

お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

1 特定事案調査

【ご意向確認】

| ご意向確認 | 対象人数 (万人) | 割合 (%) | 1/31公表 からの進捗 (百人) | 1/31公表 | |
|----------------|--------------|-----------|-------------------------|--------------|-----------|
| | | | | 対象人数 (万人) | 割合 (%) |
| ご案内が終わっているお客さま | 15.4 | 98 | 1 | 15.4 | 98 |
| ご意向確認ができたお客さま | 13.4 | 85 | 14 | 13.2 | 85 |

【契約復元等】(*1)

| ご意向確認 | 対象人数 (人) | 1/31公表 からの進捗 (人) | 1/31公表 | |
|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------|
| | | | 対象人数 (人) | 割合 (%) |
| 契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま | 47,887 | 440 | 47,447 | 98% |
| 契約復元等のご説明等完了数(*2) | 41,672 | 7,615 | 34,057 | 84% |
| 契約復元等が完了したお客さま(*2,3) | 33,836 | 12,842 | 20,994 | 61% |

*1 お客さまのご都合による場合を除き、2020年3月末までにお客さま対応を完了させる予定

*2 契約復元等の詳細説明を希望されなくなった方（4,663人）を含む

*3 初回契約復元等を希望されていたが、最終的に契約復元等を行わないとされた方（4,381人）を含む

【募集人調査】

2月19日時点、()は1月31日公表

特定事案調査の対象事案 18.3万件

募集人調査の対象事案 13,272件
(13,215件)

判定完了 6,582件
(4,855件)

非該当4,821件
(3,443件)

法令違反153件
(106件) 社内ルール違反1,608件
(1,306件)

※お客さまへの再確認が必要な事案等を除き、2020年3月末までに判定を完了する予定

2 全ご契約調査

- お客さま約1,900万人に対して、約100万通のご回答をいただいている。お客さまからいただいたご意見・ご要望については、郵便局からの訪問等に加え、専用コールセンターからのお電話や書面でのご説明や、保険契約に関するお手続きなどの対応を推進。
- 残り約22万人（2月21日時点）のお客さまへの対応を、専用コールセンターの体制強化などを行い、2020年3月末を目処に進める。

3 今後のお客さま対応の取組み（全ご契約調査の深掘調査）

A【多数契約調査】

- 優先的に対応を行うお客さま※（897人）については、2月26日時点での連絡がとれたお客さまが89%、ご契約内容の確認が完了したお客さまが77%となっており、訪問によるご契約内容の確認を2020年2月末を目処に進める。
- 上記以外の多数契約調査についても、訪問によるご契約内容の確認を2020年4月末を目処に進める。
- 募集状況等の調査を行い、不利益が発生しているお客さまについては、その解消を図る。

※過去5年間で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅

B【多数契約以外の調査】

- 保険料が高額であったり、被保険者や保険種類を変更するなどして新規契約に加入したことがあるなどのお客さまについて、訪問等により、ご契約内容の確認を2020年6月末を目処に進める。

4 信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動

- 上記調査対象以外についても、訪問活動を順次実施することを通じ、お客さまのご契約内容の確認が必要な事案は、誠実に不利益解消を図る。

5 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」を改善し、お客さまにご契約内容をご確認いただき、お客さまの気づきを促す機会を提供していく。