再発防止策の全体像（一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘）

別紙

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.法令等遵守の徹底に向けた取組み
①保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的再周知・教育
②法令知識・法的思考力の向上に向けた社外講師による継続的研修
③新商品導入時等のリスク審査の強化

業務品質の確保

2.本社からの指示内容の適切な理解に向けた取組み
①指示内容の趣旨・背景を丁寧に解説することによる業務品質の向上
②重要な指示内容については、フロントラインへの事前説明会を実施するなど、双方向のコミュニケーションを強化

3.フロントラインにおける業務品質向上のための取組み
①法令・コンダクトリスクへの理解とこれに基づく業務品質の確保にむけた継続的研修
②フロントライン管理者による募集人の活動管理の更なる改善

お客さま本位の活動の徹底・実践

4.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）

5.お客さま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・実践およびお客さま本位の業務運営の徹底
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

6.リスク認識力の強化に向けた取組み
①リスク統制機能の強化　②コンダクトリスクマネジメントの浸透　③本社・支社（支店）からのモニタリング・フォローアップの強化

7.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　②委託先管理・子会社管理の機能向上・その他　③3線による2線機能の有効性等の検証

再発防止策の進捗状況（一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘）

	取組概要	実施状況
法令遵守態勢の徹底		
1.法令等遵守の徹底に向けた取組み		
① 保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的再周知・教育		
かんぽ生命	・今般の問題事象を踏まえ、保険募集における「勧誘行為」の定義の再整理を実施	2025.5
日本郵便 かんぽ生命	・保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的周知・教育を実施	2025.5
② 法令知識・法的思考力の向上に向けた社外講師による継続的研修		
かんぽ生命	・法令等遵守の徹底に向けて、役員および社員に対する弁護士等の社外講師の活用を含めた研修を継続的に実施していくことで、会社全体の法令知識・法的思考力の向上を実現	2025.5～
③新商品導入時等のリスク審査の強化		
日本郵政	・日本郵政が各社2線（リスク管理統括部署）の取組みが適切に行われているかを点検	2025.6～
日本郵便	・新商品、サービス導入時の社内審査を委託元商品にまで拡大	2025.4～
	・新商品、サービス導入時の実施スキームに関する社内規程類を改正	2025.7
かんぽ生命	・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	2025.3～
	・商品開発等以外の重要施策にまでリスク評価を拡大	2025.3～
業務品質の確保		
2.本社からの指示内容の適切な理解に向けた取組み		
①指示内容の趣旨・背景を丁寧に解説することによる業務品質の向上		
日本郵便 かんぽ生命	・本社から郵便局に対する指示等を行うに際して、法令違反等に繋がりうるリスクなど、指示の趣旨・背景を丁寧に示す取組みを実施	2025.4～
②フロントラインへの説明会を実施するなど、双方向のコミュニケーションを強化		
かんぽ生命	・重要な指示事項については、説明会を必須とし、フロントラインの理解促進に努めるとともに、意見等を反映させる取組みを実施	2025.4～
3.フロントラインにおける業務品質向上のための取組み		
①法令・コンダクトリスクへの理解とこれに基づく業務品質の確保に向けた継続的研修		
かんぽ生命	・フロントラインに対してコンダクトリスクの考え方、コンダクトリスク事象やこれに基づく業務品質の確保に向けた継続的研修を実施	2025.3～
②フロントライン管理者による募集人の活動管理の更なる改善		
日本郵便	・日々の活動記録に関し、記載すべき事項・範囲等を具体的かつ明示的に周知	2025.3
日本郵便 かんぽ生命	・活動記録にかかるシステム上の利便性を向上させ、その記載内容の詳細化を図ることで、管理者による活動管理の更なる改善を実現	2025年度上期中

再発防止策の進捗状況（一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘）

	取組概要	実施状況
お客さま本位の活動の徹底・実践		
4. 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）		
日本郵便	・「お客さまとの良好な信頼関係構築」を重要視した「評価基準」に見直し	2025.4
	・「お客さまとの良好な信頼関係構築」と「お客さまの商品・サービスのご利用」の両面を評価する仕組みを検討	2025年度中に検討
ゆうちょ銀行	・お客さま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	2025.4～
かんぽ生命	・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評価	2025.4～
	・お客さまからの評価指標として「お客さま満足度」を新たに設定	2025.4
5. お客さま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・実践およびお客さま本位の業務運営の徹底		
日本郵便	・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	2025.3
	・法令遵守の徹底に向けた全管理者、全社員を対象とした研修実施	2025.3～
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		
日本郵便	・役職局長のマネジメントモデルの策定	2025.3
	・社員と一緒に行動し社員の成長に寄り添うことを重視する伴走型マネジメントの浸透・実践	2025.3～
	・役職局長向けの研修及びディスカッションを実施	2025.4～
	・ディスカッションの内容を踏まえた役職局長のマネジメントモデルを「マネジメントの手引き」にて周知	2025.6
	・実績フィードバックルール、会議等運営ルールの見直し	2025.3（4月～周知）
再発防止策の実効性確保		
6. リスク認識力の強化		
①リスク統制機能の強化		
日本郵政	・グループコンプライアンス戦略推進室において集約したコ ンプライアンス・リスク情報のうち、「新商品・新サービス導入等にかかるコンプライアンス・リスク」等の6項目を「グループにおける要注視コンプライアンス・リスク事象」として管理し、同室においてリスク評価を実施	2025.4～
	・上記6項目の類型については、今後の情勢および運用実態を踏まえ、適宜見直しを実施	適宜
日本郵便	・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	2025.4
	・「リスク・コンプライアンス統括部」において、社内各部署からのリスク情報を集約・分析等することで、統制機能を強化	2025.7～

再発防止策の進捗状況（一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘）

	取組概要	実施状況
6.リスク認識力の強化		
②コンダクトリスクマネジメントの浸透		
日本郵政（グループ共通）	・2線機能が統制するコンプライアンス・リスクの範囲に、企業倫理や社会規 範等に反するコンダクトリスクが含まれることを明確化	2025.4
	・コンダクトリスクマネジメント浸透に向けた態勢整備	2025.4～
かんぽ生命	・コンダクトリスク事象を洗い出す会議体を定期的に開催	2025.3～
	・コンダクトリスク事象の類型化・規程化	2025.5～
③本社・支社（支店）からのモニタング・フォローアップの強化		
日本郵便	・本社社員による支社担当制、支社社員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	2025.4～
かんぽ生命	・モニタリングの強化（かんぽ生命が直接郵便局モニタリングを実施）	2025.4～
	・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）	2025.5～
日本郵便 かんぽ生命	・前記3および6.②についてのフロントラインへの浸透状況のモニタリングを実施するとともに、必要に応じてフォローアップを実施	2025.4～
日本郵便 かんぽ生命	・フロントラインの施策に対する管理体制の整備	2025.9～
7.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		
日本郵政（グループ共通）	・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	2024.11以降、順次
	・1線の活動を停止する権限と責任の明確化を含む規程（日本郵政）の改正を実施	2025.4
	・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、規程化を実施	2025.5
	・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	2025.7
	・日本郵政の2線部署を中心とした体制整備	2025.7～
日本郵便	・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	2025.4
②委託先管理・子会社管理の機能向上		
日本郵政	・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	継続実施
かんぽ生命	・1線、2線の階層別に、代理店監督を行う組織を一元化	2025.4
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	2025.6～
	・代理店を管理する部署が中心となり日本郵便フロントラインの支援・実態把握を強化	
日本郵便 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	2024.4～

再発防止策の進捗状況（一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘）

	取組概要	実施状況
7．ガバナンスの強化		
③3線による2線機能の有効性の検証		
日本郵政（グループ共通）	・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	2025.4
	・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線の取組内容の実効性等を検証	2025.5～
	・合同でインタビューを実施するなどグループ間で連携を密にし、再発防止策の有効性、実効性を検証	2025.9～
かんぽ生命	・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	2025.4～