

2020年5月27日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 かん ぼ 生 命 保 険  
代 表 者 名 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) ご契約調査の状況等について

株式会社かんぼ生命保険（東京都千代田区、代表執行役社長 千田哲也、以下「かんぼ生命」）は、本日、「J P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

5月20日時点

## 1 特定事案調査/全ご契約調査

- 特定事案調査については、お客さま約15.6万人に対し、郵送・架電・訪問により、申込時の募集状況の確認や契約復元等のご意向確認を行い、お客さま都合等によるものを除き、3月末でお客さま対応が完了いたしました。（42,019人のお客さまの契約復元等を実施。（5月17日時点））
- 特定事案調査の募集人調査については、4月末でほぼ募集人調査の判定が終了しました。5月20日時点で法令違反は315件（420人）、社内ルール違反は3,275件（2,211人）となりました。特定事案調査に係る募集人調査の結果、法令違反・社内ルール違反に該当した募集人に対して研修を順次開始しています。（6月1日までの対象募集人は1,335人）
- 全ご契約調査については、お客さま約1,900万人に対して、返信はがきを同封した書面によりご意向確認を行い、100万通を超える回答を受領し、ご契約内容の説明や住所変更のお手続きなど、お客さま都合等によるものを除いて、3月末でお客さま対応が完了いたしました。お客さまからの契約措置のご要望など、お客さま都合等によるものについても、6月末を目処に利益回復に係る対応を実施する等、引き続き丁寧な対応を実施してまいります。また、お客さまからいただいたご意見等のうち、法令違反または社内ルール違反の可能性について、5月18日時点において、3,547件が該当する可能性があることを確認しています。

## 2 全ご契約調査の深掘調査

### A 【多数契約調査】

- 優先的に対応を行うお客さま（897人）については、5月20日時点で約94%のお客さまのご契約内容の確認が完了いたしました。また、優先対応以外のお客さま（5,532人）についても約83%のお客さまのご契約内容の確認が完了しており、お客さま都合によるもの等を除き概ね確認が完了いたしました。ご連絡が取れないお客さまには引き続き郵送にてご意向確認を実施しております。
- 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人の業廃相当含む）。2人に対して嚴重注意処分としています。※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、保険料が高額であったり、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したことがあるなどのお客さまへのかんぽ生命の支店社員のご訪問やご案内状の送付を3月から実施しております。7,753人のお客さまにご連絡し、5月20日時点で3,621人（約47%）のお客さまのご契約内容の確認を完了いたしました。今後、保険期間等短縮変更制度を利用した乗換契約などの残りのお客さまについても、ご契約内容の確認を6月末を目処に進めてまいります。

## ■ 多数契約調査

お客さまへのご連絡・ご契約内容確認状況	優先対応(*1)		優先対応以外(*2)	
	対象人数 (人)	割合 (%)	対象人数 (人)	割合 (%)
ご連絡がとれたお客さま	857	96	4,812	87
ご契約内容の確認が完了したお客さま	846	94	4,577	83
ご意向に沿う(*3)	353	39	2,437	44
ご意向に沿わない(*4)	493	55	2,140	39
アポイント取得済み	11	1	235	4
アポイント取得中のお客さま	40	5	720	13
計	897	100	5,532	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。以下に同じです。）で新規契約を15件以上加入し、その半数以上が消滅
- \*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
- \*3 「事業の資金繰りのため」や「住宅のリフォーム資金のため」などお客さまのご意思によるものほか、募集人の家族等が契約関係者となっている解約・新規申込み
- \*4 「郵便局員に勧められるがまま解約や新規申込みをした」や「解約・新規申込みの認識がない」などお客さまのご意思によらない解約・新規申込み

## 3 信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動

- 左記調査対象以外についても、信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動を通じ、お客さまのご意見・ご要望を丁寧にお聞きしてまいります。なお、お客さまのご意向に沿わず不利益が発生している場合は、誠実にその解消を図ってまいります。上記の取り組みの一環として、契約乗換のある法人のお客さまのうち約1,800社に対しご契約の内容確認（アンケート）を実施しております。5月22日時点で1,807社（約99%）のお客さまに契約内容をご確認いただき、その中で契約の内容について詳細確認を希望するお客さまは24社となっております。今後訪問・架電によりこれらのお客さまのご契約の詳細確認を実施してまいります。

## 4 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」の改善などにより、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。

### 新型コロナウイルス感染症の影響拡大による対応

#### ※ご契約調査・募集人調査の実施への影響

新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえ、ご契約調査についてはお客さまへの訪問を控えつつ郵送や電話によるお客さまへの説明活動を継続し、募集人調査については原則面談調査を中断していました。緊急事態宣言の解除状況を踏まえ、これら調査について一部の地域においてお客さまへの訪問や募集人への対面の面談・web端末を活用した調査を再開しております。ただし、今後の新型コロナウイルス感染症の影響拡大の状況により、これらの調査の進捗が遅延する可能性があります。

# 業務改善計画の進捗状況について

2020年5月27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（2020年5月末見込）

- 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、第1回報告として、2月末時点の進捗状況を3月13日（金）に当局あて報告し、同日に公表しています。
- 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、5月末時点の状況を6月15日までに報告し、同日に公表する予定です。
- 新型コロナウイルスの影響により研修の実施方法の変更等があったものの、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5月末時点で実施済み（一部実施済を含む）です。
- 5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、以下のとおりです。

	項目	2月末 (3/13報告)		5月末見込 (6/15までに報告)		8月末見込 (9/15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
か ん ぽ 生 命	1.募集人対応（6施策）	3	0	0	6	0	6
	2.営業推進態勢（7施策）	1	0	3	3	2	4
	3.組織風土（9施策）	2	1	1	7	2	7
	4.募集管理態勢（22施策）	3	7	9	11	10	11
	5.ガバナンス（14施策）	2	2	8	6	8	6
	<b>合計（58施策）</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>34</b>

# 業務改善計画の進捗状況について（2020年5月末見込）

## 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"> <li>2月に勧誘方針の改正内容決定（4月改正）</li> </ul>
「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"> <li>お客さま本位の理念を反映させた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</li> </ul>
「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"> <li>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</li> <li>4月以降も、継続的に研修を実施</li> </ul>
<b>適正な営業目標の設定</b> - 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と配算方法の見直し	2020年 3月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
<b>乗換契約（転換類似）への対策</b> 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"> <li>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</li> </ul>
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"> <li>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</li> </ul>
契約転換制度の導入	2020年 10月以降 早期	準備中	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年4月に導入するべく、システム開発や認可取得に向けた準備を実施中</li> </ul>
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"> <li>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</li> </ul>

# 業務改善計画の進捗状況について（2020年5月末見込）

## II チェック・統制

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
<b>チェック機能</b> 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全件チェックの対象拡大 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	①②④ 2020年 3月  ③⑤ 2020年 1月	実施済み	<ul style="list-style-type: none"> <li>①②④に関し、2020年4月期の改正で対象拡大※を<b>実施済み</b></li> <li>※＜募集事前チェック機能＞ 「多数契約への該当基準の見直し」等を実施 ＜全件チェック＞ 「貸付中の既契約あり」等を追加</li> <li>③⑤に関し、2020年1月に<b>実施済み</b></li> </ul>
<b>システムによる改善対応</b> <b>お客さま情報の高度化</b> - 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	一部 実施済み	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。2020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予定</li> </ul>
<b>本社の機能の見直し</b> - 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"> <li>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</li> </ul>
<b>第2線による施策の効果検証</b> - 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"> <li>2020年3月に未然防止・早期発見の観点にて募集チェック態勢について検証し、改善策を策定</li> </ul>
<b>支店の機能の見直し</b> - 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	準備中	<ul style="list-style-type: none"> <li>10月改正に向け準備中</li> </ul>
<b>エリアインストラクターへの指導強化、役割の見直し</b>	2020年 7月以降	準備中	<ul style="list-style-type: none"> <li>支店の機能の見直しの状況を踏まえ検討中</li> </ul>

# 業務改善計画の進捗状況について（2020年5月末見込）

## II チェック・統制

施策内容	実施期限	実施状況	報告内容
<b>事故判定・処分基準の厳格化等</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年3月に関連規程類を改正し、4月から適用済み</li> <li>⑤に関し、募集品質に課題がある社員に対しては、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</li> </ul>
<b>システムによる改善対応</b> <b>募集状況の録音・保管</b>	2020年 8月以降	試行 実施中	<ul style="list-style-type: none"> <li>3月から管理者による試行、4月20日から一部の渉外社員による試行を開始。8月以降の本格実施に向けた準備を継続</li> </ul>
<b>内部統制の強化</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①に関し、3月に関連規程の改正を決定済み</li> <li>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</li> </ul>



# 業務改善計画の進捗状況について（2020年5月末見込）

## 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
<b>社員の声の把握の充実</b> <b>①かんぽ目安箱</b> - 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 <b>②役員ダイアログ</b> - 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 （②は中断中）	<ul style="list-style-type: none"> <li>①に関し、2019年12月から開始し、4月末までに累計300件超の提案があった。これらの社員の声を踏まえ、本社からの情報発信の強化、現場志向を高める人事制度等の導入、社員の声に迅速に対応する態勢の整備等について検討を進めている</li> <li>②に関し、2月下旬から順次各拠点への訪問を開始したが、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、中断</li> </ul>
<b>内部統制の強化</b> <b>取締役会の運営における「審議」の新設等</b> - 「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	<ul style="list-style-type: none"> <li>3月に関連規程の改正を実施済み</li> </ul>