

総務省に対して、点呼業務不備事案に関する事実関係、原因分析、対応策、郵便・物流サービスの提供状況などを報告しました。報告した実態・原因・対応策は、以下のとおりです。また、郵便・物流サービスの提供状況については、引き続き、確実かつ適切にサービスを提供できるよう、1t以上の車両業務の他の運送会社への業務委託および軽四車両への切り替え等の移行対応を完了しています。

1.点呼の必要性に対する意識の欠如

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
<p>【日常的に点呼未実施が常態化】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>複数の郵便局において、乗務前及び乗務後の点呼が日常的に実施されていなかった。</li></ul>	<p>【点呼の必要性に対する誤った自己判断・横並び意識の蔓延】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>本来、運送事業者としての基本的責務である「点呼と運行はセット」という認識が現場に浸透しておらず、業務繁忙、管理者の目が行き届かない実態、長年の慣行により未実施が恒常化した。</li></ul>	<p>【意識改革の徹底】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>本社、支社社員に対し、社用車を使用する場合の酒気帯び有無等の確認の取扱いについて周知。</li><li>全集配関係社員を対象に飲酒運転防止の取組、点呼の法令趣旨と重要性、不実記載の禁止を理解させる研修を2期に分けて実施。</li><li>研修においては、動画教材により、具体的事例を交えて繰り返し学習を行い、満点に達するまで理解度テストを実施する仕組みを導入。さらに、スモールミーティングを活用して、動画教材の振り返りを実施。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>「研修・理解度テスト・スモールミーティング」のパッケージで点呼の基本動作を徹底させる取り組みを繰り返し実施。</li></ul>
<p>【乗務後点呼の未実施】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>乗務後点呼のアルコールチェックについて、乗務前に比べアルコールチェックの実施率が大きく低下していた。</li></ul>	<p>【飲酒リスクの軽視と誤った思い込み】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>「自分は飲酒しない」「勤務中に飲酒する社員などいない」との誤認が現場に蔓延し、乗務後のアルコールチェックを不要と考える文化が形成された。</li></ul>		
<p>【虚偽記録による帳票のみの整備】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>実際には点呼を実施していないにも関わらず、点呼記録簿上は全て実施済みとして記録されていた。</li></ul>	<p>【帳票優先の風土の定着】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>帳票が形式的に整っていれば郵便局管理者による確認や検査部門による検査等で発覚しないという意識が蔓延し、法令遵守や安全管理意識よりも帳票整備が優先される風土が郵便局に深く定着していた。また、点呼の記録が紙媒体・手書きにより運用されていたことも、虚偽記載が容易となり、点呼実施の有無を客観的に把握するうえで一定の障害となっていた。</li></ul>	<p>【帳票優先の風土の是正】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>管理者研修を通じて「帳票は結果の記録であり、実態確認が管理行動の本質である」ことの徹底教育を実施。さらに、不備潜在化事例を具体的に紹介し、帳票整備のみの管理運用の問題性についての教育を実施。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>管理者の意識を持続的に高めることができるよう、管理者研修を定期的実施。</li><li>郵便局において、点呼を実施した結果、体調不良等により乗務不能となることを忌避して、乗務させるといったことが生じないよう、業務の効率化を推進。</li><li>点呼記録の電子化が可能となる点呼関連システムの導入を進め、帳票依存からの脱却を図ることで、よりの確な実態確認が行える環境を整備。</li></ul>

2.ガバナンスの不足（管理・監督機能の不全）

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
<p>【本社・支社の実態確認不足が継続】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 帳票を中心とした確認に依拠しており、点呼が不適切だった実態を長期間にわたり把握できなかった。</li></ul>	<p>【本社・支社の認識不足】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 「点呼が法定業務として郵便局で当然遵守されている」と捉え、帳票確認をもって点呼の適切実施を確認するというモニタリング手法が定着しており、帳票内容が実態を正確に反映しているかどうかの実態確認が不十分であった。</li></ul>	<p>【防犯カメラ映像の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ すべての点呼（協会会社従業員含む）は局内の防犯カメラに映る位置で必ず対面で実施する実態確認型の運用に転換。</li></ul> <p>【支社社員によりモニタリング】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 全集配郵便局を対象に支社社員による臨局モニタリングを実施し、点呼執行状況、管理者による日常点検状況等の直接確認を実施。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理者による点呼の執行状況の映像確認や検査部門による検査において、不備が発見された場合は、速やかに支社社員が当該局を訪問し、再発防止を講じるとともに、実効性ある改善指導を実施。</li><li>・ 郵便局の点呼執行状況に応じ、支社社員の駐在による点呼立ち会い及び指導を行うとともに、万が一改善が見られない社員がいる場合には、厳格な人事処分を実施。</li></ul>
<p>【職場実態把握の必要性・重要性の認識不足】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 郵便局管理者においては、「社員が帳票を提出していれば実施しているものとみなす」運用が常態化していた。</li></ul>	<p>【郵便局管理者への指導不十分】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理者に対して、点呼の必要性や重要性を浸透させられなかった結果、管理者による点検が機能せず、不備の早期把握が行われなかった。</li></ul>	<p>【全社横断的会議体の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 社長以下関係役員が出席する「点呼不備事案に係る対策推進会議」を定期的に開催。</li></ul> <p>【支社主導型の改善推進体制】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 全支社において、支社長を本部長とする「点呼対策推進本部」を設置。</li></ul> <p>【支社担当制の導入】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 各支社における「点呼対策推進本部」を中心とした再発防止策の進捗状況を本社でフォローアップするため、支社担当制を導入。</li></ul> <p>【本社・支社間の情報共有の定例化】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 定期的に本社・支社合同によるweb会議を開催。</li></ul>	

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
<p>【モニタリングでの実態把握不十分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査部門による検査は、点呼記録簿の確認と定点のみの実査、ヒアリングに留まっていた。</li> </ul>	<p>【モニタリングでの実態把握不十分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 左記の検査手法により、郵便局実態を確認できると認識していた。</li> </ul>	<p>【2線及び3線部署によるモニタリング】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査部門による検査手法においては、防犯カメラ映像を直接確認する検査手法を導入したほか、全集配郵便局の実態を機動的に確認するために、特別検査を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査部門においては、5月下旬から2巡目の特別検査を実施中。</li> <li>・ 特別検査終了後は、今後の総合検査の中でも、防犯カメラの映像確認は実施していくことにより、将来的にも点呼が確実に行われていることを確認。また、点呼のデジタル化の開始以降は、新しいオペレーションが適切に実施されているかを確認できるよう、10月以降、検査項目等の見直しを予定。</li> <li>・ 内部監査部においては、郵便局における真の実態をサンプル検証で把握しつつ、1線、2線部署の内部管理態勢が有効に機能しているかを検証。</li> </ul>

3.職場のマネジメント意識の欠如

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
<p>【現場における是正指導・報告の不徹底】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者が日常の点呼状況を直接確認せず、是正指導・報告も徹底されていなかった。</li> </ul>	<p>【職場のマネジメント意識の欠如】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者に対するマネジメントスキルや法令遵守に関する教育が不十分であったため、不適切な点呼を感知しても、是正指導や本社・支社への報告を行わない文化が形成された。</li> </ul>	<p>【正確な職場実態把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者研修を通じて「帳票は結果の記録であり、実態確認が管理行動の本質である」ことの徹底教育を実施。</li> </ul> <p>さらに、不備潜在化事例を具体的に紹介し、帳票整備のみの管理運用の問題性について教育を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者が点呼執行状況の映像を日次確認する仕組みを構築したほか、映像確認で不備を把握した場合は、関係社員へ都度指導を実施、支社・本社へ報告を徹底。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者の意識を持続的に高めることができるよう、管理者研修を定期的実施。</li> <li>・ 郵便局において、点呼を実施した結果、体調不良等により乗務不能となることを忌避して、乗務させるといったことが生じないよう、業務の効率化を推進。</li> </ul>

4.制度上の誤り（点呼に関するマニュアルの一部誤記）

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
【マニュアルの一部誤規定】 ・点呼に関するマニュアルにおいて点呼の実施手順について誤った規定が存在していた。	【社内制度の誤り】 ・マニュアルは適切に法令と整合する内容であるべきところ、マニュアルを制定・改正する段階で、法令内容が当社にも適用されるか否か等を十分に整理しないまま、誤った認識のもとに規定され、誤取扱が多くの郵便局に波及した。	【制度面の是正】 ・誤規定箇所については、是正対応を指示。全局で理解度確認を伴う研修を実施。	・さらに点呼未実施状態での乗務を防止するため、車両鍵交付・日常点検・点呼の一連の業務フローについて、これまで「車両鍵交付→日常点検→点呼」の順であったものを「点呼→車両鍵交付→日常点検」の順に見直し、点呼を実施しない限り車両鍵を交付しない取扱に変更することとし、関連マニュアルを改正予定。

5.その他

実態（事実関係）	原因（真因）	対応策（再発防止策）	
		実施済みの取組内容(～令和7年5月)	今後の取組内容(令和7年6月～)
—	—	【点呼のデジタル化の推進】 ・人為的なミスや不実記載の防止、記録の一元管理の推進、小規模拠点における安定的な点呼業務のための環境整備を目的として、点呼関連システムを導入する検討を進め、4月以降、一部支社で試行を開始済み。	・6月以降、点呼関連システムの導入を開始、今後、集配業務を行っているすべての郵便局に必要なシステム、機器を導入予定。同機器による遠隔点呼や業務後自動点呼の実施についても運用を慎重に整理しながら段階的に拡大予定。  【「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任】 ・独立行政法人自動車事故対策機構との調整を経て、6月以降、選任要件となっている「貨物軽自動車安全管理者講習」の早期受講を推進し、受講完了後は、速やかに「貨物軽自動車安全管理者」のとして選任・届出を実施。