

2024年9月27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

非公開金融情報の不適切な利用について

日本郵政株式会社（取締役兼代表執行役社長 増田 寛也）、日本郵便株式会社（代表取締役社長 兼執行役員社長 千田 哲也）および株式会社かんぽ生命保険（取締役兼代表執行役社長 谷垣 邦夫）並びに株式会社ゆうちょ銀行（取締役兼代表執行役社長 笠間 貴之）では、郵便局において、事前にお客さまのクロスセル（注1）同意をいただかないまま、お客さまの貯金の非公開金融情報（注2）を用いて、保険募集を目的とした来局ご案内を行った事例を確認しました。

事前にクロスセル同意を得ていない場合、貯金等の非公開金融情報を利用して保険募集のために来局ご案内を行うお客さまリストを作成したり、実際に来局ご案内を行うことは、法令に違反する行為であり、このような事案が発生したことにつきまして、弊社グループとして大変重く受け止めており、該当のお客さまに深くお詫び申し上げます。

このような不適切な非公開金融情報の利用禁止を徹底するため、まずは、保険募集を目的として、事前にクロスセル同意をいただいていないお客さまの非公開金融情報を利用してリストを作成したり、来局ご案内を行うことなどを禁止する旨を既に郵便局に指示しております。

現在、本事案の実態を正確に把握するための調査を継続中であり、その結果を踏まえ、今後、こうした法令違反の再発を防止するための対策をグループとして早急に策定し、実行してまいります。

なお、本日、金融庁及び総務省に対して本事案に係る不祥事件届をかんぽ生命から提出しております。

お客さまにはご不安・ご心配をおかけしており誠に申し訳ございません。ご不明点などございましたら、以下までお問い合わせいただきますようよろしくお願い申し上げます。

注1	クロスセル	お客さま（法人を含む。）の非公開金融情報等を利用して、 ・利用した情報が属する業務とは異なる業務の金融商品 ・利用した情報を保有する会社とは異なる会社（委託元会社又は商品供給会社）の金融商品 のいずれか又は双方をご案内・ご提案すること
注2	非公開金融情報	お客さま対応等の中で知った、お客さまの金融取引や資産に関する、通常、本人しか知りえない情報 (具体例：口座残高、引落情報、保有ファンドの状況 等)

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

0120-23-28-86（フリーダイヤル）

携帯電話から 0570-046-666（有料）

〔受付時間：平日 9:00～19:00

土・日・休日 9:00～17:00〕

ガイダンスが流れますので、「*」のあとに「4」を選択してください。

かんぽコールセンター 0120-552-950

（フリーダイヤル）

〔受付時間：平日 9:00～21:00

土・日・休日 9:00～17:00〕

（1月1日から3日を除きます。）