

郵政民営化委員会（第200回）議事録

日 時：平成31年3月25日（月）9：30～11：10

場 所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室

出席者：岩田委員長、老川委員、清原委員

日本郵便株式会社 高橋執行役員、西口執行役員

株式会社ゆうちょ銀行 田中代表執行役副社長、奈倉執行役

○岩田委員長 ただいまより「郵政民営化委員会」第200回を開催いたします。

本日、委員5名中3名の出席をいただいておりますので、定足数を満たしております。

それでは、お手元の議事次第に従い、議事を進めてまいります。

初めに「預入限度額制度改定に向けた準備状況等について」、ゆうちょ銀行に御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

ゆうちょ銀行、田中代表執行役副社長から10分以内で御説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○田中代表執行役副社長 資料の1ページ目が本日御説明する概要です。

まず、一点目、二点目は、今回の定期性貯金と通常貯金が別個に1,300万円になることに伴いますシステムの対応、それに伴いますオートスウィングの基準額の自動設定の状況です。

三点目、四点目は、意見書で求められております取組等への足元の対応状況について、一点目、二点目の制度改正に係るお客様への周知状況を簡単に御説明します。

2ページ目に行ってくださいまして、今回の限度額改定に伴いますシステムの対応です。

ポイントは丸の二つ目でありまして、この場でも御説明しましたが、システムで補助チェック、月次の事後の限度額チェック等々を実施してきておりまして、これまでは合算して1,300万円のチェックをしていたわけです。今般、それぞれ1,300万円ですので、ここのポイントは、各々チェックを制御するテーブルを1個ずつ新設いたしました。それぞれ補助チェックのときも、通常だけでチェックする、定期だけでチェックする、それから、月次のチェックのときもそれぞれチェックするという仕組みにするためにテーブルを1個ずつ増やしまして、かつロジックも整理いたしまして、今般の限度額の制度に対応するというシステム対応をしております。

丸の三つ目です。当然、テーブル変更、プログラム変更をやっておりますので、念押しの確認を今月に入りましてから既に実施しておりまして、そこにありますように、実取引データを試験機に流す形で最終検証は実施済みです。これから実施日に向けて遺漏ないよう、再度、作業のチェック等をやっていきたいと思っております。システムの対応については、おかげさまで念押しの確認、テストまで了していることを御報告します。

次に、3ページに行ってくださいまして、下に書いてありますように、今回、定期性と

通常を分けたことで、これまで定期性の残高に応じて利用者が自らオートスウィング額をセットすることが必要でしたが、そこから解放されますので、原則として自動的なセットができるだろうということです。

制度改正に伴いまして、一律、通常の限度額を1,300万円にセット、デフォルト化したいと思っております。(1)は新規の口座、(2)は既存の口座で、既存の口座については4月2日、預入限度額が見直しされる翌日に自動的にセットしています。4月1日に実施しないのはテクニカルなシステムの事情でありまして、4月1日は、通常貯金の口座、1億を超えております口座に、元加と呼んでおりますが、利子を付ける作業がありますので、重要な作業同士を同一日に実施しないということで4月2日にずらしております。

これによりまして、図を書いておりますが、例えば、変更前に1,000万円、オートスウィング額をセットしているお客様も、変更後4月2日にオートスウィング額を1,300万円に自動的にセットするので、郵便局に行く必要はなく今回の制度に実質的に移行できるということです。

ただし、ややテクニカルですが、下の囲みに書いております丸の二つ目等、利子の受取を望まない預金者や、あるいはこういう設定にしてしまうと複数通帳をお持ちになって1,300万円の上限を超えてしまうような方については、個別に周知を行った上、オートスウィング額の自動設定の対象から除くこととしております。

次に、4ページ目の貯金獲得のインセンティブ撤廃への対応です。意見書で求められております貯金獲得に係るインセンティブの振替等の状況について御説明します。

この意見書の記載を頂戴して以降、郵政グループを挙げて真摯に対応してきており、対応内容の1にあるように、一部については、既に4月1日からの実施を予定しているものもあります。また、2については、関係者との調整が必要なものでありまして、現在、対応中となっております。いずれにしましても、引き続き、本件については、グループを挙げて真摯に対応してまいりたいと思っております。

3、4については、今回の限度額の趣旨を現場に知らしめるために、3社長、日本郵政、日本郵便、当行並びのメッセージを既に3月8日に発出しておりますし、指示文書等も既に発出を終えております。

5については、貯金種類ごとの残高、増減率等は引き続きモニタリングしていくこととしており、今般、流動性と定期性、二つに限度額が分かりますので、それごとの状況等も私どもも引き続き注視していくこととしております。また、適時適切に当委員会にも御報告申し上げたいと思っております。

最後に、5ページの顧客周知の関係です。これは基本的には、前回、1,000万円から1,300万円に引上げをしたときと同じでして、媒体としてマスメディアは使わずに、郵便局の店頭等で丁寧にチラシ、ポスターを使ってお客様にお知らせをしていこう、地道にやっていこうと思っております。既に準備は了しているところです。

以上、簡単ですが、私からの説明とさせていただきます。

○岩田委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑に入ります。ただいまの御説明に対して御質問等がありましたらお願いいたします。

○老川委員 今までは1,000万円だったのが1,300万円になる、そういうことだったのですが、今回は定期性と通常と別々に1,300万円ずつ、こういう設定になる。初歩的な質問で恐縮なのですが、そうすると、通帳は定期用の通帳と通常用の通帳、二つ持つことになるのですか。どんなふうになるのか、イメージがよくわからない。

○田中代表執行役副社長 まず、結論から申し上げます。今、通帳がどういう形になっているかと申し上げますと、総合口座というものと、今、老川委員がおっしゃった定期性専用の通帳、2タイプございます。総合口座には通常貯金と振替口座と後ろの欄に担保定期というぐあいに定期性貯金も入れることができる。総合通帳の場合は、定期性、振替、通常貯金、この三つが、もちろんパーツは違いますが、入っているというぐあいに御理解いただいて結構と思います。それとは別に、定期性だけ通帳で全部管理することもできることになっております。総合通帳をそのようにしておりますのは、例えば通常貯金の残高がなくなると定期から担保が来てお金が来るというのが現状でございます。

その仕組みそのものは限度額の改定とは直接関係がございません。今までは、今、私が申し上げた一人の方の通常、担保定期、別に上がっている通帳式の定期、これを合算して1,300万円というぐあいにしておりました。今度は、総合通帳の通常の部分だけで1,300万円、それから担保定期、別の冊子になっている定期性を合算して1,300万円、こういうふうに限度額の仕組みが変わると御理解いただければと思います。いずれにしてもお客様の方が通帳を何かしなければいけないということはございません。

○老川委員 そうすると、仮に現在、1,300万円、限度額いっぱい総合通帳を持っている人は、定期性はこれぐらいにして、通常の方に今度はいく、そういう作業になるのでしょうか。

○田中代表執行役副社長 そのこのところにつきましては、今までは老川委員がおっしゃるように、合算をして、通常足す定期が1,300万円になるようにという方程式をお客様が自分で頭の中に描いていただいて、定期性の残高が変動しますと、結局通常に入れられる額、言い換えればここで言うオートスウィング額をお客様が動かさなければいけなかったということでございます。ただ今度は、通常と定期がそれぞれ別になって、定期だけで1,300万円以内、通常だけで1,300万円以内でございますので、定期を幾ら持っていたかということについては気になさっていただく必要はなくなります。

そういうことで資料の3ページ目にありますように、通常のところのオートスウィング額も原則として1,300万円をデフォルト値にこちらの方で指定させていただきますので、もしそれでお困りがある方は下げていただければ結構で、いずれにしても定期とは別の世界で決めるというか、独立して決まることになるということでございます。

○老川委員 ということは、今度新たにこういう制度になったことに伴って、例えば私が

通帳を二つに分けて、今まで仮に1,300万円持っていたのを700万円と600万円に分ける、そういう作業は特段生じないということですか。

○田中代表執行役副社長 生じません。

○老川委員 わかりました。

○清原委員 今、御説明を伺いまして、3ページのオートスウィングについては、利用者の手続が不要でデフォルト化されたということはメリットだと思います。従来、限度額が1,000万円が1,300万円になりましたときには手続をして利用するということがあったと思いますので、今回その点についてはシステムが対応していただくことは望ましいと思っています。

○田中代表執行役副社長 オートスウィング額の自動設定については、先ほど申し上げましたように、委員会の意見書にも書いていただいております。私どもとしても背中を押していただいたと思っております。改めて感謝を申し上げたいと思います。

○清原委員 ありがとうございます。

私は、社員の方も当然のことながら、顧客の皆様と接する中での思いを生かして、営業であれ、日々の窓口業務であれ、御相談にのっていただいていると思います。ですから、今回の限度額の変更がお客様にとっての利便性が高まることだということを、まず御理解いただく御努力を続けていただくとともに、このような環境下では、いずれの金融機関においても、預金・貯金ではなくて投資信託等のことについても、あるいは関連しての保険業務等についてのお問い合わせも多いと思います。少子長寿化の中で多様な御相談があると思いますので、社員の皆様には幅広い知識を持っていただいて、御相談にのっていただくことで、そのことが評価されるような仕組みを引き続き考えていただいて、社員の皆様の望ましい意欲が喚起されますようお願いしたいと思います。そのことがお客様に一番メリットのあることだと思いますので、くれぐれもよろしくお願いいたします。

○岩田委員長 それでは、私の方から御質問です。まさに今の点ですが、一つは、今回は貯金の方の限度額ということですが、例えばかんぽ生命保険も契約数の減少がなかなか止まらないということがありまして、そういうことについて今はかんぽ生命保険の業績評価項目というのがあるのかどうか。

「貯金獲得に係る業績評価項目を廃止し、投信等」というのですが、投信のお客さんと貯金のお客さんというのは顧客層が少し違うように思います。そのときの投信等の「等」の中にどういうものが入るのか。貯金というのは金額ではっきりしていますので非常にわかりやすいと思いますが、「等」といったときに何が入るのか。

それから、同じことは、「営業手当の他項目」というのがあるのですが、他項目というのは例えばどんなものが入っているのか、細かい点でまことに恐縮ですけれども、御教示いただければと思います。

○高橋執行役員 日本郵便から御説明をさせていただきます。

今、お問い合わせがございました「投信等の他の評価項目」ということでございますが、

今回の貯金獲得に係る業績評価項目を廃止いたしました分は、かんぽ生命保険の保険の営業、あるいは郵便局の窓口では郵便も扱っておりますので、郵便とか、ほかの事業に対して評価項目のウェイトを振り替えるといったことをしております。それ以外に物販もございますので、それらのものに振り替えをさせていただいているということでございます。

○田中代表執行役副社長 私ども、基本的には、さっき委員長がおっしゃったように、確かにお客様は若干違うところはございますが、店舗あるいは個人個人の評価としては、今まで、例えば一部でございませけれども、総貯金の純増や満期再預入率を評価していただいたのをやめて、投信の方に振り向けるというのが基本のやり方でございます。

○岩田委員長 わかりました。

ほかに御質問はございますか。よろしいですか。

それでは、特段の御質問等がなければ質疑を終えたいと思います。

なお、委員会としましては、この4月からのゆうちょ銀行の限度額の見直し後の状況についても引き続き定期的に確認してまいりたいと考えており、ゆうちょ銀行においてはこれまでと同様に、四半期ごとにゆうちょ銀行における貯金の動き、他業態を含めた預貯金の動き等について委員会での御報告をお願いいたします。

本日はありがとうございました。

(日本郵便退室)

○岩田委員長 それでは、続きまして「スルガ銀行との提携業務について」、ゆうちょ銀行から御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

それでは、ゆうちょ銀行、田中代表執行役副社長から10分以内で御説明をお願いいたします。

○田中代表執行役副社長 それでは、資料200-2「当行媒介ローン業務に関する社内調査結果」について、調査結果を先月の頭にまとめておりますので、簡単に御説明したいと思います。

まず、恐縮でございますが、一番後ろに、そもそも今回の調査のもとと申しますか、どういうところを調査したのかということがありますので、簡単に御説明いたします。「個人ローン業務の概要」となりますが、私どもは民営化してからすぐの段階で、2008年5月、民営化直後にスルガ銀行の銀行代理業として、住宅ローン、目的別ローン、カードローンを展開してきております。私どもの直営店を使いまして、今回調査をいたしましたのは住宅ローンですが、82店舗で住宅ローンの媒介業務をやっていたということです。今、営業自粛中ですので、現在はほかの仕事に従事しておりますが、昨年10月末の時点では250人強の社員がこの仕事に従事していたわけです。

その結果ということで、媒介住宅ローンの取扱状況が左側にありますが、その時点で債権数が6,700件ぐらいです。今回調査をしました貸貸併用、これはどういうものかといいますと、本人が居住する居住用のマイホームの一部を貸貸することを前提とするマイホームのローンです。このローンの本来の意図は、貸貸をするものですから、そこから得られる

賃料収入も返済原資に充てることができて、結果的にマイホームを持つという夢がよりかないやすくなるというものです。それを我々もこの媒介の中でやっていたということです。

それでは、媒介というのは何をやっているのか、1枚前のページを見ていただきますと、別紙で媒介住宅ローン業務のフローがあります。当然、審査等は私どもタッチしておりません。基本的には、受付をすることと、審査が通った後に契約事務をするというところが媒介業者としての当行のミッションです。繰り返しになりますが、審査あるいはその後の期中管理等々は所属銀行でありますスルガ銀行の方でやっております。スルガ銀行ゆうちょ専用支店というのもスルガ銀行の組織でありまして、スルガ銀行の方でやっていただくということが私どものミッションです。

資料の頭に戻っていただいて、経緯のところ少し書いておりますけれども、スルガ銀行の危機管理委員会によるシェアハウスの問題に係る調査結果が公表されましたので、私どももそのころからいろいろ調査をしてきたわけです。

媒介しております賃貸併用住宅、これは先ほど申し上げましたようにあくまでも本人が住むことが大前提のローンとなりますが、本人が住むということを偽装しているのではありませんか、本人は住まない、住んでも短期で出ていってしまっ、事実上そこが全部賃貸になっている、併用ではなく全部賃貸になっているようなローンが組成されているリスクがあるのではないかとというふうに当行としても認識しまして、これは実態を調べる必要があるということで当行の8月の取締役会にも御報告し、調査委員会を立ち上げたというのが本件の経過です。

したがいまして、まず何を調査したかといいますと、実際にこの257件の物件全部ではありませんが、その時点で本来住んでいると思われました190件を超える物件に対して実地調査をして、本人が住んでいるかどうか、あるいは郵便での調査も補完しまして確認しました。住んでいることについて疑義が生じた物件については、スルガ銀行にもお願いしまして、契約されている方への面談等も行いました。それから、そういう物件について私どもの担当している社員に、私どもでは客観性の問題がありますので、外部の弁護士にお願いしてヒアリングもしました。関係している社員については、メールについて外部の専門機関を使ってデジタル・フォレンジックの調査もしました。

その結果となります。全体250件ぐらいある中で居住条件潜脱の疑いのあるものが24件あることを調査委員会としても認定したところでした。審査資料について、お客様からエビデンスをいただいているものについては偽装と認定し、お客様の口頭での申し出については疑いとしておりますけれども、審査資料の偽装の疑い並びに偽装が合わせて8件あったと見ております。審査資料は何かというと、主には自己資金額を証明する預金通帳の金額が偽装されている、端的に言えば水増しされているのではないかと、あるいは水増しされていることが認定できたものということです。

これらについて、当行の社員が何らかの不正な関与がなかったかという点について、先ほどのデジタル・フォレンジック等も丁寧に見ましたが、当行の社員の不正な関与につい

ては認められておりません。

いずれにしても、こういったリスクが確認もされ、現在のリスク管理体制では必ずしも十分でないことも判明しましたので、改善策について対応していこうということです。

若干補足を御説明しますと、24件のうち、2016年、2017年、比較的直近の件数が総体的に多いです。その意味では、最近、その種のリスクが高まってきていたことについてもう少し我々も気を配る必要があったというのが今後に向けての一つの材料であろうかと思っております。

先ほども御説明しましたように、現在こういう状況でありますので、カードローンについては口座貸越サービスの開始準備のために新規受付は既に終了しておりますし、住宅ローンについても営業自粛中のごさいますて、これからどのようにしていくのかということについてお尋ねがあらうかと思ひます。あらかじめ御説明いたしますと、調査委員会の報告書を出す際にも私どもの長門の方からも御説明しておりますが、スルガ銀行の業務改善に向けたいろんな体制、対応というものを見極める必要がありますので、そういうことを見極めた上、当行の本件に関する今後の方針を明らかにさせていきたいと2月の頭に御説明しております。したがひまして、一定の方向性を出すまでには、今しばらくお時間を頂戴したいと思ひているところではす。

以上、本件の御報告です。

○岩田委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑に入ります。ただいまの御説明に対しまして御質問等がありましたらお願いいたします。それでは、老川委員、どうぞ。

○老川委員 御説明、ありがとうございます。

後段でおっしゃった潜脱の中の貯金に関する件数が多かったというのは何ですか。

○田中代表執行役副社長 潜脱ではなくて、審査資料の偽装、この調査報告書でいいますと、現物を見ていただいた方がよろしいかと思ひますが、6ページ目の「(2)調査結果」のところ審査資料偽装疑い8件ということでごさいます。①の自己資金金額(預金残高)偽装ということで7件、②のその他、これは提出されております源泉徴収票に矛盾があるというものが1件ござひまして、預金が多いと申し上げましたのは、①の預金のところが多いということでごさいます。

○老川委員 この場合の預金残高というのは、ゆうちょ銀行の貯金ではなくて、提出された他の銀行の金額に疑わしい点があった、そういう意味ですな。

○田中代表執行役副社長 老川委員のおっしゃるとおりでごさいます。

○老川委員 要するに、スルガ銀行の方で媒介された。

○田中代表執行役副社長 私どもが媒介してスルガ銀行に持っていった。

○老川委員 その持っていった資料の中に。

○田中代表執行役副社長 持っていった資料が偽装されている。なぜそういうことが事後的にわかったかと申しますと、ここにもありますように、ほとんどが契約者の方から、あ

のときに500万円の預金の証明を出したのだけれども、自分は500万円持っていなかったという申し出が事後的にあった。あるいは、最初のケースで言えば、そのときの本当の残高は実はこうだったというコピーと思われるものが出てくる。上の1件はそうでございます。そうすると、私どもの中にある提出されたものと事後的に出てきたお客様のものを2つ比べられるので、私も自分で見ましたが、偽装されている可能性がかなり高いと言わざるを得ない。ただ、利子額などはきちっと合うように結構巧妙に作成されていて、それを見ただけでは、現物をちゃんと確認するかやりませんと、事後的に見抜くことはなかなか難しいかと思えます。

○老川委員 もともとスルガ銀行との提携というのは、ゆうちょ銀行が将来民営化される場合に、いろいろ貸付け、融資の作業が必要になってくるだろう、それに備えて現状の中でできることを習熟しておくのに都合がいいということで提携して、こういう媒介業務が始まったわけでしょうが、問題はスルガ銀行の方にあるのだけれども、こういう結果になっているというのは大変残念なことだと思います。

ただ一方で、その後、ゆうちょ銀行も貸付業務ということを経営していくのではなくて、機関投資家としてもっと別な道を歩む、こういう方針に変わられたのではないかと思えます。そういうことからすると、この事件はスルガ銀行の問題として、今後どうされていくのかということが一つの問題になるのだろうと思えます。最後におっしゃったように、まだ事件の行方が明確でないというところから、それを見て判断される、こういうことだというお話なのですが、そこら辺の方針が固まったら御説明いただいて、誤りのないように、また、ゆうちょ銀行それ自体が今後どういう方向を目指していくのかということが一般的にわかるように御説明いただければありがたいと思えます。

○清原委員 御説明、ありがとうございます。

老川委員がおっしゃいましたように、住宅ローンにつきましては、スルガ銀行のノウハウというのが大変評価され、提携ということを始められて、直接的にゆうちょ銀行ができない住宅ローン等について、この業務を提携することによって銀行代理業として一定の期待があっただけに、皆様も残念な状況にあるということを拝察いたします。

特に媒介住宅ローンの業務フローを御説明いただいて、申込受付と契約事務が主たる業務であるとすれば、いわゆる審査というのでしょうか、それはもちろんスルガ銀行が行うということになるわけなのですが、今回は、そうはいつでも、ひょっとして社員の皆様に何らかの不適切なことがあったのではないかということで謙虚に調査されたということは、責任をとるあり方としては望ましかったと思えます。

そこで、まだ途中経過ということでございますが、こうした事案に直面したときに、社員の皆様がヒアリングに応じられるとか、あるいはデジタル・フォレンジック調査を実施すること、特にこの調査は今までにないことではないかと拝察します。社員へのヒアリングというのはもちろんこれまでもガバナンスの中で当然あるかと思えますが、このデジタル・フォレンジック調査までされたというのは、他に前例がございましたのでしょうか。

あるいは、今後、恐らくこのように社内あるいは社外での業務でメールを利用されることがあるわけですから、当然、調査対象になるということはあるわけですが、今回実施されまして、それを導入された考え方と、またこの調査に関する評価についてはどのようにお感じでしょうか。

○田中代表執行役副社長 私どもも社員のヒアリングを延べで46人、実数で34人、ある人については何回かお願いしなければいけなかったのが、対応しています。これは、先ほど申し上げたように、やや気になる物件というのが出てまいりましたので、その物件の担当者あるいはその管理者ということでしております。

デジタル・フォレンジック調査については、今までやったのかということでございますが、少なくともこれだけの規模でやったのは当行としては初めてだろうと思っております。なぜということでございますが、今回、この媒介のフローには直接は出てまいりませんが、案件が持ち込まれるときに、我々はチャンネルと呼んでいるのですが、いろんな物件のあっせんをする事業者の方、コーディネイトされる方がいらっしゃって、そういう方と私どもの社員が連携をとっております。したがって、チャンネルとの関係で何か気になることがないのかというのがどうしてもございましたので、一応、私どものヒアリングではそういう不正の端緒というのは感じられなかったのですが、ここは念には念を入れて、外との関係もあるという仕事なので、きちっとチェックしておこうということでやったということでございます。委員がおっしゃった調査される側の人権という意味では、なかなか難しい調査であることは事実だと思います。

それから、今回こういうようにやりましたのは、私どもも、先ほど老川委員にもお答え申し上げましたが、こちらにある書類だけでは不正があるとしてもなかなか見つけにくいということもございまして、そういうことから補完的に今回は採用したということでございます。

○清原委員 見方を変えますと、そのことによりまして客観的に社員の皆様に不正がなかったことを証明できたということでもありますので、今後こういうことがきちんと社員を守るという意味でも位置付けられる端緒となったとも感じます。

やはりこういう事案があったときに徹底的にゆうちょ銀行で調査していただいて、明確な調査結果の公表と社員への周知、そして責任の所在の示し方を明確にされていくことで、信用を回復されることが極めて重要だと改めて思いましたので、申し上げます。

○田中代表執行役副社長 承りました。社長にも御報告させていただきます。ありがとうございます。

○岩田委員長 それでは、私からお伺いしたいのですが、一つは7ページで、今お話がありましたけれども、チャンネルが示唆をして、悪いことをしなさい、偽装しなさいと、そういう記述があります。最後のところに対応策の一つとして、チャンネルに関して管理強化するというのが10ページにあります。管理強化というのは具体的にはどういう形でやられるか。中に、やはり悪徳業者はいると思うのです。そそのかして変な契約を結ばせる。そこ

の管理はどうしたらいいのか。これはもちろんゆうちょ銀行だけでできる話ではないと思いますが、ゆうちょ銀行としてはできる範囲でどのようなことをお考えかというのが一点目です。

もう一つは、無理な販売目標というのは置いていなかったという記述が9ページにあります。目標は過年度の融資実行額基準でやっている。15年度、16年度、17年度、約1.2～1.3億、合わせると4億円ぐらいということかと思います。一番最後の御説明のあった紙を見ますと、住宅ローン全体、扱っているローンは媒介ローン6,740件とあるわけですね。住宅ローンというのは金額がどのくらいなのか、物件によってそれぞれ違うとは思いますが、1,000万円、2,000万円とか、そういうことは普通にあると思います。1,000万円、2,000万円だとすると、6,740件というもっと多いのかなと、つまり、目標額とこの件数が、桁が1桁、2桁違うようなのですが、例えば取り扱っていた件数は出ているのですけれども、金額的にはどのくらいのものなのか、実際に問題になった257件は金額でいうとどのくらいのものだったのか、もしおわかりでありましたら、お教えいただきたいと思います。

○田中代表執行役副社長 この目標というのはフローで、ストックは、確かに委員長がおっしゃるように、住宅ローン全体、この6,740件に対応する金額で約1,300億円、残高があります。

○岩田委員長 そんな感じだと思います。

○田中代表執行役副社長 問題になっていた貸貸併用の残高でございますが、200億円弱です。目標については私どもが立てておりまして、数字もこうでございますし、それから、営業の関係、現場の方のヒアリングもやりましたが、何らか過度な、オーバーストレッチなことをしていたことは現実としてはないと思っております。

それから、チャネルの管理につきまして、最初ございましたことに関しては確かに大きなポイントだと思っております。これはスルガ銀行とも連携して、個々のチャネルの状況あるいはチャネルごとに持ち込まれている件数、そのパターン、そういったことを見なければいけないと思っております。具体的な方策についてはもう少しよく練っていきたいと思っております。

○岩田委員長 ほかに御意見等ございますか。よろしいですか。

それでは、質疑を終えたいと思います。ゆうちょ銀行の皆様、本日はありがとうございました。

(ゆうちょ銀行退室)

(ゆうちょ銀行、日本郵便入室)

○岩田委員長 それでは、続きまして「キャッシュレスへの取組みについて」、ゆうちょ銀行及び日本郵便から御説明いただき、質疑を行いたいと思います。

それでは、ゆうちょ銀行、奈倉執行役、日本郵便、西口執行役員から10分以内で御説明をお願いいたします。

○奈倉執行役 ゆうちょ銀行のキャッシュレスに関する取組みということで、御用意いた

しました資料200-3-1で御説明いたします。

まず、1ページは、御案内のところかと思いますが、キャッシュレスに向けた世の中がどんな動向であるか、我々が認識していることをまとめたものです。基本的には、政府の政策としてもキャッシュレス化が必要である。特に多くの小売業や飲食業等を中心としまして、労働力不足ということもあり、現金のハンドリングのコストを落とすことも社会的な大きな要請という認識です。

一方で、経済産業省から、日本の場合、キャッシュレス化が進んでいないのではないかという御指摘があります。世の中全体として、もともと日本の場合は安全な社会ですので、現金を持ち歩いて心配がないとか、現金そのものに対する信頼感というものもあります。さらに言うと、当行も一つ要因ということではありますが、ATMが全国至るところにあって、キャッシュを入手すること自体が容易であるという面もある。そのほか、実際にお使いになれる店舗の方でも、端末の導入コストが高い、あるいは実際の売上げが立ってから資金回収までの支払いサイトが長い、そういった問題もある。また、お客様の方でも、キャッシュレスで便利という点ではありますが、紙幣や硬貨を目に見えない形でやりとりするところに何らかの不安があると感じているところです。

2ページですが、一方で、当行としましては、昨年公表しました中期経営計画でも新しい便利をお客様に提供しようということを考えております。その中で、社会の多くの方に、御高齢の方から年齢の低い方まで、スマートフォンが日常生活に溶け込み始めている、あるいは溶け込んできているという認識に立ちまして、これを活用して我々としても金融サービスを提供できないか、検討してまいりました。

この5月の連休明けぐらいをめどに今のところ考えておりますが、新しく「ゆうちょPay」というスマートフォンを使った決済サービスの提供を始めようと、準備を進めているところです。

これは決済サービスですが、当行だけで展開するわけではなくて、3ページにありますとおり、GMOペイメントゲートウェイという会社が提供している「銀行Pay」という決済のプラットフォームがありまして、こちらに我々も参加するということです。これは、既に横浜銀行、ふくおかフィナンシャルグループ傘下の金融機関、ほくほくフィナンシャルグループでも採用にいられているペイメントのサービスでありまして、これらの金融機関と協力しながら、お客様にこういったサービスを提供し、かつ多くのパートナーになっていただく加盟店にも普及を進めていくということを考えているところです。

その仕組み自体は4ページに書いております。スマホを使った他の決済サービス、QRコード決済サービスと言われておりますが、それと基本的にはスキームは同じでございます。パートナー企業の方では特別の端末が必要というわけではなく、タブレットやスマートフォンがあれば加盟店側のアプリをそこにダウンロードしていただき、一方でお客様には御自分のタブレットやスマートフォンに利用者のアプリをダウンロードしていただければ決済ができる。さらに、我々の場合、特に企業の大手のチェーンにつきましては、POSレジと

というのがスタンダードになっておりますので、タブレットやスマートフォンだけではなくPOSレジにも対応するような形でこのサービスが提供できるということでございます。

今回提供する「ゆうちょPay」の商品性を5ページで紹介しておりますが、それぞれどのようなメリットがあるのかということでございます。

まず、採用いただく、加盟店になっていただくパートナー企業について申し上げますと、クレジットカード対比でいうと決済手数料が低い、あるいは今、御説明しましたとおり専用の端末も当然必要ありません。かつ、支払いのサイト、売上金の回収の頻度ということですが、これは基本的にはリアルタイムで口座から決済されますので、一般の利用者が店頭で支払った場合、利用者の口座からは即時に現金が落ちる。一方で、売上げの方は翌日、それぞれの企業の口座に入金されるということで、クレジットカードや他の支払手段に比べますと回収のサイトは非常に短いという特長があります。

一般の御利用者に対するメリットとしては、クレジットカードのように与信が立つというサービスではありませんので、当行の通常貯金の口座を持っていただければどなたでもこのサービスを御利用できるという意味で、与信の審査、そういうものは必要ありません。

それから、安心して使ってもらえるように、基本的には預金残高の範囲内で使えるということですが、日次、月次の上限額を御自分で設定することができる、そういった機能もついております。

あと、先ほど御説明したとおり、即時で口座から支払いが落ちますので、特にお金を借りる、そういうこともなしで済むということです。

当行にとっては、今のところ、一定の決済手数料が収入として入るということや、あるいは将来的にはデータビジネスみたいなことに活用できるのではないかと検討しております。

6ページにあります利用促進に向けた取組みということで、5月の連休からスタートということなので、あわせて幾つかの取組を行っております。一つは、東急電鉄、横浜銀行と当行という中で、東急電鉄の駅の券売機がATM代わりになるというサービスも同じく5月の連休明けからできるように準備を進めています。それから、いわゆる通常払い込み、あるいはコンビニで使われる紙ベースの帳票、通販の請求書のようなものがありますが、通販企業等に働きかけまして、そこにQRコードを張りつけてもらうことによってスマホで決済ができる。今までいちいちコンビニや銀行に行って支払っていたことが御自宅でいつでもできるようになる、そういうサービスも提供する準備を進めております。そのほか、ツイッターなどを使った宣伝等も行っているということです。

ゆうちょ銀行からは以上でございます。

○西口執行役員 それでは、日本郵便の方から、郵便窓口におけるキャッシュレスの導入につきまして御説明したいと思います。資料200-3-2です。

資料にありますように、今、郵便局ではキャッシュレス対応ができていないというところがありまして、先ほどの御説明にもありました世の中のキャッシュレスの導入の方向性

や、オリンピック・パラリンピックにおける訪日外国人の観光客の増加といったことにも
らみまして、郵便局の郵便窓口でもクレジットカード等のキャッシュレス決済を導入して
いこうとするものです。

資料の表にありますように、まず、導入時期については、オペレーションがしっかりで
きるかを確認するために、2020年2月に全国で50局程度を選んでやってみたいというこ
とで、その後、5月以降、オリンピックに向けて全国で約1万の郵便局で導入していき
たいといったスケジュール感でおります。

導入局は、簡易郵便局を除く全国の郵便局の郵便窓口を対象として、対象商品としては、
郵便料金やゆうパックの荷物運賃、切手・はがき類から物販等のカタログ販売といった
ところまでを網羅したいと思っております。

また、決済の種類ですが、できるだけ幅広い方々に使っていただくということで、ク
レジットカード、電子マネーや、今、ゆうちょ銀行の方でもありましたスマホ決済等、で
きるだけ網羅的に決済対応ができるようにしていきたいと思っております。

簡単ではございますが、御説明は以上です。

○岩田委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑に入りたいと思います。御質問等ございましたらどなたからでも結構で
ございます。それでは、老川委員、どうぞ。

○老川委員 どうもありがとうございます。

この新しい試み、プロジェクトは、いろいろシステム改修とか、そういった設備投資的
なお金はどのぐらいかかるのでしょうか。

○奈倉執行役 スマホ決済自体についてはあまり大きな設備投資的なものは必要ないとい
うことでもございまして、先ほど説明のときに申し上げたGMOペイメントゲートウェイとい
う会社に既にスマホ決済を行う基盤がございまして、そのサービスと当行の決済のサー
ビスをつなぐだけでございますので、あまり大きな設備の改修等はございません。

強いて申し上げますと、開発等のコストでかかっておりますのはアプリケーション、い
わゆるスマホのアプリの開発自体もございまして。当行の場合ユーザエクスペリエンス (UX)
の専門のデザイナーを擁する、別の会社に委託して作っております。ただ、それでもほか
のサービスに比べますと非常にコスト負担も少なく、開発期間も短いというものでござ
います。

○老川委員 よく問題になるユーザーのデータはどこが把握して、流出防止とかいろいろ
問題があるのですが。

○奈倉執行役 それは当行が委託する形で、GMOペイメントゲートウェイ社の方で管理して
いただく形になります。当然、我々も、委員の御指摘のとおり、顧客データの流出等のセ
キュリティーや情報の安全管理については細心の注意を払わなければいけないと思っ
ておりまして、そこも委託先の管理という形で行っております。

○清原委員 御説明、ありがとうございます。

冒頭御説明されましたように、日本社会は現金を持っていても安全ということもあり、キャッシュレス化が遅れているわけですが、それはお買い物をされる方の立場だけではなくて、お店の立場ではクレジットカード等の利用について手数料がかかるから導入しないという傾向があるようですね。

しかしながら、オリンピック・パラリンピック開催が近づいてきて、例えばお隣の中国ではキャッシュレス化が一般的になっているという情報が流れてくるにつれて、機運は高まっていると思います。今回「ゆうちょPay」を始められるということは、ゆうちょ銀行もあるいは利用者も一定程度のローコストでできるとのことですが、使えるお店を増やしていくために何かお取組として考えていらっしゃるかどうかというのが一つ目の質問です。

もう一方で、今、老川委員もおっしゃったように、全世界的に、キャッシュレスだけではなくて、スマートフォンを使うことによって、どういう情報を入手していたか、どういう決済をしていたか、そういうことが知られてしまうのではないかという、まさにプライバシー侵害への懸念、そういう意識がないわけではないので、そうしたものを、GMOペイメントゲートウェイ社もそうですし、そういうところと提携してしっかり守っていくと言われたのですが、そのことのPRのあり方ということで何か考えていらっしゃるかどうか。

それから、郵便窓口におけるキャッシュレス化についても伺います。例えば三鷹市でも、市役所利用者用の駐車場で料金支払いにキャッシュレスに対応できる機器を導入したり、あるいは今後、住民票や印鑑登録証を入手される方にも手数料をキャッシュレスで払っていただくようにということで、自治体の窓口もキャッシュレス化がいよいよ進もうとしています。

確かに、82円の切手を買うときに小銭を出すのではなくてスマホで払いたいというお客様のニーズはこれまでもあったのかもしれませんが、全国、2万4,000の郵便局がございまして、この試行運用後の本格導入では300台を一気に1万4,000台に増やされますけれども、全ての郵便の窓口に分は置けない感じになると思います。そういうときには、キャッシュレスができる窓口と通常の窓口がしばらく並ぶことになると思います。

例えば、三鷹郵便局では、郵便切手を買う窓口というのは三つあるわけです。ところが、当初はキャッシュレスが使える端末は、この台数では一つの局に一つの窓口にしかならない可能性がありますね。そういう場合のお客様の誘導というか、券をとって順番待ちですから、必ずしもキャッシュレスできる窓口が空いたからといって利用したい人が呼ばれないこともあって、過渡期は、キャッシュレス端末のあるところとそうでないところとで、多少なりとも御利用の状況についての配慮が必要になることがあるかもしれません。そんな細かいことを聞いて申しわけないのですが、次第に増やしていかれるのですけれども、第3フェーズというのは大体どのぐらいにお考えかということだけ教えていただければと思います。

以上です。よろしく申し上げます。

○奈倉執行役 まず、一点目の利用可能な店舗の開拓ですが、ここは、足元でいいますと、

まだ足で稼ぐというややアナログ的なところがございます。ただ、当行はもともと自動払込みや、企業との関係でいいますと給与預入の取引、そういう形でさまざまな法人との取引がございます。各営業店も法人サービス部を設けているところもございます。あと、東京、東海、近畿といった地域には法人営業部がございまして、そうしたところが従来お取引いただいている会社、新しく開拓できる会社も含めてこういったサービスを御案内することで、今のところはまだ大手のチェーン店等が中心でございますが、それなりに手応えを感じているところでございます。もちろん、大手ですとどうしてもPOSの改修の時間等がかかったりするところでございますが、それなりに多くの企業の手応えを感じているところでございます。

そういった形で、大手のチェーン店で日本全国いろんなところで使えるようになると、利用される方も普段使いをしていただけるようになりますので、それによってさらに多くの周りのさまざまな小売店、飲食店といったところが参画いただけるのではないかと、あわせて、先ほど申し上げたような通常払い込みという形で帳票ベースのものもQRコードを載せていただくことをお願いしておりますので、それも一つ大きなきっかけにはなるのではないかと考えているところでございます。

二点目の情報漏えい等のところは、我々としてもそういう様々な対策をきちっととっているということですが、一方で、いろんなクーポンの配信機能のようなものとか、そういうメリットも提供しつつ、かつ安心して使えるサービスなのだとということをできるだけ広く御理解いただけるような取り組みを今後考えてまいりたいと思います。

○西口執行役員 郵便局のキャッシュレスにつきまして、まず、決済端末の数と郵便局での窓口の関係でございますが、委員のおっしゃるとおり、そういうことがないようにしなければいけないということで、一応、2月に導入する50局は、キャッシュレスを使っただけようなところがいいだろうということで、少し大き目の中央郵便局等が最初に想定される場所です。300台ですので、1局当たり6台程度配備するというところなので、並んでいる窓口の全てできっちりキャッシュレスができるかどうかというところまではまだしっかり確認できていませんが、委員の御指摘のようなことができるだけないように、仮にあったとしても、お客様にスムーズに対応いただけるようにしっかりやっていきたいと思っております。

また、第2フェーズの後の第3フェーズという御質問ですが、まず第2フェーズの1万局はオリンピック・パラリンピックに向けてということですので、5月から夏にかけて全国配備をしたいと思っております。その後の残りの1万局につきましては、今時点では具体的な計画は持っておりません。この1万局に入れてみて、どういう利用状況があるか、そういうのも見ながら拡大していきたいと思っております。もちろん2万局に拡大していく方向ではございますが、まだ具体的な時期まで決まったものはございません。

○清原委員 まず来年2月に導入される場所としっかりと検証していただいて、その上で次のステージに進んでいただくという段階的なことが本当は大事だと思っておりますの

で、理解いたします。ありがとうございました。

○岩田委員長 よろしいですか。私から三つほど伺いたいと思います。

一点目は、資料200-3-1の2ページです。キャッシュレス化は大変結構で、オリンピックのとき、外国の方がカード1枚あるいはスマホだけで全部済ませられたらいいのではないかと、このことをどこかで申し上げたことがあります。そちらに向けた動きで利便性という意味では大変いいビジネスだと思います。ただ、新しいビジネスを考えるときに、それがコストと収益にどういうインパクトがあるのかというのはやはり事前によく評価しておく必要があると思います。これから第1、第2、第3フェーズかもしれませんが、このように導入していくとき、コストがどのくらいかかるとお考えになっているのか。

もう一つは、新たな収益源となるというお話があったのですが、この収益についてもどのくらいの収益を見積もっておられるのか。収益について言いますと、最後の方で決済の手数料を、これはお客さんではなくてお店のほうからということだと思いますが、若干なりともというお話があったのですけれども、それは加盟店が増えればということだと思いますが、どのくらいを見込んでおられるのか。

それから、フェイスブック、グーグル、そういうところは基本的にはデータビジネスといっても広告なのです。Targeted advertisingというのですか、フェイスブックなど、99%がTargeted advertisingだと。そうすると、収益源になるためには、広告がそういうことができるのかどうか私はわかりませんが、データのビジネスで今お考えになっているものは何かございますか。これが一点目の質問です。

二点目は、3ページですが、「銀行Pay」というか、地銀の方々と一緒にやる、こういうお話かと思えます。そこでインバウンド消費というのですか、中国の方が随分おいでになっていて、テンセントも一部は日本で使えるようになっている。例えば、中国からのお客さんに対してこのネットワークはどのように利用できるのか。メガの方も、みずほ銀行などがやはりそういうことをお考えになって、どうしようかというようなことを伺ったこともあるのですが、決済ですので、そういう外国とのネットワークはどのように位置付けておられて、今後どうされようと思っているのかというのが二点目です。

三点目は、駅の券売機でというお話がありまして、これの意図ですが、もちろん利用者にとっては便利だということだと思います。前から私、気になっていますが、ATMは今、収益が上がっているというお話を何度か伺っておりますけれども、ATMの収益とコストがどのくらいかかっているのかというのは実は余り伺っておりません。コストが今どのくらいで、ネットではATMの収益は幾らなのか。券売機を使うというのは、ある意味でそのコストを減らすという意図がおありになるのかどうか。東急電鉄とやると、使わせてもらっているので、そのときは使用料を払わなければいけないのではないかと、そこもコストはゼロではないと思いますが、コスト削減というのは結局どのくらいできるのか。

以上です。

○奈倉執行役 まず、一点目の収益と費用というところでございます。正直ベースで申し

上げますと、まず第一に、損益分岐点は、先ほど老川委員からも御質問がございましたとおり、非常に低いです。少なくとも今まで提供しておりましたクレジットカードや電子マネーに比べると、もともとデバイスを我々で用意する必要がないとか、デバイスの更新もほぼ必要ございませんので、損益分岐点は非常に低いです。そういう意味では、固定費は当行のビジネスサイズからするとほとんど無視し得るぐらいの水準でございます。かかる費用は変動費がほとんどで、それも結局、多くのユーザーにどれだけのキャッシュバックみたいなものを提供するかどうかで変動費の額が変わってまいります。

今のところ、いろいろ前提条件をどう置くかというところはございますが、我々としては、中期のスパンで考えたとき、トータルの決済金額として1兆円ぐらいを目指せないかと思っています。その前提として、少なくとも1,000万口座ぐらいは「ゆうちょPay」の利用登録をしていただくという前提で考えて、1兆円ぐらいの決済金額を目指したいと考えています。

二点目のインバウンドの対応ということでございます。基本的にGMOペイメントゲートウェイ社で既に海外の決済事業者には別のサービスで接続していただいておりますので、そういう意味では、経済条件と技術的な問題が解消すればそういったところも対応可能かと思えます。ただ、どのような形での接続になるかという点、恐らくは当行が開拓した加盟店を「Alipay」や「WeChatPay」などの利用者に開放する、あるいは逆に「ゆうちょPay」の利用者が海外に行かれたときに「Alipay」や「WeChatPay」が開拓された店舗で使えるようにするという点での提携になるかなと思います。ただ、まだ具体的に話は進んでおりません。

三点目のATMの関連でございます。これから先、3年とか5年という程度でATMが日本で一切必要なくなるということではないと思いますが、さらにその先になっていきますと、ATM自体もレガシー資産になるというリスクは我々も大いに感じております。そういう意味でも、今回、駅の券売機がATM代わりになるということがうまくいきそうだというある程度の確証を我々が得られた場合には、さらに多くの鉄道会社とも提携することによって、利用率が低いATMの代替という可能性はあると思っております。

一方で、今の経済条件が続くかどうかわかりませんが、東急電鉄との間ではお客様からいただく利用料金を両方で分けるという形で経済条件がセットされておりますので、駅の券売機を使うことによって我々から一定の使用料自体を直接お支払いする、そういうビジネスモデルにはなっておりません。

以上でございます。

○岩田委員長 ありがとうございます。

ほかに御質問等ございますか。よろしいですか。

それでは、特段の御質問等なければ質疑を終えたいと思います。

ゆうちょ銀行、日本郵便の皆様、本日はありがとうございます。

以上で本日の議題は終了といたします。