

1. 課題認識

今般、かんぽ商品の不適正募集問題を契機に、お客さま本位の業務運営の状況についてリスク感度を上げて確認するため、2020年4月からグループ会社各社が連携して複数の商品にまたがるお客さまの苦情を分析いたしました。

その結果、2019年4月から2020年6月までにお申出いただいた苦情で、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握し、79人のお客さまがこれに該当しておりました。

苦情の内容としては、例えば、かんぽ商品を解約し、その返戻金をもとに分配型投資信託を購入し、その分配金を新たに加入したかんぽ商品の保険料の支払いに充てていたお客さまから、投資信託の分配金が減少し、かんぽ商品の保険料を支払うことができなくなったというものがあります。こちらにつきましては、投資信託の分配金が定額で、かんぽ商品の保険料を支払うことができるという誤った説明や、保険契約の内容がお客さまのご意向に沿っていない取引の可能性がります。

2. 苦情をお申し出のお客さまへの対応状況

(1) 苦情をお申し出のお客さま(79人)への対応状況

① ご連絡が取れていなかった8人のお客さま

79人のうち9月2日時点でご連絡が取れていなかった8人のお客さまについて、2人のお客さまとご連絡が取れ、改めてご意向確認を行った結果、お客さま本位でない取引の懸念があることを確認いたしました。また、調査の結果、10人のお客さまにかかる取引については、法令等の違反がないことを確認いたしました。

なお、ご連絡が取れていない6人のお客さまにつきましては、引き続き対応してまいります。

内 容	お客さま数 (10月26日 時点)		お客さま数 (9月2日 時点)		お客さま数 (8月25日 時点)
お客さま本位でない取引等の懸念あり	39人	(▲8)	47人	(+6)	41人
うち、契約無効等ご要望	(9人) (※)	(▲1)	(10人)	(+2)	(8人)
法令等の違反がないことを確認	34人	(+10)	24人	(+2)	22人
お手紙にてご連絡	6人	(▲2)	8人	(▲8)	16人
計	79人		79人		79人

(※) 1人のお客さまは横断的取引に関連するご要望でないことを確認

② 関連する社員への対応

新たにご連絡の取れた2人のお客さまを含め、お客さま本位でない懸念のある取引等にかかるお客さま49人への詳細確認及び関連する社員95人にヒアリングを行い、調査が必要な社員と確定した50人については10月15日までに営業活動を停止いたしました。その後の調査の結果、7人の社員については法令違反の疑義がないことを確認し営業停止措置を解除いたしました。残りの社員については引き続き調査中であり、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い適正に対処してまいります。また、契約無効等のご要望については、ご意向確認を行い、事実確認の結果等を踏まえて、真摯に対応してまいります。

内 容	社員数 (10月26日 時点)		社員数 (9月2日 時点)		社員数 (8月25日 時点)
営業活動停止済み社員	50人	(+7)	43人	(+25)	18人
停止社員として特定済だが 未停止の社員	0人		0人	(▲25)	25人
法令違反疑義無により停止解除	▲7人		0人		0人
合計	43人	(±0)	43人		43人

(2) 2020年7月以降の苦情への対応状況

① 7月末までの新規苦情への対応

前記(1)とは別に、7月末までに横断的取引に関連しグループ内で8人のお客さまから苦情のお申出がございました。新たに8人のお客さまへの詳細確認及び関連する社員27人にヒアリングを行い、調査が必要な社員と確定した7人については、9月28日に営業活動を停止済みです。調査の結果、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い適正に対処してまいります。

② 8月末までの新規苦情への対応

同様に8月末までにグループ内で新たに12人のお客さまから苦情のお申出がございました。12人のお客さまへの詳細確認及び関連する社員23人へのヒアリングを実施しており、法令違反等の懸念の観点から調査が必要な社員については、11月初旬に営業活動を停止する予定です。

3. お客さま本位でない懸念のある取引についての対応状況

(1) ご連絡が取れていなかった162人のお客さま

9月2日時点でご連絡が取れていなかった162人のお客さまのうち新たに36人のお客さまとご連絡を取ることができました。ご意向確認を行った結果、15人についてはお客さまのご意向に沿った取引であることを確認し、21人は訪問等にて詳細確認を行うことといたしました。また、訪問等にて詳細確認の必要があるお客さまのうち2人について詳細確認を行った結果、お客さま本位でない取引の懸念があることを確認いたしました。

なお、ご連絡が取れていないお客さま126人につきましては、再度お電話を差し上げております。

内 容	お客さま数 (10月26日 時点)		お客さま数 (9月2日 時点)		参考: お客さま数 (8月25日 時点)
お客さまのご意向に沿った取引 であることを確認	351人	(+15)	336人	(+32)	304人
訪問等にて詳細確認の必要あり	250人	(+21)	229人	(+24)	205人
うちお客さま本位でない懸 念のある取引	(86人)		(63人)		(確認中)
お手紙にてご連絡	126人	(▲36)	162人	(▲56)	218人
計	727人		727人		727人

(2) 詳細確認が必要なお客さま及び関連社員への対応

お客さま本位でない懸念のある取引にかかる 21 人のお客さまに関連する社員 18 人については、10 月 15 日に営業活動を停止済みです。調査の結果、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い適正に対処してまいります。

内 容	社員数 (10 月 26 日 時点)		社員数 (9 月 2 日 時点)		社員数 (8 月 25 日 時点)
営業活動停止済み社員	71 人	(+54)	17 人		確認中
停止社員として特定済だが 未停止の社員	0 人	(▲36)	36 人		
合計	71 人	(+18)	53 人		

4. その他のお客さまへの対応

かんぽ商品と投資信託の横断的な取引を行っているその他のお客さまについて、一定期間内に両方のお取引がある約 2.1 万人（2015 年度～2019 年度の過去 5 年間）のお客さまにご意向確認を実施し、（9 月 30 日及び 10 月 2 日に書面を発送）10 月 26 日時点で 10,302 人（WEB でのご返信 1,050 人、郵送でのご回答 9,252 人、）のお客さまからご回答を頂いております。

そのうち集計済の 6,100 人のご回答内容は以下の通りです。

回答内容	ご回答者数（人）（比率％）
1. お客さまが納得して手続きした	5,781 人（94.7％）
2. 納得して手続きしていない	196 人（3.2％）
3. よくわからない（手続きした覚えがない）	64 人（1.1％）
4. 回答なし（白紙等）	59 人（1.0％）
合計	6,100 人（100％）

上記で 2 及び 3 とご回答されたお客さまについて「ご納得されていない商品」の内訳

	かんぽと投信両方	かんぽのみ	投資信託のみ	覚えていない
2 と回答	65 人	93 人	25 人	8 人
3 と回答	19 人	19 人	4 人	21 人

（注）2 及び 3 と回答されたお客さまのうちそれぞれ 5 人、1 人は商品欄の記入無し。

「ご納得していない」「よくわからない」と回答されたお客さまにつきましては、順次ご訪問などにて詳細確認を行い、お客さま本位でない取引の懸念がある場合には、関連社員について営業活動を停止する等必要な対応を行ってまいります。また「納得してお手続きをされたお客さま」でアフターフォロー等をお求めのお客さまにも迅速に対応してまいります。

今後とも、グループ会社間で十分な連携をとり、お客さま本位の業務運営の徹底を図ってまいります。

以上