

5月20日時点

1 特定事案調査/全ご契約調査

- 特定事案調査については、お客さま約15.6万人に対し、郵送・架電・訪問により、申込時の募集状況の確認や契約復元等のご意向確認を行い、お客さま都合等によるものを除き、3月末でお客さま対応が完了。(42,019人のお客さまの契約復元等を実施。(5月17日時点))
- 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。5月20日時点で法令違反は315件(420人)、社内ルール違反は3,275件(2,211人)。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。(6月1日までの対象募集人は1,335人)
- 全ご契約調査については、お客さま約1,900万人に対して、返信はがきを同封した書面によりご意向確認を行い、100万通を超える回答を受領し、ご契約内容の説明や住所変更のお手続きなど、お客さま都合等によるものを除いて、3月末でお客さま対応が完了。お客さまからの契約措置のご要望など、お客さま都合等によるものについても、6月末を目処に利益回復に係る対応を実施する等、引き続き丁寧な対応を実施。また、お客さまからいただいたご意見等のうち、法令違反または社内ルール違反の可能性について、5月18日時点において、3,547件が該当する可能性があることを確認。

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、5月20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83%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概ね確認が完了。ご連絡が取れていないお客さまには引き続き郵送にてご意向確認を実施中。
- 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。 ※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月から実施。7,753人のお客さまにご連絡し、5月20日時点で3,621人(約47%)のお客さまのご契約内容の確認を完了している。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	857	96	4,812	87
ご契約内容の確認が完了したお客さま	846	94	4,577	83
ご意向に沿う(*3)	353	39	2,437	44
ご意向に沿わない(*4)	493	55	2,140	39
アポイント取得済み	11	1	235	4
アポイント取得中のお客さま	40	5	720	13
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)を実施中。5月22日時点で1,807社(約99%)のお客さまに契約内容をご確認いただき、その中で契約の内容について詳細確認を希望するお客さまは24社となっている。今後訪問・架電によりこれらのお客さまのご契約の詳細確認を実施する。

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。緊急事態宣言の解除状況を踏まえ、これら調査について一部の地域においてお客さまへの訪問や募集人への対面の面談・web端末を活用した調査を再開している。ただし、今後の新型コロナウイルス感染症の影響拡大の状況により、これらの調査の進捗が遅延する可能性がある。