

総務省への報告について

1 年末年始ごあいさつ用カレンダーの配布問題に関する調査結果（郵便局、支社）

2018 年度から 2020 年度にわたり、年末年始にお客さまへのごあいさつ用として会社経費で購入したカレンダーの配布に当たって、全国郵便局長会（以下「全特」）から不適切な指示がされていた問題について、2021 年 11 月 26 日に調査結果及び再発防止策を公表しました。

（１）調査で認定した事実

日本郵便株式会社（以下「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、全特の指示は、会社業務としてのカレンダー配布に便乗する形で、全特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。

（２）調査結果に基づく措置

カレンダーの配布に当たり不適切な指示をしていた当時の地区統括局長及び当時の支社長に対し、2021 年 11 月 26 日までに就業規則に基づく人事処分等を実施しました。

（３）今年度の対応

2022 年用のカレンダーについては、原則、訪問による配布は行わず、郵便局窓口のみで配布することとし、今年度はエリアマネジメント局長による、年末年始におけるお客さまへの訪問活動は自粛するよう、2021 年 11 月 25 日に指示しました。

なお、現時点で郵便局ではこの指示を逸脱することなく、適切に対応したものと認識しています。

2 年末年始ごあいさつ用カレンダーの配布に関する本社の対応の調査結果等

本事案に関する調査結果の詳細は、2021 年 12 月 22 日に日本郵政株式会社が公表した「カレンダー事案に係る日本郵便本社等に対する調査報告書」のとおりです。

（１）調査で認定した事実

ア 2018 年度の本施策実施決定について

- i) 2018 年 8 月下旬頃、全特の事務局担当者が、当時の取締役会長（以下「元会長」）及び地方創生室を担当する役員（以下「担当役員」）と面談の際、2019 年版カレンダーを日本郵便で購入することを要望。その際、全特事務

局担当者から、本件要望の理由等の詳細な説明はなかったもの。

- ii) 担当役員は、自ら担当する地方創生に係る施策として実施することを検討し、経営陣への説明、関係部署への社内調整を実施。その際、元会長のほか、当時、予算を総括していた代表取締役副社長兼執行役員上級副社長（以下「元副社長」）には、全特から要望があった旨を説明。
- iii) 担当役員は、カレンダーが専ら政治活動に使用されることはないと認識。また、顧客と全特支援者等が重なる場合があり、顧客に対するあいさつの際にカレンダーが全特支援者等に対する政治活動の趣旨が含まれるリスクを否定できないことを認識し得たことを自認。それに対し特段の措置を講じるには至らなかったもの。
- iv) 本施策の意思決定に当たっては、社内で定める規則に則って、必要な手続が行われたもの。

イ 2019 年度の本施策実施決定について

- i) 2019 年 6 月頃までに、全特の事務局担当者及び全特会長から担当役員に、2020 年版カレンダーについて、前年の 2 倍の部数を配布できるよう要望。
- ii) 担当役員は、配布部数を 2 倍として 2019 年度も施策を実施することを検討し、経営陣への説明、関係部署への社内調整を実施。その際、元会長及び元副社長には、全特から要望があった旨を説明。
- iii) 本施策の意思決定に当たっては、社内で定める規則に則って、必要な手続が行われたもの。

ウ 2020 年度の本施策実施決定について

- i) 関係役員らが全特関係者から要望を受けた事実は認められなかったもの。
- ii) 本施策の意思決定は、前年度からの継続施策として、社内で定める規則に則って、必要な手続が行われたもの。

(2) 本施策の政治資金規正法への抵触の有無

本施策実施を決定し予算措置を行ったことは、「政治活動に関する寄附」に該当するものではなく、政治資金規正法に抵触しないと考えられるもの。

(3) 調査結果に基づく日本郵便の対応

ア 本施策の決定に当たっての問題点

本施策は、全特からの要望が契機となりますが、全特から要望の理由等の詳細な説明はなかったものであり、会社として、日頃の感謝をお伝えするために年末年始におけるお客さまへのごあいさつ用カレンダーを配布する施策を決定したこと自体に、不適切な点はなかったと考えます。

ただし、担当役員は、業務として顧客に対するあいさつの際にカレンダーが全特支援者等に対する政治活動の趣旨が含まれるリスクを否定できないことを認識し得たことを自認しているため、現時点において要求される担当役員のリスク感度の水準から判断すれば、本施策実施に当たり、リスク感度を高めて

対応し、例えば、経営陣に進言した上で、郵便局に対する周知徹底を図るなどの対応策を講じるべきであったと考えます。

また、担当役員から全特から要望があった旨の説明を受けていた元会長、元副社長についても、日頃から担当役員にリスク感度を高く保つよう指導を行うべきであったと考えます。

結果として、本施策実施段階において、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事象が郵便局で発生したものです。

イ 関係者に対する措置

担当役員に対して「厳重注意」としました。また、元会長、元副社長は担当役員への指導不十分として「役員在職中であれば、厳重注意に相当していたもの」と認められるものです。

3 業務外活動の調査結果等

(1) 業務外活動の調査内容

エリアマネジメント局（18,856 局）の局長全員に対して、2018 年度以降における「会社の活動」と「業務外の活動」(*)のしゅん別に関して、アンケート形式による調査を実施しました(2021 年 12 月 13 日～同月 16 日)。

※「業務外の活動」とは、全特支援者獲得活動や政治活動を意味しています。

(2) 業務外活動の調査結果

調査時点で、病休中等を除く回答可能な対象者全員 18,633 名から回答を得ています。調査の結果、705 名（アンケート対象者に占める割合 3.8%）が「はい」と回答しており、「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別ができていなかった、又は、お客さまの個人情報を経営活動に利用したおそれがあると考えています。調査の確認内容及び結果は、別添のとおりです。

具体的に、705 名のうち、別添の確認内容 1～4 に対して、「はい」と回答した局長が 408 名、確認内容 5 又は確認内容 6 で「はい」と回答した、お客さまの個人情報を業務外の活動に利用したおそれのある局長が 297 名です。

(注) 本アンケートは、回答しやすいようシンプルな設問を設定したため、多数の照会があったほか、局長の回答認識に個人差が生じている状況が認められたため、地方コンプライアンス室から確認の電話をしており、結果、確認内容 5 については当初の回答 431 名から 257 名に、確認内容 6 については 93 名から 74 名に変更されており、両回答の重複を除き 297 名となったものです。

(3) 個人情報の利用状況の確認結果及び対応

お客さまの個人情報を業務外の活動に利用したおそれのある 297 名の局長に対しては、詳細な確認が必要と判断し、ヒアリングを通じ、個別に確認しました。

ア 個人情報の利用状況の確認結果

297名の局長のうち、お客さまの情報を目的外に使用した等の不適切な取扱いがあった局長は104名であり、対象のお客さまは1,318名となりました。

なお、郵便配達に関するお客さま情報を目的外に使用した等の不適切な取扱いはありませんでした。

おって、104名の局長のほかに、病休のため確認が未済の局長が1名おります。

(注) 確認が未済の局長は、項番 i) にのみ該当するもの。

- i) 個別に確認した結果、お客さまの情報を目的外に使用し、お客さま宅を訪問等した局長は73名であり、対象のお客さまは828名となりました(項番 ii) に掲げるものを除く)。

不適切な取扱いを類型化すると、次の三つの類型に分類されます。

- ①取り扱った書類に記載されたお客さま情報を手帳に記録又は記憶し、その情報を基にお客さま宅を訪問
- ②取り扱った書類に記載されたお客さま情報から支援者名簿を作成したものの、局長会部会長等の社外には提出せず、局長が保持
- ③取り扱った書類に記載されたお客さま情報を使用し、お客さまに連絡

〔表：事業別の状況〕

事業区分	郵便	荷物	ゆうちょ	かんぽ	物販・その他	合計
局長数	0	14	42	5	44	73※
顧客数	0	116	395	44	273	828

※ 重複があるため各事業の計と合計は一致しない。

- ii) 個別に確認した結果、会社の業務を通じて得たお客さまの情報を使用し、お客さまの了解を得ず、業務外の活動に関する支援者名簿に記載し、その名簿を社外へ提供した局長は31名であり、対象のお客さまは490名となりました。

不適切な取扱いを類型化すると、郵便局において取り扱った書類に記載されたお客さま情報(氏名、住所又は電話番号のいずれか又は全て)を支援者名簿に記載し、同名簿を局長会部会長等へ提出した、という類型に集約されます。

〔表：事業別の状況〕

事業区分	郵便	荷物	ゆうちょ	かんぽ	物販・その他	合計
局長数	0	3	14	0	22	31※
顧客数	0	35	172	0	283	490

※ 重複があるため各事業の計と合計は一致しない。

イ 当面の対応

お客さまの了解を得ないまま、お客さま情報を社外へ提供していたことが確認された 490 名のお客さまのうち、ご連絡先の特定が可能なお客さま 362 名に対しては、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行う予定です。

ご連絡先の特定に至らなかったお客さま 128 名、及び社外への提供はないものの、お客さま情報の目的外使用の対象となったお客さま 828 名に対しては、公表をもってお客さまへの通知に替えることとします。

また、お客さまの了解を得ないまま、局長会部会長等へ提出された支援者名簿に記載されたお客さまの個人情報については、その削除を求めます。

ウ 関係者に対する措置

本調査に基づき、不適切な取扱いが認められた局長及び本調査の過程で、不適切な指示を行っていたことが認められた局長に対しては、社内規定に則り厳正に対処します（1 月末日途）。

4 服務規律の徹底等の再発防止策

（1）「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別に関する指導

ア 「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別の徹底

全エリアマネジメント局長に対して、「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別を徹底するよう、2021 年 11 月 26 日に指示しました。

また、同日、全特に対しても、「会社の活動」と「全特の活動」をしゅん別するよう申し入れを行いました。

イ 業務外活動の調査結果を踏まえた指導

別添の確認内容 1～4 に対して、「はい」と回答した者については、会社としての指示及び指導が浸透していなかったことから、2021 年末までに「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別について改めて指導を行い、その内容を理解し実践する旨の「誓約書」の提出を受けました。

その他のエリアマネジメント局長に対しても、しゅん別についての指導を行います（2022 年 2 月予定）。

ウ 本社及び支社の全役員・社員への指導

本社においても、「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別の認識、そのことが経営にどのような影響を及ぼすのかについて、全役員・社員に継続的に指導を実施します。

また、支社に対しても、2021 年 12 月 27 日に臨時支社長会議において、支社長に指導を行い、今後も継続的に指導を実施します。

（2）法令等研修の実施

政治資金規正法を含む関係法令の最新の知識を持ち、経営に与える影響の知識

を得た上でリスク感度を高めるよう、役員に対する専門家による関係法令等の研修を実施します。

なお、役員に対する研修内容は、本社・支社社員に対しても順次展開します。

(3) 個人情報の適正な取扱いの徹底

個人情報保護に対する意識の醸成及び個人情報の不適切な取扱いを防止するための環境整備として、以下の再発防止策を講じます。

ア 教育・研修の実施

エリアマネジメント局長を対象に、会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、研修を実施します（2022年2月予定）。

また、郵便局全社員を対象に、会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、動画研修を実施します（2022年3月予定）。

イ マニュアルの見直し

会社の個人情報を業務外に使用することの禁止について、不適切な事例を示すなど、個人情報保護・情報セキュリティマニュアルを分かりやすい内容に見直します（2022年4月改正）。

ウ 保存証拠書等の削減

郵便局で保存する証拠書等について、保存の必要性等の見直しを実施中であり、削減可能な証拠書等を順次削減することにより、個人情報を不適切に利用される機会を低減していきます（取組中）。

本件において、業務外の活動に個人情報を利用された件数の多いカタログ販売申込書（控）について、申込受付のシステム化を図ることにより廃止を検討します（2023年4月目途に廃止）。

以上

※2021 年 12 月 22 日報道発表資料（「年末年始ごあいさつ用
カレンダーの配布に関する本社の対応の調査結果および
再発防止策について」）から抜粋

別添

業務外活動の調査結果

1 調査内容

エリアマネジメント局（18,856 局）の局長全員に対して、2018 年度以降における「会社の活動」と「業務外の活動」のしゅん別に関して、アンケート形式による調査を実施しました。

なお、「業務外の活動」とは、局長会支援者獲得活動や政治活動を意味しています。

2 調査結果

現時点で、病休中等を除く回答可能な対象者全員 18,633 名から回答を得ており、一つでも「はい」と回答をした者は 705 名（アンケート対象者に占める割合 3.8%）※1 となっています。確認内容の各項目と回答結果は以下のとおりです。

確認内容	「はい」の回答※2	
	回答数	割合※3
1 局舎内において、会社経費で購入したカレンダーを「業務外の活動」に使用したことがある。	119 (414)	0.6% (2.2%)
2 局舎内において、お客さまに「業務外の活動」に関する声かけや同活動への支援を依頼したことがある。	363 (664)	1.9% (3.6%)
3 局舎内において、お客さまに「業務外の活動」に関する支援者名簿に住所、氏名等を記載していただいた、又は記載したことがある。	306 (484)	1.6% (2.6%)
4 業務上の用途でお客さま宅を訪問した際、併せて「業務外の活動」への支援を依頼したことがある。	130 (218)	0.7% (1.2%)
5 会社の業務を通じて得たお客さまの情報を利用し、お客さま宅を訪問して「業務外の活動」をしたことがある。	257 (431)	1.4% (2.3%)
6 会社の業務を通じて得たお客さまの情報を利用し、お客さまの了解を得ず、「業務外の活動」に関する支援者名簿に記載したことがある。	74 (93)	0.4% (0.5%)

※1 最初に「はい」と回答した者は 1,246 名（6.7%）。

※2 重複回答あり。括弧内の数値は最初に「はい」と回答した者の数。

※3 回答割合は、回答した 18,633 名に占める割合。