



ネオファースト生命
アニュアルレポート

ANNUAL REPORT 2025



ネオファースト生命

コンテンツ

コンテンツ／オリジナルキャラクター紹介	1
ネオファースト生命の経営理念	3
トップメッセージ	4
2024年度の当社事業の概況	5
ネオファースト生命の取組み	
お客さま第一の業務運営	7
商品ラインアップ	8
新商品の発売・商品の改定概要／商品開発体制	9
ご契約前・ご契約時・ご契約後の情報提供	10
各種サービスの提供	11
お客さまの声を活かす取組み／「お客さまアンケート」の実施	14
適切に保険金などをお支払いするための取組み	15
サステナビリティの推進	16
当社グループ出向者による個人情報等の漏えい事案を踏まえた再発防止策	17
各種お問い合わせ先	巻末

オリジナルキャラクター紹介

社名ロゴから生まれた「ネオちゃんず」。8人それぞれに役割と想いがあります。

「まっさらな気持ちで挑戦していこう。みんなで未来を創ろう。」というネオファースト生命のつよい想い。それがまっしろで、まあい8人の仲間たちを育てました。ひとりひとりの個性をいかして、みなさまの健康な毎日を応援していきます。

 <p>Nくん 新しいことが大好き！ 好奇心旺盛にいろいろなものにチャレンジ。 いつも明るく、みんなをまとめるリーダー役！ 好きな食べ物:新米 一言メモ:すべての雑誌を毎月チェック</p> <p>New</p>	 <p>Eくん 元気満タン、健康第一！ 身体を鍛えることが大好きな熱血キャラ。 いつかみんなで夕日にむかって走りたい！ 好きな食べ物:エナジードリンク 一言メモ:1000kgのバーベルだってお手のもの</p> <p>Energy</p>
 <p>Oくん おだやかな、聴き上手！ 広い心でみんなを受けとめ、やさしく見守ってくれる。「ネオファースト見聞録」をつくるのが夢。 好きな食べ物:アジの開き 一言メモ:「なるほど」が口癖</p> <p>Open</p>	 <p>Fちゃん みんなで楽しむことが大好き！ スケジュールは3ヶ月先までいっぱい。 思い出たっぷりのアルバムが宝物。 好きな食べ物:BBQ 一言メモ:チアリーディングに夢中!</p> <p>Fun</p>
 <p>Iちゃん ひらめき、アイデアマン！ 素敵なことを次々思いつく天才肌。 失敗しても気にしない、ポジティブな一面も。 好きな食べ物:創作料理 一言メモ:座右の銘「失敗は成功のもと」</p> <p>Idea</p>	 <p>Rちゃん つながりが、いちばん大事。 人なつっこく、みんなの妹的存在で、うわさ話もだいすき！ 好きな食べ物:おいしいおみやげ 一言メモ:メールより、お手紙派</p> <p>Relation</p>
 <p>Sさん スマートで、物知りの紳士。 豊かな人生経験をいかして、いつも賢く完璧なアドバイスをくれる。 好きな食べ物:ブラックコーヒー 一言メモ:考えごと中に、ヒゲをさわるクセがある</p> <p>Smart</p>	 <p>T氏 信頼を大事にする、頼れるお兄さん。 約束を必ず守ってくれる。「メガネのくもりは、心のくもり」と、毎日メガネはピカピカに。 好きな食べ物:有機野菜 一言メモ:口の堅さには、定評あり</p> <p>Trust</p>

グループ会社一覧

第一生命グループ

日本初の相互会社として第一生命が創業して以来、時代の変化に応じてお客さまや社会に選ばれ続けるために常に変革を続け、株式会社化や持株会社体制への移行など経営体制を強化するほか、国内でのマルチブランド・マルチチャネル体制や海外各国への事業展開などにいち早く着手してきました。現在では、強固な事業基盤と多様性を兼ね備えたグローバルなグループに成長しています。将来にわたって、すべての人々が世代を超えて安心に満ち、豊かで健康な人生を送れるwell-being(幸せ)^{※1}をお届けすることをグループ一丸となって目指してまいります。



第一生命
ホールディングス

国内保険事業

海外保険事業

非保険事業

※1.世界保健機関(WHO)はwell-beingを「肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること」と定義しており、第一生命グループも世界中の一人ひとりが、安心に満ち、豊かで健康な人生を送り、幸せな状態であるよう、事業を通じて貢献していきます。
※2.発行済株式の15%超取得等を要件に、第一生命ホールディングス株式会社との関連会社となる予定です。

ネオファースト生命の経営理念

新中期経営計画がスタートするにあたり、第一生命グループが目指す新たな未来への指針として、グループ共通の「パーパス(存在意義)」と「バリューズ(価値観)」を策定しました。また、パーパスを実現するにあたり、国内保障分野で事業を営む当社の目指す姿として、「ビジョン(目指す姿)」を定めました。

Purpose

私たちの社会における
存在意義

共に歩み、未来をひらく
多様な幸せと希望に満ちた世界へ

Vision

私たちの目指す姿

”生命保険から人生保険へ”
小さな人生不安にも、向き合う保険サービスを。

Values

私たちの大切にする
価値観

いちばん、人を考える
まっすぐに、最良を追求する
まっさきに、変革を実現する



Brand Message

私たちを象徴する
メッセージ

一生涯のパートナー
”「あったらいいな」をいちばんに。”

ネオファースト生命

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。

当社は第一生命グループの一員として、『一生涯のパートナー「あったらいいな」をいちばんに。』というブランドメッセージのもと、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添い、来店型保険ショップ、訪問型代理店等の保険代理店や銀行等の金融機関等を通じて、健康増進に資する商品・サービスをお届けしてまいりました。

近年、私たちを取り巻く、事業環境の変化には、目まぐるしいものがあります。人口減少や価値観の多様化、デジタルネイティブ世代の台頭に加え、生成AIをはじめとするテクノロジーの進化が、生命保険に求められる役割を大きく変えつつあります。こうした変化に対応し、生命保険に求められる役割や、お客さま・代理店の皆さまへの付加価値のあり方についても見つけなおし、より高い付加価値を提供するため、私たちは常に挑戦と進化を続けています。

昨年度、第一生命グループは、今後もステークホルダーの皆さまから必要とされ続ける存在となるため、社会における存在意義や目指す姿を再定義したグループパーパス“共に歩み、未来をひらく 多様な幸せと希望に満ちた世界へ”を新たに制定しました。

これを踏まえ、当社は2024年10月に新たなビジョン「生命保険から人生保険へ」小さな人生不安にも、向き合う保険サービスを。」を策定しました。これまでの生命保険は、大きなリスクに備えるものでしたが、多くの場合、大きなリスクは、小さな不安への適切な対処を後回しにすることで顕在化します。お客さまが日々の生活で感じる、健康やお金、家族の気がかりといった小さな不安にも寄り添い、お客さまの長く健やかな人生の実現をお手伝いできるパートナーでありたい。このビジョンには、そのような思いが込められています。

そして、パーパスの実現に向けた取組みの一つとして、第一生命グループは、2026年4月に持株会社の商号を変更することを決定しました。

新たな商号である「株式会社第一ライフグループ」の「ライフ/Life」は、生命保険や生命という狭義の“Life”にとどまらず、人々の人生や日々の生活というより広い意味での“Life”を意味しており、当社グループが引き続きお客さま一人ひとりに寄り添い、多様な「人生の可能性をひらく」企業となり、世界の人々やその生活に貢献するというパーパスに込めた想いを表しています。

また、これに伴い、当社の商号も「第一ネオ生命」へと変更します。ネオ(Neo)はギリシャ語で「新しい」を意味する言葉で、今までと変わらず、お客さまのニーズを先取りし、これまでになかった新しい安心や満足をお届けするだけでなく、グループ一丸となって未来に向けて進化していくことを目指してまいります。

こうした想いの実現に向けて、2024年度は、無理のない保険料で最適な充実した保障(コストパフォーマンス)と、オンラインで迅速で簡単に完結する親身なサポート(タイムパフォーマンス)といったお客さまへの体験価値の向上を実現するための取組みを行いました。さらには、生命保険領域にとどまらない「保険サービス業」への進化に向けて、2024年10月には、高度なITスキルを保有するエンジニア組織「デジタルエンジニアリング部」を新設し、生成AIや多様なデータを活用して保険サプライチェーン全体のDX推進や、ビジョンを体現する小さな人生不安にも向き合う保険サービス創出等に取り組んでいます。また、今後は、様々なコミュニティとも連携を深め、これまで接点のなかったお客さまにも私たちの価値をお届けしていきます。

これからも、お客さま、代理店の皆さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さま、そして保険業界の発展に貢献できるよう、社員一同、一層努力してまいります。

今後とも、変わらぬご理解とご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2025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 **上原 高志**

2024年度の当社事業の概況

当社は、2030年に目指す企業価値・事業規模からバックキャストして策定した第4次中期経営計画を2024年よりスタートしました。また、2030年に目指す姿の実現に向けて、中長期ビジョンの解像度・実効性をより高める観点から、また、第一生命グループのパーパス・バリューズと当社理念を一体として浸透を図る観点から、2024年10月に経営理念を改定しました。目の前のお客さまに向き合い、課題を解決するところからヒントをいただき、新たな市場創造へと繋げていくとの考えのもと、ビジョン「生命保険から人生保険へ」小さな人生不安にも、向き合う保険サービスを。」を掲げ、経営理念の浸透に取り組みました。一方、経営目標である単年度黒字早期化および企業価値向上の実現に向けては、2024年度は「コストパフォーマンス&タイムパフォーマンス」のベネフィットの訴求によるトップライン成長を図るとともに、営業生産性・事業費効率の徹底的な改善に向けた取組みを推進しました。

商品面では、「無理のない保険料で最適で充実した保障(コストパフォーマンス)」を提供すべく、商品ブランドコンセプト「ちょうど、ちゃんと、いい保険。」を掲げ、2024年8月に医療保険「ネオdeいりょう」を改定しました。この改定では、短期化する傾向にある入院に効率よく備えるための短期入院10日給付特則の新設や、生活習慣病の早期治療を促すために高血圧性疾患や糖尿病等により薬剤治療を受けた際に給付金をお支払いする「生活習慣病重症化予防特約」の新設等の対応を実施しました。

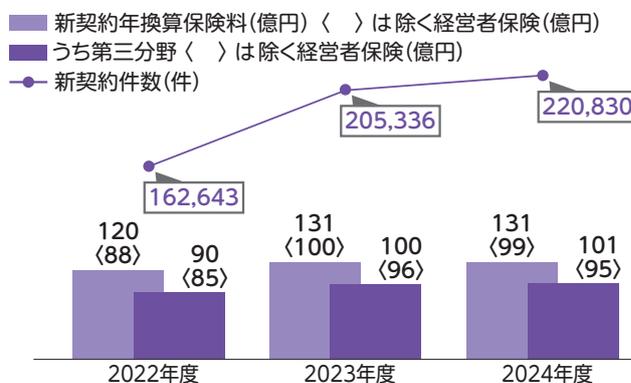
サービス面では、各種手続きのデジタル化も推進し、お客さまの「タイムパフォーマンス」向上に向けた取組みを行いました。具体的には、コンタクトセンターへの入電時にWebマイページでのお手続きを希望するお客さまへ、お客さまご自身のスマートフォンからのお手続きをご案内する「ビジュアルIVR(自動音声応答システム)サービス」を2024年7月より開始しました。また、申込時の告知と同時に医学的査定結果が即時にわかる「デジタル告知」を2024年12月より開始しました。

代理店を通じてより多くのお客さまへ当社商品・サービス等をお届けできるよう、リモートでの支援・指導を実施するとともに、対面での営業体制を見直し、乗合代理店チャネルでの営業推進を効率的・効果的に行えるよう取り組みました。また、ダイレクト販売・デジタルマーケティング機能を強化し、2024年8月より業務を開始しました。さらには、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等の取組みを推進し、新たなお客さまとのタッチポイントの創出を実現することで、新たな市場の創造にも取り組みました。

お客さま手続き・対応等のデジタル化をさらに進めるとともに、当社事業の持続的な成長を実現するための競争力の確保を目的に、人手を介した事務作業を前提としていた業務プロセスを変革し、事業費効率化に資するDXへの優先投資および業務プロセスの再構築等により事業費削減への取組みを推進しました。

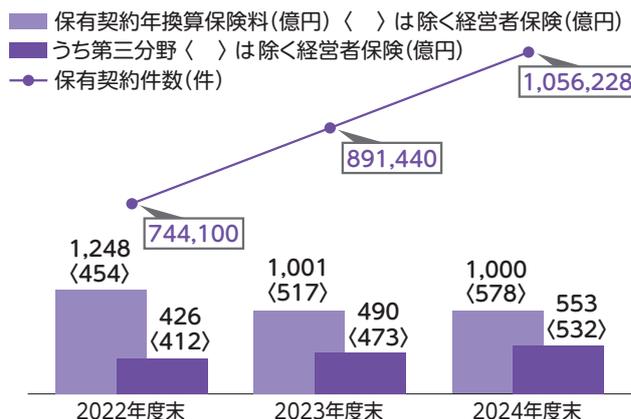
新契約件数・新契約年換算保険料

2024年度の新契約件数は220,830件、新契約年換算保険料は131億円となりました。また、経営者保険を除く新契約年換算保険料は99億円となりました。



保有契約件数・保有契約年換算保険料

2024年度末における保有契約件数は1,056,228件、保有契約年換算保険料は1,000億円となりました。また、経営者保険を除く保有契約年換算保険料は578億円となりました。



ソルベンシー・マージン比率

2024年度末ソルベンシー・マージン比率^{※1}は2,081.5%と十分な水準を維持しています。

2024年度末

2,081.5%

(単位：%)

項目	2022年度末	2023年度末	2024年度末
ソルベンシー・マージン比率	4,329.0	2,958.5	2,081.5

※1.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、これらの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

2024年度の基礎利益^{※2}は、△52億円(前年度△9億円)となりました。また、順ざや^{※3}は3億円(前年度△0億円)となりました。

※2.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。

※3.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。

2024年度末の実質純資産額^{※4}は、745億円(前年度末730億円)となりました。

※4.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。

2024年度末の責任準備金残高^{※5}は、2,829億円(前年度末2,683億円)となりました。

※5.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。



ネオファースト生命の取組み

お客さま第一の業務運営

私たち第一生命グループは、グループ理念において「一生涯のパートナー」を掲げ、グループ行動規範のもと、経営品質の絶えざる向上に取り組んでいます。

お客さま一人ひとりの「幸せ」を想い、その人生に寄り添う最良のパートナーとして選ばれ続けるため、私たちが考える「お客さま第一」を本方針に掲げ、グループ内に共有・浸透を図り、「お客さま第一の業務運営」を推進していきます。

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高い専門性と職業倫理を持って誠実かつ公正に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、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。
- 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、また、それらがお客さまの最善の利益に適っているかを確認・検証する態勢や運用体制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、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well-beingの実現に資する商品・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。
- 5** 私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、お客さま接点業務を担う従業員・保険代理店による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、お客さま接点業務を担う従業員・保険代理店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取組み

当社は、お客さまからさらにご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、「お客さま第一の業務運営」に係る具体的な取組み状況を「見える化」し、また、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、業務の品質向上やその取組みのスピードを加速させるとともに、その状況を積極的に公表しています。

詳しくは当社Webサイト(<https://neofirst.co.jp/customer-first.html>)をご覧ください。



病気がケガによる入院に備えたい	入院や治療に伴う費用負担に備えられる医療保険	無解約返戻金型終身医療保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱している商品】	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}
	健康に不安がある人も入りやすい	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扱している商品】 【みずほ銀行でお取扱している商品】	健康維持で保険料が割引きになります。 ^{※2}
万一に備えたい	死亡・高度障害状態・障害状態・要介護状態・三大疾病の保障を選べる収入保障保険	無解約返戻金型収入保障保険(2023)   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱している商品】 【みずほ銀行でお取扱している商品】	健康診断結果や喫煙状況次第で保険料が安くなります。 ^{※3}
	万一のときの保障をライフステージにあわせて一定期間準備できる死亡保険	無解約返戻金型定期保険  【Webサイトでお取扱している商品】	手頃な保険料で万一の保障を確認できます。
がん・三大疾病・生活習慣病に備えたい	多様化するがん治療に一生涯備えられる保険	無解約返戻金型終身がん保険   【保険ショップ・右記以外の金融機関などでお取扱している商品】 【みずほ銀行でお取扱している商品】	過去1年以内にたばこを吸っていない方は保険料が安くなります。 ^{※4}
	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(2020)  【保険ショップ・金融機関などでお取扱している商品】	健康年齢 ^{※5} が若くなるほど保険料が安くなります。 ^{※6}
	三大疾病(がん・心疾患・脳血管疾患)の治療に一生涯備えられる保険	無解約返戻金型三大疾病一時給付保険  【保険ショップ・金融機関などでお取扱している商品】	過去1年以内にたばこを吸っていない方は保険料が安くなります。 ^{※4}
	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扱している商品】 【みずほ銀行でお取扱している商品】	過去1年以内にたばこを吸っていない方は保険料が割引きになります。 ^{※7}

※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ご契約日から5年後以降の保険料が安くなります。
 ※3. 本商品において、健康状態(BMI・血圧)や喫煙状況が当社の定める基準を満たしている場合、満たしていない場合に比べて保険料が安くなります。
 ※4. 本商品において、非喫煙者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。
 ※5. 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をもと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。
 ※6. 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。
 ※7. 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。

認知症に備えたい

認知症に一時金で備えられる保険

無解約返戻金型認知症保障保険

認知症保険 to スマイル

【保険ショップ・金融機関などでお取り扱いしている商品】

70歳時に20本以上の歯が残っていれば、以後の保険料が割り引かれます。^{※8、※9、※10}



各種商品の詳細、法人向け商品の一覧についてはこちら



新商品の発売・商品の改定概要

2024年8月

「ネオdeいりょう」を改定しました。

改定のポイント

1. 10日以内の入院をした場合に一律10日分の入院給付金をお支払いする「短期入院10日給付特則」の新設
2. 手術保障の給付金額を入院給付金日額に連動させるわかりやすい仕組みの「手術保障特則」の新設
3. 終身の死亡保障をより一層準備しやすくするため、「死亡保障特則」の給付倍率の上限を引き上げ
4. 20~40代を中心とした保険料引き下げ
5. 高血圧性疾患や糖尿病といった生活習慣病による薬剤治療を受けた場合に給付金をお支払いする「生活習慣病重症化予防特約」の新設



2025年2月

「ネオdeきぎょう重度がんプラス」(法人向け商品)を発売しました。

商品の特長

1. 万一のときや、重度のがん^{※11}と診断されたときの事業保障の確保が可能
2. お客様のニーズに応じて「解約返戻金あり型」「解約返戻金なし型」を選択可能
3. 簡単なお手続きでのお申し込みが可能



※8. 死亡保障特則の保険料を除きます。

※9. 永久歯(義歯やインプラント等の人工歯は含みません)の本数が20本以上である場合、歯数割引特則が適用され、以後の保険料が割り引かれます。

※10. 契約年齢が70歳以上の場合、歯数割引特則が適用されず、保険料は割り引きされません。

※11. 重度のがんとは、つぎのいずれかに該当するがんをいいます。

・がんの病期(ステージ)分類^{※12}によりⅢ期またはⅣ期に分類されるがん(ただし、乳房・前立腺・甲状腺のがんは、Ⅳ期に分類される場合に限りです。)

・がんの病期(ステージ)分類のない所定のがん

※12. がんの病期(ステージ)分類とは、国際対がん連合(UICC)により発行された「TNM悪性腫瘍の分類」に定められた「病期分類」をいいます。

(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。

商品開発体制

- ・お客さまにとってより良い商品をお届けできるよう「商品開発に係る基本方針」を定め、お客さまの真のニーズの把握とそれに合致した商品開発、お客さまの保護、利便および公平性の確保等の態勢の強化に努めています。
- ・新商品の開発や発売後の商品のフォローアップにあたっては、関連する各部門が相互牽制機能を発揮しながら商品開発等を検討する「商品開発会議」などで議論を重ね、その内容は「経営会議」や「取締役会」にも報告等をする体制を整えています。

お客さま

お客さまアンケート
コンタクトセンター
代理店等
を通じて寄せられた

お客さまの声

より良い商品のお届け

取締役会

経営会議

商品開発会議

(関連する各部門が相互牽制機能を発揮しながら商品開発等を検討する会議体)

商品開発部門

ネオファースト生命

当社商品開発体制

報告
・
議論

ご契約前・ご契約時・ご契約後の情報提供

当社では、商品・サービスなどに関する重要な情報について、ご契約前・ご契約時・ご契約後の各タイミングで、お客さまにご理解いただけるよう商品・サービスなどの特性を踏まえ、分かりやすく提供しています。

ご契約前・ご契約時

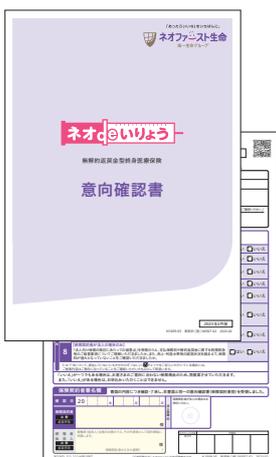
「商品パンフレット」

商品の仕組みや特長、保障内容について分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」

お申込みの際に、特にご注意いただきたい事項を記載しています。



「ご契約のしおり・約款」

ご契約についての重要事項などぜひ知っていただきたい事項を分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。



ご契約後

「生命保険証券」

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分かりやすく記載しています。

「マイページでの『ご契約内容の確認』メニュー」

いつでもどこでも、ご契約内容の確認がいただけるよう、マイページ*にて「ご契約内容の確認」メニューを提供しています。

*マイページは、ご利用条件がございます。

「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。

「Web通知サービス」開始に伴い、マイページ*へお届けも行っていきます。

1年組み立て保険のご契約者さまには、「更新手続きのご案内」を、毎年更新日の2カ月前にお送りします。

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しています。

ご契約前・ご契約時・ご契約後

「公式Webサイト」

当社の経営状況に加え、ニュースリリース、商品の概要、各種手続き方法などを掲載し、適時・適切な情報開示に努めています。



「アニュアルレポート」(本冊子)

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について掲載しています。



各種サービスの提供

お客様の利便性向上に向けて

■お客さまに寄り添ったコンタクトセンター運営

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、アドバイザーが分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2024年度まで18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、「素早い解決だけでなく、心地のよいサポートを提供しており、ホスピタリティの高さが表れている。」「質問に答えるだけでなく、顧客の心情や状況、問い合わせに至った背景を気にかけた親身な対応である。」「顧客に合わせながらもしっかりと対応をリードし、頼もしく解決に導くプロフェッショナルな対応である。」との評価を頂きました。



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よう努めていきます。



会社の“顔”として、お問い合わせに対する正確な回答、状況に寄り添う対応を心がけており、お客さまから感謝のお言葉をいただくこともあります。引き続き、有人応対ならではののご案内ができるよう取り組んでまいります。

コミュニケーション推進部 コンタクトセンター チーフ
小林 文穂

■AIボイスポットサービス

AIを実装した自動音声応答システムにより、24時間365日、受け付けしております。お客さまとの「つながりやすさ」を向上させるとともに、お客さま利便性向上を図っています。

対象手続き

控除証明書の再発行(10月～3月)	保険料支払方法変更書類の発送
保険料払込票の発送	住所・電話番号の変更手続き
クレジットカードへの再請求	給付金請求書類の発送

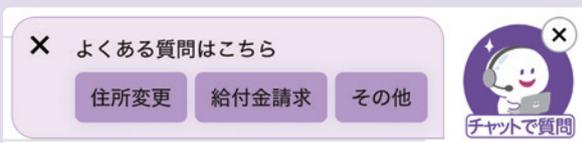
■コールバック予約サービス

コンタクトセンターの受付時間外にAIボイスポットで手続きが完了しなかった場合、当社からの連絡をご希望のお客さまに連絡日時を専用サイトから予約していただけます。ご予約いただいた日時に、当社コンタクトセンターのアドバイザーがご連絡します。



■チャットボットサービス

Webサイト上のチャットボットをご使用いただくことにより、各種お手続きに関するお問い合わせについて、24時間365日いつでも、スピーディーに回答します。



お客様の利便性向上に向けて

■ Web通知サービスの開始

2025年4月に「Web通知サービス」がマイページにてご利用可能となりました。
「Web通知サービス」をご利用いただくことで、当社からの通知をスマートフォンやパソコンからいつでもどこでもご確認いただけます。

※「Web通知サービス」の詳細は右記QRコード、
もしくは以下リンクより、ご確認ください。
<https://neofirst.co.jp/customer/webnotice/description.html>



「Web通知サービス」のメリット

確認したい時にいつでも！
**スマホやパソコンで
確認可能!**



紙の使用量やCO2排出量の削減につながる
**ペーパーレスで
環境にやさしい**



■ マイページの利便性向上

「Web通知サービス」の開始に伴い、「Web通知の確認・通知受取方法変更」のメニューがご利用可能となりました。

利用可能な お手続き <small>※ご契約・お手続き内容によっては請求書類の取り寄せが必要となります。</small>	給付金の請求*	住所・電話番号の変更	払込方法・回数の変更*
	改姓(姓の字体訂正含む)	契約者・死亡保険金受取人・指定代理請求人の変更*	
	契約の更新	契約内容ご案内制度の登録・変更・解除	
	契約の解約	生命保険料控除証明書の再発行・電子発行	
	通知受取方法変更 New		
その他メニュー	ご契約内容の確認	Web通知の確認 New	

マイページでのお手続きは、書類の取り寄せや記入・返送が不要となり、オンラインで迅速でかんたんに完結します。
今後も、よりわかりやすく・使いやすいマイページへの改善を実施してまいります。



■ 契約内容ご案内制度・保険管理アプリ「うちの保険」の利用推奨

契約者以外の保険契約関係者(被保険者・保険金等の受取人・指定代理請求人)からのお問い合わせ時に、契約者に回答可能な範囲で契約内容をご案内できる制度(契約内容ご案内制度)の取扱いと、お客様が平易に保険契約情報を家族共有できる仕組み(保険管理アプリ「うちの保険」)の利用推奨をしています。

◎ 契約内容ご案内制度

被保険者、保険金等の受取人、指定代理請求人の方からの電話でのお問い合わせに、契約者に回答可能な範囲でご回答することが可能となります。ご利用にはお申込み(無料)が必要です。

		契約内容ご案内制度	
		申込みなし	申込みあり
契約内容の開示	契約者	○※1	○※1
	被保険者	—	○※2
	保険金等の受取人	—	○※3
	指定代理請求人	—	○※3
災害時における指定代理請求人への安否確認		—	○※4

- (※1)被保険者のセンシティブ情報は除きます。
(※2)契約者のセンシティブ情報は除きます。
(※3)契約者、被保険者のセンシティブ情報は除きます。
(※4)指定代理請求人の連絡先登録が必要です。

◎ 保険管理アプリ「うちの保険」

2023年4月末より、当社が利用推奨している保険管理アプリ「うちの保険」に“保険会社とつながる”機能が追加されました。「うちの保険」から当社マイページに接続する場合、当社マイページの認証不要でご利用いただけるようになりました。



※保険管理アプリ「うちの保険」はiChain株式会社提供のスマートフォンアプリです。

お客様の声を活かす取組み

■お客様の相談・苦情等への対応基本方針

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度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、コミュニケーション推進部にお客様第一推進課を設置し、日々、業務の品質向上・改善活動に取り組んでいます。

■2024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	登録の電話番号・住所について	468	27.5
保険料のお支払いに関するもの	保険料の引き落としについて	143	8.4
ご契約内容の変更などのお手続きに関するもの	名義・住所等の変更手続きについて	204	12.0
保険金などのお支払いに関するもの	お支払いまでの進捗状況について	556	32.6
その他	電話・Web問い合わせ対応について	332	19.5
合計		1,703	100.0

(注) 苦情の定義

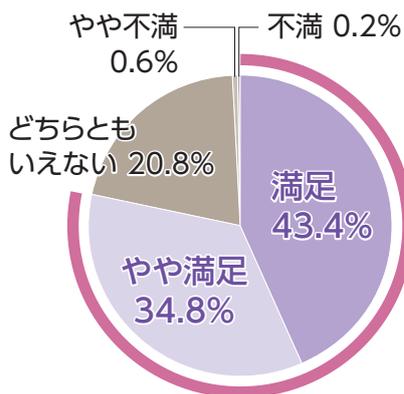
お客様からの当社に対するお申し出のうち、お客様が当社の業務全般に起因して不満の意を表明されたものをいいます。苦情には、当社に直接お申し出いただいたもの、および、代理店、国民生活センター、消費生活センター、生命保険協会、監督官庁などを經由して当社に連絡が入ったものを含みます。

「お客様アンケート」の実施

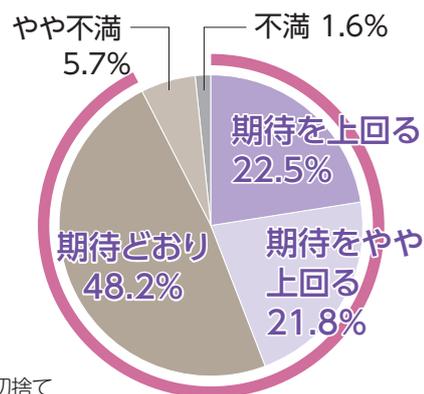
当社は、お客様満足向上のため定期的にご契約者さまの声を収集し、いただいた声をサービス改善に活かす取組みを行っています。すべてのご契約者さまを対象に、当社のお客様対応全般に関するアンケート調査を年1回実施しています。

(対象データ:2025年1月までのアンケート数約39万件に対して、ご回答のあった13,786件。回答は2025年2月末到着分)

〈当社に対する総合的な満足度〉



〈電話・メール対応お客様満足度〉



*満足度は小数点第2位以下を切捨て

■お客様の声を踏まえて改善を行った事項

お申出内容(ご意見・ご要望)	改善内容
都合がいい時間帯に電話してほしい。	受付時間外に自動音声応答ではお手続きが完了いただけず、折り返しのお電話をご希望されたお客様に、専用サイトで登録いただいた日時にコンタクトセンターからコールバックを行うサービスを開始しました。 (2024年12月実施)
給付金等の請求手続きを簡略化してほしい。	・医療保険等の死亡時支払金の請求手続きについて、コンタクトセンターへのお申出のみ(書類提出不要)で完結させる運用を開始しました。 (2024年12月実施) ・法人契約の一部手続きにおける必要書類の簡略化等を実施しました。 (2024年7月実施)

適切に保険金などをお支払いするための取組み

■基本方針

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

■お客さまから信頼いただける保険会社であるために

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



■その他の取組み

より一層お客さまサービスを向上させるべく、ご請求手続き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っています。

請求手続き等の利便性向上

- ・ 24時間365日ご利用いただけるマイページ(Web)の請求範囲の拡充、手続き画面のUI/UX向上、手続き導線の簡素化等のレベルアップを図り、請求手続きの利便性向上に向けた取組みを行っています。
- ・ 2025年4月よりマイページ(Web)でお支払明細を確認いただける「Web通知サービス」を開始しました。今後も確認したい時にいつでもマイページ(Web)で照会いただけるサービスを拡充させ、お客さまの利便性の向上を図っていきます。

支払管理態勢のより一層の強化

支払業務専用システムの機能を充実させることで、お支払手続きの所要日数の短縮や支払品質の向上を図り、正確・迅速・公平に保険金・給付金などをお支払いする態勢を強化しています。

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チャットボットの導入等により、デジタル化を進展させながらお客さま・代理店からの様々な要望に対応できるよう照会態勢を強化しています。

不正請求等のモラルリスク排除へのガバナンス強化

お客さまに健全かつ公平に保険制度をご利用いただくために、お支払実績をもとに不正請求等のモラルリスクの混入を早期検知する仕組みを構築し、部門横断的な社内協力態勢を整えることでモラルリスク排除へのガバナンス強化を図っています。

〈支払件数と金額〉

(単位：件、百万円)

		個人保険			
		2023年度		2024年度	
		件数	金額	件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	292	1,634	375	2,074
年金	年金	443	440	699	609
給付金	入院・手術給付金など	163,063	12,172	184,261	14,146
合計		163,798	14,247	185,335	16,830

サステナビリティの推進

■第一生命グループのサステナビリティの考え方

第一生命グループは、当社グループが目指す新たな未来への指針として、グループパーパス(グループの社会における存在意義)とバリューズ(大切にしている価値観)を策定しました。また、パーパスを基点として、2030年に当社グループが目指す姿を実現していくために、当社グループが優先的に取り組んでいく重要課題を「コア・マテリアリティ」として新たに策定しました。当社グループは、事業を通じた社会的価値の創造に取り組むことで、現世代・将来世代のwell-being(幸せ)の向上に貢献し、サステナブルな社会の実現と社会からの信頼・お客さまとの共感を通じた当社事業のサステナブルな成長を目指します。

■事業会社としての主な取組み

サステナブルな社会の実現と当社事業のサステナブルな成長を目指し、事業活動、社会貢献活動、環境対策に取り組んでいます。

▶well-being(幸せ)の向上への貢献

お客さまの小さな人生不安やお困りごとを解消するための、保険商品や各種サービスの提供を通じ、well-being(幸せ)の向上への貢献に取り組んでいます。※商品はP8、サービスはP11を参照ください。

▶社会貢献活動

障がい者の自立支援

福祉作業所「のぞみ園」と協力をし、障がい者による手作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。

被災地域復興支援団体への寄付

社員から書籍などを提供してもらい、得た売却金を能登半島地震被災地域復興支援団体へ寄付しました。

▶環境対策

電力使用量、CO₂排出量(スコープ1、2およびスコープ3)に目標を設定し、削減に向け取り組んでいます。

■機関投資家としての主なサステナビリティ取組み

サステナビリティとは、環境・社会・経済を将来にわたり持続させる行動や考え方です。当社は、資産運用分野において、下記に掲げるサステナブル投資の取組みを推進することを通じて、中長期的な投資リターンの獲得と社会課題解決への貢献を目指しています。



▶サステナブル投資

・調達金額がSDGsに貢献する事業に充当される債券、いわゆる「SDGs債」については、2017年度から投資を開始し、2024年度末までの累計投資金額は、162億円(56銘柄)となりました。

▶投資プロセスへのサステナビリティ要素の組み込み

- ・当社では、クレジットのリサーチにおいて親会社である第一生命ホールディングスのリソースを活用し、アナリストが企業の成長性や安全性を評価する際に定量的な財務情報に加え、環境問題などの社会的課題解決に資する製品・サービスの競争力、マネジメント力などの非財務情報(サステナビリティ要素)も体系的に組み込んでいます。
- ・生命保険事業の特性や社会の持続可能性の観点から、特定の兵器製造関連の分野については、投融資禁止としています(ネガティブスクリーニングの実施)。

▶サステナビリティに関する対話の推進

・当社では、第一生命との協働エンゲージメントおよびIRミーティングにおける対話を通じて投資先企業と建設的な「目的を持った対話」を実施しています。財務戦略、企業の健全性に関する対話を軸にしながら企業のサステナビリティに関する取組みについても対話を実施することで、企業価値の向上を通じた中長期的な投資リターンの獲得と社会課題の解決の貢献を目指しています。

▶運用ポートフォリオのカーボンインテンシティ改善に向けた取組み

・当社では運用ポートフォリオのカーボンインテンシティ(保有1単位当たりのGHG(温室効果ガス)排出量)を定期的にモニタリングしており、同数値の改善に努めています。



保険のキャッシュフロー特性を踏まえ、安定的な運用収益の確保に努めています。2024年度は金利上昇を機に短資運用を開始しました。今後もサステナビリティ取組みとともに、運用収益の向上に取り組んでまいります。

企画総務部 資産運用課 アシスタントマネジャー
吉田 龍也

当社グループ出向者による個人情報等の漏えい事案を踏まえた再発防止策

■事案概要および対応状況

2024年度、第一生命グループ会社から保険代理店3社への出向者が、代理店が取り扱ったお客さまの個人情報をグループ会社に対して漏えいしていた事案が判明しました。当社においても、代理店に出向していたグループ会社の社員が、代理店が取り扱ったお客さまの保険契約情報を含む資料を当社に漏えいしていたことが判明しました。

お客さま、株主や関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。金融機関として、また生命保険会社として、信頼を揺るがしてしまったことを非常に重く受け止めております。

本事案に係る対応を第一生命グループの最重要経営課題の一つに位置づけ、グループベースで体制を整備し、当社としても、従来の慣習に依存せず、透明性を重視した企業文化への転換を進めております。今回の事案を教訓とし、再発防止に向けた取組みを全社一丸となって実行し、皆さまからの信頼回復に努めていく所存です。

■再発防止に向けた取組み

私たちは、お客さまの信頼を取り戻すために、今回の事案を一過性の問題として終わらせることなく、企業としての在り方を根本から見直し、継続的な改善を重ねてまいります。今後も、お客さまの声に真摯に耳を傾け、安心してご契約いただける企業であり続けることをお約束いたします。

〈主な再発防止策〉

(1) 経営の責任とカルチャー刷新に向けた取組み

- ・社長直轄の「カルチャー刷新コミッティ」を設置し、再発防止策のPDCAを循環させ、あるべき姿に向けた組織文化、社員の行動変容を図る
- ・営業推進状況の定期的なレビューを通じて、現場の実態を把握し、経営判断の質を向上
- ・タウンホールミーティングや代理店訪問を通じて、現場との対話を重視し、組織全体の透明性を確保

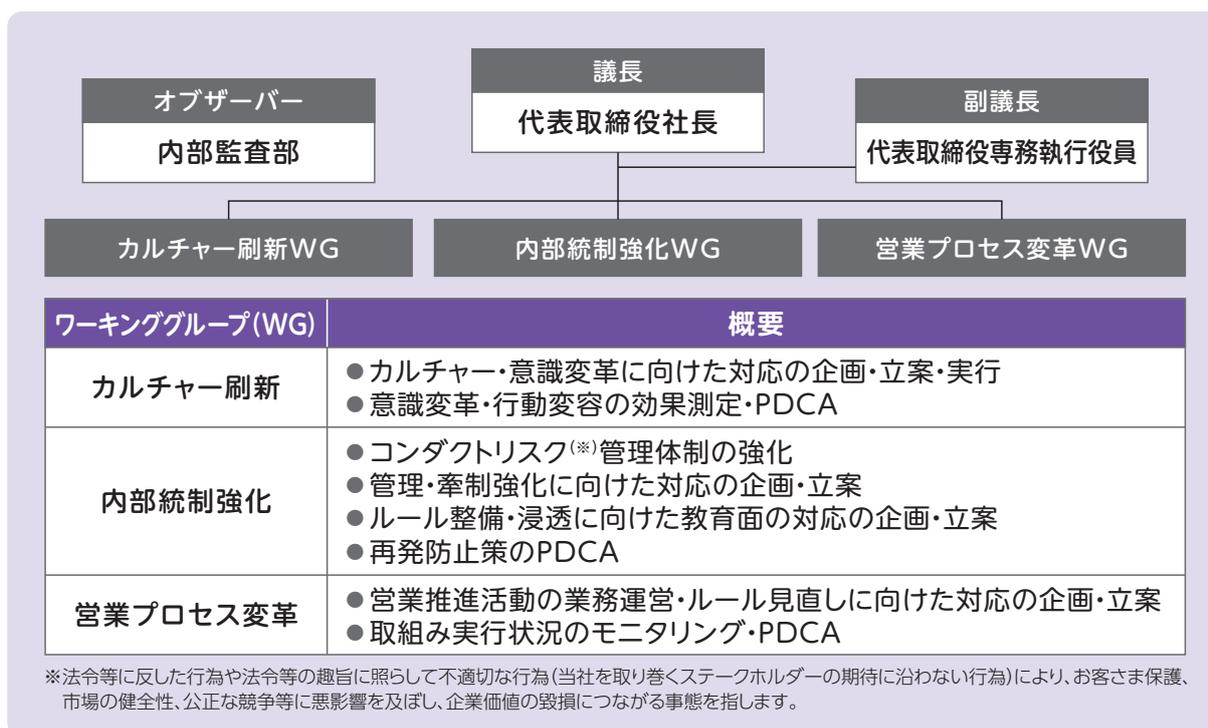
(2) 社員一人ひとりの意識と行動の変革に向けた取組み

- ・情報管理に関する研修を継続的に実施
 - ・「Need to Know^(※)」という原則を徹底し、情報取得時には必ず相手先の了承を得るルールを明文化
 - ・代理店から定例的に取得する情報については、正式な合意を必須とする運用に変更
- ※お客さまなどに関する情報へのアクセスおよびその利用は、業務上必要性のある者に限定されるべきという考え方を表す原則

(3) 管理体制の強化と継続的なモニタリング

- ・社内規程を改定し、他社からの情報取得に関するルールを再徹底。定期的な周知と教育を実施
- ・外部からの受信メールについて、上長によるチェック体制を導入し、情報の流入経路を可視化
- ・コンプライアンス部門による情報取得経路のモニタリングを強化し、違反の早期発見と是正を実現
- ・内部監査において、再発防止策の実施状況を重点的に確認する項目を追加

〈「カルチャー刷新コミッティ」体制〉



当社Webサイトから各種お手続き内容のご確認・お問い合わせが可能です

「マイページ」で利用可能なお手続きについてはP.12をご覧ください。



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場合がございます。詳細は当社Webサイトをご確認ください。

※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 |
| ■ 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 |
| ■ 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 |
| ■ その他のお問い合わせ先 |  0120-312-201 |

※「控除証明書の再発行」「保険料払込票の発送」「クレジットカードへの再請求」「保険料支払方法変更書類の発送」「住所・電話番号の変更手続き」「給付金請求書類の発送」はご契約者さま専用窓口ダイヤルにてAIボイスボットにより、24時間受け付けております。

■ シニア専用ダイヤル

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、ゆっくりと分かりやすく丁寧な対応を行います。

■ 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。



会社概要 (2025年7月1日現在)

社名：ネオファースト生命保険株式会社	代表取締役社長：上原 高志
The Neo First Life Insurance Company, Limited	設立：1999年4月23日
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	資本金：871億円 (資本準備金395億円を含む)
Webサイト： https://neofirst.co.jp/	株主：第一生命ホールディングス株式会社 (100%)

ネオファースト生命 アニュアルレポート 2025

ネオファースト生命保険株式会社 企画総務部
(2025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。

ネオファースト生命

2026年4月1日より、「第一生命ホールディングス株式会社」は「株式会社第一ライフグループ」に商号を変更し、グループブランド名称を「Daiichi Life」とします。それに伴い、当社の商号を「第一ネオ生命」へと変更し、コーポレートロゴについても、以下の通り変更します。



新しいシンボルマークは「Daiichi Life」の「D」をモチーフとした「Daiichi Life Flag」と名づけ、人々の多様な「Life」を応援する「旗」をイメージしており、重なり合う色は、多様な個性を掛け合わせ新たな価値を生み出すことを表現しています。

新しいコーポレートカラーとなる青は「Daiichi Life Blue」と名づけ、海と空が出合い、どこまでも広がる水平線のように、お客さまをはじめとするステークホルダーの「人生の無限の可能性」を表し、未来をひらくことに挑戦する当社グループ自身の「無限の可能性」も表現しています。

