

2026年3月26日
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社
株式会社ゆうちょ銀行
株式会社かんぽ生命保険

「日本郵政グループ・AIポリシー」策定に関するお知らせ

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 根岸一行）、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）、株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 笠間貴之）および株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 谷垣邦夫）は、日本郵政グループのAI活用における指針として、「日本郵政グループ・AIポリシー」（以下「本ポリシー」）を策定しましたので、お知らせいたします。

<策定の目的>

日本郵政グループは、お客さま体験価値の向上や社員の利便性向上を目指し、積極的なAI活用に取り組んでいます。

一方で、近年、AI技術が社会や企業の発展に不可欠な存在となる中、AIの活用にあたっては、倫理的な課題やリスクへの対応が求められています。

このような背景を踏まえ、日本郵政グループは、AI活用の更なる推進と、それを支えるガバナンス態勢の強化を目的に、グループ統一のAIポリシーを策定いたしました。

本ポリシーは、5つの項目で構成しており、「倫理的なAI活用」、「安全・安心なAI活用」、「責任あるAI活用」ではAIのリスクへの対策に向けた基本的な方針を、「AI活用に係る教育」、「AIを活用したイノベーションの創出」ではAIの活用に向けた基本的な方針を定めています。

「日本郵政グループ・AIポリシー」の詳細については、次頁をご参照ください。

以上

日本郵政グループ・AI ポリシー

日本郵政グループは、全国に張り巡らされた郵便局を中心としたネットワークを活用した社会と地域の発展と、お客さまと社員の幸せを目指しています。そのために、お客さま体験価値の向上や社員の利便性向上を、積極的な AI の活用によりさらに推進してまいります。

一方で、AI の活用にあたっては AI 特有のリスクへの配慮も必要となるため、私たちは本ポリシーに則り、取り組んでまいります。

1. 倫理的な AI 活用

日本郵政グループは、AI が生成する偽情報・誤情報・偏向情報が社会を不安定化・混乱させるリスクや、AI の出力結果が人間の自律的な意思決定等の妨げとなることへの懸念を認識したうえで、必要な措置を講じることに努めます。

また、あらゆる不当で有害な偏見及び差別をなくした AI の活用に努めます。お客さまのご意向をよく確認し、それぞれのお客さまにふさわしい商品・サービスの提供に努めることを前提に、適宜に人間の判断を介在させるなど、AI の出力結果を精査し、誠実・公平に商品・サービスを提供するように努めます。

2. 安全・安心な AI 活用

日本郵政グループは、サイバーセキュリティや情報セキュリティの重要性を認識し、管理体制の構築や継続的な点検・改善に努めています。AI の活用においても、技術水準の変化に応じてセキュリティ水準を見直し、機密性・完全性・可用性の維持に努めます。

また、AI の活用にあたりお客さまに関する情報を取扱う場合には、個人情報保護法等の関連法令やグループ・プライバシーポリシーを遵守することで、情報セキュリティに配慮した行動に努めます。

さらに、AI が自律的に判断・出力する特性を踏まえ、不正な操作や誤用の有無にかかわらず、誤った判断や出力が行われる可能性があることを認識します。

加えて、お客さまに安心して商品・サービスをご利用いただけるよう、AI 特有のリスクを考慮したリスク管理態勢の強化と、関係法令や社会規範、社内ルールの遵守による適正利用に努め、お客さまの生命・身体・財産等に危害を及ぼすことを回避するように努めます。

3. 責任ある AI 活用

日本郵政グループは、AI の入出力内容や推論過程等を必要かつ技術的・管理上可能な範囲で記録し、プライバシーや営業秘密の保護の観点等から合理的と判断できる範囲で、お客さま及び社員に説明できる状態を確保するように努めます。

また、日本郵政グループが行った AI の活用に関する意思決定プロセス等のトレーサビリティを可能な範囲で確保することで、不具合や誤案内等が生じた場合にも、原因究明や是正、お客さま及び社員に対する適切な情報提供を行うように努めます。

4. AI 活用にかかる教育

日本郵政グループは、社員一人ひとりが AI の特性・リスクを理解し、AI の判断・出力結果の検証を行うなど、十分なレベルの AI リテラシーを保有するよう、継続的な教育を実施します。また、さらなる AI の活用の推進に向けて、高度な AI 人材の育成にも努めます。

5. AI を活用したイノベーションの創出

日本郵政グループは、日本郵政グループ内外の AI の最新の技術動向や活用事例、関連する専門知識を積極的に取り入れることで、社会と地域の発展に向けたイノベーションの創出に努めます。