

日本郵政株式会社

取締役兼代表執行役社長 長門 正貢 殿

総務大臣 高市 早苗

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題に関する日本郵政株式会社法第 13 条第 2 項に基づく監督上の命令等について

かんぽ生命保険の不適正募集に係る一連の問題については、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 14 条第 1 項に基づき、令和元年 12 月 13 日付け総情企第 79 号をもって、貴社に対し報告を求め、同年 12 月 23 日付け経企-秘' 19-0160 号をもって、貴社から報告があったところである。

今般、株式会社かんぽ生命保険の商品販売等に関しては、顧客本位のサービスを徹底できず、利用者に不利益を与えた不適正募集が全国に多数発生しており、利用者への影響や郵便局の信頼性への影響の観点から重大な事案であると考えられる。

貴社から提出のあった報告を当省で精査した結果、不適正な募集行為の端緒を掴みながら十分な実態把握を日本郵政グループの子会社に指示しないなど、日本郵政グループのガバナンスの機能の不足やコンプライアンスの不徹底の実態が明らかとなり、貴社における利用者本位の業務運営の確保の観点から、早期の業務改善が必要と考えられる。

については、法第 13 条第 2 項に基づき、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を命ずる。

① 日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の構築

（日本郵政グループの子会社の営業・業務に関する機能の強化及び経営陣を含む日本郵政グループ内の速やかな情報共有態勢の構築については、特に早急に実施すること。）

② 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

③ 経営責任の明確化

また、法第 13 条第 2 項に基づき、上記①から③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を命ずる。

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を命ずる。

また、法第 14 条第 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。

なお、「かんぽ生命保険の不適正募集に関する日本郵政株式会社第 14 条第 1 項に基づく報告について」（令和元年 8 月 8 日総情貯第 66 号）は廃止する。

この処分について不服があるときは、この処分があったことを知った日の翌日から起算して 3 か月以内に総務大臣に対して行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）に基づく審査請求をすることができる。

また、この処分について訴訟により取消しを求めるときには、この処分があったことを知った日から 6 か月以内に国を被告として行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる。