2025 年 5 月 19 日
日 本 郵 政 株 式 会 社
日 本 郵 便 株 式 会 社
株式会社かんぽ生命保険

一時払終身保険等の販売に係る認可取得前の勧誘について

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」）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、昨年１月４日に販売を開始した一時払終身保険に関して、販売に係る保険業法上の認可を取得する前に日本郵便およびかんぽ生命の社員である生命保険募集人が勧誘行為を行った事案を確認し、本年３月にこれらを内容とする不祥事件届出をかんぽ生命から監督官庁に対して提出するとともにその旨を同年３月 18 日に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、発生原因を深掘りして再発防止策を策定するため、一時払終身保険以外の過去の新商品も調査対象として拡大したうえで、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。
調査結果および主な発生原因分析、再発防止策およびその実施状況等の概要は別紙１および別紙２のとおりです。

また、上記３社に対する金融庁の報告徴求命令（2025 年３月 18 日）および日本郵政、日本郵便に対する総務省の報告徴求命令（2025 年３月 19 日）に基づき、本日、調査結果および再発防止策等を報告しました。

このような事案が発生したことにつきまして、大変重く受け止めており、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。

日本郵政、日本郵便およびかんぽ生命では本事案の発生を厳粛に受け止め、各社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）
一時払終身保険の販売に係る認可取得前の勧誘について（2025 年３月 18 日）

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。

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。）

別紙１

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みます。

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】

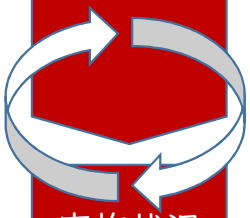
取締役兼代表執行役社長	谷垣　邦夫	月額報酬の 10%×２か月
取締役兼代表執行役副社長	大西　　徹	月額報酬の 10%×２か月
代表執行役副社長（コンプライアンス統括部・募集管理統括部担当※）	志摩　俊臣	月額報酬の 10%×１か月
専務執行役（リテール営業本部担当※）	阪本　秀一	月額報酬の 10%×１か月
常務執行役（リスク管理統括部担当）	宮澤　仁司	月額報酬の 10%×１か月
執行役（リテール営業本部長※（委嘱））	柳沢　憲一	月額報酬の 10%×１か月

※事案発覚当時。

再発防止策の全体像（日本郵政グループ）

別紙2

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.法令等遵守の徹底に向けた取組み
①法令知識・法的思考力の向上に向けた社外講師による継続的研修
②保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的再周知・教育
③新商品導入時等のリスク審査の強化

業務品質の確保

2.本社からの指示内容の適切な理解に向けた取組み
①指示内容の趣旨・背景を丁寧に解説することによる業務品質の向上
②重要な指示内容については、フロントラインへ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

3.フロントラインにおける業務品質向上のための取組み
①法令・コンダクトリスクへの理解とこれに基づく業務品質の確保にむけた継続的研修
②フロントライン管理者による募集人の活動管理の更なる改善

再発防止策の実効性確保

4.リスク認識力の強化に向けた取組み
①本社・支社（支店）からのモニタリング・フォローアップの強化　②リスク統制機能の強化　③コンダクトリスクマネジメントの浸透

5.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　②3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
Ⅰ.法令等遵守の徹底に向けた取組み	
①法令知識・法的思考力の向上に向けた社外講師による継続的研修	
・2025年5月から法令等遵守の徹底に向けて、役員および社員に対する弁護士等の社外講師の活用を含めた研修を準備：【かんぽ生命】	・2025年7月から、左記の研修を開始するとともに、継続的に実施していくことで、会社全体の法令知識・法的思考力の向上を実現：【かんぽ生命】
②保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的再周知・教育	
・2025年5月から、今般の問題事象を踏まえ、保険募集における「勧誘行為」の定義の再整理を実施：【かんぽ生命】	・2025年5月に保険募集における「勧誘行為」にかかる全社的周知・教育を実施：【日本郵便】【かんぽ生命】
③新商品導入時等のリスク審査の強化	
・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】 ・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】	・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 ：【日本郵政】【日本郵便】【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
2.本社からの指示内容の適切な理解に向けた取組み	
①指示内容の趣旨・背景を丁寧に解説することによる業務品質の向上	
・本社からフロントラインに対する指示を行うに際して、法令違反等に繋がりうるリスクなど、指示の趣旨・背景を丁寧に示す取組みを実施：【日本郵便】【かんぽ生命】	・左記施策を継続実施し、必要に応じて追加実施 ：【日本郵便】【かんぽ生命】
②フロントラインへの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	
・重要な指示事項については、説明会を必須とし、フロントラインの理解促進に努めるとともに、意見等を反映させる取組みを実施：【かんぽ生命】	・左記施策を継続実施し、必要に応じて追加実施：【かんぽ生命】
3.フロントラインにおける業務品質向上のための取組み	
①法令・コンダクトリスクへの理解とこれに基づく業務品質の確保に向けた継続的研修	
・2025年3月～4月にフロントラインの管理者等にコンダクトリスクの考え方にかかる概要研修を実施：【かんぽ生命】	・2025年5月以降、後記4.③で類型化・規程化したコンダクトリスク事象やこれに基づく業務品質の確保に向けた継続的研修を実施：【かんぽ生命】
②フロントライン管理者による募集人の活動管理の更なる改善	
・募集人の活動管理の基本となる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】	・今後、活動記録にかかるシステム上の利便性を向上させ、その記載内容の詳細化を図ることで、管理者による活動管理の更なる改善を実現 ：【日本郵便】【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
4.リスク認識力の強化に向けた取組み	
①本社・支社（支店）からのモニタリング・フォローアップの強化	
・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を構築し、郵便局の取組状況を確認・把握：【日本郵便】 ・前記3および4.③についてのフロントラインへの浸透状況のモニタリングを実施するとともに、必要に応じてフォローアップを実施：【日本郵便】【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】【かんぽ生命】 ・郵便局支援部が直接郵便局モニタリングを実施：【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】
②リスク統制機能の強化	
・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】 ・2025年4月からグループコンプライアンス戦略推進室において集約したコンプライアンス・リスク情報のうち、「新商品・新サービス導入等にかかるコンプライアンス・リスク」等の6項目を「グループにおける要注視コンプライアンス・リスク事象」として管理し、同室においてリスク評価を実施：【日本郵政】	・2025年7月以降、「リスク・コンプライアンス統括部」においては、社内各部署からのリスク情報を集約・分析等することで、統制機能を強化：【日本郵便】 ・左記の6項目の類型については、今後の情勢および運用実態を踏まえ、適宜見直しを実施：【日本郵政】
③コンダクトリスクマネジメントの浸透	
・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】 ・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月にコンダクトリスク事象の類型化等を開始：【かんぽ生命】	・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】 ・コンダクトリスク事象に対する継続的研修を実施（前記3.①再掲）：【日本郵便】【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
5. 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】	・2025年5月以降、左記の日本郵政の改正を踏まえて日本郵便、かんぽ生命でも規程化を実施：【日本郵便】【かんぽ生命】 ・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、規定化を実施（2025年5月）：【日本郵政】【日本郵便】【かんぽ生命】
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：【日本郵政】【日本郵便】【かんぽ生命】 ・日本郵政およ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：【日本郵政】【日本郵便】 ・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：【かんぽ生命】	・左記の検証等を継続（通年）：【日本郵政】【日本郵便】【かんぽ生命】
③委託先管理・子会社管理の機能向上・その他	
・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：【かんぽ生命】 ・日本郵便とかんぽ生命の両社社長間の会議等による迅速な課題の解決：【日本郵便】【かんぽ生命】	・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：【かんぽ生命】 ・委託先管理、子会社管理について継続実施：【日本郵政】【かんぽ生命】 ・機能発揮に資する人材の配置・育成：【日本郵政】【日本郵便】【かんぽ生命】