

## 第87回定時総代会 質疑応答（要旨）

平成21年7月2日（木）開催の第87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および当日の席上質問に対し、議長（代表取締役社長秋山智史）および担当取締役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1）

「保険金等支払い漏れの対応と処理結果の現状について。」

### （事前質問回答1）

保険金等の支払漏れ等に対する業務改善命令の取組みにつきまして、あらためましてご説明させていただきます。まず、保険金・給付金の追加的なお支払いに至ったものは、大きく2つに分かれておりました。一つは、診断書の記載事項の見落としや読み違いなどの事務的なミスによる、入院給付金や手術給付金などのお支払い漏れでした。もう一つは、ご請求いただいた保険金や給付金以外にも、お支払いできるものがないかどうかを、お客さまにご案内するという視点に欠けていたことによるお支払い漏れでした。特に通院給付金のお支払いが多数漏れておりました。

再発防止につきましては、様々な対策を実施しております。事務的なミスによるお支払い漏れを防止するために、保険金支払部門の人員を、平成17年4月の20名体制から、平成20年8月には、120名体制に拡充したほか、教育・研修体制を強化し、支払査定担当者の査定能力の維持・向上を図っております。

お客さまへのご案内については、専門の組織である「支払案内グループ」を設置し、保険金等をお支払いできる可能性のあるお客さまへの、きめ細かなご請求案内の対応を行っております。また、保険金等のお支払いに関する情報提供の充実のために、保険金等の請求手続き、事例等を掲載した小冊子「保険金・給付金のご請求のまえに」を作成し、保険にご加入の時点、さらには保険金等のご請求の際に、お客さまへお配りしております。

こうした対策にくわえ、保険金支払部門から独立した組織である「支払監査室」において、お支払いした保険金等について十分な事後検証を行っております。さらに、学識経験者や弁護士等の外部専門家を委員に含めた「支払審議委員会」を設置し、保険金等の支払査定の適切性を審議し、保険金等の支払管理態勢の充実を図っております。

また、お客さまにとって、利便性の高く、わかりやすい商品内容・商品体系を構築するよう努めております。この4月からは、保障内容を改定した医療保険「医療大臣プレミアム」を発売しました。手術給付のお支払い対象を、公的医療保険の対象となる手術とするなど、わかりやすい内容にいたしました。

これらの再発防止策により、現在では、支払漏れの状況は大きく改善していると認識しておりますが、今後も、再発防止策の実効性を検証し、引き続き、支払管理態勢の改善・強化に努めてまいります。

**(事前質問 2)**

「全国で開催しているご契約者懇談会の集約結果とその後の具体的な対応施策について。」

**(事前質問回答 2)**

当社は、ご契約者の皆さまのご意見を直接お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、昭和50年度より「ご契約者懇談会」を、全国各地で開催しております。

平成20年度も、平成21年1月から3月にかけて、全国65の全ての支社で開催し、1,295名のご契約者にご出席いただきました。全国から713におよぶ、貴重なご意見を頂戴いたし、そのご意見に関しましては本社部門で検討し、積極的に業務に反映できるよう努めております。

ここで当社が、ご契約者懇談会などを通じて頂戴した「お客さまからの声」を経営改善に活かした主な取組みをご紹介しますと、平成20年4月に、主力商品である「ケア・イズムアドバンス」の「ご契約のしおり一定款・約款」のサイズをA5サイズからA4サイズに拡大したほか、皆さまに毎年8月頃お届けしております「フコク生命だより」も、文字を大きくし、お客さまが一層ご覧になりやすいように変更をいたしました。

また、お客さまにとって、利便性の高く、わかりやすい商品内容・商品体系を構築するよう努めており、平成21年4月度からは、保障内容を改定した医療保険「医療大臣プレミアム」を発売しました。0泊1日からの入院を保障し、公的医療保険の範囲内の手術であれば原則として給付金をお支払いするようにすることで、お客さまに対してわかりやすさを高めた新商品を販売しております。

さらに、これまで保険にご加入される際は、被保険者などの年齢の計算につきましては、誕生日の前後6ヶ月を境に年齢が変更となる、いわゆる「保険年齢方式」を採用していましたが、お客さまからの「わかりづらい」とのお声にお応えし、契約日における満年齢を基準とする「満年齢方式」を平成19年4月より取り入れてまいりました。

今後も皆さまから頂戴した貴重なご意見を積極的に経営に反映していきたいと考えております。

**(事前質問 3)**

「金融危機の影響について。」

**(事前質問回答 3)**

サブプライムローン関連を中心とした証券化商品の損失拡大を契機とした今回の金融危機ですが、当社においてはサブプライムローン関連商品への投資実績がなく、また、証券化商品への投資残高も少ないため影響は極めて軽微でありました。ところが、米国の大手証券会社の経営破たん以降は、“大幅な株安”や“急激な円高”となり、当社にとっても無関係ではなくなっております。

こうした状況を受けまして、情報収集や分析に努めた結果、一段と市場環境が悪化するリスクが高まっていると判断し、その場合でもしっかり対応できるよう、機動的かつスピーディーに外国証券や株式の残高を圧縮したり、為替リスクのヘッジを行うなどの対応をとりました。

結果としまして、有価証券売却損や有価証券評価損などの多額の損失を計上しましたが、このような早期かつ機動的な対応により、一段の損失拡大を防ぐことができ、内部留保の取崩しは最小限にとどめることができました。

**(事前質問4)**

「急速に悪化した世界経済の中にあって、ソルベンシー・マージン比率や実質資産負債差額などの、経営の健全性を示す指標は低下したものの、慎重な資産運用により、損失の拡大を防いだ事は評価したい。今後も、コンプライアンス意識の向上とリスク管理に努力し、「お客さま基点」の経営を推進していただきたい。」

**(事前質問回答4)**

平成20年度の資産運用につきましては、機動的な対応を行い損失の拡大を最小限にとどめるよう努めました。この点につきまして、ご評価をいただきありがとうございます。

コンプライアンスにつきましては、今後も全役職員に対して定期的な研修を実施することなどにより、コンプライアンス意識の更なる向上を図ってまいります。

リスク管理につきましては、不安定な金融資本市場の動向に十分に配慮し、価格変動リスクや信用リスクなどの資産運用リスクの的確なコントロールに努めてまいります。

また、当社では現在、こうした取組みを含め役職員一人ひとりが、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、サービスの提供や業務を運営していくという「お客さま基点」をベースとする経営に取り組んでおります。そして、今後ご意見をいただきましたとおり、この「お客さま基点」をベースとする経営を推し進めていく所存です。

**(事前質問5)**

「更新時期に保険料がアップするため、実際は保障を下げ、保険料も抑えるということが行われていると思いますが、一生保険料が上がらない商品はあるのでしょうか。」

**(事前質問回答5)**

当社でも、保険にご加入いただいた後、途中で保険料が上がることのない商品を販売しており、主力商品であるケア・イズム アドバンスや医療保険などにおいても、保障内容は加入時と同一のままで、一生保険料が上がらないような設計をすることが可能でございます。この場合、加入当初の保険料は更新型の商品に比べ高くなりますが、その保険料は払込満了時まで一定であり、途中で変わることはありません。

これに対して、更新型の商品は、更新時点の年齢で保険料を再計算するため、ご指摘のとおり更新のつど保険料は上がっていきませんが、その一方で、加入当初の保険料を抑えつつ、更新のタイミングなどで保障内容を柔軟に見直すことができるというメリットもございます。

当社では、お客さまに必要な保障を無理なくご準備いただくため、これらのタイプの中からお客さまのニーズにあわせた最適なプランをお勧めするよう努めております。

**(事前質問6)**

「がんに罹患した場合などには、入院が長期間におよぶこともあります。入院した場合に支払われる給付金には日数制限のようなものがあるのでしょうか。」

**(事前質問回答6)**

入院した場合にお支払いする給付金の支払限度は商品の種類や販売の時期により異なりますが、現在販売中の医療保険「医療大臣プレミア」については、1回の入院につき120日、通

算で1,095日を限度としております。

なお、この医療大臣プレミアに付加する「がん特約」につきましては、がん罹患した場合長期間にわたって入退院をくり返すようなケースが少なくないことを勘案して、1回の入院、通算とも支払日数を無制限としております。

#### (事前質問7)

「農業が主産業の北海道では、金融機関が農協のみの地区が多く存在しますので、是非、農協での保険料の口座振替を推進いただきたい。」

#### (事前質問回答7)

当社といたしましても、農協様からの口座振替の実施につきましては、北海道地区のお客さまのみならず、全国のお客さまより実施のご要望があるものと考えております。

今後、皆さまのご希望に沿えるよう、引き続き、農協様での口座振替の実施に向けて、前向きに検討を進めてまいります。

#### (事前質問8)

「適格退職年金の移行期限が近づいていますが、その取組みを教えてください。」

#### (事前質問回答8)

ご指摘のとおり、適格退職年金は平成24年3月末までに、確定給付企業年金、確定拠出年金あるいは中小企業退職金共済などに移行するか、または廃止しなければなりません。他の企業年金制度に移行するためには、本格的な検討開始から行政の認可・承認まで1年半から2年程度かかることが実状です。移行期限に間に合わなくなることも懸念されますので、当社では、平成21年度中に移行の方針を決定していただくように、それぞれのお客さまの実情に合わせて積極的にコンサルティングを行っております。

#### (事前質問9)

「昨年度に生命保険会社が破綻したことを受けて、当社においては、しっかりとした経営をしていただきたい。」

#### (事前質問回答9)

昨年は、平成13年以来となる生命保険会社の破綻が起きました。

当社においては、安全性の高い公社債や貸付金などの円金利資産を運用の柱に据え、相対的にリスクの高い株式や外国証券などへの投資は許容できる範囲にとどめています。また、当社では資産運用に関して流動性を重視しており、証券化商品など流動性の低い資産への投資残高は非常に限定的です。

また、資産運用リスクやその他のリスクに対応するための自己資本については、諸準備金の積み増しや基金の募集などにより、強化を図ってまいりました。これにより、昨年度のような市場環境の悪化が再び起こった場合でも、当社は、十分対応できる体力を維持していると考えております。

経営全般につきまして、これまで実践してきた堅実な経営を、今後も貫くことによって、お客さまへの「ご安心」の提供に努めてまいります。

**(席上質問1)**

「会社により給付金支払いの日数制限が異なるケースがあると思うが、どのような方法で確認するのが良いか教えて欲しい。」

**(席上質問回答1)**

生命保険への加入を検討する際、その会社の約款の中には一部に詳細な保障内容を理解するには難しい記載があるものと思われます。ご加入の前には、その会社やご担当者にご確認ください。また、当社商品につきましては、当社担当者からご不明な点について説明させていただくことも出来ますので、ご質問いただければと存じます。