



2020年6月30日

各 位

会 社 名 日 本 郵 政 株 式 会 社  
代 表 者 名 取 締 役 兼 代 表 執 行 役 社 長 増 田 寛 也  
(コード番号：6178 東証第一部)  
問 合 せ 先 I R 室 (TEL. 03-3477-0206)

### かんぽ生命のご契約調査の状況等について

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、「お客さまの信頼回復に向けたご契約調査」を実施しており、その進捗状況等について、別紙のとおりご報告いたします。

お客さまをはじめ関係者の皆さまには、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、引き続き、信頼の回復に向けて、全役職員が一丸となって全力で取り組んでまいります。

## 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しております。
- 特定事案調査の募集人調査については、6月25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人の業務相当含む）、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人となっております。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か月間、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してまいります。

#### 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しております。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してまいります。
- 苦情・お叱りをいただいた方には、かんぼ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しております。そのうち、法令違反または社内ルール違反の可能性が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してまいります。

#### ■ 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月末で全ご契約内容の確認が概ね完了する見込みでございます。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してまいります。

#### 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しています（退職者5人の業務相当含む）。2人に対して3か月または6か月の業務停止としております。※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、かんぼ生命支店社員の訪問またはレターによる調査を実施しております。 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、かんぼ生命社員が訪問して調査を実施しております。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する予定としております。 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してまいりました。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まいります。
- 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まいります。

### 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さまは28社となっております。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いたしました。引き続き丁寧な対応を実施してまいります。
- 7月からは、2019年度以降に契約乗換を行ったお客さま等に対しても、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まいります。
- 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さまへのレターの送付など継続的に確認活動を実施してまいります。

### 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、お客さま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さまからの声をいただく取り組みにより、お客さまのご意向に沿い、お客さま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まいります。