

郵政民営化委員会（第208回）議事要旨

日 時：令和2年1月17日（金）9：30～11：25

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 増田代表執行役社長、小方常務執行役、木下執行役

日本郵便株式会社 衣川代表取締役社長、立林常務執行役員

株式会社かんぽ生命保険 千田代表執行役社長、堀家専務執行役

金融庁監督局 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

総務省郵政行政部 長塩部長、高田貯金保険課長

1. 議事

- ・ 日本郵政グループにおけるご契約調査の結果及び今後の取組について（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）
- ・ 日本郵政グループに対する行政処分について（金融庁）
- ・ 日本郵政グループに対する行政処分について（総務省）

2. 委員会での説明・意見等

○ 日本郵政グループにおけるご契約調査の結果及び今後の取組について

【資料208-1-1, 208-1-2-1, 208-1-2-2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政グループから説明。

② 委員からの意見等

- ・ 日本郵政を中心に苦情を含むお客様の声を共有する際には、グループ各社の職員にも直接耳に入るような仕組みを考えてもらいたい。今回の様々な対応を着実に実施し、信頼回復に取り組んでももらいたい。
(⇒ 顧客の様々な苦情を含むお客様の声には我々（日本郵政グループ）の足らざるどころのヒントがある。制度設計する際には、ご指摘も踏まえ必ず各事業会社とも、生の声を共有するよう取り組んでいきたい。)
- ・ ①顧客本位の業務運営を確保するために、外部有識者も加えたフィデューシャリー・デューティーを推進する部署を設置するほか、②取締役会でフリーディスカッションができる時間を設けるなど、取締役会の在り方を見直してはどうか。
(⇒ ①顧客本位の対応については、フィデューシャリー・デューティーの推進部署を、本社だけでなく地方拠点にも設けることを含め、前向きに取り組むたい。
②取締役会では定例の議題以外にフリーディスカッションを導入するほか、社外取締役の意見も踏まえ、運営方法の改善に努めたい。)
- ・ 地域の実情も踏まえた顧客の生の声や、関係団体の意見を聞くような機会を設ける必要があるとよいのではないか。
(⇒ 各地の消費者団体と意見交換をするような機会を設けることも含め、今後グループで検討していきたい。)
- ・ 社員の幹部に対する信頼向上に努める必要があるのではないか。
(⇒ 一朝一夕に出来るものではなく、非常に難しい課題だと考えているが、社員の声を聞き、一つ一つ着実に答えていくことで内部の信頼回復をしていきたい。)
- ・ 調査をしっかりと実施し、顧客の不利益を解消することが今は最優先だが、プラスアルファとして今後は、顧客本位のサービスをビジネスに結び付けていくため、顧客の満足度を評価することも考える必要があるのではないか。また、長期戦略として顧客の求めるサービスを日本郵政グループが持つデータを分析して、ビジネスに結び付けていく必要があるのではないか。
(⇒ マイナスをゼロに、更にプラスにすることで、顧客満足度が上昇すると考えており、最優先で取り組む。AI やデータ分析等は当社の大きなビジョンを作る上で非常に重要な論点であると考えている。)
- ・ 上から下には情報が流れるが、下から上には情報が流れていなかったのではないか。

会社間の情報連携においても共有不足があったのではないか。外部の目も意識した組織構造が求められるのではないか。

(⇒ 下から上に情報を上げることは不得手だったと考えている。第1線から第3線に外部の目も入れて、目詰まりをチェックしてもらいながら、組織構造を変えていく必要があると認識している。各会社間の連携については特別調査委員会や金融庁から指摘を受けており、改善の余地があると考えている。)

○ 日本郵政グループに対する行政処分（金融庁）について【資料208-2】

日本郵政グループに対する行政処分（総務省）について【資料208-3】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、金融庁及び総務省から説明。

② 委員からの意見等

- ・ かんぽ生命保険の不適正募集の問題がここに至るまでなかなか表面化しなかった原因は何か。

(⇒ (金融庁・総務省) グループ会社間、また日本郵便の本社・支社・郵便局間の情報共有が十分ではなかったことが要因の一つと考えており、問題の端緒をとらえ損ね、実態把握が進まず、改善も行われなかった結果であり、ガバナンスの機能不全と考えている。)

- ・ 行政処分がマイナスだけでなく、顧客本位、国民本位のものになるよう育成の観点からの取組をお願いしたい。

- ・ 今回、両省共に営業停止3か月の行政処分を行ったが、募集人に関する調査がまだ半数程度しか終わっていないほか、全件調査は1,900万人対象で行う必要があることなども考えると、3か月で調査が完了し、全容を判明させるのは難しいように思う。3か月の期間の理由について伺いたい。

(⇒ (金融庁) 3か月の処分期間については、金融庁の保険会社向けの監督指針に定められている、事案の悪質性、重大性等に基づき、一定期間の業務停止が適切であると判断したもの。適切な募集態勢の整備や研修等に専念するためには3か月は必要であろうと判断した。)

(⇒ (総務省) 総務省においてもほぼ同様であり、処分の中でも調査の加速化、利用者の権利回復は勿論だが、態勢整備の必要性の観点から言及しているところ。)

- ・ 金融商品については、金融ユニバーサルサービスに係る商品とそれ以外の商品があると思うが、それぞれの新商品の認可に違いはあるのか。

(⇒ (金融庁・総務省) 新商品の要望がある場合には、ユニバーサルサービスに関するものであるか否かにかかわらず、法律に基づき適切に判断していく。)

－以上－

注) 議事要旨は事後修正の可能性があるので御留意ください。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。