

2019年8月22日  
アフラック生命保険株式会社

## 日本郵便株式会社でのがん保険販売に関する報道について

一部の報道機関において、日本郵便株式会社（以下、「日本郵便」。代表取締役社長兼執行役員社長：横山邦男）でのアフラック生命保険株式会社（以下、「当社」。代表取締役社長：古出眞敏）のがん保険販売に関する報道がありましたが、7月31日付当社のニュースリリースに記載しているとおり、がん保険の解約・新規契約<sup>1</sup>に関して適切な募集管理態勢を確保していますので、お知らせいたします。

### (1) 報道内容について

一部の報道ではあたかも不適切な販売が約10.4万件あったかのような記述がありますが、約10.4万件という数字は、2018年5月～2019年5月の期間に日本郵便が販売したがん保険の新規契約のうち、解約・新規契約の件数全体の数字であり、不適切な販売の件数ではありません。特に、2018年4月に当社はがん保険の新商品を発売しており、新商品発売後、保障を最新化するための解約・新規契約のニーズが大きかったことから、同期間の解約・新規契約の件数は多くなっています。

### (2) 解約・新規契約に関する適切な募集管理態勢について

7月31日付当社のニュースリリースに記載しているとおり、がんをとりまく医療環境は日々変化していることから、お客様へ最新の保障を継続的にお届けしていくことが、お客様本位の業務運営を確保するうえで重要であると考えています。日本郵便の募集人が、お客様へ保障の最新化のために解約・新規契約をご案内する際には、お客様のニーズを総合的に勘案して最適な保障内容となるようご提案するとともに、契約概要・注意喚起情報などの書面をお渡しし、新たな保険には保障の待ち期間があることについてお客様にご説明しています。こうした対応の実効性を確保するために、募集人に対しては保障の待ち期間について、随時、研修を行うとともに、代理店検査においても、解約・新規契約において不利益事項の説明を行うよう徹底しているかを検査項目としてチェックしています。

また、がん保険の既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただく場合、解約と新規契約の間隔を募集人が意図的に操作したとしても、募集人の評価は変わりません。

---

<sup>1</sup> がん保険の既存の契約を解約して最新の契約にご加入いただくこと

さらに、お客様に解約のご意向がある場合であっても、日本郵便の募集人は解約手続きを取り扱うことができず、お客様より直接当社コールセンターへご連絡いただく仕組みとしています。

このように、がん保険については、募集人が自身の評価を目的に解約と新規契約の間隔を意図的に操作するなど、不適切な募集活動が生じないような仕組みとなっています。

### (3) がん保険の解約・新規契約について

がん保険には保障開始までに3ヵ月の待ち期間があります。このため、解約・新規契約を取り扱う場合においては保障の空白期間を作らないために、新しい契約の保障開始時期まで旧契約の保険料もお支払いいただくことで保障の空白期間が生じないようにしています。当社では、解約・新規契約に際してのお客様の利便性向上を目的に、新契約が成立することを条件に旧契約を解約するとともに、新契約の保障開始までの待ち期間の間に給付事由が発生した場合に、新契約を無効とし、旧契約を復旧させる例外的取り扱いとして条件付解約制度を設けています。

金融機関や提携先など独自の社内システムを使って業務を行っている代理店では、この制度を採用するには、これに合わせたシステム開発や業務フローの変更に対応する必要があります。このため、すべての代理店で準備ができるのを待つのではなく、お客様の利便性向上を考えて、2014年以降、準備ができた代理店から順次取り扱いを開始しています。

日本郵便は2014年当時、がん保険取扱局数及び取扱件数が少なく解約・新規契約が少数であったこと、新たにごがん保険の取り扱いを開始した局が多く新規のお客様にご案内する活動が中心であったこと、また、条件付解約制度においては解約と新規契約を同時に取り扱う必要があるところ日本郵便の募集人は解約手続きを直接取り扱うことができないこと、などの理由により、条件付解約制度をすぐには採用しませんでした。がん保険を取り扱う局を2万局に拡大して以降、最初の商品改定が2018年4月にあり、新商品発売後、保障を最新化するための解約・新規契約のニーズが大きかったことから、お客様の利便性向上の観点より条件付解約制度の採用の準備を進め、各種システム対応等の準備が整う2019年10月に取り扱いを開始することとしています。

以上