

第76回 定時総代会 質疑応答

I. 事前質問

質問1. 基礎利益の減少について、今後の対策、見通しについて教えてほしい。

《回答》

2022年度の基礎利益は133億円と前年度に比べ315億円減少しました。基礎利益減少の大きな要因は「新型コロナウイルス感染症によるみなし入院給付金の増加」と「海外金利上昇による為替ヘッジコストの増加」であります。

「新型コロナウイルス感染症によるみなし入院給付金の増加」については、新型コロナウイルスの感染拡大により、「みなし入院」給付金のお支払いが240億円と前年度の29億円から大きく増加しました。なお、2023年5月8日以降、五類感染症に移行したことに伴い、「みなし入院」の取扱いを終了いたしましたことから、今後の影響は軽微と考えています。

また、「海外金利上昇による為替ヘッジコストの増加」については、今年度も引き続き高止まりが見込まれるため、為替ヘッジ付外債から円債への配分変更や、機動的な為替オペレーション等の対策を講じることで、資産運用収益の確保を目指しています。

今年度につきましては、営業面・資産運用面での取組みにより収益向上を図ることに加え、新型コロナウイルス感染症による「みなし入院」給付金のお支払いがほぼなくなることから、増益を見込んでいます。

質問2. 業界内で発生した不祥事により、コンプライアンスの強化が求められています。今後どんな取組みを検討していますか。

《回答》

当社におきましても、一昨年度（2022年3月）、元営業職員がお客様の金銭を不正に取得していた事案が発覚いたしました。お客様、ならびに関係者のみなさまに多大なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。今後、このような不適正事案を二度と発生させないよう、再発防止策を着実に実施するとともに、コンプライアンス態勢の一層の強化を図ってまいります。

当社では、今般の事案を踏まえ、以下の再発防止策を策定のうえ実施しています。

- ・お客様と当社職員との間での現金授受を伴わないキャッシュレス化を実施し、お客様に提示するあらゆる通知・案内に、当社職員がお客様から現金を直接お預かりすることがない旨を明記し、お客様への周知に努めてまいります。
- ・不適正リスクの懸念がある契約・手続きに対して実施している本社担当部門からお客様への取扱状況の確認について、確認対象契約・手続きの範囲を拡大し、これまで以上にモニ

タリングを強化してまいります。

- ・営業職員向けの各種会議・研修の場において、不適正・不明瞭な金銭取扱いは厳禁であり、不適正行為は必ず露見することを周知し、コンプライアンス意識の浸透・定着に向けた教育を実施してまいります。

こうした取組みを通じて不適正事案を発生させない態勢を構築し、コンプライアンスの徹底、企業文化としての定着を図ってまいります。

質問3. 今後の商品開発はどのような方向へ行くのでしょうか。

質問4. 貯蓄性のある商品を出してほしい。

《回答》

超高齢社会の進展により団塊世代が75歳以上の後期高齢者となる等、介護・認知症や医療費の問題は一層深刻化することから、「人生100年時代」を見据えた社会への貢献を目指し、今後も当社の強みである医療・介護保障を中心に商品開発を進めてまいります。

特に介護保障につきましては、民間の介護保険世帯加入率が16.7%（※）と低く、今後さらなる普及に向け、取り組む余地は大きいと考えています。

また、医療保障につきましても医療技術の進歩や変化するお客様ニーズに対応できるよう、進化し続けなければならないと考えています。

一方で貯蓄性商品につきましては、昨年金利が上昇する局面もありましたが、水準としては依然低位であることから、お客様にとって魅力的な貯蓄性商品を提供することは困難な状況にあります。このような背景から、現在、貯蓄性商品の開発予定はございませんが、お客様の資産形成ニーズにお応えするため、複数社の保険商品を取り扱う乗合代理店であるグループ会社（㈱F.L.P、㈱NHS）へ貯蓄性商品の加入意向があるお客様を紹介する取組みを行っています。

※生命保険文化センターの2021年度「生命保険に関する全国実態調査」

質問5. 順調な業績で素晴らしい。CMもひんぱんに目にしていますし、効果ありですね。

投資系に近い会社の内部留保ができる保険があればと考えていますが、そのような商品はありますか。または、商品企画として検討されますか。

《回答》

現在、当社では企業様の様々なニーズにお応えできる商品を提供しています。

ご意見を頂戴いたしました、投資系に近い会社の内部留保ができる保険、すなわち、企業様

の資産形成ニーズにお応えできる商品としましては、「普通定期保険（プレステージ）」「災害死亡重点保障型定期保険（グランドステージ）」「介護定期保険（ツインステージ）」などがあります。

それぞれ資産形成ニーズに加えて、死亡保障や介護保障等、企業様の様々なリスクにも備えることができる商品ラインナップとなっています。

質問6．貯蓄性のある商品の配当金割当が低い状況が続いていると思います。低金利でもあり配当金の確保が大変であるのは十分承知しておりますが、改善に向けた新たな対策など検討しているのでしょうか。

《回答》

貯蓄性商品の社員配当金のお支払いにあたっては資産運用収益の確保が必要となります。当社におきましては、生命保険契約の負債特性を踏まえ、国内公社債や貸付金等の円金利資産を中心とした、安定的な資産ポートフォリオを構築しています。安定的なポートフォリオにおいては、リスクの許容範囲の中で、相対的に高いリターンが期待できるクレジット投融資等のミドルリスク資産にも資金配分しており、新たな投資領域の拡大も図りながら、資産運用収益の向上に努めているところです。

このように、リスクコントロールをしながら、資産運用収益の向上に努めてはいるものの、ご認識の通り、国内金利が低位で推移するなか、当社の資産運用フローは厳しい状況が続いており、貯蓄性商品の多くは社員配当金の支払いが難しい状況にあります。

社員配当金のお支払いにつきましては、財務基盤の充実と合わせて経営上の重要なテーマとして認識していますので、引き続き、資産運用収益の向上や経営効率の改善に取り組み、社員配当金の充実に努めていきたいと考えています。

質問7．なないろ生命保険で新たな保険で商品競争力の強化を図ったとのことですが、貴社もしくは他社同様の保険商品との差別化はどのようにされているのでしょうか。

《回答》

なないろ生命では、比較検討や非対面での加入を望むお客様を中心に、乗合代理店やダイレクトマーケティング等を通じて商品を提供しており、シンプルな第三分野商品を取り扱っています。

他社との差別化といたしましては、単純な保険料競争だけではなく、強みである「がんを含む特定疾病・生活習慣病領域」を中心に、多様化する医療に対し一時金が準備できる保障や、診療報酬点数と連動した保障を提供するなど、商品の保障面で他社との差別化を図っています。

す。

なお、朝日生命では、当社専属の営業職員チャンネルをメインチャンネルと位置づけ、お客様ニーズに応じたきめ細かく充実した保障を提供するコンサルティングセールスから、丁寧なアフターサービスまでの一連のフォローを強みとしており、商品については、お客様のライフステージに合わせた保障に自在に見直し可能となるような商品展開によって差別化を図っています。

引き続き、朝日生命グループとして、お客様一人ひとりに応じた最適な商品・サービスを最適なチャンネルで提供してまいります。

質問8. 先日もマイナンバー関係での脆弱性が発生しています。人的ミス、システム設計ミスや新たに発見されるセキュリティホールなどに対し、定期的なチェックも必要なのではないかと思いました。貴社ではどのように対応されているのでしょうか。

《回答》

昨今、マイナンバー関係の相次ぐトラブルやクラウドサービスでシステム障害やサイバー攻撃被害が発生していることを当社でも認識しています。マイナンバーの取扱いにおいて当社では、特定個人情報の保護に関する社内規程を策定の上、保護推進体制の確立、データの取扱いの明確化、安全管理措置の整備・徹底等を行い、事務（人的）ミス防止に努めています。また、近年のクラウドシステムの利用やテレワークツール活用の進展およびサイバー攻撃の手口が高度化、巧妙化していることを踏まえ、システム障害抑制やサイバー攻撃対策に向け、今日的な視点で内容を見直しつつ、以下の取組みを実施しています。

○システム開発における障害抑止

- ・例月、システム障害事案に関して、システム子会社と当社関係部署を交えた報告会を実施するとともに、定期的にシステム設計ミスなどの発生状況と原因分析を行う等、障害抑止に取り組んでいます。

○セキュリティホールの定期的なチェック

- ・外部の専門業者によるシステムの脆弱性診断、侵入テストを定期的に行っています。また、毎年当社システムのセキュリティレベルをセルフチェックするとともに、社内外の第三者によるシステム監査を実施し、システムリスク評価に反映しています。

その他、不正侵入防御システムの導入をはじめとする技術的対策を講じるとともに、有事の際にはデジタル戦略企画部担当執行役員を中心とした社内横断的な対応組織を設置して対応にあたる体制を整備しています。

質問9. 昨今、保険の税務が複雑化してきています。法人の決算期に合わせて、経理処理の案内が自動送付されるなどのサービスを行ってはいただけではないでしょうか。全契約についてでなくても、令和何年以降分からは可能という形でも結構ですので、宜しくご検討お願いします。

《回答》

国税庁からの法令解釈の通達により、保険の税務がより複雑になったことは承知しています。ご意見いただきました経理処理例のご案内を自動送付するサービスについては、かねてより開発に向けた検討を重ねていますが、残念ながら実現に至っておりません。

現在は、ご契約者様のご要望に応じて、都度、契約毎に経理処理例を記載した資料をお届けする対応を行っています。

引き続き経理処理例のご案内方法等の検討を重ね、お客様満足向上に向けた取組みをすすめてまいります。

質問10. 既契約の内容等は忘れがち。他社契約を含めた加入契約内容の確認・説明を定期的に行い総合的な提案をしてほしい。

《回答》

当社では、担当者より年に一度、ご契約の内容を記載した「あさひマイレポート」や「ご契約レポート」をお届けし、お客様にご確認いただくとともに、現在のお客様の状況等をお伺いし、ご加入の内容がニーズに適合しているかの確認を行っています。

加えて、他社にご加入されている場合には、他社のご加入内容の確認についてもお客様をサポートいたします。これらの契約内容の確認を通じて丁寧にコンサルティングを行うことで、お客様のニーズに合ったご提案ができるよう取り組んでいます。

いただいたご意見を踏まえ、さらにお客様にご満足いただけるよう、総合的な視点でのコンサルティング提案活動に真摯に取り組んでまいります。

質問 1 1. (取締役候補者について) 今回 1 名増員し 11 名体制とすることで経営管理体制の強化を図るとのことですが、取締役ですから経営管理すること自体は当然で、理由が漠然としていると思いました。現在不足していると考えられる項目が何で、今回の増員で何を強化しようとしたと考えているのでしょうか。もう少し具体的に説明いただけないでしょうか。

《回答》

取締役会の主たる役割・責務は、会社の持続的成長や中長期的な企業価値の向上に向けて、「経営の重要な意思決定を行うこと」、「取締役および執行役員の業務執行を監督すること」であると認識しています。

今回の取締役選任議案においては、独立社外取締役の役割として期待される「経営の重要な意思決定にあたり、自らの知見に基づき助言を行うこと」、「経営陣から独立した客観的な立場から、取締役および執行役員の業務執行の監督を行うこと」といった機能をより高めるとの観点から、独立社外取締役を 1 名増員する内容の議案としています。

なお、今回の取締役選任議案では、取締役 11 名中、独立社外取締役 4 名という体制となり、コーポレートガバナンス・コードにおいて、プライム市場上場企業に求められている「独立社外取締役を 3 分の 1 以上選任すべき」という原則を満たすこととなります。

質問 1 2. (取締役候補者について) 年齢構成を見ると、新任の方の 1968 年が一番若く、他は 59 歳以上 (1964 年 3 月生まれ以前) ばかりです。職責の重さから相応の年齢でなくてはならないのかもしれませんが、若い方を積極的に登用することも必要ではないでしょうか。

《回答》

中期経営計画「Advance」における人財活躍推進戦略では、「朝日生命の未来を創る『多様な人財』の挑戦を応援」をコンセプトに掲げ、若手・中堅・女性・シニア等の各層における「挑戦し続ける人財づくり」等の取組みを進めています。

この一環として、当社では、支社長や部長といった各所属のトップである役職者を対象に、将来の経営人財候補者としてのビジネススキルの強化を目的とした研修を実施しています。このような取組みを通じて、経営層候補者の増大を図ってまいります。

質問 1 3. (「第 76 回定時総代会議案書」、P9「収支概況」において) 100%より大幅に増減している項目があるように思いました。その要因は何でしょうか。その対応は何か必要なのでしょうか。

《回答》

収支概況において、変動幅が 100%を超えている項目は「新型コロナウイルス感染症による入院給付金等」と「特別利益」になります。

まず、「新型コロナウイルス感染症による入院給付金等」については、お支払額は 243 億円、対前年度比 754.9%となりました。

お支払額の増加の要因は、新型コロナウイルスの感染拡大による「みなし入院」給付金のお支払いが前年に比べて大きく増加したことによります。なお、2023 年 5 月 8 日以降、五類感染症に移行したことに伴い、「みなし入院」の取扱いを終了いたしましたことから、今後の影響は軽微と考えています。

次に、「特別利益」については、利益が 118 億円、対前年度比 406.0%となりました。

主な要因は、投資資産の価格が将来下落したときに生じる損失に備えて積み立てている価格変動準備金を 100 億円取り崩していることによるものです。昨年度は、海外金利上昇の影響で為替のヘッジコストやキャピタル損が増加をしたことを踏まえ、この価格変動準備金の取崩しを行いました。この取崩し金額が、会計上は特別損益に利益計上されるため、これにより前年度から特別利益が大きく増加しています。

質問 1 4. 格付けをワンランク上げていただきたいです。

《回答》

格付につきましては、2022 年度、当社が依頼している格付会社 3 社いずれからも「A 格」を取得することができました。この「A 格」の取得は、現在推進している中期経営計画「Advance」の経営戦略目標の 1 つに掲げており、目標より 1 年前倒しで達成しました。

格付向上の主因は、当社および子会社である「なないろ生命」を合わせたグループとしての業績伸展により、持続的に保有契約を純増させていくことで、収益力や健全性の向上を図るというプラスの循環を継続的に実現できたことにあると考えています。

いただいたご意見のとおり、さらに格付を向上させていくことは重要な課題と考えています。今後もプラスの循環を継続していくことで格付向上に取り組んでまいります。

質問 15. マルチチャネル化によってパーソナライズな商品開発も求められていると思います。特にデジタルチャネルにおいてどのような商品を販売していくのでしょうか。

《回答》

デジタル分野におきましても、当社の強みである医療・介護保障分野を中心とした商品開発に取り組んでおり、インターネットを通じて加入手続きができる「認知症介護一時金保険D」と「生活習慣病一時金保険D」を2021年10月より販売しています。引き続き、多様化するお客様ニーズにお応えできるよう医療・介護保障を中心とした商品を検討してまいります。

質問 16. ベトナム現地法人の設立について具体的に教えていただきたいです。

《回答》

当社は、2017年よりベトナムの現地保険会社と提携し、テレマーケティングによる保険販売ノウハウの提供や、インターネットを活用したビジネスモデルに係るコンサルティング事業を展開しています。

これまで現地に拠点を持たずに事業を展開してまいりましたが、2022年度末には当ビジネスを通じて加入している保険契約が累計獲得件数で約5万7千件に達するなど、一定の規模になってきたことから、さらなる事業の拡大に向けて、2023年3月に経済・商業の中心都市であるホーチミン市に100%子会社「朝日ライフコンサルティング・ベトナム」を設立いたしました。

現地法人では、主な業務として提携先コールセンターのサポートや、新たな提携先の開拓等に取り組んでいます。また、ベトナムマーケットの調査や情報収集を行い、新たに対面チャネルの展開を検討するなど、現地法人を通じ、販売チャネルの拡大・多角化を図っていく予定です。

質問 17. デフレ脱却のためにも社会全体として給与ベースアップも必要かと思いますが、貴社職員の給与ベースアップ等の状況や見通しはどうなっているのでしょうか。

《回答》

当社では、昨今の物価上昇の生活への影響を踏まえ、2023年6月から2024年3月まで、すべての営業職員および内勤職員（無期契約職員、有期契約職員を含む）を対象に、新たに毎

月の給与に上乘せする手当を支給することとしています。

なお、当該手当の支給により、営業職員は平均約 2.5%、内勤職員も定期昇給を含めて平均約 2.5%の給与引上げとなっています。

給与に関しましては、これまでも、営業職員の入社初期の固定給や、内勤職員の初任給の引き上げ等の対応を行っていますが、社会全体としてベースアップを求められている面もあると考えており、引き続き、社会情勢や当社の収支の状況等を踏まえながら検討してまいりたいと考えています。

質問 18. ChatGPT の話題が多く出ていますが、今後このツール (ChatGPT) を活用する予定はありますか。もしあればどのような活用方法を検討していますか。

《回答》

当社では、2023 年 6 月よりマイクロソフト社が提供する Azure Open AI の ChatGPT (※) をベースとした当社独自の AI チャットボットを開発し、社内業務における利用を開始しました。

ChatGPT をベースとした当社の AI チャットボットは、お客様情報や社内機密情報が外部に漏れないよう、独自のセキュアな環境に構築しています。

現在、情報収集、分析、社内資料の作成、各種企画立案に向けたアイデア出し等、業務効率化を含む一部の社内業務にて利用を開始しており、今後は、当社が保有するマニュアルや社内規定、保険商品の約款等を AI に学習させ、社内の質問への自動回答、コールセンターのオペレーターをサポートするシステムを構築するなど、活用の幅を拡げることで、社内業務の効率化と高度化を目指しています。

当社は、これからも ChatGPT をはじめとするデジタル技術の積極的な活用を通じて DX 戦略を推進し、お客様への新たな付加価値の提供と新たなビジネスモデルの創出に向けて取り組んでまいります。

※入力した質問に対して、まるで人間のように自然な対話形式で答える AI チャットボット。その回答精度の高さから、リリース後 2 か月でユーザー数が 1 億人を超えたサービス。通常 ChatGPT に直接入力した内容は AI の学習に利用され、入力内容が外部に漏れるリスクがある。

質問 19. (新型コロナウイルス感染症については) 五類に移行しましたが、9月26日以降の給付金支払いその他で既契約の対応や新規保険契約時の契約内容に変更はあるのでしょうか。

《回答》

新型コロナウイルス感染症に関する給付金等の支払いのうち、宿泊療養や自宅療養等のいわゆる「みなし入院」特別取扱については、2022年9月26日に重症化リスクの高い方(65歳以上・妊娠している方等)に限定して、給付金をお支払いする特別取扱に変更しました。

そして、2023年5月8日に、感染症法上、五類感染症へと移行したことに伴い、「みなし入院」の特別取扱を終了しています。

これらは、診断日または陽性判明日が、いつになるかで特別取扱の可否を判定しています。従いまして、例えば、診断日が2022年9月26日から2023年5月7日までの間であった場合で、重症化リスクの高い方は「みなし入院」の特別取扱をする、診断日が5月8日以降でしたら、「みなし入院」の特別取扱の対象外、ということになります。

なお、実際に医療機関へ入院された場合は、診断日を問わず、入院給付金のお支払対象としています。

これらの取扱につきましては、現行約款の解釈でのお支払いとなり、既契約、新規契約、いずれも約款の変更を伴うものではございませんので、同様の対応となります。

また、既契約、新規契約ともに、契約内容に変更はございません。

II. 議場での質問

質問 1. 質問 8 でもマイナンバーというキーワードが出ていたが、生命保険協会から以前「デジタル社会における生命保険業界の将来」という提言書が出ていたと思うが、マイナンバーカードをどのように使ってお客様へのサービスをより向上させていくのか、朝日生命としてどのような取組みを考えているのか聞かせてほしい。

《回答》

ご指摘のとおり、今年度4月に生命保険協会からマイナンバーの利活用に関し、様々な提言がされています。

当社におきましても、マイナンバーの利活用においては「デジタル社会の実現」ということで検討を進めています。

具体的に、まず1点目は、マイナンバーカードを使用した本人認証ということで、オンラインでの認証があります。

2点目は、事前にお客様の同意が必要となりますが、マイナンバーの基本4情報(氏名・性

別・住所・生年月日)をいただくことで、その情報の変更があったときに、当社から能動的に保障あるいは異動などに関するサービスのご案内ができると考えています。

3点目は、年金のお支払いにあたりお客様の生存の確認が必要となりますが、マイナンバーの有効性を使用することで、自動的な送金も可能と考えています。

こういったマイナンバーに加えまして、当社におきましては、お客様データを統合的に管理するようなことを現在開発中であり、一元的な対応をすることで、タイムリーかつ能動的な、お客様満足の向上につながる取組みとなるよう、検討を進めています。

質問2. すこし前のことになりましたが、政府が女性役員の比率を2030年までに30%以上にするという目標を掲げましたが、御社ではどのように考え、どのようにプログラムを組まれていますか。

《回答》

ご質問にありましたとおり、政府は、女性版骨太の方針案の中で、東証プライム市場に上場している企業に対して、2030年度までに女性役員比率を30%以上にするという目標を示しています。

当社では、現状、女性役員比率を何パーセントにするという数値的な目標を設定していません。一方、現在の状況としましては、女性の取締役が1名、執行役員が1名という在籍状況です。また、役員の候補になります部長や支社長といった職制には複数の女性職員が就いているという状況です。

当社では女性の活躍推進を進めるという点で、社長を委員長としました「女性の活躍推進委員会」を設置しています。この委員会での審議・検討をふまえて、女性の活躍推進に資する諸制度や施策の検討を行っており、3年を1期として「朝日生命ポジティブ・アクション」というプログラムを策定し運営しています。

具体的に女性管理職の育成プログラムとしましては、社外の役員を講師とする講演会や、社内役員を講師とするセミナーの開催に加え、キャリアアップに関する意識の醸成やスキル向上についての研修会などを開催しています。

また、個別の職員につきましては、役員がメンターとなり、キャリア上の相談に乗る「上級メンター制度」を運営しています。さらに部長・支社長の一步手前の職制にあたる室長という職制の職員につきましては、人事担当役員が個別にゼミナール形式の研修会を実施しており、経営意識の醸成やスキルの向上に取り組んでいるところです。

今後、このような取組みを継続し、段階的に女性役員の比率を高めていきたいと考えています。