

1 調査結果

商品販売に係る保険業法上の認可を取得する前に、販売開始後のお申込みを前提として、商品概要のご説明をするなどの勧誘行為を受けたお客さまの人数は以下のとおりとなります。

なお、調査の対象範囲は、保険募集に関するシステム上の記録を行うこととなった 2019 年 8 月以降のデータ履歴を確認した結果となります。

・一時払終身保険（2024 年 1 月 4 日販売開始）	199 名※
・学資保険の改定（2023 年 4 月 1 日販売開始）	479 名
・その他の商品改定	3 名

(※) 2025 年 3 月 18 日に公表したお客さま 167 名に、同日以降の調査で新たに判明したお客さま 32 名を加えた人数です。

2 本事案の主な発生原因

(1) 法令等遵守の徹底に向けた取組みが不十分であったこと

－本社において保険募集における「勧誘行為」の定義の認識が不十分なままフロントラインに対してお客さま対応を指示する等、法令等の理解が不十分であった

－また、学資保険の改定に際しては、現行商品への加入意向を示されたお客さまには、今後新商品が発売されることを情報提供することがお客さま本位と考え、こうした行為が保険募集における「勧誘行為」に該当することとなり得る可能性がある中、フロントラインに対してお客さまへの情報提供を指示していた

(2) 業務品質の確保に向けた取組みが不十分であったこと

－認可前勧誘の防止にかかる本社指示が不明瞭な部分もあったため、フロントラインでは十分に理解されず、法令違反というリスク事象につながった

(3) リスク認識力の強化に向けた取組みが不十分であったこと

－本社においてフロントラインの実態把握が不十分であったため、上記(2)のリスク事象を認識できていなかった

3 再発防止策

主な再発防止策は以下のとおりです（詳細は別紙 2 のとおりです。）。

(1) 法令等遵守の徹底に向けた取組み

今般の問題は、上記 2 (1) のとおり、保険募集における「勧誘行為」の定

義を含めた法令等の理解が不十分であったことが主因であるため、本社において弁護士等の社外講師による継続的な研修を実施するなど、改めて全社的な再周知および教育を実施します。

また、法令等の理解が不十分であったことを踏まえ、新商品導入時のリスク審査を強化することで、同種事案の再発防止を図っていきます。

(2) 業務品質の確保に向けた取組み

上記2(2)の反省を踏まえ、今後、本社からフロントラインに対して指示を行う際には、その趣旨・背景の丁寧な解説を徹底することにより、業務品質の向上に取り組めます。

このうち、特に重要な指示内容については、フロントライン向けの事前説明会を実施するなど、双方向のコミュニケーションを強化します。

また、フロントラインにおいては、管理者による募集人の活動管理の更なる改善に取り組むことで、業務品質の向上を図っていきます。

(3) リスク認識力の強化に向けた取組み

上記2(3)の反省を踏まえ、本社から指示した内容に関し、フロントラインにおいてリスク事象が発生していないかという観点からの実態把握を強化します。

また、本社におけるリスク統制機能の強化を図るため、リスク・コンプライアンス部門の司令塔機能を有する部署の設置にかかる組織改編等を行いました。

さらに、企業倫理や社会規範等も含めたコンダクトリスクマネジメントを浸透させるとともに、フロントラインにおいてリスク事象にかかる研修を実施していくことで、リスク認識力の強化を図ります。

加えて、本社・支社（支店）からのモニタリング・フォローアップを強化することで、上記の各種取組みの着実な定着を図っていきます。

(4) 認可取得前の勧誘の防止に向けたその他の取組み

新商品の販売または商品改定にかかるフロントラインに対する周知等について、認可取得後の実施とすることにより、認可取得前の勧誘が発生しない態勢を整備します。

また、新商品の販売等に関して、認可取得前の段階でのお客さま向けの報道発表は実施しないこととします。

4 責任の明確化

本事案は、販売に係る保険業法上の認可を取得する前にお客さまへ勧誘を行っていたもので、適正履行の確保に不備があったものであり、日本郵便株式会

社及び株式会社かんぽ生命保険に、それぞれ本事案に関する責任があると認識しております。

今回の事態に至った責任を重く受け止め、各社における責任の所在及び度合いを勘案して、以下のとおり役員報酬の減額を行うとともに、本社・支社の責任者、郵便局の管理者及び募集人に対して処分を実施いたします。

【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	月額報酬の 10% × 2 か月
代表取締役副社長兼執行役員副社長（郵便局窓口事業運営総括）	西口 彰人	月額報酬の 10% × 2 か月
常務執行役員（金融営業部担当）	仲摩 義信	月額報酬の 10% × 1 か月
執行役員（コンプライアンス企画部・コンプライアンス調査部担当※）	目黒 健司	月額報酬の 10% × 1 か月
執行役員（リスク管理統括室担当※）	三田 彰子	月額報酬の 10% × 1 か月

※事案発覚当時。

【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	月額報酬の 10% × 2 か月
取締役兼代表執行役副社長	大西 徹	月額報酬の 10% × 2 か月
代表執行役副社長（コンプライアンス統括部・募集管理統括部担当※）	志摩 俊臣	月額報酬の 10% × 1 か月
専務執行役（リテール営業本部担当※）	阪本 秀一	月額報酬の 10% × 1 か月
常務執行役（リスク管理統括部担当）	宮澤 仁司	月額報酬の 10% × 1 か月
執行役（リテール営業本部長※（委嘱））	柳沢 憲一	月額報酬の 10% × 1 か月

※事案発覚当時。