

**心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用を踏まえた
リスク管理態勢について**

**平成21年7月30日
郵便事業株式会社**

○ 心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用を踏まえたリスク管理態勢について

1 リスク管理体制

当社の取締役会及び経営会議は、リスクの状況を的確に把握した上で重要な経営戦略、事業計画及びリスク管理に係る施策を審議し、決定することとしている。また、具体的なリスクの管理は、本社の各部署が所管した上でリスク管理統括部が統括（以下①～③）し、その状況等について経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会において審議・報告している。なお、社内のリスクを把握する機能として、コンプライアンス機能及び監査機能が存在（以下④及び⑤）。

① リスクの重要度を評価

各部署においては、例えば、郵便サービスの提供では、郵便物の引受けから配達までの一連の業務である引受確認、料金適正収納、差立・継越、輸送、配達等の業務プロセス毎のリスクに関して顕在化し、又は潜在的なリスクの所在と種類を特定し、当該リスクの顕在化頻度及び損失影響度を評価し、その評価に基づき当該リスクの重要度を評価するとともに、重要度の高いものについては、管理すべきリスクとして管理。（年に1回以上、評価を見直し。）

なお、第三種郵便関係のリスクについても、リスクの発生に応じての見直しを実施しているところ。

② PDCAサイクルの構築

社内のリスクの管理状況についてはリスク管理統括部において検証し、検証の結果必要があると認めるときは当該リスクを所管する部署に是正等必要な指示を行う。さらに、支店等については、業務管理部がモニタリングし、リスク管理の状況を把握するとともに、指導を強化するなど、リスク管理の実効性を確保している。リスク管理統括部は、問題点等を洗い出し、改善等を講じPDCAサイクルを構築して、リスクの適正な管理に努めている。

③ リスク顕在化報告

グループリスク管理基本方針に基づき「オペレーショナルリスク（事務リスク・システムリスク・情報資産リスク）」を管理対象とするリスクと定義し、当該リスクの顕在化又は顕在化する予兆を覚知した社員は、速やかに所属部署のリスク報告責任者に報告することとしており、支社を経由して、その重要度に応じ速やかに当該リスクに係る業務の担当執行役員又は取締役会長及び取締役社長に報告することとしている。

④ コンプライアンスの推進

法務・コンプライアンス部、支社コンプライアンス室、コンプライアンス責任者などを中心として、社内の各部署や社員一人ひとりによって推進されるコンプライアンスの態勢を構築。また、コンプライアンス責任者等に報告しにくい事情がある場合においても報告できるよう、社内及び社外に内部通報窓口を設置し、コンプライアンス責任者等を経由しなくても本社に直接報告できる窓口を設置している。

⑤ 独立した組織としての監査部門の設置

被監査部門から独立した組織の監査部門（地方には13か所に監査室を配置）において、本社、支社及び支店の取り組みに対し、リスクの種類、程度に応じた実効性のある内部監査を実施している。

2 心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用

心身障がい者用低料第三種郵便物の制度が創設された昭和51年以降現在までの間において、第三種郵便物の承認条件を具備しているかどうかを調査する体制を整え、運用してきたところであるが、刊行物の発行人である心身障がい者団体が、最低8円という極めて低廉な料金設定に着目した仲介企業や広告主とともに、商品広告を掲載したダイレクトメールを心身障がい者用低料第三種郵便物を利用して大量に送付するような事態が発生するというリスク認識が不足しており、今回の不適正利用事案の発生を防止することができなかったもの。

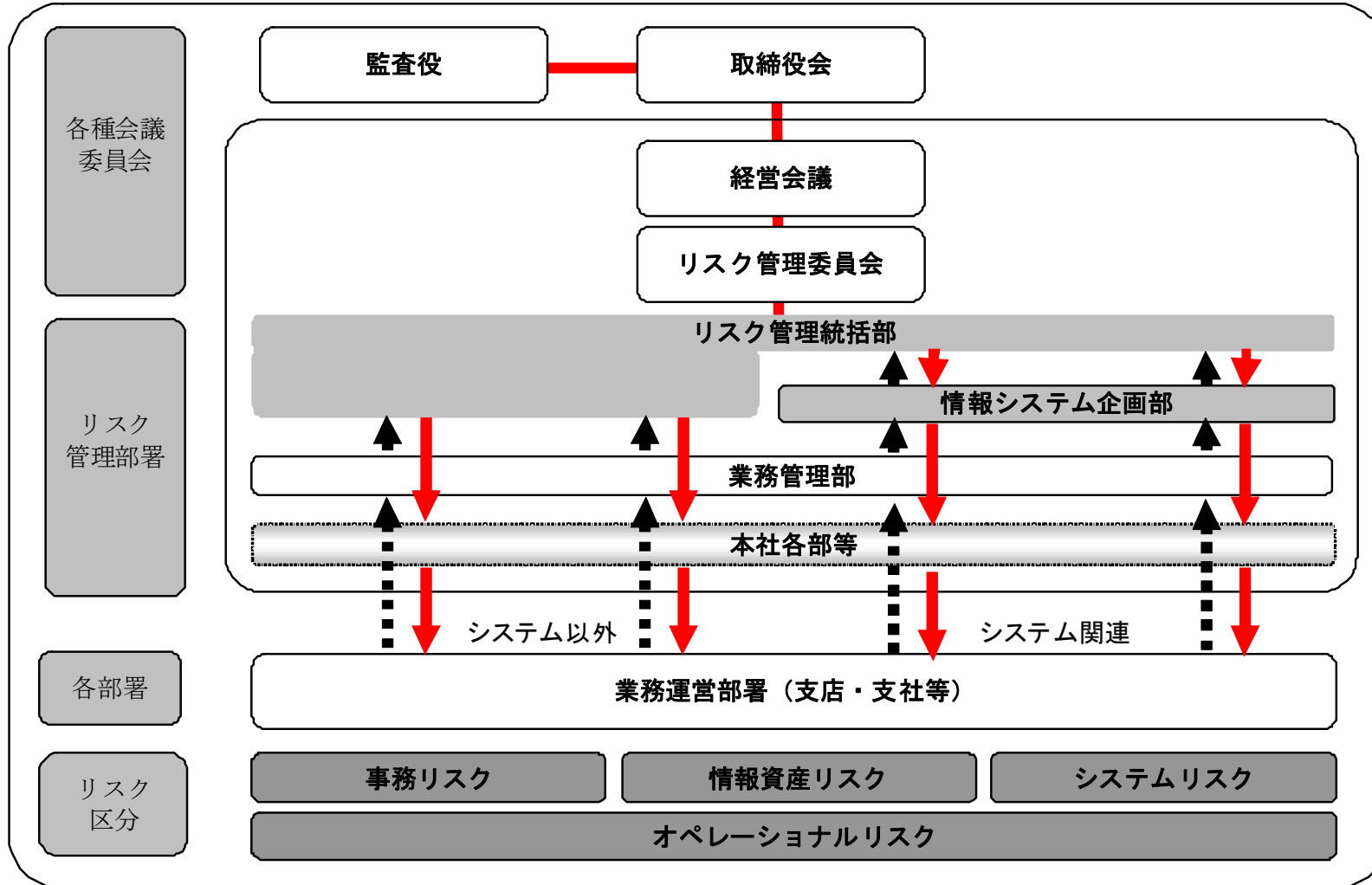
現在、例えば、定期発行分に比して大量に発行する号外・増刊がある場合に承認条件のチェックが十分かかるよう、個別の承認刊行物の差出通数等を支社において定期的にモニタリングするなど、本年3月以降実施している種々の再発防止策を確実に実施するとともに、第三種郵便物の運用について内部監査等の対象とするなど、心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用に係るリスクを適切に把握・管理する態勢を整えることにより、再発防止に取り組んでいるところ。

3 今後の対応

心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用については、本件制度を悪用されるというような事態を想定していなかったことが、リスクを認識できなかった主な理由であった。そのため、当社に内在するリスクについて、年1回以上のリスクの洗い出し等、リスク管理に関する各制度の適切な運用によりその把握を行うとともに、その体制を強化するため、コンプライアンスと親和性のあるリスク管理統括部、法務・コンプライアンス部、業務管理部等を集約したコンプライアンス部門を新設予定（8/1）である。さらに、本件不適正利用に対しては、低料第三種郵便物等の審査体制を強化するため、審査事務の集約化の検討を行う部署を新設予定（8/1）である。

今後、適正な事務が行われるよう、引き続き、PDC Aサイクルによる制度の最適化やシステム化等による改善の取り組みを進めるとともに、訓練・研修の徹底などにより、再発の防止に努めることとする。

郵便事業株式会社のリスク管理等の概念図



支店に対するモニタリングによる状況把握（業務管理部）

コンプライアンスの推進（通常報告・通報窓口）
（法務・コンプライアンス部）

監査部門による監査（独立組織）（監査部門）

←■■■■■■ リスク顕在化報告
 ← リスク管理上の指導等