

2021年3月5日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 かんぼ 生 命 保 険
代 表 者 名 取 締 役 兼 代 表 執 行 役 社 長 千 田 哲 也
(コード番号：7181 東証第一部)

(開示事項の経過) 業務改善計画の進捗状況等について

株式会社かんぼ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田哲也、以下「かんぼ生命」）は、本日、「JP改革実行委員会」において、別紙の「お客さまの信頼回復に向けたご契約調査の進捗状況」および「業務改善計画の進捗状況について」を報告したことについてご報告いたします。

本件につき、今後開示すべき事象が発生した場合は、速やかに開示いたします。

以上

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、2020年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、1月31日時点で法令違反は311件（414人）、社内ルール違反は3,347件（2,223人）。

B 【全ご契約調査】

- 全ご契約調査は、2月14日時点で103.8万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、2020年3月末でお客さま対応を完了し、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。

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、お客さまへの対応は概ね完了しており、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。
- 深掘調査等の募集人調査については、1月24日時点で法令違反は256人、社内ルール違反は111人。
- これまでの調査に加え、苦情の内容が重篤な事案に関与しているなど問題があると考えられる募集人に対し、3月より追加の募集人調査を実施。
- また、その他の募集人に対しては、書面による募集実態調査を3月中に実施。募集人の自己申告により募集内容の問題の有無を確認し、募集内容に問題があったと自己申告した募集人に対して募集人調査を実施。

A 【多数契約調査】

- 多数契約調査については、2月14日時点で6,303人のお客さまからご回答をいただいております。契約復元措置等を希望されたお客さま2,776人に対して、2,693人のお客さまへの契約復元措置等を完了。
- 多数契約調査のうち昨年より実施している事案※の募集人調査については、病休により調査ができない1事案を除き調査終了。1月24日時点で法令違反は84人。

※2019年6月27日プレスリリース参照

B 【多数契約以外の調査】

- 多数契約以外の調査についても、金額や回数が多寡に応じて、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。2月14日時点において、訪問調査※1については、契約復元措置等を希望されたお客さま2,797人に対して2,678人のお客さまへの契約復元措置等を完了。レター調査※2については、契約復元措置等を希望されたお客さま2,352人に対して2,121人のお客さまへの契約復元措置等を完了。

※1 下記の契約を有するお客さまを対象とした調査

- 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
- 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
- 保険⇄年金の乗換の繰り返し複数回あったもの

※2 下記の契約を有するお客さまを対象とした調査

- 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
- 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
- 過去5年間で年金から保険への乗換があったもの
- 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のうち、新規契約が引受謝絶等に該当するもの

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に関して、2019年4月以降に乗換契約を行った契約等を有するお客さま、契約者・被保険者別人の終身保険をお持ちのお客さま、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確認活動を実施中。

2月14日時点

	2019年4月以降 乗換契約等	契約者・被保険者 別人契約	払込完了契約 乗換
	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 …A	10,716 (89)	34,075 (100)	9,769 (99)
契約復元措置等を希望されたお客さま …B	4,199 (39)	767 (2)	199 (2)
契約復元措置等完了のお客さま …C	2,414 (57)	386 (50)	45 (23)
対象のお客さま数	12,104 (100)	34,201 (100)	9,907 (100)

※契約復元措置等を希望されたお客さまの割合はご契約内容の確認が完了したお客さまが分母（B/A）であり、契約復元措置等完了のお客さまの割合は契約復元措置等を希望されたお客さまが分母（C/B）となるもの

※契約者・被保険者別人契約及び払込完了契約の「ご契約内容の確認が完了したお客さま」は再案内を送付し能動的な確認を完了する予定の人数を含む

- 全てのご契約者さま宛に10月に発送した「ご契約内容のお知らせ」にて、ご契約内容の確認方法を掲載するなど、ご契約内容確認のご案内を実施。

業務改善計画の進捗状況について

2021年3月5日

株式会社かんぽ生命保険

業務改善計画の進捗状況について（2021年2月末）

- 2020年1月31日に提出した「業務改善計画」については、定期的に進捗状況を報告する必要があり、これまで計4回、当局あて進捗状況を報告し、公表したところ。
- 以降、3ヶ月毎に進捗状況を当局あて報告する必要があり、今回は、2月末時点の状況を3月15日までに報告し、公表する予定。
- 引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、グループ全体として概ね予定どおり進捗しており、当初予定していた施策の大部分が2月末時点で実施済み。
- 2月末時点における業務改善計画に掲げた各施策の進捗状況は、以下のとおり。

項目	①11月末 (12/14に報告)		②2月末 (3/15までに報告)		③5月末見込 (6/15までに報告)	
	一部実施済	実施済	一部実施済	実施済	一部実施済	実施済
1.募集人対応（6施策）	0	6	0	6	0	6
2.営業推進態勢（7施策）	1	5	1	5	0	7
3.組織風土（9施策）	1	8	1	8	0	9
4.募集管理態勢（22施策）	4	17	2	19	1	21
5.ガバナンス（14施策）	5	9	3	11	0	14
合計（58施策）	11	45	7	49	1	57

※実施：施策に関する規程改正、システムリリース又は連絡文書発出等をもって「実施」に計上（研修系施策は研修完了時点）
一部実施：トライアル開始など一部のタスクの開始等をもって「一部実施」に計上

業務改善計画の進捗状況について（2021年2月末）

I 健全な組織風土の醸成・適正な営業推進態勢の確立

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
お客さま本位の業務運営に向けた行動規範の策定	2020年 2月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年2月に勧誘方針の改正内容決定(4月改正)
「かんぽ営業スタンダード」の策定	2020年 2月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 勧誘方針に基づくかんぽ営業の行動原則を「かんぽ営業スタンダード」として定義
「かんぽ営業スタンダード」に基づく研修	2020年 3月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年3月末までに「かんぽ営業スタンダード」の意義や基本的な考え方の研修を実施済み 2020年12月末までに「かんぽ営業スタンダード【基本編】」10月改訂に係る研修を実施済み 2021年1月以降も、継続的に研修を実施
適正な営業目標の設定 -販売額（フロー）を重視した営業目標から、保有契約（ストック）を重視した営業目標への見直し -営業の実力に見合った営業目標の設定等	2020年 3月	(実施済み)	<ul style="list-style-type: none"> 2020年度はお客さまの信頼回復を最優先で行うため、フロントラインに対して営業目標の設定は行わないこととした
乗換契約（転換類似）への対策 ①営業手当※の見直し（1/2支給→不支給） ②乗換判定期間の拡大（前3・後6→前12・後13） ※販売実績は2019年8月にゼロ計上に見直し済み	2020年 3月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年4月から営業手当の見直し及び乗換判定期間の拡大を実施済み
条件付解約等制度の導入	2020年 1月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 保障の見直しをお客さま本位で実現できる制度として、条件付解約制度の導入を実施
契約転換制度の導入	2021年 4月	準備中	<ul style="list-style-type: none"> 2020年11月に認可申請し、認可を取得済み 2021年4月に導入するべく、システム開発等の準備を実施中
お客さまの保障ニーズに応えるための商品開発	2020年 4月以降 継続検討	準備中	<ul style="list-style-type: none"> 2021年4月に定期保険・特別養老保険の保険期間を延長するべく、システム開発等の準備を実施中 お客さまニーズが高く、市場が拡大している保障性商品の商品ラインナップの拡充について継続検討中

業務改善計画の進捗状況について（2021年2月末）

II チェック・統制

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
チェック機能 ①募集事前チェック機能の対象拡大 ②郵便局管理者による全件チェックの対象拡大 ③申込手続コールセンターによる意向確認の実施 ④引受審査時における合理性審査の対象拡大 ⑤解約等手続コールセンターによる解約時の意向確認の実施 ⑥事後チェック（ありがとうコール、レター、S A 調査）の見直し	①②④ 2020年 3月 ③⑤ 2020年 1月 ⑥ 2020年 10月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> ①②④に関し、2020年4月期の改正で対象拡大を実施済み（①に関し、募集品質に課題がある社員として新たに登録する基準を整理済み） ③⑤に関し、2020年1月に実施済み ⑥に関し、2020年10月に「お申込内容確認のご案内」の全年齢のお客さまへの送付開始、S A 以外の支店社員による一部確認業務の開始など、見直しを実施済み
システムによる改善対応 お客さま情報の高度化 - 募集時に契約の加入・消滅履歴等を簡易に把握できるシステム態勢を構築	2020年 3月以降	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年4月期の改正で募集時に既契約の加入等前歴を確認できる態勢を構築。同年10月期の改正で、募集フローの中の確認行為（事前チェック等）において既契約情報及び消滅契約情報の一覧を表示する改正を実施済み
本社の機能の見直し - 募集フロー改善等の第1線業務を営業関係部へ移管することで募集品質の確保を前提とした営業態勢を構築 - 調査業務の指揮命令機能を集約し、調査機能を強化	2020年 4月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年4月に、募集フロー改善等の第1線業務の営業関係部への移管（募集品質向上室を営業企画部に設置）及び点検・調査等のコンプライアンス調査室（新設）への集約を実施済み
第2線による施策の効果検証 - 業務改善計画に基づき実施された各施策の効果検証を第2線（募集管理統括部）が実施し、その結果を各種会議体に報告するほか、必要に応じて改善提言を実施	2020年 4月以降	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> 2020年2月に第2線による効果検証の態勢を整備し、未然防止・早期発見の観点にて募集チェック態勢等について順次検証し、改善策を策定

業務改善計画の進捗状況について（2021年2月末）

II チェック・統制

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
支店の機能の見直し - 募集態様調査及び適正募集に係る体制を強化	2020年 7月以降	実施済み	・支店がご契約内容の確認活動等におけるお客さまの声等に対する一次調査業務を担当すること等を明確化。（2020年10月改正済み）
エリアインストラクターへの指導強化、役割の見直し	2020年 7月以降	実施済み	・2020年8月から、エリアインストラクター制度を廃止し、郵便局において「お客さま本位の正しい営業活動」が実践できるよう、郵便局支援のできるパートナー部社員の育成を主に担う人材育成専門役制度を創設
苦情等の検知・発生原因の深掘分析 ① 募集態様に問題が疑われる苦情の検知等 ② 検知した事象に関する同種同構造事案の横展開調査	① 2021年 3月末 ③ 2020年 3月末	実施済み	・①に関し、人工知能搭載ソフトウェアの導入を決定し、人工知能を活用した分析体制を構築済み ・②に関し、同種同構造の事案を検知し、横展開調査を実施する体制を構築済み
事故判定・処分基準の厳格化等 ① 自認に頼らない事実認定の実施 ② 調査協力（自己申告）制度の取組強化 ③ 募集人処分における「業務停止」「注意」の追加 ④ 管理者責任の明確化、処分の要請 ⑤ 「募集品質に課題がある社員」の選定・「募集人フォローアップ」の実施	2020年 3月	実施済み	・2020年3月に関連規程類を改正し、同年4月から適用済み ・⑤に関し、募集品質に課題がある社員に対しては、2020年4月20日から募集事前チェック機能へ登録し、一定期間保障設計書の作成を制御・管理者確認の実施等のフォローアップを実施済み
システムによる改善対応 募集状況の録音・保管	2020年 8月以降	実施済み	・2020年3月から管理者による試行、同年4月20日から一部のコンサルタントによる試行を開始。試行結果を踏まえ、同年8月24日から全コンサルタントへの展開を実施済み

業務改善計画の進捗状況について（2021年2月末）

II チェック・統制

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
内部統制の強化 ① 監査委員会による内部監査部門への関与の強化 - 内部監査部門の重要人事等への事前同意 ② 監査委員会の機能強化 - 募集実態等の報告を受け、適宜必要な深掘調査を指示するほか、担当執行役に対して必要な助言等を実施	① 2020年 3月 ② 2020年 2月以降	実施済み	・①に関し、3月に関連規程の改正を決定済み ・②に関し、2月に担当執行役からの報告に対し、必要に応じて内部監査部に調査を指示し、その調査報告を基に実態に踏み込んだ協議ができる体制を整備済み。 <u>監査委員会としての調査能力を確保するため、以下のとおり実施済み。</u> - 郵便局往査を充実し実施済み 等

III 情報共有・ガバナンス

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
社員の声の把握の充実 ① かんぽ目安箱 - 目安箱を通じた社員の声を踏まえ企業風土改革に向けた取り組みを推進 ② 役員ダイアログ - 経営陣がエリア本部・支店・各サービスセンターを訪問し、フロントの社員との対話により声を把握	① 2019年 12月 ② 2020年 3月	実施済み	・①に関し、2019年12月から開始。見やすさの改善や、それぞれの提案に対する賛同の見える化等のため、同年7月以降順次システム化を実施し、2020年12月にシステム化を完了 ・②に関し、2020年2月下旬から順次各拠点への訪問を開始し、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、一時中断していたが、同年5月28日からWeb会議により再開
内部統制の強化 取締役会の運営における「審議」の新設等 - 「審議」を新設するほか、決議事項の対象範囲を見直し	2020年 3月	実施済み	・2020年3月に関連規程の改正を実施済み