

2019年7月31日

日本郵便株式会社
代表取締役社長
横山 邦男 殿

郵政ユニオン交第1号
郵政産業労働者ユニオン
中央執行委員長 日巻 直映

かんぽ生命の不適切営業に対する申し入れ書

かんぽ生命及び日本郵便における不適切な営業活動の実態が連日マスコミで大きく報道され、かんぽ生命に加入している顧客のみなさんから不安の声が広がっている。

簡易生命保険事業は1916年の創設以来、「簡易に利用できる生命保険」として全国の郵便局を通じて広く利用され100年以上が経過した。かんぽ生命は「被保険者数は全人口の約2割に相当し、その内約6割を女性が占め、年齢別構成では50歳以上の中高年層が約7割、お客さまは約2799万人」（2018年ディスクロージャー誌から）とされている。かんぽ生命の植平光彦社長はトップメッセージで「当社が担う社会的使命は、創業当時と変わらない」と述べているが、今回明らかになった不適切な保険販売手法は、「お客さまから信頼され、愛される会社であり続けるよう取り組む」とした経営理念からも大きく逸脱したものであり、郵政ユニオンは、日本郵便、かんぽ生命だけでなく日本郵政グループ全体の社会的信用を大きく失墜させる深刻な問題と受け止めている。

2007年の民営化以降、会社の誤った経営判断によりJPエクスプレス事業の統合による1185億円の経営赤字や、トール社買収により2017年3月期決算において日本郵政グループ連結の当期純損益で289億円の赤字を計上する事態を招いた。

今回の事態は、過去の経営判断の誤りによる事案と異なり、長年培ってきた「郵便局」への信頼を失墜させ、信用不安を引き起こし、多くのお客様に多大な損害を負わせたことにある。さらに最前線で真摯に業務に携わる社員を巻き込み、働く者の誇りを奪い去った。今後の世論の流れと会社対応によっては郵政事業におけるビジネスモデルに対して大きな疑念を生み、ひいてはユニバーサルサービスに対してさえ大きな損害を被らせかねない事態になることも予想される。

このような事態に至った背景には、最近の社会構造の変化に対する検証を欠いた旧態依然の経営判断による成績至上主義、ノルマ必達の会社風土、職場風土があることは明らかであり、郵政ユニオンがこれまでも繰り返し指摘してきたことである。年賀はがきやイベントゆうパックの自爆営業と同一の構図が保険職場でも行われてきた結果でもある。

一部の報道や会社による会見の中で個々の社員に責めを負わせるかの言及をしているが、郵政ユニオンはこれを看過することはできない。ノルマ達成のために、職場でパワハラが横行し、休職、退職に追い込まれる事態も数多く発生している。「低実績者」と位置付けられた社員には、人権侵害とも言える研修が繰り返し行われている。今回の事態は、営業「手法」として長年の慣行であり、職場の中

で推奨すらされ、会社もその実態を見過ごしてきた。現在、現場の社員は経緯を含め会社からきちんとした説明もされず、手続きや具体的な指示が示されていない状況で、将来への不安を抱えながらお客様対応に追われている。会社内外で進行している事態は会社のモラルハザードそのものである。

積み重ねてきたかんぽ生命の信用、信頼を失墜させた今回の不適切営業問題は顧客への背信行為であり、経営への影響、株主への責任、そしてグループで働く労働者に与えるダメージは計り知れない。今回の事態は民営化以降、最大の危機と言っても過言ではない。以上のことを会社は認識し、事態の全容を解明し、原因を究明することが、公益性を課せられた郵政事業を担う会社の責務である。その上で会社の経営責任を明確にしていかなければならない。

以上の観点から以下の点について申し入れるので、早急に回答することを求める。

記

- 1 事態の全容を解明し、このような事態に至った原因を究明すること
- 2 かんぽ生命から生命保険の募集等を委託されている会社として、社会的責任を明確にし、利用者に誠実に謝罪すること
- 3 顧客の不利益を是正すること
- 4 経営責任を明確にし、社員に対して謝罪すること
- 5 成績至上主義の社内風土を払拭し、ノルマ体制を見直し、抜本的な職場改善を行うこと
- 6 不利益是正に伴う新たな事務作業に万全を期すこと
- 7 一時金の削減など労働者に責任と犠牲を転嫁しないこと

以上