

2025 年 12 月 22 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 根岸 一行／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 小池 信也／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）なら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（注）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などを報告（前回報告：同年 9 月 22 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）

[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 5 月 19 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 9 月 22 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。

※ご利用の際は、発信者番号を通知してください。

（電話機が非通知設定の方は、上記の電話番号の最初に
186 を付けてお掛けください）

かんぽコールセンター

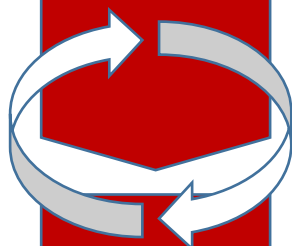
0120-552-950（フリーダイヤル）

〔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。）

再発防止策の全体像（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）

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管理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な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・実践およびお客さま本位の業務運営の徹底
- 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

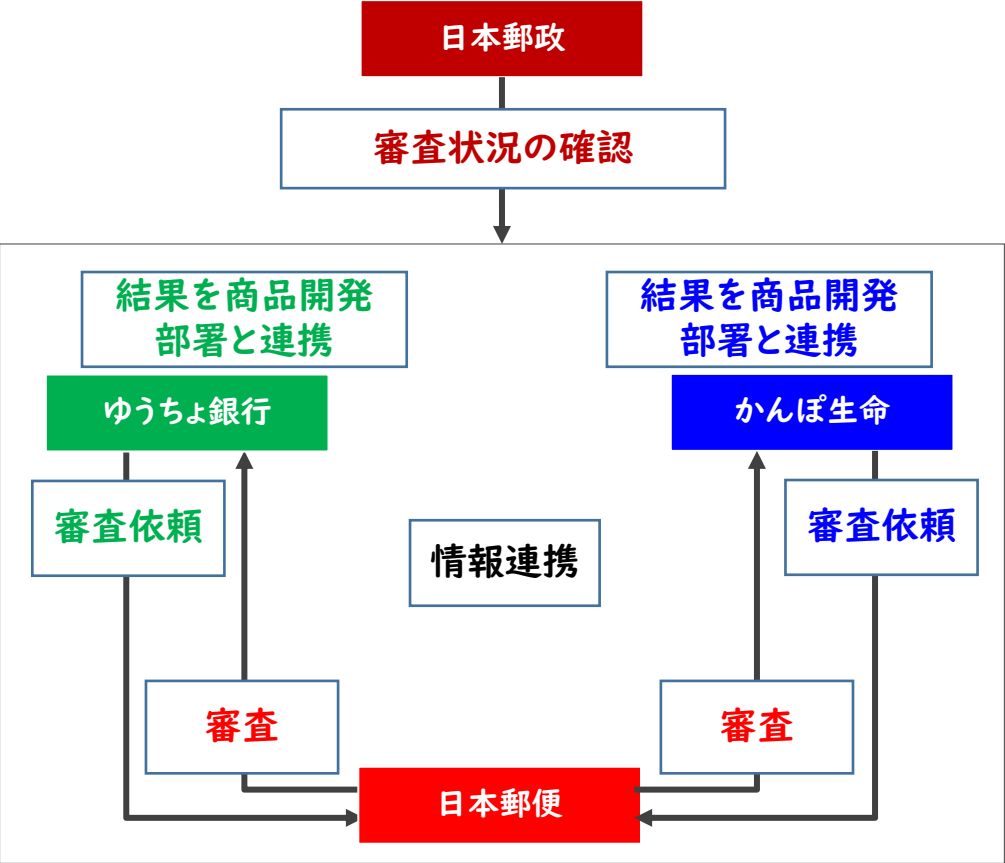
- ① 2線による1線へのけん制機能の発揮
- ② 委託先管理・子会社管理の機能向上・その他
- ③ 3線による2線機能の有効性等の検証

再発防止策の取組概要(法令等遵守の徹底)

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

- 新商品導入時のリスク審査について、グループ全体での審査体制を構築することでグループ固有のリスクに対して幅広く審査



2.クロスセル同意取得の管理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

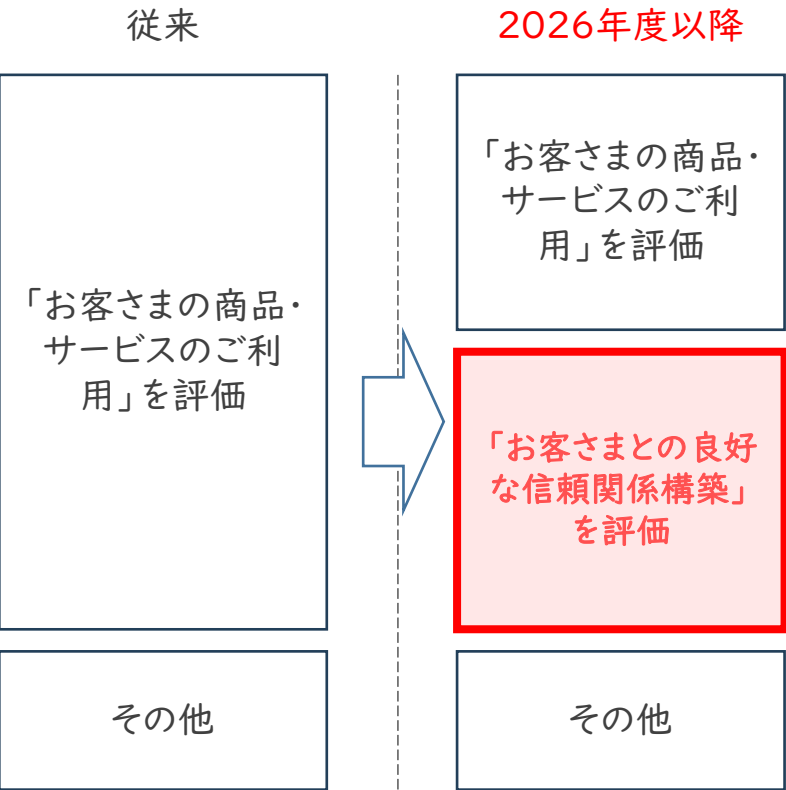
- 各チャネルで取得したお客さまの同意情報を一元的管理し、適切にフロントで活用する仕組みを構築



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

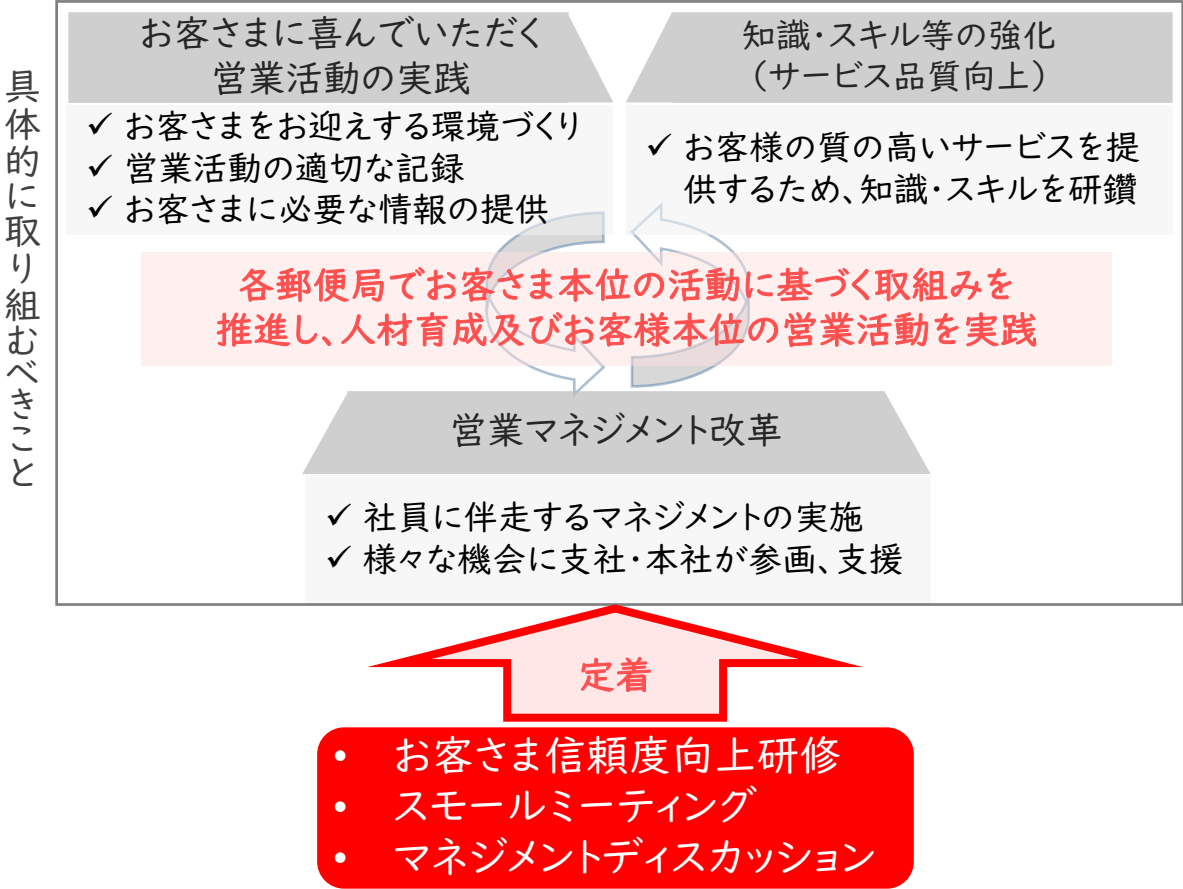
- 2026年度に向け、「お客さまとの良好な信頼関係構築」と「お客さまの商品・サービスのご利用」の両面を評価する仕組みを導入



※ 本資料に示す図表は概念的なイメージであり、面積等が実際の評価ウエイトを意味するものではありません

4. お客さま本位の活動を実践する人材育成

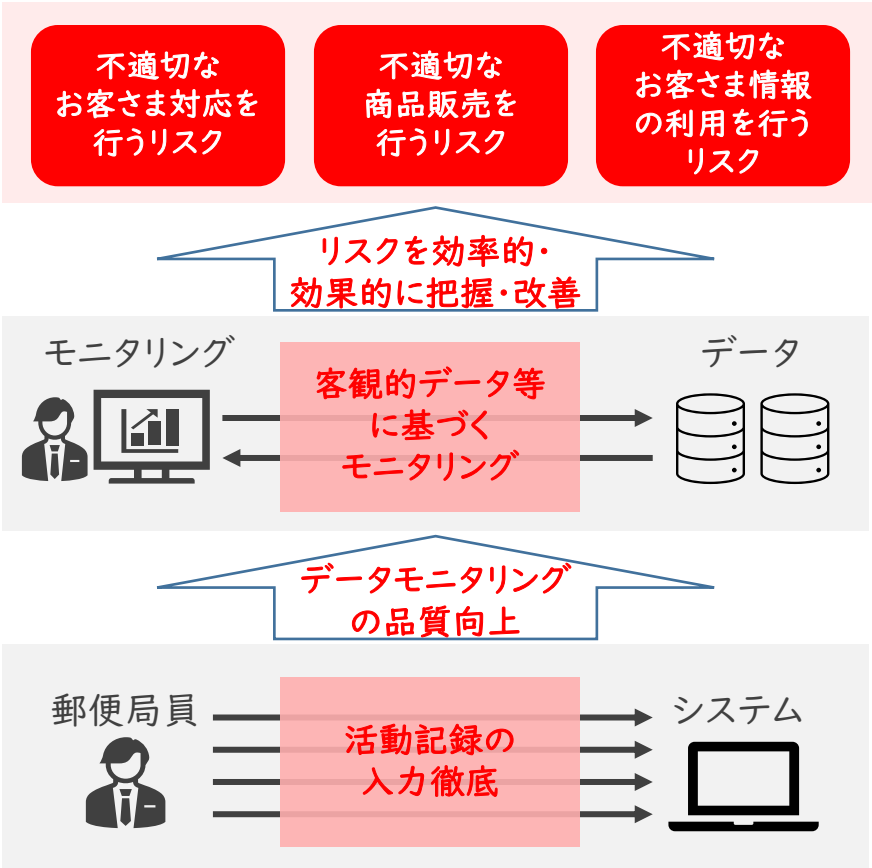
- 各種研修(お客さまからの信頼度向上研修、スモールミーティング、マネジメントディスカッション)を継続することで、お客さま本位の活動を実践・定着



再発防止策の実効性確保

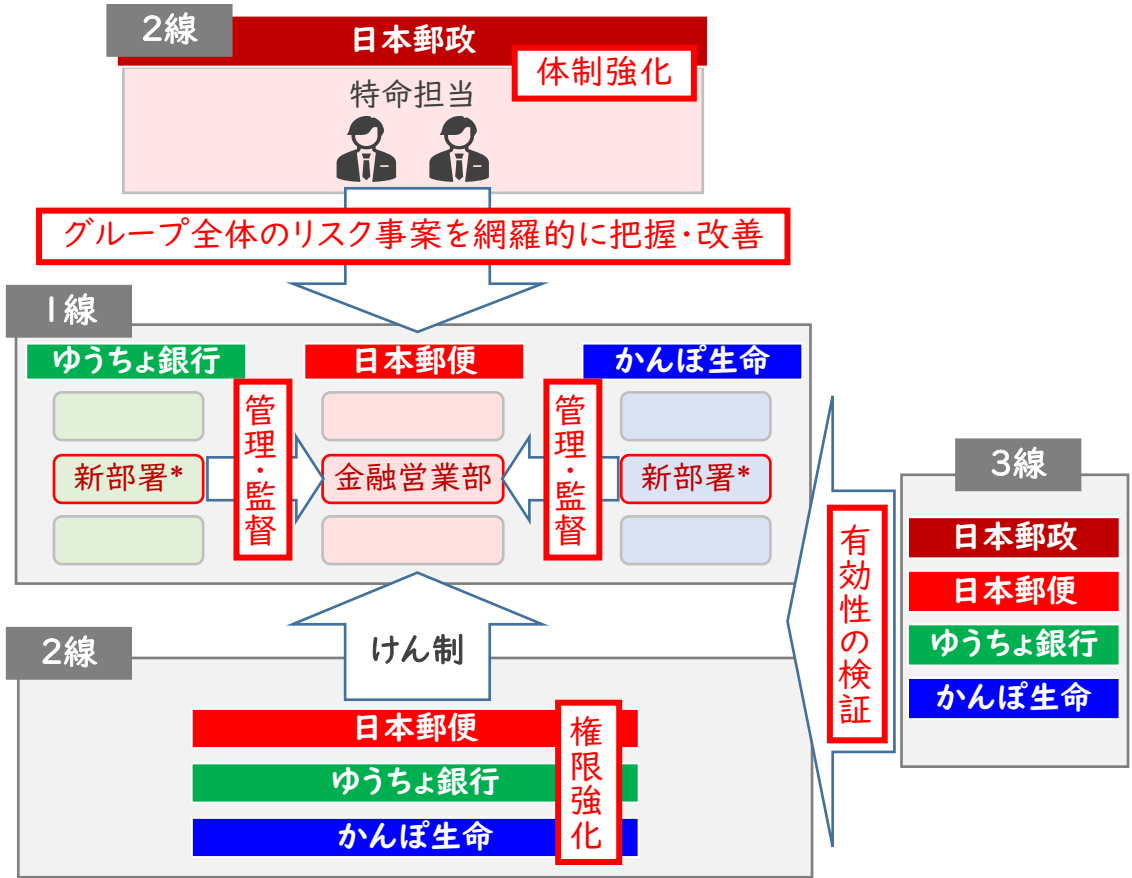
5. リスク認識力の強化

- 客観的データ等に基づくモニタリングの実施により、リスクを効率的・効果的に把握・改善し、不適切なお客さま対応を防止・抑制
- 加えて、現場での活動記録の入力を徹底し、データモニタリングの品質を向上



6. ガバナンスの強化

- 1線では、委託元にて部署を新設し、委託先管理機能を強化
- 2線が1線をけん制するための権限と体制を構築するとともに、日本郵政2線の体制を強化
- 3線によるテーマ監査により各ガバナンス機能の有効性を検証



*新部署名) ゆうちょ銀行: 営業推進部・郵便局営業室、かんぽ生命: 郵便局協働部

再発防止策の進捗状況（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）

	取組概要	実施状況
法令遵守態勢の徹底		
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		
日本郵政 (グループ共通)	・各社の個人情報に係る規程・マニュアルについて、総点検を実施	点検：2025.4～ 改善・見直し：2025.8～
ゆうちょ銀行	・銀行・保険業務に係る日本郵便の規程・マニュアル、システムについて、委託元で点検を実施	点検：2025.5～8
かんぽ生命		改善・見直し：2025.9～
かんぽ生命	・非公開金融情報の取扱いにかかるマニュアル改正	2025.1
	・非公開金融情報の取扱いに係る規程、細則の改正	2025.5
②法令改正等の検知態勢強化とルールの検証・見直し		
日本郵政 (グループ共通)	・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	2025.4～
	・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	2025.4～
日本郵政	・2線部署と当局のコミュニケーションの機会拡大等	2025.4～
	・2線による法令関連リスクの関連機能を強化	2025.7～
③新商品導入時等のリスク審査の強化		
日本郵政	・日本郵政が各社2線（リスク管理統括部署）の取組みが適切に行われているかを点検	2025.6～
日本郵便	・新商品、サービス導入時の社内審査を委託元商品にまで拡大	2025.4～
	・新商品・サービス導入時の実施スキームに関する社内規程類を改正	2025.7
ゆうちょ銀行	・郵便局で販売・提供する際のリスクを各審査項目に明示的に追加し、明確化	2025.4
	・日本郵便と相互に審査を行い結果を共有する方法等を整理し、新商品等審査の手続・マニュアルを改正	2025.5
	・日本郵便との相互審査開始	2025.6～
かんぽ生命	・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	2025.3～
	・商品開発等以外の重要施策にまでリスク評価を拡大	
グループ共通	・各種施策を継続実施し、必要に応じてリスク低減施策を実施	2025.4～
④社員による実践につなげるための継続的な意識浸透		
日本郵政	・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	2024.11～
	・法令遵守の理解・意識統一に向けた研修等の実施	2024.11～
日本郵便	・本社から郵便局に対する指示等を行うに際して、法令違反等に繋がりをうるリスクなど、指示の趣旨・背景を丁寧を示す取組みを実施	2025.4～
ゆうちょ銀行	・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	2024.10～
かんぽ生命	・定期的な全社周知・指導の実施、研修プログラムの充実	2024.12～
	・法令知識・法的思考力向上のための社外講師研修を実施	2025.7～

再発防止策の進捗状況（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）

	取組概要	実施状況
2. クロスセル同意取得の管理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		
日本郵政 (グループ共通)	・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	2024.11～
	・ゆうちょ通帳アプリ、かんぽアプリで同意情報の取得を開始	2025.7～
	・かんぽマイページで同意情報の取得を開始	2025.10～
②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		
日本郵政 (グループ共通)	・各チャ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（グループ顧客管理基盤）	2025.7
	・各チャネルで取得した同意情報を各社で参照が可能な仕組みを構築	2025.10
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）		
日本郵便	・「お客さまとの良好な信頼関係構築」を重要視した「評価基準」に見直し	2025.4
	・「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を検討	2025年度中に検討
ゆうちょ銀行	・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	2025.4～
かんぽ生命	・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	2025.4～
	・お客さまからの評価指標として「お客さま満足度」を新たに設定	2025.4
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・実践およびお客さま本位の業務運営の徹底		
日本郵便	・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	2025.3
	・法令遵守の徹底に向けた全管理者、全社員を対象とした研修を実施	2025.3～
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		
日本郵便	・役職局長のマネジメントモデルの策定	2025.3
	・社員と一緒に行動し社員の成長に寄り添うことを重視する伴走型マネジメントの浸透・実践	2025.3～
	・役職局長向けの研修及びディスカッションを実施	2025.4～
	・ディスカッションの内容を踏まえた役職局長のマネジメントモデルを「マネジメントの手引き」にて周知	2025.6
	・実績フィードバックルール、会議等運営ルールの見直し	2025.3（4月～周知）

再発防止策の進捗状況（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）

取組概要		実施状況
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		
日本郵便	・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	2025.3
	・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	2025年度上期中
日本郵便	・1線によるリスクベースの事後モニタリングを実施	2024.11～
	・2線によるリスクベースの事後モニタリングの検証を実施	2025.6～
	・2線による客観的データに基づく郵便局モニタリングを実施	試行：2025.2～ 本格実施：2025.9～
日本郵便	・会議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	2023.8～
	・本社社員による支社担当制、支社社員による地区担当の態勢を構築し、郵便局の取組状況を確認・把握	2025.4～
ゆうちょ銀行	・パートナーセンターによる郵便局モニタリングの実施	2025.1～
	・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	2025.7～
	・日本郵便（2線）が実施する郵便局モニタリングへ同行し、内容を確認	2025.8～
かんぽ生命	・モニタリングの強化（かんぽ生命が直接郵便局モニタリングを実施）	2025.4～
	・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）	2025.5～
日本郵便	・郵便局が実施する施策に対する支援・管理体制の整備	2025.9～
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		
日本郵政	・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	2024.12～
	・コンダクトリスクマネジメント浸透に向けた態勢整備	2025.4～
	・キャラバン活動の対象者拡大、クロスセル問題を扱うことによるJP行動宣言浸透の深化	2025.4～
かんぽ生命	・コンダクト事象洗い出し検討会を開催	2025.3～
	・コンダクトリスク事象の類型化および規程化	2025.5～

再発防止策の進捗状況（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）

	取組概要	実施状況
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		
日本郵政 (グループ共通)	・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	2024.11以降、順次
	・1線の活動を停止する権限と責任の明確化を含む規程（日本郵政）の改正を実施	2025.4
	・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、規程化を実施	2025.5
	・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	2025.7
	・日本郵政の2線部署を中心とした体制整備	2025.7～
日本郵便	・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	2025.4
②委託先管理・子会社管理の機能向上		
日本郵政	・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	継続実施
ゆうちょ銀行	・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	2025.5
かんぽ生命	・1線、2線の階層別に、代理店監督を行う組織を一元化	2025.4
ゆうちょ銀行	・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 ・代理店を管理する部署が中心となり日本郵便フロントラインの支援・実態把握を強化	2025.6～
かんぽ生命		
ゆうちょ銀行	・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	2024.4～
かんぽ生命		
③3線による2線機能の有効性の検証		
日本郵政 (グループ共通)	・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	2025.4
	・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線の取組内容の実効性等を検証	2025.5～
	・合同でインタビューを実施するなどグループ間で連携を密にし、再発防止策の有効性、実効性を検証	2025.9～
ゆうちょ銀行 かんぽ生命	・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	2025.4～