



2019

郵政福祉の現状

Yusei Fukushi Disclosure



～郵政福祉キャッチフレーズ～

助け合いのココロを 『かたち』に



一般財団法人郵政福祉

郵政福祉ロゴマークについて

郵政事業を赤いマル(左円部分)、日本郵政グループ社員等の皆さまを青いマル(右円部分)、当法人を頭文字のYに見たて、「日本郵政グループ社員等の福祉の増進と郵政事業の発展に寄与する」という当法人の使命を象徴化したものです。

法人概要(平成31年3月31日現在)

名称	一般財団法人郵政福祉
設立	昭和29年10月1日
基本財産	10億80万円
従業員数	186人
事業所	13地方本部
本部所在地	〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目14番1号 郵政福祉琴平ビル

本誌は、保険業法等の一部を改正する法律(平成17年法律第38号)において読み替えて準用する保険業法第111条及び認可特定保険業者等に関する命令第34条に基づき作成したディスクロージャー資料です。

2019 CONTENTS

ごあいさつ・経営理念	1
平成30年度郵政福祉トピックス	2
「平成30年7月豪雨」「台風21号」中国・近畿各地方本部の対応	4

最新の概況

平成30年度における保険商品の概況	6
資産の長期的・安定的な運用について	8
収益性と健全性について	9

経営体制について

コーポレートガバナンスについての取り組み	10
内部統制システムの整備	10
コンプライアンス(法令遵守)の推進	11
教育・研修の推進	12
勧誘方針	13
個人情報保護への取り組み	13
反社会的勢力への対応	14
リスク管理体制	14
情報提供の充実	16
お客様の声を経営に活かすための取り組み	18

保険商品のご案内

保険商品の種類	20
ご契約のお申し込みから成立まで	22
保険金等のご請求から受け取りまで	23
加入者さまへのご案内状	24

業績データ

業績データ目次	25
〈特定保険業データ〉	26
〈特定保険業外事業データ〉	39
〈法人全体データ(平成30年度決算書)〉	40

法人情報

役員・評議員	47
従業員の状況	47
歴史と沿革	48
事業所一覧	49

※数値はすべて単位未満切り捨てにしています。

※%は表示未満を四捨五入しています。

この端数処理により、合計が100%にならないことがあります。

健全経営を維持しつつ お客さまサービスの向上に取り組んでいます

ごあいさつ

はじめに、平成30年度は、7月の西日本豪雨や9月の台風21号など、例年にも増して規模の大きな集中豪雨や台風、地震が相次いで発生し、全国各地で甚大な被害をもたらしました。被災された皆さまに、改めましてお見舞い申し上げます。郵政福祉としても、多くの被災されたお客さまのいち早い生活再建を願って、災害保険金の請求への迅速な対応などに総力を挙げて取り組んでまいりました。

郵政福祉は、平成17年10月に3つの財団法人が統合して設立しましたが、その原点を辿ると、60年以上前の昭和29年10月、戦後の厳しい社会経済環境の中で、郵政職員の相互扶助を目的に設立された(財)郵政互助会まで遡ります。

平成25年4月1日には、それまでの職域共済事業から、保険業法が適用される「認可特定保険業」に移行し、現在、日本郵政グループで働く皆さまの豊かな暮らしの応援と安心の提供を目的に、退職給付保険、災害保険および社員援護保険の3保険商品を中心としたサービスを提供しております。基幹商品である退職給付保険は、多くの皆さまにご理解いただき、平成31年3月末の加入者数は187千人に上っています。改めまして皆さまのご愛顧に厚く御礼申し上げます。

事業経営にあたっては、内部統制(ガバナンス)の充実を図るとともに、お預かりした保険料についてはより安全性を重視した資金運用に心掛け、財政基盤の強化に努めています。平成30年度においても、超低金利が続くという厳しい資金運用環境下にありましたが、事業損益は引き続き黒字であり、変わらず安定した財政基盤を確保できています。

郵政福祉では、今後とも健全経営を維持しつつ、日本郵政グループで働く皆さまにより良いサービスを提供できるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。引き続き、皆さまのあたたかいご理解とご支援を賜りますよう心からお願い申し上げます。



郵政福祉 理事長
新堀 修巳

経営理念

一般財団法人郵政福祉は、日本郵政グループ社員等の皆さまの豊かなくらしの応援と安心の提供に努めます。

行動指針

1 お客さま第一主義

私たちは、日本郵政グループ社員等の皆さまへの奉仕を第一とする精神をすべての業務の原点に置き、常に質の高いサービスの提供に努めます。

2 法令の遵守

私たちは、高い倫理観を持つことを誇りに、すべての業務においてコンプライアンスを徹底し、社会的責任を果たします。

3 人間の尊重

私たちは、すべての業務に関わる人の尊厳と基本的人権を守り、そのことにより事業と人の持続的成長を図ります。

4 社会への貢献

私たちは、環境に配慮し、事業活動の中で積極的に社会に貢献します。

平成30年度郵政福祉トピックス

5月 情報誌RinRinのリニューアル

多くの方に「RinRinファン」になっていただけるよう、思わず手に取り読みたくなり、共感できる情報誌を目指して、RinRinをリニューアルしました。



リニューアルのポイント

①幅広い年代の読者が参加できる企画をスタート

夢に年齢は関係ない!年齢を問わず読者の夢を応援したい!というコンセプトの新企画「夢をかなえて」の連載をはじめました。

②生活に役立つ情報の提供

「マネーコラム“まさかへの備え”」や「三世代に伝えたい人生100年の歩き方」等の連載をはじめました。イラストを活用し、読みやすくわかりやすい記事となっています。

③メールマガジンとの連携

誌面には掲載しきれなかった「夢をかなえて」のこぼれ話や、マネーコラム等の保険情報などを、RinRinの発行されない月のメールマガジンに掲載し、1年を通してRinRinを楽しんでいただけるようにしました。

6月 ゆうイングプレミアムサービスの提供開始



退職給付保険の加入者限定で、リソルライフサポート株式会社が運営する「ライフサポート倶楽部」と提携した新サービス「ゆうイングプレミアムサービス」を2018年6月25日よりスタートしました。

宿泊施設やスポーツクラブ、映画館等の日々の生活や旅行等でご利用いただける多彩でお得なサービスを取り揃えておりますので、ぜひご登録ください。

また、ゆうイングカードにも「ゆうイングプレミアムサービス」の会員の証であるLマークを印字したことにより、ゆうイングカードの利用の幅が広がりました。

主な自然災害

4月

- 島根県西部を震源とする地震が発生

5月

- 大阪府北部地震が発生

6月

7月

- 平成30年7月豪雨が西日本を中心に発生
- 台風12号が三重県伊勢市付近に上陸

6月～ 各種キャンペーンの実施

6月～8月

「ゆうイングプレミアムサービス」 加入登録キャンペーンの実施

「ゆうイングプレミアムサービス」の開始を記念して、加入登録キャンペーンを実施しました。

6月～9月

加入者謝恩キャンペーンの実施

退職給付保険にご加入いただいている皆さまの日頃のご愛顧に感謝して、キャンペーンを実施しました。平成30年度につきましては約3万6,000人のご応募をいただきました。

1月～3月

メルマガ登録キャンペーンの実施

郵政福祉のメールマガジン「ゆうふくメールニュース」にご登録いただいている方および、新規にご登録いただいた方を対象に登録キャンペーンを実施しました。

このキャンペーンを通じて多くの方に、新規登録をいただきました。

今後とも、メルマガ読者のニーズに合った内容となるよう努めてまいりますので、未登録の方はぜひともご登録ください。



11月～ 虎ノ門地区再開発に伴う権利変換の実施



11月

東京地方本部事務所移転

郵政福祉虎ノ門第1ビルおよび第2ビルが、虎ノ門一・二丁目地区第一種市街地再開発事業の地区に該当したことに伴い、東京地方本部の事務所を移転しました。

12月

権利変換計画への同意

虎ノ門一・二丁目地区市街地再開発組合から権利変換計画を示されたことを受け、再開発ビルの権利床の取得及び保留床（増し床）の取得を決定し、同意書を同再開発組合へ提出しました。

3月

権利変換

当該権利変換計画が平成31年3月22日に東京都から認可されたことに伴い、翌3月23日に権利変換となりました。

8月

- 台風15号が宮崎県日向市付近に上陸
- 台風20号が徳島県南部に上陸

9月

- 台風21号が徳島県南部に上陸
- 北海道胆振東部地震が発生
- 台風24号が和歌山県田辺市付近に上陸

10月

11月

12月

1月

2月

3月

「平成30年7月豪雨」「台風21号」 中国・近畿各地方本部の対応

平成30年度は大きな自然災害が起きた1年でした。中でも多くの方が罹災された平成30年7月豪雨と台風21号について、中国地方本部と近畿地方本部での対応を伺いました。

中国地方本部長 重本 健治 前例を無駄にしない取り組み



熊本地震での対応を活かした

——「平成30年7月豪雨」は6月28日から7月8日の長期間にわたり、雨が集中的に降り続けました。

重本 被害は広範囲にわたりましたが、2年前に起きた熊本地震での部内対応を参考に、事前に職員全員と連絡を取り、勤務態勢を整え、お客さま対応に万全を期すことができました。

——お客さまからの連絡はいつから増えましたか？

重本 契約状況の照会は6月28日からありましたが、7月9日から2週間は非常に電話の多い状態が続きました。半壊以上の大きな被害を受けた方が多く、電話口から悲痛な思いが伝わってきました。職員に指示したのは、困難な状況の中で情報が不足しているお客さまも多いため、正確な情報を的確に伝えることを徹底しました。

電話対応では対応記録を一元管理し、毎日夕方に問い合わせが多かった内容を報告するなど、情報の共有化を図りました。そのうえで、改めて対応フローを作成し、簡潔で的確に回答できるように努めました。

——現地支援等に取り組んだことはありますか？

重本 一日でも早く保険金を支払うために、全単独マネジメント局に、郵政福祉の災害保険金の請求方法を通知しました。その他、被害の大きかった地域の局長に、罹災した方に郵政福祉の災害保険に加入しているかを確認していただき、保険金請求に必要な情報を案内していただくようお願いしました。

水没など特に大きな被害のあった倉敷市真備地区の4局については、岡山県駐在の担当者に飲料水を運んでもらいました。道も随所で

寸断され、たどり着けるかもわからない状況でしたが、自動販売機や商店も利用できない被災地へいち早く届けることができたことで、とても喜ばれました。

災害保険をより多くの方へ

——お客さまの反応はどうでしたか？

重本 「保険金が早くもらえて助かった」、「生活再建の励みになった」といった声をいただきました。

また、後日、真備地区の郵便局員の間で開催された災害復興慰労会でのご挨拶の中に、「郵政福祉に入っていてよかった」というお言葉があったと聞き及び、驚くと同時にとても嬉しく思いました。そのご挨拶をされた方のご自宅も2階まで水没して途方に暮れていたそうで、郵政福祉の災害保険金が支払われることを知って生活再建への勇気が湧いたとのことでした。さらに、これにより「地域のためにまた頑張ろうと思う励みになった」とも言っていただきました。

——今、振り返って災害に対する意識の変化や、今後の課題をどう感じていますか？

重本 お客さまへのスムーズな対応を行うためには、平時から情報を共有することが大事だということを実感しました。大変な災害であったと同時に、改めて郵政福祉の存在意義や使命を再認識する機会となりました。

ただ、今回、罹災された郵政グループ社員の内、郵政福祉の災害保険のご案内ができていなかった方、特に非正規社員の方には、もっと声をかけさせていただき、災害時には、さらに多くの方の手助けをさせていただきたいと思っています。



川越郵便局(山口県)被害状況



箭田郵便局(岡山県)被害状況



近畿地方本部長 田中 保 都市部での被害から得た教訓



半日で天候が急変

——台風の日(平成30年9月4日)は、経験したことのないような風だったと聞きましたが、どのような状況でしたか？

田中 当日の午前中の段階ではまだ晴れ間もあって天気は穏やかでしたが、昼過ぎから急速に荒天となり、特に大阪府南部では恐怖を感じるほどの暴風雨へと急変しました。その影響を受けて関西国際空港の滑走路や駐車場が広範囲で浸水しただけでなく、瞬間に戸建て家屋の屋根などが空中を舞いはじめ、マンションでもベランダの仕切り板が次々と破損するなどの被害が出ました。夕方、風雨が弱まったので屋外の様子を確認すると街路樹はなぎ倒され、看板や信号機はあらゆる方向を向いており、道路にはさまざまな落下物が散乱しているという状況でした。

お客さまからの受付態勢改善を実感

——翌日になるとお客さまへの対応が始まると思います。



田中 9月4日中には、近畿地方本部の全職員が無事に帰宅できたことを確認しましたので、できる限り翌日からのお客さま対応に備えることを目標としました。

翌朝、5日は定時に全員が出勤することができ、すぐにお客さまからのお問い合わせに対応しました。また、職員には定期的に災害時の対応に関する研修を実施していましたので、被害状況の確認、請求の方法等は、迅速かつ確に対応できたと思っています。

特にお問い合わせが集中したのは、5日から1か月間程です。その間は電話が鳴りやまず、毎日150~200本を受電しました。日中は電話対応に追われ、書類の発送等は時間外にやらざるを得ませんでした。本部や他の地方本部から人的応援を受け、なんとか乗り切ることができました。

——実際にお客さまの反応はどうでしたか？

田中 やはり、電話が極度に混み合った影響でコールセンターも含めて電話が繋がらなかったために、連絡が取れなかったという苦情をかなり承りました。

我々は、罹災したお客さまの声をいち早く聴くことが使命であるにも関わらず、その対応ができなかったことを申し訳なく思っています。それによりお客さまにさらなる不安を与えてしまいました。

今後はこのような事態にならないよう、請求受付の改善の必要があると実感しています。

そのような中でも、多くのお客さまから感謝のお言葉もかけていただけたことは、とても嬉しかったです。今回のことをきっかけに、我々が災害に遭われた加入者の生活再建にさらなるお手伝いができるよう取り組みます。