

2021年9月28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

新しいかんぽ営業体制の構築について

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／以下「日本郵便」）、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」）は、新しいかんぽ営業体制の構築について、以下のとおりとしましたのでお知らせします。

かんぽ営業の不適正募集問題については、営業推進管理の仕組みやガバナンス、募集管理態勢などの構造的要因があったものと認識しており、日本郵政グループは業務改善計画の実行を経営の最重要課題として位置付けるとともに、お客さまの信頼回復に取り組み、不適正募集を発生させないための募集管理態勢の整備などを一定水準まで進めてきました。

今後も、信頼回復に向けた業務運営を継続する中で、お客さまニーズに応じた商品・サービスの情報提供やご提案を実施することで、お客さまとの信頼関係の構築を進めてまいります。

2022年4月1日からは、多様化するお客さまニーズにきめ細やかに対応するという観点から、お客さまへの専門性を持ったご対応を更に充実させるために、お客さま担当制の導入など、新しいかんぽ営業体制を構築し、日本郵便の訪問営業を行う社員のサービスの取り扱いを変更いたします。

日本郵便の訪問営業を行う社員は生命保険*1のご提案とアフターフォローに専念することになるため、貯金業務・投資信託および一部の提携金融商品*2につきましましては、郵便局の窓口を担当を変更し、ご提案やアフターフォローなどのサポートを行ってまいります*3。

また、活動拠点の集約を行うことにより、生命保険のお客さまの担当者が変更になる場合がございます。

対象となるお客さまにつきましては、10月以降順次、訪問や郵送などによりお知らせいたします。

なお、郵便局数、郵便局での取り扱い業務に変更はなく、かんぽ生命商品にかかる保険金請求などのお手続きについても、これまでどおり、お取り扱いが可能です。

新しいかんぽ営業体制の構築後も、お客さまお一人おひとりとの長期継続的な信頼関係の構築に向けて、責任を持った丁寧な対応を実現いたします。

引き続き、お客さまの信頼回復に取り組みるとともに、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供してまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

<お客さま担当制の導入>

お客さまの担当者がご提案からアフターフォローまで継続的に対応することで、お客さまお一人おひとりに対して、これまで以上に、責任を持って丁寧に対応いたします。



- *1 かんぽ生命商品およびアフラック商品（がん保険）
- *2 変額年金保険、引受条件緩和型医療保険、自動車保険、JP生活サポート保険
- *3 2022年4月からかんぽ生命社員として活動し、訪問営業を行う社員に生命保険以外の商品・サービスに関するご要望をいただいた場合は、窓口社員（郵便局の窓口）にお取り次ぎいたします。

以上

【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（フリーダイヤル） 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〕
ゆうちょコールセンター 0120-108-420（通話料無料） 〔受付時間〕 お問い合わせページ でご確認ください。 ※携帯電話等からも通話料無料を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〕 （1/1 から 1/3 を除きます。）