ステークホルダーに対する取り組み

お客さまとともに …… 36
株主・投資家とともに …… 59
社会とのかかわり …… 61
従業員とともに …… 68

お客さまとともに

心のこもったサービス

当社は、郵便局とともに、お客さまとのあらゆる接点で「心のこもったサービス」をお届けしています。

今後も「かんぽつながる安心活動」の推進や「かんぽプラチナライフサービス」などを通じて、お客さまにより一層の満足と信頼をいただけるように取り組んでまいります。

心のこもったサービス®

かんぽつながる安心活動

2015年度から開始している「かんぽつながる安心活動」では、お客さまへの訪問活動などを通して、ご契約いただいている保険の保障内容やご請求いただける保険金等がないかをご確認いただいています。

また、保険金等を簡単・確実にお受け取りいただくため、振込先口座指定のお手続きや指定代理請求制度のご利用をご案内させていただくことで、お客さまサービスを向上させてまいります。

主な取り組み内容

ご確認

- **ご契約内容の確認**

各種ご案内の確実なお届け・スムーズな保険金等のお支払いのため、お客さまの連絡先や受取人さまのお名前などのご契約内容を、郵便局の社員とご一緒に確認いただいています。

なお、変更が必要な場合には、お手続きのご案内をしています。

お支払い

- **振込先口座への自動振込み**

保険金等を支払期日に確実にお受け取りいただけるよう、振込先口座指定のお手続きのご案内をしています。

- **入院保険金等の請求のご案内**

入院保険金等をご請求いただけるご契約がないか、ご契約が複数ある場合にはご請求されていないご契約がないかの確認とお手続きのご案内をしています。

お知らせ

- **各種サービスのご案内**

保険料の口座払込み・保険金等の振込先口座への自動振込み・指定代理請求制度など、ご契約いただいている保険でお取り扱いしている各種サービスをお知らせしています。

- **保障内容の見直しのお手伝い**

ライフプランシートをお作りし、保障内容をご確認いただいたり、保障内容の見直しについてお考えいただくことのお手伝いをしています。

この活動を通じて、お客さまから、「請求していない保険金があったことが分かり助かった」、「加入している保険の保障内容を忘れかけていたので、再確認できて良かった」、「振込先口座を指定したおかげで、自動で保険金が振り込まれて便利だった」などのお声をいただいています。

今後とも、当社では、お客さまへの訪問活動や窓口でのお声かけによって「心のこもったサービス」をお届けし、お客さまにさらにご満足いただけるよう取り組んでまいります。

かんぽプラチナライフサービス（高齢者を中心としたサービス）の推進

かんぽプラチナライフサービスの目的・趣旨

当社は、すべてのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で改革し、「安心感」「信頼感」に基づく「ご高齢のお客さまに優しい」サービスを提供することで、今後拡大する高齢のお客さま層において、真にお客さまから選ばれるよう、全社横断的な取り組みとして「かんぽプラチナライフサービス」を推進しています。

「かんぽプラチナライフサービス」では、ご高齢のお客さまニーズに対応した商品開発やサービス提供のほか、すべてのお客さま接点について、ご高齢のお客さまの目線で改革を進め、高齢者に優しいビジネスモデルを構築してまいります。

かんぽ
プラチナライフサービス

<当社使用の共通ロゴマーク>

主な取り組み内容

養老保険および終身保険の加入年齢範囲の上限の引き上げ

よりご高齢のお客さまにもご加入いただけるよう、2015年4月に養老保険（新フリープラン）、同年10月に終身保険（新ながいきくん）の加入年齢の上限を引き上げました。

ご高齢のお客さま向け情報誌の発行

2015年11月に、ご高齢のお客さまの生活や暮らしに役立つ情報誌「かんぽプラチナライフサービス」を創刊し、2016年5月には第2号を発行しました。この情報誌は郵便局でお客さまにお渡しするほか、当社Webサイトにも掲載しています。

新たなサービスの実施

2016年5月から、かんぽ生命保険契約・簡易生命保険契約の契約者さま、被保険者さまおよびそのご家族を対象とした無料電話相談サービス（「健康・医療・介護」および「くらしの税」）の提供を開始しました。

商品説明時等の取り組み

ご高齢のお客さまには、より丁寧で分かりやすい商品説明を心がけています。満70歳以上のお客さまへの説明時にご家族等への同席をお願いする取り組みをはじめ、2016年4月から、お申し込み後にご案内書を別送し、お申し込み内容を改めてご確認いただく取り組みなどを行っています。

ご高齢のお客さま専用コールセンターの設置

2015年4月に、専用のフリーダイヤル（0120-744-552）を設け、ご高齢のお客さま応対の研修を受けたオペレーターが直接お電話をお受けする、「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を設置しました。

「見やすく」、「読みやすく」、「分かりやすい」案内の取り組み

お客さまがご覧になる案内書等について、従来から取り組んできた個々の改善に加えて、2015年7月から、社内共通の「高齢のお客さまに配慮した案内書ガイドライン」を策定し、高齢のお客さまに利用いただく案内書等を中心に、当該ガイドラインに沿った「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」案内書等の改訂に取り組んでいます。

2015年10月にお送りしています「保険料払込証明書・ご契約内容のお知らせ」に同封の「ご契約ハンドブック」について、ご高齢のお客さまが見やすく分かりやすい冊子となるよう、モニター調査を事前に実施し、その結果を踏まえた改善策を反映したうえで、内閣府認証NPO法人実利用者研究機構による「高齢者検証済UD」認証を取得しました。また、配色や文字の大きさにも配慮しており、2014年度に引き続きNPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD」の認証を取得しました。

社員による資格取得の推進

当社は、お客さまサービス向上の観点から、社員による「認知症サポーター」や「サービス介助士」などの資格取得を推進しています。

2015年度末までに、認知症サポーターは2,795名、サービス介助士は69名の社員が資格取得しています。

タブレット端末の無料講習会の開催

ご高齢の方のITスキル習得による、生活の質（QOL）の向上を目的に、2015年5月からNPO法人「仙台シニアネットクラブ」などとタイアップし、仙台をはじめとする東北地区で「高齢者向けタブレット端末無料講習会」を開催しています。

ご高齢のお客さま専用フリーダイヤル

0120-744-552

受付時間
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。）

「高齢のお客さまに配慮した案内書ガイドライン」に沿って作成された「2015年度ご契約ハンドブック」

CUDの認証証明書

高齢者検証済UDの認証証明書

サービス介助士研修の模様

講習会の模様（2016年3月・福島県郡山市）

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

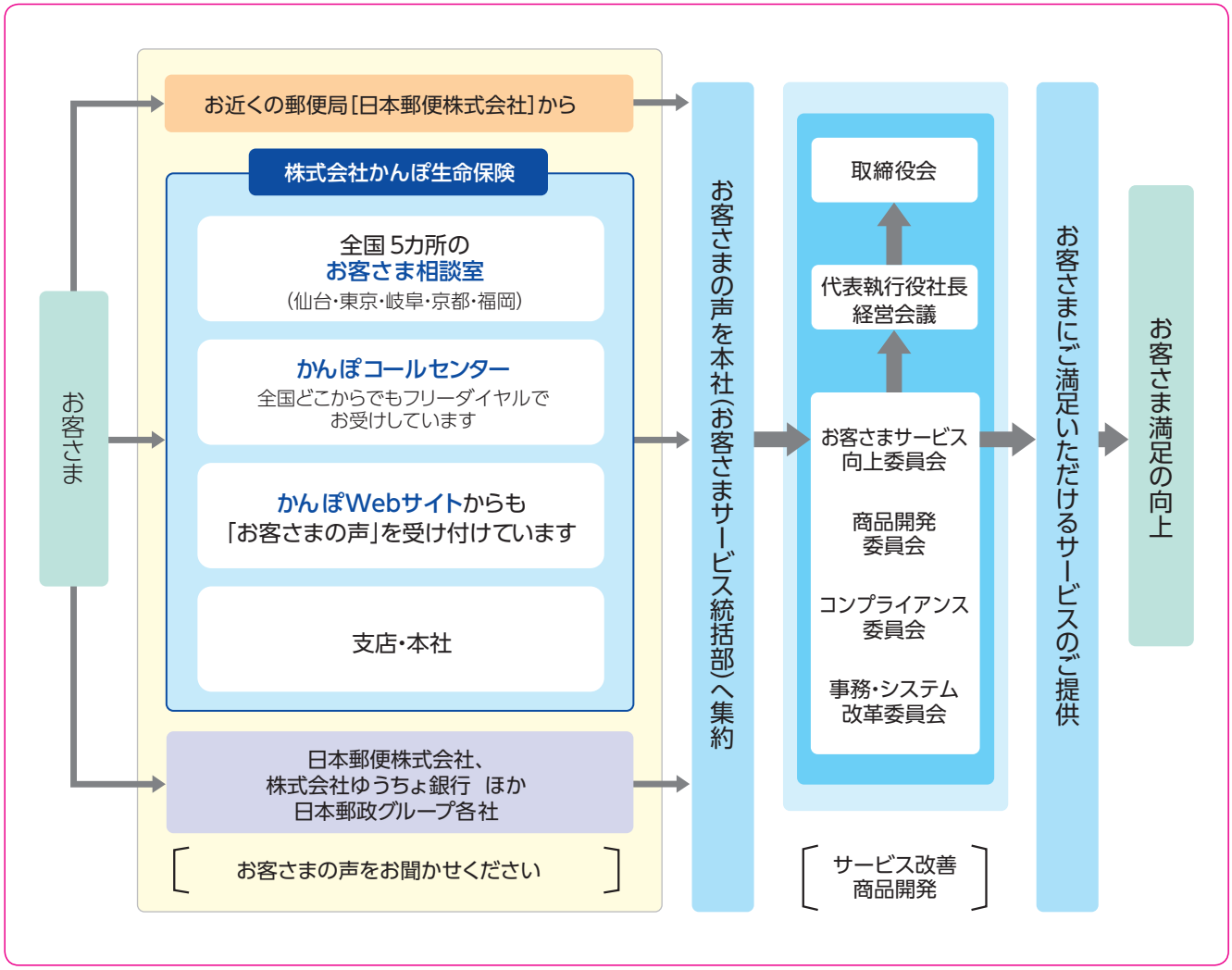
当社は、「お客さまの声」は貴重な「財産」であると認識をしており、「お客さまの声」をもとにサービスを日々見直し、お客さま満足の向上に取り組み続けることが、経営改善の基本と考えています。

「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ます。選び出された経営課題への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ることで、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

2015年4月1日から2016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	2015年4月～2016年3月	占　率
保険契約へのご加入に関するもの	63,321件	16.2%
保険料のお払い込みなどに関するもの	30,553件	7.8%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	62,998件	16.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	174,547件	44.5%
保険料控除に関するもの	45,297件	11.6%
その他	15,349件	3.9%
合　　計	392,065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。

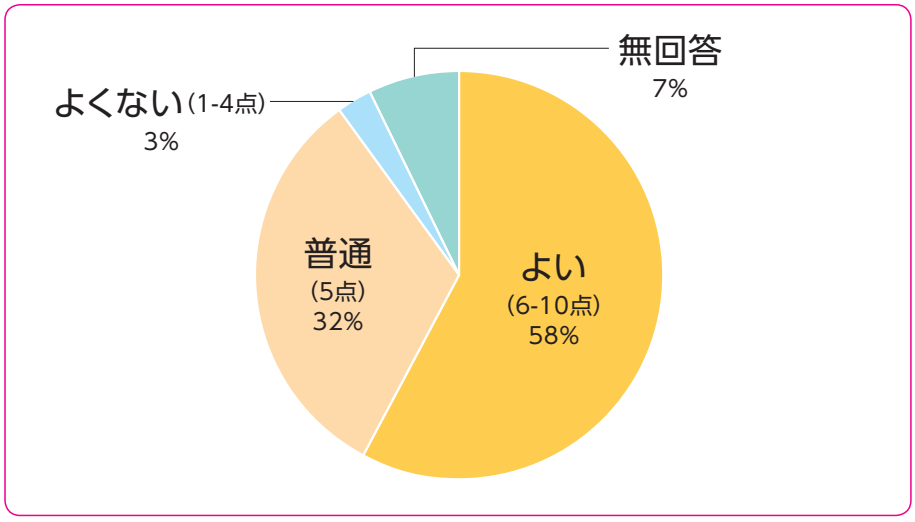
【2015年度 お客さま満足度調査概要】

○調査実施時期：2015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：7,838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

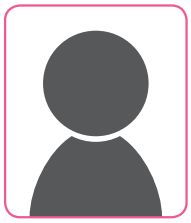
2015年4月1日から2016年3月31日までの間にお客さまから寄せられた、当社に対する「感謝・賞賛の声」の件数は14,733件でした。

<お客さまの声>

・短期払養老保険は、保険料を早く払い終えることができ、非常に良い商品だと思います。さらに、顧客のニーズにあった新商品の開発を期待しています。

・かんぽ生命保険は、加入後のアフターサービスがしっかりしていて、定期的に訪問もいただいており、安心して利用することができます。

「お客さまの声」をもとにした改善事例

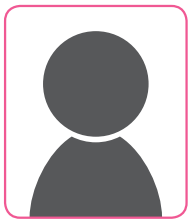


お客さまの声

新たに保険契約の申し込みを行いましたが、審査の結果、加入できませんでした。また、時間を作ってわざわざ入金したのに返金されました。加入できることが確認できてから入金するようにしてほしい！

改善内容

一部のお申し込みを除き、第1回保険料は契約成立後に払い込んでいただけるようにしました。



お客さまの声

年金の現況届に証明欄がありますが、これは必ず市区町村長の証明が必要なのですか。
郵便局では手続きできないのですか。

改善内容

郵便局でお手続きいただけますので、定期年金保険の最終年度など、第三者による生存の事実の証明が必要なご契約につきましては、年金の現況届提出の案内書に、市区町村長による証明（有料）を受けた郵送によるお手続きより、郵便局でのお手続き（無料）を優先的にご案内するようにしました。

かんぽ生命の保険商品および特長

主な保険種類一覧

（2016年7月1日現在）

ご契約の目的	保険種類	愛称・加入年齢範囲（0歳 10歳 20歳 30歳 40歳 50歳 60歳 70歳 80歳）
生涯保障をお考えの方へ	定額型終身保険	新ながいきくん（定額型）　満15～85歳
生涯保障のバランスをお考えの方へ	2倍型終身保険	新ながいきくん（ばらんす型2倍）満15～65歳
	5倍型終身保険	新ながいきくん（ばらんす型5倍）満15～60歳
生涯保障に「楽しみ」をプラスしたい方へ	特別終身保険	新ながいきくん（おたのしみ型）満15～70歳
少ない負担で保障は大きく	普通定期保険	新普通定期保険　15～50歳
保障と満期の楽しみをお考えの方へ	普通養老保険	新フリープラン　0～80歳
		新フリープラン（短期払込型）　0～75歳
充実した保障と満期の楽しみをお考えの方へ	2倍型特別養老保険	新フリープラン（2倍保障型）　15～70歳
	5倍型特別養老保険	新フリープラン（5倍保障型）15～65歳
	10倍型特別養老保険	新フリープラン（10倍保障型）15～60歳
病気と一緒にがんばる方へ	特定養老保険	新一病壮健プラン 40～65歳
教育資金の準備をお考えの方へ	学資保険（H24）	はじめのかんぽ 0～12歳
		18～65歳（男性）
		16～65歳（女性）
勤労者の財産形成に	財形積立貯蓄保険	満15～65歳
	財形住宅貯蓄保険	満15～54歳
	財形終身年金保険	36～54歳

（注1）学資保険（H24）の加入年齢は、　が被保険者、　が保険契約者です。
（注2）金利の情勢などにより、一部の商品の販売を控える場合があります。

▶ 主な特約・特則一覧

特約・特則の名称	特約・特則の概要
災害特約	不慮の事故による死亡や身体障がいに備える特約
無配当傷害入院特約	不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
無配当疾病傷害入院特約	病気または不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
指定代理請求特則	保険金等の受取人(被保険者)ご本人が保険金等を請求できない特別な事情があるとき、ご本人に代わって指定代理請求人(ご家族等)が保険金等を請求できます。

(注)特約保険金のお支払い事由やお支払いの制限事項など各項目についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

▶ 無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約

「かんぽ生命　入院特約　その日から」は、1日以上の入院をお支払い対象とするとともに、手術保険金のお支払い対象を公的医療保険制度に連動させるなど、基本的な保障をシンプルで分かりやすくご提供する商品です。

「かんぽ生命 入院特約 その日から」の保障内容

無配当疾病傷害入院特約、入院保険金日額15,000円(特約基準保険金額1,000万円)の場合

●病気・ケガで入院したとき【入院保険金】 1日以上の入院(日帰り入院※1を含みます)についてお支払い	15,000円 × 入院日数 (入院保険金日額)　(120日限度)
●病気・ケガで手術を受けたとき【手術保険金】 入院を伴う手術※2についてお支払い	手術の種類により 15,000円×5倍、10倍、20倍、40倍 (入院保険金日額)
●病気・ケガで長期入院したとき【長期入院一時保険金】 入院日数が継続して120日になった場合についてお支払い	30万円(特約基準保険金額の3%)

※1　日帰り入院とは、入院日と退院日が同一である場合をいい、入院基本料の支払の有無などを参考にして判断します。
※2　入院を伴うへんとう腺切除術など、所定の公的医療保険制度対象の手術を手術保険金のお支払い対象に拡大しました。

(注)特約保険金のお支払い事由やお支払いの制限事項など各項目についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

加入限度額について

当社の保険契約については、郵政民営化法第137条等により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度（加入限度額）が定められています。この加入限度額を超えたお申し込みがあった場合は、そのお申し込みをお断りすることになります。また、ご契約または特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約または特約を解除させていただきます。

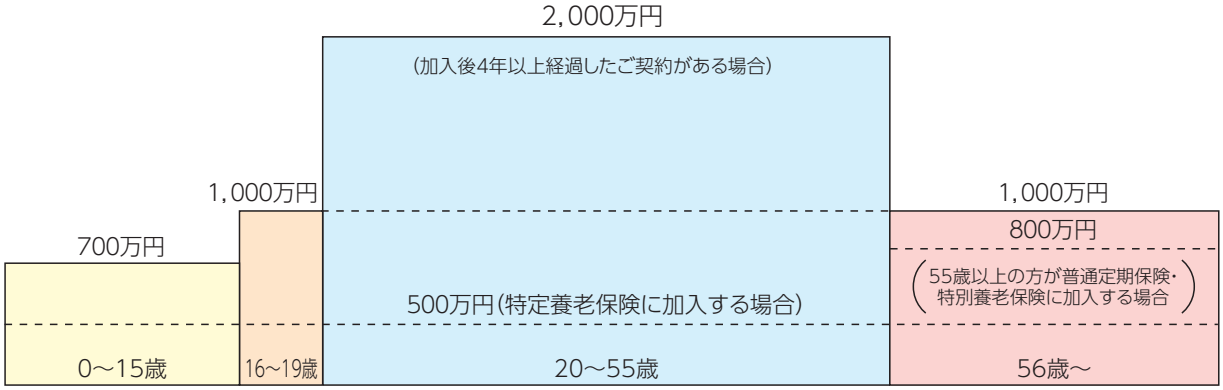
なお、管理機構が日本郵政公社から承継した簡易生命保険契約にご加入されている被保険者さまの場合には、当社の生命保険にご加入いただける保険金額は、加入限度額から簡易生命保険契約の保険金額を差し引いた額となります。

保険（基本契約）の加入限度額

（2016年4月1日現在）

15歳以下	被保険者さま1人につき　700万円
16歳以上	被保険者さま1人につき　1,000万円

（注1）特定養老保険に加入する場合は500万円まで、55歳以上の被保険者さまが普通定期保険・特別養老保険に加入する場合は800万円までとなります。
（注2）20歳以上55歳以下の被保険者さまは、加入後4年以上経過した保険契約がある場合、最高2,000万円まで加入できます。



※図中の年齢は満年齢です。

（注）上記の法令で定める加入限度額以外にも、満15歳未満の被保険者さまがご加入いただける保険金額など、被保険者さまの年齢や保険種類によって、ご加入いただける保険金額に一定の制限があります。

特約の加入限度額

特約種類	加入限度額	備　考
災害特約	被保険者さま1人につき 合計　1,000万円	・特約を付加する基本契約の保険金額の範囲内が限度となります。
介護特約(※)		
傷害入院特約(※)	被保険者さま1人につき 合計　1,000万円	・災害特約および介護特約とは別枠です。 ・特約を付加する基本契約の保険金額の範囲内が限度となります。
疾病入院特約(※)		
疾病傷害入院特約(※)		
無配当傷害入院特約		
無配当疾病傷害入院特約		

(※)の保険商品(特約)は現在、販売しておりません。

基本契約ごとに付加できる特約の種類

保険種類＼特約種類	災害特約	無配当傷害 入院特約	無配当疾病傷害 入院特約
普通終身保険	○	○	○
特別終身保険	○	○	○
普通定期保険	○	○	○
普通養老保険	○	○	○
特別養老保険	○	○	○
特定養老保険	○	○	−
学資保険(H24)	○	○	○

(注1)2007年10月1日から2008年4月1日までにご契約された夫婦保険、夫婦年金保険および夫婦年金保険付夫婦保険にもこれらの特約を付加することができます。この場合、主たる被保険者さまのみに特約を付加することができます。
(注2)2007年10月1日から2010年3月31日までにご契約された介護保険金付終身保険、終身年金保険付終身保険および介護割増年金付終身年金保険にもこれらの特約を付加することができます。ただし、介護割増年金付終身年金保険には、災害特約を付加することはできません。
(注3)2007年10月1日から2011年10月2日までにご契約された終身年金保険にもこれらの特約を付加することができます。
(注4)2007年10月1日から2014年4月1日までにご契約された学資保険および育英年金付学資保険にもこれらの特約を付加することができます。
(注5)2007年10月1日から2016年6月1日までにご契約された定期年金保険(保険料払込方法を一時払とする契約を除きます)にもこれらの特約を付加することができます。
(注6)2014年4月2日から2016年6月1日までにご契約された学資保険(H24)(保険料払込免除なし型)にもこれらの特約を付加することができます。

企業経営者の方へ

企業経営におけるリスクと資金需要

企業経営には、さまざまなリスクが伴います。とりわけ従業員の退職金やケガ・死亡時の保障、経営者・役員の万が一の際の一時的な資金需要に対しては、会社の業績や資金繰りに影響が及ばぬよう、計画的な資金確保が求められます。

経営者・役員のニーズ

- ▶事業保障対策
- ▶勇退退職金対策
- ▶死亡退職金対策
- ▶事業承継・相続対策

従業員のニーズ

- ▶福利厚生対策
- ▶退職金対策
- ▶死亡退職金対策
- ▶休業補償対策

法人向けの主な商品

当社では、さまざまなニーズに対応した商品を充実させています。当社商品として、養老保険および定期保険のほか、2008年6月から他の生命保険会社の法人向け商品の受託販売を開始し、企業経営者の皆さまの幅広いニーズにお応えできるように努めています。

ニーズに対応する商品例

経営者・役員向け商品

▶長期平準定期保険
- 大型保障で企業防衛
- 退職金・弔慰金に活用可能

▶逓増定期保険
- 退職金・弔慰金準備に有効
- 増加する保障で企業成長を支援

役員・従業員向け商品

▶養老保険（全員加入型）
- 死亡弔慰金・見舞金・退職金などの福利厚生制度の充実

▶総合福祉団体定期保険
- 弔慰金・死亡退職金などの福利厚生制度の充実

商品一覧

	具体的な商品名
当社商品	新フリープラン(普通養老保険) 新フリープラン2・5・10倍型(特別養老保険) 新一病壮健プラン(特定養老保険)
	新普通定期保険(普通定期保険)
受託商品 (定期保険)	エヌエヌ生命保険株式会社 定期保険「クオリティ」、低解約返戻金型定期保険「スマートタームL」、無解約返戻金型定期保険「スマートターム」、低解約返戻金型逓増定期特約Ⅱ付定期保険「逓増定期　主契約:定期タイプ」 住友生命保険相互会社 低解約返戻金型無配当定期保険「エンブレムYOU PREMIUM」 第一生命保険株式会社 5年ごと配当付定期保険「TOP PLAN サクセスU・TOP PLAN サクセスU EX99」 5年ごと配当付逓増定期保険「TOP PLAN マジェスティU・TOP PLAN マジェスティUα」 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 定期保険、長割り定期(定期保険 低解約返戻金特則付加)、低解約返戻金型逓増定期保険 日本生命保険相互会社 長期定期保険「スーパーフェニックス」、逓増定期保険、低解約払戻金型長期定期保険「ネクストロード」 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 定期保険、低解約返戻金型定期保険、無解約返戻金型定期保険、逓増定期保険 明治安田生命保険相互会社 5年ごと利差配当付新定期保険「新定期保険E」、新逓増定期保険、3年間災害保障型逓増定期保険 メットライフ生命保険株式会社 長期平準定期保険(H19)、無配当平準定期保険、逓増定期保険(初期低解約返戻金型)
受託商品 (がん保険)	アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社) 新 生きるためのがん保険Days(デイズ)
受託商品 (総合福祉団体定期保険)	メットライフ生命保険株式会社 総合福祉団体定期保険、ノンパーグループ保険(無配当総合福祉団体定期保険)

(注1)社名は50音順です。
(注2)上記商品に付加できる特約は一部に限定されています。

ご契約手続きの流れ

個人保険のご加入時の一般的なお手続きの流れは、次のとおりです。

1 プランのご提案　2 重要事項の説明・デメリット情報の提供　3 お申し込み　4 告知

1 プランのご提案

商品別リーフレット、保障設計書（契約概要）、タブレット型携帯端末を活用したコンサルティング・サービスなどにより、お客さまのご意向に合ったプランをお選びいただきます。

2 重要事項の説明・デメリット情報の提供

お客さまが商品や制度の内容を知らなかったために不利益を被ることのないよう、保障内容、保険金支払に関する制限事項、告知義務、加入限度額に関する事項など、お客さまに特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」などを事前にご説明し、お渡ししています。

「保障設計書（契約概要）」および「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」をご契約前に必ずお読みいただき、「ご契約のしおり・約款」とともに内容をご確認・ご理解のうえ、お申し込みください。

当社では、生命保険にご加入されるお客さまが、その生命保険商品、制度などを知らなかったために、デメリット（不利益）を被ることがないよう、お客さまへの商品説明の際、デメリット情報の提供を徹底しています。このデメリット情報については、お申し込みの際に「保障設計書（契約概要）」および「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」ならびに「ご契約のしおり・約款」に明示しているほか、お客さま向けの各種ご案内書などにも記載し、その徹底を図っています。

3 お申し込み

ご契約者さまご自身に「ご意向確認書」をご記入いただき、ご要望に合った商品内容であるかどうかなど、お申し込みの前に改めてご確認いただきます。「保険契約申込書」および「被保険者同意書」は、ご契約者さま・被保険者さまご自身で記入、記名押印いただき、「ご契約のしおり・約款」の受領確認印もいただいています。

お申し込みの際には、当社所定の「保険契約申込受付証」(注)をお渡ししていますので、記載内容をご確認ください。
(注)第1回保険料相当額をお払い込みいただいたお客さまには「保険料充当金領収証」をお渡ししています。

「ご契約のしおり・約款」について

「ご契約のしおり・約款」については、ご契約のお申し込み時のお渡し以外にも、生命保険へのご加入をご検討されているなどのお客さまからお問い合わせがあった場合には、事前にお渡ししています。詳しくはかんぽコールセンター（P57参照）、最寄りの郵便局または当社の支店にお尋ねください。

4 告知

当社は、お客さまから正しい告知をいただくために、生命保険の募集および告知を受領する際にお客さまに特にご留意いただきたい事項を、「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」、「質問表（告知書）」に記載しています。

告知をしていただく義務について

被保険者さま（学資保険「はじめのかんぽ」の場合はご契約者さまを含みます。）には、健康状態などについて告知をしていただく義務があります。被保険者さまの過去の傷病歴や現在の健康状態などについては、「質問表（告知書）」に事実をありのまま正確に漏れなく告知してください。

告知義務違反について

告知していただく内容は「質問表（告知書）」に記載してあります。もし、これらについて、故意または重大な過失によって、その事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合、責任開始日を含めて2年以内であれば、当社は、告知義務違反として基本契約または特約を解除することがあります。この場合には、保険金等のお支払いを行うことができず、お客さまに不利益となりますので、十分にご注意ください。

5 当社での お引き受けの判断 → 6 ご契約の成立 → 7 保険料のお払い込み

5 当社でのお引き受けの判断

ご契約のお申し込みを承諾させていただくかどうかについては、お申し込みいただいた後、加入限度額(P44参照)、健康状態などに関する告知内容、過去のご契約のお申し込み、入院保険金などのご請求内容などを考慮して判断させていただきます。

なお、基本契約と特約を同時にお申し込みいただいた場合、健康状態などに関する被保険者さまからの告知内容、過去のご契約のお申し込み、入院保険金などのご請求内容などにより基本契約のみを当社が承諾し、特約についてはお申し込みを承諾できないことがあります。

ご契約の責任を開始する時期について

ご契約のお申し込みを当社が承諾した場合には、申込日または告知日のいずれか遅い日(責任開始日指定特則を付加した場合は指定した日)に遡及して、当社はご契約上の責任を負います。

当社からのご契約の確認

ご契約のお申し込みの際、またはご契約締結後に、当社または郵便局からお申し込み内容や告知内容について、書面、電話または訪問により確認させていただく場合があります。

引受審査能力の向上

新商品や新制度の創設時に行う制度改正講習会、引受基準の改正時などに行う業務研究会などを実施するとともに、引受基準の遵守に係る自主点検を継続的に行い、引受審査能力の向上に努めています。

6 ご契約の成立

「保険契約申込書」に記載された保険種類などのお申し込みの内容は、お申し込みの承諾の通知に代えて後日お届けする「保険証券」に記載してあります。「保険証券」が届きましたら、保険種類、保険金額、ご契約者さま・被保険者さまの氏名や生年月日・性別、その他の記載事項をお確かめのうえ、大切に保管してください。

万一、お申し込みの内容と相違している場合には、かんぽコールセンター(P57参照)にお知らせください。

なお、「保険証券」を送付する際にあいさつ状を同封していますので、この内容についても必ずご確認ください。

クーリング・オフ制度

お申し込みされた方(契約締結後はご契約者さま)は、「保険契約の申込日」または「ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)の受領日」のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内(責任開始日指定特則を付加した場合は、「保険契約の申込日またはご契約に関する注意事項(注意喚起情報)の受領日のいずれか遅い日から、その日を含めて8日目の日」または「指定した保障(責任)開始の日の前日」のいずれか遅い日まで)であれば、書面による通知により、ご契約のお申し込みを撤回(契約締結後は解除)することができます。

この場合、撤回をされる方がお申し込みされた方またはご契約者さまであることを証明できる書類(運転免許証、健康保険証など(原本))、当社所定の「保険契約申込受付証」または「保険料充当金領収証」、印章をご持参のうえ、前記の期間内に最寄りの郵便局または当社の支店にてお手続きください(郵送による通知も可能です。)。

7 保険料のお払い込み

ご契約の成立後に第1回保険料をお払い込みいただきます。

(注)一部のお申し込みに限り、お申し込みに際して、第1回保険料相当額をお払い込みいただきます。

保険金を確実にお受け取りいただくためのご案内

「ご契約内容のお知らせ」

「ご契約内容のお知らせ」は、ご契約の内容を確認いただき、必要に応じて情報を最新化していただくことで、安心してご契約を継続し、保険金を確実にお受取りいただくために必要な情報として、毎年10月に「保険料払込証明書」と併せてお送りしています。

保険金等の振込先口座や保険金受取人のご指定状況、ご加入中のご契約の保障内容、保険料の払込状況、契約者配当金、契約者貸付の状況などをお知らせしておりますので、同封の「ご契約ハンドブック」や、お手持ちの保険証券（保険証書）およびご加入時にお渡ししている「ご契約のしおり」とともに内容をご確認ください。

「保険料払込証明書」

毎月10月に、「保険料払込証明証」（生命保険料控除証明書）をお送りしています。生命保険料控除を受けるために必要ですので、年末調整または確定申告の時期まで大切に保管してください。

（注）「保険料払込証明証」の地域別の発送スケジュールについては、9月中旬に当社Webサイトに掲載する予定です。

その他の大切なご案内

「ご契約の満期のご案内」、「保険料のお払い込みのご案内」など、当社から各種ご案内をお送りすることがありますが、いずれも大切なご案内ですので、必ずご確認ください。

<住所などの変更に関するお願い>

当社からの各種ご案内を確実にお届けするために、ご契約者さまおよび被保険者さまがご住所の変更や改姓などをされた場合には、当社または郵便局まで速やかにご連絡をお願いします。また、インターネットによる住所変更のお手続きもご利用いただけます。

なお、当社では、転居後も当社への住所変更のお手続きがお済でない方へのご案内含め、すべてのご契約について漏れなく住所変更を行っていただくための取組みを行っています。

【参考】点字による各種ご案内の発行

ご契約者さまなどからのご請求に基づき、点字によりご契約の内容をご案内するほか、ご契約者さまなどから点字表記のご要望をいただいた場合、「満期のご案内」など各種ご案内を点字により発行します。

また、当社からのご案内であることが分かるよう、封筒への点字表記のご要望をいただいた場合、「かんぽせいめい　たいせつなおしらせ」と点字を施したシールを貼付します。

インターネットによるお手続きのご案内

住所変更届の受付

当社Webサイトから、ご契約者さまや被保険者さまの住所変更の届出を行うことができます。

後日、お手続きに必要な書類を郵送させていただきますので、ご本人さまであることを確認できる運転免許証、健康保険証などのコピーを必要書類と一緒に返信用封筒に入れ、返送してください。

◀住所変更届の受付
http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/tetuzuki/henko/ctm_tzk_hn_no102.html

保険料払込証明書の再発行の受付

当社Webサイトから、保険料払込証明書（生命保険料控除証明書）の再発行のご請求ができます。

後日、登録されているご住所に保険料払込証明書を郵送させていただきます。

◀保険料払込証明書の再発行の受付
http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/tetuzuki/henko/ctm_tzk_hn_no105.html

各種お手続きのご案内

契約内容の変更、保険証券（保険証書）の紛失、保険金の請求をする場合のお手続きの方法や、必要書類の詳細を当社Webサイトに掲載していますので、ご利用ください。

◀各種お手続きのご案内
http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/ctm_index.html

保険金のお支払いについて

保険金の支払請求時に、保険金受取人さまからご提出いただきました書類の内容に基づいて、保険金の支払可否について、審査を行います。

当社は、保険金の速やかなお支払いを実現するため、査定人材の育成を進めているほか、システム支援による事務処理の簡素化・支払体制の強化に努めています。

また、入院保険金、死亡保険金等のお手続きについて解説した冊子「保険金等のご請求について」を作成し、郵便局などに備え付けています（冊子「保険金等のご請求について」は当社Webサイトにも掲載しています。）。この冊子は、入院保険金等のお手続きに関するお問い合わせを目的として郵便局などに来局されたお客さまに交付しているもので、保険金等の支払請求のお手続きがスムーズに行えるよう配慮しています。

加えて、冊子「保険金等のご請求について」にセルフチェックシートを添付し、ご請求可能な保険金等をお客さまが確認できるようにしています。

◀「保険金等のご請求について」
http://www.jp-life.japanpost.jp/digitalbook/hokenkin_seikyu/201604hokenkin_seikyu/hokenkin_seikyu.html

2015年度の保険金等お支払いの状況など

●お支払い件数とお支払いできなかった件数

（単位：件）

区　分	件　数
お支払い件数	2,746,627
お支払いできなかった件数	124,944

(注1) 件数には簡易生命保険契約に係る件数を含みます。
(注2) 件数には満期保険金、生存保険金、年金等、支払査定を要しないものは含まれません。

●お支払いできなかった件数の理由別内訳

（単位：件）

区　分	件　数
詐欺取消・詐欺無効	1
不法取得目的無効	0
告知義務違反解除	240
重大事由解除	0
免責事由該当	1,076
支払事由非該当	123,627
その他	0
お支払いできなかった件数の合計	124,944

▶ 保険金等をお支払いできる場合とできない場合の事例集

お客さまに保険金等のお支払いについて一層ご理解をいただくため、図解による事例集「保険金等をお支払いできる場合とできない場合の事例集」を当社Webサイトに掲載しています。

▲「保険金等をお支払いできる場合とできない場合の事例集」
http://www.jp-life.japanpost.jp/digitalbook/hokenkin_jireishu/201604hokenkin_jireishu/hokenkin_jireishu.html

診断書取得費用相当額の当社負担

保険金等のご請求の際に、診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象等とならなかったお客さまに、診断書取得費用相当額をお支払いします（当社所定の要件を満たしていることが必要です。）。

本取り扱いを通じて、お客さまの負担を軽減し、保険金等をよりご請求しやすい環境整備を図り、お客さまサービスのさらなる向上に努めています。

保険金等の請求案内の徹底

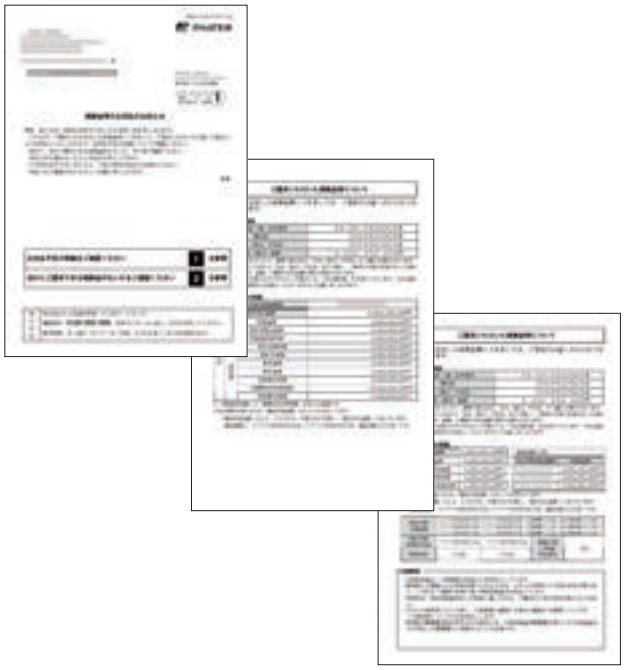
郵便局においては、お客さまが入院などのご請求の手続きに来られた際に、冊子「保険金等のご請求について」およびご案内文書により、ご加入契約の保障内容についてご説明したうえで、請求手続時の必要書類やご請求いただける保険金等を正確にご案内するとともに、これらをお渡しすることにより、お客さまご自身でもご請求漏れがないかご確認いただくことができます。

また、お客さまから保険金等の支払請求がされていない場合であっても、保険金等をお支払いすることができる可能性があるものについて、保険金サービスセンターでの支払審査後に文書により保険金等のご請求をご案内しています。

さらに、ご案内後には、アウトバウンドコールや一定期間ご請求がないお客さまへの再案内などのフォローを実施しています。

「保険金等のお支払のお知らせ」によるご案内

これまでお客さまには「保険金等振込済通知書」により、保険金等のお支払いが完了したことをお知らせしてきましたが、2015年4月からは、さらなるお客さま満足度の向上に向け、「保険金等のお支払のお知らせ」を新設し、お客さまに送付する時期を早めるとともに、お知らせする内容をさらに充実させています。



満期保険金等の確実なお支払いに向けた取り組み

当社では、満期保険金等の振込先口座をあらかじめご指定いただくサービスを実施しています。ご契約者さまが満期保険金等の振込先口座を事前にご指定いただくと、満期保険金等のご請求手続きを改めて行っていただかなくても、お支払期日にご指定の振込先口座へ満期保険金等を自動的にお振り込みいたします。

3カ月前

①満期などのお知らせ（郵送案内）

当社からご契約の満期などを迎えられるお客さまあてに、お支払期日の3カ月前にご契約の満期などのご案内をお送りしています。

お送りしましたご案内に記載の「金融機関の口座情報」および「お振り込み金額等」をご確認いただけます。

2カ月前

②事前にご指定いただいた振込先口座の確認

ご指定いただきました口座については、お振り込みが可能な口座であるということを当社から金融機関に確認させていただきます。口座番号相違などでお振り込みができない口座の場合は、当社から確認のご案内をお送りし、再指定のお願いをしています。

お振り込みができない口座の場合、改めて口座をご指定いただきます。

お支払日

③事前にご指定いただいた口座へのお振り込み（請求手続不要）

お支払期日に満期保険金等を振込先口座へお振り込みいたします。

通帳の記載によりお振り込み金額をご確認いただけます。

お支払日前後

④お振り込み完了のお知らせ（郵送案内）

お振り込みのお手続きが完了した際、お手続きが完了したことのご案内をお送りしています。

お送りするご案内により、お振り込み金額および口座情報などをご確認いただけます。

※被保険者がお亡くなりになった場合は、お受け取りいただく保険金額などが異なる場合がありますので、お近くの郵便局までお問い合わせください。

当社からお送りする「支払通知書」によるお受け取りのお願い

各種保険金等のお振り込みの際、振込不能となった場合などに、「支払通知書」を送付しています。「支払通知書」に記載の必要書類などをご持参のうえ、お近くの郵便局の窓口などにおいて、お手続きください。

支払体制の強化

当社は、以下の取り組みを通じて、適正で公平なお引き受け、お支払いの審査(査定)に努めています。

簡易・迅速・正確な保険金等支払の実現に向けた取り組み

当社は、保険会社の最大の使命であるお客さまにお約束した保険金等をお支払いする責務をお客さまの立場にたって適切に果たすため、最高水準の保険金等支払管理態勢の整備に向けて、保険金等を簡易・迅速・正確にお支払いするための取り組みを行っています。

具体的には、保険金等のご請求があった際のお手続きや他にご請求いただける保険金等のご案内の充実、教育・研修を通した支払査定業務に必要な専門的知識やスキルを有する人材の育成、支払業務システム(SATI)の導入によるシステムサポートの充実、支払査定業務の中心的な役割を担う保険金サービスセンターの機能強化などを推進しています。

支払業務システム(SATI)

支払業務システム(SATI)は、当社における支払管理態勢強化の最重要施策であり、先進的なイメージワークフロー技術(IWF)により、支払審査事務のベースを書類現物からデータにシフト、事務全般のシステム支援を充実させることにより、簡易・迅速・正確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ています。

今後も、システム基盤を活用した一層の品質向上や事務処理の効率化が図られるよう各種データを活用してPDCAサイクルを充実し、さらなる態勢強化を図ってまいります。

支払査定担当者の教育・研修

当社の支払査定担当者に対する教育として、新商品・新サービスの新設時に行う制度改正講習会に加え、当社独自の支払査定スキルの取得や支払業務システム(SATI)の分析結果および支払査定スキルに応じたeラーニング研修などを実施しているほか、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得を推進し、支払査定能力のさらなる向上を図っています。

保険金請求に対する客観性・中立性の高い審査体制

お客さまから保険金をご請求いただいた場合、保険金サービスセンターの専門の担当者が審査を行っていますが、ご請求いただいた内容に応じて医師免許を有する社員に医学的な見解を聴取したり、社外の弁護士に法的な見解を確認したりすることで、客観性・中立性の高い審査を行っています。

具体的には、約款に定める免責事由に該当する可能性がある場合などは、必要に応じて事実関係の詳細を確認し、社外の弁護士に約款に定める免責の該当可否に関する審査を受けることとしています。

また、審査結果にご納得いただけない場合、社外の弁護士などにより構成され、保険金のお支払いに係る紛争について審査を行う「査定審査会」に審査請求を行うことができるようにしており(P90参照)、客観性・中立性の高い審査体制を構築しています。

災害時の特別な取扱い

災害が発生し、被害にあわれたお客さまに対して緊急のご対応が必要と認められるときに、下記の特別な取扱い(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、支店および郵便局に、その内容および期間を掲示します。

●保険料の払込猶予期間の延長
災害の影響で保険料のお払い込みが困難なお客さまについては、保険料のお払い込み期間を延長

●保険金等の非常即時払
災害の影響で提出書類のご準備が困難なお客さまについては、お手続きに必要な書類のご提出を一部省略し、保険金等のお支払いや保険料の前納払込分の払い戻しをするなどの特別な取扱いを実施

【具体的な取扱い】

- 保険金および未経過保険料の非常即時払
- 基本契約の解約払戻金の非常即時払
- 特約の解約払戻金の非常即時払
- 普通貸付金の非常即時払
- 保険料の前納払込分の払い戻しの非常取扱い
- 契約者配当金の非常即時払

東日本大震災および平成28年(2016年)熊本地震への取り組み

東日本大震災および平成28年(2016年)熊本地震により被災された皆さまには心からお見舞い申し上げます。

当社では、被災された方々や被災地を支援するため、さまざまな取り組みを行いました。その一部をご紹介します。

保険金の倍額支払い等

保険金の倍額支払、災害特約に係る死亡保険金については、約款上に地震などにより保険金等を削減したり支払わない場合があるとの規定がありますが、これを適用せず保険金の倍額支払等をお支払いすることとしました。

貸付利率の減免

保険料振替貸付を除く貸付金に適用する利率の減免措置を実施しました。

入院保険金の特別な取扱い

震災により、ケガをされたにもかかわらず被災地等の事情により直ちに入院できなかった方や病院又は診療所が満床であるなどの理由により入院治療を受けられなかった方に対して、本来入院による治療が必要であった期間についても入院したものとして入院保険金をお支払いする特別取扱いを実施しました。

保険料の払込猶予期間の延長

震災により保険料のお払い込みが困難な場合、保険料のお払い込み期間を延長いたしました。

各種請求手続の特別な取扱い

各種ご請求の際、お手続に必要な書類(保険証券(書)など)の一部を省略させていただくなど特別な取扱いを実施しました。

(参考:災害地域生保契約照会制度)

災害救助法が適用された地域において、被災された方がご加入されている生命保険会社が分からず保険金の請求を行うことが困難な場合などに、生命保険会社に契約有無の調査依頼を行う対応(災害地域生保契約照会制度)を一般社団法人生命保険協会が実施しています。当社においても、同制度による照会に対し、ご契約の有無の確認、お客さまへの回答に取り組んでいます。

お客さまのご相談窓口

電話によるお問い合わせ

フリーダイヤルでかんぽコールセンターまたはお客さま相談室につながります（ご相談内容によっては、かんぽコールセンターからお客さま相談室に転送することがあります。）。

相談窓口名	電話番号
かんぽコールセンター 仙台お客さま相談室 東京お客さま相談室 岐阜お客さま相談室 京都お客さま相談室 福岡お客さま相談室	0120-552-950（ここに きこう）（通話料無料）※おかけ間違いのないようご注意ください。 ■受付時間 ●かんぽコールセンター 平日／9:00～21:00 土日休日／9:00～17:00（1月1日～3日を除く） ●お客さま相談室 平日／9:00～17:00
ご高齢のお客さま専用コールセンター	0120-744-552（通話料無料）※おかけ間違いのないようご注意ください。 ■受付時間 上記かんぽコールセンターと同様

かんぽコールセンターでは、保険商品、保険料のご案内、各種お手続方法などのお問い合わせを承っています。お問い合わせ内容によっては、即日ご回答できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

また、各種お手続きの状況につきましては、お客さま相談室へお電話を転送したうえでご案内差し上げています（土日休日は、翌営業日以降（12月28日17:00～12月31日にお問い合わせいただいた場合は1月4日以降）、お客さま相談室から折り返しご連絡差し上げます。）。

ご高齢のお客さま専用コールセンターは、オペレーターに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくりと丁寧に応対します。

なお、個人情報保護のため、個別のご契約に関するお問い合わせは、契約者などご本人さまからのお電話をお願いいたします。

（注1）携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
（注2）個別の契約に関するお問い合わせの際は、保険証券（保険証書）番号をあらかじめお確かめのうえ、おかけください。
（注3）契約者などご本人さま以外の方からのお問い合わせにつきましては、ご回答できない場合があります。
（注4）コールセンターおよびお客さま相談室とのお電話は、電話対応品質の向上、お客さまとの通話内容確認のため録音させていただいていますので、あらかじめご了承願います。

インターネットでのお問い合わせ

当社Webサイトからのお問い合わせの受け付けは24時間行っています。回答は、原則営業日の9:00～17:00の間の対応とさせていただきます。

（注1）回答については、電話か電子メールのうち、ご希望の方法をお選びください。
（注2）お問い合わせを受け付けた時間や内容により、即日ご回答できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
土日休日にお問い合わせいただいた場合は、回答は翌日以降（12月31日～1月3日にお問い合わせいただいた場合は1月4日以降）の営業日になります。
（注3）当社に対する営業目的のお問い合わせにつきましては回答いたしかねますので、ご了承ください。

かんぽ生命Webサイト

http://www.jp-life.japanpost.jp/contact/cnt_index.html

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。

営業用携帯端末機に2016年4月から順次、ペーパーレス申込みの機能を搭載し、お客さまサービスの向上や環境保全への貢献に取り組んでいます。

- 営業用携帯端末機の画面上に、申込内容などを大きく表示することなどにより、ご高齢のお客さまにとっても分かりやすさが向上します。
- 証明書類をカメラ機能で撮影することにより、お客さまに証明書類の写しをご用意いただく必要がなくなります。
- システムチェック機能により、申込時の不備を防止し、申込手続きにかかるお客さまの負担を削減します。
- 事務処理にかかる時間や申込関係書類の郵送にかかる時間を削減し、ご成約までの期間を短縮します。
- 申込書などの書類を印刷する必要がなくなることで、紙の使用量を削減します。

なお、ペーパーレス申込みで署名や告知をしていただく際には、通常のペンと同じ書きやすさのデジタルペンをご使用いただくことにより、ご高齢のお客さまにも、ご利用いただきやすい仕組みを実現しています。

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。

株主・投資家とともに

IRの方針

ディスクロージャーポリシーの作成・公表

当社IRサイトに「ディスクロージャーポリシー」を掲載しています。

個人投資家向けに定期的説明会を開催

当社IRサイトに個人投資家向けのページを設けているほか、説明会の開催など、情報提供の充実を図っています。

アナリスト・機関投資家向けに定期的説明会を開催

四半期ごとの決算発表後、アナリストや機関投資家向けに決算説明会やテレフォンカンファレンスなどを開催し、経営陣による財務状況などについての説明を実施しています。また、証券会社主催の機関投資家向けセミナーなどにも参加しています。

海外投資家向けに定期的説明会を開催

経営陣による海外IRを年数回実施しております。また、決算短信やIR資料など、日本国内で使用する情報は、英語へ翻訳して当社IRサイトに掲載し、国内・海外投資家の情報格差を極力なくすように図っています。

IR資料のWebサイト掲載

決算短信等決算情報、決算情報以外の適時開示情報、有価証券報告書および四半期報告書などについて、当社IRサイトへの掲載をしています。

決算説明会の模様

株主総会

2016年6月22日、第10回定時株主総会を開催しました（当日ご出席株主266名、所要時間1時間24分）。

開催にあたっては、株主の皆さまの利便性向上とコミュニケーションの充実に取り組みました。

株主総会招集ご通知については、早期発送の観点より、同年6月1日に発送したほか、発送前の同年5月30日に当社Webサイトなどにその内容を公開し、株主さまに議案を十分ご検討いただけるよう努めました。また、インターネットでの議決権行使を可能にしているほか、東京証券取引所が推奨する機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームに参加するなど、議決権行使環境の整備にも取り組みました。

また、映像を利用して事業内容を説明し、株主の皆さまにご理解いただけるよう努めました。

質疑応答では、当社の成長戦略・商品戦略などについてご質問をいただき、社長および担当役員が回答し、双方向のコミュニケーションのさらなる充実を図りました。

株主総会終了後、株主の皆さまへの情報提供充実の一環として、議決権行使結果などを、当社Webサイトにて速やかに公開しています。

株主さまの個人情報の取り扱いについて

●利用目的

当社は、株主さまの個人情報について、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、利用目的は以下のとおりです。

(1)会社法に基づく権利の行使・義務の履行
(2)株主さまとしての地位に対し、当社の事業活動に関する情報提供
(3)株主さまと当社の関係を円滑にするための各種方策の実施
(4)各種法令に基づく所定の基準による株主さまのデータを作成する等、株主管理

また、特定個人情報(注)については、法令に定める利用目的に限定して取り扱います。当社における特定個人情報の利用目的は、以下のとおりです。

・株主さまに関する支払調書作成事務

(注) 特定個人情報とは、個人番号（通称「マイナンバー」）をその内容に含む個人情報をいいます。

CSR重要課題への取り組み

当社は、公共性の高い生命保険事業を営む企業として、お客さまからの信頼と安心を護り育てていくため、「社会、地域社会への貢献の推進」、「人に優しい事業環境の整備」、「環境保全活動の推進」の3つの柱を中心に社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

▸ 社会、地域社会への貢献の推進

当社は、「健康促進」、「地域と社会の発展」に積極的に貢献することを経営方針に掲げ、87年の歴史を持つラジオ体操の普及推進などを通じて、皆さまの健康づくりを応援しています。

▸ ラジオ体操とかんぽ生命

ラジオ体操は、1928年、当時の逓信省簡易保険局が、国民の健康の保持・増進を図るために、昭和天皇の御即位の大礼を記念して制定しました。

日本郵政公社の民営化により誕生したかんぽ生命は、逓信省やその流れをくむ郵政省・郵政事業庁・日本郵政公社が担ってきた役割を受け継ぎ、NHKおよびNPO法人全国ラジオ体操連盟と共同でラジオ体操の普及推進に取り組んでいます。

主な歴史

1928年	国民保健体操(旧ラジオ体操)の制定。
1951年5月	現行のラジオ体操第一の放送開始。
1952年頃	ラジオ体操出席カードの配布開始。
1953年7月	夏期巡回ラジオ体操会の開始。
1962年10月	1000万人ラジオ体操祭の開始。
1999年9月	みんなの体操の制定。

初期のラジオ体操ポスター
(1929年)

2016年度
ラジオ体操出席カード

▸ 各種行事を通じたラジオ体操の普及推進への取り組み

1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭

ラジオ体操最大のイベントとして、1000万人にもおよぶ人々に一斉にラジオ体操およびみんなの体操を行っていただくという趣旨のもと、「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」を毎年、夏に開催しています。この体操祭の模様はNHKラジオ第1放送・NHK総合テレビで全国に生放送されているほか、NHKの国際放送を通じて海外にも放送されています。

「第54回1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」の模様(2015年8月2日(日)・石川県金沢市)

夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会

毎年7月20日から8月31日までの43日間、全国43会場（1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭を含む。）において「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しています。

また、毎年4月から10月末（「夏期巡回」の期間を除く。）の日曜日や祝日を中心に、全国10会場程度で「特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しています。

これらの体操会の模様は、NHKラジオ第1放送で全国に放送されています。

（注）2016年度の夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会などの日程は、当社Webサイト（http://www.jp-life.japanpost.jp/）に掲載しています。皆さまのご来場を心よりお待ちしております。

夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会の模様（2015年7月27日 宮城県牡鹿郡女川町）

▶ 全国小学校ラジオ体操コンクールの実施

多くの小学生の皆さまに元気にラジオ体操をしていただく機会を増やし、健康促進に貢献することを目的として、全国の小学生を対象とした「全国小学校ラジオ体操コンクール」を開催しています。

本コンクールでは「日頃のラジオ体操への取り組み」と「ラジオ体操第一の体操風景」を収録した動画をご応募いただき、全体を通して元気良く楽しんでラジオ体操を行っているか、また、そろった動きで正しくラジオ体操ができているかという視点で審査し、入賞チームを決定・発表します。

第2回コンクール金賞受賞校（鹿児島県中種子町立増田小学校 増田スピリット）

▶ ラジオ体操の小学校出張授業の実施

ラジオ体操を通じて、子どもの健全な育成を支援するとともに一層のラジオ体操の普及推進を図ることを目的としてNHKテレビ・ラジオ体操講師およびアシスタントを小学校に派遣し、「ラジオ体操の小学校出張授業」を実施しており、2015年度は全国の小学校18校で実施しました。

出張授業の模様（2015年11月16日・神奈川県川崎市立西丸子小学校）

▶ かんぽ生命 presents マラソン大会

2015年度は、横浜市内で開催された「第3回日産スタジアムランニング合コン・5時間耐久リレーマラソン」(7月5日)、「第3回ウィークデーマラソンinこどもの国」(12月1日)、「2016チャレンジリレーマラソン in こどもの国～真冬の42.195～」(1月30日)を特別協賛しました。

第3回日産スタジアムランニング合コン・5時間耐久リレーマラソンの模様

▶ 各拠点での地域社会貢献の取り組み

当社の全国の各拠点において、社員のボランティアにより地域の清掃活動への参加や献血活動などの社会貢献活動に取り組んでいます。

【活動例】

各拠点周辺での清掃活動

各拠点の自主的な活動として定期的に清掃活動に取り組んでいます。また、地域の「一斉清掃」の活動に参加し、地域の皆さまと一緒に美化活動に取り組みました。2015年度は58の拠点で延べ102回実施しました。

献血活動への協力

2015年度は53の拠点で献血活動に協力しました。

ボランティアウォークへの参加

2015年度は10の拠点で社員やその家族が、遺児支援のために歩く「あしながPウォーク」に参加しました。

収集ボランティアの実施

2015年度は59の拠点でペットボトルキャップや使用済み切手などを収集し、社会福祉協議会などへ寄贈しました。

日比谷公園清掃活動

仙台七夕まつり事前清掃活動

中津川河川敷ボランティア清掃

人に優しい事業環境の整備

かんぽ Eat & Smile プロジェクト

「食を通じた健康づくり」を目的として、「かんぽ Eat & Smile プロジェクト」を展開しました。このプロジェクトでは、期間限定カフェで寄付金付きメニューを提供し、店舗からの寄付金と同額の当社からのマッチングギフトとあわせて、「セカンドハーベスト・ジャパン」に寄付しました。

また、全国の「住みます芸人」とタイアップし、日本各地から「食」に関する情報を発信しました。

Eat & Smile Cafe店内写真

セカンドハーベスト・ジャパンを通じた支援

環境保全活動の推進

省エネルギーへの取り組み

地球温暖化対策の一環として、当社が所有する施設において、省エネルギー診断の結果などに基づき、機器・設備の改修や運用改善などを継続的に実施することにより、省エネルギーによるCO_2排出量の削減に努めています。

また、基本的な省エネ活動を全社的に推進するため、省エネルギーのための具体的な取り組みをまとめた「ガイドブック」を作成し、全社員がこのガイドブックに基づいた省エネルギーへの取り組みを実施することにより、CO_2排出量やコピー用紙使用量の削減に努めています。

「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧提供による環境保全への貢献

2014年10月2日から「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧による提供を開始しています。

従来、「ご契約のしおり・約款」はすべてのお客さまに冊子で提供していましたが、「Web閲覧」も選択可能とすることにより、お客さまが希望すれば、冊子の受領に代えて、当社Webサイト上でPDF版の「ご契約のしおり・約款」を確認することが可能になりました。

お客さまに「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧をご利用いただくことにより、従来の冊子が不要となるため、紙の使用量を削減することができます。2016年7月には、2015年4月～2015年9月の6カ月間で、「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧をご利用いただいたお客さまの数に応じて、森林の育成に取り組む環境保護団体（合計13団体）に対して総額1,080万円の寄付を行いました。

市民ボランティアによる植樹

機関投資家としての社会的責任

▶「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》への取り組み

当社は2014年5月に、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》について、受入れを表明いたしました。

当社は、国内株式の運用を信託銀行や投資顧問会社などの運用受託機関への委託により実施しているため、委託者の立場で、運用受託機関からの本コードに関する取組方針・実施状況につき報告を求め、問題がないか確認することや、運用受託機関の選定や評価にこれらを反映させることなどを通じて、スチュワードシップ責任を果たします。

また、運用受託機関からのスチュワードシップに関する取組状況および株主議決権行使結果につき、定期的に報告を受け、取りまとめたものを公表することとしています。

○ スチュワードシップ責任を果たすための主な方針

1　投資先企業の状況把握と対話

投資先企業の状況把握、投資先企業との対話などは運用受託機関が行います。当社は運用受託機関に対し、投資先企業の状況把握、投資先企業との対話などについての方針と実施状況につき報告を求めます。

2　議決権行使

個別の議決権行使を運用受託機関に委ねますが、その際、運用受託機関が議決権を行使するにあたり、留意すべきと考える事項などを「株主議決権行使ガイドライン」として運用受託機関に提示します。運用受託機関はその趣旨を踏まえて議決権行使に関する方針を策定し、これに則って議決権を行使します。

また、当社は、毎年、運用受託機関による議決権行使結果を取りまとめ、これを当社Webサイト上で公表します。

3　スチュワードシップ活動の充実に向けた取り組み

スチュワードシップへの取り組みに関する運用受託機関へのヒアリングや評価を通じて、好ましい取組事例を蓄積し、これらを運用受託機関と共有することなどを通じて、当社と運用受託機関のスチュワードシップ活動への取り組みの向上を図っていきます。

(注)当社におけるスチュワードシップ責任を果たすための方針については、当社Webサイト上で公表しています。

当社は、今後国内株式の自家運用に取り組む予定です。自家運用の実施にあたっては、現在の「日本版スチュワードシップ・コードの受入れと当社方針について」を見直し、当社Webサイト上で公表する予定です。

▶ ESG投資への取り組み

当社は機関投資家として、安全性や収益性だけでなく、社会性・公共性にも配慮した資産運用を実施しています。

近年、環境(Environment)・社会(Society)・ガバナンス(Governance)を考慮した投資への関心が世界的に高まる中、当社では持続可能な社会の形成に貢献すべく、「ESG」の視点を踏まえた投資の拡大を進めています。

ブランド価値向上への取り組み

当社は、夢に向かって挑戦する人生を応援したさまざまな宣伝活動を通して、ブランド価値の向上に取り組んでいます。

人生は、夢だらけ。

人生は、夢だらけ。

『人生は、夢だらけ。』というキャッチコピーのもと、前向きに生きるすべての人を応援する企業広告を展開しています。

企業広告の新キャラクターに女優の高畑充希さんを起用し、2016年3月から新企業CM「それは人生、わたしの人生」篇を全国で放送しました。

「すべての人生がただ一つのものであり、紛れもなく自分自身のもの。そして自分が生きる世界は素敵なものたちで溢れている。」そんなメッセージを、音楽家の椎名林檎さん作曲のオリジナル楽曲を使用したミュージカル風CMで伝えています。

また、全国の郵便局で掲出するポスターや新聞広告、首都圏・関西圏を中心とした交通広告などで大々的に展開しました。

この企業広告を通じて、お客さま、社会、地域の皆さまの人生を、身近な存在として支えていきたいという当社の想いを広く表現しました。

企業CM「それは人生、わたしの人生」篇

新聞広告

交通広告

ポスター

夢だらけ。キャラバン

「夢を持って挑戦する人を応援する」という企業メッセージを継続的、そして多面的にお伝えしていくため、「夢」を持ってイキイキと輝きながら働いている全国の日本郵政グループの社員やその家族を企業広告の出演者として紹介しています。広告は、雑誌やキャンペーンWebサイト「http://www.yumedarake.jp/caravan/」でご覧いただけます。

「正々堂々戦える試合にすることを、誓います。」

夢見る筋肉を鍛えています。

妻と出会ったのは、宇宙でした。

※撮影日時点の情報で掲載しています。

▶ 夢をサポートする取り組み

かんぽ生命ドリームシアター　宝塚歌劇に協賛

当社の文化的活動の一環として、夢に向かって挑戦する人生を応援するため、2015年に引き続き、2016年の宝塚歌劇月組公演「ロック・ミュージカル『NOBUNAGA<信長>－下天の夢－』、シャイニングショー『Forever LOVE!!』」に協賛しています。

宝塚歌劇の舞台を通して、皆さまに夢をお届けいたします。

©宝塚歌劇団

女子プロゴルファー 上田桃子選手の所属契約

2015年3月から、当社はプロゴルファーの上田桃子選手の「経験と努力を積み重ね、夢に向かって自分らしく挑戦し続ける」という姿勢に共感し、3年間の所属契約を締結しています。

上田選手は当社の所属選手として、社名入りキャップ・ウェアやキャディバッグとともに、各ゴルフトーナメントに出場しています。

上田選手のさらなる飛躍を期して、今後も真摯にサポートしてまいります。

夢に向かって頑張る学生を応援!「全日本学生音楽コンクール」に特別協賛

当社は、音楽文化の発展と、夢に向かって挑戦する学生を応援したいという想いから、全日本学生音楽コンクールに特別協賛をしています。

本コンクールは、音楽を楽しむ心を培うとともに演奏技術の向上を促し、公正な審査によって世界を舞台に活躍する若い才能を発掘して、音楽文化の発展に寄与するという趣旨のもと実施されています。

70th
STUDENT MUSIC CONCOURS OF JAPAN

N響第九 Special Concertの模様

かんぽ生命 presents N響第九 Special Concert

当社は、文化活動の支援を目的として、2015年12月27日に、結成後約90年の歴史を有し、その演奏が国際的にも評価の高いNHK交響楽団（N響）による第九演奏会（東京都港区・サントリーホール）を特別協賛しました。

教育・研修制度

当社は、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2013年4月に「かんぽ人材育成宣言」として表明しました。

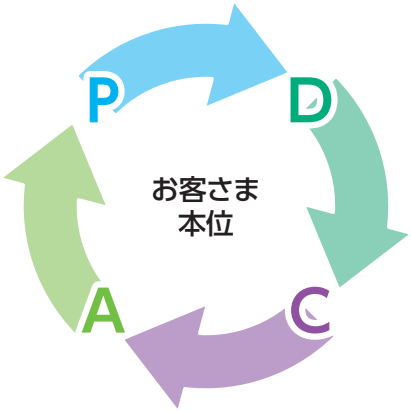
また、「社員一人ひとりが成長でき、明るく生き生きと活躍できる環境をつくる」ことを経営方針のひとつとして掲げて、人材育成に取り組んでいます。

▸ 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」を根底に、『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人材育成を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。

〈営業社員〉

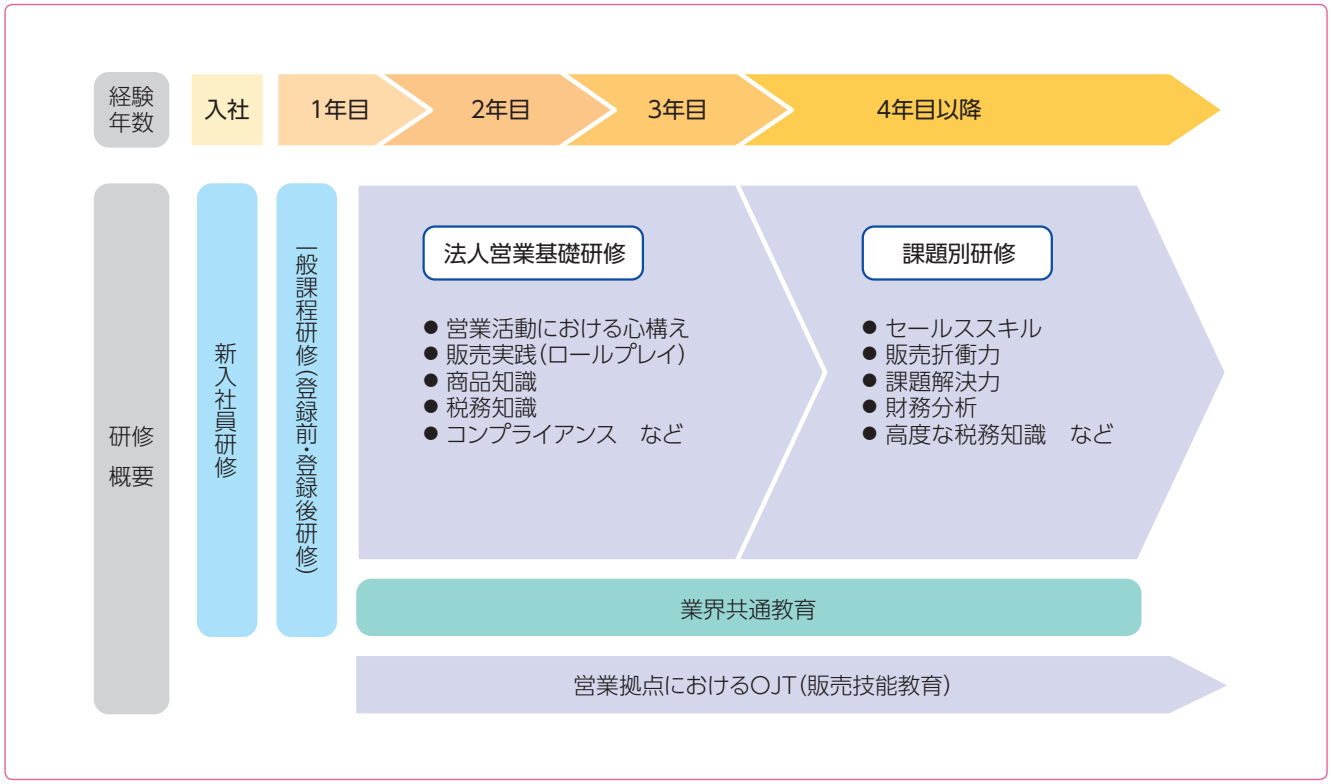
▶ 営業社員の概要

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、法人のお客さまがお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・職域マーケットなどでの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セールスが実践できる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〉

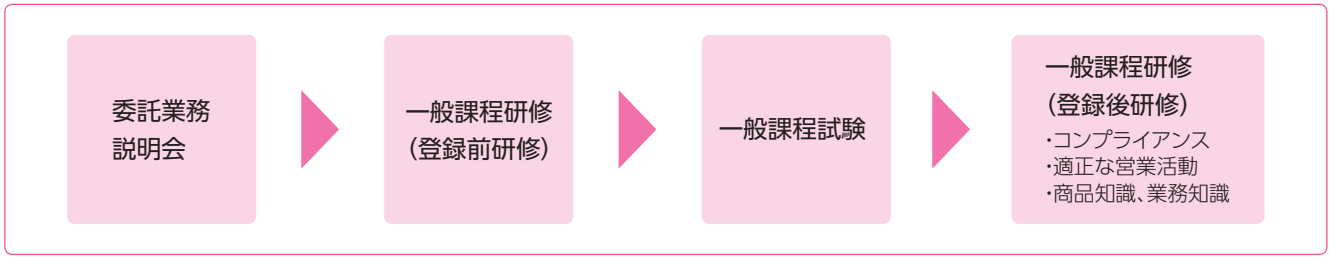
▶ 募集代理店の概要

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」（P55）をご参照ください。

ダイバーシティの推進

経営方針のひとつである「社員一人ひとりが成長でき、明るく生き生きと活躍できる環境をつくります。」を実現し、行動指針にある「私たちは、人権を尊重し、多様な人材が働きやすい職場をつくります。」を実践すべく、人事部に設置したダイバーシティ推進室を中心として、「女性活躍推進」「ワーク・ライフ・バランス」「障がい者雇用推進」の3領域においてダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

女性活躍推進

女性社員の中長期のキャリア形成を支援すべく、当社では「管理職などへの登用拡大」と「女性社員の育成」を積極的に展開しています。

「管理職などへの登用拡大」に関しては、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画において、定量的数値目標を「2021年4月1日までに管理者に占める女性割合を14%以上とする」としており、その実現に向けた各種取り組みを推進していきます。

「女性社員の育成」に関しては、管理職候補を対象として、リーダーシップ開発やマネジメントスキルを付与する研修、上級役職者候補を対象として、自身のキャリアを主体的に考え、さまざまなライフイベントにおける働き方を理解するセミナーを開催し、計画的かつ継続的な育成に取り組んでいます。

管理職候補向け研修

上級役職者候補向けセミナー

ワーク・ライフ・バランス

育児や介護と仕事の両立を支援し、ワーク・ライフ・バランスを高い次元で実現すべく、ワーク・ライフ・バランスガイドブックの改訂などの日本郵政グループ共同施策のほか、当社単独施策として、①働き方改革、②育児休業者の職場復帰支援、③介護休業に関する啓発活動を推進しています。

次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画においては、第3期（2013年4月1日から2015年3月31日）の目標を達成したことから、「次世代認定マーク（くるみんマーク）」を連続して取得しました。第4期の一般事業主行動計画においては、「働き方の見直し」と「育児・介護と仕事の両立」を目的とした各種施策を2015年4月1日から2018年3月31日までの3年間で実施することとしています。

①働き方改革

残業や休日出勤を前提とした働き方を改め、組織の生産性向上を図るべく、2015年度は、長時間労働の抑制施策、朝型勤務の取り組み、社員の意識改革、および本社モデル部署の働き方見直しコンサルティングを実施しました。

2016年度は、長時間労働の抑制施策と朝型勤務の取り組みを継続実施する一方、働き方見直しコンサルティングの横展開や本社内業務の効率化、管理者のマネジメント強化など、本社全部署における働き方改革を積極的に推進していきます。

意識改革セミナー

本社モデル部署の働き方見直しコンサルティング風景

②育児休業者の職場復帰支援

2015年度、育児休業中の社員と育児休業から復帰後1年未満の社員を対象として、仕事と育児の両立に関する不安の解消と復帰後の自己キャリア形成を支援する観点から、職場復帰セミナーを開催しました。同セミナーでは、上司や配偶者の同席を可として、職場復帰に対する理解を促進したり、セミナー会場と同じフロアに託児スペースを設置し、育児休業中の社員でもセミナーに参加しやすい環境を整備しましたが、2016年度以降は、こうした取り組みをさらに発展させていきます。

職場復帰セミナー

託児サービス

③介護休業に関する啓発

今後、家族の介護に直面する社員が増加すると予想されることから、介護が必要となる事象が発生したときに社員が的確に対応できるよう、40歳以上の社員を対象として、公的介護保険制度に関するeラーニング講座の受講や専門家への相談機能を有したWEBサービスの利用を2015年度より段階的に実施しています。

障がい者雇用推進

障がいのある方の就労能力を正しく評価し、就業機会を提供することは企業の社会的責任の一環であるという認識のもと、障がい者雇用を積極的に推進しています。今後も雇用事業所の拡大を推進するとともに、障がいを持つ社員に対する定着支援を行い、雇用率の向上を目指し、継続的に取り組んでいきます。

データ入力に従事する障がいを持つ社員