

## 日本郵便株式会社および株式会社かんぽ生命保険による がん保険募集に関する自主的な再確認の最終報告について

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、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」を整備していますが、かんぽ商品に関して公表されている事態に鑑み、万全を期する観点から、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員社長:植平光彦)によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能しているか、および、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が存在しないかを確認することにより、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されているかを自主的に再確認しました。

### 概要

#### <自主的な再確認の結果>

当社は、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、がん保険の商品性を前提に整備している「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能していることを確認し、また、日本郵便およびかんぽ生命が募集したがん保険のうち、2014年4月1日から2019年8月1日までのいずれかの日を契約日とするがん保険の新契約(122万334件。以下、「対象新契約」)について、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」の占める割合が0.006%であったことを確認したことにより、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されていることを再確認しました。しかし、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が対象新契約に対して0.006%存在していたことから、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の運用について改善すべき点があることを真摯に受け止め、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」のもとでのPDCAサイクルにより、さらなる改善を行ってまいります。

#### <説明>

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、お客様にわかりやすい商品です。また、がんを取り巻く医療環境は日々変化してい

<sup>1</sup> 解約・新規契約とは、保障の最新化などの目的で、加入済みの保険の解約と新規の同一種類の保険加入とを、近接した時期(解約の時期が「新規の保険加入の前3か月間」または「新規の保険加入の後6か月間」)に行うことをいいます。

ることから、お客様に最新の保障を継続的にお届けしていくことが、お客様本位の観点から重要です。

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いや企業理念などのコアバリュー(基本的価値観)によって醸成された誠実かつ倫理的な企業文化に基づき、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」を整備しています。

このような態勢のもと、適切な保険募集の確保に努める一方、問題が発生するリスクが絶えずあることを前提として、いち早く問題を認識できるようモニタリングし、問題を認識した場合は是正を行い、再発防止策を講じるという内部統制の PDCA サイクルを実践しています。

このたび、かんぽ商品に関して公表されている事態に鑑み、万全を期する観点から、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能しているか、および、対象新契約について、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が存在しないかを確認することにより、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されているかを自主的に再確認しました。

再確認の結果、まず、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能していることを確認し、また、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」としては、旧契約と新契約の保障内容が同一でお客様のご意向に沿っていない解約・新規契約が 70 件(対象新契約に占める割合 0.006%)存在することを確認しました。なお、お客様に直接お目にかかってご意向を確認する予定が 10 月以降に入っているものが 3 件あります。また、お客様に直接ご意向を確認できなかったものが 65 件ありました。

対象新契約に占める割合は 0.006%ですが、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」の存在が確認されたことについて、当社は真摯に受け止めています。

今回の再確認で判明した「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」については、旧契約の復旧など、お客様のご意向に沿って誠実に対応を行ってまいります。

日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能していることが確認され、また、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」の対象新契約に占める割合が 0.006%であっ

たことが確認されたことにより、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されていることが再確認されたものと認識しています。

しかし、当社は、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が対象新契約に対して 0.006%存在していたことから、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の運用について改善すべき点があることを真摯に受け止め、事案に応じた募集人の教育指導や厳正な処分に加えて、旧契約と新契約の保障内容が同一の解約・新規契約をモニタリングし、お客様のご意向を確認するプロセスを導入するなど、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」のもとでの PDCA サイクルにより、さらなる改善を行ってまいります。

## 1. がん保険の商品性とお客様本位の業務運営

### (1) がん保険のニーズとわかりやすさ

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。がん罹患者は増加傾向にあり、2人に1人が一生のうちがんに罹患する<sup>2</sup>といわれる時代になっており、がんに罹患した際の出費や資産の取り崩しを抑える備えとして、がん罹患率の高いシニア世代にとってはもちろん、働き盛りの世代にとっても、ニーズが高くなっています。なお、がん保険は、商品性が金利に左右される貯蓄性商品とは異なり、がんに対する備えという保障のニーズに正面から応える商品です。

また、がん保険は、市場リスクを有する投資性商品とは異なり、がんの治療にかかる費用を保障し、定額の給付金をお支払いするという点で、お客様にとってわかりやすい商品です。

### (2) がんを取り巻く医療環境の変化とがん保険の進化

がんを取り巻く医療環境は日々変化しています。近年、抗がん剤や放射線などを組み合わせる治療が一般化していること、体に負担の少ない先進的な医療技術が用いられるケースが増加していることなどを背景として、入院日数は年々短くなっており、かわって通院で治療する期間が長くなっています<sup>3</sup>。

このような医療環境の変化にあわせて、当社は、通院保障、抗がん剤・放射線治療の保障、先進医療保障を開発するなど、がん保険を進化させてきました。

2018年4月に発売された「生きるためのがん保険 Days1」は、働き盛りの世代におけるがん罹患者の増加やより有効で高額な治療技術の登場を踏まえて開発された商品です。具体的

<sup>2</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」

<sup>3</sup> 厚生労働省 平成 26 年患者調査

には、がん罹患時以降の保険料払込免除特約、治療費以外の経済的負担に対応するための特約などを設けることで、これまで以上に充実したがん保険になっています。

### <「生きるためのがん保険 Days1」の保障内容>



### (3) がん保障の最新化の必要性

がんを取り巻く医療環境の変化やお客様のがん保険に対するニーズの多様化に応じて、当社からお客様に最新の保障をご案内する必要があります。

がん保険に未加入のお客様はもちろん、既に当社のがん保険にご加入いただいているお客様に対しても最新の保障をご案内することが、お客様本位の観点から重要であり、当社の大切な使命であると考えています。

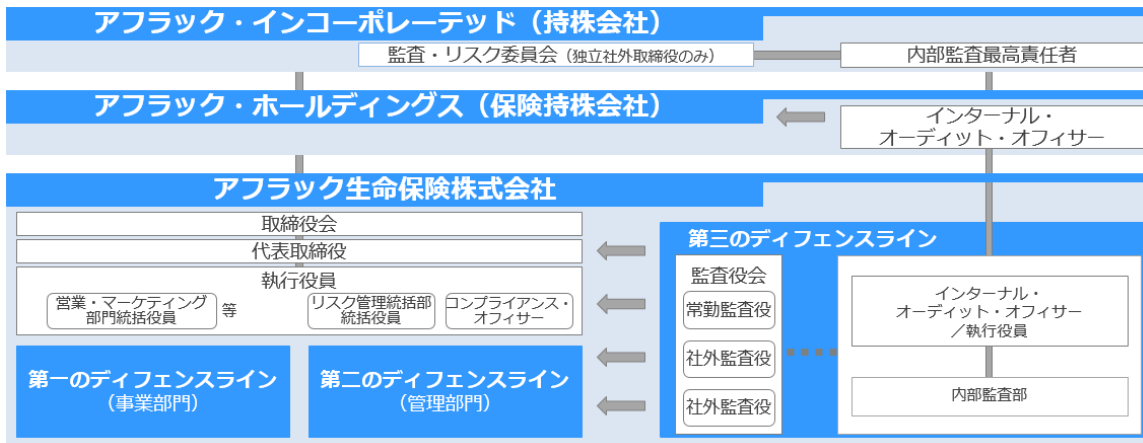
## 2. がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢

### (1) 3つの防衛線により内部統制を確保する態勢

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という創業の想いや企業理念などのコアバリュー（基本的価値観）、CSV 経営<sup>4</sup>などによって醸成された誠実かつ倫理的な企業文化に基づき、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」を整備しています。

当社は、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」を整備するにあたっては、事業部門、管理部門および内部監査部門の各機能を3つの防衛線（ディフェンスライン）とする内部統制のベストプラクティスを採用しています。

<sup>4</sup> すべてのステークホルダーに対する社会的責任を着実に果たしたうえで、社会と共有できる価値(Shared Value)を創造(Create)していく企業経営



各ディフェンスラインでは、以下を実施しています。

① 第一のディフェンスライン(事業部門)

第一のディフェンスライン(事業部門)は、お客様本位の業務を確保するための募集管理および契約管理を行っています。

ア. わかりやすい募集資材を用いた説明

お客様に最適な保障提案を行うために、当社では、専用のパンフレットを用いて、最新の治療実態をふまえた保障の必要性についてご案内しています。また、がん保険には保障の待ち期間があることや、健康状態によって保険に加入できない場合があることなどのご注意いただきたい事項については、保険募集時にお客様に書面(契約概要・注意喚起情報)をお渡しし、ご説明しています。

イ. 最適な保険を適切にご提案するための教育研修と指導

当社は、お客様に最適な保障内容の保険を適切にご提案できるよう、募集人にガイドラインやマニュアルを提供し、教育研修を実施しています。また、すべての代理店に対して、お客様に保険の募集を適切に行ううえで必要な募集管理態勢の整備を求め、代理店検査などを通じて確認・指導しています。

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による研修に加えて、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についての研修を、当社が直接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。

ウ. 合理的な営業目標および募集品質向上に向けたサポート態勢

当社は、日本郵便およびかんぽ生命との間で、お客様のニーズに基づく保険市場の見通

し、日本郵便およびかんぽ生命の募集のキャパシティなどを勘案して、合理的な営業目標を設定しています。

また、全都道府県に郵便局を支援する営業社員を配置し、募集品質向上に向けたサポート態勢を構築しています。

## ② 第二のディフェンスライン(管理部門)

第二のディフェンスライン(管理部門)は、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からけん制機能を発揮します。

### ア. コンプライアンスおよびリスク管理

コンプライアンス委員会<sup>5</sup>および ERM 委員会<sup>6</sup>、ならびに、コンプライアンス統括部およびリスク管理統括部を中心として、コンプライアンスおよびリスク管理にかかる態勢を整備しています。保険募集に関する様々な管理指標についてモニタリングを行い、保険募集上のコンプライアンス違反の未然防止と再発防止に取り組んでいます。また、事務過誤事例を収集・分析し、発生原因の究明や再発防止に取り組んでいます。

### イ. 「お客様の声」<sup>7</sup>の管理

お客様サービス推進委員会およびお客様サービス推進部を中心として、「お客様の声」の適切な管理態勢を整備し、「お客様の声」を幅広く把握し、業務改善・サービス向上につながる取り組みを行っています。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改善状況について確認することにより、業務改善などに取り組んでいます。

### ウ. 日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集に関するモニタリング

当社、日本郵便およびかんぽ生命の3社は、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毎にモニタリングし、確認・管理しています。このモニタリング結果に基づき定めたテーマでの日本郵便募集人への教育研修を実施すること、郵便局・募集人に対する日本郵便を通じた個別の指導を行うことなどを通じて、業務改善などに取り組んでいます。

## ③ 第三のディフェンスライン(内部監査部門)

第三のディフェンスライン(内部監査部門)は、第一のディフェンスライン(事業部門)や第

<sup>5</sup> コンプライアンス態勢を効果的に推進するために当社内に設置された委員会

<sup>6</sup> リスク管理をより効率的かつ効果的に推進し、会社全体のリスクやその影響を統一的に管理するために当社内に設置された委員会

<sup>7</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

二のディフェンスライン(管理部門)に対して、独立かつ客観的なモニタリングを実施し、その有効性を評価しています。

具体的には、内部監査を実施する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・オフィサーは、米国上場企業でアフラックのグローバルなグループ全体を統括する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、および中間持株会社であるアフラック・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るため、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、当社経営陣からも独立した立場で、客観的な内部監査を実施し、その有効性を評価しています。

## (2) 「がん保険募集に係る強固な内部統制を確保する態勢」のもとでの PDCA サイクルの実践

当社は、このような「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」のもと、適切な保険募集の確保に努める一方、問題が発生するリスクが絶えずあることを前提として、いち早く問題を認識できるよう継続的にモニタリングし、問題を認識した場合には是正を行い、募集人に対する厳正な処分を含む再発防止策を講じるという PDCA サイクルを実践しています。

## 3. かんぽ商品に関して公表されている事態に鑑み、万全を期する観点から実施した自主的な再確認

### (1) 自主的な再確認の対象と実行態勢

当社は、かんぽ商品に関して公表されている事態に鑑み、万全を期する観点から、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能しているかを確認するとともに、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が存在しないかを確認し、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されているかを自主的に再確認しました。

具体的には、まず、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集にかかる、募集管理態勢、契約管理態勢、「お客様の声」の適切な管理態勢、コンプライアンスおよびリスク管理態勢、ならびに内部監査態勢のもとでの取組みの実行状況を確認し、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能しているかを確認しました。

さらに、日本郵便およびかんぽ生命による保険募集のうち、2014年4月1日から2019年8月1日までのいずれかの日を契約日とするがん保険の新契約(対象新契約)について、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が存在しないかを確認しました。なお、確認にあたっては、対象新契約のうち、旧契約と新契約の保障内容が同一で

あるなどお客様に不利益を与える可能性のある解約・新規契約について、当社の社員がお客様に電話または訪問し、お客様のご意向を直接確認しました。

この2つの確認は、事業部門、管理部門および内部監査部門で構成される3つの防衛線(ディフェンスライン)により内部統制を確保する態勢のもとで実行しました。再確認の対象および3つの防衛線(ディフェンスライン)に基づく再確認の実行態勢については、当社の取締役会で報告され、また、グローバル・グループ・ガバナンスのもとで、独立社外取締役だけで構成されるアフラック・インコーポレーテッドの監査・リスク委員会によるプロセスチェックを含めた態勢で実施され、再確認の結果は当社の取締役会に最終報告されました。

## (2) 自主的な再確認の結果

日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能していることを確認しました。

「対象新契約」(122万334件)のうち、解約・新規契約の件数は19万6,355件ですが、解約・新規契約は、お客様が、がんを取り巻く医療環境の変化やお客様のがん保険に対するニーズの多様化に応じて、最新の保障を備えるためのものです。この解約・新規契約のうち、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」としては、旧契約と新契約の保障内容が同一でお客様のご意向に沿っていない解約・新規契約が70件(対象新契約に占める割合0.006%)存在することを確認しました。なお、お客様に直接お目にかかってご意向を確認する予定が10月以降に入っているものが3件あります。また、お客様に直接ご意向を確認できなかったものが65件ありました。

対象新契約に占める割合は0.006%ですが、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」の存在が確認されたことについて、当社は真摯に受け止めています。

今回の再確認で判明した「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」については、旧契約の復旧など、お客様のご意向に沿って誠実に対応を行ってまいります。

日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」が機能していることが確認され、また、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」の対象新契約に占める割合が0.006%であったことが確認されたことにより、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の実効性が確保されていることが再確認されたものと認識しています。



しかし、当社は、日本郵便およびかんぽ生命によるがん保険募集について、「お客様のご意向に沿わずにお客様に不利益を与えるような解約・新規契約」が対象新契約に対して0.006%存在していたことから、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」の運用について改善すべき点があることを真摯に受け止め、事案に応じた募集人の教育指導や厳正な処分に加えて、旧契約と新契約の保障内容が同一の解約・新規契約をモニタリングし、お客様のご意向を確認するプロセスを導入するなど、「がん保険募集にかかる強固な内部統制を確保する態勢」のもとでのPDCAサイクルにより、さらなる改善を行ってまいります。

以上