

第98回定時総代会 質疑応答（要旨）

2020年7月2日（木）開催の第98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。新型コロナウイルス感染拡大予防として開催時間の短縮を図るため、事前質問・意見1～3については席上での回答、事前質問・意見4～8については紙上での回答としました。

質疑応答の要旨は以下のとおりです。

（事前質問・意見1）

御社は、早い段階からESG投資に積極的に取り組むなど、先進的な機関投資家として資本市場でも高く評価されていると思います。足元の新型コロナウイルスの世界的な感染拡大はもちろんのこと、米中の対立、気候変動そしてSDGsへの対応など、経済社会情勢や資本市場を巡るグローバルな難題は山積みしており、今後も生命保険事業者そして機関投資家として、難しい舵取りが求められることが予想されます。したがって、中長期的に経営陣のみならず中堅・若手層のなかでも、グローバルな経済、社会そして金融面での諸課題を適切に分析し、組織として対応していくための専門的人材を、いかにして継続的に育成、確保できるかが、組織の持続的発展のために極めて重要であるように思います。御社では、どのようにしてそのような人材を中長期的に育成、確保していく方針であるのか、ご教示いただきたい。

（事前質問・意見回答1）

当社は経営方針の一つである「お客さま基点での人材育成」に基づき、中長期での人材育成に重点的に取り組んでいるところでありますが、ここではご質問の趣旨を踏まえ、主に資産運用の高度化を实践するうえでの人材育成についてご説明させていただきます。

当社の資産運用の強みは、長年の経験に裏付けされた個々人の投資判断力と他と同じことをしないという差別化された投融資戦略にあり、それが、ご質問にもありました早くからのESG投資への取り組みなどにも繋がっているものと思います。

こうして長年培われたDNAが次世代に確実に引き継がれていくことが資産運用部門の人材育成の主眼となっており、部門横断的な人材育成ワーキンググループを設け、資産運用部門に配属された若手職員が運用部門の中核を担うまでの期間を想定した体系だった教育を行っております。中途採用も一部行っておりますが、その道のプロというよりは、富国生命の運用哲学を学び、実践できる若手に限定しております。

具体的なカリキュラムとしては、業務に必須の研修を始め、他の金融機関への出向や国内の大学院への留学など様々なプログラムを用意しています。

とりわけグローバルに活躍できる人材の育成の重要度は増しており、ニューヨーク、ロンドン、シンガポールにあります海外現地法人での勤務のみならず、提携している海外の運用会社へのトレーニー派遣等を通じて、実践的な英語力とグローバルな視野を身につける機会を増やしております。

今後も運用の高度化を実現するのは人であるという認識の下、人材育成に積極的に取り組んで参ります。

(事前質問・意見2)

長期経営ビジョン実現に向けた取組みにおける「Face to Faceの活動とIT活用の両立」は、御社ならではの重要な取組みであると思いますが、新型コロナウイルス感染症への対応下、様々な制約が加わり、さらにその重要性が増していくのではないかと思います。今後の取組みについて、現時点でのお考えをご教授いただきたい。

(事前質問・意見3)

「Face to Face」での対話がしにくくなっている現状ですが、ご契約者との繋がりを維持する仕組みについて準備されていることがあればお聞かせいただきたい。

(事前質問・意見回答2・3)

当社は、お客さまアドバイザーの活動につきましては、「Face to Face」による説明や手続きを重要視しておりますが、新型コロナウイルス感染症により変化したお客さまの意識や行動にも対応していく必要があると考えております。

具体的には、非対面での情報提供が出来るよう保険設計書を始めとした書面の電子的方法による交付や、WEB会議システムを活用したコミュニケーションを検討しております。

既に、携帯端末PlanDoには社内コミュニケーション限定としてWEB会議システムを導入しておりますが、今後お客さま向けにも対応出来るよう検討を行っているところです。

感染予防やお客さまの意向を踏まえ、非対面による対応も取り入れていきますが、「Face to Face」というリアルな人間同士の対面は今後ますます重要になると考えており、両方の良いところを組み合わせたいとお客さまアドバイザーの活動を進めていきたいと考えております。

(事前質問・意見4)

健康寿命延伸の取組みを支援する商品の開発についての意見です。健康増進への取組みによって保険料が変動するのではなく、例えば、禁煙外来に行くこと、月に10万歩歩くこと、スポーツジムに通うこと、減塩に取り組んでいることなどの行動をポイント制にしてスポーツ用品の割引や、タオル・シューズをプレゼントする特典を設ける商品があると良いと思います。

(事前質問・意見回答4)

昨年も健康増進をテーマにしたご意見をいただき、そして今年はさらにユニークで興味深いアイデアを頂戴しありがとうございます。

近年、少子高齢化の進展などを背景として、健康増進や健康寿命の延伸に対する関心が高まりつつあり、その流れを受けて、生命保険業界においても健康診断の結果や健康増進への取組み度合いに応じて保険料の割引などが受けられる「健康増進型保険」を販売する会社が出てきております。

このような健康増進型保険のコンセプト自体は理に適うものであります。しかしながら、保険料は変動させずにポイントなどの形で特典を提供する仕組みをとる場合も、その財源となるのはご契約者のみなさまからお払込みいただく保険料であり、それだけにこのようなタイプの商品は、健康増進に取り組んだ人とそうでない人との間で公平性が確実に保たれているかが重要なポイントとなります。現実には、健康増進に積極的に取り組んでいる人が病気になることもあれば、全く取り組まない人が健康を維持するケースもございます。こうしたことから当社は、健康増進への取組みに応じた割引や特典よりも、健康であったお客さまに対し配当

金で事後的に還元する方が公平性の面でより優れていると考え、健康配当の拡充に努めているところです。

頂戴したアイデアは極めてユニークなものでございますので、こうしたご意見も参考にしながら、重症化を予防する商品や健康増進に資するサービス等の開発・提供について引き続き検討して参りたいと考えております。

(事前質問・意見5)

コロナウイルスによる社会・経済環境の激変下において、「THE MUTUAL」というコンセプトのもと、100周年に向けたプロジェクトを推進されることは、相当の困難を乗り越えざるを得ないと考えますが、ぜひ決意も新たに実施してほしいと存じます。さて、100周年プロジェクトでは「真の相互扶助」を体現する組織を目指すとして、11のテーマで活動を展開されるとあります。その中に、障がいを持つ方々に対するテーマはあるのでしょうか。ただし、この課題は様々の難しい側面があり、簡単なことではないのも承知しております。

(事前質問・意見回答5)

2019年8月に「THE MUTUAL」体現の推進エンジンとして、分科会活動をスタートしました。

現在、11のテーマで活動を展開しておりますが、テーマの中に、当社の職員が全国各地の人と人とのつながり方やその中から生まれる想いなどに目を向け、発信していく「FIND THE MUTUAL」という活動がございます。

2019年度は5支社で取材を行いましたが、第一弾である奈良支社では地元で手話サークルを主催しているお客さまアドバイザーが、手話で交流する食事会や料理教室などの活動を行うNPO法人を訪れ、目指す未来像についてインタビューした内容を、100周年特設ウェブサイトや新聞広告などで公開しました。

また、障がいを持つ人たちの雇用職種である業務スタッフ職・業務サポート職の業務や取組みを社内外にアピールし理解を深める「業務スタッフ・サポート職の内外アピール」というテーマもございます。

現在、千葉ニュータウン本社に「THE MUTUAL ライブラリー」という社内図書室を創設し、その運営を業務スタッフ職・業務サポート職が行う企画を検討しております。

尚、100周年プロジェクト以外においても、障がいをお持ちのお客さまに対しては、手話通訳・筆談サービスや説明資料の点字作成などの対応を行っております。

(事前質問・意見6)

障がい者雇用の面では「障害者雇用促進法」が定められておりますが、富国生命としての雇用の状況・計画等はどの様になっているのかお教えいただければと存じます。

(事前質問・意見回答6)

2019年度末の状況で、204名の障がいをお持ちの方々が本社・支社の健常者と同じ職場で働いています。

しかしながら、法定雇用率2.2%に対し、1.95%と下回っております。

障がい者の方々の活躍の場を広げ、かつ法定雇用率を達成するために、ダイバーシティ推進室にて新たな業務の洗い出しを行い、採用につなげる活動を行っております。

また採用に際しては、特別支援学校等と連携をとり実習生を受け入れ、採用候補者の発掘に努めております。このような対策を講じた上で、2020年度には30名の新規採用を計画しております。

(事前質問・意見7)

ご契約者懇談会に出席した際、参加者より「人生100年時代」に対応して、医療保険の加入年齢が80歳までのところを、継続しやすい保険料で、80歳以降も延長できるようにしてほしい、とのご意見がありました。保険に加入していることで安心感が得られるように、制度をより良くしていただき、また、他社にはない独自の商品を開発していただきたい。

(事前質問・意見回答7)

少子高齢化の進展にともなう将来の社会保険制度への不安の増大などを背景として、超高齢期をカバーする医療保障に対するニーズが高まりつつあることは当社としても認識しております。

当社はこのような状況を踏まえ、最長80歳まで更新可能な医療保険を終身医療保険へ移行できる制度を設けておりますが、保険期間が終身にわたることに加えて、移行時の年齢も高齢であるケースが多いため、保険料が高額になりがちであることが、この制度を利用するうえでのネックとなっていることは否定できません。

終身医療保険につきましては、解約時の払戻金をゼロとするなど、少しでも加入しやすい保険料水準とするための工夫を施しておりますが、高齢期も安心してご継続いただくためにはまだ多くの課題があることから、これからもより魅力ある商品・制度の検討をさらに進めてまいりたいと考えております。

(事前質問・意見8)

新型コロナウイルス感染症が、3月以降世界的に急拡大し、治療薬やワクチンの開発が急務となっておりますが、時間と莫大なお金がかかると報道されています。富国生命は、人の生命・財産に寄与する社会的使命や社会に貢献する業務に取り組まれています。急激な経済悪化で利益確保も難しい時期ではありますが、富国生命において、医療分野などで、何か協力できることはありますでしょうか、もし既に協力していることがあるならばPRしてはいかがでしょうか。

(事前質問・意見回答8)

医療分野に対しては、新型コロナウイルス感染症の対応に尽力されている医療機関および医療従事者の方々への支援を目的として、富国生命およびフコクしんらい生命の富国生命グループ2社より、日本赤十字社へ5,000万円の寄付を行いました。

また当社では、医療分野にとどまらず、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客さまを対象として、保険金・給付金、契約者貸付等の手続きの簡略化や、新規の契約者貸付の利息免除、保険料払込の猶予期間延長など、各種の特別取扱を実施しています。

これらの内容につきましては、ニュースリリースにより対外的に発信しており、当社ホームページにも掲示を行っております。

(事前質問・意見9～29)

- ・今回の定時総代会は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から出席を自粛させていただきましたが、貴社の経営状況等については、札幌支社から適時適切な情報提供をいただいております。
- ・医療保険に付加された入院初期給付特約における追加支払いについては、速やかな対応をよろしく願います。
- ・総代の任期がここで終了しますが、いい時期に埼玉支社を始め、いい人たちと出会え、感謝しています。直面する環境変化に対応し、いつまでもお客さま基点のもと御社が発展されまことを祈念いたします。ありがとうございました。
- ・入院初期給付特約における追加支払いについては、180日を超えての新たな入院となりますと見落とししやすかったです。また、申請を忘れる方もいるのではないかと思います。今後ともよろしく願います。
- ・総代として8年務めさせていただきました。最後の総代として伺いたかったのですが、新型コロナウイルス感染防止の観点より欠席させていただきます。貴社のお客さまに寄り添う姿勢は、とても感銘を受けております。8年間総代をやらせていただき感じたことは、総代の皆様・ご契約者懇談会に来られる人達は、良きアドバイザーに恵まれ、富国生命が好きな人達だと感じました。今後も保険に入っていて良かったと言われる「保険の輪」を広めていただきたいと思っております。
- ・お客さま基点に基づいたアドバイザーの方々のご努力にはいつも頭が下がる思いです。機械化の進む現代において、心と心のふれ合いの大切さが重要と考え、貴社の益々のご発展をお祈りいたしております。皆々さまもコロナなどというウイルスに負けないでくださいませ。
- ・「新型コロナウイルス対策の現状について」が同封されており、御社の取組みや対応がわかり、安心いたしました。先日、新聞に生保11社の新規契約が急減しているという記事がありました。こたびの新型コロナウイルスの影響を受けた外貨建保険と節税メリットが魅力の経営者保険の販売が急減したとのことでした。（海外の金利が急低下したことにより外貨建では利回りが確保できなくなり、販売を中止したとのこと）この両保険を取り扱っていなかった富国生命だけが増収（16%）でした。訪問や対面が以前のように出来ない今、逆に見えてくるものがあるはずです。他社にはないものを取り入れ、この先も「THE MUTUAL」活動に取り組んでいただきたいと思っております。
- ・いつも大変お世話になっております。これからも何卒宜しくお願い申し上げます。
- ・この度は、大事な総代会に出席出来なくて申し訳ございません。大変いい経験をさせていただき、いい勉強になりました。社員教育も徹底されており、また、質疑応答でも一人一人にとっても丁寧に対応されている姿勢に感心しました。私の担当者は行動が早く、素早く手続きしてくださり、感動しました。こういう会社だったら心から信頼出来ると思っております。ありがとうございました。
- ・給付金のお支払いがされていなかったことが内部で判明したことはよいですが、真摯にしっかりとお詫びして欲しいと思っております。ご遺族の方を追跡してお支払いして欲しいです。数年で追跡を終えるのではなく、10年でも20年でも追跡して、必ずお支払いしていくという姿勢を示してください。システム等による不備を原因としているとのことですが、そのシステムを検証する仕組みやプロセスはなかったのでしょうか。なかったのだとしたら、今後同様の事象が発生しないようしっかりと構築すべきだと思います。ご遺族からの照会はしっかりと受け止めるべきです。仮に対象ではなかったとしても、当時の保障内容や対象とならない理由等をしっかりと説明すべきだと思います。いずれにしろ、言い訳をするのではなく、前向き

にがんばって取り組んでいってほしいです。

- ・引き続き、安定経営をしていただき、またお客さまニーズの先取や対応をしっかりと行ってください。今後とも宜しく願いいたします。
- ・新型コロナウイルスの影響で、3月から5月の間、お客さまアドバイザーの方たちが全く営業活動出来なかったにも関わらず、まずまずの成績だそうで安心しました。8年間大変お世話になりました。今後益々発展されることを願っております。
- ・入院初期給付特約における追加支払いについて、コロナ禍の中で関係の皆さまは大変なご苦勞をされていると思います。ミスはない方がいいのですが、どんな会社でも必ずミスはあるものです。ミスにはシステムミスと人為的ミス、更にそれらが複合的に重なったのミスがあり、原因を究明して再発防止に努めていただきたいと思います。ミスを防ぐのはなかなか難しく、繰り返してしまう場合もあります。今回のミスを点検および見直しの良い機会と捉えて、チャンスに切り替えていただくようお願いいたします。富国生命を信用し、信頼しております。コロナ禍で大変な時期ですが社員の皆様、健康管理に配慮して頑張ってください。
- ・コロナに負けないよう頑張ってください。御社の益々の御発展を祈念いたします。
- ・医療保険の追加給付の件は、ホームページ上でも既にきちんとアップされていたので、同様に確認しました。顧客のニーズに応え、年々複雑になる保険の仕組みには、加入者自身も気づかないことが多々見受けられます。今後も、より正確・迅速な処理作業にご尽力いただきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。
- ・業界の厳しい情勢のうえに、新型コロナウイルス対策とかつてない現状ですが、全職員が従前以上に一丸となって「お客さま基点」の浸透・実践に積極的に取り組んでいただくようご尽力いただければと思います。
- ・契約者にとって最大のよりどころである給付金に支払い漏れがあったことは極めて遺憾です。信頼をも失うものであり、大変残念に思います。業務運営方針である“お客さま基点”の根本に関わることであり、他の給付金の見直しと再発防止に向け最大限の努力を講じてもらいたいと思います。
- ・新型コロナウイルスの影響により、対面販売を主としている御社営業員の方の御苦勞がたえないと思います。今後も頑張ってくださいと思います。
- ・入院初期給付特約における追加支払いについては、特約の発売期間も遡ることから、長期にわたる支払いがなされていなかったと推察しております。Face to Faceを大切にされているなか、より細やかな保険事例における支払い確認など、現場での対応が今後求められていくと思います。一人ひとりの人生に寄り添う会社として、今後を見守る一人になりたいと存じます。
- ・今年もご契約者懇談会の折、参加者からの質問には、的確に回答をいただき、皆よく納得された様子でした。保険会社にのみ認められた相互会社の形態についても、ユーモアをまじえ大変わかりやすく説明されました。この8年間、米山社長はじめ富国生命一丸となって精進していただいたお陰で順調に実績を上げていただいたこと、ありがとうございます。私にとって今年は総代最後の年でしたので拝眉の上お礼申し上げたいと思っておりましたが、憎き新型コロナのせいで上京も自粛せねばならず残念至極です。これからも厳しい状況が続くと思いますが、皆様お身体御大切にますますの御発展をお祈りいたします。応援しております。お世話になりました。ありがとうございます。
- ・大変な状況ではありますが、「お客さま基点」の理念を完遂されることを期待しております。