

日本郵便株式会社に対する監督指針

目次

1. 日本郵便株式会社への監督に関する基本的考え方	69
(1) 監督の目的	69
(2) 監督指針の位置付け	69
(3) 監督の視点	69
(4) 監督に携わる職員の行動規範	69
2. 日本郵便の監督に関する一般事項	70
(1) 全社的な監督に関する事項	70
(2) 行政処分及び行政指導を行う際の考え方	71
3. 郵便業務の監督	74
(1) 監督に関する基本的考え方	74
(2) 監督上の主な評価項目	75
(3) 行政処分等を行う際の検討事項	75
4. 金融窓口業務の監督	76
(1) 監督に関する基本的考え方	76
(2) 監督上の主な評価項目	77
(3) 行政処分等を行う際の検討事項	77
5. その他の届出業務（郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務等。金融窓口業務に該当するものを除く。）の監督	78
(1) 監督に関する基本的考え方	78
(2) 監督上の主な評価項目	79
(3) 行政処分等を行う際の検討事項	79

1. 日本郵便株式会社への監督に関する基本的考え方

(1) 監督の目的

総務省は、郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）及び日本郵便株式会社法（平成 17 年法律第 100 号。以下「郵便会社法」という。）に基づき設立された特殊会社である日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）が、郵便の業務、銀行窓口業務及び保険窓口業務並びに郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務等を健全かつ適切に営むことにより、国民の利益に資することを確保することを目的として、同社に対して適切な監督を行う。

明確なルールに基づく透明かつ公正な行政を確立することで、郵政行政への国民の信頼を確保する。

(2) 監督指針の位置付け

本監督指針は、総務省としての日本郵便に対する監督（特に行政指導及び監督上必要な命令）に関する基本的考え方等を整理し公表したものであり、監督に当たる職員が拠って立つ規範であると同時に、日本郵便がユニバーサルサービスを確保するとともに、その目的を達成する上で必要なコンプライアンスの確保等に向けた取組を行うことを促進するものである。なお、コンプライアンスに関しては、法令遵守にとどまらず、社会規範や市場慣行にもとる行為、利用者の視点の欠如した行為等につながり、結果として企業価値が大きく毀損されることがないかを注意する。

また、本監督指針は、社会環境の変化等に応じて、適時に見直すこととする。

(3) 監督の視点

日本郵便が業務を行うに当たっては、国民の利便性の向上やユニバーサルサービスの確保といった、郵政民営化法及び郵便会社法の趣旨を十分に踏まえ、自社を取り巻く環境や、法令や業務上の諸規則等を含む最新の情報を勘案しつつ、健全かつ適切な運営の確保に努めている。

総務省としては、実際に利用者に対してユニバーサルサービスを提供する日本郵便の業務について、例えば現場の社員の業務負荷の状況等の実態把握や対話を継続的に行い、必要に応じて監督上の措置等を実施することにより、コンプライアンスが貫徹されていないことに起因する重大な問題の発生を未然に防ぎ、日本郵政グループ全体としてのユニバーサルサービスの確保や企業価値の持続的な向上に向けた取組を促していく。

ただし、監督の目的が、日本郵便の自主性を尊重しつつ、その業務の健全かつ適切な運営を確保することとするものであることから、本指針の運用に当たっては、日本郵便の置かれている状況等を十分に考慮し、その自主的な取組を尊重することとする。

(4) 監督に携わる職員の行動規範

① 国民からの負託と職務倫理の保持（国民の信頼確保）

自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たっては監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、郵政行政に対する国民の信頼を確保することを目指す。

② 綱紀・品位、秘密の保持

日本郵便への監督に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。

③ 大局的かつ中長期的な視点

日本郵便が提供するサービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、問題の発生を事前に抑止するよう努めるとともに、問題が発生した場合には、大局的かつ中長期的な視点から、早め早めに問題解決に取り組む。

④ 公正性・公平性

法令等に基づく適正な手続きにのっとり公正・公平に業務を遂行する。

⑤ 日本郵便の自主的努力の尊重

監督の目的を達成するためには、日本郵便による自主的な取組と創意工夫が不可欠であることを認識し、私企業である同社の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。

⑥ 自己研鑽

諸外国を含む郵政事業に関する諸規制や民間企業の動向等のほか、幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。また、対話等を行う自らの業務遂行に当たっては、経営分析、ガバナンス、リスク管理、資産運用等の課題に応じた高い専門性に基づいた分析等が必要であり、これらの能力の習得に向けた自己研鑽に日々努める。

⑦ 適切かつ密接な組織内外の関係者との連携

実効性の高い監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、総務省内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。

⑧ 新たなリスクへの対応

情報通信技術の発展等、経営環境の急速な変化に伴って、新たな領域からリスクが発生する可能性がある。総務省の監督においても、関係分野の幅広い情報を収集し、実質的な管理態勢の向上を図っていく。例えば、①メディア報道や外部からの照会、②総務省等への苦情・相談事例、③国内外の不祥事、④国内外の法令・制度の改正や判例の動向、⑤海外政府機関や国際機関における議論の動向、⑥経済・社会環境の変化（SDGs への注目の高まり等）等について、感度良く、適時に情報を収集していく。

2. 日本郵便の監督に関する一般事項

(1) 全社的な監督に関する事項

① 事業計画の策定及び認可

日本郵便は、郵便会社法第 10 条の規定に基づき、同社は、毎事業年度の開始前に、その事業年度の事業計画を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。中長期の経営計画や毎年度の事業計画を含む企業の経営戦略については、同社の自主的な取組を尊重するものであるが、総務省としては、ユニバーサルサービスの確保等の観点からその内容を確認し、特に毎事業年度の事業計画については、その妥当性の審査を行い、必要があれば修正を求める等の措置を行いつつ、認可の可否を判断する。なお、認可に当たっては、事業計画

の実施に当たっての総務大臣としての要請を行っているところである。

事業計画の認可に当たっては、日本郵便株式会社法施行規則（平成 19 年総務省令第 37 号）第 10 条第 1 項及び第 2 項に規定する形式面での条件を満たした申請が行われていることを確認するほか、主に以下の項目について確認を行っている。

- ・ 実施する業務が日本郵便の目的に適合しており、郵便会社法第 4 条等の規定に照らして業務範囲が適切であること
- ・ 安定的かつ円滑な業務執行態勢がとられ、ユニバーサルサービス責務の履行を着実に実施できるものとなっていること
- ・ 経営努力による効率的な経営を実現し、資金計画及び収支予算が妥当なものとなっていること
- ・ 郵政民営化法の趣旨を踏まえ、公益性及び地域性が十分に発揮されるものとなっていること

② 社員の服務規律の遵守及び不祥事案に関する情報公開の確保

日本郵便は、公共性の高いユニバーサルサービスを提供するために郵便会社法に基づき設立された特殊会社として、国民への説明責任を果たし、信頼を確保する必要がある。これを実現する観点から、日本郵便においては、社員が服務規律を遵守し、高い倫理観を持って業務を行うよう努めるとともに、業務に関わる不祥事が生じた場合は、警察に相談中又は捜査中の事案¹を除き、速やかに公表が行われることを確保する。また、経営陣、従業員とともに、特に新たな業務に関わるコンプライアンス、リスク管理につき、十分に研修・教育を受けることを確保する。

③ 内部通報制度の適切な運用

経営上のリスクに係る情報が幅広く把握できるような通報窓口が設置されており、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）に基づく運用がなされていることを確認する。また、従業員の信頼性及び実効性を確保するために、通報者保護を含む秘密保持の措置が十分に取られており、安心して利用できるものになっていることを確認する。

(2) 行政処分及び行政指導を行う際の考え方

① 法令等に則した行政処分等の実施

行政処分等を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意する。

(7) 一般原則（行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）第 32 条）

- ・ 行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。
- ・ 相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしていないか。

(4) 申請に関連する行政指導（行政手続法第 33 条）

- ・ 申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず当該行政指導を継続すること等により当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

¹ 税務署等の公的機関が公表を控えるよう要請している事案を含む。

(ウ) 許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第 34 条）

- ・ 許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従うことを余儀なくさせていないか。

(エ) 行政指導の方式（行政手続法第 35 条）

- ・ 行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。

② 行政処分等を行う際のプロセス等

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。）としては、郵便会社法第 15 条第 2 項に基づく監督上必要な命令等があるが、発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

(7) 郵便会社法第 16 条に基づく報告徴求

リスク管理態勢、コンプライアンス態勢、経営管理（ガバナンス）態勢等に問題があると認められる場合においては、郵便会社法第 16 条第 1 項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、日本郵便に対して報告を求めることとする。

報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、郵便会社法第 16 条第 1 項に基づき、追加報告を求めることとする。

(イ) 郵便会社法第 16 条に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

上記報告を検証した結果、業務の適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、日本郵便の自主的な改善への取組を求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（7）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

必要があれば、郵便会社法第 16 条第 1 項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

(ウ) 郵便会社法第 15 条に基づく業務改善命令

上記（7）の報告（追加報告を含む。）を検証した結果、例えば、業務の適切性の観点から重大な問題が認められる場合又は日本郵便の自主的な取組では業務改善が図られないと認められる場合などにおいては、郵便会社法第 15 条第 2 項に基づき、業務の改善に向けた取組の実行等を命じることを検討する。

(エ) 郵便会社法第 15 条に基づく業務停止命令

業務の改善に一定期間を要し、その間、当該業務改善に専念させる必要があると認められる場合においては、郵便会社法第 15 条第 2 項に基づき、改善期間を勘案した一定の期限を付して全部又は一部の業務の停止を命じることを検討する。

ただし、国民の生活・財産を保護するため又は緊急その他やむを得ない理由のため、措置を行う必要があると認めるときは、報告を待たずに（ウ）及び（エ）の行政処分を行うこともあり

得る。

(オ) 郵便会社法第 15 条に基づき業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

郵便会社法第 15 条に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく日本郵便の業務改善に向けた取組をフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、同社の業務改善に向けた取組状況の報告を求めることができる。なお、報告義務の解除については、以下の点に留意すること。

- ・ 業務改善に向けた取組状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、報告義務は解除される。
- ・ 業務改善に向けた取組状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、十分な改善措置が講じられたと認められるときには、報告義務を解除する。その判断に際しては、当該報告やヒアリング等により把握した改善への取組状況を考慮することとする。

(カ) 行政指導

日本郵便が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいるなどの軽減事由がある場合や、事案として重大であるとまでは判断できないが、必要な指導等を行う必要があると考えられる場合は、監督上必要な命令に代えて行政指導を行う。

また、(ウ)及び(エ)の行政処分並びに(カ)の行政指導を検討する際には、以下の要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味することとする。

(イ) 対象行為の重大性

- ・ 公益侵害の程度

日本郵便の行為が日本郵便の業務に対する国民の信頼を著しく損なうものである等、公益を著しく侵害していないか。

- ・ 利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

- ・ 対象行為が行われた期間や反復性

対象行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

- ・ 故意性の有無

対象行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。例えば、利用者から多数の苦情を受けていることを認識していたにもかかわらず、引き続き同様の商品を販売し続ける行為を行う又は申込書等について必要なチェックが恒常的になされていないことを認識しながらその旨を指摘しないなど、日本

郵便の行為が故意又は重大な過失に基づくものでなかったか。

- ・ 組織性の有無

対象行為が現場の業務担当者個人の判断で行われたものか、管理者も関わっていたのか。さらに経営陣の関与があったのか。

- ・ 事案の公表

対象行為によって利用者に不利益を与える事案が発覚した際に、警察に相談中又は捜査中の事案を除き、速やかに公表が行われたか。

- ・ 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、組織的なものでなかったか。

- ・ 公益通報への対応

対象行為に関して公益通報が行われた場合に、公益通報者保護法に違反した不利益な取扱い等が行われなかったか。

- ・ 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

(ii) 対象行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

- ・ 代表取締役や取締役会のコンプライアンスに関する認識や取組は十分か。
- ・ 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- ・ コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。
- ・ 業務担当者のコンプライアンスに関する認識は十分か、また、社内教育が十分に
なされているか。

(iii) 軽減事由

以上のほかに、行政による対応に先行して、日本郵便自身が自主的に利用者保護のために
所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

3. 郵便業務の監督

(1) 監督に関する基本的考え方

- ・ 日本郵便は、郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）に基づき、郵便の役務をなるべく安い料金で、
あまねく、公平に提供する責務を有することから、郵便業務の健全かつ適切な運営を図り、公共
の福祉を増進すること。
- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等による
モニタリングを継続して行い、必要に応じて指導等監督上の措置を講じること等により重大な
問題の発生を事前に予防すること。

① 関係部署との定期的な対話

関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握

や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。

② 社内資料の確認

日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。

- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生した場合は、早急に事態を是正させ、命令等監督上の措置の発動を速やかに検討するとともに、詳細な事実関係の確認、原因の究明、同様の事案の再発防止を求めること。

(2) 監督上の主な評価項目

郵便業務の適切性について、以下を評価項目とする。

・ コンプライアンス態勢

不祥事案が発覚した際の対応が適切か、組織的な関与はないか 等

・ 郵便業務管理態勢

不祥事案が発覚した部署の管理態勢は適切か、内部監査部門が健全に機能しているか 等

・ 苦情等への対処

社内規則等において、苦情等の担当部署、その責任等が定められ、利用者からの意見等を業務運営に反映するよう、具体的な手続きが定められているか 等

・ 利用者保護等

不祥事案が発覚した際、不利益を被った利用者に対する対応は適切か 等

・ 利用者等に関する情報管理態勢

配達原簿や転居届等、信書の秘密又は郵便物に関して知り得た他人の秘密に該当する情報を含め、顧客情報の漏洩等の防止を図るために必要かつ適切な措置が講じられているか 等

(3) 行政処分等を行う際の検討事項

行政処分等を行うに当たっては、2.(2)に留意して行うこととなるが、郵便業務に関し、郵便会社法第15条に基づく業務改善命令・業務停止命令又は行政指導を検討する際には、以下の要因を勘案する。

① 郵便物等の不適切な取扱等に係る事案

(ア) 対象行為の重大性

・ 公益侵害の程度

国民の最も身近な通信手段である郵便の機能や事業に対する信頼を大きく損なうなど、公益を著しく侵害していないか。

・ 利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

・ 悪質性の程度

対象行為の故意・過失の有無、被害額の規模等を含め、どの程度悪質といえるか。

(1) 対象行為が発覚した際の対応状況

対象行為が発覚した際に、事実関係の調査・確認、被害者・利用者への対応、原因分析・究明、再発防止策の検討、総務省への報告、公表の検討などを迅速かつ適切に行ったか。

[これまでの事案の例]

- ・ 平成 20 年 11 月、郵便物（約 12 万通）が 2 か月近く放置されていることが発覚したため、郵便事業株式会社（当時）に対して業務改善命令を実施。
- ・ 平成 30 年 3 月、2 つの郵便局において、局員が大量の収納済切手を持ち出し不正に換金した疑いが発覚したため、日本郵便に対して行政指導を実施。
- ・ 平成 30 年 5 月、4 通の内容証明郵便物の謄本の亡失が発覚したため、日本郵便に対して行政指導を実施。

② 郵便認証司に係る事案

(7) 当該事案の重大性

・ 公益侵害の程度

資格を有しないまま認証行為を行った、法令上求められる手続きを怠ったなど、内容証明及び特別送達の認証を行うという公的な業務に対する国民の信頼を損なっていないか。

・ 利用者被害の程度

当該事案により具体的な被害を受けた利用者がいたか、その被害がどの程度深刻であったか。

(1) 当該事案が発覚した際の対応状況

当該事案が発覚した際に、事実関係の調査・確認、原因分析・究明、再発防止策の検討、総務省への報告、公表の検討などを迅速かつ適切に行ったか。

[これまでの事案の例]

- ・ 令和元年～令和 2 年、郵便認証司として任命を受けていない社員による認証行為や承認を受けていない兼業（約 3 千件）が発覚したため、日本郵便に対して行政指導を実施。

4. 金融窓口業務の監督

(1) 監督に関する基本的考え方

- ・ 日本郵便は、銀行窓口業務及び保険窓口業務並びに 5. (1) 届出業務のうち金融関係業務（以下「金融窓口業務」という。）を行うにあたり、銀行代理業者等としての信用を維持し、利用者の保護を確保するとともに金融サービスの円滑化を図るため、業務の健全かつ適正な運営を期することで、国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資すること。

- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防すること。

①関係部署との定期的な対話

関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。

②社内資料の確認

日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。

- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生した場合は、早急に事態を是正させ、命令等監督上の措置の発動を速やかに検討するとともに、詳細な事実関係の確認、原因の究明、同様の事案の再発防止を求めること

(2) 監督上の主な評価項目

金融窓口業務の適切性について、以下を評価項目とする。

・ コンプライアンス態勢

不祥事案が発覚した際の対応が適切か、組織的な関与はないか 等

・ 商品募集管理態勢等

不祥事案が発覚した部署の管理態勢は適切か、内部監査部門が健全に機能しているか 等

・ 苦情等への対処

社内規則等において、苦情等の担当部署、その責任等が定められ、利用者からの意見等を業務運営に反映するよう、具体的な手続きが定められているか 等

・ 利用者保護等

不祥事案が発覚した際、不利益を被った利用者に対する対応は適切か 等

・ 利用者等に関する情報管理態勢

顧客情報の漏洩等の防止を図るために必要かつ適切な措置が講じられているか 等

・ 利用者の利益の保護のための態勢整備

利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化するとともに、継続的に評価する態勢を整備しているか 等

・ 適切な表示の確保

情報開示の趣旨を十分踏まえて適切に開示を行う態勢を確立しているか 等

(3) 行政処分等を行う際の検討事項

行政処分等を行うに当たっては、2.(2)に留意して行うこととなるが、金融窓口業務に関し、郵便会社法第15条に基づく業務改善命令・業務停止命令又は行政指導を検討する際には、以下の要因を勘案する。

(金融商品の不適切営業関連)

(7) 対象行為の重大性

・ 公益侵害の程度

経済的不利益を与えるなど利用者本位でない金融商品販売を行い、日本郵便に対する信頼性を大きく損なうなど、公益を著しく侵害していないか。管理者が容認するなど、組織的に不不正募集を行っていないか。

・ 利用者被害の程度

広範囲・多数の利用者に対して経済的な不利益を与えていないか。

(4) 対象行為が発覚した際の対応状況

不不正募集が発覚した際に、経営陣まで速やかに情報共有を行うとともに、適切な調査を速やかに行ったかどうか、総務省への報告が適切に行われたかどうか、不利益を受けた利用者に対する権利回復を速やかに行ったかどうかなど、対象行為が発覚した際の日本郵便の対応状況は適切だったか。

[これまでの事案の例]

- ・ かんぽ生命保険の不不正な乗換契約(顧客に不利益を与える可能性のある契約)が多数発覚したことに対し、2019年12月、総務省は、日本郵便に対し3か月間(2020年1~3月)の業務停止及び業務改善命令を発出。

5. その他の届出業務(郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務等。金融窓口業務に該当するものを除く。)の監督

(1) 監督に関する基本的考え方

- ・ 日本郵便は、郵便業務、銀行・保険窓口業務(以下、「基本的業務」という。)のほか、郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務及びこれに附随する業務(郵便会社法第4条第2項第3号及び第4号)並びにこれらの業務及び基本的業務の遂行に支障のない範囲内で行う他の業務(郵便会社法第4条第3項)(以下「届出業務」という。)を営むことができる。
- ・ これは、日本郵便が郵便局ネットワークを活用した幅広い業務に進出することを可能とし、その収益力を高めることが重要であるため、届出による届出業務を可能としているものである。
- ・ 日本郵便は、届出業務を行うに当たっては、基本的業務の遂行に支障のない範囲内となっており、同種の業務を営む事業者への配慮を行う必要がある。
- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生する蓋然性に応じて、実態把握や対話等によるモニタリングを継続して行い、必要に応じて監督上の措置を講じること等により重大な問題の発生を事前に予防する。

①関係部署との定期的な対話

関係部署と定期的に接点を持ち、対話をすることによって、日本郵便の取組の継続的な把握や、総務省側の課題認識等を日本郵便側に示す。

②社内資料の確認

日本郵便から、各部署から経営陣に対する説明資料等、各種資料の提供を受け、各部署の取組や問題意識が経営陣に充分伝わっているか、部署間の連携が図られているか、本社の考えが支社や現場に正しく伝わっているかなどを確認する。

- ・ コンプライアンス等に係る重大な問題が発生した場合は、早急に事態を是正させ、命令等監督上の措置の発動を速やかに検討するとともに、詳細な事実関係の確認、原因の究明、同様の事案の再発防止を求める。

(2) 監督上の主な評価項目

届出業務の適切性について、以下を評価項目とする。

- ・ 基本的業務の遂行への影響
届出業務の実施に当たり、基本的業務に影響を及ぼすことのないものとなっているか
- ・ 同種の業務を営む事業者への配慮
個別具体的な業務の内容に応じて、届出業務と同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することのないよう配慮されているか
- ・ コンプライアンス態勢
不祥事案が発覚した際の対応が適切か、組織的な関与はないか 等
- ・ 業務管理態勢等
不祥事案が発覚した部署の管理態勢は適切か、内部監査部門が健全に機能しているか 等
- ・ 苦情等への対処
社内規則等において、苦情等の担当部署、その責任等が定められ、利用者からの意見等を業務運営に反映するよう、具体的な手続きが定められているか 等
- ・ 利用者保護等
不祥事案が発覚した際、不利益を被った利用者に対する対応は適切か 等

(3) 行政処分等を行う際の検討事項

行政処分等を行うに当たっては、2.(2)に留意して行うこととなるが、その他の届出業務について郵便会社法第15条に基づく業務改善命令・業務停止命令又は行政指導を検討する際には、各業務の内容、規模等が多様であることから、具体的な事案の内容に応じて、適宜対応を検討する。

〔これまでの事案の例〕

- ・ 平成22年7月1日のJPエクスプレス社統合に伴い、準備不足に伴う区分機の処理能力の低下等により、全国規模でゆうパックの配達遅延が発生(約34万個が影響)したことを受け、同年8月、郵便事業株式会社(当時)に業務改善命令を発出。