

ご契約調査におけるお客さまへの利益回復

資料211-2-4-2

別紙

2020年3月31日

- ◎ お客さまからの利益回復のご要望に対しては、以下の考え方により、引き続き、グループを挙げて、迅速にお客さま意向に沿ったご契約の措置を行ってまいります。

基本方針

契約復元等を行うに当たっては、明らかにお客さま不利益のないものを除き、お客さま意向に沿って、迅速な利益回復を行う。

- 昨年8月より実施のご契約調査については迅速な処理を進めており、3月末には、対応を終了する予定です。
 - ・ 特定事案調査は、お客さま都合によるもの等を除き、3月末にお客さま対応が完了
 - ・ 全ご契約調査も、お客さま都合によるもの等を除き、同じく3月末にお客さま対応が完了
 - ・ 2月より実施の全ご契約調査の深掘調査は、6月末を目処に計画通り進捗
- 利益回復を行うに際しては、お客さまのご契約の加入形態により「一部の保障は必要なので残したい。」等、多様なお客さまのご意向があるため、ご要望に応じて、個別に丁寧なご意向確認を行っています。
- 多くのお客さまからお申し出を頂いておりますが、上記方針の下、迅速な処理を進めており、概ね6月末を目処に、ご契約措置を行っていく予定です。

1 特定事案調査

【ご意向確認】

3月22日時点

ご意向確認	対象人数 (万人)	割合 (%)	1/31公表 からの進捗 (人)	1/31公表	
				対象人数 (万人)	割合 (%)
ご案内が終わっているお客さま	15.4	99	125	15.4	98
ご意向確認ができたお客さま	13.4	86	1,868	13.2	85

【契約復元等】

3月22日時点

ご意向確認	対象人数 (人)	進捗率 (%)	1/31公表 からの進捗 (人)	1/31公表 対象人数 (人)
契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま …A	48,100		653	47,447
契約復元等のご説明等完了数 (*1) …B	44,814	(B/A) 93.2	10,757	34,057
契約復元等の意思表示をいただいたお客さま (*1,2) …C	39,319	(C/B) 87.7	17,182	22,137
契約復元等が完了したお客さま (*1,2,3) …D	37,813	(D/C) 96.2	16,819	20,994

*1 契約復元等の詳細説明を希望されなくなった方 (5,176人) を含む

*2 当初契約復元等を希望されていたが、ご説明の結果、契約復元等を行わないとされた方 (5,419人) を含む

*3 復元等申込書を受領したが、最終的に契約復元等の申出を取り下げた方 (69人) を含む

【募集人調査】

- 3月末までに、お客さまへの再確認が必要な事案等を除き、募集人への面談・判定が完了。

3月25日時点、() は1月31日公表

特定事案調査の対象事案	18.3万件
募集人調査の対象事案	13,396件 (13,215件)
判定完了	11,434件 (4,855件)
非該当	8,401件 (3,443件)
法令違反251件(279人) (106件(119人))	社内ルール違反2,782件(1,931人) (1,306件(1,032人))

2 全ご契約調査

- お客さま1,900万人につき、約101万通の回答をいただき、各種お詫びやご説明等の訪問や架電、書面送付等によるお客さま対応が3月末で概ね完了。
- お客さまからいただいたご意見等については、法令違反または社内ルール違反の可能性について、3月22日時点において、2,206件が該当する可能性があることを確認。必要に応じて、募集人調査や利益回復に向けた対応を実施。

3 全ご契約調査の深掘調査

【多数契約調査】

3月22日時点

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	843	94	4,020	73
ご契約内容の確認が完了したお客さま	822	92	3,385	61
ご意向に沿う(*3)	342	38	1,862	34
ご意向に沿わない(*4)	480	54	1,523	27
アポイント取得済み	21	2	635	12
アポイント取得中のお客さま	54	6	1,512	27
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

【多数契約調査以外の調査】

- 多数契約調査以外の調査については、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電話や訪問等によるご契約内容の確認を6月末を目処に進めていく。

4 信頼回復・ご契約内容確認のための訪問活動

- 上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いく。なお、お客さまのご契約内容の確認が必要な事案は、誠実に利益回復を図る。

5 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いく。