

報道関係者各位

2021 年 3 月 24 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

2021 年 4 月からの信頼回復に向けた業務運営について

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田寛也）、日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 衣川和秀）、株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田憲人）および株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田哲也）（以下、「かんぽ生命」という。）は、2021 年 4 月からの信頼回復に向けた業務運営について、以下のとおりとしましたのでお知らせします。

郵便局では、2020 年 10 月 5 日から、信頼回復に向けた業務運営を開始し、お客さまにご迷惑・ご心配をおかけしたことのお詫びと「お客さまの信頼回復に向けた約束」のご説明を行うとともに、金融商品のアフターフォローに最優先で取り組み、お客さまのご不安や疑問点の解消を図ってまいりました。

これまでは、このような取り組みの中で、お客さまからのご要望があった場合のみ金融商品のご提案を行ってまいりましたが、2021 年 4 月 1 日からは、信頼回復に向けた業務運営を継続する中で、郵便局社員より、お客さまの想定されるニーズの確認を行いながら、お客さまニーズに応じた金融商品の情報提供やご提案を実施することで、営業活動を通じたお客さまとの信頼関係の構築を進めていく新たな営業スタンスへ移行することといたします。

なお、かんぽ生命直営店[※]では、2021 年 2 月 10 日以降、かんぽ生命からご訪問等をさせていただいたことのあるお客さまや、説明のご要望等をいただいたお客さまに対し、かんぽ生命側からの保険商品やサービスのご案内・ご提案を行っておりますが、2021 年 4 月 1 日からは、これまでご訪問等をさせていただいたことのない新規のお客さまについても、ご訪問・ご案内を行っていくことといたします。

※ かんぽ生命直営店では主に法人契約の保険商品、郵便局では主に個人契約の保険商品の取扱いを行っております。

以 上



郵政創業150年

【お客さまのお問い合わせ先】
日本郵政株式会社 電 話：03-3477-0111（代表）
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〕
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。
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。）



郵政創業150年