

## 保険会社の運営

1 内部管理態勢	36
2 コンプライアンス (法令等の遵守)の徹底	40
3 利益相反管理への対応	42
4 個人情報の保護	43
5 反社会的勢力への対応	45
6 リスク管理体制	46
7 「お客様の声」を 経営に活かす取り組み	51
8 査定審査会	53
9 災害時の特別な取扱い (非常取扱いの実施)	54
10 お客様を支える情報システム	55
11 ディスクロージャーの充実	56

# 1. 内部管理態勢

当社は、企業価値の向上を図り、お客さまから最も信頼される保険会社となるためには、内部管理態勢の整備・強化が極めて重要であると認識しています。自己責任の

原則に基づく業務執行態勢を確立し、引き続き当社の組織・態勢の強化に取り組んでまいります。

## 1-1 組織・態勢の概要

当社は委員会設置会社であり、経営を監督する取締役会と業務を執行する執行役とでその役割を分離し、会社経営に関する責任を明確にしています。また、指名委員会、監査委員会、報酬委員会の3つの委員会を設置し、取締役会の経営監督機能の公正性を確保しています。具体的には、以下の役割をそれぞれの委員会に担わせています。

- ・指名委員会は、取締役の選任・解任に関する株主総会議案の決定を行います。
- ・監査委員会は、取締役と執行役の職務執行の監査、株主総会に提出する会計監査人の選任・解任等に関する株主総会議案の決定、取締役が会計監査人への監査報酬を決定する際の同意を行います。
- ・報酬委員会は、取締役と執行役の報酬に関する方針の策定、個人別の報酬内容の決定を行います。

業務執行面においては、経営上の重要事項や各部門における業務の基本方針等を協議する場としてすべての執行役で構成する経営会議を設置しています。さらに、これら経営会議における協議事項について専門的かつ円滑な協議を促進するために、以下の7つの専門委員会を設置し、定期的を開催しています。

### ① 収益管理委員会

当社の資産と負債の総合的な管理を行うための態勢整備について検討するほか、年度の運用方針・販売方針等について協議を行います。

### ② リスク管理委員会

保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナルリスク等の管理に関する基本方針について協議を行うほか、定期的にリスク管理状況の報告が行われます。

### ③ コンプライアンス委員会

法令等遵守、保険募集管理に関する基本方針等の協議を行うほか、コンプライアンスの遵守状況の報告が行われます。

### ④ お客さまサービス委員会

苦情対応に関する基本方針の協議を行うほか、お客さま満足度の向上策の検討などを行います。

### ⑤ 商品開発委員会

商品の新設や改廃について関係する部門との連携を図り、その進捗管理を行うとともに、保険引受リスク、資産運用リスク、事務リスク、システムリスクの検証状況などの協議を行うほか、新設や改廃された商品の状況について事後確認を行います。

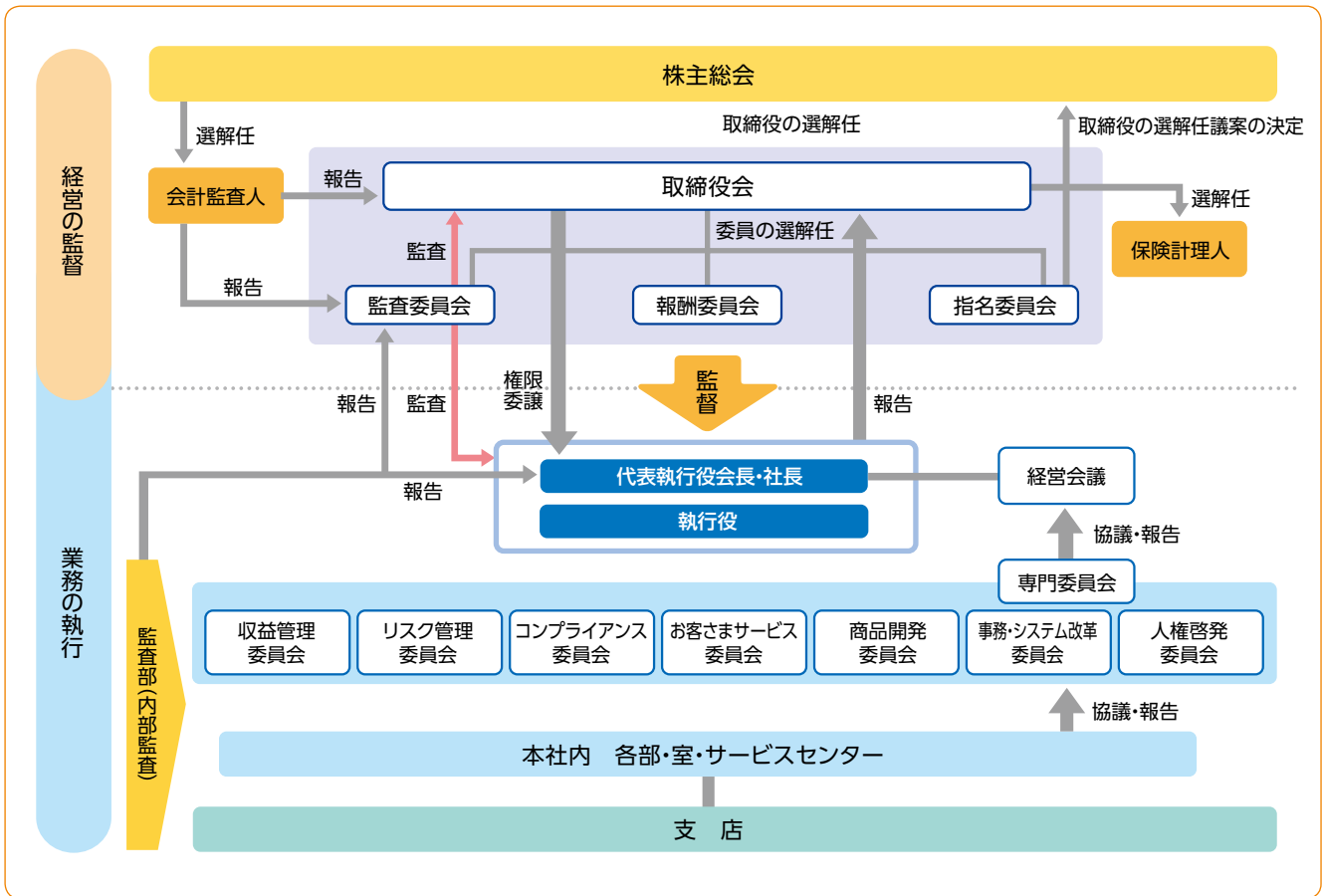
### ⑥ 事務・システム改革委員会

システム対応を含めた事務フローの効率化に関する検討を行うほか、システム開発の基本方針などについて協議を行います。

### ⑦ 人権啓発委員会

セクシュアル・ハラスメント防止体制の整備等、人権啓発に向けた諸施策の検討と人権保護に関する方針などについて協議を行います。

■ 内部管理態勢図



1-2 内部監査態勢

健全かつ適正な業務の運営に役立てるため、業務執行部門から独立した監査部を設置し、当社の内部管理態勢や業務執行状況の適切性及び有効性を検証・評価する態勢を整備しています。

監査部では、本社各部、サービスセンター、支店に対して内部監査を実施しています。また、代理店である郵便局株式会社に対しても監査を実施しています。

監査において指摘した問題点等については、被監査部門に是正や改善を求めるとともに、その改善状況を把握

するためフォローアップを行っています。監査結果等については、代表執行役、監査委員会等に報告しています。

監査部では、内部監査に関する研修の充実や資格取得の促進を行い、人材育成を図り、また、監査品質の向上にも努めることなどにより、内部監査態勢の強化に取り組んでいます。

## 1-3 内部統制の取組み

当社は、「内部統制システムの構築に係る基本方針」を定めており、この方針に従い、適切な内部統制システムの構築に努めています。

また、平成21年12月4日付業務改善命令を受け、この

方針に、新たに1の(4)の項目を追加しました。

なお、この方針は、会社法第416条第1項1号口及びホならびに同法施行規則第112条にも則しています。

### 内部統制システムの構築に係る基本方針

#### 1 執行役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

- (1) 当社の経営理念、経営方針等を定めるとともに、日本郵政株式会社(以下「親会社」という。)が定めるグループの行動憲章に従い、当社の役員及び社員が、事業活動のあらゆる局面において法令等を遵守するよう周知徹底を図る。また、親会社が定めるコンプライアンス基本方針に基づき、コンプライアンス規程を定め、コンプライアンス態勢を整備する。
- (2) コンプライアンスを統括する部署を設置し、コンプライアンスの推進に努めるとともに、コンプライアンス委員会を設置し、経営上のコンプライアンスに係る方針、具体的な運用、諸問題への対応等について審議し、重要な事項を経営会議及び監査委員会に報告する。
- (3) 当社の企業活動に関連する法令等に関する解説等を記載したコンプライアンス・マニュアルを作成するとともに、役員及び社員が遵守すべき法令及び社内規則等に関する研修を実施することなどにより、コンプライアンスの徹底を図る。
- (4) コンプライアンス態勢を確立し健全な業務運営を確保するため、当社の保険募集人である郵便局株式会社(以下「郵便局会社」という。)との間に、代表執行役等で構成する連絡会議を設置し、郵便局会社の内部管理態勢の充実・強化に関する事項を協議するとともに、郵便局会社に対する指導・管理のために必要な措置を講じる。
- (5) 反社会的勢力対応規程等において組織としての対応を定めるとともに、平素から警察等の外部専門機関と連携をとりながら不当要求等には毅然と対応するなど、社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断し排除する。
- (6) 当社の財務計算に関する書類その他の情報の適正性を確保するため、親会社が定めるグループの財務報告に係る内部統制の整備、運用、評価及び報告に関する基本方針等に基づき、財務報告の信頼性の確保に努めるとともに、重要な事項を必要に応じて経営会議、監査委員会及び会計監査人に報告する。
- (7) コンプライアンス違反又はそのおそれがある場合の報告ルールを定めるとともに、社内外に内部通報窓口を設け、その利用につき役員及び社員に周知する。
- (8) 被監査部門から独立した内部監査部門により、法令等遵守状況を含め実効性ある内部監査を実施するとともに、内部監査の実施状況等について、経営会議及び監査委員会に報告する。

#### 2 執行役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

経営会議規程及び文書管理規程等において、経営会議議事録、稟議書をはじめとする執行役の職務執行に係る各種情報の保存及び管理の方法並びに体制を明確化し、適切な保存及び管理を図るとともに、監査委員会及び内部監査部門の求めに応じ、請求のあった文書を閲覧又は謄写に供する。

#### 3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) 当社のリスク管理基本方針及び各種リスク管理規程等を定め、当社の役員及び社員に対しリスク管理についての取組方針、リスクの区分、管理方法、管理態勢等を提示し、当該基本方針等に基づきリスク管理を実施する。
- (2) リスク管理を統括する部署を設置し、リスクの状況を把握し、分析・管理を行うとともに、リスク管理委員会を設置し、リスク管理態勢の整備・運営に関する事項及びリスク管理の実施に関する事項について協議し、重要な事項を経営会議及び監査委員会に報告する。

(3) 経営に重大な影響を与えるリスクが顕在化した場合に、迅速かつ適切に対処し、是正手段をとるため、親会社が定めるグループの危機管理基本方針に基づき、危機管理規程を定め、危機管理態勢を整備する。

#### 4 執行役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

(1) 執行役で構成する経営会議を原則として毎週開催し、取締役会から委任を受けた事項及び取締役会付議事項について協議する。また、経営会議の諮問機関として、必要に応じて専門委員会を設置する。

(2) 組織規程及び職務権限規程を定め、各組織の分掌、執行役の職務権限及び責任並びに稟議手続等を明確化し、執行役の職務執行の効率化を図る。

#### 5 当社及び親会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

(1) 親会社との間でグループ経営管理契約を結ぶとともに、経営の重要事項に関して親会社が定めた各種グループ基本方針を遵守し、親会社に対して、グループ全体に重大な影響を与える事項や経営の透明性確保に必要な事項等について、事前承認申請又は報告を行う。

(2) 親会社を含むグループ会社との取引については、親会社が定めるグループ内取引に関する基本方針に基づき、アームズ・レングス・ルールに則った適正な取引を確保する。

#### 6 監査委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項

監査委員会の職務を補助する組織として監査委員会事務局を設置するとともに、監査委員会の職務を補助するのに必要な知識・能力を有する専属の社員を配置する。

#### 7 監査委員会の職務を補助すべき使用人の執行役からの独立性に関する事項

監査委員会事務局の社員に係る採用、異動、人事評価、懲戒処分は、監査委員会又は監査委員会が選定する監査委員の同意を得た上で行う。

#### 8 執行役及び使用人が監査委員会に報告をするための体制その他の監査委員会への報告に関する体制

(1) 内部統制を所管する執行役は、監査委員会に定期的にその業務の執行状況を報告する。

(2) 役員及び社員は、経営に重要な影響を及ぼす事実等の重要事項について、速やかに監査委員に報告する。

(3) 内部監査部門は、内部監査の実施状況及び結果について定期的に監査委員会に、経営に重要な影響を及ぼす事実等の重要事項について速やかに監査委員に報告する。

(4) 役員及び社員は、監査委員会の求めに応じて、業務執行に関する事項を報告する。

#### 9 その他監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

(1) 代表執行役は、当社の経営の基本方針、対処すべき課題、内部統制システムの機能状況等の経営上の重要事項について、監査委員会と定期的に意見交換を行い、相互認識を深めるよう努める。

(2) 監査委員会は、会計監査人から事前に監査計画の説明を受け、定期的に監査実施報告を受けるほか、会計監査上の重要なポイント等を常に把握するため、必要に応じて意見交換を行うなどの連携を図る。

(3) 監査委員会は、その職務の執行に当たり、親会社の監査委員会と定期的に意見交換を行うなど連携を図る。

## 2.コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底

当社におけるコンプライアンスとは、当社のあらゆる活動で役員及び社員が法令等を遵守することをいいます。より具体的には、単に法令・諸規則のみならず、社内諸規程、社会規範、企業倫理までも遵守することをいいます。

当社は、経営理念である「お客さまとともに未来を見つ

めて『最も身近で、最も信頼される保険会社』を目指します。』に基づき、コンプライアンスを最重要視した業務運営を行うこととしており、そのためにコンプライアンスの徹底に全社一丸となって取り組んでいます。

### 2-1 コンプライアンスに関する方針等

当社は、日本郵政グループとして定めている「日本郵政グループ行動憲章」及び「日本郵政グループコンプライアンス基本方針」ならびに当社の「経営理念」などに基づき、コンプライアンスの推進のための基本的事項を定めた「コンプライアンス規程」を策定しています。

また、コンプライアンスを実現するための具体的な手引書として、当社の役員及び社員が遵守しなければならない各種規程類やコンプライアンスに関する事項について解説した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、本社・支店等の全部署に配付しています。さらに、同マニュアルのうち役員及び社員全員が最低限知っておくべき事項を抽出し、編集した「コンプライアンス・ハンドブック」や、「日本郵政グループ行動憲章」、「経営理念」などをいつでも確認できるようにコンパクトにまとめた携帯用小冊子「お客さまの『安心と信頼』のために」を役員及び社員全員に

配付しています。

このほか、毎年度、本社においてコンプライアンスを推進するための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、これをもとに各支店等においては自店等の「実践計画」を作成し、コンプライアンスの徹底に関する取り組みを行っています。これらの実施状況は、本社が定期的に確認することとしています。

### 2-2 コンプライアンス推進体制

当社は、コンプライアンスを推進するため、当社の幹部を委員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスの遵守状況に関する報告や協議を行っているほか、定期的に経営会議及び取締役会に当社のコンプライアンス状況について報告を行う態勢としています。

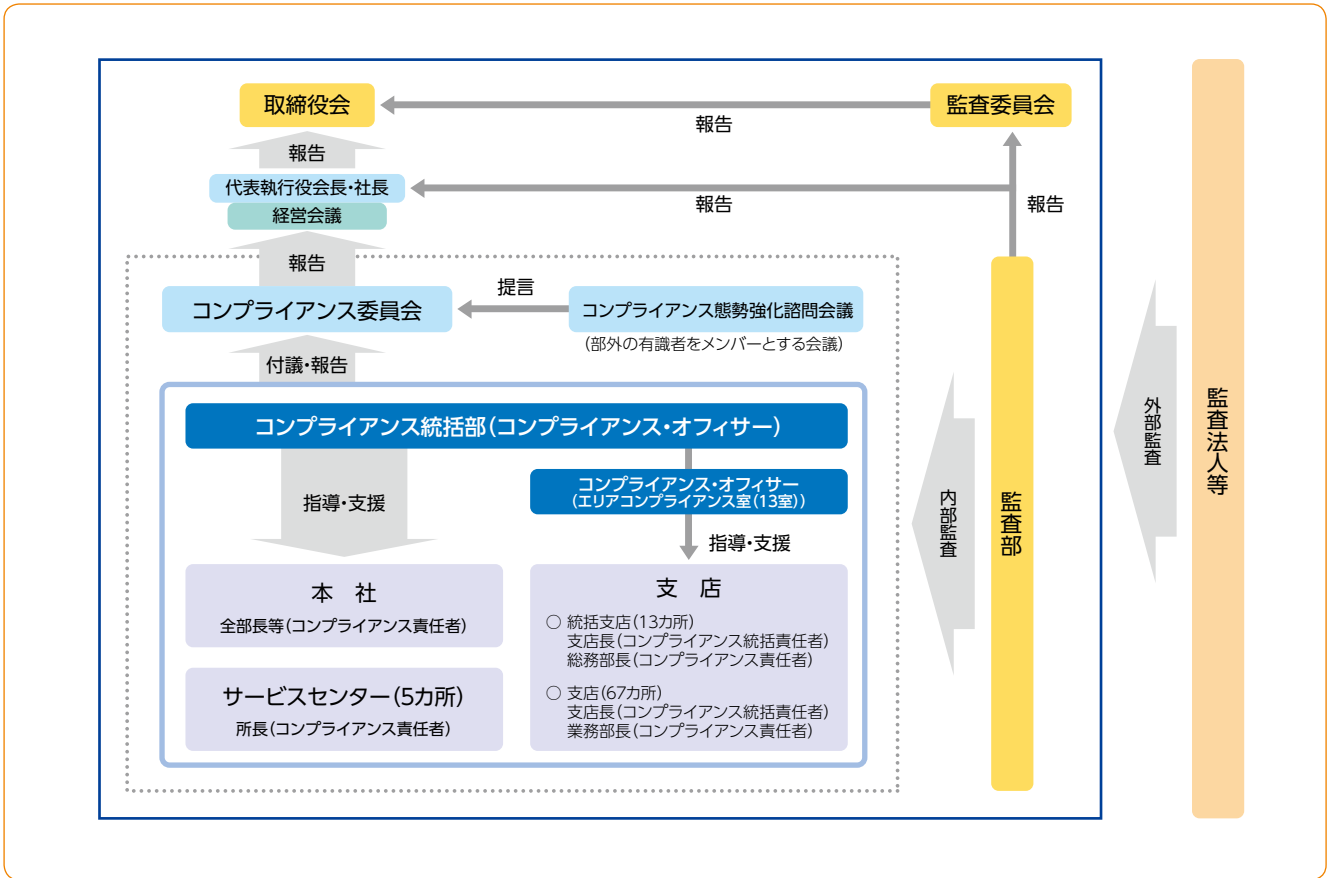
また、コンプライアンスに関する事項全般を統括する部署として「コンプライアンス統括部」を設置し、コンプライアンスに関する事項の企画・調整を行っているほか、全国13カ所に受持ち地域内のコンプライアンスに関する事項全般を統括する部署として、本社直轄の「エリアコンプライアンス室」を設置し、コンプライアンスの指導・支援及びコンプライアンス違反事案の調査・解明を行っています。

このほか、コンプライアンス統括部及びエリアコンプライアンス室にコンプライアンスを担当する管理者として

「コンプライアンス・オフィサー」を配置しているほか、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、支店に「コンプライアンス統括責任者」及び「コンプライアンス責任者」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。

さらに、有識者の皆さまからなる「コンプライアンス態勢強化諮問会議」を設置し、当社が受けた業務改善命令に対する業務改善計画の実施状況の確認をはじめ、当社のコンプライアンスの現状などについて客観的・専門的立場から評価や今後の方向性などに係る提言をいただき、コンプライアンス態勢の強化に役立てています。

■コンプライアンス推進体制図



2-3 コンプライアンス教育の実施等

「コンプライアンス・プログラム」に基づき、本社・支店等のコンプライアンス責任者等を対象とした研修を実施し、コンプライアンス責任者等の役割や実務に即したコンプライアンス上の留意点などについて説明・指導するほか、役員及び社員全員を対象にコンプライアンスに関する知識の付与等を目的としてインターネットを活用したeラーニングを実施しています。

また、本社・支店等の各職場においては、業務研究会やミーティングを利用し、職場単位でもコンプライアンス意識の浸透を図る取組みを行っています。

さらに業務の委託先である郵便局株式会社におけるコンプライアンスの推進状況を把握し、適切なコンプライアンス態勢が整備されるよう支援を行っています。

## 3.利益相反管理への対応

日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、グループ全体でお客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反取引を管理することとしております。

当社も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署を

設置(コンプライアンス統括部)するなど、利益相反取引を適切に管理するための体制を整え、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令及び社内規程等に従って適正に業務を遂行することとしております。

### 日本郵政グループにおける利益相反管理方針

日本郵政グループ(以下「当グループ」といいます。)は、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令及び社内規程等に基づき適正に業務を遂行いたします。

- 1 当グループにおける利益相反の管理対象となる会社の範囲は、次のとおりです(以下これらの会社を総称して「グループ会社」といいます。)
  - ・株式会社ゆうちょ銀行
  - ・株式会社かんぽ生命保険
  - ・郵便局株式会社
- 2 当グループは、以下に定める取引を対象に利益相反の管理を行います。
  - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
    - ① グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
    - ② グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立又は競合する相手と行う取引
    - ③ グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
  - (2) 上記のほか利益相反によりお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 3 当グループは、利益相反の管理対象取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択又は組み合わせることにより管理します。
  - (1) 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
  - (2) 対象取引又はお客さまとの取引の条件又は方法を変更する方法
  - (3) 対象取引又はお客さまとの取引を中止する方法
  - (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- 4 当グループは、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置して、対象取引の特定及び利益相反の管理を適切に行います。また、当グループは、利益相反の管理について定められた法令及び社内規程等を遵守するため、役員及び職員に教育・研修等を行います。
- 5 当グループは、利益相反の管理態勢について継続的に見直し、その改善に努めます。



# 4. 個人情報の保護

## (1) 個人情報に対する基本的な考え方

当社では、個人情報保護に関する社会的要請の重要性を十分認識し、個人情報保護に関係する諸法令等に基づ

き、個人情報を適切に保護するための取組みを推進しています。

## (2) 個人情報保護体制

当社では、個人データの安全管理を図るための内部管理体制として、会社全体の個人情報の保護に関する事務を統括する個人情報保護統括責任者のほか、個人情報保

護責任者、個人情報保護管理者等を置いて、個人情報の適切な保護と取扱いを行っています。

## プライバシーポリシー

株式会社かんぽ生命保険(以下「当社」といいます。))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なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針(以下「プライバシーポリシー」といい、以下で定めるプライバシーポリシーを「本プライバシーポリシー」といいます。)を定め、これを実行いたします。

### 1 法令等の遵守

当社は、個人情報を取り扱う際に、個人情報保護に関係する諸法令、国が定める指針及び本プライバシーポリシーで定めた事項(以下「法令等」といいます。)を遵守いたします。

### 2 個人情報の利用目的

当社は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱います。

なお、当社における個人情報の利用目的は、以下のとおりです。

- (1) 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- (2) 関連会社・提携会社等を含む、各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- (3) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (4) その他保険に関連・付随する業務

### 3 個人情報の取得

当社は、前項で特定した利用目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により個人情報を取得いたします。

### 4 個人情報の安全管理措置

当社は、生命保険業を営む上で保健医療に関する情報等を含む個人情報を取得及び利用することを十分に認識し、取り扱う個人情報を正確かつ最新の状態で保管及び管理するよう努めるとともに、個人情報の漏えい、滅失又はき損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、従業者や委託先について、適切に監督いたします。

### 5 個人情報の外部への提供

当社は、法令等で定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはありません。

また、当社は、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令等で定める必要事項をあらかじめご通知、又は公表させていただいた上で実施いたします。

### 6 開示請求等の手続

当社は、法令等で定める保有個人データに関する利用目的の通知、開示、訂正又は利用停止等のご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

### 7 お問い合わせ窓口

当社は、前項のお客さまの保有個人データに関するご請求その他個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望及びお問い合わせについて下記窓口にて承ります。

### 8 継続的な改善

当社は、情報技術の発展や社会的要請の変化を踏まえて、個人情報保護のための管理体制及び取組みについて継続的に見直し、その改善に努めます。

### ●お問い合わせ窓口

・かんぽコールセンター

電話番号：0120-552950

受付時間：平日 9:00~21:00

土日休日 9:00~17:00(1月1日から3日を除きます。)

・開示請求等に関する問い合わせ先

電話番号：03-3504-4584

受付時間：平日 10:00~17:00

(年未年始を除きます。)

## ■簡易生命保険契約に係る個人情報の承継について

民営・分社化時点で日本郵政公社が保有していた簡易生命保険契約に係るご契約者さま、被保険者さま等(以下本項で「お客さま」といいます。)の個人情報に関しましては、郵政民営化法に基づき政府の認可を受けた「日本郵政公社の業務等の承継に関する実施計画」により、管理機構及び当社が日本郵政公社から承継する業務・機能に必要な範囲内において承継させていただいています。

当社が承継により取得したお客さまの個人情報(入院履歴等の保健医療に関する情報を含みます。)に関しましては、従来と同様に生命保険の業務の適切な運営を確保するため、以下の利用目的の達成に必要な範囲内でのみ利用させていただきます。

※保健医療に関する情報は、保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い及び医事研究・統計等の目的に限定して利用させていただきます。

### 日本郵政公社から承継した個人情報の利用目的

1. 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い  
【例】各種保険契約の引き受け、維持管理、保険金等の支払いのための調査
2. かんぽ生命からの関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供  
【例】商品・サービスのご案内のための訪問、ダイレクトメールの発送
3. かんぽ生命の業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実  
【例】ディスクロージャー冊子のご送付、商品・サービス等の開発
4. お客さまとのお取引の適切かつ円滑な履行  
【例】お取引に関するお問い合わせ、ご相談への対応

## 5.反社会的勢力への対応

当社は、「日本郵政グループ行動憲章」において反社会的勢力とは断固として対決することを宣言するとともに、「内部統制システムの構築に係る基本方針」(P38参照)に

おいて反社会的勢力との関係を遮断し排除することを定めており、反社会的勢力は絶対に排除するとの強い理念のもと業務にあたっております。

### 5-1 反社会的勢力対応に関する規程等

反社会的勢力からの不当な要求等に対応するための基本的事項を定めた規程(反社会的勢力対応規程)ならびに具体的な業務遂行等のための手続等(反社会的勢力対応手続及び反社会的勢力対応マニュアル)を制定してお

ります。当該規程等において、不当な要求等を排除するために各部署が果たすべき具体的役割、不当な要求等を受けた場合における全社的な対応体制ならびに警察等関係機関との連携及び協力等について定めております。

### 5-2 反社会的勢力への対応態勢

本社総務部を担当する執行役を反社会的勢力対応総責任者に指定するとともに、本社に反社会的勢力対応連絡協議会を設置し、反社会的勢力との関係の遮断、排除に向けた全社的な態勢の強化を図っております。

また、各支店の支店長等を反社会的勢力対応責任者として指定するとともに、各支店等の管理者等を「暴力団による不当な行為の防止等に関する法律」に基づく不当要求防止責任者として指定し、反社会的勢力から不当な要求などを受けた場合は、組織として対応することとしてお

ります。

その他、反社会的勢力に関わる社内啓発の推進を行うとともに、日頃から地元警察署及び暴力追放運動推進センターとの連携に努め、(社)警視庁管内特殊暴力防止対策連合会等に加入し、外部専門機関との関係強化に努めております。

## 6. リスク管理体制

お客さまの大切な資金をお預かりし、万一の時の生活保障手段を提供するために、経済情勢等事業を取り巻く経営環境が大きく変化するなかで、将来にわたり健全な事業経営を維持し、お客さまに安心してご利用いただくためには、適切なリスク管理を行うことがますます重要になってきています。

このような状況を踏まえ、当社では、生命保険事業に係るさまざまなリスク特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことを経営上の重要課題として認識し、管理体制や管理手法などの基本的事項を「リスク管理基本方針」として定め、この基本方針に基づきリスク管理を実施しています。

### 6-1 リスク管理体制

当社のリスク管理体制については、牽制機能を確保することを原則とし、リスク区分ごとにリスクを管理する体制としています。

リスク区分ごとのリスク管理担当は、原則として業務執行担当と別の担当とし、業務執行担当への牽制機能を確保しています。リスク管理担当は、業務執行担当との相互牽制のもと、リスク管理基準の設定を含め、自らが担当するリスクの管理を行っています。各リスク管理担当の担当執行役は、それぞれの担当するリスク管理態勢を整備し、運営する責任を有しています。

各リスクを総合的に管理する組織として、「リスク管理統括部」を設置し、内部管理態勢の強化を図っています。リスク管理統括部は、各リスク管理担当の定めるリスク管

理基準及び各リスク管理担当の行うリスク管理状況の適切性の検証を行うとともに、会社のリスクを総合的に把握しています。リスク管理統括部の担当執行役は、総合的なリスク管理態勢を整備し、運営する責任を有しています。

また、リスク管理委員会を設置し、リスク関連事項を報告、協議しているほか、定期的に経営会議及び取締役会にリスク管理状況の報告を行う体制としています。

このリスク管理体制については、監査部による内部監査を受け、その適切性・有効性をチェックすることにより、さらに内部牽制機能の強化を図っています。

なお、当社がリスク管理を行うにあたっては、同じ日本郵政グループの日本郵政株式会社及び郵便局株式会社のリスク管理部門と連携して取り組んでいます。

### 6-2 総合的リスク管理

当社の総合的リスク管理は、会社の経営の健全性を確保するために会社が管理すべきリスクのうち、定量化が可能なリスクを特定し、それらのリスク量とリスク資本を

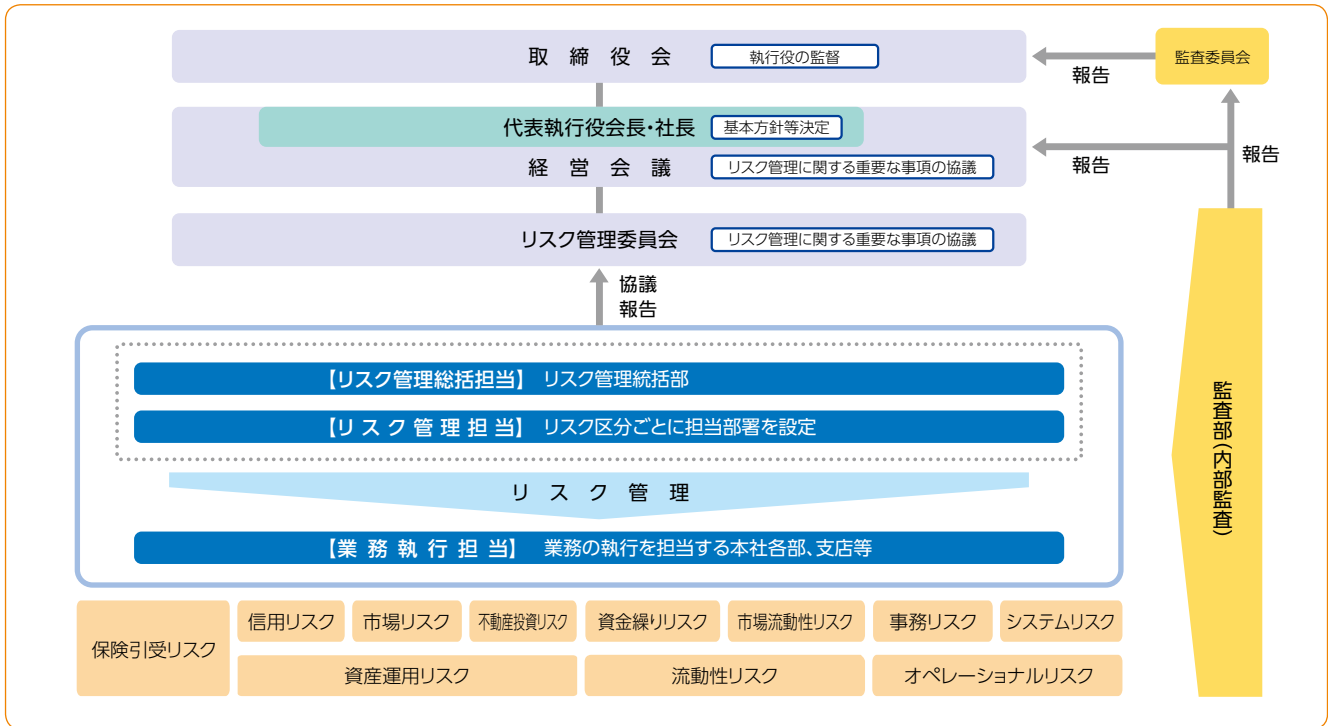
管理することを総合的リスク管理の基本原則とし、定量化できないリスクについては、リスク管理基準又は管理手法を定めることにより管理を行うこととしています。

### 6-3 ストレステストの実施等

当社では、市場環境等が大きく変化した際の影響を把握するため、過去10年間に起こった金融相場の最大下落などを利用したストレスシナリオに基づき、潜在的な損失額を計測しています。また、大地震や新型インフルエンザ

による保険金支払の増加など、経営に大きな影響をもたらすリスク(巨大リスク)を試算しています。ストレステストの結果等については、定期的にリスク管理委員会及び経営会議に報告し、健全な経営の確保に役立てています。

■リスク管理体制図



6-4 主なリスクの種類と内容

当社では、直面するリスクの種類・内容を以下のとおり分類・定義し、リスク特性に応じた管理態勢や規程等を整

備し、適切なリスク管理に向けた各種の取組みを実施しています。

リスク区分	定義
保険引受リスク	経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスク
資産運用リスク	次の信用リスク、市場リスク及び不動産投資リスクからなるリスク
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化等により、資産(オフバランス資産を含む)の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク
市場リスク	金利、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産(オフバランス資産を含む)の価値が変動し損失を被るリスク。なお、市場リスクは次の3種類からなる。
金利リスク	金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利又は期間のミスマッチが存在している中で金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスク
価格変動リスク	有価証券等の価格の変動に伴って資産価格が減少するリスク
為替リスク	外貨建資産・負債についてネット・ベースで資産超又は負債超ポジションが造成されていた場合に、為替の価格が当初予定されていた価格と相違することによって損失が発生するリスク
不動産投資リスク	賃貸料等の変動等を要因として不動産に係る収益が減少する、又は市況の変化等を要因として不動産価格自体が減少し、損失を被るリスク
流動性リスク	次の資金繰りリスク及び市場流動性リスクからなるリスク
資金繰りリスク	財務内容の悪化等による新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、巨大災害での資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスク
市場流動性リスク	市場の混乱等により市場において取引できなかつたり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク
オペレーショナルリスク	業務の過程、役職員の活動もしくはシステムが不適切であること又は外生的な事象により損失を被るリスク。なお、当社で対象となるオペレーショナルリスクは、次の事務リスク及びシステムリスクからなります。
事務リスク	役職員等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク
システムリスク	コンピューターシステムのダウン又は誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、さらにコンピューターが不正に使用されることにより損失を被るリスク

## 6-5 各種リスクへの取組み

### (1) 保険引受リスク

生命保険契約は、お客さまが抱える死亡、病気、ケガ等のリスクを長期間にわたり保障する契約です。このため、保険引受時に今後、どのようなリスクの発生が予想されるのか、的確に把握・分析し、適切に保険料に反映させる必要があります。

このような観点から、業務執行担当においては、保険料率の設定の検証のほか、保険事故発生状況の把握・分析を行っています。

リスク管理担当においては、販売商品の将来収支分析による保険引受リスク量の計測、既存保険料の適正性等の検証及び医学上の引受基準の適正性の検証等を行うことにより保険引受リスクの管理を行っています。

リスク管理総括担当においては、リスク管理担当からの報告を踏まえ、リスク管理担当のリスク管理状況等を検証し、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

### (2) 資産運用リスク

生命保険契約に基づき、お客さまからお預かりした資金は、将来の保険金等のお支払いに備え、大切に運用する必要があります。当社では、健全な経営を維持し、お客さまに安心して当社をご利用いただけるよう、長期・固定金利という負債特性に応じ、国債を中心とした円金利資産への投資により、安定的な運用を行うことを基本とする運用方針を定めています。このため、業務執行担当において運用方針等に掲げる計画などに基づく資産運用を行い、リスク管理担当においては、業務執行担当から情報を取得し、資産運用リスク量の計測・管理を行うことで、相互牽制作用を働かせることにより資産運用リスクの管

理を行っています。

リスク管理総括担当においては、リスク管理担当からの報告を踏まえ、リスク管理担当のリスク管理状況等を検証し、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

資産運用リスクは、信用リスク、市場リスク及び不動産投資リスクに分類し、管理しています。資金の一部については、信託銀行、投資顧問に委託して運用していますが、これらの運用に係る資産運用リスクについても把握し、会社全体の資産運用リスクを統一的に管理しています。

### (3) 流動性リスク

生命保険事業を運営するためには、保険金等のお支払いをはじめ、資金の運用を行うなど、お客さまや取引先との資金の受払が必要となりますが、受払の際、資金決済に支障が生じれば、関係者の方々にご迷惑をおかけするばかりでなく、会社運営そのものも行えなくなる事態に繋がることとなります。こうしたことから、当社では、資金繰りリスクと市場流動性リスクをあわせて流動性リスクとして定義して管理しています。

当社における資金管理においては、日々の保険料・保険金等の受払などの際に支障が生じないように準備資金を設定し、この準備資金を確保することにより、資金繰りリスクに適切に対応しています。また、金融市場の現状を考慮した上で、市場流動性リスクのリスク管理基準を設定し、流動性資産等の検証を行うことで市場流動性リ

スクの管理を行っています。

リスク管理担当においては、資金繰り状況のひっ迫度に応じた区分を定義し、それぞれの区分ごとに準備資金にリミットを設定し、管理・検証することにより資金繰りに支障をきたすことのないようにしています。

リスク管理総括担当においては、リスク管理担当からの報告を踏まえ、リスク管理担当のリスク管理状況等を検証し、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

## (4) オペレーショナルリスク

### 1) 事務リスク

事務の取扱い上の事故などが発生するとお客さまに多大なご迷惑をおかけするとともに、当社への信用を失うことにもなります。このため、当社では業務執行担当において、過去に起きた事務事故及び今後起こり得る可能性のある事務事故などを把握し、適切に事務処理できるような事務規程等を策定・整備するとともに、教育、啓発等に取り組んでいます。

リスク管理担当においては、業務執行担当によるリス

ク管理が適切に実施されているかを検証し、相互牽制作用を働かせることにより事務リスクの軽減を図るとともに、事務事故等が発生した場合には、必要に応じて調査を行うことにより再発防止に努めています。

リスク管理総括担当においては、リスク管理担当からの報告を踏まえ、リスク管理担当のリスク管理状況などを検証し、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

### 2) システムリスク

事務の取扱いの広範な部分を情報システムに依存している現状においては、システムダウン等大きな障害などが発生した場合、事務リスクが顕在化したときと同様、お客さまに多大なご迷惑をおかけするとともに、当社への信用を失うことにもなります。このため、当社のメインシステムであるかんぽ総合情報システムについて、電子計算システムのメインコンピューターセンターを東西2カ所に設置し、相互バックアップ体制を構築することにより、システムダウン等によるリスクに対応するとともに、重大な障害が発生した際の対応マニュアルを策定し、迅速な対応を行うことができる態勢を整備しています。

また、株式会社かんぽ生命保険情報セキュリティ宣言に基づき、各種セキュリティ対策を実施し、情報資産の保護に努めています。

リスク管理担当においては、システムの所管元である業務執行担当によるリスク管理が適切に実施されているかを検証、統制することにより、システムリスクの軽減を図っています。また、システム障害等が発生した場合には、お客さまへの影響を調査し、原因分析等を行うことにより再発防止に努めています。

リスク管理総括担当においては、リスク管理担当からの報告を踏まえ、リスク管理担当のリスク管理状況などを検証し、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

### 情報セキュリティ宣言

株式会社かんぽ生命保険が提供する各種サービスは、多くのお客さまにご利用いただいております。わたしたちがお取り扱いさせていただいているお客さまに関する情報は、厳重な管理・対応が要求され、また、ご利用いただくサービスは、安全なものではないものと考えています。お客さまに安心してサービスをご利用いただくために、わたしたちは、情報セキュリティの重要性を認識し、情報セキュリティに配慮した行動に努めます。このためには、不正な侵入による情報の流出、紛失、事故・災害によるサービスの中断等からお客さまの大切な情報を守り、安全に管理するために、以下の事項に取り組んでまいります。

- 1 わたしたちは、情報セキュリティの管理を推進していくために、株式会社かんぽ生命保険の情報セキュリティ規程、情報セキュリティ手続及び情報セキュリティマニュアルを定め、それを遵守してまいります。
- 2 わたしたちは、継続的な情報セキュリティ教育により、常に情報セキュリティに関する重要性を認識し、意識向上に努めます。
- 3 わたしたちは、情報セキュリティを維持向上させるために、継続的に点検を実施して、見直し、改善を続けます。

## 6-6 第三分野保険のリスク管理 (保険業法第121条第1項第1号の確認(第三分野保険に係るものに限る)の合理性及び妥当性)

### (1) リスク管理の考え方

当社は、医療保障等に対するご契約者のニーズに対応するため、病気に伴う入院、手術などの保障をおもに基本契約に付加する特約として提供しています。これらの第三分野保険は保障内容が多種多様であり、保険事故の発生率に関する不確実性を有していることから、適切なリスク管理を行う必要があります。

このため、リスク管理体制や管理手法などの基本事項を定めた「リスク管理基本方針」、保険引受リスクを適切に管理するための事項を定めた「保険引受リスク管理規程」に基づき、第三分野保険のリスク管理を行っています。

また、将来の保険金等のお支払いを確実にを行うため平準純保険料式により計算した責任準備金を積み立てるとともに、第三分野保険について、あらかじめ設定した発生率(予定発生率)がリスクを十分にカバーしているかを確認するためのストレステストを実施しています。

### (2) ストレステストの実施

ストレステストは、入院保険金等の支払実績に基づき、将来10年間にわたり、入院保険金等の支払いの変動を一定の確率でカバーする発生率(危険発生率)を予測し、将来発生すると見込まれる支払保険金額と予定発生率に基づく支払保険金額を比較するものです。その結果、将来発生すると見込まれる支払保険金額が大きい場合には、危険準備金の積立てを行うこととしています。

さらに、ストレステストの結果、責任準備金の積立水準を確認する必要がある場合は、保険計理人が負債十分性テストを実施したうえ、将来の保険金等のお支払いに支障を来たすおそれがあると認められる場合には、追加して責任準備金の積立てを行うこととしています。

なお、ストレステストは、簡易生命保険の該当する商品に対しても実施しています。

### (3) テストの結果

第三分野保険について、あらかじめ設定した予定発生率が将来発生すると見込まれるリスクを十分にカバーしており、

ストレステストにより危険準備金、責任準備金を追加して積み立てる必要がないことを確認しています。



## 7.「お客様の声」を経営に活かす取組み

当社は、「お客様の声」は貴重な「財産」であると認識をしており、「お客様の声」をもとにサービスを日々見直し、お客様満足の上に取り組み続けることは、経営改善の基本と考えています。

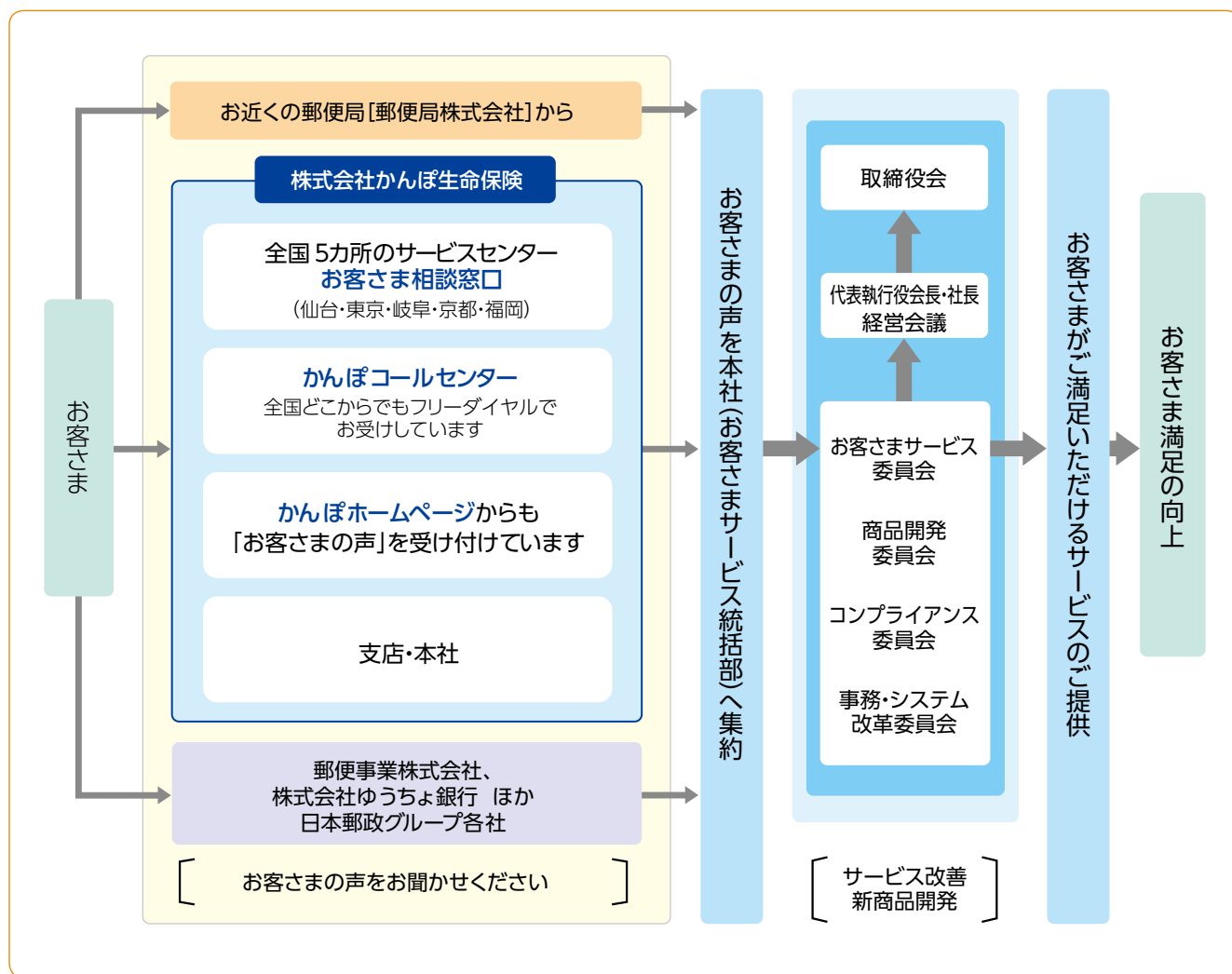
「お客様の声」をもとに、商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、「お客様の声」を役員はじめ、社員一人ひとりが真摯に受け止め、行動していくことにより、会社の健全かつ適正な経営を確保してまいります。

### 7-1 一人ひとりの「お客様の声」からお客様満足の上へ

当社は、お客様からお寄せいただいた声を集約分析し、経営課題として抽出します。そしてその対応策等を検討

してサービスの向上、商品開発等につなげ、お客様がご満足いただけるサービスのご提供を目指します。

#### ■「お客様の声」を経営改善に活かす取組み



なお、当社では現在のところ契約者懇談会は開催していません。

## 7-2 「お客様の声」の集約

平成21年4月1日から平成22年3月31日までの間にお客さまから寄せられた、当社に関する「お客様の声(苦情)」の件数は次のとおりです。

内 容	平成21年4月～平成22年3月	占 率
保険契約へのご加入に関するもの	22,147件	10.6%
保険料のお払込みなどに関するもの	14,896件	7.2%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	26,277件	12.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	79,484件	38.2%
払込証明書に関するもの	48,564件	23.3%
その他	16,736件	8.0%
合 計	208,104件	100.0%

※当社では、「お客さまからの不満足の原因」を「苦情」と定義しています。

## 7-3 「お客様の声」をもとにした改善事例

### お客様の声

ご契約のしおりは、もっと文字を大きく、読みやすくしてほしい。

#### ご対応内容

平成22年4月、イントロページの作成やイラストの挿入等のデザイン化、冊子の細分化(保険種類ごと)をすることにより、今までよりも内容の読みやすい「ご契約のしおり・約款」に改定いたしました。

### お客様の声

あいさつ状に記載されている口座番号は一部を黒塗りするなどして、分からないようにしてほしい。

#### ご対応内容

平成22年4月から、あいさつ状に記載されている口座番号を、下4桁のみ表示するように改善いたしました。

### お客様の声

複数の保険契約がある場合、保険契約ごとに保険金の支払請求書類を作成するのは面倒なので、まとめて請求できるようにしてほしい。

#### ご対応内容

平成22年4月から、請求を行う保険金受取人が同一人であることなどの一定の要件を満たす場合には、専用の書類を使用して、一括請求ができるように改善いたしました。

## 8. 査定審査会

当社では、保険金のお支払いなどに関する苦情について、各サービスセンターお客さま相談窓口等において、その解決に向けて対応させていただいております。

これらのお客さま相談窓口等の説明ではどうしてもご納得いただけず、第三者的な立場での審査をご要望されるなど、お客さま相談対応のなかでその解決を図ることが

困難となった場合(紛争が生じた場合)は、ご契約者さま等からの審査の請求に基づき、社外の弁護士等により構成される査定審査会において、中立かつ公平な審査を行い、査定業務の適正な執行の維持を図るとともに、ご契約者さま等の正当な利益の保護を図ることとしています。

### ■ 査定審査会の概要

#### ● 審査の対象

保険金のお支払いなど、契約上の権利義務に関する事項に係る紛争について、当社が行った査定の妥当性の審査を行います(損害賠償請求等は審査の対象外となります。)

#### ● 審査手続の流れ

ご契約者さま等から提出していただいた審査請求書と当社内でとりまとめた査定資料に基づき審査を行い(書面審理)、審査結果がでた場合は、審査結果決定書を送付します。

当社は、審査結果を尊重するものとしています。

なお、審査の請求に係る紛争について、民事調停や民事訴訟が終了し又は係属中である場合等は、審査を行わないこととしています。

#### ● 委員の構成

社外の弁護士4名、医師1名及び消費者問題に見識のある者1名の計6名で構成されています(平成22年6月1日現在)。

## 9.災害時の特別な取扱い(非常取扱いの実施)

災害が発生し、被害にあわれたお客さまに対して緊急の需要を満たす必要があると認められるときに、次を内容とする特別な取扱い(非常取扱い)を行うこととしています。

また、これらの特別な取扱いを行う場合は、支店及び業務委託先である郵便局に、その内容及び期間を掲示します。

- 保険料の払込猶予期間の延伸
- 保険金及び未経過保険料の非常即時払
- 基本契約の解約の非常取扱い及びその解約返戻金の非常即時払
- 特約の解約の非常取扱い及びその解約返戻金の非常即時払
- 普通貸付金の非常即時払
- 保険料の前納払込みの取消しによる未経過保険料の払戻しの非常取扱い
- 契約者配当金の非常即時払

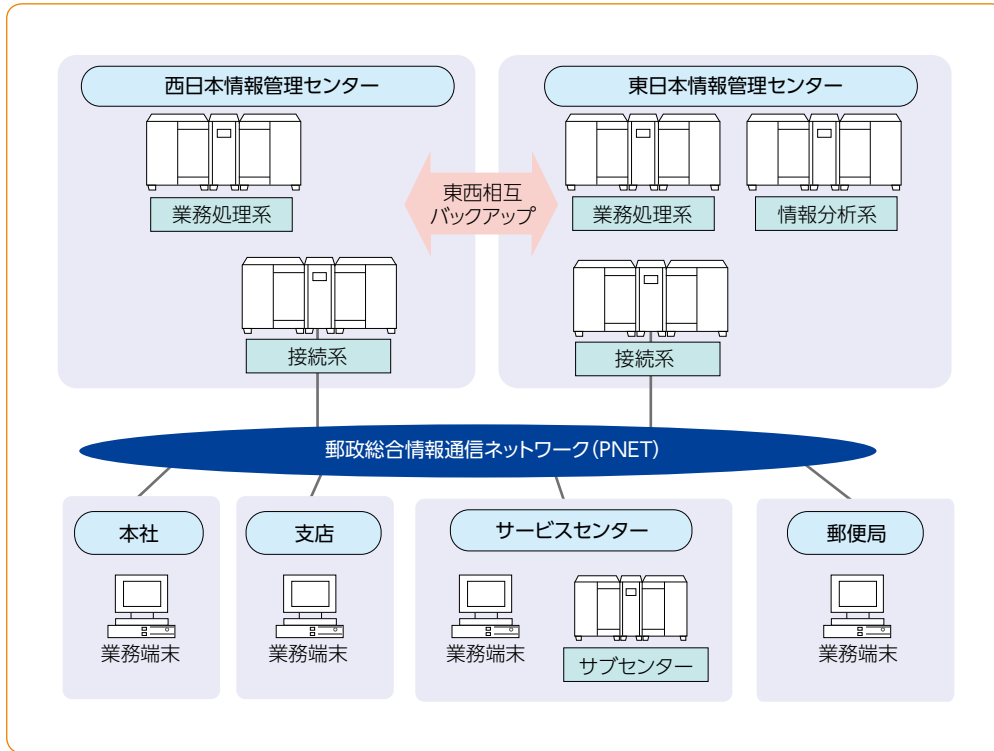
# 10.お客さまを支える情報システム

## 10-1 当社のシステムの構成と役割

当社のシステムは、東日本情報管理センター、西日本情報管理センター、サービスセンター、当社の本社、統括支店、支店、郵便局株式会社の本社、支社等及び全国の

郵便局をデータ通信回線で結ぶ構成になっており、より良いサービスを提供する事業基盤としての役割を果たしています。

■システム構成図



## 10-2 システム開発への取組み

当社は、大正15年から事務のシステム化を行っており、昭和52年からは全国規模のオンラインシステムのサービスを開始、以降、システムの強化が図られ、平成5年からは、信頼性確保のためのバックアップシステムが取り入れられ、被災時運用も強化されました。

また、平成21年1月には、新システムへの更改を実施しました。新システムでは、最新のIT技術を導入し、システム全体のレスポンスの向上を図りました。

現在は、お客さまサービスの向上や事務の効率化を目指した次期システムへの対応を中心に行っており、今後も引き続き、より良いお客さまサービスに対応してまいります。

### ●次期システムへの対応

お客さまサービスの向上や事務の効率化を目指した次期システム計画に基づきシステム開発等を実施しています。

業界標準の汎用技術を採用し、将来の技術革新をも取り込むことができるよう、基幹システム構成の見直しについても検討するとともに、お客さまの申込書記載の負担軽減など、利便性の向上を図る新契約システムの開発に取り組んでいます。

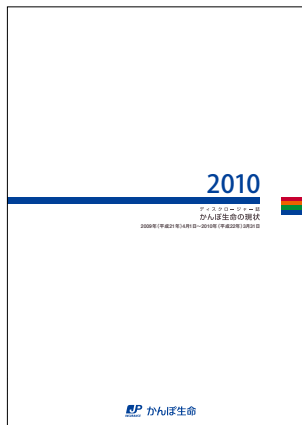
また、アプリケーションの品質・開発生産性の向上を目指したシステム開発態勢整備のための取組みを実施しています。

# 11. ディスクロージャーの充実

当社では、お客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまに当社の経営内容についてご理解を一層深めていただくため、ディスクロージャーの充実是非常に

重要と認識しており、本誌「かんぽ生命の現状2010」をはじめ、かんぽ生命ホームページ等を通じて積極的なディスクロージャーに努めています。

## 11-1 ディスクロージャー資料の発行と備え置き



◀ ディスクロージャー誌  
「かんぽ生命の現状2010」

多くのお客さまに当社の現状についての理解を深めていただくため、全国の支店(80カ所)、代理店である全国の郵便局などに当ディスクロージャー誌を備え置き、どなたでもご覧いただけるようにしています。

## 11-2 ホームページでの各種情報提供



◀ かんぽ生命ホームページ  
<http://www.jp-life.japanpost.jp/>

決算資料等の財務データや各種商品・サービスのご紹介をはじめとした、当社の幅広い情報をご案内しております。

携帯サイトも合わせて公開しており、一部の情報は携帯電話からでもご覧いただくことができます。

また、当ディスクロージャー誌もかんぽ生命ホームページへ掲載しています。



◀ かんぽ生命ホームページ財務情報  
[http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/financial/abt\\_fnc\\_index.html](http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/financial/abt_fnc_index.html)

### ● 契約状況等の公表

当社は、ホームページにおいて月次での契約状況、資産の運用状況を公表しています。



◀ かんぽ生命ホームページ「ご契約のしおり・約款」一覧  
[http://www.jp-life.japanpost.jp/products/lineup/prd\\_lu\\_index.html](http://www.jp-life.japanpost.jp/products/lineup/prd_lu_index.html)

### ● ご契約のしおり・約款

当社は、保険商品に係る「ご契約のしおり・約款」をホームページへ掲載しています。