

非公開金融情報の不適切な利用について

令和 6 年 1 1 月 2 1 日

日 本 郵 政 株 式 会 社

非公開金融情報の不適切な利用について

1 クロスセル同意の事前取得について

(1) クロスセルとは

お客さま（法人を含む。）の非公開金融情報等を利用して、

- ・利用した情報が属する業務とは異なる業務の金融商品
- ・利用した情報を保有する会社とは異なる会社（委託元会社又は商品供給会社）の金融商品のいずれか又は双方をご案内・ご提案すること

(2) 非公開金融情報を利用したクロスセルに関する法令上の規制

（日本郵便及びかんぽ生命が）非公開金融情報を、事前に書面その他の適切な方法により当該顧客の同意を得ることなく保険募集に係る業務に利用しない（されない）ことを確保するための措置を怠ってはならない

【保険業法第 100 条の 2、同法第 300 条、同法施行規則第 53 条の 11、同施行規則第 234 条】

※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、本人しか知りえない情報

○顧客の預金の種類や残高などの情報は非公開金融情報【平成 17 年 7 月 7 日 金融庁パブリックコメント】

○非公開金融情報に該当しないもの

- ・顧客が自行に預金口座を有している事実のみ【同パブリックコメント】
- ・顧客の属性に関する情報（氏名、住所、電話番号、性別、生年月日及び職業）【保険会社向けの総合的な監督指針】

2 経緯

9 月 27 日 金融庁及び総務省に対してかんぽ生命から不祥事件届出

同日 非公開金融情報の不適切な利用（※）を確認したことについて公表

10 月 11 日 本件に係る調査結果及び再発防止策を公表

※不適切な利用の代表的な事例：主な用件の後に保険募集を行う可能性を認識しつつ来局誘致

ゆうちょ銀行から提供される定額満期のお客さま情報に基づいて、定額満期のご案内を行った後に保険募集につなげる可能性があることを認識しつつ、クロスセル同意未取得者を含め来局誘致。

3 調査結果

日本郵便がお客さまの貯金の非公開金融情報を事前に同意を得ることなく利用して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、貯金情報をもとにお客さまを検索・リスト化する機能を有する貯金営業担当顧客システムの検索履歴等を一定の条件の下確認した結果、約 155 万人と判明。

事前の同意のないお客さまにクロスセルを目的とした来局ご案内を行った事案は、2007 年 10 月の民営・分社化以降発生していたと考えられるが、上記のお客さまの人数は、貯金営業担当顧客システムが全国の郵便局で導入された 2014 年 2 月以降のデータ履歴を確認した結果の数字。

※ クロスセルに関する同意をいただいた年月日を貯金営業担当顧客システム上確認できないため、リスト化の時点で事前の同意をいただいていた可能性があるお客さまも、同意を得ていなかったものとして算出。

また、顧客リスト等に「不適切な来局誘致」である蓋然性が高い保険募集に係る用語を含んでいる事例を抽出（イベントの名称を含んでいる件数を抽出することも可能だが、その用途としては、貯金を目的としたイベントである可能性も十分にある等、具体的な用途までは把握することができないため、今回の抽出対象外としている）。

なお、その他のシステムについても、履歴がない等の理由により確認できないもの。

4 再発防止策等

(1) 郵便局における不適切な非公開金融情報等の利用禁止の徹底

保険募集を目的として、事前にクロスセル同意をいただいていないお客さまの非公開金融情報を利用してリストを作成すること、来局ご案内を行うこと等、不適切な非公開金融情報等の利用の禁止の徹底を郵便局に通知。（9 月 20 日（実施済））

(2) 貯金情報をもとに、お客さまを検索・リスト化する機能を有するシステムの改修等

上記システムの非公開金融情報等に係る機能を閉塞。（10 月 17 日（実施済）及び 2025 年 2 月頃（予定））

(3) 郵便局における来局誘致方法の見直し

郵便局において適切な来局誘致を行う態勢が整うまでの間、アフターフォロー等のために郵便局からお客さまに来局を案内することを停止。その間、ゆうちょ銀行、かんぽ生命等の委託元会社が案内を行う。(10月17日(実施済))

(4) ルールの明確化および社員研修の充実

全局で非公開金融情報等の適切な取扱いが徹底されるよう、非公開金融情報等の取扱いに係るルールを明確化し、研修を実施。(10月以降順次)

(5) モニタリングの強化

郵便局における金融商品販売データと郵便局がお客さまに対し行った各種活動データをもとに、非公開金融情報等を用いた不適切な来局誘致が行われた可能性のある事象を選定するなどして、調査を実施。(9月30日以降(順次実施中))

(6) クロスセル同意の取得の促進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

抜本的な防止策として、グループの全ての顧客接点でお客さまからの同意取得の取組みを促進するとともに、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に向け、当社社長をトップとしたグループ横断的なプロジェクトを設置し推進。(10月末にプロジェクトを設置)

(7) 本社の役員等の責任の明確化

調査結果を踏まえ、今後、本社の役員等における責任を明確化する。