



「あつらいいな」をいちばんに。



ネオファースト生命
Annual Report
アニュアルレポート

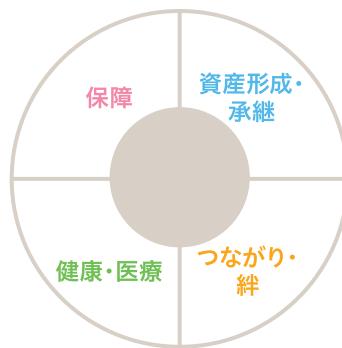
2021

第一生命グループのQOL向上へのサポート

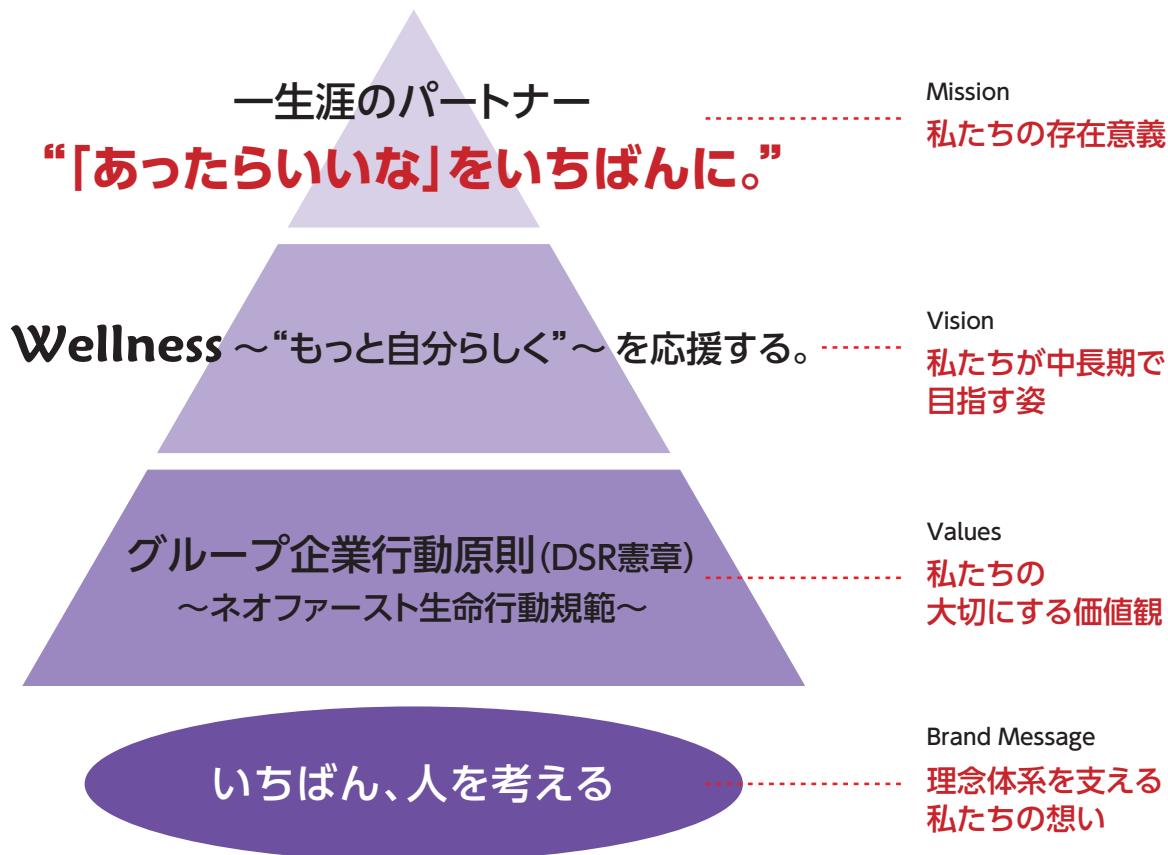


「すべての人々の幸せを守り、 高める。」ために

私たちは、笑顔、夢、希望あふれる毎日と未来のために、
生命保険の枠を超えて一人ひとりの
QOL向上に貢献してきました。
2021年度からスタートした
新中期経営計画「Re-connect 2023」では、
「QOL向上へのサポート」というコンセプトをさらに進化させ、
「保障」「資産形成・承継」「健康・医療」「つながり・絆」の
4つの体験価値へと事業領域を拡げ、
「well-being(幸せ)」を高めていくことに挑戦していきます。



ネオファースト生命の理念体系



「あつたらしいいな」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
「あつたらしいいな」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。

「あつたらしいいな」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



平素より、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。

世界中で猛威を振るっている「新型コロナウイルス感染症」によりお亡くなりになられた方々に対しまして、謹んで哀悼の意を表しますとともに、ご遺族の方々に心よりお悔やみ申し上げます。また、罹患された皆さまには心よりお見舞い申し上げます。そして、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対して、深く感謝申し上げます。

私たちは、生命保険会社としての責務である保険金・給付金のお支払いを滞りなく行うことはもちろん、保険料のお払込みの猶予や各種お手続きの簡素化といった特別取扱いを実施しております。引き続き、生命保険会社としての使命を着実に果たしていくことにより、社会・経済活動への貢献に取り組んでまいります。

今、世界はあらゆる分野において急速な勢いで変化しており、「新型コロナウイルス感染症」の世界規模での感染拡大によりその流れは更に加速したものを感じています。

また、お客さまのライフスタイルや価値観についても多様化が進み、お客さまの人生における「安心」や「幸せ」の形もさまざまとなってきており、当社としても、このような大きな環境変化に対して敏感に対応していく必要があると思っています。

私たちネオファースト生命は、このような経営環境の変化を踏まえ、自身の日常業務の全てにおいて徹底してお客さま目線に立ち、企業文化を根本から変革していかなければ、お客さまのご支持は得られない、との覚悟のもと、本年度より第三次中期経営計画をスタートさせ、併せて中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げました。

第三次中期経営計画の柱は、これまでの代理店等を通じた保険商品の提供によって、主に経済的なリスクに対する「安心」をお届けすることだけに留まらず、デジタル・トランスフォーメーション(DX)やビジネスモデルを進化させ、これまで接点を持てなかつたようなお客さまともつながることで、よりたくさんのお客さまへ「安心」や「幸せ」、心身が充実した状態である「Wellness」を感じていただくように会社を進化させることです。

具体的には、時代の流れをいち早くとらえ、これまでの常識にとらわれることなく、“保険で健康になろう”という視点を入れた保険商品や、ヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、お客さまに寄り添った丁寧なお客さま対応など、あらゆるお客さまに、あらゆる接点において、機能的な価値に加えて、心理的・感情的な価値においてもお客さまの期待を超えたレベルの「顧客体験(=Customer Experience)」をご提供していくことで、新ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」の実現を目指してまいります。

そして、新ビジョンに込めた会社の想いや姿勢や示すものとして「私たちの誓い」も、今般、策定しました。

この「私たちの誓い」を全社員の共通の価値観として持ち、お客さまの期待を超える「顧客体験」を感じていただくことにより、お客さまに信頼していただき、「利用して良かった」、「ネオファースト生命、いいね!」と思っていただけるよう、そして、お客さまの「Wellness」を応援することで、お客さまが毎日を「もっと自分らしく」過ごせるよう、従業員一丸となり取り組んでまいります。

今後とも、さらなるご支援、お引立てを賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2021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**

| 中長期ビジョン

本年度から中長期ビジョンを
「Wellness ~“もっと自分らしく”～を応援する。」と制定しました。



このビジョンの実現に向け「私たちの誓い」を宣言します。

「私たちの誓い」



人それぞれが描く未来図。

そのためには「ココロとカラダの充実(Wellness(ウェルネス))」が不可欠です。

私たちは、お客さまの豊かな人生の実現にむけて、お客さまのWellnessを応援します。

たとえば、健康の維持・改善につながるような“保険で健康になろう”という新たな視点を入れた保険商品、

ヘルスケアを取り入れたサポートメニュー、最新のテクノロジーによるお手続きの仕組み、

お客さまに寄り添った丁寧な対応など、

あらゆるつながりにおいて、お客さまに感動いただけるよう、取り組みます。

私たち自身のWellnessも実現しながら、お客さまのWellnessを応援する存在となること。

私たちネオファースト生命の誓いです。

※ネオファースト生命では、豊かな人生に向けて心身の充実を感じている状態のことを「Wellness(ウェルネス)」と定義しています。

Contents

第一生命グループのQOL向上へのサポート	1
ネオファースト生命の理念体系	2
トップメッセージ	3
中長期ビジョン	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

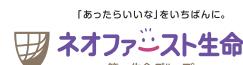
■ お客さま満足向上への取組み

商品ラインアップ	9
法人向け商品／医療保険などの改定概要	11
新商品の開発状況	12
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	13
ご契約者さまへの情報提供	14
各種サービスの提供	15
適切に保険金などをお支払いするための取組み	19
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	21
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	22
「お客さまアンケート」の実施	23
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	24

■ 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	25
内部統制体制／ERMの推進／リスク管理	26
コンプライアンス(法令等遵守)	28
情報資産保護	30
個人情報保護方針(個人情報の利用目的)	31
内部監査体制／反社会的勢力への対応	32

オリジナルキャラクター「ネオちゃんず」のご紹介

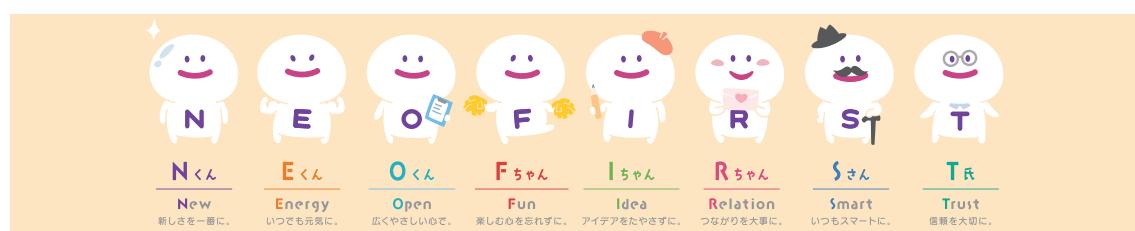


キャラクターに込めた想い

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く。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へと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

2020年度事業の概況

当社は、「お客さま第一の業務運営方針のもと、当社ミッションである『「あつらいいな」をいちばんに。』に基づき、健康増進の視点から、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、健康年齢型商品「からだプラス」および「ネオde健康エール」を一本化し、最新の治療に対応したがんの保障を上乗せする特約を新設するなど、より幅広いお客さまのニーズにお応えできるようバージョンアップした「ネオdeからだエール」を2020年12月から販売開始しました。

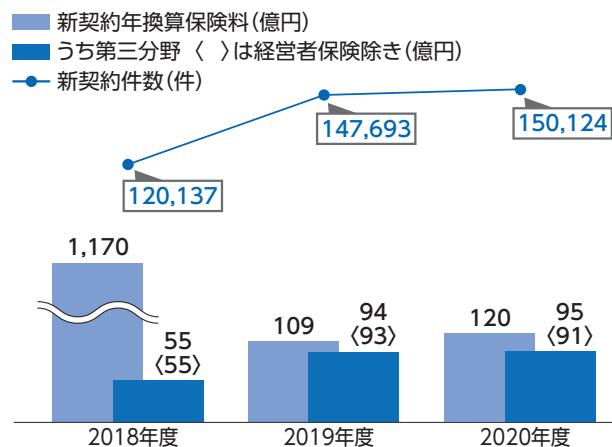
販売チャネルについては、募集代理店の新規委託を推進し、2021年3月末現在で、当社の商品を販売する募集代理店は、2020年3月末の989代理店から1,170代理店に増加しました。また2020年4月からは株式会社百十四銀行にて当社初となる銀行でのインターネット保険販売を開始しました。

また、当社コンタクトセンターの丁寧なお客さま応対等が評価され、2020年12月にサポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japanが実施するHDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、最高ランクである『三つ星』を獲得しました。ネオファースト生命の前身である損保ジャパンDIY生命において初めて獲得してから14年連続での『三つ星』獲得となりました。

以上の取組みの結果、2020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伸展し、保有契約件数は2021年3月末には48万件(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

2020年度の新契約件数は、150,124件(対前年度比101.6%)、新契約年換算保険料は、120億円(対前年度比110.2%)でした。



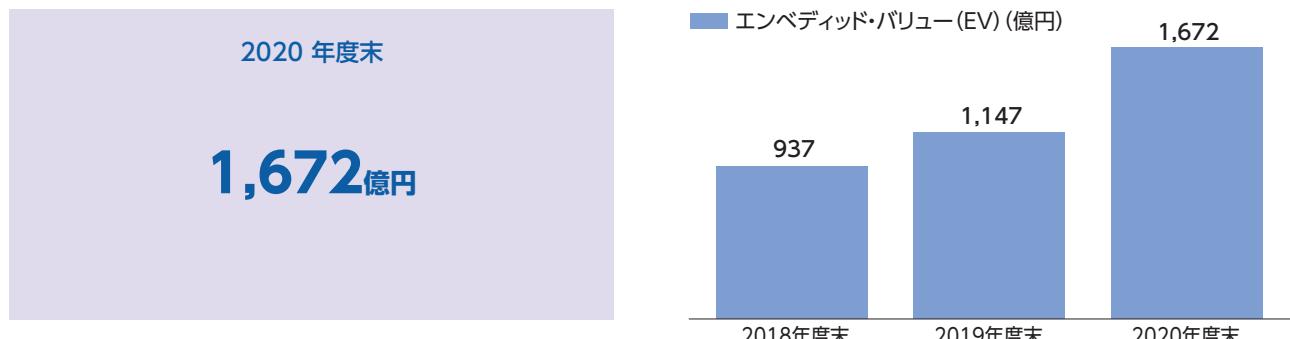
保有契約件数・保有契約年換算保険料

2020年度末における保有契約件数は、482,176件(対前年度末比135.9%)、保有契約年換算保険料は、1,405億円(対前年度末比100.8%)となりました。



エンベディッド・バリュー (EV)

2020年度末における当社のエンベディッド・バリュー(EV)^{*1}は、増資や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、1,672億円となりました。



※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

2020年度末ソルベンシー・マージン比率^{*2}は3,688.8%と引き続き高い水準を維持しています。



項目	2018年度末	2019年度末	2020年度末
ソルベンシー・マージン比率	3,134.3	623.1	3,688.8

※2020年度末より、我が国の金融機関宛て決済用預金について「信用リスク相当額」におけるリスク対象資産としてのランク分類を「ランク2」より「ランク1」に変更しています。

※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

2020年度の基礎利益^{*3}は、△138億円(前年度△158億円)となりました。また、逆ざや^{*4}は△4億円(前年度△3億円)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。

2020年度末の実質純資産額^{*5}は、707億円(前年度末537億円)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。

2020年度末の責任準備金残高^{*6}は、3,257億円(前年度末2,345億円)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あり、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

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

お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、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、以下の具体的な取組みを推進していきます。



お客さま第一の業務運営方針

1. 私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かで健康な人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。また、最良のパートナーたるためには高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまに選ばれる商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていきます。
2. 私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、お客さまがまだ気づかれていない潜在的な価値も含め、あらゆる接点を通じてお客さまのQOL向上に資する商品・サービスをいち早くご提供し、お客さま満足の向上を図るとともに、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供、フォローアップについても、お客さまのご意向を踏まえて適切に行います。
3. 私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。
4. 私たちは、生命保険が国民生活の安定・向上に寄与するという公共性を踏まえ、生命保険事業や資産運用における責任投資等を通じて、お客さまのQOL向上や気候変動の緩和をはじめとした社会における重要課題の解決に積極的に取り組みます。
5. 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。
6. 私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、従業員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、従業員を支援していくための必要な体制を構築します。

お客さま第一の業務運営方針に基づく具体的な取組み

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ます。

詳しくは当社Webサイトをご覧ください。



● 商品ラインアップ

(2021年7月1日現在)

医療保険(入院日額タイプ)	<p>入院や治療に伴う費用負担に備えられる医療保険</p> <p>無解約返戻金型終身医療保険</p> <p>ネオeいりょう ネオいりょう</p> <p>【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】</p> <p>【みずほ銀行でお取扱いしている商品】</p>	<p>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</p>
	<p>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</p> <p>無解約返戻金型終身医療保険(引受基準緩和型)</p> <p>ネオeいりょう ネオいりょう</p> <p>【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】</p> <p>【みずほ銀行でお取扱いしている商品】</p>	<p>健康維持で保険料が割引きになります。※2</p>
医療保険(一時金タイプ)	<p>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</p> <p>無解約返戻金型入院一時給付保険</p> <p>ネオeいちじきん</p> <p>【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】</p>	
	<p>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</p> <p>無解約返戻金型治療保障保険</p> <p>ネオeちりょう</p> <p>【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】</p>	<p>健康(無事故)なら給付金が支給されます。</p>
特定疾病入院一時給付保険	<p>所定の生活習慣病に備えられる保険</p> <p>無解約返戻金型特定生活習慣病入院一時給付保険(2020)</p> <p>ネオeからだエール</p> <p>【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】</p> <p>カラダ革命</p> <p>【りそなグループ各行でお取扱いしている商品】</p>	<p>健康年齢※3が若くなるほど保険料が安くなります。※4</p>

女性疾病保障保険	<p>がんや女性特有・女性に多い心身のリスクに備えられる、いまを生きる女性にピタッと寄り添う保険</p> <h3 style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; text-align: center;">無解約返戻金型女性疾病保障保険</h3> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">【保険ショップ・金融機関などでお取扱いしている商品】</p>	<p>健康でいたら5年ごとに健康給付金が受け取れます。※⁵</p>
特定疾病終身保険	<p>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</p> <h3 style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; text-align: center;">低解約返戻金型特定疾病保障終身保険</h3> <p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;">【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】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】</p>	<p>タバコを吸わない方は保険料が割引きになります。※⁶</p>
収入保障保険	<p>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</p> <h3 style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; text-align: center;">無解約返戻金型収入保障保険</h3> <p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;">【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】 【みずほ銀行でお取扱いしている商品】</p>	<p>健康診断の結果次第で保険料が安くなります。※⁷</p>

「健康年齢※³」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※³を使用した「ネオdeからだエール」「カラダ革命プラス」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※³を用いて保険料を決定する仕組みとして、健康年齢※³が若いほど保険料がオトクになる※⁴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※³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っています。

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※³を少しでも若く保つていただくために、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っています。

努めよう、早期治療！

この商品は、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っています。

※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5年後以降の保険料が安くなります。

※3. 健康年齢とは健康年齢判定日において、ご契約の保険料を計算する基礎として被保険者の実年齢および健康状態とともに算定される年齢のことをいいます。健康年齢は、(株)JMDCの登録商標です。

※4. 本商品において、健康年齢が若くなるほど主契約の更新後の保険料が安くなります。

※5. 5年間の保険期間中に女性疾病入院一時給付金、女性特定手術給付金、乳房再建給付金のお支払いの対象となる入院および手術がなく、保険期間満了時に被保険者が生存されている場合に限ります。

※6. 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。

※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。

(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかか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。



● 法人向け商品

(2021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。

● 医療保険などの改定概要

2021年4月改定

「ネオdeいりょう」「ネオいりょう」の改定を行いました。



自費診療保障上乗せ型がん治療特約の発売

がんの治療に幅広く備えつつ、治療費負担が特に大きい公的医療保険適用外の最先端のがん治療に対する備えを充実させた特約を発売しました。

三大疾病一時給付特約(2021)の発売

三大疾病(がん、心疾患、脳血管疾患)に一時金で備えることができる特約について、心疾患・脳血管疾患の支払事由を「継続20日以上入院または手術」から「1日以上入院または手術」にレベルアップさせて発売しました。

手術保障特約(2018)の改定

手術に対して備えることができる特約について、外来で手術を受けた場合の受取額を、入院中に手術を受けた場合の2倍または4倍に加えて、同額とする設計もできるよう改定しました。

健康保険料率の適用条件見直し

健康保険料率の適用対象を拡大し、帝王切開等の妊娠・分娩に伴う異常による入院歴がある場合でも、健康保険料率を適用することができ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。

● 新商品の開発状況



「ネオdeからだエール」 (無解約返戻金型特定生活習慣病入院一時給付保険(2020))

2020年12月に、「ネオdeからだエール」を発売しました。

「ネオdeからだエール」の特長

1. がんなどの生活習慣病で入院された場合、一時金をお支払い

所定の生活習慣病(がん(上皮内がん等を含む)、糖尿病、心・血管疾患、高血圧性疾患、脳血管疾患、肝疾患、膀胱癌、腎疾患)で入院された場合に入院一時給付金をお支払いします。

生活習慣病は、早期に治療し、進行や病状の悪化を防止することが大切です。

退院後も治療や再発予防が必要となることも少なくなく、一時金での備えが安心です。

2. 最新の治療も含めたがん治療に幅広く備える特約を新設

生活習慣病の中でも特にがんについては、治療に関する研究の進歩も著しく、治療費負担が大きいケースも生じるようになってきています。そこで、がんの治療に対する備えを充実させる特約を新設しました。

手術、放射線治療、抗がん剤治療と幅広い治療を保障対象とするとともに、患者申出療養制度による療養を新たに保障対象とするなど、公的医療保険適用外の最先端のがん治療のうち、その安全性が確保されていると考えられる治療を保障対象としています。

3. 健康年齢が若くなるほど、更新後の保険料が安く

契約時は被保険者の実年齢にもとづいて保険料を計算しますが、3年ごとの更新時には、健康診断結果等をもとに健康年齢を判定し、その健康年齢にもとづいて更新後の主契約の保険料を計算します。

健康年齢を若く維持すればするほど、保険料が安くなるという、健康増進をサポートする仕組みを組み込んだ保険商品です。



「ピタッとレディ」(無解約返戻金型女性疾病保障保険)

2021年4月に、「ピタッとレディ」を発売しました。

「ピタッとレディ」の特長

1. 女性に多い病気への備えが充実

女性に多い疾病で入院された場合の保障に加え、乳がんの治療のための手術、子宮・卵巣・卵管にかかる手術、乳房再建手術を受けられた場合に給付金をお支払いします。

2. 妊娠中(妊娠 21 週目まで)のお客さまもご加入いただけます

妊娠をされているお客さまもご加入いただけます。妊娠中のご加入であっても切迫早産などの異常妊娠や異常分娩(帝王切開を含む)に備えることができます。

(告知いただいた内容によってはお申込みいただけない場合があります。)

3. 健康状態を維持したら5年ごとに健康給付金をお支払い

5年間の保険期間中に女性疾病入院一時給付金や女性特定手術給付金、乳房再建給付金のお支払いの対象となる入院や手術がなかった場合、保険期間満了時に健康給付金をお支払いします。

(保険期間満了時に被保険者が生存されている場合に限ります。)

4. 特約を付加することでメンタル疾病にも対応

メンタル疾病保障特約を付加することにより、産後うつ(産褥期うつ状態)や適応障害など、日常生活や社会生活でのさまざまなメンタル疾病に備えることができます。



(注)上記は商品の概要を説明したものであり、契約にかか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ます。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、以下の説明資料をご提供し、お客さまに理解を深めていただけます。

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な事項などぜひ知ってい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、従来は代理店に来店の上、手続きを実施しなければならなかったところ、2021年7月より店舗に出向かれなくても、代理店担当者と会話しながらお客さまのパソコンやスマートフォンを利用したお申し込み手続きが可能となります。以上の取組みから、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。

インターネットサービスの取組み

パソコンやスマートフォンからお手軽に各種お手続きのお申し出などができるサービスを2021年7月より開始し、お客さまのさらなる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わかりやすく記載しています。また、お客さまからいただいた声をもとに改訂を行うなど、わかりやすさ向上に努めています。

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ヶ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	<p>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</p>	<p>7 入院費用前払いサービス</p> <p>8 先進医療情報検索ナビ</p> <p>9 特定先進医療キャッシュレスサービス</p> <p>10 診断書代行取得サービス</p>	
当社 提携先企業 のサービス	<p>4 24時間電話健康相談サービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>5 セカンドオピニオンサービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>6 受診手配・紹介サービス 提供:ティーベック(株)</p> <p>11 戸籍代行取得サービス 提供:行政書士法人コスマ</p> <p>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</p>	

2021年7月時点

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!
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)ウイット

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。

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。

回答が自動で返ってくる「チャットボット健康相談」もご利用いただけます。

※個人情報の入力はご遠慮ください。

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隨時行っています。

<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」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。

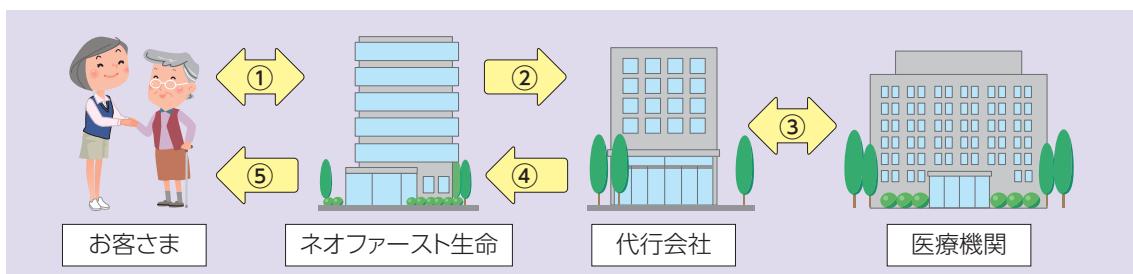
10

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分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。



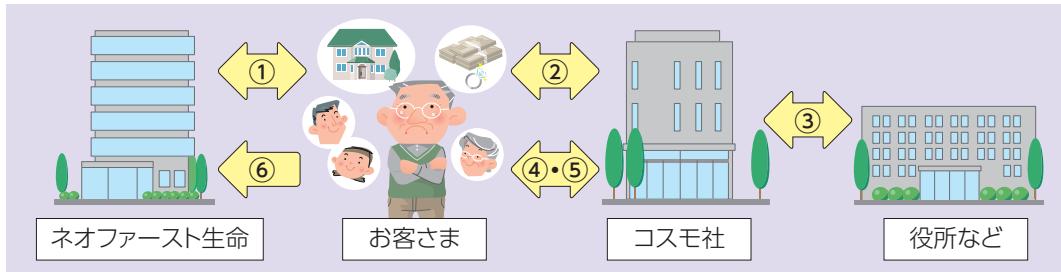
11

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。

(2021年7月時点)

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。



● 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

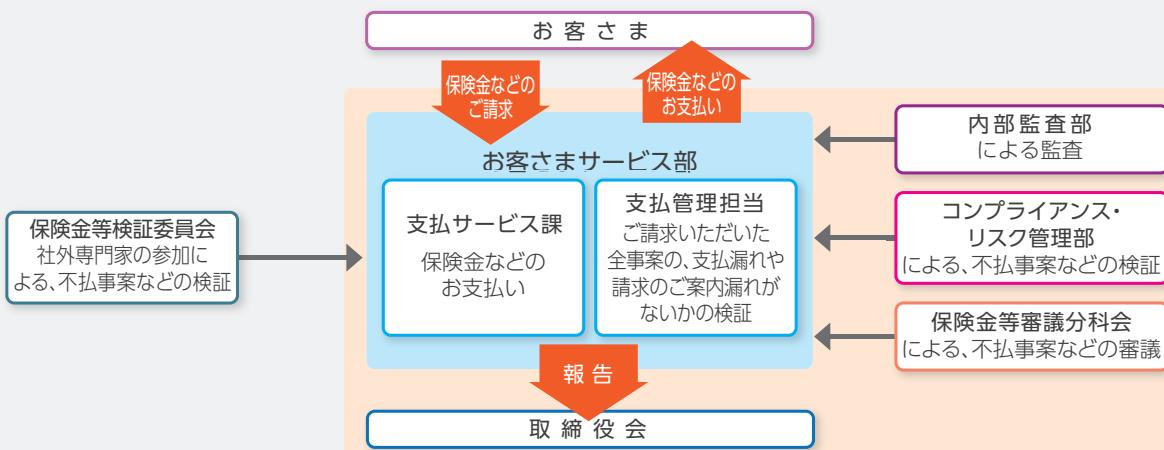
当社は、迅速・適切に漏れなく保険金などをお支払いすることと、適切・的確にお客さま対応を行うことが、生命保険事業の運営において極めて重要であることを認識し、保険金等支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

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ついての客観性・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。



2020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

- ・給付金請求時の必要書類の見直しを行い、医療機関が発行する診断書のご提出に代えて、医療費領収書のコピーのご提出によりお手続きいただける範囲を拡大しました。
- ・給付金請求時にお客さまにご記入いただく書類のレイアウト変更を行い、書類の充実を図りました。
- ・新型コロナウイルス感染症による保険金・給付金などのご請求をいただく際の必要書類を一部省略するなど、簡易迅速なお手続きを実施しました。

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			
		2019年度		2020年度	
		件数	金額	件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	188	1,228	213	1,878
年金	年金	72	65	120	46
給付金	入院・手術給付金など	37,385	2,825	61,208	4,573
合 計		37,645	4,119	61,541	6,498

● 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2020年度まで14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HDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、「顧客の状況やニーズに合わせて、適宜代替案を提示し、アサーティブ※な対応でプロらしい。」「顧客の様子を常に気に掛け、双方向で進めており一体感がある。」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ます。

※信頼できる自信に満ちた態度



Webお問い合わせサービス

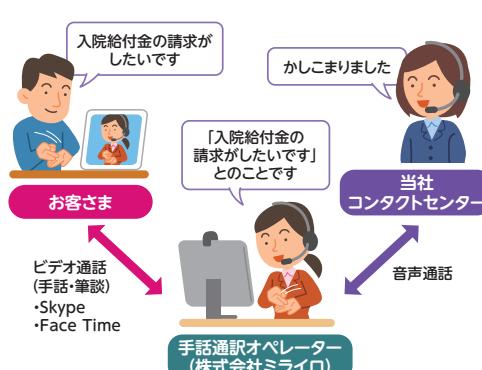
当社ではお電話によるお問い合わせサービスのほか、Webでのお問い合わせサービスも行っております。Webでのお問い合わせは24時間365日受付けています。



※当社コンタクトセンターのお問い合わせ先は、最終ページをご覧ください。

ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話いただけます。



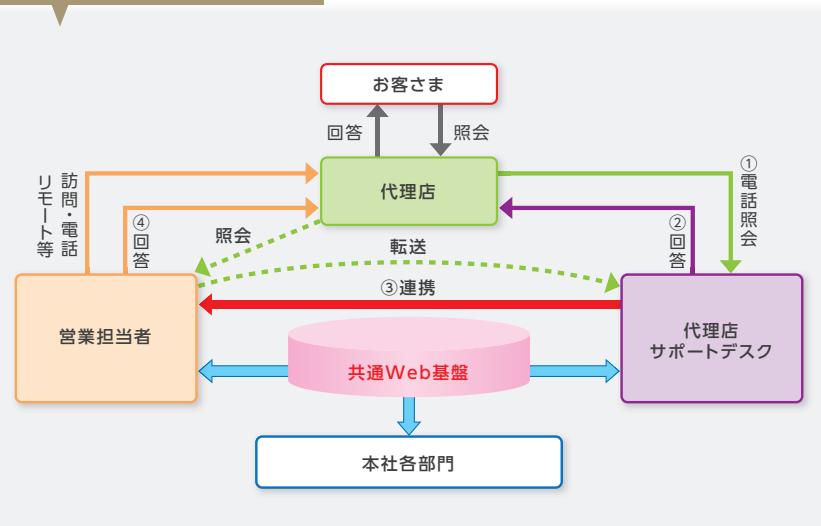
● 代理店サポートデスクのご紹介

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

お客様の声を活かす取組み

当社では、次のようなお客様満足の向上への取組みを実施しています。

1. お客様からの相談・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. お客様からの相談・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. お客様が利用しやすい受付窓口を整備するとともに、お客様が必要な情報を積極的に提供します。
4. お客様からの相談・苦情などをもとに、お客様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。

お客様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様の声を「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「お客様第一推進分科会」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・ご要望をお客様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「お客様の声」を積極的に会社経営に活かすことを目的に、お客様コミュニケーション推進部にお客様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。

2020年度お客様の声(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	・保険証券送付までの進捗状況について	473	31.2
保険料のお支払いに関するもの	・カード変更時のお手続きについて	175	11.6
ご契約内容の変更などのお手続きに関するもの	・更新手続きについて	238	15.7
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	370	24.4
その他	・保険料控除証明書について	259	17.1
合計		1,515	100.0

(注) 苦情の定義

お客様からの当社に対するお申し出のうち、お客様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。

お客様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
「短期間の入院や手術時に診断書を取らなくても請求できるようにして欲しい」などのお申し出	医療機関が発行する診断書のご提出に代えて、医療費領収書のコピーのご提出によりお手続きいただける範囲を拡大しました。 (2020年11月実施)
「コロナ禍で健康診断を受診していないので昨年受診したもので対応して欲しい」などのお申し出	コロナ禍で健康診断を受診できないまま更新を迎えるお客様や新契約加入時の健診扱において健康診断書の有効期限を1年2か月から2年へ延長する対応を開始しました。 (2020年6月実施)
「控除証明書の再発行手続きが簡単にできるようにして欲しい」などのお申し出	「自動音声応答(IVR)ダイレクトサービス」を開始しました。あわせてホームページの再発行画面も目立つようファーストビューへ移行し、確認していただきやすいよう改定しました。 (2020年11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。

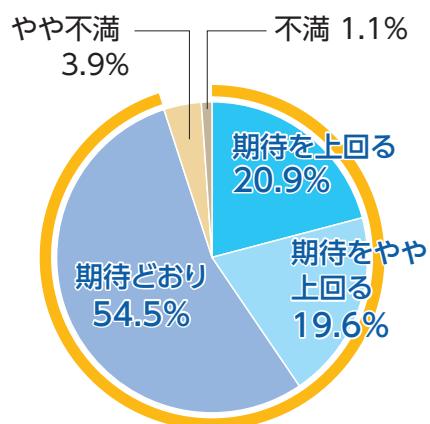
すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客さま対応全般に関するアンケート調査を年1回定期的に実施しています。
(対象データ:2020年度に実施したアンケート約22万件に対して、ご回答のあった18,501件)

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〉

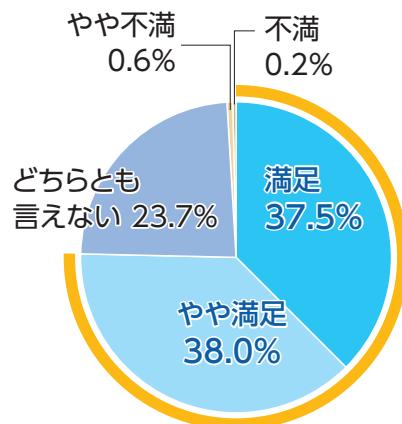


当社に対する総合的な満足度

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



私は補聴器をつけており電話の声が聞こえにくい事がありますが、お電話した際にはっきりした声でとてもゆっくり案内していただき、本当に感謝しています。

(70代・女性)

ケガで入院し給付金請求手続きをした際に、電話での対応が親切でした。SMS(ショートメッセージサービス)で進捗状況のお知らせがあるのも良いと思います。また、給付金手続きが早く驚きました。

(50代・男性)

診断書を提出しなくても給付金請求が出来たのには驚きと感謝です。助かりました。

(40代・女性)

新型コロナウィルス感染症に関して保険料の振込猶予期間をいただいて大変助かりました。保険契約を継続することができました事とても感謝しております。

(70代・女性)

ネオレターを送って頂くことにより、契約内容を年に1度必ず確認することができる所以助かります。そして、とても見やすいです。

(40代・男性)



● 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的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。また、必要に応じてリモートでの研修も積極的に実施しています。

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
- ・販売手法研修
- ・コンプライアンス研修
- ・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『「あつたらいいな」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」、「お客さま本位での業務取組」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

OJT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。特に上司と部下が定期的に1対1でミーティングを行う1 for 1ミーティング*に力を入れており、個々人に適した育成ならびにスムーズな業務進捗、業務内外の悩みの解消や社員エンゲージメント向上等に効果を発揮しています。

Off-JTでは、オンラインも活用し、当社独自に各種研修を実施するとともに、社内横断タスクフォース等で部門を超えて議論を行うこと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。

※ 1 on 1 ミーティングと呼ぶのが一般的ですが、第一生命グループでは 1 for 1 ミーティングと呼んでいます。

● 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おります。

<主な取組み>

障がい者の自立支援

福祉作業所「のぞみ園」さまと協力して、障がい者による手づくり商品の出張販売を継続的に実施し、障がい者の自立を支援しています。

日本赤十字社への寄付

従業員から古本などを収集して得た売却金を「日本赤十字社」に寄付しています。

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、従業員から寄付を募り、第一生命、第一フロンティア生命と協働して、例年、品川児童学園にてプロの音楽家による「クリスマスコンサート」を開催し、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いている。

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ています。

● 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。

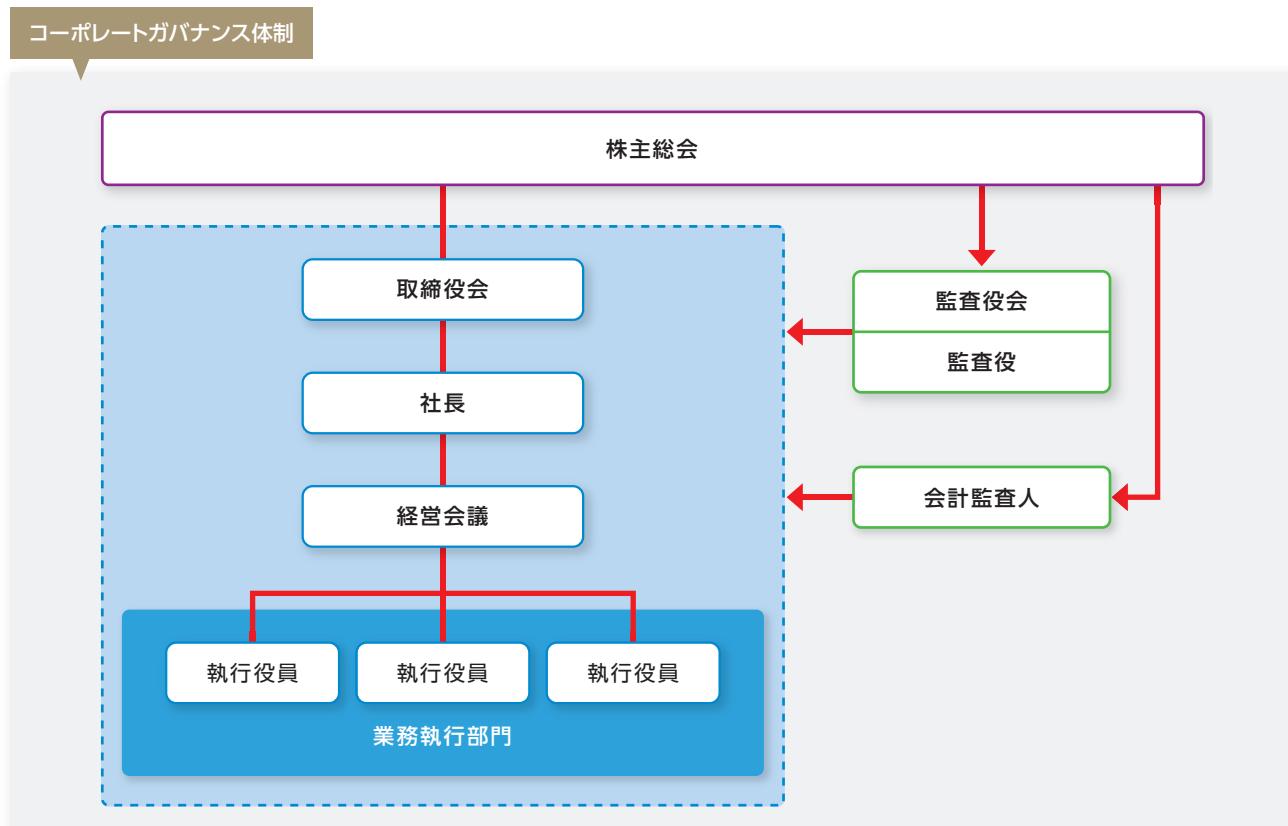
取締役会および執行役員制度

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、2021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。



● 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、内部統制態勢の整備および運営に関する基本的な事項を定めることによって、業務の適正確保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目的に、「内部統制基本方針」のもと、内部統制態勢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りスクについて把握・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。

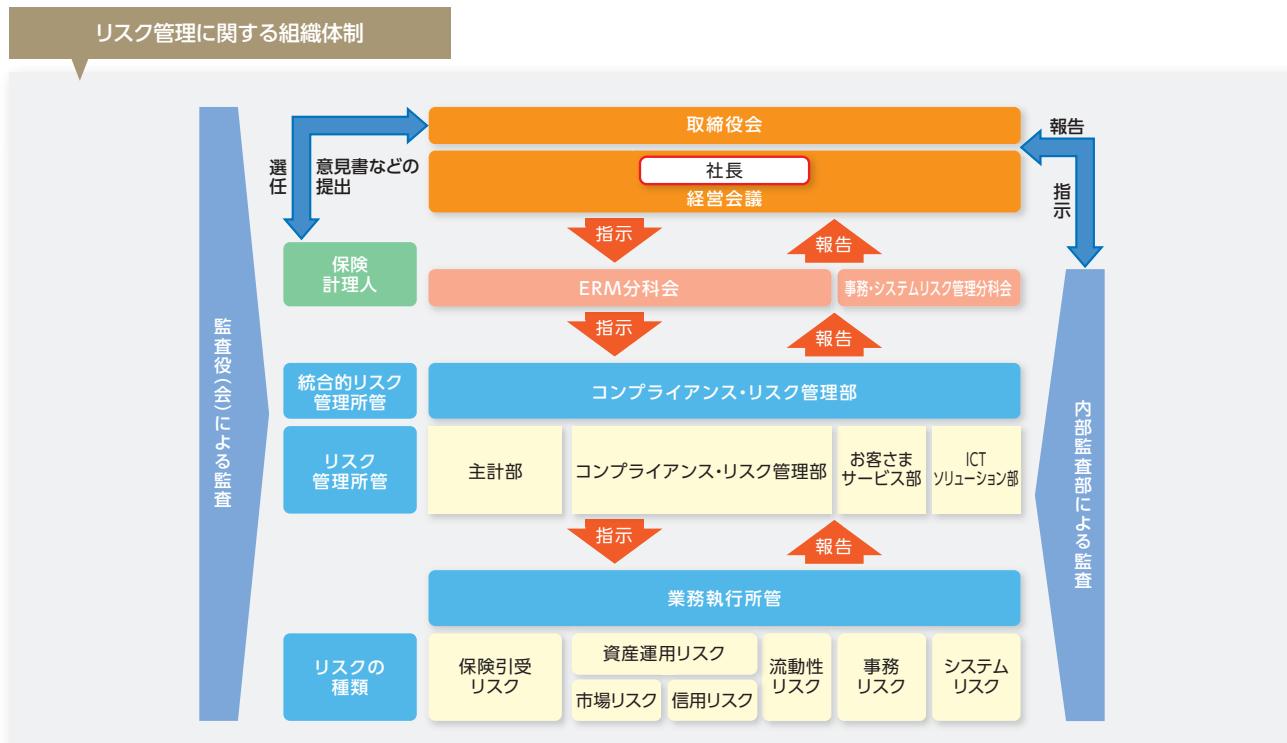
リスク管理に関する方針・規程など

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。



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行っています。

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。



● 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搖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)」等を作成し、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・提案について

- ・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。
- ・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。
- ・当社と安心してお取り引きいただくため、当社従業員がお客さまから現金を直接お預かりすることはいたしません。
- ・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。
- ・当社従業員は、当社で取り扱う商品以外への投資を勧誘することはいたしません。

3. 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。

4. 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。

5. 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、システム面においては、不正アクセスやウイルス等の検知・防御の仕組みを複数組み合わせる、多層防御の整備を推し進めるなど、新たな脅威に対する対策を隨時行っています。

さらに「サイバーセキュリティ規程」を制定し、サイバーセキュリティ対策の強化にも取り組んでいます。高度な技術を備えた専任者を中心に構成される「CSIRT」(※)を設置し、役員・従業員を対象に攻撃を想定した対応訓練を行うなど、サイバーインシデント対応態勢の強化活動を行っています。

個人情報を管理するシステムについては極力一元管理可能な仕組みとし、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。

(※)Computer Security Incident Response Team

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大崎ウイズタワー

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。

Memo

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2021
(2020年4月1日～2021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. 元本補填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な内容	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

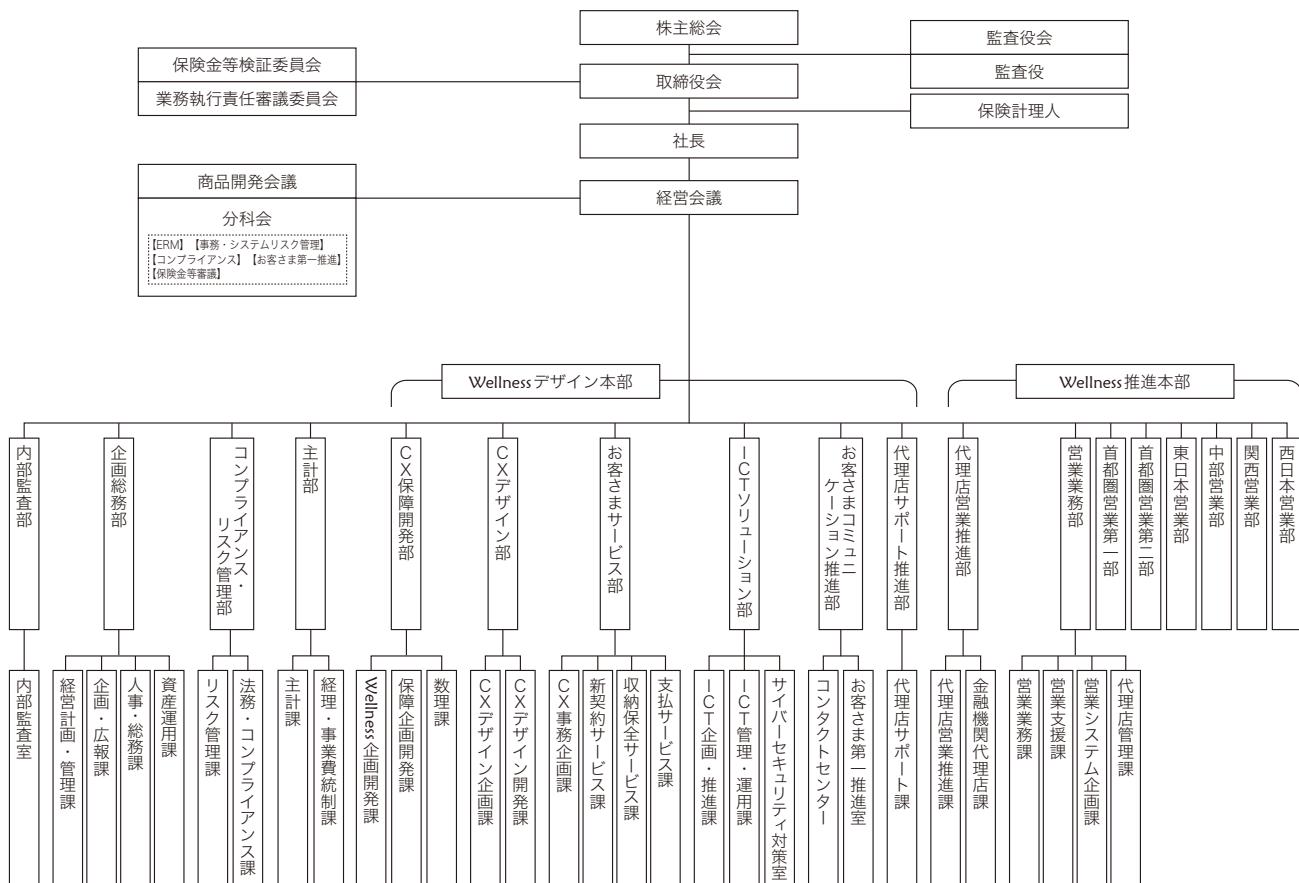
(2)	責任準備金明細表	66
(3)	責任準備金残高の内訳	66
(4)	個人保険及び個人年金保険の責任準備金の積立 方式、積立率、残高（契約年度別）	67
(5)	特別勘定を設けた保険契約であって、保険金等 の額を最低保証している保険契約に係る一般勘 定の責任準備金の残高、算出方法、その計算の 基礎となる係数	67
(6)	契約者配当準備金明細表	67
(7)	引当金明細表	67
(8)	特定海外債権引当勘定の状況	67
(9)	資本金等明細表	67
(10)	保険料明細表	68
(11)	保険金明細表	68
(12)	年金明細表	68
(13)	給付金明細表	68
(14)	解約返戻金明細表	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)	貸付金用途別内訳	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 二十一條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
2020年 9月	資本金を475億円に増額

2. 経営の組織 (2021年7月1日現在)



3. 店舗（2021年7月1日現在）

本社

元141-0032

東京都品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー

中部営業部

〒461-0008

愛知県名古屋市東区武平町5-1 名古屋栄ビルディング

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

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

4. 資本金の推移（2021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
2020年 9月11日	10,000百万円	47,599百万円	増資額のうち5,000百万円を資本準備金に組み入れ

5. 株式の総数（2021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	4,149千株
株主数	1名

6. 株式の状況（2021年7月1日現在）

(1) 発行済株式の種類等

発行済株式	種類	発行数	内容
	普通株式	4,149千株	—

(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	4,149千株	100.0%	一千株	一%

(注)当社の株主は上記1株主です。

7. 主要株主の状況（2021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	343,732百万円	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 (2021年7月1日現在)

男性 17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】 代理店営業推進部、営業業務部、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】 Wellness推進本部長
取締役副社長執行役員	たかはし けいた 高橋 恵太	【管掌】 主計部、企画総務部、CXデザイン部、CX保障開発部、 お客さまサービス部、ICTソリューション部、 お客さまコミュニケーション推進部、代理店サポート推進部 【委嘱】 Wellnessデザイン本部長
取締役専務執行役員	つのだ こうじ 角田 耕二	【管掌】 CXデザイン部 【担当】 CX保障開発部
取締役常務執行役員	やまなか まさお 山中 雅夫	【管掌】 主計部、企画総務部
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、お客さまコミュニケーション推進部、 代理店サポート推進部 【担当】 お客さまサービス部、部門横断タスクフォースに関する事項、 社員エンゲージメント向上に関する事項
取締役常務執行役員	もり しげる 森 茂	【担当】 コンプライアンス・リスク管理部 【委嘱】 コンプライアンス・リスク管理部長
取締役(非常勤)	あかし まもる 明石 衛	
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	まつしま ひろと 松島 裕人	【担当】 ICTソリューション部、お客さまコミュニケーション推進部、 代理店サポート推進部 【委嘱】 ICTソリューション部長
常務執行役員	こわせ ゆういちろう 小和瀬 雄一郎	【担当】 営業業務部、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】 営業業務部長
執行役員	いこま たかひろ 生駒 隆広	【担当】 主計部 【委嘱】 主計部長
執行役員	くの たけし 久野 剛史	【担当】 企画総務部、CXデザイン部 【委嘱】 企画総務部長
執行役員	たぐち ひでき 田口 秀貴	【担当】 代理店営業推進部 【委嘱】 代理店営業推進部長

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		2020年度末	
	2019年度末	2020年度末	2019年度	2020年度	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	280名	301名	53名	52名	42.2歳	3.2年
(男子)	144	161	28	30	43.2	3.3
(女子)	136	140	25	22	41.0	3.1
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	2020年3月	2021年3月
内勤職員	531	561

(注) 平均給与月額は2021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

- 生命保険業
- 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
- 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
- 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、わかりやすく利便性、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

2020年度における世界経済は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う各国における入国規制や外出禁止等の政策を背景に急速に悪化しました。対面型サービス業に大きな打撃が及んだ一方、製造業においてはリモートワークの広がりによる電子部品需要の拡大等がみられ、業種間の濃淡が強くなりました。日本経済においても、2020年4月及び2021年1月の2度の緊急事態宣言発出等を背景に、経済活動が停滞しました。

金融環境は、新型コロナウイルス感染拡大に対する懸念が強まる中で、年度初の株価は世界的に低迷したもの、先進国を中心とした大規模な金融・財政政策の対応やワクチンの開発等を受けて年度を通じて上昇傾向が続き、歴史的な上昇相場となりました。この間、景気回復期待を受けて米国主導で金利上昇が続きましたが、日本の長期金利は日本銀行のイールドカーブコントロールの効果等から上昇幅が限定されました。

生命保険業においては、感染症拡大防止のための対面営業自粛が相次ぎ、新契約業績が低調に推移するなかで、デジタルツールを活用した非接触の営業スタイル等、新たなビジネスモデルへの変革に向けた動きが業界に広がっていました。

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。その結果、2020年度末には保有契約件数が48万件（創業来累計）を突破しました。

商品においては、健康年齢型商品「からだプラス」および「ネオde健康エール」をバージョンアップし（最新の治療に対応したがんの保障を上乗せする特約を新設）、一本化した商品として2020年12月から「ネオdeからだエール」を販売しました。また、2020年12月1日申込日の新契約より、「特定部位・指定疾病不担保法」の適用対象を1つのみ（全期間不担保を除く）に緩和する取扱を開始しました。妊娠中にご契約される場合などには「子宮体部（帝王切開を受けた場合に限る）」のみを不担保の対象とし、切迫流産などの異常妊娠および異常分娩について帝王切開を除いてお支払いの対象としました。（同日より、「保険金額（年金額）削減支払法」の取扱を停止）

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、2021年3月末現在で、当社の商品を販売する募集代理店は、2020年3月末の989代理店から1,170代理店に増加しました。また2020年4月からは株式会社百十四銀行にて当社初となる銀行でのインターネット保険販売を開始しました。

お客さま向けサービスにおいては、2020年12月にサポートサービス業界の国際機関HDIの日本法人HDI-Japanが実施するHDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、2020年度も最高ランクである『三つ星』を獲得、ネオファースト生命の前身である損保ジャパンDIY生命において初めて『三つ星』を獲得してから14年連続で『三つ星』を獲得しました。

「令和2年7月豪雨」等の自然災害や新型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、契約更新のお手続き期限の延長や更新時に提出いただく健康診断書の有効期間の拡大（1年2ヶ月以内から2年以内に拡大）、新規の契約者貸付の利息の免除（法人向け商品）等の対応を行いました。また、緊急事態宣言を受けた出社人数の削減等から、コンタクトセンターの営業時間を短縮し、日曜・祝日は休業としました。

第一生命グループ3社として、2020年5月に新型コロナウイルス感染症への対応に尽力されている医療機関および医療従事者の方々を支援したいとの想いから1億円を寄付、また「令和2年7月豪雨」に被災された皆さまの支援に役立てていただくための義援金として2020年7月に1,000万円を拠出しました。

以上の取組みの結果、2020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小幅に伸展しました。

今後の課題

新型コロナウイルスの沈静化に向けた情勢は、ワクチンの供給が開始された現在もなお見通しづらく、当面は不透明な状況が続くものと予想されます。また、デジタル技術の急速な進展や人々の価値観の多様化は、新型コロナウイルスの感染拡大を契機としてさらに加速し、生命保険事業には、とりわけお客さまとの接点に関して、今後大幅な変化が求められることが見込まれます。

このように様々に対処すべき課題がある中、新グループ・ビジョン“Protect and improve the well-being of all”（全ての人々の幸せを守り、高める。）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、新中長期ビジョン「Wellness～“もっと自分らしく”～を応援する。」を掲げることいたしました。お客さまのWellness（ココロとカラダの充実）を最高のCX（顧客体験）で支えるという想いを込めた内容となっております。

2021年度よりスタートしました第一生命グループにおける新中期経営計画「Re-connect2023」のもと、当社の新中期経営計画では、お客さまに選ばれ続ける会社となるために、保険製造会社に止まることなく、Wellnessに資する商品・サービスをお届けする Wellness Company となることを目指すことにいたしました。具体的には、以下の2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. お客さまのWellnessを実現するための商品・サービス開発

保険商品だけでなく、各種手続きや照会対応、各種サービスを含むすべてのお客さまとの接点で、喜ばれる体験価値をパッケージでご提供することを目指します。具体的には、既存商品の差別化・高付加価値化や品揃えの充実に取り組むことに加え、お客さまのペインポイントに寄り添う保障やお客さまのWellness実現を応援するサービスを開発してまいります。

2. Wellness体験価値をお客さまが望む接点でお届けするタッチポイントの拡大

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意向を持ったお客さまに加えて、当社ビジネスと親和性のある団体との提携や新たな異業種パートナーとの協業、当社営業担当者による企業・団体・集団等マーケットの直接開拓により、あらゆるお客さまに様々な接点で商品・サービス等のパッケージをお届けしていきます。

2. 契約者懇談会開催の概況

2020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.22をご覧ください。

4. 契約者に対する情報提供の実態

P.14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.13をご覧ください。

6. 代理店教育・研修の概略

P.24をご覧ください。

7. 新規開発商品の状況

P.12をご覧ください。

8. 保険商品一覧

P.9～11をご覧ください。

9. 情報システムに関する状況

P.30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.24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	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
経常収益	4,798	24,655	181,210	144,544	159,808
経常利益（△は経常損失）	△5,935	△8,288	△8,506	△16,310	△14,136
基礎利益	△5,866	△8,115	△8,188	△15,843	△13,806
当期純利益（△は当期純損失）	△5,929	△8,306	△8,521	△16,319	△14,147
資本金の額及び発行済株式の総数	25,100 2,400千株	27,599 2,733千株	32,599 3,399千株	32,599 3,399千株	47,599 4,149千株
総資産	24,377	44,977	157,428	244,399	352,842
うち特別勘定資産	—	—	—	—	—
責任準備金残高	1,650	15,864	130,397	234,570	325,731
貸付金残高	—	—	61	730	1,313
有価証券残高	1,060	2,455	15,244	35,833	62,872
ソルベンシー・マージン比率	7,636.9%	5,250.4%	3,134.3%	623.1%	3,688.8%
従業員数	159名	201名	254名	280名	301名
保有契約高	623,849	720,217	903,029	1,209,041	1,449,849
個人保険	623,849	720,217	902,941	1,208,856	1,449,616
個人年金保険	—	—	87	184	232
団体保険	—	—	—	—	—
団体年金保険保有契約高	—	—	—	—	—

(注) ソルベンシー・マージン比率は、2020年度より我が国の金融機関宛て決済用預金について「信用リスク相当額」におけるリスク対象資産としてのランク分類を「ランク2」より「ランク1」に変更しています。

(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。2020年度の経常収益は159,808百万円となりました。

●基礎利益 ●経常利益（損失）

基礎利益（2020年度△13,806百万円）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）（2020年度14,136百万円の経常損失）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	2019年度末 2020年 (3月31日現在)	2020年度末 2021年 (3月31日現在)	科 目	2019年度末 2020年 (3月31日現在)	2020年度末 2021年 (3月31日現在)
	金額	金額		金額	金額
(資産の部)					
現 金 及 び 預 貯 金	159,503	248,955	保 险 契 約 準 備 金	236,073	327,687
預 貯 金	159,503	248,955	支 払 備 金	1,503	1,956
有 價 証 券	35,833	62,872	責 任 準 備 金	234,570	325,731
社 株 式	26,428	52,007	再 保 险 借	310	399
外 国 証 券	986	1,249	そ の 他 負 債	4,772	5,393
貸 付 金	730	1,313	未 払 法 人 税 等	8	8
保 险 約 款 貸 付	730	1,313	未 払 金	690	1,323
有 形 固 定 資 産	239	235	未 払 費 用	4,016	3,997
建 物	99	96	預 り 金	0	0
その他の有形固定資産	140	139	仮 受 金	56	62
無 形 固 定 資 産	1,722	4,313	価 格 変 動 準 備 金	5	7
ソ フ ト ウ ェ ア	1,716	4,307	繰 延 税 金 負 債	—	66
その他の無形固定資産	6	5	負 債 の 部 合 計	241,162	333,554
再 保 险 貸	38,206	25,995	(純資産の部)		
そ の 他 資 産	8,168	9,163	資 本 金	32,599	47,599
未 収 金	6,455	7,080	資 本 剰 余 金	24,599	39,599
前 払 費 用	1,202	1,500	資 本 準 備 金	24,599	39,599
未 収 収 益	55	94	利 益 剰 余 金	△53,934	△68,081
預 託 金	199	199	そ の 他 利 益 剰 余 金	△53,934	△68,081
仮 払 金	2	6	繰 越 利 益 剰 余 金	△53,934	△68,081
そ の 他 の 資 産	252	282	株 主 資 本 合 計	3,264	19,117
貸 倒 引 当 金	△4	△7	そ の 他 有 価 証 券 評 価 差 額 金	△27	170
			評 価 ・ 換 算 差 額 等 合 計	△27	170
			純 資 産 の 部 合 計	3,237	19,287
資 产 の 部 合 計	244,399	352,842	負 債 及 び 純 資 産 の 部 合 計	244,399	352,842

(貸借対照表の注記)

	2019年度	2020年度
1	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
2	<p>固定資産の減価償却の方法は、次のとおりです。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>固定資産の減価償却の方法は、次のとおりです。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
3	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
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。	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。	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	<p>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により計算しています。</p> <p>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）</p> <p>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</p>	<p>責任準備金は、期末時点において、保険契約上の責任が開始している契約について、保険契約に基づく将来の債務の履行に備えるため、保険業法第116条の規定に基づき算出方法書（保険業法第4条第2項第4号）に記載された方法に従って計算し、積み立てています。</p> <p>責任準備金のうち保険料積立金については、次の方により計算しています。</p> <p>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）</p> <p>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</p>
7	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>なお、責任準備金のうち危険準備金については、保険業法施行規則第69条第1項第3号に基づき、保険契約に基づく将来の債務を確実に履行するため、将来発生が見込まれる危険に備えて積み立てています。</p>

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

時価は帳簿価額には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ヶ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是、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。

2020年度

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。

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	248,955	248,955	—
(2) 有価証券	62,872	62,616	△256
満期保有目的の債券	61,525	61,268	△256
その他有価証券	1,347	1,347	—
(3) 貸付金	1,313	1,313	—
保険約款貸付	1,313	1,313	—

(1) 現金及び預貯金

時価は帳簿価額には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ヶ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407百万円です。

10 関係会社に対する金銭債権の総額は3百万円です。

11 繰延税金資産の総額は、17,028百万円、繰延税金負債の総額は、66百万円です。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是、保険契約準備金750百万円、減価償却超過額520百万円、繰越欠損金15,602百万円です。

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15,602百万円、将来減算一時差異等の合計に係る評価性引当金額は1,425百万円です。

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					2020年度													
	1年以内	1年超 5年以内	5年超	合計		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	税務上の繰越欠損金（※1）	—	2,166	13,436	15,602									
評価性引当額	△294	△789	△10,607	△11,691	評価性引当額	—	△2,166	△13,436	△15,602									
繰延税金資産	—	—	—	—	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。概要是以下のとおりです。																		
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。																		
(※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△0.06%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△25.90%です。																		
12 1株当たりの純資産額は、4,647円80銭です。																		
13 平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の当事業年度末残高は2,213百万円です。																		
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335百万円です。 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	2019年度 〔2019年4月1日から 2020年3月31日まで〕	2020年度 〔2020年4月1日から 2021年3月31日まで〕
	金額	金額
経 常 収 益	144,544	159,808
保 険 料 等 収 入	144,382	159,538
保 険 料	136,846	141,119
再 保 険 収 入	7,535	18,418
資 産 運 用 収 益	152	265
利 息 及び 配 当 金 等 収 入	152	265
有 価 証 券 利 息 ・ 配 当 金	147	246
貸 付 金 利 息	5	18
そ の 他 経 常 収 益	9	5
そ の 他 の 経 常 収 益	9	5
経 常 費 用	160,854	173,945
保 険 金 等 支 払 金	28,119	53,336
保 険	1,228	1,878
年 金	65	46
給 付	2,825	4,573
解 約	3,472	13,298
そ の 他	1,136	2,390
再 保 険	19,391	31,148
責 任 準 備 金 等 繰 入 額	105,271	91,613
支 払 備 金 繰 入 額	1,099	452
責 任 準 備 金 繰 入 額	104,172	91,160
資 産 運 用 費 用	4	13
支 払 利 息	0	9
貸 倒 引 当 金 繰 入 額	3	3
そ の 他 運 用 費 用	0	0
事 業 費 用	26,751	27,839
そ の 他 経 常 費 用	706	1,142
税 金	480	599
減 価 償 却 費 用	225	541
そ の 他 の 経 常 費 用	0	0
経 常 利 益 (△は経 常 損 失)	△16,310	△14,136
特 别 利 益	0	—
固 定 資 産 等 処 分 益	0	—
特 別 損 失	1	1
固 定 資 産 等 処 分 損	0	0
価 格 变 動 準 備 金 繰 入 額	1	1
税引前当期純利益(△は税引前当期純損失)	△16,311	△14,138
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)	△16,319	△14,147

(損益計算書の注記)

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。

2020年度

- 1 保険料等収入および保険金等支払金の計上基準は、次のとおりです。
 - (1) 保険料
保険料は、収納があり、保険契約上の責任が開始しているものについて、当該収納した金額により計上しています。
なお、収納した保険料のうち、期末時点において未経過となっている期間に対応する部分については、保険業法施行規則第69条第1項第2号に基づき、責任準備金に繰り入れています。
 - (2) 再保険収入
再保険収入は、再保険協約書に基づき元受保険契約に係る保険金等として支払った金額のうち再保険に付した額を、当該保険金等の支払時点において再保険収入に計上しています。
また修正共同保険式再保険のうち一部の現金授受を行わない取引では、再保険協約書に基づき元受保険契約に係る新契約費相当額の一部として受け取る額を再保険収入に計上するとともに、同額を未償却出再手数料として再保険貸に計上し、再保険契約期間にわたって償却しています。
 - (3) 保険金等支払金（再保険料を除く）
保険金等支払金（再保険料を除く）は、保険約款に基づく支払事由が発生し、当該約款に基づいて算定された金額を支払った契約について、当該金額により計上しています。
なお、保険業法第117条に基づき、期末時点において支払義務が発生しているが支払いが行われていない、または支払事由の報告を受けていないが支払事由が既に発生したと認められる保険金等について、支払準備金を繰り入れています。
 - (4) 再保険料
再保険料は、再保険協約書に基づき合意された再保険料を元受保険契約に係る保険料の収納時点において、再保険料に計上しています。
- 「会計方針の開示、会計上の変更及び誤謬の訂正に関する会計基準」（企業会計基準第24号 2020年3月31日）を適用し、「関連する会計基準等の定めが明らかでない場合に採用した会計処理の原則及び手続」を開示しています。
- 2 関係会社との取引による、費用の総額は56百万円です。
- 3 1株当たりの当期純損失の金額は3,534円44銭です。
- 4 再保険収入には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の増加額2,235百万円を含んでいます。
- 5 再保険料には、平成8年大蔵省告示第50号第1条第5項に規定する再保険契約に係る未償却出再手数料の減少額22百万円を含んでいます。
- 6 関連当事者との取引に関する事項は以下のとおりです。

(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)	30,000	—	—

(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40千円で引き受けたものです。

- 7 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	2019年度 〔2019年4月1日から 2020年3月31日まで〕	2020年度 〔2020年4月1日から 2021年3月31日まで〕
	金額	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）	△16,311	△14,138
減価償却費	225	541
支払備金の増減額（△は減少）	1,099	452
責任準備金の増減額（△は減少）	104,172	91,160
貸倒引当金の増減額（△は減少）	3	3
価格変動準備金の増減額（△は減少）	1	1
利息及び配当金等収入	△152	△265
支払利息	0	9
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）	11,269	12,210
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）	△2,274	△477
再保険借の増減額（△は減少）	139	89
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）	△2,241	85
小計	95,931	89,674
利息及び配当金等の受領額	125	257
利息の支払額	△0	△9
法人税等の支払額	△8	△8
営業活動によるキャッシュ・フロー	96,047	89,914
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	△20,697	△26,808
貸付による支出	△744	△2,731
貸付金の回収による収入	41	1,671
資産運用活動計 (営業活動及び資産運用活動計)	△21,400 (74,647)	△27,868 (62,045)
有形固定資産の取得による支出	△51	△38
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	△1,284	△2,554
投資活動によるキャッシュ・フロー	△22,732	△30,462
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	—	30,000
財務活動によるキャッシュ・フロー	—	30,000
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）	73,314	89,452
現金及び現金同等物期首残高	86,188	159,503
現金及び現金同等物期末残高	159,503	248,955

(キャッシュ・フロー計算書の注記)

2019年度	2020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、隨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、隨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的金額との関係は、次のとおりです。 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">現金及び預貯金</td><td style="width: 50%;">159,503 (百万円)</td></tr> <tr> <td>現金及び現金同等物</td><td>159,503 (百万円)</td></tr> </table>	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)	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。 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">現金及び預貯金</td><td style="width: 50%;">248,955 (百万円)</td></tr> <tr> <td>現金及び現金同等物</td><td>248,955 (百万円)</td></tr> </table>	現金及び預貯金	248,955 (百万円)	現金及び現金同等物	248,955 (百万円)
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)								
現金及び預貯金	248,955 (百万円)								
現金及び現金同等物	248,955 (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

2019年度

(単位：百万円)

	資本金	株主資本		
		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	
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

2020年度

(単位：百万円)

	株主資本			株主資本 合計
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	
		資本準備金	その他利益剰余金	
当期首残高	32,599	24,599	△53,934	3,264
当期変動額				
新株の発行	15,000	15,000		30,000
当期純損失			14,147	14,147
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）				
当期変動額合計	15,000	15,000	△14,147	15,852
当期末残高	47,599	39,599	△68,081	19,117

	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	△27	△27	3,237
当期変動額			
新株の発行			30,000
当期純損失			14,147
株主資本以外の項目の当期変動額（純額）	197	197	197
当期変動額合計	197	197	16,050
当期末残高	170	170	19,287

(株主資本等変動計算書の注記)

2019年度					2020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)					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		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	発行済株式 普通株式	3,399	750	—	4,149	
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。						普通株式の発行済株式数の増加750千株は、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。				
3 配当金支払額 該当ありません。						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。 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	2019年度末	2020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	730	1,313
合計	730	1,313

- (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. 元本補填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	2019年度末	2020年度末
ソルベンシー・マージン総額 (A)	9,388	39,806
資本金等	3,264	19,117
価格変動準備金	5	7
危険準備金	1,451	1,778
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%）	△ 27	213
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	22,281	48,892
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	△ 30,203
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)	3,013	2,158
保険リスク相当額 R_1	512	567
第三分野保険の保険リスク相当額 R_8	932	1,202
予定利率リスク相当額 R_2	4	6
最低保証リスク相当額 R_7	—	—
資産運用リスク相当額 R_3	2,503	1,072
経営管理リスク相当額 R_4	118	85
ソルベンシー・マージン比率 $\frac{(A)}{(1/2) \times (B)} \times 100$	623.1%	3,688.8%

(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。

今回ソルベンシー・マージン比率の「リスクの合計額」の算出より、我が国の金融機関宛て決済用預金について、「信用リスク相当額」（資産運用リスク相当額の内訳）におけるリスク対象資産としてのランク分類を「ランク2」より「ランク1」に変更しています。

(ランク判定変更前の「リスクの合計額」は4,143百万円)

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	2019年度末					2020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			差益	差損		
満期保有目的の債券	34,749	34,497	△251	61	313	61,525	61,268	△256	103	360
責任準備金対応債券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
子会社・関連会社株式	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の有価証券	1,110	1,083	△27	32	59	1,110	1,347	236	238	1
公社債	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
株式	1,010	986	△24	32	57	1,010	1,249	238	238	—
外国証券	100	97	△2	—	2	100	98	△1	—	1
公社債	100	97	△2	—	2	100	98	△1	—	1
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計	35,860	35,581	△279	93	373	62,635	62,616	△19	341	361
公社債	26,428	26,200	△228	48	276	52,007	51,737	△270	78	349
株式	1,010	986	△24	32	57	1,010	1,249	238	238	—
外国証券	8,420	8,394	△25	13	38	9,617	9,629	12	24	12
公社債	8,420	8,394	△25	13	38	9,617	9,629	12	24	12
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

○満期保有目的の債券

(単位：百万円)

区分	2019年度末			2020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	8,518	8,579	61	21,555	21,658	103
公社債	5,219	5,267	48	16,556	16,635	78
外国証券	3,298	3,311	13	4,998	5,023	24
その他	—	—	—	—	—	—
時価が貸借対照表計上額 を超えないもの	26,231	25,918	△313	39,970	39,609	△360
公社債	21,209	20,932	△276	35,450	35,101	△349
外国証券	5,021	4,985	△36	4,519	4,508	△11
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	2019年度末			2020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	62	32	1,010	1,249	238
公社債	—	—	—	—	—	—
株式	30	62	32	1,010	1,249	238
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	1,080	1,020	△59	100	98	△1
公社債	—	—	—	—	—	—
株式	980	923	△57	—	—	—
外国証券	100	97	△2	100	98	△1
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)

		2019年度	2020年度
基礎利益	A	△15,843	△13,806
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	△15,843	△13,806
臨時収益		—	—
再保険収入		—	—
危険準備金戻入額		—	—
個別貸倒引当金戻入額		—	—
その他臨時収益		—	—
臨時費用		466	330
再保険料		—	—
危険準備金繰入額		462	327
個別貸倒引当金繰入額		3	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	△466	△330
経常利益	A + B + C	△16,310	△14,136

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2020年度決算期（2020年4月から2021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な内容

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	2019年度末				2020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	前年度末比	前年度末比	前年度末比	前年度末比
個人保険	354	158.7	12,088	133.9	482	135.9	14,496	119.9
個人年金保険	0	200.0	1	210.2	0	150.0	2	125.8
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	2019年度				2020年度			
	件数		金額		件数		金額	
	前年 度比	前年 度比	前年 度比	新契約	前年 度比	前年 度比	前年 度比	新契約
個人保険	147	122.9	2,838	121.9	2,838	—	150	101.6
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	2019年度末		2020年度末	
		前年度末比		前年度末比
個人保険	139,508	103.3	140,557	100.8
個人年金保険	10	242.3	14	139.7
合計	139,518	103.3	140,571	100.8
うち医療保障・生前給付保障等	18,667	184.0	26,869	143.9

新契約

(単位：百万円、%)

区分	2019年度		2020年度	
		前年度比		前年度比
個人保険	10,973	9.4	12,094	110.2
個人年金保険	—	—	—	—
合計	10,973	9.4	12,094	110.2
うち医療保障・生前給付保障等	9,483	170.7	9,589	101.1

(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	
		2019年度末	2020年度末
死亡保障	普通死亡	個人保険	1,208,856
		個人年金保険	—
		団体保険	—
		団体年金保険	—
	その他共計		1,208,856
	災害死亡	個人保険	(3,595,472)
		個人年金保険	(—)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(3,595,472)
	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	35
		個人年金保険	—
		団体保険	—
		団体年金保険	—
	その他共計		35
	年金	個人保険	(—)
		個人年金保険	(10)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(10)
	その他	個人保険	—
		個人年金保険	184
		団体保険	—
		団体年金保険	—
	その他共計		184
入院保障	災害入院	個人保険	(1,966)
		個人年金保険	(—)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(1,966)
	疾病入院	個人保険	(1,966)
		個人年金保険	(—)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(1,966)
	その他の条件付入院	個人保険	(1,842)
		個人年金保険	(—)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(1,842)
就業不能保障	個人保険	個人保険	(988)
		個人年金保険	(—)
		団体保険	(—)
		団体年金保険	(—)
	その他共計		(988)

そ の 他	個 人 保 險	(104,320)	(144,550)
	個 人 年 金 保 險	(—)	(—)
	団 体 保 險	(—)	(—)
	団 体 年 金 保 險	(—)	(—)
	そ の 他 共 計	(104,320)	(144,550)

(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	
	2019年度末	2020年度末
障 害 保 障	個 人 保 險	—
	個 人 年 金 保 險	—
	団 体 保 險	—
	団 体 年 金 保 險	—
	そ の 他 共 計	—
手 術 保 障	個 人 保 險	457,819
	個 人 年 金 保 險	—
	団 体 保 險	—
	団 体 年 金 保 險	—
	そ の 他 共 計	457,819
		630,671

(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	
	2019年度末	2020年度末
死 亡 保 險	終 身 保 險	17,562
	定 期 付 終 身 保 險	—
	定 期 保 險	587,851
	そ の 他 共 計	1,208,856
生 死 混 合 保 險	養 老 保 險	—
	定 期 付 養 老 保 險	—
	生存給付金付定期保険	—
	そ の 他 共 計	—
生 存 保 險		—
年 金 保 險	個 人 年 金 保 險	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	634
		857

(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	
		2019年度末	2020年度末
死 亡 保 險	終 身 保 險	657	737
	定 期 付 終 身 保 險	—	—
	定 期 保 險	120,457	111,960
そ の 他 共 計		139,508	140,557
生 死 混 合 保 險	養 老 保 險	—	—
	定 期 付 養 老 保 險	—	—
	生 存 給 付 金 付 定 期 保 險	—	—
	そ の 他 共 計	—	—
生 存 保 險		—	—
年 金 保 險	個 人 年 金 保 險	10	14

(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	2019年度	2020年度
個 人 保 險	33.9%	19.9%
個 人 年 金 保 險	110.2%	25.8%
団 体 保 險	—	—
団 体 年 金 保 險	—	—

(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	2019年度	2020年度
新 契 約 平 均 保 險 金	1,921	1,671
保 有 契 約 平 均 保 險 金	3,408	3,006

(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	2019年度	2020年度
個 人 保 險	31.4%	20.8%
個 人 年 金 保 險	—	—
団 体 保 險	—	—

(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	2019年度	2020年度
個人保険	5.3%	5.5%
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）

2019年度	2020年度
6,327	6,140

(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	
2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
2.01‰	2.02‰	1.39‰	1.18‰

(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	2019年度	2020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 金額	5.476 53.6
疾病入院保障契約	件数 金額	73.881 593.8
成人病入院保障契約	件数 金額	15.083 164.8
疾病・傷害手術保障契約	件数	66.572
成人病手術保障契約	件数	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）

2019年度	2020年度
19.5%	19.7%

(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)

2019年度	2020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

2019年度	2020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	2019年度	2020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) 未だ收受していない再保険金の額 (単位：百万円)

2019年度	2020年度
1,758	5,334

(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

	2019年度	2020年度
第三分野発生率	25.1%	22.7%
医 療（疾病）	24.8%	25.6%
が ん	18.2%	21.0%
介 護	—	—
そ の 他	32.2%	8.2%

(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		2019年度末	2020年度末
保 險 金	死 亡 保 險 金	204	303
	災 害 保 險 金	521	11
	高 度 障 害 保 險 金	3	1
	滿 期 保 險 金	—	—
	そ の 他	—	—
	小 計	728	315
年 金	金	0	0
給 付 金	金	697	1,022
解 約 返 戻 金	金	38	609
保 險 金 据 置 支 払 金	金	—	—
そ の 他 共	計	1,503	1,956

(2) 責任準備金明細表

(単位：百万円)

区分		2019年度末	2020年度末
責任準備金 (除危険準備金)	個 人 保 險	232,933	323,719
	(一 般 勘 定)	232,933	323,719
	(特 別 勘 定)	—	—
	個 人 年 金 保 險	184	232
	(一 般 勘 定)	184	232
	(特 別 勘 定)	—	—
	団 体 保 險	—	—
	(一 般 勘 定)	—	—
	(特 別 勘 定)	—	—
	団 体 年 金 保 險	—	—
	(一 般 勘 定)	—	—
	(特 別 勘 定)	—	—
そ の 他	小 計	233,118	323,952
	(一 般 勘 定)	233,118	323,952
	(特 別 勘 定)	—	—
危 険 準 備 金	金	1,451	1,778
合 計	(一 般 勘 定)	234,570	325,731
	(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
2019年度末	171,309	61,809	—	1,451	234,570
2020年度末	264,992	58,959	—	1,778	325,731

(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

		2019年度	2020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	908	1.00%
2016年度	2,545	1.00%
2017年度	52,226	0.25～1.00%
2018年度	250,246	0.25～1.00%
2019年度	11,853	0.25～1.00%
2020年度	6,171	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	4	7	3
	特定海外債権引当勘定	—	—	—
価格変動準備金		5	7	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		32,599	15,000	—	47,599	
うち既 発行株式	普通株式	(3,399千株) 32,599	(750千株) 15,000	(千株) —	(4,149千株) 47,599	
	計	32,599	15,000	—	47,599	
	(資本準備金)	24,599	15,000	—	39,599	
資本剩余金		(その他資本剩余金)	—	—	—	
		計	24,599	15,000	—	39,599

(10) 保険料明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
個人保険	136,846	141,119
(うち一時払)	—	—
(うち年払)	110,160	105,773
(うち半年払)	—	—
(うち月払)	26,686	35,346
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	136,846	141,119

(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	2020年度合計	2019年度合計
死亡保険金	1,281	—	—	—	—	—	1,281	1,028
災害保険金	500	—	—	—	—	—	500	78
高度障害保険金	35	—	—	—	—	—	35	45
満期保険金	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の	62	—	—	—	—	—	62	76
合計	1,878	—	—	—	—	—	1,878	1,228

(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	2020年度合計	2019年度合計
年金	—	46	—	—	—	—	46	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	2020年度合計	2019年度合計
死亡給付金	0	—	—	—	—	—	0	—
入院給付金	2,412	—	—	—	—	—	2,412	1,498
手術給付金	1,192	—	—	—	—	—	1,192	668
障害給付金	—	—	—	—	—	—	—	—
生存給付金	—	—	—	—	—	—	—	—
その他の	967	—	—	—	—	—	967	658
合計	4,573	—	—	—	—	—	4,573	2,825

(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	2020年度合計	2019年度合計
解約返戻金	13,298	—	—	—	—	—	13,298	3,472

(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	643	48	407	235	63.3
建物	153	9	56	96	37.1
その他の有形固定資産	489	39	350	139	71.6
無形固定資産	4,970	493	657	4,313	13.2
ソフトウェア	4,962	492	655	4,307	13.2
その他の無形固定資産	8	0	2	5	26.4
その他の	—	—	—	—	—
合計	5,613	541	1,064	4,548	19.0

(16) 事業費明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
営業活動費	18,012	17,545
営業管理費	336	300
一般管理費	8,402	9,993
合計	26,751	27,839

(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2020年度末における当社の今後の負担見積額は335百万円です。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	2019年度	2020年度
国消費税	158	237
地方法人特別税	0	—
特別法人事業税	126	—
印紙税	—	99
登録免許税	31	32
	—	105
地方税	322	362
地方消費税	0	—
法人事業税	310	350
固定資産税	4	3
事業所税	7	8
合計	480	599

(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

①2020年度の資産の運用概況

イ. 運用環境

2020年度の日本経済は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、内需を中心に大きく悪化しました。景気は4-6月期に大きく落ち込んだ後、夏場以降は政策効果などで急速に回復しましたが、年明けは2回目の緊急事態宣言もあり再度悪化となりました。海外経済は、中国が新型コロナウイルスを比較的早期に抑え込み成長したほか、米国も大規模財政支援策などを背景に年前半の急激な落込みから急速に持ち直しています。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、日本銀行が新型コロナウイルス感染拡大に伴う景気悪化に対して企業資金繰り支援などを実施する一方で政策金利を据え置いたため、引続き0%近傍でコントロールされました。ただし、年度末に向けては日本銀行が金融緩和持続に向け政策見直しを行ったほか、米国金利が大幅に上昇したことと小幅に上昇しました。

10年国債利回り 年度始 0.010%	→ 年度末 0.090%
---------------------	--------------

<国内株式>

日経平均株価は、前年度末にかけて新型コロナウイルス感染拡大を背景に大きく下落していましたが、経済活動再開に伴う企業業績の回復期待やワクチン供給への期待、金融・財政政策による下支えなどにより、2020年度は上昇基調を継続しました。一時3万円台に乗せ、1990年以来となる高値を更新しています。

日経平均株価 年度始 18,917円	→ 年度末 29,178円
TOPIX 年度始 1,403ポイント	→ 年度末 1,954ポイント

<為替>

円／ドルについては、連邦準備制度理事会（F R B）による大幅利下げを背景に日米金利差が縮小したことなどから円高基調で推移しましたが、年明け以降年度末にかけては米国の景気回復期待などから米金利が急上昇し、急速に円安に反転しました。

円／ユーロについては、欧州における復興基金の創設など政策対応が評価されたほか、ドル安基調の中でユーロが買われやすく、ユーロ高基調で推移しました。また、年度末にかけては世界的な景気回復期待から円安傾向となり、一段と円／ユーロレートは上昇しました。

円／ドルレート 年度始 108.83円	→ 年度末 110.71円
円／ユーロレート 年度始 119.55円	→ 年度末 129.80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

2020年度末における一般勘定資産残高は、352,842百万円となりました。運用資産残高は、預貯金248,955百万円、公社債61,623百万円、株式1,249百万円となりました。

また、資産運用収益は265百万円、資産運用費用は13百万円となりました。

②ポートフォリオの推移

イ. 資産の構成

(単位：百万円、%)

区分	2019年度末		2020年度末	
	金額	占率	金額	占率
現預金・コールローン	159,503	65.3	248,955	70.6
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	35,833	14.7	62,872	17.8
公社債	26,428	10.8	52,007	14.7
株式	986	0.4	1,249	0.4
外国証券	8,418	3.4	9,616	2.7
公社債	8,418	3.4	9,616	2.7
株式等	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—
貸付金	730	0.3	1,313	0.4
保険約款貸付	730	0.3	1,313	0.4
一般貸付	—	—	—	—
不動産	99	0.0	96	0.0
繰延税金資産	—	—	—	—
その他の	48,237	19.7	39,611	11.2
貸倒引当金	△4	△0.0	△7	△0.0
合計	244,399	100.0	352,842	100.0
うち外貨建資産	—	—	—	—

口. 資産の増減

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
現預金・コールローン	73,314	89,452
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	20,589	27,039
公社債	17,998	25,578
株式	882	263
外国証券	1,707	1,198
公社債	1,707	1,198
株式等	—	—
その他証券	—	—
貸付金	668	583
保険約款貸付	668	583
一般貸付	—	—
不動産	△6	△2
繰延税金資産	—	—
その他の	△7,591	△8,626
貸倒引当金	△3	△3
合計	86,970	108,442
うち外貨建資産	—	—

(2) 運用利回り

(単位：%)

区分	2019年度	2020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	0.61	0.51
うち公社債	0.52	0.44
うち株式	4.53	3.00
うち外国証券	0.54	0.51
貸付金	2.54	1.17
うち一般貸付	—	—
不動産	—	—

一般勘定計	0.08	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	2019年度	2020年度
現預金・コールローン	118,536	210,375
買現先勘定	—	—
債券貸取引支払保証金	—	—
買入金銭債権	—	—
商品有価証券	—	—
金銭の信託	—	—
有価証券	23,985	48,386
うち公社債	15,879	38,688
うち株式	497	1,016
うち外国証券	7,608	8,682
貸付金	216	1,587
うち一般貸付	—	—
不動産	101	96
一般勘定計	190,832	297,816
うち海外投融資	7,608	8,682

(4) 資産運用収益明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
利息及び配当金等収入	152	265
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	—	—
その他運用収益	—	—
合計	152	265

(5) 資産運用費用明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
支払利息	0	9
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	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	0
合計	4	13

(6) 利息及び配当金等収入明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
現預金利息	—	—
有価証券利息・配当金	147	246
公社債利息	82	171
株式配当金	22	30
外国証券利息配当金	41	44
貸付金利息	5	18
不動産賃料	—	—
その他共計	152	265

(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	2019年度末		2020年度末	
	金額	占率	金額	占率
国債	—	—	—	—
地方債	—	—	—	—
社債	26,428	73.8	52,007	82.7
うち公社・公団債	—	—	—	—
株式	986	2.8	1,249	2.0
外国証券	8,418	23.5	9,616	15.3
公社債	8,418	23.5	9,616	15.3
株式等	—	—	—	—
その他の証券	—	—	—	—
合計	35,833	100.0	62,872	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
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	—	—	—	—	—	—	—
2020年度末	有価証券	700	13,213	9,816	12,106	3,936	23,099	62,872
	国債	—	—	—	—	—	—	—
	地方債	—	—	—	—	—	—	—
	社債	700	6,004	7,607	11,907	3,936	21,850	52,007
	株式						1,249	1,249
	外国証券	—	7,208	2,208	198	—	—	9,616
	公社債	—	7,208	2,208	198	—	—	9,616
	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	2019年度末	2020年度末
公社債	0.52%	0.52%
外國公社債	0.58%	0.56%

(15) 業種別株式保有明細表

(単位：百万円、%)

区分		2019年度末		2020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	—	—	—	—
	繊維品	—	—	—	—
	パルプ・紙	—	—	—	—
	化学会社	—	—	—	—
	医薬品	—	—	—	—
	石油・石炭製品	—	—	—	—
	ゴム製品	—	—	—	—
	ガラス・土石製品	—	—	—	—
	鉄鋼	—	—	—	—
	非金属製品	—	—	—	—
	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	986	100.0	1,249	100.0
その他金融業		—	—	—	—
不動産業		—	—	—	—
サービス業		—	—	—	—
合計		986	100.0	1,249	100.0

(16) 貸付金明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度末	2020年度末
保険約款貸付	730	1,313
契約者貸付	730	1,313
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	—	—
住宅口一ソ	—	—
消費者口一ソ	—	—
その他の	—	—
合計	730	1,313

(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
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		—	—	—	—	—	—	—
2020 年度	土地	—	—	—	—	—	—	—
	建物	99	6	—	9	96	56	37.1
	リース資産	—	—	—	—	—	—	—
	建設仮勘定	—	—	—	—	—	—	—
	その他の有形固定資産	140	38	0	39	139	350	71.6
	合計	239	44	0	48	235	407	63.3
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	2019年度末	2020年度末
不動産残高	99	96
営業用	99	96
賃貸用	—	—
賃貸用ビル保有数	一棟	一棟

(24) 固定資産等処分益明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
有形固定資産	0	—
無形固定資産	—	—
その他の	—	—
合計	0	—

(25) 固定資産等処分損明細表

(単位：百万円)

区分	2019年度	2020年度
有形固定資産	0	0
無形固定資産	0	—
その他の	—	—
合計	0	0

(26) 貸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	2019年度末		2020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	8,418	100.0%	9,616	100.0%
小計	8,418	100.0%	9,616	100.0%

二. 合計

(単位：百万円)

海外投融資	8,418	100.0%	9,616	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			
	金額	占率	金額	占率	金額	占率	金額	占率
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	—	—	—
2020 年度末	北米	415	4.3	415	4.3	—	—	—
	ヨーロッパ	6,502	67.6	6,502	67.6	—	—	—
	オセアニア	1,300	13.5	1,300	13.5	—	—	—
	アジア	1,398	14.5	1,398	14.5	—	—	—
	中南米	—	—	—	—	—	—	—
	中東	—	—	—	—	—	—	—
	アフリカ	—	—	—	—	—	—	—
	国際機関	—	—	—	—	—	—	—
	合計	9,616	100.0	9,616	100.0	—	—	—

(28) 海外投融資利回り

2019年度	2020年度
0.54%	0.51%

(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	2019年度末				2020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	34,749	34,497	△251	61	313	61,525	61,268	△256
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	1,110	1,083	△27	32	59	1,110	1,347	236
公社債	—	—	—	—	—	—	—	—
株式	1,010	986	△24	32	57	1,010	1,249	238
外国証券	100	97	△2	—	2	100	98	△1
公社債	100	97	△2	—	2	100	98	△1
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—
その他証券	—	—	—	—	—	—	—	—
買入金銭債権	—	—	—	—	—	—	—	—
譲渡性預金	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—	—	—	—
合計	35,860	35,581	△279	93	373	62,635	62,616	△19
公社債	26,428	26,200	△228	48	276	52,007	51,737	△270
株式	1,010	986	△24	32	57	1,010	1,249	238
外国証券	8,420	8,394	△25	13	38	9,617	9,629	12
公社債	8,420	8,394	△25	13	38	9,617	9,629	12
株式等	—	—	—	—	—	—	—	—
その他証券	—	—	—	—	—	—	—	—
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.26～28をご覧ください。

2. 法令遵守の体制

P.28～29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（法第百二十二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.30～31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.32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。

**当社ホームページから各種お手続き内容のご確認・お問い合わせをいただく場合はこちら
(24時間365日受付)**



当社のお問い合わせ先フリーダイヤル一覧

【受付時間】9:00～17:00(日曜日・祝日・年末年始を除く)

※受付時間につきましては状況により変更になることがあります。

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応対を行います。

ネオファースト生命手話リレーサービス

耳の聞こえないお客さまや聞こにくいお客さま、発話が困難なお客さまはビデオ
通話を使って、通訳オペレーターと手話または、筆談でお話しいただけます。



会社概要(2021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

W e b 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：871億円（資本準備金395億円を含む）

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 2021

ネオファースト生命保険株式会社

企画総務部

(2021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。



「あつたらしいな」をいちばんに。

