

郵政民営化委員会（第235回）議事録

日 時：令和3年9月6日（月）13：28～15：01

開催方法：Web会議

出席者：山内委員長、関口委員長代理、青野委員、佐藤委員、関委員
日本郵政グループ労働組合 安達書記長、中熊企画局次長、
荒井企画局スタッフリーダー
全国郵便局長会 末武会長、森山専務理事
全国生命保険労働組合連合会 水澤中央副執行委員長、田中中央副書記長、
近藤政策局次長
一般社団法人生命保険協会 角一般委員長
株式会社かんぽ生命保険 大西常務執行役、能登執行役員、伊勢上席専門役

○山内委員長 皆さん、よろしゅうございますでしょうか。おそろいのようなので、ただいまから「郵政民営化委員会（第235回）」をウェブ会議で開催いたします。

本日の出席状況ですけれども、委員5名中5名の御出席をいただいております、当然定足数を満たしておるということでございます。

お手元の議事次第に従いまして、議事を進行させていただきます。

令和3年8月5日に、かんぽ生命の新規業務に関する届出制の運用に関しまして、本日の委員会で外部の方から御意見を聴取する旨を公表いたしました。事務局において意見陳述の希望の申出の受付を行いましたので、その結果を事務局から報告していただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

○西岡次長 事務局の西岡でございます。

かんぽ生命保険の新規業務に関する届出制の運用に係る郵政民営化委員会の調査審議における意見聴取について、意見陳述の希望の申出の受付を令和3年8月5日から8月26日までの間、行いました。その結果、意見陳述の希望の申出を5団体からいただいております。資料につきましては、235-1から235-5までのおりでございます。

以上となります。

○山内委員長 ありがとうございます。

それでは、今のおりでございますので、本日は、意見陳述の御希望の申出をいただきました団体からヒアリングを行いたいと思っております。

ヒアリングの進め方ですけれども、団体ごとに御説明をいただいた後に質疑を行う、この順番でやります。

御説明は各団体とも5分以内ということでお願ひしたいと思っております。よろしゅうございますか。

それでは、早速ですけれども、最初に日本郵政グループ労働組合の皆様から御説明をお願ひしたいと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○安達書記長 よろしく申し上げます。

改めまして、JP労組の安達と申します。

本日は、かんぽ生命の新規業務に関する届出制の運用について意見を述べる機会をいただき、ありがとうございます。

「かんぽ不適正営業問題」が発覚してから約1年9か月間、かんぽ生命の積極的な営業活動を自粛しておりました。社員のモチベーションも下がっております。本日は、働く社員を代表して意見を述べたいと考えております。説明時間5分ということですので、ポイントについて申し上げたいと思います。

1つ目になりますが、「かんぽ不適正営業問題」の問題認識と働く社員の現状について少し申し上げたいと思います。

「かんぽ不適正営業問題」は、国民の皆様、郵便局を信頼して御利用いただいているお客様に極めて重大な過ちを犯してしまいました。この問題の要因には、会社としてのガバナンスや営業体制、あるいは2万4000の郵便局のネットワークを維持するための金融営業への依存が高過ぎ、営業目標が高く、過剰なノルマとして重くのしかかる中で、民間他社と比較すると、認可制での運用の下でお客様ニーズに合わない商品を販売する状況が続いていたことも要因の一つとして考えております。

特に、かんぽ生命は、貯蓄性商品をメインに販売しておりましたが、標準利率の引下げに伴って保険料改定を行い、貯蓄性商品の魅力が低下してしまいました。現在はおお客様対応方針を見直し、お客様ニーズに応える提案を実践しておりますが、新商品がなく、新規契約を確保する困難度は極めて高く、国民の皆様の信頼を取り戻して保有契約件数の大幅な減少を回復させる見通しは立っていないと認識しております。

また、約1年9か月積極的な営業活動を自粛し、長い研修の期間が続き、職場の士気も下がっております。このことは働く者にとって、生活に大きな影響も与えております。仕事に対する誇りや会社に対する信頼も失ってしまいました。

そして、募集人と管理者に対する処分は合わせて2,900人を超え、この間、約3,700人の渉外社員が減少しております。

来年の4月からは、日本郵便の渉外社員は、かんぽ生命に兼務出向し、日本郵便とかんぽ生命保険が一体的なサービスを展開していくこととしています。

そうした中から、働く者の誇りを取り戻し、お客様からの信頼回復をする営業を再開するには、変化する顧客ニーズに応え、お客様に喜んでいただける民間他社と同等の新商品をスピーディーに導入できる環境整備が必要だと考えております。

次に、このたびの方針案への要望を申し上げます。

日本郵政グループが今年の5月14日に公表した「JPビジョン2025」、これは中期経営計画でありますけれども、約3万5,000人相当分の労働力の減少が見込まれております。厳しい事業環境でユニバーサルサービスコストは大きな負担となっております。郵便局ネットワーク維持支援のための交付金・拠出金制度で一定の税制上の優遇措置はいただいております。

ますが、中期経営計画で明らかなように、経営努力だけでは働く者への負担も限界に来ている、そのように考えております。

私どもは、届出制に従えば、より緩和した手続により新規業務が認められる制度になるものと理解しておりますが、業界などのヒアリングを踏まえた郵政民営化委員会の判断を得るとなると、これまでの認可制の手続と同じです。

したがいまして、金融庁からの保険業法の認可取得後に郵政民営化法の届出を行うことで新規業務を実施させていただき、新規業務実施後に適正な競争関係を阻害しているおそれのある場合には郵政民営化委員会における業界ヒアリングなどを実施するなどの手続となるよう、要望するところでございます。

そう考えておりましたけれども、今回の方針案は、日本郵政グループで働く社員の立場からするとサービスインから対応していただくのが一番よいのではないかと考えておりましたが、改めてこの方針案の中で、衆参各委員会の附帯決議に配慮しつつも、記載しました①から③を実施いただけるということですから、かんぽ生命保険がより自由にスピーディーに新商品導入ができる、いわゆる届出制に移行した効果を楽しむものと理解しております。この仕組みが確立され新商品が出せれば、働く社員も意欲が出てモチベーションが上がるものと思います。こうした営業環境の改善が図られる中で、国民やお客様の信頼回復に向けた取組を継続していくことが必要だと思っております。

そのためにも、新商品が出せるよう新規業務の調査審議に当たり、お客様に喜んでいただける新商品をスピーディーに導入できるよう、郵政民営化委員会において御配慮をいただくよう重ねて要望いたします。

以上でございます。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと思っております。

ただいまの日本郵政グループ労働組合の説明に対しまして、御質問あるいは御意見がございましたら御発言願いたいと思っております。どなたかいらっしゃいますか。

では、私から1つだけ質問なのですけれども、資料の2ページの上の2.の上、1.の最後のところですが、第3段落、働く者の誇りを取り戻し、お客様からの信頼回復を果たすために、変化するニーズに合致し、お客様に喜んでいただける新商品をスピーディーに導入できる環境整備が必要だと書いてありますけれども、おっしゃることは分かるのですが、こういう環境が整った場合にお客様の信頼回復を果たせるのだというような何か具体的な御説明はございますか。

○安達書記長 ありがとうございます。

人生100年時代と言われておまして、幅広い世代のニーズに応える商品の開発は必要だと考えております。例えば既存のかんぽ生命は高齢者の加入の方が多いですけれども、死亡保障は必要最低限に抑えて、医療費の負担を軽減するための医療保障のほうを厚くした商品や、これからですと介護や認知症に備えた商品も必要だと考えております。また、若

い世代には安い掛金で医療特約の保障内容を充実した商品が必要だと思いますし、最近では病気やけがなどで長期間働けないときに給付金を受け取れる、そんな商品も必要ではないかと考えております。いずれは死亡保障を選択制にして安い掛金で医療保障のほうを充実し医療保障のみという商品も、場合によっては必要ではないかとも考えております。いずれにしてもかんぼ生命という会社の特色もありますので、自由度を高めていただいて、様々な社員、組合員の意見を聞いて、商品開発に努めていければと思っております。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

ほかの皆さん、何か御発言の御希望の方はいらっしゃいますか。

どうぞ、関委員。

○関委員 関でございます。

丁寧な御説明ありがとうございました。私もかんぼ生命のほうに、母親が入っていたせいもあって今もたくさん入っております。そういう意味では日頃の身近に渉外担当の方、担当者が地域をしっかりと歩いていただいて、非常に信頼のある、変な言い方ですが、営業マンの方がいらしたという印象をととても強く持っております。

その中で、1 ページ目から 2 ページ目にありますように、内部でのガバナンスは社員の公正やコンプライアンスを守るような部分での体制づくりや、皆さんは労働組合でいらっしゃいますので、労働組合の中でもそういう不正がないような形でしっかりとしたある意味で誇りを持つと同時に、業務に対する姿勢などについてもしっかりとお話をされたのでしょうか。

もう一つは、私どもの委員会もそうなのですが、今回届出制になったということもあり、今までなかなか自由な発想で商品づくりができなかったところについては、ぜひとも今の時代に合った、人口減少、若い方の閉塞感を含めて、この生命保険の新しい魅力的なサービスをどのようにつくっていくような人材の開発や外部との連携を進めるのかということで、2 点お伺いをしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○山内委員長 お願いいたします。

○安達書記長 御質問ありがとうございます。

まず 1 点目でありますけれども、私ども労働組合としても、今回のかんぼ生命の不適正営業の問題については大変重く受け止めておりまして、一方で、会社に対してもこれは厳しく迫ってきたこともございます。これまでも職場に起きている、軽微ではありましたが、様々な問題があったときには、それぞれ対処をさせていただきましたけれども、かんぼ生命という会社全体の募集に対する不適正について根絶を図ってるところまでではできなかったということもございます。そういった認識で、会社とも共通認識を図りながら改善に向けて交渉も進めている最中でもありますし、来年の 4 月に向けてしっかりと取り組んでいこうということをかんぼ生命の会社とも確認をしているところでございます。

人材開発については、この 10 月から日本郵便の渉外社員についてはかんぼ生命に兼務出向するというところで準備を進めておりまして、しっかりとかんぼ生命が営業マンをグリップ

して人材育成をしていくということで取り組んでおります。その準備を進めながら、来年の4月には正式に兼務出向をして営業活動を展開することにしておりますので、その点ではしっかりガバナンスが図られていくものと思っております。

○関委員 ありがとうございます。

10月からの体制をしっかりと構築していくということになりますが、人材開発部門においては、相当専門的な生命保険の商品が複雑であり多岐にわたるといってもありますので、ぜひ内部だけの体制というよりもいろいろな企業様との連携やいろいろなところで、AIを使うことも一つの可能性ではあるのではないかと思いますので、しっかりとした人材開発の体制を整えていただくことを希望いたします。ありがとうございます。

○安達書記長 ありがとうございます。

しっかり御助言いただいたものを生かせるように、また取り組んでまいりたいと思います。

○山内委員長 ありがとうございます。

ほかに、時間的にもうお一方ぐらいですね。どなたかいらっしゃいますか。特によろしゅうございますか。

ありがとうございます。

それでは、時間でもございますので、質疑を終えたいと思います。

日本郵政グループ労働組合の皆様には、本日は御協力をいただきまして、どうもありがとうございました。

○安達書記長 ありがとうございます。

○山内委員長 続きまして、全国郵便局長会の皆様から御説明をお願いしたいと思います。先ほどと同じ要領でございます。どうぞよろしく願いいたします。

末武会長、早速でございますが、御説明をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。5分程度でお願いいたします。

○末武会長 全国郵便局長会会長の末武でございます。

委員長様をはじめ、委員の皆様には日頃から郵政事業につきまして御理解、御指導をいただき、誠にありがとうございます。

本日は意見を述べさせていただく機会を頂戴し、感謝を申し上げます。

それでは、株式会社かんぽ生命保険の新規業務に関する届出制の運用に係る郵政民営化委員会の方針案について、意見を申し述べさせていただきます。

我が国では、少子高齢化、人口減少が急速に進展しています。特に地方の過疎化は大きな社会問題となっており、生活インフラである金融機関、農協、スーパーマーケット、ガソリンスタンド、小学校、役場の支所までも撤退、廃止、閉鎖されており、これらの地域にお住まいの方が日常生活を維持していく上で大きな障害となりつつあります。私は山口県の萩市というところに住んでおりますが、萩市内も以前農協は15農協ありましたが、今では7農協、15店舗で、金融を扱っているのは7店舗ということでもあります。

そして、農協にはほとんど購買部門といいまして、小さなスーパーマーケットのようなものもありましたが、今では3つの農協にしかない状況でありますし、漁協を見ても12漁協あったものが今では2漁協になっているといった状況であります。

このような中で、郵便局が最後のとりでになり、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスを国民・利用者に確実に提供するとともに、地域の発展に資する地方創生等の取組を通して、地域を守り、地域にお住まいの方の生活を守ることこそが我々の使命と考えております。

そのためには、郵政事業の健全な経営の下で、現在の郵便局ネットワーク水準を維持していくことが必要で、時代に合ったサービスへの改正や規制緩和の下での適正かつ安定した収益確保のための態勢の構築が重要と考えております。

これまで全国郵便局長会は、郵政民営化法の基本理念を実現するためには「日本郵政グループの一体経営の確保」「金融2社への上乗せ規制の撤廃」や「ユニバーサルサービスコストの負担」等について、さらなる検討と環境整備が必要不可欠と主張してまいりました。

金融2社のいわゆる上乗せ規制については、社会の要請に合致した魅力ある商品や新しいサービス、新規業務を他の金融機関と同様に速やかに認可いただけるようにするために、直ちに撤廃し、公平な条件としていただきたいと考えております。

また、日本郵政株式会社株の売却益は、東日本大震災被災地への復興財源に充てられることから、日本郵政グループの企業価値を高めるためにも、いわゆる上乗せ規制を早期に撤廃し経営の自由度を高めていただくことが重要だと思っております。

かんぽ生命保険の新規業務に関する届出制の運用に係る郵政民営化委員会の方針案は、届出制においては、調査審議の必要性が判断され、調査審議が必要な場合でも簡素化、期間短縮が図られる等、速やかにかんぽ生命保険の新規業務が実施できる環境を整えるものであり、全国郵便局長会が求める「金融2社への上乗せ規制の撤廃」の一步と受け止めております。

今後は、かんぽ生命保険において商品開発すれば、郵便局ネットワークを活用し、全国あまねく公平に、採算が合わない離島や山間僻地にも、その商品を早期に安定的に供給できるようになると考えております。お客様と直接接する私どもとしては、利用者にもたらされる利便性の向上を実感できるものであり、基本方針に賛同いたします。

先般のかんぽの不適正営業の要因として、特別調査委員会から、いわゆる上乗せ規制による認可が必要とされていたことなどもあり、「多様な保険商品の開発がなされていない中で、高齢者を主な対象とし、貯蓄性の高い保険商品の既契約について満期を迎える顧客に対して、新たに貯蓄性の高い保険商品への加入を勧める」との報告もあります。

このように、郵便局では市場ニーズに対応した商品提供が困難であり、現在も郵便局でのかんぽ生命保険の新契約販売は低迷し、保険保有契約は激減する一方であります。

本方針案の実施に当たり、郵政民営化法の基本理念を踏まえ、利用者にもたらされる利

便性の向上を最も重視していただき、速やかな新規業務実施への支援をお願いいたします。

かんぽの不適正営業ではお客様からの信頼が大きく失墜しました。お客様と直接接する私どもが先頭に立ち、失墜した信頼の回復にも全力で取り組んでまいり所存であります。そのためにも、お客様ニーズに合った、より良質で心のこもった商品をしっかり提供してまいります。どうぞよろしく申し上げます。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと思います。

全国郵便局長会の御説明に対して、御質問あるいは御意見がございましたら御発言願います。どなたかいらっしゃいますか。

どうぞ、佐藤委員。

○佐藤委員 御意見について、御丁寧な説明をありがとうございました。

私からは1点質問させていただきたいのですが、この「金融2社への上乗せ規制の撤廃」について、上乗せ規制の撤廃であったり緩和だったりというものがもしなされた場合に、他の民間の生保や銀行に対する競争上の影響について、郵便局、金融2社さんはどのようにお考えでしょうか。もし撤廃されると、他の民間の金融機関への影響について御説明をお願いいたします。

○末武会長 御質問ありがとうございました。

私の思いとしては、撤廃されたとしても他の金融機関への影響は基本的にはないと考えております。今の状況で、他の金融機関よりも非常に制限された中での商品の販売しかできない中、いろいろな問題が起こっていたのは事実だと思っておりますけれども、この撤廃によりまして他の金融機関と全く同じ商品が扱えるということになれば、特に地域にお住まいの方々にとってみれば、その選択肢が増えるということになるのだらうと思います。

都市部にいらっしゃる方であるとか、若年層というか、お若い方においては既にいろいろなものを活用しながら商品を選択されていますので、郵便局で増やしたからといってほとんど変化はないのだらうと思うのです。ただ、地方にお住まいで本当に郵便局の窓口しか来られないような方にとってみれば、選択肢が広がるといったことになるのではないかと考えております。

○山内委員長 よろしゅうございますか。

○佐藤委員 ありがとうございました。よく理解できました。

○山内委員長 ほかにいらっしゃいますか。

どうぞ、青野委員。

○青野委員 青野と申します。

御説明ありがとうございました。御説明いただいた中で私の中で引っかかっていることがあります。それは今まで主張してきたことの中に「日本郵政グループの一体経営の確保」という言葉が入っておりました。これはすなわちこの3つの事業を一体的に経営したほうが良いという理解なのですけれども、そうすると、そもそもこの民営化によってかん

ぼ生命の株式を売却したりしていくことは、郵便局長会さんとしてはどう見ておられるのかということが、ある意味、一体経営と逆の方向に向かっていることではないかということで、この辺りの御見解を聞かせていただければと思っています。

○末武会長 ありがとうございます。

今日の問題とこの一体経営がどのようにリンクするのかというのはまた別の問題として、一体経営で行かなくてはいけないというのは、私はそのとおりで今でも思っていますし、これからもそうあるべきだと思います。3事業だけではなくて、今の郵便局というのは、特に過疎の地域の郵便局というのは、ほかに何でもできる、そんな場所にならなくてはいけないだろうと。ですから、貯金も保険も当然のことながら一緒に運営をしながら、それプラス地域で本当にお困りのことを郵便局で手助けができるような、そんな組織にならないといけないのではないかと思います。

そのような中で、このたびの新商品のことに関してお話しさせていただければ、そのように地域の人が郵便局を利用する中で、新しい商品、選択肢が増えるというのは非常にありがたいことだと考えているところであります。

○青野委員 そうしますと、今回このかんぼ生命の株式売却によって届出制に移行することができて、スピーディーに新商品が開発できるようになったということは、先ほど末武さんがおっしゃっていたような、この過疎の地域に何でも届けられる方向に向かっているのでよしとしたいという理解でよろしいですか。

○末武会長 そのとおりです。

ただ、不安もあります。先ほどお話しになったとおり、かんぼ生命の株式を50%売却して、そして、この一体経営がこれからも続くのかどうなのかという不安はあるのですけれども、その不安は別の方法で解消する以外にないのではないかと思います。

○青野委員 例えばどういうところで解消していくイメージですか。

○末武会長 法律の中で、今の改正郵政民営化法の中では100%売却ということになっておりますけれども、それをやって一体経営が図れるかという、それは厳しいだろうと思っています。だから、実効面においては、郵便局のこのネットワークがしっかりと守れることが前提でありますから、そのことを考えたときには全て売却ということには当然ならないと思っていますので、その辺りのことに対して私たちも発言をしていきたいと考えています。

○青野委員 御見解ありがとうございます。理解しました。

○山内委員長 そのほかにいらっしゃいますか。

どうぞ、関委員。

○関委員 関でございます。

会長さん、丁寧な説明ありがとうございます。私からは1つだけです。人口が減少して過疎化が進む中で、離島を含めて郵便局のお役目というのはさらに重要になってきていると思っています。現場で貯金、保険、郵便ですね。これを3つ丸ごとワンパッケージで

郵便局で地域サービスをいただいている、非常に重要なポストと考えています。

その中で、今回のかんぽ生命の規制緩和が進んだときに新商品が出てくるということは、ある意味でかんぽ生命の商品が多様化し複雑化してくるという形になりますので、郵便局においては3つの事業を同じメンバーで、そんなに人数が増えない中でやらなくてははいけませんので、そういう意味では人材の育成と商品の知識をしっかりと持っていただかないと、窓口でしっかりと御説明したり、今回のように本当は優位な商品から優位でない商品に借換えをさせてしまったり、契約換えをさせてしまったりということが起きますので、郵便局全体としては規制緩和でサービスが増えた分、どのようにしっかりとその辺を対応していくのか。人材開発の部分と営業の強化というところを御説明いただければと思っています。よろしくお願いたします。

○末武会長 ありがとうございます。

おっしゃるとおりで、私どもも現場を抱えておりながら、そういう部分において不安も持っております。先ほどお話しになったように、郵政3事業と言いながら、それぞれの商品しっかりと社員が理解をしてお客様のニーズを見つけながらそれにお応えをしていくことが一番大切なことですが、商品がどんどん増えることによって、商品内容を理解し、お客様に御説明を申し上げるといのはなかなか難しいことだと思います。

もちろん、それに対してしっかりと取り組んでいくのですけれども、それと同時に工夫が必要だと思います。全ての商品を一人の人間が全て理解して販売をするというのが原則ではあるでしょうけれども、現実問題としては厳しいということになればDX等を使いながら、例えばリモートで窓口から専門知識を持つ別の局の社員につなげ、商品の説明をしながら、お客様が理解をされているかどうかをそばにいる窓口の社員が見ながらといった販売もできるのではないかと考えております。

○関委員 ありがとうございます。

私も限られた人材で全てをこなすためには、サービスのシステム化やDXやAIを使って専門家と窓口、それとカスタマー、お客様をつなぐ仕組みが必要だろろうと思いますので、ぜひその辺も郵便局の皆様、局長会の中でも積極的に取り組んでいただければと思っています。ありがとうございます。

○山内委員長 ありがとうございます。

まだあろうかと思えますけれども、そろそろ時間でございますので、質疑を終えたいと思います。

全国郵便局長会の皆様には、本当に本日は御協力をありがとうございました。

○末武会長 ありがとうございます。

○山内委員長 それでは、次は全国生命保険労働組合連合会の皆さんですが、御準備のほう、よろしゅうございますか。ありがとうございます。

それでは、御説明を5分程度でよろしくお願いたします。

○水澤中央副執行委員長 本日は貴重なお時間をいただきまして、ありがとうございます。
生保労連で副委員長をしております、水澤でございます。

私どもの組織、生保産業唯一の産業別労働組合として1969年に発足しまして、現在19組合25万名の組合員にて構成されております。本日御説明する内容は、その25万組合員の付託を受けて申し上げる点、御理解を賜れればと存じます。

事前にお送りさせていただいておりますワードの資料、お手元に御覧になりながらお聞きいただければと思います。

それでは、順次私どもの意見について御説明させていただきます。

まず資料の冒頭10行目からに我々の基本的な考えを記載してございます。私どもとしまして、かんぽ生命さんの業務範囲の拡大等について一切認められないといったわけでは決してなく、我々民間生命保険会社との公平・公正な競争条件が確保された暁には、国民の生活保障を支える生保産業の仲間として切磋琢磨していくべきものと考えている点、まずは御理解いただければと存じます。

さて、先般、示されましたかんぽ生命の新規業務に関する届出制の運用に関する方針案につきましては、大前提ではございますが、資料19行目以降に抜粋しております通り、郵政民営化法及びその国会審議時の附帯決議に十二分に配慮いただいて、実効性のあるものとしていただくことが必要だろうと考えてございます。

具体的には、郵政民営化法で示される他の生命保険会社との適正な競争環境等への配慮、また、衆参両院の附帯決議で、金融2社の新規業務等に係る届出が単なる届出制ではなく、以降に記載されている制度の適切な運用といった点になります。

こうした認識の下、我々の具体的な意見を申し述べさせていただきます。

1点目、資料2ページ目、4行目以降に記載してございます公平・公正な競争条件といった点についてでございます。

我々として、先般日本郵政さんが保有するかんぽ生命株式の割合低下が進められたことは、一定の前進とは捉えてございます。

ただ、その水準は郵政民営化法の規定で示された50%を辛うじて下回る49.9%で、かんぽ生命に対する政府関与が残っていることは純然たる事実となります。さらに、今後の株式完全売却への明確な道筋もいまだ示されておられません。

こうした中、かんぽ生命に対する国民の信頼感、いわゆる暗黙の政府保証はいまだ払拭されておらず、信用が非常に大きな意味を持つ金融業界におきまして、公平・公正な競争条件が確保されていないというのが我々の認識でございます。

そうした点の証左が、資料13行目以降記載させていただいております不安、懸念の声でしたり、委員の皆様方も既に御覧になっているかもしれませんが、これまで3年ごとの検証時などにお示ししてきました学資保険商品改定時の販売シェアの大幅な拡大、組合員から寄せられてきた具体的な声等にも表れているものと認識してございます。

関係団体として様々な立場の方がいらっしゃり、いろいろな御意見があることは我々と

しても承知しております。ただ、公平・公正な競争条件が確保されない中での業務範囲の拡大等に対して、民間生命保険会社で働く仲間、とりわけ営業現場の最前線でお客様と向き合っている組合員からは、多くの不安の声が寄せられている状態でございます。私どもとしましては「他の生命保険会社との適正な競争関係を阻害するおそれの低下」などといった状況は到底あり得ないものだとして認識してございまして、ぜひ委員の皆様方にもこうした具体的な声があるという点、御理解いただければと存じます。

次に2点目、2ページ目の20行目以降に記載してございます生命保険産業の発展に向けて欠かせない「顧客本位の業務運営」の徹底、そして、その前提となる募集・管理態勢等の適切な整備の視点についてでございます。

我々として、まず金融2社の株式2分の1処分後も、郵政民営化委員会の皆様の役割、責任は引き続き重大であり、加えて、先ほど申し上げましたとおり、郵政民営化法の審議時に衆参両院の附帯決議で示された内容を実効性のあるものとしていただくことが重要であろうと考えてございます。

具体的には、かんぽ生命の新規業務等の取扱いに当たりましては、郵政民営化委員会として単なる届出制と捉えるのではなく、民間会社との適正な競争関係あるいは業務内容に応じた適切な態勢整備の状況等、実効性のある評価・検証を郵政民営化委員会として行われることを期待しております。

最後に「新規業務に関する調査審議の方針」について、具体的な要望をさせていただきます。資料2ページ目、36行目以降に記載してございます。

まず、調査審議のプロセスに関してでございます。意見聴取簡素化の方向性自体、我々としても理解できるものではございます。一方で、我々も含めた関係団体が影響の有無・度合い、内容等を判断し意見をまとめるのに、一般的に考えられる必要な時間は設けていただきたい。あわせて、新規業務による影響は各関係団体により様々であろうと考えてございます。意見聴取は原則広く行っていただきたいと考えてございます。

また、意見等の取扱いに関して、郵政民営化委員会の公正・中立性、議論・運営の透明性を確保・担保する観点からも、郵政民営化委員会の判断根拠は都度公表いただきたいという点と、あわせて、同様の観点から、仮に外部からの意見聴取を実施しないという判断をされた場合には、その実施しないと判断した理由は明示いただきたいという点が要望になります。

以上、るる申し上げましたが、生保労連25万組合員の雇用・処遇にも大きな影響を及ぼしかねないとの懸念からである点、委員の皆様にも御理解いただくと同時に、こうした懸念も踏まえた真摯かつ丁寧な御議論が行われることを要望いたしまして、私からの説明は以上とさせていただきます。

ありがとうございました。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと思います。

全国生命保険労働組合連合会の御説明に対しまして、御質問、御意見がございましたら御発言願います。どなたかいらっしゃいますか。

どうぞ、青野委員。

○青野委員 少し本題から外れてしまうところにはなってしまうのですが、この全国生命保険労働組合としては、まだかんぼ生命の株式の比率が49.9%ということで十分売却が進んでいないと。これはもっとまずは進めるべきだという理解でよろしいですか。

○水澤中央副執行委員長 おっしゃるとおりで、株式完全売却が大前提であろうと。今回50%、2分の1を割ったというのは、あくまでこの届出、認可というところの区切り目でしかない。本来目指すべきところは完全売却に向けた道筋をしっかりと決めていただくこと、そこに向けて具体的な取組を進めていただくことであろうと考えております。

○青野委員 まさにこの辛うじて下回っている段階でしたら、ある意味でこの暗黙の政府保証がありながらもかつ届出制に移行するということなので、競争関係としてどうだという、こういう理解をいたしました。

○水澤中央副執行委員長 ありがとうございます。

おっしゃるとおりでございまして、いろいろな立場の方もいらっしゃるかと思います。ただ、我々として認識しておりますのは、決してかんぼ生命さんが競争上不利という立場ではなく、いわゆる暗黙の政府保証があることで、信用が非常に大事な金融業界において、民間と比べて非常に大きなアドバンテージを持っていらっしゃるのではないか。その中で商品面が民間と比べて云々というお話、そこは少し見方という点で申し上げれば偏り過ぎているのではないかというのが我々の考えでございます。

○青野委員 ありがとうございます。

そこで少しお聞きしてみたいのは、一方で、全国の郵便局がユニバーサルサービスとして機能しているがゆえに過疎地域の方にも保険を届けることができるという考え方もあろうかと思えます。このユニバーサルサービスの観点で、生命保険としては今後どうあるべきであろうかというところにもし意見がございましたらお聞かせいただきたいと思えます。

○水澤中央副執行委員長 まず、幾つかの視点はあろうかと思えます。我々民間生命保険会社も各地に営業拠点もございます。冒頭に申し上げましたとおり、我々も25万組合員がおります。そういったものでまずは我々としてもカバーをしているというところが一つあります。

あわせて、商品の提供という意味で申し上げますと、生保協会さんがよくおっしゃっておりますが、自前で商品を提供することが全てではない。我々としてはそれを積極的にやってもらいたいということでは申し上げませんが、そういった点もある中で行くと、いわゆる代理店として商品を提供するという立場と、自前の商品を提供するという立場で、暗黙の政府保証というものが影響する局面は全く異なると思っております。そうした中でかんぼ生命さんの今の状況の中で新規業務、業務範囲といったものが拡大していくこと、そこに対しては非常に強い危惧、懸念を持っていると御理解いただければと存じます。

○青野委員 ありがとうございます。大変よく理解できました。

○山内委員長 ほかにどなたかいらっしゃいますか。

どうぞ、関委員、御発言ください。

○関委員 関です。

非常に重要な御質問を青野さんからされているので、関連してお聞きしたいと思います。組合員の皆様は、先ほどの自前と代理店業務で大分ある意味でサービスの優位性が異なるとおっしゃっていただきました。その点はとても重要な点だと思っています。かんぼ生命さんは御自身でサービスをつくっていく自前よりも、民間企業の代理店を、全国にしっかりと残っている郵便局の方々が販売をするという意味でいくと、代理店のほうの販売のウエートが大きくなるのがかなり皆様にとっては不安材料になると捉えてよろしいのでしょうか。

○水澤中央副執行委員長 なかなか音声聞き取りづらかったので、代理店と自前での違いということで申し上げます。まず、我々として積極的にかんぼ生命がいわゆる民間の生命保険会社の商品を輸入して代理店としての販売をするべきだということを決して申し上げているわけではありません。そういった考え方もあるということで申し上げます。

先ほど私のほうで申し上げた点といたしましては、いわゆる自社で引受けをしている商品として暗黙の政府保証がある商品と、民間の会社の商品を代理店として販売をするという形、その違いの中にあっては、いわゆる暗黙の政府保証が与える影響は大きく異なっているということで、その中でかんぼ生命さんの業務範囲の拡大等々についての懸念ということで申し上げたものでございます。冒頭に申し上げましたが、我々労働組合、営業職員が非常に多い組合ですので、決して積極的に代理店として販売をするべきだということをお願いしているつもりではなく、ただ、その点に関しては現状は法律の中でも認められており、既に事実として実績もある中では、そういったものも考え方としてはあるということで申し上げたということで御理解いただければと存じます。

○関委員 よく理解できました。

その上で、お話をお伺いしたいのは、自前のものが、ある意味で今回国が株式をまだたくさん49%までは持っているということで、(暗黙の政府)保証があると労組の皆さんは捉えていらっしゃるのですが、国民がそのように捉えているかどうかはまた別の観点での認識が必要かと思っています。郵政3企業は民営化して上場企業として、政府は最大株主ではありますけれども、実際のガバナンスは経営者が一定程度責任を負う形なので、今のそのような認識をずっとお持ちになるというのはどうなのだろうかという疑問を感じました。

その上で、郵政民営化委員会に対して御要望がございしますが、労組の皆様としては50%を切った段階だけでは、意見を述べられるような委員会からの一定程度の関与を望んでいらっしゃるということだと判断、理解してよろしいでしょうか。

○水澤中央副執行委員長 ありがとうございます。

先ほどいただきました国民の受け止めという点に関しては、いろいろあろうかと思えます。本日はお付けしてごさいませんが、前回3年ごとの検証時にお示した我々の組合員から寄せられる声を申し上げると、ストレートに民間よりもかんぽ生命のほうが安心感があるという声等々、実際にお客様から寄せられている、そういった組合員からの声も御紹介はさせていただいておりますので、また改めて御覧いただければと思います。

加えて、最後にいただきました郵政民営化委員会としても引き続き見ていくべきかという御質問に関しては、我々としてはおっしゃるとおり、引き続き見るべき点は見えていただくことが重要であり、いわゆる届出制として受けるというよりは、実際に民間に与える影響ですとか、その他、管理、募集の態勢等の適切性も含めて引き続き見ていただくことが必要ではないかと考えております。

○関委員 ありがとうございます。

意見としては理解いたしました。ありがとうございます。

○山内委員長 ありがとうございます。

それでは、お時間でございますので、質疑を終えたいと思います。

全国生命保険労働組合連合会の皆様、本日は御協力をいただきまして、どうもありがとうございました。

○水澤中央副執行委員長 こちらこそありがとうございます。

○山内委員長 引き続き、一般社団法人生命保険協会の皆様から御説明をいただきますが、準備のほうはいかがでしょうか。

それでは、一般社団法人生命保険協会から御説明をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

○角一般委員長 よろしく願いいたします。

生命保険協会一般委員長の角でございます。

本日はこのような機会を頂戴いたしまして、ありがとうございます。

かんぽ生命保険の新規業務に関する届出制の運用につきまして、生命保険協会の意見を述べさせていただきます。

資料の1ページを御覧ください。生命保険協会の基本認識についてです。

1点目といたしまして、日本郵政グループと民間生保が適切に補完し合い、提携関係を進展させていくことが重要である。

2点目として、かんぽ生命の業務範囲拡大、すなわち新規業務の実施に際しては「公正な競争条件の確保」と「適切な態勢整備」が必要であると考えております。

続いて、2ページを御覧ください。新規業務を行う際の「公正な競争条件の確保」と「適切な態勢整備」に関する当会の現状認識を説明いたします。

まず、今年5月に日本郵政によるかんぽ生命株式の保有割合の低下が進められたことは、かんぽ生命の完全民営化に向けた前進の一步だと受け止めております。

しかしながら、目下の保有割合は49.9%と株式完全売却には道半ばの段階であり、日本

郵政はグループ内の連携維持・強化を掲げる一方、株式の完全売却に向けた道筋はいまだ明らかにされておりません。

こうした中、国営事業であったことに伴う信用力や政府支援への期待感といった長年にわたる消費者の認識が直ちに改められるとは言い難く、「公正な競争条件の確保」は引き続きの懸案事項だと認識をしております。

また、金融業界において顧客本位の業務運営や商品・サービスの高度化が進められている中、新規業務を行う際の各領域における「適切な態勢整備」の重要性は高まっている、このように認識をしております。

こうした現状認識を踏まえた当会の見解は、下段に記載のとおりであります。届出制においても調査審議の枠組を一定存置する方針に賛同しており、認可制におけるこれまでの調査審議において、当会から意見を申し上げる機会を設けていただいたこと、そして、今後も必要に応じて意見聴取の場を設ける方向で検討いただいていることに深く感謝を申し上げます。

届出制の運用に関しては、郵政民営化法に規定された新規業務に係る「同業他社との適正な競争関係および利用者への役務の適切な提供への配慮義務」や、同法改正時の附帯決議の内容を十分に踏まえた運用となることを希望いたします。

続いて、3 ページ目を御覧ください。8 月23日の郵政民営化委員会にてお示しいただいた資料に基づき、当会からの運用に当たっての具体的な要望事項を述べさせていただきます。

1 点目、新規業務、特に商品・サービスなど顧客に直接提供されるものにつきましては、適正な競争関係等への影響が想定され得るため、今後も幅広く調査審議や外部からの意見聴取を実施いただきたいということです。

2 点目、運営の透明性確保の観点から、届出があった事実や内容はホームページ等で速やかに公表いただくとともに、「調査審議」「外部からの意見聴取」「意見作成・公表」それぞれの実施要否の判断に当たっては、個々の案件ごとに判断根拠等を公表いただきたい。

3 点目、新規業務に係る配慮義務の遵守状況については、業務開始時・開始後における適切な確認・検証等をお願いしたい。

以上、3 点でございます。

続いて、4 ページを御覧ください。あとは参考資料でございます。参考といたしまして、かんぽ生命に対する消費者の認識について紹介させていただきます。生命保険文化センターの調査では、政府が間接的に株式保有しているかんぽ生命に対し「政府が何らかの支援を行うのではないか」との期待感が見受けられる結果となっております。

また、「かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会からの報告書」では、国営事業であったことが信用力を高めている側面や、現在でも日本郵政グループが民間企業とは一線を画す存在であることなどが示唆されております。

続いて、5ページを御覧ください。もう一点、過去の新規業務（学資保険）の事例を紹介させていただきます。平成26年4月、かんぽ生命は学資保険の改定により、業界における販売シェアを3割から7割弱まで大きく伸ばしております。おおむね同時期に各社が商品改定を行っている中、かんぽ生命1社で圧倒的な販売シェアを獲得したことは、消費者が有するかんぽ生命に対するイメージを背景とした高い競争力の証左だと考えております。

当会からの説明は以上となります。ありがとうございました。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと思います。

一般社団法人生命保険協会の御説明に対して、御質問や御意見がありましたら御発言願いたいと思います。どなたかいらっしゃいますでしょうか。

どうぞ、青野委員。

○青野委員 先ほど前の方にお聞きしたと同じことになってしまうのですが、まずはこの懸念について共感いたしました。まだまだかんぽ生命に対して国民が政府の後ろ盾があると解釈をして信頼を寄せているという現実がある、その中で届出制に移行することへの懸念ということで理解いたしました。この点についてはよろしいですか。

○角一般委員長 ありがとうございます。

○青野委員 その上で、もともとが国からスタートということで、ユニバーサルサービスという観点で責務を負っているということも言えると思います。すごくシンプルに言いますと、過疎地域に対しても保険を届けることができる役割を担い続けなければならないといった責務かと思えます。この点について生命保険協会さんとしてはどのようなお考えをお持ちなのか、どうしていくべきであるのか、もし御見解があれば聞かせていただきたいと思えます。

○角一般委員長 ありがとうございます。

現状でも、もともとかんぽ生命様が官という立場にあった時代から、完全民営化まで今も行っていないで、ある種の半官半民といいますか、そういう状況の中で生命保険業界とどのような立場でそれぞれ物事ができるのかということにつきましては、個々のどういうビジネスモデルということについて直接申し上げる立場ではないのですけれども、現状でもかんぽ生命様と生命保険業界との間ではいろいろな提携関係というものがございまして、具体的には商品ですね、かんぽ生命様に提供しているということも見受けられます。それぞれ個々の会社の判断にもなりますけれども、そういう形で実際にかんぽ生命様のネットワークを通じて生命保険商品が届けられているということもございますので、それは一つのありようかと考えております。

○青野委員 そうしますと、このユニバーサルサービスというものを提供していくに当たっても、どちらか一方が担うというよりは、連携をしながら、提携をしながら進めていくことは可能であるという理解でよろしいですか。

○角一般委員長 現状の環境下ではそのように考えております。

○青野委員 ありがとうございます。

○山内委員長 よろしいですか。

ほかにいらっしゃいますか。

どうぞ、関口委員。

○関口委員 関口でございます。

どうもありがとうございました。5 ページ目の過去の新規業務（学資保険）の事例についてお伺いしたいと思っておりますが、平成26年度65.8%という高い値をもって消費者が有するかんぽ生命に対するイメージを背景とした高い競争力の証左だとおっしゃっていらっしゃいます。これは平成26年度を見るとそうだと思うのですが、令和2年度の数字を見ると1割強、12.8%という数値ですので、この65.8%から坂道を転がるようにシェアを落としているという認識をしておりますが、そこについての分析をどのようにお持ちなのでしょう。この65.8%が高い競争力だったとすると、12.8%というのはもはやそのような競争力はなくなってしまったと理解すべきような気がいたしますが、そこについて角様の御見解をお伺いしたいと思います。よろしく申し上げます。

○角一般委員長 ありがとうございます。

ここ数年につきましては、御承知のように、かんぽ生命さんのほうではいろいろと商品を切り替える際などの問題があって、令和元年度から2年度にかけては、令和元年度の途中からだと思えますけれども、積極的な提案を控えられているということがございましたので、ここ最近の数字はそういう影響が大きいのではないかと見ております。

平成26年度のときというのは、まだ認可制でございましたけれども、私どもはこれは反対しておったわけですが、各社で同じような商品改定が立て続けに行われた中で、大体新商品を出すとそのときにどっと売れるというのはよくあることなのですけれども、反対していた中で認められたわけですが、ここまで来るのは想定もしていなくて、びっくりというところがございまして、これは大変なお力を持っておられると思っております。

したがって、令和元年度、2年度のデータは特殊事情によるものだと思いますので、今後も何かしらこうした商品に関するものが出てきたときには同じようなことが懸念されるというのが我々の気持ちでございます。

○関口委員 眠れる獅子が目を覚ます危険が高いということでしょうか。

○角一般委員長 ここしばらくは営業活動を抑えられておりましたので、これがまた元のように力を発揮されることはあり得るのではないかと考えております。

○関口委員 ありがとうございます。

○山内委員長 佐藤委員、どうぞ御発言ください。

○佐藤委員 御説明ありがとうございました。

私から1点質問なのですが、ページ4の令和元年度の生活保障に関する調査で、かんぽ生命のイメージというアンケート調査があるようなのですが、これは「信頼できそう」という話なのですが、昨今の不適切営業ですか、その営業があった後のアンケート調査はど

うなったのが疑問に思ったのと、こちらとしても競争関係を維持しながら新規事業を進めるといふときに何か指標がないとなかなか本当に公平で公正な状況なのかが分かりかねるので、これは一つの指標だと思ったのです。ただ、もちろん令和元年度なので少し古いというのと、きちんとしたサンプルが取られていてゆがんでいないアンケート調査なのかが分かればいいなと思ったのですけれども、その点、このアンケートに関して、もう少し新しい調査はほかにあるのでしょうか。

○角一般委員長 ありがとうございます。

こちらは生命保険文化センターという財団でされているアンケートなのですが、残念ながらこれが最新でございます、ちょうど募集の問題が起こる直前ということになります。3年ごとに行っておられるので、また次というのは来年に出ると考えております。

付け加えますと、競争環境の中で確かにという話なのですが、我々生命保険協会の考え方としては、今の競争環境というのは同じ土俵の上に立っていない競争と認識しておりますので、立場が違う者同士がどのように共存共栄という関係に立てるかということで意見を述べさせていただいているものでございます。

○山内委員長 よろしいですか、佐藤さん。

○佐藤委員 私の感覚ですと、先ほど関委員がおっしゃったように、金融2社というのはもう民営化したのではないかというのが一般的なイメージのような気がするのです。けれども、実際は株式の保有割合から見ると半官半民だと。でも、そんなことは恐らく民間の人は知らなくて、もう何年か前に民営化したねみみたいなイメージなのだと思うのです。ただ、恐らくもともと政府のものだったので、これは下手をすると100%民営化してもその(暗黙の)政府保証というのですか、元政府だということで信頼があり続けるのではないかと思うのです。だから、それを払拭するのがゆうちょ、郵政にとっていいのかどうか分からないですけれども、株式の100%売却だけでこの安心感というか、(暗黙の)政府保証に関する一種の誤解なのか何か分からないですけれども、それはなかなかなくなるのではないかと本当は思っております。だから、逆に言えばほかの方法でこのイメージをなくさなければいけないのかと思ったりします。

以上です。よろしく申し上げます。

○山内委員長 御意見ということでよろしいですか。

ありがとうございます。

協会のほうからいいですか。

○角一般委員長 私どもも、おっしゃった中で申し上げますと、49.9%になったから何か急に変わるということでもありませんし、もちろん消費者の皆様がそのことを急に認識されて行動が変わるということも無いと思いますので、我々の今回の件に関するお願いとしては、これまでと激変が起こらないようにということをお願いしたいところでございます。

○山内委員長 ありがとうございます。

まだあるかもしれませんが、時間になりましたので、ここで一般社団法人生命保険協会

の質疑を終えたいと思います。

皆様、今日は御協力をいただきまして、どうもありがとうございました。

○角一般委員長 ありがとうございます。よろしく願いいたします。

○山内委員長 それでは、次は株式会社かんぽ生命保険ですが、準備をお願いいたします。

○大西常務執行役 かんぽ生命の大西でございます。本日はよろしくお願いいたします。

当社からは、示していただきました方針案に対して賛成する立場から御意見を述べさせていただきます。

最初に、一昨年度来の保険募集品質問題について、皆様の信頼を大きく損ねることになりましたことについて、おわびをいたします。このような事態となったことを真摯に反省いたしまして、一刻も早い信頼回復に努めてまいります。

資料の御説明をさせていただきます。

1 ページ目でございます。最初に箱があります。これは要旨でございますので、その下のところから御説明をと思います。まず、当社の立ち位置の確認ということでございますけれども、当社は郵政民営化法における郵便保険会社として、郵政民営化法及び保険業法が適用されております。また、郵政民営化の進捗状況につきましては、郵政民営化委員会による総合的な検証等、様々な機会でご意見をいただいている状況でございます。

そういった中で、この「郵政民営化法において規定する届出制」というところでございますが、ここにごございますように、届出制におきましては、新規業務を行おうとするときは、その内容を定めて届け出ること、そして、新規業務を行うに当たっては、他の生命保険会社との適正な競争関係及び利用者への役務の適切な提供を阻害しないように配慮することとされております。

その下に「郵政民営化委員会の所見」とございます。この所見におきましては、一番上にごございますように、まず郵政民営化委員会の基本的な考え方を示された上で、これを実現するためには、株式処分により極力国の関与を減らし、市場における公正かつ自由な競争を促進し、多様で良質なサービスを提供されるようにすることが重要だということ。また、その推進に当たっては、行政当局において各社の経営努力と市場のチェック機能を信頼して、直接の関与は最小限としていくことが肝要である、このように示されております。

こうした制度的な枠組や所見を踏まえますと、届出制の下では、当社の経営の自由度が高まって、お客様ニーズに応える新たな商品・サービスの提供が可能となることが期待されるわけでございますが、今般の方針案はこうした考え方と整合的でございます。当社のお客様への貢献を後押しし、また、郵政民営化のさらなる進展につながると考えております。このような認識の下で、当社は本案に賛成をいたしまして、新規業務に係る実質的な規制緩和の実現に期待をしております。

なお、届出制の運用に当たりましては、この郵政民営化委員会、貴委員会での調査審議の簡素化、迅速化とともに、これまでの所見で示されております利用者利便の重視、これは6 ページでオリジナルを記載しておりますが、こういった観点に基づいて適切に実施さ

れることを要望いたします。

次の2ページをお願いいたします。こちらはどちらかというと当社の決意表明的なものでございますが、ここも一番上は要旨でございます。

その下に「当社の中期経営計画」というものがございます。ここから御説明をいたします。当社は2021年5月に中期経営計画を公表いたしました。そこでは、お客様から真に信頼される企業への再生、そして、お客様体験価値を最優先とするビジネスモデルへの転換といったことに取り組むということをしてしております。具体的にはここに3つございますが、信頼回復に向けた取組、こういったものを継続しながら、新しいかんぽ営業体制を構築すること。デジタル技術を活用して、いわゆるお客様の体験価値の向上、CXに取り組むこと。そのほか、ESG投資の推進などを通じまして、いわゆるサステナビリティをめぐる社会課題の解決に貢献すること。最後、ここはポイントでございますが、あらゆる世代のお客様の保障ニーズにお応えする商品・サービス、あるいは世代をつなぐ商品・サービスの開発・提供等により一層努めて、お客様の期待に添えていく、そういったことを掲げているわけでございます。

この商品・サービスの充実につきましては、この下の「郵政民営化委員会等からの期待等」とございます。郵政民営化委員会からも、従来からの主たる顧客層である高齢者のみならず、青壮年層のニーズに十分に添えられるよう、第三分野などの商品やサービスの充実に期待したいという意見をいただいております。そのほか、かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会、あるいはJP改革実行委員会、こういったところからも提言あるいは課題認識をいただいているわけでございます。当社もその重要性を認識しておりまして、届出制によって緩和された規制環境の下で、今まで以上に力を入れてまいりたいと思います。

当社、お客様からの信頼を回復する途上でございますが、新契約実績も低迷している状況でございますが、新たに移行したこの届出制の下で郵政民営化法等は遵守して、お客様本意の業務運営を徹底しながら、お客様サービスの充実を図りまして、再度皆様の信頼、そして御支持をいただけるように努めてまいり所存でございます。

以上が私どもの意見でございますが、簡単に資料の残りを御説明させていただきます。

3ページでございますが、こちらが中期経営計画、我々の基本方針でございます。左側に「再生」「持続的成長」とございます。この再生のための取組として「信頼回復に向けた取組」、そして「事業基盤の強化」とございます。この中の主な取組の2番目に「お客様の保障ニーズにお応えする保険サービス」と掲げております。

その具体的な内容が4ページでございます。あらゆる世代での保障ニーズが何かということがこの左側を書いてございます。低廉な保険料でリスクに備えたい、あるいは経済的不安に備えたい、安心・健康な老後生活を送りたい、相続や資産承継に備えたい、こういったニーズにしっかりとお応えできるようなサービス。右側に具体的なサービスが書いてございますが、医療特約の保障内容の充実、あるいは高齢者・中高年層のための保障領域の拡充、そして、健康寿命の延伸に資するような商品、こういったものにもチャレンジし

てまいりたいと思います。

次のページでございます。当社の新契約の年換算保険料の推移でございます。昨今の事象で我々はいわゆる積極的な営業を止めていたということもございまして、2019年に比べて昨年度は新規契約の実績が10分の1程度に落ち込んでおります。また、保有契約も減少傾向でございますが、こういった傾向についてお客様にしっかりとサービスを御提供して、信頼回復の取組に努めることで、改めて御支持をいただきたいと思っております。

6ページ以降は、郵政民営化法の所見でございますとか、あるいは郵政民営化法の規定、あるいはいろいろいただいた意見は7ページでございますので、御説明は省略させていただきます。

当社からの意見は以上でございます。

○山内委員長 どうもありがとうございました。

それでは、時間もあまりございませんので、早速質疑応答に移りたいと思います。

ただいまの株式会社かんぽ生命の御説明に対して、御質問あるいは御意見がございましたらお願いをいたします。いかがでしょう。

どうぞ、関委員。

○関委員 関でございます。よろしくお願いたします。

今回の資料にもありますけれども、今回、規制緩和を受けて49%、50%政府の持ち株保有率が下がるということで、非常に商品開発のサービス度が上がるということと、お客様の多様なニーズに対応できる可能性が大きく出てまいりました。その中で一番重要だと思うのは、魅力的な商品の開発とともに、それを伝えていく営業マン、顧客に対する人材の開発というところと、その皆様がしっかりとしたコンプライアンスをお持ちになって消費者に対応していくことが重要だと思うのですが、実質上は全国の郵便局で販売することが多くなりますので、この郵便局さんの人材育成をどのように考えているのかということをお教えていただければと思います。よろしくお願いたします。

○大西常務執行役 ありがとうございます。

ご指摘の通り、商品を正確にお客様に正しい売り方をするというのはすごく大事だと思っております。先ほどお示ししました3ページ、中期経営計画でも「信頼回復に向けた取組の継続」というところでそういった人材育成、そして、具体的にどのような売り方、あるいはどのように御案内をするのか、そういったことを含めて、あるべき姿というものを「かんぽ営業スタンダード」というもので示し、繰り返し研修をしております。また、来年度以降は、渉外社員の方々につきましては、かんぽ生命が直接マネジメントする体制を整えます。従いまして、より現場に近くなりますので、そこは今まで以上に一層力を入れて適切に行ってまいりたいと思っております。

以上でございます。

○関委員 ありがとうございます。

重要なのは、売る方と同時に、どういう商品をどなたにいつ売ったかというチェック体

制だろうと思うのです。そのチェック体制がなかったことによって今回の不正事件が起きたのではないかと思いますので、そういうところにはソフトの人材サービスだけではなくてDXやAIなどシステムをしっかりと導入いただいて、商品販売のしっかりとしたチェック機能を持っていただければと思います。ありがとうございます。

○大西常務執行役 ありがとうございます。

○山内委員長 ほかにどなたかいらっしゃいますか。特によろしゅうございますか。

ありがとうございました。

それでは、株式会社かんぽ生命の皆様には、本日は御協力をいただきまして、どうもありがとうございます。

○大西常務執行役 ありがとうございます。よろしくお願ひします。

○山内委員長 ありがとうございます。

おかげさまで本日の議事は全て終了ということになります。

事務局から何かございますでしょうか。

○西岡次長 次回の郵政民営化委員会の開催につきましては、別途御連絡をさせていただきます。

以上でございます。

○山内委員長 それでは、以上をもちまして、本日の郵政民営化委員会を閉会といたします。

なお、後ほど、私から記者会見を行うこととしております。

どうも本日はありがとうございます。