

2019年9月30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 植 平 光 彦  
(コード番号：7181 東証第一部)

(開示事項の経過) 日本郵政グループにおけるご契約調査の中間報告  
及び今後の取組について

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 植平光彦、以下「かんぼ生命」）は、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 長門正貢、以下「日本郵政」）及び日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 横山邦男、以下「日本郵便」）とともに、2019年7月31日付「日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組について」でお知らせした「ご契約調査」の中間報告及び今後の取組について、別紙のとおりお知らせいたします。

別紙の対応については、新契約の減少、追加的な費用の発生等が見込まれるものの、販売費用の減少が見込まれることに加えて、資産運用実績が良好であることから、当社が2019年5月15日に公表している2020年3月期の業績予想及び配当予想の修正は、現時点ではございません。

また、別紙の対応によっても、当社の健全性を示す連結ソルベンシー・マージン比率への影響は軽微であると認識しております。（2019年6月末時点の連結ソルベンシー・マージン比率：1,198.5%）

なお、新契約の減少は、中長期的な業績にはマイナスの影響を及ぼすものであるため、お客さまの信頼回復に全力で取り組み、企業価値の向上を目指してまいります。

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. かんぽ生命のご契約調査の進捗状況（中間報告）

### (1) 調査の概要

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。

調査の実施にあたり、かんぽ生命本社に経営トップ主導の「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、約 150 人の担当部署を設置するとともに、すべての組織（本社・エリア本部・支店・サービスセンター）が連携しながら、全社を挙げて、丁寧なお客さま対応を進めております。

また、お客さまからのお問い合わせに確実に対応するために、本調査の専用コールセンター（約 800 席）を設置しており、10 月以降、さらに体制を拡充してまいります。

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。

（※）特定事案…7 月 31 日付「日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組について」でお示した、契約乗換後に引受謝絶や支払謝絶等の不利益が生じたり、実態把握が必要となった事案（A～F 類型）

### (2) 特定事案調査の進捗状況

#### ① ご意向確認の進捗状況

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しております。特定事案につきましては、お客さま約 15.6 万人に対して、8 月 5 日から書面の発送を開始し、8 月 29 日に発送を完了いたしました。

また、上記のお客さまには、曜日・時間等を変えてお電話や、ご高齢のお客さまやご訪問を希望されるお客さま等にはご訪問により、ご連絡をとらせていただきました。

9 月 27 日時点で約 8.9 万人のお客さまに連絡がつき、その内訳は、ご契約時の状況やご意向が確認できたお客さまが約 5.9 万人、お客さまのご都合に合わせて今後確認を行うお客さまが約 1.3 万人、調査にご協力いただけていないお客さまが約 1.8 万人となっております。

## ② 現時点の調査結果

### (ア) 募集時の状況

お客さまからいただいたご回答すべてを検証し、必要に応じてお客さまの契約状況も確認しながら、社外弁護士も交えて、法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案を洗い出しました。

その結果、お客さまから聴き取りをさせていただいた段階ではございますが、ご契約時の状況やご意向が確認できた 68,020 件のうち、6,327 件の法令違反または社内ルール違反の可能性がある事案を把握しました。

これらは、あくまでもお客さまからいただいた回答のみに基づいた集計結果であり、今後さらに日本郵政グループを挙げて、1 件たりとも不正は許容しない姿勢で追加調査（募集人への調査やお客さまに対する確認）を進めてまいります。

類型	調査対象事案	調査対象事案数 <sup>1・2</sup>	ご意向確認事案数 <sup>2</sup>	
			法令違反または社内ルール違反の可能性 がある事案数 <sup>2</sup>	
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。

### (イ) 復元等のご意向

お客さま約 15.6 万人にご意向をとらせていただき、ご意向を確認できた 58,710 人のうち、26,036 人の方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。復元等の詳細説明を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。

類型	調査対象事案	送付数※ (名寄せ後)	ご意向確認 数※	詳細説明希望 のお客さま数※
A	引受謝絶となった事案	1.8万人	6,266人	1,569人
B	支払謝絶等となった事案	0.2万人	304人	188人
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	2.3万人	7,800人	2,055人
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	1.3万人	4,341人	1,114人
E	保障の重複が生じた事案	6.6万人	28,870人	19,974人
F	保障の空白が生じた事案	3.5万人	11,129人	1,136人
合計		15.6万人	58,710人	26,036人

※9月27日時点での内訳。

### ③ 今後の対応

引き続き、以下のとおり様々な方法により、ご意向確認に努めてまいります。

#### (ア) ご連絡がつかなかったお客さま

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。

ご案内状が不着となったお客さまについては、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。

#### (イ) 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。

### (3) 全ご契約調査の進捗状況

#### ① ご意向確認の進捗状況

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、あらためて確認をお願いしております。全ご契約調査につきましては、過去5年間分の消滅契約を含む約3千万件、お客さま数約1.9千万人に対して、8月23日から書面の発送を開始し、9月20日に発送を完了いたしました。

9月27日時点で、約68万通の返信はがき等をいただいております。ご返信いただいたはがきや、コールセンターにご相談いただいた内容をもとに、調査を実施してまいります。

また、ご加入いただいている保険のご契約について郵便局へお問い合わせいただいた場合も、郵便局の社員がご訪問やお電話により、ご説明をしております。

## ② 今後の対応

### (ア) ご契約内容のお知らせの送付

この10月には、すべてのお客さまに、ご加入いただいている保障内容・保険料等を記載した「ご契約内容のお知らせ」を送付させていただき、ご契約に対するご疑問やご不安があればお知らせいただくことといたします。

### (イ) 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。

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、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。

## 2. 今後の取組（改善策）

お客さまに不利益が生じた契約乗換等に係る問題の根本原因につきましては、7月24日に設置した特別調査委員会により調査が行われているところですが、現状を踏まえ、以下の改善策を講じてまいります。

今後、同委員会による調査により具体的な原因が明らかになり、新たな指摘がなされた場合は、それらの指摘についても真摯に受け止め、対応してまいります。

【主な改善策】（一部の施策は既に実施しております。）

### (1) 営業目標の見直し

これまで、新契約実績に偏重した営業目標となっていたことを踏まえ、今年度のかんぽ商品につきましては営業目標を設定しないこととしております。また、来年度の営業目標につきましても、従来の新契約実績によるものから、保有契約をお守りし、増やしていくという考え方に基づくものに見直すなど、考え方も含め抜本的に見直してまいります。

(2) ご意向確認等、契約時のチェック態勢の強化

契約時のチェック態勢が十分でなかった状況を踏まえ、かんぽ生命および日本郵便は、募集時の事前チェック体制を強化してまいります。

8月からは、かんぽ生命のサービスセンターにおいて契約申込書等を全件チェックし、募集品質に懸念があるお申込み等の場合は、直接お客さまのご意向を確認しております。

これに加えて、9月からは郵便局においても、管理者が契約申込書等を全件チェックし、募集品質に懸念がある場合は郵便局管理者がお客さまのご意向を確認する仕組みとしております。

また、9月24日からは契約乗換のお申込みにはシステム上アラートを表示し、システム制御により郵便局管理者の承認がなければ保障設計書を作成できないこととするなど、新契約をお引き受けするプロセスの様々な場面において、重層的なチェックを行うことにより、お客さまのご意向に沿った契約となっていることを確認しております。

(3) 条件付解約制度、契約転換制度の導入

乗換契約につきましては、既にお客さまへの勧奨を停止し、社員に対する販売実績評価も見直しておりますが、今後、お客さまの不利益を未然に防ぐための制度的措置として、新規契約が有効に成立したことを条件として既契約の解約等の効力を発生させる「条件付解約制度」（2020年4月→実施時期の前倒しを検討）や、既契約を解約することなく新たな内容の契約に移行できる「契約転換制度」（2021年4月以降→実施時期の前倒しを検討）について、順次導入してまいります。

(4) お客さま本位の業務運営に対する態勢整備

今般の募集品質に係る諸問題を受け、7月からかんぽ生命においては「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、経営トップ主導で募集品質向上を中心とした当社の改善取組を推進していくとともに、日本郵便とかんぽ生命が合同で、お客さま本位の営業活動の徹底に向けた研修を郵便局で行っております。また、9月から日本郵便においても募集品質改善部の設置や金融渉外本部長の職務の見直しを行う等、募集管理態勢の改善に取り組んでおり、日本郵政グループ全体として、お客さま本位の業務運営に向けた態勢整備に取り組んでいます。

(5) 高齢者への勧奨の停止

高齢者募集においてお客さま本位の営業活動を徹底しきれなかったことを踏まえ、既に満80歳以上のお客さまへの勧奨を停止しておりましたが、満70歳以上のお客さまへの勧奨も停止いたします。満期等でお客さまから加入のご意向がある場合は、ご家族説明によりご家族の同意がある場合のみご提案を行います。

(6) 社員の声の把握

郵便局員等のフロントライン社員の声や、お客さまからの様々な指摘等の声が本社に届きにくい状況にあったことを踏まえ、(従来の内部通報窓口とは別の) 営業・業務に関する内部通報窓口や、社員の日頃の業務において困った事等の相談を受ける窓口を新設してまいります。

(7) グループ会社間の連携強化

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。

3. かんぽ商品のご提案の再開

2019年8月30日付のプレスリリース「かんぽ商品に係る業務運営について」において、2019年10月1日から、お客さま対応に支障のない範囲で、郵便局・かんぽ生命支店におけるかんぽ商品の通常どおりの営業を段階的に実施することをお伝えいたしました。

しかしながら、

- ①再発防止に向けた対策等をより浸透、定着させる必要があること
- ②かんぽ生命における特定事案調査について今暫く時間を要すること
- ③特別調査委員会が年内を目途に調査報告書を作成すること

さらに関係各所からいただいたご意見を踏まえ、かんぽ商品の通常営業の段階的な再開については、2020年1月を目途に実施する予定です。

再開までの間においては、お客さま対応を最優先としつつ、「お客さま本位」、「再発防止に向けた対策」、「商品知識の充実」についての研修等を実施し、再発防止策の浸透を図ってまいります。

なお、郵便局で取り扱う、その他の金融商品については、2019年11月以降、委託元との調整が整った後、順次再開させていただきます。

以上

# 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 <sup>1,2</sup>		ご意向確認 事案数 <sup>2</sup>		法令違反または 社内ルール違反の 可能性がある事案数 <sup>2</sup>	
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
<b>特定事案調査</b>	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
<b>全ご契約調査</b>	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

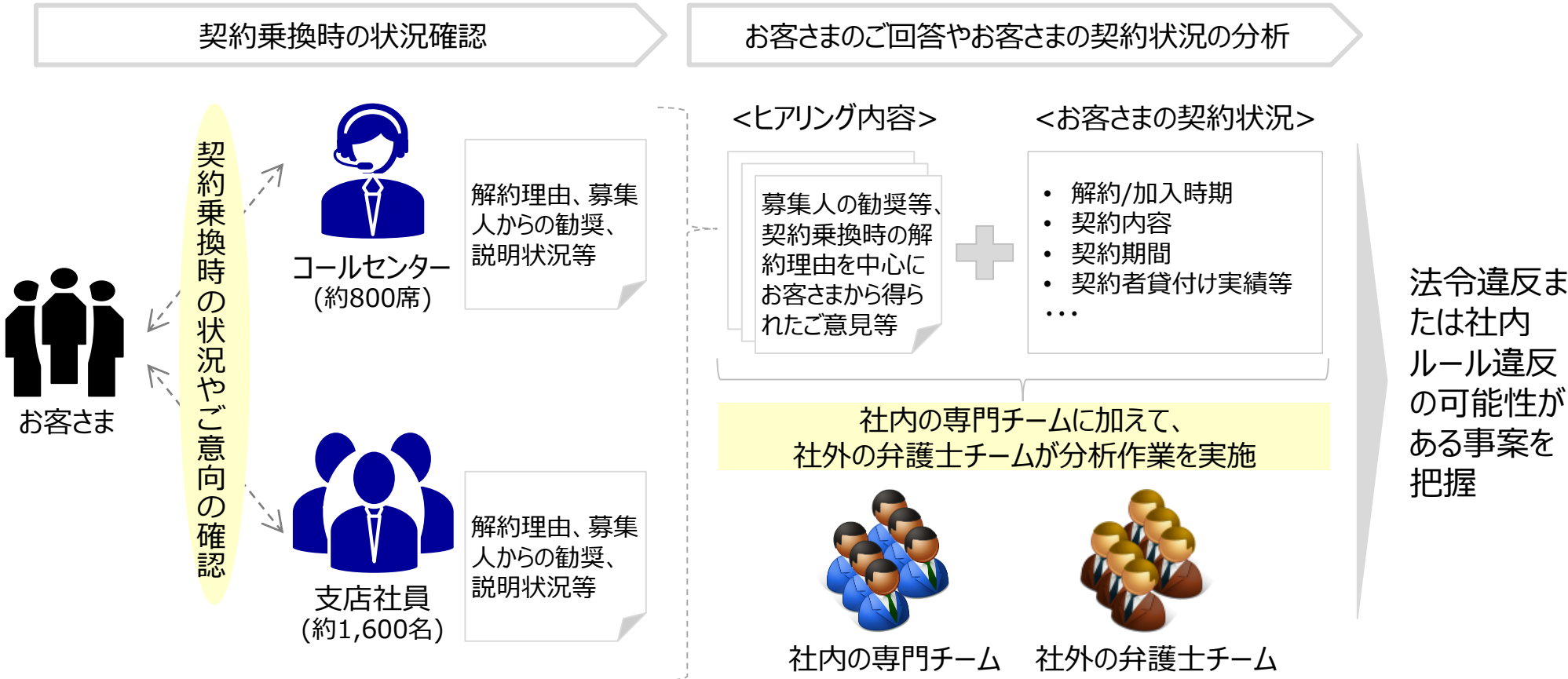


ご案内状発送後のご意向確認は以下のように進めております

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)	 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		

### 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。
ご連絡がつかないお客さま	
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。



# ⑤ ご契約内容のお知らせの送付

この10月には、すべてのお客さまに、ご加入いただいている保障内容・保険料等を記載した「ご契約内容のお知らせ」を送付させていただき、ご契約に対するご疑問やご不安があればお知らせいただくことといたします。

## ご契約内容のお知らせ

### ご契約内容の確認方法

同封の「ご契約内容のお知らせ」をお手元にご用意の上、ご契約内容の確認をお願いします。

「保険契約者さまと被保険者さまが異なる場合は、被保険者さまにもご確認いただいでください。」



右の1~5の項目をお読みになり、**「ある」**または**「済んでいない」**にチェック☑が入った項目は、お手続き方法をご確認の上、お早めにお手続きください。

ご確認後は、この冊子も「ご契約内容のお知らせ」と一緒に、お手元に大切に保管してください。

### 「ご契約内容のお知らせ」見本

<p><b>1</b> 住所や氏名などの変更はありませんか？</p> <p>氏名に旧字体が含まれる場合は、一部新字体で表示されることがあります。 *生年月日の登録内容を今一度ご確認ください。</p>	<p>ない <input type="checkbox"/></p> <p>ある <input type="checkbox"/></p>	<p>お手続きの必要はございません。</p> <p>お手続き方法は <b>P.5の①②へ</b></p>
<p><b>2</b> 保険料の払込方法や払込状況に間違いありませんか？</p>	<p>ない <input type="checkbox"/></p> <p>ある <input type="checkbox"/></p>	<p>ご不明な点は保険契約者ご本人から <b>かんぽコールセンター</b> (0120-552-950)へお問い合わせください。</p> <p>お手続き方法は <b>P.5の④へ</b></p>
<p><b>3</b> 満期保険金等をお受け取りいただく振込先口座の指定はお済みですか？</p> <p>振込先口座を指定していると 支払期日に、ご指定の口座へ満期保険金等を自動で振り込みます。</p> <p>ご利用の条件 *保険契約者と保険金受取人が同じ方であること。 *満期保険金、生存保険金、学資保険金および健康保険金のお受け取りであること。 *保険料の払込方法が口座払込み(保険契約者名義)の場合、原則、振込先口座は保険料振替口座と同一であること。</p>	<p>済んでいる <input type="checkbox"/></p> <p>済んでいない <input type="checkbox"/></p>	<p>スムーズに保険金が受け取れたわ！</p> <p>ご不明な点は保険契約者ご本人から <b>かんぽコールセンター</b> (0120-552-950)へお問い合わせください。</p> <p>お手続き方法は <b>P.5の⑥へ</b></p>
<p><b>4</b> 保障内容をご確認ください。</p> <p>●請求していない保険金等はありませんか？ *保険金の支払日については保険証券(保険証書)をご確認ください。</p> <p>●病気やケガで入院したり、手術をしたことはありませんか？</p>	<p>ない <input type="checkbox"/></p> <p>ある <input type="checkbox"/></p>	<p>詳細は <b>P.3~4へ</b></p>
<p><b>5</b> 保険金受取人や指定代理請求人の指定はお済みですか？</p> <p>指定されていると、保険金のお受け取りなどのお手続きがスムーズに行えます。 *保険契約者と保険金受取人が異なる場合、お受け取りになる保険金によっては、保険金受取人への <b>贈与とみなされる場合があります。</b></p> <p>登録ご家族の登録はお済みですか？ 登録されていると、登録されたご家族からご契約内容についてお問い合わせいただけます。</p>	<p>済んでいる <input type="checkbox"/></p> <p>済んでいない <input type="checkbox"/></p>	<p>「2つの便利な制度のお知らせ」をあわせてご確認ください</p> <p>お手続き方法は <b>P.5の⑥へ</b></p>
<p><b>貸付可能金額、貸付利用状況をご確認ください。</b> *【最近の貸付状況】の欄に返済の状況は表示していません。</p> <p>●貸付金の返済がないまま貸付日から<b>1年を経過</b>すると<b>貸付利率が上がります。</b> 貸付利率上乗せ後、<b>さらに1年を経過</b>すると貸付金精算のため、<b>保険金額・年金額が減額</b>されます。 ●利息のみをご返済いただき、新たに貸付を受け直すなどの方法により、<b>貸付期間を更新</b>することができます。 その場合、貸付利率は上乗せされず、新たな貸付日における貸付利率が適用されます。</p>	<p>ご返済について</p>	

## ⑥ CMやマイページ等による本取組のお知らせ

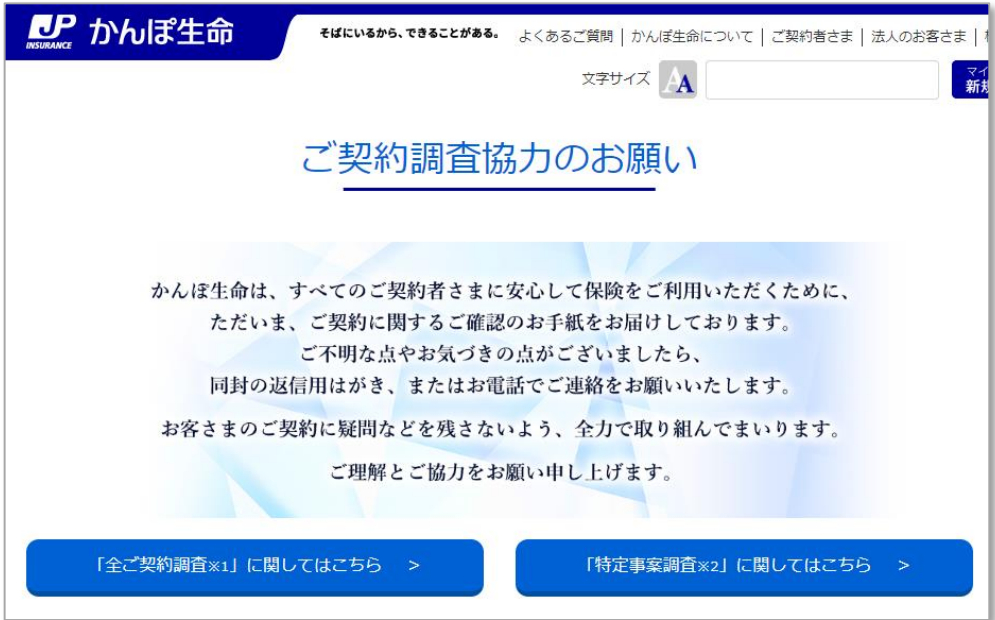
- ご契約調査への協力をお願いするテレビCM（8月31日から放送を開始し10月末までの間で約120回を予定。11月以降の延長も検討中。）やお客さま専用のマイページを通じてご回答をいただく仕組みの構築等、幅広い手段を通じて、引き続き本取組をお知らせし、広くお客さまからのお申し出に対応してまいります。

### TV CM



The screenshot shows a white background with the Kanbo Life Insurance logo (JP かんぽ生命 INSURANCE) in the top right corner. The main text is centered and 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 displayed: "コールセンター 0120-552-950" with a smaller note "(平日9時～21時 土日9時～17時)". At the bottom, there is a search bar containing "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. At the top, there is a navigation bar with the logo and text "かんぽ生命 INSURANCE". To the right, there are links for "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", and "法人のお客さま". Below the navigation bar, there is a search bar with the text "文字サイズ" and a button labeled "マイ新着". The main heading is "ご契約調査協力のお願い". The body text reads: "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)

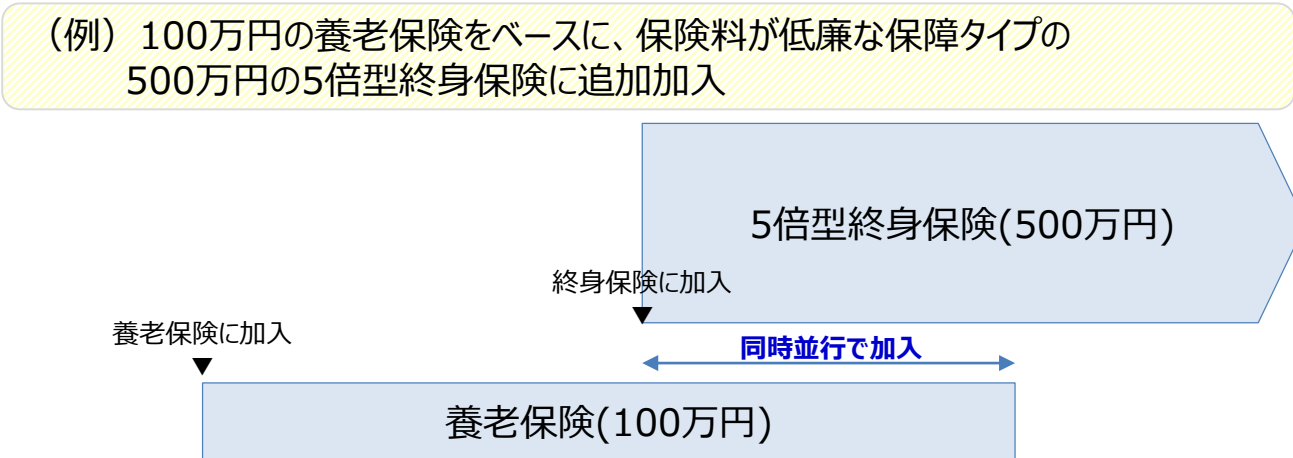
- 契約乗換は、保障の最新化やお客さまのライフステージの変化を踏まえた保障内容の変更、もしくは、保障の終身化等の保険期間の変更等、お客さまのニーズに沿って商品内容を変更する際に実施されます。

契約乗換の目的	例示
保障内容の変更	<ul style="list-style-type: none"><li>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<a href="#">医療保障を最新化</a></li><li>お子さまの誕生により、<a href="#">貯蓄重視の商品から保障重視の商品へ変更</a></li><li>お子さまの独立により、自身の老後の備えのため<a href="#">保障重視の商品から貯蓄重視の商品へ変更</a></li></ul>
保険期間の変更	<ul style="list-style-type: none"><li>将来の健康不安等を契機に、保障を終身化</li><li>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、<a href="#">養老保険から終身保険へ乗り換え、保障を終身化</a></li><li>退職年齢の引上げを契機に、満期年齢を変更</li><li>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、<a href="#">60歳満期の養老保険から65歳満期の養老保険に乗換</a></li></ul>

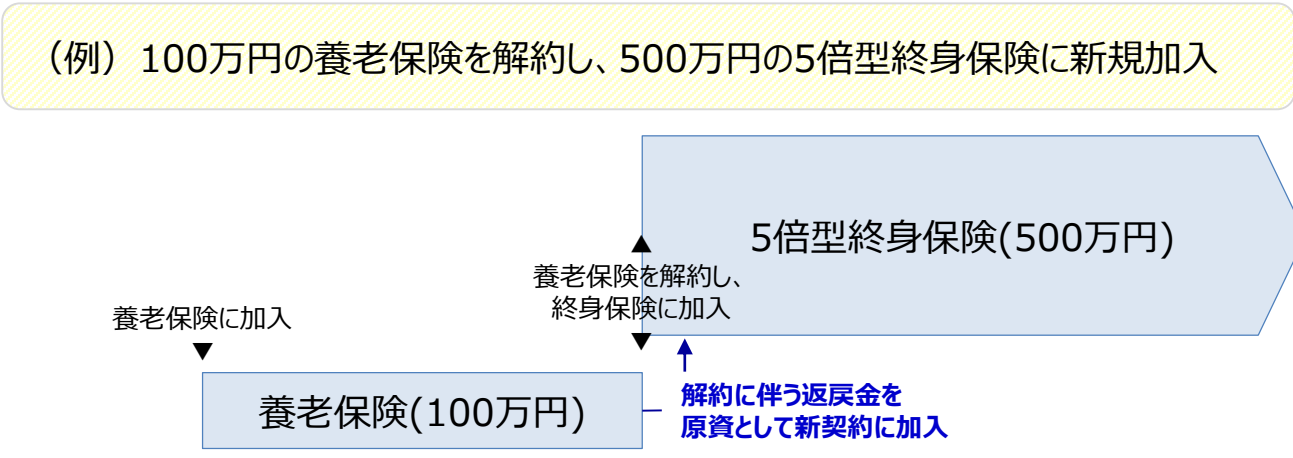
# (参考) 契約乗換とは(2/2)

- 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**



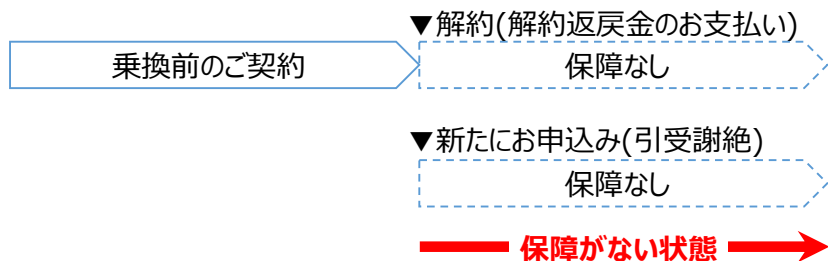
## (参考) 特定事案調査について(1/3)

- 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。

### 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さま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ます。
- 復元にあたっては、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）

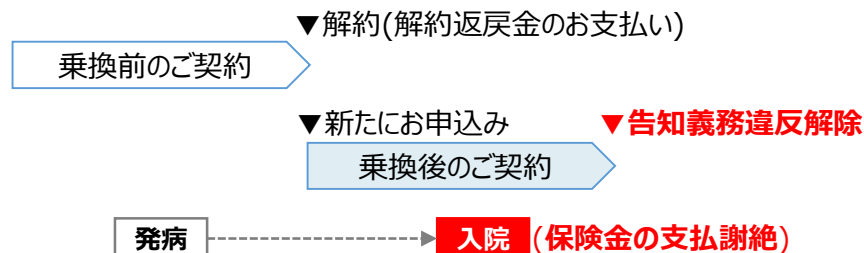
##### お客さまからお支払いいただくもの

- ✓ 乗換前のご契約の解約返戻金
- ✓ 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。

##### お客さま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
- ✓ 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

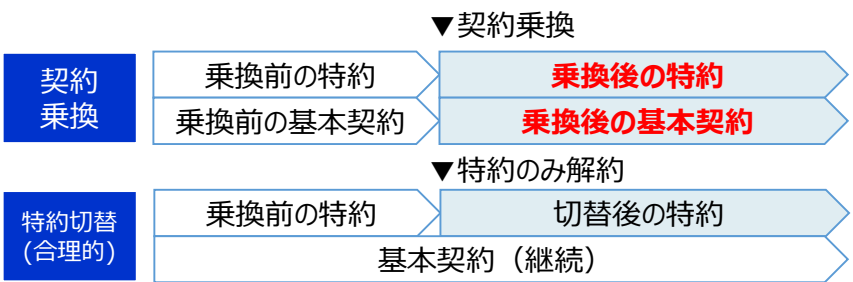
※ 上記の対応は例示であり、すべてのご契約に対して、この対応を行うものではありません。復元等を行うお客さまについては、お客さまにお支払いする保険金の有無、お客さまのご意向などを踏まえて、個別に対応を行います。

# (参考) 特定事案調査について(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

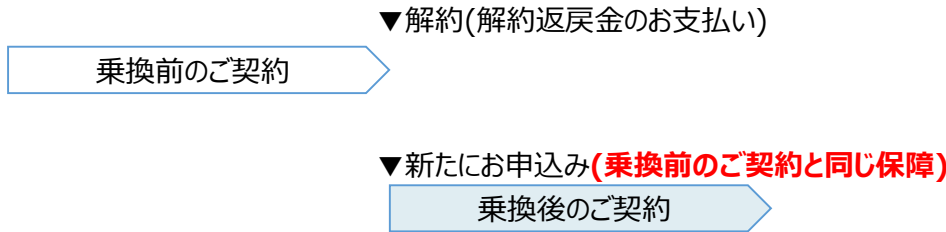
#### お客さまからお支払いいただくもの

- ✓ 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。

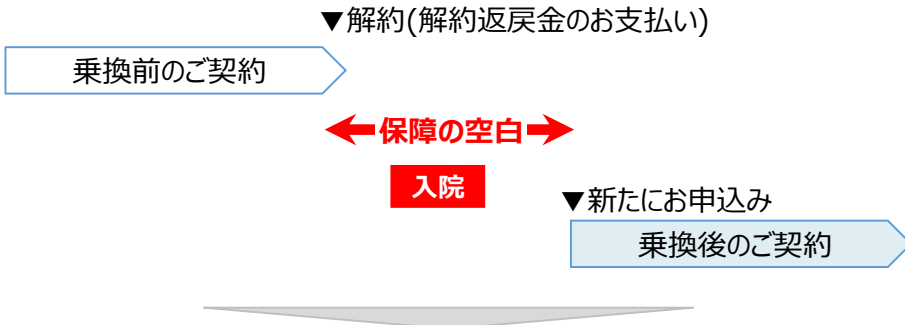
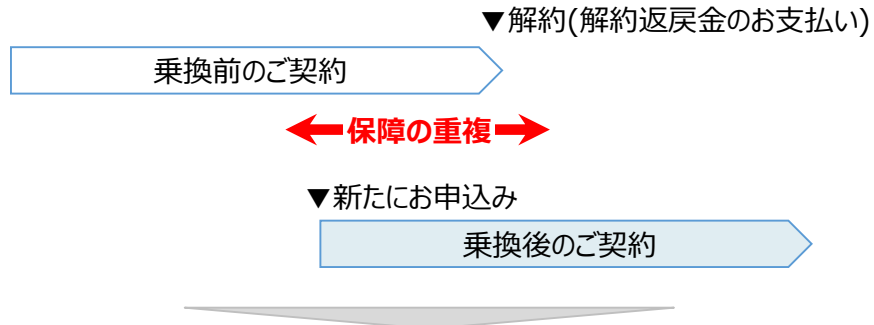
# (参考) 特定事案調査について(3/3)

## E類型 保障の重複が生じた事案

## F類型 保障の空白が生じた事案

**【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。

**【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

**【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。