

郵政民営化委員会（第205回）議事録

日 時：令和元年8月23日（金）13:30～15:35

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

日本郵政株式会社 長門取締役兼代表執行役社長、市倉専務執行役、
小方常務執行役

日本郵便株式会社 高橋執行役員、小川執行役員、小池執行役員、
三田経理・財務部長

株式会社ゆうちょ銀行 志々見専務執行役、岸執行役

株式会社かんぽ生命保険 植平取締役兼代表執行役社長、
堀金取締役兼代表執行役副社長、宮本執行役

○岩田委員長 本日、冒頭カメラ撮りの申し出がありましたが、御異議はございませんか。

（「異議なし」と声あり）

○北林事務局次長 カメラを入れます。

（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205回を開催します。

本日は、委員5名中4名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。

お手元の議事次第のとおり、日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算等、日本郵政株式会社の業務区分別収支及び郵政事業の収支の状況及び消費税率の改定に伴う料金の変更等について、議事を進めてまいります。

カメラ撮りはここまでといたしますので、速やかに退室してください。

（報道関係者退室）

（日本郵政グループ各社入室）

○岩田委員長 それでは、日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算及び2019年度第1四半期の貯金残高について、御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

その前に、前回の委員会で説明を受けました、保障の見直し時等におけるお客様本位の業務運営のさらなる向上について、補足説明の申し出がございましたので、簡潔に御説明をお願いします。

それでは、長門社長から、どうぞ。

○長門社長 ありがとうございます。

今、岩田委員長からお話しがございましたように、去る6月24日月曜日『朝日新聞』朝刊一面記事から始まりました、連日報道されております、かんぽ生命保険、日本郵便による保険契約の乗換えに関する事案でございます。大変御迷惑と御心配をおかけしております、誠に申し訳ございません。

前回、7月29日の本委員会において、岩田委員長から、本年4月4日にローンチした、かんぽ生命保険株式の第2次売出し時にこの事案を認識していたのかと、御質問を頂戴しました。前回、かんぽ生命保険担当役員が行った説明が誤解を招きかねない、誠に不十分なものでございましたので、本日は、この場をお借りして改めて御説明させていただきます。機会を頂戴しまして、誠にありがとうございます。

まず結論を申し上げます。4月のかんぽ生命保険株式売出し時点において、契約乗換事案の重大性についての認識は、全くございませんでした。

一つ、法令違反に該当するものは、他社と同様に毎年、経常的に全て監督当局にきちんと届け出ていること。

二つ、法令違反に該当するものが、例えば昨年度は22件と小さな数字であり、他社の数字と著しくかけ離れてはいないと思われたこと。

三つ、株式売出しは、当グループのみで勝手に決定できることではなく、売出しに際しては、引受幹事証券会社と日米の法律事務所にデューデリジェンス調査をしていただくことになっています。きっちり審査していただいて、御了解をいただいた後にのみ売出し決定となりますので、今回もその手続を踏んでいること等が理由です。

私ども日本郵政、持株会社と子会社かんぽ生命保険は、親子上場の関係にございますので、本日は、まずかんぽ生命保険の立場で植平社長からご報告を、その後、持株会社の私から御報告させていただきます。

○植平社長 かんぽ生命保険の植平でございます。

前回、7月29日の本委員会におきまして、岩田委員長から、契約乗換に係る特定事案と本年4月のかんぽ生命保険株式の売出しとの関係について、御質問をいただいておりますので、この場をお借りして、改めて私から御説明をさせていただきます。

これまでの記者会見でもお答えしてまいりましたが、4月のかんぽ生命保険の株式売出し時点において、契約乗換については、法令違反に該当するものが極めて僅少でありましたし、法令違反に該当するものは、経常的に全て監督当局に届け出ていることから、重大性の認識はありませんでした。

かんぽ生命保険においては、継続的に募集品質の向上に取り組み、改善に努める中で、法令違反に該当する郵便局の不適正募集を、2018年度は22件把握をしております。必要な聴取やお客様の権利回復を行い、他の保険会社と同様、監督当局に届出を行っておりますけれども、そのうち、契約乗換に該当するものは1件でございました。

また、お客様から個別の苦情をいただいた場合は、原則全てに対して、契約当時のお客様の御事情を総合的に勘案し、真摯に対応してまいりました。例えばお申し込み方のお客様の認識に錯誤がある場合、お客様の御意向確認が不十分な場合は、社外弁護士などの意見を踏まえ、契約の無効処理を行う、あるいはお客様との合意の下で、和解的に解決を図る等を行ってまいりました。こうした事案は、いずれも他社と同様に保険会社として日常的に行っている取組でございます。

一方で、契約乗換に関わる特定事案、今般、18.3万件の過去5年間の遡及の調査ボリュームを発表させていただきましたけれども、先般、7月31日に報道発表しましたとおり、お客様から既に書面で御同意をいただいているものの、商品面での対応が不十分である、手前どもは転換制度を持っていないとか、条件付解約制度をまだ立ち上げていない等の理由も含めて、お客様の御意向に沿わずに、不利益を生じさせた可能性のある事案でございます。今後、かんぽ生命保険が契約乗換時の状況や、お客様の御意向を改めて確認させていただいて、不利益がもしある場合には、その解消に努めるという取組を行っている最中でございます。

日本郵政グループは、法令違反か、否かにかかわらず、お客様の御意向に沿わず生じさせた不利益を解消するため、全社を挙げて、調査とお客様対応に取り組む方針を示しておりますので、お客様の利益を保護するために、今後、その取組に全力を挙げてまいりたいと思います。

○長門社長 日本郵便を含め、ただいまの植平社長説明と全く同様の認識を、日本郵政グループ全体で共有してございます。その上でございますけれども、かんぽ生命保険のみならず、持株会社である日本郵政でも、株式売出し時に本事案の重大性を知っていたのではないかと、何回もマスコミ報道をされましたので、恐縮ですけれども、念のため、郵政持株会社の立ち位置を追加的に御報告させていただきます。

持株会社取締役が乗換事案の重大性を認識し始めたのは、6月下旬以降の連日のマスコミ報道からです。一般的に持株会社取締役会では、各子会社の重要経営課題を子会社から報告いただいて、認識・議論をさせていただいています。6月19日水曜日の株主総会後に取締役会を開催しましたが、この時点では、かんぽ生命保険自身が重大性を認識しておらず、したがって、持株取締役会へアジェンダとして事案を提出されておりました。

社外を含め、各取締役へは、マスコミ報道の都度、その内容と想定問答等々をお持ちしておりましたが、初めて全取締役がそろって議論したのは、その次の取締役会、7月24日のことでございます。したがって、4月株式売出し時には、全く重大性は認識してございませんでした。

なお、取締役会では、3か月に一度、コンプライアンス担当専務より、コンプライアンスに関わる全体報告を聞いています。それで良いのかという議論はあるかと思いますが、全体で5分程度、5ページから10ページにわたる資料での報告でございます。先刻、植平が説明した、監督当局へ報告している、昨年度の案件数22件も4月25日の持株会社の取締役会における報告の中にございましたが、22件と数字が書いてあるのみでございまして、特段の追加報告説明もございませんでしたので、この報告で事の重大性を感じ得た取締役は、お一人もいなかったと認識してございます。

御報告は以上です。

○岩田委員長 それでは、御質問等がございましたら、お願いします。老川委員、どうぞ。

○老川委員 御説明をありがとうございました。

4月の株式売出しの時点では、全く認識していなかったという御説明については、詳細を伺い、そういうことなのかと理解を致しました。

ただし、そうなる一つ別の問題があるのではないかと、22件しか報告がないということ自体がどうなのか。つまり、法令違反になるのは22件だったものが、その後9万件、あるいは18万件と、いろいろ言われ出しており、その具体例を伺うと、明らかに法令違反であると思われるものや、かなり悪質なものも相当あるようなのです。

具体的には、今後の調査を待つとしても、現実にかなり疑わしいケースが数多く起きているという情報が全く上がっていないこと自体、組織運営上、問題ではないかと思えます。

かんぽ生命保険の第三分野の新しい保険特約については、以前から、こういうものは、私個人としては、積極的に推進したら良いのではないかと考えていましたので、この前の認可に際しても、そのような意見を述べるとともに、同時にそのときも申し上げたと思うのですが、加入条件が非常にいろいろあって、制限もある。利用者の期待も大きいでしょうから、その反面、間違えて話が違ふということになると良くないので、その部分は十分説明をされることが望ましいという意見を申し上げたことがあります。今回、不幸にして、それが現実に逆にごまかされた状態で行われているというのは、大変残念です。

今回の件は、現場の情報の苦情なり、そういうものが会社の幹部に伝わっていなかったということに、一つ、大きな問題があるのではないかと感じました。今後、しっかり徹底をされるようお願いしたいと思います。以上です。

○岩田委員長 今の御質問、コメントについて、御意見はございますか。

○植平社長 ここ数年間の苦情の推移を把握しておりまして、2014年度は40万件程度ありましたけれども、現在、この苦情の総数は9万9,000件程度でございます。この苦情の中には、保険金のお支払いのところで苦情があったり、契約の関連の苦情があったりという形であります。

今、老川委員からの御指摘があった点につきましては、こうしたお客様からの声、お客様からの苦情を我々経営としても、会社としてもしっかり受けとめて、先ほど申し上げたように、個別のお客様の苦情を聞いて、どう対処するかということもやっておりますし、苦情そのものをどう削減していくかという取組も、これまでも進めてまいりました。総合対策を私が社長就任後にすぐ打ちまして、それ以降も苦情の減少、圧縮が実現できてきたわけでございます。

そうした取組を行いながらも、一方で、今、御指摘のように、今回、5年間遡及して、不利益が生じている可能性のある領域というものを認識することが、少し遅過ぎたという点につきましては、大変反省をしておりますけれども、今まで苦情全体の圧縮ということに焦点を当てた取組を進めてきたことに加えて、今般、こうしたお話を含めて、しっかり不利益解消に努めるとともに、今後の新しい対策についても、考えていきたいと考えております。

○長門社長 老川委員がおっしゃるとおりで、十分に本社、あるいは経営幹部に情報は上

がっていなかったと感じております。目安箱のように、いろいろ問題があったら直接言ってくれという仕組みはありまして、本社の中でのコンプライアンス部門とか、外部に言ってもいいですというもので、外部の弁護士と契約をして、その事務所へ言っていただいてもいい。各事業会社でクレームが何件かございますが、それを見ても、最近の傾向なのか、セクハラとか、パワハラとか、そういうものはあるのですけれども、現場で少し目標が厳し過ぎるからとか、手当の仕組みがおかしいのではないかという類いのクレームは、実は私どもが今回改めて見ても、入っていないのです。

ところが、情けないことに、今回、いろいろ報道が毎日のようにされている中で、具体的なストーリーを書いていらっしゃる記事もあって、これから調査委員会等ともしっかりと検証する必要があると思いますけれども、いかにもありそうな話が幾つかあって、そういう話がなぜ現場から本社、経営幹部に上がってきていないのかということについては、大変遺憾に感じていまして、何とかコミュニケーションを良くするべく、仕組みも考えなければいけない。

言ってくれと、苦しい同僚たち、現場にインセンティブを与える必要があって、そういうふうエンカレッジする必要もあるでしょうし、我々でもそれを謙虚に捉えて、実際の経営に反映していくという行動をとらない限り、同僚の信用も得られないと思っておりますので、何とか工夫して強化してまいりたいと思っております。

それから、持株会社としての問題もありまして、事業会社はそれだけで終わるのかもしれませんが、持株会社として、各事業会社の現場の声をどういう風に拾っていくのだと、今までは、持株会社としては、事業会社の経営陣の整理の報告を聞いて、やれ経営会議だ、取締役会で議論しているのですけれども、同じような情報を持っていないと、本当にそれでいいのかという議論ができないのではないかと思いますので、現場、もしくは事業会社の本部から、我々がエスカレーションする仕組みを、情報を上げてくる仕組みを工夫しなければいけないと思っております。

私の個人的な印象で申し訳ないのですけれども、去年の4月、NHKの『クローズアップ現代』がありまして、この問題が取り上げられました。我々内部でも大変議論になりまして、内部でもいろいろ報告を受けたのですけれども、今から思うと、本当に申し訳ないと思うのですが、そのときの整理は、募集品質というのはとても重要なテーマで、ずっと頑張っているのですと、特に最近、具体的な手当をして、かなり追い込んできていて、実際に数字もよくなってきているのですと、こんな手ごたえがよくて、トレンドがよくなっているのに、NHK、ひどいではないかと、そこを全く捉えずに悪いと言ってくると、ひどいではないかというのが、今から思うと本当に繰り返り言になるのですけれども、当時の総括だったのです。

これではいけないので、そういう声がNHKではなくて、我々に来るように、おっしゃるとおり、ちょっと工夫しないと、また変な問題を繰り返すような気がしますので、一番大きなポイントだと思いますので、真摯にやってまいりたいと思っております。

○老川委員 ありがとうございます。

○岩田委員長 ほかに御質問はございますか。米澤委員、どうぞ。

○米澤委員 今日は丁寧な御説明で、大体納得いたしました。一点だけ、前回の御説明のときに、調査中という表現があり、件数は2.4万件で報告されたかと思えます。まさに前回、つい最近の話ですが、そのときもマスコミでは9万件と言われており、最後は、タイムスパンも広がったのでしょうけれども、今、18万件のところで落ちついて、ほぼ安定したと理解しております。

そのときに、2.4万件と報告されたのは、私は2.4万件であれば、多いけれども、受認の限度だと思っていたのですけれども、とんでもなかったということで、そのところは、どうしてそのように著しく低い数字で報告をされたのか、あの時期において、それは遺憾に感じております。

9万件とか、18万件というのは、べらぼうに多い数字ですけれども、携わった人のモラルがなかったという問題を超えて、システム不全の問題なのではないのかということで、その点は、今後、大きく調査をしていただければ幸いです。以上です。

○植平社長 まず6月の末に、これは監督当局との協議も含めて、過去5年にさかのぼって、今、特定事案と呼んでいるものですが、解約をした後、謝絶されたケースとか、解約をした後、新しい保険に入ったのだけれども、それが告知の要件を整えずに不払いになってしまった等々の事案を、6月の末に我々、当局との擦り合わせも含めて、2.4万件と認識をいたしました。不利益が発生しているであろう可能性のあるという枠組の中で、この量感が少し大きいし、重要性の認識もそのタイミングでしたということでございます。

我々が2.4万件を把握した直後ぐらいに、マスコミが9万件という数字を出しました。これは7月7日の西日本新聞に出されていますけれども、9万件というのは、我々が認識した幾つかの累計とは全く別範疇で、保障が重複して保険料がダブルで払われている期間があるのではないかと、あるいは保障の空白期間があるのではないかと、こういったものをたしか3年か、4年分の合算が9万件だという数字だと思うのですけれども、そういうもので、我々が公表したのではない数字がひとり歩きをしておりました。

こうしたもの一切合切を含めて、不利益が発生しているかもしれないという領域を、今、特定事案と呼んでいますけれども、全て5年分を精査して、18.3万件という数字は、我々で出させていただいたものです。今、これも名寄せベースにすると、16万件ぐらいになっているのです。

問題はここからでございます。今、約16万件から18万件については、全件、お客様に御通知を差し上げて、御通知が到達したあたりを狙って、こちらから架電をして、状況に応じては、お客様のところを訪問して、復元の具体的なスキーム等の御説明もして、復元をするか、しないか等も含めて、御相談をしていくと、こういう流れになっていますが、18万件程度のものが全て問題かどうかというところは、今回の調査の中で明らかになっていくだろうと思っております。

18.3万件は、当然ながら、全てお客様が同意をされていて、不利益説明も受けて、その内容については、理解、了解をしたというエビデンスもいただいた上で、お引き受けしているのですけれども、その当時の同意は、もう一度、お尋ねしたところ、どうだったのかということ、あるいは復元について言えば、保険料のやりとりもありますので、追加の保険料をいただいたり、お返しする保険料が出たりして、最終的な足し引き計算等も含めて、お客様としては、復元の御希望が最終的にどうなのかということもございます。

さらにその契約募集に関わった募集人に問題があったのかどうかという、別の調査も併せてやりますので、そういったことの全体としての結果が見えてくるまでは、18.3万件がマスコミの論調で言えば、全て不適正という書かれ方もしますけれども、これからその中身がしっかりと確認されていくと理解をしております。

○長門社長 恐らく米澤委員の問題意識は、我々が記者会見を持ったのは3回しかなくて、6月27日、7月10日、7月31日と三回だけなのですけれども、おっしゃるとおり、報道等も含めてみますと、いろいろな数字がどんどん出てきてどうなっているのだということと、モラルというお言葉をお使いになりましたので、恐らく我々の従業員から一部漏れていたりであるとか、内部の通報などもあったのではないかと。そういうところも含めて、しっかりせよというメッセージもありだと思いましたので、確かにそういう側面はあるのではないかと感じておりますので、きっちりやってまいりたいと思っております。

○清原委員 御説明をありがとうございます。

まず一点目の御説明がありました、株式売出し時について、認識をされていなかったということについては、お二人の社長のお話から、その点については、今日は一定の了解はしたいと思えます。

けれども、私からお願いしたいのは、まず特定事案への対応については、お客様御自身がどのような不利益を被っているかどうかは定かではないという方もいらっしゃると思いますし、かんぽ生命保険に入っているいらっしゃる全ての皆さんが自分が対象者ではないかということで、御不安に思っているいらっしゃるのです、件数は必ずしも18万件余ではなくて、顧客の皆様には不信感、不安感を抱かせてしまったことは事実でございますので、是非一日も早く特定事案の不利益を被られた方に対する迅速な対応、そして、不利益を被られていらっしゃる方にはそのことについての説明も含めて、信頼回復にお努めいただきたいと思えます。

次のお願いは、このような不利益が生じた理由は、商品の乗換え時にマイナスをもたらすようなことがあったということだと思いますので、今後、人生100年時代、疾病や家族関係等の多様化、年金問題等の背景の変化があつて、商品に対して、乗り換えてよりよい商品にというニーズは、大きくなるばかりだと思いますので、かんぽ生命保険におかれましては、このチャンスにこのようなことを再発防止のための取組、加えて、このようなことが起こらない商品設計をしていただくことが、極めて重要だと思いますので、マイナスをプラスに、お客様にとってはそうなるような商品開発と工夫をしていただきたいと思いま

す。

次に申し上げたいのは、先ほど長門社長がコンプライアンス担当者の説明が22件という件数だけだったということでしたが、この間一貫して、私たち郵政民営化委員会のメンバーも異口同音に、日本郵政株式会社をはじめ、グループ会社の「コンプライアンス」ということについては、強く期待をし、お願いもしてまいりました。したがって、ここが大事なポイントだと思うのですが、クレーム等の「量」が問題なのではなくて、「質」を分析していただきたいと思うわけです。しかも、繰り返し言になるとおっしゃっていましたが、昨年、NHKが特集をされたときに、内部で「そんなことはない」という意識で分析するか、「これは重要な問題の氷山の一角かもしれない」と思って分析するかによって、ターニングポイントがあったのではないかと拝察いたします。

量的に少ないということではなくて、質的に何らかの奥深いものがあるのではないかと、いうことを分析して、予防的措置をとっていただく、それが何と云うのでしょうか、攻撃するだけではないコンプライアンスではないかと感じましたので、これは長門社長も強い問題意識を持って、先ほど社員の皆様とのコミュニケーションも含めて、頑張っていきたいとおっしゃったので、そのところを是非、期待します。

再発防止とともに、何よりもお客様へ御不便をおかけするというのは、社員にとっても残念なことだと思いますので、社員とのコミュニケーションが大事という、そのところはそうだと思います。

結びに、先ほどおっしゃった株式売出し時については、会社内だけではなくて、第三者の評価、分析を受けながら決定していくことです、とおっしゃいましたので、その判断をしていただく際には、会社のいろいろな情報がオープンになっていることが前提だろうと思います。ですから、主体的に公開されるデータも、もちろん重要でしょうけれども、第三者評価を受けて、このような情報が必要であるという御示唆とか、そういうことがありましたら、今後には是非生かしていただきたい。民営化の筋道は、株式の売出しを適時適切にしていくということだと思いますので、今回、残念ながら、疑念があったということは確かなことで、売出し時に認識されていたかどうかを含めて、そんなことは二度とないような、まさに公明正大な取組へと進むチャンスに変えていただければと思います。

以上、私なりに認識しております、今回の事案のポイントについて、お話しいたしました。

これは私自身の認識でございますので、今後、是非そうした諸点について、少しでも解消される取組を進めていただければと、現在の加入者、あるいは未来の加入者を代理して、強く要望させていただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

以上です。

○植平社長 ありがとうございます。

まず一点目、特定事案はもちろんやるのですけれども、今般、手前どもは、契約者数が2,000万人おられまして、2,000万人のお客様全員に、この機に御通知のレターを出させて

いただいて、御疑問の点、御不安の点等の解消に努めてまいりますので、しっかりやらせていただきたいと思います。

商品については、御指摘のとおりでございます。認可が大変狭い厳しい中で、条件付きの解約の制度とか、転換制度をそろえてこられなかったというのは、大変忸怩たる思いがございますけれども、引き続き、こうしたお客様に不具合が発生しないような、商品面での工夫、改善についても、優先順位を高めて取り組んでいきたいと思っております。

コンプライアンスの点につきましては、御指摘のとおりでございます。先ほど量に着目して、苦情の圧縮を努めてまいったのですけれども、クオリティーの面でも、少し目配りをしっかりしながら、引き続き、取組を進めたいと思っておりますので、ありがとうございます。

○岩田委員長 よろしいですか。

それでは、私から三つほど、御質問させていただきたいと思っております。

一つ目は、既にとても丁寧な御説明をいただいて、ありがとうございます。特に売却時点で、どの程度まで把握していたのかという、こういう質問が記者会見で7月29日に行われましたが、それは御説明がそのときに、株式の売却時においては、個別の苦情があることは把握していたけれども、量感までは把握していなかったという御説明がございまして、中身がどうにもよくわからないというのが、まず第一点なのです。

個別の事情、苦情、あるいは案件があったというのは、一つ、私が思いましたのは、後になって、22件届けてありますということで、これが個別なのか。しかし、量感まではというのは、またどういう意味なのかというのは、私には理解が不十分だったので、個別の案件でも把握していたものを開示するのが、適時開示の原則論としてあるべきではないか。そして、これから新たな改革に乗り出す上で、内部のコンプライアンス、ガバナンスの強化ということと併せて、情報開示体制がどうも全体を拝見しますと、内部には情報が上がらないで、外へ先に出てしまう、これは本当の情報も、そうではないものも混在しているとは思いますが、そういう状況にありますので、一つ目にお伺いしたいのは、個別の苦情、あるいは案件があることを把握していたか、というときの個別の案件とは、22件のことなのか、それとも、それ以外のことなのか。

量感というのは、そのときに先ほど苦情の件数が9.9万件というお話がございましたが、それとの関係では、量感はどういう意味なのかということで、まず一つ目にお伺いしたいと思いますけれども、よろしいですか。

○植平社長 今、御質問いただいたとおりでございます。個別の苦情の把握というのは、先ほど私が申し上げましたように、年間でいいますと、9.9万件のお客様からの苦情が入ります。その苦情はどう件数が推移しているか、その中身がどういう範疇区分で苦情が発生しているか、引受の件とか、支払の件とか、いろんな苦情がありますけれども、そういう把握はしていたという意味でございます。

いわゆる特定事案と呼んでいますA～F類型につきましては、一般的な引受謝絶として、

今回、認識している事案といったものを区分することなく、苦情全体と一定の分類でこの苦情を認識しております。この苦情に対しては、当然ながら、一件一件、個別にお客様対応をしております。お客様の言い分に理があるもの、そうでないもの等を見ながら、対処・対応をしているということでございます。

個別の苦情対応の中で、募集人に問題があって、不適正募集、いわゆる法令違反、業法違反というものに該当するものが22件ございまして、これについては、当局に御報告をしているということでございます。この扱い、流れは、我々だけのものではなくて、生保業界全体としては、そういう形の対処・対応をしているということでございます。

業法違反の外側にも、もちろん対処している事案がございまして、我々は、法律の違反にまではならないのだけれども、お客様の言い分に理があるようなもの、これも全部基準化をして、判断基準を明確にした上で処理をしておりますけれども、そうしたものについては、社外弁護士等の御意見等も踏まえながら、復元をした方がいいのか、原状復帰をした方がいいのか等々の結論を出して、それぞれ対処しています。これでも御不満なお客様は、当然ながら、ADRの仕組みで生保協会であったり、うちの審査委員会に持ち込んで、御相談をしていただくという流れができております。

そういう意味で、個別の苦情については、一定の処理ルールと内容の把握ルールがあるということが、個別について、把握をしていたという意味でございます。

今般、量感という言葉が適切な言葉だったのかどうかということがございますけれども、当局との協議も含めて、過去5年間にさかのぼって、お客様に不利益が発生している可能性のある領域というものを、先ほどのA～F類型まで範疇区分をして、それを6月の末に、A～C類型までの分について把握したのが2.4万件でございまして、それをさらに精査して、先ほど申し上げた累計の18.3万件について、過去にさかのぼって、全件、お客様の意向確認の調査をするという意思決定をさせていただいたものでございます。

繰り返しになりますけれども、量感という言葉が適当かどうかですが、6月末に2.4万件さかのぼって調べて、もしお客様に不利益が発生しているのならば、対処すべきで、お客様の意向が形式的にはいいと言っておられるのだけれども、実際には、そんな意向ではなかったというものがもしあれば、それに対処するというので、その調査件数の量感で把握をして、これは重大な問題であるのではないかという認識をして、そこからしっかりやっっていかなければいかぬという意思決定をさせていただいたという、そういう趣旨でございます。

○岩田委員長 どうもありがとうございました。

○岩田委員長 それから、個別の苦情、あるいは案件については、これは苦情であると、個別のいろいろな苦情があることはわかっていたと、そういう理解でよろしいでしょうか。確認のために、正確に伝えないといけないので、お願いします。

○植平社長 一点、補足ですけれども、6月24日に長門社長の記者会見がございました。その当日の朝、ある新聞が契約乗換に関する、表題は、不適正募集5,800件というかなりセ

ンセーショナルな表題で、この新聞報道がございまして、これに大きな反響がございました。

先ほど申し上げたように、6月27日の直前に先ほどのような2.4万件という量感で、重大性を認識したのですけれども、24日の報道の発表後、この数字は、我々が発表した数字でも何でもない数字であったために、会社からは、正しい数字をきちんと発信する必要があるという意味で、本事案の重大性を認識して、6月27日に適時開示を行うと、こういう流れになっております。

○岩田委員長 ありがとうございます。

一つ、質問は、2018年11月に申し込みがあった契約乗換2.1万件の中で、同一商品間等で契約の乗換えが行われたものが5,800件あり、そのうち300件について、サンプル調査されたということなのですけれども、調査が果たして十分だったのかという、数自体もそうですけれども、5,800件のうちの300件で足りているのか、それから、調査の方法は、今回、今はもうおやり始めたかもしれませんけれども、おやりになっているやり方と同じように、丁寧に調査をされたのかどうか、これをお伺いしたいと思います。

○植平社長 300件が統計的に意味があるかどうかは、私の専門性が足りませんけれども、特定事案の抽出については、過去5年間の全ての契約を対象として行っておりまして、一方でサンプル調査につきましては、そういう形で対象として行っております。

この300件のサンプルは、調査員の訪問により約200件、要は我が社からの調査員が直接お客様のところにお邪魔をして、直接お話を聞いたのが200件、電話により100件、お客様にいずれにしても直接コンタクトをとって、お客様の御意向、御意志を確認させていただいて、先ほども申し上げましたように、全てのお客様から、契約乗換の内容については、自分は認識をしているという回答を頂戴しております。

○岩田委員長 ありがとうございます。

最後なのですけれども、これは一昨日、これもメディアにアフラック保険で10.3万件という数字が出てきまして、これについて、お伺いしたいと思います。これも報道ですと、契約者に不利益となる可能性があるものだという報道がなされておりまして、同時に6月の日本郵便の会議で、このことが議論されていて、ただし、そのときには、そのことについての公表がなかったという報道もされております。私の質問は、こういうレベルがどの程度のレベルで、こういうことで議論したことが、トップまで果たして目詰まりなく上がっているのかどうかです。そういうことが一つです。

仮にそこで不利益となる可能性のある契約について話があったら、それについて、マスコミに先に出てしまうというのが、私にはとても理解が難しいところで、そうであれば、むしろ早目に自ら公表する方が望ましかったのではないかと思うのですが、この二点について、お伺いしたいと思います。

○長門社長 今日、日本郵便から担当の高橋が来ております。

○岩田委員長 そうですね。どうぞ。

○高橋執行役員 先般の報道で10万件超という数字が出ました。これは2018年5月から2019年5月の期間に、私ども日本郵便が販売をいたしました、がん保険の新規契約のうち、解約をされて、新規に御加入されるという件数で、この全体の数字でございます。

○長門社長 新商品が4月に出たのです。

○高橋執行役員 そちらが出て保障が広がりましたので、新しい商品に旧契約を御解約されて、新規で入られるケースもございましたものですから、その解約、新規の分が全てでございます。ですので、これも全てお客様の御意向等を手続の中で確認させていただいておりますので、不適切な販売ということとは異なりまして、解約をして新規が行われた事実としての10.4万件ということでございます。

先ほどございましたように、2018年4月にがん保険の新商品の取扱いを開始いたしましたので、新商品の発売後、保障の最新化をするために、解約して新規に御加入いただくと、こういうニーズが大きかったことから、従来、このようなことはなかったわけなのですけれども、大きくなってきたという、こういうような経緯にございます。そのことを定例の会議について、私どもで件数の状況等を把握するようにしていたというのが、事実でございます。

○岩田委員長 わかりました。どうもありがとうございます。

ほかに御質問はございますか。老川委員、どうぞ。

○老川委員 今のことですが、委員長が質問されたのは、アフラックの問題だと思うのですが、報道によると、通常であれば、3か月間は保障されないから、その部分の保険料は取らないか、あるいは別のものでと、どちらかをやるのだったけれども、そのことをアフラック側が日本郵便に申し入れたところ、システムの改修が間に合わないからといって、そのまま放置したということで、結果的に保険料を二重取りしたとか、そういうようなことになったという報道になっているのですが、その御説明になっていないのではないかと。

○長門社長 その問題は、そういうシステムがあれば、心配はないのではないかとということです。前の契約をやめて、今度の契約に換えるというニーズがあるのだということで、アフラックから、これはあった方がいいと言われていたシステムを採用しようと、半年見たところで決断したのが、去年の9月なのです。システムをつくるのに1年かかりましたので、今年10月から、私たちもそのシステムを導入する予定です。

そういう意味では、何だと、人気ある商品だと言っていたらという、アフラックのマーケティングスピーチもありましたので、そこでやっておけば、もうちょっと早くシステム導入できたのですけれども、遅ればせながら、9月に決断して、去年、10月から始められるようになりましたというのが一つです。

今般、全く商品として違うのは、アフラックのがん保険をやめて、新しく入るというときに、郵便局の募集人は、コントロールできないのです。お客様がやめるということをお客様に連絡して、アフラックがお客様とやりとりをして、解約しますということですから、募集に郵便局員がそこを操作して、自分の収益に取ろうというコントロールができ

ないという仕掛けになっていたのです。それで、私たちは、そんな不利益を大きく被るようなことにはならないだろうという判断のもとにやっていたということでございます。

6月にいろいろ会議があったのに、なぜ報道しないのかということなのですが、これは定期的に彼らと日々の営業の推進、マーケティング等の打合せをやっている、全く内部の会議ですので、何かを決めて隠していて、開示しなければならない内容であれば、やるのですけれども、そういう内容ではなかったもので、黙っていましたというか、そういうふうになったのが真実でございます。

○岩田委員長 わかりました。

それから、確認したいのですけれども、トップというと、この場合には、横山社長になれるわけですか。6月の会議には御報告をされているのですか。

○高橋執行役員 私ども営業推進関連の会議を定例的に開催しておりますけれども、その内容については、経営トップの横山まで報告をしております。

○長門社長 がん保険の営業についての会議は、定期的で開催しており、6月の会議についても私も内容は知っています。また、アフラックとは大事な業務提携をしておりますので、定期的にしっかり議論しようということがありまして、アフラック本社のエイモスCEOが出席する会議には、私自身も出席して議論しております。

○岩田委員長 わかりました。

私から、二つほどあって、一つは、民営化のプロセスに関わることでございますけれども、企業価値をどのように考えて経営されるかは、大きいポイントではないかと思っております、つまり一つは明らかに株主にとっての価値ですけれども、企業価値というのは、恐らくお客さんにとっての価値だと思うのです。それから、従業員にとっての価値でもある、取引先の企業にとっての価値であって、その価値の総体が企業価値ということなのではないかと思うのです。それが余り偏ってしまうと、ほかのところは無理が行ってしまう。バランスの全体の価値を最大化するということを経営にしっかり盛り込んでいただきたいということが一つ目です。

二つ目は、老川委員のおっしゃったことですが、レポーティングラインがどうもしっかりしていないで、下からトップまですぐに不祥事があれば、それは何をおいてもトップにというのは、今、企業経営の常識に近いのではないのかと思うのですけれども、それから見ると、途中で随分目詰まりがあって、目詰まりがあるだけではなくて、上には行かず、横に流れてしまうという、横に流れるのは、サイドラインといいますか、上司と部下との関係は、レポーティングラインだと思いますけれども、それとは別のサイドラインで、先ほど長門社長がおっしゃったように、コンプライアンスの部門に直接働いている人が訴えることができるか、あるいは外部の弁護士の方に訴えることができるか、内部での通報がいろいろできるという仕組みが両方とも、サイドラインも、レポーティングラインも、メインも不十分だったのではないか。情報の流れは、ガバナンスの一つの基本なのではないかと思うのですけれども、そこはこれからもくれぐれも二点だけお願いしたい

と思います。

ほかに御意見はよろしいですか。

それでは、長時間にわたって、大変御丁寧な御説明をいただきまして、ありがとうございました。

○長門社長 貴重な御意見を本当にありがとうございました。

○植平社長 ありがとうございました。

(日本郵政長門社長及びかんぽ生命植平社長退室)

○岩田委員長 続きまして、日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算等について、日本郵政市倉専務執行役、御説明をお願いいたします。

○市倉専務執行役 それでは、資料に沿いまして、ゆうちょ銀行から御説明いたします。

○志々見専務執行役 ゆうちょ銀行の志々見です。

ポイントだけお話しいたします。

資料をめくっていただきまして、下で2ページの決算の概要というところですが、一言で言いますと、余りサプライズがなく、順調な四半期決算でした。

左側にテーブルがありまして、右側に文章で記載しております。まず、冒頭に記載のとおり、第1四半期の業務粗利益は、前年同期比55億円減益の3,644億円です。

その下の内訳は、次のスライドでお話しします。

同じページの下から二つ目のところ、単体ベースで四半期純利益は777億円、前年同期比4億円の減益、ほとんど横ばいです。

その下の連結ベースの四半期純利益は778億円で、5億円の減益、ほとんど変わらずということです。

業績予想に対する進捗率は、28.8%という決算でございました。

次のページをめくっていただきまして、主な内訳になります。先ほど申し上げましたとおり、左側の一番上の業務粗利益は前年同期比55億円の減益ですけれども、内訳を見ますと、その下の資金利益が199億円減って、2,566億円です。主な要因は、毎回のことですが、国債利息の減少です。

1行飛ばして、その他業務利益は、うち外国為替売買益が前の年度も相応に出たのですが、今年度はそれ以上に出たということで、ここで80億円ほど、全体的に上がって、また役務取引等利益が、63億円の増益ということになっています。役務取引等利益は、後でお話しします。

経費はほぼ横ばいで、臨時損益は、少しプラスになっていますけれども、投資している株の売却益が多めに出たということでした。

最後に記載している、四半期純利益は、4億円の減益です。

ROE、OHRは、これらを反映した数字になっています。

右側のバランスシートですけれども、資産の部で、現金預け金が大きく増えていますけれども、ほとんどが日銀当座預金でございます。また、6月は、年金や賞与で貯金残高が

増えるといったこともありますので、そこも要因としてあります。

有価証券が少し減っていますが、別のスライドでお話しします。

ページをめくっていただきまして、資金利益・利鞘ですけれども、先ほど国債の利息が大きな要因だとお話ししましたが、右側の国内業務部門のうちの国債利息が前年同月比209億円減っています。要因としては、残高が落ちているということと、利回りが低下していることが大体半々と見ていただければと思います。

左に戻っていただきまして、資金粗利鞘が少しずつ落ちてきています。これは下の日本の10年物国債が、今、マイナスのところに来ていまして、足元はマイナス0.24%とか、そういうところが一番大きな要因です。

次のページは、役員取引等利益ですが、右側の上のテーブルを見ていただきまして、前年同月比63億円増えています。大きく増えているのは、為替・決済関連手数料です。4月1日にいろいろな手数料関係の値上げをさせていただきまして、それで47億円増えているということです。

またATM関連手数料とか、投資信託関連手数料も順調に増えております。

投資信託の販売額と純資産残高の推移は、左側に書いてあるとおりです。

次のページは、営業経費です。右側のテーブルでいいますと、合計はほぼ横ばいで、内訳を見ますと、人員数の減少により、人件費が少し落ちています。

物件費が少し増えていますけれども、今回から委託手数料と拠出金の二行に分かれて、数字として出しています。両方合わせると、若干のプラスという数字になっています。

もう一つ、営業経費全体の中で、税金が47億円減っていますけれども、消費税が減っているということが影響として出ています。次のページが資産運用でございまして、国債が円グラフで見ても減ってきていて、外国証券等が3割ぐらいです。外国証券等は、右のテーブルで見いただきますと、外国債券が少し減っています。

一方、投資信託は、解約も一部ありますけれども、新規投資も行っていて、ここで7,000億円ぐらい増えています。

最後に、8ページの評価損益ですが、その他目的は、3月末では3兆4,000億円ぐらいだったものが、6月末は全体的に金利が下がっていることもありまして、3兆6,000億円の水準を維持しています。決算は以上でございまして、

○岸執行役 引き続きまして、資料205-1-2の貯金残高について、御説明させていただきます。

資料をおめくりいただきまして、1ページでございまして、2019年度の第1四半期の個人貯金等につきましては、Aの部分でございまして、179.2兆円ということで、2018年度の末比で1.6兆円増加してございます。

こちらにつきまして、貯金の種類ごとに見ますと、まず定期性の貯金につきましては、Bとなっているところでも、マイナス1.2兆円ということで、昨年と同程度の減少になっているところでもございます。

次に流動性貯金、CとDになりますけれども、こちらは12兆円とマイナス10兆円ということで、足してみますと3兆円、2018年度の同期の2.7兆円からすると、0.3兆円ほど増減幅は増えているところですが、こちらにつきましては、払戻の減少によりまして、資金が滞留しているところがございます。

今ほど申しあげました、振替貯金がマイナス9兆円となっております、通常貯金12兆円プラスとなっているところにつきましては、限度額の制度の改正の際に、オートスウィングの自動設定を、1,300万円まで上げさせていただきましたので、この関係で、振替貯金から通常貯金の方に、資金が移動しているということがございます。

2ページでございます。こちらは業態別の預貯金残高になっております。ゆうちょ銀行のところは、緑色の線でございますけれども、引き続き、他の業態よりも低い水準で推移しているところがございます。引き続き、各業態の預貯金の動向を分析してまいりたいと考えております。

こちらのグラフでございますけれども、制度が変わった4月のところは、ゆうちょ銀行と国内銀行のところが、少し膨らんでいるのですが、こちらは4月末から10連休がございました関係で、いわゆる保険料ですとか、クレジットカード引き落としのようなものが、全部5月にずれ込みましたので、ここだけ少し上がっている状況でございます。

3ページ、4ページは、家計の金融資産に占める貯金の割合ですとか、預金に占める貯金の割合です。こちらは3月末の数字ですが、これまでと変わらない状況でございます。簡単ですが、以上でございます。

○堀金取締役 それでは、かんぽ生命保険から御説明させていただきます。

資料205-1-3でございます。1ページをお開きください。ここに決算のサマリーということで、ポイントを五点ほど掲げております。

純利益でございますけれども、337億円ということで、0.9%の減、進捗率について見ますと、36.3%ということで、そういう面では順調でございます。

二点目は、新契約でございます。個人保険の年換算保険料は935億円ということで、1.1%の減、第三分野についても同様で、2.2%の減ということで、新契約については、若干の減となっております。

その結果としての保有契約でございますけれども、個人保険については0.6%の減、一方、第三分野については、0.4%の増ということで、こちらにつきましても、従来からの傾向は引き続き続いているという内容になっております。

四点目は、資産運用の関係でございます。収益追及資産ということで、10兆1,874億円ということで、対前年比は0.3%減となっておりますけれども、右に書いてありますように、総資産に占める割合が13.9%ということで、総資産に占める割合につきましては、増加してきている状況でございます。

最後にソルベンシー・マージンの関係ですけれども、1,198.5%ということで、こちらについても、引き続き高い健全性を維持しているということがございます。

次のページ以降で、若干補足させていただきます。

2ページをお開きください。連結業績の状況ということで、経常収益、経常利益、純利益とございますけれども、経常収益については、8.1%の減ということで、これは民営化以降、全体的に契約量が落ちてきている、ボリュームが落ちてきているということで、こういった傾向が大分続いてきております。

経常利益については、560億円ということで、25.6%の減となっておりますけれども、今回、保有契約の減少に加えて、キャピタル損益等が若干増加したということで、前期に比べて利益が減ったものでございます。

純利益については、337億円ということで、0.9%の減になっておりますけれども、こちらにつきましては、経常利益に対して、価格変動準備金等、キャピタル損益は価格変動準備金で補填するという形で、決算処理することから、ほぼ前年度並みという形になっております。

右の方には、業績予想との比率、進捗率を書いてございますけれども、いずれも四半期ということで見ますと、順調に推移しているということになります。

左下に総資産等が出ております。契約量が減っておりますので、引き続き減少しております。

また、純資産についても減っております。特に株主資本等が1,000億円程度減っておりますけれども、これは4月に約1,000億円の自社株買いをしたということで、その部分が反映されたものでございます。

3ページは、財務諸表関係をまとめたものでございまして、左を御覧いただきますと、全体的に契約量が落ちてきているということで、収入面、保険金等の支払い面等、全体的に減ってきているという傾向を表しております。

4ページ以降は、契約量に関するグラフが4枚ほど続いております。時間も押しておりますので、この辺は、後で見ただければと思います。

8ページに資産運用の状況が出ております。資産構成ということで、公社債が占率的に見ますと、69.4%ということで、引き続き相当のボリュームを占めております。これは生命保険でも、保険金をお支払いするというので、それに見合う資産をALMの観点から持っているということでございます。

一方、超低金利ということでございまして、収益追及資産についても、引き続き占率を高めてきているということで、占率的に13.9%に増やしてきたということでございます。

その結果、右の方で、利ざや等が出ておりますけれども、順ざやが125億円ということで、プラスを確保しております。

平均予定利率については、予定利率の改定等も受けておりまして、徐々に下がってきております。

一方、利子利回りについては、前年度を維持しているということで、利ざやが若干拡大したという形になっております。

キャピタル損益については、金銭信託を通じて保有している国内の株式等の減損等もありましたし、また、外債をヘッジして運用している、金融派生商品の費用が増えたという要素もありまして、キャピタル損が316億円という形になったということでございます。

9ページをお開きください。これは有価証券の時価情報でございます、一番右の上の方に、評価損益、合計が出ておりまして、これが9兆1,305億円となっております。前期末が8兆5,099億円という数字が出ておりますので、約6,000億円ほど増加しております。内外ともに金利が低下したということを受けまして、全体的に上がったという結果になっております。

10ページをお開きください。こちらは経費の関係でございます。

タイトルの下の方に数字を並べて書いておりますけれども、今期は1,280億円というのが、事業費になっております。そのうちの約7割が日本郵便へお支払いしている手数料及び管理機構にお支払いしている拠出金、こういったものを合わせたものになっております。

今回は、委託手数料、拠出金への支出ということも含めて、全体的に見直しておりますので、委託手数料の関係については、全体的に小さくなってきております。ただし、拠出金と合わせた金額的なものは、ほぼ前年度並みという形になっております。

11ページをお開きください。これは健全性の状況ということで、内部留保の状況が左に書いてあります。

危険準備金については、1兆9,214億円ということで、若干減っておりますけれども、減った部分については、年金の死亡率低下に合わせて、積み立てる追加責任準備金に移しているといった部分がございます、実質的に危険準備金については、充実している状況でございます。

一方、価格変動準備金につきましては、若干減っております、これは先ほど申し上げましたように、キャピタルロスが出たということで、今期、その部分を補填しているという要素で、減ってきております。

右の方は、連結ソルベンシー・マージンということで、最低基準の200%を大きく上回った水準を維持しております。

12ページに業績予想ということで、掲げておりますけれども、これは年始の決算のときに公表させていただいた数字と変わりはありません。先ほどもございましたように、今期、乗換関係での対応をするということ、また、それに伴って、新契約は積極的な募集を抑えているということで、収益への影響がどうかということは、関心を持たれますけれども、これも保険会計の独自の仕組みだと言ったらよろしいかと思うのですが、新規契約を募集すれば、募集した年にむしろ経費がかかってしまって、それ以降の年には、もちろんマイナスの影響はあるのですが、むしろ募集しない方がプラスだという、変な仕組みになっておりまして、そういうことを含めると、本年度の業績予想については、決してマイナスな形にはならない、余り影響は出ないということで、年始に出した数字にそらえた形での御報告をさせていただいているということでございます。私からは、以上でござ

ざいます。

○三田部長 それでは、日本郵便から説明させていただきます。

資料205-1-4、日本郵政グループの決算の概要の資料で説明させていただきます。

2 ページ目から説明させていただきます。郵便・物流事業の決算の概要でございます。

真ん中のところに、取扱数量のグラフがございます。全体的に減少傾向が続いているところでございます。今年度、特にゆうパックが全体で2.6%減でございます。このうち小型のゆうパケットは、20.8%の増でございますが、ゆうパケットを除くゆうパックは、15%程度減少しているところでございます。

営業収益につきましては、ゆうパケットの数量増や荷物の単価の見直しをさせていただきました影響によりまして、前年同期比では37億円増の微増というところでございます。

営業利益につきましては、プラス66億円の215億円でございます。

左の方に、図がございますが、内容といたしまして、下に書いてありますが、やはり荷物が増収要因で、プラス52億円ということで、これが大きいです。

また、ゆうパック自体が減ったということで、運送が効率化され、運送料の減により、経費が減少いたしまして、営業利益では前年同期比66億円の増加でございます。

3 ページ目は、金融窓口事業の決算の概要でございます。

こちらにつきましても、先ほどと同じ右側の真ん中のところに、収益構造の推移というグラフがございますが、今年度大きく変わったところは、郵便局ネットワーク維持交付金が入ったということでございます。こちらは738億円でございます。これはネットワークの維持に係る費用ということですので、今までの手数料の中で、維持に係る部分としていたところは、それぞれの手数料から減額されているところでございます。

結果的には、その下に書いてありますが、営業利益は前年同期比109億円増の218億円と、ほぼ2倍でございます。内容的には、交付金をいただきましたけれども、手数料の減ということで、差し引きといたしましては、62億円の増収でございます。

そこにも書いてございますが、人件費の減少が大きいところで60億円の減少でございます。これは正社員数が自然減で減少しているという影響と、昨今の営業手当が減少しているという影響がございます。この要因によりまして、営業利益ベースで、前年同期比109億円増でございます。

4 ページ目でございます。国際物流事業の決算の概要でございます。

営業収益につきましては、ロジスティクス事業が増収基調を維持しているものの、中国経済やオーストラリア国内といった影響がございまして、伸びが鈍化し、豪ドルベースでございますが、前年同期比34百万豪ドルの微増でございます。ただ、これは為替の影響がございまして、今、円高に向いておりますので、円ベースにすると、微減ということになってございます。

事業別の損益の推移を下の左の方に書かせていただいておりますが、今期の営業利益ベースで、マイナス24百万豪ドルでございますが、この中で、ロジスティクス事業とエクス

プレス事業が下がっているところでございます。

ロジスティクス事業につきましては、アジアにおけます利益率の高いところが、時期がずれてしまったという影響や、エネルギー部門の減少といった影響によりまして、下がってしまったというところがございます。

エクスプレス事業でございますが、オーストラリアがインフレでございますので、人件費単価の上昇、また、タスマニア・メルボルン間の船を大きくしている影響で、港湾工事をしております。迂回等をしておりまして、一時的な費用が増えている影響によりまして、若干下がっているところでございます。営業損益は、豪ドルベースで、33百万豪ドル減のマイナス24百万豪ドルでございます。

5 ページ目は、日本郵便全体の決算の概要でございます。

今、お話をさせていただいたとおりでございますが、それぞれの事業は増収、微増だったのですけれども、全体といたしましては、右側にありますように、マイナス41億円の9,443億円の営業収益ということでございますが、先ほどお話ししました、為替の影響が100億円程度ございまして、それを加味すれば、微増でございます。こちらは費用にも効いておりまして、結果といたしまして、最終利益は124億円増の354億円ということで、前年同期からほぼ1.5倍という結果でございます。簡単ですが、以上でございます。

○市倉専務執行役 連結について、一言だけ、説明させていただきます。

資料の1ページにお戻りください。

左の赤で囲っておりますところが、今、申し上げた部分を全て連結したのになります。経常収益、経常利益は、三角がついておりまして、対前年同期比で若干のマイナスでございます。一方で、四半期純利益につきましては、9.3%の増という結果になっております。

下の通期業績予想は、5月に公表した数値とそれに対する進捗ということでございまして、経常利益で28.5%、純利益ベースで32.2%という進捗になっております。この業績予想につきましては、今般の乗換契約の問題も含めまして、合理的に算定することが難しいということで、この段階では修正はいたしておりません。

簡単ですが、以上でございます。

○岩田委員長 ほかに御質問はございますか。米澤委員、どうぞ。

○米澤委員 どうもありがとうございます。

二、三点、質問というか、確認させていただきたいと思います。

最初は、印象的・感想的なお答えでよろしいのですけれども、ゆうちょ銀行におかれましては、利益の中の資金利益が大幅に減ってっております。それは下に国債の金利がかかれていますので、そのとおりだと思いますけれども、今後どこまでマイナスが続くのか、どういう状況になれば、安定するのかということに関して、印象的な答えでよろしいのですが、お聞かせいただきたいと思います。

それから、同じようなことなのですが、郵便の方は、利益全体なのですが、大幅に増えたわけですが、これは一時的なのか、今後もこのような増加が見込めるのかという

こと、その点について、説明いただければと思います。

二点目は、今の預金のシェアですけれども、このままいくと、業態のシェアは、信用金庫を抜くのではないかと思います。そういう可能性もあります。そのときは、いろいろと問題になるのか、ならないのか、それも確たるものがあるわけではないのですけれども、抜く可能性があるのか。過去においては、すごく昔までいけば、もともとゆうちょ銀行が上回っていたのかもしれませんが、その辺の御感想をお聞きしたいと思います。

最後は、かんぽ生命保険ですが、先ほど来のいろいろな問題に関しまして、費用も減るので、利益自体は余り影響ないということですが、つまり日本郵便の収益が減る可能性があり得るという理解でよろしいでしょうか。かんぽ生命保険の全体のボリュームが減るとすれば、日本郵便の方に支払う金額が減るので、そちらの収益が減少するという理解でよろしいのかどうか、この辺を確かめたいと思います。

以上、大きく三つです。

○岩田委員長 どうぞ。

○志々見専務執行役 まずゆうちょ銀行の資金利益ですけれども、御質問いただいたとおり、日銀が更にどうするかという話もありますし、日銀が動く前にマーケットでは、日本国債の金利などがどんどん下がってきていますので、国内の資金利益の方は、多分今よりも少しずつ減っていく傾向にあると思います。

それを埋め合わせるために、海外物をいろいろやっているのですけれども、そのスピードにどこまで追いつけるかということと、もう一つは、海外の方も、アメリカの国債などは、10年物なども下がってきていて、一方で、アメリカの短期金利も下がってきているので、そこはイールドカーブの傾き、スピードということと、あと、海外のクレジット物は、慎重に増やしているところです。ですから、そのスピードがどういう感じになるのかというところは、多分ポイントだと思っています。方向としては、海外物の方に、ある程度シフトしていかないと、落ち込みはなかなかカバーしにくいというところです。

○岩田委員長 よろしいですか。

○米澤委員 郵便の方について、お願いします。

○三田部長 郵便の今後の見通しでございますが、第1四半期は好調でございましたが、見通しにつきましては、経常利益1,250億円、当期純利益1,000億円のままでございます。

第1四半期は、こういうペースで進んでおりますが、第2四半期以降につきましては、当面の間、かんぽ生命保険商品等の積極的な営業、お客様対応等をしていくということがございまして、また、かんぽ生命保険の商品の目標を設定していないということがございますので、先ほどの質問の回答にもなってしまいますが、かんぽ生命保険の新規の契約が減少していくということで、収入は減っていく見込みでございます。しかしながら、費用の削減にも取り組んでいくということでございまして、今のところ、見通しに対しては、変更しないとしております。ただ、現状をしばらく注視して、影響については、引き続き注視していきたいと考えております。

○小川執行役員 郵便・物流事業の決算について、若干補足をさせていただきます。

委員から、今回、第1四半期が増益となったことについて、一時的な要因なのか、今後どうなのかという御指摘がございました。第1四半期につきましては、幾つか一時的な要因がございます。今回、増益となった要因は、大きく二つございまして、一点目は、ゆうパックの単価改善でございます。こちらは、お客様との交渉が功を奏してきて、昨年の下期からゆうパックの単価が上がってきたということがございますが、これはずっとこのまま上げられていくわけではないので、この影響が一巡するまでの一時的な影響だと考えています。

もう一点ですが、第1四半期は、地方統一選挙ですとか、選挙自体は7月ですけれども、参議院選挙など、国政選挙に係る郵便の差し出しがございましたので、郵便の減少がここでマイナス0.9%と、平常期よりは少ない減少幅でとどまったという要因がございますので、我々もこのようなペースで増益が続けばいいとは思っているのですが、残念ながら、今回はこうした一時的な要因であるので、郵便の減少傾向をeコマースなどで成長している荷物の分野に、いかにリソースをシフトしていくかということは、引き続きポイントになってこようかと考えております。

○米澤委員 シェアの方は、先ほども言ったように、感想で結構です。

○岸執行役 信用金庫を抜くのではないかということだったのですけれども、信用金庫の4月から5月で下がっている要因までは、分析できておりませんで、我々の今の対前年比の伸びに関しては、基本的には4月から営業目標等を見直しまして、積極的に貯金を集めようということではございませんので、引き続き、今の状態が続いていくと思っております。

○米澤委員 そのこのところは、余り積極的に集めないようにしたらいいと思います。以上です。

○岩田委員長 私からは、二点ほどお伺いします。一点は、ゆうちょ銀行についてですけれども、投資信託の方が順調だというお話があったのですが、これも二回点検すべきところを一回しかしていなかったというのは、内部ルールを十分に守らなかったというお話が出たことがありますけれども、そのインパクト、そういうことがあったことに対して、郵便局では投資信託を買わないようにしようとか、そういう動きとか、あるいは苦情というものは、どのくらい出ているのかというのが一点目です。

二点目は、前にも私からお伺いして、もう一回繰り返すのは、申し訳ないのですけれども、つみたてNISAとiDeCoというのは、この中でどのぐらいのシェアがあるのでしょうか。金額でも、口座数でも、どちらでもいいのですけれども、どの程度の大きさなのか。iDeCoの方が多いいと思うのですが、扱いが違うのでしょうか。iDeCoとNISAについて、郵便局で、例えば営業手当はNISAの方が多いいとか、そうした違いがあるのでしょうか。

○岸執行役 一点目の投信の不適切な取扱に関するお客様の反応でございますけれども、我々としても、内部ルールというお話がございましたが、もともと日証協のガイドライン

があり、勧誘前に、勧誘していい人なのかどうかを確認するという趣旨のガイドラインに沿って、我々の内部規程を定めたところ、勧誘前の確認が、マニュアルがわかりにくい等の理由で飛ばされてしまって、お申し込みいただく前の直前の確認しかできていなかったということでございます。ただ、今、申し上げたように、勧誘すべきではない人に勧誘していたということは、非常に重く受け止めておりまして、こちらにつきましては、株主総会で池田社長からもお詫びの言葉を述べさせていただいたところでございます。

こちらの影響でございますけれども、投信も含め、また、かんぽ生命保険の話も含めた昨今のグループの状況を受けまして、投信の販売につきましては、お客様にアポイントを取ってから何うようなこともあるのですけれども、アポイントが取りづらくなったりということは、生じてきている状況でございます。

二点目のiDeCoとNISAの関係でございますけれども、iDeCoに関しましては、日本郵便では、一部の郵便局で書類の請求代行等を行っているほかは、制度のご紹介だけをしております。NISAにつきましては、1,500の投信取扱局で、実際のお申し込みまで受け付けるという点において、違っているところがございます。

iDeCoにつきましては、2017年1月に、専業主婦の方ですとか、あるいは公務員共済を受けておられる方に、対象者が拡大されたというタイミングがございまして、そのタイミングから、半年ぐらい遅れて、我々としても、手数料を引き下げる等の手立てはとっているのですけれども、ネットの証券会社などが、破格の手数料で募集されているところもございまして、NISAなどと比較したときに、苦戦をしているところがございます。

以上でございます。

○岩田委員長 わかりました。

それから、かんぽ生命保険ですけれども、今の時点では、通期見通しは難しいということで、変更ないということなのですが、18万件をこれから調べられたり、調査したり、インタビューしたり、そういうことに相当のマンパワーを取られると思います。もしかすると、今の現有人員だけでは足りないかもしれない。そうすると、応援を頼まなければいけないとか、追加費用が出てくると思います。両方が減るというだけではなくて、ある程度費用が見込まれるのではないかと思うのですけれども、その辺はどのように検討しておられますか。

○堀金取締役 御指摘のとおり、コールセンターを設定したり、郵便を出したり、もろもろの費用がかかりますけれども、それは現在見積もっているところだと、数十億円程度を想定しております。しかし、今期の四半期決算は、御報告させていただいたとおり、既に計画よりも上振れしているという要素もありますので、全体的に見れば、年度当初に想定したのから、大きくずれるようなことはないと考えております。

○岩田委員長 わかりました。どうもありがとうございます。

ほかに御質問はございますか。よろしいですか。

それでは、ありがとうございました。

特段の質問がなければ、質疑を終えたいと思います。

御説明いただいた皆様、ありがとうございました。

(日本郵政グループ各社退室)

(日本郵便入室)

○岩田委員長 続きまして、日本郵便株式会社の業務区分別収支及び郵便事業の収支の状況について、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。

それでは、日本郵便の小川執行役員から、御説明をお願いいたします。

○小川執行役員 日本郵便の小川でございます。よろしくお願いいたします。

資料は、資料205-2でございます。

それでは、早速、資料の内容でございますけれども、業務区分別収支ということで、こちらは、毎年度、法令に基づきまして、決算をもとに作成しているものでございます。

業務区分別収支は、注1にありますとおり、日本郵便株式会社法第14条、第18条の規定に基づき作成しているものでございます。

2018年度につきまして、第一号から第三号までは、それぞれ郵便、貯金、保険のユニバーサルサービス業務、第四号がユニバーサルサービス以外の業務を表しているものになります。

順次、説明させていただきますが、第一号業務、郵便の業務につきましては、2018年度、営業収益が1兆4,238億円ということで、右側に記載の2017年度、前年度と比較いたしますと、144億円の増収となっております。営業損益につきましても、437億円ということで、前年より225億円の増益となっているところでございます。

こちらの要因でございますけれども、郵便の物数は減少しているところでございますが、2018年度におきましては、年賀はがきの料金改定を行いました、想定ほどは物数が減少しませんでしたので、このような増益となったところであります。

第二号業務、銀行窓口業務につきましては、営業収益が5,320億円ということで、対前年91億円の減少となっております。

こちらは、貯金の預払い事務が減少している影響でございます、手数料が減少しているということでございますけれども、営業損益につきましては、9億円ということで、それに伴う費用も減少しているということで、ほぼ横ばいとなっております。

第三号業務、保険窓口業務につきましては、営業収益が3,325億円ということで、対前年126億円の減少ということで、こちらは保険の新規契約、保有契約件数の減少等に伴う手数料の減少でございます。

営業損益につきましては、それに伴う費用等の減少もありましたので、37億円ということで、前年より若干の改善となっております。

第四号業務、その他に含まれますのは、郵便ではなくて、ゆうパックなどの荷物ですとか、ユニバーサルサービス以外の銀行窓口業務、保険窓口業務、例えば投信の販売ですとか、学資保険などでございます。それ以外の不動産業務、物販の業務等々が第四号業務に

含まれているわけでございますけれども、営業収益は8,313億円ということで、対前年926億円と大幅な増収となっております。

その主な要因は、ゆうパックなどの荷物の単価改善が中心でございますけれども、それ以外にも、投信ですとか、不動産なども堅調であったことが、主な要因でございます、営業損益につきましても、1,244億円ということで、対前年736億円と大幅な増益となっているところでございます。

続きまして、次のページ、郵便事業の収支の状況について、御説明させていただきます。

郵便事業につきまして、種別ごとの収支の状況ですが、こちらも同様に決算をもとに収益費用を配賦して、作成しているところでございます。

大きく分けまして、内国郵便業務と国際郵便業務に分けておりますけれども、合計のところから、まず説明させていただきますと、営業収益が1兆3,795億円ということで、対前年158億円の増収、営業損益も467億円ということで、225億円の増益となっております。

その主な要因は、内国郵便業務が改善しているところでございますので、内国郵便業務の内訳を説明させていただきます。

内国郵便業務ですが、第一種郵便物、封書などでございますが、こちらが営業収益6,740億円ということで、対前年約90億円の増収となっております。こちらは、いわゆる伝統的な封書などは、物数が減少しているのですが、第一種郵便物に含まれております、定形外郵便、定形ではないサイズの郵便物が増加しておりますので、増収となっております、それに伴いまして、営業損益も86億円ということで、前年より改善しているところでございます。

大きな差異がありますのは、第二種郵便物でございます、営業収益が4,097億円ということで、対前年66億円の増収、営業損益につきましても、これまで第二種郵便物は赤字でございましたけれども、2018年度は86億円の利益ということで、黒字となっているところでございます。

こちらにつきましては、前々年度の第二種の料金改定と、前年度の年賀状の料金改定が主な要因であろうと考えております。

第三種、第四種につきましては、低料金のサービスでございます、こちらは引き続きの赤字となっております。

郵便法第44条第1項に規定する、特殊取扱というのは、いわゆる法定の特殊取扱、書留などでございます。

下の第2項に規定する特殊取扱は、法令に規定のない速達等の特殊取扱でございます、こちらは、それぞれ対前年とそんなに大きな変動はないところでございます。

国際郵便業務でございますけれども、こちらは、営業収益は若干の減少となっておりますが、営業損益は若干の改善となっております。

通常郵便物につきましては、対前年で、収益、損益とも改善しておりますけれども、こちらも通常郵便物とは言いながら、いわゆる普通のエアメールのようなものではなくて、

海外から到着する小さい形の荷物などが増えていることが、主な要因であります。

一方、小包郵便物ですとか、EMSといったようなものにつきましては、収益、利益とも若干減少している状況でございます。

郵便事業につきましては、2018年度はこのような形で増益となっておりますけれども、郵便物数は、インターネットの普及等により、引き続き減少が見込まれるほか、労働需給の逼迫などに伴う人件費単価の上昇という、厳しい状況は変わっていないと認識しておりますので、先行きは必ずしも楽観視できるものではないと認識しております。

一番下に郵便事業ではないのですが、荷物の収支について記載をしております。こちらは先ほど来申し上げているような形でございまして、ゆうパックの単価改善、小さい荷物であります、ゆうパケットの物数の増加などを反映いたしまして、営業収益が6,354億円、対前年で758億円の増加、営業損益についても、817億円ということで、収益の伸びが費用の伸びを大幅に上回りましたので、644億円の改善となっているところでございます。

簡単ですが、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、質疑に入ります。

ただいまの御説明に対して、御質問等がございましたら、お願いいたします。何か御質問はございますか。よろしいでしょうか。

特段の御質問等がなければ、質疑を終えたいと思います。

日本郵便の小川執行役員、今日は、どうもありがとうございました。

○小川執行役員 ありがとうございます。

(日本郵便退室)

(ゆうちょ銀行入室)

○岩田委員長 それでは、続きまして、消費税率の改定に伴う料金の変更等について、日本郵便及びゆうちょ銀行から御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

それでは、日本郵便の小池執行役員から、順に御説明をお願いいたします。

○小池執行役員 日本郵便の小池でございます。

それでは、概略を説明させていただきます。資料205-3-1です。

1ページをおめくりいただきまして、消費税率の改定に伴う郵便料金等の変更ということで、「等」というのは、郵便のほかの荷物の運賃ということでございます。

一番でございますけれども、今年の10月1日に消費税率が8%から10%に改定されますので、その増税分を適正に転嫁するということで、郵便料金等の変更をさせていただきたいということでございます。

なお、政府の方針も、物価担当官会議の申合せということで、適正に転嫁をすることが基本であると、承知をしているところでございます。

二番目の消費税の転嫁の方法でございますけれども、原則といたしまして、現行料金に108分の110を乗じまして、100円以下の料金につきましては、1円単位として、100円を超

える料金につきましては、10円単位で四捨五入をするということで、新料金とさせていただきます。

例えばここにございますように、82円でございますと、定形の封書ですけれども、108分の110を掛けて83.52円ということで、84円、はがきにつきましては、62円にこれに乗じますと、63.15円ですので、四捨五入して63円ということになります。

但し書きでございますけれども、郵便料金等の総額の引上幅が増税と乖離する、すなわち、もらい過ぎてしまうことがないようにするということで、全体に108分の110を掛けて、トータルで収まるように、使われております郵便の種別によって、料金が変わりますので、差し出されている通数等を勘案いたしまして、全体で消費税の増税分におさまるような形で、微調整をさせていただきますので、一部100円超の料金でも、5円単位のものが出ているということでございます。

スケジュールとしては、8月20日、既に新料額の切手類の発行もしております。10月1日を迎えるということになります。

2ページ目に、主な料金を料金表に抜粋してございますので、こちらを御参照いただければと思います。

ゆうパックにつきましても、10円から60円ぐらいの幅での改定となっております。

郵便は郵便、荷物は荷物の中での108分の110ということで、消費税増税分を超えない形での転嫁をさせていただくということでございます。

私の説明は、以上でございます。

○岸執行役 引き続きまして、ゆうちょ銀行の各種料金等の変更について、御説明いたします。

資料は、資料205-3-2になります。

おめぐりいただきまして、一つ目、背景・目的に書いてあることは、日本郵便から説明があったとおりでございます。

二つ目は、消費税転嫁の方法です。ゆうちょ銀行の料金につきましては、現行料金に108分の110を乗じまして、1円未満を切り捨てることを原則としております。ただし、同じように、商品全体の料金引上幅が増税分と大きく乖離しないように、所要の端数調整をさせていただきます。

スケジュールですけれども、当行の料金につきましては、届出、認可等の対象ではございませので、会社として決定いたしまして、8月16日に発表しております。

次のページ、改定後の料金の新料金ということで、10月1日から、こちらの形でさせていただきます。

改定後の料金ですけれども、貯金のところにございます、ATM・CD提携サービスというのは、当行のキャッシュカードを使って、他行のATMでお引き出しをされる際の料金でございまして、引き続き、当行のATMで当行のお客様が、時間外であろうが、土曜日、日曜日であろうが、お引き出しをされる際は、無料ということで、お取り扱いをさせていただきます。

こととなっております。

残りの三つは、送金、決済サービスの料金という形になってございます。

以上でございます。

○岩田委員長 どうもありがとうございます。

それでは、質疑に入ります。

ただいまの御説明に対して、御質問等がございましたら、どなたからでも結構です。

○清原委員 御説明、ありがとうございます。

自宅のポストに、既にはがき大の郵便料金の変更についてのチラシを入れていただいております。このような取組、全てのお宅に配られているかどうかは別として、ポスターとか、こうしたチラシによる告知・周知を行うというのは、極めて重要だと思います。

(消費税率が切り替わる)10月1日が近づいてきましたので、特に通常使われている定形郵便物と通常はがきについて、2円と1円上がる。しかしながら、定形外については、規格内の50グラム以内は120円のままとか、100グラム以内も140円のままとか、先ほど御説明があった、8%から10%になるときの調整の中で、今回、料金が変わらないものもあることを含めた周知が重要だと改めて思いますので、今後もPRをよろしくお願いします。

以上です。

○小池執行役 清原委員、ありがとうございます。

弊社といたしましても、消費税の転嫁とはいえ、料金が改定になりますので、御指摘をいただきましたような周知は、非常に重要であると考えておまして、既に全戸配付という形で、配っております。お持ちいただきまして、ありがとうございます。そちらのチラシを全戸配付ということで、お配りを始めております。

あとは、郵便局にポスターの掲出を既に始めております。

それから、日本郵便のホームページにつきましても、既にアップをしておまして、トップのページから消費税の改定のところの料金にも行けるようになっております。

あわせまして、町中の郵便ポストにも、10月1日から変わりますということで、貼りつけて、見ていただけるようにしているといったことを、広くやっておりますので、今後ともそういった活動をさせていただきたいと思っております。

ありがとうございます。

○岩田委員長 私からは、一点だけお伺いしたいのですけれども、各種料金等ということで、例えば貯金ですとか、払込、振替、振込、いろいろあるのですが、ここに出ている数字というのは、ほかの民間の金融機関と比べて、大体どの程度の水準にあるのでしょうか。

特に御説明にはなかったのですけれども、今、フィンテックなどは、決済はゼロで済むということになっていまして、いただいた資料だと、後ろの方に、ゆうちょPay-easyサービスとか、デビットカードだと1%とか、こういう数字が並んでいるのですが、こういう数字は、横並びと言うと変ですけれども、ほかの民間の機関、これはフィンテックなども含めて考えると、どんな水準なのでしょうか。

○岸執行役 料金の水準ということでございますけれども、先ほども申しあげましたように、貯金の関係につきましては、払い戻しのところが、時間外、土日も無料ということで、これは他の金融機関様と比較して、低廉なサービスを提供できていると思っております。

それから、2ページの払い込みといったサービス自体は、当社独自のサービスでございます。

横に振込とありますが、これがいわゆる全銀ネットワークを通じた為替の振込になりますけれども、こちらにつきましては、他の金融機関様で同じ振込をされる際の料金と、同程度の料金になっております。

委員長から御質問がございました、デビットカードですとか、そういったものにつきましては、相対で各金融機関様が加盟店様と取引をしておられますので、各加盟店様が幾らでおやりになっているかというのは、我々もお聞きできないところではありますけれども、同レベルか、比較的低い水準で提供できているものだと考えております。

○岩田委員長 どうもありがとうございました。

ほかに御質問等はございますか。

もし特段の質問等がなければ、質疑を終えたいと思います。

御説明いただいた皆様、どうもありがとうございました。

(日本郵便、ゆうちょ銀行退室)

○岩田委員長 以上で、本日の議題は終了いたしました。

事務局から何かございますでしょうか。

○北林事務局次長 次回の委員会の開催につきましては、別途、御連絡させていただきます。よろしく申し上げます。

○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。本日は、ありがとうございました。