

2019 年度ご契約者懇談会

開催結果と主な質疑応答

- ・本資料では、2019年度ご契約者懇談会における開催結果とご契約者からいただいた主なご意見・ご質問と当社の回答状況をご紹介します。
- ・回答は当時のものであり、本資料作成時点(2020年4月末)までの変化については補筆で対応しておりますが、その後の変化により現在とは異なる場合があります。

富国生命保険相互会社

2019 年度ご契約者懇談会開催結果

■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		1,241 名	占 率
性別	男性	553 名	44.6%
	女性	688 名	55.4%
年齢別	30 歳以下	59 名	4.8%
	31～40 歳	169 名	13.6%
	41～50 歳	276 名	22.2%
	51～60 歳	357 名	28.8%
	61 歳以上	380 名	30.6%
職業別	会社員	397 名	32.0%
	主婦	329 名	26.5%
	大学教授	0 名	0.0%
	言論界・ジャーナリスト	0 名	0.0%
	弁護士・医師	7 名	0.6%
	自営業者	160 名	12.9%
	会社役員	74 名	6.0%
	公務員	104 名	8.4%
	その他	170 名	13.7%

(出席者からのご意見・ご質問)

項 目	件 数	占 率
商品関連	347 件	27.8%
営業・サービス関連	566 件	45.4%
事務対応・お手続き関連	68 件	5.4%
経営関連	208 件	16.7%
社会貢献活動関連	21 件	1.7%
ご契約者懇談会関連	38 件	3.0%
合 計	1,248 件	100.0%

商品関連

(1) 健康状態が良くなると保険料が割引になるといった健康増進型の保険を発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おります。

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ご意見を反映し、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。

備考	2019年度決算における配当金については、上記の配当金に加え、入院給付金の支払いがないまま満期を迎える医療保険契約に対して、保険料の一定割合を長期継続特別配当としてお支払いする案としております。
----	---

(2) 持病があっても加入できる保険はありますか。

当社では、お客さまの健康状態に応じた引受対応を行っており、健康に不安のある方でも保険種類や傷病の程度などによっては加入できる場合もあります。また、保険料の割増しや特定部位不担保※などの特別な条件を付けてお引き受けする場合もあります。

持病がある方でも加入することができる引受基準緩和型の商品については現在販売してはおりませんが、健康状態に不安を抱える人の割合が相対的に高い高齢層の方を中心に、相続対策における生命保険の活用への関心が高まっていることなども勘案し、今後も研究を進めてまいります。

なお、2019年4月より当社お客さまアドバイザーによる取扱いを開始したフコクしんらい生命の「利率更改型一時払終身保険」は健康状態等の告知が不要な無選択型の商品です。

備考	※特定部位不担保とは、医療保険に適用する特別条件の1つであり、契約後所定の期間、会社が定めた身体の部位に発生した病気については、給付金の支払対象とはなりません。
----	--

(3) 新型コロナウイルスに感染した場合、保険金や給付金は支払われますか。

新型コロナウイルス感染症でお亡くなりになられた場合、または治療目的で入院された場合は、死亡保険金・入院給付金のお支払対象となります。

備考

災害に関する保障がある保険商品にご加入の方が、新型コロナウイルス感染症を原因としてお亡くなりになられた場合や所定の高度障害状態に該当された場合は、災害割増保険金、災害死亡保険金のお支払対象となります。

入院給付金につきましては、新型コロナウイルス感染症は疾病に該当するため、疾病入院給付金のお支払対象となります。

特別条件のうち保険金削減支払法または特定部位不担保法を適用したご契約において、新型コロナウイルス感染症によって支払事由が生じた場合は、保険金の削減や給付金の不支払いを行わないこととします。

医療機関が満床等の理由で入院できず、病院などと同等とみなされる臨時施設等または自宅において、入院と同等の療養を受けた場合も、その療養期間に関する医師の証明書などをご提出いただくことで、入院給付金等のお支払いの対象としてお取扱いいたします。

(4) 認知症を対象とした保険はありますか。

当社が従来から販売しております介護保険や介護保障特約等は、公的介護保険の要介護認定を受けたとき、または認知症もしくは寝たきりで所定の状態が一定期間継続したときに保険金を支払うものであり、認知症も含めて要介護のリスクを幅広くカバーすることが可能です。

また、2018年10月に「未来のとびら」の特約として「あんしんケアダブル〔介護終身年金特約<認知症加算型>(2018)〕」を発売し、介護期間が長期に及ぶケースでも、継続的にかかる介護費用等を確実にカバーすることに加え、介護にかかる負荷が相対的に大きいと考えられる認知症を手厚く保障しております。

さらに、2019年10月には「未来のとびら」において、「介護終身年金特約<認知症加算型>(2018)」1特約のみで加入できる「ずっとあんしんケアダブル」の取扱いを開始しました。これによりシニア層に対して、認知症にフォーカスした介護保障プランの提供を可能としました。

(5) 事故や病気で働けなくなった場合に備えることができる保険はありますか。

当社は、2011年5月に「はたらくささえ（就業不能保障特約）」を発売し、お客さまアドバイザーをメインチャネルとする生命保険会社の中では最も早い時期から病気やケガで働けなくなった場合の経済的リスクに対する保障を提供しております。この特約は、入院や在宅療養により所定の就業不能状態が121日以上継続したとき、最大5年にわたって年金をお支払いすることで、医療保険ではカバーしきれないような長期間の入院や在宅療養による収入の減少に備えることを目的としております。

備考

就業不能保障に対する関心の高まりなどをふまえて、2020年4月に「はたらくささえ（就業不能保障特約）」をバージョンアップした「はたらくささえプラス〔就業不能保障特約（2020）〕」を発売しました。この特約では、給付対象となる就業不能状態の継続期間を従来よりも短縮する一方、長期の就業不能状態に対しては年金の支払期間を拡大することで、短期の就業不能状態から入院や在宅療養が長期に及ぶケースまで、1つの特約で備えることを可能にしました。

(6) 人間ドックの費用を保障してくれる保険はありますか。

現行法令上、生命保険会社が引き受けることのできる保険は、人の生存もしくは死亡または病気・ケガ等を保険事故とするものに限定されております。したがって、人間ドックなどを受けたことを直接の理由としてその費用を補償するような保険は、この要件を満たさないため販売は難しいと思われます。

一方で、疾病の早期発見や健康増進に向けたお客さまの取り組みをサポートするような情報・サービスを提供することについては、積極的に検討していきたいと考えております。

営業・サービス関連

(1) 担当のお客さまアドバイザーが退職してしまった場合の引継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、担当者が在籍していた営業所、またはお客さま居住地の最寄営業所のお客さまアドバイザーを新たな担当者として配置しております。もしくは、アフターサービス活動を専門とするお客さまサービス担当が、後任の担当者としてアフターサービスを行っております。

当社では、このような体制を日頃から指導および推進しており、隙間のないアフターサービスを行うよう努めております。

(2) 定期的に訪問してアフターサービスしてほしい。

当社では、全てのご契約者に少なくとも年1回、お客さまアドバイザーまたはお客さまサービス担当によるアフターサービス活動を指導するとともに、この活動の推進に努めております。

お客さまのさらなる満足度と信頼につながるよう、今後とも徹底してまいります。

(3) 長く加入しているので、特典などがあると嬉しい。

相互会社である当社は、配当還元の充実を通じてお客さまの実質的保険料負担の軽減を図っております(2018年度決算において個人保険は、7年連続で増配)。

長きにわたりご継続いただいているお客さまについては、例えば、満期を迎える経過10年以上の定期保険または定期保険特約などを対象に、保険料の一定割合を長期継続特別配当としてお支払いしております。

今後とも、配当に対するご契約者の期待に応えられるよう、さらなる配当還元の充実を進めてまいります。

備考

2019年度決算における配当金については、これまでの死亡保障契約に加え、入院給付金の支払いがないまま満期を迎える医療保険契約も新たに長期継続特別配当の対象とする案としており、長く加入していただいているご契約に対する配当をさらに充実する内容としております。

(4) 保険になじみのない若者に対して、どのようなアプローチを考えていますか。

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などのIT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。

備考

2020年4月より「はたらくささえ」〔就業不能保障特約(2012)〕の後継商品として、「はたらくささえプラス」〔就業不能保障特約(2020)〕を発売しました。「はたらくささえプラス」は、就業不能状態の要継続期間をこれまでの121日から30日に短縮して短期の就業不能への備えを充実させる一方、1年間継続するような長期の就業不能に対しては従来以上に手厚い保障を提供できるようにしました。

(5) 定期的に保険やがんなどについてのセミナーやイベントを開催して欲しいです。

各営業拠点において、主のがん治療に関する知識・費用などについてのセミナーを開催しており、乳がん触診モデルを体験するイベントなども行っております。

今後も、このようなセミナーやイベントを多くの拠点で開催し、保険やがんについての情報提供に努めてまいります。

またそれ以外にも、防衛省・警察を中心とした団体や一般企業内においては、「ライフプランセミナー」などを開催し、従業員さまの福利厚生にお役立ていただいております。

事務対応・お手順関連

(1) 診断書なしで給付金を請求できるようにしてほしい。

特約によって支払対象となる病名や術名が異なることもあり、支払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、所定の要件を満たす場合は、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しました。

(2) スマートフォンのアプリで保障内容等を確認できるようにしてほしい。

保障内容の確認につきましては、アプリではありませんがスマートフォンから当社ホームページ上の「契約者さま専用インターネットサービス」をご利用いただくことで確認することができます。そのためには、「契約者さま専用インターネットサービス」への登録が必要となります。

また、スマートフォンの活用が広がる中で、スマートフォンアプリを使った各種サービスの提供が一般化しております。今後ともお客さまへより良いサービスが提供できるよう検討してまいります。

(3) 保険証券などの書類の言葉が難しい。もっと分かりやすくなりませんか。

保険証券については、2017年1月より冊子形式に変更し、保障内容の記載を表形式にするなど大幅に刷新しました。その後も、2019年6月、2020年4月に一部文言の改訂を行い、わかりやすさの向上を図っております。

保険証券の内容をご確認の際は、契約内容であるご契約のしおり“定款・約款”とあわせてご確認くださいませようお願いします。

毎年8月にすべてのご契約者宛てに契約内容などをお知らせする冊子「フコク生命だより」を送付しております。内容については、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(UCDA)」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」認証を2018年度より取得しております。視覚に障がいをお持ちのお客さまへ配慮した取組みの一環として、発送封筒に点字を記載しました。

保険証券以外の書面についても、記入見本や簡易な用語集などを添えることにより、お客さまに正しくご理解いただけるよう努めております。

(4) 転勤などで遠隔地へ引越した場合は、どのようになっていますか。

保険契約は長期にわたるものであり、当社ではお客さまの保険の状況を一番把握しているご加入時の担当者が、ご契約満了まで真摯に対応することを原則としております。ただし、お客さまが転居先での対応を希望される場合には、現地担当による対応も可能です。

万一、ご加入時の担当者が退職した場合でも、担当者引継制度により、隙間のないアフターサービスを行うよう努めております。

経営関連

(1) 人材育成への取組みについて教えてください。

当社では、お客さまにサービスをご提供する「人」が原点であるとの考えのもと、お客さま基点を自信と誇りを持って実践できる人材を育成すべく、経営方針のひとつに「お客さま基点での人材育成」を掲げ、「人づくり」を進めております。

全社に対しては、2011年の人材開発本部設立を機に、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つの要件」(自発・独創・利他)と「人づくりの根幹」(多様な個性を認め合う・信頼して任せる)からなる「人づくり基本方針」に基づいて人材育成にあたっております。

「人づくり宣言」および「人づくり基本方針」については、全役職員へ浸透させるべく、集合研修などで繰り返し伝えております。

また、社会情勢の変化に伴い多様化するお客さまの生命保険に対するニーズにお応えし、より高いレベルのサービスをご提供できるよう、特にお客さまアドバイザーに対しては、生命保険業界共通の教育制度に加えて、ファイナンシャル・プランニング(FP)技能検定試験(国家資格)を含めた各種資格の取得推進を図り、能力向上に努めております。

備考

人づくり基本方針の浸透に向けては、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。

(2) 100周年プロジェクトでは、どのような取り組みをしていますか。

2023年11月に創業100周年を迎える当社は、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周年プロジェクトに取り組んでおります。「THE MUTUAL」とは、共感・つながり・支えあいであり、次の100年に向け進化する次代の“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う、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。

この「THE MUTUAL」体現の推進エンジンとして分科会活動をスタートしました。「NEXT100」の名称のもと、11のテーマで活動を展開しております。

テーマのひとつに、当社の職員が全国各地の「THE MUTUAL」を探し出し、発信していく「FIND THE MUTUAL」という活動があります。2019年度は、5支社(奈良、熊本、東京、京都、池袋)で取材を行い、100周年特設WEBサイトや新聞広告などで公開しました。47都道府県62支社でリレーしながら、次代の“相互扶助”とは何かを考え、模索し、発信することで、当社への共感の輪を大きく広げてまいります。

100周年に向けて、当社が脈々と受け継いできた“相互扶助”の過去、現在、そして次代の“相互扶助”である「THE MUTUAL」を引き続き発信し、100周年を迎えたとき、当社に関わるすべての人と笑顔で共感しあえる会社となることを目指してまいります。

(3) 会社は自己資本の強化と契約者への配当還元のバランスをどのようにとっているのか教えてほしい。

当社の使命は、生命保険業の公共性をふまえ、いかなる時にも保険金や給付金を確実にお支払いし、お客さまに安心した生活を送っていただくことです。そのため、大災害や株価の暴落といった不測の事態においても健全性を維持できるように自己資本を強化しており、そのうえでご契約者の期待をふまえ、配当還元の充実に努めております。

(4) アドバイザーが働きやすい環境整備や待遇改善について、どのように取り組んでいますか。

お客さまアドバイザーが働きやすい環境整備については、以下の通り取り組んでおります。

- ・65歳定年が基本ですが、一定水準以上のお客さまアドバイザーは最長80歳まで勤務可能です。
- ・2014年4月には営業職員制度を改正し、全体的な給与の引上げを実施するとともに、新人の育成期間を1年から3年に延ばし、従来よりも余裕を持った人材育成体制としました。
- ・2017年10月の「育児・介護休業法」の改正により、育児休職期間を最長で子が2歳6ヵ月に達する日まで延長することが可能となりました。
- ・2018年1月に情報端末「PlanDo」を刷新し、従来は事業所内で行っていた業務が事業所外で実施できるようになり、多様で柔軟な働き方が可能となりました。
- ・2019年4月より全お客さまアドバイザーの勤務時間を短縮^{※1}し、仕事と生活時間をバランスよく確保し、仕事への意欲・集中力を高めることで質の高い成果を生み出せるようにしております。

待遇改善については、以下の通り取り組んでおります。

- ・2019年4月に初任給与等^{※2}を上げました。
- ・2015年度から、入社した満3歳未満の子どもを持つお客さまアドバイザーに対して保育支援手当の支給を開始しました。さらに2017年度からは、3歳未満の子どもを持つお客さまアドバイザーへの保育支援として、子ども1人につき5,000円、認可外の保育支援施設を利用する場合は、プラス15,000円の手当を支給しております。（最長1年半）
- ・企業主導型保育所との提携を推進し、子育て世代のお客さまアドバイザーの就労環境の整備を進めております。^{※3}

備考

※1 勤務時間の短縮：9時～17時 → 9時30分～16時30分（1時間短縮）

※2 初任給与等の引上げ：5千円～1万5千円

※3 2020年3月末現在612施設と提携しております。2017年5月から2020年3月までの利用者は504名です（育児休職からの復職者14名含む）。

(5) 女性活躍推進に向けた取組みについて教えてほしい。

女性職員が就業継続し、活躍できる雇用環境の整備を行うために、社長のポジティブアクション^{※1}宣言の下、女性の活躍できる場の拡大や職場風土づくりなどに取り組んでおります。

また、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」に基づく行動計画^{※2}を策定し、各種施策を実行しております。

・中期経営計画(2019-2021)

職場内の女性の活躍推進について、中期経営計画のアクションプランとして、推進しております。

・内務職員の人事制度の改正(2016年10月)

「一般職」と「機関事務員」を「エリア職」に統合し、課長職といった上位役職や営業担当職へ挑戦する機会を拡大しました。^{※3}

・女性活躍フォーラムの開催(2012年より毎年実施)

女性のキャリア形成を目的とした研修(内務職員・営業職員の合同研修)を実施しております。

・ダイバーシティマネジメント研修会の開催

多様な人材が、職場において生き活きと働き続ける風土の醸成を目指した研修を定期的に実施しております。2016年、2018年には本社管理職向け、2019年には役員向けに実施しました。

・転換制度

エリア職から総合職へ、派遣社員からエリア職へ、そして総合職からエリア職への変更(育児や介護を目的とした一時的な変更)などの転換制度を整備しております。各自のライフスタイルやキャリア志向に応じて仕事の幅を広げ、ステップアップする機会として広く認識されております。

備考

※1 当社のポジティブアクション宣言内容は、「職場風土の改革」「女性の能力開発」「女性管理職の増加」の3点です。

※2 行動計画期間：2016年4月1日～2021年3月31日

①女性管理職の人数を1.5倍(65名以上)にする

②内務職員の女性基幹職以上の人数を100人以上にする

③ お客さまアドバイザーの女性営業所長を30名にする

2020年4月1日現在…①66名 ②128名 ③27名

※3 女性管理職比率：2016年4月1日 3.7%

2020年4月1日 5.8%

(金融業・保険業平均11.5%)