

郵政民営化委員会（第206回）議事要旨

日 時：令和元年10月24日（木）9：30～12：20

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 木下執行役

日本郵便株式会社 立林常務執行役員

株式会社ゆうちょ銀行 西森常務執行役

株式会社かんぽ生命保険 堀家専務執行役、廣中常務執行役

金融庁 齋藤参事官、尾崎総務課長、長田郵便貯金・保険監督総括参事官

総務省 長塩郵政行政部長、高田貯金保険課長

1. 議事

- ・ 「郵便サービスのあり方に関する検討とりまとめについて」（総務省）
- ・ 「利用者を中心とした新時代の金融サービスについて」（金融庁）
- ・ 「投信不適切取扱い事案を受けた対応について」（株式会社ゆうちょ銀行）
- ・ 「日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組についての進捗状況の中間報告について」
（日本郵政株式会社、日本郵便株式会社、株式会社かんぽ生命保険、金融庁、総務省）

2. 委員会での説明・意見等

（1）郵便サービスのあり方に関する検討とりまとめについて【資料206-1-1~2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、総務省から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 期限必着が求められる郵便等で速達のニーズが増えていくと考えられるので、普通郵便の送達日数や速達郵便の利便性について周知徹底することが重要ではないか。
（⇒ 郵便サービスの見直し後は、都市部でも普通郵便と速達郵便とで送達日数に差が生じるほか、日本郵便によれば、速達料金の1割程度の値下げも検討されているので、それらについて日本郵便とも連携して適切に周知してまいりたい。）
- ・ ICTと連携した郵便サービスについて、ネット上の郵便受箱サービスであるMyPostを今後積極的に展開して欲しい。
（⇒ ICTを活用した郵便サービスの重要性については、日本郵便とも認識を共有し、利用者利便が向上するよう取り組んでまいりたい。）

（2）利用者を中心とした新時代の金融サービスについて【資料206-2-1~2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、金融庁から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 金融におけるデジタルイゼーションは非常に重要なテーマと考えるが、情報銀行は金融と医療を対象外としていると耳にした。事実関係を伺いたい。
（⇒ 情報銀行が何を対象とするのかは、金融庁の判断ではなく、総務省・経済産業省の設置した検討会において策定された認定基準によるもの。なお、現在は基準が改定され、金融も対象となっていると承知している。）
- ・ ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の金融方針や課題は理解しやすいが、日本郵政の金融行政上の課題及び今後の方針はどのような視点で考えられているのか。
（⇒ 日本郵政は傘下のゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の収益から大きな影響を受けることを踏まえ、いずれ株式を売却するという枠組みを前提にビジネスモデルの再構築に取り組んでいただきたい、といった視点で方針を作成した。）

(3) 投信不適切取扱い事案を受けた対応について【資料206-3-1~2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、ゆうちょ銀行から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 営業目標については、企業である以上、数値目標の設定自体はあり得るものだと思うが、顧客満足度（CS）も重要であり、それを反映したものとすることを考えていただきたい。
（⇒ 今回の問題は数値目標が直接的な原因とは考えていないが、CSの観点も重要であり、販売員が顧客の側に立ってやれる環境を作れるよう、社員の声なども聴きながら、しっかりと取り組んでまいりたい。）
- ・ ゆうちょ銀行の直営店の方が、郵便局に比べて不適切な取扱いが件数・割合ともに圧倒的に多い理由は何か。
（⇒ 直営店と郵便局の販売件数に大きな開きがあって、一つの店あたり、直営店では郵便局の10倍ぐらいの販売件数となっていることもあって、手間をかけたくないといった安易な考えが働きやすかったのではないかと考える。）

(4) 日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取組についての進捗状況の中間報告について【資料206-4-1~3】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政及びかんぽ生命保険から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ フロントラインに研修を行う際、コンプライアンスをしっかりと守れということもあると思うが、社員をもっとサポートしたり、モチベーションを上げるような研修もすべきではないか。
（⇒ まずは信頼回復に向けて、お客様へ丁寧な対応できるような研修をすることとなるが、ご意見のとおり今後、営業再開に当たって社員のモチベーションが上がるような研修も必要であると考えている。）
- ・ 18年度の不祥事件の届出件数が22件にもかかわらず、中間報告における法令違反の可能性のある件数が約1,400件とのことで、ギャップがある。顧客からの苦情を正確に処理し、経営に上げていたのか。
（⇒ 法令違反の可能性のある約1,400件の事案については事実関係を確認しているところである。顧客からの苦情については、分析が足らなかったと認識しており、苦情については、分析をしっかり行い、個々の顧客に対応していくとともに、経営に生かしていけるよう対応してまいりたい。）
- ・ かんぽ生命保険の今回のような不適切販売は、民間生保でもあるのか、それともかんぽ生命保険特有な事案か。
（⇒ 民間生保は転換制度を導入しているところもあるため、かんぽ生命保険のような不適切販売は起こりにくい、全くないということではない。）

－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。