

総情企第 109 号
令和 2 年 10 月 1 日

日本郵政株式会社

取締役兼代表執行役社長 増田 寛也 殿

総務省情報流通行政局

郵政行政部長 佐々木 祐二

ゆうちょ銀行の不正利用事案に係るグループガバナンスの確実な実施
について（要請）

株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）の一連の不正利用事案については、顧客本位のサービスを徹底できず、また迅速な情報公表が行われなかったことが、被害の発生・拡大につながっており、郵政事業への信頼にも大きな問題を生じさせているため、顧客保護の観点から迅速かつ適切な対応が不可欠となっている。

本事案については、ゆうちょ銀行から貴社に問題が報告されて以降、貴社からゆうちょ銀行に対して、迅速な情報公表や被害者救済を最優先で行うように指導が行われているものの、不正利用の端緒等となる情報がグループ内で適時適切に共有されなかったことがゆうちょ銀行の対策の遅れの一因となったものと考えられる。

貴社においては、令和元年 12 月 27 日付け総情企第 81 号を受けて、「日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の構築」についての対策が講じられているところであるが、グループ内において重要情報の迅速な共有について更なる徹底を図ることが必要である。

また、グループ内においてキャッシュレス決済サービスに関する業務の改善が確実に行われ、迅速な被害者救済が実施されることが重要である。

ついては、以下の事項を要請する。

- ① グループ内における重要情報の迅速な共有の更なる徹底を図ること。
- ② ゆうちょ銀行が設置するタスクフォースによるキャッシュレス決済サービスに関する総点検と、被害者救済対応を迅速かつ確実に実行できるよう、同社へ指導を行うこと。
- ③ 上記の措置状況について、10 月末日の状況を 11 月 10 日（火）までに報告し、その後の状況については適時に報告すること。