

## 1. 課題認識

お客さまからの苦情につきましては、2019年度までは、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命が各社で受け付けた苦情について随時対応してまいりました。

一方で、同一のお客さまの苦情であっても、受け付けた会社が異なる場合には、連携が十分に行われないという課題がありました。

今般、かんぽ商品の不適正募集問題を契機に、お客さま本位の業務運営ができていないリスク感度を上げて確認するため、2020年4月よりグループ会社各社が連携して複数の商品にまたがるお客さまの苦情を分析いたしました。

その結果、2019年4月から2020年6月までにお申し出いただいた苦情で、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握し、79人のお客さまがこれに該当しておりました。

苦情の内容としては、例えば、かんぽ商品を解約し、その返戻金をもとに分配型投資信託を購入し、その分配金を新たに加入したかんぽ商品の保険料の支払いに充てていたお客さまから、投資信託の分配金が減少し、かんぽ商品の保険料を支払うことができなくなったというものがあります。こちらにつきましては、投資信託の分配金が定額で、かんぽ商品の保険料を支払うことができるという誤った説明や、保険契約の内容がお客さまのご意向に沿っていない取引の可能性がります。

## 2. 苦情をお申し出の79人のお客さまへの対応（再度のご意向確認）

79人のお客さまからお申し出のあった苦情については、グループ会社各社が受付の都度個別にお客さま対応してきております。

今般、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握いたしましたので、改めてお客さまに苦情内容をお伺いするとともに、ご意向確認を実施しております。

かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情をお申し出の79人のお客さまのうち、ご連絡の取れている63人のお客さまに改めてご意向確認を行い、再度取引内容の精査をするとともに当該取引に関連する社員へのヒアリングをいたしました。意向確認およびヒアリング結果は下表の通りです（8月25日現在）。

内 容	人数
お客さま本位でない取引等の懸念あり	41人
うち、契約無効等ご要望	(8人)
法令等の違反がないことを確認	22人
お手紙にてご連絡	16人
計	79人

お客さま本位でない懸念のある取引等にかかるお客さまは41人、関連する社員数は43人。そのうち、既に18人については営業活動を停止済。また、残りの25人について営業活動を停止する手続きを取っております。

調査の結果、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対処してまいります。また、契約無効等のご要望については、ご意向をよく確認のうえ真摯に対応してまいります。

なお、ご連絡が取れていない16人のお客さまにつきましては、ご連絡が取れ次第、順次同様の対応を行ってまいります。

### 3. 特にお客さま本位でない懸念のある取引の確認

課題認識において例としてお示しした苦情については複雑で、お客さま本位とは言えない取引の可能性があるため、苦情の有無にかかわらず、過去5年に遡って、外形上同様の取引が行われたお客さま（2015年度～2019年度で727人（※））全員につきまして、8月7日～14日にご意向確認を実施いたしました。確認結果は以下の通りです（8月25日現在）。

（※）7月31日報道発表では765人としていましたが、苦情お申出のお客さま79人と一部重複している等から、対象のお客さま数は727人。

お客さまのご意向	人数（人）
お客さまのご意向に沿った取引であることを確認	304人
訪問等にて詳細確認の必要あり	205人
お電話でのご連絡がつかず手紙にてご連絡を継続中	218人
計	727人

今後、詳細確認の必要な205人のお客さまについては、ご訪問などにて事実関係等の確認を行います。

また、詳細確認の必要があるお客さまに関連する社員のうち、法令違反等の懸念の観点から調査が必要な社員については、9月中旬に順次営業活動を停止するとともに、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対処してまいります。

詳細確認を行う中で、お客さまより契約無効等のご要望を頂いた場合は、ご意向をよく確認のうえ真摯に対応してまいります。

なお、連絡が取れていない218人のお客さまについては引き続き対応してまいります。

#### 4. その他のお客さまへの対応

かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、一定期間内に両方の取引を頂いているお客さまを抽出したところ、約2.2万人（2015年度～2019年度の過去5年間）でした。これらのお客さまについては、9月中にご意向確認を始めさせていただきます。

#### 5. 改善に向けた取組み

お客さま本位でない営業を防止するため、以下の取組みを実施いたしました。

- (1) 投資信託の分配金が一定期間、定額であり、かんぽ商品の保険料支払いを賄えるといった勧誘話を改めて明示的に禁止。（実施済）
- (2) 不適切な商品間の乗換え防止の観点で、投資信託購入時の原資、分配金の使用用途について管理者が確認。また、かんぽ商品の解約理由が他金融商品の購入である場合、お客さまの意向確認シートにチェック欄を追加。（実施済）
- (3) 投資信託の分配金をお受け取りになられているお客さまへのアフターフォロー時に、分配金に関する留意事項について確認。（実施済）
- (4) 商品横断的なデータモニタリングを行い、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、一定期間内に両方の取引を頂いているお客さまが抽出された場合等には取引内容の精査等を実施。（9月中に開始）
- (5) 信頼回復に向けた業務運営の開始後、お詫びとともに、アフターフォロー活動に最優先で取組みを実施。アフターフォロー活動を行うなかで、購入のご意向があれば、積立型商品（つみたてNISAを含む。）をご提案。分配型投資信託については、お客さまからお申し出があった際にご説明することとし、分配金の使用用途や理解状況を確認のうえご案内いたします。

今後とも、グループ会社間で十分な連携をとり、お客さま本位の業務運営の徹底を図ってまいります。

以上

<b>【お客さまのお問い合わせ先】</b>
<p>日本郵政株式会社 電 話：03-3477-0111（代表）</p>
<p>日本郵便株式会社お客様サービス相談センター 0120-2328-86（フリーコール） 携帯電話から 0570-046-666（有料） 〔受付時間：平日 8：00～21：00 土・日・休日 9：00～21：00〕</p>
<p>投資信託コールセンター 0800-800-4104 〔受付時間：平日 9：00～18：00〕 （土・日・休日、12/31～1/3を除きます。） ※携帯電話、PHS等からも通話料無料で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。</p>
<p>かんぽコールセンター 0120-552-950 〔受付時間：平日 9：00～21：00 土・日・休日 9：00～17：00〕 （1/1から1/3を除きます。） ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、当面の間、下記のとおり受付時間を短縮いたします。 【受付時間：平日 9：00～19：00（土日休日は 17：00 まで）】</p>