

第89回定時総代会 質疑応答（要旨）

平成23年7月5日（火）開催の第89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・意見1、2、3、4）

「3月11日の大震災後の活動について、被災地域として感謝いたしております。まだ多数の行方不明の方がいらっしゃいます。保険金などの相談等、被災者の力になっていただくようよろしくお願いいたします。」

「東日本大震災のような自然大災害の発生により、会社の経営方針等の変更があれば教えてください。」

「東日本大震災の影響は、今後の経営にどの程度の影響がありますか。また、震災を踏まえ、保険全般の契約条件における段階的捉え方をどのように考えられていますか。」

「東日本大震災の岩手県、宮城県、福島県における営業活動への影響、および平成24年3月期業績への影響について教えてください。」

（事前質問・意見回答1、2、3、4）

質疑応答に入る前に説明を行った、「東日本大震災への対応について」の内容をもって回答に代えさせていただきました。

[以下、「東日本大震災への対応について」の説明の要旨]

配布資料にもとづき、「被災されたお客さまの状況に応じた取組み」、「保険金・給付金の迅速かつ適切なお支払い」、「保険金の支払状況および保険料払込猶予期間延長の活用状況」、「経営への影響と今後の取組み」、「電力需要抑制への対応」について説明する中で、上記の質問に関し、以下の内容の説明を行いました。

○経営への影響

当社では、震災に伴う保険金等の支払額を約57億円と見込み、平成22年度決算に既に反映しております。現時点では、実際のお支払額は、この範囲内に収まるものと見込んでおり、平成23年度以降の決算における影響はほとんどないと考えておりますので、ご安心ください。なお、震災に伴う保険契約上の特別取扱に係るシステム対応費用など、平成23年度の震災関係の経費は、合計で5億円程度と見込んでおります。

一方、平成22年度決算で保険金等の支払見込額を反映したうえで、ソルベンシー・マージン比率は、1,000%を超える水準を確保しており、十分な健全性を維持しているものと考えております。

次に、営業活動への影響ですが、今般の震災は甚大な被害をもたらしており、当社においても、特に、仙台支社および福島支社では営業活動に影響がでております。この2支社の今年4月の業績は当初計画の4割程度にとどまりました。よって、この2支社につきましては、被害の甚大さに鑑み、今年度の営業計画を当初計画の7割弱に修正しました。これに伴い、会社全体の営業計画も下方修正となりますが、約2%の下方修正にとどまっております。

○今後の取組み

当社では、引き続き、保険金や給付金の迅速かつ適切なお支払いに注力してまいります。また、被災地には、現在も多数の行方不明の方々がいらっしゃいます。こうした方々のご家族をはじめ、お客さまからのご相談に適切にお応えするなど、生命保険会社としてできることに取り組むことで、被災された方々の復旧・復興を支援してまいります。

さらに、このたびの震災を受け、「お客さま基点」に基づく対応、すなわち、「もし、自分がお客さまだったら、自分が被災者だったら」と考え行動することの大切さを改めて認識いたしました。こうした認識のもと、「お客さま基点での人材育成」や「営業職員体制の強化」といった従来の経営方針を、これまで以上に推し進めてまいります。

(事前質問・意見5)

「基礎利益は前年比下回ったものの、保険料等収入は生保大手の中でも前年比突出した増加を示しており、営業面の成果を大いに評価したい。今後は、新たな基準が適用されるソルベンシー・マージン比率を注視した業務運営を図ることにより、健全性の一段の向上を図っていただきたい。」

(事前質問・意見回答5)

おかげさまで、保険料等収入は、子会社のフコクしんらい生命における金融機関窓販が好調に推移したことにより、前年対比31.6%と大幅伸展することが出来ました。この点をご評価いただいたものと存じます。ありがとうございます。今後も、富国生命本体では営業職員による対面販売によって、また、フコクしんらい生命においては金融機関窓販を通じて、お客さまに最適の商品をご提供してまいります。

さて、現行のソルベンシー・マージン比率は、導入から10年以上が経過しております。その間に金融市場は大きく変化したことから、リスク量の測定方法のあり方などについて議論が進められ、分母のリスク量を中心に厳格化が図られました。そのため、新たな基準でのソルベンシー・マージン比率は、当社では、現行の6割程度に低下しますが、これは当社の財務内容が悪化したわけではありません。しかしながら、東日本大震災など何百年に1回といわれる事象が発生する状況でございますので、保険会社は従来にも増して健全性を重視した経営を行っていくことが求められるものと認識しております。こうした認識のもと、平成22年度決算におきましては、価格変動準備金の繰入などの内部留保の充実を行っており、基金の追加募集も予定させていただいております。

一方で、当社におきましては、契約者さまへの配当という形での利益還元も重視しております。平成22年度決算におきましては、団体年金保険の配当率の引き上げをさせていただきたいと考えております。このように、今後も、契約者さまへの利益還元とのバランスをとりつつ、健全性の一段の向上を図ってまいります。

(事前質問・意見6)

「環境の激変にも強い経営体質を維持していることに、感服いたしております。」

(事前質問・意見回答6)

過大なるお褒めをたまわり、まことにありがとうございます。「環境の激変」ということで、未曾有の被害をもたらした東日本大震災や、平成20年のリーマンショックなどの事象を踏まえ、従来以上に健全性を重視した経営が求められているものと認識しております。

当社におきましては、さまざまな環境の変化に備え、諸準備金の積立や、基金の積み増しなどを通じ、健全性を高めてまいりました。また、リスク管理の観点から、株式などのリスク性資産の圧縮も実施してまいりました。今後も、こうした取組みを徹底し、健全性の一段の向上に努めてまいります所存です。

(事前質問・意見7)

「お客さま基点を掲げられていますが、営業職員の理解拡大、細やかな対応を今後どのように教育推進されますか。」

(事前質問・意見回答7)

当社は、「お客さま基点を実践できる人づくり」を目指し、本年3月に社長を本部長とする人材開発本部を立ち上げました。この人材開発本部では、営業職員を指導する立場にある営業所長・マネージャー・教育トレーナーのスキルアップと指導力強化のため、営業所長研修の開催回数を増やし、研修内容もさらなる充実をはかりました。常に自分がお客さまであったら念頭においた、営業職員をはじめとする営業現場への教育推進を強化しているところであります。また、営業職員の入社時初期研修日数を増やし、カリキュラムの見直しを行いつつ、プロフェッショナルとしての知識を身につけるために「3級ファイナンシャル・プランニング技能士」、「AFP」等のFP資格や、社内認定「介護アドバイザー」等の資格取得を推進し、より木目細かなお客さま対応ができる人づくりを進めて参ります。

(事前質問・意見8)

「外資系保険会社の日本撤退が貴社に与える影響について教えてほしい。」

(事前質問・意見回答8)

近年で申し上げますと、「撤退」ではございませんが、変額個人年金に特化した外資系の保険会社が、保険商品の新規取扱いを休止する、という事象がございました。これは、リーマンショックに端を発した金融市場の混乱により、変額個人年金に対するお客さまニーズが急速に低下したことが主要因かと思料いたします。こうしたお客さまニーズの変化を受け、当社の子会社であり、金融機関窓販に特化した、フコクしんらい生命の主力商品であります定額個人年金の販売実績が、大きく伸びるという影響がございました。これは、フコクしんらい生命を含めた当社グループが、金融機関窓販のメインチャネルである、信用金庫のお客さまのニーズや特性を勘案し、定額個人年金に一貫して注力してきた結果と認識しております。外資系を含め、競合各社が当社に与える影響はさまざまでございますが、当社としましては、今後も「お客さま基点」にもとづいた、お客さまサービスを徹底してまいります所存でございます。

(事前質問・意見9)

「新商品が発売されたときは、通知か説明がほしい。」

(事前質問・意見回答9)

当社では、新商品を発売した場合、主に次の2つの方法によりお客さまへのお知らせを行なっております。

まずは、新商品の発売に合わせて、商品の概要や特長といった新商品に関する情報を当社のホームページ上に公開することとしております。現在は、本年の5月26日に発売した新商品「就業不能保障特約」に関する情報をトップページに掲載しております。

もう1つの方法として、契約者さま宛に毎年お送りする「フコク生命だより」によるお知らせも実施しております。新商品を発売した場合には、その後にお送りする「フコク生命だより」の中に、商品の概要等についての記載を盛り込むことにより、既契約者の皆さまに新商品に関する情報をご提供しております。

なお、これらをご覧になったお客さまから、商品の内容についてより詳しく知りたいといったお申出を受けた場合には、お客さまのご希望に応じて担当の営業職員から詳しくご説明させていただくなどの対応を実施しております。

新商品を発売した場合には、担当職員からもお客さまにお知らせするよう努めておりますが、未だ十分とはいえない面もあるかと存じますので、きめ細かなご案内ができるよう今後とも努力してまいりたいと考えております。

(席上質問・意見1)

「被災地支援で義援金を送られたとのことですが、今後の支援策などは考えていますか。」

(席上質問・意見回答1)

東日本大震災の被災地に対する支援が、全国の多くの団体や個人によってさまざまな形で行われております。当社におきましては、今回の震災からの復興に、非常に長い時間が必要であると考えており、長く続けていける支援を、たとえ大きなものではなくても行っていきたいと考えております。

そこで、当社は、これまで行ってきた社会貢献活動を継続して行く中で、それぞれの活動を通して、被災地への支援を行っていくこととしました。

そして、この社会貢献活動を通じた被災地支援の取組みを「がんばろう！日本」活動と名づけ、活動を行ってまいります。具体的には、当社の社会貢献活動の中心である「訪問&チャリティコンサート」において、今年度はチャリティ募金を東日本大震災義援金として寄付していく予定です。また、10月に、仙台支社で開催予定の同コンサートを「応援コンサート」として開催する予定です。

さらに、障がいのある子どもたちの通う特別支援学校などへの「被災地訪問コンサート」を単独開催する予定です。

また、内幸町本社内で行っております障がい者施設のパンの販売会においても、施設と協力してチャリティ商品を企画し、売り上げの一部を義援金として寄付いたしました。

そのほかに、社内の一人ひとりが支援に協力して被災地を応援できるよう、東北地方応援販売会として、社内で被災地の特産品販売会を行っております。5月の福島県の特産品販売会を皮切りに、7月中旬に宮城県、10月に岩手県の特産品の販売会を予定しているところです。

今後も、こうした取組みを通して、さまざまな形で被災地への応援、支援活動を行ってまいりたいと思っております。

(席上質問・意見 2)

「東日本大震災で、新潟県にも多数の避難者がいる。そういった各県への対応はされているのか。」

(席上質問・意見回答 2)

当社の保険加入者については、安否確認活動を実施しており、約95%前後のお客さまへの確認を終えております。

(席上質問・意見 3)

「人材育成は企業の最重要課題だと思いますが、3月に人材開発本部を立ち上げ、その本部長に社長が就任されたとのことですが、社長の意図するところを教えてください。」

(席上質問・意見回答 3)

当社は、あらゆる企業活動の原点として、非常に高い目標ではありますが「お客さま基点」を掲げ、昨年よりスタートした中期経営計画の中でも、徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社を目指しております。そして、この「お客さま基点」を実践し、徹底した差別化を生み出していく源泉は「人（従業員）」であると考えております。

経営方針のひとつである「お客さま基点での人材育成」にもありますように、当社では「お客さま基点を実践できる人づくり」を目指し、平成23年3月に私（社長）自らが本部長となって人材開発本部を立ち上げました。私（社長）が本部長になることで、1万人超の全職員に対して、強いメッセージが送れるものと思っております。今後は営業職員、内務職員ともに中長期での人材育成に経営資源を配分し、重点的に取り組んでまいります。

(席上質問・意見 4)

「他社の商品と比較した資料を出していただければ、比較も容易かと思うが。」

(席上質問・意見回答 4)

一部のみを比較した資料で営業することは他社への誹謗中傷となる可能性があり、作成することはできません。現在お客さまがご加入されている商品の内容をご説明することはできます。例えば当社では、介護保険は要介護2以上で保険金をお支払いしており、要介護1でも保険金額の10%の給付金をお支払いするなど、今後も商品内容で差別化をはかってまいります。