

## かんぽ生命について

1 経営理念	10
2 経営の基本方針	11
3 経営課題への取組み	11
4 ビジネス展開	15
5 社会貢献活動への取組み	17
6 職場活性化への取組み	20

# 1.経営理念

## 経営理念

### 株式会社かんぽ生命保険の経営理念

お客さまとともに未来を見つめて

**「最も身近で、最も信頼される保険会社」**を目指します。

#### 1. お客さまへの約束

- ① お客さまとのふれあいを大切にします。
- ② 分かりやすく利用しやすい商品とサービスを提供します。
- ③ お客さまから安心いただけるよう、正確な情報の提供を行います。

#### 2. 株主への約束

- ① 株主の附託に応え、継続的な企業価値の向上を目指します。
- ② 適切なリスク管理により、健全な経営を実現します。
- ③ 株主、投資家の皆さまと密接なコミュニケーションを図ります。

#### 3. 社会への約束

- ① コンプライアンスを最重要視した業務運営を行います。
- ② 健康づくりに積極的に貢献します。
- ③ 人と環境にやさしい事業運営に努めます。

#### 4. 事業パートナーへの約束

- ① 緊密な連携ときめ細かな支援により、共に成長する関係を築きます。
- ② 事業パートナーと一体となって商品とサービスの提供、品質改善を推進します。
- ③ 日本郵政グループの一員としてブランド価値の向上を目指します。

#### 5. 社員への約束

- ① 明るく働き甲斐のある職場環境を作ります。
- ② 社員ひとりひとりを尊重し、等しくチャンスを提供します。
- ③ 社員の能力向上を積極的に支援します。

## 2. 経営の基本方針

当社は、平成19年10月の営業開始以来、「『最も身近で、最も信頼される保険会社』を目指します。」の経営理念のもと、郵便局株式会社との一体的な事業運営により

日本郵政グループの総合力を活かしながら、民間生命保険会社としての経営基盤整備に全社をあげて取り組んでいるところです。

## 3. 経営課題への取組み

今後も、お客さまからの信頼と安心を護り育てていくため、以下の6つの柱を中心に、すべてのサービスで最高の信頼を得るべく取り組んでまいります。

### 1 保険営業の生産性向上による新規契約の拡大

お客さまニーズの変化に対応した商品・サービスを提供するとともに、一段のサービス改善に向けた取組みを進めます。

### 2 引受・支払態勢の高度化に向けた事務・システム改革

すべての業務運営の基盤となる事務・システム改革を推進し、正確・迅速な事務処理態勢の構築を実現します。

### 3 財務基盤の健全性維持

収益性・健全性の向上を図るため、資産運用態勢の強化や効率的な経費使用の徹底に取り組めます。

### 4 内部管理態勢の充実・強化

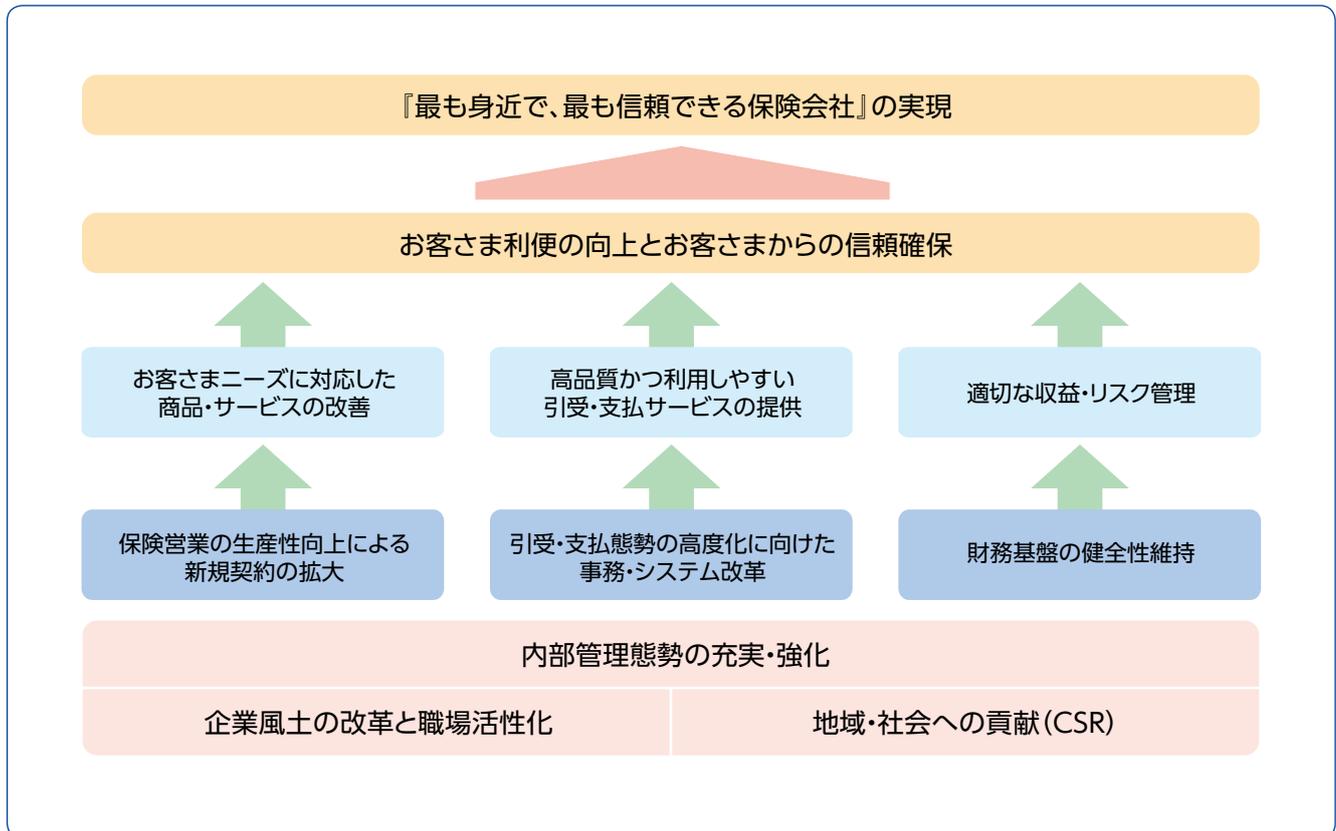
経営理念の実現のため、コンプライアンスを最重要視した業務運営を行います。

### 5 企業風土の改革と職場活性化

お客さまの立場にたつて問題解決にチャレンジする、明るく元気な「会社」づくりを進めます。

### 6 地域・社会への貢献(CSR)

「ラジオ体操」の普及推進を図るとともに、新たなCSR活動にも積極的に取り組めます。



## 保険金等の支払点検への取組状況等

当社は独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構から簡易生命保険管理業務の業務委託を受けているところですが、日本郵政公社期間(平成15年4月～平成19

年9月)中にお支払いした保険金等について、内容の適切性の点検を行い、その点検の結果に基づき、お客さまへのご案内及び請求勧奨を行ってまいりました。

### (1) 取組みの経緯

- 平成21年12月までに機械による点検及び目視による整理・点検を終了しました。
- 平成22年2月末までに追加でお支払いすべき事案及び請求をご案内すべき事案の対象となるすべてのお客さまに対してご案内状を送付いたしました。
- また、ご案内状の送付及び電話でのご連絡によってもご請求のないお客さまに対しては、郵便局株式会社と連携してお客さま宅を訪問し、直接、請求勧奨等を行ってまいりました。



### (2) 今後の取組み

今後は、この取組みをできるだけ早期に完了させるとともに、改善すべき事項につきましては事業運営上の最

重要課題と受け止め、再発防止に向け、全力で取り組んでまいります。

### (3) 支払点検のノウハウを活用した事務フローの確立

募集・引受・保全・支払等すべてのサービスの基本となる事務・システム改革に計画的に取り組み、正確・迅速な事務処理態勢の構築とお客さまサービスの向上に引き続き努めてまいります。特に、引受・支払管理態勢の構

築については、支払点検等を通じて得られたノウハウをフルに活用して、支払漏れや請求案内漏れのない事務フローを確立してまいります。

### (4) お客さまへのお願い

今後とも、保険金等のお支払いなどに関する当社とお客さまとの連絡がスムーズに行えるよう、誠にお手数ではありますが、お持ちの保険証書(券)によりお届け済みのご住所をご確認いただき、転居等されている場合には、郵便局までお届けいただけますよう、ご協力をお願いいたします。なお、かんぽ生命ホームページからも住所変更の届出を行うことができます(P71参照)。

また、ご加入されております保険契約について、満期等を迎えているご契約がないか、保険料のお払い込みがなく失効となってしまったご契約がないかなどを今一度ご確認くださいますよう、重ねてお願い申し上げます。この場合、直接郵便局の窓口等で保険金等をご請求いただくことが可能です。

## 当社が受けた業務改善命令について

当社の業務委託先である郵便局株式会社において不祥事件が発生したことに関連し、当社及び業務委託先である郵便局株式会社の内部管理態勢の充実・強化について、平成21年12月4日に、金融庁から法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化など8項目について、保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令を受けました。

お客さまをはじめ、関係の皆さまにご迷惑、ご心配をお

かけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社は、今般の業務改善命令を厳粛に受け止め、平成22年1月6日に、内部管理態勢の充実・強化のための「業務改善計画」を策定して金融庁へ提出しました。現在、この業務改善計画に基づき、全力を挙げて取り組んでおります。

### (1) 業務改善計画に基づいた取組みについて

業務改善計画に基づき、次のとおり業務改善に取り組んでおります。

#### 1) 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

不祥事件防止のための抜本的な再発防止策を講じ、当社及び業務委託先である郵便局株式会社の内部管理態勢の充実・強化を図るために、経営陣が率先して、次の施策に重点を置いて取り組んでおります。施策の実施に当たっては、必要に応じ、郵便局株式会社とも密接な連携をとっております。

- ・代表執行役社長を長とするプロジェクトチームによる推進管理の実施
- ・経営陣による当社社員に対するコンプライアンス指導
- ・経営に重大な影響を及ぼす事案の取締役会への迅速な報告等
- ・郵便局株式会社及び当社双方の会長をトップとする「合同コンプライアンス対策本部」合会を通じた両社の業務改善計画の進捗管理の実施

#### 2) 全社的な法令等遵守意識の醸成

当社及び郵便局株式会社社員の法令等遵守意識を醸成するため、研修、教育の充実を図っております。具体的な施策は次のとおりです。

- ・定期的なコンプライアンス重点取組期間の設定による当社の社員のコンプライアンス意識浸透等のための取組みの実施
- ・不祥事件の実例を収めたDVD教材の活用等によるコンプライアンス研修の内容の充実
- ・社員が不正な取扱いを発見した場合の内部通報制度の活用についての周知徹底

#### 3) 不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立

これまでに発生した不祥事件の発生原因を踏まえ、次の施策に重点を置き、再発防止に積極的に取り組んでおります。

- ・現金・保険証券等をお預かりする際の受付証等交付に関するお客さま周知活動の積極的展開
- ・保険金等のお支払いや住所変更等の際にお客さまにお送りする確認書面の対象範囲の拡大
- ・保険料のお預かり、保険金等のお支払いの際のキャッシュレス化の推進

#### 4) 郵便局における内部牽制機能の充実・強化

当社は、郵便局株式会社に対し、内部牽制施策の有効性を充実させるよう要請しております。具体的には次の施策について、その確実な実施を要請するとともに、当社としてその進捗状況を検証・確認しております。また、郵便局株式会社が実施する郵便局に対する防犯指導について、当社としても積極的に支援を行うよう取り組んでおります。

- ・防犯に関する郵便局での自局点検項目の有効性確保
- ・郵便局株式会社における防犯担当局長の指定等による地域・地区グループの防犯態勢の強化
- ・同一郵便局で長期間異動のない社員に対する他郵便局等への人事異動の実施

#### 5) 内部監査機能の充実・強化

不祥事件の早期発見・未然防止を含め、防犯に重点を置いた郵便局に対する監査を効果的に実施し、監査態勢を強化するため、郵便局に対する監査手法の見直し、両

社共同での監査に関するデータ分析等の取組みを実施しております。

#### 6) 適正な人事管理の実施

郵便局株式会社において、社員の局外活動を十分に把握・指導し、適切な人事管理を行うことにより犯罪の未然防止を図るよう、当社として、窓口局における局外活動に

関するマニュアル等の改正について郵便局株式会社に対して要請し、また、郵便局に対する同マニュアルの指導の支援を実施しております。

#### 7) 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

重大犯罪が発生した際の報告態勢を整備するとともに、原状回復に係る事務処理の管理を厳格に実施するこ

とにより、犯罪の調査・解明及び被害者の皆さまの原状回復を迅速に行うよう取り組んでおります。

#### 8) 郵便局株式会社に対する指導・管理の充実

郵便局株式会社に対する指導・管理態勢を充実・強化するため、両社の会長をトップとする「連絡会議」を設置し

て重要問題について協議するとともに、郵便局に対する監査について、両社の連携を強化しております。

### (2) 「簡易生命保険」及び「かんぽ生命保険」をご利用のお客さまへ

1) 当社の社員または郵便局株式会社の社員が現金、保険証券等をお預かりするときは、その証として「保険料領収証」、「保険料充当金領収証」、「受付証」、「共通預り証」等の所定の用紙をお渡ししておりますので、必ずご確認ください。

万一、担当者が所定の用紙によらず名刺やメモ等でお預かりした場合には、直接かんぽコールセンター(P78参照)までご連絡ください。

2) 保険料のお払込みや保険金等のお受取りには、ゆうちょ銀行等金融機関の口座利用が便利ですので、是非ご利用ください。

# 4.ビジネス展開

## 1 事業運営の枠組み

当社は、全国津々浦々に設置されている郵便局を商品ご提供や各種手続きサービスの拠点として、お客さまに

喜んでいただけるサービスを提供してまいります。

### (1)当社商品・サービスのご提供の拠点

当社は、代理店チャンネル(事業パートナーである郵便局株式会社(郵便局)、簡易郵便局)及び直営店チャンネルを

販売チャンネルとして事業展開を図っています。

#### 1) 代理店チャンネル

郵便局株式会社は、全国津々浦々に設置されていた郵便局を拠点として保険募集を行っています。郵便局においては、住域・個人マーケットを中心にシンプルで分かりやすい商品(小口・簡易)・サービスを全国のネットワークを活かしてご提供します。

当社においては、直営店80カ所に代理店支援のための組織(パートナー営業部)を設置し、営業推進のための支援、教育研修及び事務支援を行っています。また、当社の特長を活かしつつお客さまニーズに対応した商品開発、マーケット開拓、営業プロセスの高度化を郵便局株式会

社とともに一体となって推進してまいります。

なお、平成22年3月末現在の生命保険募集を行う郵便局は、20,193局です。

簡易郵便局(郵便窓口業務等受託者)においては、郵便局チャンネルと同様にシンプルで分かりやすい商品・サービスをご提供します。

なお、平成22年3月末現在の生命保険募集委託契約を締結している簡易郵便局は、709局です。

※このほか、郵便局に対してお客さまを紹介する業務を行う簡易郵便局があります。

#### 2) 直営店チャンネル

直営店の法人営業部は、全国の主要都市80カ所に設置しており、中小企業を中心とする法人・職域マーケット

を主力に自社商品やサービスをご提供するとともに、他の生命保険会社の法人向け商品も取り扱っています。

### (2)各種手続きの拠点

当社とのご契約(かんぽ生命保険契約)について、保険料の収納や保険金のお支払いなど各種手続きについては全国津々浦々に設置されている郵便局においてサービスを提供しています。

また、当社は、民営・分社化に伴い、日本郵政公社から簡易生命保険契約を承継した「独立行政法人郵便貯金・

簡易生命保険管理機構(以下本誌において「管理機構」といいます。)]から、簡易生命保険契約の管理業務を受託しています。管理機構から受託した業務のうち、保険料の収納や保険金のお支払いなど受託業務の一部を郵便局株式会社へ再委託を行うことにより、民営・分社化前と変わりなく郵便局でサービスを提供しています。

## 2 民営化後の新たな業務の展開

### (1) 新規業務への取組み

#### 1) 法人向け商品の受託販売及び入院特約の見直しを内容とする新規業務

郵政民営化法第138条第1項及び第3項の規定に基づき、金融庁長官及び総務大臣に対し、平成19年11月26日に認可申請を行い、平成20年4月18日に認可されました。

これらの業務を実施することにより、お客さまの利便性向上や当社の経営の安定のために大きく資するものと考えています(P59、76参照)。

#### 2) 運用対象の自由化(含むデリバティブ取引)

郵政民営化法第138条第2項の規定に基づき、金融庁長官及び総務大臣に対し、平成19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。

運用態勢の整備が完了したシンジケートローン(参加型)等については、市場の状況などを勘案しながら、順次運用を開始しており、運用手段の多様化を通じたリスクの分散・収益性の向上等を図っております。

#### 3) 加入後一定期間経過した場合の限度額規制に関する政令改正要望

政府に対し、加入後一定期間経過した場合の限度額について、1,000万円まで加入限度額に算入しないよう、平成20年4月1日に政令改正要望を行いました。

現在、加入後一定期間(4年)を経過し保険引受けリスク上問題がないと判断される被保険者について、300万円まで加入限度額に算入しないこととされていますが、こ

の金額では、お客さまの追加加入ニーズに十分お応えすることが困難なものとなっております。

既存の加入限度額の引き上げは、お客さまの多様な保障ニーズに対応し、お客さまの利便性の向上につながるものと考えており、早期の実現を希望しております。

#### 4) 第三分野商品(がん保険)の限度額規制に関する政令改正要望

平成20年2月22日、当社は日本生命保険相互会社と一部業務提携を行うことに合意し、両社は協力して第三分野商品(がん保険)を開発しています。

がん保険に関しては、既存の保険金額等の限度額とは別枠とし、入院日額を基準として限度額管理が行えるよう、平成21年3月19日に政府に対し政令改正要望を行いました。

具体的な商品内容については、お客さまニーズへの対応、マーケット状況などの観点から、入院保険金の支払日数、手術保険金の支払回数等に制限のないがん保険を

予定しておりますが、現行の限度額規制のもとでは、このような支払日数等に制限のない商品は認められておりません。

貯蓄性商品の伸び悩みや保有契約件数の減少が見込まれるなか、お客さまの利便性を向上させると同時に、当社の企業価値を向上させるためには、お客さまの生存保障ニーズに適切に対応した第三分野商品の販売開始が不可欠であると考えており、早期の販売開始を希望しております。

# 5.社会貢献活動への取組み

当社は、公共性の高い生命保険事業を営む企業として、「健康づくりに積極的に貢献します」「人と環境にやさしい事業運営に努めます」を経営理念に掲げ、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

今後も、お客さまとともに未来を見つめて、「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指して、社会貢献活動に継続的に取り組んでいきます。

## 健康づくりへの貢献 — ラジオ体操普及への取組み

現在、ラジオ体操は「いつでも、どこでも、だれでも」できる気軽な体操として、老若男女問わず広く親しまれています。

当社は、皆さまの健康づくりに積極的に貢献するため、

ラジオ体操に関係した行事をNHK及び全国ラジオ体操連盟と共同で行うことなどを通じて、ラジオ体操の一層の普及に取り組んでいます。

### ラジオ体操関係の主な行事

#### ■夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会

毎年7月20日から8月31日までの43日間、全国43会場において体操会を開催(1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭を含む。)しています。

夏休み期間中にラジオ体操をする風景は、日本の夏の風物詩として浸透しており、各会場とも極めて盛況です。

この体操会の模様はNHKラジオ第1放送で全国に放送されています。



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会(兵庫県東粟市)

#### ラジオ体操のあゆみ

ラジオ体操は、昭和3年、当時の通信省簡易保険局が、国民の健康の保持・増進を図るために、昭和天皇の御即位の大礼を記念して制定したものです。

ラジオ体操の制定以降、通信省やその流れをくむ郵政省・日本郵政公社等が、NHK及び全国ラジオ体操連盟(昭和37年設立)と共同でその普及にあたってきました。

昭和3年	国民保健体操(旧ラジオ体操)の制定。
昭和26年5月	現行のラジオ体操第一の放送開始。
昭和27年頃	ラジオ体操出席カードの配布開始。
昭和28年7月	夏期巡回ラジオ体操会の開始。
昭和37年10月	1000万人ラジオ体操祭の開始。
平成11年9月	みんなの体操を制定。



初期のラジオ体操ポスター(昭和4年)



北海道留萌市ラジオ体操の様子(昭和33年)



ラジオ体操制定75周年 第42回1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭中央大会(平成15年)

## ■1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭

ラジオ体操最大のイベントとして、1,000万人にも及ぶ人々に一斉にラジオ体操及びみんなの体操を行ってもらうという趣旨で、毎年1会場で実施しています。

この体操祭の様子はラジオだけでなく、NHK総合テレビ及び衛星第2放送で全国に放送されています。

平成21年度は、8月2日(日)午前6時から横浜赤レンガパーク(赤レンガ倉庫広場)で、「第48回 1000万人ラジ

オ体操・みんなの体操祭」を開催しました(P1参照)。

当日は、早朝からの開催に関わらず、全国のラジオ体操のファンのみならず、地元横浜市の小学生やその保護者のみなさまなど約8,000人の方々にご参加をいただきました。

なお、平成22年度は8月1日(日)に大分市の「大分銀行ドーム」で午前6時から開催予定です。

## ■特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会

毎年4月から10月末(「夏期巡回」の期間を除く)の日曜日や祝日を中心に、全国10会場程度で体操会を開催しています。

この体操会も夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会と同様に、NHKラジオ第1放送で全国に放送されています。

※平成22年度の夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会等の日程や会場の詳細は、かんぽ生命ホームページ(<http://www.jp-life.japanpost.jp>)に掲載しています。



特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会(佐賀県佐賀市)

## 健康づくりシンポジウム

健康づくりに関する情報を広く社会に向けて発信するため、平成22年3月1日(月)に東京「日本青年館大ホール」で「健康づくりシンポジウム」を開催しました。

シンポジウムは、プロスキーヤーの三浦雄一郎さんによる基調講演と、各界の著名人によるパネルディスカッションの二部構成で開催しました。また、パネルディスカッションには、当社会長の進藤もパネリストとして参加し、健康づくりに関する情報を発信しました。



開催の様子(3月1日 東京都新宿区「日本青年館大ホール」)

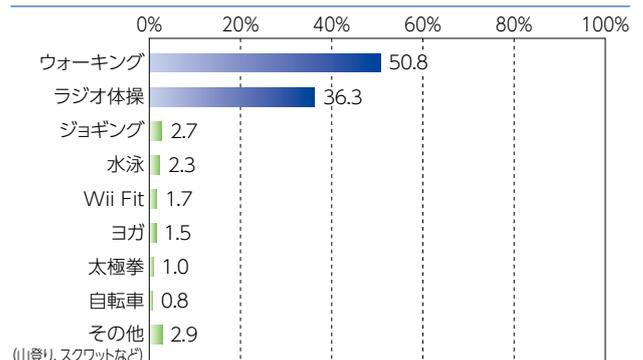
## 「健康」に関するパブリシティ・アンケートの実施

みなさまの健康づくりを応援するために、「健康」をテーマとしたパブリシティ・アンケートを実施し、調査結果を公表しています。

平成21年7月には、「夏・夏休みの過ごし方と健康づくりについて」、また平成22年1月には、「健康づくり、健康意識調査」と題するアンケート調査を実施し、夏を乗り切る健康法や一番大切にしたいもの等についての調査結果を発表しました。調査結果は、テレビや新聞等の多くのメディアで取り上げられました。

### ■年齢に関係なく行える健康法は「ウォーキング」と「ラジオ体操」

Q.年齢を問わずにできる夏の健康法(体力づくり)といえば、思いつくのは何ですか？



平成21年7月実施の「夏・夏休みの過ごし方と健康づくりについての調査」より抜粋

## 「JPの森」づくり

日本郵政グループでは、平成20年度から「JPの森づくり運動」を展開しています。具体的には、全国の日本郵政グループのネットワークを基盤として、NPO法人や自治体などと協働し、森林育成から環境教育まで幅広い活動を通して持続可能な森林の育成に取り組んでいます。

この「JPの森づくり運動」の一環で、グループ社員による植樹・育林活動(広葉樹)を行う場として、NPO法人「どんぐりの会」のご協力のもと、千葉県君津市に「JPの森(久留里ドンブリの森)」を設け、社員ボランティア等による活動を行っています。



「JPの森(久留里ドンブリの森)」での活動の様子(千葉県君津市)

## 支店等での地域社会貢献の取組み

支店等において、社員の発意により、地域の清掃活動への参加や遺児支援のための活動などの地域社会貢献

活動に取り組んでいます。

### 【活動例】

#### ■ 周辺の清掃活動

柏支店、浜松支店などの社員がグループ会社と共同で、定期的に支店周辺での早朝清掃活動に取り組んでいます。また、函館支店、福山支店などの社員が、「全合一斉清掃」の取組みに参加し、地域のみなさまと一緒に美化活動に取り組んでいます。



清掃活動の様子(浜松支店)

#### ■ 献血活動への協力

本社、秋田支店、長野支店などが献血活動に協力しています。秋田支店では、特に貢献度合いが高いと認められ、秋田県赤十字血液センターから感謝状をいただきました。



秋田支店の感謝状

#### ■ ボランティアワークへの参加

広島支店、富山支店、高岡支店の社員やその家族が、遺児支援のために歩く「あしながPワーク」に参加しました。

## 6.職場活性化への取組み

### かんぽフロントラインフォーラムの開催

当社では、第一線で活躍する支店・サービスセンターの社員や本社の役員が一堂に会し、直接対話を行う場として「かんぽフロントラインフォーラム」を定期的を開催しています。

平成21年は同フォーラムを2月、8月、12月の計3回開催し、職場活性化を主たるテーマとして活発な意見交換

を行いました。

この意見交換のなかで出された提案やアイデアは、その実現に向けて継続した取組みを行っており、こうした意見交換の場を通じて社内コミュニケーションの改善・明るく元気な職場づくりに努めています。



第7回かんぽフロントラインフォーラム(平成21年12月4日開催)

### 経営改善・変革のためのアイデア・コンテストの実施

当社では、社員一人ひとりの知恵や工夫を実際の業務運営に活かすことで経営改善・変革を促すことを目的として平成21年1月から2月にかけて「経営改善・変革のためのアイデア・コンテスト」を実施しました。

このアイデア・コンテストでは「応募一件につきワクチ

ン一本相当分を発展途上国の子供たちに寄付する」こととして実施しましたが、最終的に2,601件の応募があり、「認定NPO法人 世界の子供にワクチンを日本委員会(JCV)」を通じて2,601人分のワクチン代を寄付しました。



アイデア・コンテストポスター兼応募受付兼送付用封筒



アイデア・コンテスト表彰式(平成22年4月22日)