



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

いつでもあなたにとって最適な。
第一フロンティア生命

プレミアアカレンシー3

「あつたらいいね」をいかに。
ネオファースト生命

ネオd@いりよう

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



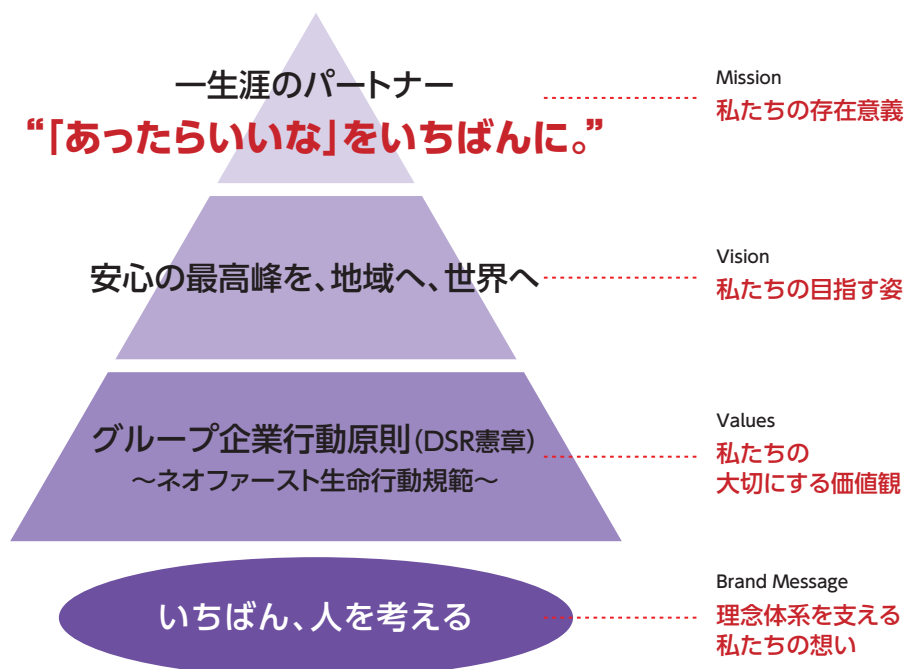
最先端テクノロジーの活用

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ますとともに、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」と思っただけの商品・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

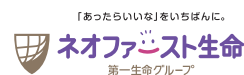
代表取締役社長

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／人材育成／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

オリジナルキャラクター「ネオちゃんず」のご紹介

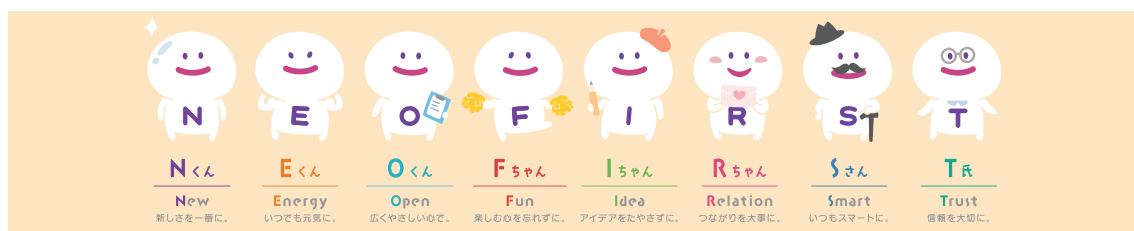


キャラクターに込めた想い

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ich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、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。

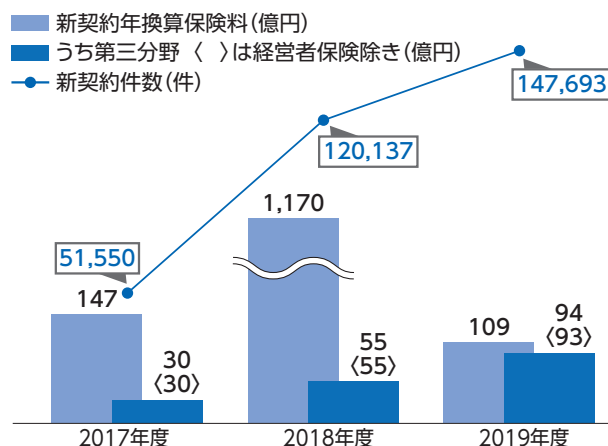
2019年2月より販売を停止していた法人向け定期保険「ネオdeきぎょう」については、2019年6月の法人税基本通達を踏まえ、適切な販売に向け態勢を一層強化したうえで、2019年9月より販売を再開しました。また2020年3月には、万一のときに加え要介護状態や障害状態のときの事業保障に対するニーズに対応すべく「ネオdeきぎょうワイド」を発売しました。

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。

以上の取り組みの結果、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張し、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。

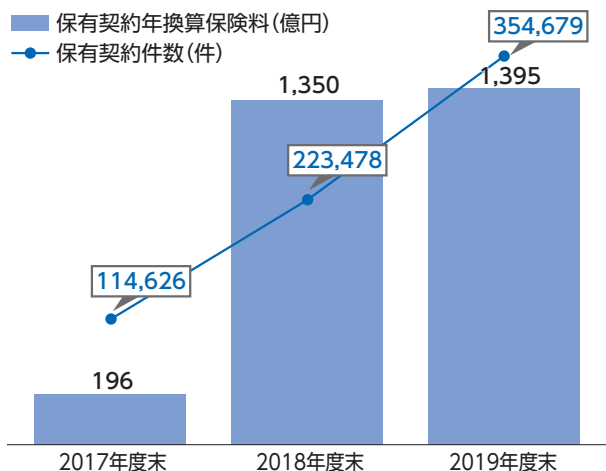
新契約件数・新契約年換算保険料

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。



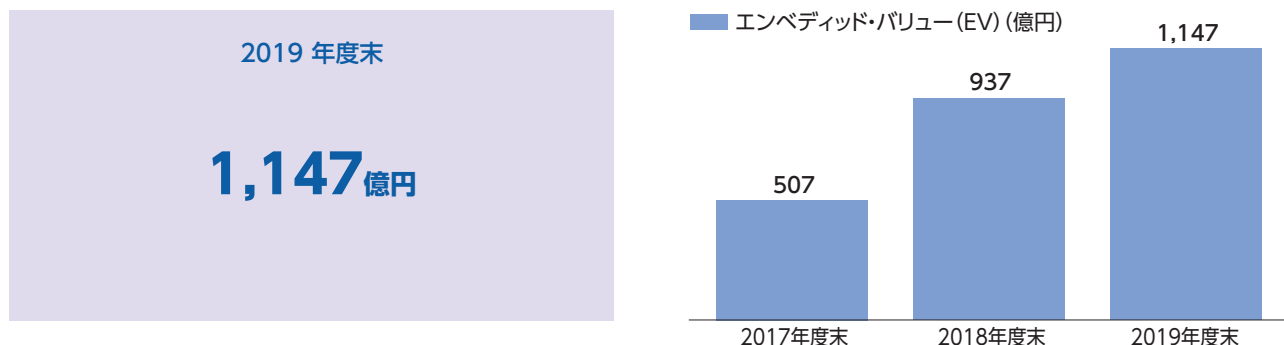
保有契約件数・保有契約年換算保険料

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。



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。



※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、ヨーロッパ・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。

		(単位：%)		
2019 年度末		2017年度末	2018年度末	2019年度末
623.1%		5,250.4	3,134.3	623.1
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。

● 健康増進への取り組み

当社では、お客さまの健康増進への取り組みを推進し、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	 【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取り扱いしている商品】	 【みずほ銀行でお取り扱いしている商品】	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）	 【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取り扱いしている商品】	 【みずほ銀行でお取り扱いしている商品】	健康維持で保険料が引きになります。 ^{※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	 【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】		
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	 【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】		健康（無事故）なら給付金が支給されます。 ^{※3}
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	 【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取り扱いしている商品】	 【みずほ銀行でお取り扱いしている商品】	タバコを吸わない方は保険料が引きになります。 ^{※3}

(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  【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】	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   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取り扱いしている商品】 【りそな銀行・埼玉りそな銀行・関西みらい銀行でお取り扱いしている商品】	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   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取り扱いしている商品】 【みずほ銀行でお取り扱いしている商品】	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



当社では、実年齢に代えて健康年齢^{*4}を使用した「Neo 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、健康割引特約が適用された場合、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。



● 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り扱いしている商品】	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り扱いしている商品】	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。

日本損害保険協会 法人契約専用



「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

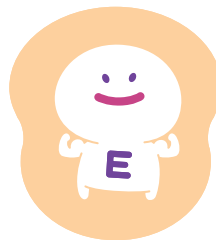
経営者に必要な事業保障(保険金額3億円まで)をご準備いただけます。万一のときだけでなく、所定の要介護状態や所定の障害状態になって休業した場合の事業保障もご準備いただけます。

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。



● 医療保険の改定概要



2020年3月改定

2019年8月改定

「ネオdeいりよう」「ネオいりよう」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いりよう」「ネオいりよう」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いりよう 健康プロモート」「ネオいりよう(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。



● 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、特にご注意くださ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。

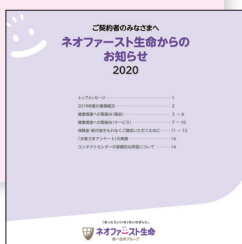


経営に関する情報

「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」

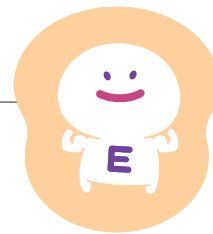
商品、保険料試算、会社概要などを掲載しています。

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	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	4 24時間電話健康相談サービス 提供:ティーベック(株)	5 セカンドオピニオンサービス 提供:ティーベック(株) 6 受診手配・紹介サービス 提供:ティーベック(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

健康診断の結果から健康状態がわかる!

自分に合った改善コースを選べる!

コースに合わせてタスクの内容が変わる!

タスクを達成すると抽選でプレゼントも!

1 現在の健康状態を
チェック

2 改善コースを
選択

3 4つのタスクを
毎日実行

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8

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。

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:ティーベック(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:ティーベック(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:ティーベック(株)

7

入院費用前払いサービス

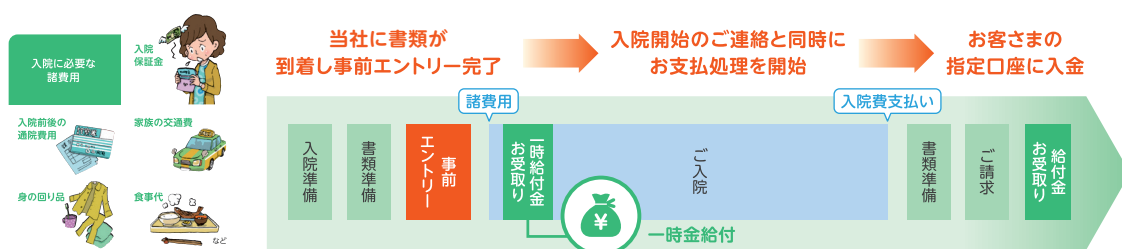
入院費用
前払い
サービス

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>



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。

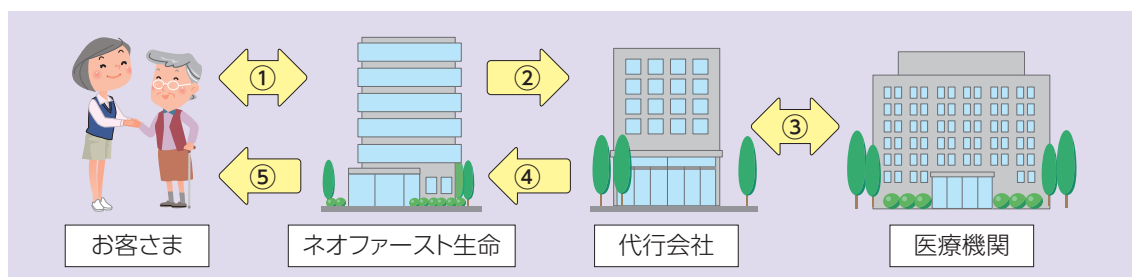
10

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。



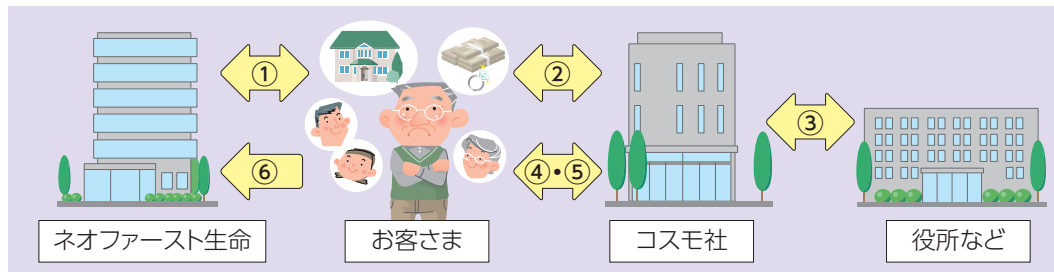
11

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



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です。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。



● 適切に保険金などをお支払いするための取り組み

基本方針

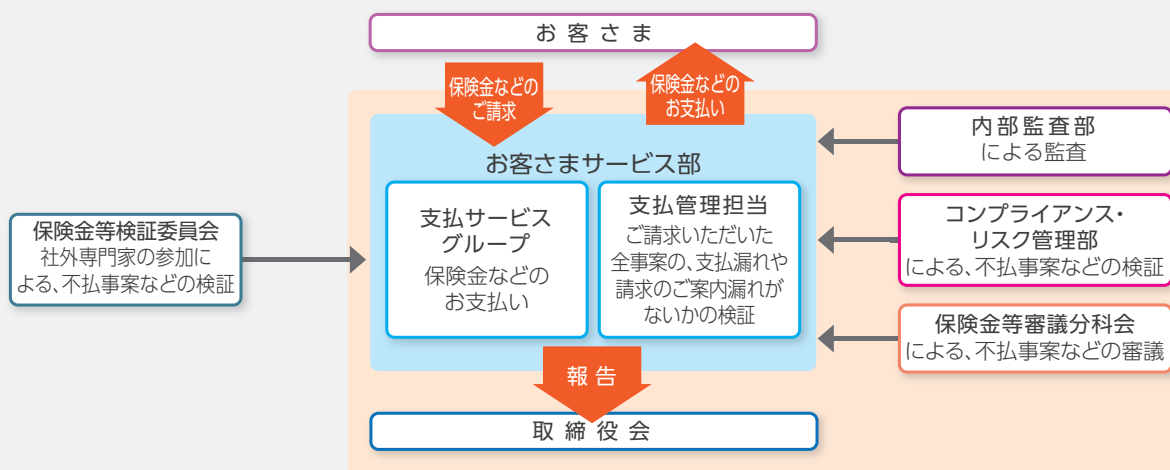
当社は、迅速・適切に漏れなく保険金などをお支払いすることと、適切・的確にお客さま対応を行うことが、生命保険事業の運営において極めて重要であることと認識し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

お客さまから信頼いただける保険会社であるために

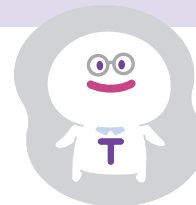
当社では、保険金などのお支払いに関して経営陣自らがその態勢整備に深く関与するなど、お客さまから信頼いただける保険会社であるべく、保険金等支払業務の迅速・適切な運営とともに、より公平・公正な保険金などのお支払いができる仕組みの構築に、次のとおり取り組んでいます。

- ・ 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

- ・ お客さま対応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「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、研修などを行い対応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

■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

■ご契約者さま 専用窓口

☎ 0120-226-201

■「1年組み立て保険」ご契約者さま 専用窓口

☎ 0120-833-337

■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対応を行います。

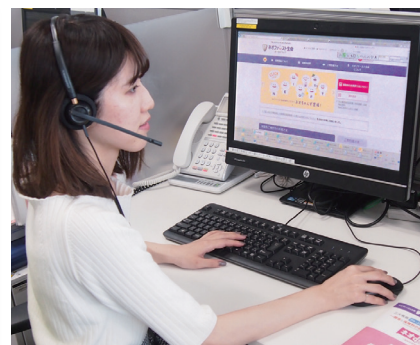
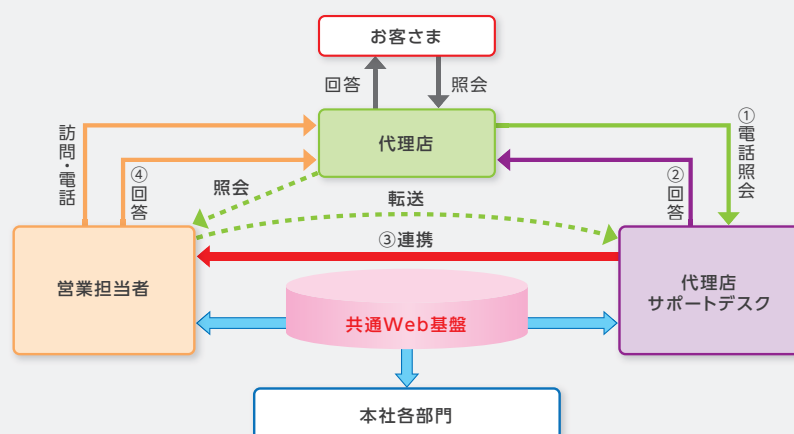
● 代理店サポートデスクのご紹介

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、常に一步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、監督官庁などを經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ほしい」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ほしい」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、進捗状況を教えてほしい」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り組みを行っています。

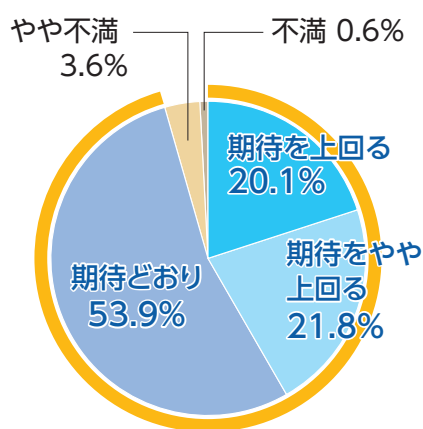
すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客さま対応全般に関するアンケート調査を年1回定期的に実施しています。
(対象データ:2019年度に実施したアンケート約20万件に対して、ご回答のあった12,561件)

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。

〈電話・メール対応お客さま満足度〉

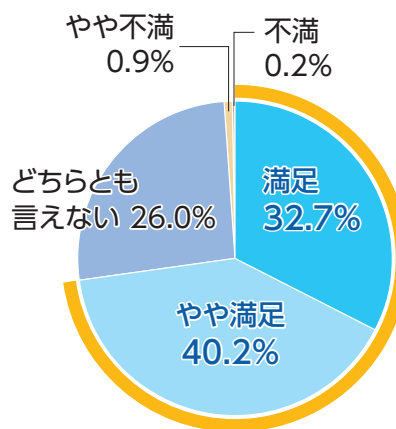


当社に対する総合的な満足度

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。

〈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、安心して嬉しそうです。

(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

On-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

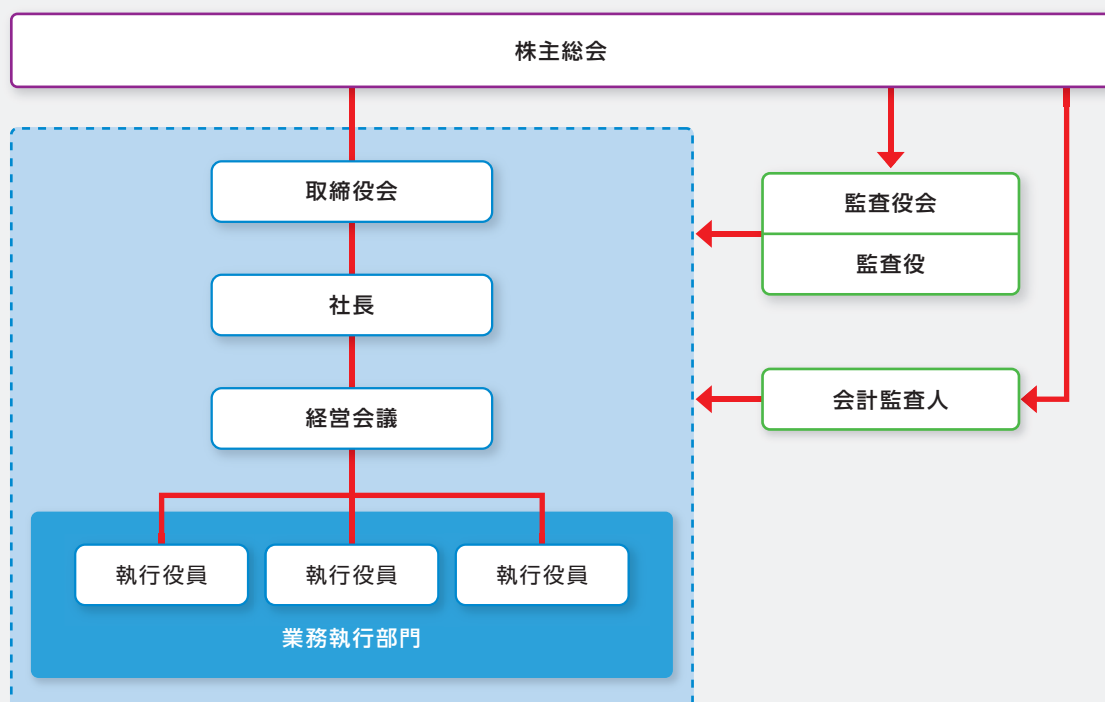
当社は、取締役会において、法令、定款および当社関連規程の定めるところにより、経営戦略、経営計画その他当社の経営の重要な意思決定および業務執行の監督を行うとともに、監査役会設置会社として、取締役会から独立した監査役および監査役会により、職務執行状況などの監査を実施しています。取締役会は、取締役に求められる義務を履行可能な者の中で、さまざまな知識、経験、能力を有する者により構成しています。

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

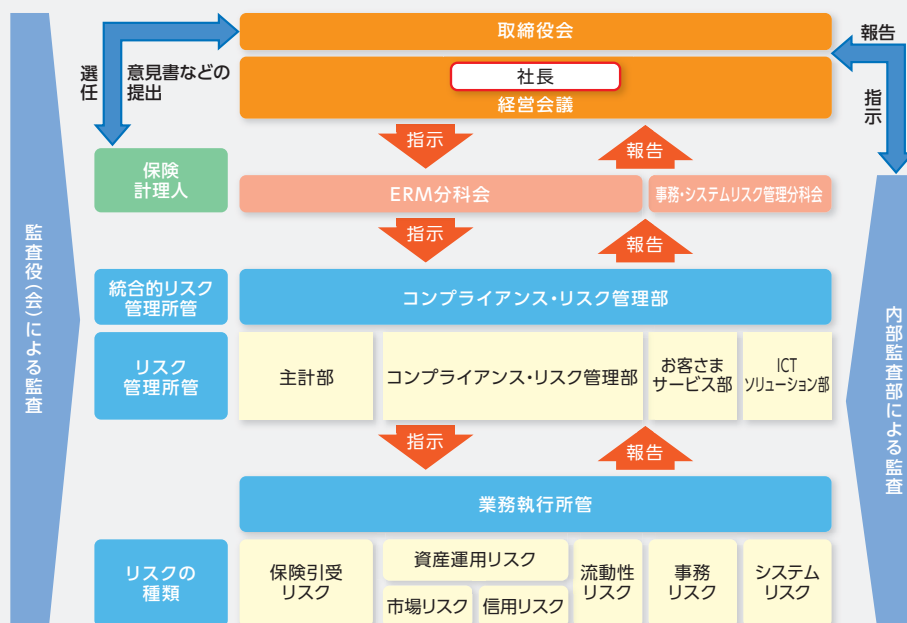
当社では、まず「内部統制基本方針」のなかで、リスク管理に関する基本的な考え方や取組み方針などについて定めています。この基本方針のもと、リスクごとの管理の考え方を「統合的リスク管理基本方針」および各リスクごとの基本方針で定め、さらに、これらの基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程などを制定しています。

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、その重要性和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、定期的に取り締役に報告され、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・電話連絡等に当たっては、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、お客さまの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、請求者を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、請求者を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/>

● 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。

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場合がございます。

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場合がございますので、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**

■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**

■ご契約者さま 専用窓口

 **0120-226-201**

■「1年組み立て保険」ご契約者さま
専用窓口

 **0120-833-337**

■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対応を行います。

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

