

(別紙)

## 認可申請の概要（がん保険の受託販売等の認可申請について）

### 1. 認可申請業務

利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第138条第3項において認可を受けなければならないとされている業務のうち、保険業法（平成7年法律第105号）第98条第1項第1号に規定する他の保険会社（外国保険業者を含みます。）の業務の代理又は事務の代行（アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス（以下「アフラック」といいます。）から委託を受ける下記3の業務に限ります。）

### 2. 理由

株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命保険」といいます。）は、以下の利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、がん治療保障を主目的としたがん保険（悪性新生物又は上皮内新生物のみを保障するものに限りません。以下同じとします。）及び当該保険に付加する特約（下記3に掲げるものに限ります。）の受託販売（以下「募集代理」といいます。）及び日本郵便株式会社（以下「日本郵便」といいます。）に対する教育・指導等の代行（以下「事務代行」といいます。）について認可申請するものです。

#### （1）利用者利便の向上

自社商品に加えて、アフラックの募集代理を行うことにより、自社商品ではカバーできないがん治療に対する保障の準備をしたいといった個人・法人顧客ニーズへの対応が可能となることから、かんぽ生命保険のお客さまの利便性を高めることができます。

#### （2）収益源の多様化

募集代理及び事務代行により、新たな手数料収入の確保及び収益源の多様化並びに新たな商品の取扱いをきっかけとする顧客へのアプローチの多様化によるシナジー効果に基づく自社商品の売上増を実現し、収益の確保による経営の安定化を図ることが、企業価値向上のために必要であると考えています。

### 3. 業務の内容及び方法

- ・ 募集代理及び事務代行について、認可を取得し、募集代理及び事務代行を実施するために必要な教育を行った後からの取扱開始を予定しています。
- ・ 募集代理及び事務代行についてアフラックから委託を受ける業務の代理又は事務の代行の範囲は、次のとおりとします。
  - 次に掲げる事務その他生命保険業に伴う事務
    - ア 保険契約の締結及び管理に係る事務
    - イ 保険料等の収納及び保険金等の支払に係る事務
    - ウ 生命保険募集人等に対する教育、管理及び指導に係る事務
  - 次に掲げる業務その他生命保険業に伴う業務
    - 保険契約の締結の媒介に係る業務
    - 前 及び に掲げる業務又は事務に付随する業務又は事務
- ・ 受託する業務の代理又は事務の代行により販売する保険の種類は、がん治療保障を主目的としたがん保険及び当該保険に付加する特約のうち次から までに掲げるものとします。
  - 保険料の払込方法に関する特約
  - 被保険者に代わる者が保険金等の請求を行うための特約
  - 主契約の保障に加えてがん治療保障を充実させる特約
- ・ 事務代行については、日本郵便に対するものとします。

#### (1) 実施態勢

かんぽ生命保険では、直営の全国 79 の支店を、中小企業を中心とする法人向けチャネルと位置付け、法人向けのコンサルティング経験を有する営業社員を中心とした体制により事業運営を行っています。

一方、日本郵便での個人向け保険の販売においては、円滑な保険商品の販売を実現するために、直営の全国 79 の支店のパートナー営業部を通じて好取組事例の横展開等の営業支援を行っています。

募集代理及び事務代行についても、この直営の全国 79 の支店で行います。

今回受託する業務の代理又は事務の代行を的確、公正かつ効率的に実施するために、アフラックと連携しつつ、業務執行態勢を整備します。

また、本社の営業推進部並びに支店の法人営業部及びパートナー営業部は、リスク管理統括部及びコンプライアンス統括部と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。さらに、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

## 人材

今回受託する業務の代理又は事務の代行においては、業務を公正かつ効率的に遂行し、契約者保護上の問題が生じないよう、アフラックの協力のもと、募集代理及び事務の代行の開始前に商品内容や手続きについて十分な研修を行うとともに、継続的な社員への教育及び研修を実施します。

## 規程類

以下の関係規程等を整備します。

### <アフラックとの契約等>

- ア 包括業務提携に基づく代理店業務委託契約書（以下「代理店業務委託契約書」といいます。）
- イ 包括業務提携に基づく業務委託契約書（以下「業務委託契約書」といいます。）
- ウ 個人情報の保護に関する規程

### <関連部分を改定する規程等>

- ア かんぽ生命保険受託業務マニュアル
- イ 受託商品募集手当の支給に関する事務取扱手続
- ウ コンプライアンス・マニュアル
- エ 研修に関するマニュアル 等

## システム

原則として、保険業界標準のネットワークインフラを通じ、商品供給を受けるアフラックが提供する代理店向け契約支援サイトに接続し、保険設計書、契約申込書を作成します。

また、同ネットワークインフラを通じてアフラックより進捗管理データを取得し、受け付けた契約申込書の契約状況等を把握します。

## (2) リスク管理態勢等

業務の代理又は事務の代行に関して、リスク管理及び利用者保護態勢の整備の必要性を認識しており、アフラックと連携して、以下の態勢を整備します。

### リスク管理

生命保険事業に係る様々なリスクに対応して、その特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことが経営上の重要課題であると認識してい

ます。

現在、専門委員会としてリスク管理委員会を設置するとともに、本社にリスク管理統括部を設置しています。

リスク管理統括部は、各部署で策定するリスク管理基準の検証を行うとともに、経営陣に対しリスク管理の状況の報告等を行うなど総合的なリスク管理を実施することにより、事業経営の健全性の確保を図ることとしています。

#### 顧客保護等管理

##### ア 顧客への説明態勢について

今回の業務の代理又は事務の代行を行うに当たっては、次のとおり誤認防止措置を講じることとします。

- ・ 募集時に、アフラックが引受保険会社であり、かんぽ生命保険はアフラックの業務の代理又は事務の代行を実施していることを説明します。
- ・ 募集に使用する文書又はツールについては、アフラックが作成したものを活用することを原則とします。

##### イ 苦情・相談対応について

苦情、相談又は照会（以下「苦情等」といいます。）については、募集に係るもので、かつ、かんぽ生命保険で回答可能なものは原則、直接回答を行います。なお、募集に係るものでも商品性に係るもの等については必要に応じアフラックと連携の上、回答を行うこととします。

また、かんぽ生命保険で回答できない募集に係るもの以外の苦情等については、アフラックに引き継ぐこととします。

かんぽ生命保険内においては、本社、各支店等で受け付けた苦情等は、苦情処理システムへの入力により、お客さまサービス統括部において一元的に管理し、その対応状況についての進捗管理を行う体制を構築しています。今回の業務の代理又は事務の代行においても、同様の実施体制を活用し、情報の収集、再発防止策の策定、アフラックとの連携等を行います。

なお、お客さまからかんぽ生命保険が受け付けた苦情等については、かんぽ生命保険で直接回答を実施したものも含め、アフラックに情報を提供するとともに、アフラックが受けた苦情等であって、かんぽ生命保険にその原因があるものについては、アフラックから情報の提供を受け、かんぽ生命保険が対応を行うこととします。

## ウ 個人情報保護について

かんぽ生命保険は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要であると認識し、個人情報保護に関する基本方針（「プライバシーポリシー」）を定め、これを公表しています。

また、かんぽ生命保険では、金融庁が定める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、一般社団法人生命保険協会が定める「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について」等各種規定の内容を踏まえた「個人情報保護規程」を定めるとともに、この規程に基づいて社員等が誤りなく個人情報の取扱いができるよう「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」等を作成、活用し、規定内容の周知徹底を図っています。

かんぽ生命保険は、業務の代理又は事務の代行を通じて知り得た個人情報について、上記の「個人情報の保護に関する規程」に則り、厳格に管理するとともに、代理店業務委託契約書においても、その守秘義務等を明記し、その保護を図ることとしています。

また、かんぽ生命保険は、お客さまから契約申込書をはじめとする個人情報が記載された書面を受理するに当たり、お客さまに対してお渡しする書面上に保険契約締結に使用する等の必要な範囲で個人情報を利用することを明示します。これにより、書面で取得したお客さまに関する個人情報は、保険契約の申込先であるアフラックとともに、かんぽ生命保険においても自社が保有する個人情報として取り扱います。

## エ 責任の所在の明確化について

かんぽ生命保険は、アフラックから委託された業務又は事務を、双方合意した内容に従って信義誠実に、善良なる管理者の注意義務をもって遂行します。

また、損害賠償に関しては、

- ・ かんぽ生命保険及びアフラックのいずれか一方が、生命保険業に係る業務の代理又は事務の代行に関する委託契約の履行に際し、他の一方に対して損害を与えた場合には、相当因果関係の範囲で、その損害を賠償しなければならないこと
- ・ 上記の損害賠償責任者は、委託契約が終了した後であっても、一定期間は賠償の義務を免れることはできないこと

を代理店業務委託契約書及び業務委託契約書に定めます。

### (3) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

#### コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる体制としています。

経営全体に係る業務執行の内容（業務の代理又は事務の代行を含みます。）については、代表執行役社長が決定することとしています。また、協議機関として各業務等の担当執行役などで構成される経営会議を設置し、代表執行役社長の権限事項及び経営に関する重要事項を協議するとともに、経営会議の下に専門委員会として収益管理委員会、リスク管理委員会、コンプライアンス委員会、お客さまサービス委員会、商品開発委員会、事務・システム改革委員会及び人権啓発委員会の7つを設置しています。

#### コンプライアンス態勢

生命保険会社にとって、お客さまに保険商品を提供するという社会的責任は大変重く、また金融商品の販売や個人情報の保護などに関するコンプライアンスの取組みは企業の信頼性を高める際の重要なファクターです。経営理念に掲げる「最も信頼される保険会社」となるためには、コンプライアンスを最重要視した業務（業務の代理又は事務の代行を含みます。）の運営が必要であると認識しています。

本社にコンプライアンスを統括する部署として「コンプライアンス統括部」を設置し、コンプライアンスに関する事項の企画・調整を行っているほか、全国13箇所に本社コンプライアンス統括部直轄の「エリアコンプライアンス室」を設置し、受け持ち地域内のコンプライアンスの指導・支援の統括及びコンプライアンス違反事案の調査・解明を実施しています。さらに、本社コンプライアンス統括部長、エリアコンプライアンス室長をコンプライアンス・オフィサーに指名し、コンプライアンス態勢の整備、施策の実施状況及び法令等の遵守状況の把握、役員及び社員に対する研修計画の策定・実施、コンプライアンスに関する相談対応、コンプライアンス違反事案への対応等に取り組んでいます。

また、保険募集管理の専門部署として募集管理統括部、個人情報保護の専門部署として、コンプライアンス統括部に情報管理室を設置し、態勢の強化を図っています。

#### 内部監査態勢

内部監査は、会社の経営諸活動の遂行状況及び内部管理態勢等を適切性、有効性の観点から検証・評価することにより、会社の健全かつ適正な業務（業務の代理又は事務の代行を含みます。）の運営に資することを目的としています。

被監査部門に対して十分な牽制機能が働く態勢の確保及び被監査部門から制約を受けることなく内部監査業務を遂行できる態勢を構築するため、被監査部門から独立した組織として、本社に内部監査部を設置するとともに内部監査員にはすべての場所に立ち入ること、すべての資料等入手すること、すべての会議等に出席し意見を述べること等、権限を付与しています。

内部監査結果は代表執行役社長及び監査委員会に報告しています。なお、内部監査の実施において、経営に重大な影響を与えるおそれがあると認められる事項が発見された場合は、速やかに報告する態勢としています。

また、内部監査で発見された是正又は改善すべき事項については、措置状況を総括し、概要を定期的に代表執行役社長及び監査委員会に報告するとともに、改善策のフォローアップも実施しています。

（以上）