ネオファースト生命

Annual Report 2020

アニュアルレポート

「あったらいいな」をいちばんに。

ネオファースト生命

第一生命グループ

第一生命グループのQOL向上への貢献

Quality of Life

QOL向上への貢献

お客さま一人ひとりのQOL向上を目指して

第一生命グループは、これからも「一生涯のパートナー」として、お客さま一人ひとりが
「もっと安心に。もっと私らしく。」人生を送っていただけるよう、
最適なコンサルティング・商品・サービスによる
「保障」「資産形成」「健康増進」「つながり・絆」の価値提供を通じて
お客さまのQOL向上に貢献していきます。

もっと安心に。もっと私らしく。

一生涯のパートナー“Just” for your life

日本全国すべての人のQOL向上に貢献

保障

資産形成

健康増進

つながり・絆

提案

ぴったりが見つかる
最適なコンサルティング

商品

一生涯のパートナー
第一生命
Dai-ichi Life Group
ジャスト
健診割
第一フロンティア生命
ネオファースト生命
プレミアカレンシー3
ネオdeいりょう

サービス

健康診断結果で現在の
アドバイス
将来のリスクチェック
（がん・脳卒中・脳梗塞・心筋梗塞・糖尿病）

健康第一　健康増進アプリ

健康第一 認知症予防　認知症の「予防・早期発見」サービス

地域との結びつき強化

全国47都道府県、自治体との協働

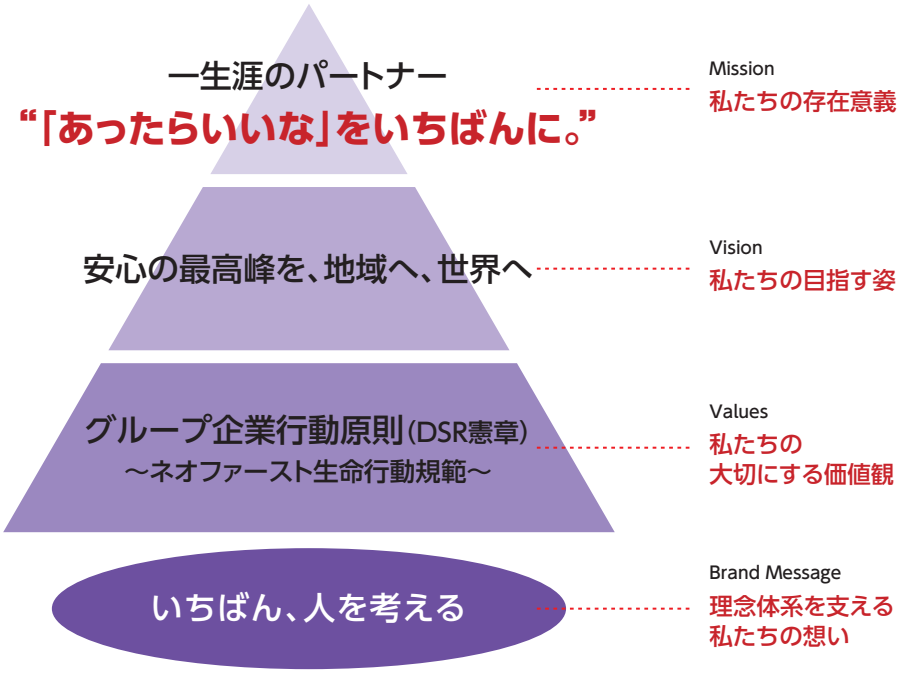
InsTech　最先端テクノロジーの活用

提携先との相互協力・異業種とのネットワーク

私たちのミッション

第一生命グループが目指しているお客さま一人ひとりのQOL向上の内、「保障」と「健康増進」において、「あったらいいな」でお客さまのQOLを支え、心身の健康追求に資する商品・サービスの提供を目指します。

ネオファースト生命の理念体系



「あったらいいな」をいちばんに。

いい保険って何だろう?

保険に求める安心や満足は、
きっと、一人ひとりの暮らし方や
その時代によって変わっていくはずです。

私たちがいちばん大切にしたいこと。
それは、お客さま自身でさえ気づいていない
「あったらいいな」を敏感に感じとって、
新しい発想で保険を創り出していくことです。

あった。よかった。たすかった。
新しい保険で、みんなをもっと笑顔にできますように。

「あったらいいな」をいちばんに。

ネオファースト生命
第一生命グループ

トップメッセージ

平素は、ネオファースト生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

また、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に罹患された皆さまにお見舞いを申し上げるとともに、お亡くなりになった方々に心よりお悔やみを申し上げます。あわせて、治療にあたられている医療従事者の方々、私たちのライフラインを支えてくださっているすべての皆さまに深く感謝申し上げます。

私たちは、生命保険会社の責務として、保険金・給付金等を滞りなくお支払いするのはもちろんのこと、今回の新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う社会・経済活動への影響に対応すべく、保険料払込みの猶予や、契約者貸付への特別金利の適用の取扱いをいたしました。

また、オンライン診療を受診した場合や、医療機関の事情等により臨時施設での治療、自宅療養等が行われた場合も、入院給付金・通院給付金の対象とし、お客さまや入院先の医療機関の状況に応じてお手続きに必要な書類を一部省略する等の特別取扱いも行っています。※1

こうした緊急事態でのお客さま対応とともに、私たちの従業員の感染防止体制等も強化したため、コンタクトセンターへのお電話がつながりにくくなり、また営業時間も変更したため大変ご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

第一生命グループの一員として、2015年8月に新規事業をスタートさせた私たちが、いちばん大切にしていることは、お客さまご自身がまだ気づかれていない「あったらいいな」を感じ取り、「新しい」発想で、これまでにない「新たな」価値を提供していくことです。

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、時代は大きく変化していくと思います。これまでの常識、習慣等から、ニューノーマルといわれる新たな生活様式へ一気に転換し、テクノロジーの進化だけでなく、人々の価値観も変化していきます。

私たちは、そうした進化と変化をいち早くとらえ、第一生命グループが目指しているお客さま一人ひとりのQOL※2向上、とりわけ「保障」と「健康増進」において、「あってよかった」「こんなものが欲しかった」と思っていただける商品・サービス等をご提供できるよう、従業員一丸となり取り組んでまいります。新たな時代の先駆けとして、進取と変革に“挑戦”し、持続的な成長を実現できる会社となるよう精一杯努めてまいります。

今後とも、さらなるご支援、お引立てを賜りますよう、何卒お願い申し上げます。

※1.特別取扱いの詳細については、当社ホームページを参照ください。
※2.QOL(Quality of Life)とは、物理的な豊かさや個々の身辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことです。

2020年7月

ネオファースト生命保険株式会社

代表取締役社長　徳岡 裕士

Contents

お客さま一人ひとりのQOL向上を目指して ····· 1
私たちのミッション ····· 3
トップメッセージ ····· 4

事業の概況

事業業績・当社の健全性 ····· 6
お客さま第一の業務運営 ····· 8

お客さま満足向上への取組み

健康増進への取組み ····· 9
保険で健康になろう。商品ラインアップ ····· 10
法人向け商品 ····· 12
医療保険の改定概要 ····· 13
商品に関する情報およびデメリット情報のご提供方法／お客さまサービスの電子化の取組み ····· 14
ご契約者さまへの情報提供 ····· 15
各種サービスの提供 ····· 16
適切に保険金などをお支払いするための取組み ····· 20
コンタクトセンターのご紹介／代理店サポートデスクのご紹介 ····· 22
相談・苦情対応態勢、苦情の件数、および苦情からの改善事例 ····· 23
「お客さまアンケート」の実施 ····· 24
自治体との連携／異業種との連携／代理店教育・研修の概略／人財育成／CSR活動 ····· 25

信頼される会社に向けての取組み

コーポレートガバナンス体制 ····· 26
内部統制体制／ERMの推進／リスク管理 ····· 27
コンプライアンス（法令等遵守） ····· 29
情報資産保護 ····· 31
個人情報保護方針（個人情報の利用目的） ····· 32
内部監査体制／反社会的勢力への対応 ····· 33

データファイル

コーポレート・データ ····· 37
業績データ ····· 42

オリジナルキャラクター「ネオちゃんず」のご紹介

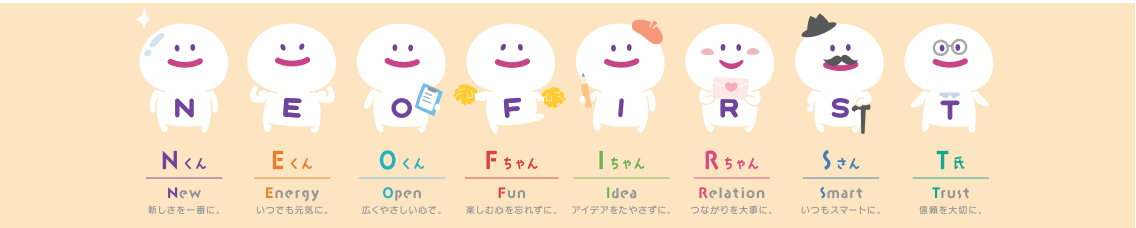
「あったらいいな」をいちばんに。
ネオファースト生命
第一生命グループ

キャラクターに込めた想い

このキャラクターは私たちのミッションである“「あったらいいな」をいちばんに。”を表すシンボルマークとして社名ロゴに盛り込んでいたものについて、2017年に商号（社名）変更してから3周年を迎えたことを機に、さらにお客さま本位の会社として飛躍し、支持されることを願って、いま一度「新しいことにいちばん最初に挑戦していこう。みんなで未来を創ろう。」との想いをお伝えするために、ロゴからキャラクターに昇華させたものです。真っ白く丸いカタチには、まっさらな気持ちで挑戦する姿勢を、8人の仲間は、多様性を尊重しながらチカラをあわせて進んで行く気持ちを表しています。

8人の仲間たちの紹介

8人それぞれに名前と特長があります。私たちネオファースト生命が、真っ先に未来を創っていくために大切にしている“ネオファースト生命らしさ”を表したものです。



事業業績・当社の健全性

2019年度事業の概況

当社は、「お客さま第一の業務運営方針」の下、当社のミッションである『「あったらいいな」をいちばんに。』に基づき、お客さま満足の向上に資する商品・サービスの充実と販売チャネルの強化に取り組んできました。

商品においては、2019年8月に終身医療保険「ネオdeいりょう」を改定し、「女性疾病保障特約」や「がん通院特約」等を新設しました。また2020年3月にも「ネオdeいりょう」を改定し、低廉な保険料で終身にわたる死亡保障を確保することができる「死亡保障特則」を新設したほか、「ネオdeいりょう 健康プロモート」を改定し、「女性疾病入院特約」を新設するなど保障内容の充実を図りました。

2019年2月より販売を停止していた法人向け定期保険「ネオdeきぎょう」については、2019年6月の法人税基本通達を踏まえ、適切な販売に向け態勢を一層強化したうえで、2019年9月より販売を再開しました。また2020年3月には、万一のときに加え要介護状態や障害状態のときの事業保障に対するニーズに対応すべく「ネオdeきぎょうワイド」を発売しました。

販売チャネルについては、募集代理店の新規委託を推進し、当社の商品を販売する募集代理店は大きく増加しました。

以上の取組みの結果、2019年度における主力商品である医療保険等の新契約実績は前年同期比で大きく伸展し、保有契約件数は2019年11月末には30万件（創業来累計）を突破し、2020年3月末には35万件（創業来累計）を突破しました。

新契約件数・新契約年換算保険料

2019年度の新契約件数は、147,693件（対前年度比122.9%）、新契約年換算保険料は、109億円（対前年度比9.4%）でした。新契約年換算保険料は、経営者保険の販売停止により前年度比で大きく減少しましたが、主力の医療保険などの第三分野商品の販売は引き続き好調でした。

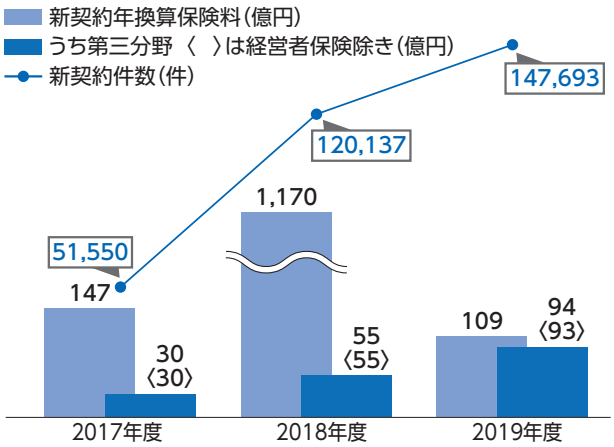
2019 年度

新契約件数

147,693件

新契約年換算保険料

109億円



保有契約件数・保有契約年換算保険料

2019年度末における保有契約件数は、354,679件（対前年度末比158.7%）、保有契約年換算保険料は、1,395億円（対前年度末比103.3%）となりました。

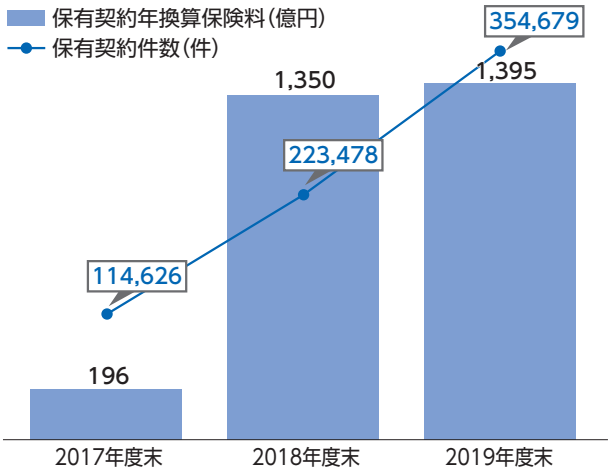
2019 年度末

保有契約件数

354,679件

保有契約年換算保険料

1,395億円

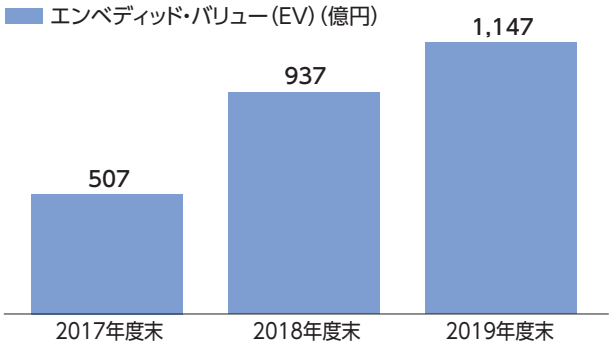


エンベディッド・バリュー（EV）

2019年度末における当社のエンベディッド・バリュー（EV）※1は、好調な新契約の販売による新契約価値の積み上がりなどにより、前年度末に比べて大きく増加し、1,147億円となりました。

2019 年度末

1,147億円



※1.エンベディッド・バリュー（EV）は生命保険会社の企業価値を表す指標の一つで、現行の生命保険会社の法定会計では新契約獲得から会計上の利益の実現までに時間がかかるのに対し、EVでは将来の利益貢献が新契約獲得時に認識されるため、法定会計による財務情報を補強することができると考えられています。第一生命グループでは、ヨーロピアン・エンベディッド・バリュー原則（EEV原則）に準拠したEVを開示しています。

ソルベンシー・マージン比率

2019年度末ソルベンシー・マージン比率※2は623.1%と引き続き高い水準を維持しています。

2019 年度末

623.1%

（単位：%）

項　目	2017年度末	2018年度末	2019年度末
ソルベンシー・マージン比率	5,250.4	3,134.3	623.1

※2.ソルベンシー・マージン比率とは、通常の予測を超えて発生するリスクに対して「支払余力」がどの程度カバーされているかを示す行政監督上の指標の一つです。具体的には、保険金などの支払いに関わるリスクや資産運用に係るリスクなど、多様なリスクが通常の予測を超えて発生した場合、資本や内部留保などの合計（ソルベンシー・マージン総額）で、これらリスクをどの程度カバーできているかを指数化したものです。

基礎利益・実質純資産額・責任準備金の積立状況

2019年度の基礎利益※3は、△158億円（前年度△81億円）となりました。また、逆ざや※4は△3億円（前年度△1億円）となりました。

※3.基礎利益とは、保険料収入や保険金・事業費支払などの保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を示す指標です。

※4.生命保険会社は、資産運用による収益を予め見込んだ「予定利率」により、保険料を割り引いて計算しており、毎年割り引いた分に相当する金額である「予定利息」を運用収益等で確保する必要があります。この「予定利息」を実際の運用収益で確保できている状態を「順ざや」、確保できていない状態を「逆ざや」といいます。

2019年度末の実質純資産額※5は、537億円（前年度末496億円）となりました。

※5.実質純資産額は、時価ベースの実質的な資産から資本性のない負債を差し引いたもの、つまり、時価評価後の実質的な自己資本を指し、保険会社の健全性の状況を示す行政監督上の指標の一つです。

2019年度末の責任準備金残高※6は、2,345億円（前年度末1,303億円）となりました。

※6.責任準備金は、将来の保険金などの支払いに備える準備金のことで保険業法により積立てが義務づけられています。

お客さま第一の業務運営

第一生命グループは、「一生涯のパートナー」をグループミッションとして掲げ、「お客さま満足」などの原則を掲げた企業行動原則「DSR憲章」のもと、DSR経営の推進による、経営品質の絶えざる向上を図っています。

当社は、これまでの取組みを一層強化し、お客さまから選ばれ続ける保険会社となるため、第一生命グループの「お客さま第一の業務運営方針」に基づき、より良い業務運営を実現するよう取り組んでいます。

お客さま第一の業務運営方針

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

2.お客さま満足の向上、お客さまのQOL向上に資する優れた商品・サービスをいち早くご提供します。

3.商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

4.ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。

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

6.本方針に基づくお客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。

お客さま第一の業務運営方針に基づく具体的取組み

当社は、「お客さま第一の業務運営」のさらなる追求を行っていくうえでの基軸的な視点として、「お客さま第一の追求に向けた3つの視点」を掲げます。

この視点に基づき、当社がどのような取組みを実践し、向上させようとしているか、お客さまや社会に対してどのような価値を提供し、社会的責任を果たしていきたいと考えているかを、お客さまにわかりやすく体系的にお示しします。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。

お客さま第一の追求に向けた3つの視点

1. お客さま第一を実践し、自ら高めていく

高い専門性と職業倫理を兼ね備え、あらゆる業務品質の向上を自律的かつ高いレベルで実現し続けることがすべての組織・個人において必要と考え、こうした業務運営の高度化を通じて、お客さま第一を実践し得る、そして自らを律し高めていく保険会社を目指します。

2. お客さまにとっての最高の安心を、今も未来もお届けする

お客さまの多様なニーズに誠実に向き合い、これらに合致した良質な商品、サービスのご提供に加え、お客さまや社会が求める新たな安心のニーズにも対応した価値提供を行います。また、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを通じ、今も未来も最高の安心をお届けする保険会社を目指します。

3. お客さま・社会への社会的責任を果たす

お客さまの利益が不当に害されることがないよう管理態勢を整えて、利益相反の適切な管理により、保険会社としての社会的責任を果たします。

健康増進への取組み

当社では、お客さまの健康増進への取組みを推進し、健康寿命の延伸やQOLの向上につながる商品・サービスをご用意しています。

保険金などのお支払いにより経済的なサポートを行うだけでなく、お客さまに生活習慣を見直し、健康増進・維持のきっかけとしていただけるような新しい保険の仕組みをこれからも提供していきます。

ネオファースト生命の健康増進への想い

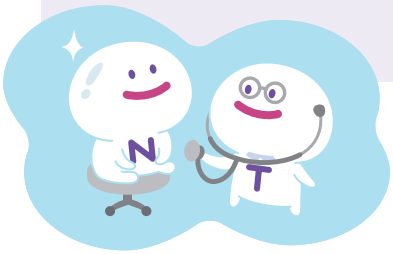
もしものときに備える。
それは保険の大事な使命です。
でも、もしものとき以外、保険はお客さまの役に立っているでしょうか?

人はどんなときも健康でいたいもの。
お客さまの人生に寄り添う保険会社として、その想いに応えられるはず。
私たちネオファースト生命は、新しい視点で、保険の仕組みをつくります。

それは、健康増進につながる保険。
保険に加入する時や、そして継続している時も、健康を見直し、維持、改善する。
そのきっかけとなるような保険です。

健康のために、どんどん使う。役立てる。
“「あったらいいな」をいちばんに。”を大切にするネオファースト生命が考える新しい保険です。

保険で健康になろう。



保険で健康になろう。商品ラインアップ

医療保険（入院日額タイプ）

入院や治療に伴う費用負担に備える医療保険

無解約返戻金型終身医療保険

ネオdeいりょう
【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】

ネオいりょう
【みずほ銀行でお取扱いしている商品】

健康状況が所定の基準を満たすと、保険料が安くなります。※1

健康状態に不安をかかえている方も入りやすい医療保険

無解約返戻金型終身医療保険（引受基準緩和型）

ネオdeいりょう 健康プロモート
【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】

ネオいりょう 引受緩和型
【みずほ銀行でお取扱いしている商品】

健康維持で保険料が割引きになります。※2

医療保険（一時金タイプ）

病気やケガで入院した場合に一時金をお支払いするシンプルな医療保険

無解約返戻金型入院一時給付保険

ネオdeいちじきん
【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】

医療保険（治療費連動タイプ）

医療費の自己負担額に加えて入院中の諸費用にも備えられる保険

無解約返戻金型治療保障保険

ネオdeちりょう
【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】

健康（無事故）なら給付金が支給されます。

特定疾病終身保険

三大疾病（所定のがん、急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態）および万一にも備えられる終身保険

低解約返戻金型特定疾病保障終身保険

ネオdeとりおき
【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】

ネオトリプル
【みずほ銀行でお取扱いしている商品】

タバコを吸わない方は保険料が割引きになります。※3

（登）B20N3001（2020.6.24）

（2020年7月1日現在）

特定疾病入院一時給付保険

所定の生活習慣病に備えられる保険

無解約返戻金型特定生活習慣病入院一時給付保険

ネオde健康エール

【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】

健康年齢※4が若くなるほど保険料が安くなります。※5,6

所定の生活習慣病に備えられる保険

無解約返戻金型7大生活習慣病入院一時給付保険

からだプラス

【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】

カラダ革命

【りそな銀行・埼玉りそな銀行・関西みらい銀行でお取扱いしている商品】

健康年齢※4が若くなるほど保険料が安くなります。※5,6

収入保障保険

万一だけでなく障害状態・高度障害状態・三大疾病にも備えられる、もしものときの収入減少に備えられる保険

無解約返戻金型収入保障保険

ネオdeしゅうほ

【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱いしている商品】

ネオしゅうほ

【みずほ銀行でお取扱いしている商品】

健康診断の結果次第で保険料が安くなります。※7

「健康年齢※4」が若くなるほど、保険料がオトクに

ネオde健康エール　からだプラス　カラダ革命

当社では、実年齢に代えて健康年齢※4を使用した「ネオde健康エール」「からだプラス」「カラダ革命」を販売しています。実年齢が同じであっても、生活習慣などにより、健康状態は人それぞれ異なります。健康診断結果などに基づいて算出した健康年齢※4を用いて保険料を決定する仕組みとして、健康年齢※4が若いほど保険料がおトクになる※5,6という、新しい価値観を導入しています。

受けよう、健康診断！
健康年齢※4の算出には、健康診断などの結果が必要です。健康管理のため、定期的な健康診断の受診機会が増えることを願います。

続けよう、健康習慣！
保険料は更新ごとに見直します。健康年齢※4を少しでも若く保っていただくために、継続的に生活習慣の改善に取り組んでいただくことを願います。

努めよう、早期治療！
この3商品は、所定の生活習慣病による入院に備える保険です。安心して早期に治療を受け、症状悪化の防止に努めていただくことを願います。

※1. 本商品において、健康保険料率が適用された場合、適用されない場合と比べて保険料が安くなります。
※2. 本商品において、健康割引特則が適用された場合、適用されない場合と比べて契約日から5年後以降の保険料が安くなります。
※3. 本商品において、非喫煙者割引特約を付加した場合、付加しない場合と比べて保険料が安くなります。
※4. 健康年齢は、(株)JMDCの登録商標です。当社で使用する健康年齢は、対象となる生活習慣病に関するリスクを評価したもので、当社独自の方法により算出しているため、(株)JMDCの健康年齢と算出基準が異なります。
※5. 本商品において、健康年齢に基づき算出した保険料を比べた場合、健康年齢が若くなるほど保険料が安くなります。
※6. 健康年齢が実年齢を上回る場合でも、健康ではないということではありません。また、健康年齢が若いからといって、必ずしも生活習慣病に罹患しないというものではありません。
※7. 本商品において、健康体割引特約を付加した場合、付加しない場合と比べて保険料が安くなります。

（登）B20N3001（2020.6.24）

法人向け商品

（2020年7月1日現在）

商品名称	特長
一定期間災害保障重視型定期保険 【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	経営者の万一への保障を確保しながら、将来に向けた事業資金の確保ができる保険
一定期間災害死亡保障重視型生活障害定期保険 【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】	万一のときに加え、要介護状態や障害状態のときの事業保障と将来に向けた事業資金の確保ができる保険

(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。
ご加入をご検討の際は、「商品パンフレット」「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

「ネオdeきぎょうワイド」（一定期間災害死亡保障重視型生活障害定期保険）

2020年3月に、法人のお客さま向けに「ネオdeきぎょうワイド」を発売しました。

「ネオdeきぎょうワイド」の特長

1. 万一のときや、所定の要介護状態・所定の障害状態のときの事業保障の確保が可能

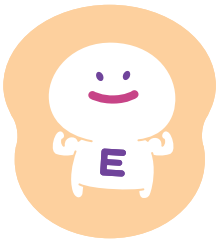
経営者に必要な事業保障（保険金額3億円まで）をご準備いただけます。万一のときだけでなく、所定の要介護状態や所定の障害状態になって休業した場合の事業保障もご準備いただけます。

2. 経営者の退職慰労金など、将来に向けた事業資金の確保が可能

お客さまのニーズに合わせて保険契約の型（「解約返戻金あり型」・「解約返戻金なし型」）を選択いただけます。「解約返戻金あり型」を選択いただくことで、解約返戻金を活用して退職慰労金等の、将来に向けた事業資金の確保にもご活用いただけます。

3. 簡単なお手続きでのお申込みが可能

5項目の健康状態に関する告知のみでお申込みいただけます。



（登）B20N3001（2020.6.24）

医療保険の改定概要

2020年3月改定

2019年8月改定

「ネオdeいりょう」「ネオいりょう」の保障を充実させる特約・特則を発売しました。

特約／特則	概要
女性疾病保障特約	女性に多い特定の疾病により入院されたときにお支払いする給付金に加え、乳がんによる乳房にかかわる手術や乳房再建手術、子宮・卵巣・卵管にかかわる手術を受けられたときに給付金※をお支払いする新しい特約を発売しました。 ※女性特定手術・乳房再建保障特則を適用した場合にお支払いする給付金です。
がん診断特約(2019)	がんと診断確定されたとき(初回)やがんの治療を目的として入院されたとき(2回目以降)に給付金をお支払いする特約について、「2年に1回」としていた給付金のお支払いの限度を「1年に1回」に改定しました。
がん通院特約	がんの治療を目的として通院をされたときに給付金をお支払いする特約を発売しました。
八大疾病支払日数限度無制限特則	八大疾病の治療を目的として入院をされたときに、主契約の疾病入院給付金について1回の入院・通算ともに支払日数の限度なくお支払いすることとする特則を新設しました。

2020年3月改定

「ネオdeいりょう」「ネオいりょう」の保障を充実させる特約・特則を発売しました。

特約／特則	概要
死亡保障特則	死亡されたときに給付金をお支払いする特則を新設しました。
特定疾病保険料払込免除特約(2020)*	保険料払込の免除の保障範囲によりI型からⅢ型まで3つの特約の型を設けていたところ、さらに保障の範囲を拡大したⅣ型を新設、4つの特約の型からニーズにあわせて保障内容を選んでいただけるようにしました。

*「ネオdeいちじきん」への付加も取り扱います。

「ネオdeいりょう 健康プロモート」「ネオいりょう(引受緩和型)」の保障を充実させる特約・特則を発売しました。

特約／特則	概要
死亡保障特則	死亡されたときに給付金をお支払いする特則を新設しました。
女性疾病入院特約(引受基準緩和型)	女性に多い特定の疾病により入院されたときに給付金をお支払いする特約を発売しました。
特定疾病一時給付特約(引受基準緩和型)	がん、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の事由に該当されたときに給付金をお支払いする特約を発売しました。
がん診断特約(引受基準緩和型)(2020)	がんと診断確定されたとき(初回)やがんの治療を目的として入院されたとき(2回目以降)に給付金をお支払いする特約について、「2年に1回」としていた給付金のお支払いの限度を「1年に1回」に改定しました。
特定疾病保険料払込免除特約(引受基準緩和型)(2020)	がん、急性心筋梗塞、脳卒中により所定の事由に該当されたときに保険料の払込を免除する特約について、急性心筋梗塞および脳卒中の場合には「継続20日以上入院されたときまたは手術を受けられたとき」に以後の保険料の払込を免除するよう改定しました。

(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかかわるすべての事項を記載したものではありません。
ご加入をご検討の際は、「商品パンフレット」「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

(登) B20N3001 (2020.6.24)

商品に関する情報およびデメリット情報のご提供方法

当社では、保険契約のご加入に際し、商品の仕組みや内容を、デメリットとなる情報も含めてお客さまに十分ご理解いただいたうえでお申込みいただけるよう、商品に関する十分な情報提供を行っています。

商品に関する情報やデメリット情報について、以下のご説明資料をご提供し、お客さまに理解を深めていただけるよう努めています。

ご契約締結前の情報提供

「商品パンフレット」

商品の仕組みや特長、保障内容についてわかりやすく記載した資料です。

「意向確認書」

お申込みいただく商品がお客さまのご意向に沿っているかをご確認いただくための書面です。

「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」

「契約概要」

ご契約の内容などに関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載しています。

「注意喚起情報」

お申込みに際して、特にご注意いただきたい事項を記載しています。

「ご契約のしおり・約款」

ご契約についての重要事項などぜひ知っていただきたい事項をわかりやすく説明した「ご契約のしおり」と、ご契約からお支払いまでのさまざまな取り決めを記載した「約款」です。

お客さまサービスの電子化の取組み

新契約手続きのペーパーレス化の取組み

当社では、従来の紙のお申込書に加えて、通常のパソコンだけでなくタブレット端末利用も考慮したペーパーレスでのお申込み手続きを採用・推進しています。金融機関代理店や来店型保険ショップなどと協力して順次展開を進めており、ペーパーレスでのお手続きが可能な代理店は拡大しています。

これにより、新契約募集における事務の効率化、不備の抑制、成立までの期間短縮が可能となり、お客さまの負担を軽減しています。また、ペーパーレスのお手続きに関するシステムの改善を進め、お客さまや代理店の皆さまの利便性向上に努めています。

ご契約者さまへの情報提供

ご契約者さまに以下の資料をご提供し、ご契約内容の状況や会社情報などについて、正確にご理解いただけるよう努めています。

ご契約に関する情報

■「1年組み立て保険」以外のご契約者さま

「生命保険証券」

ご契約者さま宛に送付しています。ご契約内容をお知らせするとともに、保険金・給付金などのお支払事由やご請求について記載しています。2020年3月には、わかりやすさ向上に向けた取組みとして、お客さまからいただいた声をもとに、大幅な改訂を行いました。

<主な改訂内容>

- お支払事由がわかりにくいとの声を頂戴したため、お客さまのご契約内容やお支払事由の詳細を記載することで、よりわかりやすいものに変更しました。
- 保険金・給付金などのご請求の際の必要書類やお手続きの流れについて、請求内容ごとに記載することで、よりわかりやすいものに変更しました。
- 文字をユニバーサルデザインフォントに変更し、より見やすいものに変更しました。
  なお、第三者機関であるUCDA（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）による認証を受けています。

「ご契約内容のお知らせ」（年に1度のネオレター）

ご契約内容などをお知らせする資料です。1年に1度お送りします。

■「1年組み立て保険」のご契約者さま

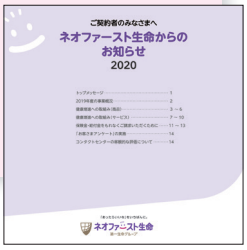
「更新手続きのご案内」

ご契約者さまにご契約内容を明示のうえ、更新日での契約内容の見直しについてご案内する資料です。毎年更新日の2カ月前にお送りします。

経営に関する情報

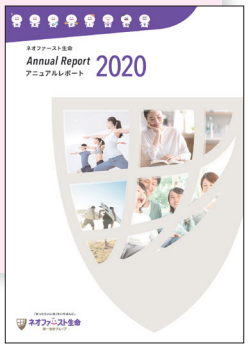
「ネオファースト生命からのお知らせ」

決算の概況と主な事業活動をご報告する資料です。
ご契約者さまに1年に1度お送りします。



「ネオファースト生命 アニュアルレポート」（当冊子）

保険業法第111条に基づくディスクロージャー資料です。当社の業績や財務状況などを記載しています。
お近くの当社委託代理店もしくは当社Webサイトでご覧いただけます。



「Webサイト」

商品、保険料試算、会社概要などを掲載しています。
Webサイトアドレス https://neofirst.co.jp/

各種サービスの提供

お客さまの保険手続きのサポートや健康増進、QOLの向上に向けて、各種サービスを揃えています。

サービス一覧

	健康(日常) 未病 入院・治療など(非日常)
ネオファースト生命のサービス	1 スマートフォン向けアプリ「健康第一forネオファースト生命」プレミアム 7 入院費用前払いサービス 8 先進医療情報検索ナビ 9 特定先進医療キャッシュレスサービス 10 診断書代行取得サービス
当社提携先企業のサービス	4 24時間電話健康相談サービス 提供:ティーペック(株) 2 タニタ社員食堂®レシピの提供 タニタ社員食堂レシピ 提供:(株)タニタ 3 フィットネスクラブ 東急スポーツオアシスのご優待 提供:(株)東急スポーツオアシス 5 セカンドオピニオンサービス 提供:ティーペック(株) 6 受診手配・紹介サービス 提供:ティーペック(株) 11 戸籍代行取得サービス 提供:行政書士法人コスモ 12 家事代行マッチングサービス利用紹介 提供:(株)タスカジ

サービスの主な内容(各サービスのご利用条件など、詳細は当社Webサイトをご覧ください)

1 スマートフォン向けアプリ 「健康第一forネオファースト生命」プレミアム

健康第一 ネオファースト生命

健康診断の結果から健康状態がわかる!
1 現在の健康状態をチェック

自分に合った改善コースを選べる!
2 改善コースを選択

コースに合わせてタスクの内容が変わる!
3 4つのタスクを毎日実行

タスクを達成すると抽選でプレゼントも!
4 抽選

【オススメのサポートコンテンツ】

My健診アドバイス
提供:(株)JMDC/ネオファースト生命保険(株)/キヤノンマーケティングジャパン(株)

健康診断結果にスマホのカメラをかざすだけで、自動的にデータを読み取って健康年齢※と健康タイプを表示。わかりやすい改善の指標とアドバイスを提供します。
※「健康年齢」は、(株)JMDCの登録商標です。

Myカロリーチェック
提供:ソニーモバイルコミュニケーションズ(株)/(株)ウィット

スマホのカメラで食事を撮影するだけで、手軽に摂取カロリーと栄養素が算出されます。

お薬手帳+プラス
提供:日本調剤(株)

家族全員の服薬状況などをひと目で把握でき、服薬の時間や通院予定日をアラームで通知、"うっかり忘れ"を防止します。

(登) B20N3001 (2020.6.24)

2 タニタ社員食堂®※レシピの提供

タニタ社員食堂 レシピ

対象の生命保険のご契約者さまを対象に、(株)タニタが提供するスマートフォン・携帯電話向けレシピサイト「タニタ社員食堂®レシピ」を6カ月無料(通常月額200円・税抜)でご利用いただける特典を提供しています。本レシピサイトはヘルシーレシピ900種類以上を有料で公開し、栄養素表示や、メモ機能、管理栄養士による食事診断やFAQの掲載など、健康管理やダイエットに役立つ機能が充実しています。

お客さまにレシピサイト「タニタ社員食堂®レシピ」をご活用いただき、食習慣の改善につなげていただくことで健康増進・維持のサポートができればと考えています。

※タニタ社員食堂は(株)タニタの登録商標です。

提供:(株)タニタ

3 フィットネスクラブ 東急スポーツオアシスのご優待

当社ご加入者(ご契約者・被保険者さま)を対象に、オアシスに会員価格で入会できる会員プランおよび都度利用プランを提供しています(ご利用には一定の基準があります)。また、一般の方向けに動画サービス「WEBGYM」アプリで、健康年齢※に着目したオリジナルプログラムを無料提供しています。

※「健康年齢」は、(株)JMDCの登録商標です。

提供:(株)東急スポーツオアシス

4 24時間電話健康相談サービス

経験豊かな医師や保健師、看護師などの相談スタッフが24時間365日・年中無休で電話による健康相談・医療相談、医療機関や専門医の情報提供や、介護・育児に関するご相談、メンタルヘルスに関するご相談などにきめ細かくアドバイスします。

提供:ティーペック(株)

5 セカンドオピニオンサービス

面談・電話によるセカンドオピニオンや、セカンドオピニオンが可能な医療機関の情報を提供します。面談の結果、より高度な専門性が必要と総合相談医が判断した場合は、優秀専門臨床医をご紹介します。その際、紹介状(診療情報提供書)も無料で発行します。

提供:ティーペック(株)

6 受診手配・紹介サービス

主治医のもとでは対応できない治療法や手術方法が必要と主治医が判断した場合などに、各専門分野の医師が在籍し治療可能な医療機関での受診の手配・紹介をします。

(注)原則、がん(悪性新生物)・脳血管疾患・心疾患が対象となります。

提供:ティーペック(株)

7 入院費用前払いサービス

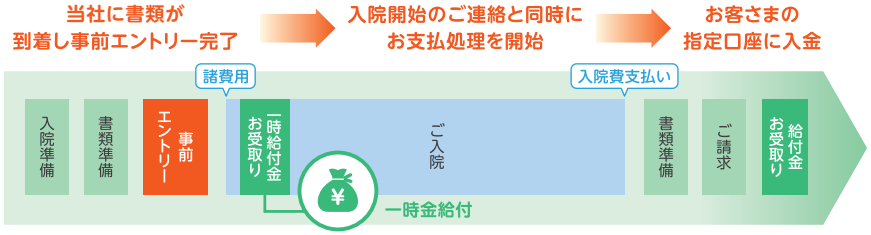
入院費用 前払いサービス

支払対象となる入院に対して、簡単な手続きで入院初期に一時金をお受け取りいただく「入院費用前払いサービス」を提供しています。

「入院費用前払いサービス」をご活用いただくことで、入院初期に前倒しで入院一時給付金(入院治療一時給付金)を受け取ることが可能になります。

「入院費用前払いサービス」に必要な書類は当社Webサイトで印刷できるなど、お客さまのお手続きがより簡単に行える対応を随時行っています。

<サービスの流れ>



(登) B20N3001 (2020.6.24)

8 先進医療情報検索ナビ

先進医療はその制度上、対象となる技術や医療機関が限られているため、当社では治療開始前や給付金をご請求いただく前に先進医療特約の対象となるかをご自身でお調べいただける情報検索サイト「先進医療情報検索ナビ」(https://neofirst.co.jp/senshiniryonavi/)を提供しています。

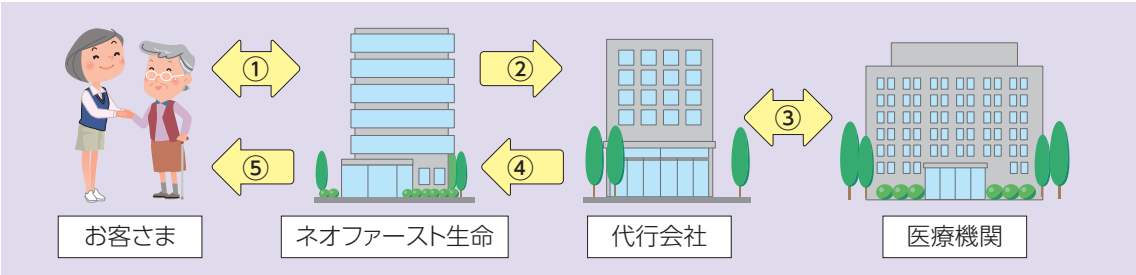
9 特定先進医療キャッシュレスサービス

治療費が高額となる「重粒子線」または「陽子線」の先進医療を受療された場合、当社が先進医療給付金を対象医療機関※に直接お支払いする「特定先進医療キャッシュレスサービス」をご用意しています。
先進医療に対する技術料は公的医療保険の適用対象外であることにより全額自己負担となります。「特定先進医療キャッシュレスサービス」を活用いただくことで一時的に生じる高額な費用負担がなく、安心して治療に専念いただけます。
※事前に当社のサービス導入についてご了解いただいている医療機関に限られます。対象医療機関は随時拡大していますので、詳細は当社Webサイトをご覧ください。

10 診断書代行取得サービス

保険金・給付金などをご請求いただく際に診断書のご提出をお願いしておりますが、被保険者さまが健康上の理由などによりご自身で診断書を医療機関から取得できない場合があります。
そのような場合に当社が委託する診断書代行取得会社がお客さまに代わって医療機関から診断書を取得します。

<サービスご利用の流れ>



①サービス利用希望のお客さまへ利用申請書等をお送りしますので、給付金請求書と一緒に利用申請書等を当社へご提出ください。
②当社から診断書代行取得会社へ診断書代行取得の依頼を行います。
③診断書代行取得会社が医療機関へ診断書発行の依頼を行い、診断書を取得します。
④当社が診断書代行取得会社から診断書を受取り、給付金の審査を行います。
⑤給付金審査終了後、お支払いする給付金から診断書発行にかかる費用を差し引いた金額をお客さまの指定口座へ振込みます。

<サービス利用条件>

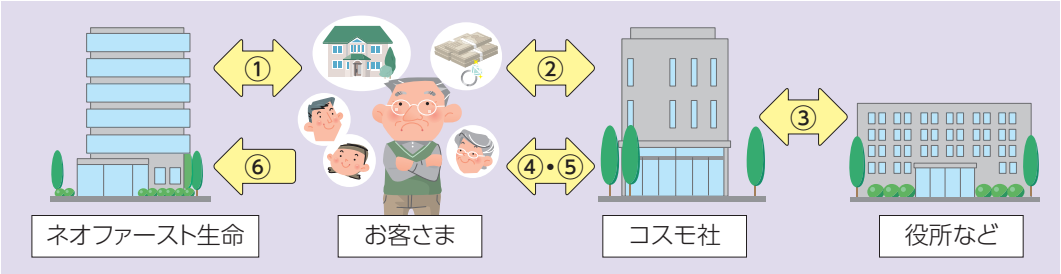
本サービスの利用条件は、「疾病、障がい、高齢などの理由で被保険者(請求者)ご自身および同居のご家族による診断書の取得が困難な事情があること」です。

(登) B20N3001 (2020.6.24)

11 戸籍代行取得サービス

被保険者さまがお亡くなりになった際、保険金・給付金などのご請求をいただく場合に戸籍謄(抄)本(以下、「戸籍」といいます)のご提出をお願いすることがあります。
「戸籍代行取得サービス」とは、お客さまに代わって行政書士が全国の役所から戸籍を代行取得するサービス(有料)です。当社がお客さまのご要望に基づき、「戸籍代行取得サービス」を提供する行政書士法人をご紹介します。

<サービスご利用の流れ>



①サービスのご利用をご希望される方は、当社までお問い合わせください。行政書士法人コスモ(以下「コスモ社」といいます)への申込書をお送りします。
②コスモ社へサービス申込みの手続きをしてください。
③コスモ社が戸籍の代行取得を行います。
④コスモ社からお客さま宛に戸籍を送付します。
⑤お客さまからコスモ社へ所定のサービス料金をお支払いください。
⑥当社宛の保険金・給付金などのご請求時の必要書類としてご活用ください。

提供:行政書士法人コスモ

12 家事代行マッチングサービス利用紹介

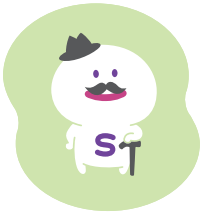
タスカジ TASKAJI housekeeping

当社ご契約者世帯向けに、タスカジによる「家事代行マッチングサービス」を紹介します。例えば、ご契約者さま自身やご家族が入院した際に、家事代行マッチングサービスを使っていただくことで、家事の負担を軽減し、家事の担い手の「心身の健康」をサポートします(給付金受け取りの有無にかかわらずご利用いただくことができます)。

提供: (株)タスカジ

『フィットネスクラブ東急スポーツオアシスのご優待』『24時間電話健康相談サービス』『セカンドオピニオンサービス』『受診手配・紹介サービス』『家事代行マッチングサービス利用紹介』について

(注)1.各サービスの詳細につきましては、当社のWebサイトをご確認ください。
(注)2.各サービスは当社の保険商品の保障の一部ではありません。当社が提携する各企業が提供するサービスです。
(注)3.各サービスは、予告なく変更・終了する場合があります。また、予告なく提携企業を変更する場合があります。
(注)4.ご利用の際は、保険証券をご準備のうえ、お電話にて当社のお客さまである旨をお伝えください。
(注)5.日本国内のご利用に限ります。また、一部のサービスについては地域や内容により、ご利用いただけない場合やご要望に沿えない場合があります。
(注)6.ご利用いただける期間は、ご契約いただいた当社の保険契約の保険期間が終了するまでとなります。
(注)7.ご利用にあたり実際に提供されるサービスについては、当社は責任を負いかねます。
(注)8.セカンドオピニオンサービス、受診手配・紹介サービスは、病名などが判明している場合に限り、ご利用できます。また、すでに終了している治療についてなど、ご相談をお受けできない場合があります。その他諸条件がありますのでサービスを受ける際にご確認ください。



(登) B20N3001 (2020.6.24)

適切に保険金などをお支払いするための取組み

基本方針

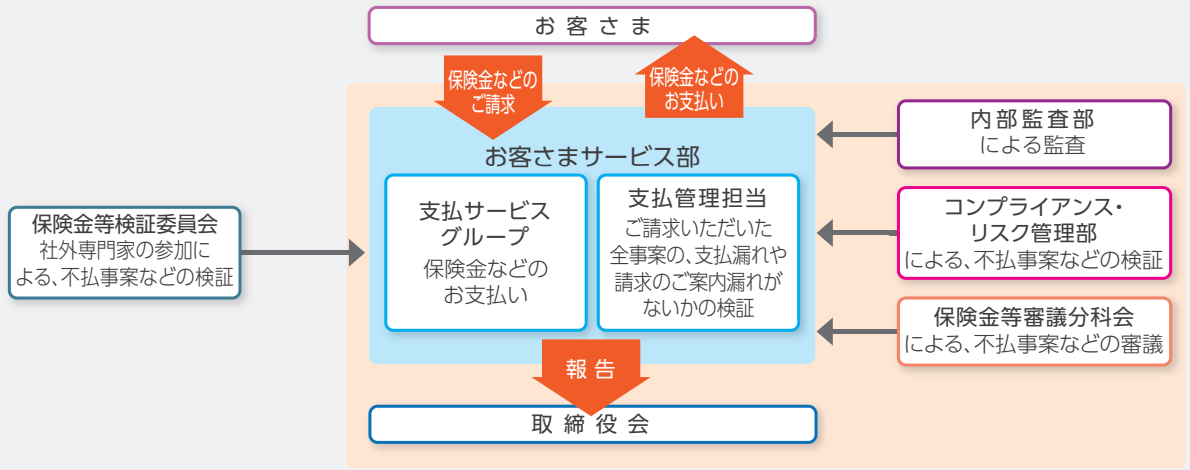
当社は、迅速・適切に漏れなく保険金などをお支払いすることと、適切・的確にお客さま対応を行うことが、生命保険事業の運営において極めて重要であることと認識し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

お客さまから信頼いただける保険会社であるために

当社では、保険金などのお支払いに関して経営陣自らがその態勢整備に深く関与するなど、お客さまから信頼いただける保険会社であるべく、保険金等支払業務の迅速・適切な運営とともに、より公平・公正な保険金などのお支払いができる仕組みの構築に、次のとおり取り組んでいます。

・保険金などのお支払いの適切性を高めるため、保険金等支払部門の整備およびさらなる高度化を進めるほか、お支払いできない事案などの妥当性審議や支払いに関する各種規程の制定・改廃などに関する協議を行うための機関として保険金等審議分科会を設置し、迅速かつ適切なお支払いのための態勢構築に取り組んでいます。
・保険金等支払業務に関しての客観性・透明性と、より公平・公正な判断を確保するため、弁護士、消費者問題専門家、医師などの社外の専門家をメンバーに含めた保険金等検証委員会を設置しています。
・保険金などをお受け取りいただけなかったことについてご納得いただけなかった場合に、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ける社外弁護士相談制度を用意しています。
・ご請求いただいた全事案に対して、お客さまサービス部支払管理担当による支払漏れやお客さまへの請求のご案内漏れがないかの検証、内部監査部による監査とコンプライアンス・リスク管理部による検証を実施し、正確、公平・公正なお支払いができる態勢を構築しています。

保険金等支払管理態勢



(注)保険金などのお支払いの対象とならない理由にご不明な点、ご納得いただけない点などがございましたら、「社外弁護士相談制度(当社と顧問契約を締結していない弁護士との無料でのご相談)」をご利用いただくことができます。

2019年度の取組み

より一層お客さまサービスを向上させるため、以下のとおりご請求手続きにかかるお客さまの利便性の向上や透明性の確保を考慮したサービスの充実を図りました。

請求手続きの利便性の向上

- 保険金・給付金などの請求時にご健康上の理由などによりご自身で診断書を医療機関から取得できないお客さまに代わって診断書を代行取得するサービスを2019年11月から開始しました。
- ショートメッセージサービス(SMS)を活用したお客さまへのお手続き状況の連絡を2019年8月から開始しました。

請求手続きに関するフォロー体制の強化

- 保険金・給付金などの請求書類のお取り寄せの申出をいただいた際の書類発送スケジュール等の見直しを行い、迅速にお客さまへ請求手続き案内を行える体制を強化しました。
- シニア専用ダイヤルで請求書類のお取り寄せの申出をいただいたお客さまなどを対象に当社から送付した書類の到着時期にオペレーターからご連絡をさしあげ、書類記入方法や必要書類のご説明を行う取組みを2019年5月より開始しました。
- 給付金等の請求書の記入不足やご提出もれが生じないように、レイアウトを一部変更しお客さまにご記入いただく書類の充実を図りました。

各種照会に対する対応の強化

- お客さま応対担当者への継続的な研修の実施やインフラ整備により、請求手続き方法や保障範囲に関するお客さまや代理店からの照会への対応強化を図りました。

〈支払件数と金額〉

(単位：件、百万円)

		個人保険			
		2018年度		2019年度	
		件数	金額	件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	141	1,209	188	1,228
年金	年金	—	—	72	65
給付金	入院・手術給付金など	19,038	1,337	37,385	2,825
合　計		19,179	2,547	37,645	4,119

コンタクトセンターのご紹介

当社コンタクトセンターでは、お客さまの「一生涯のパートナー」を目指し、お客さま一人ひとりの期待に誠実に応えられるよう、研修などを行い応対品質向上に努めています。お客さまからのお問い合わせやご要望に対しては、アドバイザーがわかりやすく丁寧にご案内し、お客さま満足のさらなる向上を目指します。

<コンタクトセンターの客観的な評価について>

当社コンタクトセンターはサポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japanの格付け調査において、2007年度から2019年度まで13年連続で国内最高評価を示す「三つ星」を獲得しました。

HDI-Japanが実施する「モニタリング格付け」(コンタクトセンター)で、「前向きな姿勢に満ちあふれており、お客さまに心から敬意を払い親切に接しているので、センター全体としてよい印象を残している」「一つ一つ丁寧に確認し、順序よく進めているのでお客さまとの一体感を築けている」との評価をいただきました。

当社は、今後も「お客さま第一の業務運営方針」のもと、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるコンサルティングを行うよう努めていきます。

当社のお問い合わせ先フリーダイヤル一覧

【受付時間】9:00～18:00(土曜日は17:00まで)日曜日・祝日・年末年始を除く

※受付時間(土曜日を含む)につきましては状況により変更になることがございます。詳細は当社ホームページをご確認ください。
※月曜日など休日明けは電話が混み合うことがございますので、あらかじめご了承ください。

■保険のお見積り・商品に関するお問い合わせ
0120-581-201

■ご契約者さま　専用窓口
0120-226-201

■その他のお問い合わせ先
0120-312-201

■70歳以上のご契約者さま　専用窓口　(シニア専用ダイヤル)
0120-515-201

■「1年組み立て保険」ご契約者さま　専用窓口
0120-833-337

70歳以上のご契約者さまを対象としたシニア専用のフリーダイヤルを設置しております。お客さまのご相談やご照会に対して、ゆっくりとわかりやすく丁寧な応対を行います。

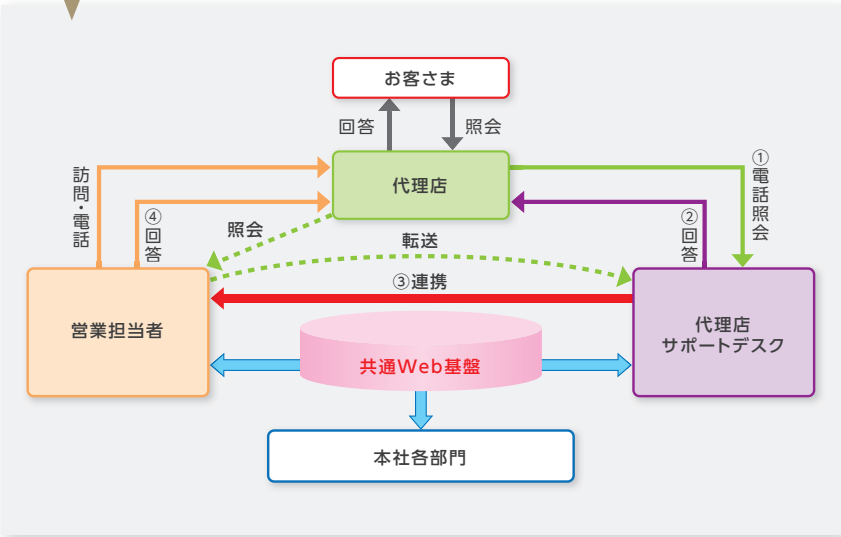
代理店サポートデスクのご紹介

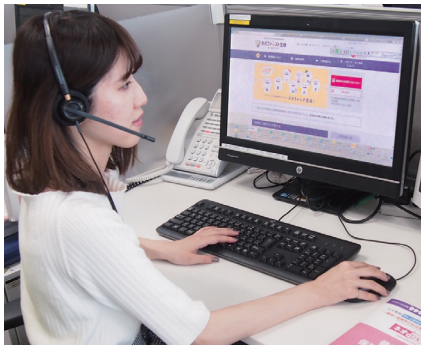
当社代理店サポートデスクは、生命保険募集人資格を持つアドバイザーを配置し、お客さまの生命保険ご契約時のお手続きやご契約後の変更手続き、ならびに保険金・給付金のご請求などに関する委託先代理店からのさまざまなお問い合わせや依頼事項に対応しています。

運営にあたっては、正確さ、迅速さ、丁寧さを基本姿勢とし、さらに高度な専門性を目指して、さまざまな専門知識習得のための取組みを実施しています。

また、代理店サポートデスクにお電話いただいた情報は、共通のWeb基盤を用いて各代理店の営業担当者や関連部門と共有しています。全社で委託先代理店の活動を捉えた迅速な販売支援を行い、委託先代理店サポート力No.1を実現します。

当社のサポート体制





委託先代理店からご照会いただいた内容一つひとつに対し、正確・迅速・丁寧な対応を心がけています。
皆さまのお役に立てるよう、常に一歩先を見据えた対応を目指しています。

相談・苦情対応態勢、苦情の件数、および苦情からの改善事例

お客さまの声を活かす取組み

当社では、次のようなお客さま満足の向上への取組みを実施しています。

1. お客さまからの相談・苦情などへの対応を最優先の課題と認識し、迅速、適切、かつ誠実に対応します。
2. お客さまからの相談・苦情などを、商品・サービスや業務の品質向上に積極的に活かします。
3. お客さまが利用しやすい受付窓口を整備するとともに、お客さまが必要な情報を積極的に提供します。
4. お客さまからの相談・苦情などをもとに、お客さまサポートなど管理態勢を継続的に見直し、改善していきます。

お客さまの声を活かすための組織・体制

当社では、お電話や各種アンケートなどで承ったお客さまの声を「承り票」で漏れなく集約し、速やかな対応と改善策を検討する態勢を構築しています。また、全社横断的なメンバーで構成する「お客さま第一推進分科会」を設置し、ご契約時や保険金などのお支払時の適正な業務運営のあり方、および、承ったご意見・ご要望をお客さま満足の向上に活かすための対応策を組織的に検討しています。

なお、当社では「お客さまの声」を積極的に会社経営に活かすことを目的に、コンタクトセンターにお客さま第一推進室を設置し、日々、業務の品質向上・改善活動に取り組んでいます。

2019年度お客さまの声（苦情）の件数

苦情分類	主な事例	件数（件）	全体に占める割合（%）
新規のご加入に関するもの	・保険証券の送付時期について	527	38.3
保険料のお支払いに関するもの	・保険料が指定口座から引き落とされていない	185	13.4
ご契約内容の変更などのお手続きに関するもの	・書類の記入方法がわからない	209	15.2
保険金などのお支払いに関するもの	・保険金・給付金の支払時期、請求について	266	19.3
その他	・保険料控除証明書について	190	13.8
合計		1,377	100.0

（注）苦情の定義
お客さまからの当社に対するお申し出のうち、お客さまが当社の業務全般に起因して不満の意を表明されたものをいいます。苦情には、当社に直接お申し出いただいたもの、および、代理店、国民生活センター、消費生活センター、生命保険協会、監督官庁などを経由して当社に連絡が入ったものを含みます。

お客さまの声を踏まえて改善を行った事項

申出内容（ご意見・ご要望）	改善内容
「生命保険証券の内容を分かりやすくして欲しい」などのお申し出	生命保険証券のレイアウトを全面改訂しました。QRコードを掲載し、簡便に「Webご契約のしおり・約款」などをご確認いただけるようにしました。また、ご契約の保障内容がより詳細に表示されるよう改訂し、ご請求手続き方法の説明を充実させるなどの改善も図りました。（2020年3月実施）

申出内容（ご意見・ご要望）	改善内容
「給付金などの請求に必要な診断書を取りに行くのが困難だが何とかして欲しい」などのお申し出	当社が委託する診断書代行取得会社が、お客さまに代わって医療機関から診断書を代行取得するサービスを開始しました。（2019年11月実施）

申出内容（ご意見・ご要望）	改善内容
「申し出をした手続きがきちんと進んでいるかどうか、進捗状況を教えて欲しい」などのお申し出	「お客さまへの請求書類郵送時」、「お客さまからの請求書類到着時」、「手続完了時」の3つの時点において、お客さまへSMS（ショートメッセージサービス）を活用した進捗状況のご案内を開始しました。（2019年8月実施）

「お客さまアンケート」の実施

当社は、お客さま満足向上のため定期的にご契約者さまの声を収集し、いただいた声をサービス改善に活かす取組みを行っています。

すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客さま対応全般に関するアンケート調査を年1回定期的に実施しています。

(対象データ:2019年度に実施したアンケート約20万件に対して、ご回答のあった12,561件)

電話・メール対応お客さま満足度

アンケート記入日以前の1年間に、ご契約に関連して当社に電話・メールでご連絡をいただいたご契約者さまを対象に満足度をうかがいました。

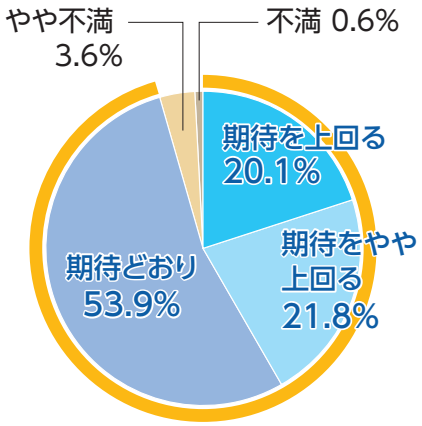
9割を超えるご契約者さまより、「期待を上回る」「期待をやや上回る」「期待どおり」とのご回答をいただきました。

当社に対する総合的な満足度

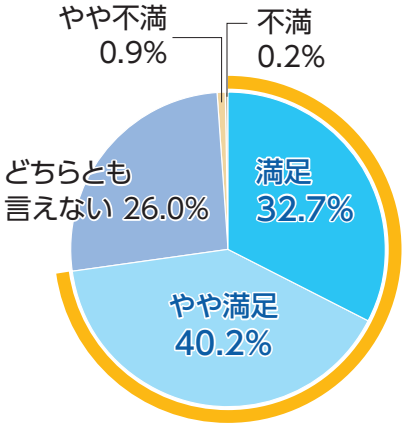
当社の経営状態・取組み・お客さまサポートに対して総合的な満足度をうかがいました。

過半数のご契約者さまより、「満足」「やや満足」とのご回答をいただきました。

〈電話・メール対応お客さま満足度〉



〈当社に対する総合的な満足度〉



アンケートからいただいた感謝の声

既往歴があっても加入できるのがありがたいです。
5年間健康で過ごせれば保険料が割引になる健康割引特則が適用されるよう、元気でいたいと思います。
(注)「ネオdeいりょう 健康プロモート」にご加入中のお客さま

(40代・女性)

70歳以上のシニア専用ダイヤルがあり、安心できて嬉しいです。

(70代・女性)

入院をした際に、診断書に代えて医療費領収証のコピーで給付金の請求ができたことがとても良かったです。手続きも郵送で手軽にできました。今後もサービス向上を目指してください。

(50代・男性)

台風の際に、SMS(ショートメッセージサービス)にて保険料払込み猶予期間延長などの特別取扱いについて知らせてくれ、大変ありがたいと思いました。

(40代・男性)

1年に1度「ご契約内容のお知らせ」が来ることで、契約内容を再確認できるのでありがたいです。また、初めて給付金の請求をした際は、とてもわかりやすく説明していただいたので、すごく助かりました。書類を送っていただいた時や、こちらからの書類が届いた時にメッセージをくださるので、安心できました。ありがとうございます。

(30代・女性)

自治体との連携

2016年6月に横浜市と「市民の健康づくりに係る連携に関する覚書」を、2016年10月に福岡県と「がん対策推進企業等連携協定」を締結し、また、2017年7月に埼玉県と第一生命が締結した包括連携協定へ協同参画しました。
各自治体における、健康寿命延伸やがん対策推進などの取組みに、引き続き当社も協働していきます。

異業種との連携

お客さまの生活スタイルにフィットするさまざまな接点の構築やサービスの向上を目指し、日本調剤(株)や(株)マツモトキヨシホールディングスなどと協業の取組みを行っています。
今後もお客さまの健康増進の促進・支援につながり人々の暮らしと社会に貢献できるさまざまな取組みを行っていきます。

代理店教育・研修の概略

当社では、営業パートナーである代理店の募集人がお客さまへ最適な提案ができるよう営業担当者が代理店を訪問し、日常的な情報提供や研修にて代理店をサポートしています。
営業担当者による研修は、商品知識に限らずお客さまに提案する際の注意点やコンプライアンスに関する注意点なども含んでおり、募集人がお客さまへ最適な提案ができるようフォローアップしています。

営業担当者による 継続的なサポート	・商品知識研修 ・コンプライアンス研修	・販売手法研修 ・販売事務、アフターサービス知識研修など

人財育成

人財育成方針

当社では、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーに『「あったらいいな」をいちばんに。』をお届けすることをミッションとしています。このミッション実現のためには、「自律した個の尊重と組織力の最大化」が重要であり、そのベースとなる「戮力協心※」「全員経営」を体現できる人財の育成を目指し、各種育成施策を実施しています。
※全員の力を結集し、一致協力して任務にあたること

人財育成策

○JTでは組織課題・個人課題を設定したうえで、業務を通じた計画的・継続的な育成を実施しています。
○Off-JTでは、当社独自に階層別研修を実施するとともに、社内交換留学制度・部門間で議論を行う形式の研修などにより所属間の双方向の業務理解・人脈形成を進めています。また、部門別育成の強化に向けて各所属で部門塾を実施するとともに、従業員全員が保険医学知識の向上に取り組むことを奨励しています。また、自己啓発支援策としてeラーニングなどのさまざまなメニューを準備しています。

CSR活動

当社は、企業の社会的責任(CSR)を果たし、持続可能な社会の実現に貢献することを目指し、社会貢献活動や環境対策に取り組んでいます。

<2019年度の主な取組み>

障がい者の自立支援

障がい者の支援事業者と協力して、障がい者による手づくり商品の出張販売会を継続的に実施し、障がい者の自立を支援しています。2019年度は、福祉作業所「のぞみ園」さまに出張販売会を実施していただきました。

東日本大震災の被災地支援

従業員から古本などを収集して得た売却金を赤い羽根共同募金を通じて東日本大震災の被災地へ寄付しています。

音楽のアウトリーチ

日頃、音楽に触れる機会の少ない方々に良質な音楽を届ける活動として、第一生命、第一フロンティア生命と協働して、品川区の品川児童学園にてプロの演奏家による「クリスマスコンサート」を開催しました。当日は、児童とその父兄の方にクリスマスソングや本格的なクラシック音楽を楽しんでいただきました。

献血活動

けがや病気で輸血を必要としている方のために、大崎本社において献血活動を実施しました。

コーポレートガバナンス体制

基本認識

当社は、お客さま、募集代理店、社会、第一生命ホールディングスの株主、従業員などのマルチステークホルダーからの負託に応え、持続的な成長と中長期的な企業価値向上を実現するため、経営の監督と業務執行のバランスを取りつつ、透明・公正かつ迅速な意思決定を行うことを目的として、コーポレートガバナンス体制を構築しています。

取締役会および執行役員制度

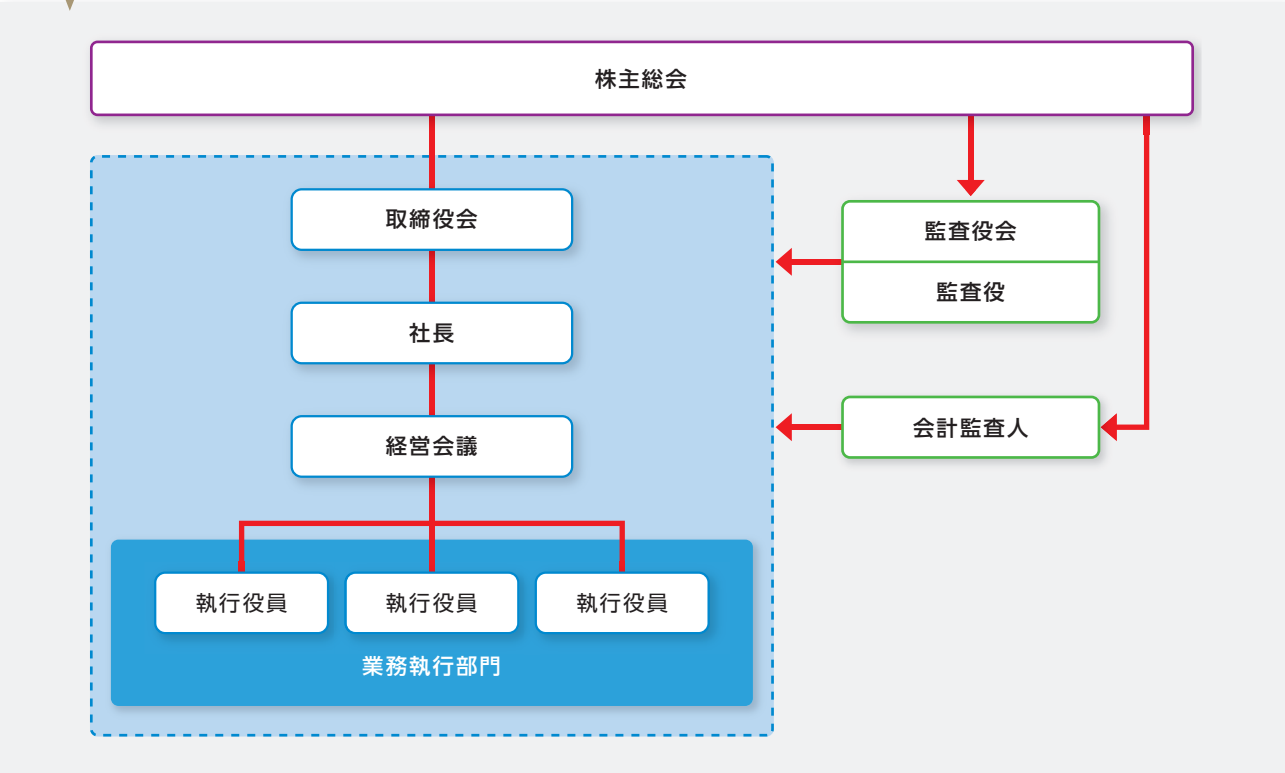
当社は、取締役会において、法令、定款および当社関連規程の定めるところにより、経営戦略、経営計画その他当社の経営の重要な意思決定および業務執行の監督を行うとともに、監査役会設置会社として、取締役会から独立した監査役および監査役会により、職務執行状況などの監査を実施しています。取締役会は、取締役に求められる義務を履行可能な者の中で、さまざまな知識、経験、能力を有する者により構成しています。

経営の意思決定および監督と、業務執行とを分離し、業務執行に係る迅速な意思決定を図るため、執行役員制度を導入しており、執行役員は、取締役会が選任し、取締役会が定める分担に従って業務を執行します。また、社長および執行役員など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執行の審議を行っています。

監査役

社外監査役を含めた監査役は、取締役会などに出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリングなどを通じて、取締役および執行役員の職務の執行の監査、ならびに当社のコンプライアンス、経営全般にわたるリスク管理への対応状況、業務・財務の状況についての監査を行います。また、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。そのため、監査役は、財務・会計に関する適切な知見を有する者を含むこととし、2020年7月1日現在監査役は4名(うち社外監査役2名)となっています。

コーポレートガバナンス体制



内部統制体制

基本認識

当社は、経営基本方針の具現化に向け、内部統制体制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、業務の適正確保および企業価値の維持と創造を図り、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に、「内部統制基本方針」のもと、内部統制体制の整備および運営を行っています。

●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、限定情報、および重要事実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. 企業集団としての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. 内部監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

ERMの推進

基本認識

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、事業活動を進め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、リスク管理の高度化を推進しています。

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

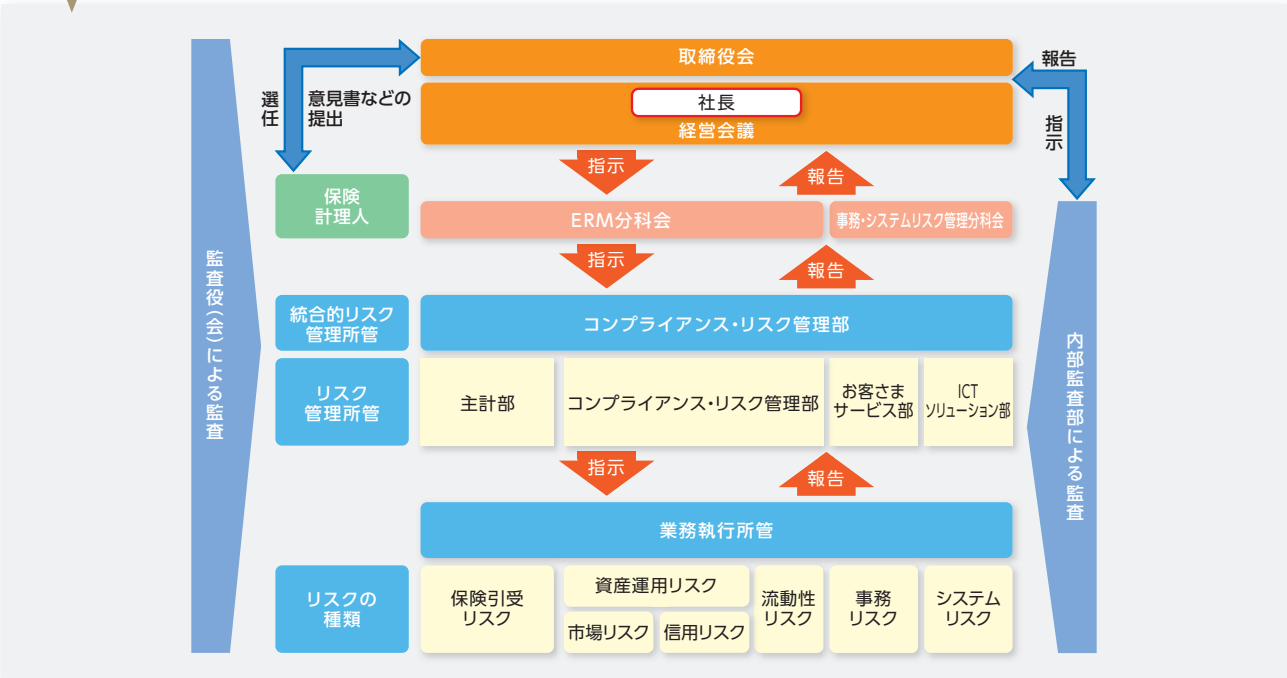
当社では、まず「内部統制基本方針」のなかで、リスク管理に関する基本的な考え方や取組み方針などについて定めています。この基本方針のもと、リスクごとの管理の考え方を「統合的リスク管理基本方針」および各リスクごとの基本方針で定め、さらに、これらの基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程などを制定しています。

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、各リスクごとの基本方針に基づき、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、コンプライアンス・リスク管理部を設置し、体制の強化を図っています。また、経営会議やその下部組織であるERM分科会、事務・システムリスク管理分科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・適切性は内部監査部が検証しています。

リスク管理の状況は、取締役会・経営会議など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て、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。

リスク管理に関する組織体制



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、経済価値ベース、会計ベースおよび規制ベースで、各種リスク量を統合し、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。

当社では、経営会議の下部組織としてERM分科会、事務・システムリスク管理分科会を設置し、各リスクの抑制および管理体制の強化を図っています。

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

なお、保険引受リスクの軽減を図るために、保険契約を再保険に付す際には、再保険引受先の財務内容などを確認し選定しています。

ストレス・テストの実施

当社では、リスク量の計量化では捉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の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。

リスクの定義

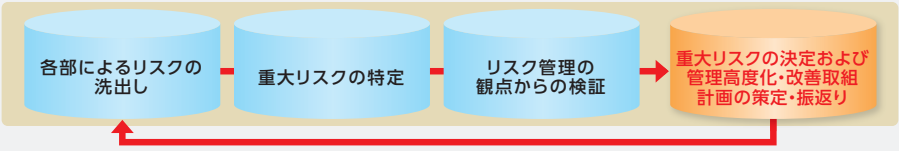
リスクの種類		内　　容
保険引受リスク		「経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、会社が損失を被るリスク」に代表されるリスクです。
資産運用リスク	市場リスク	金利、為替、株式などのさまざまな市場環境の変化により、保有する資産・負債の価値が変動し損失を被るリスクや、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクです。
	信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化などにより、資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクです。
流動性リスク		保険料収入の減少などにより資金繰りが悪化し、通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされ損失を被るリスク(資金繰りリスク)、および市場の混乱などにより市場取引ができなくなるなどのリスク(市場流動性リスク)です。
事務リスク		役員および従業員が正確な事務を怠るあるいは事故・不正などを起こすなどにより、お客さまおよび会社が損失を被るリスクです。
システムリスク		コンピュータシステムのダウンもしくは誤作動などのシステム不備、またはコンピュータの不正使用などによって、お客さまおよび会社が損失を被るリスクです。

(注) 当社では、上記リスクのほか、法務リスク、人的リスク、有形資産リスクおよび風評リスクについて、リスク管理を実施しています。

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、統合的リスク管理の一環として、リスクを網羅的に洗い出し、その重要性と統制状況を評価したうえ改善取組を推進する活動として、「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



コンプライアンス(法令等遵守)

基本認識

当社は、法令等を遵守し、社会的規範、市場ルールに従うことが事業活動を行ううえでの大前提であると認識しています。当社は、生命保険会社としての社会的責任と公共的使命を自覚し、社会およびお客さまからの揺るぎない信頼の確立と向上に向け、すべての事業運営において「お客さまの期待に応えるコンプライアンス」を推進し、公正かつ透明な企業活動を行っています。

コンプライアンスに関する方針・規程など

当社は、コンプライアンスを経営の重要課題として位置付け、社会およびお客さまから信頼される企業であり続けるために、取締役会において「内部統制基本方針」を定め、この中でコンプライアンスに関する基本的考え方などを規定しています。この基本方針のもと、実務上のルールとして「コンプライアンス規程」を制定し、態勢整備や推進に関する細目を定めています。

コンプライアンスに関する組織体制

当社では、コンプライアンスを全社的に推進する組織としてコンプライアンス・リスク管理部を設置しています。コンプライアンス・リスク管理部は、各部に任命配置した法令等遵守責任者、法令等遵守推進者と連携を取りながら、態勢の整備・強化を進めています。さらに、各従業員が、直接通報・相談できる窓口を社内・社外(親会社および法律事務所)に設置しています。

また、コンプライアンスに関する重要事項は、経営会議の下部組織であるコンプライアンス分科会などにおいて協議し、経営会議・取締役会に報告する体制としています。

こうしたコンプライアンス推進に関する有効性・適切性は内部監査部が検証しています。

コンプライアンスに関する組織体制

コンプライアンスの推進

当社では、取締役会が毎年度決定するコンプライアンス・プログラムに基づき、具体的な推進計画を策定し、コンプライアンス推進の取組みを行っています。推進計画の進捗状況は、定期的に取締役会に報告され、経営がその推進状況を把握・評価できる態勢となっています。

また、コンプライアンスの一層の浸透を図るために、「コンプライアンスマニュアル」を作成し、全役員・従業員に周知徹底を図るとともに、全役員・従業員に対する定期的なコンプライアンス研修に活用するなど、知識の向上と意識の定着に努めています。さらに、保険募集に関与する代理店・募集人のために「コンプライアンスマニュアル(代理店用)」「コンプライアンスマニュアル(金融機関代理店用)」および「コンプライアンスマニュアル(証券会社用)」を作成し、研修・指導に活用しています。

加えて、部門ごとの業務特性を踏まえたコンプライアンス研修の実施を通じて、徹底を図っています。

勧 誘 方 針

当社は、「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、お客さまにご満足いただける最適な商品・サービスの提供に努めます。

1. 法令等の遵守

・当社は、お客さまからの信頼にお応えしていくため、法令及び社会規範、各種ルール、社規等を遵守した適切な勧誘・提案活動を行います。

2. 適切な勧誘について

・お客さまへの訪問・電話連絡等にあたっては、時間帯等ご都合に配慮し、お客さまのご意向に基づいた適切な勧誘活動を行います。

3. 適切な提案について

・お客さまの年齢、知識、ご家族の状況およびご加入目的等を踏まえ、お客さまに適した商品を提案いたします。

・商品の提案を行うに際しては、適切な資料を活用し、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう努めます。

・ご契約内容その他契約条項にかかわる重要事項について、お客さまにご理解いただくため、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」等の説明書面・冊子をお渡しする等により説明・明示を行います。

・特にご高齢のお客さまに対しては、説明の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明・対応いたします。

・お申込みをいただく際に「意向確認書面」にて、お申込みをされる保険商品がお客さまのニーズに合致していることについて再確認させていただき、お客さまがご意向に沿った商品にご加入いただけるよう努めます。

4. 教育について

・高いコンプライアンス意識の醸成と、適切な勧誘・提案が行われるための体制およびルールの整備・強化に努めます。

・お客さまのご期待にお応えできるよう、研修を継続的に実施し、知識・スキルを備えた従業員の育成に取組みます。

5. お客さまの声について

・お客さまからの様々なお問い合わせ、ご意見、ご相談には、丁寧かつ速やかに対応いたします。また、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、その後の販売・勧誘に反映してまいります。

6.個人情報の保護について

・業務上知り得たお客さまに関する情報については、当社で定めた個人情報保護方針に則り、厳格な管理の下、適切に取り扱います。

情報資産保護

基本認識

当社は、お客さまの氏名・生年月日・住所などや契約内容などの個人情報、医的情報などを長期間にわたり保有しています。当社では、法令や社内規程などを遵守し、適切な情報資産保護管理を行うことが、お客さまからの信頼を確保するための大前提であると認識しています。

情報資産保護に関する方針・規程など

「内部統制基本方針」のもとに、情報資産保護に関する基本的考え方や情報資産を適切に保護するための基準として「情報資産保護管理規程」などの各種規程を制定するとともに、具体的な安全対策基準などの細目を定めた「情報資産保護管理基準書」を制定しています。また、「個人情報の保護に関する法律(以下、個人情報保護法)」や「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(以下、番号法)」の趣旨を踏まえ、個人情報の利用目的や保護管理などを定めた「個人情報保護方針」を取締役会の決定にて制定し、当社Webサイトで公表しています。情報資産保護管理・推進に関する規程やルール、業務遂行上の留意点は、「コンプライアンスマニュアル」に掲載の上、全役員・従業員に提供し、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。

情報資産保護に関する組織体制

当社では、情報資産保護を全社的に推進する組織としてコンプライアンス・リスク管理部を設置しています。コンプライアンス・リスク管理部は、各部に任命配置した法令等遵守責任者、法令等遵守推進者と連携を取りながら、情報資産保護管理態勢の整備・強化を進めています。

また、全社における情報資産保護の推進状況を、経営会議・取締役会に報告する体制としています。

こうした情報資産保護管理態勢の有効性・適切性は内部監査部が検証しています。

情報資産保護管理の推進

当社では、個人情報保護法、番号法、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインなどを踏まえ、次のような組織的・人的・物理的・技術的安全管理措置を講じるなど情報資産保護管理態勢を整備しています。

●個人情報保護方針の公表および情報資産保護に関する社内規程の整備
●定期的な従業員教育を通じた情報取扱いルールの徹底およびルール遵守状況の定期点検
●情報を取り扱う区域の管理、情報を取り扱う機器・電子媒体などの盗難などの防止のための対策実施
●社外からの不正アクセス対策としてファイアウォール設置、社内でのデータアクセス制限・ログの取得
●再委託先を含む業務委託先に対する監督・点検の実施

個人情報の開示などの請求の取扱い

お客さまからご自身の個人情報の開示など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したうえで、迅速かつ適切に対応します。

なお、個人情報保護法に基づく開示などの請求については、当社Webサイトでもご案内しています。

情報セキュリティ対策

当社では、日々進化するサイバーセキュリティリスクへの対応として、侵入検知・防止機能などの入口対策、データ保護・暗号化の推進・不正ソフトウェアの検出・防止機能などの中間対策、外部へのデータ送信時の検疫機能・不正な外部への通信遮断などの出口対策を実施するとともに、さまざまなレベルアップを検討・実施しています。

システム構成においても、個人情報については極力一元管理可能な仕組みとし、業務システムにおいても、お客さまの個人情報の取扱い権限を厳格に管理できる仕組みを導入しています。

個人情報保護方針

ネオファースト生命保険株式会社(以下、当社といいます)では、お客さまからの信頼を第一と考え、経営品質の向上に向け、個人情報の保護に関する法律(以下、個人情報保護法といいます)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(以下、番号法といいます)、保険業法など関係法令等を遵守し、個人情報の保護に努めます。

1. 個人情報の利用目的

(1)個人情報は、以下の利用目的の達成に必要な範囲にのみ利用し、それ以外の目的には利用しません。

①各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い

②当社のグループ会社・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理

③当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実

④その他保険に関連・付随する業務

(2)前号にかかわらず、番号法で定める個人番号(以下、個人番号といいます)を含む特定個人情報は、以下の事務実施に必要な範囲にのみ利用し、ご本人の同意があっても、それ以外の目的には利用しません。

①保険に関する取引がある場合:保険取引に関する法定調書作成事務

②不動産に関する取引がある場合:不動産取引に関する支払調書作成事務

③報酬・料金・契約金・賞金支払に関する取引がある場合:報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書作成事務

④その他上記①～③に関連する事務

(3)これらの利用目的は、当社ホームページおよびディスクロージャー誌等に掲載するほか、ご本人から直接書面等にて情報を取得する場合に明示いたします。

2. 取得・保有する個人情報の種類

取得・保有する個人情報は、氏名、住所、生年月日、性別、職業、健康状態、個人番号等、前項の利用目的を達成するために必要な個人情報です。

3. 個人情報取得の方法

個人情報を取得するにあたっては、個人情報保護法、番号法、保険業法、保険契約約款、その他関係法令等に照らし適正な方法によるものとします。

4. 個人情報の提供

(1)当社では、次の場合を除いて個人情報を外部に提供することはありません。

①ご本人が同意されている場合

②法令に基づく場合

③保険契約および特約の内容を一般社団法人生命保険協会に登録する等、個人情報保護法に基づき共同利用する場合

④業務の一部について、利用目的の達成に必要な範囲内で委託を行う場合

⑤その他個人情報保護法に基づき提供が認められている場合

(2)前号にかかわらず、当社では、番号法で認められている場合を除いて特定個人情報を外部に提供することはありません。

5. 個人情報の保護管理

個人情報は、正確かつ最新の内容を保つよう努め、個人情報を保護するため組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置および技術的安全管理措置を講じ、適宜見直します。

6. 個人情報の開示、訂正等のご請求

個人情報について開示、訂正等のご依頼があった場合は、請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで、業務の適正な実施に著しい支障をきたす等特別な理由のない限り速やかに対応いたします。

7. 個人情報保護方針の見直し

本方針は、適切な個人情報保護を実施するため、環境の変化等を踏まえ、継続的に見直します。

【お問い合わせ先】

個人情報の取扱いに関するお問い合わせおよびお申出については、適切に対応させていただきますので、個人情報の開示・訂正を含め、下記窓口までお問い合わせ下さい。

ネオファースト生命保険株式会社　コンタクトセンター

住所　東京都品川区大崎2−11−1大崎ウィズタワー

フリーダイヤル　0120-066-201(個人情報専用)

受付時間　9:00～18:00(土曜日は17:00まで／日・祝日・年末年始を除く)

ホームページアドレス　https://neofirst.co.jp/

※受付時間(土曜日を含む)につきましては状況により変更になることがございます。詳細は当社ホームページをご確認ください。
※月曜日など休日明けは電話が混み合うことがございますので、あらかじめご了承ください。

内部監査体制

基本認識

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、内部監査により内部統制などの適切性、有効性を検証することとしています。有効な内部監査を実施するために内部監査部門の独立性の確保など必要な態勢の整備および運営を行うこととしています。

内部監査に関する方針・規程など

当社では、「内部統制基本方針」のなかで内部監査に関する基本的な考え方や方針について定めています。「内部統制基本方針」のもと、内部監査に関する基本的事項を明らかにすることにより、全役員・従業員が内部監査の重要性を認識し、内部監査に関わるすべての活動を円滑かつ効果的に推進するために「内部監査規程」を制定しています。また、内部監査の実施要領として「内部監査業務規程」を制定しています。

内部監査体制

当社では、監査対象組織に対し牽制機能が働く独立した組織として設置した内部監査部が、当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、業務運営の状況などの適切性・有効性を検証し、問題点の発見・指摘に加え、内部管理などについての評価および改善に関する提言などを行うとともに、内部監査結果を取締役会・経営会議などへ報告しています。

反社会的勢力への対応

基本認識

当社では、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力による不当要求などに対して毅然とした態度を堅持することによりこれを拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼の維持や健全な企業経営の実現を目指しています。そのため、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、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、反社会的勢力による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、この方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定し、全役員および従業員の役割、統括部署の役割、各部署での対応などの基本的事項について定めています。

反社会的勢力への対応体制

反社会的勢力への対応について、コンプライアンス・リスク管理部を統括所管として、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。各部では、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、統括所管であるコンプライアンス・リスク管理部と連携のうえ、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、コンプライアンス・リスク管理部では、平素より有事に備え、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。

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2020

（2019年4月1日～2020年3月31日）

データファイル

データファイル目次

Ⅰ.会社の概況及び組織 37
1. 沿革 37
2. 経営の組織 38
3. 店舗 38
4. 資本金の推移 39
5. 株式の総数 39
6. 株式の状況 39
(1) 発行済株式の種類等 39
(2) 大株主 39
7. 主要株主の状況 39
8. 取締役・監査役・執行役員 40
9. 会計監査人の名称 40
10. 従業員の在籍・採用状況 41
11. 平均給与（内勤職員） 41
12. 平均給与（営業職員） 41

Ⅱ.保険会社の主要な業務の内容 41
1. 主要な業務の内容 41
2. 経営方針 41

Ⅲ.直近事業年度における事業の概況 42
1. 直近事業年度における事業の概況 42
2. 契約者懇談会開催の概況 43
3. 相談・苦情処理態勢、相談（照会、苦情）の件数、及び苦情からの改善事例 43
4. 契約者に対する情報提供の実態 43
5. 商品に対する情報及びデメリット情報提供の方法 43
6. 代理店教育・研修の概略 43
7. 新規開発商品の状況 43
8. 保険商品一覧 43
9. 情報システムに関する状況 43
10. 公共福祉活動、厚生事業団活動の概況 43

Ⅳ.直近５事業年度における主要な業務の状況を示す指標 44

Ⅴ.財産の状況 45
1. 貸借対照表 45
2. 損益計算書 49
3. キャッシュ・フロー計算書 51
4. 株主資本等変動計算書 53
5. 債務者区分による債権の状況 54
6. リスク管理債権の状況 54
7. 元本補塡契約のある信託に係る貸出金の状況 54
8. 保険金等の支払能力の充実の状況（ソルベンシー・マージン比率） 55
9. 有価証券等の時価情報（会社計） 56
(1) 有価証券の時価情報 56
(2) 金銭の信託の時価情報 57
(3) デリバティブ取引の時価情報 57
10. 経常利益等の明細（基礎利益） 58
11. 計算書類等について会社法による会計監査人の監査 59
12. 貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書について金融商品取引法に基づく公認会計士又は監査法人の監査証明 59
13. 財務諸表の適正性、及び財務諸表作成に係る内部監査の有効性について 59
14. 事業年度の末日において、保険会社が将来にわたって事業活動を継続するとの前提に重要な疑義を生じさせるような事象又は状況その他保険会社の経営に重要な影響を及ぼす事象が存在する場合には、その旨及びその内容、当該重要事象等についての分析及び検討内容並びに当該重要事象等を解消し、又は改善するための対応策の具体的内容 59

Ⅵ.業務の状況を示す指標等 60
1. 主要な業務の状況を示す指標等 60
(1) 決算業績の概況 60
(2) 保有契約高及び新契約高 60
(3) 年換算保険料 60
(4) 保障機能別保有契約高 61
(5) 個人保険及び個人年金保険契約種類別保有契約高 62
(6) 個人保険及び個人年金保険契約種類別保有契約年換算保険料 63
(7) 契約者配当の状況 63
2. 保険契約に関する指標等 63
(1) 保有契約増加率 63
(2) 新契約平均保険金及び保有契約平均保険金（個人保険） 63
(3) 新契約率（対年度始） 63
(4) 解約・失効率（対年度始） 64
(5) 個人保険新契約平均保険料（月払契約） 64
(6) 死亡率（個人保険主契約） 64
(7) 特約発生率（個人保険） 64
(8) 事業費率（対収入保険料） 64
(9) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の数 65
(10) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた保険会社等のうち、支払再保険料の額が大きい上位5社に対する支払再保険料の割合 65
(11) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の格付機関による格付に基づく区分ごとの支払再保険料の割合 65
(12) 未だ収受していない再保険金の額 65
(13) 第三分野保険の給付事由又は保険種類の区分ごとの、発生保険金額の経過保険料に対する割合 65
3. 経理に関する指標等 66
(1) 支払備金明細表 66

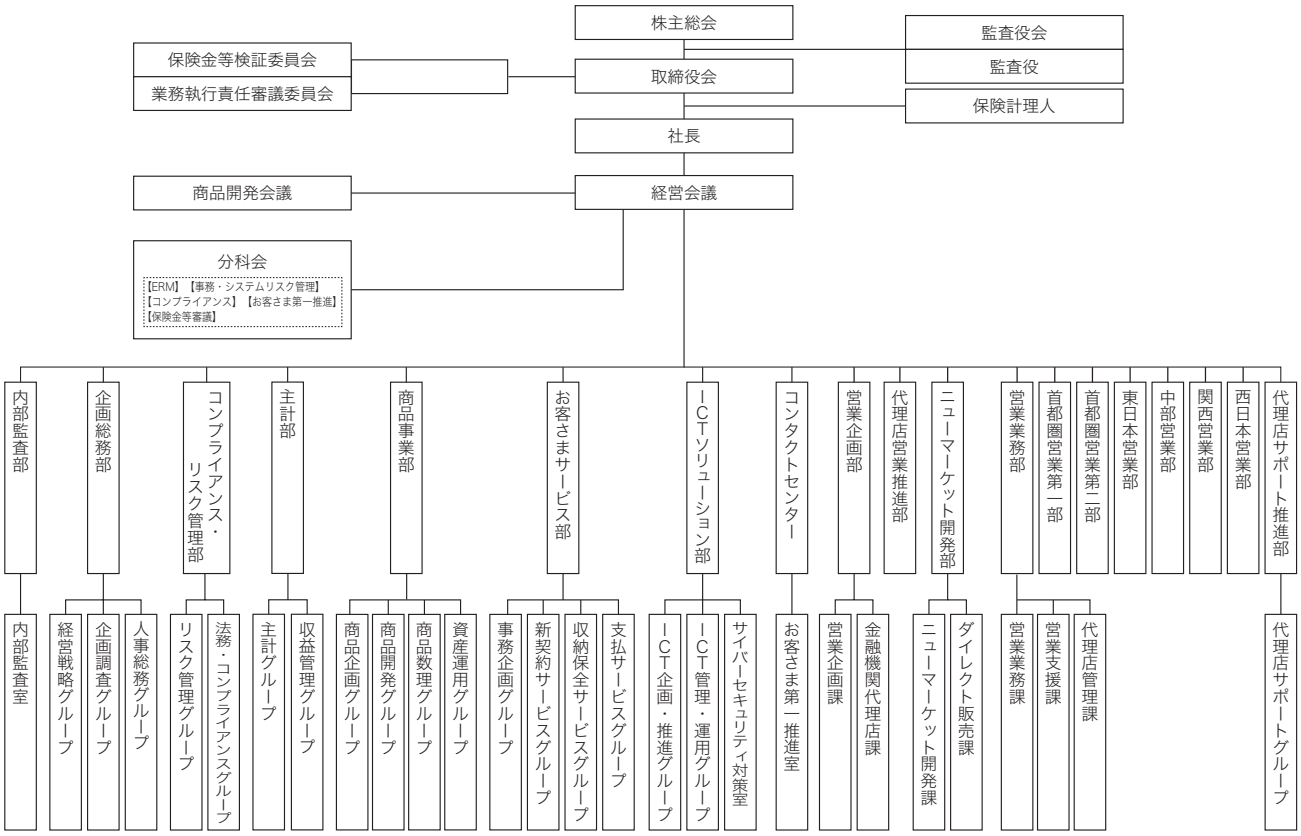
(2) 責任準備金明細表 66
(3) 責任準備金残高の内訳 66
(4) 個人保険及び個人年金保険の責任準備金の積立方式、積立率、残高（契約年度別） 67
(5) 特別勘定を設けた保険契約であって、保険金等の額を最低保証している保険契約に係る一般勘定の責任準備金の残高、算出方法、その計算の基礎となる係数 67
(6) 契約者配当準備金明細表 67
(7) 引当金明細表 67
(8) 特定海外債権引当勘定の状況 67
(9) 資本金等明細表 67
(10) 保険料明細表 68
(11) 保険金明細表 68
(12) 年金明細表 68
(13) 給付金明細表 68
(14) 解約返戻金明細表 69
(15) 減価償却費明細表 69
(16) 事業費明細表 69
(17) 税金明細表 69
(18) リース取引 69
(19) 借入金残存期間別残高 69
4. 資産運用に関する指標等 70
(1) 資産運用の概況 70
(2) 運用利回り 72
(3) 主要資産の平均残高 73
(4) 資産運用収益明細表 73
(5) 資産運用費用明細表 73
(6) 利息及び配当金等収入明細表 74
(7) 有価証券売却益明細表 74
(8) 有価証券売却損明細表 74
(9) 有価証券評価損明細表 74
(10) 商品有価証券明細表 74
(11) 商品有価証券売買高 74
(12) 有価証券明細表 74
(13) 有価証券残存期間別残高 75
(14) 保有公社債の期末残高利回り 75
(15) 業種別株式保有明細表 76
(16) 貸付金明細表 77
(17) 貸付金残存期間別残高 77
(18) 国内企業向け貸付金企業規模別内訳 77
(19) 貸付金業種別内訳 77
(20) 貸付金使途別内訳 77
(21) 貸付金地域別内訳 77
(22) 貸付金担保別内訳 77
(23) 有形固定資産明細表 78
(24) 固定資産等処分益明細表 78
(25) 固定資産等処分損明細表 78
(26) 賃貸用不動産等減価償却費明細表 79
(27) 海外投融資の状況 79
(28) 海外投融資利回り 79
(29) 公共関係投融資の概況（新規引受額・貸出額） 79
(30) 各種ローン金利 80
(31) その他の資産明細表 80
5. 有価証券等の時価情報（一般勘定） 80
(1) 有価証券の時価情報 80
(2) 金銭の信託の時価情報 81
(3) デリバティブ取引の時価情報 81
Ⅶ.保険会社の運営 82
1. リスク管理の体制 82
2. 法令遵守の体制 82
3. 第三分野に係る責任準備金の積立てについて（法第百二十一条第一項第一号の確認（第三分野保険に係るものに限る。）の合理性及び妥当性） 82
4. 金融ADR制度について 82
5. 個人データ保護について 82
6. 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針 82
Ⅷ.特別勘定に関する指標等 82
Ⅸ.保険会社及びその子会社等の状況 82

Ⅰ. 会社の概況及び組織

1. 沿革

1999年 4月	日産火災海上保険株式会社の100%子会社として資本金50億円で ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社設立（本社：東京都中野区中野）
1999年 5月	金融再生委員会の事業免許を取得 営業開始
2001年 3月	資本金を80億円に増額
2002年 7月	損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社に社名変更
2007年11月	資本金を97.5億円に増額
2008年 9月	資本金を101億円に増額
2009年 3月	本社を東京都新宿区西新宿へ移転
2014年 8月	第一生命保険株式会社の100%子会社となる
2014年11月	ネオファースト生命保険株式会社に社名変更 本社を東京都品川区大崎へ移転
2015年 6月	関西オフィスを大阪府大阪市北区に開設
2015年 8月	資本金を251億円に増額
2015年 8月	第一生命グループとなって初となる商品を発売
2015年11月	西日本オフィスを福岡県福岡市博多区に開設
2016年10月	第一生命グループの持株会社体制移行により第一生命ホールディングス株式会社の100%子会社となる
2017年 5月	資本金を275億円に増額
2017年 8月	中部オフィスを愛知県名古屋市中区に開設
2018年 6月	資本金を325億円に増額
2020年 4月	資本金を425億円に増額

2. 経営の組織（2020年7月1日現在）



3. 店舗（2020年7月1日現在）

本社	〒141-0032 東京都品川区大崎2-11-1　大崎ウィズタワー 電話：03-5434-7031（代表）
中部営業部	〒460-0004 愛知県名古屋市中区新栄町2-13　栄第一生命ビルディング 電話：052-684-8335（代表）
関西営業部	〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田1-8-17　大阪第一生命ビル 電話：06-6345-2660（代表）
西日本営業部	〒812-0039 福岡県福岡市博多区冷泉町5-35　福岡祇園第一生命ビルディング 電話：092-263-8601（代表）

4. 資本金の推移（2020年7月1日現在）

年　月　日	増　資　額	増資後資本金	摘　要
1999年 4月23日	5,000百万円	5,000百万円	会社設立
2001年 3月 8日	3,000百万円	8,000百万円	
2007年11月20日	3,500百万円	9,750百万円	増資額のうち1,750百万円を資本準備金に組み入れ
2008年 9月12日	700百万円	10,100百万円	増資額のうち350百万円を資本準備金に組み入れ
2015年 8月 5日	30,000百万円	25,100百万円	増資額のうち15,000百万円を資本準備金に組み入れ
2017年 5月31日	4,999百万円	27,599百万円	増資額のうち2,499百万円を資本準備金に組み入れ
2018年 6月29日	9,999百万円	32,599百万円	増資額のうち4,999百万円を資本準備金に組み入れ
2020年 4月27日	20,000百万円	42,599百万円	増資額のうち10,000百万円を資本準備金に組み入れ

5. 株式の総数（2020年7月1日現在）

発行する株式の総数	10,000千株
発行済株式の総数	3,899千株
株主数	1名

6. 株式の状況（2020年7月1日現在）

(1) 発行済株式の種類等

	種　類	発　行　数	内　容
発行済株式	普通株式	3,899千株	—

(2) 大株主

株　主　名	当社への出資状況		当社の大株主への出資状況	
	持　株　数	持株比率	持　株　数	持株比率
第一生命ホールディングス株式会社	3,899千株	100.0%	—千株	—%

(注)当社の株主は上記1株主です。

7. 主要株主の状況（2020年7月1日現在）

名称	主たる営業所または事務所の所在地	資本金	事業の内容	設立年月日	株式等の総数等に占める所有株式等の割合
第一生命ホールディングス株式会社	東京都千代田区有楽町1-13-1	343,517百万円	グループ会社の経営管理等	1902年9月15日	100.0%

8. 取締役・監査役・執行役員（2020年7月1日現在）

男性　14名　女性　0名　（取締役・監査役・執行役員のうち女性の比率　0%）

役職名	氏名	管掌・担当業務
代表取締役 社長	とくおか ゆうじ 徳岡　裕士	担当：内部監査部
代表取締役 副社長執行役員	じょうやま じゅんいちろう 城山　潤一郎	管掌：営業業務部 担当：首都圏営業第一部、首都圏営業第二部、東日本営業部、中部営業部、関西営業部、西日本営業部 委嘱：営業本部長
取締役 副社長執行役員	たかはし けいた 高橋　恵太	担当：企画総務部、営業企画部、代理店営業推進部、コンタクトセンター、代理店サポート推進部、持続的成長戦略・新たな価値創造に関する事項 委嘱：事業戦略本部長
取締役 専務執行役員	つのだ こうじ 角田　耕二	担当：商品事業部、ニューマーケット開発部
取締役 常務執行役員	やまなか まさお 山中　雅夫	管掌：コンプライアンス・リスク管理部 担当：主計部
取締役 常務執行役員	やない まさお 梁井　正雄	管掌：ICTソリューション部 担当：お客さまサービス部、部門間CONNECTに関する事項（小和瀬執行役員と共担） 委嘱：お客さまサービス部長
取締役 （非常勤）	さくらい けんじ 櫻井　謙二	
常勤監査役	くにい やすひろ 国井　保博	
監査役	たかしま まさひろ 高島　雅博	
監査役	つちや ふみあき 土屋　文昭	
監査役	いしかわ まさとし 石川　正敏	
常務執行役員	もり しげる 森　茂	担当：コンプライアンス・リスク管理部、全社内部統制態勢の整備・推進に関する事項 委嘱：コンプライアンス・リスク管理部長
執行役員	まつしま ひろと 松島　裕人	担当：ICTソリューション部、全社業務品質向上に関する事項 委嘱：ICTソリューション部長
執行役員	こわせ ゆういちろう 小和瀬　雄一郎	担当：営業業務部、部門間CONNECTに関する事項（梁井取締役常務執行役員と共担） 委嘱：営業業務部長

9. 会計監査人の名称

有限責任あずさ監査法人

10.従業員の在籍・採用状況

区　分	在　籍　数		採　用　数		2019年度末	
	2018年度末	2019年度末	2018年度	2019年度	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	254名	280名	77名	53名	41.8歳	2.7年
（男　子）	131	144	35	28	43.1	2.9
（女　子）	123	136	42	25	40.5	2.6
営業職員	—	—	—	—	—	—
（男　子）	—	—	—	—	—	—
（女　子）	—	—	—	—	—	—

（注）従業員には使用人兼務取締役、休職者等を含んでいません。

11.平均給与（内勤職員）

（単位：千円）

区　分	2019年3月	2020年3月
内勤職員	535	531

（注）平均給与月額は2020年３月中の税込定例給与月額であり、賞与、時間外手当は含んでいません。

12.平均給与（営業職員）

該当ありません。

Ⅱ.保険会社の主要な業務の内容

1.主要な業務の内容

1．生命保険業
2．他の保険会社（外国保険業者を含む。）その他金融業を行う者の業務の代理または事務の代行、債務の保証その他の前号の業務に付随する業務
3．国債、地方債または政府保証債の売買、地方債または社債その他の債券の募集または管理の受託その他の保険業法により行うことのできる業務および保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務
4．その他前各号の業務に付帯または関連する事項

2.経営方針

当社は、「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、次のとおり経営基本方針を掲げます。

1．新たなお客さま満足の創造
お客さまを取り巻く様々な環境やライフスタイルの変化に対応するだけでなく、それにともなうニーズを先取りし、わかりやすさと利便性、迅速さと正確さを追求した新しい商品やサービスの提供に努め、今までにない新たなお客さま満足を創造します。

2．社会からの信頼と敬愛の確保
高い倫理観と人を尊重する姿勢を持ち、あらゆる企業活動において社会適合性を重視し、社会から信頼され、敬愛される会社となります。

3．成長力のある企業価値の追求
常に挑戦と変革を図るとともに、業務のローコストオペレーションと効率化に取り組み、成長に資する事業運営に努めることで、企業価値を高めます。

4．自律した個の尊重と組織力の最大化
多様な人財の個性を尊重するとともに、一人ひとりが自律し、自ら考え、行動することを目指します。また、会社全体がひとつになって、最大の価値の創出に努めます。これらの実践により従業員一人ひとりの満足度と生きがいの向上を目指します。

Ⅲ. 直近事業年度における事業の概況

1. 直近事業年度における事業の概況

経営環境および事業の経過

当年度における世界経済は、米国経済等の底堅さに支えられ、緩やかな回復傾向にありました。しかし、2020年に入ってからは新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、各国が入国規制、工場の稼働停止、外出禁止等の対応を余儀なくされ、経済活動は急速に悪化しました。日本経済においても、イベント自粛等の動きが全国に広がり、サービス業を中心に大きな打撃を受けました。

このような経営環境において、当社は、「お客さま第一の業務運営方針」の下、コーポレートスローガンである『「あったらいいな」をいちばんに。』に基づき、健康増進をコンセプトの柱に掲げ、お客さま満足の向上に資する商品・サービスの充実と販売チャネルの強化に取り組んできました。2015年８月の「新規事業」開始以来、着実に販売を積み重ね、2019年11月末には保有契約件数が30万件（創業来累計）を突破しました。

商品においては、2019年８月に終身医療保険「ネオ de いりょう」を改定し、「女性疾病保障特約」、「がん通院特約」、「八大疾病支払日数限度無制限特則」を新設しました。また2020年３月にも「ネオ de いりょう」を改定し、低廉な保険料で終身にわたる死亡保障を確保することができる「死亡保障特則」を新設したほか、「ネオ de いりょう　健康プロモート」を改定し、「女性疾病入院特約」、「特定疾病一時給付特約」、「死亡保障特則」を新設するなど保障内容の充実を図りました。

2019年２月より販売を停止していた法人向け定期保険「ネオ de きぎょう」については、2019年６月の法人税基本通達を踏まえ、適切な販売に向け態勢を一層強化した上で、2019年９月より販売を再開しました。また、2020年３月には、万一のときに加え要介護状態や障害状態のときの事業保障に対するニーズに対応すべく「ネオ de きぎょうワイド」を発売しました。

販売チャネルについては、募集代理店の新規委託を推進し、2020年３月末現在で、当社の商品を販売する募集代理店は、2019年３月末の831代理店から989代理店に増加しました。

お客さま向けサービスにおいては、2019年８月に「請求書類郵送時」、「請求書類到着時」、「手続完了時」の３つのタイミングで、所定の条件を満たしたお客さまへ支払い手続きの進捗状況をＳＭＳ（ショート・メッセージ・サービス）でお知らせするサービスを開始するとともに、各種保険のお見積り、資料請求に加えて、インターネットで保険の申込み手続きができるようにしました。さらに、保険金・給付金等のご請求手続きの負担を軽減し、かつ、迅速にご請求頂けるように、2019年11月より医療機関から診断書をお客さまに代わって取得する「診断書代行取得サービス」を開始いたしました。

また、「お客さま第一の業務運営方針」の推進を図ることを目的に、2019年４月より、募集代理店手数料について、募集代理店の適切な業務運営に資する取組みを評価する体系に移行するとともに、2019年５月には、お客さまへの適切な説明を確保する観点から、募集代理店手数料体系の考え方を公表しました。

「令和元年台風第15号」および「令和元年台風第19号」等の自然災害やコロナウイルス感染症の拡大に際しては、保険料のお払込みの猶予期間の延長や給付金等の請求に必要な書類の一部を省略する取扱い、新規の契約者貸付の利息の免除等の対応を行いました。

以上の取組みの結果、2019年度における主力商品である医療保険等の新契約実績は前年同期比で大きく伸展しました。

今後の課題

2018年度よりスタートした第一生命グループにおける新中期経営計画「CONNECT 2020」のもと、当社においては、お客さま第一の業務運営方針を踏まえて、コーポレートスローガンである『「あったらいいな」をいちばんに。』に基づき、健康増進を中核のコンセプトとしたお客さま満足の向上に資する商品・サービスの充実と販売チャネルの強化に向けて、以下の３つを成長戦略の柱に、役員・従業員一丸となって持続的な成長を目指してまいります。

1．既存比較ビジネス領域強化
来店型保険ショップおよび銀行等の販売チャネルにおいて、ご自身で比較検討して保険を選びたいとのご意向を持ったお客さまに安心と満足をご提供するべく、商品内容や価格的な強みのある商品や魅力あるサービスを提供していきます。加えて、営業担当者等による代理店に対するサポート体制の強化等により、この分野における更なるシェア深耕を推進していきます。

2．新規分野の創造
今までにない新たな切り口の保障分野やInsTechを活用した商品の開発を継続し、QOLに資する商品開発等、新しい顧客価値を真っ先に提供することを目指します。また、健康増進商品を軸とした当社ビジネスと親和性ある団体との提携等、新たな異業種パートナーとの協業について推進していきます。

3．グループCONNECTの推進
第一生命グループ内の「つながり（CONNECT）」をこれまで以上に活かし、マルチブランド・マルチチャネル戦略を深化させ、グループ力を結集していくことで成長を実現していきます。

代表的な経営指標はP.6～7をご覧ください。

2. 契約者懇談会開催の概況

2019年度は、契約者懇談会を開催しませんでした。

3. 相談・苦情処理態勢、相談（照会、苦情）の件数、及び苦情からの改善事例

P.23をご覧ください。

4. 契約者に対する情報提供の実態

P.15をご覧ください。

5. 商品に対する情報及びデメリット情報提供の方法

P.14をご覧ください。

6. 代理店教育・研修の概略

P.25をご覧ください。

7. 新規開発商品の状況

P.13をご覧ください。

8. 保険商品一覧

P.10～12をご覧ください。

9. 情報システムに関する状況

P.31をご覧ください。

10. 公共福祉活動、厚生事業団活動の概況

P.25をご覧ください。

Ⅳ.直近５事業年度における主要な業務の状況を示す指標

（単位：百万円）

項目	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
経常収益	3,940	4,798	24,655	181,210	144,544
経常利益（△は経常損失）	△7,109	△5,935	△8,288	△8,506	△16,310
基礎利益	△7,136	△5,866	△8,115	△8,188	△15,843
当期純利益（△は当期純損失）	△7,116	△5,929	△8,306	△8,521	△16,319
資本金の額及び発行済株式の総数	25,100 2,400千株	25,100 2,400千株	27,599 2,733千株	32,599 3,399千株	32,599 3,399千株
総資産	29,771	24,377	44,977	157,428	244,399
うち特別勘定資産	—	—	—	—	—
責任準備金残高	882	1,650	15,864	130,397	234,570
貸付金残高	—	—	—	61	730
有価証券残高	2,280	1,060	2,455	15,244	35,833
ソルベンシー・マージン比率	9,969.9%	7,636.9%	5,250.4%	3,134.3%	623.1%
従業員数	105名	159名	201名	254名	280名
保有契約高	595,049	623,849	720,217	903,029	1,209,041
個人保険	595,049	623,849	720,217	902,941	1,208,856
個人年金保険	—	—	—	87	184
団体保険	—	—	—	—	—
団体年金保険保有契約高	—	—	—	—	—

（注）保有契約高とは、個人保険・個人年金保険の合計です。なお、個人年金保険については、年金支払開始後契約の責任準備金の金額です。

●経常収益

経常収益とは、主に保険料等収入や、利息・配当金、有価証券の売却益等の資産運用によって得られる収益です。2019年度の経常収益は144,544百万円となりました。

●基礎利益　●経常利益（損失）

基礎利益（2019年度△15,843百万円）とは、1年間の保険本業の収益力を示す指標の一つで、一般事業会社の営業利益や、銀行の業務純益に近いものです。生命保険会社の場合、これに有価証券売却損益などの「キャピタル損益」と「臨時損益」を加えたものが、経常利益（損失）（2019年度16,310百万円の経常損失）となります。ここでいう保険本業とは、お客さまより収納した保険料や運用収益から保険金・給付金等を支払ったり、将来の支払いに備えるために責任準備金を積み立て、運用することなどをいいます。

V.財産の状況

1.貸借対照表

（単位：百万円）

科目	2018年度末（2019年3月31日現在）金額	2019年度末（2020年3月31日現在）金額	科目	2018年度末（2019年3月31日現在）金額	2019年度末（2020年3月31日現在）金額
（資産の部）			（負債の部）		
現金及び預貯金	**86,188**	**159,503**	**保険契約準備金**	**130,801**	**236,073**
預貯金	86,188	159,503	支払備金	404	1,503
有価証券	**15,244**	**35,833**	責任準備金	130,397	234,570
社債	8,429	26,428	**再保険借**	**171**	**310**
株式	103	986	**その他負債**	**6,797**	**4,772**
外国証券	6,710	8,418	未払法人税等	8	8
貸付金	**61**	**730**	未払金	255	690
保険約款貸付	61	730	未払費用	6,385	4,016
有形固定資産	**294**	**239**	預り金	1	0
建物	105	99	仮受金	146	56
その他の有形固定資産	188	140	**価格変動準備金**	**4**	**5**
無形固定資産	**343**	**1,722**	**繰延税金負債**	**19**	**－**
ソフトウェア	336	1,716	**負債の部合計**	**137,794**	**241,162**
その他の無形固定資産	7	6			
再保険貸	**49,475**	**38,206**	（純資産の部）		
その他資産	**5,820**	**8,168**	**資本金**	**32,599**	**32,599**
未収金	4,751	6,455	**資本剰余金**	**24,599**	**24,599**
前払費用	658	1,202	資本準備金	24,599	24,599
未収収益	19	55	**利益剰余金**	**△37,614**	**△53,934**
預託金	184	199	その他利益剰余金	△37,614	△53,934
仮払金	1	2	繰越利益剰余金	△37,614	△53,934
その他の資産	205	252	**株主資本合計**	**19,584**	**3,264**
貸倒引当金	**△0**	**△4**	**その他有価証券評価差額金**	**50**	**△27**
			評価・換算差額等合計	**50**	**△27**
			純資産の部合計	**19,634**	**3,237**
資産の部合計	**157,428**	**244,399**	**負債及び純資産の部合計**	**157,428**	**244,399**

（貸借対照表の注記）

2018年度	2019年度
1　有価証券の評価は、満期保有目的の債券については移動平均法による償却原価法（定額法）、その他有価証券のうち時価のあるものについては３月末日の市場価格等に基づく時価法（売却原価の算定は移動平均法）、時価を把握することが極めて困難と認められるものについて、取得差額が金利調整差額と認められる公社債については移動平均法による償却原価法（定額法）、それ以外の有価証券については移動平均法による原価法によっています。 なお、その他有価証券の評価差額については、全部純資産直入法により処理しています。	1　有価証券の評価は、満期保有目的の債券については移動平均法による償却原価法（定額法）、その他有価証券のうち時価のあるものについては３月末日の市場価格等に基づく時価法（売却原価の算定は移動平均法）、時価を把握することが極めて困難と認められるものについて、取得差額が金利調整差額と認められる公社債については移動平均法による償却原価法（定額法）、それ以外の有価証券については移動平均法による原価法によっています。 なお、その他有価証券の評価差額については、全部純資産直入法により処理しています。
2　固定資産の減価償却の方法は、次のとおりです。 ①　有形固定資産（リース資産を除く。） 定率法（ただし、建物については定額法）によっています。 ②　リース資産 所有権移転外ファイナンス・リース取引に係るリース資産 リース期間を耐用年数とし、残存価額をゼロとした定額法によっています。 ③　無形固定資産（リース資産を除く。） 定額法によっています。なお、ソフトウェアの減価償却の方法は、利用可能期間に基づく定額法によっています。	2　固定資産の減価償却の方法は、次のとおりです。 ①　有形固定資産（リース資産を除く。） 定率法（ただし、建物については定額法）によっています。 ②　リース資産 所有権移転外ファイナンス・リース取引に係るリース資産 リース期間を耐用年数とし、残存価額をゼロとした定額法によっています。 ③　無形固定資産（リース資産を除く。） 定額法によっています。なお、ソフトウェアの減価償却の方法は、利用可能期間に基づく定額法によっています。
3　貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備えるため、当社の定める「資産査定規程」、「同基準書」、「償却及び引当金計上規程」および「同基準書」に基づき、次のとおり計上しています。 個別債権ごとに査定し、回収可能性に重大な懸念があると判断した債権または重大な価値の毀損が生じていると判断した債権については必要と認められる額を引当てています。	3　貸倒引当金は、債権の貸倒れによる損失に備えるため、当社の定める「資産査定規程」、「同基準書」、「償却及び引当金計上規程」および「同基準書」に基づき、次のとおり計上しています。 個別債権ごとに査定し、回収可能性に重大な懸念があると判断した債権または重大な価値の毀損が生じていると判断した債権については必要と認められる額を引当てています。
4　価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき算出した額を計上しています。	4　価格変動準備金は、保険業法第115条の規定に基づき算出した額を計上しています。
5　消費税および地方消費税の会計処理は、税込方式によっています。	5　消費税および地方消費税の会計処理は、税込方式によっています。
6　責任準備金は、保険業法第116条の規定に基づく準備金であり、保険料積立金については次の方式により計算しています。 ①　標準責任準備金の対象契約については金融庁長官が定める方式（平成８年大蔵省告示第48号） ②　標準責任準備金の対象とならない契約については、平準純保険料式	6　責任準備金は、保険業法第116条の規定に基づく準備金であり、保険料積立金については次の方式により計算しています。 ①　標準責任準備金の対象契約については金融庁長官が定める方式（平成８年大蔵省告示第48号） ②　標準責任準備金の対象とならない契約については、平準純保険料式
7　当社は、適正な収益管理とリスク管理を実施し、資産運用における事業の健全性維持という観点から、リスク管理の強化に努め、投資環境と運用の多様化に即応した効率的な運用を目指すことを基本方針としています。この方針に基づき、安全性・換金性（流動性）に留意し、運用しています。 なお、主な金融商品として、有価証券は市場リスクおよび信用リスクに晒されています。	7　当社は、適正な収益管理とリスク管理を実施し、資産運用における事業の健全性維持という観点から、リスク管理の強化に努め、投資環境と運用の多様化に即応した効率的な運用を目指すことを基本方針としています。この方針に基づき、安全性・換金性（流動性）に留意し、運用しています。 なお、主な金融商品として、有価証券は市場リスクおよび信用リスクに晒されています。

2018年度

市場リスク管理については、代表的な計測手法であるバリュー・アット・リスク（VaR）手法を用いて市場リスク量を計測し、管理を行っています。また、信用リスクについては、個別の投資先について定期的に信用状況を調査し、管理を行っています。
主な金融資産に係る貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりです。

（単位：百万円）

	貸借対照表計上額	時価	差額
(1) 現金及び預貯金	86,188	86,188	—
(2) 有価証券	15,244	15,373	129
満期保有目的の債券	15,044	15,173	129
その他有価証券	199	199	—
(3) 貸付金	61	61	—
保険約款貸付	61	61	—

（1）現金及び預貯金
時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によっています。
（2）有価証券
３月末日の市場価格等によっています。
（3）貸付金
保険約款貸付は、当該貸付を解約返戻金の範囲内に限るなどの特性により返済期限を設けておらず、返済見込み期間及び金利条件等から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、帳簿価額を時価としています。

8　貸付金のうち破綻先債権、延滞債権、３カ月以上延滞債権および貸付条件緩和債権は該当ありません。

9　有形固定資産の減価償却累計額は316百万円です。

10　関係会社に対する金銭債権の総額は２百万円です。

11　繰延税金資産の総額は、8,805百万円、繰延税金負債の総額は、19百万円です。繰延税金資産は全額評価性引当額として控除しています。
繰延税金資産の発生の主な原因は、保険契約準備金352百万円、減価償却超過額1,569百万円、繰越欠損金6,727百万円です。
繰延税金資産から評価性引当額として控除された額のうち、税務上の繰越欠損金に係る評価性引当額は6,727百万円、将来減算一時差異等の合計に係る評価性引当金額は2,078百万円です。
繰延税金負債の発生は、その他有価証券の評価差額によるものです。
繰延税金資産から評価性引当額として控除された額の主な変動の理由は、当期純損失の計上によるものです。
税務上の繰越欠損金及びその繰延税金資産の繰越期限別の金額は次のとおりです。

2019年度

市場リスク管理については、代表的な計測手法であるバリュー・アット・リスク（VaR）手法を用いて市場リスク量を計測し、管理を行っています。また、信用リスクについては、個別の投資先について定期的に信用状況を調査し、管理を行っています。
主な金融資産に係る貸借対照表計上額、時価およびこれらの差額については、次のとおりです。

（単位：百万円）

	貸借対照表計上額	時価	差額
(1) 現金及び預貯金	159,503	159,503	—
(2) 有価証券	35,833	35,581	△251
満期保有目的の債券	34,749	34,497	△251
その他有価証券	1,083	1,083	—
(3) 貸付金	730	730	—
保険約款貸付	730	730	—

（1）現金及び預貯金
時価は帳簿価額にほぼ等しいことから、当該帳簿価額によっています。
（2）有価証券
３月末日の市場価格等によっています。
（3）貸付金
保険約款貸付は、当該貸付を解約返戻金の範囲内に限るなどの特性により返済期限を設けておらず、返済見込み期間及び金利条件等から、時価は帳簿価額と近似しているものと想定されるため、帳簿価額を時価としています。

8　貸付金のうち破綻先債権、延滞債権、３カ月以上延滞債権および貸付条件緩和債権は、該当ありません。

9　有形固定資産の減価償却累計額は361百万円です。

10　関係会社に対する金銭債権の総額は１百万円です。

11　繰延税金資産の総額は、13,373百万円です。繰延税金資産は全額評価性引当額として控除しています。
繰延税金資産の発生の主な原因は、保険契約準備金561百万円、減価償却超過額994百万円、繰越欠損金11,691百万円です。
繰延税金資産から評価性引当額として控除された額のうち、税務上の繰越欠損金に係る評価性引当額は11,691百万円、将来減算一時差異等の合計に係る評価性引当金額は1,682百万円です。
繰延税金資産から評価性引当額として控除された額の主な変動の理由は、当期純損失の計上によるものです。
税務上の繰越欠損金及びその繰延税金資産の繰越期限別の金額は次のとおりです。

2018年度

（単位：百万円）

	1年以内	1年超 5年以内	5年超	合計
税務上の繰越欠損金（※1）	－	294	6,433	6,727
評価性引当額	－	△294	△6,433	△6,727
繰延税金資産	－	－	－	－

（※1）税務上の繰越欠損金は、法定実効税率を乗じた額です。
当年度の法人税等の負担率は△0.10％であり、法定実効税率28.00％との差異の主な内訳は、評価性引当額△27.06％です。

（表示方法の変更）
「『税効果会計に係る会計基準』の一部改正」（企業会計基準第28号　平成30年２月16日。以下「税効果会計基準一部改正」という。）を当事業年度より適用し、税効果会計基準一部改正第３項から第５項に定める「税効果会計に係る会計基準」注解（注８）（評価性引当額の合計額を除く。）及び同注解（注９）に記載された内容を追加しています。

12　１株当たりの純資産額は、5,775円05銭です。

13　保険業法第259条の規定に基づく生命保険契約者保護機構に対する当年度末における当社の今後の負担見積額は67百万円です。
なお、当該負担金は拠出した年度の事業費として処理しています。

14　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

2019年度

（単位：百万円）

	1年以内	1年超 5年以内	5年超	合計
税務上の繰越欠損金（※1）	294	789	10,607	11,691
評価性引当額	△294	△789	△10,607	△11,691
繰延税金資産	－	－	－	－

（※1）税務上の繰越欠損金は、法定実効税率を乗じた額です。
当年度の法人税等の負担率は△0.05％であり、法定実効税率28.00％との差異の主な内訳は、評価性引当額△27.96％です。

12　１株当たりの純資産額は、952円14銭です。

13　重要な後発事象
2020年４月10日の取締役会において、第一生命ホールディングス株式会社を割当先とする第三者割当の方法による、新株式の発行を決議し、2020年４月27日に払込みが完了しています。概要は以下のとおりです。

募集株式の種類及び数	普通株式　500,000株
払込金額の総額	20,000百万円 （１株につき40,000円）
資本金および資本準備金の増加額	資本金　10,000百万円 資本準備金　10,000百万円
募集の目的	事業計画の達成に今後必要となる資本の確保のため

14　保険業法第259条の規定に基づく生命保険契約者保護機構に対する当年度末における当社の今後の負担見積額は165百万円です。
なお、当該負担金は拠出した年度の事業費として処理しています。

15　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

2. 損益計算書

（単位：百万円）

科目	2018年度（2018年4月 1日から 2019年3月31日まで）金額	2019年度（2019年4月 1日から 2020年3月31日まで）金額
経常収益	**181,210**	**144,544**
保険料等収入	**181,150**	**144,382**
保険料	130,412	136,846
再保険収入	50,738	7,535
資産運用収益	**54**	**152**
利息及び配当金等収入	54	152
有価証券利息・配当金	54	147
貸付金利息	0	5
貸倒引当金戻入額	0	–
その他経常収益	**5**	**9**
その他の経常収益	5	9
経常費用	**189,716**	**160,854**
保険金等支払金	**10,798**	**28,119**
保険金	1,209	1,228
年金	–	65
給付金	1,337	2,825
解約返戻金	208	3,472
その他返戻金	345	1,136
再保険料	7,697	19,391
責任準備金等繰入額	**114,718**	**105,271**
支払備金繰入額	185	1,099
責任準備金繰入額	114,533	104,172
資産運用費用	**0**	**4**
支払利息	0	0
貸倒引当金繰入額	–	3
その他運用費用	–	0
事業費	**63,607**	**26,751**
その他経常費用	**591**	**706**
税金	490	480
減価償却費	100	225
その他の経常費用	–	0
経常利益（△は経常損失）	**△8,506**	**△16,310**
特別利益	**–**	**0**
固定資産等処分益	**–**	**0**
特別損失	**6**	**1**
固定資産等処分損	**6**	**0**
価格変動準備金繰入額	**–**	**1**
税引前当期純利益（△は税引前当期純損失）	**△8,512**	**△16,311**
法人税及び住民税	**8**	**8**
法人税等合計	**8**	**8**
当期純利益（△は当期純損失）	**△8,521**	**△16,319**

（損益計算書の注記）

2018年度

1　関係会社との取引による、費用の総額は17百万円です。

2　責任準備金繰入額の計算上、足し上げられた出再責任準備金戻入額の金額は52百万円です。

3　１株当たりの当期純損失の金額は2,632円15銭です。

4　関連当事者との取引は以下の通りです。

（単位：百万円）

種類	会社等の名称	議決権等の所有（被所有）の割合	関連当事者との関係	取引の内容	取引金額	科目	期末残高
親会社	第一生命ホールディングス株式会社	被所有 直接100%	第一生命グループ持株会社 役員の兼任等	増資の引受 （注1）	9,999	－	－

（注1）当社の行った第三者割当増資を、第一生命ホールディングス株式会社が1株につき15千円で引き受けたものです。

5　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

2019年度

1　関係会社との取引による、費用の総額は43百万円です。

2　１株当たりの当期純損失の金額は4,800円07銭です。

3　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

3. キャッシュ・フロー計算書

（単位：百万円）

科　　目	2018年度（2018年4月 1日から 2019年3月31日まで）金　額	2019年度（2019年４月１日から 2020年3月31日まで）金　額
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前当期純利益（△は損失）	△8,512	△16,311
減価償却費	100	225
支払備金の増減額（△は減少）	185	1,099
責任準備金の増減額（△は減少）	114,533	104,172
貸倒引当金の増減額（△は減少）	△0	3
価格変動準備金の増減額（△は減少）	–	1
利息及び配当金等収入	△54	△152
支払利息	0	0
有形固定資産関係損益（△は益）	0	△0
再保険貸の増減額（△は増加）	△43,337	11,269
その他資産（除く投資活動関連・財務活動関連）の増減額（△は増加）	△4,810	△2,274
再保険借の増減額（△は減少）	116	139
その他負債（除く投資活動関連・財務活動関連）の増減額（△は減少）	△4,105	△2,241
小　　計	54,115	95,931
利息及び配当金等の受領額	42	125
利息の支払額	△0	△0
法人税等の支払額	△7	△8
営業活動によるキャッシュ・フロー	**54,149**	**96,047**
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有価証券の取得による支出	△12,724	△20,697
貸付による支出	△61	△744
貸付金の回収による収入	–	41
資 産 運 用 活 動 計	△12,786	△21,400
（営業活動及び資産運用活動計）	(41,363)	(74,647)
有形固定資産の取得による支出	△64	△51
有形固定資産の売却による収入	–	4
無形固定資産の取得による支出	△175	△1,284
投資活動によるキャッシュ・フロー	**△13,025**	**△22,732**
財務活動によるキャッシュ・フロー		
株式の発行による収入	9,999	–
財務活動によるキャッシュ・フロー	**9,999**	**–**
現金及び現金同等物に係る換算差額	**–**	**–**
現金及び現金同等物の増減額（△は減少）	**51,122**	**73,314**
現金及び現金同等物期首残高	**35,065**	**86,188**
現金及び現金同等物期末残高	**86,188**	**159,503**

（キャッシュ・フロー計算書の注記）

2018年度	2019年度
1　キャッシュ・フロー計算書における「現金及び現金同等物」の範囲は、手許現金、随時引き出し可能な預金及び容易に換金可能であり、かつ、価値の変動について僅少なリスクしか負わない取得日から３ヶ月以内に償還期限の到来する短期投資からなっています。	1　キャッシュ・フロー計算書における「現金及び現金同等物」の範囲は、手許現金、随時引き出し可能な預金及び容易に換金可能であり、かつ、価値の変動について僅少なリスクしか負わない取得日から３ヶ月以内に償還期限の到来する短期投資からなっています。
2　現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は、次のとおりです。 現金及び預貯金　86,188（百万円） 現金及び現金同等物　86,188（百万円）	2　現金及び現金同等物の期末残高と貸借対照表に掲記されている科目の金額との関係は、次のとおりです。 現金及び預貯金　159,503（百万円） 現金及び現金同等物　159,503（百万円）
3　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。	3　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

4. 株主資本等変動計算書

2018年度

（単位：百万円）

	株主資本			
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	株主資本合計
		資本準備金	その他利益剰余金	
			繰越利益剰余金	
当期首残高	27,599	19,599	△29,093	18,106
当期変動額				
新株の発行	4,999	4,999		9,999
当期純損失			8,521	8,521
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）				
当期変動額合計	4,999	4,999	△8,521	1,477
当期末残高	32,599	24,599	△37,614	19,584

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	0	0	18,106
当期変動額			
新株の発行			9,999
当期純損失			8,521
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	50	50	50
当期変動額合計	50	50	1,528
当期末残高	50	50	19,634

2019年度

（単位：百万円）

	株主資本			
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	株主資本合計
		資本準備金	その他利益剰余金	
			繰越利益剰余金	
当期首残高	32,599	24,599	△37,614	19,584
当期変動額				
当期純損失			16,319	16,319
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）				
当期変動額合計			△16,319	△16,319
当期末残高	32,599	24,599	△53,934	3,264

	評価・換算差額等		純資産合計
	その他有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計	
当期首残高	50	50	19,634
当期変動額			
当期純損失			16,319
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	△77	△77	△77
当期変動額合計	△77	△77	△16,397
当期末残高	△27	△27	3,237

（株主資本等変動計算書の注記）

2018年度

1　発行済株式の種類および総数に関する事項

（単位：千株）

	当期首株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式 普通株式	2,733	666	—	3,399

普通株式の発行済株式数の増加666千株は、第一生命ホールディングス株式会社を割当先とする新株の発行による増加です。

2　新株予約権および自己新株予約権に関する事項
該当ありません。

3　配当金支払額
該当ありません。

4　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

2019年度

1　発行済株式の種類および総数に関する事項

（単位：千株）

	当期首株式数	当期増加株式数	当期減少株式数	当期末株式数
発行済株式 普通株式	3,399	—	—	3,399

2　新株予約権および自己新株予約権に関する事項
該当ありません。

3　配当金支払額
該当ありません。

4　金額は、記載単位未満を切り捨てて表示しています。

5. 債務者区分による債権の状況

（単位：百万円、%）

区　　分		2018年度末	2019年度末
	破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—
	危険債権	—	—
	要管理債権	—	—
小計 （対合計比）		— （　　—）	— （　　—）
正常債権		61	730
合計		61	730

（注）1．破産更生債権及びこれらに準ずる債権とは、破産手続開始、更生手続開始又は再生手続開始の申立て等の事由により経営破綻に陥っている債務者に対する債権及びこれらに準ずる債権です。

2．危険債権とは、債務者が経営破綻の状態には至っていないが、財政状態及び経営成績が悪化し、契約に従った債権の元本の回収及び利息の受取りができない可能性の高い債権です。

3．要管理債権とは、３カ月以上延滞貸付金及び条件緩和貸付金です。なお、３カ月以上延滞貸付金とは、元本又は利息の支払が、約定支払日の翌日から３カ月以上遅延している貸付金（注１及び２に掲げる債権を除く。）、条件緩和貸付金とは、債務者の経営再建又は支援を図ることを目的として、金利の減免、利息の支払猶予、元本の返済猶予、債権放棄その他の債務者に有利となる取決めを行った貸付金（注１及び２に掲げる債権並びに３カ月以上延滞貸付金を除く。）です。

4．正常債権とは、債務者の財政状態及び経営成績に特に問題がないものとして、注１から３までに掲げる債権以外のものに区分される債権です。

6. リスク管理債権の状況

該当ありません。

7. 元本補塡契約のある信託に係る貸出金の状況

該当ありません。

8. 保険金等の支払能力の充実の状況（ソルベンシー・マージン比率）

（単位：百万円）

項　　目	2018年度末	2019年度末
ソルベンシー・マージン総額　（A）	29,541	9,388
資本金等	19,584	3,264
価格変動準備金	4	5
危険準備金	988	1,451
一般貸倒引当金	—	—
（その他有価証券評価差額金（税効果控除前）・繰延ヘッジ損益（税効果控除前））×90%（マイナスの場合100%）	62	△ 27
土地の含み損益×85%（マイナスの場合100%）	—	—
全期チルメル式責任準備金相当額超過額	8,901	22,281
負債性資本調達手段等	—	—
全期チルメル式責任準備金相当額超過額及び負債性資本調達手段等のうち、マージンに算入されない額	—	△ 17,587
控除項目	—	—
その他	—	—
リスクの合計額 $\sqrt{(R_1+R_8)^2+(R_2+R_3+R_7)^2}+R_4$　（B）	1,884	3,013
保険リスク相当額　R_1	431	512
第三分野保険の保険リスク相当額　R_8	553	932
予定利率リスク相当額　R_2	1	4
最低保証リスク相当額　R_7	—	—
資産運用リスク相当額　R_3	1,516	2,503
経営管理リスク相当額　R_4	75	118
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2)\times(B)}\times 100$	3,134.3%	623.1%

（注）上記は、保険業法施行規則第86条、第87条および平成8年大蔵省告示第50号の規定に基づいて算出しています。

9．有価証券等の時価情報（会社計）

(1) 有価証券の時価情報

①売買目的有価証券の評価損益

該当ありません。

②有価証券の時価情報（有価証券のうち時価のあるもの）　（単位：百万円）

区分	2018年度末					2019年度末				
	帳簿価額	時価	差損益			帳簿価額	時価	差損益		
				差益	差損				差益	差損
満期保有目的の債券	15,044	15,173	129	150	20	34,749	34,497	△251	61	313
責任準備金対応債券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
子会社・関連会社株式	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他有価証券	130	199	69	73	3	1,110	1,083	△27	32	59
公社債	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
株式	30	103	73	73	—	1,010	986	△24	32	57
外国証券	100	96	△3	—	3	100	97	△2	—	2
公社債	100	96	△3	—	3	100	97	△2	—	2
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計	15,174	15,373	199	223	23	35,860	35,581	△279	93	373
公社債	8,429	8,557	127	128	0	26,428	26,200	△228	48	276
株式	30	103	73	73	—	1,010	986	△24	32	57
外国証券	6,714	6,713	△1	21	22	8,420	8,394	△25	13	38
公社債	6,714	6,713	△1	21	22	8,420	8,394	△25	13	38
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

○満期保有目的の債券　（単位：百万円）

区分		2018年度末			2019年度末		
		貸借対照表計上額	時価	差額	貸借対照表計上額	時価	差額
時価が貸借対照表計上額を超えるもの		12,541	12,691	150	8,518	8,579	61
	公社債	7,829	7,958	128	5,219	5,267	48
	外国証券	4,711	4,733	21	3,298	3,311	13
	その他	—	—	—	—	—	—
時価が貸借対照表計上額を超えないもの		2,502	2,481	△20	26,231	25,918	△313
	公社債	600	599	△0	21,209	20,932	△276
	外国証券	1,902	1,882	△19	5,021	4,985	△36
	その他	—	—	—	—	—	—

○責任準備金対応債券
該当ありません。

○その他有価証券　（単位：百万円）

区分		2018年度末			2019年度末		
		帳簿価額	貸借対照表計上額	差額	帳簿価額	貸借対照表計上額	差額
貸借対照表計上額が帳簿価額を超えるもの		30	103	73	30	62	32
	公社債	—	—	—	—	—	—
	株式	30	103	73	30	62	32
	外国証券	—	—	—	—	—	—
	その他の証券	—	—	—	—	—	—
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—
貸借対照表計上額が帳簿価額を超えないもの		100	96	△3	1,080	1,020	△59
	公社債	—	—	—	—	—	—
	株式	—	—	—	980	923	△57
	外国証券	100	96	△3	100	97	△2
	その他の証券	—	—	—	—	—	—
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—

○時価を把握することが極めて困難と認められる有価証券は保有していません。

(2) 金銭の信託の時価情報
該当ありません。

(3) デリバティブ取引の時価情報
該当ありません。

10.経常利益等の明細（基礎利益）

（単位：百万円）

		2018年度	2019年度
基礎利益	A	△8,188	△15,843
キャピタル収益		—	—
金銭の信託運用益		—	—
売買目的有価証券運用益		—	—
有価証券売却益		—	—
金融派生商品収益		—	—
為替差益		—	—
その他キャピタル収益		—	—
キャピタル費用		—	—
金銭の信託運用損		—	—
売買目的有価証券運用損		—	—
有価証券売却損		—	—
有価証券評価損		—	—
金融派生商品費用		—	—
為替差損		—	—
その他キャピタル費用		—	—
キャピタル損益	B	—	—
キャピタル損益含み基礎利益	A＋B	△8,188	△15,843
臨時収益		0	—
再保険収入		—	—
危険準備金戻入額		—	—
個別貸倒引当金戻入額		0	—
その他臨時収益		—	—
臨時費用		317	466
再保険料		—	—
危険準備金繰入額		317	462
個別貸倒引当金繰入額		—	3
特定海外債権引当勘定繰入額		—	—
貸付金償却		—	—
その他臨時費用		—	—
臨時損益	C	△317	△466
経常利益	A＋B＋C	△8,506	△16,310

11.計算書類等について会社法による会計監査人の監査

計算書類等については、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、会計監査人である有限責任あずさ監査法人の監査を受けており、監査報告書を受領しています。

12.貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書について金融商品取引法に基づく公認会計士又は監査法人の監査証明

該当ありません。

13.財務諸表の適正性、及び財務諸表作成に係る内部監査の有効性について

当社の代表取締役社長は、当社が作成した2019年度決算期（2019年４月から2020年３月）に係る財務諸表に記載した事項について確認したところ、すべての重要な点において、適正に作成されていることを確認しています。また、当社が財務諸表の作成に当たり、その業務分担と責任所管が明確化されており、各責任所管において適切な業務態勢が整備されていること、当該財務諸表の作成に関する内部監査部門の監査において、業務プロセスの適切性について重要な指摘事項がないことを確認しています。

14.事業年度の末日において、保険会社が将来にわたって事業活動を継続するとの前提に重要な疑義を生じさせるような事象又は状況その他保険会社の経営に重要な影響を及ぼす事象が存在する場合には、その旨及びその内容、当該重要事象等についての分析及び検討内容並びに当該重要事象等を解消し、又は改善するための対応策の具体的内容

該当ありません。

Ⅵ. 業務の状況を示す指標等

1. 主要な業務の状況を示す指標等

(1) 決算業績の概況

P.6～7をご覧ください。

(2) 保有契約高及び新契約高

保有契約高　（単位：千件、億円、%）

区分	2018年度末				2019年度末			
	件数		金額		件数		金額	
		前年度末比		前年度末比		前年度末比		前年度末比
個人保険	223	195.0	9,029	125.4	354	158.7	12,088	133.9
個人年金保険	0	—	0	—	0	200.0	1	210.2
団体保険	—	—	—	—	—	—	—	—
団体年金保険	—	—	—	—	—	—	—	—

（注）個人年金保険の金額は、年金支払開始後契約の責任準備金です。

新契約高　（単位：千件、億円、%）

区分	2018年度						2019年度					
	件数		金額				件数		金額			
		前年度比		前年度比	新契約	転換による純増加		前年度比		前年度比	新契約	転換による純増加
個人保険	120	233.0	2,328	161.5	2,328	—	147	122.9	2,838	121.9	2,838	—
個人年金保険	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
団体保険	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
団体年金保険	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

(3) 年換算保険料

保有契約　（単位：百万円、%）

区分	2018年度末		2019年度末	
		前年度末比		前年度末比
個人保険	135,082	686.0	139,508	103.3
個人年金保険	4	—	10	242.3
合計	135,086	686.1	139,518	103.3
うち医療保障・生前給付保障等	10,145	193.9	18,667	184.0

新契約　（単位：百万円、%）

区分	2018年度		2019年度	
		前年度比		前年度比
個人保険	117,098	794.5	10,973	9.4
個人年金保険	—	—	—	—
合計	117,098	794.5	10,973	9.4
うち医療保障・生前給付保障等	5,556	181.4	9,483	170.7

（注）1. 年換算保険料とは、1回あたりの保険料について保険料の支払方法に応じた係数を乗じ、1年あたりの保険料に換算した金額です。
2. 「医療保障・生前給付保障等」については、医療保障給付（入院給付、手術給付等）、生前給付保障給付（特定疾病給付等）、保険料払込免除給付（障害を事由とするものは除く。特定疾病罹患等を事由とするものを含む）等に該当する部分の年換算保険料を計上しています。

(4) 保障機能別保有契約高

（単位：百万円）

区分			保有金額 2018年度末	保有金額 2019年度末
死亡保障	普通死亡	個人保険	902,941	1,208,856
		個人年金保険	—	—
		団体保険	—	—
		団体年金保険	—	—
		その他共計	902,941	1,208,856
	災害死亡	個人保険	(3,806,862)	(3,595,472)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(3,806,862)	(3,595,472)
	その他の条件付死亡	個人保険	(—)	(—)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(—)	(—)
生存保障	満期・生存給付	個人保険	29	35
		個人年金保険	—	—
		団体保険	—	—
		団体年金保険	—	—
		その他共計	29	35
	年金	個人保険	(—)	(—)
		個人年金保険	(4)	(10)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(4)	(10)
	その他	個人保険	—	—
		個人年金保険	87	184
		団体保険	—	—
		団体年金保険	—	—
		その他共計	87	184
入院保障	災害入院	個人保険	(1,014)	(1,966)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(1,014)	(1,966)
	疾病入院	個人保険	(1,014)	(1,966)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(1,014)	(1,966)
	その他の条件付入院	個人保険	(1,001)	(1,842)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(1,001)	(1,842)
就業不能保障		個人保険	(1,085)	(988)
		個人年金保険	(—)	(—)
		団体保険	(—)	(—)
		団体年金保険	(—)	(—)
		その他共計	(1,085)	(988)

その他	個人保険	(50,391)	(104,320)
	個人年金保険	(—)	(—)
	団体保険	(—)	(—)
	団体年金保険	(—)	(—)
	その他共計	(50,391)	(104,320)

(注) 1. 括弧内数値は主契約の付随保障部分及び特約の保障を表します。
2. 生存保障の年金欄の金額は、年金年額を表します。
3. 生存保障のその他欄の金額は個人年金保険（年金支払開始後）の責任準備金を表します。
4. 入院保障欄の金額は入院給付日額を表します。
5. 入院保障の疾病入院のその他共計の金額は主要保障部分と付随保障部分の合計を表します。
6. 就業不能保障欄の金額は就業不能保障額（月額）を表します。
7. その他欄の金額はガン医療特約等の診断給付金額を表します。

（単位：件）

区分		保有件数	
		2018年度末	2019年度末
障害保障	個人保険	—	—
	個人年金保険	—	—
	団体保険	—	—
	団体年金保険	—	—
	その他共計	—	—
手術保障	個人保険	245,063	457,819
	個人年金保険	—	—
	団体保険	—	—
	団体年金保険	—	—
	その他共計	245,063	457,819

(5) 個人保険及び個人年金保険契約種類別保有契約高

（単位：百万円）

区分		保有金額	
		2018年度末	2019年度末
死亡保険	終身保険	15,991	17,562
	定期付終身保険	—	—
	定期保険	526,787	587,851
	その他共計	902,941	1,208,856
生死混合保険	養老保険	—	—
	定期付養老保険	—	—
	生存給付金付定期保険	—	—
	その他共計	—	—
生存保険		—	—
年金保険	個人年金保険	87	184
災害・疾病関係特約	災害割増特約	—	—
	傷害特約	—	—
	災害入院特約	—	—
	疾病特約	—	—
	成人病特約	—	—
	その他の条件付入院特約	377	634

(注) 入院特約の金額は入院給付日額を表します。

(6) 個人保険及び個人年金保険契約種類別保有契約年換算保険料　（単位：百万円）

区分		保有契約年換算保険料	
		2018年度末	2019年度末
死亡保険	終身保険	563	657
	定期付終身保険	—	—
	定期保険	125,060	120,457
	その他共計	135,082	139,508
生死混合保険	養老保険	—	—
	定期付養老保険	—	—
	生存給付金付定期保険	—	—
	その他共計	—	—
生存保険		—	—
年金保険	個人年金保険	4	10

(7) 契約者配当の状況

当社は無配当の個人保険のみの取扱いのため、該当はありません。

2. 保険契約に関する指標等

(1) 保有契約増加率

区分	2018年度	2019年度
個人保険	25.4%	33.9%
個人年金保険	—	110.2%
団体保険	—	—
団体年金保険	—	—

(2) 新契約平均保険金及び保有契約平均保険金（個人保険）　（単位：千円）

区分	2018年度	2019年度
新契約平均保険金	1,938	1,921
保有契約平均保険金	4,040	3,408

(注)新契約平均保険金については、転換契約を含んでいません。

(3) 新契約率（対年度始）

区分	2018年度	2019年度
個人保険	32.3%	31.4%
個人年金保険	—	—
団体保険	—	—

(注)転換契約は含んでいません。

(4) 解約・失効率（対年度始）

区　分	2018年度	2019年度
個人保険	5.0%	5.3%
個人年金保険	—	—
団体保険	—	—

(注) 解約・失効率は、（解約＋失効－復活＋減額－増額）÷年始保有で計算しています。

(5) 個人保険新契約平均保険料（月払契約）　（単位：円）

2018年度	2019年度
16,157	6,327

(注) 転換契約は含んでいません。

(6) 死亡率（個人保険主契約）

件数率		金額率	
2018年度	2019年度	2018年度	2019年度
2.06‰	2.01‰	1.55‰	1.39‰

(注) 1. 死亡率は、死亡÷｛（年始保有＋年末保有＋死亡）÷2｝で計算しています。
2. 1‰（パーミル）は、1000分の1を表します。

(7) 特約発生率（個人保険）　（単位：‰）

区　分		2018年度	2019年度
災害死亡保障契約	件数	—	—
	金額	—	—
障害保障契約	件数	—	—
	金額	—	—
災害入院保障契約	件数	7.349	5.476
	金額	78.3	53.6
疾病入院保障契約	件数	64.973	73.881
	金額	532.8	593.8
成人病入院保障契約	件数	15.057	15.083
	金額	189.9	164.8
疾病・傷害手術保障契約	件数	62.036	66.572
成人病手術保障契約	件数	7.165	7.464

(注) 1. 発生率は、支払÷｛（年始保障＋年末保障）÷2｝で計算しています。
2. 1‰（パーミル）は、1000分の1を表します。

(8) 事業費率（対収入保険料）

2018年度	2019年度
48.8%	19.5%

(9) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の数

（単位：社）

2018年度	2019年度
6	6

(10) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた保険会社等のうち、支払再保険料の額が大きい上位5社に対する支払再保険料の割合

2018年度	2019年度
100%	100%

(11) 保険契約を再保険に付した場合における、再保険を引き受けた主要な保険会社等の格付機関による格付に基づく区分ごとの支払再保険料の割合

格付区分	2018年度	2019年度
A+以上	100%	100%

(注) 格付はスタンダード&プアーズ社による保険財務格付に基づいています。

(12) 未だ収受していない再保険金の額　（単位：百万円）

2018年度	2019年度
343	1,758

(13) 第三分野保険の給付事由又は保険種類の区分ごとの、発生保険金額の経過保険料に対する割合

	2018年度	2019年度
第三分野発生率	20.8%	25.1%
医　療（疾病）	22.2%	24.8%
が　　ん	19.7%	18.2%
介　　護	—	—
そ　の　他	15.2%	32.2%

(注) 1. 発生率は以下の算式により算出しています。

{保険金・給付金等の支払額＋対応する支払備金繰入額＋保険金支払に係る事業費等}

÷｛（年度始保有契約年換算保険料＋年度末保有契約年換算保険料）／2｝

2.（注）1の算式中、支払備金繰入額は、保険業法施行規則第72条に定める既発生未報告分を除いています。

3.（注）1の算式中、事業費は、損益計算書上の事業費のうち、保険金支払に係る事業経費、人件費等を計上しています。

3. 経理に関する指標等

(1) 支払備金明細表

（単位：百万円）

区分		2018年度末	2019年度末
保険金	死亡保険金	105	204
	災害保険金	24	521
	高度障害保険金	6	3
	満期保険金	—	—
	その他	—	—
	小計	136	728
年金		0	0
給付金		264	697
解約返戻金		0	38
保険金据置支払金		—	—
その他共計		404	1,503

(2) 責任準備金明細表

（単位：百万円）

区分		2018年度末	2019年度末
責任準備金（除危険準備金）	個人保険	129,320	232,933
	（一般勘定）	129,320	232,933
	（特別勘定）	—	—
	個人年金保険	87	184
	（一般勘定）	87	184
	（特別勘定）	—	—
	団体保険	—	—
	（一般勘定）	—	—
	（特別勘定）	—	—
	団体年金保険	—	—
	（一般勘定）	—	—
	（特別勘定）	—	—
	その他	—	—
	（一般勘定）	—	—
	（特別勘定）	—	—
	小計	129,408	233,118
	（一般勘定）	129,408	233,118
	（特別勘定）	—	—
危険準備金		988	1,451
合計		130,397	234,570
	（一般勘定）	130,397	234,570
	（特別勘定）	—	—

(3) 責任準備金残高の内訳

（単位：百万円）

区分	保険料積立金	未経過保険料	払戻積立金	危険準備金	合計
2018年度末	65,330	64,078	—	988	130,397
2019年度末	171,309	61,809	—	1,451	234,570

(4) 個人保険及び個人年金保険の責任準備金の積立方式、積立率、残高（契約年度別）

①責任準備金の積立方式、積立率

		2018年度	2019年度
積立方式	標準責任準備金対象契約	標準責任準備金	標準責任準備金
	標準責任準備金対象外契約	平準純保険料式	平準純保険料式
積立率（危険準備金を除く）		100.0%	100.0%

(注) 1. 積立方式及び積立率は、個人保険及び個人年金保険を対象としています。
2. 積立率については、標準責任準備金対象契約に関しては平成8年大蔵省告示第48号に定める方式により、また、標準責任準備金対象外契約に関しては平準純保険料式により計算した保険料積立金、及び未経過保険料に対する積立率を記載しています。

②責任準備金残高（契約年度別）　（単位：百万円）

契約年度	責任準備金残高	予定利率
2015年度	772	1.00%
2016年度	2,146	1.00%
2017年度	42,701	0.25～1.00%
2018年度	181,666	0.25～1.00%
2019年度	5,832	0.25～1.00%

(注) 1. 責任準備金残高は、個人保険及び個人年金保険の責任準備金（危険準備金を除く）を記載しています。
2. 予定利率については、各契約年度別の責任準備金に係る主な予定利率を記載しています。
3. 自動更新タイプの保険については、更新年度を基準として記載しています。

(5) 特別勘定を設けた保険契約であって、保険金等の額を最低保証している保険契約に係る一般勘定の責任準備金の残高、算出方法、その計算の基礎となる係数

該当ありません。

(6) 契約者配当準備金明細表

該当ありません。

(7) 引当金明細表　（単位：百万円）

		当期首残高	当期末残高	当期増減（△）額
貸倒引当金	一般貸倒引当金	—	—	—
	個別貸倒引当金	0	4	3
	特定海外債権引当勘定	—	—	—
価格変動準備金		4	5	1

(注) 計上の理由及び算定方法については、貸借対照表に記載しています。

(8) 特定海外債権引当勘定の状況

該当ありません。

(9) 資本金等明細表　（単位：百万円）

区分		当期首残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高	摘要
資本金		32,599	—	—	32,599	
うち既発行株式	普通株式	(3,399千株) 32,599	(　千株) —	(　千株) —	(3,399千株) 32,599	
	計	32,599	—	—	32,599	
資本剰余金	（資本準備金）	24,599	—	—	24,599	
	（その他資本剰余金）	—	—	—	—	
	計	24,599	—	—	24,599	

(10) 保険料明細表　（単位：百万円）

区　分	2018年度	2019年度
個人保険	130,412	136,846
（うち一時払）	—	—
（うち年払）	116,603	110,160
（うち半年払）	—	—
（うち月払）	13,808	26,686
個人年金保険	—	—
（うち一時払）	—	—
（うち年払）	—	—
（うち半年払）	—	—
（うち月払）	—	—
団体保険	—	—
団体年金保険	—	—
その他共計	130,412	136,846

(11) 保険金明細表　（単位：百万円）

区　分	個人保険	個人年金保険	団体保険	団体年金保険	財形保険財形年金保険	その他の保険	2019年度合計	2018年度合計
死亡保険金	1,028	—	—	—	—	—	1,028	1,055
災害保険金	78	—	—	—	—	—	78	50
高度障害保険金	45	—	—	—	—	—	45	30
満期保険金	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	76	—	—	—	—	—	76	74
合計	1,228	—	—	—	—	—	1,228	1,209

(12) 年金明細表　（単位：百万円）

区　分	個人保険	個人年金保険	団体保険	団体年金保険	財形保険財形年金保険	その他の保険	2019年度合計	2018年度合計
年金	—	65	—	—	—	—	65	—

(13) 給付金明細表　（単位：百万円）

区　分	個人保険	個人年金保険	団体保険	団体年金保険	財形保険財形年金保険	その他の保険	2019年度合計	2018年度合計
死亡給付金	—	—	—	—	—	—	—	—
入院給付金	1,498	—	—	—	—	—	1,498	733
手術給付金	668	—	—	—	—	—	668	313
障害給付金	—	—	—	—	—	—	—	—
生存給付金	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	658	—	—	—	—	—	658	291
合計	2,825	—	—	—	—	—	2,825	1,337

(14) 解約返戻金明細表　（単位：百万円）

区　分	個人保険	個人年金保　険	団体保険	団体年金保　険	財形保険財形年金保険	その他の保　険	2019年度合　計	2018年度合　計
解　約　返　戻　金	3,472	—	—	—	—	—	3,472	208

(15) 減価償却費明細表　（単位：百万円、%）

区　分	取得原価	当期償却額	減価償却累計額	当期末残高	償却累計率
有　形　固　定　資　産	600	68	361	239	60.1
建　物	146	9	47	99	32.5
その他の有形固定資産	453	58	313	140	69.1
無　形　固　定　資　産	1,886	157	163	1,722	8.7
ソ　フ　ト　ウ　ェ　ア	1,878	156	162	1,716	8.7
その他の無形固定資産	7	0	1	6	17.1
そ　の　他	—	—	—	—	—
合　計	2,487	225	525	1,962	21.1

(16) 事業費明細表　（単位：百万円）

区　分	2018年度	2019年度
営　業　活　動　費	51,540	18,012
営　業　管　理　費	3,828	336
一　般　管　理　費	8,238	8,402
合　計	63,607	26,751

（注）保険業法第259条の規定に基づく生命保険契約者保護機構に対する2019年度末における当社の今後の負担見積額は165百万円です。なお、当該負担金は拠出した年度の事業費（一般管理費）として処理しています。

(17) 税金明細表　（単位：百万円）

区　分	2018年度	2019年度
国　税	182	158
消　費　税	0	0
地　方　法　人　特　別　税	121	126
印　紙　税	26	31
登　録　免　許　税	35	—
地　方　税	308	322
地　方　消　費　税	0	0
法　人　事　業　税	296	310
固　定　資　産　税	4	4
事　業　所　税	7	7
合　計	490	480

(18) リース取引

該当ありません。

(19) 借入金残存期間別残高

該当ありません。

4. 資産運用に関する指標等

(1) 資産運用の概況

①2019年度の資産の運用概況

イ. 運用環境

2019年度の日本経済は、輸出の減速や消費増税の影響によって景気が下押しされたことに加え、年度末に向けて新型コロナウイルスの感染拡大の影響が加わり、急速に悪化しました。海外経済につきましては、特に米国経済は新型コロナウイルスの影響が出る前までは比較的堅調でしたが、欧米を中心に都市封鎖を含む厳しい感染拡大抑制策がとられたことから、その後大幅に悪化しました。
こうした経済情勢の中で、運用環境は以下のようなものとなりました。

＜国内金利＞

10年国債利回りは、景気減速懸念を背景とした米国の利下げなどにより、一時2016年７月以来となる△0.3％付近まで低下しましたが、その後は米中貿易協議が第一段階の合意に達したことなどから上昇に転じました。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う景気悪化に対しては、米国では大幅な利下げが実施されましたが、日本銀行は政策金利を据え置いたことなどから、国債利回りの低下は限定的なものとなりました。

10年国債利回り	年度始	△0.095％	→	年度末 0.005％

＜国内株式＞

日経平均株価は、世界的な金融緩和政策による下支え効果や企業業績改善への期待に加え、米中貿易協議が第一段階の合意に達したことなどから、一時24,000円を超える水準まで上昇しました。しかしその後は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う景気悪化を背景に世界的に株価が急落し、不安定な動きとなりました。

日経平均株価	年度始	21,205円	→	年度末 18,917円
TOPIX	年度始	1,591ポイント	→	年度末 1,403ポイント

＜為替＞

円／ドルについては、年度前半は連邦準備制度理事会（ＦＲＢ）が予防的利下げを実施したことによる日米金利差縮小等を背景に円高となりましたが、その後は米中貿易協議の第一段階合意などを受けて円安基調となりました。その後、年度末にかけては新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受けて円／ドルが急落する場面が見られるなど、不安定な動きとなりました。
円／ユーロについては、英国の欧州連合（ＥＵ）離脱を巡る懸念に加え、年度末に向けては新型コロナウイルスの感染拡大による欧州の景気減速懸念が強まったことなどから、ユーロ安・円高基調となりました。

円／ドルレート	年度始	110.99円	→	年度末108.83円
円／ユーロレート	年度始	124.56円	→	年度末119.55円

ロ. 当社の運用方針

安定的な運用収益の確保を目指す観点から、主に公社債などの確定利付資産で運用を行います。

ハ. 運用実績の概況

2019年度末における一般勘定資産残高は、244,399百万円となりました。運用資産残高は、預貯金159,503百万円、公社債34,847百万円、株式986百万円となりました。
また、資産運用収益は152百万円、資産運用費用は４百万円となりました。

②ポートフォリオの推移

イ．資産の構成

（単位：百万円、%）

区分	2018年度末		2019年度末	
	金額	占率	金額	占率
現預金・コールローン	86,188	54.7	159,503	65.3
買現先勘定	—	—	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—
商品有価証券	—	—	—	—
金銭の信託	—	—	—	—
有価証券	15,244	9.7	35,833	14.7
公社債	8,429	5.4	26,428	10.8
株式	103	0.1	986	0.4
外国証券	6,710	4.3	8,418	3.4
公社債	6,710	4.3	8,418	3.4
株式等	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—
貸付金	61	0.0	730	0.3
保険約款貸付	61	0.0	730	0.3
一般貸付	—	—	—	—
不動産	105	0.1	99	0.0
繰延税金資産	—	—	—	—
その他	55,829	35.5	48,237	19.7
貸倒引当金	△0	△0.0	△4	△0.0
合計	157,428	100.0	244,399	100.0
うち外貨建資産	—	—	—	—

ロ. 資産の増減　（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
現預金・コールローン	51,122	73,314
買現先勘定	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—
買入金銭債権	—	—
商品有価証券	—	—
金銭の信託	—	—
有価証券	12,788	20,589
公社債	6,205	17,998
株式	73	882
外国証券	6,510	1,707
公社債	6,510	1,707
株式等	—	—
その他の証券	—	—
貸付金	61	668
保険約款貸付	61	668
一般貸付	—	—
不動産	105	△6
繰延税金資産	—	—
その他	48,371	△7,591
貸倒引当金	0	△3
合計	112,450	86,970
うち外貨建資産	—	—

(2) 運用利回り　（単位：%）

区分	2018年度	2019年度
現預金・コールローン	—	—
買現先勘定	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—
買入金銭債権	—	—
商品有価証券	—	—
金銭の信託	—	—
有価証券	0.57	0.61
うち公社債	0.64	0.52
うち株式	0.00	4.53
うち外国証券	0.50	0.54
貸付金	2.74	2.54
うち一般貸付	—	—
不動産	—	—

一般勘定計	0.06	0.08

(注) 利回り計算式の分母は帳簿価額ベースの日々平均残高、分子は経常損益中、資産運用収益－資産運用費用として算出した利回りです。

(3) 主要資産の平均残高

（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
現預金・コールローン	56,843	118,536
買現先勘定	—	—
債券貸借取引支払保証金	—	—
買入金銭債権	—	—
商品有価証券	—	—
金銭の信託	—	—
有価証券	9,474	23,985
うち公社債	4,974	15,879
うち株式	30	497
うち外国証券	4,468	7,608
貸付金	6	216
うち一般貸付	—	—
不動産	74	101

一般勘定計	93,164	190,832
うち海外投融資	4,468	7,608

(4) 資産運用収益明細表

（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
利息及び配当金等収入	54	152
商品有価証券運用益	—	—
金銭の信託運用益	—	—
売買目的有価証券運用益	—	—
有価証券売却益	—	—
有価証券償還益	—	—
金融派生商品収益	—	—
為替差益	—	—
貸倒引当金戻入額	0	—
その他運用収益	—	—
合計	54	152

(5) 資産運用費用明細表

（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
支払利息	0	0
商品有価証券運用損	—	—
金銭の信託運用損	—	—
売買目的有価証券運用損	—	—
有価証券売却損	—	—
有価証券評価損	—	—
有価証券償還損	—	—
金融派生商品費用	—	—
為替差損	—	—
貸倒引当金繰入額	—	3
貸付金償却	—	—
賃貸用不動産等減価償却費	—	—
その他運用費用	—	0
合計	0	4

(6) 利息及び配当金等収入明細表 （単位：百万円）

区　分	2018年度	2019年度
現預金利息	—	—
有価証券利息・配当金	54	147
公社債利息	31	82
株式配当金	—	22
外国証券利息配当金	22	41
貸付金利息	0	5
不動産賃貸料	—	—
その他共計	54	152

(7) 有価証券売却益明細表
該当ありません。

(8) 有価証券売却損明細表
該当ありません。

(9) 有価証券評価損明細表
該当ありません。

(10) 商品有価証券明細表
該当ありません。

(11) 商品有価証券売買高
該当ありません。

(12) 有価証券明細表 （単位：百万円、%）

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	占　率	金　額	占　率
国債	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—
社債	8,429	55.3	26,428	73.8
うち公社・公団債	—	—	—	—
株式	103	0.7	986	2.8
外国証券	6,710	44.0	8,418	23.5
公社債	6,710	44.0	8,418	23.5
株式等	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—
合計	15,244	100.0	35,833	100.0

(13) 有価証券残存期間別残高

（単位：百万円）

	区分	1年以下	1年超 3年以下	3年超 5年以下	5年超 7年以下	7年超 10年以下	10年超 (期間の定めのないものを含む)	合計
2018年度末	有価証券	—	—	7,915	1,300	697	5,331	15,244
	国債	—	—	—	—	—	—	—
	地方債	—	—	—	—	—	—	—
	社債	—	—	2,701	—	500	5,227	8,429
	株式						103	103
	外国証券	—	—	5,214	1,300	196	—	6,710
	公社債	—	—	5,214	1,300	196	—	6,710
	株式等	—	—	—	—	—	—	—
	その他の証券	—	—	—	—	—	—	—
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—
2019年度末	有価証券	—	2,100	12,611	6,427	1,815	12,878	35,833
	国債	—	—	—	—	—	—	—
	地方債	—	—	—	—	—	—	—
	社債	—	—	6,601	6,317	1,617	11,892	26,428
	株式						986	986
	外国証券	—	2,100	6,009	110	197	—	8,418
	公社債	—	2,100	6,009	110	197	—	8,418
	株式等	—	—	—	—	—	—	—
	その他の証券	—	—	—	—	—	—	—
	買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—
	譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—

(14) 保有公社債の期末残高利回り

区分	2018年度末	2019年度末
公社債	0.64%	0.52%
外国公社債	0.63%	0.58%

(15) 業種別株式保有明細表　　（単位：百万円、%）

区分		2018年度末		2019年度末	
		金額	占率	金額	占率
水産・農林業		—	—	—	—
鉱業		—	—	—	—
建設業		—	—	—	—
製造業	食料品	—	—	—	—
	繊維製品	—	—	—	—
	パルプ・紙	—	—	—	—
	化学	—	—	—	—
	医薬品	—	—	—	—
	石油・石炭製品	—	—	—	—
	ゴム製品	—	—	—	—
	ガラス・土石製品	—	—	—	—
	鉄鋼	—	—	—	—
	非鉄金属	—	—	—	—
	金属製品	—	—	—	—
	機械	—	—	—	—
	電気機器	—	—	—	—
	輸送用機器	—	—	—	—
	精密機器	—	—	—	—
	その他製品	—	—	—	—
電気・ガス業		—	—	—	—
運輸・情報通信業	陸運業	—	—	—	—
	海運業	—	—	—	—
	空運業	—	—	—	—
	倉庫・運輸関連業	—	—	—	—
	情報・通信業	—	—	—	—
商業	卸売業	—	—	—	—
	小売業	—	—	—	—
金融・保険業	銀行業	—	—	—	—
	証券、商品先物取引業	—	—	—	—
	保険業	103	100.0	986	100.0
	その他金融業	—	—	—	—
不動産業		—	—	—	—
サービス業		—	—	—	—
合計		103	100.0	986	100.0

(16) 貸付金明細表　（単位：百万円）

区分	2018年度末	2019年度末
保険約款貸付	61	730
契約者貸付	61	730
保険料振替貸付	—	—
一般貸付	—	—
（うち非居住者貸付）	（　—）	（　—）
企業貸付	—	—
（うち国内企業向け）	（　—）	（　—）
国・国際機関・政府関係機関貸付	—	—
公共団体・公企業貸付	—	—
住宅ローン	—	—
消費者ローン	—	—
その他	—	—
合計	61	730

(17) 貸付金残存期間別残高
該当ありません。

(18) 国内企業向け貸付金企業規模別内訳
該当ありません。

(19) 貸付金業種別内訳
該当ありません。

(20) 貸付金使途別内訳
該当ありません。

(21) 貸付金地域別内訳
該当ありません。

(22) 貸付金担保別内訳
該当ありません。

(23) 有形固定資産明細表

①有形固定資産の明細

（単位：百万円、%）

	区分	当期首残高	当期増加額	当期減少額	当期償却額	当期末残高	減価償却累計額	償却累計率
2018年度	土地	—	—	—	—	—	—	—
	建物	—	114	—	9	105	38	26.7
	リース資産	0	—	—	0	—	22	100.0
	建設仮勘定	—	—	—	—	—	—	—
	その他の有形固定資産	213	60	0	85	188	255	57.5
	合計	213	175	0	95	294	316	51.8
	うち賃貸等不動産	—	—	—	—	—	—	—
2019年度	土地	—	—	—	—	—	—	—
	建物	105	3	—	9	99	47	32.5
	リース資産	—	—	—	—	—	—	—
	建設仮勘定	—	—	—	—	—	—	—
	その他の有形固定資産	188	14	3	58	140	313	69.1
	合計	294	17	3	68	239	361	60.1
	うち賃貸等不動産	—	—	—	—	—	—	—

(注) 償却累計率は、取得価額に対する償却累計額の割合を記載しています。

②不動産残高及び賃貸用ビル保有数

（単位：百万円）

区分	2018年度末	2019年度末
不動産残高	105	99
営業用	105	99
賃貸用	—	—
賃貸用ビル保有数	—棟	—棟

(24) 固定資産等処分益明細表

（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
有形固定資産	—	0
無形固定資産	—	—
その他	—	—
合計	—	0

(25) 固定資産等処分損明細表

（単位：百万円）

区分	2018年度	2019年度
有形固定資産	3	0
無形固定資産	—	0
その他	3	—
合計	6	0

(26) 賃貸用不動産等減価償却費明細表

該当ありません。

(27) 海外投融資の状況

①資産別明細

イ. 外貨建資産

該当ありません。

ロ. 円貨額が確定した外貨建資産

該当ありません。

ハ. 円貨建資産

（単位：百万円）

区　分	2018年度末		2019年度末	
	金　額	占　率	金　額	占　率
非居住者貸付	—	—	—	—
公社債（円建外債）・その他	6,710	100.0%	8,418	100.0%
小計	6,710	100.0%	8,418	100.0%

ニ. 合計

（単位：百万円）

海外投融資	6,710	100.0%	8,418	100.0%

（注）「円貨額が確定した外貨建資産」は、為替予約が付されていることにより決済時の円貨額が確定し、当該円貨額を資産の貸借対照表価額としているものです。

②地域別構成

（単位：百万円、%）

	区　分	外国証券						非居住者貸付	
				公社債		株式等			
		金額	占率	金額	占率	金額	占率	金額	占率
2018年度末	北米	313	4.7	313	4.7	—	—	—	—
	ヨーロッパ	4,797	71.5	4,797	71.5	—	—	—	—
	オセアニア	1,300	19.4	1,300	19.4	—	—	—	—
	アジア	300	4.5	300	4.5	—	—	—	—
	中南米	—	—	—	—	—	—	—	—
	中東	—	—	—	—	—	—	—	—
	アフリカ	—	—	—	—	—	—	—	—
	国際機関	—	—	—	—	—	—	—	—
	合計	6,710	100.0	6,710	100.0	—	—	—	—
2019年度末	北米	421	5.0	421	5.0	—	—	—	—
	ヨーロッパ	5,598	66.5	5,598	66.5	—	—	—	—
	オセアニア	1,300	15.4	1,300	15.4	—	—	—	—
	アジア	1,098	13.1	1,098	13.1	—	—	—	—
	中南米	—	—	—	—	—	—	—	—
	中東	—	—	—	—	—	—	—	—
	アフリカ	—	—	—	—	—	—	—	—
	国際機関	—	—	—	—	—	—	—	—
	合計	8,418	100.0	8,418	100.0	—	—	—	—

(28) 海外投融資利回り

2018年度	2019年度
0.50%	0.54%

(29) 公共関係投融資の概況（新規引受額・貸出額）

該当ありません。

(30) 各種ローン金利
該当ありません。

(31) その他の資産明細表
該当ありません。

5. 有価証券等の時価情報（一般勘定）

(1) 有価証券の時価情報
①売買目的有価証券の評価損益
該当ありません。

②有価証券の時価情報（有価証券のうち時価のあるもの）　（単位：百万円）

区分	2018年度末					2019年度末				
	帳簿価額	時価	差損益			帳簿価額	時価	差損益		
				差益	差損				差益	差損
満期保有目的の債券	15,044	15,173	129	150	20	34,749	34,497	△251	61	313
責任準備金対応債券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
子会社・関連会社株式	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他有価証券	130	199	69	73	3	1,110	1,083	△27	32	59
公社債	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
株式	30	103	73	73	—	1,010	986	△24	32	57
外国証券	100	96	△3	—	3	100	97	△2	—	2
公社債	100	96	△3	—	3	100	97	△2	—	2
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計	15,174	15,373	199	223	23	35,860	35,581	△279	93	373
公社債	8,429	8,557	127	128	0	26,428	26,200	△228	48	276
株式	30	103	73	73	—	1,010	986	△24	32	57
外国証券	6,714	6,713	△1	21	22	8,420	8,394	△25	13	38
公社債	6,714	6,713	△1	21	22	8,420	8,394	△25	13	38
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

時価を把握することが極めて困難と認められる有価証券は保有していません。

(2) 金銭の信託の時価情報
該当ありません。

(3) デリバティブ取引の時価情報
該当ありません。

Ⅶ. 保険会社の運営

1. リスク管理の体制

P.27～29をご覧ください。

2. 法令遵守の体制

P.29～30をご覧ください。

3. 第三分野に係る責任準備金の積立てについて（法第百二十一条第一項第一号の確認（第三分野保険に係るものに限る。）の合理性及び妥当性）

第三分野保険は、医療制度の変化や医療技術の進歩等の影響を受けやすく、また、長寿化に伴う給付金等のお支払いの増加も想定される等、第三分野保険の発生率は変動しやすいという特性を有しています。このような第三分野保険の商品特性を踏まえ、当社では、確実な給付金等のお支払いのために、保険事故発生率の把握・分析をはじめとする保険引受リスク管理の取組みを行っています。
法令等に定める第三分野保険に係るストレステストについては、法令等に則り契約区分ごとに実績発生率に基づいて危険発生率を設定のうえ適切に実施しています。
なお、危険発生率の設定にあたっては、当社は第三分野保険に係るストレステストの対象となる商品の一部について、発売後十分な期間が経過しておらず、実績発生率の統計的な取扱いが困難であることから、法令等に則り予定発生率の算出に用いたデータを活用する等、保険数理上適切な手法を用いています。
その結果、第三分野に係る責任準備金については、十分な積立水準を確保しています。

4. 金融ＡＤＲ制度について

当社は、保険業法第105条の２に基づき指定生命保険業務紛争解決機関である一般社団法人生命保険協会と手続実施基本契約を締結しています。
指定生命保険業務紛争解決機関である一般社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、生命保険業務に関する苦情解決手続及び紛争解決手続等の業務を行っています。
（注）金融ADRとは、金融分野におけるADR（裁判外紛争解決手続）のことです。ADRとは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

詳細な内容につきましては、同協会ホームページをご覧ください。
https://www.seiho.or.jp/contact/index.html
【生命保険相談所】
〒100-0005　東京都千代田区丸の内3－4－1 新国際ビル３階（生命保険協会内）
電話番号：　03－3286－2648
受付時間：　9：00 ～ 17：00（土・日曜、祝日、年末年始を除く）

5. 個人データ保護について

P.31～32をご覧ください。

6. 反社会的勢力との関係遮断のための基本方針

P.33をご覧ください。

Ⅷ. 特別勘定に関する指標等

該当ありません。

Ⅸ. 保険会社及びその子会社等の状況

該当ありません。

当社のお問い合わせ先フリーダイヤル一覧

【受付時間】9:00～18:00（土曜日は17:00まで）日曜日・祝日・年末年始を除く

※受付時間（土曜日を含む）につきましては状況により変更になることがございます。
詳細は当社ホームページをご確認ください。
※月曜日など休日明けは電話が混み合うことがございますので、あらかじめご了承ください。

■保険のお見積り・商品に関する
お問い合わせ
0120-581-201

■ご契約者さま　専用窓口
0120-226-201

■その他のお問い合わせ先
0120-312-201

■70歳以上のご契約者さま
専用窓口　（シニア専用ダイヤル）
0120-515-201

■「1年組み立て保険」ご契約者さま
専用窓口
0120-833-337

70歳以上のご契約者さまを対象としたシニア専用のフリーダイヤルを設置しております。
お客さまのご相談やご照会に対して、ゆっくりとわかりやすく丁寧な応対を行います。

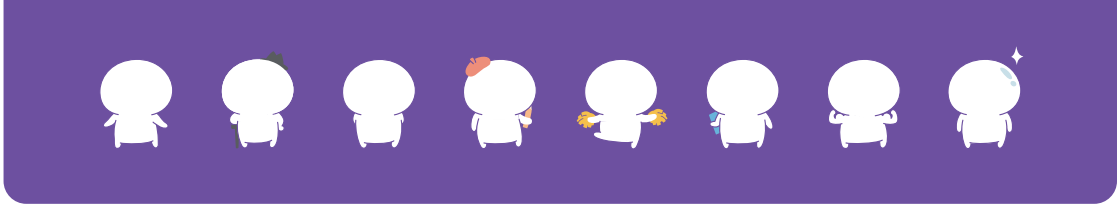
会社概要（2020年7月1日現在）

社　　名	ネオファースト生命保険株式会社 The Neo First Life Insurance Company, Limited
本社所在地	〒141-0032　東京都品川区大崎2-11-1　大崎ウィズタワー
Webサイト	https://neofirst.co.jp/
代表取締役社長	徳岡　裕士
設　　立	1999年4月23日
資　本　金	771億円（資本準備金345億円を含む）
株　　主	第一生命ホールディングス株式会社（100.0%）

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2020

ネオファースト生命保険株式会社
企画総務部
（2020年7月1日作成）

ネオファースト生命では、保険業法第111条に定められた「業務および財産の状況に関する事項」とともに、お客さまに向けた当社の取組みを一冊にまとめ、「ネオファースト生命アニュアルレポート」として発行しています。掲載内容を補足する情報は、当社Webサイト（https://neofirst.co.jp/）で公開しています。併せてご覧ください。



「あったらいいな」をいちばんに。

ネオファースト生命
第一生命グループ

ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C022784
www.fsc.org

VEGETABLE OIL INK

Waterless Printing. Naturally.

N0090-06