

株主さまからいただいたご質問に対するご回答

第14回定時株主総会において、株主さまから事前にいただいたご質問について、ご回答いたします。

Q. 「お客さま本位の業務運営」とは何か。

取締役候補者は「お客さま本位」という観点に照らして選任されているか。

当社は「お客さま本位の業務運営」とは、「お客さまが安全・安心で、快適で、豊かな生活・人生を実現することをサポートすること」と考えております。

具体的には、保険商品をご検討いただく段階から保険金等をお受け取りいただくまで、お客さまの声をしっかりとお聞きし、お客さまに満足していただける商品とサービスを提供することが重要であると認識しております。

そして、今回の取締役候補者の指名については、指名委員会が、取締役候補者指名基準に基づき、指名しておりますが、いずれの取締役候補者も、現場の実態把握の必要性を十分認識したうえで、お客さま本位の業務運営を実現するために適切な人材を指名したものと考えております。

Q. 取締役候補者である監査委員2名が、今般の保険契約問題発生前後の対応として行った行為および今後、職責を果たしていくと考える会社側の理由を明示してほしい。

監査委員である鈴木氏および山田氏は今般の保険契約問題において、募集品質を担当する執行役等から事実関係や対応状況の報告を受け、顧客保護や再発防止のための提言を積極的に行なうなど、その職責を十分に果たしてまいりました。

また、当社の業務改善計画の策定においても大変有益な提言をいただきおり、計画を実施していくためにも、取締役にとどまっていたり、引き続き監督いただくため、再任をお願いするものであります。

Q. 不適切な販売を主に行ったのは、かんぽ生命と代理店である日本郵便株式会社のどちらなのか。後者であれば、日本郵政グループ全体の課題として取り組むべきではないか。

当社は製販分離のビジネスモデルであり、特定事案調査において、法令違反・社内ルール違反に該当した募集人は、ほぼ全て日本郵便株式会社の社員でした。

そのため、適正な募集体制の構築は、日本郵政グループ全体として取り組む必要があると認識し、2020年1月に金融庁に提出した業務改善計画も、グループが一体となって再発防止策の徹底や内部管理態勢の強化を着実に実施していくことで、このようなことを二度と発生させない体制を構築するものとしております。

Q. 2019年4月の株式売出時には、保険の不適正募集が少数という認識であったとしても、投資家に事実を開示すべきではなかったのか。

当社では、2019年4月の二次売出し以前から、保険会社として、継続的に募集品質に係る課題に取り組み、改善に努めてまいりました。

その中で、法令違反に該当する郵便局の不適正募集として、監督当局に届出を行っている事案の中で、契約乗換に係るものは僅少であり、重大性の認識を有しておりませんでした。

株式売出し時に、投資家の皆さんに配布する「株式売出目論見書」において記載すべき重要な事項は、すべて記載されているものと考えており、金融商品取引法に基づく投資家の皆さんへの情報提供は、適切に実施したものと認識しております。

以上