

◆総代会の主な質疑応答

中流層の変化について

少子化が予想以上のスピードで進む中、経済格差が教育にも影響し、格差の再生産と言った指摘もあります。かつての一億総中流と言っていた時代からは大きく変わっていますが、この中流層は保険会社にとってコアとなるお客さまだと思います。中流層の変化に対する認識と取組み方針をお聞かせいただきたい。

回 答

- 中流層の生活責任世代は、もっとも保険が必要となるお客さまであるとともに、格差の拡大等に伴う独身の増加や、世帯構成・人口構成の変化、購買行動や嗜好の多様化・分散化がさらに進んでいくものと認識しております。このような想定のもと、お客さまの幅広いニーズに一層お応えすべく、マルチチャネル・マルチプロダクト戦略を進めており、子会社を含めグループ一体でのお客さま接点の拡大、商品・サービスの開発・提供を行ってまいります。
- 具体的には、営業職員チャネルでは、健康増進や医療、介護・就労不能、資産形成等の総合保障ニーズに対して、コンサルティングに基づく商品やサービスを提供しており、一方、金融機関や保険ショップ等の代理店チャネルでは、生涯にわたる安定的な資産形成ニーズやシンプルで分かりやすい医療ニーズに対しての商品、サービスを提供しております。
- また、経済格差等の拡大は大きな社会課題の1つであると認識しており、格差解消に向けた取組みとして、特に金融リテラシーを高めるための教育の重要性が高まっております。こういった中で、2022年度からの高等学校の家庭科における金融教育必修化の一環として、当社ではこれまで約40校の中学校や高等学校における出張授業、立命館大学および九州大学にて保険に関わる講義を実施するなど、次世代の教育も支援してきております。
- 若年層に向けた金融リテラシー教育の推進と合わせて、一人ひとりのニーズに合った魅力的で分かりやすい商品の開発を進め、お客さまに寄り添ったコンサルティングを通じて適切な商品・サービスをご案内するという生命保険会社としての使命を果たすことで、経済格差の拡大の緩和に貢献し、ひいては、中流層といわれる方々にも寄与していきたいと考えております。
- 今後、デジタルや、さらなるイノベーションへの挑戦も行いながら、さらに多様化が進むお客さまニーズに的確にお応えし続けてまいります。

子育て支援について①

現在、政府による子ども・子育て支援が話題ですが、御社における「未来を強くする子育てプロジェクト」の方針をお伺いします。

御社従業員には一人親世帯、障がい児を育てている世帯があると思います。子育てを社会全体で行う、また、会社が社員を支援する福利厚生の具体的な策があれば、お伺いしたいと思います。

子育て支援について②

住友生命様の封筒に「くるみんマーク」が印刷されているのを見たのですが、どのようなものなのか。今後どんな子育てサポートをされるのか詳しく教えてください。

回 答

- 当社の子育て支援の取組みは大きく分けて、社会全体に向けたものと当社職員に向けたものがございします。
- まず、社会全体に向けた取組みとしては、子育て支援活動の表彰や、子育て支援団体への助成等を行う「未来を強くする子育てプロジェクト」、全国展開の学童保育支援事業として企業初となる「スマセイアフタースクールプロジェクト」、子供たちの情操教育支援を目的とした「こども絵画コンクール」といった活動に取り組んでおります。加えて、子育て応援サービスや、プレコンセプションケア、つまり、女性やカップルが、将来の妊娠やからだの変化に備え自分たちの生活や健康に向き合うためのサービスについて、他企業や自治体と知識、技術を共有のうえ、新たなサービスを創出するための取組みも進めております。
- 次に、当社職員に向けた取組みとしては、育児休業を子どもが3歳になるまで取得可能とするなど、法令で義務付けられている内容を上回る福利厚生制度を整備しているほか、2023年4月からは、不妊治療を受ける場合に利用可能な休暇・休職制度を導入しております。
- これら諸制度の定着・利活用促進に向けて、ハンドブック等の作成や、仕事と育児の両立に向けたセミナーなどを実施することで、子育て中の職員がより活躍しやすい環境づくりや職場風土の醸成にも取り組んでおります。
- このような取組みを通じて、当社は、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣が認定する「くるみん」の中でも、より高い水準の取組みを行った企業を対象とする「プラチナくるみん認定」を受けております。
- 引き続き、「サステナビリティ経営方針」に掲げた「豊かで明るい健康長寿社会の実現に貢献する」という理念のもと、子育て支援を積極的に推進してまいります。

“住友生命「Vitality」”の保険料の払込方法について

Vitalityの保険料の払込方法は、団体扱いを除きクレジットカード払いに限定されていると聞きました。

多種多様なお客さまのニーズに応えるためには、口座振替等の払込方法も必要であると考えますが、なぜ、クレジットカード払いに限定されているのですか。

回答

- “住友生命「Vitality」”の保険料の払込方法は、クレジットカード払いおよび団体扱い、つまり給与引き去りの2通りとしており、ご指摘のとおり、口座振替について現在は対象外としております。
- “住友生命「Vitality」”は、他の保険と異なる特性が2点ございます。
1点目は、保険料を払込みいただく保険契約と、利用料を払込みいただくVitality健康プログラム契約の2つで構成される商品であるということです。
2点目は、Vitality健康プログラムのステータスに応じて毎年保険料が変動するということです。
- このような特性を踏まえ、毎月この2つの契約の保険料等を確実に収納することを前提に口座振替を行うにあたっては、お引き去りができなかった場合を想定した事務対応やシステム構造が複雑化してしまうといった側面がございました。また、新たに構築が必要となったVitality利用料の収納システムについても、口座振替に比べて、クレジットカード払いの方がコスト面で優位性がございました。
- そこで、“住友生命「Vitality」”発売当初は、より安定的かつ確実な保険料収納を実現するために、払込方法をクレジットカード払い等に限定して口座振替は取り扱わないこととさせていただきます。
- 一方で、ご意見を頂戴しましたとおり、“住友生命「Vitality」”発売以降、デジタル決済も含め、決済手段の進化、多様化が加速的に進んでおり、それとともにお客さまのニーズも多様化しているものと認識しております。
- そのような環境変化も踏まえつつ、よりよい商品・サービスを検討する中で、“住友生命「Vitality」”の保険料の払込方法に関するお客さまの利便性向上につきましても、引き続き研究・検討を重ねてまいります。

各種リスクへの対応について

新型コロナウイルス感染症が5類扱いとなったことが経営にどのような影響を与えると認識されているか。また、今後どのようなリスクが生じると認識されており、対応策の用意はあるのでしょうか。また、自然災害、感染症、サイバー各々のリスクに対するBCPの取組みはできているのでしょうか。

回答

- 新型コロナウイルス感染症については、入院給付金等のお支払い増加に伴う財務面での影響もありましたが、5類相当への分類変更に伴い、今後の影響は限定的になっていくものと考えております。
- 一方で、2020年以降のコロナ禍において、人々の生活様式が大きく変化したことにより、デジタルツール等を活用した非対面営業を可能とするなどの様々な取り組みを行ってまいりましたが、ポストコロナにおいても、コロナ禍において構築した非対面インフラや各種デジタル化の整備等については、今後の社会環境に適合させる形で、さらに発展させていく必要があると考えております。
- 大規模な自然災害や感染症、サイバー攻撃等のリスク発生時の備えとしましては、各種対策マニュアルやBCP（業務継続計画）を策定しており、さらには、事象が起こった際を想定した訓練を定期的実施するなど、迅速かつ適切な対応を行いうる態勢を整備しております。
- 今後発生しうるリスクにつきましては、少子高齢化や人口減少などに加え、気候変動、雇用環境や働き方の変化、デジタル技術の更なる進展など、様々なリスクが当事業に影響を及ぼしうると認識しております。
- このような環境変化に対応し続けていくため、「サステナビリティ経営方針」に基づき、保険や健康増進という領域に加え、地域創生や地球環境といった社会課題の解決にも積極的に取り組んでまいります。