

沿革	74
主要な業務の内容	75
経営の組織	76
店舗網一覧	77
資本金の推移	79
株式の総数	79
株式の状況	79
主要株主の状況	79
会計参与の氏名又は名称	80
会計監査人の氏名又は名称	80
従業員の在籍・採用状況	80
平均給与（内勤職員）	80
平均給与（営業職員）	80
主な個人向け商品一覧	81
主な法人向け商品一覧	82
主な特約一覧	82
加入限度額について	83
重要事項の説明・デメリット情報の提供	84
ご契約内容のお知らせ	84
「お客さまの声（苦情）」の内容と件数	84
感謝・賞賛の声	85
「お客さまの声」を経営に生かした改善事例	85
利益相反の管理	85
保険契約者等の保護の取り組み	86
生命保険契約者保護機構	87
リスク区分別の管理	89

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いました。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います。

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)「新ながいきくん 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
2019年 4月	引受基準緩和型商品「かんぽにおまかせ」、先進医療特約の販売開始 当社株式の第2次売出し

(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います。

(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います。

【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

(2020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。
- 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。

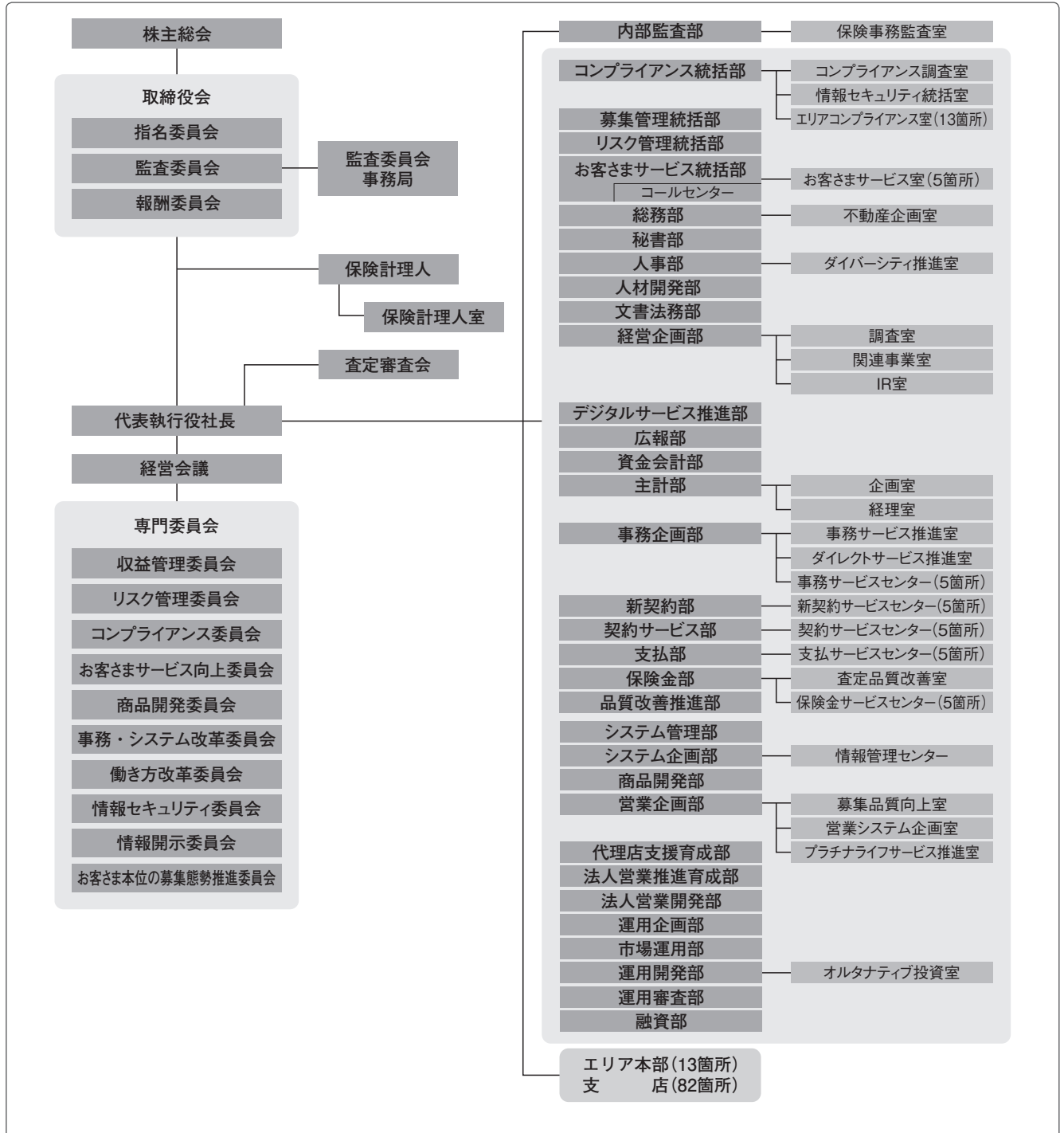
主要な業務の内容

- (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

(2020年4月1日現在)



店舗網一覽 (2020年4月1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	三重県四日市市鶉の森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 802-0002	福岡県北九州市小倉北区京町3-7-1
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
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	562,600,000株
当期末株主数	213,286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	562,600,000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	362,732,400株	64.48%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	8,273,200株	1.47%
THE BANK OF NEW YORK - JASDECTREATY ACCOUNT	4,982,113株	0.89%
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	4,042,800株	0.72%
三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社	3,436,800株	0.61%
NORTHERN TRUST GLOBAL SERVICES SE, LUXEMBOURG RE LUDU RE: UCITS CLIENTS 15.315 PCT NON TREATY ACCOUNT	3,351,000株	0.60%
STATE STREET BANK WEST CLIENT - TREATY 505234	3,227,300株	0.57%
BNY GCM CLIENT ACCOUNT JPRD AC ISG (FE-AC)	3,112,760株	0.55%
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505001	3,060,900株	0.54%
JP MORGAN CHASE BANK 385151	2,918,527株	0.52%

(注) 持株比率は、自己株式(11,100株)を除いて算出し、小数点以下第3位を四捨五入して小数点第2位まで表示しています。

なお、自己株式には、株式給付信託(BBT)が保有する当社株式(166,900株)を含めていません。

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	64.48%

(注) 株式等の総数等に占める所有株式数等の割合は、自己株式(11,100株)を除いて算出し、小数点以下第3位を四捨五入して小数点第2位まで表示しています。なお、自己株式には、株式給付信託(BBT)が保有する当社株式(166,900株)を含めていません。

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

2019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 菅野 雅子(かんの まさこ)

公認会計士 佐藤 栄裕(さとう えいひろ)

従業員の在籍・採用状況

(単位：名、歳、年)

区 分	2018年度末	2019年度末	2018年度	2019年度	2018年度末		2019年度末	
	在籍数	在籍数	採用数	採用数	平均年齢	平均勤続年数	平均年齢	平均勤続年数
内勤職員	6,463	6,534	355	209	39.0	14.7	39.5	15.1
(男子)	3,324	3,341	131	72	42.3	18.0	42.6	18.4
(女子)	3,139	3,193	224	137	35.6	11.2	36.3	11.8
営業職員	1,154	1,104	41	94	38.9	14.4	38.5	14.1
(男子)	983	929	35	51	40.4	15.9	40.2	15.7
(女子)	171	175	6	43	30.3	6.0	29.3	5.7

(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います。また、臨時従業員(無期転換制度に基づく無期雇用転換者(アンシエイト社員)を含む。)は含んでいません。

(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。

(注4) 在籍数の営業職員は、支店法人営業部または本社法人営業開発部総合法人部に所属している者(生命保険募集人に限る。)です。

(注5) 採用数の営業職員は、採用時に支店法人営業部または本社法人営業開発部総合法人部へ配属された者です。

平均給与 (内勤職員)

(単位：千円)

区 分	2019年3月	2020年3月
内勤職員	356	362

(注) 平均給与月額とは2020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	2019年3月	2020年3月
営業職員	299	312

(注1) 平均給与月額は2020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。

(注2) 営業職員は、支店法人営業部または本社法人営業開発部総合法人部に所属している者(生命保険募集人に限る。)です。

主な個人向け商品一覧

(2020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)」
	一生涯の保障を確保しつつ働き盛りの保障を充実させたい方へ	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)」
	一生涯の保障をお考えで、健康に不安がある方へ	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	万一のことに備えながら、必要な時期に合わせて満期時に保険金を受け取りたい方へ	普通養老保険「新フリープラン」 普通養老保険「新フリープラン(短期払込型)」
	万一のことに手厚く備えながら、保険料を抑えつつ、満期時に保険金を受け取りたい方へ	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)」
	満期時の楽しみを確保しながら保障を備えたい方で、健康に不安がある方へ	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「エンプレム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)「マジェスティ」 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[無配当] 低解約返戻金特則付加「長割り定期」 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」「ジャストタム」 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」 ニッセイみらいのカタチ「定期保険」、ニッセイ通増定期保険 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 無配当、無解約返戻金型定期保険 無配当、通増定期保険 無配当 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)、無配当平準定期保険
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、ノンバグループ保険(無配当総合福祉団体定期保険)
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」〉

(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。

※2020年3月31日現在、受託商品(定期保険)に関しては、取扱を停止しております。取扱商品につきましては、今後、変更になる場合がございます。

主な特約一覧

特約の名称	特約の概要
無配当災害特約	不慮の事故でのケガ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	不慮の事故でのケガによる所定の入院、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でのケガによる所定の入院、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でのケガによる所定の入院、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でのケガ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、「商品別リーフレット」「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

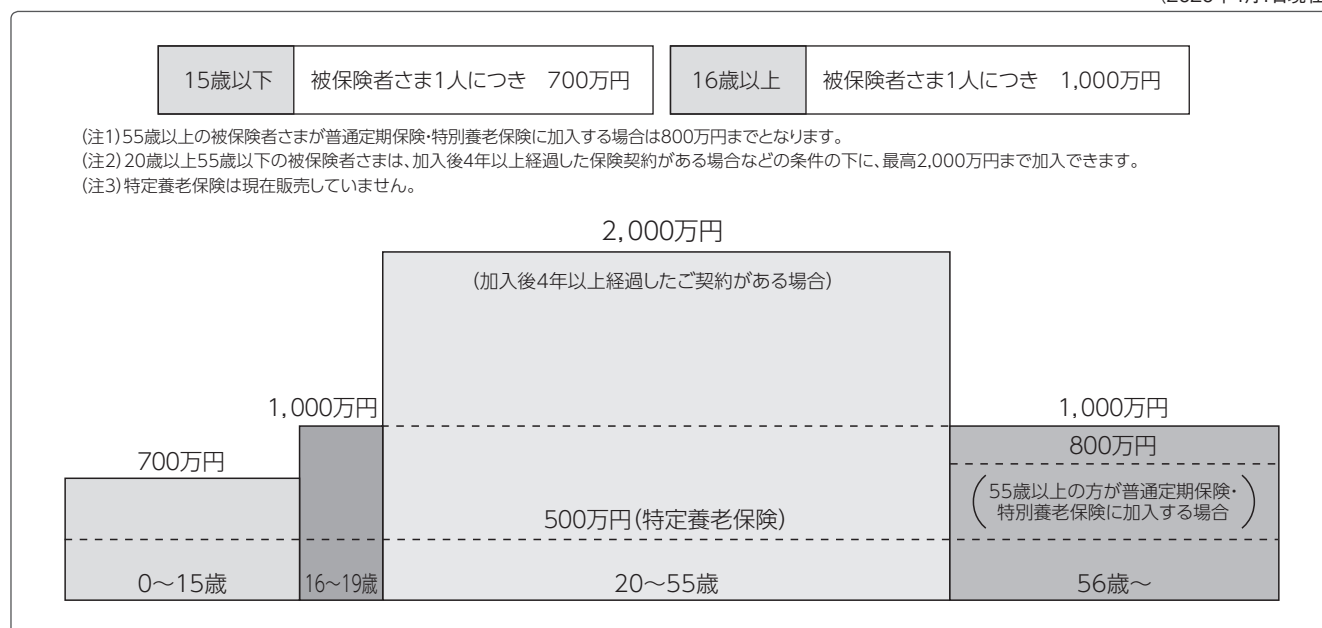
当社の保険契約については、郵政民営化法第137条等により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度(加入限度額)が定められています。この加入限度額を超えたお申し込みがあった場合は、そのお申し込みをお断りすることになります。また、ご契約または特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約または

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(下の図中の年齢は満年齢です)

(2020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。

年金(基本契約)の加入限度額

・被保険者さま1人につき 初年度基本年金額90万円
 長寿支援保険の年金額を含みます。

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。
無配当災害特約		
(介護特約)	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。
(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。

払込保険料総額の加入限度額

・財形積立貯蓄保険および財形住宅貯蓄保険 あわせて550万円
 財形商品については、他に、関係法令による払込保険料総額などの制限があります。

重要事項の説明・デメリット情報の提供

お客さまのニーズとご意向を把握し、収入・資産状況、加入状況、ライフプラン等を踏まえて、お客さまの利益にかなう、ご満足いただける提案を行います。

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

を書面でお渡しして、お客さまの年齢、知識や経験等を踏まえて、十分ご理解いただけるように、丁寧にわかりやすくご説明します。

「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(生命保険料控除証明書)」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。

「お客さまの声(苦情)」の内容と件数

2019年4月1日から2020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原因」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	2019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)	318,359件	72.6%	・加入時の説明に関するご不満など ・引受審査に関するご不満など
収納関係 (保険料のお払い込み等に関するもの)	8,140件	1.9%	・口座振替、振り込みに関するご不満など
保全関係 (ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの)	54,113件	12.3%	・解約手続に関するご不満など ・名義変更・住所変更に関するご不満など
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)	34,969件	8.0%	・給付金のお支払手続に関するご不満など ・満期保険金のお支払手続に関するご不満など
その他 (態度・マナーに関するもの等)	22,819件	5.2%	・営業職員の態度・マナーに関するご不満など ・アフターサービスに関するご不満など
合 計	438,400件	100.0%	

感謝・賞賛の声

2019年4月1日から2020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148,615件でした。

<お客さまの声>

- ・入院保険金の請求をする際、以前は請求書の記入箇所が多くて大変でしたが、保険手続きサポートシステムが導入されて、記入箇所が請求年月日と署名のみになり、請求が楽になりました。大変助かります。
- ・学資保険が満期になった際、改めて支払請求を行わなくても、登録していた振込先口座に自動的に満期保険金が振り込まれたので、受け取りがスムーズで良かったです。子どもの進学費用にすぐ活用できて、感謝しています。

「お客さまの声」を経営に生かした改善事例

カテゴリ	お客さまの声	改善内容
保険契約のご加入に関するもの	新たに保険に加入しようとしたが、加入限度額の関係で一度既契約を解約した後でないと加入できないと言われた。保障が一時的になくなるのは困るので、どうかしてほしい。	保障が途切れることなく契約内容の見直しを行えるように、2020年4月から、新規契約が成立したときにお客さまから請求のあった既契約の解約や契約変更等の効力が発生する条件付請求制度を導入しました。条件付請求の対象は、「解約・特約解約・減額変更・特約減額変更・保険料払済契約への変更」となります。 ※条件付請求制度は、お客さま保護の観点から導入したものです。当社の「乗換契約の勧奨を行わない」方針に変更はなく、当社募集人に対しては、お客さまに明確な解約のご意向や契約内容を見直す強いご意向がない場合は、乗換契約のお申し込みを受理することを禁止しています。
	保険契約を申し込みましたが、健康状態について追加の告知を求められました。時間や手間がかかるので、契約するのに必要なことは申込時に一度に聞いてくれませんか。	2017年4月から、保険契約のペーパーレス申込みに際し、追加で質問を行うことが多い一部の傷病について、営業用携帯端末の画面上で、契約の諾否を判断するうえで必要なことを一度にお聞きできるようになっており、この度、その対象の傷病を拡大しました。
その他	契約関係者の変更手続きをしようと思っていますが、必要書類や税金に関することがよくわかりません。手続方法や注意事項をまとめた資料はありませんか。	2020年4月に、お客さまから契約関係者の変更の申し出を受けた場合に手交する書類「契約関係者異動請求にあたってのご案内」の記載内容を見直し、必要書類に加え、保険契約者の変更に伴う課税関係に関するご留意事項を記載することで、同ご案内により、契約関係者の変更手続きの際の注意事項を網羅的に確認できるようにしました。

利益相反の管理

当社は、保険業法および金融商品取引法などを踏まえ、お客さまとの取引に伴う利益相反によりお客さまの利益を不当に害することのないよう「利益相反管理規程」を定め、法令および当社規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行しています。

また、日本郵政グループにおいても、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、グループ全体でお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理することとしています。

☐ 日本郵政グループにおける利益相反管理方針

https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy_cfl_index.html

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かず、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^(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。)

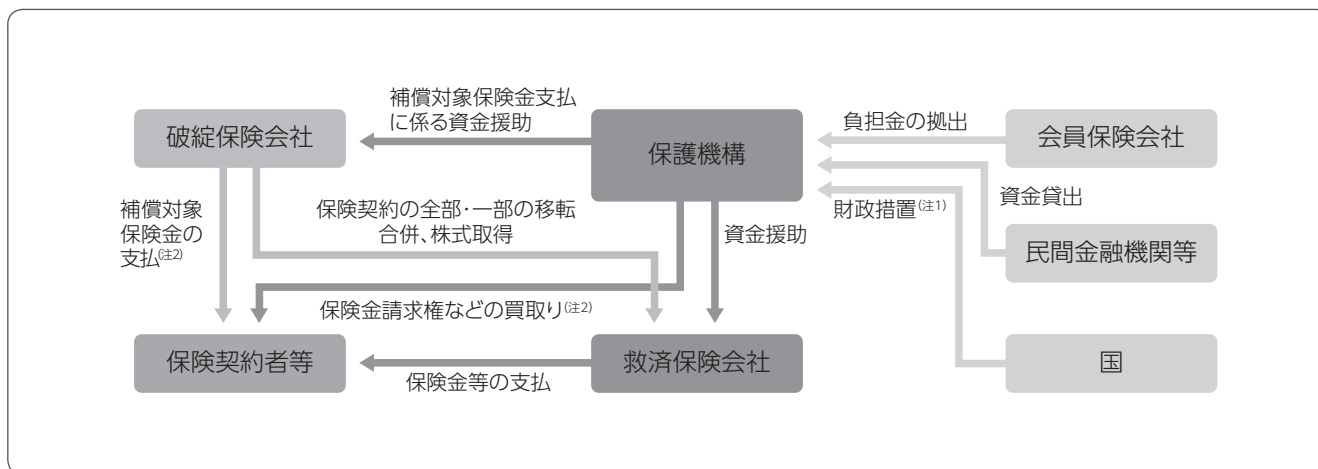
(注2) ひとつの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険などにおいて被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断することになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

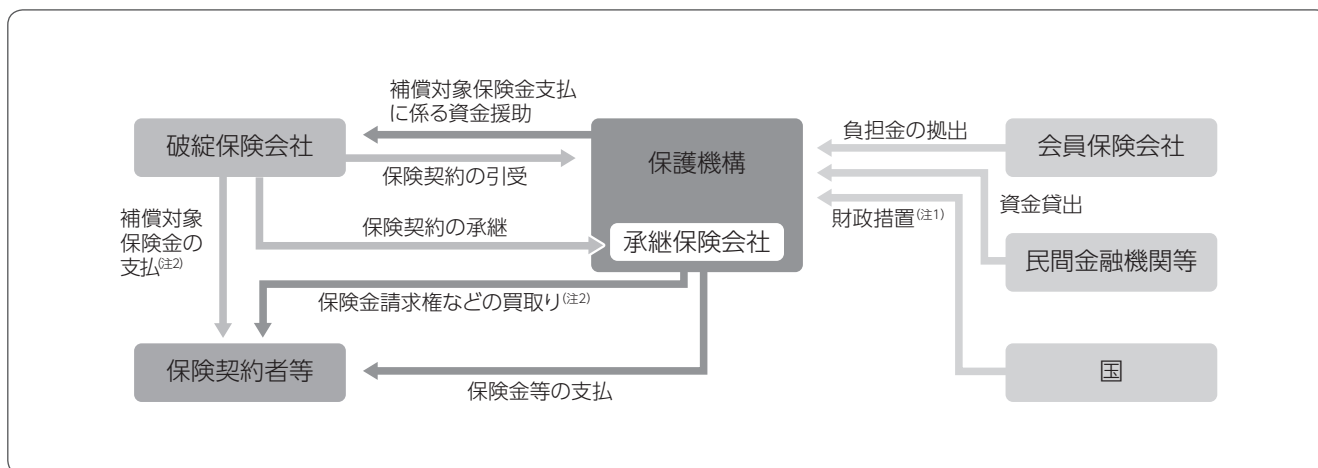
Web サイトアドレス <https://www.seihohogo.jp/>

● 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。

リスク区分別の管理

当社では、リスク区分ごとにリスク管理担当を定め、リスク管理を行っています。リスク管理統括部はこれを総括し、リスク管理担当からの報告を踏まえ、そのリスク管理状況などを把握し、分析・管理を行い、定期的にリスク管理委員会に報告を行っています。

リスク区分別の管理の内容は、次のとおりです。

保険引受リスク

生命保険契約は、お客さまが抱える死亡、病気、ケガなどのリスクを長期間にわたり保障する契約です。このため、保険引受時に今後、どのようなリスクの発生が予想されるのか、的確に把握・分析し、適切に保険料に反映させる必要があります。

このような観点から、当社では、保険料率の設定の検証および保険事故発生状況の把握・分析などを行っています。

保険引受リスク管理担当である主計部企画室においては、保険引受リスク量の計測、販売商品の商品別収益性評

価および医学上の引受基準の適正性の検証などを行うことにより、適切に保険引受リスクを管理しています。

また、当社では、保険引受リスクの管理上必要な場合に、再保険会社の財務内容などについて十分な検討を行ったうえで出再を行っています。一方、再保険を引き受ける際には、必要な情報を入手し、収益性やリスクの特性などを踏まえ、保険引受リスクが経営に支障ない範囲内であることを検証したうえで、引き受けを行っています。

資産運用リスク

生命保険契約に基づき、お客さまからお預かりした資金は、将来の保険金等のお支払いに備え、大切に運用する必要があります。

このような観点から、当社では、健全な経営を維持し、お客さまに安心して当社をご利用いただけるよう、長期・固定金利という負債特性に応じ、公社債、貸付などの円金利資産への投融資により、安定的な運用を行うことを基本とし、資産運用リスクの許容可能な範囲で運用資産の多様化を進めることにより、収益性の向上を目指しています。

資産運用リスク管理担当であるリスク管理統括部、運用審査部および総務部においては、業務を執行する本社各部との相互牽制のもと、資産運用リスクをモニタリングし、適切な管理を行っています。加えて、リスク管理統括部が、資産運用リスクの総合的な管理を実施し、運用審査部および総務部と連携を図りつつ、適切に資産運用リスクを管理しています。また、多様化する運用資産のリスク特性に応じた適切なリスク管理態勢の整備を図っています。

資金繰りリスク

生命保険事業を運営するためには、保険金等のお支払いをはじめ、資金の運用を行うなど、お客さまや取引先との資金の受け払いが必要となりますが、受け払いの際、資金決済に支障が生じれば、関係者の方々にご迷惑をおかけするばかりでなく、会社運営そのものが行えなくなる事態につながることとなります。

このような観点から、当社では、資金繰りに支障をきたすことがないように、日々の保険料・保険金等の入出金情報を把握

し、確実に資金管理を行っています。

資金繰りリスク管理担当である資金会計部においては、資金繰り状況の逼迫度に応じた区分を定義し、それぞれの区分ごとにリスク管理基準を設け、管理・検証することにより適切に資金繰りリスクを管理しています。また、大量解約の発生を想定した資金繰りリスクに係るストレステストを実施し、資金繰り対応の改善を図っています。

市場流動性リスク

お客さまからお預かりした資金によって投資を行った資産を売却する場合がありますが、この際に市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被る可能性があります。

このような観点から、当社では、流動性の高い資産を中心

とした運用を行っています。

市場流動性リスク管理担当であるリスク管理統括部においては、流動性の低い有価証券などの保有を制限する管理基準を設けるなど、管理・検証することにより、適切に市場流動性リスクを管理しています。

オペレーショナルリスク

当社では、役員・社員などが、お客さまへのご迷惑や会社損失などにつながるオペレーショナルリスクの未然防止と顕在化時の適切な対応に努めています。オペレーショナルリスクの細目のリスク区分ごとに、リスク管理担当を定めて、会社全体のオペレーショナルリスクの所在・規模・性質を特定、評

価し、重要度に応じた管理を行い、オペレーショナルリスクの顕在化を抑制するとともに、顕在化時の損失の最小化を図っています。また、リスク管理統括部では、各リスク管理担当と連携を図りつつ、オペレーショナルリスクの総合的な管理を行っています。

1) 事務リスク

事務の取扱上の事故などが発生するとお客さまに多大なご迷惑をおかけするとともに、当社への信用を失うことにもなります。このため、当社では、本社、支店などの各組織において、過去に起きた事務事故および今後起こり得る可能性のある事務事故などを自律的に把握・管理し、迅速かつ正確に

事務処理できるよう規程・基準などを策定・整備するとともに、社員に対する指導・教育を行っています。

事務リスク管理担当である事務企画部においては、各組織によるリスク管理が適切に実施されているかを評価・検証し、事務リスクの抑制・極小化に取り組んでいます。

2) システムリスク

事務の取り扱いの広範な部分を情報システムに依存している現状においては、システムダウンなどの大きな障害が発生した場合やシステム開発が遅延した場合などには、お客さまに多大なご迷惑をおかけするとともに、当社への信用を失うことにもなります。このため、システムリスク管理担当であるシステム管理部においては、情報システムを所管する部署によるリスク管理が適切に実施されているかを検証、統制することにより、システムリスクの軽減を図っています。

なお、重大な障害が発生した場合の対応として、マニュアルの策定などにより、迅速な対応を行うことができる態勢を整備するとともに、当社のメインシステムであるかんぽ総合情報システムについて、メインコンピュータセンターのシステムダウンなどに対応するために、バックアップセンターを設置しています。また、万一、システム障害などが発生した場合には、お客さまへの影響を調査し、原因分析などを行い、適切な対応策を実施することにより、再発防止に努めています。

3) その他オペレーショナルリスク

その他オペレーショナルリスクの細目のリスク区分として、法務リスク、人的リスク、風評リスク、有形資産リスク、外部委託リスクを設け、各リスク区分のリスク管理担当を定めて、リ

スク管理に係る諸活動や態勢の充実にに向けた取り組みを行っています。