

業務外活動におけるお客さま情報の 利用に係る調査結果等

令和4年1月25日

日本郵便株式会社

「業務用カレンダーの配布問題等に関する総務省への報告等について」の別紙（抜粋）

1～2（略）

3 業務外活動の調査結果等

(1)～(2)（略）

(3) 個人情報の利用状況の確認結果及び対応

お客さまの個人情報を業務外の活動に利用したおそれのある 297 名の局長に対しては、詳細な確認が必要と判断し、ヒアリングを通じ、個別に確認しました。

ア 個人情報の利用状況の確認結果

297 名の局長のうち、お客さまの情報を目的外に使用した等の不適切な取扱いがあった局長は 104 名であり、対象のお客さまは 1,318 名となりました。

なお、郵便配達に関するお客さま情報を目的外に使用した等の不適切な取扱いはありませんでした。

おって、104 名の局長のほかに、病休のため確認が未済の局長が 1 名おります。

(注) 確認が未済の局長は、項番 i) にのみ該当するもの。

i) 個別に確認した結果、お客さまの情報を目的外に使用し、お客さま宅を訪問等した局長は 73 名であり、対象のお客さまは 828 名となりました（項番 ii) に掲げるものを除く）。

不適切な取扱いを類型化すると、次の三つの類型に分類されます。

①取り扱った書類に記載されたお客さま情報を手帳に記録又は記憶し、その情報を基にお客さま宅を訪問

②取り扱った書類に記載されたお客さま情報から支援者名簿を作成したものの、局長会部会長等の社外には提出せず、局長が保持

③取り扱った書類に記載されたお客さま情報を使用し、お客さまに連絡

[表：事業別の状況]

事業区分	郵便	荷物	ゆうちょ	かんぽ	物販・その他	合計
局長数	0	14	42	5	44	73※
顧客数	0	116	395	44	273	828

※ 重複があるため各事業の計と合計は一致しない。

- ii) 個別に確認した結果、会社の業務を通じて得たお客さまの情報を使用し、お客さまの了解を得ず、業務外の活動に関する支援者名簿に記載し、その名簿を社外へ提供した局長は31名であり、対象のお客さまは490名となりました。

不適切な取扱いを類型化すると、郵便局において取り扱った書類に記載されたお客さま情報（氏名、住所又は電話番号のいずれか又は全て）を支援者名簿に記載し、同名簿を局長会部会長等へ提出した、という類型に集約されます。

[表：事業別の状況]

事業区分	郵便	荷物	ゆうちょ	かんぽ	物販・その他	合計
局長数	0	3	14	0	22	31※
顧客数	0	35	172	0	283	490

※ 重複があるため各事業の計と合計は一致しない。

イ 当面の対応

お客様の了解を得ないまま、お客様情報を社外へ提供していたことが確認された 490 名のお客様のうち、ご連絡先の特定が可能なお客様 362 名に対しては、令和 4 年（2022 年）1 月 24 日から 1 月末を目途に、書面をもって、事実関係の通知及び謝罪を行う予定です。

ご連絡先の特定に至らなかったお客様 128 名、及び社外への提供はないものの、お客様情報の目的外使用の対象となったお客様 828 名に対しては、公表をもってお客様への通知に替えることとします。

また、お客様の了解を得ないまま、局長会部会長等へ提出された支援者名簿に記載されたお客様の個人情報については、その削除を求めます。

ウ 関係者に対する措置

本調査に基づき、不適切な取扱いが認められた局長及び本調査の過程で、不適切な指示を行っていたことが認められた局長に対しては、社内規定に則り厳正に対処します（1 月末目途）。

4 服務規律の徹底等の再発防止策

(1) ～ (2) (略)

(3) 個人情報の適正な取扱いの徹底

個人情報保護に対する意識の醸成及び個人情報の不適切な取扱いを防止するための環境整備として、以下の再発防止策を講じます。

ア 教育・研修の実施

エリアマネジメント局長を対象に、会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、研修を実施します（令和 4 年（2022 年）2 月予定）。

また、郵便局全社員を対象に、会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、動画研修を実施します（令和4年（2022年）3月予定）。

イ マニュアルの見直し

会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、不適切な事例を示すなど、個人情報保護・情報セキュリティマニュアルを分かりやすい内容に見直します（令和4年（2022年）4月改正）。

ウ 保存証拠書等の削減

郵便局で保存する証拠書等について、保存の必要性等の見直しを実施中であり、削減可能な証拠書等を順次削減することにより、個人情報を不適切に利用される機会を低減していきます（取組中）。

本件において、業務外の活動に個人情報を利用された件数の多いカタログ販売申込書（控）について、申込受付のシステム化を図ることにより廃止を検討します（令和5年（2023年）4月目途に廃止）。

以上