

2022

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

## Yusei Fukushi 2022



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。

## .....2022 CONTENTS.....

ごあいさつ・経営理念	1
2021年度郵政福祉トピックス	2

### 最新の概況

2021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
ディスクロージャーの充実	16
お客さま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
ご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(2021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

### 法人概要(2022年3月31日現在)

名称	一般財団法人郵政福祉	基本財産	10億80万円	事業所	13地方本部
設立	1954年10月1日	従業員数	200人	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。

※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

**郵** 政福祉は、1954年設立の郵政互助会を存続法人として他2財団法人と統合し、2005年10月に設立されました。以来、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、災害保険及び社員援護保険の3保険商品を中心としたサービスを提供しています。

基幹商品である退職給付保険は、多くの方にご理解いただき、2021年度末では、約18万4千人の社員の皆さまにご加入いただいています。2021年度は、退職された5千人以上の皆さまに約122億円の退職給付金をお支払いいたしました。

災害保険は、火災、風水雪害、震災等に備える保険ですが、19万人を超える皆さまにご加入いただいております。2021年度は9億円あまりの保険金をお支払いいたしました。

社員援護保険は、死亡・障害等に備える保険ですが、引き続き12万人を超える皆さまにご加入いただいております。

コロナ禍の中にもかかわらず、このように多くの皆さまに支えられて順調に事業を展開することができました。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産運用に心掛け、財政基盤の強化に努めています。2021年度においては、低金利が続くなど依然として厳しい運用環境下にありましたが、金融資産運用、不動産運用ともに安定した収益を確保できました。結果、事業損益は引き続き黒字となり、堅実な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  
小野寺 武

### 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暮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。

# 2021年度郵政福祉トピックス

2021年度に起きたトピックスをまとめました。日本郵政グループの定年制延長に伴うお客さまへのご案内をはじめ、地震や風水雪害等の自然災害による保険金支払い等、コロナ禍における感染拡大防止に努めながら対応しました。また、お客さま対応の迅速化を目的に情報システムの充実を図りました。

## 世の中のトピックス

平成28年(2016年)熊本地震から5年

4月14日

静岡県熱海市で大規模な土石流

7月3日

1年延期となった  
第32回オリンピック競技大会(2020/東京)  
東京2020パラリンピック競技大会開催



7月23日  
～  
9月5日

「奄美大島、徳之島、沖縄島北部及び西表島」(鹿児島、沖縄)が世界自然遺産、「北海道・北東北の縄文遺跡群」(北海道、青森、岩手、秋田)が世界文化遺産に登録



7月  
26・27日

デジタル庁発足

9月1日

自民党総裁に岸田氏、首相に就任

9月29日  
・  
10月4日

眞鍋淑郎氏にノーベル物理学賞



10月5日

秋篠宮家の長女・眞子さま、小室圭さんと結婚、皇籍離脱

10月26日

前澤友作さん日本の民間人初、  
国際宇宙ステーション滞在の宇宙旅行



12月8日  
～  
20日

「復興道路」三陸道が全線開通 仙台～八戸間、約359km

12月18日

トンガ海底火山で大規模噴火、近隣国で津波発生

1月15日

第24回オリンピック冬季競技大会(2022/北京)・  
北京2022パラリンピック冬季競技大会開催

2月4日  
～  
3月13日

福島県沖を震源とする地震により宮城県、  
福島県などで震度6強

3月16日

## 郵政福祉のトピックス

平成28年(2016年)熊本地震  
支払状況  
2,130件 797,694千円  
(2022年6月30日現在)

● 商品案内動画の制作

● ネット請求サービスの導入

● 非対面による保険契約手続きに  
関するサービス提供体制強化

● 再雇用社員の皆さまに向けた  
保険料給与控除の対応

● 役職定年後、  
シニア職として勤務する  
社員の皆さまへのご案内スタート

● 情報システムの充実

福島県沖を震源とする地震  
支払状況  
338件 47,202千円  
(2022年6月30日現在)

# コロナ禍における 各地方本部の取り組みについて

※撮影時のみマスクを外しています。

## お客さまと職員の安全・安心を徹底

関東地方本部長 常木 治彦

—コロナ禍での着任だったと思いますが、この1年間を振り返っていかがでしたか。

郵便局等への訪問活動がほとんどできない中、着任挨拶さえ思うように進まず、大変失礼ながら電話でのあいさつを余儀なくされることもありました。そのような中ではありましたが、日本郵政グループ社員の皆さまには、保険3商品の必要性をご理解いただき、多くの方にご加入いただきました。



—コロナ禍での保険募集で特に心掛けたことはありますか。

第一にお客さまである郵便局等社員の皆さまの安全・安心、感染させることは絶対にしないこと、第二にファミリーである職員の安全・安心です。対面募集を行えたのは実質4か月ほどしかなく、その期間中も「対面での説明は遠慮願いたい」といったご要望も多く聞かれました。訪問前に検温、消毒を必ず行い、対面する際には郵便局にお願いして可能な限りアクリル板や1.5m以上の距離を確保するなど、感染対策を徹底しました。

—関東地方本部のある埼玉県をはじめ首都圏では、複数回にわたる緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により、従来の活動の自粛を余儀なくされました。

お客さまにお会いすることはできないものの、近年多発する自然災害や不慮の事故に対する備えに当法人の保険商品を少しでもご案内させていただきたく、DMによるご案内を6回行いました。DMのご案内のみでご加入いただくことは非常に困難であるということを知り、お客さまへのわかりやすいご案内となるよう職員で知恵を絞って取り組んだ結果、DM発送約5,800人に対し、80人を超える社員さまにご加入いただきました。

—お客さま対応に対する意識の変化や、今後の課題についてどう感じていますか。

コロナ禍に限らず、常に「お客さま第一」の精神で取り組んでいこうと、改めて強く心に刻みました。そして「お客さま第一」を実践するためには、職員が「明るく」「楽しく」「元氣よく」、モチベーション高く働ける職場でなければならないと確信しています。

また、今後の課題として、コロナ禍の収束が未だ不透明であることから、保険契約に関わる各種手続き等をスマホアプリ等を活用して、非対面・非接触により行うデジタルサービスの仕組みを構築する必要があると感じています。

## サービス向上のプレストを実施

四国地方本部長 犬伏 豊

—コロナ禍での着任だったと思いますが、この2年間を振り返っていかがでしたか。

郵便局等への訪問はもとより着任の挨拶もままならない状況でしたので、その期間は全職員の保険募集のスキルアップに取り組みました。2年目は、郵便局等へ訪問できる状態が整った際、訪問前に電話や郵送によるご案内に取り組みしました。また、退職者の皆さまを含めお客さまに商品案内を掲載したDMをお送りし、加入状況の確認と提案に努めました。

—コロナ禍での保険募集で留意したことや、苦労したことはありますか。

訪問に際しての事前確認を徹底して行いました。緊急事態宣言や、自治体からの往来自粛要請の解除後も、できる限り多くの郵便局等の忌憚のないご意見をお聞かせいただき、ご了承をいただけた場合に訪問しています。また、面談は一人10分以内で簡潔に終了できるよう取り組みました。短時間で行うことでお客さまには喜ばれましたが、未だに試行錯誤の繰り返しです。

—訪問自粛期間中に何か取り組んだことはありますか。

コロナに感染した場合や自然災害発生時等、お客さまの万が一の際に、ご利用いただける商品・サービスについてわかりやすくご案内するための勉強会を行いました。また、保険募集において、お客さまの生活環境や意向を把握したよりよい商品提案を行うため、全職員の経験談を踏まえたブレインストーミングを実施しました。今後も定期的に開催したいと考えています。

—コロナ禍を経て、お客さまからのお声は何かありましたか。

コロナ禍では「面談は避けたい。どうしても必要なら短時間」という意識変化がありました。そのため、個別面談については順次訪問する従来の方法から、可能な限り事前ヒアリングを行い、お客さまの意向等を把握してから訪問する方法に変え、また電話や郵送によるご案内も活用しました。

今後もお客さまのニーズを速やかに的確に把握し、ご満足いただけるよう不断に取り組んでいきます。



# Topics 2 保険商品に関する取り組みについて

## ○商品案内動画の制作

保険商品やサービス内容についてわかりやすくご案内するため、ホームページ上に商品案内動画(2021年4月より退職給付保険「ゆうイング」、同年8月より災害保険「ゆうホーム」、同年12月より社員援護保険「ゆうライフ」)を掲載しました。対面で商品をご案内することが困難となっているコロナ禍においても、いつでも気軽にご視聴いただけることから、皆さまにご活用いただいています。



上記QRコードからアクセスしてください。

## ○ネット請求サービスの導入

### ① 災害保険金請求書ダウンロードページの開設

2021年4月より、災害保険「ゆうホーム」のご加入者さまが台風や豪雨などの風水害及び震災等による被害を受けた際に、当法人のホームページより災害保険金請求書をダウンロードして請求いただけるサービスを開始しました。

これにより、大型台風・大地震の際、お問い合わせの集中により電話がつながりにくくなることや、ご加入者さまのお電話の手間が軽減でき、よりスムーズに保険金をご請求いただくことが可能となりました。



上記QRコードからアクセスしてください。

### ② 結婚・出産祝品ネット請求ページの開設

退職給付保険「ゆうイング」にご加入の方で、契約期間内にご結婚またはお子さまがご誕生された際に、当法人のホームページより祝品のギフトカタログを請求いただけるサービスを2022年6月に開始しました。

今後もお客さまのニーズに即した取り組みを検討・展開し、満足いただけるサービスを提供していきます。



上記QRコードからアクセスしてください。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

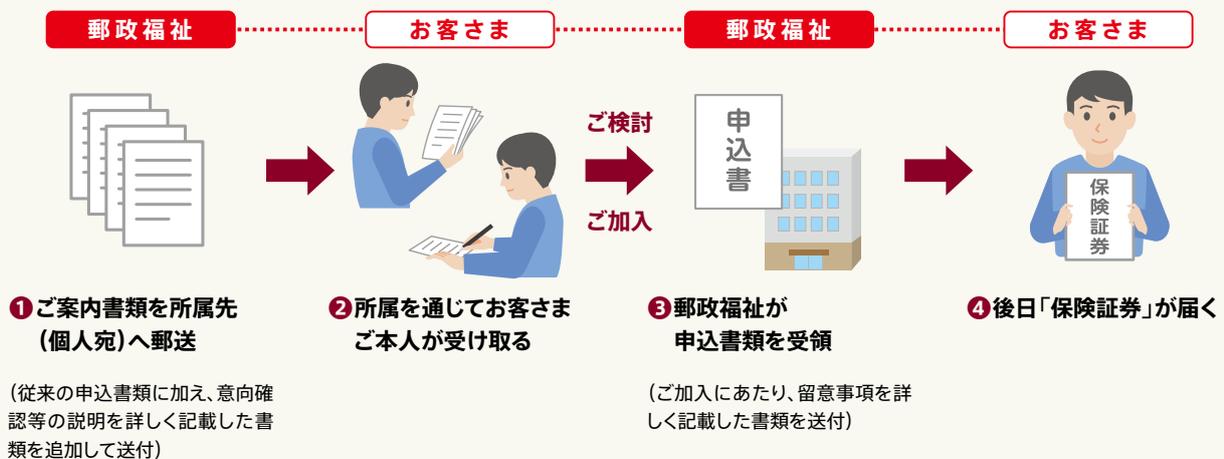
## ○非対面による保険契約手続きに関するサービス提供体制強化

コロナ禍におけるお客さまニーズを踏まえ、非対面による加入申し込み手続き等をご希望されるお客さまや、コロナ禍における訪問活動の制約等に対応できるよう、各保険商品の契約手続きについて非対面によるサービス提供体制の強化に取り組みました。

当法人では保険商品の普及をはじめ、ご契約内容の確認や保険金等のご請求漏れ確認等、訪問活動を通じてお客さま一人ひとりに丁寧なご案内を行うため、対面による面談を原則としていますが、対面が困難な場合には、お客さまの意向を的確に把握したうえで、商品案内動画の視聴や電話等により適正な情報提供を行うなど、対面によるご案内と同等のレベルの確保に努めました。

今後も社会の環境変化を踏まえ、お客さまのニーズに応えるサービスを提供してまいります。

### 【2021年度からの対応】



## ○再雇用社員の皆さまに向けた保険料給与控除の対応

当法人の各保険商品の保険料は、正社員のお客さまについては給与控除にてお支払いいただいておりますが、2022年3月より、再雇用社員の方についても給与控除ができるようになりました。

従前、再雇用社員の方からの保険料は、年払いまたは半年払いによる自動払込み（または郵便振替）にてお支払いいただいておりますが、月払いによる給与控除が可能となりました。

## ○役職定年後、シニア職として勤務する社員の皆さまへのご案内スタート

2021年4月からの日本郵政グループ65歳定年制の導入に伴い、役職定年後も引き続きシニア職として勤務する社員さまが退職される際、スムーズに退職給付金をお支払いできるよう、退職給付金の受け取りに関するご案内を送付する取り組みを開始しました。引き続き、お客さまへの丁寧なご案内に努めてまいります。

## ○情報システムの充実

ITを活用した事業の効率化・高度化を目指すための基盤として、新基幹システム構築に取り組み、2022年1月より運用を開始しました。ワークフローシステムを導入し、業務プロセスの標準化、事務作業の効率化・正確化、意思決定の迅速化を図るとともに、お客さま情報を一元化することで、引き続き最善のお客さまサービスを提供してまいります。