

<b>交渉情報</b>	<b>NO.4</b>	日本郵便(株)信越支社 金融営業部
JP労組信越地方本部	2019年9月13日	添付資料:4枚

## 金融商品全般に関する営業とお客さまの対応等について

関連情報：信越交渉情報 NO.114 (2019.7.16)・交渉関係事務連絡第1号 (2019.7.25)

かんぽ営業等における当面の対応については、関連情報で周知のとおり、本部交渉情報を踏まえ、地方段階で協議を行い、一定の整理をはかってきた経過にあります。

しかし、この間の各種機関会議等において各支部から、「管理者の受け止めが違うことにより指導が違う」——等の職場実態の報告を受け、非公式で断続的に地方段階で協議を行ってまいりました。

本日（9月13日）、本部交渉情報等を踏まえ、改めて支社の方向性を再度確認するとともに、諸課題等について一定の整理をはかりました。

なお、現在進行形で本部交渉が行われており、今後の本部交渉情報を踏まえた上で地方交渉に臨むことも想定されるため、以下の対応についても若干のタイムラグがあることをご承知おき願います。

### 1. 金融商品全般に関する対応等

#### (1) かんぽ商品に係る業務運営について

引き続き、「全ご契約調査」や「特定事案調査」などのお客さま対応を最優先とすることを前提とし、10月1日からは、70歳以上のお客さまについても積極的な勧奨を禁止。満期等でお客さまから加入の意向がある場合は、ご家族説明により、ご家族の同意がある場合のみに提案を行う。としており、今年度のかんぽ営業目標も設定しないことから、当然積極的な営業指導等はしないことを再度確認しました。

#### (2) ゆうちょ満期営業の当面の取り組みについて

この間の地方段階の協議では、職場が混乱していることを踏まえ、「満期営業における、満期手続きは電話も含めて「業務」として行う」と整理をしてきたが、「ニュー福祉定期の満期営業も含めて、DM 発送・架電・窓口での声かけ等は一切行わない。ただし、お客さまから訪問等の依頼があった場合等は除く——」等、明確な方向性が出されたことにより、地方段階において再度確認し、間違った指導がされることがないように確認しました。

(3) その他の商品全般について

ポータルサイトにおいて、「各商品に関する照会・回答」が随時更新されるとしているが、それに沿った指導を徹底すること。なお、沿わない指導が確認された場合には、都度対応していくことを再度確認しました。

(4) 各種研修について

中止等する各種研修一覧（9月12日現在）について情報提供を受けました。【支社資料参照】

(5) 各職場等に対する統一した指導について

先に開催された定期地方大会において、多くの支部から「局や部会等によって指導が違う」との職場実態が報告されました。今回の不適正営業等の問題が発生した一因でもあることと、統一した現場指導について支社に対し再度強く求めました。

支社:「ご指摘のように、今回の問題が発生した一因であることは同じ認識。引き続き、各局や各ブロック・各地区連絡会で統一した指導がされているか確認を強化していく。また、間違った指導等が確認された場合は、各局・各ブロック・各地区連絡会に対し、支社から是正に向けて指導していく」

支社の考え方を引き出し、個別具体的案件については、是正に向けて指導を強化していくことを確認しました。

(6) その他

投資信託の不適切な取扱いに関する対応等については、今後の資産運用商品の取り組みに影響することが想定されるため、本部交渉情報により、随時情報提供していくこととします。

以 上