

かんぽ生命によるご契約調査の全体スケジュール

- 「1.全ご契約調査」は、全てのご契約（現存契約＋消滅契約5年分）約3千万件について、9月中に、ご契約者さまにご案内状を発送。ご契約内容をご確認いただき、返信用はがきおよび専用コールセンター（CC）等で、お客さまの申し出を踏まえて、訪問等の調査を実施。
- 「2.特定事案調査」は、不利益の発生の類型を特定し抽出した約13.7万件、および、募集実態の把握のために抽出した約4.6万件について、8月中に、ご契約者さまにご案内状を発送。9月上旬までに、架電①によりヒアリング等を実施。コールセンターを大幅に拡張（約400席）し、お客さま対応体制を構築。
- 書面調査を踏まえた架電②を行い、契約復元を希望されるお客さま等へお支払いいただく保険料、お返りする金額等の詳細を提示の上、ご案内を実施。
- お客さまからの対面でのご説明が必要な場合や、必要な手続きのご案内等のための、エリア本部および支店社員等による対応体制を確保。
- 2019年9月末時点の調査の進捗状況等を中間報告し、12月までに完了の目途を付けて全体像を把握し報告する。

