

2020年3月6日

株式会社かんぽ生命保険  
代表執行役社長 千田 哲也 様  
日本郵政株式会社  
代表執行役社長 増田 寛也 様  
日本郵便株式会社  
代表取締役社長 衣川 和秀 様

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 藤井 克裕

### (株)かんぽ生命保険の不適正な保険契約に関する意見

2019年12月27日、(株)かんぽ生命保険の保険商品の不適正な保険募集に関わって、(株)かんぽ生命保険、日本郵便(株)、日本郵政(株)には金融庁から、日本郵便(株)、日本郵政(株)には総務省から、各々行政処分が課せられました。

(株)かんぽ生命保険の特別調査委員会によれば、5年間(2014年4月～2019年3月)で、1万2,836件(2019年12月15日現在)の契約が「顧客の申告どおりであれば法令又は社内規則」に違反する疑いが認められたと報告されています。また、2020年1月30日、日本郵政(株)は、新たに不適切な販売行為が6万人に対して行われた可能性があるとして、調査を行う旨発表しました。

郵便局は、全国各地にネットワークを持つ金融窓口としての役割があり、特にお年寄りにとっては安心して取引のできる、地域になくってはならない金融機関との信頼・信用が厚い窓口です。今回の事態は、この信頼・信用を逆手にとって引き起こされたと言うことができ、重大な背信行為です。

当団体は、(株)かんぽ生命、日本郵政(株)、日本郵便(株)に対し、問題の早期解決と再発防止の貫徹のために以下の対応を求め、申入れを行うものです。

1. (株)かんぽ生命保険、日本郵政(株)、日本郵便(株)に、適正な募集推進と適法な内部管理態勢機能の強化の徹底を求めます。

不適正な募集行為を拡大させた要因として、過剰なノルマが営業職員や窓口で課せられていたことなどが挙げられています。金融庁は、態勢上の問題として、「過度な営業推進態勢」「コンプライアンス・顧客保護の意識を欠いた組織風土」「脆弱な募集管理態勢」「ガバナンスの機能不全」を指摘しています。

2014年の保険業法改正では、保険会社に加え、保険募集人の「体制整備義務」が導入されていました。しかし、今回の不祥事に鑑みれば、この改正ルールの遵法意識がまったく欠如していたと言わざるを得ません。特にお年寄りにとっては、安心して取引のできる金融機関に対する信頼・信用を逆手にとられたうえで、今回の事態に巻き込まれており、重大な背信行為です。

当団体は、(株)かんぽ生命保険、日本郵便(株)、日本郵政(株)に対し、消費者(顧客)の声を反映させ、ガバナンスの強化やコンプライアンスの徹底など改善に向けた

検討を尽くすこと、健全な体制の構築を図ることを求めます。

2. 今回の保険契約の復元などにおいては、顧客の負担にならない対応を求めます。

顧客にとって不利な保険契約への乗り換え、保険料の二重払い、顧客のニーズに即していない保険契約などへの対応においては、以前の契約へ復元することが考えられます。実際の手続きでは、解約返戻金や未払い保険料の扱いなどの問題が発生し、復元が容易ではない場合もあります。

しかし、そうした場合であっても、顧客のニーズに即した保険契約になるよう、新しい保険に契約し直すなど、顧客にとって負担の少ないより簡易な方法を検討することを求めます。

以 上

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（略称：KC's）  
事務局（担当：元山）

住所：〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号  
椿本ビル5階502号室

TEL：06-6920-2911／FAX：06-6945-0730

E-mail：[info@kc-s.or.jp](mailto:info@kc-s.or.jp) ／HP：<http://www.kc-s.or.jp>

2020年3月6日

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）  
衛藤 晟一 様  
消費者庁長官  
伊藤 明子 様  
内閣府消費者委員会委員長  
山本 隆司 様

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 藤井 克裕

### (株)かんぽ生命保険の不適正な保険契約に関する意見

2019年12月27日、(株)かんぽ生命保険の保険商品の不適正な保険募集に関わって、(株)かんぽ生命保険、日本郵便(株)、日本郵政(株)には金融庁から、日本郵便(株)、日本郵政(株)には総務省から、各々行政処分が課せられました。

(株)かんぽ生命保険の特別調査委員会によれば、5年間(2014年4月～2019年3月)で、1万2,836件(2019年12月15日現在)の契約が「顧客の申告どおりであれば法令又は社内規則」に違反する疑いが認められたと報告されています。また、2020年1月30日、日本郵政(株)は、新たに不適切な販売行為が6万人に対して行われた可能性があるとして、調査を行う旨発表しました。

郵便局は、全国各地にネットワークを持つ金融窓口としての役割があり、特にお年寄りにとっては安心して取引のできる、地域になくってはならない金融機関との信頼・信用が厚い窓口です。今回の事態は、この信頼・信用を逆手にとって引き起こされたと言うことができ、重大な背信行為です。

今回の事態は、消費者庁の所管する法律改正の必要性を示していると考えられることから、消費者庁に対し以下の対応を求めます。

1. 消費者庁に、「つけ込み型勧誘」への取消権の導入を含む、消費者契約法の早期改正を求めます。

2014年の保険業法改正により、「適合性の原則」が導入され、事業者には「意向把握義務」が課されました。「顧客ニーズの把握及び当該ニーズに即した商品の提案の義務づけ」がなされましたが、今回の事件は、この遵守が図られていないことに加え、被害救済のための民事ルールに不備があることを示しています。

今回の事件を見ると、高齢者等の知識や判断力不足に乗じた勧誘・契約が行われており、典型的な「つけこみ型勧誘」の被害と言えます。今後このような事案が生じたときに速やかな対応が図られるよう、今回の被害事例・類型を整理するとともに、「つけ込み型勧誘」への取消権を消費者契約法に盛り込むべきです。

消費者庁では、2019年に「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」を開催し、同研究会報告書ではつけ込み型不当勧誘について「消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して勧誘する行為」と整理しています。現在、

消費者契約法の次回改正に向けて「消費者契約に関する検討会」が開催されていますが、検討を急ぎ、「つけ込み型勧誘」への取消権の導入を含む消費者契約法の改正を早期に実現させることを求めます。

2. 消費者庁に、公益通報者保護法の今通常国会での改正と、事業者の内部通報体制整備の実効性確保策の検討を求めます。

公益通報者保護法は、内部告発（公益通報）をした労働者を保護することにより、公益を図るための内部告発を確保し、企業不祥事による国民の被害拡大を防ぐことを目的としています。しかし、2006年4月に施行されて以降、法施行後5年をめぐりに見直しを行う旨が附則に記載されていたにもかかわらず、これまで抜本的な法改正は行われていません。

2019年12月に公表された「かんぽ生命保険契約問題 特別調査委員会」調査報告書によると、今回、日本郵政グループにおいて内部通報制度があったにもかかわらず、かんぽ生命保険商品の募集に係る内部通報制度は機能しませんでした。ついては、公益通報者保護法をより使いやすいもの、通報が機能し業務改善に結びつくものとする必要があると考えます。今通常国会にて、内閣府消費者委員会 公益通報者保護専門調査会報告書で合意された内容に沿った形で法改正が行われることを求めます。

なお、現在の公益通報者保護法においては、通報者はまず事業者内部に通報することが保護要件とされています。消費者委員会専門調査会でも事業者の内部通報体制整備義務を課すことが検討されていますが、今回の事件は、通報内容がトップに適時に報告され改善対応がされる等の実質が伴っていなければ、実効性がないことを示しています。消費者庁に対して、法改正とともに、事業者の内部通報体制整備が機能しているかを第三者にチェックさせる仕組みを導入するなど、実効性確保策をセットで検討することを求めます。

以 上

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（略称：KC's）  
事務局（担当：元山）  
住所：〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号  
椿本ビル5階502号室  
TEL：06-6920-2911／FAX：06-6945-0730  
E-mail：[info@kc-s.or.jp](mailto:info@kc-s.or.jp) ／HP：<http://www.kc-s.or.jp>