

令和元年7月29日（月）

第204回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（12：30～13：04 於：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室）

（会見概要は以下のとおり）

○岩田委員長

郵政民営化委員会委員長の岩田です。よろしくお願い致します。

本日の郵政民営化委員会の概要について、御説明を申し上げます。

なお、資料はお配りしたとおりです。

本日は、日本郵政から「日本郵政グループの不動産活用の取組状況等について」、日本郵便から「再配達削減に関する取組について」、かんぽ生命保険、日本郵便、日本郵政から「保障の見直し時等におけるお客様本位の業務運営のさらなる向上について」、それぞれヒアリングを行いました。

議事の内容については、配付資料を御確認いただきたいと思えます。

最初に、日本郵政グループの不動産活用の取組状況について、主に次のような質疑がございました。

ある委員から、近年の不動産開発では、物流センターの開発・提供等を行っている事例があるが、日本郵政不動産としてそのような取組は考えているのかとの質問がございました。

これに対して日本郵政から、グループ内の既存の物流施設については、これまでどおり個社ごとに保有・利用する形から、変更は考えていない。一方、現時点で具体的な物件があるわけではないが、将来的には新たな物流施設を取得し、他の事業者等に提供する事業にも取り組みたいと考えているとのお答えがございました。

また、別の委員から、グループ内の不動産資産は計2.7兆円とのことだが、その中で不動産事業として活用できる資産はどの程度あると考えているのかとの質問がございました。

これに対して日本郵政から、グループ内の不動産資産のほとんどは、郵便局など現業で利用している施設等が中心であり、新たな不動産活用は、使用しなくなった施設や容積率の関係から再開発が必要と思われる物件が中心となるため、現時点では予定しているものも含めて、本日説明したものがほぼ全てであるとのお答えがございました。

次に、再配達削減に関する取組について、主に次のような質疑がありました。

ある委員から、「e受取アシスト」は事前通知を受け取ることで、場所や時間の変更ができる点にメリットがあるが、今後のシステム連携をどう進めていくのかとの質問がございました。

これに対して日本郵便から、手をつけ始めたばかりだが、利便性をアピールし、注文者、荷主、受取人にメールアドレスや電話番号を登録して貰えるよう努力したいとのお答えが

ございました。

また、別の委員から、「置き配」について、オートロックマンション等の制約への対応が中期的には必要と考えるが、どのように対応していくのかとの質問がございまして、日本郵便から、現在、オートロックマンションの自宅廊下まで配達できないかなど、技術的な課題を含め、今後の対応を検討しているとのお答えがございました。

最後に、かんぽ生命保険の保障の見直し時等におけるお客様本位の業務運営のさらなる向上に関しては、主に次のような質疑がございました。

ある委員からは、かんぽ生命保険の高齢者に対する営業に関しては、昨年もNHKなどで報道もあったと思うが、今回の件について、現場の販売員が意図的なものはどの程度あるのかも含めて、なぜこういった問題が起こったかについて徹底的に究明していただきたい。また、調査と並行して再発防止の取組も速やかに進めてもらいたいとの意見がございました。

これに対して、かんぽ生命保険から、徹底的に究明し、お客様対応に努めたいとのお答えがございました。

また、別の委員から、今回の件を量的な拡大から質的な向上への転換と信頼回復につなげるための機会として、しっかりと対応してもらいたいとの意見がございました。

また、別の委員から、乗換問題について、マスコミ等で報道される前に、なぜ内部監査等で見つけることができなかつたのか。幾つかの金融機関では、フィデューシャリー・デューティーに力を入れて、外部有識者を加えた委員会を設置するなどしているが、かんぽ生命保険ではどのように取り組んできたのかとの質問がございまして、かんぽ生命保険から、お客様に説明する際に、書面に「理解した」というチェックをいただく形式だったが、内部監査等を含め、そのチェックがあったことのみを重きを置き過ぎてしまい、結果的に乗換問題に対する取りかかりが遅れたことを反省している。また、フィデューシャリー・デューティーについては、当社でも外部有識者に入っていたいただいた会議を設置したが、今後、より積極的に意見を聞いていきたいとのお答えがございました。

また、別の委員から、説明資料では特定事案の対象範囲を検討中としているが、報道では9万件とされている。この件数は多くなるのか。また、4月の株式売出しの際にかんぽ生命保険は本件を把握していたのか。そして、中期経営計画を見直すことになるのかとの質問がございました。

これに対して、かんぽ生命保険から、報道されている9万件は当社の公表したものではない。現在精査中であり、早急に検討し、公表したい。また、4月の段階では個別の苦情については把握していたものの、量感までは把握していなかった。さらに、必要があれば中期経営計画についての見直しもグループ内で議論していくことになるものと考えているとのお答えがございました。

以上が本日の主な議論であります。

なお、次回の委員会の開催については未定であります。

私からは以上であります。

○記者

今回のかんぽ生命保険の不正について、いろいろな報道の中で、ノルマの達成とかにかなり無理があったのではないかとかいう話もある中で、こうした問題の一端に民営化に伴う影響というか、ノルマの営業目標水準の厳しきとか、そういったものがあったのではないかという指摘もあるのですが、その点に関して受けとめはいかがですか。

○岩田委員長

今、御意見いただきましたが、私ども民営化委員会としましては、現在、日本郵政及び関係省庁、これは金融庁と総務省がそれぞれ今の事案につきまして調査、検討しているという段階でございます。そうした現段階を踏まえると、私ども民営化委員会としては、現段階ではそうした日本郵政、関係省庁からの検討結果をしっかりと見守っていく、そして、その結果を受けとめてどうするかということを考えていくような状況にあると考えております。

○記者

先ほど、かんぽ生命保険株式の売出しの時点で把握していたのかという委員の質問があって、それに対して、個別事案については把握していたと。ですが、量感とおっしゃいましたか。

○岩田委員長

ボリュームがどの程度あるかということについての認識はなかったということだと思います。

○記者

なかったというお答えで、それはつまり、個別事案としては問題があったということは把握していたという、つまり、問題があったと把握していたという認識でよろしいのですか。

○岩田委員長

そのときのお答えをそのままもう一度申し上げますと、4月の段階では、個別の苦情については把握していたものということですので、個別の事案についてはある程度把握をしていたということかと思えます。ただ、その規模がどの程度のものであるかについては把握していなかったと、こういったお答えだったと思えます。

○記者

つまり、個別であれ、問題を把握していたということになれば、売出し時点でそれを認識した上で売り出すということ自体について、問題があるということにはなりませんか。

○岩田委員長

一般論として、個別の事案を把握しており、その事案についての重大性の認識があったとすれば、そういう意味では問題があると思えます。

○記者

あと、この件、この問題の今後の郵政株売出しのスケジュールに与える影響について教えてください。

○岩田委員長

私ども民営化委員会としては、民営化を円滑に進めていくというのが主な任務ということになっておりまして、（日本郵政）株式の第3次売却というのは大変重要なステップだというふうに考えております。

ただ、その株式の売却に与える影響ということについても、現在検討されている実態の把握と、そして、それに対する抜本的な改善策ですね。どのような改善策が出されていくのかということが同様に重要だというふうに思っております。

私、個人的には大変残念な出来事であったと思っております。これまで郵便局に対するいろいろな信頼があったと思うのですが、その信頼を裏切るような事例が出てしまったということは、大変に遺憾な事態だと。もちろん、民営化にとってもマイナスの材料だというふうには考えております。

ここで求められているのは、日本郵政がどのくらい抜本的な改善を進めるのかですね。特にある委員からは、これを契機として、量的な目標ということではなしに、質的な向上を図ってほしいというお話がございました。私も全く同感でありまして、顧客第一、顧客が第一、顧客が第一というのが、やはり求められている新たな姿ではないかと思っております。

○記者

4月にゆうちょ銀行が限度額を引き上げたときに、貯金手当の廃止を民営化委員会で求めて、それが2020年に議論するという形で持ち越しになっていると思うのですがけれども、今回、かんぽ生命保険の問題が出てきて、営業手当の見直しについて、もしかしたら今年の8月下旬の労働組合の全国大会で議論されるかもしれないということです。そうなると、貯金手当の廃止についても同じタイミングで議論した方が合理的かなと思うのですが、民営化委員会としては、それを求めたりとかというのは検討されていますでしょうか。

○岩田委員長

今、手当制度の見直しということ、恐らくこれは営業目標の見直しを含めて、また、手当のあり方についても抜本的な検討が求められているのではないかとこのように思います。私の個人的な意見では、先ほど申しましたように、顧客の満足度というのが、やはり契約者の数とか、郵便貯金の額が増えるとかというよりも、その質的な中身ですね。お客様に対してどういう質の高いサービスを提供しているのか、こういうことが多分重要になるのではないかと思います。

その意味では、営業目標の抜本的な改善に伴って、さまざまな手当のあり方というものが検討されていくのではないかと期待しております。

○記者

民営化委員会として見直しを求めるというのは、次の労働組合の全国大会で貯金手当の

見直しまで踏み込んだ議論を求めるといふことはされない。

○岩田委員長

そのタイミングまで含めてということになりますと、まだ実態の解明と改善策が実際に打ち出されているわけではありませんので、そうした改善策が出されることを踏まえて、私どもとしては対応したいと考えております。

○記者

二件お願いいたします。

一件目が、先ほどの不祥事案の公表のタイミングなどについてなのですが、個別事案について認識はあったと。その個別事案について随時発表していくべきと考えるのか、あるいは一定程度まとまった段階で公表すべきであると考えているのか、あるいは今回、株売却という節目がありましたので、そのタイミングで発表すべきだったと考えるのか、これについての岩田委員長の御見解を伺いたいのが一点目。

もう一つ、今回、かんぽ生命保険のノルマのあり方というのについても非常に問題として指摘されています。一部報道では自粛というか、2019年度中はノルマがなくなるのではないかという報道もあります。ノルマのあり方についても、あわせて伺いたいと思います。

○岩田委員長

まず最初の方ですが、私個人の意見を求められましたので申し上げますと、やはりこうした契約者に対して現実に不利益が生じたような事案があった場合は、これは速やかに公表すべきだと、透明性が極めて重要だと思います。これは信頼を勝ち得る上で、透明性というのが私は一番重要なポイントだと思っていて、何か具合の悪いことがあったから、これは今は伏せておこうとか、そういう事案が重なりますと、今回のように累積してしまうということになりますので、できるだけ透明性が高い形でもって公表するような体制をつくるべきだと思います。

それから、二番目のノルマのあり方、これは営業目標とも関係するのですが、一般論としては、私は例えば契約の数を増やすというのは、短期的にはそれは増えることはあるかもしれませんが、その過程で契約者に不利益が及んだり、また、販売する方に無理な努力を要求したりということをやりますと、中長期的には結局、両方にとって不幸な結果しか生まれないと思っています。

ですから、ノルマの中身ということについて言うと、ある意味からは質的な向上ということ、よく見てくれというお話がありましたけれども、私も全く同感で、利用者の方の満足度がどのくらい叶えられているのか。これは普通の民間企業でも、今、そうした尺度を、商品が幾つ売れたというよりも、その商品を買ったことによってどのくらい私の満足度が上がったか。こういうことをむしろ重視するというのは、今の経営者が求めているものではないかと思っています。ですから、そういう面で言いますと、この日本郵政も同様の課題を抱えていると思います。

○記者

シンプルに一つお伺いさせていただきます。今の委員長の所見として、今回の問題の背景に、その過剰なノルマがあると認識されておられますか。そして、そのことは、ひいては民営化のプロセスの中で利益を上げる、成長していかなければいけないということが、これまた背景になっていると思われるでしょうか。

○岩田委員長

私なりに今回の問題を整理して考えますと、三つぐらいの問題が重なっていたように私は認識をしております。これは、民営化以前から存在していた問題が一つある。そして、民営化への移行に伴って発生した問題がある。そして、現在の問題があるという、多分こういう三段階の問題に整理できるのではないかと考えております。

ですから、本日の報告でも、契約者、契約を結ぶ場合に事前のチェック体制が不十分だったと。管理者にきちんとそのことを伝えていなかったり、十分に調べなかったりというのは、これは民営化しようがしまいが常にチェックしていかなければいけない点なのですね。なので、これは民営化のいかににかかわらず、きちんとやるべきことが十分ではなかったというような例ではないかと考えております。

それから、営業目標をもう一回考えますというのも、これも量的な拡大、つまり契約者の数だけ増やせば経営が全てうまくいくと考えて、そういう考え方。これは民営化以前もやはり同じような目標だったのではないかと考えるのです。その意味では、民営化のいかににかかわらず、存在していた問題というのがもともとあったのではないかと。

もう一つは、民営化の移行に伴って生じた問題。これは私、乗換契約ですね。そのときに転換制度というのが今、民間の保険会社はほとんど各社備えておられますが、それを同時にどうして入れなかったのかですね。当然、民営化直後は契約者の数が少ないから転換制度は余り使われることがないのではないかとということで、その導入を遅らせてきたのだと思うのです。当然必要な措置を、制度的な仕組みをきちんと整えていなかったということが今回の問題の大きな一つの論点だったのではないかと考えます。

三番目は、今度はいろいろ保障性的の商品を新たに売り出すということになりまして、特に乗換制度の抱えている問題がより大きな規模で起きるようになったのではないかと。三通りぐらいに私は問題があったのではないかと考えております。

そして、ノルマというのも結局、目標設定そのもののあり方自体が本当に今のニーズに応えるような目標設定の仕方だったのかどうか。それに伴ってどういった形の手当をつけていったら、最も利用者にとって快適な郵便局になっていくのかというところの検討が遅れていたのではないかと考えております。これは民間企業も各社それぞれ目標は持っておられるわけですね。ですから、私、今回の一つの問題は、目標の中身自体の設定が本当に社会のニーズに応えるものだったのかどうかということから、しっかり議論すべき問題ではないかと考えております。

○記者

端的に申しますと、今回の問題における経営陣の責任について、どうお考えでしょうか

というのが一つ。

あと、先ほどのかんぽ生命保険株式の売出しについてなのですが、仮にその時点で個別事案を把握しているということであれば、今回、売出し後に株価が大きく下がったということで、株主に大きな不利益を与えることになるので、それこそ株主代表訴訟のようなことが起きかねないと思うのですが、この点についてどうお考えでしょうか。

○岩田委員長

経営者の責任についてはいろいろなレベルで、あるいはいろいろな次元から話ができると思いますけれども、民営化された企業というのは、基本的にはマーケットの評価を受けるといったことではないかと思えます。ですから、やはりマーケットが評価しないような経営をやっているとすれば、それは基本的には問題がどこかにあるということかと思えます。

あと、根本的にはやはり郵便局が提供しているユニバーサルサービスですね。郵便と金融二社の提供しているサービスがどの程度円滑に質の高い多様性のあるサービスを提供できているかというところが基本的な経営者にとっての任務だと思うのです。それを円滑に遂行するという観点から、経営者のあり方というようなものも議論することが求められているのではないかと思います。

○記者

かんぽ生命保険の問題で経営責任なのですが、繰り返しになってしまうのですが、今日の委員会の場では、かんぽ生命保険は具体的にどなたが説明に来たのかというのが一つ。

もう一つは、先日のかんぽ生命保険、日本郵便の社長会見では、4月の売出しの時点ではそういう不適切なことについて把握していなかったという答えをされていまして、今日の説明の個別の苦情が来ているということは認識していたというところで、そもそも経営者としてはその段階で非常に問題があるのではないかと思います、いかがでしょうか。

○岩田委員長

ともかく今日の会議では、かんぽ生命保険の方からは、個別の苦情について、ある程度把握していたという御説明がございました。ただ、その規模がどの程度のものなのかということについては、特に御説明はございませんでした。

今日のかんぽ生命保険の出席者は、専務執行役の堀家吉人さん、常務執行役の加藤さん、それから、日本郵便からは常務執行役員の佐野公紀さん、そして、日本郵政から執行役経営企画部長の風祭さん、以上の方が御出席されておりました。

○記者

最初の方の説明で、フィデューシャリー・デューティーを徹底していくために外部の有識者委員会を設けているという話がありましたけれども、郵政民営化委員会もある意味、外部の有識者委員会というたてつけではないかなと思うのですが、今回の問題を未然に防げなかったということに関して、委員会としては反省というのはあるのでしょうか。

○岩田委員長

今日はある委員から、実はかんぽ生命保険、NHK等の報道がかなり事前からあって、それでこの委員会の場合でも、去年の5月とおっしゃっておられましたが、こういう問題があるけれども大丈夫かという質問をしたと。ところが、そのときのお答えは、十分いろいろな研修制度をしっかりとやっていますとか、いろいろな対応策をとっているのですと大丈夫ですというお答えがあったと。だけれども、現実はそうでなかったというのは問題ではないでしょうかと、こういう御指摘がございました。私も同感であります。

－以上－