

郵政民営化委員会（第219回）議事要旨

日 時：令和2年11月9日（月）13:30～14:10

場 所：web形式にて開催

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 立林常務執行役員、根岸常務執行役員
株式会社かんぽ生命保険 大西常務執行役

1. 議事

- ・ 「業務改善計画の進捗状況等」（日本郵政グループ）

2. 委員会での説明・意見等

○ 業務改善計画の進捗状況等【資料219】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政グループから概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 管理者に対する処分状況について、なぜこのようなことが起こったのか、管理者が不適切な指示をしていたり、見逃していたのかなどの状況の調査を行っているのか。
また、処分すること自体も大事だが、処分自体を目的にするのではなく、今後不正が起きないようにしっかり調べて分析することが大事である。実態解明をしっかりやっていただきたい。
(⇒ 管理者処分の内容の大半は、実態把握が十分にできていなかったことによるもので、その他にしっかりチェックできていれば防げていたのにチェックしていなかったなど業務の過怠によるものもある。なお、現時点では、パワハラと認定できた行為は数件あったものの、管理者が直接不正を指示していた行為は確認できていないが、ご指摘のとおり、正しく処分すべきところは処分を行い、次につながるよう原因究明に取り組んでいきたい。)
- ・ 今回の処分、管理が厳しくなること、収入が減ることで、不平不満が出て、社員の士気が下がっているようなことはないか。
(⇒ 社員の処分や募集管理体制の強化は、不適正募集の対応策として必要なものだが、社員の士気を下げることにつながる点もあることについては、会社としても懸念している。10月5日から、信頼回復に向けた業務運営を開始し、お客様のところに向いてお詫びすることができるようになったので、社員の気持ちもプラスの方向に向くことを期待している。社員のモチベーション向上に気を配って、今後の施策を進めていきたい。)
- ・ 業務改善計画の中で、募集状況の録音・保管を開始したとあるが、保管期間は定められているのか。
(⇒ 今のところ定めていない。状況を見ながら検討していきたい。)
- ・ アンケート調査を見る限り、顧客からの信頼は回復できていないと見るべきである。トップの方が中心となりリーダーシップをとって、改革をしっかりやっていてもらいたい。
- ・ 人事処分の内容について、管理者は募集人より処分が軽い印象だがどうか。また、管理者への研修は行っているのか。
(⇒ 募集人は顧客に対し直接損害を与えているので、相対的に処分が高くなっている。ただし、管理者にパワハラ等が認められた場合については、管理者の方の処分を重くしており、状況に応じた処分を行っている。管理者は、保険募集管理の責任者であり、信頼回復に向けて研修を実施している。)

－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。