

2025 年 4 月 23 日

日本郵便株式会社

点呼業務執行状況の調査結果の報告等について

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 千田 哲也)は、近畿支社管内の点呼業務未実施事案の発生を受け、全国の郵便局における点呼業務執行状況の調査を行っていることを、2025 年 3 月 11 日に公表させていただいたところです。

本日、調査結果と再発防止策について総務省及び国土交通省に報告書を提出しております。詳細は別紙のとおりです。

また、総務省から、再発防止策及びユニバーサルサービスの確保等に関して、報告徴求命令を受けました。

点呼を行わずに乗務することは重大な法令違反と認識しており、このような事案が発生したことにつきまして、日本郵便として大変重く受け止めており、お客さまをはじめ関係者の皆さまにご不安とご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

弊社は、本事案の発生を厳粛に受け止め、再発防止に向け全力で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にご注意ください。

点呼不備事案に係る調査結果及び再発防止策等について

1. 経緯

近畿支社管内の小野郵便局（東条旧集配センター）において、法令で定められた点呼業務を実施しないまま配達業務を行った事案を2025年1月下旬に確認しました。当該事案を受けて近畿支社管内の同規模の集配郵便局（旧集配センター及びマネジメント統合局）の1月24～30日の1週間の点呼業務執行状況を確認したところ、期間中、1回でも何らかの不備があった郵便局が140局あったため、3月7日までに近畿支社から当該局へ訪問の上、是正指導を行いました（3月11日に公表済）。

その後、全国の郵便局において点呼業務執行状況の調査を実施し、結果が取りまとめられましたので、調査結果及び再発防止策等を報告します。

2. 全国調査結果

	適切	不適切	不明	調査期間中の 車両稼働無	合計
局数	726(22.8%)	2,391(75.0%)	65(2.0%)	6(0.2%)	3,188
点呼執行数	409,000(70.8%)	151,000(26.1%)	18,000(3.1%)	—	578,000

※点呼執行数は、百の位で四捨五入しているため合計の数値と一致しない。

※支社別は別添1のとおり。

※調査方法は別添2のとおり。

3. 原因分析

(1) 意識の欠如

日々全国の公道を使用して事業を行っている運送事業者として、飲酒運転撲滅の対策は必要不可欠の取組であり、貨物自動車運送事業関係法令においても点呼によるアルコールチェックが厳格に定められているにもかかわらず、その重要性に対する意識の欠如が認められる実態を、以下のとおり確認した。また、本社、支社においても、法定事項である点呼執行は当然しっかりと行われているだろうという安易な考えのもと、書類の確認にとどまり、実際に現場で遵守されているか実態を確認する意識が欠如していた。

ア 本来、運送事業者として車両を利用する限りは「点呼と運送はセット」であるというプロ意識を持って従事する必要があるにもかかわらず、その意識が希薄化していた。調査においても「周囲もやっていないから、自分もやらなくていい」、「点呼は面倒だから管理者がいるときのみやっていた」、「業務繁忙の時は行わなかった」という声が多く確認された。

また、飲酒をしない社員からは、「自分は飲酒しないのでアルコールチェックは不要だと思っていた」といった意見も多くあった。自分は飲酒しないとしても、会社全体としては深酒等を行う者は一定数存在し、外見ではその判断ができないことから、全体としてアルコールチェックを実施しなければ、結果的に他の者が飲酒運転を行うことを防止できないものであるにもかかわらず、ルールを守ることが徹底できていなかった。

イ 特に乗務後点呼のアルコールチェックについては、「勤務時間中に飲酒をする社員がいるはずはない」という思い込みなどから、その必要性が十分に認識されておらず、乗務前に比べアルコールチェックの実施率が低くなっていた。実際には戸塚郵便局で勤務時間中の飲酒運転事案が発生し、「勤務時間中に飲酒をする社員がいるはずはない」という考えは誤った認識であり、その事案を全局の社員に周知し注意喚起していたにもかかわらず、誤った認識を改善させるまでには至らなかった。

ウ 形式的に書類が整っていれば検査等でも発覚しないとの考えから、点呼を実施していないにもかかわらず、点呼記録簿は作成するという行為が行われていた。

(2) ガバナンスの不足

多数の郵便局で点呼が適切に実施されていないにもかかわらず、関係帳票の書面上は適切に実施しているように記載されていたことから、本社・支社で検知することができなかった。これは、①本社・支社において点呼の適切実施をモニタリングするという意識が希薄であったこと、②郵便局管理者に対しても正確な職場実態の把握の必要性を浸透させられなかったこと、③本社・支社の物流オペレーション関係部署や検査部門が直接実施又は郵便局管理者に実施を指示している定期や都度の点呼執行状況のチェック・モニタリング手法が、定点のみの実査や関係帳票の書面による内容に留まっていたことが原因と考えられる。このチェック体制の甘さが点呼未実施を誘発し、また問題を長期に潜在化させた面がある。

また、点呼の記録もアナログな紙媒体・人の手による形で行われており、実態を客観的かつ正確に管理できる方法となっていなかった。

(3) 職場のマネジメントにおける課題

点呼の適切実施については指導されていたという意見が多く、やらなければいけないという認識自体はあっても決められたことを実施するということが徹底できていなかった。その原因として、郵便局管理者において適正な点呼が行われているかを管理する意識が希薄であったために現状の把握が疎かになったことに加え、不備を感知した際も是正指導や本社支社への報告が行われなかったという問題があった。

(4) 点呼に関するマニュアルの一部誤規定

今般の全国調査において点呼実施方法について確認する中で、一部の点呼実施方法について、誤った点呼実施方法がマニュアルに規定されていることが確認された。

4. 再発防止策

(1) 実施済の取組

これまで点呼の実際の執行状況を事後的に確認する手段は点呼記録簿とヒアリングのみであったが、2025 年 4 月以降、点呼は局内の防犯カメラに映る位置で必ず対面で実施することとし、執行状況を映像証跡により確認できる状態とした。さらに管理者が定期的にカメラ映像を確認することで、点呼が実際に適切に行われていることを把握することとしている。

なお、4 月 17 日までに支社社員等が対象の郵便局に訪問し、上記再発防止策の取組状況を防犯カメラ映像等により確認の上、不備の発見された郵便局については是正しており、これにより現時点で点呼の不備は発生していないと認識している。

(2) 今後実施予定の取組

ア 意識改革の徹底

(イ) 社員研修を通じた点呼の重要性の意識付け

運送事業者として飲酒運転に対する厳しい意識を持ち、その確実な防止のための点呼の重要性の認識を深めるため、以下の取組を実施する。

(a) 飲酒運転防止取組及び点呼の重要性、点呼の具体的実施方法等に関する研修を繰り返し行い、理解度テストを実施する。

(b) 点呼執行者と運転者のミーティングを実施し、確実な点呼実施について認識を共有する。

(ロ) 書面のみ整える組織風土の改革

法令等に基づく各種ルールにおいて、実態を隠し書面上さえ整えておく不適切な行為がなされることにより、会社として実態を把握することができず、健全な業務運営が劣化し会社が危機的状況に陥る可能性があるという認識のもと、各種ルールの本質的な趣旨及び内容を十分理解するよう繰り返し研修を実施することにより、このような状況を改善する。特に、管理者向け研修においては正確な職場実態の把握や不備の是正に対する意識を高めるとともに、不適切な取扱いを潜在化させないための仕組みとして点呼のデジタル化を進める。

イ ガバナンスの強化

本社・支社において点呼の適正実施について徹底したモニタリングを実施する。また、検査部門による検査手法も、従来は点呼記録簿の確認と検査当日の実査、ヒアリングのみであったが、準備出来次第 5 月から防犯カメラ映像の確認を追加し、2025 年度上半期を目途に全集配局を対象に検査を実施する。その後の通常検査の中でも、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していく。

ウ 点呼のデジタル化

現在は人の目でカメラ映像を確認すること等により点呼執行状況を把握しているが、今後は、現在制度化されている遠隔点呼や自動点呼等の点呼関連システムを導入することで、点呼に係る省力化・確実な点呼記録・点呼記録の一元管理等を進めていく。

なお、4月から一部支社において試行を開始済みであり、今後6月から社員数が少ない小規模郵便局に導入を開始し、2025年度上半期中を目途に集配業務を行っている全ての郵便局に必要なシステム、機器を導入する。

エ 法改正に伴う「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任

法改正に伴い新たに設けられた「貨物軽自動車安全管理者」の選任要件となっている「貨物軽自動車安全管理者講習」について、独立行政法人自動車事故対策機構と早急に調整の上、必要な社員を早期に受講させる。受講後は、速やかに「貨物軽自動車安全管理者」として選任・届出することで点呼執行のための万全の態勢を整えていく。

以上

点呼執行状況の調査結果【支社別】

支社	調査結果																四輪 保有台数 単位：台
	営業所数									点呼執行数							
	判定分類									判定分類							
適切	割合	不適切	割合	不明	割合	調査期間中 車両稼働無	割合		適切	割合	不適切	割合	不明	割合			
北海道	275	33	12.0%	239	86.9%	3	1.1%		0.0%	53,000	31,000	58.5%	20,000	37.7%	2,000	3.8%	3,223
東北	416	86	20.7%	327	78.6%	2	0.5%	1	0.2%	72,000	48,000	66.7%	22,000	30.6%	3,000	4.2%	3,643
関東	341	121	35.5%	213	62.5%	7	2.1%		0.0%	70,000	53,000	75.7%	16,000	22.9%	1,000	1.4%	4,505
東京	104	36	34.6%	60	57.7%	7	6.7%	1	1.0%	28,000	22,000	78.6%	5,000	17.9%	1,000	3.6%	2,940
南関東	82	56	68.3%	21	25.6%	5	6.1%		0.0%	22,000	20,000	90.9%	1,000	4.5%	0	0.0%	2,021
信越	196	41	20.9%	150	76.5%	5	2.6%		0.0%	36,000	26,000	72.2%	8,000	22.2%	1,000	2.8%	1,650
北陸	98	9	9.2%	87	88.8%	2	2.0%		0.0%	19,000	12,000	63.2%	7,000	36.8%	1,000	5.3%	1,036
東海	318	50	15.7%	265	83.3%	3	0.9%		0.0%	57,000	37,000	64.9%	18,000	31.6%	2,000	3.5%	3,873
近畿	366	113	30.9%	243	66.4%	8	2.2%	2	0.5%	65,000	49,000	75.4%	15,000	23.1%	2,000	3.1%	5,009
中国	313	61	19.5%	243	77.6%	9	2.9%		0.0%	51,000	36,000	70.6%	13,000	25.5%	2,000	3.9%	2,631
四国	153	39	25.5%	107	69.9%	7	4.6%		0.0%	27,000	19,000	70.4%	6,000	22.2%	1,000	3.7%	1,569
九州	498	66	13.3%	424	85.1%	6	1.2%	2	0.4%	73,000	51,000	69.9%	20,000	27.4%	1,000	1.4%	3,568
沖縄	28	15	53.6%	12	42.9%	1	3.6%		0.0%	6,000	5,000	83.3%	1,000	16.7%	0	0.0%	328
計	3,188	726	22.8%	2,391	75.0%	65	2.0%	6	0.2%	578,000	409,000	70.8%	151,000	26.1%	18,000	3.1%	35,996

※点呼執行数は、百の位で四捨五入しているため合計の数値と一致しない。

調査方法

項目	内容																
調査期間	➤ 郵便局ごとの1週間の四輪車両の平均稼働台数に応じて、1週間～最大1か月間の期間(※)における全ての乗務前及び乗務後の点呼執行状況を調査。 ➤ 調査期間中の点呼が100回に満たない場合、最大1か月の範囲内で、100回以上になるまで遡って調査。 ※ 次の日付から遡った期間 <table><tr><td>近畿支社管内の小規模局</td><td>2025年1月30日</td></tr><tr><td>上記以外の郵便局</td><td>2025年3月2日</td></tr></table>	近畿支社管内の小規模局	2025年1月30日	上記以外の郵便局	2025年3月2日												
近畿支社管内の小規模局	2025年1月30日																
上記以外の郵便局	2025年3月2日																
調査内容	(1) 個別の点呼の判定 それぞれの点呼ごとに、防犯カメラ映像で確認できるものは防犯カメラ映像により、確認できないものはヒアリングにより、点呼を適切に実施しているか不適切かを判定。 <table><tr><th>区分</th><th>内容</th></tr><tr><td>適切実施</td><td>必要な項目がすべて実施されている点呼</td></tr><tr><td>不適切</td><td>点呼を実施していない又は必要な項目の一部を実施していない点呼</td></tr><tr><td>不明</td><td>映像でもヒアリングでも実施状況がはっきり判明しなかった点呼</td></tr></table> (2) 郵便局別の判定 各郵便局ごとに、すべての点呼の(1)の結果に基づき判定。 <table><tr><th>区分</th><th>内容</th></tr><tr><td>適切実施</td><td>全ての点呼が適切実施の郵便局</td></tr><tr><td>不適切</td><td>1回以上不適切な点呼が含まれる郵便局</td></tr><tr><td>不明</td><td>不適切な点呼がなく、不明な点呼が含まれる郵便局</td></tr></table>	区分	内容	適切実施	必要な項目がすべて実施されている点呼	不適切	点呼を実施していない又は必要な項目の一部を実施していない点呼	不明	映像でもヒアリングでも実施状況がはっきり判明しなかった点呼	区分	内容	適切実施	全ての点呼が適切実施の郵便局	不適切	1回以上不適切な点呼が含まれる郵便局	不明	不適切な点呼がなく、不明な点呼が含まれる郵便局
区分	内容																
適切実施	必要な項目がすべて実施されている点呼																
不適切	点呼を実施していない又は必要な項目の一部を実施していない点呼																
不明	映像でもヒアリングでも実施状況がはっきり判明しなかった点呼																
区分	内容																
適切実施	全ての点呼が適切実施の郵便局																
不適切	1回以上不適切な点呼が含まれる郵便局																
不明	不適切な点呼がなく、不明な点呼が含まれる郵便局																