

## 第75回定時総代会(2022年7月5日)開催内容(概要)

2022年7月5日、ザ・プリンス パークタワー東京(東京都港区)にて、第75回定時総代会を開催しました。

今回も、会場への「出席(来場)」と、ご自宅等から総代会のLive映像を視聴する「オンライン参加」を併用した運営を行ないました。163の方が出席(来場)、49の方がオンラインで参加されました。

当日は、『MY Mutual Way I期』の進捗状況「2021年度決算の概要」等について報告したのち、あらかじめ書面でいただいたご質問、当日オンラインで参加された総代および会場に出席された総代から席上でいただいたご質問に回答を行ないました。

その後、決議事項3件について審議が行われ、すべての議案が原案どおり承認可決されました。



項目	開催内容
開催日時	7月5日(火)午前10時00分～午前11時50分(所要時間110分)
総代総数	220名(定数222名)
出席総代数	220名(うち委任状による出席57名。うち49名はオンラインによる参加)
議長	取締役 代表執行役社長 永島 英器
議題・決議の結果等	1. 報告事項 (1)2021年度事業報告、貸借対照表、損益計算書、基金等変動計算書、連結貸借対照表、連結損益計算書および連結基金等変動計算書報告の件 (2)相互会社制度運営に関する報告の件 2. 決議事項 第1号議案 2021年度剰余金処分案承認の件(賛成過半数で原案どおり承認可決) 第2号議案 総代候補者選考委員選任の件(賛成過半数で原案どおり承認可決) 第3号議案 取締役11名選任の件(賛成過半数で原案どおり承認可決)
質疑応答	質問者数27名・質問数43問 (うち事前書面質問 質問者数23名・質問数38問、 オンライン参加総代からの席上質問 質問者数1名・質問数1問、 会場出席総代からの席上質問 質問者数3名・質問数4問) *質疑応答におけるご質問とその回答の内容については、次ページ以降をご覧ください
傍聴	傍聴者数14名(うち議場内傍聴者数0名、議場外傍聴者数14名)

## 第75回定時総代会(2022年7月5日開催)におけるご質問等と当社回答

### 1. あらかじめ書面でいただいたご意見・ご質問と当社回答

#### <コンプライアンス>

Q	● 先般の雑誌報道をふまえ、不正行為に対する監視体制について、説明してほしい。
A	<p>本事案は、当社の元営業職員が、契約者貸付に関する無断手続きや、お預かりした保険料の着服等により、お客さまの金銭を不正に取得していたものです。</p> <p>事案発覚後ただちに、元営業職員が過去に取り扱った全契約のご契約者にご連絡し、ご契約内容に不審な点がないか調査を行ないました。その結果、3世帯のお客さまにつきまして、合計で約2,000万円の被害が判明しました。</p> <p>被害にあわれたお客さまに対しては、当社として深くお詫び申しあげるとともに、事実認定した被害金額の弁済を行なっています。</p> <p>なお、これ以外にも、被害にあわれた3世帯のうちの1世帯と、その他の2世帯、計3世帯のお客さまにおいて、同じ元営業職員による金銭の不正取得の懸念があり、調査を行ないました。これらにつきましては、発生から長期間経過している事案であることに加え、元営業職員の年齢や体調不良等により、事実認定が困難となりました。</p> <p>しかしながら、限定的ながら知りえた情報等に基づく総合的な判断として、この3世帯のお客さまに対して、和解金としてお支払いを行なうことを当社からご提案し、双方合意のもとで手続きを行ないました。</p> <p>これをもちまして、事実の確認ならびにお客さまへの対応が完了したことから、6月27日に公表を行なったものです。</p> <p>営業職員による金銭に関する不正な取得に対する防止策としては、お客さまとの金銭のやり取りが発生しないよう、キャッシュレス化を実施しており、営業職員が現金を取り扱わないことを当社のホームページやお客さま専用サイトである「MYほけんページ」などで周知を行なっています。</p> <p>また、契約者貸付手続きの際に、これまでも郵送でご案内していますが、これに加え、2022年9月からは、お客さまにショートメッセージサービス(SMS)を発信し、注意喚起を行なう予定です。</p> <p>さらに、金銭に関する不正な取得をはじめとする、事案の再発防止に向けて、過去に発生した不祥事案を幅広く類型化し、リスク懸念のある手続きを抽出のうえ、当社が直接、お客さまに確認する監視態勢を構築しています。</p>

< 経営方針 >

<b>Q</b>	● コロナ禍や人口減少、世界的な景気減速の懸念などの環境変化に対し、当社の強みを活かした今後の経営戦略について、説明してほしい。
<b>A</b>	<p>当社の最大の強みは、36,000人を超えるMYリンクコーディネーター、約900人の法人営業担当、約2,000人の事務サービス・コンシェルジュ、1,100以上の営業拠点など、全国各地で対面のサービスを提供する態勢であると考えています。</p> <p>コロナ禍を契機にデジタル化が加速するなかでは、対面におけるサービスへの期待はこれまで以上に高まると想定しており、その充実に向けて、訪問による活動も行なう事務サービス・コンシェルジュの創設に加え、MYリンクコーディネーターに健康増進や各地域のつながりをサポートする、新たな役割を付与しました。</p> <p>「対面のアフターフォロー」によって、確かな安心をお届けすることを基本としつつ、「DX戦略」の推進等を通じた、非対面のサービス向上にも取り組み、人とデジタルを効果的に融合させることで、全従業員の新たな役割への挑戦を推し進めていきます。</p> <p>また、少子高齢化社会が進展するなか、ご高齢の方や活躍機会が拡大している女性向けの商品・サービスの拡充を図っていく方針です。一例として、今年の6月には女性のがん検診の受診を促す新商品を発売しました。商品・サービスのご提供と同時に、社会課題の解決にも貢献するという、当社らしい取組みを進めていきます。</p> <p>世界的な景気の減速等、将来の見通しが不透明な状況であっても、サステナブルな社会づくりへの取組みは不可逆的な潮流であると考えています。当社は「みんなの健活」「地元の元気」両プロジェクトや、環境保全・気候変動への対応などにも積極的に取り組み、社会的価値と経済的価値の双方の向上を実現していきます。</p>

<b>Q</b>	● 企業ビジョンを改正した背景・趣旨について、説明してほしい。
<b>A</b>	<p>当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」をお届けするとともに、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」になることをめざしています。</p> <p>昨今の持続可能な社会の実現に向けた国際的な機運の高まりをふまえ、企業理念におけるサステナビリティの位置づけを明確にするため、企業ビジョンに定める3つの絆に「未来世代」を追加しました。</p> <p>「お客さま」「地域社会」「働く仲間」といったステークホルダーとの共通価値を創造するとともに、その価値を「未来世代」に引き継ぐことで、引き続き、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する姿勢を示すものです。</p> <p>この「未来世代との絆」を深めるため、環境保全やこどもの健全育成等の取組みを推進し、従業員一人ひとりの具体的な行動発現を促していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2021年度決算において、「増収・増益」となった要因について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>グループ・単体ともに「増収」となったのは、米国金利上昇に伴う外貨建て保険の商品魅力度向上により、単体の一時払保険の販売量が増加したことや、米国スタンコープ社の既契約の更新や新契約の順調な伸展が主な要因です。</p> <p>グループ・単体ともに「増益」となったのは、資産運用において、国内株式や投資信託の利息及び配当金等収入が増加したことが主な要因です。</p> <p>特に単体の「基礎利益」は6,000億円を超え、明治安田生命発足以来の最高益を更新しました。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 世界情勢の急激な変化など、環境急変時におけるリスク削減、およびリスクテイクの方針について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社は、経済価値ベースの健全性指標であるESRの水準に応じた経営を行なっています。</p> <p>ESRは、金融環境に応じて変動するため、3ヵ月後および1年後のESRの見通しを常時分析し、ESRの低下が想定される場面では、その水準に応じ先行して対応を行なう態勢を構築しています。</p> <p>例えば、相場が不安定な状況では、為替や金利等のリスクを抑制するためのデリバティブを活用するなど、資産運用における対応策をあらかじめ準備しており、機動的な対応が可能となっています。</p> <p>一方、金融環境が悪化し資産価格が低下する局面は、逆に投資の機会とも考えられるため、ESRの水準が一定以上確保できる場合には、積極的にリスクテイクを検討・実施することが可能となります。</p> <p>具体的には、海外金利の上昇や円安が進行するなかで、相対的に利回りを確保できる外国債券を買入れることや、株価の下落局面をとらえた国内外の株式への投資などが考えられます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 海外事業等のグループ基礎利益が減少傾向にあるが、コロナ禍の収束をふまえた今後の見通しについて、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>海外保険事業等のグループ基礎利益は、米国スタンコープ社の基礎利益相当額の悪化を主に減少しています。</p> <p>米国の100万人あたりのコロナ関連の死亡者数は、日本の12倍を超え、団体定期保険を主力事業のひとつとする同社は、この影響を大きく受け、保険金等の支払いが増加しました。</p> <p>一方、2021年において、同社の収入保険料は過去最高となる3,430億円を記録し、事業そのものは堅調に推移しています。</p> <p>従いまして、今後、コロナ禍の収束とともに基礎利益も回復する見通しです。</p> <p>当社は、2027年度までに海外保険事業のグループ基礎利益を800億円にする目標を掲げており、既存投資先の業績回復とあわせ、時宜を得た新規投資の実行等により、目標達成に向けて取り組んでいきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 円相場が1ドル=135円を超えるなど、円安が進んでいるが、円安が収益等に与える影響について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>円安の進行は、外貨建て資産への投資において、一部ヘッジコストの上昇などマイナスの影響もありますが、利息及び配当金等収入は増加するため、収益面ではプラスと捉えています。</p> <p>一方、円安の進行に伴い外貨建て保険の一部で解約が増加していますが、足元の収益には大きく影響していません。</p> <p>以上のように、現時点では円安に伴う収益への影響はプラスではありますが、日本全体を見ますと、円安による物価上昇など、国民生活にも影響を及ぼしますので、そのような面も含め、動向は十分に注視していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ウクライナ情勢が海外保険事業の業績や海外M&amp;A方針に与える影響について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社は紛争当事国には出資しておらず、海外保険事業の業績への直接的な影響はありません。</p> <p>一方、この紛争はインフレ率や金利の上昇等といった形で世界経済全体に影響を与えており、間接的な影響については、引き続き注視していきます。</p> <p>また、今後の海外M&amp;A方針に関しては、海外市場の成長を取り込み、持続的・安定的に収益を生み出す海外事業ポートフォリオの構築をめざす方針に変更はありません。</p> <p>引き続き、先進国・新興国双方での出資候補先の調査・研究および機会をとらえたM&amp;Aに取り組んでいきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 将来、MYミューチュアル配当を、どのくらい受け取れるか、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>MYミューチュアル配当の対象のご契約には、経過6年目から内部留保への貢献度合いに応じたポイントを毎年付与し、20年目にその累計額にそのときの健全性の状況に応じたポイント単価を乗じた金額を配当としてお受け取りいただきます。</p> <p>したがって、将来の配当金額については、今後の会社の収支や健全性の状況により変動するため、その金額をお示しすることは難しいのですが、将来のお受け取り額の参考になるよう、現時点のポイント累計およびポイント単価については、毎年ご契約者にご案内をしていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「グリーンボンド」への投資以外の環境保全・気候変動への取組みについて、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社は、環境保全・気候変動に対し、事業者と機関投資家の二つの側面で行っています。</p> <p>事業者としての立場では、CO<sub>2</sub>排出量の削減に注力し、照明器具のLED化や空調設備の高効率化、ペーパーレス化等を推進しています。今後は保有不動産への再生可能エネルギーの導入や、営業拠点への高エネルギー効率設備の導入(ZEB Ready)、社用車のエコカーへの切替え等を進めていきます。</p> <p>一方、機関投資家としての立場では、「グリーンボンド」に加え、海洋保護を目的とした「ブルーボンド」や女性のエンパワーメントを目的とした「ジェンダーボンド」など、ESG投融資を積極的に推進するとともに、投資先企業との対話のなかで、CO<sub>2</sub>排出量の削減に向けた働きかけを行なう等、投資先の脱炭素への移行を推進しています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SDGインパクトジャパン(SI)社との業務提携における「地域社会への貢献に関する具体的な取組みの共同研究」の検討状況について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社は、サステナビリティ領域で高度な知見を有するSDGインパクトジャパン社と資本・業務提携契約を締結しており、幅広い分野で協働しています。</p> <p>「地域社会への貢献に資する取組みの共同研究」では、現在、同社が開発している、中小企業が自社のSDGsへの対応にかかる課題等を分析・評価できる「サステナビリティ分析管理ツール」の活用に向けた調査・研究を実施しています。</p> <p>具体的な内容や地域は検討中ですが、地方自治体や地方銀行等と連携しつつ、中小企業のサステナビリティへの取組みを支援することで、地域社会に貢献していきたいと考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● DX認定事業者の認定取得による効果について、説明してほしい。また、今後のDX戦略について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>2021年4月にDX戦略をスタートし、同戦略を統括するデジタル戦略部に加え、同戦略を全社横断的に推進するプロジェクトチームを設置しています。</p> <p>これらの態勢整備により、同年7月にDX認定を取得するとともに、デジタル技術の実装を加速化させています。</p> <p>例えば、先進技術の実証実験を経て、AIによる社内QA検索や請求受付の自動化を導入したほか、ヘルスケアデータを活用した引受リスク評価モデルや、資産運用分野における株価予測AIモデルの開発・活用にも取り組んでいます。</p> <p>また、新たな商品供給ラインやデータレイクの構築など、パブリッククラウドの活用を進めるとともに、ネットワーク環境を大幅に拡充し、場所を選ばない働き方を実現しています。</p> <p>引き続き、お客さまの利便性向上や業務効率化に向けたデジタル技術の活用に取り組んでいきます。</p>

< 国内営業 >

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オンライン面談・手続きの利用状況(年代・地域等)について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社は、2021年4月より、MYリンクコーディネーターのタブレット端末「マイスタープラス」と社用スマートフォン「MYフォン」に「オンライン面談システム」を導入しました。</p> <p>その結果、コロナ禍において対面の面談は控えたいとお申し出をいただいたお客さまや、遠方のお客さまとの面談を中心に利用が進み、利用実績は累計で35万回を超えています。</p> <p>2021年度に実施した当社のお客さまを対象とした調査では、オンライン面談の利用意向に地域差はほとんど見られない一方、年代別では20～30代男性の利用意向が高い傾向にあり、実際の利用も同様の状況となっています。</p> <p>なお、2021年10月からは事務サービス・コンシェルジュによる難易度の高いお手続きのサポート、2022年6月からは相続や事業承継に関する専門家によるご相談を開始するなど、オンライン面談システムを活用したお客さまサービス体制の強化に取り組んでいます。</p> <p>また、オンラインでの手続きにつきましては、約270万人のお客さまにご登録いただいている、お客さま専用サイト「MYほけんページ」を通じた住所変更や給付金請求等のお手続きが、2021年度の1年間で約38万件とご利用が進んでいます。</p> <p>今後も、お客さまの利便性や機能の向上に努めていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターコロナにおいて、営業モデルやマネジメントをどのように変化させる考えか、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>コロナ禍が長期化するなか、デジタル活用が急速に拡大しました。</p> <p>お客さまを対象とした調査では、一部のアフターフォローや簡単な情報提供については「非対面」でよいという声が多い一方、保障のご提案や契約内容のご説明などは「面談」の希望が多いなど、「対面」と「非対面」を使い分けたコミュニケーションが望まれていることが明らかになりました。</p> <p>こうした点をふまえ、アフターコロナにおいても、デジタル活用による「非対面」と「対面」を融合させた、これまで以上にお客さま一人ひとりに寄り添った営業モデルをめざしていきます。</p> <p>また、マネジメント面についても、AIを活用したMYリンクコーディネーター向けナレッジシステムの導入や、自学自習用の教育アプリなどの営業支援におけるデジタル活用、また、オンラインを活用した会議・研修など、効率的なマネジメントの高度化に努めていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ禍のなか、会社の取組みを通じて、MYリンクコーディネーター（営業職員）は、お客さまと良好な関係を築けているのか、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>当社では、毎年、お客さまからの評価を確認する「お客さま満足度調査」を実施しています。</p> <p>そのなかで、営業職員に対する満足度を測る「アドバイザー満足度」も実施しており、2021年度は2年連続で最高値を更新しました。</p> <p>コロナ禍をふまえて取組みを進めている、対面と非対面を織り交ぜたお客さまアクセスを通じ、「『オンラインで手続きしようと思ったが操作方法が分からない』と伝えたところ、すぐに訪問のうえ丁寧にサポートしてくれたおかげで無事に手続きができた」等、2021年度は17万件（前年比＋33.8%）と数多くの感謝の声をいただいております、MYリンクコーディネーターとの関係には一定の評価をいただいていると認識しています。</p> <p>引き続き、さらなるお客さま満足の向上をめざし、励んでいきます。</p>



Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業職員の名称が「MYリンクコーディネーター」に変更されたが、カタカナが多く、わかりにくさを感じる。また、頻繁に変わるのはいかがなものか。</li> </ul>
A	<p>2022年4月から、営業職員の名称を13年ぶりに変更しましたが、これは、営業職員の新たな役割の設定にあわせて変更したものです。</p> <p>具体的には、従来の役割にお客さまの「健康増進」のサポートや「地域社会への貢献」といった、新たな価値をご提供する役割を加え、お客さまに最も評価される営業職員チャンネルへの進化をめざしていきます。</p> <p>なお、新たな名称の「リンクコーディネーター」には、“輪・つながり・絆をつくり、物事がうまく進むよう調整する人”との意味を込め、新たな役割を表現しています。</p> <p>今後、MYリンクコーディネーターによる役割発揮に加え、テレビCM、全国紙・地方紙への広告掲載等を通じて、名称の浸透を図るとともに、新たな取組みを実感いただけるよう努めていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MYリンクコーディネーターの固定給の引き上げは在籍状況にどのような効果があったか、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>MYリンクコーディネーター制度は、この5月から新たな処遇制度に基づく運用が、スタートしたこともあり、その効果を測るには、一定の期間が必要と考えており、今後、あらためてご報告させていただきます。</p> <p>なお、当社は2008年度以降、固定給の引き上げなどの処遇の安定化を志向した制度の見直しや、活動の品質確保を目的とした業務に従事可能な上限年齢の引き下げなど、アフターフォローの充実を図るための取組みを段階的に進めてきました。</p> <p>こうした取組みの結果、在籍者数は増加基調となり、2022年度始のMYリンクコーディネーターの在籍者数は36,000人強と、直近5年間で約5,000人増加しています。また、このうち自立した存在と位置づける勤続5年超営業職員は同期間で約2,400人増加しており、これらは大手他社との比較でトップ水準の伸展率となっています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動開始から1年が経過している事務サービス・コンシェルジュの新たな役割について、現在の状況を説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>2021年度から開始した約2,000名の事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」では、年間約16.6万件のお客さま訪問を実施しました。活動後のアンケートでは、お手続きサポートに対する肯定的回答が約95%と大変高い評価をいただいています。</p> <p>また、2021年12月に実施した事務サービス・コンシェルジュを対象としたアンケートでは、8割以上が活動を肯定的に受け止めていることを確認しており、新たな役割に対する不安は払拭され、活動は定着しているものと考えています。</p> <p>今後も、いっそうお客さまにご満足いただける活動となるよう、取り組んでいきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客本位の活動に向けた、「顧客との距離感」を身につけるための教育について、教えてほしい。</li> </ul>
A	<p>MYリンクコーディネーター等の教育・育成においては、当社の企業理念「明治安田フィロソフィー」を実践できる人財の育成を重視しています。</p> <p>主な取組みとしては、明治安田フィロソフィーに沿った行動に従業員の視点から具体的に解説した「私たちの行動原則」を提供するとともに、所属内でめざすべき姿を共有するミーティングの開催などを通じて、いわゆる自分ごと化を進めています。</p> <p>また、手本となる行動を実践しお客さまに寄り添った対応や、苦情につながるような事例を教材化して共有しています。</p> <p>加えて、これまで以上に、態度・マナー、募集コンプライアンスの教育を重視しています。引き続き、お客さまから選ばれる人財の育成に取り組んでいきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 当社は業界で最も地方創生を考えていると認識しているが、都市部と地方で営業活動を変えることも検討してはどうか。例えば、年齢や健康状態だけでなく、職業や家族構成等で保障を変えることや、地域別の商品などは考えられないか。</li> </ul>
A	<p>当社は、MYリンクコーディネーターによる既契約のお客さま一人ひとりに寄り添ったきめ細やかなアフターフォローを全国で展開していることに加えて、都市部では職域での活動、地方では担当地域での活動のウエイトが高いなど、マーケット規模や地域特性に応じた営業活動を展開しています。</p> <p>この他にも、先ほどご説明のとおり、地方自治体や公民館、道の駅などと連携した地域のコミュニティ開拓も進めています。</p> <p>また、商品・保険料については、お客さまがお住まいの地域にかかわらず、全国一律としておりますが、お客さまへのご提案は、職業や家族構成などの状況に応じて、社会保障制度もふまえた必要な保障を、商品のラインアップからご提案していきます。</p> <p>今後も、お客さまの多様化するニーズをふまえた商品開発に取り組んでいきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「地元の元気プロジェクト」の取組みの具体的内容と新契約面等への効果について、教えてほしい。</li> </ul>
A	<p>プロジェクト開始から2年間で788の自治体、35の協会けんぽ支部等と連携協定を締結するなど、いわゆる「公共セクター」との連携・協働体制が大きく前進しました。</p> <p>具体的な取組みとしては、自治体との協働による「健康診断」や「がん検診」の受診勧奨をはじめ、公民館での認知症予防や子育て等をテーマとした講座の開催、道の駅での先進的な健康測定機器を使った健康チェック機会の提供等を行なっています。</p> <p>また、協会けんぽ支部との連携では、地元企業の健康経営等の福利厚生をサポートする活動を実施しており、昨年度は6,168の中小企業へのサポートを通じ、従業員の健康増進に貢献しています。</p> <p>さらに当社ならではの取組みとして、Jリーグとの協働による「小学生向けサッカー教室」「Jリーグウォーキング」や、日本女子プロゴルフ協会との協働による全国での「ゴルフ大会」の開催など、スポーツを活用した健康増進イベントを昨年度は802回開催し、地域の活性化に貢献しています。</p> <p>これらの取組みを通じて、昨年度はのべ約290万人との接点が創出され、そのうち約42.8万人の方から新たなお客さまの情報をいただき、約1万1千件の新規ご契約につながっています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「地元の元気プロジェクト」の新たな取組みについて、教えてほしい。</li> </ul>
A	<p>今年度の新たな取組みとしては、4月に日本赤十字社と包括パートナーシップ協定を締結いたしました。献血活動や地域赤十字奉仕団の方々とともに高齢者支援活動や児童の健全育成活動、災害救護・防災活動などを行なっていきたいと考えています。</p> <p>また、6月からメンタルケアや認知症の発症予防効果が高いとされる塗り絵を活用した「大人の塗り絵コンクール」を全国で開催しています。連携協定を締結した自治体等との協働のもと、脳の活性化を通じた参加者の方々の健康づくりを支援していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外貨建て保険の販売実績や苦情発生状況、苦情防止に向けた取組みについて、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>外貨建て保険の販売件数は、ご覧のとおり米国金利の上昇に伴う受取率の向上により増加傾向となっています。</p> <p>他方、外貨建て保険の保有契約が増加するなか、苦情発生率は逡減しており、この背景にはコンセプトパンフレットや解説動画等により、ご加入にあたりリスクを確認いただいていることがあるものと考えています。</p> <p>また、いっそうの苦情の縮減・未然防止に向け、販売資格保有者に対して、代表的な苦情事例と対応策に関する継続教育を行なっています。</p> <p>なお、一定数以上の苦情発生者は外貨建て保険の販売資格を停止するなどの対応を実施しています。</p>

<商品・サービス>

<b>Q</b>	● コロナ禍において、生活に困窮した契約者に対する救済措置について、説明してほしい。
<b>A</b>	<p>コロナ禍におけるお客さま対応として、「保険料払込猶予期間の延長」等の取扱いを実施しています。</p> <p>緊急事態宣言が発令された地域のお客さまを対象に、保険料払込猶予期間を6ヵ月延長する取扱いを行っており、これまで約15,000件の取扱いとなっています。あわせて、猶予期間の保険料を一括でお払込みが難しいお客さまには、最大7ヵ月にわたって分割でお払込みいただくことも可能としています。</p> <p>宣言が発令されていない現在においては、保険料のお払込みが難しいお客さまに対して、担当のMYリンクコーディネーター等が保険金額の減額や払済保険への変更をご案内するなど、お客さまのご要望に沿った丁寧なコンサルティング活動を行なっています。</p>

<b>Q</b>	● 加入者向け付帯サービスの充実を期待しているが、今後の取組みについて、説明してほしい。
<b>A</b>	<p>当社の付帯サービスは、「みんなの健活サービス」として、健康増進や疾病の予防、早期発見等に役立つサービスを中心に提供しています。</p> <p>また、加入商品を問わずご利用いただける「MYほけんアプリ」では、歩数や睡眠の質の計測、AI受診相談など、日常にご利用いただけるコンテンツを提供しています。</p> <p>当社サービスについては、利用状況やお客さまニーズ等をふまえ、サービスの新設や改廃を適宜行なっています。</p> <p>今後もお客さまの健康増進を中心に、魅力的なサービスの拡充・見直しを行なう方針です。</p>

<b>Q</b>	● どのような保障ニーズが高まっているか、売り上げの推移について、説明してほしい。
<b>A</b>	<p>保障性商品については、医療保障を充実させたいとのお客さまの保障ニーズを反映して、主力商品「ベストスタイル」や終身医療保険を中心に医療・介護保障の新契約年換算保険料が増加しています。</p> <p>貯蓄性商品に関しては、国内の低金利環境を受け円貨建て商品の販売は減少しているものの、相対的に高い利回りが得られる外貨建て保険が、これまでに多くのお客さまのご支持を得ることができ、現時点では一定の販売割合を占めています。</p> <p>今後もお客さまのニーズを十分に分析し、お客さまの期待に応えられる商品を開発していきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● わかりやすい保障内容で、名前から特長がわかる商品を開発してほしい。</li> </ul>
A	<p>生命保険という形のない商品をお客さまにご理解いただくために、保障内容をわかりやすくすることは重要なことと認識しています。</p> <p>また、商品名から内容をイメージできるようにすることも同様に重要と考えており、「明治安田生命じぶんの積立」や「つみたてドル建終身」など、商品名から保障内容や特長がお客さまに伝わりやすいものとなるよう工夫しています。</p> <p>さらに、当社ではお客さまニーズがある限り、当該商品を長期かつ安定的にご提供することも重要であると考えています。</p> <p>今後もいただいたご示唆を念頭に、保障内容・名称ともにわかりやすい商品開発に努めていきます。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約・保全手続きのWEB化・ペーパーレス化に向けた対応について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>各種手続きのペーパーレス化については、お客さま専用サイトである「MYほけんページ」でのオンライン手続きや、タブレット端末「マイスタープラス」での電子手続きを整備しており、現在、ご契約時で100%、保全・支払時でも約90%がペーパーレスで手続き可能な環境となっています。</p> <p>一方、実際の利用状況は全体の3/4程度に留まり、紙媒体による手続きも一定数残っています。引き続き環境整備を進めつつ、お客さまのご意向も確認しながら、ペーパーレス化を推進していきます。あわせて、各種通知物についても郵送に替えて「MYほけんページ」で閲覧できるよう、順次整備していく予定です。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法改正により、電子メール等でも可能となったクーリング・オフの通知方法への対応状況について、説明してほしい。</li> </ul>
A	<p>法改正をうけ、2022年4月に当社ホームページ上に「クーリング・オフ専用のお申し出サイト」を開設しました。</p> <p>仮に当社職員にメールやLINE等でご連絡をいただいた場合も、必要事項の記入漏れ等の不備がないよう、この専用サイトをご案内しています。</p> <p>従来からのハガキによるお申し出も継続して受け付けておりますが、専用サイトでは営業時間外のお申し出も可能となるなど、お客さまの利便性も向上しています。</p> <p>現状では約5割強のお申し出が専用サイト経由となっています。</p>

## < 資産運用 >

Q	● ロシアにおける地政学的リスクが高まるなか、ロシア向け投融資からの損失は発生しているのか。また、今後のロシア向けの資産運用方針について、説明してほしい。
A	当社はロシア向けの直接的な資産運用残高はなく、損失も発生していません。 従前から海外投融資にあたっては、地政学リスクを含めたカントリーリスクを慎重に確認しており、ロシアを含め、一定の信用力に満たない国に対しては投融資を行わない方針です。

Q	● 建築資材等が高騰しているが、新宿再開発計画の予算等に与える影響について、説明してほしい。
A	新宿ビルは2021年3月に工事請負契約を締結し新築工事に着工、2025年11月の竣工に向け、予定どおり進捗しています。 現時点では、施工会社からも条件変更のお申し出はなく、当初の契約条件で工事を進めており、当初予算への影響はありません。 今後も、本件に限らず、資材価格の動向を注視し、施工会社等との協議を含め、適切に対応していきます。

## < 人事制度 >

Q	● 世界的に女性役員の登用が増えるなか、当社における女性役員の登用について、考え方を説明してほしい。
A	多様性、イノベーション創出や組織の活性化の観点、さらには社会的要請への対応等から、女性役員の登用が必要と認識しています。 現在、女性管理職の占率は34.1%ですが、取締役や執行役においては、社外取締役2名をのぞくと女性は不在です。2022年4月に、執行役ではないものの当社の役員である執行役員人事部長として女性を登用しましたが、現状1名にとどまっています。また、本社部長等への女性登用数は10名、占率は5%程度であり、女性役員登用やその候補者の確保については、まだまだ道半ばと認識しています。 計画的、継続的な女性役員の登用に向けて、候補者のプーリング、階層別の研修の充実等により、役員候補の早期育成に取り組んでいきます。

## 2. 席上でのご意見・ご質問と当社回答

### <オンライン参加総代からのご意見・ご質問>

<b>Q</b>	● 当社はウェアラブル端末を活用して契約者から健康情報を取得しているのか。今後、取得した健康情報はどのように活用する予定か、教えてほしい。
<b>A</b>	スマートフォン向け「MYほけんアプリ」を通じて、個人情報の管理を適切に行なったうえで、歩数・睡眠の情報を取得しています。 現時点においては、取得した情報を商品・サービス開発等に利活用するための効果的な方法について調査・研究を行なっている段階にあります。 将来的には、取得したデータの活用により、お客さま一人ひとりにパーソナライズ化された最適な商品・サービスの拡充につなげたいと考えています。

### <会場出席総代からのご意見・ご質問>

<b>Q</b>	● サイバー攻撃への対策や個人情報保護の取組みについて、教えてほしい。
<b>A</b>	サイバー攻撃への対策については、組織的対策、技術的対策、および、演習・評価の3本柱により、計画的・継続的に態勢強化を図っています。 組織的対策としては、専担部署を設置し、セキュリティ上の問題事象が発生した際に対応するチームを組成するなど、セキュリティ管理態勢の整備を行なっています。 技術的対策としては、サイバー攻撃の動向や新技術の導入といった環境変化に伴い、取組事項の見直しを行なっています。また、「ゼロトラスト」の観点から迅速な検知・対応とあわせ、外部脅威に関する情報をいち早く把握する取組みを推進しています。 演習・評価としては、当局が実施する演習への積極参加や外部評価を通じて、課題に対する改善取組みを行なっています。 個人情報保護の取組みについては、社内管理態勢として、個人情報の適切な管理にかかる取扱ルール等を整備するとともに、システム面における安全管理措置も実施しています。また、テレワークの普及にあわせて、事業所外での情報管理のルールに従業員に改めて周知徹底しています。 社外管理態勢としては、個人情報を取り扱う委託先については、契約締結時に加え、毎年、アンケートを用いて情報管理態勢を確認しており、重要度が一定以上の個人情報を扱う委託先には、年1回の実地調査も実施しています。

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「地元の元気プロジェクト」に関して、共通のモデルを展開しているのか、自治体ごとに地域性などをふまえて個別の対応も行なっているのか、推進状況等を教えてほしい。</li> </ul>
A	<p>これまでは、本プロジェクトを軌道に乗せることを主眼において、標準化した取組みのモデルを全国の支社等で共有し、自治体の方々と協議しながら広く展開していくことに注力してきました。</p> <p>展開にあたって、自治体の方々から貴重なご意見を多く頂戴しており、今後は、これらのご意見をふまえ、自治体ごとの地域性や課題等に応じた個別の対応にも取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>なお、本年6月にスタートした「大人の塗り絵コンクール」は、連携協定を締結している埼玉県との協働取組みを全国に展開した事例であり、特定の自治体での好事例を他の自治体の課題解決にも活かしていきたいと考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「地元の元気プロジェクト」に関して、MYリンクコーディネーターに加えて、シニア層の内勤職員と協働で取り組むことも有用ではないか。</li> </ul>
A	<p>シニア層の内勤職員は全国の各地域に配置されており、すでにMYリンクコーディネーターとともに、その豊富な経験・知識を活かして、本プロジェクトのさらなる発展に取り組んでいます。</p> <p>また、退職後の元当社職員と連携した取組みも推進していきたいと考えています。</p>

Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 金融包摂に関連して、若い世代に対する金融教育の取組みについて、教えてほしい。</li> </ul>
A	<p>企業ビジョンに「未来世代との絆」を追加したことに伴い、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する社会貢献活動を「未来世代応援活動」として推進しており、そのなかで、地域の小学校高学年から高校生を対象に、保険やお金に関する出張授業である「金融・保険教育」を各地で開催しています。</p> <p>今年度は、のべ1,000校での開催を計画しており、引き続き、若い世代の金融リテラシー向上に貢献してまいります。</p>