

2025年9月30日
日本郵便株式会社

点呼業務不備事案に関する国土交通省及び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、国土交通省から命じられた「輸送の安全確保命令」、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、本日両省に報告しました。

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、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》

① 研修等による意識改革

・研修対象の全社員(約12万人)が動画研修を受講の上、スマートミーティングを実施済み。

② 職場マネジメント意識の向上や環境整備

・軽貨物自動車安全管理者講習受講者約3,000人(年度末計画50,000人の約6.0%)

・デジタル点呼運用開始局約480局(全集配局の約15%)

③ ガバナンス体制の強化

・安全を統括する責任部署を設置(9月1日)。

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。

現時点において、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。

今後、軽貨物自動車運送事業に対する行政処分が執行された場合も、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。

おかげ間違いのないようにご注意ください。

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計画しており、その進捗状況（8月末現在）を報告します。

○再発防止策の進捗状況

・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おり、計画どおり進捗しています。

	主な再発防止策	進捗状況
①意識改革	<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〉 ・全対象社員が研修動画視聴。スマートミーティング実施済み。</p> <p>〈飲酒運転防止対策〉 ・「飲酒運転防止のガイドライン（簡易版）」の第2四半期中のリリースに向けて作成中。 ・アルコール（飲酒運転）問題相談窓口の周知準備。</p> <p>〈階層別研修の実施〉 ・本社安全マネジメント研修を7月2日に実施済み。 ⇒社長、副社長、関係役員、他安全対策協議会メンバーの部室長が出席。 ・支社向け研修の実施を7月7日に指示（8月末現在13支社中3支社終了）。 ⇒支社長、副支社長、郵便物流関係本部長、副本部長、関係部長の出席を指示し、9月末までに順次実施中。</p>
②職場マネジメント	<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を受講及び貨物軽自動車安全管理者を選任。</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及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〉 ・郵便局管理者向け研修の実施を7月7日に指示。 ⇒10月末までに順次実施中。</p> <p>〈「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任〉 ・7月期及び8月期にデジタル点呼を導入する郵便局の点呼執行予定者について、郵便局に既配備のタブレット端末を使用して講習を継続。貨物軽自動車安全管理者の選任及び運輸支局への届出を実施(8/31現在、3,330人講習修了済み)。 ・9月～10月は毎月約4,000人の選任を計画。11月～3月は毎月8,000人規模での選任を計画し、年度末までに約50,000人選任が完了する見込み。</p> <p>〈点呼のデジタル化の推進〉 ・7月に51局、8月に432局の合計483局で運用開始済み（全集配局の約15%）。</p>

主な再発防止策		進捗状況
③ガバナンス体制	<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"> ・7月31日開催の安全対策協議会において、安全統括管理者を選任済み。 ・安全を統括する責任部署である安全推進部を設置を決定済み（9月1日）。 <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"> ・特別検査を実施し、郵便局における点呼執行状況を把握。 ・検査結果は適時・適切に経営陣に報告したほか1線部署に情報提供（期間中は日次で実施）。 ・デジタル点呼導入局に対する検査手法を検討し、7月9日以降、試行開始。試行結果を踏まえ、9月以降の検査手法を決定。 ・内部監査重点テーマ「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）」を追加。 <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"> ・7月29日に第1回目、8月19日に第2回の「点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合」を開催済み。 <p>〈支社を中心とした是正・指導〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼執行状況の確認結果については、毎日、支社にフィードバックを実施し、不備発生局については、都度、支社から指導。 ・毎週金曜日に本社支社間で点呼対策推進本部会議を開催し、不備発生局への指導状況を含む各支社の取組状況を全支社と協議。 <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"> ・7月20日にマニュアルを改正し、誤った取扱いに関する規定の削除を行ったほか、点呼執行の流れをアルコールチェック・健康状態確認等後にエンジンキーを交付し、日常点検を実施するフローに変更済み（7月31日から運用開始）。 <p>〈協力会社への協力依頼〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協力会社に対して、安全確保の取組に関する一部変更契約締結の要請を継続。 ・協力会社従事員のアルコールチェックの実施状況について、防犯カメラ映像等により、郵便局社員が定期的に確認。 ・7月31日に、支社・郵便局に対して、協力会社の点呼記録簿の確認及び不備があった場合の是正要請を指示。 <p>〈日本郵便輸送株式会社に対する取組〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月期の日本郵便輸送の点呼執行の実績データを8月22日に取得し、日本郵便で確認。 ・点呼執行状況の確認結果については、JPT本社がJPT支社にフィードバックを実施し、不備発生営業所については、JPT支社から指導。

1. 郵便のユニバーサルサービスの確実な提供及び郵便・物流サービスにおける利用者の利便を確保するための措置状況

(1) 一般貨物自動車運送事業における行政処分に対する対応

6月25日付の行政処分により、当社では6月26日から、一般貨物自動車運送事業で使用している1トン以上の車両（約2,500台/全国の約330局の郵便局で使用）が使用できなくなりました。これまでトラックを使用していた約118,200便のうち、約58%を他の運送会社及び日本郵便輸送株式会社に委託することとし、確実な点呼の実施を大前提として、残りは軽四輪車への切替えなどの移行対応を進めました。そして、6月19日から順次、自社の1トン以上の車両を使用しない新たなオペレーションに移行し、6月26日以降は1トン以上の車両は使用していません。

(2) 貨物軽自動車運送事業における行政処分に対する対応

5月7日から、貨物軽自動車運送事業を営む当社営業所に対して、国土交通省による特別監査が実施されており、9月3日付で、同省から111局に対する弁明通知を受領し、同日以降、順次、当該局以外でも弁明通知を受領しているところです。なお、今後、行政処分が執行された場合は、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を実施していきます。

2. 郵便のユニバーサルサービス及び郵便・物流サービスの提供状況

(1) 当社では6月19日から、1t以上の車両の業務を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、当社が保有する軽四車両（約32,000台）等の活用等、自社の1トン以上の車両を使用しない新たなオペレーションに移行していますが、移行後から8月現在において、1トン以上の車両を使用していた郵便局で大きなトラブルは発生しておりません。

(2) 当社が実施している送達日数調査の結果、新たなオペレーションに移行した6月19日以降も、移行前と変わらず、サービス提供水準を確保しております。仮に、本調査の結果において、前年と比較し、配達日数遵守率が大幅に下回ることが判明した場合は、直ちに原因究明を行うほか、適切な事後措置を講じることで、今後も高品質な郵便・サービスを安定して提供し続けることができるよう努めてまいります。

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
送達日数遵守率	2024年度	98.20%	97.80%	97.40%	97.60%	96.20%	97.50%	97.30%	97.50%	96.50%	97.70%	97.20%	97.50%
	2025年度	98.20%	98.20%	97.30%	97.40%	97.40%							