

郵政民営化委員会（第214回）議事要旨

日 時：令和2年6月24日（水）9：30～11：10

場 所：第1共用会議室

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 木下常務執行役

日本郵便株式会社 立林常務執行役員、高橋執行役員

株式会社ゆうちょ銀行 小藤田常務執行役、田中常務執行役

株式会社かんぽ生命保険 廣中専務執行役、加藤常務執行役、大西常務執行役

1. 議事

- ・ 「金融二社のフィンテックに向けた取組状況について」（株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険）
- ・ 「業務改善計画の進捗状況等について」（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）

2. 委員会での説明・意見等

（1） 金融二社のフィンテックに向けた取組状況について【資料214-1～2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、ゆうちょ銀行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

- ・ 増田社長が会見で述べた「リアルとデジタルの融合」について、ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険はどのように理解しているのか。

（⇒ 顧客が対面で手続きを行いたい場合は郵便局で、出来るだけ人との接触を避けたい顧客など、デジタルで完結できる場合はデジタルで、あるいはネットを通じて対人で対応するなど、うまくシームレスになるようなことも含めチャネルの使い分けができるよう、顧客のニーズに応じた多様な選択肢を提供していきたいと考えている。）

- ・ 何のためのデジタル化なのかと考えた場合、利用者の利便性向上にいかに関与できるかが重要であるし、データの活用については顧客に不安を与えないようにしてもらいたい。

（⇒ （ゆうちょ銀行）デジタル化をすることが目的ではなく、お客様の利便性向上に資するようにしっかりと取り組んでいきたい。）

（⇒ （かんぽ生命保険）デジタル化についても、お客様視点での考え方で取り組んでいきたい。）

- ・ 生命保険業界のフィンテックの動きが分かれば教えていただきたい。

（⇒ （かんぽ生命保険）ネット販売などもネット専門の会社だけでなく、一部大手も乗り出してきている。また、健康増進アプリなどから得られたビックデータを使って、疾病との関係性を研究して商品開発に活かすような動きが出ている。）

- ・ ネット申し込みや健康応援アプリの利用などについて、利用者にとってメリットがある割引などのサービスは考えられないか。

（⇒ （かんぽ生命保険）アプリを利用している顧客に対するキャッシュバックなどについては、やってみたいと考えているが、データの蓄積などもう少し検討が必要であると考えている。）

（2） 業務改善計画の進捗状況等について【資料214-3-1～2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政、日本郵便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

- ・ 本日、フィンテックの話聞いたが、非対面での営業等のデジタル化が進んで行くと、高齢者など不慣れな方もいることから、今回のような不適切な営業に繋がらないようにしっかりと注意していただきたい。

- (⇒ ご指摘を受け止め、今後しっかり対応していきたい。)
- ・ 今回の不適正販売を踏まえて、どのように研修内容を変えたのか。また、社員の内発的な努力を評価する仕組みが必要と考えるが、どのように考えているのか。
- (⇒ 営業目標の数字のみを追うのではなく、真のお客様本位の営業を行うように、また、それぞれの社員が自分の売りやすい商品に偏った営業をするのではなく、お客様の意向を踏まえた商品をおすすめするという総合的なコンサルティングを目指す方向に変更した。社員の内発的な努力については、社員の評価において、募集品質についての項目を新たに設ける等の措置を講じている。)

－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。