

# 金融商品の当面の取組概要

## 基本的な考え方

- 緊急事態宣言が解除されていく中で、**新型コロナウイルス感染症の拡大状況や、社会情勢の変化（新しい生活様式）等を踏まえつつ今年度計画していた取組を徐々に実施していく。**
- 本社方針に基づき、**各支社の判断により緊急事態宣言の解除の都道府県から順次取組を実施。**  
(取組の実施にあたっては、各自治体の要請・近隣金融機関の動向等を考慮)

### 来局誘致・訪問活動の取組開始日は、改めて支社からお知らせします。

※取組の開始を支社からお知らせするまでの間、下段及び次ページ以降の**来局誘致・訪問活動の取組は行いません。**  
(お客さまから訪問依頼があった場合は、コロナウイルス感染予防対策を講じた上で対応)

- 来局時、訪問時のお客さま対応においては、**コロナウイルス感染拡大防止対応を継続実施。**  
(例) 局の混雑状況を考慮して来局時間を調整、極力お客さまとソーシャルディスタンスを保って対応  
手洗い、咳エチケット、局内の換気を実施し、マスクを着用  
お客さま宅へ訪問する際は、事前にお客さまの了解を得る・長時間とならないよう配慮する 等  
※別途、日本郵便における新型コロナウイルス感染予防対策対応方針が示される予定

## 金融営業の取組(概要)

※詳細は次ページ以降

- 商品ごとに活動スタンスは異なるものの、**原則、既存のお客さまへの取組を中心に取組む。**  
(お客さまから加入のお申し出がある場合は、商品内容を丁寧に説明し、ご意向に沿った商品のお申込みを受け付ける)

区分	商品	スタンス	注意点
積極的な営業を控える商品	かんぽ・投資信託 変額年金・引受緩和 傷害保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 能動的な営業活動は行わず、アフターフォロー活動を実施。</li> <li>✓ 本社提供データ(対象顧客)に対する取組を実施。</li> </ul>	アフターフォロー活動の中で、お客さまからのお申し出以外のご提案は行わない。 (通常営業を行う商品も含む)
通常営業を行う商品	ゆうちょ・がん保険 自動車	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 既存顧客に対する取組を優先して実施</li> </ul>	—

- 上記取組は、**生活福祉資金制度による「緊急小口資金の特例貸付」(対象局に限る)、「コンサルタントによる窓口への業務応援」(渉外局に限る)の状況も考慮して実施。**※コンサルタントの窓口営業部への兼務は継続(金融コンサルティング部設置局に限る。)
- お客さまを、一定の場所に集めるような各種セミナーや相談会は、引き続き開催不可。
- なお、これまでの趣旨を踏まえ、かんぽ特定事案による不祥事件等の事故者で研修中の社員は研修に注力し、処分猶予期間中は上記活動を控えさせる。

※ K P I の通知、実績のフィードバックは準備出来次第開始。

積極的な営業を控える商品	商品	当面の取組概要
	かんぽ	<p>■お客さまにご契約内容を丁寧に説明し、ご加入の契約について理解を深めていただき、その上でお客さまにとってご満足いただける制度・サービス等をお知らせする活動(=ご契約内容確認活動)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社から提供するデータに基づき活動を実施</li> <li>・ 活動内容の概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア ご契約内容(保険期間、保障内容、払込状況)、保険金支払状況を確認。</li> <li>イ 各種制度(ご家族登録、指定代理請求、振込口座登録等)の利用状況の確認と制度内容の説明。</li> <li>ウ 各種サービス(マイページ、健康増進、無料電話相談等)のご案内</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 本社から指示があるまでは、本活動において新規勧奨は行わない。満期の契約については、保障がなくなることを説明し、お客さまから保障の継続のご意向があった場合のみ、「ご意向お伺いシート」を活用した募集フローに基づき商品提案を実施</p> <p>※ ご契約内容確認活動については、受取者による対応可</p>
	投資 信託	<p>■高齢のお客さま及び一定額残高をお持ちのお客さまを中心としたアフターフォロー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社から提供する以下対象顧客のデータに基づき、活動を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>-高齢者(2020年3月末残高100万円以上)</li> <li>-その他(2020年3月末残高500万円以上)</li> </ul> </li> <li>・ 活動内容の概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 保有ファンドの損益状況等の説明。投資目的や資金性格の再確認。</li> <li>イ 投信の保有認識、元本割れリスク等の理解状況を確認。</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 具体的な取組手順等については取扱局に別途お知らせします。</p>
	変額 年金	<p>■全契約者に対するアフターフォロー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社から提供するデータに基づき、全契約者のアフターフォローを実施</li> <li>・ 活動内容の概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>加入商品の理解状況の確認、運用状況等、現時点での年金原資のご説明 等</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 具体的な取組手順等については取扱局に別途お知らせします。</p>
引受緩和・ 傷害保険	<p>■既契約のお客さまへの対応を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種手続の実施、お問い合わせ対応 等</li> </ul>	

通常営業を行う商品

商品	当面の取組概要
ゆうちょ	<p>■定額貯金の満期営業 対象顧客:定額貯金の満期のお客さま</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年度はキャンペーンを実施せず、お客さまへ手続き後に手交できる「謝礼品」を用意</li> <li>対象のお客さまに本社からDMを発送するため、郵便局においては、電話により満期のお知らせを実施</li> </ul> <p>■年金の取組 対象顧客:ゆうちょ口座利用(年金既利用、年金利用見込)のお客さま</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者特典(クーポンブック)を活用し、窓口等で継続受け取りをご案内</li> <li>本社DM発送開始時期は別途お知らせ。</li> </ul> <p>【取組の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 郵便局からのDM送付による窓口誘致は実施不可(電話による窓口誘致は実施可能)</li> <li>※ 年金感謝デー・セミナー・相談会については当面中止(窓口・ローカウンター等での個別相談は実施可)</li> </ul>
がん保険	<p>■最新保障のご案内 対象顧客:既契約をお持ちのお客さまとご家族</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年4月から、新プラン(ALL-in)を追加。窓口での声かけの他、郵便局でがん保険に加入済のお客さま(ご家族のがん保障を未準備の場合はそのご家族)にご案内</li> </ul> <p>【取組の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ がんを知る展等のお客さま向けセミナーは実施不可</li> <li>※ 既に「生きるためのがん保険Days1」にご加入いただいているお客さまに対して、ALL-inへの安易な条件付解約の勧奨は行わないこと</li> </ul>
自動車	<p>■更新のご案内 更新を迎えるお客さまに、満期2か月前から更新対応を開始し、着実に更新いただくようご案内</p>

商品別の  
勧奨可否

勧奨商品		訪問理由	積極的な営業を控える商品に関する アフターフォロー活動	通常営業を行う商品に関する活動 ※金融商品は既契約者への対応を優先
積極的な営業を控える商品	かんば、投資信託、変額年金保険、引受緩和、傷害保険		×	×
通常営業を行う商品	ゆうちょ、がん保険、自動車保険、郵便、物販		×	○