

認可申請の概要（総合福祉団体定期保険の受託販売）

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（メットライフ生命保険株式会社（以下「メットライフ」といいます。）から委託を受ける業務に限ります。）

2. 理由

当社は、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、法人もしくは個人事業主を契約者とし、主として役員及び従業員の死亡退職金及び弔慰金の確保を目的とした団体定期保険（総合福祉団体定期保険）及び当該保険に付加する特約の受託販売（以下「団体保険の受託販売」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

当社商品に加えて、団体保険の受託販売を行うことにより、当社商品及び現在受託販売している商品では十分にカバーできない役員及び従業員の死亡退職金及び弔慰金の確保といった福利厚生を向上させたい法人顧客ニーズへの対応が可能となることから、当社のお客様の利便性を高めることができると考えています。

なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 収益源の多様化

団体保険の受託販売により、手数料収入の確保及びシナジー効果による当社法人市場の売上増を実現し、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

- ・ 当社が受託す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。
 - ① 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
 - ② 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
 - ③ 前①及び②に掲げる業務又は事務に付随する業務又は事務
- ・ 当社が受託する業務の代理又は事務の代行により取り扱う保険の種類は、法人もしくは個人事業主を契約者とし、主として役員及び従業員の死亡退職金及び弔慰金の確保を目的とした団体定期保険及び当該保険に付加する特約のうち次の①から④までに掲げるものとします。
 - ① 保険金の支払方法に関する特約
 - ② 健康状態その他の引受基準に応じ契約内容を修正する特約
 - ③ 役員又は従業員の死亡等による代替雇用者等の採用等法人が負担すべき諸費用の財源の確保を目的とする特約
 - ④ 当社保険の保険商品（倍額支払条項付保険、契約者貸付条項付保険及び保険期間更新条項付保険）と同種の特約及び当社の保険商品に付加する特約と同種の特約
- ・ 団体保険の受託販売について、平成 27 年 11 月に取扱いの開始を予定しています。

(1) 実施態勢

当社では、直営の全国の支店を、中小企業を中心とする法人向けチャンネルと位置付け、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が、団体保険の受託販売についても、この直営の全国の支店で取り扱います。

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、メットライフと連携しつつ、業務執行態勢を整備します。

また、本社の営業推進部及び支店の法人営業部は、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。

① 人材

団体保険の受託販売に携わる社員については、商品の販売に関する十分な知識を付与することとし、メットライフから提供された教材を用いて販売前研修等を行うことで、今回の受託に際し、販売開始前に商品内容や手続きについて十分な研修を行うこととします。

② 規程類

以下の関係規程等を整備します。

〈メットライフとの契約等〉

ア 生命保険業に係る業務の代理または事務の代行に関する委託契約書
(以下「委託契約書」といいます。)

イ 個人情報の取扱いに関する規程

〈規程等〉

ア 受託販売マニュアル

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 その他研修に関するマニュアル等

③ 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、商品供給を受けるメットライフ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メットライフ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) 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。

① 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指名委員会等設置会社とし、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等で構成される経営会議を設置し、代

表執行役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、人権啓発委員会及び情報セキュリティ委員会の8つを設置しています。

② リスク管理

当社は、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。

現行、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等、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。

なお、オペレーショナルリスク管理（業務の代理又は事務の代行を含みます。）を行うに当たっては、損失規模及び発生頻度を基準にリスクを評価し、重要度に応じた管理を行います。

また、リスク区分ごとのリスク管理を行う部署は、業務を執行する本社各部、支店等との間で相互牽制を図りつつ、適切にモニタリング機能を発揮し、担当するリスクを管理することとしています。

③ 顧客保護等管理

ア 募集態勢について

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、メットライフが引受保険会社であり、当社はメットライフ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（以下「募集文書等」といいます。）については、メットライフが作成したものを活用することを原則とします。
- ・ メットライフが作成した募集文書等を活用することができない場合には、当社が自らメットライフのご契約のしおり・パンフレット等を参考に募集文書等を作成し、使用前にメットライフに申請の上、承諾を受けることとします。

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（募集時等における保全手続の誤説明等を含みます。）で、かつ、当社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メットライフと連携の上、回答を行うこととします。

また、当社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、メットライフに引き継ぐこととします。

当社内においては、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、メットライフとの連携等を行います。

なお、お客さまから当社が受け付けた苦情等については、当社で直接回答を実施したものも含め、メットライフに情報を提供するとともに、メットライフが受けた苦情等であって、当社にその原因があるものについては、メットライフから情報の提供を受け、当社が対応を行うこととします。

ウ 個人情報保護について

当社は、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、当社では、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適切な個人情報の取扱い及び管理ができるよう「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。

当社は、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、メットライフとの間で締結する個人情報の取扱いに関する規程に則り、厳格に管理するとともに、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、当社は、契約申込書をはじめとする個人情報に記載された書

面をお客さまから受理するに当たり、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お客さまにお渡しする書面上に明示しています。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、お客さまの健康状態等のセンシティブ情報を除き保険契約の申込先であるメットライフとともに、当社においても当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

当社は、メットライフ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、

- ・ 当社及びメットライフのいずれか一方が、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賠償の義務を免れることはできないこと
- ・ 当社が受託業務を遂行するに当たり、契約者若しくは被保険者又は不特定多数の者に損害を与えて法律上の損害賠償義務を負担し、かつ、その損害の賠償をメットライフが行った場合、メットライフは、当社に対して求償することができることを委託契約書に定めます。

④ 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等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箇所には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の統括及びコンプライアンス違反事案の調査・説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。そのほか、コンプライアンスの推進に責任を持つ者として、本社及びサービスセンターに「コンプライアンス責任者」を、エリア本部及び支店に「コンプライアンス統括責任者」を配置し、全社的にコンプライアンスを推進する体制を構築しています。

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・情報セキュリティの専門部署として、コンプライアンス統括部に情報セキュリティ統括室を設置し、態勢の強化を図っています。

⑤ 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構築のため、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しています。また、内部監査員には被監査部門のすべての場所に立ち入ること、すべての役職員に対して資料の提出、事実の説明を求めると、必要に応じてすべての会議等に出席し意見を述べること等、内部監査実施に必要な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、速やかに代表執行役社長及び監査委員会に報告する態勢としています。

被監査部門に通知した是正又は改善すべき事項については、措置状況を適切に把握し、必要に応じて検証する等、フォローアップを実施し、概要を定期的に代表執行役社長及び監査委員会に報告しています。

(以上)