

## 株主さまからいただいたご質問に対するご回答

第15回定時株主総会において、株主さまから事前にいただいたご質問について、ご回答いたします。

Q. 業務改善計画に関して、新型コロナウイルス感染症がおさまらない中、全ご契約調査のうち、不利益が発生しているものについて、その解消を図ることを目的とする深堀調査において、お客さまへの対応は当初計画通りに実行できたのか。

募集品質に係る諸問題に関して多大なるご心配おかけしたことにつきまして、改めてお詫び申し上げます。

深堀調査につきましては、2020年2月より優先順位の高いものから順次開始し、お客さま都合によるもの等を除き、お客さまへの対応は完了しております。また、お客さま都合によるもの等につきましても、引き続き丁寧な対応を実施しております。

コロナ禍における調査の取り組みとしましては、地域ごとの状況に応じて、訪問日の延期等のご提案を行うなどし、訪問する場合には、事前にお客さまにお電話させていただき、訪問による対応の可否を丁寧に確認の上、ご了解をいただくとともに、訪問する担当者の健康状態を確認し、マスクを着用の上、訪問しております。訪問による対応をご希望されない場合においては、説明書類の郵送、電話によるご案内等により対応し、取り組んでまいりました。

コロナ禍ゆえの難しさはあるものの、おおむね、当初計画どおりに実施できており、引き続き業務改善計画の遂行に全力を尽くしてまいります。

Q. 経常収益が減少している一方で経常利益が増加している理由は、募集を控えたことによる費用の減少が要因か。

経常収益が減少している主な要因は、保有契約の減少に伴い、保険料等収入が減少したことによるものです。

一方で、経常利益が増加している主な要因は、募集品質に係る諸問題の発生により、2019年7月以降、当社の代理店および支店において営業活動を自粛したことによる新契約の減少を受けまして、募集に係る費用である事業費が減少したことによります。

今後は、2021年度からの5年間を計画期間とする中期経営計画の実施に注力してまいります。

Q. サステナビリティ推進室が広報部傘下に設置された意図は何か。E S G経営を主体的に推進できる立ち位置なのか、具体的に教えてほしい。

当社は、当社の社会的使命を果たすことでサステナビリティ（持続可能性）を巡る社会課題の解決に貢献する、E S G経営を推進しており、その推進主体として、サステナビリティ推進室を2021年4月に設置しております。

当推進室を広報部内に設置したのは、広報部が、従来より当社で取り組んできた、社会貢献を中心としたC S R関連施策の担当部署であり、E S G経営推進に当たり重要となるサステナビリティ（持続可能性）を巡る動向等に関する知見、関係者とのネットワーク、関係施策の実施経験等を有することから、広報部の態勢を強化する形で推進主体を設置することが適切であると判断したためです。

なお、当社では、広報部担当執行役を委員長とする「サステナビリティ委員会」を経営会議の諮問機関である専門委員会として設置し、社長も参加の上、サステナビリティ計画の実施状況の確認や全社的な課題等について議論を行っております。

こうした態勢を通じて、E S G経営を全社的に適切に推進してまいります。

以上