

株主 各位

株式会社第一ライフグループ

当社第 16 期定時株主総会事前質問に対する回答

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

第 16 期定時株主総会の開催に先立ち、スマート SR 等にいただきましたご質問につきまして、下記のとおり回答申し上げます。

記

	質問概要	回答内容
1	株主優待制度の目的 及び株主還元との 棲み分け	当社は株主優待制度として、皆さまの日常に彩りを添えることを願い、当社グループのサービスの中から、QOLeap 社の健康増進アプリ「QOLism」及びベネフィット・ワン社の生活総合サービス「ベネフィット・ステーション」をご提供しております。また、これらに加えて、QOLism アプリ及びベネフィット・ステーションを通じて、株主さま限定の様々なイベントをご案内しております。2026 年度には、より幅広い株主の皆さまが株主優待制度をご活用いただけるようにポイント制度を改定するなど、サービスや利便性の向上にも努めておりますので、ぜひ、ご活用いただければ幸いに存じます。 このように、当社の株主優待制度は、株主の皆さまの日頃のご支援に感謝するとともに、当社グループサービスの日常的なご利用を通じて、当社グループ事業へのご理解をより一層深めていただくことを目的の一つとしております。この点で、株主還元の目的とは別であると考えており、今後も適切な範囲でのご提供を継続していきたいと考えております。 何卒、皆さまのご理解とご支援をよろしくお願いいたします。
2	国内保険事業の見通し 及び成長戦略	国内保険事業においては、人口減少や少子高齢化といった構造的課題に直面する一方で、経済環境の変化に伴う家計金融資産の増大や資産形成・承継ニーズの高まり、企業の福利厚生制度充実に向けた動きなど、新たな成長機会も生まれております。 こうした成長機会を確実に捉えるため、お客さまニーズの変化に対応した事業変革が重要であると認識しております。 今後の成長戦略としては、資産形成や事業承継、福利厚生を起点に、保障を組み合わせ提供することで、お客さまの生涯にわたる価値提供を実現いたします。

		また、生涯設計デザイナーを中心に、保険代理店、金融機関、デジタルチャネルなど多様な接点を活用し、お客さまとの関係を一層深化させるとともに、AI を活用した営業支援などにより、コンサルティングのレベルアップにも取り組んでまいります。更には、AI やデジタル技術を最大限に活用し、業務プロセスの品質向上と効率化を進めることで、お客さまの利便性や体験価値と当社グループの生産性を大きく高めてまいります。 また、お客さまの健康増進や日々の安心を支える付加価値サービスの充実にも取り組んでおります。例えば、ご契約者向けに提供している「メディカルサポートサービス」では、健康・医療・育児・介護に関する電話相談や、専門医療機関及びセカンドオピニオンに関する情報提供などを通じて、お客さまが安心して適切な医療へアクセスできるよう支援しております。こうした付加価値サービスの提供を通じて、お客さまの健康増進や日々の安心の実現にも取り組んでおります。 これらの取り組みを通じて、お客さま一人ひとりのライフステージに寄り添うサービスを提供し、持続的な成長に向けた事業基盤の強化を図ってまいります。
3	ブランド戦略に係る広告宣伝の方針及び費用	当社グループでは、生命保険業の枠を超えた「保険サービス業」への変革を実現し、グローバルで競争力のあるブランドを確立することを目指しグループブランド戦略を推進しております。具体的には、新ブランド名である「Daiichi Life」のもと、グループ各社の社名に「第一」や「Daiichi Life」を冠し、ロゴ・ブランドカラーを統一することで、一体感のあるブランドとして認識されやすい環境を整備しております。 また、新ブランド「Daiichi Life」の名称を幅広いステークホルダーの皆さまに知っていただくとともに、当社グループが目指す変革の方向性をご理解いただくためのコミュニケーションを積極的に展開しております。広告においては 2025 年 12 月より「Daiichi Life になぜ変わる?」「Daiichi Life が広げてく」というフレーズの CM を展開し当社グループが「生き方広げる」企業グループになることをお伝えしております。 ブランド変更・ブランドコミュニケーションの広告宣伝に係る費用は、主に社名・ロゴ変更に伴う看板・印刷物等の制作物の変更費用、及び新ブランド名の認知・ブランドの目指す方向性を伝えるための広告宣伝活動の費用となります。 社名・ロゴ変更に伴う各種制作物の変更においては、既存の在庫を調整し廃棄ロスを最小限にするなど費用の抑制に努めております。 また、広告宣伝費用については、毎年実施するブランド調査及び広告出稿前後での調査により、費用対効果を検証しながら、効果的かつ効率的な運用に努めております。広告表現や出演者については、内容の伝わりやすさや新ブランドのイメージとの親和性等を総合的に勘案して決定し、各種アンケート調査により広告への反応を測定し、効果の最大化に努めております。
4	ESR(Economic Solvency Ratio: 経済価値ベースの資本充足率)を活用し	当社グループでは、後述する内部モデルで計測した「内部 ESR」を中核指標として、保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナルリスク等を統合的に把握・管理する ERM(Enterprise Risk Management: 統合的リスク管理)を推進しておりま

	た当社の総合的なリスク管理における、リスク計測モデルの有効性・信頼性	す。具体的には、200 年に 1 回程度発生しうるストレスを前提に各種リスクを定量化のうえ統合リスク量として把握し、これに対して十分な適格資本を確保しているかを内部 ESR により継続的に確認しております。内部 ESR は、中長期的には 170%以上の水準を目安としておりますが、2025 年度末時点では 220%と、その水準を十分上回っております。 また、ESR については、規制上の標準手法に基づく「規制 ESR」と、自社のリスク特性をより適切に反映した内部モデルによる「内部 ESR」の双方を活用しております。内部モデルは、保険契約データや資産ポートフォリオの特性を踏まえて構築しており、パラメータの有効性・信頼性については第三者検証等により確認するなど、適切なガバナンスのもと高度化を図っております。 これらを通じ、リスクと資本のバランスを踏まえた持続的な企業価値向上を目指してまいります。
5	安定的な株主配当	当社グループは、事業運営により創出したキャッシュを、健全性の維持、成長投資、株主還元へと適切に配分する「資本循環経営」を基本とし、持続的な企業価値の向上を目指しております。具体的には、資本効率の高い事業への経営資源の再配分を進めるとともに、海外生保事業における投資や再保険活用、事業ポートフォリオの見直し等を通じて、収益基盤の多様化と資本効率の改善を図っております。 こうした資本循環のもと、当社の株主還元は、実態的な利益指標であるグループ修正利益の水準に応じた安定的な現金配当を基本としております。配当性向は、グループ修正利益の過去3年平均をベースとして計算しており、2026 年度以降は配当性向 50%以上を目安とするとともに、1 株当たり年間配当の減配は原則行わない方針としております。 また、ESR やキャッシュフローの状況、戦略的な投資機会の有無や当社株価等を勘案し、機動的・柔軟に自己株式取得を検討することとしております。なお、当社は株主還元のみを重視するものではなく、お客さまサービスの向上や事業成長に必要な投資を引き続き行い、すべてのステークホルダーに配慮した経営を行っております。 今後も、資本コストを安定的に上回る収益性の確保を前提に、成長投資と株主還元のバランスを適切に取りながら、持続的な企業価値向上と魅力ある株主還元の実現に努めてまいります。
6	多様なステークホルダーへの還元方針	当社グループでは、一人ひとりの異なる価値観や生き方が尊重され、多様な幸せと未来への希望に満ちた世界の実現に向けて、契約者、株主、従業員、取引先、地域社会をはじめとするステークホルダーとの適切な協働に取り組んでおります。そのためには、各ステークホルダーとの適切な関係を構築しながら、企業活動を通じて創出した価値を適切に還元していくことが重要であると認識しております。

		また、こうした還元を将来にわたり持続的に実施していくためには、グループ傘下の生命保険会社においてご契約者さまへの契約者配当を適切にお支払いするとともに、財務健全性を維持し、持続的な成長に向けた投資に必要な経営基盤を確保していくことも重要であると考えております。 そのうえで、株主の皆さまに対しても、当社グループの事業成果に応じた適切な利益還元を行っております。 今後も、多様なステークホルダーへの適切な還元と持続的な成長の両立を通じて、企業価値の向上に取り組んでまいります。
7	社会貢献に関する 取組みと今後の方針	当社グループでは、パーパスの実現に向け、事業活動を通じて社会課題の解決と持続的な成長の両立を目指しております。社会貢献及び地域連携においては、地域社会に寄り添い、活性化や発展に資する取組みを推進しております。具体的には、第一生命保険では、47都道府県との協定締結をはじめ、健康増進や高齢者の見守り、子育て支援、環境保全、地域活性化など、各地域のニーズに応じた活動を展開しております。また、企業版ふるさと納税の活用や、中小企業向けの福利厚生・人材課題に関するセミナーの実施など、自治体や地域企業との連携を通じた課題解決にも取り組んでおります。 なお、これらの取組みは協定締結そのものを目的とするものではなく、地域社会に具体的な価値をお届けすることを重視しております。 今後も、取組みの実効性や社会的インパクトを意識しながら、地域とともに持続可能な社会の実現の貢献に取り組んでまいります。
8	ESG・責任投資に関する 方針	当社グループでは、機関投資家としての責任を果たしながら、中長期的な運用収益の確保を目指し、「第一ライフグループ責任投資取組方針」に基づいた資産運用を行っております。 投融資の判断にあたっては、財務情報に加え、環境・社会・ガバナンス(ESG)に関する要素も考慮し、中長期的なリスクとリターンを総合的に評価しております。また、投資先企業との対話(エンゲージメント)等を通じて、企業価値の向上や持続可能な社会の実現にも取り組んでおります。 さらに、投融資にあたっては、法律や公序良俗に反する事業、非人道的兵器製造事業のほか、気候変動や地域の環境・社会、人権に対して著しい負の影響やリスクがある事業は投資対象としておりません。また、国際規範、人権、安全保障上の観点や地域情勢等も踏まえながら総合的に判断し、責任投資の考え方に沿った投資を行っております。 今後も、運用収益の確保と社会的影響の双方を考慮した責任ある投資を推進してまいりたいと考えております。
9	サイバーセキュリティに関するリスク管理及び監査等委員会の取組み	当社グループでは、サイバーセキュリティをお客さまの信頼を支える重要な経営課題と位置付け、グループ全体で統一的な戦略のもと対策を推進しております。「グループサイバーセキュリティ基本方針」に基づき、「人・組織」「プロセス」「技術」の各側面から総合的な対応を行っております。具体的には、経営層の関

		与のもと、専門部門が連携したインシデント対応体制（CSIRT）を整備するとともに、方針・規程の整備や外部機関との連携強化、リスク評価の継続的な実施を行っております。技術面では、不正アクセスやマルウェアなどの脅威に対して複数の対策を組み合わせた多層防御を構築し、検知・防御能力の向上を図っております。また、訓練や演習を継続的に実施し、対応力の強化に努めております。 監査等委員会としても、ランサムウェアを含むサイバーリスクにつきましても、業務継続や社会的信頼に影響を及ぼし得るきわめて重要な経営リスクと認識しており、個別の技術的対策にとどまらず、内部統制及びガバナンスの観点から総合的な監査を行っております。 具体的には、以下のような取組みを通じて、サイバーリスク対応全般を注視しております。 ・リスクの影響度・頻度や経営戦略上の重要性等を踏まえ、重点監査項目を設定し、サイバーリスクを含む内部統制体制の整備状況を調査 ・取締役及び執行部門へのヒアリング、重要会議への出席、資料閲覧等を通じて、リスク認識及び対応状況の妥当性・実効性を検証 ・内部監査部門、リスク管理部門、会計監査人と連携し、リスク評価及び対応状況について情報共有・意見交換を実施 加えて、ランサムウェア発生時の対応につきましても、身代金要求への対応方針を含むインシデント対応態勢や意思決定プロセス、危機対応体制の整備状況について、執行部門の取組みが適切かつ実効的なものとなっているかという観点を注視しております。 また、サイバー攻撃やシステム障害は、委託先管理や変更管理を含むガバナンス、平時・有事の危機対応態勢とも密接に関連していると認識しており、経営管理の一環として継続的にモニタリングしております。 今後も、監査等委員会はデジタル分野の進化や変化に適時に対応できるよう努めてまいります。
10	海外生保事業の成長戦略	当社グループでは、海外生保事業を成長ドライバーと位置付け、各国のお客さまの多様なニーズに応えながら、持続的な企業価値の向上を目指しております。事業展開にあたっては、先進国から成長市場まで、事業ステージの異なる地域にバランスよく投資するポートフォリオ戦略を採用しております。具体的には、既存事業における収益の着実な積み上げに加え、リタイアメント領域など周辺分野への展開や、M&Aを活用したインオーガニック成長を推進することで、収益基盤の多様化を図っております。また、投資に際しては、利益やキャッシュフローの予見性が高く、早期に収益貢献が見込まれる地域や案件を重視するとともに、既存事業とのシナジーも踏まえた慎重な案件選定を行っております。 なお、未進出地域についても中長期的な成長余地を注視しつつ、戦略的な案件の検討を継続しております。

		今後も、規律ある投資判断のもと、海外事業の更なる成長と収益力の向上に取り組んでまいります。
11	再保険の活用方針	当社グループでは、リスク管理の高度化、資本効率の向上、及びお客さまへの提供価値向上等を目的として、グループ内外の再保険を活用しております。再保険の活用にあたっては、保険業法をはじめとする関係法令や各国の規制を遵守し、適切なガバナンスの下で慎重に実施しております。 近年注目されている資産集約型再保険については、再保険会社の資産運用に関する知見や専門性を活用することで、お客さまへの提供価値向上や資本効率の改善につなげる取組みを進めております。今後も、再保険市場の動向や規制環境を踏まえつつ、グループ内外の再保険を適切に活用し、お客さまへの提供価値向上と安定的な事業運営に資する取組みを推進してまいります。 なお、再保険会社に対する信用リスクについては、十分な担保の設定や取引先の分散等を通じて適切に管理するとともに、グループの財務健全性への影響についても継続的に検証しております。
12	ROA(総資産利益率)及び自己資本比率の状況を踏まえた事業生産性の向上策	生命保険会社の ROA や自己資本比率を評価する際には、一般事業会社とは異なる財務構造を考慮する必要があります。 生命保険会社の貸借対照表には、将来の保険金や給付金のお支払いに備え、実質的には保険のご契約者さまに帰属する資産と負債が大量に計上されております。例えば、2026 年3月末における第一生命保険の総資産は約 35 兆円、負債の部に計上する保険契約準備金は約 28 兆円でした。このように、総資産や総負債の規模が大きくなるため、ROA や自己資本比率は一般事業会社と比較すると低く見える傾向があります。 しかし、これは資本効率や財務健全性の低さを意味するものではありません。 当社グループでは、資本効率性指標として修正 ROE、財務健全性指標として ESR(経済価値ベースの資本充足率)など、生命保険事業の特性を踏まえてグループの重要経営指標(KPI)を設定のうえ、適切に経営管理を行っております。2026 年3月末のグループ修正 ROE は 12.7%と資本コストの9%を2年連続で上回ることができ、また、ESR は 2026 年3月末時点で 220%と、十分な健全性を確保いたしました。 当社グループは、保険契約者さまへの保険金等のお支払いに必要な十分な健全性を確保するとともに、資本効率の向上にも継続的に取り組んでまいります。
13	第一生命保険におけるお客さま対応の品質向上取組み	第一生命保険では、創業以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、お客さま本位の業務運営の高度化に継続的に取り組んでおります。具体的には、年1回の総合サーベイに加え、お申込時・保全手続き時・ご請求時などの各接点ごとにお客さま評価を取得するとともに、デプスインタビュー等を通じて潜在的な課題を把握し、お客さま視点での業務改善を推進しております。 また、コンタクトセンター等に寄せられたご意見・ご要望はすべてシステムに登録したうえで本社・支社・関係部門に共有・分析し、役員を含む会議体での議論を

		通じて改善策の検討・実行につなげるなど、責任ある管理体制のもとで PDCA を回しております。 さらに、支社・本社・コンタクトセンターが連携した対応の強化に向け、本社によるアフターフォロー体制の拡充を進めるとともに、対応品質や業務プロセスの検証・評価を継続的に実施しております。これらの取組みにより、継続意向や推奨意向等の指標は着実に改善傾向にあります。 今後も、お客さまの声を起点とした改善サイクルの一層の高度化と、本社支社連携の強化、デジタルと対面を融合した対応品質の向上により、「一生涯のパートナー」としてお客さま本位の業務運営を推進してまいります。
14	第一生命保険における「お客さま第一主義」の浸透に向けた取組み	第一生命保険では、創業以来掲げてきた「お客さま第一主義」を経営理念の中心に据え、お客さま本位の業務運営の徹底に努めております。この理念を社員一人ひとりが実践できるよう、「わたしたちの行動規範」を定めるとともに、「お客さま・社会への誓い」を掲げ、全社で取組みを推進しております。また、その具体的な運営方針として「お客さま第一の業務運営方針」を策定しております。 商品・サービスの開発・提供、お客さま対応、人材育成、業務品質向上などの各種取組みを、経営理念や行動規範に基づいて継続的に実施しており、「お客さま第一の業務運営方針」は、そうした取組みを体系的に整理し、お客さまや社会へお示しする役割も担っております。なお、その取組状況については、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえた形で毎年公表するとともに、近年は、当社の商品・サービスがお客さまの最善の利益に適ったものとなっているかを確認・検証するためにプロダクトガバナンスの考え方も取り入れるなど、内容の充実を図っております。 また、理念の浸透に向けては、生涯設計デザイナーをはじめとする社員が理念を理解するだけでなく、日々の行動として実践できるよう、「お客さま・社会への誓い」に基づく研修や対話の機会を継続的に設けるとともに、経営層によるメッセージ発信を実施しております。さらに、エンゲージメント調査等を通じて理念の浸透・定着状況を確認し、改善につなげることで PDCA サイクルを回しております。 今後も、お客さま一人ひとりに寄り添い、「一生涯のパートナー」として信頼される存在であり続けられるよう努めてまいります。
15	第一生命保険の営業現場におけるコンプライアンス徹底の取組み方針	第一生命保険では、法令や社会的規範の遵守はもとより、「お客さま第一主義」に基づく誠実な業務運営を徹底することを、コンプライアンスの基本方針としております。この考え方のもと、グループ全体で行動規範を定め、第一生命保険では、組織体制の強化や継続的な教育・研修を通じて、役員・従業員一人ひとりの意識向上に取り組んでおります。 営業現場においては、法令上の禁止事項にとどまらず、お客さま対応の基本ルール等を定めたコンプライアンスマニュアルの整備・研修を行うとともに、日常的な教育の充実を図っております。

		また、契約内容のモニタリングや業務点検を通じ、不適切な取扱いの早期発見・是正に努めております。さらに、指導者層に対しても、定期的な研修や点検を通じて適切な指導体制の構築を推進するとともに、不正の予兆把握や継続的なフォローを行っております。お客さまからいただいたご意見も個別の指導や業務改善に活用しており、再発防止に努めております。 今後も、現場における統制と教育の強化を通じて、信頼される業務運営の確立に取り組んでまいります。
16	第一生命保険における不適切募集等の防止に向けた統制状況	当社グループでは、コンプライアンス及び内部統制の強化を経営の最重要課題の一つと位置付け、金銭不正をはじめとする不適切事案の未然防止と早期発見に取り組んでおります。 過去に発生した事案を踏まえ、第一生命保険では、「経営品質刷新本部」において再発防止策を推進し、仕組み・態勢の整備を進めてまいりました。現在は、その後継として社長直下に「コンダクトリスク管理事務局」を設置し、金銭不正を含む各種リスクに対し、全社横断で継続的な改善に取り組んでおります。 営業現場においては、自社取扱商品以外の勧誘や現金授受、金銭貸借の禁止を明確化するとともに、お客さまへの周知や営業活動の管理強化を通じて、不正リスクへの牽制を強化しております。また、ご契約者への本社からの確認連絡など、会社が生涯設計デザイナーとお客さまの間に介在する仕組みを構築し、透明性の向上に努めております。 さらに、支社ごとのリスク状況に応じたきめ細かな支援や、報酬体系の見直しによる過度なインセンティブの抑制など、組織運営面からも再発防止を図っております。今後も、外部環境の変化や他社の事案から得られる知見も踏まえ、実効性のあるコンプライアンス及び内部統制の高度化に継続的に取り組んでまいります。
17	第一生命保険における保険手続きの利便性向上に向けた取組み	第一生命保険では、お客さまの利便性及び手続きの迅速性向上を目的として、保険契約や保険金請求等におけるデジタル手続きの拡充を進めております。一方で、電子取引に不慣れなお客さまや、通信環境の制約によりオンライン手続きが困難な場合への対応も重要な課題であると認識しております。 このため、申込・告知・各種請求手続きにおいては、必要に応じて、お客さまに書類を送付し郵送でご返送いただく方法など、複数の選択肢を確保しております。 今後も、お客さまのご利用環境やご意向に配慮しながら、より利便性の高い手続きの実現に向けて継続的に改善に取り組んでまいります。

(注)2026 年7月 10 日時点の情報をもとにしております。

以 上