

郵政モニタリング会合（第5回） 議事要旨【公表版】

1 日時

令和8年2月4日(水) 10時00分～11時59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：竹村経営企画部長

日本郵便株式会社：囲経営企画部部長

(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、柴山審議官、片桐企画課長、
折笠郵便課長、廣瀬郵便局活用課長、渡部信書便事業室長、西岡郵政行政総合研究官、
雨内統括補佐、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7事業年度の取組見通しの進捗状況について

5 議事概要

- ・日本郵便、日本郵政より資料5-1、5-2に基づき説明
- ・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。

○今後、郵便局の様々な業務を整理・集約していくという中で、中期経営計画の骨子でも触れている郵便局の配置について、地域の実情に合わせて、全ての業務を扱う郵便局や、ネットが中心になっていく郵便局など、検討を進めていただきたい。

- 地域の郵便局ネットワークの活用については様々な取組が広がっているが、その一方で全体として業務の負荷が増えてしまうのではないかと懸念されている。郵便局の負荷と収益のバランスを見ながら進めていくのがいいのではないかと懸念されている。
- ゆうIDについて、郵便、ゆうちょ、かんぽで幅広く使うことができるメリットをいかに訴求するか。ゆうIDがなくても成立するサービスもあるが、どうやって普及をさせていくか、目に見えるメリットが必要。
- 今後不動産を伸ばしていく中で、郵便局を集約化して不動産活用を進めるということだったが、物流網の見直しによって有望な局が今後増えていくことに期待している。
- 非公開金融情報の不適切な利用の事案について、真因分析の結果を見ると、2019年のかんぽ問題と同様の点が多い。教育研修あるいは法令遵守意識を強化する必要性を強く感じる。また、発覚の広がりや把握する力の不足については、調査体制の強化の必要性に繋がる。通報に基づく調査・モニタリングを通じたリスク検知機能強化は重要である。
- 内部通報制度の高度化において、運用高度化フェーズへの移行が指摘されており、通報情報に基づく調査、モニタリングを通じたリスク検知機能強化を図ることが非常に重要になってくる。
- 最近、生命保険業界の不祥事が報じられており、この業界は他社に異動される方も多いため、不適正な方法で営業を行う方が転職してくる可能性もある。違法営業そのものをしっかり制限し、チェック体制も整えなければいけない。
- よりフロントラインに近いところでのモニタリングは非常に重要。営業においてもサブ担当をつけることによって、顧客に連絡が可能な担当が他にもいるという形で牽制するとともに、その営業状況のチェックにも資する形でのモニタリングを行うというやり方もある。他にも、上司からお客様に対して日々ニーズの確認を行う等、工夫して抑止力を働かせ、不祥事を行わせないことが大切。しっかりとしたガバナンス態勢とコンプライアンス堅持による違法行為の検知を実現していただきたい。

○不祥事に関しては、確かに大きな組織で現場レベルまで法令等に関する知識を徹底させるのは難しい。一方で、実態はよくないと分かっているにもかかわらずやってしまうという、公然の秘密に属する事案であったという捉え方が重要なのではないか。どこかがたまたま悪いことをやっていたということではなく、実際は同時発生的に不適切な行為が共有されていたということが実態。

多くの大企業あるいは生命保険会社という業種業態においてよくあることであり、そうした反省に立った再発防止策に引き続き取り組んでいただきたい。

○郵便物の不取扱い事案の公表等、報道が先行する事案では、一般市民がマスメディアによる批判と郵便・郵政による弁明のどちらを信じてくれるかという、信頼の獲得競争となっている。

組織内外の透明性を高めていくことができれば、多少攻撃的な報道があったとしても、そこまでマイナスな受け止められ方にはならない。世論とのコミュニケーションという観点から進めていただきたい。

○コンプライアンスの背景におけるギャンブル等依存症は非常に重要な問題。知見のあるところと連携するという施策は良いと思うが、施策自体が仮に正当であっても、現場に偏見がある可能性は高い。ギャンブル依存症に関する対応で偏見に基づいてレッテルを貼ってしまうと、問題について言い出しにくくなり、問題が大きくなってから発覚することになってしまう。各種施策について今後も十分に工夫して進めていただきたい。

○プライバシーポータルを取組について、透明性が大切。同意を取れば良いということではなく、状況を本人が把握できるような仕組みが非常に重要。それに沿った取組が展開されているということは大変心強い。

以上