

## 郵政民営化委員会（第209回）議事要旨

日 時：令和2年2月19日（水）10：00～11：50

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 木下執行役

日本郵便株式会社 立林常務執行役員

株式会社かんぽ生命保険 堀家専務執行役、廣中常務執行役

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

- ・ 業務改善計画について

（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

- 業務改善計画について

【資料209-1-1, 209-1-2】

#### 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

- ・ 不適切販売に関して、下から上に情報が上がる求心力と横の求心力がないのはガバナンスが機能していないことや、民営化後のビジネスモデルについて、長期ビジョンを共有していなかったからではないか。  
（⇒ 足元では業務改善計画をしっかりと回していくと同時に、将来ビジョンについては重要なポイントであり、タスクフォースのミッションにも将来の会社がどうあるべきかということも含んでおり、しっかりと検討を進めていきたい。）
- ・ グループ運営会議はこれまで行っていたと思うが、具体的に、今後どのように変えていくのか。  
（⇒ 従来とは異なり、営業推進状況等の確認だけでなく、各社が抱える問題点を議論できるような場にしていこう。）
- ・ 今回新たに設置される「社外通報窓口」とはどういったものか。苦情や社員の声の把握はどこが行うのか。  
（⇒ 「社外通報窓口」は第三者である弁護士が通報を受ける仕組みを作りたい。また、お客様からの苦情などについては、郵政グループ各社が情報を把握した上で連携し、目詰まりを起こさず経営会議や取締役会にあげるよう取り組んでいきたい。）
- ・ 不祥事件報告の件数と不適正事案のずれについての金融庁の受け止めは。  
（⇒ その件については、行政処分の理由の部分にも記載しているが、コンプライアンスと顧客保護の意識が欠けており、事故判定で顧客の署名があることをもって、不適切な取扱いとしていなかったなどが認められた。つまり、何が不祥事件なのかという認識が不適切であったと考えている。虚偽の報告があったということではなく、不適切な取扱いであることに対する認識が甘かったと考えており、この点を改善して欲しいと考えている。）
- ・ 業務停止の期間は3月31日までとのことだが、日本郵政グループの提出した契約調査とフォローアップ活動の工程表について、金融庁はどのように評価するか。  
（⇒ 3か月という業務停止期間については、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、重大性等に基づき判断したもの。これは、かんぽ生命保険の不適切事案の再発を防止するための態勢整備や研修に専念してもらう期間として設定したもの。一方、契約調査については、契約者保護の観点から可能な限り速やかに終了させることが望ましいものの、早く終了させることだけを目的にすると、契約者の意向を十分に把握しないまま、とにかく終わらせ

ることになってしまう。これも適切ではないと思っており、全て3か月間に終了させることまでは求めている。）

- ・ 他の民間保険会社と比べた場合、かんぽ生命保険にはどのような特殊性があって、今回の事案が生じたと考えられるのか。

（⇒ 元々、かんぽ生命保険の保険商品は貯蓄の性格が強い商品が中心であったため、被保険者の位置づけが他の保険会社と比べ決定的に重要なものであると考えない形で販売していた点は特殊性がある。また、転換制度が整備されていた保険会社では、このような問題は起きにくい。さらに販売する代理店（郵便局）が別にあり、そこへのガバナンスが効きにくい点は、やはり、かんぽ生命保険特有の問題点であると考えている。）

以上

（注）議事要旨は事後修正の可能性があることに御留意ください。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。