

## 認可申請の概要（付帯サービス）

## 1. 認可申請業務

お客様の利便性及び満足度の向上を図るため、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第138条第3項において認可を受けなければならないとされている業務のうち、保険業法（平成7年法律第105号）第98条第1項の規定により行うその他の付随業務（項番3の（1）の業務に限ります。）について認可を申請します。

## 2. 理由

## (1) お客様の利便性の向上

自社商品の契約者等を対象に、健康・医療・介護等に関する照会応答サービスをはじめとした各種サービスを実施することにより、保険給付に加えてお客様の不安や疑問を解消するための専門的な情報提供等のサービスの充実を行うことが可能となり、お客様の利便性を向上させることができると考えています。

## (2) お客様の満足度の向上

当社が2011年度より実施している「かんぽ生命保険についてのお客様満足度調査」によると、調査項目の一つである「今後あればよいと思うサービス内容」に対する回答結果（複数選択可）として、「健康・医療・介護に関する相談が無料でできる」を選択された方が、調査開始以来4年連続で、最も高い割合（回答者のうち30%超）を占めているほか、同調査の調査項目の一つである「提携病院・介護事業者への仲介が受けられる」を選択される割合も20%前後を推移しています。

このことから、当社に対して、保険給付のみならず、保険給付に関連のあるサービスへの期待が高いことがうかがえるとともに、これらのニーズ等にお応えすることで、当社に対するお客様の満足度をさらに向上させることができると考えています。

## 3. 認可申請を行う業務及び方法

## (1) 認可申請を行う業務

「その他の付随業務」（保険業法第98条第1項）のうち、当社が引き受けた保険契約に付帯して、契約者、被保険者等に対して対価を得ずに、役務その他の経済上の利益を提供する業務（以下「付帯サービス」といいます。）

## 【個人が契約者となる場合】

対象者	内容
契約者、被保険者、受取人及びそれらの家族	健康、医療、介護、福祉、税務、各種優待、特典、福利厚生等の経済生活の安定・福祉の増進に資する役務その他の経済上の利益の提供

## 【法人が契約者となる場合】

対象者	内容
法人及びその従業員、役員	コンサルティング業務、ビジネスマッチング業務、事務受託業務等の企業の業務・経営支援に資する役務その他の経済上の利益の提供

### (2) 実施態勢

付帯サービスを円滑かつ確実に実施するため、以下の態勢によって実施します。

なお、付帯サービスの実施に当たり、新たな対応としては付帯サービスの実施を開始した又は実施している旨の広報活動（ホームページ等による周知のほか、日本郵便株式会社社員等がチラシ等を配付することによる周知等）を想定しておりますが、通常の営業活動（募集時・アフターフォロー時等）の範囲内で行われるものであり、これにより組織態勢の見直しを要するものではありません。

また、付帯サービスの実施に当たっては、お客さまにとって満足度の高い内容とするために、必要に応じて専門機関等への外部委託を行い、サービス内容の高度化を図ります。外部委託を行う場合は、外部委託管理を適切に行うための態勢を確保します。

#### ア 実施期間

##### (ア) 当社が付帯サービスを実施する期間

認可を取得し、付帯サービスの実施に係る事前準備（外部委託先となる専門機関等との業務委託契約書の取り交わし等を含む。）の完了後、開始することを予定しています。

なお、付帯サービスの実施を終了する時期は定めないこととしますが、当社の判断により、将来、予告なく変更又は廃止することがあることを、ホームページ等により対象者等へ予め周知します。

##### (イ) 対象者が付帯サービスを利用できる期間

- ・ 付帯サービスの開始日時点で、対象者である方  
付帯サービスの開始日から、保険契約の消滅した日まで。
- ・ 付帯サービスの開始日以降に対象者となった方  
責任開始日から、保険契約の消滅した日まで。

#### イ 実施手順

対象者が付帯サービスの利用を開始してから、利用を完了するまでの具体的な手順を定めます。

付帯サービスを専門機関等に外部委託して実施する場合は、サービスの実施手順を業務委託契約書に規定した上で、外部委託先と協議し、具体的な実施手

順書（マニュアル等）を整備することとします。

#### ウ 人材

付帯サービスの実施を公正かつ効率的に遂行し、契約者保護上の問題が生じないよう、業務精通者の育成又は確保についての措置を講じます。

具体的には、直接顧客と接点を持つ可能性のある社員については、付帯サービスの内容等に応じた研修等を実施することや、外部委託を行う場合は、指定された資格を有する者のみを担当者として配置するよう業務委託契約書に定める等し、サービスの品質を維持することとします。

#### エ システム

付帯サービスの実施を安定的に遂行するために、必要に応じシステム開発及び保守等を行います。

具体的には、自社システムを用いて付帯サービスを実施する場合は、社内規程等を遵守した上でシステム開発及び保守等を行います。

外部委託を行う場合は、外部委託先が使用するシステムについて、情報セキュリティ等の措置が講じられていることを、契約時のみならず契約期間中においても確認する等します。

#### オ モニタリングルール

付帯サービスが適切に実施されていることを確認するため、付帯サービスの内容等を踏まえたモニタリングルール（モニタリングを行う項目、実施時期（頻度）、モニタリング結果の利用方法等）を定めた上で、定期的なモニタリングを行い、サービスの品質維持・向上を図ります。

また、付帯サービスを専門機関等に外部委託して実施する場合は、業務委託契約書においてモニタリングを実施する旨を規定した上で、社内規程の定めに従いモニタリングを実施します。

### (3) リスク管理態勢及び顧客保護態勢

付帯サービスの実施に関して、リスク管理態勢及び顧客保護態勢の整備の必要性を認識しており、以下の態勢を整備します。

#### ア リスク管理態勢

専門委員会としてリスク管理委員会を設置するとともに、本社にリスク管理統括部を設置しています。

リスク管理統括部は、リスク管理態勢の構築、検証及び整備に係る業務を遂行するとともに、リスク管理担当であるリスク区分ごとのリスク管理を行う部署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、オペレーショナルリスクの管理にあたっては、業務に内在するオペレーショナルリスクの所在、規模及び性質を特定、評価し、必要に応じて削減、コントロール等の適切な対応を行うこととしています。

## イ 顧客保護態勢

### (ア)顧客への説明

付帯サービスの実施にあたっては、次の項目等について対象者等へ周知を行います。

- ・ 付帯サービスを利用するか否かは対象者の判断に基づくものであり、付帯サービスを端緒とした損害が発生した場合においても、当社及び外部委託先はその損害賠償責任を負わない旨を説明します。
- ・ 付帯サービスの利用にあたっては、その内容により、対象者から外部委託先等に対し費用を支払う必要が生じる可能性があることを説明します。
- ・ システムメンテナンス等により、原則として定めている各種サービスの提供期間又は時間帯等に、サービスを受けられない期間又は時間帯等が生じる可能性があることを説明します。
- ・ 外部委託により付帯サービスを実施する場合は、当社を介さず外部委託先により直接サービスが提供されるものであることを説明します。
- ・ 提供される各種のサービスについては、将来、予告なく変更又は廃止することがあることを説明します。

### (イ)苦情等対応

当社が行う業務に対する苦情、相談又は照会(以下「苦情等」といいます。)について、本社、各支店等で受け付けた苦情等は、苦情処理システムへの入力により、お客さまサービス統括部において一元的に管理し、その対応状況についての進捗管理を行う体制を構築しています。付帯サービスの実施に際しても、同様の実施体制を活用し、情報の収集、外部委託先との連携等を行います。

また、外部委託先で受け付けた苦情等は、原則として外部委託先において回答します。その場合、外部委託先は苦情等の内容、件数及び苦情等への回答結果を当社に報告する義務を負うものとし、その旨を業務委託契約書に規定します。

### (ウ)個人情報保護

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であると認識し、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、これを公表しています。

また、金融庁が定める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、一般社団法人生命保険協会が定める「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針」等の内容を踏まえた「個人情報保護規程」を定めるとともに、この規程に基づいて社員等が適切な個人情報の取扱い及び管理ができるよう「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」等を作成、活用し、規定内容の周知徹底を図っています。

また、外部委託により付帯サービスを実施する場合は、社内と同等の個人情報保護態勢を構築することを業務委託契約書において規定するとともに、守秘義務についても規定し、個人情報保護を図ることとしています。

#### (4) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

##### ア コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、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、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる体制としています。

経営全体に係る業務執行の内容については、代表執行役社長が決定することとしています。また、協議機関として各業務等の担当執行役などで構成される経営会議を設置し、代表執行役社長の権限事項及び経営に関する重要事項を協議するとともに、経営会議の下に専門委員会として収益管理委員会、リスク管理委員会、コンプライアンス委員会、お客さまサービス委員会、商品開発委員会、事務・システム改革委員会、人権啓発委員会、情報セキュリティ委員会及び情報開示委員会の9つを設置しています。

##### イ コンプライアンス態勢

生命保険会社にとって、お客さまに保険商品を提供するという社会的責任は大変重く、また金融商品の販売や個人情報の保護などに関するコンプライアンスの取組みは企業の信頼性を高める際の重要なファクターです。経営理念に掲げる「最も信頼される保険会社」となるためには、コンプライアンスを最重要視した業務の運営が必要であると認識しています。

本社に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、コンプライアンスに関する事項の企画・調整を行っているほか、全国13箇所に本社コンプライアンス統括部直轄の「エリアコンプライアンス室」を設置し、受け持ち地域内のコンプライアンスの指導の統括及びコンプライアンス違反事案の調査・解明を実施しています。さらに、コンプライアンス統括

部長、エリアコンプライアンス室長をコンプライアンス・オフィサーに指名し、コンプライアンス態勢の整備、施策の実施状況及び法令等の遵守状況の把握、役員及び社員に対する研修計画の策定・実施、コンプライアンスに関する相談対応、コンプライアンス違反事案への対応等に取り組んでいます。

そのほか、コンプライアンスの推進に責任を持つ者として、本社に「コンプライアンス責任者」を、エリア本部及び支店に「コンプライアンス統括責任者」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、保険募集管理の専門部署として募集管理統括部、個人情報保護・情報セキュリティの専門部署として、コンプライアンス統括部に情報セキュリティ統括室を設置し、態勢の強化を図っています。

#### ウ 内部監査態勢

内部監査は、会社の経営諸活動の遂行状況及び内部管理態勢等を適切性、有効性の観点から検証・評価することにより、会社の健全かつ適正な業務の運営に資することを目的としています。

被監査部署から独立した組織として、本社に内部監査部を設置し、被監査部署に対して十分な牽制機能が働く態勢の確保及び被監査部署から制約を受けることなく内部監査業務を遂行できる態勢を構築しています。内部監査員には、すべての場所・資料等へのアクセス及び会議等に参加し意見を述べること等の権限を付与しています。

内部監査結果は、代表執行役社長及び監査委員会に報告しています。

なお、内部監査の実施において、経営に重大な影響を与えるおそれがあると認められる事項が発見された場合は、速やかに代表執行役社長及び監査委員会へ報告する態勢としています。

また、内部監査で発見された是正又は改善すべき事項については、被監査部署による措置状況を総括し、概要を定期的に代表執行役社長及び監査委員会に報告するとともに、改善策のフォローアップも実施しています。

以上