

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

門から営業を再開し、7月1日に全館で営業を再開した。

一部の郵便局（簡易郵便局を除く。）では、土曜日及び日曜日に臨時に窓口営業をすることとし、発災直後の4月16日（土）及び17日（日）は5局、23日（土）及び24日（日）は3局で非常取扱いを含む貯金の払戻し等をした。また、23日及び24日は2局、29日から5月15日までは5局でATMの取扱時間を延長し、又は臨時に稼働した。また、車両型郵便局での臨時サービス及び避難所4か所に設置した臨時郵便局での非常取扱いを含む貯金の払戻し等もした。

【復旧・復興の支援】

平成28年（2016年）熊本地震に当たっては、一定規模以上の災害の場合はしている非常取扱い及び上述した郵便局の臨時営業等のほか、被災者の支援等のため、以下のような特別な措置を講じた。

4月27日から、避難所への郵便物等の配達をした。

4月21日から6月17日まで、年金、恩給、国税還付金等の支払郵便局が被災で業務を休止している場合は、支払郵便局以外の郵便局（簡易郵便局を除く。）及びゆうちょ銀行直営店で支払をした。

7月21日から2017（平成29）年3月31日まで、ゆうちょ銀行がスルガ銀行（株）と提携して提供する個人ローン商品（ローンの債権者はスルガ銀行）を、金利を店頭表示金利から最大で5%引き下げる等して被災者であるお客さまに提供した。

保険の非常取扱いについて、保険料払込み猶予期間の延伸を、通常の払込猶予期間を含めて最長6か月までとした。

4月15日から6月30日までの間に新規に受け付けた災害救助法（昭22法律118）が適用された地域で被災した保険契約者への普通貸付けについて、貸付期間（1年間）内は利息を免じ、貸付期間経過後は利率を一律0.55%に減じた。

被災地等の事情で、直ちに入院することができず、一定期間経過後に入院し、その旨申し出た場合、けがをした日から入院を開始したものとして入院保険金を支払うこととした。また、病院等の事情で、入院治療が必要であったにもかかわらず、入院できず、又は本来必要な期間より短期の入院で避難所等で療養した場合、本来必要であった入院期間についての医師の証明書等の提出で、それらの期間も入院したものとして入院保険金を支払うこととした。

九州広域復興支援投資事業有限責任組合の組合員にゆうちょ銀行が2016年7月29日の設立日からなり、10億円を出資した。

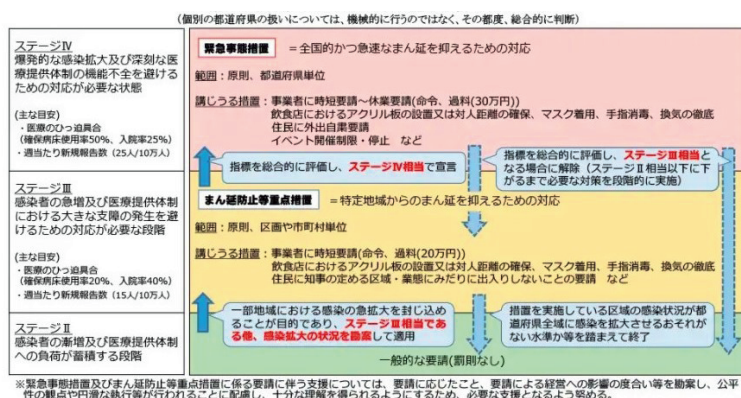
そのほか、日本郵政グループ4社（日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行及び

かんぽ生命保険)は、2016年5月20日、合計2,000万円の義援金を熊本県共同募金会熊本地震義援金(赤い羽根共同募金)に寄贈した。

また、これら4社の社員有志の「日本郵政募金会」が、2016年5月16日から7月29日まで、全国の郵便局等で「ポスト募金」をし、総額4,589万6,432円を熊本県及び大分県並びに両県の23市町村に寄託した。

2 新型コロナウイルス感染症

【緊急事態措置、まん延防止等重点措置等について】



(内閣官房の新型コロナウイルス感染症対策HPより)

【蔓延】

2019(令和元)年12月にその発生が報告されて以降、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が世界的に蔓延し、2021年3月末現在で新型コロナウイルス関連の肺炎と診断されている感染者は1億2,815万例、死者は280万人を超えている。我が国でも新型コロナウイルス感染症の感染者は47万2,112例、死者は9,113人となっており、2020年4月7日から5月25日まで、2021年1月8日から3月21日まで及び4月25日から9月30日までの間は、

新型コロナウイルス感染症対策特別措置法(平24法律31)に基づき、緊急事態宣言により最大で全都道府県を措置区域として緊急事態措置を実施すべき期間とされた。また、この間に同法を改正して設けられたまん延防止等重点措置も延べ33都道府県で実施すべきとされた。

日本郵政グループでも2021年3月末までに主要4社で1,100人の社員等の感染が確認され、お客さまに影響する可能性がある場合には窓口業務や集配業務に必要な期間休止した。また、特に国際郵便物について、航空便の減便等で遅延が生じたほか、長期間引受けを停止した名宛国・地域があった。

【グループの新型コロナウイルス感染症問題に対する取組】

日本郵政グループとしての新型コロナウイルス感染症問題に対する主な取組は、以下のようなものである。

○ 国民の皆さまへの支援

- ・ 日本郵便：政府からの要請を受けた、マスクの配布、各市区町村から差し出される特別定額給付金関係郵便物の配達

- ・ かんぽ生命保険：COVID-19で亡くなった場合の死亡保険金に加えた倍額支払の対象としての保険金の支払、ラジオ体操の動画配信
- ・ ゆうちょ銀行：COVID-19の感染拡大の影響に対応する地域ファン
ド¹⁴⁸へのLPとしての23億円の出資
- ・ 日本郵政・日本郵便・ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険：COVID-19の感染拡大の防止等に関する活動の支援としての日本赤十字社への1億円の寄附

○ 感染拡大の防止（お客さまと社員の安全の確保）

- ・ 日本郵便：郵便物等の非対面配達、当日受付の再配達の休止
- ・ 日本郵便及びゆうちょ銀行：窓口へのビニールカーテンの取付け、
窓口営業時間の短縮
- ・ ゆうちょ銀行：社員の交代による勤務や窓口の一部縮小
- ・ 日本郵政：かんぽの宿等の休止
- ・ グループ各社：社員の出勤の抑制、業務上の出張、会議・式典等の
原則自粛

第7章 経営成績

日本郵政グループが主要4社となった2012(平成24)年度から郵政創業150年を迎える直前の2020(令和2)年度までの郵便局数並びにグループ連結及び主要各社の損益その他の経営成績は、以下のようなものであった。

年 度		2012	2013	2014	2015	2016
グ ル ー プ 連 結	収 益	158,536	152,419	142,682	142,727	133,368
	費 用	147,065	142,593	132,872	134,237	130,132
	損益 (億円)	3,074	2,421	2,007	1,780	1,526
	契約者配当準備金繰入額	2,768	2,612	2,978	2,366	1,550
	法人税等	0	1	▲1	83	447
	非支配株主帰属当期純利益	5,627	4,790	4,826	4,259	▲289
親会社株主帰属当期純利益						
資 産	(億円)	2,928,929	2,922,464	2,958,497	2,919,470	2,931,625
純資産合計	(億円)	124,481	133,886	153,015	151,760	149,545

¹⁴⁸ 投資対象にCOVID-19の感染拡大の影響を受けている企業を含む地域ファンド