

# お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

別紙

## 1 特定事案調査/全ご契約調査

10月18日時点

### 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、**10月21日時点**で法令違反は**311件（413人）**、社内ルール違反は**3,342件（2,219人）**。

### B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、**10月18日時点**で103.6万人のお客さまからご回答をいただき、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を完了し、お客さま都合によるもの等についても引き続き丁寧な対応を実施。

## 2 全ご契約調査の深掘調査

10月18日時点

- 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しており、お客さま都合によるもの等についても引き続き丁寧な対応を実施。
- 深掘調査等の募集人調査については、**10月21日時点**で法令違反は**205人**、社内ルール違反は**68人**。

### A 【多数契約調査】

- 多数契約調査については、**10月18日時点**で**6,292人**のお客さまからご回答をいただき、契約措置を希望されたお客さま（**2,758人**）に対して、引き続き丁寧な対応を実施。
- 多数契約調査のうち昨年より実施している事案※の募集人調査については、病休により調査ができない1事案を除き調査終了。**10月21日時点**で法令違反は**84人**。

※2019年6月27日プレスリース参照

### 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。

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	5,020 (98)	2,476 (93)	7,496 (97)
ご意向に沿わないお客さま	2,130 (42)	940 (35)	3,070 (40)
契約措置を希望されたお客さま	1,937 (38)	829 (31)	2,766 (36)
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 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。

10月18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	8,469 (99)	18,036 (99)	26,505 (99)
ご意向に沿わないお客さま	1,234 (14)	1,467 (8)	2,701 (10)
契約措置を希望されたお客さま	1,029 (12)	1,107 (6)	2,136 (8)
ご返信等をいただいたお客さま	8,558 (100)	18,156 (100)	26,714 (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年間で年金から保障への乗換があったもの

\*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、新規契約が引受謝絶等に該当するもの

\*8 返信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）：5,501人、多額契約（10万円以上）以外：14,658人）

## 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に関して、2019年4月以降に乗換契約を行った契約等を有する**12,104人**のお客さまへの確認活動を実施。**10月18日時点**で、**9,213人（約76%）**のお客さまにご契約内容をご確認いただき、その内、**3,214人（約27%）**のお客さまが契約措置を希望され、**1,687人（約14%）**のお客さまについて契約措置が完了。
- また、全てのご契約者さま宛に10月に発送した「ご契約内容のお知らせ」にて、ご契約内容の確認方法を掲載するなど、ご契約内容確認のご案内を実施。