

第102回定時総代会 質疑応答（要旨）

2024年7月2日（火）開催の第102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通りです。

（事前質問・意見1）

誰もが知っているハローキティがイメージキャラクターであることは、若い世代にも好評であるとする。ハローキティを使ったイベントやPRをもっと実施いただけると企業の親しみやすさなど伝わるのではないか。

（事前質問・意見回答1）

当社では、親しみやすいキャラクターとして人気があるハローキティを、40年以上にわたり、イメージキャラクターとして採用しております。テレビCMや、YouTubeなどのWEBメディア、会社案内・商品パンフレット等、様々な媒体に広く起用し、親しみやすさをPRしております。

ハローキティを活用したイベントにつきましては、子育てをサポートする無料の会員組織である、「フコク赤ちゃん&キッズクラブ」の会員を主な対象として行っております。「サンリオファミリーミュージカル」、「ハローキティキッズイベント」、「サンリオグッズの販売会」などを、全国各地で随時開催しております。

今後も、お客さまの期待に応えていけるように、より一層のPRをしてまいります。

（事前質問・意見2）

若い世代の契約者が少ないように感じる。若い世代が保険の必要性を感じ興味がわくような商品を検討いただきたい。

（事前質問・意見3）

生命保険会社として持続可能な発展・成長を実現するためにも、若年層の加入・長期的な関係強化が重要と思われるが、フコク生命の若年層加入状況や、加入に向けた取組みや対応状況について教えてほしい。

（事前質問・意見回答2・3）

当社は以前から若年生計層をメインターゲットとした営業活動を行っており、主力商品「未来のとびら」の2023年度新規契約のお客さまのうち、20代が約32%、30代が約23%となっております。2022年度の全生命保険会社での新規契約では、20代・30代ともに約17%であり、当社の若年層の保険加入の割合は比較的高い傾向にあります。

一方、日本全体の人口構成において、若年層が減少していることに加え、新生児の数も2023年に過去最少となるなど減少していることをふまえると、今まで以上に若年層の新規加入者の獲得が重要であると考えております。

昨年の学資保険に引き続き、本年4月には個人年金保険の保険料の引下げを実施し返戻率を

高めました。これにより、4・5月の個人年金保険の契約件数は大幅に増加し、20代・30代では前年同期比約8倍の伸展となっております。

また、0歳～12歳までのお子さまがいらっしゃる方を対象とした会員制度「フコク赤ちゃん&キッズクラブ」を運営しております。会員に対して定期的な情報提供や各種イベントのご案内のほか、LINE公式アカウントの開設など、コミュニティー化の促進を図っており、2024年3月末時点での会員数は50万人に達しております。

そのほかにも、InstagramやLINEなどのSNSの活用、商品別の特設サイトの開設やサイトへの来訪者を増やすためのWEB広告の強化といった様々な取組みにより、特に若年層との接点の創出に努めております。

今後も若年層のニーズの把握に努め、それに適った保険商品やサービスの研究・開発に取り組んでまいります。

(事前質問・意見4)

年金生活者である高齢者にとって保険料の負担は重くなっていく中で、日頃の健康管理で健康を維持している高齢者も多いように思う。長期加入者や健康な加入者に対する優遇措置を検討いただきたい。

(事前質問・意見回答4)

当社は、健康なお客さまに対しては配当還元によって実質的な保険料負担の軽減を図るというスタンスを取っており、一定期間入院給付金の支払いがなかった契約に対する「健康配当」を2005年度決算から実施し、その後も継続的に健康配当の増配を行っております。

また、2014年度決算では死亡保障性商品の満期契約に対する長期継続特別配当を復活させ、2019年度決算では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対象にする等、長期間継続してご加入いただいているお客さまに対しても配当で還元を行っております。

さらに、この後決議いただきますが、今年度決算では未来のとびら等の保障性商品に対し、長く継続している方に多く配当を還元する100周年記念配当を実施する案としております。

今後も長期にご加入いただいているお客さまや健康を維持されているお客さまに対する配当還元を含めた増配に努め、お客さまが配当を実感できるような水準まで高めていきたいと考えております。あわせて、ご契約を安心して長くご継続いただけるよう、商品・制度等の検討についても進めてまいりたいと考えております。

(事前質問・意見5)

「契約者本位」というお考えの下、既に様々な取組みが行われていると思うが、全社的なコンサルティング能力の高度化や、健康支援、医療・介護との外部連携、保有データの利活用といった保険周辺領域への取組みなど、今後の方向性について教えてほしい。

(事前質問・意見回答5)

当社ではコンサルティングセールスを「公的保障をもとにお客さまの課題を明らかにすること」、「お客さまに寄り添い、保険を通じて自助による解決策を提案すること」、「お客さまの未来を共に創っていくこと」と定義しております。これらの実現に向け独自の標準的な販売手法、Fスタイルを策定し、主に教育を通じたコンサルティング能力の向上に取り組んでおります。また、「公的保障を含めた収支シミュレーションをもとに、将来のリスクに対する備え

についてお伝えするツール（ライフコンパス）」などを活用し、お客さまにより分かりやすくお伝えできるように努めております。

健康支援の取り組みとしましては、2022年4月に発売した医療保険「ワイド・プロテクト」に付加できる特約として、入院や手術に至る前の投薬治療の段階から給付金を支払うことで、早期治療のきっかけを提供し、疾病の進行抑制をサポートする2つの重症化予防特約を新たに開発しました。さらに、新特約発売にあわせて、この特約の加入者専用サービスとして「オンライン診療」や「オンライン医療相談」等の健康支援に資するサービス提供を行う「フコクからだサポート」の運営を開始しました。また、当社が保有するデータにつきましては、新商品開発等で利活用しております。

外部連携については、昨年当社が設立したコーポレート・ベンチャーキャピタル（CVC）ファンドの投資対象であるスタートアップ企業と社内各部門の連携を図っております。さらには、各部門のサービス連携先を新たな投資先としてCVCファンドに組み入れることも考えております。今後もこのような保有データの利活用や外部連携を通じて保険給付を含めたサービスの拡充に取り組んでまいります。

（事前質問・意見6）

2018年に導入した携帯情報端末「PlanDo」について導入6年となるが、活用状況・効率化の進捗や不具合など含め、どのような状況か。

（事前質問・意見回答6）

2018年に導入した「PlanDo」は、Apple社のiPad端末を採用し、主に軽量化と通信機能の強化、フルWEB化による顧客情報を端末に保存しない仕組みの導入により、対面での営業活動時の端末活用が進み、効率化につなげることができました。具体的には、新たに導入した機能の活用により、画面でのプレゼンテーションや保険証券等のカメラ撮影のほか、営業所に戻ることなくプラン修正や新契約申込・告知におけるペーパーレス手続きが可能となりました。

一方、活動記録やお客さまからのお申出に対するデータベース作成など、日々の事務作業における負担増に対しては、システム改修を行うことで、これらの負担を軽減し、活動の効率化に努めております。今後も「PlanDo」を有効活用して、お客さま一人ひとりに寄り添いながら、より柔軟にお客さまのご要望にお応えし、利便性向上に資するサービスの提供に努めてまいります。

（事前質問・意見7）

パソコンやスマートフォンを利用したWEB上での手続きや保険料支払いについて、クレジットカード等のキャッシュレス決済の導入を検討していると聞いているが、進捗状況について教えてほしい。

（事前質問・意見回答7）

WEB手続きにつきましては、ご契約内容の閲覧、一部の給付金請求、住所変更等をお客さまのスマートフォンから行えるようなサービスを2024年4月から始められるようシステム開発を進めておりましたが、開発作業が大幅に遅延しております。大変申し訳ございません。

現在サービス開始時期の見直しを行っておりますので、開始時期が決まり次第あらためてお知らせいたします。

次に、クレジットカード払いについては、ここ数年多くのご要望をいただいております、2023年度に導入を正式に決定し、現在、システム開発に着手しているところでございます。大がかりな開発になりますので、導入時期などは決まり次第改めてご案内申し上げます。

(事前質問・意見8)

管理職の女性登用はある程度進んでいるようだが、女性役員の登用は遅れているように感じる。女性役員の登用について具体的な取組みがあれば教えてほしい。

(事前質問・意見回答8)

当社では、ご契約者の約4割、職員の約8割を女性が占めており、多様性の確保や女性の視点は経営に欠かせないものであると考えております。昨年7月に小巻取締役にご就任頂きましたが、社内からの登用はご指摘の通り未だ道半ばという状況であり、「女性の能力開発」や「女性管理職の増加」などを謳ったポジティブアクション宣言のもと、女性が活躍できる場の拡大や職場の風土作りに鋭意取り組んでいるところです。

具体的には、お客さまアドバイザーが営業所長などのマネジメント職へのキャリアアップを目指す「なでしこプログラム」の推進や、次世代リーダーの育成を目的とした「女性活躍推進フォーラム」などを開催しており、ご評価いただきましたように、女性管理職数が増加するなど一定の成果を挙げております。こうした取り組みによって、先ずは早期に女性の執行役員を登用できるよう、引き続き努力してまいります。

(事前質問・意見9)

新卒採用が厳しさを増す中、十分な採用を実現することは企業の存続のためにはならないものである。生保各社で初任給の大幅な引上げがなされているようだが、人材の確保や離職の防止などについてどのような施策をお考えか。

(事前質問・意見回答9)

ご指摘のとおり当社においても、人材の確保は重要な課題であると考えております。

給与面に関しては、2024年4月に内務職員全員の給与を引き上げたほか、新卒の初年度給与について、2022年度および2024年度の二度にわたって引上げを行っておりますが、これでは十分とは考えておらず、引き続き動向を見ながら検討を重ねていきたいと考えております。

新卒採用においては、一般的な新卒採用に加え第二新卒の採用、職員から友人・知人を紹介して貰うリファラル採用等を推進しております。今後においても、退職者を再雇用するアルムナイ採用等の様々な取組みについて引き続き検討を行ってまいります。

離職防止に関しては、全国転勤を要因とする総合職の離職が増加しておりますが、全国の拠点に適切な人員配置を行う必要があり、難しい課題と考えております。今後は、処遇面・制度面の改善・検討を行うことに加え、職員がやりがいを持って働くことができる環境づくりに努めてまいります。

(事前質問・意見10)

障がい者雇用実績と、どのような業務を担当しているのか教えてほしい。

(事前質問・意見回答10)

障がい者雇用につきましては、2024年4月1日時点で219名の障がいのある方が働いており、雇用率は2.18%となっております。障がいの内容については、身体障がい者が128名、知的障がい者が59名、精神障がい者が32名となっております。

代表的な担当業務内容は、ご契約者から提出された契約書類・保全書類のチェックやスキャナーでの画像取り込み、お客さまアドバイザーの入社書類の手配や提出された書類のチェックなど、事務全般を行っております。

(事前質問・意見11)

地震が起きた際、どの様に連絡を取り対応するのか。過去の震災時の経験も含め、お聞かせいただきたい。また、本社が直接被災する可能性もあることも含め、フコク生命のBCP対策をお聞かせいただきたい。

(事前質問・意見回答11)

大規模地震の被災地域のお客さまに対しては、被災地の状況を確認したうえで訪問・電話・郵便等により安否状況の確認、保険契約上の特別取扱の案内等を行っております。過去の震災においては、お客さまの避難先に当社お客さまアドバイザーが赴くなど様々な方法でコンタクトを取るよう努めました。

全社的BCP対策としては、1年間のBCP活動計画を策定し、初動訓練や安否確認訓練などを行っております。また、災害時も継続して連絡を取り合えるよう、全支社に無線を配備するなど、通信手段の強化を図っております。そのうえで実際の災害発生時には、事業継続計画に基づいて本社内に対策本部を設置し、情報収集や関係各部署への連絡・指示などの対応を行っております。

今後、東京都心への被害が懸念される地震に対しては、千葉ニュータウン本社主体での対応についての検討を進めております。これで万全とはいえないため、引き続き対策の強化に努めてまいります。

なお、千葉ニュータウン本社のある地盤は、首都圏で最も強固な地域の一つであり、地震により内幸町本社と両方の機能が停止することは考えにくいと想定しております。またBCPを担当する役員および管理職は徒歩で本社に出社できるところに居住しており、何かあればすぐ対応できる体制をとっております。

(事前質問・意見12)

公共のイメージ、知名度を上げるためにも、地域ごとに社会奉仕等に取り組んではどうか。

(事前質問・意見13)

おやさいクレヨンの寄贈はとても素晴らしいが、その他一部の活動について、一定の都道府県でしか開催されていないように見受けられるため、その理由をお聞かせいただきたい。全国を網羅するのは大変だと思うが、この素晴らしい活動を少しでも何らかの形で波及させてほしい。

(事前質問・意見回答12・13)

当社は社会の一員として地域ごとに社会貢献活動に取り組むことは重要であると考えており

ます。各支社で清掃活動やエコキャップ運動、特殊詐欺被害防止啓発活動など地域に根付いた活動がありますので、今後も地域ごとの活動を促してまいります。

また、「訪問&チャリティコンサート」や「すまいる・こんさーと」といった社会貢献活動については、ご希望のあった地域で優先的に実施しております。これらのコンサート活動は、訪問先との日程調整や一定の準備期間の確保などにより、年間の開催数に限りがあります。

近年実施できていないエリアについては、今後開催できるよう検討してまいります。

(事前質問・意見14)

地域における急速な人口減少、高齢化、災害頻発といった環境下でのサービスの維持・充実の工夫、地域貢献について関心がある。中期経営計画における『地域課題の解決に向け、グループ一体の取組み』の内容や今後の方針について教えてほしい。

(事前質問・意見回答14)

ご質問頂いた地域課題の解決に向けた取組みは、当社にとっても重要なテーマと認識しております。主な活動の一つとして、当社と歴史的に親密な関係性を有し地域金融機関として地域を支える信用金庫と連携した取組みを行っております。

具体的には、地域の雇用を支える中小企業の業績向上に向けたビジネスマッチングへの協力や、地域活性化に資するイベントへの参画などを行っております。また、認知症の予防セミナー等の開催も実施しております。

生命保険業は地域密着型の業態であり、お客さまアドバイザーの大部分は生まれ育った地域で働いているため、その特性を活かし、今後も地域とともに発展できるよう様々な取組みを行ってまいりたいと思います。

(事前質問・意見15)

ESG投融資や社会貢献活動などを続けられているが、SDGsに関する17の目標の表示など、他の企業がやっているようにアピールをしているのか。

(事前質問・意見回答15)

まず、ESG投融資については、お客さまからお預かりしている大切な資金の収益性向上に資すると同時に、「社会への貢献」を経営理念に掲げる当社が、機関投資家としての責務をより一層果たしうるものと考え、積極的に行っております。2023年度は、17目標のうち「ジェンダー平等を実現しよう」に該当する、米州開発銀行が発行した「女性の健康と地位向上を支援する債券」などに投資しております。

次に、社会貢献活動の一つとして、収穫の際に捨てられてしまう野菜の外側の葉っぱなどを使用し、口に入れても安全な素材だけでできている「おやさいクレヨン」を全国の保育園などにお届けしております。これは17目標のうち「つくる責任つかう責任」に該当すると整理しております。

こうした当社の取組みは、多くの方に知っていただけるよう、ニュースリリースによる発信に加え、ディスクロージャー誌である「THE MUTUAL REPORT」や公式ホームページに、17目標のどれに該当するのかと併せて公表しております。今後ともご契約者に評価頂ける投融資や社会貢献活動に注力する一方、アピールの仕方も工夫するよう努めてまいります。

(事前質問・意見16)

フコク生命は、以前から自己資本の強化として、内部留保の積上げを第一としているが、利益から将来に向けての積極的な投資をしてはどうか。1つはI T (A I・D X) の活用である。これは必要不可欠であり、例えば携帯情報端末のハード面に加え、アプリや機能のソフト面の充実など、更なる利便性の向上へ投資してはどうか。もう1つはこれが最も重要な投資だが、職員・お客さまアドバイザーへの還元を実施することだと考える。各人のモチベーション向上に繋がり、ひいてはフコク生命の持続的成長の原動力になるのではないかと。

(事前質問・意見回答16)

I T 投資については、お客さまの利便性向上と業務効率化のため、近年は毎年200億円を超える投資を行っております。また携帯情報端末については、2022年にはハードを更新しており、ソフトについても順次更新しております。2024年度以降も相応の金額でのI T 投資を継続する予定です。

職員への還元につきましては、先ほどの議長からの説明にもありましたとおり、2024年度より、利益をまずご契約者への配当還元、次に職員への還元、次に自己資本の充実という優先順位で配分する「新たな利益配分方針」のもと経営を行ってまいります。これにより職員のモチベーションの向上につなげたいと考えております。I T 投資も職員への還元もどちらも大切であり、今後もお客さまと職員のための投資を進めてまいります。

(事前質問・意見17)

100 周年イベントに参加させていただき、100 周年プロジェクトは成功裏に終了したと思う。事業報告書に『これからも「THE MUTUAL」を掲げ、共感・つながり・支え合いをベースとした相互組織を進化させていく。』とあるが、具体的にどのような施策をお考えか。また 100 周年プロジェクトはフコク生命にとってどのような収穫があったのかを教えてください。

(事前質問・意見回答17)

100 周年プロジェクトの集大成である「THE MUTUAL DAY」にご参加いただきまして、誠に有難うございました。

まず、5 年間にわたって活動してきた 100 周年プロジェクトの収穫としましては、大きく二点あげられるかと思います。

一点目は、当社が歩んできた 100 年を振り返る中で、「ご契約者本位」という創業時の想いや経営理念、あるいは社是・DNAとしての「最大たらんよりは最優たれ」といったアイデンティティを再認識し、創業以来相互会社形態を貫く、日本で唯一の生命保険会社であることの意義や誇りを皆で共有できたということです。この点は最近実施しました職員意識調査にも顕著に表れております。

二点目は、多くの方にお褒めの言葉を頂きましたが、イベントの運営も含め、100 周年プロジェクトの担い手となった当社の若手職員の力量やこれからの可能性を、改めて確認できたことです。

こうした収穫を活かすべく、先ずは 2025 年度から始まる次期中期経営計画の策定に、社内公募にて手を挙げた中堅・若手職員が参画することとなりました。特に、これからの当社があるべき姿について、社内から広く意見を集め、彼らが具体策を検討しております。このような

若手を主体としたボトムアップ的な施策の立案・実行が、当社が目指す「共感、つながり、支えあい」をベースとした相互組織をより進化させることに繋がっていくものと期待しているところでもあります。

(事前質問・意見18～24)

- ・石川県では元日に令和6年能登半島地震に見舞われた関係で関連意見が多く出た。引き続き社内教育などを通じ契約者が「フコク生命で良かった」と言っていただければ私も嬉しい。
- ・これからもずっと創業精神を貫いて、長いお付き合いと次の100年に期待している。
- ・急激に進む円安や少子高齢化の進展などで厳しい経営環境にあると推察するが、今後も「お客さま基点」に立った様々な取組みを期待している。
- ・複雑・多様に変化する社会環境の中にあっても、ニーズを捉えお客さま満足度の更なる向上を目指し、次世代への提案を続けていかれることを期待する。
- ・引き続き増配継続、業界トップクラスの健全性を確保とのこと、契約者として心強く感じている。オルタナ投資（CVCファンド）やESG投資への取組など、社会的潮流に目配りされている点も興味深く、今後の成果・進捗を期待している。
- ・毎年利益を出してくださりありがとうございます。2023年度も増配であり、ありがたい。
- ・100周年を迎えられたフコク生命の益々のご繁栄をお祈り申し上げる。

(席上質問・意見1)

フコク生命の歴史を従業員が理解し、社外に発信するのは非常に重要だと思う。リーフレットなどを作成して広く発信することで、フコク生命ファンが増え、次の100年につながるのではないかな。

(席上質問・意見回答1)

貴重なご意見、ありがとうございます。

また、昨年12月に開催した100周年記念式典「THE MUTUAL DAY」にご参加くださり、誠にありがとうございます。重ねて御礼申し上げます。

当社の経営における差別化の歴史につきましては、想うと書いて「想（そう）」と題した創業100周年記念誌を作成し、100周年記念式典でお配りさせていただきました。本日も、参考資料としてお配りしております青い冊子がそれでございます。この「想」は、会社の歴史を記録・伝達する社史では読み取ることができない役職員の心情を描くとともに、当社のDNAを紐解くものです。フコク生命で働くわたしたちが大切にしている想いを感じ取っていただければ大変嬉しく存じます。

「想」の内容は、YouTubeチャンネルで動画でも視聴することができまして、10テーマの総視聴回数は18万回を上回るなど、おかげさまで多くの方々にご覧いただいております。当社の考え方や想いを知っていただき、フコク生命ファンになってもらえるよう、引き続き発信を強化してまいります。

また、こうした当社の歴史をお客さまアドバイザーが自分の言葉でお客さまに伝えることができるよう、まずは職員が理解を深めることにも取り組んでまいります。

(席上質問・意見 2)

長期継続契約者に配当を多く還元しているとの事だが、定期的に保障内容を見直している契約者に対しても配当は還元されるのか。

(席上質問・意見回答 2)

保障内容を定期的に見直すことは重要です。その際、見直し前の保険契約で積み立てられた配当金は、見直し後の保険契約の保険料に充てられます。見直しにより配当がなくなることはありません。また、以前の主力商品は 5 年ごと配当タイプでしたので見直し後は配当を受け取るまでに 5 年かかりましたが、より早く、より多くの配当を還元するという考えのもと、2022 年度の商品改定において毎年配当タイプに変更し、1 年後から配当を受け取ることが出来るようにしました。今後も配当還元を通じて、お客さまの実質的な保険料負担の軽減に努めてまいります。

以 上