





コンテンツ

■ コンテンツ／オリジナルキャラクター紹介	P1
■ グループ会社一覧	P2
■ 第一ネオ生命の理念体系	P3
■ トップメッセージ	P4
■ 業績ハイライト	P5
■ 第一ネオ生命の取組み	P6
■ お客さま第一の業務運営	P6
■ 商品ラインアップ	P7
■ 商品の改定概要	P8
■ 商品開発体制／販売チャンネル	P9
■ ご契約前・ご契約時・ご契約後の情報提供	P10
■ 各種サービスの提供	P11
■ 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	P14
■ 適切に保険金などをお支払いするための取組み	P15
■ デジタル推進・AI活用に関する取組み	P16
■ サステナビリティの推進	P17
■ 各種お問い合わせ先	巻末



オリジナルキャラクター紹介

お客さま本位の会社を目指す想いから生まれた「ネオちゃんず」

「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。」という第一ネオ生命のつよい想い。
それがまっしろで、まあい仲間たちを育てました。ひとりひとりの個性をいかして、
お客さまの人生に向き合う保険サービスの実現を目指していきます。



n notice (気付く)

小さな不安を感じ取り、 寄り添う

小さな変化にいち早く気づき、
お客さまの不安を見逃しません。
3人のリーダーとして、安心の第
一步をつくります。

性格：責任感がありやさしい、
優れた傾聴力と観察眼を持つ



e enable (創造する)

構想を現実に変えるための 「手段」や「仕組み」をつくる

課題を見つけると、すぐに「次の
一手」を思いつく、ひらめきの
達人。多様な視点を持ち、未来
の可能性をかたちにするための
仕組みを考えます。

性格：好奇心旺盛で柔軟、発想
力に富む



o outreach (届ける)

サービスを通じて 安心を届ける

必要な人に、必要な安心を届ける
行動派。進むべき道を見つ
け、周囲を照らし、思いやりの力
で未来を後押しします。

性格：明るく元気、思いやりと
行動力に満ちている



グループ会社一覧

Daiichi Life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。



国内保険事業



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group

海外保険事業



Part of Daiichi Life Group



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group



Vietnam



Cambodia



Myanmar



Bank of India Union Bank of India Daiichi Life



By your side, for life



※2



非保険事業等



Daiichi Life Group



DMRE

第一ライフ丸紅リアルエステート株式会社



Daiichi Life Group



Daiichi Life Group

※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、Daiichi Life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、株式会社第一ライフグループの関連会社となる予定です。

(注)各事業について主たるものを掲載



第一ネオ生命の理念体系

現中期経営計画がスタートするにあたり、Daiichi Life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

私たちの大切にしている価値観

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は「第一ネオ生命」へ

2026年4月1日、「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」としました。これに伴い、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した。



第一ネオ生命
Daiichi Life Group

新しいシンボルマーク「Daiichi Life Flag」は、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。
新しいブランドカラー「Daiichi Life Blue」は、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。



トップメッセージ

平素より、第一ネオ生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。本年4月に代表取締役社長に就任した近藤です。

はじめに、保険代理店への出向者からの不適切な情報取得により、お客さまおよび保険代理店をはじめとする関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。改めて再発防止策を徹底するとともに、適切な情報管理と保護に全社を挙げて取り組みます。

2026年4月、Daiichi Lifeグループは、持株会社の商号を「株式会社第一ライフグループ」へと変更しました。これは、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して、世界の人々やその生活に貢献するという意志を表すものです。

これに伴い、当社の商号も「第一ネオ生命」へと変更しました。ネオ(Neo)はギリシャ語で「新しさ」を意味する言葉であり、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とともに、グループ一丸となって未来に向けて進化するという決意を込めております。



近年、社会環境やお客さまの価値観は大きく変化するとともに、デジタル技術やAIの目覚ましい進展も相まって、生命保険会社としての役割そのものを、従来にも増してアップデートする必要があります。こうした環境下においては、お客さまにとっての最適な価値を生み出し、それを確実に届けていく姿勢がこれまで以上に求められます。

「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。」というビジョンのもと、2025年度は組織カルチャーの刷新と業績の向上を両立した一年となりました。

コンダクトリスク管理体制の強化を進める中で、タウンホールミーティングを通じた対話に加え、「ネオStyle」として定義した行動指針が浸透することにより、お客さま価値を最優先とする判断・行動を行うという意識の浸透が着実に進みました。

また、お客さまの声を活かした商品・サービス開発体制においては、2025年10月に、がん保険「ネオdeがんちりょう」を改定するとともに、お客さまの利便性向上に資する「デジタル告知」サービスの対象商品を拡大しました。

さらに、代理店の特性に応じた営業支援やリモート営業の活用等により営業面での生産性の向上を図り、業務プロセスの見直しやデジタル化を通じたオペレーション変革による事業費効率の改善にも取り組みました。こうした積み重ねが、業務スピードの向上や対応品質の安定化につながり、具体的な成果として着実に表れつつあります。

2026年度は、こうした変革を一過性のものにとどめることなく継続し、持続的な成長を実現する上で、重要な一年と位置付けております。まずは、組織カルチャー刷新の取組みを定着させるとともに、グループ各社にも還元できる好事例を生み出すことを実現します。

また、システムモダナイゼーションの本格稼働を起点とした業務やサービスの高度化に加え、データドリブンでの営業支援による生産性の一層の向上、そしてお客さまとの接点完結型の業務プロセス改革を推進します。さらに、商品・サービス開発から販売、アフターフォローに至るまでのプロダクトガバナンスを強化するとともに、カスタマーエクスペリエンスの向上を図ります。

これからも、お客さま第一の業務運営方針のもと、ご契約者や保険代理店、取引先をはじめとするすべてのステークホルダーの皆さまに対して、社名のとおり新たな価値を提供します。

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。

2026年7月

第一ネオ生命保険株式会社
代表取締役社長

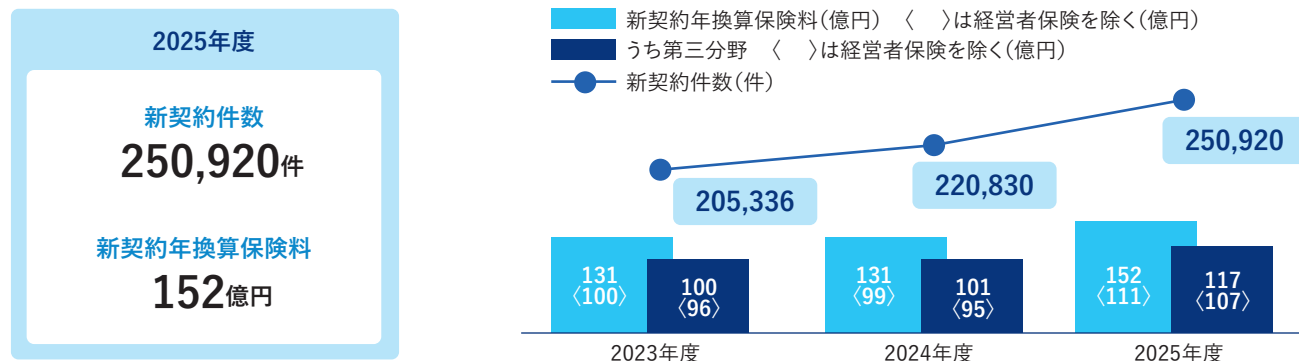
近藤 良祐



業績ハイライト

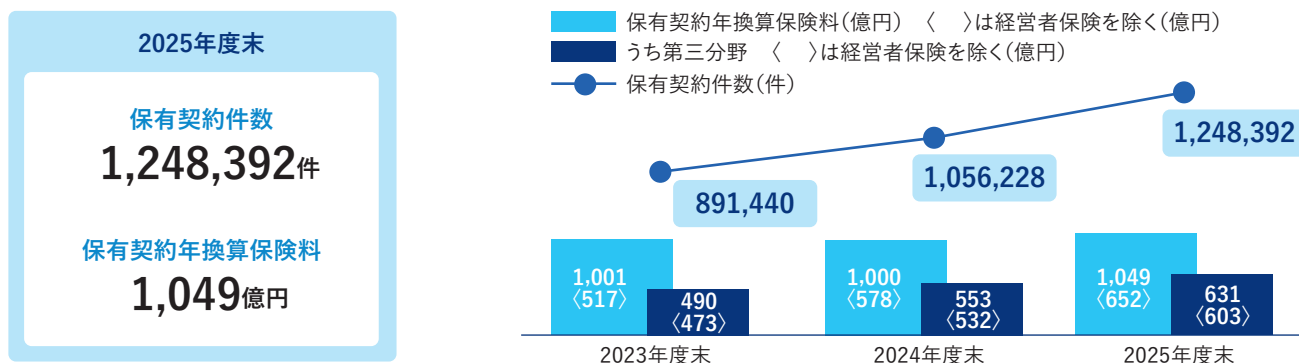
新契約件数・新契約年換算保険料

2025年度の新契約件数は250,920件、新契約年換算保険料は152億円となりました。また、経営者保険を除く新契約年換算保険料は111億円となりました。



保有契約件数・保有契約年換算保険料

2025年度末における保有契約件数は1,248,392件、保有契約年換算保険料は1,049億円となりました。また、経営者保険を除く保有契約年換算保険料は652億円となりました。



基礎利益・責任準備金の積立状況

基礎利益

2025年度の基礎利益^{※1}は、△70億円(前年度△52億円)となりました。また、順ざや^{※2}は6億円(前年度3億円)となりました。

※1.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。

※2.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。

責任準備金残高

2025年度末の責任準備金残高^{※3}は、3,075億円(前年度末2,829億円)となりました。

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



第一ネオ生命の取組み

お客さま第一の業務運営

私たちDaiichi Lifeグループは、ブランドメッセージにおいて「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、お客さまの最善の利益に適った商品・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、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/pdf/customer-first_2025.pdf)をご覧ください。





商品ラインアップ (2026年7月1日現在)

病気・ケガによる入院に備えたい

医療保険

ネオdeいりよう

<無解約返戻金型終身医療保険>

健康な方は保険料が安くなる
医療保険

引受基準緩和型医療保険

ネオdeいりよう

健康プロモート

<無解約返戻金型終身医療保険(引受基準緩和型)>

健康に不安がある方も入りやすい
医療保険

がん・三大疾病・生活習慣病に備えたい

がん保険

ネオdeがん ちりょう

<無解約返戻金型終身がん保険>

多様化するがん治療への
備えができる保険

三大疾病一時給付保険

ネオde3 疾病サポート

<無解約返戻金型三大疾病一時給付保険>

特約付加で三大疾病によるリハビリ治療の
ための通院にも一時金で備える保険

特定生活習慣病入院一時給付保険

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)>

8大生活習慣病に
一時金で備える保険

介護・認知症に 備えたい

認知症保障保険

認知症保険 to スマイル

<無解約返戻金型認知症保障保険>

70歳時に20本以上の歯が残っていれば、
以後の保険料が割引かれる認知症保険

万ーに備えたい

収入保障保険

ネオdeしゅうほ

<無解約返戻金型収入保障保険(2023)>

もしものときに毎月決まった
金額を受け取れる保険

定期保険

ネオde定期

<無解約返戻金型定期保険>

万ーのときの保障を一定期間
準備できる死亡保険

法人のお客さま向けの保険商品

法人契約専用
ネオdeきぎよう

<一定期間災害保障重視型定期保険>

経営者の万ーへの保障を
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

法人契約専用
ネオdeきぎよう W

<一定期間災害死亡保障重視型生活障害定期保険>

経営者の万ーのときに加え、要介護状態・
障害状態のとき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

法人契約専用
ネオdeきぎよう 重度がん

<一定期間災害死亡保障重視型重度がん定期保険>

経営者の万ーのときに加え、重度のがんに
なったとき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

(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。



商品の改定概要

2025年10月「ネオdeがんちりょう」を改定しました。

改定のポイント

- ① がんの治療を目的として公的医療保険が適用されない自由診療等による所定の治療を受けたときに、その治療にかかる費用と同額の給付金をお支払いする「がん自由診療特約(終身がん保険用)」を新設しました。
- ② 差額ベッド代など治療費以外にかかる費用までカバーできるよう、がんの治療を目的として入院をしたときに、入院日数に応じて給付金をお支払いする「がん入院特約(終身がん保険用)」を新設しました。
- ③ ご契約から保障が開始するまでの3か月間の保険料の払込を不要とする仕組みを導入しました。本対応により、ご契約を見直す場合に保険料の二重払いが発生することなく、保障を継続させることができるようになりました。

ネオdeがんちりょう

<無解約返戻金型終身がん保険>



※「ネオdeがんちりょう」は日経トレンドィ2026年5月号「保険大賞2026」がん保険部門で大賞を獲得いたしました。

改定の詳細はこちら▶



商品事業部 商品開発課
アシスタントマネジャー
両角 優芽

本改定により、多様化しているがんの治療に、さらに幅広くかつ合理的に備えることができる商品にパワーアップしました。
今後も医療の進歩やお客さまニーズの変化を捉えながら、もしものときにお客さまに寄り添える商品を創っていきます。

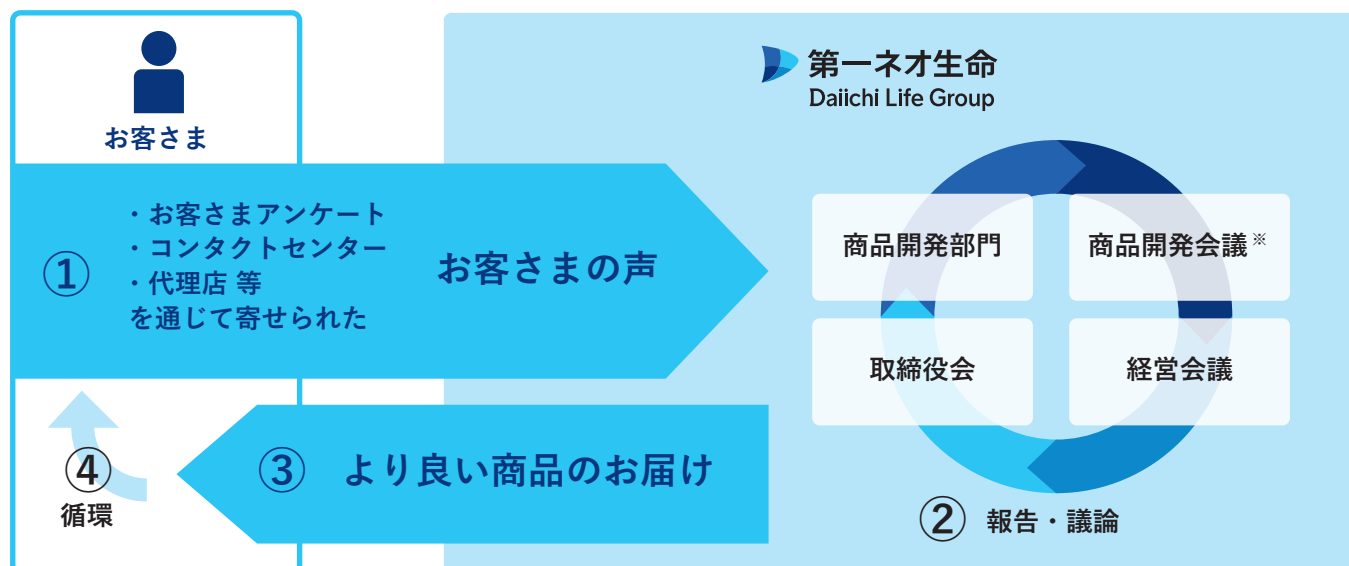
各種商品の詳細は公式Webサイトからご確認いただけます。





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」にも報告等を行う体制を整えています。



※ 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。



販売チャネル

当社は、お客さまの多様なニーズにお応えするため、販売チャネルの複線化を推進し、4つの販売チャネルを展開するとともに、それぞれの特性に応じた商品・サービスの提供を行っています。



保険代理店・金融機関チャネルにおいては、代理店等の特性に応じて対面での対応とオンラインでの支援を組み合わせた営業支援を行うとともに、CRMを活用したデータ起点での営業管理および分析を通じて、より効率的で質の高い営業活動につなげています。あわせて、オンラインでの営業支援や問い合わせ対応を集約し、保険代理店をサポートする体制の見直しも推進しています。

また、ダイレクト販売やデジタルでの情報発信を強化し、オンラインと対面の両方の特徴を生かしたサービスの流れづくりに取り組んでいます。その一環として、これまで第一生命が担っていた一部の業務を当社に移し、2024年度から新たな体制で業務を開始し、拡大に取り組んでいます。

さらに、当社の事業と親和性の高い異業種パートナーとの協業を通じて、新たなお客さまとの接点創出および新市場の創出にも注力しています。



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

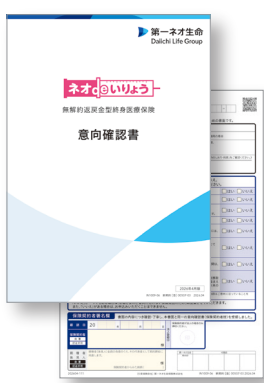
商品パンフレット

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」
お申込みに際して、特にご注意ください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に記載した「約款」です。



ご契約後

生命保険証券

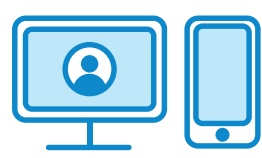
ご契約内容をお知らせするとともに、保険金・給付金などのお支払事由やご請求について分かりやすく記載しています。



※イメージ

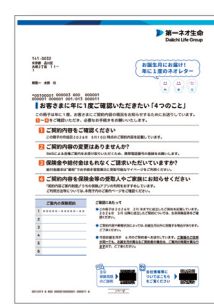
マイページでの『ご契約内容の確認』メニュー

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



ご契約内容のお知らせ (年に1度のネオレター)

毎年、お客さまにご契約内容の現況をお知らせするためにお送りしています。「Web通知サービス」開始に伴い、マイページ*にもお届けしています。
1年組み立て保険のご契約者さまには、毎年更新日の2カ月前に「**更新手続きのご案内**」をお送りします。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。



※イメージ

*マイページにはご利用条件がございます。

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、各種お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「一生のパートナー」を目指し、お客さま一人ひとりの期待に誠実に応えられるよう研修などを行い、応対品質向上に努めています。お客さまからのお問い合わせやご要望に対しては、アドバイザーが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年から2025年度まで19年連続で国内最高評価を示す「三つ星」を獲得しています。

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、

「気持ちに寄り添いながらも励ますようなポジティブな雰囲気があり、顧客が安心して相談できている」

「的確な案内ときめ細かい配慮を示し、顧客がサポートの良さを実感している」

「支援に前向きで、顧客の状況に寄り添った声掛けを行っていることで、短時間で信頼関係を築いている」

との評価をいただきました。当社は今後も、「お客さま第一の業務運営方針」のもと、お客さま一人ひとりに安心感と納得感を持っていただける対応を目指し、サービス品質の向上に努めてまいります。



お客さまサービス部
コンタクトセンター チーフ
森田 愛実

お客さまのお問い合わせは多岐にわたり、お一人おひとり状況も異なるため、ご要望を正しく把握したうえで丁寧・迅速に対応することを心がけています。コンタクトセンターを通じて信頼と安心を感じていただけるよう、今後も最善を尽くしてまいります。



AIボイスボットサービス

AIを実装した自動音声応答システムにより、24時間365日、受け付けしています。

お客さまとの「つながりやすさ」を向上させるとともに、お客さまの利便性向上を図っています。

対象手続き

給付金の請求書類の発送	保険料払込方法の変更書類の発送	クレジットカードへの再請求
保険料払込票の発送	住所・電話番号の変更	生命保険料控除証明書の再発行(10月～3月)

画面共有サービス

お客さまがご覧になっている画面をリアルタイムで共有し、操作を一緒に確認しながらお手続きをサポートしています。

マイページでのお手続きにおいて、画面共有を活用した丁寧なご案内により、安心して手続きを完了できたと満足のお声をいただいています。



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。



生命保険料控除証明書のマイナポータル連携

お客さまから多くのご要望をお寄せいただいた生命保険料控除証明書のマイナポータル連携が、2025年10月より可能となりました。詳細は16ページ「生命保険料控除証明書のマイナポータル連携」をご参照ください。

マイページの利便性向上

マイページをご利用いただくことにより、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、手続き画面の刷新等を通じて、より分かりやすく・使いやすいマイページの実現に向けた改善を予定しています。

ご利用可能な お手続き

24時間365日受付※1

書類記入・郵送不要※2

最短5分で完了

その他メニュー



給付金の請求



保険料払込方法の変更



住所・電話番号の変更



生命保険料控除証明書の
再発行



名義変更
(改姓(字体訂正)含む)



契約内容ご案内制度の
お手続き



通知受取方法の変更



契約の解約



契約の更新

ご契約内容の確認

Web通知※3の確認

※1:メンテナンス時間を除く。

※2: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。

※3:当社からの各種通知をマイページでご確認いただけるサービスです。

ご利用はこちらから

第一ネオ生命 マイページ

検索

<https://cs.neofirst.co.jp/shd/MYP/MYP001001init.do>



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からのお問い合わせ時に契約内容をご案内できる制度(契約内容ご案内制度)や、お客さま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」)をご用意し、利用を推奨しています。

契約内容 ご案内制度

詳細は右記もしくは以下リンクより、ご確認ください。

<https://neofirst.co.jp/customer/procedure/security.html>



保険管理アプリ 「うちの保険」

詳細は右記もしくは以下リンクより、ご確認ください。

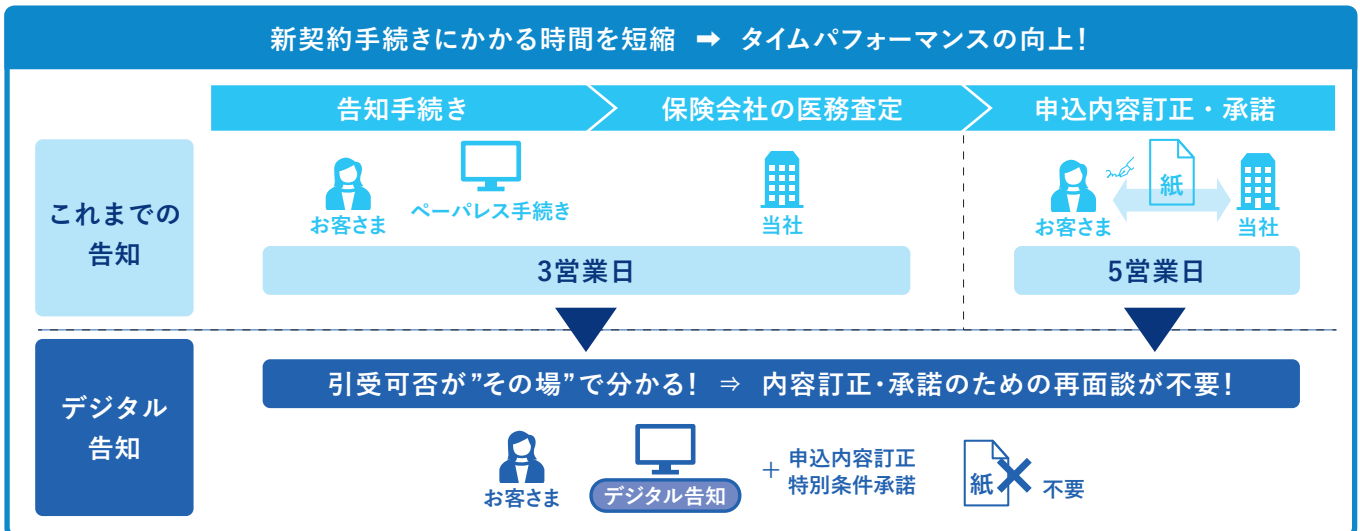
https://neofirst.co.jp/customer/uchi_no_hoken/register.html



お客さまの利便性向上に向けて

■「デジタル告知」の利用拡大

お客さまの利便性向上を目的として、2024年12月に申込時の質問項目をお答えしやすい形式に再構築するとともに、申込時の告知手続き実施後、その場で医学的査定結果が即時に分かる「デジタル告知」サービスの取扱いを開始しています。2026年3月にはサービスを拡大し「ネオdeいりよう健康プロモート」を取扱い可能な商品として追加しています。



あんしん&けんこうネオサポートのご案内

その他にも、お客さまの保険手続きのサポートや健康増進・QOL向上に向けた各種サービスを取り揃えています。各サービスの詳細については、当社Webサイトをご覧ください。



※一部のサービスについては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。

2026年7月時点



お客さまの声を活かす取組み

お客さまからの相談・苦情等への対応基本方針

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

お客さまの声を活かすための組織・体制

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

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

2025年度お客さまの声（苦情）の件数

苦情分類	主な事例	件数（件）	全体に占める割合（%）
新規のご加入に関するもの	登録の電話番号・住所について	510	31.6
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	167	10.4
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	237	14.7
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	536	33.3
その他	電話・Web問い合わせ対応について	162	10.0
合計		1,612	100.0

（注）苦情の定義

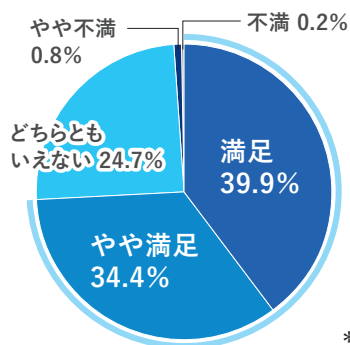
お客さまからの当社に対するお申し出のうち、お客さまが当社の業務全般に起因して不満の意を表明されたものをいいます。苦情には、当社に直接お申し出いただいたもの、および、代理店、国民生活センター、消費生活センター、生命保険協会、監督官庁などを経由して当社に連絡が入ったものを含みます。



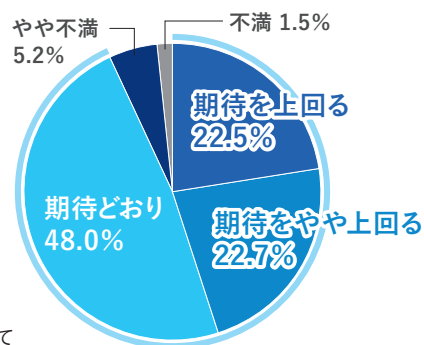
「お客さまアンケート」の実施

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回実施しています。（対象データ：2026年1月までのアンケート数約38万件に対して、ご回答のあった10,401件。回答は2026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
お客さま満足度



*満足度は小数点第2位以下を切捨て

お客さま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
マイページでの手続き中に画面が進まなくなりました。	・お手続き中のマイページの画面を、コンタクトセンターの担当者が確認できるツールを導入しました。有人対応でご入力などをサポートいたします。（2025年4月開始）
オフィシャルホームページからマイページお手続き画面への流れが分かりにくい。	オフィシャルホームページ「各種お手続き」画面上に、マイページで可能なお手続き内容をより分かりやすく表示するように改訂しました。（2025年8月開始） ・保険料払込方法の変更：クレジットカード番号の変更・更新もお手続きできる旨を掲載 ・名義変更（改姓・改名含む）：受取人・指定代理請求人の変更もお手続きできる旨を掲載



適切に保険金などをお支払いするための取組み

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。

また、お客さまに信頼していただける保険会社であるべく、より公平・公正なお支払いと迅速・確実なお支払いができる態勢づくりに努めています。

個人保険の保険金等のお支払い状況(2025年度)

2025年度は以下のとおり保険金・給付金および年金をお支払いしています。引き続き、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るために努めてまいります。

		件数	金額
保険金	死亡・高度障害保険金など	409件	2,328百万円
給付金	入院・手術給付金など	199,212件	15,829百万円
年金	年金	868件	774百万円
合計		200,489件	18,932百万円

迅速・確実に保険金等をお届けするために

迅速・確実に保険金等をお届けし、お客さまの人生に向き合う保険サービスを提供すべく、各種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

マイページから給付金等のご請求手続きが可能です。アップロードしていただいた書類から病名や手術名を予測し、あらかじめ画面に表示する等、ご請求手続きをサポートしています。

..... ご利用はこちらから

第一ネオ生命 マイページ

検索

<https://cs.neofirst.co.jp/shd/MYP/MYP001001Init.do>



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やチャットボットの導入、お電話でのお問い合わせ中にリアルタイムで画面共有するサービス等、お客さま・代理店からの要望に対応できるよう取り組んでいます。



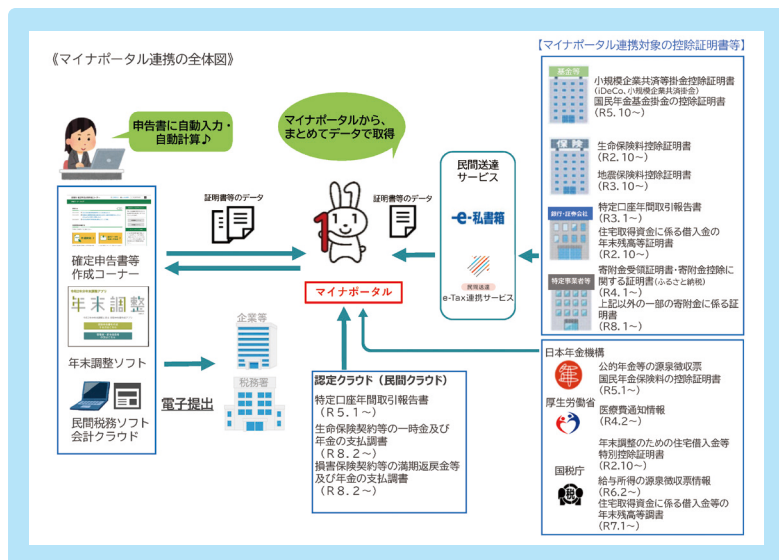


デジタル推進・AI活用に関する取組み

システムのモダナイゼーション

■生命保険料控除証明書のマイナポータル連携

当社は、事業成長と業務効率化を両立させるため、お客さま・保険代理店・当社社員が利用するシステムを中心に、システムのモダナイゼーションを進めています。そして、システムのモダナイゼーションによる第1弾のお客さま向けサービスとして、「生命保険料控除証明書のマイナポータル連携」を2025年10月から提供しています。ご契約者さまは、年末調整手続きや所得税確定申告手続きにおいて、マイナポータルを利用して保険料控除申告書や確定申告書に控除額を自動入力することが可能となりました。



サービス提供のご要望を多くいただき、お客さまの声にお応えするために取り組んできました。今後も生命保険料控除証明書サービス全般の改善に継続的に取り組んでまいります。



ビジネスデザイン部
オペレーション企画課
アシスタントマネージャー
廣川 将義

※国税庁Webサイト (<https://www.nta.go.jp/taxes/tetsuzuki/mynumberinfo/mynapo.htm>) より抜粋

ご利用はこちらから

第一ネオ生命 マイナポータル連携

検索

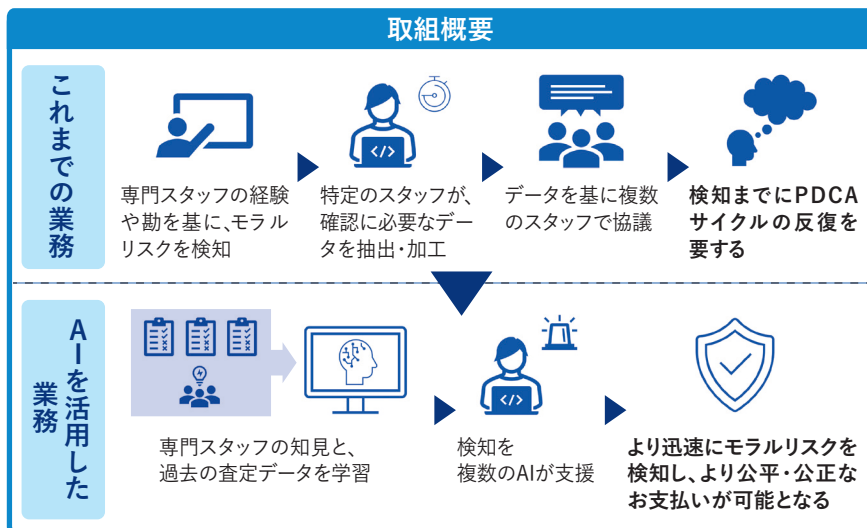
https://portal.e-shishobako.ne.jp/dp_apl/pw-usr/#/portal/landing?riyoCd=RHA0518000



公平・公正で迅速なお支払いに向けて

■AIを活用した給付金不正請求検知

過去の給付金請求データについて、複数のAIモデルを組み合わせる手法（アンサンブル学習）を採用してモラルリスクを検知し、専門スタッフによる対応要否判断までの時間を短縮するとともに、お支払い判断全体の早期化を実現します。



着目すべき請求を迅速に特定でき、よりの確でスピーディーな判断が可能となるため、正当な請求に対する迅速なお支払いにもつながっています。今後も、データとテクノロジーを活用し、お客さまに安心をお届けします。



お客さまサービス部
支払サービス課
マネジャー
宇宿 武史



サステナビリティの推進

Daiichi Lifeグループのサステナビリティの考え方

Daiichi Lifeグループでは、「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」をパーパスに掲げています。当社グループのサステナビリティとは、持続可能な環境・社会のなかで現世代・将来世代のあらゆる人びとのWell-being(幸せ)が実現することです。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、それに基づき、事業を通じた社会価値と経済価値創造に取り組むことで、現世代・将来世代のWell-beingの実現に貢献し、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り組み

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P7、サービスはP11をご参照ください。

▶社会貢献活動

障がい者の自立支援

福祉作業所「のぞみ園」さまと協力して、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の取り組み

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り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、2025年度末までの累計投資金額は、169億円(62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、企業の定量的な財務情報に加え、社会的課題解決に資する製品・サービスの競争力等の非財務情報(サステナビリティ要素)を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

・当社は第一生命との協働エンゲージメント活動を通じ、投資先企業の財務戦略、健全性、サステナビリティに関する取り組みについて対話を行うことで、企業価値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解決へ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り組み

・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や経済価値ベースの金利リスクを踏まえた運用を実施しています。2025年度は日銀の利上げ局面を捉え、無担保コール運用で約1.3億円の利息収入を獲得しました。今後もサステナビリティの取り組みと安定的な運用収益確保の両立に努めてまいります。



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ことがございます。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ことがございますのであらかじめご了承ください。

■ 保険のお見積り・商品に関するお問い合わせ	 0120-581-201
■ ご契約者さま 専用窓口	 0120-226-201
■ 「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

※「給付金の請求書類の発送」「保険料払込方法の変更書類の発送」「クレジットカードへの再請求」「保険料払込票の発送」「住所・電話番号の変更」「生命保険料控除証明書の再発行(10月～3月)」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。

■ 第一ネオ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 (2026年7月1日現在)

社 名：第一ネオ生命保険株式会社

Daiichi Neo Life Insurance Co., Ltd.

本 社 所 在 地：〒141-0032 東京都品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー

Webサイト：<https://neofirst.co.jp/>

代表取締役社長：近藤 良祐

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：株式会社第一ライフグループ(100%)

第一ネオ生命 アニュアルレポート2026

第一ネオ生命保険株式会社 企画総務部

(2026年7月1日作成)

第一ネオ生命では、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り組みを一冊にまとめ、「第一ネオ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。

