

お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

I ご契約調査

1 特定事案調査/全ご契約調査

A 【特定事案調査】

- 特定事案調査については、お客さま都合によるもの等を除き、3月末でお客さま対応が完了。
- 特定事案調査の募集人調査については、7月22日時点^{7月22日時点}で法令違反は311件（413人）、社内ルール違反は3,286件（2,206人）となっており、業務廃止は47人（他事案9人※、退職者33人の業廃相当含む）、1カ月から6カ月の業務停止が1,081人、2週間または3週間の業務停止が1,435人、不服申立期間中など処分判定中が56人。業務停止期間中は、研修を実施するとともに、活動再開後は、4カ月間、本人の活動を郵便局管理者がモニタリングすることにより、処分後の適正な募集活動を確保。

* 他事案9人は、多数契約調査のうち昨年より実施している事案7人、その他お客さまの声等から発覚した事案2人。

B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、7月26日時点^{7月26日時点}で103.1万人のお客さまからご回答をいただきしており、お客さま都合によるもの等を除き、3月末でお客さま対応が完了。お客さまからのお申し出に対しては、引き続き丁寧な対応を実施。
- 苦情・お叱りをいただいた方には、かんぽ生命社員等によるご訪問やお詫び状の送付、専用コールセンターからのお電話を実施。そのうち、法令違反または社内ルール違反の疑義がある苦情をいただいたお客さまは3,809人であり、内容精査のうえ対応を実施。

■ お客さまからいただいたご回答

7月26日時点

ご回答内容	合計	
	人数 (万人)	割合 (%)
特段のご要望がないもの	62.4	61
苦情・お叱り(*)	16.1	16
法令違反または社内ルール違反の疑義あり	0.4	0
住所変更等の保険契約の手続きを希望または契約内容の説明を希望	10.0	10
感謝・激励	2.4	2
直近にご回答いただき確認中のお客さま	0.4	0
その他	11.8	11
合計	103.1	100

* 苦情・お叱りのうち、0.8万人のお客さまが契約復元等をご希望

2 全ご契約調査の深掘調査

- 深掘調査については、お客さま都合によるもの等を除き、6月末でご契約内容の確認が概ね完了。お客さま都合によるもの等について、引き続き丁寧な対応を実施。

A 【多数契約調査】

- 多数契約調査のうち昨年より実施している事案※については、現時点で77人に対して業務廃止処分を実施（退職者7人の業廃相当含む）。2人に対して3カ月または6カ月の業務停止。※2019年6月27日プレスリリース参照

7月26日時点

ご契約内容の確認状況	優先対応 (*1)	優先対応以外 (*2)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	883 (98)	5,375 (97)	6,258 (97)
ご意向に沿わないお客さま	508 (57)	2,538 (46)	3,046 (47)
契約措置を希望されたお客さま	436 (49)	2,259 (41)	2,695 (42)
対象のお客さま数	897 (100)	5,532 (100)	6,429 (100)

*1 過去5年間（2014年4月から2019年3月までの間を指します。以下同じ。）で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅したもの

*2 過去5年間で新規契約を10件以上加入し、その3割以上が消滅したもの

B 【多数契約以外の調査】

- 多数契約以外の調査についても、金額や回数の多寡に応じて、かんぽ生命支店社員の訪問またはレターによる調査を実施。

7月26日時点

ご契約内容の確認状況 (訪問対応)	多額契約 (20万円以上) (*1)	被保険者・保険種類変更 (複数回) (*2,3)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	4,951 (97)	2,452 (93)	7,403 (96)
ご意向に沿わないお客さま	2,093 (41)	944 (36)	3,037 (39)
契約措置を希望されたお客さま	1,809 (35)	804 (30)	2,613 (34)
対象のお客さま数	5,103 (100)	2,650 (100)	7,753 (100)

*1 2019年12月時点で65歳以上の契約者が月額保険料20万円以上の払込を行っており、かつ短期消滅契約が1件以上発生（2014年4月～2019年12月）しているもの

*2 過去5年間で契約者が同一で被保険者を変更した新規契約を締結し、その変更後契約が複数回短期消滅しているもの

*3 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの、または保険↔年金の乗換の繰り返しが複数回あったもの

- レターによる調査については、お客さまに返送用アンケートを同封したご案内状を送付し、「ご意向に沿わない」とのご回答をいただいたお客さまへ、かんぽ生命社員が訪問して調査を実施。なお、アンケートの返送をいただけなかったお客さまへは、7月30日に再案内を送付。

7月26日時点

ご契約内容の確認状況 (レター送付の上、訪問対応)	多額契約 (10万円以上) (*4)	被保険者・保険種類変更 (1回)、期間短縮 (*5,6,7)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	6,552 (98)	14,357 (99)	20,909 (99)
ご意向に沿わないお客さま	1,002 (15)	1,151 (8)	2,153 (10)
契約措置を希望されたお客さま	793 (12)	825 (6)	1,618 (8)
ご返信等をいただいたお客さま	6,668 (100)	14,474 (100)	21,142 (100)
対象のお客さま数	14,059	32,814	46,873

*4 2019年12月時点で65歳以上の契約者が月額保険料10万円以上の払込を行っており、かつ短期消滅契約が1件以上発生（2014年4月～2019年12月）しているもの

*5 過去5年間で契約者が同一で被保険者を変更した新規契約を締結し、その変更後契約が1回短期消滅しているもの

*6 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの、または保険↔年金の乗換の繰り返しが1回あったもの

*7 保険期間等を短縮変更し、新規契約の申込をしているもののうち、新規契約が引受け済等に該当するもの

*8 反応用アンケートの返信がないお客さま（多額契約（10万円以上）：7,391人、多額契約（10万円以上）以外：18,340人）

II 今後の信頼回復に向けたフォローアップ活動

基本方針

日本郵政グループは、すべてのお客さまに対して、ご意向の通りの契約となっているか確認し、ご意見を伺い、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。

- これまで、外的不利益が生じている可能性が高い事案に対して、特定事案調査や深掘調査などを実施。今後は、上記基本方針に基づき、すべてのお客さまにご加入の契約がご意向の通りになっているかを確認し、お客さまに不利益が生じている場合は利益回復を行うとともに、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。
- 営業再開後も、本年度は営業目標を設定せず、本フォローアップ活動を中心とした活動を進め、お客さまからの信頼回復を図っていく。

3 フォローアップ活動：信頼回復・ご契約内容確認のための活動

- 契約乗換のある法人のお客さまのうち1,838社※に対してご契約内容の確認を実施し、7月17日に完了。1,829社（99.5%）のお客さまについてはご意向に沿った契約であること、残り9社（0.5%）のお客さまについてはご意向に沿わない契約等があることを確認した。ご意向に沿わないとご回答いただいたお客さまに対しては、引き続き丁寧な対応を実施していく。
※本年3月より実施した、法人のお客さま20社に対するサンプル確認を含む。
- 7月からは、2019年度以降に契約乗換を行ったお客さま等に対して、レターの送付やかんぽ生命社員の訪問による確認活動を継続的に実施中。
- このほか、契約者・被保険者別人の終身保険や払込完了となった契約を解約し契約乗換を行った契約をお持ちになっているお客さまへのレターの送付など継続的に確認活動を実施していく。

4 フォローアップ活動：恒常的なフォローアップ活動、ご契約内容確認活動の充実

- 継続的なご契約内容の確認活動や年に1度ご契約者さまにお送りしている「ご契約内容のお知らせ」について過去の消滅契約を含めた契約の一覧を掲載する等の改善を行い、お客さまにご契約内容を再確認していただくなど、様々な機会を通じてお客さまからの声をいただく取り組みにより、お客さまのご意向に沿い、お客さまの生活環境の変化に合わせて、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を続けていく。