

## 1 特定事案調査

### 【ご意向確認】

1月28日時点

ご意向確認	対象人数 (万人)	割合 (%)	12/18公表 からの進捗 (百人)	12/18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	4	15.4	98
ご意向確認ができたお客さま	13.2	85	46	12.8	82

### 【契約復元等】

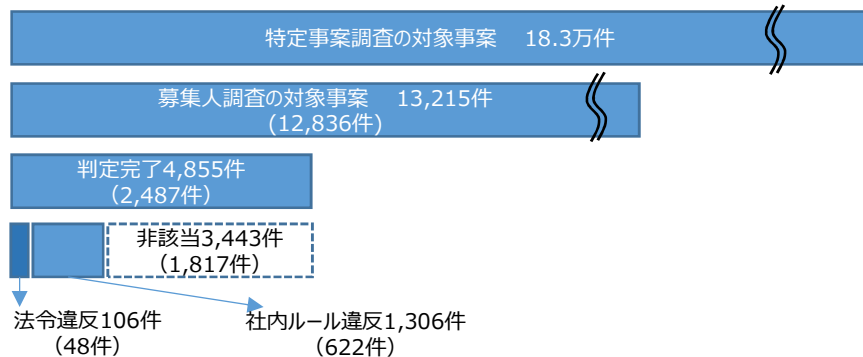
1月28日時点

ご意向確認	対象人数 (人)	12/18公表 からの進捗 (人)	12/18公表 対象人数 (人)
契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま	47,447	1,985	45,462
契約復元等のご説明完了数	34,057	7,667	26,390
契約復元等が完了したお客さま	20,994	6,239	14,755

※お客さまのご都合による場合を除き、2020年3月末までに契約復元等を完了させる予定

### 【募集人調査】

1月29日時点、( )は12月18日公表



※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100万通の回答。
- ・順次、お客さま対応を進めており、2020年3月末を目処にお客さま対応を進める。なお、お客さま対応に時間を要する契約措置が必要なもの等については、4月以降も丁寧な対応を継続。

## 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）

- ・2020年2月から全ご契約調査のさらなる深掘調査を優先順位の高いものから順次実施。
- ・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。

### A【多数契約調査】

- ・優先的に対応を開始するお客さま※（約900人）は、訪問によりご契約内容の確認を2020年2月末を目処に進める。

※ 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

- ・上記以外のお客さまについても、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。

区分	調査対象（定義）	対象契約者数
多数契約	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（解約、失効、減額または保険料払済契約への変更を示す。下表において同じ。）したもの	約0.6万人

### 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。

区分	調査対象（定義）	対象契約者数
多額契約	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	約1.8万人
被保険者を替えた乗換契約	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	約2.7万人
保険種類を替えた乗換契約	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	約0.4万人
保険期間等短縮変更制度を利用した乗換契約	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	約0.4万人
		約5.3万人

## 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。