

## 1. 保障の見直しに係る課題について

長期にわたる生命保険契約では、一般的に、お客さまのニーズの変化や商品の改善などにより、お客さまが保障内容を見直す場合があります。追加でのお申し込みや特約などの中途付加のほか、既にご加入の契約を下取りする形で新しい契約にご加入いただく「契約転換制度」によりニーズにお応えする場合があります。

かんぽ生命は、この契約転換制度を有していないため、保障見直し等のニーズがあるお客さまは、保険料負担等の観点から、既にご加入の契約を解約し、新しい契約にご加入いただく形（「契約乗換」）で保障内容等を変更される場合があります。

この契約乗換により新しい契約にご加入いただく際は、「新旧比較表」を活用して既契約と新規契約の保障内容や保険料額、予定利率などを比較説明するとともに、「ご留意事項」、「注意喚起情報」などの書面により、解約等にもなう不利益事項についてもお客さまに丁寧にご説明し、十分にご理解いただいた上で、お申し込みいただくこととしております。

また、満70才以上のご契約者には、契約のお申し込みにあたってご家族にご同席いただくなどした上で、商品内容等に関し丁寧にご説明し、後日、ご契約者に加えてご家族にも書面を郵送し、契約の内容についてご案内します。さらに、ご登録いただいたご家族にも契約の内容を送付しご確認いただき、ご登録いただいたご家族からも直接かんぽ生命あてにお問い合わせいただけるサービスを提供するなど、重層的にご意向確認を実施しております。

しかしながら、2018年11月にお申し込みいただいた契約乗換（約21,000件）のうち、同一商品間等での契約乗換（約5,800件）からサンプル抽出した約300件を調査した結果、契約乗換ではなく特約切替等で新しい特約ニーズ等にお応えできた可能性のある事例が判明しております。

また、乗換後の新しい契約（「乗換後契約」）のお申し込みがお客さまのご健康状態などにより引受謝絶となる事例、乗換後契約のお申し込み時において健康状態を正確に告知いただけなかったことにより、乗換後契約が解除となり保険金が支払謝絶等となる事例も判明しております。

## 2. 契約乗換に係る取り組み

保障の見直し時におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上を目的として、2019年4月以降判明した、乗換後契約のお申し込みが引受謝絶となる場合、乗換後契約において告知義務違反により契約が解除となり保険金が支払謝絶となる場合、乗換後契約の保障開始前にかかられたご病気のため、保険金が支払謝絶となる場合等については、かんぽ生命の調査スタッフが訪問等の上、お客さまのご意向や不利益事項のご認識等を再確認し、順次、ご確認した結果に基づき、乗換前の契約を復元する、復元後の契約から保険金をお支払いする等の対応をさせていただいております。

また、次の事例の対象となられているお客さまにも同様の対応をさせていただきます。

対象事例	対象期間	想定件数
契約乗換に際し、引受謝絶となる事例	2014年4月～2019年3月 のお申し込み	15,800件
契約乗換後、告知義務違反により契約が解除となり保険金が支払謝絶等となる事例	2014年4月～2019年3月 のお申し込み	3,100件

特約切替等でご提案できた可能性のある事例（2017年10月以降想定5,000件）についても、同様にお客さまのご意向を再確認し、ご意向に沿った契約内容に変更させていただきます。

その他、契約乗換に係る前後の契約の保障内容や保険料額などを勘案の上で、お客さまのご意向に沿っているかを再確認する必要がある事例がないかを検証し、必要がある場合は上記と同様の対応をさせていただきます。

今後、契約乗換に当たっての不利益事項等のご説明が十分でなかったことにより、同様の事案が発生しないよう、保障の見直し等に当たっては、乗換後契約の引受けを条件に既存の契約の解約手続きを行う取り扱いや、契約転換制度等を導入する準備を進めています。

## 3. その他、多数の契約にご加入されているお客さまへの取り組み

毎年、契約にご加入されているお客さまには、かんぽ生命から送付しております「ご契約内容の確認」や郵便局社員が訪問する「かんぽつながる安心活動」により、ご加入状況をご確認いただけるサービスを提供しております。

なお、ご高齢のお客さまなどで、多数のご契約にご加入されることによって保険料の払込みが過大なご負担となる可能性のあるお客さまには、2016年4月から、郵便局等での新規契約のお申し込み後にかんぽ生命から直接ご意向等を確認する取り組みを実施しております。また、2019年4月から、予めかんぽ生命がお客さまのご意向を確認できた場合のみ、新たにお申し込み手続きいただく取り扱いとしております。

さらに、2019年1月から、新規契約のお申し込みの有無にかかわらず、これまで多数の契約にご加入いただいているお客さまには、かんぽ生命が訪問の上、契約の状況の説明とお客さまのご意向をご家族とともに再確認いただく取り扱いを開始しております。

これらの取り組みを順次拡大することでよりきめ細やかな対応を実現してまいります。

今後も、日本郵便との連携をさらに強化しながら、お客さま本位の業務運営の徹底を全社一丸となって取り組んでまいります。