

## 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、2020年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、2月28日時点で法令違反は415人、社内ルール違反は2,223人。

### B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、2月28日時点で103.8万人のお客さまからご回答をいただき、お客さま都合によるもの等を除き、2020年3月末でお客さま対応を完了し、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。

## 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、お客さまへの対応は完了しており、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。
- 深掘調査等の募集人調査については、2月28日時点で法令違反は305人、社内ルール違反は149人。
- 特定事案調査や深掘調査等の募集人調査に加え、苦情の内容が重篤な事案に関与しているなど問題があると考えられる募集人に対し、3月より追加の募集人調査を実施。
- また、その他の募集人に対しては、書面による募集実態調査を3月中に実施。募集人の自己申告により募集内容の問題の有無を確認し、募集内容に問題があったと自己申告した募集人に対して募集人調査を実施。

### A 【多数契約調査】

- 多数契約調査については、2月28日時点で契約復元措置等を希望されたお客さま2,778人に対して、2,696人のお客さまへの契約復元措置等を完了。
- 多数契約調査のうち一昨年より実施している事案※の募集人調査については、病休等により調査ができない2事案を除き調査終了。2月28日時点で法令違反は84人。

※2019年6月27日プレスリリース参照

### 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。2月28日時点において、訪問調査※1については、契約復元措置等を希望されたお客さま2,800人に対して2,685人のお客さまへの契約復元措置等を完了。レター調査※2については、契約復元措置等を希望されたお客さま2,365人に対して2,142人のお客さまへの契約復元措置等を完了。

※1 下記の契約を有するお客さまを対象とした調査

- 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
- 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
- 保険⇄年金の乗換の繰り返し回数があったもの

※2 下記の契約を有するお客さまを対象とした調査

- 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
- 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
- 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの
- 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 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に関して、2019年4月以降に乗換契約を行った契約等を有するお客さま、契約者・被保険者別人の終身保険をお持ちのお客さま、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確認活動を実施し、お客さま都合によるもの等を除き、お客さまへの対応は概ね完了しており、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。

2月28日時点

	2019年4月以降 乗換契約等	契約者・被保険者 別人契約	払込完了契約 乗換
	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 …A	12,064 (100)	34,002 (99)	9,667 (98)
契約復元措置等を希望されたお客さま …B	4,213 (35)	796 (2)	229 (2)
契約復元措置等完了のお客さま …C	2,452 (58)	478 (60)	51 (22)
対象のお客さま数	12,104 (100)	34,201 (100)	9,907 (100)

※契約復元措置等を希望されたお客さまの割合はご契約内容の確認が完了したお客さまが分母（B/A）であり、契約復元措置等完了のお客さまの割合は契約復元措置等を希望されたお客さまが分母（C/B）となるもの

※「ご契約内容の確認が完了したお客さま」は再案内を送付済みを含む

- 全てのご契約者さま宛に10月に発送した「ご契約内容のお知らせ」にて、ご契約内容の確認方法を掲載するなど、ご契約内容確認のご案内を実施。

