

保険会社の運営

1	内部管理体制	48
2	コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	52
3	利益相反管理への対応	54
4	個人情報の保護	55
5	反社会的勢力への対応	57
6	リスク管理体制	58
7	「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	64
8	保険契約者等の保護の取り組み	67
9	お客さまサービスを支える情報システム	68
10	ディスクロージャーの充実	69

1.内部管理体制

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、内部管理体制の整備・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体制を確立し、引き続き当社の組織・体制の強化に取り組んでまいります。

組織・体制の概要

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。

取締役会のなかに、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。

業務執行面における経営上の重要事項は、代表執行役社長と各業務を担当する執行役で構成する経営会議で協議したうえで、代表執行役社長が決定しています。さらに、経営会議の諮問委員会として、以下の7つの専門委員会を設置しています。各担当執行役の専決事項のうち部門横断的な課題等については各専門委員会で協議を行っています。

① 収益管理委員会

運用方針・販売方針等について協議を行うとともに、資産と負債の総合的な管理・各種収益の状況等について把握、分析することで、適切な収益管理を行います。

② リスク管理委員会

リスク管理に関する方針、リスク管理体制の整備・運営に関する事項およびリスク管理の実施に関する事項の協議を行うとともに、各種リスクの状況等について把握、分析することで、適切なリスク管理を行います。

③ コンプライアンス委員会

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協議を行うとともに、コンプライアンスの推進状況等について把握、分析することにより、法令等の遵守、不祥事の未然防止等を図ります。

④ お客さまサービス委員会

「お客さまの声」をもとにした改善策や、お客さま満足度の向上策の協議を行うことで、お客さまの利便性、お客さまサービスの向上を推進します。

⑤ 商品開発委員会

保険商品開発に関する方針の協議および重要事項についての多面的な検討を行うことにより、お客さまのニーズを踏まえた商品の開発を推進します。

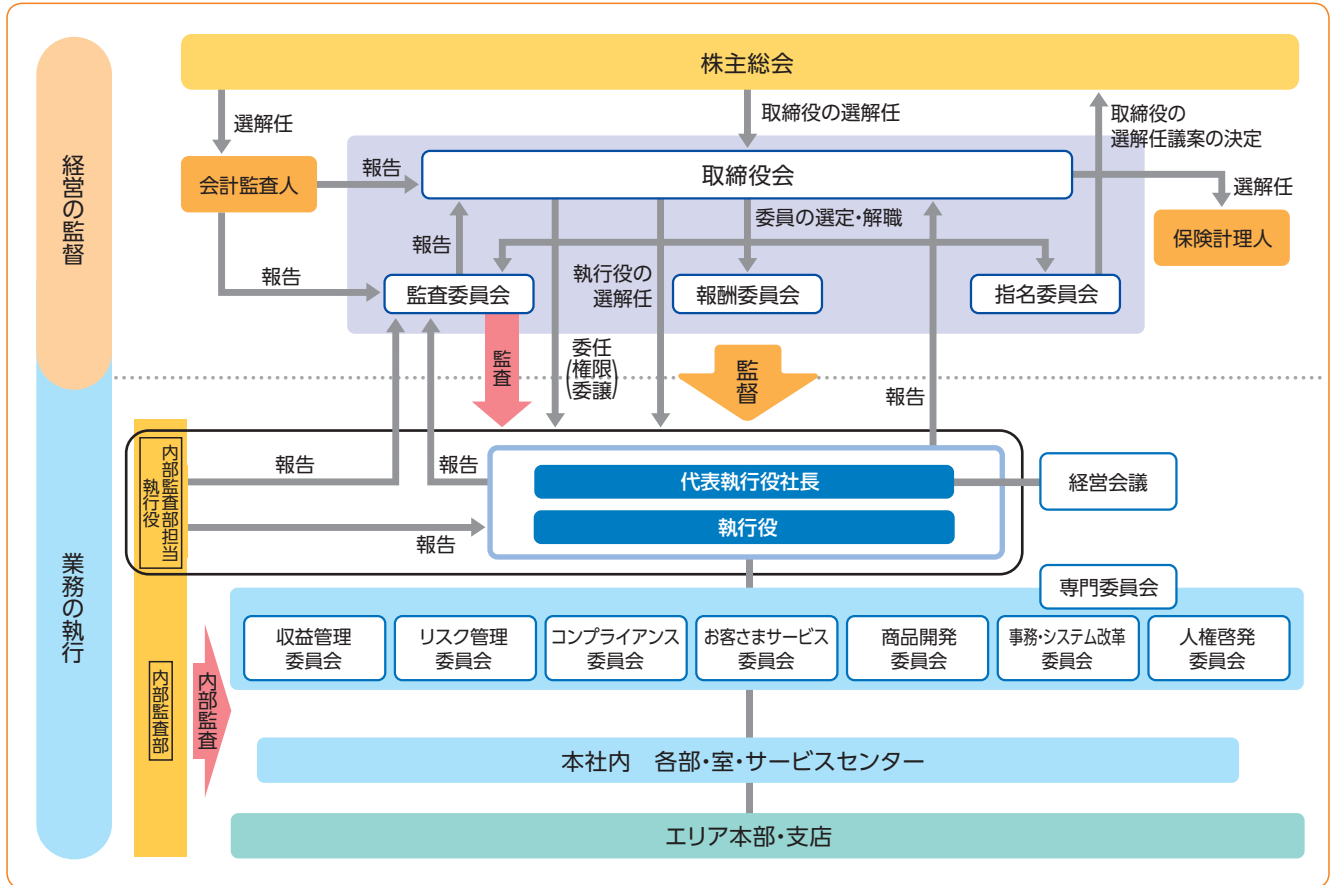
⑥ 事務・システム改革委員会

事務の改善およびシステム開発の基本方針等について協議を行うとともに、大規模プロジェクトの進捗状況等について把握、分析することにより、事務・システムの改革を推進します。

⑦ 人権啓発委員会

社員が常に人権を尊重した行動をとるための基本方針を協議するとともに、人権啓発に向けた諸施策を検討します。

内部管理体制図



内部監査態勢

当社は、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内部監査部を設置し、内部管理態勢や業務執行状況の適切性および有効性を検証・評価する態勢を整備しています。

内部監査部は、本社各部、サービスセンター、エリア本部、支店および子会社ならびに代理店である日本郵便株式会社等に対し内部監査を実施しています。

内部監査で認められた問題点・課題については、被監

査部門に是正または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。内部監査結果等については、代表執行役社長、監査委員会等に報告しています。

また、内部監査部は、内部監査に関する研修の充実や資格取得の促進により専門スキルの向上を図るとともに、各領域の業務に精通した人材を確保するなど、内部監査態勢の強化に取り組んでいます。

内部統制の取り組み

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。

なお、この方針は、会社法第416条第1項1号口およ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、日本郵政株式会社が決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、日本郵政株式会社が決めるグループの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日本郵便株式会社(以下「日本郵便会社」という。)との間に、代表執行役社長等で構成する連絡会議を設置し、日本郵便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、日本郵便会社に対する指導・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、日本郵政株式会社が決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) 日本郵政株式会社が決めるグループの内部監査基本方針に基づき、内部監査規程等を定め、内部監査態勢を整備する。また、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) 日本郵政株式会社が決めるグループのリスク管理基本方針に基づき、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、日本郵政株式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 当社並びに日本郵政株式会社及び当社の子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) 日本郵政株式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日本郵政株式会社が定めた各種グループ基本方針を遵守し、日本郵政株式会社に対して、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) 日本郵政株式会社が定めるグループの子会社等の経営管理に関する基本方針に基づき、子会社等の管理に関する規程を定め、子会社等の業務運営を適切に管理する態勢を整備する。

(3) 日本郵政株式会社が定めるグループのグループ内取引に関する基本方針に基づき、グループ内取引の管理に関する規程を定め、グループ会社との取引については、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) 代表執行役社長は、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、日本郵政株式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

当社では、「すべての役員・社員が法令・諸規則・社内諸規程のみならず、社会規範、企業倫理までを遵守すること」をコンプライアンスと考えています。

当社は、最も身近で、最も信頼される保険会社を目指し、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。

コンプライアンスに関する方針等

当社は、日本郵政株式会社が定める「日本郵政グループ行動憲章」および「日本郵政グループコンプライアンス基本方針」ならびに取締役会が定める「内部統制システムの構築に係る基本方針」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」を制定し、コンプライアンス態勢を整備しています。また、当社の企業活動に関連する法令等の解説を記載した「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備しています。さらに、同マニュアルの要点を解説した「コンプライアンス・ハンドブック」や、「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「コンプライアンス携行カード」を役員および社員全員に配布しています。このほか、毎年度、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、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。

コンプライアンス推進体制

当社では、コンプライアンスの推進を図るため、コンプライアンス統括部担当執行役を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置し、定期的を開催しています。

コンプライアンス委員会では、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協議を行うとともに、コンプライアンスの推進状況等について把握、分析することにより、法令等の遵守、不祥事の未然防止等を図り、コンプライアンス統括部担当執行役は、重要な事項を経営会議、監査委員会および取締役会に報告しています。さらに、コンプライアンス統括部担当執行役は、自らの責任のもと、コンプライアンス態勢の整備・運営を行っています。また、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」を設置しており、コンプライアンスに関する事項の全体的な企画・調整を行っているほか、全国13カ所に本社直轄の「エリアコンプライアンス室」を設置し、受持ち地域内のコンプライアンスに関する総合的企画・調整、推進および指導の統括ならびに不祥事件対応の統括を行っています。

コンプライアンスを担当する管理者としてはコンプラ

イアンス統括部長および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」とする体制としているほか、コンプライアンスの推進に責任を持つ者として、本社およびサービスセンターに「コンプライアンス責任者」を、エリア本部および支店に「コンプライアンス統括責任者」および「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。

また、当社の保険募集人である日本郵便株式会社との間に、コンプライアンス統括部担当執行役等で構成する連絡会議を設置し、コンプライアンス態勢の充実、強化に関する事項を協議するとともに、郵便局に対する指導・管理を行っています。さらに、社外の有識者で構成する「法令等遵守態勢強化に関する諮問会議」を設置し、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。

内部監査部は法令等遵守態勢について内部監査を実施し、コンプライアンス推進体制の適切性・有効性をチェックし、強化を図っています。

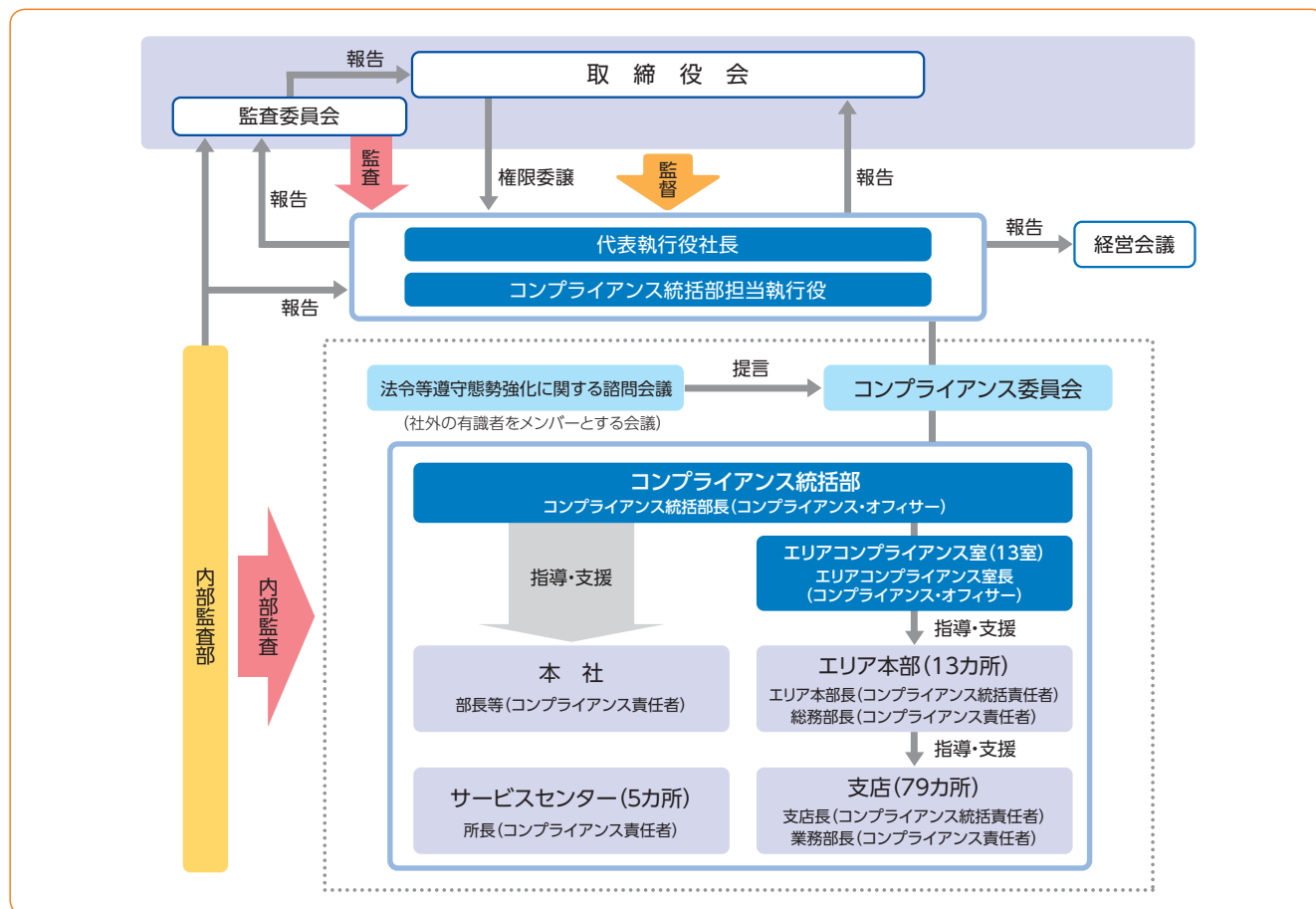
コンプライアンス教育の実施等

「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、役員およ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eラーニング

による社員研修を実施しています。

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り組みを行っているほか、郵便局に対して各種研修の実施やコンプライアンス情報の提供を行っています。

コンプライアンス推進体制図



株式会社かんぽ生命保険の勧誘方針

I 基本方針

当社は、「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。」という経営理念のもと、常にお客さま一人ひとりの立場に立って、分かりやすく利用しやすい商品とサービスをご提供することに努めてまいります。また、商品の販売にあたっては、法令及び社会規範などを遵守した適正な販売に努めてまいります。

- お客さまへの適切な商品提案とご理解いただける商品説明に努めます**
お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を踏まえた適切な商品提案に努めるとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう「契約概要」、「注意喚起情報」等を書面でお渡ししてご説明いたします。
- お客さまにご安心いただけるよう保険制度の健全な運営に努めます**
ご契約者間の公平性、保険制度の健全な運営を保つために、被保険者の同意はもとより、正しい告知をいただくよう努めてまいります。未成年者、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約にあつては、適正な保険金額を設定するなど適切な募集に努めてまいります。
- お客さまの立場に立った適切な勧誘に努めます**
お客さまへの訪問・電話連絡等にあつては、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮いたします。
- お客さまサービスの向上のための教育・研修に努めます**
教育・研修体系の充実を図り、全役職員の商品知識及びコンサルティング能力の向上に努め、最適な保障プランを提供できるよう、お客さまサービスの一層の向上を図ります。
- お客さまに関する情報は適正に取り扱います**
商品の提供にあつては知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理を行うなど、適正に取り扱います。

II お客さま窓口

ご相談・お問い合わせについては、下記までお願いします。

●かんぽコールセンター **0120-552-950** (ここにきこう) (通話料無料) 平日 9:00~21:00
土日休日 9:00~17:00 (1月1日~3日を除きます。)

3.利益相反管理への対応

日本郵政グループは、「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、コンプライアンス統括部を利益相反管理担当部署とし、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、法令およ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
 - ・日本郵便株式会社
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
 - ・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
 - ・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
 - ・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。
 - ・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
 - ・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
 - ・対象取引又はお客さまとの取引を中止する方法
 - ・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、個人情報保護に係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り組みを推進しています。

(2)個人情報保護体制

当社は、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、各部署に個人情報の保護に関する事務を管理する者を配置し、個人情報の適切な保護と取り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、個人情報保護に係る諸法令、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：0120-552-950

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：03-5532-9715

受付時間：平日 10:00~17:00

(年末年始を除きます。)

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、被保険者さまなど(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、管理機構およ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(入院履歴など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。

(注)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・給付金などのお支払いおよび医事研究・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. かんぼ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. かんぼ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、反社会的勢力との関係遮断の徹底を、お客さまの信頼を維持し健全な経営を実現するための重要事項であり、企業としての社会的責任であると認識しています。

日本郵政グループは「日本郵政グループ行動憲章」において、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決することを宣言しており、これを踏まえ、当社は以下の基本的な考え方にに基づき、反社会的勢力に対応します。

1 組織としての対応

当社は、その社会的責任を強く認識するとともに、コンプライアンス経営を徹底するため、組織全体として反社会的勢力との関係を遮断するための体制を整備します。

2 取引を含めた一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切の関係を持ちません。

3 有事における民事と刑事の法的対応、裏取引の禁止

当社は、反社会的勢力による不当要求を断固として拒絶し、民事、刑事の両面から法的対応を行います。不当要求が当社の不祥事を理由とする場合であっても、裏取引を絶対に行いません。

4 外部専門機関との連携

当社は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から外部専門機関と緊密な連携関係を構築し、不当要求に対応する社員の安全を確保します。

5 資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力への資金提供を絶対に行いません。

反社会的勢力への対応に関する規程等

「内部統制システムの構築に係る基本方針」(P50参照)において、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ことを定めています。これに基づき、反社会的勢力との関係を遮断するための態

勢および組織としての対応に関する基本的事項を定めた「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「反社会的勢力対応手続」および「反社会的勢力対応マニュアル」を制定し、全社員に徹底させています。

反社会的勢力への対応態勢

反社会的勢力への対応態勢として、代表執行役社長を最高責任者、本社総務部を担当する執行役を反社会的勢力対応統括責任者、本社総務部長、エリア本部長、支店長等を反社会的勢力対応責任者とし、反社会的勢力との関係遮断を目的とした、適切な対応態勢を整備しています。また、「コンプライアンス委員会」および「反社会的勢力対応連絡協議会」において全社的な協議を行っています。

さらに、反社会的勢力との関係を遮断するための具体的な対応策として、2012年4月に保険約款に暴力団排除条項を導入したほか、保有する全保険契約に対する反社チェック、各種契約書への暴力団排除条項導入、不当要求防止責任者講習の受講促進、警察・弁護士等外部機関との連携強化、会議・研修・情報誌を通じた指導等を実施しています。

6. リスク管理体制

経済情勢、人口構成等、生命保険事業を取り巻く経営環境は大きく変化しています。そのようななか、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は、当社として将来にわたり健全な事業経営を維持することが必要であり、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。

こうした状況を踏まえ、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」に定め、この基本方針に基づきリスク管理を実施しています。当社は、リスク区分を定め、これらのリスク区分ごとにリスクを管理し、さらに各リスクを総合的に管理(総合的リスク管理)する態勢としています。

リスク管理体制の概要

当社では、日本郵政株式会社が定める「日本郵政グループのリスク管理基本方針」および取締役会が定める「内部統制システムの構築に係る基本方針」に基づき、リスク管理基本方針を定め、会社の業務を行うことに伴い生じるリスクを把握・確認し、管理することに努めるとともに、リスク管理統括部担当執行役を委員長とする「リスク管理委員会」を設置し、定期的に開催しています。

リスク管理委員会では、リスク管理に関する方針、リスク管理体制の整備・運営に関する事項およびリスク管理の実施に関する事項の協議を行うとともに、各種リスクの状況等について把握、分析することで、適切なリスク管理を行い、リスク管理統括部担当執行役は、重要な事項を経営会議、監査委員会および取締役会に報告しています。

さらに、リスク管理統括部担当執行役は、自らの責任のもと、各リスクを総合的に管理する体制を整備・運営し

ており、リスク管理統括部担当執行役であるリスク管理統括部において、リスク区分ごとにリスク管理基準およびリスクの管理状況の適切性を検証するとともに、会社のリスクを総合的に把握するよう努めています。

また、リスク区分ごとのリスク管理担当の担当執行役は、自らの責任のもと、それぞれの担当するリスクの管理体制を整備・運営しており、各リスク管理担当は、業務執行担当との相互牽制のもとで、リスク管理基準に基づき、担当するリスクを管理するよう努めています。

このリスク管理体制については、内部監査部が内部監査を実施し、その適切性・有効性をチェックすることにより、牽制機能の維持とリスク管理体制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、日本郵政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。

総合的リスク管理

当社では、会社の経営の健全性を確保するために、以下の方針に基づいて、総合的リスク管理を実施しています。

- ① 会社が管理すべきリスクについて、リスク管理基準に基づき、定められた管理手法を用いて各リスク管理担当が管理し、それらの適切性についてはリスク管理統括部が定期的に検証することとしています。
- ② ①のリスクのうち、定量化が可能なリスクを特定し、それらを統合したリスク量と利用可能資本を比べることで管理することとしています。この管理は、生命保険会社の企業価値の評価手法が多数存

在する現状を踏まえ、次の2つの方法で実施することとしています。

- ・経済価値に基づく評価*
- ・現行の会計基準に基づく評価

*「経済価値に基づく評価」では、生命保険会社の企業価値を表す指標のひとつであるエンベディッド・バリューと総合的な評価を実施。

さらに、健全性の維持と収益性(資本効率)の向上のバランスを図りつつ、安定的かつ持続的な企業価値の向上を目指す態勢(エンタープライズ・リスク・マネジメント(ERM:Enterprise Risk Management))作りに取り組んでいます。

リスクの種類と内容

当社では、管理するリスクの種類・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り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（それに付随する信用リスク等の関連リスクを含み「市場関連リスク」とする）。なお、市場リスクは次の3種類のリスクからなる。
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、役員及び社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
事務リスク	役員及び社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が不正に使用されることにより損失を被るリスク
情報資産リスク	システム障害や不適正な事務処理等による情報の喪失、改ざん、不正使用又は外部への漏洩などにより損失を被るリスク
法務リスク	顧客に対する義務及び適正なビジネス・マーケット慣行を定めた法律、政令、省令、告示、協定等のほか会社が定めた規程・手続・マニュアル等の遵守を徹底できないことにより顧客等からの苦情・訴訟等又は監督上の行政処分を生じさせ、もって損害賠償金（和解金を含む。）、課徴金又は罰金等の損失・損害を被るリスク
人的リスク	人事運営上の不公平・不公正、差別的行為等から損失を被るリスク
風評リスク	会社及び子会社等に関する噂や憶測、評判等のあいまいな情報や、事故及び不祥事等の発生に伴う誤解、誤認、誇大解釈等が、保険契約者、マスコミ等に広がることにより、会社及び子会社等が直接又は間接の損失を被るリスク
有形資産リスク	有形資産が災害その他の事象から毀損を受けることにより損失を被るリスク
外部委託リスク	会社が保険会社の業務を外部へ委託することにより発生・増加するオペレーショナルリスク

各種リスクへの取り組み

(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

の検証およ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。

当社では、2013年4月より保険引受リスクの管理上必要な場合に再保険を行っています。出再にあたっては、出再すべきリスクの種類等を考慮して出再内容を決定し、主要格付機関の格付け等に基づき出再先の健全性を評価しています。

(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っています。

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、市場リスクおよ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合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

現状を考慮したうえで、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、当社の業務執行担当において、過去に起きた事務事故およ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

事務の取り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。

3) その他オペレーショナルリスク

その他オペレーショナルリスクとして、「情報資産リスク」「法務リスク」「人的リスク」「風評リスク」「有形資産リスク」「外部委託リスク」を設けており、それぞれの区分ご

とにリスク管理担当を定めて、リスク管理に係る諸活動や態勢の充実に向けた取り組みを行っています。

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、ご利用していただくサービスは、安全なものでなければなら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していただくために、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。

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)の合理性および妥当性)

(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さまのニーズに対応するため、病気に伴う入院、手術などの保障を主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、入院保険金等のお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き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」を経営に活かす取り組み

当社は、「お客様の声」は貴重な「財産」として認識をしており、「お客様の声」をもとにサービスを日々見直し、お客様満足の上昇に取り組むことは、経営改善の基本と考えております。

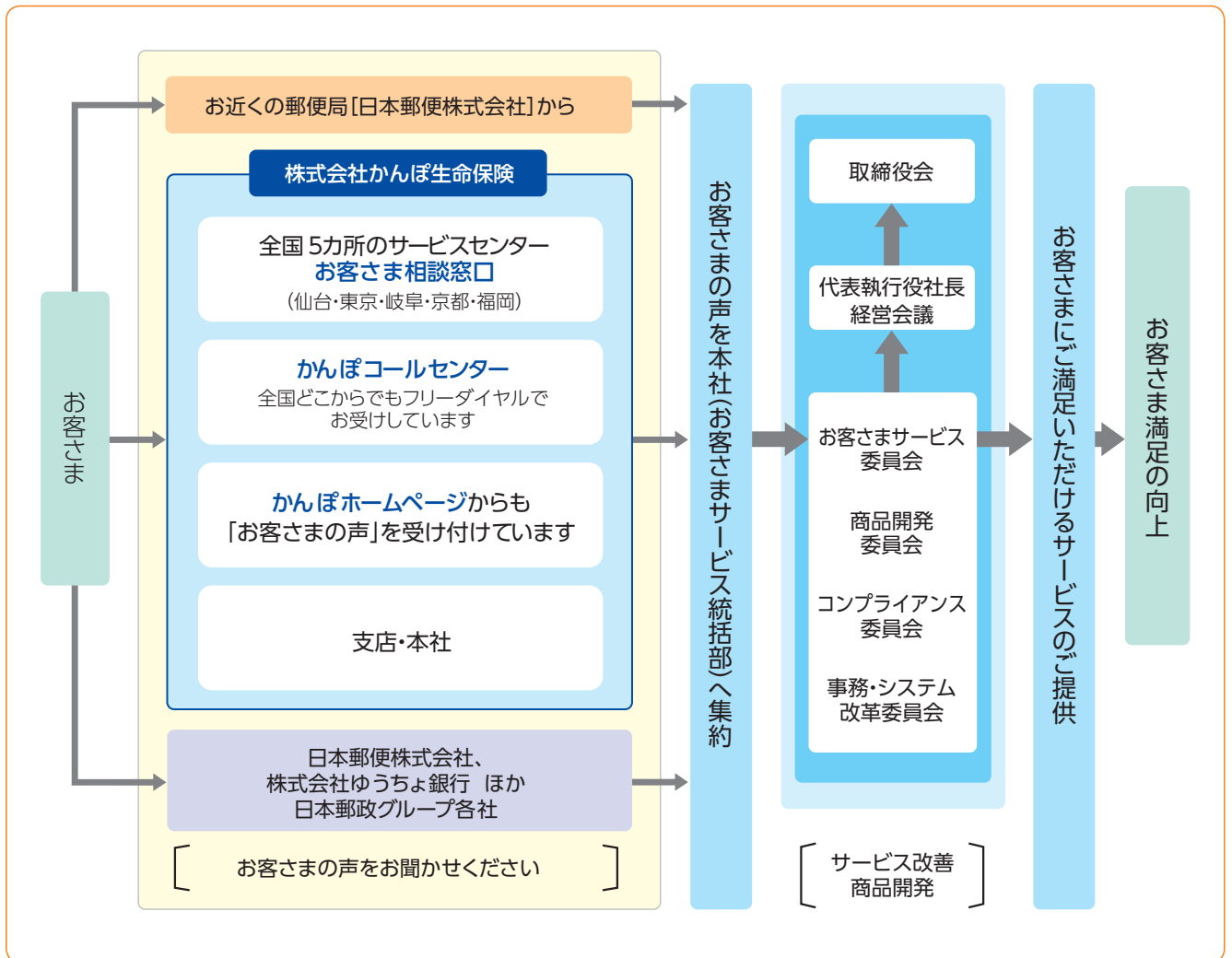
「お客様の声」をもとに、商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、「お客様の声」を役員はじめ、社員一人ひとりが真摯に受け止め、行動していくことにより、会社の健全かつ適正な経営を確保してまいります。

一人ひとりの「お客様の声」からお客様満足の上昇へ

お客様からお寄せいただいた声は、当社お客様サービス統括部に集約され、一元管理のもとで分析し、経営課題を選び出し、対応などを検討してサービスの

向上、商品開発などにつなげ、お客様に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り組み



「お客さまの声(苦情)」の内容と件数

2013年4月1日から2014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「お客さまの声(苦情)」の件数は次のとおりです。

内 容	2013年4月～2014年3月	
	件数	占 率
保険契約へのご加入に関するもの	49,242件	14.9%
保険料のお払込み等に関するもの	25,235件	7.6%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	46,487件	14.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	146,634件	44.4%
保険料控除に関するもの	44,937件	13.6%
その他	17,372件	5.3%
合 計	329,907件	100.0%

(注)「お客さまからの不満足の説明」を「苦情」と定義しています。

お客さま満足度調査

お客さまから直接ご意見を伺い、今後のより良い保険サービスのご提供に活かしていくことを目的に、「お客さま満足度調査」を実施しています。

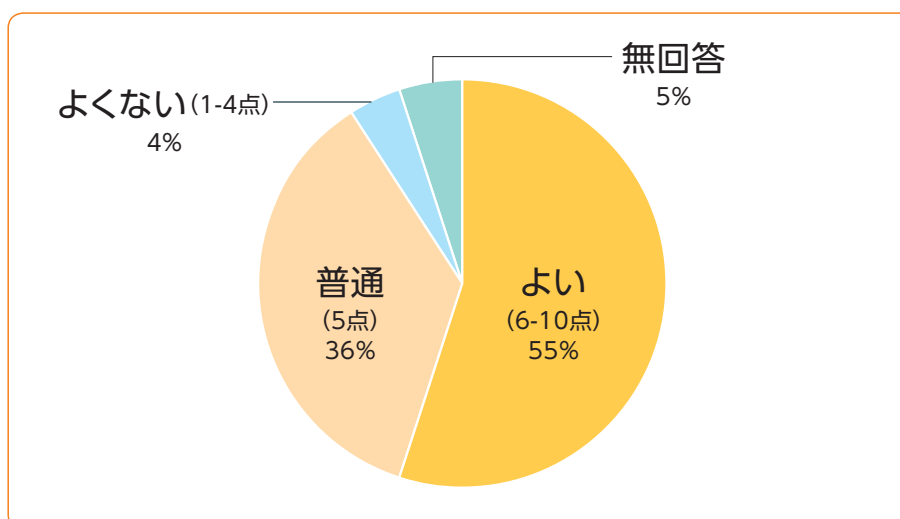
【2013年度 お客さま満足度調査概要】

- 調査実施時期：2013年11月
- 調査対象：新規加入手続、保険金請求手続(満期・死亡・入院等)等を行っていただいたお客さま
- アンケート送付数：30,000件
- 回収数：7,654件

【調査結果】

総合的な満足度は、およそ5割のお客さまから、よい(10点満点中6点から10点)と評価をいただきました。今後もより多くのお客さまから、より高い評価をいただけるよう、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

総合的な満足度



感謝・賞賛の声

2013年4月1日から2014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「感謝・賞賛の声」の件数は16,421件でした。

<お客さまの声>

- ・社員の方が、高齢な私に大変丁寧な説明で、こちらが理解するまでしっかりと対応してくれました。加入して良かったと思いました。
- ・保険の満期の3カ月前に通知をもらい、手続きに来ました。前もって手続きできるのはありがたいですし、窓口でも親切に対応してもらいました。保険に入っていて良かったです。

「お客さまの声」を経営に活かした改善事例

お客さまの声

保険料払込証明書に年間払込保険料総額の記載がないのは不親切ではないですか。

改善内容

原則すべての保険料払込証明書に、年間払込保険料総額を印字するようにしました。また、払込証明書裏面の記載を分かりやすく変更しました。(2013年10月)

お客さまの声

満期保険金の請求手続きが面倒なので、もっと簡単にできませんか。

改善内容

満期保険金を振り込むお客さま口座(振込先口座)を新規契約申込時に指定いただくことで、改めて満期保険金の支払請求をいただくことなく、満期保険金を受け取れるようにしました。(2013年9月)

お客さまの声

第1回保険料の払込票はいつ届くのですか。契約申込時に払込票はもらえないのですか。

改善内容

第1回保険料の払込票(ゆうちょ銀行用)をお申込時に即時発行できるようにしました。(2013年10月)

8. 保険契約者等の保護の取り組み

(1) 当社における取り組み

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などにおいて、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など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希望されるなど、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、ご契約者さまなどからの審査の請求に基づき、社外の弁護士などにより構成される「査定審査会」において、中

立かつ公平な審査を行うことにより、ご契約者さまなどの正当な利益の保護に資するとともに、会社の査定等業務の適正な執行の維持を図ることとしています。

また、2010年10月1日から、利用者保護の充実を図るため、生命保険業界などの金融分野において、裁判外での紛争解決手続(金融ADR制度)が実施されており、当社においても、利用者保護のより一層の充実を図る観点から、従来の「査定審査会」の機能強化を図っています。

査定審査会の概要

● 審査の対象

保険金のお支払いなど、生命保険に関する事項に係る紛争について審査を行います。

● 審査手続の流れ

ご契約者さまなどから提出していただいた審査請求書と、当社で取りまとめた答弁資料(当該紛争についての当社の対応方針および関係資料を整理したもの)に基づき審査を行い(書面審査)、審査結果を決定した場合は、審査結果決定書を送付します。

審査結果決定書には、ご契約者さまなどの請求を認めることができない場合はその旨およびその理由が、審査会が必要と認めた場合は和解案を提示してその受諾を勧告する旨およびその理由が、それぞれ記載されます。

当社は、審査結果を尊重する(和解案の受諾を含む。)ものとしています。

● 委員の構成

社外の弁護士4名、医師1名およ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(2014年6月1日現在)。

(2) 生命保険業界における取り組み

上記のとおり、2010年10月1日から、利用者保護の充実を図るため、生命保険業界などの金融分野において、裁判外での紛争解決手続(金融ADR制度)が実施されたことを受け、生命保険業界では、一般社団法人生命

保険協会が、生命保険の裁判外紛争解決手続を行う指定紛争解決機関として金融庁から指定され、当社においても、一般社団法人生命保険協会との間で紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しました。

一般社団法人生命保険協会「生命保険相談所」について

一般社団法人生命保険協会「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)により、生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております(全国各地に「連絡所」も設置されています。)

【生命保険相談所】 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階(生命保険協会内)

なお、生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1カ月を経過しても、ご契約者さまなどと生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に「裁定審査会」を設け、ご契約者さまなどの正当な利益の保護を図っております。

注: 2007年9月30日以前にご契約いただいた簡易生命保険契約については、「生命保険相談所(裁定審査会)」でお取り扱いできるものとできないものがあります。
例) お取り扱いできるもの 2007年10月1日以降の当社の対応について損害賠償を求める場合
お取り扱いできないもの 保険金のお支払い、契約の取消しなどの契約措置を求める場合

9.お客さまサービスを支える情報システム

システム開発への取り組み

当社は2007年10月の営業開始以来、保険契約の引受から支払まで簡易・迅速・正確に行う事務・システムを整備し、お客さまに質の高いサービスを提供できるように、システム開発に取り組んでおります。

特にお客さまの「安全、安心、信頼、便利」の拠点としての郵便局ネットワークを最大限に活かして、お客さまとの双方向のコミュニケーションが図れるようなコンサルティング活動をサポートし、安定的なサービスを提供できるよう2011年10月より、保険プランの設計からご契約の締結までのプロセスを一貫して支援する新契約システムを展開し、その後も順次、機能拡充を図っております。

さらに、2013年10月より、無線通信が可能な汎用タ

ブレット型端末を採用し、保険のご提案やご契約の手続き・集金業務などを行う際に使用する携帯端末機を一新しました。これにより、これまで以上にお客さまに分かりやすいご提案が可能となったほか、お客さまのご自宅など、郵便局外においても、お客さまの加入状況が即座に確認できるようになりました。

また、2014年4月より法人向けサービスとして、企業・団体ごとに保険料を収納する新たなシステムのサービスを開始したほか、簡易・正確・迅速な保険金のお支払いなどお客さまサービスの向上に寄与することを目的とした支払業務システム(SATI) (P92参照)の段階的な導入を開始しています。



次期基幹系システムへの対応

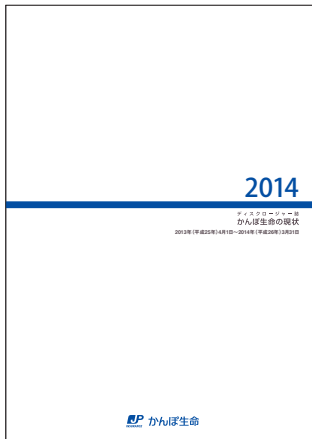
現在、2017年1月に更改時期を迎える基幹システムの開発に取り組んでおり、システム品質や開發生産性の向上、さらにはシステム関連経費の削減などを図っております。

今後も、お客さまにとって分かりやすい事務手続きの実現、きめ細かなお客さまサポート態勢の構築など、さらなるお客さまサービスの向上を支援する情報システムの充実を図ってまいります。

10. 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皆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は非常に重要と認識しており、本誌「かんぽ生命の現状2014」をはじめ、当社ホームページなどを通じて積極的なディスクロージャーに努めています。

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2014」

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、代理店である全国の郵便局などに本誌を備え置き、どなたでもご覧いただけるようにしています。

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/>

決算資料など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。

PCサイトと併せて、モバイルサイト、スマートフォンサイトも公開しており、各デバイスから当社の情報をご覧いただくことができます。

また、本誌も当社ホームページに掲載しています。



◀ スマートフォンサイトトップページ



◀ 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



◀ 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/yakkan/prd_ykn_ssn.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。

● 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」をホームページに掲載しています。