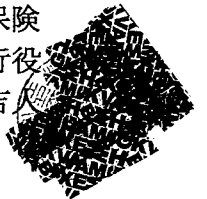


客サ審第2019-0013号
2019年8月15日

特定非営利活動法人
消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝 様

株式会社かんぽ生命保険
専務執行役
堀家 吉人



ご回答

拝復 時下、益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。

この度、貴所より、弊社の保険勧誘態様に関し、平成31年3月19日付けの要請書を頂戴しましたので、「お客様の声」をもとにサービス改善を実施しお客様満足度を向上させるとともに、お客様本位の業務運営の推進を担当している弊職より、まずは弊社の取り組みを説明させていただいた上で、要請いただいた内容についてご回答を申し上げます。

また、要請いただいた内容とは異なりますが、弊社の全てのご契約に係る調査等を行うこととしておりますので、併せてご説明させていただきます。

1 弊社の取り組み

弊社では、お客様のご意向に基づく適切な商品提案を実施するため、特にご高齢のお客様に配慮した取り組み（別添1）や、ご高齢のお客様に安心して保険にご加入いただくために、お客様の年齢に応じ、以下のとおり重層的な取り組みを実施しております。

(1) ご提案から保険証券の発送時までの取組み

ア 提案時における複数回（日）の説明

ご高齢のお客様に対して、保険契約を募集する場合は、ご検討に十分時間をかけていただき、保険契約への加入の判断が適切になされるよう、複数回（日）にわたって説明することとしております。

イ ご高齢のお客様（満70歳以上）に対するご家族等説明

(ア) 満70歳以上のお客様には、ご家族と一緒に保険商品の内容の説明を受けていただいております。仮に、ご家族が遠方に居住などの理由でご家族の同席が出来ない場合には申込受理前にご家族等への事前説明又は管理者が同行する取扱いを行っており、ご家族にも保険商品の内容を説明いたしております。

加えて、この4月からは、家族同席又はご家族等への事前説明がない申込みに

対する意向確認の強化として、登録ご家族（後記(3)ウ）あてに「ご契約内容のご案内」（別添2）を送付することとしています。

(イ) 満80歳以上のお客さまには、保険契約をお申し込みいただくに当たり、ご家族に保険商品の内容の説明を受けていただき、満80歳以上のお客さまが保険に加入することに同意していただくこととしています。仮に、ご家族の同席ができず、保険商品の内容を説明できない場合には、窓口又は訪問によるご家族への対面での事前説明を実施し、対面による説明ができない場合には、郵送資料によるご家族への事前説明を実施しています。

他方、この4月からは、満80歳以上のお客さまに対する積極的な勧奨を停止するとともに、継続して、お客さまからのお申出を受けて勧奨する場合でも検討に十分時間をかけていただけるよう熟慮期間（シンキングタイム）を確保しています。

ウ 「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」等（別添3）の交付

お客さまに、特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」等をお渡しし、商品内容のご説明を行っています。

エ 「ご意向確認書」（別添4）により確認

お客さまのご意向とご提案商品とを対比し、ご提案する商品がお客さまのご意向に合致していることを「ご意向確認書」によりご確認いただき、ご署名をいただく取扱いを実施しています。

オ 「ご契約内容確認書」（別添5）の交付

ご高齢のお客さまに、契約内容等についてより確実にご理解いただくため、「ご契約内容確認書」を使用して契約内容を丁寧に説明し、ご理解いただいた場合にご署名をいただく取扱いを実施しています。

(2) お申込み後の取組み

前記(1)のとおり、お申込み時に、家族同席の徹底をはじめ、各種書面を活用し、加入いただく契約内容についてお客さまの十分な理解を得られるよう努めておりますが、お申込みいただいた後にも、さらに契約内容の確認をしていただけるよう以下の取組みを実施しております。

ア 「お申込内容確認のご案内」（別添6）の送付

ご高齢のお客さまのご契約については、お申し込み後、申込内容を記載した「お申込内容確認のご案内」をご契約者さま及び被保険者さまあてに送付することで、申込内容が希望されている内容と相違がないことを確認いただいています。

イ 保険証券・被保険者あいさつ状（別添7）を送付

ご契約者さまに保険証券、被保険者さまにあいさつ状を送付することで、申込内容が希望されている内容と相違がないことを確認いただき、内容が相違する場合は、

後述のかんぽコールセンターへ直接お申し出いただけるよう案内をしています。

ウ 適合性の再確認の実施、多数の契約に加入している契約者への確認

満80歳以上のお客さまで、既契約の月払保険料が高額な場合、また、過去5年で契約件数と消滅件数が一定数以上ある場合は、個別にご契約者さまへの確認を行っています。

(3) ご契約の維持・管理の取組み

ご契約をいただいた後も、引き続き安心して保険契約を継続いただくために、上記(2)の取組みのほか、さらに以下の取組みを実施しております。

ア 「ご契約内容のお知らせ」(別添8)を年1回送付

ご契約者さまあてに「ご契約内容のお知らせ」を送付することで、ご契約内容の確認はもとより、ご契約締結後に住所、氏名の変更がないか、保険料の払込方法や払込状況等に相違がないかも併せてご確認いただいています。

イ 既契約者訪問活動(かんぽつながる安心活動。別添9)の実施

既契約をお持ちの全てのご契約者さまにお会いし、契約内容を確認させていただくとともに、上記ア「ご契約内容のお知らせ」の記載内容についても説明及び確認を行い、併せて、確実に保険金のお支払いをするために振込口座登録をご案内するとともに、後述のご家族登録制度をご案内する取組みを行っています。

ウ ご家族登録制度(別添1.0)の導入

ご家族を登録いただくことで、ご契約内容の確認が必要な場合、登録されたご家族からもお問い合わせが可能となります。また、弊社から送付する各種手続きのご案内がご契約者さまに届かなかつた場合や、ご契約者さまとの連絡が困難となった場合などに、登録されたご家族にご連絡し、ご契約者さまの新しい連絡先を確認させていただきます。

エ 「高齢者向けご契約内容のお知らせ」(別添11)を希望者に送付

ご高齢者のお客さま専用コールセンターにお問い合わせいただいたお客さまのうち、ご契約内容について電話での説明が難しい方に対し、ご高齢のお客さまでも見やすい大きな文字による「ご契約内容のお知らせ」を作成の上、送付しています。

オ 保険手続きサポートシステムの導入

各種請求書に必要な情報を予め印字したり、ご請求時に必要な書類を自動的に判定し一覧にしてご提示しています。

カ マイページの導入

ご契約内容のご確認、住所・電話番号のご変更、保険料払込証明書の再発行のお手続きをWeb上で完結するサービスを提供しています。

(4) お問い合わせ等の対応

保険のご加入・ご継続にあたっては、上記のような重層的な取組みにより、お客さまの十分な理解を得られるよう努めておりますが、契約内容の照会などの窓口として、

弊社では、郵便局（約2万局）や弊社支店（82か所）に加え、お客さまから直接弊社にご相談をいただく機関として、かんぽコールセンター（フリーダイヤル：0120-552-950）を設置し、また、2015年4月から、オペレーターに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくり丁寧にきめ細かな対応を行う「ご高齢のお客さま専用コールセンター（フリーダイヤル：0120-744-552）」も設置し、お客さま本位の経営に取り組んでいます。

また、前記の取組みやサービス改善が進んだことにより、以下のように苦情の発生件数は年々減少しています。

(件)

	2016年度	2017年度	2018年度
苦情件数	334, 835	124, 418	99, 333
新契約に関する苦情（再掲）	76, 777	37, 311	24, 928

2 要請書に対するご回答

- (1) 「ご高齢のお客さまから契約内容の誤認があったとして解約の申入れがあった場合の払込済み保険料相当額の返戻」について

前記1の取組みを徹底しておりますが、お客さまから「契約内容等に誤認があった」とのお申出を受けた場合には、対象契約の経過年数、保険金の支払の有無等を確認するとともに、お申込み当時の事実関係を明らかにするため、お客さま及び生命保険募集人双方からお申込み当時の状況を聴き取る等による確認を行っています。その結果、錯誤による無効として対応させていただく場合のほか、お客さま保護の観点から、社外の弁護士の意見を踏まえ、契約成立時に遡り、払込済みの保険料をお返しする取り扱いも行っていきます。

他方、対象契約が申込みから相当期間が経過していたり、お客さまが契約内容を十分に理解している旨の聴き取り結果が得られている場合、あるいは入院保険金等をお支払いしている場合等には苦情申出のきっかけ、お客さまの判断能力、加入に至るまでの訪問回数、家族同席状況、訪問アプローチ、説明時間、お客さまの保険加入に対する意向、保険料負担に無理がないかなどを事案ごとに確認し、当該確認結果を踏まえ、総合的に判断した上で、必要に応じて契約措置をする取扱いをしております。今後も、同様のお申出を受けた場合には、お客さま及び生命保険募集人からの聴き取り等を行い、その結果に基づき、適切に対応していく所存であります。

なお、弊社の判断にご納得いただかず、お客さまとの間で解決に至らない場合は、中立かつ公平な審査を行う組織として社内に設置している「査定審査会」（別添12）を案内しております。同審査会は、社外の弁護士、医師及び消費者問題に見識のある者で構成されており、第三者的な立場で審査を行うことで、お客さま保護を図っております。

- (2) ご高齢のお客さまを保険勧誘する際の「顧客本位の業務運営に関する原則への取り

組み」の遵守について

前記1の従来の取組みを徹底するとともに、これらの取組みを確実に推進、遵守していくために、事業パートナーである日本郵便株式会社と、全国かんぽ募集品質改善対策本部会議を設置して対応しております。今後とも生命保険募集人への教育、指導を充実させる等、両社一体となって募集品質の向上に取り組み、ご高齢のお客さまにも十分ご納得いただき、真にご満足いただける保険商品を販売して参ります。

3 全てのご契約調査及び改善に向けた取組み（別添13）

弊社を含む日本郵政グループは、2019年7月31日に、全てのかんぽ生命のご契約（過去5年間分の消滅契約を含む約3千万件、ご契約者さま数で約2千万人）について、お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせたものがないか、を検証することいたしました。

これは、お申込み当時にお客さまから書面で同意をいただいているものの、お客さまのご意向に沿わず不利益を生じさせた可能性のある事案が一部に判明したことから、お申込み当時の状況やお客さまのご意向を改めてご確認いただくものです。

弊社としては、出来る限り早期に、お客さまのご意向に沿わず生じさせた不利益を解消することにより、お客さまからの信頼回復に全力で取り組んで参ります。

最後になりますが、弊社では「お客さまの声」は貴重な「財産」であると認識しており、「お客さまの声」を基に商品・サービスの開発、改善に取り組んでいるところであり、貴所からの要請事項を真摯に受けとめ、お客さま本位の業務運営に取り組んで参る所存でございます。

敬具

【添付資料】

- 別添1 ご高齢のお客さまに配慮した取組み
- 別添2 ご契約内容のご案内
- 別添3 保障設計書（契約概要）、ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）等
- 別添4 ご意向確認書
- 別添5 ご契約内容確認書
- 別添6 お申込内容確認のご案内
- 別添7 被保険者あいさつ状
- 別添8 ご契約内容のお知らせ
- 別添9 既契約者訪問活動（かんぽつながる安心活動）
- 別添10 ご家族登録制度
- 別添11 高齢者向けご契約内容のお知らせ
- 別添12 査定審査会の概要
- 別添13 全てのご契約調査及び改善に向けた取組み

以上