

2019年7月31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

## 日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組について

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 長門正貢、以下「日本郵政」）、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 横山邦男、以下「日本郵便」）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 植平光彦、以下「かんぽ生命」）は、かんぽ生命のご契約に係る調査等の実施について、日本郵政グループを挙げて、別紙のとおり取り組むことといたしましたので、お知らせいたします。

お客さまをはじめ関係者の皆さまには、ご心配とご迷惑をおかけしており、深くお詫び申し上げますとともに、信頼の回復に全力で取り組んでまいります。

## 1. かんぽ生命によるご契約調査の基本的な考え方

(1) 全てのかんぽ生命のご契約（過去5年間分の消滅契約を含む約3千万件、ご契約者数で約2千万人）について、お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたものがないか、を検証いたします。

出来る限り早期に、お客さまのご意向に沿わず生じさせた不利益については、これを解消することにより、お客さまからの信頼回復に全力で取り組んでまいります。

(2) ご契約調査については、グループを挙げて、以下のスケジュールにより、速やかな対応を実施してまいります。

なお、契約復元等については、事実関係の調査により、お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせていたことが判明した場合には、お客さまのご意向・ご都合に合わせて、お手続きを進めさせていただきます。

－ 8月5日から、契約乗換に係る特定事案（下記3.参照）について、お客さまへの書面を送付し、8月中に送付を完了いたします。

－ 特定事案全件について、対象のお客さまに、ご契約時の状況や契約復元等のご意向を確認するため、かんぽ生命の専用コールセンターから、9月上旬までにお電話いたします。また、対面でのご説明が必要なお客さまに対しては、かんぽ生命の社員がお客さまを訪問し、ご契約時の状況や契約復元等のご意向を確認いたします。

－ 9月中に、全ご契約調査（下記2.参照）について、お客さまへの書面送付を完了いたします。

－ 9月末時点のご契約調査の進捗状況等を、中間報告いたします。

－ 12月までに完了の目途を付けて全体像を把握し、進捗状況等を報告いたします。

## 2. 全ご契約調査

(1) 全てのご契約（特定事案を除く）について、9月中に、かんぽ生命・日本郵便連名で返信用はがきを同封した書面をお送りいたします。

ご返信いただいたはがきや、コールセンターにご相談いただいた内容をもとに、不利益が疑われる場合はかんぽ生命が調査を実施し、お客さまのご疑問にお応えしてまいります。

また、郵便局に直接ご連絡いただいたお客さまには、郵便局の社員が訪問や電話により、ご疑問にお応えしてまいります。

(2) 加えて、ご契約者さま専用のマイページや、10月にかんぽ生命から全ご契約者さまにお送りする「ご契約内容のお知らせ」により、お客さまにご契約内容をご確認いただくとともに、ウェブサイト・SNSなど幅広い手段を通じて本取り組みをお知らせし、広くお客さまのお申し出に対応してまいります。

### 3. 特定事案調査

(1) かんぽ生命において、お客さまのご意向に沿わず不利益が発生した可能性が特定可能な類型（下記A～E類型）については、過去のご契約データから、乗換後の契約状況が当該類型に合致するもの（2019年3月以前の過去5年分で約13.7万件）を全て抽出し、具体的にお客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたものがないか調査を実施いたします。

なお、上記件数は調査対象件数であり、現時点で、これらの全ての契約がお客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせた契約と想定しているものではなく、また、これらの全ての契約が契約復元等の対象となるものではない点にご留意ください。

類型	調査対象事案	調査対象件数 <sup>1</sup>
A	契約乗換に際し、乗換前のご契約は解約されたが、乗換後のご契約が引受謝絶となった事案	約1.9万件 <sup>2,3</sup>
B	契約乗換後、告知義務違反により乗換後のご契約が解除となり、保険金が支払謝絶等となった事案	約0.3万件
C	特約切替や保険金額の減額により、より合理的なご提案が可能であった事案	約2.5万件 <sup>4</sup>
D	契約乗換前後で予定利率が低下しており、保障の内容・保障期間の変動がない等の事案	約2.0万件 <sup>4</sup>
E	契約乗換の判定期間後（乗換後のご契約の契約日 <sup>5</sup> の後7か月から後9か月）の解約により、保障の重複が生じた事案	約7.0万件

(2) 契約乗換において、乗換後のご契約の契約日<sup>6</sup>の前4か月から前6か月の間に、乗換前のご契約が解約され、かつ引受謝絶や支払謝絶等（A～D類型）に該当しないもの（F類型：約4.6万件<sup>1</sup>）については、新契約による保障をご提供できており、現時点では、結果的に不

<sup>1</sup> 各類型の対象件数については、現時点での見通しの数値。A～D類型は、契約乗換の判定期間外の乗換を含む。

<sup>2</sup> 対象件数には、新契約が特約のみ謝絶となっている事案、乗換前契約の減額等を行い新契約に乗り換えたため、乗換前契約が残っている事案を含む。

<sup>3</sup> 乗換により新契約が謝絶となった被保険者のうち大半は、かんぽ生命の他の契約にご加入されている。

<sup>4</sup> 対象件数のうち一定程度は、解約により乗換前の契約の貸付金が弁済されている。

<sup>5</sup> 責任開始日指定特則を付加した場合は責任開始日。

<sup>6</sup> 責任開始日指定特則を付加した場合は申込日。

利益は確認されていないものの、募集実態の把握の観点からご契約時の状況を確認させていただきます。

- (3) 特定事案調査については、かんぽ生命のお客さま対応体制を最大限強化（コールセンターの大幅拡張（約 400 席）等）の上、迅速かつ丁寧に対応いたします。

対象となるお客さまへの書面の発送を、8 月 5 日から開始し、8 月中に送付を完了するとともに、かんぽ生命の専用コールセンターからのお電話（9 月上旬まで）、かんぽ生命社員によるご訪問等を通じて、ご契約時の状況や契約復元等のご意向を確認し、お手続きを進めてまいります。

#### 4. ご契約時の状況に関する調査

- (1) ご契約調査を進める中で、募集人が自らの都合を優先し、お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせた可能性がある事案については、かんぽ生命のコンプライアンス部門をはじめとする全国約 400 名の調査スタッフが、ご契約時の状況に関する調査を徹底いたします。

募集人に対する調査に当たっては、日本郵便のコンプライアンス部門から約 150 名が参画するなど、グループを挙げた体制を構築します。

- (2) ご契約時の状況に関する調査の結果、保険業法に違反する不適正な事象が発見された場合は、募集人業務の廃止など厳正に対処いたします。また、社内手続きに違反する事象が発見された場合も、所要の対応を行います。

#### 5. 改善の取り組み

お客さまの視点に立った営業を更に徹底するため、7 月 10 日公表した以下の改善策に向けた検討を進めてまいります。

- － 契約乗換の勧奨を行わない（2019 年 7 月）
- － 営業目標と販売実績計上の見直し（2019 年 8 月以降）
- － 募集事前チェック機能の強化（2019 年 10 月）
- － 条件付解約制度の導入（2020 年 4 月→実施時期の前倒しを検討）
- － 契約転換制度の導入（2021 年 4 月以降→実施時期の前倒しを検討）
- － 現在実施している契約乗換判定期間の外の調査の強化

#### 6. 営業目標・営業マネジメント等の改善

- (1) 郵便局の活動は、かんぽ生命商品のお客さま対応を最優先とし、当面は、かんぽ生命商品に係る積極的な営業は行わないとしてきたところです。加えて、郵便局の取り扱う金融商品

全般について、委託元との調整が終了するまでの間、積極的な営業は行わないことといたします。郵便局の投信販売についても、当面は、アフターフォローを最優先に取り組むことといたします。

なお、がん保険および自動車保険については、商品性の違いやモニタリング態勢等を踏まえて、委託元との調整の上、従来どおり営業を続けることといたしました。

(2) 日本郵便において、今期のかんぽ生命商品の営業目標は設定いたしません。

また、来期以降、日本郵便における金融商品の営業目標については、お客さまの利益に適う観点から、従来のフローベースからストックベースの指標へ見直してまいります。

(3) 真の「お客さま本位の営業活動」の徹底に向け、かんぽ生命商品の営業に携わる全社員の研修を実施いたします。

(4) 日本郵便の本社が直接、郵便局の現状を把握する仕組みとして、「フロントライン・セッション」を設置し、郵便局社員と本社役員等の間で、テーマを限定することなく、お客さまの反応や、日常感じている郵便局での負担や不満、要望等、幅広く意見交換を行ってまいります。

## 7. 特別調査委員会

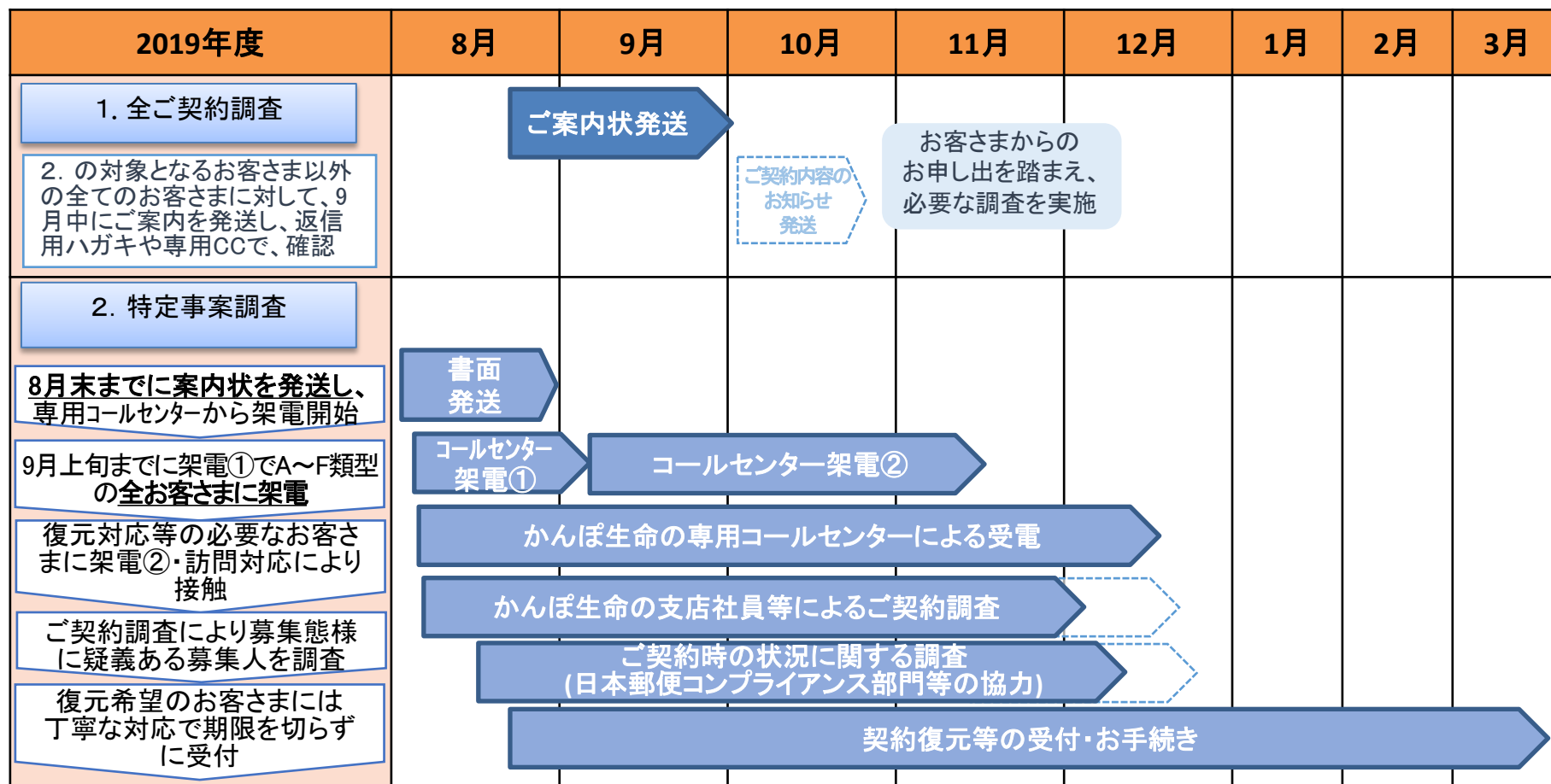
(1) 7月24日に、日本郵政、日本郵便およびかんぽ生命は、独立した中立・公正な第三者により構成された「特別調査委員会」を設置いたしました。

(2) 本調査委員会は、かんぽ生命および日本郵便による事実確認の範囲および方法等の妥当性を検証するとともに、独自に事実関係および原因等について徹底した調査を行い、その結果を踏まえて再発防止策等の提言等の検討を行い、調査報告書を作成することとしております。

以上

# かんぽ生命によるご契約調査の全体スケジュール

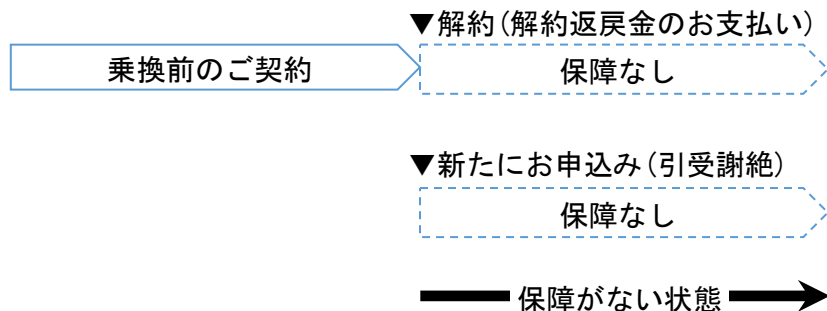
- 「1.全ご契約調査」は、全てのご契約（現存契約＋消滅契約5年分）約3千万件について、9月中に、ご契約者さまにご案内状を発送。ご契約内容をご確認いただき、返信用はがきおよび専用コールセンター（CC）等で、お客さまの申し出を踏まえて、訪問等の調査を実施。
- 「2.特定事案調査」は、不利益の発生の類型を特定し抽出した約13.7万件、および、募集実態の把握のために抽出した約4.6万件について、8月中に、ご契約者さまにご案内状を発送。9月上旬までに、架電①によりヒアリング等を実施。コールセンターを大幅に拡張（約400席）し、お客さま対応体制を構築。
- 書面調査を踏まえた架電②を行い、契約復元を希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。



## A 類型 引受謝絶となった事案

### 【事案の例示】

保険契約を解約して、新規に保険契約をお申し込みいただいたが、この新規保険契約がお客さまのご病歴等で成立しなかったため、保険契約（保障）がない状態となった事案。



### 【ご意向があったお客さまへの対応の例示】

- ・乗換前のご契約の解約を取り消して復元します。
- ・復元にあたっては、以下のご精算が発生します。

#### お客さまにお支払いするもの

- ・保険金（保障がなかった期間に入院等の保険事故が発生している場合）

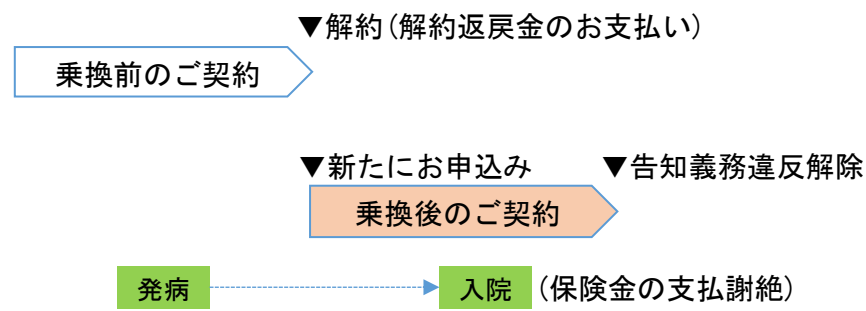
#### お客さまからお支払いいただくもの

- ・乗換前のご契約の解約返戻金
- ・乗換前のご契約の解約時点から復元時点までの保険料

## B 類型 支払謝絶等となった事案

### 【事案の例示】

保険契約を解約した後に、新規にご加入いただいた保険契約において、ご加入時に正しく告知していただけなかったとして、保険契約が解除となり、保険金のお支払いがされなかった事案。



### 【ご意向があったお客さまへの対応の例示】

- ・乗換前のご契約の解約を取り消して復元し、乗換後のご契約は契約がなかったものとしします。
- ・復元等にあたっては、以下のご精算が発生します。

#### お客さまにお支払いするもの

- ・入院に伴う保険金
- ・乗換後のご契約で既にお支払いいただいた保険料

#### お客さまからお支払いいただくもの

- ・乗換前のご契約の解約返戻金
- ・乗換前のご契約の解約時点から復元時点までの保険料
- ・乗換後のご契約が告知義務違反解除となった際にお支払いした返戻金

※ 上記の対応は例示であり、すべてのご契約に対して、この対応を行うものではありません。  
 お客さまにお支払いする保険金の有無、お客さまのご意向などを踏まえて、個別に対応を行います。

# 特定事案調査の概要

## C類型 より合理的な提案が可能であった事案

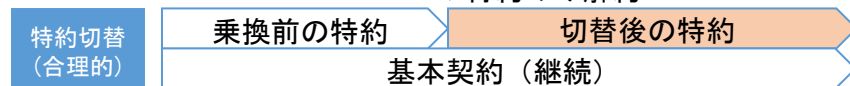
### 【事案の例示】

お客さまの医療保障を充実したいとのご意向に対して、保険契約の基本契約と特約の双方を解約し、新規に保険契約へのご加入をいただいているものの、基本契約を解約せずに、特約の見直しのみでお客さまのご意向に沿えた可能性がある事案。

#### ▼契約乗換



#### ▼特約のみ解約



### 【ご意向があったお客さまへの対応の例示】

- ・ 契約乗換を取り消し、契約乗換時に特約切替が行われたものとしします。
- ・ 特約切替が行われたものとするにあたっては、以下のご精算が発生します。

#### お客さまにお支払いするもの

- ・ 乗換後のご契約（基本契約・特約）で既にお支払いいただいた保険料

#### お客さまからお支払いいただくもの

- ・ 乗換前のご契約（基本契約・特約）の解約返戻金等
- ・ 切替後の特約の保険料
- ・ 継続される基本契約の、乗換前のご契約の解約時点から復元時点までの保険料

## D類型 予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案

### 【事案の例示】

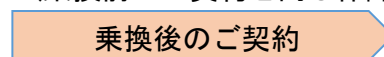
保険契約を解約した後に、予定利率が低下、かつ、保障の内容・保障期間が同じ新規の保険契約にご加入されている事案。

#### ▼解約



#### ▼新たにお申込み

(乗換前のご契約と同じ保障)



### 【ご意向があったお客さまへの対応の例示】

- ・ 乗換前のご契約の解約を取り消して復元し、乗換後のご契約は契約がなかったものとしします。
- ・ 復元等にあたっては、以下のご精算が発生します。

#### お客さまにお支払いするもの

- ・ 乗換後のご契約で既にお支払いいただいた保険料

#### お客さまからお支払いいただくもの

- ・ 乗換前のご契約の解約返戻金等
- ・ 乗換前のご契約の解約時点から復元時点までの保険料

※ 上記の対応は例示であり、すべてのご契約に対して、この対応を行うものではありません。  
お客さまにお支払いする保険金の有無、お客さまのご意向などを踏まえて、個別に対応を行います。

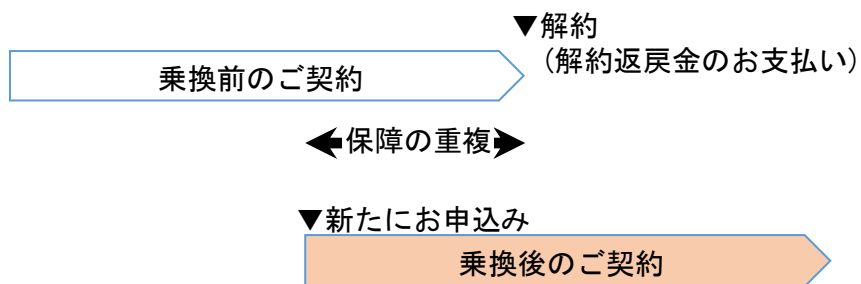


# 特定事案調査の概要

## E 類型 保障の重複が生じた事案

### 【事案の例示】

新規に保険契約にご契約いただいた後に、契約乗換の判定期間後（乗換後のご契約の契約日の後7か月から後9か月）に解約されたため、保障の重複が生じた事案。



### 【ご意向があったお客さまへの対応の例示】

- ・乗換前のご契約について、乗換後のご契約のお申込み時に解約があったものとみなします。
- ・この取扱いにあたっては、以下のご精算が発生します。

#### お客さまにお支払いするもの

- ・保障が重複した期間の保険料
- ・解約を遡及した場合の乗換前のご契約の解約返戻金

#### お客さまからお支払いいただくもの

- ・乗換前のご契約の解約返戻金

※ 上記の対応は例示であり、すべてのご契約に対して、この対応を行うものではありません。  
お客さまにお支払いする保険金の有無、お客さまのご意向などを踏まえて、個別に対応を行います。