

2020年3月16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り扱いに関するアフターフォロー結果について

2019年9月13日に、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」）および日本郵便株式会社（以下「日本郵便」）が公表しました、ご高齢のお客さま（70歳以上）に対する投資信託の販売において、「勧誘前」の管理者承認を怠っていたという社内規則違反※に関して、同年8月から実施しております対象のお客さまへのアフターフォローの結果ならびにゆうちょ銀行および日本郵便における今後のお客さま対応について、お知らせいたします。

- ※ 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。
- ※ 社内規則違反の調査結果等については、9月13日に公表済み。「勧誘前」の管理者承認を怠った取り扱いは19,591件（対象のお客さま15,087人）。

1 社内規則違反の対象となったお客さま（約1.5万人）へのアフターフォローについて

（1）結果の概要

社内規則違反の対象となったお客さまについて、ゆうちょ銀行のパートナーセンターの社員から、お客さまが保有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きました。その時点でご認識等に懸念ありと判断されたお客さまに関しては、適合性の原則の観点から求められる説明を行っていなかった事案がないか社内調査を実施いたしましたが、該当事案は認められませんでした。

※ 保有認識、元本割れリスク等の基本的なリスクの理解状況

なお、確認のプロセスおよび社内調査については、客觀性担保のため、外部弁護士にご意見をいただきながら適正に進めました。

対象のお客さま数	お客さまの「ご認識等」確認結果				
	①連絡結果	➡	②確認結果	➡	③社内調査結果
15,087人	確認に応じて いただいた (13,350人(88%))	ご認識等に <u>懸念なし</u> (13,318人(88%))	—	適合性の原則の観点 から求められる説明を 行っていなかった事案 なし	
		ご認識等に <u>懸念あり</u> ⇒社内調査が必要 (32人(1%未満))			
	<u>不在*</u> 、 <u>お客さまご意 向で確認に至らず等</u> (1,737人(12%))	—	—	—	

※ 複数回架電してもご不在であったお客さまには、確認のお手紙（特定記録郵便物）をお送りしております。

(2) 今後のお客さま対応

社内調査結果をご確認いただいた外部弁護士から、お客さまがご高齢かつ投資初心者である場合は、例えばご家族への相談や同席をご提案するなど、より丁寧かつ慎重な販売が望ましいとの意見を受けました。

外部弁護士からの意見等を踏まえ、ゆうちょ銀行および日本郵便では、ご高齢かつ投資初心者のお客さまに対し、「ご家族への相談依頼」等、より丁寧かつ慎重な販売の一層の徹底を図ってまいります。

2 全てのご高齢のお客さま（約 22 万人）へのアフターフォローについて

(1) 進捗状況等

さらなるお客さま本位の金融サービスの品質向上を目的に、上記 1 の対象のお客さま以外の「全てのご高齢のお客さま」に対しても、改めてアフターフォローを実施しています。

対象のお客さま数	ご連絡がとれたお客さま*	不在等のお客さま*
218,372 人	167,521 人 (77%)	50,851 人 (23%)

* 3月6日現在

お客さまに保有いただいている投資商品に対する「ご認識等」を丁寧に確認させていただくため、12月末までに全てのお客さまに対して連絡（お手紙送付後にお電話）を差し上げましたが、不在等の理由により、ご連絡がとれていないお客さまには再度ご連絡を行っております。

(2) 今後のお客さま対応

来年度以降も、ご高齢のお客さまへのより丁寧な対応を実践するため、上記(1)によっても確認に応じていただいているご高齢のお客さまを含め、全てのご高齢のお客さまに対して、各種チャネルを通じた定期的なアフターフォローを継続してまいります。

3 今後の取組について

(1) 再発防止策の実施状況等

この度の不適切な取扱いの再発防止策として、営業社員等へのルールの趣旨の徹底や、お客さま向け販売ツールの充実、内部管理・監査態勢強化等に取り組んでまいりました。

加えて、お客さま本位のサービス改善を継続的に実践していくため、ゆうちょ銀行は、経営会議直下の専門委員会として、代表執行役社長を委員長とし、関係役員からなる「サービス向上委員会」を設置いたしました。

今後も引き続き、経営陣が責任をもって、お客さま本位の業務運営の一層の推進・実践に取り組んでまいります。

(2) 郵便局における投資信託の販売について

郵便局では、現在、投資信託の積極的な営業を控えております。

引き続き、お客さま本位の金融サービスの品質向上に向けた体制整備に真摯に取り組んでまいります。

以上