

## 1. かんぽ生命のご契約調査の結果

### (1) かんぽ生命のご契約調査の概要

かんぽ生命では、契約乗換に関わる特定事案（※）の調査と全ご契約調査を実施しております。

特定事案調査では、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し、お客さまの不利益の回復を優先して、お手続きを進めさせていただくとともに、ご契約時の状況等の確認結果に基づき、募集人への調査を行っております。

全ご契約調査では、ご加入のご契約がご意向に沿うものであるかのほか、ご要望やご意見をお聞きし、内容に応じて必要な対応や調査を行っております。

調査の実施にあたっては、お客さまへのご意向等の確認手法や分析手法について、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に適宜ご説明し、ご意見をいただきながら、適正な手続きにより進めてまいりました。

（※）特定事案… 契約乗換によってお客さまに不利益が生じた可能性がある類型（A-F 類型）に該当するためお客さまに対して実態を把握するための調査を行うこととした事案

### (2) 特定事案調査の結果

#### ① ご意向確認の結果

特定事案調査につきましては、対象となるお客さま（事案数 18.3 万件、名寄せ後のお客さま数 15.6 万人）に対して、お客さまごとに該当事例を記載し、質問事項を同封した書面の発送を行った上で、曜日・時間等を変えてのお電話や、ご高齢のお客さま等にはご訪問することなどにより、お客さまのご契約加入時のご意向を確認してまいりました。

ご連絡がつかないお客さまには、「繰り返しご訪問を行う」、「不着となったお客さまへの住所調査を行う」など、一人でも多くのお客さまにご案内するために様々な工夫を行ってまいりました。

こうした活動でもコンタクトができないお客さまに対しては、郵便物を差し出した記録を残す「特定記録郵便」にて、お客さまのご意向を確認するための質問を記載したアンケート用紙と、お客さまご自身で返信いただけるよう返信用封筒も同封してお送りすることでご回答をお願いし、加えてお電話やご訪問等によりご意向確認を進めました。

それでもご意向確認ができないお客さまに対しては、アンケート用紙配達の際にお客さまにご都合の良い曜日や時間帯等をその場でご記載いただけるはがきを添付し、配達員がお預かりしそのまま返信できる「返信依頼郵便」をお送りしました。はがきの内容によって、アンケートのご返信のほか、お客さまのご都合

の良い時間にご訪問やお電話等を行うなど、様々な連絡手段で、繰り返し、お客さまへのご意向確認を実施してまいりました。

日本郵政、日本郵便、かんぽ生命の経営陣は、随時これら施策の進捗状況を共有・確認し、追加施策の必要性を検討するとともに、人員増強が必要な場面ではグループ会社社員をかんぽ生命に出向させて必要な業務に従事させるなど、日本郵政グループを挙げて取り組んでまいりました。

その結果、ご案内が終わっているお客さまは約 15.4 万人（98%）、うちご意向確認ができたお客さまは約 12.8 万人（82%）となりました。

今後も引き続き、お客さまへのご案内に努めるとともに、ご意向確認いただけるお客さまへの対応を進めてまいります。

#### ■ご意向確認の状況<sup>1</sup>

	対象	
	お客さま数	割合
ご案内が終わっているお客さま (a)	15.4 万人	98%
ご意向確認ができたお客さま	12.8 万人	82%
契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま <sup>2</sup>	4.5 万人	29%
ご案内をして、ご回答をお待ちしているお客さま	2.6 万人	17%
ご案内状が不着等のため、ご案内ができていないお客さま (b)	0.3 万人	2%
合計《(a) + (b)》	15.6 万人	100%

1. 12月13日時点。事案数では18.3万件（契約件数では合計約19.4万件）に対して、ご意向確認できた事案数は14.8万件（81%）

2. 類型別の内訳は次頁参照

#### ② 契約復元等の進捗状況

契約復元等をご希望されたお客さまに対しては、丁寧にその内容をお聞きし、ご要望に沿った形で再提案するなど、可能な限りお客さまのご意向・ご都合に合わせて、手続きを進めております。

契約復元等の状況につきましては、45,462人のお客さまから契約復元等についての詳細説明のご希望をいただいております。かんぽ生命支店社員の訪問や郵送により、26,390人のお客さまに対して、契約復元等の手続きのご説明が完了しております。そのうち、15,324人のお客さまからは契約復元等のご希望をいただき、14,755人のお客さまの契約復元等が完了いたしました。

契約復元等についての詳細説明希望全体の約75%を占める保障が重複した事案（E類型：34,283人）においては、23,907人のお客さまについて契約復元等の手続きのご説明が完了し、14,695人（約4.2億円）のお客さまの振込等が完了しております。

また、契約復元等についての詳細説明をご希望されないお客さまに対しては、今回の調査に対するご協力への感謝を添えた書面をお送りさせていただく

とともに、今後、改めて契約復元等のご要望があった場合には、その経緯等を確認させていただき、契約復元等に対応させていただきます。

今後とも、お客さまの声を常に傾聴しながら、お客さまの不利益解消に努めてまいります。

■「契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま」の類型別の内訳<sup>1</sup>

類型	調査対象 事案	契約復元等について 詳細説明を ご希望された お客さま数	契約復元等 ご説明 完了数	契約復元等 ご希望された お客さま数
A	引受謝絶となった事案	2,597人	757人	128人
B	支払謝絶等となった事案	925人	343人	109人
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	3,452人	756人	193人
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	2,188人	623人	198人
E	保障の重複が生じた事案	34,283人	23,907人	14,695人
F	保障の空白が生じた事案	2,017人	4人	1人
合計		45,462人 <sup>2</sup>	26,390人	15,324人

1. 12月13日時点

2. 前頁の「契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま数」4.5万人に相当

### ③ 募集人調査の状況

#### (ア) 募集人調査の方法

かんぽ生命は、特定事案調査として、お客さまへのご契約時の状況の確認等を行った結果、法令違反や社内ルール違反の可能性のある事案については、募集人からの聴き取り等を行い、募集態様に問題がなかったかどうかの調査を特別調査委員会に適宜ご説明し、ご意見をいただきながら、進めてまいりました（募集人調査）。

本調査は、①弁護士監修の調査用紙による事実確認、②客観性を担保するため複数の調査員による、募集人からの聴き取り調査、③事実確認・聴き取り調査結果を踏まえ、20名を超える弁護士が関与した事実認定、というプロセスを経て、1件1件公正な手続きで判定を実施しております。

調査の実施に当たっては、自ら違反行為を申告し、かつ調査に十分に協力した場合には、募集人に対する処分について、本来よりも軽減又は免除を行うなど新たな手法を用いて早期の原因究明に努めております。

厳正かつ公正・公平に調査を進めるため、募集人の供述に過度に依存することなく、客観的事実、物証、お客さま又は第三者の信用性ある申し出などを総合的に考慮して、事実認定・判定に取り組んでおります。

また、判定基準の策定やすべての案件の判定に当たっては、弁護士による確認を得ることにより、適正な判定を行う体制を構築しております。

#### (イ) 募集人調査の進捗状況

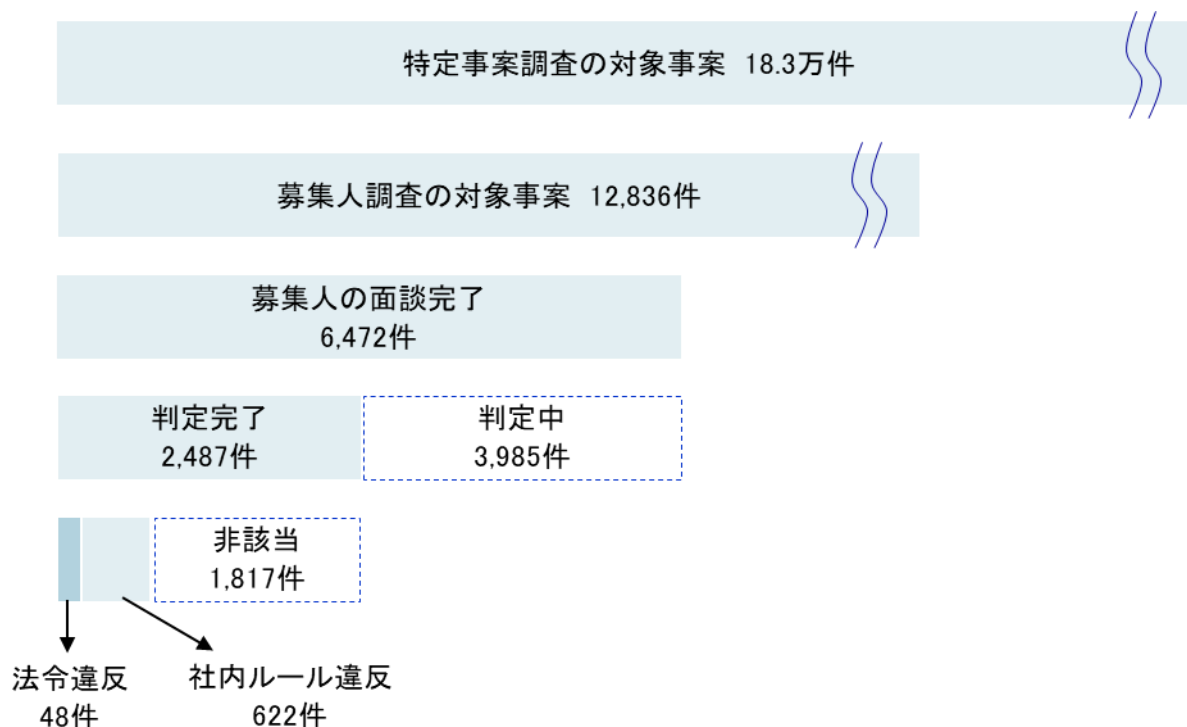
特定事案調査の対象事案 18.3 万件のうち、募集人調査の対象事案は、中間報告時点では 6,327 件と公表しておりましたが、中間報告後に寄せられたお客さまのご回答をすべて検証して調査対象を随時追加しております。

12 月 15 日時点において、募集人調査の対象事案は 12,836 件となっており、6,472 件の募集人の面談が完了し、法令違反または社内ルール違反の有無の判定が完了した事案は、2,487 件となっております。

このうち、法令違反が認められた事案は 48 件、社内ルール違反が認められた事案は 622 件となりました。引き続き、厳正かつ公正・公平に募集人調査を継続してまいります。

募集人調査において、法令違反及び社内ルール違反が判明したことについて改めてお詫び申し上げますとともに、再発しないよう、【項番 2. 募集管理に係る当面の取組】を徹底してまいります。

#### 【募集人調査の状況（12 月 15 日時点）】



#### (ウ) これまでの判定に関する主な具体例

- (a) 法令違反（定義：不利益事項不告知・虚偽説明など、保険業法に違反すると認められるもの）

- ・ 募集人が、契約乗換を提案する際、お客さまに「現在の契約は6カ月間解約することができません」と虚偽を述べた（保険業法300条1項1号・虚偽説明）。
- (b) 社内ルール違反（定義：契約乗換に関する社内手続きに違反すると認められるもの）
- ・ 募集人が、契約乗換を希望されるお客さまに「自分の営業実績のために6カ月間解約を待っていただけませんか」とお願いし、お客さまも同意されたため、既契約の解約時期を7カ月後に遅らせた（契約乗換期間潜脱）。
  - ・ 新たな契約へのご加入を前提に旧契約を解約した事例で、新たな契約へのご加入時期を募集人はお客さまから任せていただいたので、実績欲しさから解約後3カ月以上後にご契約をさせていた（契約乗換期間潜脱）。
- (c) 法令違反及び社内ルール違反が認められなかったもの
- ・ 合理的な理由がなく、既契約の解約時期を遅らせた（契約乗換期間潜脱）可能性がある事案として募集人調査を行ったが、募集人の説明する内容に基づきお客さまに再調査を実施したところ、お客さまご自身の資金ニーズに合わせて解約時期を決めたことが判明したことから、法令違反及び社内ルール違反ではないと判定。
  - ・ お客さまが「募集人から払込完了時期まで継続した方がよいと言われた」とおっしゃったことから、合理的な理由がなく、既契約の解約時期を遅らせた（契約乗換期間潜脱）可能性がある事案として募集人調査を行ったが、旧契約の払込完了時までは5年間あったこと及びお客さまはご自身のご都合で解約時期を決めたとされていることから、法令違反及び社内ルール違反ではないと判定。

### (3) 全ご契約調査の状況

#### ① 返信状況と内容分析

全ご契約調査につきましては、お客さま約1,900万人に対して、12月13日時点で約100万通の返信はがきのご回答があり、約42万人のお客さまから、「住所変更をしたい」、「契約内容を説明してほしい」などのご要望、「募集人に勧められるままにその場は納得して加入したが、もっと十分な説明があれば加入前に契約内容を吟味することができた」、「今回の一連の報道等によって不安を感じ、自分の加入している保険は大丈夫なのか」とのご意見のほか、感謝・激励のお声もいただきました。

ご意見・ご要望については、順次内容の確認とお客さま対応を進めておりますが、現在、多数のご意見・ご要望をいただいております。日本郵政グループを挙げて対応させていただいております。

今回いただいた多数のご意見・ご要望をもとに、募集活動の改善に繋げていくとともに、毎年の「ご契約内容のお知らせ」によるご連絡や「アフターフォロー活動」によるご訪問等、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まいります。

## ② 今後の対応

特定事案とは別に、全ご契約調査等でお客さまからいただいたご回答・ご意見等の中では、募集人主導で新規契約と解約等による消滅を繰り返し、お客さまに不利益が生じていると疑われる事例があることを把握しております。

こうしたケースに該当するお客さまへの対応については、既に6月27日に発表したとおり、「多数の契約にご加入されているお客さまへの取組」として、かんぽ生命からの契約の状況の説明とお客さまのご意向の再確認を進めております。

こうしたケースの中には、既契約を解約（又は期間短縮）し、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する事例があることから、該当する可能性があるお客さまについては、全ご契約調査の中でのご不満やご意見等の確認・調査を徹底して行うことを含め必要な対応を講じ、不利益が発生しているお客さまについては、その解消を図ってまいります。

特に、ご高齢のお客さまには、かんぽ生命からの契約の状況の説明とお客さまのご意向をご家族とともに再確認いただくなど丁寧に調査を実施していきます。

なお、こうした契約乗換については、本年7月からは勧奨を停止し、営業成績への計上を行わないことなどの対策を既に実施しておりますが、今後、項番2.の募集手当不支給等を含め、更に徹底した改善を図ってまいります。

## 2. 募集管理に係る当面の取組

ご契約調査の結果や社内での分析、特別調査委員会からのご指摘等を踏まえ、募集管理に係る当面の取組として、以下の取組を行ってまいります（これまでに発表・実施してきた改善策を含み、【 】は現時点の実施予定時期を示しております）。

なお、今後とも必要な改善策の検討・実施に努めてまいります。

### (1) 営業目標・手当等の見直し

これまで、新規契約の獲得に偏った営業目標の設定、手当及び人事評価等の体系となっていたことを踏まえ、営業目標等について、

- ・販売額を重視した営業目標から、保険料の純増額をベースとした目標へ見直し
- ・未加入のお客さまとの純新規契約を指標化
- ・上記営業目標とリンクした組織業績評価、人事評価に見直すとともに、募集品質に係る評価基準を追加

等の措置を行います。【2020年4月】

また、手当等については、

- ・契約乗換に該当する契約に対する現行の手当（通常の契約の1/2支給）を、不支給に見直し
- ・渉外社員の支給水準（基本給と手当の割合）の見直し

等の措置を行うべく必要な対応を図ってまいります。【2020年4月以降】

## (2) お客さま本位の営業活動の強化

### ① お客さま本位のコンサルティングサービスの実施

社内アンケート等の結果、適正募集に係るルールが不明確との声が多く、研修等の実効性が十分でなかったことで、保険募集の現場まで法令遵守の意識が浸透していなかったことを踏まえ、お客さま本位を徹底した、かんぽ商品のスタンダードな販売モデルを定義し、徹底してまいります。【2020年4月】

併せて、郵便局の社員がお客さまの将来のライフプランに寄り添い、その目的に合った幅広い商品及びサービスを提供し、お客さま本位のコンサルティングサービスを順次展開してまいります。

そのために、まず募集品質向上及びお客さま本位のコンサルティングサービス提供に必要な幅広い商品知識の充実等の研修を実施してまいります。

また、郵便局の社員への指導方法を見直すため、お客さま本位のコンサルティングを指導できる指導者として、コンサルティング・アドバイザー（仮称）を設置するほか、営業力養成センターを日本郵便本社直轄とし、お客さま本位のコンサルティングサービスの研修を実施します。【2020年4月】

### ② お客さま情報の高度化

お客さまに不利益を生じさせるおそれのある事案を予防するための契約者情報等の管理システムを十分活用できていなかったことを踏まえ、かんぽ商品の契約においてお客さま情報を一元管理できる仕組みを構築した上で、郵便局及びかんぽ生命の支店においてお客さまの過去の契約状況を確認し、募集品質管理に活用できる体制を整備します。【2020年4月以降順次実施】

また、お客さま本位のコンサルティングサービスの展開にあわせ、将来的には投資信託や提携金融を含め、今後一元的に管理できるシステムを構築してまいります。

### ③ お客さまのご意向確認の強化

郵便局における申込審査及びかんぽ生命における引受審査のプロセスにおいて、これらをチェックする手続及び仕組みが不十分であったことを踏まえ、外形上、品質に懸念のある申込みについては、郵便局管理者によるお客さまのご意向

確認に加え、かんぽ生命の専用コールセンターによる重層的なご意向確認を行います。【2020年1月】

また、解約請求の際には、郵便局の渉外社員による説明・確認に加え、かんぽ生命のコールセンターからお客さまに意向確認や不利益事項のご説明の有無の確認を行います。【2020年1月】

将来的には解約手続きを原則郵便局の窓口のみで実施することを検討してまいります。

#### ④ 募集管理態勢強化に向けた体制見直し

かんぽ生命の支店等の機能について、営業推進に注力した代理店支援から、募集品質の確保を前提とした営業施策と募集品質改善施策とのバランスを確保した代理店支援・指導へ見直し、募集態様調査及び適正募集指導に係る体制を強化します。【2020年4月以降】

また、日本郵便の金融渉外部を「金融コンサルティング部(仮称)」に改称の上、新たに支社に「金融コンサルティング本部(仮称)」を設置し、体制を強化するほか、保険募集管理態勢の強化を図るため、金融渉外業務を担当する管理者に加え、窓口業務を担当する管理者についても、募集品質改善責任者として指定します。【2020年4月までに実施】

#### (3) コンプライアンス、監査部門の機能の充実

コンプライアンス部門による牽制、監査部門による内部監査等、保険募集に係る内部統制の仕組みが十分に機能していなかったことを踏まえ、

- ・コンプライアンス部門の人員、態勢の強化(かんぽ生命・日本郵便)
- ・かんぽの募集に関するテーマに特化したテーマ監査の実施(日本郵便)
- ・監査・検査・モニタリングにおいて、法令・社内ルールの順守だけでなく、お客さま本位の観点を追加するとともに、各部の連携を強化し、検査等から施策までを一貫して実施できる体制を構築(日本郵便)
- ・日本郵政の監査部門による事業子会社のフロントライン等へのモニタリング、必要に応じた直接監査の実施

等、グループのコンプライアンス、監査部門の機能を充実してまいります。

【2020年4月】

#### (4) 契約乗換対策

##### ① 条件付解約制度・契約転換制度の導入

保障の見直しをお客さま本位で実現できる制度について、優先度を上げて検討する認識が不足し、お客さまに不利益が生じる要因を解消する制度が導入できて



いなかった反省を踏まえ、できるだけ早期に条件付解約制度【2020年1月】及び、既契約の解約を伴わない転換制度【2020年10月以降早期】を導入します。

## ② 契約乗換判定期間の拡大

契約乗換潜脱を防止する観点から、契約乗換の判定期間を拡大するとともに、判定期間に近接する契約についてはシステムでアラート表示を行い、確認することについて、必要な対応を図ってまいります。（従来、新規契約の契約日前3カ月・後6カ月の範囲内に既契約を解約した場合を契約乗換としていたのに対し、見直し後は範囲を拡大）【2020年4月以降】

## (5) 商品開発

多様な保険商品の開発が出来ていない中、低金利環境下で、商品魅力が低下している養老保険・年金保険等の貯蓄性の高い商品が主力商品となっていたことを踏まえ、青壮年層を含めたお客さまの保障ニーズに応えるための商品の認可取得を目指してまいります。

## (6) 募集人調査態勢の強化

契約調査及び事実認定等の手続において、募集人が不適正募集の事実を否定した場合には、不適正な募集であるとの事実認定をしていなかったことなどから、不適正募集に係る問題が矮小化され、原因分析や再発防止策の検討が不十分となっていた反省を踏まえ、

- ・ 募集時において、渉外社員の携帯端末機で募集状況を録音・保管することにより、募集状況の可視化を図り、お客さまから苦情があった場合に、お客さまのご意向に沿ったご提案ができていたかを確認できる仕組みを構築【2020年4月試行】
- ・ 募集人が否認した場合でも、外形的にお客さまに不利益と認められる契約形態、お客さまからの回答内容、信憑性の高い状況証拠に基づき、不適正募集に関する事実認定を行い、適切な処分を実施
- ・ 募集人処分については、従前は「業務廃止」と「厳重注意」の二段階としておりましたが、一定期間募集を停止させる「募集停止」、一定期間管理者がすべての募集状況を確認する「注意」を追加
- ・ 募集人指導の一環として、管理者に対してかんぽ生命から注意文書を送付し、日本郵便においても、管理者の役割や責任を明確化するとともに、過怠があった場合には厳格に処分を実施
- ・ 調査の実施に当たって、自らの違反行為の申告や調査への十分な協力を行った場合には、募集人に対する処分について、本来よりも軽減又は免除を行うといった原因究明等に資する取組をさらに強化

等の見直しを行うべく、必要な対応を図ってまいります。【2020年4月】

## (7) 組織風土改革

### ① 「お客さま本位の業務運営」の浸透

「お客さま本位の業務運営」の理念及び意識が社員に十分に浸透していなかったことを踏まえ、グループ会社全社員に対して、改めて認識を共有するためのメッセージを発出するとともに、すべてのお客さまに対して、「コンプライアンスの徹底」及び「お客さま本位の業務運営」が、グループ全社員の姿勢であることを表明することとします。

### ② 社員の声の把握の充実

不適正な契約乗換その他の不適正募集又はその疑い等の発生等に際して、伏在していた契約乗換その他の保険募集に係る問題点及び原因等が把握・認識できていなかったことを踏まえ、かんぽ商品の募集をはじめとした金融営業専用の社外通報窓口を新設します。【2020年3月末までに実施】

また、郵政グループ社員の日頃の業務における問題の相談等を受ける窓口の新設【2020年2月】や、かんぽ生命社員から同社社長への直接提案制度の導入【2019年12月】等、社員の声の把握に努めてまいります。

### ③ グループ会社間の連携強化

業務の縦割りの意識から部門間の連携が不十分であったことを踏まえグループ会社間の連携を強化するため、内部監査、コンプライアンス、オペレーショナルリスク、お客さま満足推進といった各種の経営課題に関するグループの連絡会等を新設・充実してまいります。【実施済】

また、グループ会社の経営陣による、グループ運営のための認識を共有する場として活用してきた「グループ運営会議」において、今般の諸問題のような、事業子会社の重要事項に関する内容の報告や、グループ経営陣による議論の場として活用するなど、その機能を強化します。

## (8) 改善策の進捗管理

以上の改善策を確実に実行していくため、経営陣が責任を持って計画を立て進捗管理するとともに、その進捗状況については定期的に公表してまいります。

以上