

2020 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、2020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(2021 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

2020 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。2020 年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、WEB 会議システムを活用したオンライン開催としました。(2 月開催の 1 支社は書面開催としました。)

(出席者内訳)

出 席 総 数		610 名	占 率
性別	男性	251 名	41.1%
	女性	359 名	58.9%
年齢別	30 歳以下	20 名	3.3%
	31～40 歳	117 名	19.2%
	41～50 歳	158 名	25.9%
	51～60 歳	163 名	26.7%
	61 歳以上	152 名	24.9%
職業別	会社員	159 名	26.1%
	主婦	167 名	27.4%
	大学教授	1 名	0.2%
	言論界・ジャーナリスト	0 名	0.0%
	弁護士・医師	2 名	0.3%
	自営業者	118 名	19.3%
	会社役員	64 名	10.5%
	公務員	30 名	4.9%
	その他	69 名	11.3%

(出席者からのご意見・ご質問)

項 目	件 数	占 率
商品関連	154 件	26.5%
営業・サービス関連	262 件	45.1%
事務対応・お手続き関連	35 件	6.0%
経営関連	101 件	17.4%
社会貢献活動関連	13 件	2.2%
ご契約者懇談会関連	16 件	2.8%
合 計	581 件	100.0%

新型コロナウイルス感染症関連

- (1) 新型コロナウイルス感染症に対して、フコク生命ではどのような対策をされていますか。

新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けられている皆さまに心よりお見舞い申し上げます。当社は、「お客さまおよび職属員をはじめとする人の命を最優先に考えること」「われわれの事業活動により、感染者が増えていくことは絶対に回避すること」を基本原則に、しっかりとお客さまに寄り添った対応を行っております。

- WEBを活用したオンライン面談の導入による非対面活動を強化しました。
- 「感染症サポートプラス」の取扱いを開始しました。（取扱期間は2022年1月31日まで）
- 保険料払込猶予期間の延長、各種手続の簡易取扱などの特別措置を実施しております。
- 災害割増保険金等の支払対象に新型コロナウイルス感染症を追加したほか、医療機関の満床等により臨時施設や自宅等で療養された場合でも入院給付金等をお支払いしております。
- 2020年2月に新型コロナウイルス緊急対策本部を設置し、役職員に対して、マスクの着用、出勤前の検温、在宅勤務や時差出勤の導入、イベントや出張の自粛など、感染拡大の状況を見極めつつ、各種感染防止対策を実施しております。
- 当社内におきましても新型コロナウイルス感染症の感染者が発生しておりますが、感染者が発生した場合には、所管保健所と連携し、濃厚接触者の特定や事業所の消毒など対応を行っております。

(2) 感染症サポートプラスについて教えてください。現在は期間限定の取扱いとありますが、期間を延長する予定はありますか。

「感染症サポートプラス」は、医療大臣プレミアエイトに付加する入院見舞給付特則について、新型コロナウイルス感染症を含む所定の感染症により入院を開始したとき、入院見舞給付金の支払額が従来の2倍（入院給付金日額×20）となる仕組みで、2020年12月に取扱いを開始しました。

「感染症サポートプラス」の保障が加わっても、医療大臣プレミアエイトの保険料はこれまでと変わらないため、すでに「医療大臣プレミアエイト」に加入されているお客さまに対しても、手続不要で保障を拡大しました。

「感染症サポートプラス」による倍額給付は、2022年1月31日までの間に入院を開始することを条件としておりますが、これは、今後の感染状況が見通せない中、保険料を変更せずに保障を拡大するには一定の期間に限定する必要があったこと、また、商品開発時において、新型コロナウイルス感染症は感染症法上の指定感染症とされており、その指定期間が2022年1月末で終了する見込みであったことによります。

現段階ではこの期間を延長する予定はありませんが、今後の感染状況を注視してまいります。

(3) 新型コロナウイルス感染症に感染した場合、保険に入ることはできますか。

新型コロナウイルス感染症罹患者の方でも、完治されてから一定期間経過後に、新しい契約にお申込みいただくことが出来ます。

入院（療養）期間や治療内容に応じて変わりますが、例えば2週間以内の入院（療養）でしたら、完治されてから1ヵ月経過後としております。

ただし、入院が長期に及んだ、または人工呼吸器やECMO（体外式膜型人工肺）による治療を受けられたなど重症化され後遺症の可能性を否定できない場合は、特別条件付帯でのお引受け、もしくは保険加入のお引受けをできないことがあります。

(4) コロナ禍で対面での活動が制限される中、どのようにして保険の販売を行っていますか。

当社では、営業職員チャネルを中心とした Face to Face の販売活動を実施しておりますが、コロナ禍での活動につきましては、お客さまおよび職員の感染防止を最優先とし、お客さまのご要望に柔軟にお応えできる販売活動を行っております。

対面を希望されるお客さまにつきましては「マスクの着用」「一定の距離を保つ」「手指の消毒」「検温」など、感染症対策を徹底したうえで販売活動を実施しております。

非対面を希望される場合につきましては、WEB会議システムを活用したオンライン面談を導入するなど、非対面による販売活動を実施しております。

なお、申込手続きにつきましても、「対面によるペーパーレス手続」もしくは「郵送による書面申込手続」のいずれかをお選びいただけます。

備考	2021年3月より、お客さまのPCやスマートフォンで、商品パンフレットや保険設計書等をご確認いただける電子的送付システムを導入しております。
----	--

(5) 新型コロナウイルス感染症で入院した場合、給付金は支払われますか。また、入院できずに自宅療養となった場合はどうなりますか。

新型コロナウイルス感染症は「疾病」に該当しますので、新型コロナウイルス感染症の治療を目的とされた入院は、（疾病）入院給付金のお支払対象となります。検査結果にかかわらず、医師の指示により入院している場合も入院給付金のお支払対象となります。（ご契約によっては所定の入院日数が必要となります。）

新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客さまへの保険金、給付金のお支払いについて、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等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。

また、医師の証明が取得できない場合も市区町村や保健所発行の書類でお手続きいただける場合があります。

(6) 新型コロナウイルス感染症の影響で保険料の払込が困難な場合、払込期限を延期してもらうことは出来ますか。

政府発出の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言対象地域に居住・勤務されており、新型コロナウイルス感染症の影響で保険料の払込が困難な契約者さまには、生命保険協会の指示に基づき、原則最長6ヵ月までとする保険料払込猶予期間の延長を実施しております。

現在申請を受け付けておりますのは、次に該当される契約者さまです。

- 2021年1月7日発出「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」対象地域に居住・勤務されている契約者さま（2021年7月末まで申請受付中）
- 2021年4月23日発出「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」対象地域に居住・勤務されている契約者さま（2021年10月末まで申請受付中）

備考

なお、2020年3月16日より実施しておりました「新型コロナウイルス感染症にともなう保険料払込猶予期間延長措置」は、2021年4月末をもって終了しております。

※2021年1月7日発出「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」にともなう延長について

<4.20時点の受付状況> 受付総契約数 546 件、適用中契約数：472 件

(7) 新型コロナウイルス感染症の影響で、会社の経営状況が悪化していないか心配です。大丈夫でしょうか。

当社では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が長期化した場合の収益・財務面の見通しなどについて様々なシミュレーションを行っております。その結果、新型コロナウイルス感染症の更なる感染拡大を想定する場合であっても保険金等の支払額の増加は限定的であり、会社の健全性には全く問題がないことを確認しています。

また会社の収益性についても、保険営業面では、いま進めている対面販売に非接触のプロセスを組み込む取組みは、新商品効果もあつてうまくいっており、資産運用面でも、自己資本の充実度に応じた適切なリスク・テイクにより安定した収益を維持する取組みに注力していることから、基礎利益の落ち込みは限定的になると見込んでおります。

そしてお客さまが将来にわたって安心してご契約を継続して頂くためには、コロナ禍にあつても、できるだけ収益を確保することが重要であり、これらの取組みを通じて、会社のレジリエンス（回復力）の強化を進めてまいります。

備考

2020 年度は、お客さまと職員を守ることを基本原則とし、営業活動については第Ⅰ期は大きく制限されたものの、アフターサービスの徹底や4月と12月の新商品効果などにより第Ⅱ期以降は前年度に近い水準まで回復し、前年度並みの保険関係収支を確保することができました。資産運用収益についても、低金利環境の長期化をふまえ、自己資本の充実度に応じたリスク・テイクの推進により利息及び配当金等収入は過去最高を更新することができました。以上の結果、基礎利益は前年度を上回る 843 億円となり、ソルベンシー・マージン比率は 1,261.6%となりました。

商品関連

(1) 人生 100 年時代に向けて、高齢になっても加入できる保険があると良いと思います。

当社の「医療大臣プレミアムエイト」（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。

高齢化が進展するなか、一部の保険会社で医療保険の加入年齢の上限を引き上げる動きが見られます。高齢者が入院した場合、一般的に医療費の自己負担割合は低いものの、差額ベッド代や家族の交通費など公的医療保険では賄えない費用まで含めると負担が高額になるケースもあり、保障を提供する意義はあると考えられます。その一方で、高齢になるほど保険料が高くなってしまいうという問題もあることから、加入年齢の引上げについては、高齢者のニーズを見極めたうえで、検討してまいります。

(2) 高齢者人口の急増とともに、認知症患者が増えていくと考えられますが、認知症に備えた商品はありますか。

当社が以前から販売している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。

2018 年 10 月に「未来のとびら」の特約として発売した「介護終身年金特約＜認知症加算型＞」は、要介護時終身にわたって年金を支払い、所定の重度認知症に該当した場合はその年金を増額する仕組みにより、介護にかかる負担が相対的に大きいと考えられる認知症を手厚く保障します。

2019 年 10 月以降は、「ずっとあんしんケアダブル」の販売名称により「介護終身年金特約＜認知症加算型＞」1 特約のみで加入できるようにすることで、シニア層に対し認知症にフォーカスした介護保障プランを提供しております。

(3) 保険料が高いので、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ます。

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、2019 年度決算では個人保険について 8 年連続の増配を行いました。

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。

備考

2020 年度決算（案）に基づき 2021 年度にお支払いする社員配当金の概要
【個人保険分野】（9 年連続の増配）

1. 未来のとびらの死亡保障的特約について増配
2. 新型コロナウイルス感染時の保障を拡大しなかった医療保険について、保障の拡大に代えて増配

【企業保険分野】

1. 確定給付企業年金保険等について、利差配当率を引き上げ
2. 企業の健康経営活動を支援するため、新団体医療保険について健康経営配当を新設

営業・サービス関連

- (1) フコク生命の商品をより多くの方に知ってもらうため、テレビCMやWEB広告を活用してはいかがでしょうか。

テレビCMについては、費用対効果を鑑み現在は実施しておりません。一方WEB広告については、学資保険「みらいのつばさ」をメインに検索広告、ディスプレイ広告を積極的に行っております。また2020年4月に発売した「はたらくささえプラス」、2020年12月に取扱いを開始した「感染症サポートプラス」についてはYouTube等の動画広告も実施しており、今後も当社の商品をより多くの方に知っていただけるよう積極的にWEB広告を実施していきたいと考えております。

- (2) 何かあったときは担当のお客さまアドバイザーに対応してもらえるので安心しているが、担当者が退職した場合にしっかり引継ぎしてもらえるのか心配です。

担当者が退職した場合は、担当者引継制度として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するようにしております。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、日頃からこのような体制を通じて、担当者が退職してしまった契約者さまにも安心してご継続いただけるよう、隙間のないアフターサービスに努めております。

備考	2020年度のコンタクト状況については、2021年3月末時点で担当者引継制度により担当している契約の96.8%について1回以上のコンタクトを行っています。
----	---

- (3) 定期訪問によるアフターサービスをしっかりと欲しい。

すべての契約者さまに対して接点を確保する「年1回コンタクト」を前提に、質の高いアフターサービスを実践するようにしております。一方、年1回のコンタクトは最低限とし、可能な限り年複数回のコンタクトを行うよう指導しております。

しかし、コロナ禍において、訪問によるアフターサービスが困難な状況であることから、契約者さまのご要望をお聞きした上で訪問もしくは電話やメール、手紙などによる対応も積極的に行っております。

備考	2021年3月に実施した契約者アンケートでは、ご回答いただいた契約者さまの約8割が直近1年間で1回以上コンタクトがあったと回答されています。
----	--

事務対応・お手続き関連

(1) スマートフォン等で自分の契約内容が確認出来るようにして欲しい。

保障内容の確認につきましては、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。スマートフォン向けの対応につきましては、今後とも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。

(2) 給付金を請求する際に必要な書類を簡素化して欲しい。

迅速に正確な給付金のお支払いができる範囲で、簡素化については、引き続き検討をしていきます。

備考	手術給付金の請求がある場合には、すべて「診断書提出を要する」旨規定しておりましたが、手術給付金請求においても、一定の条件を満たした場合、診断書の提出を省略し、入院・手術事情報告書と領収書・診療明細書による請求手続きができるように改定いたしました。（2021年3月22日より）
----	---

(3) 保険料をクレジットカード払いできるようにして欲しい。

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については、口座振替や給与からのチェックオフ等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。

近年、クレジットカード払い導入についてのご要望が増えていること等を背景に、当社においても検討を行ってまいりましたが、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、クレジットカードのみならず非対面・非接触による様々な決済手段が注目されつつあります。新しいキャッシュレス決済の手段を導入するにあたっては、このような状況を勘案しつつ、利便性や安全性等さまざまな観点から引き続き検討を行ってまいります。

経営関連

(1) コロナ禍ではありますが、契約者のための配当を出し続けて欲しいと思います。

新型コロナウイルス感染症の脅威は後退しておらず、お客さまのご心配は当社としても十分理解しております。ご要望いただいた件につきましては、今年度は、コロナ禍という大変厳しい経営環境にありますが、強固な財務基盤のもとで自己資本の強化と配当還元の充実を図るための財源を確保できる見通しであり、9年連続となる増配を行ったうえで配当金をお支払いすることを検討しています。家計がコロナ禍の影響を大きく受けている現状をふまえて、今後とも配当還元の充実により契約者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	2020 年度決算（案）に基づき 2021 年度にお支払いする社員配当金の概要 【個人保険分野】（9 年連続の増配） 1. 未来のとびらの死亡保障性特約について増配 2. 新型コロナウイルス感染時の保障を拡大しなかった医療保険について、保障の拡大に代えて増配 【企業保険分野】 1. 確定給付企業年金保険等について、利差配当率を引き上げ 2. 企業の健康経営活動を支援するため、新団体医療保険について健康経営配当を新設
----	--

(2) 100 周年に向けて、契約者も参加できるプロジェクトなどは予定されていますか。

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・支えあいをベースとした次の 100 年に向け進化する次代の“相互扶助”のことです。

100 周年プロジェクトでは、「THE MUTUAL」を発信していくことで共感の輪を広げ、100 周年を迎えた時、「富国生命っていいね!」と当社に関わるすべての人と共感しあえる会社となることを目指しております。今後もそうした考え方のもと、「お客さまと当社」および「お客さまとお客さま」のつながりを深められるような企画を検討・実施してまいります。

< 2020 年度の実践事例一部紹介 >

● 「FIND THE MUTUAL」

当社の職員が全国各地の「THE MUTUAL」を探し出し、発信していく企画。2020 年度は広島支社、千葉支社、前橋支社で実施し、各地域での交流を通じて「THE MUTUAL」への想いを新たにしました。

「FIND THE MUTUAL」については 100 周年公式WEB サイトにて詳細を公表しております。<https://fukoku100.jp>

● 「THE MUTUAL Art for children」

「すまいる・ぎやらりー」(全国の特別支援学校生徒の美術作品を内幸町本社ビル地下 2 階に展示する企画)の作品をエコバッグ等のデザインとして活用し、子どもたちと社会がつながるお手伝いをさせていただく企画。

2020 年度は一部パイロット支社でエコバッグをお客さまにお届けしました。今後はさらに活動を広げていきたいと考えております。

備考

● 「FIND THE MUTUAL」

2021 年 3 月：函館支社実施

● 「THE MUTUAL Art for children」

2021 年 5 月には、「おやさいクレヨン」を制作し、一部の地域でお客さまにお届けする活動を行いました。

● 「いい Who & Who」

2021 年度は、100 周年特設WEB サイトを「ザ・ミューチュアル 100」に刷新します。その中で、フコク生命の創業記念日であり、「いい夫婦

	の日」として知られている11月22日を「大切な誰か（Who）と誰か（Who）の想いをつなげる日」として発信していく「いいWho & Who」プロモーションを展開します。「いいWho & Who」エピソードの募集や契約者さまが心に残る大切な人に会いにいき感謝を伝える動画を制作し公開する予定です。
--	--

社会貢献活動関連

(1) フコク生命の社会貢献活動を教えてください。

当社は、創業以来の相互扶助の精神にもとづき「社会への貢献」を経営理念の一つとしており、企業の社会的責任のひとつとして、よりよい社会の発展のためさまざまな社会貢献活動に取り組んでおります。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により活動が制限されましたが、「フコク生命からの音楽の贈り物 ～応援コンサート～」を無観客で実施し、その映像を期間限定で当社オフィシャルY o u T u b eより配信しております。また、障がいのある子どもたちのアート作品展示会「すまいる・ぎやらりー」の開催、東日本大震災の被災地を応援する「特産品販売会」を継続して行っております。

(2) S D G s（持続可能な開発目標）達成に向けてどのようなことに取り組まれていますか。

生命保険とはお客さまの一生涯にわたる、さらには世代を超える約束であり、終わりのない仕事です。未来永劫お客さまとの約束を守るためには、会社が持続的に成長し存続していかなければなりません。そのためには、持続可能な社会が必要であり、こうした社会をつくっていくための企業活動は当然のことと考え、事業を遂行してまいりました。このような企業活動の一つひとつが結果として、S D G s（持続可能な開発目標）の達成に貢献していくと考えております。

当社の取組みはS D G s 17の目標にマッピングし、ディスクロージャー資料「フコク生命の現状」および公式HPにて開示しております。

< 2020年度取組み一部紹介 >

7月：「THE MUTUAL」ポロシャツの着用

⇒地球温暖化対策や節電への取組みとしてクールビズを実施

9月：世界銀行の「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」の購入

⇒コロナ禍における開発途上国の子どもの教育支援の重要性を発行体と投資家が共に提起する初の債券への投資

11月：「THE MUTUAL Art for children」

「THE MUTUAL」エコバッグの製作

⇒「プラスチック削減」への貢献

など

備考

その他の取組みについては、当社公式HPにて公表しております。

⇒<https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/sdgs/index.html>