

2025 年 3 月 18 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」）では、郵便局において、お客さまから事前に同意をいただかないまま、お客さまの貯金の非公開金融情報（注 1）をかんぽ生命保険商品の募集を目的とした来局ご案内に利用した事例を確認し、2024 年 9 月 27 日、金融庁及び総務省に対して本事案に係る不祥事件届をかんぽ生命から提出するとともに、その旨を公表いたしました。また、かんぽ生命保険商品の募集への利用について調査を行い、同年 10 月 11 日、このような保険募集のためにリスト化したと推定できるお客さまの人数について約 155 万人と判明した旨の調査結果及び再発防止策を公表したところです。

その後、本事案の実態をより正確に把握し、発生原因を明らかにして再発防止策を策定するため、調査対象を投資信託等への利用にも拡大して追加調査を行い、原因を分析し再発防止策を策定するとともに、事案全体を踏まえた関係者の責任を明確化いたしました。詳細は別紙のとおりです。

なお、本日、これらを内容とする不祥事件届を金融庁及び総務省に対して提出したところです。お客さまをはじめ関係者の皆さまにご不安・ご心配をおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

また、本日、金融庁から、日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命に対して、再発防止策及びその実施状況等について、定期的に報告するよう命令を受けたところです。

日本郵政グループでは本事案の発生を厳粛に受け止め、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）

注 1	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。）