

郵便局活性化委員会（第14回） ヒアリング資料

平成30年12月27日

1. 生命保険協会の概要等
2. 生命保険の契約状況等
3. 生命保険業界の郵便サービス利用状況
4. 郵便制度の見直し（案）に伴う影響
5. 郵便制度の見直し（案）に係る意見・要望

1. 生命保険協会の概要等①

(1) 生命保険協会の概要

創立	明治41年12月7日に社団法人として発足
目的	日本における生命保険業の健全な発達および信頼性の維持を図り、もって国民の向上に寄与すること
事業内容	<ul style="list-style-type: none">・生命保険事業に関する情報提供及び理解促進に関する事業・生命保険に関する相談、苦情対応及び紛争解決に関する事業・生命保険事業の適切な運営を確保するための制度及び施策に関する事業・社員会社等の職員に対する教育及び研修に関する事業・生命保険の理論及び実務等に関する調査研究に関する事業・関係官庁、関係機関その他に対する意見の表明等に関する事業・社会的責任を遂行するための事業・その他本協会の目的を達成するため必要と認めた事業
団体の性格	保険業法に定める生命保険業の免許を取得した保険会社を会員とする事業者団体
会員会社数	41社（日本で営業活動をする生命保険会社全社が加入）

1. 生命保険協会の概要等②

(参考) 生命保険協会会員会社一覧

日本生命保険相互会社	プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	エヌエヌ生命保険株式会社
フューリビ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	FWD富士生命保険株式会社
カーディフ生命保険株式会社	SBI生命保険株式会社
太陽生命保険株式会社	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社
第一生命保険株式会社	アリアンツ生命保険株式会社
第一フロンティア生命保険株式会社	アクサ生命保険株式会社
大同生命保険株式会社	アクサダイレクト生命保険株式会社
ソニー生命保険株式会社	アフラック生命保険株式会社
ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社	朝日生命保険相互会社
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社	明治安田生命保険相互会社
ネオファースト生命保険株式会社	メットライフ生命保険株式会社
ライフネット生命保険株式会社	メディケア生命保険株式会社
楽天生命保険株式会社	みどり生命保険株式会社
オリックス生命保険株式会社	三井生命保険株式会社
ルディ・アグリカル生命保険株式会社	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
マニユライフ生命保険株式会社	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
マスマチュアル生命保険株式会社	ジブラルタ生命保険株式会社
富国生命保険相互会社	住友生命保険相互会社
フコクしんらい生命保険株式会社	株式会社かんぽ生命保険
プルデンシャル生命保険株式会社	

2. 生命保険の契約状況等

□ 個人保険

保有契約件数（平成29年度末）	1億7,302万2,096件
新規契約件数（平成29年度）	1,404万4,850件

□ 団体保険

団体数（平成29年度末）	3万5,482件
被保険者数（平成29年度末）	4,013万8,704人

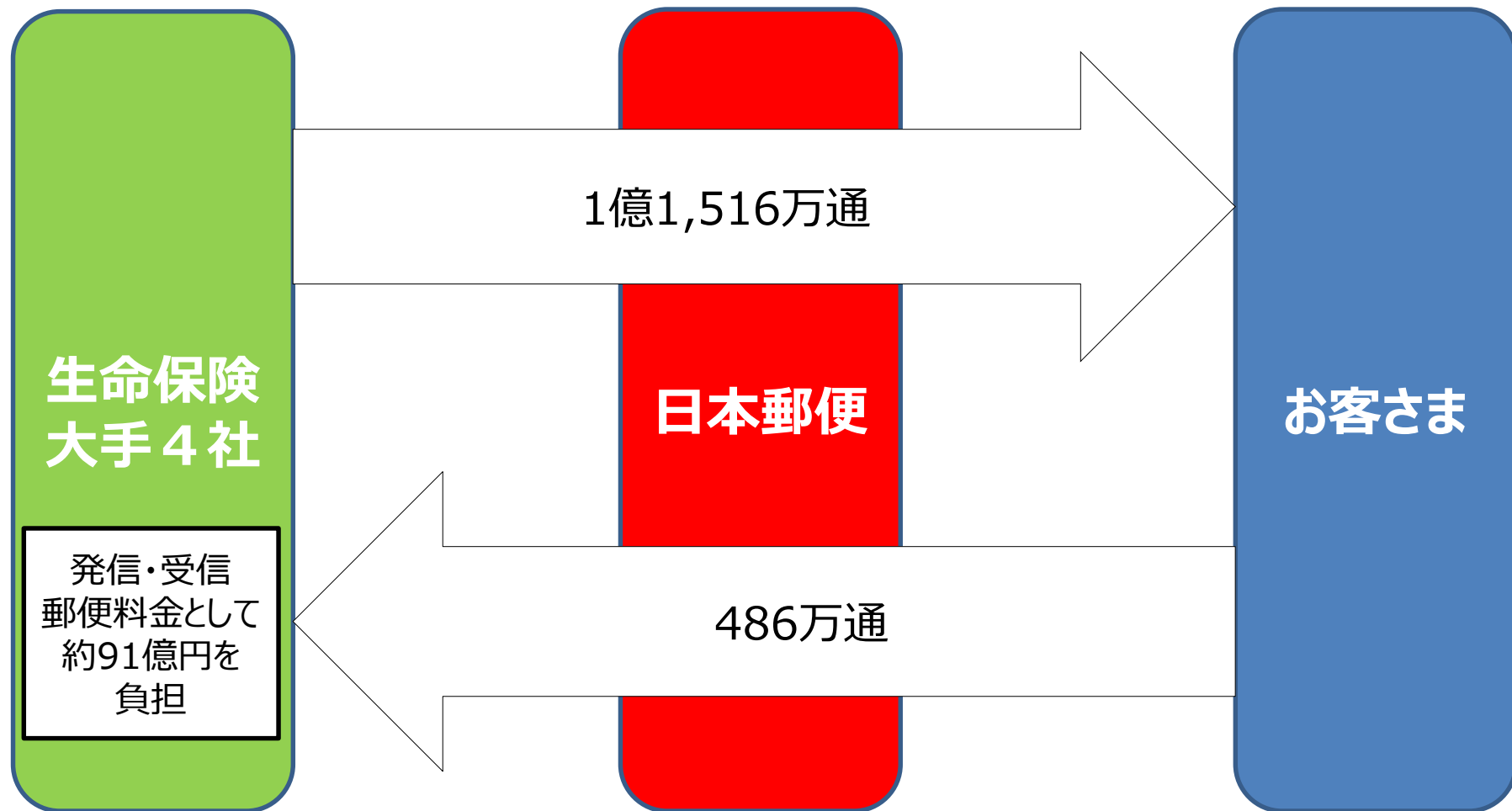
□ 保険金・給付金等の支払額

保険金・給付金等（平成29年度）	約19兆241億円
------------------	-----------

（出所）保険研究所「平成30年版インシュアランス生命保険統計号」

3. 生命保険業界の郵便サービス利用状況①

(1) 生命保険大手4社の発信・受信郵便の数・利用金額 (平成29年度)



※今回提示した郵便利用データは、生命保険大手4社（日本生命、第一生命、明治安田生命、住友生命）の本社物流部門で把握している通数の合計

※生命保険大手4社が保有する生命保険契約数は、全生命保険契約数の32.3%

3. 生命保険業界の郵便サービス利用状況②



一般社団法人

生命保険協会

(2) 生命保険大手4社の主な発信郵便物（平成29年度）

通知物の内容	通数（万通）	金額（百万円）
契約内容や業績、各種サービスなどのお知らせ	3,171	2,438
確定申告・年末調整に係る必要書類	2,035	1,164
収納（注1）に係る書類・お知らせ	1,202	696
株主・総代に係る書類・お知らせ	1,132	751
保全（注2）に係る書類・お知らせ	1,047	689
保険金等の支払に係る書類・お知らせ	645	496
新契約に係る書類・お知らせ	351	416

（※） 通数及び金額は生命保険大手4社の発信郵便物上位20位の郵便物を内容別に合計したもの

（注1） 収納とは、保険料のご案内、保険料を領収すること等を指す

（注2） 保全とは、契約内容の変更を行うこと等を指す

□ なお、主な受信郵便物は以下のとおり。

新契約・保全・保険金等支払に係る書類、株主総会議決権行使書 等

4. 郵便制度の見直し(案)に伴う影響①

(1) 郵便制度の見直し(案)

□ 郵便制度の見直し内容（平成30年11月16日「郵政事業の課題について」より転載）

	項目	概要
1	配達頻度	週休2日制の定着や働き方改革を進めている社会状況を踏まえ、普通郵便の配達頻度（週6日以上）を週5日以上に見直し。
2	送達日数	電子メール等の他の通信手段の普及や働き方改革を進めている社会状況を踏まえ、深夜労働の軽減を図るため、普通扱い郵便物の送達日数制限（差し出された日から原則3日以内）を見直し、送達日数を1日繰り下げ。

□ 上記、見直し(案)を踏まえれば、週末をまたぐ郵便物や中・遠距離の郵便物を中心に到着までの日数が延びることが考えられる。

4. 郵便制度の見直し(案)に伴う影響②

(2) 郵便制度見直し(案)に伴う業務への影響

□ お客さま等への到着までの日数が延長することによる主な影響と対応

影響

- お客さま（個人・企業）手続き遅延（想定事例）
 - ・期日までに手続き書類が届かないことにより、保険契約が失効してしまう可能性 等
- お客さまにご対応いただく期間（書類到着後返信までの期間）の短期化（想定事例）
 - ・年金支払時に送付している請求書の返信締切までの期間が短期化、お客さまの負荷増大 等
- お客さまから郵便未着に係るお問合せ・苦情等が増加

等

生命保険会社の対応（想定）

- 社内手続きのスケジュール等の見直し（それに伴うシステム開発の検討）
- 速達郵便・その他手段の利用を検討
- コールセンター等の窓口担当者に郵便の到着日数が延びることを周知・徹底

等

5. 郵便制度の見直し(案)への意見・要望

- 今回の郵便制度の見直し(案)は、生命保険各社の実務に影響を与える可能性が少なからずあり、万一お客さまにも影響が及んだ場合には、お客さま苦情が発生する可能性も考えられうる。
- 生命保険業界としても、今回の郵便制度の見直し(案)による影響を最小限にとどめるべく、お客さまへの確実なご説明や業務運営の見直し等を行うことで、できる限りの協力はしてまいりたい。
- お客さま苦情を発生させないようにする観点から、お客さまに郵便物の到着までの日数が延長する可能性があることを十分にご認識いただくことが肝要であり、今回の郵便制度の見直し(案)について、日本郵便においても、お客さまに広くご理解いただけるよう徹底した周知をお願いしたい。