

第97回定時総代会 質疑応答（要旨）

2019年7月2日（火）開催の第97回定時総代会において、総代の方々からの書面による事前質問・意見および当日の席上質問・意見に対し、議長（代表取締役社長米山好映）および議長からの指名を受けた担当役員より回答を行いました。

質疑応答の要旨は以下のとおりです。

（事前質問・意見1）

健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間、いわゆる健康寿命への注目度が高まっています。こうした健康寿命への関心の高まりを反映した保険商品の開発予定はありますか。

また、健康状態によって保険料の変動がある健康増進型保険では、健康状態が良ければ保険料が割引かれ、悪ければ上がってしまうリスクがあります。

そこで、禁煙や歩数によってポイントを付与し、店舗で使えるといったポイント制度がある商品を考えられないでしょうか。

（事前質問・意見2）

健康な人ほど保険料が割安になったり、キャッシュバックしたりするような「健康増進型保険」が増えてきていると新聞に取り上げられていました。フコク生命では、配当で還元していく方針であると伺っていますが、変わらないでしょうか。

（事前質問・意見回答1・2）

健康増進への取り組みによって保険料の変動がある、いわゆる健康増進型保険については、加入者は健康増進に取り組むことによって保険料負担が軽減され、保険会社にとっても加入者の健康への意識が高まることで将来的な支払保険金額等の縮小が期待できるといったメリットがあるとされます。

しかしながら、「健康状態が悪くなると保険料が上がる」というこの商品のもう1つの側面は、真に保障が必要なときに保険契約の継続を困難にする可能性を孕んでいるとも言え、結果的に健康弱者の排除、ひいては「相互扶助」という保険の根本的な概念の否定にも繋がりがねません。

当社としては、このような見地から、健康なお客さまに対しては配当還元によって実質的な保険料負担の軽減を図るといった従来のスタンスを今後も堅持してまいります。

具体例といたしましては、医療保険において、一定期間入院給付金の支払いがなかった契約に対する「健康配当」を2005年度決算に基づく配当より実施しております。後ほどご審議いただく議案におきましても、健康配当の増配をご提案しております。引き続き経営努力を行い、配当還元の充実に努めてまいります。

また、今回頂戴したご意見も参考に、平均寿命と健康寿命の差を埋める商品の検討や健康増進に資する情報の提供等も積極的に検討していきたいと考えております。

(事前質問・意見3)

目標とするお客さまアドバイザー数の充足率を教えてください。入社1年後・3年後の定着率はどのようになっているのでしょうか。

また、労働環境の整備・働き方改革への取組みについて教えてください。

(事前質問・意見回答3)

お客さまアドバイザー数につきましては、ここ数年来、陣容8,400名、うち中核となる基幹職員4,000名を目標としておりましたが未達でした。しかしながら、2018年度下期より採用数が増加する一方で退職者が減少し、2019年6月1日現在で陣容8,559名、基幹職員4,001名と目標を超えております。

定着率につきましては、2014年に営業職員制度改正を実施し、新人の育成期間を1年から3年に延ばし、従来より余裕をもって人材育成ができる制度にするなどの改善を図りました。

その結果、入社1年後の定着率は、2013年度入社者41.6%に対し、2017年度入社者は52.3%に改善しました。また、入社3年後の定着率は、2013年度入社者15.4%に対し、直近判明分の2015年度入社者では19.3%と改善しております。1年目、3年目定着率ともに改善はしているものの、まだまだ改善の余地があると認識しております。

お客さまアドバイザーの採用数も増えておりますので、今後もより一層、人材育成に注力していく必要があると考えております。

働き方改革への取組みとしては、お客さまアドバイザーが使用する情報端末「PlanDo」として2018年1月に「iPad」を導入し刷新しました。新契約申込手続のペーパーレス化などお客さまの利便性向上だけでなく、モバイル通信機能を搭載し従来は事務所内で行っていた業務を事務所外でも実施できるようにしたことにより、営業効率を高めております。

これらの状況をふまえ、2019年度よりお客さまアドバイザーの勤務時間を1時間短縮するとともに、初任給の引上げを行ないました。

今後も多様な働きやすい環境の構築を目指し、労働環境の整備に努めてまいります。

(事前質問・意見4)

ご契約者懇談会の場で、「フコク生命がもっと有名になってほしい」とのご意見が多数ありました。

Face to Faceも重要ですが、お客さまアドバイザーの人数も限られています。

学資保険対象者向けのイベントやフコク生命だとすぐに分かるCMを流すなど考えていただきたい。フコク生命といえば「キティの保険会社」と言われるようになってほしい。

(事前質問・意見5)

石川県ではフコク生命の認知度が低いです。CM等は費用対効果を鑑みるという話ですが、地方民放でCMを流すことを希望いたします。BSやインターネットだけでは認知度アップにつながりにくいと思います。

(事前質問・意見回答4・5)

貴重なご意見ありがとうございます。当社ではサンリオの人気キャラクター「ハローキティ」をイメージキャラクターとして、ポスター、パンフレット、チラシ、各種グッズなどに起用し、イメージアップに役立てております。また、ハローキティキッズイベントを全国の支

社で開催しているほか、東京ドーム・阪神甲子園球場・札幌ドームのフェンスに出している社名広告にもハローキティのデザインを使用しております。さらに最近では営業所の入口や看板、外壁などにハローキティを使用し、身近で入りやすい営業所作りを試験的に行っているところです。これからも「ハローキティ」を通じてフコク生命の認知度アップを図っていきたいと考えております。

また、これまでの当社のテレビCMによる宣伝活動では十分な認知度向上に至っていないと認識しております。当社のテレビCMはこれまで新商品発売時などに販売プロモーションとして実施する程度でした。

一方、最近では新たに100周年プロジェクトの取組みとして「THE MUTUAL」伝道師の斎藤工さんを起用したテレビCMを実施しております。斎藤工さんによるテレビCMは2018年度の年末年始、及び2019年度5月・6月に実施しております。

テレビCMには多くの経費がかかるため、費用対効果を踏まえて実施していくこととなりますが、当社の認知度向上を図るためにも、ご提案いただきました地方民放によるテレビCMの実施なども今後、検討してまいりたいと思います。

(事前質問・意見6)

御社は、2016年3月に国連の責任投資原則（PRI）に署名するなど、機関投資家としてESG投資に積極的に取り組んでおられる姿勢は、高く評価できると思います。

次の段階として、金融安定理事会（FSB）が設置した気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）が、2017年6月に公表した企業に期待される気候変動関連の各種の情報開示の内容に関する提言に関しまして、機関投資家の立場で賛同するのかどうかというのが、重要な課題であると思われまます。本件に関しまして御社はどのようなお考えをお持ちかについて、ご教示いただきたい。

(事前質問・意見回答6)

当社は、資産運用の基本原則のひとつとして、「国連責任投資原則（PRI）に則り、受託者責任に反しない範囲において、投資の意思決定プロセスにESG（環境・社会・ガバナンス）課題を組み込む」ことを掲げており、一定の収益性が確保できることを前提に、再生可能エネルギーへの投資や発展途上国の成長のための債券の購入などを積極的に行っております。そうした取組みをご評価いただきまして、誠に有難うございます。

さて、ご質問いただいた気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）の提言とは、企業に対して気候変動がもたらすリスクなどによる財務的影響を把握し、開示することを推奨するものでございます。そういった情報が充実することで、機関投資家がESG投資をより効果的に行えることにつながります。

フコク生命グループにおきましては、子会社である富国生命投資顧問が、現在賛同する方向で検討しております。同社は、ESG評価について豊富なノウハウを有し、気候変動の問題についても積極的に企業との対話に努めております。フコク生命本体のESG運用も、この富国生命投資顧問からの助言を受けながら実践するなど、当社グループにおいて、ESG投資の中核となっております。

今後につきましても、グループの運用部門が一体となり、気候変動を含めた社会の課題に対する問題意識を共有しつつ、機関投資家として持続可能な社会の実現に貢献できるよう取り組んでまいります。

(事前質問・意見7)

御社は、これまでもお客さま満足度向上のためのIT投資を進めておられますが、今後さらにFace to Faceを進めていくためのIT投資・フィンテックの活用として、具体的にどのような対応を検討されているのか、この機会にご教授いただけますでしょうか。

(事前質問・意見回答7)

当社では、これまでもお客さまサービスの向上や業務効率化のためのシステム開発を推進し、イメージワークフローシステムによる手続きの迅速化、新契約手続のペーパーレス化などを実現してきました。

今後Face to Faceをさらに進めるため、多様なお客さまのニーズにきめ細かく対応できるようデータ基盤を整備し、情報提供や手続きをタイムリーに行う環境を構築することで、お客さまアドバイザーをサポートします。

また、人工知能（AI）、ロボットによる事務の自動化（RPA）といった技術を取り入れ、バックオフィス業務の合理化により、お客さまに接する職員を柔軟に配置できるよう進めてまいります。

(事前質問・意見8)

ご契約者懇談会で毎回出されるのがお客さまアドバイザーへの賞賛の声です。ご本人のご努力が大きいと思いますが、会社の人材育成の中でアドバイザーの質の向上、意識の向上を図る上での秘策があればご教授願います。

(事前質問・意見回答8)

秘策はございません。お客さまアドバイザーをお褒めいただくことは本当に有難く、嬉しく思います。創業時のご契約者本位の精神が今でも綿々と引き継がれている結果だと思えます。入社時の教育はもちろんのこと、定期的に「お客さま基点」に係る研修会を実施するなど、あらゆる場面で「お客さま基点」に触れる場を設け、意識付けを図っております。これはお客さまアドバイザーだけでなく全役職員に対して行っております。

また、創業者の想い・言葉をまとめた冊子「創業の心」を全役職員に配付するとともに、当社の経営理念の解説を主要な研修のカリキュラムに組み込むなど、理念教育を徹底しております。

まだまだ道半ばでございますので、今後とも継続して取り組んでまいります。

(事前質問・意見9)

100周年を迎えようとし、更なる飛躍を遂げようと役職員の皆さまが『次代の相互扶助』を目指していこうとする姿勢に期待したいと思います。

そうした高い目標に関し、生命保険という業務であるがゆえ、最も重要な要素はお客さまからの信頼であり、それを実現するためには、コンプライアンスの徹底が肝要と考えます。今年3月の取締役会で「内部統制システムの基本方針」を見直されたとのことですが、この方針中の⑤で“社内にチーフ・コンプライアンス・オフィサー及びコンプライアンス・オフィサーを配置する”とされています。現在何人くらいをどのようなセクションに配置されているか、また今後どう強化されようとしているのかお教え願います。

(事前質問・意見回答9)

現在当社においては、本社各部室に部門担当のコンプライアンス・オフィサー33名を、コンプライアンス統括部に営業部門担当のコンプライアンス・オフィサー5名を、さらに事務企画部に支社担当のコンプライアンス・オフィサー2名を配置し、部門が立案する施策や通達などのコンプライアンス面での検証を行っています。また、これらのコンプライアンス・オフィサーを統括するチーフ・コンプライアンス・オフィサーをコンプライアンス統括部長が務めており、各コンプライアンス・オフィサーへの指示・命令、管理・監督を行っています。

コンプライアンス・オフィサーに対しては、全オフィサーが参加し年2回開催されるオフィサー会議において、オフィサー業務の振り返りや今後の業務遂行における課題の共有などが行われています。

また、弁護士などの外部講師を招き行われる本社部課長へのコンプライアンス研修会に、コンプライアンス・オフィサーも参加しコンプライアンスに関する見識を深めています。

今後も、これらオフィサー会議や研修会を通じて、各コンプライアンス・オフィサーの知識や判断力を高め、オフィサー業務遂行を強化してまいります。

(事前質問・意見10)

ご契約者懇談会で、担当者の引継ぎが上手くいかず、不快な思いをしたとの意見がありました。引継制度の取組みをされていることは承知しておりますが、契約者が不快にならない様に更なる改善をお願いします。

(事前質問・意見回答10)

担当者引継ぎが上手くいかず、ご不快の念を与えましたこと、心よりお詫び申し上げます。

ご指摘いただいた点は真摯に受け止め、今後につきましては、退職の際にしっかりと挨拶を行うよう指導をしております。

担当者引継制度とは、募集時の担当が退職した場合、募集担当が在籍していた営業所またはお客さま居住地の最寄営業所のお客さまアドバイザーを新たな担当者として配置、あるいはアフターサービスを専門とするお客さまサービス担当による訪問活動など、すき間のないアフターサービスを行う制度です。

お客さまにご満足いただけるよう今後とも徹底を図ってまいります。

(事前質問・意見11)

ゼロ金利のうえ、米国の保護主義など世界経済が不安定のなか、ご苦勞されていることと思っておりますが、特に留意していることがあれば教えて下さい。

(事前質問・意見回答11)

ご指摘の通り、米中貿易戦争を契機に世界経済の減速感が強まる中、世界の主要な中央銀行が再び金利を引き下げる方向に転じるなど、金融資本市場の先行き不透明感が高まっております。

ご質問いただきました、こうした中で特に留意しなければならないことのポイントとしましては、短期的には内外金利差の縮小による円高、そして中期的には、世界的に金利が上がりにくい状況が続くことによる運用収益の先細りと考えております。

当社では、自己資本の充実を背景に、適切なリスクテイクによって運用効率を高めるという方針のもと、ここ数年は日本よりも相対的に金利水準が高い外国債券を主体とした運用を行ってきました。それが、昨年度の利息配当収入の過去最高更新などの実績につながっているところですが、昨年度後半からは、円高リスクが徐々に高まってきたという判断のもと、当面は外貨建て資産に係るリスクを抑制する運用に切り替えております。今後大幅な円高が進行しても、一定の収益性を確保できるよう手当をしておりますのでご安心ください。

また、世界的に低金利が続くことによる収益性の低下につきましては、市場の方向性やタイミングを見極めながら、個別の投資案件を吟味して機動的に運用を行っていくことに尽きると思います。そういった運用力という点で当社はそれなりに優位性があると自負しておりますが、一昨年のペイデン&リゲル社など海外の優れた運用会社との提携等も活用しつつ、さらなる運用の高度化を図り、安定した収益性を維持するよう努めてまいります。

(事前質問・意見12)

先日、保険契約手続をタブレット端末で行い、ペーパーレス化、情報入力時間のコンパクト化がはかられていることを実感しました。その反面、端末操作に慣れていない方には、ハードルが上がるようにも感じます。視覚障がい者の方への配慮も含め、「読み上げソフト」での対応等も検討いただければと思います。

また、告知事項について、「告知専用ダイヤル」に照会した際、困っている、分からないから教えてほしいと対応した相手への対応としては随分冷たく、顔が見えないからこそ余計にひどく感じました。オペレーターの方たちへの「傾聴」の研修等は実施されているのでしょうか。

(事前質問・意見回答12)

告知照会専用ダイヤルのオペレーターがご不快な念をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。オペレーターに対しては、社外研修等の実施に加え、普段から社内指導を強化してまいりましたが、一部行き届かない面があったと認識しています。今後は、ご意見いただきました傾聴面をはじめ、お客さまの立場になって万全の対応が出来るよう一層の改善教育に努めてまいります。

障がい者等への配慮の一つとして、署名や告知が困難な場合、2親等内の親族を代理人として手続きを行う制度がございます。ご提案いただきました視覚障がいをお持ちの方を含め、端末操作における障がい者への適切な配慮が適うように今後も検討してまいります。

(事前質問・意見13、14、15、16、17、18)

- ・ご契約者懇談会での回答で理解できましたので、今のところ特段の質問等はございません。
- ・2018年度ご契約者懇談会の回答状況を分かりやすくご説明いただき、参考になります。ありがとうございます。
- ・これからもお客さまの立場で考え、本当に役立つ商品の提供を心がけてください。
- ・資産運用については内外の経済情勢、動向を的確に把握し引き続き高水準の評価と増配を目指していただきたい。
- ・厳しい環境下、引き続き健全経営に徹し頑張ってください。
- ・今回もご契約者懇談会の折、参加者からの質問・意見には的確に答えをいただき、皆さま納得された様子でありました。保険会社にのみ認められた相互会社の形態についても大変分かりやすく説明をいただきました。また、6月には決算案の丁寧な説明をいただきました。経

営順調なご様子で同慶の至りです。フコク生命の社会貢献活動として、毎月1回全職員で会社周辺のごみ拾い・草取り作業を続けられておりますが、大通りを行く市民の好感を持って迎えられていると思います。また、働き方改革で勤務形態の改善があったということで、お客さまアドバイザーの皆さんから職員のモチベーションが上がったと伺いました。きっと会社の業績アップにつながるものと思います。これからも社員職員双方ハッピーになりますよう祈念いたします。

- ・ますますのご発展をお祈りいたします。今後もよろしく願いいたします。

(席上質問・意見1)

昨年の第96回定時総代会で一時払の貯蓄性商品の販売再開をお願いしましたが、フコク生命でフコクしんらい生命の一時払終身保険の取扱いを開始したことに感謝いたします。

(席上質問・意見2)

長期継続のお客さまに対しては、ライフステージにあわせて保険の見直しが必要となります。御社のお客さま満足度が高いのは、お客さまアドバイザーによるきめ細かな見直しの提案によるものだと考えます。また、終活を考えたとき、家族構成も変わって、施設に入る方が多い時代となっています。そのような背景から死亡保険金の受取人を将来自分が入る施設にできるとよいと考えます。そうすることで、施設の入所条件におけるメリット等にもなると考えられます。その際、受取人が第三者となるとモラルリスクが懸念されるため、フコク生命で施設を設立してはいかがでしょうか。フコク生命は相互会社であり、自社で事業展開をするには株式会社化が必要かと思っておりますので、株式会社であるフコクしんらい生命との連携も含めて検討いただきたい。

(席上質問・意見回答2)

フコク生命で施設を設立できないかというご質問については、相互会社でも設立することは可能でございます。しかしながら、当社で設立・運営するにあたり、様々な問題があるため、今後の検討課題とさせていただきます。

また、死亡受取人を施設などの第三者に指定する場合は、モラルリスク等の問題があり、こちらについても、今後の検討課題とさせていただきます。