

保険会社の運営

内部管理体制	44
コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	48
利益相反管理への対応	50
個人情報保護および情報セキュリティの取り組み	51
反社会的勢力への対応	53
リスク管理体制	54
「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	59
教育・研修制度	62
保険契約者等の保護の取り組み	65
お客さまサービスを支える情報システム	67
ディスクロージャーの充実	68

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

当社は指名委員会等設置会社であり、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・解任など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8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など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。

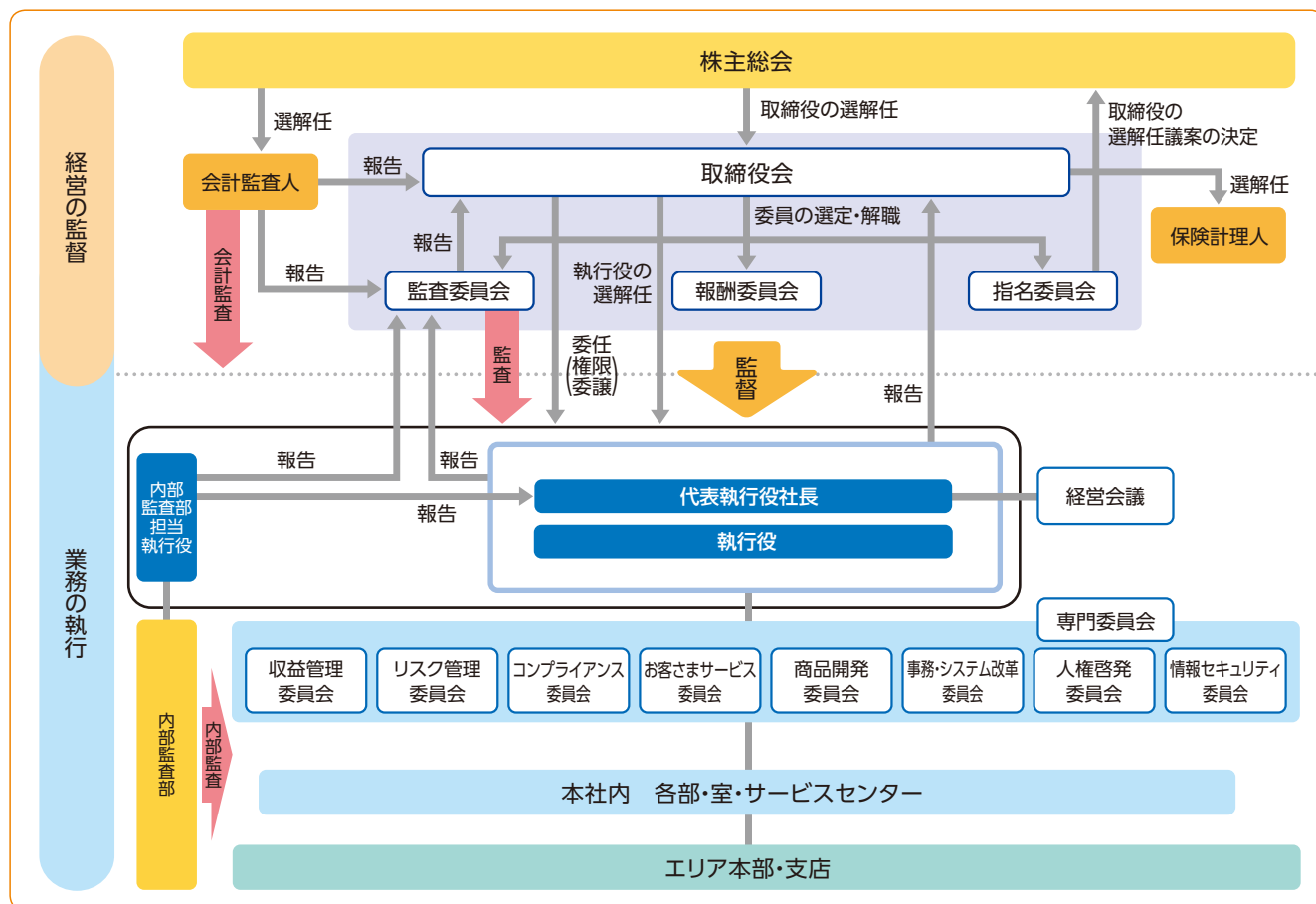
⑦ 人権啓発委員会

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。

⑧ 情報セキュリティ委員会

情報セキュリティ管理に関する方針、管理態勢の整備および運営に関する事項について協議を行い、管理状況等を把握、分析することにより、適切な情報セキュリティ管理を行います。

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、内部監査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など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。内部監査結果などについては、代表執行役社長、監査委員会などに報告しています。

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。

内部統制システムの構築に係る基本方針

1 当社の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) 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定めるグループの行動憲章に従い、執行役及び使用人が、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、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) 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、執行役及び使用人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、日本郵便株式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、日本郵便株式会社に対する指導・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) 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、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、その利用につき執行役及び使用人に周知する。
- (8) 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 当社の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 当社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- (1) リスク管理基本方針及び各種リスク管理規程等を定め、執行役及び使用人に対しリスク管理についての基本原則、管理態勢、管理方法等の基本的事項を提示し、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、リスク管理に関する方針、リスク管理体制の整備及び運営に関する事項並びにリスク管理の実施に関する事項を協議し、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、危機管理規程を定め、危機管理態勢を整備する。

4 当社の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、日本郵便株式会社及び株式会社ゆうちょ銀行との間で日本郵政グループ協定を締結するとともに、日本郵政株式会社との間で日本郵政グループ運営に関する契約及びグループ運営のルールに関する覚書を締結し、グループ運営を適切かつ円滑に実施するために必要な事項等について、事前協議又は報告を行う。
- (2) 子会社の管理に関する規程を定め、以下のとおり、子会社の業務運営を適切に管理する態勢を整備する。
 - ① 子会社に対し、グループ経営の根幹となる日本郵政グループ協定等による措置を講じさせる。
 - ② 子会社に対し、経営分析、業務に関する指導、リスク管理、コンプライアンスに関する指導、監査等を行う。
 - ③ 子会社による経営方針、経営計画等の重要事項の策定等を当社への事前承認事項とする。
 - ④ 子会社による当局への申請事項、月次の業績、外部監査の結果等を当社への報告事項とする。
- (3) 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 当社の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使用人を配置する。

7 当社の監査委員会の職務を補助すべき使用人の当社の執行役からの独立性に関する事項及び当社の監査委員会の当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

監査委員会事務局の使用人は、監査委員会の職務を補助するに際しては、監査委員会の指揮命令にのみ従うものとする。また、監査委員会事務局の使用人に係る採用、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 当社の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当社及び子会社の内部統制に係る業務の執行状況を報告する。
- (2) 執行役及び使用人は、当社及び子会社の経営に重大な影響を及ぼすおそれのある重要事項について、速やかに監査委員に報告する。
- (3) 内部監査を所管する執行役は、当社及び子会社の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報告し、経営に重大な影響を及ぼすおそれのある重要事項について速やかに監査委員に報告する。
- (4) 執行役及び使用人は、監査委員会の求めに応じて、当社及び子会社の業務執行に関する事項を報告する。
- (5) 執行役及び使用人は、内部通報等により発覚した当社及び子会社の重大なコンプライアンス違反(そのおそれのある事案を含む。)行為について、速やかに監査委員に報告する。
- (6) 監査委員会への報告又は内部通報を行った者に対し、当該報告又は内部通報を行ったことを理由として不利益な取扱いを行ってはならない。

9 当社の監査委員の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

執行役及び使用人は、監査委員が監査委員会の職務の執行として監査の実施のために弁護士、公認会計士その他の社外の専門家に対して助言を求める又は調査、鑑定その他の事務を委託するなど所要の費用を会社に対して請求したときは、当該請求に係る費用が監査委員会の職務の執行に必要なでないことを会社が証明した場合を除き、これを拒むことができないものとする。

10 その他当社の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、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。

コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底

当社は、すべての役員および社員が事業活動のあらゆる局面において法令等(法令、諸規則、社内諸規程、社会規範および企業倫理)を遵守することにより業務の健全性および適切性を確保し、社会の信頼に応える態勢を確保しています。

当社は、「お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社」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・支店など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、諸問題への対応など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などについて把握、分析することにより、法令等の遵守、不祥事の未然防止などを図り、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など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。

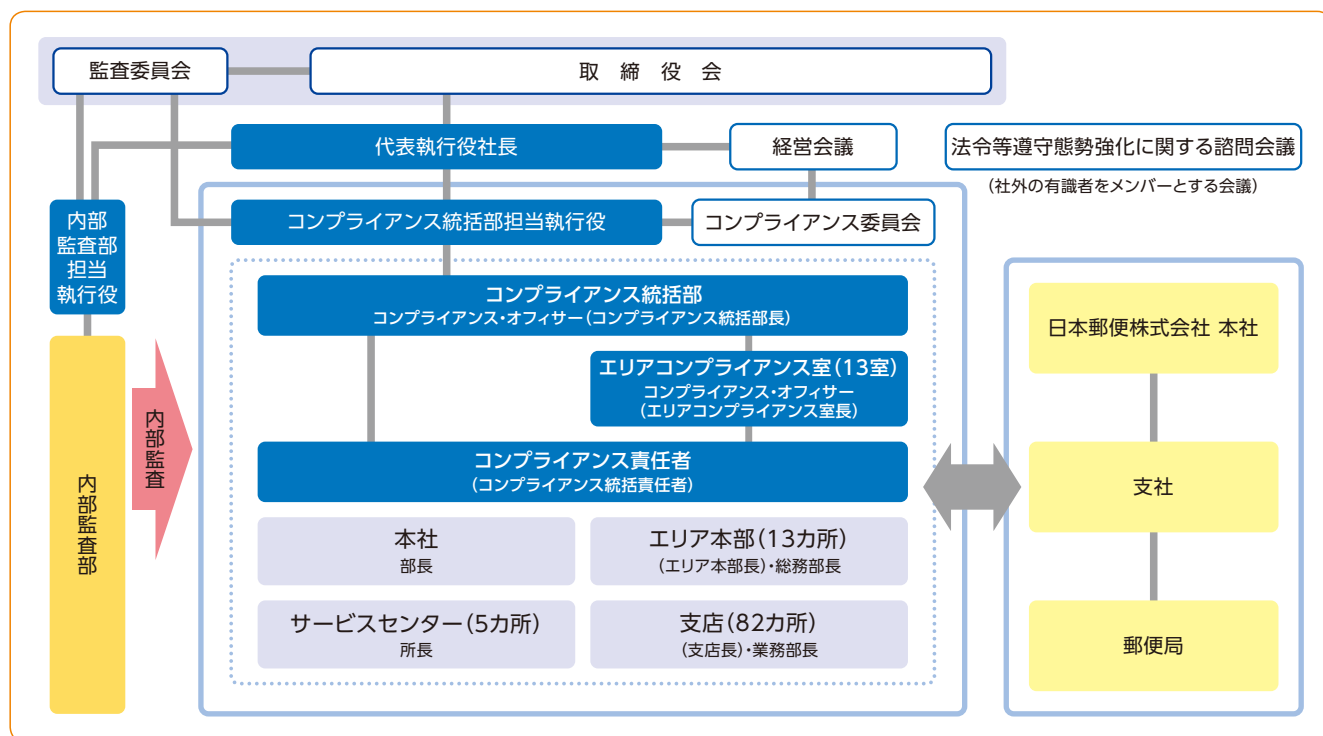
コンプライアンス教育の実施等

コンプライアンス・プログラムに基づき、本社・支店などのコンプライアンス責任者などを対象とした研修を実施し、コンプライアンス責任者など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を

目的としてeラーニング研修を実施しています。

また、本社・支店など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。

1 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。

2 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たっては、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。

3 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・電話連絡等にあたっては、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。

4 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。

5 お客さまに関する情報は適正に取り扱います

商品の提供にあたって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 (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。)

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います。

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などに従って適正に業務を遂行することとしています。

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。

個人情報保護および情報セキュリティの取り組み

個人情報保護の取り組み

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。

個人データの安全管理を図るための内部管理体制

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いたしません。

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り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・統計など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

情報セキュリティの取り組み

当社は、情報セキュリティ宣言に基づき、情報セキュリティ対策を実施し、情報資産の保護に努めるとともに、情報セキュリティ管理の高度化を目指しています。

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。

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います。これを踏まえ、当社は、反社会的勢力との関係を遮断し排除するため、「内部統制システムの構築に係る基本方針」および日本郵政グループの「グループ行動憲章」に則り、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」を定め、反社会的勢力に対応しています。

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」(P46 参照)において、平素から警察などの外部専門機関と連携をとりながら不当要求など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、本社総務部担当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などを実施しています。

反社会的勢力への対応に関する基本方針

- 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。

リスク管理体制

経済情勢、人口構成など、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、リスク管理についての基本原則、管理態勢、管理方法などの基本的事項を「リスク管理基本方針」に定め、これに基づきリスク管理を実施しています。当社のリスク管理は、不測の損失を回避するとともに、経営戦略、事業計画および資本の状況を考慮しながらリスクと収益の均衡および資本の有効な活用を図る観点から行うことを基本原則とし、統合的リスク管理およびリスク区分別の管理を行う態勢としています。

リスク管理体制の概要

当社では、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および運営に関する事項ならびにリスク管理の実施に関する事項の協議を行うとともに、各種リスクの状況などについて把握および分析することにより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に付議または報告しています。

さらに、リスク管理統括部担当執行役は、当社のリスク管理を統括し、経営を取り巻く環境、リスク管理の状況の変化に応じ、リスク管理態勢の構築、検証および整備をしています。リスク管理統括部は、リスク管理総括担当として、リスク管理統括部担当執行役の指示のもと、リスク管理態勢の構築、検証および整備に係る業務を遂行するとともに、リスク管理担当であるリスク区分ごとのリスク管理を行う部署における管理状況を把握し、分析・管理を行うことにより、定

期的にリスク管理の状況を検証しています。

また、リスク区分ごとのリスク管理を行う部署の担当執行役は、リスクの所在、種類および特性ならびにリスク管理基本方針に定めるリスク管理の方法および態勢を把握したうえで、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、リスク区分ごとのリスク管理を行う部署は、業務執行担当である業務を執行する本社各部、支店などとの相互牽制のもと、リスク管理基準に従い、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。なお、資産運用リスクとオペレーショナルリスクのリスク区分については、細目を構成するリスク区分が複数にわたるため、細目のリスク区分のリスク管理を行う部署と併せて、総合的な管理を行う部署を置いています。

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、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。

主な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などを整備し、適切にリスク管理を実施しています。

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など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	保有する資産・負債(オフ・バランスを含む。)の価値が変動し、損失を被るリスク
市場リスク	金利、為替、株式などのさまざまな市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産および負債(オフ・バランスを含む。)の価値が変動し損失を被るリスクならびに資産および負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスク
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化などにより、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
不動産投資リスク	賃貸料などの変動などを要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化など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
資金繰りリスク	財務内容の悪化など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取引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	市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、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、役員および社員などの活動もしくはシステムが不適切であることまたは外生的な事象により損失を被るリスク
事務リスク	役員および社員などが正確な事務を怠る、あるいは事故・不正など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または誤作動など、システムの不備など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
法務リスク	顧客に対する義務および適正なビジネス・マーケット慣行を定めた法律、政令、省令、告示、協定などのほか会社が定めた規程・手続・マニュアルなどの遵守を徹底できないことにより顧客などからの苦情・訴訟などまた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。)、課徴金または罰金などの損失を被るリスク
人的リスク	人事運営上の不公平・不公正、差別的行為などから損失を被るリスク
風評リスク	会社および子会社などに関する噂や憶測、評判などのあいまいな情報や、事故および不祥事などの発生に伴う誤解、誤認、誇大解釈などが、保険契約者、マスコミなどに広がることにより、会社および子会社などが直接また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

当社では、リスク区分ごとにリスク管理を行う部署を設けてリスク管理を行っています。リスク管理統括部はこれを統括し、リスク管理を行う部署からの報告を踏まえ、そ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。

リスク区分別の管理の内容は、次のとおりです。

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、ケガなど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、当社では、保険料率の設定の検証および保険事故発生状況の把握・分析などを行っています。

保険引受リスクの管理を担当する主計部において

は、保険引受リスク量の計測、販売商品の商品別収益性評価および医学上の引受基準の適正性の検証など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。

また、当社では、保険引受リスクの管理上必要な場合に再保険会社に出再しています。その際には、主要格付機関の格付けなどに基づき出再先の健全性を評価しています。

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。

このような観点から、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し、資産運用リスクの許容可能な範囲で運用資産の多様化を進めることにより、収益性の向

上を目指しています。

資産運用リスクの管理を担当する運用リスク管理室、運用審査部および総務部においては、業務を執行する本社各部との相互牽制のもと、資産運用リスクをモニタリングし、適切な管理を行っています。加えて、運用リスク管理室が、資産運用リスクの総合的な管理を実施し、運用審査部、総務部およびリスク管理統括部と連携を図りつつ、資産運用リスク管理を行っています。

資金繰りリスク

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け払いが必要となりますが、受け払いの際、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、会社運営そのものが行えなくなる事態につながることであります。

このような観点から、当社では、資金繰りに支障を

きたすことがないよう、日々の保険料・保険金等の入出金情報を把握し、確実に資金管理を行っています。

資金繰りリスクの管理を担当する資金会計部においては、資金繰り状況の逼迫度に応じた区分を定義し、それぞれの区分ごとにリスク管理基準を設け、管理・検証することにより資金繰りリスクの管理を行っています。

市場流動性リスク

お客さまからお預かりした資金によって投資を行った資産を売却する場合がありますが、この際に市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、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可能性があります。

このような観点から、当社では、流動性の高い資産

を中心とした運用を行っています。

市場流動性リスクの管理を担当する運用リスク管理室においては、低流動性資産の購入を制限する管理基準を設けるなど、管理・検証することにより、市場流動性リスクの管理を行っています。

オペレーショナルリスク

当社では、オペレーショナルリスクのリスク区分ごとに、リスク管理を行う部署を設けて、リスクをモニタリングし、適切な管理を行っています。また、リスク管

理統括部が総合的な管理を実施し、リスク管理を行う部署と連携を図りつつ、オペレーショナルリスクの管理を行っています。

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、当社の業務を執行する本社各部、支店などにおいて、顕在化した事務リスクの再発防止策を検討・実施することにより再発

防止に努めています。

事務リスクの管理を担当する事務企画部および運用リスク管理室においては、顕在化した事務リスクの再発防止策を評価・検証し、再発防止に努めています。

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、システムダウンなど大きな障害などが発生した場合、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、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するとともに、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、メインコンピュータセンターを東西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

などによるリスクに対応しています。

システムリスクの管理を担当するシステム企画部においては、情報システムを所管する部署のシステム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、システム障害などが発生した場合には、お客さまへの影響を調査し、原因分析などを行い、適切な対応策を実施することにより、再発防止に努めています。

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区分として、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、それぞれのリスク区分ごと

にリスク管理を行う部署を定めて、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。

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

当社は、「お客さまの声」は貴重な「財産」として認識をしており、「お客さまの声」をもとにサービスを日々見直し、お客さま満足の向上に取り組む続けることは、経営改善の基本と考えています。

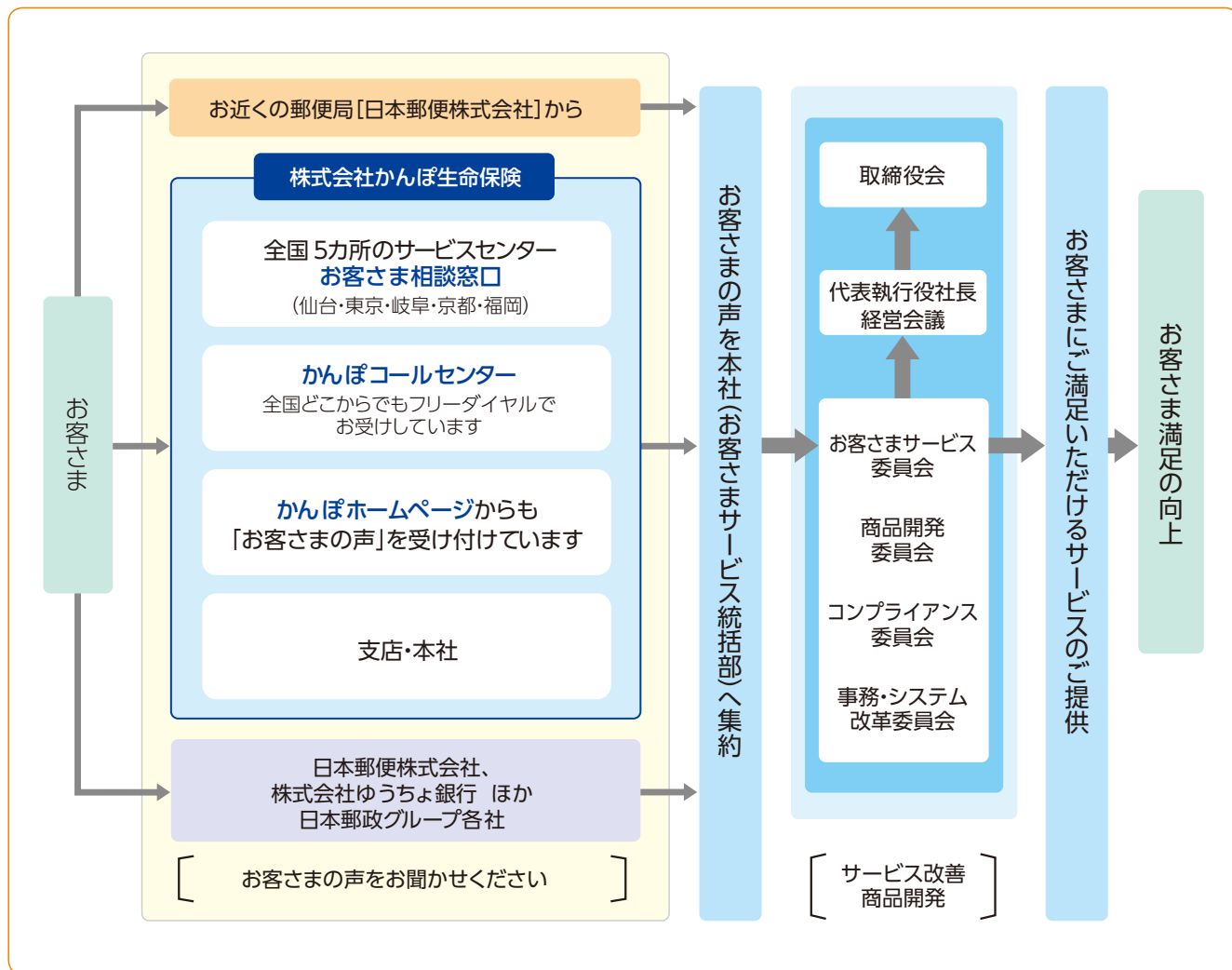
「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、「お客さまの声」を役員はじめ、社員一人ひとりが真摯に受け止め、行動していくことにより、会社の健全かつ適正な経営を確保してまいります。

一人ひとりの「お客さまの声」からお客さま満足の向上へ

お客さまからお寄せいただいた声は、当社お客さま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、お客さまにご満足いただけるサービスのご提供を目指します。

「お客さまの声」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

2014年4月1日から2015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	2014年4月～2015年3月	占 率
保険契約へのご加入に関するもの	54,702件	13.7%
保険料のお払い込みなどに関するもの	34,330件	8.6%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	54,547件	13.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	192,416件	48.2%
保険料控除に関するもの	44,098件	11.0%
その他	19,009件	4.8%
合 計	399,102件	100.0%

(注)「お客さまからの不満足の表明」を「苦情」と定義しています。

お客さま満足度調査

かんぽ生命保険にご加入いただいている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。

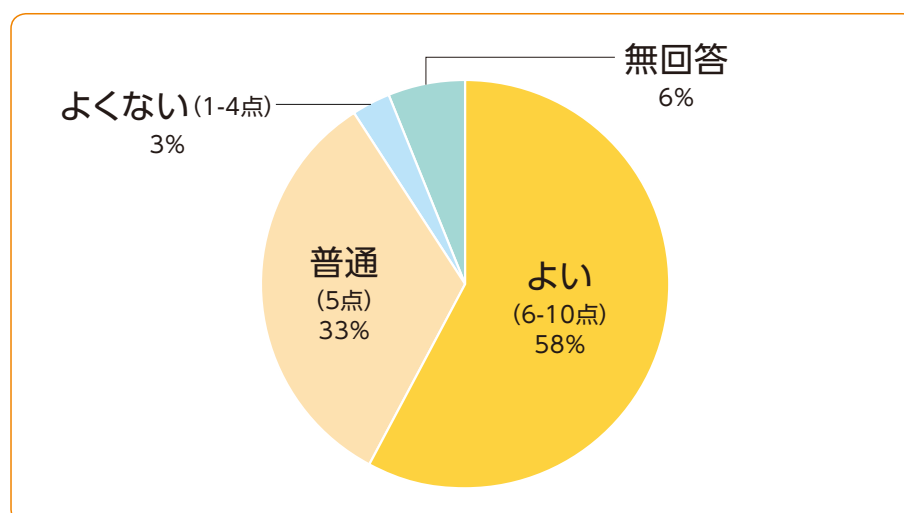
【2014年度 お客さま満足度調査概要】

- 調査実施時期：2014年11月
- 調査対象：新規加入手続、保険金請求手続(満期・死亡・入院など)など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：7,986件

【調査結果】

当社の総合的な満足度は、およそ6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。

かんぽ生命の総合的な満足度



感謝・賞賛の声

2014年4月1日から2015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20,896件でした。前年と比べて約4,000件多い感謝・賞賛の声が寄せられました。

<お客さまの声>

- ・最初は、保険について難しいと思っていましたが、内容を分かりやすく説明いただき、不安なく加入できました。
- ・保険の解約に行った時、窓口の方から「一生涯の保障がなくなってしまうよう、貸付を利用されてはいかがですか。」と提案いただき貸付にしたところ、今年の1月から3月まで入院することになり、入院保険金をいただきました。あの時に、親切に説明いただいた方にお礼を伝えてください。

「お客さまの声」をもとにした改善事例

お客さまの声

「年金支払案内書」が圧着はがきで郵送されてきた。開きにくいし、文字も小さく、内容が分かりにくい。

改善内容

「年金支払案内書」を圧着はがきから開封しやすい封筒へ変更しました。内容についてもより見やすく、分かりやすい内容に変更しました（「UCDA 見やすいデザイン」認証を取得）。(2014年10月)

お客さまの声

異なる請求をするときに、請求ごとに委任状を用意しなければならないのは面倒だ。

改善内容

1枚の委任状で複数種類の請求を委任できるよう見直しました。(2014年10月)

教育・研修制度

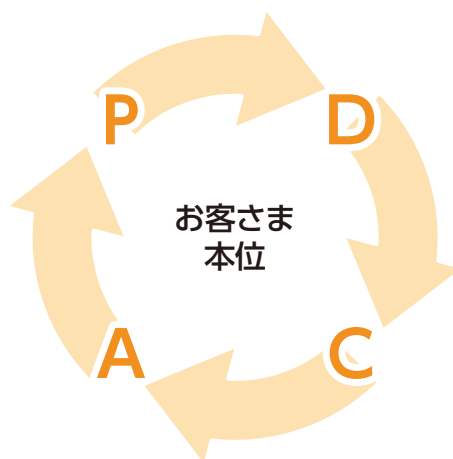
当社は、2013年4月に、持続的な企業価値の向上とたゆまぬ成長を実現していくため、全社を挙げて人材育成を強力に推進していくことを「かんぽ人材育成宣言」として宣言しています。

目指すべき人材像

当社社員が「目指すべき人材像」として、「お客さま本位」を根底として、『4つの志向』『人材育成基本方針』を掲げ、自らPDCAサイクルを回し、成長していく社員を育成します。

「4つの志向」

- ・当事者志向
- ・チャレンジ志向
- ・スピード志向
- ・フロントライン志向



「人材育成基本方針」

- ・企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材を育成します
- ・専門能力を有し、豊かな人格を備えた人材を育成します
- ・新しい課題へのチャレンジ精神を有し、実行力のある人材を育成します

人材育成体系

「かんぽ人材育成宣言」では、人材育成においてOJTを最重要ポイントとして、所属を挙げての人材育成に取り組む態勢を推進しています。「人を育てる

社風＝OJTが活発に行われる環境」を人材育成体系の到達点とし、OJTとOff-JTが相互に連動し合い、さらには自己啓発が押し上げる体系を構築します。

Off-JT

- 階層別研修
 - ・新入社員研修
 - ・2年目研修
 - ・3年目研修
 - ・マネジメント研修 など

OJT

- 人材育成マイスター制度
- インストラクター制度
- チューター制度 など

自己啓発支援

- 通信教育講座
- 指定社外資格/社内認定資格取得
- TOEFL(iBT)受験 など

営業社員・代理店への教育

当社は、すべての役員および社員の商品知識およびコンサルティング能力の向上に努めることを勧誘方針に掲げており、営業社員や代理店への研修・教育を通じて、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたコンサルティングセールスの向上に努めています。

育を通じて、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたコンサルティングセールスの向上に努めています。

〈営業社員〉

営業社員の概要

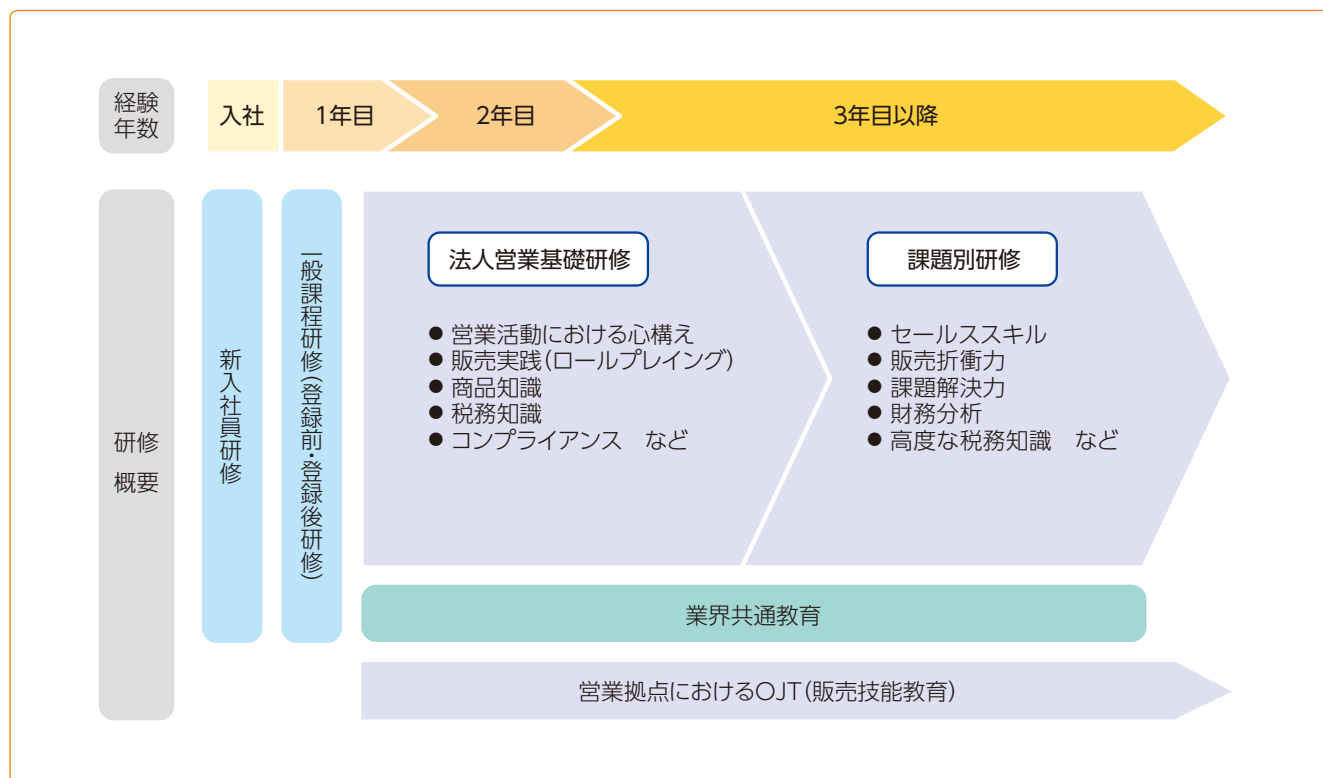
全国の直営店営業社員により職域・法人マーケットを中心とした保険募集を行っています。

研修の概要

当社の営業社員に対しては、法人のお客さまがご持ちのニーズに的確にお応えできるよう、営業社員向け教育研修プログラム「かんぽインストラクションカレッジ」により、高度な知識と倫理観を持った営業社員の育成に努めています。

入社後3カ年を基礎研修期間と位置づけ、本社で開催する集合研修・業界共通教育などを通じて、法

人・職域マーケットでのコンサルティング能力を活かした保険募集に必要な知識とスキルを修得し、入社4年目以降についても、質の高いコンサルティング能力を活かした保険募集ができる豊富な知識とスキルを兼ね備えた人材の育成を目指し、課題別に各種の研修を実施しています。



〈募集代理店〉

募集代理店の概要

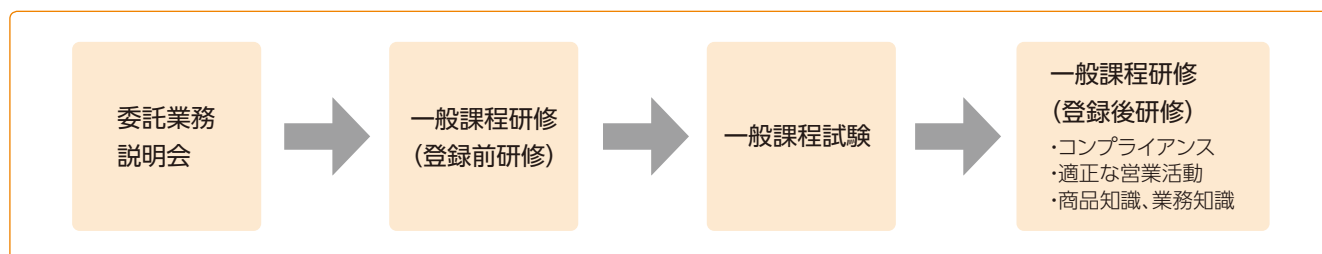
当社は、日本郵便株式会社と簡易郵便局受託者の間で生命保険募集代理店委託契約を締結し、全国の郵便局ネットワークを通じて住域および職域におけ

る個人マーケットを中心とした保険募集を行っています。

研修の概要

生命保険募集人となる者に対し、当社の社員により、コンプライアンスの徹底、適正な営業活動、業務知識の向上などを目的に研修を実施しています。

このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などに対して、当社の社員を講師として派遣するなどの支援を行っています。



(注) 支払体制に関する教育・研修などについては、「支払体制の強化」(P90)をご参照ください。

保険契約者等の保護の取り組み

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います。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（2015年4月1日現在）。

生命保険業界における取り組み

前記のとおり、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・苦情をお受けしています(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います。

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

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、継続的なシステム開発に取り組んでいます。

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随時、機能拡充を図って

います。

2014年8月には、お客さまからの当社コールセンターへのお問い合わせに対して、迅速・的確なご対応ができるようにお客さま相談支援システムを充実させました。

また、イメージワークフローを活用した支払業務システム(SATI) (P90参照)は、2014年10月に導入を完了し、より迅速かつ正確な保険金のお支払いが可能となり、お客さまサービス向上に寄与しています。



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、システム品質や開発生産性の向上、さらにはシステム関連経費の削減などを図っています。

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。

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2015」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



◀ディスクロージャー誌
「かんぽ生命の現状2015」

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います。

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けます。

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

●財務情報などの公表

当社は、ホームページにおいて財務情報などを公表しています。

●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。