

## 第73回 定時総代会 質疑応答

### I. 事前質問

質問1. コロナが営業職員の活動におよぼした影響について。

そして、来ると言われている第2波への対応についてお伺いできれば、と存じます。

質問2. 新型コロナウイルスのため新しい生活様式が求められています。対面営業が強い朝日生命にとって、逆風のようにも思います。対策は、どのようにお考えでしょうか。

《回答》

当社のメインチャネルである営業職員チャネルにつきましては、緊急事態宣言の発令を受け、感染拡大防止の観点から、訪問活動等の営業活動を自粛いたしました。この間、給付金支払等の重要業務につきましては、郵送等も活用することによりお客様対応を継続してまいりました。また、非対面での手続きを強く希望されるお客様向けに、郵送での保険加入手続きを開始する等の対応を実施いたしました。

緊急事態宣言の解除後は、政府が示す「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえ、事前アポイントによりお客様に了承いただくことを前提に、お客様および営業職員の健康と安全に十分留意した上で、営業活動を再開することとなりました。

今後、「第2波」が生じた場合にも、給付金支払等の重要業務を継続することにより、生命保険会社としての責務を果たしてまいります。また、「新しい生活様式」が求められる中で、対面を希望しないお客様が増加することも認識しており、eメール、SMS（ショートメッセージサービス）、テレビ電話等を活用した、新たな営業スタイルを構築してまいります。

なお、当社では、お客様ニーズの多様化に対応すべく、「マルチチャネル化」戦略を推進しておりますが、将来的には、営業職員等の活動にデジタルチャネルを組み合わせた相互連携の実現を図ることを検討してまいります。

質問3. アフターコロナの生活では、デジタルチャネルのニーズが高まるのではないかと思います。

そういったニーズに即応できるサービス開発を期待しています。

《回答》

当社では、以前より営業職員チャネル等の既存の販売チャネルではアクセスが難しいお客様に対して、インターネットを活用したデジタルマーケティングの検討を進めてまいりました。

アフターコロナの生活においては、「新しい生活様式」の実践により、非対面での手続きを希望されるお客様がますます増えていくものと考えており、ご指摘のとおりデジタルチャネルのニーズはいっそう高まるものと認識しています。そうしたお客様ニーズの変化にお応えできるよう、シンプルで分かりやすいインターネット販売型商品の開発に取り組むとともに、インターネットを通じたご請求手続きの拡充も検討してまいります。

また、今後の商品・サービスの提供にあたっては、自社ホームページだけでなく、先進的技術を有するICT企業、豊富な顧客基盤をもつプラットフォーム<sup>(注1)</sup>など、異業種との提携による展開も視野に入れて、検討してまいります。

(注1) サービスの基盤（プラットフォーム）となるシステムやサービスを利用者に提供している事業者

質問4. コロナ禍によって人々の不安は増大していると思います。その不安に対応した商品の開発をお願いします。

《回答》

今般のコロナ禍により、「感染症を直接の原因とする万一の不安」「適宜適切な治療体制への不安」など多岐にわたり、お客様の不安があるものと認識しております。

これらの不安に対応するため、当社では、新型コロナウイルス感染症を直接の原因としてお亡くなりになられた場合に、一部の商品を除き、災害死亡保険金をお支払いする旨の約款変更を実施いたしました。また、医療機関の事情により入院できず、ホテルや自宅等にて治療を受けられた場合も、その期間に関する医師または医療機関の証明書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する対応等を実施いたしました。

今後は、コロナ禍後の「新しい生活様式」により多様化するお客様ニーズを的確に捉え、新たな商品・サービスの開発に努めてまいります。

質問5. 個人保険、個人年金保険の新契約が約6割に減です。背景を教えてください。

《回答》

2019年度決算におきまして、個人保険・個人年金保険合計の新契約年換算保険料が250億円（対前年度比60.3%）となりました。これは税務取扱い変更等の影響を受け、経営者向け保険の販売が減少したことによるものです。経営者向け保険は、1件あたりの保険料は高額ですが、保険料対比の収益性は相対的に低く、販売減少による会社全体の利益への影響は大きくないものと認識しております。

なお、経営者向け保険を除いた、収益性の高い保障性商品の新契約年換算保険料については、246億円（対前年度比119.0%）と着実に伸展しております。引き続き、安定的な収益確保に向けて、収益性の高い保障性商品の販売に取り組んでまいります。

質問6. 損益状況の推移について。保険料等収入が減少しているものの、保険金等支払金も減っているため、経常利益が増えていると理解しています。この収益構造に問題点や課題はないのでしょうか。

《回答》

生命保険会社の経常利益につきましては、生命保険会社の基礎的な期間損益を表す「基礎利益」、有価証券の売却損益・評価損等の「キャピタル損益」等から構成されております。このうち「基礎利益」につきましては、保険料等収入・保険金等支払金による「保険関係損益」、「利差損益（逆ざや額）」等から構成されております。

2019年度決算につきましては、当社の経常利益が前年度より64億円増加しましたが、これは「基礎利益」が53億円増加したことが大きく寄与しております。この「基礎利益」の増加は、主に高予定利率契約の減少（満期や解約等）により、「利差損益（逆ざや額）」が改善したことによるものであります。

ご指摘のとおり、保険料等収入、保険金等支払金は前年度より減少しておりますが、これは、貯蓄性商品の減少等によるものであります。一方で、当社が注力する、相対的に収益性の高い保障性

商品については、医療保険等の第三分野商品を中心に、保有契約残高は純増基調を維持しております。そのため、2019年度における保険料等収入および保険金等支払金の減少の傾向は、収益構造上、問題を生じさせるものではございません。

引き続き、安定的な収益を確保していくため、これらの保障性商品の保有契約残高を着実に維持・向上させていくことが重要な経営課題であると認識しております。また、低金利環境下においても運用収益を確保するため、資産運用の高度化に継続的に取り組み、「利差損益（逆ざや額）」の改善に努めてまいります。

質問7. 会社経営について理解を深めるため、社員総代会開催時に社員の傍聴を推進する予定はありますか。

《回答》

当社では、社員（契約者）の皆さまに会社経営に対するご理解を一層深めていただくため、総代会の傍聴者を公募する制度を実施しており、総代会開催前の一定期間、当社のホームページへの掲載や本社・支社等へのポスター掲示により、公募を行っております。

引き続き、社員（契約者）の皆さまに対して総代会の傍聴制度の周知を図っていくとともに、傍聴制度の活用等を通じて、会社経営に対するご理解を深めていただくよう努めてまいります。

質問8. 介護保険等、朝日生命にしかない商品開発をされており素晴らしいと感じております。またご担当者様の対応も親切、迅速で心強く感じております。ひきつづき契約者の立場に立った商品開発と対応をお願いしたいと思います。

《回答》

当社は企業ビジョン「一人ひとりの“生きる”を支える」を実現するため、国内生保マーケットを細かくセグメント化し、それぞれのニーズに沿った商品開発に取り組んでおります。

特にシニアマーケットについては、高齢化の進展にともない、要介護者は増加傾向にあり、社会保障制度を補完する民間保険会社の役割は、より一層重要性を増していくと考えております。

「介護保険の普及は社会的使命」との認識のもと、介護分野に特に注力しており、生命保険業界において、いち早く介護保険商品の提供を続けてまいりました。

2020年4月には認知症の前段階である軽度認知障害（MC I）を保障する「軽度認知障害保障特約」を発売し、予防段階から介護のリスクへの保障をご提供することで、当社の「あんしん介護」シリーズがさらに充実したものとなりました。

今後も「介護保険と言えば朝日生命」といった存在感を発揮していくとともに、お客様ニーズに適う先駆的な商品・サービスの開発に努めてまいります。

質問9. 三菱UFJフィナンシャル・グループ（FG）が企業に対する投融資指針を改定、核兵器の製造への融資を禁止すると明記しました。御社でも同様の指針を定める予定はありますか。また、内規で非人道的な兵器への資産運用を禁じておられますか。

《回答》

世界的に持続可能な社会の実現に向けた取組みが求められる中、銀行業界の動向につきましても、十分に認識しております。

当社は「ESG投融資の基本方針」を策定し、責任ある機関投資家として、資産運用を通じて持続可能な社会の実現に貢献すべく、それぞれの資産の特性に応じて、環境（Environment）・社会（Social）・ガバナンス（Governance）の要素を考慮した資産運用を行うことを基本的な考え方としております。

これに基づき、投融資の対象につきましては、資産運用方針において「非人道的兵器の製造を行う企業に関しては、原則として投融資しない」ことを定めております。

質問10. ICTを活用される業務効率化の仕組み作りは素晴らしいが、同時に、新しい機器を利用する等によるヒューマンエラーの発生の懸念もあるように思われる。ICTの活用の際して、通知や支払いの漏れを防止する観点から、どのような点を留意されているか、ご教示ください。

《回答》

当社は、ICTを活用することにより、お客様の利便性向上とともに、業務の効率化に取り組んでおります。具体的には、タブレット型営業用端末「スマートアイ」を活用したペーパーレスの手続き等を進めておりますが、新たな機器や機能を運用する際は、ご指摘のとおりヒューマンエラーの発生の懸念もございます。

そのため、新しい機器の利用、サービスの導入にあたっては、以下の点に留意して、サービス等の導入を行っております。

- ① お客様および営業職員に分かりやすい操作、画面設計とすること
- ② お客様に適切にご案内するため、営業職員に対する事前教育を十分に行うこと
- ③ お客様ご自身に手続き内容および手続きの完了をご確認いただける画面を設けること
- ④ 保険金・給付金等のご請求については、手続完了のご連絡を郵送等で通知すること

今後も、ヒューマンエラーに留意しつつ、ICTによるお客様の利便性向上や業務の効率化に取り組んでまいりたいと考えております。

質問 1 1. 時代の変化に即応したり、社内の活性化を目的として会長、社長、専務、常務などの職階別に役職定年を導入する会社が増えています。内規などがあれば、情報開示願います。内規などが無ければ、今後の対応について、お考えをお聞かせ下さい。

《回答》

当社では、会長、社長、専務執行役員、常務執行役員等の選定については、「指名・報酬委員会」での審議を経て、取締役会で決定しております。

※ 「指名・報酬委員会」とは、取締役および執行役員の指名・報酬等に係る取締役会の機能の独立性・客観性と説明責任を強化することを目的に、取締役会のもとに設置している委員会であり、委員会の委員は、原則、その過半数を社外取締役としております。

会長、社長、専務執行役員、常務執行役員等の選定について、「指名・報酬委員会」に起案するにあたり、見識や能力の他、在任年数や年齢について、一定の目安を持って考慮しておりますが、正式に社内規程として定めたものはございません。従いまして、情報の開示は控えさせていただきます。

現在、「役員の職階別の役職定年」を社内規程として制度化し、導入している会社もあることは認識しております。こうした制度の導入については、今後の検討課題とさせていただきたいと考えております。

質問 1 2. SNSの利用による広報については、発信しやすく、若年層にも当社をPRしやすい一方で無用なリスクにさらされる危険もあり、慎重に考えるべき面もある。当社として現時点でSNSの活用についてどのように考えているのかご教示ください。

《回答》

当社の企業メッセージ・商品等についてお客様に幅広くPRしていく中で、若年層の接触率が高いSNS等の広告媒体は有効であると考えております。

一方で、これらの広告媒体には、不用意な配信や悪意のあるコメント等により、企業の信用やブランド価値が低下し、損失を被る危険があるものと認識しております。

これらのリスクに対応するため、SNS等の活用には、社内での管理体制や対応手順等を定めた運用マニュアルを作成するとともに、ソーシャルメディアの運用支援を多く手掛ける事業者に適宜助言を求めるなど、適切な管理・運営に努めております。

今後も、適切なリスク対応を行いながら、若年層を中心により多くのお客様へアプローチができるというSNS等の広告媒体のメリットを活かし、当社の企業メッセージや商品等を幅広くPRしていきたいと考えております。

## II. 議場での質問

なし。