

1. かんぽ生命における契約乗換に係る取り組み

- 6月27日発表の「契約乗換に際し引受謝絶となる事例等」約24,000件に係る契約復元等のお手続きをお願いする取り組み
 - ・ 本年7月からお客様へのご連絡を開始
 - ・ ご意向確認のご訪問は、お客様のご都合に合わせて実施
 - ・ この間に生じた入院・手術等に対して、保険金をお支払い
- その他の事例に係る契約復元等のお手続きをお願いする取り組み
 - ・ 6月27日発表の事例のほか、以下のような同種の事例についてもご意向確認等を実施
 - 契約日の前3か月から後6か月の契約乗換の判定期間の外で申し込まれた新契約が引受謝絶等になっている事例
 - 契約乗換の判定期間の後に既存の契約が解約された事例
 - 契約乗換によって予定利率が下がるなど保障内容・保険料額がお客様のご意向に沿っているか再確認する事例
 - ・ これらの件数等については現在調査中であり、別途ご報告
- ご疑問やご不明の点があるご契約に係る取り組み
 - ・ お客様からお申し出をいただき必要な対応を取る旨を全契約者さまにお知らせ
 - ・ 専用のお問合せ窓口をホームページ等でお知らせ
- 体制・報告
 - ・ 迅速かつ丁寧にお客さま対応を進めるため、かんぽ生命本社にトップ主導の「お客様本位の募集態勢推進本部」を設置（本部長：代表執行役社長）
 - ・ 約40名体制のかんぽ生命本社専門部署、全国約400名の調査スタッフ、かんぽ生命支店・サービスセンターの社員を含めた全社を挙げての体制を構築
 - ・ お客様対応の進捗状況について年内に経過報告

2. 両社における改善の取り組み

- お客様の視点に立った営業を更に徹底するため、主な改善策として以下を実施
 - ・ 契約乗換^{*1}の勧奨を行わない（2019年7月）
 - ・ 営業目標と販売実績計上の見直し（2019年8月以降）
 - ・ 募集事前チェック機能^{*2}の強化（2019年10月）
 - ・ 条件付解約制度^{*3}の導入（2020年4月）
 - ・ 契約転換制度^{*4}の導入（2021年4月以降）
 - ・ 現在実施している契約乗換判定期間の外の調査の強化
- かんぽ生命と日本郵便は連携・協力して、今後、営業目標の水準や配分のあり方を見直し、営業マネジメントの改善を進める
- 本取り組みによる検証・改善のプロセスを通じて、お客様本位の考え方を更に徹底し、全社員にしっかりと根付かせる
- 日本郵政株式会社とかんぽ生命・日本郵便の3社による独立した第三者委員会の設置を検討する

《参考》

○ これまでの両社の主な取組

① 体制の整備

- ・2017年1月：両社長をトップとする「かんぽ募集品質改善対策本部」を設置
- ・2017年12月：「かんぽ営業・募集品質向上に向けた総合対策」の実施

② 適正な高齢者募集及び不適正募集防止の取組

- ・満70歳以上のお客さまに対する募集時のご家族等同席の導入及びご意向確認の強化
- ・満80歳以上のお客さまに対する募集時のご家族等への説明の必須化
- ・「ご契約内容確認書⁵」による申込時の重要事項確認の徹底

③ 契約乗換に係る取組

- ・「解約時ご留意事項確認書⁶」の導入
- ・ありがとうコール⁷の実施
- ・3年間保有率の導入

○ 2019年度の取組

- ・新契約と契約継続の両面を重視した営業の推進
- ・「契約乗換とする範囲の拡大」、「満80歳以上の契約者のお申込みについて、募集人からの積極的な勧奨を停止する範囲の設定」
- ・契約の継続も考慮した営業手当制度の見直し

【用語の解説】

*1	契約乗換	乗換期間内に既にご加入の契約を解約し、新しい契約にご加入いただく形で保障内容を変更すること。
*2	募集事前チェック機能	新規申込みの際、システム上の手続きをロックし、郵便局の管理者又はかんぽ生命がお客さまのご意向を確認し、承認した場合のみ、その後の手続きを再開する機能。
*3	条件付解約制度	乗換を契機に無保険となってしまうことを防止する観点から、新規契約申込みの承諾可否に応じて、既契約の解約等の効力を発生させる制度。
*4	契約転換制度	保険期間の途中で、現在加入している契約を解約することなく、新たな内容の契約に移行することができる制度。
*5	ご契約内容確認書	申込時、満70歳以上のお客さま及びそのご家族に、契約内容の重要な事項を改めて説明し、お客さまにご確認・ご署名いただく取り扱い。
*6	解約時ご留意事項確認書	既契約の解約時において、解約に係る不利益事項をより丁寧に説明し、お客さまにご確認・ご署名いただく取り扱い。
*7	ありがとうコール	お客さまサービスを向上するため、お申込みいただいたご契約の内容やお申し込み時のお手続きの状況等をお電話で確認させていただく取り扱い。