

## 1. かんぽ生命のご契約調査の進捗状況（中間報告）

### (1) 調査の概要

かんぽ生命では、契約乗換に係る特定事案（※）の調査と特定事案を除くすべてのご契約の調査（全ご契約調査）を実施しております。

調査の実施にあたり、かんぽ生命本社に経営トップ主導の「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、約 150 人の担当部署を設置するとともに、すべての組織（本社・エリア本部・支店・サービスセンター）が連携しながら、全社を挙げて、丁寧なお客さま対応を進めております。

また、お客さまからのお問い合わせに確実に対応するために、本調査の専用コールセンター（約 800 席）を設置しており、10 月以降、さらに体制を拡充してまいります。

本調査にあたっては、お客さまへのご意向等の確認手法や、分析方法について、独立した中立・公正な第三者により構成された特別調査委員会に適宜ご説明し、ご意見をいただきながら、適切に進めております。

（※）特定事案…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」でお示した、契約乗換後に引受謝絶や支払謝絶等の不利益が生じたり、実態把握が必要となった事案（A～F 類型）

### (2) 特定事案調査の進捗状況

#### ① ご意向確認の進捗状況

契約乗換について、契約類型ごとに、過去のご契約データから合致するものを抽出し、具体的に法令違反や社内ルール違反がないか、募集状況等の調査を実施しております。特定事案につきましては、お客さま約 15.6 万人に対して、8 月 5 日から書面の発送を開始し、8 月 29 日に発送を完了いたしました。

また、上記のお客さまには、曜日・時間等を変えてお電話や、ご高齢のお客さまやご訪問を希望されるお客さま等にはご訪問により、ご連絡をとらせていただきました。

9 月 27 日時点で約 8.9 万人のお客さまに連絡がつき、その内訳は、ご契約時の状況やご意向が確認できたお客さまが約 5.9 万人、お客さまのご都合に合わせて今後確認を行うお客さまが約 1.3 万人、調査にご協力いただけていないお客さまが約 1.8 万人となっております。

## ② 現時点の調査結果

### (ア) 募集時の状況

お客さまからいただいたご回答すべてを検証し、必要に応じてお客さまの契約状況も確認しながら、社外弁護士も交えて、法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案を洗い出しました。

その結果、お客さまから聴き取りをさせていただいた段階ではございますが、ご契約時の状況やご意向が確認できた 68,020 件のうち、6,327 件の法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案を把握しました。

これらは、あくまでもお客さまからいただいた回答のみに基づいた集計結果であり、今後さらに日本郵政グループを挙げて、1 件たりとも不正は許容しない姿勢で追加調査（募集人への調査やお客さまに対する確認）を進めてまいります。

類型	調査対象事案	調査対象事案数 <sup>1・2</sup>	ご意向確認	
			事案数 <sup>2</sup>	法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案数 <sup>2</sup>
A	引受謝絶となった事案	1.8 万件	6,751 件	266 件
B	支払謝絶等となった事案	0.3 万件	305 件	49 件
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	2.6 万件	8,857 件	76 件
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	1.5 万件	4,817 件	135 件
E	保障の重複が生じた事案	7.5 万件	32,959 件	5,449 件
F	保障の空白が生じた事案	4.6 万件	14,331 件	352 件
合計		18.3 万件	68,020 件	6,327 件

1. 類型毎に契約者・申込日が同一の契約は、1 回の募集であるため、1 事案として集計。なお、契約件数では合計約 19.4 万件。
2. 9 月 27 日時点での内訳。

### (イ) 復元等のご意向

お客さま約 15.6 万人にご意向をとらせていただき、ご意向を確認できた 58,710 人のうち、26,036 人の方から復元等の詳細説明の希望をいただいております。お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたと認められる事案につきましては、ご案内状をお送りし、できる限り迅速に対応してまいります。復元等の詳細説明を希望されないお客さまに対しては、今回の調査に対する

ご協力への感謝と合わせて、最終ご意向確認のための書面をご送付させていただきます。

類型	調査対象事案	送付数※ (名寄せ後)	ご意向確認 数※	詳細説明希望 のお客さま数※
A	引受謝絶となった事案	1.8万人	6,266人	1,569人
B	支払謝絶等となった事案	0.2万人	304人	188人
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	2.3万人	7,800人	2,055人
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	1.3万人	4,341人	1,114人
E	保障の重複が生じた事案	6.6万人	28,870人	19,974人
F	保障の空白が生じた事案	3.5万人	11,129人	1,136人
合計		15.6万人	58,710人	26,036人

※9月27日時点での内訳。

### ③ 今後の対応

引き続き、以下のとおり様々な方法により、ご意向確認に努めてまいります。

#### (ア) ご連絡がつかなかったお客さま

曜日・時間等を変えた複数回のお電話でもご連絡がつかないお客さまには、書面により返信用封筒も同封したご回答用紙をご送付させていただき、ご連絡をとる努力を継続してまいります。

ご案内状が不着となったお客さまについては、住所調査を実施したうえで再度ご案内を送付させていただきます。

#### (イ) ご意向確認にご協力いただけないお客さま

再度、返信用封筒を同封したご回答用紙を送付させていただき、ご協力をお願いしてまいります。

### (3) 全ご契約調査の進捗状況

#### ① ご意向確認の進捗状況

特定事案調査の対象を除くすべてのご契約に対して、返信用はがきを同封した書面をお送りし、お客さまのご意向およびお気づきの点について、あらためて確認をお願いしております。全ご契約調査につきましては、過去5年間分の消滅契約を含む約3千万件、お客さま数約1.9千万人に対して、8月23日から書面の発送を開始し、9月20日に発送を完了いたしました。

9月27日時点で、約68万通の返信はがき等をいただいております。ご返信いただいたはがきや、コールセンターにご相談いただいた内容をもとに、調査を実施してまいります。

また、ご加入いただいている保険のご契約について郵便局へお問い合わせいただいた場合も、郵便局の社員がご訪問やお電話により、ご説明をまいります。

## ② 今後の対応

### (ア) ご契約内容のお知らせの送付

この10月には、すべてのお客さまに、ご加入いただいている保障内容・保険料等を記載した「ご契約内容のお知らせ」を送付させていただき、ご契約に対するご疑問やご不安があればお知らせいただくことといたします。

### (イ) CMやマイページ等による本取組のお知らせ

ご契約調査への協力をお願いするテレビCM(8月31日から放送を開始し10月末までの間で約120回を予定。11月以降の延長も検討中。)やお客さま専用のマイページを通じてご回答をいただく仕組みの構築等、幅広い手段を通じて、引き続き本取組をお知らせし、広くお客さまからのお申し出に対応してまいります。

今後とも、様々な機会を通じて、お客さまの声を真摯に受け止め、お客さまの不利益の回復や、お客さまの声に基づく改善を進めるなど、真の「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めてまいります。

## 2. 今後の取組(改善策)

お客さまに不利益が生じた契約乗換等に係る問題の根本原因につきましては、7月24日に設置した特別調査委員会により調査が行われているところですが、現状を踏まえ、以下の改善策を講じてまいります。

今後、同委員会による調査により具体的な原因が明らかになり、新たな指摘がなされた場合は、それらの指摘についても真摯に受け止め、対応してまいります。

【主な改善策】(一部の施策は既に実施しております。)

### (1) 営業目標の見直し

これまで、新契約実績に偏重した営業目標となっていたことを踏まえ、今年度のかんぽ商品につきましては営業目標を設定しないこととしております。また、来年度の営業目標につきましても、従来の新契約実績によるものから、保有契約をお守りし、増やしていくという考え方に基づくものに見直すなど、考え方も含め抜本的に見直してまいります。

(2) ご意向確認等、契約時のチェック態勢の強化

契約時のチェック態勢が十分でなかった状況を踏まえ、かんぽ生命および日本郵便は、募集時の事前チェック体制を強化してまいります。

8月からは、かんぽ生命のサービスセンターにおいて契約申込書等を全件チェックし、募集品質に懸念があるお申込み等の場合は、直接お客さまのご意向を確認しております。

これに加えて、9月からは郵便局においても、管理者が契約申込書等を全件チェックし、募集品質に懸念がある場合は郵便局管理者がお客さまのご意向を確認する仕組みとしております。

また、9月24日からは契約乗換のお申込みにはシステム上アラートを表示し、システム制御により郵便局管理者の承認がなければ保障設計書を作成できないこととするなど、新契約をお引き受けするプロセスの様々な場面において、重層的なチェックを行うことにより、お客さまのご意向に沿った契約となっていることを確認しております。

(3) 条件付解約制度、契約転換制度の導入

乗換契約につきましては、既にお客さまへの勧奨を停止し、社員に対する販売実績評価も見直しておりますが、今後、お客さまの不利益を未然に防ぐための制度的措置として、新規契約が有効に成立したことを条件として既契約の解約等の効力を発生させる「条件付解約制度」（2020年4月→実施時期の前倒しを検討）や、既契約を解約することなく新たな内容の契約に移行できる「契約転換制度」（2021年4月以降→実施時期の前倒しを検討）について、順次導入してまいります。

(4) お客さま本位の業務運営に対する態勢整備

今般の募集品質に係る諸問題を受け、7月からかんぽ生命においては「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、経営トップ主導で募集品質向上を中心とした当社の改善取組を推進していくとともに、日本郵便とかんぽ生命が合同で、お客さま本位の営業活動の徹底に向けた研修を郵便局で行っております。また、9月から日本郵便においても募集品質改善部の設置や金融渉外本部長の職務の見直しを行う等、募集管理態勢の改善に取り組んでおり、日本郵政グループ全体として、お客さま本位の業務運営に向けた態勢整備に取り組んでいます。

(5) 高齢者への勧奨の停止

高齢者募集においてお客さま本位の営業活動を徹底しきれなかったことを踏まえ、既に満80歳以上のお客さまへの勧奨を停止しておりましたが、満70歳以上のお客さまへの勧奨も停止いたします。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。

(6) 社員の声の把握

郵便局員等のフロントライン社員の声や、お客さまからの様々な指摘等の声が本社に届きにくい状況にあったことを踏まえ、(従来の内部通報窓口とは別の) 営業・業務に関する内部通報窓口や、社員の日頃の業務において困った事等の相談を受ける窓口を新設してまいります。

(7) グループ会社間の連携強化

グループ会社間の連携を強化するため、内部監査、コンプライアンス、オペレーショナルリスク、お客さま満足推進といった各種の経営課題に関するグループの連絡会等を新設・充実してまいります。

3. かんぽ商品のご提案の再開

2019年8月30日付のプレスリリース「かんぽ商品に係る業務運営について」において、2019年10月1日から、お客さま対応に支障のない範囲で、郵便局・かんぽ生命支店におけるかんぽ商品の通常どおりの営業を段階的に実施することをお伝えいたしました。

しかしながら、

- ①再発防止に向けた対策等をより浸透、定着させる必要があること
- ②かんぽ生命における特定事案調査について今暫く時間を要すること
- ③ 特別調査委員会が年内を目途に調査報告書を作成すること

さらに関係各所からいただいたご意見を踏まえ、かんぽ商品の通常営業の段階的な再開については、2020年1月を目途に実施する予定です。

再開までの間においては、お客さま対応を最優先としつつ、「お客さま本位」、「再発防止に向けた対策」、「商品知識の充実」についての研修等を実施し、再発防止策の浸透を図ってまいります。

なお、郵便局で取り扱う、その他の金融商品については、2019年11月以降、委託元との調整が整った後、順次再開させていただきます。

以上