

令和2年2月19日（水）

第209回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（12:27～12:50 於：永田町合同庁舎1階 第一共用会議室）

（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。よろしくお願いいたします。

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、資料はお配りしてあるとおりです。

本日は、日本郵政グループから総務省及び金融庁に提出した業務改善計画について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。

総務省及び金融庁に提出した業務改善計画に関しては、以下のような質疑がございました。

まず、ある委員からは、今回の不適切な販売につきまして、日本郵政グループの中で下から上に情報が上がる求心力と横の求心力がないのは、ガバナンスが機能していないことや、民営化後のビジネスモデルについて長期ビジョンを共有していなかったからではないか。こういう御質問がございました。

日本郵政グループからは、足元では業務改善計画をしっかりと回していくと同時に、将来ビジョンについては重要なポイントであり、タスクフォースのミッションにも将来の会社がどうあるべきかということも含んでおり、しっかりと検討を進めていきたい。こういうお答えがございました。

また、別の委員からは、グループ運営会議はこれまで行っていたと思うが、具体的に今後どのように変えていくのかという御質問がございました。

日本郵政グループからは、従来とは異なり、営業推進状況等の確認だけでなく、各社が抱える問題点を議論できるような場にしていくというお答えがございました。

また、別の委員からは、内部監査部門の強化について具体的に説明していただきたいという御質問がございました。

日本郵政グループからは、日本郵政では各事業会社の監査結果を書面で内部監査部門が報告を受け、監査委員会、経営会議に上げていたが、問題点を指摘することができていなかったのではないかと反省をしている。年に何度か現場に出向いてオンサイトモニタリングをすることで、現在、現場で生じている問題点を把握し、必要な場合には事業会社の監査部門と一緒に監査に入り、課題を一緒に考えとともに、その状況を経営幹部に報告することで、持株会社と各事業会社の間の目詰まりを解消するというお答えがございました。

また、かんぽ生命保険、日本郵便からは、内部監査が形式的なルール、準拠性に重きを

置き過ぎてしまっており、実効性がある監査が十分にできていなかった。専門的な人材体制を強化するほか、監査委員会、監査役会との連携を強化し、実効性がある監査を行えるようにする。こういうお答えがございました。

また、別の委員からは、今回新たに設置される社外通報窓口とはどういったものか。苦情や社員の声の把握はどこが行うのか。こういう御質問がありまして、これは日本郵政、日本郵便、かんぽ生命保険から、社外通報窓口は第三者である弁護士が通報を受ける仕組みをつくりたい。また、お客様からの苦情などについては、郵政グループ各社が情報を把握した上で連携し、目詰まりを起さず、経営会議や取締役会に上げるよう取り組んでまいりたいというお答えがございました。

また、今回は金融庁、総務省にも御出席をいただいております。

両省庁に対する質問であります。ある委員からは、総務省がこのかんぽ生命保険の不適切事案に対応した経緯を教えてください。また、金融庁は不祥事件届出書の報告件数と不適正事案のずれをどのように受け止めているのか、教えてください。こういう御質問がございました。

まず、総務省からは、一昨年4月にNHKの報道を踏まえ、高齢者に対する適切な営業を行うよう、口頭指導を実施した。その際に、半年ごと、高齢者に関する苦情件数の推移、改善策の進捗状況を求めており、11月と昨年5月に報告を受けている。その後、6月に不適切な取扱いが多数発生していると報告があり、報告徴求に至ったという御説明がございました。

また、金融庁につきましては、不祥事件報告の件数のずれについては、私どもの行政処分の理由の部分に記載してあるが、コンプライアンスと顧客保護の意識が欠けており、事故判定で顧客の署名があることをもって、不適切な取扱いとしていなかったなどが認められた。つまり、何が不祥事件なのかという認識が不適切であったと考えている。虚偽の報告があったということではなく、不適切な取扱いであることについての認識が甘かったと考えており、その点を改善して欲しいと考えている。というお答えがございました。

また、別の委員からは、業務停止の期間は3月31日までとのことだが、日本郵政グループの提出した契約調査とフォローアップ活動の工程表について、どのように評価するのかという御質問がございました。

金融庁からは、3か月という業務停止期間については、金融庁の保険会社向けの監督指針に定められている、事案の悪質性、重大性等に基づき判断したもの。これは、かんぽ生命保険の不適切事案の再発を防止するための態勢整備や研修に専念してもらう期間として設定したもの。一方、契約調査については、契約者保護の観点から可能な限り速やかに終了させることが望ましいものの、早く終了させることだけを目的にすると、契約者の意向を十分に把握しないまま、とにかく終わらせることになってしまう。これも適切ではないと思っており、全て3か月間に終了させることまでは求めていない。というお答えがございました。

また、別の委員から、他の民間保険会社と比べた場合、かんぽ生命保険にこの不適切な事案について、どのような特殊性があって今回の事案が生じたと考えられるのかという御質問がございました。

金融庁からは、元々、かんぽ生命保険の保険商品は貯蓄の性格が強い商品が中心であったため、被保険者の位置づけが他の保険会社と比べ決定的に重要なものではない形で販売していた点は特殊性がある。また、転換制度が整備されていた保険会社では、このような問題は起きにくい。さらに販売する代理店（郵便局）が別があり、そこへのガバナンスが効きにくい点は、やはり、かんぽ生命保険特有の問題点であると考えている。こういう回答がございました。

以上が、今回の郵政民営化委員会の質疑の概要でございます。

次回の委員会の開催につきましては、未定です。

なお、日本郵政グループの第3四半期決算については、次回の議題とする予定のため、今回は説明及び質疑は行っておりません。

私からは以上であります。

○記者

最後の説明の、金融庁のガバナンスが起こりづらいのはかんぽ生命保険特有の理由であると金融庁が説明したと思うのですが、かんぽ生命保険特有の理由というのは具体的に言及はありましたでしょうか。

○岩田委員長

先ほどかんぽ生命保険の特殊性についての御質問がありまして、金融庁からは、今、読み上げましたけれども、貯蓄性が強い商品が中心であったと。これは今、次第に保障性のものに増えているという状況かと思いますが、どうも、貯蓄と同じような形で商品販売していたということ、それが中心であったことがほかの保険会社と違っていたということです。

また、乗換契約というものが今回、非常に問題となった事案として数が多いわけですが、民間の保険会社の場合には転換制度が整備されていたということで、かんぽ生命保険に起こったような乗換の問題がなかった。

三番目には、販売店、郵便局に委託しているということがございまして、ガバナンスが利きにくいということがあったのではないかと。

こういう三つの問題点を御指摘になったと思います。

○記者

ありがとうございます。もう一点、業務改善計画とはちょっと関連していませんけれども、貯金獲得インセンティブの廃止・撤廃について、4月の貯金限度額倍増のときに郵政民営化委員会が申し入れたものだと思うのですが、周辺者によると、会社と労働組合の交渉がまだ始まってなくて、でも実際、次の6月の全国大会で決議しないと2021年度から廃止というのは事実上難しいと思うのですが、郵政民営化委員会としてはどうい

うスケジュールを持って行って、かつ会社と労働組合が動かない場合は郵政民営化委員会として働きかけをするのも考えられるのでしょうか。

○岩田委員長

今回、営業目標と営業手当の関係についていろいろな御議論がございまして、具体的には労働組合としっかり交渉して決めていくというふうに決まっていると私は理解しております。

私ども、労使間の交渉のディテールについて郵政民営化委員会として何か申し上げるといふことは、経営に直接介入することにもなりかねませんので、そうしたことはいたしておりません。

○記者

そうしますと、倍増したときの条件として提示したわけですが、特にその進捗管理とか、そういうモニタリングみたいなものは特にしないということですか。

○岩田委員長

モニタリングというものは、私どもレギュラーに、四半期ごとに決算がございまして、そのときに経営の状況をいろいろ伺うことになっておりまして、そのときにそういう進捗の状況について報告を受けることにいたしております。

私どもとしては従来、総合的検証をはじめ、そういう場でもこういう営業目標あるいは営業手当のあり方、インセンティブのあり方について既に要望を申し上げておりますので、その要望をしっかりと受け止めてもらいたいと思っております。

○記者

岩田委員長自身の、この業務改善計画に対する評価と各社に対する要望等がございましたら教えてください。

○岩田委員長

今回、改めて不適切な事案についての調査、全部はまだ終了していませんけれども、報告を受けまして、私の率直な印象は、やはりこのように多くの不適切な販売が行われてきたことは、どうしてそのようなことが起こったのか。そして再び、そうしたことが行われないためには何をしっかりとしなければいけないのかを改めて考えさせられたというのが私の印象でございます。

私としては今回、業務の改善計画というものをいただきまして、この改善計画を的確かつ迅速に実行を求めていただきたいと思います。もちろん、この中で盛られているいろいろな新たな改善策がございしますが、重要なことは、新たに何か器を設けたと。それで話がおしまいになってしまつては、実は本当の問題の解決にならない。どのように新たに設けられた改善策が実行されていくかという、その中身がどの程度しっかりと実行されるかということが重要だと思っております。

○記者

二点ございまして、一点目がまさに委員長の視点から見て、業務改善計画は十分だと思

われているかどうかというところを伺いたいと思います。

もう一点が、ちょっと話がそれてしまうのですが、今、新型コロナウイルスの感染が拡大していく中で、特に国際郵便が影響を受けて、民間のチャーター機の手配をやっているかと思うのですが、今後の危機管理のあり方ですか、何かお考えがもしあれば伺いたいと思います。

○岩田委員長

最初の方ですが、十分かどうか。私、今回の問題は、やはりガバナンスとコンプライアンスがいずれも不十分だったところに根本的な問題があると思っております。そこにどこまで十分メスが入ったかなということが重要なポイントだと思っております。

しかもその中で、ガバナンスということで申し上げますと、何遍も申し上げておりますが、情報の上から下には流れるけれども、下から上にうまく流れない。それから、横にまた流れないという、この二つの目詰まりが今回の改善計画でどの程度きちんと解消されるかということが一つの重要なポイントだと思っております。

それで、下からという場合に二つありまして、一つはお客様の声がどこまでトップまでしっかり伝わっているか。もう一つは社員の声がどのくらいトップまできちんと届いているか。こういう情報の流れがきちんと機能するかどうかということが一つの重要なポイントだと思っております。

もう一つは、横の方の情報の共有という体制が私は、通常の大手の企業でありますと、単に3年の中期計画というだけではありませんで、例えば10年後、2030年にどのようなビジネスをやっているのか。そういう長期のビジョンといいますか、あるいは長期のビジネスモデルというものをしっかりこれまで共有させてこなかったことがある意味では横の情報共有が非常に弱い、求心力が働きにくいようなことになっていたのではないかと思っております。これはぜひとも、10年後には我々はこういうビジネスでもって仕事をしていますよということを今の経営陣の方々が共有して持っていただきたいと思っております。

今日の御説明では、タスクフォース等でそういうことをしっかり議論したいというお答えがありましたので、それをしっかり実行していただきたいと思っております。

チャーター機の話は、私は存じておりませんので、特別にコメントはございません。

○記者

営業再開の考え方についてお伺いします。今日、委員会の中で委員から営業再開に関して何か指摘であったり意見があったのかということと、日本郵政の増田社長はまだそれを申し上げるタイミングではないという趣旨の発言をされていますけれども、再開に当たって、こういった要素がクリアされればそういったところに踏み切るのはいいのではないのかとか、再開に向けた、どういった観点が重要になってくるのか、お考えを教えてください。

○岩田委員長

営業再開については、先ほどもちょっと御紹介いたしましたが、ある委員からは、業務

停止の期間が3月31日になっているけれども、これはどのように評価しているかという御質問が実は金融庁と総務省に御質問がございました。

金融庁からは、先ほども申し上げましたが、3か月という業務停止期間は、かんぽ生命保険の不適切事案の再発を防止するための体制整備あるいは研修に専念してもらうということで設定したものであるということでもあります。

ただし、契約者保護の観点から、調査はできるだけ早い方が望ましいのですが、それが十分に間に合わない場合ももちろんあるということで、今回も予定を見ていただきますと、6月まで延びる部分もあるということになっております。3か月以内に全部終了ということをお求めているものではない。こういう御説明が金融庁からございました。

私は、営業再開について、これももちろん調査をしっかりと行うことと、業務改善計画を迅速に、的確に行うことが極めて重要で、何よりも不利益をこうむった顧客への十分な対応をしっかりとやることが重要だと思っております。

それから、日本郵政グループがやはり経営判断として、そういうことを実行する上で適切であるということについて、最終的には御判断されるものと思います。

以上