

2020 年 7 月 3 日
日本郵便株式会社

外貨建変額年金保険契約者へのアフターフォロー結果について

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）は、外貨建変額年金保険をご契約されたお客さまに、ご加入いただいた契約内容のご不明点などをお伺いし、必要に応じて追加の説明を行う活動（以下「本件アフターフォロー」）を、2019 年 12 月から実施いたしました。

本件アフターフォローは、より丁寧な説明が必要な外貨建変額年金保険をご契約されたお客さまに対して、契約後においても商品性へのご理解を維持していただくために、日本郵便の自主的な取り組みとして実施したものです。

今般、本件アフターフォローが終了したため、その実施結果および今後の取り組みについて、お知らせいたします。

1 本件アフターフォローの実施概要および結果

対象のお客さま（19,922 名）は、外貨建変額年金保険を契約された高齢（70 歳以上）のお客さまおよび 70 歳未満で 1,000 万円以上または複数件ご契約されているお客さまです。

日本郵便の社員が面談または電話により、外貨建保証であることや、積立期間などについて、お客さまのご理解状況を確認いたしました。

商品供給会社からのより詳しい説明をご希望されたお客さま（19 名）に対しては、商品供給会社と連携し、商品供給会社においてご契約時の商品説明状況などを確認し、ご意向と異なる場合は、それらの解消を進めております。

また、本件アフターフォローを進める中で、構成員契約規制に抵触する事案（期間雇用で郵便事業に従事していた社員への募集）が 1 件（1 名）判明いたしました。

対象のお客さま数	連絡結果	確認結果
19,922 名	連絡が取れたお客さま (16,110 名 (80.87%))	ご認識どおり (16,058 名 (80.6%))
		ご連絡待ちなど（説明を申し入れ中） (32 名 (0.16%))
		商品供給会社からご契約時の商品説明状況などを確認中 (19 名 (0.1%))
		構成員契約規制に抵触する事案 (1 名 (0.01%未満))
	不在※または連絡が取れない等のお客さま (3,812 名 (19.13%))	—

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

2 今後の取り組み

- (1) 全てのお客さまへのアフターフォロー（約8万名（本件アフターフォローの対象のお客さまを含みます。））

2020年度以降、さらなるお客さま本位の金融サービスの提供などを目的として、全ての変額年金保険のご契約者に対して継続的にアフターフォローを実施いたします。

- (2) 変額年金保険の販売

日本郵便では、現在、変額年金保険の営業活動を控えております。

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

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社

お客様サービス相談センター

0120-2328-86（フリーコール）

携帯電話から 0570-046-666（有料）

＜受付時間 平日 8：00～21：00

土・日・休日 9：00～21：00＞