



877号
2020年2月4日
郵政産業労働者ユニオン
呉支部発行



←中国地本HPへ
PC・スマホ等から
この情報が閲覧可！



メールはこちら→

期間雇用社員等から正社員（一般職）への登用合格者数

Table with 3 columns: Company Name, Total Applicants, Final Qualified Applicants. Rows include Japan Post, Japan Post Mail, Japan Post Window, Yuzen Bank, and Kanbo Life.

合格者のみなさん、おめでとうございます。
2020年4月1日から正社員へ登用されます。
多くの人が正社員を希望しても、残念ながら登用は限られています。

NHKで連日報道

「クローズアップ現代+」
1月15日、16日に連日「かんぽ問題」がNHKで報道された。
特定事案に該当していない契約に、問題契約がある事が主に挙げられた。
15日は無保険状態の

この日は、「多額契約」「料済」「ヒボガエ」「相続話法」が特定事案に該当しない不適正の疑いがある契約として説明された。
料済契約は「2年話法」と言われ、職員間でも広く認識されている。
16日の放送内容は高額損害額のケースだ。
1千万円以上の損害が出ている世帯があると、保険加入データを見た社員が以前から言っていたが、NHKはその存在を見つけて取材していた。

説明。
管理者は実態を把握していても、非を認めず、優待者をかばっていた。
言いなりになってくれるお客様を社員が「ゆるキヤラ」と表現するなど、モラルを疑う発言もあった。
社員が模範とすべき優待者の多くが不適正募集の疑いがある契約に関わっていた事こそ、会社が組織的に不適正募集を黙認していた証拠である。

契約者は一緒）に加入する手法は社員間で広く認識されている。
また、実績や募集手当を増やす手法として、料済や減額等の制度を悪用することも既に報道されており、調査対象が増えることもあり得る。
追加調査件数も膨大であるが、不適正募集の多くはこちらがメインだと指摘もある。
業務の一部停止や改善命令が出ている状況で、今後非難される可能性がある契約を追加で調査することは、問題解決に向けて取り組む会社の決意の表れであり、評価できる。
初期調査の18万3千件より多い、約22万件の調査で、どこまでお客様を救済できるかが焦点となってくる。

全契約が68件で、被保険者は16人も利用されていた。
多い時は、2か月で20件も契約し、1千万円以上の掛金を支払っていた。
手当返納がない2年以上の契約を解約し、その還付金で新たな保険に加入する事を繰り返していた。
社員が模範とすべき優待者がこの契約に関わっていた。
被害に気が付いた家族が、再三申告した結果、会社は損害を補償した。
対応した管理者は契約内容を知っても「お客様の立場に立った仕事は一応させて頂いております」と

約6万人の追加調査
会社は1月31日の会見で、法令違反106件、社内規律違反1306件と公表した。
不適正募集が明るみとなり、調査を進めている段階であるが、新たに約6万人分（約22万件）の顧客が不利益を受けている疑いで、調査対象にする。
保険種類変更、ヒボガエ、月額10万円以上の保険料払いの契約が主な調査対象だ。
ヒボガエは保障が付く被保険者を変えて契約すると実績や手当が満額支給される。
既存の契約を解約して、その還付金を元手に、新たな保険（別の被保険者で

今後の予定
● 2月18日(火) 17:00~ 第5回呉支部執行委員会 支部事務所
● 2月23日(日) 9:00~ 第6回地本執行委員会 ゆいぽーと
次号は 2月18日 予定

# 特別調査 中間報告

## 調査期間

かんぽ生命保険商品の契約に係る書類等の保存期間である 2014 年 4 月～2019 年 3 月の 5 年間。

## 調査方法

ヒアリング、アンケート、専用窓口による情報収集、関係資料、デジタルデータの精査。

## 事実関係

調査対象契約件数は約

18万3千件。

違反の疑いに関与した募集人は5797人。

12月15日の段階で法令違反が48件、社内規程違反が622件発覚。調査は続いている。

⑦違反疑い事案の件数は年平均1265件

①違反疑い事案の関与募集人は全体の数%

⑦違反疑いの事案を受理した郵便局数は全体の約9%

④違反疑い事案の内、渉外社員である募集人が関与した割合は約87%、窓口社員は約13%

④違反疑い事案の内、販売実績が優秀とされる募集人が関与した割合は約26%

⑦違反疑い事案に関与した件数は少ない者は1件、多い者は22件

⑤違反疑い事案に加入した顧客の加入件数は1件から5件

⑦違反疑い事案に加入した顧客年齢は10代～90代で、60代以上で7割を占める

⑦違反疑い事案に加入した顧客の性別は女性が約85%、男性が約15%

④自主勉強会を含め、不適正募集の手法が共有されていたが、対策を講じていなかった

(2) 不適正を助長した要因

⑦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た

①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、新規獲得に偏った手当等の体系となっていた

⑦営業目標の設定及び配算の結果、一部の保険募集人に対して達成困難な営業目標が課されていた

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体制自体が不適正募集を助長した

④不適正募集の疑いが生じた保険募集人に対して、徹底的な調査とこれを踏まえた厳しい不祥事事件・不祥事故判定や処分等が行われていなかった

不適正募集を防止できなかった要因

⑦不適正募集を抑止する態勢の整備が不十分であった

①顧客に不利益を与え

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

ガバナンスに係る問題点

⑦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

①原因の追究と解決を先延ばしにし、問題を矮小化する組織風土

⑦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

④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保険募集に求められる対応がなされていなかった

④縦割り意識に起因する部門間の連携不足と情報伝達の目詰まりが生じていた

## 具体的改善策

①募集状況の可視化（録画録音）

②不適正のリスクがある契約をシステムにより営業のフロントで簡易に検知できる仕組みの整備

③新規契約の獲得に偏った手当及び人事評価の体系の見直し

④不適正募集を行った保険募集人及び管理者に

⑤ 対する処分の徹底  
募集コンプライアンスに特化した通報制度の設置と通報内容の各社取締役会等への定期報告

⑥ 責任部署と実施時期を明記した改善策等を策定し、外部専門家で構成された第三者機関のモニタリング等を受け入れながら、定期的に、その進捗状況を適時に各社の取締役会等に報告し、かつ、公表すること

## その他の改善策

①売上・利益重視の経営から真に「顧客本位の業務運営」を実行する組織への改革

②乗換契約の取扱いに係るルールの明確化

③時代や環境の変化に対応できるビジネスモデルへの転換と保障性商品の営業スキルの向上

④かんぽ生命における個人向け商品の販売チャンネルを郵便局に依存する構造の解消

⑤営業の実力に見合った営業目標の設定と配算方法の見直し

⑥グループ間及び全体的な人事交流の拡大

⑦顧客本位の保険募集を実現するための研修・教育の充実化

日本郵政株式会社 御中  
日本郵便株式会社 御中  
株式会社かんぽ生命保険 御中

## 調査報告書

2019年12月18日

かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会

【かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会の報告】

正当化される風潮が形成

⑦郵便局の営業目標達成を理由に、顧客に不利益を与える乗換契約などが

①営業目標達成のために、高実績者に依存し、上司等が厚遇した為、不適正募集が黙認された

⑦郵集人の一部には、モラルに欠け、コンプラ意識が低く、顧客の利益より自己の利益を優先する者が存在していたが、実質的な研修や指導を組織的に行っていない

(1) 不適正募集の発生につながる直接的な原因

⑦募集人の一部には、モラルに欠け、コンプラ意識が低く、顧客の利益より自己の利益を優先する者が存在していたが、実質的な研修や指導を組織的に行っていない

⑦顧客に不利益を与え

不適正募集を防止できなかった要因

⑦不適正募集を抑止する態勢の整備が不十分であった

①顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え

④顧客に不利益を与え

不適正募集を防止できなかった要因

⑦不適正募集を抑止する態勢の整備が不十分であった

①顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え

④顧客に不利益を与え

不適正募集を防止できなかった要因

⑦不適正募集を抑止する態勢の整備が不十分であった

①顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え

⑦顧客に不利益を与え