

郵政民営化委員会 ヒアリング資料

平成19年12月20日

日本郵政株式会社
株式会社ゆうちょ銀行
株式会社かんぽ生命保険

1. 認可申請業務

➤ 株式上場に向けた企業価値向上を図る観点から、民営化後速やかな実施を要望している新規業務のうち、「他社商品仲介」「既存商品・サービスの見直し」にかかる業務につき、認可申請を実施

ー 既存業務との親和性の強い領域からの展開であり、業務取扱や内部管理面での態勢整備が短期間で可能

ー また、他社商品の仲介業務に関しては、貸出や保険引受などのリスクを伴わないもの

【認可申請業務】

(1) ゆうちょ銀行

① クレジットカード業務

- i) クレジットカード業務及びこれに附帯する業務
- ii) クレジットカードを利用したクレジットカード会員(個人)向け貸付及びこれに附帯する業務

② 変額個人年金保険等生命保険募集業務

- i) 生命保険の募集
- ii) 有価証券の私募の取扱い(生命保険会社が運用のために取得する投資信託の取扱いに限る)

③ 住宅ローン等の代理業務

- i) 他の銀行の業務の媒介(住宅ローン・カードローン・目的別ローンに限る)

(2) かんぽ生命

① 法人向け商品の受託販売

- i) 他の保険会社の業務の代理又は事務の代行

② 入院特約の見直し

- i) 新たな保険の引き受け(無配当傷害入院特約・無配当疾病傷害入院特約)

2. 業務展開(業務開始希望時期・展開範囲等)

- ▶ 株式上場に向け、新規業務に関しても一定の実績確保を図るべく、早期の業務開始を希望
 ー 各業務の態勢整備の状況を踏まえつつ、必要に応じて段階的な展開を予定

(ゆうちょ銀行)

業 務	業務開始希望時期	業務の展開
①クレジットカード業務	(直営店) 2008年1月 (代理店) 2008年3月	・既に共用カードとしてゆうちょの顧客基盤を活用したサービスを提供 <small>(*)共用カード実績:約600万枚(活口座ベース)</small> ・各種業務の委託先候補として、銀行系カード会社2社を選定済
②変額個人年金保険等生命 保険募集業務	2008年5月	・直営店82店で開始し、1年以内を目途に全直営店に拡大 ・商品供給会社候補として、内外の生命保険会社4社を選定済
③住宅ローン等の代理業務	2008年中頃	・参入時点での取引拠点は三大都市圏の直営店50店程度に限定 ・提携金融機関候補として、地方銀行を選定済

(かんぽ生命)

業 務	業務開始希望時期	業務の展開
①法人向け商品の受託販売	2008年6月	・全直営店(81支店)で取扱 ・商品供給会社候補として、内外の生命保険会社8社を選定済
②入院特約の見直し	2008年7月	・全直営店及び代理店で取扱

3. 顧客への説明態勢等（ゆうちょ銀行）

(1) 顧客への説明態勢

- 各業務の特性やリスクを踏まえた取扱マニュアル・説明マニュアル等を作成・改定し、取扱者が説明すべき内容や手順について規定

(2) 苦情・相談対応

- お客様からの苦情・相談対応にあたっては、各業務の特性に応じて、専用のコールセンターの開設や提携先との連携策を実施

(3) 個人情報保護

- 各業務を通じて入手した個人情報の利用にあたっては、その利用目的や範囲等を明確にした上で、顧客同意を取り付けるなどの管理体制を構築

(4) 所属銀行・所属保険会社との関係（住宅ローン等の代理業務・変額個人年金保険等生命保険募集業務）

- 銀行代理業者、生命保険募集人として関係法令を遵守する体制を構築するとともに、所属銀行や所属保険会社による業務指導・研修・監査などへ協力

4. 顧客への説明態勢等（かんぽ生命）

(1) 顧客への説明態勢

- お客様や社会からの信頼を確保するためには適正な保険募集管理態勢の確立が必須であるとの認識のもと、募集人を対象とした適正募集に関する教育・研修を実施するとともに、募集に際しての説明資料の交付や本人確認、面接などの手続きの実施状況についてチェックを行う体制を確立
- また、法人向け商品の受託販売にあたっては、引受会社に関して誤認することのないよう説明等を実施
 - ー 受託元会社が引受会社であり、かんぽ生命は受託元会社の募集代理業務等を実施していることを説明
 - ー また、募集に使用する文書又はツールについては、原則、受託元会社が作成したものを活用

(2) 苦情・相談対応

- お客様からの苦情・相談対応にあたっては、CS担当部門が一元的に管理を行うとともに、法人向け商品の受託販売にあたっては、受託元会社との連携体制を構築

(3) 個人情報保護

- 法人向け商品の受託販売を通じて知り得た個人情報については、かんぽ生命の「個人情報保護規程」に則り、厳格に管理するとともに、受託元会社と締結する委託契約書において、守秘義務等を明記することにより、個人情報の保護を徹底

5. 入院特約の見直しの趣旨

- ▶ 医療技術の進展に対応しつつ、シンプルで分かりやすい保障内容とすることによって、お客様の保障ニーズに合致するとともに、お客様の理解が容易となる(平明化)

【入院しても入院保険金が支払われないケース】

【現行の特約】

1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
----	----	----	----	----	----	----

医療技術の進展に伴い入院期間は短期化
(平均入院日数 平成8年:40.9日→平成17年:37.5日)

【新特約】

1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日
----	----	----	----	----	----	----

入院しても、5日以上でなければ、入院保険金の支払対象とならない

お客様の理解が容易に(平明化)

1日でも入院すれば、原則、入院保険金の支払対象

【手術を受けても手術保険金が支払われないケース】

【現行の特約】

約款所定の手術
公的医療保険の対象となる手術

医療技術の進展に伴い新しい手術が出現

- ・聴力回復のために補聴器を埋め込む手術
- ・静脈瘤による血流の逆流を防止するために静脈を縛る手術等

【新特約】

公的医療保険の対象となる手術

公的医療保険の対象となる手術であっても、手術保険金の支払対象とならない場合あり

お客様の理解が容易に(平明化)

公的医療保険の対象となる手術であれば、原則、手術保険金の支払対象

※ 入院日数、対象手術の拡大に伴う保険金支払の増加については、保険料に反映。

6. 保険金支払管理態勢

(1) 保険金支払件数

- 入院特約の見直しにより1契約当たりの支払件数は約1.5倍に増加するものと想定【表①】
- ただし、販売開始当初は保有契約全体に占める新特約の割合は低く、さらに保有契約が減少傾向にあることから、当初の支払件数は減少する見込み(0.9倍)であり【表②】、サービスセンターにおける支払態勢の整備も、新契約の増加に伴い、段階的に実施していくことが可能

【表①】 1契約当たりの支払件数増加率

	増加率
傷害入院保険金	1.3倍
疾病入院保険金	1.3倍
手術保険金	2.0倍
長期入院給付一時金	0.6倍
合計	1.5倍

(注)患者調査などの政府統計より作成

【表②】 保有契約全体の支払件数(新特約発売当初*)

	件数
平成18年度の支払件数	3,193千件
保有契約減による減少(年間)	▲ 425千件
新特約発売による増加(年間)	+ 78千件
新特約発売当初*の支払件数	2,846千件

(*)平成20年7月～平成21年6月の1年間

0.9倍

(2) 態勢

- 支払管理部署への適切な資源配分、関連部署間での相互牽制機能の発揮、支払審査担当者の知識・ノウハウ向上のための人材育成目標の策定等により、迅速かつ適切な支払管理態勢を確立
- 保険金支払査定の結果に対して契約者等からの審査の請求があった場合、第三者(弁護士、医師等)を構成員とする査定審査会において、保険金の支払可否の認定などに関し審査を実施

報道関係者各位

2007年11月26日

株式会社 ゆうちょ銀行

新規業務の認可申請について

ゆうちょ銀行は本日、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第110条第1項の規定に基づき、金融庁長官及び総務大臣に対し、クレジットカード業務等を内容とする新規業務について、認可申請を行いました。

これらの業務は、お客様の利便性向上を図る観点や当行の経営の安定のために是非とも必要であることから、関係者の御理解を賜り、早期の認可を希望しております。

○今回認可申請を行った業務

- ・クレジットカード業務（参考1）
- ・変額個人年金保険等生命保険募集業務（参考2）
- ・住宅ローン等の代理業務（参考3）

【報道関係の方のお問い合わせ先】
株式会社 ゆうちょ銀行
コーポレートスタッフ部門広報部（報道担当）
電話：03-3504-4440（直通）
FAX：03-3580-6799

認可申請の概要（クレジットカード業務）

1. 認可申請業務

利用者利便の向上、経営の効率化及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第110条第1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、以下の業務

- (1) 郵政民営化法第110条第1項第2号の業務に規定されている業務のうち、クレジットカードを利用したクレジットカード会員（個人）向け貸付け（銀行法（昭和56年法律第59号）第10条第1項第2号に規定する資金の貸付け）及びこれに附帯する業務（銀行法第10条第2項柱書に規定するその他の銀行業に付随する業務）
- (2) 郵政民営化法第110条第1項第6号に基づく郵便貯金銀行及び郵便保険会社に係る移行期間中の業務の制限等に関する命令（平成18年内閣府・総務省令第3号）第3条第1項第11号に規定されている業務のうち、クレジットカード業務（それと引換えに、又はそれを提示し若しくは通知して特定の販売業者又は役務提供事業者から商品若しくは権利を購入し又は役務の提供を受けることができる証票その他の物又は番号、記号その他の符号（以下「証票等」という。）をこれにより商品若しくは権利を購入しようとする者又は役務の提供を受けようとする者（以下「利用者」という。）に交付し又は付与し、当該利用者がその証票等と引換えに、又はそれを提示し若しくは通知して特定の販売業者又は役務提供事業者から商品若しくは権利を購入し又は役務の提供を受けたときは、当該利用者から当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価に相当する額を受領し、当該販売業者又は当該役務提供事業者に当該金額を交付する業務）及びこれに附帯する業務（銀行法第10条第2項柱書に規定するその他の銀行業に付随する業務）

2. 理由

ゆうちょ銀行は、以下の利用者利便の向上、経営の効率化及び収益源の多様化を図るため、クレジットカードを利用したクレジットカード会員（個人）向け貸付け及びクレジットカード業務（以下、総称して「クレジットカード業務」といいます。）について、認可を申請するものです。

(1) 利用者利便の向上

顧客の家計口座の決済手段を多様化するとともに、顧客の資金繰りの選択肢を広げ、利便性の高いサービスを提供します。なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 経営の効率化

窓口やＡＴＭの現金取り扱いコストの削減等経営の効率化に資する決済システムを構築し、キャッシュレス・ペーパーレス化によるコスト削減、現金過不足等の事故の抑制、現金滞留による運用収益の逸失の抑制を図ります。

(3) 収益源の多様化

カード業務による手数料、利息等の新たな収益源を確保し、収益体質を強化します。

なお、郵政民営化法第 62 条において、日本郵政株式会社には郵便貯金銀行の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の実績確保が必要なことから、早期にクレジットカードをはじめとする新規業務の取扱いにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ ゆうちょ銀行が顧客に対しクレジットカードを発行し、顧客がショッピング及びキャッシングに利用できるサービス並びにそれに附帯するサービスを提供します。
- ・ 直営店（233 店）においては 2008 年 1 月の、また簡易局を除く代理店（20,000 店程度）においては同年 3 月の募集開始を予定します。
- ・ カードの所有権はゆうちょ銀行が有します。また、ゆうちょ銀行が上記サービスによって生じる債権債務の主体となります。
- ・ クレジットカード業務を実施するにあたっては、当該業務のうち、カード発行・会員管理の一部、利用に伴うオーソリゼーション等、クレジットカード業務の太宗を、同業務にノウハウを有するカード会社に委託します（VISA ブランド及び MasterCard ブランドについては三井住友カード(株)、JCB ブランドについては(株)ジェーシービーの予定)。
- ・ 窓口におけるカード再発行等の受付業務や貯金事務センターにおけるカード発行承認やキャッシュカード情報の作成、受託カード会社との連携業務等については、既に同様の業務を共用カードに関し実施中であり、当該業務の延長・部分修正により対応いたします。
- ・ ゆうちょ銀行が顧客に対して有する、年会費に係るもの等を除く基本的に全ての債権について、業務委託先のカード会社による保証を付保する予定です。

(1) 実施態勢

ゆうちょ銀行内に、クレジットカード所管部署を設置し、リスク管理部門及びコンプライアンス部門と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。また、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

① 人材

直営店、代理店及び貯金事務センターの職員に対して、研修を実施します。

また、入金案内、電話督促業務を行う組織を貯金事務センター内に新設し、カード会社から当該業務の経験者を採用し、ノウハウの移転を図ります。本社においても、カード会社においてクレジットカード業務に携わっていた経験者等を中途採用しています。

② 規程類

以下の主な関係規程等を整備します。

<受託カード会社との契約等>

- ア 業務委受託契約
- イ 保証契約

<新設する規程等>

- ア クレジットカード業務に関する関連手続
- イ クレジットカードの与信業務に係る方針

<関連部分を改定する規程等>

- ア 貯金業務取扱手続（貯金事務センター用）
- イ 貯金事務センター等組織規程
- ウ 顧客説明管理規程
- エ 自己査定準則（貸付資産）
- オ 決裁基準規程

③ システム

受託カード会社が現在有しているクレジットカードのシステムを活用して対応します。

なお、ゆうちょ銀行側は新たなシステム開発を行わず、預金業務で使用するシステムを活用して対応します。

(2) リスク管理態勢

クレジットカード業務に関して、リスク管理、法令遵守並びに利用者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。

① リスク管理

業務の規模・特性を踏まえ、リスクの種類を特定した上で、「リスク管理基本規程」を制定しています。また、リスクカテゴリーごとにリスク管理の基本的な方針等及びリスク管理部署を定めるとともに、これらの部署を統括する機能を有する統合リスク管理部署を設置し、それぞれの業務・リスクに応じたリスク管理を実施しています。

② 顧客保護等管理

顧客保護のための管理に関する方針として「顧客保護等管理方針」を作成し、その下に、「外部委託管理規程」、「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理

規程」を制定しています。また、グループ全体の「個人情報保護基本方針」の下に「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」を制定しています。それぞれの項目ごと管理統括する部署を定め、またこれらの部署を統括する機能を有するコンプライアンス統括部を設置し、顧客保護の徹底に努めています。

ア 顧客への説明態勢

(ア)「顧客説明管理規程」に基づき、クレジットカード業務の特性やリスクを踏まえ、クレジットカード業務取扱マニュアルを定めるとともに顧客説明マニュアルを改定し、その中で、共用カードとの違い、申込方法の説明、お客様からお問い合わせを受けた場合の対応方法等を記載します。

(イ)また、直営店や代理店の職員に対し、適切な顧客説明が行われるよう必要な研修を実施します。更に、受託カード会社との契約により、直営店や代理店の職員が活用するためのヘルプデスクを設置し、職員からの問い合わせに対応できる態勢を整備します。

なお、代理店については、クレジットカードの勧誘が銀行代理業に該当するため、法令上要請されている顧客説明の要件について留意します。

(ウ)また、受託カード会社にクレジットカード専用のコールセンターの運営を委託し、お客様からのお問い合わせに対応できる態勢を整備します。

イ 苦情・相談対応について

「顧客サポート等管理規程」及びその下の細則に基づき、苦情等の記録の作成及び保管、受付及び内容の確認、対処、情報の伝達等の取り組みを行います。

また、直営店・代理店にてお客様からクレジットカードについて苦情・相談を受けた場合、その多くは、クレジットカード専用のコールセンターをご案内すると想定し、当該コールセンターにおいて対応した苦情・相談については、適宜、顧客サポート等対応部門(コンプライアンス統括部CS推進室)に情報を連携させ、更に直営店・代理店の職員研修や規程の整備等に反映して参ります。

また、カード紛失・盗難に係るお客様からの申告に関しては、直営店、代理店、クレジットカード専用のコールセンター、カード紛失センター等のいずれの窓口で連絡があった場合でも、それぞれ内部連携する体制を整備します。

ウ 個人情報保護について

「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の細則に基づき、以下のような措置を講じます。

- ・ クレジットカード約款中に個人情報の同意条項を設け、個別具体的に利用目的、第三者提供する情報の内容等を記載するとともに、入会申込書中に同意確認欄を設けて顧客の同意を得る
- ・ 当面、直営店、代理店及び地域センターの端末では顧客のクレジットカード特有の属性情報、利用履歴にアクセスできないこととし、本社に設置

する端末においても個人情報にアクセスできる権限者の設定を行う

- ・ 直営店、代理店がクレジットカードをお持ちのお客様から利用残高、取引履歴等についてお問い合わせを受けた場合は、直接回答せず、必ずクレジットカード専用のコールセンターをご案内する
- ・ 受託カード会社に対しても、上記保護規程が要請する内容と同様の内容が遵守されるよう業務委受託契約書や業務細則書に定める

(3) 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。

① 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委員会設置会社とし、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。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会等の専門委員会を設置しています。

② コンプライアンス態勢

コンプライアンス活動は、ゆうちょ銀行が定める法令遵守の基本方針に従って実施することとし、営業拠点に対する指導を行う者として、クレジットカード所管部にコンプライアンス責任者を、代表地域センターにコンプライアンス・オフィサーを配置します。

また、お客様との接点である営業所にコンプライアンス責任者を配置し、定期的に研修や法令等の遵守状況の点検と報告を行うこととし、地域センターから営業所に対し、年 1 回以上、業務モニタリングを実施することとしています。本社においては、営業所同様のチェックに加え、担当する業務に関する制度改正の状況を随時フォローするとともに、作成文書や指示内容について、銀行の公共性・社会性の観点からのチェックを行う態勢を整備しています。

③ 内部監査態勢

内部監査については、独立した内部監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、被監査部門から独立した監査部門を設置し、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、年 1 回以上、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況等を検証する

こととしています。監査において指摘した重要な事項については、適切に経営陣に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部門のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。監査委員会については、これを補助する事務局を設け、監査部門が監査委員会とその事務局を適切にサポートする態勢を構築することとしています。

④ 代理店管理態勢

ゆうちょ銀行の業務を委託する代理業者（郵便局株式会社）の管理態勢については、銀行代理業に係る業務を委託するに当たり、ゆうちょ銀行の業務の健全、適切かつ安定的な運営を確保する観点から、10年を超える長期の契約を締結するとともに、当該契約において、立入監査、報告徴求、業務品質の確保、業務改善の指示、教育、研修の実施など郵便局株式会社に対する所要の事項を定め、銀行法等で求められる代理業者への監督を適切に行う態勢を構築することとしています。

（以上）

認可申請の概要(変額個人年金保険等生命保険募集業務)

1. 認可申請業務

利用者利便の向上、リテールバンキングの基盤強化、収益源の多様化および収益構造の改善を目指し、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法(平成17年法律第97号)第110条第1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、

- (1) 郵政民営化法(平成17年法律第97号)第110条第1項第5号に規定されている業務のうち、保険業法(平成7年法律第105号)第275条第2項の規定により同法第276条の登録を受けて行う保険募集(同法第2条第19号に規定する生命保険募集人として行うものに限る。)
- (2) 郵政民営化法第110条第1項第4号に規定されている業務のうち、金融商品取引法(昭和23年法律第25号)第33条第2項第2号に規定する同法第2条第1項第10号に掲げる有価証券(上記(1)により募集する保険の引受け保険会社が当該保険の保険料として收受した金銭の運用のために当該保険会社が取得する投資信託の受益証券に限る。)について同条第8項第9号に掲げる有価証券の私募の取扱いを行う業務

2. 理由

ゆうちょ銀行は、利用者利便の向上、リテールバンキングの基盤強化、収益源の多様化および収益構造の改善の観点から、生命保険の保険募集業務(及びそれに伴う私募の取扱い業務)について認可申請するものです。

(1) 利用者利便の向上

高齢化の進展によるいわゆる「長生きのリスク」が認識されていることもあり、公的年金の補完として個人年金等による自助努力の必要性が高まっている中、運用リスクを抑えた変額個人年金保険等に対するニーズが高まっています。ゆうちょ銀行は、資金運用商品のラインアップを充実させ、お客様にご提案することにより、利用者利便の向上を目指します。

なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法(平成17年法律第97号)第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) ライフプランに応じたコンサルティングサービス提供によるリテールバンキングの基盤強化

リテールバンキングにおいてより高い付加価値生むためには、コンサルティング体制の強化が必要であり、そのためには、多様な機能を持ったさまざまな保険商品の取扱いが不可欠となります。

ゆうちょ銀行は、投資信託販売に加え、変額個人年金保険等の提案を含めたコ

ンサルティングサービスの提供により、リテールバンキングの基盤を強化してまいります。

(3) 収益源の多様化

生命保険の保険募集業務（及びそれに伴う私募の取扱い業務）による手数料等の新たな収益源を確保し、収益構造の改善を図ります。

なお、郵政民営化法第 62 条において、日本郵政株式会社には郵便貯金銀行の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の実績確保が必要なことから、早期に生命保険の保険募集業務（及びそれに伴う私募の取扱い業務）をはじめとする新規業務の取扱いにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ 生命保険の保険募集業務の業務開始当初は、適切かつ確実な業務運営を図る必要から、変額個人年金保険等の保険募集（及びそれに伴う私募の取扱い業務）から行うこととし、時期については、平成 20 年 5 月に 82 店舗にて開始し、1 年以内を目途に全直営店での募集開始を予定しています。
これに伴う私募の取扱いについても同様の時期に開始を予定しています。

(1) 実施態勢

(1)－1 変額個人年金保険の保険募集

① 人材

- ア 投資信託販売業務に従事している職員を中心に、生命保険募集担当職員を育成します。
- イ 銀行窓販の経験者を中途採用し、直営店に配置して保険募集業務の態勢を強化します。

② 規程類

以下の関係規程等を整備します。

〈新設する主な規程〉

- 保険募集指針
- 変額個人年金保険取扱マニュアル
- 生命保険募集コンプライアンスマニュアル

〈関連部分を改定する規定〉

- 顧客説明管理マニュアル

③ システム

- ア 保険業界標準のネットワークインフラを通じ、商品供給を受ける保険会社が提供する代理店向け契約支援サイトに接続し、保険設計書、申込書を作成しま

す。また、同ネットワークインフラを通じて保険会社より進捗管理データを取得し、受付けた契約申込書の契約状況等を把握します。

イ 投資信託顧客との名寄せ管理を実現する目的で、投資信託業務で使用されているシステムに、保険契約照会機能等を追加します。このほか、銀行窓販汎用システムを採用し、挙績の集計等を行います。

(1) -2 私募の取扱い

① 人材

現状の公募投信の購入・解約事務に携わる役職員が追加的に業務を担当します。

② 規程類

以下の関係規程等を整備します。

〈新設する主な規程〉

- 投資信託業務取扱マニュアル（私募投信用）

③ システム

現状の公募投資信託販売に使用しているシステムに、私募の投信販売・解約機能等を付加します。

(2) リスク管理態勢等

保険募集業務及び私募の投資信託取扱い業務に関して、オペレーショナル・リスク（事務リスク、システムリスク）管理、法令遵守及び顧客保護態勢の整備の必要性を認識しており、所属保険会社と連携して、以下の態勢を整備します。

① オペレーショナル・リスク管理

リスク管理に係る基本的事項は「リスク管理基本規程」に定めています。

また、当該規程に基づき、オペレーショナル・リスク管理に係る基本的事項は「オペレーショナル・リスク管理規程」に定めており、その中でオペレーショナル・リスクをリスク・カテゴリーに分類・定義し、業務に内在するリスクを特定し、頻度と影響度により評価を行い、重要度に応じてコントロールを設定し、モニタリングを行い、必要に応じた対応策を実施する等の手法により管理を行うものとしています。

② 顧客保護等管理

顧客保護のための管理に関する方針として「顧客保護等管理方針」を作成しています。その下に、「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理規程」を制定するとともに「個人情報保護基本方針」を作成し、その下に「個人情報保護規程」を制定し、それぞれの項目ごと管理統括する部署を定め、またこれらの部署を統括する機能を有するコンプライアンス統括部を設置し、顧客保護の徹底に努めています。

ア 顧客への説明態勢

「顧客説明管理規程」に基づき、変額個人年金保険の特性やリスクを踏まえ、「変額個人年金保険取扱マニュアル」を定めるとともに「顧客説明マニュアル」を改定し、その中で取扱者の下記の手順および説明する内容を規定します。

- ・ お客様カードの作成
- ・ お客様の適合性を確認し、変額個人年金保険を提案してよいかの決定
- ・ 非公開金融情報の利用に係わる事前同意の取り付け
- ・ 弊害防止措置の説明
- ・ 構成員契約に該当しないことの確認
- ・ 変額個人年金保険のラインアップの説明
- ・ 商品別の加入条件の確認
- ・ 契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）の説明・手交
（商品の仕組み・特別勘定の種類と運用方針・リスク・お客様の負担する費用等の説明）
- ・ 設計書の作成・手交
- ・ ご契約のしおり・特別勘定のしおりの手交
- ・ 本人確認
- ・ 意向確認書兼適合性確認書の取り付け
- ・ 申込書の作成、自署・押印の取り付け
- ・ 保険料を保険会社口座へ送金手続き
- ・ 取扱者報告書の記入
- ・ 変額個人年金保険販売チェックシートによる手順の確認
- ・ 顧客面談記録への記録

イ 苦情・相談対応について

ゆうちょ銀行は、直営店、コールセンター（地域センター）および苦情対応の所管部門であるCS推進室において、お客様からの苦情・相談を受付けます。

ウ 個人情報保護について

個人情報の利用に関しては、「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の細則に基づき、本社や直営店・事務センターごとに個人情報保護責任者を設置するなどの管理体制を構築します。また、職員研修を通じ、適正な管理・取扱や、漏洩発生時の適正な報告・処理等の理解浸透を促し、個人情報保護の徹底につとめます。

(3) 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。

① 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委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置

して、取締役および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。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分に踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会等の専門委員会を設置しています。

② コンプライアンス態勢

コンプライアンスを経営上の最重要課題のひとつであるとの認識の下、「コンプライアンス基本規程」等に従い、法令等の遵守を徹底します。

具体的には、ゆうちょ銀行全体の保険募集業務に係るコンプライアンスを統括する責任者として「法令等遵守統括責任者」を設置し、関係部署によるコンプライアンスの推進の一元的な監督を行うとともに、お客様との接点である営業拠点には「法令等遵守責任者」を配置し、コンプライアンスの徹底を図ってまいります。また、地域センターから年1回以上、営業拠点に対して行う業務モニタリングの中で保険募集業務に係る法令等の遵守状況の点検を実施することとしています。

③ 内部監査態勢

内部監査については、独立した内部監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、被監査部門から独立した監査部門を設置し、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、年1回以上、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況等を検証することとしています。監査において指摘した重要な事項については、適切に経営陣に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部門のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。監査委員会については、これを補助する事務局を設けることとし、監査部門が監査委員会とその事務局を適切にサポートする態勢を構築することとしています。

(4) 所属保険会社が行うゆうちょ銀行に対する措置についての対応

ゆうちょ銀行は、所属保険会社が、保険業法その他関係法令の定めるところにより、ゆうちょ銀行が行う募集代理店業務について、健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保するための以下の措置を講じるに当たって、適切に対応します

- ・ ゆうちょ銀行及び募集代理店業務の従事者に対する教育、管理、指導の措置
- ・ 募集に関する法令等の遵守、契約に関する知識等、顧客情報の取扱等についてのマニュアル等による制度化及び適切な募集活動のための十分な教育の措置
- ・ ゆうちょ銀行への監査等の措置・・・・・・・・等

(以上)

認可申請の概要（住宅ローン等の代理業務）

1. 認可申請業務

利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

郵政民営化法(平成17年法律第97号)第110条第1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「郵政民営化法第110条第1項第6号に基づく郵便貯金銀行及び郵便保険会社に係る移行期間中の業務の制限等に関する命令(平成18年内閣府・総務省令第3号)第3条第1項第6号に規定されている業務のうち、銀行法施行規則(昭和57年大蔵省令第10号)第13条第1項第1号に規定する他の銀行の業務の媒介(住宅ローン・カードローン・目的別ローンに限る。(以下「住宅ローン等」という。))」

2. 理由

お客様に預金等に加え、所属銀行が提供する住宅ローン等を取り揃えることにより、ライフプランに応じた多様なニーズに応えることとし、所属銀行の協力を得て、住宅ローン等の代理業務について認可申請するものです。

なお、郵政民営化委員会より平成18年12月に出された「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」において、地域金融・経済への発展への貢献のあり方として、「他の金融機関の商品の仲介は、民間金融機関との協業により利用者利便の向上につながり得るものである。」とされております。

(1) 利用者利便の向上

預金・決済・資産運用商品に加えて、住宅ローン等を取り揃えることにより、お客様のライフステージに応じた幅広いニーズへの対応が可能となることから、ゆうちょ銀行のお客様の利便性を高めることができると考えている。なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法(平成17年法律第97号)第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 収益源の多様化

これまでは国債等の債券運用が中心であるため、ゆうちょ銀行においては、運用手段や収益手段の多様化を通じて、収益・リスク構造のバランスを改善し、収益性の向上を図ることを目指しており、本業務は代理業務に伴う手数料収入による収益の向上に寄与するものです。

なお、郵政民営化法第62条において、日本郵政株式会社には郵便貯金銀行の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の

実績確保が必要なことから、早期に個人向けローンをはじめとする新規業務の取扱いにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ 住宅ローン等について、平成 20 年中頃に所属銀行の代理業務（貸付けの媒介）として開始を予定しています。
- ・ 住宅ローン等の代理業務の平成 20 年の参入時における取引拠点は、直営店 50 店舗程度に限定し、東京・名古屋・大阪の三大都市圏から開始予定。
- ・ ゆうちょ銀行の直営店では、所属銀行の住宅ローン等にかかわる、①商品説明・勧奨、②申込書類の受付、③契約書類の受領など、所属銀行の窓口業務を代理する。
- ・ 郵便局においては、借入を希望するお客様を所属銀行に紹介する。
- ・ 各業務拠点において、所属銀行の協力を得て、営業推進や事務処理等のノウハウを蓄積し、ゆうちょ銀行における人材の育成を図っていく。
- ・ 住宅ローン販売において重要な不動産業者ルートを整備するため、代理業務を行う直営店内に住宅ローンに係る専門部署を設け、営業推進を行う。

(1) 実施態勢

ゆうちょ銀行内に、ローン代理業務所管部署を設置し、これを窓口として所属銀行と緊密な連携を図るとともに、リスク管理部門及びコンプライアンス部門と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。また、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

① 人材

所属銀行からのローン担当者の派遣やゆうちょ銀行内の研修等による育成を通じ、必要な人材を確保し、本社組織の企画部門、営業推進部門、業務管理部門、各営業店等に、バランス良く配置します。なお、業務開始前を含め、法令・規則についての集合研修と、所属銀行の営業店での OJT を行いつつ、継続的な人材育成を図ります。

② 規程類

以下の主な関係規程等を整備します。

〈所属銀行との契約等〉

- ・ 銀行代理業に係る業務の委託契約書

〈新設する規程等と主な内容〉

- ア 銀行代理業に関する社内規則
- イ 個人ローン代理販売業務取扱手続
- ウ 所属銀行とゆうちょ銀行との間の苦情等報告要領

〈関連部分を改定する規程〉

- ・ 顧客説明管理規程

(2) リスク管理態勢等

銀行代理業務に関して、オペレーショナル・リスク（事務リスク）管理、法令遵守並びに利用者保護態勢の整備の必要性を認識しており、所属銀行と連携して、以下の態勢を整備します。

① オペレーショナル・リスク管理

リスク管理に係る基本的事項は「リスク管理基本規程」に定めています。

また、当該規程に基づき、オペレーショナル・リスク管理に係る基本的事項は「オペレーショナル・リスク管理規程」に定めており、その中でオペレーショナル・リスクをリスク・カテゴリーに分類・定義し、業務に内在するリスクを特定し、頻度と影響度により評価を行い、重要度に応じてコントロールを設定し、モニタリングを行い、必要に応じた対応策を実施する等の手法により管理を行うものとしています。

② 顧客保護等管理

経営理念に則り、顧客保護等管理に関する基本的事項は「顧客保護等管理方針」に定め、当該方針に基づき「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理規程」を制定しています。

また、個人情報保護に関しては「個人情報保護に関する方針」に定め、当該方針に基づき「個人情報保護規程」を制定しています。

ア 顧客への説明態勢

(ア) 「顧客説明管理規程」に基づき、住宅ローン等の代理業務の特性やリスクを踏まえ、「個人ローン代理販売業務取扱手続」を定め、
その中で、

- ・ お客さまの知識、経験及び財産の状況からみて問題がない場合を除き、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付して説明すること。
- ・ 「商品概要説明書」等を活用して、顧客に対し、商品内容の説明を十分に行うこと。
- ・ 「融資は確実」と誤認させる不適切な説明を行うことの禁止。
- ・ 融資承認前に契約書等を受領し、融資予約と誤認されないようにすること。
- ・ 申込時に「個人情報の利用に関する同意書」に沿って、利用する業務内容・利用目的について説明し、個人情報の提供・利用に同意したことを確認のうえ、「個人情報の利用に関する同意書」に署名捺印を受領すること。
- ・ 住宅ローン契約については、利用者に適切な情報提供とリスク等（金利変動型のローンに係る金利変動リスク等）について、十分な説明を行うこと。
等を記載します。

(イ) また、代理業務に係る職員に対し、適切な顧客説明が行われるよう必要な研修を実施します。

更に、所属銀行がコールセンターを設置し、顧客や職員からの問い合わせに対応できる態勢を整備します。

イ 苦情・相談対応について

各チャネルに寄せられた顧客からの相談・苦情に対しては、ゆうちょ銀行のコールセンターに集約して対応するものとし、所属銀行においてもコールセンターを設置して相談・苦情対応を行い、両者間で情報の共有等の連携を図ります。

また、当該情報をローン代理業務所管部及びゆうちょ銀行の苦情処理の所管部門である CS 推進室へ報告することを通じ、相談・苦情対応の改善を図ることとします。同様に、所属銀行側でも担当部門への報告を通じ、改善を図ることとし、担当部門間でも情報の共有等の連携を図ります。

ウ 個人情報保護について

個人情報保護の利用に関しては、銀行代理業で得た顧客情報がお客様の同意なく、他業務に流用されることのないよう、「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の細則に基づき、本社や営業拠点ごとに個人情報保護責任者を設置するなど、住宅ローン等代理業務に係る管理体制を構築します。また、職員研修を通じ、適正な管理・取扱や、漏洩発生時の適正な報告・処理等の理解浸透を促し、個人情報保護の徹底につとめます。

(3) 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。

① 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委員会設置会社とし、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することとしています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会等の専門委員会を設置することとしています。

② コンプライアンス態勢

コンプライアンス活動は、ゆうちょ銀行が定める法令遵守の基本方針に従って実施することとし、営業拠点に対する指導を行う者として、ローン代理業務所管部にコンプライアンス責任者を、代表地域センターにコンプライアンス・

オフィサーをそれぞれ配置します。

ローン代理業務所管部・代表地域センターは、各営業拠点のコンプライアンス責任者が定期的に行うこととしているセルフチェックの報告を受けるとともに、各営業拠点へのモニタリング活動も行います。ローン代理業務所管部・代表地域センターは、これらの結果をコンプライアンス統括部に報告し、業務の改善を図ります。

また、ローン代理業務所管部は、所属銀行本部の担当部門等と連携・情報共有を行うこととしています。

③ 内部監査態勢

内部監査については、独立した内部監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、被監査部門から独立した監査部門を設置し、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、年1回以上、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況等を検証することとしています。監査において指摘した重要な事項については、適切に経営陣に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部門のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。監査委員会については、これを補助する事務局を設けることとし、監査部門が監査委員会とその事務局を適切にサポートする態勢を構築することとしています。

(4) 所属銀行が行うゆうちょ銀行に対する措置についての対応

ゆうちょ銀行は、所属銀行が、銀行法その他関係法令の定めるところにより、ゆうちょ銀行が行う代理業務について、業務指導など以下の項目について健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じるに当たって、適切に対応します。

- ・ ゆうちょ銀行及びその銀行代理業の従事者に対し、銀行代理業に係る業務の指導、銀行代理業に関する法令等を遵守させるための研修の実施等の措置
 - ・ ゆうちょ銀行における銀行代理業に係る業務の実施状況を定期的に又は必要に応じて確認すること等により、ゆうちょ銀行が当該銀行代理業の業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、ゆうちょ銀行に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置
- 等

(以上)

報道関係者各位

2007年11月26日

株式会社かんぽ生命保険

新規業務の認可申請について

かんぽ生命保険は、本日、郵政民営化法（平成17年法律第97号）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、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について、認可申請を行いました。

これらの業務は、お客様の利便性向上を図る観点や当社の経営の安定のために是非とも必要であることから、関係者の御理解を賜り、早期の認可を希望しております。

○今回認可申請を行った業務

- ・法人向け商品の受託販売（参考1）
- ・入院特約の見直し（参考2）

（連絡先）

株式会社 かんぽ生命保険 経営企画部広報室

電 話： 03-3504-4418（直通）

認可申請の概要（法人向け商品の受託販売）

1. 認可申請業務

利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、以下の業務について認可を申請します。

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項第1号に規定する他の保険会社（外国保険業者を含みます。）の業務の代理又は事務の代行（アイエヌジー生命保険株式会社、アクサ生命保険株式会社、アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー、住友生命保険相互会社、東京海上日動あんしん生命保険株式会社、日本生命保険相互会社、三井住友海上きらめき生命保険株式会社及び明治安田生命保険相互会社（以下「受託元会社」といいます。）から委託を受ける下記3に掲げるものに限ります。）

2. 理由

かんぽ生命保険は、以下の利用者利便の向上及び収益源の多様化を図るため、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当該保険に付加する特約（下記3に掲げるものに限ります。）の受託販売（以下「法人向け商品の受託販売」といいます。）について認可申請するものです。

(1) 利用者利便の向上

自社商品に加えて、受託元会社の法人向け商品の受託販売を行うことにより、自社商品ではカバーできない高額の資金準備をしたいといった法人顧客ニーズへの対応が可能となることから、かんぽ生命保険のお客様の利便性を高めることができると考えています。

なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 収益源の多様化

法人向け商品の受託販売により、手数料収入の確保及びシナジー効果による自社法人向け商品の売上増を実現し、収益の確保による経営の安定化を図ることが、株式上場に向け市場の高い評価を得ていくために必要であると考えています。

なお、郵政民営化法第 62 条において、日本郵政株式会社には郵便保険会社の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。新規業務については、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の実績確保が必要なことから、早期に法人向け商品の受託販売を取り扱うことにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 業務の内容及び方法

- ・ 法人向け商品の受託販売について、平成 20 年 6 月に取扱いの開始を予定しています。
- ・ 法人向け商品の受託販売について受託元会社から委託を受ける業務の代理又は事務の代行の範囲は、次のとおりとします。
 - ① 次に掲げる事務その他生命保険業に伴う事務
 - ア 保険契約の締結及び管理に係る事務
 - イ 保険料等の収納及び保険金等の支払に係る事務
 - ウ 生命保険募集人等に対する教育、管理及び指導に係る事務
 - ② 次に掲げる業務その他生命保険業に伴う業務
 - 保険契約の締結の媒介に係る業務
 - ③ 前①及び②に掲げる業務又は事務に付随する業務又は事務
- ・ 受託する業務の代理又は事務の代行により販売する保険の種類は、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当該保険に付加する特約のうち次の①から⑦までに掲げるものとし、
 - ① 保険料の払込方法に関する特約
 - ② 保険金の支払方法に関する特約
 - ③ 被保険者に代わる者が保険金等の請求を行うための特約
 - ④ 健康状態その他の引受基準に応じ契約内容を修正する特約
 - ⑤ 余命が一定の期間内であると医師により診断されたことに伴い保険金が支払われる特約
 - ⑥ 特約保険金額が一定期間にわたり逡増する定期保険特約
 - ⑦ かんぽ生命保険の保険商品（倍額支払条項付保険、契約者貸付条項付保険及び保険期間更新条項付保険）と同種の特約及びかんぽ生命保険の保険商品に付加する特約と同種の特約

(1) 実施態勢

かんぽ生命保険では、直営の全国 81 の支店を、中小企業を中心とする法人向けチャンネルと位置付け、法人向けのコンサルティング経験を有する営

業社員を中心とした体制により事業運営を行っていますが、法人向け商品の受託販売についても、この直営の全国 81 の支店で取り扱います。

今回受託する業務の代理又は事務の代行を的確、公正かつ効率的に実施するために、受託元会社と協力しつつ、業務執行態勢を整備します。

また、本社の法人営業推進部及び支店の法人営業部は、リスク管理統括部及びコンプライアンス統括部と協働して、リスク管理及び法令遵守を徹底します。さらに、監査部門による監査を通じ、内部統制を確保します。

① 人材

今回受託する業務の代理又は事務の代行においては、業務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、受託元会社の協力のもと、販売開始前に商品内容や手続きについて十分な研修を行うとともに、継続的な社員への教育及び研修を実施します。

② 規程類

以下の主な関係規程等を整備します。

<受託元会社との契約等>

ア 生命保険業に係る業務の代理または事務の代行に関する委託契約書（以下「委託契約書」といいます。）

イ 個人情報の取扱いに関する規程（委託契約書付属の覚書）

<新設する規程等>

ア かんぽ生命保険受託業務マニュアル

イ 受託商品募集手当の支給に関する事務取扱手続

<関連部分を改定する規程等>

ア コンプライアンス・マニュアル

イ 研修に関するマニュアル 等

③ システム

原則として、保険業界標準のネットワークインフラを通じ、商品供給を受ける受託元会社が提供する代理店向け契約支援サイトに接続し、保険設計書、契約申込書を作成します。

また、同ネットワークインフラを通じて受託元会社より進捗管理データを取得し、受け付けた契約申込書の契約状況等を把握します。

(2) リスク管理態勢等

法人向け商品の受託販売に関して、リスク管理及び利用者保護態勢の整

備の必要性を認識しており、受託元会社と連携して、以下の態勢を整備します。

① リスク管理

生命保険事業に係る様々なリスクに対応して、その特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことが経営上の重要課題であると認識しています。

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、各部署で策定するリスク管理基準の検証を行うとともに、経営陣に対しリスク管理の状況の報告等を行うなど総合的なリスク管理を実施することにより、事業経営の健全性の確保を図ることとしています。

② 顧客保護等管理

ア 顧客への説明態勢について

今回の業務の代理又は事務の代行を行うに当たっては、次のとおり誤認防止措置を講じることとします。

- ・ 募集時に、受託元会社が引受会社であり、かんぽ生命保険は受託元会社の業務の代理又は事務の代行を実施していることを説明します。
- ・ 募集に使用する文書又はツールについては、受託元会社が作成したものを活用することを原則とします。

イ 苦情・相談対応について

苦情、相談又は照会（以下「苦情等」といいます。）については、かんぽ生命保険で回答可能なものは原則、直接回答を行います。必要に応じ受託元会社と連携の上、回答を行うこととします。かんぽ生命保険で回答できない苦情等については、受託元会社に引き継ぐこととします。

かんぽ生命保険内においては、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、CS推進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。今回の業務の代理又は事務の代行においても、同様の実施体制を活用します。

なお、お客様からかんぽ生命保険が受け付けた苦情等については、かんぽ生命保険で直接回答を実施したものも含め、受託元会社に情報を提供するとともに、受託元会社が受けた苦情等であって、かんぽ生命保険にその原因があるものについては、受託元会社から情報の提供

を受け、かんぽ生命保険が対応を行うこととします。

ウ 個人情報保護について

かんぽ生命保険は、お客様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、かんぽ生命保険では、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」、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について」等各種規定の内容を踏まえた「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誤りなく個人情報の取扱いができるよう「個人情報保護マニュアル」等を作成、活用し、規定内容の周知徹底を図っています。

かんぽ生命保険は、業務の代理又は事務の代行を通じて知り得た個人情報について、上記の「個人情報保護規程」に則り、厳格に管理するとともに、委託契約書においても、その守秘義務等を明記し、その保護を図ることとしています。

また、かんぽ生命保険は、お客様から契約申込書をはじめとする個人情報記載された書面を受理するに当たり、お客様に対してお渡しする書面上に当社の利用目的を明示します。これにより、書面で取得したお客様に関する個人情報は、保険契約の申込先である受託元会社とともに、かんぽ生命保険においても自社が保有する個人情報として取り扱います。

エ 責任の所在の明確化について

かんぽ生命保険は、受託元会社から委託された業務又は事務を、信義誠実に、善良なる管理者の注意義務をもって遂行します。

また、損害賠償に関しては、

- ・ かんぽ生命保険及び受託元会社のいずれか一方が、生命保険業に係る業務の代理又は事務の代行に関する委託契約の履行に際し、他の一方に対して損害を与えた場合には、相当因果関係の範囲で、その損害を賠償しなければならないこと
- ・ 上記の損害賠償責任者は、委託契約が終了した後であっても、賠償の義務を免れることはできないこと
- ・ かんぽ生命保険が受託業務を遂行するに当たり、契約者若しくは被保険者又は不特定多数の者に損害を与えて法律上の損害賠償義務を負担し、かつ、その損害の賠償を受託元会社が行った場合、当該受託元会社は、かんぽ生命保険に対して求償することができること

を委託契約書に定めます。

(3) 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。

① 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委員会設置会社とし、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、CS委員会、商品開発委員会、事務・システム改革委員会及び人権啓発委員会の7つを設置しています。

② コンプライアンス態勢

生命保険会社にとって、お客様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運営が必要であると認識しています。

専門委員会としてコンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンス推進に関する事項を一元管理するコンプライアンス統括部を設置し、コンプライアンス推進に関する企画立案・体制整備を行うほか、全社内でのコンプライアンス推進の統括・監督、不祥事件対応や経営陣に対しコンプライアンスの推進状況等の報告を行い、コンプライアンスの徹底を図ることとしています。

③ 内部監査態勢

「内部監査」とは、経営目標の効果的な達成を図るために、企業におけるすべての業務を対象とした内部管理態勢（法令等遵守態勢、リスク管理態勢を含みます。）等の適正性、有効性を検証するためのプロセスであり、単に事務処理等の問題点の発見、指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価及び問題点の解決方法の提言等を目的としています。

被監査部門に対して十分に牽制機能を働かせるため、各業務執行部門

やその業務執行部門から独立した権限と機能を付与することによって、被監査部門とは独立した組織として、本社に監査部門を設置しています。

実効性ある内部監査が実施できるように、監査部門に十分な権限を付与しています。

具体的には、すべての場所に立ち入ること、すべての資料等を入手すること、すべての会議等に出席し意見を述べること、改善すべき事項を通知し改善状況の報告を求めること等の権限を付与しています。

内部監査で指摘された問題点等を経営陣が認識し、措置等が適切に講じられるようにするため、内部監査の結果やその改善状況等を代表執行役、監査委員会等に対し適時・適切に報告するとともに、経営に重大な影響を与えるおそれが認められる場合は、速やかに経営陣に対し報告する態勢としています。

(以上)

認可申請の概要（入院特約の見直し）

1. 認可申請する保険の引受けの内容

利用者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、以下の保険の種類に引受けについて認可を申請します。

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第138条第1項において認可を受けなければならないとされている保険の種類のうち、

- (1) 無配当傷害入院特約
- (2) 無配当疾病傷害入院特約

2. 理由

かんぽ生命保険は、以下の利用者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、新たな保険の引受け（既存の入院特約を見直すものです。）について認可申請するものです。

(1) 利用者利便の向上

医療技術の進展に伴い、入院期間の短期化などお客様の医療保障に対するニーズが多様化してきていますが、現行特約は15年近くにわたり保障内容の改定を行っておらず、お客様ニーズの変化に十分対応できていない状況です。

今回の入院特約の見直しにより、こうしたお客様ニーズの変化に対応するとともに、加入後一定期間の入院給付に対する削減の廃止等、よりシンプルでわかり易い商品とすることで、お客様が安心して加入できる商品のご提供ができると考えています。

なお、利用者の利便性向上は、郵政民営化の目的の一つであり、郵政民営化法第2条においても、「多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」が謳われているところです。

(2) 収益の確保による経営の安定化

入院特約の見直しにより、商品の魅力を向上させ、収益の確保による経営の安定化を図ることが、株式上場に向け市場の高い評価を得ていくために必要であると考えています。

なお、郵政民営化法第62条において、日本郵政株式会社には郵便保険会社の全株式の処分義務が課せられています。上場に向けての審査に当たっては、一定期間の経営実績を示すことが必要です。入院特約の見直しについては、上場に向けて市場の評価を得られるタイミングでの実施が課題と

認識しています。このため、可能な限り、投資家から高い評価を得て、株式の上場・処分を行うためには、一定の実績確保が必要なことから、早期に入院特約を見直すことにより、収益力の増強、経営の健全化を図る必要があります。

3. 商品の概要

- ・ 入院特約の見直しについて、平成20年7月に取扱いの開始を予定しています。
- ・ 保険業法（平成7年法律第105号）第4条第2項第2号に掲げる書類（事業方法書）及び同項第4号に掲げる書類（保険料及び責任準備金の算出方法書）に、無配当傷害入院特約及び無配当疾病傷害入院特約に関する規定を追加します。
- ・ 無配当傷害入院特約及び無配当疾病傷害入院特約の概要は下記のとおりです。

【 無配当傷害入院特約 】

(1) 保障内容

① 特約保険金の支払

被保険者が責任開始時以後に不慮の事故により傷害を受けたときは、その傷害を直接の原因とする病院若しくは診療所（以下「病院等」といいます。）への入院、特定の手術又は病院等への一定期間以上の入院に対し、それぞれ入院保険金、手術保険金又は長期入院一時保険金を支払います。

ア 入院保険金

入院（日帰り入院を含みます。）1日について特約保険金額の1000分の1.5に相当する金額を支払います。

イ 手術保険金

公的医療保険制度に基づく診療報酬点数表によって手術料が算定される手術を支払対象とし、手術の種類に応じ、入院保険金日額の5倍、10倍、20倍又は40倍に相当する金額を支払います。

ウ 長期入院一時保険金

入院期間の日数が合計して120日となったときは、特約保険金額の1000分の30に相当する金額を支払います。

② 特約保険料の払込免除

この特約が付加された基本契約に係る保険料が払込免除とされたときなど所定の場合は、特約保険料の払込みを免除します。

(2) 保険期間等

① 保険期間

この特約が付加された基本契約と同じ（年金保険に付加する場合には年金支払期間の終期まで）です。

② 保険料払込期間

この特約が付加された基本契約と同じです。

(3) 保険金額制限

被保険者一人あたりの保険金額等の制限については、郵政民営化法及び郵政民営化法施行令（平成 17 年政令第 342 号）に定めるところによります。

(4) 危険選択の方法

医師による被保険者の診査及び被保険者の健康状態の告知は不要です。

(5) 保険料払込方法

この特約が付加された基本契約と同じです。

(6) 返戻金

① 解約返戻金

責任準備金から、一定期間にわたり解約控除を行った額を支払います。

② 死亡返戻金

被保険者死亡時の特約の返戻金はありません。

(7) 契約者配当金

特約に関する契約者配当金はありません。

(8) 保険料

保障内容、保険事故の発生状況及び運用環境等を踏まえ、保険数理に基づき、合理的かつ妥当であり、特定の者に対して不当な差別的取扱いとならないよう、適切に定めます。

(9) その他

夫婦特約など被保険者の数が複数となる特約は取り扱いません。

【 無配当疾病傷害入院特約 】

(1) 保障内容

① 特約保険金の支払

被保険者が責任開始時以後に疾病にかかったとき又は不慮の事故により傷害を受けたときは、その疾病又は傷害を直接の原因とする病院等への入院、特定の手術又は病院等への一定期間以上の入院に対し、それぞれ入院保険金、手術保険金又は長期入院一時保険金を支払います。

ア 入院保険金

入院（日帰り入院を含みます。）1日について特約保険金額の 1000 分の 1.5 に相当する金額を支払います。

イ 手術保険金

公的医療保険制度に基づく診療報酬点数表によって手術料が算定される手術を支払対象とし、手術の種類に応じ、入院保険金日額の 5 倍、10 倍、20 倍又は 40 倍に相当する金額を支払います。

ウ 長期入院一時保険金

入院期間の日数が合計して 120 日となったときは、特約保険金額の 1000

分の30に相当する金額を支払います。

② 特約保険料の払込免除

この特約が付加された基本契約に係る保険料が払込免除とされたときなど所定の場合は、特約保険料の払込みを免除します。

(2) 保険期間等

① 保険期間

この特約が付加された基本契約と同じ（年金保険に付加する場合には年金支払期間の終期まで）です。

② 保険料払込期間

この特約が付加された基本契約と同じです。

(3) 保険金額制限

被保険者一人あたりの保険金額等の制限については、郵政民営化法及び郵政民営化法施行令に定めるところによります。

(4) 危険選択の方法

医師による被保険者の診査は不要ですが、被保険者の健康状態の告知が必要です。

(5) 保険料払込方法

この特約が付加された基本契約と同じです。

(6) 返戻金

① 解約返戻金

責任準備金から、一定期間にわたり解約控除を行った額を支払います。

② 死亡返戻金

被保険者死亡時の特約の返戻金はありません。

(7) 契約者配当金

特約に関する契約者配当金はありません。

(8) 保険料

保障内容、保険事故の発生状況及び運用環境等を踏まえ、保険数理に基づき、合理的かつ妥当であり、特定の者に対して不当な差別的取扱いとならないよう、適切に定めます。

(9) その他

夫婦特約など被保険者の数が複数となる特約は取り扱いません。

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、以下のような経営管理態勢を整備しています。

(1) 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委員会設置会社とし、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、CS委員会、商品開発委員会、事務・システム改革委員会及び人権啓発委員会の7つを設置しています。

(2) コンプライアンス態勢

生命保険会社にとって、お客様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運営が必要であると認識しています。

専門委員会としてコンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンス推進に関する事項を一元管理するコンプライアンス統括部を設置し、コンプライアンス推進に関する企画立案・体制整備を行うほか、全社内のコンプライアンス推進の統括・監督、不祥事件対応や経営陣に対しコンプライアンスの推進状況等の報告を行い、コンプライアンスの徹底を図ることとしています。

(3) リスク管理態勢

① 統合リスク管理

生命保険事業に係る様々なリスクに対応して、その特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことが経営上の重要課題であると認識しています。

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、各部署で策定するリスク管理基準の検証を行うとともに、経営陣に対しリスク管理の状況の報告等を行うなど総合的なリスク管理を実施することにより、事業経営の健全性の確保を図ることとしています。

② 保険引受リスク管理

保険引受リスク管理を行うにあたっては、生命保険契約の長期性を踏まえ、保険料率の設定が適切でないことにより損失が発生するリスク及び保険契約の引受が適切でないことにより損失が発生するリスクについてリスク管理を行います。

保険料率の設定が適切でないことにより損失が発生するリスクについては、設定されている保険料の適正性及び事業費のモニタリングについて定期的に検証し管理するとともに、保険料率、契約者価額等の設定及び変更等を行う場合は、その妥当性を検証することにより管理しています。

保険契約の引受が適切でないことにより損失が発生するリスクについては、医学上の引受基準の策定及び変更、医学上の引受基準の遵守状況の定期的な確認状況及び保険事故の発生状況の定期的な把握及び分析の状況を検証することにより管理しています。

③ オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスク管理を行うにあたっては、リスクがもたらす損失規模及び発生頻度を基準に評価し、重要度に応じたリスク管理を行います。

業務執行担当部署及び業務管理担当部署は、オペレーショナルリスクを把握し、これを軽減するために、規程類の作成及びその徹底のための教育、啓発等を実施することにより、担当する業務の管理態勢を整備することとしています。

(4) 保険募集管理態勢

お客様や社会からの信頼を確保するためには適正な保険募集管理態勢の確立が必須であると認識しています。

かんぽ生命保険及び郵便局株式会社の生命保険募集人を対象とした適正募集の徹底に関する教育・研修、受理契約の実地点検、サービスセンターによる被保険者面接観査受理状況等の書面調査の拡充などに取り組むとともに、それを支える体制を充実させることで適正募集の推進を図ることとしています。

また、募集時の資料については、「注意喚起情報」、「契約概要」、「ご意向確認書」に加え、被保険者へ説明を行うために「特に重要なお知らせ」を作成しており、直営店及び募集代理店で本人確認など必要な確認を実施しているかをチェックするための「新規申込書チェックシート」を使用しています。

(5) 保険金等支払に係る管理態勢

保険事業の最も重要な機能である保険金等支払に係る管理態勢について

は、支払管理部署への適切な資源配分、関連部署間での相互牽制機能の発揮、支払審査担当者の知識・ノウハウ向上のための人材育成目標の策定等により、迅速かつ適切な支払管理態勢の確立を図ることとしています。

また、査定審査会を設置し、保険金等支払の査定部署が行った保険金の支払可否の認定などに関しご契約者等との紛争が発生した場合において、その妥当性を第三者が中立かつ公平に審査することによって、契約者保護を図るとともに適正な業務執行の確保を図ることとしています。

(6) 加入限度額管理

加入限度額管理については、かんぽ生命保険の保険契約に加入できる保険金額は、簡易生命保険契約の保険金額と合わせて、被保険者1人当たり原則1,000万円（年金保険にあっては被保険者1人当たり初年度基本年金額90万円）までと法律で定められています。

このため、保険引受の際には、被保険者1人当たりの加入限度額の範囲内であるかどうかについて、適正に管理する必要があります。

直営店及び募集代理店においては、申込受理時に加入限度額の仕組みを書面で説明し、既加入状況を確認した上で加入限度額の範囲内での申込受理を行うこととしています。

また、サービスセンターにおいては、受理した申込みの被保険者を対象としたシステムによる名寄せを行うとともに、名寄せ結果により加入限度額を超過している疑いがある被保険者について、手続に定める方法に基づき加入限度額超過の有無を確認することとしています。

(7) 商品開発態勢

商品開発の管理態勢が保険契約者等の保護の観点から重要であり、かつ事業の健全性維持や適正な業務運営の確保に重要な影響を与えると認識しています。

専門委員会として商品開発委員会を設置するとともに、商品開発委員会における商品開発に関する実務を担う商品開発関連部門の長による協議を商品開発に関する意思決定プロセスの起点とすることにより、保険引受や保険金等支払などの実務上のフィージビリティに基づいた意思決定プロセスの確保を図ることとしています。

(8) 内部監査態勢

「内部監査」とは、経営目標の効果的な達成を図るために、企業におけるすべての業務を対象とした内部管理態勢（法令等遵守態勢、リスク管理態勢を含みます。）等の適正性、有効性を検証するためのプロセスであり、単に事務処理等の問題点の発見、指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価及び問題点の解決方法の提言等を目的としています。

被監査部門に対して十分に牽制機能を働かせるため、各業務執行部門やその業務執行部門から独立した権限と機能を付与することによって、被監査部門とは独立した組織として、本社に監査部門を設置しています。

実効性ある内部監査が実施できるように、監査部門に十分な権限を付与しています。

具体的には、すべての場所に立ち入ること、すべての資料等を入手すること、すべての会議等に出席し意見を述べること、改善すべき事項を通知し改善状況の報告を求めること等の権限を付与しています。

内部監査で指摘された問題点等を経営陣が認識し、措置等が適切に講じられるようにするため、内部監査の結果やその改善状況等を代表執行役、監査委員会等に対し適時・適切に報告するとともに、経営に重大な影響を与えるおそれが認められる場合は、速やかに経営陣に対し報告する態勢としています。

(以上)