

第 60 回定時総代会 質疑応答

I. 事前質問

質問 1

少子高齢化が進み、若い人が減ることで、国の社会保障制度のように民間生命保険制度が維持できなくなることはないでしょうか。また、それに対する対策としてどのようなことをお考えですか。

回答<藤田社長>

社会保障制度における医療保険、介護保険、年金保険につきましては、世代間扶助の性格を有しておりますので、少子高齢化等の進展により保険料を負担する世代が減少し、給付を受ける世代が増加していくと財政が悪化することになってまいります。

これに対し、民間の生命保険制度は、お支払いする保険金等の支出と収入のバランスが保たれるよう、いわゆる「収支相当の原則」により数理計算がなされております。したがって、全てのご契約者から各年齢毎の死亡率等を勘案した適正な保険料をいただいているため、少子高齢化が進んだとしても、適切な経営を行っていれば財政が悪化することはありません。

今後の高齢化の進展に対しましても、保険料算出の際に使用する予定死亡率にはその影響を反映させておりますので、会社全体の収支上、特に問題はないものと考えております。

当社は、ソルベンシー・マージン比率、実質純資産額等の健全性指標におきまして当局の監督基準を大幅に上回る水準にあり、健全性について全く問題なく、今後とも健全性の維持、向上に努めてまいりたいと考えております。

質問 2

営業担当者が退職し、次の営業担当者との引継ぎがうまくいくように徹底してほしい。

回答<豊田常務執行役員>

営業職員の退職に伴う、担当契約の引継ぎについて、当社では、次のような取組みを行っております。

まず、営業職員の退職が決まった段階で、担当のお客様に対して「退職のお知らせ挨拶状」を作成し、退職することのご連絡およびこれまでのお礼をお伝えする訪問活動を行っております。

新たに担当するご契約につきましては、原則として、退職した月の翌月に新しい担当者に引継がれ、直ちに営業用パソコン「ハンディアイⅣ」にて、ご契約内容等の情報やお客様への過去の訪問状況等を新担当者に引継げるようにしております。

新担当者は、これらの情報を確認し、すみやかにお客様へのご挨拶状を持参の上、挨拶訪問を行うようにしております。

なお、事情により、退職前に十分引継ぎできなかつた場合には、退職者と委託契約を結び、退職後も引継ぎ活動が行える制度を、18年8月から実施しております。

しかしながら、このように引継ぎができるように努力はしておりますが、急な退職の申し出等の理由により、引継ぎの徹底ができていないケースがあることも十分に認識しており、反省をしております。

今後は、まずは現在の取組みを強化徹底いたします。

そして、「face to face」にてお客様に対してサービスが提供できるという営業職員チャネルの長所を生かし、お客様サービスの向上に努めてまいります。

質問 3

「保険王」は、顧客にとって良い商品であるとは思いますが、契約者に対して生活環境の変更などにより、もっと良い商品があれば速やかに提案してほしい。

回答 < 森執行役員 >

貴重なご意見をありがとうございます。

現在当社で販売しております「保険王」は、死亡・介護・医療といった様々な保障を組み合わせでご準備いただけるだけでなく、ご契約後のお客様のライフプランの変化にあわせ、ご契約のうち必要な部分だけを新しい保障に変更できるなど、保障見直しの自在性がその大きな特長となっており、大変ご好評いただいております。

したがって、「保険王」のそうした特長を生かし、お客様の生活環境の変更等があった場合においても保障の組み合わせによって、様々なご提案ができるものと考えております。あわせて、速やかなご提案のために、日頃からお客様とのコミュニケーションを深めて、生活環境の変化を見逃すことなく、お役に立てるよう努力してまいりますので、これからも担当者ともども弊社をよろしく願いいたします。

また、お客様のライフステージの変化により、例えば年金等の貯蓄性の商品をご希望される場合には、当社のラインナップの中から、お客様のご要望を踏まえまして、適宜おすすめしてまいりたいと思います。

質問 4

保有有価証券のうち国内株式の保有占率を教えてください。また、国内株式に関する運用方針を教えてください。

回答<井上取締役常務執行役員>

当社は、平成 14 年 2 月に公表いたしました経営改革計画「プロジェクト R」におきまして、「含み損の一掃」と「市場リスクに強い安定した資産ポートフォリオの構築」を掲げ、国内株式を始めとするリスク性資産の圧縮を行う一方で、円建債券を中心とした円金利資産の積み増しをすすめてまいりました。その結果、「プロジェクト R」前の平成 13 年度上半期末時点では、国内株式の対一般勘定資産占率は、簿価ベースで 17.2%、簿価残高は 1 兆 8,112 億円でしたが、平成 18 年度末時点では、簿価残高は 5,557 億円で、占率は 9.1%に低下しております。また、含み益 1,947 億円を加えた時価ベースでは、残高は 7,505 億円で、占率は 12.0%となっております。

平成 19 年度の国内株式運用につきましては、株式相場は堅調に推移するとみておりますが、リスクを適切にコントロールしつつ、一定程度の株価上昇メリットを享受する観点から、基本的には簿価残高は横ばいで維持する方針であります。相場のタイミングを捉えて純投資運用も心掛けてまいります。一方で、国内株式ポートフォリオにつきましては、リターンが低いと予想される銘柄から高いリターンが期待できる銘柄への入替をすすめることにより、収益力の強化を図っていきたくと考えております。

質問 5

外資系生命保険会社のようにテレビCMで保険内容の説明を入れてみてはどうでしょうか。朝日生命に加入していても、今、どのような保険が販売されているかわかりません。営業の方だけでは限界があると思いますので、テレビCMなどを活用されてはいかがでしょうか。

回答 <三枝取締役専務執行役員>

生命保険の販売チャンネルは2つに大別されます。ひとつは、ご質問にあるような外資系生命保険会社が主力とする通信販売にかかわるダイレクトチャンネルであり、もうひとつは、当社あるいは国内生命保険会社が採用する営業職員チャンネルでございます。

このうち、前者の通信販売を主力とする会社におきましては、テレビCMや新聞・雑誌広告等はお客様への重要なアプローチ方法であることから、例えば、テレビCMであれば、30秒や60秒、あるいは90秒といった比較的長めの放送枠を多用し、保険商品の内容の説明を中心とした「商品広告」を展開する必要があります。

一方、当社の場合、「保険王」に代表されますように多機能型の商品をお勧めしておりますので、「営業職員による対面販売」を主な販売チャンネルとし、「face to face」による丁寧なコンサルティングセールスにより、お客様のニーズに合わせた保険商品の設計・販売をすることが何より重要であると考えております。

テレビCMにおきましては、15秒のCMを中心とした商品名・会社名の認知度の向上に向けたテレビCMを展開し、視聴者の皆様に、ご記憶・ご認識をいただき、当社に対して「親しみ」を感じていただけるよう心掛けております。あわせて、これまで以上に、お客様へのアクセスを強化し、営業職員によるしっかりとしたコンサルティングセールスを実施してまいります。

以上のように、それぞれの会社の販売チャンネルの違いから、テレビCMの活用につきましても自ずと違いが生じてくるというところをご理解いただければと存じます。

なお、これからも質の高い、より「親しみ」を感じていただけるようなテレビCMの実施に向けて努力してまいりますので、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

質問 6

リスク管理強化策のひとつとして、個人情報保護の観点から「プライバシーマーク」や「ISMS」の取得等を検討されていますか。こうした資格の取得は、「他社にはない」「従業員が誇りを持つ」「リーガルマインドの強化」などの有効な手段と考えます。

回答<穴井代表取締役専務執行役員>

当社では、お客様に関する情報を会社の最も重要な情報資産として位置付けており、このお客様情報を含む情報資産管理を厳格に行うための基本方針として、セキュリティポリシーを策定しています。

個人情報の取扱いについては、このセキュリティポリシーを踏まえ、「個人情報保護法」および各種ガイドライン等に準拠した規程を定めて、この規程に則った管理・運用を行っております。

一方で、システムの開発や運用も、同様にセキュリティポリシーを踏まえ、金融情報システムセンター（FISC）が定めた安全対策基準などに則った開発・運用を行っている他、毎年1回、社外の監査法人「KPMGビジネスアシュアランス（株）」により情報資産保護に関する事項を含めた外部システム監査を受けております。

以上の取組みにより、情報資産ならびに情報セキュリティの管理については十分な対応がなされていると認識しております。

プライバシーマークやISMS等の規格を取得することは、情報の取扱いを本業とする会社が取得する場合に、そのメリットが大きいと思われませんが、朝日生命本体としては、現時点でそういった規格等の取得予定はございません。

しかし、朝日生命グループといたしましては、当社のお客様情報を格納しているデータベース・システムの運用・管理を委託している、100%子会社である（株）インフォテック朝日において、平成13年11月にプライバシーマークを取得し、現在もこの資格を維持しております。また今後、ISMSにつきましても、インフォテック朝日での取得を含めて、検討していきたいと考えております。

なお、保険金等のお支払い漏れやご案内漏れの件に関して、2名の総代から書面にて次のご意見をいただきました。

「もし朝日生命が保険金等の未払い状況が他社に比べて良好であったならば、かなり評価されていたのではないのでしょうか。」

「信頼回復のため、保険金不払い問題の再発防止体制の充実をお願いいたします。」

Ⅱ. 議場での質問

質問

会計監査人の監査報告と、それを受けた監査役会の監査報告との間は1週間必要かと思いますが、法令上特に問題はないのでしょうか。

回答<仁科監査役>

1週間以内であっても、監査役会が自主的に監査結果を会社に報告することについては、法令上特に問題はありません。

監査役会では、5月21日付けで会計監査人から監査報告書を受領して、各監査役が監査報告書を作成し、5月23日の監査役会で、それら個々の監査報告を協議の上、監査役会監査報告書を作成しており、法令にもとづいた運用をしております。