

1. 課題認識およびお客さまのお取引にかかる調査結果等

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、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ついて、お客さま本位の営業の観点から法令等違反調査等を行ってまいりました。

その結果、2019年4月から2020年6月までに両商品の販売について苦情を申し立てられた79人のお客さま、2020年7月以降に同様の苦情をお申出のお客さま、過去5年間で「特別にお客さま本位でない懸念のある取引」と外形上同様の取引が行われたお客さまおよび関連社員への確認はご連絡が取れないお客さまを除き終了し、18人のお客さま(関連社員13人)のお取引について法令(保険業法および金融商品取引法)等違反(以下、「法令等違反」という。)に該当すると判断いたしました。

なお、過去5年間で両商品のお取引のある約2.1万人のお客さまへのご意向確認についても概ね終了しております。

今後も、お客さま対応が必要なものについては適切に対応してまいります。

2. 苦情をお申出のお客さまへの対応状況(3月5日時点)

(1) 苦情をお申出のお客さま(79人)への対応状況

① 法令等違反に関する調査結果

苦情をお申出の79人のお客さまに詳細確認および関連する社員にヒアリングを行い、14人のお客さまのお取引について法令等違反に該当すると判断いたしました。

なお、法令等違反に該当した取引に係る関連社員12人に関しては、厳正に対処するとともに、14人のお客さまに関しては、かんぽ商品並びに投資信託の原状回復(契約無効措置等)について再度のご意向確認を行っています。

内 容	お客さま数
法令等違反に該当する取引	14人
法令等違反がないことを確認	59人
ご連絡不通	6人
計	79人

② 契約無効措置等ご要望のお客さまへの対応

79人のお客さまのうち、9人のお客さまから調査当初よりかんぽ商品の契約無効措置又は契約復元措置に関するご相談を受け付けており、お客さまのご意向により対応を保留している1人を除く、8人のお客さまに対して株式会社かんぽ生命保険において契約無効措置又は契約復元措置を行いました。

(2) 2020年7月以降の苦情への対応状況

① 法令等違反に関する調査結果

前記(1)とは別に横断的な取引に関連して、2020年7月期から2021年1月期までで36人のお客さまから苦情の申出がありました。お客さまへの詳細確認および関連社員にヒアリングを行い、1人のお客さまの取引について法令等違反に該当すると判断しました。

なお、法令等違反に該当した取引に係る関連社員2人に関しては、厳正に対処するとともに、1人のお客さまに関しては、かんぽ商品並びに投資信託の原状回復（契約無効措置等）について再度のご意向確認を行っています。

今後も同様の苦情のお申出があった場合には、お客さま本位の営業の観点から都度同様に対応してまいります。

内 容	お客さま数
法令等違反に該当する取引	1人
法令等違反がないことを確認	35人
計	36人

② 契約無効措置等ご要望のお客さまへの対応

36人のお客さまのうち、9人のお客さまから調査当初よりかんぽ商品ないし投資信託の契約無効措置又は契約復元措置に関するご相談を受け付けておりましたが、投資信託について契約無効措置をご要望の2人のお客さまについては、契約時の状況等をご説明したところ無効等をご希望されず、ご了解をいただいております。

また、ご連絡の取れない1人のお客さまを除く6人のお客さまについては、株式会社かんぽ生命保険において契約無効措置又は契約復元措置を行いました。

3. 特に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（3月5日時点）

(1) 法令等違反に関する調査結果

特にお客さま本位でない懸念のある取引と外形上同様の取引が行われたお客さま（727人）への詳細確認および関連社員へのヒアリングを行い、3人のお客さまのお取引について法令等違反に該当すると判断しました。

なお、法令等違反に該当した取引に係る関連社員4人に関しては、厳正に対処するとともに、3人のお客さまに関しては、かんぽ商品並びに投資信託の原状回復（契約無効措置等）について再度のご意向確認を行っています。

内 容	お客さま数
法令等違反に該当する取引	3人
法令等違反がないことを確認	652人
ご連絡不通	72人
計	727人

※ 報道発表資料「かんぽ生命保険商品と投資信託の横断的な販売への対応について」（2020.8.26）の2ページ目項番3に記載の取引のことをいいます。

(2) 契約無効措置等ご要望のお客さまへの対応

727 人のお客さまのうち、16 人のお客さまから調査当初よりかんぽ商品の契約無効措置又は契約復元措置に関するご相談を受け付けており、4 人のお客さまに対して株式会社かんぽ生命保険において契約無効措置又は契約復元措置を行いました。1 人のお客さまは現在契約無効措置及び契約復元措置の手続き中です。また、11 人のお客さまは契約状況等をご説明したところ、無効等をご希望されず、ご了解をいただいております。

4. その他のお客さまへの対応状況（3月5日時点）

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いたしました（9 月 30 日および 10 月 2 日に書面を発送）。集計済 11,249 人のご回答内容は以下のとおりです。

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	10,524 人（93.6%）
2. 納得して手続きしていない	433 人（3.8%）
3. よくわからない（手続きした覚えがない）	136 人（1.2%）
4. 回答なし（白紙等）	156 人（1.4%）
計	11,249 人（100%）

上記のうち「納得して手続きしていない」「よくわからない」「回答なし」と回答されたお客さまについてご連絡の上詳細確認および関連社員のヒアリングを実施し、現在 15 人のお客さまに関連する 17 人について営業活動を停止し調査中です。また、ご回答いただいたお客さまの中で、契約無効措置又は契約復元措置をご要望のお客さまにはご意向を改めて確認のうえ手続きに移行してまいります。「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。

5. 改善に向けた取組

かんぽ商品と投資信託の横断的な販売において、お客さま本位でない営業を防止するため、以下の取組を実施しております。

(1) 勧誘話法等社内ルールの強化（2020年8月～）

- ① 投資信託の分配金が一定期間定額であり、かんぽ商品の保険料支払いを賄えるといった勧誘話法を改めて明示的に禁止。
- ② 不適切な商品間の乗換え防止の観点で、投資信託購入時の原資および分配金の使用用途について管理者が確認。また、かんぽ商品の解約理由が他金融商品の購入である場合、お客さまの意向確認シートにチェック欄を追加。
- ③ 投資信託の分配金をお受け取りになっているお客さまへのアフターフォロー時に、分配金に関する留意事項について確認。

(2) 横断的取引にかかるモニタリング（2020年9月～）

商品横断的なデータモニタリングとして、以下のお客さまについて、取引内容の精査等を月次で実施しております。

- ア) 一定期間内に保険商品および投資信託の両方のお取引があるお客さま
- イ) 投資信託の分配金をお受け取り後一定期間内に保険商品の保険料を払い込んでいるお客さま

2020年1月から2021年1月末の間に該当した取引73件について精査し、疑義がないことを確認しております。今後も継続して実施し、疑義がある取引については、お客さまおよび関連社員への詳細確認等、適切に対処してまいります。

今般の調査結果を踏まえ、上記の対応はお客さま本位の業務運営の観点から極めて重要であり、一層の徹底を図ってまいります。また、今後モニタリング結果やお客さまからのご申告等から新たな課題等が発生した場合には、ルールの見直し、モニタリング強化等必要な対策を講じてまいります。

以上



郵政創業150年