

相互会社のしくみ

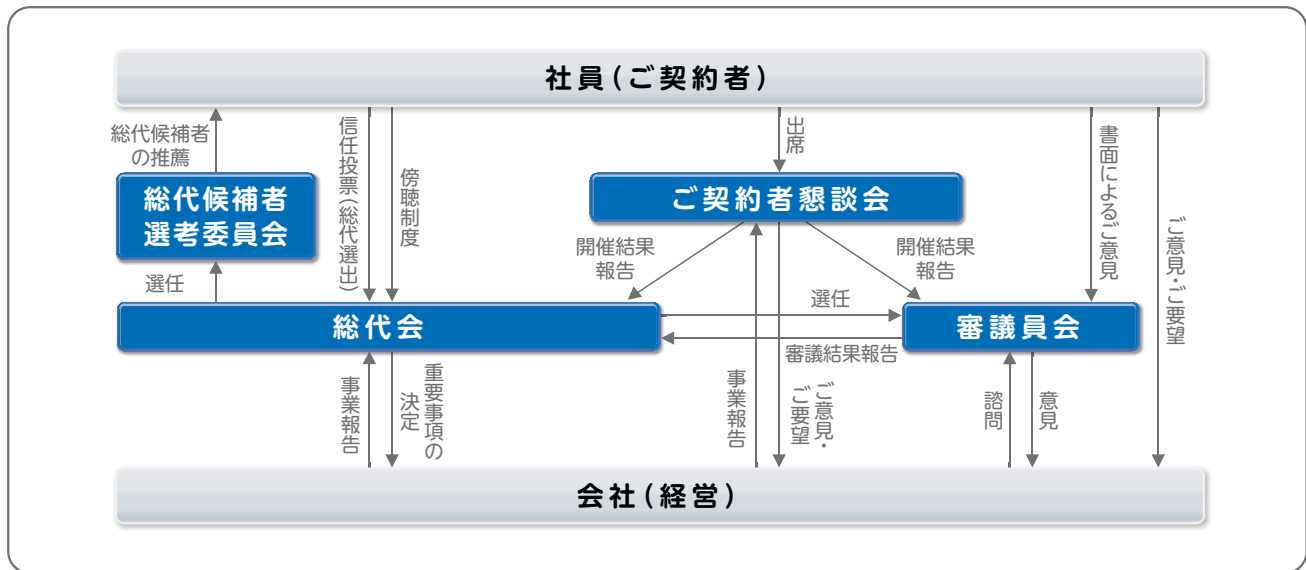
生命保険は、大勢の人が保険料を負担しあい、それを財源として死亡したときや病気になったときに保険金や給付金を受け取るという「助け合い」「相互扶助」の仕組みによって成り立っている公共性の高い事業です。

保険会社の組織形態には「相互会社」と「株式会社」があり、当社は「相互会社」です（相互会社は保険業法によって保険会社に認められた組織形態です）。

相互会社では、株式会社と異なり株主が存在せず、保険契約者お一人おひとりが会社の構成員すなわち「社員」となります（ただし、剰余金の分配のない保険のみにご加入のご契約者については、当社定款の規定により社員とはなりません）。

当社は、オープンな相互会社組織を実現し、お客さまの声を大切にしていける会社を目指してまいります。

【相互会社のしくみ】



総代会制度について

当社は、定款の規定により、社員総会に代わるべき機関として総代会を設置し、総代会において、剰余金の処分、定款の変更、取締役の選任等を決議しています。

総代会には社員の中から選出された総代にご出席いただけます。

総代会の傍聴制度について

当社では、社員の皆さまに会社経営に対する理解を深めていただくために「総代会傍聴制度」を設けており、社員の皆さまは事前に申し込むことにより総代会を傍聴することができます。

申込方法等については、総代会開催前の一定期間、本社や全国の支社・支部等の店頭に掲示するとともに当社インターネット・ホームページにてお知らせします。

総代の数および選出方法（選考手続、選考基準）について

総代の数

当社定款の規定により、総代の定数は180名、任期は4年（重任限度2期8年）としています。

総代の定数については、総代会において社員の意思が

適切に反映され、かつ総代会が十分な審議を行ったうえで決議を行う意思決定機関として機能するといった観点から、適正な数と考えています。

総代の選出方法

総代の選出方法には、社員の直接選挙による方法と総代候補者選考委員会*が推薦した候補者に対して全社員による信任投票を行うことによって選出する方法があります。

当社では、全国の多数の社員の中から偏りのない適切な総代選出を行うという点や実効性のある選出手段という点などから、いずれの方法が適当かということを勘案したうえで、信任投票制度を採っています（立候補の制度は採用していません）。

総代の選出は、2年毎に定数の半数について行います。

総代候補者選考委員会では、総代会に社員各層の意思が適正にかつ幅広く反映されるよう、「総代候補者選考基準」を制定しており、改選の都度、この選考基準に従い、定数の割当てと職業別・年齢別・性別の構成比率等の選考方針を定め、これに沿った具体的候補者の選考を行います。

総代候補者選考委員会は、総代候補者を選考した後、当社のホームページにおいて推薦に関する公告を行います。同時に、社員の皆さまに就任の可否を伺う信任投票の用紙を郵送でお届けします。

不信任の投票数が全社員の10分の1に満たない場合、候補者は総代として信任されます。

* 総代候補者選考委員会…総代会において社員の中から選任された10名以内の委員で構成されます。なお、総代選出過程における公正の確保、および総代候補者選考委員会の独立性確保の観点から、総代候補者選考委員会の事務局長については、社外人材を任用することとしています。

ご契約者懇談会について

ご契約者の皆さまに当社の経営状況をご説明し、ご理解いただくとともに、ご意見を幅広く吸収し、経営に反映させていくために、毎年、全国の支社等でご契約者懇談会を開催しています。なお、ご契約者懇談会は、総代会に先立つ1月～3月に開催し、総代会との連携を図っています。

また、総代の選考方法の多様化を図る観点から、ご契約者懇談会の出席者の中から一定数の総代を選出することとしています。

審議員会について

会社からの諮問事項や経営の重要事項について審議する機関として、社員または学識経験者の中から総代会の決議により選任された方で構成される審議員会を設けています。審議員の員数は25名以内、会議は年に3回開催しています。平成22年度の開催状況は表のとおりです。

審議員会では、社員から書面にて提出された経営に関するご意見も必要に応じ審議します。また、ご契約者懇談会で頂戴した重要なご意見についても審議します。

当社経営に関するご意見・ご要望については、審議員会事務局（本社内）あてに書面によりお申し出ください。

＜総代候補者選考基準＞

1. 総代候補者の資格基準

- 当会社の社員である人
- 総代としての重任期間が2期を超えない人
- 他の生命保険会社の総代に就任していない人
- 当会社の現職役員または従業員でない人

2. 総代候補者に求められる要件

- 生命保険事業に認識と関心を有し、総代たるにふさわしい見識を有する人
- 総代会への出席等、総代としての十分な活動が可能である人
- 当会社社員全体の利益の増進を図る観点から、総代会等の場で公正な判断を行うことが可能である人
- 以下の観点から当会社の事業や経営をチェックし、有意義な提言等を行うことが可能である人
 - 保険契約者の観点から提言等を行うことが可能である人
 - 専門的な観点から提言等を行うことが可能である人
 - 会社経営（マネジメント）の観点から提言等を行うことが可能である人

3. 総代の地域別定数割当基準

総代の地域別定数は、社員の地域別割合に比例するように定め、かつ地域別割合が1に満たない場合はこれを1とする。ただし、定数の一部については地域および社員数に関係なく定めることができる。

4. 総代の構成基準

年齢、職業、性別等のバランスに配慮し、幅広い層から選出を行う。

※総代、総代候補者選考委員、審議員の名簿および総代の構成については、176ページ～178ページに掲載しています。

参加申込方法等については、ご契約者懇談会開催前の一定期間、全国の支社・支部等の店頭に掲示してお知らせします。



なお、その際は、ご面倒ながら保険証券に記載の証券番号をお書き添えください。

【平成22年度審議員会開催状況】

議 題	
第1回 平成22年5月開催	・平成21年度事業概況および決算案について ・定款の変更について
第2回 平成22年11月開催	・平成22年度上半期事業概況および業績概況について ・平成22年度第3四半期末までの事業概況および業績概況について
第3回 平成23年2月開催	・ブランド戦略の推進について ・中期経営計画について

平成22年度ご契約者懇談会の開催状況

平成22年度は全国で88回開催し、1,617名のご契約者の方々にご出席いただきました。

ご契約者懇談会席上でのご意見・ご要望につきまして

具体的なお意見・ご要望の例

1. 相互会社から株式会社に転換することのメリット・デメリット、および住友生命の方向性を教えてほしい。

株式会社化のメリットとして、株式の発行により返済義務のない資本を調達できることや、持株会社の設立による他社との経営統合などにより事業展開の柔軟性が増すことが挙げられます。

一方、デメリットとして、株式会社化に際して200億円から300億円程度の一時的なコストがかかることや、その後も株主の皆さまへの通知などに毎年数十億円の費用が必要となることが挙げられます。加えて、新たに株主配当も必要となり、株主配当と契約者配当のバランスをどのようにとるかといった課題も生じてまいります。

このような観点から、現時点では、コストと時間をかけて株式会社化するよりも、ご契約者の利益の最大化を目指すことができる相互会社の形態を維持する方が、ご契約者にとってメリットがあると考えております。

ただし、株式会社化のデメリットを踏まえてもなお、ご契約者の利益に資すると判断される場合には、機動的に株式会社化を実行に移せるよう、引き続き検討・研究を続けてまいります。

2. 若年層のお客さまへの営業活動が難しくなっているそうだが、無保険のまま放置されることのないよう、工夫して若年層にも保険を勧めてほしい。

情報セキュリティ強化のため営業担当者が出入りを許可されるお客さまの職場が減少する等の影響から若年層のお客さまへの働きかけは難しくなっておりますが、当社といたしましても、若年層のお客さまに保険の必要性を訴え、保障をご準備いただくことは保険会社の重要な役割と考え対応に努めております。

例えば、平成23年度からは「スミセイ未来応援活動」として、営業担当者による定期的なご契約者訪問活動を一層推進し、ご契約者の安心感・満足度の向上に取り組んでおります。こうした取り組みを通じて、ご契約者のお子さまやお知り合いといった若い世代のお客さまをご紹介いただけるようご契約者との信頼関係を深めてまいります。

は、実行に移せるものは直ちに経営に取り入れるとともに、その傾向を分析して、ご契約者の意向に沿った経営をすすめていく一助とさせていただいています。

あわせて、ご提供する商品の面でも若年層への対応を行っております。平成23年度から、15歳から29歳までの男性と15歳から39歳までの女性を対象とした新商品「きちんと未来」を販売しております。この商品は、医療保障、介護保障、死亡保障、貯蓄機能という幅広いニーズにお応えしつつ、比較的所得水準が低いと考えられる若い世代の方にもお求めになりやすい保険料を実現したプランとなっております。

また、若年層のお客さまは、保険ショップやインターネット等を通じて自分で生命保険を選びたいというニーズが相対的に強いいため、子会社を通じて保険ショップを展開する等、お客さまのニーズに応じてチャネルを展開しております。

今後もこのような取り組みを組み合わせながら若年層のお客さまへ適切な保障の準備をお勧めしてまいります。

3. すべての保険手続きの約8割がインターネットで取扱い可能となっているが、現状、インターネット経由の手続きは、すべての手続きの1割に満たない。今後、インターネット経由の手続きを推進していく方針なのか。

現在、「インターネット」や「電話（自動応答取引）」から保険契約の保全に関するお手続き（以下、お手続き）ができるサービスを提供しており、これを「スミセイダイレクトサービス」と呼んでおります。特にインターネットからは、現在、29種類のお手続きと6種類のご照会が可能となっており、年間に受け付けるお手続きの約8割はインターネットからでもできる環境を整えております。

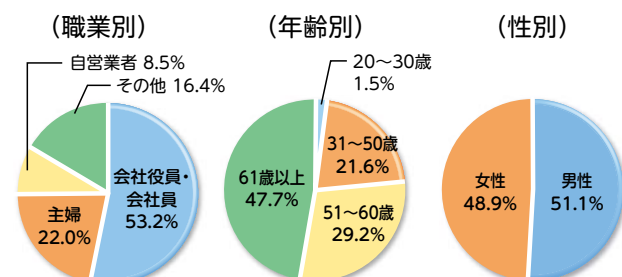
一方で、お手続きについては、お客さまがご利用しやすい方法で行えることが重要と考えており、インターネット以外にも、営業担当者、提携金融機関等のATM、コールセンター等を通じたお手続きを選択肢としてご用意しております。

ご指摘のとおりインターネットを通じたお手続きの件数は全体の1割に満たない状況ですが、件数は年々増加しております。毎年実施するお客さま満足度調査では、ご利用されたお客さまから手続きの迅速さ等を理由にその利便性が評価されていることから、さらに多くのお客さまに利用いただけるようサービスの拡充を検討するとともに、お客さまあての通知等を通じてサービスのPRに努めてまいります。

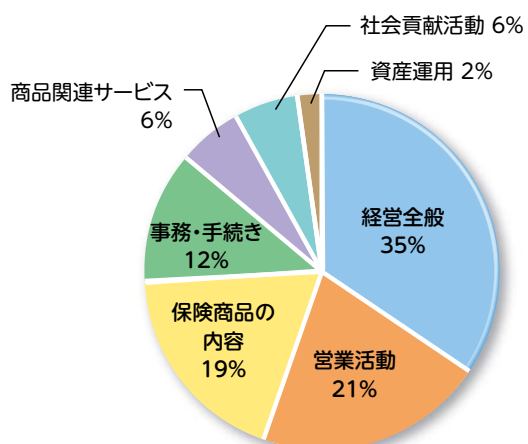
開催回数と出席者数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
開催回数	81回	88回	88回
出席者数 (1回平均)	1,534名 (18.9名)	1,670名 (19.0名)	1,617名 (18.4名)

ご出席者の職業別・年齢別・性別構成比



ご意見・ご要望の内訳



平成23年定時総代会開催結果のお知らせ

平成23年7月5日(火)、大阪市において、定時総代会が開催されました。

報告事項、決議事項については以下のとおりです。

報告事項	1. 平成22年度事業報告、貸借対照表、損益計算書 および基金等変動計算書報告の件 2. 審議委員会審議事項報告の件
決議事項	第1号議案 平成22年度剰余金処分案承認の件 第2号議案 社員配当金割当ての件 第3号議案 定款等一部変更の件(*) 第4号議案 審議員20名選任の件 第5号議案 取締役14名選任の件 第6号議案 監査役1名選任の件

(*)・公告の方法を日本経済新聞に掲載する方法から電子公告による方法に変更しました。

・経営基盤の一層の強化を図る観点から1000億円の基金の再募集を行うことに伴い、基金の総額を5390億円に変更しました。また、基金の拠出者の権利に関して、今回の募集基金については6年以内に償却を行うこと等を定めました。



平成23年定時総代会

総代会の議事録および質疑応答の要旨は、本社や全国の支社に備え置くとともに、インターネット・ホームページ(<http://www.sumitomolife.co.jp>)にも掲載しています。

平成23年定時総代会の質疑応答について

報告事項の説明の後、28問のご質問について、議長(社長)または議長の指名する担当役員より回答いたしました。

以下に質疑応答の一部をご紹介します。

質 問

新たなブランド戦略について

新しいブランドを展開するに至った考え方や背景、これまでの取組みとの違いについてお聞かせください。

また、新たなブランド戦略のもと、よりお客さまの立場に立った対応を行っていくとのことですが、これは契約者にとって大変望ましいことだと思いますので、ぜひ継続して取り組んでいただきたいと思います。

将来ビジョンについて

貴社の将来ビジョンを教えてください。

回 答

まず、新しいブランドを展開するに至った考え方や背景をご説明したいと存じます。

昨今、生命保険業界を取り巻く環境が急速に変化するな

かで、お客さまに選ばれ続ける会社になるためには、住友生命「ならでは」の魅力をきちんとお伝えし、お客さまから評価していただくことができる会社を実現しなければならないと考え、今般、新たなブランド戦略をスタートさせました。

昨年実施した消費者調査の結果では、当社に対するお客さまのイメージは「伝統がある・一流である」「信用がある」といった項目で高い評価をいただいているものの、大手各社のイメージはほぼ同質化しているという課題も見受けられました。

ここには、コマーシャル等のイメージ戦略だけの問題ではなく、会社として何をお客さまに訴えていきたいかという共通理解、イメージの統一化がやや十分ではなかったという面もあると考えております。

こうした反省と分析のもと、部門横断的なプロジェクトチームを設置して種々検討を重ねた結果、新たな中期経営計画のスタートや10年ぶりとなる主力商品の発売など、大きな節目となる今年度から、新しいブランド戦略をスタートさせることを決意した次第でございます。

このブランド戦略の核となりますのが、「住友生命ブランドビジョン」でございます。これは、当社が今後、「お客さまから見てどのような会社になりたいのか」を示したものでございまして、将来ビジョンといえるものと考えております。

このなかで、当社は、4つの先進の価値をお届けできる会

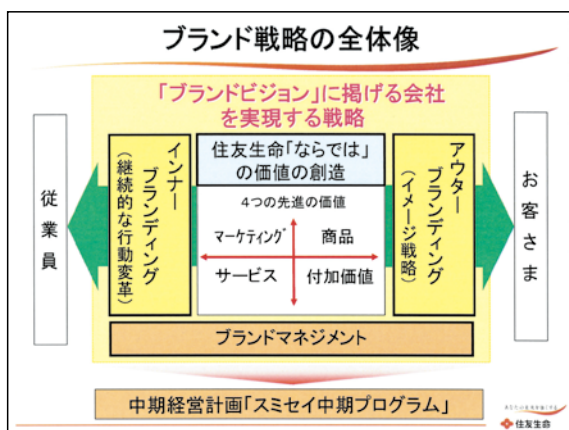
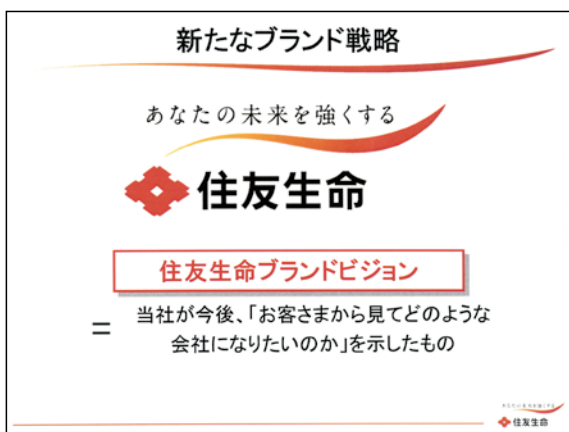
社を目指すことを掲げております。これらは一見当たり前のことに見えますが、すべてを本当に実現している会社はどこにもないと考えており、これを真っ先に実現し、「お客さまとご家族の人生を守り、支えていく」、すなわち、「お客さまの未来を強く」できる会社の実現を目指す所存です。

また、今般のブランド戦略では、当社のお客さまのうち、「お知り合いの方などにも住友生命の保険を勧めたい」という方を増やしていくことが特に重要だと考えており、単なるイメージ戦略ではなく、どの会社よりも評価していただけるコンサルティングやサービスの推進と、その担い手である役職員一人ひとりの意識・行動を変革していくためのインナーブランディングを重視しております。

こうした考え方のもと、より質の高い営業活動を行うための諸制度の改革や新たなシステムインフラの構築に加えて、営業職員の教育カリキュラムを抜本的に見直し、保険の意義や私たちがお客さまに対して果たすべき使命を改めて考える使命感教育を強化いたしました。

さらに、インナーブランディングの面でも、役員と従業員が当社の目指すべき姿などについて対話を重ねる対話ミーティングや、すべての職場で毎月ブランド理念や使命感教育およびそれに関連する具体的な事例について話し合う運営を実施するなど、ビジョン・理念の共有と浸透に努めております。

こうした取組みを重ねることで、ブランドビジョンに掲げるように「お客さまの未来を強くする」ことができる会社を実現していきたいと考えております。



質 問

東日本大震災への対応について

今回の大震災について、ご苦労された事柄についてお聞きいたします。

- ・ 保険金の支払い(規模について)
- ・ 契約者への配慮
- ・ 社会貢献活動

について、お願い致します。

東日本大震災における当社独自の取組みについて

東日本大震災で被災された契約者様の対応につき、同業他社と比べ御社独自のものがあればご報告をお願いします。

被災地への社会貢献活動について

3月11日、東日本大震災が起こりました。

知人が東北地方におりますので、テレビをずっと付けていました。テレビのCMはACばかりでした。

でもそんな中、いち早く、字幕とナレーションだけではありますが、住友生命が専用相談窓口の電話番号を示した告知をしていました。

被害を被った方々は、企業のCMなど見たくないかもしれない、でも、大切な契約者の人に向けて『お知らせすべきことは迅速にお伝えしなければ』という住友生命の思いが伝わってきた気がしました。

大災害に見舞われた方々に、本来の業務を迅速に丁寧に対応していくことは保険会社最大の使命だと感じます。いち早い告知もその一つだと思います。

一方、被災地やそこで暮らす方々は、これから復興に向けて長い道のりを歩んで行かなければなりませんし、日本全体がそれを支えていくことが大事だと思います。

住友生命としても、今後被災地を勇気づけるような対応として、何かお考えのことは、おありになるでしょうか？

回 答

まず、この度の東日本大震災で被災された皆さまに、改めてお見舞い申し上げます。

今回の大震災による国民生活への影響は甚大であり、当社が一度の震災でお支払いする保険金額についても過去最大の規模でございます。

収益面では、この影響を含めたうえで安定した水準を確保しておりますが、ご質問にございます保険金のお支払いにつきましては、保険会社の最も重要な責務として特に力を注いでいかなければならないと考え、対応を進めてまいりました。

この面では、震災当初、お亡くなりになった方や行方不明になっている方の把握が極めて困難だったという課題がございましたが、警察が発表する情報に加えて、現地の営業職員や本社からの応援者がお客さまのご自宅や避難所を訪問したり、電話やダイレクトメールなど、あらゆる手段を尽くし

て得たお客さまの安否に関する情報により、お支払いの対象となるご契約を一件一件特定してまいりました。

こうした取組みに加えて、全件完了を目指して本社からさらに人員を派遣し、確認を進めてきた結果、お客さまの安否確認はほぼ完了しております。一方で、個別のお客さまの状況を確認するなかでは、「気持ちの整理がついてから請求したい」というご意向をお持ちのお客さまも多く、お支払いが全件完了するまでには今しばらくの時間が必要と思われるます。ご家族の心情面にも配慮しながら保険金の請求勧奨を進め、迅速なお支払いに努めてまいり所存です。

なお、行方不明の場合に死亡証明がないまま保険金をお支払いできるのかという課題もございましたが、これにつきましては業界としても検討・働きかけを重ねてまいりました。こうしたなか、6月初旬に法務省から死亡届の受理に関する特例措置が発表されましたので、こちらにつきましても、ご家族の心情を十分に踏まえながらお手続きのご案内を行っていくことで、今後、ご請求手続きが進んでいくものと考えております。

次に、ご契約者や受取人の方への配慮という点では、保険証券やご印鑑がお手許にない方も多いことから、保険手続きにつきましても、個別の事情を勘案した簡素な取扱いを導入いたしました。あわせて、当座の生活資金を必要とされる方のために、ご契約者貸付の金利の引下げや保険料をお払い込みいただく期間の延長を実施しております。

また、当社独自の対応という点では、いち早く実施した取組みとして、震災の翌々日に専用のフリーダイヤルを設置して、通常はお受けしていません日曜日・祝日もご相談を承る態勢を整えたことや、すべての生命保険会社と損害保険会社のお問合せ先を記載したチラシを避難所やご家庭に配布したことが挙げられます。

最後に、これも当社独自の取組みといえるものではないかと存じますが、社会貢献活動、被災地を勇気づけるような対応について、ご紹介申し上げたいと存じます。

まず、被災地を勇気づけるという趣旨とは若干異なりますが、当社は3月17日から保険のお手続き等に関してテレビを通じてお知らせいたしました。

これは、少しでも被災された皆さまの不安を和らげるとともに、保険金を迅速にお支払いするという保険会社の役割を適切に果たすことが重要と考えて、内容には配慮しつつ、種々のお手続きについて簡易なお取扱いをする旨や、日曜日、祝日も含めて専用のフリーダイヤルによりご相談を承る旨を公表したものでございます。

また、義援金やタオル等の救援物資のお届けも行っておりますが、被災地を勇気づける社会貢献活動として、被災されたお子様に少しでも勇気と希望をもっていただけるよう、3つの新規プロジェクトを実施することといたしました。

まず、今年で35回目を迎える「こども絵画コンクール」において、東日本大震災による被害が特に大きかった7県のお子様を対象とした賞を新設し、受賞作品をルーヴル美術館に展示いたします。なお、新しいイメージキャラクターの相葉雅紀さんと北川景子さんにも、この賞の特別審査員としてご協力いただきます。

また、「未来を築く子育てプロジェクト」における緊急支援プログラムとして、被災されたお子様やそのご家族への支援活動を行う団体に対して助成を行いました。

さらに、これまでも当社の様々な活動にご協力をいただいております歌手のイルカさんのご賛同を得まして、被災地での応援ライブなどを展開してまいります。

微力ながら、こうした住友生命「ならでは」の取組みが少しでも被災地復興のお役に立てればと考えているところであり、このほかにも、様々な面から、被災地およびご契約者の皆さまに対する支援活動を検討してまいりたいと考えております。

質問

アジア地区の戦略について

日本国内の成長がむずかしい時代、特に成長力著しいアジア地区の戦略についてお考えを教えてください。

回答

海外進出の状況につきましては、中国において、平成17年11月に同国最大手の損害保険会社を傘下にもつ「PICCホールディング」とともに生命保険会社「PICCライフ」を設立しております。「PICCライフ」は順調に業績を拡大しており、業界順位は保険料収入で60社中6位にまで躍進しております。

また、ベトナムでは、平成21年10月に、現地での知名度が高く幅広い顧客基盤をもつ同国最大の国営商業銀行「アグリバンク」と保険事業で業務提携することに基本合意し、事業の開始に向けた準備を進めているところでございます。

今後の海外進出に関しましては、人口が多く経済成長が大きく見込まれるアジア市場、特にインド、タイ、インドネシア等の国々に注目し、進出に向けた検討・研究を進めております。

ただし、こうした国の経済情勢やお客さまのニーズ、商慣習や規制体系は日本と大きく異なるため、表面的な成長性のみならず、商品、チャネルといった市場の特性、また、中国で得たような有力なパートナーの有無などを踏まえて、収益性およびリスクを十分に検証しつつ、取組みを推進していく所存です。

総代会制度等、相互会社のしくみに関するご意見等については、以下あてにご送付ください。

〒104-8430

東京都中央区築地7-18-24

住友生命保険相互会社 経営総務室