

令和3年9月6日
日本郵政グループ労働組合

「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」について

1. 「かんぽ不適正営業問題」の問題認識と働く社員（渉外社員等）の現状等

- (1) 郵政3社トップの辞任・交代という事態にまで発展した「かんぽ不適正営業問題」は、国民の皆さまの信頼を損なう極めて重大な過ちを生じさせてしまうとともに、郵便局を信頼してご利用いただいているお客さまに不利益を被らせてしまいました。この問題の要因には、会社としてのガバナンスや営業指導体制、高すぎる営業目標等も挙げられますが、民間他社と比較すると、かんぽ生命保険の商品を販売する社員は、民営化以降、認可制での運用下において、消費者のニーズに合わない「新規業務（商品）」を販売するほかない状況が続いていることも要因の一つだと認識しています。

特に、かんぽ生命保険の既存商品は、貯蓄性商品がメインであったことから、マイナス金利導入後、標準利率の引下げに伴って保険料改定を行った結果、貯蓄性商品の魅力が大きく損なわれ、お客さまへの訴求力が著しく低下してしまいました。そうした状況と合わせて市場のニーズに適應した商品ラインナップとはなっていないこと等から、2021年4月1日から「信頼回復に向けた業務」のお客さま対応方針を見直し、保障の継続・見直しや資産運用等の金融商品に関するご相談等のご要望がない場合においても、想定されるニーズの確認を行いながら、お客さまニーズに応じた社員からの金融商品の情報提供およびご提案を実施可能としたものの、新規契約を確保する困難度は極めて高く、国民の皆さま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います。

- (2) 「かんぽ不適正営業問題」によって、2019年7月14日から2021年3月31日までの約1年9ヶ月間、日本郵政グループは、かんぽ生命保険の積極的な営業活動を自粛いたしました。そこで働く者（渉外社員）にとって営業活動を自粛することは、生活給に多大な影響を与えとともに、仕事に対する誇りや会社に対する信頼も失墜する事態となりました。

そして、これまでに、「かんぽ不適正営業問題」に係わる募集人および当時の管理者に対する就業規則に基づく懲戒処分が数多く執行されました。2021年3月19日時点での募集人の処分状況（特定事案調査・多数契約調査分等）は、累計で2,269人、募集人の当時の管理者等（郵便局長・郵便局部長等）の処分状況は、累計で686人となっています。

また、一連の問題が続いたことで、「渉外社員数（正社員、高齢再雇用社員）」は、約15,700人（2019年4月1日時点）から約12,000人（2021年4月1日時点）と約3,700人が退職や日本郵政グループ間のコース転換等により減少しています。

2022年4月1日より、日本郵便の渉外社員は、かんぽ生命保険に兼務出向し、顧客担当制のもと、生命保険のプロフェッショナルとしてお客さまにご不便をお掛けしないよう、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。

これからは、「かんぽ不適正営業問題」によって、低下した働く者の誇りを取り戻しつつ、お客さまからの信頼回復を果たしていかなければなりません。そして、その働く者の誇りを取り戻し、お客さまからの信頼回復を果たすためには、変化する顧客ニーズに合致し、お客さまに喜んで頂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考えます。

2. 「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」への要望

(1) 将来に向けて保険事業を安定的に提供していくためには、変化する顧客ニーズに合った商品サービスの提供等を展開し、収益源の多様化をはかる必要があると考えています。日本郵政と日本郵便に課せられた責務であるユニバーサルサービスは、国の責務ではなく法律上、経営努力によりサービス水準の維持が求められています。そして、そのユニバーサルサービスに係るコストについては、一定の税制上の優遇措置（「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（2019年4月～）」）が図られましたが、厳しい事業環境下（長期マイナス金利等）でのユニバーサルサービスコストは極めて大きな負担となっています。2021年5月14日、日本郵政グループが公表した「JPビジョン2025（中期経営計画）」では、約3.5万人相当分の労働力の減少（採用者数の抑制などによる自然減等）が見込まれており、これまでの支援（一定の税制上の優遇措置等）や経営努力だけでは、働く者への負担も限界にきています。そうした日本郵政グループを取り巻く環境下を乗り越えるために、金融2社株式の保有割合を50%以下とすることを目指し、先行して「かんぽ生命保険会社」の日本郵政の議決権保有割合が50%以下（49.9%）となったことから、「かんぽ生命保険会社」の「新規業務（商品）」は、認可制から届出制へ移行となりました。

(2) 郵政民営化法では、届出制の下で新規業務を展開する際は、会社から金融庁・総務省への届出後、郵政民営化委員会が監督省庁からの通知を受け、必要があれば関係大臣へ意見を述べるができる旨、定められています。

他方、衆・参各委員会の附帯決議において、新規業務等に係る届出制が、単なる届出ではなく、郵政民営化委員会による事前検証・評価、必要に応じ業界団体が意見を述べる機会を確保するなど、公平・中立な機関として運営するよう求められています。

届出制への移行により、従前の認可制に比較して、より緩和した手続きにより新規業務が認められる制度になるものと理解をしておりますが、新規業務実施までに、業界等のヒアリングを踏まえた郵政民営化委員会の判断を経るとなると、これまでの認可制下での手続きと同様であり、届出制に移行した効果を享受することができません。

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恐れのある場合等には、郵政民営化委員会における業界ヒアリング等を実施するなどの手続きとなるよう、日本郵政グループで働く社員の立場から要望します。

(3) こうした中、郵政民営化委員会から公表された「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」は、衆・参各委員会の附帯決議に配慮しつつも、

- ①内閣総理大臣及び総務大臣への届出が形式上の要件に適合すれば、届出が当局へ到着したときに効果が発生し、郵政民営化法上の配慮義務に違反しない限り新規業務を行うことができること
- ②配慮義務のうち、適正な競争関係が確保されているかどうかについて、郵政民営化委員会において検証するとし、その際、調査審議の必要性を判断の上、対応されること
- ③認可制下での手続をより簡素化し、審議を含めて期間短縮されること

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等ができる、いわゆる、届出制に移行した効果を享受できるものと理解しており、本案は評価できるものと考えます。

なお、新規業務の調査審議にあたり、多様で良質なサービスが提供され、利用者利便の向上につながることを重視いただき、顧客ニーズに合致し、お客さまに喜んで頂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配慮いただきたく、重ねて要望します。

以上