

2020年7月16日
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社
株式会社かんぽ生命保険

かんぽ生命保険商品の営業再開条件等について

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田寛也）、
日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 衣川和秀）
および株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田哲也）は、かんぽ生命保険商品の営業再開条件の具体的な評価指標と各社の進捗状況（2020年6月30日時点）をJP改革実行委員会に報告しましたので、お知らせいたします。

かんぽ生命保険商品の営業再開条件の具体的な評価指標と各社の進捗状況は、
次ページ以降のとおりです。

かんぽ生命保険商品の営業再開条件の具体的な評価指標と各社の進捗状況（6月30日時点）

条件1. お客様の信頼回復に向けたご契約調査が、業務改善計画で公表した対応スケジュールどおりに進捗し、お客様の利益回復に向けた道筋がついていること

具体的な評価指標	進捗状況	
● 現在、実施している特定事案調査、全ご契約調査、深掘調査について、当局に提出した業務改善計画及び社長定例会見等で公表したスケジュールに沿って進捗していること	特定事案調査	<ul style="list-style-type: none"> 2019年8月から、契約乗換に係る特定事案に該当するお客様約15.6万人に対して書面を送付し、電話、訪問等によりご意向確認を実施。 ご契約内容の確認は、お客様都合[*]によるもの等を除き、約13.6万人（約87%）の対応が完了。 ※ 「お客様が長期間不在にされており、説明は後日を希望されている」「高齢のお客さまへのご説明において、ご同席いただくご家族のご都合を調整中」など。 契約復元等による利益回復は、契約復元等の詳細説明を希望されたお客様約4.9万人のうち、お客様都合[*]によるもの等を除き、約4.7万人（約96%）の対応が完了。 ※ 復元等申込書の返送待ちのものなど。
● 契約復元等によりお客様の利益回復が進捗し、すべてのお客さまに対する利益回復の目途が立っていること	全ご契約調査	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の確認は、ご回答いただいたお客様約102.8万人のうち、お客様都合[*]によるもの等を除き、約102.5万人（約100%）のお客さまへの確認が完了。 ※ 直近にお客さまからご回答いただいたもの。 契約措置による利益回復は、契約復元等を希望されたお客様0.8万人に対して、会社による判断は約81%完了し、約62%のお客さまに対するお知らせが完了。
深掘調査		
	【多数契約】	<ul style="list-style-type: none"> ご契約内容の確認は、対象のお客さま6,429人のうち、お客様都合[*]によるもの等を除き、6,109人（約95%）の対応が完了。 ※ 複数回のお電話や訪問でもご連絡がつかなかったものなど。 契約措置による利益回復は、契約措置を希望されたお客様2,612人のうち、1,782人（約68%）の対応（お客様の意向確認）が完了。
	【多数契約以外】	<ul style="list-style-type: none"> 支店の訪問による調査対象のお客さま7,753人のうち、7,132人（約92%）、レターによる調査対象のお客さまは、ご返信等をいただいたお客様約2.1万人のうち、約2万人（約98%）の対応が完了。ご返信いただけていないお客様に対しては、7月以降、再案内を発送。 ※ 新型コロナウイルスの影響拡大により、訪問による確認を一部停止したため、ご契約内容の確認の進捗に若干の遅延が生じたものの、書面・電話・訪問による契約確認を実施。 緊急事態宣言が解除された区域においては、感染予防体制を維持しつつ、感染状況、自治体からの要望等の区域の状況やお客様の

	<p>ご意向を踏まえながら、訪問による確認を再開している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約措置による利益回復は、かんぽ生命支店の訪問による調査対象のお客さまについては、<u>契約措置を希望されたお客さま 2,424 人のうち、748 人（約 31%）、レター送付による調査対象のお客さまについては契約措置を希望されたお客さま 1,388 人のうち、222 人（約 16%）の対応が完了。</u> なお、深掘調査（多数契約以外の調査）については、ご契約内容の確認を 2020 年 6 月末目処で進めてきた結果、現時点においてお客様のご意向確認等が上記の進捗状況となっているもの。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上記調査以外にも、2020 年 5 月より、契約乗換のある法人のお客さまのうち 1,818 社に対しご契約の内容確認（アンケート）を実施し、契約の内容の詳細確認を希望されたお客さまは 28 社。お客さま都合による 3 社を除き、6 月末でお客さまへのご契約内容確認が完了。引き続き丁寧な対応を実施していく。

条件2. 法令又は社内ルールに違反した、あるいは違反した可能性がある保険募集人については募集停止の措置が講じられていること

具体的な評価指標	進捗状況																										
● 特定事案調査等において、法令又は社内ルールに違反した、あるいは違反した可能性がある保険募集人について、対象者が明確化され、募集停止の措置が講じられていること	特定事案調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>法令違反・社内ルール違反に該当した募集人は2,448人。</u> ・ 内訳は以下のとおり（6月25日時点）。 <p>＜処分数＞</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>違反区分</th> <th>実質的業務停止期間・資格処分</th> <th>該当者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">法令違反 420人</td> <td>業務廃止</td> <td>7人</td> </tr> <tr> <td>3又は6ヶ月 厲重注意</td> <td>334人</td> </tr> <tr> <td>不服申立中など処分判定中</td> <td>79人</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">社内ルール違反 2,194人</td> <td>業務廃止</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>1~6ヶ月 厲重注意</td> <td>590人</td> </tr> <tr> <td>2又は3週間 処分免除</td> <td>1,513人</td> </tr> <tr> <td>不服申立中など処分判定中</td> <td>87人</td> </tr> </tbody> </table> <p>＜処分ごとの総数＞</p> <table border="1"> <tr> <td>総数：2,448人</td> </tr> <tr> <td>業務廃止 11人</td> </tr> <tr> <td>1ヶ月から6ヶ月の業務停止 924人</td> </tr> <tr> <td>2週間又は3週間の業務停止 1,513人</td> </tr> <tr> <td>不服申立期間中など処分判定中 166人</td> </tr> </table>	違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者	法令違反 420人	業務廃止	7人	3又は6ヶ月 厲重注意	334人	不服申立中など処分判定中	79人	社内ルール違反 2,194人	業務廃止	4人	1~6ヶ月 厲重注意	590人	2又は3週間 処分免除	1,513人	不服申立中など処分判定中	87人	総数：2,448人	業務廃止 11人	1ヶ月から6ヶ月の業務停止 924人	2週間又は3週間の業務停止 1,513人	不服申立期間中など処分判定中 166人	
違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者																									
法令違反 420人	業務廃止	7人																									
	3又は6ヶ月 厲重注意	334人																									
	不服申立中など処分判定中	79人																									
社内ルール違反 2,194人	業務廃止	4人																									
	1~6ヶ月 厲重注意	590人																									
	2又は3週間 処分免除	1,513人																									
	不服申立中など処分判定中	87人																									
総数：2,448人																											
業務廃止 11人																											
1ヶ月から6ヶ月の業務停止 924人																											
2週間又は3週間の業務停止 1,513人																											
不服申立期間中など処分判定中 166人																											
	深掘調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ 深掘調査（多数契約）において、多数のお客さまから意に沿わないとの申出があった募集人、又は多数のお客さまから契約無効等の申出があった募集人については、<u>調査が開始していなくても「優先調査対象募集人」と定義し、これに該当する募集人1,153人</u>*は募集を停止。 <p>※ 優先調査対象募集人に該当した要件と人数の内訳は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>該当要件</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 多数のお客さまから意に沿わないとの申出があった募集人</td> <td>182人</td> </tr> <tr> <td>② 多数のお客さまから契約無効等の申出があった募集人</td> <td>892人</td> </tr> <tr> <td>③ 上記①、②の両方の要件に該当する募集人</td> <td>79人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,153人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・ 深掘調査等におけるお客さま対応の過程の中で同様の要件に該当する募集人についても、今後新たに「優先調査対象募集人」に追加し募集を停止予定（深掘調査等の調査結果を踏まえ8月に845人を追加予定。）。 	該当要件	人数	① 多数のお客さまから意に沿わないとの申出があった募集人	182人	② 多数のお客さまから契約無効等の申出があった募集人	892人	③ 上記①、②の両方の要件に該当する募集人	79人	計	1,153人															
該当要件	人数																										
① 多数のお客さまから意に沿わないとの申出があった募集人	182人																										
② 多数のお客さまから契約無効等の申出があった募集人	892人																										
③ 上記①、②の両方の要件に該当する募集人	79人																										
計	1,153人																										

条件3. 法令又は社内ルールに違反した保険募集人及びその管理者に対し、適切な社内処分等を実施する道筋がついていること

具体的な評価指標	進捗状況																																	
<ul style="list-style-type: none"> 法令又は社内ルールに違反した保険募集人に対する募集人資格処分及び人事処分の考え方が整理され、処分が開始されていること 法令又は社内ルールに違反した保険募集人の管理者に対する処分の考え方が整理され、処分が開始されていること 	<p>▶ かんぽ生命が実施する募集人資格処分</p> <p>(1) 特定事案調査 事故区分（不祥事件・不祥事故）、調査協力の有無等に応じて募集人処分猶予期間（実質的業務停止期間）及び処分（業務廃止、厳重注意）を決定。</p> <p><処分数></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>違反区分</th> <th>実質的業務停止期間・資格処分</th> <th>該当者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">法令違反 420人</td> <td>業務廃止</td> <td>7人</td> </tr> <tr> <td>3又は6ヶ月 厳重注意</td> <td>334人</td> </tr> <tr> <td>不服申立中など処分判定中</td> <td>79人</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">社内ルール違反 2,194人</td> <td>業務廃止</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>1~6ヶ月 厳重注意</td> <td>590人</td> </tr> <tr> <td>2又は3週間 処分免除</td> <td>1,513人</td> </tr> <tr> <td>不服申立中など処分判定中</td> <td>87人</td> </tr> </tbody> </table> <p><処分ごとの総数></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>総数 : 2,448 人</p> <table> <tr> <td>業務廃止</td> <td>11人</td> </tr> <tr> <td>1ヶ月から6ヶ月の業務停止</td> <td>924人</td> </tr> <tr> <td>2週間又は3週間の業務停止</td> <td>1,513人</td> </tr> </table> <p>不服申立期間中など処分判定中 166人</p> </div> <p>(2) 多数契約調査 ※2019年度から実施している48事案（以下「多数契約事案（48事案）」） 事故区分（不祥事件・不祥事故）等に応じて募集人処分（業務廃止、厳重注意）を決定。</p> <p><処分数> 6月25日時点</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>違反区分</th> <th>実質的業務停止期間・資格処分</th> <th>該当者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">法令違反 77人</td> <td>業務廃止</td> <td>75人</td> </tr> <tr> <td>3又は6ヶ月 厳重注意</td> <td>2人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 深掘調査等 事故区分（不祥事件・不祥事故・要改善（非該当））、調査協力の有無等に応じて募集人処分（業務廃止、業務停止（1~6ヶ月）、厳重注意、注意）を決定。</p> <p>(4) (1)から(3)以外 事故区分（不祥事件・不祥事故・要改善（非該当））、調査協力の有無等に応じて募集人処分（業務廃止、業務停止（1~6ヶ月）、厳重注意、注意）を決定。</p>	違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者	法令違反 420人	業務廃止	7人	3又は6ヶ月 厳重注意	334人	不服申立中など処分判定中	79人	社内ルール違反 2,194人	業務廃止	4人	1~6ヶ月 厳重注意	590人	2又は3週間 処分免除	1,513人	不服申立中など処分判定中	87人	業務廃止	11人	1ヶ月から6ヶ月の業務停止	924人	2週間又は3週間の業務停止	1,513人	違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者	法令違反 77人	業務廃止	75人	3又は6ヶ月 厳重注意	2人
違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者																																
法令違反 420人	業務廃止	7人																																
	3又は6ヶ月 厳重注意	334人																																
	不服申立中など処分判定中	79人																																
社内ルール違反 2,194人	業務廃止	4人																																
	1~6ヶ月 厳重注意	590人																																
	2又は3週間 処分免除	1,513人																																
	不服申立中など処分判定中	87人																																
業務廃止	11人																																	
1ヶ月から6ヶ月の業務停止	924人																																	
2週間又は3週間の業務停止	1,513人																																	
違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者																																
法令違反 77人	業務廃止	75人																																
	3又は6ヶ月 厳重注意	2人																																

■ スケジュール

募集人資格処分	
(1) 特定事案	<ul style="list-style-type: none">業務停止処分が決定した募集人は4月以降順次研修開始不服申立期間中など処分判定中の募集人について、7月中に処分決定予定
(2) 多数契約事案 (48事案)	<ul style="list-style-type: none">事案に関与した調査未済の募集人 39 人の調査を実施し、法令違反等の判定、募集人資格処分を 7 月中に決定予定
(3) 深掘調査等	<ul style="list-style-type: none">現在指定されている優先調査対象募集人については、同年 7 月上旬までに募集人調査を終了させ、同月末までに不祥事故等の判定を完了する予定7 月下旬から募集人資格処分を決定予定
(4) 上記以外	<ul style="list-style-type: none">調査を要する事案の発覚の都度、順次、調査等を実施

➤ 日本郵便が実施する人事処分

- 特定事案調査及び多数契約調査に関して、かんぽ生命から募集人資格に係る処分が順次通知されていることから、日本郵便として 6 月中旬より募集人及び管理者に対する懲戒処分の手続きを開始。
- 順次、募集人等からの非違行為に係る顛末等を書面により徴取しており、内容を精査の上、懲戒処分の量定を決定・処分執行。

(1) 特定事案調査

【募集人】

- ・募集人資格処分が通知された者から、順次、懲戒処分の手続きを開始。(7 月以降、順次懲戒処分を執行)
※特定事案に加え、他の調査事案に係る募集人である場合は、他調査事案の判定後に懲戒処分の手続きを開始。

【管理者】

- ・特定事案、他の調査事案に関与した募集人と当時の管理者を特定中。

(2) 多数契約事案 (48 事案)

【募集人】

- ・募集人 2 人に対して、懲戒解雇を実施。(3 月)
- ・関与件数や事案の重大性等を考慮し、順次、懲戒処分の手続きを開始。(7 月以降順次、懲戒処分を執行)

【管理者】

- ・関係する管理者の過怠等を個別に調査中。
(過怠等が確認でき次第、7 月以降順次、懲戒処分を執行)

(3) 深掘調査等

募集人資格処分が通知され次第、順次、募集人及び管理者の懲戒処分の手続きを開始。

- (4) (1)から(3)以外の募集人
法令違反・社内ルール違反に該当する可能性が認められる場合に順次募集人調査及び不祥事故等の判定を実施予定。
(5) 本社・支社・エリア本部等関係部門における責任者等に対する処分を検討中。

■ スケジュール

	募集人の人事処分	管理者の人事処分
(1) 特定事案	7月以降順次実施	募集人の全体調査後、募集人の管理者を特定
(2) 多数契約事案 (48事案)	7月以降順次実施	管理者過怠確認中。確認でき次第、7月以降順次実施
(3) 深掘調査等	募集人調査・募集人資格 処分実施後、順次実施	(1)と同じ
(4) 上記以外		

※募集人から退職願が提出された場合で、懲戒の量定が「解雇」に相当すると見込まれる場合は、他事案に優先して処分を実施。

※人事処分の対象人数については、募集人は募集人資格処分数（処分免除含む）と基本的には一致（非違行為の顛末等を精査し確定）。管理者数は現時点で不明（特定・過怠確認により人数が確定）。

条件4. 不適正募集を発生させないための募集管理態勢が整備されていること

具体的な評価指標	進捗状況
<ul style="list-style-type: none"> ● 募集管理態勢の整備が業務改善計画どおりに進捗しており、適切に機能していること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募集管理態勢の整備に関する改善策を業務改善計画に盛り込んでおり、以下のとおり概ね計画どおりに進捗。 ・ 2020年4月に、<u>従来第2線（コンプライアンス部門・募集管理部門）が担ってきた適正募集の実現に向けた企画・指導業務を第1線（営業部門）に移管することで、これまでよりも第1線が募集品質を確保する態勢を強化するとともに、第2線が第1線の施策に対する検証業務に注力することで、適切な相互牽制の下、お客さま本位に立脚した施策の立案が可能となる態勢を構築。また、<u>不適正募集等に対する調査業務の指揮命令機能をコンプライアンス調査室（新設）に集約することで調査機能を強化</u>。</u> ・ 不適正募集の未然防止及び早期発見の観点から、第2線において、業務改善計画に基づき実施された募集チェック態勢の効果検証を実施することにより、その有効性を確認するとともに、第1線に対する更なる改善提言を実施する予定（2020年3月に中間報告を実施済み）。 ・ 2020年4月以降に募集した新規契約は、<u>郵便局、かんぽ生命の申込手続コールセンター、かんぽ生命サービスセンターにおいて、当該契約が契約者のご意向に沿っているか複数回（保障設計書作成時、申込受理時、かんぽ生命サービスセンターによる審査時等）チェックすることにより、不適正募集を抑止</u>している。この仕組みが機能しているかを、第1線、第2線、第3線で検証することによって適切に機能させている。 ・ 募集人において、コンサルタントの<u>携帯端末機で募集状況を録音・保管</u>することにより、募集状況の可視化を図り、お客さまから苦情があった場合に、お客さまのご意向に沿ったご提案ができていたかを確認できる仕組みの構築に向けて、2020年3月2日から試行を開始するとともに、2020年4月20日から試行範囲を更に拡大（2020年8月以降本格実施予定）。 ・ かんぽ生命の支店及び郵便局において、お客さまからお申込みをいただいた際に、<u>お客さまの過去の契約の加入・消滅履歴等をシステム上、簡易に把握できる仕組み</u>を設け、募集品質管理に活用できる態勢を整備。この一環として、2020年4月には、郵便局等におけるお客さまの契約の消滅履歴の確認範囲を過去3か月から過去24か月に拡大。
<ul style="list-style-type: none"> ● 営業再開後、新たに不適切な募集を行った保険募集人に対して、対象者が明確化され、募集を制限する措置が講じられていること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募集人資格処分については、従前は「業務廃止」と「厳重注意」の二段階としていたが、一定期間募集を停止させる処分等を追加し、不適正募集の態様・程度に応じた処分を実施するための規程改正を2020年3月に行い、同年4月から当該規程に基づく運用を実施。 ・ 不適正募集を行った募集人に対しては、募集人処分の通知後、フォローアップ期間を設け募集事前チェック※に登録し、当該募集人が募集した新契約は、<u>一定期間、より重層的にチェックする体制を構築</u>。 <p>※ 特定の条件に該当する新規契約を受け付けた際に、システム上にメッセージが表示されるほか、保障設計書の出力等の手続きが停止され、郵便局管理者等が承認を行わない限り申込手続きが進められなくなる仕組み。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 重大なリスクの検知に漏れがないように、発生したリスクを適切に検知し速やかに対応を行うとともに、問題を検知した事象に対して個別的に対応するのみならず、あらゆる不適正募集発覚の端緒を収集・分析し、同種同構造の事案を検知した場合には、能動的な調査を実施することとしている。上記のプロセスと役割分担を明確化した上で、取組みを2020年4月以降順次実施。
● 営業再開後、新たに不適切な募集を行った募集人に対して、厳格な再教育を実施するなどの更生プログラム等が整備されていること	<ul style="list-style-type: none"> 業務停止の募集人処分の対象となった募集人に対しては、CS意識・募集品質等の向上を目的とした研修を実施。 新たに不適正募集を行った募集人に対しては、募集人処分の通知後、フォローアップ期間を設け、同期間中に研修を実施。
● 過去の募集品質が一定の基準に該当する者についても、対象者が明確化され、募集を制限する措置が講じられていること	<ul style="list-style-type: none"> 募集品質項目のうち、締結前消滅、撤回、未入金解除等の<u>過去の発生件数が一定の基準に該当する者6,563人</u>についても、<u>募集事前チェックの対象</u>とし、当該募集人が募集した新契約は郵便局の管理者がチェックを行うなど、一定期間、より重層的にチェックする体制を構築するとともに研修も実施。

条件5. 募集人に対する再教育が実施されているとともに、引き続き、再教育を行う仕組みが作られていること

具体的な評価指標	進捗状況
<ul style="list-style-type: none"> ● 全保険募集人に対して、お客さま本位の営業活動を定着させるための研修を実施したこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「かんぽ営業スタンダード」の研修は、計画どおりに進捗。 <ul style="list-style-type: none"> – かんぽ営業スタンダードの考え方に関する自局研修は、2020年3月末に修了。 – かんぽ営業スタンダードDVDを用いたフォロー研修を同年9月末までに実施。 ・ 「総合的なコンサルティングサービス」に寄与する研修は、計画どおりに進捗。 <ul style="list-style-type: none"> – 募集品質向上、業務知識強化、販売・サービス方針の確認、総合的なコンサルティングへの変革に関する自局研修を2020年3月末に修了。 – DVDを用いた総合的なコンサルティングサービスのスタート研修を同年6月末までに修了。
<ul style="list-style-type: none"> ● 募集人を教育する仕組みが整備されていること。その仕組みが今後も継続的に有効に機能するよう構築されていること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2020年4月から総合的なコンサルティングサービスを指導できる指導者として、<u>コンサルティングアドバイザーを設置し、郵便局社員への指導方法を見直し</u>。また、営業力養成センターを「コンサル育成センター」に改称し、本社直轄とする組織改正を2020年4月に実施。 ・ お客さま本位の営業活動や総合的なコンサルティングサービス等を継続的に受講する必須研修、商品知識やスキル等の社員毎の課題に応じて受講する選択型研修、社員の要望に応じて会社が企画して社員自らの意思により受講する参加型研修を構築。 ・ 社員が<u>金融営業の研修に関して、社内ポータルサイト等を通じて本社に直接意見を伝えることのできる仕組みを2020年3月に導入</u>。また、社員が要望する研修内容を会社が企画し、社員自らの意思による参加型の研修機会を提供する仕組みを2020年4月に導入。