

まがWeb閲覧を利用した件数に応じた総額930万円を13の国内の森林育成に取り組む環境保護団体に寄附し、2019(令和元)年度までの累計で1億1,910万円を寄附した。

【学生音楽コンクール等への協賛】

かんぽ生命保険は、音楽文化の発展と、夢に向かって挑戦する学生を応援したいという思いから、音楽を楽しむ心を培うとともに演奏技術の向上を促し、公正な審査によって世界を舞台に活躍する若い才能を発掘して音楽文化の発展に寄与するという全日本学生音楽コンクールの趣旨に共感し、2015(平成27)年から、毎年、同コンクールに協賛している。

また、交響管弦楽により、我が国音楽芸術の向上発展を図り、その社会文化使命を達成するという(公財)NHK交響楽団の設立目的に共感し、同楽団が主催する「N響第九 Special Concert」にも2015年から毎年協賛している。

8 IBM Watsonによる業務の支援

かんぽ生命保険は、保険金支払審査業務でのお客さまサービス品質の向上及び業務の効率化を図るため、日本アイ・ビー・エム(株)(東京都中央区)とともに2015(平成27)年2月から「IBM Watson Explorer (Watson)」による同業務の支援について検討し、プロトタイプの実行、機械学習結果の検証等をした。

Watsonによる機械学習は、過去事例等500万件に及んで実施し、2017年3月21日、Watsonによる査定担当者への判断支援を開始した。この判断支援では、査定担当者が判断に迷うような事案をWatsonに問い合わせると学習結果に基づく支払判断に関する推定結果及び参考となる過去事案を確信度付きで提示してくれるため、査定判断に要する時間が短縮でき、また、ベテラン社員が対応してきた難易度が高い事案に対する査定判断を比較的経験が浅い担当者でもできるようになった。これらにより、保険金等の迅速な支払、事務コスト及び教育コストの削減並びに査定品質の向上だけでなく、余裕時間の生出しによる査定担当者の働き方改革の推進にもつながった。

第6章 その他の取組等

第1節 不適正な取扱いと処分

1 かんぽ生命保険商品の不適正募集

2019(令和元)年12月27日、かんぽ生命保険商品の不適正な募集行為及び態勢上の問題があったとして、同社、日本郵便及び日本郵政は、かんぽ生命保険及び日本郵便の業務の一部の停止を含む処分を受けた。

不適正な募集行為とされたものにはいくつかの形態があるが、典型的なものは、営業目標の達成又は営業手当を目的に契約乗換¹³⁷をさせ、その際に一定期間解約はできない等の説明をして契約の重複による二重払い、無保険期間の発生等の不利益をお客さまに生じさせたというものである。

【問題の顕在化・過去の契約の調査】

かんぽ生命保険及びその保険募集人（代理店）としての日本郵便の業務では、第6編第7章の6で述べた横領を始め、不適正な取扱いは民営・分社化より前の簡易保険事業の時代から遺憾ながら一定程度存在するが、日本郵政グループでは、最大の関心事は郵便局での横領等の「部内犯罪」を撲滅することであった。民営・分社化後は商品の募集に関する保険業法（平7法律105）違反等に該当する行為は不祥事件届出書を金融庁長官に提出して報告することとなったが、グループ幹部に共通していたのは、部内犯罪の撲滅に重点を置いてきた関係もあって、不祥事件＝法令違反＝不適正募集、という認識であった。

したがって、かんぽ生命保険商品の募集に関しては、不適正である典型的なものは作成契約¹³⁸のようなものであり、お客さまに不利益を生じさせるような態様については、業務品質としては問題があるものの、契約関係書面にお客さまの署名及び押印があれば違法ではなく、かつ、基本的にはお客さまの意向にも沿っているはずであると考えていた。

2018(平成30)年4月24日にNHKが「クローズアップ現代+（プラス）」で郵便局の社員によるかんぽ生命保険の商品の不適正な募集行為の問題を取り上げた「郵便局が保険を押し売り!? 高齢者に保険を 局員たちの衝撃の告白」との番組を放送したが、かんぽ生命保険及び日本郵便は、この内容は一部の社員による、両社としては既に把握して1月から実施していた募集品質向上に向けた総合対策で対応済みのものであると考えていた。

一方、かんぽ生命保険は、金融庁との間で継続的なコミュニケーションをとる中で、2018年11月に申込みがあった契約乗換約2万1,000件のうち外形的に合

¹³⁷ 既契約を解約等により消滅させて新規契約の申込みをし、又は新規契約の申込みをして既契約を消滅させること。

¹³⁸ 実在しない者の名義を用いた保険契約（架空契約）、第三者の名義を無断で使用した保険契約（無断契約）及び第三者の名義を借りた保険契約（名義借契約）の総称であり、「偽造契約」と呼ぶこともあった。

理性が疑われる同一商品間等での乗換約5,800件から抽出して2019年1月に約300件のサンプル調査をし、3月に結果を報告している。この調査では、①契約乗換ではなく特約切替等で新しい特約ニーズ等に応えられた可能性があった、②乗換後の契約の申込みがお客さまの健康状態等により引受謝絶となった、③乗換後の新規契約の申込み時にお客さまから健康状態を正確に告知されなかったことにより新規契約が解除となり保険金が支払謝絶等となった、等の事例があることが判明していた。しかし、全てのお客さまから、書面で新旧の契約の比較及び不利益事項の説明を受け、乗換の内容について認識をしているとの回答を得ており、この時点でもお客さまに不利益が生じることについての重大性の認識はなかった。

このような考え方を改めたのは2019(令和元)年6月下旬から7月にかけてであり、6月下旬以降に上述したサンプル調査及びその結果が報道され、非常に多くのお客さまに不利益が生じている可能性があることが顕在化してからである。

6月27日、かんぽ生命保険は、既に2019年4月以降に申込みがあったものについてははしていた乗換後の契約の申込みが引受謝絶となった等の場合にお客さまの意向、認識等を調査してその結果に基づき旧契約を復元する等の対応を同年3月以前に申込みがあったものについてもすることとし、2014年4月以降¹³⁹に申込みがあったもの想定約2万4,000件について調査をすると公表した。お客さまへの連絡は7月に始めた。その後、調査は、グループを挙げて対象を2014年4月以降5年間に申込みがあった消滅契約を含む全てのかんぽ生命保険の契約約3,000万件、お客さま数で約2,000万人に拡大して以下の種類の事案についての「特定事案調査」(約18.3万件、お客さま数約15.6万人)及びこれらを除く全ての契約についての「全ご契約調査」に分けてすることとし、7月31日に公表した。

類型	対象事案	対象件数
A	契約乗換に際し、乗換前の契約は解約されたが、乗換後の契約が引受謝絶となった事案	約1.9万件
B	契約乗換後、告知義務違反により乗換後の契約が解除となり、保険金が支払謝絶等となった事案	約0.3万件
C	特約切替や保険金額の減額により、より合理的な提案が可能であった事案	約2.5万件
D	契約乗換前後で予定利率が低下しており、保障の内容・保障期間の変動がない等の事案	約2.0万件
E	契約乗換の判定期間後(乗換後の契約の契約日の後7か月～後9か月)の解約により、保障の重複が生じた事案	約7.0万件

¹³⁹ 特約切替等で新しい特約ニーズ等に応えられた可能性があった事例については2017年10月以降

F	契約乗換で、乗換後の契約の契約日の前4か月～前6か月の間に乗換前の契約が解約され、かつ、A～D類型に該当しない事案	約4.6万件
---	---	--------

調査は、特定事案調査については8月5日から、全ご契約調査については23日から書面を発送して進めた。

また、この間に、当面はお客さまの問合せへの対応等を優先して郵便局及びかんぽ生命保険の支店から積極的に商品の提案をすることは控えることとして7月14日に公表した。24日にはお客さまに不利益が生じた契約乗換等に係る問題の徹底解明及び原因究明を中立・公正な外部専門家に委ねるため、弁護士3人から成る「かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会」を置いた。

【業務停止命令・業務改善命令】

一方、監督官庁は、ここまでの段階でも報告徴求等はしていたが、金融庁が2019(令和元)年8月23日を検査予告日として9月からかんぽ生命保険、日本郵便及び日本郵政に立入検査をした。また、高市早苗総務大臣が、12月13日に、日本郵便株式会社法(平17法律100)及び日本郵政株式会社法(平17法律98)に基づき、日本郵便及び日本郵政に①かんぽ生命保険の不適切な営業問題に対する事実認識や原因分析、②それを踏まえた改善案、③経営陣を含むグループ内の速やかな情報共有態勢、等について報告を求めた。これに対する報告については、両社は23日にした。

12月18日、特別調査委員会が調査報告書を提出した。

27日、金融庁は、特別調査委員会の調査報告書も参考にしつつ検査の結果等を検証したところ、不適正な募集行為及びその背景にある態勢上の問題が認められたとして、保険業法に基づき、遠藤俊英金融庁長官がかんぽ生命保険及び日本郵政に、関東財務局長が日本郵便に、それぞれ以下のような命令をした。

対かんぽ生命保険(業務停止命令及び業務改善命令)

- ① 2020年1月1日から3月31日までの間、かんぽ生命保険の保険商品に係る保険募集(保険募集人に委託しているものを含む。)及び保険契約の締結を停止すること。
- ② 適切な業務運営を確保し、保険契約者の保護を図るため、以下を実行すること。
 - ・ 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化
 - ・ 顧客に不利益を生じさせた可能性が高い契約の特定、調査、契約復元等、適切な顧客対応の実施
 - ・ 不適正な募集行為をしたと認められる募集人に対する適切な対応

- ・ 適正な営業推進態勢の確立
 - ・ コンプライアンス及び顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
 - ・ 適正な募集管理態勢の確立
 - ・ 上記を着実に実行し、定着を図るためのガバナンスの抜本的な強化
- ③ ②に係る業務改善計画を2020年1月末までに提出し、直ちに実行すること。
- ④ ③の改善計画の実施完了までの間、3か月ごとの進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること。

対日本郵便（業務停止命令及び業務改善命令）

- ① 2020年1月1日から3月31日までの間、かんぽ生命保険の保険商品に係る保険募集を停止すること。
- ② 適切な業務運営を確保し、保険契約者の保護を図るため、以下を実行すること。
- ・ 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化
 - ・ 顧客に不利益を生じさせた可能性が高い契約についてのかんぽ生命保険による調査結果を踏まえた不適正な募集をしたと認められる募集人に対する適切な対応
 - ・ 適正な営業推進態勢の確立
 - ・ コンプライアンス及び顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
 - ・ 郵便局、支社及び本社各部門での適正な募集管理態勢の確立
 - ・ 上記を着実に実行し、定着を図るためのガバナンスの抜本的な強化
- ③ ②に係る業務改善計画を2020年1月末までに提出し、直ちに実行すること。
- ④ ③の改善計画の実施完了までの間、3か月ごとの進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること。

対日本郵政（業務改善命令）

- ① かんぽ生命保険の適切な業務運営を確保し、保険契約者の保護を図るため、以下を実行すること。
- ・ 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化
 - ・ 保険持株会社としての実効的な統括・調整機能を発揮するためのグループガバナンス態勢の構築
 - ・ 保険募集に関連した経営理念をグループ全体に浸透させるための態勢の構築
 - ・ 上記を着実に実行し、定着を図るためのガバナンスの抜本的な強化
- ② ①に係る業務改善計画を2020年1月末までに提出し、直ちに実行すること。

と。

- ③ ②の改善計画の実施完了までの間、3か月ごとの進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること。

金融庁と同じ2019年12月27日、高市総務大臣も、23日の日本郵便及び日本郵政の報告並びに特別調査委員会の調査報告書を精査した結果として、日本郵便株式会社及び日本郵政株式会社に基づき、金融庁とおおむね同じ内容で、日本郵便に業務停止命令及び業務改善命令、日本郵政に業務改善命令をした。なお、総務大臣の場合は、業務改善計画の提出並びにその進捗及び改善状況の報告については報告徴求としてしている。

これらの処分の理由とされた不適正な募集行為及びその背景にある態勢上の問題は、金融庁が公表したものに沿って述べれば、以下のようなものである。

○ 不適正な募集行為

- ・ 契約乗換に際し、一定期間解約はできない、病歴の告知があっても加入できる等の事実と異なる説明をしたこと等により、契約の重複による二重払い、無保険期間の発生等の不利益をお客さまに生じさせる等、保険業法に違反するものが少なくとも67件認められた。
- ・ 契約乗換に際し、自分の営業成績のために解約を遅らせてほしい等の依頼をし、契約の重複による二重払い等の不利益をお客さまに生じさせる等、社内ルールに違反するものが少なくとも662件認められた。
- ・ そのほか、以下のような不適正な募集行為の可能性のあるお客さまの意向に沿わないで行われた類型の存在が認められた。

多数回にわたって契約の消滅及び新規締結が繰り返されている類型

多額の契約が締結され、高額の保険料が生じている類型

既契約が解約され、既契約とは異なる被保険者で新契約が締結されている類型

既契約が解約され、既契約とは異なる保険種類（年金から保険等）で新契約が締結されている類型

既契約の保険期間が短縮され、短縮されてから短期間のうちに新契約が締結されている類型

- ・ さらに、実際には節税効果が見込めない保険商品であるにもかかわらず、社内研修資料で相続税対策として説明・販売することを慫慂している等、不適正な募集行為を助長しかねない実態が認められた。

○ 態勢上の問題

かんぽ生命保険

① 過度な営業推進態勢

営業目標として契約乗換を含めた新規契約を過度に重視した不適正な募集行為を助長するおそれがある指標を使い続けた上に、経営環境の悪化で営業実績が振るわないことが想定されるにもかかわらず、具体的な実現可能性や合理性を欠いた営業目標を日本郵便とともに設定してきたこと。

② コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土

事故判定やその調査で、お客さまに不利益が生じている場合であっても、契約者の署名を得ていることをもってお客さまの意向に沿ったものとみなし、募集人が自認しない限りは事故とは認定せず、不適正な募集行為をしたおそれがある募集人に対する適切な対応をせず、コンプライアンス及びお客さま保護の意識を欠いた組織風土を助長したこと。

③ 脆弱な募集管理態勢

日本郵便の営業現場での募集活動の実態、募集人の営業目標や営業手当の状況、営業成績が優秀な者（優績者）に対する表彰の状況、各種研修の内容等を把握せず、委託者として保険代理店である日本郵便に対して適正な募集管理態勢の構築に必要な指示をこななかったこと。

また、第二線である募集管理統括部及びコンプライアンス統括部、苦情対応部門等に加え、日本郵便の営業現場を指導する支店パートナー部等に十分な人材配置をしていない等、業務の適切性を確保し得る募集管理態勢を整備してこななかったこと。

さらには、日本郵便との間で十分な連携を図ることなく、適時に実効性が高い施策を実行してこななかったこと。

④ ガバナンスの機能不全

苦情、ありがとうコール¹⁴⁰、多数契約の分析等に加え、報道、当局のヒアリング等で不適正な募集行為の端緒を把握していたにもかかわらず、十分な実態把握をせず、営業活動に影響が生じることを懸念し、抜本的な改善を図ってこななかったこと。

日本郵便

① 過度な営業推進態勢

かんぽ生命保険とともに具体的な実現可能性や合理性を欠いた営業目標を設定したこと。

¹⁴⁰ 契約を締結したお客さまに対する電話による事後的な意向確認

さらに、地域の状況や営業現場の実力を十分踏まえることなく募集人に目標を割り当て、加えて、郵便局が募集人に対し目標の上乗せをすること等で募集人にとって過大な目標を設定してきたこと。

また、契約乗換も含めた新規契約を過度に重視した営業手当の支給体系を維持してきたこと。

② コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土

募集人に対して、募集品質の維持・向上や保険営業に必要な知識の付与のための研修・指導を十分にしていなかったこと。

また、優績者に対しては、募集品質を実質的に問わずに人事上評価し、表彰をする一方、目標未達者に対しては懲罰的な研修や強度の叱責が恒常化している状況を是正していなかったこと。

このようなことを通じ、コンプライアンス及びお客さま保護の意識を欠いた組織風土を助長したこと。

③ 脆弱な募集管理態勢

第一線である郵便局、支社及び本社の営業部門並びに第二線であるコンプライアンス統括部、募集品質改善部等のいずれでも規模・特性に見合った募集管理態勢を整備していなかったこと。

中でも、第一線の管理者は営業推進に注力し、形式的なチェック機能しか有しておらず、第二線は外形的な法令違反や社内ルール違反のみを自らの基本的な守備範囲と捉え、保険代理店として主体的な管理機能を果たしていなかったこと。

④ ガバナンスの機能不全

部門間で情報共有・連携が十分されず、保険募集の実態が経営陣に報告されない等、組織運営でのコミュニケーションの不全を是正せず、営業現場の実態を把握していなかったこと。

また、かんぽ生命保険による募集品質向上に向けた取組や報道等で不適正な募集行為の端緒があった後も十分な実態把握をせず、抜本的な改善を図っていなかったこと。

取締役会等でも、かんぽ生命保険から受託している保険商品の募集管理態勢や募集品質のみならず、かんぽ生命保険が2017(平成29)年から開始した募集品質向上に向けた一連の取組についても乗換問題が報道等で広く取り上げられるまで議論をしなかったこと。

日本郵政

① グループガバナンスの機能不全

コンプライアンス委員会では、かんぽ生命保険及び日本郵便で不

適正な募集行為がされている端緒を把握していたにもかかわらず、十分な実態把握や対応を両社に対して指示してこなかったこと。

また、代理店手数料や営業目標の設定、募集品質の改善に向けた体制の構築や対策の策定等、かんぽ生命保険と日本郵便にまたがり、募集品質に重要な影響を与える経営戦略の決定や内部統制の構築について保険持株会社としての統括・調整機能を果たしてこなかったこと。

加えて、報道や当局による報告徴求命令があったにもかかわらず、保険持株会社としてグループ各社を主導した対応を適切にしてこなかったこと。

さらには、2019年9月以前の営業自粛等については、経営上の重要な判断であるにもかかわらず、取締役会等に諮ることなく各社長間での非公式な会合で意思決定をしたこと。

② グループコンプライアンスの不徹底

経営理念として「お客さま本位」及び「コンプライアンスの徹底」を掲げているにもかかわらず、グループでお客さまの利益や経済合理性を顧みない契約が広がっていること、コンプライアンスについては形式的に法令や社内ルールを遵守すればよいとする考え方が広がっていること等の実態を把握しておらず、経営理念をグループ内に浸透させてこなかったこと。

処分を受けた3社の経営責任の明確化については、かんぽ生命保険の社長植平光彦、日本郵便の会長高橋亨及び社長横山邦男並びに日本郵政の社長長門正貢及び上級副社長鈴木康雄が2020年1月5日に退任した。新社長には、かんぽ生命保険は千田哲也、日本郵便は衣川和秀、日本郵政は増田寛也が6日に就いた。

【業務改善計画】

業務改善計画については、3社は、骨子としては以下のものを内容とするものを策定し、2020(令和2)年1月31日に、かんぽ生命保険及び日本郵政は遠藤金融庁長官及び高市総務大臣に、日本郵便は関東財務局長及び高市総務大臣にそれぞれ提出した。

- お客さまに不利益を生じさせた可能性が高い契約の特定、調査、契約復元等、適切なお客さま対応の実施
 - ・ 特定事案調査及び全ご契約調査の継続実施
 - ・ 全ご契約調査の「深掘調査」¹⁴¹の実施

¹⁴¹ 対象は次ページに示す契約

- 不適正な募集行為をしたと認められる募集人に対する適切な対応
 - ・ 自認に頼らない事実認定及び事故判定の実施
 - ・ 調査協力（自己申告）制度の取組の強化
 - ・ 募集人処分への「業務停止」及び「注意」の追加
 - ・ 管理者に対する処分
- 適正な営業推進態勢の確立（お客さま本位の販売の定着）
 - ・ 行動規範のお客さま本位の理念に基づいたものへの見直し
 - ・ 「かんぽ営業スタンダード」¹⁴²の策定
 - ・ お客さま本位の理念に基づいた行動規範の浸透
 - 全社員向けの研修の実施
 - コーチング型のマネジメント研修の実施
 - 総合的なコンサルティングの推進に向けた体制の整備
 - ・ 営業目標等の体系の見直し
 - ・ 保障見直しの仕組みの改善
- 募集管理態勢の強化（お客さまの意向に沿わない契約の未然防止）
 - ・ 第一線（郵便局、コールセンター、サービスセンター等）
 - 申込みから契約締結までの重層的なチェックの実施
 - ・ 第二線（本社等）
 - 適正な募集管理のための体制等の強化
 - 事故判定及び処分基準の厳格化等による牽制
 - ・ 第三線（内部監査部門）
 - 内部監査部門の強化
- 経営層による管理（取締役会等によるガバナンスの強化）

多数契約（過去5年間で新規契約10件以上を締結し、その3割以上が消滅したもの）：対象契約者数約0.6万人

多額契約（2019年12月時点で65歳以上の契約者が月額保険料10万円以上の払込みをしており、かつ、短期消滅契約が1件以上生じているもの）：対象契約者数約1.8万人

被保険者を替えた乗換契約（過去5年間で契約者が同一で被保険者を変更した新規契約を締結し、その変更後契約が短期消滅しているもの）：対象契約者数約2.7万人

保険種類を替えた乗換契約（過去5年間で年金から保険への乗換があったもの又は保険⇔年金の乗換の繰返しがあったもの）：対象契約者数約0.4万人

保険期間等短縮変更制度を利用した乗換契約（過去5年間で既契約の保険期間等を短縮変更して新規契約の申込みをしているもののうち新規契約が引受謝絶等に該当するもの）：対象契約者数約0.4万人

¹⁴² お客さまの将来への不安や現状等を踏まえた真のニーズをヒアリングシート等での確に把握した上で商品の提案をする等といったかんぽ生命保険の商品のスタンダードな販売モデル

- ・ PDCAサイクルの徹底
- ・ 各社及びグループのガバナンスの強化
- ・ 改善策のモニタリング及び定期的な進捗状況の公表

業務改善計画の進捗及び改善状況の金融庁及び総務大臣への報告は、初回のは3月13日にし、以降命令等のおおむね3か月ごとに行っている。

また、業務改善計画の経営層による管理の一環として外部専門家に公正・中立な立場から各種アドバイスをしてもらうこととして、ゆうちょ銀行を含めた4社で4月2日に「JP改革実行委員会」を置き、同委員会の助言も受けながら、9月11日、グループとしての改善の決意を「お客さまの信頼回復に向けた約束」の策定として公表した。

以上のような業務改善計画等に基づくお客さま対応等を進めた日本郵政グループは、郵便局等での営業を自粛していたかんぽ生命保険商品、投資信託等について、10月5日、お客さまに迷惑をかけたことをお詫びすることを第一とする信頼回復に向けた業務運営を開始した。なお、お客さまの信頼回復に向けた契約調査は6月末でおおむね完了している。2021年2月10日からは、かんぽ生命保険の直営店では、かんぽ生命保険から訪問等をしたことがある又は説明の要望等があったことがある法人のお客さまには、かんぽ生命保険側からの保険商品及びサービスの案内及び提案もすることとした。

募集人等に対する処分は、3月19日時点で募集人2,269人、募集人の当時の管理者等686人、本社、支社、エリア本部等の責任者396人に対して行っている。

4月1日からは、信頼回復に向けた業務運営を継続する中で、郵便局社員から、お客さまが想定するニーズの確認をしながら、お客さまニーズに応じた金融商品の情報提供や提案をすることで、営業活動を通じたお客さまとの信頼関係の構築を進めていく新たな営業スタンスに移行した。

なお、かんぽ生命保険商品の不適正募集の問題に関連しては、NHKによるクローズアップ現代+の2回目の放送の準備のためのホームページの動画に日本郵政等が抗議し、それへの対応に関してNHK経営委員会がNHK会長を厳重注意し、そこから更に同委員会による番組介入の可能性の問題にまで議論が広がるというようなことがあった。また、総務事務次官が日本郵政に対する行政処分案に関する検討状況を同社上級副社長に漏洩したとして懲戒処分を受けて辞任するというようなこと¹⁴³もあった。

¹⁴³ このことについては、日本郵政は弁護士に調査を依頼し、調査の結果、上級副社長側に違法性は認められなかった。ただし、次官とのコミュニケーションを控えるといった対応が妥当であったと考えられるとされている。

2 ゆうちょ銀行キャッシュレス決済サービスの不正利用

ゆうちょ銀行は、キャッシュレス化やFinTechが急速に進展しているという大きな流れから、キャッシュレス決済サービスを提供してその充実を図ってきたが、2020(令和2)年8月から9月にかけて、それらのうち即時振替サービス及びmijica(Visaデビット・プリペイドカード)で行われた不正利用が顕在化した。悪意がある第三者がお客さまになりすまし、不正に送金や貯金口座からのチャージをしていたものである。お客さまの被害は、即時振替サービスでのものが計235件、約5,296万円、mijicaでのものが計54人、約332万円であった(2021年3月末時点)¹⁴⁴。

2020年12月末現在、即時振替サービスでは一部の収納機関の利用を停止しており、被害に遇われたお客さまには被害全額の補償をすることとしている。mijicaでは不正があった機能を停止しており、被害に遇われたお客さまには補償をした。

即時振替サービスの不正利用については、2017(平成29)年7月には既に被害があったとお客さまの申告があったにもかかわらずゆうちょ銀行が有効な対策を講じていなかったため、その後の不正行為による多数の被害を招いた。このように、これらの事案については同行のガバナンスに問題があったと考えられるところであり、同行の監査委員会は、事案の一連の経緯に係るガバナンスの構築及び運用状況の検証をし、その結果と骨子としては以下のような委員会の意見(提言)を2020年12月9日に取締役会に報告した。

- ・ 「お客さま本位」の業務運営を行うための品質管理
- ・ 適切な情報開示
- ・ サイバーセキュリティやITリスクに係るリスク管理・コンプライアンス部門等の管理部門の機能の強化
- ・ 対応策を協議する専門委員会の議論の深化
- ・ 情報伝達の複線化

同行のガバナンスについては、JP改革実行委員会にもその現状、課題等についての検証を日本郵政から依頼することとし、委員会が検証をしてその結果と骨子としては次ページに示すようなガバナンス強化に向けた改善策の提言についての報告を2021年1月29日にした。

¹⁴⁴ 金融庁がホームページで公表しているところによれば、偽造キャッシュカード等による被害の状況は、2020年度は、偽造キャッシュカード122件、約9,100万円、盗難キャッシュカード1万826件、約85億1,900万円、盗難通帳23件、約3,400万円、インターネット・バンキング1,499件、約18億8,800万円、連携サービス16件、約400万円

- ・ 真の「顧客本位の業務運営」を実現するための組織風土改革の実行
- ・ 「顧客本位の業務運営」の進捗状況を定期的に確認し、経営陣に適時に報告する仕組みの構築
- ・ 社外取締役を含む外部人材の知見の一層の活用
- ・ 部門をまたいだ人事異動・交流等の活性化
- ・ リスク管理態勢の強化
- ・ 顧客の声を経営に適切に生かす態勢の再構築及び着実な実行
- ・ お客さま等の信頼が毀損されるおそれがある事態を早期に探知し、危機管理対応に移行するための、リスク事象に係る情報伝達のルール及び責任部署等の明確化した策定並びにそれらの周知徹底
- ・ 日本郵政での、子会社からのリスク情報を第一次的に受け付け、日本郵政の経営陣に対する報告、関係部署との共有等を迅速に行う機能及び態勢の整備
- ・ グループガバナンス、特に「コンダクト・リスク」¹⁴⁵に係る情報を早期に探知し適切に対応するための日本郵政による方策の検討及び実行を通じた、子会社であるゆうちょ銀行のガバナンスの強化

3 その他の不適正な取扱い

【かんぼの宿のメニューの不適正表示】

2013(平成25)年には多くのホテル等でメニュー表示と異なる食材を使用した料理を提供していた事案が判明して社会問題化した。日本郵政(本社)は、かんぼの宿塩原のランチメニューの「ステーキ定食」の牛肉が牛脂注入加工肉であったことを同年10月30日に確認し、即日販売を停止するとともに、翌31日、おわびと他のかんぼの宿等を調査することを公表した。全国66か所のかんぼの宿等を調査した結果、17か所で同様の事案があったため、11月8日に取組方針を公表した上で、事案があった施設では、反省及び謝罪とともに割引券の贈呈、全てのお客さまへのランチの10%引きでの提供等の対応をした。また、日本郵政(本社)は、食品表示の適正化に向けて内部管理体制の充実・強化を図るため、①かんぼの宿等のマニュアルの改正、②組織間牽制機能の強化・改善(リーフレット案の本社事前確認、全施設の本社によるモニタリング(年1回)等)及び③各種の会議、研修等での注意喚起、をした。

しかしながら、かんぼの宿青梅では、2016年にも、5月から7月にかけて販売

¹⁴⁵ まだ必ずしも共通した理解が形成されているとは言えないものであるが、金融機関の行動等により利用者保護に悪影響が生じる等のリスク

した「初夏の彩会席 北海道の味覚満喫プラン」の食材の一部に北海道産でないものを使用した。10月にこのことを確認した同施設は、反省及び謝罪とともに、利用したお客さまには個別におわび状を送り、更にギフト券も贈った。また、日本郵政（本社）は、11月に全国のかんぼの宿等に対して食材の産地等を明記する場合の安定供給が可能か等の確認の徹底等の注意喚起をした。

【郵便料金等の不適正収納】

足立郵便局（東京都）郵便部長（当時）が、2016(平成28)年4月15日から6月2日までの間に、6回にわたり、特定の発送代行業者が差し出す郵便物等について、申出通数より実際の差出し通数が多いことを認識しながら、申出通数のまま料金を収受し、日本郵便に3,709万円の損害を与えた。

足立西郵便局（東京都）郵便部長（当時）も、5月20日から6月20日までの間に、9回にわたり、同様の手口で、日本郵便に3,950万円の損害を与えた。

日本郵便は、両社員を9月20日付けで懲戒解雇した。

また、青葉郵便局（横浜市）郵便部長（当時）が、特定の発送代行業者が差し出す郵便物等について、同発送代行業者から接待を受けた見返りとして、申出通数より実際の差出し通数が多いことを認識しながら、申出通数のまま料金を収受し、日本郵便に損害を与えた。この社員は、2018年2月15日、背任及び加重収賄の容疑で神奈川県警察本部に逮捕された。

土浦郵便局（茨城県）郵便部課長及び筑波学園郵便局（茨城県）郵便部課長（いずれも当時）も、同じ発送代行業者についての同様の犯行をし、日本郵便に損害を与えた。これらの社員は、2018年6月21日、加重収賄の容疑で神奈川県警察本部及び茨城県警察本部に逮捕され（逮捕時点では、前者の課長は退職、後者の課長は土浦郵便局郵便部課長）、7月11日に再逮捕された¹⁴⁶。

【投資信託の不適切取扱い】

ゆうちょ銀行では、高齢のお客さまに投資信託を販売する際は社内規則で勧誘前と申込み受付前の2回管理者が承認をすることとしている。しかしながら、お客さまから苦情があって個別の販売状況を調査している過程で勧誘前には管理者が承認をしていない事案があったことが2018(平成30)年11月に判明した。これを契機に調査をしたところ、適合性の原則¹⁴⁷に反するものではなかったが、

¹⁴⁶ 青葉郵便局郵便部長並びに土浦郵便局郵便部課長及び筑波学園郵便局郵便部課長の事案については、2021年10月末現在係争中の部分があるため、犯行期間及び金額は記述していない。

¹⁴⁷ 金融商品取引法（昭23法律25）が、金融商品取引業者等は、金融商品取引行為について、顧客の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不相当と認められる勧誘を行って投資者の保護に欠けることとなっており、又は欠けることとなるおそれがあることに該当することがないように、その業務を行わなければならないとしているもの

勧誘前には管理者が承認をしていない事案がゆうちょ銀行直営店で1万7,700件、郵便局で1,891件あった。

この問題については、2019(令和元)年6月14日の報道や18日のゆうちょ銀行の株主総会での謝罪で一般に知られるところとなったが、19日、國重徹総務大臣政務官が、かんぽ生命保険商品の不適正募集等の問題と併せて日本郵政グループ全体としてのコンプライアンス遵守及び営業活動の適正化について日本郵政に行政指導した。

【収納済み切手の横領と不祥事案に関する情報公開の在り方の問題】

2015(平成27)年5月から2017年4月までの間に芝郵便局(東京都港区)総務部課長が料金計器別納予納金等として受け入れた切手を横領して換金していたこと、また、犯行期間は不明であるが、神田郵便局(同都千代田区)郵便部課長代理が料金計器予納金として預かった切手を横領していた疑いがあることが東京国税局の税務調査を契機に2018年3月に判明した。日本郵便は、芝郵便局の事案については同月、神田郵便局の事案については5月に総務省に報告し、6月4日に同省から調査を要請されて11日にその結果を報告していた。

2019(令和元)年10月31日に至り、これらの事案があったことが報道されたが、この報道があるまで日本郵便がこれらの事案について公表していなかったことが事案そのものとともに問題とされた。同日、総務省(情報流通行政局郵政行政部長)は、日本郵便に、報道にあったような事案に関する情報公開の在り方について検討することも含め、2018年に発生した事案を受けて既に同社で対応している同様の事例がないのかについての実態調査、再発防止策の実施状況やその効果等の整理・分析をするとともに、再発防止策を更に徹底することについて行政指導した。12月26日には、サンシャイン60内郵便局(東京都豊島区)でも同様の事案があったことが判明したにもかかわらず、速やかな公表がなかった等として、収納済み切手の不適正な取扱いの再発防止策の着実な実施及び不祥事案に関する情報公開の在り方について再び行政指導(要請)した。

なお、遺憾ながら、同種の事案は、2017年4月から2018年3月までの間に堺^{さかい}中郵便局(堺市中区)総務部長が犯したのもあることが2020年7月に判明している。

【かんぽ生命保険商品と投資信託の不適正な横断的販売】

かんぽ生命保険商品と投資信託の不適正な横断的販売の問題は、例えば、かんぽ生命保険商品を解約してその返戻金を基に毎月分配の投資信託を購入し、更にその投資信託の分配金を原資として新たに加入したかんぽ生命保険商品の保険料の支払に充てていたお客さまが、投資信託の分配金が減少し、保険料を支払うことができなくなったというようなものである。そもそも保険契約の内

容がお客さまの意向に沿っていない可能性があるもので、かんぽ生命保険商品の不適正募集の問題を契機に顕在化した。顕在化は、投資信託の分配金が定額で保険料を支払うことができるというような正しくない説明を受けたお客さまからの申告によるものであった。

この問題については、2019(平成31)年4月以降に申告があったお客さまとの取引及びお客さま本位でない懸念がある取引と外形上同様の過去5年間の取引について法令等違反調査等をした。その結果、18人のお客さま(関連社員13人)の取引が法令等違反に該当すると判断し、関連社員には厳正に対処するとともに、かんぽ生命保険商品及び投資信託の契約無効又は契約復元の措置を希望するお客さまにはそれらの措置をし、又はその手続き中である(2021(令和3)年3月5日時点)。

第2節 災害等への取組

1 熊本地震

【被害状況】

2016(平成28)年4月14日午後9時26分に熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード6.5の地震(前震)及び16日午前1時25分に同地方を震源とするマグニチュード7.3の地震(本震)(平成28年(2016年)熊本地震)が発生した。前震で同県上益城郡益城町の一部地域で震度7、本震で同地域等で2度目の震度7を観測したほか、前震及び本震以外に最高震度が6弱以上の余震が5回発生する等し、人的被害だけを見ても死者273人(災害関連死を含む。)及び負傷者2,809人(2019年4月12日現在)、その他住家、交通、ライフライン等に深刻な被害をもたらした。

日本郵政グループでは、人的被害は日本郵便の社員の負傷者40人であり、郵便局16局及び簡易郵便局4局が一部損壊等の被害に遭った。

【業務の再開・臨時取扱い】

発災後、郵便局12局及び簡易郵便局12局が窓口業務を休止した。業務はその後順次再開し、休止が長引いた郵便局1局も移転してではあるが、2020(令和2)年2月10日に再開した。

かんぽの宿阿蘇は、2016(平成28)年4月16日から5月14日まで、阿蘇市(熊本県)との協定に基づき、被災して避難した者を受け入れ、このため、宿泊及び日帰りの利用を休止し、6月18日にそれらの利用を再開した。ホテルメルパルク熊本もライフラインの停止で一時的に営業を休止したが、レストラン及び宿泊部