

郵政民営化委員会（第99回）議事要旨

日時：平成25年2月25日（月）15：30～16：55

場所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室
（委員5名出席）

1. 概要

株式会社かんぽ生命保険の経営状況について

- ・株式会社かんぽ生命保険からの説明と質疑応答があった。

2. 委員会での意見等

資料99-1により説明

（1）説明の概要

○学資保険の改定について

- ・改定後の学資保険の発売を延期することとしたことについて、申し訳なく思っている。

○かんぽ生命の現状と経営基盤の改善

- ・契約状況は、新契約件数が回復傾向にあるものの、保有契約件数は、減少基調。
- ・一方、損益状況は、逆ざやの改善により基礎利益が堅調に推移。
- ・経営改善のため、営業生産性・募集品質の向上、支払管理態勢・契約管理態勢の強化、システムインフラの改革に取り組んでいる。
- ・保険金の請求案内については、ご案内状の送付等を順次進めるとともに、業界他社の先進事例を参考にし、更に漏れのない請求案内を実施するための取組を行っている。

といった説明があった。

（2）委員からの意見等

- ・保険金の支払管理態勢について、11月の時点での認識が甘かったのか。
（⇒甘かった部分があると認識し反省している。）
- ・次期支払システムが構築中であるということは、他社にキャッチアップするまでは、相当時間が掛かるとの認識でよいか。
（⇒次期支払システムは現在構築中であり、既に一部地域で試行を始めているが、更に漏れのない請求案内を実施するために、1年分の契約をサンプルに検証したうえで、システムの手直し等が必要になる場合もある。全国展開を完了するまでには時間が掛かると見込んでいる。）
- ・利用者の利便性向上、かんぽ生命の経営を考えて学資保険の改定を認めたものであり、スタート時期等をクリアにしてほしい。
- ・ユーザーの立場としては、郵便局における日常的な顧客との接点、フロントラインを強くすることが重要。

- ・ 顧客から改善指摘をされる前に、社員の内発的なエネルギーを活用して改善を図るべきである。
- ・ 他社のベストプラクティスを取り入れて、民営化を進めてほしい。

3. その他

次回会合は3月11日。日本郵政からヒアリングを予定。

以上

(注) 議事要旨は事後修正の可能性があることにご留意下さい。また、詳細については追って公表される議事録をご覧ください。