

# III.

## 皆さまにより信頼される グループとなるために

### I N D E X

#### 1. 日本郵政グループのCSR

- (1) 日本郵政グループのCSR活動・・・・・・・・・・・・・・・・ 80
- (2) グループ共通で取り組むべき課題(3分野)の取り組み・・・・・・ 81

#### 2. 東日本大震災への取り組み

- (1) 郵便局再開の状況・・・・・・・・・・・・・・・・ 87
- (2) 被災者への支援内容・・・・・・・・・・・・・・・・ 87

#### 3. 日本郵政グループのコーポレート・ガバナンス

- (1) グループ・ガバナンス態勢・・・・・・・・・・・・・・・・ 88
- (2) グループ各社のコーポレート・ガバナンス態勢・・・・・・・・ 89

#### 4. 日本郵政グループのコンプライアンス

- (1) グループのコンプライアンス態勢・・・・・・・・・・・・・・・・ 90
- (2) グループ各社のコンプライアンス態勢・・・・・・・・・・・・ 91

#### 5. 日本郵政グループの内部監査

- (1) グループの内部監査態勢・・・・・・・・・・・・・・・・ 92
- (2) グループ各社の内部監査態勢・・・・・・・・・・・・ 92

#### 6. 日本郵政グループのリスク・危機管理

- (1) グループのリスク管理態勢・・・・・・・・・・・・・・・・ 94
- (2) グループ各社のリスク管理態勢・・・・・・・・・・・・ 95
- (3) 災害などの危機管理・・・・・・・・・・・・・・・・ 95

#### 7. 日本郵政グループのお客さま満足推進

- (1) 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み・・・・・・・・ 96
- (2) 「お客さまの声」の受付窓口・・・・・・・・・・・・ 96

# 1. 日本郵政グループのCSR

## (1) 日本郵政グループのCSR活動

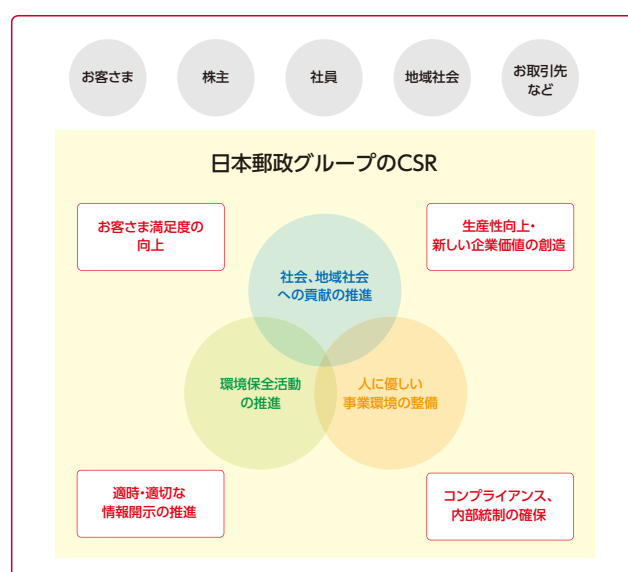
日本郵政グループでは、地域・社会貢献活動、環境保全活動、人に優しい事業環境の整備、お客さま満足度の向上、コンプライアンス、情報開示、生産性の向上の7つの取り組みを、「CSR」(Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任)として、組織的に取り組む課題であると位置づけています。

日本郵政グループにとって、CSR活動とは、グループ経営理念の実現を図り、持続的な成長を確保するための活動として、取り組んでいるものです。

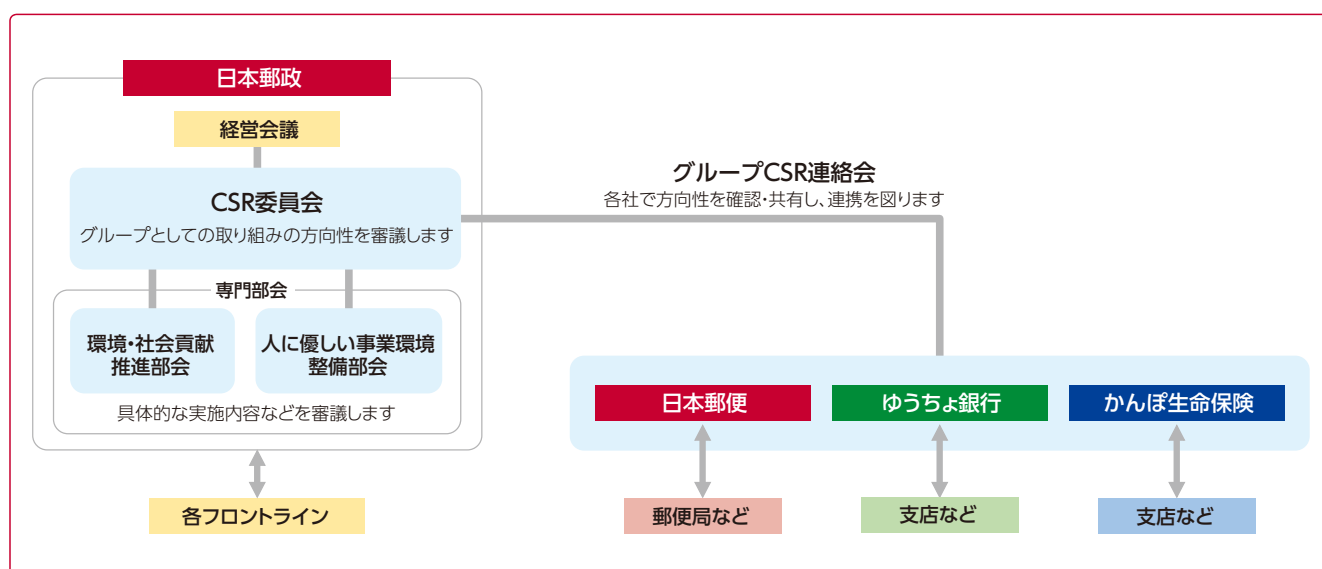
### ①CSRの7つの課題と3つの重点課題

CSRの7つの課題のうち、「お客さま満足度の向上」「生産性向上・新しい企業価値の創造」「適時・適切な情報開示の推進」「コンプライアンス、内部統制の確保」の4つの課題は、日本郵政グループが事業を行っていくうえでお客さま、株主から求められる取り組みです。これらはCSRの課題という認識を明確にしつつ、グループ各社が自主的かつ主体的に取り組むこととしています。

一方、「社会、地域社会への貢献の推進」「環境保全活動の推進」「人に優しい事業環境の整備」は、日本全国の多くのお客さまに商品・サービスを提供するグループの責務として、中長期的な観点からグループ共通で取り組むべき課題(3分野)としています。



### ②CSR 取り組み態勢



## (2) グループ共通で取り組むべき課題(3分野)の取り組み

2013年度は、全国に広がる郵便局ネットワークなど郵政グループの特徴を活かし、従来から継続的に取り組んできたCSR施策に、引き続き取り組みました。また、「適時適切な情報発信」、「第三者評価の導入」にも併せて取り組みました。

### ① 社会、地域社会への貢献の推進

日本郵政グループのネットワークを活かし、地方公共団体などと協力して、過疎地域での高齢者への励ましの声かけ、子どもの保護などを行っています。また、被災地救助のための郵送・送金の料金免除などの防災・被災地支援や、グループ各社の事業内容に応じた、地域社会での教育・啓発活動などを行っています。

#### 具体的取り組み

### 1. 地域貢献の推進

#### 2万4千局の郵便局ネットワーク

郵便局は、過疎地域も含め全国すべての市区町村に約2万4千局あり、日本全国を網羅しています。郵便、貯金、保険など基礎的な生活サービスを一体的に利用できる拠点となっており、地域に密着した存在です。

今後も、郵便局をこれらのサービスの拠点としつつ、郵便局を活用した便利な新サービスを地域の皆さまにお届けしていきます。

#### 郵便ポストへの海拔表示

一部の郵便局では、地方公共団体と連携し、津波被害の軽減策のひとつとして、地方公共団体から提供される海拔や避難所名を表示したステッカーを郵便ポストや郵便局に貼って注意喚起する取り組みを行っています。

#### 地域見守りに関する協定

地方公共団体が中心となってひとり暮らしの高齢者、子どもたちを見守る活動が活発化しており、地方公共団体との間で協定を締結し、業務中に異変を感じた時にはあらかじめ定められた連絡先に連絡するなど、地域の見守り活動に参画しています。

#### 「ひまわりサービス」の実施

過疎地域のひとり暮らしの高齢者(70歳以上)や高齢夫婦世帯を対象に、郵便の配達社員による励ましの声かけなどを行っています(2013年3月末で100自治体)。

#### 手紙を活用した世代間交流の支援

人と人、地域と地域のつながりを持つ機会づくりとして、「地域のひとり暮らしの世帯や老人ホームにお住まいのお年寄りの方」との手紙のやりとりの支援を学校などの外部機関や青少年ペンフレンドクラブ(PFC・日本郵便(株)運営)での文通仲介を通して実施しています。

#### ふるさと小包の推進

全国約2万4千局の郵便局の窓口にて、日本各地の名産品を掲載したカタログや、地域に密着した商品を掲載したチラシを置き、お客さまにお申し込みいただいた希望の商品を、産地などから直接、ゆうパックでお届けしています。カタログ販売の販売実績は、2013年度990億円(前年度比+3.1%)です。

#### 地方公共団体事務の実施

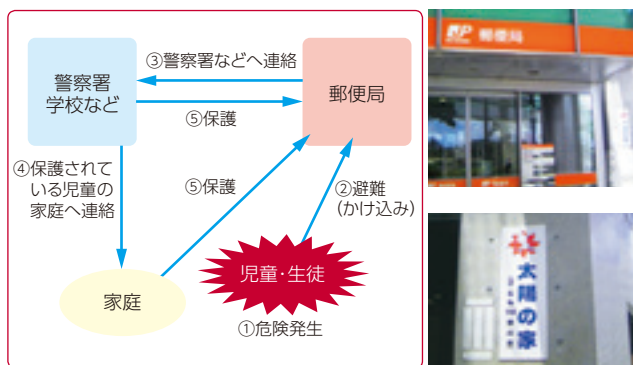
一部の郵便局の窓口において、地方公共団体から委託を受けて、戸籍謄本や住民票の写しといった公的証明書の交付、公営バス回数券の販売などの事務を実施しています。

#### 年金加入記録交付業務の試行実施

日本年金機構から委託を受け、一部の郵便局(203局)で同機構の「ねんきんネット」サービスを利用して、お客さまの年金加入記録を交付しています。

#### こども110番

子どもに関する事件・事故を未然に防止するため、郵便局を一時保護や110番通報による警察への連絡などの一時的措置をとる避難場所として提供しています。



## 教育・啓発など

- ・地域の小学校などからの郵便局見学の受け入れ
- ・郵便局ロビーの地域への提供
- ・ラジオ体操、スポーツ大会などの地域イベントへの参加
- ・ジュニア、シニア世代向けの金融教育の一環としてWeb上で金融コンテンツを展開
- ・患者図書館の開設(東京通信病院)

## 使用済みインクカートリッジなどの回収

プリンターメーカー6社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収を行っています。2014年3月末現在、回収箱は全国の主要な郵便局3,639局および一部の地方公共団体に設置されています。

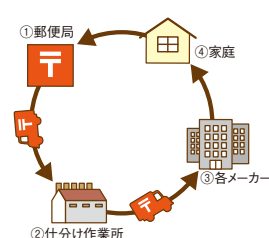
郵便局および一部の地方公共団体にお持ちいただいた使用済みインクカートリッジは、ゆうパックで仕分け作業所へ送られ、仕分け後は各メーカーによって、責任を持って再資源化されます。

また、集荷もしくは郵便局窓口持込による廃消火器および家庭系パソコンの回収も行っています。

専用回収箱



回収の流れ



## 2. 社会貢献の推進

### 年賀寄附金配分助成事業

2014年度で65周年を迎える年賀寄附金は、年賀はがき1枚につき5円の寄附金が付いています。皆さまから寄せられた寄附金は、社会福祉の増進、青少年の健全育成、非常災害時の救助・災害の予防、

地球環境の保全などの10の事業を行う団体に対し配分されます。

2014年用寄附金付年賀はがきなどによる寄附金6億402万円は297団体に配分されました。

### 第三種郵便物・第四種郵便物の取り扱い(低料・無料)

年4回以上定期的に発行する刊行物で、日本郵便(株)の承認を受けたものを内容とするもの(第三種郵便物)や、公共の福祉の増進、学術研究の振興などを目的として差し出されるもの(第四種郵便物(通信教育用郵便物、点字郵便物、特定録音物等郵便物、植物種子等郵便物、学術刊行物郵便物))の郵便料金を低料または無料としています。

### ゆうちょボランティア貯金

お客さまからお預かりした通常貯金および通常貯蓄貯金の利子(税引後)の20%が、「世界の人びとのためのJICA基金」を通じて、民間援助団体(NGO)などによる開発途上国・地域の生活向上や、環境保全に活用されます。

2008年10月1日の取扱開始以降、2014年3月末までに約71万件のお申し込みをいただきました。この結果、総額約1,617万円を「世界の人びとのためのJICA基金」へ寄附しました。



### ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

これからの社会を担う子どもたちに、貯蓄に対する関心を持ってもらうとともに、造形的な創造力を伸ばすことなどを目的として開催しています。

2013年度は第38回を数え、全国11,527の小学校から約81万点もの応募がありました。

また、応募作品1点につき10円(総額8,127,260円)を、(株)ゆうちょ銀行から(公財)日本ユニセフ協会と(独法)国際協力機構(JICA)それぞれに4,063,630円ずつ寄附しました。寄附金は、開発途上国で貧困や病気に苦しむ子どもたちのために役立てられます。



ゆうぴんきよく賞受賞作品  
1年生の部「みんなとみだち」



ゆうちょ銀行賞受賞作品  
5年生の部「けずりかす鯛の貯金箱」



## 囲碁大会「ゆうちょ杯 ジュニア本因坊戦」への特別協賛

次代を担う子どもたちを応援するとともに、囲碁を通じた世代間の交流と地域の活性化を目指し、「ゆうちょ杯 ジュニア本因坊戦」(主催：(株)毎日新聞社、共催：全国こども囲碁普及会、後援：(公財)日本棋院・(財)関西棋院、協力：日本郵便(株))に特別協賛しています。

中学生以下のアマチュア囲碁棋士の日本一を決めるこの大会は、2013年度で17回目を迎え、約3,000人の子どもたちが参加しました。

2014年2月～3月に日本全国15カ所において地区大会が開催され、地区大会を勝ち抜いた計38名が、2014年3月に行われた全国大会において日頃の鍛錬の成果を競いました。

## ラジオ体操の普及推進

皆さまの健康づくりに積極的に貢献することを目的として、NHKおよびNPO法人全国ラジオ体操連盟と共同で、「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」、「夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催するなど、ラジオ体操の普及推進に努めています。



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会(宮崎県宮崎市)

## スポーツ大会への協賛

2013年7月28日～8月20日に、北部九州(福岡県、佐賀県、長崎県)で開催されたインターハイ(全国高等学校総合体育大会)に協賛しました。

## 「全日本少年サッカー大会」への協賛

サッカーを通じた子どもたちの健全な心身の育成・発達を支援するため「全日本少年サッカー大会」に協賛しています。

## 社会福祉の増進を目的とする事業の支援

社会福祉の増進を目的とする事業を行う共同募金会、共同募金連合会、日本赤十字社などの法人または団体にあてた寄附金を内容とする現金書留

郵便物の料金(特殊取り扱いの料金を含む)の免除や、振替口座にあてた無料送金の取り扱いを実施しています。

## かんぽ生命みんなの健康トークライブ

健康づくりに関する情報を広く社会に向けて発信するため、「健康づくり」をテーマにしたトークライブを開催しています。2013年度は兵庫県神戸市で開催し、「常に向上心、未来へタックル」と題し、数々のオリンピック金メダリストを輩出されている至学館大学レスリング部の栄和人監督による講演や、ロンドンオリンピック女子レスリング金メダリストの吉田沙保里選手をゲストに迎えて、こころと体の健康づくりをテーマにしたトークセッションなどを実施しました。



かんぽ生命みんなの健康トークライブ2014

## かんぽ キッズスマイルワールド®

子どもの健全育成を目的として、子育て支援イベントを開催しています。2013年度は東日本大震災の被災者支援および被災地復興支援として、岩手・宮城・福島県の3県で開催しました。

当日は地元の子どもたちによるステージやラジオ体操ステージ、かざぐるまづくり体験のワークショップなど、親子で楽しめる遊び場や思い出づくりの場としてさまざまなプログラムを展開しました。



キッズスマイルステージ

## 3. 防災・被災地の支援

### 災害時の被災者支援など

天災、その他非常災害発生時に、郵便局窓口などにおいて、被害にあわれたお客さまに対する非常取り扱いなどの支援を実施しています。

	主な内容
郵便関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者への郵便はがきなどの無償提供</li> <li>被災者が差し出す郵便物の料金免除</li> <li>災害地の被災者の救助などを行う団体にあてた災害義援金を内容とする現金書留郵便物などの料金免除</li> <li>道路などの損傷状況の情報提供</li> </ul>
貯金関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災地救援のため日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体の振替口座あての災害義援金の無料送金</li> <li>通帳亡失時の貯金払戻しなどの非常取り扱い</li> </ul>
保険関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料払込猶予期間の延伸</li> <li>保険金などの非常即時払い</li> </ul>
宿泊関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>かんぽの宿による無料入浴</li> </ul>

## 防災協定

地方公共団体からの要望などにより、防災協定の締結を行っています。

また、土砂災害防止および山地災害防止に関する協力活動として、治山・治水関係ポスターやパンフレットの設置、雨量計・雨量表示板の設置なども行っています。

## ②環境保全活動の推進

日本郵政グループは、グループの環境に対する考え方を「環境ビジョン」として取りまとめ、「地球温暖化対策の実施」と「持続可能な森林育成の推進」の2つのフォーカス分野を設定して取り組んできました。2013年度から、これらの分野に「資源の有効活用」を加え、3つの分野に取り組んでいます。

（日本郵政グループ環境ビジョンは、P.86をご参照ください。）

### (1) 地球温暖化対策の実施

日本郵政グループでは、2013年度から2015年度までの3年間で、CO<sub>2</sub>排出量年平均1%削減（2012年度実績比）に取り組んでいます。

### (2) 持続可能な森林育成の推進

日本郵政グループ各社では、コピー用紙の使用量の削減に取り組んでいます。また、社員や社員の家族のボランティアによるJPの森での育林活動や、幼児期の子どもたちに一貫した森づくりプログラムの体験を通じて、「健全な環境意識」と「たくましく生きる力」が育まれることを目指す「子どもの森づくり

運動」への支援なども行っています。

このように、持続可能な森林育成の推進のために事業活動、社会貢献活動の両面から取り組んでいます。

## 具体的取り組み

### CO<sub>2</sub>の削減

CO<sub>2</sub>排出量を抑制するため、社員への省エネ啓発などに取り組んでいます。

### 夏季の節電対策の実施

国の「2013年度夏季の電力需給対策について」（2013.4.26 電力需給に関する検討会合）に基づき、国が要請する「数値目標を設けない節電」に取り組み、空調温度の28度設定の徹底や電力消費ピーク時の大幅消灯、エレベータの一部運転停止などの節電対策を実施しました。

- ・実施期間：7月1日（月）～9月30日（月）
- ・対象施設：各電力会社管内のグループ各社の全施設



千葉県君津市のJPの森「久留里ドンブリの森」における社員ボランティア活動



シカ害対策の様子



下草刈りの様子



『東北復興グリーンウェイブ』植樹会  
（岩手県山田町）



『東北復興グリーンウェイブ』植樹会  
（岩手県山田町）

- ・節電目標：前年比マイナス5～15%以上で管内ごとに設定

当該期間中、グループを挙げて取り組んだ結果、節電目標を達成しました。

### クールビズ・スーパークールビズの実施

日本郵政グループでは、全国の郵便局・店舗などにおいて、5月1日から10月31日の間クールビズ(夏期軽装)を、さらに7月1日から9月30日の間、ポロシャツなどの着用も可とするスーパークールビズ(夏期軽装の拡大)を実施しました。

### 環境に配慮した施設の推進

郵便局の新築や増築、大規模改修工事の際に環境配慮技術・省エネ手法を導入した環境に配慮した施設を整備していきます。

また、CO<sub>2</sub>排出量およびエネルギー使用量の多い郵便局を対象に省エネ診断を行い、ESCO (Energy Service Company：省エネルギー支援企業) 事業を一部導入するなど、省エネ設備の導入を進めています。

### 郵便局での電気自動車などの導入

日本郵便(株)では、車両が排出するCO<sub>2</sub>を削減するため、電気自動車(EV)やハイブリッド車(HV)などの環境対応車両を導入しています。

郵便局では、2014年3月末現在、一般業務用、営業用車両に電気自動車57両およびプラグインハイブリッド車(PHV) 10両、集配用車両に電気自動車(軽四)を18両配備しております。

### 環境に配慮した運転

日本郵政グループでは、環境に配慮した穏やかな運転を実践し、車両燃料使用量の減少により、CO<sub>2</sub>の削減を図るとともに、交通事故件数の減少を図ります。

日本郵便(株)では「エコ安全ドライブ」として全国の外務社員を対象として、社内コンテストの実施などにより意識向上を図っています。

## ③人に優しい事業環境の整備

全国に拠点を持つ日本郵政グループとして、高齢者や障がいのあるお客さまなどにもご満足いただけるような、施設・機器類およびサービスの総合的な

ユニバーサルデザイン化を進めています。

また、事業を支える社員の職場環境の整備・充実にも取り組んでいます。

### 具体的取り組み

#### 施設のバリアフリー化

郵便局や支店社屋のバリアフリー化に取り組んでいます。郵便局では、約8,500局(2014年3月末現在)において、バリアフリー化済みです。今後も、施設の出入口へのスロープや手すりの設置、視覚障がい者用点字誘導ブロックの敷設など、ユニバーサルデザインの考えに基づき、お客さまが安心してご利用いただけるよう取り組んでいきます。



点字ブロック



入口スロープ、手すり

#### 年金配達サービス

ご高齢やお体が不自由なために、窓口に出向いて年金などを受け取ることが困難な受給者の方に、年金や恩給を支払期ごとにご自宅までお届けしています。

#### 点字によるサービスのお取り扱い

目の不自由な方にご利用いただけるよう、点字表示による各種サービスを実施しています。

	内容
郵便関係	・郵便ポストの取集時刻表示 ・ご不在で配達できなかった郵便物の不在配達通知カード
貯金関係	・貯金、振替などの取扱内容のご通知 ・A T M(現金自動預払機)への表示 ・点字キャッシュカードの発行 ・商品・サービスのご案内
保険関係	・ご契約内容のお知らせ ・各種ご案内(満期、年金のお支払い、貸付内容など)

#### 点字ゆうパック、聴覚障がい者用ゆうパック、心身障がい者用ゆうメール

大型の点字図書などを内容とするゆうパック、日本郵便(株)が指定する施設と聴覚に障がいのある方との間でやりとりされるビデオテープやその



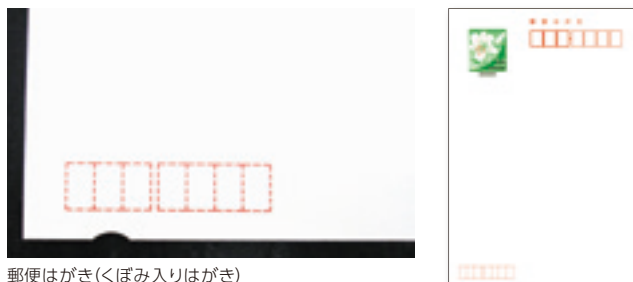
他の録画物を内容とするゆうパックおよび日本郵便(株)に届け出た図書館と障がいのある方との間でやりとりされる図書を内容とするゆうメールの運賃を通常より安く設定しています。

### 青い鳥郵便はがきの無償配布(1976年から毎年実施)

重度の身体障がい者(1級・2級)、重度の知的障がい者(療育手帳に「A」(または1度、2度)と表記されている方)で希望する方に、お一人につき、通常郵便はがき(「無地」、「インクジェット紙」または「くぼみ入り」)20枚を、青い鳥をデザインしたオリジナル封筒に入れて無料で差し上げています。

### 目の不自由な方のための郵便はがき(くぼみ入りはがき)

はがきの表面左下部に半円形のくぼみを入れ、上下・表裏がすぐ分かるようにしたはがきです。



郵便はがき(くぼみ入りはがき)

### ニュー福祉定期貯金

障がい者や遺族の方々に支給される障害基礎年金や遺族基礎年金等の公的年金や児童扶養手当などを受給されている方がご利用できる、利率を優遇した預入期間1年の定期貯金で、お一人さま300万円まで預け入れることができます。

## ④その他

日本郵政グループでは、グループ共通で取り組むべき課題(3分野)について、横断的にグループ各社のCSRの取り組みを広くお知らせするため、さまざまな機会をとらえ、適時適切な情報発信に努めています。また、グループの社会・環境レポートについて、第三者意見を掲載しました。

### 社会・環境レポートの発行

2013年12月、日本郵政グループの地域貢献・社会貢献活動および環境に対する取り組みを、分かりやすく紹介した「日本郵政グループ 社会・環境レポート 2013」を発行、エコプロダクツ2013

の会場等で配りました。

### エコプロダクツ2013への出展

2013年12月12日から14日、東京ビッグサイトで開催された「エコプロダクツ2013」に日本郵政グループのブースを出展、グループ各社の環境保全活動などを紹介しました。また、幼児や小学生などを対象としたドングリの種まきや「森の絵はがきづくり」の体験ワークショップを行いました。

### みんなで活動体験ワールドへの出展

2014年2月1日・2日、サンシャインシティ(東京都豊島区)で開催された「みんなで活動体験ワールド」に日本郵政グループのブースを出展、グループが支援する「子どもの森づくり運動」の取り組みなどを紹介しました。また、幼児や小学生などを対象とした郵便の利用体験を含む「森の絵はがきづくり」などのワークショップを開催しました。

## ■ 日本郵政グループ環境ビジョン

日本郵政グループは、美しく住みやすい地球を将来の子どもたちに継承するための自らの責任を認識し、グループ経営の重要課題として地球及び地域の環境保全に努めます。また、法令その他の各種協定等を遵守し、事業遂行から生じる汚染その他の問題を未然に防ぐように努めます。

地球及び地域の環境の状況や、日本郵政グループの事業活動が環境に与える影響を考慮し、具体的な目標を定め、定期的な見直しをすることで取組の継続的な改善を図ります。特に次の3項目を環境に対し重点的に取り組む分野として、取組を進めていきます。

#### 1 地球温暖化対策の実施

総量ベースで目標数値を定め、事業から排出されるCO<sub>2</sub>の削減※に取り組むとともに、CO<sub>2</sub>の排出を適切に管理し実行します。

#### 2 持続可能な森林育成の推進

事業活動と社会貢献活動の両面から持続可能な森林育成に貢献します。

#### 3 資源の有効活用

紙の使用に関して削減に取り組むとともに、再生紙の積極的使用など環境に配慮した取組を進めます。また、事業活動で使用する事務用品などの再利用に努め省資源の取組を進めます。

日本郵政グループ各社及び社員はこの環境ビジョンを共有するとともに、日本郵政グループは環境に関する情報の積極的な発信に努めます。

※本ビジョンにおいて対象とするCO<sub>2</sub>はエネルギー起源CO<sub>2</sub>に限ります。



## 2. 東日本大震災への取り組み

東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）により被災された皆さま、ご家族、関係の皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

日本郵政グループでは、東日本大震災からの1日も早い復興を支援するため、被災された皆さまへのさまざまな取り組みを実施しました。

### (1) 郵便局再開の状況

震災発生直後の週明け2011年3月14日、東北3県（岩手県、宮城県、福島県）の直営郵便局1,103局、簡易郵便局319局のうち、休止した郵便局は、直営郵便局583局、簡易郵便局100局と、約半数にのぼりました。順次、仮設店舗の設置や本設建物での復



金石平田郵便局(岩手県)の仮設店舗

旧に組み、2014年3月末現在で、休止している郵便局は、直営郵便局47局、簡易郵便局15局に減少しています。

なお、そのうち福島第一原子力発電所事故に伴う帰還困難区域の指定など、政府からの指示により営業できない郵便局は、直営郵便局5局、簡易郵便局3局です。



復旧した大船渡駅前郵便局(岩手県)

### (2) 被災者への支援内容

#### ① 郵便業務関係

##### ■ 仮設住宅への配達など

避難所から仮設住宅に移られたお客さまの住所を確認しながら仮設住宅にも配達を行っています。また、自治体との連携を図りながら仮設住宅にも郵便ポスト(178本(東北3県、2014年3月末現在))を設置し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

##### ■ 災害義援金を内容とする現金書留郵便物の無料引受

救助などを行う団体にあてた災害義援金を内容とする現金書留郵便物の無料引受を実施しました(2011年3月14日～)。

#### ② 金融業務関係

##### ■ 貯金・保険の非常取扱いの実施

通帳・証書などや印章をなくされた被災者の方に対する、おひとりさま20万円を限度とした通常貯金などの払い戻しを実施しました(2011年3月13日～)。また、保険の取り扱いにおいては、保

険金の非常即時払などの非常取扱いを実施しました(2011年3月14日～)。

##### ■ 災害義援金の無料送金サービス

救援などを行う団体にあてた通常払込みによる災害義援金の無料送金サービスを実施しました(取扱件数：約323万件、取扱金額：約929億円(2014年3月末現在))。

#### ③ 窓口業務関係

##### ■ 車両型郵便局による臨時サービス

郵便物・ゆうパックの引受けや、ATMによる通常貯金の預入・払出しなどのサービスを岩手県内2カ所および福島県内1カ所で実施しています。



車両型郵便局での臨時サービス(岩手県：旧羅賀小学校)

# 3. 日本郵政グループのコーポレート・ガバナンス

(2014年7月1日現在)

## (1) グループ・ガバナンス態勢

日本郵政グループは、グループ各社がコーポレート・ガバナンス態勢を構築するとともに、日本郵政(株)が持株会社として以下の態勢でグループ経営に臨むことにより、グループ全体としても適切なガバナンスの実現を図っています。

### ① グループ経営管理

日本郵政(株)は、3つの主要な子会社とグループ経営管理契約を締結し、経営の重要事項に関してグループ基本方針を定めて各社にその遵守を求め、グループ全体に重大な影響を与える事項や経営の透明性確

保に必要な事項については日本郵政(株)の個別の承認または報告を求めることにより、グループ経営管理を行っています。

### ② 内部統制

日本郵政(株)は、日本郵政グループの経営方針に則り、業務の健全性・適切性を確保するための態勢の整備に係る「日本郵政株式会社内部統制システムの構築に係る基本方針」を定めるとともに、コンプライアンス、内部監査、リスク管理、情報セキュリティ

などの内部統制について、基本方針を示すことによりグループ各社に態勢の整備を求めています。

また、グループ各社から報告を求めることにより、適切な運営が行われているかを常にモニタリングし、必要に応じて改善のための指導を行っています。

### ③ 執行と監督の分離

日本郵政(株)は、グループ・ガバナンス態勢を強化するため、会社形態を業務の執行と監督とを分離した委員会設置会社としています。代表執行役社長が業務執行に関する迅速な意思決定を行い、取締役会がその状況を適切に監督します。取締役は、16名中、8名を社外取締役としています。

また、社外取締役が過半数を占める指名委員会、監査委員会および報酬委員会は、それぞれ、株主総会に提出する取締役選任議案の決定、執行役などの業務執行の監査、取締役および執行役の個人別報酬の決定などを行っています。

### ④ 経営会議と専門委員会の設置

日本郵政(株)は、代表執行役社長の諮問機関として執行役で構成する経営会議を設置し、重要な業務執行について協議・報告を行っています。

また、コンプライアンス委員会およびCSR委員会の

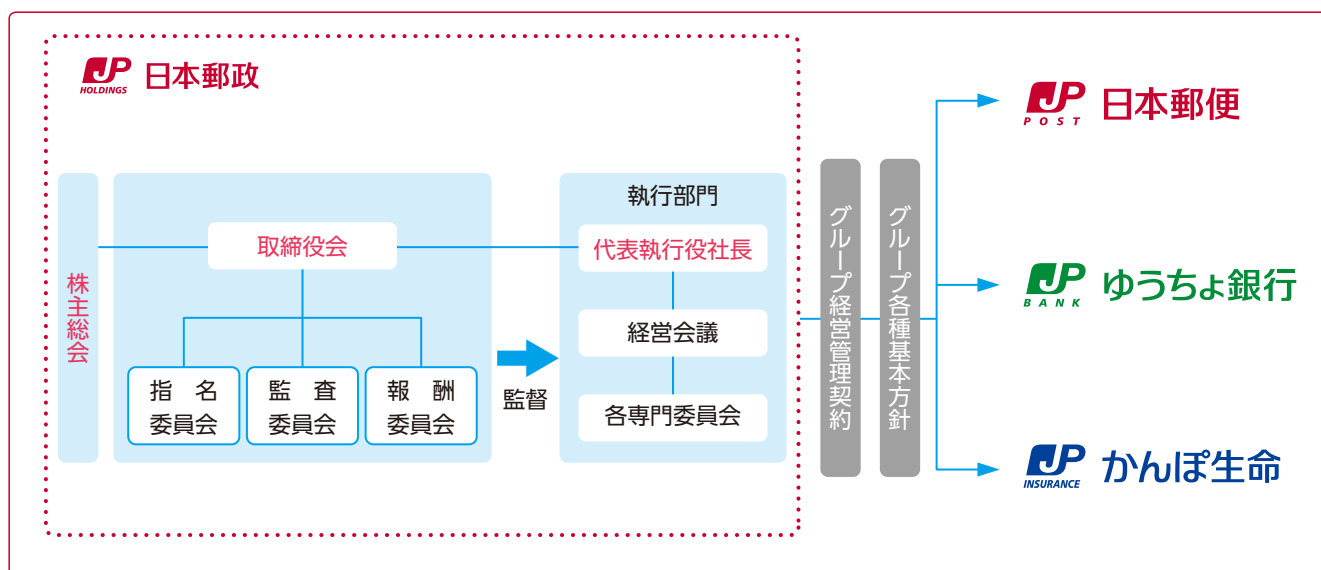
2つの専門委員会を経営会議の諮問機関として設置しています。これらの委員会が専門的な事項につき審議を行い、その結果を経営会議に報告することにより、経営全体としての課題解決に取り組みます。

### ⑤ 事務管理

日本郵政(株)は、事務管理態勢の構築・整備に関する基本方針を定めて、業種を異にするグループ各社に、事務運営および事務処理の適正化・効率化を進めて、事務品質の継続的な維持・向上に努めるよう求めています。

また、グループ各社の事務管理態勢の整備・向上を支援し、グループ各社間の連携を確保するため、グループ各社から必要な情報を求め、グループ各社の事務管理態勢などを評価し、必要に応じ改善のための指導・勧告を行うこととしています。

## ■日本郵政グループにおけるガバナンスの枠組み



## ■反社会的勢力との関係遮断に関する経営トップの宣言

日本郵政グループは、反社会的勢力との関係を遮断し被害を防止するため、内部統制システムの構築に係る基本方針に則り、以下のことを宣言します。

### 1 組織としての対応

当グループは、その社会的責任を強く認識するとともに、コンプライアンス経営を徹底するため、組織全体として反社会的勢力との関係を遮断するための体制を整備する。

### 2 取引を含めた一切の関係遮断

当グループは、反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切の関係を持たない。

### 3 有事における民事と刑事の法的対応、裏取引の禁止

当グループは、反社会的勢力による不当要求を断固

として拒絶し、民事、刑事の両面から法的対応を行う。不当要求が当グループの不祥事を理由とする場合であっても、裏取引を絶対に行わない。

### 4 外部専門機関との連携

当グループは、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から外部専門機関と緊密な連携関係を構築し、不当要求に対応する社員の安全を確保する。

### 5 資金提供の禁止

当グループは、反社会的勢力への資金提供を絶対に行わない。

## (2) グループ各社のコーポレート・ガバナンス態勢

日本郵便(株)は、監査役会設置会社としています。監査役は、3名中、2名を社外監査役としています。

一方、(株)ゆうちょ銀行と(株)かんぽ生命保険は、委員会設置会社とし、取締役の過半数を社外取締役とするとともに、社外取締役が過半数を占める指名委員会、監査委員会および報酬委員会を置いています。

日本郵便(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かん

ぽ生命保険とも、取締役社長(執行役社長)の諮問機関として執行役員(執行役)で構成される経営会議を設置し、重要な業務執行について協議・報告を行っています。また、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会などの専門委員会を経営会議の諮問機関として設置し、専門的な事項について協議を行っています。

## 4. 日本郵政グループのコンプライアンス

日本郵政グループは、コンプライアンスが経営の最重要課題のひとつであると認識しており、コンプライアンスを徹底します。日本郵政（株）の支援のもと、グループ各社は事業の公共的特性に配慮した実効性のあるコンプライアンス態勢を整備しています。

### (1) グループのコンプライアンス態勢

コンプライアンスについては、グループ共通の態勢として各社ともコンプライアンス部門が一元的に管理することとしています。

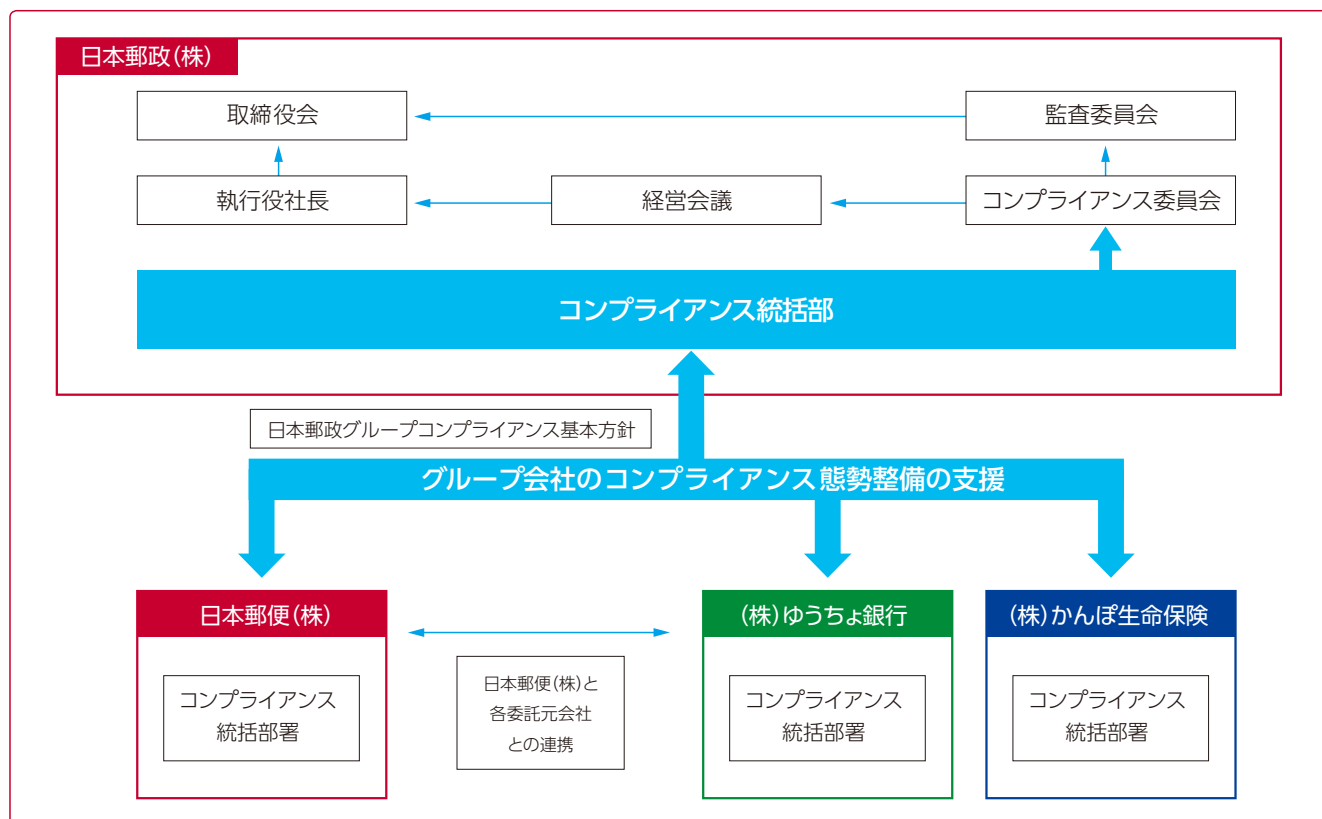
コンプライアンスに係る方針、態勢、具体的運用、諸問題への対応について検討するため、各社とも経営会議の諮問機関としてコンプライアンス委員会を設置しています。

また、コンプライアンス担当役員のもとにコンプ

ライアンス推進施策の企画立案、推進管理などを行うコンプライアンス統括部署を設けています。

グループ全体については、日本郵政（株）が「日本郵政グループコンプライアンス基本方針」をグループ各社に提示し、コンプライアンス態勢の整備を支援することにより、グループ全体としてコンプライアンス機能の維持・向上を図っています。

#### ■ 日本郵政グループにおけるコンプライアンスの枠組み





## (2) グループ各社のコンプライアンス態勢

日本郵政グループ各社は以下のとおりコンプライアンス態勢を構築するとともに、コンプライアンス推進の取り組みを実践することにより、コンプライアンス態勢が有効に機能する仕組みをとっています。

### ① コンプライアンス態勢

#### ア コンプライアンス・ラインの整備

グループ各社においては、コンプライアンスの推進を図るため、業務推進部門から独立したコンプライアンス統括部署を設置し、コンプライアンス統括部署などにその具体的な推進を担う「コンプライアンス・オフィサー」を配置し、また本社各部署や支社・郵便局・支店などにコンプライアンスの推進に責任を持つ「コンプライアンス責任者」を配置することにより、コンプライアンス・ラインの整備を図っています。

#### イ 内部通報制度の浸透

グループ各社においては、社員などを対象として、内部通報窓口を各社のコンプライアンス統括部署に、グループ共通の内部通報社外窓口を弁護士事務所に設け、コンプライアンス違反の発生およびその拡大の未然防止、ならびに早期解決を図るための態勢を整備しています。

### ② コンプライアンスの推進

#### ア コンプライアンス・プログラムの策定

グループ各社においては、毎年度、コンプライアンス推進の具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定し、その取組状況を定期的に確認しています。

#### イ コンプライアンス項目の取り組み

グループ各社においては、重点的にコンプライアンスの推進を行うものとして、コンプライアンス項目を定め、コンプライアンス項目ごとに責任を持ってその推進を行う責任部署を定め、また、重点的に取り組むこととしています。また、コンプライアンス統括部署は責任部署のコンプライアンス推進を統括し、コンプライアンスに関して会社全体の一元的推進管理を行います。

#### ウ コンプライアンス・マニュアルなどの作成、配布

グループ各社においては、コンプライアンスを実現するための具体的な手引書としての、コンプライアンス態勢やコンプライアンス項目などを解説した「コンプライアンス・マニュアル」、およびマニュアルの要点を解説した「コンプライアンス・ハンドブック」を作成・配布し、研修に活用するなどしてコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

#### エ コンプライアンス研修の実施

各社においては、法令などの理解促進とコンプライアンス意識の向上のため、各種研修を実施しています。

## 5. 日本郵政グループの内部監査

日本郵政グループでは、業務の健全かつ適切な運営を確保し、お客さまの信頼に応えるため、グループ各社において実効性のある内部監査態勢を整備しています。

### (1) グループの内部監査態勢

日本郵政グループでは、内部監査態勢を構築・整備するための基本的事項を定める「日本郵政グループ内部監査基本方針」を制定しています。

グループ各社は、この基本方針に基づき、それぞれが行う事業の特性、リスクの種類と程度に対応した実効性のある内部監査態勢を整備しています。

持株会社である日本郵政(株)の監査部門は、グループ

全体の内部監査態勢向上の観点から、日本郵便(株)、(株) ゆうちょ銀行、(株) かんぽ生命保険の監査部門に対して、監査規程、監査計画、監査実施状況などについてのモニタリングを行い、内部監査態勢の評価・検証と指導・助言を行っています。

また、必要な場合には、改善のための勧告、直接監査などを行うこととしています。

### (2) グループ各社の内部監査態勢

#### ① 各社の内部監査態勢の概要

グループ各社では、業務執行部門から独立した監査部門を設置しており、独立かつ客観的な立場から内部監査を実施しています。

また、内部監査の対象はすべての拠点・業務に及

ぶため、各社は本社に監査部門を設置しています。このほか、約2万4千の郵便局を有する日本郵便(株)では全国50カ所に監査室を設置し、十分な頻度・深度による内部監査が実施できる態勢をとっています。

#### ② 実効性のある内部監査の実施

グループ各社の監査部門は、内部監査の対象となる拠点・部署、あるいは業務が有するリスクの種類と程度を評価し、それに応じて監査の頻度や監査項目などを定める「リスクベースの内部監査」を行って

います。

また、日常的に各種会議への出席、内部管理資料の収集などのオフサイト・モニタリング活動を行い、効率的で実効性のある内部監査の実施に努めています。

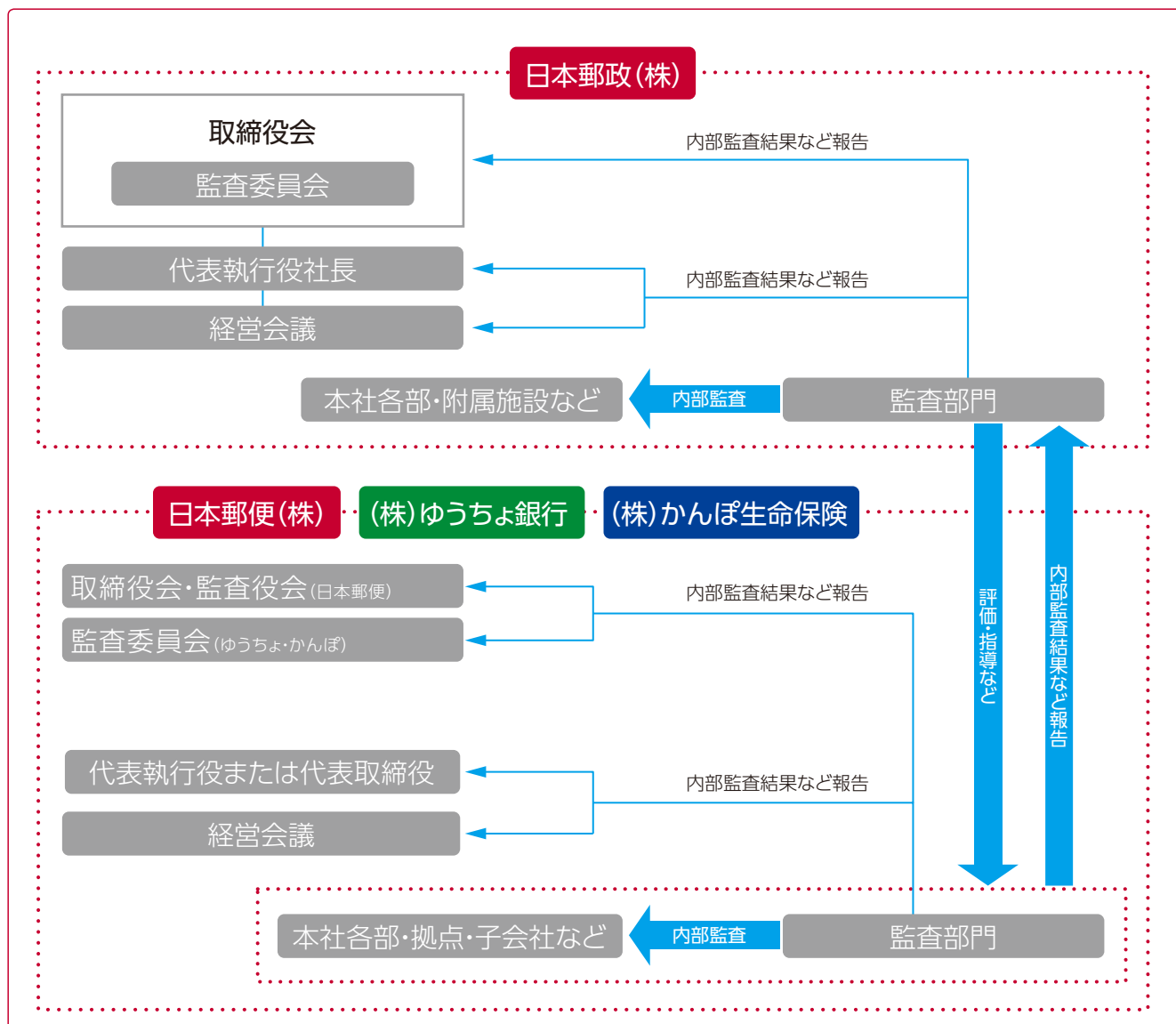
#### ③ 内部監査結果の報告と業務改善

グループ各社の監査部門は、内部監査の結果を業務執行部門に通知するとともに、代表執行役、監査委員会、監査役会などに報告しています。

また、各社の監査部門は、監査指摘事項の是正改

善状況を定期的に取りまとめて、代表執行役などに報告し、各社における業務改善が確実に図られるように努めています。

■日本郵政グループにおける内部監査の枠組み



## 6. 日本郵政グループのリスク・危機管理

日本郵政(株)は、持株会社としてグループのリスクを適切に管理することが経営の重要課題のひとつであると認識しており、グループリスク管理における基本的事項を「日本郵政グループリスク管理基本方針」に定め、グループとしてのリスク管理態勢を整備しています。

特にグループ各社間のリスク伝播を遮断させることに重点を置くとともに、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険の金融二社に対しては、独立した金融機関として十分なリスク管理態勢を構築し、自律的なリスク管理が実施されていることを確認しています。

また、地震などの自然災害やその他の危機発生時に適切に対処するため、「日本郵政グループ危機管理基本方針」を定めてグループ各社の態勢を整備しています。

### (1) グループのリスク管理態勢

日本郵政(株)が策定する「日本郵政グループリスク管理基本方針」では、リスクの分類・定義を明記するとともに、グループ各社が管理対象とすべきリスク区分とリスク管理にあたって遵守すべき基本事項を規定し、グループ各社に提示しています。

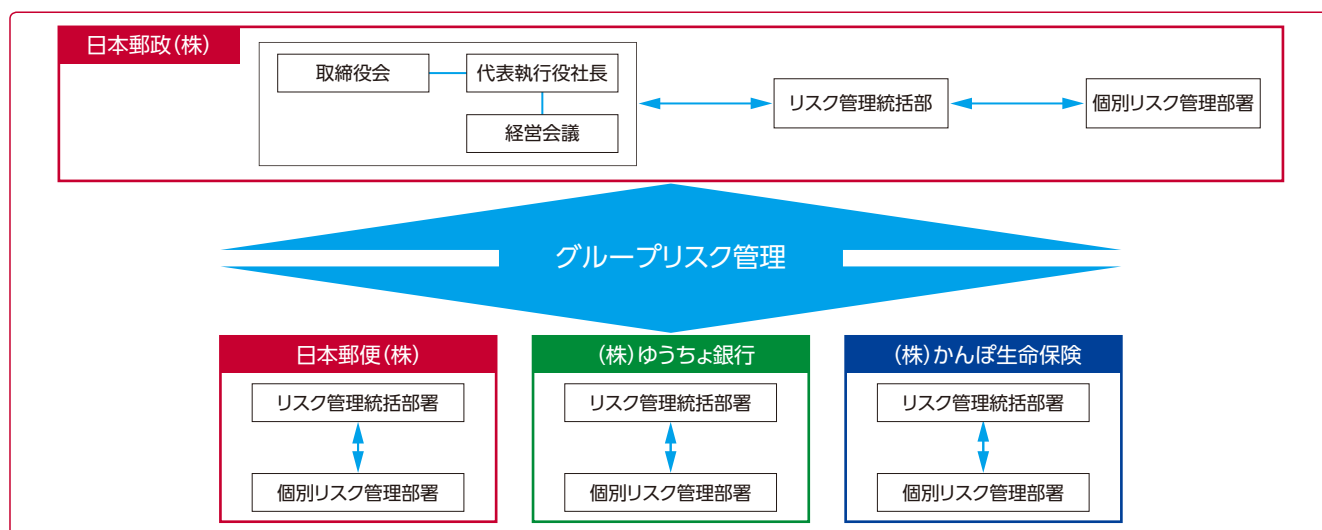
また、グループ全体のリスクを統括して管理する部署として「リスク管理統括部」を設置し、グループ各社のリスク管理に関する事項の報告を受け、または協議を行うことを通じて、グループ全体のリスクを的確に

把握する態勢を構築しています。

グループ各社のリスク管理の状況は、定期的に経営会議に報告するとともに、経営会議ではグループリスク管理の方針やグループリスク管理態勢などの協議を行っています。

リスク管理にかかわる組織、役員・社員の権限・責任については、利益相反関係が生じないように留意し、適切な相互牽制機能が発揮できる態勢を整備しています。

#### ■ 日本郵政グループにおけるリスク管理の枠組み



(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命保険における市場リスク・信用リスクなどの金融事業特有のリスクについては、それぞれの会社において計量化するリスクを特定し、客観性・適切性を確保した統一的な尺度であるVaR(バリュー・アット・リスク)※などにより計測しています。

日本郵政(株)は、個々の会社ごとに計測されたリスク量が各社の資本量に対して適正な範囲に収まること

を確認することによりリスク量を管理しています。

また、日本郵便(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険の各社の業務に係るオペレーショナルリスク管理の状況については、定期的にモニタリングを行うなど適切な把握に努め、グループとして連携を強化しつつ再発防止を図るなどリスク管理の強化に取り組んでいます。

※VaR(Value at Risk): 保有する資産・負債に一定の確率のもとで起こり得る最大の損失額を把握するための統計的手法



## (2) グループ各社のリスク管理態勢

グループ各社においては、リスク管理を経営上の重要課題と認識し、それぞれ、「日本郵政グループリスク管理基本方針」に基づき、各々の事業内容に沿ったリスクを特定のうえ、リスクの特性に応じた管理態勢を整備し、自律的なリスク管理を実施しています。

各社ともリスク管理を統括する部署を設置・設定し、個別リスクの管理部署とともに、牽制機能確保した態勢を構築しています。

### ■グループリスクの区分と定義

リスク区分	定 義
保険引受リスク	経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより、損失を被るリスク
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化などにより、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク
市場リスク	金利、有価証券などの価格、為替などのさまざまな市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が変動し損失を被るリスク。なお、市場リスクは次の3種類のリスクからなる。
①金利リスク	金利変動に伴い損失を被るリスクで、資産と負債の金利または期間のミスマッチが存在しているなかで金利が変動することにより、利益が低下ないし損失を被るリスク
②価格変動リスク	有価証券などの価格の変動に伴って資産価格が減少するリスク
③為替リスク	外貨建資産・負債についてネット・ベースで資産超または負債超ポジションが造成されていた場合に、為替の価格が当初予定されていた価格と相違することによって損失が発生するリスク
資産運用リスク	次の信用リスク、市場リスクおよび不動産投資リスクからなるリスク
①信用リスク	上記「信用リスク」に同じ
②市場リスク	上記「市場リスク」に同じ
③不動産投資リスク	賃貸料などの変動などを要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化などを要因として不動産価格自体が減少し、損失を被るリスク

リスク区分	定 義
流動性リスク	①財務内容の悪化などにより必要な資金が確保できなくなり、資金繰りがつかなくなる場合や、資金の確保に通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされること（(株) ゆうちょ銀行）、あるいは財務内容の悪化などによる新契約の減少に伴う保険料収入の減少、大量ないし大口解約に伴う解約返戻金支出の増加、巨大災害での資金流出により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく低い価格での資産売却を余儀なくされること（(株) かんぽ生命保険）により損失を被るリスク（資金繰りリスク） ②市場の混乱などにより市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）
オペレーショナルリスク	業務の過程、役員・社員の活動もしくはシステムが不適切であることまたは外生的な事象により損失を被るリスク。なお、グループ会社共通で対象とすべきオペレーショナルリスクは、①事務リスク、②システムリスク、③情報資産リスクとするが、事業子会社は持株会社と協議のうえさらに細別リスク区分を定義し、オペレーショナルリスクの対象として追加することができる。
①事務リスク	役員・社員などが正確な事務を怠る、あるいは事故・不正などを起こすことにより損失を被るリスク
②システムリスク	コンピュータシステムのダウンまたは誤作動など、システムの不備などに伴い損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより損失を被るリスク
③情報資産リスク	システム障害や不適正な事務処理などによる情報の喪失、改ざん、不正使用または外部への漏洩などにより損失を被るリスク

## (3) 災害などの危機管理

日本郵政グループでは、地震などの自然災害や大規模事故、情報システムの著しい障害などの危機発生時に適切に対処するため、「日本郵政グループ危機管理基本方針」を定めてグループ各社の態勢を整備しています。

具体的には、危機発生時に必要となる初動対応、

救援措置などが速やかに行えるようにマニュアルや計画を整備するとともに、重大な危機が発生した時に、被災地域に速やかにグループ各社で構成する合同現地対策本部などを設置し、お客さまへのスムーズなサービス提供が可能となるような方策を検討する態勢の整備などに取り組んでいます。

# 7. 日本郵政グループのお客さま満足推進

## (1)「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

グループ各社のお客さま満足推進担当部署※では、郵便局、支店、コールセンター、Webサイトなどにお寄せいただいた「お客さまの声」を集約・分析し、必要な改善を行い、お客さまにご満足いただける商品・サービスなどの提供に取り組んでいます。

日本郵政(株)お客さま満足推進部では、グループ各社への「お客さまの声」を経営に活かす取り組みを検証しています。

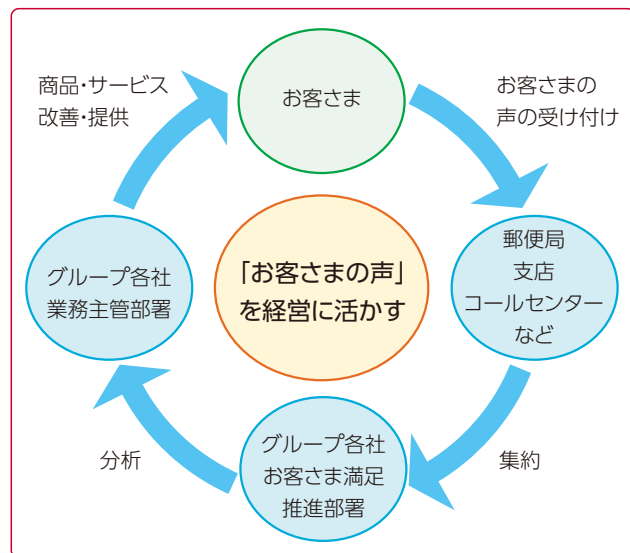
※グループ各社のお客さま満足推進担当部署

- ・日本郵便(株) お客さまサービス推進部
- ・(株)ゆうちょ銀行 お客さまサービス推進部
- ・(株)かんぽ生命保険 お客さまサービス統括部

## (2)「お客さまの声」の受付窓口

「お客さまの声」は、全国の郵便局、支店、コールセンター、Webサイトなどで受け付けています。郵便局・支店の取扱時間、グループ各社のコールセンターの電話番号および案内時間については、P.190～193をご参照ください。

### ■ 日本郵政グループのお客さま満足推進フロー図



日本郵政(株)お客さま満足推進部において、グループ各社の「お客さまの声」を経営に活かす取り組みを検証します。

### ■ 「お客さまの声」をもとにした改善事例

	お客さまの声	改善しました
日本郵便(株)	カタログ申込書の記入を、分かりやすくしてほしい。	2013年度お歳暮用の申込書から、お届け通知欄等の記入方法を分かりやすくし、また記入スペースも広くするなど、よりご利用いただきやすくなるよう改善しました。
(株)ゆうちょ銀行	振替口座に入出金があった際に郵送されてくる振替受払通知票等を、もっと早く届けてほしい。	お取り扱いの翌朝9:00以降に、ゆうちょダイレクトで、振替受払通知票等の画像を閲覧できるサービスを開始しました(振替受払通知票Web照会サービス)。
(株)かんぽ生命保険	保険料払込証明書に年間払込保険料総額の記載がないのは不親切ではないですか。	原則すべての保険料払込証明書に、年間払込保険料総額を印字するようにしました。また、払込証明書裏面の記載を分かりやすく変更しました。

## 「日本郵政グループ顧客満足度調査」結果について

日本郵政(株)ではお客さまからみた商品・サービスの状況を的確に把握し、新たなニーズなどに対応するため、郵便局など(日本郵便(株))、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険)におけるお客さまの満足度や利用意向などの評価についての調査を行い、その結果を取りまとめました。

日本郵政グループでは、より一層のお客さま満足の向上のため、今後とも定点観測を行うとともに、この顧客満足度調査で得られた課題の分析などの結果を経営に積極的に活かしてまいります。

### 郵便局などへの満足度

◇(満足:76.2% 不満:9.8%)

あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関して、全体的にどの程度満足していますか。

【全体満足度(店舗・窓口)】 サンプル数 4,070

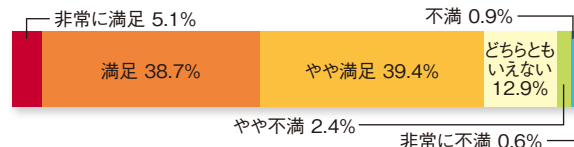


### 郵便・銀行・保険の各サービスへの満足度

◇通常郵便(満足:83.2% 不満:3.9%)

あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。

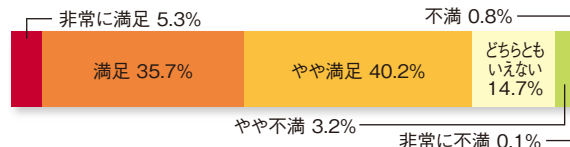
【全体満足度(通常郵便)】 サンプル数 1,546



◇ゆうパック(満足:81.2% 不満:4.1%)

あなたは、郵便局等の宅配サービス(ゆうパック)に関して、全体的にどの程度満足していますか。

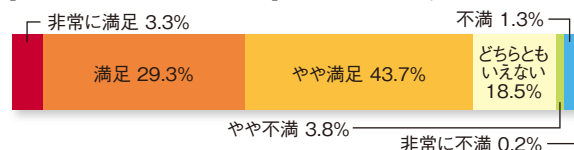
【全体満足度(ゆうパック)】 サンプル数 1,546



◇銀行サービス(満足:76.3% 不満:5.3%)

あなたは、郵便局(ゆうちょ銀行)の銀行サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。

【全体満足度(銀行サービス)】 サンプル数 1,517



◇保険サービス(満足:68.9% 不満:6.4%)

あなたは、郵便局(かんぽ生命)の保険サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。

【全体満足度(保険サービス)】 サンプル数 1,007



※ 満足度は「非常に満足」「満足」「やや満足」の合計値(%)、不満度は「非常に不満」「不満」「やや不満」の合計値(%)

※ グラフの数値は四捨五入で表示しているため、回答率(%)の合計数値が100.0%にならない場合があります。

#### 調査の概要

- 調査対象者
  - (1) 郵便局など(ATM含む)の利用頻度が月1回以上
  - (2) 全国の20歳以上の男女個人
  - (3) 次のいずれかの条件にあてはまる人
    - ・過去1年以内に、ゆうパックと手紙などの郵便物を利用したことがある人
    - ・ゆうちょ銀行に口座を持つ人
    - ・家庭でかんぽ生命に加入している人
- ※ マスコミ、同業他社、郵便局関係者などは除外

■ 調査時期：2013年10月3日(木)～8日(火)

■ 調査方法：インターネット調査

■ 有効回答数：4,070人  
(調査依頼者数5,364人 回収率75.9%)