

郵政民営化委員会（第204回）議事録

日 時：令和元年7月29日（月）10:00～11:59

場 所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室

出席者：岩田委員長、米澤委員長代理、老川委員、清原委員、三村委員

日本郵政株式会社 風祭執行役、岩崎代表執行役副社長、奥常務執行役

日本郵便株式会社 佐野常務執行役員、小池執行役員

株式会社かんぽ生命保険 堀家専務執行役、加藤常務執行役

○岩田委員長 本日、冒頭カメラ撮りの申し出がございました。御異議はございませんでしょうか。よろしいですか。

（「異議なし」と声あり）

（報道関係者入室）

○岩田委員長 それでは、「郵政民営化委員会」第204回を開催します。

本日は、委員5名全員の出席をいただいておりますので、定足数を満たしております。

それでは、お手元の議事次第のとおり「日本郵政グループの不動産活用の取組状況等」「再配達削減に関する取組」及び「保障の見直し時等におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上」について議事を進めてまいります。

（報道関係者退室）

○岩田委員長 最初に事務局から、本年7月の人事で事務局長をはじめとする局員の異動がありましたので、その紹介をしていただきます。

○北林事務局次長 では、事務局が新体制になりましたので、私から御紹介したいと思います。

まず、武田事務局長です。

続きまして、源新次長です。

担当参事官、企画官も異動がございましたので、御紹介します。

村上参事官です。

藤波参事官です。

柳迫企画官です。

私、北林と菱沼参事官は留任でございます。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

以上でございます。

○岩田委員長 ありがとうございます。

それでは、議事に入りたいと思います。最初に「日本郵政グループの不動産活用の取組状況等」について日本郵政グループから御説明いただき、その後に質疑を行いたいと思います。

○岩崎代表執行役副社長 岩崎でございます。お手元の資料に基づいて御説明させていた

だきます。資料1が「日本郵政グループにおける不動産活用の取組状況等について」、資料2はその参考資料です。資料1から御説明します。

1 ページ目は、日本郵政グループの不動産事業のこれまでの開発状況です。基本的には、保有不動産のグループ内での有効活用を推進し、その過程で本来の用途に使用しない不動産が生じた場合は、収益性の高い不動産は開発を検討し、不要な不動産は売却するというのが郵政グループの不動産活用に関する従来からの基本方針です。その結果、都心部、地方都市駅前等の収益性の高い不動産を開発することで、長期安定的な収益確保を目指し、賃貸事業を中心に推進することを考えています。

具体的には、2012年5月に竣工した東京駅前JPタワーを初めとするオフィスビル「KITTE」などの商業施設、また賃貸住宅「JP noie」などの開発を進めてきました。

最近では、高齢化社会の進展や待機児童の解消が求められている昨今の社会情勢を踏まえた施設を開発し、事業者により運営いただくことを進めています。例えば、2018年1月に「ベネッセ板橋三丁目保育園」が竣工、今年1月には「ニチイキッズかみいけぶくろ保育園」が、また、今年2月には高齢者施設「グランダム白式番館」及び同施設と合築の「ベネッセ目白保育園」が竣工しています。この目白の施設は高齢者施設と保育園の合築で、高齢者と子供が互いに交流できるスペースを配置し、高齢者と子供の世代を超えたコミュニケーションの場を提供しております。

2 ページ目は、昨年4月に日本郵政不動産を設立しまして、これから本格的に不動産事業に力を入れていこうということで、その成長についてご説明します。民営化以降の12年間で、承継した資産の開発を進めてまいりましたが、承継資産の開発のスピードアップを図るとともに、新規事業として外部からの仕入れによる収益拡大を目指します。また、地域の特性を活かした開発を行うことで地域の発展に貢献するため、昨年4月に日本郵政が100%出資して日本郵政不動産を設立しました。

日本郵政不動産の社員等の人数は設立当初は約50名でしたが、この1年間、不動産事業をかなり進めまして、グループ内外、他社からも実務経験のある中途採用者や出向者を受け入れて、現在は110名になっています。今後も会社の成長に合わせ、更に人材の強化を行っていきます。

日本郵政不動産が保有する不動産は、会社分割により日本郵政が保有していた不動産の一部、後ほど申し上げます五反田土地、蔵前土地及びメルパーク全国11か所を日本郵政不動産へ移管したものです。メルパークは、グループ外企業へ2022年9月末まで定期建物賃貸借契約をしております。賃貸終了後の不動産活用については現時点ではまだ決まっておりません。その他、日本郵政不動産の会社概要は資料の2ページ右に記載のとおりです。

3 ページ目は、日本郵政グループの不動産事業を今後10年間どのように展開していくのか、その収益実績・見通しです。日本郵政不動産の設立によりまして、承継資産の開発を効率的にスピードアップして行うとともに、共同事業参画、収益物件取得等により新たな収益源を開拓していくということで、左上に記載のとおり日本郵便も含めたグループ全体

での不動産事業の営業収益は2018年度330億円となっています。

今後も承継資産の不動産開発を推進するとともに、共同事業参画や収益物件取得などの新規事業への進出による収益を積み重ねまして、10年後、2027年度の不動産事業の営業収益目標のイメージを書いています。1,000億円弱としておりまして、不動産事業をグループの収益の柱の一つとして成長させていきたいと考えています。

4 ページ目は、日本郵政グループの不動産事業の今後の具体的な展開です。図中にブルーで書いているのは、オフィスや商業ビルなどの大規模開発であり、関東地区でいえば、虎ノ門・麻布台計画、五反田計画があります。関西地区では、大阪駅前計画、広島駅南口計画があります。赤色が賃貸住宅、シェアオフィス等です。緑が保育所施設、オレンジ色が横浜松見計画、常盤台三丁目計画の高齢者施設です。

別添の資料2の15ページをお開きいただきたいのですが、虎ノ門・麻布台計画でございます。これは同地区の市街地再開発組合ということで、森ビルと日本郵便が参加組合員となっています。延べ床面積46万平方メートルと記載しています。今年の8月5日に起工式を行いまして、竣工が2023年3月の予定です。完成すれば325メートル、「あべのハルカス」を抜いて日本一の高さのビルとなります。

資料2の16ページは、広島駅南口計画ですが、これは広島駅の南口すぐのところにございまして、地上20階建てのオフィスを中心としたビルで、これも来年着工して竣工が2022年8月です。

17ページは五反田計画ですが、これは「ゆうぽうと」のあった場所です。これも来年着工して2023年度竣工です。オフィスやホテル等、1・2階は、ベンチャー系スタートアップ企業が五反田に100社ぐらい進出しておりますので、そういう企業をここに取り込んだ形で未来志向型のオフィスにしようとしております。

18ページが、大阪駅前計画です。これは大阪駅のすぐ南西側ですが、地上39階、延べ床面積23万平方メートルという大変大きなビルを計画しております。

それ以外についても、商業ビル、シェアオフィス等、先ほど申し上げたものなど、いろいろなタイプの施設を供給する予定であり、地域社会へ貢献したいと思っています。

本文の5ページ目ですが、現在保有していながら、未利用、低利用となっている余剰スペース等について、立地や周辺環境を踏まえた上でグループ外への賃貸も実施しています。

幾つかの例ですが、①は横浜中央郵便局の別館をグループ外企業に賃貸し、当該企業が複合エンターテインメント施設として運営しておりまして、今年3月に開業し、6月に来場者数が既に100万人を突破ということで、大変好評を得ております。日経新聞の2019年上期ヒット商品番付でも西の前頭に選ばれております。

その他、②はさいたま中央郵便局別棟を保育所へ賃貸、④は新宿下落合四郵便局の一部を倉庫事業者へ賃貸、⑥は郵便局の駐車場を時間貸し、⑦は郵便局の空きスペースを日本郵便の子会社が運営しているコンビニエンスストア「JPローソン」として使用しています。

先ほど御説明しなかった別添の参考資料には、それぞれの詳細な説明等を記載していま

す。

説明は以上です。

○岩田委員長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問等ございましたら。どうぞ、老川委員。

○老川委員 不動産事業がこうやって順調に進展しているということは大変結構なことだと思います。ただ、不動産というのは、景気によって突然、状況が変わる、リーマンショックの後とか、今までもバブルがはじけて大変な目に遭っているという経験が歴史的にも幾度かはあるわけなので、そういう意味で、オフィス事業だけではなくて保育園や高齢者住宅、いろいろ多彩な展開をされているということは、適切に進めているということなどだと思います。やはりそこら辺の経済の動向等を慎重に御覧いただきながら、今後も進められたらいいのではないかと思います。

感想と併せて一点だけ質問です。活用する資産と不要な資産があり、後者は売却することですが、売却されたのはどの程度あるのか、念のため、お尋ねしたいと思います。

○岩崎代表執行役副社長 景気動向に大きく影響されるということですが、基本的には世界経済の大きな変動ショックというときには（収益が）落ちることになりますが、当方で実施しているのは主には賃貸住宅中心で、先ほど申し上げた保育所や高齢者施設というのは20年、30年という定期借地権で実施しているので、それは比較的安定的であると考えています。オフィス等は3年とか5年です。一方で住宅分譲ですとすぐに影響を受けることになります。その辺のリスク管理等は慎重に見極めながら進めております。

それから、基本的に当グループが保有する不動産というのは、土地が1兆5,000億円、建物が1兆2,000億円で2兆7,000億円なのですが、その大部分は本業で使っているものです。それが不要になったときにどうするかということについてですが、郵便局舎等はほとんどそのまま残っていますが、世の中の変動で過去の鉄道輸送から今はトラック輸送に変わることで、物流機能の中心が鉄道の駅前からインターチェンジのそばに移ってきたという経緯があります。（そういった）駅前の物件は自ら開発できますので、先ほど述べた開発物件等になるわけです。一方で、これまで社員に提供していた社宅の跡地というのが全国に多数あります。そういうものはどちらかというと中心部よりも郊外型なので、それが有効活用できない場合は売却することになります。（売却するものは）そういうものが主なものですから、今まで売却してきた物件は、簿価的に数字がそれほど大きいというものではございませんでした。

○老川委員 分かりました。ありがとうございます。

○岩田委員長 ほかに。どうぞ、三村委員。

○三村委員 不動産事業を今後どう展開するかということで、オフィスや賃貸的なものが増えるのであれば、不動産事業の中では、売却収入だけではなくて一種のファシリティマネジメント（FM）とか、それを運営しながら価値を高めていく、そういう事業分野が非常に重要であるということは、以前から指摘されているところかと思えます。資料1の3ペ

ージのグループの不動産事業における、例えば組織や人材等については、今後どのように配慮されるのでしょうか。

○岩崎代表執行役副社長 今までは日本郵便が不動産事業を行っておりましたので、当然ながら、1ページで御説明した物件等は、日本郵便の子会社としてJPビルマネジメントというマネジメント会社をつくって、そこで対応してきました。民営化初期のころ、東京駅前のJPタワーができた当時は、自ら運営する力がなかったので、他の会社と提携しておりましたが、名古屋や福岡を開発したころには力がついてきたので、みずから管理運営するようになっていきます。

そういう意味では、これから新しい開発物件がどんどん出てきますが、そういう中においてはなるべく自営でFMができるように会社をより成長させていく、それから、利益を内部に取り込むということもありますので、実績があるものは自営で、全く新しい分野に出ていくものは他社の力を借りながら進めていく、そのように考えております。

○岩田委員長 ほかに。米澤委員、どうぞ。

○米澤委員 我々、6月にシンガポールに調査に行き、そこでトール社の新しい倉庫なども見て、ここまで機械化が進んでいるのかと随分びっくりしたのですが、例えば郵政などでも物流のための建物をつくっておられる、そういう施設をこちらの不動産事業に移管して、郵便の方はそこを借りるという格好でもって大規模な物流の施設をつくっていくということなども考えられますが、今後、どのような取組みを想定されているのでしょうか。

○岩崎代表執行役副社長 現在、既存のものについてはそれぞれがそれぞれの事業で使っておりますので、郵便の物流センターも、一昨年、全国のインターチェンジ近くに14か所つくりましたが、それは自社で使うものとして作りました。今、物流の時代になってきていますので、事業チャンスの中には自社で使う以外の物流事業の展開も今後の取組みとしてはあり得ると思いますが、日本郵政不動産だけでは、十分な力がないので、外部の（そのような力に）長けた会社とJVを組むなど、そんなスタートになるのではないかと思います。ただし、今時点で、具体的な計画があるわけではございません。

○米澤委員 今、不動産といいますが、都心のビルなどもそうですが、同時に物流センターみたいなものが随分、収益源になっていると聞いておりますので、その辺のところも将来的に視野に入れていく必要があるのかなと思ってお聞きした次第です。

○岩崎代表執行役副社長 物流系の物件情報も入手しておりますが、まだ適した物件はございません。

当面は、駅近くの大規模物件では、オフィス・商業・ホテル等の賃貸事業を、街の中心（主に住宅エリア）では住宅・保育施設・高齢者施設等の賃貸事業を取組んでまいりたいと考えております。

○岩田委員長 どうぞ、清原委員。

○清原委員 ユニバーサルサービスを継続していくためにも経営基盤の安定化が必要で、そのために不動産の活用について積極的に取り組まれるというのは重要なことだと思います。

す。

ところでその中で、公益的な目的ということで、例えば高齢者施設、保育園、そういうところにも物件を賃貸あるいは定期借地権で貸していくというのも企業として公益に供するというところで有益だと思えます。そういう中で一点、最近の事案で気になることがありました。それは「メルパーク」に関することです。

「メルパーク」といえば、日本郵便あるいは日本郵政の施設と一般的に思われるくらい（イメージが）定着しているのですが、先ほど御説明がありましたように、今はグループ外の一般の企業が運営されています。しかし残念ながら、最近、一部報道で結婚披露宴の取扱いでクレームが生じて、それがメディアで報道されたということがありました。このようにグループ外のところに委託されたとしても、施設の名前がメルパークで継承されている以上、一般の人たちには日本郵政グループが運営する「メルパーク」のことだと思われるってしまうわけです。

したがって、パートナーである定期借地権あるいは賃貸でお貸ししている企業と日本郵政におかれては、日本郵政不動産の会社を通じてでも結構なのですが、やはり企業の品格というか、顧客中心のサービスを維持するという点について徹底されたほうが望ましいのではないかと思います。事業を継続的に展開されることは非常に重要ですが、公益を念頭に置いて経営に当たるといえることが重要になるのだと思います。だからこそできる限り、パートナーのグループ外企業との信頼関係やコンプライアンスなどについても、日本郵政が定期借地権あるいは賃貸で貸していらっしゃる事業としても一定のサービス等の水準を確保し、そしてそのことをアピールできるような相乗効果を目指していただければと思います。これは意見でございますが、何かありましたら、よろしく申し上げます。

○岩崎代表執行役副社長　メルパークの前に、保育所や高齢者施設を始めているという御説明をしましたが、提携する相手先は一部上場企業であることを条件の一つとしており、その中で一番良い提案を出していただいたところと組ませていただいています。先ほどの保育所と高齢者施設が合体して両方が組み合わせるような、そんなことも含めてブランド力のあるところに最近では賃貸させていただいています。

御懸念のメルパークについては、民営化したときに、メルパークという会社そのものをホテルや結婚式場運営の会社に売却しています。実際にはメルパークというブランド名も含めて運営会社に売却されたものですので、基本的にはメルパークという名前自体が今は郵政グループとは別会社のものとなっています。

ただ、そのときに一括で賃貸した建物の中で今回の事例が発生いたしました。我々は貸主という立場から注意喚起を行いまして、今、その運営会社の方でクレームを出されたお客様と誠意を持って対応しておりますが、良い方向にまとまりつつあると聞いており、クレームに係るSNSの拡散も収まったようです。（今後も）当然ながら、我々が事業をするときには、品格や社会貢献というようなことも含めまして、検討させていただきたいと思えます。

○清原委員 是非、そのようにお願いします。ありがとうございました。

○岩田委員長 それでは、私の方から御質問したいのですが、3ページ目に将来の営業収益目標のイメージが記載されています。これを見ますと2027年に約1,000億円程度の収益を目標に置いているということのようです。

その中に二つのカテゴリーがありまして、一つはグループ内の資産を有効活用する。これがメインであるという御説明をいただいたと思いますが、一方で、日本郵政グループが保有している不動産は全体で2.7兆円あるわけですね。グループ内保有資産による開発事業で700億円程度を得るというのは、これが上限だとお考えでしょうか。つまり、保有資産は2.7兆円あるので、これだと8%ぐらいで回るとしても、まだ有効活用すべき資産がグループ内に大分残っているのではないかという印象を持つのですが、それをどのようにお考えか、どのような見通しを持っておられるか。全体2.7兆円の不動産の中でどの程度までをさらに有効活用可能な資産とお考えかを伺いたいのが一つ目の質問です。

二つ目は、グラフの上の方の緑の部分、これが300億円程度あるのですか。共同事業参画と収益物件取得等となっていて、これは言ってみるとグループ外の資産を新たに取得・運営して、それで収益を上げるということかと思えます。こちらの今お考えになっている具体的な事案とか、あるいは分野別に見たら、どういう共同事業あるいは収益資産というのが有力な分野とお考えなのかを伺いたいと思えます。これが二つ目の質問です。以上です。

○岩崎代表執行役副社長 前者の2兆7,000億円ある不動産のうち、どのくらいが活用可能かということですが、今、その不動産のほとんどは郵便局中心に現実に使用している施設です。それを使わなくなるケースの他、トラック輸送の利便性から物流機能の中心をインターチェンジ付近に置くことで、駅前の大きな郵便局スペースが空くというケース、あとは都心等で老朽化した施設で容積率を十分に使い切っていないものについては再開発して、郵便局を下層に設置し、上層を活用するとか、そういうことはあり得ると思えます。今、ますます物流の時代になってきており、都心においても物流施設がかなり不足しているということもあるため、我々が検討している既存の物件以外に次々と良い物件が出てくるとは考えておりません。当然ながら、開発できるような良い立地に多くの不動産を保有しているということは事実でございます。

一方で、新規に取得ということでございますが、これはまだ会社ができたばかりで、よちよち歩きの状況です。あれもやりたい、これもやりたいといっても、他の産業は3社～5社に集約されてきていますが、不動産事業というのは、何とかショックがあっても、それを何とか乗り越えてやってきた会社が多数存在しており、まだまだ幾らでもどんどんみんな投資したいということのようですので、新たに物件を取得することはそう簡単ではありません。そういう意味でも、こちらに記載の200億円とか300億円というのは、ごく妥当な数字を挙げているつもりです。

それから、先ほど申し上げたとおり、オフィスがどんどんできているといっても、経済の伸びがそう大きくないのに、史上最低の空室率1%、2%という状況が今後もずっと長

く続くかどうかは不透明ですので、やはり、商品幅を広げていく必要があると考えています。当然ながら、保育所や高齢者施設は街の真ん中ではなく、郊外型でも展開は可能ですし、商業施設も都心では競争が厳しいですが、アウトレットのような郊外型での展開はまだ余地があるのではないかと考えています。いずれにしましても、当グループの強みである全国2万4,000局のネットワーク、何かそういうネットワークと関連づけることができるようなことで、様々な展開の可能性があるのではと考えています。

○岩田委員長 どうもありがとうございました。

ほかには御質問ございますか。よろしいですか。それでは、日本郵政の皆様、本日はありがとうございました。

(日本郵政退室)

(日本郵便入室)

○岩田委員長 それでは、続きまして「再配達削減に関する取組」について日本郵便から御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

○小池執行役員 日本郵便の小池です。郵便物流事業の企画を担当しています。よろしくお願ひします。資料に基づき御説明します。再配達の取組についてでございます。

まず、1ページの「宅配便の現状と課題」です。皆様御存じのとおり、再配達の問題は今、非常に社会的にも取り上げられています。日本郵便としましても、これを何とか軽減して配達の効率を上げたい、人手不足の中、なるべく一度でお受け取りいただけるようにということで取組を進めているところです。

資料にありますように、国土交通省のサンプル調査では、これは大手の宅配3社合計になると思いますが、この2～3年で15～16%、余り大きくは変動していないというのが再配達率の状況です。

弊社としては「身近で差し出し、身近で受け取り」をコンセプトにしまして、差し出しやすさ、受け取りやすさを追求する取組をしています。

2ページをご覧ください。取組の事例として6項目を掲げています。こちらにつきまして、以下、御説明を申し上げます。

3ページです。まず、ポストイン商品へ誘導したいということで、御自宅の郵便受けに一度で配達ができれば持ち戻りにはなりませんので、こういったサービス、郵便やゆうパックと同じようなラインアップを揃えてきました。ゆうケット、クリックポスト、二つありますが、いずれも御自宅の郵便受けに配達するサービスです。差し出すときも郵便ポストに入れていただくことが可能です。

ゆうケットにつきましては、大きさとしてはこの程度(※手で示す)の封筒が入る大きさで、厚さは3センチ以内です。クリックポストにつきましては、主にウェブで発送するということになります。ウェブでラベルも作り、それを御自宅のプリンターで印刷して荷物に貼っていただく。これも3センチ以内です。郵便ポストに出していただければ、配達先までそのまま一度で配達させていただき、そういった取組をしています。

4 ページです。大型の郵便受けの設置普及ということで、マンション等の郵便受けにつきましては2センチ台のものが多いのですが、日本郵便としましては、推奨の規格をつかってホームページにも載せており、厚さ3.5センチのものが入るような大きさということで推奨しています。実際にこれに準拠してつくっていただいている郵便受けのメーカーは何社もいらっしゃいます。こういった規格に適合した郵便受けを設置いただきました場合、1戸当たり500円支給するというので、2年間実施しました。引き続きこういったことができないか考えています。

5 ページは、一戸建ての宅配ボックスということで、マンションですと集合の宅配ボックスが1階に設置されている場合がありますが、戸建ての家でも宅配ボックスができないかということで、従来ですと一つ付けるのに7万円前後だったのですが、今は1万円台のものも出てきました。ナスタ様、大和ハウス工業様、ナスタ様は郵便受けを作られているメーカーですが、こういった皆様と協力して、越谷レイクタウンで分譲の戸建て住宅、その地域一帯の取組をするということで、弊社といたしましても協力して、荷物のみならず、郵便物、書留につきましても宅配ボックスへ配達するという取組をしています。

6 ページは「『e受取アシスト』の提供」と書いております。「e受取アシスト」については、絵が二つ、緑と赤があります。まず「eお届け通知」というLINEあるいはメールでお届けの予定通知を受取人にお送りするものと、それを受けまして「e受取チョイス」ということで、例えば日時の変更、受取り場所の変更を電子的に対応するという手段です。赤い箱の一番下の「ご自宅の指定場所で受け取る」は「置き配」もできるということで、お客様がおられなくてもそこに置いておきますというサービスもしているところです。

7 ページは「置き配」です。御自宅にいらっしゃらない、あるいは子供さんが小さくて寝ているから邪魔されたくないという場合もあると思います。こういった6か所を今年の3月から指定場所ということで、こういった受取り方もできるというサービスを開始しておりまして、今、いろいろと手を尽くしているところです。玄関前に紐で袋みたいなものが繋がっている絵を付けています。

8 ページが「OKIPPA (オキッパ)」ということで、昨年12月に杉並区で1,000世帯をモニターに、通販をよく使われるお客様にお使いいただいたところ、再配達率を61%、半分以上削減できました。ちなみに、日本郵便だけではなくてほかの宅配会社もこれをお使いいただけます。

9 ページです。現在「OKIPPA」を10万個無料で配布するキャンペーンをしています。6月24日から8月26日まで応募を受け付けておりまして、こういったことで少しでも「置き配」の認知度を高めて再配達を減らすということで、お客様にも利便を感じていただければと考えて取り組んでいます。

10 ページは、自宅以外での受け取り場所ということで、コンビニエンスストア、あるいは「はこぼす」という受け取りロッカー、これは郵便局、駅、商業施設に設置しております。PUDOステーションというヤマト様、佐川様との共用も315か所あります。

11ページは、国や関係業界との連携ということで、環境省、国交省、経産省との連携、あるいはそこを通じて関係業界と課題や対応策の意見交換をしているということです。

最後、12ページです。日本の場合、御自宅で受け取りたいというニーズが強いものから、「置き配」を進めていく上での課題として、ここに四つ述べています。まず、認知度等の向上ということで、こういったサービスがあるということを知っていただく。二番目として、関連しますが、社会的に認識していただいて、こういう受け取り方も大丈夫ということで御理解をいただく、そういった啓発が必要かと思っています。三番目に盗難リスクということで、先ほどの杉並区の例でも盗難の例はございませんので、安心してお使いいただく、あるいは高価なものであれば御自分が在宅時に受け取っていただくという選択をしながら使うことをお願いすることも必要かと思えます。四番目に利用可能な場所の拡大ということで、先ほどの「OKIPPA」は、オートロックのマンションは中に入っていきますので、お使いいただけないのが現状です。したがって、そういったところにも宅配の業者であれば一度入れていただくことができないかといった取組を進めていって、なるべくお客様にもあるいは我々事業者のほうにもメリットがある施策として進めていければと考えています。以上でございます。

○岩田委員長 それでは、御質問等ございますか。三村委員。

○三村委員 先ほどの御説明をいただいて、宅配ボックスについていろいろ考えたのですが、やはり6ページの「e受取アシスト」が一番重要かなと感じました。先日、私は不在通知をいただき、夜8時頃に持ってきていただいたのですが、考えてみたら事後通知で対応しているのですね。それが事前通知になると確かに変わるかなと思います。ネット販売業者の中には、注文したら、今朝出荷しましたとか、午前便で行くはずですよということを事前通知しますね。郵便局や宅配業者が事前通知を出すためには、荷主とどのようにシステム連携ができていれば良いのか。ネット販売業者では住所とともにメールアドレスで対応しているわけですから、それを例えば郵便局とかと、どのように共有できるのか。そのあたりの情報を使えるアプリがあれば、すごく有効かなと思います。今日の10時頃に行きますとの連絡があれば、それを夕方に変えていただけるとか。その辺りはどのようにお考えなのでしょうか。

○小池執行役員 ありがとうございます。我々もまだ手をつけ始めたばかりというのが正直なところで、実はLINEにつきましては、荷物を注文された方の電話番号を住所とともに荷物を発送する方から弊社がもらい、LINE様がこの電話番号はLINEに登録されていますというマッチングを行い、受取人のお客様のほうに荷物が行きますという事前の通知をするということで、結局、荷物を受け取る方と送る方、それとその間に入る弊社で情報が共有できていないと運用ができません。そこは三村委員の御指摘のとおりです。

メールにつきましても、実は日本郵便に一旦受け取られる方のメールアドレスは届けておいていただかないといけないものですから、そこら辺の利便性を我々としてももうちょっとアピールいたしまして、日本郵便にちゃんとメールアドレスを教えていただいて、か

つ注文されるときにはメールアドレスに連絡が行くわけですから、そこでもマッチングが必要になります。まず、受取人、すなわちeコマースで注文されるお客様にも日本郵便にきちっとメールアドレスを教えてくださいという取組をするのが一つと、あとは荷物を発送するeコマース企業の方にも、メールアドレスもLINEの電話番号も共有させていただいて良いですかというお願いを我々も営業のサイドでやっています。そこを一段も二段も進めていくといったことが必要かと思っています。仕組み自体はできておりますので、そういったことを進めたいと思っています。

○岩田委員長 それでは、米澤委員、どうぞ。

○米澤委員 全く個人的な考えですけれども、方向性は、今、三村委員がおっしゃった6ページの対応というのが多分、将来的に一番いいのかなと思います。もう少し中短期的に、高齢者が多い場合には12ページの「置き配」で、私の経験ではオートロックのマンションが増えていきますね。中へ入れない、しかも郵便ボックスはそんなに幅が大きいということなので、そこは制約になると思います。このところに関しては、うまくオートロックをかいくぐれるような方法を考えられたら、シンガポールでも何とかボックスが独占的に郵便を持っているとか、独占的なことは議論の余地があるかもしれませんが、何社か信頼が置けるところに関しては入れるようにすれば、逆に盗難リスクはさらに低くなると思いますので、このところを中短期には考えていただくと特に高齢者にとってはうれしいのかなと思います。以上です。

○小池執行役員 ありがとうございます。

宅配ロッカーも日本郵便だけで独占というのは、マンションの場合はやはり厳しいものがありますが、現状で申しますと、どうしてもeコマースでお届けする荷物が増えておりまして、マンションの宅配ロッカーも朝早く訪問して取り合いになるという状態です。早く行かないと持ち戻りになってしまうというケースがあるのです。

そういった場合、マンションのオートロックをどうやって解除したらいいのだろうかということ、実は技術的な観点も、いろいろな技術をお持ちの会社がおられますので、弊社といたしましても、そういった会社と接触を始めております。例えば身元をしっかりと証明するということを前提に、荷物の配達に行くときにオートロックを解除していただく。いらっしゃらなければ置いておく。あるいは最初から置いてくるということにすれば、オートロックのマンションであれば廊下に置いても安全ですので、そういったことができないかということで、現在も技術的な面も含めて取り組めないか検討しています。引き続き、まさに中短期ではこういった効果のあるところを狙っていきたいと思っています。

○岩田委員長 それでは、清原委員。

○清原委員 大変きめ細かくいろいろなことを取り組まれていて、特にポストインの取組で、eコマースの企業とも連携しながら、商品のかさばるのを減らす、そういうことをされているということも承知しています。

杉並区の実証実験では盗難がほとんどなかったことが検証されたということなのですが、

最後の12ページにまとめていらっしゃるように、一方で「置き配」が有力な解決策の一つとされながら、普及すればするほど盗難リスクも発生するということが容易に想定できるので、その意味では、この盗難の防衛策というのは警察庁などと連携した研究が必要かと感じたのが一点目です。

二点目は、「e受取アシスト」というのは私も大変有効だと思っているのですが、一方で、これだけ都市部で共働きが増えていること、あるいは中山間地、農村でも昼間は自宅にいらっしゃらないということになりますと、これは働き方改革と関連するのですが、どうしても夜間・土日の配達を希望される方が多く、平日日中は不在の傾向が顕著に示されてくると思うので、社員の方の配送の体制について工夫が必要なのかなと思います。私としては、いずれにしてもこれだけeコマースが普及してくると、これまで御努力されている受け取り方法の多様化、「置き配」の普及、そういうことは重要だと思いつながら、懸念される人員配置等の事項については是非丁寧に検討、検証されることを期待しています。

以上、意見です。

○岩田委員長 何かコメントがありましたら、どうぞ。

○小池執行役員 貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

一点目につきまして、どういった連携が可能かということとはよく考えていきたいと思えます。また、二点目につきましても、現状、夕方・夜間の配達、今日は申し述べなかったのですが、以前は20時から21時という時間帯が、1時間の枠しかなくて、結構そこに集中するということがありました。それを19時から21時という2時間の時間帯を追加したということです。一方で18時から20時というのもダブって残すなど、受け取りの時間帯にちょっと広がりを持たせるという工夫も実はしています。当然ながら、受け取られるお客様に迷惑はかけられませんで、必要な人員は配置しなければいけない。ただ、なかなか人手不足の中で配置でききれないケースもあります。そういった場合はどうしても時間外労働になるというケースもでますので、荷物の状況、数等を見ながら、適正な配置は引き続き努めてまいりたいと思っています。

○岩田委員長 それでは、私から二点お伺いします。

一点目は、3ページにポストイン商品への誘導というのがあり、クリックポストが出ています。ネットで運賃決済となっていますが、ネットで運賃を決済できるのはクリックポストだけなのでしょうか。それとも、ほかの商品でもやっているのでしょうか。また、これは個人向けには提供されているのでしょうか。それとも専ら法人向けなのでしょうか。

二点目は、6ページの「e受取アシスト」というLINE等を利用したのですが、この利用者はどのくらい今おいでになるのでしょうか。

○小池執行役員 一点目につきましては、個人向けでございます。具体的に申しますと、ヤフーIDをお持ちで、ヤフーで決済していただくパターンサービスを従来から提供しておりまして、追加で今、サービスを始めましたのは、アマゾンのIDで入っていただいて、アマゾンペイで決済していただくものです。このいずれかの場合で利用可能です。

それ以外の商品についてのウェブ決済については、例えば郵便の商品ですが、レタックスという電子郵便がございますが、ウェブでクレジットカードで払うことができます。

また、ゆうパックのスマホ割というものがございまして、これは郵便局に持ち込まなければいけないのですが、スマホでアプリをダウンロードしていただきまして、発送する方の名前、受け取る方の住所、名前を入れていただきますとQRコードがスマホに出ますので、郵便局に持っていきますと、小さい箱が置いてありまして、そこにかざしていただきますとピッとなり、ラベルが出てきて、窓口を持って行って、サイズは同じですねと言って一応チェックした上でそのまま発送できる、そういったサービスもあります。これで決済も終わるということになります。

二点目の件数は、今のところまだそんなに多くない状況です。送る分がということですので、まだこれからもっとふやす余地はあると思っています。結局、先ほども申しましたように、送っていただく荷主の会社の方にも御了解いただかないといけないということもございますので、開拓を進めているということでございます。

○岩田委員長 分かりました。それでは、特段の質問等がなければ質疑を終えたいと思います。日本郵便の皆様、本日はありがとうございました。

(日本郵便退室)

(日本郵政、日本郵便、かんぽ生命保険入室)

○岩田委員長 それでは、続きまして「保障の見直し時等におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上」について、かんぽ生命保険から御説明いただき、質疑を行いたいと思います。かんぽ生命保険、堀家専務執行役、全体で15分以内で御説明をお願いいたします。

○堀家専務執行役 かんぽ生命保険の堀家でございます。

このたびは、御契約者を初め、多くの関係の皆様にご心配、御迷惑をおかけし、心よりお詫び申し上げます。

現在、信頼回復に向けまして、全力で取り組んでいるところでございますので、委員の皆様におかれましても、引き続き御指導賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

それでは、お手元の資料に基づきまして、御説明を進めさせていただきます。

○加藤常務執行役 資料は私の方から説明させていただきます。

1 ページ目でございます。契約乗換に係る課題等についてでございます。契約乗換の形で、長い間、こういう保障の見直しの対応の一環として郵便局での販売が行われているわけです。その背景でございますが、生命保険契約は長期でございますので、一般にお客様のニーズの変化、例えば御結婚、子供の成人、退職といったライフステージの変化や、医療技術の発展に伴う商品改善等によって保障内容をお客様が見直される場合がございます。

見直しに当たって保険会社は、追加でお申し込みいただくことや、特約形式の医療保障などは中途付加をする、あるいは他社では契約転換という制度で過去の契約を下取りする形で保障を追加するということが行われております。かんぽ生命保険は、転換制度を有し

ていないこと等のため、保障の見直しの際に、追加での申し込みの形で保険料が高くなることを軽減するという観点から、あるいはお客様の資金ニーズの観点から、既契約を解約して新しい契約に御加入いただく形で保障内容を変更される場合があります。

これを契約乗換と言っておりますが、解約する予定の契約との新旧の比較表や、御留意事項あるいは注意喚起情報などの書面により解約に伴う不利益事項について丁寧に御説明して、十分に御理解いただくという形の仕組みはつくっております。

参考資料に「ご留意事項」、「新旧比較表」という資料がございます。これは、一般の新規の申し込みでの注意喚起情報としての不利益事項の説明に加えまして、解約して新しく保険に申し込むという場合に特別につくっている留意事項でございます。縦版ですが、これをプラスして御説明するということでございます。三番の「健康状態によっては、新たなご契約に加入できない場合があります」、四番の「一度解約されると、それ以降の保障はなくなり、すでに解約したご契約を復元することはできません」といった注意事項について、より強調して御説明する仕組みとなっております。

こうした中で、課題を把握しております。この課題というのは、一つ目が2ページ目の図にあります①のア、①のイという課題でございます。契約乗換前の契約期間中にお客様の健康状態が何らか悪化して病院にかかられているといったことを原因とする事案でございます。解約して新しい契約をお申し込みいただいたのですが、引受基準に合致しないという形で謝絶になるということ、あるいはそのときに健康状態に問題があったのですが、告知を正しくしていただけなかったということで、その後の保険金請求のとき、診断書等が出てきたときに、以前から病気だったことが発覚して保険金の支払いが謝絶になるという課題でございます。

これについて、乗り換えに伴いお客様の不利益が外形的に発生しているということで、この事情がどうだったのかを再確認する中でお客様の権利回復も図っていきたくと考えております。これについては後で説明しますが、転換や条件つき解約という制度がないために発生しているという面と、不利益事項の説明がしっかり御理解いただけていたのかという問題、郵便局からの説明が十分理解できていたのかという問題があると考えております。

続きまして、2ページの②と③です。②は合理的な提案が可能ということで、2017年10月に新特約を発売しておりますが、この契約は特約だけ切り換えるという形で、基本契約を残したまま新しい特約を付加したり、古い特約から切り換えるということが一部できております。それを提案できていたのか、それをせずに基本契約を含めて一旦全部解約して、新しい契約をお申し込みいただいて新しい特約をつけているのか。かんぽの契約は、増額はできないのですが、減額という形で基本契約を減額して保障を継続することもできますので、保障の額を減らしたいけれども、新しい特約が欲しいという方については、こういう減額対応ができたのではないかとということも含めて、合理的な提案がしっかり説明できていたか、確認することとしております。

③が保障の重複でございます。③の図にありますように、契約乗換は、新契約の申し込

みと解約時期に一定の期間を設けて乗換契約として判定しております。当社の制度では新契約から前3か月に解約があるか、新契約の申し込みから後6か月に解約があるかという形で乗換という判定をして、その契約については、解約前提の新規申し込みなので評価も2分の1という形にしております。それを期間外に、例えばBですが、新規契約の申し込み後7か月、8か月に解約が発生したものについては、もしかするともっと前に解約の御意思があったのではないかと、その分、必要のない保障が、お客様の意向に沿わない保障が重複している可能性があることを課題として認識しております。これについて、お客様の保障が、追加的な加入の御意向があって、その後何かの事情で保険料負担を軽減したい、あるいは資金ニーズがあるという形で解約されたのか、あるいは募集人の方の誤った説明で、あるいは虚偽の説明でこの期間は解約できないといった説明があったのか、ここを確認するという点でございます。これについては説明の正確性と御理解を確認しにいくということでございます。

続きまして、お客様対応の詳細でございます。これらの事案については、かんぽ生命保険から対象契約のお客様をデータから抽出しまして、お客様にコンタクトして、募集実態やお客様の契約の復元等の意向を確認する調査を実施することとしております。

確認範囲につきましては、先ほど言いました①のア・イ、②、③とありますが、その他につきましても、ほかにこうした外形的な不利益が発生しているものがないかを精査中でございます。月内には確定して公表する予定としております。

確認の結果、お客様の復元したいとか、もともと必要ないという確認した御意向に基づきまして、御契約の復元、あるいは復元した契約で払える保険金がある場合には保険金の支払い等の対応を迅速に実施することとしております。

お客様対応状況につきましては、年内の公表を予定しておりまして、丁寧かつ迅速にお客様対応を進めさせていただくことと、これら事案以外につきましても、（注）にございますように、全てのお客様への通知を通じてお客様の契約内容を確認いただいて、御契約時に疑義があるようなことがなかったかを手紙等で調査を行うこととしております。

対象件数につきましては、記載のとおりでございますが、一部まだ検討中のものがございます。今後増えることを予想しております。

続きまして「お客さまへのご確認等の態勢等」でございます。当かんぽ生命保険内に推進本部を設置しまして、トップ主導で迅速にこの調査を進めていきます。件数が多いですので、書面、外部ベンダーも活用したアウトバウンドの専用コールセンターの整備、必要な訪問という形で、訪問については調査スタッフ400名プラス支店等の社員をフル稼働して、早急にこの調査を進めていきたいと考えております。

4ページ目でございます。このような課題に対する対応策についてまとめております。今後の改善施策の主な内容でございますが、まず、外形的に見てお客様に不利益が発生するような契約乗換の勧奨は停止するという点で7月から実施しております。

それに伴いまして、営業目標と、先ほど言っておりました契約乗換の販売実績計上の見

直しを行うこととしております。

これら契約について事前に抽出してチェックするという仕組みが不足していたと認識しておりますので、一定の条件に該当する新規申し込み、過去に解約等による消滅契約が多いお客様あるいは保険料が過大となっているお客様についてはシステムの抽出して、事前に承認した場合のみ、その後の手続、申込書を出すとか、システム上、契約手続を進めるものを一旦とめて承認を得ないと前へ進めないという仕組みを拡充していきたいと考えております。

これは引受謝絶の方ですが、条件付解約という制度で、新しい契約を引受けできることが確定しない場合には、確定するまで解約の効力を発生させないことを制度として導入していく。これについては2019年4月以降、調査をすぐ行って、すぐ復元する仕組みを取り入れておりますが、制度的に完成させていくことを考えております。

あと、転換という形で保障を継続して提供できるような制度の導入、2021年度ということでございますが、これは今、システム開発の早期化を行って、2020年度中に実施できるような検討をしております。

乗換期間判定外で行われる乗換のような、潜脱のようなものの対応につきましては、調査を拡充するとともに、前3か月、後6か月という期間の延長を検討することによって、例えば1年とか解約できないとなるとお客様も不審に思われるケースが多いと考えておりますので、なるべく潜脱しにくいような期間延長を考えることと、そういった事例については徹底した調査を行う形で検証をかけていきたいと考えております。

このような今回の問題に関する事案の徹底解明と原因究明を中立公正な外部機関、外部専門家に委ねるために、日本郵政、日本郵便、かんぽ生命保険の三社で特別調査委員会を設置しております。委員の構成は、資料にありますように、伊藤弁護士を委員長とした三名の弁護士で構成するという形になっております。役割のところにありますように、かんぽ生命保険、日本郵便による事実関係の範囲及び方法の妥当性の検証、先ほど言いました調査の妥当性等の検証も含まれると考えております。

そのほかに、独自に事実関係と原因について調査委員会として徹底した調査を実施していただくことと、改善策の提言、再発防止策の提言を含めた調査報告書を年内に取りまとめていただくこととなっております。

6ページ目以下はこれまでの取組等を記載したものでございますので、御参照いただければと思います。

説明は以上でございます。

○岩田委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑応答に移りたいと思います。ただいまの御説明に対して御質問や御意見がありましたらお願いいたします。どうぞ、老川委員。

○老川委員 御説明、ありがとうございます。

いろいろ御説明いただきましたが、伺っている限りでも危機意識がちょっと薄いのでは

ないかという印象を持ちます。というのは、今の御説明でも、加入者、利用者の方の理解が十分でなかったケースとか、そういう表現での御説明です。実態は、むしろ説明すべきことを説明しなかった、あえてしなかったとか、あるいは乗換経過期間がどうのこうの、これも乗換えという形だと、それによって得られる手当が少ない、実態は乗換えなのに、そのままにして、いわゆる二本立てという期間を延ばして、それであたかも新規契約を獲得したかのように見せかけて倍の手当をもらう。これはかなり意図的ですね。そういった御説明が全然ない。

○加藤常務執行役 おっしゃるように、意図的に募集人が、7か月以降でないと解約できない、そういう説明をしていないか確認することにしております。

○老川委員 つまり、加入者の側が説明したのによく聞いていなかった、あるいは手続上の間違いだったということ、それもゼロではないでしょう。それから、意図的に手当の増額を目的としてこういう誤った措置が行われたというのがどのぐらいなのか、それはきちっと調べないと今回の問題の実態がよく分からないと思います。

私が非常に残念なのは、かんぽ生命保険で新しい保障性の保険を導入して、ところが、ノルマがきつくて不正行為が行われているということが一部テレビで報道された後、当委員会において私は、昨年5月24日の委員会で実情はどうなのだと、これがもし本当だと大変厄介なことだし、かんぽ生命保険に対する信頼を裏切ることになるから、そこら辺はどうなっているのですかと、かなり重大な問題だと思ったから質問しました。当時のお答えは、信頼を損なうことのないように研修制度その他しっかりやっていますと、こういう御説明で、私もそれで安心したのですが、何と1年後にこういう問題が出てきている。それも聞くところによると金融庁の指摘を受けて調査する、その調査の過程でこういうことがだんだん出てきたと報じられているわけです。では、その間、一体かんぽ生命保険としてはどういうことをやっていたのか、この辺がよく分からない。

今、いろいろ今後とる措置について一生懸命やっていただくと、これは当然必要なことでありますが、問題は、なぜこういうことが起きたのか、合わせると9万何千件とか、こういうお話ですね。伺いたいことは、手当をより多くもらおうと、こういう目的のために行ったという人がたまたま偶然何人かいたということではないように見受けられますね。何万件もということは、かなり全国各地で同じようなことが行われたのか、そうでないなら、特定の郵便局の職員たちがそういうことをやったということなのか、その辺の実態もよく分からない。そういうこともしっかり見ていただかないと、説明する職員の側に、もちろん実際やった人たちは問題だと思うけれども、そういうことをするような余地を与えたかんぽ生命保険の経営方針にも重大な問題があるのかないのか、そういうことをきちっと調べないといけないと思います。

私がかねてこの委員会でも、同じような案件について、むしろ積極的に新しい第三分野といいますか、そちらの方にシフトしていくことについては歓迎するという立場で御意見を申し上げてきたのですが、今回のことによって台無しになるような、そういう深刻な事

態だと思っているので、大変残念です。であるだけに、単に形式的にこういう案件が何千件ありました、何万件ありましたというだけでなく、なぜこういうことが起きたのかということをしっかり精査していく必要があるのではないかと思います。一般の人たちに与えた不信感というのは大変なことだと思います。まさかこんなことが行われているというのは想像もしていなかっただけに、大変残念に思っています。

○堀家専務執行役 私ども、保険募集の品質の改善に向けましては、総合対策という形で各種の施策に取り組んでおりまして、昨年度来、さまざまな形でお客様の御意向など再確認するような点検調査の拡充などにも取り組んでまいりましたが、一般の乗換契約に関して調査すべき事案が多数発生しましたことについての検知が遅くなったことについては強く反省しておりますし、また今、老川委員からも御指摘いただきましたように、今回のお客様対応の中でなぜこういう問題が生じたのかということについては徹底的に究明して、さらに踏み込んだ対策につなげていきたいと考えております。

○岩田委員長 ほかに御意見ございますでしょうか。どうぞ。

○三村委員 今回、ある意味で大きな転機になるし、非常に重要な課題をかんぽ生命保険に対して提示されたのだらうと思います。先ほどの2ページ目の①のイの支払謝絶等ですが、例えばお客様からの告知が不十分であったとか、なかったとか、その後に発病されて入院した場合に発病の時期をどのようにとるかとか。留意事項を拝見したのですが、健康状態によってはとか、開始時より前に発病した病気により入院などした場合となっておりますが、現状は複合的な要因で発病されているし、ちょっと体調が悪い、血圧が高いぐらいのつもりだったのが、検査をしてみると病気だったというような話もあります。そうすると、①のイの対象は、留意事項の3番や4番といったような提示だけでよかったのか。

そういうことからしますと、支払謝絶等で、告知がなかった、不十分であったとかは、お客様事案であるという言い方もあるのですが、これから医療関係のハイリスクな商品を扱っていくときには、そここのところを勧誘される方がしっかりと理解し、また保険を望んでいらっしゃる方にもしっかりと説明していかなければ、結果として、今まで何年も保険に加入してきたのに、切り換えた途端に何も保障がないという話が出てくるなど、相当苦情や不安が出てくるかと思えます。新しい体制を構築する上においても、医療分野に入っていくときにはそれなりの専門性ときちんとした説明性が必要ということで是非お願いしたいと思えます。お客様からの告知がなかった、不十分だったということで分析されるだけでは十分ではないと感じます。そのあたりも是非御配慮いただければと思えます。

○加藤常務執行役 おっしゃるとおり、切換えに伴って新しく入る契約については、そのときの健康状態を告知していただいて、それによっては引受基準に合致しない場合があることをきちっと説明できていたのかということがポイントだと思っております。そういう意味では、転換のような形でやると、転換前の発病については救えますので、少しましにはなりますが。

○三村委員 本人が発病したと意識していない場合もあり得ますね。半年ぐらい検査して

いるみたいなところとか、いろんな事例がありますので、相当に説明性が必要だろうということ。今までかんぽ生命保険ではそこまで意識されなかったものが出てきたということだろうと思います。

○加藤常務執行役 医療技術の進歩がありますので、そこに対応していくのは常にやっていかなければいけないということですが、保障前の発病をどう見るかというのは、この段階では医師の診断書が出てきておりますので、その解釈と、あとは自覚症状がどのくらいあったのか。自覚症状がないような病気だと、そこは告知がなくても一定程度お支払いするというような制度、その運用でしておりますが、そのあたりの精緻化というのは今後さらに必要になってくると考えています。

○堀家専務執行役 商品開発や制度設計の際にも三村委員の御指摘のようなことを取り込んでいく必要があると思いますので、しっかりと検討してまいりたいと思います。

○岩田委員長 よろしいですか。

ほかに、では、米澤委員。

○米澤委員 今、御案内とか、こちらの意見も出ましたので、社会的にかなり大問題になっていることは私も遺憾に思っていますが、3ページ目の表の対象件数を見ますと、これを多いと見るか少ないと見るかで議論の余地があるかと思えます。このぐらいの件数であれば、今言ったような丁寧な事後的な対応が十分に可能だと思いますので、このところはまず徹底的に対処していただきたいと思います。以前の不払いとかいう大きな件数に比べると迅速に対応可能かと思っております。

私が不思議に思うのは、マスコミとか外部にいろいろなことが報道される前になぜ内部監査的なことでもってこれが出てこなかったのか、内部監査はどうなっているのか。グループ経営の場合には、必要があれば相互に意見を共有して、そういうところで監査を行っているのかどうか、広い意味で内部統制がどういうふうになっているのか、なっていないのではないだろうかという危惧があります。少なくとも内部でチェックがどうして働かなかったのかということですね。

幾つかの金融機関では金融庁の旗振りのもと、FD（フィデューシャリー・デューティー）に関しては特段の注意を払っていますし、多くのところでは外部の識者が入ってFDの委員会を設けているのではないかと思います。外部の識者ですから、資料を出すのは内部の方で、どこまでこれが重要な点に関して効果があるかどうかは疑問の余地はあります。ただ、FDに関しましては、どこも非常に気を使ってやっていますので、その点は内部でどうなっているのか、要するに、なっていないのではないかという感じがしております。

最後は、途中でもお話ししましたが、御存じのように、かんぽ生命保険、日本郵便、日本郵政という組織が、複雑ではありませんけれども、絡み合っているので、全体としてのグループのガバナンスが構造的に問題があるのかないのか、そここのところをやはりチェックしていく必要があるかと思えます。こういう問題が起きますと、次期の議決権行使のときに大手の株主から、いろいろな意味でネガティブな評価を受けるということは致し方な

いと思っております。

以上です。

○堀家専務執行役 私どもの今回の件についての反省点の大きなところとしまして、お客様に書面で御説明し、それに御理解いただいたという御確認を、チェック、サインをいただくということ、そのことに重きを置き過ぎたといえますか、そのことに立脚し過ぎたという点を強く反省しております。結果として、お客様の御理解、納得が得られた上での事象というもとに、問題に踏み込んで捉えていくことが遅れたことも強く反省しております。そういう意味では、内部的なチェックの中でも、形式的なことが整っているという中で問題を正しく捉えることが遅れたのではないかとということで、強く反省しているところでございます。

また、お客様本位の業務運営の徹底に向けましては、各種の社内の会議体のほかにも、社外の有識者の方にも入っていただいている会議を持っておりますが、そのような中での御意見をいただく場面でも、今回のような問題意識を持って御意見をいただくことをより積極的に行っておくべきであったということで、今後に向けての改善を図るべきものというところで考えております。

私どもかんぽ生命保険だけではなく、日本郵便としっかり連携して平素から実態把握を行い、ガバナンスを発揮させていくことがより重要ということで、今回の改善策、あるいは今後の特別調査委員会等での検証、評価いただく場面も含めて対策につなげていきたいと思っております。

○加藤常務執行役 各社のガバナンス、日本郵便での現場を含めたガバナンス、あるいは当社の契約管理というガバナンス、郵政全体のガバナンスについては、特別調査委員会の調査事項というふうに認識しておりますので、そこについても全面的に協力するという形で徹底した原因究明を実施していきたいと考えております。

○岩田委員長 それでは、どうぞ。

○清原委員 御説明、ありがとうございます。

まず、質問させていただいて、それから意見を申し上げたいと思います。

先ほど契約時に留意事項について説明される際の資料、参考3をいただきました。「転換契約と契約乗換の違い」、これは今回の中心的な問題の所在だと思いますが、それについてこの参考資料以外の資料等でお客様に御説明されてこられたでしょうか。その点だけ、まず御質問させていただきます。

○堀家専務執行役 このほかにも注意喚起情報として別の様式もございまして、それらの中には、お客様に御留意いただくべき共通的なことも含めた情報について記載した資料がございます。それらも含めて一連の募集の過程で御説明する取扱いとなっております。特に乗換えということについては、先ほど御説明したようなものを別に仕立てて御説明するというので、いわゆるプラスオンで御説明させていただきます。

○清原委員 もし説明を徹底してされていたとしたら今回のような事案は発生しない、つ

まり、お客様が一定の理解をされていたとしたら発生しなかったとお考えですか。つまり、御説明が不十分であった、不十分だったけれども、一定のチェックをされて、お客様が契約される時にはサインをされますね。ですから、社員の方は一定程度この件についてもちゃんと御理解をいただいていると認識されていたのでしょうか。それにもかかわらず、このようなことが発生したとお考えでしょうか。それとも、一部報道にありますように、説明が本当に不足していて、あるいは契約数を増やしたいために、ある程度不十分な説明のままなされたというふうに、現時点で、調査される前の時点ですけれども、一定の判断はされているのでしょうか。

○堀家専務執行役 これまで私どもがお客様への御意向の確認を重層的に、募集人以外の形で、私どもかんぽ生命保険からも直接お電話等で確認させていただいている中では、お客様は御理解なさっているとか、内容のとおりで間違いはないという御回答をいただいているものがほとんどでございました。しかしながら、結果として、今回、再度確認をさせ、これだけの件数が生じていることを考えますと、やはりその中の説明の不十分な場面が一定程度あったのではないかと、あるいは先ほど来ありますように、そもそもこういう仕組み自体に改善すべき点があったといったことも考えられますので、それについては今回の再度のお客様の調査の中で、さらに踏み込んで実態を確認させていただいて、必要な改善につなげていく必要があると考えております。

○清原委員 それでは、意見を申し上げます。今回、まずは契約乗換の特定事案に関してのお客様対応は、ほかの委員も強く要望されましたけれども、やはり着実に徹底的に早急に行っていただきたいと思えます。お客様には、書面であれ、架電であれ、訪問であれ、こうした対応をされることは、一定の御負担をおかけしますけれども、適正な保障のために徹底的にさせていただきたい。それは7月中とおっしゃいましたが、もう少し時間がかかるのですか。

○加藤常務執行役 7月中に検討中となっている範囲は全部確定して公表する。そこからすぐに。

○清原委員 対応を始められるということですね。

二点目を申し上げます。契約される時というのは、もちろんこの保険を使うときのことを想定して商品を比較されるのが一般的なお客様の対応ですが、この調査の過程で、はっきりしたことが分かってから改善策をされるのではなくて、直ちに、今回の事象で皆様が認識されているようなお客様の御理解が十分いただけなかったことが今後ないように、分かりやすい説明資料や、再発防止のためにお客様に御理解いただくべきことの徹底とか、この調査にかかる人数も400名余りと大変多くなっていますが、新規に御相談に来られるお客様にはしっかりと丁寧な御対応をして、再発防止もしながら、次なるお客様への丁寧な対応をお願いしたいと思います。

三点目に、これまでは「契約転換制度」を導入する必要性を余りお感じにならなくて、直近のいろいろな事象で新しい商品の開発などを含めて「契約転換制度」導入の必要性を

改めて確認されたということです。もちろんシステム改修とか、そういうことにお時間がかかるのかもしれませんが、今回いただきました資料のタイトルが「保障の見直し時等におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上について」、つまり、保障の見直しに対してお客様本位にしていく、こういう資料を今日いただいたわけでございます。この点につきましては、今回のことを踏まえて、真に保障に関してお客様本位になるように、このところ契約数が減少していく中で、ひょっとしたら社員の皆様が件数だけを気にしたかもしれないのですが、「量的な拡大」ではなくて「質的な向上」と、それに伴う「お客様の信頼の確保」を今回こそ徹底的にさせていただくチャンスだと思いますので、件数至上主義ではない、社員の働きの評価制度も含めて、よりポジティブな体制への転換に、このピンチを変えていただきたいと強くお願いいたします。

以上、要望、意見です。ありがとうございました。

○岩田委員長 よろしいですか。かんぽ生命保険から何か御意見は。

○堀家専務執行役 先ほどの資料にも記載のとおり、転換制度導入も含めて、今すぐとるべき施策については既に着手しておりますので、それらのスピードを一層上げていくこととあわせて、徹底して今回の件を踏まえて信頼回復に努めてまいりたいと思います。

○岩田委員長 それでは、私から意見と御質問を申し上げたいと思います。

最初に、意見に当たる部分です。4ページに今後の改善施策が6つほど書いてあるのですが、これをよく眺めてみますと、今回の出来事がどういうところに原因があったのか、逆探知といいますか、私なりに頭の整理をしますと、一つは、民営化する前々からあった問題、例えばここで見ると「募集事前チェック機能の強化」とあります。事前チェックが十分ではなかったというのは、今回、チェック機能をちゃんとしていなかったというのは、民営化があったからではなくて、恐らくその前から、生まれてからずっとこういう体制でやってきたという古い構造上の問題といいますか、審査体制の古い問題があったのではないかと。

もう一つは「営業目標と販売実績計上の見直し」とありますけれども、これも清原委員からありましたが、契約件数だけを目標にしてやるという、その目標の立て方自体がやはり古い目標の立て方だったのではないかと思います。それはお客様本位ということと実は余り整合的でない目標の立て方だったのではないかと思います。

アマゾンにベズスという人がいますが、この人のモットーは「カスタマーファースト」、営業目標はこれだけなのです。そういう観点に立てば、営業目標は加入者にとっての満足度ですね。入ってよかったという、その成果を満足度で計るというのは、民間でも単に数を売ればいいのではなくて、その商品を買ったときに満足度がどのくらい上がったのか、改善したのか、そういう視点があるべきだったと思うのですが、そういう二つは古くからの問題で、これは民営化と何の関係もなしにずっと抱えてきた問題なのではないかと思います。

もう一つは、民営化に伴う問題で、今回、乗換えの契約が大きな問題になっていて、転

換制度を民営化するときに同時にどうして導入しなかったのか、数が少ないからやりませんでしたとしか書いていないように思います。しかし、時間が経てば契約数は増えていくので、ほかの民間の保険会社がやっているようなことを準備するのは当然だったのではないかと思います。私はその経過がよく理解できないのです。私から見ると、手抜きをやったのではないか、制度上の仕組みを整えることを十分しないでやってきてしまったことが問題を大きくしたのではないか。

先ほど三村委員からも御質問がありました第三分野、保障性のものが増えてきた、こういうことで乗りかえ契約の問題が大きく拡大する。件数が大きくなる。

こういう三つの問題が積み重なって今回のような事象になったのではないかと思います。これが私の意見にかかわる点です。

そこで、私がお伺いしたいことは、事実関係なのですが、一つは3ページ目に書いてある件数です。調査をされて、これだけありますというのはいいのですが、そのほか検討中というのがあります。その他も検討中とありまして、また、フットノートを見ると予定利率が悪くなる場合もあるとか、その他の中にどのくらいものが入っているのか私はよく分からないのですが、分からないにもかかわらず、報道ベースでは9万件という数字が勝手に動いております。検討中のものがどうして外に伝わるのか、私にはこれも理解できない。

これは、米澤委員から御指摘がありました。内部の監査体制というのですか、あるいは現場の声がトップに伝わるまでに距離があり過ぎるのではないか。現場で起こっていることと、トップがそれを認知しないという、これは構造上の問題なのではないか。内部監査と、現場とトップとのギャップ、情報のギャップというのが今回とても大きくて、それで初動ミスといいますか、大体こういう不祥事というのはトップが最初を間違えるのです。物の言い方を間違えるのです。でも、このように言ってくださいと下の方が上げたと思います。現場とはかけ離れたことを上げられたのではないかということ。です。

事実関係でお伺いしたいのは、検討中とありますが、9万件という数字は何か根拠があるとお考えですか。それともこれより多いと思われませんか、少ないと思われませんかという非常に単純な質問なのですが、これが一点目の質問です。

二点目の質問は、4月にかんぽ生命保険の株を売却されたのですが、4月の時点でここで挙げられているような数字、あるいはこういう事例をかんぽ生命保険として把握していたのかどうか、把握していたとすれば、何も言わないで株を売ったということに関してはやはり株主の信頼を損なうことをしてしまったのではないかと思います。

今回の事象は、老川委員が既に去年の5月に御指摘されているというか、NHK等でも無理な販売をやっているのではないかという報道がされていて、それにもかかわらず、すぐに是正するような措置を怠ってきたのではないか、これはやはり手抜きだったのではないかと思います。ということで、幾つか不幸な手抜きと古くからの構造的な問題が合わさって今みたいになったのではないかと思います。

具体的な御質問は二点です。9万件という数字についてどのようにお考えか。もう一つ

は、4月にかんぽ生命保険の株を売却したときにどのくらい実態を把握しておられたか。
○堀家専務執行役 件数につきましては、9万件と報道されております件につきましては、一部、社内資料、特定期間のこういった事象の起こっている可能性のある数字が外部流出したものが足し上げられたものということでございます。私どもの方で公表したのものとは異なっております。そういう意味で、私どもとしましては、現在、検討中と記載のものも含めまして、お客様に御案内すべき事案の特定、過去何年間、お客様に対応するかということの中で件数の精査をしております。先ほど来御説明のとおり、今月中、速やかに確定して公表させていただくということで、この場で具体的な数字については控えさせていただきたいと存じております。

○加藤常務執行役 二点目の4月の段階でこの数字を把握していたかという件については、この量感としては把握しておりませんでした。契約乗換に係る苦情等が発生していることに対して個別に調査して対処してきているということは、個別論としては把握しておりましたが、乗換えの謝絶とか、この謝絶の中には一部謝絶とか、あるいは増額した分だけ謝絶になっているところも含めて入っておりますけれども、どこまで権利回復すべき対象なのかというようなことを社内で議論しておりました。あるいはどの期間まで対象とすべきか、これについてはカルテの保存期間が5年であるということもあって、例えば保険金を請求するときに証拠がないところに御案内すると逆にお客様についても御迷惑をかけるということもあって、5年と決めたのがかなり直近で、そこから抽出を始めましたので、あの量感としてはこの4月の段階では認識していなかったものでございます。

○岩田委員長 把握していなかったということですね。

最後に、もう一つ御質問したいのですが、さしあたり営業目標見直しの対応をとられるということだと思います。中期の経営計画を今、持っておられますが、その見直しは行われるのでしょうか。それとも今の中期経営計画で乗り切れるとお考えでしょうか。

○加藤常務執行役 それについては、今年度の業績予想を含めて見直しが必要かどうかの検討を今、同時並行的に進めております。もちろん新契約の見込みはかなり大きく変わると思っておりますし、そのほか、復元に伴う保険金の支払いとか、どのくらいの量感で出てくるのかによって損益にも影響しますので、そこについての影響を見きわめて、必要があれば中期計画についての見直しを、今、グループで全体を出しておりますので、グループの中で議論していく必要があると考えております。

○岩田委員長 わかりました。

ほかには、御質問等ございますか。ほかの委員はよろしいですか。

それでは、どうもありがとうございました。

以上で本日の議題は終了いたします。

事務局から何かございますか。

○北林事務局次長 次回の委員会の開催でございますが、別途、御連絡させていただきます。

○岩田委員長 それでは、以上をもちまして、本日の「郵政民営化委員会」を閉会いたします。今日は、ありがとうございました。