

## 1. お客さま対応への取り組み

(1) 9月は、7月31日付「日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組について」にて公表した「全ご契約調査」及び「特定事案調査」に最優先で対応いたします。

(2) 全ご契約調査については、全てのご契約者さま（特定事案を除く約1,900万人）に対する返信用はがきを同封した書面の発送を8月23日から行っており、9月中に完了いたします。

郵便局に直接ご連絡いただいたお客さまには、郵便局の社員がご訪問やお電話により、契約内容などに関するご疑問にお応えする活動を継続してまいります。

(3) 特定事案調査については、ご契約者さま（約16万人）に対する書面の発送が、8月29日に完了いたしました。

9月上旬までには、全てのお客さまに対してかんぽ生命の専用コールセンターから初回コンタクトのお電話をおかけし、対面でのご説明が必要なお客さまに対しては、かんぽ生命の社員がお客さまをご訪問し、ご契約時の状況や契約復元等のご意向を確認のうえ、お手続きを進めてまいります。

調査の進捗状況について、9月末に中間報告を行います。

## 2. お客さまのご意向に沿わない契約乗換等を防止するための態勢

これまで実施してきた取り組みに加え、以下の再発防止策を実施します。

(1) 9月からは、全てのご契約のお申込みについて、郵便局でのお申込み受付時とかんぽ生命サービスセンターでの引受審査時の両方でチェックする体制を強化し、募集品質に懸念がある場合は、郵便局の管理者等からのお電話、かんぽ生命社員からのお電話・ご訪問により、直接お客さまのご意向を重層的に確認いたします。

(2) 加えて、契約乗換等に該当するお申込みについては、保障設計書の作成をシステム制御で中断させ、郵便局の管理者等がお客さまのご意向を確認し、適正な取扱いのみ、お手続きを再開する機能を9月24日から導入いたします。

(3) かんぽ商品のお客さまへのご提案に当たっては、従来から80歳以上のご高齢のお客さまへの積極的な勧奨を禁止しているところですが、10月1日からは、70歳以上のお客さまについても、積極的な勧奨を禁止します。満期等でお客さまから加入のご意向がある場合は、ご家族説明によりご家族の同意がある場合のみご提案を行います。

上記に加え、多数契約等への対策の強化、解約手続きの見直し等の追加対策を実施し、再開に向けた準備を進めてまいります。

### 3. かんぽ商品のご提案の再開

- (1) 上記 1 及び 2 の取り組みを優先するため、9 月中は引き続き、郵便局・かんぽ生命支店からの積極的なかんぽ商品のご提案は控えさせていただきます。
- (2) 全ご契約調査の書面発送と特定事案調査のお電話による初回コンタクトが終了すること、中間報告を 9 月末に行うこと、9 月中にお客さまのご意向に沿わない契約乗換等を防止するための態勢を強化することを踏まえ、10 月 1 日から、お客さま対応に支障のない範囲で、郵便局・かんぽ生命支店からかんぽ商品の通常どおりの営業を段階的に実施いたします。

以上