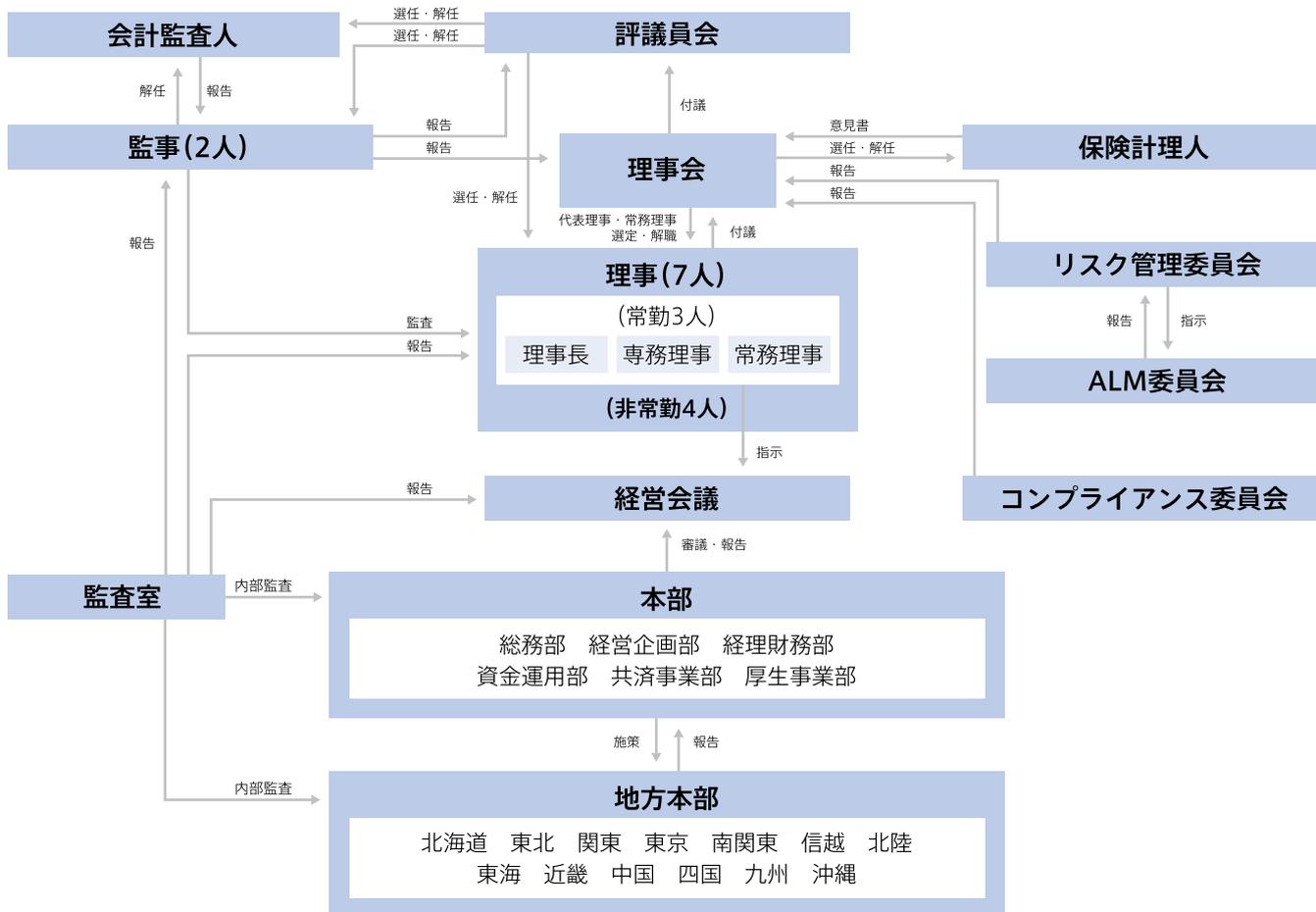


# 経営体制について

## コーポレートガバナンスについての取り組み

経営の適正性や透明性を確保するため、外部からの視点や意見を積極的に取り入れています。また、経営への牽制機能を確保するため、評議員会において複数の社外の方を理事(非常勤)として選任するとともに、内部監査機能を担う「監査室」を設置し、コーポレートガバナンス(企業統治)が十分機能する体制をとっています。

### コーポレートガバナンス体制図



## 内部統制システムの整備

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律(第90条第4項第5号)に基づき、「内部統制システムの整備に関する基本方針」を制定し、内部統制システムの整備を行っています。

### 内部統制システムの整備に関する基本方針(概要)

- 1 理事の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
- 2 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- 3 理事の職務執行が効率的に行われることを確保するための体制
- 4 役職員の職務の執行が法令等に適合することを確保するための体制
- 5 監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

## コンプライアンス（法令遵守）の推進

郵政福祉では、全役職員がコンプライアンスの担い手であると認識し、お客さまをはじめ、社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことを心掛けています。コンプライアンスが業務遂行の前提であるという基本理念の下、その推進に取り組んでいます。

### コンプライアンス宣言

一般財団法人郵政福祉は、コンプライアンスの徹底を経営の最優先課題と認識し、コンプライアンスをすべての活動の基本に置くことを宣言します。

#### 1 商品・サービスの適正な提供

私たちは、経営理念に即した商品の開発と適正な提供を行います。お客さまに提供するサービスについて、正確な表示・広告・説明を行います。

#### 2 お客さま情報の保護

私たちは、職務上知り得た情報の重さを認識し、適正かつ慎重な取扱いをします。

#### 3 適正・公正な取引

私たちは、販売、調達及び資産の運用において、適正・公正な取引を行います。

#### 4 法人財産の保全

私たちは、法人の情報及び財産を適切に保全・管理します。

#### 5 反社会的勢力との対決

私たちは、社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的な勢力に対して、毅然とした態度を取ります。反社会的勢力に経済的な利益を供与しません。

#### 6 社会的規範の遵守

私たちは、あらゆる法令、その他の社会的規範を遵守し、誠実かつ公正に行動します。

#### 7 働きやすい職場づくり

私たちは、お互いの人格を尊重し、お互いに協力し合い、自由に意見交換できる働きやすい職場環境を作ります。いかなるハラスメントも許しません。労働関係法令を遵守し、職場の安全衛生の向上に努めます。

## ● コンプライアンス体制

### コンプライアンス委員会(委員長:理事長)

(1)基本方針、計画および体制の策定 (2)関係規程類の制定 (3)教育・研修の計画策定および実施

指示 ↓ ↑ 報告

コンプライアンス推進責任者(本部:部・室長)(地方本部:本部長)

コンプライアンス推進担当者(本部:課長)(地方本部:次長または課長)

## ● コンプライアンス研修

法令遵守の徹底・推進を目的として、あらゆる機会を通じて全役職員を対象に「コンプライアンス研修」を実施しています。

## ● コンプライアンスマニュアル(行動規範)

「コンプライアンスマニュアル」を作成し、全役職員がいつでも閲覧できるようにしています。

## ● 反社会的勢力への対応

社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的な勢力に対して、毅然とした対応に努めます。

## ● 内部通報制度

組織的または個人的な法令違反行為等に関する相談や通報があった場合の適正な処理の仕組みを定め、不正行為等の早期発見と是正を図り、コンプライアンスの強化を推進します。

## ● 日常業務における点検

重要項目に関する自主点検を定期的を実施し、日常業務における不備を的確に発見し、早期に是正するよう対応しています。

## 教育・研修の推進

役職員の意識改革と業務知識の向上等を図るため、教育・研修の推進に取り組んでいます。

### ● 新規採用者研修

新規採用者に対し、ビジネスマナーやコンプライアンスの重要性をはじめ基礎的な業務知識を付与するための研修を実施しています。

### ● 新規採用者フォローアップ研修

採用後3か月および1年半が経過した職員を対象に、経験や学びの重要性を認識してもらうための研修を実施しています。

### ● 新任管理者・役職者研修

新任の管理者・役職者に対し、あるべき姿・果たすべき役割についての意識付けを行うとともに、実際に行うべき職務等の知識を付与するための研修を実施しています。

### ● 業務研修

保険業法等関係法令を遵守した加入勧奨活動やお客さま対応を浸透・徹底することを重点に、各マニュアルに基づく実践的な研修を実施しています。

### ● WEB研修

経理・会計事務をはじめ事業全般にわたる職員の業務知識の向上と事務処理の適正化を図るため、本部各部署がWEB会議システムを活用した研修を実施しています。

### ● 部外研修

金融資産運用、商品管理(保険数理)および情報システムの各部門は、特に専門的知識を必要とする部署であることから、これらの業務に従事する担当者の資格取得や資金運用・システム等に関する知識の習得に向けて、部外セミナー等に担当者を参加させています。



新規採用者研修の様子

## 勧誘方針

郵政福祉の事業は、日本郵政グループ社員等の福祉増進の一翼を担うものとして、加入対象者である日本郵政グループ社員等に広く浸透し、親しまれてきています。私たちは、各商品の加入対象者の皆さまに一層のご理解をいただくよう、各商品の「勧誘方針」を次のとおり定め、これに基づいて勧奨活動を行います。

- 1 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律及びその他の法令の趣旨を遵守し、適切な募集活動に努めます。  
なお、加入のお勧めに際しましては、各商品等の重要な事項について、お客さまに正しくご理解いただけるよう努力して参ります。
- 2 お客さまの各商品に関する知識・加入経験、加入目的・財産状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に適合した説明により、ご理解を得よう努力して参ります。
- 3 各商品の勧誘にあたり、お客さまへの立場に立って、勧誘時間、勧誘場所、勧誘方法についても十分に配慮します。なお、お客さまと直接対面しない勧誘（例えば、通信による勧誘等）を行う際にも、説明方法等工夫し、お客さまにご理解いただけるよう努力して参ります。
- 4 各商品の給付金・保険金等のお支払い、ご請求手続きおよびお客さまからのお問合せについては、迅速かつ確に行うよう努力して参ります。
- 5 お客さまのプライバシーを尊重するとともに、各商品にご加入される際に、当法人にお知らせいただきましたお客さまに関する情報は、適正な取扱いにより、個人情報の保護に努めて参ります。
- 6 適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- 7 お客さまの様々なご要望・ご意見の収集に努めるとともに、それを今後の販売活動に反映していくよう努力して参ります。

## 個人情報保護への取り組み

ご加入いただいている皆さまの個人情報は、適切な管理・利用ならびに保護の徹底を第一に心掛け、「個人情報保護方針」を制定・公表しています。また、個人情報の保護に関する教育や、情報システムのセキュリティ向上等により個人情報の適正な管理に努め、その徹底・強化を図っています。

### 一般財団法人郵政福祉個人情報保護方針

一般財団法人郵政福祉では、お客さまからの信頼を第一と考え、「個人情報の保護に関する法律」等の法令及びこれに基づく内部規程を遵守し、お客さまからお預かりした個人情報の適正な管理・利用と保護に努めてまいります。

#### 1 情報の取得

業務上必要な範囲で、かつ、適法かつ公正な手段によって、お客さまの個人情報を取得いたします。

#### 2 取得する情報の種類と取得方法

業務上必要な範囲で、お客さまの住所・氏名・生年月日等の情報を取得いたします。

お客さまに保険契約の申込書や請求書に記載・提出いただくこと等により、取得させていただきます。また、アンケート等の実施により、インターネットやハガキ等で取得させていただくことがあります。

#### 3 利用目的

お客さまの個人情報は、次の業務上必要な範囲でのみ利用いたします。ただし、保健医療等の機微情報については、保険業法施行規則第53条の10の規定により限定された目的以外には利用いたしません。

- (1) 保険契約の引受、管理、保険金・給付金等の支払い
- (2) 保険以外の商品・サービスの契約の管理
- (3) 商品・サービスの案内・提供
- (4) アンケートの実施、その他商品・サービスの提供に関連・付随する業務

#### 4 情報の保護・管理

個人情報保護のための組織体制を整備し、お客さまの個人情報の適正な保護・管理に努めます。また、お預かりした個人情報を正確かつ最新の内容に保守するとともに、不正アクセス・紛失・破壊・改ざん・漏洩等を防止する措置を講じます。

#### 5 情報の提供

次の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者に提供いたしません。

- (1) あらかじめお客さまの同意があるとき。
- (2) 業務遂行上必要な範囲で、お客さまの個人情報を業務の委託先に提供するとき。
- (3) 保険金の支払に関し、当法人の負担分を超える額を求償するため、お客さまの個人情報を保険会社等へ提供するとき。
- (4) 個人情報の保護に関する法律第23条第1項の規定等により、お客さまの同意を得ないで、お客さまの個人情報を第三者に提供することが認められているとき。

#### 6 情報の開示・訂正・削除等

お客さまから、ご自身に関する情報の開示・訂正・削除等要請があった場合は、ご本人であることを確認した上で、適切に対応いたします。

#### 7 継続的な改善

本方針に沿った運用がされているかを点検・評価し、継続的な改善に努めます。

#### 8 お問い合わせへの対応

お客さまからの個人情報の取扱いに関するお問い合わせについては、次の窓口で適切に対応いたします。

[担当部署] 一般財団法人郵政福祉総務部  
[電話番号] (03) 3502-3799  
(受付時間9:00～17:00 土日祝祭日及び年末年始を除く。)

## 反社会的勢力への対応

郵政福祉では、「一般財団法人郵政福祉反社会的勢力対応規程」に則り、反社会的勢力に対する体制整備と毅然とした対応に努めてまいります。

### 一般財団法人郵政福祉反社会的勢力対応規程(概要)

#### (基本的な考え方)

郵政福祉は、経営理念に則り、反社会的勢力との関係遮断及び不当な要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、適切な対応を行うことに努める。

#### (対応上の基本原則)

反社会的勢力による被害を防止するための基本原則は次のとおりとする。

- (1) 反社会的勢力による不当な要求等には、理事長以下、組織全体として対応する。
- (2) 反社会的勢力による不当な要求等に対応する役職員の安全を確保する。
- (3) 反社会的勢力による不当な要求等に備えて、平素から、外部の専門機関と密接な連携関係を構築する。
- (4) 反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係を持たない。また、反社会的勢力による不当な要求等は拒絶する。
- (5) 反社会的勢力による不当な要求等に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行う。
- (6) 反社会的勢力による不当な要求等が、不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠へいするための裏取引は絶対に行わない。
- (7) 反社会的勢力への資金提供は、絶対に行わない。

## リスク管理体制

保険事業をはじめとした事業運営上のリスクを総合的に把握・管理し、経営基盤の安定と健全性を確保します。

### ● 体制

「リスク管理基本方針」に基づき、郵政福祉が保有するリスクの状況を把握し、適切にリスクコントロールすることで財務の健全性を確保するとともに、リスクと収益を適切に管理しています。また、この基本方針に基づき各リスク管理規程等を制定し、リスク管理に関する組織体制や業務の遂行に関する重要な事項を定めています。

リスクの状況はリスク管理委員会に報告され、それぞれのリスクが経営全体に及ぼす影響について統合的に管理し、その結果については担当部署に指示・通知します。なお、同委員会はその状況について理事会への報告が義務付けられています。

### ● リスク管理委員会の役割

リスク管理にあたっては、担当部署がそれぞれの業務を遂行する中で自らリスクを管理するとともに、法人全体でのリスクの把握とコントロール、内部統制をより確かなものとするためにリスク管理委員会を設置しています。委員会では、主に下記について協議を行っています。

- ① リスク管理基本方針およびリスク管理に関する規程の策定、改定
- ② リスク管理体制の全体的評価および整備
- ③ 法人全体におけるリスク量の測定およびモニタリング
- ④ 経営に重大な影響を及ぼすリスクが突発的に発生した場合の対応策

## ■ 資産運用リスク

### 市場リスク

金利、為替、株式等の市場の変動により、保有資産の価値が変動し損失を被るリスクです。

### 信用リスク

債券発行体のような信用供与先の財務状況の悪化や、契約者貸付の貸倒等により、保有資産の価値が減少ないし消失し損失を被るリスクです。

### 不動産リスク

空室率の増加による不動産収入の減少や、市場の悪化等に伴う資産価値の変動等により損失を被るリスクです。

## ■ 流動性リスク

流動性リスクは、資金繰りリスクと市場流動性リスクに分けられます。

資金繰りリスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチや巨大災害の発生等の予期せぬ資金の流失により資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより、取引量が減少し損失を被るリスクです。

市場流動性リスクとは、保有資産（銘柄）を市場で売却する場合において、売却額が多いことにより市場が混乱し取引が成立しないことなどで、不利な価格での売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクです。

## ■ 保険引受リスク

保険料算定に用いる予定死亡率が実際の保険収支と大きく乖離することおよび地震等の巨大地震等の発生により保険金の支払額が増大するリスクです。

## ■ オペレーショナルリスク

### システムリスク

コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスクです。

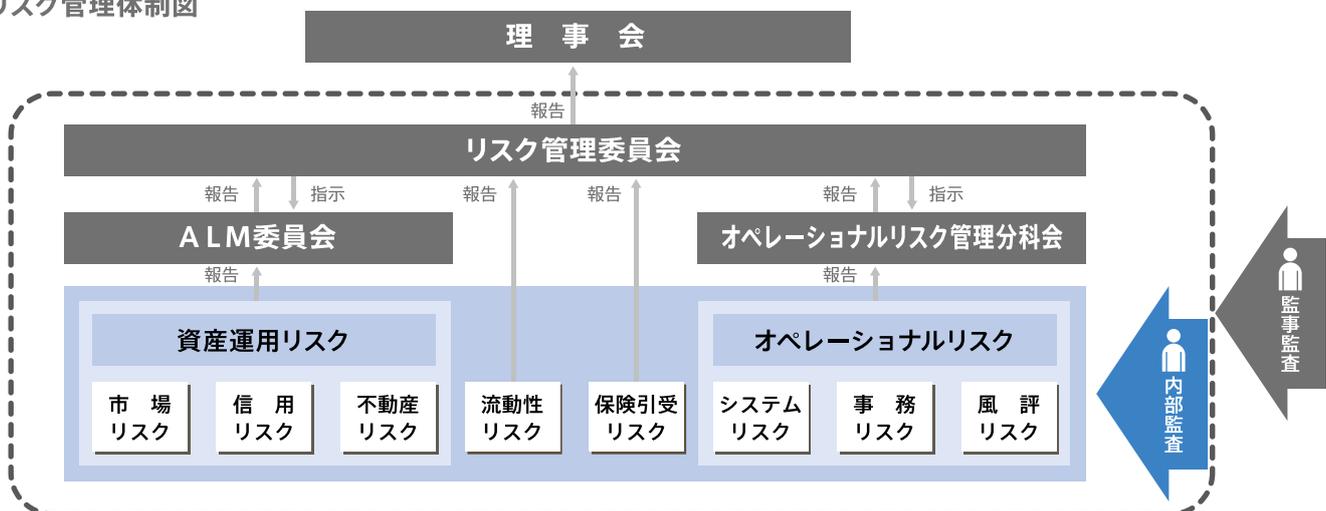
### 事務リスク

職員等が業務の遂行にあたり、正確な事務処理を怠る、あるいは事故、不正等を起こすことにより、当法人が損失を被るリスクです。

### 風評リスク

当法人の資産の健全性・収益力、商品内容・サービス水準などに関する噂や憶測、評判等のあいまいな情報や、事故および不祥事等の発生に伴う誤解、誤認、誇大解釈等が、保険加入者、マスコミ等に広がることにより、当法人が直接または間接の損失を被るリスクです。

リスク管理体制図



## 情報提供の充実

ディスクロージャー誌、情報誌『RinRin』等の紙媒体、また、ホームページやメールマガジンにて郵政福祉の取り組みや経営情報を提供し、お客さまに安心してご加入いただけるよう取り組んでいます。

### ● ディスクロージャー誌

郵政福祉は平成25年度に特定保険業を行う一般財団法人に移行後、ディスクロージャー誌を発行しています。当該年度の事業および財務内容等についてわかりやすい開示を心掛けるとともに、ホームページ等を通じ、広くお客さまに情報提供を行っています。



### ● 情報誌『RinRin』

『RinRin』（発行部数39.2万部）では、当該年度の事業報告・決算報告等の経営情報や各種保険商品の概要、提携しているレク・レジャー施設等の情報を発信しています。

そのほか、読者参加型の企画として、読者の皆さまの夢を専門家や著名人が応援する「夢をかなえて」や、経済ジャーナリスト荻原博子さんが監修する「マネーコラム」など日常に役立つコンテンツ等、日本郵政グループの皆さまに楽しんでいただけるような内容を掲載しています。



## ● ホームページ

ホームページでは、各保険商品の概要、保険金請求等の各種お手続き、重要事項等説明書および普通保険約款を掲載しているほか、退職給付金請求書、祝品請求書、契約者貸付申込書等をダウンロードしていただけます。

そのほか、退職給付保険の加入者が利用できる「ゆうイングプレミアムサービス」をはじめ、日本郵政グループの皆さまにご利用いただけるサービスやレク・レジャー施設等をご案内しています。

平成29年4月にホームページをリニューアルするとともに、スマートフォン専用サイトを開設しました。

郵政福祉ホームページ <http://www.yuseifukushi.or.jp/>



## ● メールマガジン

毎月発行のメールマガジン『ゆうふくメールニュース』では、会員制団体ガソリンカードの価格情報や季節限定の施設情報等をご案内するほか、情報誌『RinRin』の読者参加型企画「夢をかなえて」で紹介できなかった専門家や著名人の取材ごぼれ話を、メルマガ会員限定で配信しています。



### 郵政福祉メールマガジンのご登録方法

#### ● ホームページからのご登録

[http://www.yuseifukushi.or.jp\\_member/mailmag/](http://www.yuseifukushi.or.jp_member/mailmag/)  
ユーザ名(ID)とパスワードが必要です。

#### ● スマートフォンからもご登録いただけます

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。



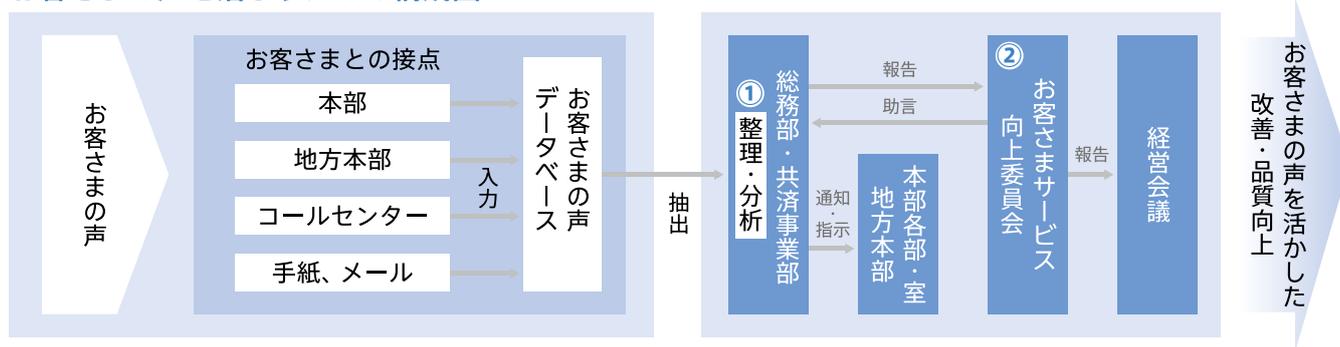
QRコード



## お客様の声を経営に活かすための取り組み

郵政福祉では、本部や地方本部、コールセンター等に寄せられる「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ適正に対応を行っています。平成30年度にデータベースへ登録された「お客様の声」は42,042件、その背景にある課題やお客様のニーズ等を分析し、問題や課題を解決することはもちろん、商品・サービス等の改善や業務品質の向上に積極的に活かすよう努めています。

### お客様の声を活かすための構成図



### ● お客様の声が商品の改善や業務品質向上に活かされるまでの過程

#### ① 整理・分析(共済事業部)

お電話・お手紙等でいただいた多岐にわたるお客様の声は、まずデータベースに集約・蓄積されます。その後、毎月開催される共済事業部のお客様サービス向上会議で整理・分析が行われます。

#### 共済事業部 担当

郵政福祉に寄せられるお客様の声は、多い時で月数千件に上ることもあります。共済事業部ではその一つ一つの声を経営に活かすため、毎月お客様サービス向上会議を開催し、データベースに蓄積されたお客様の声の整理・分析を行っています。特にこれまでなかったご意見・苦情や、逆に頻繁に見られるご要望については注視しています。

#### ② お客様サービス向上委員会

共済事業部で整理・分析されたお客様の声は、総務部においてさらに内容別に整理・分析が行われ、情報誌『RinRin』の読者から寄せられたご意見・ご要望とともに四半期ごとに開かれる「お客様サービス向上委員会」に報告され、今後の対応策について議論が行われます。お客様サービス向上委員会は各部門の責任者で構成されており、各部門が責任をもって対応する仕組みになっています。

#### お客様 サービス 向上委員会 事務局

四半期ごとに開かれるお客様サービス向上委員会は、総務部がお客様から寄せられるご意見等をもとに、いま郵政福祉に求められているものがなにか、まさにお客様の声を把握する機会となっています。そこで取り上げられる問題は多岐にわたりますが、各部門のトップが集まることで、商品・サービスの質を向上させるために明確な対応を探り、実行に移すことができる体制となっています。

## ● 改善事例

## お客様の声



災害保険の更新案内が届いたが、  
災害保険契約継続証の火災等保険金欄に家財の補償額が載っていない。  
家財の補償がなくなると誤解してしまうので分けて記載してほしい。

## 改善内容

以前に火災等保険金額の合算額を記載するようお客さまからご要望があり、合算額を記載していましたが、改めてどのようにすれば契約内容を正しく、そして見やすく表示できるか検討しました。

2019年4月始期契約のお客さまから、災害保険契約継続証の火災等保険金欄の金額を住宅と家財に分けて掲載することとし、契約内容にあった表示方法にすることでお客さまに誤解を与えない表記となるよう改訂しました。

## お客様の声



災害保険契約継続証等に風水雪害保険金の対象は  
10万円以上の損害を受けた場合とあるが、  
震災等保険金にはそのような文言がないので記載してほしい。

## 改善内容

2019年4月始期契約のお客さまに送付する災害保険契約継続証等から各保険金の対象について明記しました。

## お客様の声



郵政福祉の保険商品に加入している退職者向けに、  
ゆうイングプレミアムサービスのような  
全国で利用できる加入特典サービスがほしい。

## 改善内容

2019年度からRinRinをご愛読されている退職者の皆さま等へ悠遊通信(リソルグループの直営宿泊施設と特別提携施設の優待利用とお得なクーポン)を年2回発行することにしました。