

総情貯第 134 号  
令和元年 12 月 27 日

日本郵便株式会社  
代表取締役社長 横山 邦男 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便株式会  
社法第 15 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、日本郵便株式会社法（平成 17 年法律第 100 号。以下「法」という。）第 16 条第 1 項の規定に基づき、令和元年 12 月 13 日付け総情貯第 126 号をもって、貴社に対し報告を求め、貴社から同年 12 月 23 日付け 2019-日経調第 0085 号をもって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、保険料の二重払い等、利用者に不利益を与えた不適正募集が、全国にわたって多数発生している。さらに、不適正募集の中には、法令違反や社内ルール違反の可能性のある契約も発生しており、今回の事案は、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。

また、貴社及び特別調査委員会の報告を当省で精査した結果、今回の事案は、貴社において、コンプライアンスの徹底、利用者本位の募集管理態勢、営業推進態勢及びガバナンスが不十分である実態が明らかになったところであり、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。

特に、不適正募集に係る実態把握が十分ではなく、問題解決のために必要な情報が経営陣等に適時適切に伝わらなかったことが、今回の不適正募集が広範に発生する要因の一つとなったと考えられる。

以上のような今回の事案の重大性を踏まえると、可及的速やかな改善策の検討及び実施が必要であることから、貴社に対し、法第 15 条第 2 項及び法第 16 条第 1 項に基づき、別紙のとおり命ずる。

なお、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。

## 1. 法第15条第2項に基づく業務停止命令及び業務改善命令

### (1) 法第15条第2項に基づく業務停止命令

貴社の役職員が業務改善に専念し、改善策を可及的速やかに検討・実施するため、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（株式会社かんぽ生命保険に関するものに限る。）の保険募集（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。）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。

### (2) 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。

- ①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
- ②利用者本位の募集管理態勢の確立
- ③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
- ④利用者本位の組織風土の醸成
- ⑤経営責任の明確化

特に、本年12月23日付けの貴社からの報告において、乗換契約（転換類似）に対する手当の廃止、渉外社員の基本給・営業手当の支給割合見直し、募集状況の録音・保管による可視化、顧客情報を一元管理する仕組みの構築、不適切な研修の是正など、「4月実施予定」又は「4月以降実施予定」とされている改善策については、可能な限り令和2年1月から実施すること。

利用者本位の業務運営を確保するため、上記①から⑤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。

## 2. 法第16条第1項に基づく報告徴求命令

(1) 法第16条第1項の規定に基づき、上記1（2）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。

(2) 上記1（2）の改善計画について、当該計画の実施完了までの間、3か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。）。