

保障の見直し時等におけるお客さま本位の 業務運営のさらなる向上について

**2019年7月29日
株式会社かんぽ生命保険
日本郵便株式会社
日本郵政株式会社**

契約乗換に係る課題等について

1 保障の見直しの背景等

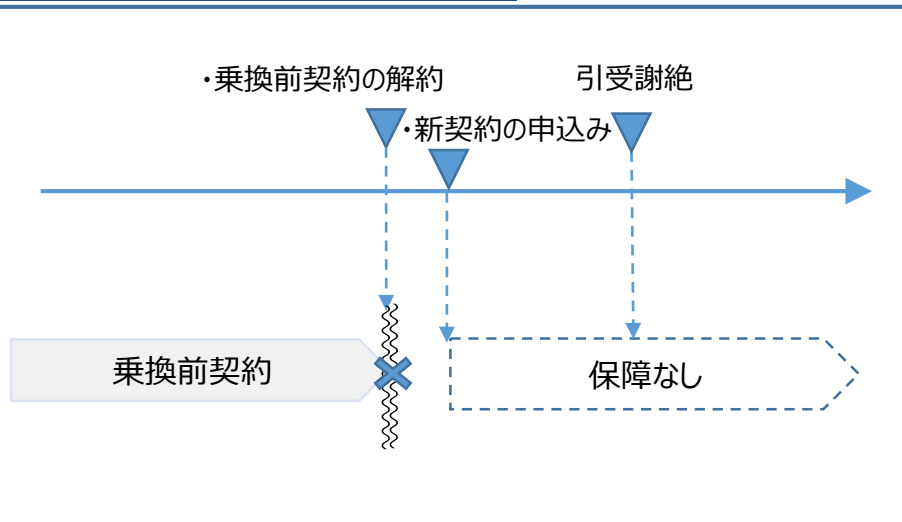
- 長期にわたる生命保険契約では、一般的に、お客さまのニーズ変化や商品の改善等により、お客さまが保障内容を見直す場合があります。
- お客さまによる保障内容の見直しにあたり、保険会社は、追加でのお申し込み、特約などの中途付加、契約転換制度で、このニーズにお応えする場合があります。
- かんぽ生命は、契約転換制度を有していないこと等のため、お客さまが保障見直しの際に、保険料の負担軽減等の観点から、**既存契約を解約し、新しい契約にご加入いただく形（以下「契約乗換」といいます。）で保障内容を変更**される場合があります。
- かんぽ生命は、契約乗換の際に、「新旧比較表」、「ご留意事項」、「注意喚起情報」などの書面により、解約等にもなう不利益事項についてもお客さまに丁寧にご説明し、十分にご理解いただいた上で、お申込みいただく仕組みとしています。

2 保障の見直しに係る課題

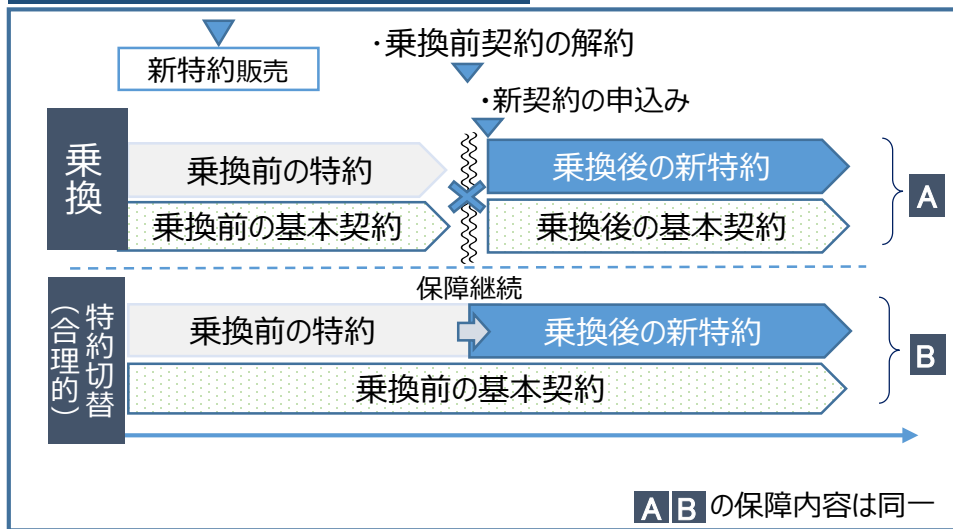
- こうした中、契約乗換に伴い次の事案（以下「特定事案」といいます。イメージ図につき次頁ご参照。）のような問題が生じており、過去5年間の対象事案について、お客さま意向の再確認と再発防止に向けた改善策を早急の実施中です。
 - ①契約乗換前の契約期間中の健康状態を原因とする事案
 - ア) お客さまの健康状態などにより、**契約乗換後の新契約の申込みが引受謝絶**となる事案
 - イ) 契約乗換後の新契約が告知義務違反による解除となり、**保険金が支払謝絶等**となる事案
 - ②基本契約の契約乗換をせずとも、**特約切替等のより合理的な提案ができた**可能性のある事案
 - ③契約乗換に係る（判定）期間外の解約となったため、**保障の重複が生じた**事案

特定事案のイメージ図

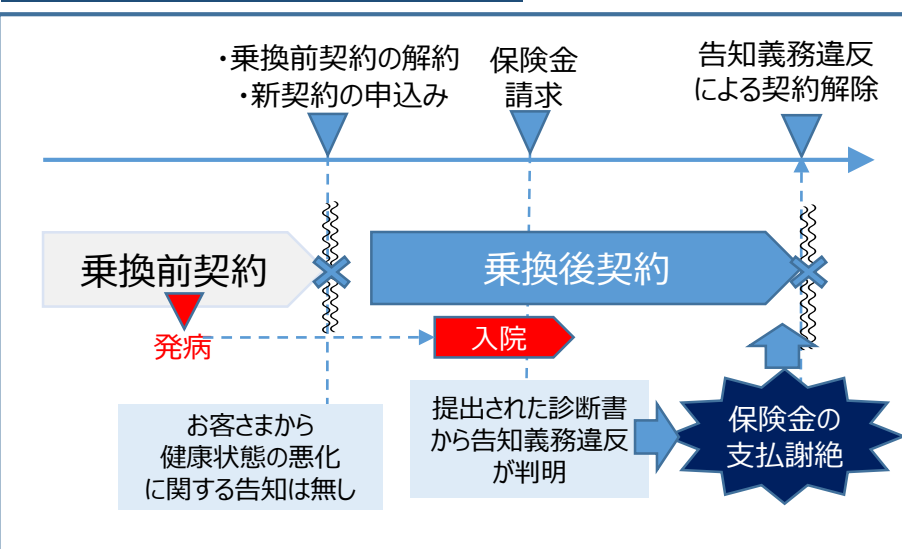
①ア 引受謝絶



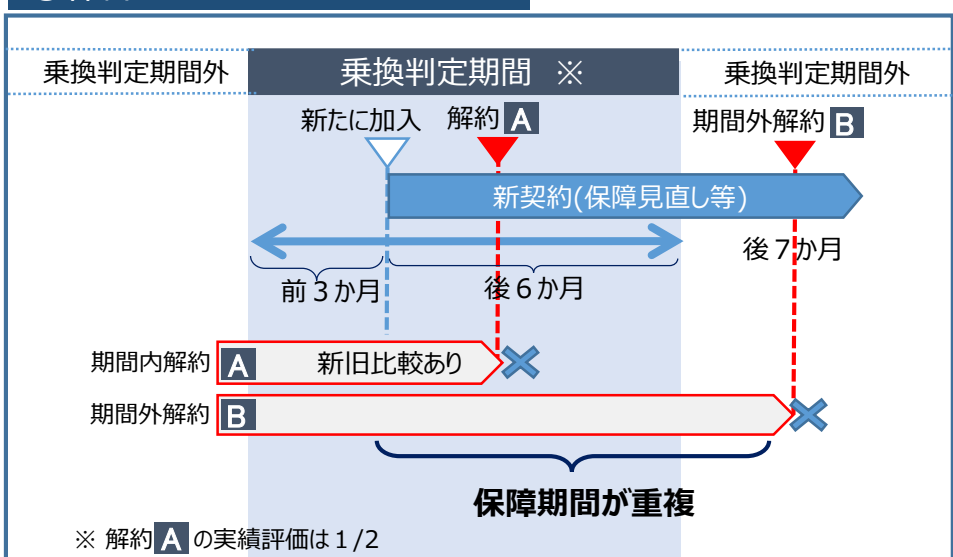
②合理的提案が可能



①イ 支払謝絶等



③保障の重複



①～③の事例のほか、契約乗換によって予定利率が下がるなど、お客さまのご意向に沿っているか再確認を要する事例についても検証中。

契約乗換（特定事案）に関するお客さま対応

- 前記の特定事案については、かんぽ生命から対象契約のお客さまにコンタクトし、募集実態やお客さまの契約復元等のご意向を確認する調査を実施します。
- お客さまへのご確認等の対象範囲等については、確定次第、速やかに公表予定です。
- 確認結果やお客さまのご意向に基づき、契約乗換前のご契約復元や保険金のお支払をする等の対応を迅速に実施します。
- お客さまへの対応状況については年内の公表を予定しています。
- 迅速かつ丁寧に、お客さまへの対応を進めさせていただきます。

（注） 特定事案以外についても、全てのご契約者さまに通知等を通じご契約内容を確認いただく取組を実施予定です。

1 特定事案の対象範囲等

対象事例	対象期間	対象件数
①ア 引受謝絶 (乗換判定期間外の乗換を含む)	2014年4月～2019年3月のお申込み	15,800件※2
①イ 支払謝絶等 (乗換判定期間外の乗換を含む)	2014年4月～2019年3月のお申込み	3,100件※2
②より合理的提案が可能 (乗換判定期間外の乗換を含む)	2017年10月※1～2019年3月のお申込み	5,000件※2
③保障の重複	現在検討中	現在検討中
④その他	－	現在検討中

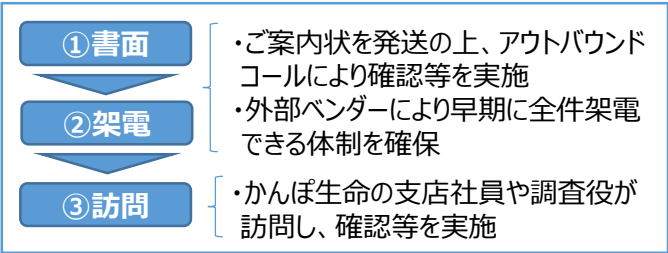
※1 切替対象となる新特約(新商品)が販売されたのは2017年10月であるため

※2 乗換判定期間（前3か月～後6か月）の外での契約乗換で、①～②に該当する事例も対象となるため、今後対象件数は増加する予定

2 お客さまへのご確認等の態勢等

項目	内容
「お客さま本位の募集態勢推進本部」の設置	迅速かつ丁寧にお客さま対応を進めるため、かんぽ生命本社にトップ主導の本部を設置(本部長：代表執行役社長)
特定事案に対する「お客さま対応」の態勢	約40名体制のかんぽ生命の本社専門部署、全国約400名の調査スタッフ、かんぽ生命本社・支店・サービスセンターの社員を含めて本プロジェクトに投入する全社態勢を構築するとともに、外部ベンダー等のリソースも最大限に確保した上で、迅速に対応

＜お客さまへのご確認等の実施イメージ＞



お客さま本位の業務運営のさらなる向上にむけた改善施策

- お客さま本位の業務運営のさらなる向上にむけた改善施策を実施します。（詳細は下表のとおり）
- かんぽ生命と日本郵便は連携・協力して、今後、営業目標の水準等を見直すとともに、営業マネジメントを改善します。
- 日本郵政・かんぽ生命・日本郵便の3社による独立した特別調査委員会（概要につき次頁ご参照。）を設置しました。

■ 今後の改善施策の内容

	改善施策	具体的内容	施策効果	実施時期
1	契約乗換の勧奨停止	<u>契約乗換の勧奨を停止</u> する	契約乗換の減少	2019年7月
2	営業目標と販売実績計上の見直し	<u>営業目標および契約乗換の販売実績計上の見直し</u> をする	契約乗換の減少	2019年8月以降
3	募集事前チェック機能の強化	一定の条件に該当する新規申込※1は、 <u>郵便局の管理者又はかんぽ生命がお客さまのご意向を確認した上で承認した場合のみ</u> 、その後の手続きを行える <u>機能を更に強化</u> する※2	不利益が生じる可能性がある契約の防止	2019年10月
4	条件付解約制度の導入	<u>契約乗換後の契約の申込みが承諾されたことを条件に、契約乗換前契約の解約等の効力を発生</u> させる制度を導入する	「保障がなくなる」ことを防止	2020年4月※3
5	契約転換制度の導入	保険期間の途中で、 <u>現在加入している契約を解約することなく、新たな内容の契約に移行</u> できる制度を導入する	「支払謝絶等」の防止	2021年4月以降 ※4
6	乗換判定期間外で行われる契約乗換への対応	■ 現在実施している乗換判定期間外の契約乗換が <u>お客さまのご意向に沿ったものかの調査を引き続き強化</u> する ■ 乗換判定期間（前3か月・後6か月）の延長を検討する	意向に沿わない「保障の重複」の防止	継続実施

※1 多数の契約加入で保険料の負担が過大となる可能性があるなどの条件を設定しています。
※2 過去に解約等による消滅契約が多いなどの条件の追加を検討中です。
※3 2019年4月以降、契約乗換後の申し込みが謝絶となった場合に、契約の復元意向を確認する取組を開始しています。
※4 項番5については、システム開発等の早期化による実施時期の前倒しを検討中です。

特別調査委員会の設置（2019年7月24日）

- お客さまに不利益が生じた契約乗換等に係る問題に関する事案の徹底解明と原因究明を中立・公正な外部専門家に委ねるため、特別調査委員会を設置しました。
- 本調査委員会の委員は、日本郵政、日本郵便及びかんぽ生命のいずれとも利害関係を有しない3名の弁護士（下表のとおり）で構成しています。
- 本調査委員会の役割は、かんぽ生命及び日本郵便による事実確認の範囲及び方法等の妥当性の検証、再発防止策等の提言等の検討、調査報告書の作成となります。
- 本調査委員会は年内を目途に速やかに調査を進めることとなっており、結果については速やかに開示予定です。

■ 特別調査委員会の委員

役 職	氏 名	主な略歴
委員長	伊藤 鉄男 弁護士 (元最高検察庁次長検事)	(略歴) 2007年 7月 東京地方検察庁検事正 2009年 1月 最高検察庁次長検事 2011年 4月 弁護士登録（西村あさひ法律事務所）
委員	寺脇 一峰 弁護士 (元大阪高等検察庁検事長)	(略歴) 2014年 1月 公安調査庁長官 2016年 9月 大阪高等検察庁検事長 2017年 6月 弁護士登録（鈴木諭法律事務所）
委員	早川 真崇 弁護士 (元東京地方検察庁特別捜査部検事)	(略歴) 2008年 4月 東京地方検察庁特別捜査部 2008年 7月 法務省刑事局総務課 2014年10月 弁護士登録（渥美坂井法律事務所・外国法共同事業）

■ 特別調査委員会の役割

- ✓ かんぽ生命及び日本郵便による事実確認の範囲及び方法等の妥当性を検証
- ✓ 独自に事実関係及び原因等について徹底した調査を実施
- ✓ その結果を踏まえて再発防止策等の提言等の検討を行い、調査報告書を作成

（参考 1）かんぽ生命・日本郵便におけるこれまでの取組み

➤ かんぽ生命・日本郵便におけるお客さま本位の業務運営の向上を目的としたこれまでの主な取組みは下表のとおりです。

実施時期	実施内容	実施目的
2013年10月	満70歳以上のお客さまに対する募集時のご家族等同席の導入	高齢者募集の適正化等
2014年 4月	契約乗換に関する「ありがとうコール」※1の実施（コール対象は順次拡大）	契約乗換に対する取組み
2015年 8月	「ご契約内容確認書」※2による申込時の重要事項確認の徹底（全局への拡大は2017.9～）	高齢者募集の適正化等
2017年 1月	かんぽ生命・日本郵便の両社長をトップとする「かんぽ募集品質改善対策本部」を設置	態勢整備
2017年 7月	「解約時ご留意事項確認書」※3の試行実施（全局への拡大は2019.1～）	契約乗換に対する取組み
2017年12月	「かんぽ営業・募集品質向上に向けた総合対策」の実施	態勢整備
2018年 4月	満80歳以上のお客さまに対する申込時のご家族等の事前同意を必須とするシステム導入	高齢者募集の適正化等
	（募集した契約の）3年間保有率の導入を本社・支社の営業指標に設定	契約乗換に対する取組み
2019年 4月	「契約乗換」とする範囲の拡大	契約乗換に対する取組み
	満80歳以上のお客さまからの申込みにつき、募集人からの積極的な勧奨を停止する範囲の設定	高齢者募集の適正化等
	契約の継続も考慮した営業手当制度の見直し	契約乗換に対する取組み

※1 お客さまサービスを向上するため、お申込みいただいたご契約の内容やお申し込み時のお手続きの状況等をお電話で確認させていただき取扱い

※2 申込時に満70歳以上のお客さま及びそのご家族に対して、ご契約内容の重要事項を改めて説明の上、お客さまにご確認・ご署名いただく取扱い

※3 既契約の解約時に解約にかかる不利益事項をより丁寧に説明の上、お客さまにご確認・ご署名いただく取扱い

(参考2) 日本郵政グループによるこれまでのプレスリリース等の概要

➤ 6月27日にかんぽ生命から、お客さまの不利益解消等、お客さま対応をさせていただく旨をプレスリリース

- 本年4月以降に、乗換後契約の申込みが引受謝絶となり、または保険金が支払謝絶となる事例等については、お客さまのご意向等を確認の上、契約を復元する等の対応を行っている。
- 過去の一定期間における上記該当事例や特約切替等でご提案できた可能性のある事例も上記と同様の対応を行う。
- その他お客さまのご意向に沿っているか再確認する必要がある事例がないか検証を行い、必要がある場合、上記と同様の対応を行う。
- 今後、お客さまが保障の見直し等を行うにあたって取り扱われる契約転換制度等の導入準備を進めている。
- 多数の契約にご加入いただいているお客さまに、契約の状況を再認識いただく取り組みを行っており、取り組みを順次拡大することにより、よりきめ細かな対応を実現していく。

➤ 7月10日にかんぽ生命及び日本郵便において記者会見

- お客さまからお申し出をいただき、必要な対応を取る旨を全契約者さまにお知らせするとともに、具体的に発生した不利益についてはその解消に向けて、全社体制で真摯に対応していく。
- 今後、お客さま視点に立った営業を更に徹底するため、抜本的な改善を実施していく。

➤ 7月14日に日本郵政、かんぽ生命及び日本郵便からプレスリリース

- お客さまからのお問合せ等に最優先で対応するため、当面の間(7月～8月)は積極的なかんぽ商品提案は控えさせていただきます。

➤ 7月24日に日本郵政、かんぽ生命及び日本郵便からプレスリリース

- 特別調査委員会（委員長は伊藤鉄男元最高検察庁次長検事）を設置し、事案の徹底解明と原因究明を行う。
- 年内を目途に、速やかに調査を進め、結果については速やかに開示する。



ご留意事項

現在のご契約の解約などを前提とした新たなご契約(乗換契約)を検討されているお客さまへ

現在のご契約を解約などされたうえで新たなご契約のお申し込みをされる場合、または新たなご契約のお申し込みをされたうえで現在のご契約を解約などされる場合は、お客さまにとって不利益になる事項があります。必ず以下の事項をご確認ください。

1 株式会社かんぽ生命保険のご契約には、政府保証はありません。

- 新たなご契約(株式会社かんぽ生命保険の保険契約)は、旧日本郵政公社の簡易生命保険契約とは異なり、**保険金などのお支払いに関する政府保証はありません。**
- 新たなご契約は、当社が生命保険契約者保護機構に加入することにより他社のご契約と同様、**保険契約者保護制度により保護されることとなります。**
※ 生命保険契約者保護機構により、契約者保護の措置が図られる場合でも、ご契約時の保険金額・年金額などが削減される場合があります。

2 多くの場合、返戻金は払込保険料合計額より少ない金額になります。

- 現在のご契約を解約、減額した場合にお支払いする返戻金の額は、**多くの場合、払込保険料の合計額より少ない金額となります(まったくないこともあります。)**
- 返戻金の額は、被保険者の年齢・性別、ご契約の経過年月数などによって異なりますが、特にご契約後、短期間で解約したときの返戻金は多くの場合まったくないか、あってもごくわずかです。また、特約が無解約返戻金型の場合は、その特約の返戻金はありません。
- 基本契約が低解約返戻金型の場合は、保険料の払込期間満了前の基本契約の返戻金の水準を低く設定しています。
- 特約が解約返戻金低減型の場合は、保険料の払込期間満了後の特約の返戻金の水準を低く設定しており、経過期間に応じて低減し、100歳時点で0円になります。

3 健康状態によっては、新たなご契約に加入できない場合があります。

- 被保険者の健康状態などにより、新たなご契約に加入できない場合があります。

4 一度解約されると、それ以降の保障はなくなり、すでに解約したご契約を復元することはできません。

- 新たなご契約の責任開始日より前に発病した病気により入院などした場合、入院保険金などのお支払いはありません(現在のご契約が継続されていたとすれば支払対象となる場合でも、現在のご契約を解約された場合はお支払いはありません。)。ただし、新たなご契約のお申し込みの際に、告知をした病気などについては、責任開始時以後に発病したものとして取り扱う場合があります。

5 新たなご契約は、保険金の免責事由などが異なる場合があります。

- 新たなご契約は、簡易生命保険契約と比べて**保険金の免責事由などが異なります。**
主なものとしては、以下のような事項があります。
 - ・ 自殺による死亡保険金の免責期間は、3年(簡易生命保険契約は1年)となること。
 - ・ 「地震、噴火または津波」または「戦争その他の変乱」については、保険金の全部または一部が支払われない場合、または保険料の全部または一部が払込免除とされない場合があること。

6 保障の開始日がお申込日とならない場合があります。

- 新たなご契約の保障は、お申し込みおよび告知(告知が必要な場合に限り)が完了した時から(責任開始日を指定した場合は、指定した責任開始日から)始まります。

7 現在のご契約に比べて、保険料が高くなる場合があります。

- 新たなご契約には、契約日における保険料率、被保険者の年齢・性別などに基づいた保険料が適用されるため、解約などされたご契約に比べて、保険料が高くなる場合があります。

8 現在のご契約と新たなご契約の予定利率が異なる場合があります。

ご注意

○予定利率について

保険料の一部は、将来の保険金支払いに備えて保険会社に積み立てられ、運用されます。そこで、あらかじめ一定の運用収益を見込んで、その分だけ保険料を割り引いています。この割引に使用する利率を予定利率といいます。したがって、預貯金などの利率とは異なりますのでご注意ください。

※ 昭和59年8月31日以前にご加入いただいている簡易生命保険契約には、昭和59年9月に保険料の改定(引下げ)を行った際、保険料改定前後における契約者間の公平性の観点から、保険料率の調整としてお約束している契約者配当があります。

今回おすすめするプランの比較（新旧比較表）

		比較対象契約	今回おすすめするプラン	
保険証券（書）記号番号		XX－XX－XXXXXXXXXX		
契約種類		XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
責任開始日（予定） ／効力発生日		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	
契約日（予定）		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	
保険期間の終期（保険期間）※1		XXX XXX	XXX XXX	
保険契約者		XXX XXXさま	XXX XXXさま	
被保険者		XXX XXXさま	XXX XXXさま	
払込方法（経路）		XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	
予定利率（基本契約）		X.XX %	X.XX %	
比較対象契約	基本保険料額	XX,XXX 円	基本保険料払込期間の終期	XXXX年XX月XX日
	特約保険料額	XX,XXX 円	特約保険料払込期間の終期	XXXX年XX月XX日
	基本契約の保障内容			
	死亡保険金額	X,XXX,XXX 円		
	満期保険金額	X,XXX,XXX 円		
	特約の主な保障内容			
	特約種類	緩和型無配当総合医療特約Ⅱ型		
	死亡保険金額	事故・災害による死亡	X,XXX,XXX 円	
	入院保険金額	疾病による入院1日につき入院保険金額	XX,XXX 円	
		傷害による入院1日につき入院保険金額	XX,XXX 円	
	手術保険金額	入院保険金日額に対し 入院中10倍 ／ 外来5倍		
	先進医療保険金額	－		
今回おすすめするプラン	基本保険料額	XX,XXX 円	基本保険料払込期間の終期	XXXX年XX月XX日
	特約保険料額※2	XX,XXX 円	特約保険料払込期間の終期※3	XXXX年XX月XX日
			先進医療特約の保険料払込期間の終期※4	XXXX年XX月XX日
	基本契約の保障内容			
	死亡保険金額	X,XXX 万円		
	特約の主な保障内容			
	特約種類	無配当災害特約(解約返戻金低減型) 無配当総合医療特約(解約返戻金低減型)Ⅱ型 無配当先進医療特約(無解約返戻金型)		
	死亡保険金額	事故・災害による死亡	X,XXX 万円	
	入院保険金額	疾病による入院1日につき入院保険金額	XX,XXX 円	
		傷害による入院1日につき入院保険金額	XX,XXX 円	
	手術保険金額	入院保険金日額に対し 入院中20倍 ／ 外来5倍		
	先進医療保険金額	先進医療にかかる技術料または1万円のうち高額な方（通算300万円まで）		

※1 無配当先進医療特約（無解約返戻金型）の保険期間は10年ごとに更新します。基本契約の保険期間満了または95歳までの期間が10年未満のときは、その期間が無配当先進医療特約（無解約返戻金型）の保険期間になります。

※2 無配当先進医療特約（無解約返戻金型）を更新する場合の特約保険料額は、更新日時時点の年齢・保険料率により改めて算出されます。

※3 無配当先進医療特約（無解約返戻金型）を除きます。

※4 先進医療特約とは、無配当先進医療特約（無解約返戻金型）のことで、保険料払込期間は全保険期間です。

●引受基準緩和型商品は、契約日からその日を含めて1年以内（支払削減期間）に支払事由が生じた場合は、お支払いする保険金額が1年経過後と比べて50%となります。

●引受基準緩和型商品は、健康に不安のある方でも加入しやすいよう引受基準を緩和した保険です。このため、保険料は、当社の他の保険に比べて割増しされています。