

令和元年8月23日（金）

第205回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（16：19～17：02 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。よろしく申し上げます。

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、日本郵政グループ各社から「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」、日本郵便株式会社から「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」、また、日本郵便株式会社及びゆうちょ銀行から「消費税率の改定に伴う料金の変更等について」、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います。

最初に、「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、次のような質疑がございました。

ある委員から、ゆうちょ銀行の資金利益のマイナスの傾向は続くのかという御質問、また、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という御質問がございました。

これに対して、ゆうちょ銀行から、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というお答えがございました。

また、日本郵便から、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でいかにカバーするかが重要であるといったお答えがございました。

また、別の委員から、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という御質問がございまして、ゆうちょ銀行の投資信託の販売や、かんぽ生命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とりにくくなっている等の影響が出てきているというお答えがございました。

次に、日本郵便、ゆうちょ銀行の「消費税率の改定に伴う料金の変更等」について、ある委員から、郵便料金等の変更の周知の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をお願いしたいというコメントがあり、日本郵便から、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、郵便ポストへの張り付け等、周知を既に行っている。今後、御指摘を踏まえ、周知に努めたいとのお答えがございました。

別の委員からは、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という御質問がございました。

ゆうちょ銀行から、ゆうちょ銀行等のキャッシュカード等でのゆうちょ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といったお答えがございました。

「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」については、特段の質疑がございませんでした。

もう一点、「日本郵政グループの2020年3月期第1四半期決算等」に関連して、日本郵政グループから、かんぽ生命保険の問題に関わる前回委員会での説明に係る補足説明がございました。

具体的には、4月のかんぽ生命保険の株式売出し時点において、契約乗換については法令違反に該当するものが極めて僅少であったし、全て監督当局に届け出ている情報であることから、重大性の認識はなかった。また、法令違反に該当する郵便局の不適正募集を2018年度は22件把握し、必要な調査や顧客の権利回復を行い、監督当局に届け出ているが、そのうち契約乗換に該当するものは1件であった。さらに、顧客から個別の苦情を受け付けた場合は、原則、全てに対し契約当時の顧客の事情を総合的に勘案し、真摯に対応している。

一方、先般7月31日に日本郵政グループが報道発表した契約乗換に関わる特定事案、約18.3万件については、顧客から書面による同意を得ているものの、顧客の意向に沿わず、不利益を生じさせた可能性のある事案であり、今後、かんぽ生命保険が契約乗換時の状況や顧客の意向を改めて確認するものである。日本郵政グループは、法令違反か否かにかかわらず、顧客の意向に沿わず生じさせた不利益を解消するため、全社を挙げて調査と顧客対応に取り組むとの説明がありました。

いずれにしましても、日本郵政グループにおいては、今回の事案に対する調査と顧客対応に全力で取り組んでいただくとともに、顧客本位の業務運営を行うことができるよう、抜本的な改善を図り、信頼回復に努力していただきたいと思います。

次回の委員会の開催については未定です。私からは以上です。

○記者

決算の報告の中で、貯金残高の流入の影響のあたりについては言及はなかったのでしょうか。

○岩田委員長

残高について御説明はございましたが、特段の議論はございませんでした。

報告はお配りしてあるとおりで、貯金残高の状況についてであります。ゆうちょ銀行からは、19年度第1四半期個人貯金等の残高は18年度比で1.6兆円増加して、179.2兆円となった。同行の個人貯金等の伸び率は、他業態より低い水準で継続して推移しているとの

報告がございました。

また、限度額の見直しによるゆうちょ銀行の貯金残高への影響とそれに伴う経営への影響につきましては、関係省庁において継続的に確認しているところです。

当委員会としては、引き続き、その状況を注視していきたいということで、全体として限度額に変化がございましたが、これまでのトレンドと変化はないという御説明がございました。

私から少し補足しますと、オートスウィングで振替貯金になっていた分が減少して、これが流動性の通常貯金の方に移るということは、前から予想されていたことです。表を御覧になると、たしか9兆円ほど減って、その代わりに通常貯金が増えるといったことが発生しております。

ただ、限度額の議論をするときに、こういうことは当然起こるであろうということは十分予想していたことで、概ね私どもが予想していたとおりの結果になっているのではないかと考えております。

○記者

そうしますと、振替貯金に関しては銀行内での通常貯金に移っただけなので、他行からの流入というのは民営化委員会としても今回は見てとれないと判断されたということでしょうか。

○岩田委員長

御報告があったとおりで、伸び率を御覧いただきますと、他業態よりも低い水準で、これまでと変化のない低い水準で推移していると考えております。

○記者

かんぽ生命保険株式の売却に関して伺いたいのですが、前回の会見では、問題を把握した時点で公表するべきだったという認識をおっしゃっていたかと思えます。

本日、会社側から当時の状況について主張、説明を聞きまして、まず、その主張、説明の信憑性に関しての評価と、改めて現在の御自身の御認識をお伺いさせてください。

○岩田委員長

補足説明がございまして、それに関連する部分を御紹介いたしますと、前回の委員会では日本郵政グループから、株式売却の時点で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ございました。

そこで、ある委員からは、具体的に個別とは2018年度の不祥事件、これは保険業法に関わる問題ということですが、22件を意味しているのか。それとも、苦情を意味しているのか。もう一つは、把握していなかった量感というのは、どのような数字を意味しているのかという御質問がございました。

それに対して、かんぽ生命保険から、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、顧客からの個別の苦情を意味していたというお話がございました。昨年度ですと、苦情は9.9万件というお話もございました。

そこで、量感というのはどういう意味かということについてですが、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ということで、この2.4万件を把握したのは6月27日で、そのときに、量感としてその重要性を認識したという御説明がございました。

補足させていただきますと、同時に重要性ということについては、6月末の時点で認識したものであるということで、株式の売却時点では重要性を認識していなかったという御説明がございました。

私の感想といいますか、補足説明を伺ってどのように考えるかという御質問だったと思いますけれども、今日補足説明を伺いまして、先ほど5項目ぐらいにわたってその要旨を御説明しましたが、そのときに経営陣がどういう認識であられたか、事実関係についての認識について、私ども民営化委員会としても随分丁寧な御説明をいただいたと考えておりまして、どのような認識であったかということについて、一定の理解をしたと思います。これが第一点です。

もう一点重要なことは、情報の開示が不十分だったのではないかという趣旨を私は申し上げたことがあります。情報開示の適切性につきましては、金融庁、日本証券取引所の方で情報開示の問題は判断するというようになっておりまして、民営化委員会及び私のこの件に関するコメントは控えさせていただきたいと思っております。

私が情報開示の重要性を申し上げましたのは、これから改革を進めていく上で、経営の透明性というのは信頼を取り戻す上でどうしても重要だし、そのために、ガバナンスあるいはコンプライアンスの強化と並んで、情報開示というのは一般論として極めて重要な論点ではないかと考えているということでもあります。

○記者

そういう意味では、4月の時点で公表すべきだったか否かということ、前回の発言というのは公表すべきだったのではないかという御認識と理解していましたが、そういうことですか。

○岩田委員長

その前提が、個別の苦情があることは把握していたがという、個別の苦情あるいは案件、その中身がどういうものだったのかというのが非常に不明瞭だったので、今回はそこを非常にクリアにさせていただいたのではないかと考えています。ですから、この時点では、経営陣としては重大なことが起こっているというようには認識していなかったという御説明があったと思います。

○記者

今回のかんぽ生命保険の問題ですけれども、昨今の低金利の部分の一つ要因になっているかと思っております。先日の社長会見でも、低金利の中で貯蓄性の商品の魅力が薄れるとか、外部環境の変化に営業の目標がマッチしていかなかったというお話があったのですけれども、今日はそういったお話はあったのでしょうかということ、低金利の影響の部分で、委員長の御所見をお聞かせいただけますでしょうか。

○岩田委員長

後者の方からお答えしますと、低金利がかんぽ生命保険の経営に対する影響があるかどうかということですか。

○記者

今回のそういう無理な営業につながってしまったというような背景も含めてということですか。

○岩田委員長

低金利については、特にゆうちょ銀行から、資金利ざやがこれまでと同様に減少を続けていると。それは、今の極めて低い金利の問題がございましてということを強調して御説明されておられました。

かんぽ生命保険については、特にこの点を強調されてはおられなかったと思います。ただ、私の個人的なコメントを言わせていただければ、長期の金利水準が下がるということは、ファンドなども含めて長期の投資家が、極めて資産の運用が難しい環境にあるのではないかと思います。これは、特にグローバルに見ても長期金利がマイナスの債券が14兆ドルになるといようなことが起こっておりまして、対外環境は厳しいものがあるのではないかと認識しております。

前半の方の御質問は、環境は極めて厳しいものがあると思いますけれども、原因について、簡単に言えば、かんぽ生命保険の今回の問題が起こったのは、低金利による部分がどのくらいありますかというお話だったかと思います。

私は前回の記者会見で、不祥事が発生した原因について、民営化以降に起こった問題と、それ以前からある問題の両方がありますねと。特に民営化以降については、転換制度という必要な制度的な仕組みをきちんと整えるということが遅れていたということが大きな問題になったのではないかと。同時に新しい商品が生まれたことで、乗換問題が大きな問題になったのではないかと。ただ、民営化前にも、バックオフィスにおけるチェック体制が不十分だったので、これは民営化以前からも同じ問題があったのではないかと考えております。

そういうことで、原因につきまして、非常に広く言えば、金融仲介業全体がこのように低金利であり、かつイールドカーブがほとんどフラットになってしまうという状況は、経営に対しては極めて厳しい条件になっていると思います。

○記者

政府の日本郵政株の追加売出しの件でお伺いしたいのですが、かんぽ生命保険の問題を受けて現状、調査中ということと、株価を考えれば、政府はその時期を公表していないのですが、追加売出しが後ろ倒しになる可能性が非常に高いと思うのですが、民営化の完成に向けて与える影響をどのようにお考えですか。

○岩田委員長

株式の売却につきましては、これを担当しておられるのは日本郵政株については財務省

でありまして、金融二社については日本郵政ということでもあります。

前者についての御質問かと思いますが、前者については、適切な時期やタイミングということについて、財務省が検討されると思っております。そういうことで、私どもから何か注文をつけるということではないと思っております。

○記者

4月のかんぽ生命保険株式の売出しについて、前回の会見で、個別の事案を把握していたという意味では問題があると発言されて、それを受けて、日本郵政の長門社長が証券会社の審査を経ていることなどを理由に、全くの白だ、冗談じゃないという反論をされていますけれども、この発言についてはどのように受け止めていらっしゃるのでしょうか。

○岩田委員長

私から、個人の御発言に対して個別にコメントするということは差し控えていただきたいと思っております。

繰り返しになりますけれども、透明性の高い経営が求められていますし、一般論として言えば、何か問題があった場合は速やかに公表することが望ましいと思っております。

○記者

二点お伺いしたいと思います。

一つは、かんぽ生命保険はかなり思い切った対策というか、営業自粛ですね。日本生命保険の商品も住友生命保険の商品もやめると。なぜ、アフラックの商品だけ継続するのか。日本郵政はアフラックの大株主でもあります。そして、日本郵政にアフラックの日本の事実上のトップが入っています。非常に微妙な問題だと思うのですが、なぜアフラックの商品だけ継続するのか。それが果たして経営の透明性あるいは顧客の信頼回復への努力との関係においてどうなのか。委員長の御見解をお伺いしたい。

もう一点は、かんぽ生命保険の問題とは直接関係ないのかもしれませんが、日本郵便が働き方改革で、翌日配達をやめるとか、土曜配達をやめるとか、これの法案を政府が準備していました。ここが今回のかんぽ生命保険の件で影響を及ぼしているのか、それとも、さすがにこれは難しいねという話なのか、委員長の御見解をお伺いできればと思います。

○岩田委員長

最初のアフラックの件ですが、これは報道のベースで10.3万件、不利益があるかもしれない契約があるのではないかと。メディアの方にそういった情報が流されております。

私、この件については、まだ中身について十分な検討が行われていないのではないかと思います。顧客の利益と信頼を損ねることのない管理体制を構築するということが何よりも重要ではないかと思います。

そして、今、おっしゃったのは、私の伺っている範囲では、日本郵便はがん保険を扱っておりますが、それと自動車事故の保険、この二つについては継続をすると伺っております。

す。ですから、アフラックだけではないのではないかと思います。

郵便サービスと働き方改革の関係です。今、御指摘がございましたが、情報通信審議会の方で郵便サービスのあり方についての検討を取りまとめているところでございます。現在、情報通信審議会の方では、案を取りまとめておまして、8月8日から27日にかけて意見募集をしているということでございます。

この中身は、既に皆さん御承知のように、郵便サービスを取り巻く社会環境等が変化する中で、利用者のニーズの変化と適切、安定的なサービス提供に向けた郵便サービスのあり方について検討を行っております。情報通信審議会の方では、今後、意見募集の結果を踏まえた上で、最終案を取りまとめることになるかと伺っております。

私どもの委員会としては、その審議会の審議状況を注視していきたいと考えております。

○記者

一点が、今の質問の質問目に関連するのですが、アフラックでも顧客が不利益を被る可能性がある案件が出てきたということ、もしくは、相次いでこうやってぼろぼろ出てくることについて、委員からそういったことについての御意見等はなかったのかと。

もう一点、2020年3月期の最終決算の見通しについてですけれども、かんぽ生命保険とは現状、見直しはしないということをおっしゃっていましたがけれども、保険の販売自粛によってかなり影響が大きいのではないかとおられるのですが、その点について、委員からは御意見は出なかったのでしょうか。

○岩田委員長

後者の方からお答えしますと、かんぽ生命保険から、通期の業績見通しについてどのように考えるかということに対して御説明がございまして、これについては、営業の売上げも減少するけれども、費用も同様に減少すると見込まれるということなので、全体としては、その両方が打ち消し合うような形になるのではないかとこのお答えがございました。

ある委員からは、そうは言ってもこれから18万件、調査費用が相当かかるのではないかとこの御質問もございましたが、それについては、大きく見通しを変えるような金額にはならないと思うというお答えがございました。

それから、前者の方はどういう質問でしたか。

○記者

アフラックの件、顧客が不利益を受ける可能性があるという案件のことについての質問もしくは、こうやって相次いでぼろぼろと後からそういった話が出てくることについて、委員から何か意見等はございましたか。

○岩田委員長

このことにつきましては、ある委員から、アフラックの10.4万件について、社内できちんと報告がされているのかといった御質問がございました。

これについて、日本郵便からは、新たながん保険の新商品を発売後の2018年5月から2019年5月までに日本郵便が販売したアフラックの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10.4万件であり、全てが不適切な販売という件数ではないというお答えがございまして、本件については、社内の会議で報告し、そして、このことについては共有されているというお答えがございました。

○記者

かんぽ生命保険株式の4月の売出しの発言で、かんぽ生命保険から補足の説明があったということなのですが、6月27日に量感の認識をされたという話があって、先ほど委員長から一定の理解をしたという発言があったのですが、ここのあたり、一定の理解というのは、完全に納得したということなのか、それとも、対応については何か不足があったと考えているのか、もうちょっと踏み込んで御説明いただければと思います。

○岩田委員長

今日、五点についての詳しい御説明がございまして、私は前回のときには、これほど詳しい御説明を伺っておりませんでしたので、詳しいその間の事情がよく理解できましたというのが一定の理解ということでございます。

○記者

対応については、不足があったとかそういった御感想をお持ちですか。6月27日にやっと量感を把握したということについて。

○岩田委員長

そのことについては別の委員から、6月27日に重大性を認識したというのは遅過ぎるのではないかと御意見がございまして、そのことについては、日本郵政から、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もだけれども、持株会社としても各事業会社と同様の情報を得ながら議論する必要があり、現場の声が持株会社にもエスカレーションする仕組みを考えていきたいというお話がございました。

私自身も、このことについては、ガバナンスやコンプライアンス体制の強化ということと密接に関係しますけれども、ガバナンスを強化する上では、情報の流れをどのようにうまくコントロールするかということが極めて重要でありまして、レポーティング・ラインと言っておりますが、上司が部下、部下が上司に対していろいろ報告するというラインが、うまく現場からトップまで伝わるような仕組みが十分に機能していなかったのではないかと。

こういうレポーティング・ラインには上司と部下の関係がございましてけれども、そのほかにも内部の通報制度あるいは第三者にいろいろな問題を伝える仕組み、監査役に直接伝えるといった別のレポーティング・ラインと両方が必要だと私は考えておりますけれども、そのレポーティング・ライン全体がうまく機能していないということが、一つ大きな問題ではないかと考えております。

○記者

転換制度が入れられなかった理由というのは、本当のところはまだよくわからなくて、保険の専門家の方とかは、結局、政府が株を持っているという半官半民のところでは遠慮が

あったのではないかということを使う方もいらっしゃるのですけれども、委員長としてはどのように御覧になっていますでしょうか。

○岩田委員長

転換制度については、私が伺っている限りでは、民営化以前にも存在していたと。ところが、民営化に伴いまして、公社から民営化するという事で形態が変わりますので、そこで転換制度がそのまま使えないということで、乗換制度で契約を継続したり、新しいものにしたりということが行われてきたということかと思えます。その過程で、乗換制度に伴う問題がいろいろ発生したということかと思えます。

その意味では、私から見ますと、転換制度を早い時期に入れておいた方がよかったですのではないかと。あるいは条件付解約制度もあって、それを使えば、もう少し円滑に乗換えができたのではないかと考えております。

○記者

質問をもう一回整理したいのですけれども、4月の時点で把握していた情報で、会社側が公表していなかったことについては一定の理解をなされた。しかし、情報が上がってこなかった組織づくり、組織体制というのは問題があったと。委員長としての認識は、そういう認識ということによろしいですか。

○岩田委員長

ある委員から、現場からトップへ伝わらなかったということが問題ではないか。今後、しっかりとやってもらいたいというお話がございまして、私も全く同感であります。ここをしっかりとしないと、ガバナンスの強化あるいはコンプライアンスの強化がなかなかうまくいかないのではないかと考えております。

○記者

今の報告の仕組みの話というところと、経営層の問題の認識のあり方というところの話なのですけれども、これまで言っている日本郵便とかの説明は、法律を違反しなかったら、お客さんからサインをもらっているし、特に不利益があってもお客さんが理解しているから、法令違反ではないのだから問題ないのだよという、そもそもの経営陣の認識があったと。だから、そういう報告が上がっても、問題ではないという認識をされていたのではないかと理解しているのです。

今のお話だと、そういう情報が上がっていなかったと。それを、例えば情報が上がる仕組みがあれば、問題が起きなかったのではないかと御指摘かと理解しているのですけれども、問題認識のあり方として、法令違反をしなければ、お客さんに不利益が起きても問題ないよという考え方にそもそも問題があったのではないかと。そういう指摘とか委員長の考え方とかはないのでしょうか。

○岩田委員長

私、もう一つ、今回で考えさせられましたのは、企業価値というのはどこにあるのかという基本的な問題が提起されたのではないかと考えています。

通常は、企業価値は株主の価値だと、株価で決まります。ですが現在、これはアメリカでもそうした議論が今、起こっていると言われていますが、その企業に利害関係を有するステークホルダー全体にとっての価値、具体的に言いますと、株主価値とその企業の従業員にとっての価値、そしてもちろん顧客にとっての価値、さらに取引先企業にとっての価値というものを足し合わせた総和が企業価値なのではないかと思うのです。

そうした意味でのバランスのとれた企業価値の拡大ということを、改革の中でももう少し織り込んでいただければと、私は期待をいたしております。

－以上－