

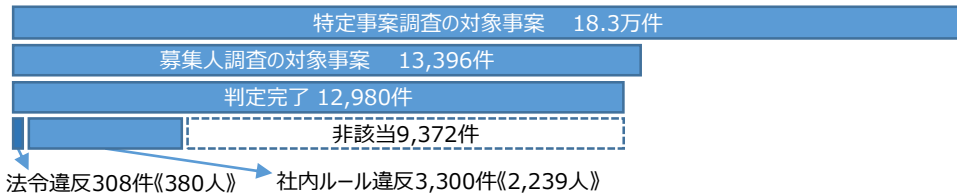
4月22日時点

## 1 特定事案調査/全ご契約調査

- 特定事案調査および全ご契約調査については、お客さま都合によるもの等を除き、3月末にお客さま対応が完了。
- 特定事案調査の募集人調査については、4月末でほぼ募集人調査の判定が終了。特定事案調査に係る募集人調査の結果、法令違反・社内ルール違反に該当した募集人に対して研修を順次開始(4月20日の対象募集人は442人)。
- 全ご契約調査においては、契約内容の説明や各種手続きの希望のほか、苦情やお叱りなど多数のご意見をいただいております。そのうち、法令違反や社内ルール違反の可能性について確認。4月13日時点で、3,158件が該当しており、これらについては、募集人調査や利益回復に向けた対応を実施。

### 【募集人調査(特定事案調査)】

4月22日時点



## 2 全ご契約調査の深掘調査

### A 【多数契約調査】

- 優先的に対応を行うお客さま(897人)については、4月22日時点で約94%のお客さまのご契約内容の確認が完了。また、優先対応以外のお客さま(5,532人)についても約81%のお客さまのご契約内容の確認が完了しており、お客さま都合によるもの等を除き、4月末を目処にご契約内容の確認を進める。
- 多数契約調査のうち昨年より実施している事案\*については、現時点で75人に対して業務廃止処分を実施(退職者5人の業廃相当含む)。2人に対して厳重注意処分予定。\*2019年6月27日プレスリリース参照

### B 【多数契約以外の調査】

- 多数契約以外の調査についても、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かんぽ生命の支店社員のご訪問やご案内状の送付を、3月から順次実施。
- 今後、保険期間等短縮変更制度を利用した乗換契約などの残りのお客さまについても、ご契約内容の確認を6月末を目処に進めていく。

## ■多数契約調査

お客さまへのご連絡・ご契約内容確認状況	優先対応(*1)		優先対応以外(*2)	
	対象人数(人)	割合(%)	対象人数(人)	割合(%)
ご連絡がとれたお客さま	855	95	4,707	85
ご契約内容の確認が完了したお客さま	846	94	4,463	81
ご意向に沿う(*3)	353	39	2,366	43
ご意向に沿わない(*4)	493	55	2,097	38
アポイント取得済み	9	1	244	4
アポイント取得中のお客さま	42	5	825	15
計	897	100	5,532	100

- \*1 過去5年間(2014年4月から2019年3月までの間を指します。以下に同じです。)で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅
- \*2 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
- \*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

## 3 信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動

- 左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・ご要望を丁寧にお聞きしていく。なお、お客さまのご意向に沿わず不利益が発生している場合は、誠実にその解消を図る。
- 上記の取り組みの一環として、契約乗換のある法人のお客さまのうち約1,800社に対しご契約の内容確認(アンケート)を実施(新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ郵送にて2020年5月実施予定)。

## 4 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」の改善などにより、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ていき、お客さまのご意向に寄り添っていく活動を続けていく。

### 新型コロナウイルス感染症の影響拡大による対応

#### ※ご契約調査・募集人調査の実施への影響

新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえ、ご契約調査についてはお客さまへの訪問を控えつつ、郵送や電話によるお客さまへの説明活動を継続。募集人調査については原則面談調査を中断。新型コロナウイルス感染症の影響拡大の状況が継続する場合、これらの調査の進捗が遅延する可能性がある。

#### ※法人のお客さまへのご案内

今般の情勢を踏まえ、法人のお客さまの資金繰り等の事業運営サポートに資するかんぽ生命の制度をご案内するため、5月より、すべての法人のお客さまへのアフターフォローとして、書面にて「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う特別取扱い」に係るご案内を送付。