

2025 年 5 月 19 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」）は、上記 4 社に対する金融庁の報告徴求命令（2025 年 3 月 18 日）並びに日本郵政および日本郵便に対する総務省の報告徴求命令（同年 3 月 19 日）に基づき、本日、非公開金融情報の適切な取り扱いの確保に向けた再発防止策およびその実施状況等を報告（前回報告：同年 4 月 18 日）しました。その概要は別紙のとおりです。

日本郵政グループでは、グループの総力をあげて再発防止策の実効性を不断に検証しながら改革を継続し、お客さま本位のサービス提供が図られるよう、全力で取り組んでまいります。

（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）

[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](#)

（2024 年 10 月 11 日）

[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](#)

（2025 年 3 月 18 日）

[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](#)

（2025 年 4 月 18 日）

注	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、本人しか知れない情報 (具体例：口座残高、引落情報、保有ファンドの状況 等)
---	---------	---

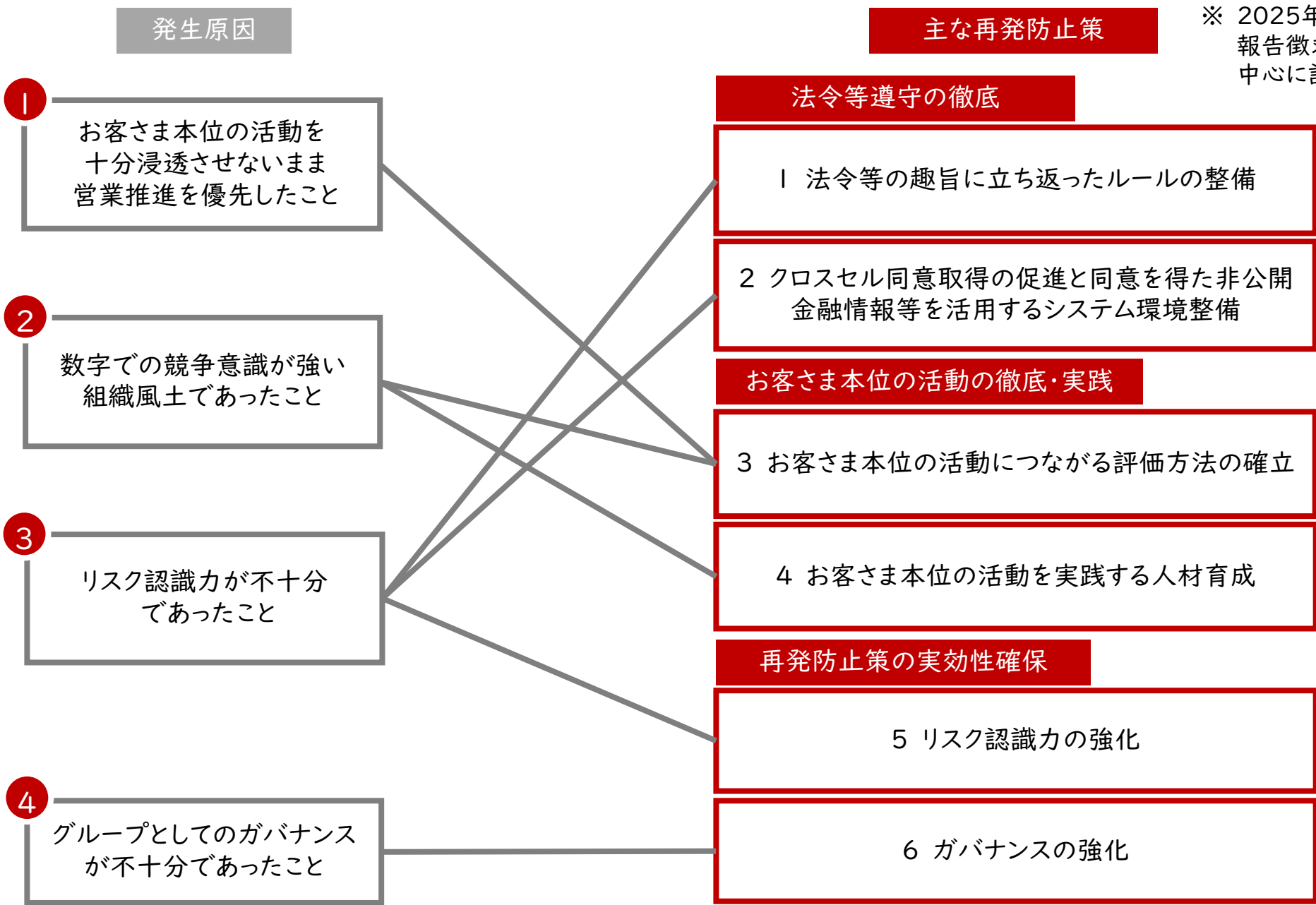
以 上

【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。
※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
（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。）



※ 2025年3月18日付けの報告徴求命令後の施策を中心に記載

再発防止策の全体像（日本郵政グループ）

再発防止策検討

再発防止策の開始

実施状況の把握

再発防止策の改善

法令等遵守の徹底

1. 法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備
- ① 郵便局等における法令等遵守の徹底に向けたルールの総点検
 - ② 法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し
 - ③ 新商品導入時等のリスク審査の強化
 - ④ 社員による実践につなげるための継続的な意識浸透

2. クロスセル同意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
- ① 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の促進
 - ② 郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようシステム環境の整備

お客さま本位の活動の徹底・実践

3. お客さま本位の活動につながる評価方法の確立
- ① 評価方法の見直し（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）

4. お客さま本位の活動を実践する人材育成
- ① 窓口営業のあるべき姿の理解浸透・実践
 - ② お客さま本位の活動を徹底するための社員の成長につなげる管理者マネジメントの浸透・実践

再発防止策の実効性確保

5. リスク認識力の強化
- ① 客観的データ等に基づくモニタリングの強化・把握したフロントラインの実態に基づく施策・ルールの効果検証
 - ② コンダクトリスクマネジメントの浸透

6. ガバナンスの強化
- ① 2線による1線へのけん制機能の発揮
 - ② 3線による2線機能の有効性の検証
 - ③ 委託先管理・子会社管理の機能向上・その他

再発防止策	
実施内容	実施予定
1.法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備	
①郵便局等における法令等遵守の徹底に向けたルールの総点検	
・2025年1月に非公開金融情報の取扱いにかかるマニュアル改正：【かんぽ生命】 ・<u>2025年4月から各社の個人情報に係る規程・マニュアルについて、総点検を開始：【全社】</u>	・<u>2025年5月から日本郵便独自の規程・マニュアル、システムについて、委託元で総点検を開始：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】</u> ・<u>総点検の結果を踏まえた、規程・マニュアルの見直し、システムの改善：【全社】</u>
②法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し	
・2025年4月から委託元と日本郵便の間で法令改正等の情報共有を定期的実施：【日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・2025年4月から法令改正等通知サービスの利用を開始し、法令改正情報をグループ会社に情報提供：【日本郵政】 ・2025年度から2線部署と当局のコミュニケーションの機会拡大等：【日本郵政】	・左記施策を継続実施し、必要なルールの検証・見直しを実施：【全社】
③新商品導入時等のリスク審査の強化	
<u>2025年度以降、以下の取組みを実施</u> ・新商品、サービス導入時の審査を委託元商品にまで拡大：【日本郵便】 ・郵便局での取扱いのリスクを明示的に追加した審査項目で審査を開始、審査結果を日本郵便へ情報連携：【ゆうちょ銀行】 ・日本郵便における「新商品等審査」の結果をもとに、リスク評価の妥当性検証等を実施：【かんぽ生命】 ・商品開発等以外の重要施策にまでリスク評価を拡大：【かんぽ生命】 ・日本郵政が上記取組みが適切に行われているかを点検：【日本郵政】	・<u>左記施策を継続実施し、必要に応じてリスク低減施策を実施：【全社】</u>

再発防止策の進捗状況（日本郵政グループ）

再発防止策	
実施内容	実施予定
1. 法令等の趣旨に立ち返ったルールの整備	
④社員による実践につなげるための継続的な意識浸透	
【本社向け】 ・2024年11月以降、グループ各社関係役員及び日本郵政社員を対象に、社外講師によるコンプライアンス研修を実施：【日本郵政】 【支社（支店）・フロント向け】 ・2024年11月以降、法令遵守の理解・意識統一に向けた研修等の実施：【日本郵便】 ・2024年10月以降、郵便局サポートを担うエリア本部・パートナーセンター社員に対して継続的な研修を実施：【ゆうちょ銀行】 ・2024年12月以降、定期的な全社周知・指導の実施、研修プログラムの充実：【かんぽ生命】	・2025年度以降も各種研修の継続：【全社】 ・<u>支社（支店）・フロント向け研修における理解度浸透度合いの確認（4.①②も同様）</u>：【日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命】
2. クロスセル同意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	
①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の促進	
・<u>2024年11月以降、システム環境の整備に向けグループ横断的なプロジェクトにて検討をスタート</u>：【日本郵政】	・2025年度上期に対面でのお客さま対応に加え、デジタルサービス（ゆうちょ通帳アプリ、かんぽマイページなど）においてクロスセル同意情報を取得できる仕組みを順次構築：【全社】 ・<u>2025年7月からゆうちょ通帳アプリ等で同意情報の取得を開始</u>：【全社】
②郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようにシステム環境の整備	
・2-①と同じ	・2025年度上期に各チャンネルで取得した同意情報の記録・管理及び郵便局で参照が可能な仕組みを構築（グループ顧客基盤）：【日本郵政】

再発防止策の進捗状況（日本郵政グループ）

再発防止策	
実施内容	実施予定
3.お客さま本位の活動につながる評価方法の確立	
①評価方法の見直し（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）	
・2025年4月からお客さまとの良好な信頼関係の構築を重要視するため、「評価のための観察ポイント」及び「評価基準」を見直し：【日本郵便】 ・お客さま本位の活動や適切な営業プロセスを定量的に評価する仕組みを継続：【ゆうちょ銀行】 ・2025年4月からアフターフォローや新契約等の複数項目で構成する総合ポイントで評価：【かんぽ生命】	・「お客さまとの良好な信頼関係構築」と「お客さまの商品・サービスのご利用」の両面を評価する仕組みの構築に向けた評価指標の可視化（2025年中）：【日本郵便】 ・左記の定量的な評価による運営：【ゆうちょ銀行】 ・左記の評価を実施しつつ評価対象の見直しを検討（2026年度向け）：【かんぽ生命】
4. お客さま本位の活動を実践する人材育成	
①窓口営業のあるべき姿の理解浸透・実践	
・窓口営業のあるべき姿をお客さま本位の徹底の観点から再定義し、2025年度金融営業方針に記載：【日本郵便】 ・2025年3月に全管理者、全社員を対象とした研修実施：【日本郵便】	・2025年6月に次回研修等を実施：【日本郵便】 ※以降、四半期に1度程度実施
②お客さま本位の活動を徹底するための社員の成長につなげる管理者マネジメントの浸透・実践	
・2025年3月から伴走型マネジメントの浸透・実践：【日本郵便】 ・2025年3月に役職局長のマネジメントモデルの策定：【日本郵便】 ・2025年4月に役職局長向けのマネジメント研修及びマネジメントディスカッションを実施：【日本郵便】 ・2025年3月に実績フィードバックルール、会議等運営ルールの見直し：【日本郵便】	・2025年6月に全管理者を対象としたマネジメントディスカッションを実施：【日本郵便】 ※以降、四半期に1度程度実施 ・「マネジメントの手引き」等のコンテンツを改善（2025年6月）：【日本郵便】

再発防止策の進捗状況（日本郵政グループ）

再発防止策	
実施内容	実施予定
5. リスク認識力の強化	
①客観的データ等に基づくモニタリングの強化・把握したフロントラインの実態に基づく施策・ルールの効果検証	
・2025年3月から日々の活動記録に関し、記載すべき事項・範囲等を具体的かつ明示的に周知：【日本郵便】 ・2024年11月からリスクベースの事後モニタリングを実施：【日本郵便】 ・郵便局未来会議及び目安箱等を通じて経営陣がフロントラインとコミュニケーションを実施：【日本郵便】 ・2025年4月から本社社員による支社担当制、支社社員による地区担当制の態勢を構築し、郵便局の取組状況を確認・把握：【日本郵便】 ・2025年1月からパートナーセンターによる郵便局モニタリングの実施：【ゆうちょ銀行】	・今後、活動記録にかかるシステム上の利便性を向上させ、その記載内容の充実を図ることで、管理者による活動管理の更なる改善を実現：【日本郵便】 ・モニタリング対象の選定基準の見直し（2025年度第1四半期中）：【日本郵便】 ・郵便局における研修の理解度を元にモニタリング項目の見直しを実施（2025年度第1四半期中）：【ゆうちょ銀行】 ・郵便局支援部が直接郵便局モニタリングを実施（2025年5月）：【かんぽ生命】 ・かんぽ生命本社による郵便局の実態把握や個別指導の実施（日本郵便と共同実施）：【かんぽ生命】 ・フロントラインの施策に対する管理体制の整備：【日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命】
②コンダクトリスクマネジメントの浸透	
・2024年12月から外部専門チームによる法令違反・社内規程違反未満のお客さま本位に反する事象、コンダクトリスク事象等の報告を実施：【日本郵政】 ・2線機能が統制するコンプライアンス・リスクの範囲に、企業倫理や社会規範等に反するコンダクトリスクが含まれることを明確化：【全社】 ・JP行動宣言浸透の深化：【日本郵政】 ・コンダクトリスクマネジメント浸透に向けた態勢整備：【日本郵政】 ・2025年3月～4月にコンダクト事象洗い出し検討会を開催：【かんぽ生命】	・JP行動宣言浸透の認知向上に向けたキャラバン活動（対象者の拡大）の実施：【日本郵政】 ・コンダクトリスク事象の類型化、規程化（2025年5月）：【かんぽ生命】

再発防止策の進捗状況（日本郵政グループ）

再発防止策	
実施内容	実施予定
6. ガバナンスの強化	
①2線による1線へのけん制機能の発揮	
・2025年4月に1線の活動を停止する権限と責任の明確化を含む規程の改正を実施：【日本郵政】 ・2024年11月以降、日本郵政コンプライアンス担当が、2線の責任部署として総合調整：【日本郵政】 ・2025年4月に2線各部署の司令塔機能を有する部署としてリスク・コンプライアンス統括部を設置：【日本郵便】	・<u>左記の日本郵政の改正を踏まえて日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命でも規程化を実施（2025年7月）</u>：【全社】 ・<u>日本郵政による各社活動への改善要請等（子会社管理機能）について、グループ会社間で協議の上、規定化（2025年5月）</u>：【全社】
②3線による2線機能の有効性の検証	
・グループ内部監査部門の各階層（役員・部長間、監査担当者間）において、監査実施前の段階からリスク認識等を共有する仕組みを構築：【全社】 ・<u>日本郵政及び日本郵便の内部監査部が一体的に実施する内部監査において2線の取組内容等を検証</u>：【日本郵政、日本郵便】 ・<u>委託元による委託先に対する監査において2線の取組内容等を検証</u>：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】	・<u>左記の検証等を継続（通年）</u>：【全社】

再発防止策の進捗状況（日本郵政グループ）

再発防止策	
実施内容	実施予定
6. ガバナンスの強化	
③委託先管理・子会社管理の機能向上・その他	
・2025年4月に代理店を適正に管理する郵便局協働部を設置：【かんぽ生命】 ・委託先である日本郵便によって適切に再発防止策が実施されているかを確認して必要に応じて改善を要求：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・日本郵便との両社社長間の会議等による迅速な課題の解決：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・再発防止策の実施についてグループ全体での進捗管理を行い、経営層自らが必要に応じて改善を指示：【日本郵政】	・2025年5月に代理店の営業品質等を適正に管理する郵便局営業室を設置：【ゆうちょ銀行】 ・代理店を管理する新設部署が中心となり日本郵便フロントの支援・実態把握を強化：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命】 ・委託先管理、子会社管理について継続実施：【ゆうちょ銀行、かんぽ生命、日本郵政】 ・機能発揮に資する人材の配置・育成：【全社】