

# お客様の信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

## I ご契約調査

### 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、**8月31日時点**で法令違反は**310件**（**412人**）、社内ルール違反は**3,337件**（**2,216人**）となっており、業務廃止は**54人**（他事案**12人**\*、退職者等**36人**の業廃相当含む）、1か月から6か月の業務停止が**1,090人**、2週間または3週間の業務停止が**1,457人**、不服申立期間中など処分判定中が**27人**。業務停止期間中は、研修を実施するとともに、活動再開後は、4カ月間、本人の活動を郵便局管理者がモニタリングすることにより、処分後の適正な募集活動を確保。

\* 他事案**12人**は、多数契約調査のうち昨年より実施している事案**9人**、その他お客さまの声等から発覚した事案**3人**。

#### B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、**8月31日時点**で**103.6万人**のお客さまからご回答をいただきおり、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。お客さまからの申し出に対しては、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。お客さま都合によるもの等について、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、**8月31日時点**で法令違反は**38人**、社内ルール違反は**3人**。

#### A 【多数契約調査】

- 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、**8月31日時点**で**76人**に対して業務廃止処分を実施（退職者等**9人**の業廃相当含む）。2人に対して3カ月または6か月の業務停止。\*2019年6月27日プレスリリース参照

8月31日時点

ご契約内容の確認状況	優先対応 (*1)	優先対応以外 (*2)	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	883 (98)	<b>5,396 (98)</b>	<b>6,279 (98)</b>
ご意向に沿わないお客さま	507 (57)	<b>2,534 (46)</b>	<b>3,041 (47)</b>
契約措置を希望されたお客さま	<b>440 (49)</b>	<b>2,296 (42)</b>	<b>2,736 (43)</b>
対象のお客さま数	897 (100)	5,532 (100)	6,429 (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、金額や回数の多寡に応じて、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。

8月31日時点

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	<b>4,994 (98)</b>	<b>2,471 (93)</b>	<b>7,465 (96)</b>
ご意向に沿わないお客さま	<b>2,099 (41)</b>	<b>939 (35)</b>	<b>3,038 (39)</b>
契約措置を希望されたお客さま	<b>1,888 (37)</b>	<b>826 (31)</b>	<b>2,714 (35)</b>
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が複数回あったもの

- 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。

8月31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	<b>8,125 (98)</b>	<b>17,306 (99)</b>	<b>25,431 (98)</b>
ご意向に沿わないお客さま	<b>1,109 (13)</b>	<b>1,281 (7)</b>	<b>2,390 (9)</b>
契約措置を希望されたお客さま	<b>894 (11)</b>	<b>941 (5)</b>	<b>1,835 (7)</b>
ご返信等をいただいたお客さま	<b>8,275 (100)</b>	<b>17,553 (100)</b>	<b>25,828 (100)</b>

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）：**5,784人**、多額契約（10万円以上）以外：**15,261人**）

## II 今後の信頼回復に向けたフォローアップ活動

### 基本方針

日本郵政グループは、すべてのお客さまに対して、ご意向の通りの契約となっているか確認し、ご意見を伺い、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。

- これまでは、外形的に不利益が生じている可能性が高い事案に対して、特定事案調査や深掘調査などを実施。今後は、上記基本方針に基づき、すべてのお客さまにご加入の契約がご意向の通りになっているかを確認し、お客さまに不利益が生じている場合は利益回復を行うとともに、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。
- 営業再開後も、本年度は営業目標を設定せず、本フォローアップ活動を中心とした活動を進め、お客さまからの信頼回復を図っていく。

### 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

- 7月より2019年度以降に契約乗換を行ったお客さま等に対して、レターの送付やかんぽ生命社員の訪問による確認活動を継続的に実施中。
- このほか、契約者・被保険者別人の終身保険や払込完了となった契約を解約し契約乗換を行った契約をお持ちになっているお客さまへのレターの送付など継続的に確認活動を実施していく。

### 4 フォローアップ活動：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」について過去の消滅契約を含めた契約の一覧を掲載する等の改善を行い、お客さまにご契約内容を再確認していただくなど、様々な機会を通じてお客さまからの声をいただく取り組みにより、お客さまのご意向に沿い、お客さまの生活環境の変化に合わせて、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を続けていく。

## 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（2020年6月以降研修実施）

##### ■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

総合的

#### (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）契約乗換に際しては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

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8月から全コンサルタントに拡大）
- 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）（2020年4月以降実施）
- 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（2020年7月以降実施）

## 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（2020年4月以降順次実施）

#### (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