

1. 背景

- 日本郵政グループがかんぽ生命不適正募集問題等で失った国民・利用者の「信頼」「信用」を回復し、向上させるため、コンプライアンス・グループガバナンスの自主的・抜本的な強化を促進する必要。
- このため、日本郵政、日本郵便に対する行政処分・行政指導の着眼点、要件等を、「監督指針」という形で初めて可視化・透明化

2. 日本郵政に対する監督指針の構成

- 総務省としての日本郵政株式会社に対する監督に関する基本的考え方等を整理し公表することで、監督に当たる職員の拠って立つ規範とするとともに、コンプライアンスの確保等に向けた同社の取組を促す。
- 主な内容は以下のとおり。
 - (1) 日本郵政株式会社への監督に関する考え方
 - ・ 監督の目的、監督指針の位置付け、監督の視点
 - ・ 職員の行動規範（職務倫理・綱紀の保持、公正中立性の確保等）
 - (2) 監督上の主な評価項目
 - ・ グループガバナンスの確保（グループ各社との情報共有の確保等）
 - ・ 利用者本位、コンプライアンスの徹底等の経営理念の浸透
 - ・ 利用者保護等（グループ全体として利益相反を回避し顧客利益を保護する体制の整備）
 - ・ 経営戦略、事業計画の策定（事業計画認可の際に審査すべき点等）
 - (3) 行政処分及び行政指導を行う際の考え方
 - ・ 法令等に則した行政指導の実施
 - ・ 行政処分等（報告徴求・業務改善命令・業務停止命令・報告義務解除）を行う際の流れ、行政処分等に際し考慮すべき事項（対象行為の重大性、軽減事由の有無等）

3. 日本郵便に対する監督指針の構成

- 総務省としての日本郵便株式会社に対する監督に関する基本的考え方等を整理し公表することで、コンプライアンスの確保等に向けた同社の取組を促す。
- 主な内容は以下のとおり。
 - (1) 日本郵便株式会社への監督に関する考え方
 - ・ 監督の目的、監督指針の位置付け、監督の視点
 - ・ 職員の行動規範（職務倫理・綱紀の保持、公正中立性の確保等）
 - (2) 日本郵便の監督に関する一般事項
 - ・ 全社的な監督に関する事項（事業計画認可の際の主な着眼点、社員の服務規律の遵守及び不祥事案に関する情報公開の確保等）
 - ・ 法令に則した行政処分等の実施、行政処分及び行政指導を行う際の考え方（行政処分等（報告徴求・業務改善命令・業務停止命令・報告義務解除）を行う際の流れ、行政処分等に際し考慮すべき事項（対象行為の重大性、軽減事由の有無等））
 - (3) 郵便事業の監督
 - ・ 監督の基本的考え方
 - ・ 監督上の評価項目（信書の秘密等に該当する情報を含めた顧客情報の管理態勢等）
 - ・ 行政処分等を行う際の考え方（郵便物等の不適切な取扱、郵便認証司に関するもの等、事案に応じ、会社の対応状況、利用者の受けた被害の程度等を精査）
 - (4) 金融窓口事業等の監督
 - ・ 監督の基本的考え方
 - ・ 監督上の評価項目（商品募集管理態勢、顧客の利益の保護のための態勢等）
 - ・ 行政処分等を行う際の考え方（会社の対応状況、利用者の受けた被害の程度等を精査）
 - (5) その他の届出業務（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等。金融窓口業務に該当するものを除く。）の監督
 - ・ 監督の基本的考え方
 - ・ 監督上の評価項目（基本的業務への影響、同種の業務を営む事業者への配慮等）
 - ・ 行政処分等を行う際の考え方（届出業務の規模等が多様であることに鑑み、事案に応じて判断）