

2020 年 7 月 31 日
日 本 郵 政 株 式 会 社
日 本 郵 便 株 式 会 社
株式会社ゆうちょ銀行
株式会社かんぽ生命保険

かんぽ生命保険商品と投資信託の横断的な販売への対応について

日本郵便株式会社（以下「日本郵便」）において、「かんぽ生命保険商品（以下「かんぽ商品」）と投資信託を同一のお客さまに販売した際に、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情」が発生していることを受け、グループ会社（日本郵政株式会社、日本郵便、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」）及び株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」）各社が連携し、今後のお客さま対応および改善に向けた取組みを行っていることについてお知らせいたします。

このたび、お客さまにご迷惑をおかけしたことにつきまして深くお詫び申し上げます。今後、お客さま本位の業務運営を一層推進、実践してまいります。

1. 課題認識

お客さまからの苦情につきましては、2019 年度までは、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命毎に受け付けた苦情について随時対応してまいりました。

一方で、同一のお客さまの苦情であっても、受け付けた会社が異なる場合には、連携が十分に行われないという課題がありました。

今般、かんぽ商品の不適正募集問題を契機に、お客さま本位の業務運営ができているかリスク感度を上げて確認するため、2020 年 4 月よりグループ会社各社が連携して複数の商品にまたがるお客さまの苦情を分析いたしました。

結果、2019 年度以降お申し出いただいた苦情で、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握したところ、79 人のお客さまがこれに該当しておりました。

苦情の内容としては、例えば、かんぽ商品を解約し、その返戻金をもとに分配型投資信託を購入し、その分配金を新たに加入したかんぽ商品の保険料の支払いに充てていたお客さまから、投資信託の分配金が減少し、かんぽ商品の保険料を支払うことができなくなったというものがあります。こちらにつきましては、投資信託の分配金が定額で、かんぽ商品の保険料を支払うことができるという誤った説明や、保険契約の内容がお客さまのご意向に沿っていない取引の可能性ががあります。

2. お客様対応の状況

(1) 苦情をお申し出のお客様（再度のご意向確認）

79 人のお客様は、グループ会社各社が受付の都度個別にお客様対応してきており、継続対応中のお客様は現時点で 4 人となっています。

今般、1. で述べたとおり、お客様本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握いたしましたので、改めてお客様に苦情内容をお伺いするとともに、ご意向確認を実施しております。

現在 63 人の方に連絡がついており、順次ご意向確認を進めているところです。なお、連絡がついていない残りの 16 人の方には、引き続き対応してまいります。

(2) お客様本位でない懸念のある取引の確認

1. で例としてお示した苦情については、特に前段の投資信託の分配金でかんぽ商品の保険料を支払うことができるという誤った説明や、保険契約の内容がお客様のご意向に沿っていない取引の可能性があります。

当該取引は複雑で、お客様本位とは言えない取引の可能性があるため、苦情の有無にかかわらず、過去 5 年（2015 年度～2019 年度、対象となるお客様は 765 人）に遡って、可及的速やかにご意向を確認する予定です。

(3) アフターフォロー活動の強化

1. で例としてお示した以外の苦情もあることから、お客様へのアフターフォローを強化することにより、お客様のご意向や商品へのご理解に対する確認をしっかりと行ってまいります。

なお、上記（1）～（3）の対応において、法令違反等の不適正取引の懸念があると判断した場合は、順次調査を実施し、法令等に従い適正に対応するとともに、当該調査対象社員に対しては営業活動を停止する予定です。

3. 改善に向けた取組み

お客様本位とはいえない取引に該当する勧奨方法を明示的に禁止するよう営業ルールを明確化します。またモニタリングの強化として、商品横断的なデータモニタリングおよびそれを受けたフォローアップを実施します。

今後とも、グループ会社間で十分な連携をとり、お客様本位の業務運営の徹底を図ってまいります。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】
<p>日本郵政株式会社 電 話：03-3477-0111（代表）</p>
<p>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〕</p>
<p>投資信託コールセンター 0800-800-4104 〔受付時間：平日 9：00～18：00〕 （土・日・休日、12/31～1/3 を除きます。） ※携帯電話、PHS 等からも通話料無料でご利用いただけます。 ※IP 電話等、一部ご利用いただけない場合があります。</p>
<p>かんぽコールセンター 0120-552-950 〔受付時間：平日 9：00～21：00 土・日・休日 9：00～17：00〕 （1/1 から 1/3 を除きます。） ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、当面の間、下記のとおり受付時間を短縮いたします。 【受付時間：平日 9：00～19：00（土日休日は 17：00 まで）】</p>