

第2回 J P改革実行委員会 議事要旨

1. 日 時 2020年5月27日（水）9：00～10：30

2. 場 所 TV会議

3. 出席者

<委員>

山内弘隆委員（座長）、梶川融委員、野村修也委員、増田悦子委員、横田尤孝委員

<日本郵政グループ>

日本郵政株式会社代表執行役社長 増田 寛也

日本郵便株式会社代表取締役社長兼執行役員社長 衣川 和秀

株式会社ゆうちょ銀行取締役兼代表執行役社長 池田 憲人

株式会社かんぽ生命保険代表執行役社長 千田 哲也

4. 議 題

（1）日本郵政株式会社増田社長挨拶

（2）意見交換

- ① かんぽ生命保険商品の不適正な保険募集等に関する業務改善計画の進捗状況
- ② 国民の皆さまからの信頼回復に向けた取組みについて
- ③ その他

5. 議事概要

- 冒頭、日本郵政・増田社長から挨拶を行った後、かんぽ生命保険商品の不適正な保険募集、信頼回復に向けた取組施策、当委員会で議論すべき事項等について、意見交換を行った。
- 業務改善計画の進捗状況については、
 - ① 業務改善計画全般が当初計画通り進捗しているか
 - ② 今般の不適正募集問題により被害を受けた顧客に対する利益回復措置が進んでいるか、すなわち、契約調査において顧客の利益回復を図る手段として、契約の復元、無効・合意解除等の契約措置が適切に行われ、かつ、速やかに進められているか
 - ③ 不適正募集に関与した募集人等に対する調査及び処分等が適切に行われているか
 - ④ 特別調査委員会の提言事項である主要な5つの改善策（資料4（1）～（5））が、提言の趣旨に沿って着実に進められているかという4つの観点で検証を実施・確認し、委員会として以下のとおり評価した。
 - ・ 上記①、②については、現時点では、概ね順調に進捗している。

- ・ 上記③については、調査は、特別調査委員会の提言に沿って、不祥事件及び不祥事故の適正な判定が行われていると評価する一方、募集人処分については適切な処分が行われているものの、人事処分において、管理者に対する厳正な処分が求められる場合の十分な調査と検討を要望した。
 - ・ ④の特別調査委員会の提言事項については、特に、募集状況の可視化（録音録画）について適切な運用を検討すること、募集フローの事前チェック機能について管理者等を対象とした研修等の実施が必要との見解を示した。他の3つの施策については、現在、検討中や十分な実績を残せていないこと等から、しかるべき時期に評価することとした。
- 国民の皆さまからの信頼回復に向けた取組みについて、各委員からの主な意見は以下のとおり。
- ・ 経営理念、行動憲章が社員に理解されていない。
 - ・ コロナの影響で世の中のデジタル化が進み、デジタル格差が広がる中、今後、地域のインフラとして郵便局の重要性が高まる。
 - ・ 信頼回復のための取組みは、多くの役職員を巻き込んで進めていくことが必要。
 - ・ 業務管理や内部統制の仕組みも大事だが、一番大事なことは社員自身の意識の改革。
- その他の項目において、かんぽ商品の営業再開について議論があり、各委員からの主な意見は以下のとおり。
- ・ 業務改善計画が予定通りに進捗していることは当然のこととして、お客さまの利益回復への道筋をきちんとつけること。
 - ・ 問題のある保険募集人について募集を制限する仕組みを検討すること。
 - ・ 問題を起こした募集人及びその管理者に対しての処分をきちんを行うこと。
 - ・ 不適正募集を発生させない募集管理態勢をきちんと整備すること。
 - ・ 募集人の意識改革のための教育をしっかりと行うこと。

以 上