

第 11 回定時株主総会 質疑応答  
(株主総会当日 16 名、25 問)

2017 年 6 月 25 日  
ライフネット生命保険株式会社

当社の第 11 回定時株主総会における質疑応答を開示します。本ファイルには、質疑応答の概要のみを記載しておりますので、ご了承ください。なお、末尾には、事前に寄せられたご質問のうち、当日ご紹介できなかったものとその回答を記載しております。

Q1 ライフネット生命の緑のロゴマークに込められたこだわりを教えてください。

(岩瀬) 当社の緑のロゴマークは、クリエイティブデザイナーの松永真先生に製作いただきました。人の顔に表わされる暖かみと Lifenet というデジタル文字によりオンラインを表現しており、この緑のロゴマークで会社のありたい姿を示すものになっております。

Q2 ライフネット生命と岩瀬社長の目標を教えてください。

(岩瀬) ゼロから生命保険会社を設立するという非常に貴重な機会をいただいたので、少しでも世の中を変えたい、金融をより便利にして、今まで無かったような新しいサービスをお届けしていきたいと考えております。

Q3 2016 年度第 4 四半期に広告宣伝費が急増しているが、具体的な内容とその効果を教えてください。また、2017 年度は 2016 年度第 4 四半期と同規模の広告宣伝費を投下するのか。

(西田) 広告宣伝費は、大きく分けてテレビ CM とウェブ広告の 2 つあります。テレビ CM においては、主に 30 代や 40 代の視聴者の多い番組に対して出稿しましたが、生命保険の疑問点をコミカルに紹介しつつ、当社の特徴を伝えるテレビ CM は好調であり、テレビ CM 放送後のサイトアクセス数は過去の CM より高い結果となりました。ウェブ広告に関しては、動画広告等のスマートフォン向けの新しい広告手法に積極的にチャレンジをしたことで、多くのお客さまに関心を持ってウェブサイトに来訪いただくことができました。

(岩瀬) 2017 年度の業績予想として経常損益は 3 億円の赤字としており、2016 年度第 4 四半期の広告宣伝費の投下量を継続するものではないものの、トップラインの成長と経常損益のバランスを踏まえながら、事業費の投下を実施していきたいと考えております。

Q4 保険業法第 113 条繰延資産の一括償却を実施した狙いについて詳細を教えてください。

(岩瀬) 長期の経済価値を重視している投資家の皆さまからは、短期の損益を優先するより、成長に向けた投資を実施すべきではないかというご意見をいただくこともございます。一方で、経常損益の赤字が継続していることによる不安の声をいただくこともあり、営業面へのマイナスの影響を与えることもございます。そのため、早期の経常損益の黒字化を追

求するために、2期連続黒字を達成したタイミングで財務基盤が確立したと判断し、2016年度において当該繰延資産の一括償却を実施いたしました。

Q5 株主かつ契約者です。先日 LINE を使用して保険金額の増額を検討したものの、自分が希望していた金額に合わせることが出来なかった。また、コンタクトセンターの営業時間中に LINE を使用したものの、対応可能な人員がいなかったためか長時間対応できない旨が案内された。この実体験を通じて、ライフネット生命は多くの機会損失をしているのではないかと感じたが、今後の対応方針を教えてください。

(岩瀬) LINE に関しては、ご期待にお応えできず、申し訳ありません。LINE を使用した生命保険の案内は試行錯誤の段階であり、今後チャットボットの精度を上げていくように努めていきたいと考えております。また、有人でも十分な対応ができなかったことについては大変申し訳ございません。今後も LINE 経由の問い合わせは増加が見込まれるため、対応するスタッフ数の増加を図り、きちんと対応していきたいと考えております。

Q6 今後も出口会長が何らかの形で経営に関わったほうが、ライフネット生命の優位性の向上につながるのではないかと。

(出口) 今後、経営には関与いたしません、自身の体力とも相談をしながら、可能な範囲で当社を一生懸命支援していきたいと考えております。株主の皆さまにおかれましても、引き続き温かいご支援をお願いできれば大変ありがたいと存じます。

(岩瀬) 出口の退任後は、社外取締役の意見も踏まえつつ、当社の認知度向上のための広報活動や、役員及び社員に対する研修などを行うことで、当社の企業価値向上につながるものと考えております。

Q7 当社には他社の子会社となるなどの選択肢もあると思うが、今後も事業戦略における当社らしさを保ち続けてほしい。

(岩瀬) 当社の今後の戦略としては、スマートフォン等を通じてテクノロジーを活用し、便利なサービスを提供することと、子育てをしながらお仕事をされている世代に注力した商品やサービスを提供していくことにより、特徴のある事業運営をしていくことができると考えております。他社との提携については、様々な事業提携パートナーの力を借りることで、他社とは異なる独自の顧客価値を継続的に創出していきたいと考えております。

Q8 ここ数年、徐々に商品の数やチャンネルが増えてきているが、当社の特徴であるシンプルさや、分かりやすさに相反するのではないかと。

(岩瀬) わかりやすさやシンプルさと成長をどのように両立させるかについては、社内で常に議論しております。創業当時はシンプルであるということが一つの差別化要素でしたが、スマートフォンの普及に代表されるデバイスの変化や競争環境の変化がある中で、お客さま

のニーズに応え続けていくことがより求められていると認識しております。お客さまにとって欲しい商品が手に入るということはひとつの利便性であると考えており、今回発表したがん保険も、お客さまから多数の問合せをいただいていたものです。商品数の増加にあわせて、商品の提案の仕方やお申し込みのしやすさをシンプルで分かりやすいものにしていくことが肝要だと考えております。引き続き、シンプルでわかりやすく、便利に、低廉な保険料ということを基軸に置きつつ、環境変化に合わせて、少しでも便利なサービスを提供していきたいと考えております。

Q9 女性目線の提供という意味も含め、これまでの当社の印象や社内への影響力において中田取締役が果たしてきた役割は大きいと思うが、今後その役割はどのように補完されるか。

(中田) 開業以来 9 年間、当社で出口・岩瀬・社員とともに仕事をしてまいりましたが、当社の強みは、年齢、価値観、性別等の多様性だと考えております。私は退任する予定ですが、当社には部長格の女性社員も多く、彼女たちが活躍してくれるだろうと考えております。また、性別に関わらず、さまざまな能力をもつ社員が、引き続き当社の多様性を担ってくれると信じております。

Q10 招集通知上では、2 名の新任の取締役候補者と 4 名の社外取締役は当社の株式を所有していないようだが、その理由を聞きたい。

(岩瀬) 2 名の新任取締役候補者は当社の株式を保有しているものの、2017 年 3 月末時点では従業員持株会に加入していたため、株主名簿上の取り扱い上、招集通知には保有株式が記載されていません。また、社外取締役については、勤務先による制約がある場合がありますが、当社としては株式保有をしてもらいたいと考えておりますので、今後は、累積投資契約による自社株の購入をお願いする予定でございます。

Q11 LINE や Facebook Messenger によるサービス提供の効果を知りたい。

(岩瀬) スマートフォン経由のお申し込みは、2014 年度末は全体の 3 割強だったが、現在では 5 割を超えています。また、2016 年 4 月にスマートフォンサイトの刷新を行った結果、申し込み率が前年度平均の 1.5 倍強となったことから、使いやすいインターフェースを提供することが、申し込み率の改善に繋がると認識しております。LINE、Facebook の活用については、まだ初期的な段階にとどまっていることから、今後はこれらを強化することにより、申し込み率の改善等を図ってまいります。

Q12 岩瀬社長の以前の著書に、喫煙の有無によって保険料を割引くというアイデアがあったが、そのようなサービスを検討しているのか。

(岩瀬) リスク細分型の保険は諸外国では普及していますが、日本では市場がまだ小さい状況です。当社は従来、既存の商品にて低廉な保険料で提供できると考えていたため、その

ような商品の開発を行っていません。今後の大きな方向性としては、ウェアラブルやIoTの健康管理への活用を視野に入れ、限られた資源配分を検討しながら、健康リスクに応じた商品・サービス設計にも挑戦していきたいと考えております。

Q13 利益剰余金が現在赤字であるが、これがプラスにならない限り配当は出ないのか。これをこの場以外で開示していたか。

(岩瀬) 配当に関しては、原則として分配可能額の蓄積に向けて努力していきたいと考えておりますが、当面は保険料収入の着実な成長に注力する予定です。また、情報開示に関しては、当社としては招集通知や決算開示資料において適切な情報開示をしてきたつもりですが、十分に伝わっていなかったことについて、大変申し訳なく思います。当社は透明性の高い経営を重要視しており、適切な情報開示に取り組んでまいります。

Q14 ライフネット生命は特許を一件も取得しておらず、今後研究開発に投資したとしても他社に模倣されてしまうのではないかと懸念しているが、どう考えているか。

(岩瀬) 特許に関しては、金融商品の特性から困難な面もありますが、特許の取得が可能な分野もあるかと存じますので、研究開発等を実施する際にはその権利が適切に保護できるような手当てを行っていきたいと考えております。

Q15 将来的な海外展開などをどのように検討しているか。

(岩瀬) 当社はビジネスの特異性から、海外から先進的な取り組みとして様々な問い合わせを頂いており、2013年9月には韓国の手前生命保険会社と合併でインターネット生命保険会社の立ち上げを行いました。現在は、国内ビジネスの力強い成長を優先させるために、国内事業にリソースを割いており、短期的には海外事業の展開を予定しておりません。国内がまた力強く成長した際には、海外事業の展開も視野に入れたいと考えております。

Q16 ライフネット生命の主要なターゲットは子育て世代であるが、中田常務の退任により、子育ての中心である女性の意見が小さくなってしまわないか。コンタクトセンターなどで実際にお客さまとふれている現場の女性を昇格し、役員に登用してはどうか。

(出口) 当社の男女比率は男性約55%、女性約45%であり、マネージャー職の女性の割合は3割を超えております。頂いたご意見を参考に今後もダイバーシティを大切にしていきたいと考えております。

(岩瀬) ご指摘の通り、中田退任後に社内の役員会議に男性のみになることは課題と認識しており、女性の部長級の社員に役員会議に参加してもらい、幅広い意見を取り入れた経営をしていきたいと考えております。また、現場社員の役員登用について、貴重なご意見をありがとうございます。

Q17 当社はネットで保険を販売する特性上、お客さまとの関わりが限定されるのではないかと  
思うが、新任取締役候補の2名はこれまでにお客さまと触れ合う機会ほどの程度あったか。

(森) 私は経営企画部所属時より、経営の観点からお客さまの声をお聞きし、時に現場担当者と共に個別の対応をするなど、自身の業務を通じて実務に対する知見を積み重ねてまいりました。今後も、現在担当する営業本部の業務を通じて、さらに経験を積み重ねてまいります。

(木庭) 私は法務やコンプライアンス関係の業務において、直接お客さまと関わってまいりました。現在は経営戦略本部を担当しておりますが、お客さまの声を聞きながら、今後の会社の成長に繋げて行きたいと思っております。

Q18 中田常務の退任理由を具体的に教えてほしい。

(中田) 入社して9年経過し、当社は開業当初とは異なる課題に直面しております。指名・報酬委員会から、この課題を達成するために経営体制を変更するのが望ましいとの提案があり、私としてその意見に異論はございませんので、退任をさせていただくこととなりました。

Q19 2016年度のライフネット生命の従業員の有給休暇消化率、平均月給に占める時間外手当の割合、賞与を支給していない理由を教えてください。

(西田) 2016年度の有給休暇消化率は71.5%です。また、時間外手当としては40時間をみなし残業として、月給を含む形式を採用しております。賞与については、今後の業績の達成状況を踏まえ、検討したいと考えております。

Q20 当社の生活者の利益を優先するという理念と、東証一部へ市場変更をした場合に予想される収益性への期待の高まりは、相反するのではないか。

(岩瀬) マザーズ市場は、成長途上の企業の資金調達を支援する市場であり、成長を遂げた企業は卒業するものと認識しております。また、企業はお客さまにとって良い商品・サービスを提供した結果として、収益を上げなければならないと考えております。昨今、当局からも、金融機関に対して顧客本位な姿勢を求める方針が強く打ち出されており、今まで以上にお客さまに寄りそうことが結果的に選ばれる企業になることだと考えております。今日も契約者の方にたくさんお越しいただいておりますが、選んでいただいた契約者の方には満足していただいているという自負はあるので、今後より便利に、届け方を工夫しながら生命保険商品・サービスを提供することで、結果的に収益性の向上を目指してまいります。

Q21 累積赤字があるということは、税効果の認識がされておらず回収可能性がないということだと思うが、その回収可能性が認められないまま、今後税金負担が増えていくのか。

(岩瀬) 2016年度は税引前当期純損失を計上していますが、保険業法第113条繰延資産償却費が税務上損金として認められないことなどから、すでに法人税、住民税の支払いが発生しています。税効果は会社としての資産であるため、課税所得が増えるに従い、今後有効活用するための戦略的な検討を行ってまいります。

Q22 将来のための研究開発は非常に大事だと思うが、今後の経常損益に与える影響の大きさや開発期間はどれほどか。

(岩瀬) 将来の研究開発投資については、当社の規模ではそれほど当年度の経常損益に大きな影響を与えるものは考えておりません。今後は、本日の動画でご覧いただいたような将来を見据えた投資にも、チャレンジしていきたいと考えております。

Q23 これまで当社は、不要な保障は売らないというスタンスであり、がん治療についても公的な制度が整っているため消費者が思っているより負担額が小さいというメッセージを出していたが、今回がん保険を出した背景は何か。また、このメッセージの変化がウェブサイトには反映されていないようだが、今後対応しないか。

(岩瀬) 2011年に『がん保険のカラクリ』という本を執筆した際、がん保険については非常に考えた経緯があります。比較的早期で発見された場合などは高額療養費制度により思ったほど治療費がかからないというケースが多く、今でもがんには必ず高額な治療費がかかるとは考えていません。一方で、統計上1~2割の方が数百万円を超える非常に大きな治療費負担を経験されています。当社はこれまで、不要な保障は売らないという理念のもと、当社の提供する医療保険や定期療養保険はがんも保障の対象であるという説明をしてきましたが、一方で開業以来お客さまから様々な声が寄せられており、その一つががん保険へのご要望でした。調査したところ、医療保険でがんの保障をされていてもさらにがん保険に加入されている方が4割いらっしゃり、心配されている方の声にお答えするために、これまで通り高額療養費制度の説明は行いつつも、さらに心配される方にはがん保険を提供することとしました。提供に当たっては、実際にがんを経験された比較的若い方と意見交換を行い、収入をサポートする保障を付けるなど、世の中で一番良いがん保険を作ろうという思いで開発を行いました。ウェブサイトについてはがん保険の発売までには徐々に当社の考え方が分かるようなものへ変更してまいります。

Q24 がん保険は消費者のニーズに応えるものとのことだったが、業績に与える影響が軽微であるのはなぜか。

(岩瀬) 当社の経常収益は、過年度からの保有契約から発生する保険料収入が多くの割合を占めるためです。新商品の発売は、新契約業績にはポジティブな影響を与えるものの、保有契約業績全体への割合では重要な影響の基準には満たないため、軽微という表現にしております。2017年8月以降、当社が自信をもってお届けするがん保険ということで、

多くの方に新商品を知っていただきたいと考えております。

Q25 当社は開業以来保障性商品中心で商品展開してきたが、昨今は長生きリスクの保障に対するニーズが高まっている。これに対する、着手の可能性や期間等の戦略を聞きたい。

(岩瀬) 長生きリスクをカバーするトンチン保険は、亡くなった方には保険金が支払われず、残った方に保険金が支払われることで、長生きへのリスクをシェアする保険で、ここ一年くらいの間に大手生保が数社発表しました。社内でも社会にとって必要だということにはよく話しておりますが、当社が提供するには2つの課題があると考えております。1つ目は、届けるチャネルの問題です。たとえば500万円や1000万円という高額な保険料を振り込んでいただき、亡くなったら戻ってこないという保険を、高齢の方に販売する場合、ご納得いただくまでの説明が必要であり、比較的年配の方にアクセスのあるチャネルを持っている会社が優位ではないかと考えております。2つ目に、運用のキャパシティの問題です。死亡リスクや返戻金によって保険料の設定が変わりますが、運用でカバーできれば魅力的な商品が作れます。ところが、現況の超低金利環境下では魅力的な商品として開発するのが難しく、大きな企業であれば大きな貸借対照表の中で他の商品によって吸収するなどできますが、当社の体力を考えるとまだ少し先の検討事項と考えております。ただ、非常にエッジな商品であり、この先の高齢化社会では必ず必要になるので、この構造的変化と世の中のニーズに当社としてどのように対応していくかは引き続き検討を続けてまいります。

(当日ご紹介できなかった事前質問)

事前質問 1 経営陣及び従業員に対する長期インセンティブの考え方について伺いたい。

(回答) 経営陣の長期インセンティブについては、2016 年度に設置した任意の指名・報酬委員会にて、今後継続的に議論していく予定です。従業員の長期インセンティブについては、社員が長期的に働きがいを感じてくれるような制度を設計できればと考えております。

事前質問 2 2017 年 3 月末で従業員数は 144 名とのことだが、従業員持株会の加入率は何%か。従業員が企業価値の向上に関心を持ち、株主の中長期の資産形成の重要手段として認識しているかという観点から知りたい。また、これに対し、会社として奨励金等の支援策を講じているか。

(回答) 社員の約半数が、従業員持株会に加入しています。奨励金としては、各個人の毎月の購入額に対して、一定率を乗じた金額を支払っております。

事前質問 3 出口氏が退任後に、会社の業務に関与するような活動をする事は、上場企業や許認可事業である生命保険業のモラルの点で問題がないと考えるか。それらが募集行為ととらえられる懸念はないといえるか。

(回答) 会長の出口は退任後、当社と契約を結び、募集人登録を行ったうえで、契約に基づいて活動を行います。

事前質問 4 出口氏が退任後も、講演活動等を行うことで、会社に損害を与えた場合は、どのような賠償をするのか。

(回答) 会長の出口は在任中、当社の広告塔として、講演・執筆を行いました。退任後については、仮に当社に損害を与えた場合は法的措置等について適切に検討してまいります。

事前質問 5 出口氏は過去の株主総会でも「新契約の底上げ」を経営課題としていたが、2017 年 5 月の業績は前年割れとなっている。新経営陣は業績にこだわり、必死に業務を遂行する姿勢を見せるべきではないか。

(回答) 社長の岩瀬のもと、2016 年度は新契約業績の反転を達成しました。2017 年 4 月及び 5 月は広告費用を抑えたことで前年同月並みの水準となりました。会長の出口が当社の創業に果たした役割は大きいものの、今後はさらなる成長に向けて、本株主総会にて出口・中田が退任し、新任取締役が就任することで、新体制への移行を図ります。

事前質問 6 岩瀬社長は、先日 Facebook で「多少手続きが面倒でも友達になっている人は保険に加入して欲しい」という旨の投稿を行った。この「手続きが面倒」という発言は、会社の信用を毀損するのではないか。また、その投稿が twitter 内で拡散されたことについて、経営者としてどのように考えるか。



(回答) 普段から当社の商品についておすすめしておりますが、友人知人には特におすすめしたいという思いから、あのような投稿に至りました。保険を見直すのは面倒と思われることも多いものの、それを上回るメリットがあると思っただけの投稿でしたが、投稿により、一部の方に不快な思いをさせてしまったことを申し訳なく思っております。

事前質問7 クラウドワークス、ストライプインターナショナルといった企業との提携は、具体的にどのような成果につながっているのか。

(回答) クラウドワークス及びストライプインターナショナルでの保険販売は、異業種との協業ということで、新規チャネル開拓の一環としてチャレンジをしたものです。具体的な新契約件数について開示することはできませんが、中長期的な成長のために、異業種との協業の可能性については今後も検討をしております。

事前質問8 経営目標を達成しなかった場合に、経営陣の責任の取り方を明確にすべきではないか。

(回答) 前中期計画で、期間中に大幅下方修正となったことは深く反省しております。同じ轍を踏まないよう、社内でも十分検討した上、中期計画を策定しました。これを達成できない場合の責任は然るべき方法があると考えておりますが、まずは何よりも目標の達成を全力で目指すことが肝要であると考えております。

事前質問9 上場後、株価が長期低迷している一方、出口会長は本業と関係のない本を売ったことについて、株主に申し訳ないという気持ちはあるか。

(回答) 出口は、在任中、業務の一環として、講演・執筆を含む広告宣伝活動を実施しました。実際に加入いただいたお客さまのアンケートにおいても、出口の書籍をきっかけにご加入いただいた方が一定の割合でいらっしゃることから、認知度の向上に寄与してまいりました。株価については、株主の皆さまにご心配をおかけしており、大変心苦しく思っております。業績を向上させることで、株主の皆さまに当社の将来性や成長性をお示しすることが、社長及び経営陣の責務であると考えており、まずは中期計画の実現に向けて邁進してまいります。

以上