオマス発電等）には高い資金需要があり、2013年度に当社は300億円超の投融資を行っております（下表参照）。こうした事業への投融資は、投資対象としても景気変動の影響を受けにくく、長期にわたり安定した収益を期待できます。そのため、中長期の資産運用を志向する生命保険会社にとって、有望な資産運用手段の一つとしても注目しています。

#### ■ 当社の投融資事例（2013年度）

分野	投融資形態	合計金額
バイオマス発電事業	融資	30億円
メガソーラー（大規模太陽光発電）事業	融資	75億円
	エクイティ投資	48億円
	証券化	37億円
火力・再生エネルギー事業（官民連携インフラファンド）	PEファンド	30億円
海外インフラファンド投資	PEファンド	50億円
グリーン・ローン	融資	30億円
民間資金等活用事業（PFI）推進機構への出資	出資	5億円
合計		305億円

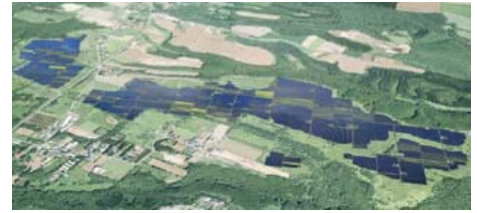
## 大規模太陽光発電プロジェクト向けファイナンスの実施

様々な大規模太陽光発電プロジェクト向けのファイナンスを実施しており、青森県、山梨県、兵庫県、香川県、山口県など日本各地のメガソーラー施設の建設に対し、ローン、証券化、エクイティ投資など多様な形式で資金を供給しています。

メガソーラー施設一例(完成予想CG・青森県上北郡六ヶ所村)



鷹架地区



千歳平北地区

提供:株式会社ユラスエナジーホールディングス

## 日本初の「官民連携インフラファンド」に参画

主に国内電力エネルギー分野を広く対象とした日本初の「官民連携インフラファンド」へ30億円の投資を実施しました。

## 民間資金等活用事業推進機構(PFI推進機構)への出資

民間資金等を活用して公共施設等の整備を促進していくことを目的とした民間資金等活用事業推進機構(PFI推進機構)への出資を実施しました。同機構は政府の成長戦略の一翼を担っており、当社も出資を通じて成長戦略を支援します。

## ■ 東京スクエアガーデンの事例(2013年3月施工)

当社では、建物のハード、ソフト面の双方の観点から省エネに取り組んでいます。ハード面においては、新築・改修・建替えに際し、高効率機器の導入により環境性能の向上を図るとともに、建物の緑化にも努めています。また、日常の管理運営によるソフト面においても、管理会社と連携のうえ継続的な改善を実施し、省エネ効果を挙げています。

## 環境に配慮した不動産投資

次世代を見据えた多面的な環境対策として、最新の技術を導入するとともに、約3,000㎡にも及ぶ緑化空間「京橋の丘」を創出し、ヒートアイランド対策に寄与しています。さらに、先進的な試みとして、地域全体における省エネ化を推進するために「京橋環境ステーション」を本ビル内に開設し、エリアエネルギーマネジメントや環境技術の公開を行っています。本ビル建設のプロジェクトは、国土交通省により、「住宅・建築物 省CO<sub>2</sub>先導事業」に採択されたほか、各機関から高い評価を受けています。(下表参照)



東京スクエアガーデン(東京都中央区)

環境取組に関する主な受賞内容

年度	ビル名	受賞内容	主催
2011	晴海トリトンスクエア	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「準トップレベル」認定	東京都
	東京スクエアガーデン	「低酸素ビルTOP30」選出	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第24回 日経ニューオフィス賞」にて「ニューオフィス推進賞」受賞	(株)日本経済新聞社 (一社)ニューオフィス推進協会 他
	新大井事業所	CASBEE認証 最高位「S」ランク 取得	
2012	アートヴィレッジ 大崎セントラルタワー	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「トップレベル」認定	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第53回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
	東京スクエアガーデン	「DBJ Green Building」認証において最高ランク「プラチナ」取得	(株)日本政策投資銀行
2013	新大井事業所	「第54回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
		「第56回 神奈川県建築コンクール」にて一般建築部門優秀賞 受賞	神奈川県
		「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門都市緑化機構会長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
	豊洲キュービックガーデン	「第5回 サステナブル建築賞」事務所建築部門審査委員会奨励賞 受賞	(一財)建築環境・省エネルギー機構
		「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門 都市緑化機構理事長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
	賃貸住宅マンション「PATH」	「第39回 東京建築賞」共同住宅部門優秀賞 受賞	(一社)東京都建築士事務所協会

【「S」の矢】資産運用を通じた社会貢献への取組み

当社は「社会貢献活動の取組方針」に基づき、資産運用を通じて、多様性をお互いに受容する「ダイバーシティ&インクルージョン」の実践による女性の活躍推進や少子化問題の解決などへの支援を積極的に行っています。

■ ESGを重視している企業への投資「ESGファンド」

2010年10月に生命保険業界初の取組みとして、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資(SRI<sup>※1</sup>)ファンドを当社内で設立<sup>※2</sup>しました。このファンドでは主にダイバーシティ・ガバナンス・環境保護等の観点で評価が高い企業(2014年7月末時点で約100社)を選定し投資しています。2013年度には当該ファンドへの投資金額を当初の10億円から30億円に増額するとともに、ファンド名称を「ESGファンド」に改めました。また、このファンドの投資先選定基準の一つである、「女性の活躍推進状況」(役職者の女性比率、育児休業取得者率等)などダイバーシティの評価ウェイトを引き上げています。

※1: Socially Responsible Investmentの略称。一般的に財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融資を行う手法です。

※2: 当該ファンドは国内上場株式を投資対象としてインハウス運用(外部に委託しない自家運用)を行うものです。

■ 待機児童の解消に向けた取組み

当社は2011年より、保育所入所待機児童増加の問題解消に向け、業界で初の試み(当社調べ)として、保育所運営会社である(株)JPホールディングスならびに(株)ポピンズと連携し、機関投資家として保有する多くの不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。  
 この取組みは、自治体ならびに保育所運営会社との協議や、設備面での法的要件確保や安全対策工事、既に入居されているテナントへの配慮等、通常のテナント誘致とは異なる様々な対応が必要となりますが、順次整備を進め、2014年7月末時点で10ヶ所の保育所を誘致・開園しました(下表参照)。  
 2014年3月には、環境省が主導し金融機関の自主的なイニシアティブとして策定された「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の約190の署名金融機関により、2012年度および2013年度のグッドプラクティスとして、2年連続で選出されました。  
 長期的には、全国の待機児童数の約1割に相当する2,500名の児童受け入れを目指しています。



ポピンズナーサリースクール田端(田端ASUKAタワー)

保育所誘致実績(2014年7月末時点)

物件名	所在地	保育所名	定員(名)
幕張テクノガーデン	千葉県千葉市	アスク海浜幕張保育園	59
中野本町第一生命ビル	東京都中野区	幼保園ベビーサロン新中野	30
大森ベルポートE館	東京都品川区	アスク南大井保育園	70
新高円寺第一生命ビル	東京都杉並区	ピノキオ幼児舎新高円寺園	28
田端ASUKAタワー	東京都北区	ポピンズナーサリースクール田端	40
東京スクエアガーデン	東京都中央区	キッズスクエア東京スクエアガーデン	30
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育マールーム桜台	15
神戸垂水分室	兵庫県神戸市	社会福祉法人陽光会 たけの保育園 そら分園	20
第一生命三鷹ビル	東京都三鷹市	ポピンズナーサリースクール三鷹南	70
第一生命百合ヶ丘ビル	神奈川県川崎市	ポピンズナーサリースクール百合ヶ丘	60
		合計	422

【「G」の矢】資産運用を通じた企業統治への取組み

当社は機関投資家として、投資先企業のコーポレート・ガバナンス(企業統治)向上につながる取組みを推進しており、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の受け入れも表明しています。

当社では10名を超える国内生保最大規模の株式投資アナリストを擁しており、2,000社を超える投資先企業を対象に、その企業の成長性やE・S・Gに対するスタンス等、様々な観点から調査・分析を行っています。その上で、企業価値向上や株主への還元余地が大きい企業等に対しては、従来より経営目標や株主還元の考え方等について日常的な対話を実施しており、投資先企業の全ての株主総会議案に対して社内ですでに定める基準に基づいて適切に議決権を行使しています※。

機関投資家が投資先企業の成長やコーポレート・ガバナンス向上を促す役割への期待が国際的に高まっていますが、そうした期待に応えるためにも、投資先企業との対話のあり方や議決権行使の基準について、今後も継続的に見直しを図っていく予定です。

※当社における議決権行使の考え方やプロセスについては、ホームページにて公表しています。

PDF 第一生命の議決権行使について(322KB)

## 機関投資家として

基本的な考え方

ESG投融资

日本版スチュワードシップ・コード

第一生命の議決権行使

### ○ 「日本版スチュワードシップ・コード」の受入れ

当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版スチュワードシップ・コード)を受け入れることを表明します。当コードは、機関投資家が投資先企業との「目的を持った対話」などを通じて、当該企業の企業価値の向上や持続的成長を促し、顧客・受益者の中長期的な投資リターンを拡大を図ることを目的とするものと認識しており、当社は、責任ある機関投資家として、当コードの趣旨に深く賛同しております。

### 「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版スチュワードシップ・コード)

1. 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たすための明確な方針を策定し、これを公表すべきである。
2. 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たす上で管理すべき利益相反について、明確な方針を策定し、これを公表すべきである。
3. 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に向けてスチュワードシップ責任を適切に果たすため、当該企業の状況を的確に把握すべきである。
4. 機関投資家は、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」を通じて、投資先企業と認識の共有を図るとともに、問題の改善に努めるべきである。
5. 機関投資家は、議決権の行使と行使結果の公表について明確な方針を持つとともに、議決権行使の方針については、単に形式的な判断基準にとどまるのではなく、投資先企業の持続的成長に資するものとなるよう工夫すべきである。
6. 機関投資家は、議決権の行使も含め、スチュワードシップ責任をどのように果たしているのかについて、原則として、顧客・受益者に対して定期的に報告を行うべきである。
7. 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に資するよう、投資先企業やその事業環境等に関する深い理解に基づき、当該企業との対話やスチュワードシップ活動に伴う判断を適切に行うための実力を備えるべきである。

## 機関投資家として

基本的な考え方


ESG投融資

日本版スチュワードシップ・コード

第一生命の議決権行使

### ○ 第一生命の議決権行使

---

 第一生命の議決権行使について(322KB)



## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

### ○ 基本的な考え方

当社は、社会性・公共性の高い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めるとともに、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、「良き企業市民」として地域社会とともに持続的に発展することを目指します。

また、職員の自発的な社会参加を支援し、会社・職員一体で社会貢献活動に取り組みます。

当社の社会貢献活動では以下のテーマを中心に取り組んでいきます。

- ①健康の増進
- ②豊かな次世代社会の創造
- ③環境の保全※

社会のニーズと第一生命らしさを勘案しつつ、活動の振り返り・見直しを定期的に行い、より付加価値の高い活動を目指します。

※「③環境の保全」については別途定める「環境基本方針」に基づき取り組みます。

## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

### 健康の増進

社会保障制度の持続可能性が社会課題となる中、同制度を維持するには、国民の健康を増進し、社会的負担の軽減を図る必要があります。社会保障制度を補完する役割を担う当社は、お客さまに「安心」と「健康」をお届けし、健康増進をサポートするさまざまな取り組みを実施しています。

#### 保健文化賞

戦後の衛生環境が悪化していた中、わが国の保健衛生の向上に取り組む人々に感謝と敬意を捧げる賞として1950年に創設しました。厚生労働省ほかの後援を得て毎年実施しており、2014年で66回を迎えた、当社において最も長い歴史をもつ社会貢献活動です。毎年秋に贈呈式を行い、受賞者は天皇・皇后両陛下に拝謁を賜っています。現在では、海外での医療活動、生活習慣病対策、高齢者・障がい者福祉等、時代の変化に伴い幅広い課題に対する取り組みを顕彰しています。受賞された方々は全国に及んでおり、これまで団体644、個人331名合わせて975件にのぼります。



第65回保健文化賞贈呈式

- ▣ [詳細ページへ](#)
- ▶ [動画ページへ](#)

#### 公益財団法人 心臓血管研究所

当該財団は、各種循環器疾患の医学的研究を行い、予防・診断・治療に資することを目的として、1959年に設立されました。臨床に直結する多くの研究成果を継続的に発表し、治療成績の向上に寄与しているほか、併設する付属病院では心臓カテーテル治療、心臓血管外科手術などの各分野におけるトップレベルのスタッフを配置し、高度で先進的な専門医療を提供しています。また2011年2月には港区西麻布へ新築移転し、最新医療設備等の導入により、さらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も当該財団への支援を通じて循環器疾患に関する臨床医学の発展に積極的に貢献していきます。



心臓血管研究所(外観)

- ▣ [心臓血管研究所のWebサイトへ](#)

## お客さま向け健康増進の取組み

当社は、健康を望むお客さまの気持ちにお応えするため、さまざまな取組みを行っています。

個人のお客さま向けには、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を行う「メディカルサポートサービス」を展開しています。また、2012年1月に(独)国立がん研究センターと、2013年2月には(公財)がん研究会とがんの情報提供に関する包括連携協定を締結し、さらに、2014年5月には(独)国立循環器病研究センターと循環器病情報の普及啓発に関する包括的連携協定を締結しました。これにより、3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)すべての分野で、最新の予防啓発情報をご提供することが可能となっています。さまざまな病気に関する正しい知識や予防法、検診受診といった啓発情報を、日々の生涯設計デザイナーの営業活動やセミナーを通じ、お客さまにお届けしています。

また、2013年度より、法人のお客さまにも、健康支援に関する情報やサービスを提供しています。日常の健康相談からメンタルヘルスに関する相談まで幅広いメニューをご提供する「第一生命けんこうサポートデスク」サービスや、福利厚生制度の導入状況に関するアンケート結果をまとめた小冊子「福利厚生に関する実態調査」を提供しています。

今後もお客さまの健康増進にお役に立つ情報を幅広く、わかりやすくご提供していきます。



専門医療機関との協定締結のお知らせ



お客さま向け健康セミナー

## TABLE FOR TWOプログラムへの参加

2013年9月より、NPO法人TABLE FOR TWO International(TFT)が運営する食を通じた社会貢献プログラムに参加し、日比谷本社食堂においてTFTガイドラインに沿ったヘルシーメニューを提供しています。

TFTは先進国と開発途上国の人々の健康を同時に改善することを目指しており、社員食堂の利用者がヘルシーなTFTメニューを食べると、代金から1食あたり20円(アフリカの学校給食1食分相当)が寄付されます。

2014年3月末までで累計11,617食が提供され、TFTを通じて同数(232,340円相当)の学校給食がアフリカに贈られました。

今後も、社員の健康増進と社会貢献の両方につながる本プログラムを継続していきます。



## 骨髄バンクドナー登録・献血の推進

生命保険業を営む当社は、相互扶助の精神「一人は万人のため、万人は一人のため」のもと、骨髄バンクドナー登録と献血を推進しています。骨髄バンクドナー登録は、骨髄移植希望者に少しでもその機会が増えることを願って2010年度より推進しており、ドナーとして骨髄などを提供する際に要する相当期間を特別有給休暇とする「ドナー休暇制度」も設け、取組みを後押ししています。

長年にわたる献血推進事業への貢献により、2011年度には東京都知事より、2012年度には厚生労働大臣より感謝状を授与されました。

## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

### ○ 豊かな次世代社会の創造

人々が安心して暮らせる豊かな次世代社会の創造を目指し、当社は、少子高齢化対策における課題の一つである待機児童問題の解消、次世代の担い手に対する金融保険教育の推進などに取り組んでいます。

#### 待機児童解消に向けた取り組み

当社は2011年より、保育所入所待機児童問題の解消に向け、業界で初の試み(当社調べ)として、保育所運営会社である(株)JPホールディングスならびに(株)ポピンズと連携し、全国に保有する不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。

この取り組みは、自治体ならびに保育所運営会社との協議や、設備面での法的要件確保や安全対策工事、既に入居されているテナントへの配慮等、通常のテナント誘致とは異なる様々な対応が必要となりますが、順次整備を進め、2014年7月末時点で10ヶ所の保育所を誘致・開園しました(下表参照)。

2014年3月には、環境省が主導し金融機関のイニシアティブとして策定された「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の約190の署名金融機関による互選にて、2012年度および2013年度のグッドプラクティスとして、2年連続で選定されました。

今後も全国の保育所入所待機児童数の約1割に相当する2,500名の児童受け入れを目指し、引き続き取り組んでいきます。

保育所誘致実績(2014年7月末時点)

物件名	所在地	保育所名	定員(名)
幕張テクノガーデン	千葉県千葉市	アスク海浜幕張保育園	59
中野本町第一生命ビル	東京都中野区	幼保園ベビーサロン新中野	30
大森ベルポートE館	東京都品川区	アスク南大井保育園	70
新高円寺第一生命ビル	東京都杉並区	ピノキオ幼児舎新高円寺園	28
田端ASUKAタワー	東京都北区	ポピンズナーサリースクール田端	40
東京スクエアガーデン	東京都中央区	キッズスクウェア東京スクエアガーデン	30
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育マールーム桜台	15
神戸垂水分室	兵庫県神戸市	社会福祉法人陽光会 たけの保育園 そら分園	20
第一生命三鷹ビル	東京都三鷹市	ポピンズナーサリースクール三鷹南	70
第一生命百合ヶ丘ビル	神奈川県川崎市	ポピンズナーサリースクール百合ヶ丘	60
合計			422



第一生命百合ヶ丘ビル内  
「ポピンズナーサリースクール百合ヶ丘」

## 一般財団法人 第一生命財団

当財団は、2013年4月に(一財)都市のしくみとくらし研究所、同地域社会研究所および同姿勢研究所の三財団が合併し、発足した財団法人です。豊かな次世代社会の創造に寄与することを目的として、少子高齢化社会において、健康で住みやすい社会の実現に向けた調査研究ならびに提案、助成、機関誌発行等を行い、公益の一層の増進に貢献していきます。

特に、待機児童対策が社会的に喫緊の課題であると認識し、発足を機に新設の保育所および認定こども園に対する助成事業(待機児童対策・保育所等助成事業)を新たに開始しました。第1回となる2013年度には、35施設に総額約3,000万円の助成を実施しました。

この新設保育所および認定こども園への助成(遊具や運動器具、楽器などの購入資金)にあたっては、今後も、単に保育施設数の増加を促進し、待機児童数の減少を期待するのみならず、子どもの健全な育成に誠実かつ真摯な努力と工夫をしている施設への支援を通じて、保育の質の向上にも貢献していきます。

▶ 第一生命財団のWebサイトへ



助成資金で購入された遊具



第1回待機児童対策・保育所等助成事業贈呈式

## 「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」による消費者教育・金融保険教育支援

当社は、2012年に消費者教育教材「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」を製作しました。このゲームは、すごろく形式のゲームを楽しみながら人生のさまざまなリスクと必要な備え、消費者契約等に関わる知識を学べる消費者教育教材です。公益財団法人消費者教育支援センター主催の「第8回消費者教育教材資料表彰」において、金融・保険業界の企業として初めて「最優秀賞」を受賞しました。

本教材は、当社のホームページを通じて無償提供を行い、学校・消費生活センター・官公庁等から約11,000セット(2014年3月末時点累計)のお申込みをいただき、学校の授業、教員向け研修、消費生活センターの講座・イベント等で多数使用いただくなど、大変大きな反響をいただきました。

また、本教材を使用して当社職員による学校での出張授業、消費生活センターや企業等での研修などを実施し(2013年度 実施回数47回・受講者数1,658名)、学校、地域、企業における消費者教育・金融保険教育の推進に貢献しています。

▶ ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～のお申し込み

 出張授業・研修のご案内(967KB)



中学校での出張授業の様子

## 産学連携による共同研究

2007年より、一橋大学とともに産学連携の共同研究を継続しています。

2009年からは立教大学理学部数学科と同大学院理学研究科数学専攻に「数学学業奨励奨学金」を提供しています。

## 公益財団法人 国際保険振興会 (FALIA)

当該財団は、アジア地域の生命保険事業の発展に寄与することを目的として、1970年に財団法人アジア生命保険振興会として設立されましたが、アジア地域外からの研修参加者の増加なども踏まえ、現在の財団名に改めました。

国内外から保険事業関係者を招いた研修・セミナーを開催し、その参加者は2014年3月末までの実績で、国内研修が累計3,420人、海外セミナーが累計5,000人以上となっています。また、新たに開発途上国から日本への留学生を対象とした懸賞論文等を開始するなど、保険行政および事業を担う人材の育成・教育にも努め、今後も保険事業の発展により一層貢献することを目指していきます。

▶ 国際保険振興会のWebサイトへ



国内研修の様子

## 教職員・高校生インターンシップ

一般財団法人経済広報センター主催の「教育の民間企業研修」への参画や、職業観・勤労観の早期育成等を目的とした高校生インターンシップの受け入れを行っています。これらの取組みを通じて、明日の日本を担う子どもたちの育成・教育の支援を行っています。



鹿児島県立甲南高等学校  
職場体験学習の様子

## 消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体等に提供しています。2013年3月に第12次研究会のまとめとして冊子「消費者市民社会と企業・消費者の役割」を発行し、多くの反響をいただきました。



## 黄色いワッペン贈呈事業

1965年、交通事故撲滅を推進する取組みとして、全国の新入学児童に交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈る事業が開始されました。当社は2003年より参画し、現在はみずほフィナンシャルグループ、損害保険ジャパン、明治安田生命および当社の4社で実施しています。

50回目を迎えた2014年は、約112万名に「黄色いワッペン」を贈呈しました。これまでに贈呈したワッペンは約6,111万枚にのぼります。



第50回黄色いワッペン東京贈呈式  
交通安全教室の様子

## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

## 環境の保全

地域の環境保全・地球環境保護への貢献を通じて「安心」で「健康」な暮らしを支えるため、都市の緑化や持続可能な地域づくりを支援しています。

### 緑の環境デザイン賞

緑豊かな都市環境の形成を図るとともに、その中で育まれる人と自然とのふれあいやコミュニティの醸成に役立つことを願い、1990年に「緑のデザイン賞」として創設されました。全国から公募した緑化プランの中から優れた作品を表彰し、プラン実現の資金助成を行う顕彰制度です。2009年より、都市の環境共生に必要な緑地機能を積極的に取り入れたプランを評価する基準を加え、環境対応強化を図っています。これまでに、学校、医療・福祉施設、商店街、駅前など全国39都道府県、144の地域で新たな緑地が誕生しました。

[詳細ページへ](#)



第23回緑の環境デザイン賞  
国土交通大臣賞  
学校法人宝徳学園ほうとく幼稚園

### 緑の都市賞

樹木や花、水辺などの「みどり」を用いた環境の改善、景観の向上、地域社会の活性化、青少年の育成などに取り組み、環境や社会に対する貢献の実績と成果をあげている市民団体、企業等の民間団体、公共団体等の団体を顕彰する制度です。広く都市の緑化推進、緑の保全による快適で地球にやさしい生活環境を創出することを目的として、1981年に創設され、当社は2013年から特別協賛しています。毎年応募作品の中から、内閣総理大臣賞・国土交通大臣賞・都市緑化機構会長賞・奨励賞を選出し、表彰を行っています。

[詳細ページへ](#)



第33回緑の都市賞  
国土交通大臣賞  
光風台 花と緑の会  
光風台ガーデン

### エコキャップ運動

当社は、環境教育・啓発活動の一環として、全国の拠点で地域のお客さまとともにエコキャップ運動に取り組んでいます。2005年度より一部の事業所・支社で取り組みを開始し、現在では全国に拡大しています。2014年3月末時点で累計約9,000万個のキャップを回収し、NPO法人エコキャップ推進協会を通じて約105,000名分のワクチンが寄付されています。

## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

### ○ ボランティア活動

地域社会の一員として、国内外の当社グループの職員がさまざまな形で社会貢献活動に取り組んでいます。

#### 国内の各所属でのボランティア活動

全国各地の職員が清掃活動、チャリティーバザー、募金活動等、自発的な地域社会貢献活動に取り組んでいます。職員による地域社会貢献活動を支援・推進するため、募金額や売上額等を各団体に寄付する際、会社が一定額を上乗せする「マッチングギフト制度」を導入しています。また、2010年度より清掃活動などの直接寄付につながらない活動に対しては、活動参加人数に応じて会社が一定額を拠出し、環境保護団体へ寄付をする「アクションギフト制度」を導入しています。

##### ■ 提携販売推進部での事例

業務提携先と合同で社会貢献活動に取り組むプロジェクトを2013年度より開始しました。両社の担当者が中心となって様々な活動を企画し、エコキャップ等の収集活動や地域清掃活動、救命技能認定の取得、被災地支援活動など、多くの活動を実施しました。ボランティア活動に取り組むことにより、社会へ貢献できるだけでなく、両社の交流が深まるという波及効果も生まれました。



被災地の小学生へ贈るコサージュ作り

##### ■ 太田支社での事例

これまで清掃活動などの地域に根ざしたボランティア活動を継続的に実施していた太田支社では、2013年度に支社創設25周年事業の一環として社会貢献活動のプロジェクトチームを作り、さらに取組みを活性化させました。所属が一体となって継続的に関わることができる活動に重点を置き、定期的な児童福祉施設への支援や交通安全ボランティアなど、地域に貢献できる活動を多く展開しています。



児童福祉施設へのプレゼント贈呈

##### ■ 都心総合支社での事例

エコキャップや切手の収集活動、チャリティーバザー開催など、職員だけでなくお客さま・地域の皆さまにもご協力いただける活動を行っています。チャリティーバザーの実施にあたっては、事前に寄付先との打ち合わせを行い、寄贈物の目標を決定してから開催しました。目標が明確になっているため、計画的に準備や販売を行うことができ、目標以上の売上げに達することができました。



チャリティーバザーの様子

#### 被災地への継続支援

東日本大震災の被災地に対する支援を継続して実施しています。2011年から2012年にかけて、宮城県気仙沼市唐桑地区にて海産物養殖業の支援活動を実施し、累計で約140名の職員が参加しました。また、2013年は福島県における新たな農業・産業創出を目指す「ふくしまオーガニックコットンプロジェクト」に賛同し、63名が畑の草取りや綿花の収穫などの活動に参加しました。また、現地での活動以外にも本社で被災地関連商品の社内向け販売会などを実施しています。



ふくしまオーガニックコットンプロジェクト

#### グループ会社での活動

▶ グループ会社での取組み



## 社会貢献

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代  
社会の創造

環境の保全

ボランティア活動

文化芸術・スポーツ等

### 文化芸術・スポーツ等

#### VOCA展・第一生命ギャラリー

平面美術の領域で国際的に通用する将来性のある40歳以下の若手作家の育成・支援を目的に、上野の森美術館にて開催されている「VOCA展」(The Vision of Contemporary Art-現代美術の展望)に第1回(1994年)より協賛しています。過去には福田美蘭、やなぎみわ、蜷川実花らが受賞しており、近年では若手作家の登竜門として高く評価されています。第21回を迎えたVOCA展2014では、全国各地から若手作家33名による力作が出展され、優秀作品には賞が贈られました。

当社は、毎年、展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビーや、「第一生命南ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。さらに、同ギャラリーにて受賞作家の個展を開催し、受賞後の制作活動を発表する場を提供することで継続した支援を行っています。

こうした活動が評価され、当社は2000年に公益社団法人企業メセナ協議会より、芸術文化の振興に高く貢献した企業・財団を顕彰する「メセナ大賞」を受賞しました。

[詳細ページへ](#)



VOCA展2014 VOCA賞  
「ものおくり」  
(作 田中 望)



第一生命ギャラリー

#### NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)の支援

1952年、第一生命本社内の集会室であった第一生命ホールは外部に開放され、民間貸しホールの先駆けとしてさまざまな演奏会や演劇・落語等の公演が行われ、戦後の文化振興に貢献してきました。1989年、第一生命館の保存・改築に伴い37年間にわたる活動を休止しましたが、2001年、東京・晴海に再興されました。

ホール再興にあたり、当社はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)を設立し、TANへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。TANは、ホールでの公演に加え、日ごろホールに来場できない学校や福祉施設の方々に対して良質な音楽を届ける「アウトリーチ活動」を実施しています。こうしたTANの活動を、個人・法人会員、市民サポーター、社内ボランティアが物心両面から支え、地域に根ざした音楽活動を着実に広げています。

こうした取組みが評価され、当社は公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」を受賞しました。

[トリトン・アーツ・ネットワークのWebサイトへ](#)

[第一生命ホールのWebサイトへ](#)



第一生命ホール



第一生命ホール(外観)

## 第一生命全国小学生テニス選手権大会

当社は、「世界に通用する選手育成のためにはジュニアからの強化が重要である」という公益財団法人日本テニス協会の趣旨に賛同し、1983年の第1回より本大会に特別協賛するとともに、当社所有のクレイコート(東京・仙川)を大会会場として提供しています。2014年で第32回を迎え、これまでに、沢松奈生子さん、杉山愛さん、錦織圭選手、添田豪選手ら、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。長年にわたるこうした活動が評価され、当社は2014年に、公益財団法人日本テニス協会から3回目となる「特別企業賞」を受賞しました。



第32回第一生命全国小学生テニス選手権大会

## 公共政策への提言

当社は、わが国経済の発展と国民生活の向上に寄与すべく、経済団体等を通じて各種政策課題に対して提言活動を行っています。具体的には、当社役員が日本経済団体連合会の役員を務めるとともに、各種委員会へ参画することにより、社会保障制度改革や少子化対策をはじめとした政策課題の解決に取り組んでいます。

## 公益財団法人 矢野恒太記念会

当該財団は、当社の創立者である矢野恒太の生前の事績を顕彰することを目的として、1953年に設立されました。「日本国勢図会」「世界国勢図会」などの統計書の刊行を通じた統計の普及・啓発事業、学術・研究の奨励および補助、奨学金制度の運営、農業振興者の表彰(矢野賞)など各種公益事業を行っています。

■ [矢野恒太記念会のWebサイトへ](#)



日本国勢図会(表紙)



世界国勢図会(表紙)

## 環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止

循環型社会構築

環境保護・環境経営

### ○ 基本的な考え方

当社はDSR経営の推進に向けて、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指しつつ「持続可能な社会づくり」の実現に寄与するため、「環境基本方針」を制定し、役職員一体となって環境保護に取り組んでいます。

### 環境基本方針

#### 基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、社会の一員として地域の環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を企業の社会的な責任と捉え、日常のかつ継続的に以下の行動指針に沿って環境保全に取り組めます。

#### 行動指針

1

生命保険事業における環境配慮行動

事業活動において、環境保全に関する諸法規や第一生命が同意した憲章・協定・指針等を遵守し、常に環境への影響に配慮した行動を行うよう努めます。

2

事業活動に伴う環境負荷の低減

事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物などの排出について、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル、およびグリーン購入を推進し、環境負荷の低減に努めます。

3

環境啓発活動の推進

行動指針の徹底を通じて役職員の環境問題に対する意識の向上をはかるとともに、環境保全活動への助成・支援をはじめとした環境啓発活動に取り組み、広く社会に貢献します。

4

持続的な環境改善の推進

環境取組全般に関する目的・目標を設定し、取組方針や取組状況と合わせて取組結果の検証と積極的な開示に努め、継続的な環境改善に取り組めます。

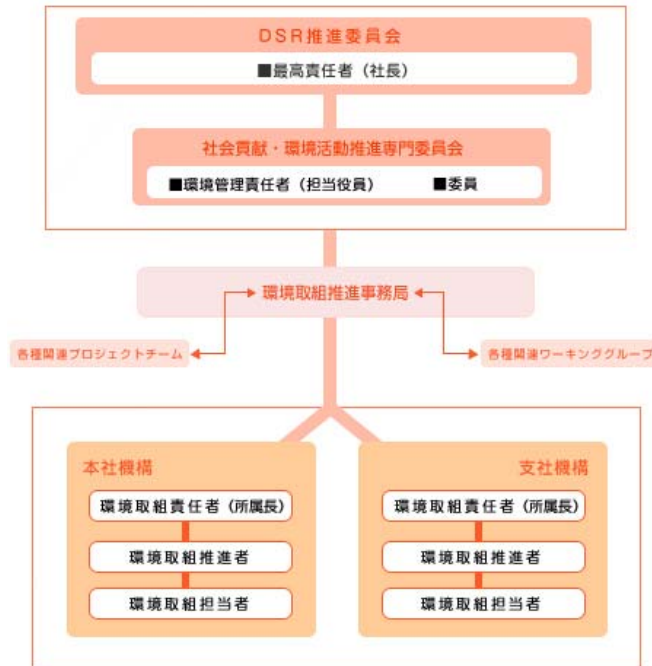
本方針は、社内に周知するとともに、一般に公開します。

## 推進体制

持続的な環境保護・改善のため、当社では環境基本方針を推進すべく、当社の環境取組に関する最高責任者を代表取締役社長とし、以下の推進体制を設けています。

役員で構成されるDSR推進委員会の傘下に、社長から任命された環境管理責任者が委員長を務める社会貢献・環境活動推進専門委員会を設置し、全社での環境取組を推進すべく、重要課題の協議を行っています。そして委員会にて決定された取り組みを全社に浸透すべく、環境取組推進事務局が、関連するプロジェクトチーム・ワーキンググループと連携を図りつつ、各種施策を全社横断的に推進しています。

また、環境CSA(コントロール・セルフ・アセスメント)を全社で導入し、当社独自に設定した基準に従い、各所属では定期的に環境に関する監査を実施しています。



## 環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止

循環型社会構築

環境保護・環境経営

### 環境中計・環境会計

#### 「2013-2015年度環境中期取組計画」の推進

当社は、中長期的に「持続可能な社会作りに」貢献するグローバルな保険グループを目指し、現在、「2013-2015年度環境中期取組計画」を推進しています。

本計画は、「地球温暖化防止に向けた対応(省エネルギー)」、「循環型社会構築に向けた対応(省資源)」、「環境保護へ向けた企業取組み」、「環境経営推進体制の確立」を指標とし、数値目標および定性目標を設定し取り組んでいます。

#### 環境中期取組計画

目標項目		目標設定	目標値	
省エネルギー	CO <sub>2</sub> 排出量	(t-CO <sub>2</sub> )	2009年度比6%削減	157,920
	電気使用量	(千kWh)	2009年度比6%削減	309,166
省資源	紙総使用量	(t)	2009年度比30%削減	8,851
	一般廃棄物排出量 <sup>※</sup>	(t)	2012年度比10%削減	189
	グリーン購入推進		80%維持	80%以上

※日比谷本社・豊洲本社・府中事業所の3拠点を対象。

目標項目	具体的取組事例	
環境保護	資産運用における環境配慮行動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境ファイナンス等の積極的検討</li> <li>ESGファンド将来像の継続検討</li> <li>中長期不動産保全計画に沿った高効率機器の導入</li> </ul>
	生物多様性保全への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>「緑の環境デザイン賞」の抜本的見直し</li> <li>マッチングギフト制度を活用した森林保全団体への寄付</li> <li>職員ボランティア活動の推進</li> </ul>
	サプライチェーンを通じた環境取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>調達企業に対する当社購入基準設定</li> <li>一部調達先への当社グリーン購入基準導入依頼</li> </ul>
環境経営	グループ会社への展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内グループ企業の環境負荷の把握・開示</li> <li>海外グループ会社の環境負荷の把握</li> </ul>
	間接的CO <sub>2</sub> 排出量の把握・開示	<ul style="list-style-type: none"> <li>通勤、出張にかかるCO<sub>2</sub>排出量の把握・開示</li> <li>把握・開示項目の拡大検討</li> </ul>
	外部評価向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>国際的イニシアティブ署名への署名是非の検討</li> <li>環境関連インデックスへの採用取組強化</li> <li>環境関連開示項目の拡大</li> </ul>
	職員啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境取組月間の運営</li> <li>研修による職員意識の向上</li> </ul>

## 環境会計への取組み

当社は、環境経営の推進にあたり、環境保護に関する投資額やその費用を正確に把握・分析を行い、投資効果や費用対効果を用いてPDCAサイクルを回し、経営に反映させる環境会計に取り組んでいます。

### 環境会計状況

分類 <sup>※1</sup>	環境保全コスト(百万円)					
	2013年度		2012年度		2011年度	
	投資額 <sup>※2,3</sup>	費用額 <sup>※2,3</sup>	投資額 <sup>※2,3</sup>	費用額 <sup>※2,3</sup>	投資額 <sup>※2,3</sup>	費用額 <sup>※2,3</sup>
1.省エネルギー	686	12	1,530	8	909	8
2.省資源	0	101	0	100	0	104
3.環境保護	0	55	0	44	0	40
4.環境経営	0	5	0	20	0	1
合計	686	173	1,530	172	909	153

※1 分類は当社「環境中期取組計画」に準拠しています。

※2 対象範囲は、基本的には当社単体ですが、投資額および廃棄物処理・リサイクル費用は、日比谷本社、豊洲本社、新大井事業所、府中事業所分のみ算入しています。

※3 サーバの入れ替え(台数削減による省エネ)に係わる投資額については、導入目的や工事工数などを基準とし、総投資額から按分しています。

# 環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止

循環型社会構築

環境保護・環境経営

## 地球温暖化防止

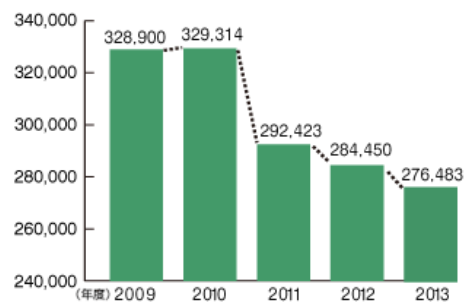
当社は、地球温暖化防止に向けて、事業所活動に伴うエネルギー使用量の削減等、温暖化ガス排出量の削減に取り組んでいます。「2013-2015年度環境中期取組計画」に則り、更なる削減に向けて着実に取組みを推進しています。

### 電力消費量・CO<sub>2</sub>排出量削減の取組み

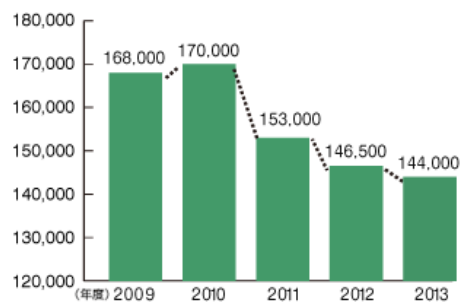
空調設備・照明設備等の切替えなど、省エネ効果の高い設備改善を実施するとともに、クールビズ・ウォームビズ等の職員レベルでの省エネ取組を推進した結果、2013年度は全社で、電力消費量を前年度比2.8%削減、CO<sub>2</sub>排出量を前年度比1.7%削減しました。

電力消費量とCO<sub>2</sub>排出量

電力消費量(千kWh)



CO<sub>2</sub>排出量(t-CO<sub>2</sub>)



※エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)第7条第3項の規定に基づき算出し、当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件の総エネルギー量を記載。各年度の排出量は2009年度係数を適用して再計算しました。

	役職員による対応	事業所における設備改善
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>OA機器節電</li> <li>冷暖房の控えめな温度設定</li> <li>早帰り勤務管理ルール浸透</li> <li>会議室、トイレ、給湯室不在時消灯</li> <li>昼休み間の全消灯・半灯</li> <li>12:00～13:00、19:30以降照明の半灯(府中事業所)</li> </ul>	<b>【日比谷本社】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレ内照明器具人感センサー導入</li> <li>インバーターボ冷凍機導入</li> <li>駐車場照明入替え</li> <li>空調機、ファンの電動機交換工事</li> <li>地下電算室空調機インバータ化</li> <li>中央監視装置の導入</li> </ul>
		<b>【府中事業所】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電源供給システム設備変更</li> <li>省エネタイプ自動販売機設置</li> <li>電算室空調温度の緩和</li> <li>サーバー、無停電装置入替に伴う台数削減</li> </ul>

### <東京都環境確保条例「地球温暖化対策報告書制度」における義務提出事業者の公表事項>

■ [東京都環境局「報告書公表データ検索結果 事業所一覧」](#)

## 環境に配慮した不動産投資

全国に272棟(2014年3月末時点)の投資用不動産を所有している第一生命では、建物のハード、ソフト面の双方の観点から省エネに取り組んでいます。ハード面においては、新築・改修・建替えに際し、高効率機器の導入により環境性能の向上を図るとともに、建物の緑化にも努めています。また、日常の管理運営によるソフト面においても、(株)第一ビルディングをはじめとする管理会社と連携のうえ継続的な改善を実施し、省エネ効果を上げています。

### ■ 投資用ビルの省エネ取組

(株)第一ビルディングにて管理を行っている118物件の共用部分の削減実績は以下のとおりです。

	電気消費量 (kWh)	ガス消費量 (m <sup>3</sup> )	冷温水消費量 (MJ)	CO <sub>2</sub> 排出量 (t-CO <sub>2</sub> )
2007年度	69,462,350	2,848,516	37,108,100	34,950
2008年度	65,487,758	2,271,968	36,075,800	32,066
2009年度	61,724,716	1,946,962	32,991,000	29,728
2010年度	61,142,743	2,020,680	31,623,194	29,602
2011年度	55,036,483	1,944,162	26,945,040	26,852
2012年度	51,351,722	1,925,106	25,129,778	25,307
2013年度	51,717,715	1,903,953	27,427,450	25,518
2007-2013年度 削減率	25.5%	33.2%	26.1%	27.0%

### ■ 東京スクエアガーデンの事例(2013年3月竣工)

次世代を見据えた多面的な環境対策として、最新の技術を導入するとともに、約3,000㎡にも及ぶ緑化空間「京橋の丘」を創出し、ヒートアイランド対策に寄与しています。さらに、先進的な試みとして、地域全体における省エネ化を推進するために「京橋環境ステーション」を本ビル内に開設し、エリアエネルギーマネジメントや環境技術の公開を行っています。

本ビル建設のプロジェクトは、国土交通省により「住宅・建築物 省CO<sub>2</sub>先導事業」に採択されたほか、各機関から高い評価を受けています。(下表参照)



東京スクエアガーデン(東京都中央区)

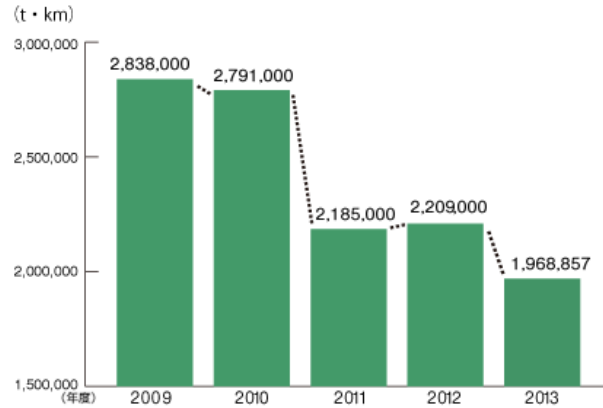


■ 環境取組に関する主な受賞内容

年度	ビル名	受賞内容	主催
2011	晴海トリトンスクエア	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「準トップレベル」認定	東京都
	東京スクエアガーデン	「低酸素ビルTOP30」選出	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第24回 日経ニューオフィス賞」にて「ニューオフィス推進賞」受賞	(株)日本経済新聞社 (一社)ニューオフィス推進協会 他
	新大井事業所	CASBEE認証 最高位「S」ランク 取得	
2012	アートヴィレッジ 大崎セントラルタワー	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「トップレベル」認定	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第53回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
	東京スクエアガーデン	「DBJ Green Building」認証において最高ランク「プラチナ」取得	(株)日本政策投資銀行
2013	新大井事業所	「第54回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
		「第56回 神奈川県建築コンクール」にて一般建築部門優秀賞 受賞	神奈川県
		「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門都市緑化機構会長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
		「第5回 サステナブル建築賞」事務所建築部門審査委員会奨励賞 受賞	(一財)建築環境・省エネルギー機構
	豊洲キュービックガーデン	「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門 都市緑化機構理事長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
		「第5回 サステナブル建築賞」事務所建築部門審査委員会奨励賞 受賞	(一財)建築環境・省エネルギー機構
	賃貸住宅マンション「PATH」	「第39回 東京建築賞」共同住宅部門優秀賞 受賞	(一社)東京都建築士事務所協会

## 物流エネルギーの削減

当社は、不動産物件の消費エネルギーのみならず、約款やマニュアルなどの冊子類、申込書・請求書・お客さま宛通知等の帳票類を日常的に全国の事業所間を配送させる物流においても多くのエネルギーを消費しています。地球温暖化防止策の一環として、2010年度より事業所間の物流に関わる消費エネルギーおよびコストの両面から検討し、社内物流の運用見直し(配送ボックスサイズの変更・物流量の削減など)や荷物集積所の分離などの取組みを開始しています。



## 再生可能エネルギーの利用

当社は、一部の本社事業所(豊洲本社・新大井事業所など)や投資用不動産(東京スクエアガーデン等)において、実験的に小規模な太陽光発電設備を設置し、太陽光により発電した電力を館内で使用しています。

## 節水取組

当社は、主要な本社事業所(日比谷本社・豊洲本社・新大井事業所)において水使用量の実績管理を行っています。また当該事業所では節水装置の設置により継続的に水使用量の削減取組や、中水設備を利用した水の再利用も積極的に進めています。

(トン)

	2011年度		2012年度		2013年度	
	総使用量	(うち中水)	総使用量	(うち中水)	総使用量	(うち中水)
日比谷	60,292	22,575	64,680	21,627	66,881	17,923
豊洲	41,817	15,590	63,239	21,844	69,211	23,833
新大井	12,700	3,492	19,289	8,448	22,350	8,911

※1 当社事業所が入居する建物全体の使用量を記載しています。

※2 新大井事業所は2011年12月より全面稼働しました。

## 環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止

循環型社会構築

環境保護・環境経営

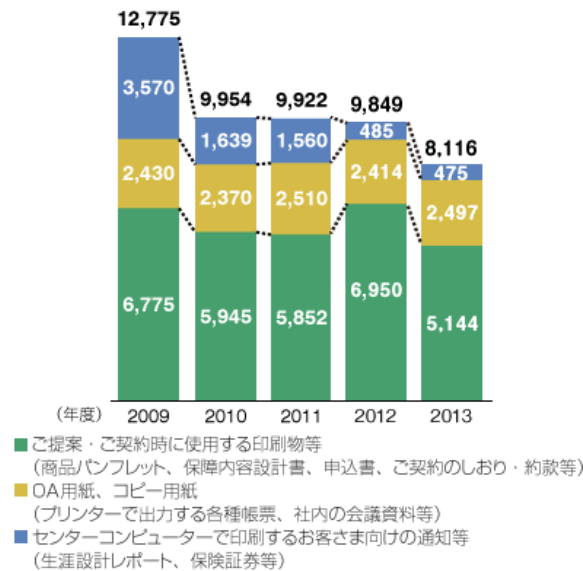
### ○ 循環型社会構築

当社は、事業活動において紙をはじめとした資源を大量に使用しています。そのため、会社全体から職員一人ひとりまでのさまざまなレベルで、紙使用量の削減・再生紙使用率の向上・事務消耗品等のグリーン購入の推進・廃棄物リサイクル等を推進し、省資源に取り組んでいます。

#### ■ 紙削減への取組み

当社は、お客さま宛の各種通知の発信等、大量の紙資源を使用しています。2013年度の全社紙総使用量は印刷物のイメージ化の推進等により、前年度から1,733トンの削減となりました。引き続き削減に向けた取組みを継続していきます。

紙使用量の推移(t)



#### ■ OA用紙削減への取組み

2009年度より全社的にOA用紙・コピー用紙の削減取組を強化しています。具体策として、役職員会議でのプロジェクター活用、配布資料削減、両面コピー・2in1印刷の徹底といった職員の自発的削減取組や、事務プロセスにおける文書の電子化を実施しています。

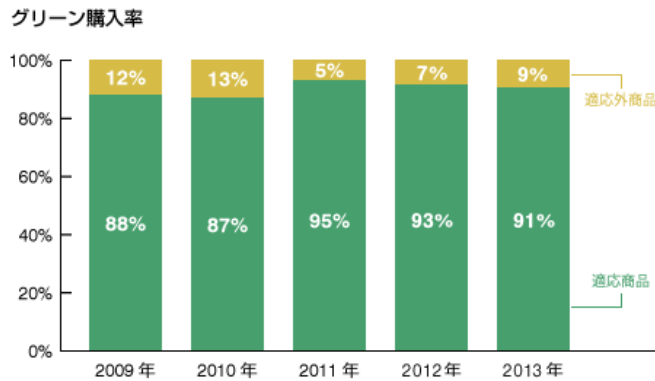
■ 各種印刷物削減への取組み

2008年度より、全社の紙使用量の約6割を占めるパンフレットなどの各種お客さま向け印刷物や、社内帳票について、以下の通り見直しを行い、紙削減を図っています。

年度	取組み	結果
2008～	お客さま向け案内物等の統廃合・電子化の推進	お客さま向けの案内物の使用実績を踏まえて、統廃合・電子化を実施し、2008年度に配布物の種類の大幅な削減を図りました。
2008～	ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について、「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ分の紙使用量を削減しました。
2009～	ご契約の申込時まで提供している保険約款のCD-ROM化	2009年10月より、ご契約の申込時まで提供している保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「ご契約のしおりー約款」のページ数は大幅な削減となりました。
2010～	メールボックスファイル帳票出力数の削減に向けた取組み	2010年度よりメールボックスファイル帳票の種類を見直し、年換算1,440万枚のOA用紙使用量を削減しました。
2011～2012	環境にやさしい薄紙の採用、印刷物の過剰在庫抑制に向けた取組み	商品パンフレット等に薄紙を採用する等により、前年度比概算で808t削減しました。
2013～	保障設計書につき専用紙から汎用紙への変更取組み	専用紙種類削減による在庫減少、汎用紙化による単位重量の減少等により、前年度比概算で1,733トン削減しました。

■ グリーン購入の推進

2009年度より環境負荷の小さい商品を優先的に購入する「グリーン購入」を推進しています。「グリーン購入ガイドライン」を策定し、事務消耗品の購入に際しては、当社所定の購入システム提供商品を、原則グリーン購入適合商品としています。



※社内一括購入システムより購入した商品購入額の比較

## 紙のリサイクル推進

紙削減に取り組むとともに、廃棄書類の一部をリサイクルすることで、環境負荷低減を図っています。各事業所より回収して本社で集中管理している廃棄書類は、すべて製紙会社にて溶解処理の上、ダンボールやトイレットペーパーといった再生紙へリサイクルしています。今後もリサイクルを徹底することにより、環境負荷低減に取り組んでいきます。

※廃棄書類の総量には2009年以前から保存された文書の廃棄分も含みます。

### 紙のリサイクル



リサイクル量	
2009年度	4,420t
2010年度	3,446t
2011年度	2,688t
2012年度	2,925t
2013年度	2,789t

## 印刷物の環境配慮対応

封筒や名刺など印刷物の原材料に環境配慮した再生古紙などを積極的に活用し、省資源への取組みを行っています。2009年度より名刺・封筒について、原材料の見直し・整理を行い、少量多品種の封筒についても種類削減も含めた環境配慮対応を実施しています。

## 適切な産業廃棄物処理

事業活動によって排出される使用済み事務機器、OA機器や什器などについては、廃棄物処理法に則り、産業廃棄物管理表（マニフェスト）を交付し、産業廃棄物として処理を実施しています。

2007年度より、全国事業所に対して年1回マニフェストの交付状況を確認させ、本社にて適切な管理を実施しています。

## 有害物質などの適正処理

多くの不動産物件を所有する当社は、土壌汚染やアスベスト・PCBの有無など、環境に影響を与える要因の有無を確認し、環境リスクの徹底した排除を進め、関連法令・規制を遵守しています。

### ■ アスベストの管理

当社は、石綿障がい予防規則などのアスベスト関連法令に基づき、2009年度から2012年度にかけて、全物件の再調査を実施の上、適切な対応を行っています。

### ■ PCBの管理

毒性が強いPCBを含む大型トランスやコンデンサなどPCB含有機器の使用およびPCB廃棄物の保管状況の継続的な把握と適切な管理を実施するとともに、PCB廃棄物の譲渡を防止するため、物件売却時には再確認を徹底しています。また処分可能なPCB廃棄物については、処分施設との契約により、受入調整のうえ順次処分を実施しています。

## 環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止

循環型社会構築

環境保護・環境経営

### ○ 環境保護・環境経営

当社は、「2013-2015年度環境中期取組計画」において、環境保護・環境経営の具体的な取組内容を定め推進しています。2013年度の主要な取組項目は以下の通りです。

#### ■ 資産運用における環境配慮行動の推進

当社は、約30兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・収益性だけでなく、社会性・公共性にも配慮した資産運用に努めています。近年、環境（Environment）・社会（Society）・ガバナンス（Governance）を考慮した投融資への世界的な関心が高まる中、当社では「E・S・G」の視点を盛り込み、政府の成長戦略への貢献も視野に入れ、独自に策定した行動原則（「三本の矢」）を実践しています。

- ▶ 資産運用分野におけるE・S・G行動原則「E・S・G三本の矢」

#### ■ 生物多様性への取組み

当社は、地域の環境保全・地球環境保護への貢献を通じて「安心」で「健康」な暮らしを支えるため、都市の緑化や持続可能な地域づくりを支援しています。

- ▶ 地域の環境保全等、生物多様性取組み

#### ■ 間接的CO<sub>2</sub>排出量の把握

当社は、近年社会的要請が高まっている、企業が間接的に排出するCO<sub>2</sub>の排出量（スコープ3）の算出に取り組んでいます。2013年度においては、スコープ3の全15項目のうち、役職員の出張・役職員の通勤・社内物流の3項目において、実績を算出しました。今後更なる算出項目数の拡大に向けて継続的に取り組みます。

#### ■ 社外からの評価

当社は、2013年度日本経済新聞社の「環境経営度調査」企業ランキングにおいて、生命保険業界第1位（金融機関15位）の評価を受けるなど、業界内においても高い水準で環境取組を推進しています。

- ▶ 社会からの評価・主な受賞

また、国連グローバル・コンパクトを始めとする、国内外のイニシアティブへの参画を通じ、持続可能な社会を実現するための取組みを推進しています。

- ▶ 外部イニシアティブへの参加

#### ■ 従業員向け環境啓発活動

##### ■ 全職員向け環境教育研修の実施

職員一人ひとりの環境保護に対する意識を醸成し、深刻化している環境問題や当社が環境に与えている影響を知り、適切な行動が実行できるよう、国が定める「環境月間」に全職員を対象とした環境教育研修を実施しています。

##### ■ 職員レベルでのセルフチェックテストの実施

職員一人ひとりの知識・取組レベルを把握するための環境セルフチェックテストを、イントラネットを通じて実施しています。このチェックテストでは、当社の環境取組だけでなく、環境に関する時事問題や、一人ひとりの取組状況を確認できる設問を設定し、知識だけでなく意識レベルも向上できるようにしています。

## 人権の啓発

### 人権啓発の取組み

#### 基本的な考え方

人権問題に対して正しい理解と認識を持ち、あらゆる場において常に相手を思いやる心を持って行動できる職員の育成に努めています。1986年に「第一生命の人権宣言(人権宣言3本の柱)」を制定しました。また、役職員の「行動規範」に人権に関わる内容を記載し、職員の人権意識の向上に努めています。

#### 人権宣言3本の柱

- 1 第一生命は基本的人権を尊重し、法の下に自由と平等と相互扶助の心の育成に努めます。
- 2 第一生命は企業人である前に立派な社会人である職員の創造に努めます。
- 3 第一生命は企業の社会的責任を正しく理解し行動できる人材の教育に努めます。

#### 行動規範

- 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

#### 推進体制

本社に役員・部長・課長で構成する人権啓発推進本部を置くとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、全社の人権啓発を推進しています。

#### 人権啓発推進体制 2014年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事部管掌役員)
- 理事(関連本社部長等 26人)
- 事務局(関連本社課長等 21人)

#### 人権啓発研修

人権問題を正しく理解し認識を深めて、日常の活動につなげていくためには、地道な研修の繰り返しが必要であるとの認識のもと、人権啓発に取り組んでいます。

2013年度は、全職員対象の所属別研修をはじめ、人権啓発委員研修、新入職員研修などにおいて、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に研修を実施しました。また、管理職人権啓発研修では近畿大学教授北口末広氏に「企業経営と人権～今日の社会状況を踏まえて～」と題し講演いただきました。



管理職人権啓発研修(日比谷本社)  
北口末広氏

## ■ 人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2013年4月	基幹職入社研修	149人
2013年4月	機関経営職候補生入社研修	45人
2013年5・6月	人権啓発委員研修	278人
2013年5月	新任部長研修	58人
2013年5月	新任管理職研修	150人
2013年5月	新任アシスタントマネジャー研修	157人
2013年6月	子会社等人権担当者研修	33人
2014年1月	管理職人権啓発研修	1,258人(出向者252人)
2014年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	36人
2014年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	95人
年3回	所属別人権研修	全職員

## ■ 社外活動

当社は「東京人権啓発企業連絡会」に加盟するとともに、行政・諸団体が開催する研修会等に積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立てています。

## ■ セクハラ・パワハラ防止への取組み

所属別人権研修など諸人権研修において「セクハラ防止」「パワハラ防止」研修を実施し、未然防止に努めています。

また、全役職員が携帯する「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止の方針・取組みおよび相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。

特にセクハラ相談窓口には女性担当者3人を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。

また、相談者等のプライバシーの保護の徹底と相談・協力等を理由に不利益な取扱いを受けることのない旨定め、周知・啓発しています。



# 人財育成

生涯設計デザイナー	総合営業職	機関経営職候補生	指導者層	内勤職員
-----------	-------	----------	------	------

## 生涯設計デザイナー

### 育成方針

経営理念である、お客さま第一主義「一生涯のパートナー」に基づき、「様々な知識を有し、適切なコンサルティングができる生涯設計デザイナー」、「お客さまの視点に立ち、末永くお客さまに寄り添うことができる生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。

高い知識やスキルをもった職員の育成が、競争力や生産性向上の源泉であり、高度な専門知識や周辺知識の習得、人間力向上に向けた教育を展開するために、育成計画・組織体制・指導スタッフの充実を図っています。

### 5年間育成プログラム

お客さまにご満足いただけるコンサルティングをご提供できるよう、人材育成のプログラム・組織体制・指導者層の能力開発の充実に取り組んでいます。また、市場の特性にあわせた活動指導により、人財とマーケットを結びつける仕組みと運営を強化するとともに、販売成果基準に加え、ご契約後のサービス、社外資格等も評価する体系とし、お役に立てる割合を一層高める取組みを継続しています。

入社後2年間は育成期間と位置付け、入社初期には、専門の育成組織等で集中的に教育し、その後、集合研修、日常教育・OJT、eラーニングなどを組合せ、2年間にわたる育成プログラムに沿って、職員育成に取り組んでいます。

さらに、2年間育成プログラム修了後も、5年目までのフォロー体制を整え、長期にわたって在籍続ける職員育成体制としています。



拡大図を開く

## 「初期集中教育期間」以後の継続教育

実践研修室等での初期集中教育修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育します。支社における集合研修では、知識・スキル研修に加え、お客さま視点に立ったコンサルティング型営業の好取組をお互いに共有し、営業活動のレベルアップに役立てています。

また、営業オフィスでは、指導者層による日常教育やOJTに加え、当社独自のチーム制による「協力し合いながら共に成長する」というボトムアップの取組みが教育効果を押し上げています。

3年目以降も、研修テーマや対象者をより細分化し、生涯設計デザイナーのレベルや活動基盤などにより、一人ひとりの育成方針に基づいた層別教育を軸に教育体系を確立しています。

さらに、2014年度からはビデオライブラリ・eラーニングの仕組みを活用し、2～3年目生涯設計デザイナーを対象として、コンサルティングスキル・コミュニケーションスキルの向上を目指す「生涯設計カレッジ」、指導者層・生涯設計デザイナー全職員を対象として、幅広い知識と教養の定着を図る「生涯設計オープンカレッジ」を実施しています。

	ご契約時	ご契約期間中	お支払時
当社独自カリキュラム	<b>お客さまニーズを踏まえた商品教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主力商品</li> <li>● 医療関係特約</li> <li>● 個人年金 等</li> </ul>	<b>お客さまへの情報提供の教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● “安心の定期点検”の実施</li> <li>● ご契約者オールコンタクト活動による情報提供</li> <li>● 更新を迎えるお客さまへの対応</li> <li>● ご契約お手続き完了点検を通じた情報提供 等</li> </ul>	<b>適切な保険金等のお支払いのための教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お申出受付時の基本対応</li> <li>● ご請求手続き時の注意事項</li> <li>● 基本のお支払事由 等</li> </ul>
	<b>ビジネスマナー・コンサルティングの基本</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビジネスマナー</li> <li>● ホスピタリティ</li> <li>● 社会保障制度等を踏まえたコンサルティング 等</li> </ul>		
生命保険協会標準カリキュラム	<b>適正な保険募集</b>		<b>保険金支払い等のアフターサービス</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要な事項の説明</li> <li>● ご意向の確認</li> <li>● 新契約手続き時の留意点</li> <li>● 募集時の禁止行為</li> <li>● 募集資料の取扱い等</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターサービスの重要性</li> <li>● 保全手続き時の留意点</li> <li>● 適切な保険金のお支払い</li> <li>● お客さまからの苦情への対応 等</li> </ul>
	<b>情報資産保護</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報の取扱い 等</li> </ul>		
	<b>コンプライアンス</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンスの重要性</li> <li>● 生命保険募集人が遵守すべき法令の概要</li> <li>● 法令上の禁止行為 等</li> </ul>			

# 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

## 総合営業職

「総合営業職」制度はコンサルティング営業のスペシャリストを育成し、「一生涯のパートナー」として、「生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立されました。主に、企業や官公庁にお勤めの方々を対象に、お客さまとフェイス・トゥ・フェイスでコミュニケーションを深めながら、コンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに最適な商品やサービスを提供しています。

当社では、総合営業職に対して幅広い知識やスキルを身につける教育体制を整え、入社1年目を基礎知識習得期間、2年目を提案力強化期間、3年目を自己キャリア形成期間と位置づけ、4年目以降はコンサルティング営業のスペシャリストまたは指導者を目指し、段階的に能力向上を図っています。また、集合研修やOJTにより、一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け教育・支援を行うとともに、生命保険に関する資格の取得においても能力向上に向けて推奨しています。



## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

### ○ 機関経営職候補生

機関経営職候補生は、5年間の特別な育成カリキュラムにおいて、「経営能力」や「対人折衝力」など、拠点長として必要な多くの知識・経験を積みます。育成期間修了後は生涯設計デザイナー育成のプロフェッショナルであるオフィス長として各営業拠点のマネジメントを担当し、さまざまな経験を積みながら営業部長、支社長と、規模・難易度ともに上のステージへとキャリアステップしていきます。マーケット開拓のエキスパートとして販売戦略の立案や、生涯設計デザイナーに幅広い販売指導ができる力強い拠点長を育成するため、日々能力開発を進めています。



機関経営職候補生の研修風景

## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

### ○ 指導者層

生涯設計デザイナーの人財育成の直接的な担い手である指導者層(オフィス長・オフィストレーナー)の能力開発に、本社・支社が一体となって取り組んでいます。

特に、生命保険関連の幅広い知識を身につけ、お客さまにとってお役に立つ役割を高めるとともに、対人スキルの向上、さらにはマネジメント力強化を図るべく、定例的なスキルアップ・ベンチマーキングの場(「指導カスキルアップ研究会」「オフィストレーナー研修」など)を設け、指導者層の育成力向上を図っています。

また、指導者層育成にあたっては、支社長主導による教育、本社支援プログラムとの一体運営を強化し、次世代を担う指導者層作りに取り組んでいます。

# 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

## 内勤職員

### 育成方針

当社グループにとって最も重要な経営資源は「人財」であり、今後更なる飛躍を遂げるためには、あらゆる分野で人財力を高める必要があります。当社では「プロフェッショナル&チームワーク」を人財育成方針の最上位概念とし、プロフェッショナル＝個人の働き方変革、チームワーク＝組織力強化を目指しています。「プロフェッショナル」に向けては、一人ひとりが自身の働き方を見直し、収益や付加価値の向上に向けて変革を推進し、意思決定を行える人財になることを目指します。「チームワーク」に向けては、組織の成長や全社最適を意識した新たな価値創造に向け、上司・部下間、部内・部門間の連携の強化を図っていきます。



拡大図を開く

## 「プロフェッショナル」への取組み

### 【働き方変革】

職員一人ひとりが上位のステップを意識したチャレンジング目標の設定を行い、中間・期末の振り返り面談、日々の対話・指導を通して、継続的にPDCAサイクルを廻し、個々人の行動レベルを引き上げています。

### 【次世代リーダー育成】

次世代リーダー候補を部門内、全社で共有し、戦略的なローテーションやOff-JT、OJTの組み合わせにより育成を行っていきます。

## 「チームワーク」への取組み

当社では経営資源である「人財」の育成に対して全社を挙げて取り組んでいます。具体的な取組みの一つとして、マネジャー層職務の重点課題として部下育成を明確化すると共に、育成機会・育成責任を付与するスーパーバイザー制度を新たに設けました。また、育成ノウハウを収集・標準化したものをコミュニケーションハンドブックにまとめ、共有することで全社の育成体制強化を図っています。

## グローバル人材育成

当社では成長分野である海外事業をさらにバリューアップし、グローバル企業としての確固たる地位を築いていくために、グローバル人材育成に力を入れています。

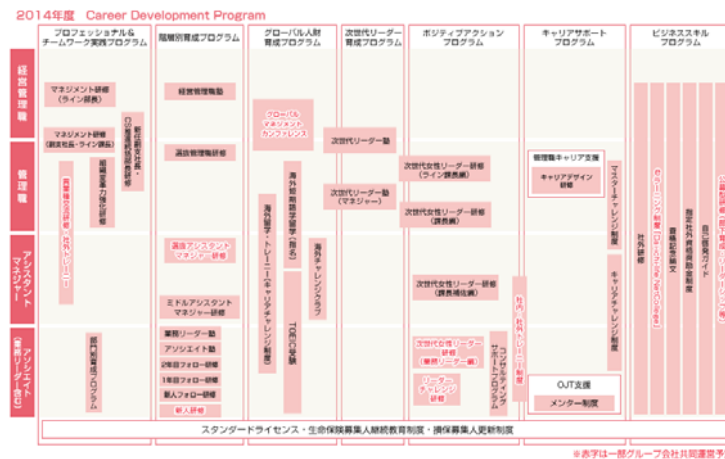
具体的取組みとして、海外トレーニー・海外留学の取組みに加え、若手層を対象に「海外チャレンジクラブ」として、ネイティブスピーカー講師を招いた語学力・異文化理解強化プログラムを実施しています。また、eラーニングではオンライン英会話などの語学プログラムを充実させることで、語学力・異文化理解力の底上げを図っています。



海外チャレンジクラブの様子

## CDP(キャリア・ディベロップメント・プログラム)

当社では、OFF-JT制度を「CDP: キャリア・ディベロップメント・プログラム」として体系化し、全職員が働き方変革の実現および自己の成長を図るための制度を用意しています。対象者のみの集合研修だけではなく、自身のスキルや必要性に応じた公募型の研修や自宅にて学習ができるeラーニング制度も準備しています。



[拡大図を開く](#)

プログラム	プログラム内容	主な取組内容
プロフェッショナル&チームワーク実践プログラム	DSR経営の理解と浸透、働き方の変革、所属におけるマネジメント強化等を推進するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マネジメント研修</li> <li>・組織変革力強化研修</li> </ul>
階層別育成プログラム	各階層での求められる役割の理解を深め、自身の強み・弱みを把握することを通じた人財価値向上への取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修</li> </ul>
グローバル人財育成プログラム	成長戦略の一翼を担う海外事業を積極的に展開し、グローバル企業としての確固たる地位を築いていくための、グローバル人財の育成に向けた取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グローバルマネジメントカンファレンス</li> <li>・海外チャレンジクラブ</li> <li>・TOEIC受験</li> <li>・海外留学・トレーニー (キャリアチャレンジ制度)</li> </ul>
次世代リーダー育成プログラム	次世代の経営リーダーを担う人財を育成するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次世代リーダー塾</li> <li>・次世代女性リーダー研修</li> </ul>
ポジティブアクションプログラム	さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次世代女性リーダー研修</li> <li>・リーダーチャレンジ研修</li> <li>・コンサルティングサポートプログラム</li> </ul>
キャリアサポートプログラム	職員が自律的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内外トレーニー制度</li> <li>・キャリアチャレンジ制度</li> <li>・メンター制度</li> </ul>
ビジネススキルプログラム	金融ビジネスパーソンとしての基礎力を向上させるために、公募制による自己研鑽を支援する取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・eラーニング制度</li> <li>・蒼梧記念論文</li> <li>・公募型研修</li> </ul>



# ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性活躍推進

障がい者の活躍

グローバル・ダイ  
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ  
ンス

## 基本的な考え方

### ダイバーシティ&インクルージョンの考え方

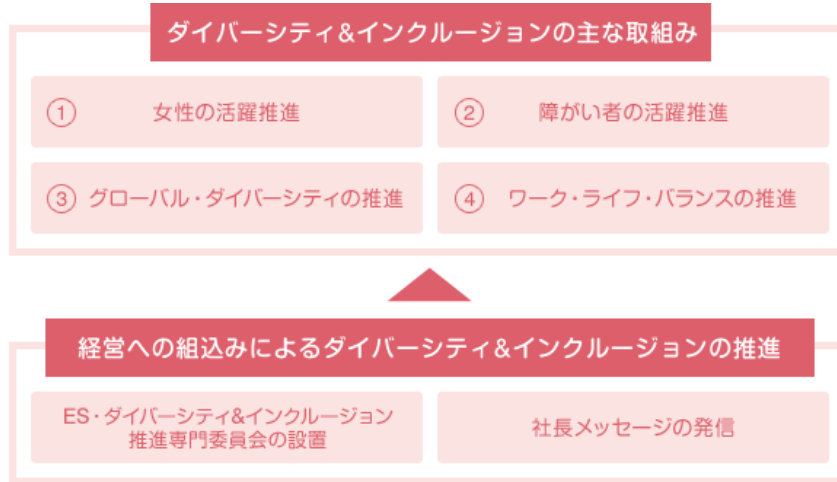
当社は、「一生涯のパートナー」を実践していくうえで、企業行動原則「DSR憲章」を、第一生命グループの全従業員で共有しながら、DSR経営の実践によって、グループビジョンである「いちばん、人を考える会社になる。」ことを目指します。このように、新しい価値を創造していくうえでは、さまざまな個性の活躍がベースになりますが、「多様性(ダイバーシティ)」をお互いに「受容(インクルージョン)」することで、組織全体として新たな価値を創造していくことが重要と考えます。

当社は、「ダイバーシティ&インクルージョン」の実現に向けて、多様な人財が活躍できる環境づくりを推進しています。



## ダイバーシティ&インクルージョン推進への主な取組み

当社では、ダイバーシティ&インクルージョンの取組みを経営に組み込むことで、役職員の意識改革・風土改革を推進しています。



### ■ ES・ダイバーシティ&インクルージョン推進専門委員会の設置

人事担当役員を委員長とする「ES・ダイバーシティ&インクルージョン推進専門委員会」を設置し、ダイバーシティ&インクルージョン推進に関する指標の進捗状況を検証のうえ、取組みにPDCAを回しています。「ES・ダイバーシティ&インクルージョン推進専門委員会」の内容は、社長を委員長とする「DSR推進委員会」にて全役員に報告・共有化され、また社内イントラネットで全職員にも公開されます。

### ■ 社長メッセージの発信

社内イントラネット（ネットワーク社長室）などを通じて、ダイバーシティ&インクルージョン推進について社長からのメッセージを定期的に発信しています。

# ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性活躍推進

障がい者の活躍

グローバル・ダイ  
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ  
ンス

## 女性活躍推進

### 推進状況

「ダイバーシティ&インクルージョン」の取組みのうち、中でも職員の多くを占める女性職員が活躍できるよう、意識改革や育成体系の充実に取り組んでいます。

中期経営計画(2013~2015年度)では、2016年に女性管理職比率を20%とすることを目標に掲げて、生涯設計デザイナー・内勤職員問わず、さまざまな取組みを行っています。

この結果、2014年4月1日付で、当社初の女性補佐役(担当執行役員を補佐する位置づけ)が誕生するとともに、新規管理職登用者のうち3割が女性となりました。また、全国1,200カ所を超える営業オフィスのうち、4割以上の営業オフィスで女性組織長が活躍しています。

女性管理職の登用実績(2014年4月1日時点)

職位	2013年4月		2014年4月	
	女性人数(名)	女性比率(%)	女性人数(名)	女性比率(%)
管理職(課長相当職※)以上	632	16.8	667	18.4

※支配人・補佐役、部長・支社長、課長・営業部長・オフィス長等

### 生涯設計デザイナーへの取組み

生涯設計デザイナーに対しては、それぞれの適性とキャリアビジョンにあわせた2つのキャリアコース(プロフェッショナルコース・マネジメントコース)を設定し、女性が活躍できるフィールドを拡大しています。

【プロフェッショナルコース】(コンサルティング営業のプロフェッショナル)

お客さまに高度なコンサルティング提案を行い、高品質なアフターサービスを提供できるコンサルティング営業のプロフェッショナルを育成しています。

【マネジメントコース】(指導者・管理者としてのマネジメント職務)

生涯設計デザイナーの新人育成から営業オフィス経営、更に支社経営といったマネジメントのキャリアステップを明示することで、指導者・管理者としてのマネジメント職務の頂点を目指す女性を早期に育成しています。

また、キャリアアップの過程において、各層別に本社集合研修を実施し知識・技術の習得と共に上位職位・資格への意識付けを行い、管理職候補となる指導者層に登用する人財の育成に取り組んでいます。

▶ 人財育成プログラムの詳細はこちら

### 内勤職員への取組み

全エリア職員の人財価値向上に向けた取組み

- より付加価値の高い目標に取り組むことで、職務の多様化と高レベルの高度化を目指す。

次世代女性リーダーのパイプライン強化

次世代女性リーダーとして相応しい人財へ積極的に育成し、上位職への登用を促進する

- 各部門、所属のOJTによる育成強化
- 能力開発体系の強化
- 社内外ネットワークの構築・強化

管理職・経営管理職の登用

女性職員の大半を占めるエリア職員(特に従来事務・サポート業務に就くことが多かった地域限定型職員)に対して、成長戦略に直結した課題に挑戦し成果を挙げていくこと(職務の多様化)、それを実現するために行動を高度化させること(働き方変革)を継続的に取組んできた結果、女性活躍推進について一定の成果を挙げて参りました。職務の多様化と行動の高度化取組みを継続しつつ、2014年度はグローバル職員同様に、より付加価値の高い個人目標を設定し、エリア職員一人ひとりが成長戦略に直結した課題に挑戦しています。

また、次世代女性リーダー育成と上位職位への登用促進に向け以下の取組みを強化しています。

### ■ 各部門・所属のOJTによる育成の強化

部門ごとに個別の育成計画を策定し、登用に向けて必要とされる業務経験を明確にし、適切な業務付与や職務経験を通じて担当業務範囲を広げるための育成を推進しています。また、部門横断で行う勉強会等にも取組んでいます。

### ■ 能力開発体系の強化

ポジティブアクションプログラムとして、キャリアアップを目指す女性職員を応援する階層別研修プログラムがあります。ポジティブアクションプログラムにおいては、ロールモデルの提示や、各階層ごとに求められる知識やスキルの獲得及びモチベーションや意識の向上を目指しています。その他、キャリアサポートプログラムとして、社内外トレーニー制度があります。社外トレーニー先には金融業界のみならず他業界も含まれ、視野の拡大、意識改革やモチベーションアップに繋がっています。

#### <ポジティブアクションプログラムの概要>

##### 次世代女性リーダー研修(ライン課長編)

質の高いMBA公開講座に参加し、スキルを養うとともに、執行役員によるメンタリングを実施し、直接経営層から学ぶ機会を得ることによる、経営目線への引き上げ、経営に携わる意識を醸成します。

##### 次世代女性リーダー研修(課長編)

計5回の集合研修を通じ、管理職としての原理原則を改めて学び、ミドルマネジメントに求められる視点・コミュニケーションスキルを強化、さらにマーケティング等の基本を学び、事業を経営的な視線で捉える感覚を養います。

最終アウトプットとして、経営層へ事業に対しての問題意識をプレゼンすることにより成長した姿を披露します。

##### 次世代女性リーダー研修(課長補佐編)

アセスメント研修を含めた計3回の集合研修を通じ、キャリアプランの形成、上位職位への意識を醸成するとともに、人を介して成果を出すマネジメントを理解します。マネジメントに関するアクションプランをたて、上司と振り返りながらマネジメントを意識した行動を習得させるとともに、組織マネジメントと人材マネジメントの両方のスキルを習得し管理職としての土台を形成します。

##### 次世代女性リーダー研修(業務リーダー編)

上位職位へ意識を醸成するとともに、役付層に求められる部分最適ではなく全社最適で物事を捉える組織視点での課題発見および課題解決力を強化します。

組織で成果をあげるための周囲を巻き込むコミュニケーション手法を習得し、意識や意欲を向上させます。

##### リーダーチャレンジ研修

業務リーダーに求められる役割を理解し、業務を広い視野で捉える必要性を理解します。

ロジカルシンキングのフレームワークを実践することで、自身の考えを整理し、理由や根拠を明確にしたうえで説明を行うスキルを身につけます。

### ■ 社内外ネットワークの構築・強化

社内ネットワーク構築に向けて、女性部長の会(Daiichi Women's Executive Leaders (D-WEL))を発足し、経験に基づく情報の共有や交流を通じた個人の成長の場とするほか、メンバーには、ロールモデルとして次世代女性リーダーの育成支援の一端を担うことを目的として、階層別研修や部門勉強会等での講師を務めてもらっています。

また、社外ネットワーク構築に向けて、各種異業種交流会や女性リーダー育成に向けた社外研修への積極的に参加しています。



女性部長の会:  
Daiichi Women's Executive Leaders (D-WEL)

## ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性活躍推進

障がい者の活躍

グローバル・ダイ  
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ  
ンス

### ○ 障がい者の活躍

当社では、障がい者の積極的な採用を進めるだけでなく、入社後のフォロー面談、人権研修による障がい者理解などを通じて、働きやすい環境整備に取組み、ノーマライゼーション※の実現を目指しています。障がい者雇用率は、2014年6月時点で2.16%、909人が全国で活躍しています。

※ノーマライゼーションとは…障がいのある人もない人も社会の一員として、お互いを尊重し、支え合いながら、地域の中で共に生活する社会こそ当然の社会であるという理念

#### ■ 第一生命チャレンジド株式会社の取組み

第一生命チャレンジドは、2006年8月に設立され、知的障がいや精神障がいのある職員を中心に、印刷・書類発送・清掃・ランドリー・喫茶などの幅広い業務を行っています。

現在では、100名を超える障がいのある職員を中心に、総勢150名以上の職員が働いています。

第一生命チャレンジドは、主体性を発揮する、チャレンジする、長所を活かす取組みによって、職員一人ひとりのプロ意識を醸成しています。



田端事業部の書類発送グループでは、第一生命コンタクトセンター統括部と第一生命チャレンジドの職員が同じフロアで一体となって働いています。また、喫茶事業部が運営する日比谷本社1階の「DLカフェ」は、2012年11月にオープンし、たくさんのお客さまにご利用いただいています。

障がいがあるからと業務を限定することなく、レジ業務や取引先への訪問、お客さまとの電話など、どんな業務にもチャレンジし個人のモチベーションを高め、成長につながっています。

2014年3月15日、21日の「アビリンピック(東京都)」では、1名が喫茶サービス部門で金賞、1名がビルクリーニング部門で銅賞を獲得しました。喫茶サービス部門の金賞は、昨年度に引き続き2年連続での受賞となります。

※アビリンピックとは…障がいのある方々が日々職場などで培った技能を競う大会。職業能力向上を図るとともに、企業や社会一般の人々に障がいのある方々に対する理解と認識を深めてもらい、その雇用の促進を図ることを目的としている。



こうした第一生命チャレンジドの取組みは、2009年10月1日に、生命保険業界(子会社を含む)では初めて厚生労働省の障がい者雇用優良企業※に認証されました。

※ ハートフル・リボン・マークのコンセプト



障がい者・企業・社会を表す3本のリボンを結び合わせることで強い絆によるノーマライゼーションの実現を表しています。

## ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性活躍推進

障がい者の活躍

グローバル・ダイ  
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ  
ンス

### ○ グローバル・ダイバーシティ

#### グローバル・マネジメント・カンファレンスの開催

当社グループ全体の国際競争力の強化に向け、国内外幹部クラスの交流・育成の場、「グローバル・マネジメント・カンファレンス」を開催しました。当カンファレンスは海外グループ企業の参加者とともに、「ERM」など各種共通テーマに沿った各社の取組発表、ディスカッションなどを通じ、第一生命グループシナジー創出とグループ経営に資する人財の育成に取り組んでいます。



グローバル・マネジメント・カンファレンス

#### 留学生の採用

「積極的な人財のグローバル化」を目指し、外国人留学生の新卒採用を行っています。外国人留学生の採用を通じて、多様な文化や価値観を持つ人財が職場の中で協働していくことで、当グループの国際競争力および組織の向上につながると考えています。

<その他の取組み>

- 海外チャレンジクラブ（語学力、異文化理解力向上研修）
- 海外留学・海外トレーニングへの派遣 等

# ダイバーシティ&インクルージョン

- 基本的な考え方
- 女性活躍推進
- 障がい者の活躍
- グローバル・ダイバーシティ
- ワーク・ライフ・バランス

## ワーク・ライフ・バランス

当社は、ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けた環境を整えるため、ファミリーフレンドリー制度の充実と、ワークスタイルの変革に向けた取組みを2本柱としてワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。



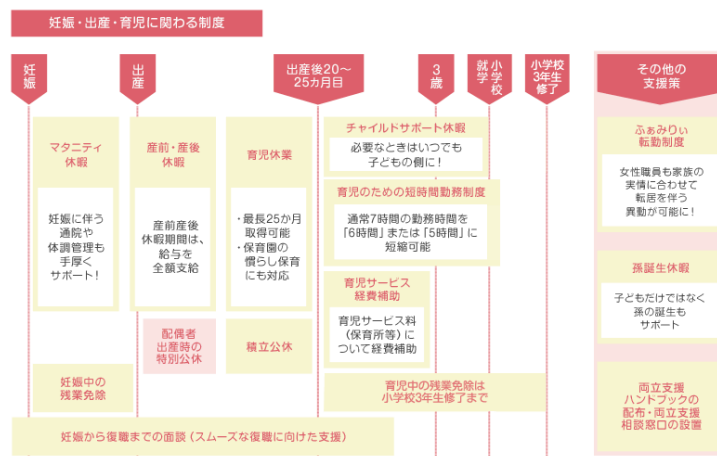
### ファミリーフレンドリー(仕事と家庭の両立支援)制度の充実

当社では、女性がさまざまなライフイベント(妊娠・出産・育児等)や介護などを行いながら、安心して働き続けることができるよう、両立支援制度を充実させています。また、当社では次世代育成支援対策推進法による行動計画の取組みが認められ、これまでに4回(2007年、2009年、2011年、2013年)「くるみんマーク」(次世代認定マーク)を取得しています。



### 一般事業主行動計画(2013-2014年)

- 男性の育児休業取得率の向上と男女ともに子育てしやすい職場風土を目指します。
- 年次有給休暇取得促進と柔軟な働き方の推進に取組み、メリハリのある勤務を通じてワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。



拡大図を開く

制度内容の一部をご紹介します。

#### 産前産後休暇の有給化

産前産後休暇中は、通常の給与を全額支給しています。

#### 育児休業

子が満1歳6ヶ月を迎えた日の翌月以降、最初の4月末日または10月末日のいずれか早い日まで最長25ヶ月間の取得が可能です。4月末日または10月末日までとすることで保育園などのならし保育にも対応しています。

育児休業取得者数

2011年度	2012年度	2013年度
889人	1,019人	1,056人

#### 育児のための短時間勤務

小学校就学後最初の4月末日まで、通常7時間勤務を「6時間」または「5時間」に短縮できます。

育児のための短時間勤務者数

2011年度	2012年度	2013年度
229人	256人	303人

#### 育児サービス経費補助

保育所等の育児サービスを職員が利用した場合その費用の一部を補助する制度です。

育児サービス経費補助利用人数

2011年度	2012年度	2013年度
3,784人	3,582人	3,912人

#### 孫誕生休暇

職員に孫が誕生した時、年次有給休暇とは別に3日間の特別休暇を付与します。年次有給休暇2日と土日を合わせて、最長9日まで連続休暇を取得できます。

#### ふぁみりい転勤

通常、転居を伴う異動のないエリア職員（地域限定型職員）が、家族の転勤などにより居住地の変更を希望し、会社が認めた場合、通勤可能な所属への異動を認める制度です。

ふぁみりい転勤制度利用者数

2011年度	2012年度	2013年度
42人	38人	35人

#### 介護休業

家族の介護と仕事の両立が図れるよう、通算365日の介護休業を取得することができます。

介護休業取得者数

2011年度	2012年度	2013年度
235人	250人	250人

#### 介護のための短時間勤務

家族の介護のために、通算365日を限度として、通常7時間勤務を、「6時間」または「5時間」に短縮できます。



■ **ワークスタイルの変革に向けた取組み**

多様な従業員が生き生きと活躍する組織となるためには、男性、女性を問わずすべての従業員が仕事と生活を調和できるワークスタイルへと変革することが重要との考えから、総労働時間の縮減、休暇取得の促進といった取組みを進めています。

**総労働時間の縮減**

日々の終業時刻期限と月間の総労働時間目標(ボトムライン目標)の設定や「早帰り日」の設定などを通じて、勤務時間の縮減に取り組んでいます。

**年次有給休暇の取得推進**

年間6日間の年次有給休暇を計画的に取得することをルール化した「計画公休制度」や子供の看護、学校行事、介護等のための「ワーク・ライフ・バランス休暇」「健康増進休暇」の導入等、年次有給休暇をより取得しやすくする取組みを行っています。

年次有給休暇取得率

2011年度	2012年度	2013年度
67.7%	64.3%	65.9%

**男性職員の育児休業取得推進**

当社では「パパトレーニング育児休業」と名付けて男性の育児休業取得を積極的に推進しています。

また、男性職員の育児参加の意識向上と、職員の子どもや家族に、会社や仕事に対する理解を深めてもらうために、2008年度より毎年職場参観日を開催しています。2014年度は日比谷・豊洲本社合わせて200名以上の子どもとご家族が参加されました。



日比谷本社



豊洲本社

**在宅勤務制度**

柔軟な勤務体系整備の一環として、在宅勤務制度をとりいれています。

## 人権の啓発

### 人権啓発の取組み

#### 基本的な考え方

人権問題に対して正しい理解と認識を持ち、あらゆる場において常に相手を思いやる心を持って行動できる職員の育成に努めています。1986年に「第一生命の人権宣言(人権宣言3本の柱)」を制定しました。また、役職員の「行動規範」に人権に関わる内容を記載し、職員の人権意識の向上に努めています。

#### 人権宣言3本の柱

- 1 第一生命は基本的人権を尊重し、法の下に自由と平等と相互扶助の心の育成に努めます。
- 2 第一生命は企業人である前に立派な社会人である職員の創造に努めます。
- 3 第一生命は企業の社会的責任を正しく理解し行動できる人材の教育に努めます。

#### 行動規範

- 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

#### 推進体制

本社に役員・部長・課長で構成する人権啓発推進本部を置くとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、全社の人権啓発を推進しています。

##### 人権啓発推進体制 2014年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事部管掌役員)
- 理事(関連本社部長等 26人)
- 事務局(関連本社課長等 21人)

#### 人権啓発研修

人権問題を正しく理解し認識を深めて、日常の活動につなげていくためには、地道な研修の繰り返しが必要であるとの認識のもと、人権啓発に取り組んでいます。

2013年度は、全職員対象の所属別研修をはじめ、人権啓発委員研修、新入職員研修などにおいて、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に研修を実施しました。また、管理職人権啓発研修では近畿大学教授北口末広氏に「企業経営と人権～今日の社会状況を踏まえて～」と題し講演いただきました。



管理職人権啓発研修(日比谷本社)  
北口末広氏

## ■ 人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2013年4月	基幹職入社研修	149人
2013年4月	機関経営職候補生入社研修	45人
2013年5・6月	人権啓発委員研修	278人
2013年5月	新任部長研修	58人
2013年5月	新任管理職研修	150人
2013年5月	新任アシスタントマネジャー研修	157人
2013年6月	子会社等人権担当者研修	33人
2014年1月	管理職人権啓発研修	1,258人(出向者252人)
2014年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	36人
2014年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	95人
年3回	所属別人権研修	全職員

## ■ 社外活動

当社は「東京人権啓発企業連絡会」に加盟するとともに、行政・諸団体が開催する研修会等に積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立てています。

## ■ セクハラ・パワハラ防止への取組み

所属別人権研修など諸人権研修において「セクハラ防止」「パワハラ防止」研修を実施し、未然防止に努めています。

また、全役職員が携帯する「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止の方針・取組みおよび相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。

特にセクハラ相談窓口には女性担当者3人を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。

また、相談者等のプライバシーの保護の徹底と相談・協力等を理由に不利益な取扱いを受けることのない旨定め、周知・啓発しています。

## 働きやすい職場づくり

### 職員満足度の把握

職員満足度(ES)の現状と課題を把握し解決策を検討するために、2003年度よりES調査を実施しています。課題の抽出とその解決策の実施により、より働きやすい職場作りに取り組んでいます。

### キャリア支援デスク

職員の人材価値向上に向けて、キャリア形成に関するさまざまな相談に対応するため、専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが相談者本人の自立的な解決を促すことを目的に適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発をサポートしています。

### 社内コミュニケーション

#### ■ ネットワーク社長室

社長と職員をダイレクトに結ぶ仕組みとしてイントラネットを活用した「ネットワーク社長室」を開設しています。経営層の考えや創立記念日等の社長講話を「メッセージ」、「公式スピーチ」として全社へ知らせるなど、経営ビジョン共有に向けた運営を行っています。

職員は日ごろの業務で感じた疑問や気付きを社長へ伝えることもでき、その回答も全社へフィードバックされるなど「双方向コミュニケーション」を実現しています。

#### ■ 役員と語る

経営層が「職員の声」に真剣に耳を傾ける場として、「役員と語る」を実施しています。

これは、全国の支社や本社各部へ各役員が足を運び、さまざまな経営課題についてその背景や考え方を職員と共有するとともに、職員からの質問や意見を経営層が真正面から受け止める場ともなっています。こうしたダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションの活性化、一体感のある活気あふれる組織づくりに努めています。



## 知の共有化

### ■ チームワーク活動

全国の拠点に在籍する生涯設計デザイナーは、「チーム」に所属し、チームごとに営業上のノウハウの共有や新人育成に取り組んでいます。このチーム単位の小集団活動をより活性化すべく、1993年より取り組んでいるのが「チームワーク活動」です。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでともに成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています。

### ■ 私の生涯設計提案

生涯設計デザイナーによるコンサルティングやサービス活動の好事例を全社で共有し、活動・提案スキルのレベルアップを図ることを目的として「私の生涯設計提案」を運営しています。お客さまお一人おひとりの生涯設計にあわせたコンサルティングを踏まえた販売好事例を全社で共有することにより、お客さま視点のコンサルティング提案を实践でき、お客さまから信頼される生涯設計デザイナーを多数育成すべく取り組んでいます。

### ■ 【採用・育成・コンサルティング】好取組研究会

生涯設計デザイナーの人財育成は、特に入社後2年間の教育が鍵を握ります。その効力を高めるには、実践研修室・営業オフィス・支社といった育成を担う組織が、確実に全社統一のプログラムを実施するとともに、相互協力しながら、独自の創意工夫を加えることが重要となります。この工夫事例のベンチマークの場として「【採用・育成・コンサルティング】好取組研究会」を毎年実施しています。これまでも、数々の取組内容が全国で共有化されるとともに、標準化され全社運営にも反映されてきました。

### ■ VC(Value Creation)活動

業務の効率化や、既存業務の絶対量削減に向けた取組みを強化することで、より付加価値の高い業務へ取組める体制を構築することを目的に「VC(Value Creation)活動」を2014年度より実施しています。このVC活動を通じて、職員一人ひとりが活きたPDCAを回していくことで、個人のやりがいや成長実感につながるとともに、当社グループの成長・DSR経営実現に寄与すると考え、全所属・全職員で取り組んでいます。

## 労働組合との関わり

第一生命労働組合は、内勤職員および営業職員が組合員となるユニオンショップ制を採用しており、同組合の組合員の条件に該当する人数は50,700人(2014年4月1日現在)です。

会社と組合は、より豊かで明るい生活の実現、やりがい・働きがいのある職場づくりのために、各種協議会を通じて対話を重ね、両者が活発に意見交換しています。

## 職員の心と体の健康

### ○ 職員の心と体の健康

#### 基本的な考え方

当社では、健康を望むお客さまの気持ちに添えていく社会的責任を果たすためには、グループ役職員自身が健康医療に高い関心を持つ必要があるとの認識のもと、健康増進を重要な経営課題と位置づけています。職員の意識向上が職員の健康増進・生活習慣病予防の成果として現れることを目的に、各種取組を実施しています。具体的な取組みとしては、①グループ健康宣言、②社内PDCA体制の構築、③生活習慣改善取組、④健康増進キャンペーン、⑤禁煙取組などです。

これら健康増進の取組みが評価され、当社は2013年7月に厚生労働省主催の「第2回 健康寿命をのばそう！アワード」において、厚生労働省健康局長優良賞を受賞しました。

「健康寿命をのばそう！アワード」とは、企業・団体・自治会等において、Smart Life Project<sup>※</sup>が掲げる3つのテーマ（適度な運動・適切な食生活・禁煙）を中心に、健康増進、生活習慣病の予防への貢献に資する優れた啓発・取組活動に対する表彰制度です。

Smart Life Project WEBサイト



第2回健康寿命をのばそう！アワード表彰式 中央は「いきいき健康大使」を務める平原綾香さん

## グループ健康宣言・社内PDCA体制の構築

当社では、2011年7月に、「第一生命グループ健康宣言“いきいきダイイチ110”」を発表し、2013年4月には、「第一生命グループ企業行動原則」に「健康増進」を追記するとともに「健康増進基本方針」を新たに制定しました。さらに社長直轄の「DSR推進委員会」傘下に「健康増進推進専門委員会」を設置し、「健康経営」を強力に推進しPDCAを回しています。

※DSR: Dai-ichi's Social Responsibility (第一生命グループの社会的責任)

### 第一生命の健康経営推進の全体像



※一生涯のパートナーWith You プロジェクト: お客さま本位を追求する国内成長戦略

## 生活習慣改善取組(健診の徹底等)

定期健康診断後の再検査(以下、二次健診)の受診勧奨の徹底、健康保険組合が実施しているメタボ取組の特定健診・特定保健指導を会社として全面的にバックアップすることで、定期健康診断有所見率の低下に取り組んでいます。その結果、定期健康診断有所見率※は男性・女性とも3年連続低下しており、職員の健康実態は確実に改善してきています。

また、各種がん検診の受診勧奨にも力を入れており、特に乳がん検診はマンモバスを全国約320ヶ所に走らせることにより全国平均の倍近い約40%の受診率となっています。なお、当社の乳がん検診では、毎年30名前後の早期発見に繋がっています。

※有所見率: 健康診断の結果「要受診」「要再検査」「要精密検査」「治療中」と判定された人数/受診者総数

### 男女別有所見率(法定項目のみ)

	2011年度	2012年度	2013年度
男性	63.5%	62.8%	60.7%
女性	59.1%	57.3%	56.1%



全国を走るマンモバス

## 健康増進キャンペーン

毎年秋に、生活習慣改善のきっかけ作りとして「健康増進キャンペーン」を実施しています。本キャンペーンは会社・健康保険組合・労働組合が一体となって実施しており、参加者も2010年度の約4,000名から2013年度までに約6,000名規模にまで拡大しています。その他にも、お子さま職場参観日「親子de運動遊び&食育セミナー」、「キレイな姿勢と歩き方」など職員向けの健康セミナーを開催し、職員の健康増進に積極的に取り組んでいます。



親子de運動遊び&食育セミナー



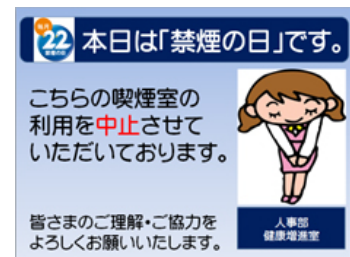
キレイな姿勢と歩き方セミナー

## 禁煙取組

毎月22日を「禁煙の日」と制定し、本社事業所の喫煙室一部閉鎖や禁煙の重要性を呼びかけるポスターを掲示するなど、禁煙の啓発活動を行っています。また、毎年1月には禁煙キャンペーンを実施し、喫煙率低下に向けた取組みをしています。これらの取組みにより毎年約190名が禁煙に成功しています。また、禁煙外来の自己負担額の費用補助を上限2万円に増額し、禁煙を希望する職員への支援を進めていきます。



全社に掲示している「禁煙の日」ポスター



閉鎖する喫煙室に掲げる案内板



## グループ会社での取組み

国内グループ会社

海外グループ会社

### 国内グループ会社

#### 第一生命情報システム株式会社

第一生命情報システムは第一生命グループ唯一のIT&事務サービス企業です。

第一生命の本社・支社・営業オフィス合わせて1,300以上の拠点から1日190万件にものぼるオンライン処理や年間1,000万件もの事務処理を遂行しています。

お客さまに安心をお届けするために常にPDCAサイクルをまわして業務改革し続けていますが、先般発生した情報事故を踏まえ、全社一丸となってさらに取組みを強化してまいります。具体的には、業務上のリスク・課題を明確化したうえで業務改善につなげる「社内業務の徹底的な見える化」等を推進してまいります。

社会貢献活動では、安心して暮らしやすい生活・社会作りの力になるために、地域に密着した継続的な活動を行うことで社会的責任を果たしていきます。「足柄上地区少年少女駅伝競走大会(神奈川県)」では1994年の第1回大会から協賛会社としてタイムの集計や参加賞・商品の提供など全面的な支援を行っています。また、献血活動にも毎年多くの社員が協力しています。その他清掃ボランティアや各種募金活動への協力など積極的に行っています。

■ 第一生命情報システムのCSR詳細取組情報

#### 第一フロンティア生命株式会社

第一フロンティア生命では、全国の銀行や証券会社などの金融機関を通じて、一時払の貯蓄性保険を販売しています。創業以来多くのお客さまにご支持いただき、2013年度末の保有契約件数は50万件を超えました。

当社は、ご契約いただいているお客さまのニーズに迅速かつ確実に対応するため、お客さまサービス体制の強化に取り組んでいます。一例として、コールセンターにおいては、オペレーターの人員を増やすだけでなく、お客さま対応の質の向上を常に念頭に置き、指導員の養成や育成体系の強化に向けた取組みを継続的に進めています。また、保全・支払所管においては、2014年度より満期対応専門のチームを結成いたしました。本格的な満期の到来は未だ先となりますが、早期に専門チームを立ち上げることで、件数の増加時においても万全のお支払い対応ができるよう、将来を見据えたノウハウの蓄積・事務体制の構築を行っています。

このように、当社では、お客さま満足の創造に向けた絶えざるサービス品質の向上に努めています。

#### 株式会社第一生命経済研究所

第一生命経済研究所は、経済のほか生活・健康・政策など、多様な分野で研究に取り組むシンクタンクです。

当該研究所は、第一生命グループの情報発信・政策提言・コンサルティング機能の充実を目的とした調査・情報提供・職員教育を行っていますが、当該研究所の研究成果は、定期刊行物「第一生命経済研レポート(月刊)」、「ライフデザインレポート(季刊)」やホームページに掲載され、第一生命グループ以外にも広く社会に公開しています。

また、当該研究所では、テレビ・新聞・雑誌への出演・出稿、書籍執筆のほか、経済などに関する講演会や、企業の健康経営を支援する「ウェルライフセミナー」、定年後の生活設計をアドバイスする「洋洋人生のスズメ」などの各種セミナーを多数開催しており、様々な機会を通じて社会に情報を発信するよう努めています。

## グループ会社での取組み

国内グループ会社

海外グループ会社

### ○ 海外グループ会社

- ▶ 第一生命ベトナム
- ▶ TAL
- ▶ パニン・第一ライフ
- ▶ スター・ユニオン・第一ライフ
- ▶ オーシャンライフ

#### 第一生命ベトナム

2007年1月、日本の生命保険会社として初めてベトナムに進出しました。ベトナムの生命保険市場全体が急成長を遂げる中で、第一生命ベトナムは市場をさらに上回る伸展を遂げており、2013年度収入保険料は当社買収前の2006年度と比べて約5倍、マーケットシェアも2006年度の4.4%から、2013年度は8.0%に拡大しています。

第一生命ベトナムは生命保険事業の展開とともに社会貢献活動にも力を入れており、経済的理由から手術を受けることのできないベトナムの白内障患者に手術を無償提供する活動を2008年度より当社と協同で支援しています。この取組みを通じて、これまでに約3,000名の白内障患者を支援しています。

この他にも、災害地域支援活動、献血活動、山岳地方への衣服の寄付などに継続して取り組んでいます。

こうしたベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、2013年度においてベトナム政府より、ビジネス、社会貢献、環境保護、教育などの分野で顕著な取組みを実施した法人又は個人に対し贈られる「ベトナム首相賞」を受賞したほか、2013年11月には24校の学校に紫外線殺菌機能を備えたろ過装置を寄付した活動が評価され、アジアインシュアランスレビュー誌の選ぶ「CSR賞」をベトナムの生損保含めた保険会社で初めて受賞しました。



白内障患者への支援

▶ ページの先頭へ

## TAL

2011年5月、当社の関連会社であったタワー(Tower Australia Group Limited)を、友好的な買収手法により完全子会社とし、2011年6月にTAL Limitedに社名変更しました。2012年6月には同社の機能を持株会社であるTAL (TAL Dai-ichi Life Australia Pty Ltd)に移管し、より効率的な経営を図っています。さらに、2013年10月には、オーストラリアのオンライン・ブローカーであるNFSグループを買収・完全子会社化するなど、販売チャネルの強化を推進し、持続的な企業価値の向上に取り組んでいます。

TALはスポンサーシップならびにコミュニティパートナーシップの行動指針である「A Gift for Life」プログラムを定め、この一環として、オーストラリア固有の動植物を描いた貴重な絵画などの一般公開、各種チャリティへの寄付(介助犬育成、皮膚がん研究支援、パラリンピック支援)や乳がん研究支援を目的としたチャリティマラソンへの協賛など、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。



絵画等の一般公開



介助犬育成



皮膚がん研究支援



乳がん研究支援を目的としたチャリティマラソン

また、ESG(環境Environment・社会Society・ガバナンスGovernance)活動にも力を入れて、環境への取り組みとしては、社内プリンターの両面印刷自動設定、アースアワー(WWFの主催する世界約150カ国の人々が同じ日の同じ時刻に電気を消し、地球温暖化を止めたい・地球環境を守りたいという思いを分かち合うイベント)への参加やセンサーライトの導入、ごみの積極的なリサイクル、Web会議やボイスチャットを活用した会議運営による出張抑制などに取り組んでいます。

さらに、フレキシブルな勤務制度の導入、子どもや高齢者を抱える社員のサポート(TAL Family Program)などに加え、昨今オーストラリアの社会問題になっているメンタルヘルスの理解を深めるための社内イベント(World Mental Health Week)や文化的なダイバーシティを啓蒙する社内イベント(World Cultural Day)を開催するなど、ダイバーシティ&インクルージョンにも積極的に取り組んでいます。



World Cultural Day



[▶ ページの先頭へ](#)

## パニン・第一ライフ

2013年10月、当社はパニンライフおよびその親会社であるパニンインターナショナルを当社の関連会社としました。また、同年11月にパニンライフはパニン・第一ライフ(PT Panin Dai-ichi Life)に社名変更しました。

パニン・第一ライフは現地有力金融グループであるパニングループに属する生命保険会社であり、個人代理人チャネル、銀行窓販チャネル、直販チャネルなど複数のチャネルを有し、販売チャネルの分散を図りながら足下の実績を着実に伸ばしています。パニン・第一ライフの収入保険料は前年度比で45.7%増加し市場平均の成長率を上回ったことに加え、業界ランキングも2009年の15位から2013年には11位へランクアップするなど、インドネシア市場でのプレゼンスを拡大しています。

また、パニン・第一ライフは社会貢献活動に力を入れており、2013年には、パニン・第一ライフの社員・個人代理人・お客さまを中心とした団体献血イベントを開催するとともに「糖尿病の予防」をテーマにしたセミナーを開催するなど、インドネシア社会の健康増進に貢献しています。また、2014年には、シナブン火山噴火およびケルッド火山噴火の被災者を支援するために、パニン・第一ライフの社員・個人代理人を中心に募金イベントを実施し、集まった寄付金を被災地に寄贈しました。



献血イベント



火山噴火被災者支援

[▶ ページの先頭へ](#)

## スター・ユニオン・第一ライフ

現地大手国有銀行2行との合弁生命保険会社であるスター・ユニオン・第一ライフ(Star Union Dai-ichi Life Insurance Company Limited)は、2009年2月に営業を開始し、日本の生命保険会社として初めてインドの生命保険事業に進出しました。

合弁パートナーである現地大手国有銀行2行を通じた保険販売を主力としており、開業5年目となる2013年度の換算収入保険料は7,375百万ルピー、初年度保険料の業界ランキングでは民間生命保険会社23社中10位となっています。

スター・ユニオン・第一ライフでは、様々なダイバーシティの取組みが行われており、多様な人材がそれぞれの分野におけるプロフェッショナルとして活躍しています。特に近年、女性の活躍は著しく、2014年3月末時点で、内勤職においては、女性が前年同期比51%増加、うち中級管理職では同92%増加しました。また、個人代理人においても、女性が全体の約3割を占め、営業オフィスによっては半数以上を占めるなど、女性の登用に力を入れています。

この他にも、2013年3月に深刻な干ばつ被害に見舞われたマハーラーシュトラ州にあるモウプリ村(ムンバイから東に約450キロの距離)に対して、野菜や米などの食料及び水の無償提供を実施するなど社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。



独立記念日における社内イベント



モウプリ村支援

[▶ ページの先頭へ](#)

## オーシャンライフ

2008年7月、オーシャンライフと、当社出資および業務提携を行うことで合意し、同年関連会社化を実現しました。2012年7月には非公開株式会社から公開株式会社へ組織変更したことに伴い、OCEAN LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITEDに社名変更しました。

オーシャンライフとは業務提携以降、個人代理人の営業力強化など、企業価値向上に向けた協働取組を継続的に実施しており、2013年度における収入保険料の業界ランキングは24社中8位となっています。

オーシャンライフは2011年の記録的な洪水により被災した子供たちを支援するため、継続して小学校への事務用品寄贈や義援金の寄付などを行っています。また、2012年に発生したフィリピンでの台風被災者への義援金寄付や会社を挙げての献血活動実施など、多くの社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。あわせて、オーシャンライフでは、生命保険事業に係る人材育成の観点から、当社と協力してインターンシップ生の受入れを行い、実践的な教育の場を大学生に提供しています。3年目となる今年は2名の大学生が同制度を活用し当社出向者と共に働いています。



献血活動



インターンシップ生の受入れ

## DSRレポート

### DSRレポート2014



▶ PDFダウンロード

▶ 内容索引 (GRI, ISO26000)

▶ DSRレポートバックナンバー

### DSRブックレット



▶ デジタルブックで開く

## 編集方針

当社は、「第一生命の絆」報告書 (DSRレポート) を、すべてのステークホルダーの皆さまに、当社グループの社会的責任を果たすための取組みについて報告することを目的に作成しています。

2014年度より、「第一生命の絆」報告書 (DSRレポート) については、WEBのみの情報開示としており、冊子の発行は行っておりません。冊子としては、当社グループの持続的な企業価値の創造に向けた取組みをわかりやすくご報告することを目的に、「統合報告書<sup>※</sup>」の形式で「第一生命アニュアルレポート (DSRレポート統合版)」発行しています。また、広くステークホルダーの皆さまに向けた情報発信ができるよう、当ホームページでの情報開示を充実させるとともに、年度ごとの更新だけでなく必要に応じて最新情報を公開していきます。

第一生命グループのDSR取組をわかりやすくお伝えすることを目的としたデジタルブック「DSRブックレット」を合わせて発行しています。

※「統合報告書」とは、企業の売り上げなどの財務情報と、環境や社会への配慮、知的資産から、ガバナンスや中長期的な経営戦略までを含む非財務情報を投資家などに伝えるために作成される報告書のことをいいます。

▶ 第一生命 アニュアルレポート

## 参照ガイドライン

- 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」(Global Reporting Initiative)
- ISO26000「社会的責任に関する手引」
- 国連グローバル・コンパクト「コミュニケーション・オン・プログレス (GOPs) に関するガイドライン」
- 「2013年度版日本経営品質賞アセスメント基準書」(日本経営品質賞委員会)

## 報告の対象範囲

【期間】2013年度 (2013年4月～2014年3月) の活動を中心に、2014年度の展開・方針についても一部報告しています。

【組織】第一生命保険株式会社およびその子会社・関連会社を含めて報告しています。

【報告期間中の主な変更】なし

## 発行時期

2014年9月 前回:2013年10月 次回:2015年8月(予定)

※ 2014年8月末時点の当社オフィシャルHP掲載内容をまとめたもの

## お問い合わせ

DSRLレポートについてのお問い合わせは下記までご連絡ください。

第一生命保険株式会社

DSR推進室

〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1

TEL 03-3216-1211(代表) FAX 03-5221-3340

# 内容索引

GRIガイドライン第3.1版

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

ISO26000

## ○ GRIガイドライン第3.1版

「第一生命の絆」報告書-第一生命DSRレポート2014-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

指標		掲載項目 (WEB)
1 戦略および分析		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	会社概要
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	会社概要 第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2.4	組織の本社の所在地	会社概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	海外グループ会社
2.6	所有形態の性質および法的形式	会社概要
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員数</li> <li>事業数</li> <li>純売上高(民間組織について)あるいは純収入(公的組織について)</li> <li>負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について)</li> <li>提供する製品またはサービスの量</li> </ul>	会社概要 業績・財務情報
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更</li> <li>株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)</li> </ul>	報告の対象範囲
2.10	報告期間中の受賞歴	DSR経営推進状況



指標		掲載項目 (WEB)
3 報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	DSRレポート
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	DSRレポート
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	DSRレポート
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	お問い合わせ
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要性の判断</li> <li>● 報告書内のおよびテーマの優先順位付け</li> <li>● 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定</li> </ul>	DSRレポート
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	DSRレポート
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	該当なし
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	該当なし
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	地球温暖化防止
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)	報告の対象範囲
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	該当なし
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	内容索引
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	ステークホルダーダイアログ

指標		掲載項目 (WEB)
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	コーポレートガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)	コーポレートガバナンス体制
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数および性別を明記する	コーポレートガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	コーポレートガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	コーポレートガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	利益相反管理方針
4.7	性別およびその他の多様性指標へのあらゆる考慮を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス	コーポレートガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	第一生命グループの理念体系
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	DSR経営推進体制 リスク管理 子会社等における業務の適正の確保 反社会的勢力への対応 お客さまの声を活かす仕組み 基本的な考え方
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	DSR経営推進体制 コーポレートガバナンス体制
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	リスク管理 環境中計・環境会計
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	外部イニシアティブへの参加
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および／または国内外の提言機関における会員資格 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 統治機関内に役職を持っている</li> <li>● プロジェクトまたは委員会に参加している</li> <li>● 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている</li> <li>● 会員資格を戦略的なものとして捉えている</li> </ul>	外部イニシアティブへの参加

指標		掲載項目 (WEB)
ステークホルダー参画		
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	第一生命のステークホルダー
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	第一生命のステークホルダー
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	ステークホルダーダイアログ 第一生命のステークホルダー お客さまの声を活かす仕組み
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	ステークホルダーダイアログ 株主・投資家とのかかわり お客さまの声を活かす仕組み 働きやすい職場づくり
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標		
経済		
	マネジメント・アプローチ	会社情報 第一生命アニュアルレポート(統合報告書) 株主・投資家とのかかわり
側面: 経済的パフォーマンス		
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	業績・財務情報 株主・投資家とのかかわり
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	—
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
EC4	政府から受けた相当の財務的支援	—
側面: 市場での存在感		
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した性別ごとの標準的新入社員賃金の比率の幅	—
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	—
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—

指標		掲載項目 (WEB)
側面: 間接的な経済的影響		
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	豊かな次世代社会の創造
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	—
環境		
	マネジメント・アプローチ	環境
側面: 原材料		
EN1	使用原材料の重量または量	環境中計・環境会計
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	環境中計・環境会計
側面: エネルギー		
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	地球温暖化防止
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	地球温暖化防止 環境中計・環境会計
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	地球温暖化防止 環境中計・環境会計
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	循環型社会構築
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	循環型社会構築
側面: 水		
EN8	水源からの総取水量	地球温暖化防止
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	該当なし
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	—
側面: 生物多様性		
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	—
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	生物多様性への取り組み
EN13	保護または復元されている生息地	環境の保全
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	環境中計・環境会計
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	—

指標		掲載項目 (WEB)
側面: 排出物、廃水および廃棄物		
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	地球温暖化防止 環境中計・環境会計
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	—
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	地球温暖化防止 環境中計・環境会計
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	該当なし
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	該当なし
EN21	水質および放出先ごとの総排水量	—
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	循環型社会構築
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書 I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	該当なし
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	—
側面: 製品およびサービス		
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	地球温暖化防止
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	—
側面: 遵守		
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし
側面: 輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	物流エネルギーの削減
側面: 総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	環境会計への取り組み

指標		掲載項目 (WEB)
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)		
	マネジメント・アプローチ	従業員について
側面: 雇用		
LA1	性別ごとの雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	従業員の状況
LA2	従業員の新規雇用総数および雇用率、総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	—
LA3	主要事業拠点ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	ワーク・ライフ・バランス 働きやすい職場づくり
LA15	性別ごとの出産・育児休暇後の復職率および定着率	労働組合との関わり
側面: 労使関係		
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	労働組合との関わり
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	—
側面: 労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	—
LA7	地域別および性別ごとの、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	—
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	職員の心と体の健康
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—
側面: 研修および教育		
LA10	性別ごとおよび従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間	—
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	人財育成
LA12	定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の性別ごとの割合	人財育成
側面: 多様性と機会均等		
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリーごとの従業員の内訳	ダイバーシティ&インクルージョン
側面: 男女労働者に対する同一報酬		
LA14	従業員のカテゴリー別および主要事業拠点別の、基本給与および報酬の男女比	従業員の状況

指標		掲載項目 (WEB)
人権		
	マネジメント・アプローチ	人権の啓発
側面: 投資および調達への慣行		
HR1	人権への懸念に関する条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定および契約の割合とその総数	—
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)、請負業者およびその他のビジネス・パートナーの割合と取られた措置	—
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	人権の啓発
側面: 無差別		
HR4	差別事例の総件数と取られた是正措置	—
側面: 結社の自由		
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が侵害され、または著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務および主なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置	—
側面: 児童労働		
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、児童労働の有効な廃止に貢献するための対策	—
側面: 強制労働		
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、あらゆる強制労働の防止に貢献するための対策	—
側面: 保安慣行		
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	人権の啓発
側面: 先住民の権利		
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	—
側面: 評価		
HR10	人権に関する審査および/または影響アセスメントの対象となっている業務の割合とその総数	—
側面: 改善		
HR11	公式の苦情処理メカニズムを通して取組み、決着された、人権に関する苦情の件数	—

指標		掲載項目 (WEB)
社会		
	マネジメント・アプローチ	リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守)の取組み 公共政策への提言
側面: 地域コミュニティ		
SO1	地域コミュニティ参画、影響アセスメントおよび開発プログラムが実施された事業の割合	—
SO9	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業	—
SO10	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業で実施された予防策および緩和策	—
側面: 不正行為		
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	リスク管理
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	コンプライアンス(法令等遵守)の取組み
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置	国内グループ会社
側面: 公共政策		
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	公共政策への提言
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	—
側面: 反競争的な行動		
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	該当なし
側面: 遵守		
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし



指標		掲載項目 (WEB)
製品責任		
	マネジメント・アプローチ	お客さまのために
側面: 顧客の安全衛生		
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	正確かつ公平なお支払い
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
側面: 製品およびサービスのラベリング		
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	商品・サービス
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	商品・サービス
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	お客さま満足度の把握
側面: マーケティング・コミュニケーション		
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	勧誘方針
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	該当なし
側面: 顧客のプライバシー		
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	情報資産の保護
側面: 遵守		
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	—

## 内容索引

GRIガイドライン第  
3.1版

GRIガイドライン金  
融サービス業業種  
別補足文書

ISO26000

### ○ GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

「第一生命の絆」報告書-第一生命DSRレポート2014-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

項目		掲載項目 (WEB)
製品およびサービスの影響 分野		
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ(構成・内容)		
FS1	さまざまな事業領域に適用される、特有の環境的および社会的構成要素に関する方針	第一生命グループの理念体系 外部イニシアティブへの参加
FS2	さまざまな事業領域における環境的および社会的リスクの評価と審査のためのプロセス	リスク管理
FS3	合意または商取引によるものを含め、環境的および社会的要求事項に対する、顧客の実施と遵守の状況を監視するためのプロセス	—
FS4	さまざまな事業領域に適用する、環境的および社会的方針および手順を実行するスタッフの能力向上のためのプロセス	人権啓発研修 従業員向け環境啓発活動
FS5	環境的および社会的リスクと機会に関する顧客、被投資企業、取引先との相互作用(対話・協調等)	—
金融業特有のパフォーマンス指標		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ(構成・内容)		
FS6	地域別、規模別(例えば、零細、中小、大規模)、業種別に、事業領域毎のポートフォリオの割合	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
FS7	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な社会的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	機関投資家として
FS8	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な環境的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	機関投資家として ESG投融資
側面: 監査		
FS9	環境的および社会的方針ならびにリスクアセスメント手順の実施状況に関する監査の適用範囲および頻度	コーポレートガバナンス体制 リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

指標		掲載項目 (WEB)
側面: オーナーシップの行使		
FS10	報告組織が環境的および社会的課題について相互作用(対話等)のある(機関)投資のポートフォリオに含まれる企業の割合と数	—
FS11	環境的もしくは社会的課題についてポジティブおよびネガティブスクリーニングをかけた資産項目の割合	機関投資家として
FS12	報告組織が議決または議決権行使への助言の権利を有する株式に関わる、環境あるいは社会的課題に関する議決権行使の方針	第一生命の議決権行使
社会分野		
製品責任について、金融業特有の社会パフォーマンス指標		
社会パフォーマンス指標		
側面: コミュニティ		
FS13	過疎地や経済的弱者の居住地域におけるタイプ別のアクセスポイント	海外グループ会社 お客さまとのつながり
FS14	社会的弱者のための金融サービスへのアクセス改善の率先取組み	—
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
製品責任のパフォーマンス開示項目		
側面: 製品およびサービスのラベリング		
FS15	金融商品やサービスの公平な設計ならびに販売に関する方針	正確かつ公平なお支払い
金融業特有の製品責任のパフォーマンス指標		
製品責任のパフォーマンス指標		
側面: 製品およびサービスのラベリング		
FS16	受益者別の金融リテラシー強化のための率先取組み	豊かな次世代社会の創造

※指標の対訳は株式会社クレアン、後藤敏彦氏(NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事)の監修によるものです。

# 内容索引

GRIガイドライン第  
3.1版

GRIガイドライン金  
融サービス業業種  
別補足文書

ISO26000

## ISO26000

DSRレポートをISO26000の観点からご覧になる方に向けて、内容索引を作成しています。

中核主題および課題		掲載場所
6.2 組織統治		
		トップメッセージ DSR経営について コーポレートガバナンス 正確かつ公平なお支払い お客様の声を活かす仕組み ダイバーシティ&インクルージョン
6.3 人権		
課題1	デューデリジエンス	人権の啓発
課題2	人権に関する危機的状況	—
課題3	加担の回避	第一生命グループの理念体系 外部イニシアティブへの参加 反社会的勢力への対応 資産運用における環境配慮行動の推進
課題4	苦情解決	正確かつ公平なお支払い お客様の声を活かす仕組み
課題5	差別及び社会的弱者	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン
課題6	市民的及び政治的権利	人権の啓発
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	健康の増進 豊かな次世代社会の創造 文化芸術・スポーツ等
課題8	労働における基本的原則及び権利	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン 労働組合との関わり ESG投融资

指標		掲載項目 (WEB)
6.4 労働慣行		
課題1	雇用及び雇用関係	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン ESG投融資
課題2	労働条件及び社会的保護	人権の啓発 ワーク・ライフ・バランス 労働組合との関わり
課題3	社会対話	労働組合との関わり
課題4	労働における安全衛生	職員の心と体の健康
課題5	職場における人材育成及び訓練	人財育成
6.5 環境		
課題1	汚染の予防	基本的な考え方 循環型社会構築 ESG投融資
課題2	持続可能な資源の利用	基本的な考え方 循環型社会構築 ESG投融資
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	基本的な考え方 循環型社会構築 ESG投融資
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	生物多様性への取組み
6.6 公正な事業慣行		
課題1	汚職防止	第一生命グループの理念体系 外部イニシアティブへの参加 コンプライアンス(法令等遵守)の取組み
課題2	責任ある政治的関与	公共政策への提言
課題3	公正な競争	内部統制
課題4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	—
課題5	財産権の尊重	—

指標		掲載項目 (WEB)
6.7 消費者課題		
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	情報提供の充実 正確かつ公平なお支払い
課題2	消費者の安全衛生の保護	正確かつ公平なお支払い
課題3	持続可能な消費	情報提供の充実
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	情報提供の充実 お支払いできなかった場合 正確かつ公平なお支払い
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	情報資産の保護 個人情報の取扱いについて
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス	—
課題7	教育及び意識向上	情報提供の充実 お支払いできなかった場合 正確かつ公平なお支払い
6.8 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		
課題1	コミュニティへの参画	社会貢献
課題2	教育及び文化	豊かな次世代社会の創造 文化芸術・スポーツ等
課題3	雇用創出及び技能開発	人財育成
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	—
課題5	富及び所得の創出	—
課題6	健康	健康の増進
課題7	社会的投資	社会貢献