

# 郵政民営化委員会（第204回）議事要旨

日 時：令和元年7月29日（月）10：00～12：10

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 岩崎代表執行役副社長、奥常務執行役、風祭執行役経営企画部長

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

## 1. 議事

- ・ 「日本郵政グループの不動産活用の取組状況等について」（日本郵政株式会社）
- ・ 「再配達削減に関する取組について」（日本郵便株式会社）
- ・ 「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」（株式会社かんぽ生命保険、日本郵便株式会社、日本郵政株式会社）

## 2. 委員会での説明・意見等

### （1）日本郵政グループの不動産活用の取組状況等について【資料204-1】

#### ① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政から概要を説明。

#### ② 委員からの意見等

- ・ グループ内の不動産は計 2.7 兆円とのことだが、その中で不動産事業として活用できる資産はどの程度あると考えているのか。

（⇒ グループ内の不動産のほとんどは、郵便局舎など現業で利用している施設等が中心であり、使用しなくなった施設や都心等の老朽化した施設で容積率を消化しきれていないものを再開発することはあり得るが、現在は都心において物流施設が不足していることもあり、検討している物件以外に次々良い物件が出て来るとは考えていない。ただ、開発可能な良い立地に不動産を多く所有しているのは事実。）

- ・ 近年の不動産開発では、物流センターの開発・提供等を行う事例があるが、日本郵政不動産として、今後はどのような取組を考えているのか。

（⇒ 物流施設は日本郵便が自らの事業として多くの施設を保有している。他の事業者提供する事業は今後取り組みたいと考えている。

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り組んでいく。）

### （2）再配達削減に関する取組について【資料204-2】

#### ① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵便から概要を説明。

#### ② 委員からの意見等

- ・ e 受取アシストは、事前通知を受け取ることで、場所や時間の変更ができるメリットがあるとのこと。今後、システム連携をどう進めていくのか。

（⇒ 着手したばかりではあるが、事前通知するには、電話番号やメールアドレスのマッチングが必要であり、荷送人と荷受人のパーミッションが前提となるため、引き続きご理解を得るよう努力し、利用の拡大を図りたい。）

- ・ 「置き配」について、オートロックマンション等の制約への対応が中期的に求められると考えるが、どのように対応していくのか。

（⇒ 現在、オートロックマンションでも配達員が入館できるようにならないか、技術的な面などを検討している。）

(3) 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

【資料204-3】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、かんぽ生命、日本郵便及び日本郵政から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ かんぽ生命の高齢者に対する営業に関しては、現場の販売員が意図的なものはどの程度あるのかも含めて、なぜこういった問題が起こったかについて徹底的に究明していただきたい。また調査と並行して再発防止の取組も速やかに進めてもらいたい。  
(⇒ 徹底的に究明し、お客様対応に努めたい。)
- ・ 乗換問題について、マスコミ等で報道される前に、なぜ内部監査等で見つけることができなかったのか。いくつかの金融機関では、FD（フィデューシャリ・デューティ）に力を入れて、外部有識者を加えた委員会を設置するなどに取り組んでいるが、かんぽ生命ではどのように取り組んでいるのか。  
(⇒ お客様に説明する際に、書面に「理解した」というチェックをさせていただいているが、内部監査等を含め、その書面に重きを置き過ぎてしまい、結果的に乗換問題に対する取り掛かりが遅れたことを反省している。FDについては、当社でも外部有識者を含めた会議を設けているが、より積極的に意見を聞いていく。)
- ・ 今回の件を、量的な拡大から質的な向上への転換と信頼回復につなげるための契機として、しっかりと対応してもらいたい。資料では、特定事案の対象範囲が「検討中」だが、報道では9万件とのこと。この件数は多くなるのか。  
(⇒ 報道されている9万件は当社が公表したのではなく、現在精査中であるが、早急に検討・公表したい。)
- ・ 4月の株式売出の際に、かんぽ生命は本件を把握していたのか。中期経営計画を見直すことになるのか。  
(⇒ 契約乗換に係る個別の苦情には、契約当時の状況を調査し、個別論として対処していた。4月の株式売出の際、契約乗換についての量感、どこまで権利回復の対象とすべきかの認識はもっていなかった。必要があれば中期経営計画についての見直しも、グループ内で議論していくこととなると思う。)

－以上－

注) 議事要旨は事後修正の可能性があるのでに御留意ください。また、詳細については追って公表される議事録を御覧ください。