

第217回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

日時：令和2年9月17日（木）17:13～17:43

場所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室

○司会 皆様、大変お待たせいたしました。これから、郵政民営化委員会岩田委員長の記者会見を始めたいと思います。

本日は、音声の品質も考えまして、記者の皆様と直接Webexでつながらせていただいております。それでは、始めさせていただきます。岩田委員長、よろしくお願いいたします。

○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申し上げます。

なお、資料はお配りしたとおりでございます。

本日は、日本郵政から、「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設」、及び「内部通報窓口の運用状況の検証」についてヒアリングを行ったほか、先般の「郵政民営化に関する意見募集」に意見の提出をいただきました方々のうち、委員会での説明を希望された10の団体、具体的には銀行関係、保険関係、日本郵政グループ関係の各団体に御出席いただき、ヒアリングを行いました。

各団体からのヒアリングでは、銀行関係や保険関係の共通の意見としては、ゆうちょ銀行とかんぽ生命の限度額の引上げや、新規業務について公正な競争条件が確保されていない等の観点から反対する意見や、金融2社の株式の完全売却について適切な期限を定めるなど、完全民営化に向けた具体的な道筋を早期に示すべきとの御意見がありました。

銀行関係では、ゆうちょ銀行の貯金獲得のインセンティブの撤廃を求める意見。保険関係ではかんぽ生命の不適正募集問題をめぐる業務運営態勢整備の観点から、これまでの委員会の評価プロセスが十分であったのか振り返る必要があるとの意見。郵政関係では、企業価値の向上に向けて上乗せ規制の撤廃を求める意見や、地方創生に資する郵便局の利活用を政府に求めるなどの意見がございました。

それぞれの説明の内容については、配付資料を御参照いただきたいと思います。

なお、郵政民営化に関する意見募集の結果は、前回の委員会でも御紹介させていただきましたとおり、個人から12件、団体から11件の計23件の提出がありました。その概要等については引き続き取りまとめ作業中であり、後日改めて事務局から報告があることになっております。

議事に関しましては、主に次のような御発言がありました。

ある委員から、「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設」及び「内部通報窓口の運用状況の検証」についての御質問がありました。一般の方々の様々な苦情や不満について、どのように対応しているのか。きちんと対応していれば不適切販売の間

題は起こらなかったはずであり、これらの声が会社の責任者に適切に届くようにすべきではないか。これまでも申し上げてきたが、改めて今日申し上げるのは、一般の方々の問合せや苦情に対し、適切に対応していれば、ゆうちょ銀行におけるドコモ口座からの不正な引き出しも早期に対策が立てられ、被害をもっと抑えることができたと考えるためである。問合せや苦情が責任者に届き、認識される仕組みを構築していただきたい。今回のゆうちょ銀行におけるドコモ口座からの不正な引き出しへの今後の対応はどうなるのか。

こういう御質問がございまして、日本郵政のほうからは、かんぽ生命不祥事もゆうちょ銀行の今回の問題も、受け付けた苦情に対するリスク感度を高め、経営陣への報告やグループ内での共有を迅速に行うことが重要と考えるので、課題を分析し、統制レベルを上げていきたい。ゆうちょ銀行の問題については、昨日副社長が会見をしたが、全容はいまだ不明のため、機会があればまた御説明に上がりたい。いずれにしても、重要な課題として対応したいといったお答えがございました。

また、同じ問題について、別の委員からは、「かんぽ生命保険等電話相談窓口」となっているが、「等」の対象には何が含まれているのか。また、消費生活相談員への相談は従来からあるコールセンターでの業務と重複する部分があると思うが、連携体制はどうなっているのか。

こうした質問に対しまして、日本郵政からは、当初はかんぽ生命の商品のみを相談対象とする予定であったが、将来的には郵便局で取り扱っている金融商品全般を相談できる体制にするべく、調整を行っているところである。消費生活相談員への相談対象は、高齢者の方など、会社には直接話をしづらい方を想定している。連携すべき相談内容は、個人情報取扱いを厳格に遵守して共有する体制となっているといったお答えがございました。

次に、団体ヒアリングについてであります。

まず保険関係につきまして、ある委員から、かんぽ生命の業務範囲の拡大が図られている現状について御説明があったけれども、具体的な内容としてはどのような内容なのかという御質問がございました。

生命保険協会のほうから、生命保険協会としては2016年の限度額引上げ、2017年の終身保険、定期年金保険、入院保険特約の見直し等を指している。協会としては、業務範囲の拡大に関し、全てに反対しているわけではなく、市場への影響が懸念されるものについて意見を申し上げているといったお答えがありました。

また、全国生命保険労働組合連合会からは、全国生命保険労働組合連合会としては、業務範囲拡大の具体的な事例は生保協会と同様である。あわせて、かんぽ生命への政府の間接的な出資がある中で、当組合員からは不公平な競争条件下での活動を余儀なくされているといった声が寄せられていることを申し上げたいといったお答えがございました。

同じ保険関係につきまして、別の委員からは、今後、かんぽ生命と民間生保との連携のやり方として、かんぽ生命が持っている財産や民間生保のノウハウを使って新しい市場を開拓していくような考えはあるのかといった御質問がございました。

これに対して、生命保険協会のほうからは、生命保険協会としては、現在はかんぽ生命において取扱いのない商品について民間生保から商品提供を行っている。今後は今までにないような最新かつ魅力的な商品を民間からかんぽ生命に提供することもあり得ると考えているといったお答えがございました。

次に、日本郵政関係のヒアリングについての御質問であります。

ある委員からは、要望書にはグループを取り巻く厳しい状況の認識とそれに対する覚悟が示されているが、社員のモチベーションを保つために何か具体的な対策は取られているか。

こういった質問に対しまして、日本郵政グループ労働組合からは、JP労組としては具体策は容易ではないが、組織内経営者との間で議論を続けている。会社としての将来展望であったり、営業の在り方、社会の中で役に立っているかどうかなど、お客様からの信頼回復、社員としての誇りを取り戻すにはどうしたらよいか検討し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、ユニバーサルサービス維持のための拠出金・交付金制度について対象範囲を拡充してほしいとの意見が、全国郵便局長会、日本郵政グループ労働組合それぞれから寄せられた。意見書では多少の表現の違いがあるが、同じことを御指摘いただいていると理解してよろしいか。

こうした御質問に対しまして、まず、全国郵便局長会のほうからは、全国郵便局長会としては、それぞれの立場からの指摘のため、多少の表現の違いやずれ等はあるかもしれないが、不十分という点では同じであると認識している。人件費の保険に関わる案分は10%以下とされているが、肌感覚としてはもっと大きいのではないか。これから保険の取扱件数が減少すると見込まれており、見直していただけるとありがたいとお答えがあり、日本郵政グループ労働組合のほうからは、日本郵政グループ労働組合としては涉外対応を要素としてほしいと考えるが、経緯のある話であることは承知している。今後変わっていくのではないかと期待して、意見を提出させていただいたといったお答えがございました。

また、銀行関係からのヒアリングにつきましては、ある委員からは、限度額の見直しに伴う資金シフトは起きていると考えているのか。

こうした御質問に対しまして、地方銀行協会からは、地方銀行協会としてはあまり大きな影響は出ていないと考えてはいるが、特別定額給付金の振込等に伴い資金が滞留しており、足元の状態のみをもって問題がないとは言えないといったお答えがございました。

さらに、別の委員からは、キャッシュレス時代でATMや店舗の需要は減ってきていると思うが、ゆうちょ銀行や日本郵便のネットワークの利活用や連携について見通しはあるか。

こうした御質問に対しまして、全国銀行協会のほうからは、コロナ禍においてキャッシュレスやデジタル化が進んでおり、店舗に来る顧客は減少、ATMの稼働率は下がり、需要は減少している。その中で住所変更を日本郵便に委託するなど、共同窓口を展開したり、ゆうちょ銀行とATMを総合接続することはウィン・ウィンの関係になる連携だと思ふといった

お答えがございました。

以上が主な御発言内容でございます。

なお、次回委員会については調整中でございます。

私からは以上であります。

○記者 全国郵便局長会とJP労組様の共通のところで、拠出金と交付金の制度の対象拡大ということをお意見されていらっしゃる部分について、岩田委員長はどのようにお考えかというところをお願いしたいのと、あともう一点だけ、全国郵便局長会様の地方創生の部分で、支所で扱っている業務範囲を全部郵便局で扱えるように法改正を実施していただきたいという部分があったのですが、それについてのお考えの2点をお願いしたいです。

○岩田委員長 どうもありがとうございます。

今、御質問がありました拠出金・交付金制度につきまして、郵便局長会と日本郵政グループの労働組合の両方から見直しをしていただきたいというお話がありまして、具体的には、対象範囲をもう少し拡大していただけないか。それから、特に局長会のほうからは、人件費の保険に関わる案分が10%以下ということで極めて少ないので、もう少し拡大していただけないかというお話がありまして、労働組合のほうは、個別のお客様との涉外対応の要素を加えていただきたいという御要望が寄せられていたわけでありまして。

私ども、こうした要望をいただきましたので、これからの民営化委員会の中でしっかりと議論を深めていきたいと考えております。ただ、一般論として申し上げますと、拠出金・交付金制度の在り方そのものはどのようにしたらユニバーサルサービスを維持できるかという非常に大きな問題と関連がございます。そのユニバーサルサービスに関わるコストとベネフィットの両方のバランスの中で決められていくものではないかと思っております。また、法改正の問題についても同様ではないかと思っております。

○記者 あともう一点、今、自治体の支所業務を全部できないのが幾つかあると思うのですが、あれを過疎地の郵便局などで丸ごと引き受けるのに、全部できるようにしてほしいという要望があったみたいなのですが、それについてはどういうお考えでいらっしゃいますでしょうか。郵便局長会の御意見の中にありました、2ページ目「①地方創生の取組み」の「(1) 地方公共団体事務の受託の取組み」についてです。

○岩田委員長 支所業務の受託についてですね。既にここにも書いてございますが、泰阜村、加賀市、二本松市から受託を受けているということでもあります。

この問題については、実は私どもの民営化委員会に泰阜村の村長さんがおいでになられまして、民営化委員会としてもぜひこういったことを了解していただきたいというお話をいただいたことがございます。

私、地方創生の取組の一環としてこういった公共団体事務の受託を進めること自体は、地方の創生に大きく寄与するものだと思っております。ただ、丸ごとかどうかという点につきましては、これから民営化委員会のほうでも検討を深めたいと思っております。

○記者 生保協会がかんぽ生命の新商品開発に懸念を示している一方で、全国郵便局長会

は上乗せ規制の撤廃を求めていると思うのですが、この意見は相反すると思うのですけれども、民営化委員会としてはどのように折り合いをつけていくかということをお伺いしたいのと、生保協会からこれまでの民営化委員会の日本郵政グループの規制緩和について検証が不十分だったのではないかという指摘もありますが、これは委員会としてはどのように捉えていますでしょうか。

○岩田委員長 まず最初のほう、これは幾つか対立するといいますか、今挙げられた例は生命保険の例であります、銀行についても同じでありまして、特に新規業務、業務範囲についてそれをサポートする御意見と、それには否定的といいますか、民営化の道筋がつけられない限りは無理ですという御意見と両方いただいたと認識いたしております。

ですから、こういう問題は、生保に限らず銀行についても同じ問題があると私は認識いたしております。それを考える場合に基本的な視点は、利用者の方の利便性がどのぐらい向上するのか、そして、公正な競争条件というのがどこまで満たされていくのかという2つのことをしっかり踏まえて判断するということだと思っております。具体的には、やはりこれからの検証過程でこの議論をさらに深める必要があると思っております。

それから、もう一つの後半のほうであります、民営化委員会の評価プロセスが不十分だったのではないかという御指摘をいただいております。

今回のかんぽ生命の不適正な販売というのは大変残念でありまして、これは御指摘があったように民営化を遅らせるような重大な問題だったと思っており、私、委員長としても重く受け止めております。ただ、業務運営態勢の整備というようなことにつきまして、今、日本郵政のほうは一生懸命取り組んでおられまして、一定の前進が得られると思えます。ただ、これからもしっかりと適切に検証を確認していくことが必要だと思っております。

民営化委員会の歴史を振り返ってみますと、評価プロセスといいますか、業務態勢あるいはコンプライアンス態勢の問題について、実は何度か申し上げておりまして、一番古いところでは、平成26年6月にコンプライアンスが不十分だった事例があって、それに対してしっかりと業務運営態勢をしていただきたいと検証の中で申し上げております。さらに最近では、前回の検証が30年12月に出されましたけれども、そこでも業務運営態勢の整備をしっかりと進めてほしいと繰り返し申し上げてきたわけでありまして。

ということでありまして、これからもガバナンス機能の不全あるいは募集管理態勢の不備といったことに対して、民営化委員会としてもより真摯にそのプロセスをしっかりと見守り、そして、必要であれば提言を申し上げたいと思っております。

○記者 後段のほうですけれども、ただ、特に民営化委員会として仕組みを変えるとか、そこまで踏み込むことは今のところは検討されていないということですね。

○岩田委員長 そうですね。仕組みといいますのは、私どもの任務は、民営化のプロセスを円滑に進めるために総合的な検証を3年ごとにやる。ただ、そのために定期的あるいは不定期にヒアリングを行って、必要な勧告や提案などを行っていく。

また、私、この記者会見も重要な場だと思っております、今日もある委員のほうから、

今回のドコモの口座の不正な引き出しについてももう少し早期に対策が立てられたのではな
いかという御指摘がございました。こういうことを私どもとしては繰り返ししっかりと申
し上げていくことが重要だと考えております。

以上