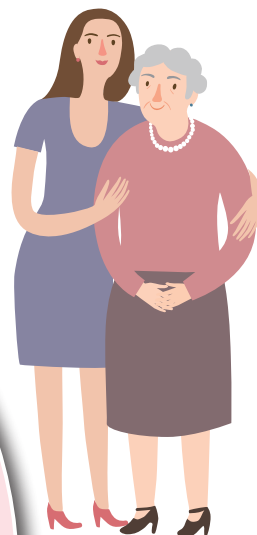


# 3

## ステークホルダーに対する取り組み

かんぽ生命を支えるステークホルダー	30
お客さまとともに	32
株主・投資家とともに	55
社会とのかかわり	57
従業員とともに	65

# かんぽ生命を支えるステークホルダー



お客さま本位の業務運営

心のこもったサービス

かんぽつながる安心活動

かんぽプラチナライフサービス

- お客さま一人ひとりの人生によりそい、分かりやすい商品と質の高いサービスを提供します。

お客さま

すべての  
ステークホルダーと  
密接な  
コミュニケーションを  
図ります。

ラジオ体操

責任ある機関投資家

人生は、夢だらけ。

ESG

- 健康促進、環境保護、地域と社会の発展に積極的に貢献します。

地域・社会

当社の生命保険事業は、さまざまなステークホルダーに支えられて今日まで歩んでまいりました。  
これからも、すべてのステークホルダーの皆さまとの密接なコミュニケーションを通じて、大きくて、ユニークで、あたたかいビジネスモデルを一層磨き、「お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社」を目指します。



IR

ディスクロージャー

株主総会

株主・投資家

- コーポレート・ガバナンスの確立による健全な経営を行い、常に新しい価値を創造することで、持続的な成長を生み出します。

人生は、夢だらけ。



かんぽ生命

従業員

ワーク・ライフ・バランス

働き方改革

女性活躍

かんぽ人材育成宣言

- お客さまにより良いサービスを提供するため、お客さまと接する社員が力を発揮する態勢を整備します。
- 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れます。



1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況・業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

# お客さまとともに

## お客さま本位の業務運営

当社は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」との経営理念のもと、全国津々浦々の郵便局を通じて簡易で小口な生命保険を2,948万人<sup>(注)</sup>のお客さまにご利用いただいています。

当社では、それら2,948万人のお客さま一人ひとりの最善の利益を追求するため、お客さま本位の業務運営として当社の目指すべき姿と、それを確実に実現するための態勢面、業務運営面での方策を、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」として2017年4月7日に策定・公表いたしました。

この「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、全社を挙げてお客さま本位の業務運営のさらなる改善・高度化に向けて取り組んでまいります。

(注) 契約者さまおよび被保険者さまを合わせた人数です。

### お客さま本位の業務運営に関する基本方針

制定2017年4月7日

私たちかんぽ生命保険は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」との経営理念のもと、全国津々浦々の郵便局を通じて簡易で小口な生命保険をご提供しています。「全国津々浦々にいらっしゃるお客さまに保険という安心をお届けし、お客さま一人ひとりの人生を保険の力で守り続け、これからの地域社会を支えていく」ために、お客さまからの信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続していくことが、今までも、そしてこれからもかんぽ生命保険の使命であり、「お客さま本位の業務運営」の実現につながるものと考えています。

私たちかんぽ生命保険は、「お客さま本位の業務運営」を実現するための基本方針をここに定めます。

#### 1 経営トップのコミットメント

- ・経営理念等にお客さまに寄り添い、一人ひとりの人生を守り続けていくために全社一丸となって歩んでいくことを掲げ、その実現に向けて取り組みます。
- ・多岐に渡るお客さまの声という貴重な財産を活かし、お客さま満足の向上に取り組み続けるというメッセージを経営トップから社内外に向けて広く発信します。
- ・お客さまの声を一元的に集約の上、分析、検討を行い、経営陣のリーダーシップのもと改善を継続します。
- ・事業パートナーである日本郵便株式会社と協働して、お客さま本位の業務運営の実践に向けた取り組みを推進します。
- ・お客さま本位の社員育成に努め、お客さまとともに成長する保険会社になります。

#### 2 「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

- ・「お客さま第一」などかんぽ生命保険の一員としての心構えを説いた「行動指針」を制定し、規範として仕事に取り組みます。
- ・お客さまにとっての新しい利便性を常に創造し、質の高いサービスの提供を追求し続け、お客さまにとって最善の利益を図る体制を整えます。
- ・「心のこもったサービス」運動を実施し、お客さまの声をもとにしたサービス改善や、好事例の展開等を通じて、お客さま本位の意識の醸成を図ります。
- ・責任ある機関投資家として、企業の持続的成長に向けた投資と対話を行うことにより、日本経済全体の成長に貢献します。

### 3 お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案の実施等

- ・お客さまのご意向やライフプラン等に基づく適切な商品提案を行うとともに、お客さまに十分ご納得いただき、真にご満足いただける契約を販売していきます。
- ・特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ・お客さまの利益を害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- ・お客さまから頂戴する保険料や、日本郵便株式会社に支払う委託手数料については、お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定します。

### 4 お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・「ご契約内容のお知らせ」の郵送や「かんぽつながる安心活動」などを通じて、ご契約後も、保障内容等について継続的にご理解いただけるよう取り組みます。
- ・お客さまの生活や暮らしに役立つ情報やサービスを、広くご提供するとともに、直接お客さまの声を聞く仕組みや双方向の情報交換をさらに充実させます。

### 5 お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等

- ・お客さまにお約束した保険金等を簡易・迅速・正確にお支払いするため、最高水準の保険金等支払管理態勢の整備に向けて取り組みます。
- ・保険契約の引受、契約の保全についても、簡易・迅速・正確にお手続きいただけるよう、先端技術の導入、事務手続の簡素化に取り組みます。

### 6 人材育成・業績評価

- ・人材育成方針として、企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材を育成することを掲げ、人材育成や業績評価を通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求する適切な動機づけを行います。
- ・社員の評価項目の一つとして「お客さま満足度の向上」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

### 7 取組状況の確認等

- ・定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その結果について公表します。
- ・この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、定期的に見直しを行います。

#### ■ 参考:金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組状況

当社における「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組状況および取り組みに係る考え方は、以下の当社Webサイトに掲載しています。

[http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt\\_cmp\\_fiduciary.html](http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html)



## 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。



## 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改めて確認できて理解が深まった」、「何年か先の満期についても、振込先口座を指定すると、自動で保険金が振り込まれるので

便利」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業務改革し、安心感、信頼感のある「ご高齢のお客さまに優しい」サービスを提供すること



＜当社使用の共通ロゴマーク＞

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、ご高齢のお客さまの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。

### 主な取り組み内容

#### ④ 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年に養老保険(新フリープラン)、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。

#### ④ ご契約者等向け無料電話相談サービスの提供

かんぽ生命保険契約・簡易生命保険契約の保険契約者さま、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・育児」および「くらしの税」)を提供しています。



#### ④ 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、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も行っています。



#### ④ 介助技術に関する動画の公開

ご高齢者のケガなどを未然に防ぐことを目的に、かんぽ生命Webサイトおよび「かんぽプラチナライフサービス」のYouTube公式チャンネルで介助技術に関する動画を公開しています。



#### ④ ご高齢のお客さま向け情報誌の発行

ご高齢のお客さまの生活やくらしに役立つ情報誌「かんぽプラチナライフサービス」を年2回発行しています。

この情報誌は郵便局でお客さまにお渡しするほか、かんぽ生命Webサイトにも掲載しています。



#### ④ ご高齢のお客さま専用コールセンターの運営

ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤル(0120-744-552)を設け、ご高齢のお客さま対応の研修を受けたオペレーターが直接お電話をお受けしています。

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。)

### ④「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などについて、従来から取り組んできた個々の改善に加えて、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などを中心に、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」案内書などの改訂に取り組んでいます。

2016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、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。

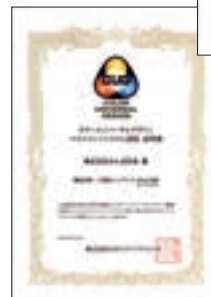
また、配色や文字の大きさにも配慮しており、2014年度から引き続き、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD」の認証を取得しています。



「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「2016年度ご契約ハンドブック」



高齢者検証済UDの認証証明書



CUDの認証証明書

### ④社員による資格取得の推進

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」、「サービス介助士」、「高齢社会エキスパート(高齢社会検定合格者)」の資格取得を推進しています。



サービス介助士研修の様様

### ④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年から各地のNPO法人などとタイアップし、仙台をはじめとした東北地区のほか、東京および熊本において、「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。



講習会の様様(2017年2月・熊本県)

### ■参考：障がいのあるお客さまに配慮した取り組み

当社は、郵便局とともに、障がいのあるお客さまに配慮したサービスを提供しています。

#### ④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、「満期のご案内」など各種ご案内を点字により発行しています。

#### ④代書・代読の取り組み

お身体が不自由なご契約者さまなどから各種ご請求などをお受けする際、必要に応じて、社員による代書や代読を行っています。



# 「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」を貴重な「財産」として認識しており、お客さまとの対話を重視して、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスを追求し続ける体制を整え、「お客さまの声」をもとにサービスを日々見直し、お客さま満足の上昇に取り組

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、お客さま本位の経営に取り組んでまいります。

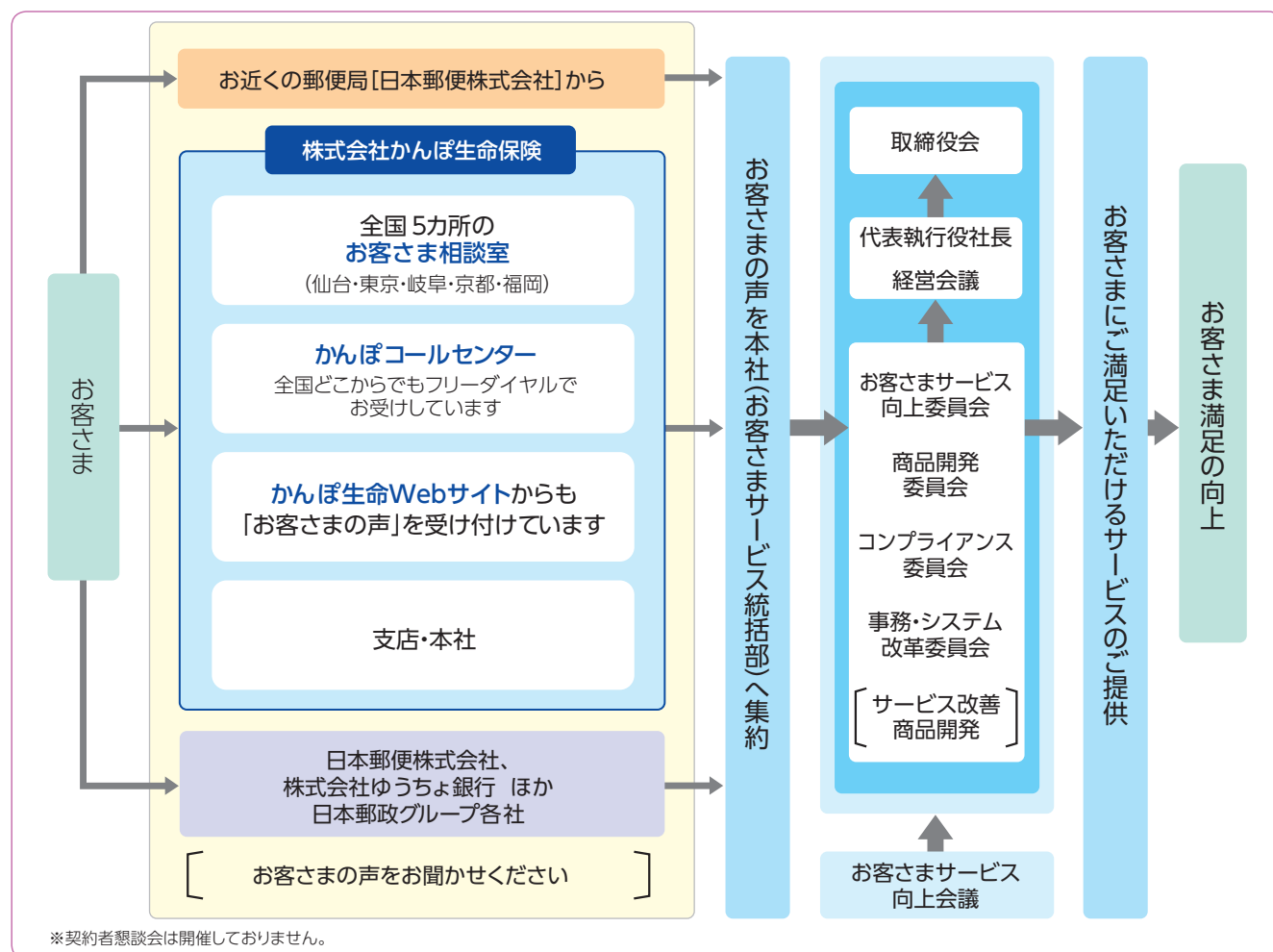
## 一人ひとりの「お客さまの声」からお客さま満足の上昇へ

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。

また、社外の有識者やご契約者の代表の方を委員とする「お客さまサービス向上会議」を開催し、お客さま満足の上昇に向けたご意見をいただいています。

### 「お客さまの声」を経営改善に活かす取り組み



当社のお客さま視点に立った経営改善の取り組みについては、「消費者志向自主宣言」として当社Webサイトにおいて公表しています。



◀かんぽ生命Webサイト  
「消費者志向自主宣言」  
[http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt\\_cmp\\_csmorientation.html](http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_csmorientation.html)

## 「お客さまの声(苦情)」の内容と件数

2016年4月1日から2017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	2016年4月～2017年3月	占 率
保険契約へのご加入に関するもの	76,777件	22.9%
保険料のお払い込みなどに関するもの	27,644件	8.3%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	55,620件	16.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	140,472件	42.0%
保険料控除に関するもの	20,426件	6.1%
その他	13,896件	4.2%
合 計	334,835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。

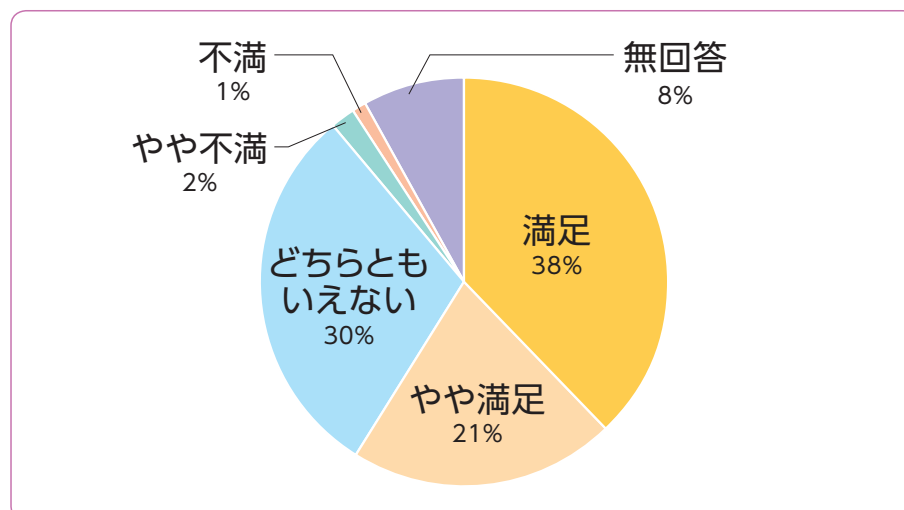
### 【2016年度 お客さま満足度調査概要】

- 調査実施時期：2016年12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：7,237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、満足(「やや満足」「満足」の合計)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、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

2016年4月1日から2017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23,179件でした。

### <お客さまの声>

- ・将来の保障に不安がありましたが、家族同席のうえ、高齢者の私にも分かるようゆっくり丁寧に保険の提案をしてくださったので、家族共々安心して保険に加入することができました。
- ・かんぽつながる安心活動で郵便局の方が訪問してくださり、「定期点検シート」や「ご契約内容確認シート」で保障内容などを丁寧に説明してくださって、とても安心できました。

## 「お客さまの声」をもとにした改善事例

お客さまの声	改善内容
保険契約の申し込み時に記載する告知書の文字が小さくて見にくく、とても書きづらかった。	「告知書」および「追加告知書」の文言・デザイン・サイズの見直しを行い、記入しやすく分かりやすい内容としました。
申し込んだ後に告知内容に関して追加で質問を受けました。契約するのに必要なことは申し込み時に一度に聞いてくれませんか。	追加で質問を行うことが多い傷病について、タブレット型携帯端末の画面上で告知を可能とし、契約の諾否を判断するうえで必要なことを申し込み時に一度に聞けるよう改善しました。
保険契約を申し込みましたが、謝絶になってしまいました。加入できないなら最初から教えてほしいです。	お客さまのご希望により、申込手続を行う前に一定の傷病に係る健康状態の入力を受け、システム判定（お引受けできない判定など）を行うことができる「チェックNavi」を導入しました。 ※「チェックNavi」は、保険契約のお引受けをお約束するものではありません。保険契約をお申し込みいただく際の告知内容、過去のご契約のお申し込みや入院保険金等の請求内容によっては、お引受けができない場合もあります。
複数の契約の振込先口座を指定する際に、何枚も指定届を書くのが大変です。何とかならないでしょうか。	タブレット型携帯端末を使用したペーパーレスによる保険金等の振込先口座の指定の取り扱いを開始しました。お客さまはタブレット型携帯端末に表示された口座番号などを確認しボタンを押すだけで、振込先口座の指定が可能となりました。 また、1枚の指定届で最大3契約分の指定ができるように、指定届も改善しました。
母が亡くなり、母が被保険者となっている契約について入院保険金等の請求手続を行うため郵便局に行きましたが、相続による手続きであったためか相当の手間がかかりました。もっと簡単な手続きにしてほしい。	お支払いする保険金等の金額に応じて、相続に関するお手続きに必要な書類（相続人であることを確認できる戸籍謄本など）の提出を省略できる範囲を拡大しました。また、相続人の代表者の方のみで手続きができる範囲も拡大しました。
入院保険金を請求しようとしたのですが、保険証券（書）を、離れて暮らしている契約者である母が持っていたため、スムーズに保険金を請求できませんでした。早く保険金を受け取りたかったのですが。	保険証券（書）の提出ができないときでも、保険証券（書）記号番号をご申告いただくことなどにより、お手続きをすることができるようになりました。
押印が必要な書類が多いので、押印が不要な手続きの範囲を拡大していただきたい。	これまで押印が必要だった手続きについて、署名をいただくことで押印の省略ができる範囲を拡大しました。

# かんぽ生命の保険商品および特長

## 主な保険種類一覧

(2017年3月31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は備える特約
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

かんぽ生命 入院特約  
その日から

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日以上入院(日帰り入院<sup>※1</sup>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<sup>※2</sup>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

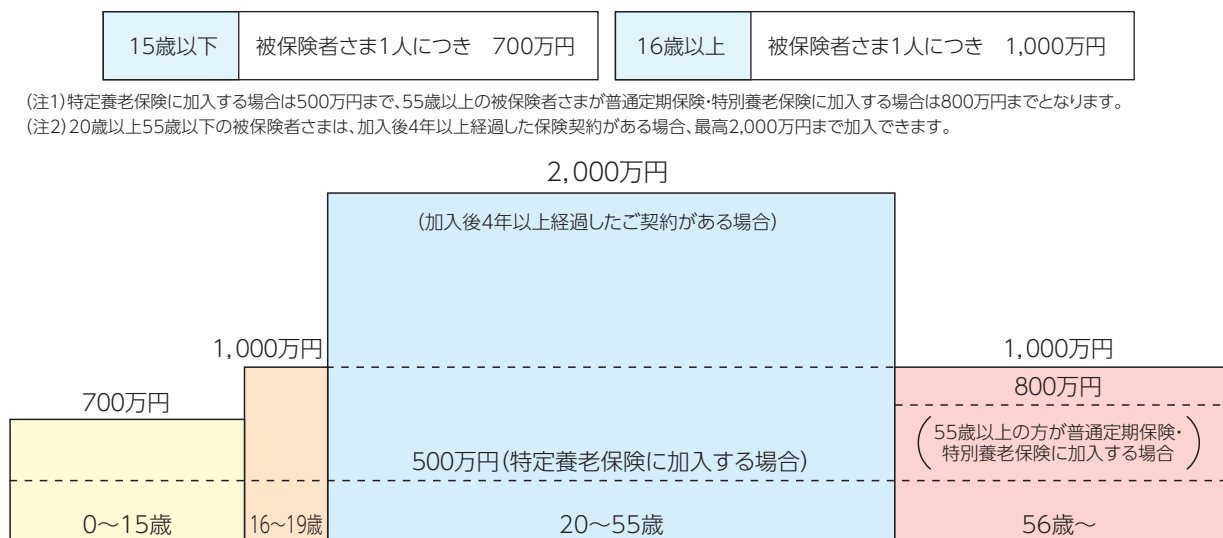
当社の保険契約については、郵政民営化法第137条等により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度(加入限度額)が定められています。この加入限度額を超えたお申し込みがあった場合は、そのお申し込みをお断りすることになります。また、ご契約または特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約または特約を解

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

(2017年3月31日現在)



(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
- 休業保障対策

## 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
- 遡増定期保険
  - 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	<p><b>新フリープラン(普通養老保険)</b></p> <p><b>新フリープラン2・5・10倍型(特別養老保険)</b></p> <p><b>新一病壮健プラン(特定養老保険)</b></p>
	<p><b>新普通定期保険(普通定期保険)</b></p>
受託商品 (定期保険)	<p><b>エヌエヌ生命保険株式会社</b> 定期保険「クオリティ」、無解約返戻金型定期保険「スマートターム」、 低解約返戻金型通増定期特約Ⅱ付定期保険「通増定期 主契約:定期タイプ」</p> <p><b>住友生命保険相互会社</b> 低解約返戻金型無配当定期保険「エンブレムYOU プレミアム」</p> <p><b>第一生命保険株式会社</b> 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年ごと配当付通増定期保険「TOP PLAN マジェスティU・TOP PLAN マジェスティUα」 5年ごと配当付生活障害年金定期保険「TOP PLAN エクシードU」</p> <p><b>東京海上日動あんしん生命保険株式会社</b> 定期保険、長割り定期(定期保険 低解約返戻金特則付加)、低解約返戻金型通増定期保険</p> <p><b>日本生命保険相互会社</b> 長期定期保険「スーパーフェニックス」、長期定期保険(短期払)「ジャストターム」、通増定期保険、 低解約払戻金型長期定期保険「ネクストロード」、定期保険</p> <p><b>三井住友海上あいおい生命保険株式会社</b> 定期保険、無解約返戻金型定期保険、通増定期保険</p> <p><b>明治安田生命保険相互会社</b> 5年ごと利差配当付新定期保険「新定期保険E」、新通増定期保険、3年間災害保障型通増定期保険</p> <p><b>メットライフ生命保険株式会社</b> 長期平準定期保険(H19)、無配当平準定期保険</p>
受託商品 (がん保険)	<p><b>アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス(アフラック)</b> 新 生きるためのがん保険Days (デイズ) 生きるためのがん保険 寄りそうDays (デイズ)</p>
受託商品 (総合福祉団体定期保険)	<p><b>メットライフ生命保険株式会社</b> 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)</p>

(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。

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況・業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

# 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)、ご意向確認書、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、保険商品に求める保障性などに対するお客さまのご意向を把握したうえで、ご意向に合ったプランを提案します。



### 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に、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、お申し込みの際にお渡しする「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ください。「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ご署名いただきます。

お申し込みの際には、当社所定の「保険契約申込受付証」<sup>(注)</sup>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(P52参照)、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(H24)「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

### 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（P42参照）、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、入院保険金等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。

## ⑦ 保険料のお払い込み

### 【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を行い、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（P52参照）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））、申込内容を確認できるもの（当社所定の「保険契約申込受付証」など）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け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、保険料の払い込み状況、契約者配当金、契約者貸付の状況などをお知らせしていますので、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」

毎年10月に、「保険料払込証明書」（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）「保険料払込証明書」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の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。

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みでない方へのご案内を含め、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り組みを行っています。

## お手続き方法の当社Webサイトのご案内

### 各種お手続きのご案内

契約内容の変更、住所の変更、保険証券（保険証書）の再発行、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。



◀かんぽ生命Webサイト  
「各種お手続きのご案内」  
[http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/ctm\\_index.html](http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/ctm_index.html)

# 保険金のお支払いについて

当社は、お客さまにお約束した保険金等を簡易・迅速・正確にお受け取りいただくために保険金等支払管理態勢を整備しています。

保険金等をお客さまに漏れなくご請求、お受け取りいただけるよう簡易な手続きと丁寧なご案内に努めるとともに、保険金等を迅速かつ正確にお受け取りいただくために、当社独自の支払査定スキルの取

得に加えて、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得の推進といった各種教育・研修の実施により査定人材の育成を進めています。また、保険金請求書類などを電子化し処理を支援するイメージワークフロー技術(IWF)を活用し、事務処理の高度化を図っています。

## 2016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	2,751,516
お支払いできなかった件数	121,170

(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
支払事由非該当	120,528
免責事由該当	487
告知義務違反解除	152
その他	3
お支払いできなかった件数の合計	121,170

## 保険金等をご請求いただきやすい仕組みの整備

お客さまの負担を軽減し、お客さまサービスのさらなる向上のため、保険金等をご請求いただきやすい仕組みを整備しています。

### ●診断書の提出を省略する取り扱いの実施

ご請求いただく内容によっては、入院・手術証明書(診断書)の提出に代えて、他社の診断書のコピーやお客さまご自身に記入いただく入院事情書と医療機関発行の領収書のコピーでご請

求いただける取り扱いを行っています。

### ●診断書の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。)

## お客さまに漏れなく保険金等をお受け取りいただくための取り組み

郵便局では、お客さまが入院保険金などのご請求に来られた際に、お客さま自身でお受け取りいただける可能性のある保険金等をご確認いただける冊子「保険金等のご請求について」のお渡しおよびご案内文書により、ご加入契約の保障内容に沿った手続き時の必要書類や、お受け取りいただける可能性のある保険金等についてご案内しています。

また、保険金サービスセンターで支払審査を行う際にも、ご請求いただいた保険金等以外にお受け取りいただける可能性があるものについて、ご案内しています。

さらに、ご案内後には、電話による詳細の説明や一定期間ご請求がないお客さまへの再案内など、ご請求漏れがないようご案内の充実に努めています。

## 速やかに保険金等をお受け取りいただくための取り組み

保険金等については、原則、ご請求を受け付けた日の翌日から同日を含めて5営業日以内にお支払いします。

また、被保険者さまがお亡くなりになった場合にお支払いする死亡保険金については、ご請求いただく内容に

よっては、ご請求を受け付けた日の翌営業日に指定いただいた口座に振り込む取り扱いを行っており、その実績は約12万件です。

## 満期保険金等をお支払期日にお受け取りいただくための取り組み

当社は、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を改めて

行っていたかなくても、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振り込みいたします。

(注)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。

## 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(P88参照)、客観性・中立性の高い審査体制を構築しています。

# 災害時の特別な取り扱い

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、下記の特別な取り扱い(非常取扱い)を行うこととしています。

また、これらの特別な取り扱いを行う場合は、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り扱いを実施

## 【具体的な取り扱い】

- 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り扱い

震災により、ケガをされたにもかかわらず被災地などの事情により直ちに入院できなかった方や病院また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として入院保険金をお支払いする特別取り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、保険料の払込猶予期間を延長いたしました。

### 各種請求手続の特別な取り扱い

各種ご請求の際、お手続きに必要な書類(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り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	<p style="text-align: center;"><b>0120-552-950</b> (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。</p> <p>■受付時間</p> <p>●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)</p> <p>●お客さま相談室 平日/9:00~17:00</p>
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	
ご高齢のお客さま専用 コールセンター	<p style="text-align: center;"><b>0120-744-552</b> (通話料無料) ※おかけ間違いのないようご注意ください。</p> <p>■受付時間 上記かんぽコールセンターと同様</p>

かんぽコールセンターでは、保険商品、保険料のご案内、各種お手続き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対応します。

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おりますので、あらかじめご了承ください。

## 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](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、保険契約の引受けから支払いまで、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。

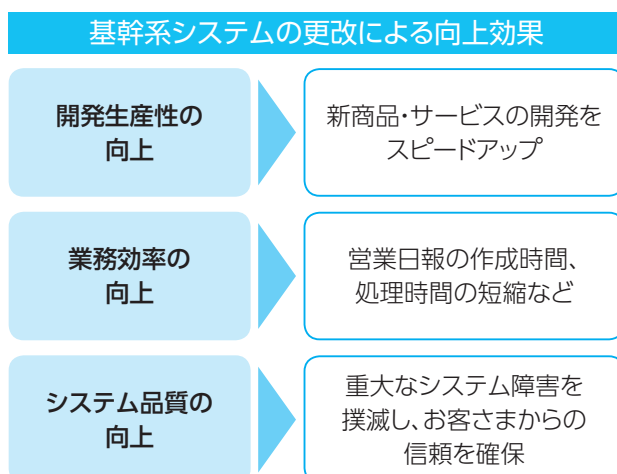
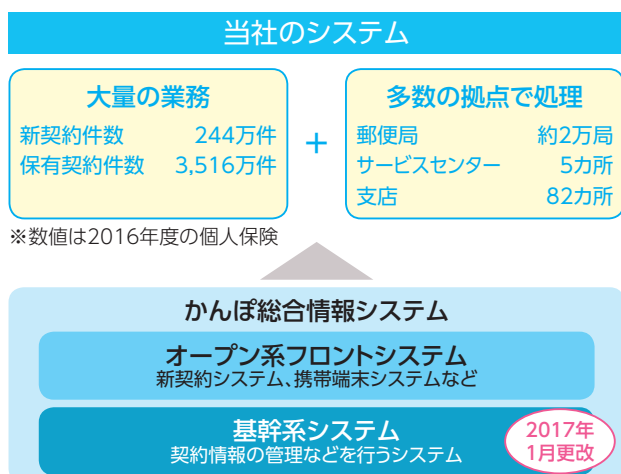
近年では、基幹系システムの更改を中心に安定的なサービスを提供できるよう、随時、機能拡充を図っています。

## 基幹系システムの更改

かんぽ生命保険のシステムの中核を担う基幹系システムの更改を行い、2017年1月に無事サービスインを迎えました。当社のシステムは、約2万局の郵便局と約3,500万件の保有契約を管理する巨大システムであり、そのなかで、基幹系システムは契約情報の

管理などを行う中核システムです。

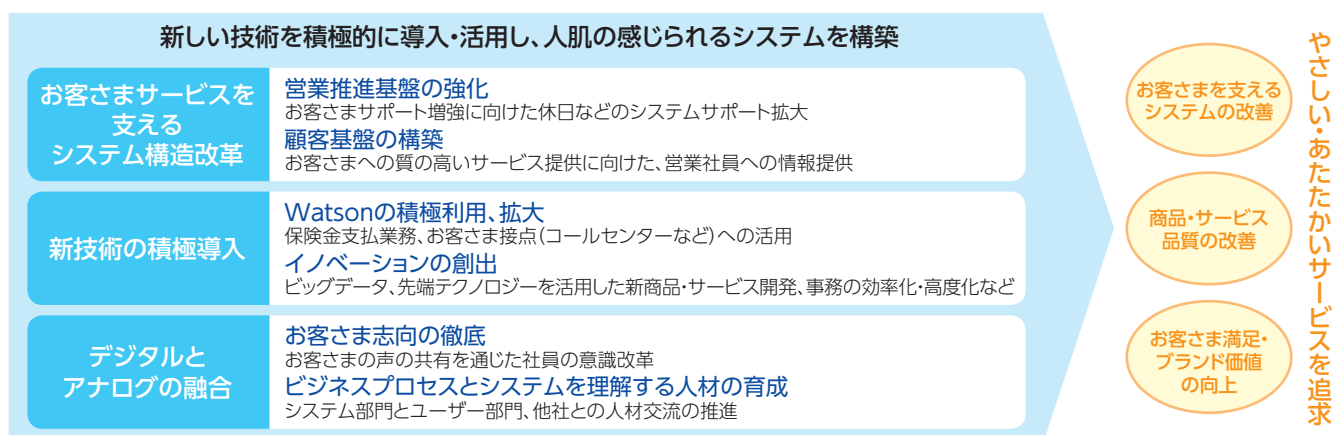
基幹系システムの更改により、システム品質・開発生産性・業務効率の向上を図り、さらにはシステム関連経費の削減などを実現することができるようになりました。



## 基幹系システムの更改完了を出発点とした今後のIT戦略

2017年1月の基幹系システムの更改完了を出発点として、今後ともお客さまサービスを支えるシステム構造改革や新しい技術を積極的に導入・活用し、人肌の感じられるビジネスプロセス・システムの構築を目指します。

今後、さらなるシステムの改善、お客さまに提供する商品・サービス品質の改善、お客さま満足・ブランド価値の向上を実現し、「やさしい・あたたかいサービス」の追求に向けたIT戦略を展開していきます。



## ペーパーレス申し込み

お客さまサービスの向上や環境保全への貢献の取り組みのため、タブレット型携帯端末にペーパーレス申し込みの機能を搭載しています。

タブレット型携帯端末の画面上に、お申し込み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するとともに、システムチェック機能により、お申し込み時の不備を防止し、お申し込み手続きに係るお客さまの負担を軽減します。



また、2017年4月からは、タブレット型携帯端末の画面で一部の傷病に関する告知を可能としました。傷病ごとに審査に必要な質問を表示し、回答していただくことで、ご成約までの期間を短縮します。

かんぽ生命では、今後もICTを活用した契約事務手続の簡素化を進め、お客さまサービスの向上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公表

当社IRサイトに「ディスクロージャーポリシー」を公表しています。

### 個人投資家向けIRの実施

当社IRサイトに個人投資家向けページを設け、資料の掲載や説明会の開催状況など、情報の充実を図っています。

### アナリスト・機関投資家向けIRの実施

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カンファレンスなどにも参加しています。

### 海外投資家向けIRの実施

経営陣による海外IRを年数回実施しています。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しています。

### IR資料などのWebサイト掲載

決算短信やIR資料などの決算情報、その他の適時開示資料や、有価証券報告書などの法定開示資料を、当社IRサイトに掲載しています。

また、さらにご理解を深めていただくため、当社の歴史、強み、成長戦略などをわかりやすく紹介しています。



▲ かんぽ生命IRサイト「トップページ」  
<http://investor.jp-life.japanpost.jp/index.html>



▲ かんぽ生命IRサイト「個人投資家のみなさまへ」  
<http://investor.jp-life.japanpost.jp/investor/index.html>



決算説明会の模様

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス



## 株主総会

2017年6月21日、第11回定時株主総会を開催しました(当日ご出席株主数219名、所要時間1時間5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、株主の皆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。

事業報告では、映像を活用して説明を行い、株主の皆さまに分かりやすくご理解いただけるよう努め、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。

株主総会終了後は、株主の皆さまへの情報提供充実の一環として、株主通信の発行のほか、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。



第11回定時株主総会の模様

## 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<sup>(注)</sup>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。



# 社会とのかかわり

## 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、88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、当時の通信省簡易保険局が、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

#### 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。

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。



初期のラジオ体操ポスター  
(1929年)



2017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

##### ① 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。この体操祭の様子は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55回1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」の様相(2016年7月31日・愛媛県松山市)

### 📍 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) 2017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。



特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会の模様(2016年9月11日・福井県坂井市)

### 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、そろった動きで正しくラジオ体操ができているか、また、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という視点で審査し、入賞チームを決定・発表します。



第3回コンクール金賞(埼玉県三郷市立八木郷小学校2代目ラジオ体操広め隊)

### 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、2016年度は全国小学校ラジオ体操コンクールの応募とあわせて出張授業のご希望をいただいた学校のなかから、全国の小学校17校で実施しました。



出張授業の模様(2016年12月12日・愛知県岡崎市立大門小学校)

## かんぽ生命 presents マラソン大会

2016年度は、横浜市内で開催された「第4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」(6月18日)、「第4回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28日)に特別協賛しました。



第4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(2016年6月18日・神奈川県横浜市)

## 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】

#### ④ 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。2016年度は60の拠点で実施しました。

#### ⑤ 献血活動への協力

2016年度は57の拠点で献血活動に協力しました。

#### ⑥ ボランティアウォークへの参加

2016年度は、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。

#### ⑦ 収集ボランティアの実施

2016年度は55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



日比谷公園清掃活動



春季街頭美化啓発とごみ拾い活動



高松市一斉清掃活動



## 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。



Eat & Smile Cafe

### かんぽ キッズスマイルワールド®

社会への子育て支援推進のメッセージを発信する地域イベントとして、「かんぽ キッズスマイルワールド®」をイオンモール大高(愛知県名古屋市)で2日間開催しました。

当日は、子育てをしながらタレント活動をされている安めぐみさんや浅尾美和さんのトークショーをはじめ、科学実験パフォーマンスやクレヨンで自由に絵を描いて「オリジナルエプロン」を作るワークショップなど、親子で楽しめるプログラムを展開しました。



かんぽ キッズスマイルワールド®の模様

## 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<sub>2</sub>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<sub>2</sub>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。2017年6月には、2015年10月～2016年9月の1年間で

「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32団体)に対して総額3,200万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、受入れを表明しました。

当社では、これまで株式の運用について、信託銀行や投資顧問会社等の運用受託機関への委託により実施しておりましたが、これに加え、2016年度下

期より、自家での運用を開始しました。

これに伴い、当社は「日本版スチュワードシップ・コードに係る当社方針」を改定し、これに基づき「自家運用」「委託運用」それぞれの立場において、スチュワードシップ責任を果たすための各種取組みを実施しています。

### ○ 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(原則3)

##### 【自家運用における取り組み】

当社は中長期的な企業価値向上の観点から、運用担当者が企業訪問や実地調査を含む情報収集を通じ、投資先企業の状況を的確に把握するよう努めます。

投資先企業の調査・分析の際には経営戦略、業績や財務状況、資本政策、株主還元の方針、コーポレート・ガバナンスの状況等の項目を重視し、投資先企業の状況を把握するよう努めます。

##### 【委託運用における取り組み】

投資先企業の状況把握、投資先企業との対話等は運用受託機関が行うことになります。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等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(原則5)

##### 【自家運用における取り組み】

当社は、議決権行使を行うための基本的な考え方として「株主議決権行使方針」を定めており、その内容を当社Webサイトに公表しています。

当方針が投資先企業の企業価値向上に資するものとなるよう、当該方針は定期的に見直します。

個別議案の行使判断においては中長期的な企業価値向上の観点から企業との対話の結果も活用します。

##### 【委託運用における取り組み】

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等を「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するものとします。

(注)直近の「日本版スチュワードシップ・コードに係る当社方針」については、当社Webサイト上で公表しています。

## ESG投資への取り組み

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、当社においても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へ積極的に取り組んでいます。

具体的には、世界の環境、温暖化対策などのためグリーンボンドへの投資のほか再生可能エネルギー

分野への投融資として、日本国内の太陽光発電事業(メガソーラー事業)に対する投資を実施しています。

また、企業のESGの取り組みを、銘柄選択プロセスに組み込んだ運用、いわゆるESGファンドへの運用を国内株式の委託運用により開始しており、自家運用においてもESGの観点を銘柄分析に取り入れはじめています。



# 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。

## 郵便局との一体感(かんぽさん)

2007年10月から10年にわたり、郵便局員の「かんぽさん」として、タレントの井ノ原快彦さんをイメージキャラクターに起用しています。

当社の各種商品広告、簡易生命保険誕生100周年

広告やかんぽつながる安心活動広告に出演する「かんぽさん」を通じて、当社が郵便局とともにお届けしている「安心感・信頼感」のブランドイメージを全国の皆さまにお伝えしています。

## 人生は、夢だらけ。

### ② 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。

企業広告キャラクターに女優の高畑充希さんを起用し、2016年9月から企業CM「つぎは、何くる?」篇、2017年3月から企業CM「子どもたちが見ているこの国の未来」篇を全国で放送しました。

「子どもたちが見ているこの国の未来」篇では、子どもの視点から世の中を夢だらけに描き、「大人になると、常識や建前に縛られて忘れがちになるけれど、

誰もが持っていた子どもの心。もう一度あの頃みたいに生きられたら、世の中もっと楽しくなるはず。」そんな希望とメッセージを伝えています。

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

これら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。



ポスター



企業CM「子どもたちが見ているこの国の未来」篇



交通広告

### ④ 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、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く全国の日本郵政

グループの社員やその家族を企業広告(雑誌広告およびWEB広告)の出演者として紹介しています。



※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

### ④ かんぽ生命 Presents DREAMS COME TRUE CONCERT TOUR 2017/2018、かんぽ生命 Presents DREAMS COME TRUE CONCERT TOUR 2017/2018 ～ドリカムのタベ～特別協賛

当社は、幅広い世代に支持されているDREAMS COME TRUEがお送りする圧巻のコンサートツアー「かんぽ生命 Presents DREAMS COME TRUE CONCERT TOUR 2017/2018」、「かんぽ生命 Presents DREAMS COME TRUE CONCERT

TOUR 2017/2018 ～ドリカムのタベ～」に特別協賛しています。

コンサートツアーへの特別協賛を通じて、皆さまに夢をお届けします。



### 📍 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ひとつとして、夢に向かって挑戦する人生を応援するため、2015年、2016年に引き続き、2017年宝塚歌劇雪組公演「ミュージカル・コメディ『幕末太陽傳(ばくまつたいようでん)』」、Show Spirit『Dramatic“S”!』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、所属契約を締結しています。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。

### 📍 「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。



### 📍 かんぽ生命presents

#### N響第九Special Concert に特別協賛

当社は、文化活動の支援を目的として、2016年12月27日に、創立90周年の歴史を有し、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)に特別協賛しました。



© NHK交響楽団  
N響第九 Special Concertの様様

# 従業員とともに

## 働き方改革の推進

すべての社員がモチベーション高く仕事に取り組み、会社とともに成長する職場を実現するため、効率的な仕事の仕方や、マネジメント方法の変革による社員・会社の成長と、時間制約のある社員などが活躍できる職場の実現を目指し、以下の項目を中心とした働き方改革を推進しています。

### ●長時間労働の抑制・朝型勤務の導入

特に残業時間の多い本社において、効率的に仕事をするという意識の醸成のため、19時30分以降の残業と休日出勤を原則禁止し、水曜日は原則定時退社日としています。

また、19時30分を超えた勤務が必要な場合には、比較的集中力が高いといわれている朝の時間帯を活用（翌営業日の始業時間前から勤務）することで、より効率的に業務を行っています。

### ●働き方見直しコンサルティングの実施

2015年度より、本社を中心としたモデル部署などで、外部の専門コンサルティングを活用したノウハウをもとに、働き方の見直しを実施しています。

#### 《主な取組内容》

- ・朝メール・夜メールによる業務の把握  
自分の働き方のクセを知ることや、上司が部下の仕事の優先順位や進捗を確認することによる業務効率化を目的とした、メールによるコミュニケーションの向上
- ・「カエル会議」を活用した業務の見直しサイクル  
働き方の見直しの活動を、社員個々において自ら考え、実行するための仕組みづくり
- ・集中タイムの導入とレイアウトの見直し  
「割り込み業務」による時間の分断を防ぐため、電話や他者からの依頼を取り次げられない環境を確保

### ●マネジメントの強化

働き方改革には管理職層の意識改革が必須であると考え、マネジメントの強化施策や管理職層に対する意識改革セミナーを実施しています。

### ●自己啓発eラーニングの実施

働き方改革を先行して実施している本社社員に対し、残業時間削減の還元施策の一環として、「eラーニング講座」を開設しています。社員の自己啓発をさらに促進させ、ワークとライフのシナジー効果を実現することで業務のさらなる生産性向上に繋げることを目的としています。

### ●Web会議システムの導入

拠点間の小人数規模での会議を容易にするため、Web会議システムを導入しています。



意識改革セミナー



働き方見直しコンサルティング最終報告会



Web会議システムを使用した打合せ



# 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。」

を实践すべく、「女性活躍推進」「障がい者雇用推進」「仕事との両立支援」などの領域において、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

当社では、女性社員の活躍を加速させるべく、キャリアアップ支援施策や女性管理者支援施策など「中長期のキャリア形成」と「ネットワークの構築」に積極的に取り組んでいます。併せて、女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画において策定した、定量的数値目標の「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」の実現にむけた各種取組も推進してまいります。

- 女性社員のロールモデルとなる上位女性管理者による「トップ座談会」の様様を社内広報誌に掲載し、社員に向けてメッセージを発信することで、女性社員のキャリアアップ意欲の醸成を図っています。
- 管理職候補社員を対象として、リーダーシップ開発やマネジメントスキルを付与する「次世代リーダー研修」、30歳前後の女性社員を対象として、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「キャリアデザインセミナー」を開催し、計画的かつ継続的な育成に取り組んでいます。

- 新たに管理職に昇進した女性社員の支援を目的として、フォーラムやメンタリングを実施しています。
- 内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言に賛同し、女性活躍を積極的に推進していくことを社内外に発信しています。

### 女性管理者割合

※ 2017年4月1日現在

10.3%



社内広報誌でメッセージを発信

キャリアデザインセミナー



## 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。

2016年度、本社に事務サポートチームを立ち上げ、郵便物の配布やコピー用紙補充など各部から切り出した業務に対応するなどして職域を拡大し、より多くの障がいのある方が働ける環境づくりに取り組んでいます。

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ってまいります。



データ入力に従事する障がいを持つ社員



## 仕事との両立支援

育児や介護などで時間に制約がある社員など、さまざまな環境の社員がワーク・ライフ・バランスを高い次元で実現できるよう、家庭と仕事の両立を支援する施策に取り組んでいます。



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が、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、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から「くるみん認定」を受けました。



仕事と介護の両立支援

仕事と介護の両立に向けた職場環境を整備し、介護離職の防止や復職の支援を推進する企業として、厚生労働省の「トモニマーク」を取得しました。

- 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」を開催しています。
- 男性の育児参画を促すとともに、育児に対する課題などを共有しながら、社内ネットワークを広げることとした「パパ向けセミナー」を開催し、男女ともに働きやすい職場風土づくりを目指してまいります。
- 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、介護に関するeラーニング講座を実施しています。
- イクボス企業同盟に加盟し、管理者の意識改革も含めて仕事と家庭の両立を職場全体が支援する取り組みを行ってまいります。

(注) イクボスとは、職場で共に働く部下・スタッフのワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の両立)を考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司のことをいいます。



職場復帰セミナーにおいて託児サービスを実施



パパ向けセミナー



イクボス企業同盟調印式

# 教育・研修制度

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、「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」ことを経営方針に掲げており、「人を育てる社風＝OJTが活発に行われる環境」を構築することを人材育成の到達点として、全社を挙げて人材育成を強力に推進しています。

また、人材育成を強力に推進することを「かんぽ人材育成宣言」として社内に明示し、働き方改革の取り組みなどにおいても人材育成の重要性を社員に浸透させています。

## 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」を軸とする「4つの志向」を掲げています。

### 「4つの志向」

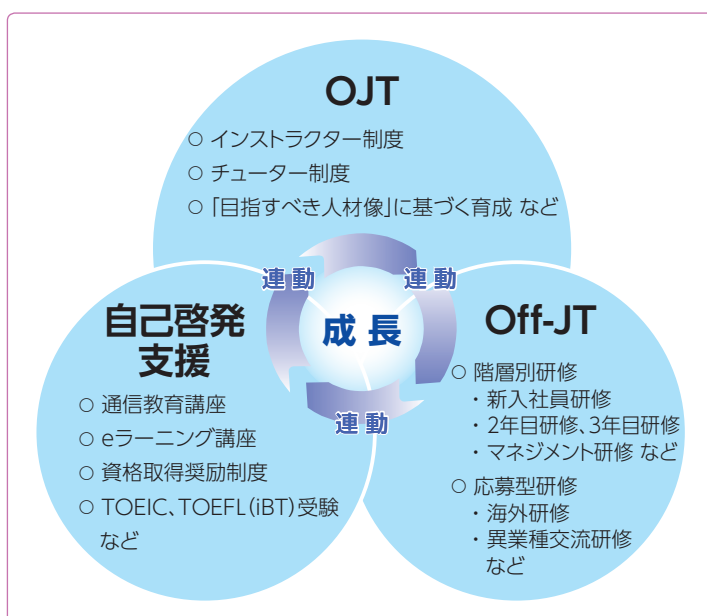
- ・当事者志向 … 「自分がやらねば誰がやる」という意識
- ・チャレンジ志向 … 「失敗を恐れず、チャレンジ精神をもって業務に取り組む」という意識
- ・スピード志向 … 「スピード感を持って業務を遂行する」という意識
- ・フロントライン志向 … 「会社はフロントライン(支店・郵便局など)、ひいてはお客さまのためにある」という意識

### 「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

## 人材育成体制

当社では、社員一人ひとりが成長意欲を持ち、日々、自らPDCAを回しながらお客さま本位を軸とする「4つの志向」を意識して行動できる人材に成長するために、「人材育成基本方針」を掲げ、OJT、自己啓発支援およびOff-JTが連動する体制を構築しています。



## 営業社員・募集代理店への教育

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

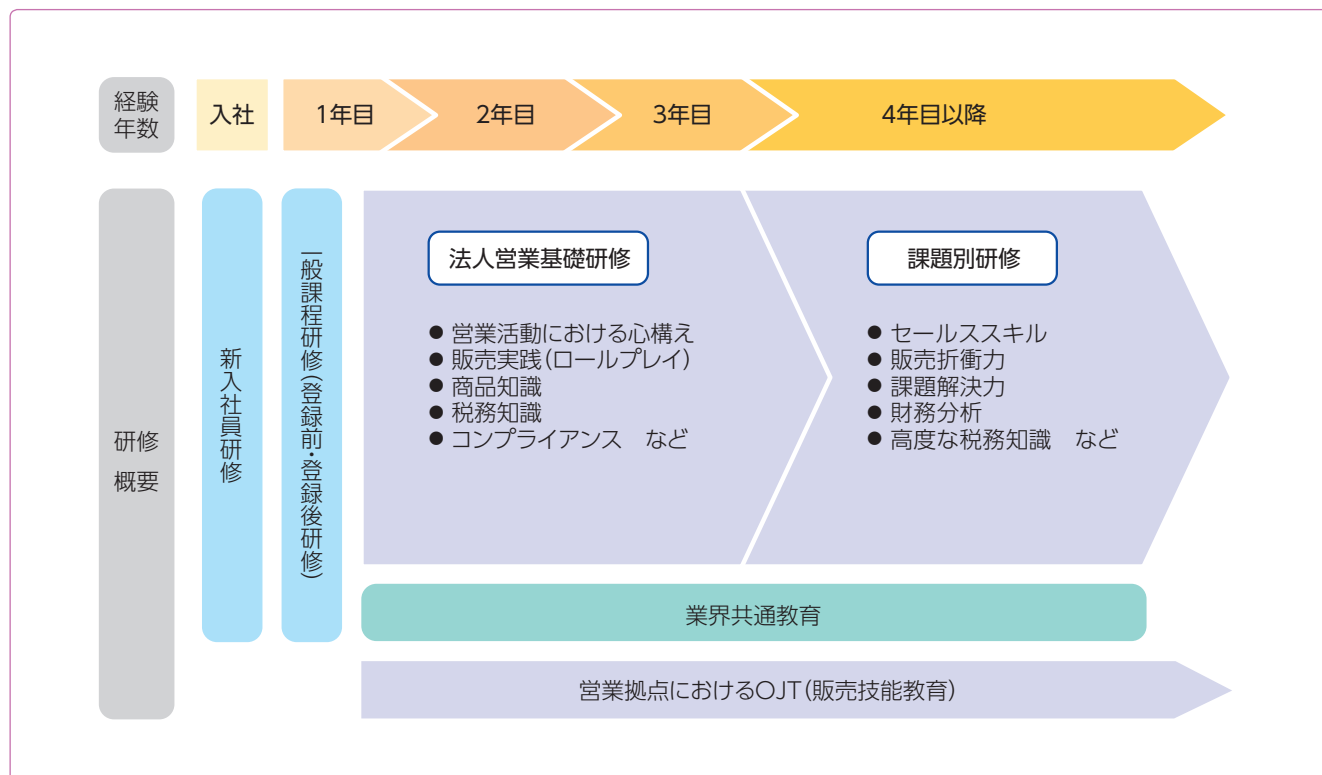
全国の直営店営業社員により法人・職域マーケットを中心とした保険募集を行っています。

#### 研修の概要

当社の営業社員に対しては、法人のお客さまが抱える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〉

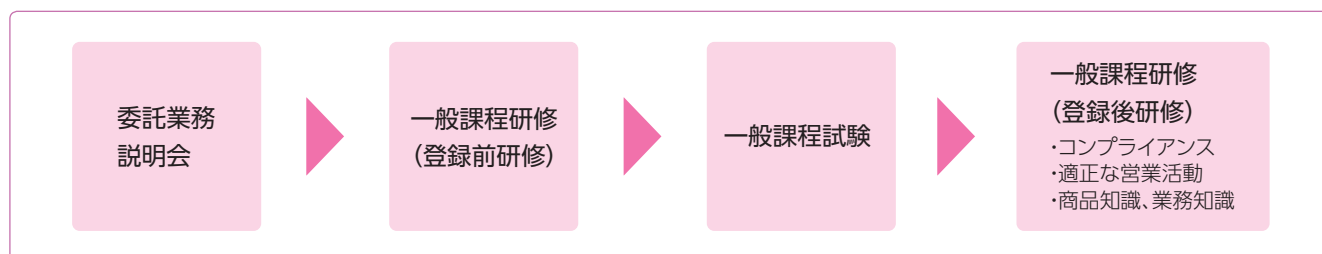
### 募集代理店の概要

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

当社の社員から、生命保険募集人となる方に対し、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とする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、「保険金のお支払いについて」(P49)をご参照ください。