

ごあいさつ

平素より株式会社かんぽ生命保険をご愛顧、お引き立ていただき、誠にありがとうございます。

私は、平成24年6月22日、株式会社かんぽ生命保険の社長として就任いたしました。当社の経営理念である「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指し、お客さまの利便性の向上や地域の活性化に貢献してまいる所存です。

ここに平成23年度決算に基づきますディスクロージャー誌を発行し、当社の業績や取組みについて、ご紹介させていただきます。

本誌を通じて、当社に対するご理解を一層深めていただきますとともに、引き続き当社をご支援いただきますようお願い申し上げます。

平成24年7月
取締役兼代表執行役社長

石井 雅実



会社概要（平成24年7月1日現在）

● 名 称	株式会社かんぽ生命保険 JAPAN POST INSURANCE Co., Ltd.
● 事業開始日	平成19年10月1日
● 本社所在地	〒100-8798 東京都千代田区霞が関一丁目3番2号 TEL 03-3504-4411 (日本郵政グループ代表番号)
● 取締役兼代表執行役会長	山下 泉
● 取締役兼代表執行役社長	石井 雅実
● 従業員数	6,741名(平成24年3月31日現在)
● 主な事業所	直営店80(統括支店13、支店67) サービスセンター 5
● 資本金	5,000億円
● 株主	日本郵政株式会社 100%



株式会社かんぽ生命保険
本社(東京都千代田区)

※ 本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です。
※ 当社は、平成19年10月1日に開業していますので、平成19年度は、平成19年10月1日から平成20年3月31日までの半年間の業績を掲載しています。

INDEX

トップメッセージ

6

かんぽ生命について

1 経営理念	10
2 経営の基本方針	11
3 経営課題への取組み	11
4 ビジネス展開	16
5 社会貢献活動への取組み	18
6 風通しの良い組織づくり	23

事業の概況・業績

1 平成23年度決算の総括	26
2 健全性の状況	27
3 契約者配当の状況	29
4 契約の状況	30
5 損益の状況	32
6 資産・負債の状況	34
7 資産運用の概況(一般勘定)	36

保険会社の運営

1 内部管理態勢	40
2 コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	44
3 利益相反管理への対応	46
4 個人情報の保護	47
5 反社会的勢力への対応	49
6 リスク管理体制	50
7 「お客さまの声」を経営に活かす取組み	56
8 保険契約者等の保護の取組み	58
9 お客さまを支える情報システム	59
10 ディスクロージャーの充実	60

商品・サービスの紹介

1 かんぽ生命の保険商品及び特徴	62
2 ご契約のお申込みから成立まで	70
3 教育・研修制度	72
4 契約期間中の情報提供	74
5 保険金のお支払いについて	76
6 引受・支払体制の強化	79
7 企業経営者の方へ	80
8 お客さまのご相談窓口	82
9 生命保険契約者保護機構	83

会社情報

85

業績データ

93

用語解説

196

生命保険協会統一開示項目索引

198

五十音順索引

200

「最も身近で、最も信頼される保険会社」の実現を目指して

昨年発生した東日本大震災から1年余が経過しましたが、当社ではこの災害による被害の状況等について正確な情報の収集・把握を日々行い、被災地での支援策などについて迅速な実施に努めてまいりました。

今後も、日本郵政グループ各社と連携し、引き続き、被災地の支援等に注力するとともに、生命保険会社の責務として、確実な保険金のお支払いに全力で取り組んでまいります。

平成23年度の総括

さて、平成23年度を振り返りますと、わが国経済は、新興国を中心とする堅調な外需等を背景に緩やかな回



復基調が続いておりますが、欧州ソブリン問題の長期化等に伴う世界経済の低迷や円高の影響等により、依然として先行き不透明な状況が継続しています。長期金利については、日本銀行の一段の金融緩和政策の実施を受け、超低水準で推移しております。

生命保険業界では、少子高齢化や単身世帯化が一段と進展したことに伴い、死亡保障商品から、がん、医療、介護等を保障対象とした生存保障商品へのお客さまニーズのシフトが一段と進んでおります。また、退職金等シニア層の余裕資金の受け皿として「一時払い終身保険」が注目されるなど、大きな構造変化が続いており、この変化に対応した商品開発やサービスの改善が進み、会社間の競争は厳しさを増しております。

このような経営環境のなか、当社は、営業面では、個人保険の新契約が件数及び保険金額ともに前年度を上回り、民営化以降で最高となるなど、新契約実績の緩





やかな回復傾向を維持しております。これは郵便局株式会社との連携による営業推進態勢が整備されてきた結果と考えております。

また資産運用面では、不安定なヨーロッパ経済の影響もあり低金利及び円高・株安基調が続いているが、引き続き保険負債と親和性の高い円金利資産を基本とする運用を行うことにより、安定的に収益を確保することができました。

この結果、経常利益は5,313億円、当期純利益は677億円と前年度(経常利益4,222億円、当期純利益772億円)に比べ経常利益は増加しましたが、当期純利益は法人税率の改定の影響等により減少となりました。また、ソルベンシー・マージン比率は1,336.1%、実質純資産は8兆836億円となるなど、引き続き強固な財務基盤を確保しております。

平成23年度は、東日本大震災や世界経済の減速によ

り国内経済が低迷するなど、引き続き厳しい外部環境下にあったことを考慮に入れますと、全体としては概ね良好な成果をあげることができたと考えております。これもひとえに皆さまのご支援の賜物と深く感謝申し上げます。

平成24年度の最重要課題

平成24年度は、引き続き東日本大震災で被災されたお客さまへの保険金等のお支払いなどに適切に対応するとともに、①お客さまサービスの更なる向上、②郵便局との営業・業務運営の一体化、③企業価値の持続的向上への取組み、④働き甲斐のある、「いい会社」作りへの取組み強化、の「4つの柱」を経営上の最重要課題と位置づけ、取組みを進めてまいります。

このうち特に、お客さまサービスの更なる向上に向けた取組みにつきましては、正確で迅速かつお客さまにとって使いやすいサービスの提供を目指し、全ての事務運営の基盤となる事務・システム改革を推進いたします。これらの改革の一環として、代表執行役会長・社長を共同本部長とする業務改革推進本部を設置し、業務部門とシステム部門の役割・責任の明確化などによるシステム開発管理態勢の強化、保険金等支払管理態勢の強化、これら業務に関する監査能力の向上による内部監査態勢の強化などに取り組んでまいります。特に、保険金等の支払管理におきましては、システム化及



び人的査定態勢強化による査定品質の向上並びに事務の標準化を図るために、次期支払業務システム導入に向けて取り組んでまいります。また、平成23年10月から当社のシステム子会社となりました、かんぽシステムソリューションズ株式会社と協業し、システム人材の確保・育成、内製化を推進しつつ、開発品質・生産性の一層の向上を図ります。

お客さまからの信頼の基盤となる内部管理態勢につきましては、不祥事件の再発防止に向けて、引き続き業務改善計画を着実に実施するほか、社員への教育等を通して、適正募集や顧客情報管理の徹底に努めてまいります。

また、お客さまの利便性の向上と防犯上の観点から、保険金等の局外支払いは、金融機関口座への振込みとさせていただくことを原則とするなど、キャッシュレス化を推進いたします。

最後に

当社は、大正5年に創設された簡易生命保険の「簡易な手続きで、国民の基礎的生活手段を保障する。」という社会的使命を受け継ぎつつ、かんぽ生命の経営理念「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』」の実現を目指して社員一丸となって取り組んでまいる所存です。また、今後もコンプライアンスの徹底を図るとともに、CSRの面でも、引き続き、日本放送協会(NHK)様及びNPO法人全国ラジオ体操連盟様と協力して、ラジオ体操の普及・促進に努め、皆さまの健康づくりを応援してまいります。

ご案内のとおり、平成24年4月27日に「郵政民営化法等の一部を改正する等の法律」が成立いたしました。当社といましても、日本郵政グループの一員として、適切に対応してまいります。

今後とも、ご支援・ご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。



株式会社かんぽ生命保険
取締役兼代表執行役会長 山下 泉

Profile (昭和23年2月1日生、東京都出身)

昭和46年 6月	東京大学経済学部卒業
昭和46年 7月	日本銀行入行
平成10年 4月	同行金融市场局長
平成14年 3月	アクセンチュア株式会社 金融サービス業本部金融営業本部長
平成15年 4月	日本郵政公社理事
平成16年 4月	同社理事兼専務執行役員
平成17年 4月	同社理事兼総裁代理執行役員
平成18年 2月	同社理事兼総裁代理執行役員金融総本部長
平成18年 9月	日本郵政株式会社顧問
平成18年 9月	当社取締役兼代表執行役社長
平成21年 1月	日本郵政株式会社執行役副社長
平成24年 6月	当社取締役兼代表執行役会長(現任)



株式会社かんぽ生命保険
取締役兼代表執行役社長 石井 雅実

Profile (昭和27年9月4日生、東京都出身)

昭和51年 3月	東京大学経済学部卒業
昭和51年 4月	安田火災海上保険株式会社 (現株式会社損害保険ジャパン)入社
平成17年 4月	同社執行役員企画開発部長兼団体組織開発部長
平成17年 7月	同社執行役員
平成18年 3月	同社執行役員企業営業企画部長
平成19年 4月	同社常務執行役員企業営業企画部長
平成19年 6月	同社取締役常務執行役員
平成22年 6月	同社取締役常務執行役員関西第一本部長
平成22年 6月	同社代表取締役専務執行役員関西第一本部長
平成23年 4月	同社代表取締役副社長執行役員関西第一本部長
平成24年 6月	同社代表取締役副社長執行役員
平成24年 6月	当社取締役兼代表執行役社長(現任)