

## 郵政モニタリング会合（第3回） 議事要旨【公表版】

### 1 日時

令和7年2月5日(水) 13時00分～15時05分

### 2 場所

オンライン開催

### 3 出席者（敬称略、順不同）

#### (1) 構成員

泉本 小夜子、上瀬 剛、斉藤 邦史、田島 正広

#### (2) 事業者

日本郵政株式会社：

堀口経営企画部長

佐久間コンプライアンス統括部内部通報制度管理室長、

星野コンプライアンス統括部グループコンプライアンス戦略・推進室長、

竹下 DX 戦略部グループリーダー、川邊 DX 戦略部グループリーダー、

高嶋 DX 戦略部グループリーダー

日本郵便株式会社：

松岡執行役員経営企画部長、奥野経営企画部部長

#### (3) 総務省（事務局）

情報流通行政局郵政行政部：牛山郵政行政部長、三島企画課長、

折笠郵便課長、芥貯金保険室長、西岡郵政行政総合研究官、

金子検査監理室長、樋口企画課課長補佐

### 4 議題

日本郵政・日本郵便における令和6事業年度の取組見通しの進捗状況について

### 5 議事概要

- ・日本郵政及び日本郵便より資料3-1及び資料3-2に基づき説明
- ・その後の意見交換において、各構成員からの主な意見は以下のとおり。

- 日本郵便の業績は厳しい状況であるところ、郵政グループの中で利益が大きく窓口業務を委託しているゆうちょ銀行とかんぽ生命からの委託料が少ないのではないか。
- 非公開金融情報のクロスセル同意について、しっかりした説明ができれば多くの顧客は納得するかと思う。今回、事柄の重さに見合った受け止めをして、報告いただいていると認識できる。
- 価格転嫁や違約金に関する事案について、問題があった事案の発生とその対応、報道とのタイミングの関係など、経緯を詳細に説明してほしい。
- 違約金事案はコンプライアンス上の問題であり、公社時代からずっと続いている問題でもあるかと思うので肅々と適正化を進めてほしい。
- クロスセル同意について、広範な説明をしようとする利用者もよくわからないまま同意して結果として後で問題となる可能性もありうる。形式的な同意ではなく、顧客が内容を理解した上で、真摯な同意をしていることを確認できるシステム、同意についての疑義を察知した時にアラームを共有できるシステムを構築してほしい。
- 内部通報制度について、通報者保護のために不利益な取扱いを受けないように外部通報窓口、不服審査制度についてもしっかりと活かしていただきたい。
- コンビニとの物販の連携については、相手も大きい会社であり、また郵便局ネットワークも広大なので、もっと規模を拡大してほしい。
- スポットワーカーの管理については、人手不足かとは思いますが、盗難などの事案が発生しないような対策・育成については対応をするべき。
- 生成AIやタブレット端末の導入にあたって、情報セキュリティ、サイバー攻撃についてしっかりと対策した上で進めるべき。

以上