

日本郵政グループ

中間期

ディスクロージャー誌

(2019.4.1—2019.9.30)

2019



2019 日本郵政グループ 中間期ディスクロージャー誌

— I N D E X —

I	日本郵政グループ トップメッセージ	1
II	かんぽ生命の契約乗換等に係る問題について	2
III	財務の概要	
●	連結経営成績	10
●	連結財政状態	11
●	1株当たり情報	11
●	配当情報	11
●	外部格付	11
IV	事業の概要	
● 1	日本郵便の事業について	13
● 2	ゆうちょ銀行の事業について	16
● 3	かんぽ生命保険の事業について	17
● 4	その他の事業について	18
V	日本郵政グループについて	
● 1	会社概要	20
● 2	役員一覧	22
VI	資料編 財務データ	
● 1	主要な経営指標等の推移	24
● 2	日本郵政グループ中間連結財務データ	26
	開示項目一覧	48

本誌は、銀行法第52条の29に基づいて作成されたディスクロージャー資料（業務および財産の状況に関する説明書類）であり、当社またはその子会社の株式その他の有価証券の勧誘を構成するものではありません。また、本誌には、当社グループおよびグループ各社の見通し・目標等の将来の業績に関する記述が含まれています。

これらは、本誌の作成時点において入手可能な情報、予測や作成時点における仮定に基づいた当社の判断等によって記述されたものであり、将来の業績を保証するものではなく、リスクと不確実性を内包するものです。そのため、今後、経営環境に関する前提条件の変化、経済情勢や景気動向、法令規制の

変化、大規模災害の発生、保有資産等の価値変動、風評・風説等、その他の幅広いリスク・要因の影響を受け、実際の経営成績等が本ディスクロージャー誌に記載された内容と異なる可能性があることにご留意ください。

本誌内の数値およびパーセント表示は、単位未満の端数を四捨五入して表示していますが、財務諸表などの財務に関する計数等については、単位未満の端数を切り捨てて表示しています。

また、これにより、合計数字が合わない場合があります。本誌内の数値およびパーセント表示は、特別な表示のある場合を除き、2019年9月30日現在のものです。

I 日本郵政グループ トップメッセージ



2020年1月6日付で、日本郵政の代表執行役社長に就任いたしました増田寛也でございます。皆さまには、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、当グループに対する皆さまのご理解を一層深めていただくため、「日本郵政グループ 中間期ディスクロージャー誌2019」を作成いたしました。ぜひ、ご一読ください。

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題につきまして、お客さまをはじめとする多くの関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社グループの全役職員は、日本郵政、日本郵便およびかんぽ生命が、この問題につきまして、総務大臣および金融庁より受けた保険業法等に基づく行政処分を厳粛に受け止め、お客さまの不利益を一刻も早く解消するとともに、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう、再発防止に向けて内部管理態勢のより一層の強化とコンプライアンスの徹底に取り組み、一日でも早く皆さまからの信頼を取り戻せるようグループ一丸となって全力を尽くして参ります。

なお、この問題の概要と経緯、特別調査委員会における原因分析、日本郵政グループの報告内容及び日本郵政グループが受けました行政処分につきましては、2ページから9ページまでに記載したとおりです。

2019年度上半期の取り組みと経営成績

2018年5月に発表いたしました「日本郵政グループ中期経営計画2020」の2年目となる2019年度上半期の取り組みと経営成績について申し上げます。

郵便・物流事業については、お客さまの利便性向上を図るとともに社会的課題である再配達削減のため、「置き配」の普及拡大に向けた「置き配体験 モニターキャンペーン」を実施しました。

金融窓口事業については、全国初の取り組みとして、長野県泰阜村の地方公共団体事務の包括受託を開始する等、一層の地域・社会の活性化への貢献や更なる収益の確保に取り組みしました。

国際物流事業については、海外のBtoB物流を中心に事業展開するトール社と日本郵便のシナジーを強化し、コントラクトロジスティクスを中心に国内BtoB物流の拡大等を推進しました。

銀行業については、国債等の利息収入の減少に対応するため、運用の高度化・多様化を推進し、また、ネットワークの特性を活かしお客さまのメイン口座化を進め、「ゆうちょPay」等の決済サービス、ATM、投資信託等の手数料ビジネスを強化しました。

生命保険業については、お客さま本位の募集態勢の確立に向けて、「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、経営トップ主導で募集品質向上に取り組む体制を整備しました。

これらの取り組みにより2019年度上半期の経営成績につ

きましては、グループ連結での経常収益は5兆9,693億円、経常利益は4,026億円、親会社株主に帰属する中間純利益は2,365億円となりました。

今後の課題

まず第一に、かんぽ生命保険の不適正募集に係る問題の全容を速やかに解明し、お客さまの不利益を一刻も早く解消するとともに、二度とこのようなことが起きることがないように実効性のある再発防止策を講じ、それらを着実に実行して信頼の回復に全力で取り組んでまいります。

また、厳しい経営環境の中でグループとしての成長戦略を描くことができるよう、様々な取り組みを進めてまいります。

郵便・物流事業については、eコマース市場の成長に伴い宅配便市場の拡大が見込まれることから、荷物の増加に対応する態勢を整備し、引き続き安定的なサービス提供に取り組んでまいります。

金融窓口事業については、大切なお客さまとの接点である郵便局ネットワークを活かし、地域の皆さまのお役に立てるような商品・サービスを引き続き拡大していくこととしています。

国際物流事業については、トール社において将来的な成長に向けた取り組みを行うほか、日本国内においても一体的な国際物流サービスを引き続き提供してまいります。

銀行業については、「ゆうちょPay」の利用可能店舗の新規開拓等を通じて決済サービスの充実・キャッシュレス化を推進するとともに、運用を一層高度化・多様化してまいります。

生命保険業については、お客さま本位の募集態勢の確立に向けて募集品質向上に取り組むとともに、バックオフィス事務の効率化、資産運用の多様化を進めてまいります。

さいごに

日本郵政グループは、引き続き「トータル生活サポート企業」を目指し、全ての社員が事業の粋を超え、お客さまの期待に応えていけるよう、誠実に、謙虚に、常に感謝の気持ちを忘れず「チームJP」としてグループ一丸となって取り組む所存です。

皆さまにおかれましては、今後とも日本郵政グループへのご支援・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

2020年1月

日本郵政株式会社
代表執行役社長

増田 寛也

Ⅱ かんぽ生命の契約乗換等に係る問題について

問題の概要と経緯

かんぽ生命の商品において、お客さまが保障を見直される際の取り扱い等に関する社内調査を実施した結果、お客さまのご意向に沿わず不利益が生じた可能性のある事例があることが判明いたしました。

この事案を厳粛に受け止め、ご契約の調査、復元、募集品質の改善に向けた取り組みを、全社一丸となって進めてまいりました。2019年7月24日には、日本郵政、日本郵便およびかんぽ生命と利害関係を有しない外部専門家のみで構成される特別調査委員会を設置し、同年12月18日に同委員会としての調査報告書を公表するとともに日本郵政グループとしての調査結果と今後の取組について公表いたしました。また、日本郵政、日本郵便及びかんぽ生命保険は同年12月27日に総務大臣及び金融庁から行政処分（業務停止命令及び業務改善命令）を受けました。

お客さまをはじめ関係者の皆さまには、ご心配とご迷惑をおかけしており、深くお詫び申し上げますとともに、信頼の回復に全力で取り組んでまいります。

特別調査委員会における原因分析

特別調査委員会より本事案に係る原因分析について以下のとおりご指摘いただきました。

1 不適正募集の発生につながる直接的な原因

- (1) 募集人の一部には、モラルに欠け、顧客第一の意識やコンプライアンス意識が低く、顧客の利益よりも自己の個人的な利得等を優先させる者が存在していたこと。それにもかかわらず、このような不適正募集のリスクの高い募集人に対し、実効的な研修や教育、指導等の取組みを組織的に行ってこなかったこと。
- (2) 郵便局等の営業目標達成のために、高実績者である募集人に依存せざるを得ない状況の中で、上司等が募集品質に問題がある募集人を厚遇してきたため、販売実績を上げる手段として不適正募集が黙認されるという風潮が形成され、不適切な勧誘の話しを含めた不適正募集の手法が各地に伝播していったこと。
- (3) 高実績者ではない募集人についても、自身の所属する郵便局等の営業目標達成を理由に不適正募集を行うことが正当化される風潮が形成されていたこと。
- (4) 販売実績を上げるための自主的な勉強会等を含め、不適正募集の手法が共有される機会が存在していたにもかかわらず、これに対する適切な対応が講じられてこなかったこと。

2 不適正募集を助長した要因

- (1) 営業目標必達主義を背景とした、厳しい営業推進管理が行われていたこと。
- (2) 新規契約の獲得に対する直接的なインセンティブを付与する募集手当など、新規契約獲得に偏った手当等の体系となっていたこと。
- (3) 営業目標の設定及び配算の結果、一部の募集人に対して達成困難な営業目標が課されていたこと。
- (4) かんぽ生命の貯蓄性保険商品の販売が困難となりつつある中で、保有契約数の底打ち・反転のために、高齢者を主な顧客層とする経営目標の設定と実現に向けた営業推進管理自体が不適正募集を助長したこと。
- (5) 不適正募集の疑いを生じた募集人に対して、徹底的な調査とこれを踏まえた厳しい不祥事件・不祥事故判定や処分等が行われてこなかったこと。
 - ア 募集人の自認に過度に依存した事実認定を行っていたこと。
 - イ 募集人や管理者に厳しい処分等の制裁が課されていなかったこと。

3 不適正募集を防止できなかった構造的要因

- (1) 不適正募集を抑止する態勢の整備が不十分であったこと。
 - ア 申込関係書類審査の手続や引受手続に不適正募集を防止するための手続や仕組みが組み込まれていなかったこと。
 - イ 不適正な乗換契約を含め、顧客に不利益を生じさせるおそれのある保険募集を未然に防止するためのツールとして契約者情報等の管理システムの整備が不十分であったこと。

ウ 不適正募集に係る社内ルールに不備があり、その潜脱を招いたこと。

エ 製販分離体制の下で、委託元保険会社であるかんぽ生命による委託先代理店である日本郵便に対するコンプライアンス上の統制が脆弱であったこと。

(2) 顧客に不利益を与える乗換契約等の不適正募集の実態が長期間にわたって把握されてこなかったこと。

ア 顧客の苦情等を含め不適正募集の疑いに係るリスク情報がもたらされても、リスク感度の低さに起因し、これらの情報が問題点等の発見に活かされず、矮小化された結果、問題の抜本解決がなされず、実態把握の遅れにつながったこと。

イ かんぽ生命保険の募集に係るコンプライアンス・リスク管理態勢に不十分な点があり、顧客に不利益を与える乗換契約等の不適正募集の兆候を発見できなかったこと。

ウ 顧客に不利益を与える乗換契約等を含め、不適正募集の実態把握につながる現場の声が経営層に届かない組織風土となっていたこと。

4 乗換契約に関する特有の原因

(1) 条件付き解約制度及び契約転換制度等が導入されてこなかったこと。

(2) 乗換契約の募集に係る社内ルールに不明確な点があったため、形骸化や潜脱を招き、適切な運用がなされていなかったこと。

(3) 高齢者募集や多数契約募集など他の類型への対策が優先されたため、不適正な乗換契約への抜本的な対策が遅れたこと。

5 かんぽ生命保険商品の募集に係るコンプライアンス・リスク管理態勢の問題点

(1) 事業部門である郵便局の募集現場における不適正募集の防止に向けた管理態勢が不十分であったこと。

(2) 管理部門に対する牽制が不十分であったこと。

(3) 内部監査部門による検証も不十分であったこと。

(4) 事業子会社のコンプライアンス・リスクに関する情報が、日本郵政に適時にもたらされる態勢が構築されていなかったこと。

6 日本郵政グループのガバナンスに係る問題点

(1) かんぽ生命のガバナンスに係る問題点

ア リスク感度の低さに起因し、リスク事象を探知した際、根本原因の追究と抜本解決を先延ばしにし、問題を矮小化する組織風土であったこと。

イ 縦割り意識に起因する部門間連携不足と情報伝達の目詰まりが生じていたこと。

(2) 日本郵便のガバナンスの問題点

ア 重層的な組織構造の中で、郵便局の現場で発生している不適正募集の実態の把握ができていなかったこと。

イ 日本郵便において、金融コンプライアンスの要請に適切に対応する体制が構築されていなかったこと。

ウ コンプライアンスを狭義の法令違反と捉え、顧客本位の観点から、かんぽ生命の保険募集に求められる対応がなされていなかったこと。

(3) 日本郵政のガバナンスの問題点

ア 持株会社としての日本郵政が果たすべき役割やグループガバナンスの在り方について、全役員のコンセンサスが得られていなかったこと。

イ グループの企業価値を毀損するおそれのある情報の共有等に関するルールが明確でなかったことなどから、不適正募集の実態に関する情報が不足していたため、必要な対策を講じることができなかったこと。

日本郵政グループにおけるご契約調査の結果及び今後の取組

1 かんぽ生命のご契約調査の結果

(1) かんぽ生命のご契約調査の概要

かんぽ生命では、契約乗換に関わる特定事案(※)の調査と全ご契約調査を実施しております。

特定事案調査では、対象のお客さまに、ご契約時の状況や契約復元等のご意向を確認し、お客さまの不利益の回復を優先して、お手続きを進めさせていただくとともに、ご契約時の状況等の確認結果に基づき、募集人への調査を行っております。

全ご契約調査では、ご加入のご契約がご意向に沿うものであるかのほか、ご要望やご意見をお聞きし、内容に応じて必要な対応や調査を行っております。

調査の実施にあたっては、お客さまへのご意向等の確認手法や分析手法について、独立した中立・公正な第三者により構成された特別調査委員会に適宜ご説明し、ご意見をいただきながら、適正な手続きにより進めてまいりました。

(※)特定事案…契約乗換によってお客さまに不利益が生じた可能性がある類型(A-F類型)に該当するためお客さまに対して実態を把握するための調査を行うこととした事案

(2) 特定事案調査の結果

① ご意向確認の結果

特定事案調査につきましては、対象となるお客さま(事案数18.3万件、名寄せ後のお客さま数15.6万人)に対して、お客さまごとに該当事例を記載し、質問事項を同封した書面の発送を行った上で、曜日・時間等を変えてのお電話や、ご高齢のお客さま等にはご訪問することなどにより、お客さまのご契約加入時のご意向を確認してまいりました。

ご連絡がつかないお客さまには、「繰り返しご訪問を行う」、「不着となったお客さまへの住所調査を行う」など、一人でも多くのお客さまにご案内するために様々な工夫を行ってまいりました。

こうした活動でもコンタクトができないお客さまに対しては、郵便物を差し出した記録を残す「特定記録郵便」にて、お客さまのご意向を確認するための質問を記載したアンケート用紙と、お客さまご自身で返信いただけるよう返信用封筒も同封してお送りすることでご回答をお願いし、加えてお電話やご訪問等によりご意向確認を進めました。

それでもご意向確認ができないお客さまに対しては、アンケート用紙配達の際にお客さまにご都合の良い曜日や時間帯等をその場でご記載いただけるはがきを添付し、配達員がお預かりしそのまま返信できる「返信依頼郵便」をお送りしました。はがきの内容によって、アンケートのご返信のほか、お客さまのご都合の良い時間にご訪問やお電話等を行うなど、様々な連絡手段で、繰り返し、お客さまへのご意向確認を実施してまいりました。

日本郵政、日本郵便、かんぽ生命の経営陣は、随時これら施策の進捗状況を共有・確認し、追加施策の必要性を検討するとともに、人員増強が必要な場面ではグループ会社社員をかんぽ生命に出向させて必要な業務に従事させるなど、日本郵政グループを挙げて取り組んでまいりました。

その結果、ご案内が終わっているお客さまは約15.4万人(98%)、うちご意向確認ができたお客さまは約12.8万人(82%)となりました。

今後も引き続き、お客さまへのご案内に努めるとともに、ご意向確認いただけるお客さまへの対応を進めてまいります。

ご意向確認の状況¹

	対 象	
	お客さま数	割 合
ご案内が終わっているお客さま(a)	15.4万人	98%
ご意向確認ができたお客さま	12.8万人	82%
契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま ²	4.5万人	29%
ご案内をして、ご回答をお待ちしているお客さま	2.6万人	17%
ご案内状が不着等のため、ご案内ができていないお客さま(b)	0.3万人	2%
合計《(a)+(b)》	15.6万人	100%

1. 12月13日時点。事案数では18.3万件(契約件数では合計約19.4万件)に対して、ご意向確認できた事案数は14.8万件(81%)

2. 類型別の内訳は次項参照

② 契約復元等の進捗状況

契約復元等をご希望されたお客さまに対しては、丁寧にその内容をお聞きし、ご要望に沿った形で再提案するなど、可能な限りお客さまのご意向・ご都合に合わせて、手続きを進めております。

「契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま」の類型別の内訳¹

類型	調査対象事案	契約復元等について 詳細説明をご希望 されたお客さま数	契約復元等の ご説明完了数	契約復元等を ご希望された お客さま数
A	引受謝絶となった事案	2,597人	757人	128人
B	支払謝絶等となった事案	925人	343人	109人
C	減額や特約付加等の提案を検討する事案	3,452人	756人	193人
D	予定利率が低下し、保障内容の変動がない等の事案	2,188人	623人	198人
E	保障の重複が生じた事案	34,283人	23,907人	14,695人
F	保障の空白が生じた事案	2,017人	4人	1人
合 計		45,462人 ²	26,390人	15,324人

1. 12月13日時点

2. 前項の「契約復元等について、詳細説明をご希望されたお客さま数」4.5万人に相当

③ 募集人調査の状況

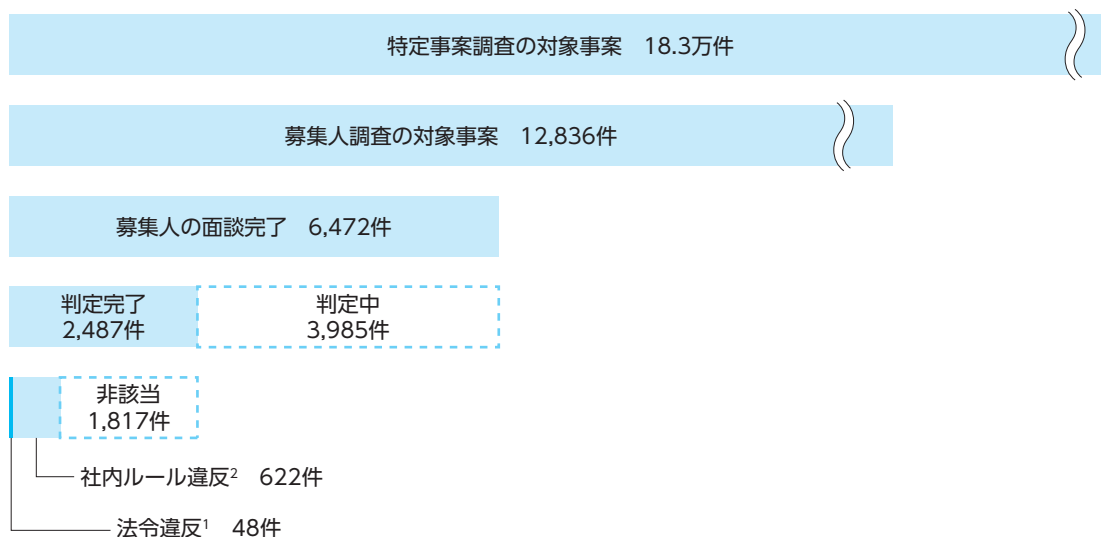
かんぽ生命は、特定事案調査として、お客さまへのご契約時の状況の確認等を行った結果、法令違反や社内ルール違反の可能性のある事案については、募集人からの聴き取り等を行い、募集態様に問題がなかったかどうかの調査を進めてまいりました(募集人調査)。

厳正かつ公正・公平に調査を進めるため、募集人の供述に過度に依存することなく、客観的事実、物証、お客さま又は第三者の信用性ある申し出などを総合的に考慮して、事実認定・判定に取り組んでおります。

また、判定基準の策定やすべての案件の判定に当たっては、弁護士による確認を得ることにより、適正な判定を行う体制を構築しております。

募集人調査において、法令違反及び社内ルール違反が判明したことについて改めてお詫び申し上げるとともに、再発しないよう、【項番2. 募集管理に係る当面の取組】を徹底してまいります。

募集人調査の状況 (12月15日時点)



1. 法令違反(定義:不利益事項不告知・虚偽説明など、保険業法に違反すると認められるもの)

2. 社内ルール違反(定義:契約乗換に関する社内手続きに違反すると認められるもの)

(3) 全ご契約調査の状況

全ご契約調査につきましては、お客さま約1,900万人に対して、12月13日時点で約100万通の返信はがきのご回答があり、約42万人のお客さまからご意見・ご要望をいただいております、日本郵政グループを挙げて対応させていただいております。

全ご契約調査の中でのご不満やご意見等の確認・調査を徹底して行うことを含め必要な対応を講じ、不利益が発生しているお客さまについては、その解消を図ってまいります。

2 募集管理に係る当面の取組

ご契約調査の結果や社内での分析、特別調査委員会からのご指摘等を踏まえ、募集管理に係る当面の取組として、以下の取組を行ってまいります。なお、今後とも必要な改善策の検討・実施に努めてまいります。

	主な取組	ポイント
1	営業目標の見直し	- 販売額を重視した営業目標から、保険料の純増額をベースとした目標へ見直し - 未加入のお客さまとの純新規契約を指標化 - 上記営業目標とリンクした組織業績評価、人事評価に見直すとともに、募集品質に係る評価基準を追加
2	手当等の見直し	次の見直しを行うべく、必要な対応を図る。 - 契約乗換に該当する契約に対する現行の手当（通常の契約の1/2支給）を、不支給に見直し - 渉外社員の支給水準（基本給と手当の割合）の見直し
3	お客さま本位の営業活動の強化	- お客さま本位のコンサルティングサービスの実施 - お客さま情報の高度化（かんぽ商品のお客さま情報の一元管理等） - お客さまのご意向確認の強化（郵便局管理者、専用コールセンターによる重層の確認等） - 募集管理体制強化に向けた体制見直し
4	コンプライアンス、監査部門の機能の充実	- コンプライアンス部門の人員、態勢の強化（かんぽ生命・日本郵便） - かんぽの募集に関するテーマに特化したテーマ監査の実施（日本郵便） - 監査・検査・モニタリングにおいて、法令・社内ルールの順守だけでなく、お客さま本位の観点を追加するとともに、各部の連携を強化し、検査等から施策までを一貫して実施できる体制を構築（日本郵便） - 日本郵政の監査部門による事業子会社のフロントライン等へのモニタリング、必要に応じた直接監査の実施
5	契約乗換対策	- 条件付解約制度・契約転換制度の導入 - 契約乗換判定期間の拡大への対応
6	商品開発	青壮年層を含めたお客さまの保障ニーズに応えるための商品の認可取得を目指す
7	募集人調査体制の強化	次の見直しを行うべく、必要な対応を図る。 - 渉外社員の携帯端末機で募集状況を録音・保管することにより、募集状況の可視化を図る - 募集人が否認した場合でも、外形的にお客さまに不利益と認められる契約形態、お客さまからの回答内容、信憑性の高い状況証拠に基づき、不適正募集に関する事実認定を行い、適切な処分を実施 - 募集人処分については、一定期間募集を停止させる「募集停止」、一定期間管理者がすべての募集状況を確認する「注意」を追加 - 募集人指導の一環として、管理者に対してかんぽ生命から注意文書を送付し、日本郵便においても、管理者の役割や責任を明確化するとともに、過怠があった場合には厳格に処分を実施 - 調査の実施に当たって、自らの違反行為の申告や調査への十分な協力を行った場合には、処分について、本来よりも軽減又は免除を行うといった原因究明等に資する取組をさらに強化
8	組織風土改革	「お客さま本位の業務運営」の浸透 - 社員の声の把握の充実（金融営業専用の社外通報窓口の新設等） - グループ会社間の連携強化（各種経営課題に関する連絡会の新設・充実等）

以上の改善策を確実に実行していくため、日本郵政にタスクフォースを立ち上げ、グループ全体として改善の計画を取りまとめ、第3者によるモニタリングを受けつつ着実に実行し、その進捗状況については定期的に公表してまいります。

行政処分等について

1 かんぽ生命への行政処分

金融庁による行政処分(業務停止命令及び業務改善命令)

ア 令和2年1月1日(水)から令和2年3月31日(火)までの間、貴社保険商品に係る保険募集(生命保険募集人に委託しているものを含む。以下同じ。)及び保険契約の締結を停止すること。

(顧客からの自発的な意思表示を受けて行う保険募集及び保険契約の締結を除く。その他、当局が契約者保護の観点から必要とされる業務として個別に認めたものを除く。)

イ 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。

(ア) 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

(イ) 顧客に不利益を生じさせた可能性の高い契約の特定、調査、契約復元等、適切な顧客対応の実施

(ウ) (イ)の調査により、不適正な募集行為を行ったと認められる募集人に対する適切な対応

(エ) 適正な営業推進態勢の確立

(オ) コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成

(カ) 適正な募集管理態勢の確立

(キ) 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

ウ 上記イに係る業務の改善計画を令和2年1月末までに提出し、直ちに実行すること。

エ 上記ウの改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3ヶ月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を令和2年2月末とする)。

2 日本郵便への行政処分

(1) 総務大臣による行政処分(業務停止命令及び業務改善命令)

ア 日本郵便株式会社法(平成17年法律第100号。以下「法」という。)第15条第2項に基づく業務停止命令及び業務改善命令

(ア) 法第15条第2項に基づく業務停止命令

法第2条第3項に規定する保険窓口業務及び法第4条第2項第3号に掲げる郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務(かんぽ生命に関するものに限る。)の保険募集について、令和2年1月1日から同年3月31日までの間、停止すること。

(利用者からの自発的な意思表示を受けて行う保険募集を除く。その他、当省が利用者本位の業務運営の確保の観点から必要とされる業務として個別に認めたものを除く。)

(イ) 同項に基づく業務改善命令

以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。

a 新規契約獲得を過度に重視した営業推進管理の仕組みの見直し

b 利用者本位の募集管理態勢の確立

c 経営陣を含む貴社内の速やかな情報共有態勢の構築等のガバナンスの強化

d 利用者本位の組織風土の醸成

e 経営責任の明確化

利用者本位の業務運営を確保するため、上記aからeまでの観点で、改善計画(具体的な施策内容及びその実施時期を盛り込んだもの)を令和2年1月末までに策定し、可及的速やかに実施すること。

イ 法第16条第1項に基づく報告徴求命令

(ア) 法第16条第1項に基づき、上記ア(イ)の改善計画について、令和2年1月末までに提出すること。

(イ) 上記ア(イ)の改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3カ月ごとの進捗状況及びその効果を、翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を令和2年2月末とする。)

(2) 金融庁による行政処分(業務停止命令及び業務改善命令)

ア 令和2年1月1日(水)から令和2年3月31日(火)までの間、かんぽ生命の保険商品に係る保険募集を停止すること。

イ 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。

(ア) 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

(イ) 顧客に不利益を生じさせた可能性の高い契約について、かんぽ生命による調査結果を踏まえ、不適正な募集を行ったと認められる募集人に対する適切な対応

(ウ) 適正な営業推進態勢の確立

(エ) コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成

(オ) 郵便局・支社・本社各部門における適正な募集管理態勢の確立

(カ) 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

ウ 上記イに係る業務の改善計画を令和2年1月末までに提出し、直ちに実行すること。

エ 上記ウの改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3ヶ月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を令和2年2月末とする)。

3 日本郵政への行政処分

(1) 総務大臣による行政処分(業務改善命令)

以下の事項について、可及的速やかに改善策を実施すること。

ア 日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の構築

イ 利用者本位・コンプライアンスの徹底等の経営理念の浸透

ウ 経営責任の明確化

また、日本郵政株式会社法(平成17年法律第98号。以下「法」という。)第13条第2項に基づき、上記アからウに係る改善計画(具体的な施策内容、その実施時期を盛り込んだもの)を令和2年1月末までに策定し、速やかに実施すること。

あわせて、法第13条第2項に基づき、日本郵政グループで連携して、利用者に不利益を与えた可能性が高い契約の調査を加速化し、早期に利用者の権利回復を行うこと。

また、法第14条1項に基づき、策定した改善計画の提出(期限:令和2年1月末)、改善計画の進捗状況及びその効果について定期的な報告*を求める。

※3か月毎の進捗状況等を翌月の15日までに報告(初回報告基準日は同年2月末とする。)顧客に不利益を与えた可能性が高い契約(特定事案(18.3万件)以外で把握した事案も含む。)の調査・権利回復の状況についても、併せて報告をすること。

(2) 金融庁による行政処分(業務改善命令)

ア かんぽ生命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。

(ア) 今回の処分を踏まえた経営責任の明確化

(イ) 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

(ウ) 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

(エ) 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

イ 上記アに係る業務の改善計画を令和2年1月末までに提出し、直ちに実行すること。

ウ 上記イの改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3ヶ月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること(初回報告基準日を令和2年2月末とする)。

4 日本郵政グループによる再発防止策

日本郵政グループでは、これまで、特定事案調査の結果及び全ご契約調査の状況並びに募集管理に係る当面の取組み(7ページ参照)等を検討、公表してまいりました。

これらに加え、今般の行政処分を受け、業務改善計画を策定して、早期にお客さまの不利益の解消を図るとともに、再発防止のための更なる改善策を検討してまいります。

※ 本件に係る詳細につきましては、弊社ホームページ(URL: <https://www.japanpost.jp/>)をご覧ください。

Ⅲ 財務の概要

連結経営成績

■経常収益

2019年度中間期

5兆9,693 億円

2018年度中間期

6兆2,731 億円

■経常利益

2019年度中間期

4,026 億円

2018年度中間期

4,158 億円

■親会社株主に帰属する 中間純利益

2019年度中間期

2,365 億円

2018年度中間期

2,237 億円

 **日本郵便** (連結)
2019年度中間期

経常収益

1兆8,723 億円

経常利益

514 億円

親会社株主に帰属する
中間純利益

384 億円

 **ゆうちょ銀行** (連結)
2019年度中間期

経常収益

9,099 億円

経常利益

2,011 億円

親会社株主に帰属する
中間純利益

1,448 億円

 **かんぽ生命** (連結)
2019年度中間期

経常収益

3兆6,613 億円

経常利益

1,415 億円

親会社株主に帰属する
中間純利益

763 億円

連結財政状態

■総資産

2019年度中間期末

289兆7,445 億円

■負債

2019年度中間期末

274兆1,197 億円

■純資産

2019年度中間期末

15兆6,248 億円

配当情報

■1株当たり中間配当

2019年度中間期

25 円

1株当たり情報

■1株当たり中間純利益

2019年度中間期

58.52 円

■1株当たり純資産

2019年度中間期

3,348.39 円

外部格付

■株式会社日本格付研究所（JCR）
（長期発行体格付）**AA+**

（2019年10月17日現在）

Ⅳ 事業の概要

日本郵便

日本郵便の業務・サービスの概要

日本郵便(株)は、日本郵政グループにおいて郵便・物流事業、金融窓口事業及び国際物流事業を営む会社です。

国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を維持し、公益性・地域性を十分発揮するとともに、郵便局のサービスをさらに便利なものとする中で、郵便局ネットワークの価値を向上させ、地域のお客さまの生活をトータルサポートできるように取り組んでいます。

①郵便・物流事業

郵便サービスを全国一律の料金であまねく公平に提供するとともに、国からの委託による印紙の売りさばき、お年玉付郵便葉書の発行などの業務も行っています。また、eコマース市場の成長に伴う多様な顧客ニーズに的確に応えるため、ゆうパックやゆうメールなどの貨物運送サービスをはじめ、お客さまに最適な物流戦略の設計、提案、構築から運用までを行

うロジスティクスサービスを提供しています。

②金融窓口事業

お客さまにサービスを提供するための営業拠点として全国に設置した郵便局において、郵便・物流事業に係る窓口業務、(株)ゆうちょ銀行から受託する銀行窓口業務、(株)かんぽ生命保険から受託する保険窓口業務をはじめ、物販事業、不動産事業、提携金融サービスなども行っています。

③国際物流事業

子会社のトール社を中心に、オセアニア及びアジアにおけるエクスプレス物流、アジアからの輸出を中心とした国際貨物輸送、アジア太平洋地域における3PLプロバイダーとしての輸送・倉庫管理等のサービスを提供しています。

ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行の業務・サービスの概要

日本郵政グループにおいて銀行業を営む会社は、(株)ゆうちょ銀行です。

郵便局とゆうちょ銀行営業所の広範なネットワークを通じて、金融商品・サービスを提供しています。

(株)ゆうちょ銀行は、「お客さまの声を明日への羅針盤とする『最も身近で信頼される銀行』を目指します。」を経営理念としています。

(株)ゆうちょ銀行は、次の業務内容を主に取り扱っています。

①貯金業務

②貸出業務

③有価証券投資業務

④内国為替業務

⑤外国為替業務

⑥主な附帯業務

*代理業務

- ・日本銀行歳入代理店及び同国債代理店業務
- ・地方公共団体の公金取扱業務
- ・独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構の受託業務
- ・個人向けローンの媒介業務

*国債、投資信託及び保険商品の窓口販売

*保護預かり

*クレジットカード業務

*確定拠出年金運営管理業務(個人型年金に係るものに限る。)

※民営化前までに預入された定期性の郵便貯金については、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構が管理していますが、(株)ゆうちょ銀行は同機構から払戻しなどの事務を委託されています。

かんぽ生命

かんぽ生命保険の業務・サービスの概要

日本郵政グループにおいて生命保険業を営む会社は、(株)かんぽ生命保険です。

代理店(郵便局)や、直営店(支店)を通じて確かな保障をお届けしています。(株)かんぽ生命保険は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」を経営理念としています。

郵政民営化前の簡易生命保険*の「簡易な手続きで、国民の基礎的生活手段を保障する」という社会的使命を受け継ぎつつ、お客さまの立場に立って、分かりやすく利用しやす

い商品・サービスの提供に努めています。

なお、民営化後の(株)かんぽ生命保険の生命保険契約には、民営化前の簡易生命保険とは異なり政府による支払保証はありませんが、他の生命保険会社同様、一定の範囲内で保険契約者保護制度による保護の対象となります。

※郵政民営化前に契約された簡易生命保険については、独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構が管理しており、(株)かんぽ生命保険は同機構から業務を受託のうえ、日本郵便(株)に業務の一部を再委託しておりますので、郵便局の渉外社員及び窓口を通じて保険料のお支払いや保険金のお受け取りができます。

1 日本郵便の事業について

郵便・物流事業セグメント

■営業収益

2019年度中間期

9,906億円

■営業利益

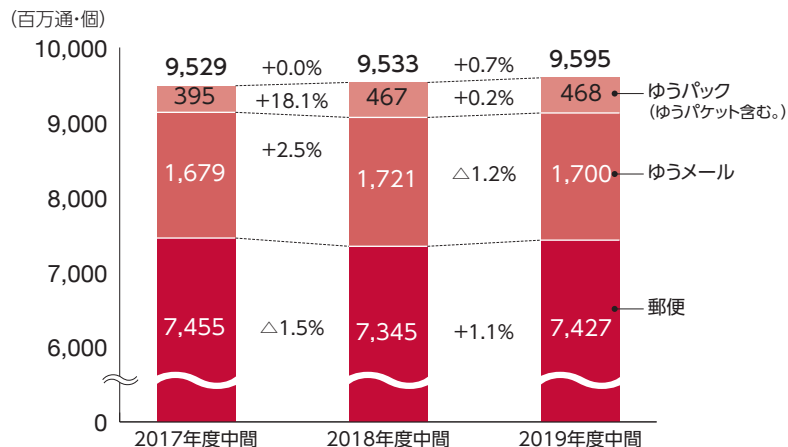
2019年度中間期

283億円

2019年度中間期の業績

ゆうパケットの数量増や荷物の単価見直しの影響などによる増収のほか、コストコントロールの取組等による費用の減少により、2019年度中間期における営業収益は9,906億円(前中間期比241億円増)、営業利益は283億円(前中間期は47億円の営業損失)となりました。

取扱数量の推移



2019年度上半期の取り組み

再配達削減に向けた取り組み

これまで、LINEやメールによるお届け予定通知の拡充や、「はこぼす」やコンビニなどの受取拠点の拡充により、受け取りの利便性を向上させつつ、再配達の削減に取り組んできました。その方策の一つとして、「置き配」の普及拡大のため、2019年6月から9月にかけて、抽選で10万世帯のお客さまを対象に、無料で置き配バッグを配布する「置き配体験モニターキャンペーン」を実施し、お客さまに「置き配」による荷物の受け取りを体験していただき、その利便さを実感していただいたところです。今後もお客さまの利便性向上とともに、大きな社会的課題である再配達の削減に取り組んでまいります。



金融窓口事業セグメント

■営業収益

2019年度中間期

6,655億円

■営業利益

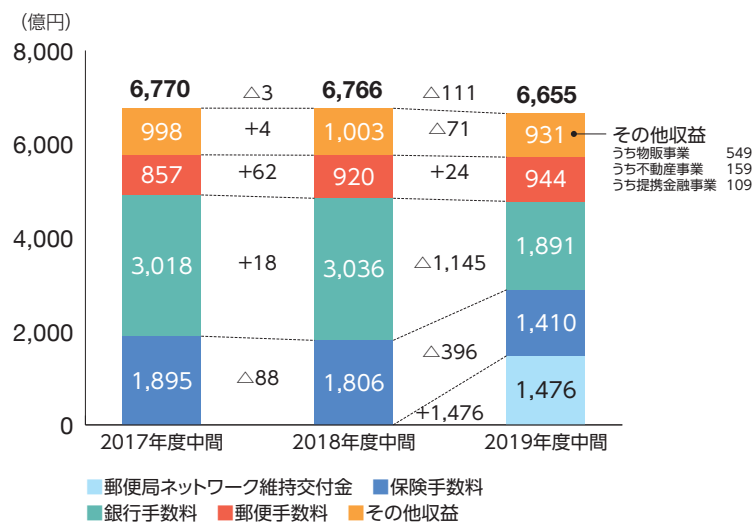
2019年度中間期

360億円

2019年度中間期の業績

かんぽ生命保険の商品などの積極的な営業活動を控えている影響や物販事業の一部事業の絞り込みにより減収となったものの、費用が収益より大きく減少したため、2019年度中間期における営業収益は6,655億円(前中間期比111億円減)、営業利益は360億円(前中間期比80億円増)となりました。

収益構造の推移



2019年度上半期の取り組み

地方公共団体事務の包括受託の開始

2019年7月29日から、全国初の取り組みとして、長野県やすおかむら泰阜村の地方公共団体事務の包括受託を、温田郵便局において開始しました。

郵便局で従来から実施している公的証明書の交付に加えて国民年金関係の受付等も受託し、郵便局でより多くの行政サービスの受付を行うことで、地域住民の皆さまの利便性の維持・拡大を図るものです。

こうした地方公共団体事務の包括受託により、市区町村との連携をさらに深めるとともに、郵便局ネットワークを維持・強化し、より地域の皆さまのお役に立てるよう取り組んでまいります。



国際物流事業セグメント

■営業収益

2019年度中間期

3,182億円

■営業利益

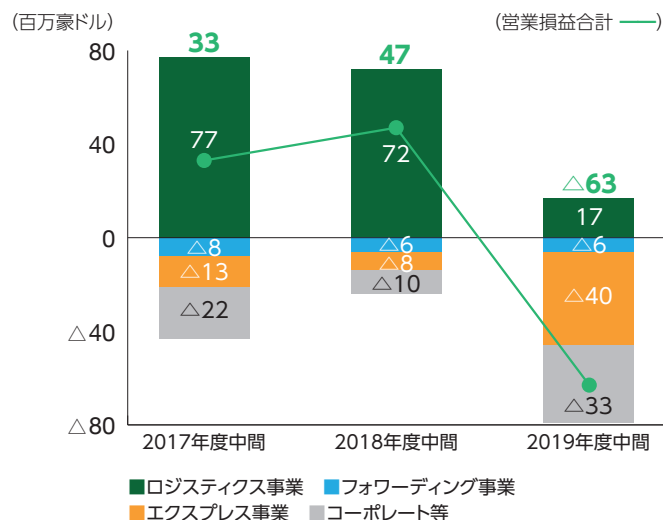
2019年度中間期

△47億円

2019年度中間期の業績

収益について、豪州経済減速等の影響を受けて伸び悩んでおり、豪ドルベースでは前中間期とほぼ同額で推移し、円ベースでは為替影響により減収となりました。費用については、人件費単価上昇などの要因により、豪ドルベースでは増加となったものの、円ベースでは為替影響により減少となりました。この結果、2019年度中間期における営業収益は3,182億円(前中間期比283億円減)、営業損失は47億円(前中間期は38億円の営業利益)となりました。

事業別の営業損益(EBIT)の推移

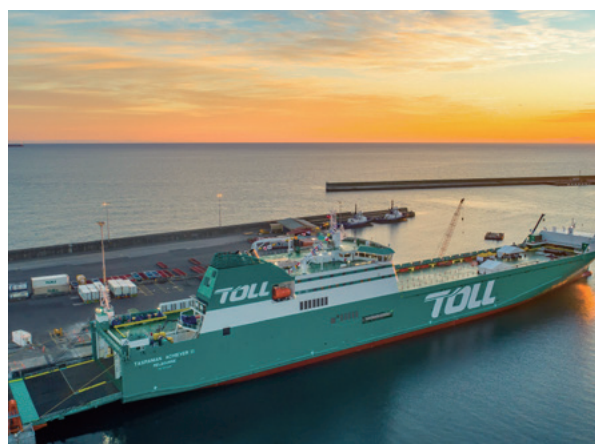


2019年度上半期の取り組み

新船舶の運用開始

トール社は、2019年3月、オーストラリア本土(メルボルン)とタスマニア島間の定期輸送航路において、旧船舶を更改し、2隻の新船舶の運用を開始しました。

総額約311百万豪ドルの本プロジェクトは、過去25年間のオーストラリアの民間船舶輸送業界における最大級の投資です。輸送容量が大幅に増加したこの新船舶により、収益の拡大を図ると同時に、オーストラリア本土とタスマニア島間の物流の大動脈としての機能を果たしてまいります。



2 ゆうちょ銀行の事業について

ゆうちょ銀行（連結）

■経常収益

2019年度中間期

9,099 億円

■経常利益

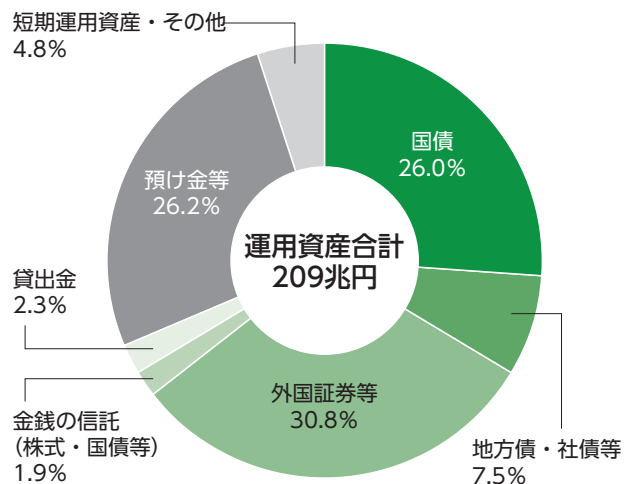
2019年度中間期

2,011 億円

2019年度中間期の業績

役務取引等利益は増加したものの、資金利益が国債利息の減少を主因に減少し、その他業務利益が外国為替売買損益の減少等により減少しました。金利が低位で推移するなど厳しい経営環境下において、経常収益は9,099億円(前中間期比554億円減)、経常利益は2,011億円(前中間期比222億円減)となりました。

資産運用の状況（単体）



2019年度上半期の取り組み

決済サービスの充実

2019年5月にスマートフォンを活用した新たな決済サービス「ゆうちょPay」の取り扱いを開始しました。現在お客さまの利便性を高めるため、「ゆうちょPay」が使えるお店の新規開拓を積極的に進めています。

また、2019年9月より、新機能を追加しました。「使えるお店検索機能」、「クーポン機能」、店頭に掲示してあるQRコード※をユーザーが読み取り、金額等を入力して支払いを完了する「ユーザー入力型静的QRコード決済機能」を追加し、使いやすさと利便性の向上を図っています。

※ QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。



3 かんぽ生命保険の事業について

かんぽ生命保険（連結）

■経常収益

2019年度中間期

3兆6,613億円

■経常利益

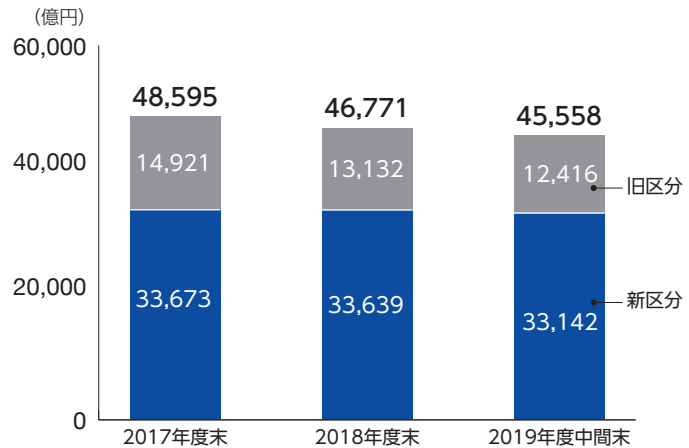
2019年度中間期

1,415億円

2019年度中間期の業績

保有契約の減少及び2019年7月中旬以降の積極的なかんぽ生命保険の商品の営業活動の停止等に伴う新契約の減少による保険料等収入の減少等により、経常収益は3兆6,613億円(前中間期比2,370億円減)となりました。また、金銭の信託運用益や金融派生商品費用等のキャピタル損益の減少等により、経常利益は1,415億円(前中間期比200億円減)となりました。

保有契約年換算保険料(個人保険)



※「新区分」は、かんぽ生命保険が引き受けた個人保険を示し、「旧区分」はかんぽ生命保険が独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構から受再している簡易生命保険契約(保険)を示す。

2019年度上半期の取り組み

お客さま本位の業務運営に係る態勢整備

(株)かんぽ生命保険においては「お客さま本位の募集態勢推進本部」を設置し、経営トップ主導で募集品質向上を中心とした改善取組を推進しています。

具体的には、乗換契約対策(評価、インセンティブの改善、条件付解約制度、契約転換制度の導入など)、高齢者契約や多数契約等のチェック強化、苦情等の調査の強化など

を実施・検討し、お客さま本位の募集態勢の確立に向けて取り組んでいます。

また、日本郵便(株)と(株)かんぽ生命保険が合同で、お客さま本位の営業活動の徹底に向けた研修を行うなど、各社員が自律的にお客さま本位の行動を意識し、実践する企業風土への変革を行ってまいります。

4 その他の事業について

病院事業

日本郵政(株)は、全国の3カ所に通信病院を設置しています。通信病院は、日本郵政グループの社員・家族だけでなく、どなたでもご利用いただける病院として、地域の皆さまの健康に貢献する医療サービスと人間ドック検診を行っています。

通信病院では、地域の方々に対して疾病に関する公開講座や勉強会等を開催しています。

また、人間ドック検診は、病院で実施しているメリットを活かし、早期診断と早期治療を実践しています。



東京通信病院



京都通信病院



広島通信病院

宿泊事業

日本郵政(株)は、全国53カ所の「かんぽの宿」等(旅館中の3カ所含む)を保有しています。主に観光地に立地しており、温泉を備えた旅館タイプの「かんぽの宿」、さいたま新都心駅近くに立地しているホテルタイプの「ラフレさいたま」、大自然の中でテニス等のスポーツを満喫できる「かんぽの郷庄原」、テニスコート、室内温水プール等を備えたスポーツ施設の「ゆうぽうと世田谷レクセンター」があります。

これらの宿泊施設の運営にあたっては、近年、増加傾向にあるインバウンド需要への対応、外部のWebサイトの活用強化等による増収施策、食材等原価管理の徹底、業務フローの効率化等の生産性向上施策を着実に実施してまいります。



かんぽの宿 熱海(本館)



ラフレさいたま