

令和2年6月24日（水）

第214回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（11:56～12:06 於：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室）

○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、資料はお配りしたとおりです。

本日は、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険から、「金融二社のフィンテックに向けた取組状況」について、日本郵政グループから「業務改善計画の進捗状況」等について、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、配付資料を御確認いただきたいと思います。

「金融二社のフィンテックに向けた取組状況」に関して、次のような質疑がありました。

ある委員から、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をしているのかという御質問がございまして、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険からは、顧客が対面で手続を行いたい場合は郵便局で、でき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るというお答えがございました。

また、別の委員からは、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という御意見がございまして、これに対して、ゆうちょ銀行からは、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、しっかりと取り組んでいきたい。かんぽ生命保険からは、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というコメントがございました。

また、別の委員からの、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という御意見に対しまして、かんぽ生命保険からは、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グデータを使って、疾病との関係性を研究して、商品開発に生かすような動きが出ているといったお答えがございました。

また、別の委員からは、ネット申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ていないのかという御質問がございまして、かんぽ生命保険からは、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、もう少し検討が必要であると考えているというお答えがございました。

次に、かんぽ生命保険の改善計画の進捗状況についてです。

ある委員から、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いくと、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つながるよう、しっかりと注意していただきたいという御意見がありました。これに対して、日本郵政側からは、御指摘を受け止め、今後はしっかり対応をしていきたいというお答えがございました。

また、別の委員からは、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という御質問がありまして、日本郵便からは、営業目標としての数字を追うのではなく、真のお客様本位を優先した営業を行うこと、また、これまでそれぞれの人が売りやすい商品に偏っていた営業活動から、お客様の意向を踏まえた商品をお勧めする総合的なコンサルティングを目指す方向を考えている。社員の内発的な努力については、業務改善計画の項目としても掲げているが、社員の評価において、募集品質についての項目をしっかりと設定しているといったお答えがございました。

以上が本日の質疑の概要でございます。

今後の予定等についてであります。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

ゆうちょ銀行の資料の1ページのデータビジネスの分野の研究なのですけれども、これは詳しい説明はありましたでしょうか。

○岩田委員長

データビジネスについて、研究課題として、これからしっかり検討したいというお話はございましたが、具体的にどのようなビジネスということについては、特に御説明はございませんでした。

○記者

かんぽ生命保険の「すこやかんぽ」というアプリがありますけれども、このダウンロード数とか、どれだけ普及しているかという説明はありましたでしょうか。

○岩田委員長

「ゆうちょダイレクト」については、そういったどのぐらい皆さんがアクセスしているかという人数・回数について御説明がございまして、ほかの大手銀行の「ゆうちょダイレクト」と似たようなものとあまり変わらないぐらいの数で、回数は皆さんがそれなりに御覧になっていると私は受け取りました。

○記者

かんぽ生命保険のアプリはどうでしょうか。

○岩田委員長

かんぽ生命保険については、特に御説明はございませんでした。

○記者

進捗状況なのですけれども、何%とか、具体的な数字とかは上がっているのかということと、現状で委員長がここまでやりましたというものがいろいろあったと思うのですけれども、それをどのように評価されるか。

営業再開も、あまり長く営業自粛を続けていると、今後、中期的には業績にも影響すると思うのですけれども、その時期とかはどのように考えていらっしゃるでしょうか。

○岩田委員長

最初の御質問は、業務改善計画の進捗状況ということですね。これは今日の資料にありますように、進捗状況はいろいろなケースについての丁寧な御説明がございました。私は、個人的には幾つかの案件について、まだ進捗が十分でないものがあると思っていましたけれども、どうも6月末までにはかなりこの進捗が進むということ、これは今日の委員会のお話ではございませんが、そのように私は伺っております。ということで、それなりに進捗をしておられるのではないかと考えておりますというのが一点目のお答えであります。

次の再開の時期については、御指摘のとおり、再開が遅れば遅れるほど、営業収益にはマイナスの影響が及ぶということでありまして、その意味では、早く再開ということが望まれるわけですけれども、今、業務改善計画がしっかり実行されることを優先的に考えて、経営判断を行っておられると。私もそうした判断が今の段階では正しいのではないかと考えております。

以上