

令和元年 10 月 24 日（木）

第 206 回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（12：42～13：11 於：永田町合同庁舎 3 階 郵政民営化委員会室）

（会見概要は以下のとおり）

○岩田委員長

郵政民営化委員会委員長の岩田です。よろしくお願いいたします。

本日の郵政民営化委員会の概要について、御説明を申し上げます。

なお、資料は既にお配りしたとおりであります。

本日は、総務省から「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、金融庁から、利用者を中心とした新時代の金融サービス～金融行政のこれまでの実践と今後の方針～（令和元年事務年度）について、ゆうちょ銀行から、投信不適切取扱い事案を受けた対応について、日本郵政グループ各社から「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それぞれヒアリングを行いました。

議事の内容については、配付資料を御確認ください。

まず、議題 1 についてですが「郵便サービスのあり方に関する検討のとりまとめ」に関しては、次のような質疑がございました。

ある委員から、今後、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という御質問がございました。

それに対して、総務省から、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というお答えがございました。

また、別の委員から、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、積極的に展開してほしいという御意見がございました。

それに対して、総務省からは、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というお答えがございました。

また、議題 2、つまり「利用者を中心とした新時代の金融サービス～金融行政のこれまでの実践と今後の方針～」に関しては、次のような質疑がございました。

ある委員から、金融におけるデジタルイノベーションは、非常に重要なテーマであると考えられるが、情報銀行は金融と医療を対象外としていると耳にしたので、事実関係を伺いたい

という御質問がございました。

これに対して、金融庁からは、情報銀行が何を認定の対象とするのかは、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である。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というお答えがございました。

また、別の委員からは、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の金融行政上の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という御質問がございました。

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、方針を作成したというお答えが、金融庁からございました。

また、第3議題の「投信不適切取扱い事案を受けた対応について」に関しては、以下のような質疑がございました。

ある委員からは、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、顧客満足度も重要であり、それを反映したものとするを考えていただきたいという御意見がございました。

これに対して、ゆうちょ銀行からは、今回の問題は、数値目標の設定自体が、直接的な原因とは考えていないが、顧客満足度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つくれるよう、社員の声なども聞きながら、しっかりと取り組んでまいりたいというお答えがございました。

それから、別の委員から、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という御質問がございました。

それに対して、ゆうちょ銀行のほうからは、直営店と郵便局の販売件数に大きな開きがあって、一つの店当たり、直営店では、郵便局の10倍く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というお答えがございました。

また、議題4の「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」に関しては、以下のような質疑がございました。

ある委員からは、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という御意見がございました。

それに対して、かんぽ生命保険からは、まずは、信頼回復に向けて、お客様へ丁寧な対応をできるような研修となるが、今後、営業再開に当たっては、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いうお答えがございました。

また、別の委員から、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という御質問がございました。

これに対して、かんぽ生命保険のほうからは、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、分析をしっかりとし、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、しっかりと対応してまいりたいというお答えがございました。

また、今回は、金融庁及び総務省にも御同席をお願いしました。

そこにおきましては、ある委員から、金融庁に対して、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という御質問がございました。

金融庁からの回答は、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といったお答えがございました。

今後の予定等でございますが、次回の委員会の開催については、未定です。

私からは以上です。

○記者

今のお話の中で、かんぽ生命保険が、法令違反の少なさについて、分析が足りなかったと認識されているとおっしゃっている。これをもう少し、どういうところで、どういうものが足りなかったという御説明だったか、補足できる場所があれば。

○岩田委員長

基本的には、今、申し上げたお答えであったわけでありますが、約1,400件というのは、まだ確定したわけではなくて、違反の可能性があるということで、これから、しっかり事実関係を確認したいと。

それから、苦情件数そのものについては、傾向としては、少しずつ減っていると。しかしながら、最近でも10万件ほどあるという、過去は15万件ぐらいあるというようなお話もされておりましたが、今は、少しずつ、総数としては減ってきていると。

しかしながら、顧客の苦情については、果たして、こういうところに不満があるという声を十分に聞いていたのかどうか、どうしてそういう不満が出たのか、そういう原因の分析等が、やはり不十分だったのではないかということでもあります。

それから、経営に生かしていけるというのは、ある意味で、顧客がいろいろな不満を持っているということは、新しいビジネスです。それでは、どういう商品を考えていいのか、どういうあり方、営業体制をとった方がいいのかというヒントが、私は、随分隠されていると思うのです。

ですから、これから新しいビジネスモデルを構築する上でも、社員の声ということも大変重要なものですが、その両方とも、重要な材料を提供してくださっているわけなの

で、苦情をしっかりと分析して、経営の改善に努めていくことを、私自身としても期待したいと思っております。

○記者

ゆうちょ銀行の不適切事案の説明の中で、数値目標等は、直接の原因ではないという御説明があったということでした。以前、記者会見では、全く関係ないのだと、ゆうちょ銀行はおっしゃっておりました。今日の委員の皆様への御認識ですとか、あるいは委員長の認識として、数値目標は全く関係ないものなのかどうか、そこはどのような認識をお持ちでいらっしゃいますか。

○岩田委員長

やはり営業目標、ノルマが関係していたのではないのでしょうかというような一部の報道もございまして、それで、こういう委員の御質問もあったかと思えます。

ゆうちょ銀行の認識としては、今回の原因がどこにあったか、いろいろ調べたということなのですが、その主な理由は、やはりリスク性のある商品を販売することについて、それが十分に販売員のところまで徹底していなかったと。

つまり郵便貯金はリスクがない商品なのですけれども、投資信託はリスクがあるわけです。そういう商品を売ることに、それには十分な準備と申しますか、お客様にも、そのことを十分に理解していただく必要がありますし、販売員の方も、十分にそれを理解した上で説明すると。金融庁的に言いますと、適合性の原則というのですか。顧客に見合ったようなサービスを提供するという認識が、販売員に十分でなかった。

それから、指導する方も、そういう趣旨をしっかりと徹底していなかった。マニュアル自体も、どうもわかりにくい形でしか作られていなかったということで、今回、マニュアルもわかりやすいテーブルにして、そういうことがないようにしているということなので、今回の不適切な販売に関していうと、基本的には、そちらに主な原因があったという御説明でございました。

ただし、既に先ほど申しましたけれども、質的向上です。顧客満足度についても、これから、顧客の声がしっかりとトップまで届くように、会社としての取組方針、社員の納得感といったもの、評価ウェイト等、常にこれまでも見直していたけれども、これからはっきり見直していきたいというようなお話がございました。

○記者

先ほど説明があった郵政グループの契約調査の件で、委員から、社員をサポートしたり、モチベーションを上げるような研修をすべきではないかという意見があったと思うのですが、具体的にどんな研修かという話がありましたでしょうか。

○岩田委員長

御紹介したとおり、ある委員から、単にコンプライアンスを守れということでは、十分成果を上げられないのではないですかと。モチベーションを上げる、あるいは社員をもっとサポートしてさしあげるような仕組みを設けるべきであって、その研修も、そのような

ことをしっかりやるべきではないかという御質問だったわけであります。

お答えとしては、先ほども申しましたけれども、信頼回復に向けて、お客様へ丁寧な対応をできるような研修となるが、今後、営業再開に当たっては、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ます。

これは私なりの解釈でございますけれども、お客様の本当のニーズ、例えば人生100年時代を迎えて、どういう人生設計、特に自分の資産をどう管理していけばいいのかということに関して、郵政グループ全体としても、生活のフルサポートということを行っているのですが、これを金融面でフルサポートするというような、言ってみますと、経営理念に近い部分です。こういうことを販売員の方々によく理解していただく。

そういうことのために、実は、我々はこういう販売をしていますというようなことを、しっかり説明するような研修が望ましいのではないかと。そのようなことをお考えになっていたのではないかと思います。

○記者

今、マイナス金利の深掘りの可能性がくすぶってしまっていて、仮に深掘りになった場合、日本郵政グループの影響というのを、どのように試算されているのか。

あと、今回の委員会でも、金融政策に対する懸念は上がっていましたでしょうか。同時に、口座維持手数料の是非についても、今、議論が巻き起こっているのですけれども、仮に、ゆうちょ銀行が口座維持手数料を導入しようとした場合に、委員会としては、どのように対処されますでしょうか。

○岩田委員長

今日の御説明では、金融庁から、地域の金融機関についてのお話でありましたけれども、やはり利ざやが次第に圧縮されて、利益が低くなっている厳しい経営環境がありますと。また、ゆうちょ銀行についても同様の状況がありますという御説明がございましたけれども、直接に金融政策上のマイナス金利を深掘りしたらどうであるとか、あるいは口座維持の手数料であるとか、そういった議論は行われておりません。

○記者

口座維持手数料のところですけども、仮にゆうちょ銀行が手数料を導入しようとした場合に、委員会としては、どういう対処が考えられるでしょうか。

○岩田委員長

それはまだ、仮定のお話かと思えます。そういう話が具体化したときに、しっかりと審議したいと思っております。

○記者

今回の中間報告の中で、営業再開の時期について延期したということがあると思うのですが、これについて、委員長の評価及び1月再開と言っていますが、実際にできると考えているか。そして、どういう環境を整える必要があるとお考えなのかを伺わせてください。

○岩田委員長

まず、営業の再開の問題につきましては、私は、基本的には経営判断の問題だと思っております。したがって、日本郵政グループとして、どのようにお考えになるのかということが、基本だと思っております。

今の状況を見ますと、まだ、調査をしている段階でありまして、中間報告が出て、これから最終報告が出るまで、年末にかけて、いろいろな調査・分析をされるということかと思えます。

また、関係省庁が、それをどのようにお考えになっているのか。こういう御意見も、しっかり伺う必要があると思えます。

今の決定については、当初、もう少し早い時期からというお話もあったように思いますが、これは日本郵政の方として、今、申し上げましたように、調査の進捗状況ですとか、関係各所とのいろいろな御意見の調整というようなことを踏まえて、再開を延期されたと理解をしております。

私どもとしては、そうした日本郵政グループの判断を尊重したいと思っております。

○記者

現状の調査、先ほど言ったような6,000件、あるいは1,400件という数字などの結果及び調査の進捗状況についての、委員長の評価を伺いたいと思えます。

○岩田委員長

この調査が始まってから、8月末ぐらいからいろいろ出しまして、今で3か月ほどになるのです。現在、中間の報告をいただいたわけですが、やはり調査自体は、随分広範にわたって、多くの方々に調査を受けていただけるようお願いをして、それなりの中間のまとめとして、これはA～Fまでいろいろ分類してございますが、中間の段階としては、それなりの努力をされたのではないかと思います。

○記者

1,400件という数字の規模感については、どのように捉えられますか。

○岩田委員長

これはある委員から、そういう御意見がございましたが、法令違反だと実際に届けた分は、実は22件だったのですが、違反の疑いの残る部分が1,400件というのは、やはりギャップが大きいのではないかと。ですから、なぜそのような差があるのか、これは先ほど10万件という苦情の件数があったわけですが、そういうものを、果たして、十分に分析していたのかどうかということで、今後は、しっかりと分析していただきたいと、私自身も思っております。

○記者

投信の適切販売の件で、ゆうちょ銀行の直営店の方が、日本郵便より不正の件数が多かったというような話の中で、手間をかけたくないという考えが働きやすかったのではないかという話があったのですが、これは別に銀行でも、郵便局でも、販売員の立場としては一緒なのかなと思って、理由の説明になっているのかというところがあったので、詳しく

お話を伺えたらと思います。

○岩田委員長

この問題も、やはり私は、先ほど御説明申しあげましたけれども、リスク性のある商品
を売っていることについて、十分にそれが徹底していなかったのではないかと。つまり手間
をかけたくないというのは、裏を返してみますと、そういう点検をすることが、そんなに
重要でないと考えたので、手間を省くということが起こるわけです。

ですけれども、これまで郵便貯金を売っているのとは違う商品売っているという、そ
このところの理解が不十分であるがために、単なる手間、今度は、きちんと二回にわたっ
て、別の人チェックするような仕組みを入れるとしたわけでありましてけれども、根本の
ところは、そこに問題があったのではないかと、私は思います。

○記者

今の関連でよろしいですか。ゆうちょ銀行の件です。

ルールの趣旨が十分認識できていなくて、手間を省いたところまでは、何となく
感覚として理解できるのですけれども、投信の不適切販売では、単に手間を省いただけ
ではなくて、省いた手間、要するに電話とかをしていないのに、何月何日に電話をしまし
たという、いわば架空の記録を、皆さん数多く残しておられたと、ゆうちょ銀行は説明さ
れているのです。

ルールの認識が十分ではなかったというだけで、手間を省くまではわかるのですけれ
ども、嘘の記録まで残すというのは、普通の考え方では、なかなか想像できないのですけれ
ども、そこはどうでしょうか。御納得されているかどうか。

○岩田委員長

もし、そういう偽りの申告があるとすれば、それを見破れなかったということで、もち
ろん偽りの申告をしたことがあるとすれば、その方が一番悪いわけですからけれどもね。

○記者

今までおっしゃってきた動機と、嘘の申告というので動機はつながりますか。

○岩田委員長

虚偽とリスクの話とは、私は少し性質が違うようにも思います。私は知りませんが
も、郵便貯金でも、そういうことがあったのかどうか。何か違いが非常にあるとすれば、
そういうリスク性のある商品売ることに関して、何ら関係があったということになると
思いますけれども、郵便貯金するときにも、そういう虚偽のことがあったのかどうか、そ
こまでは、私はまだ、それは判断できないと思います。

ともかく、今のようなお話については、報告が特にありませんでしたので、基本的には
コメントできないということです。

—以上—