

郵政民営化委員会（第217回）議事要旨

日 時：令和2年9月17日（木）13:30～16:00

場 所：w e b形式にて開催

出席者：岩田委員長、老川委員、清原委員、三村委員

説明者：別紙のとおり

1. 議事

- ・ 「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設について」（日本郵政株式会社）
- ・ 「内部通報窓口の運用状況の検証について」（日本郵政株式会社）
- ・ 「郵政民営化に関する意見募集に対する意見提出団体へのヒアリング」（各団体）

2. 委員会での説明・意見等

（1） 「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設について」及び「内部通報窓口の運用状況の検証について」【資料 217-1～2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、日本郵政株式会社から概要を説明。

② 委員からの意見等

- ・ 一般の方々の様々な苦情や不満について、どのように対応しているのか。きちんと対応していれば、不適切販売の問題は起こらなかったはずであり、これらの声が会社の責任者に適切に届くようにすべきではないか。
（⇒ かんぽ生命不祥事もゆうちょ銀行におけるNTTドコモ口座からの不正な預金引き出しの問題も、受け付けた苦情に対するリスク感度を高め、経営陣への報告やグループ内での共有を迅速に行うことが重要と考えるので、課題を分析し統制レベルを上げていきたい。）
- ・ これまでも申し上げてきたが、改めて今日申し上げるのは、一般の方々の問合せや苦情に対し適切に対応していれば、ゆうちょ銀行におけるドコモ口座からの不正な預金引出しも、早期に対策が立てられ被害をもっと抑えることが出来たと考えるためである。問い合わせや苦情が、責任者に届き認識される仕組みを構築していただきたい。
- ・ 今回のゆうちょ銀行におけるドコモ口座からの不正な預金引出しへの今後の対応はどうするのか。
（⇒ 昨日副社長が会見したが、全容は未だ不明のため、機会があればまたご説明に上がりたい。いずれにしても重要な課題として対応したい。）
- ・ 「かんぽ生命保険等電話相談窓口」となっているが、「等」の対象には何が含まれているのか。
（⇒ 当初はかんぽ生命の商品のみを相談対象とする予定であったが、将来的には郵便局で取り扱っている金融商品全般を相談できる体制にするべく調整を行っているところである。）
- ・ 消費生活相談員への相談は、従来からあるコールセンターでの業務と重複する部分があると思うが、連携体制はどうなっているのか。
（⇒ 消費生活相談員への相談対象は、高齢者の方など会社には直接話をしづらい方を想定している。連携すべき相談内容は個人情報の取り扱いを厳格に遵守して共有する体制となっている。）

(2) 郵政民営化に関する意見募集に対する意見提出団体へのヒアリング（保険関係）

【資料 217-4-1~2】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、一般社団法人生命保険協会及び全国生命保険労働組合連合会から概要を説明。

② 委員から意見等

- ・ 説明中、かんぽ生命の業務範囲の拡大が図られている現状とは、どのような内容を指しているか。

(⇒ 2016年の限度額引上げ、2017年の終身保険・定期年金保険・入院保険特約の見直し等を指している。当会としては、業務範囲の拡大に関し、全てに反対しているわけではなく市場への影響が懸念されるものについて、意見を申し上げている。(生命保険協会))

(業務範囲拡大の)具体的な事例は生保協会と同様である。併せてかんぽ生命への政府の間接的な出資があるなかで、当組合員からは、「不公平な競争条件下での活動を余儀なくされている」といった声が寄せられていることを申し上げたい。(全国生命保険労働組合連合会))

- ・ 今後、かんぽ生命と民間生保との連携のやり方として、かんぽ生命が持っている財産や民間生保のノウハウを使って新しい市場を開拓していくような考えはあるか。

(⇒ 現在は、かんぽ生命において取扱いのない商品について民間生保から商品提供を行っている。今後は、今までにないような最新かつ魅力的な商品を民間からかんぽ生命に提供することもあり得ると考えている。(生命保険協会))

(3) 郵政民営化に関する意見募集に対する意見提出団体へのヒアリング（郵政関係）

【資料 217-4-3~4】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、全国郵便局長会及び日本郵政グループ労働組合から概要を説明。

② 委員から意見等

- ・ 要望書にはグループを取り巻く厳しい状況の認識とそれに対する覚悟が示されているが、社員のモチベーションを保つために、何か具体的な対策は取られているか。

(⇒ 具体策は容易ではないが、組織内や経営者との間で議論を続けている。会社としての将来展望であったり、営業の在り方、社会の中で役に立っているかどうかなど、お客様からの信頼回復、社員としての誇りを取り戻すにはどうしたらよいか、検討している。(日本郵政グループ労働組合))

- ・ ユニバーサルサービス維持のための拠出金・交付金制度について、対象範囲を拡充して欲しいとの意見が、全国郵便局長会、日本郵政グループ労働組合それぞれから寄せられた。意見書では多少の表現の違いがあるが、同じことを指摘いただいていると理解して良いか。

(⇒ それぞれの立場からの指摘のため、多少の表現の違いや、ずれ等はあるかも知れないが、不十分という点では同じであると認識している。拠出金・交付金の算定にかかる人件費の保険に係る按分は、肌感覚としてはもっと大きいのではないか。これから保険の取扱件数は減少することが見込まれており、見直していただけると有り難いと思う。(全国郵便局長会))

渉外対応を拠出金・交付金の算定の要素として欲しいと考えるが、経緯のある話ではあることは承知している。今後変わっていくのではないかと期待して、意見を提出させていただいた。(日本郵政グループ労働組合)

(4) 郵政民営化に関する意見募集に対する意見提出団体へのヒアリング(銀行関係)

【資料 217-4-5~10】

① 説明の概要

- ・ 資料に基づき、一般社団法人全国地方銀行協会、一般社団法人第二地方銀行協会、一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人全国信用金庫協会、一般社団法人全国信用組合中央協会及び農林中央金庫から概要を説明。

② 委員から意見等

- ・ 限度額の見直しに伴う資金シフトは起きていると考えているのか。
(⇒ あまり大きな影響は出ていないと考えてはいるが、特別定額給付金の振込等に伴い資金が滞留しており、足許の状態のみをもって問題が無いとは言えない。(地方銀行協会))
- ・ キャッシュレス時代で ATM や店舗の需要は減ってきていると思うが、ゆうちょ銀行や日本郵便のネットワークの利活用や連携について見通しはあるか。
(⇒ コロナ禍においてキャッシュレスやデジタル化が進んでおり、店舗に来る顧客は減少、ATM の稼働率は下がり、需要は減少している。その中で、住所変更を日本郵便に委託するなど共同窓口を展開したり、ゆうちょ銀行と ATM を相互接続することは、WINWIN の関係になる連携だと思う。(全国銀行協会))

—以上—

注) 議事要旨は事後修正の可能性があることに御留意ください。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。

郵政民営化委員会（第217回）説明者一覧

- ◎ 消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口の開設について
 ◎ 内部通報窓口の運用状況の検証について

会社名	説明者（敬称略）
日本郵政株式会社	専務執行役 河本 泰彰

- ◎ 郵政民営化に関する意見募集に対する意見提出団体へのヒアリング

団体名	説明者（敬称略）
一般社団法人生命保険協会	一般委員長 中村 篤
全国生命保険労働組合連合会	中央執行委員長 松岡 衛 産業政策委員長 水澤 太一 中央書記長 小山 貴史 産業政策局局長 新井 康弘

全国郵便局長会	会長 末武 晃
日本郵政グループ労働組合	副執行委員長 柴 慎一

一般社団法人全国地方銀行協会	一般委員長（横浜銀行代表取締役常務執行役員）小峰 直
一般社団法人第二地方銀行協会	会長行 愛媛銀行 常務取締役 矢野 紀行
一般社団法人全国銀行協会	理事 辻 松雄
一般社団法人全国信用金庫協会	専務理事 森川 卓也
一般社団法人全国信用組合中央協会	専務理事 西野 文孝
農林中央金庫	常務執行役員 秋吉 亮