

10月18日時点

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、**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いております。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

- 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いております。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、金額や回数が多寡に応じて、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年間で年金から保険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。