

業務用カレンダーの配布問題等に関する総務省への報告等について

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）は、「業務用カレンダーを、郵便局長が会社活動と全国郵便局長会の活動とをしゆん別せずに配布した事案」について、2021年11月29日に総務省から、社員の服務規律の徹底等を図るとともに、再発防止策を策定し、その確実な実施に取り組み、措置状況について、2022年1月上旬までの状況を同年1月21日までに報告するよう行政指導を受けました。

つきましては、再発防止策等について、本日、[別紙](#)の内容を総務省に報告しましたので、お知らせします。

1 業務用カレンダーの配布問題について

日本郵便としては、カレンダーは郵便局のお客さまに対して配布することとしていたにもかかわらず、全国郵便局長会の指示は、会社業務としてのカレンダー配布に便乗する形で、局長会支援者へのあいさつをさせようとしたものであり、会社として政治活動をしているかのような誤解を生じさせる不適切なものであったと考えています。このため、地区統括局長等に人事処分等を実施しました。

このほか、当面の措置として、2022年用カレンダーの郵便局窓口のみでの配布、今年度の年末年始のエリアマネジメント局長のお客さまへの訪問活動の自粛を実施しました。

また、「会社の活動」と「業務外の活動」については確実にしゆん別するよう、継続的に指導していきます。

2 お客様情報の不適切な取扱いについて

お客様の個人情報を「業務外の活動」に利用したおそれのある297名の局長に対して、個別に詳細を確認した結果等については以下のとおりです。

(1) 確認結果

[別紙](#)項目3のとおり、詳細を確認したところ、104名の局長が1,318名のお客さま情報（氏名、住所又は電話番号のいずれか又は全て）を業務外の活動に使用する等の不適切な取扱いをしていました。

104名のうち31名の局長が、お客様の了解を得ずに、490名のお客さま情報を社外に提供しました。

また、その他の73名の局長は、お客様情報を社外へ提供してはいないものの、828名のお客さま情報を目的外に使用し、お客様宅を訪問等しました。

(2) お客様対応

社外への提供が確認されたお客様490名のうち、ご連絡先の特定が可能なお客様362名に対して、2022年1月24日から1月末を目途に、書面をもって、事実関係の通知及び謝罪をいたします。

ご連絡先の特定に至らなかったお客様128名、及び社外への提供はないものの、お客様情報の目的外使用の対象となったお客様828名に対しては、本公表をもってお客様への通知に替えさせていただきます。

(3) その他

お客様の了解を得ないまま社外へ提供されたことが確認されたお客様情報については、その削除を求めます。

また、お客様情報の不適切な取扱い等を行った局長に対しては、社内規定に則り厳正に対処します（1月末目途）。

社会的・公共的役割を担い、信頼を第一とする弊社として、このような、お客様情報の不適切な取扱いが発生したことは、誠に申し訳なく、お客様に多大なご心配をおかけしましたことを、深くお詫びします。

この度の事態を真摯に受け止め、継続的な社員指導により、社員の服務規律や個人情報保護・管理を徹底し、今後もお客様が安心して郵便局をご利用いただけるよう、信頼回復に努めていきます。

以上

【お客様のお問い合わせ先】

日本郵便株式会社 お客様サービス相談センター

<電話番号>

0120-23-28-86(フリーダイヤル)

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666(通話料はお客様負担です)

※ガイダンスが流れますので、「*」のあとに「4」を選択してください。

<受付時間>

平日 9:00~21:00

土・日・休日 9:00~17:00

※おかげ間違いのないようにご注意ください。