

かんぽ生命のご契約調査の中間報告

2019年9月30日

はじめに ～中間報告の要旨～

1. かんぽ生命は、契約乗換に係る特定事案（対象事案数18.3万件）について、募集状況等の調査を行い、お客さまのご回答等から、法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案（6,327件：詳細は下記参照）を把握しました。今後追加調査を行い、法令違反または社内ルール違反の有無を確認いたします。
2. かんぽ生命は、約2.6万人のお客さまから復元等の詳細説明の希望をいただいております。お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたと認められる事案につきましては、ご案内状をお送りし、できる限り迅速に対応してまいります。
3. かんぽ生命は、様々な機会を通じて、お客さまの声を真摯に受け止め、信頼の回復に努め、お客さまの不利益の回復や、お客さまの声に基づく改善を進めるなど、真の「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めてまいります。

類型	調査対象事案	調査対象事案数 ^{1,2}		ご意向確認事案数 ²		法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案数 ²	
A	引受謝絶となった事案	1.8	万件	6,751	件	266	件
B	支払謝絶等となった事案	0.3	万件	305	件	49	件
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	2.6	万件	8,857	件	76	件
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	1.5	万件	4,817	件	135	件
E	保障の重複が生じた事案	7.5	万件	32,959	件	5,449	件
F	保障の空白が生じた事案	4.6	万件	14,331	件	352	件
合計		18.3	万件	68,020	件	6,327	件

1. 類型毎に契約者・申込日が同一の契約は、1回の募集であるため、1事案として集計。なお、契約件数では合計約19.4万件

2. 9月27日時点での内訳

① ご契約調査の全体像

- かんぽ生命では、契約乗換に係る特定事案の調査と特定事案を除くすべてのご契約の調査(全ご契約調査)を実施しております。

ご契約調査の全体像

分類	内容	件数
特定事案調査	契約乗換について、契約類型ごとに、過去のご契約データから合致するものを抽出し、具体的に法令違反や社内ルール違反がないか、募集状況等の調査を実施。	対象事案数 18.3万件
全ご契約調査	特定事案調査の対象を除くすべてのご契約に対して、返信用はがきを同封した書面をお送りし、お客さまのご意向およびお気づきの点について、あらためて確認を実施。	対象件数 約3,000万件

※ 本調査にあたっては、お客さまへのご意向等の確認手法や、分析方法について、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、適切に進めております。

② 特定事案調査の流れ

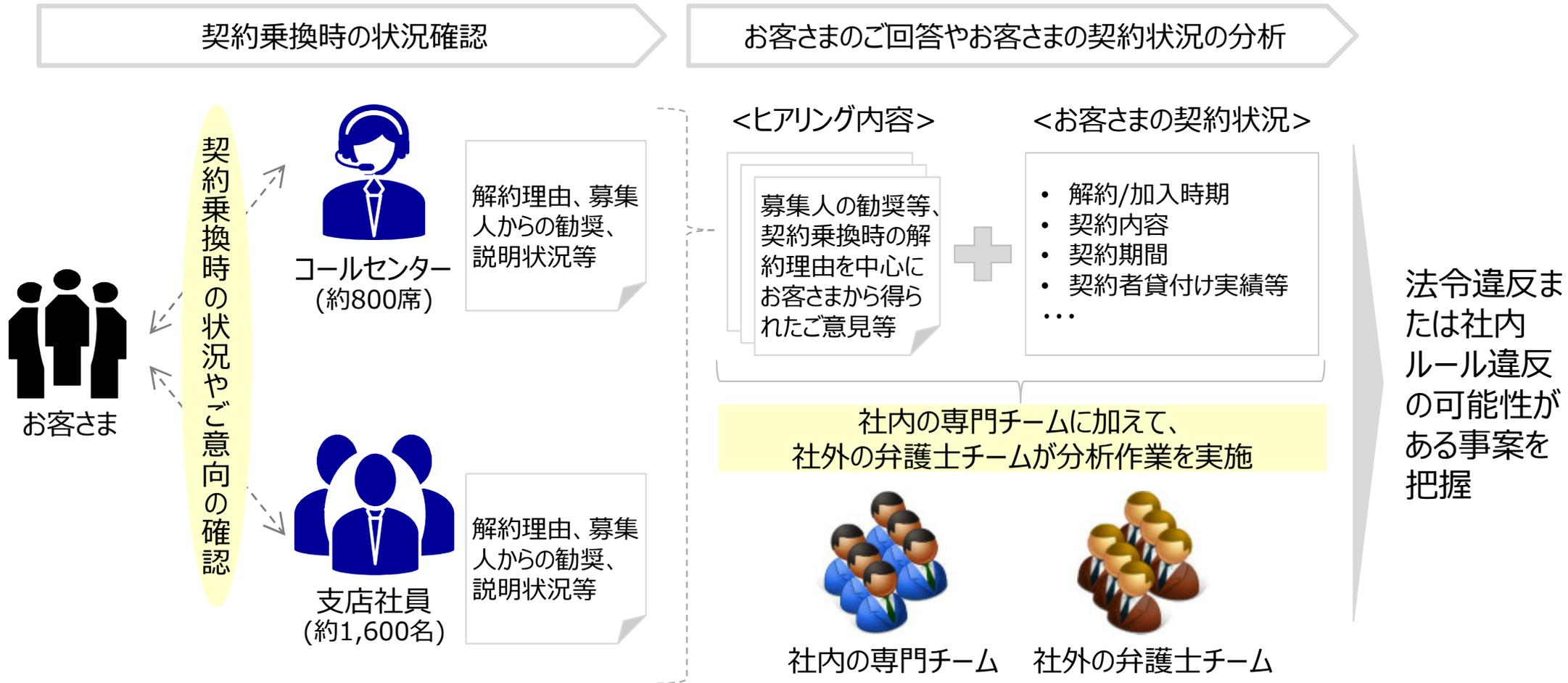


ご案内状発送後のご意向確認は以下のように進めております

お電話でのご案内	お電話で完了する場合	 コールセンター (約800席)	架電 (約38万回)	<お客さま> 	ご案内状を発送後、コールセンターからのお電話により募集状況等のご確認を行っております。 ※ご案内状を受け取られたお客さまからのお電話も同様になります。
	お電話が繋がらない場合		受電 (約2.2万回)		
訪問でのご案内	高齢のお客さま等、より丁寧なご説明が必要なお客さま	 支店社員 (約1,600名)	訪問でのご説明 (約2.4万件)	<お客さま> ご家族同席 	高齢のお客さま等、より丁寧なご説明が必要なお客さまに対しては、かんぽ生命社員がご訪問してご説明させていただきます。 高齢のお客さまへのご説明は、原則ご家族のご同席を必須としております。
	対面でのご説明希望がある場合		対面でのご説明を希望 訪問でのご説明 (約1.8千件)		

③ 特定事案調査の分析方法

- 特定事案調査では、お電話やご訪問により、募集状況等の調査を実施。社内の専門チームと社外の弁護士チームが総合的に分析をしたうえで、法令違反または社内ルール違反がないか、1件1件精査をしております。
- 本調査にあたっては、お客さまへのご意向等の確認手法や、分析方法について、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、適切に進めております。



④ ご意向確認

- 様々な方法により、ご意向確認に努めてまいります。

ご意向確認	今後の対応
ご連絡がついたお客さま	
ご意向確認ができたお客さま	
復元等の詳細説明の希望をいただいたお客さま	お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたと認められる事案につきましては、ご案内状をお送りし、できる限り迅速に対応してまいります。
復元等の詳細説明を希望されないお客さま	ご協力への感謝と合わせて、最終ご意向確認のための書面をご送付させていただきます。
お客さまのご都合に合わせて今後ご意向確認を行うお客さま	お電話やご訪問によりご意向確認をすすめさせていただきます。
ご意向確認にご協力いただけていないお客さま	再度、返信用封筒を同封したご回答用紙を送付させていただき、ご協力をお願いしてまいります。
ご連絡がつかなかったお客さま	
曜日・時間等を変え複数回お電話したものの繋がらなかったお客さま	曜日・時間等を変えた複数回のお電話でもご連絡がつかないお客さまには、書面により返信用封筒も同封したご回答用紙をご送付させていただき、ご連絡をとる努力を継続してまいります。
ご登録いただいているお電話番号が異なっているお客さま	返信用封筒を同封した書面を送付させていただき、書面によるご回答の機会をご提供させていただきます。
ご案内状が不着となったお客さま	住所調査を実施したうえで再度ご案内を送付させていただきます。

⑥ CMやマイページ等による本取組のお知らせ

- ご契約調査への協力をお願いするテレビCM（8月31日から放送を開始し10月末までの間で約120回を予定。11月以降の延長も検討中。）やお客さま専用のマイページを通じてご回答をいただく仕組みの構築等、幅広い手段を通じて、引き続き本取組をお知らせし、広くお客さまからのお申し出に対応してまいります。

TV CM



The screenshot shows a TV commercial for Kanbo Life Insurance. At the top right is the logo for Kanbo Life Insurance (JP かんぽ生命 INSURANCE). The main text reads: "この度は、かんぽ生命の保険契約についてご迷惑とご心配をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。" Below this, the contact information is provided: "コールセンター 0120-552-950 (平日9時～21時 土日祝日9時～17時)". At the bottom, there is a search bar with the text "かんぽ生命" and a "検索" button.

公式ホームページ



The screenshot shows the official homepage of Kanbo Life Insurance. The header includes the logo and navigation links: "そばにいるから、できることがある。 よくあるご質問 | かんぽ生命について | ご契約者さま | 法人のお客さま | 特". There is a font size selector set to "A" and a "マイページ" button. The main heading is "ご契約調査協力のお願い". The body text states: "かんぽ生命は、すべてのご契約者さまに安心して保険をご利用いただくために、ただいま、ご契約に関するご確認のお手紙をお届けしております。ご不明な点やお気づきの点がございましたら、同封の返信用はがき、またはお電話でご連絡をお願いいたします。お客さまのご契約に疑問などを残さないよう、全力で取り組んでまいります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。" At the bottom, there are two blue buttons: "「全ご契約調査※1」に関してはこちら >" and "「特定事案調査※2」に関してはこちら >".

今後とも、様々な機会を通じて、お客さまの声を真摯に受け止め、信頼の回復に努め、お客さまの不利益の回復や、お客さまの声に基づく改善を進めるなど、真の「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めてまいります。

參考資料

(参考) 契約乗換とは(1/2)

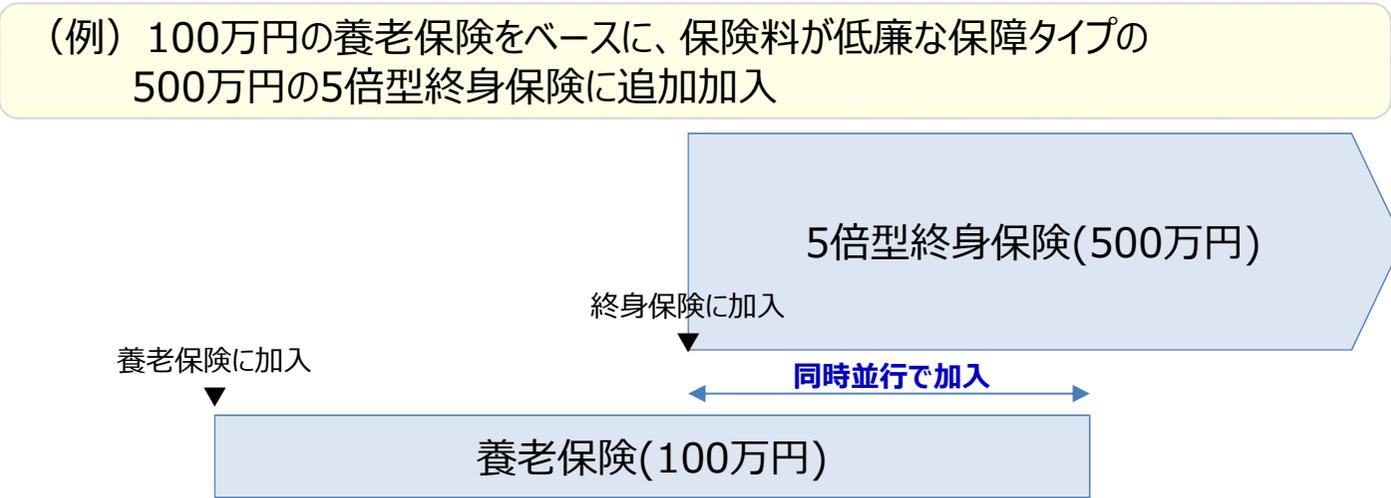
- 契約乗換は、保障の最新化やお客さまのライフステージの変化を踏まえた保障内容の変更、もしくは、保障の終身化等の保険期間の変更等、お客さまのニーズに沿って商品内容を変更する際に実施されます。

契約乗換の目的	例示
保障内容の変更	<ul style="list-style-type: none"> 医療特約の改定（2017.10）を受け、短期入院の保障を厚くするため、入院1日でも5日分を上乗せする、外来手術も保障するなど医療保障を最新化 お子さまの誕生により、貯蓄重視の商品から保障重視の商品へ変更 お子さまの独立により、自身の老後の備えのため保障重視の商品から貯蓄重視の商品へ変更
保険期間の変更	<ul style="list-style-type: none"> 将来の健康不安等を契機に、保障を終身化 ご親族ががんに罹患するなどにより将来の健康不安を抱き、保険に加入できなくなるリスクを避けるため、養老保険から終身保険へ乗り換え、保障を終身化 退職年齢の引上げを契機に、満期年齢を変更 退職年齢が60歳から65歳に引き上げられたことにより、保険期間の延長と退職後資金の確保のため、60歳満期の養老保険から65歳満期の養老保険に乗換

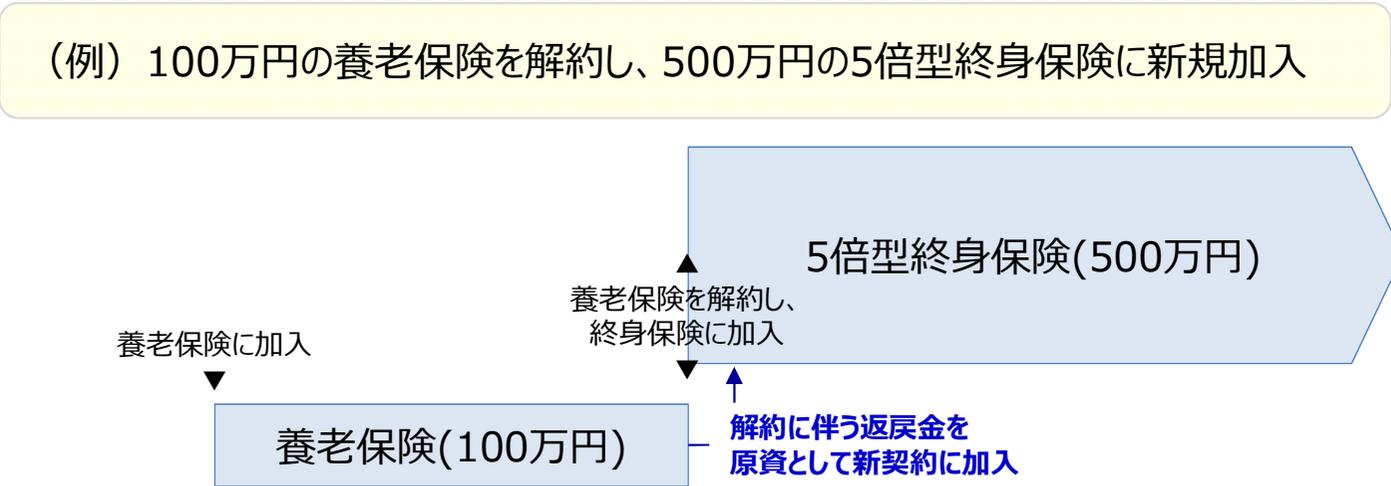
(参考) 契約乗換とは(2/2)

- 契約乗換には①新規加入後の解約と②解約後の新規加入の2つのパターンがあります。
- ①新規加入後の解約は、新規申込が謝絶される場合に無保険状態にならないというメリットがあります。一時的に新旧の保障が重なります。その期間は保障は厚くなりますが、保険料の支払いも増加します。
- ②解約後の新規加入は、保険料支払いの負担は軽くなりますが、無保険状態が生じる可能性があります。

【Case1: 新規加入後の解約】
 お子さまの誕生により、保障の増加ニーズが発生。既存商品の保険料も負担できるため、保障性商品を追加加入
 ⇒ **保険契約を同時並行で加入**



【Case2: 解約後の新規加入】
 お子さまの誕生により、保障の増加ニーズが発生。しかしながら、保険料負担を増加させたくないため、保障性商品に契約乗換
 ⇒ **既契約を解約し、当該解約に伴う返戻金を原資として新契約に加入**



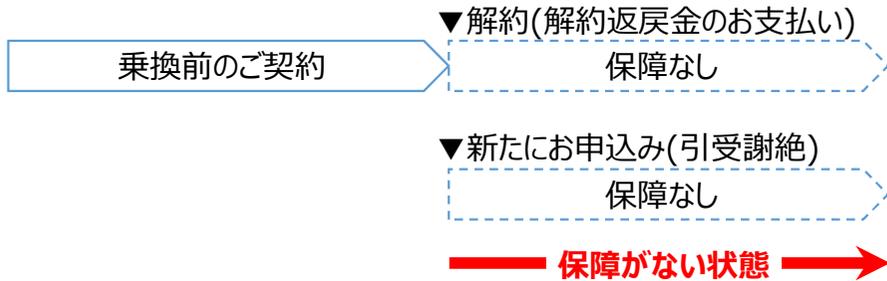
(参考) 特定事案調査について(1/3)

- お客様の意向に沿わず不利益を生じさせたと認められる事案につきましては、ご案内状をお送りし、できる限り迅速に対応してまいります。

A類型 引受謝絶となった事案

【典型的な事案】

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様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様への対応の例示】

- 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。

お客様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）

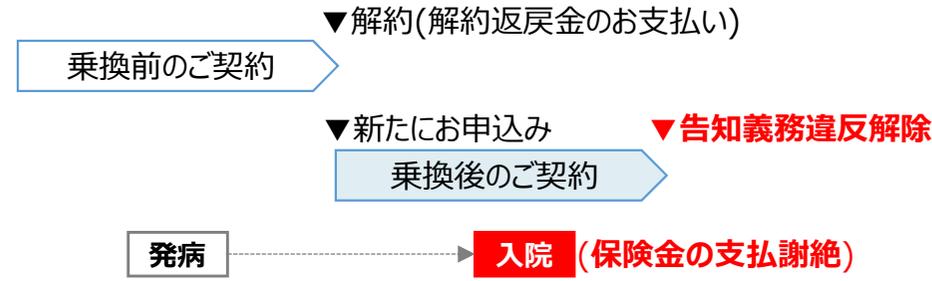
お客様からお支払いいただくもの

- ✓ 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

【典型的な事案】

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様への対応の例示】

- 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。

お客様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

お客様からお支払いいただくもの

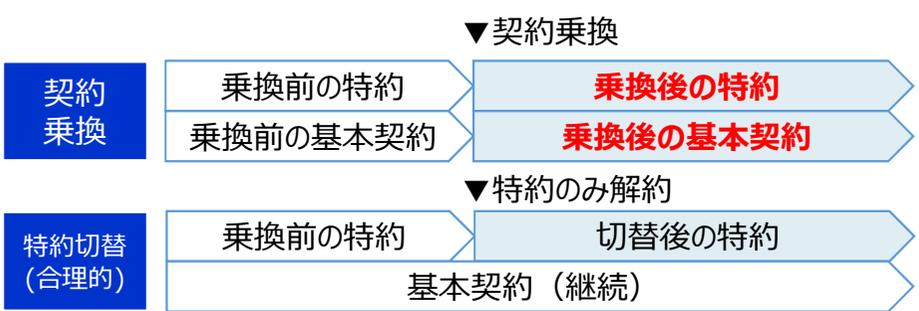
- ✓ 乗換前のご契約の解約返戻金
- ✓ 乗換前のご契約の解約時点から復元時点までの保険料
- ✓ 乗換後のご契約が告知義務違反解除となった際にお支払いした返戻金

※ 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。復元等を行うお客様については、お客様にお支払いする保険金の有無、お客様のご意向などを踏まえて、個別に対応を行います。

(参考) 特定事案調査について(2/3)

C類型 減額や特約付加等の提案を検討する事案

【典型的な事案】
 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。



【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て。
- 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

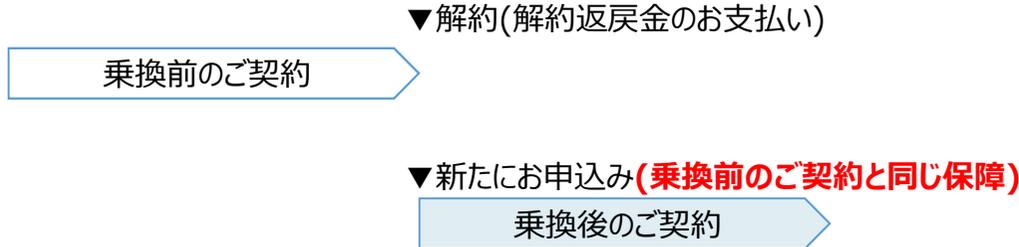
- ✓ 乗換後のご契約（基本契約・特約）で既にお支払いいただいた保険料

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

【典型的な事案】
 保険契約を解約した後に、予定利率が低下、かつ、基本的な保障の内容が同じ新規の保険契約にご加入されている事案。



【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て。
- 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。復元等を行うお客さまについては、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。

(参考) 特定事案調査について(3/3)

E類型 保障の重複が生じた事案

【典型的な事案】

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

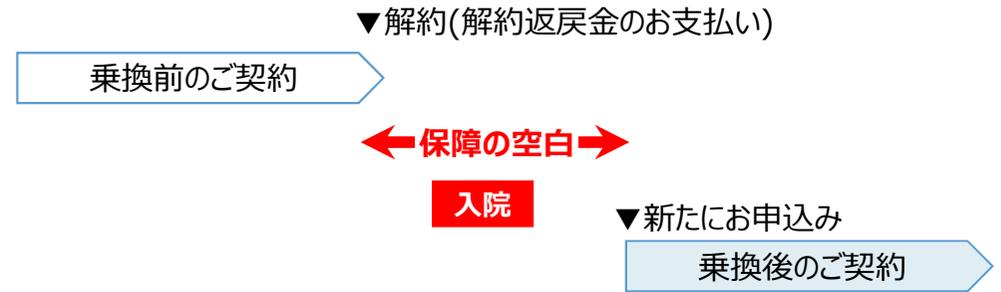
お客さまからお支払いいただくもの

- ✓ 乗換前のご契約の解約返戻金

F類型 保障の空白が生じた事案

【典型的な事案】

保険契約を解約した後に新規契約に加入したもののうち、乗換判定期間外(前4か月から前6か月)に解約等を行っており、保障がない期間が存在する事案。



【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

- ✓ 入院に伴う保険金
- ✓ 復元した乗換前のご契約の解約返戻金（乗換後のご契約のお申込み時に解約したものとみなした場合にお支払いするもの）

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（すでにお支払いしたもの）
- ✓ 保障の空白期間の保険料

※ 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。復元等を行うお客さまについては、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。