

日本郵政グループに対する行政処分について（総務省）

令和2年1月
総務省

総務省による日本郵政グループに対する行政処分（令和元年12月27日）概要

日本郵政株式会社：業務改善命令

（根拠：日本郵政株式会社法第13条第2項）

- 以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。
 - 日本郵政グループのガバナンス態勢の構築（経営陣を含むグループ内の速やかな情報共有態勢の構築を早急に実施等）
 - 利用者本位・コンプライアンスの徹底等の経営理念の浸透
 - 経営責任の明確化
- 上記①～③にかかる改善計画を策定・提出（令和2年1月末まで）し、速やかに実施すること。
- グループで連携して、利用者に不利益を与えた可能性の高い契約の調査を加速化し、早期に利用者の権利回復をすること。
- 上記2の改善計画の進捗状況等について、3ヶ月毎に報告すること。（初回は2月末の状況を3月15日までに報告）

日本郵便株式会社：業務停止命令（下記1）＋業務改善命令（下記2以下）

（根拠：日本郵便株式会社法第15条第2項）

- かんぽ生命保険商品の保険募集（利用者からの自発的な意思表示を受けて行う場合を除く※）を停止すること（3ヶ月間（1/1～3/31））。
※ ユニバーサルサービスの維持に配慮。
- 以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。
 - 新規契約獲得を過度に重視した営業推進管理の仕組みの見直し
 - 利用者本位の募集管理態勢の確立
 - 経営陣も含む社内での速やかな情報共有態勢の構築等のガバナンスの強化
 - 利用者本位の組織風土の醸成
 - 経営責任の明確化

特に、「令和2年4月実施予定」又は「令和2年4月以降実施予定」の改善策は、可能な限り、令和2年1月から実施すること。

- 上記①～⑤にかかる改善計画を策定・提出（令和2年1月末まで）し、速やかに実施すること。
- 上記3の改善計画の進捗状況等について、3ヶ月毎に報告すること。（初回は2月末の状況を3月15日までに報告）

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題に関する
監督上の命令等

総務省は、令和元年 12 月 27 日、日本郵政株式会社（取締役兼代表執行役社長 長門 正貢）及び日本郵便株式会社（代表取締役社長 横山 邦男）に対して、日本郵政株式会社法（平成 17 年法律第 98 号）及び日本郵便株式会社法（平成 17 年法律第 100 号）に基づき、別紙 1 及び別紙 2 のとおり命令しました。

総 情 企 第 81 号

令和元年 12 月 27 日

日本郵政株式会社

取締役兼代表執行役社長 長門 正貢 殿

総務大臣 高市 早苗

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題に関する日本郵政株式会社法第 13 条第 2 項に基づく監督上の命令等について

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題については、日本郵政株式会社法（平成 17 年法律第 98 号。以下「法」という。）第 14 条第 1 項に基づき、令和元年 12 月 13 日付け総情企第 79 号をもって、貴社に対し報告を求め、同年 12 月 23 日付け経企-秘' 19-0160 号をもって、貴社から報告があったところである。

今般、株式会社かんぽ生命保険の商品販売等に関しては、顧客本位のサービスを徹底できず、利用者に不利益を与えた不適正募集が全国に多数発生しており、利用者への影響や郵便局の信頼性への影響の観点から重大な事案であると考えられる。

貴社から提出のあった報告を当省で精査した結果、不適正な募集行為の端緒を掴みながら十分な実態把握を日本郵政グループの子会社に指示しないなど、日本郵政グループのガバナンスの機能の不足やコンプライアンスの不徹底の実態が明らかとなり、貴社における利用者本位の業務運営の確保の観点から、早期の業務改善が必要と考えられる。

については、法第 13 条第 2 項に基づき、以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施することを命ずる。

① 日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の構築

（日本郵政グループの子会社の営業・業務に関する機能の強化及び経営陣を含む日本郵政グループ内の速やかな情報共有態勢の構築については、特に早急に実施すること。）

② 利用者本位・コンプライアンスの徹底等の経営理念の浸透

③ 経営責任の明確化

また、法第 13 条第 2 項に基づき、上記①から③に係る改善計画（具体的な施策内容、その実施時期を盛り込んだもの）を令和 2 年 1 月末までに策定し、速やかに実施することを命ずる。

あわせて、法第 13 条第 2 項に基づき、日本郵政グループで連携して、利用者に不利益を与えた可能性が高い契約の調査を加速化し、早期に利用者の権利回復を行うことを命ずる。

また、法第 14 条第 1 項に基づき、策定した改善計画の提出（期限：令和 2 年 1 月末）、改善計画の進捗状況及びその効果について定期的な報告※を求める。

※ 3 か月毎の進捗状況等を翌月の 15 日までに報告（初回報告基準日は同年 2 月末とする。）

顧客に不利益を与えた可能性が高い契約（特定事案（18.3 万件）以外で把握した事案も含む。）の調査・権利回復の状況についても、併せて報告をすること。

なお、「かんぽ生命保険の不適正募集に関する日本郵政株式会社第 14 条第 1 項に基づく報告について」（令和元年 8 月 8 日総情貯第 66 号）は廃止する。

この処分について不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して 3 か月以内に総務大臣に対して行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）に基づく審査請求をすることができる。

また、この処分について訴訟により取消しを求めるときには、この処分があったことを知った日から 6 か月以内に国を被告として行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる。

総 情 貯 第 134 号
令和元年 12 月 27 日

日本郵便株式会社
代表取締役社長 横山 邦男 殿

総務大臣 高市 早苗

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題に関する日本郵便株式会
社法第 15 条第 2 項に基づく監督上の命令等について

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題については、日本郵便株式会社法（平成 17 年法律第 100 号。以下「法」という。）第 16 条第 1 項の規定に基づき、令和元年 12 月 13 日付け総情貯第 126 号をもって、貴社に対し報告を求め、貴社から同年 12 月 23 日付け 2019-日経調第 0085 号をもって報告があったところである。

今般、株式会社かんぽ生命保険の商品販売等に関しては、保険料の二重払い等、利用者に不利益を与えた不適正募集が、全国にわたって多数発生している。さらに、不適正募集の中には、法令違反や社内ルール違反の可能性のある契約も発生しており、今回の事案は、利用者への影響や郵便局の信頼性への影響の観点から重大な事案であると考えられる。

また、貴社及び特別調査委員会の報告を当省で精査した結果、今回の事案は、貴社において、コンプライアンスの徹底、利用者本位の募集管理態勢、営業推進態勢及びガバナンスが不十分である実態が明らかになったところであり、貴社における利用者本位の業務運営の確保の観点から、早期の業務改善が必要と考えられる。

特に、不適正募集に係る実態把握が十分ではなく、問題解決のために必要な情報が経営陣等に適時適切に伝わらなかったことが、今回の不適正募集が広範に発生する要因の一つとなったと考えられる。

以上のような今回の事案の重大性を踏まえると、可及的速やかな改善策の検討及び実施が必要であることから、貴社に対し、法第 15 条第 2 項及び法第 16 条第 1 項に基づき、別紙のとおり命ずる。

なお、この処分について不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して 3 か月以内に総務大臣に対して行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）に基づく審査請求をすることができる。

また、この処分について訴訟により取消しを求めるときには、この処分があった

ことを知った日から 6 か月以内に国を被告として行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる。

1. 法第15条第2項に基づく業務停止命令及び業務改善命令

(1) 法第15条第2項に基づく業務停止命令

貴社の役職員が業務改善に専念し、改善策を可及的速やかに検討・実施するため、法第2条第3項に規定する保険窓口業務及び法第4条第2項第3号に掲げる郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務（株式会社かんば生命保険に関するものに限る。）の保険募集（利用者からの自発的な意思表示を受けて行う保険募集を除く。その他、当省が利用者本位の業務運営の確保の観点から必要とされる業務として個別に認めたものを除く。）について、令和2年1月1日から同年3月31日までの間、停止すること。

(2) 同項に基づく業務改善命令

以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。

- ①新規契約獲得を過度に重視した営業推進管理の仕組みの見直し
- ②利用者本位の募集管理態勢の確立
- ③経営陣を含む貴社内の速やかな情報共有態勢の構築等のガバナンスの強化
- ④利用者本位の組織風土の醸成
- ⑤経営責任の明確化

特に、本年12月23日付けの貴社からの報告において、乗換契約（転換類似）に対する手当の廃止、渉外社員の基本給・営業手当の支給割合見直し、募集状況の録音・保管による可視化、顧客情報を一元管理する仕組みの構築、不適切な研修の是正など、「4月実施予定」又は「4月以降実施予定」とされている改善策については、可能な限り令和2年1月から実施すること。

利用者本位の業務運営を確保するため、上記①から⑤までの観点で、改善計画（具体的な施策内容及びその実施時期を盛り込んだもの）を令和2年1月末までに策定し、可及的速やかに実施すること。

2. 法第16条第1項に基づく報告徴求命令

(1) 法第16条第1項の規定に基づき、上記1（2）の改善計画について、令和2年1月末までに提出すること。

(2) 上記1（2）の改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3か月ごとの進捗状況及びその効果を、翌月15日までに報告すること（初回報告基準日を令和2年2月末とする。）。