

## I ご契約調査

### 1 特定事案調査/全ご契約調査

#### A 【特定事案調査】

- 特定事案調査については、お客さま都合によるもの等を除き、3月末で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、6月21日時点で法令違反は315件（420人）、社内ルール違反は3,268件（2,194人）となっており、業務廃止は11人（退職者10人の業廃相当含む）、1か月から6か月の業務停止が924人、2週間または3週間の業務停止が1,513人、不服申立期間中など処分判定中が166人。業務停止期間中は、研修を実施するとともに、活動再開後は、4カ月間、本人の活動を郵便局管理者がモニタリングすることにより、処分後の適正な募集活動を確保。

#### B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、6月21日時点で102.7万人のお客さまからご回答をいただいております。お客さま都合によるもの等を除き、3月末でお客さま対応が完了。お客さまからのお申し出に対しては、引き続き丁寧な対応を実施。
- 苦情・お叱りをいただいた方には、かんぽ生命社員等によるご訪問やお詫び状の送付、専用コールセンターからのお電話を実施。そのうち、法令違反または社内ルール違反の可能性のある苦情をいただいたお客さまは3,750人であり、募集人調査や利益回復に向けた対応を実施。

#### ■ お客さまからいただいたご回答

6月21日時点

ご回答内容	合計	
	人数 (万人)	割合 (%)
特段のご要望がないもの	62.1	61
苦情・お叱り(*1)	16.1	16
法令違反または社内ルール違反の可能性あり	0.4	0
住所変更等の保険契約の手続きを希望または契約内容の説明を希望	9.9	10
感謝・激励	2.4	2
直近にご回答いただき確認中のお客さま	0.4	0
その他	11.8	11
合計	102.7	100

\*1 苦情・お叱りのうち、0.8万人のお客さまが契約復元等をご希望

### 2 全ご契約調査の深掘調査

- 深掘調査については、お客さま都合によるもの等を除き、6月末でご契約内容の確認が概ね完了の見込み。お客さま都合によるもの等についても、引き続き丁寧な対応を実施。

#### A 【多数契約調査】

- 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3カ月または6カ月の業務停止。※2019年6月27日プレスリリース参照

6月21日時点

ご契約内容の確認状況	優先対応 (*1)	優先対応以外 (*2)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	867 (97)	5,147 (93)	6,014 (94)
ご意向に沿わないお客さま	501 (56)	2,428 (44)	2,929 (46)
契約措置を希望されたお客さま	423 (47)	2,106 (38)	2,529 (39)
対象のお客さま数	897 (100)	5,532 (100)	6,429 (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。以下同じ。）で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅したものの  
\*2 過去5年間で新規契約を10件以上加入し、その3割以上が消滅したものの

#### B 【多数契約以外の調査】

- 多数契約以外の調査についても、金額や回数等多寡に応じて、かんぽ生命支店社員の訪問またはレターによる調査を実施。

6月21日時点

ご契約内容の確認状況 (訪問対応)	多額契約 (20万円以上) (*1)	被保険者・保険種類変更 (複数回) (*2,3)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	4,519 (89)	2,268 (86)	6,787 (88)
ご意向に沿わないお客さま	1,898 (37)	859 (32)	2,757 (36)
契約措置を希望されたお客さま	1,481 (29)	679 (26)	2,160 (28)
対象のお客さま数	5,103 (100)	2,650 (100)	7,753 (100)

\*1 2019年12月時点で65歳以上の契約者が月額保険料20万円以上の払込を行っており、かつ短期消滅契約が1件以上発生（2014年4月～2019年12月）しているもの  
\*2 過去5年間で契約者が同一で被保険者を変更した新規契約を締結し、その変更後契約が複数回短期消滅しているもの  
\*3 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの、または保険⇄年金の乗換の繰り返し複数回あったもの

- レターによる調査については、お客さまに返送用アンケートを同封したご案内状を送付し、「ご意向に沿わない」とのご回答をいただいたお客さまへ、かんぽ生命社員が訪問して調査を実施。なお、アンケートの返送をいただけなかったお客さまへは、7月以降再案内を実施予定。

6月21日時点

ご契約内容の確認状況 (レター送付の上、訪問対応)	多額契約 (10万円以上) (*4)	被保険者・保険種類変更 (1回)、期間短縮 (*5,6,7)	総計
	対象人数 (%)	対象人数 (%)	対象人数 (%)
ご契約内容の確認が完了したお客さま	5,988 (95)	13,899 (98)	19,887 (97)
ご意向に沿わないお客さま	786 (12)	943 (7)	1,729 (8)
契約措置を希望されたお客さま	538 (9)	576 (4)	1,114 (5)
ご返信等をいただいたお客さま	6,305 (100)	14,218 (100)	20,523 (100)
対象のお客さま数	14,059	32,814	46,873

\*4 2019年12月時点で65歳以上の契約者が月額保険料10万円以上の払込を行っており、かつ短期消滅契約が1件以上発生（2014年4月～2019年12月）しているもの  
\*5 過去5年間で契約者が同一で被保険者を変更した新規契約を締結し、その変更後契約が1回短期消滅しているもの  
\*6 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの、または保険⇄年金の乗換の繰り返し1回あったもの  
\*7 保険期間等を短縮変更し、新規契約の申込をしているものうち、新規契約が引受謝絶等に該当するもの  
\*8 返信用アンケートの返信がないお客さま（多額契約（10万円以上）：7,754人、多額契約（10万円以上）以外：18,596人）

## II 今後の信頼回復に向けたフォローアップ活動

### 基本方針

日本郵政グループは、すべてのお客様に対して、ご意向の通りの契約となっているか確認し、ご意見を伺い、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。

- これまでは、外形的に不利益が生じている可能性が高い事案に対して、特定事案調査や深掘調査などを実施。今後は、上記基本方針に基づき、すべてのお客様にご加入の契約がご意向の通りになっているかを確認し、お客さまに不利益が生じている場合は利益回復を行うとともに、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を積極的かつ継続的に実施していく。
- 営業再開後も、本年度は営業目標を設定せず、本フォローアップ活動を中心とした活動を進め、お客さまからの信頼回復を図っていく。

### 3 フォローアップ活動：信頼回復・ご契約内容確認のための活動

- 5月より、契約乗換のある法人のお客様のうち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様は28社。お客様都合による3社を除き、6月末でお客様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。
- 7月からは、2019年度以降に契約乗換を行ったお客様等に対しても、レターの送付やかんぽ生命社員の訪問による確認活動を継続的に実施していく。
- このほか、契約者・被保険者別人の終身保険や払込完了となった契約を解約し契約乗換を行った契約をお持ちになっているお客様へのレターの送付など継続的に確認活動を実施していく。

### 4 フォローアップ活動：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」について過去の消滅契約を含めた契約の一覧を掲載する等の改善を行い、お客様にご契約内容を再確認していただくなど、様々な機会を通じてお客様からの声をいただく取り組みにより、お客様のご意向に沿い、お客様の生活環境の変化に合わせて、ご加入の生命保険をお客さまのお役に立てる活動を続けていく。

# 募集人に対する処分状況

別紙2

## 【かんぽ生命が実施する募集人資格に係る処分】

- 募集人資格に係る処分は、業務廃止処分のほか、研修期間を設けることにより、実質的な業務停止処分を実施。
- 研修終了後、当該募集人の全ての募集に対して、管理者が確認するなどのフォローアップを実施。

### 1 特定事案調査

6月25日時点

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カ月 嚴重注意	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カ月 嚴重注意	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

\* 上記総計：業務廃止が11人、1カ月から6カ月の業務停止が924人、2週間又は3週間の業務停止が1,513人、不服申立期間中など処分判定中が166人。

\* 退職者など募集人資格を既に持たない人数を含む。

### 2 多数契約調査（昨年より実施している事案※1）

6月25日時点

違反区分	実質的業務停止期間・資格処分	該当者※2
法令違反 77人	業務廃止	75人
	3又は6カ月 嚴重注意	2人

※1 2019年6月27日プレスリリース参照。

※2 退職者など募集人資格を既に持たない人数を含む。

## 【日本郵便が実施する人事処分（就業規則に基づく懲戒処分）】

- 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・執行。
- 就業規則に定める「懲戒の種類」

種類	取扱いの概要
懲戒解雇	・即時に解雇。退職手当不支給
諭旨解雇	・退職を勧告。退職手当支給
停職	・停職期間給与不支給。基本給・賞与減額等
減給	・賃金を減額。基本給・賞与減額等
戒告	・基本給・賞与減額等
訓戒	・管理者のみ賞与減額
注意	・注意を促す

- その他**
- ・本社、支社・エリア本部等については、既に経営陣の辞任や役員報酬の減額等のほか、本社、支社・エリア本部等の管理社員も本年度夏期賞与の減額を実施。
  - ・また、これとは別に本社、支社・エリア本部等関係部門における責任者等の処分を検討中。

## (参考) 募集人等に対する調査と処分のプロセス

	かんぽ生命が実施する募集人資格に係る処分	日本郵便が実施する人事処分(就業規則に基づく懲戒処分)
募集人		
管理者	—	
	実施状況	実施状況
<b>1</b> 特定事案	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集人2,448人に対して、募集人資格処分を決定(6月25日現在)</li> <li>不服申立期間中など処分判定中の募集人166人について、7月中に処分決定予定</li> <li>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</li> <li>研修終了者に対しては、4カ月のフォローアップを実施</li> </ul>	<p>【募集人】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>※ 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</li> </ul> <p>【管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
<b>2</b> 多数契約 (昨年より実施している事案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集人77人に対して、募集人資格処分を決定(~4月)</li> <li>事案に関与した調査未済の募集人調査を実施し、法令違反等の判定、募集人資格処分を7月中に決定</li> </ul>	<p>【募集人】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>募集人2人に対して、懲戒解雇を実施(3月)</li> <li>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)</li> </ul> <p>【管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>
深掘調査等	<ul style="list-style-type: none"> <li>深掘調査等において、ご意向に沿わないお客さまに関与した募集人調査を継続実施中</li> <li>7月下旬から募集人資格処分を決定予定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

# (参考) 募集人調査及び懲戒処分のスケジュール

