

日本郵政・日本郵便モニタリングレポートを受けた日本郵便株式会社に対する監督指針の改定案

現行	改定案	モニタリングレポート2022該当部分
<p>1. 日本郵便株式会社への監督に関する基本的考え方</p> <p>(3) 監督の視点</p> <p>総務省としては、実際に利用者に対してユニバーサルサービスを提供する日本郵便の業務について、例えば現場の社員の業務負荷の状況等の実態把握や対話を継続的に行い、必要に応じて監督上の措置等を実施することにより、コンプライアンスが貫徹されていないことに起因する重大な問題の発生を未然に防ぎ、日本郵政グループ全体としてのユニバーサルサービスの確保や企業価値の持続的な向上に向けた取組を促していく。</p>	<p>1. 日本郵便株式会社への監督に関する基本的考え方</p> <p>(3) 監督の視点</p> <p>総務省としては、実際に利用者に対してユニバーサルサービスを提供する日本郵便の業務について、例えば現場の社員の業務負荷の状況等の実態把握や対話を<u>以下のような方法により</u>継続的に行い、必要に応じて監督上の措置等を実施することにより、コンプライアンスが貫徹されていないことに起因する重大な問題の発生を未然に防ぎ、日本郵政グループ全体としてのユニバーサルサービスの確保や企業価値の持続的な向上に向けた取組を促していく。</p> <p><u>① 関係部署との定期的な対話</u></p> <p><u>定期的な関係部署へのヒアリングや、取締役・執行役員といった幹部レベルとの対話を行うこと</u>によって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。</p> <p><u>② 社内資料の確認</u></p> <p><u>日本郵便から、社内における重要会議の資料、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図</u></p>	<p>第5章 総務省における日本郵政グループの監督強化</p> <p>(2) ガバナンス・コンプライアンス態勢に関する定期的かつ横断的な報告</p> <p>(略) 平時から<u>定期的な報告を</u>求めることとし、概ね年2回程度を目途として、<u>総務省による横断的なヒアリングを定期的に実施することとする</u>。このほか、<u>日本郵政グループの社外取締役や外部委員会有識者等へのヒアリングも、必要に応じて検討する</u>。</p> <p>(4) 日本郵政・日本郵便の幹部レベルとの対話</p>

	<p><u>られているかなどを確認する。</u></p> <p><u>③ 事業計画に基づくフォローアップ</u></p> <p><u>上記①と②により把握した日本郵便の現状や課題、望ましい取組の方向性等について、毎年度の事業計画認可に当たって総務大臣から要請事項を付していることを踏まえ、当該要請事項のフォローアップを行う。これを適確に実施するため、郵便会社法第16条第1項に基づき、日本郵便に対し、必要な報告を求めることとする。</u></p>	<p>日本郵政グループの不祥事案の防止・根絶に向けては、各部門単位ではなく、取締役や執行役といった幹部レベルがそのリーダーシップを発揮し、グループや社内を横断的に把握して取り組むことが重要である。幹部レベルでの認識と取組、総務省としての課題認識等について直接対話するため、日本郵政・日本郵便の幹部レベルと総務省において、平時から定期的に、ガバナンス・コンプライアンス態勢に関する意見交換を行うこととする。</p> <p>(1) 事業計画の要請事項を踏まえたフォローアップ</p> <p>(略) 2021(令和3)年度事業計画の認可に当たって、総務大臣から付した要請事項を踏まえて、日本郵政グループの取組状況のフォローアップを実施したところであり、2022(令和4)年度事業計画以降についても同様の取組を継続する。</p>
<p>(4) 監督に関わる職員の行動規範</p> <p>⑥ 自己研鑽</p> <p>諸外国を含む郵政事業に関する諸規制や民間企業の動向等のほか、幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。また、対話等を行</p>	<p>(4) 監督に関わる職員の行動規範</p> <p>⑥ 自己研鑽</p> <p>諸外国を含む郵政事業に関する諸規制や民間企業の動向等のほか、幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。また、対話等を行</p>	<p>1. 1. 2 日本郵政グループのガバナンス・コンプライアンスに関する取組をモニタリングするに当たっての基本的な視点</p> <p>(1) 郵便局の構造的な特徴</p> <p>郵政事業のユニバーサルサービスの確保のた</p>

<p>う自らの業務遂行に当たっては、経営分析、ガバナンス、リスク管理、資産運用等の課題に応じた高い専門性に基じた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。</p>	<p>う自らの業務遂行に当たっては、経営分析、ガバナンス・<u>コンプライアンス</u>、リスク管理、資産運用等の課題に応じた高い専門性に基じた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。</p>	<p>め、全国約2万4千局の郵便局ネットワークが設置されているが、多くの郵便局が少人数で運営されており、不正の抑止に重要な内部牽制が必ずしも十分に機能しない状況が生じる可能性がある。日本郵政グループは、このような郵便局の組織構造・環境とリソースの制約を踏まえた上で、<u>不祥事案の防止・根絶に向けたガバナンス・コンプライアンス向上の取組を強化する必要がある。</u></p>
<p>2. 日本郵便の監督に関する一般事項  (1) 全社的な監督に関する事項  ① 事業計画の策定及び認可  日本郵便は、郵便会社法第10条の規定に基づき、同社は、毎事業年度の開始前に、その事業年度の事業計画を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。中長期の経営計画や毎年度の事業計画を含む企業の経営戦略については、同社の自主的な取組を尊重するものであるが、総務省としては、ユニバーサルサービスの確保等の観点からその内容を確認し、特に毎事業年度の事業計画については、その妥当性の審査を行い、必要があれば修正を求める等の措置を行いつつ、認可の可否を判断する。なお、認可に当たっては、事業計画の実施に当たっての総務</p>	<p>2. 日本郵便の監督に関する一般事項  (1) 全社的な監督に関する事項  ① 事業計画の策定及び認可  日本郵便は、郵便会社法第10条の規定に基づき、同社は、毎事業年度の開始前に、その事業年度の事業計画を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。中長期の経営計画や毎年度の事業計画を含む企業の経営戦略については、同社の自主的な取組を尊重するものであるが、総務省としては、ユニバーサルサービスの確保等の観点からその内容を確認し、特に毎事業年度の事業計画については、その妥当性の審査を行い、必要があれば修正を求める等の措置を行いつつ、認可の可否を判断する。なお、認可に当たっては、事業計画の実施に当たっての総務</p>	

<p>大臣としての要請を行っているところである。</p>	<p>大臣としての要請を行っているところである<sup>!</sup>。  <u>【脚注】</u>  <u>事業計画のフォローアップに関して、1.(3)</u>  <u>③事業計画に基づくフォローアップを参照。</u></p>	<p>※監督指針に1.(3)③を追加することによる修正</p>
<p>③ 内部通報制度の適切な運用  経営上のリスクに係る情報が幅広く把握できるような通報窓口が設置されており、公益通報者保護法（平成16年法律第122号）に基づく運用がなされていることを確認する。また、従業員の信頼性及び実効性を確保するために、通報者保護を含む秘密保持の措置が十分に取られており、安心して利用できるものになっていることを確認する。</p>	<p>③ 内部通報制度等の適切な運用  経営上のリスクに係る情報を幅広く把握するため、適切な通報窓口が設置されており、公益通報者保護法（平成16年法律第122号）に基づく運用がなされていることを確認する。また、従業員の信頼性及び実効性を確保するために、通報者保護を含む秘密保持の措置が十分に取られており、安心して利用できるものになっていることを確認する。<u>また、利用者からの苦情等を適切に収集・分析し、業務改善に向けた取組に活用する体制が構築されていることを確認する。</u></p>	<p>1. 1. 3 特に着目する日本郵政グループの取組  (4) リスクの低減と検知機能の強化  また、業務上のレポーティングライン外のリスク検知機能として、内部通報制度の運用状況、現場からの声やお客様の苦情等の収集・分析・課題解決に向けた取組状況を注視していく。</p>
<p>3. 郵便業務の監督  (1) 監督に関する基本的考え方  ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて指導等監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防すること。</p>	<p>3. 郵便業務の監督  (1) 監督に関する基本的考え方  ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて指導等監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防すること。</p>	

<p>① 関係部署との定期的な対話</p> <p><u>関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。</u></p> <p>② 社内資料の確認</p> <p><u>日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。</u></p>	<p><u>(削除)</u></p>	<p>※監督指針に1.(3)③を追加することによる修正</p>
<p>(2) 監督上の主な評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者等に関する情報管理態勢</li> </ul> <p><u>配達原簿や転居届等、信書の秘密又は郵便物に関して知り得た他人の秘密に該当する情報を含め、顧客情報の漏洩等の防止を図るために必要かつ適切な措置が講じられているか 等</u></p>	<p>(2) 監督上の主な評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者等に関する情報管理態勢</li> </ul> <p><u>「信書の秘密」又は配達原簿や転居届に係る情報等の「郵便物に関して知り得た他人の秘密」に該当する情報を含め、顧客情報の漏洩等の防止を図るために必要かつ適切な措置が講じられているか 等</u></p>	<p>※正確性の観点から修正</p>
<p>(3) 行政処分等を行う際の検討事項 〔これまでの事案の例〕</p>	<p>(3) 行政処分等を行う際の検討事項 〔これまでの事案の例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>令和3年12月、書き損じ葉書の交換に際して、受入枚数を水増しし、水増し分の切手等</u></li> </ul>	<p>※最近の事例の追加</p>

	<p><u>を払い出させるなどして詐取したことが発覚したため、日本郵便に対して行政指導を実施。</u></p>	
<p>4. 金融窓口業務の監督</p> <p>(1) 監督に関する基本的考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防すること。</li> </ul> <p>① <u>関係部署との定期的な対話</u></p> <p><u>関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。</u></p> <p>② <u>社内資料の確認</u></p> <p><u>日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。</u></p>	<p>4. 金融窓口業務の監督</p> <p>(1) 監督に関する基本的考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防すること。</li> </ul> <p><u>(削除)</u></p>	<p>※監督指針に1.(3)③を追加することによる修正</p>

<p>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</p> <p>（1）監督に関する基本的考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防する。</li> </ul> <p>① <u>関係部署との定期的な対話</u></p> <p><u>関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。</u></p> <p>② <u>社内資料の確認</u></p> <p><u>日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。</u></p>	<p>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</p> <p>（1）監督に関する基本的考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防する。</li> </ul> <p><u>(削除)</u></p>	<p>※監督指針に1.(3)③を追加することによる修正</p>
---	---	---------------------------------