

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、生命保険業および郵政管理・支援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 郵政管理・支援機構の委託を受け、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
2018年 12月	新規業務(引受基準緩和型普通終身保険・特別終身保険・普通養老保険・総合医療特約の引受け、先進医療特約の引受け)の認可取得

(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

(2019年7月1日現在)

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 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。
- 4) 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。
- 5) 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。

10) 新たな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、2018年10月16日に認可申請を行い、同年12月25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

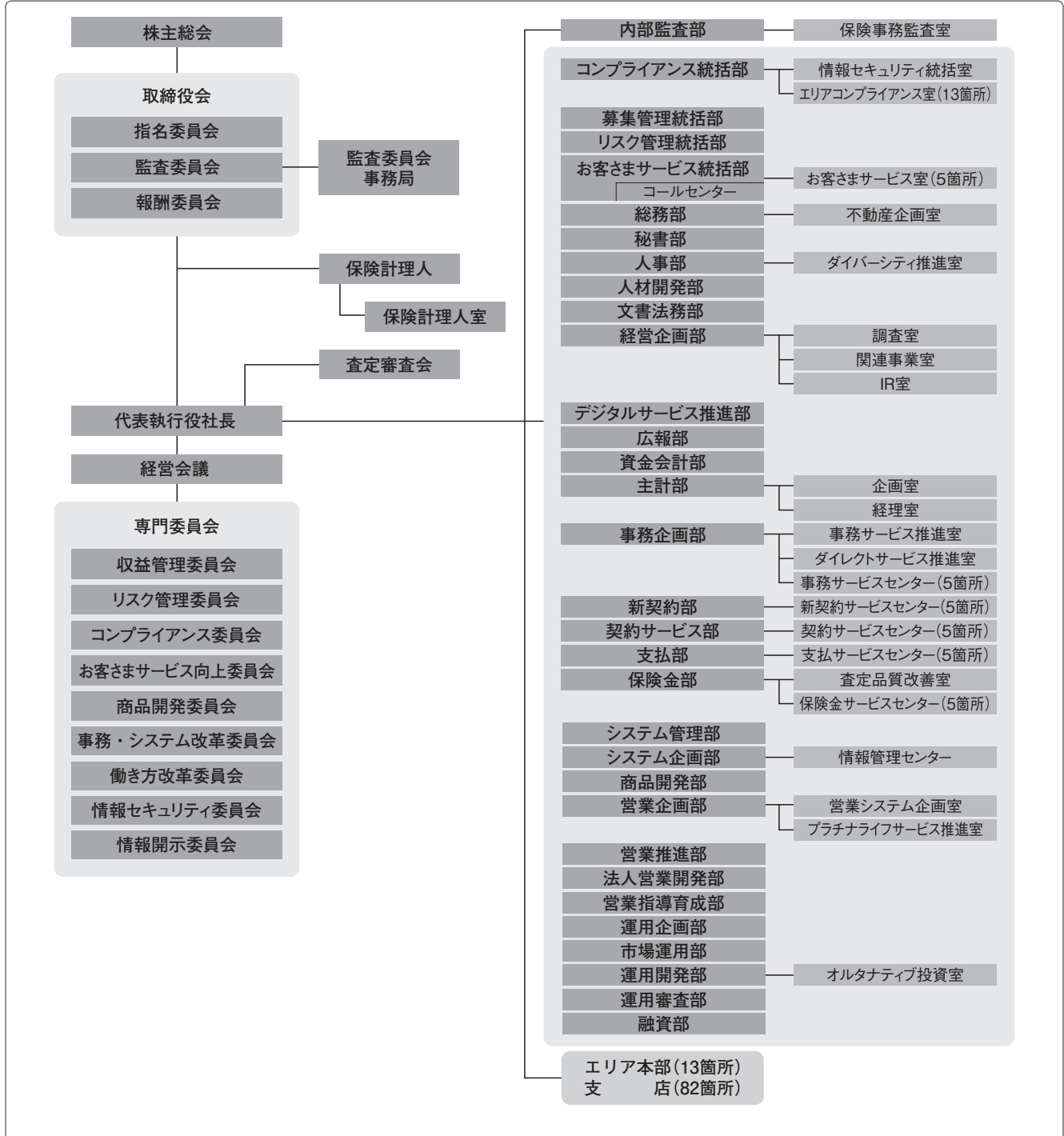
(4) 受託した簡易生命保険管理業務

(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

(2019年4月1日現在)



店舗網一覽 (2019年7月16日現在)

北海道	
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	
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	
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
武蔵野支店	180-0006 東京都武蔵野市中町1-15-5

南関東	
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	
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	
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	
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 444-0059	愛知県岡崎市康生通西3-16
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	三重県四日市市市鷗の森1-3-20

近 畿	
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	
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	
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	
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 870-0037	大分県大分市東春日町1-1 NS大分ビル5階
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	
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	2,400,000,000株
発行済株式総数	600,000,000株
当期末株主数	160,437名

(注) 2019年5月15日開催の取締役会の決議に基づき、2019年5月31日付で株式の消却を行い、発行済株式総数が37,400,000株減少しています。

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	600,000,000株	単元株式数は100株であります。

(注) 2019年5月15日開催の取締役会の決議に基づき、2019年5月31日付で株式の消却を行い、発行済株式が37,400,000株減少しています。

(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	534,000,000株	89.00%
THE BANK OF NEW YORK - JASDECNON - TREATY ACCOUNT	4,483,478株	0.75%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	3,585,700株	0.60%
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,579,200株	0.60%
かんぽ生命保険社員持株会	2,252,000株	0.38%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	1,787,200株	0.30%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口5)	1,460,900株	0.24%
JP MORGAN CHASE BANK 385151	993,780株	0.17%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口1)	970,000株	0.16%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口2)	913,100株	0.15%

(注1) 持株比率は、小数点第3位以下を四捨五入し小数点第2位まで表示しております。

(注2) 株式の第2次売出しおよび自己株式の取得(2019年4月)により、当社発行済株式(自己株式を除く)の総数に対する日本郵政株式会社の所有割合は従来の89%から64%程度まで低下しています。

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%

(注) 株式の第2次売出しおよび自己株式の取得(2019年4月)により、当社発行済株式(自己株式を除く)の総数に対する日本郵政株式会社の所有割合は従来の89%から64%程度まで低下しています。

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

2018年度については以下のとおりです。

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	2017年度末 在籍数	2018年度末 在籍数	2017年度 採用数	2018年度 採用数	2017年度末		2018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	6,342	6,463	303	355	38.7	14.6	39.0	14.7
(男子)	3,320	3,324	124	131	41.9	17.9	42.3	18.0
(女子)	3,022	3,139	179	224	35.3	11.0	35.6	11.2
営業職員	1,148	1,154	47	41	39.2	14.7	38.9	14.4
(男子)	981	983	39	35	40.8	16.3	40.4	15.9
(女子)	167	171	8	6	30.0	5.6	30.3	6.0

(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)を含む。)は含んでおりません。

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

(注3) 平均年齢および平均勤続年数は、当期末現在の満年齢およ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、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	2018年3月	2019年3月
内勤職員	353	356

(注) 平均給与月額とは2019年3月中の税込定例給与であり、賞与およ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	2018年3月	2019年3月
営業職員	297	299

(注) 平均給与月額は2019年3月中の税込定例給与であり、賞与、時間外手当および募集手当は含んでいません。

主な個人向け商品一覧

(2019年4月1日現在)

	ご契約の目的	商品名
終身保険	一生涯の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)」 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)」
	一生涯の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)」 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)」 5倍型終身保険「新ながいきくん(ばらんす型5倍)」 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)」
	一生涯の保障に「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)」 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)」
	健康に不安があり、一生涯の保障をお考えの方へ	引受基準緩和型普通終身保険「かんばにおまかせ(終身タイプ)」 引受基準緩和型普通終身保険(低解約返戻金型)「かんばにおまかせ(終身タイプ)(低解約返戻金プラン)」
学資保険	教育資金の準備をお考えの方へ	学資保険(H24)「はじめのかんば」
養老保険	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」 「新フリープラン(短期払込型)」
	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)」 5倍型特別養老保険「新フリープラン(5倍保障型)」 10倍型特別養老保険「新フリープラン(10倍保障型)」
	健康に不安があり、満期の楽しみを確保しながら保障を備えたい方へ	引受基準緩和型普通養老保険「かんばにおまかせ(満期タイプ)」
定期保険	保険料の負担を抑えて保障は大きく備えたい方へ	普通定期保険「新普通定期保険」
長寿支援保険	長生きしたときの備えをお考えの方へ	長寿支援保険(低解約返戻金型)「長寿のしあわせ」
財形保険	勤労者の財産形成に	財形積立貯蓄保険、財形住宅貯蓄保険、財形終身年金保険

主な法人向け商品一覧

	商品名
当社商品	普通養老保険「新フリープラン」 特別養老保険「新フリープラン(2・5・10倍保障型)」 引受基準緩和型普通養老保険「かんぽにおまかせ(満期タイプ)」 普通定期保険「新普通定期保険」
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」、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」 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」 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)「マジスティ」、生活障害年金定期保険(2018)「エクシード」 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] 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」、ニッセイみらいのカタチ「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」 ネオファースト生命保険株式会社 一定期間災害保障重視型定期保険「ネオdeきぎょう」 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 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) 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」
受託商品 (がん保険)	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」〉
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、ノンバークループ保険(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。

※2019年3月31日現在、受託商品(定期保険)に関しては、取り扱いを停止しております。取扱商品につきましては、今後、変更になることがございます。

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、放射線治療にも備える特約
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、放射線治療にも備える特約
引受基準緩和型無配当総合医療特約	引受基準を緩和した、病気または不慮の事故による所定の入院、手術、放射線治療にも備える特約
無配当先進医療特約	病気または不慮の事故により先進医療に該当する療養を受けたときに備える特約

(注) 詳細は、「商品リーフレット」「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)」「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

加入限度額について

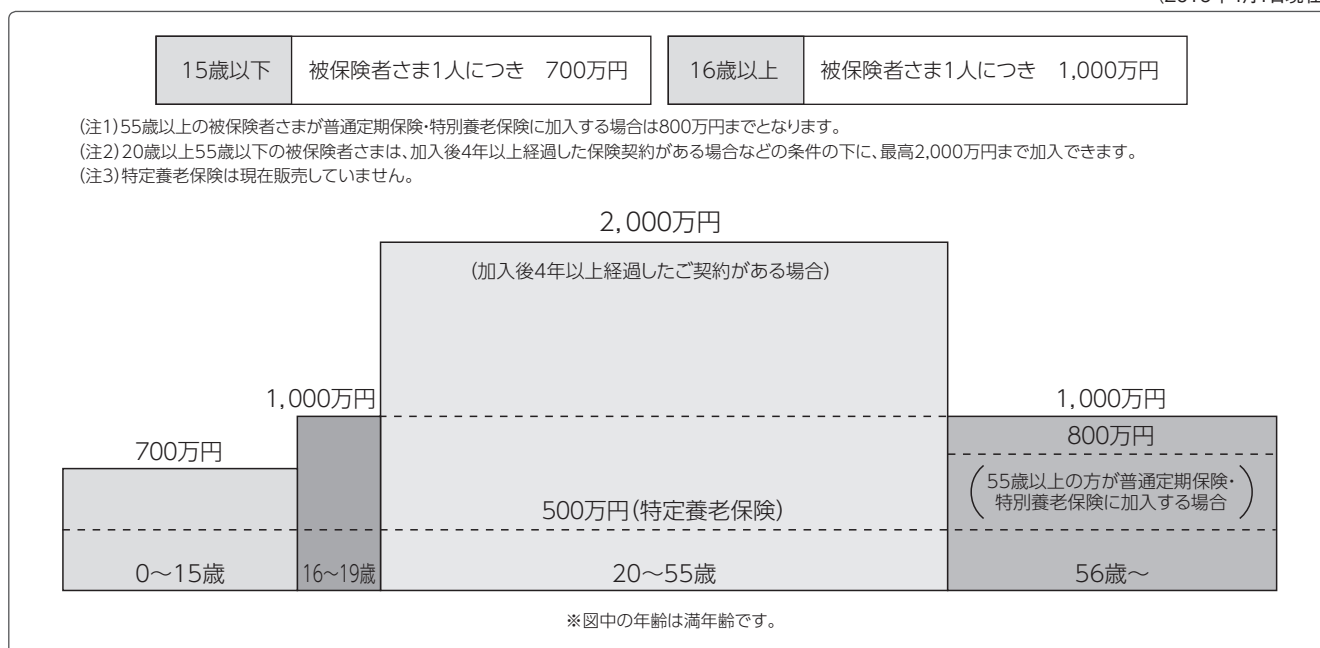
当社の保険契約については、郵政民営化法第137条等により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度(加入限度額)が定められています。この加入限度額を超えたお申し込みがあった場合は、そのお申し込みをお断りすることになります。また、ご契約または特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約または

特約を解除させていただきます。

なお、郵政管理・支援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

(2019年4月1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1人につき 合計 1,000万円	● 法令に定める加入限度額以外にも、基本契約の保険の種類等により付加できる特約の保険金額に一定の制限があります。
無配当災害特約		
(介護特約)		
(傷害入院特約)	被保険者1人につき 合計 1,000万円	● 災害特約、無配当災害特約および介護特約とは別枠です。 ● 法令で定める加入限度額以外にも、基本契約の保険の種類等により付加できる特約の保険金額に一定の制限があります。
(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)		
無配当傷害医療特約		
無配当総合医療特約		
引受基準緩和型無配当総合医療特約		
無配当先進医療特約		

()の特約は現在販売していません。

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・登録ご家族のご指定状況、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〉

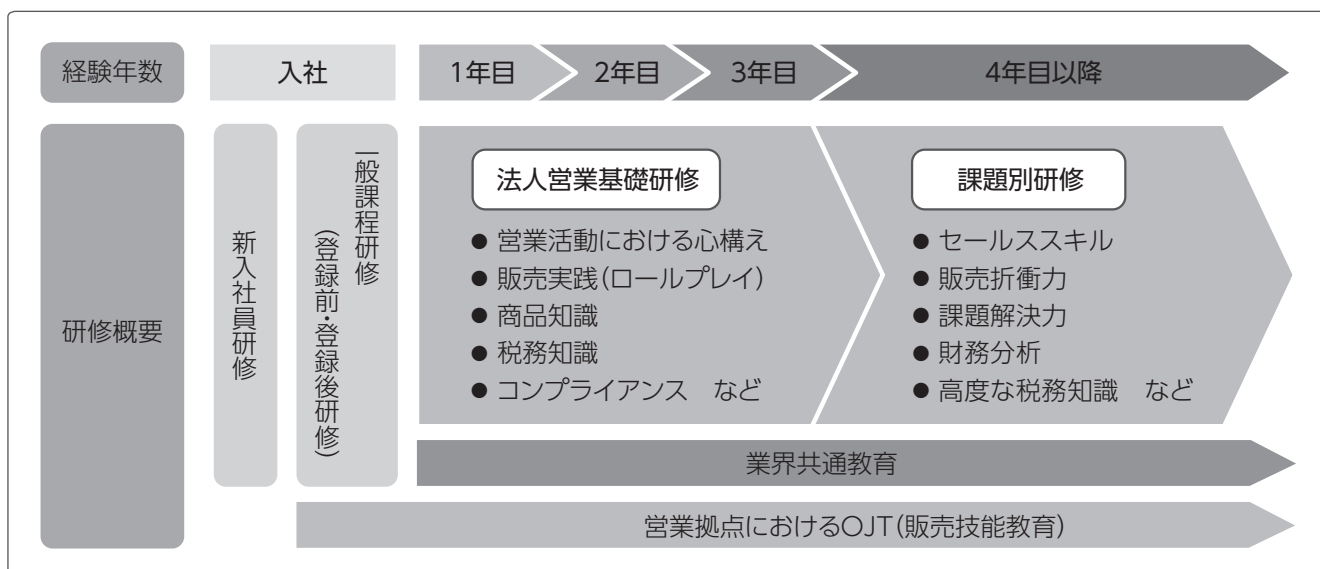
全国の直営店営業社員により法人・職域マーケットを中心とした保険募集を行っています。

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か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。



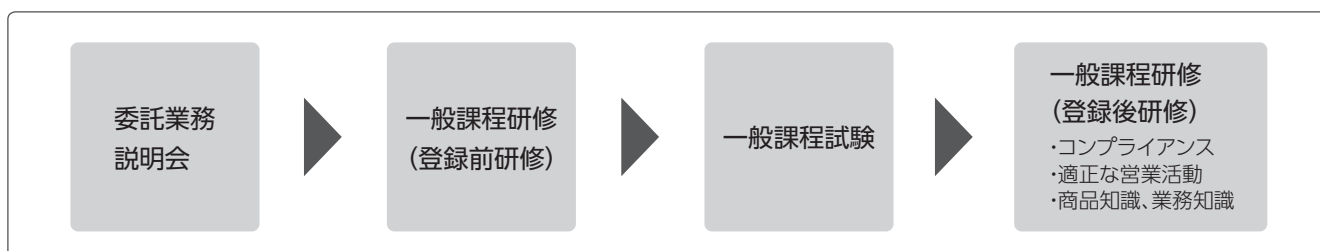
〈募集代理店〉

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、医師および消費者問題に見識のある者から構成されています。

● 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^(注1)を超えていた契約を指します^(注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年間にお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3%です(当社または保護機構のWebサイトで確認いただけます。)

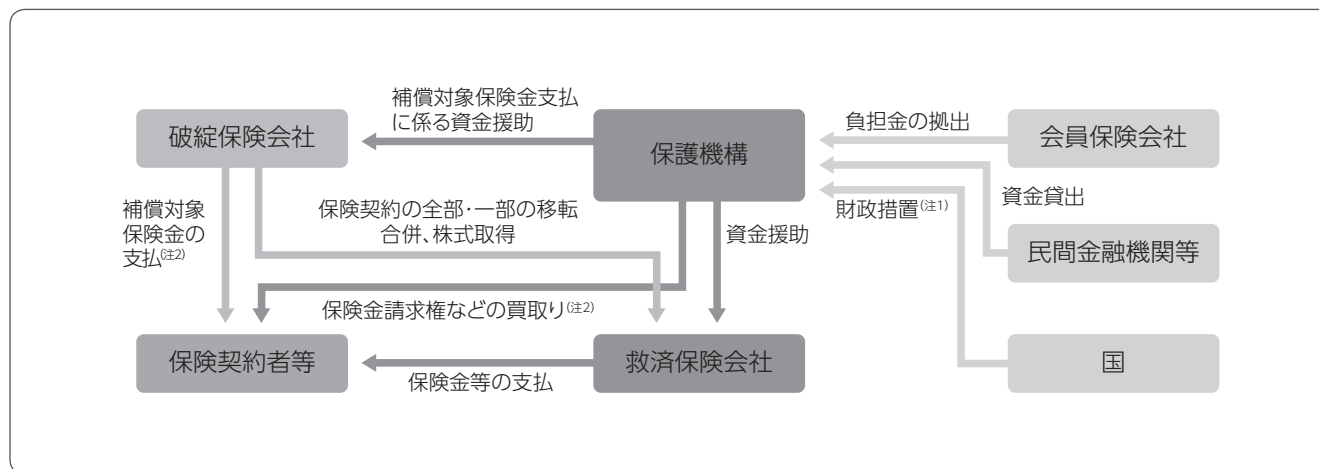
(注2) ひとつの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険などにおいて被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

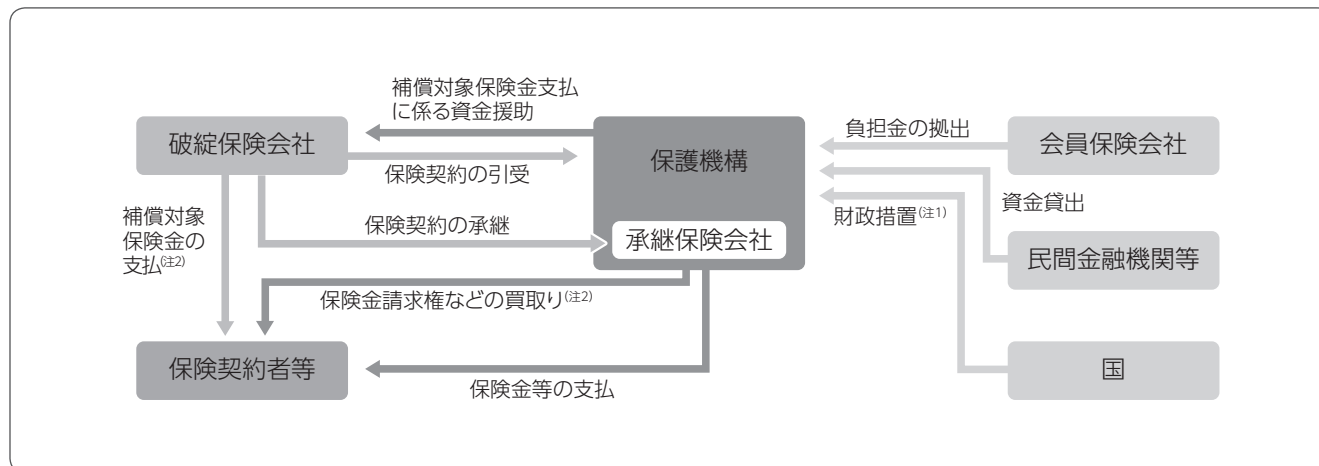
Web サイトアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

● 仕組みの概略図

救済保険会社が現れた場合



救済保険会社が現れない場合



(注1) 上記の「財政措置」は、2022年3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助などの対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権などを買い取ることを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります(高予定利率契約については、(※2)に記載の率となります)。

※ 補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度などを含め、本掲載内容はすべて現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。

【参考】簡易生命保険契約の政府保証について

民営化前にご加入いただいた簡易生命保険契約は、管理業務が郵政管理・支援機構に引き継がれ、その簡易生命保険契約が消滅するまで管理されます。保険金等のお支払いについての政府保証も、その契約が消滅するまで継続します。

当社の生命保険契約は、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ございません。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。

「お客さまの声(苦情)」の内容と件数

2018年4月1日から2019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。

<注> 当社では、「お客さまからの不満足の説明」を「苦情」と定義し、件数には、簡易生命保険管理業務に関する苦情を含んでいます。

内 容	2018年度		主な事例
	件数	占率	
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	24,928件	25.1%	・加入時の説明に関するご不満等 ・引受審査に関するご不満等
収納関係 (保険料のお払い込み等に関するもの)	8,340件	8.4%	・口座振替、振り込みに関するご不満等
保全関係 (ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの)	21,041件	21.2%	・解約手続に関するご不満等 ・名義変更・住所変更に関するご不満等
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	31,889件	32.1%	・給付金のお支払手続に関するご不満等 ・満期保険金のお支払手続に関するご不満等
その他 (態度・マナーに関するもの等)	13,135件	13.2%	・営業職員の態度・マナーに関するご不満等 ・アフターサービスに関するご不満等
合 計	99,333件	100.0%	

感謝・賞賛の声

2018年4月1日から2019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35,229件でした。

<お客さまの声>

- ・ 保険を申し込んだ際に、ご家族登録制度のご案内をしていただきました。「災害時や各種ご案内が届かない場合など、ご契約者さまと連絡がとれない時に、登録されたご家族の方に連絡させていただきます。」との説明を受け、万が一の時に安心できるありがたい制度だと思い、登録手続きをしました。
- ・ 「かんぼつながる安心活動」で自宅へ訪問いただき、ありがとうございます。現在加入している保険の保障内容を説明してもらい、改めて理解することができました。日常会話を交えながら、親切に対応してもらえたので、本当に頼りになると感じました。これからもよろしくお願いします。

「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
保険契約を申し込みましたが、謝絶になってしまいました。病気になったことがある人でも入りやすい保険を販売してほしいです。	健康に不安がある方でもご加入いただきやすい引受基準を緩和した引受基準緩和型商品「かんぼにおまかせ」の販売を2019年4月から開始しました。糖尿病などの持病や既往症がある方も、できる限りご加入いただける告知項目としています。また、保険契約にご加入いただく前に生じた疾病等が悪化・再発した場合も一部保障対象となる場合があります。 ※当社の他の保険に比べて、保険料が割増しされており、保障内容も一部削減されています。
高額な治療費がかかる先進医療も保障してくれるような商品があったら安心です。	「先進医療*」に該当する療養を受けた場合に、公的医療保険制度の給付対象外で全額自己負担、かつ、高額になることもある先進医療にかかる技術料と同額(通算300万円まで)を支払う「無配当先進医療特約(無解約返戻金型)」の販売を2019年4月から開始しました。 *新しく研究・開発されている治療法等のうち、将来的に公的医療保険の対象とすべきかどうか評価段階にある、厚生労働大臣が定める医療技術のことです。 ※総合医療特約が付加された基本契約にのみ付加できる等の条件があります。
振込先口座を指定しましたが、記入する項目が多くとても面倒でした。どうにかありませんか。	2018年10月に導入した保険手続きサポートシステムの対象範囲を拡大し、振込先口座の指定・変更についても届出日の記載と署名(または記名押印)のみでお手続きいただけるように改善しました。 ※保険手続きサポートシステムは、社員がお客さまから伺った情報を端末機入力することで、あらかじめ必要事項が印字された請求書を出力し、お客さまから記入を受ける箇所を、原則、請求日と署名(または記名押印)のみとすることによって、スムーズに手続きが行えるよう2018年10月に導入したものです。