

会社情報

沿革	72
主要な業務の内容	73
経営の組織	74
店舗網一覧	75
資本金の推移	77
株式の総数	77
株式の状況	77
主要株主の状況	77
会計参与の氏名又は名称	78
会計監査人の氏名又は名称	78
従業員の在籍・採用状況	78
平均給与(内勤職員)	78
平均給与(営業職員)	78
主な保険種類一覧	79
主な法人向け商品一覧	80
主な特約一覧	80
加入限度額について	81
重要事項の説明・デメリット情報の提供	82
ご契約内容のお知らせ	82
営業社員・募集代理店への教育	83
保険契約者等の保護の取り組み	84
生命保険契約者保護機構	85
お客さま本位の業務運営	87
「お客さまの声」を 経営改善に活かす取り組み	88
「お客さまの声(苦情)」の内容と件数	89
お客さま満足度調査	89
感謝・賞賛の声	90
「お客さまの声」をもとにした改善事例	90

沿革

当社は、2005年10月に成立した郵政民営化法に基づき、2006年9月1日に「株式会社かんぽ」として設立され、2007年9月30日までの間、生命保険会社として営業を開始するための準備を行ってまいりました。同年10月1日に、生命保険業

の開始に伴い、商号を「株式会社かんぽ生命保険」に変更し、同日以降は、生命保険業および管理機構の委託を受けて行う簡易生命保険管理業務を行っております。

2006年 9月	郵政民営化法に基づき、株式会社かんぽ設立
2007年 10月	生命保険業の開始に伴い、株式会社かんぽ生命保険に商号変更 管理機構の委託を受け、簡易生命保険管理業務を開始
12月	新規業務(運用対象の自由化)の認可取得
2008年 6月	法人向け商品の受託販売開始
7月	「かんぽ生命 入院特約 その日から」販売開始
2009年 7月	奈良支店および和歌山支店の開設により、全都道府県に支店を設置
2011年 10月	かんぽシステムソリューションズ株式会社(現 連結子会社)を子会社化
2014年 4月	学資保険「はじめのかんぽ」販売開始
7月	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(注1)のがん保険の受託販売などの取り扱い開始
2015年 10月	養老保険「新フリープラン(短期払込型)」販売開始
11月	当社普通株式を東京証券取引所市場第一部へ上場 法人向け商品(総合福祉団体定期保険など)の受託販売開始
2016年 3月	新規業務(再保険の引受け、付帯サービス)の認可取得 第一生命保険株式会社(注2)と業務提携
2017年 10月	特約「医療特約 その日からプラス」販売開始 終身保険(低解約返戻金型)「新ながいきん 低解約返戻金プラン」販売開始 長寿支援保険(低解約返戻金型)「長寿のしあわせ」販売開始

(注1) 米国法人の日本支店が日本法人化され、日本支店の事業については日本法人へ承継されたことにより、本誌発行日現在における契約先はアフラック生命保険株式会社となっております。

(注2) 業務提携先グループ内部における業務移管により、本誌発行日現在における業務提携先は第一生命ホールディングス株式会社となっております。

【参考】簡易生命保険の沿革

1916年 10月	逓信省において、簡易生命保険事業創業
1926年 10月	逓信省において、郵便年金事業創業
1949年 6月	郵政省発足
2001年 1月	省庁再編に伴い、郵政事業庁発足
2003年 4月	日本郵政公社発足

民営化後の新規業務等

(2018年7月1日現在)

- 運用対象の自由化(含むデリバティブ取引)の認可
郵政民営化法第138条第2項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2007年10月4日に認可申請を行い、シンジケートローン(参加型)、信託受益権の取得などの業務が同年12月19日に認可されました。
- 法人向け商品(経営者向け定期保険)の受託販売および入院特約の見直しの認可
郵政民営化法第138条第1項および第3項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2007年11月26日に認可申請を行い、2008年4月18日に認可されました。
- 学資保険改定の認可
郵政民営化法第138条第1項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2012年9月3日に認可申請を行い、同年11月30日に郵政民営化法上の条件付き認可を取得し、その条件について2014年1月24日に承認を受けました。
- 短期払養老保険の認可
郵政民営化法第138条第1項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2015年2月19日に認可申請を行い、同年4月15日に認可されました。
- 法人向け商品(総合福祉団体定期保険等)の受託販売の認可
郵政民営化法第138条第3項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2015年7月1日に認可申請を行い、同年9月30日に認可されました。

6) 再保険の引受けの認可

郵政民営化法第138条第1項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2016年1月19日に認可申請を行い、同年3月11日に認可されました。

7) 付帯サービスの認可

郵政民営化法第138条第3項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2016年1月19日に認可申請を行い、同年3月11日に認可されました。

8) 終身保険等の見直しの認可

郵政民営化法第138条第1項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2017年3月31日に認可申請を行い、同年6月19日に認可されました。

9) 法人向け商品(経営者向け介護補償定期保険)の受託販売の認可

郵政民営化法第138条第3項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、2017年3月31日に認可申請を行い、同年6月19日に認可されました。

主要な業務の内容

(1) 生命保険業

(2) 他の保険会社(外国保険業者を含む)その他金融業を行う者の業務の代理又は事務の代行、債務の保証その他の前号の業務に付随する業務

(3) 国債、地方債又は政府保証債の売買、地方債又は社債その他の債券の募集又は管理の受託その他の保険業法により行うことのできる業務及び保険業法以外の法律により生命保険会社が行うことのできる業務

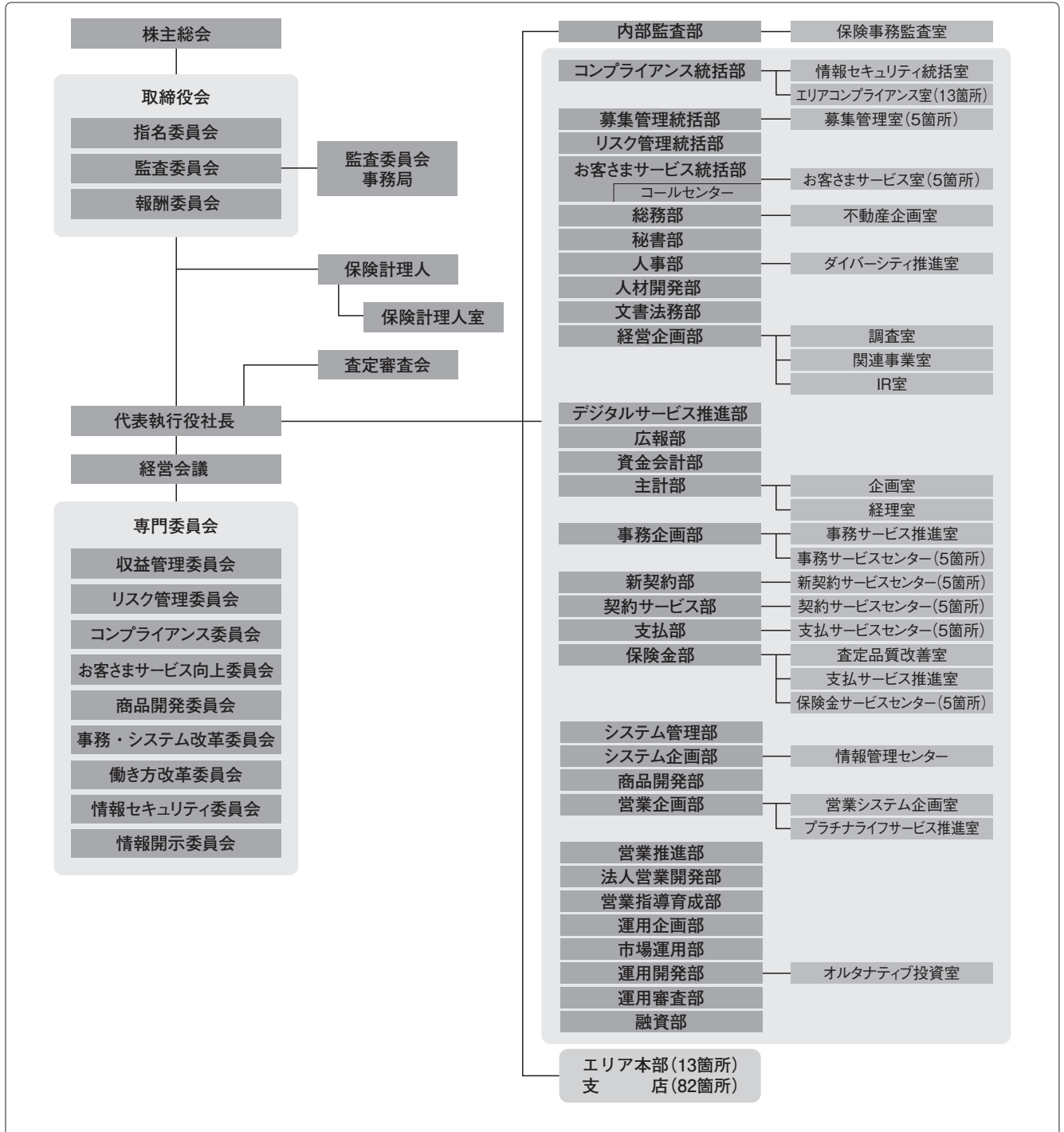
(4) 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構から委託された、簡易生命保険管理業務

(5) その他前各号に掲げる業務に付帯又は関連する事項

経営の組織

組織図

(2018年4月1日現在)



店舗網一覧 (2018年7月31日現在)

北海道	
北海道エリア本部	060-8534 北海道札幌市中央区北二条西4-1
札幌支店	060-8534 北海道札幌市中央区北二条西4-1
函館支店	040-8799 北海道函館市新川町1-6
旭川支店	070-8799 北海道旭川市六条通6-28-1
帯広支店	080-0013 北海道帯広市西三条南9-2

東 北	
東北エリア本部	980-8797 宮城県仙台市青葉区一番町1-1-34
青森支店	030-0802 青森県青森市本町1-3-9
盛岡支店	020-0021 岩手県盛岡市中央通1-7-25
仙台支店	980-8797 宮城県仙台市青葉区一番町1-1-34
秋田支店	010-0923 秋田県秋田市旭北錦町1-14
山形支店	990-0031 山形県山形市十日町2-4-19
福島支店	963-8005 福島県郡山市清水台1-6-21

関 東	
関東エリア本部	330-9797 埼玉県さいたま市中央区新都心3-1
土浦支店	300-0037 茨城県土浦市桜町4-3-20
茨城支店	310-0803 茨城県水戸市城南1-7-5
宇都宮支店	320-0026 栃木県宇都宮市馬場通り4-1-1
群馬支店	370-0045 群馬県高崎市東町9
さいたま支店	330-9797 埼玉県さいたま市中央区新都心3-1
熊谷支店	360-0037 埼玉県熊谷市筑波3-195
川越支店	350-1114 埼玉県川越市東田町5-3
千葉支店	260-0027 千葉県千葉市中央区新田町1-1
柏支店	277-0005 千葉県柏市柏4-2-1
船橋支店	273-0012 千葉県船橋市浜町2-1-1

東 京	
法人営業開発部	105-0001 東京都港区虎ノ門3-17-1
東京エリア本部	105-0001 東京都港区虎ノ門3-17-1
東京中央法人支店	105-0001 東京都港区虎ノ門3-17-1
東京新都心法人支店	163-0513 東京都新宿区西新宿1-26-2
東京新都心支店	163-0513 東京都新宿区西新宿1-26-2
東東京法人支店	110-0014 東京都台東区北上野1-10-14
東東京支店	110-0014 東京都台東区北上野1-10-14
南東京法人支店	141-0001 東京都品川区北品川6-7-29
南東京支店	141-0001 東京都品川区北品川6-7-29
八王子支店	192-0083 東京都八王子市旭町9-1
小金井支店	184-8799 東京都小金井市本町5-38-20

南関東	
南関東エリア本部	210-8794 神奈川県川崎市川崎区榎町1-2
横浜支店	231-8799 神奈川県横浜市中区日本大通5-3
川崎支店	210-8799 神奈川県川崎市川崎区榎町1-2
藤沢支店	251-8799 神奈川県藤沢市藤沢115-2
海老名支店	243-0499 神奈川県海老名市中央2-7-5
甲府支店	400-0031 山梨県甲府市丸の内1-17-10

信 越	
信越エリア本部	380-8797 長野県長野市栗田801
新潟支店	950-0087 新潟県新潟市中央区東大通2-4-4
長岡支店	940-0066 新潟県長岡市東坂之上町2-1-1
長野支店	380-8797 長野県長野市栗田801
松本支店	390-0815 長野県松本市深志2-1-9

北 陸	
北陸エリア本部	920-8797 石川県金沢市上堤町1-15
富山支店	930-0005 富山県富山市新桜町2-21
高岡支店	933-8799 富山県高岡市御馬出町34
金沢支店	920-8797 石川県金沢市上堤町1-15
福井支店	910-8799 福井県福井市大手3-1-28

東 海	
東海エリア本部	450-8994 愛知県名古屋市中村区名駅1-1-1
岐阜支店	500-8799 岐阜県岐阜市清住町1-3-2
静岡支店	420-8799 静岡県静岡市葵区黒金町1-9
三島支店	411-0033 静岡県三島市文教町1-1-19
浜松支店	430-8799 静岡県浜松市中区旭町8-1
名古屋法人支店	460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-20-27
名古屋支店	460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-20-27
岡崎支店	444-8799 愛知県岡崎市戸崎町字原山4-5
春日井支店	486-8799 愛知県春日井市柏井町3-102-1
三重支店	510-0074 三重県四日市市鵜の森1-3-20

近 畿	
近畿エリア本部	530-8797 大阪府大阪市中央区北浜東3-9
大津支店	520-0056 滋賀県大津市末広町7-1
京都支店	600-8799 京都府京都市下京区東塩小路町843-12
大阪法人支店	540-6591 大阪府大阪市中央区大手前1-7-31
大阪支店	540-6591 大阪府大阪市中央区大手前1-7-31
堺支店	590-0985 大阪府堺市堺区戎島町4-45-1
東大阪支店	577-0056 大阪府東大阪市長堂1-5-6
神戸支店	650-8799 兵庫県神戸市中央区栄町通6-2-1
姫路支店	670-0964 兵庫県姫路市豊沢町137
奈良支店	630-8115 奈良県奈良市大宮町7-1-33
和歌山支店	640-8152 和歌山県和歌山市十番丁19番地

中 国	
中国エリア本部	730-8797 広島県広島市中区東白島町19-8
鳥取支店	680-8799 鳥取県鳥取市東品治町101
松江支店	690-0007 島根県松江市御手船場町553-6
岡山支店	700-0826 岡山県岡山市北区磨屋町10-12
広島支店	730-0004 広島県広島市中区東白島町14-15
福山支店	720-8799 広島県福山市東桜町3-4
山口支店	754-0013 山口県山口市小郡緑町4-12

四 国	
四国エリア本部	790-8797 愛媛県松山市宮田町8-5
徳島支店	770-0856 徳島県徳島市中洲町1-42-1
高松支店	760-0025 香川県高松市古新町8-1
松山支店	790-8797 愛媛県松山市宮田町8-5
高知支店	780-8799 高知県高知市北本町1-10-18

九 州	
九州エリア本部	860-8797 熊本県熊本市中央区城東町1-1
北九州支店	802-8799 福岡県北九州市小倉北区萩崎町2-1
福岡支店	810-8799 福岡県福岡市中央区天神4-3-1
久留米支店	830-0032 福岡県久留米市東町42-21
佐賀支店	849-8799 佐賀県佐賀市高木瀬西3-2-5
長崎支店	852-8794 長崎県長崎市岩川町9-17
佐世保支店	857-0863 長崎県佐世保市三浦町3-3
熊本支店	860-0806 熊本県熊本市中央区花畑町12-28
大分支店	870-8799 大分県大分市府内町3-4-18
宮崎支店	880-0002 宮崎県宮崎市中央通3-30
鹿児島支店	890-8794 鹿児島県鹿児島市武1-8-8

沖 縄	
沖縄エリア本部	900-8799 沖縄県那覇市壺川3-3-8
那覇支店	900-8799 沖縄県那覇市壺川3-3-8

資本金の推移

年 月 日	増(減)資額	増(減)資後資本金	摘 要
2007年10月1日	499,950百万円	500,000百万円	民営化による増資

株式の総数

発行可能株式総数	2,400,000千株
発行済株式総数	600,000千株
当期末株主数	175,381名

株式の状況

(1) 発行済株式の種類等

発行済株式	種類	発行数	内 容
	普通株式	600,000千株	単元株式数は100株であります。

(2) 大株主

株主の氏名または名称	当社への出資状況	
	持株数	持株比率
日本郵政株式会社	534,000千株	89.00%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	3,706千株	0.62%
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	2,377千株	0.40%
かんぽ生命保険社員持株会	2,022千株	0.34%
THE BANK OF NEW YORK - JASDECNON - TREATY ACCOUNT	1,577千株	0.26%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口5)	1,424千株	0.24%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口2)	1,062千株	0.18%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口1)	1,058千株	0.18%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	898千株	0.15%
JP MORGAN CHASE BANK 385151	890千株	0.15%

主要株主の状況

名 称	主たる営業所 又は事務所の 所在地	資本金又は 出資金	事業の内容	設 立 年月日	株式等の総数等に 占める 所有株式等の割合
日本郵政株式会社	東京都 千代田区	3,500,000百万円	グループの 経営戦略策定	2006年1月23日	89.00%

会計参与の氏名又は名称

該当ありません。

会計監査人の氏名又は名称

有限責任 あずさ監査法人

(指定有限責任社員、業務執行社員)

公認会計士 辰巳 幸久(たつみ ゆきひさ)

公認会計士 秋山 範之(あきやま のりゆき)

公認会計士 富山 貴広(とやま たかひろ)

従業員の在籍・採用状況

(単位：名、歳、年)

区 分	2016年度末 在籍数	2017年度末 在籍数	2016年度 採用数	2017年度 採用数	2016年度末		2017年度末	
					平均年齢	平均勤続年数	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	6,320	6,342	255	303	38.5	14.4	38.7	14.6
(男 子)	3,372	3,320	89	124	41.7	17.8	41.9	17.9
(女 子)	2,948	3,022	166	179	34.9	10.7	35.3	11.0
営業職員	1,104	1,148	48	47	39.2	14.8	39.2	14.7
(男 子)	950	981	42	39	40.8	16.4	40.8	16.3
(女 子)	154	167	6	8	29.0	5.2	30.0	5.6

(注1) 従業員数は、当社から他社への出向者を含まず、他社から当社への出向者を含んでおります。また、臨時従業員(無期転換制度に基づく無期雇用転換者(アソシエイト社員)を含み、派遣社員を除く。)は含んでおりません。

(注2) 平均勤続年数は、郵政省、総務省郵政事業庁及び日本郵政公社から通算した勤続年数です。

(注3) 平均年齢及び平均勤続年数は、当期末現在の満年齢及び勤続年数の平均を記載しており、小数点第2位を切り捨てて、小数点第1位まで表示しています。

平均給与(内勤職員)

(単位：千円)

区 分	2017年3月	2018年3月
内勤職員	345	353

(注) 平均給与月額とは2018年3月中の税込定例給与であり、賞与及び時間外手当は含んでいません。

平均給与(営業職員)

(単位：千円)

区 分	2017年3月	2018年3月
営業職員	292	297

(注) 平均給与月額とは2018年3月中の税込定例給与であり、賞与、時間外手当及び募集手当は含んでいません。

主な保険種類一覧

(2018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							
	定額型終身保険 (低解約返戻金型)			新ながいきくん(定額型)(低解約返戻金プラン) 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							
	2倍型終身保険 (低解約返戻金型)			新ながいきくん(ばらんす型2倍) (低解約返戻金プラン) 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							
	5倍型終身保険 (低解約返戻金型)			新ながいきくん(ばらんす型5倍) (低解約返戻金プラン) 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							
	特別終身保険 (低解約返戻金型)			新ながいきくん(おたのしみ型) (低解約返戻金プラン) 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)							
余裕資金を活用して、 長生きリスクに備える方へ	長寿支援保険 (低解約返戻金型)							長寿のしあわせ 50～70歳			
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					満36～満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。

主な法人向け商品一覧

	具体的な商品名
当社商品	<p>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)</p> <p>新普通定期保険(普通定期保険)</p>
受託商品 (定期保険)	<p>エヌエヌ生命保険株式会社 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」、 定期保険／低解約返戻金型通増定期特約II「通増定期 主契約:定期タイプ」</p> <p>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 プレミアム」</p> <p>第一生命保険株式会社 長期定期保険(2018)「サクセス」、定期保険(無解約返戻金)(2018)「ジャスト」、 通増定期保険(2018)「マジェスティ」、生活障害年金定期保険(2018)「エクシード」</p> <p>東京海上日動あんしん生命保険株式会社 定期保険[無配当]、定期保険低解約返戻金特則付加「長割り定期」[無配当]、 低解約返戻金型通増定期保険[無配当]、災害保障期間付定期保険[無配当]</p> <p>日本生命保険相互会社 ニッセイ長期定期保険「スーパーフェニックス」「ジャストターム」、ニッセイ通増定期保険、 ニッセイ低解約返戻金型長期定期保険「ネクストロード」、ニッセイみらいのかたち「定期保険」、 ニッセイ傷害保障重点期間設定型長期定期保険「プラチナフェニックス」</p> <p>三井住友海上あいおい生命保険株式会社 定期保険「長期平準定期保険」、無解約返戻金型定期保険、通増定期保険</p> <p>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」、新通増定期保険、 5年ごと配当付3年間災害保障型通増定期保険(低解約返戻金型)</p> <p>メットライフ生命保険株式会社 長期平準定期保険(H19)「長期平準定期保険」、無配当平準定期保険「平準定期保険」</p>
受託商品 (がん保険)	<p>アフラック生命保険株式会社 〈がん保険〔低・無解約払戻金2018〕〉「生きるためのがん保険Days1」 〈特別がん保険〔無解約払戻金〕〉「生きるためのがん保険 寄りそうDays」</p>
受託商品 (総合福祉団体定期保険)	<p>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)</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。

主な特約一覧

特約の名称	特約の概要
無配当災害特約	不慮の事故による死亡や身体障がいにも備える特約
無配当傷害医療特約	不慮の事故による所定の入院、手術、放射線治療に備える特約
無配当総合医療特約	病気または不慮の事故による所定の入院、手術、放射線治療に備える特約

(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

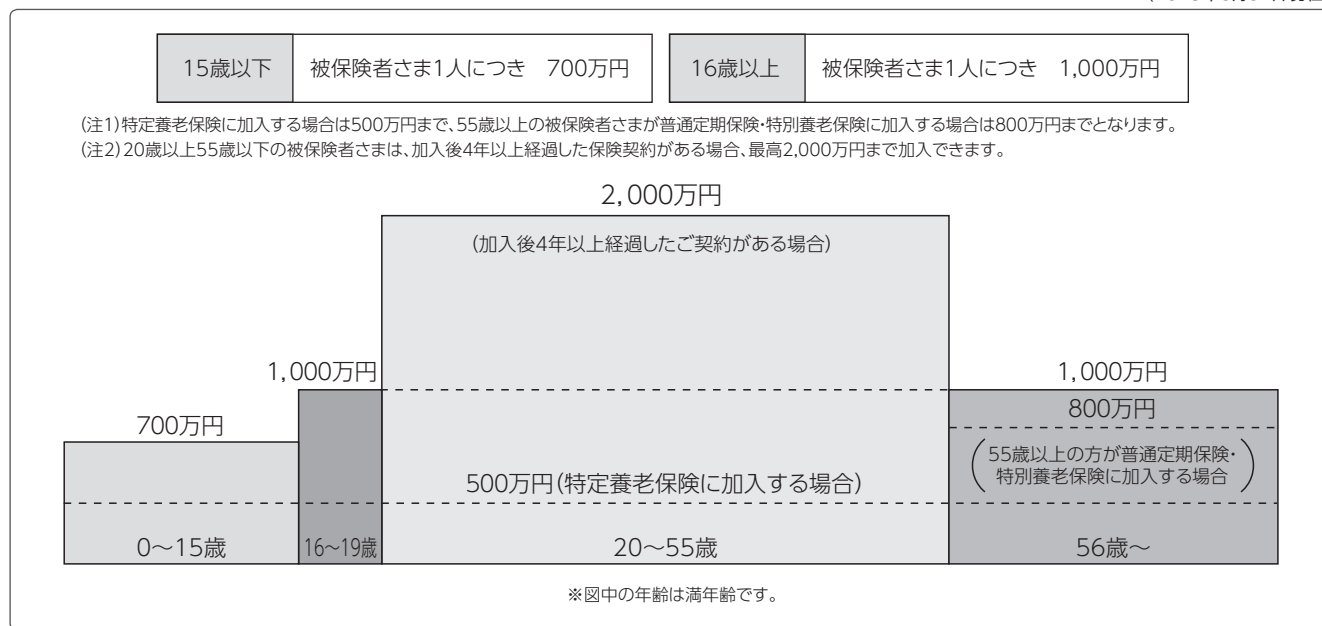
当社の保険契約については、郵政民営化法第137条等により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度(加入限度額)が定められています。この加入限度額を超えたお申し込みがあった場合は、そのお申し込みをお断りすることになります。また、ご契約または特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約または

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

(2018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

①以下の特約種類について、被保険者さま1人につき合計で1,000万円^(注1)まで付加することができます。ただし、特約を付加する基本契約の保険金額^(注2)を超えることはできません。

無配当災害特約	無配当災害特約(無解約返戻金型)
無配当災害特約(解約返戻金低減型)	無配当災害特約(学資保険(H24)用)

②上記①とは別に、以下の特約種類について被保険者さま1人につき合計で1,000万円^(注3)まで付加することができます。ただし、特約を付加する基本契約の保険金額^(注2)を超えることはできません。

無配当傷害医療特約	無配当総合医療特約
無配当傷害医療特約(解約返戻金低減型)	無配当総合医療特約(解約返戻金低減型)
無配当傷害医療特約(無解約返戻金型)	無配当総合医療特約(無解約返戻金型)
無配当傷害医療特約(学資保険(H24)用)	無配当総合医療特約(学資保険(H24)用)

(注1) 現在販売していない次の特約種類の特約保険金額も合計します。(介護特約、災害特約、災害特約(学資保険(H24)用))

(注2) 長寿支援保険(低解約返戻金型)に付加する場合は、年金額の20倍に相当する金額までとなります。

(注3) 現在販売していない次の特約種類の特約保険金額も合計します。(傷害入院特約、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、無配当傷害入院特約(学資保険(H24)用)、無配当疾病傷害入院特約(学資保険(H24)用))

基本契約ごとに付加できる特約の種類

基本契約の 保険種類 ^(注1)	特約種類	無配当災害特約	無配当災害特約 (解約返戻金低減型)	無配当災害特約 (無解約返戻金型)	無配当災害特約 (学資保険(H24)用)	無配当傷害医療特約	無配当傷害医療特約 (解約返戻金低減型)	無配当傷害医療特約 (無解約返戻金型)	無配当傷害医療特約 (学資保険(H24)用)	無配当総合医療特約	無配当総合医療特約 (解約返戻金低減型)	無配当総合医療特約 (無解約返戻金型)	無配当総合医療特約 (学資保険(H24)用)
普通終身保険 ^(注2)		—	○	○	—	—	○	○	—	—	○	○	—
特別終身保険 ^(注2)		—	○	○	—	—	○	○	—	—	○	○	—
普通養老保険		○	—	—	—	○	—	—	—	○	—	—	—
特別養老保険		○	—	—	—	○	—	—	—	○	—	—	—
特定養老保険		○	—	—	—	○	—	—	—	—	—	—	—
普通定期保険		○	—	—	—	○	—	—	—	○	—	—	—
学資保険(H24)		—	—	—	○	—	—	—	○	—	—	—	○
長寿支援保険(低解約返戻金型)		○	—	—	—	○	—	—	—	○	—	—	—

(注1) 現在販売していない一部の基本契約についても、特定の条件を満たす場合には、上記特約を付加できる場合があります。

(注2) 低解約返戻金型を含みます。

重要事項の説明・デメリット情報の提供

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、プランをご提案します。

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。

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、ご契約の内容をご確認いただいています。

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スキルの向上に努めています。

〈営業社員〉

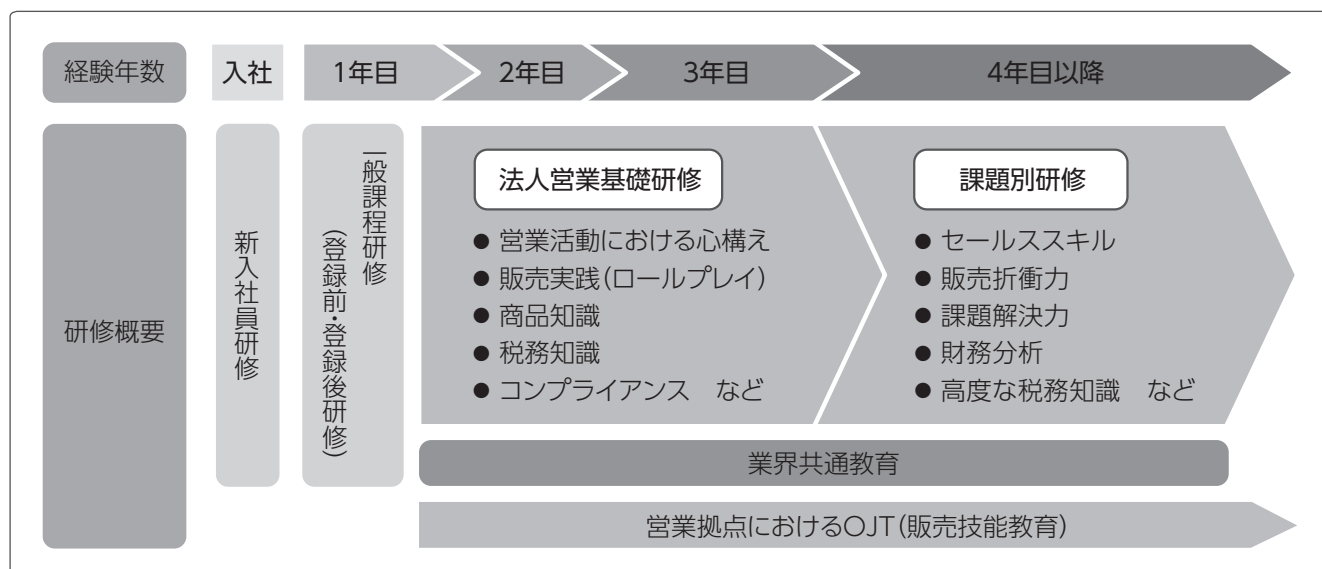
全国の直営店営業社員により法人・職域マーケットを中心とした保険募集を行っています。

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、高度な知識と高い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付け、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。



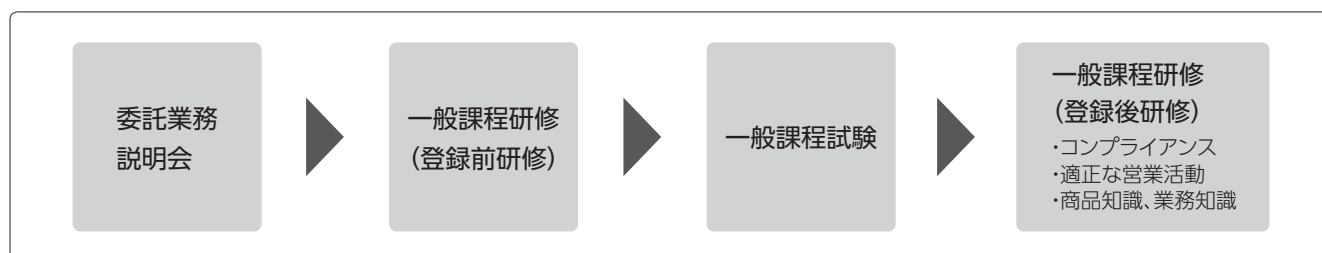
〈募集代理店〉

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。



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、お客さま相談室などにおいて、その解決に向けて対応させていただいています。お客さま相談室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（2018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、来所・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

生命保険契約者保護機構

民営化後の当社の生命保険契約は、民営化前の簡易生命保険契約とは異なり、保険金等のお支払いについての政府保証はありません。他の生命保険会社と同様、保険契約者保護制度が適用されます。

● 生命保険契約者保護機構とは

生命保険契約者保護機構（以下「保護機構」といいます）は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転などにおける資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約のお引き受け、補償対象保険金のお支払いに係る資金援助および保険金請求権などの買取りを行うなどにより、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。

保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転などに際して資金援助などの支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。

保険契約の移転などにおける補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定^{※1)}に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約^{※2)}を除き、責任準備金等^{※3)}の90%とすることが、保険業法などで定められています（保険金・年金等の90%が補償されるものではありません。^{※4)}）。

なお、保険契約の移転などの際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率（予定利率、予定死亡率、予定事業費率など）の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額・年金額等が減少することがあります。併せて、早期解約控除制度（保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度）が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証など）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です（実際に削減しないか否かは、個別の更生手続のなかで確定することとなります。）。

※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率^{※1)}を超えていた契約を指します^{※2)}。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払に備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

※4 個人変額年金保険に付されている年金原資保証額などについても、その90%が補償されるものではありません。

【高予定利率契約の補償率】＝90%－{(過去5年間に於ける各年の予定利率－基準利率)の総和÷2}

(注1) 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっております。現在の基準利率は、当社または保護機構のWebサイトで確認いただけます。

(注2) ひとつの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険などにおいて被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断することになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

Web サイトアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

救済保険会社が現れた場合



お客さま本位の業務運営

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。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html

「お客さまの声」を経営改善に活かす取り組み

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、お客さま満足の向上に取り組むことが、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。

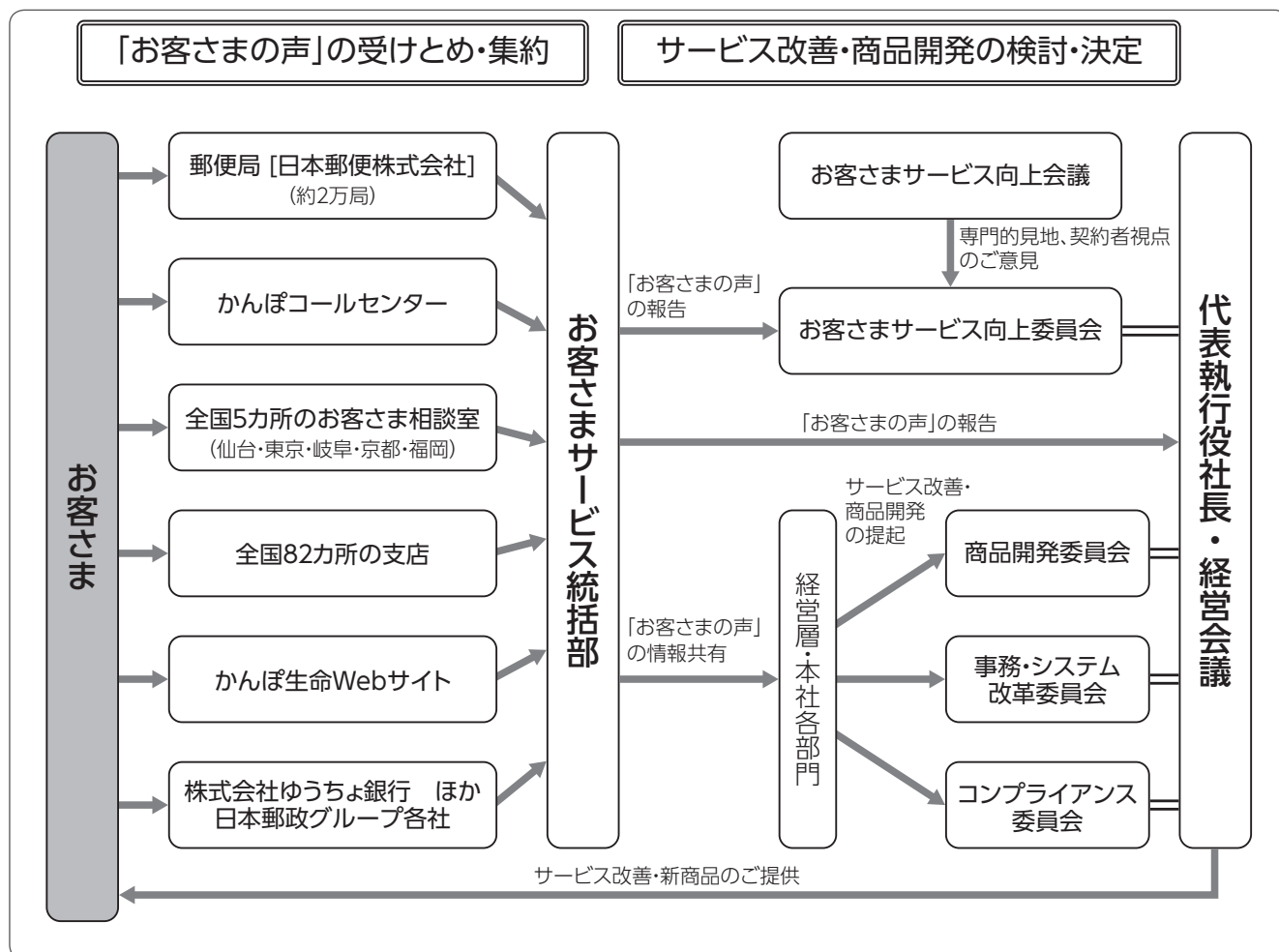
● 一人ひとりの「お客さまの声」からお客さま満足の向上へ

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。

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、お客さま満足の向上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態勢



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

「お客さまの声(苦情)」の内容と件数

2017年4月1日から2018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	2017年4月～2018年3月	占 率
保険契約へのご加入に関するもの	37,311件	30.0%
保険料のお払い込みなどに関するもの	10,063件	8.1%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	22,484件	18.1%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	41,509件	33.4%
保険料控除に関するもの	2,564件	2.1%
その他	10,487件	8.4%
合 計	124,418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。

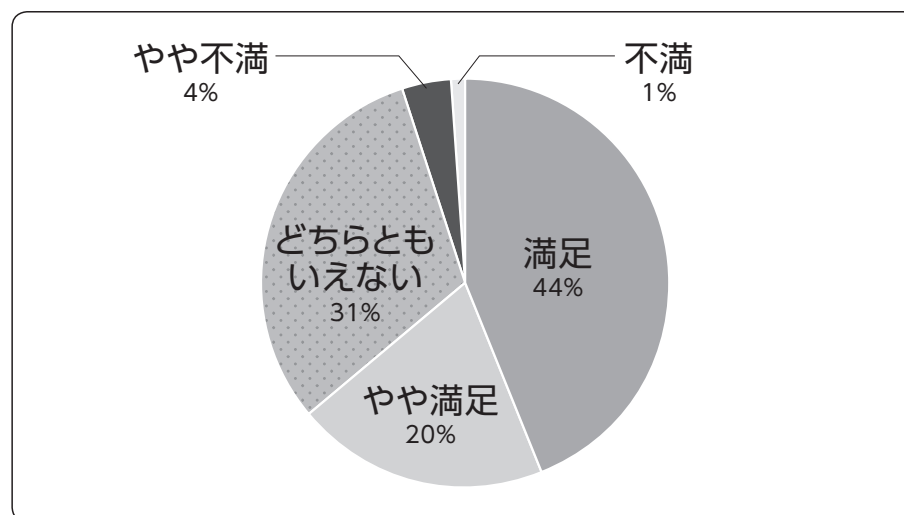
【2017年度 お客さま満足度調査概要】

- 調査実施時期：2017年9～10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：33,000件
- 回収数：8,605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

2017年4月1日から2018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26,395件でした。

＜お客さまの声＞

- ・ 高齢の母が保険に加入する際に、郵便局の方から「ご家族も同席して説明を聞いてほしい」とのお願いがあり、母と一緒に契約内容などを説明してもらいました。母に必要な保障かどうかを確認することができて、とても安心しました。
- ・ 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、「保険金等の振込先口座の指定」について案内いただき、手続きを行いました。生存保険金が自動的に口座へ振り込まれるようになり、助かりました。

「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
今は夫婦健在であるが、高齢なので今後どうなるか分からない。私に連絡がつかなくなってしまった場合などに、他の家族に連絡が行くようにしてほしい。	契約者さまおよびそのご家族の方にさらに安心して保険契約を続けていただくために、2018年3月26日からご家族登録制度を新たに導入しました。 契約者のご家族を登録しておくことで、登録されたご家族から契約内容の確認があった場合に、ご本人であることを確認したうえで、契約者と同範囲で契約内容を開示できるようにし、ご家族による保険契約の維持・管理のサポートがしやすくなるように改善しました。
高齢なこともあり、いざという時のために指定代理請求人を指定したいが、配偶者や子がおらず、両親・祖父母・兄弟も亡くなっている。甥や姪はいるが同居はしていないので、指定代理請求人に指定することができない。指定可能範囲を拡大してもらえないか。	高齢化の進展に伴い、高齢者世帯や単身世帯が増加傾向であることから、指定代理請求人の指定範囲の拡大見直しを行いました。 従前、被保険者の3親等内の親族を指定する場合は、「被保険者と同居し、または生計を一にしている」ことを条件としてきましたが、今回の改正により当該条件を撤廃し、被保険者と同居などをしていなくとも、3親等内の親族であれば、指定代理請求人に指定できることとしました。 また、「被保険者のために保険金等の請求などをすべき相当な関係があると会社（簡易生命保険契約は独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構）が認めた者」として、「被保険者と内縁関係にある者」も新たに指定できるようにしました。
先日、交通事故に遭い入院したため、入院保険金の請求をしたが、「事故報告書」を書かされたり、さらに事故の状況を郵便局員から聞き取りされたり、非常に面倒であった。もっと手続きを簡素化してほしい。	社員が聞き取りを行う取り扱いを廃止することにより、手続きを簡素化しました。 また、併せて、「事故報告書」の様式をケースにより分け（「交通事故用」と「その他用」）、今までお客さまにご記入いただいていた部分をチェックボックスにする等により、「事故報告書」の記入に係るお客さまの負担を軽減しました。
4件以上の保険契約について、同時に払込方法を窓口払込みへ変更などをする際、複数枚の「払込方法等変更通知書」に記入しなければならないのは不便だ。まとめて受付できるよう改善してほしい。	同時に4件以上の保険契約について手続きされる場合、「払込方法等変更通知書」と併せて「払込方法等変更通知書内訳書」をご提出いただくことにより、まとめて受付できるようにしました。