

## 1 調査結果

- (1) 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かんぽ生命商品募集のために日本郵便がリスト化したと推定できるお客さまの人数  
：約 155 万人（2024 年 10 月 11 日に公表済み）
- (2) 貯金の非公開金融情報等を事前に同意を得ることなく利用してゆうちょ銀行から受託している投資信託等の販売のために日本郵便がリスト化したと推定できるお客さまの人数  
：投資信託 約 775 万人、国債 約 52 万人
- (3) 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かんぽ生命以外の保険募集のために日本郵便がリスト化したと推定できるお客さまの人数  
：約 16 万人

※ 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の下確認した結果判明した人数です。

※ 事前の同意のないお客さまにクロスセル（注 2）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や投資信託等の販売に係る用語を含んでいる事例を抽出しています。

注 2	クロスセル	<p>お客さま（法人を含む。）の非公開金融情報等を利用して、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用した情報が属する業務とは異なる業務の金融商品</li> <li>・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</li> </ul> <p>のいずれかまたは双方をご案内・ご提案すること</p>
-----	-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2 各社の法令違反等の概要

- (1) 日本郵便（保険業法及び銀行法等関連）
- ・ 保険代理店又は銀行代理業者として貯金の非公開金融情報等を、事前にお客さまの同意を得ることなく、保険募集、投資信託等の販売に利用しないことを確保するための措置義務違反及び個人顧客情報の安全管理措置義務違反
- (2) かんぽ生命（保険業法関連）及びゆうちょ銀行（銀行法等関連）
- ・ 委託元会社としての監督責任及び個人顧客情報の安全管理措置義務違反
- (3) 日本郵政
- ・ 子会社管理が不十分であったこと

### 3 本事案の発生原因

- (1) お客さま本位の活動を十分浸透させないまま営業推進を優先したこと
- (2) 数字での競争意識が強い組織風土であったこと
- (3) リスク認識力が不十分であったこと
- (4) グループとしてのガバナンスが不十分であったこと

### 4 再発防止策

- (1) ルールの明確化および社員研修の充実（2024年10月11日に公表した再発防止策を更新）  
全ての郵便局でお客さまの個人情報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。  
特に管理者について、営業結果（数字）だけでなく、お客さま本位の活動を徹底するための社員の成長に繋げるマネジメントを実践するよう、研修等を継続的に実施します。
- (2) 評価方法の見直し  
お客さま本位の活動を促進するため、郵便局社員の評価について、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するよう見直します。
- (3) モニタリングの強化（2024年10月11日に公表した再発防止策を更新）  
郵便局における販売・活動等の客観的データを元に、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検知する等、モニタリングを強化します。モニタリング等により把握したフロントラインの実態に基づき、施策・ルールの効果を検証し、リスクを早期に低減します。
- (4) 新商品導入時等のリスク審査の強化  
新たな金融商品導入時に、郵便局で営業を行う際のリスク特性を踏まえた審査を強化します。
- (5) 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  
（2024年10月11日に公表した再発防止策を更新）  
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を整備します。
- (6) ガバナンス強化  
2線による1線へのけん制機能を発揮させるため、グループ各社の2線統括部署の権限を強化し、コンプライアンス・リスク事象等の情報集約、分析・評価、対応策の検討を行い、必要なリスク対応を行うとともに、グループ全体としての統制を強化します。

### 5 責任の明確化

本事案は法令で定める非公開金融情報の保護措置等に不備があったものであり、

- ①当該措置を講ずるべき日本郵便株式会社
- ②委託元として委託先である日本郵便株式会社を監督し、個人顧客情報の安全管理措置を講ず

るべき株式会社かんぽ生命保険及び株式会社ゆうちょ銀行  
に加え、

③子会社管理を担う日本郵政株式会社  
に、それぞれ本事案に関する責任があると認識しております。

今回の事態に至った責任を重く受け止め、各社における責任の所在及び度合いを勘案して、以下のとおり、役員報酬の減額を行います。

【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	月額報酬の 30% × 3 か月
代表取締役副社長兼執行役員副社長 (郵便局窓口事業運営総括)	西口 彰人	月額報酬の 25% × 3 か月
常務執行役員 (金融営業部担当)	仲摩 義信	月額報酬の 20% × 2 か月
執行役員 (コンプライアンス企画部・コンプライアンス調査部担当※)	目黒 健司	月額報酬の 20% × 2 か月

※事案発覚当時。

【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	月額報酬の 25% × 3 か月
取締役兼代表執行役副社長	大西 徹	月額報酬の 20% × 3 か月
代表執行役副社長 (コンプライアンス統括部・募集管理統括部担当)	志摩 俊臣	月額報酬の 15% × 2 か月
専務執行役 (営業統括・リテール営業本部担当)	阪本 秀一	月額報酬の 15% × 2 か月

【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	月額報酬の 20% × 3 か月
取締役兼代表執行役副社長	田中 進	月額報酬の 15% × 3 か月
執行役副社長 (コンプライアンス部門担当)	小方 憲治	月額報酬の 10% × 2 か月
常務執行役 (営業部門担当)	岸 悦子	月額報酬の 10% × 2 か月

【日本郵政株式会社】

取締役兼代表執行役社長	増田 寛也	月額報酬の 25% × 3 か月
取締役兼代表執行役上席副社長	飯塚 厚	月額報酬の 20% × 3 か月

## 6 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。

※IP 電話等一部ご利用いただけない場合があります。

ゆうちょコールセンター（通話料無料）

0120-108-420

〔受付時間：平日 9:00～19:00 土・日・休日・12月31日 9:00～17:00〕

（1月1日～1月3日・5月3日～5月5日は、ご利用いただけません。）

※携帯電話等からも通話料無料をご利用いただけます。

※IP 電話等一部ご利用いただけない場合があります。

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。）

以上