

# 郵政民営化委員会（第205回）議事要旨

日 時：令和元年8月23日（金）13：30～15：35

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、米澤委員長代理、老川委員、清原委員

日本郵政株式会社 長門取締役兼代表執行役社長、市倉専務執行役、小方常務執行役

日本郵便株式会社 高橋執行役員、小川執行役員、小池執行役員、三田経理・財務部長

株式会社ゆうちょ銀行 志々見専務執行役、岸執行役

株式会社かんぽ生命保険 植平取締役兼代表執行役社長、

堀金取締役兼代表執行役副社長、宮本執行役

## 1. 議事

- ・ 「日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算等について」（日本郵政グループ）
- ・ 「日本郵便株式会社の業務区分別収支及び郵便事業の収支の状況について」（日本郵便株式会社）
- ・ 「消費税率の改定に伴う料金の変更等について」（日本郵便株式会社、株式会社ゆうちょ銀行）

## 2. 委員会での説明・意見等

(1) 日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算等について【資料205-1】

### ① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政グループから決算概要を説明。
- ・ 前回議題の「保障の見直し時等におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上について」に関して、日本郵政グループから補足説明。

### ② 委員からの意見等

- ・ 日本郵便の利益は全体的に伸びているがこの傾向は続くのか。  
(⇒ ゆうパックの単価改善や国政選挙があったことによる郵便特需が要因であるため、今後は、ゆうパックの取扱いでいかにカバーするかが重要である。)
- ・ ゆうちょ銀行の資金利益のマイナスの傾向は続くのか。  
(⇒ 日銀の政策等にもよるが、国内部門の資金利益は今後も少しずつ減少傾向にあり、海外部門にシフトして国内の下落分をどれだけカバーしていけるかだと考えている。)
- ・ ゆうちょ銀行の投資信託の販売における問題の影響はどうか。  
(⇒ ゆうちょ銀行の投資信託の販売や、かんぽ生命保険の件も含めた日本郵政グループの問題から、顧客へのアポイントが取りにくくなってきている等の影響が出てきている。)
- ・ 前回の委員会で、日本郵政グループから、かんぽ生命保険商品の販売について、「個別の苦情があることは把握していたが、量感までは把握していなかった」旨の発言があったが、具体的に、「個別」とは2018年度の不祥事件22件を意味するのか。また、「量感」とは、どのような数字を意味するのか。  
(⇒ 「個別」とは、法令違反である不祥事件を意味するものではなく、顧客から個別に寄せられた苦情を意味していた。「量感」とは、6月27日に公表した特定事案の約2.4万件を意味していた。)
- ・ 6月27日に重大性を認識したというのは遅すぎるのではないか。現場の声が会社の経営陣に伝わらなかったのが問題ではないか。今後しっかりとやってもらいたい。  
(⇒ 現場の声を吸い上げる仕組みはあったのだが、目標が過大などの意見は少なかった。各事業会社に現場の情報が上がる仕組みと併せて、持株会社にも各事業会社と同様の情報を集約して議論する必要がある。現場の声が持株会社にもエスカレーションする仕組みも考えていきたい。)
- ・ アフラックの乗換問題に係る10.3万件の数字については、社内ではどのように報告されているのか。  
(⇒ がん保険の新商品を発売後の2018年5月から2019年5月までの間で日本郵便

が販売したがん保険の新規契約のうち、前の契約を解約して、新規に契約した件数全てが10.3万件であり、全てが不適切な販売の件数ではない。なお、本件については、社内の会議で報告し、既に共有されている。）

(2) 日本郵便株式会社の業務区分別収支及び郵便事業の収支の状況について【資料205-2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵便から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 意見等は特になし。

(3) 消費税率の改定に伴う料金の変更等について【資料205-3】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵便及びゆうちょ銀行から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 郵便料金等の変更を周知するチラシが届いているが、このような周知はとても大事であり、今後もPRをお願いしたい。

(⇒ チラシを全国に配布するほか、ポスター掲示、ホームページへの掲載、郵便ポストへの貼り付け等、周知を既に行っている。今後も周知に努めたい。)

- ・ ゆうちょ銀行の手数料等は、他の金融機関等と比べてどのような水準か。

(⇒ ゆうちょ銀行のキャッシュカード等でのゆうちょ銀行 ATM の利用は従来どおり、土日時間外でも無料であり、他の金融機関とは異なる。その他の各種サービスについては、基本的に他の金融機関と同程度か、やや低い水準と認識している。)

－以上－

注) 議事要旨は事後修正の可能性があるので御留意ください。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。