

4

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンス体制	72
内部管理体制	75
コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	77
利益相反管理への対応	79
個人情報保護の取り組み	80
反社会的勢力への対応	82
リスク管理体制	83
保険契約者等の保護の取り組み	88
生命保険契約者保護機構	90
ディスクロージャーの充実	92

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、当社グループ(当社およびかんぽシステムソリューションズ(株)を指します。以下同じ。)の持続的な成長と中長期的な企業価値の創出のため、以下のとおり「コーポレートガバナンスに関する基本方針」(P72~P74参照)を定め、当社グループのコーポレートガバナンス体制を構築しています。

機関設計

当社は指名委員会等設置会社であり、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。取締役会のなかに、指名委員会、報酬委員会、監査委員会の3つの委員会を設置し、取締役会の経営監督機能の公正性を確保しています。具体的には、右の役割をそれぞれの委員会に担わせています。

- ・指名委員会は、取締役の選任・解任に関する株主総会議案の決定を行います。
- ・報酬委員会は、取締役と執行役の報酬に関する方針の策定、個人別の報酬内容の決定を行います。
- ・監査委員会は、取締役と執行役の職務の執行の監査および監査報告の作成、株主総会に提出する会計監査人の選任・解任などに関する株主総会議案の決定、取締役が会計監査人への監査報酬を決定する際に同意を行います。

コーポレートガバナンスに関する基本方針 制定2015年10月28日

第1章 総則

(目的)

第1条 本基本方針は、当社グループ(「当社グループ」とは当社及びかんぽシステムソリューションズ(株)を指します。以下同じ。)の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上のため、当社の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、運営に関する方針を定めるものです。

(コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方)

第2条 当社は、当社グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の創出のため、次の考え方を基本として当社グループのコーポレートガバナンス体制を構築してまいります。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

(当社の企業統治システム)

第3条 当社は、以下の観点から「指名委員会等設置会社」を選択しております。

- (1) 経営の基本方針の策定等の特に重要な業務執行に関する意思決定及び監督とその決定に基づく業務執行とを分離し、経営の機動性を高めるとともに、取締役会による当社グループの経営監督体制を構築する。

- (2) 独立役員を中心とした取締役会並びに指名委員会、報酬委員会及び監査委員会の3委員会の機能発揮により、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及び公正性を確保する。
- (3) すべてのステークホルダーのみなさまに対して、説明責任を果たし得るコーポレートガバナンス体制を実現する。

第2章 取締役会の構成及び役割等 (取締役会の構成及び役割)

第4条 取締役会は、豊富な知識・経験と高い見識を有する多様な取締役にて構成するとともに、取締役会の員数は、定款で定める20名以内の適切な人数とし、原則として、その3分の1以上は、独立役員により構成されるものとします。

- 2 取締役会は、「取締役会規則」において、法定の取締役会専決事項及び一部の特に重要な業務執行を除き、当社の業務執行に係る権限を全て執行役に委任して経営の迅速な意思決定を促すとともに、当該業務執行について執行役より適時適切に報告を受け、監督する体制を整備します。
- 3 取締役会は、すべてのステークホルダーのみなさまとの協働・共生を目指して、経営理念、中期経営計画等の経営の基本方針を定め、その実践の適切な監督を通じ、当社グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の創出の実現に努めてまいります。
- 4 取締役会は、会社法に基づき、リスク管理体制の適切な整備に関する事項を含む「内部統制システムの構築に係る基本方針」を定めるとともに、その運用状況について定期的に担当執行役から報告を受け、評価・分析を行うことにより、監督機関として執行役の迅速・果断な意思決定を支援し、的確にモニタリングを行ってまいります。
- 5 取締役会は、独立した客観的な立場から、執行役に対する実効性の高い監督を行うことを主要な役割・責務

の一つと捉え、「執行役選任基準」を策定し、同基準及び会社の業績等の評価に基づき、執行役の選任及び付役執行役の選定を適切に行います。

- 6 取締役会は、当社と当社取締役及び執行役(以下「役員」といいます。)との利益相反取引が発生する場合には、会社法の定めにより適切に監督するほか、当社の主要株主と当社との間に非定型的な取引が行われた場合には、その取引内容の報告を受けることにより、当社及び株主共同の利益を害することのないよう監視します。

(取締役会の運営)

- 第5条 当社は、取締役会の実効的かつ円滑な運営の確保、特に取締役による監督の実効性を高めるため、取締役に対して、時間的余裕をもった年間スケジュールの調整、必要に応じた情報的確な提供、議案の内容等の十分な事前説明並びに事前の検討時間及び取締役会における質疑時間の確保に配慮した運営体制を整備します。
- 2 前項の体制整備のほか、取締役会における審議又は報告プロセスの効率化、取締役会で決議された事項についての進捗状況の確認等、取締役会を効果的かつ効率的に実施するための運営支援並びに社外取締役との連絡・調整等のため、適切な人員を配置します。

(取締役会評価)

- 第6条 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、その結果の概要を開示するとともに、取締役会の運営の改善等に活用してまいります。

第3章 各委員会の体制及び役割等

(指名委員会)

- 第7条 指名委員会は、委員3名以上で、その過半数は独立役員によって構成します。
- 2 指名委員会は、取締役会全体としての知識・経験・能力のバランス、多様性及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ます。
- 3 指名委員会は、株主のみな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、社外取締役の中から独立役員を指定します。
- 4 指名委員会は、代表執行役社長等の後継者の計画について、適切に監督を行います。

(報酬委員会)

- 第8条 報酬委員会は、委員3名以上で、その過半数は独立役員によって構成します。
- 2 報酬委員会は、「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、役員の報酬等の額を決定します。
- 3 前項の方針において定める執行役に対する報酬は、持続的な成長に向けた健全なインセンティブとして機能する仕組みとします。

(監査委員会)

- 第9条 監査委員会は、委員3名以上で、その過半数は独立役員によって構成します。また、監査委員のうち最低1名は、財務及び会計に関する適切な知見を有している者を含めることを原則とします。
- 2 監査委員会は、監査の実効性確保の目的から、常勤の監査委員を選定することを原則とします。
- 3 監査委員会は、取締役会が果たす監督機能の一翼を

担い、執行役及び取締役の職務執行を監査します。

- 4 監査委員会は、当社グループの内部統制システムの構築及び運用状況の監視及び検証を行います。
- 5 監査委員会は、会計監査人から監査実施状況及び監査の結果等について定期的に報告を受けるとともに、情報交換等を実施することにより連携の強化を図ります。また、会計監査人の職務の執行状況を監視し検証するとともに、株主総会に提出する会計監査人の選任及び解任並びに不再任に関する議案の内容を決定します。
- 6 監査委員会は、当社グループにおける内部統制システムの構築・運用を前提として、内部監査部門等との実効的な連携を通じて、当社の業務及び財産の状況の調査並びに執行役へのヒアリングや執行役からの報告内容の検証等を行います。
- 7 監査委員会を補助する事務局として監査委員会事務局を設置します。

第4章 独立役員の役割等

(独立役員の役割)

- 第10条 独立役員は、独立した客観的な立場から執行役の業務執行を監督し、一般株主のみなさまの利益を適切に保護するとともに、当社グループがステークホルダーのみなさまと適切に協働・共生しながら持続的に成長して中長期的に企業価値を創出できるよう、各々の経験や専門知識に基づき、執行役に対し適切に助言・支援を行ってまいります。

(社外取締役の情報入手及び情報共有)

- 第11条 当社は、社外取締役(独立役員を含む。以下同じ。)に対し、その期待される役割・責務が適切に果たされるよう、経営状況の報告及び当社グループの施設の視察を実施するなど、当社グループの事業内容、課題、経営戦略等についての理解を深め、必要な知識を習得するための機会を設けます。
- 2 社外取締役は、その役割・責務を果たすために、当社の経営状況等について、必要があると認めるときは、適時、適切に担当執行役等に説明等を求め、十分な理解を形成します。
- 3 社外取締役は、必要に応じ社外取締役間の会合を行う等により、独立した客観的な立場に基づく、社外取締役間における情報交換と認識共有を図ります。
- 4 当社は、執行役との高度な連絡・調整の任に当たる社外取締役を互選により選定します。

第5章 執行体制等

(執行体制)

- 第12条 執行役社長は、取締役会から委任を受けた重要な業務の執行を決定し、また、重要な業務を執行します。
- 2 執行役社長以外の執行役は、取締役会が定める職務分掌における担当分野において、取締役会から委任を受けた業務の執行を決定し、また、業務を執行します。
- 3 執行役社長が行う重要な業務の執行の決定にあたっては、判断の前提となる事実を正確に認識するとともに、判断の過程・内容に合理性・適切性を持たせるため、執行役社長の諮問機関として、執行役社長が指名する執行役にて構成する経営会議を設置し、案件を事前に審議いたします。さらに、経営会議の諮問機関として、専門委員会を設置し、専門的な事項について審議を行い、その結果を経営会議に報告することにより課題解決に取り組めます。

(社内役員の研鑽)

第13条 当社は、新任の執行役をはじめとする社内の役員に対し、その期待される役割・責務が適切に果たされるよう、その役割・責務に係る理解を深め、必要な知識を習得するための機会を定期的に設けます。

第6章 会計監査人

(会計監査人)

第14条 監査委員会は、会計監査人による適正な監査の確保に向けて、会計監査人の独立性・専門性の確認及び評価のための基準を策定し、会計監査人を適切に評価します。

2 当社は、会計監査人による適正な監査の確保に向けて、次に掲げる事項等の会計監査人対応に係る体制を整備します。

- (1) 会計監査人の独立性の確保
- (2) 会計監査人による十分な監査時間の確保
- (3) 会計監査人と代表執行役社長等との十分な面談機会の確保
- (4) 会計監査人と内部監査部門との十分な連携の確保
- (5) 会計監査人が不正を発見し適切な対応を求めた場合や、不備・問題点を指摘した場合の会社側の対応体制の確立

第7章 株主総会等

(株主総会)

第15条 当社は、株主総会が株主のみなさまとの建設的な対話の場であることを踏まえ、株主のみなさまの視点に立って、次に掲げる事項等、株主総会における株主のみなさまの権利行使に係る適切な環境の整備に努めてまいります。

- (1) 株主総会において適切な判断を行うことに資すると考えられる情報の適確な提供
- (2) 株主総会議案の十分な検討期間の確保のための株主総会招集通知の速やかな電子的公表及び早期発送
- (3) 株主のみなさまとの建設的な対話の充実や、そのための正確な情報提供等の観点から十分考慮した株主総会関連の日程の設定
- (4) 株主総会に出席できない株主のみなさまが電磁的方法によって議決権を行使することができるようにすること及び利便性向上のための議決権電子行使プラットフォームの利用並びに招集通知の英訳の実施
- (5) 信託銀行等の名義で株式を保有する機関投資家等のみなさまの議決権行使に係る利便性の向上

(資本政策)

第16条 当社は、株主価値の持続的な向上を目指し、資本効率を意識しつつ、収益力と経営基盤の強化を遂行するために必要となる十分な株主資本の水準を保持することを基本とします。必要となる資本の水準については、事業活動に伴うリスクと比較して十分であることや、監督規制上求められる水準を充足していること等を考慮しつつ適宜見直してまいります。

2 株主還元については、保険業の公共性に鑑み、健全経営確保の観点から内部留保の充実に留意しつつ、安定的な配当を行うことを基本としております。

(政策保有株式)

第17条 当社は、業務提携の強化等純投資以外の観点から、当社の中長期的な企業価値向上に資すると判断される上場企業の株式等(以下「政策保有株式」といいます。)を取得し保有することができるものとします。

2 当社が保有する主要な政策保有株式について、中長期的な経済合理性や将来の見通し等を検証の上、その保有の

狙い・合理性について取締役会で毎年度報告します。

3 政策保有株式の議決権行使について、その議案が当社の保有方針に適合するかどうかに加え、当該企業の効率的かつ健全な経営に役立ち、企業価値の向上を期待できるかどうかなどを個別に精査したうえで、議案への賛否を判断します。

(買収防衛策)

第18条 当社は、株主総会において買収防衛策の導入、継続又は廃止に関する決議を行うことができる旨を定款に規定しております。買収防衛策を導入・運用するにあたっては、その必要性・合理性を検討した上で、株主に十分な説明を行います。

第8章 ステークホルダーとの協働・共生

(株主との対話)

第19条 当社は、その持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主との間で建設的な対話を行ってまいります。

2 株主との建設的な対話を促進するための体制・取組は次のとおりです。

- (1) 株主との対話は、合理的な範囲で、経営陣が対応します。
- (2) 経営企画部担当執行役は、株主との対話を統括し、建設的な対話の促進に努めます。
- (3) 株主との対話にあたっては、社内に担当部署を設置して関係部署と有機的に連携し、その補助を行います。
- (4) 投資家説明会の開催など、対話の手段の充実に努めます。
- (5) 対話において把握された株主の意見等については、定期的に取締役会等に報告します。
- (6) 対話に際して、インサイダー情報は、社内規程に従い、適切に管理します。

(CSR)

第20条 当社は、当社グループのCSR活動について、当社グループの企業価値、さらには社会的存在価値を高めるための活動と位置づけ、推進してまいります。

2 当社においては、CSR活動を巡る課題が発生した場合は、その対応は重要なリスク管理の一部であるとの認識の下、適確かつ積極的に対処いたします。

(ダイバーシティ・マネジメントの推進)

第21条 当社は、社内に異なる経験・技能・属性を反映した多様な視点や価値観が存在することは、会社の持続的な成長を確保する上での強みとなり得るとの認識の下、社内における女性の活躍促進や障がい者の雇用及び活躍促進など多様性の確保を積極的に推進してまいります。

(内部通報制度)

第22条 当社は、法令又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(情報提供者の秘匿と不利益取扱いの禁止に関する規程を含みます。)を定めるとともに、社内外に内部通報窓口を設け、内部通報に係る適切な体制の整備に努めます。

2 内部通報等により発覚したグループの重大なコンプライアンス違反事案については、速やかに監査委員に報告する体制を構築します。

第9章 その他

(改廃)

第23条 本基本方針の改廃は取締役会の決議によって行います。

内部管理体制

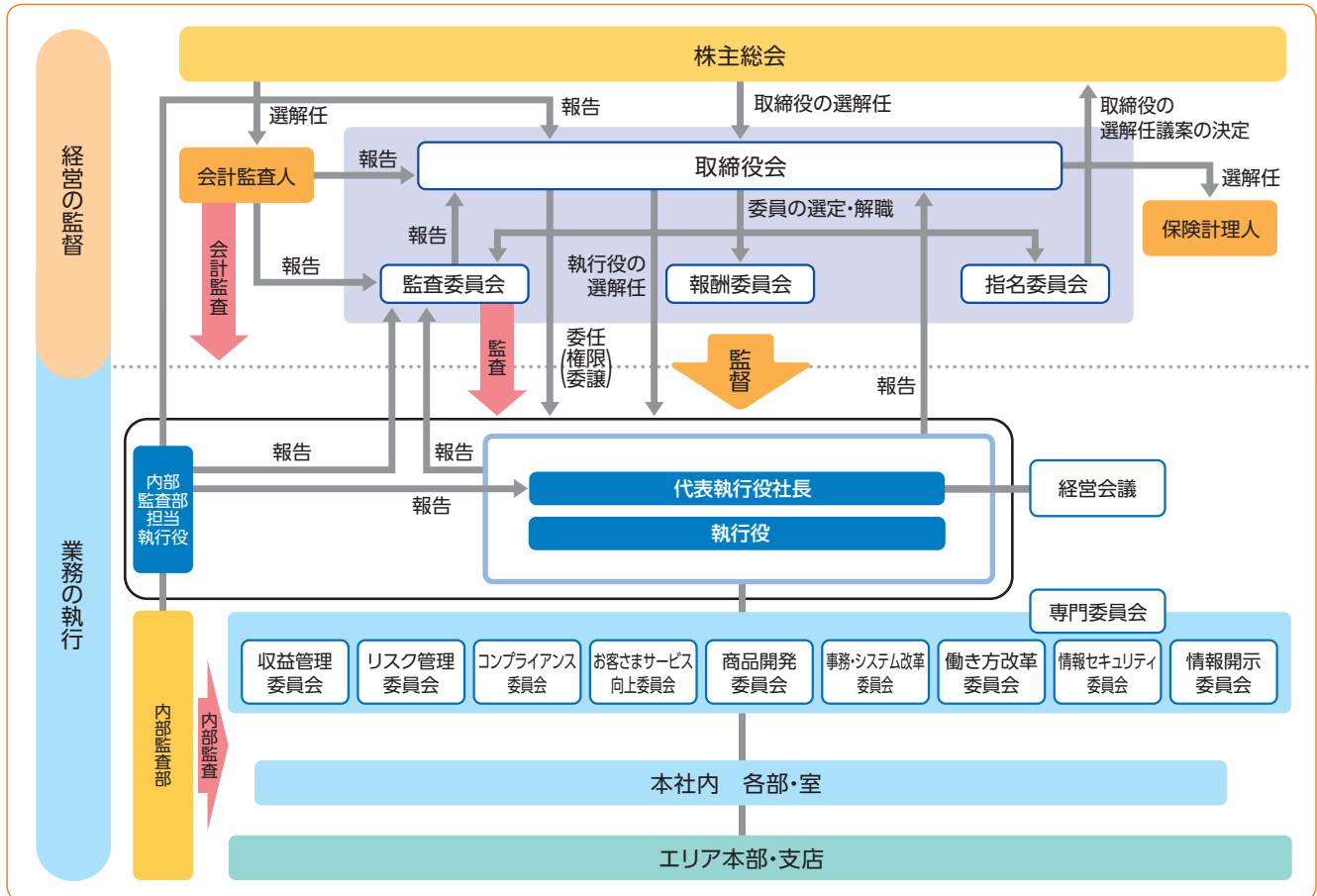
当社は、企業価値の向上を図り、お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社となるためには、内部管理体制の整備・強化が極めて重要であると認識しています。自己責任の原則に基づく業務執行体制を確立し、引き続き当社の組織・体制の強化に取り組んでいます。

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、9つの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。

- 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 お客さまサービス向上委員会
- 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

内部管理体制図



内部統制の取り組み

当社は、業務の適正を確保し、企業価値の向上を図るため、取締役会において「内部統制システムの構築に係る基本方針」を定めています。

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。

- 当社の執行役及び使用人の職務の執行が法令及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及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
- 当社並びに日本郵政株式会社及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
- 監査委員会の実効的な監査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、内部管理態勢や業務執行状況の適切性および有効性を検証・評価する態勢を整備しています。

内部監査部は、本社各部、エリア本部、支店および子会社ならびに代理店である日本郵便株式会社などに対し内部監査を実施しています。

内部監査で認められた問題点・課題については、

被監査部門に是正または改善を求めるとともに、その改善状況を把握するためフォローアップを行っています。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。

また、内部監査部は、内部監査に関する研修の充実や資格取得の促進により専門スキルの向上を図るとともに、各領域の業務に精通した人材を確保するなど、内部監査態勢の強化に取り組んでいます。

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事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、社会の信頼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。

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」を作成し、本社・支店などの全部署に配備しています。さらに、

同マニュアルの要点を解説した「コンプライアンス・ハンドブック」や、「経営理念」などをいつでも確認できるようにコンパクトにまとめたコンプライアンス携行カードを役員および社員全員に配布しています。このほか、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。

コンプライアンス推進体制

当社では、コンプライアンスの推進を図るため、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、定期的を開催しています。

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、不祥事の未然防止などを図り、コンプライアンス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報告しています。さらに、コンプライアンス統括部担当執行役は、自らの責任のもと、コンプライアンス態勢の整備・運営を行っています。また、コンプライアンスを統括する部署としてコンプライアンス統括部を設置しており、コンプライアンスに関する事項の全体的な企画・調整を行っているほか、全国13カ所に本社直轄のエリアコンプライアンス室を設置し、受持ち地域内のコンプライアンスに関する総合的企画・調整、推進および指導の統括ならびに不祥事対応の統括を行っています。コンプライアンスを担当する管理者

としてはコンプライアンス統括部長およびエリアコンプライアンス室長をコンプライアンス・オフィサーとする体制としているほか、コンプライアンスの推進に責任を持つ者として、本社(サービスセンター等を含む。)、エリア本部および支店にコンプライアンス責任者を配置し、全社的にコンプライアンスを推進する体制を構築しています。

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。さらに、社外有識者等をメンバーとする法令等遵守態勢強化に関する諮問会議を設置し、当社のコンプライアンスの現状などについて客観的・専門的立場から評価や今後の方向性などに係る提言をいただき、コンプライアンス態勢の強化に役立てています。

内部監査部は法令等遵守態勢について内部監査を実施し、コンプライアンス推進体制の適切性・有効性をチェックし、強化を図っています。

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

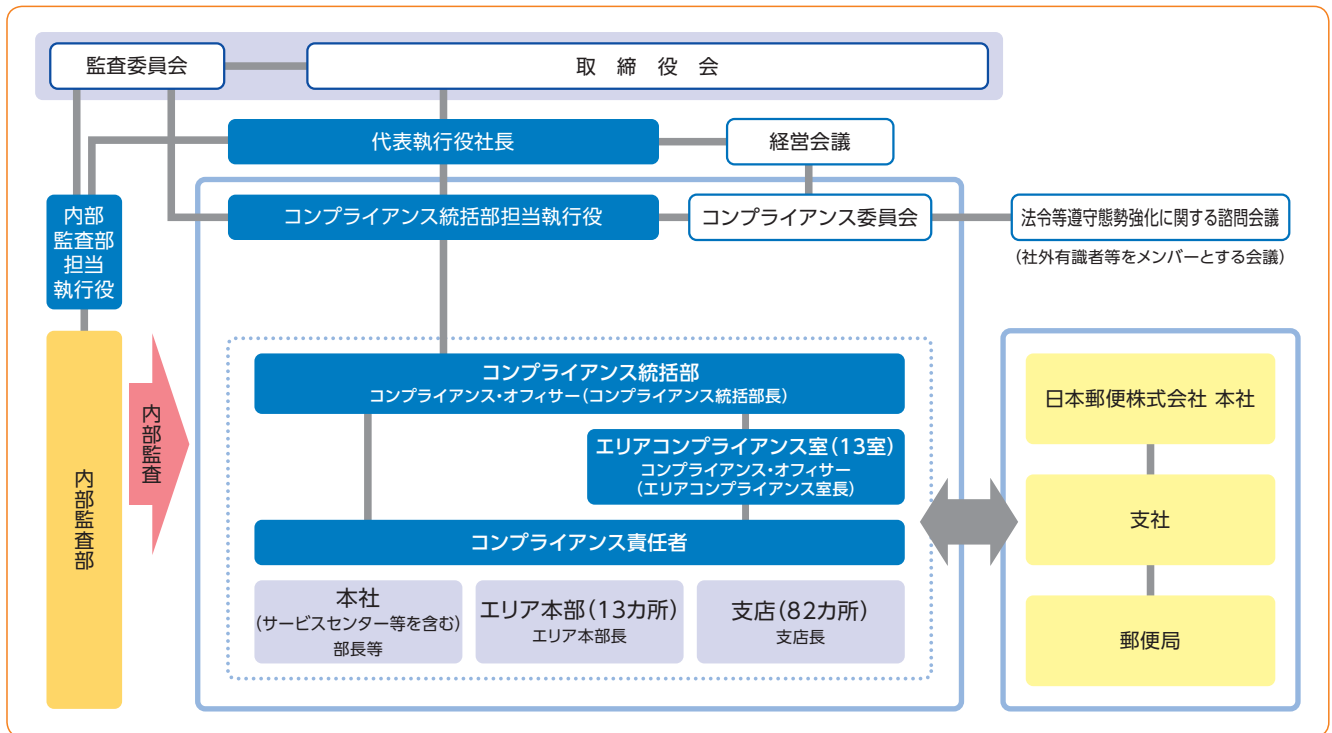
コンプライアンス教育の実施等

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を目的

としてeラーニング研修を実施しています。

また、本社・支店などの各職場においては、業務研究会やミーティングを利用し、職場単位でもコンプライアンス意識の浸透を図る取り組みを行っているほか、郵便局に対して各種研修の実施やコンプライアンス情報の提供を行っています。

コンプライアンス推進体制図



株式会社かんぽ生命保険の勧誘方針

I 基本方針

当社は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」という経営理念のもと、常にお客さま一人ひとりの立場に立ち、分かりやすい商品と質の高いサービスを提供します。

また、商品の販売にあたっては、法令及び社会規範などを遵守した適正な販売を行います。

- 1 お客さまへの適切な商品提案とご理解いただける商品説明をします
お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を踏まえた適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう「契約概要」、「注意喚起情報」等を書面でお渡ししてご説明します。
特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、きめ細やかな対応を行います。
- 2 お客さまにご安心いただけるよう保険制度の健全な運営を行います
ご契約者間の公平性、保険制度の健全な運営を保つために、被保険者の同意はもとより、正しい告知をいただくよう取り扱います。
未成年者、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約にあたっては、適正な保険金額を設定するなど適切な募集を行います。
- 3 お客さまの立場に立った適切な勧誘を行います
お客さまへの訪問・電話連絡等にあたっては、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮し、お客さまを第一に考えて行動します。
- 4 お客さまサービスの向上のための教育・研修を行います
教育・研修体系の充実を図り、すべての役員及び社員の商品知識及びコンサルティング能力の向上に努め、最適な保障プランを提供できるよう、常に自己研鑽し、心のこもったサービスを提供します。
- 5 お客さまに関する情報は適正に取り扱います
商品の提供にあたって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理を行うなど、適正に取り扱います。

II お客さま窓口

ご相談・お問い合わせについては、下記までお願いします。

● かんぽコールセンター 0120-552-950 (通話料無料)

平日 9:00~21:00

土・日・休日 9:00~17:00(1月1日~3日を除きます。)

利益相反管理への対応

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・遂行いたします。

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

日本郵政グループ(以下「当グループ」といいます。)は、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令及び社内規程等に基づき適正に業務を遂行いたします。

1. 当グループにおける利益相反の管理対象となる会社の代表例は、次のとおりです(以下これらの会社を総称して「グループ会社」といいます。)
 - ・株式会社ゆうちょ銀行
 - ・株式会社かんぽ生命保険
 - ・日本郵便株式会社
2. 当グループは、以下に定める取引を対象に利益相反の管理を行います。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - ・グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - ・グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立又は競合する相手と行う取引
 - ・グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) 上記のほか利益相反によりお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
3. 当グループは、利益相反の管理対象取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択又は組み合わせることにより管理します。
 - ・対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - ・対象取引又はお客さまとの取引の条件又は方法を変更する方法
 - ・対象取引又はお客さまとの取引を中止する方法
 - ・対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
4. 当グループは、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置して、対象取引の特定及び利益相反の管理を適切に行います。また、当グループは、利益相反の管理について定められた法令及び社内規程等を遵守するため、役員及び職員に教育・研修等を行います。
5. 当グループは、利益相反の管理態勢について継続的に見直し、その改善に努めます。

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

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、個人情報保護に関係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。

また、2017年5月30日の改正個人情報保護法の全面施行に伴い、当社においては法令改正内容を踏まえ適切に対応しています。

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、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のほか、各部署に個人情報の保護に関する事務を管理する者を配置し、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

株式会社かんぽ生命保険(以下「当社」といいます。))は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針(以下「プライバシーポリシー」といいます。))を定め、これを実行いたします。

1 法令等の遵守

当社は、個人情報を取り扱う際に、個人情報保護に関係する諸法令、国が定める指針及びプライバシーポリシーを遵守いたします。

2 個人情報の利用目的

当社は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱います。当社における個人情報の利用目的は、以下のとおりです。

- (1) 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- (2) 関連会社・提携会社等を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- (3) 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- (4) その他保険に関連・付随する業務

特に、特定個人情報^(注)については、法令に定める利用目的に限定して取り扱います。当社における特定個人情報の利用目的は、以下のとおりです。

- (1) 保険取引に関する支払調書作成事務
- (2) 財形保険契約の非課税関係事務

(注) 特定個人情報とは、個人番号(通称「マイナンバー」)をその内容に含む個人情報をいいます。

3 個人情報の取得

当社は、前項で特定した利用目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により個人情報を取得いたします。

4 個人情報の安全管理措置

当社は、生命保険業を営む上で保健医療に関する情報や個人番号を取得及び利用することを十分に認識し、取り扱う個人情報の漏えい、滅失又はき損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。

また、従業者や委託先について、適切に監督いたします。

5 個人情報の外部への提供

当社は、法令で定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはいたしません。

また、当社は、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令で定める必要事項をあらかじめご通知、又は公表させていただいた上で実施いたします。

なお、特定個人情報については、法令で定める場合を除き、第三者へ提供することはいたしません。

6 開示請求等の手続

当社は、法令で定める保有個人データに関する利用目的の通知、開示、訂正又は利用停止等のご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

7 お問い合わせ窓口

当社は、前項のお客さまの保有個人データに関するご請求その他個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望及びお問い合わせについて下記窓口にて承ります。

8 継続的な改善

当社は、情報技術の発展や社会的要請の変化を踏まえて、個人情報保護のための管理体制及び取組について継続的に見直し、その改善に努めます。

●お問い合わせ窓口

・お客さま相談窓口

電話番号：0120-552-950

受付時間：平日 9:00～21:00

土日休日 9:00～17:00(1月1日～3日を除きます。)

・開示請求等に関する問い合わせ先

電話番号：03-5532-9715

受付時間：平日 10:00～17:00

(年末年始を除きます。)

簡易生命保険契約に係る個人情報の承継について

民営化時点で日本郵政公社が保有していた簡易生命保険契約に係る契約者さま、被保険者さまなど(以下本項で「お客さま」といいます。)の個人情報に関しましては、郵政民営化法に基づき政府の認可を受けた「日本郵政公社の業務等の承継に関する実施計画」により、管理機構および当社が日本郵政公社から承継する業務・機能に必要な範囲内において承継させていただいています。

当社が承継により取得したお客さまの個人情報(入院履歴などの保健医療に関する情報を含みます。)に関しましては、従来と同様に生命保険の業務の適切な運営を確保するため、以下の利用目的の達成に必要な範囲内でのみ利用させていただきます。

(注)保健医療に関する情報は、保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払いおよび医事研究・統計などの目的に限定して利用させていただきます。

日本郵政公社から承継した個人情報の利用目的

1. 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
【例】各種保険契約のお引き受け、維持管理、保険金等の支払いのための調査
2. かんぽ生命からの関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供
【例】商品・サービスのご案内のための訪問、ダイレクトメールの発送
3. かんぽ生命の業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
【例】ディスクロージャー冊子の送付、商品・サービス等の開発
4. お客さまとのお取引の適切かつ円滑な履行
【例】お取引に関するお問い合わせ、ご相談への対応

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事項であり、企業としての社会的責任であると認識しています。

また、反社会的勢力との関係を遮断し排除するため、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、「反社会的勢力への対応に関する基本方針」を定め、反社会的勢力に対応しています。

反社会的勢力への対応に関する規程等

「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。これに基づき、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定めた「反社会的勢力対応規程」ならびに具体的な業務遂行などのための「反社会的勢力対応細則」、「反社会的勢力対応手続」および「反社会的勢力対応マニュアル」を制定し、全社員に徹底させています。

反社会的勢力への対応態勢

反社会的勢力への対応態勢として、代表執行役社長を最高責任者、総務部担当執行役を反社会的勢力対応統括責任者、本社総務部長、エリア本部長、支店長などを反社会的勢力対応責任者とし、反社会的勢力との関係遮断を目的とした、適切な対応態勢を整備しています。また、「コンプライアンス委員会」および「反社会的勢力対応協議会」において全社的な協議を行っています。

さらに、反社会的勢力との関係を遮断するための具体的な対応策として、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チェック、各種契約書への暴力団排除条項導入、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、会議・研修・情報誌を通じた指導などを実施しています。

反社会的勢力への対応に関する基本方針

- 1 組織としての対応**
当社は、その社会的責任を強く認識するとともに、コンプライアンス経営を徹底するため、組織全体として反社会的勢力との関係を遮断するための体制を整備します。
- 2 取引を含めた一切の関係遮断**
当社は、反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切の関係を持ちません。
- 3 有事における民事と刑事の法的対応、裏取引の禁止**
当社は、不当要求を断固として拒絶し、民事、刑事の両面から法的対応を行います。不当要求が当社の不祥事を理由とする場合であっても、裏取引を行いません。
- 4 外部専門機関との連携**
当社は、不当要求に備えて、平素から外部専門機関と緊密な連携関係を構築し、不当要求に対応する社員の安全を確保します。
- 5 資金提供の禁止**
当社は、反社会的勢力への資金提供を行いません。

リスク管理体制

経済情勢、人口構成など、生命保険事業を取り巻く経営環境は大きく変化しています。生命保険会社として、お客さまの大切な資金をお預かりし、万一の時の生活保障手段を提供するためには、将来にわたり財務の安定性と業務の健全性を確保することが必要です。特に、当社は、郵便局のネットワークを通じて、養老保険・終身保険を安定的に提供するユニバーサルサービスの一端を担う社会的使命を有しており、適切なリスク管理を行うことが極めて重要です。

当社では、リスクテイクの戦略として、「リスク選好ステートメント」を定めています。また、さまざまなリスク特性に応じた、実効性のあるリスク管理を行うことを経営上の重要課題として認識し、リスク管理についての基本原則、管理態勢、管理方法などの基本的事項を「リスク管理基本方針」に定め、これに基づきリスク管理を実施しています。当社のリスク管理は、不測の損失を回避するとともに、経営戦略に基づき、財務健全性を維持しながら、資本効率の向上、リスク対比のリターン向上を図ることを基本原則とし、統合的リスク管理およびリスク区分別の管理を行う態勢としています。

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。

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ナル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。

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

統合的リスク管理(ERM:エンタープライズ・リスク・マネジメント)

当社では、会社が直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、会社全体の自己資本などと比較・対照し、事業全体としてリスクを管理しています。

生命保険事業の特質を踏まえて、財務の健全性を確保しつつ、資本効率の向上を図るために、保険会社に適用される現行のソルベンシー・マージン規

制を遵守するとともに、経済価値に基づくリスク量と資本量とを対比することにより、会社全体のリスクを管理することを基本原則としています。

さらに、経営計画へのERMの活用など、ERM態勢の高度化を進めており、安定的な利益の確保、持続的な企業価値の向上を目指します。

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、4つのメインシナリオ(金利上昇、金利低下、巨大地震発生、新型インフルエンザの大流行)にサブシナリオ(金融市場の混乱、大量解約など)を複合させています。

ストレ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。

リスク管理体制図



リスク区分別の管理

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を整備し、適切にリスク管理を実施しています。

リスク区分	定 義
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、株式などのさまざまな市場のリスク・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、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
オペレーショナルリスク	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	会社などに関する噂や憶測、評判などのあいまいな情報や、事故および不祥事などの発生に伴う誤解、誤認、誇大解釈などが、保険契約者、マスコミなどに広がることにより、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

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、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向けた取り組みを行っています。

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(2017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見つから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

1

かんぽ生命の経営戦略について

2

事業の概況業績

3

ステークホルダーに対する取り組み

4

コーポレートガバナンス

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。

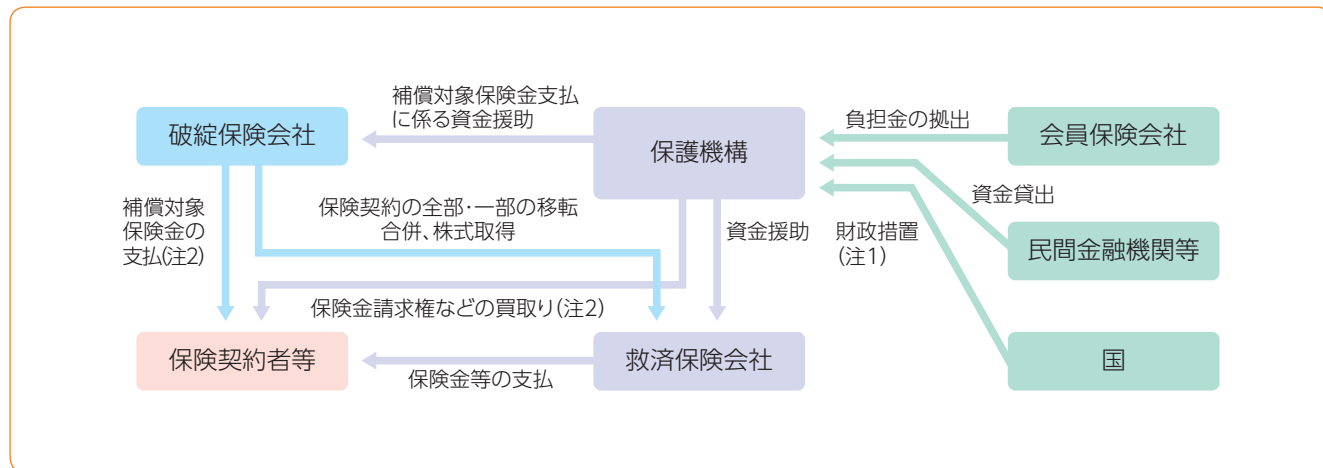
(注2) ひとつの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険などにおいて被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立した保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

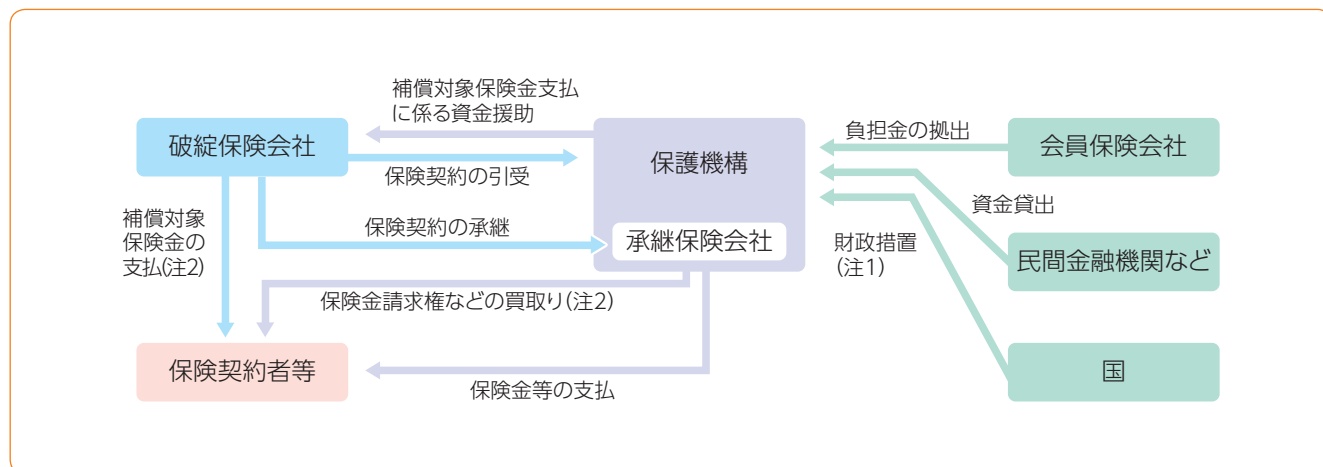
Web サイトアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

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、管理業務が管理機構に引き継がれ、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。

ディスクロージャーの充実

当社では、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに当社の経営内容についてご理解を一層深めていただくため、ディスクロージャーの充実は非常に重要と認識しており、本誌「かんぽ生命の現状2017」をはじめ、当社Webサイトなどを通じて積極的なディスクロージャーに努めています。

ディスクロージャー資料の発行



◀ ディスクロージャー誌
「かんぽ生命の現状2017」

多くのお客さまに当社の現状についての理解を深めていただくため、全国の支店、代理店である全国の郵便局などに本誌を備え置き、どなたでもご覧いただけるようにしています。

かんぽ生命Webサイトでの各種情報提供



▲ かんぽ生命Webサイト
<http://www.jp-life.japanpost.jp/>

決算資料などの財務データや各種商品・サービスのご紹介をはじめとした、当社の幅広い情報をご案内しています。

PCサイトと併せて、スマートフォンサイトも公開しており、各デバイスから当社の情報をご覧いただけます。

また、本誌も当社Webサイトに掲載しています。



◀ スマートフォンサイトトップページ



◀ かんぽ生命Webサイト
「財務情報」
http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/financial/abt_fnc_index.html

● 財務情報などの公表

当社Webサイトにおいて財務情報などを公表しています。



◀ かんぽ生命Webサイト
「ご契約のしおり・約款」
http://www.jp-life.japanpost.jp/products/yakkan/prd_ykn_ssn.html

● ご契約のしおり・約款

保険商品に係る「ご契約のしおり・約款」を当社Webサイトに掲載しています。