

再発防止策

1. 社内手続等の見直し

〔金銭受渡しを伴う手続の見直し〕

- ・元局長は、お客さま宅など郵便局の事務室以外の場所において、金銭受渡しを行っていたことを踏まえ、貯金業務に関して、現在、原則禁止としている「局外でお客さまに現金をお支払いすること（払戻し）」に加え、「局外でお客さまから現金をお預かりすること」についても原則禁止を検討し、不正な金銭受渡しの機会の根絶を目指します。

〔未使用書類の管理方法の改善〕

- ・元局長は、お客さまから現金を受け取る際、既に取り扱いが廃止となっていた非現行の書類（MMC証書）を使用していたことを踏まえ、制度改正等により不使用となった郵便局で保管中の旧様式の通帳等が全てゆうちょ銀行等へ返却されたことをシステム上で管理することを検討します。
- ・検査部門による郵便局に対するモニタリングにおいて、郵便局における未使用書類等（通帳等）の管理等が適切に行われていることを確認します。

〔社員に対する研修及び理解の確認〕

- ・社内手続を見直した内容については、定期的（週毎・四半期毎）に実施している全社員を対象としたコンプライアンス研修等の場において、改正内容の周知を行うとともに、習熟度についてチェックしていきます。

2. 不正行為を行えない環境の整備

〔一定期間職務を交替する施策の強化〕

- ・現在、管理者等に対しては一定期間、職場を離れさせる施策でけん制を行っていますが、長期間同一場所で勤務するリスクを解消するため、新たに、一定期間ごとに長期間、他局の郵便局長等と職場を交替する施策等を検討し、更にけん制効果を高めることとします。

3. 検査部門による郵便局での取扱状況の確認

〔検査項目の見直し（社員による不正行為や端緒の把握）〕

- ・元局長は、退職後も窓口事務室で金銭授受を行っていたこと及びお客さま宅など局外において、金銭受渡しを行っていたこと等を踏まえ、郵便局社員以外の者の事務室への入室制限及び来訪者の状況及び局外での営業活動等について社員ヒアリングを実施します。
- ・管理者の一定期間職務を交替する施策の強化に伴い、同期間中に当該局への検査を実施し、不正取扱いに対するけん制・発見に取り組みます。

〔お客さま宅への訪問による確認の実施〕

- ・ 検査部門がお客さま宅を直接訪問し、注意喚起チラシを活用したお知らせ及び郵便局社員の取扱いを確認します。

〔管理者との対話の充実〕

- ・ 検査部門が郵便局検査の際に実施している管理者との対話において、日頃の防犯施策に対する取り組み状況等を確認するほか、管理者の防犯意識向上に向けた動機付けのアドバイスを実施します。

4. お客さまへ不正行為に対するお知らせの実施

〔リーフレット等の配布等によるお客さま向け周知の取組〕

- ・ 元局長は、知人等お客さまに「利率の良い特別な貯金がある」旨の存在しない架空の商品を勧誘していたほか、退職後も同様の話法で不正行為を続けていたことを踏まえ、以下の内容を記載した、お客さま向けリーフレット・チラシ等を作成し、郵便局をご利用いただくお客さまに配布することで注意喚起を行います。

- ・ 高金利等をうたった商品の勧誘にご注意いただくこと
- ・ 退職した社員が商品の勧誘をすることはないこと

- ・ 日本郵便 Web サイトや社員の名刺の裏面に、同様の周知内容を掲載し、より広くお知らせします。

5. 社員の意識改革

〔コンプライアンスや防犯に関する研修の深化〕

- ・ 今回の不正事案が元局長による長期間に及ぶ高額犯罪であったことを受け、全社員に対して、会社の状況を伝え、社員の意識改革を図るために社長名でトップメッセージを発出しました。
- ・ 現在、全社員を対象に多重債務等対策の研修等を実施していますが、新たに、ギャンブル等依存症防止の観点においても啓蒙活動の強化を図ります。
- ・ また、全社員を対象として定期的に行っているコンプライアンスや防犯に関する研修について、社員の理解がより深まる内容となるよう深化させるとともに、全社員のコンプライアンスや防犯に関する意識の維持・向上に取り組みます。