



再発防止策の全体像（日本郵政グループ）

再発防止
策検討

再発防止
策の開始

実施状況
の把握

再発防止
策の改善

法令等遵守の徹底

1. 法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備

- ①郵便局等における法令等遵守の徹底に向けたルールの総点検
- ②法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し
- ③新商品導入時等のリスク審査の強化
- ④社員による実践につなげるための継続的な意識浸透

2. クロスセル同意取得の促進と同意を得た非公開金融情報等を活用するシステム環境整備

- ①グループの幅広い顧客接点でお客様からの同意をいただく取り組みの促進
- ②郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようなシステム環境の整備

お客さま本位の活動の徹底・実践

3. お客さま本位の活動につながる評価方法の確立

- ①評価方法の見直し（特定商品の営業結果（数字）に偏ることなく、お客さまとの信頼関係構築につながる活動と合わせて総合的に評価）

4. お客さま本位の活動を実践する人材育成

- ①窓口営業のるべき姿の理解浸透・実践
- ②お客さま本位の活動を徹底するための社員の成長につなげる管理者マネジメントの浸透・実践

再発防止策の実効性確保

5. リスク認識力の強化

- ①客観的データ等に基づくモニタリングの強化・把握したフロントラインの実態に基づく施策・ルールの効果検証
- ②コンダクトリスクマネジメントの浸透

6. ガバナンスの強化

- ①2線による1線へのけん制機能の発揮
- ②3線による2線機能の有効性の検証
- ③委託先管理・子会社管理の機能向上・その他

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
①法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備 ①郵便局等における法令等遵守の徹底に向けたルールの総点検	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年1月に非公開金融情報の取扱いにかかるマニュアル改正 :【かんぽ生命】 ・日本郵便独自の規程・マニュアル、システムについて、委託元で総点検を実施:【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・2025年度第1四半期に個人情報に係る規程・マニュアルについて、総点検を実施:【全社】
②法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年4月から委託元と日本郵便の間で法令改正等の情報共有を定期的に実施:【日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・2025年4月から法令改正等通知サービスの利用を開始し、法令改正情報をグループ会社に情報提供:【日本郵政】 ・2025年度から2線部署と当局のコミュニケーションの機会拡大等 :【日本郵政】 ・左記施策を継続実施し、必要なルールの検証・見直しを実施:【全社】
③新商品導入時等のリスク審査の強化	<p>2025年度から以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新商品、サービス導入時の審査を委託元商品にまで拡大:【日本郵便】 ・郵便局での取扱いのリスクを明示的に追加した審査項目で審査を開始、審査結果を日本郵便へ情報連携:【ゆうちょ銀行】 ・日本郵便における「新商品等審査」の結果をもとに、リスク評価の妥当性検証等を実施:【かんぽ生命】 ・日本郵政が上記取組みが適切に行われているかを点検:【日本郵政】

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
1. 法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備 ④社員による実践につなげるための継続的な意識浸透	
<p>【本社向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2024年11月以降、グループ各社関係役員及び日本郵政社員を対象に、社外講師によるコンプライアンス研修を実施:【日本郵政】 <p>【支社(支店)・フロント向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2024年11月以降、法令遵守の理解・意識統一に向けた研修等の実施:【日本郵便】 ・2024年10月以降、郵便局サポートを担うエリア本部・パートナーセンター社員に対して継続的な研修を実施:【ゆうちょ銀行】 ・2024年12月以降、定期的な全社周知・指導の実施、研修プログラムの充実:【かんぽ生命】 	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年度以降も各種研修の継続:【全社】
2. クロスセル同意取得の促進と同意を得た非公開金融情報等を活用するシステム環境整備	
①グループの幅広い顧客接点でお客さまからの同意をいただく取り組みの促進	
<ul style="list-style-type: none"> ・2024年11月にシステム環境の整備に向けグループ横断的なプロジェクトを設置:【日本郵政】 	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年度上期に対面でのお客さま対応に加え、デジタルサービス(ゆうちょ通帳アプリ、かんぽマイページなど)においてクロスセル同意情報を取得できる仕組みを順次構築:【全社】
②郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようなシステム環境の整備	
<ul style="list-style-type: none"> ・2-①と同じ 	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年度上期に各チャネルで取得した同意情報の記録・管理及び郵便局で参照が可能な仕組みを構築(グループ顧客基盤):【日本郵政】

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
3.お客様本位の活動につながる評価方法の確立	<p>①評価方法の見直し(特定商品の営業結果(数字)に偏ることなく、お客様との信頼関係構築につながる活動と合わせて総合的に評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2025年4月からお客様との良好な信頼関係の構築を重要視するため、「評価のための観察ポイント」及び「評価基準」を見直し:【日本郵便】 ・お客様本位の活動や適切な営業プロセスを定量的に評価する仕組みを継続:【ゆうちょ銀行】 ・2025年3月にアフターフォローや新契約等の複数項目で構成する総合ポイントでの評価を設計・周知:【かんぽ生命】 <ul style="list-style-type: none"> ・「お客様との良好な信頼関係構築」と「お客様の商品・サービスのご利用」の両面を評価していく仕組みを構築(2026年度以降反映):【日本郵便】 ・左記の定量的な評価による運営:【ゆうちょ銀行】 ・左記の評価を実施しつつ評価対象の見直しを検討(2026年度向け):【かんぽ生命】
4.お客様本位の活動を実践する人材育成	
①窓口営業のあるべき姿の理解浸透・実践	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口営業のあるべき姿をお客さま本位の徹底の観点から再定義し、2025年度金融営業方針に記載:【日本郵便】 ・2025年3月に全管理者、全社員を対象とした研修実施:【日本郵便】 <ul style="list-style-type: none"> ・2025年6月に次回研修等を実施予定:【日本郵便】 ※以降、四半期に1回程度実施
②お客様本位の活動を徹底するための社員の成長につなげる管理者マネジメントの浸透・実践	
<ul style="list-style-type: none"> ・2025年3月から伴走型マネジメントの浸透・実践:【日本郵便】 ・2025年3月に役職局長のマネジメントモデルの策定:【日本郵便】 ・2025年4月に役職局長向けのマネジメント研修及びマネジメントディスカッションを実施:【日本郵便】 ・2025年3月に実績フィードバックルール、会議等運営ルールの見直し:【日本郵便】 	<ul style="list-style-type: none"> ・2025年6月に全管理者を対象としたマネジメントディスカッションを実施:【日本郵便】 ※以降、四半期に1回程度実施 ・「マネジメントの手引き」等のコンテンツを改善(2025年6月):【日本郵便】

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
5.リスク認識力の強化	
①客観的データ等に基づくモニタリングの強化・把握したフロントラインの実態に基づく施策・ルールの効果検証	<p>2025年度から以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング対象の選定基準の見直し(2025年度第1四半期中) :【日本郵便】 ・本社による支社担当制、支社による地区担当制を構築し、郵便局の取組状況を確認・把握:【日本郵便】 ・郵便局における研修の理解度を元にモニタリング項目の見直しを実施 :【ゆうちょ銀行】 ・郵便局支援部が直接郵便局モニタリングを実施:【かんぽ生命】 ・かんぽ生命本社による郵便局の実態把握や個別指導の実施(日本郵便と共同実施):【かんぽ生命】
②コンダクトリスクマネジメントの浸透	<p>2025年度から以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンダクトリスクマネジメント浸透に向けた態勢整備:【日本郵政】 ・JP行動宣言浸透の認知向上に向けたキャラバン活動の実施 :【日本郵政】 ・コンダクトリスク事象の類型化、規程化(2025年5月):【かんぽ生命】

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
<p>6. ガバナンスの強化</p> <p>①2線による1線へのけん制機能の発揮</p> <ul style="list-style-type: none">・2025年4月に1線の活動を停止する権限と責任の明確化を含む規程の改正を実施:【日本郵政】・2024年11月以降、日本郵政コンプライアンス担当が、2線の責任部署として総合調整:【日本郵政】・2025年4月に2線各部署の司令塔機能を有する部署としてリスク・コンプライアンス統括部を設置:【日本郵便】	<p>2025年度第1四半期に以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none">・左記の日本郵政の改正を踏まえて日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命でも規程化を実施:【全社】・日本郵政による各社活動への改善要請等(子会社管理機能)について、グループ会社間で協議の上、規定化を実施:【全社】
<p>②3線による2線機能の有効性の検証</p> <ul style="list-style-type: none">・グループ内部監査部門の各階層(役員・部長間、監査担当者間)において、監査実施前の段階からリスク認識等を共有する仕組みを構築:【全社】	<p>2025年度から以下の取組みを実施</p> <ul style="list-style-type: none">・日本郵政及び日本郵便の内部監査部が一体的に実施する内部監査において2線の取組内容等を検証(2026年3月末まで) :【日本郵政、日本郵便】・委託元による委託先に対する監査において2線の取組内容等を検証 :【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】

再発防止策の進捗状況(日本郵政グループ)

再発防止策	
実施内容	実施予定
6. ガバナンスの強化	
③委託先管理・子会社管理の機能向上・その他	<ul style="list-style-type: none">・2025年4月に代理店を適正に管理する郵便局協働部を設置 :【かんぽ生命】・委託先である日本郵便によって適切に再発防止策が実施されているかを確認して必要に応じて改善を要求:【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】・日本郵便との両社社長間の会議等による迅速な課題の解決 :【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】・再発防止策の実施についてグループ全体での進捗管理を行い、経営層自らが必要に応じて改善を指示:【日本郵政】 <ul style="list-style-type: none">・2025年5月に代理店の営業品質等を適正に管理する郵便局営業室を設置:【ゆうちょ銀行】・委託先管理、子会社管理について継続実施:【ゆうちょ銀行、かんぽ生命、日本郵政】・機能発揮に資する人材の配置・育成:【全社】