

金融商品の募集・販売フローと 手続きの改善強化策

(2020年9月時点)

【かんぽ商品】募集フローと手続きの改善強化策

※ 下記の募集フロー概要における募集チェック等は、業務改善計画から主要施策を抜粋したもの

	募集人－お客さま	ご高齢（70歳以上）のお客さま	管理者
郵便局	<p>2019.10対象年齢拡大</p> <p>① 当初意向の把握 「ご意向お伺いシート」によるご意向の把握 2020.4新設（下線部）</p> <p>② 保障設計書の作成</p>	<p>満70歳以上のお客さまに対する勸奨は、原則として禁止</p> <p>（お客さまからご加入のご希望がある場合） ご家族等の同席依頼 ⇒満70歳以上のお客さまについては、ご家族等の事前同意が必須</p> <p>2020.4対象年齢拡大（下線部）</p>	<p>2019.4新設（順次対象拡大）</p> <p><募集事前チェック> ・乗換契約など、募集品質に懸念のある申込みについては募集の事前承認を実施 ・募集態様に課題がある社員について、事前承認を実施 2020.4新設</p>
	<p>③ 保障設計書による商品提案（パンフレット・注意喚起情報の説明を含む） 2020.8新設</p> <p>録音・保管による募集状況の可視化 ※コンサルタントのみ</p>	<p>「ご家族等への同席」又は「ご家族等への事前説明」の実施 ⇒「ご契約内容確認書」を使用して特に確認いただきたい内容を説明</p>	
	<p>④ 最終意向確認</p> <p>⑤ 申込受理</p>		
	<p>審査・査閲</p>		<p>2019.9新設</p> <p><新規契約申込全件チェック> 全てのご契約のお申し込みについて、確認シートにより確認し、確認項目に該当する場合はお客さまへご意向を確認 （ご意向確認の要否の一部システム判定等のシステムサポート導入） 2020.10予定</p>
	<p>成立前確認</p>	<p>かんぽ生命のコールセンターにより重層的にご意向確認</p> <p>2020.1新設</p>	<p>サービスセンター 2019.8新設</p> <p>サービスセンターにおいても確認シートにより重層的に確認を実施し、必要な場合にはお客さまへご意向を確認</p> <p>申込関係書類の確認等</p>
	契約成立		<p>保険証券等送付</p>
かんぽ	<p>成立後確認</p> <p>お申込内容確認のご案内を送付（対象を満70歳以上から全年齢のお客さまへ拡大） 2020.10予定（下線部）</p>		

【がん保険】募集フローと手続きの改善強化策

	募集人－お客さま	ご高齢（70歳以上）のお客さま	管理者
郵便局	販売チェックシート兼顧客面談記録票の作成	① 当初意向の把握	満80歳以上のお客さまに対する勧奨は、原則として禁止 2020.4新設
		② 提案書の作成	ご家族等の同席依頼
		③ 提案書による商品提案 (パンフレット・契約概要・注意喚起情報の説明)	下記、いずれかの実施 ※ 第1順位：ご家族等の同席 第2順位： <u>ご家族等への事前説明（対面）</u> 第3順位： <u>ご家族等への事前説明（郵送）</u> 第4順位： <u>保険会社による契約者への意思確認</u> （ご家族等がない場合） ※ ご家族等の同席が不可の場合、「契約者に日を改めて複数回説明」としていた規定を改定 2020.4改定（下線部）
		④ 最終意向確認（ <u>乗換に伴う不利益事項説明を受けたこと</u> の確認）	
		⑤ 申込受理	
保険会社			2020.7新設 乗換契約に該当する場合、不利益事項の説明を受けたことを契約者に確認
			販売チェックシート兼顧客面談記録票の確認・承認
			申込関係書類の確認
			申込関係書類の確認
契約成立			保険証券等送付

・かんぽ、提携商品等、日本郵便取扱商品全体について、各商品供給保険会社から解約等及び新規契約のデータを取得し、保険会社をまたぐ乗換状況に疑義のある契約を抽出し事実確認を行うモニタリングを実施 2020.9新設

【変額年金保険】募集フローと手続きの改善強化策

	募集人－お客さま	ご高齢（70歳以上）のお客さま	管理者	
郵便局	販売チェックシート兼顧客面談記録票の作成	① 投資経験・資金原資等の確認 ② 当初意向の把握	満80歳以上のお客さまに対する勧奨は、 原則として禁止 2020.4新設 ご家族等の同席依頼	適合性の確認 ・契約者が70歳以上の場合、金融資産における変動商品の割合が30%超の場合等に、お勧めしても問題ないことを確認
		③ 提案書の作成 ④ 提案書による商品提案（パンフレット・契約締結前交付書面の説明）	下記、いずれかの実施 ※ 第1順位：ご家族等の同席 + 契約者に日を改めて複数回説明 第2順位： <u>ご家族等への事前説明（対面）</u> + 契約者に日を改めて複数回説明 第3順位： <u>ご家族等への事前説明（郵送）</u> + 契約者に日を改めて複数回説明 ※ ご家族等の同席が不可の場合、「契約者に日を改めて複数回説明」のみとしていた規定を改定	2020.4改定（下線部）
郵便局	販売チェックシート兼顧客面談記録票の作成	⑤ 最終意向確認（乗換に伴う不利益事項説明を受けたことの確認）、適合性の確認 2020.7新設（下線部） ⑥ 申込受理		2020.7新設 乗換契約に該当する場合、不利益事項の説明を受けたことを契約者に確認
				販売チェックシート兼顧客面談記録票の確認・承認 申込関係書類の確認
保険会社	審査		申込関係書類の確認	
	契約成立		保険証券等送付	

・かんぽ、提携商品等、日本郵便取扱商品全体について、各商品供給保険会社から解約等及び新規契約のデータを取得し、保険会社をまたぐ乗換状況に疑義のある契約を抽出し事実確認を行うモニタリングを実施 2020.9新設
 ・ゆうちょ直営店においては、銀行窓販のルールに則り、募集（上記募集フローとは異なる）

【投資信託】販売フローと手続きの改善強化策

郵便局・ゆうちょ直営店

	販売者 – お客さま	ご高齢（70歳以上）のお客さま	管理者等（郵便局長、部長等） 内部管理責任者
意向把握	① 「これからの資産形成」の資料による資産運用のご提案	<p>満80歳以上のお客さまに対する勧誘は、原則として禁止 2018.4新設</p> <p>① 「「ご高齢のお客さま向けツール」によるご意向の把握 2019.10新設</p>	<p>【ご高齢（70歳以上）のお客さま】</p> <p>② 管理者等により、健康状態、投資意向、理解状況を面談または電話で確認（別添参照）</p> <p style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">マニュアルの明確化 2019.10改善</p>
提案	<p>③ 「おすすめ商品チェックシート」等によるリスク許容度に応じた商品提案</p> <p>④ 「元本変動商品割合チェックシート」による保有金融資産に対する元本変動商品の割合の確認</p> <p>④' 「目論見書」による商品のリスク等の説明</p> <p>④'' 「購入シミュレーション」による手数料等の説明</p>	<p>ご高齢のお客さまに高リスク商品は提案しない</p> <p>⑤ ご家族相談※（初回のみ）、または翌日以降の受付手続きをご案内 ※ ご家族相談ができない場合、翌日以降の受付手続きをご案内しております 2019.10新設</p>	<p>②、⑦、⑪は音声録音により適切性を確認 2020.8新設（直営店）</p>
<p>・他の金融商品の解約金を購入原資とする勧誘・提案は禁止</p> <p>・投資信託分配金を利用した他の金融商品の勧誘・提案は禁止</p> <p>2020.8新設（郵便局）</p>	<p>⑥ 「申込書」、「補足説明書類※」による重要事項（貯金とは異なること等）の再説明 ※ 直営店のみ20.4に様式を改定</p>		<p>⑦ 管理者等による面談または電話での確認 (ご高齢（70歳以上）のお客さま)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご家族相談の状況 ・翌日以降の受付手続きの状況
申込み	⑧ 面談記録の作成 (提案・説明、お客さまの理解状況)		⑨ 面談記録を確認し、管理者等による確認結果を記録
査閲			⑩ 内部管理責任者等による検査 (お申込書等 + 面談記録)
約定			
			⑪ (80歳以上の方のみ) 管理者等による約定後の取引認識の確認

「【ご高齢（70歳以上）のお客さま】管理者等により、健康状態、投資意向、理解状況を面談または電話で確認」については、確認を行わなかった事例が発覚し、2019年9月及び2020年3月に公表。

⇒以下の2段階でアフターフォローを実施

(1) 対象となったお客さま（約1.5万人）

ご認識等に懸念がある32件について、社内調査及び外部弁護士による検証を実施（20年1月完了）。

⇒ 適合性の原則の観点から求められる説明を行っていなかった事案は認められず。

(2) 全てのご高齢のお客さま（約22万人）

ご認識等に懸念がある130件について、社内調査及び外部弁護士による検証を実施（20年7月完了）。

⇒ 適合性の原則の観点から求められる説明を行っていなかった事案は認められず。

【本資料に関する留意事項】

- 本資料掲載中の直営店は、ゆうちょ銀行直営店を示しております。
- 本資料の作成にあたっては、簡略化して記載しており、正確性を担保するものではなく、一部文言についても平易に記載しております。また、本フローについても記載が全てではありません。
- お客さまの取引状況によって、省略する手続き等があります。
- お客さまの理解度に応じた丁寧な対応をするにあたり、募集フローを繰り返す場合などがあります。
- 本資料は、2020年9月時点のものであり、今後変更となる場合があります。
- 各金融商品のお取り扱いにあたっては、金融商品取引法等の関係法令や規則、社内ルール等に則り、行っております。