

説明資料

2024年1月23日
金融庁



目次

1. ゆうちょ銀行

(1)リテールビジネスの現状	4
(2)マーケットビジネスの現状	6
(3)Σビジネスの現状	9
(4)その他	10
(5)金融行政方針	11

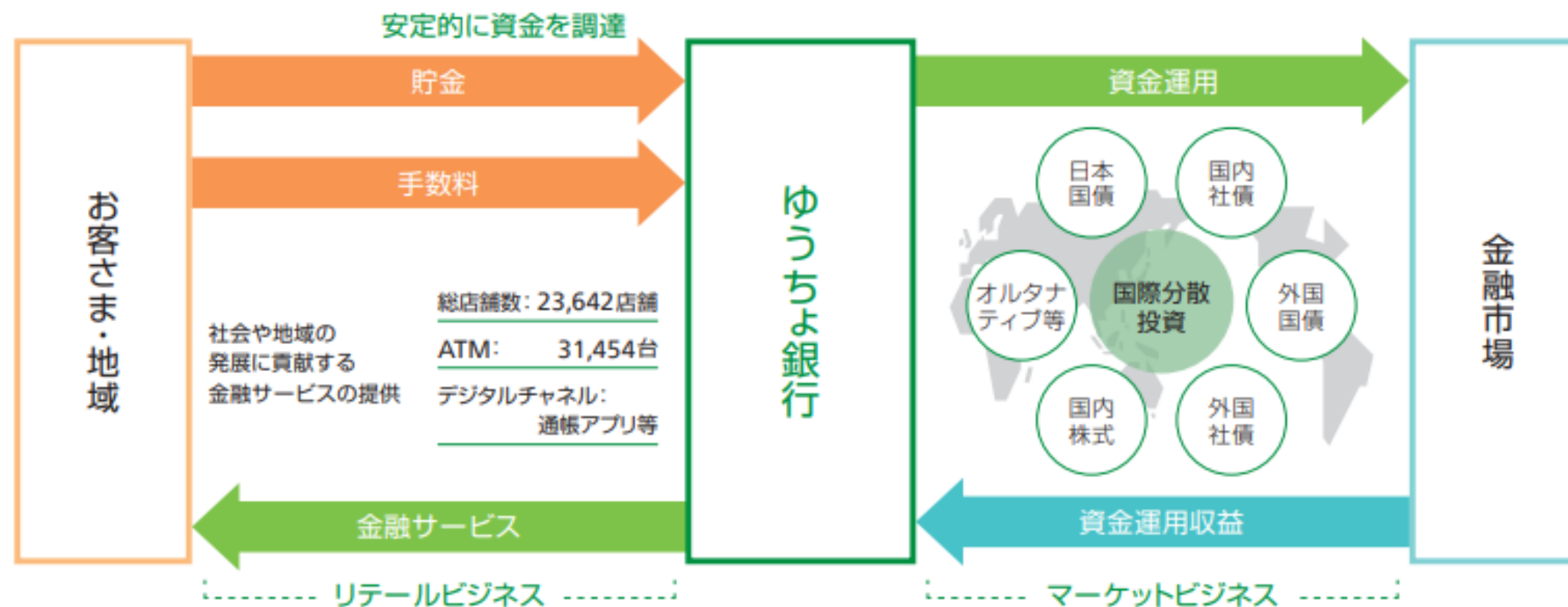
2. かんぽ生命

(1)かんぽ生命の販売商品	14
(2)資産運用の多様化、リスク管理の高度化	15
(3)契約件数の減少が与える影響	16
(4)生命保険会社の個人保険(新契約)の動向	17
(5)かんぽ生命の不適正募集に関するこれまでの経緯	18
(6)営業拠点等の設置状況	20
(7)金融行政方針	21

1. ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行のビジネスモデル

- ゆうちょ銀行は、郵便局ネットワーク等を通じ、個人顧客を中心に貯金や送金決済、資産形成やキャッシュレスサービス等の「**リテールビジネス**」を展開するとともに、預かった貯金を国内外の金融市場において有価証券等で運用する「**マーケットビジネス**」を営む
- 今後、「リテールビジネス」「マーケットビジネス」に次ぐ**第3の新しい成長エンジン**として、「**投資を通じた新しい法人ビジネス(Σビジネス)**」の本格展開を予定



事業	主要ビジネス
リテールビジネス	貯金、送金・支払、給与・年金受取、資産運用、キャッシュレスサービス、住宅ローン(媒介)等の金融サービス
マーケットビジネス	お預かりした貯金を国内外の金融市場において有価証券等で運用
「ゆうちょならではの」新しい法人ビジネス Σビジネス	地域企業への資本性資金の供給、投資先の発掘(ソーシング)、投資先のマーケティング支援等

(出典)ゆうちょ銀行 IR資料

(注)総店舗数には、ゆうちょ銀行本支店のほか、郵便局等を含む。

(1)リテールビジネスの現状 ①新たなサービス

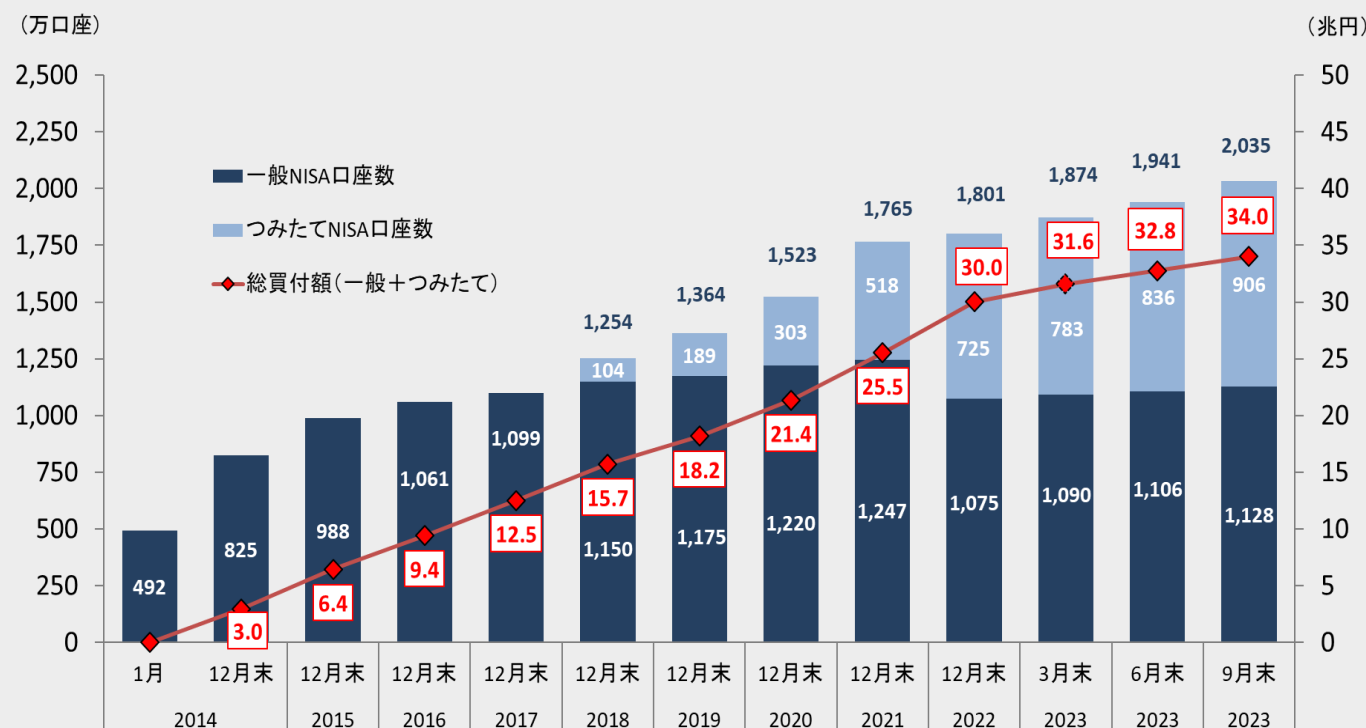
- 中期経営計画(2021-2025)において、リアルとデジタルの相互補完による新しいリテールビジネスへの変革を掲げ、「ゆうちょ通帳アプリ」をはじめとするデジタルサービス・キャッシュレスサービスの拡充や、郵便局ネットワーク等を活用したリアル・デジタルチャネルの充実等による資産形成サポートビジネスの取組みを強化
- こうした中、個人向け貸付業務(フラット35直接取扱)(2021年4月認可)や、投資一任契約締結の代理媒介(ファンドラップ)(2022年3月認可)等の新たなサービスの提供も開始

ゆうちょ銀行における状況

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	2023年9月末	2026年3月末 目標
ゆうちょ通帳アプリ 登録口座数	283万口座	481万口座	745万口座	891万口座	1,000万口座
つみたてNISA 稼働口座数	13万口座	17万口座	23万口座	29万口座	40万口座

【参考】

NISA(一般・つみたて)の口座数と稼働率の推移



新しいNISA制度(2024年1月開始)の概要

	つみたて投資枠	成長投資枠
年間投資枠	120万円	240万円
非課税保有期間	無期限化	無期限化
非課税保有限度額(総枠)	1,800万円 ※簿価残高方式で管理(枠の再利用が可能)	
口座開設期間	恒久化	恒久化
投資対象商品	長期の積立・分散投資に適した一定の投資信託	上場株式・投資信託等
対象年齢	18歳以上	18歳以上
現行制度との関係	2023年末までに現行の一般NISA及びつみたてNISA制度において投資した商品は、新しい制度の外枠で、現行制度における非課税措置を適用 ※現行制度から新しい制度へのロールオーバーは不可	

(注1) 非課税保有期間の無期限化に伴い、現行のつみたてNISAと同様、定期的に利用者の住所等を確認し、制度の適正な運用を担保
(注2) 利用者それぞれの非課税保有限度額については、金融機関から一定のクラウドを利用して提供された情報を国税庁において管理
(注3) 金融機関による「成長投資枠」を使った回転売買への勧誘行為に対し、金融庁が監督指針を改正し、法令に基づき監督及びモニタリングを実施
(注4) 2023年末までにジュニアNISAにおいて投資した商品は、5年間の非課税期間が終了しても、所定の手続きを経ることで、18歳になるまでは非課税措置が受けられることとなっているが、今回、その手続きを省略することとし、利用者の利便性向上を手当て

(1)リテールビジネスの現状 ②個人預貯金残高の動向

- 各業態の個人預貯金残高の推移を比較すると、バラツキはあるが、いずれの業態とも増加している中、ゆうちょ銀行の伸び率は他業態と比べて低位。
- 内訳を見ると、低金利環境の中、総じて定期性預貯金は減少しているものの、流動性預貯金は増加
- ゆうちょ銀行は、定期性貯金は大きく減少する一方で、流動性貯金は増加

(単位：兆円)

		2021年3月末 ①	2022年3月末 ②	2023年3月末 ③	対2021年3月末		対2022年3月末		2023年9月末 ④	対2021年3月末		対2022年3月末	
					増減額 ③-①	伸び率 ③/①	増減額 ③-②	伸び率 ③/②		増減額 ④-①	伸び率 ④/①	増減額 ④-②	伸び率 ④/②
ゆうちょ銀行	流動性	97.2	107.6	114.1	16.9	17.4%	6.4	6.0%	117.3	20.1	20.7%	9.6	9.0%
	定期性	88.1	81.0	75.2	▲12.9	▲14.7%	▲5.8	▲7.2%	71.8	▲16.2	▲18.5%	▲9.1	▲11.3%
	合計	185.3	188.6	189.3	4.0	2.2%	0.6	0.4%	189.2	3.8	2.1%	0.5	0.3%
国内銀行	流動性	347.3	372.6	392.4	45.1	13.0%	19.7	5.3%	402.4	55.1	15.9%	29.7	8.0%
	定期性	164.5	159.6	155.0	▲9.5	▲5.8%	▲4.6	▲2.9%	152.3	▲12.1	▲7.4%	▲7.3	▲4.6%
	合計	511.8	532.3	547.4	35.6	7.0%	15.1	2.8%	554.8	43.0	8.4%	22.4	4.2%
信用金庫	流動性	52.1	56.2	58.9	6.7	12.9%	2.7	4.9%	60.0	7.9	15.1%	3.8	6.9%
	定期性	65.0	63.3	61.2	▲3.7	▲5.8%	▲2.0	▲3.3%	60.2	▲4.7	▲7.3%	▲3.0	▲4.8%
	合計	117.2	119.5	120.1	2.9	2.5%	0.6	0.5%	120.3	3.1	2.7%	0.8	0.7%
信用組合	流動性	6.5	6.8	7.1	0.5	8.3%	0.2	3.8%	7.5	1.0	15.2%	0.7	10.4%
	定期性	15.4	15.7	15.9	0.4	2.9%	0.1	1.1%	16.0	0.6	4.0%	0.3	2.3%
	合計	22.0	22.6	23.0	0.9	4.5%	0.4	1.9%	23.6	1.6	7.4%	1.0	4.7%

(出典)ゆうちょ銀行：当行資料、国内銀行・信用金庫：日銀「預金・貸出関連統計」、信用組合：全信中協「全国信用組合主要勘定」

(注1)ゆうちょ銀行の通常貯金等は、貯蓄貯金を含む。

(注2)信用組合は、流動性預金については普通預金＋貯蓄預金、定期性預金については定期預金＋定期積金。

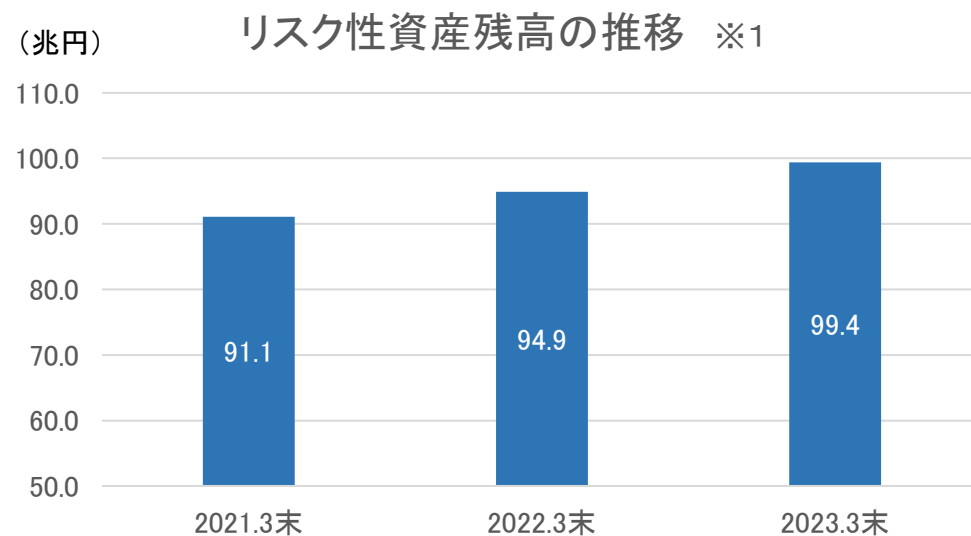
(注3)信用組合は、法人預金を含む。

(注4)ゆうちょ銀行の預入限度額は、2019年4月より通常貯金1,300万円、定期性貯金1,300万円。

(2) マーケットビジネスの現状 ①運用対象資産の拡大

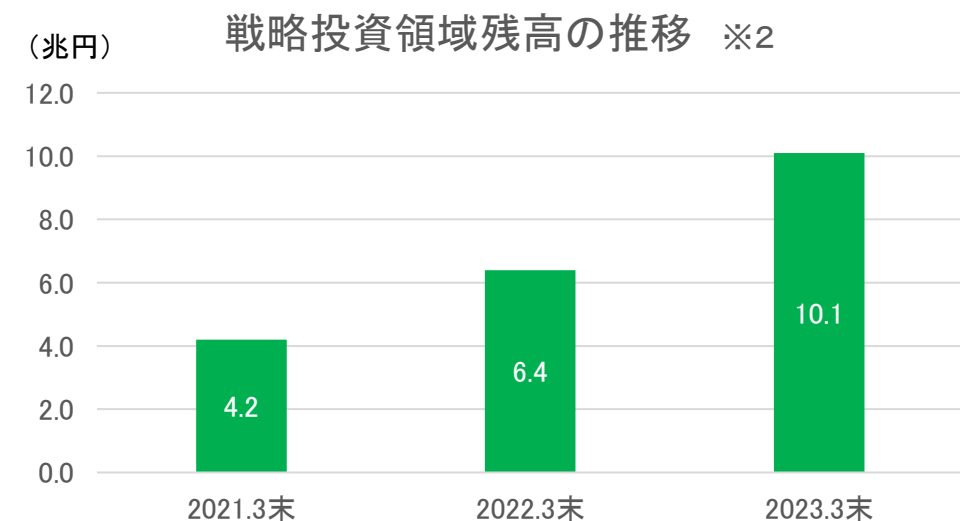
- 収益向上を目指し、**運用対象資産の拡大**を通じて、**資産運用の高度化・多様化**を推進
- 近年は、海外クレジット資産を中心としたリスク性資産の積上げ、クレジットクオリティ・リスク・リターンの向上、ポートフォリオ分散を重視。**戦略投資領域**(プライベートエクイティ・不動産等)は、優良案件への選別的な投資を実行

従来より運用が可能な資産	民営化後認められた資産	2017年6月19日認可
<ul style="list-style-type: none"> ・国債、地方債 ・社債 ・外国債(国債、上場法人債等に限る) ・地公体への貸付 ・国債先物取引 ・譲渡性預金証書、CP ・日銀当座預金への預入 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・シンジケートローン(参加型) ・株式・信託受益権 ・外国債(左記以外のもの) ・貸出債権の取得等 ・金利スワップ取引等 ・株価指数先物取引等 ・地域活性化ファンド等への出資 	<ul style="list-style-type: none"> ・市場運用関係業務の包括的な認可 <p>【可能な業務の例示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CDS ・通貨先物 ・不動産投資信託(REIT) ・国(特別会計)に対する資金の貸付 等



※1 円金利(国債等)以外の残高

(出典)ゆうちょ銀IR資料より作成



※2 プライベート・エクイティ(PE)、不動産ファンド等

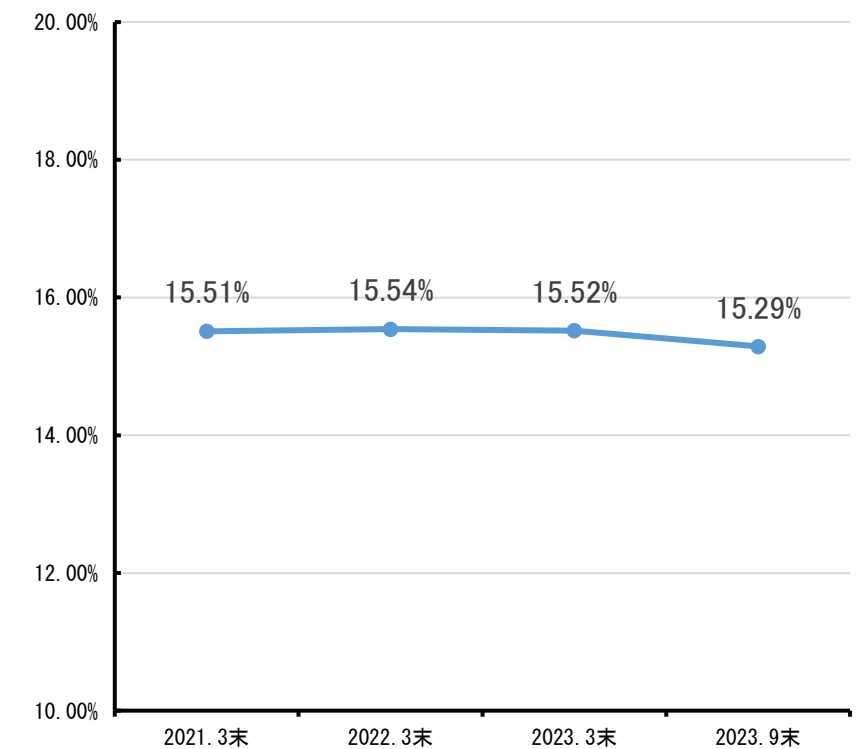
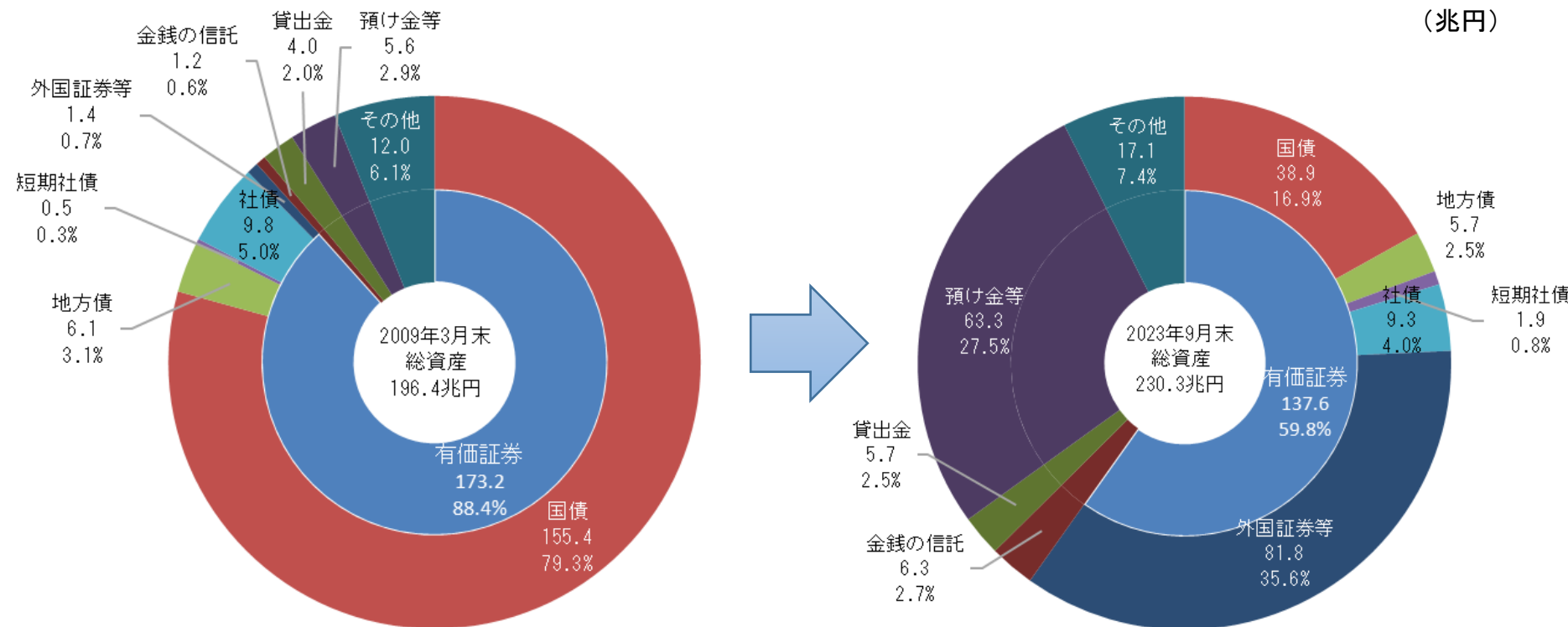
なお、PE等は会計基準適用により2022年度からは時価評価後の残高に変更

(2) マーケットビジネスの現状 ②ポートフォリオの変化とそれに伴うリスク

- ゆうちょ銀行は、民営化直後は**国債など安全資産を中心に運用**
- その後、金利低下を踏まえ、**資金運用収益の向上を目指し、外国証券等を中心としたリスク性資産への投資を拡大。自己資本比率は一定水準を維持。**

総資産の内訳

自己資本比率(単体)の推移



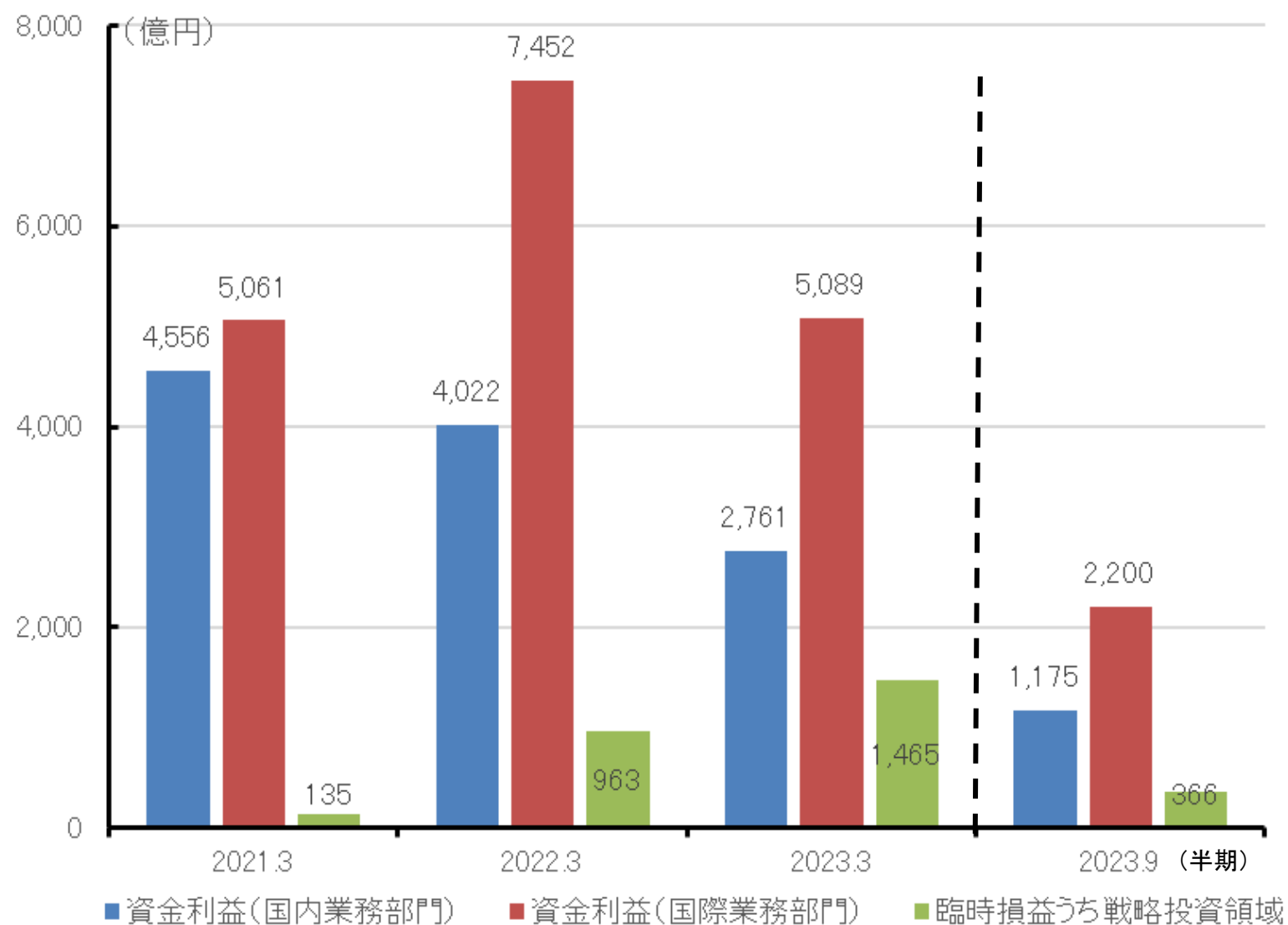
(出典)ゆうちょ銀行IR資料より作成

(注)「預け金等」は、日銀預け金のほか、譲渡性預け金、買入金銭債権を含む。

(2) マーケットビジネスの現状 ③国内外の金利環境が与える影響

- 国内業務部門の資金利益は、低金利環境の継続等により運用利鞘が縮小し、減少傾向
- また、国際業務部門の資金利益は、海外金利の上昇に伴う外貨調達コストの増加等により、足元では減少
戦略的投資領域に係る損益は、国際業務部門の資金利益に加え臨時損益にも貢献

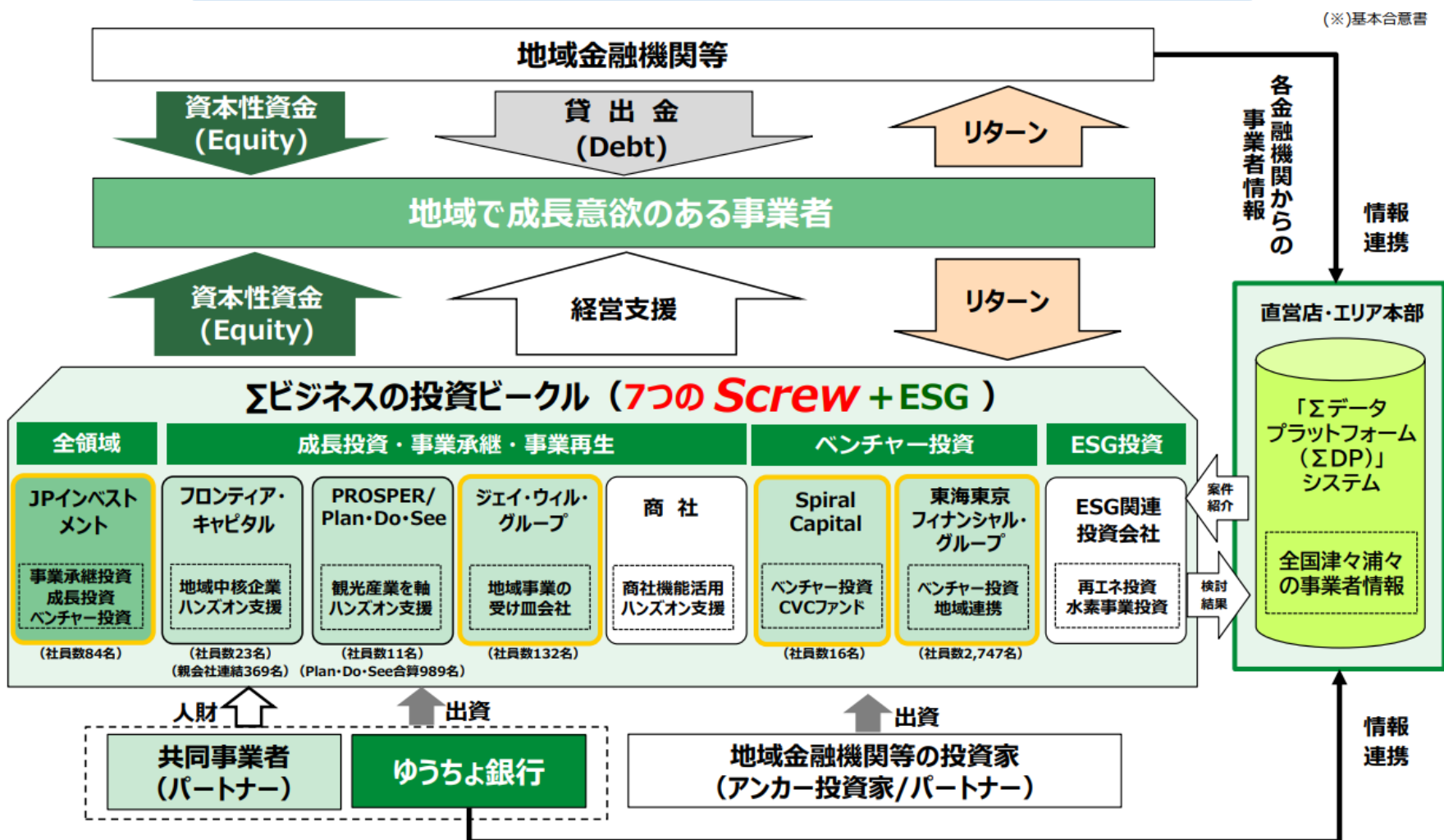
ゆうちょ銀行の国内業務部門・国際業務部門の資金利益の推移



(3) Σビジネスの現状

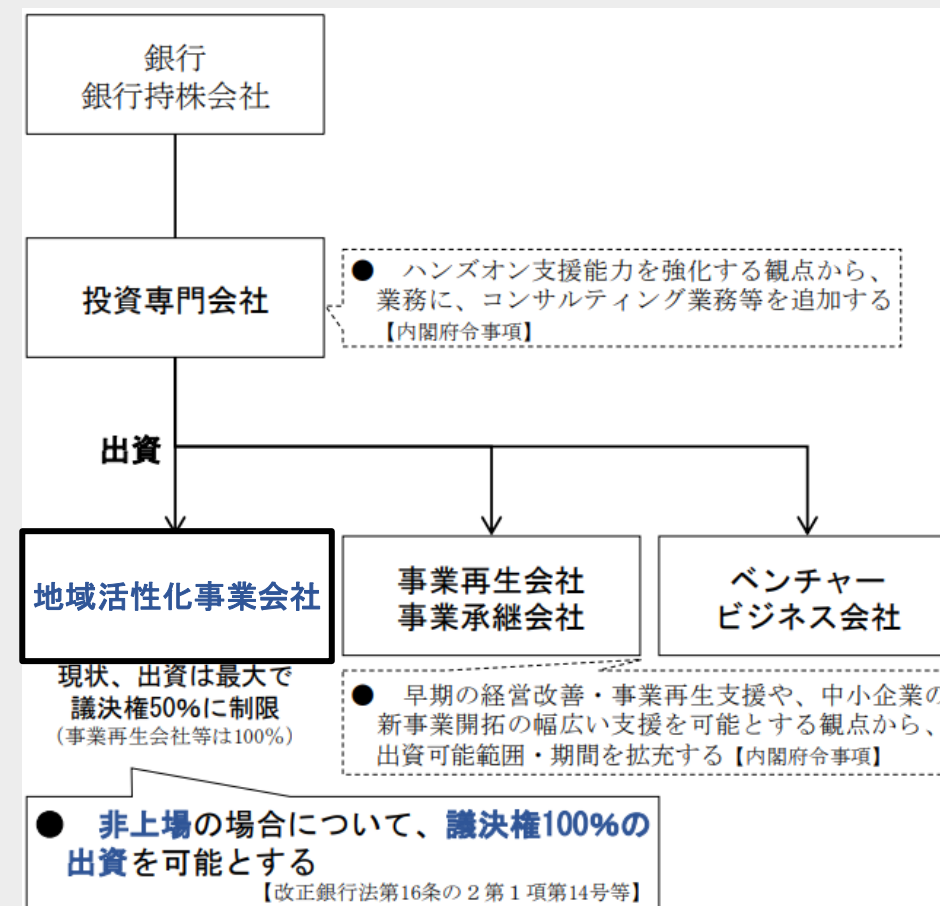
- 従来の「リテールビジネス」「マーケットビジネス」に続く3つ目の収益基盤として、法人ビジネス(Σビジネス)を、2022年度に立ち上げ(26年度以降に本格展開を予定)
- ファンドを通じたエクイティ資金の供給(GP業務)、投資先企業の発掘、投資先のマーケティング支援等に、地域金融機関を含む多様な事業者等との連携・協業により取り組み、地域企業の成長を支援
- なお、ファンドの組成にあたっては、銀行法等改正による議決権取得等制限の特例も活用

地域金融機関等との連携強化に向けた取り組み (Σビジネスの現状と今後の展開)



【参考】

2021年銀行法等改正の概要



(4) その他

- 平成31年(2019年)、ゆうちょ銀行の預入限度額を引上げ(通常貯金、定期性貯金、それぞれ1,300万円)
- ゆうちょ銀行は、全国47都道府県に店舗を設置するとともに、全国の郵便局等ネットワーク※1を通じて金融商品を提供

預入限度額の推移

年	月	預入限度額(伸び率)
明治	8年 5月	500円(—)
	14年 1月	(制限撤廃)(—)
	24年 1月	500円(—)
	38年 7月	1,000円(2.00倍)
大正	9年 10月	2,000円(2.00倍)
昭和	16年 7月	3,000円(1.50倍)
	17年 4月	5,000円(1.67倍)
	21年 8月	1万円(2.00倍)
	22年 12月	3万円(3.00倍)
	27年 4月	10万円(3.33倍)
	30年 6月	20万円(2.00倍)
	32年 12月	30万円(1.50倍)
	37年 4月	50万円(1.67倍)
	40年 4月	100万円(2.00倍)
	47年 1月	150万円(1.50倍)
	48年 12月	300万円(2.00倍)
	63年 4月	500万円(1.67倍)
平成	2年 1月	700万円(1.40倍)
	3年 11月	1,000万円(1.43倍)
	28年 4月	1,300万円(1.30倍)
	31年 4月	通常貯金 1,300万円 定期性貯金 1,300万円

ゆうちょ銀行及び各業態の店舗数・ATM台数

		2023年3月末※3
ゆうちょ銀行	店舗数	23,642
	ATM台数	31,454
都市銀行 (5行)※2	店舗数	2,784
	CD/ATM台数	18,638
地方銀行	店舗数	7,848
	CD/ATM台数	29,626
第二地方銀行	店舗数	2,704
	CD/ATM台数	7,838
信用金庫	店舗数	7,106
	CD/ATM台数	17,820
信用組合	店舗数	1,577
	CD/ATM台数	2,173

※1 ゆうちょ銀行の店舗数には、ゆうちょ銀行本支店のほか、郵便局等を含む

※2 都市銀行5行の内訳は、みずほ銀行、三菱UFJ銀行、三井住友銀行、りそな銀行、埼玉りそな銀行

※3 ゆうちょ銀行以外の各業態のCD/ATM台数は、2022年9月末時点の計数

(出典)ゆうちょ銀行:IR資料

都市銀行、地方銀行、第二地方銀行:全国銀行協会「全国銀行財務諸表分析」「決済統計年報」

信用金庫、信用組合:全国銀行協会「決済統計年報」、信金中央金庫 地域・中小企業研究所

「全国信用金庫概況・統計」、全国信用組合中央協会「信用組合業界概況」

(5) 2023事務年度 金融行政方針(抜粋)

【本文】

日本郵政グループについては、新規業務・新商品のサービス提供を踏まえ、顧客本位の業務運営に向けた施策の取組を着実に進めるように促すとともに、郵便局ネットワークを活用したユニバーサル・サービスの安定的な提供といった観点も踏まえ、グループ全体の中長期的な収益基盤の確保に向けた取組状況について対話を行う。

【本事務年度の作業計画】

○ゆうちょ銀行とは、国際分散投資やリスク性資産の残高を拡大する方針を踏まえ、ストレス耐性のあるポートフォリオの構築やリスク管理態勢の強化に向けた取組状況について対話を実施する。また、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」で対応を求めている態勢整備の進捗状況についても対話を実施する。さらに、資産運用商品販売における顧客本位の業務運営への取組状況のほか、エクイティ性資金の供給を通じた地域の事業者支援等の新たな法人向けビジネスの進捗についても対話を実施する。

○かんぽ生命とは、営業体制の再編や新商品の販売開始を踏まえ、業務改善計画に基づき実施してきた顧客本位の業務運営に向けた施策の定着やコンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成の状況とともに、同社が抱える業務基盤の確立及び募集品質を伴った収益基盤の再構築という課題への対応状況について引き続き対話を実施する。

○日本郵政とは、郵便局ネットワークを活用したユニバーサル・サービスの安定的な提供といった観点も踏まえ、グループ全体の中長期的な収益基盤の確保に向けた取組状況について対話を実施する。

(参考) ゆうちょ銀行に関するこれまでの取組み

2020事務年度

2021事務年度

2022事務年度

金融行政方針

- 市場運用における安定的な収益確保と市場変動に耐性のあるポートフォリオの構築が課題であることを確認。
- キャッシュレス決済サービスにおける業務運営や新商品等導入時のリスク管理上の状況、委託先管理を含めたシステムリスク管理の状況、郵便局の管理者による不祥事件や個人情報紛失等の問題など内部管理の状況に課題があることを確認。

- 市場運用において、リスク管理の強化に係る取組状況を確認。
- マネロンについて、2024年3月までに対応を求めている態勢整備の進捗状況を確認。
- キャッシュレス決済サービスの問題点を踏まえた新商品・サービス導入時のリスク管理態勢の整備状況、システムリスク管理の高度化に向けた取組状況、郵便局における不祥事件、個人情報紛失事案に対する再発防止策の取組状況を確認。

- 市場運用について、欧米金利の上昇等を踏まえたリスク管理の強化に係る取組状況を確認。
- マネロンについて、2024年3月までに対応を求めている態勢整備の進捗状況を確認。
- システムリスク管理の高度化に向けた取組状況、郵便局における不祥事件の再発防止策の取組状況、新たに開始した投資一任契約の媒介業務をはじめとする資産運用商品販売における顧客本位の業務運営への取組状況を確認。

ゆうちょ銀行の取組み

リテールビジネス

(2021/3末)
・つみたてNISA13万口座
・ゆうちょ通帳アプリ
283口座

▼デジタルチャネルにおける投資信託購入手数料の無料化

▼全国約2万拠点でのNISA申込開始(直営店233店、投信取扱局1.5千局・投信紹介局1.8万局(※))
※タブレットを活用したリモート接続

(2023/9末)
・つみたてNISA29万口座
・ゆうちょ通帳アプリ
891万口座

▼家計簿アプリ「ゆうちょレコ」のサービス開始

マーケットビジネス

リスク管理の強化

(2021/3末)
リスク性資産残高 91.1兆円
うち戦略的投資領域残高 4.2兆円

▼プライベート・エクイティ(PE)、不動産ファンド等への投資拡大

(2023/9末)
リスク性資産残高 103.0兆円
うち戦略的投資領域残高 11.2兆円

地域金融機関との連携、Σビジネス

(2021/3末) 事務共同化3金融機関、ATMプラットフォーム化(※)16行
地域活性化ファンドへの共同投資 32件
※ゆうちょATMでの地域金融機関キャッシュカード利用手数料の無料化

(2023/9末) 事務共同化5金融機関、ATMプラットフォーム化21行
地域活性化ファンドへの共同投資 48件

▼Σビジネスの展開(パイロット期間)

新規業務の認可

- 2021.4.9 認可
- ① 個人向け貸付業務(フラット35直接取扱等)
 - ② 損害保険募集業務
 - ③ ゆうちょ銀行の口座貸越による貸付業務に係る信用保証業務を行う子会社の保有

- 2022.3.29 認可
- 投資一任契約の締結の媒介業務

2. かんぽ^o生命

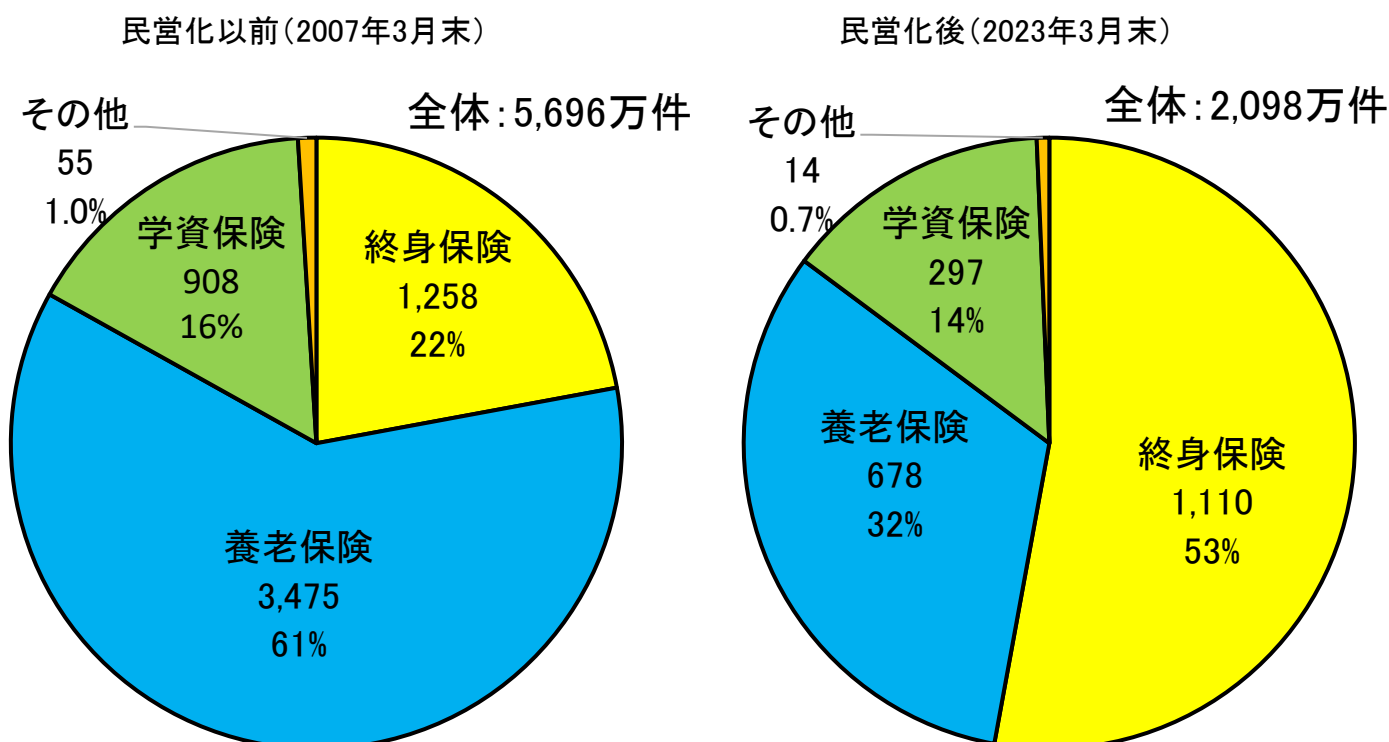
(1) かんぽ生命の販売商品

- 従来から全国の郵便局ネットワーク等※1を通じてシンプルで分かりやすい商品(簡易・小口※2)を提供
- 直近は終身保険の占率が増加傾向
- 養老保険・終身保険等の基本契約に医療特約を付加した販売が基本スタイル

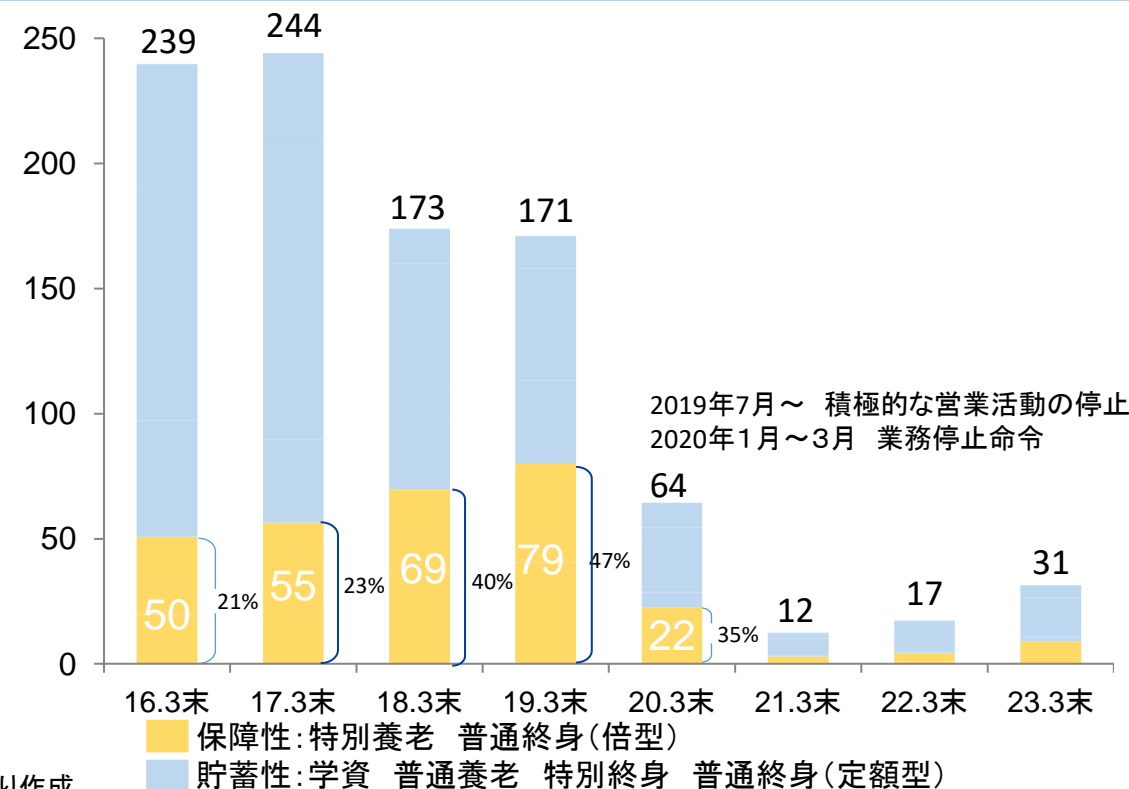
※1かんぽ生命82支店のほか、郵便局等20,432局。 ※2新契約1件あたりの平均保険金額283万円

民営化以前より販売していた商品	民営化後に認可を受けた商品 ※民営化法上の認可	直近(前回3年検証以降)に届出を行った商品
<ul style="list-style-type: none"> ・終身保険 普通終身(倍型)、普通終身(定額)、特別終身 ・定期保険 ・養老保険 普通養老、特別養老、特定養老 ・学資保険 学資、育英年金付学資 ・終身年金保険 ・定期年金保険 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・普通終身(低解約返戻金型) ・特別終身(低解約返戻金型) ・学資保険(新型) ・長寿支援保険 ・総合医療特約 ・普通終身(引受基準緩和型) ・普通養老(引受基準緩和型) ・総合医療特約(引受基準緩和型) ・先進医療特約 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・無配当総合医療特約(R04) ・無配当傷害医療特約(R04) ・引受基準緩和型無配当総合医療特約(R04) (解約返戻金低減型、無解約返戻金型、学資保険(H24用)を含む) ・契約更新専用無告知型保険の創設(契約更新制度) ・普通定期保険の保険金の削減支払の廃止 ・学資保険(H24)の改定 ・一時払終身保険(告知不要型) 等

かんぽ生命の保有契約(万件)



新契約件数の推移(万件)



(出典) かんぽ生命及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構、旧日本郵政公社の公表資料より作成

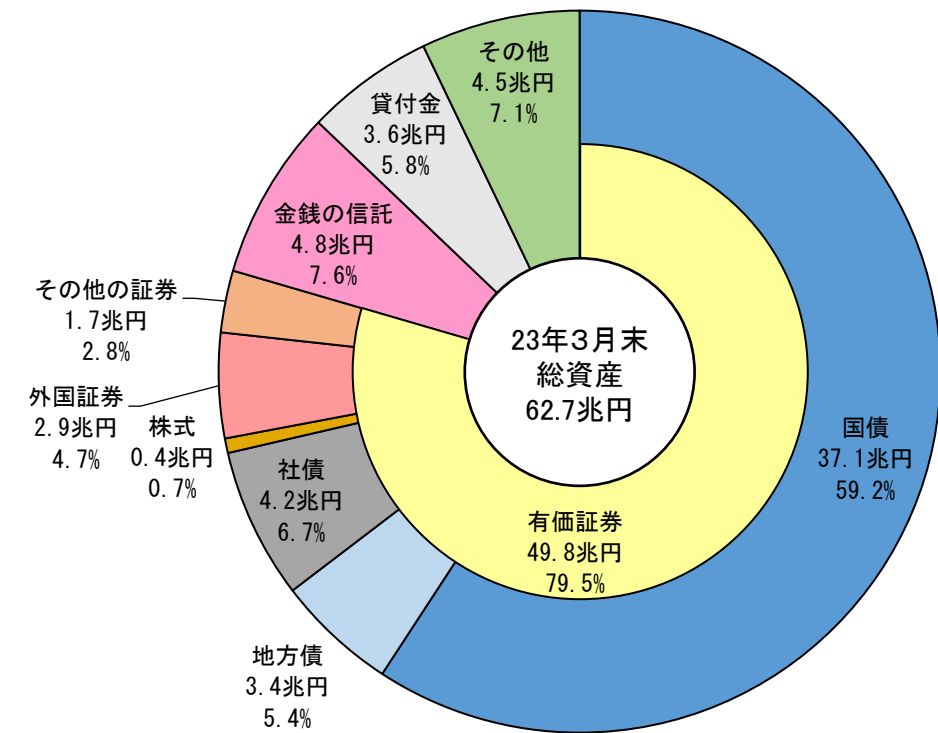
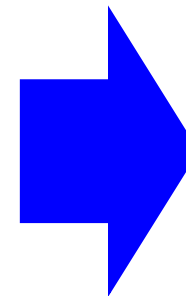
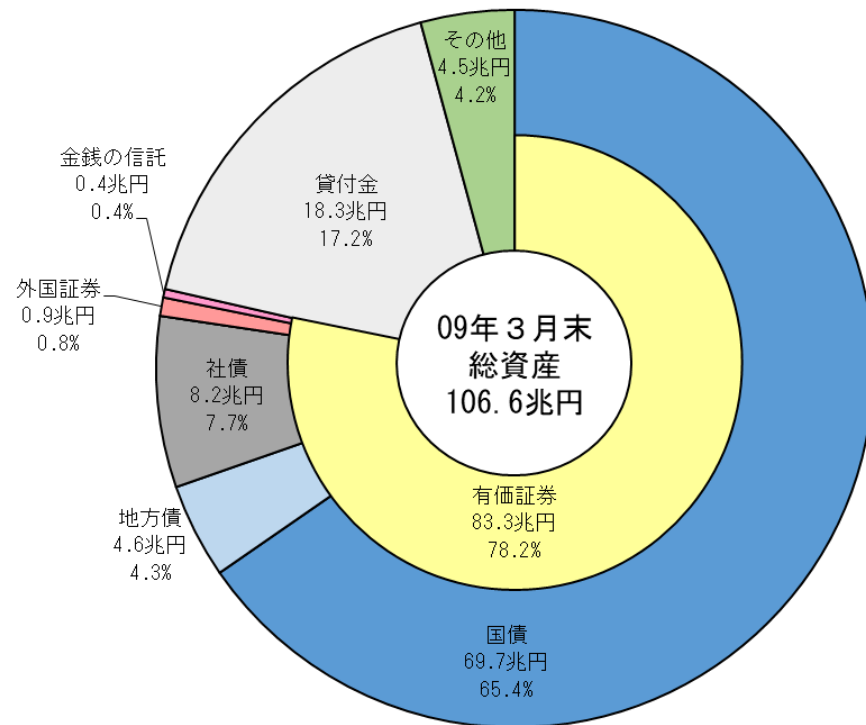
(2) 資産運用の多様化、リスク管理の高度化

- 保険金等の支払いを確実に行うための、国債を中心としたALM運用を基本としつつ、資金運用収益の向上を目指し、専門人材の拡充やリスク管理の高度化を行った上で、オルタナティブを含むリスク性資産への投資を拡大

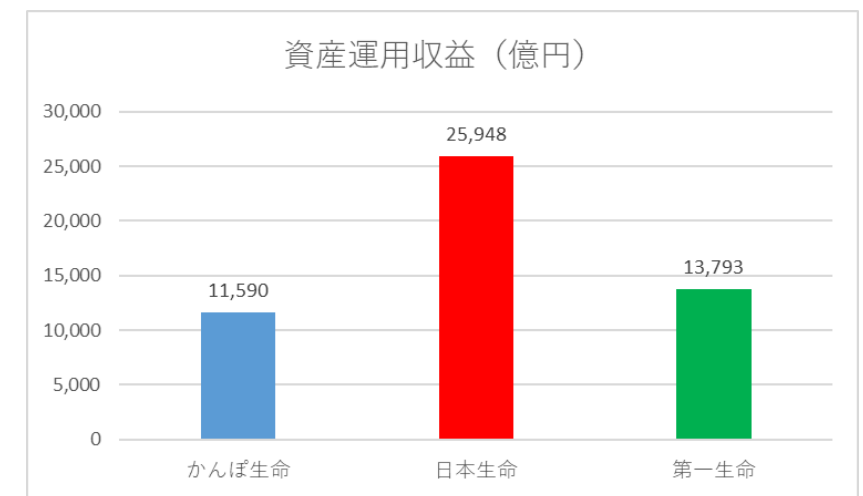
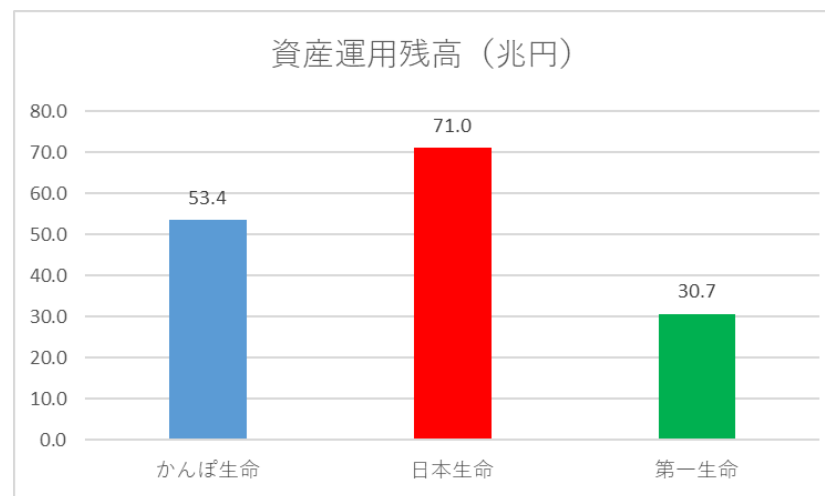
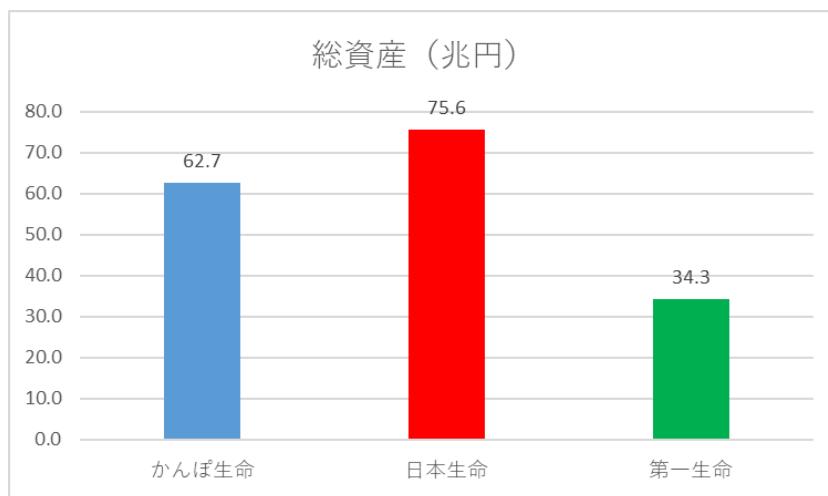
(参考)・専門人材(CIO、オルタナティブ運用責任者等)の採用
・資産運用事業について民間生命保険会社と提携

- 保有契約の減少に伴い総資産や資産運用残高は減少しているが、資産運用収益は一定確保

総資産の内訳



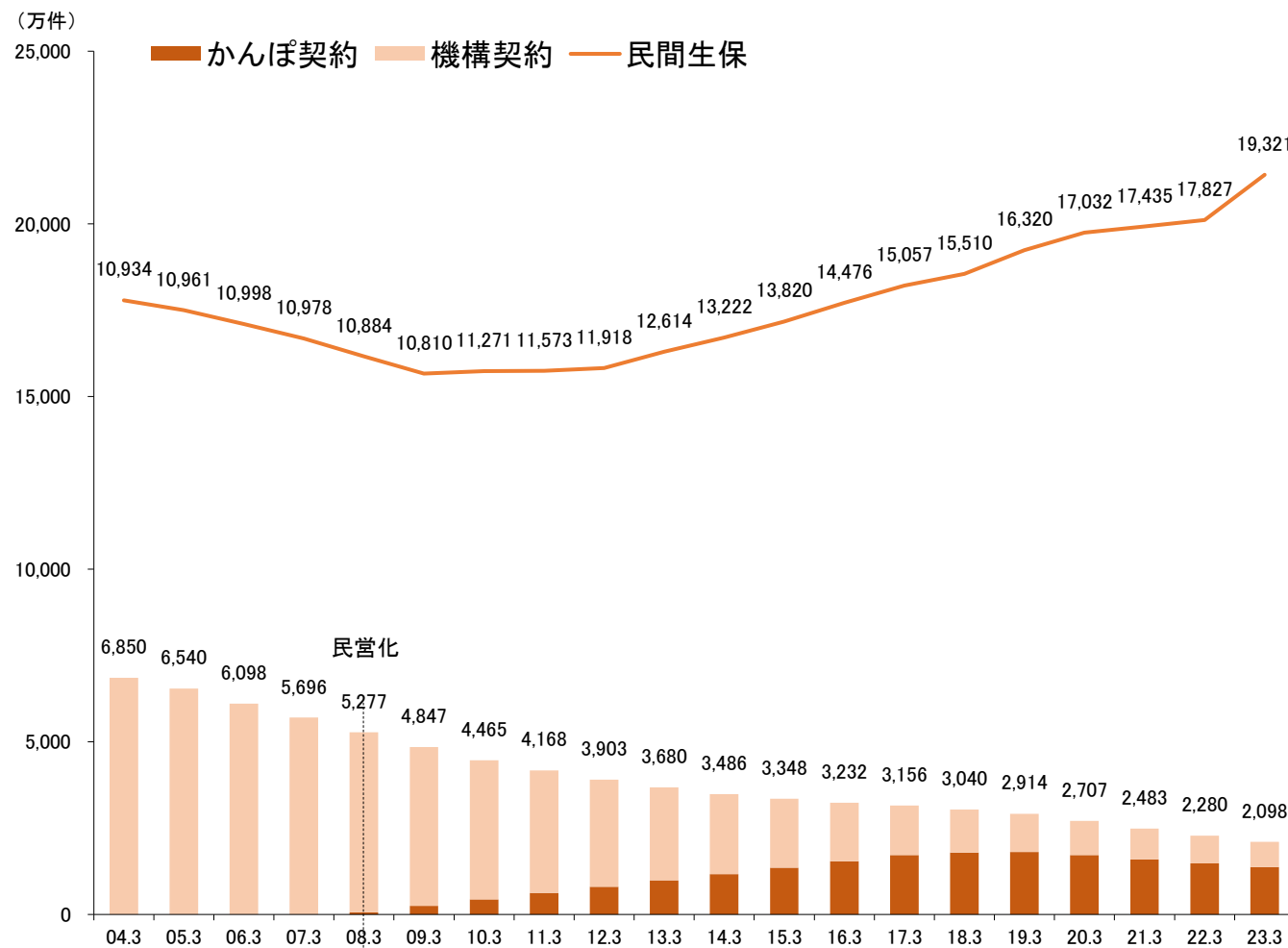
(参考) 大手生保との比較



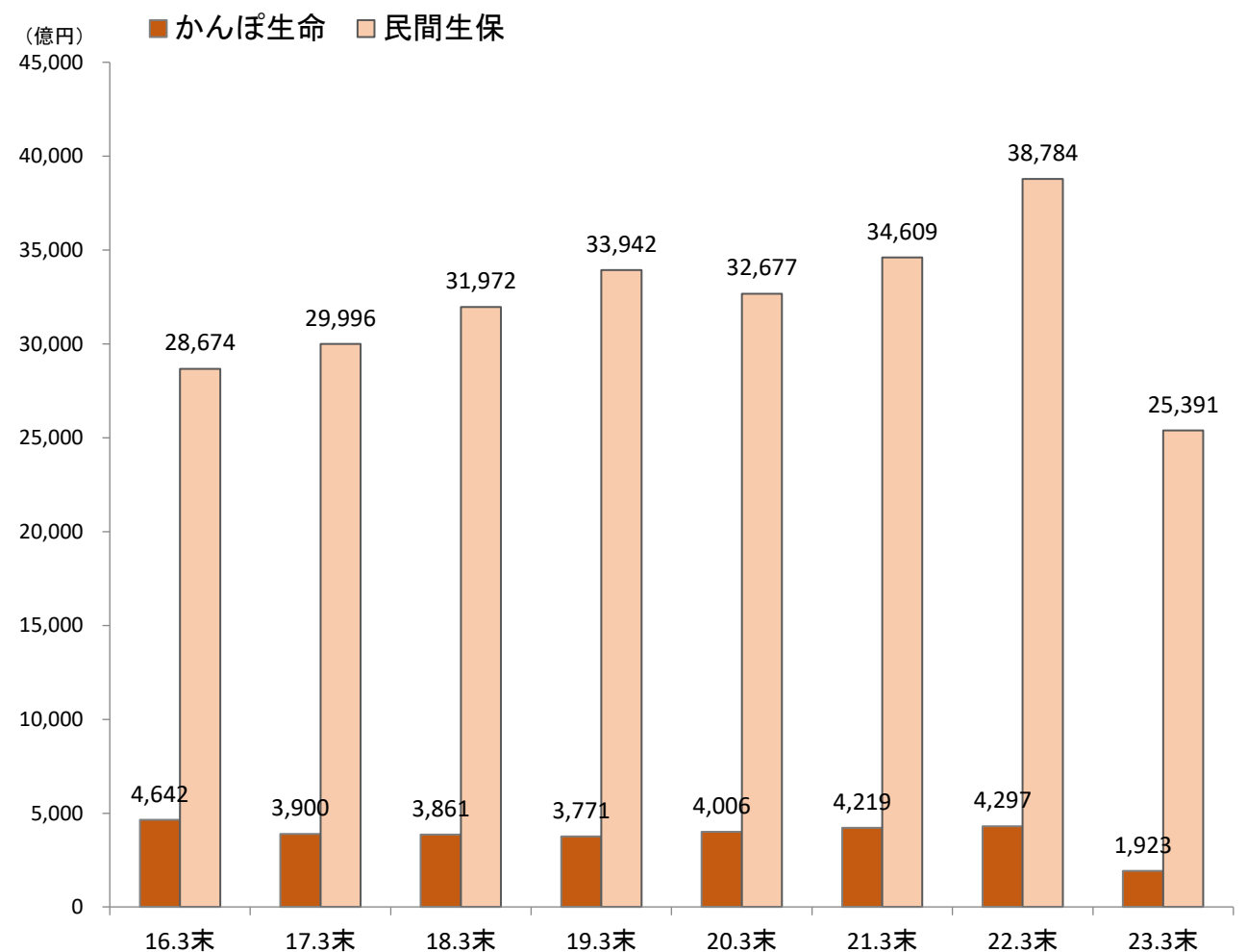
(3) 契約件数の減少が与える影響

- 低金利環境により主力である養老保険を中心とする貯蓄性商品の魅力の低下等から、保有契約件数は長期にわたり減少
- 経常的な収益力を測るための指標である基礎利益は近年横ばいであったが、2023年3月期は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う保険金等の支払いの急増や新しいかんぽ営業体制への移行に伴う経費の増加により大きく減少

保有契約件数(個人保険)の推移



基礎利益(単体)の推移



(出典)かんぽ生命及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構、一般社団法人生命保険協会の公表資料より作成

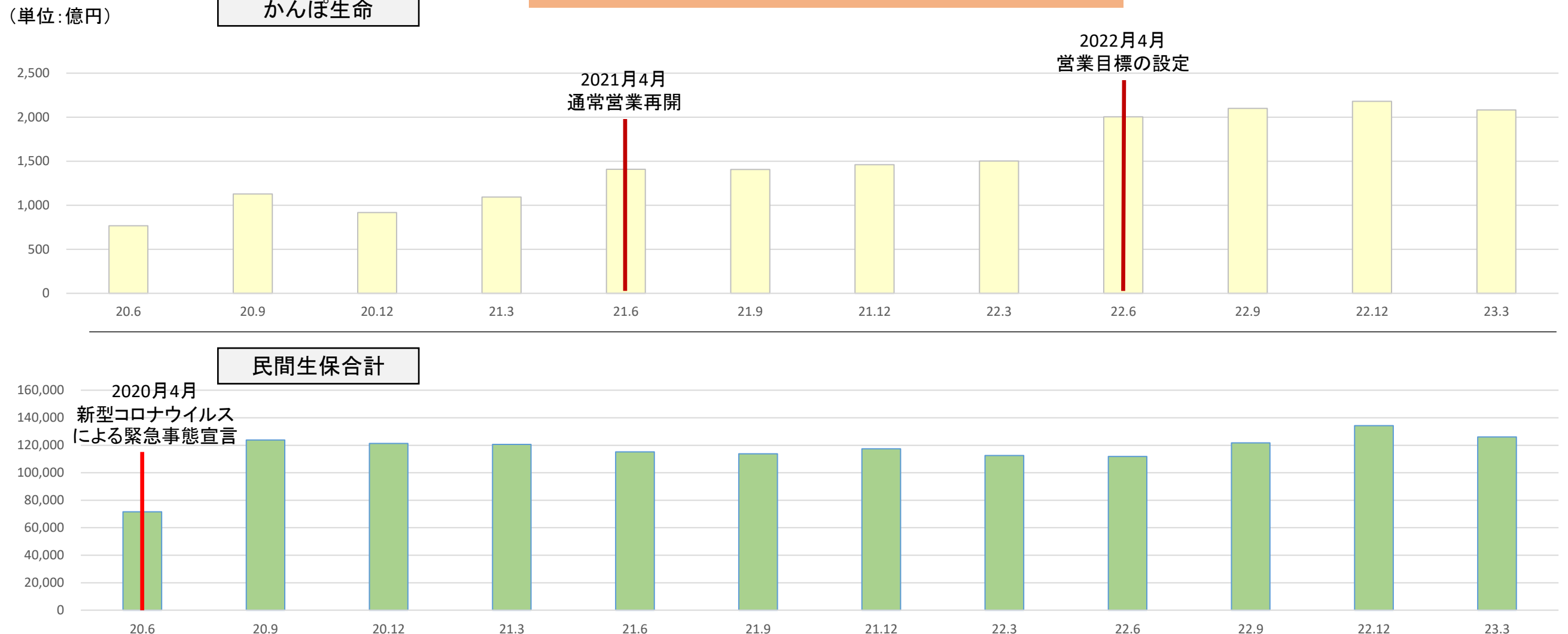
(注)独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構から受再している簡易生命保険契約を含む。

(出典)一般社団法人生命保険協会の公表資料より作成

(4) 生命保険会社の個人保険(新契約)の動向

- かんぽ生命は、2021年4月より通常営業を再開。2022年4月より営業目標を設定しての営業を再開
- 他の生命保険会社は、2020年第1四半期は新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言により、新契約の保険金額が減少

個人保険(新契約)の保険金額の推移



(単位:億円)

	2020年度 ①	2021年度 ②	2022年度 ③	増減率 ②/①	増減率 ③/②
かんぽ生命	3,903	5,774	8,366	47.9%	44.9%
民間生保合計	437,386	459,032	493,943	4.9%	7.6%

(出典)かんぽ生命及び一般社団法人生命保険協会の公表資料より作成

(5) かんぽ生命の不適正募集に関するこれまでの経緯

時 期	内 容
2019年 5月28日	乗換契約が多数判明し、その中には顧客保護上問題となる可能性がある事案※が一定数認められたため、金融庁から、かんぽ生命に対し、保険業法に基づく報告徴求命令を発出 ※ 乗換により無保険となった、乗換なければ支払われた保険金があった等
7月14日	日本郵政グループ3社 ^{注1} が、当面の間、積極的なかんぽ商品の提案を控える(営業自粛)旨公表
9月11日	金融庁から、かんぽ生命・日本郵便に対し、立入検査を実施
12月18日	第三者委員会による調査結果報告・公表
12月27日	金融庁から、日本郵政に業務改善命令 ^{注2} 、かんぽ生命および日本郵便に対し業務停止及び業務改善命令 ^{注2} を発出
2020年 4月1日	業務停止命令期間(1月1日～3月31日)終了、当面の間は積極的営業の自粛を継続
10月5日	営業再開(ただし、当面の間は顧客へのお詫び活動を行うこととし、金融商品を勧奨する等の積極的な営業活動は行わない)
2021年 4月1日	通常営業再開
2023年 4月1日	業務改善計画に基づく各施策が「実施済み」(6月15日提出の進捗状況に係る定期報告で確認)
12月26日	金融庁から、日本郵政グループ3社に対し、業務改善計画に基づく改善状況の定期報告を不要とする旨を通知

注1 日本郵政・かんぽ生命・日本郵便

注2 業務改善計画(①経営責任の明確化、②顧客に不利益を生じさせた契約の調査・顧客対応、③不適正な募集行為を行った者への適切な対応、④適正な営業推進態勢・募集管理態勢の確立、⑤コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成、⑥ガバナンスの抜本的な強化等)を2020年1月末までに提出するとともに、3ヶ月毎に進捗状況及びその効果を報告。

不適正募集問題への対応(事案の概要、発生原因、対応状況)

事案の概要

- 顧客に不利益又は意向に沿わない保険募集として、契約の乗換、多数回・多額の契約締結等の不適正な募集行為の可能性の存在が認められたことから、2019年12月27日に当局から行政処分（3か月間の業務停止および業務改善命令）を受領。
- 不適正な募集行為が広がった背景として、新規契約を過度に重視した営業推進態勢、コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土等、態勢上の問題が主な発生原因と認識。
- 上記発生原因を踏まえ、業務改善計画の改善策として、適正な営業推進態勢の確立、健全な組織風土の醸成等以下の対応を行っているが、今後もP D C Aを回しながら継続的に実施していく。

主な発生原因

1. 過度な営業推進態勢

- ・新規契約を過度に重視した指標の使用
- ・具体的な実現可能性や合理性を欠いた営業目標の設定

2. コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土

不適正な募集行為を行ったおそれのある募集人に対する適切な対応を行わず、コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土を助長

3. 脆弱な募集管理態勢

営業現場の実態を把握せず、保険代理店への適正な募集管理態勢の構築に必要な指示が不足し、実効性の高い施策を実施してこなかった

4. ガバナンスの機能不全

不適正な募集行為の端緒を把握していたにもかかわらず、十分な実態把握を行わず、抜本的な改善を図らなかった

改善計画に基づく主な対応

適正な営業推進態勢の確立

- ・募集品質に係る各種評価ウエイトの引き上げ
- ・良質な募集品質を前提とした営業目標の設定

健全な組織風土の醸成

- ・適切な募集方針(行動規範・かんぽ営業スタンダード)の策定・浸透
- ・事故判定と処分基準の厳格化

適正な募集管理態勢の確立

- ・お申込みから契約締結までの重層的なチェックの実施
- ・条件付解約制度、契約転換制度の導入
- ・募集状況の録音・録画・保管

ガバナンスの抜本的な強化

- ・お客さまからの苦情や社員の声などを把握分析するなど募集状況の実態把握を強化し、改善策の見直しに関し、P D C Aサイクルを徹底

(6) 営業拠点等の設置状況

- かんぽ生命は、全国47都道府県に支店・営業所を設置するとともに、全国の郵便局等ネットワークを通じて保険商品を提供
- 生命保険会社大手四社も全国47都道府県に支社・営業所を設置し、保険商品を提供

【営業拠点等の設置状況(2023年3月末)】



(参考)

	日本生命	第一生命	明治安田生命	住友生命
支社数	99	92	99	90
営業所数	1,495	1,153	972	1,528
営業職員数	50,281	38,604	36,546	33,538

(出典)各社の公表資料より作成

(7) 2023事務年度 金融行政方針(抜粋)

【本文】

日本郵政グループについては、新規業務・新商品のサービス提供を踏まえ、顧客本位の業務運営に向けた施策の取組を着実に進めるように促すとともに、郵便局ネットワークを活用したユニバーサル・サービスの安定的な提供といった観点も踏まえ、グループ全体の中長期的な収益基盤の確保に向けた取組状況について対話を行う。

【本事務年度の作業計画】

○ゆうちょ銀行とは、国際分散投資やリスク性資産の残高を拡大する方針を踏まえ、ストレス耐性のあるポートフォリオの構築やリスク管理態勢の強化に向けた取組状況について対話を実施する。また、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」で対応を求めている態勢整備の進捗状況についても対話を実施する。さらに、資産運用商品販売における顧客本位の業務運営への取組状況のほか、エクイティ性資金の供給を通じた地域の事業者支援等の新たな法人向けビジネスの進捗についても対話を実施する。

○かんぽ生命とは、営業体制の再編や新商品の販売開始を踏まえ、業務改善計画に基づき実施してきた顧客本位の業務運営に向けた施策の定着やコンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成の状況とともに、同社が抱える業務基盤の確立及び募集品質を伴った収益基盤の再構築という課題への対応状況について引き続き対話を実施する。

○日本郵政とは、郵便局ネットワークを活用したユニバーサル・サービスの安定的な提供といった観点も踏まえ、グループ全体の中長期的な収益基盤の確保に向けた取組状況について対話を実施する。

(参考)かんぽ生命に関するこれまでの取組み

2020事務年度

2021事務年度

2022事務年度

金融行政方針

- 業務改善計画に基づき、不利益を被った顧客の権利回復、募集人・管理者の調査・処分、募集品質を重視した営業推進態勢の整備、重層的な募集管理態勢の整備等の取組みを進め、2021年4月に通常営業を再開。
- 保有契約の減少に起因する減益傾向が継続しており、適正な営業推進・募集管理態勢の定着とともに、商品・サービスの開発等により、収益基盤の再構築が課題であることを確認。

- 業務改善計画に基づき、募集品質を重視した営業推進態勢の整備、重層的な募集管理態勢の整備等の取組が進展していることを確認。
- 一方で、保有契約の減少に起因する減益傾向が継続していることから、募集品質を伴った新規契約の積み上げにより収益基盤を再構築していくことが課題であることも確認。

- 業務改善計画に基づき、募集品質を重視した営業推進態勢の整備、重層的な募集管理態勢の整備等の取組が進展していることを確認。
- 一方で、保有契約の減少に起因する減益傾向が継続していることから、新しい営業体制の定着とDXの推進等により業務基盤を確立するとともに、募集品質を伴った新規契約の積み上げにより収益基盤を再構築していくことが急務であることも確認。

業務改善計画の履行

～3ヶ月毎の進捗状況報告及び公表～

資産運用の高度化及び収益の多様化に向けた取組み

オルタナティブ投資の拡大等の収益追求資産への投資拡大

(2023/3) 収益追求資産
9.8兆円(総資産比15.7%)

(2021/10)ESG投資方針の改定
(2019)ESG投資方針の制定

(2022/6)三井物産との資本・業務提携

(2023/6)ベンチャーキャピタル子会社の設立
(2023/6)KKR等との戦略的提携

新規業務(商品)の届出

(2021/6) 日本郵政の議決権保有割合が50%未滿に低下(49.9%)

郵政民営化法上の新規業務が認可制から届出制へ移行

2021.11.10 届出
医療特約の改定

2022.6.16 届出

- ① 契約更新専用無告知型保険の創設
- ② 普通定期保険の保険金の削減支払いの廃止

2022.1.7 届出
法人向け商品の受託販売等の充実

2022.12.8 届出
学資保険の改定