

ご契約調査におけるお客さま対応状況

各種調査の全体像

1 特定事案調査 (計15.6万人)

A.引受謝絶事案：	約1.8万人
B.支払謝絶等事案：	約0.2万人
C.減額等の提案可能事案：	約2.3万人
D.予定利率低下事案：	約1.3万人
E.保障重複事案：	約6.6万人
F.保障空白事案：	約3.5万人

2 全ご契約調査 (1,900万人)

3 深掘調査 (計5.9万人)

①多数契約：	約0.6万人
②多額契約：	約1.8万人
③被保険者替契約：	約2.7万人
④保険種類替契約：	約0.4万人
⑤期間短縮等の乗換契約：	約0.4万人

お客さま対応の状況

《概ね6月末を目処にご契約措置を行っていく予定》

(数値は3月22日時点のもの)

1 特定事案調査

契約復元等の意思表示をいただいた
お客さまへの利益回復が96%完了

【契約復元】
復元完了/復元希望:37,813人/39,319人

完了目処

2020.3末

※ 今後の復元は、
お客さまのご都合に
合わせて丁寧な
対応を継続

2 全ご契約調査

約101万通の返信はがきへの架電、
書面送付、訪問等が概ね完了

完了目処

2020.3末

3 深掘調査 (多数契約)

優先対応分 (897人) の92%、
優先対応以外分 (5,532人) の
61%のご契約内容の確認が完了

【契約措置予定】
「ご意向に沿わない」との回答者数
・優先対応:480人
・優先対応以外:1,523人

完了目処

2020.4末

※ 今後の契約措置
は、お客さまのご都合
に合わせて丁寧な
対応を継続

3 深掘調査 (多数契約以外)

当初予定より前倒しし、3月中旬から
お客さまへの訪問活動を実施中

2020.6末