

第96回定時総代会 質疑応答（要旨）

平成30年7月3日（火）開催の第96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）

今年1月からお客さまアドバイザー用のiPadが導入されましたが、1月から5月の新契約高は、前年同期と比較しまして、どのような状況でしょうか。

（事前質問・意見回答1）

ご質問にありましたとおり、当社では平成30年1月よりApple社のiPadを新情報端末として導入いたしました。新契約手続きのペーパーレス化やプレゼン画面機能を新設しており、Face to Faceによる高度なコンサルティングセールスを実践するとともに、お客さまの利便性の向上と事務効率・事務品質の向上を図っております。

平成30年1月から5月までの新契約高は11,764億円*、前年同期比88.9%となっております。主たる減少要因は、平成29年4月に料率改定を控えた貯蓄性商品の年度末の駆け込み需要からの反動減となっており、平成30年4月から5月の業績で見れば、新契約高4,724億円*、前年同期比106.7%と前年伸展しております。

新情報端末導入による業績面での効果検証はこれからとなりますが、今後も営業職員体制の強化に取り組んでまいります。

※新契約の保障額と転換により成立した契約の保障額の合計。転換により成立した契約の保障額については、転換により消滅した元契約の保障額を控除しておりません。

（事前質問・意見2）

他の保険会社では、日本国内で利益を出すのは難しく、海外に利益を求める仕組みを作っていますが、富国生命として今後どのように考えているのでしょうか。

（事前質問・意見回答2）

当社は、平成29年度の基礎利益が平成12年度の開示以来最高となりました。同業他社においても、買収した海外の保険会社からの配当金などにより過去最高益を更新する会社もありましたが、当社は国内市場に注力する中での最高益となっております。これは、強固な財務基盤のもと、適切なりスクテイクにより、利息及び配当金等収入が増加したことが主な要因です。また、従来より対面販売チャネルのもと、保障性商品を重視してきたことも安定的に高い利益の下支えとなっております。

合併・買収などによる海外保険事業への参入は、国内における人口減少を補完し、市場の拡大や収益源泉の多様化を図ることがその目的として挙げられますが、一方で買収金額はプレミアム（割増金）の支払により割高になる傾向がございます。また、社会保障制度や文化の違いにより、国内で培ってきた当社のノウハウも海外では通用しない可能性もあるというデメリット

トもございます。したがいまして、海外保険事業の展開については、当社は現時点では慎重な判断が必要であると考えております。

なお、当社は、シンガポール、ロンドン、ニューヨークの現地法人にて資産運用業務を行っており、グローバルな運用体制のもと、運用収益の積上げに貢献しております。平成29年9月には、米国の投資顧問会社であるペイデン&リゲル社と提携するなど、資産運用面でのグローバル化、高度化に注力しております。

(事前質問・意見3)

御社をはじめとする日本の多くの保険会社では、健全性の指標であるソルベンシー・マージン比率が高い水準にあります。同比率が高いことは、健全性の観点からは望ましいことですが、他方で適切なリスクテイクを避け、結果として収益機会を逃すことになるのではないかと懸念します。そこで御社では、ソルベンシー・マージン比率について、どのような考え方で運営しているか、ご教示いただきたい。

(事前質問・意見回答3)

平成29年度末のソルベンシー・マージン比率は、前年度末から低下したものの、1,000%台を維持しており、引き続き業界最高水準と高い健全性を確保しております。

前年度末から低下した要因は、為替リスクをヘッジしないオープン外債や外国株式等の積増しにより、リスクが増加したためです。

当社では、内部留保や外部調達によってこれまでも自己資本の強化に努めてまいりましたが、自己資本が充実しているからこそ、外貨建資産への投資を中心とした収益性の向上を図る戦略が可能となっております。

平成29年度決算においては、利息及び配当金等収入が大幅に増加したことで、基礎利益は開示以来最高となりました。

このように当社においては、先ほどご説明した、自己資本、リスクおよびリターンの一体的な管理のもと、高い健全性を維持したうえで、適切なリスクテイクによる収益性の向上が図られており、今後ともこうした取組みを継続してまいります。

(事前質問・意見4)

事業報告書の中期経営計画に関する報告文の中で、「他者加入推奨意向」という指標について記述がありますが、これはどのようなものなのか、また、中期経営計画のビジョンの実現に向けて努力が必要とありますが、具体的な施策等についてご説明願えればと存じます。

(事前質問・意見回答4)

中期経営計画では、「徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる」をビジョンとし、「他者加入推奨意向」、つまり、ご契約者が他の方に当社を推奨したいという意向を確認指標の一つとしております。この指標は「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」との回答をいただいたお客さまの割合です。毎年無作為に抽出したご契約者へ実施しておりますアンケートの中で、「ぜひすすめたい」から「まったくすすめたくない」までの7段階で回答していただいています。このアンケートでは、『当社に対する満足度』についても確認しており、「大変満足」と回答されたお客さまは、友人や知人の方に当社をすすめたいという意向が高いという結果が出ております。

したがいまして、中期経営計画においては、お客さまアドバイザーのコンサルティングの質の向上を図るとともに、Face to Faceによるきめ細かい丁寧な対応をさらに徹底することで、お客さまに「大変満足」と思っただけけるよう努めてまいります。

(事前質問・意見5)

学資保険の保険料払込期間について、他社のように5年、10年という選択肢があると良いと思います。

(事前質問・意見回答5)

当社商品に対する貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

現在、当社の学資保険「みらいのつばさ」の保険料払込期間は、被保険者であるお子さまの年齢を基準として、「教育費用の負担が比較的少ない小学校卒業までの間に払込みを済ませる11歳払込満了」「教育費用の負担が増加し始める高校入学前までに払込みを済ませる14歳払込満了」「月々の保険料負担を軽くして大学進学前までに払込みを済ませる17歳払込満了」の3つのパターンから選択していただいております。

従来は17歳払込満了のみの取扱いでしたが、保険料払込期間の選択肢を増やすことで、お客さまの多様な資金準備計画により柔軟に対応できるようにしたものです。

保険料払込期間が短いほど学資保険の戻り率は高まりますが、その一方で1回あたりの払込保険料はより高額となります。その点もふまえつつ、今回頂戴したご意見も含めお客さまのニーズを慎重に見極めながら、引き続き商品性の向上に努めてまいりたいと考えております。

(事前質問・意見6)

自分の住んでいる県には過疎地域があります。そこに住まう高齢者は今後運転免許証の返納などで自由に身動きが取れなくなっていくと予想され、これまで以上に契約者に寄り添う対応が必要になります。富国生命の取り組むA Iなどのシステム構築は大変評価していますが、より一層人と人とのつながりを大切にしたい細かい対応をお願いします。

(事前質問・意見回答6)

当社のシステム構築の取組みにご理解をいただきありがとうございます。

当社では「年1回コンタクト」として、お客さまアドバイザーによる訪問や電話対応を行っております。また、担当者であるお客さまアドバイザーが退職した場合はお客さまサービス担当がフォローする体制となっております。

お客さま訪問にあたり、お客さまサービス担当の移動手段はバイクが主でしたが、今年の7月から地方支社にお客さまサービス担当専用の軽自動車を導入することとなり、より広範囲のお客さまのところへ、より安全に訪問することが可能となります。

当社からのコンタクトだけでなく、お客さまセンターへのお問い合わせや、毎年8月に発送しております総合通知「フコク生命だより」のアンケートのご返送で、お客さまのご要望を承ることもできます。

今後も引き続きFace to Faceでお客さまに寄り添ったサービスに努めてまいります。

(事前質問・意見7、8、9、10、11)

- ・平成29年度ご契約者懇談会で、前年度の懇談会での意見や質問、それらに対する回答をまとめた資料が事前に配付され、とてもよかったと思います。参加者にもとても好評でした。今後も継続してほしいと思います。
- ・引き続き健全経営に徹してください。
- ・商品が多様化しているなか、お客さまのニーズ・ライフスタイルに合ったプランの提供が求められる。お客さまアドバイザーの知識習得・人材育成に今一層ご尽力願いたい。
- ・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。
- ・ご契約者懇談会での質問には的確明瞭に回答いただきましたので、質問はありません。懇談会では、例年よりも事前の質問やご意見が多く活発でした。その都度分かりやすく答えていただきました。支社長、出席した役員ともすぐに対応をしていただき、大変好ましく感じました。地元の新聞に富国生命の全面広告が載り、認知度が上がったと思いますので、業績に直結することを期待しています。

(事前質問・意見回答7、8、9、10、11)

当社に対する期待や激励、お褒めのお言葉等を多数頂戴いたしました。
誠にありがとうございます。

(席上質問・意見1)

一時払契約が満期を迎えても、御社に一時払商品がないために満期保険金を後継契約の保険料として御社に預けることができません。低金利を理由に販売中止されたのだと思いますが、生命保険の良さは、相続時に遺産分割の必要となる預貯金とは異なり、指定した受取人が保険金を受け取れる点であると考えており、その特徴だけでも意味があります。金利とは関係なくそのような商品があればありがたいです。

(席上質問・意見回答1)

当社が販売を休止している一時払商品は、将来の受取額を保障した商品であるため、現在の低金利環境下での販売は困難な状況でございます。外貨建や将来の受取金額が変動するタイプの商品を販売している会社もありますが、これらの商品はお客さまにリスクが帰属することになる商品であり、お客さまに十分にご理解いただけるような営業体制が必要になると考えております。一時払商品の販売再開のご要望は多く寄せられておりますが、そのようなご意見に対して今後どのようなことができるのか、調査・研究をしてみたいと考えております。

(席上質問・意見2)

保険料等収入が一時払終身保険の保険料の減少により前年対比72億円の減少となっております。一時払商品がないだけでこれだけ収入が減るにも関わらず、なぜ一時払商品の販売を中止されたのでしょうか。一時払保険料の収入により会社の体力が増強できると思います。

(席上質問・意見回答2)

平成28年度中に一時払終身保険の販売を休止したため、平成28年度と比較して平成29年度の保険料等収入は減少しましたが、貯蓄性商品は相対的に収益性が低く、収益全体への影響はそれほど大きくないことをご理解いただきたいと思います。

(席上質問・意見3)

貯蓄性の高い商品の販売が難しいことは承知しています。貯蓄性が低くても構いませんので御社に預けたいと考えています。確かに貯蓄目的で加入される方もおられるとは思いますが、貯蓄だけでない生命保険の良さをこれからも追求して行ってほしいです。

(席上質問・意見回答3)

貯蓄という役割以外にも、生命保険には相続対策など様々な役割があります。そのような面も考慮して、今後の商品開発を行ってまいります。

(席上質問・意見4)

健康増進型保険を販売する会社が出てきています。先ほど富国生命は健康な契約者に配当で還元していくことが健康増進につながると考えていると伺い、まさに相互会社の原点を追求されているのだと感じましたが、業界内で健康増進型保険の商品開発が進むなかで、今後とも検討しないという考えでしょうか。

(席上質問・意見回答4)

当社は、後ほど決議をいただくことができれば6年連続の増配となりますが、健康な方に利益を配当として還元することがその主旨でございます。生命保険は超長期の契約ですので、途中で想像もつかないこと、例えばリーマン・ショックのような事象が起きることもございます。保険料が安いということも大切なことではありますが、そのためにいざという時に保険金等をお支払いできないということは決してあってはならないことだと考えます。そのため、お客さまから適切な額の保険料を頂戴して、結果的に利益が出ましたら配当として還元していきたいと考えております。

また、健康な方の保険料を割り引くと、そうでない方の保険料を引き上げなければ公平性を保てなくなります。健康に不安がある方こそ生命保険を必要としています。現時点では健康な方の保険料を割り引くということは考えておりません。当社では、公平性を考慮しつつより多くの配当を還元していくことを最優先課題として今後取り組んでまいりたいと考えております。