

## 点呼業務不備事案に関する総務省からの命令に対する報告について

日本郵便株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 小池 信也)は、郵便局で発生した点呼業務不備事案に関し、総務省から命じられた「郵便のユニバーサルサービス等の確実な提供及び利用者の利便の確保、再発防止策の着実な実施等を命じる、日本郵便株式会社法に基づく監督上の命令等」に対して、再発防止策の進捗状況やユニバーサルサービスの提供状況をまとめた報告書を、本日総務省に報告しました。

### 1 再発防止策の進捗状況 ※詳細は別添 1 のとおり。

当社は、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、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実施し、計画どおり進捗しています。

#### 《進捗状況の概要(12 月末現在)》

- ① 研修等による意識改革
  - ・ アルコール（飲酒運転）問題相談窓口の社員周知（12/26）
  - ・ 郵便局の郵便・物流に関する部署の社員を対象とする貨物法制全般に関する理解度テストを実施（12 月期は点呼に関する理解度テストを実施。）。
- ② 職場マネジメント意識の向上や環境整備
  - ・ 貨物軽自動車安全管理者講習受講者約 22,000 名（年度末計画 50,000 名の約 44%）。
  - ・ デジタル点呼運用開始局約 2,565 局（全集配局の約 80%）。
- ③ ガバナンス体制の強化
  - ・ 安全を統括する責任部署（安全推進部）を中心として、再発防止策を推進中。

### 2 ユニバーサルサービスの提供状況 ※詳細は別添 2 のとおり。

現時点で、郵便物や荷物のお届けに大きなトラブルは発生していません。

現在、貨物軽自動車運送事業に対する行政処分が順次執行されていますが、他の運送会社に委託することを基本に、確実な点呼の実施を大前提として、他局からの業務応援等により、当該行政処分に対応し、お客さまからお預かりした大切な郵便物や荷物をしっかりとお届けしてまいります。

引き続き、点呼業務不備事案の根絶について、弊社グループの最重要課題の位置付けとして、全役員及び社員が一丸となって取り組んでまいります。

以 上

#### 【お客さまのお問い合わせ先】

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（通話料はお客さま負担です）  
<ご案内時間>  
全日 8:00～21:00  
ガイダンスが流れますので、「\*」のあとに  
「1」を選択してください。  
おかけ間違いのないようご注意ください。