

持続可能な社会の実現に向けて

当社の前身である簡易生命保険事業は、「簡易な手続きで、国民の基礎的生活手段を保障する」という社会的使命をもって誕生しました。民営化した現在でも、保険を通して人々の生活を支えるという使命は変わりません。

当社の「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。」という経営理念のもと、新たに社会的使命（パーカス）を明確化しました。この社会的使命（パーカス）を果たし、人生100年時代における社会的ニーズに応えることで、社会的課題を解決し、SDGsの実現を目指していくことを、「サステナビリティ方針」として定めました。

これからも、さまざまな事業活動を通じて、サステナビリティ(持続可能性)をめぐる諸課題に取り組んでいきます。

経営理念	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。
社会的使命 (パーカス)	<p>お客様から信頼され、選ばれ続けることで、お客様の人生を保険の力でお守りする</p> <div data-bbox="425 725 1286 786" style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="425 725 751 786"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域密着の郵便局ネットワークを通じて、基礎的な保障を、その必要性についての気づきの機会とともに提供する </div> <div data-bbox="751 725 1075 786"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 人生100年時代における社会的ニーズに、生命保険会社として的確に応える </div> <div data-bbox="1075 725 1286 786"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全国のお客さまに、お約束した保険金を、確実かつスムーズにお支払いする </div> </div>

人生100年時代における社会的ニーズ [△]	
お客さま/商品	<ul style="list-style-type: none"> 人生100年時代の各世代におけるお客さまニーズの高まり <ul style="list-style-type: none"> ● あらゆる世代のニーズ <ul style="list-style-type: none"> ・万が一の事態に備えたい ● 中高年層～高齢者層のニーズ <ul style="list-style-type: none"> ・相続や資産承継に備えたい ・安心健康な老後生活を送りたい (Well-being向上) ● 青壯年層のニーズ <ul style="list-style-type: none"> ・低廉な保険料でリスクに備えたい
お客さま接点	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国のお客さまへのアフターフォロー ● デジタルを活用したマルチチャネルの実現
環境などへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 温室効果ガスの削減、地域社会への貢献などサステナビリティに配慮した事業経営

サステナビリティ方針

かんぽ生命保険は、経営理念を実現し、お客さまの人生を保険の力でお守りするという社会的使命を果たすことで、サステナビリティ（持続可能性）をめぐる社会課題の解決に貢献し、当社の持続的な成長とSDGsの実現を目指します。

【推進体制】

サステナビリティ推進態勢を強化するために、2021年4月にサステナビリティ推進室を設置するとともに、経営会議の諮問委員会としてサステナビリティ委員会を設置しました。

本委員会では、SDGs実現に向けた具体的な戦略の協議や、サステナビリティ活動の実施状況の報告等により、サステナビリティ（持続可能性）をめぐる社会課題の解決に資する戦略・計画などを推進します。



【優先的に取り組む社会課題（マテリアリティ）】

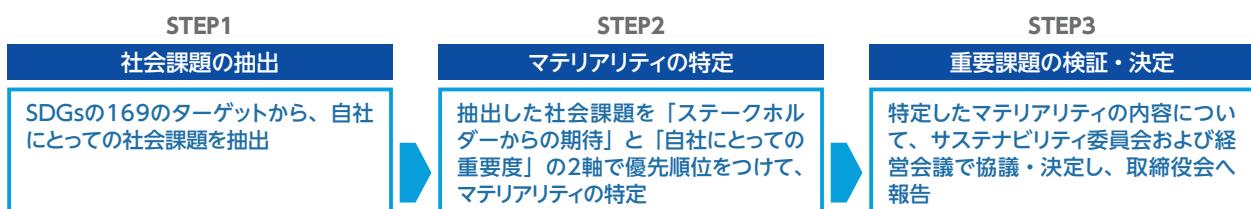
サステナビリティ方針に基づき社会的使命を果たすため、5つの「優先的に取り組む社会課題（マテリアリティ）」を定めました。

各種取り組みを通じて、社会課題の解決に取り組んでいきます。

優先的に取り組む 社会課題（マテリアリティ）とゴール	主な取り組み	参照 ページ
郵便局ネットワーク等を通じた保険サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 地域密着の郵便局ネットワークを通じた基礎的な保障の提供 郵便局ネットワークとDX推進によるデジタル接点との融合 あらゆる世代の保障ニーズに応える商品開発 	P24 P30 P26
地域と社会の発展・環境保護への貢献 	<ul style="list-style-type: none"> カーボンニュートラルに向けた取り組み TCFD提言に沿った取り組みの実施 ESG投資の推進 	P43 P42 P38
健康増進等による健康寿命の延伸・Well-being向上 	<ul style="list-style-type: none"> ラジオ体操の普及促進 健康応援アプリ「すこやかんぽ」を活用したサービスの提供 健康増進への関心や社会的ニーズを踏まえた保険サービスの提供 ESG投資の推進 新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応 	P44 P45 P26 P38 P46
社員一人ひとりが生き生きと活躍できる環境の確立 	<ul style="list-style-type: none"> 企業風土改革・働き方改革 人財育成、人財活用の強化 ダイバーシティの推進（女性活躍推進、育児や介護等と仕事の両立支援、障がい者雇用促進、性の多様性への対応） 	P32 P33 P35
社会的使命を支えるコーポレートガバナンス 	<ul style="list-style-type: none"> お客様からの信頼回復 コンプライアンスの徹底 コーポレートガバナンスの強化 	P22 P66 P48

【特定プロセス】

SDGsをベースに社会課題を抽出し、「ステークホルダーからの期待」と「自社にとっての重要度（戦略的重要性）」の2軸で優先順位をつけることで、マテリアリティを特定しました。



ESG投資

当社は、長期的な資産の運用を行う機関投資家として、全運用資産を対象としてESG要素を考慮した資産運用を行うことで、持続可能な社会の実現を目指した取り組みを進めます。



ESG投資方針

当社は、すべてのステークホルダーの皆さんに対する社会的責任を果たすという観点から、社会が抱えるESG（環境・社会・ガバナンス）課題の解決に向けた取り組みを推進し、企業価値の持続的向上と社会の発展に積極的にチャレンジしています。

資産運用においては、持続可能な社会の実現と長期的な投資成果の向上・リスク低減を目指して、ESGの諸要素を投資判断の際に考慮しています。

- 当社は、例えば、環境に配慮した自然エネルギー発電事業への投資実行や、国内株式自家運用においてESG課題の解決に資する技術力や事業基盤等を有する企業を積極的に評価するなど、各資産の特性に応じて投資プロセス（投資分析や意思決定等）にESG要素を段階的に組み込んでいきます。
- 当社は、ESG要素を考慮した建設的な対話・議決権行使を適宜行うことにより、投資先企業が事業活動を通じて持続可能な社会の実現に貢献し、自らの企業価値を向上させることを後押ししていきます。また、当社の投資プロセス向上に役立てるため、ESG要素を含む非財務情報の開示充実を求めていきます。
- 当社は、運用受託機関におけるESG投資の取り組み状況をモニタリングし、好事例の共有化等を図ることにより、運用受託機関におけるESG投資の活性化を後押ししていきます。
- 当社は、持続可能な社会の実現により一層貢献できるよう、他の機関投資家や業界団体等との情報交換・協働に取り組んでいきます。
- 当社は、ESG投資に係る活動状況をホームページやディスクロージャー資料等で定期的に公表していきます。

ESG投資に対する取り組み実績



ESG投資の枠組み

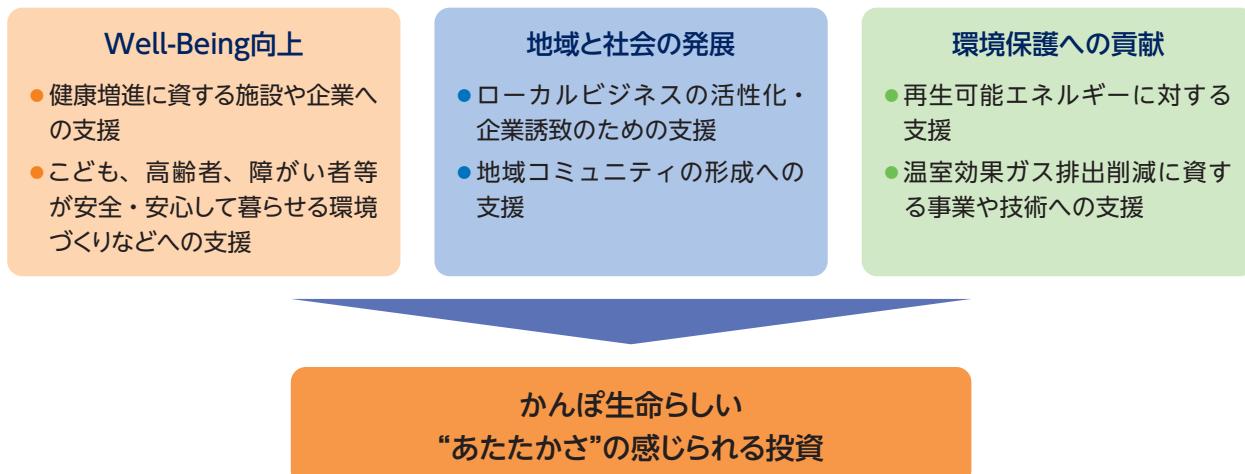
当社のESG投資については、ESGインテグレーション、エンゲージメント、インパクト投資を中心に取り組みます。

ESG インテグレーション	<p>当社では全運用資産^(注1)を対象としてESGインテグレーションを導入しており、投資を行うにあたり、財務情報に加え、投資先のESGに対する取り組みを総合的に評価し、意思決定に組み込んでいます。</p> <p>(注1) 外部委託運用を含む。外部委託運用においては、運用受託機関やファンドマネージャーの選定時およびファンダマネージャーとの面談時などに、ESG投資への取り組みを確認し評価を行っています。</p>
エンゲージメント ・株主議決権行使	<p>当社は、投資先の状況を的確に把握し、投資先との「目的を持った対話」(エンゲージメント)を行っています。投資先とのリレーション構築を図りつつ、財務情報のみならず、ESG要素を含む非財務情報の開示の充実を求め、ESGの課題に対する取り組みなどの確認に努めています。</p> <p>株主議決権行使については、ESG要素を含む非財務情報や対話等の状況なども考慮し、株主議決権行使方針に基づき、適切に実施しています。</p> <p>なお、当社は日本版スチュワードシップ・コードを受け入れ、これに係る当社方針を定めています。</p> <p>当社のスチュワードシップ活動の詳細につきましては、当社Webサイトをご覧ください。</p> <p>https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/csr/responsible_investment/stewardship/</p>
テーマ型投資 ・インパクト投資	<p>当社は、“あたたかさ”を軸とした、当社重点取り組みテーマ（下記参照）に基づいたESGテーマ型投資、インパクト投資^(注2)を積極的に推進します。</p> <p>(注2) インパクト投資とは、財務的リターンと並行して、ポジティブで測定可能な社会的および環境的インパクトを同時に生み出すことを意図する投資行動を指します。</p>
ネガティブ・ スクリーニング	<p>当社は、非人道的兵器を製造する企業への投資や、CO₂を多く排出し気候変動への影響が懸念される石炭火力発電に係る国内外の新規のプロジェクトファイナンスへの投資は行いません。</p>

ESG投資の重点取り組みテーマ

当社は、取り組みテーマとして「Well-being向上」「地域と社会の発展」「環境保護への貢献」を重視し、かんぽ生命らしい“あたたかさ”的な投資を行っていきます。

【具体的な取り組み案】



主なテーマ型投資事例

当社は、ESG要素を考慮したテーマ型投資を行っています。実行可能性や資金使途が限定されていることを確認のうえ、広くSDGsの目標達成や課題解決に貢献できるプロジェクトに投資しています。

投資事例	関連する主なSDGs
アジア太平洋地域における学校教育、職業訓練およびジェンダー平等を支援するエデュケーション・ボンドへの投資（2021年3月） ©アジア開発銀行	  
人、動物、地球環境における「健康」をひとつと捉え、守っていくワンヘルス・アプローチを支援するサステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資（2021年3月） ©米州開発銀行	  
国際的な枠組み「COVAX（コバックス）」を通じたワクチンの購入・配布を支援するサステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資（2021年3月） ©米州開発銀行	  
グリーン・リカバリー（コロナ禍における持続可能性のある低炭素社会への移行）を支援するグリーンボンドへの投資（2021年1月） ©世界銀行	  
炭素集約度の高い産業の低炭素化への移行（トランジション）を支援するグリーン・トランジション・ボンドへの投資（2021年1月） ©欧州復興開発銀行	  
新型コロナウイルス感染症対策を目的としたサステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資（2020年5月）	 
新型コロナウイルス感染症対策を目的としたSustainability Awareness Bond（持続可能性への認知度を高める債券）への投資（2020年5月）	
Climate Awareness Bond（気候変動への認知度を高める債券）への投資（2019年5月）	 
「フィード・アフリカ（アフリカ大陸の食料増産）」をテーマとするソーシャルボンドへの投資（2018年5月）	 
「世界の女性と子供たちの保健への支援」の重要性に焦点をあてたサステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資（2018年5月）	 
「ジェンダーの平等」をテーマとするソーシャルボンドへの投資（2018年5月）	
太陽光発電、バイオマス発電等の再生エネルギー事業（プロジェクトファイナンス）への投資（2017年より開始）	 

国連責任投資原則（PRI）署名機関としての取り組み

当社はPRIに則ってESG投資を推進し、年1回その取り組み状況を報告しています。2019年の活動を対象とした2020年のPRI年次評価においては、「上場株式のアクティブオーナーシップ」で最高評価の「A+」を、

「戦略とガバナンス」「上場株式の投資プロセス」などで「A」を獲得しています。

Signatory of:

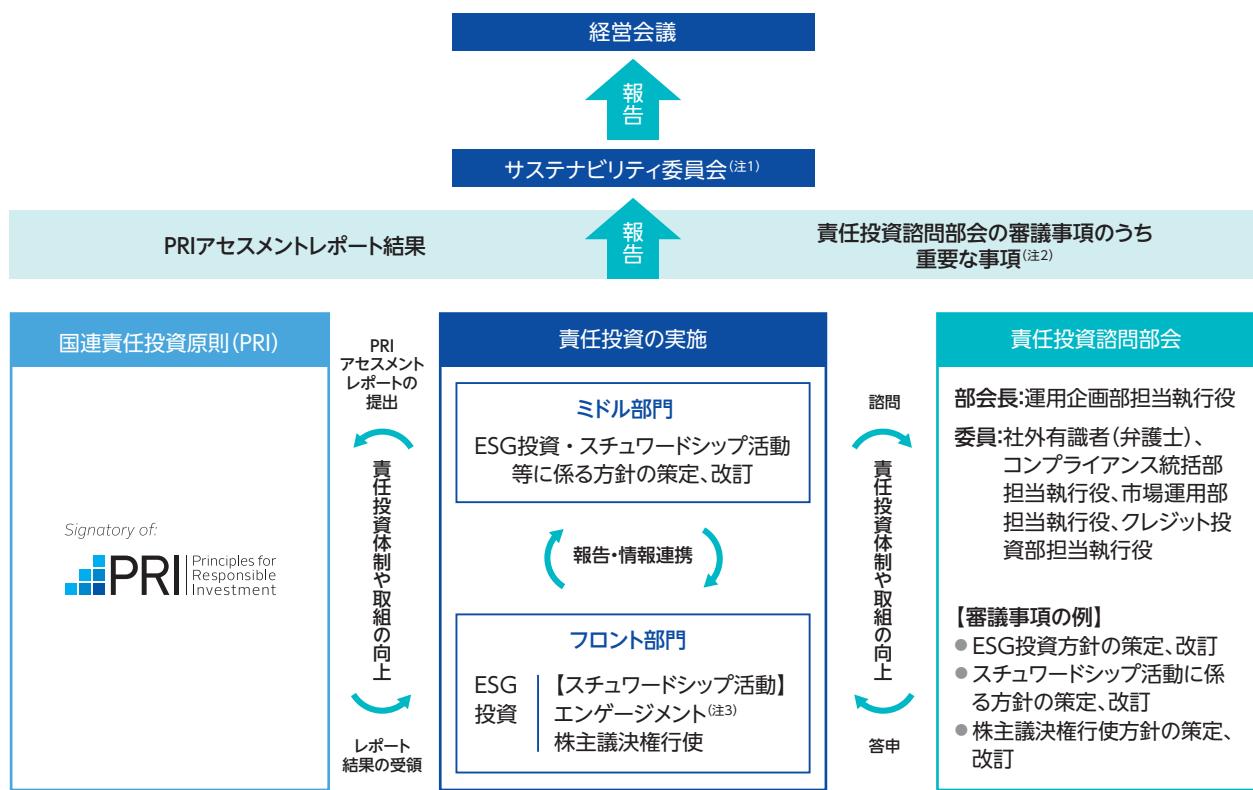


業界団体との協働

当社は、一般社団法人生命保険協会のスチュワードシップ活動ワーキング・グループやESG投融資推進ワーキング・グループに参加し、ワーキング・グループ参加各社との情報交換などに取り組んでいます。また、スチュワードシップ活動ワーキング・グループにおいては、株式市場の活性化と持続可能な社会の実現に向けて、集団的エンゲージメントの実施などに取り組んでいます。

責任投資推進体制

当社は、下記の体制のもとで、ESG投資やスチュワードシップ活動などの責任投資推進に取り組んでいます。



(注1) サステナビリティ委員会の詳細はP36を参照

(注2) スチュワードシップ活動や株主議決権行使など、利益相反の恐れのある審議事項以外は、サステナビリティ委員会において全社的な観点から協議

(注3) 投資先企業との「目的を持った対話」

ESG投資を通じて社会課題を解決していきたい

運用企画部では、ESG投資の企画・推進を担当しています。中長期的に社会に大きな影響を与える環境・社会問題に対する関心が盛り上がり、社内外でも活発な議論が続いているなか、私自身も手探りで自分なりに課題解決を追い求める毎日です。その解決手段のひとつであるESG投資の拡大そのものが、SDGs（持続可能な開発目標）が達成された世界につながると信じて、かんぽらしいESG投資を考え、実際の投資につなげていきたいと思います。



運用企画部
保住 杏奈

環境：Environment



TCFD提言への対応

当社は、金融安定理事会（FSB）により設置された「気候関連財務情報開示タスクフォース（Task Force on Climate-related Financial Disclosures,

TCFD）」の提言に、2019年4月に賛同を表明しました。

これまでの気候変動に関する取り組みをより一層推進するとともに、さらなる情報開示に取り組みます。

ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> ● 気候変動に関する取り組みを含む社会課題の解決に貢献し、当社の持続的な成長とSDGsの実現を目指すため、2021年4月にサステナビリティ委員会を設置しました。 ● 今後の取り組みについては、気候変動に関する課題を同委員会を含む専門委員会で検討・協議し、推進状況などを経営会議に報告するとともに、重要なものについては、経営会議で協議・決定のうえ、取締役会へ報告していきます。 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">取締役会</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">▲ 報告</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">経営会議</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">▲ 協議・報告</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">専門委員会 (サステナビリティ委員会・リスク管理委員会)</div> </div> <div style="flex: 1; border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px;"> <p>中長期的な対応方針の策定、取り組みの進捗状況の把握・分析</p> <p>気候関連リスクの状況などを把握・分析</p> </div> </div>		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 気候変動による当社への影響を次のとおり認識しています。 	生命保険事業 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">リスク</div> <div style="flex: 2;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 自然災害などの被害が増加することによる保険金等支払額の増加 ● 平均気温上昇や異常気象の健康への影響による中長期的な死亡率や罹患率の変化 ● 健康維持等の商品・サービスに対するニーズの高まりなどの消費者の保険に対するニーズの変化 </div> </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">機会</div> </div> </div>	資産運用 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">リスク</div> <div style="flex: 2;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 自然災害などの被害の増加に伴う投資先企業の損失拡大による投融資資産の価値毀損 ● 低炭素社会への移行に伴う制度変更、規制強化、消費者選好の変化の影響による投融資先企業の価値棄損 ● 再生エネルギー事業（インフラ）への投資を含む、グリーンファイナンス市場の拡大と投資機会の増加 </div> </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">機会</div> </div> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 気候変動リスクの管理については、今後、シナリオ分析を通じたリスク管理プロセスの高度化（識別・管理・評価）を行います。 ● 資産運用については、2019年4月に策定したESG投資方針に基づき、投資プロセスへのESG要素の組み込みやエンゲージメントなどを考慮したESG投資を行っています。また、今後、排出量を踏まえたポートフォリオの管理方法を検討するため、投資先の温室効果ガス排出量の測定を行っていきます。 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 2050年のカーボンニュートラルの実現を目指して、CO₂排出量の削減目標を設定しています。（2030年度目標：対2019年度比46%の削減）^(注) 		

(注) Scope1（自社が直接排出する排出量）およびScope2（他社から供給された電気などの使用に伴う排出量）が対象。新規事業による増加分を除く。

カーボンニュートラルの実現

脱炭素社会の実現に向けて、温室効果ガス排出量を2030年度(対2019年度比)で46%削減し、2050年カーボンニュートラルを目指します。

当社は、パリ協定の長期目標達成のため、技術革新などのカーボンニュートラル社会への転換を前提に、施設および車両の省エネ化および効率化による電気使用量の削減とともに、脱炭素の電力を利用することで、温室効果ガス排出量(CO₂排出量)を削減しています。

省エネルギー診断の結果などに基づき、照明・空調設備の運用改善、省エネ設備の導入などによるエネルギー使用量削減、ハイブリッドカーおよびエコカーの

導入による温室効果ガス排出量(CO₂排出量)の削減に努めています。

2019年度までに、2013年度比で9,148t-CO₂(排出量総量に対して32%)のCO₂排出量削減を達成しました。

紙使用量の削減の取り組み

「ご契約のしおり・約款」の閲覧方法として、冊子だけでなく、当社Webサイト上でPDF形式でご覧いただぐWeb閲覧での提供を行っており、ご契約の際に希望されたお客さまには「ご契約のしおり・約款」を

Web閲覧でご提供することで、紙の使用量が削減されています。

また、コピー用紙削減の推奨や各種事務用帳票を電子化することで、紙の使用量削減に取り組んでいます。

環境保全活動の支援

森を元気にし、緑を増やす取り組みにつなげていくため、森づくり活動への寄付などの支援活動を行っています。

2020年度は、公益社団法人国土緑化推進機構の実施する「緑の募金」に200万円を寄付し、市民団体などの実施する森づくり活動などの支援に活用されました。



支援先団体による森を元気にする活動（間伐）の作業風景

社会 : Social



ラジオ体操の普及促進



ラジオ体操は、「いつでも、どこでも、だれでも」気軽にできる体操として、多くの方に親しまれています。新型コロナウイルス感染症の影響により在宅時間が長くなる傾向がある昨今において、自宅でも手軽にできる運動のひとつとしてラジオ体操が再び注目を集めています。

人生100年時代において、皆さまの健康づくりや地域コミュニティの活性化などの社会的課題の解決にお役立てていただくため、ラジオ体操が持つあたたかさや魅力を伝えていきます。

全国各地でラジオ体操イベントを行っています。

1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭

ラジオ体操イベントでは最大のものです。1962年から毎年実施しており、テレビやラジオを通じてたくさんの方々に参加いただいています。

巡回ラジオ体操・みんなの体操会

夏期巡回（7/20-8/31）と特別巡回（夏期巡回の期間を除く4月から10月）を実施しており、NHKラジオ第1で全国に生放送されます。



デジタル巡回ラジオ体操会／デジタルラジオ体操コンクール

2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響でラジオ体操会が中止となったことから、その代替イベント（ラジオ体操動画配信）として、「デジタル巡回ラジオ体操会」および「デジタルラジオ体操コンクール」を実施しました。デジタル巡回ラジオ体操会については、医療従事者および感染拡大防止に関する活動支援として2021年3月末時点の動画再生回数に応じた金額（1,250,900円）を日本赤十字社へ寄付しました。

全国小学校ラジオ体操コンクール

2014年から開始された小学生対象のコンクールです。ラジオ体操を通じて全国の小学生の体力づくりに貢献しています。

ラジオ体操出席カード

毎年ラジオ体操出席カードを作成し、全国の郵便局、かんぽ生命支店を通じて、多くの方々に配布しています。

健康応援アプリを活用したサービスの提供

超長寿社会の到来に伴い、生命保険事業に求められる役割は、病気・ケガで入院などをされた際に保険金をお支払いするという従来型サービスの提供に加え、病気・ケガの予防または健康の増進・維持に資するサービスの提供が求められる時代へと変化しています。当社としても、こうした役割を担うため、健やかで豊かな人生づくりの支援に積極的に取り組んでおり、そのひとつとして、手軽に健康づくりに取り組める健康応援アプリ「すこやかんぽ」を展開し、どなたでもご利用いただける「スタンダードメニュー」と、保険契約者さまと被保険者さまのほか、そのご家族を対象としてより充実したコンテンツを備えた「プレミアムメニュー」をいずれも無料で提供しています。

○ 健康応援アプリ「すこやかんぽ」の主な機能



▲「すこやかんぽ」のより詳細な機能のご説明などは、かんぽ生命Webサイトへ

スタンダードメニュー 無料

1 「歩く」を楽しく

歩数管理・ラジオ体操

歩数管理の基本は、毎日歩数が目標をこなすことです。手軽にできる歩数管理や充実したラジオ体操機能で、健康習慣づくりを手助けします。

2 カラダを「学ぶ」

健康改善アドバイス

健康改善結果や自分のカラダを分析できます。健康改善のためのアドバイスなども毎日定期的に届きます。

(注)「健康改善アドバイス」機能に含まれるコンテンツのうち、「疾患リスクチェック」および「Myコラム」はプレミアムメニューのみのご提供となります。

プレミアムメニュー 無料

3 「カラダのリズム」を知る

カラダサイクルアドバイス

歩数・運動・睡眠の三つのサイクルをサポート。走の目標やこれまでの成績をわかりやすくまとめて、モチベーションアップにつなげます。

4 「食べる」をサポート

食生活アドバイス

ヘルシーで美味しいレシピや、撮影した食事の写真を分析して、食生活をサポート。ヘルシーメンタルヘルスを実現するための機能で、バランス感覚を活用してます。

かんぽプラチナライフサービスの推進

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で、

今後拡大するご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。

健康・医療等に関する情報の提供

- ご契約者さま等向け無料電話相談サービス
 - ・健康・医療・介護・育児相談ダイヤル
 - ・くらしの税の情報ダイヤル

お客さまのQOL向上に資する情報の提供

- ご高齢のお客さま向け情報誌「かんぽプラチナライフサービス」の発行

ご高齢のお客さまに優しい態勢の構築/社員の育成

- ご高齢のお客さま専用コールセンターの設置
- 社員による資格取得の推進
 - ・サービス介助士
 - ・認知症サポート

新型コロナウイルス感染症への対策および取り組み

このたびの新型コロナウイルス感染症の発生により影響を受けられた皆さんに、心よりお見舞い申し上げます。当社は、コロナ禍のもとにおいても、生命保険会社の社会的使命・機能を果たすため、以下の取り組みを実施しています。

実施項目	主な取り組み（概要）
お客様を支える取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 保険料の払込猶予期間の延伸、必要書類を一部省略するなどの非常取扱い 新型コロナウイルス感染症により亡くなられた場合に、死亡保険金に加えて「保険金の倍額支払」の対象として保険金をお支払い（注） 新型コロナウイルス感染症の影響等による医療機関等の事情により、都道府県が用意した宿泊施設等において療養した場合や自宅療養した場合も、医師の証明書などをご提出いただくことで、入院保険金をお支払い
ライフスタイルの変化への対応	<ul style="list-style-type: none"> 非対面でのサービス利用などの需要拡大に応えるべく、契約者さま向けWebサービス（マイページ）に、2020年11月に入院・手術保険金支払に必要な書類請求機能などを拡充
責任ある機関投資家としての取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 国際機関が発行した新型コロナウイルス感染症対策を目的とした債券を購入
寄付の実施	<ul style="list-style-type: none"> 医療従事者および感染拡大防止に関する活動の支援として、ラジオ体操動画（YouTube）の再生回数に応じて、日本赤十字社に1,250,900円（2021年3月末現在）の寄付を実施

（注）ご契約いただいている保険種類によっては、「保険金の倍額支払」の対象とならない場合がございます。また、ご加入（契約日）から1年6か月を経過前にお亡くなりになった場合も「保険金の倍額支払」のお支払い対象とはなりません。

（＊）最新の取扱状況は、かんぽ生命Webサイトに掲載していますので、ご確認のうえ、お手続き・お問い合わせください。

地域・社会への貢献活動

「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。」という経営理念に基づき、全国各地の支店などにおいて、様々な社会貢献活動を行っています。



フードバンク団体への寄付（千葉支店）



鳥取砂丘の草取りイベントへの参加（鳥取支店）

車いすテニスへの支援

かんぽ生命は、2018年度から一般社団法人日本車いすテニス協会のトップパートナーとして、全国各地で開催される車いすテニス大会やジュニア世代を対象とした車いすテニスのイベントなどへの協賛を実施しています。今後も、車いすテニスへの支援を通じて、ダイバーシティ社会の形成に貢献するとともに、SDGsへの取り組みを積極的に行っていきます。



人権

人権方針

「かんぽ生命保険人権方針」を策定し、社員一人ひとりの人権意識を醸成するべく、人権啓発活動を推進しています。人権を尊重し、人種、肌の色、性別、性的指向、性自認、言語、宗教、政治もしくは信条、国籍もしくは社会的出自、貧富、出生、障がいなどの事由いかんを問わず差別をしません。また、間接的にも加担しないように努めています。

Web掲載場所 トップページ ▶ かんぽ生命について ▶ CSR活動 ▶ 人権 ▶ かんぽ生命保険人権方針

人権啓発に関する推進体制

人事部担当執行役を委員長とする「働き方改革委員会」を設置して、その主要項目のひとつとして会社における人権啓発に向けた諸施策の検討などを行っています。

また、各組織の「人権啓発総括責任者」および「人権啓発担当」が、人権啓発施策の推進および人権に関する諸問題への対応などを行っています。

ハラスメントの根絶に向けた取り組み

特に、職場におけるハラスメント行為は、人権にかかわる問題であり、個人の尊厳を深く傷つけ、被害者の方に取り返しのつかない傷を負わせるだけでなく、周囲にも悪影響を及ぼし、職場で働く社員全員の能力発揮を妨げるものと考えています。「ハラスメントの禁止」を就業規則に規定するとともに、ハラスメントを未然に防ぐための啓発・研修を行っています。また、ハラスメントが発生した場合に、被害者が安心して相談できるように相談窓口を設置しています。



人権啓発研修・教育・人権啓発活動

役員・幹部社員、全管理者、新入社員などの各種階層別研修のほか、全社員を対象としたDVD研修、eラーニング研修、職場での勉強会の実施など、様々な機会において人権意識の向上のための取り組みを行っています。

また、毎年、人権啓発標語を社員から募集し、優秀作品をポスターにして、全職場に掲示するなどの取り組みを行っています。

ガバナンス：Governnance



コーポレートガバナンス体制

▶ コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、かんぽ生命商品の募集品質に係る諸問題を厳粛に受け止め、今後、二度と同じ事態を繰り返さないよう、取締役会などによるコーポレートガバナンスの強化に取り組むとともに、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方とその枠組み、運営に関する「コーポレートガバナンスに関する基本方針」を定め、コーポレートガバナンス体制を構築しています。

▣ コーポレートガバナンスに関する基本方針

https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/governance/abt_cmp_report.html

(コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方)

- 郵便局ネットワークを通じて生命保険サービスを提供することにより、安定的な価値を創出するとともに、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスの提供を追求し続けます。
- 株主のみなさまに対する受託者責任を十分認識し、株主のみなさまの権利及び平等性が実質的に確保されるよう配慮してまいります。
- お客さま、株主を含むすべてのステークホルダーのみなさまとの対話を重視し、適切な協働・持続的な共生を目指します。そのため、経営の透明性を確保し、適切な情報の開示・提供に努めます。
- 経済・社会等の環境変化に迅速に対応し、すべてのステークホルダーのみなさまの期待に応えるため、取締役会による実効性の高い監督のもと、迅速・果断に意思決定・業務執行を行ってまいります。

▶ 取締役会（経営の監督）

当社の取締役会は、当社の経営の基本方針、執行役の職務分掌および内部統制システムの構築に係る基本方針等を決定し、執行役の職務の遂行を監督する権限を有しています。社外取締役として弁護士および企業経営者等を招聘し、より広い視野に基づいた社外からの経営監視を可能とする体制作りを推進しています。

また、指名委員会、監査委員会および報酬委員会の3つの委員会を設置し、社外の視点を経営に十分に活用するとともに、経営の意思決定の透明性および公正性を確保しています。具体的には、各委員会は以下の役割を担っています。

● 指名委員会

取締役の選任・解任に関する株主総会議案の決定を行っています。

委員長 原田 一之（社外取締役）

委 員 千田 哲也、増田 寛也、斎藤 保（社外取締役）、山田 メユミ（社外取締役）

● 監査委員会

取締役および執行役の職務執行の監査、監査報告の作成、株主総会に提出する会計監査人の選任・解任等に関する株主総会議案の決定ならびに会計監査人への監査報酬を決定する際の同意を行っています。

委員長 斎藤 保（社外取締役）

委 員 奈良 知明、鈴木 雅子（社外取締役）、山田 メユミ（社外取締役）、山崎 恒（社外取締役）

● 報酬委員会

取締役および執行役の報酬に関する方針の策定ならびに個人別の報酬内容の決定を行っています。

委員長 鈴木 雅子（社外取締役）

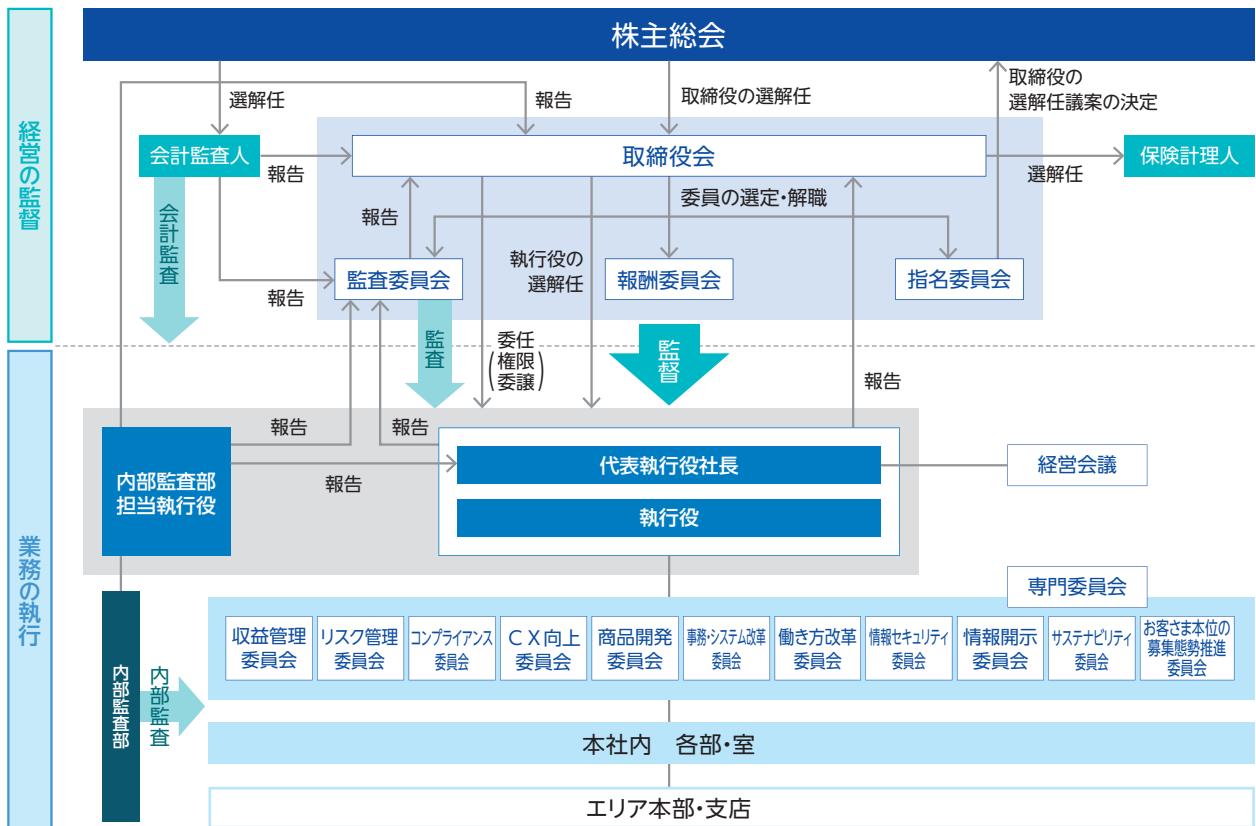
委 員 増田 寛也、原田 一之（社外取締役）

（委員構成は2021年7月1日現在）

▶ コーポレートガバナンス体制の概要

当社は、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため、指名委員会等設置会社としており、経営を監督する取締役会と業務を執行する執行役とでその役割を分離し、会社経営に関する責任を明確にしています。

体制図



▶ 内部管理体制（業務の執行）

当社は、企業価値の向上を図り、お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社となるためには、内部管理体制の整備・強化が極めて重要であると認識し

■ 組織・体制の概要

業務執行における経営上の重要事項は、代表執行役社長と各業務を担当する執行役で構成する経営会議で協議したうえで、代表執行役社長が決定しています。さらに、経営会議の諮問委員会として、10の

- | | | |
|---------------|---------------|----------------|
| ① 収益管理委員会 | ② リスク管理委員会 | ③ コンプライアンス委員会 |
| ④ CX向上委員会 | ⑤ 商品開発委員会 | ⑥ 事務・システム改革委員会 |
| ⑦ 働き方改革委員会 | ⑧ 情報セキュリティ委員会 | ⑨ 情報開示委員会 |
| ⑩ サステナビリティ委員会 | | |

上記に加えて、経営陣が主導して対策を迅速・確実に実行し、募集品質を改善するため、お客さま本

■ 内部統制の取り組み

当社は、取締役会において、業務の適正を確保するための体制の構築に係る基本方針として、「内部統制システムの構築に係る基本方針」を決議しています

- 当社の執行役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
- 当社の執行役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
- 当社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- 当社の執行役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- 当社ならびに日本郵政株式会社および当社の子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制
- 監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

■ 内部監査態勢

当社は、健全かつ適正な業務の運営に役立てるため、業務執行部門から独立した内部監査部を設置し、内部監査人協会（IIA）の「内部監査の専門職的実施の国際基準」などに則り、本社各部、エリア本部、支店および子会社ならびに代理店に対し内部監査を実施し、経営活動の遂行状況、コンプライアンスおよびリスク管理を含む内部管理態勢の適切性および

ています。自己責任の原則に基づく業務執行体制を確立し、引き続き当社の組織・体制の強化に取り組んでいます。

専門委員会を設置しています。各担当執行役の専決事項のうち部門横断的な課題などについては各専門委員会で協議を行っています。

位の募集態勢推進委員会を設置し協議を行っています。

（2020年3月25日改正）。

この方針に基づき、以下の体制整備をはじめとした、適切な内部統制システムの構築に努めています。

有効性を検証しています。また、内部監査結果などについては、代表執行役社長、監査委員会、取締役会などに報告しています。

さらに、内部監査態勢の強化に向けて、監査手法・態勢の高度化、人材の確保・育成、監査委員会・経営・執行部門との一段の連携強化などに取り組んでいます。

▶ 取締役会等の運営状況

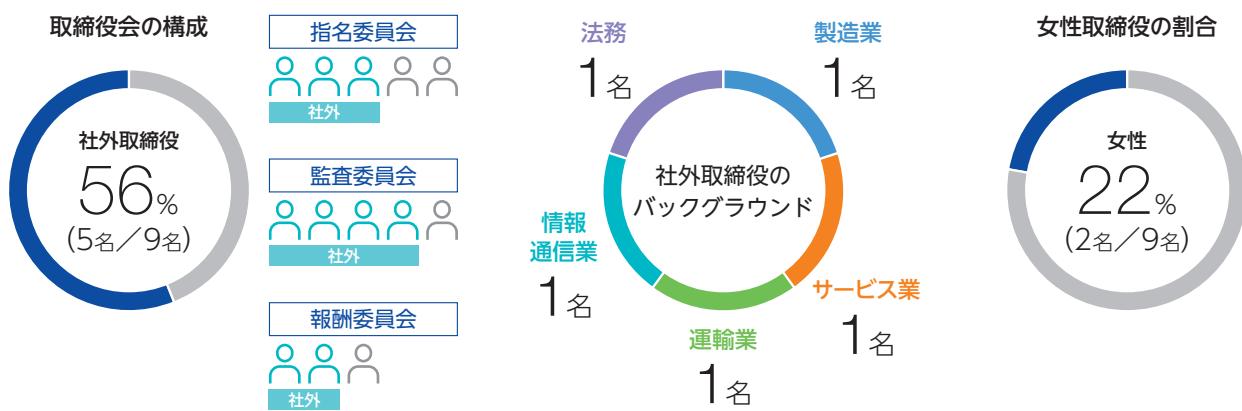
当社は、経営課題を前広に議論するため、従来の「決議」、「報告」に加え、決議案の作成の段階から社外取締役の知見を活用する「審議」を新設する、必要に応じて取締役会を臨時開催する、社外取締役間会合を実施するなど、取締役間の意見交換の充実を図っています。

2020年度の取締役会および各委員会の運営状況は、次のとおりです。



▶ 取締役会の構成

当社の取締役会は、過半数（9名中5名）が、幅広いバックグラウンドを持つ社外取締役で構成され、かつ女性取締役を2名含んでおり、高い独立性と多様性を有しています。



(取締役会の構成は2021年7月1日現在)

▶ 取締役会の実効性評価

取締役会は、毎年、各取締役に対して、取締役会等に関する意見を確認すること等により、取締役会全体の実効性等について分析・評価を行い、取締役会の運営の改善などに活用しています。

評価結果の概要は当社Webサイトに開示しています。

▣ https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/governance/abt_cmp_report.html

2020年度取締役会の実効性評価のプロセス

▼ アンケート評価項目策定

01 | アンケートの実施
(2021年2月) 取締役全9名に対して、2020年度の取締役会について
アンケート調査を実施

▼ アンケートとりまとめ

02 | 評価・分析
(2021年3月) アンケート結果および得られた意見について、評価・分析を行
い、成果・課題を認識

03 | 社外取締役間会合
における議論
(2021年3月24日) 評価・分析内容および今後の課題に対する対応策について、
社外取締役間会合で議論

04 | 取締役会審議
(2021年4月28日) 社外取締役間会合で議論した内容を踏まえ2020年度の取締
役会の実効性評価について、取締役会で審議

▼ 決議案の作成

05 | 取締役会決議
(2021年5月26日) 01～04を踏まえた今後のアクションプランを含む2020年度
の取締役会の実効性評価結果について、取締役会で決議

【アンケートの主な評価項目】
全7項目

①取締役会・委員会の構成・運営等について
取締役会・委員会の人数・多様性・資質・メリハリのある運営(必要な案件が付議されているか、重要案件に時間をかけているか等)、事前説明の有用性、情報提供の過不足など

②取締役会の運営に係る議題認識と改善策
業務改善計画におけるガバナンス強化の取り組みについてなど

③自己評価
取締役各人の役割・責務について自己評価など

※アンケートの評価項目の策定および取締役会の実効性評価結果については、第三者である弁護士から助言を受けています。

実効性評価を踏まえた 2021年度の取り組み

- 取締役懇談会などの活用による議論の機会の計画的な設定
- 社外取締役の保険業・当社特性に対する理解を深めるための知識付与の機会の設定、フロントラインの視察会の実施
- 資料送付の早期化や資料構成の見直しによる議案のより一層の充実

▶ 取締役候補者指名基準／独立役員指定基準

指名委員会において、取締役会全体としての知識・経験・能力のバランス、多様性および規模に関する考え方と当社が求める取締役の資格要件を規定した「取締役候補者指名基準」を策定し、この基準に基づき、取締役候補者を決定しています。また、指名委員会では、株主の皆さまと利益相反が生じるおそれがないと当社が考える社外取締役の要件を規定した「独立役員指定基準」を策定し、社外取締役のなかから独立役員を指定しています。

□ 取締役候補者指名基準

https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/torisimariyaku_kijun1511.pdf

□ 独立役員指定基準

<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/dokurituyakuin1511.pdf>

▶ 役員報酬

■ 報酬等の決定に関する方針

取締役および執行役の報酬等は、報酬委員会が「取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針」を定め、この方針に基づき決定しています。

取締役の報酬は、経営の監督という主たる役割を踏まえ、職責に応じた一定水準の確定金額報酬を支給しています。

執行役の報酬は、役位によって異なる責任の違い等を踏まえ、その職責に応じた一定水準の基本報酬（確定金額報酬）および経営計画の達成状況などを反映させた業績連動型の株式報酬を支給しています。

□ 取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針

https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/hoshu_hosin.pdf

■ 役員報酬額（2020年度）

役員区分ごとの報酬等の総額、報酬等の種類別の総額および対象となる役員の員数

役員区分	報酬等の総額 (百万円)	報酬等の種類別の総額（百万円）		対象となる 役員の員数 (名)
		固定報酬	業績連動型株式報酬	
取締役（社外取締役を除く。）	21	21	—	1
社外取締役	48	48	—	7
執行役	625	630	△4	31

(注1) 当社は、当社又は当社の親会社等の執行役を兼任する取締役に対して取締役としての報酬等を支給していないため、上表における取締役の「対象となる役員の員数」に当社又は当社の親会社等の執行役を兼務する取締役を含んでおりません。

(注2) 業績連動型株式報酬には、当事業年度に費用計上した金額を記載しています。なお、当社では原則として、毎事業年度末において、当該事業年度に発生したと見込まれる金額を引当金として費用計上し、退任時（給付時）等に当該引当金を取り崩す処理を行っています。引当金の計上額と確定した金額とには差異が発生する場合があり、当事業年度においては減額表示となっています。

(注3) 賞与の支給はありません。

取締役及び執行役 (2021年7月1日現在)

取締役



千田 哲也

取締役兼代表執行役社長
持株数 6,600株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況
100% (14回/14回)
指名委員会出席状況
(100% (3回/3回)

重要な兼職の状況

日本郵政株式会社取締役

略歴

1984年4月 郵政省入省 2007年10月 当社CS推進部長 2008年10月 当社東京サービスセンター所長 2010年4月 当社事務企画部企画役 2010年7月 当社事務指導部長 2011年4月 当社経営企画部長 2011年7月 当社執行役経営企画部長 2011年10月 かんぽシステムソリューションズ株式会社取締役 2013年6月 日本郵政株式会社常務執行役 2013年7月 当社常務執行役 2016年6月 当社専務執行役 2017年11月 日本郵政株式会社専務執行役 2019年4月 当社代表執行役副社長 2019年8月 日本郵政株式会社常務執行役 2020年1月 当社代表執行役社長 2020年6月 当社取締役兼代表執行役社長(現任) 2020年6月 日本郵政株式会社取締役(現任)

選任の理由

当社の経営企画部門及び事務部門等において要職を歴任するとともに、当社代表執行役社長として当社の経営を担っており、生命保険事業に関する豊富な業務知識と経験を有しております。その豊富な経験と実績を活かして、引き続き当社の重要な業務執行の決定及び執行役の職務の執行の監督に十分な役割を果たすことが期待できるためであります。



奈良 知明

取締役
持株数 1,100株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況
-% (-回/-回)

重要な兼職の状況

-

略歴

1984年4月 郵政省入省 2007年10月 当社企画役 2007年12月 当社支払サービス改革推進本部事務局長 2010年6月 当社執行役支払管理部長兼支払サービス改革推進本部事務局長 2010年10月 当社執行役支払管理部長兼支払サービス室長 2012年1月 当社執行役支払管理部長兼支払サービス室長兼次期支払事務導入準備室長 2013年2月 当社執行役 2013年7月 当社執行役運用企画部長 2017年6月 当社常務執行役 2020年6月 当社専務執行役 2021年6月 当社取締役(現任)

選任の理由

当社の運用部門、事務部門及びリスク管理部門等において要職を歴任するとともに、当社専務執行役として当社の経営を担っており、生命保険事業に関する豊富な業務知識と経験を有しております。その豊富な経験と実績を活かして、当社の重要な業務執行の決定及び執行役の職務の執行の監督に十分な役割を果たすことが期待できるためであります。



市倉 昇

取締役
兼代表執行役副社長
持株数 800株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況
100% (14回/14回)

重要な兼職の状況

日本郵政株式会社常務執行役

略歴

1983年4月 日本郵便公社入社 2009年6月 日本郵政株式会社執行役上場準備室長 2009年8月 同社執行役上場準備室長兼経営企画部付部長 2010年1月 同社執行役経営企画部付部長 2010年10月 同社執行役 2013年9月 同社執行役経理部長 2013年11月 同社執行役 2014年6月 同社常務執行役 2016年6月 同社専務執行役 2020年6月 当社取締役兼代表執行役副社長(現任) 2020年6月 日本郵政株式会社常務執行役(現任)

選任の理由

当社の親会社である日本郵政株式会社の財務部門等において要職を歴任するとともに、当社代表執行役副社長として当社の経営を担っており、生命保険事業に関する豊富な業務知識と経験を有しております。その豊富な経験と実績を活かして、引き続き当社の重要な業務執行の決定及び執行役の職務の執行の監督に十分な役割を果たすことが期待できるためであります。



増田 寛也

取締役
持株数 1株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況
100% (14回/14回)
指名委員会出席状況
100% (3回/3回)
報酬委員会出席状況
100% (6回/6回)

重要な兼職の状況

日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長

日本郵便株式会社取締役

株式会社ゆうちょ銀行取締役

東京大学公共政策大学院客員教授

略歴

1977年4月 建設省入省 1995年4月 岩手県知事 2007年8月 総務大臣 2007年8月 内閣府特命担当大臣 2009年4月 株式会社野村総合研究所顧問 2009年4月 東京大学公共政策大学院客員教授(現任) 2020年1月 日本郵政株式会社代表執行役社長 2020年6月 当社取締役(現任) 2020年6月 日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長(現任) 2020年6月 日本郵便株式会社取締役(現任) 2020年6月 株式会社ゆうちょ銀行取締役(現任)

選任の理由

岩手県知事、総務大臣など行政の要職を歴任するとともに、郵政民営化委員会の委員長を務めた経験から日本郵政グループに関する十分な知識を有しております。また、当社の親会社である日本郵政株式会社の取締役兼代表執行役社長として日本郵政グループ全般の経営を担っていることから、その豊富な経験と実績を活かして、引き続き当社の重要な業務執行の決定及び執行役の職務の執行の監督に十分な役割を果たすことが期待できるためであります。



鈴木 雅子

社外取締役

持株数 2,600株
取締役在任年数 5年
取締役会出席状況 100% (17回/17回)
監査委員会出席状況 100% (17回/17回)
報酬委員会出席状況 100% (6回/6回)

重要な兼職の状況

株式会社パソナグループエグゼクティブアドバイザー
株式会社パソナフォース代表取締役社長

略歴

1983年7月 株式会社テンポラリーセンター入社
1999年4月 株式会社パソナ執行役員 2004年9月 同社取締役専務執行役員 2007年12月 株式会社パソナグループ取締役専務執行役員 2010年6月 株式会社ベネフィット・ワン取締役副社長 2010年3月 株式会社ベネフィット・ワン取締役 2012年3月 株式会社ベネフィットワニリューションズ取締役 2012年5月 株式会社ベネフィットワン・ヘルスケア監査役 2016年1月 同社代表取締役社長 2016年6月 当社取締役 (現任) 2018年6月 株式会社ベネフィット・ワン取締役副社長執行役員 2019年7月 株式会社パソナグループエグゼクティブアドバイザー (現任) 2019年12月 株式会社パソナフォース代表取締役社長 (現任)

選任の理由

株式会社パソナグループをはじめ、人材活用・健康支援サービス業の経営に携わってこられ、その経験を通じて培った経営の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2016年6月取締役就任以降、取締役会・監査委員会及び報酬委員会において尽力されており、特に人事・人材開発及び企業経営の観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。



山田 メユミ

社外取締役

持株数 1,800株
取締役在任年数 4年
取締役会出席状況 100% (17回/17回)
指名委員会出席状況 100% (3回/3回)
監査委員会出席状況 100% (17回/17回)

重要な兼職の状況

株式会社アイスタイル取締役
セイノーホールディングス株式会社社外取締役
SOMPOホールディングス株式会社社外取締役

略歴

1995年4月 春栄興業株式会社入社 1997年5月 株式会社キスミーコスメティックス入社 1999年7月 有限会社アイ・スタイル代表取締役 2000年4月 株式会社アイスタイル代表取締役 2009年12月 同社取締役 (現任) 2012年5月 株式会社サイバースター代表取締役社長 2015年9月 株式会社メディア・グローブ取締役 (現任) 2016年3月 株式会社ISパートナーズ代表取締役社長 2016年9月 株式会社Eat Smart取締役 2017年6月 当社取締役 (現任) 2017年6月 セイノーホールディングス株式会社社外取締役 (現任) 2019年11月 株式会社ISパートナーズ取締役 (現任) 2021年6月 SOMPOホールディングス株式会社社外取締役 (現任)

選任の理由

株式会社アイスタイルをはじめ、デジタル戦略に強みを有する企業の経営に携わってこられ、その経験を通じて培った経営の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2017年6月取締役就任以降、取締役会・指名委員会及び監査委員会において尽力されており、特にITを通じた業務改革及び企業経営の観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。



山崎 恒

社外取締役

持株数 400株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況 100% (14回/14回)
監査委員会出席状況 100% (13回/13回)

重要な兼職の状況

弁護士
全国農業協同組合連合会経営管理委員
住友商事株式会社社外取締役

略歴

1974年4月 大阪地方裁判所判事補任官 1995年4月 東京地方裁判所判事部総括 2000年12月 家庭裁判所調査官研修所長 2002年12月 最高裁判所事務総局家庭局長 2005年12月 前橋地方裁判所長 2007年2月 横浜家庭裁判所長 2008年12月 東京高等裁判所判事部総括 2009年8月 東京家庭裁判所長 2011年2月 札幌高等裁判所長官 2013年3月 公正取引委員会委員 2016年8月 弁護士登録 (東京弁護士会) 2016年8月 第4回総合法律事務所弁護士 (現任) 2017年7月 全国農業協同組合連合会経営管理委員 (現任) 2018年6月 住友商事株式会社社外取締役 (現任) 2020年6月 当社取締役 (現任)

選任の理由

長年にわたり判事又は弁護士の職にあり、その経験を通じて培った法律の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2020年6月取締役就任以降、取締役会及び監査委員会において尽力されており、特に法務及びコンプライアンスの観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。なお、上記の理由により、社外取締役としての職務を適切に遂行できると判断いたしました。



斎藤 保

社外取締役

持株数 1,000株
取締役在任年数 4年
取締役会出席状況 100% (17回/17回)
指名委員会出席状況 100% (5回/5回)
監査委員会出席状況 100% (13回/13回)
報酬委員会出席状況 100% (2回/2回)

重要な兼職の状況

株式会社IHI相談役
沖電気工業株式会社社外取締役
古河電気工業株式会社社外取締役

略歴

1975年4月 石川島播磨重工業株式会社入社 2006年6月 同社執行役員航空宇宙事業本部副本部長 2007年7月 株式会社IHI執行役員航空宇宙事業本部副本部長 2008年1月 同社執行役員航空宇宙事業本部長 2008年4月 同社取締役執行役員航空宇宙事業本部長 2009年4月 同社取締役常務執行役員航空宇宙事業本部長 2010年4月 同社取締役 2011年4月 同社代表取締役副社長 2012年4月 同社代表取締役社長 最高経営執行責任者 2016年4月 同社代表取締役会長 最高経営責任者もしくはシステム戦略本部長 2017年4月 同社代表取締役会長 2017年6月 当社取締役 (現任) 2018年6月 沖電気工業株式会社社外取締役 (現任) 2020年4月 株式会社IHI取締役 2020年6月 同社相談役 (現任) 2021年6月 古河電気工業株式会社社外取締役 (現任)

選任の理由

株式会社IHIにおいて国際的に事業を展開する企業の経営に携わってこられ、その経験を通じて培った経営の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2017年6月取締役就任以降、取締役会・指名委員会・監査委員会及び報酬委員会において尽力されており、特に企業風土改革及び企業経営の観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。



原田 一之

社外取締役

持株数 1株
取締役在任年数 3年
取締役会出席状況 100% (17回/17回)
指名委員会出席状況 100% (5回/5回)
報酬委員会出席状況 100% (8回/8回)

重要な兼職の状況

京浜急行電鉄株式会社代表取締役社長
日本空港ビルディング株式会社社外取締役

略歴

1976年4月 京浜急行電鉄株式会社入社 2007年6月 同社取締役 2010年6月 同社常務取締役 2011年6月 同社専務取締役 2013年6月 同社代表取締役社長 (現任) 2015年6月 日本空港ビルディング株式会社社外取締役 (現任) 2018年6月 当社取締役 (現任) 2019年6月 京浜急行電鉄株式会社取締役社長 社長執行役員 (現任)

選任の理由

京浜急行電鉄株式会社において公共性の高い社会インフラを運営する企業の経営に携わってこられ、その経験を通じて培った経営の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2018年6月取締役就任以降、取締役会・指名委員会及び報酬委員会において尽力されており、特に企業風土改革及び企業経営の観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。



山崎 恒

社外取締役

持株数 400株
取締役在任年数 1年
取締役会出席状況 100% (14回/14回)
監査委員会出席状況 100% (13回/13回)

重要な兼職の状況

弁護士
全国農業協同組合連合会経営管理委員
住友商事株式会社社外取締役

略歴

1974年4月 大阪地方裁判所判事補任官 1995年4月 東京地方裁判所判事部総括 2000年12月 家庭裁判所調査官研修所長 2002年12月 最高裁判所事務総局家庭局長 2005年12月 前橋地方裁判所長 2007年2月 横浜家庭裁判所長 2008年12月 東京高等裁判所判事部総括 2009年8月 東京家庭裁判所長 2011年2月 札幌高等裁判所長官 2013年3月 公正取引委員会委員 2016年8月 弁護士登録 (東京弁護士会) 2016年8月 第4回総合法律事務所弁護士 (現任) 2017年7月 全国農業協同組合連合会経営管理委員 (現任) 2018年6月 住友商事株式会社社外取締役 (現任) 2020年6月 当社取締役 (現任)

選任の理由

長年にわたり判事又は弁護士の職にあり、その経験を通じて培った法律の専門家としての経験・見識に基づく経営の監督とチェック機能を期待しております。また、当社におきましては、2020年6月取締役就任以降、取締役会及び監査委員会において尽力されており、特に法務及びコンプライアンスの観点から積極的な意見・提言等をいたしております。引き続き取締役会・委員会等を通して当社のガバナンスの維持・強化に貢献していただけるものと考えております。なお、上記の理由により、社外取締役としての職務を適切に遂行できると判断いたしました。

執行役

代表執行役社長 千田 哲也

代表執行役副社長 市倉 昇

専務執行役 廣中 恭明

専務執行役 立花 淳

常務執行役 内木場信篤

常務執行役 宮西 嘉樹

常務執行役 古家 潤子

常務執行役 田中 元則

常務執行役 大西 徹

常務執行役 藤森 敬裕

常務執行役 阪本 秀一

常務執行役 藤井 慎介

常務執行役 春名 貴之

常務執行役 久米 毅

執行役 横山 政道

執行役 飯田 隆士

執行役 斎藤 肇

執行役 宮本 進

執行役 室 隆志

執行役 今泉 道紀

執行役 田口 廉博

執行役 前谷 黙

執行役 黒崎 善幸

執行役 重松 淳

執行役 吉田 正一

執行役 木村 善久

執行役 西沢 由規

執行役 宮澤 仁司

社外取締役メッセージ

社外取締役

鈴木 雅子 Masako Suzuki

リスクを感知し再発を防ぐ

募集品質に係る諸問題を二度と繰り返さないためにも、組織の横断的な連携を強化し、様々な視点を取り入れることで、リスクを感知し、再発を防止しなければなりません。

組織の役割を明確化し、同時に横の連携を強化して、牽制機能を維持することが大切です。そのためには執行役自らが担当の垣根を越え意見を出し合い、会社全体で、双方の情報連携や上下でのツーウェイコミュニケーションを活性化させることで、組織は更に強くなると考えます。

言葉で伝え、人を育てる

中期経営計画の大きなテーマの一つである企業風土改革を進め、組織の自律性を高めるためには、「人を育てること」が欠かせません。私は長年人材業界に携わっていますが、人材育成を進めるには、部下を信じて、思い切って仕事を任せる度量も必要です。そのとき大切なのが言葉です。文字だけのやり取りは、部下からすると無機質で味気ないものです。言葉で伝える努力をすべきです。人で支えている企業であればこそ部下に対する期待と役割も明確に伝えることができれば、部下に対する信頼も直に届き、『お客さまからの信頼』への一歩につながると信じます。



SDGs達成は原点に立ち戻って

かんぽ生命においてもサステナビリティ経営を意識し、SDGs達成のために本格的に取り組むことは重要なことです。その際に、今のやり方を一旦ゼロにして見直し、「そもそもコピーは白黒だった」というように原点に立ち戻ると取り組みも進みやすくなります。また、こうした身近な取り組みには若手社員が我が事として自ら積極的に取り組めるようになる工夫も大切だと思います。

社外取締役

斎藤 保 Tamotsu Saito

課題も解決策も 現場からつかめ

私は製造業で勤めてきましたが、「現場・現実・現物をよく見なさい」という指導を受けました。現場で起きていることが分からないと、管理も経営もできないというわけです。そしてこの現場主義の基になるのが双方の対話です。

かんぽ生命では、現場の声が経営陣に届いていなかったり、上司からの指示が一方通行だったりというように、社内のコミュニケーションに問題があったと思います。各部門の中の「おかしいな」という違和感を見逃さないようリスク感度を高めるためには、上司・部下の垣根を越えた意思疎通の活性化や日頃のコミュニケーションが何より大事です。昨年度から、本社と現場とのコミュニケーションの強化が行われていますが、ぜひ継続してほしいと思います。



お客さまの人生を守るという覚悟を

新しい中期経営計画を達成するには、社員一人ひとりが、原点であり、目的である経営理念を実現するために、どのような役割を果たすのか考えなければなりません。そして「お客さまの人生を保険の力でお守りする」ということは何かということについて、社員一人ひとりが考え、発信し、行動することが必要です。いまも郵便局によせられている信頼に応え、かんぽ生命が社会の中で更に大きな役割を果たすことを期待しています。

社外取締役

山田 メユミ Meyumi Yamada**お客さまの信頼回復にまっすぐ向かい合う**

募集品質の課題を踏まえ、現場を通じてお客さまの声を経営陣が十分に把握することで、リスクを正確に検知し、お客さま目線での業務運営を行うことが何より重要だと考えます。今後も信頼回復のため、引き続きお客さまとまっすぐに向かい合っていく必要があります。グループ内の風通しも重要な要素と考えますので、グループ一体となって取り組むことが大切です。

リアルとデジタルの融合ーだれもが利用しやすい仕組みづくりを

中期経営計画では、デジタル変革（DX）が大きなテーマです。デジタル化は一気に進展しており、生活者の大多数がスマートフォン等でインターネットに接続できる環境にあります。リアルとデジタルの垣根を取り払い、お客さまの状況やニーズに合った方法で、お客さまが負担感なく利用できるサービスを、かんぽ生命の特色を出しながら実現していくことが、かんぽ生命の企業価値の向上につながると思います。

**ESG経営への挑戦**

世界は脱炭素にかじを切りました。機関投資家としてはESGの観点を前提とした投資活動が更に求められています。また、かんぽならではの取り組みとして、多くの生活者にとって馴染みの深いラジオ体操を通じた健康増進や、デジタルの利活用によって保険と健康増進を結び付け、多様な生活者お一人お一人に寄り添ったサービスの提供も求められます。また、こうした取り組みの推進には、社員が柔軟に、快適に働く環境が必要です。社員を信頼して、社員の自律性の高い社風・文化を創ることを期待しています。

社外取締役

原田 一之 Kazuyuki Harada**“逃げられない”組織の強みとは**

「線路をもって逃げられない」。私の育った鉄道事業での宿命です。地域に密着して事業を行うということは、30年先、50年先までも、安心してご利用いただけるというお客さまからの信頼がなければ成り立ちません。かんぽ生命はどうでしょう。地域に根差した郵便局が信頼の基盤です。こちらも「逃げられない」組織です。保険を販売して終わりではなく、お客さまの一生に寄り添う姿勢、温かみのある事業運営が求められています。

**グループ一体での企業風土改革の実現**

民営化以降、日本郵政グループの事業は、お客さまの目線で改善されてきたと思います。新しい中期経営計画は、その歩みをさらに進める計画ですが、そのための土台となる企業風土の改革は、グループの組織が巨大であり、人事も輻輳（ふくそう）化しているため難しい課題であると思います。現場との距離感などの壁も見え隠れします。企業風土改革については、グループ一体となって、特に本社と現場が緊密にコミュニケーションを深めながら取り組みを進めることが大切です。

すべての人に健康と福祉を

SDGsのゴールの3番目に「すべての人に健康と福祉を」があります。かんぽ生命にぴったりの目標です。ラジオ体操の取り組みを広げるとともに、お客さまの人生に寄り添っていくことが使命であると私は考えています。SDGs達成のための取り組みは事業活動そのものであり、かんぽ生命にも事業を通じて社会を変えることが求められています。

社外取締役

山崎 恒 Hisashi Yamazaki

人に対する理解を深めリスクに対する感度を磨く

かんぽ生命は組織をあげてリスクに対する感度を高めなければなりません。どのような事象が将来のリスクになりうるのか、しっかり見極めて判断する必要があります。また、世の中の動きにもこれまで以上に敏感になる必要があります。気候変動の問題やSDGsの達成は自社だけで解決できるものではなく、外部の動きにもアンテナを張り、感度を高めていくことが求められています。

かんぽ生命の課題であるガバナンスの改善や、中期経営計画の達成のためには、お客さま本位の取り組みを浸透させることと社員を大切にすることをどれだけ実現できるかにかかっていると思います。

人が相手の仕事 人だからできる仕事

今回の中期経営計画では、デジタルによる変革（DX）をはじめとした事業基盤強化を大きな柱としていますが、その根底には人間に対する深い愛情と理解がなければなりません。社員もお客さまも人間です。デジタル化が進んでも、人間対人間のやり取りであることは忘れてはいけません。

お客さまがいま何を必要とし、何を求めているのか——人間を原点として考え、人間に対する理解を深めることを通じて、かんぽ生命が真にお客さまに寄り添うことを実現し、お客さまに選ばれる会社になることを期待しています。



ERM・資本政策

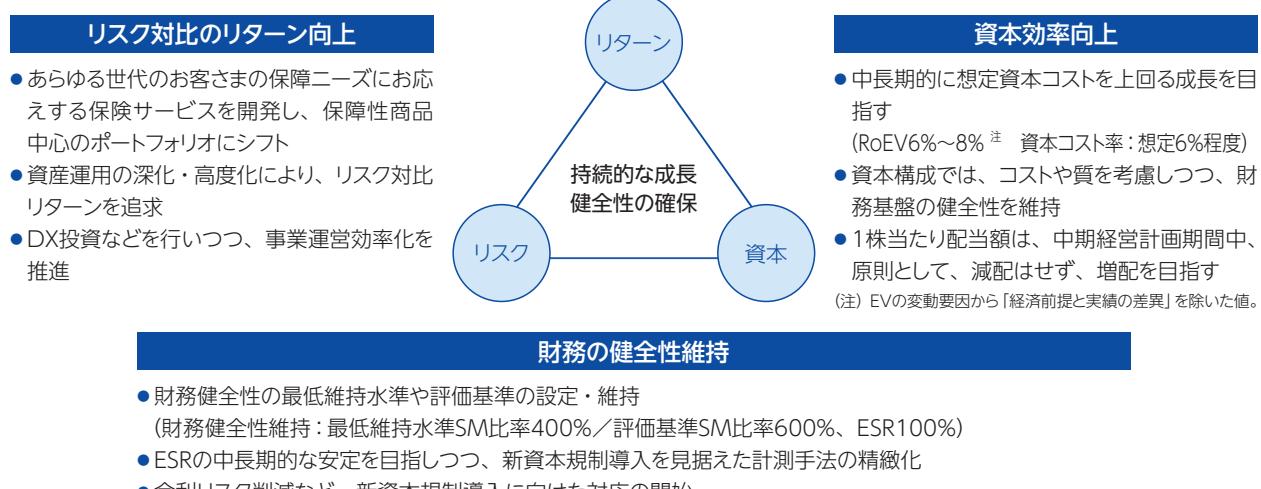
環境認識・基本戦略

当社はリスク選好ステートメントのもとで、ERMに基づき、事業運営における健全性を確保しつつ、持続的な成長や中長期的な企業価値の向上を実現することとしており、財務健全性を確保しつつ、対資本・リスクでの効率性に配意した収益確保を目指します。

そのうえで株主に対する利益の還元を経営上重要な施策のひとつとして位置づけて、ERMに基づき、財務の健全性を維持しつつ収益を確保し、安定的に株主への還元を目指します。

主な取り組み

ERMのフレームワークのもとで、財務の健全性を維持しつつ、リスク対比のリターン向上・資本効率向上を目指しています。



リスク選好ステートメント

リスク選好ステートメントは、当社のリスクテイクの方針（目標収益達成を果たすうえで、どのようなリスクを取るか）を定めたものです。当社では「定性的なリスク選好」と「定量的なリスク選好」に分けて設定しています。

リスク区分	ステートメント				
全体方針	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局ネットワークを通じ、ユニバーサルサービスの一翼を担うとともに、会社の持続的な成長の基盤として、社員一人ひとりがやりがいを感じながら、会社とともに成長できる企業風土に改革し、お客さま本位を徹底した業務運営を追求する。 ERMに基づき、事業運営における健全性を確保しつつ、持続的な成長を実現する。中長期的にESRの安定を目指す。 				
保険引受リスク	<ul style="list-style-type: none"> 募集品質を伴った適切な営業活動に基づく保険商品の引受を行うとともに、保険ニーズの多様化に対応する。 				
定性的	<table border="1"> <tr> <td>資産運用リスク</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 解約リスクや収益性を考慮の上、資産と負債のマッチングを推進することを基本とする。 日本最大級の機関投資家の一つとして、市場制約や健全性に配慮しつつ、資産運用の深化・高度化を進めることにより、運用収益の向上を図る。 </td></tr> <tr> <td>オペレーショナル・リスク</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 内部管理態勢を強化するとともに、引受から支払まで、あらゆる業務を簡易・迅速・正確に行う態勢を整備することにより、オペレーショナル・リスクの顕在化を抑制する。 経営陣と社員のコミュニケーションの活性化、多様なキャリア形成へのサポート及びマネジメント力の強化等により人的リスクの顕在化を抑制する。 高いリスク感度をもってリスク情報を検知するとともに、社員一人ひとりに社会の期待に応える行動を定着させ、コンプライアンス・リスクの顕在化を抑制する。 </td></tr> </table>	資産運用リスク	<ul style="list-style-type: none"> 解約リスクや収益性を考慮の上、資産と負債のマッチングを推進することを基本とする。 日本最大級の機関投資家の一つとして、市場制約や健全性に配慮しつつ、資産運用の深化・高度化を進めることにより、運用収益の向上を図る。 	オペレーショナル・リスク	<ul style="list-style-type: none"> 内部管理態勢を強化するとともに、引受から支払まで、あらゆる業務を簡易・迅速・正確に行う態勢を整備することにより、オペレーショナル・リスクの顕在化を抑制する。 経営陣と社員のコミュニケーションの活性化、多様なキャリア形成へのサポート及びマネジメント力の強化等により人的リスクの顕在化を抑制する。 高いリスク感度をもってリスク情報を検知するとともに、社員一人ひとりに社会の期待に応える行動を定着させ、コンプライアンス・リスクの顕在化を抑制する。
資産運用リスク	<ul style="list-style-type: none"> 解約リスクや収益性を考慮の上、資産と負債のマッチングを推進することを基本とする。 日本最大級の機関投資家の一つとして、市場制約や健全性に配慮しつつ、資産運用の深化・高度化を進めることにより、運用収益の向上を図る。 				
オペレーショナル・リスク	<ul style="list-style-type: none"> 内部管理態勢を強化するとともに、引受から支払まで、あらゆる業務を簡易・迅速・正確に行う態勢を整備することにより、オペレーショナル・リスクの顕在化を抑制する。 経営陣と社員のコミュニケーションの活性化、多様なキャリア形成へのサポート及びマネジメント力の強化等により人的リスクの顕在化を抑制する。 高いリスク感度をもってリスク情報を検知するとともに、社員一人ひとりに社会の期待に応える行動を定着させ、コンプライアンス・リスクの顕在化を抑制する。 				
定量的	<ul style="list-style-type: none"> 事業運営における健全性を確保するため、会社が厳守すべき財務健全性の最低維持水準を設定し、指標がこの水準を下回らないよう適切な管理態勢を整備する。 <ul style="list-style-type: none"> 最低維持水準 ソルベンシー・マージン比率400% 財務健全性の最低維持水準を維持することで、リスクと資本のバランスを管理しつつ、収益性の確保を目指す。 				

リスク管理体制

リスク管理体制の概要

当社では、「リスク管理基本方針」に基づき、リスク管理に関する規程を整備するとともに、リスク管理統括部担当執行役を委員長とするリスク管理委員会を設置し、定期的に開催しています。

リスク管理委員会では、リスク管理に関する方針、リスク管理体制の整備および運営に関する事項ならびにリスク管理の実施に関する事項の協議を行うとともに、各種リスクの状況などについて把握および分析することにより適切なリスク管理を行い、リスク管理統括部担当執行役は、重要な事項を経営会議、監査委員会および取締役会に付議または報告しています。

さらに、リスク管理統括部担当執行役は、当社のリスク管理を統括し、経営を取り巻く環境、リスク管理の状況の変化に応じ、リスク管理態勢の構築、検証および整備をしています。リスク管理統括部は、リスク管理総括担当として、リスク管理統括部担当執行役の指示のもと、リスク管理態勢の構築、検証および整備に係る業務を遂行するとともに、リスク区分ごとのリスク管理を行う部署（以下、「リスク管理担当」といいます。）における管理状況を把握し、分析・管理を行うことにより、定期的にリスク管理の状況を検証しています。

リスク管理体制図



また、各リスク管理担当の担当執行役は、リスクの所在、種類および特性ならびにリスク管理基本方針に定めるリスク管理の方法および態勢を把握したうえで、それぞれの担当するリスクの管理体制を整備・運営しており、各リスク管理担当は、業務執行担当である業務を執行する本社各部、支店などとの相互牽制のもと、リスク管理基準に従い、適切にモニタリング機能を発揮し、担当するリスクを管理することとしています。なお、資産運用リスクとオペレーションリスクのリスク区分については、細目を構成するリスク区分が複数にわたるため、細目のリスク区分のリスク管理担当と併せて、リスク管理統括部が総合的な管理を行っています。

リスク管理体制については、内部監査部が内部監査を実施し、その適切性・有効性をチェックすることにより、リスク管理体制の強化を図っています。

なお、当社がリスク管理を行うにあたっては、日本郵政株式会社および当社の子会社であるかんぽシステムソリューションズ株式会社のリスク管理部門と連携して取り組んでいます。

▶ リスク区別の管理

当社では、管理するリスクを次のとおり分類・定義し、リスク特性に応じた管理態勢や規程など

保険引受リスク	経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスク
資産運用リスク	保有する資産・負債（オフ・バランスを含む。）の価値が変動し、損失を被るリスク
市場リスク	金利、為替、株式などの様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産および負債（オフ・バランスを含む。）の価値が変動し損失を被るリスクならびに資産および負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスク
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化などにより、資産（オフ・バランス資産を含む。）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク
不動産投資リスク	賃貸料などの変動などを要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化などを要因として不動産価格自体が減少し、損失を被るリスク
資金繰りリスク	財務内容の悪化などによる新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、巨大災害での資金流出により資金繰りが悪化し、保険金等の支払いが滞った場合や資金の確保に通常よりも著しく低い価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク
市場流動性リスク	市場の混乱などにより市場において取引ができないかったり、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リスク

を整備し、適切にリスク管理を実施しています。

オペレーションリスク	業務の過程、役員・社員などの活動もしくはシステムが不適切であることまたは外生的な事象により損失を被るリスク
事務リスク	役員・社員などが正確な事務を怠ること、あるいは事故・不正などを起こすことにより損失を被るリスク
システムリスク	1) コンピュータシステムのダウンまたは誤作動など、システムの不備などに伴い損失を被るリスク 2) コンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスク 3) コンピュータシステム開発の遅延などにより損失を被るリスク
法務リスク	事業活動に関連して、法的紛争が発生すること、または法令などの新設・変更に適切に対応しないことにより、損失を被るリスク
人的リスク	人事運営上の不公平・不公正、差別的行為などから損失を被るリスク
風評リスク	1) 会社等に関する噂・憶測・評判等のあいまいな情報、事故・不祥事等の発生に伴う誤解・誤認・誇大解釈等が、保険契約者・マスコミ等に広がることにより、損失を被るリスク 2) 会社の事業活動が、ステークホルダーの期待・信頼から大きく乖離しているなど否定的に評価されることにより、損失を被るリスク
有形資産リスク	有形資産が災害その他の事象から毀損を受けることにより損失を被るリスク
外部委託リスク	外部へ委託する業務において、委託先（再委託先を含む。）による委託契約の不履行、不法行為などにより損失を被るリスク
コンプライアンス・リスク	法令、諸規則、社内諸規程違反にとどまらず社会規範を逸脱する行為、ならびに、商慣習や市場慣行に反する行為および利用者視点を欠く行為など社会的な期待に反する行為により、お客さまをはじめとするステークホルダーの信頼を失い、その結果、企業価値を毀損するリスク

▶ ストレステストの実施

当社では、低頻度ではあるものの、一定の発生の蓋然性があり、発生すると当社に甚大な影響を及ぼす事象の影響を把握するため、定期的にストレステストを実施しています。

- ストレスシナリオの設定にあたっては、
- ・当社のリスクプロファイルの状況を踏まえ、当社に重大な影響を及ぼしうるリスク区分を網羅すること
 - ・過去に発生したヒストリカルシナリオのみならず、今後発生する可能性のあるフォワードルッキングな仮想シナリオを想定すること

・複合的（包括的）なストレスシナリオ下における当社への影響を把握すること

を考慮し、具体的には、金利・為替・株式など金融市場の大幅な変動や、巨大地震発生、パンデミック（新型コロナウイルス感染症の感染拡大を含む）の発生などの事象を複合させています。

ストレスシナリオでの損失状況や健全性に与える影響を分析し、その結果を定期的にリスク管理委員会および経営会議に報告し、経営に活用しています。

ステークホルダーとの対話

▶ かんぽ生命を支えるステークホルダー

当社は、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて、当社への要請や期待を的確に把握し、それらに応えていくことが、企業価値向上に不可欠であると認識し、経営方針においても「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。」と宣言しています。ステークホルダーの皆さまからの声を経営改善に活かすとともに、適切な協働・持続的な共生を目指しています。



▶ お客様との対話

当社は、「お客様の声」を貴重な「財産」であると認識しており、お客様との対話を重視して、お客様にとつ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、「お客様の声」をもとにサービスを日々見直し、お客様満足の向上に取り組み続けることが、経営改善の基本と考えています。

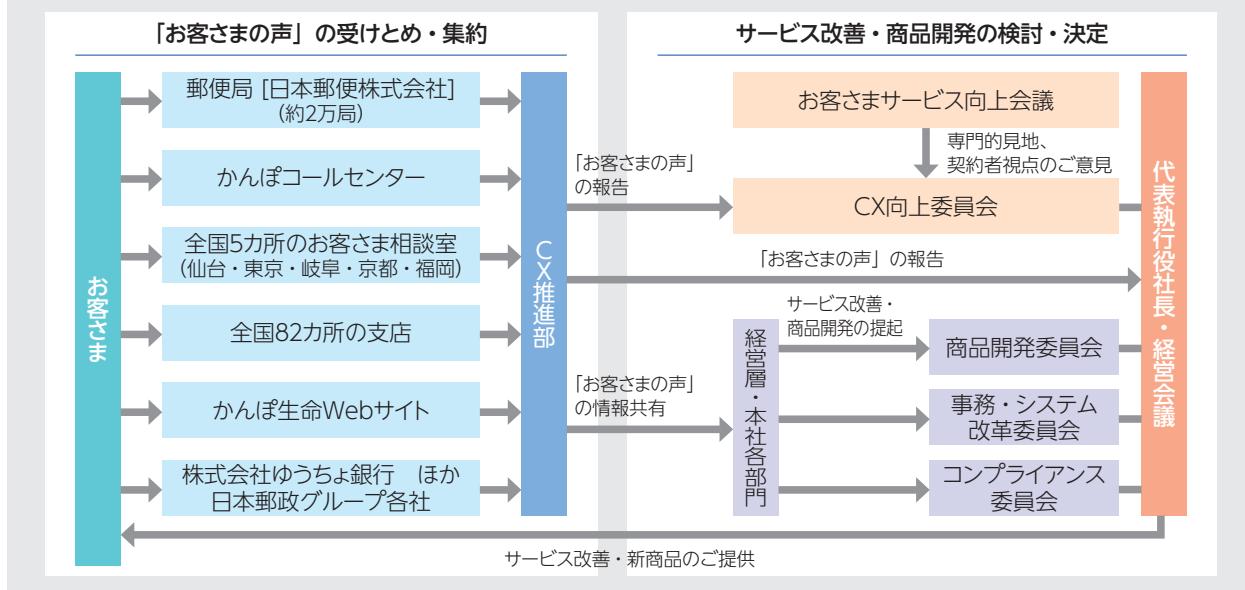
お客様の声を経営に活かす取り組み

「お客様の声」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、「お客様の声」を役員はじめ、社員一人ひとりが真摯に受けとめ、行動していくことにより、お客様本位の経営に取り組んでいます。

当社は、郵便局やかんぽコールセンターなどを通じて2020年度は約128万件の「お客様の声」をお寄せいただいており、いただいた声は、当社CX推進部に集約され、一元管理のもとで分析し、サービスの改善、商品開発につなげることで、お客様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、社外の有識者の方を委員とする「お客様サービス向上会議」を開催し、お客様満足の向上に向けたご意見をいただいているいます。

▶ 「お客様の声」を経営改善に活かす態勢



「お客さまの声」を経営に活かした改善事例

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	かんぽ生命の保険に加入しているが、新しく発売された特約の保障内容に興味を持ちました。特約だけ保障の見直しをできませんか。	2020年4月に、新たな契約が成立したときに現在の契約の解約等の効力が発生する条件付解約等制度を導入し、保障が途切れることなく保障内容の見直しを行えるようになりましたが、これに加え、2021年4月に契約転換制度を導入しました。契約転換制度は、現在の契約の保障内容を新たな契約の保障内容に見直す「保険契約の全部転換」と、基本契約はそのままに現在の特約の保障内容を新たな特約の保障内容に見直す「特約のみの転換」があり、いずれも一定の要件のもと、現在の契約の解約を伴わずに保障の見直しを実現できるお客さま本位の制度です。
	保険の加入を検討しているが、低廉な保険料で長期の保障がついた商品はありませんか。	2021年4月から、普通定期保険について、これまで保険期間が10年となる商品のみ取り扱っていましたが、55歳満了、60歳満了、65歳満了、70歳満了とする4つの契約種類の加入年齢範囲を満15歳からに拡大した商品の取り扱いを開始しました。これに併せ、普通定期保険の保険料を改定したことにより、青壮年層のお客さまに低廉な保険料で長期の保障を提供できるようにしました。
各種お手続きに関するもの	コロナ禍で外出自粛をしているので、郵便局に行くことなく、入院保険金等を請求できませんか。	これまでかんぽ生命のマイページでは住所変更などのお手続きを行うことが可能でしたが、非対面でのサービス利用等の需要拡大に応えるべく、これに加えて、2020年11月から「入院保険金等の請求書類の取寄せ」や「登録家族の登録・変更」などのお手続きにも拡大し、その後も、順次拡大しています。 ※マイページでのお手続きについては、一定の条件があります。
	告知書の回答欄にある「はい」、「いいえ」のチェックが多くて大変だったので、より簡単な手続きになると良い。	お客さまに告知の重要性を十分理解いただき、かつ、記入負担を軽減するため、2021年4月に重要事項や回答欄を集約するなど告知書の様式を改正しました。
	契約者である父が亡くなり、解約の手続きをするので、必要な書類が一目で分かる資料が欲しい。	2021年4月から、お客さまからお伺いした相続人情報や契約情報を基に、お手続きされる相続人さまに応じて、お手続きに必要な戸籍謄本などの各書類をシステム判定し、書面でご案内できるよう改正しました。
保険金等のお支払いに関するもの	手術のため短期入院した際に保険金を支払っていただけてありがとうございました。請求手続き時に入院証明書を記入してもらう必要があるなど準備が大変だったので、より簡単な手続きになると良い。	2021年4月から、手術を伴う入院についての保険金請求において、医師が記入する入院証明書に代えて、お客さまに記入いただいた「入院・手術事情書」と医療機関から発行される診療明細書の写しなどでご請求いただける取り扱いを開始しました。 ※「入院・手術事情書」の利用には、所定の要件を満たしている必要があります。
その他	かんぽ生命の保険商品を、Webサイトで確認しようとしましたが、スマートフォンでは見づらかったので、改善して欲しい。 毎年送付いただく「ご契約内容のお知らせ」により、自身の契約内容を確認することができる所以、より分かりやすい記載にして欲しい。	2020年12月に、スマートフォンで全商品のWebページを快適に閲覧できるよう、リニューアルを行いました。 2021年度から、お客さまに契約状況や保障内容をよりご理解いただくため、契約明細に掲載する項目を充実するとともに、ご加入状況一覧を同封してお送りするよう改善しました。また、お客さまにご確認いただきやすいようにするため、毎年10月頃にお届けしている保険料払込証明書とは別にお届けし、2021年7月誕生日の保険契約者さまから誕生日にあわせて送付するよう変更しました。 ※保険契約者さまの誕生日が未登録の場合には、ご加入いただいている契約のうち最も新しい保険契約の契約月(効力発生月)を基準に送付します。

お礼・お褒め

2020年4月1日から2021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「お礼・お褒め」の件数は338,711件でした。

＜お客さまの声＞

- ・今回、従業員の入院保険金の請求を自宅まで早急に対応していただき非常にありがたい。従業員も病気による長期入院や休職で不安な部分もあると思うので、お金の面だけでなく勤務先の福利厚生の安心部分も感じてもらうことができると会社としての気持ちが伝わり非常に良かったと感じる。
- ・(入院保険金を請求したいと依頼があったため、サポートシステムを活用して準備し受理したところ、)以前入院保険金の請求をした時にはいろいろ書くことが多かったが、今回の請求は書くことが少なく簡単にできた。歳がいくと書くことが苦手で大変。少ないことは楽で助かる。

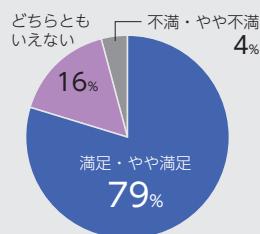
お客さま満足度調査

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（お客さまの声調査）」を実施しています。

2020年度 お客さま満足度調査結果

当社の総合的な満足度は、8割近くのお客さまから、満足（「満足」「やや満足」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います。

- | | |
|-------------------------------|--|
| 2020年度
お客さま
満足度調査
概要 | <ul style="list-style-type: none"> ● 調査実施時期：2021年3月 ● 調査対象：新規加入、保全手続、保険金請求（満期・入院・死亡など）を行っていただいたお客さま ● アンケート送付数：43,000件 ● 収回数：10,929件（有効回答） |
|-------------------------------|--|



(注1) 上記調査対象のほか、2020年度は当社年金保険の年金お受け取りに関するアンケートを実施しました。

(注2) 回答期限後に到着した調査票（2021年3月末時点123件）は集計対象をしていませんが、頂戴したご評価はすべて確認しています。

▶ 株主・投資家との対話

当社は、上場企業としての説明責任を果たし、株主・投資家等の信頼を確保するため、正確かつ公平に情報を開示することを基本方針とするディスクロージャーポリシーを策定し、その実現に努めています。



IRの実施状況

国内外機関投資家IR	四半期ごとの決算発表後、機関投資家やアナリスト向けに決算説明会や電話会議などを開催し、経営陣が経営戦略・財務状況等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。
個人投資家IR	当社Webサイトに個人投資家向けのページ（IRサイト）を設け、投資家向けの会社情報をタイムリーに掲載しているほか、個人投資家の皆さんを対象とした会社説明会を実施しています。
法定開示・適時開示	決算短信等の決算情報やIR資料、その他の法令等に基づく適時開示資料、有価証券報告書および四半期報告書等について、適時・適切な開示を行う体制を構築しています。
Webサイト・IRサイト	正確かつ公平に情報を開示することを基本方針とするディスクロージャーポリシーを掲載するほか、関係法令等に基づく情報開示に加え、財務・非財務情報について積極的に情報発信を行っています。

第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
期末決算発表	株主総会		海外IR	四半期決算発表			四半期決算発表		海外IR	四半期決算発表	

国内IR

株主総会の実施状況

開催日	2021年6月16日
所要時間	34分
来場株主数	62人
招集通知発送日	2021年5月31日
招集通知Webサイト公開日	2021年5月21日

第15回定時株主総会の開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、株主の皆さまの健康と安全を第一に考え、サーモグラフィー等を活用した検温やマスクの着用、アルコール消毒液の配置、座席間隔の拡大、一部取締役のオンライン会議システムによる出席などの感染拡大防止対策を実施しました。また、当社Webサイトにて事前にご質問を受け付けたほか、インターネットを活用したライブ中継を実施し、ご来場を見合わせていただいた株主の皆さまが株主総会の模様をご観聽いただけるようにしました。

株主総会招集ご通知については、株主の皆さんに議案を十分ご検討いただけるよう早期発送・開示に努めるとともに、招集ご通知のポイントをスマートフォンでも閲覧できるようにしました。また、インターネットでの議決権行使に加え、スマートフォン等により二次元コードを読み取り簡単に議決権行使ができる仕組みを導入するほか、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んでいます。

事業報告では、映像を活用して説明を行い、株主の皆さんに分かりやすくご理解いただけるよう努めたほか、事前にいただいたご質問への回答や株主の皆さまとの質疑応答を通じて、双方向の理解の充実を図りました。

株主総会終了後は、株主の皆さん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。

コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底

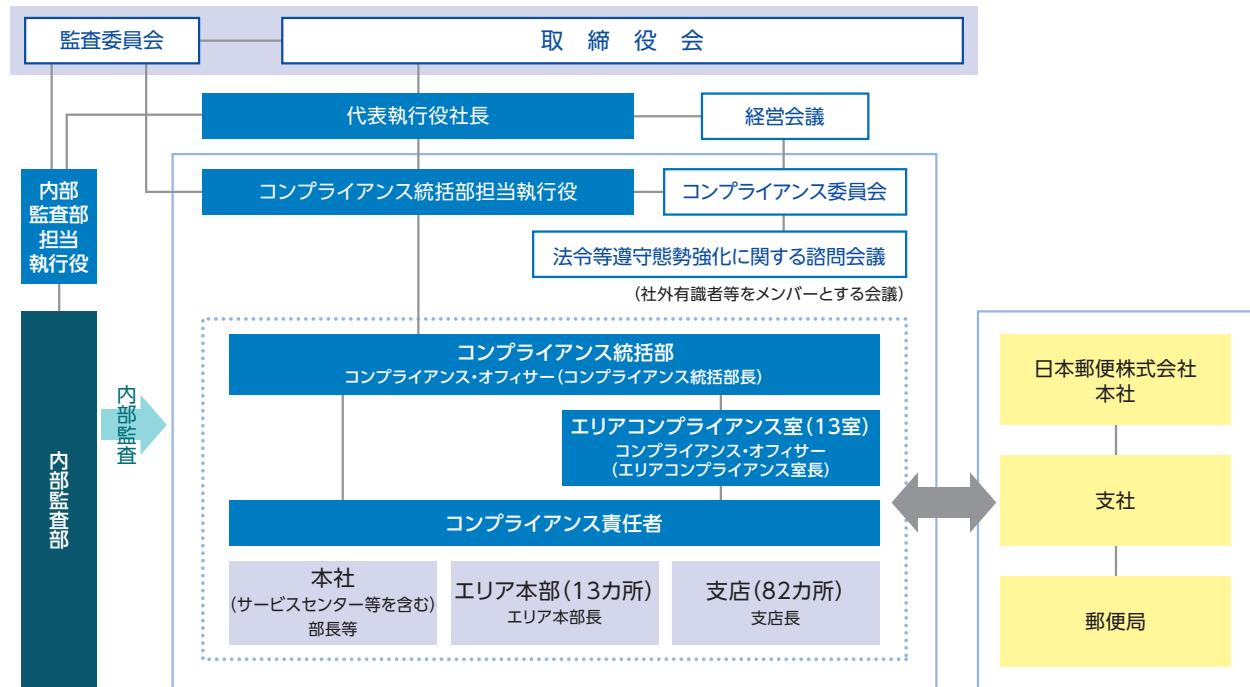
当社は、すべての役員および社員が企業活動のあらゆる局面において法令等（法令、諸規則、社内諸規程、社会規範および企業倫理）を遵守することにより業務の健全性および適切性を確保し、社会の信

▶ コンプライアンスに関する方針等

当社は、取締役会が定める「内部統制システムの構築に係る基本方針」に基づき、コンプライアンスの推進のための基本的事項を定めた「コンプライアンス規程」を制定し、コンプライアンス態勢を整備しています。

また、当社の企業活動に関連する法令等の解説を記載した「コンプライアンス・マニュアル」および同マニュアルの要点を解説した「コンプライ

▶ コンプライアンス推進態勢



当社では、コンプライアンスの推進を図るために、コンプライアンス統括部担当執行役を委員長とするコンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会では、経営上のコンプライアンスに係る方針、具体的な運用、諸問題への対応などについて協議を行うとともに、コンプライアンスの推進状況などについて把握、分析することにより、法令等の遵守、不祥事の未然防

止に応える態勢を確保しています。

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、コンプライアンスの徹底に全社一丸となって取り組んでいます。

アンス・ハンドブック」を作成し、すべての役員および社員が参照可能な方途により、その内容を周知しています。さらに、毎年度、コンプライアンスを推進するための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、コンプライアンスの徹底に関する取り組みを行っています。

止などを図っています。

また、当社の保険募集人である日本郵便株式会社との間に、コンプライアンス統括部担当執行役などで構成する連絡会議を設置し、コンプライアンス態勢の充実、強化に関する事項を協議するとともに、郵便局に対する指導・管理を行っています。

▶ コンプライアンス教育の実施等

コンプライアンス・プログラムに基づき、本社・支店などのコンプライアンス責任者などを対象とした研修を実施し、コンプライアンス責任者の役割や実務に即したコンプライアンス上の留意

点などについて説明・指導するほか、役員および社員全員を対象にコンプライアンスに関する知識の付与・浸透を目的としてeラーニング研修を実施しています。

▶ 内部通報制度

当社は、コンプライアンス違反の発生およびその拡大の未然防止または早期解決を目的として、法令または社内規則の違反が生じた場合に当社グループ社員等が行うべき報告ルールを定めるとともに、社内外に「内部通報窓口」を設置し、内部通報に関する適切な体制を整備しています。

また、不適正募集に関する問題点などの把握のため、従来の内部通報窓口に加え、日本郵政グループとして金融営業専用の社外通報窓口を新設し、その活用の社員周知を徹底しています。

▶ マネー・ローンダーリングおよびテロ資金供与対策への取り組み

当社は、金融庁の「マネー・ローンダーリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に則して策定した「マネー・ローンダーリング及びテロ資金供与対策に係る方針」に基づき、マネー・ローンダーリングおよびテロ資金供与（以下、「マネロン等」といいます。）のリスクを適切に低減するための取り組みを推進しています。

当社の商品・サービスのご提供などがマネロン等に悪用されることを防止する観点から、事業の

特性および代理店の状況ならびに法令等を踏まえて、リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った適切な対策を講じています。

また、経営陣が主導的に関与しマネロン等対策を推進するほか、マネロン等対策に係る統括責任者をコンプライアンス統括部担当執行役とするなど、マネロン等対策にかかわる役員および社員の役割および責任を明確にしています。

▶ 個人情報保護の取り組み

当社は、個人情報保護に関する社会的要請の重要性を十分認識し、個人情報保護に関する諸法令などに基づき、個人情報を適切に保護するための取り組みを推進しています。

個人データの安全管理を図るための内部管理体制

として、個人情報保護に関する基本方針（プライバシーポリシー）を定め、公表するとともに会社全体の個人情報の保護に関する事務を統括する個人情報保護統括責任者等を配置し、個人情報の適切な保護と取り扱いを行っています。

□ プライバシーポリシー

https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_statement.html

□ 日本郵政公社から承継した個人情報の利用目的

https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_object.html

▶ サイバーセキュリティへの対応

当社は、サイバー攻撃によるリスクを重要リスクとして認識し、コンプライアンス統括部担当執行役をCISO^(注1)とし、CISO主導のもと、防御・検知の仕組みを組み合わせた多層防御のリスク対策を実施しています。

体制面では、サイバー攻撃に備えて平時および緊急時に活動を行う組織（CSIRT^(注2)）を設置し、外部専門機関との連携による情報収集や、サイバー攻撃の脅威への対応が必要なシステムを対象として、緊急時に備えた対応手順の整備などを実行っています。また、定期的なサイバー演習に加

え、役員・社員を対象とした社内研修や訓練を実施することにより、サイバー攻撃が発生した場合の対応力向上に継続的に努めています。

これらの活動にあたっては、社内に情報セキュリティ委員会を設置し、経営陣のリーダーシップで対策を推進しているほか、日本郵政グループ各社と連携しながら取り組んでいます。

(注1) Chief Information Security Officerの略

(注2) Computer Security Incident Response Teamの略

反社会的勢力への対応

当社は、反社会的勢力との関係遮断の徹底を、お客さまの信頼を維持し健全な経営を実現するための重要な事項であり、企業としての社会的責任であると認識しており、代表執行役社長を最高責任者として適切な対応態勢を整備しています。

反社会的勢力との関係を遮断し排除するため、「内部統制システムの構築に係る基本方針」において、平素から警察などの外部専門機関と連携をとりながら不当要求などには毅然と対応するなど、社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断し排除することを定めています。さらに、この方針に基づき、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」ならびに反社会的勢力との関係を遮断するための態勢およ

び組織としての対応に関する基本的事項を内容とする「反社会的勢力対応規程」などを制定しています。

具体的な対応として、2012年4月に保険約款に暴力団排除条項を導入したほか、保有する全保険契約に対する反社会的勢力のチェック、各種契約書への暴力団排除条項の導入、不当要求防止責任者講習の受講促進、警察・弁護士等外部機関との連携強化、研修などによる社員指導を実施しています。

□ 反社会的勢力への対応

https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/governance/abt_cmp_antisocial.html

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、マネージャーおよび社員に対する研修プログラムにより、お客さま本位の営業活動を実践するため、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。

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習得し、さらに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、日本郵便株式会社および簡易郵便局受託者それぞれと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、お客さま本位の業務運営の実践、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。



