

お客さま本位の業務運営に関する取り組み状況

日本郵便株式会社は、かんぽ生命商品の不適正な保険募集等に関し、2019年12月27日付けで、総務大臣および金融庁から保険業法等に基づく行政処分を受けました。

現在、2020年1月31日に策定した業務改善計画の実行を経営の最重要課題として位置付け、全役職員が一丸となって取り組んでいます。

また、投資信託の販売に関し、ご高齢のお客さま（70歳以上）に対する「勧誘前」の管理者承認を怠っていたという社内規則違反が発生しました。

社内規則違反の対象となるお客さまを含め、全てのご高齢のお客さまにアフターフォローを実施しております。

このような事態を招いたことを反省するとともに、お客さまに多大なご迷惑をおかけしたことを、深くお詫び申し上げます。

取り組み状況

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の推進

◆ 私たち日本郵便は、経営理念の下、創業以来培ってきたお客さまや地域からの信頼を基に、郵便、貯金、保険のユニバーサルサービスを中核とするさまざまな商品・サービスを提供しつつ、地域と寄り添い、地域と共に生き、地域を支える会社であり続けることを社会的使命としています。その実現に向け、郵便局ネットワークを維持、強化し、お客さま本位の姿勢でお客さま利便の向上に取り組みます。

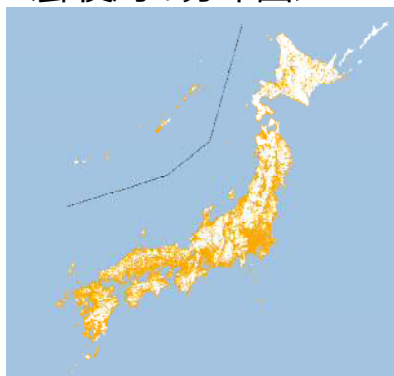
① 郵便、貯金、保険のユニバーサルサービスを全国において確実に提供します。

- ・ 郵便局は、全国津々浦々、過疎地域も含め全ての市区町村に設置(約24,000局)しています。
- ・ 郵便、貯金、保険のサービスなど基礎的な生活サービスを一体的に利用できる拠点となっており、地域に密着した存在となるよう努めています。
- ・ 災害等で郵便局が一時閉鎖となっている一部の地域においては、車両型郵便局を運行するなど、お客さまにご不便をおかけしないよう、ネットワークの維持に努めています。

(運行実績例：2019年10月21日～2020年1月29日 梁川郵便局(福島県伊達市)の一時閉鎖のため)

- ・ また、新型コロナウイルス感染症については、感染予防物品の追加配備等を行い、優先継続業務の継続等について対応しています。

<郵便局の分布図>



(c)PASCO (c)Increment P

<車両型郵便局>



取り組み状況

② 郵便局ネットワークを活用した地方創生に取り組みます。

- 全国各地で継続的に地域の課題解決に向けた活動を行うよう、地方公共団体との包括連携協定をはじめとした各種協定の締結を推進しています。
(2020年3月末現在：33の道県、1728市区町村と協定を締結しています。)
- 地域における利便性を向上するため、キオスク端末(マルチコピー機)や地方銀行のATMを設置しています。
- 2020年3月から、黒滝郵便局の窓口において、日本ATM株式会社のシステムを活用して南都銀行の手続事務の受付・取次を行うとともに、黒滝郵便局ほか3局に南都銀行のATMコーナーを設置しました。

<キオスク端末の設置>



<黒滝郵便局窓口における南都銀行手続事務の受付・取次>



2 お客様ニーズに的確に応える商品・サービスの提供

- ◆ 郵便、貯金、保険をはじめとするお客様の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせ、適正に、かつ高い品質で提供し続けます。
- ◆ 「販売・サービス方針」にのっとり、分かりやすく、正確で迅速・丁寧なお客さまへの対応・説明に取り組みます。
- ◆ 資産運用や保険の商品・サービスの提案をする場合は、お客様のニーズや投資経験等を確認し、お客様の最善の利益を図るためにふさわしいと考える商品・サービスを提案するとともに、お客さまに対する意向確認を徹底します。
- ◆ ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険をはじめ、他の事業パートナーとも協働し、郵便局ならではの金融商品・サービスの提供に取り組みます。

- ① eコマースの拡大など、お客様のライフスタイルの変化に合わせた郵便・物流の商品・サービスの充実に取り組みます。

- ・ 以下のとおり、郵便・物流の商品・サービスの改善に取り組みました。お客様のさまざまなニーズにお応えできるよう、引き続き、商品・サービスの拡充に取り組みます。

<実施内容>

- ・ 「メルカリ」で取引した商品を日本郵便が配送するサービス「ゆうゆうメルカリ便」において、ゆうパケットとゆうパックの中間サイズとなる「ゆうパケットプラス」の提供を開始しました。
- ・ 「ゆうパックスマホ割アプリ」において、ご自身宛てのゆうパックを郵便局、コンビニ、「はこぼす」でお受け取りが可能となるなどの新機能を追加しました。

取り組み状況

② 郵便物や荷物の差し出しや受け取りの利便性の向上に取り組みます。

- 「はこぽす※¹」を 郵便局や駅、商業施設を中心に、371カ所に追加で設置しました。
(2020年3月末現在：707カ所※²に設置しています。)
 - ※1 郵便物や荷物を、郵便局などに設置されたロッカーで受け取りまたは差し出すことができるサービスです。
 - ※2 Packcity Japan株式会社が運営するオープン型宅配便ロッカー「PUDOステーション」を含みます。
- フリマアプリやオークションサイトで取引した商品の発送に便利な「e発送サービス※¹」の荷物を、ローソン店内の「スマリボックス※²」から発送できるサービスを開始するなど、荷物発送シーンの非対面化によるお客さまの利便性向上に取り組んでいます。
 - ※1 フリマアプリ・オークションサイトの出品者さま向けに、郵便局で簡単・便利に商品を発送できるサービスです。店頭での送り状印刷、プライバシー配送など、便利なサービスが多数ご利用いただけます。
 - ※2 e 発送サービス（ゆうパケット、ゆうパケットプラス）用の送り状、お客さま控えの発行機と専用投函ボックスが一体となったボックスです。



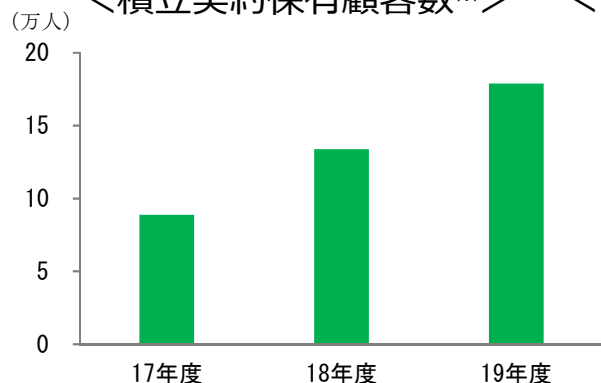
取り組み状況

③ お客様のライフステージに合わせ、貯金、保険の基礎的な金融商品・サービスのほか、長期安定的な資産形成に適した資産運用の商品・サービスを取りそろえます。

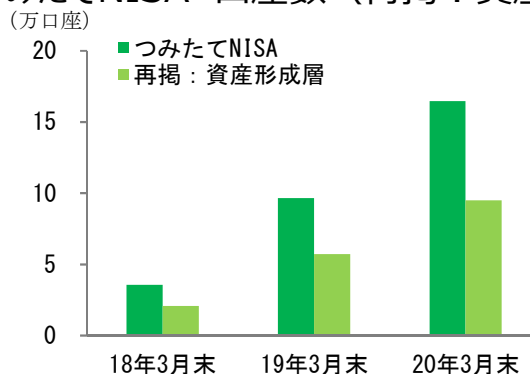
- 資産運用商品の取り扱い状況は、次のとおりです。

(注:資産運用商品に関する実績等は、ゆうちょ銀行との合算値によりお示しています。)

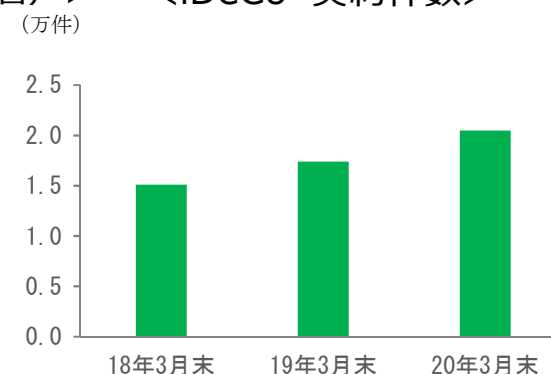
<積立契約保有顧客数※>



<つみたてNISA※口座数 (再掲：資産形成層)>



<iDeCo※契約件数>

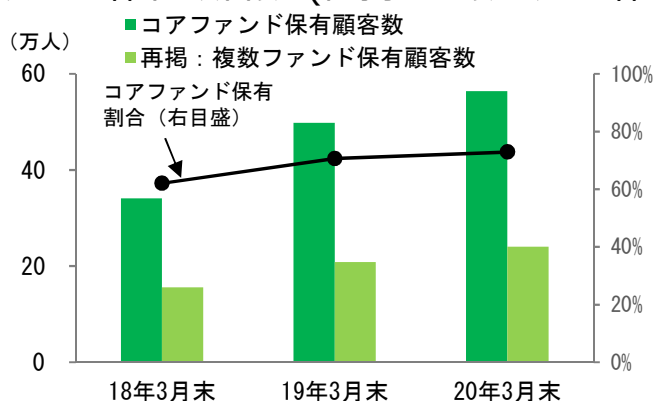


※ 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

※ 「つみたてNISA」は、少額からの長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

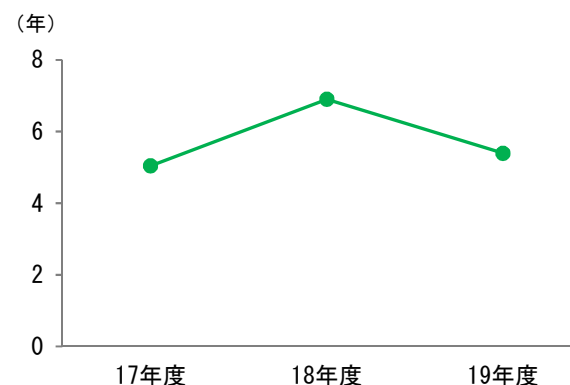
※ 「iDeCo」は三つの税制メリット (拠出時・運用時・給付時) があり、老後の資産形成の一助となる制度です。

<コアファンド※保有顧客数 (再掲：複数ファンド保有顧客数)>



※ 「コアファンド」は安定的な運用を目指す複数資産運用 (バランス) ファンドです。

<平均保有期間※>



※ $(前年度末残高 + 年度末残高) \div 2 \div (年度内解約額 + 償還額)$

取り組み状況

- ④ お客さまが、より身近な郵便局で資産形成をはじめられるよう、投資信託を取り扱う郵便局を拡大します。
- ⑤ お客さまに資産運用や保険の商品・サービスを契約していただく際には、意向確認を行うとともに、お客さまが高齢の場合は家族に同席していただくなど、より慎重な提案を行います。
- ⑥ 資産運用の商品・サービスについては、お客さまが負担する手数料を示しつつ提案します。

- ・ 2019年度においては、金融商品（一部商品を除く）について、2019年8月以降積極的な営業を控えたほか、かんぽ生命商品については、2020年1月から同年3月末までの間は、募集停止処分を受けました。なお、2019年8月以降も、お客さまからご契約のご加入のお申し出があった場合には、商品内容を丁寧に説明し、お客さまのご意向に沿った商品のお申し込みを受け付けることとしました。
- ・ かんぽ生命商品については、2019年10月以降、満70歳以上のお客さまへの勧奨を行わないこととし、お客さまからのお申し出により受け付ける場合は、ご家族の同席またはご家族への事前説明に加え、ご家族登録をしていただくことを徹底して行っています。
- ・ 投資信託では、原則、80歳以上のお客さまへの勧誘を行わないこととし、2019年10月以降、お客さまからのお申し出により受け付ける場合は、ご家族への相談依頼・シンキングタイムの提案を行っています。

取り組み状況

3 お客様とのコミュニケーションの充実

- ◆ お客様が気軽に足を運べ、相談しやすく、より親しみを感じる、地域ニーズに応じた郵便局づくりに取り組み、いただいたお客様の声を経営に活かすよう努めます。
- ◆ お客様の資産形成やライフプランに関する相談に応えるとともに、資産形成に対するお客様の理解が深まるよう情報を提供していきます。

① 郵便局の窓口やお客様サービス相談センター等に寄せられたお客様の声を、経営層においても共有し、商品・サービスの改善等お客様満足の上に取り組みます。

- ・ 郵便局の窓口、コールセンターに寄せられた「お客様の声」をもとに、以下のとおり改善等を実施しました。今後もお客様にご満足いただけるよう、「お客様の声」を反映した商品・サービスの改善等に取り組みます。

事業	商品・サービス	内容
郵便	ゆうパック、ゆうパケット	・ ゆうフリタチ設置郵便局を拡大
	ゆうパケットプラス	・ 「メルカリ」で取引した商品を日本郵便が配送するサービス「ゆうゆうメルカリ便」において、ゆうパケットとゆうパックの中間サイズとなる「ゆうパケットプラス」の提供を開始
ゆうちょ	貯金	・ 「ゆうちょ通帳アプリ」のサービス提供開始
かんぽ	保険	・ ご契約者さまが満70歳以上の場合の販売ルールを改正
物販	カタログ商品	・ 品質不良等による商品再送時において、再送商品の出荷状況の追跡を開始
共通	—	・ 郵便局におけるキャッシュレス決済の導入開始

取り組み状況

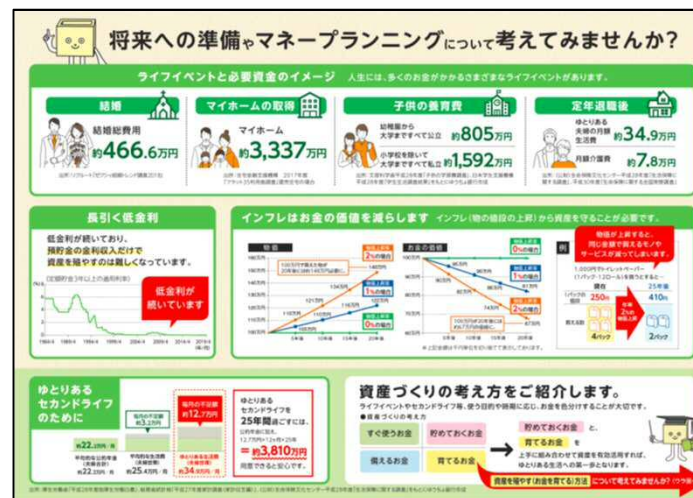
② 郵便局でセミナーや相談会を実施するなど、お客さまの金融知識の向上に役立つ情報提供に取り組みます。

- 金融商品については、積極的な営業を控えていることから、2019年8月以降郵便局での資産運用セミナー等は開催しておりませんでした。

③ 見やすく、分かりやすい資料を用いて、金融商品・サービスや制度等を丁寧に説明し、お客さまの理解が深まるよう取り組みます。

- お客さまに必要な情報をご理解いただけるよう、より見やすく、分かりやすい内容への改訂に取り組んでいます。

<改定したチラシ>



※ 上記チラシの記載内容は変更となる場合がございます。

4 お客様に信頼される人材の育成・評価

- ◆ 商品・業務知識、接遇・マナーの向上等を図り、お客様から信頼される存在となるような人材を育成します。
- ◆ 生き活きと笑顔で自信を持って地域のお客様に接し、お客様満足につながる行動を実践する社員を評価します。

- ① 業務知識や商品・サービスの関連知識を付与する研修を行うなど、豊富な知識でお客様のニーズに的確に応える社員の育成に取り組みます。
- ② よりお客様に満足いただくため、社員一人ひとりの対応レベルの向上に取り組みます。

- ・ お客様の将来のライフプランに寄り添い、その目的に合った幅広い商品およびサービスを提供できるよう、総合的なコンサルティングサービスに必要な知識・スキルを付与する研修を2020年1月から実施しています。
- ・ お客様のニーズや社会環境の変化を踏まえ、研修体系・研修環境を充実化し、各階層・機能に応じた社員研修を実施しています。

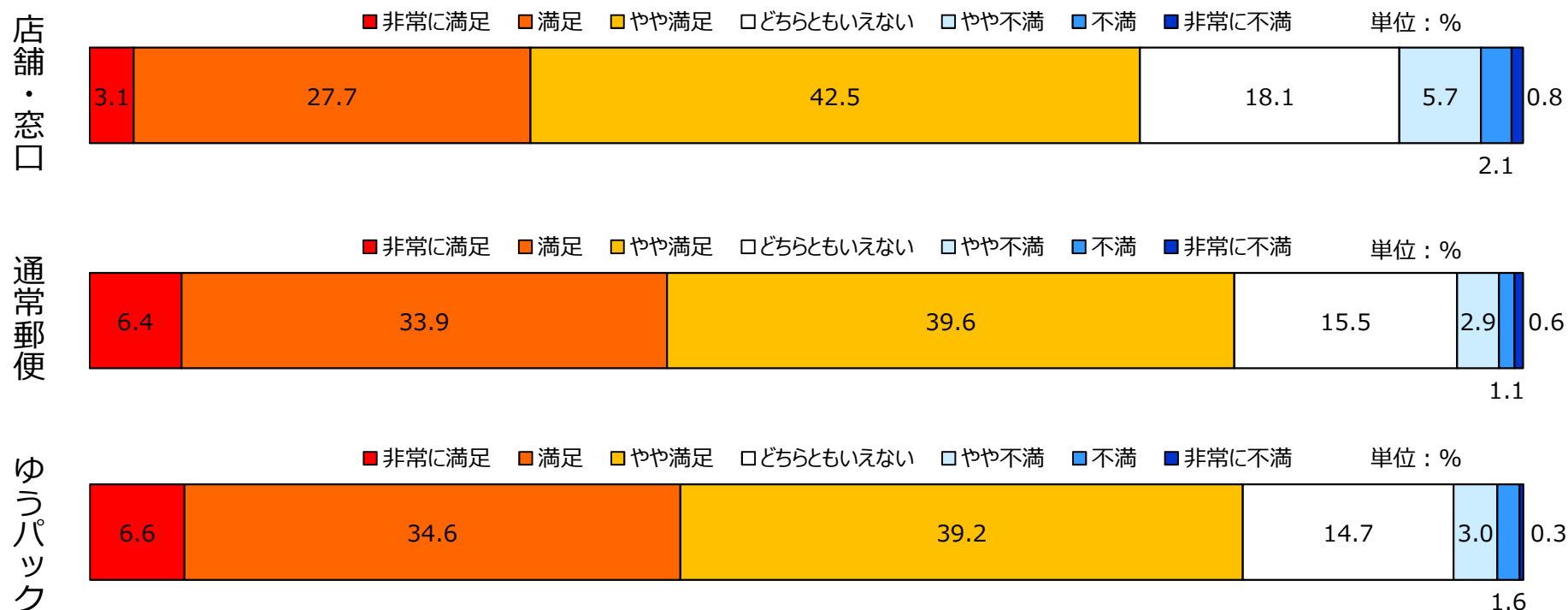
- ③ 正確・迅速な業務の実施、誠実なお客様対応等、お客様の信頼に応える社員を評価します。

- ・ 募集・販売品質の評価基準、お客様本位の総合的なコンサルティングサービスの提供に向けた取り組みに関する評価基準を新設。
また、お客様から感謝・賞賛の声をいただいた場合に、加点評価する仕組みを構築しました。

参考

○ 第12回 日本郵政グループ顧客満足度調査結果※

- ・ お客さまからみた商品・サービスに対する意識を的確に把握し、新たなニーズなどに対応するため、お客さまの満足度や利用意向などについて、グループ全体で調査を実施しています。
- ・ 一層のお客さま満足の向上のため、今後とも定点観測を行うとともに、このお客さま満足度調査で得られた結果を、更なる商品・サービスの改善に活かします。



※ 日本郵政グループ全体についての調査結果

調査時期：2019年10月17日～同年11月18日

調査対象者：郵便局などのお客さまで、全国20歳以上の男・女(個人)かつ、店舗利用頻度が月1回以上(4,127件)

回答率については、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。