

フコク生命は相互会社として透明性の高い経営に努めております。

● 総代会

相互会社の仕組みについて

生命保険会社の会社形態には「相互会社」と「株式会社」の2つがあり、当社は相互会社です。どちらの会社形態であっても、契約者さまの保険契約上の権利義務に違いはありませんが、相互会社は、相互扶助の仕組みによって成り立つ公共性の高い保険事業を営む保険会社だけに認められている会社形態です。

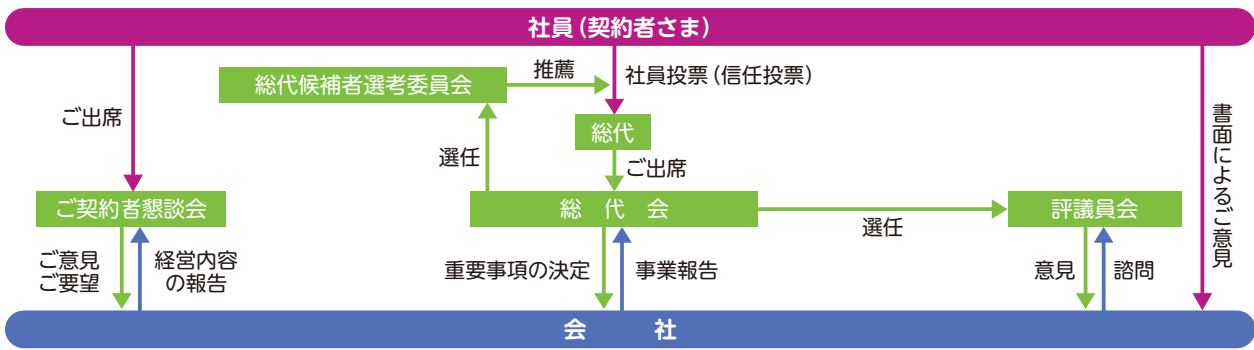
相互会社には「株主」は存在せず、契約者さまが原則として「社員※」となり、株式会社における「株主」のように、会社の構成員として会社運営に参加することが

できます。また、社員である契約者さまへの利益還元として、毎年の決算における剰余金に応じ社員配当金の分配が行われます。

なお、2021年3月末の当社の社員数は、170万7,216名です。

当社は、相互扶助の精神にもとづく、公共性の高い生命保険事業を相互会社形態で行うことで、経営理念である「ご契約者の利益擁護」を実現してまいります。

※剰余金の分配のない保険契約のみの契約者さまは、当社定款の定めにより社員とはなりません。



総代会制度について

相互会社の最高意思決定機関は、「社員総会」またはこれに代わるべき「総代会」です。社員に会社の運営に直接参加していただくためには社員総会を開催しなければなりません。社員数が非常に多く、社員総会の開催は事実上困難です。

そこで、社員の中から選出された「総代」により構成される総代会において、事業活動の報告や剰余金の処分、定款の変更、取締役や監査役の選任などの重要事項を審議・決議しております。株式会社の場合は「株主総会」がこれに当たります。



第99回定時総代会

● 総代会議案および議事録の閲覧

総代会の議案および議事録や主な質疑応答の要旨は、本社および各支社に備え置いてありますので、社員は閲覧することができます。また、当社のホームページにも掲載しております。

● 第99回定時総代会の開催について

第99回定時総代会(2021年7月2日開催)において、次の事項が報告および決議されました。

- 報告事項**
  - I. 2020年度事業報告の件
  - II. 2020年度貸借対照表、損益計算書及び基金等変動計算書報告の件
  - III. 相互会社制度運営報告の件
- 決議事項**
  - 第1号議案 2020年度剰余金処分案承認の件
  - 第2号議案 社員配当準備金分配の件
  - 第3号議案 評議員9名選任の件
  - 第4号議案 取締役11名選任の件

● 総代会の傍聴制度

当社では、社員に会社経営に対するご理解を一層深めていただくため、総代会の傍聴希望者を公募する制度を実施しております。

公募は、総代会開催前の一定期間、本社、支社および営業所などの店頭に掲示するとともに、当社のホームページに掲載する方法で行っております。

決算の概要

お客さま基本

商品・サービス

サステナビリティ

人づくり・場づくり

相互会社運営

経営管理体制

総代の選出について

● 総代の定数

当社では定款において総代の定数を120名、任期を4年（重任限度は2期8年）と定めております。当社の社員数は約171万人ですが、総代定数の120名は、幅広い社員のご意思が経営に反映されるよう総代の地域・職業・年齢・性別などの分散をはかるうえで十分であるとともに、事業活動の報告や議案の内容を審議・決議するには適正な人数であると考えております。

なお、総代は都道府県ごとにその社員数に応じて選出しますが、原則として各都道府県から最低でも1名を選出することとしております。

● 総代の選出方法

当社では、総代の選出にあたって、総代候補者選考委員会が推薦した総代候補者に対して全社員による社員投票（信任投票）を行い確定する方法を採用しています。

総代候補者選考委員会は、その事務局の事務局長を社外の方から選任することなどにより、総代選出プロセスについて会社からの独立性を確保しています。

総代の選考から確定までの具体的な方法は以下のとおりです。

まず、総代会において総代候補者選考委員が選任されます。定員は12名以内です。この総代候補者選考委員で構成された総代候補者選考委員会は、総代候補者選考基準にもとづき、社員のご意思が反映されるよう幅広い社員層から総代候補者を選考し、会社に推薦します。

次に、会社は、推薦を受けた総代候補者に関する公告を行い、個々の候補者に対して社員が社員投票（信任投票）を行います。各候補者は、総代として選出に同意しないとする投票数が社員投票の権利を有する社員の10分の1に達しない場合、総代として確定します。

当社では、総代の立候補制度は採用していませんが、以上の方法により、地域・職業・年齢・性別などの分散がはかられた幅広い層から、社員の代表としてふさわしい総代が選出されると考えています。

総代候補者選考基準

1. 総代候補者の資格基準

- 1) 2018年10月末日時点において、当社の社員（有配当保険に加入のご契約者）であること。
- 2) 他の生命保険会社の総代に就任していないこと。
- 3) 総代としての重任期間が2期を超えないこと。
- 4) 当社の現職役員および従業員でないこと。

2. 総代候補者の適格基準

- 1) 生命保険業および当社経営に対し認識と関心をもち、社員の代表として、ふさわしい見識を有していること。
- 2) 社員全体の利益の増進を図る観点から、総代会等の場で公正な判断を行うことが可能であること。
- 3) 総代会等への出席等、総代としての十分な活動が期待できること。

3. 総代候補者の構成基準

総代の社員代表機能と経営チェック機能の両面を重視する観点に立ち、幅広い層からの選定を行う。

- 1) 社員代表機能の面から、職業・年齢・性別等の要素を考慮した選定を行い、特定の層に偏らないように配慮する。
- 2) 経営チェック機能の面から、以下の通り多様な視点から事業および経営への提言やチェックを行うことができる人を選定する。
  - ・消費者、生活者の視点から提言、チェックを行うことができる人
  - ・経営者の視点から提言、チェックを行うことができる人
  - ・専門家の視点から提言、チェックを行うことができる人
  - ・地域経済の視点から提言、チェックを行うことができる人
- 3) ご契約者懇談会の出席者から一定数の選定を行う。

4. 総代候補者の地域別定数の割当基準

総代候補者の地域別定数は、社員の地域別分布状況等に応じ、原則として次のとおりとする。ただし、選定過程において、下記割当を変更する場合は、総代候補者選考委員会の承認を得るものとする。

北海道	7名	(現員数 7名)	近畿	15名	(現員数16名)
東北	11名	(現員数 9名)	中国	9名	(現員数 9名)
関東	44名	(現員数43名)	四国	4名	(現員数 4名)
中部	20名	(現員数19名)	九州	10名	(現員数10名)

(注) 第22期総代改選時の総代候補者選考基準を記載しています。

● 評議員会

当社は、経営の適正を期するための経営諮問機関として、評議員会を設置しております。評議員会では、当社から諮問を受けた事項および社員から書面で提出された会社経営に関する事項について審議することとしているほか、経営上の重要事項についてご意見をいただいています。

評議員会は、会社が推薦し、総代会で選任された評議員12名以内で構成されています。評議員は、社員のほか学識経験者を加えることができます。

相互会社の仕組みと運営に関するご意見については、以下のあて先までご送付ください。

〒100-0011 東京都千代田区内幸町2-2-2  
富国生命保険相互会社 総務部総務グループ宛

第99回定時総代会での質疑応答

定時総代会では総代の方々よりご意見・ご質問をいただき、それらに対する当社の取組みおよび方針をご説明しています。第99回定時総代会（2021年7月2日開催）での主な質疑応答は、以下のとおりです。

**Q** AIの技術が進化し、デジタル社会に急速に移行しつつあります。物事の判断の多くが機械的に行われようとする時代にあってお客さまへの提案はどのようなものになるのでしょうか。  
これからのFace to Faceはどのように扱われるのでしょうか。

**A** 当社は、生命保険業を通じて、保険金等のお支払いという経済的なサービスの提供はもとより、お客さま一人ひとりにご安心をお届けしたいと考えております。そのため、ご提案に際しては、家族構成や年齢等の属性に応じた将来リスクだけでなく、お客さまの価値観や考え方を踏まえた生命保険商品を提案すべきと考えております。  
生命保険営業の本質はFace to Faceによるリアルな対面販売であり、お客さまとの対話を重ね、最適な保障内容をお客さまと一緒に考え、導き出していくことが重要と考えております。  
一方で、Face to Faceの活動とAI技術等を適切に組み合わせることで、ご提案時の営業活動の効率化やお客さまの利便性を向上させることも可能と考えておりますので、今後も広く情報収集を行い、よりよいサービスが提供できる活用方法について検討をすすめてまいります。

**Q** 中期経営計画において『徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる』とありますが、徹底した差別化とはどのような活動ですか。  
加入時から40年以上変わらぬ担当者より迅速な対応と的確なアドバイスをいただけてきましたが、これこそが富国生命の強みと思っております。過度な活動で従業員や担当者のモチベーションを低下させるようなことのないよう、よろしく願いいたします。  
また、長期経営ビジョンでは『10年後お客さま満足度ナンバーワンの生保会社となる』とありますが、お客さま満足度の尺度は何で確認されますか。

**A** 当社ではこれまで、保険商品やその販売、また資産運用などにおいて、他社にはない、あるいは他社とは違う取組みを行うことで、経営の差別化に取り組んでまいりました。  
最近の商品面での取組みとしましては、新型コロナウイルス感染拡大への対応として、「医療大臣プレミアエイト」の入院見舞給付特則において「感染症サポートプラス」の取扱いを開始したことが挙げられます。この取扱いは、ご負担いただいております保険料を変更することなく、保障を充実させたものであり、新たにご加入いただく契約だけでなく、既にご加入の契約についても適用され、こうしたことは他社にはない取組みであります。  
また、当社のお客さまアドバイザーがFace to Faceによる地域に密着した活動を通じて、「お客さま基点」を徹底して実践していくことが、結果として最大の差別化につながるものと考えております。  
お客さまアドバイザーが、長年にわたり、お客さまのさまざまなライフイベントにおいて、しっかりとした対応を行うことが、まさに、徹底した差別化そのものであります。  
そして、お客さまからお褒めの言葉を頂戴したり、あるいは、お客さまの満足度が高まることで、お客さまアドバイザーをはじめとして、当社の従業員の働きがいや満足度が高まっていくことにつながるという、好循環が生まれていくと考えております。

続いて、「お客さま満足度」の尺度についてですが、長期経営ビジョンにおける「お客さま満足度ナンバーワンの生保会社となる」とは、アンケート調査やランキングで業界1位になるということではなく、一人ひとりのお客さまにおかれまして、当社をナンバーワンと思っただけの事を目指しております。  
そして、それを測る尺度として、お客さまが、知人や友人などの「他の方」に、当社をすすめていただけるという「他者加入推奨意向」を用いております。  
この「他者加入推奨意向」は、毎年約1万2千名のご契約者さまへ実施しているアンケートにおいて確認しており、この指標が中長期的に上昇していくことを目指しております。  
このアンケートでは、「総合満足度」についても確認しており、「大変満足」と回答していただけるお客さまは、「他者加入推奨意向」が極めて高いという結果が得られており、お客さま一人ひとりの満足度を高めていくことが重要であると考えております。

その他のご意見

コロナ禍で厳しい環境下にあります。御社の「感染症サポートプラス」の新商品は大変タイムリーであり、契約者の皆さまからも好評です。今後もこの様な商品、サービスの提供を期待しています。

他10件

過去に開催された定時総代会での質疑応答につきましては、当社ホームページをご覧ください。

<https://www.fukoku-life.co.jp>

## ● ご契約者懇談会

ご契約者の皆さまのご意見を直接伺いして経営に役立てること、また、生命保険や当社の経営内容をお伝えして当社への理解を深めていただくことを目的として、ご契約者懇談会を1975年度から全国の支社で開催しております。

### ご契約者懇談会の開催結果

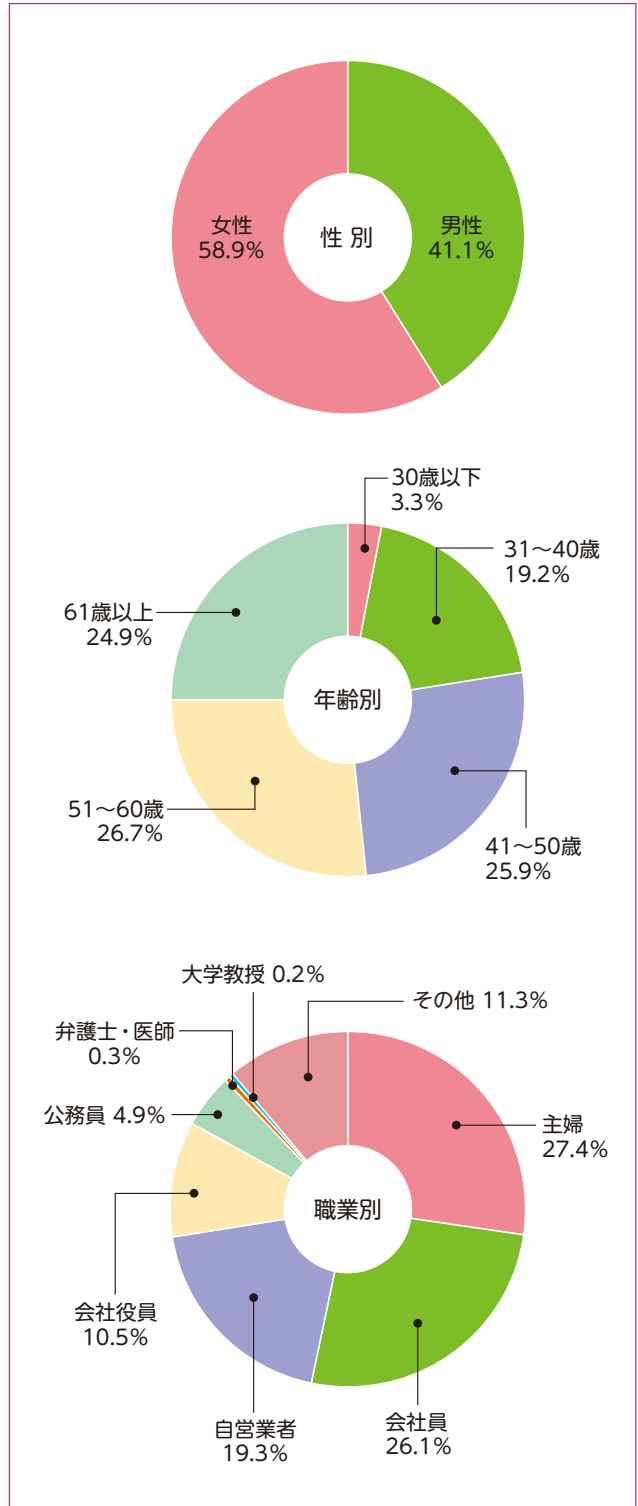
ご契約者懇談会でのご意見・ご質問などを総代会に反映させるため、2020年度は、2021年1月から2月にかけて、全国62支社すべてで開催し、92名の総代を含む610名のご契約者にご出席いただきました。なお、2020年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、WEB会議システムを活用したオンライン開催としました。

ご契約者懇談会では当社の経営方針、商品概要などをDVDで報告するとともに、本社から出席した役職員からも業績状況などについて分かりやすくご説明しました。また、ご出席者から多数のご意見・ご質問をいただけるよう質疑応答時間を確保しております。

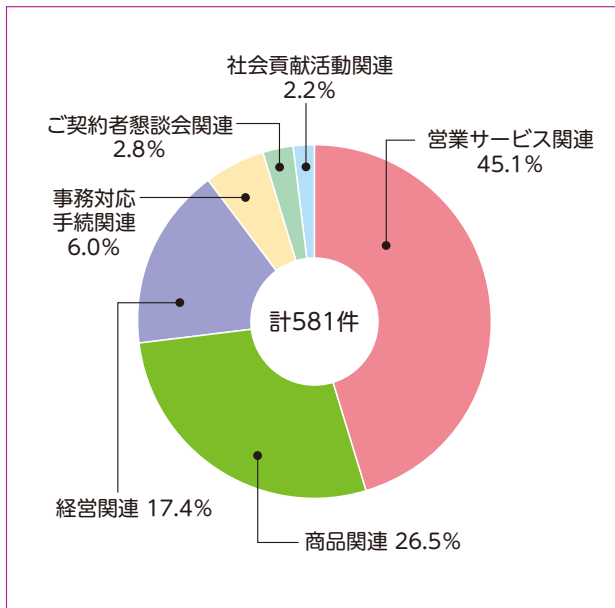
いただいたご意見・ご質問は、お客さまの声対策委員会で分析・検討するとともに、総代会や評議員会で報告するなど、積極的に経営に役立てるよう努めております。

ご意見・ご質問の内訳、ご出席者の内訳は以下の通りです。

### ■ご出席者の内訳



### ■ご意見・ご質問の内訳



決算の概要

お客さま基本

商品・サービス

サステナビリティ

人づくり・場づくり

相互会社運営

経営管理体制

ご契約者懇談会での主なご意見・ご質問と当社の回答および対応状況

決算の概要

お客さま基点

商品・サービス

サステナビリティ

人づくり・場づくり

相互会社運営

経営管理体制

**Q** 感染症サポートプラスについて教えてください。現在は期間限定の取扱いとありますが、期間を延長する予定はありますか。

**A** 「感染症サポートプラス」は、医療大臣プレミアエイトに付加する入院見舞給付特則について、新型コロナウイルス感染症を含む所定の感染症により入院を開始したとき、入院見舞給付金の支払額が従来の2倍（入院給付金日額×20）となる仕組みで、2020年12月に取扱いを開始しました。「感染症サポートプラス」の保障が加わっても、医療大臣プレミアエイトの保険料はこれまでと変わらないため、すでに「医療大臣プレミアエイト」に加入されているお客さまに対しても、手続不要で保障を拡大しました。「感染症サポートプラス」による倍額給付は、2022年1月31日までの間に入院を開始することを条件としておりますが、これは、今後の感染状況が見通せない中、保険料を変更せずに保障を拡大するには一定の期間に限定する必要があったこと、また、商品開発時において、新型コロナウイルス感染症は感染症法上の指定感染症とされており、その指定期間が2022年1月末で終了する見込みであったことによります。現段階ではこの期間を延長する予定はありませんが、今後の感染状況を注視してまいります。

**Q** 新型コロナウイルス感染症の影響で、会社の経営状況が悪化していないか心配です。大丈夫でしょうか。

**A** 当社では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が長期化した場合の収益・財務面の見通しなどについて様々なシミュレーションを行っております。その結果、新型コロナウイルス感染症の更なる感染拡大を想定する場合であっても保険金等の支払額の増加は限定的であり、会社の健全性には全く問題がないことを確認しています。また会社の収益性についても、保険営業面では、いま進めている対面販売に非接触のプロセスを組み込む取組みは、新商品効果もあってうまくいっており、資産運用面でも、自己資本の充実度に応じた適切なリスク・テイクにより安定した収益を維持する取組みに注力していることから、基礎利益の落ち込みは限定的になると見込んでおります。そしてお客さまが将来にわたって安心してご契約を継続して頂くためには、コロナ禍にあっても、できるだけ収益を確保することが重要であり、これらの取組みを通じて、会社のレジリエンス（回復力）の強化を進めてまいります。

**備考** 2020年度は、お客さまと職員を守ることを基本原則とし、営業活動については第1期は大きく制限されたものの、アフターサービスの徹底や4月と12月の新商品効果などにより第2期以降は前年度に近い水準まで回復し、前年度並みの保険関係収支を確保することができました。資産運用収益についても、低金利環境の長期化をふまえ、自己資本の充実度に応じたリスク・テイクの推進により利息及び配当金等収入は過去最高を更新することができました。以上の結果、基礎利益は前年度を上回る843億円となり、ソルベンシー・マージン比率は1,261.6%となりました。

**Q** 定期訪問によるアフターサービスをしっかりと欲している。

**A** すべての契約者さまに対して接点を確保する「年1回コンタクト」を前提に、質の高いアフターサービスを実践するようにしております。一方、年1回のコンタクトは最低限とし、可能な限り年複数回のコンタクトを行うよう指導しております。しかし、コロナ禍において、訪問によるアフターサービスが困難な状況であることから、契約者さまのご要望をお聞きした上で訪問もしくは電話やメール、手紙などによる対応も積極的に行っております。

**備考** 2021年3月に実施した契約者アンケートでは、ご回答いただいた契約者さまの約8割が直近1年間で1回以上コンタクトがあったと回答されています。

\*回答は、ご契約者懇談会開催当時のものであり、2021年4月末までの状況の変化については備考に記載しておりますが、その後の変化により現在とは異なる場合があります。