2010 年 1 月 6 日
郵便局株式会社

業務改善計画の提出について

弊社は、平成 21 年 12 月 4 日に関東財務局長から出された業務改善命令に基づいて、本日、関東財務局に業務改善計画を提出いたしました。
今般の業務改善命令の契機となりました重大な不祥事件を発生させたことにより、お客さまや関係の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

これらの不祥事件は、いずれもお客さまに正規の預り証を交付せずに貯金通帳や保険証書等をお預かりし、その貯金払戻金、保険支払金等を横領したもので、長期間かつ被害額も高額に及びました。
弊社としては、この原因を踏まえ、このような不祥事件の再発を防止するため、コンプライアンスに関する経営姿勢の明確化、全社的なコンプライアンス意識の徹底等について業務改善計画を策定し、提出いたしました。
業務改善計画の要旨は、別紙のとおりです。

今後、この業務改善計画を確実に実施し、お客さまの信頼を回復するべく全力を尽くして参ります。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】
郵便局株式会社
総務部　広報室（報道担当）
電 話：03-3504-4127（直通）
ＦＡＸ：03-3595-0839

別紙

業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨は以下のとおりです。

1　法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

経営陣が率先して、郵便局に対して、コンプライアンスの重要性、特に、お客さまに正規の預り証を交付せず、通帳や保険証書等をお預りすること（以下「無証跡預かり」という。）の禁止等について徹底を図るとともに、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実を図ります。

さらに、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命（以下「委託元会社」という。）の経営陣とも連携し、防犯対策の策定、進捗管理等を実施いたします。

なお、弊社といたしましては、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑、ご心配をお掛けした今般の事態を重く受け止め、経営トップ及び関係役員については、厳正に措置することとしています。

主な対策

（１）経営陣等によるコンプライアンスの徹底

経営陣等の幹部は、郵便局長会議等に出席し、または郵便局訪問時に、コンプライアンスの重要性、無証跡預かりの禁止等について徹底を図ります。

（２）取締役会、経営会議への迅速な報告

今後とも、重大案件について、経営陣に速報させるとともに、取締役会や経営会議に迅速に報告させ、議論する態勢とします。

（３）「合同コンプライアンス対策本部」の設置

委託元会社の代表執行役会長と弊社の代表取締役会長を委員長、関係役員をメンバーとする合同対策本部を設置し、防犯対策の策定、進捗管理等を実施します。

（４）委託元会社との連絡会議の設置

コンプライアンス態勢の確立のため、委託元会社との連絡会議を設置し、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実・強化に関する事項を協議します。

2　全社的な法令等遵守意識の醸成

郵便局管理者、社員の法令等遵守意識を充実するため、研修、教育の充実等を図ります。特に、無証跡預かりの禁止等に関する遵守意識を高めます。

主な対策

（１）防犯研修の充実

研修計画に基づき、以下の取組を行います。

・犯罪事例やその防止策、特に無証跡預かりの禁止等について研修を充実します。
・ＤＶＤ教材、ｅラーニングを活用するなど、研修方法を工夫します。

(ア)階層別研修における防犯研修の時間枠の拡大
（階層別研修：新任・現任管理者、新任役職者、新入社員等を対象とする研修）

(イ)階層別研修の拡充（現任役職者研修の創設）

(ウ)郵便局のコンプライアンス研修(業務研究会等)における防犯研修の充実

(エ)簡易局受託者に対する防犯研修の充実

（２）内部通報窓口の周知徹底

内部通報窓口を周知徹底します。あわせて、社員が、具体的義務として行うべきコンプライアンス通報の対象として、無証跡預かり等の重大なコンプライアンス違反３項目を特定し、処分の軽減加重要素としており、その旨周知徹底します。

（３）コンプライアンスカードを利用したコンプライアンス意識の浸透

社員及び簡易郵便局受託者に対し、無証跡預かりの禁止、コンプライアンス通報の徹底等を掲載したコンプライアンスカードを配付し、これを活用してコンプライアンス意識の浸透を図ります。

３　不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立

長期高額犯罪の主な原因である無証跡預かり等について、その禁止の徹底を図るため、無証跡預かりの早期発見や正規の預り証を使用しやすくするための対策を実施します。

主な対策

（１）預り証等に関するルールの策定

預り証を使用しやすくする等のための環境を整備します。

① 弊社名義の預り証への統一（手書き預り証）
委託元会社ごとに数種類ある預り証を弊社名義の預り証に統一。

② 郵便局窓口における通帳等の一時預かりルールの策定
預り証による預かりから保管管理簿による管理に移行。

③ お客さまからの通帳等の預り期間の上限設定（２週間）と管理の徹底

（２）預り証等に関するお客さまへの周知

通帳、保険証書等を社員に預けた場合には、必ず預り証等を受領していただくようお客さまに周知します。

（３）お客さまに対するあいさつ状の拡大

無証跡預かりの早期発見を促すため、委託元会社において、一定額以上の支払、払戻等をされたお客さま及び特異な事務処理が認められた取扱いに係るお客さまにあいさつ状を送付します。

（４）キャッシュレス化の推進

保険料の口座払込み、保険金の口座振込み等、郵便局のキャッシュレス化を推進します。

４　郵便局における内部けん制機能の充実・強化

郵便局における内部けん制について、有効性を確保し、充実するとともに、支社等による郵便局へのけん制機能を充実します。

主な対策

（１）局長に対する長期マネジメント研修の実施

長期間異動がない局長を中心に、長期（３週間～１ヶ月程度）のマネジメント研修を社外機関に委託等して実施し、研修期間中は、支社社員等が兼務局長として駐在し、局務運営を行います。

（２）防犯に関する点検の有効性確保

防犯に関する郵便局点検項目について有効性の観点から見直します。

（３）組織的な局状の把握と活用

支社の地域人事担当部長は、改善が必要と認められる局状・局長に関する情報を把握します。

こうした情報も活用して、内務管理態勢上、改善が必要と認められる郵便局をパワーアップ対象局に指定し、その局長に対して、研修を実施し、なお、改善困難な局長に対し、人事措置を講じます。

（４）地域・地区グループの防犯態勢の充実

地域のアドバイザー及び地区のスーパーバイザーの防犯に関する役割を職務権限規程上、明確化し、それぞれの防犯に関する補助者として、防犯担当局長を指定し、地域・地区グループの防犯取組を充実します。

（５）同一郵便局での在籍期間の上限設定

原則として、１０年以上異動のない社員に対して、他郵便局等への人事異動を実施します。

５　内部監査機能の充実・強化

犯罪の原因となった無証跡預かり等について、職場実態の問題点を把握するため、監査手法を充実するとともに、防犯に関する効果的・重点的監査を実施します。

主な対策

（１）監査手法の充実

防犯の観点からリスクの高い郵便局に対して、重点的に監査を実施します。当該監査においては、書類点検に加えて、社員へのヒアリング内容を充実するなど監査手法を充実します。

（２）オフサイトデータ分析による高リスク局等の絞り込み

監査成績や同一局における在籍期間等の情報に加えて、委託元会社から提供を受けた貯金・保険の預払状況等のオフサイトデータを分析し、リスクの高い郵便局を絞り込み、深度ある監査を実施します。

（３）委託元会社監査部門との連携強化

委託元会社監査部門と連携して、部内者犯罪の手口、原因等について、共同で分析し、分析結果を監査項目及び監査手法に反映させます。

6　適切な人事管理の実施

窓口局の局外活動のルールが浸透していないため、局外活動を十分把握できず、人事管理ができていなかった点を反省し、そのための対策を実施します。

主な対策

局外での営業活動の管理

① 窓口局（渉外要員非配置局）の局外活動の事務フローが明確となるようマニュアルを改正します。

② 当該マニュアルの理解浸透を図るための研修を充実します。

7　不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

被害者の皆様の原状回復が迅速に行われなかった点を反省し、迅速化のための取組を実施します。

主な対策

委託元会社に対する原状回復の依頼の迅速化

複数部署にまたがっていた原状回復事務を、調査を実施しているコンプライアンス統括部署に一元化し、委託元会社に対する原状回復の依頼の迅速化を図ります。また、そのための人員確保等の措置を行います。

○　郵便局をご利用のお客さまへのお願い

現金や貯金通帳、保険証書等を郵便局の局長や社員がお預かりする場合には、必ず預り証を発行してお渡しいたします。

お客さまにおかれましては、預り証によりお渡しされた金額や書類のご確認をお願いいたします。