

お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

2020年6月12日
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社
株式会社かんぽ生命保険

表 1

1 特定事案調査/全ご契約調査

- 特定事案調査については、お客さま約15.6万人に対し、郵送・架電・訪問により、申込時の募集状況の確認や契約復元等のご意向確認を行い、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、4月末でほぼ募集人調査の判定が終了。5月31日時点で法令違反は315件（420人）、社内ルール違反は3,277件（2,207人）となっており順次募集人処分を進めている。特定事案調査に係る募集人調査の結果、法令違反・社内ルール違反に該当した募集人に対して研修を順次開始（6月15日までの対象募集人は1,889人）。
- 全ご契約調査については、お客さま約1,900万人に対して、返信はがきを同封した書面によりご意向確認を行い、100万通を超える回答を受領し、お客さま都合によるもの等を除きお客さま対応が3月末で完了。お客さまからの契約措置のご要望など、お客さま都合によるもの等についても、6月末を目処に利益回復に係る対応を実施する等、引き続き丁寧な対応を実施。お客さまからいただいたご意見等のうち、法令違反または社内ルール違反の可能性について、5月31日時点において、3,661件が該当する可能性があることを確認。

2 全ご契約調査の深掘調査

A 【多数契約調査】

- 多数契約調査については、お客さま都合によるもの等を除き、4月末でご契約内容の確認が概ね完了。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。
- 多数契約調査のうち昨年より実施している事案※については、現時点で75人に対して業務廃止処分を実施（退職者5人の業務相当含む）。2人に対して嚴重注意処分。

※2019年6月27日プレスリリース参照

5月31日時点

お客さまへのご連絡・ ご契約内容確認状況	優先対応(*1)		優先対応以外(*2)	
	対象人数 (人)	割合 (%)	対象人数 (人)	割合 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	851	95	4,712	85
ご意向に沿わないお客さま	490	55	2,199	40
契約措置を希望されたお客さま	414	46	1,860	34
対象のお客さま数	897	100	5,532	100

*1 過去5年間（2014年4月から2019年3月までの間を指します。以下同じ。）で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅したもの

*2 過去5年間で新規契約を10件以上加入し、その3割以上が消滅したもの

B 【多数契約以外の調査】

- 多数契約以外の調査についても、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へ、かんぽ生命の支店社員のご訪問やご契約状況のわかる書面を送付し、ご契約内容の確認を6月末を目処に進めていく。

お客さまへのご連絡・ ご契約内容確認状況	多額契約(*1)		被保険者変更(*2)	
	対象人数 (人)	割合 (%)	対象人数 (人)	割合 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	6,944	36	8,872	33
ご意向に沿わないお客さま	1,813	9	1,436	5
契約措置を希望されたお客さま	1,055	6	547	2
対象のお客さま数	19,162	100	27,169	100

*1 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

*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、その変更後契約が短期消滅しているもの

5月31日時点

お客さまへのご連絡・ ご契約内容確認状況	保険種類変更(*3)		期間短縮(*4)	
	対象人数 (人)	割合 (%)	対象人数 (人)	割合 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	1,444	36	266	6
ご意向に沿わないお客さま	193	5	52	1
契約措置を希望されたお客さま	63	2	5	0
対象のお客さま数	4,030	100	4,265	100

*3 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの、または保険⇄年金の乗換の繰り返しがあったもの

*4 過去5年間で既契約の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

3 信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動

- 前記調査対象以外についても、信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動を通じ、お客さまのご意見・ご要望を丁寧にお聞きしていく。なお、お客さまのご意向に沿わず不利益が発生している場合は、誠実にその解消を図る。
- この取り組みの一環として、契約乗換のある法人のお客さまのうち約1,800社に対しご契約の内容確認（アンケート）を実施中。5月31日時点で1,814社（約99%）のお客さまに契約内容をご確認いただき、その中で契約の内容について詳細確認を希望されたお客さまは27社となっている。今後訪問・架電によりこれらのお客さまのご契約の詳細確認を実施する。

4 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」の改善などにより、様々な機会を通じてお客さまからの声をいただくことを継続していき、お客さまのご意向に寄り添っていく活動を続けていく。

新型コロナウイルス感染症の影響拡大による対応

※ご契約調査・募集人調査の実施への影響

新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえ、ご契約調査についてはお客さまへの訪問を控えつつ郵送や電話によるお客さまへの説明活動を継続、募集人調査については原則面談調査を中断。緊急事態宣言の解除状況を踏まえ、これら調査についてお客さまへの訪問や募集人への対面の面談・web端末を活用した調査を再開している。ただし、今後の新型コロナウイルス感染症の影響拡大の状況により、これらの調査の進捗が遅延する可能性がある。

適正な営業推進態勢の確立

I 健全な組織風土の醸成・適正な営業推進態勢の確立

組織全体にお客さま本位の意識を醸成するとともに、それに基づく保険募集を実践することが適切に評価される態勢を構築する

(1) お客さま本位の理念に基づいた行動規範に見直し

「生命保険本来の役割・使命を踏まえた高い倫理観に基づき保障を提供する」というプリンシプルベースの行動規範（募集（勧誘）方針、お客さま本位の業務運営に関する基本方針）の策定（2020年2月）

具体化

(2) 「かんぽ営業スタンダード」の策定

「お客さまの将来への不安や現状等を踏まえた真の保障ニーズをヒアリングシート等により的確に把握したうえで、商品提案を行う」というスタンダードな販売モデルの策定（2020年2月）

全社員への浸透

(3) お客さま本位の理念に基づいた行動規範の浸透

■全社員向けの研修

「かんぽ営業スタンダード」を浸透させる研修等、お客さま本位の理念に基づいた行動規範の理解・定着に向け、研修を継続的に実施（2020年2月開始）

■コーチング型のマネジメント研修の実施

営業推進管理主体のマネジメントから脱却し、コーチングを取り入れた管理・指導方法へ転換するための管理者研修を実施

■総合的なコンサルティングの推進に向けた体制整備（2020年4月）

- ① 郵便局の金融渉外部を「金融コンサルティング部」に改称の上、新たに支社に「金融コンサルティング統括本部」を設置
- ② 営業力養成センターを「コンサル育成センター」へ改称し、本社直轄へ見直し
- ③ 総合的なコンサルティングを指導できる指導者として「コンサルティング・アドバイザー」を設置

整合的

(4) 営業目標等の体系の見直し

- ① 良質の募集品質を前提とした営業目標を設定（2020年度の営業目標は設定しない）
- ② 募集品質にかかる各種評価ウエイトを引き上げ
- ③ 渉外社員の基本給と営業手当の支給割合を見直し（2020年4月）
- ④ 営業選奨もお客さま本位の営業活動を踏まえ、より募集品質を重視する方向で見直し（2020年度のかんぽ商品の営業選奨は行わない）

(5) 保障見直しの仕組みの改善

- ① 条件付解約等制度（2020年1月）
契約乗換に際して制度上途切れることなく保障を継続することを実現
- ② 契約転換制度
保障の見直しに際して、見直し後の契約では保険金が支払われない場合であっても、見直し前の契約の保障の範囲内で保険金の支払等が可能

けん制

適正な営業推進態勢の確立
（お客さま本位の販売の定着）

第1線（郵便局・コールセンター・サービスセンター等）

II チェック・統制

お客さまのご意向に沿わない契約の発生を未然に防止する

(1) お申込みから契約締結までの重層的なチェックの実施

- ① 郵便局でのチェック
ア（申込前／郵便局）「募集事前チェック機能」の対象拡大（2020年4月対象追加）
イ（申込後／郵便局）「郵便局管理者によるご意向確認」の実施（2020年4月対象追加）
（今後は高度化したお客さま情報を活用できるシステム環境を整備（2020年4月より拡充開始））
- ② かんぽでのチェック
ア（申込後／かんぽ）「申込CCによるご意向確認」の実施（2020年1月）
解約の場合もCCによるご意向確認を実施（2020年1月）
イ（契約締結／かんぽ）全件チェックによる「引受審査時のご意向確認」の実施（2020年4月対象追加）

第2線（本社等）

II チェック・統制

(2) 適正な募集管理のための体制等の強化

- 募集管理・コンプライアンス・苦情対応部門の人員拡充等
- ① 募集品質指導専門役等の体制拡充（2020年4月組織改正）
 - ② かんぽ本社第2線（2020年4月組織改正）および支店の調査機能の強化・見直し
 - ③ 苦情等の検知・発生原因の深掘分析（2019年12月以降順次）

(3) 事故判定と処分基準の厳格化等によるけん制

- ① 自認に頼らない事実認定・事故判定の実施（2019年11月）
- ② 募集状況の録音・録画・保管（録音・保管につき2020年3月試行開始）
- ③ 不適正募集の態様・程度に応じた処分を実施（業務停止・注意を追加）
- ④ 不適正募集を発生させた募集人の管理者に対する厳格な処分を実施

第3線（内部監査部門）

II チェック・統制

(4) 内部監査部門の強化

- ① 人材・体制の強化・リスクアセスメントの強化による実効的な監査（2020年2月組織改正決定）
- ② 監査委員会との連携強化（2020年2月以降継続実施）

募集管理態勢の強化
（ご意向に沿わない契約の未然防止）

経営層による管理

取締役会等によるガバナンス強化

III 情報共有・ガバナンス

正確な情報把握に基づきガバナンスを強化のうえ、PDCAサイクルの徹底、再発防止に向けた改善策の着実な実施・定着を図る

(1) PDCAサイクルの徹底

お客さまからの苦情、業務相談窓口（2020年2月）、金融営業専用の社外通報窓口（2020年3月）等によせられた社員の声など様々な情報を、リスク感度を高めて把握・分析し、深度ある議論のうえ、改善策の効果検証・見直しを実施

(2) 各社およびグループのガバナンスの強化

社外取締役の知見を活用して各社の取締役会等を強化するとともに、内部統制に関するグループ連絡会を設置し、深度ある議論を実施

(3) 改善策のモニタリングと定期的な進捗状況の公表

各種の改善策の実施にあたり、タスクフォースを設置（2020年1月）し、第三者によるモニタリングを受けつつ、その状況を定期的に公表