

9月28日に公表し、その後様々な場面で企業キャラクターとして使用した。名前は2017年3月10日に「かんぼくん」と決定し、かんぼ生命ホームページに「かんぼ生命企業キャラクター」のページを設けた。

発行主体は日本郵便であるが、9月30日に特殊切手「簡易生命保険創業100周年」を発行した。

種類：82円切手10種類

デザイン：ハートのお花畑（100周年にちなんで1シートに100個のハート）

発行数量：1,000万枚

株主の皆さまの支援に感謝の意を表すため、2017年3月期の期末配当金について、1株当たり2円の記念配当を行った（普通配当との合計は1株当たり60円）。

【かんぼくん】



【特殊切手「簡易生命保険創業100周年」】



第2節 かんぼ生命保険の取組

1 新商品の販売・新規業務の実施

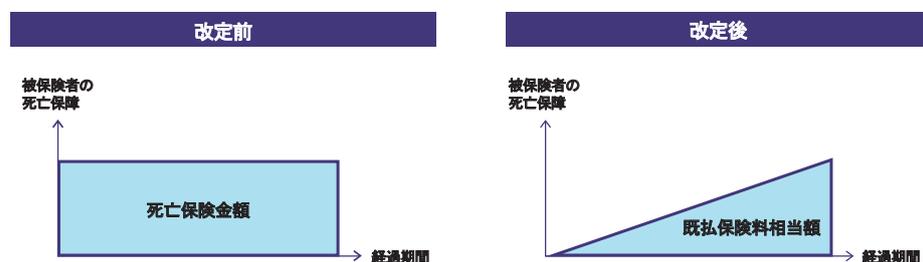
「日本郵政グループ中期経営計画～新郵政ネットワーク創造プラン2017～」の事業戦略のうちの1つがかんぼの保有契約底打ち・反転であり、「日本郵政グループ中期経営計画2020」でも、保有契約の反転・成長により、持続的な利益成長を目指すこととしているが、かんぼ生命保険は、新商品の販売及び新規業務の実施については、以下のとおり取り組んだ。

【「はじめのかんぼ」】

教育費の確保を目的とする学資保険については、郵政省時代の1971(昭和46)年9月に販売を開始し、かんぼ生命保険もこれを販売していたが、死亡保険金額（学資祝金（生存保険金）を支払うものは、それとの合計額）が保険期間を通じて定額で、被保険者である幼少者のお客さまの死亡保障が厚く、未成年者に対する死亡保険のモラルリスク対応¹¹⁵の趣旨に沿っていなかった。このため、次ページのイメージのように死亡保障を薄くし、その趣旨に沿うものとともに、保険料を低価格化（戻り率を向上）してお客さまのニーズに応え、収益を確保して経営の安定化を図るため、2013(平成25)年4月の販売開始を予定

¹¹⁵ 生命保険業界では、2009年1月に(一社)生命保険協会が策定した「未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン」に基づき、引受け保険金額を制限する等により、死亡保険の不正な利用のおそれ（モラルリスク）の抑制及び排除に取り組んでいた。

して学資保険の改定（法律上は「新たな保険の引受け」）をすることとし、2012年9月3日に認可申請をした。



この認可申請をした改定後の学資保険（「学資保険（H24）」及び「学資保険（H24）（保険料払込免除なし型）」）は、以下のようなもの（⑥から⑧までは「学資保険（H24）」のみ）とした。

- ① 17歳満期、18歳満期又は21歳満期
- ② 保険料払込期間は、全保険期間又は被保険者が12歳若しくは18歳になる日の前日まで
- ③ 17歳満期又は18歳満期のものは、被保険者が生存中に保険期間が満了したときは基準保険金額相当額の満期保険金を支払う。学資祝金付とする場合は、被保険者が満5歳8か月、満11歳8か月及び満14歳8か月になった直後の12月1日に生存していたときはそれぞれ基準保険金額の5/100、10/100及び15/100相当額の学資祝金（生存保険金）も支払う。
- ④ 21歳満期のものは、被保険者が18歳、19歳及び20歳になったときはそれぞれ基準保険金額の25/100相当額の学資祝金を支払い、被保険者が生存中に保険期間が満了したときは基準保険金額の25/100相当額の満期保険金を支払う。
- ⑤ 保険期間の満了前に被保険者が死亡したときは既払保険料相当額（学資祝金を支払っている場合はそれらを差し引いた額）と責任準備金のいずれか高い方の額の死亡給付金（死亡保険金）を支払う。
- ⑥ 保険契約者が死亡し、又は重度障がいの状態になったときは将来の保険料の払込みを要しない。
- ⑦ 保険契約者から健康状態の告知を受ける。
- ⑧ 被保険者の出生予定日の140日前から契約できる。

この認可申請に対し、意見を聴かれた郵政民営化委員会は、実施について問題はないと考えられる及び11月13日にかんぽ生命保険が後述する「保険金の請求案内等に関するお客さま対応の実施について」を公表したことを踏まえ、支

払管理態勢について確認をし、更に検証を継続していく必要があるとする意見を11月22日に提出した。金融庁長官及び総務大臣は、この意見も踏まえ、同月30日、支払管理態勢の水準向上のための措置等について認可申請に係る新たな保険の引受け（学資保険の改定）を行うまでに金融庁及び総務省による承認を受け、こと等8項目の条件を付して認可をした。

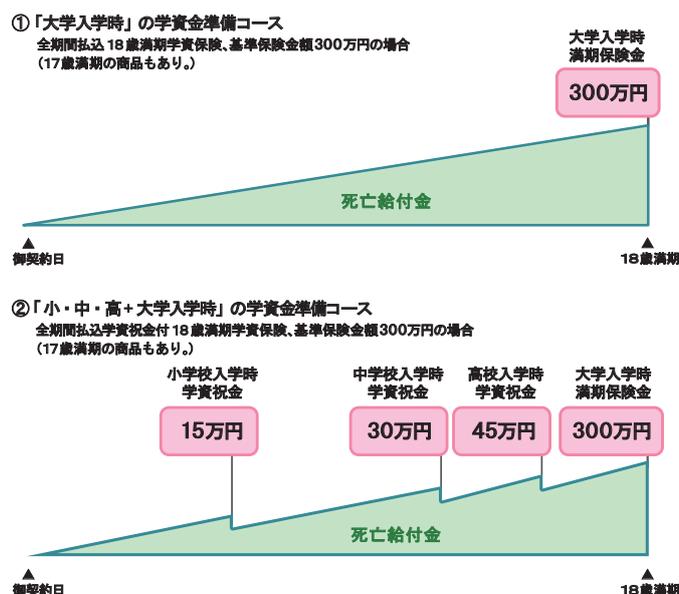
かんぽ生命保険は、この改定した学資保険の販売を、予定していた2013年4月に開始することを目指して認可に付された条件を満たすべく取り組んだが、2月5日、それらを満たす見通しが立たないため、4月の販売開始を見送ることとしたと公表した。その後、支払体制の充実及び強化に係るシステム面の体制等を整えるとともに郵便局で約50万件の保険契約に係る個別訪問をする等の取組を完了した結果、2014年1月24日、先の認可に付された条件である承認を受け、同時に保険業法（平7法律105）に基づく金融庁長官の認可も受けた。

以上のような経緯を経て、2014年4月2日、以下の特長をアピールして、愛称を「はじめのかんぽ」とした改定した学資保険の販売を全国で開始した。

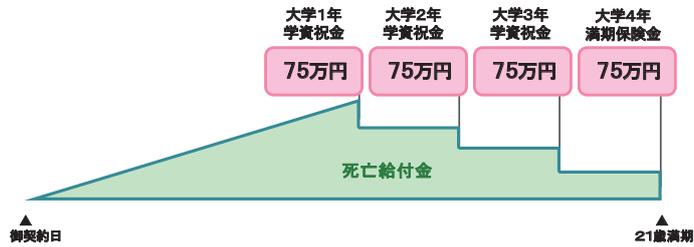
高い貯蓄性：従来の商品と比べて戻り率（受取総額÷払込保険料総額）が向上したことで学資金を効率的に準備できる。
 子どもの教育費負担が軽い12歳までに保険料の払込みを終える商品も用意した。

出生前加入制度：出生予定日の140日前から加入（契約）できる。

選べるコース：学資金の準備目的に応じて以下の3コースから選べる。



③「大学4年間」の学資金準備コース
18歳払込学資祝い付21歳満期学資保険、基準保険金額300万円の場合



[新フリープラン（短期払込型）]

養老保険は、かんぽ生命保険の主力商品であるが、全ての商品が保険期間と保険料払込期間が同じ¹¹⁶で、満期保険金受取り額が払込保険料総額を下回ることが多い状況となっており、貯蓄性の観点からお客さまにとって魅力が低下していた。このため、保険料払込み後一定の据置期間を設けて保険料払込期間を保険期間より短く設定でき、それにより保険料払込みの負担を早期に解消するとともに貯蓄性を高めた「短期払養老保険」を販売してお客さまのニーズに応え、収益を確保して経営の安定化を図るため、2015(平成27)年10月の開始を予定して短期払養老保険の販売¹¹⁷をすることとし、保険期間が10年以上20年以下の普通養老保険について、5年、10年又は15年の保険料払込期間を設定できるようにするもの¹¹⁸として、2015年4月15日に認可を受けた。

販売は、予定どおり、10月2日に、保険料払込みの負担を早期に解消でき、貯蓄性が高いことをアピールして、愛称を「新フリープラン（短期払込型）」とした保険期間15年及び保険料払込期間10年の短期払養老保険について開始した。

[法人向け生命保険商品の受託販売の拡大]

2008(平成20)年6月から受託販売をしている経営者向け定期保険の販売実績が増加基調であり、新たな他会社の商品を取り扱うことで更なる営業機会の増加につなげるため、以下のようにすることとした。

経営者向け定期保険の販売を全ての生命保険会社から受託できるようにする。当面は、既に受託をしている7社¹¹⁹に加えて第一生命保険(株)から受託する。

¹¹⁶ 郵政省時代に保険料払込期間が保険期間より短い養老保険（例:10年払込15年満期養老保険）を販売していたが、1995年4月に廃止した。

¹¹⁷ 2006年6月30日時点で販売していなかったため、法律上は「新たな保険の引受け」

¹¹⁸ ただし、2015年10月の販売開始を予定するものは、これらのうち保険期間15年及び保険料払込期間10年のもの

¹¹⁹ 受託販売開始時から1社減となっている。

併せて、各社の一般的に付すことができる特約についても取り扱えるようにする。

また、企業の福利厚生ニーズに対応するため、自社商品に「総合福祉団体定期保険」を加えて福利厚生専用商品のラインナップを充実することとし、比較的小規模の法人顧客を得意とし、自社のお客さまとの親和性が高いメットライフ生命保険㈱から供給を受け、受託販売をすることとした。

以上のことについて、2015年11月に全国の支店で開始することを予定して、9月30日に認可を受けた。受託販売は、予定どおり、11月30日に、全国の支店で開始した。

そのほか、法人のお客さまへの更なるサービス向上及び収益源の多様化を図るため、第一生命保険が引き受ける経営者向け介護保障定期保険の受託販売をすることとし、2017年6月以降の開始を予定して、同月19日に認可を受けた。受託販売は、6月30日に開始した。

【再保険の引受け】

収益源の多様化による収益獲得の可能性の向上、自社が保有するリスクと異なるリスクを保有することによるリスクポートフォリオの改善、他の金融機関との連携強化等のため、リスクの規模の予測が容易となるよう、対象を自社又は日本郵便が他の生命保険会社から受託して販売する保険契約に限定して再保険の引受けをすることとし、2016(平成28)年4月以降の引受けを予定して、3月11日に認可を受けた。

【「新ながいきくん 低解約返戻金プラン」等】

①低金利環境が継続する中、2016(平成28)年8月及び2017年4月の予定利率の引下げ(保険料の改定)で終身保障商品の魅力が低下している、②平均寿命の伸びや公的年金制度への不安を背景に、長寿社会での自助努力支援の重要性が高まる中、自社の個人年金商品は、低金利の影響で全て販売を停止している、③入院日数の短期化、外来手術の増加等の医療環境の変化に応じて、お客さまの医療保障ニーズも変化している、といった状況への対応によるお客さまの利便の向上及び収益の確保による経営の安定化を図るため、終身保険及び定期年金保険並びに入院特約及び災害特約について以下のような見直し¹²⁰をすることとし、2017年10月以降の販売開始を予定して、6月19日に認可を受けた。

① 終身保険

普通終身保険及び特別終身保険について、予定解約率を用いて保険料を計算することで保険料払込期間中の解約返戻金を低く抑えて保険料を安くしたものを設ける。

¹²⁰ 法律上は「新たな保険の引受け」

② 定期年金保険

据置定期年金保険について、①と同様の仕組みで保険料払込期間中の解約返戻金を低く抑えるとともに、年金支払期間を長期化する。

③ 入院特約

入院保障について、パジャマの購入等のために入院初期に発生する費用をカバーするための、入院日額5日分を上乗せして支払う入院初期保険金を設ける（選択制）。

手術保障について、手術保険金の支払対象を外来の手術に拡大するとともに、手術保険金の支払倍率を簡素化する。

保険料払込期間満了後の解約返戻金を低く設定したもの（解約返戻金低減型）及び保険料払込期間を長く設定した解約返戻金がないもの（無解約返戻金型）を設けることで保険料を安くした特約を引き受ける。

④ 災害特約

解約返戻金低減型及び無解約返戻金型を設けるとともに、無配当化し、保険料を安くした特約を引き受ける。

販売は、①、②及び③については愛称等をそれぞれ「新ながいきくん 低解約返戻金プラン」、「長寿支援保険「長寿のしあわせ」」及び「医療特約 その日からプラス」とした上で、10月2日に開始した。

【「かんぽにおまかせ」・先進医療特約】

終身保険及び養老保険はユニバーサルサービス対象商品であるが、健康なお客さま向け¹²¹であり、お客さまに加入の意向があっても、病気で服薬中である等の健康上の理由から加入できないことがある。一方、そのようなお客さまは医療保障の必要性が高い。

また、2006(平成18)年の先進医療制度¹²²の創設以降、先進医療の実施件数は年々増加傾向にあったが、先進医療に係る技術料は公的医療保険の給付対象ではなく自己負担となり、患者の経済的な負担が過大となることがある。

これらの状況への対応によるお客さまの利便の向上及び収益の確保による経

¹²¹ 郵政省時代の2000年4月から引受け基準を一部緩和した「特定養老保険」（一病壮健プラン）を取り扱っていたが、糖尿病若しくは高血圧症にかかっており、又は悪性新生物（がん）にかかったことがあって症状等が一定の範囲にある者に限って加入することができる商品であった。また、特約は、付すことができるのは傷害医療特約のみであり、疾病による入院等を保障する総合医療特約は付すことができなかった。

¹²² 公的医療保険の給付対象ではない医療と給付対象である医療を同時に受ける場合（いわゆる「混合診療」）、給付対象である医療の費用も含めて全ての費用が自己負担となるが、この例外として、新しい医療を評価するため、公的医療の給付対象ではない医療で厚生労働大臣が「先進医療」として特別に定めたものについては、保険診療との併用を認める制度

営の安定化を図るため、以下の商品を創設することとし、2019年4月以降の開始を予定して、2018年12月25日に認可を受けた。

① 普通終身保険、特別終身保険及び普通養老保険並びに疾病による入院等を保障する総合医療特約について、健康上の理由から加入できなかったお客さまにも広く保障を提供できるよう、引受け基準を緩和し、その商品特性に応じて保障内容（等）を変更した商品¹²³

② 先進医療を保障する特約（無配当先進医療特約（無解約返戻金型））¹²⁴
販売は、①の普通終身保険及び普通養老保険並びに②の先進医療を保障する特約について、普通終身保険はプランにより「かんぽにおまかせ（終身タイプ）」及び「かんぽにおまかせ（終身タイプ）（低解約返戻金プラン）」、普通養老保険は「かんぽにおまかせ（満期タイプ）」を愛称とした上で、2019年4月1日に開始した。

[保険期間を延長した普通定期保険・特別養老保険]

普通定期保険は、従来は保険期間が10年となる商品のみを販売していたが、55歳満了、60歳満了、65歳満了及び70歳満了の契約種類を新設し、保険期間がより長期となる商品の販売を2021(令和3)年4月2日に開始した。

特別養老保険（2倍型、5倍型及び10倍型）のうち55歳満期、60歳満期、65歳満期及び70歳満期の契約種類についても、従来は保険期間が最長20年となる商品を販売していたが、加入年齢範囲の下限を満15歳に引き下げ、保険期間がより長期となる商品の販売を同日に開始した。

2 適正・公平な支払

[保険金等の支払点検]

2005(平成17)年から2007年にかけて一般の生命保険及び損害保険について保険金のいわゆる不払い、支払漏れ等が大きな問題となり、多くの生命保険会社及び損害保険会社が業務改善命令や業務停止命令を受ける事態となった。

この当時、日本郵政公社としては、簡易保険は一般の生命保険と比べて商品構成が複雑でなく、同種の不払い等の事案は大量には生じないと考えた。しかし、一方で入院保険金等の支払が年間300万件以上あるため、それらの適切性を検証することとし、2003年度から2006年度までの入院保険金支払の事案等を対象に事務ミス等による支払漏れがある又はお客さまに「請求案内」をすべき事案がないか点検をすることとして、2007年5月23日にその準備に入っている

¹²³ このような商品は、多くの生命保険会社に取り扱っており、既に生命保険市場では普及しているものであった。

¹²⁴ このような特約も、多くの生命保険会社が既に取り扱っていた。

と公表した。請求案内は、保険金等の支払を請求された場合に請求されたもの以外に入院保険金等を支払える可能性があるときにはそれらを請求するよう案内をするものである。

この点検に当たっては要員や設備の措置も必要であり、実施は民営・分社化後となった。実際にかんぽ生命保険¹²⁵が点検の対象としたのは2003年4月から2007年9月までの公社の全期間中に入院保険金、手術保険金、死亡保険金等の支払処理をした約1,301万件事案であり、点検の結果、以下の2パターンの事案、計約25万件について計約332億円の保険金等を追加的に支払うことが確定した。

追加支払事案：約8万件、約71億円

入院保険金を支払済みであるが、支払が不足しており、本来支払うべき正当な額との差額を追加で支払うことが確定したようなもの

請求案内事案：約17万件、約261億円

請求案内をすべきであり、それをした結果、保険金等を追加的に支払うことが確定したもの

かんぽ生命保険は、これらを極めて重大に受け止め、経営の最重要課題として再発防止に全力を挙げて取り組むこととし、点検の結果とともに2010年7月23日に公表した。総務省への報告も同日にした。

しかし、遺憾ながら保険金等の支払漏れはその後もあり、生命保険各社が支払漏れ等が判明し、追加で支払った保険金等の件数及び金額を公表したのと同時期の2012年6月29日、かんぽ生命保険も2011年度分のそれらを公表し、以降毎年公表している。

【請求案内等に関するお客さま対応】

さらに、請求案内については、かんぽ生命保険は、自社が定める様式による死亡証明書等ではない簡易な書類に基づき死亡保険金等を請求したお客さまに対してもそれら以外の支払える可能性があるものを請求するよう案内をすることとし、2012(平成24)年7月以降、案内をした。高度な医学的判断を要する事案についても検証をした。

また、この過程で、過去に請求をしたお客さまと当時請求をしているお客さまとの間で請求案内の水準に差が生じていたため、民営・分社化以降5年間の請求約1,700万件を改めて検証することとし、2012年11月13日、「保険金の請求案内等に関するお客さま対応の実施について」として公表した。

検証の結果、請求案内をすべきものについては、12月から順次お客さまに案

¹²⁵ 点検は、民営・分社化後は(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構(当時)の業務であるが、同機構から委託されてかんぽ生命保険が点検の実務作業をした。

内をし、2013年7月に案内を終了した。この間、約75万件の案内をした。

案内をしたお客さまには、郵便局社員による訪問等を繰り返して請求をするか等の確認をし、請求があったものについては改めて審査をして支払をすべきものには支払をし、2021(令和3)年3月末現在で、案内をした約75万件のうち約10万6,000件について約292億円を支払った。

【配当金の支払の誤りへの対応】

コンピュータシステムの品質向上に継続して取り組む過程で、(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構(当時)から管理業務を受託している簡易生命保険契約の一部に、システムの不具合が原因で配当金を本来より多く又は少なく支払ったものがあることが判明した。このため、かんぽ生命保険は、以下のとおり公表し、それらの契約のお客さまに個別に連絡した上で、本来より少なく支払ったお客さまに対しては支払っていなかった配当金の額及び支払が遅れた期間に対する遅延利息相当額を支払った。

2013(平成25)年6月14日、健康祝金付特約が付されている契約で保険料払込期間満了後に特約保険金の支払額の合計が健康祝金の額を超えたものについて、本来支払うべき特約配当金(利差配当)に対して多く支払ったものが108件、合計2,880円、少なく支払ったものが7,794件、合計22万9,415円あると判明したと公表した。

2013年11月8日、職域保険(1年更新型の定期保険)について、本来支払うべき配当金に対して多く支払ったものが1,478件、合計10万1,929円、少なく支払ったものが1,779件、合計67万5,828円あると判明したと公表した。

【支払体制の強化】

上述したもののほか、かんぽ生命保険は、以下のような取組を通じて適正で公平な保険金等の支払の審査(査定)に努めた。

○ 簡易・迅速・正確な支払の実現に向けた取組

- ・ 支払業務システム(SATI¹²⁶)の導入によるシステムサポートの充実
SATIについては、査定品質の向上、事務処理の迅速化及び効率化並びにガバナンスの強化を目的として、支払審査事務のベースを書類現物からデータにシフトして事務全般のシステム支援を充実することとし、2014(平成26)年4月の京都サービスセンターから段階的に導入して10月に全サービスセンターへの導入を完了した。
- ・ 支払査定業務の中心的な役割を担うサービスセンターの機能強化

¹²⁶ 「SATI」は、the Speedy Appraisal system by Taking Imageの略で、各種の請求書類をイメージデータ化し、ペーパーレスで支払審査事務を行う先進的なイメージワークフロー技術を取り入れている。

- 査定担当者の教育及び研修
 - ・ 新商品及び新サービスの創設時の制度改正講習会の開催
 - ・ 独自の査定スキルの取得
 - ・ SATIの分析結果及び査定スキルに応じたeラーニング
 - ・ (一社)生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得の推進
- 支払謝絶契約に対する弁護士審査
 - ・ 支払免責で保険金の支払を謝絶する契約については弁護士の審査を受け、事実確認が不十分とされた案件については再調査等の上で改めて審査をし、それでもなお支払を謝絶する場合は弁護士の再審査を受ける。

3 その他のサービスの改善等

2までで述べた新商品の販売等のほか、2012(平成24)年10月以降の時期には、サービスの改善等については、かんぽ生命保険は、以下のとおり取り組んだ。

[かんぽプラチナライフサービス]

かんぽ生命保険は、比較的高齢のお客さまが多いということもあり、高齢の方向けの丁寧で優しい保険会社になりたいという想いを強く持ち、そのような戦略上の観点から、全てのお客さまとの接点を高齢のお客さまの目線で改革し、「安心感」及び「信頼感」がある、高齢のお客さまに優しいサービスを提供するため、「かんぽプラチナライフサービス」の取組を推進することとした。

2014(平成26)年12月には、常務執行役をこの取組のプロジェクトリーダーとし、専任組織として「プラチナライフサービス推進室」を置いた。また、「グループ中期経営計画～新郵政ネットワーク創造プラン 2017～」でもこの取組を主要な営業戦略の1つとして位置付け、商品だけでなく、保険商品の加入年齢の上限の引上げ、専用コールセンターの開設、申込み内容確認の案内、無料電話相談サービスの実施等あらゆる領域でサービスの向上に取り組んだ。

保険商品の加入年齢の上限の引上げについては、より高齢のお客さまが加入できるよう、2015年4月2日、普通養老保険及び特別養老保険について5歳ずつ引き上げ、10月2日、終身保険「新ながいきくん」の定額型終身保険については65歳から85歳に20歳、その他の終身保険については5歳ずつ引き上げた。

専用コールセンターについては、2015年4月1日、オペレーターに直接つながり、問合せに対してゆっくり丁寧に等きめ細かな対応をする高齢のお客さま専

用のものを開設した。

申込み内容確認の案内については、満70歳以上のお客さまから契約の申込みがあった際に、保険契約者及び被保険者に申し込んだ内容と自社が受け付けた内容に違いがないことを確認してもらうため、従来の電話でのものに代えて、保険契約者の家族向けの案内書も同封した「お申込内容確認のご案内」を送付することとし、2016年4月1日以降に申込みがあった保険契約者及び被保険者から順次実施した。

無料電話相談サービスについては、保険契約に付帯する各種の無料サービス（付帯サービス）を提供する業務を行うことについての認可を2016年3月11日に受けた上で、5月9日、かんぽ生命保険契約及び簡易生命保険契約の保険契約者及び被保険者並びにそれらの家族を対象とする以下のものとして開始した。

健康、医療及び介護に関する相談に看護師、医師等の専門スタッフが無料で回答する「かんぽ健康・医療・介護相談ダイヤル」（2017年4月1日から育児相談にも対応できるようサービス内容を拡充）

日常生活での税や相続に関する質問に税理士等の専門スタッフが無料で回答する「かんぽ「くらしの税」の情報ダイヤル」

以上のほか、主なものとしては、以下のような取組もした。

高齢のお客さまの生活やくらしに役立つ情報誌の発行

「高齢者に配慮したお客さま向け帳票等の作成ガイドライン」を策定しての帳票の改訂

社員によるサービス介助士等の資格取得の促進

加入時の「ご家族等の同席等」の態勢整備や「ご家族登録制度」の周知案内

【健康応援アプリの提供】

超長寿社会の到来に伴い、生命保険業には、死亡等の保険事故の発生の際に保険金を支払うという従来型サービスの提供に加え、病気やケガの予防又は健康の維持及び増進に資するサービスの提供が求められる時代となっている。かんぽ生命保険としても、このようなことに応えることとして健やかで豊かな人生づくりの支援に積極的に取り組むこととし、その1つとして、手軽に健康づくりに取り組める健康応援アプリ「すこやかんぽ」を提供している。このアプリでは、誰でも利用できる「スタンダードメニュー」（2019(平成31)年1月15日提供開始）と、保険契約者及び被保険者のほか、それらの家族を対象とするより充実したコンテンツを備えた「プレミアムメニュー」(同年4月15日提供開始)を設け、いずれも無料で提供している。

[一部商品の販売停止]

ゆうちょ銀行の貯金金利の引下げにもつながったが、日本銀行が2016(平成28)年1月29日に「マイナス金利付き量的・質的金融緩和」を導入することを決定し、非常に低い状態が継続していた市場金利が更に低下したため、同年6月2日、以下の貯蓄性が高いタイプの商品の販売を停止した。

「はじめのかんぽ」のうち、学資保険（H24）（保険料払込免除なし型）
一時払定期年金保険（即時定期年金保険及び据置定期年金保険（保険料一時払））

[「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧その他の改善等]

ここまでで述べたもののほか、かんぽ生命保険は、「ご契約のしおり・約款」については、従来は冊子での提供のみとしていたが、インターネットが普及し、Web閲覧とすれば、ページの拡大等の機能も提供でき、紙の使用量の削減もできるため、冊子の受領に代えてWeb閲覧を選択することもできることとし、2014(平成26)年10月2日、かんぽ生命ホームページでPDF版の「ご契約のしおり・約款」の提供を開始した。

その他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。

- ・ 新規保険契約の申込み時に保険金等の振込先口座を指定することができる取扱い
- ・ お客さまへの充実したコンサルティング・セールス等を行うためのタブレット型端末の導入
- ・ 申込み及び健康状態の告知での責任開始並びに初回保険料後払いへの変更
- ・ 責任開始の日を指定することができる取扱い
- ・ 既契約の解約を伴わずに保障の見直しができる契約転換制度の取扱い¹²⁷

4 保険料の改定

保険料については、2001(平成13)年7月に引き上げて以降は全体的な見直しはしていなかったが、かんぽ生命保険は、市場金利の低下を踏まえて予定利率を1.5%から1.0%に引き下げ¹²⁸、長寿化の進展を踏まえた死亡率データの最新化もする等して保険料の総合的な見直しをすることとし、2016年8月2日以降を契

¹²⁷ かんぽ生命保険商品の不適正募集に関する2020年1月の業務改善計画の中で保障見直しの仕組みの改善の1つとしていたものであり、2021年4月1日に開始した。

¹²⁸ 無配当傷害入院特約及び無配当疾病傷害入院特約については1.65%から1.15%に引き下げた。

約日とする契約から適用した。見直しに当たっては、商品の魅力維持等の観点から、保険料を引き上げるものについては極力引上げ幅を抑えとともに、主に高齢で加入するものや死亡保障を主とするものについては保険料を引き下げた。

また、2017年4月に標準利率が引き下げられることを踏まえて予定利率を1.0%から0.5%に引き下げる¹²⁹一方、主に入院特約の保険料の引下げをする等、商品の魅力維持等の観点から、保険料の総合的な見直しをすることとし、同月2日以降を契約日とする契約から適用した。見直しに当たっては、一部の保障性が高い基本契約に特約を付した商品については保険料を引き下げた。

そのほか、2021(令和3)年4月2日には普通定期保険の保険料を改定している。

5 第一生命ホールディングスとの提携

ともに約1世紀にわたって生命保険事業を展開し、それぞれの強みを磨きながら事業基盤を構築してきたかんぽ生命保険及び第一生命保険(株) (2016(平成28)年10月1日に持株会社体制に移行)¹³⁰は、2016年3月29日、それぞれが培った強みを相互補完し、及び融合することで事業基盤を強化し、持続的な企業価値の向上を実現するとともに、商品及びサービスの品質向上等により、我が国の地域社会の発展に貢献し、また、諸外国での生命保険の普及及び浸透を通じて各国の社会・経済の発展に貢献することを目的として、海外生命保険事業、資産運用事業及び国内生命保険事業に関する共同研究を内容とする業務提携をすることについて基本合意したと公表した。

海外生命保険事業は、ベトナム郵便への支援である。ベトナムでは、日本郵便がベトナム郵便の郵便サービスの改善を目的としたコンサルティングをする等緊密な関係にあり、また、2016年1月18日に第一生命保険(持株会社体制移行前)の子会社である第一生命ベトナム(Dai-ichi Life Insurance Company of Vietnam, Limited)がベトナム郵便と生命保険商品に関する15年間の独占販売契約を締結していた。それらの上で、かんぽ生命保険及び第一生命保険の業務提携の協力関係の一環として、第一生命ベトナムがベトナム郵便を販売委託先としてする保険販売に関して、かんぽ生命保険がベトナム郵便への人材派遣、同社からの視察の受入れ等で各種支援をすることを検討して実施することとした。このような相互の関係を改めて確認するものとして、かんぽ生命保険、第一生命保険及びベトナム郵便の3社間で、4月19日、ベトナムでの生命保険サー

¹²⁹ 無配当傷害入院特約及び無配当疾病傷害入院特約については1.15%から0.55%に引き下げた。

¹³⁰ 持株会社体制への移行は、会社分割で行い、分割後の会社は商号を変更して持株会社「第一生命ホールディングス(株)」及び事業子会社「第一生命保険(株)」となった。

ビスでの協力に関する覚書を締結した。これを契機として、これら3社は、協力関係を更に強固にし、ベトナムでの生命保険サービスの普及及び浸透並びに社会経済の発展への貢献を目指していくこととした。

資産運用事業については、かんぽ生命保険及び第一生命保険（持株会社体制移行前）は、低金利環境の長期化等の厳しい運用環境に対応するため、収益性確保に向けた運用手段の多様化、リスク分散機能強化等を目的として、第一生命保険の関連会社である資産運用会社（DIAMアセットマネジメント㈱（東京都千代田区。2016年10月からアセットマネジメントOne㈱）及びJanus Capital Group Inc.（デンバー（米国・コロラド州））の共同利用やプロジェクトファイナンス等の成長分野への共同投資を検討し、実施することとした。これらの具体化としては、2017年2月までに、かんぽ生命保険がアセットマネジメントOneと共同で中長期的に安定的な収益の獲得を目指す絶対リターン型のマルチアセット戦略ファンドを開発して投資を実行した。また、かんぽ生命保険及び第一生命保険（持株会社体制移行後の事業子会社）が東北及び関東地方に建設された太陽光発電所で発電された電力の販売で得られるキャッシュフローを返済財源としたプロジェクトファイナンス2件に合計で約100億円の共同投資を実行した。

そのほか、かんぽ生命保険及び第一生命ホールディングスは、資産運用事務基盤を共有し、環境変化に応じた資産運用手段の多様化及び高度化に対応することを目的として、第一生命保険が保有する同社の関連会社である資産管理サービス信託銀行㈱（東京都中央区）の株式23万株（発行済株式総数の23%）のうち7万株（同7%）を2016年10月20日にかんぽ生命保険に譲渡した¹³¹。

国内生命保険事業に関する共同研究については、かんぽ生命保険及び第一生命保険（持株会社体制移行前）は、両社の国内生命保険市場での更なる成長、商品及びサービスの品質向上、コスト削減等を目的として、新商品の開発やIT技術の利活用等に関するものの実施を検討することとした。また、かんぽ生命保険及び第一生命保険（持株会社体制移行後の事業子会社）は、両社内のイノベーション創出推進組織同士による初めての共同取組として、㈱NTTデータと連携して、国民のQOLの向上や健康寿命の延伸に繋がる新しい保険商品及びサービスを創出することを目的とする我が国の生命保険業界で初のビジネスコンテストを2016年11月から2017年3月にかけて共催した。ビジネスコンテストの共催は、2019年5月にもした。

¹³¹ 資産管理サービス信託銀行は2020年7月27日にJTCホールディングス㈱及び日本トラスティ・サービス信託銀行㈱と合併して㈱日本カストディ銀行となっており、かんぽ生命保険の同行の議決権比率は3.5%

6 資産運用

かんぽ生命保険の2012(平成24)年度以降の資産運用の利回り及び2020(令和2)年度末の資産別構成は、以下のとおりであった。

【利回り】

(%)

年 度	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
利回り	1.67	1.71	1.70	1.62	1.50	1.51	1.42	1.41	1.51

【2020年度末の資産別構成】

(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

なお、かんぽ生命保険は、経営方針の1つである「健康促進、環境保護、地域と社会の発展に積極的に貢献します。」の下、資産運用でもESGに関する取組を行って社会的責任を果たすとともに、適切なリスク管理の下、運用資産の多様化を進めることで収益性の向上を目指すこととしている。その第1歩としては、2016(平成28)年6月に世界銀行¹³²が我が国の市場で初めて発行したグリーンボンド¹³³(国内外貨建て・私募形式、約156億円)への投資をし、その後も多くのグリーンボンド、ソーシャルボンド、サステナビリティボンド等への投資をした。それらの2021年3月末現在の残高は約2,650億円である。そのほか、太陽光発電事業等の再生可能エネルギー事業への投融資もしており、それらの同月末現在の残高は約924億円である。

7 かんぽ生命保険のサステナビリティ活動

【食育活動の推進】

かんぽ生命保険は、日本郵政グループのCSR活動の当時の3つの重点課題の1つである「社会、地域社会への貢献の推進」の取組の1つとして、2013(平成25)年度から「食育」を目的とした活動を推進した。

まず、食を通じた健康づくりをテーマとして、レシピ投稿サイト「クック

¹³² 国際復興開発銀行。通称IBRD (International Bank for Reconstruction and Development)

¹³³ 世界銀行のグリーンボンドは、地球温暖化問題に苦しむ開発途上国を支援すべく、様々な温暖化対策プロジェクトへの資金の貸出しを支えており、この時点までに総額90億米ドル相当が発行されていた。

パッド」とコラボレーションして2013年11月から12月にかけて健康レシピコンテストを実施し、「Royal Garden Cafe 青山」（東京都港区）の協力の下2014年1月23日から26日まで同店内で開催した「かんぼHealthy Café」でコンテストの受賞作品（応募総数約600件中3件）等をオリジナルメニューとして提供した。レシピコンテスト及びかんぼHealthy Caféは2014年度にも行った。

また、「“食”を通じてみなさんのココロもカラダも健康になっていただきたい」という想いを込めた「かんぼ Eat & Smile プロジェクト」を2015年度に開始し、かんぼ Eat & Smile Café¹³⁴、かんぼ Eat & Smile Fair¹³⁵等を実施した。このプロジェクトで提供したタイアップメニューやオリジナルメニューの対価の一部については、毎年、かんぼ生命保険が同額をマッチングギフトとして上乘せして我が国初のフードバンク団体であるセカンドハーベスト・ジャパンに寄附し、「子どもの食生活応援プロジェクト」の活動に役立てられた。

【全国小学校ラジオ体操コンクール】

かんぼ生命保険は、通信省時代に制定されたラジオ体操の普及推進を国民の皆さまの"健康の保持・増進"を目的に引き継いでおり、その一環として、多くの小学生に元気にラジオ体操をしてもらう機会を増やし、健康増進に役立てることを目的として、2014(平成26)年から、毎年¹³⁶、国内に所在する小学校を対象とする「全国小学校ラジオ体操コンクール」を開催している。

第1回は、2014年5月19日から7月31日までの間、小学校での「日頃のラジオ体操への取組」及び「ラジオ体操第一の体操風景」を収録した動画を募集し、応募があった400チーム以上の動画について全国ラジオ体操連盟の役員、NHKラジオ体操指導者等に審査委員を委嘱して審査をし、10月29日に入賞チーム（金賞、銀賞及び銅賞各1、優秀賞7、特別賞10）を決定して発表した。

【環境保護団体への寄附】

「ご契約のしおり・約款」は、かんぼ生命ホームページでのWeb閲覧を選択することもできることとしているが、お客さまがWeb閲覧を利用することは、これにより冊子が不要となって紙の使用量を削減することができるため、Web閲覧の利用件数に応じて森林の育成に取り組む環境保護団体に寄附をし、環境の保全にも貢献していくこととしている。第1回は、Web閲覧の開始日である2014(平成26)年10月2日から2015年3月31日までに申込みがあった契約のお客さ

¹³⁴ 初年度は、11月16日から23日まで、湘南T-SITE（神奈川県藤沢市）2号館「LIFE Sea」でカラダにうれしいオリジナルメニューを提供した。

¹³⁵ 初年度は、11月16日から29日まで、湘南T-SITE内の飲食店4店舗及び物販店5店舗の参加を得て、飲食店ではタイアップメニューを提供し、物販店ではタイアップ商品を販売した。

¹³⁶ 2020年の第7回は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、中止した。

まがWeb閲覧を利用した件数に応じた総額930万円を13の国内の森林育成に取り組む環境保護団体に寄附し、2019(令和元)年度までの累計で1億1,910万円を寄附した。

【学生音楽コンクール等への協賛】

かんぽ生命保険は、音楽文化の発展と、夢に向かって挑戦する学生を応援したいという思いから、音楽を楽しむ心を培うとともに演奏技術の向上を促し、公正な審査によって世界を舞台に活躍する若い才能を発掘して音楽文化の発展に寄与するという全日本学生音楽コンクールの趣旨に共感し、2015(平成27)年から、毎年、同コンクールに協賛している。

また、交響管弦楽により、我が国音楽芸術の向上発展を図り、その社会文化使命を達成するという(公財)NHK交響楽団の設立目的に共感し、同楽団が主催する「N響第九 Special Concert」にも2015年から毎年協賛している。

8 IBM Watsonによる業務の支援

かんぽ生命保険は、保険金支払審査業務でのお客さまサービス品質の向上及び業務の効率化を図るため、日本アイ・ビー・エム(株)(東京都中央区)とともに2015(平成27)年2月から「IBM Watson Explorer (Watson)」による同業務の支援について検討し、プロトタイプの実行、機械学習結果の検証等をした。

Watsonによる機械学習は、過去事例等500万件に及んで実施し、2017年3月21日、Watsonによる査定担当者への判断支援を開始した。この判断支援では、査定担当者が判断に迷うような事案をWatsonに問い合わせると学習結果に基づく支払判断に関する推定結果及び参考となる過去事案を確信度付きで提示してくれるため、査定判断に要する時間が短縮でき、また、ベテラン社員が対応してきた難易度が高い事案に対する査定判断を比較的経験が浅い担当者でもできるようになった。これらにより、保険金等の迅速な支払、事務コスト及び教育コストの削減並びに査定品質の向上だけでなく、余裕時間の生出しによる査定担当者の働き方改革の推進にもつながった。

第6章 その他の取組等

第1節 不適正な取扱いと処分