

2022年度 お客さま本位の業務運営の 取り組みについて

2022年度 お客さま本位の業務運営の取り組みについて

かんぽ生命保険（取締役兼代表執行役社長：谷垣 邦夫、以下「当社」）は、『全国津々浦々に存在する約2万の郵便局ネットワークを中心にグループ一体となって、お客さま一人ひとりの多様なライフスタイルやライフステージに応じた様々な商品・サービスを提供し、お客さまが安全・安心で、快適で、豊かな生活・人生を実現することをサポートすること』が、「お客さま本位」と考えています。お客さまにあわせて保険という安心をお届けするために、会社としての姿勢や進めるべき取り組みをまとめた基本方針を以下のとおり策定し、公表しています。

【お客さま本位の業務運営に関する基本方針】

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

この基本方針に基づき、当社は、保険商品をご検討いただく段階から保険金等をお受け取りいただくまで、郵便局と一体となってお客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

今回は、基本方針に基づいて2022年度のお客さま本位の業務運営の取り組みとして実施した、お客さまのご要望に沿った新商品の開発、お客さまの利便性向上のためのサービス改善等の進捗状況についてお知らせします。

当社は、これからも「お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社」を目指し、「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

目次

※1 「基本方針」とは、当社が公表している「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を指す。

※2 「原則」とは、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を指す。

基本方針※1	取り組み	頁	対応する原則※2
基本方針1(1),(5),2(1),(3),6(1),(2)	「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等	P3~4	原則2,7,7（注）
基本方針2(2),3(1)	お客さまのニーズに沿った商品の開発・提供	P5	原則2（注）,6
基本方針1(2),(3),2(2),(3)	お客さまの声に基づく改善事例等	P6	原則2（注）
基本方針2(2)	技術革新、社会・経済などの環境変化に対応したサービスの提供	P7	原則6
基本方針2(2),5(2)	デジタル化への取り組み	P8	原則2（注）
基本方針3(1),(2),(3)	お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案等	P9	原則5,5(注1~5),6,6(注1~5)
基本方針4(1)	お客さまへの丁寧なアフターフォロー	P10	原則6（注1）
基本方針4(2),(3)	「かんぽプラチナライフサービス」の取り組み	P11	原則5,6
基本方針5(1)	お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等	P12	原則2
基本方針2(2)	アクセラレーションプログラムの実施	P13	原則2（注）
基本方針2(3)	サステナビリティへの取り組み	P14	原則2
基本方針2(4)	責任ある機関投資家としての取り組み	P15	原則1（注）
基本方針1(4),3(4),(5)	利益相反管理・郵便局への手数料等	P16	原則3,3（注）,4
基本方針7(1),(2),(3)	お客さま本位の業務運営を確認・評価するための指標等	P17~18	原則1

「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

経営理念等

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。」という経営理念を実現するため、私たちかんぽ生命が目指していく具体的な姿を経営方針として制定するとともに、役員・社員一人ひとりが仕事に取り組む上で遵守し、積極的に取り組む規範となる行動指針を制定しております。経営方針と行動指針の下、経営理念を実現し、更なる企業価値の向上を目指します。

※詳細については、当社Webサイト（<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/mission/index.html>）でご確認いただけます。

勧誘方針

当社は、生命保険の本来の役割・使命を踏まえた高い倫理観に基づき保障を提供するというプリンシプルベースの基本的な行動の実践を徹底するため、お客さま本位の理念を反映させた「勧誘方針」を策定・公表しています。

※詳細については、当社Webサイト（https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy_sol_index.html）でご確認いただけます。

「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

人材育成基本方針

当社では、お客さまにより良いサービスを提供し、企業価値を高めるために、社員一人ひとりが力を最大限に発揮できる環境を目指しています。お客さま本位の人材を育成することを「人材育成基本方針」とし、社員が企業の社会的責任を自覚し、やりがいを感じながら会社とともに成長できるよう積極的に支援していきます。

※詳細については、当社Webサイト

(<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/social/development.html>) でご確認いただけます。

人事評価の高度化

社員一人ひとりが、自分の「強み」「弱み」に気づき、その改善に取り組むことができるような、「人を育てるための人事評価」の実現に向けて取り組んでいます。具体的には、経営方針などと連動する形での人事評価項目の設定や、所属部署全体で人材育成会議を実施することで、人事評価における目標設定や評価結果、育成方針などの妥当性・客観性を確保することにより、組織として社員の成長・育成に向き合っていきます。

社内周知

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、本資料をWebサイトで公表するとともに、各種研修において、従業員への周知を図り、お客さま本位の意識醸成に取り組んでいます。

お客様の声

- 教育資金を準備したいのですが、良いプランはありますか。

改善

学資保険「はじめのかんぽ」を2023年4月にリニューアル

昨今の教育費用の高まりやお客様からのご要望を受けて、2023年4月に「はじめのかんぽ」（学資保険（H24））を改定しました。

商品の特徴

特徴 1

戻り率（※1）が100%を超えるプランを実現

戻り率が100%を超えるプランをお選びいただけるようになり、お子さまの教育資金の準備がしやすくなりました。

特徴 2

10歳払込済プランが登場

習い事として塾に通うお子さまも多い現状において10歳以降に塾の費用が増加する傾向がある（※2）ことから、10歳までに保険料の払い込みを終えられるプランをお選びいただけるようにしました。

※1 払い込みいただく保険料総額に対する、受け取れる学資金の割合

※2 出典：文部科学省「令和3年度子供の学習費調査」



お客様の声に基づく改善事例等

当社ではお客様の声を一元的に集約の上、分析、検討を行い、改善を継続しています。
2022年度はお客様の声を基に以下のような改善を実施しました。

※その他の改善事例等については、当社Webサイト (<https://www.jp-life.japanpost.jp/news/coronavirus/index.html>) でご確認いただけます。

お客様の声

かんぽ生命webサイトの「お見積シミュレーション」について、保険期間などの選択肢を増やしてほしいです。

改善内容

保険料のお見積りなどができる、かんぽ生命webサイトの「お見積シミュレーション」について、2022年4月から、**選択できる商品の種類やプランを増やしました**。これによって、よりお客様のご希望に沿ったシミュレーションができるようになりました。

お客様の声

貸付金の返済をしたいが、郵便局の窓口まで行く時間が作れないため、**もっと簡単に手続きできませんか。**

改善内容

2022年9月20日より、所定の条件を満たす場合、**マイページから、貸付金の返済（貸付金と利息の（全額）返済）および貸付期間の更新（利息のみ返済）のお手続きの受付が可能**となりました。

※マイページでお手続きを受け付けた場合は、郵便局窓口へご来局いただくことなく、銀行振込みまたはコンビニ決済（30万円未満の場合）で貸付金・利息をお支払いただけます。

「Web口座振替サービス」の導入

2022年10月から、新規契約のお申し込み等の際に交付するQRコードから、インターネット上で保険料振替口座を設定いただける取扱いを開始しました。これにより、届出印の押印が不要となりました。また、口座払込みへの払込方法の変更や、既にご登録いただいている保険料振替口座の変更については、マイページからお手続きいただけます。

契約更新制度の取り扱い開始

2022年10月3日からご加入いただいた保険契約において、ご契約が保険期間の満了を迎えたときに、健康状態の告知をせずに保障をご継続いただける「契約更新制度」を導入しました。これにより、健康状態に不安がある場合でも、一定の条件を満たすことで現在の保障内容を継続させることができます（対象の保険種類に限る）。

なお、2022年10月2日以前にご加入いただいた保険契約については、2023年4月1日以降に保険期間が満了するご契約に限り、本制度をご利用いただくことができます。

デジタル化への取り組み

お客様の利便性向上に向けた取り組み

お客様のニーズに応じてオンライン等の非対面チャネルを選択可能にするなど、手続きのデジタル化を進め、その場で完結する簡便な手続きを提供していきます。加えて、お客様のお問い合わせ窓口のマルチチャネル化を推進し、お客様のお困りごとをカスタマーセンターの専門スタッフがその場で解決するなど、お客様の利便性向上に向けた取り組みを順次開始していきます。

2022年4月

第1回保険料相当額等の払込みにおけるキャッシュレス決済サービスを開始

お客様がマイページから入院・手術保険金請求をされる際に、カスタマーセンターの専門スタッフがチャットでサポートする取り組みを開始

2022年7月

申込手続き時にカスタマーセンターの専門スタッフがオンラインでお客様のご意向を確認する取り組みの試行を開始

2022年9月

マイページにおいて貸付金の弁済機能を拡充

ご契約者さまと被保険者さまが別人の保険契約でも、被保険者さまによる入院・手術保険金等の請求が可能となるよう保険金請求Webサービスを拡充

2023年3月

マイページにおいて死亡・生存・満期保険金受取人の指定・変更機能を拡充

お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案等

私たちかんぽ生命保険は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向等を適切に把握し、お客さまのご意向等に基づく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、以下の取り組みを行っています。ご高齢のお客さまには、特に配慮が必要なことから、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。また、保険商品の内容を、ご家族等も含めご理解いただくための取組みを徹底します。 ※当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品や、市場リスクを有する商品など複雑またはリスクの高い商品は取り扱っていません。

1 丁寧なご意向把握

お客さまのニーズに合った商品提案を行うため、お客さまの情報やご意向を丁寧に把握します。

2 ご意向に基づくご提案

お客さまのご意向と、ご提案させていただく商品とを対比し、提案する商品がお客さまのご意向に合致していることと、そのように考える理由をお客さまご自身にもご確認いただきながら、商品内容の説明を行います。

3 ご理解頂ける説明

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がないように、保障内容、保険金支払に関する制限事項など、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）」などをお渡しし、お客さまにご理解いただけるまでご説明します。

4 重層的なご意向確認

申込後にも、かんぽ生命の専用コールセンター等によるお客さまへのご意向確認に加え、引受審査時のかんぽ生命のサービスセンターによる重層的なご意向確認を行っております。

5 営業プロセス等の見直しの継続

真にお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに対する分かりやすさの観点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。

お客さまへの丁寧なアフターフォロー

お客さま担当制の導入

アフターフォローを充実させ、お客さまから満足をいただけるよう、2022年4月より「お客さま担当制」を導入しました。

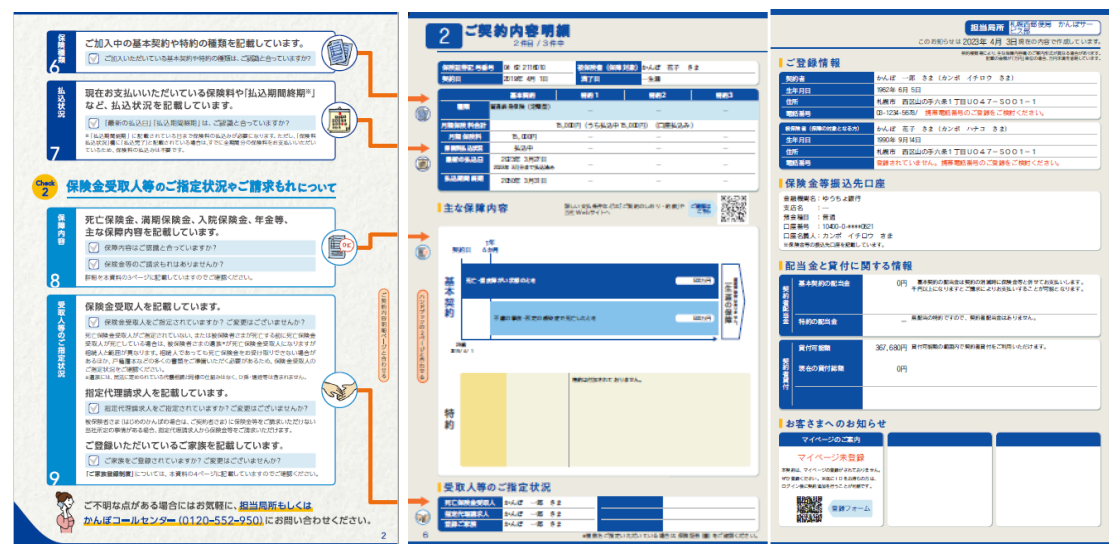
お客さまの担当者がご提案からアフターフォローまで継続的かつ定期的に対応することで、お客さまお一人おひとりに対して、責任を持って質の高いサービスを提供してまいります。

ご契約内容のお知らせによる加入状況等のご確認

年1回ご契約者さまにお送りしているご契約内容のお知らせについて、2023年5月発送分から、保障内容の図表化や分かりやすい記載への改善を行いました。

主な改善点

- 「ご契約内容のお知らせ」を冊子化し「ご契約内容明細」部分を見開きページで掲載
- 「ご契約内容のお知らせ」と同封の「ハンドブック」を並べ同じマークを組み合わせることで、お客さまのご契約内容を分かりやすくご確認いただける仕組みを導入



【ハンドブック】

【ご契約内容のお知らせ】

「かんぽプラチナライフサービス」の取り組み

かんぽ生命では、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、今後ますます進展する超高齢社会において、お客さまに、より一層の信頼をいただけるよう取り組んでおります。



1

ご家族登録制度の 取り扱い

2018年から、ご高齢のお客さまにさらに安心して保険契約を続けていただけるよう「ご家族登録制度」を開始しました。

2

くらしに役立つお客さま 専用サービス

「かんぽ健康・医療・介護・育児 相談ダイヤル」と「かんぽ“くらしの税”の相談ダイヤル」を提供しています。

3

ご高齢のお客さま専用 コールセンター

ご高齢のお客さま対応の専門研修を受けたオペレータに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくり丁寧に対応します。

4

「見やすく」 「読みやすく」 「分かりやすい」ご案内

お客さまへお届けする各種ご案内書等について、平易な表現、文字の拡大、認識しやすい色使い、表記の統一など、お客さまに必要な情報の伝わりやすさ向上に向けた取り組みを行っています。この取り組みを第三者に評価していただくために、一部のご案内書等については、外部機関の認証を取得しています。

お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等

領収書や診療明細書による入院保険金・手術保険金等の請求範囲の拡大

入院保険金・手術保険金等のご請求について、医療機関から有料で発行される入院・手術証明書（診断書）に代え、医療機関が発行した領収書や診療明細書でご請求いただける範囲を2023年3月20日から大幅に拡大しています。

マイページによるオンラインでの各種請求

マイページにおいて、スマートフォンやパソコンからご契約内容の確認や入院保険金請求等各種お手続きができます。

主な お手続き

- 入院・手術保険金等の請求
- 契約者貸付
- 住所・電話番号の変更

郵便局等における即時振込（翌営業日振込）の実施

新型コロナウイルス感染症に関する郵便局等での入院保険金の請求について、所定の要件（自宅・宿泊療養のみの請求であること等）に合致する場合、最短で翌営業日に指定の口座に保険金を振り込む「即時振込」を実施しました。（2022年9月5日から2023年5月2日まで実施。）

満期保険金等の自動振込み

契約者さまに満期保険金等の振込先口座を事前にご指定いただくことで、満期保険金等のご請求手続きを改めて行っていただくことなく、支払期日に、ご指定いただいた振込先口座へ満期保険金等を自動的にお振り込みしています。

「かんぽ生命 - アフラック Acceleration Program」の実施

スタートアップ企業のサービス/技術と当社とアフラック生命の経営資源を掛け合わせた協業の実現を通じて、スタートアップ企業の成長と当社のお客さまへの提供価値の向上を目的に本プログラムを実施しています。

第一回開催である2022年はライフイベントと健康をテーマに実施し、80社を超える企業にご応募いただき、当社単独で2社・アフラック生命単独で3社・共同で7社を採択しました。現在は、両社合わせて8社との業務提携及び共同研究を実施/予定しています。また、本プログラムで共同採択された企業のサービスは、かんぽ生命及びアフラック生命が別途発表している在宅介護関連サービスである「くらしと介護サポート」のサービスメニューに採用されています。

2023年も、アフラック生命と共同でAcceleration Programを開催しています。

(参考) 「くらしと介護サポート」概要

広範かつ多岐にわたるご高齢者の暮らしや介護にまつわるお悩みやお困りごとによりそい、その緩和や解決のサポートをワンストップで行うコンシェルジュサービスです。知識と経験を備えた専門のコンシェルジュチームが、電話やオンラインでご高齢者ご本人またはご家族のお悩みやお困りごとをお伺いし、適切な情報や本サービスのご案内などを通じて、課題の緩和や解決をサポートします。在宅介護期だけでなく、プレフレイル・フレイル(※)段階や介護認定前のタイミングから、また、ご高齢者ご本人のことだけでなく、仕事と介護の両立などご家族のお悩みにも対応します。

※フレイルとは要介護状態になる前段階の加齢とともに運動機能や認知機能等といった心身の活力が低下している状態を指します。プレフレイルはフレイルの前段階を指します。

サステナビリティへの取り組み

当社は、「お客さまから信頼され、選ばれ続けることで、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（パーパス）を果たす上で、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」として定めています。また、サステナビリティをめぐる社会課題の解決に貢献するため、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、中期経営計画にも連動しながら取り組みを勧めています。

※詳細については、当社Webサイト（<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/index.html>）でご確認いただけます。

マテリアリティ	2022年度の主な取り組み
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">・カスタマーセンター業務開始・お客さま体験価値（CX）の浸透・定着に向けたプロモーション活動・担当のお客さまへの丁寧なアフターフォロー（ご契約内容確認活動の取り組み）の実施
地域と社会の発展・環境保護への貢献	<ul style="list-style-type: none">・当社のESGへの取り組みをステークホルダーに情報提供・ボランティア活動（清掃・収集・献血等）、協賛・寄付の実施・子育て支援サイトの提供
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」の普及促進
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">・ES調査結果に基づき全社・各組織・部署における課題や問題点を特定し、各種改善策を多層的に実施・テレワークの推進による働き方改革・業務改善
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">・コンプライアンスを推進するための年度ごとの具体的な実践計画として策定したコンプライアンス・プログラムに基づく取り組みの実施

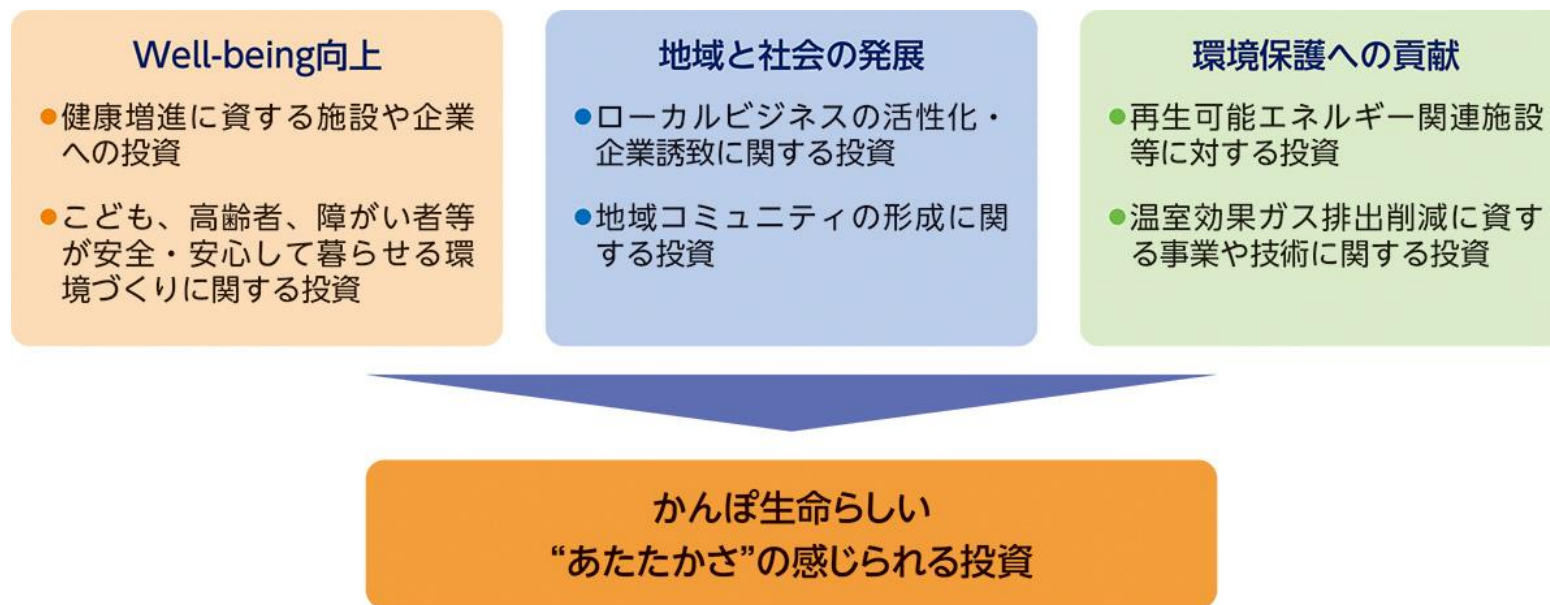
責任ある機関投資家としての取り組み

当社は、お客さまからお預かりした大切な保険料をもとに、幅広い資産を長期的に運用するユニバーサルオーナー※として、すべてのステークホルダーの皆さまに対する社会的責任を果たすとともに、持続可能な社会の実現と長期的な投資成果の向上を目指しています。全運用資産を対象としてESG要素を考慮するとともに、広くSDGsの目標達成や社会課題の解決に貢献できる投融資を実施しています。

※投資額が大きく、資本市場全体に幅広く分散して運用する機関投資家

■ ESG投資の重点取り組みテーマ

ESG投資における重点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”の感じられる投資を行っています。



※ESG投資の詳細については、当社Webサイト (<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/esg/index.html>) でご確認いただけます。

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。

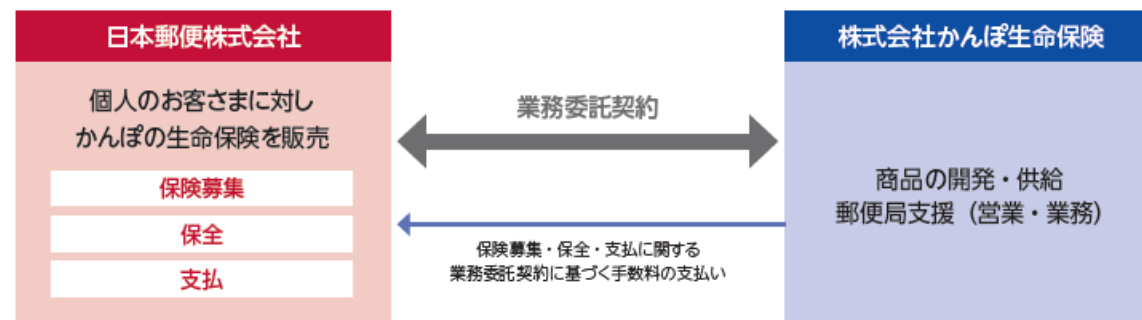
また、日本郵政グループにおいても、「日本郵政グループ利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、グループ全体でお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理することとしています。

※詳細については、当社Webサイト (https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy_cfl_index.html) でご確認いただけます。

郵便局を通じたサービスの提供

当社は、郵便局ネットワークを有する日本郵便株式会社と業務委託契約を締結し、全国の郵便局を通じて生命保険を販売しています。

当社は、業務委託契約に基づき、保険募集・保全・支払に関する手数料を日本郵便株式会社に支払っています。



お客さま本位の業務運営を確認・評価するための指標等

当社では、お客さまへより良い商品・サービスの提供を行うため、お客さま本位の業務運営の徹底に取り組んでおります。

- 取り組みの結果、お客さまの声に基づき、事務やサービスを改善した事例は、以下の当社Webサイトに掲載しています。

<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/improvement/>

- また、当社の取り組みに対して、お客さまからいただいたお礼・お褒めの事例は、以下の当社Webサイトに掲載しています。

<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/appreciation/>

ご契約いただいた保険商品による保障を通じてお客さまの人生をお守りするため、ご契約を長期にご継続いただくことが重要と認識し、評価指標を設定しています。

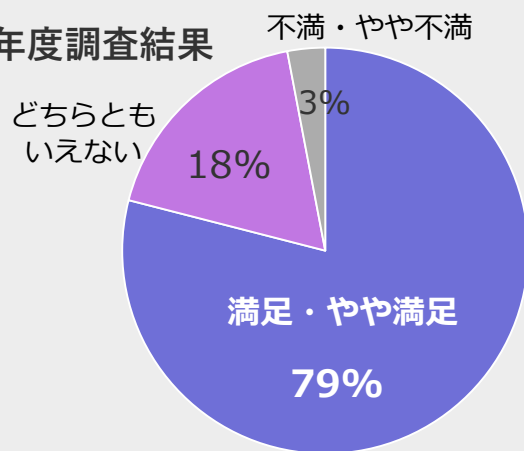
- 「お客さまに商品・サービスをご理解・ご納得いただき、ご満足いただいているか」、「ご契約をご継続いただくためのアフターフォロー等ができているか」という点について確認するため、**お客さま満足度（①総合満足度、②保険契約の引受・保全・支払の各場面における満足度）**を評価指標として設定します。

評価指標:お客さま満足度

- 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、今後のより良い商品・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）」（※1）を実施しています。
- リアルとデジタルを織り交ぜ、「あたたかさ」と「利便性」を併せ持ったサービスを提供することで、「お客さま体験価値」の向上を実現し、今後もより多くのお客さまから、高いご評価をいただけるよう、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

①お客さま満足度（総合満足度）（※2および3）

■ 2022年度調査結果



②お客さま満足度（各場面における満足度）（※2および3）

■ 2022年度調査結果

新規加入	保険金請求	保全手続
93%	83%	79%

各場面における担当者の対応や各種手続きなどの改善に加え、長期にわたるご契約期間中にお客さまへのアフターフォロー等の充実に取り組むことで、さらにお客さまの満足度が高まるよう努めます。

※1 当社の商品・サービスをご利用いただいたお客さまを対象とした、当社サービス等に関するアンケート調査

※2 「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」の5段階での評価とし、「満足」、「やや満足」の合計の割合をお客さま満足度として示しています。

※3 「①お客さま満足度（総合満足度）」は、かんぽ生命を総合的にみたお客さまからのご評価、「②お客さま満足度（各場面における満足度）」は、各場面での担当者対応や各種手続でのご経験についてのお客さまからのご評価となりますので、①②の評価観点は異なります。