

## はじめに

平素から私ども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。

ここに平成24年度決算に基づきますディスクロージャー誌を発行し、当社の業績や取り組みについて、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25年7月

## 会社概要 (平成25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社長	石井 雅実
● 従業員数	6,789名(平成25年3月31日現在)
● 主な事業所	エリア本部13、支店79、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。

## INDEX

トップメッセージ	4
郵政グループビジョン2021	8
グループ再編の概要	12
<b>かんぽ生命について</b>	
1 経営理念	14
2 経営の基本方針	15
3 経営課題への取り組み	15
4 ビジネス展開	19
5 CSR重要課題への取り組み	22
<b>事業の概況・業績</b>	
1 平成24年度決算の総括	28
2 健全性の状況	29
3 契約者配当の状況	31
4 契約の状況	32
5 損益の状況	34
6 資産・負債の状況	36
7 資産運用の概況(一般勘定)	38
<b>保険会社の運営</b>	
1 内部管理態勢	42
2 コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	46
3 利益相反管理への対応	48
4 個人情報の保護	49
5 反社会的勢力への対応	51
6 リスク管理体制	52
7 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	58
8 保険契約者等の保護の取り組み	60
9 お客さまを支える情報システム	61
10 ディスクロージャーの充実	62
<b>商品・サービスの紹介</b>	
1 かんぽ生命の保険商品および特徴	64
2 ご契約のお申し込みから成立まで	72
3 企業経営者の方へ	74
4 教育・研修制度	76
5 契約期間中の情報提供	78
6 保険金のお支払いについて	80
7 引受・支払体制の強化	84
8 お客さまのご相談窓口	85
9 生命保険契約者保護機構	86
会社情報	89
業績データ	97
用語解説	198
生命保険協会統一開示項目索引	200
五十音順索引	202

## TOP MESSAGE



# 「最も身近で、最も信頼される保険会社」の実現を目指して

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。

まず、昨年来、当社の保険金等支払管理態勢の整備につきて、お客さまをはじめ、関係の皆さまにご心配・ご迷惑をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。

保険金等支払管理態勢の整備につきては、これまで経営の最重要課題と位置づけ、事後検証システムの導入による事後点検活動など、保険金等を正確かつ迅速にお支払いするための各種の取り組みを行ってまいりました。しかしながら、お客さまへの保険金等の請求に関するご案内を充実させる過程において、ご案内の水準が不十分であったことから、より丁寧に請求案内すべき事案等について、当社営業の開始(平成19年10月1日)以降のご請求分を検証し、お客さまへの追加的なご案内、お支払対応等を進めてまいりました。

さらに、漏れのない請求案内等を行う観点から、平成24年中のすべてのご請求に係る診断書の記載事項の点検を行うとともに、制度的な観点からも検証を行い、請求のご案内につながるキーワードがないかなど、さまざまな視点で請求案内すべきと考えられるケースを網羅的に洗い出し、保険金等支払管理態勢に関する課題の把握、改善に向けた取り組みを推進しているところでございます。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## 平成24年度の総括

平成24年度を振り返りますと、わが国経済は、東日本大震災からの復興需要や政策効果の発現等により、夏場にかけて回復に向けた動きが見られました。しかしその後、世界経済の減速等を背景として輸出や生産が減少するなど、景気は弱い動きとなり、底割れが懸念される状況となりましたが、政府による緊急経済対策の効果に加え、世界経済の緩やかな持ち直しが期待されることから、今後は緩やかに回復していくと見込まれます。生命保険業界におきましては、少子高齢化や単身世帯化の進展、ライフスタイルの変化等を背景としたお客さまのニーズの多様化、選別志向の高まりなどに対応する販売チャネルの強化、商品の開発等により、各社間の競争が激化しております。

このような経営環境の中、当社の売上に相当する個人保険の新契約は、パートナー(郵便局)営業、法人営業とも、当社として初めてそろって営業目標を達成し、全体としては件数、金額共に民営化後最高となる221万件(前年度比+4.0%)、金額6兆5,159億円(同+4.8%)を確保しました。これは日本郵便株式会社との連携のもと、当社商品の認知度を高めるための各種キャンペーンを行うとともに、満期等を迎えるお客さまを中心に訪問活動を行い、満期保険金等の早期の支払手続きの勧奨、保険料収納・保険金等支払の送金扱・口座払込みや指定代理制度のご案内等を行う「契約者フォローアップ活

動」に努め、増加するお客さまとの接点を有効活用するなど、営業推進態勢が整備されてきた結果と考えております。

期末決算を見ましても、損益面では、生命保険会社の基礎的な期間損益を表す基礎利益は前年度並みの5,700億円、経常利益も前年度並みの5,293億円、当期純利益は前年度を上回る910億円を計上し、いずれも計画を上回る水準を確保しております。

また、生命保険会社の健全性を示す指標であるソルベンシー・マージン比率は1,467.9%(前年度比+131.8ポイント)、実質純資産額は10兆1,074億円(同+2兆238億円)となり、引き続き強固な財務基盤を確保しております。

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25年度の重要課題

日本郵政グループを取り巻く情勢としては、平成24年4月27日、第180回国会で郵政民営化法等の一部を改正する等の法律案が可決・成立し、同年5月8日に公布されました。これにより同年10月1日に郵便局株式会社と郵便事業株式会社は統合され、日本郵便株式会社となり、日本郵政グループは5社体制から4社体制へと再編されました。あわせて、この新しい日本郵政グループが郵便事業創業150周年である平成33年に向け目指すべき姿として、「郵政グループビジョン2021」を策定・公表し、日本郵政グループとして、「早期上場」、「株主価値の最大化」を目指していくことになりました。

当社は、この「郵政グループビジョン2021」を踏まえ、新規契約を伸ばし成長軌道の転換を図り、郵便局ネットワークを通じて安定的なユニバーサルサービスの提供を図るとともに、簡易・迅速・正確な事務・システムを構築し、お客さまから選ばれる保険会社を目指して、以下の課題に取り組んでまいります。

## 1. ライフスタイルの変化に即した

### 多様な保障ニーズへの対応

ライフスタイルの変化に即し、お客さまが利用しやすいシンプルな商品・サービスの提供を目指して、学資保険等、既存商品の見直しから着手するとともに、満期保険金等の事前請求勧奨等、既契約者さまへの訪問活動の強化により、既存顧客の深耕を図ってまいります。また、郵便局の渉外社員等に新型携帯端末を配備するとともに、日本郵便株式会社と一体的に、営業人材の育成、マネジメント強化に取り組み、営業生産性を向上し、新規契約の拡大に取り組んでまいります。

さらに、高齢化社会を迎え、お客さまに安心してご契約いただくため、募集品質の向上に取り組んでまいります。

## 2. 引受から支払まで簡易・迅速・正確に行う

### 態勢の整備

お客さまに質の高いサービスを提供するため、引受から支払まで簡易・迅速・正確な事務・システムの構築に取り組んでまいります。特に保険金等支払管理態勢については、経営の最重要課題として位置づけ、人的資源・物的資源などの経営資源を最優先で配分し、整備・高度化を図ってまいります。

漏れのない保険金等のお支払いの実現に向け、引き続き、より丁寧に請求をご案内すべき事案等についての検証、ご案内・お支払対応等を着実に実施するとともに、査定業務へのシステムサポートの導入、査定人材の教育・研修等により、支払品質の改善を推進してまいります。また、満期保険金等の期日支払の徹底に取り組み、満期保険金等の長期末払化の防止を図ってまいります。さらに、システムにおいては、システム開発管理態勢の強化に取り組み、システム品質及び生産性の向上を図るとともに、簡易・迅速・正確な事務処理を支え、競争力の基盤となるシステムインフラを構築してまいります。



### 3. 健全な経営基盤の維持

健全な経営基盤を維持するため、会社業務の中核を支え、競争力の源泉となる人材を戦略的に育成するとともに、コンプライアンスの徹底、内部監査態勢の充実等、適切な経営管理態勢の整備に取り組んでまいります。特に、郵便局での犯罪の根絶に向けて、防犯ルールの徹底とともに保険料収納・保険金等支払の送金扱・口座払込みのご案内の徹底に取り組んでまいります。さらに、高度なリスク管理態勢を構築し、必要な内部留保を確保しつつ、機関投資家としての資産運用力の強化を図り、安定的な収益を確保してまいります。

当社は、以上の取り組みを通じて、企業価値の持続的な向上を図り、ステークホルダーの皆さまのご期待にお応えする企業となることを目指してまいります。

### 最後に

当社は、生命保険業及び独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の委託を受けて行う簡易生

命保険管理業務を主要な業務とする生命保険会社として、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引き継ぎつつ、「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。」という経営理念の下、より良いお客さまサービスの向上に向けた取り組みを行うなど、経営基盤の強化を図ってまいりました。

引き続き、お客さまの生活を総合的にお支える「総合生活支援企業グループ」である日本郵政グループの一員として、企業価値を高めていくためにも、「お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社」を目指し、全社員の心をひとつに持てる力を結集してひとつひとつ課題を克服し、さらなる経営基盤の強化を図ってまいります。

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。

平成25年7月  
取締役兼代表執行役社長

石井 雅実

### 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19年 4月 同社常務執行役員企業営業企画部長  
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 当社取締役兼代表執行役社長(現任)  
平成25年 6月 日本郵政株式会社取締役(兼務)

