

## 日本郵便株式会社および株式会社かんぽ生命保険でのがん保険販売継続について

アフラック生命保険株式会社(代表取締役社長:古出眞敏)は、日本郵政株式会社(以下、「日本郵政」)。取締役兼代表執行役社長:長門正貢)、日本郵便株式会社(以下、「日本郵便」)。代表取締役社長兼執行役員社長:横山邦男)および株式会社かんぽ生命保険(以下、「かんぽ生命」)。取締役兼代表執行役社長:植平光彦)と協議のうえ、がん保険の販売を継続することを確認していますので、お知らせいたします。なお、郵便局がお客様からのお問い合わせや訪問依頼に最優先で対応している中、当社は郵便局のお客様対応に最大限に配慮した営業活動を行う方針です。

## 概要

当社は、以下の点を総合的に勘案し、がん保険の販売を継続することとしました。

**● がん保険の商品性とお客様本位の業務運営**

がん罹患数は増加傾向にあり、2人に1人が一生のうちのがんに罹患する<sup>1</sup>といわれる時代になっています。がん保険はすべての年齢層においてニーズが高い商品であり、がんの治療にかかる費用を保障するという点で、お客様にとってわかりやすい商品です。

また、がんをとりまく医療環境は日々変化していることから、お客様へ最新の保障を継続的にお届けしていくことが、お客様本位の業務運営を確保する上で重要であると考えています。

**● がん保険募集に係る強固な内部統制を確保する態勢**

当社では、CSV(Creating Shared Value:共有価値の創造)経営、コアバリュー(基本的価値観)、企業理念、行動倫理憲章などに基づく企業文化を醸成する内部統制を確立し、その実効性を確保し高度化するために、内部統制の分野で内外の専門機関が推奨しているフレームワークなどを参考に、強固な内部統制を確保する態勢を整備しています。

こうした態勢のもと、コンプライアンス違反の未然防止に努めるとともに、違反事案が発生するリスクが絶えずあることを前提として、内部統制のPDCAサイクルを構築し運用しています。

また、がん保険の既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただく場合、解約と新規契約の間隔を募集人が意図的に操作したとしても、募集人の評価は変わりません。

さらに、お客様に解約のご意向がある場合であっても、日本郵便およびかんぽ生命の募集人は解約手続きを取り扱うことができず、お客様より直接当社コールセンターへご連絡いただく仕組みとしています。

このように、がん保険については、募集人が自身の評価を目的に解約と新規契約の間隔を意図的に操作するなど、不適切な募集活動が生じないような仕組みとなっています。

なお、内部統制を確保する態勢に基づき継続的に検証している日本郵便とかんぽ生命によるがん保険の募集活動の中でも、特筆すべき問題は発見されていません。

一方で、今回の事態に鑑み、万全を期する観点から、日本郵便およびかんぽ生命の募集人が取り扱ったがん保険について、お客様に不利益を与えるような解約・新規契約が存在しないかを当社として自主的に再確認しています。

<sup>1</sup> 国立がん研究センターがん情報サービス『がん登録・統計』の「最新がん統計」

## 1. がん保険の商品性とお客様本位の業務運営

がん罹患数は増加傾向にあり、2人に1人が一生のうちがんに罹患するといわれる時代になっています。がん罹患率の高いシニア層はもちろん、青壮年層でもがんに罹患した際の万ーの出費や資産の取り崩しを抑える備えとして、がん保険はすべての年齢層においてニーズが高い商品です。また、がん保険はがんの治療にかかる費用を保障するという点で、お客様にとってわかりやすい保険です。

さらに、がんをとりまく医療環境は、手術、放射線治療、抗がん剤治療のさらなる進歩や、がんと診断されたときからの緩和ケアの充実など、日々変化しています。こうした環境変化に適応した最新の保障をお客様に継続的にお届けしていくことが、お客様本位の業務運営を確保する上で重要であると考えています。

なお、郵便局がお客様からのお問い合わせや訪問依頼を最優先で対応している中、当社は郵便局のお客様対応に最大限に配慮した営業活動を行う方針です。

## 2. がん保険募集に係る強固な内部統制を確保する態勢

当社では、CSV(Creating Shared Value: 共有価値の創造)経営、コアバリュー(基本的価値観)、企業理念、行動倫理憲章などに基づく企業文化を醸成する内部統制を確立し、その実効性を確保し高度化するために、内部統制の分野で内外の専門機関が推奨しているフレームワークなどを参考に、強固な内部統制を確保する態勢を整備しています。

こうした態勢のもと、コンプライアンス違反の未然防止に努めるとともに、違反事案が発生するリスクが絶えずあることを前提として、内部統制のPDCAサイクルを構築し運用しています。

当社では、事業部門、管理部門および内部監査部門の機能を三つの防衛線(ディフェンスライン)として整理するベストプラクティスに基づき、コンプライアンス、リスク管理および「お客様の声<sup>2</sup>」の適切な管理を行っています。



また、がん保険の既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただく場合、解約と新規契約の間隔を募集人が意図的に操作したとしても、募集人の評価は変わりません。

さらに、お客様に解約のご意向がある場合であっても、日本郵便およびかんぽ生命の募集人は解約手続きを取り扱うことができず、お客様より直接当社コールセンターへご連絡いただく仕組みとしています。

このように、がん保険については、募集人が自身の評価を目的に解約と新規契約の間隔を意図

<sup>2</sup> お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情など

的に操作するなど、不適切な募集活動が生じないような仕組みとなっています。

## (1) 適切な募集管理態勢および契約管理態勢

がん保険の適切な募集管理および契約管理のための第一のディフェンスライン(事業部門)として、当社内において、企業理念にしたがった企業文化を醸成し、各事業部門において適切なコンプライアンスおよびリスク管理を確保しています。

### ① 適切な募集管理態勢

当社は、コアバリュー(基本的価値観)である企業理念のひとつに「法令等の遵守(コンプライアンス)」を掲げており、コンプライアンス態勢を効果的に推進するために、第一のディフェンスライン(事業部門)における募集管理において、企業理念にしたがった企業文化を醸成し、がん保険の商品性に適合した適切な募集管理態勢のもとで、コンプライアンスおよびリスク管理を確保しています。

日本郵便およびかんぽ生命の募集人への教育研修については、業界共通で求められる継続教育制度はもちろんのこと、募集人がお客様から信頼され、期待に沿ったご提案ができるよう、商品内容や事務知識、がんに関する最新の知識などの研修を、当社が日本郵便およびかんぽ生命の募集人に対して実施しています。

なお、上記研修の内容や、募集に必要なガイドラインやマニュアルなどは、日本郵便およびかんぽ生命の募集人がアクセス可能なシステム上に集約しており、必要なときに閲覧できる仕組みを提供しています。

また、日本郵便およびかんぽ生命の募集人が、お客様へ保障の最新化のために解約・新規契約をご案内する際には、お客様のニーズを総合的に勘案して最適な保障内容となるようご提案するとともに、書面(契約概要・注意喚起情報)をお渡しし、新たな保険には保障の待ち期間があることについてお客様にご説明しています。こうした対応の実効性を確保するために、募集人に対しては保障の待ち期間について、随時、研修を行うとともに、代理店検査においても、解約・新規契約において不利益事項の説明を行うよう徹底しているかを検査項目としています。

### ② がん保険については、募集人が自身の評価を目的に解約と新規契約の間隔を意図的に操作するなど、不適切な募集活動が生じないような仕組みとなっている

がんをとりまく医療環境は日々変化していることから、お客様のご事情に応じて、新たな契約を追加いただくか、既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただくことが重要です。

既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただく場合、がん保険では、解約と新規契約の間隔を募集人が意図的に操作したとしても、募集人の評価は変わりません。

なお、がん保険には、早期に契約が解約・失効・無効となった場合の募集人に対する報酬の戻入制度がありますが、日本郵便およびかんぽ生命の 2014 年度以降の新契約について、解約までの経過月数を確認したところ、特定の経過月数に解約が集中していないことなどから、戻入制度のもとで募集人が報酬の戻し入れを回避するための意図的な解約時期の操作が行われていることがうかがわれる傾向も見受けられません。

### ③ 適切な契約管理態勢

お客様に解約のご意向がある場合であっても、日本郵便およびかんぽ生命の募集人は解約手続きを取り扱うことができず、お客様より直接当社コールセンターへご連絡いただく仕組みとしています。当社コールセンターにて解約のお申し出を受け付けた場合、解約請求

書を直接お客様へ送付し、お客様から当社宛ての返信用封筒で解約請求書類をご返送いただき、解約手続きを行っています。

## (2) コンプライアンス、リスク管理および「お客様の声」の適切な管理に係る態勢

がん保険の適切な募集管理および契約管理のための第二のディフェンスライン(管理部門)として、当社内において、企業理念にしたがった企業文化を醸成し、第一のディフェンスライン(事業部門)に対して独立した立場で牽制するためのコンプライアンス、リスク管理および「お客様の声」の適切な管理に係る態勢を確立しています。

それに加えて、当社、日本郵便およびかんぽ生命の3社で日本郵政提携合同コンプライアンス部会を設置し、がん保険の募集状況について確認・管理しています。

なお、これらの内部統制を確保する態勢に基づき継続的に検証しているがん保険の募集活動の中でも、特筆すべき問題は発見されていません。

### ① コンプライアンス、リスク管理および「お客様の声」の適切な管理に係る社内態勢

当社は、第二のディフェンスライン(管理部門)として、コンプライアンス委員会やERM(エンタープライズ・リスク・マネジメント)委員会、その下部組織である部会、担当統括部門を中心としたコンプライアンス態勢やリスク管理態勢を確立しています。また、当社は、お客様サービス推進委員会、およびその下部組織である部会を設置し、担当統括部門を中心とした「お客様の声」の適切な管理に係る態勢を確立しており、「お客様の声」を幅広く把握し、業務改善・サービス向上に向けた取り組みを行っています。

こうした態勢のもと、当社は、保険募集、苦情発生状況について確認・管理し、保険募集上のコンプライアンス違反の未然防止や苦情等の分析に基づく業務改善と再発防止に取り組んでいます。具体的には、お客様の利益または経営に重大な影響を与え得ると考えられる大規模な代理店(日本郵便およびかんぽ生命を含みます)の不祥事件発生数・調査案件数、不成立率・早期消滅率などの管理指標の状況、および高齢のお客様に対する保険募集ルールの有効性などが、コンプライアンス委員会および部会に報告されています。また、第一のディフェンスライン(事業部門)で発生する苦情に関する課題および業務改善状況について、お客様サービス推進部会で報告されており、その中で、日本郵便およびかんぽ生命が取り扱った契約に関する苦情についてもモニタリングしています。

### ② 日本郵便での適正な保険募集の確保のための追加的な管理態勢

がん保険の適正な保険募集の確保のために、当社内でのコンプライアンス、リスク管理および「お客様の声」の適切な管理に係る態勢に加え、日本郵政との包括業務提携契約に基づき、当社、日本郵便およびかんぽ生命の3社で日本郵政提携合同コンプライアンス部会を設置し、がん保険の募集状況等についての管理指標を四半期ごとにモニタリングしています。また、モニタリング結果に基づくテーマを設定のうえ、日本郵便の募集人に対する研修を四半期に一度行っています。さらに、募集管理指標において一定の基準を下回る郵便局および募集人に対しては、毎月個別に日本郵便本社から支社を通じて指導するなど、改善に結び付けるプロセスを確立しています。

## (3) 独立性の高い内部監査態勢

第三のディフェンスラインとして、当社の内部監査部およびその担当役員であるインターナル・オーディット・オフィサーが、コーポレート・ガバナンス、コンプライアンスおよびリスク管理を含むすべての経営活動および業務活動を、独立的かつ客観的な立場でモニタリングし、その有効性を評価しています。

内部監査部とインターナル・オーディット・オフィサーは、持株会社であるアフラック・インコーポレーテッドの独立社外取締役のみで構成される「監査・リスク委員会」によって承認された内部監査最高責任者およびアフラック・ホールディングスのインターナル・オーディット・オフィサーの指揮命令下にあり、内部監査の対象となる第一のディフェンスライン(事業部門)や第二のディフェンスライン(管理部門)はもとより、経営陣からも独立した立場で、客観的な内部監査を実施する態勢を確立しています。

なお、内部監査部は、募集管理態勢および契約管理態勢に関して、適切に監査を実施しており、2018年には日本郵便やかんぽ生命を含む提携先に対する募集コンプライアンスに関する教育やモニタリングについての当社の態勢に関する監査も実施しています。

#### **(4) 日本郵便およびかんぽ生命の募集人が取り扱ったがん保険についての再確認**

前述の通り、がん保険については、募集人が自身の評価を目的に解約と新規契約の間隔を意図的に操作するなど、不適切な募集活動が生じないような仕組みとなっています。

また、内部統制を確保する態勢に基づき継続的に検証しているがん保険の募集活動の中でも、特筆すべき問題は発見されていません。

一方で、今回の事態に鑑み、万全を期する観点から、日本郵便およびかんぽ生命の募集人が取り扱ったがん保険について、お客様に不利益を与えるような解約・新規契約が存在しないかを当社として自主的に再確認しています。

## アフラック生命保険株式会社の概要

- 1) 名称 : アフラック生命保険株式会社
- 2) 事業内容 : 生命保険業
- 3) 創業 : 1974 年 11 月  
アメリカン ファミリー ライフ アシュアランス カンパニー オブ コロンバス  
(日本支店)  
(アフラック生命保険株式会社は 2018 年 4 月 2 日から営業開始)
- 4) 所在地 : 〒163-0456 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル
- 5) 代表者 : 代表取締役会長 チャールズ・レイク  
代表取締役社長 古出眞敏
- 6) 従業員数 : 5,113 名(2019 年 3 月末)
- 7) 営業拠点数 : 90 営業部・支社
- 8) 総資産 : 12 兆 1,339 億円(2019 年 3 月末)
- 9) 収入保険料 : 1 兆 4,310 億円(2019 年 3 月期の保険料等収入)

以上