

日本郵便株式会社による点呼業務の不備事案の再発防止策等の報告

当社で発生した点呼業務の不備事案に伴い、国土交通省から受領した輸送の安全確保に関する命令に対し、再発防止策および再発防止策に関する実施計画を報告します。当社では、点呼の適正実施や飲酒運転の根絶のため、代表取締役社長を中心とした経営層の強いリーダーシップの下、以下のとおり、①研修等による意識改革 ②職場マネジメント意識の向上や環境整備 ③ガバナンス体制の強化 の取組を推進します。

1. 経緯

- ・社内調査の結果、全国の集配郵便局で点呼に関する法令違反が構造的・長期的に放置されていた実態が判明。
- ・令和7年6月25日、国土交通省から一般貨物自動車運送事業の許可取消し処分および貨物軽自動車運送事業に対する「輸送の安全確保に対する命令」を受領。

2. 発生原因及び今後の主な再発防止策

・発生原因に対し、主な再発防止策として以下の内容に取り組むほか、点呼不備に関して厳格な人事処分を行うなど、点呼の適正実施や飲酒運転の根絶に向けて全社を挙げて取り組んでまいります。

	主な発生原因	主な再発防止策	KPI（目標・計画等）
①意識改革	<p>➤ 点呼の必要性に対する意識の欠如 社員一人ひとりが遵法意識と職業倫理に基づき職務を遂行すべきところ、<u>点呼義務が法令に基づくものであることの認識が不十分。</u></p>	<p>〈意識改革の徹底〉 ・動画視聴、理解度テスト、スマートミーティングの構成を主とした研修を実施（集配関係社員約12万人を対象）。</p> <p>〈飲酒運転防止対策〉 ・「飲酒運転防止のガイドライン」を作成、全社員（約33万人）対象の社員研修を実施。</p> <p>〈階層別研修の実施〉 ・各階層別(本社・支社・郵便局別)の役割に応じた管理者研修を実施。</p>	<p>〈意識改革の徹底〉 ・研修受講率：100% ※アンケートにより理解・浸透状況を確認</p> <p>〈飲酒運転防止対策〉 ・「ガイドライン」作成（9月末） ・社員研修を実施（四半期ごと）</p> <p>〈階層別研修の実施〉 ・支社9月末、郵便局10月末実施 ※本社は7月実施済み</p>
②職場マネジメント	<p>➤ 郵便局管理者における職場のマネジメント意識の欠如 郵便局管理者が虚偽記載された(適正に実施されたものとして装わされた)点呼記録の帳票を確認するのみで、<u>日常的に自局の点呼実施状況を直接確認し、是正する意識が希薄。</u></p>	<p>〈管理者研修の実施〉 ・上記階層別研修のうち、郵便局管理者対象の研修では、部下社員への実践的な指導方法等について、外部講師によるワークを交えたカリキュラムを実施。</p> <p>〈「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任〉 ・点呼執行業務に携わる社員等について、早期に貨物軽自動車安全管理者講習の受講および貨物軽自動車安全管理者の選任。</p> <p>〈点呼のデジタル化の推進〉 ・全集配郵便局でアルコールチェックや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、より的確な実態確認が行える環境を整備。小規模郵便局では遠隔点呼および業務後自動点呼も導入。</p> <p>【その他の再発防止策】 ✓ 郵便局業務等の総点検</p>	<p>〈管理者研修の実施〉 ・10月末実施</p> <p>〈「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任〉 ・年度内に約5万人の受講・選任</p> <p>〈点呼のデジタル化の推進〉 ・全集配郵便局にシステム・機器配備(9月末) ・全集配郵便局で運用開始(11月末)</p>

	主な発生原因	主な再発防止策	K P I (目標・計画等)
③ガバナンス体制	<p>➤ 本社・支社のガバナンス不足（管理・監督機能の不全）</p> <p>本社・支社では、帳票中心にモニタリングを行っており、<u>長期間にわたり適正に点呼が実施されていない実態の把握が不十分</u></p>	<p>〈安全管理体制の構築〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般貨物自動車運送事業許可取消後も引き続き安全統括管理者を社内で選任し、安全対策協議会において、安全管理を実施。 ・上記に加え、安全を統括する責任部署を新たに設置予定。 <p>〈検査・監査担当部署によるモニタリングの強化〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査部門（2線部署）では、点呼執行状況の定着が確認できるまで、特別検査を実施。デジタル点呼導入後の各局での運用状況も確認。 ・内部監査部門（3線部署）では、点呼業務に限らず、「郵便・物流事業の法令・社内規程遵守等に係る内部管理態勢（運輸安全マネジメントを含む）」を内部監査重点テーマとして内部監査計画を変更。 <p>〈点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合の設置等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種再発防止策について、当社本社で進捗管理するほか、日本郵政との間でも、日本郵政及び当社の経営層をメンバーとする「点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合」で進捗状況等を確認（適宜取締役会にも報告）。 <p>〈支社を中心とした是正・指導〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査部門の検査で不備が発見された場合は、支社社員が当該局に速やかに訪問の上、郵便局長に是正指導を実施。 また、再発防止策の検討を指示し、再発防止策実行後は改めて郵便局を訪問し、浸透度合いを確認。 <p>〈点呼業務に関連するマニュアル等の見直し〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼業務フローを見直す改正を実施。 ・社員が理解しやすい新マニュアルを策定。 <p>〈協力会社への協力依頼〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集配業務の委託先協力会社に対し、アルコールチェックを郵便局内で実施する契約の締結を依頼。また、実施状況を郵便局社員が確認。 <p>〈日本郵便輸送株式会社に対する取組〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同社の点呼執行データ及び点呼執行等に関する取組について当社で確認。 <p>【その他の再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 法令等の確実な把握及び遵守するための措置 ✓ 増車等に際しての郵便局における安全管理体制の確認 ✓ 運行の安全に係るその他の取組 	<p>〈安全管理体制の構築〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全を統括する責任部署の設置（9月予定） <p>〈PDCA会合の設置等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合」は、毎月開催 <p>〈支社を中心とした是正・指導〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不備が発見された全局に対する是正指導体制の構築 <p>〈マニュアル等の見直し〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル改正 ・新マニュアルの制定(年度内) <p>〈協力会社への協力依頼〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約締結完了（9月末） <p>〈日本郵便輸送に対する取組〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期ごとに対応状況の確実な管理