

「消費者志向自主宣言」の改正について

第一生命保険株式会社(社長 稲垣 精二)では、2017年1月に公表した「消費者志向自主宣言」を改正し、あらたに「お客さま・社会への誓い(第一生命の「消費者志向自主宣言」)」として制定いたします。

1. 改正の趣旨

当社は、創業以来、『一生涯のパートナー「お客さま第一主義」』を経営の基本理念に据え、生命保険事業を通じて、安心をお届けしてきました。しかしながら、昨年より当社社員による多額の金銭不正取得ならびに度重なる金銭に関する不正事案が発覚し、お客さま(消費者)との向き合い方が改めて問われることとなりました。被害を受けられたお客さま、ならびに当社にご契約をいただいているお客さま、関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

こうした事実を受け止め、今一度当社の経営理念を見つめなおし、お客さまをはじめとした様々なステークホルダーからの信頼回復に努めるとともに、「一生涯のパートナー」として、生命保険による「安心」のお届けと、その先にあるお客さま一人ひとりの「幸せ」の実現に取り組んでいくことを誓う目的で、表題も「お客さま・社会への誓い」に改めました。

今回の改正は、「お客さま」や「社会」と真摯に向き合い、生命保険事業を通じた私たちの社会的使命、そしてその先にある地域や社会への責任を果たしていくための「決意表明」でもあります。

今後はこの「お客さま・社会への誓い」を経営理念や当社のビジョン『安心の先にある幸せへ。』の体現に向けた当社全役職員の「心・行動のよりどころ」として胸に刻み、日々の業務に努めてまいります。

2. お客さま・社会への誓い(第一生命の「消費者志向自主宣言」)

お客さま・社会への誓い
(第一生命の「消費者志向自主宣言」)

**「一生涯のパートナー」として、
保険の販売にとどまらず、人々の幸せの実現をお手伝いすること。
それが第一生命の存在意義です。**

- 私たちは、常に学び、成長し続けることで、お客さまや自分の家族に胸を張って誇れる仕事をします。
- 私たちは、お客さまの望まない商品・サービスは提供しません。
それは、常にお客さまの声を聴き、気持ちに寄り添い、共に考えることを大切にしているからです。
- 私たちは、お客さまに「後悔しない選択」をしていただくため、デメリット情報も積極的にお伝えします。
- 私たちは、保険金・給付金を確実に受け取りいただけるよう全力を尽くします。
- 私たちは、お客さま・社会あつての企業であることを忘れずに、社会そして未来への責任を果たします。

詳細については以下の当社ホームページをご覧ください。

<https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customerorientation/index.html>