

1 調査結果等

(1) 調査結果

日本郵便がお客さまの貯金の非公開金融情報を事前に同意を得ることなく利用して保険募集のためにリスト化したと推定できるお客さまの人数について、貯金情報をもとにお客さまを検索・リスト化する機能を有する貯金営業担当顧客システムの検索履歴等を一定の条件下確認した結果、約 155 万人※と判明しております。

事前の同意のないお客さまにクロスセルを目的とした来局ご案内を行った事案は、2007 年 10 月の民営・分社化以降発生していたと考えられますが、上記のお客さまの人数は、貯金営業担当顧客システムが全国の郵便局で導入された 2014 年 2 月以降のデータ履歴を確認した結果の数字です。

※ クロスセルに関する同意をいただいた年月日を貯金営業担当顧客システム上確認できないため、リスト化の時点で事前の同意をいただいていた可能性があるお客さまも、同意を得ていなかったものとして算出しております。

また、顧客リスト等に「不適切な来局誘致」である蓋然性が高い保険募集に係る用語を含んでいる事例を抽出しています（イベントの名称を含んでいる件数を抽出することも可能ですが、その用途としては、貯金を目的としたイベントである可能性も十分にある等、具体的な用途までは把握することができないため、今回の抽出対象外としています）。

なお、その他のシステムについても、履歴がない等の理由により確認できないものです。

(2) お客さまからのお問い合わせの受付

ご不明点等ございましたら、お問合せ先までご連絡ください。

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。）

2 非公開金融情報の不適切な利用の再発防止策等

- (1) 郵便局における不適切な非公開金融情報等の利用禁止の徹底
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すること、来局ご案内を行うことなど、不適切な非公開金融情報等の利用の禁止の徹底を郵便局に通知しました。〈2024年9月20日（実施済）〉
- (2) 貯金情報をもとに、お客さまを検索・リスト化する機能を有するシステム（以下「貯金営業担当顧客システム等」）の改修等
貯金営業担当顧客システム等の非公開金融情報等に関する機能を閉塞します。
〈2024年10月17日（予定）および2025年2月ごろ（予定）〉
- (3) 郵便局における来局誘致方法の見直し
郵便局において適切な来局誘致を行う態勢が整うまでの間、アフターフォロー等のために郵便局からお客さまに対し来局をご案内することは停止します。その間、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命を始めとする委託元会社がお客さまにご案内を行うこととします。〈2024年10月17日（予定）〉
- (4) ルールの明確化および社員研修の充実
全ての郵便局で非公開金融情報等の適切な取扱いが徹底されるよう、非公開金融情報等の取扱いに係るルールを明確化し、研修を実施します。〈2024年10月以降順次〉
- (5) モニタリングの強化
郵便局における金融商品販売データと郵便局がお客さまに対し行った各種活動データをもとに、非公開金融情報等を用いた不適切な来局誘致が行われた可能性のある事象を選定するなどして、調査を実施します。〈2024年9月30日以降（順次実施中）〉
- (6) クロスセル同意の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
抜本的な防止策として、グループの全ての顧客接点でお客さまからの同意をいただく取り組みを促進するとともに、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に向け、日本郵政社長をトップとしたグループ横断的なプロジェクトを設置して推進します。〈2024年10月〉
- (7) 本社の役員等の責任の明確化
調査結果を踏まえ、今後、本社の役員等における責任を明確化します。

以上