

2024年度 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

2025年6月
富国生命保険相互会社

人と人の間に
フコク生命
THE MUTUAL



HelloKitty
© 2025 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. L654635

方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践

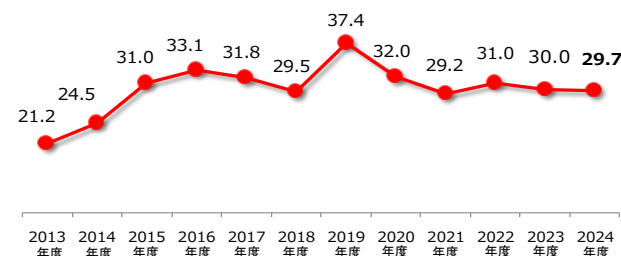
1. 『「お客さま基点」の業務運営方針』の評価指標（KPI）：他者加入推奨意向※

- 2022年度～2024年度中期経営計画の確認指標である「他者加入推奨意向」を、「お客さま基点」の業務運営の評価指標（KPI）として準用しています。
- 当社は毎年ご契約者アンケート調査を実施しています。2024年度調査における「他者加入推奨意向」は29.7%となりました。

※ご契約者アンケートにおいて「フコク生命をおすすめいただけますか」という質問に対して、「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答いただいたお客さまの割合

ご契約者アンケート「他者加入推奨意向」推移

(%)



2024年度調査概要

- ◇ 冊子形式による郵送・web調査
(実施期間2025年3月3日発送～2025年4月1日回収締切)
- ◇ お客さま約12,000名が対象 ◇ 有効回答数4,378名
- ◇ 他者加入推奨意向については、フコク生命を他者に「ぜひすすめたい」「すすめたい」「どちらかといえばすすめたい」「どちらともいえない」「どちらかといえばすすめたくない」「すすめたくない」「まったくすすめたくない」の7択で回答

2. 13年連続増配（案）

- 当社は創業以来、相互会社形態を堅持する日本で唯一の会社として、「配当還元のさらなる充実を通じて、お客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ること」が使命であると考え、これを実践しております。
- 「より早くより多く、長く続けて頂いた方にはさらに多く配当をお返ししたい」という想いのもと、2024年度は個人保険分野において13年連続で増配しました。（増配額は前年度の約2倍の101億円で過去最大、個人保険分野の基礎利益に対する配当還元率は44%）
- 有配当契約の87%（305万件）に配当、純剰余に対する配当還元率（配当性向）※は71%となりました。

※社員配当準備金繰入額（462億円）÷純剰余（653億円、当期純剰余に内部留保の超過繰入額を加算し基金利息等を控除した額）

3. お客さま基点指標※

- 本社部門が、各支社のお客さま基点指標の改善に向けてサポートを行い、2024年度は全社として指標が向上しました。

※お客さまからの申出や手続に関する対応について「お客さま基点指標」を設け、全国の支社で指標の向上に向けて取組みを行っています。指標は毎年課題に応じて見直しを行い、迅速・確実な対応によるサービスの向上に取り組んでいます。



方針 2. お客様の「声」を経営改善に活かす取組み

1. お客様の「声」や社会からの要請を経営に活かす取組み

- 当社は「ISO10002※」への適合性を維持し、お客様の「声」や社会からの要請を経営に活かしていくことにより、「お客様基点」で最優のサービスを提供し、お客様のさらなる満足と信頼につなげられるよう努めております。
- お電話や各種アンケート、ご契約者懇談会等を通じてお客様の「声」や社会からの要請を収集・分析し、お客様の声対策委員会において協議のうえ、経営層に改善の提言を行い、社内改革を推進しております。

※2004年7月に国際標準化機構（ISO）により発行された苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格

2. お客様の「声」を経営改善に活かした主な取組事例

お客様の「声」



給付金請求時に
診断書の
取得が面倒だ。



**診断書の提出を不要とする
給付金請求の範囲
を拡大しました！**

診断書の提出を不要とする給付金請求の範囲を拡大し、よりお客様にご負担なく給付金をご請求いただけるようになりました。

お客様の「声」



年金を受け取るために、
毎年の現況届の提出が
面倒だ。



**マイナンバーカード情報を活用した
年金自動支払サービス
を開始しました！**

マイナンバーの電子申告をいただいたお客様を対象に、電子証明書の有効性を確認することにより、現況届を省略し、個人年金を自動でお支払いするサービスを開始しました。

方針 3. お客様のニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供

1. お客様に本当に必要とされる保険商品・サービスの提供

お客様の利益擁護、適切な業務運営の確保等の観点から、販売前の諸対応、販売後の評価・検証を行うなど、商品開発に係る適切な内部管理態勢を確立・維持しております。

(1) 個人年金保険・終身保険特約等の予定利率引上げ

- 昨今の市中金利の動向等をふまえ、2024年4月に個人年金保険の予定利率を、2025年4月に主力商品に付加する終身保険特約等の予定利率を引き上げました。

(2) メディコムプラスの商品改定

- 2024年4月より、医療保険とセット販売を行っているセコム損害保険株式会社の「自由診療保険メディコムプラス」について、がんの外来治療に対する補償を拡大する等の商品改定を実施しました。

(3) 一時払終身保険「グッとアップ」の発売

- 2025年4月より、円建・利率固定型の商品として安定的な資産形成機能を有していることに加えて、介護終身年金等の支払へ移行できるなど、加入後の柔軟性を兼ね備えた新型の一時払終身保険「グッとアップ」を発売しました。



セコム損保のガン保険

自由診療保険

MEDCOM
Plus
メディコムプラス

新ガン治療費用保険(提携用)

ふやして 選べる 一時払終身保険

グッとアップ

2. きめ細やかなコンサルティングセールスの実践

- オンライン面談も含めた「Face to Face」による、きめ細やかなコンサルティングセールスを実践しております。
- 公的保障制度を説明する冊子「5つのリスクと公的保障」や、携帯情報端末「PlanDo」のデジタルコンテンツを通じて、公的保障制度の説明を踏まえたうえで、提案ツール「ライフコンパス」により必要保障額のシミュレーションを行いながら、お客様の状況に即した根拠ある最適なプランのご提案に努めております。
- ビジネス版チャットツールである「LINE WORKS」や保険設計書等の電子送付システム、WEB面談システムを併用することで、お客様の利便性向上に資するサービスの提供に努めております。

<冊子「5つのリスクと公的保障」>



LINE WORKS

方針 4. お客様への情報提供の充実

1. 保険商品パンフレットでの情報提供

- 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）による「見やすいデザイン」について、2025年4月に発売した「グッとアップ」パンフレットの認証を取得しました。
- 医療保険の商品パンフレットにおいて、「治療に掛かる費用」と「公的保障（高額療養費制度）で賄われる費用」の例を記載し、必要保障額をわかりやすく説明するなど、情報提供の質の向上を図りました。

2. デジタル・オンラインでの情報提供

- 携帯情報端末「PlanDo」のプレゼンテーション機能を活用した視覚的にわかりやすいデジタルコンテンツを提供し、コンサルティング力の強化を図っております。
- 公式HP上の「保険お役立ちコラム」やWEBメディア「47Life（よんななライフ）」、2024年3月に開設した公式Instagramアカウント・LINE公式アカウント等を通じて、保険やお金に関する知識に加え、当社の商品・取組み等を発信しております。

3. 配当金に関する情報提供

- 2024年10月より、主力商品「未来のとびら」の保険設計書において予想配当金の表示を行いました。2025年4月より、個人年金保険「みらいプラス」の保険設計書と、学資保険「みらいのつばさ」の募集チラシに予想配当金と返戻率の表示を行いました。
- 配当金に関する教育を全社的に継続するとともに、配当金チラシを活用した情報提供の充実に努めてまいります。

4. 代理店手数料体系の考え方

- 2023年4月より改正した手数料規程により、専属募集代理店も含めたすべての募集代理店を対象に、手数料支払いにおける業務品質等の評価を組み込む運営を開始しております。

<「グッとアップ」パンフレット>



<配当金PRチラシ>



「お客さま基点」の業務運営に資する
代理店手数料体系の考え方は[こちら](#)

方針 5. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

1. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

対面や電話、I Tの活用によって、お客様に年複数回のコンタクトを推進するとともに、ご契約内容の説明や商品情報のご案内など、様々な情報提供に努めております。

(1) 高齢者現況確認

- 毎年8月に高齢のお客様の現在状況確認を実施し、お支払い事由が発生していないか等の確認を行っております。2024年度は70歳以上のご契約全件について、確認を実施しました。

(2) 障がい者への対応

- 障がいをお持ちのお客様に、ご安心いただける対応が行えるよう、全国の支社・営業所にコミュニケーションボードや筆談器等を配備しております。

(3) 「保険金・給付金のご請求のまえに」のWEB閲覧対応

- お客様の利便性を考慮し、『WEB版「保険金・給付金のご請求のまえに」閲覧方法のご案内』チラシを作成し、二次元コードから冊子と同じ内容をWEBで閲覧いただけるようになりました。

<『WEB版「保険金・給付金のご請求のまえに」閲覧方法のご案内』チラシ>

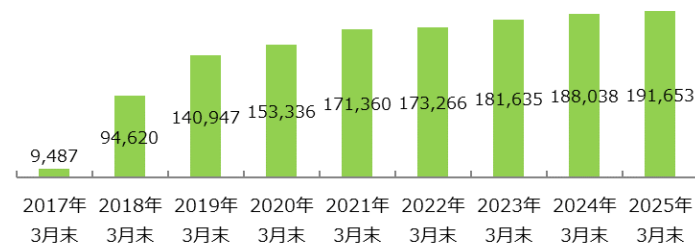


2. ご家族情報登録制度

- ご高齢のお客様へのサポート体制を充実させるため、2016年度より「ご家族情報登録制度※」を開始し、登録の推進に努めております。
- 2022年4月より「第二連絡先」として登録されたご家族からの照会に対して契約内容等の情報を開示しております。

※あらかじめお客様のご家族の方を「第二連絡先」としてご登録いただくことで、お客様の「家庭・生活の変化」や「体調の変化」などにより、万一、お客様と連絡が取れなくなった場合でも、「第二連絡先」のご家族を通じてお客様に連絡を取らせていただく制度です。

(件) <ご家族情報登録制度 登録件数の推移>



方針 6. お客様の利益を最優先とした資産運用の実践

1. 将来にわたる高水準の運用収益の確保

- 強固な自己資本に裏付けされたりスク・テイク戦略を引き続き推進しました。
- 物価上昇が定着するなかで、収益性の向上と実質価値の維持が見込める株式や、ヘッジファンドなどのオルタナティブ資産を積み増したほか、利回りの高いオープン外債を積み増しました。
- 国内の金利が上昇するなか、円貨建公社債ポートフォリオにおいて、収益性向上のための銘柄入替を実施しました。
- こうした取組みなどにより、利息及び配当金等収入は7年連続で過去最高を更新※し、基礎利益上の運用収支も、過去最高を更新しました。 ※2022年度は比較可能な調整値との前年比較

2. 資産運用の高度化への取組み

- 海外資産運用子会社の運用力強化や、当社グループが十分にカバーしきれていない地域・アセットクラスの運用に係る覚書を締結している海外の資産運用会社との協業などを通じた、グローバルな分散投資の深化に努めました。
- これらの資産運用会社へのトレーニー派遣や定期的な意見交換などを通じた運用ノウハウの獲得などにより、資産運用力の向上に努めるとともに、資産運用の高度化を実践しうるグローバルな視野を有する人材の育成に取り組んでおります。

3. 経営方針に則ったESG投融資の拡充

- 「生命保険事業を営む相互会社として、持続可能な社会の実現に貢献する」という経営方針に則り、ESG（環境・社会・ガバナンス）課題を考慮した投融資にも積極的に取り組みました。

Signatory of:



<取組事例>

- 「オフサイトコーポレートPPA」を活用した全国約800カ所の低圧太陽光発電所の開発プロジェクトへの融資
- 2024年度のESG投融資の新規実行は、総額で623億円となりました。

4. スチュワードシップ責任への取組み

- 主要投資先企業との、「目的を持った対話」において、中長期的視点から状況の把握と認識の共有を図るとともに、企業価値向上に資するべく提言を行いました。

方針 7. 利益相反の適切な管理

1. 利益相反の適切な管理

- 当社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理のための基本方針」および「利益相反管理規程」を定め、これを遵守しております。

利益相反管理の方法

当社およびグループ会社は、利益相反管理の方法として次に掲げる方法その他の方法を適宜選択し、またはそれらを組み合わせることにより、お客さまの保護を適正に行います。

- ①利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ②利益相反のおそれのある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- ③利益相反のおそれのある取引の一方の取引を中止する方法
- ④利益相反のおそれのあることをお客さまに開示する方法

利益相反管理態勢

当社は、当社およびグループ会社の利益相反管理を統括するための部署およびその責任者（利益相反管理統括者）を設置し、必要な規程の制定を行い適切な利益相反管理を行うものとします。

「利益相反のおそれのある取引」の主な取引事例

保険契約者の利益を踏まえて運用部門が行う投資先企業の選定や株主議決権の行使にあたり、運用部門以外の意向が優先される場合

有価証券に係るお客さまの潜在的な取引情報を知りながら、当該有価証券について取引を行う場合

※利益相反のおそれのある取引に該当する保険営業上のコンプライアンス違反は、法令等遵守態勢の中で適切な管理を行っています。

- 2024年5月に、全職員向けに適切な利益相反管理を行うための研修を、eラーニング（継続教育）により実施しました。

方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

1. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

- 創業に込められた「ご契約者本位」という想いを感じ取り、この想いが脈々と受け継がれ、現在の「お客さま基点」という価値観につながっていることを意識し行動できるよう、引き続き研修の充実を図るとともに、各研修の場で理念教育の重要性を徹底しております。
- 全役職嘱員が経営理念を日々の「行動」として実践できるよう、冊子「フコク生命 わたしたちの基本」を作成しました。
- 「お客さま基点」実践のために全職員に実施している「お客さま基点活動」研修プログラムについては、毎年アップデートを重ねております。2024年度は、所属員一人ひとりの職員満足（ES）向上こそが経営のエンジンとなり、お客さま満足（CS）の向上に繋がるとの観点から、昨年度に引き続き「働く職員の自己実現」をテーマとした研修を実施しました。

2. 「車座ミーティング」「タウンホールミーティング」の実施

- 社長と職員が双方向に対話する場づくりとして、「車座ミーティング」を実施しております。社長自らが発信する「お客さま基点」への想いを直接聴くことで、「あらためて、今の自分ができるお客さま基点の行動とは何か」を参加者が考えるきっかけになっております。
- 2024年度は24回の開催（参加者151名）となりました。2011年9月の開始以来、累計365回の開催、のべ2,638名が参加しました。
- 2022年度からは役員による「車座ミーティング」を実施しており、累計90回の開催、のべ616名が参加しました。
- 2024年10月からは役員による「タウンホールミーティング」を実施しており、本社および14支社で開催、1,365名が参加しました。

3. ボトムアップの取組み

- 2025年度よりスタートした中期経営計画「THE MUTUAL ACT 2027」の策定にあたり、若手・中堅職員中心の「次期中計ワーキンググループ（以下、WG）」が社内の意見を集約し、役員とのフリーディスカッションを実施しました。
- 4月以降も引き続き、WGの活動による取組みを推進するとともに、新入職員研修や主任研修などに中期経営計画のカリキュラムを盛り込むことで、より多くの職員が経営に関わる機会を創出しております。



役員フリーディスカッションの様子

金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客さま基点」の業務運営方針	取組状況	
		方針にもとづく取組内容※ 1	取組結果※ 2
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践 方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み 方針 6. お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	方針 1 (P3～4) 方針 2 (P5) 方針 6 (P11)	P1・2・6
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 7. 利益相反の適切な管理	方針 7 (P12)	P7
原則 4 手数料等の明確化	方針 4. お客さまへの情報提供の充実	方針 4 (P8～9)	P4
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 4. お客さまへの情報提供の充実	方針 4 (P8～9)	P4
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み 方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供 方針 4. お客さまへの情報提供の充実 方針 5. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	方針 2 (P5) 方針 3 (P6～7) 方針 4 (P8～9) 方針 5 (P10)	P2・3・4・5
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり	方針 8 (P13)	P8

プロダクトガバナンスに関する補充原則	「お客さま基点」の業務運営方針	取組状況	
		方針にもとづく取組内容※ 1	取組結果※ 2
補充原則1 基本理念	方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践	方針 1 (P3～4)	P1
補充原則2 体制整備	方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践 方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供	方針 1 (P3～4) 方針 3 (P6～7)	P1・3
補充原則3 金融商品の組成時の対応	方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践 方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み 方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供	方針 1 (P3～4) 方針 2 (P5) 方針 3 (P6～7)	P1・2・3
補充原則4 金融商品の組成後の対応	方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み 方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供	方針 2 (P5) 方針 3 (P6～7)	P2・3
補充原則5 顧客に対する分かりやすい情報提供	方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供 方針 4. お客さまへの情報提供の充実 方針 6. お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	方針 3 (P6～7) 方針 4 (P8～9) 方針 6 (P11)	P3・4・6

※ 1 『「お客さま基点」の業務運営方針』

※ 2 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果