

2024年10月11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

日本郵政グループにおける
非公開金融情報の適切な取り扱いの確保に向けた取組等について

日本郵政株式会社（取締役兼代表執行役社長 増田 寛也／以下「日本郵政」）、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／以下「日本郵便」）、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／以下「ゆうちょ銀行」）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／以下「かんぽ生命」）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、お客さまの貯金等の非公開金融情報（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たことについて、本年9月27日に公表したところです。

このような事案が発生したことにつきましては、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。ご不明点等ございましたら、後掲の連絡先までお問い合わせいただけますよう、お願い申し上げます。

また、日本郵政グループでは本事案の実態を正確に把握するための調査を実施し、その結果も踏まえ再発を防止するための対策等を策定しました。詳細は別紙のとおりです。

お客さまにはご不安・ご心配をおかけしており、誠に申し訳ありません。

日本郵政グループは、策定した再発防止策を徹底するとともに、グループ総力を結集し、お客さま本位のサービス提供に努めてまいります。

（参考）

[非公開金融情報の不適切な利用について](#)（2024年9月27日）

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（委託元会社または商品供給会社）の金融商品 のいずれかまたは双方をご案内・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。)