

郵政民営化委員会からの依頼に対する回答

平成 23 年 12 月
金 融 庁

1. 各会社に対する監督（時系列でご提供ください。）

○ 平成 21 年 12 月 4 日

- ・ 金融庁からゆうちょ銀行に対し、銀行法第 26 条第 1 項の規定に基づき、また関東財務局から郵便局株式会社に対し、銀行法第 52 条の 55 の規定に基づき、それぞれ業務改善命令を発出。

本件は、ゆうちょ銀行から顧客預金等の横領等に係る不祥事件等届出書の提出を受け、当該不祥事件の事実関係の詳細、発生原因等について報告を求めて検証した結果、ゆうちょ銀行及び郵便局株式会社について、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に重大な問題が認められたことから、業務改善を命じたもの（別紙 1 参照）。

- ・ 金融庁からかんぽ生命保険に対し、保険業法第 132 条第 1 項の規定に基づき、また関東財務局から郵便局株式会社に対し、保険業法第 306 条の規定に基づき、それぞれ業務改善命令を発出。

本件は、かんぽ生命保険から解約還付金等の横領に係る不祥事件等届出書の提出を受け、当該不祥事件の事実関係の詳細、発生原因等について報告を求めて検証した結果、かんぽ生命保険及び郵便局株式会社について、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に重大な問題が認められたことから、業務改善を命じたもの（別紙 2 参照）。

○ 平成 22 年 1 月 6 日

- ・ ゆうちょ銀行が、平成 21 年 12 月 4 日付業務改善命令に基づき、金融庁に業務改善計画を提出（別紙 3 参照）。
- ・ かんぽ生命保険が、平成 21 年 12 月 4 日付業務改善命令に基づき、金融庁に業務改善計画を提出（別紙 4 参照）。
- ・ 郵便局株式会社が、平成 21 年 12 月 4 日付業務改善命令に基づき、関東財務局に業務改善計画を提出（別紙 5 参照）。

2. ゆうちょ銀行とかんぽ生命の日本国債大量保有のリスクに対する監督官庁としての考え方

- ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険は、銀行法又は保険業法の適用を受ける金融機関であり、その資金運用については、両社が適切なリスク管理態勢を構築し財務の健全性を確保しつつ、自らの経営責任において自主的に判断すべきもの。
- 金融庁としては、金融機関の財務の健全性等を確保する観点から、両社のリスク管理や収益管理に係る取組について、引き続き適切にフォローアップしてゆく所存。

3. 事業持株会社の傘下に金融子会社2社を保有する問題と今後の方向性についての考え方

- 日本郵政株式会社が郵便事業株式会社及び郵便局株式会社の業務等を合併により承継すること等を定めた郵政改革法案は、現在、衆議院において継続審議案件とされており、同法案が成立して施行される場合、郵便事業株式会社及び郵便局株式会社と合併した日本郵政株式会社は、銀行法上の銀行持株会社（銀行主要株主）及び保険業法上の保険持株会社（保険主要株主）に該当するため、その観点から引き続き適切に監督する必要があると考えている。
- また、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険は、銀行法又は保険業法の適用を受ける金融機関であることに変わりはなく、これまでどおり適正かつ的確な監督を行っていく所存。

4. 政権交代による各会社への監督方針への影響

- 金融庁としては、銀行法、保険業法に基づき、各会社に対しこれまでどおり適正かつ的確な監督を行ってきたところ。

平成21年12月4日
金 融 庁
関 東 財 務 局

株式会社ゆうちょ銀行及び郵便局株式会社に対する行政処分について

1. 株式会社ゆうちょ銀行(以下「ゆうちょ銀行」という。)から、銀行法第53条第1項及び銀行法施行規則第35条に基づく不祥事件等届出書の提出があり、ゆうちょ銀行の業務に関し、直営の営業店及び3郵便局において、顧客からの照会などを契機として、郵便局・営業店の社員(郵便局長を含む。)による顧客預金等の横領等が発覚し、社内調査の結果、合計9億円以上の横領等(被害者数62名)が行われていたことが判明したとの報告を受けた。
2. 本件届出を受け、当庁として、銀行法第24条第1項及び第52条の53の規定に基づき、ゆうちょ銀行及び同行の銀行代理業者である郵便局株式会社(以下「郵便局会社」という。)に対し、このような不祥事件の事実関係の詳細、発生原因等について報告を求めて検証した結果、以下のように、ゆうちょ銀行及び郵便局会社について、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に重大な問題が認められた。
 - (1)ゆうちょ銀行及び郵便局会社の経営陣は、発覚した横領等事案を踏まえ、改善策の策定を指示しているものの、再発防止に向けた取組みが必ずしも迅速・的確に行われていないなど、法令等遵守に係る経営姿勢が不十分であること。
 - (2)長期間にわたり横領等が行われている事案(最長16年超)や郵便局長自らが横領した事案が発生しており、悪質性が高いこと、また、周囲の社員も、横領した社員の社内規則違反行為を知りながら、内部通報窓口への通報を怠っていたなど、郵便局・営業店における管理者レベルを含む社員の法令等遵守意識が欠如していること。
 - (3)被害金額は非常に多額、被害者数は多数であるとともに、同時期に複数箇所でも横領等事案が発覚するなど、重大性が高く、全行・全社的な法令等遵守態勢が確立されていないこと。
 - (4)郵便局における管理者が防犯のための点検を実施せず、それにもかかわらず、点検を実施したように点検簿の体裁を整えていたなど、郵便局・営業店における内部牽制機能が不十分なものとなっていること。
 - (5)発覚の端緒は顧客からの照会などであり、長期にわたって反復・継続して行われていた横領等を発見できなかったことなど、内部監査等が有効に機能していないこと。
 - (6)郵便局・営業店における管理者が、横領等した社員の局(店)外活動を十分に把握しておらず、部下社員の適切な人事管理が実施されていないこと。
 - (7)ゆうちょ銀行は、犯罪防止に向けた郵便局会社との連携が不足しており、また、不祥事件発覚後の顧客対応や再発防止に向けた取組みが迅速でなく、郵便局会社に対する指導・管理が十分でないこと。
3. 以上を理由として、本日、金融庁からゆうちょ銀行に対し、銀行法第26条第1項の規定に基づき、また関東財務局から郵便局会社に対し、銀行法第52条の55の規定に基づき、それぞれ下記の内容の業務改善命令を発出した。

記

1. 株式会社ゆうちょ銀行に対する業務改善命令の内容

- (1)法令等遵守態勢を確立し健全な業務運営を確保するため、以下の観点から内部管

理態勢を充実・強化すること。

- 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化(責任の所在の明確化を含む。)
- 全行的な法令等遵守意識の醸成
- 不祥事件(過去の類似のものを含む。)に対する抜本的な再発防止策の策定による全行的な法令等遵守態勢の確立
- 郵便局・営業店における内部牽制機能の充実・強化
- 内部監査機能の充実・強化
- 適切な人事管理の実施
- 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化
- 郵便局株式会社に対する指導・管理の充実

(2)上記(1)に関する業務改善計画を平成22年1月6日までに金融庁へ提出し、直ちに実行すること。

(3)上記(2)の実行後、当該業務改善計画の実施完了までの間、平成22年3月期を初回として、四半期の進捗・実施状況等を翌月15日までに報告すること。

2. 郵便局株式会社に対する業務改善命令の内容

(1)法令等遵守態勢を確立し健全な業務運営を確保するため、以下の観点から内部管理態勢を充実・強化すること。

- 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化(責任の所在の明確化を含む。)
- 全社的な法令等遵守意識の醸成
- 不祥事件(過去の類似のものを含む。)に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立
- 郵便局における内部牽制機能の充実・強化
- 内部監査機能の充実・強化
- 適切な人事管理の実施
- 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

(2)上記(1)に関する業務改善計画を平成22年1月6日までに関東財務局へ提出し、直ちに実行すること。

(3)上記(2)の実行後、当該業務改善計画の実施完了までの間、平成22年3月期を初回として、四半期の進捗・実施状況等を翌月15日までに報告すること。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)
監督局総務課郵便貯金・保険監督参事官室
(内線2614、2621)

関東財務局 理財部金融監督第1課
Tel 048-600-1286(ダイヤルイン)

平成21年12月4日
金融庁
関東財務局

株式会社かんぽ生命保険及び郵便局株式会社に対する行政処分について

1. 株式会社かんぽ生命保険(以下「かんぽ生命」という。)から、保険業法第127条第1項及び保険業法施行規則第85条に基づく不祥事件届出書の提出があり、かんぽ生命の業務に関し、2郵便局において、顧客からの照会などを契機として、郵便局の社員(郵便局長を含む。)による解約還付金等の横領が発覚し、社内調査の結果、合計5億円以上の横領(被害者数46名)が行われていたことが判明したとの報告を受けた。
2. 本件届出を受け、当庁として、保険業法第128条第1項及び第2項並びに第305条の規定に基づき、かんぽ生命及び同社の保険募集人である郵便局株式会社(以下「郵便局会社」という。)に対し、このような不祥事件の事実関係の詳細、発生原因等について報告を求めて検証した結果、以下のように、かんぽ生命及び郵便局会社について、法令等遵守に係る経営姿勢及び内部管理態勢に重大な問題が認められた。
 - (1)かんぽ生命及び郵便局会社の経営陣は、発覚した横領事案を踏まえ、改善策の策定を指示しているものの、再発防止に向けた取組みが必ずしも迅速・的確に行われていないなど、法令等遵守に係る経営姿勢が不十分であること。
 - (2)長期間にわたり横領が行われている事案(最長15年超)や郵便局長自らが横領した事案が発生しており、悪質性が高いこと、また、周囲の社員も、横領した社員の社内規則違反行為を知りながら、内部通報窓口への通報を怠っていたなど、郵便局における管理者レベルを含む社員の法令等遵守意識が欠如していること。
 - (3)被害金額は非常に多額、被害者数は多数であるとともに、同時期に複数箇所での横領事案が発覚するなど、重大性が高く、全社的な法令等遵守態勢が確立されていないこと。
 - (4)郵便局における管理者が防犯のための点検を実施せず、それにもかかわらず、点検を実施したように点検簿の体裁を整えていたなど、郵便局における内部牽制機能が不十分なものとなっていること。
 - (5)発覚の端緒は顧客からの照会などであり、長期にわたって反復・継続して行われていた横領を発見できなかったことなど、内部監査等が有効に機能していないこと。
 - (6)郵便局における管理者が、横領した社員の局外活動を十分に把握しておらず、部下社員の適切な人事管理が実施されていないこと。
 - (7)かんぽ生命は、犯罪防止に向けた郵便局会社との連携が不足しており、また、不祥事件発覚後の顧客対応や再発防止に向けた取組みが迅速でなく、郵便局会社に対する指導・管理が十分でないこと。
3. 以上を理由として、本日、金融庁からかんぽ生命に対し、保険業法第132条第1項の規定に基づき、関東財務局から郵便局会社に対し、保険業法第306条の規定に基づき、それぞれ下記の内容の業務改善命令を発出した。

記

1. 株式会社かんぽ生命保険に対する業務改善命令の内容
 - (1)法令等遵守態勢を確立し健全な業務運営を確保するため、以下の観点から内部管

理態勢を充実・強化すること。

- 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化(責任の所在の明確化を含む。)
- 全社的な法令等遵守意識の醸成
- 不祥事件(過去の類似のものを含む。)に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立
- 郵便局における内部牽制機能の充実・強化
- 内部監査機能の充実・強化
- 適切な人事管理の実施
- 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化
- 郵便局株式会社に対する指導・管理の充実

(2)上記(1)に関する業務改善計画を平成22年1月6日までに金融庁へ提出し、直ちに実行すること。

(3)上記(2)の実行後、当該業務改善計画の実施完了までの間、平成22年3月期を初回として、四半期の進捗・実施状況等を翌月15日までに報告すること。

2. 郵便局株式会社に対する業務改善命令の内容

(1)法令等遵守態勢を確立し健全な業務運営を確保するため、以下の観点から内部管理態勢を充実・強化すること。

- 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化(責任の所在の明確化を含む。)
- 全社的な法令等遵守意識の醸成
- 不祥事件(過去の類似のものを含む。)に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立
- 郵便局における内部牽制機能の充実・強化
- 内部監査機能の充実・強化
- 適切な人事管理の実施
- 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

(2)上記(1)に関する業務改善計画を平成22年1月6日までに関東財務局へ提出し、直ちに実行すること。

(3)上記(2)の実行後、当該業務改善計画の実施完了までの間、平成22年3月期を初回として、四半期の進捗・実施状況等を翌月15日までに報告すること。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)
監督局総務課郵便貯金・保険監督参事官室
(内線2613、2619)

関東財務局 理財部金融監督第4課
Tel 048-600-1288(ダイヤルイン)



ゆうちょ銀行

あたらしい ふつうをつくる。

[ホーム](#) [お知らせ](#) 業務改善計画の提出について

お知らせ

重要なお知らせ

[前へ](#) | [一覧へ](#) | [次へ](#)

2010年01月06日

業務改善計画の提出について

弊行は、平成21年12月4日付内部管理態勢の充実・強化に関する業務改善命令に基づき、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

今回の業務改善命令に関しまして、お客さまをはじめとする関係の皆さまに対し、多大なご迷惑、ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊行は、今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、業務改善計画を着実に実施し、内部統制に関する経営姿勢の明確化、法令等遵守態勢強化の取組を通じて、全力でお客さまからの信頼回復に努めてまいります。

業務改善計画の要旨は、別紙のとおりです。

以上

[PDFファイルのダウンロード \[別紙/216KB\]](#)

[前へ](#) | [一覧へ](#) | [次へ](#)

業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨は以下のとおりです。

1 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

経営陣が率先して、不祥事件防止のための抜本的な再発防止策を講じるとともに、弊行の内部管理態勢の充実・強化を図ります。とりわけ、改善命令の契機となった正規の預り証を交付せず、通帳等を預かり（以下「無証跡預かり」といいます。）、払戻金等を着服する等の不祥事件の再発防止に努めてまいります。

また、弊行の業務委託先である郵便局株式会社においても、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実を図ることとしています。

なお、当行といたしましては、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑、ご心配をお掛けしました今般の事態を重く受け止め、関係する執行役については、厳正に措置することとしております。

具体的には次の施策に重点をおいて取り組んでまいります。

主な対策**(1) 「内部統制会議」の設置**

代表執行役社長を議長とする「内部統制会議」を設置し、内部統制を強化いたします。当会議では、当面の間、喫緊の課題として、無証跡預かりによる不祥事件の撲滅に焦点をあてた運営を行います。

(2) 経営陣によるコンプライアンス指導

部店長会議において、会長及び社長から今回の件については経営の根幹を揺るがしかねない事態であり、経営として危機感を持って対応する意思を宣言し、併せて以下の取り組みを指示しました。

ア 会社を挙げて経営が率先して法令等遵守に取り組むこと

イ 各店舗において、無証跡預かりを行っている社員がいないか、社員との対話や預り証（写）と通帳等との突き合わせ状況の確認等による緊急点検の実施

(3) 取締役会による監督強化

取締役会による執行役等の職務執行の監督を強化するため、重大事案について迅速に報告することとし、法令等遵守状況についての取締役会への報告を、これまでの四半期に1回の報告から毎月の報告に頻度を増やします。

(4) 「合同コンプライアンス対策本部」の設置

郵便局株式会社の代表取締役会長と弊行の代表執行役会長を委員長、関係役員をメンバーとする「合同コンプライアンス対策本部」を設置し、再発防止策の策定、進捗管理を行います。

2 全行的な法令等遵守意識の醸成

これまでに発生した内部犯罪の発生原因を踏まえ、次の施策に重点をおいた社員に対する研修・教育に積極的に取り組んでまいります。

主な対策

(1) 法令等遵守意識の強化

弊行では、研修計画に基づき、新たな役職に就いた時の役職者等階層別の研修に加え、現任の役職者等を対象とした研修を新たに実施します。管理者としてあるべき要件、能力、スキルに基づき、マネジメント・事務・営業等、研修カリキュラムの中で法令等遵守を更に強化します。

また、新入社員研修等において、金融機関社員の心得等の指導書を用いて法令等遵守の意識強化の徹底を図ります。

(2) 研修内容の充実

研修計画に基づき、犯罪防止のための研修を、より具体的な内容にするため、罪を犯した社員だけではなくその家庭も崩壊すること、管理者や周囲の社員がどうすべきであるかにも重点を置いた、事例に基づくDVDを作成し、研修を行います。

(3) 内部通報制度の周知・徹底

内部通報窓口を社内・社外に設置していることを社員教育により周知・徹底し、不祥事件の未然防止、早期発見に取り組みます。

3 不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全行的な法令等遵守態勢の確立

これまでに発生した無証跡預かりによる不祥事件の発生原因を踏まえ、次の施策に重点をおいて再発防止に積極的に取り組んでまいります。

主な対策

(1) 預かり期間の上限設定

適正な営業活動を行う観点から、お客さまの信頼に乗じた長期にわたる預かりを抑制するため、通帳等の預かり期間に上限を設定（2週間）し、管理を徹底するとともに、預り証の交付の徹底を図り、帰局・帰店時の預り証（写）と通帳等との突き合わせ手続を明確化します。

(2) 預り証の様式統一

無証跡預かりの禁止を徹底するため、取扱いによって異なっている預り証の様式を統一し、お客さまにとっても分かりやすい預り証とします。

(3) 預り証等に関するお客さまへの周知

お客さまから、現金、通帳等を預かる場合にお渡しする「預り証」の様式等を掲載した「お知らせ」のお客さまへの配布やWebサイトへの掲載により、お客さまに預り証を受け取って頂くようお願いする活動を行います。

(4) **お客さまへのあいさつ状の送付**

無証跡預かり防止のための内部牽制や早期発見を促すため、一定額以上の貯金を払い戻されたお客さま等に、貯金事務センターからあいさつ状を送付する取組を開始します。

4 **郵便局・営業店における内部牽制機能の充実・強化**

郵便局・営業店における内部牽制について、有効性を確保し、充実するとともに、支社等による郵便局への牽制機能を充実します。

主な対策

(1) **犯罪防止に関する点検の有効性確保**

犯罪防止に関する郵便局・営業店の点検項目について、有効性の観点から見直しを行います。

(2) **組織的な局状の把握と活用**

郵便局株式会社では、支社の地域人事担当部長が、改善が必要と認められる局状・局長に関する情報を把握します。

こうした情報も活用して、内部管理態勢上、改善が必要と認められる郵便局をパワーアップ対象局に指定し、その局長に対して、研修を実施し、なお、改善困難な局長に対し、人事措置を講じます。

(3) **地域・地区グループの防犯態勢の充実**

地域のアドバイザー及び地区のスーパーバイザーの防犯に関する役割を職務権限規程上明確化し、それぞれの防犯に関する補助者として、防犯担当局長を指定し、地域・地区グループの防犯取組を充実します。

(4) **社員の人事管理**

社員の職場異動、担当の変更、担当するお客さまの変更などを定期的に行い、適正な人事管理を実施して参ります。

5 **内部監査機能の充実・強化**

無証跡預かりによる不祥事件のように、郵便局内・営業店内に犯罪の形跡が残りにくい事案の発見のため、監査の実施方法を改善します。

主な対策

(1) **監査手法の充実**

これまでの監査手法に加え、ヒアリング項目を追加し、店舗内に形跡が残りにくい事務規定違反や無証跡預かりに起因する犯罪の発見に、より一層努めることとします。

(2) データ分析態勢の強化

- ① 弊行では、監査担当部署のデータ分析態勢を強化し、データの分析結果から店舗ごとに重点監査項目を設定して検証するとともに、監査の結果、異例な事務取扱いを把握した場合には、速やかに調査担当部署・事務指導担当部署に連絡し、調査・指導を行うこととします。
- ② 郵便局株式会社では、監査成績や同一郵便局における在籍期間等の情報に加えて、弊行等が提供する貯金の預払状況等のデータを分析し、リスクの高い郵便局を絞り込み、深度ある監査を実施します。

6 適切な人事管理の実施

郵便局・営業店における局外・店外活動を十分把握できていなかった点を踏まえ、そのための対策を実施します。

主な対策

(1) 適正な営業推進

弊行では、渉外担当社員が店外活動時に犯罪を行った事例にかんがみ、渉外担当社員の店外活動の把握を強化し、適正な営業推進を行います。

(2) 局外での営業活動の管理

郵便局株式会社では、窓口局（渉外社員がいない局）の局外活動の事務フローが明確となるようマニュアルを改正し、当該マニュアルの理解浸透を図るための研修を充実します。

7 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

被害に遭われたお客さまに対する原状回復（貯金の復元）が迅速に行われなかったことから、迅速化のための取組を実施します。

主な対策

○ お客さま対応部署の一元化

被害に遭われたお客さまに対する原状回復や損害賠償を速やかに行うために、お客さま対応の部署を一元化し、事案ごとの期日管理を厳格に行います。

8 郵便局会社に対する指導・管理の充実

弊行の法令等遵守態勢の強化にあたっては、郵便局株式会社との連携が不可欠であることから、従来の枠組みに加えて、弊行と郵便局株式会社の経営が率先して取り組む態勢を一層整備することとします。

主な対策

(1) 「連絡会議」の設置

弊行と郵便局株式会社の会長をトップとする「連絡会議」を設置し、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実・強化に関する事項を協議します。当面の間は「合同コンプライアンス対策本部」と同時開催とし、無証跡預かりに起因する犯罪の撲滅に取り組みます。

(2) 監査における郵便局株式会社との連携強化

弊行監査部門及び郵便局株式会社監査部が連携し、監査時の不備事項の発生原因等について、共同で分析し、分析結果を監査項目及び監査手法に反映します。

ゆうちょ銀行をご利用のお客さまへのお願い

現金や通帳等をゆうちょ銀行・郵便局の店長・局長を含めた社員がお預かりする場合には、必ず預り証を発行してお渡しいたします。

お客さまにおかれましては、預り証に記載された金額や書類のご確認をお願いいたします。

【参考】

現金、通帳等をお預けいただく際の注意点

以上



あたらしい ふつうをつくる。

[ホーム](#) | [よくあるご質問](#) | [お問い合わせ](#) | [サイトマップ](#)

保険をご検討中のお客さま | **ご契約者さま (かんぽ生命・簡易保険)** | 法人のお客さま | **かんぽ生命について** | 採用情報

[ホーム](#) > [かんぽ生命について](#) > [プレスリリース](#) > 業務改善計画の提出について

文字サイズ変更

プレスリリース

経営・財務など

[前へ](#) | [一覧へ](#) | [次へ](#)

2010年01月06日

業務改善計画の提出について

弊社は、平成21年12月4日に金融庁長官から出された業務改善命令に基づいて、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

一般の業務改善命令の契機となりました業務委託先である郵便局株式会社(以下、「郵便局会社」といいます。)の社員が重大な不祥事件を発生させたことにより、お客さまや関係の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社は、今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、業務改善計画を着実に実施し、内部統制に関する経営姿勢の明確化、法令等遵守態勢の強化の取組を通じて、全力で、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

業務改善計画の要旨は別紙のとおりです。

[PDFファイルのダウンロード \[別紙/195KB\]](#)

[前へ](#) | [一覧へ](#) | [次へ](#)

[このページの先頭へ](#)

ご相談・お手続き

最寄りの郵便局または、かんぽコールセンターへご相談ください。



かんぽコールセンター

ここにきこう
0120-552950

■受付時間

平日 9:00～21:00

土日休日 9:00～17:00

(1月1日から3日を除きます)



プレスリリース

▶ [重要なお知らせ一覧](#)

▶ [商品・サービス一覧](#)

▶ [経営・財務一覧](#)

▶ [グループ・アイデンティティ](#)

▶ [会社情報](#)

▶ [取組み](#)

▶ [社会貢献活動](#)

▶ [財務情報](#)

▶ [ディスクロージャー](#)

▶ [テレビCM情報](#)

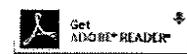
お問い合わせ

[よくあるご質問](#)

[主な保険用語のご説明](#)

[保険税務に関するご案内](#)

PDFファイルを開覧するには最新の「Adobe Reader」が必要です。資料が開かない方はこちらのボタンよりダウンロードをお願いします。



業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨は以下のとおりです。

1 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

経営陣が率先して、不祥事件防止のための抜本的な再発防止策を講じるとともに、弊社及び業務委託先である郵便局会社の内部管理態勢の充実・強化を図るために、次の施策に重点をおいて取り組んでまいります。施策の実施に当たっては、必要に応じ、郵便局会社とも密接に連携をとりながら推進します。

なお、弊社といたしましては、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑、ご心配をお掛けしました今般の事態を重く受け止め、関係する執行役については、厳正に措置することとしております。

主な対策

(1) 代表執行役を長とするプロジェクトチームの設置

弊社において、代表執行役社長を責任者、関係役員等をメンバーとするプロジェクトチームを設置し、経営陣主導で改善計画の策定、進捗管理を行います。

(2) 経営陣によるコンプライアンス指導

社員の法令等遵守意識の醸成を図るため、支店長等会議や経営陣の支店訪問等を通じ、経営陣が支店等の社員に対し、直接指導を行います。

(3) 取締役会への迅速な報告等

経営に重大な影響を及ぼす重大事案については、取締役会に迅速に報告するとともに、社外取締役からの意見・提言を得る態勢とします。

(4) 「合同コンプライアンス対策本部」の設置

郵便局会社の代表取締役会長及び弊社の代表執行役会長を委員長、関係役員をメンバーとする「合同コンプライアンス対策本部」を設置し、防犯対策の策定、進捗管理等を実施します。

2 全社的な法令等遵守意識の醸成

弊社及び郵便局会社社員の法令等遵守意識を醸成するため、研修、教育の充実を図ってまいります。具体的な施策は次のとおりです。

主な対策

(1) 重点取組期間の取組の実施

弊社においては、犯罪などの不祥事件の再発防止を図るため、定期的にコンプライアンス重点取組期間を設定し、社員に対し、コンプライアンス意識を浸

透させます。

(2) 研修内容の充実

研修計画に基づき、犯罪等不祥事件の再発防止のため、不祥事件の実例を取めた視覚教材（DVD）を活用し、弊社全社員に対し、再発防止のための研修を実施します。この教材については、郵便局にも配付し、各郵便局においても研修を実施します。

(3) 内部通報制度の周知徹底

内部通報窓口の仕組み、及び不正な取扱いを発見した場合におけるコンプライアンス担当部署又は社外・社内の内部通報窓口への速やかな報告・通報の必要性について周知徹底し、不祥事件の早期発見、未然防止に努めます。

3 不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立

これまでに発生した不祥事件の発生原因を踏まえ、次の施策に重点を置き、再発防止に積極的に取り組んでまいります。

主な対策

(1) 預り証等に関するルールの策定

お客さまから保険証書等をお預かりする期間に上限（2週間）を設定して管理を徹底するとともに、郵便局会社において、端末機障害時における手書きの預り証等を郵便局会社名義に統一し、お客さまに分かりやすい預り証にします。

(2) 預り証等に関するお客さまへの周知

無証跡預かり防止のため、現金や保険証書等を社員にお預けになった場合には、必ず預り証等をお受け取りいただくよう、ホームページや各種通知書、チラシを利用し、お客さまに対する周知活動を積極的に展開します。

(3) お客さまに対するお取引に関するお知らせ等の拡大

弊社においては、不正な取扱いを早期に発見するため、お取引に関するお知らせ等を送付する取組を拡大します。

ア お客さまに対する支払等の書面確認の拡大

お客さまが満期保険金や契約者貸付金等をお受け取りになった場合に、一定割合を抽出する等により、お客さまに受領金額を確認していただくための書面をお送りしていますが、今後、この取組を順次拡大します。

イ 住所変更の際の確認書の送付

住所変更書類の偽造による犯罪を防止するため、ご契約の住所を変更されたお客さまに対し、確認書をお送りする取組を拡大します。

ウ 「ご契約内容のお知らせ」の改善

毎年10月に弊社からお客さまへお送りしている「ご契約内容のお知らせ」に、貸付金のお支払状況の履歴を追加して記載します。

(4) キャッシュレス化の推進

保険金等の口座振込み及び保険料の口座払込みについて、郵便局のキャッシュレス化を推進します。

このため、弊社においては、キャッシュレス化推進のためのお客さまへの周知・勧奨活動やシステム改正等のインフラ整備などの各種施策に取り組んでまいります。

4 郵便局における内部牽制機能の充実・強化

弊社は、郵便局会社に対し、内部牽制施策の有効性を充実させるよう要請するとともに、弊社としても施策の実施状況について検証をしております。

主な対策

郵便局会社が実施する次の施策について、その確実な実施を要請するとともに、弊社としてその進捗状況を検証・確認します。

(1) 防犯に関する点検の有効性確保

郵便局会社において、防犯に関する郵便局点検項目について有効性の観点から見直します。

(2) 地域・地区グループの防犯態勢の充実

郵便局会社において、地域のアドバイザー及び地区のスーパーバイザーの防犯に関する役割を職務権限規程上、明確化し、それぞれの防犯に関する補助者として、防犯担当局長を指定し、地域・地区グループの防犯取組を充実します。

(3) 同一郵便局での在籍期間の上限設定

郵便局会社において、原則として、長期間異動のない社員に対し、他郵便局等への人事異動を実施します。

5 内部監査機能の充実・強化

不祥事件の早期発見・未然防止を含め、防犯に重点を置いた郵便局に対する監査を効果的に実施するため、次のとおり、監査手法等の見直し、監査態勢の強化のための取組等を実施してまいります。

主な対策

(1) 監査手法の充実

弊社の実施する代理店監査においてロッカー点検や社員の内部通報制度の

理解度等を確認するなど、防犯に重点を置いた監査を実施します。

また、防犯の観点からリスクが高い郵便局を監査対象とできるよう、その選定方法を充実させるとともに、階層別（局長、役職者、一般）インタビューや複合的な監査手法（複数の書類等の対査）等を導入します。

(2) データ分析態勢の強化

ア 郵便局会社からリスクの高い郵便局等の情報提供を受け、代理店監査に活用します。

また、弊社から郵便局会社に対し、郵便局における保険取扱データを提供します。

イ 郵便局会社においては、監査成績や同一局における在籍期間等の情報に加えて、弊社が提供した保険取扱データ等を分析し、リスクの高い郵便局を絞り込み、深度ある監査を実施します。

6 適正な人事管理の実施

郵便局会社において、社員の局外活動を十分に把握・指導し、適切な人事管理を行うことにより犯罪の未然防止を図るよう、弊社として、次の取組について要請・指導を行ってまいります。

主な対策

○ 局外活動に関するマニュアル等の改正等

郵便局会社において、窓口局の局外活動の事務フローが明確となるようマニュアルを改正し、当該マニュアルの理解浸透を図るための研修の充実を図ります。

7 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

重大犯罪が発生した際の報告態勢の整備、調査・解明、被害者の皆さまの原状回復について、一層迅速に対応するため、次のとおり取り組みます。

主な対策

○ お客さま契約の原状回復事務の改善

弊社においては、被害に遭われたお客さまのご契約の原状回復作業の期日管理を厳格に実施する等、処理期間の短縮化を図ります。

8 郵便局会社に対する指導・管理の充実

郵便局会社に対する指導・管理態勢を充実・強化するため、従来 of 取組に加え、次の取組を実施してまいります。

主な対策

(1) 「連絡会議」の設置

郵便局会社の法令等遵守態勢を確立させるため、弊社と郵便局会社の会長をトップとする「連絡会議」を設置し、重要な問題を協議します。

当面は、「合同コンプライアンス対策本部」において業務改善計画の進捗管理等を実施します。

(2) 監査における郵便局会社との連携

弊社監査部と郵便局会社監査部において、犯罪の手口、原因等について共同で分析を行い、その結果を監査項目、監査手法に反映させます。

また、郵便局における保険取扱データや長期間人事異動のない郵便局のデータ等を相互に情報提供し、郵便局に対する監査に活用します。

「簡易生命保険」及び「かんぽ生命保険」をご利用のお客さまへのお願い

- 現金、保険証券（保険証書）等を管理者や社員がお預かりする場合には、必ず預り証等を発行してお渡しいたします。
お客さまにおかれましては、預り証等によりお渡しされた金額や書類のご確認をお願いいたします。
- 保険料のお支払いや保険金等のお受け取りに当たりましては、お客さまとのお取引を確実にを行うことができるよう、ゆうちょ銀行等の金融機関の口座を可能な限りご利用いただくようご理解・ご協力をお願いいたします。

以上

2010年1月6日
郵便局株式会社

業務改善計画の提出について

弊社は、平成21年12月4日に関東財務局長から出された業務改善命令に基づいて、本日、関東財務局に業務改善計画を提出いたしました。

今般の業務改善命令の契機となりました重大な不祥事件を発生させたことにより、お客さまや関係の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

これらの不祥事件は、いずれもお客さまに正規の預り証を交付せずに貯金通帳や保険証書等をお預かりし、その貯金払戻金、保険支払金等を横領したもので、長期間かつ被害額も高額に及びました。

弊社としては、この原因を踏まえ、このような不祥事件の再発を防止するため、コンプライアンスに関する経営姿勢の明確化、全社的なコンプライアンス意識の徹底等について業務改善計画を策定し、提出いたしました。

業務改善計画の要旨は、別紙のとおりです。

今後、この業務改善計画を確実に実施し、お客さまの信頼を回復するべく全力を尽くして参ります。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】

郵便局株式会社

総務部 広報室（報道担当）

電話：03-3504-4127（直通）

F A X：03-3595-0839

業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨は以下のとおりです。

1 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

経営陣が率先して、郵便局に対して、コンプライアンスの重要性、特に、お客さまに正規の預り証を交付せず、通帳や保険証書等をお預りすること（以下「無証跡預かり」という。）の禁止等について徹底を図るとともに、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実を図ります。

さらに、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命（以下「委託元会社」という。）の経営陣とも連携し、防犯対策の策定、進捗管理等を実施いたします。

なお、弊社といたしましては、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑、ご心配をお掛けした今般の事態を重く受け止め、経営トップ及び関係役員については、厳正に措置することとしています。

主な対策

(1) 経営陣等によるコンプライアンスの徹底

経営陣等の幹部は、郵便局長会議等に参加し、または郵便局訪問時に、コンプライアンスの重要性、無証跡預かりの禁止等について徹底を図ります。

(2) 取締役会、経営会議への迅速な報告

今後とも、重大案件について、経営陣に速報させるとともに、取締役会や経営会議に迅速に報告させ、議論する態勢とします。

(3) 「合同コンプライアンス対策本部」の設置

委託元会社の代表執行役会長と弊社の代表取締役会長を委員長、関係役員をメンバーとする合同対策本部を設置し、防犯対策の策定、進捗管理等を実施します。

(4) 委託元会社との連絡会議の設置

コンプライアンス態勢の確立のため、委託元会社との連絡会議を設置し、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実・強化に関する事項を協議します。

2 全社的な法令等遵守意識の醸成

郵便局管理者、社員の法令等遵守意識を充実するため、研修、教育の充実等を図ります。特に、無証跡預かりの禁止等に関する遵守意識を高めます。

主な対策

(1) 防犯研修の充実

研修計画に基づき、以下の取組を行います。

- ・犯罪事例やその防止策、特に無証跡預かりの禁止等について研修を充実します。
- ・DVD教材、eラーニングを活用するなど、研修方法を工夫します。

(ア)階層別研修における防犯研修の時間枠の拡大

(階層別研修：新任・現任管理者、新任役職者、新入社員等を対象とする研修)

(イ)階層別研修の拡充（現任役職者研修の創設）

(ウ)郵便局のコンプライアンス研修(業務研究会等)における防犯研修の充実

(エ)簡易局受託者に対する防犯研修の充実

(2) 内部通報窓口の周知徹底

内部通報窓口を周知徹底します。あわせて、社員が、具体的義務として行うべきコンプライアンス通報の対象として、無証跡預かり等の重大なコンプライアンス違反3項目を特定し、処分の軽減加重要素としており、その旨周知徹底します。

(3) コンプライアンスカードを利用したコンプライアンス意識の浸透

社員及び簡易郵便局受託者に対し、無証跡預かりの禁止、コンプライアンス通報の徹底等を掲載したコンプライアンスカードを配付し、これを活用してコンプライアンス意識の浸透を図ります。

- 3 不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全社的な法令等遵守態勢の確立
長期高額犯罪の主な原因である無証跡預かり等について、その禁止の徹底を図るため、無証跡預かりの早期発見や正規の預り証を使用しやすくするための対策を実施します。

主な対策

(1) 預り証等に関するルールの策定

預り証を使用しやすくする等のための環境を整備します。

① 弊社名義の預り証への統一（手書き預り証）

委託元会社ごとに数種類ある預り証を弊社名義の預り証に統一。

② 郵便局窓口における通帳等の一時預かりルールの策定

預り証による預かりから保管管理簿による管理に移行。

③ お客さまからの通帳等の預り期間の上限設定（2週間）と管理の徹底

(2) 預り証等に関するお客さまへの周知

通帳、保険証書等を社員に預けた場合には、必ず預り証等を受領していただくようお客さまに周知します。

(3) お客さまに対するあいさつ状の拡大

無証跡預かりの早期発見を促すため、委託元会社において、一定額以上の支払、払戻等をされたお客さま及び特異な事務処理が認められた取扱いに係るお客さまにあいさつ状を送付します。

(4) キャッシュレス化の推進

保険料の口座払込み、保険金の口座振込み等、郵便局のキャッシュレス化を推進します。

- 4 郵便局における内部けん制機能の充実・強化

郵便局における内部けん制について、有効性を確保し、充実するとともに、支社等による郵便局へのけん制機能を充実します。

主な対策

(1) 局長に対する長期マネジメント研修の実施

長期間異動がない局長を中心に、長期（3週間～1ヶ月程度）のマネジメント研修を社外機関に委託等して実施し、研修期間中は、支社社員等が兼務局長として駐在し、局務運営を行います。

(2) 防犯に関する点検の有効性確保

防犯に関する郵便局点検項目について有効性の観点から見直します。

(3) 組織的な局状の把握と活用

支社の地域人事担当部長は、改善が必要と認められる局状・局長に関する情報を把握します。

こうした情報も活用して、内務管理態勢上、改善が必要と認められる郵便局をパワーアップ対象局に指定し、その局長に対して、研修を実施し、なお、改善困難な局長に対し、人事措置を講じます。

(4) 地域・地区グループの防犯態勢の充実

地域のアドバイザー及び地区のスーパーバイザーの防犯に関する役割を職務権限規程上、明確化し、それぞれの防犯に関する補助者として、防犯担当局長を指定し、地域・地区グループの防犯取組を充実します。

(5) 同一郵便局での在籍期間の上限設定

原則として、10年以上異動のない社員に対して、他郵便局等への人事異動を実施します。

5 内部監査機能の充実・強化

犯罪の原因となった無証拠預かり等について、職場実態の問題点を把握するため、監査手法を充実するとともに、防犯に関する効果的・重点的監査を実施します。

主な対策

(1) 監査手法の充実

防犯の観点からリスクの高い郵便局に対して、重点的に監査を実施します。当該監査においては、書類点検に加えて、社員へのヒアリング内容を充実するなど監査手法を充実します。

(2) オフサイトデータ分析による高リスク局等の絞り込み

監査成績や同一局における在籍期間等の情報に加えて、委託元会社から提供を受けた貯金・保険の預払状況等のオフサイトデータを分析し、リスクの高い郵便局を絞り込み、深度ある監査を実施します。

(3) 委託元会社監査部門との連携強化

委託元会社監査部門と連携して、部内者犯罪の手口、原因等について、共同で分析し、分析結果を監査項目及び監査手法に反映させます。

6 適切な人事管理の実施

窓口局の局外活動のルールが浸透していないため、局外活動を十分把握できず、人事管理ができていなかった点を反省し、そのための対策を実施します。

主な対策

局外での営業活動の管理

- ① 窓口局（渉外要員非配置局）の局外活動の事務フローが明確となるようマニュアルを改正します。
- ② 当該マニュアルの理解浸透を図るための研修を充実します。

7 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

被害者の皆様の原状回復が迅速に行われなかった点を反省し、迅速化のための取組を実施します。

主な対策

委託元会社に対する原状回復の依頼の迅速化

複数部署にまたがっていた原状回復事務を、調査を実施しているコンプライアンス統括部署に一元化し、委託元会社に対する原状回復の依頼の迅速化を図ります。また、そのための人員確保等の措置を行います。

○ 郵便局をご利用のお客さまへのお願い

現金や貯金通帳、保険証書等を郵便局の局長や社員がお預かりする場合には、必ず預り証を発行してお渡しいたします。

お客さまにおかれましては、預り証によりお渡しされた金額や書類のご確認をお願いいたします。