

2025 年 6 月 17 日

日本郵便株式会社

点呼業務不備事案に関する行政処分及び当社の対応について

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、郵便局において発生した点呼業務不備事案に関し、4 月 23 日に点呼業務執行状況の調査結果、原因分析及び再発防止策等について公表させていただきました。これを受け、国土交通省の特別監査が実施され、6 月 5 日に国土交通省から、一般貨物自動車運送事業の許可の取消処分に関する聴聞通知を受領しました。当社としては、行政処分を受け入れることとし、本日、国土交通省にその旨を報告しました。

行政処分執行後は、一般貨物自動車運送事業において使用している 1 t 以上の車両（約 2,500 台/全国の約 330 局の郵便局で使用）は使用できなくなりますが、他の運送会社へ委託を行うことを基本に、確実な点呼の実施を大前提として、日本郵便株式会社が保有する軽四車両（約 32,000 台）等を使用することにより、行政処分執行後においても、郵便物および荷物（ゆうパックなど）のサービスについては、ご利用いただいているお客さまにご迷惑をおかけすることのないよう、引き続き確実かつ適切に提供してまいります。

※詳細は別紙 1・別紙 2

これまで、点呼適正化に向けて、①意識改革、②ガバナンスの強化、③点呼のデジタル化、④モニタリング等の取組を実施し、点呼不備の根絶に向けて全力で取り組んできております。

※詳細は別紙 3

また、今回の事態に至った責任を重く受け止め、責任の所在及び度合いを勘案して責任を明確化しました。※詳細は別紙 4

この度、このような事態を招いたことを深く反省し、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。

今回の行政処分を厳粛に受け止め、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう、再発防止に向け、全社一丸となって取り組むとともに、一日でも早く皆さまからの信頼を取り戻せるよう、全力を尽くしてまいります。

（参考）

[点呼業務執行状況の調査結果の報告等について](#)（2025 年 4 月 23 日）

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

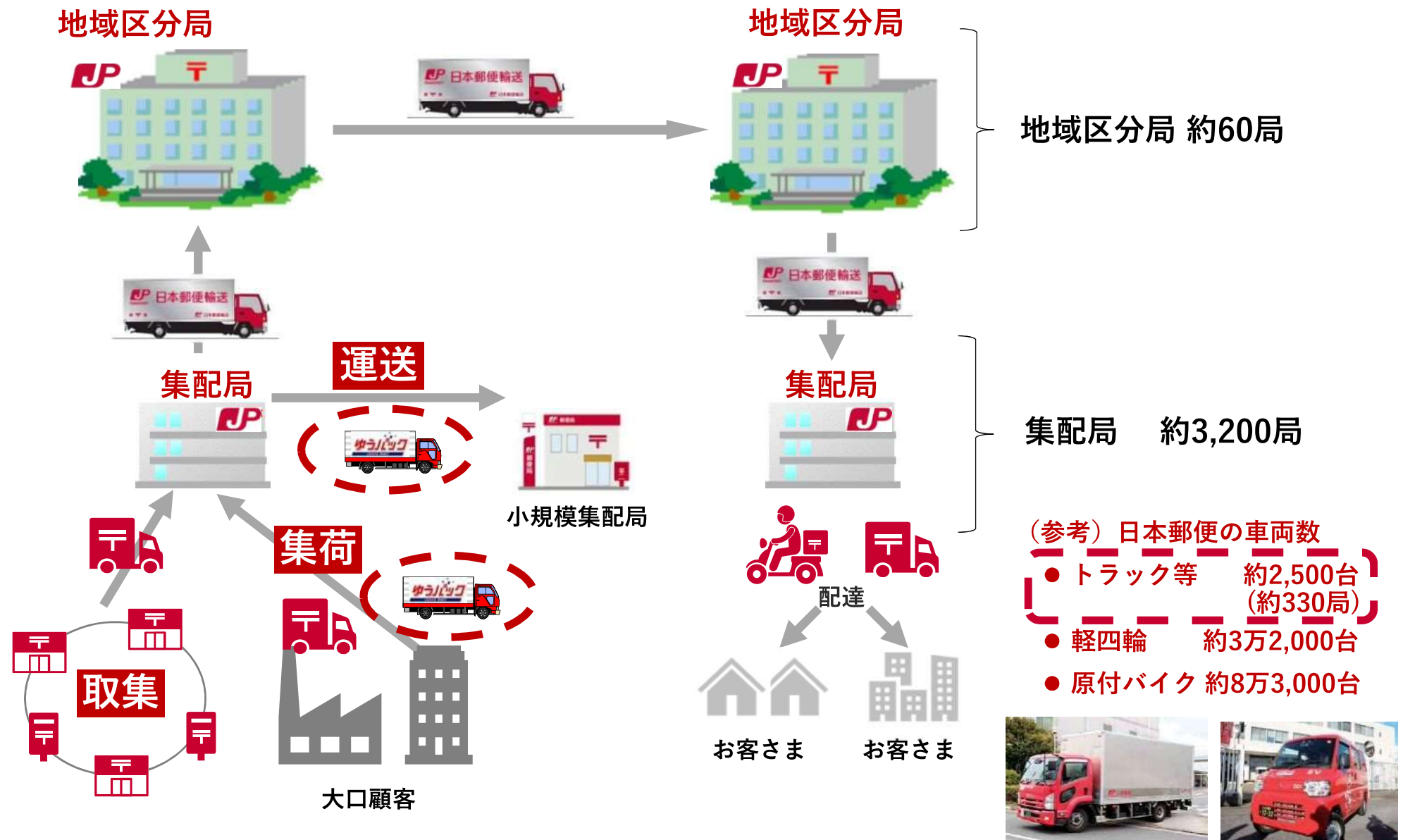
0570-046-666（通話料はお客さま負担です）

<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。



【現状】

	業務別便数				月間便数 支社計 (単位：便・概数)	【参考】 1トン以上の トラック保有台数 (単位：台・概数)
	集荷	配達	取集	運送		
北海道支社	10,900	900	400	600	12,800	270
東北支社	4,400	400	200	6,600	11,600	180
関東支社	6,500	1,700	600	6,700	15,500	350
東京支社	5,900	1,200	0	100	7,200	280
南関東支社	2,300	400	300	800	3,800	110
信越支社	1,700	500	100	2,000	4,300	110
北陸支社	1,600	100	0	600	2,300	60
東海支社	6,900	400	200	2,100	9,600	220
近畿支社	7,700	400	200	600	8,900	270
中国支社	3,400	0	300	4,100	7,800	140
四国支社	3,200	0	100	3,000	6,300	110
九州支社	10,500	200	900	14,300	25,900	360
沖縄支社	1,200	100	100	800	2,200	40
全国計	66,200	6,300	3,400	42,300	118,200	2,500

行政処分執行後の郵便・物流サービスの提供の具体的な方法

【行政処分執行後】

トラックでの業務を他の運送会社に委託することを基本に、それが難しい場合は軽四輪を使用することにより、行政処分後においても郵便・物流サービスの提供を維持してまいります。

	郵政グループ外の 他の運送会社 への委託	日本郵便輸送(株)への委託		自社軽四車両 による代替	支社計	【参考】 現在業務の 月間便数支社計 (単位：便・概数)
		日本郵便輸送(株) からの郵政 グループ外への再委託	日本郵便輸送(株) による自社執行			
北海道支社	41%	12%	0%	47%	100%	12,800
東北支社	18%	38%	4%	40%	100%	11,600
関東支社	21%	32%	4%	42%	100%	15,500
東京支社	29%	1%	0%	70%	100%	7,200
南関東支社	50%	5%	0%	46%	100%	3,800
信越支社	46%	19%	2%	33%	100%	4,300
北陸支社	52%	11%	0%	37%	100%	2,300
東海支社	38%	8%	2%	53%	100%	9,600
近畿支社	46%	14%	7%	33%	100%	8,900
中国支社	30%	35%	0%	35%	100%	7,800
四国支社	22%	39%	2%	37%	100%	6,300
九州支社	27%	28%	0%	45%	100%	25,900
沖縄支社	87%	0%	0%	13%	100%	2,200
全国計	34%	23%	1%	42%	100%	118,200

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リーダーシップのもと、本社・支社・郵便局一体となって、以下のとおり意識改革やガバナンス強化の取組を推進しています。

項目	内容	これまでの取り組み	今後の取り組み
1. 意識改革	社員研修を通じた点呼の重要性等の意識付け	① 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、不実記載の禁止、管理者の役割等について、全集配関係社員・管理者に対し、動画教材による研修を、5/12(月)～5/18(日)、5/19(月)～5/25(日)の2回行い、さらに全問正解するまで理解度テストを繰り返し実施。 ② 確実な点呼実施について点呼執行者と運転者の間で認識を共有するため、5/26(月)～5/31(土)に、研修の内容を踏まえ、管理者及び点呼執行者間、点呼執行者及び運転者間のスモールミーティングを実施。	・ 運送事業者として当たり前に有していなければならない「点呼と運送とはセット」という「プロ意識」や「誇り」、社会に対して担う役割・責任について、社員ひとりひとりが抜本的に再認識するための研修メニューを立案。 ・ 上記と併せて、直近の不備事項を踏まえた知識の定着・基本動作の徹底を図る観点から、「研修・理解度テスト・ミーティング」のパッケージでの取組を繰り返し実施。
2. ガバナンスの強化	本社の取組	① 郵便局の点呼実施状況及び支社の指導状況の確認、再発防止策の進捗状況の共有及び全社的な取組の協議のため、定期的に「点呼不備事案に係る対策推進会議」を開催、社長以下関係役員が参加(6/17(火)現在30回開催)。 ② 支社への指導及びフォローを行うため、関係役員をリーダーとし、オペレーション関係部の主・副担当2名の合計3名をチームとする支社担当制を導入。 ③ 点呼不備事案根絶に向けた本社・支社間の情報共有体制を構築し、早期の適正化を図るため、本社・支社とのweb会議を開催(6/17(火)現在4回開催)。	現在は「鍵交付⇒日常点検⇒点呼」としているフローを、勤務開始後、速やかに「点呼⇒鍵交付⇒日常点検」とするフローに変更するマニュアル改正を実施。
	郵便局・支社の取組	① 郵便局での点呼実施場所を防犯カメラ映像に映る位置に変更し、毎日管理者が映像を確認。不備があった場合は、関係社員に指導を行い、結果を本社報告。 ② 自局点検や検査部門の検査で不備があった郵便局に支社社員が臨局、改善が確認されるまで繰り返し指導。 ③ 支社長をトップとする「支社点呼推進本部」を設置し、再発防止取組を各局に指示。	これまでの取組に更に以下の点を追加。 ① 必要に応じ支社社員駐在による点呼立会・指導 ② 改善が見られない社員に対しての厳格な人事処分の実施

項目	内容	これまでの取り組み	今後の取り組み
3. 点呼のデジタル化	デジタル点呼システムの導入	① 人為的なミスや不実記載等を防止し、確実な点呼の記録及びその記録の一元管理を推進すること等を目的に点呼のデジタル化を検討。 ② 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として、遠隔点呼及び業務後自動点呼システムのトライアルを実施し、実効性を確認。	① 6月から一部の郵便局で導入開始。今後設備拡大を行い、上半期中には集配業務を行っている全ての郵便局に必要なシステム、機器を導入する予定。 ② 遠隔点呼及び業務後自動点呼については、運用方法を慎重に整理の上、段階的に拡大予定。
4. モニタリング態勢	2線（検査部）及び3線（内部監査部）部署によるモニタリング	検査部門においては、検査手法について、帳票確認と当日の実査・ヒアリングのみの検査から、防犯カメラ映像との突合による検査を追加。5/1(木)以降、見直し後の手法により検査を実施し、3,188局全局に対し1巡目の検査を実施済み。 検査において不備が認められた際には、当該局長に対し是正事項を伝えるほか、支社に対し不備事象を通知し、当該局への指導を要請。併せて、会議や日報を通じて経営幹部へ不備発生状況を報告。	① 検査部門においては、5月下旬から2巡目の検査を開始しており、6月以降当面の間は、月2回郵便局を訪問予定。不備事項を確認した際は、郵便局及び支社へ是正・指導を繰り返し要請。また、デジタル点呼システムの導入後は、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、検査項目等を見直し予定。 ② 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。

責任の明確化

本事案は、点呼業務の実態把握及び法令遵守体制の構築が不十分であり、その結果、会社運営に重大な支障をきたしたことに對し、以下のとおり、事案発覚当時（2025年2月～3月）の役員（本社・支社長）に対して一定期間の報酬減額（グループ他社役員は自主返納）を実施しました。

現役職	氏名	減額割合・期間	発覚当時の担当業務
代表取締役社長兼執行役員社長	千 田 哲 也	月額報酬の 40%×3 か月	会社の業務の総理
代表取締役副社長兼執行役員副社長	美 並 義 人	月額報酬の 40%×3 か月	郵便・物流事業運営総括
常務執行役員	浅 見 加奈子	月額報酬の 30%×3 か月	郵便・物流業務部担当
常務執行役員	小 池 信 也	月額報酬の 20%×3 か月	近畿支社長
常務執行役員	高 橋 文 昭	月額報酬の 20%×3 か月	東京支社長
常務執行役員	三 苦 倫 理	月額報酬の 20%×3 か月	総務・人事部 担当執行役員(※1)
執行役員	五 味 儀 裕	月額報酬の 20%×3 か月	郵便・物流業務部 担当執行役員補佐
執行役員	指 宿 一 郎	月額報酬の 20%×3 か月	郵便・物流業務部 担当執行役員補佐
執行役員	古 閑 圭 一	月額報酬の 20%×3 か月	郵便・物流業務部長
執行役員	淨 土 英 二	月額報酬の 20%×3 か月	北海道支社長
執行役員	久 田 雅 嗣	月額報酬の 20%×3 か月	九州支社長

【グループ他社役員】

現役職	氏名	減額割合・期間	発覚当時の担当業務
日本郵政株式会社 常務執行役	根 岸 一 行	月額報酬の 20%×3 か月	東海支社長
株式会社ゆうちょ銀行 執行役	山 田 亮太郎	月額報酬の 20%×3 か月	南関東支社長(※1)

注：事案発覚当時の東北支社長（常務執行役員：小野木喜恵子氏）は2025年3月31日付け退任済み

※1 戸塚郵便局における点呼業務未実施による業務中飲酒運転事案において、事案の重大性を看過し、その後の飲酒運転撲滅の取組が不十分となったことに対する問責を含む

なお、郵便・物流業務部担当の常務執行役員 浅見加奈子氏については退任、執行役員 指宿一郎氏については担当変更を併せて実施します。

以下のとおり、事案発覚当時（2025 年 2 月～3 月）の本社部室長・支社長に対して、減給とする懲戒処分を実施しました。

本社部長：減給

- ・総務・人事部長 中村 友則（※2）
- ・郵便・物流業務部長 長瀬 欣也（発覚当時は郵便・物流業務部集配企画室長）

※2 戸塚郵便局における点呼業務未実施による業務中飲酒運転事案において、事案の重大性を看過し、その後の飲酒運転撲滅の取組が不十分となったことに対する問責を含む

支社長：減給

- ・関東支社長 丸山 元彦
- ・信越支社長 大曾根 和之
- ・北陸支社長 加納 聡
- ・中国支社長 砂 孝治
- ・沖縄支社長 金城 努

注：事案発覚当時の四国支社長（内田謙介氏）は 2025 年 3 月 31 日付け退職済み

上記の他、支社の責任者として副支社長・経営管理本部長・経営管理本部副本部長・関係する部長に対して懲戒処分を実施します。

また、点呼不備のあった郵便局の管理者、点呼責任者及び点呼執行者に対して懲戒処分を実施します。

今後、点呼不備に関して改善がみられない点呼関係者（管理者・点呼責任者・点呼執行者・乗務者）について、懲戒処分の実施など厳正に対処して参ります。

以 上