

2022年6月6日

## お客さま体験価値(CX)向上に向けた「コンサルティング・商品」の一体改革 ～新「生涯設計プラン※1」を通じたお客さま一人ひとりに寄り添ったコンサルティング～

第一生命保険株式会社(社長:稲垣 精二、以下「当社」)は、お客さま体験価値(CX)向上に向けて、これまで以上にお客さま一人ひとりに合った保障内容・保障額等を算出し、それに基づいた保険商品をご提案することで、よりお客さまのご納得感を高められるよう、7月1日より「コンサルティング・商品」の一体改革に取り組みます。

本取組みにより、お客さまのライフプランをデザインするお手伝いをさせていただく「生涯設計」を実現し、「保障」「資産形成・承継」等の体験価値のご提供を通じて、「一生涯のパートナー」として、お客さま一人ひとりの「well-being(幸せ)」に貢献してまいります。

### <主なポイント>

- 「コンサルティングの改革」では、社会保障制度も踏まえたシミュレーションに基づいた「必要資金・必要保障額」の“見える化”により、従来の「生涯設計プラン」をより分かりやすくリニューアルし、今まで以上にお客さま一人ひとりに寄り添ったコンサルティングを実施します。
- 「商品の改革」では、「生涯設計プラン」のシミュレーション結果である「必要資金・必要保障額」を提案プランに反映することで、よりお客さま満足の実現できるよう、保険商品をリニューアルします。

### 【全体像】「コンサルティング・商品」の一体改革

コンサルティング

商品

「生涯設計プラン」によって、  
一人ひとりの“必要資金・必要保障額”見える化

コンサルティングと連動した  
ニーズにきめ細やかに応える保険商品

生命保険商品の提案の前に、「生涯設計プラン」  
によるコンサルティング実施を原則必須化

「生涯設計プラン」と同じカテゴリーにリニューアル

- ✓ 社会保障制度も踏まえた3つのカテゴリーで、  
“必要資金・必要保障額”をシミュレーション

「資産」をつくる 「所得」を守る 「費用」に備える

「資産」をつくる 「所得」を守る 「費用」に備える

- ✓ シミュレーション結果と連動したプランを設計
- ✓ 保障における「不足・重複感」のないラインアップ
- ✓ よりご納得いただきやすい保険料に設定

完全  
連動

また、当社は、「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、2017年1月に公表した「消費者志向自主宣言」を2021年9月に改正し、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※2」)」を制定しています。この「お客さま・社会への誓い」を胸に刻み、当社のビジョン「安心の先にある幸せへ。」の体現に向け、引き続き、取り組んでまいります。

※1 お客さまのライフプランをシミュレーションする当社独自のコンサルティングツール

※2 HP リンク <https://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customerorientation/index.html>

## (1) 環境認識

## 一人ひとりで違う「生命保険における必要資金・必要保障額」

生命保険は、お客さまご自身とご家族のライフプランを踏まえて、ご自身に合った内容で備えていただくことが大切です。ご自身に合った保障額、つまり生命保険における「必要資金・必要保障額」は、大きく以下のように考えられます。

$$\text{必要資金・必要保障額} = \text{将来必要となる金額} - \text{社会保障制度の受取金額}$$

ご自身にとっての「必要資金・必要な保障額」は、お客さまの年齢、家族構成や職業・収入や今後のライフプランを踏まえた「将来必要となる金額」から、社会保障制度からの受取金額を考慮して導き出すことが適切であると考えています。

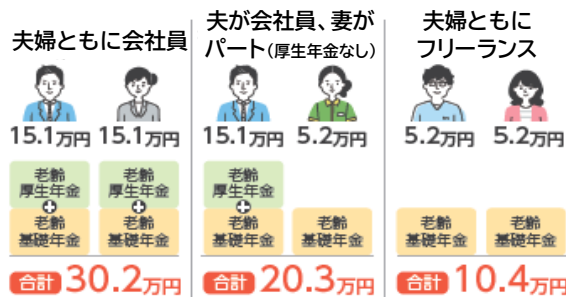
社会保障制度とは、長い人生の中で起こりうる様々なリスクや将来の老後資金に対して、社会を担う一人ひとりが相互に連帯して支え合い、必要な生活保障を行う、「共助」の制度です。

その1つである「老齢年金」を例として、「必要資金」について考えてみます。夫婦ともに会社員で共働きの場合、老齢年金の平均受給金額(月額)は「30.2万円」となり、生命保険文化センターの調査結果を踏まえると、「老後の平均支出に足りるも、ゆとりある生活には足りない」水準となります。

この場合、「ゆとりある生活」を送ろうと考えられている方にとって、その不足分が「必要資金」となります。なお、上記老齢年金の受給金額は平均値であり、金額は世帯・就業状態等によって大きく異なりますので、一人ひとりの「必要資金・必要保障額」を見える化することが重要であると考えています。

## 老齢年金の受給額

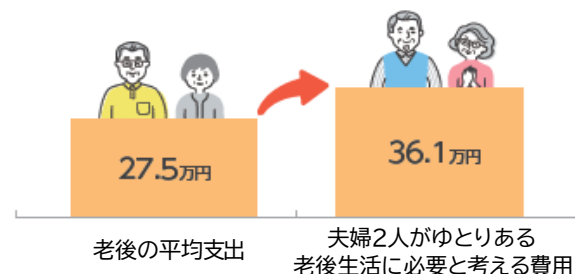
## ■老齢年金の平均受給額(月額)



厚生労働省/「令和2年度  
厚生年金保険・国民年金事業の概況」

## 老後生活に必要な費用

## ■老後の平均支出とゆとりある老後生活に必要なと考える費用(月額)



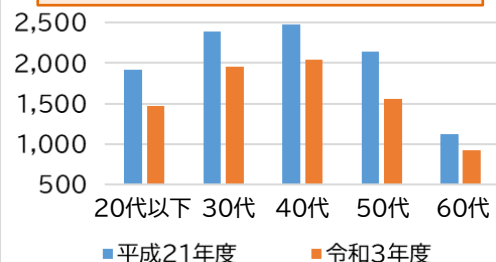
総務省/「2019年 家計調査」  
(公財)生命保険文化センター/「令和元年度生活保障に関する調査」

## 「保障」が不足しているケース

また、「必要保障額」と「備え」にギャップが生じているケースもあります。「家族のための備え」である世帯主の死亡保障の加入金額は、この約10年で減少しています。

共働き世帯の増加等を背景に、世帯主の死亡保障として備える必要額が減少していることも考えられますが、このような加入金額の減少により、結果として世帯における加入金額が「必要保障額」を下回るケースも生じることから、「必要保障額」を加入時にご認識いただくことが大切であると考えています。

## 世帯主の死亡保険の加入金額(民保)



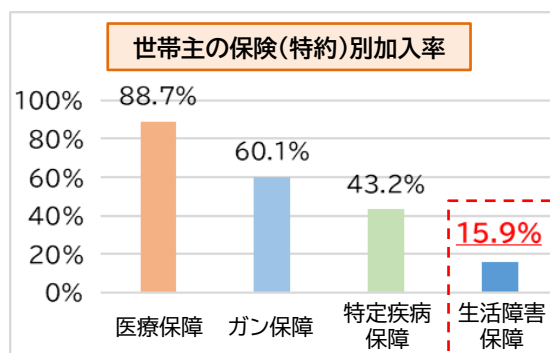
(公財)生命保険文化センター/  
「令和3年度・平成21年度 生命保険に関する全国実態調査」をもとに第一生命作成

※2名以上世帯が対象の調査

加えて、ご自身が加入されている保険と、ライフプランを踏まえ必要と考えられる保険とがマッチしていないケースもあります。

長期の入院や身体障害状態などの「働けない状態」で生じる「収入減少」は、就業者にとってリスクと考えられます。一方で、「働けない状態」の収入を保障する保険である「生活障害・就業不能保障保険(特約)」の世帯主の加入率は約16%(右図)となっています。

すでに保険にご加入されている方でも、「どういうケースのときにどの保険が必要であるのか」十分ご理解を深めていただき、必要に応じ保険の見直しや、ご加入いただくことが大切であると考えています。



(公財)生命保険文化センター/  
「令和3年度 生命保険に関する全国実態調査」

### 今後も進む「多様化」

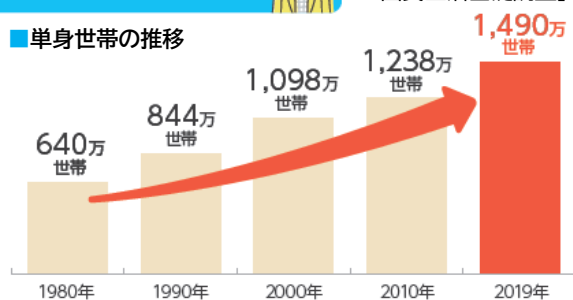
単身世帯・共働き世帯の増加傾向は今後も進み(下図)、ライフスタイルも多様化するものと考えられます。

#### 単身世帯の増加



厚生労働省/  
「国民生活基礎調査」

##### ■単身世帯の推移

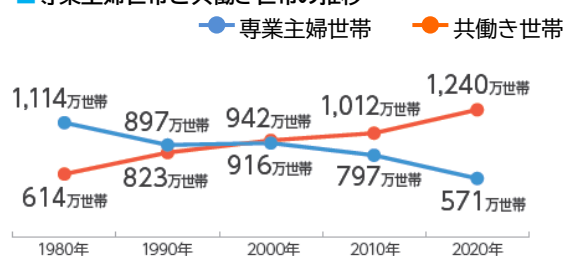


#### 共働き世帯の増加



総務省/  
「労働力調査」

##### ■専業主婦世帯と共働き世帯の推移



以上のように、お客さまの年齢、家族構成や職業・収入などによって、将来安心して、豊かな人生を送っていただくために、お備えいただく金額は一人ひとり異なり、この違いを、“見える化”することで初めて、「必要資金・必要保障額」を踏まえたご自身に合った「必要な保険」をご認識いただけると考えています。

## (2) 当社に寄せられたお客さまの声

当社は、これまでも寄せられたお客さまの声に真摯に向き合ってきました。なかでも、以下のようなお客さまの声を踏まえ、これまで以上にご納得いただけるような「コンサルティング」「保険商品」の在り方について検討する必要があると考えました。

### コンサルティング

- 社会保障制度を踏まえ、「必要保障額」をしっかりシミュレーションして欲しい
- 老後のキャッシュフローを知りたい。どれくらい備えればよいか教えて欲しい
- 保障と資産形成について、バランス良く話を聞きたい

### 商品

- ライフプランのシミュレーションを踏まえた必要な商品・保障額に加入したい
- 死亡保障と生前給付が一つの商品にあると、ニーズに応えられないケースもある
- 加入している商品の保険料に満足できない

## 「コンサルティング・商品」一体改革のポイント

2022年7月1日より、「コンサルティングの改革」として、社会保障制度も踏まえたシミュレーションに基づき「必要資金・必要保障額」を“見える化”し、「生涯設計プラン」をより分かりやすくリニューアルします。今まで以上に、お客さま一人ひとりに寄り添ったコンサルティングを実施します。

また、「商品の改革」では、シミュレーション結果である「必要資金・必要保障額」をご提案プランに反映することで、分かりやすさを追求し、よりお客さまにご納得いただけるよう、保険商品をリニューアルします。

### 【改革後の保険検討・加入における顧客体験のイメージ】

#### 「生涯設計プラン」のリニューアル （「必要資金・必要保障額」の“見える化”）

- 一生涯にわたって準備しておきたい「必要資金・必要保障額」について、社会保障制度に沿った3つのカテゴリーごとに、より分かりやすくシミュレーション

「資産」をつくる

「所得」を守る

「費用」に備える

保険のご提案の前に、「生涯設計プラン」によるシミュレーションを原則“必須化”  
シミュレーション結果に連動したプランをご提案

#### 「生涯設計プラン」と連動した保険商品へリニューアル （必要なもの“だけ”に加入できる商品）

- 「生涯設計プラン」と同じ「資産」をつくる 「所得」を守る 「費用」に備える  
のカテゴリーにリニューアルし、お客さまにとって分かりやすさを追求  
（「保障の不足・重複」を低減し、ニーズにきめ細やかに応える商品）
- よりご納得いただきやすい保険料に設定

以降は、詳細な内容についてご紹介します。

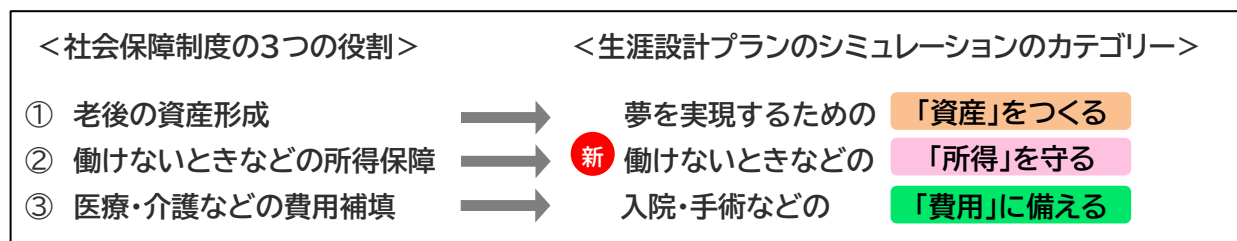
- ・ 本リリースに記載の当社保険・特約の名称は一部を省略して記載しています。  
<例> 3大疾病所得保障保険(無解約返還金)2022 → 3大疾病所得保障保険
- ・ この資料は 2022年6月時点の商品(特約)の概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。保険募集に際して使用することを目的として作成されたものではありません。検討にあたっては専用のパンフレットおよび「保障設計書(契約概要)」など所定の資料を必ずお読みください。また契約の際には「重要事項説明(注意喚起情報)」「ご契約のしおり」「約款」を必ずお読みください。
- ・ 契約年齢や保険金額、年金支払期間等の選択には所定の要件があるため、生涯設計プランのシミュレーション通りに保障を設計できないことがあります。また、生涯設計プランのシミュレーションの対象とならない保険もあります。



お客さまご自身の「生涯設計」に対する考えや、多様化する価値観に寄り添うことのできるライフプランのシミュレーションツール「生涯設計プラン」をリニューアルします。新しい「生涯設計プラン」では、「家計見直し」や「資産形成」など、お客さまの関心が特に高いテーマにくわえ、一生涯にわたって準備しておきたいお金について、社会保障制度も踏まえながらきめ細やかなシミュレーションを可能とすることで、お客さま一人ひとり異なる幸せの実現に貢献してまいります。

### <ポイント>

「生涯設計プラン」は、お客さまにより丁寧に向き合い、未来への思いや夢を共有し、将来に向けて備えておくべき金額を、社会保障制度に沿った次の3つのカテゴリでシミュレーションします。なお、「『所得』を守る」シミュレーションは、従来の生涯設計プランにはなかった新しい機能です。



それぞれのシミュレーションでは、社会保障制度だけでは不足する部分への「自助」=「保険で備えておきたい必要保障額」を見える化します。シミュレーションで算出された必要保障額等が商品設計に連動することで、これまで以上にお客さまに納得いただきやすいコンサルティングを実現し、お客さま一人ひとりに合うプランをご提示することができます。

### <シミュレーションの内容>

#### (1) 夢を実現するための「資産」をつくる

お伺いした生活費や金融資産、希望するお子さまの進路等の情報をもとに、「資産形成・家計見直しのポイント」をご提示し、「老後資金／教育資金」をシミュレーションします。

ここでシミュレーションした金額は、ご提案時、「個人年金保険」「生存保障重視型個人年金保険」「こども学資保険」の商品プランに連動します。

#### 老後資金のシミュレーション例

退職後の公的年金などの収入やさまざまな金融資産と、生活費などの支出から、老後の収支をシミュレーションします。不足額があれば、現在から退職年齢までに必要な毎月の積立額を円貨/外貨でそれぞれ算出します。

**老後資金の準備** 老後資金の準備に必要な積立額を確認しましょう。

■世帯主が65歳以降の世帯収支

世帯主が65歳～100歳の 老後の収支	65歳～100歳の給与等収入・年金	65歳時点の予想金融資産残高	65歳～100歳の支出																																						
<b>-461万円</b>	<b>13,180万円</b>	<b>4,377万円</b>	<b>18,018万円</b>																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">世帯主</th> <th colspan="2">配偶者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>老齢年金</td> <td>7,336万円</td> <td>4,451万円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>給与等収入</td> <td>0万円</td> <td>1,392万円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>個人年金保険</td> <td>0万円</td> <td>0万円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>iDeCo</td> <td>0万円</td> <td>0万円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	世帯主		配偶者		老齢年金	7,336万円	4,451万円		給与等収入	0万円	1,392万円		個人年金保険	0万円	0万円		iDeCo	0万円	0万円		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">世帯合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預貯金</td> <td>4,377万円</td> </tr> <tr> <td>投資性資産</td> <td>0万円</td> </tr> </tbody> </table>	世帯合計		預貯金	4,377万円	投資性資産	0万円	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">世帯合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>生活費</td> <td>13,734万円</td> </tr> <tr> <td>住居費</td> <td>3,234万円</td> </tr> <tr> <td>教育費</td> <td>0万円</td> </tr> <tr> <td>税金・社会保険料</td> <td>1,050万円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0万円</td> </tr> </tbody> </table>	世帯合計		生活費	13,734万円	住居費	3,234万円	教育費	0万円	税金・社会保険料	1,050万円	その他	0万円
世帯主		配偶者																																							
老齢年金	7,336万円	4,451万円																																							
給与等収入	0万円	1,392万円																																							
個人年金保険	0万円	0万円																																							
iDeCo	0万円	0万円																																							
世帯合計																																									
預貯金	4,377万円																																								
投資性資産	0万円																																								
世帯合計																																									
生活費	13,734万円																																								
住居費	3,234万円																																								
教育費	0万円																																								
税金・社会保険料	1,050万円																																								
その他	0万円																																								
	※iDeCo・個人年金保険の受取額は収入に計上しています。																																								

■ 老後資金の準備に必要な積立額 ● 外貨建商品には為替リスクがありますので、運用を集中させず、円建商品と外貨建商品とに分散して運用してください。



※画像はイメージであり、シミュレーション結果は条件により異なります。

## (2) 働けないときなどの「所得」を守る

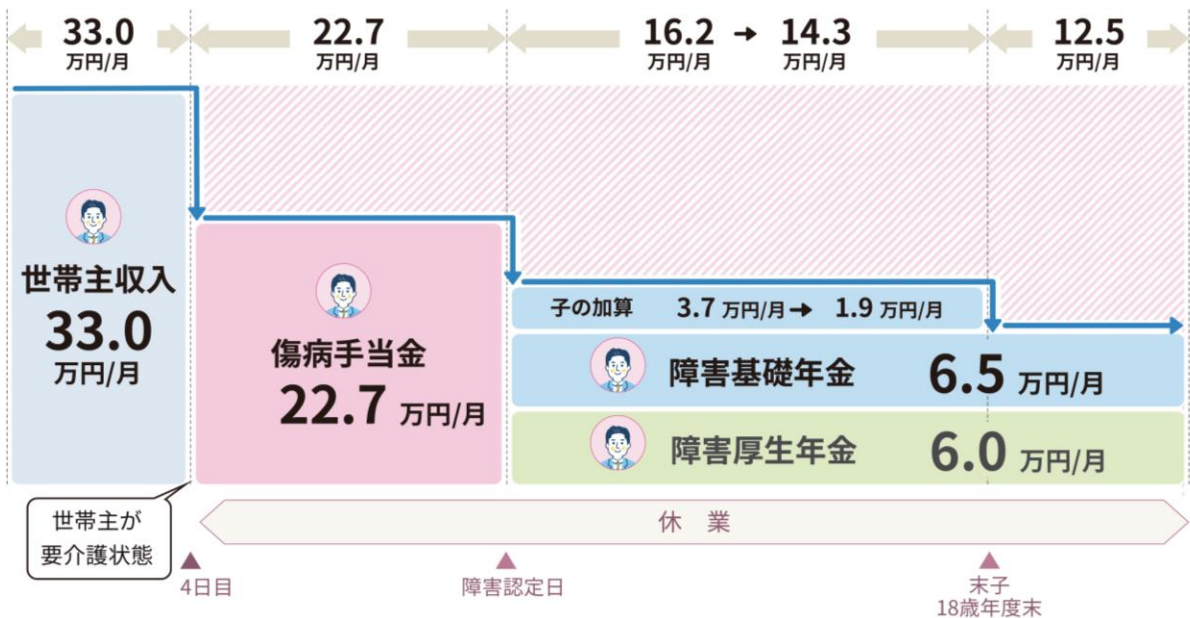
「病気・ケガによる入院/がんの闘病/身体障害・要介護状態」によって健康時のように働けなくなったときや、家計を担う働き手に万が一のことがあり「死亡」で所得が失われたときに、「生活水準を維持するために必要な額」をシミュレーションします。

ここでシミュレーションした金額は、ご提案時、「就業不能保険」「3大疾病所得保障保険」「介護・身体障害所得保障保険」「家族」所得保障保険」の商品プランに連動します。

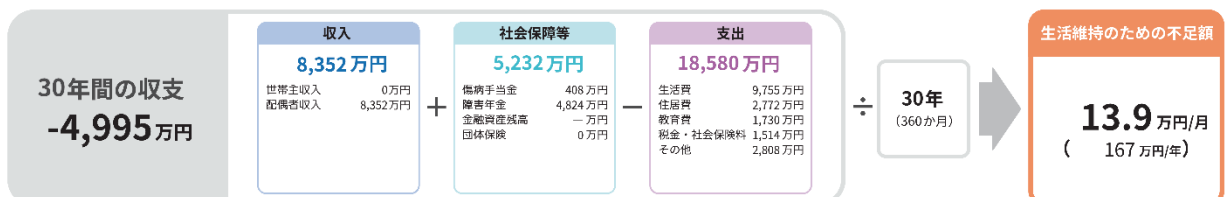
「身体障害・要介護状態」によって働けないときのシミュレーション例

働けなくなった場合に社会保障制度から支給される傷病手当金・障害年金などの受給期間・受給金額やご家族の収入をもとにシミュレーションします。生活水準を維持するために必要な不足額があれば、より実感いただきやすいよう、月単位で金額表示します。

働けなくなったときの社会保障 身体障害・要介護状態で長期的に働けないときの社会保障を確認しましょう。(障害等級2級の場合)



生活維持のための不足額 身体障害・要介護状態で退職予定年齢65歳まで(30年間)働けないときの生活維持のための不足額を確認しましょう。(障害等級2級の場合)



※画像はイメージであり、シミュレーション結果は条件により異なります。

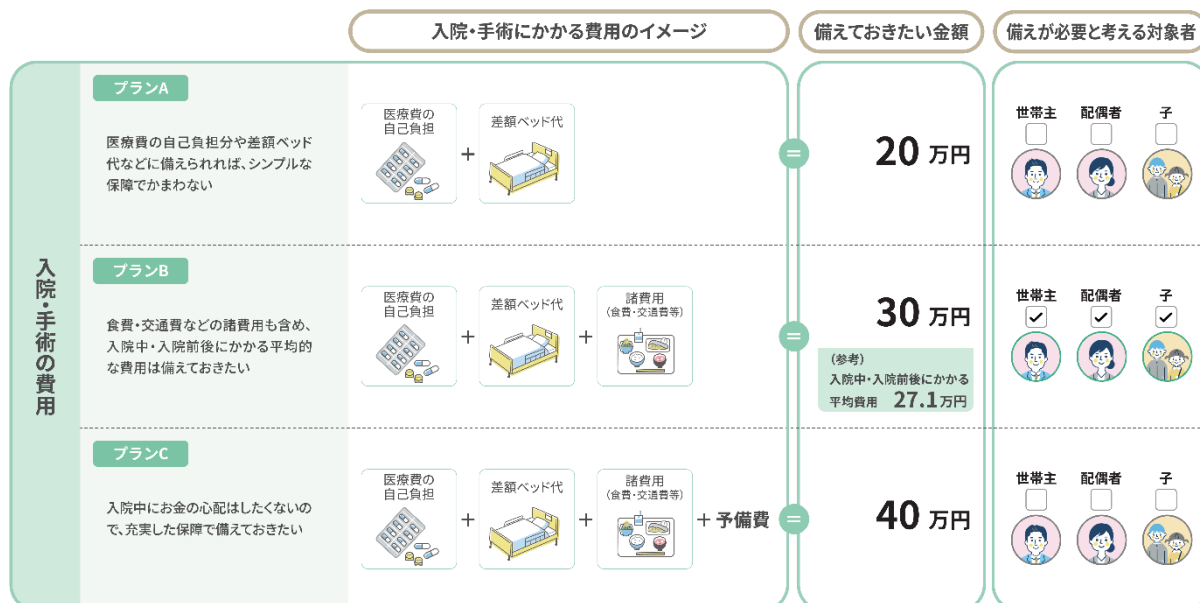
### (3) 入院・手術などの「費用」に備える

入院や手術などの際にかかる医療費や諸費用など、「公的医療保険だけではカバーできず自己負担になる金額の目安」を例示し、「どこまでの費用を/ご家族のうちどなたに対して備えておきたいか」のご意向を踏まえてコンサルティングします。

ここでコンサルティングした金額は、ご提案時、「総合医療一時金保険」「先進医療保険」「女性特定治療保険」「3大疾病・介護・身体障害保険」「終身保険」の商品プランに連動します。

#### 入院・手術にかかる費用のコンサルティング例

入院・手術への備えの選択 自己負担となる費用への備えについて、必要と考えるものを**選択した結果**を表示しています。



※画像はイメージです。

なお、生涯設計プランのリニューアルにあたり、凸版印刷株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:鷹 秀晴)、株式会社キャピタル・アセット・プランニング(本社:大阪市北区、代表取締役 北山 雅一)と協働してシステム開発を行っています。

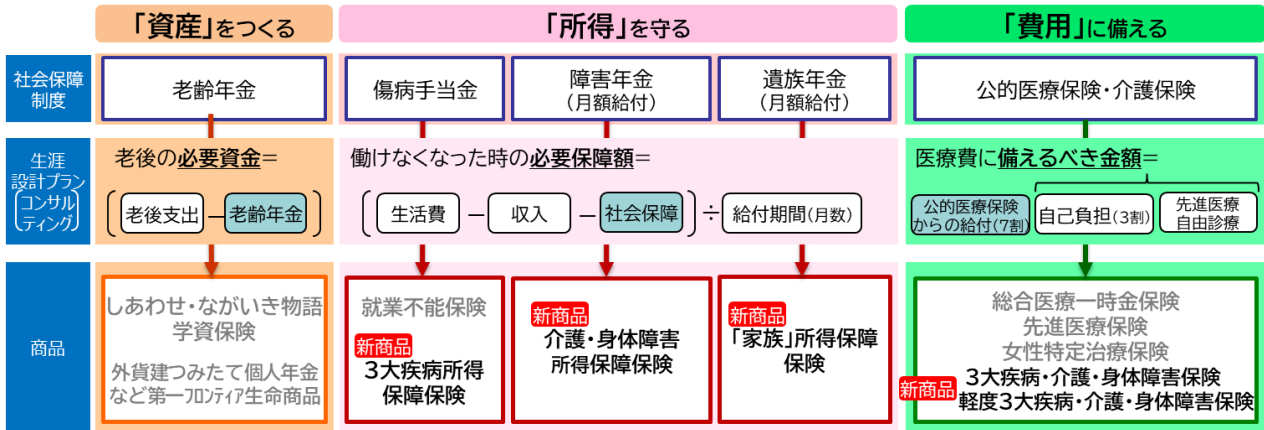
**TOPPAN**

凸版印刷株式会社

**Capital Asset Planning, Inc.**

株式会社キャピタル・アセット・プランニング

社会保障制度も踏まえた新たな「生涯設計プラン」のシミュレーションと同じく、当社商品も3つのカテゴリーに商品体系を見直し、**コンサルティングと保険商品を“完全連動”**させることで、**分かりやすさを追及し、また“保障の不足や重複”が生じにくく、これまで以上に、お客さま一人ひとりに合ったプランのご提案が可能になります。**



### 具体的な対応内容

- 分かりやすさ向上のため、「生涯設計プラン」と連動するように商品ラインアップを整理
- 家族のために、万が一の“収入喪失”に備える新商品「家族」所得保障保険を発売
- 「3大疾病」「介護・身体障害状態」を保障する生前給付商品と、万が一の場合にご家族のために残す「死亡保障」を分離し、お客さまのご意向に沿って別々に備えられるようリニューアル
- 「3大疾病」「介護・身体障害状態」を保障し、「所得」を守る商品「特定状態収入保障保険」について、従来の一体型の保障から、お客さまのニーズにきめ細やかにご対応するべく、**必要な保障期間にあわせ、2つの別々の新商品で備えられるようリニューアル**
- よりご納得いただきやすい保険料に設定

今回のリニューアルに伴い発売する新商品の概要は以下のとおりです。

カテゴリー	商品名	概要
「所得」を守る	3大疾病所得保障保険	・3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態)になったときの所得の減少をカバー
	介護・身体障害所得保障保険	・要介護状態・身体障害状態になったときの所得の減少をカバー
	「家族」所得保障保険	・死亡により所得が失われたときの遺された家族の生活費・住居費等をカバー
「費用」に備える	3大疾病・介護・身体障害保険	・3大疾病・要介護状態・身体障害状態になったときに一時的に必要な費用をカバー
	軽度3大疾病・介護・身体障害保険	・3大疾病・介護・身体障害保険の保障範囲に加え、上皮内がんなど、より幅広い状態も保障 ・保障範囲を選択可能 (I型の場合)糖尿病による合併症なども保障



<保険料> ※月払保険料(口座振替)、健康診断割引(基本料率)、保険料払込免除特約付加なし、単位:円

【「家族」所得保障保険】 <設計> 年金額:120万円、年金支払期間:65歳満了有期年金、65歳満期

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	3,618	3,908	4,562	4,742		2,280	2,689	3,037	2,989

【3大疾病所得保障保険】 <設計> 年金額:120万円、受取期間:5年、10年満期

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	810	1,343	2,870	6,583		950	1,966	4,217	6,288

【介護・身体障害所得保障保険】 <設計> 年金額:60万円、受取期間:5年、10年満期

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	386	484	731	1,523		333	416	581	1,093

【3大疾病・介護・身体障害保険】 <設計> 保険金額:300万円、10年満期

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	672	975	1,827	3,876		714	1,212	2,331	3,459

【軽度3大疾病・介護・身体障害保険】 <設計> 保険金額:100万円、10年満期、I型

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	264	507	1,122	2,533		402	792	1,231	1,866

【参考:定期保険(無解約返還金)】 <設計> 保険金額:500万円、10年満期

「家族」所得保障保険の発売に伴い、同じく「一定期間の死亡保障」である本商品についてもより納得いただけるよう、あわせて保険料率の改定を実施

男性	20歳	30歳	40歳	50歳	女性	20歳	30歳	40歳	50歳
	790	875	1,335	2,460		610	745	1,040	1,645

<参考>

**新** 商品ラインアップ(2022年7月~)

現行の商品ラインアップ

「所得」を守る	病気・ケガ	就業不能保険	
	3大疾病	3大疾病所得保障保険	
	要介護・身体障害状態	介護・身体障害所得保障保険	
	死亡	「家族」所得保障保険	
「費用」に備える	病気・ケガ	総合医療一時金保険 先進医療保険 女性特定治療保険 特定損傷保険	
	3大疾病	3大疾病・介護・身体障害保険 軽度3大疾病・介護・身体障害保険	
	要介護・身体障害状態	認知症保険	
	死亡	定期保険	
		終身保険・養老保険	
「資産」をつくる	個人年金保険、生存重視型個人年金保険、こども学資保険		
販売継続商品	新商品	2022年7月~ 販売停止商品	生存給付金付定期保険 特定疾病定期保険 特定疾病充実定期保険

※経営者向け保険は除く

(登)C22P0098(2022.5.30)