

2019年9月13日  
株式会社ゆうちょ銀行  
日本郵便株式会社

## 投資信託の不適切な取扱いに関する社内調査結果および今後の対応について

先般、株式会社ゆうちょ銀行（以下、「ゆうちょ銀行」）の社内調査で判明いたしました、高齢のお客さま（70歳以上）に対する投資信託の販売に関し、「勧誘前」の管理者承認を怠っていたという社内規則違反<sup>※</sup>に関して、本年7月から、日本郵便株式会社（以下、「日本郵便」）に関しても同様に実施した社内調査の結果および調査結果を受けたゆうちょ銀行、日本郵便における再発防止策・今後のお客さま対応について、お知らせいたします。

この度、このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまには深くお詫び申し上げます。

お客さま本位の業務運営の一層の推進、実践に向け、引き続き努力してまいります。

※ 日本証券業協会から示された「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン（2013年10月）」に則り、ゆうちょ銀行および日本郵便が定めた社内規則に違反したものを。

### 1. 事案の概要および調査結果

ゆうちょ銀行および日本郵便は、窓販開始（2005年10月）以降、全ての高齢のお客さまに対して、投資信託の個別商品の理解状況等を確認するため、購入に係る「申込受付前」に管理者による承認を実施してきたところです。

その後、日本証券業協会から「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン（2013年10月）」の考え方が示されて以降は、「勧誘前に状況を確認し、勧誘すべきでないお客さまは勧誘しない」との趣旨を踏まえ、高齢のお客さまに対して、「申込受付前」に加えて、新たに「勧誘前」にこの観点からの管理者承認を行うことを社内規則に追加していたにもかかわらず、この取扱いを多数怠っていたというものです。

#### 【調査結果】

	違反件数（割合 <sup>※1</sup> ）	違反店・局数（割合 <sup>※2</sup> ）
ゆうちょ銀行	17,700件（43%）	213店（91%）
日本郵便	1,891件（7%）	187局（12%）

※1 調査対象の高齢者対面取引件数に対する割合

※2 投資信託取扱店舗数に対する割合

## 2. 発生原因および再発防止策

発生原因・背景としては、ゆうちょ銀行、および日本郵便本社の指導不足による営業社員（管理者含む）の認識不足等があり、社員のコンプライアンス意識を向上させるために、研修、マニュアルの改正等にゆうちょ銀行、および日本郵便が全社を挙げて取り組んでまいります。

発生原因・背景	再発防止策
・本社の指導不足による営業社員（管理者含む）の認識不足	・追加研修の実施（9月） ・既存の階層別研修の内容変更（10月） ※ ルールの趣旨およびお客さま本位の販売を徹底
・マニュアルが分かりにくい （勧誘前承認が必要であること等）	・マニュアルの改正（10月） ※ 勧誘前承認が必要であること等が一目でわかるように改正
・チェック・牽制が不十分	・内部管理責任者・監査による チェック方法の強化（10月） ※ お客さま本位の観点でのチェック追加

## 3. 今後のお客さま対応

今般の事案（勧誘前の管理者承認を怠っていた）の対象となったお客さま（約1.5万人）につきましては、ゆうちょ銀行のパートナーセンターの社員から、保有していただいている「投資商品に対するご認識」等を確認させていただくためのアフターフォロー（※）を実施させていただきます。

※ 8月下旬から着手しており10月末までに完了予定です。

※ アフターフォローの結果、お客さまのご認識等に疑義が生じた場合には、ゆうちょ銀行の内部管理責任者（投資信託業務に係る検査、調査等を担当する社員）が調査を実施し、適切に対応してまいります。

## 4. お客さま本位の金融サービス提供に向けた取組み

ゆうちょ銀行、日本郵便におきましては、お客さま本位の金融サービスの品質向上を目的に、「全ての高齢のお客さま」に対して、あらためてアフターフォロー（※）を実施させていただきます。

今後は、「全ての高齢のお客さま」に対するアフターフォローを継続してまいります。

※ ご理解状況の確認のお手紙を10月中にお送りし、担当者から順次、確認の連絡をさせていただきます。

以上