

お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況

1 特定事案調査

【ご意向確認】

2月29日時点

| ご意向確認 | 対象人数 (万人) | 割合 (%) | 1/31公表 からの進捗 (人) | 1/31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 | 99 | 95 | 15.4 | 98 |
| ご意向確認ができたお客さま | 13.4 | 86 | 1,611 | 13.2 | 85 |

【契約復元等】(*1)

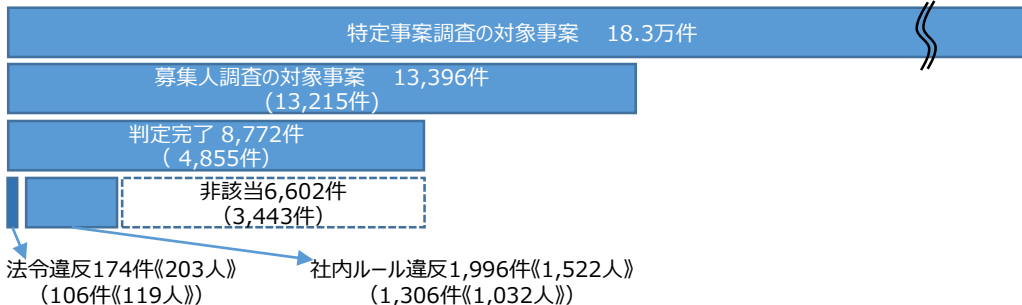
2月29日時点

| ご意向確認 | 対象人数 (人) | 進捗率 (%) | 1/31公表 | |
|-----------------------------|-------------|------------|--------------|-------------|
| | | | からの進捗 (人) | 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…A | 47,968 | | 521 | 47,447 |
| 契約復元等のご説明等完了数(*2)…B | 43,013 | (B/A) 89.7 | 8,956 | 34,057 |
| 契約復元等の意思表示をいただいたお客さま(*2,3)C | 36,721 | (C/B) 85.4 | 14,584 | 22,137 |
| 契約復元等が完了したお客さま(*2,3,4)…D | 35,564 | (D/C) 96.9 | 14,570 | 20,994 |

- *1 お客さまのご都合による場合を除き、2020年3月末までにお客さま対応を完了させる予定
- *2 契約復元等の詳細説明を希望されなくなった方(4,845人)を含む
- *3 当初契約復元等を希望されていたが、ご説明の結果、契約復元等を行わないとされた方(4,813人)を含む
- *4 復元等申込書を受領したが、最終的に契約復元等の申出を取り下げた方(50人)を含む

【募集人調査】

2月29日時点、()は1月31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。2月29日時点で残り約18万人のお客さまに対しては、3月末を目処にお客さまへの継続したご連絡を実施。
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、丁寧な対応を継続。

3 全ご契約調査の深掘調査

A 【多数契約調査（優先対応）】

・優先的に対応を行うお客さま(897人)については、2月29日時点でご連絡がとれたお客さまが807人、ご契約内容の確認が完了したお客さまが727人。

■多数契約調査（優先対応(*1) : 897人)の状況(*2)

| お客さまへのご連絡・ご契約内容確認状況 | 対象人数 (人) | 割合 (%) |
|---------------------|-------------|--------|
| ご連絡がとれたお客さま | 807 | 90 |
| ご契約内容の確認が完了したお客さま | 727 | 81 |
| ご意向に沿う(*3) | 309 | 34 |
| ご意向に沿わない(*4) | 418 | 47 |
| アポイント取得済み | 80 | 9 |
| アポイント取得中のお客さま | 90 | 10 |
| 計 | 897 | 100 |

*1 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

*2 2月29日時点

*3 「事業の資金繰りのため」や「住宅のリフォーム資金のため」などお客さまのご意思によるもののほか、募集人の家族等が契約関係者となっている解約・新規申込み

*4 「郵便局員に勧められるがまま解約や新規申込みをした」や「解約・新規申込みの認識がない」などお客さまのご意思によらない解約・新規申込み

B 【多数契約調査（優先対応以外）】

・優先対応以外のお客さま(5,532人)については、2月29日時点でご連絡がとれたお客さまが1,500人、ご契約内容の確認が完了したお客さまが882人。

C 【今後の対応】

- ・多数契約調査について、ご契約内容の確認を4月末を目処に進め、募集状況の確認を併せて行い、不利益が発生している場合、その解消を図るとともに、必要に応じて募集人調査など適切な対応を行っていく。
- ・多数契約以外の調査について、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への電話や訪問等によるご契約内容の確認を6月末を目処に進めていく。
- ・上記調査対象以外についても、信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動を通じ、お客さまのご意見・ご要望を丁寧に聞き取っていく。
- ・継続的なご契約内容の確認活動等、様々な機会を通じてお客さまからの声をいただくことを継続し、お客さまのご意向に寄り添っていく活動を続けていく。