

2018年度ご契約者懇談会

主なご意見・ご質問と当社の回答状況

- 本資料では、2018年度ご契約者懇談会においてご契約者からいただいた多数のご意見・ご質問から、主なものをご紹介します。
- 回答は当時のものであり、本資料作成時点(2019年4月末)までの変化については補筆で対応していますが、その後の変化により現在とは異なる場合があります。

2018 年度ご契約者懇談会開催状況

■ご契約者懇談会

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、ご契約者懇談会を 1975 年から全国の支社で開催しております。

(出席者内訳)

出席総数		1,255 名	占率
性別	男性	624 名	49.7%
	女性	631 名	50.3%
年齢別	30 歳以下	62 名	4.9%
	31～40 歳	145 名	11.6%
	41～50 歳	280 名	22.3%
	51～60 歳	368 名	29.3%
	61 歳以上	400 名	31.9%
職業別	会社員	413 名	32.9%
	主婦	290 名	23.1%
	大学教授	2 名	0.2%
	言論界・ジャーナリスト	2 名	0.2%
	弁護士・医師	7 名	0.6%
	自営業者	148 名	11.8%
	会社役員	98 名	7.8%
	公務員	96 名	7.6%
	その他	199 名	15.8%

(出席者からのご意見・ご質問)

項目	件数	占率
商品関連	296 件	27.8%
営業・サービス関連	479 件	45.0%
事務対応・手続関連	76 件	7.1%
経営関連	158 件	14.9%
社会貢献活動関連	17 件	1.6%
ご契約者懇談会関連	38 件	3.6%
合計	1,064 件	100.0%

商品関連

(1) 一時払商品の販売を休止しているが、再販してほしい。

一時払終身保険に適用される標準利率*は、2016年7月に年0.25%へ引き下げられましたが、それ以降も金利は極めて低い水準で推移しており、標準利率の反転は当分見込めない状況にあります。このような状況のもと当社は、2016年7月以降一時払の貯蓄性商品の販売を休止しており、現時点では再開する予定はありません。

*標準利率とは、保険会社が将来の保険金・給付金等の支払いに備えて積み立てることが義務付けられている責任準備金の算定に用いる予定利率であり、国債の利回りをもとに設定されます。

備考

低金利が常態化する中であっても、相続時の円滑な資産継承のための活用など円建ての一時払商品に対するニーズは根強く、当社のお客さまからも販売再開を求める声が多く寄せられておりました。

一方、金融機関等の代理店を主要チャネルとするフコクしんらい生命では、一時払商品が販売政策上重要な地位を占めていることから、一時払終身保険の取扱いを継続しております。

そこで、2019年4月より、当社お客さまアドバイザーによるフコクしんらい生命の「利率更改型一時払終身保険」の取扱いを開始しました。

(2) 健康増進型の保険を販売する予定はありますか。

複数の保険会社において、加入者が健康増進に取り組んだ結果に応じて保険料の割引やサービスが受けられるような商品を開発する動きが出ています。

このような「健康増進型保険」は、健康状態が良くなるほど受けられるメリットが大きくなるため、被保険者が健康増進に努める動機付けになると考えられます。他方、健康状態が悪くなれば保険料が上がることにより、真に保障が必要なときに保険契約を継続するのが難しくなるといったリスクも想定されます。現時点で当社では具体的な導入予定はありませんが、今後も引き続き、研究を進めてまいります。

なお、当社では健康であれば配当金が増える仕組みを既に持っており、これは保険料を引き下げることと同様の効果があります。

具体的には、医療保険において、一定期間入院給付金の支払いがなかった契約に対して配当還元をしております。これは、ご契約者懇談会でいただいたお客さまの意見を反映し、2005年に創設したものです。引き続き、配当還元の充実を通じて、お客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ってまいります。

(3) 外貨建ての貯蓄性商品は販売しないのでしょうか。

外貨建て保険は、現在のような低金利下においては高い予定利率を設定できるメリットがある反面、外国為替相場の変動によって元本割れが生じる可能性もあり、そのリスクはお客さまに帰属することになります。

当社は、お客さまにとって将来必要な保障を確実に準備いただくことを基本的なスタンスとしておりますので、現時点では外貨建て保険の開発・販売に関する具体的な予定はありません。

外貨建て保険の販売に関しては、お客さまがニーズに適った商品選択を行えるよう、為替リスクについての十分な説明や実質的な利回りの表示等の適切な情報提供を行うための環境整備が不可欠であると考えております。今後も引き続き、研究を進めてまいります。

(4) 高齢者が入りやすい保険はありますか。

「医療大臣プレミアエイト」（終身医療保険）のほか、主力商品「未来のとびら」に付加する終身保険特約および介護保障特約＜終身型＞は、75歳までの方が加入することができます。これらは一生涯を保障する終身タイプの保険であり、終身医療保険は、解約払戻金を0とすることなどによって保険料水準を従来商品よりも引き下げています。

(5) 通院を保障してくれる商品はありますか。

通院特約につきましては、過去に多くの保険会社で支払い漏れが多数判明し停止にした経緯があります。その一方で、医療技術の進歩に伴う入院の短期化を背景として、通院治療のウェイトが高まっております。このような状況を踏まえ、医療大臣プレミアエイトの生活習慣病特約では、「退院後療養給付特則」を付加することで8大生活習慣病による退院後の通院保障を準備することができるようにしております。

(6) 保険料が高いので、もっと安くしてほしい。

生命保険はご加入から保険金等のお支払いまで長期にわたる契約であるため、いかなる時にも保険金等を確実にお支払いすることが保険会社として最も重要な責務です。したがって、経済環境の激変や未曾有の大災害の発生などに耐えうる健全性を確保するとともに、合理的かつ公平な水準に保険料を設定することが基本と考えていることから、単に保険料が安い商品の開発に対しては慎重な姿勢をとっております。

一方、剰余金が生じた場合は配当金として還元することによってお客さまの実質的な保険料負担の軽減を図ることが相互会社の使命であるとの考えのもと、2017年度決算では個人保険について6年連続の増配を行いました。

また、健全性を損なうことなく保障を継続できると判断できる場合には保険料の引き下げを行っております。例えば、長寿化の進展にともなって死亡保険金の支払いが少なくなっている状況をふまえ、2018年4月に死亡保障性商品を中心に保険料を引き下げました。

今後も健全性のさらなる向上に取り組むとともに経営の効率化や財務基盤の強化を進めることで、納得感のある保険料で確実な保障を提供できるよう努めてまいります。

(7) 保険の申込をしたが健康状態で加入を断られたり、特別条件があったが、どうか。

引受査定の原則は、ご契約者の利益擁護、ご契約者間の公平性の確保が重要であり、医務査定は、お客さまの健康状態や罹患歴等に応じて、当社査定基準に沿って実施しております。

引受査定は、お客さまの健康状態に関する告知のみではなく、お客さまがお持ちの健康診断結果通知書などの資料、医師による診査などで得られた情報や当社が把握している給付歴等の医的情報をもとに行っております。

したがって、個々のお客さまの健康状態等により、特別条件やお引受の可否の状況も異なります。

営業・サービス関連

(1) フコク生命を多くの人に知ってもらうため、もっとCMを流したり、PRをしてはどうでしょうか。

CMやPRには多くの経費がかかるため費用対効果を鑑みて適宜実施しております。当社の広告宣伝としては主にハローキティを活用したテレビCMなどの広告を実施していますが、最近ではそれに加えて100周年プロジェクトの一環として俳優の斎藤工さんを起用したテレビCMを実施し、社名認知の向上を図っています。今後も、費用対効果を鑑みつつ、メディアを通じた広告宣伝を従来に増して実施してまいります。

(2) 近年CMなどでネット生保が目立ちますが、フコク生命は今後、インターネット販売をする予定はありますか。

お客さまのニーズや生活スタイルが多様化する中で、生命保険の販売チャネルやサービスもそれに合わせて多様化していく必要があり、インターネットやスマートフォン等を利用した販売チャネルもこの流れにあわせた動きの一つとして理解しております。

現在販売されているインターネットを利用した商品はシンプルでわかりやすいという特徴がございますが、お客さま一人ひとりのニーズに応えることが難しいなどの制約もございます。

当社は一人ひとりのお客さまに対するきめ細やかなコンサルティングセールスにより、死亡や病気・ケガ、就業不能、介護といった様々なリスクへの備えを、お客さまの状況に応じて一体的に提供していきたいと考えております。そのような観点から、今後も営業職員体制による対面販売がメインチャネルと考えており、インターネット販売は考えておりません。

一方で、インターネットやスマートフォンを利用した手続きや決済のサービスに対するニーズが高まっており、インターネットの活用につきましては、今後、戦略的に取り組んでいきたいと考えております。

(3) 定期的に訪問してアフターフォローしてほしい。

当社は、担当者からご契約者に対して、少なくとも年に1回以上のコンタクトを行うことを推進しておりますが、ご契約者向けのアンケートの結果によると、コンタクトの頻度は、2017年の調査で年平均3.03回、2018年の調査で年平均3.31回と増加傾向にあります。

(4) 若者の保険離れが進んでいると言われていますが、若年層へのアプローチをどのように考えていますか。

若年層へのアプローチについては、少子高齢化の進展や晩婚化・非婚化といったライフサイクルの変化を注視していく必要がありますが、若年層といっても病気やケガ、就業不能状態等における生前給付を中心に、保障の必要性は変わらないと考えています。当社商品「未来のとびら」は主契約がなく、多様な特約ラインナップから必要な特約だけを選択して加入することができます。また医療や介護などの第三分野の特約は死亡保障を分離しているため、生前給付に重点を置いた商品設計が可能であり、若年層のニーズに的確に対応できます。

また、特に若年層に対しては最初のコンタクトとしてインターネットの活用も有用と考えておりますので、戦略的に取り組んでいきたいと考えております。

(5) 保険の見直しの時期はいつなのか教えてほしい。

生命保険は結婚や出産等による家族構成の変化や生活設計の変化等、お客さまのライフサイクルの変化に応じて保障内容の見直しが必要であると考えております。

したがって、お客さま一人ひとりのライフサイクルの変化に応じた最適な情報提供が可能となるよう、加入時だけでなく加入後についても、お客さまアドバイザーの対面によるきめ細かなアフターサービスの実施が重要と考えております。

(6) 担当者が退職してしまったら心配です。退職後の引継ぎ制度はどのようになっていますか。

担当者が退職した場合は、担当者引継制度により新たなお客さまアドバイザーを担当としアフターサービスを行うこととしています。もしくは、アフターサービス専門の職員であるお客さまサービス担当が後任の担当としてアフターサービスを行っています。今後も担当者引継制度の取り組みを推進することで、すき間のないアフターサービスを行うよう努めてまいります。

事務対応・手続関連

(1) 保険料のクレジットカード払いをできるようにしてほしい。

クレジットカード払いのメリットとしてキャッシュレス決済があげられますが、当社では申込時に現金の用意を必要としない、第一回保険料口座振替制度の取扱いを行っております。また、第二回以降の保険料の収納については、口座振替や給与からの控除のご利用によるキャッシュレス化の取扱いを行っております。

クレジットカード払いをご利用されるお客さまにはポイント取得のメリットがありますが、この収納方法は口座振替に比べ引去時の手数料体系が高いことから、多くのコスト（事業費）がかかります。

以上の理由からこれまで当社では導入はしない方向性でありました。

しかし近年、こうした要請が増えていることから、再度検討しなければならない課題と認識し、研究および検討をすすめております。

(2) 診断書なしで給付金を請求できるようにしてほしい。

特約によって支払い対象となる病名や術名が異なることもあり、支払い漏れを防ぐためにも、診断書を取得していただいております。ただし、所定の要件を満たせば、領収書等での代用を認めております。

備考	2019年4月より、お客さまの利便性や診断書取得費用のご負担を考慮し、支払事由発生日が責任開始日から2年を経過している契約については、会社所定の診断書内容を満たしている「他社診断書(写)」「病院独自様式の診断書(写)」を、会社所定の診断書と同様に取り扱うよう取扱基準を改正いたしました。
----	---

(3) 保険証券などの言葉が難しく、内容が見づらい。もう少し分かりやすくしてほしい。

2017年1月に保険証券を冊子形式に変更し、表形式で保障内容を表記するようになりました。また、毎年8月にご契約者宛てに「フコク生命だより」という保障内容を説明したご案内を郵送しています。

内容についてより分かりやすくなるように、毎年内容の見直しを行っており、2018年度より第三者機関である「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」による「わかりやすさ」の品質保証であるUCDA認証のうち、「見やすいデザイン」認証を取得し、他にも「フコク生命だより」送付封筒の表面に点字を打つようにしています。

今後とも分かりやすい資料の作成に努めてまいります。

経営関連

(1) フコク生命はあと5年で創業100周年ですね。100周年プロジェクトではどのようなことをするのですか。

当社は2018年11月に創業95周年を迎えました。2023年の100周年に向けたフコク生命像である「THE MUTUAL」（ザ・ミューチュアル）というコンセプトのもと、100周年プロジェクトをスタートしました。

「THE MUTUAL」とは、次の100年に向け進化させた次代の“相互扶助”のことです。そして、当社に関わるすべての人のつながりを深め支えあい真の“相互扶助”を体現する組織を目指す当社の決意でもあります。

100周年プロジェクトでは、当社の職員が全国各地の「THE MUTUAL」を探し出し、ポスター(広告)やFacebook、Webサイトなどで発信する「FIND THE MUTUAL」という活動を行ってまいります。47都道府県62支社でリレーしながら、フコク生命の職員一人ひとりが中心となり、“次代の相互扶助”とは何かを考え、模索し、発信することで、フコク生命への共感の輪を大きく広げてまいります。また、俳優の斎藤工さんにアンバサダーに就任していただき、自身の経験や言葉を通して「THE MUTUAL」を伝えてまいります。

(2) フコク生命は創業時から相互会社を一貫していますが、株式会社化する予定はないのでしょうか。

生命保険業を営む当社では、「ご契約者の利益擁護」を経営理念に掲げており、この経営理念を実現するには、株主が存在せずご契約者一人ひとりが構成員となる相互会社形態がふさわしいと考えております。なお、当社は創業時から相互会社形態を貫く唯一の会社となっています。

一方、株式会社化することによるメリットとして、保険業以外への進出が可能となる等、事業展開の自由度の向上が挙げられますが、現在の当社の経営戦略は、フコク生命及びフコクしんらい生命の2社体制で生命保険事業に注力し、持続的な成長を図っていくことであるため、引き続き相互会社形態を堅持してまいります。

(3) 少子高齢化や人口減少が進んでいますが、会社としてどのような商品戦略を考えているのですか。

少子高齢化の進展等の社会の構造的変化を背景に、公的保障の先行きに対する不透明感等から、医療・介護等の第三分野の保険商品に対するニーズは今後も高まっていくものと見込まれます。

一方、死亡保障のマーケットは、全体としては縮小の方向にあるものの、個々のお客さま単位で見れば、万一の場合の遺族に対する保障が重要であることに変わりはありません。

このような観点から当社は、死亡保障と差別化された第三分野保障を効果的に組み合わせることで、一人ひとりのお客さまに対し、死亡や病気・ケガ、就業不能、介護といったさまざまなリスクへの備えを一体的に提供していきたいと考えております。

主契約がなく、特約同士の自在な組み合わせにより必要な保障を必要なだけ確保できる主力商品「未来のとびら」と営業職員チャネルによるきめ細かなコンサルティングセールスにより、お客さまの状況に応じた最適な保障内容の設計・ご提案に努めてまいります。

(4) 人材育成への取組みについて教えてほしい。

2011年に人材開発本部が設立されたのを機に、社長名での「人づくり宣言」を発信するとともに、求める人材像3要件(自発・独創・利他)と人を育てる二本柱(多様な個性を認め合い、信頼して任せる)からなる「人づくり基本方針」を策定・公表しました。

「人づくり宣言」および「人づくり基本方針」については、全社へ浸透させるべく、集合研修等で繰り返し伝えていきます。

備考

2019年度においては、特に人を思いやる「利他」を基点とした、管理職の率先による所属員の「自発」への後押しや、「チャレンジ」を促す「人づくり風土」の醸成に取り組んでいます。

(5) 配当金の仕組みが難しいので、分かりやすく教えてほしい。

保険料は一般的に予定利率・予定死亡率・予定事業費率という3つの予定率にもとづいて計算され、毎年の決算において予定と実績の間に差益（剰余金）が生じた場合に、社員配当金としてご契約者に還元します。社員配当金は、ご加入時期やご契約内容などにより異なり、また実績によって変動し、ゼロとなることもあります。

配当タイプには、毎年配当金をお支払いするタイプや5年ごとに配当金をお支払いするタイプがあります。5年ごとに配当金をお支払いするタイプであっても、所定の条件を満たさずご契約については特別配当として毎年お支払いする場合があります。例えば、2017年度決算における社員配当金の増配分につきましては、2018年4月の料率改定をふまえ、料率改定前後のご契約で公平な取扱いとなるよう予定死亡率の差相当を特別配当として毎年お支払いするものとなっています。

(6) 個人情報の流出について心配です。個人情報の管理体制はどのようになっていますか。

生命保険業ではたくさんの個人情報を扱いますが、お客さまアドバイザーが所持する情報端末「PlanDo」で「暗号化」するとともに本社サーバーへ送信し、本体には保存しておりません。万が一、PlanDoの紛失や盗難にあった場合でも、お客さまの情報が外部に流出することはありません。

当社では「個人情報の取扱いに関する規程」等を定めております。「個人情報の施錠保管」や「持出しを禁止された帳票」などを定め、定期的に監査等で確認と教育をしております。全役職員が法令やルール等を正しく理解し、適切な行動を取れるようになるためには、教育や研修が重要な役割を果たすと認識しており、教育、研修の充実を図ってまいります。