

○ 地域・社会への貢献

健康づくりへの積極的貢献、人と環境にやさしい事業運営等に取り組む。

[限度額規制の緩和の要望]

かんぽ生命保険は、民営・分社化時の事業戦略の新しい営業モデルの構築に加入後一定期間経過した場合の限度額引上げを含め、このこと等で収益の拡大を図るとした。このため、2008(平成20)年4月1日、加入限度額に算入しない金額が300万円ではお客さまの追加加入ニーズに十分応えることが困難となっている等の理由を示して、内閣官房郵政民営化推進室長、金融庁長官及び総務大臣に対し、通計の300万円を1,000万円に引き上げるための郵政民営化法施行令(平17政令342)の改正を早期に実現することを要望した。この要望は、速やかには実現しなかったが、自由民主党及び公明党の主導で、2016年4月に至り実現した。

また、かんぽ生命保険は、これも事業戦略の新しい営業モデルの構築に含めて開発及び提供をすとした第三分野商品(がん保険)についても、2009年3月19日、入院保険金の支払日数、手術保険金の支払回数等に制限がないものを予定しているが、当時の限度額規制の下ではそのような支払日数等に制限がない商品は認められていない等の理由を示して、内閣官房郵政民営化推進室長、金融庁長官及び総務大臣に対し、限度額を当時の限度額とは別枠とし、入院保険金の日額によって管理するよう、郵政民営化法施行令の改正を早期に実現することを要望した。しかしながら、この要望は、実現しないままである。

第2節 かんぽ生命保険の取組

1 新規業務の実施・新商品の販売

[資産の運用対象の自由化]

かんぽ生命保険の業務は、予定利率が固定された負債を長期間にわたって保有するものであり、健全経営を維持し、保険金等の支払を確実に行うためには、資産運用では、金利変動リスクを適切にコントロールしつつ、長期安定的に収益を確保していくことが必要であった。このため、民営・分社化時の事業戦略の1つである財務基盤の健全性維持に運用対象の多様化を含めたが、これは、他の生命保険会社と同様の運用の自由度を確保しようとするものであった。郵政民営化委員会が2006(平成18)年12月20日に取りまとめ、公表した「郵便貯金銀行及び郵便保険会社の新規業務の調査審議に関する所見」でも、リスク管理

手段の多様化（デリバティブ取引や運用対象の自由化等）については、政府保証が廃止される民営（・分社）化直後の具備が急務であるとされていた。

この運用対象の多様化については、かんぽ生命保険は、2007年10月4日、「運用対象の自由化（デリバティブ取引を含む。）」として、資産を以下の新規の方法で運用することの認可申請をした。

- ① シンジケートローン（参加型）
- ② 信託受益権の取得、株式の取得等
- ③ 金銭債権の取得（貸出し債権等）
- ④ デリバティブ取引（金利スワップ取引等）

認可は、業務開始をかなり先に見込んでおり、当時は業務運営体制の整備計画がないと判断されたクレジットデリバティブ取引（④の一部）を除き、12月19日に受けた。

認可を受けた方法での運用は、以下のとおり開始した。

2008年 7月	有価証券の取得（②）
8月	シンジケートローン（参加型）（①）
12月	デリバティブ取引（④）
2009年 3月	金銭債権の取得（③）

これらの後、かんぽ生命保険は、資産運用については、将来発生する負債のキャッシュ・フローに負債の特性と親和性が高い円金利資産のキャッシュ・フローをマッチングさせるALMに基づくことを基本として、金利変動リスクの軽減を図りつつ、安定的に収益を獲得することを目指した。運用対象資産については、多様化はしたが、生命保険業の性格上、主なものは長期のものを中心とする有価証券であり、資産に占める有価証券の比率は、民営・分社化時点で74%（うち国債59%）、2012年9月末で80%（うち国債63%）であった。

【法人向け生命保険商品の受託販売】

民営・分社化時の事業戦略の1つである新しい営業モデルの構築に含めた長期平準定期保険等の経営者向け保険の他社から受託しての提供については、他の生命保険会社8社から受託して、2008（平成20）年6月から、全支店で、主として経営者の死亡退職金、弔慰金及び事業承継資金の確保を目的とした定期保険及びその保険に付す一部の特約（法人向け生命保険商品）の販売をすることを内容とする新規業務として行うこととした。認可は、見直した入院特約（「入院特約 その日から」）の販売をすることとともに4月18日に受けた。

認可を受けたかんぽ生命保険は、予定どおり、2008年6月1日（一部の商品は7月以降又は10月以降）、全支店で、8社から受託した法人向け生命保険商品（22商品）の販売を開始した。

〔「入院特約 その日から」〕

民営・分社化時の事業戦略の1つである新しい営業モデルの構築に含めた短期入院及び手術にも保障を付すといった医療特約の改善については、従来の有配当の傷害入院特約及び疾病傷害入院特約を見直し⁶⁴、2008(平成20)年7月から、全支店及び郵便局で、以下のような「無配当傷害入院特約」及び「無配当疾病傷害入院特約」の販売(法律上は「引受け」)をすることとした。認可は、法人向け生命保険商品の受託販売を内容とする新規業務を行うこととともに4月18日に受けた。

日帰り入院⁶⁵(0泊1日)を含む1日以上入院を支払対象とし、1日につき特約保険金額の1.5/1,000に相当する金額の入院保険金を支払う(1入院につき120日を限度)。

手術保険金の支払対象を拡大し、入院を伴う公的医療保険制度対象の手術であれば原則として手術保険金を支払う。

入院日数が継続して120日となったときは、特約保険金額の30/1,000に相当する金額(入院保険金日額の20倍)の長期入院一時保険金を支払う。

無配当の特約とすること等により、保険期間が終身等の場合は、従来の特約よりも低い保険料水準とする。

認可を受けたかんぽ生命保険は、民営・分社化後の第1弾商品として、予定どおり、7月2日、全支店及び郵便局で、無配当傷害入院特約及び無配当疾病傷害入院特約を「かんぽ生命 入院特約 その日から」として販売を開始した。

また、かんぽ生命保険は、同じ7月2日、重い病気を患って意思表示ができなくなり被保険者本人が受取人である保険金等の請求ができないような場合に、あらかじめ指定した指定代理請求人から請求することができる「指定代理請求特則」の取扱いも開始した。

2 その他のサービスの改善等

新規業務の実施及び新商品の販売のほか、かんぽ生命保険は、サービスの改善等については、以下のとおり取り組んだ。なお、保険金等の支払点検については、第7編第5章第2節の2で述べる。

〔新保険法への対応、「ご契約のしおり・約款」の平明化〕

2010(平成22)年4月1日から新たに「保険法」(平20法律56。保険業法(平7法

⁶⁴ 従来の特約は、15年近くにわたり保障内容の改定をしておらず、お客さまニーズの変化に十分対応できていない状況にあった。

⁶⁵ 日帰り入院とは、入院日と退院日が同日である場合をいい、入院基本料の支払の有無等を参考として判断する。

律105)とは別の商法体系の法律の1つ)が施行されたことに伴い、①保険契約を解除できない事由として保険媒介者による告知妨害又は不告知教唆があった場合等を規定する、②保険給付の基本的な履行期限を10営業日後から5営業日後に短縮する等、約款の見直しをした。

また、同じ4月、お客さまに契約内容がより分かりやすくなるよう、社外からの意見も取り入れ、お客さまに渡している「ご契約のしおり・約款」を平明化した。ご契約のしおり部分は、備考欄を新設し、該当する約款及び関連するご契約のしおりのページをリンクさせることで使いやすさを向上させるとともに、イントロページを作成し、表及びイラストを取り入れることで読みやすさ及び親しみやすさを向上させることを目的としてデザイン化をした。約款部分は、お客さまの参照頻度が高い「保険金の支払」等の保障内容に関する条文を冒頭に記載することとして構成を変更したほか、表及び箇条書きを活用して見やすさ及び分かりやすさを向上させ、法令上の表現、日常使用しない言葉等を平易化した。

【その他の改善等】

ここまでで述べたもののほか、2012(平成24)年9月までの時期に、かんぽ生命保険は、サービスの改善等で主なものとしては、以下のことをした。

- ・ 保険料の払込み(口座引落し)ができる口座の全国のほぼ全ての金融機関のものへの拡大
- ・ 請求案内に基づき保険金等の請求をした際に診断書等を提出したにもかかわらず保険金等の支払の対象外となったお客さまに診断書等取得費用相当額を支払う取扱い
- ・ デビットカード等での第1回保険料等の払込み等の取扱いができるモバイル決済端末機の導入
- ・ 金融ADR制度の手続実施基本契約の締結

3 資産運用

かんぽ生命保険の2012(平成24)年9月30日までの資産運用の利回り及び同日の資産別構成は、以下のとおりであった。

【利回り】 (％)

年 度	2007	2008	2009	2010	2011	2012
利回り	0.67	1.15	1.58	1.64	1.66	1.61

注： 2012年度は9月30日までの運用利回り

【2012年9月30日の資産別構成】

(上段は億円、下段括弧内は%)

有価証券	うち国債	金銭の信託	貸付金	預金等	合 計

第7章 不適正な取扱いと処分

一部の事案については準備期間が短かったという要因もないではないが、民営・分社化後、不適正な取扱いその他社員の犯罪等で、監督官庁から報告を求められ、場合によっては業務改善命令まで受けるような事態が多く生じた。

1 不適正な認証事務

【取扱いを誤った事案】

内容証明及び特別送達の取扱いについては、民営・分社化を機に郵便認証司が認証することとなったが、民営・分社化の2007(平成19)年10月1日以降、郵便事業(株)及び郵便局(株)で、多数の内容証明及び特別送達郵便物について以下のような法令上有効とは認められない認証事務を行っていたことが判明した。

- 内容証明郵便物：証明文の遺漏（「郵便事業株式会社」とすべきところ、郵便局長の名称を使っていた等）、郵便認証司の印章の押印漏れ、郵便局保管の謄本への郵便認証司の「署名又は記名・押印」の漏れ
- 特別送達郵便物：郵便送達報告書への認証文等の記載漏れ、郵便認証司の所属事業所の記載誤り（「郵便局」の文字の訂正漏れ）

利用者の権利及び義務の得失等にかかわる問題であるこの事態を踏まえて、ますだ ひろや増田寛也総務大臣は、2007年10月24日、郵便事業(株)及び郵便局(株)に、それぞれ郵便事業株式会社法（平17法律99）及び郵便局株式会社法（平17法律100）に基づき、既に判明している不適正な認証事務を行った郵便物の利用者に対して早急に事実関係を説明の上、適切な善後策を講じることを命じるとともに、全国状況について網羅的な調査をし、判明した問題の原因を究明した上で、その状況及び原因並びに再発防止策について同月31日までに報告するよう求めた。報告については、両社は10月31日及び同日分の補完として11月30日にした。

問題となった不適正な認証事務を行っていた郵便物は、内容証明が2万3,022通（郵便事業(株)1,057通、郵便局(株)2万1,965通）、特別送達が1万2,395通（全て