

【2012年9月30日の資産別構成】

(上段は億円、下段括弧内は%)

有価証券	うち国債	金銭の信託	貸付金	預金等	合 計

第7章 不適正な取扱いと処分

一部の事案については準備期間が短かったという要因もないではないが、民営・分社化後、不適正な取扱いその他社員の犯罪等で、監督官庁から報告を求められ、場合によっては業務改善命令まで受けるような事態が多く生じた。

1 不適正な認証事務

【取扱いを誤った事案】

内容証明及び特別送達の取扱いについては、民営・分社化を機に郵便認証司が認証することとなったが、民営・分社化の2007(平成19)年10月1日以降、郵便事業(株)及び郵便局(株)で、多数の内容証明及び特別送達郵便物について以下のような法令上有効とは認められない認証事務を行っていたことが判明した。

- 内容証明郵便物：証明文の遺漏（「郵便事業株式会社」とすべきところ、郵便局長の名称を使っていた等）、郵便認証司の印章の押印漏れ、郵便局保管の謄本への郵便認証司の「署名又は記名・押印」の漏れ
- 特別送達郵便物：郵便送達報告書への認証文等の記載漏れ、郵便認証司の所属事業所の記載誤り（「郵便局」の文字の訂正漏れ）

利用者の権利及び義務の得失等にかかわる問題であるこの事態を踏まえて、ますだ ひろや増田寛也総務大臣は、2007年10月24日、郵便事業(株)及び郵便局(株)に、それぞれ郵便事業株式会社法（平17法律99）及び郵便局株式会社法（平17法律100）に基づき、既に判明している不適正な認証事務を行った郵便物の利用者に対して早急に事実関係を説明の上、適切な善後策を講じることを命じるとともに、全国状況について網羅的な調査をし、判明した問題の原因を究明した上で、その状況及び原因並びに再発防止策について同月31日までに報告するよう求めた。報告については、両社は10月31日及び同日分の補完として11月30日にした。

問題となった不適正な認証事務を行っていた郵便物は、内容証明が2万3,022通（郵便事業(株)1,057通、郵便局(株)2万1,965通）、特別送達が1万2,395通（全て

郵便事業(株)、計3万5,417通であった。原因は、主に、認証事務に関し、社員への徹底が不十分であったこと及びマニュアルの浸透度合いについての管理者による確認が不足していたことであった。

両社は、お客さまへの対応は、内容証明郵便物については、保管している謄本から差出人を特定し、謝罪した上で再度差し出してもらうこと等を行うこととした。特別送達郵便物については、郵便送達報告書の写しに不備事項がある場合は差出人に連絡し、謝罪するとともに郵便送達報告書を返送してもらい補正すること等を行うこととした。

再発防止策は、主なものとしては、郵便事業(株)は全ての支店に、郵便局(株)は全ての郵便認証司配置郵便局に、正当な証明文の使用徹底等の緊急指示をした。また、郵便事業(株)は自店再点検、緊急訓練、マニュアルの改正、支社モニタリング要員による支店のチェック等を、郵便局(株)は自局再点検、緊急研修、業務インストラクターによる郵便局の点検等を行うこととした。

【郵便認証司でない社員が認証事務をした事案】

認証事務に関しては、取扱いを誤っていた事案だけでなく、2008(平成20)年4月までに、郵便事業(株)で郵便認証司でない社員が認証事務を行っていた事案も多数あったことが判明した。

この事態を踏まえて、増田総務大臣は、5月1日、郵便事業(株)に、郵便事業株式会社法に基づき、網羅的な調査をし、その原因及び再発防止策について報告するよう求めた。報告については、同社は、5月30日及び同日分の補完として7月31日にした。

問題となった郵便認証司でない社員が認証事務を行っていた郵便物は、内容証明が393通、特別送達が1万488通、計1万881通であった。原因は、主に、郵便認証司が不在の場合等には郵便認証司でない社員でも認証事務を行える、役職者や管理者になれば自動的に郵便認証司の資格を取得する又は郵便認証司候補者が提出する「宣誓書」に署名したこと若しくは郵便認証司に関する研修を受講したことをもって自動的に郵便認証司の資格を取得すると思込んでいたこと等、郵便認証司の任命過程についての周知の徹底がなされていなかったことであった。

同社は、お客さまへの対応は、内容証明郵便物については、保管している謄本から差出人を特定し、謝罪した上で再度差し出すことをお願いし、特別送達郵便物については、差出人の意向を訊いた上で郵便送達報告書の補正等をした。

再発防止策は、郵便認証司に任命されている社員の再確認、支店長等による郵便認証司一覧の確認、全ての社員に対する郵便認証司の任命過程等についての業務研究会の開催等を行うこととした。

そのほか、本件を重く受け止め、責任を明確にするため、会長北村憲雄のほか、取締役2人及び関係常務執行役員1人が報酬10%を1か月返上した。

また、同社で郵便認証司でない社員が認証事務を行っていた事案が多数あったため、郵便局(株)が自社についてサンプル調査をしたところ、同様の事案があり、更に全ての内容証明郵便物取扱郵便局を対象に総点検を実施したところ、2008年8月までに、そのような事案が多数あったことが判明した。

この事態を踏まえて、増田総務大臣は、9月1日、同社に、郵便局株式会社法に基づき、網羅的な調査をし、その状況、その原因及び再発防止策について報告するよう求めた。報告については、同社は9月30日にした。

問題となった郵便認証司でない社員が認証事務を行っていた郵便物は、内容証明が7,092通、特別送達が8通、計7,100通であった。原因は、主に、郵便認証司候補者が提出する「宣誓書」に署名したこと又は研修を受講したことをもって郵便認証司の資格を取得したと思い込んでいたこと、内容証明郵便物取扱郵便局に異動すれば認証事務を行ってよいと考えていたこと等、郵便認証司の任命過程についての周知の徹底がなされていなかったことであった。

同社は、お客さまへの対応は、内容証明郵便物について、保管している謄本から差出人を特定し、謝罪した上で再度差し出すこと等をお願いした。

再発防止策は、資格カードの交付、事務室内への当日の郵便認証司一覧の掲示の徹底、業務研究会の開催等を行うこととした。

そのほか、本件を重く受け止め、責任を明確にするため、会長川茂夫のほか、取締役2人及び関係執行役員1人が報酬10%を1か月返上した。

2 後納料金の誤請求等

民営・分社化に当たり、郵便事業(株)は郵便物等の後納の料金の集計に新しいシステムを導入したが、2007(平成19)年10月の利用の料金を翌11月に請求する取扱いで、以下のような事案が多数あった。

誤った請求額の請求書を送付した。

月締め期限までに請求額を確定できず、10月分の請求ができなかった。請求ができたものでも送付が遅れたものがあった。

口座引落しや銀行窓口払いのお客さまの口座番号等の情報に誤りが生じ、改めて口座番号等を確認したが、期限までに間に合わず、ひとまず支払銀行をゆうちょ銀行とした請求書を送付した。

請求書に記載する郵便事業(株)の振込口座の預金種別は「普通預金」であるにもかかわらず「当座預金」と記載した請求書を送付した。

この事態を踏まえて、増田総務大臣は、11月16日、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、全国の後納料金に係る誤請求の発生状況、原因究明、利用者への対応状況及び再発防止策について報告するよう求めた。報告については、同社は12月14日にした。

問題となった誤請求等の発生状況は、①請求額を誤ったものが1,938件（過大請求 1,250件 総額9,335万円、過少請求 688件 総額▲1億1,005万円）、②請求書を送付できなかったものが1,829件、③口座番号等の確認が間に合わず、ひとまず支払銀行をゆうちょ銀行とした請求書を送付したものが7,721件、④郵便事業(株)の振込口座の預金種別を誤記載した請求書を送付したものが4,784件及び⑤請求額は正当であるが、請求書の送付が遅れたものが1,890件、であった。原因は、主に、①新たに導入した決済系システム及び総合的財務システムに一部プログラムミスがあったことで誤作動が生じたこと、②加えて、システム操作の難しさ等により取引データの入力漏れ又は誤りがあったことや、決済系システムに登録している情報に不備があったこと及び③決済系システムの本社センターで運用ミスがあったこと、であった。

同社は、お客さまへの対応は、11月16日付け書面で、料金後納を利用している全てのお客さまに対し、請求の遅れ等多大な迷惑をかけたことを謝罪するとともに、10月分の後納料金について不審な点があれば問い合わせるよう案内した上で、事象に応じて個別に事情を説明し、11月分の請求と合わせて精算する方法、請求書を再発行又は修正の上10月分のみ支払う方法等支払方法について相談する等のことをした。なお、10月分の請求については、11月分の支払期限（12月20日）までに支払った場合は延滞金の支払は要しないこととした。

再発防止策は、以下のとおり講じた。

決済系システム及び総合的財務システムのプログラムミスについては所要の修正をした。

取引データの入力漏れ及び誤りの解消を図るため、入力作業を担当する社員等に対し具体的な確認方法を示した上で確認の徹底を指示し、11月分の請求に関するデータについては確認を終了した。引き続き、取引データの入力内容の確認を徹底すべく業務フローを見直し、入力作業を担当する社員等に対し研修会等を開催して指導する等した。

本件事案の原因となった決済系システムに登録している情報については修正した。また、本件事案に係る登録情報のみならず、支払方法、口座番号等に関する情報について確認を要するものをリストアップし、確認及び修正をした。

決済系システムの本社センターでの運用ミスの解消を図るため、データ

送信に係る手順を明示して確実な実施を徹底するとともに、所要のデータ修正をした。

また、12月14日にした報告では、10月分の請求額の精算を要するお客さまに11月分の請求書に合算（10月分と11月分の内訳も明示）した請求書を送付したところ、お客さまから、10月分の精算額が11月分に合算されていない、10月分を精算したにもかかわらず10月分の精算に係る請求書が届いた等の照会があり、現在個別に事情を確認しているところで、別途、発生状況、お客さま対応状況等につき2008年1月末までに総務省に報告する予定であることも述べ、これらの10月分の精算処理過程での誤請求等についての報告は1月31日にした。

10月分の精算処理過程での誤請求等の発生状況は、①10月分の精算額又は11月分の請求額を誤ったものが641件（過大請求 242件 総額12億7,959万円、過少請求 399件 総額▲9億9,478万円）、②10月分の精算を要するにもかかわらずその精算額を請求しなかったものが521件、であった。原因は、①11月分の請求に係る通常処理に加えて10月分の精算処理をすることで作業が複雑化した状況下で、本社が支店及び支社との間で適切な報告体制を整えなかったことで所要の報告が的確に伝達されなかったことに加え、本社で10月分の精算に係る暫定的な手作業による処理をする際に関係部署の連携ミスが重なったこと並びに②決済系システムへの取引データの入力への漏れ又は誤りがあったこと、であった。

これらの誤請求等のお客さまへの対応は、個別に事情を説明の上、支払方法について相談し、12月分の請求と合わせて精算又は当月の処理とすることで了解された。

再発防止策は、以下のとおり講じた。

各種報告を社内で適切に連携できるようにするため、支店、支社及び本社との後納請求関係の報告担当者を一元化するとともに、報告内容の正確性を期すため、各種報告様式を一元化・定型化した。

取引データの入力の漏れ及び誤りを防止するための具体的な確認手順を策定し、入力作業を担当する社員等に対し研修会等を開催して指導した。

3 心身障がい者用低料第三種郵便制度の不適正利用

第169回通常国会の2008(平成20)年5月23日の衆議院経済産業委員会で、心身障がい者用低料第三種郵便制度を不適正に利用し、ダイレクトメール（DM）を発送しているとの質疑がなされた。これを受け、郵便事業(株)は9月下旬に調

査を開始した。

この調査中の翌10月、心身障がい者用低料第三種郵便物がDM代わりに郵送されているとの報道がなされたため、同社は、11月28日、事実関係の把握に努めていること及び必要に応じて制度面・運用面での改善策を取りまとめて実施に移すこととすることとともに、心身障がい者用低料第三種郵便物の承認条件の遵守についてお願いすることを公表した。

同社がなお調査をしていた12月1日、鳩山邦夫総務大臣が、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用の実態、原因分析、再発防止策及び既に発生している事案に係る対処方針について報告するよう求めた。これに対する報告については、同社は、12月24日にした。

この段階では、報告できた心身障がい者用低料第三種郵便物の不適正利用の状況等は以下のようなものであり、再発防止策については、郵便約款（内国郵便約款）等の改正等所要の手続を経た上で承認条件並びに団体及び刊行物の適格性のチェック等に関する施策を2009年3月1日（一部は9月目途）に実施する予定であるとした。

不適正利用の状況は、承認刊行物全217件（10月1日現在）のうち年間差出し通数が100万通以上と推計された16件について直近の大量差出し（5,000通～50万通規模）があった発行分を対象に特別調査⁶⁶をしたところ、16件全てが有料発売条件（1回の発行部数に占める有料発売部数の割合が8割以上）を具備していなかった。これらのうち、11件は承認を取り消し、5件は廃刊届が提出された。

また、他支社管内の支店で1回に大量の差出しがあったもの等有料発売条件具備の調査が特に必要と考えられる5件について特別調査をしたところ、具備していることを証明できないと認められたものが1件あり、廃刊届が提出された。残り4件は調査を継続中である。

残り196件の有料発売条件具備については、特別調査を継続中である。

発行人が心身障がい者団体であること等の証明書については、全217件について調査したところ、確認できたものが156件（うち社会福祉協議会の証明書であるもの4件）及び確認できなかったものが61件、であり、公共機関発行の証明書を確認できなかった65件について証明書の再提出を要請している。

不適正利用の原因については、心身障がい者の福祉を図ることを目的と

⁶⁶ 第三種郵便物が有料発売条件を具備していることを確認するためにしている調査には定期調査と特別調査があり、定期調査は、原則として年1回、直近の定期発行分を対象に確認する。特別調査は、定期発行分について本来想定される発行部数に応じた差出し通数を上回る大量の差出しがあった場合に随時機動的に確認する。

する定期刊行物の送付という本来の制度の趣旨を逸脱したDMの送付手段としての利用をした関係者が存在したことに起因するものであるが、同社としても、承認条件並びに団体及び刊行物の適格性のチェックが厳密性に欠ける、社内ルールが的確に運用できていない等で、刊行物が有料発売条件を具備していないことを的確に把握することができなかった面もあった。

鳩山総務大臣は、2008年12月24日の同社の報告で、年間差出し通数が100万通以上の心身障がい者用低料第三種郵便物16件全てが有料発売条件を具備していなかったほか、同社が、不適正利用を未然に防止することができなかったのみならず、発生した不適正利用を迅速に発見することができなかったという実態も明らかになったとして、26日、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、心身障がい者用低料第三種郵便制度を不適正利用した事案の再発防止策として、定期調査及び特別調査による不適正利用の確認体制の整備及び徹底を図ることを目的とした体制の整備等その他制度の適正運営のための必要な措置を講じることを命じるとともに、同社が講じた対策等について2009年3月末から3か月ごとに1年間報告するよう求めた。

これに対し、同社は、2008年12月24日に報告した不適正利用の発生原因となった制度上の問題点に対する再発防止策を講じ、2009年3月1日から実施したほか、郵便約款の変更が必要な以下の事項については、6月1日から実施することとして変更の認可は3月2日に受けた。

心身障がい者用低料第三種郵便物の引受けの際、引受支店が必要があると認めるときは第三種郵便物の承認条件を具備していることを確認できる資料の提出を求め、承認条件の具備を確認できない場合は引受けを断る。

心身障がい者用低料第三種郵便物の広告掲載量制限の対象に封筒等の外装に掲載された広告を含め、刊行物に掲載されている広告の面積と外装に掲載されている広告の面積の合計が刊行物の印刷部分の面積の50%以下でなければならないこととする。また、その確認のため、刊行物の発行の都度の見本提出とは別に、差出しの都度刊行物の見本及びその外装の提出を求め、提出されない場合は引受けを断る。

同社は、これらの措置を講じたことのほか、第三種郵便物の承認条件に係る調査事務の実施体制を増強するとともに、一連の主要な取扱い内容ごとに社内各部署の検査者、検査責任者及び監督責任者を明示して責任体制を明確化したこと等を内容とする3か月ごとの報告の初回のを3月31日にした。

ところが、5月19日に同社社員2人が心身障がい者用低料第三種郵便制度の不適正利用事案に関係して不法に料金を免れさせたとして逮捕され、6月8日に大阪地方検察庁が略式起訴を行い、同日付けで罰金の略式命令が決定した。

この事態を踏まえて、鳩山総務大臣は、既に講じられた再発防止策の十分性について再検証をし、必要な追加的な再発防止策を講じる必要があると判断したとして、同日、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、3月に報告した再発防止策の定着状況及び評価並びに今回の事件を踏まえた追加対策の検討状況についても報告するよう求めた。

この報告徴求に対するものを含め、同社は、6月24日、①実施済みの再発防止策はいずれも目的どおり実施しているとの評価、②追加対策の検討状況、③責任を明らかにするため、会長北村憲雄及び社長團宏明が報酬10%を3か月、副社長が同2か月、関係執行役員2人が同1か月返上し、罰金刑を受けた社員2人を停職6か月及び1か月、その他の関係社員を訓戒の処分としたこと等を内容とする報告をした。

残る3か月ごとの報告については、同社は9月30日、12月22日及び2010年3月31日にした。最終の報告までに同社が講じた措置等の状況は、以下のようなものであった。

再発防止策は、2009年3月31日に報告したもののほか、以下のものを実施する等した。

同社に公共機関発行の証明書が提出されたことの当該公共機関への文書での通知及び必要記載事項の有無等外形上の確認の徹底

DM発送代行業者の業界団体及び心身障がい者団体に対する第三種郵便物の制度の内容の周知

リスク管理に関する社内委員会への制度の運用状況の定期的報告

心身障がい者用低料第三種郵便物の制度及び取扱いの在り方等に関する関係機関による意見交換をする場（関係機関連絡会）の設置

有料発売条件を具備していなかった定期刊行物を発行していた心身障がい者団体等に対しては本来収納すべき料金額と既に支払われた料金額との差額に相当する額を請求し、2010年1月までに総額約7.5億円の支払を受けた。また、郵便事業(株)に損害が生じたことについて法的責任があると認められる企業等に対して3月31日までに総額約23.7億円の損害賠償を請求する民事訴訟を提起した。

心身障がい者用低料第三種郵便物の承認は、以下のとおりとなった。

2008年10月 1日時点の承認件数	217件
承認取消し	20件
廃刊届提出	28件
心身障がい者用低料第三種郵便物の料金適用対象外としたもの	1件
心身障がい者団体が発行する定期刊行物ではないことが判明したもの	1件

新規承認	2件
別の調査で心身障がい者用低料第三種郵便物と確認したもの	15件
2010年 3月30日時点の承認件数	184件

以上のほか、心身障がい者用低料第三種郵便制度の不適正利用が問題となったことについては、会計検査院からも2009年10月30日に郵便事業(株)に実地検査等に基づく是正改善の処置の要求及び意見の表示があったが、同社は指摘の趣旨に沿って措置をし、それらは平成21年度決算検査報告で報告された。

4 郵便物等在中のコンテナ便の残留

[梅田駅の事案]

2008(平成20)年11月27日、9月23日に郵便事業(株)の新越谷支店(埼玉県)から新大阪支店に送られた郵便物在中のコンテナ1台がJR梅田駅構内に残っていることが判明した。郵便事業(株)は、12月2日に、このこと並びにコンテナに在中していた郵便物の概数及びこの段階で認めた原因について公表した。

この事態を踏まえて、鳩山総務大臣が12月3日に郵便事業株式会社法に基づき、また、金子一義国土交通大臣が4日に貨物利用運送事業法(平元法律82)に基づき、同社に、事案の調査状況、原因分析、再発防止策及び対処方針等について報告するよう求めた。これらに対する報告については、同社は12日にした。

コンテナに在中していた郵便物は、送達に余裕を承諾した第一種及び第二種郵便物11万5,910通で、内訳は、ねんきん特別便が4万5,000通、その他の企業等差出しのものが7万910通であった。

報告した主な原因は、以下のとおりであった。

郵便事業(株)関東支社が新越谷支店から新大阪支店までのコンテナ便の運送をA社に委託し、A社は、梅田駅から新大阪支店までのコンテナ便の運送をB社に再委託したが、B社は、配達伝票を紛失した上、A社からのファクシミリでのコンテナ便の到着確認を怠った。また、B社は、A社が越谷貨物ターミナル駅から梅田駅までのコンテナ便の運送を再委託したC社からコンテナ便が梅田駅構内に保管されている旨の連絡を受けながら確認を十分にしていなかった。

A社は、B社からのファクシミリでのコンテナ便の運送完了確認を漏らしていた。

A社及びB社とも、C社の貨物予約システムから提供されるコンテナ便の現状(ステータス)が「着駅到着」と長らく表示されたままであるのを

見逃していた。

新大阪支店は、コンテナ便の到着確認をしていなかった。

再発防止策は、当面の対策については、以下のとおりとした。

支店間で既定のコンテナ便を差し立てた旨の連絡を実施することとし、到着支店は日々の到着確認を徹底する。

運送委託事業者は差立て支店に運送完了報告をし、この報告に基づき差立て支店は到着支店への到着確認をする。

今後の対策については、以下のとおりとした。

支店で全ての運送便の運行状況等が把握できるシステムを構築する。

鉄道コンテナ運送は、現在の支社契約から本社契約に変更し、一元的に管理することを検討する。

お客さまへの対応は、ねんきん特別便については、差出人である社会保険庁の了解を受けて、謝罪文を添えて返還又は転送をしたものを除き配達を完了した。その他の郵便物についても、差出人に謝罪の上説明し、全ての差出人に了解されるよう誠意を持って取り組むこととした。

そのほか、本件を重く受け止め、責任を明確にするため、会長北村憲雄のほか、取締役2人及び関係常務執行役員1人が報酬10%を1か月返上した。

鳩山総務大臣は、12月12日の郵便事業(株)の報告を受け、また、本件コンテナ便の残留以外にも郵便物の放置等があったこと⁶⁷で、同社の業務管理体制自体に問題が存在するか、又は形骸化で同体制が有効に機能していないものと判断せざるを得ず、15日から年賀郵便の受付が開始されるため、適正な業務運行体制の確立が同社にとっての急務な課題であると判断している、として、同日、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、一連の郵便物放置・残留の再演防止策として、放置された郵便物の差出人に対する万全な善処策を講じること、複数の運送委託事業者が介在する運送委託に係る運送委託事業者間の業務運行管理体制の再検証、運送委託事業者に対する管理監督の徹底等を速やかに講じるとともに、適正な業務運行体制の確立等のための必要な対策措置を講じることを命じ、講じた対策及びその効果について2009年1月末から3か月ごとに1年間報告するよう求めた。

金子国土交通大臣も、12月26日、郵便事業(株)に、貨物利用運送事業法に基づき、事業改善命令をし、講じた具体的措置の報告を求めた。

総務大臣への3か月ごとの報告の初回のもの及び国土交通大臣への報告については、同社は、2009年1月26日に、運送委託事業者の差立て支店へのコンテ

⁶⁷ 12月15日までに、川越西支店（埼玉県）で540通の郵便物が1週間にわたり放置され、また、ねんきん特別便に関し、社会保険庁から不着申告があったもののうち20通が紛失した可能性があることが判明した。

ナ便の運送完了報告を義務化する等の運送委託事業者への対策、差立て支店は既定及び臨時コンテナ便の開設時には全てファクシミリで到着支店に連絡する等の郵便事業(株)での対策等についてのものをした。

[那覇港の事案]

コンテナ便を含む郵便物の残留の再発防止策を総務大臣等に報告した郵便事業(株)であったが、2009(平成21)年3月2日に那覇支店北大東島作業所(集配業務等を委託)及び北大東郵便局(沖縄県島尻郡)で引き受け、既定の航空便で輸送できなかったため臨時に船舶便で輸送したゆうパック50個を、船舶便が到着港である那覇港に到着した4日から6日までにお客さまから不着に関する調査依頼があって調査するまで、同港の積み降ろし場所(同港泊埠頭)にコンテナに納入されて保管されたままにした。原因は、ゆうパックを搭載したコンテナを船舶に搭載したことについての運送委託事業者D社内の情報伝達の不徹底及び臨時便開設通知の未送付であった。

この事態を踏まえて、鳩山総務大臣は、お客さまから預かった郵便物及び荷物を安全かつ確実に届けるという郵便業務及び荷物業務のサービスの基本に立ち戻り、業務運行の在り方について抜本的かつ徹底的に見直すことが必要であると判断する、として、3月16日、郵便事業(株)に、郵便事業株式会社法に基づき、2008年12月15日に発出した監督上の命令の内容の再徹底を図ること、提供するサービスの正常な業務運行確保策の実施を最優先し、その間は、同法第3条第3項に係る目的外業務の認可申請は慎重に行うこと及び本件事案に係る責任の所在を明らかにすることを命じた。

金子国土交通大臣も、3月24日、同社に、貨物利用運送事業法令の定めるところに従って事業を改善し、事業の適法な運営を図り、再び違反行為をしないよう文書で厳重に警告する行政指導をし、同法令違反に対する事業の改善の措置を4月24日までに報告するよう求めた。

これらに対し、同社は、鉄道コンテナ便に関するものを含めてであるが、複数の事業者が介在する運送委託に係る事業者間の業務運行管理体制の再検証、運送委託事業者に対する管理監督の徹底、入札参加資格の評価基準の見直し、再委託事業者の選択基準の再検証、残留点検や到着監査の徹底等の支店等での残留事故の再発防止策の実施及び徹底、一定のリスクが発生した場合の報告の仕組みの構築等の迅速かつ適切な対応策の策定等の措置を講じ、報告した。

5 航空運送制限物の運送

[玩具用花火の事案]

2009(平成21)年8月6日に大阪府内で引き受け、送り状の品名は「衣服、アクセサリー」とされているゆうパックに、実際には玩具用火火⁶⁸が在中していたが、このことを8日の郵便事業(株)の新大阪支店の保安検査では確認できず、このゆうパックをそのまま航空運送したことが同日判明した。同社は、このことを11日に国土交通省に報告した。

報告を受けて行った新大阪支店に対する監査等の結果、航空貨物に対する安全確認体制等が不十分であることが判明したとして、国土交通省航空局長及び政策統括官は、18日、同社に、保安検査体制の改善等を指示し、改善結果を9月1日までに報告するよう求めた。また、貨物利用運送事業法上の違反事実が認められたとして、金子国土交通大臣が、8月28日、同社に、同法に基づき、航空運送をする貨物の受託に関し、保安検査等の附帯業務で航空機での運送が制限されている危険物（火薬類等）かどうかについて確実に確認するとともに、このための適正な業務体制を確立するよう事業改善命令をし、この改善の具体的措置を9月10日までに報告するよう求めた。同大臣は、併せて、航空機での運送が制限されている可能性がある貨物を引き受ける際に十分な品名確認がされておらず、その結果航空運送したことに対して文書で警告する行政指導もし、この改善の具体的措置を同月28日までに報告するよう求めた。これらに対する報告については、同社は骨子としては以下のようなものを9月1日にした。

○ 8月18日の改善の指示に対するもの

各支店に航空保安対策責任者及び担当者を指定し、当該責任者等が確実な検査を実施する等の航空貨物保安体制の確立及び社内マニュアルの整備

X線検査装置モニター検査の実施に当たっては同検査で画像を識別できる技量を有する社員を専任担当者として配置する等の保安検査体制の改善

年度の訓練計画に基づく航空保安教育訓練の確実な実施

航空保安対策責任者が指定する監査者による定期的な自主監査の実施

○ 8月28日の事業改善命令に対するもの

貨物利用運送事業法の附帯業務としての航空貨物保安対策に係る改善内容は、8月18日の改善の指示に対するものに同じ。

ゆうパックの引受け時及び航空受渡し支店での区分作業時の品名、外装等の確認並びに危険物（火薬類等）についての「航空輸送禁止」帳票の貼付の徹底

⁶⁸ この事案の玩具用火火は、航空法（昭27法律231）が制限する危険物であるものの、適正に梱包、申告等がなされれば航空機で運送することが可能なものであったが、それらがなされていなかった。

[中古エンジン等の事案]

ところが、玩具用花火の事案に関する改善の措置の報告から2か月余り後の2009(平成21)年11月13日、国土交通省が航空受渡し支店である新東京支店に対して貨物利用運送事業法に基づく立入検査を行ったところ、中古エンジン⁶⁹等の航空機での運送が制限されている貨物が航空運送されていたこととともに、雑貨、小物等品名が不明な状態で航空機搭載用のロールパレットに仕分けられ、品名の確認が適切にされておらず⁷⁰、適正な業務体制が構築されていないことが判明した。このため、前原誠司国土交通大臣は、24日、郵便事業(株)に、貨物利用運送事業法に基づき、航空運送として貨物を受託する際、品名の確認をすることで航空機での運送が制限されている危険物かどうかについて適切に確認するとともに、このための適正な業務体制を確立するよう事業改善命令をし、この改善の具体的措置を12月7日までに報告するよう求めた。

これに対し、同社は、適正な業務体制が構築されていないことが判明してからの対応状況、骨子としては以下のとおりの具体的な改善措置等の報告を12月7日にした。

支店等で引き受け、又は取集してきたゆうパック等についての品名等確認の上での航空危険物等への「航空輸送禁止」の帳票の貼付

引受支店での品名等確認の徹底策

航空受渡し支店での品名等確認（航空危険物等の排除）及びX線検査専任担当者の配置

X線検査時の確認

各支店での最終品名確認の独自の取組

自主監査の確実な実施

品名記入等に関するお客さま周知等のお客さま対策の実施

6 社員の横領等

[横領等の発覚・業務改善命令]

お客さまからの照会等を端緒として、郵便局長を含む郵便局の社員による預金の払戻金、生命保険の解約還付金等の横領等及びゆうちょ銀行直営店の社員

⁶⁹ エンジンは、燃料タンクに給油したことがあるものは、航空機での運送に当たり、燃料タンクを空にして蓋をしっかりと閉めた上で、危険物ラベルを貼付し、危険物申告書を提出することが必要とされている。

⁷⁰ 品名の確認に関しては、2009年8月28日に貨物の受付窓口である郵便局が品名欄に記載がない等品名が不明な状態で貨物を引き受けていたため、郵便事業(株)が国土交通省から品名の確認を確実にするよう警告されていた。

による預金の払戻金等の横領等が発覚し、社内調査をした結果、1992(平成4)年10月から2009年6月までの間に、郵便貯金の業務及びゆうちょ銀行の業務に関しては合計9億円以上の横領等、簡易保険の業務及びかんぽ生命保険の業務に関しては合計5億円以上の横領があったことが判明した。これらの横領等は、いずれも正規の預かり証を渡さずに通帳、保険証書等を預かる方法によるものであった。ゆうちょ銀行は、銀行法(昭56法律59)等に基づき、不祥事件等届出書を、かんぽ生命保険は、保険業法(平7法律105)等に基づき、不祥事件届出書を、それぞれ三國谷勝範金融庁長官に提出してこれらの横領等について報告した。

報告を受けた三國谷金融庁長官は、銀行法及び保険業法に基づき、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険並びにゆうちょ銀行の銀行代理業者及びかんぽ生命保険の保険募集人である郵便局(株)に、これらの横領等の事実関係の詳細、発生原因等について報告を求めて検証した。その結果、これら3社に、長期間にわたり横領等が行われている事案(最長16年超(かんぽ生命保険の業務に関しては最長15年超))や郵便局長自らが横領した事案が発生しており、悪質性が高いこと等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として、2009年12月4日、銀行法に基づき、同長官がゆうちょ銀行に、関東財務局長が郵便局(株)に、保険業法に基づき、同長官がかんぽ生命保険に、同財務局長が郵便局(株)に、それぞれ、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、内部管理態勢を充実・強化すること、②①に関する業務改善計画を2010年1月6日までに金融庁(郵便局(株)は関東財務局)に提出し、直ちに実行すること及び③②の実行後、業務改善計画の実施完了までの間、2010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、との内容の業務改善命令をした。

郵便局(株)を監督する佐藤勉総務大臣も、これらの横領について、同社に、郵便局株式会社法に基づき報告を求めた。その上で精査をした結果、内部牽制体制等が不十分である等の実態が明らかになったとして、後任の原口一博総務大臣は、金融庁長官等の業務改善命令と同じ12月4日、同社に、同法に基づき、同種の犯罪の再発を徹底的に防止することを目的とし、上述した報告の求めに対して既に提出があった改善策について再検討をするとともに着実に実施することを命じ、この命令で講じた措置について2010年1月6日までに報告するとともにその後の措置状況を当分の間四半期ごとに報告するよう求めた。

【業務改善計画】

命令された業務改善計画については、3社は、主な対策としてはp632からp634にかけて示すものを内容とするものを策定し、2010(平成22)年1月6日に、

ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険は三國谷金融庁長官に、郵便局(株)は関東財務局長に、それぞれ提出した。郵便局(株)は、同日、原口総務大臣にも、同大臣から求められた報告としてこの計画を提出した。

法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・「内部統制会議」(代表執行役社長が議長)の設置 ・経営陣によるコンプライアンスの指導 ・重大事案の取締役会への迅速な報告 ・郵便局(株)との「合同コンプライアンス対策本部」(両社の会長が委員長、関係役員がメンバー)の設置
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・代表執行役を長とするプロジェクトチームの設置 ・経営陣によるコンプライアンスの指導 ・重大事案の取締役会への迅速な報告 ・郵便局(株)との「合同コンプライアンス対策本部」(両社の会長が委員長、関係役員がメンバー)の設置
	郵便局(株)	<ul style="list-style-type: none"> ・経営陣等幹部によるコンプライアンスの徹底 ・取締役会及び経営会議への迅速な報告 ・委託元会社それぞれとの「合同コンプライアンス対策本部」(両社の会長が委員長、関係役員がメンバー)の設置 ・委託元会社それぞれとの「連絡会議」(両社の会長がトップ)の設置
全社的な法令等遵守意識の醸成	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・研修による法令等遵守意識の強化 ・犯罪事例の活用等による研修の充実 ・内部通報制度の周知及び徹底
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・重点取組期間の設定による社員へのコンプライアンス意識の浸透 ・犯罪事例の活用等による研修の充実 ・内部通報制度の周知及び徹底
	郵便局(株)	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪事例の活用等による研修の充実 ・内部通報制度の周知及び徹底 ・コンプライアンスカードを活用した社員及び簡易郵便局受託者へのコンプライアンス意識の浸透
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	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・通帳等の預かり期間の上限(2週間)の設定及び管理の徹底、預かり証の交付の徹底 ・預かり証の様式の統一 ・預かり証等に関するお客さまへの周知 ・一定額以上の貯金の払戻し等をしたお客さまへの挨拶状の送付
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・保険証書等の預かり期間の上限(2週間)の設定及び管理の徹底、郵便局(株)での端末機障害時の手書きの預かり証の同社名義への統一

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 預かり証等に関するお客さまへの周知 ・ お客さまに対する取引に関するお知らせ等の拡大 ・ 保険金の口座振込等の郵便局のキャッシュレス化の推進
	郵便局(株)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通帳、保険証書等の預かり期間の上限（2週間）の設定及び管理の徹底、一時預かりの管理の預かり証から保管管理簿への移行、端末機障害時の手書きの預かり証の自社名義への統一 ・ 預かり証等に関するお客さまへの周知 ・ 一定額以上の貯金の払戻し等をしたお客さまへの挨拶状の送付 ・ 保険金の口座振込等の郵便局のキャッシュレス化の推進
郵便局及び直営店の内部牽制機能の充実及び強化	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防犯に関する点検項目の有効性の観点からの見直し ・ 郵便局(株)での組織的な局状の把握及びそれらの活用 ・ 郵便局(株)での地域・地区グループの防犯態勢の充実 ・ 社員の適正な人事管理
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局(株)での防犯に関する点検項目の有効性の観点からの見直し ・ 郵便局(株)での地域・地区グループの防犯態勢の充実 ・ 郵便局(株)での同一局での在籍期間の上限の設定
	郵便局(株)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長期間異動がない局長を中心とした長期マネジメント研修（3週間～1か月程度）の実施 ・ 防犯に関する点検項目の有効性の観点からの見直し ・ 組織的な局状の把握及びそれらの活用 ・ 地域・地区グループの防犯態勢の充実 ・ 同一局での在籍期間の上限の設定
内部監査機能の充実及び強化	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリング項目の追加による監査手法の充実 ・ 自行及び郵便局(株)でのデータ分析態勢の強化
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局社員の階層別インタビュー、複数の書類等の対査等の導入による監査手法の充実 ・ 自社及び郵便局(株)でのデータ分析態勢の強化
	郵便局(株)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリング内容の充実等による監査手法の充実 ・ オフサイトデータ分析による高リスク局の絞込み ・ 委託元会社監査部門との連携の強化
適切な人事管理の実施	ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自行の渉外担当社員の店外活動の把握を強化した適正な営業の推進 ・ 郵便局(株)での局外活動の事務フローの明確化のためのマニュアルの改正及び研修
	かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便局(株)での局外活動の事務フローの明確化のためのマニュアルの改正及び研修

	郵便局(株)	・ 局外活動の事務フローの明確化のためのマニュアルの改正及び研修
不祥事件の発覚後の対応の迅速化及び適正化	ゆうちょ銀行	・ お客さま対応部署の一元化
	かんぽ生命保険	・ お客さま契約の原状回復事務の処理期間の短縮
	郵便局(株)	・ 原状回復事務担当部署の一元化による委託元会社に対する原状回復の依頼の迅速化
郵便局(株)に対する指導及び管理の充実	ゆうちょ銀行	・ 郵便局(株)との「連絡会議」(両社の会長がトップ)の設置 ・ 監査での郵便局(株)との連携
	かんぽ生命保険	・ 郵便局(株)との「連絡会議」(両社の会長がトップ)の設置 ・ 監査での郵便局(株)との連携

これらの業務改善計画に基づく取組により、業務改善命令等に基づく業務改善に関する四半期ごとの報告の義務は、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険については2015年12月、郵便局(株)を承継した日本郵便については関東財務局長に対するものは同月、総務大臣に対するものは2016年12月に解除されている。

7 ゆうパックの大規模な配達遅延

【宅配便事業の統合直後の大規模な配達遅延】

郵便事業(株)は、2010(平成22)年7月1日にゆうパックとJPエクスプレス(株)から承継したペリカン便事業を統合し、新たなゆうパックとしてスタートすることとした。このスタートに向け、郵便事業(株)は、①本社での宅配便事業統合本部による準備作業全体の進捗管理、②従来のペリカン便事業の拠点であったターミナル支店にターミナル支店開設準備室を置いての準備作業、③ゆうパックの拠点である統括支店(従来からの郵便及びゆうパック等の拠点)及びターミナル支店の要員配置についての、統合後の平常期の業務量を推計し、夏期繁忙時に増加する業務量を考慮しての計画の策定及び計画に必要な要員の統合実施までの確保、④当面連携して併用することとした郵便事業(株)及びJPエクスプレスの情報システムについての最終移行判定をしての統合に関し問題が発生しないことの確認、⑤様々な研修、等の準備をした。

しかしながら、①一部の統括支店及びターミナル支店の当初の要員配置計画は甘さがあるものであったこと、②ターミナル支店は、統合前日の6月30日までJPエクスプレスのターミナルとして使用されていたため、統合後の作業方法、レイアウト等に従った実地の訓練はできていなかったこと等、これらの準

備は、本社でのものを始め、全体として不十分であったと言わざるを得ないものであった。にもかかわらず、準備状況の確認は、判断基準が外形的な項目にとどまって具体的でなく、準備実態等が正確に把握できておらず、支店及び支社からは準備が不十分であるとの悪い情報が上がっていなかった。

7月1日となり、統合後の新たなゆうパックがスタートしたが、この初日の深夜から翌2日早朝にかけて、ターミナル支店を中心に最大10支店程度で、操作訓練の不足等に起因する理解の不徹底、操作ミス等による区分機の処理効率の低下等でゆうパックの処理が遅れた。このため、輸送用パレットが多数滞留して処理スペースを圧迫し、これが更に運送便の遅延、臨時便の増設等を招いて悪循環に陥り、影響が全国に波及した。こうした中、作業指示も適切になされなかった。

郵便事業(株)は、臨時便の増設のほか、本社、支社等からの応援要員の派遣、一部の業務の他支店等への移管、正しい手順等の徹底等の区分機作業の改善等の対策⁷¹を講じ、3日には処理が遅れているのは4ターミナル支店に縮小した。同社は、一部のゆうパックの配達に半日から2日程度遅れている旨の初回の公表を翌4日にした。また、6日に原口総務大臣に遅延の状況の報告をした。翌7日には業務運行がほぼ正常化し、15日、同社は、業務運行が正常に復したものと判断して、その旨を、原口総務大臣及び自見庄三郎郵政改革担当大臣並びに国土交通省政策統括官等に報告するとともに、公表した。この15日間で、引き受けたゆうパックの5%に当たる約34万4,000個の配達が遅れた。

【遅延についての総務大臣の報告徴求・命令】

2010(平成22)年7月6日に遅延の状況の報告を受けた原口総務大臣は、同日、郵便事業(株)に、郵便事業株式会社法に基づき、今回の配達遅延に至った経緯、同社の対応等について同月31日までに報告するよう求めた。報告については、同社は30日にした。

報告した今回の配達遅延に至った経緯及び生じた問題に対する対応状況は、上述したとおりであった。

公表のタイミングの決定経緯については、7月1日から、一部での運送便の遅延の状況は把握していたが、当初は重大なトラブルではなく終息に向かうものと判断した。翌2日も運送便の遅延並びに一部の統括支店及びターミナル支店での荷物を搭載した輸送用パレットの滞留の報告はあったが、3日及び4日は土曜日及び日曜日でゆうパックの企業関係の引受け及び配達が減少するため、両

⁷¹ 臨時便は、7月1日から14日までの間に、統括支店・ターミナル支店間のもの(地域間便)は約2,700便、統括支店又はターミナル支店の受持ち地域内の支店宛てのもの(地域内便)は約1万1,000便を増設し、応援要員は、1日当たり最大で934人、1日から18日までで延べ約9,000人を派遣した。

日に対策を講じれば遅延は解消するものと判断した。しかしながら、4日になっても4ターミナル支店の業務運行状況が安定せず、週明け以降も遅延が継続する懸念があったため、同日、社長鍋倉眞一が記者会見して報道発表した、ということであった。

今回の配達遅延は、ゆうパックについてのものであり、郵便業務には特段の遅延は生じなかった。

今後の対応については、以下のことをすることとした。

年末繁忙に向けた、物数の想定とそれに基づく適正な要員配置、施設の増強、運送便の見直し、区分機の処理能力の向上等の再発防止策の検討及び実施

現場の実態の把握、それを踏まえた施策等の策定等の管理体制の強化

お客さま、報道機関等に対する適時・適切な情報開示のための仕組みの構築

そのほか、社長鍋倉が報酬10%を3か月、副社長が同2か月、関係執行役員4人が同1か月返上し、日本郵政社長齋藤次郎も同3か月返上することとした。

この報告を受けた原口総務大臣は、郵便事業(株)に更なる調査を要請し、その結果、①同社本社での縦割り組織による報告及び検討の不徹底さや連携意識の希薄さ、支社の支店に対する管理体制の不十分さや本社の支店に対する指示方法の問題等が明らかになった、また、②荷物業務の適正な運行の確保は、同社に対する国民からの信用に大きく影響を与えるものであり、業務運行体制の在り方や業務運行に対する適時・適切な情報開示の在り方についても見直す必要があると考える、として、8月10日、同社に、郵便事業株式会社に基づき、7月30日等の同社の報告の年末繁忙期に係る再発防止策を着実に実施するとともに業務運行管理体制の見直しをすることを命じ、その実施状況及び効果等について、11月19日、2011年1月末及び3月末に報告するよう求めた。

11月19日の報告については、同社は以下のような年末繁忙期に係る再発防止策等の実施状況等についてのものをした。

○ 年末繁忙期体制

本社の「年末年始業務推進本部」の例年より約1か月前倒しの設置

関係役員による「オペレーション統括本部会議」を週1回開催し、進捗管理及び情報共有

支社での「支店サポート室」の設置

○ 年末繁忙期の対策

オペレーション体制の整備（要員配置計画の前倒しの策定、必要要員の早期確保、統括支店及びターミナル支店の業務管理体制の見直し、作

業方法及び運送ダイヤの見直し、施設の増強等)

準備状況の把握(支店及び支社からの意見及び要望の把握体制の見直し、特に注意が必要な統括支店及びターミナル支店への臨店等)

○ 年末繁忙期中の実態把握並びに危機管理体制及び情報提供体制

支店からの報告に加え、統括支店及びターミナル支店については支社の支店サポート室が中心となって実態を把握

問題が発生した場合は年末年始業務推進本部が危機管理体制に移行するか等を判定

情報提供体制に関する社内ルールの作成

○ 本社及び支社並びに管理者の機能強化

企業風土の改善(風通しのよい職場作り等)

管理者機能強化のための研修の拡充

本社、支社及び現場間の人事交流

2011年1月末の報告については、同月28日に年末繁忙期は特段の混乱なく業務運行を確保したことのもの、3月末の報告については、同月31日に企業風土の改善、現場管理機能の強化並びに本社組織の見直し及び支社機能の強化についてのものをした。

【損益の悪化についての総務大臣の報告徴求】

ゆうパックの大規模な配達遅延についての総務大臣からの報告徴求及び命令を含めた経緯はここまでで述べたとおりであるが、この間の2010(平成22)年11月12日、郵便事業(株)は、営業損益が▲928億円という2010年度の中間決算を公表した。同社の同年度の事業計画は、JPエクスプレスとの宅配便事業の統合をするため前年度より営業損益が373億円悪化するというものであったが、中間決算は、その事業計画ベースで更に285億円の下方修正となるものであった。

片山総務大臣は、このような事態は事業計画の信用性だけでなく今後の事業の適正な運営への影響が懸念されるところであるとして、15日、同社に、郵便事業株式会社法に基づき、2010年度の事業計画と中間決算の乖離に係る要因分析等について2011年1月28日までに報告するよう求めた。

報告については、同社は、1月28日、事業計画と中間決算の乖離▲285億円のうち宅配便事業の統合に関連して生じた営業損益の悪化額は244億円であり、そのうち統合直後のゆうパックの配達遅延に伴う混乱に起因する額は162億円であること等のものをした。

なお、同社の2010年度決算では、営業損益は▲1,034億円、同損益の同年度の事業計画との乖離は▲871億円となった。

8 お客さま情報の紛失

民営・分社化後、郵便局、ゆうちょ銀行直営店等で、お客さま情報が含まれる電子記録媒体、書類等を紛失していることが続いて判明した。また、業務委託先でのATMのジャーナル（取引内容の記録）の紛失もあった。このため、日本郵政グループ各社が書類等の保管及び保存の状況等について調査をしたところ、多数のお客さま情報の紛失事案が判明した。

これらのお客さま情報の紛失については、ほとんどは外部への情報漏洩の可能性は低いと考えられ、不正利用等も確認されないものであったが、社員が社内資料を投棄してお客さま情報が流出したり、業務委託先の社員所有のパソコンがウイルスに感染し、ファイル交換ソフトWinnyを介してネットワーク上にお客さま情報が流出した事案もあった。

[2010年7月21日公表分]

郵便局等でお客さまの個人情報を記載した書類を紛失していることが続いて判明したため、郵便局(株)、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険が全国の郵便局等の店舗（郵便局（簡易郵便局を含む。）2万4,248局、ゆうちょ銀行直営店233店、かんぽ生命保険支店80店）について2008(平成20)年4月以降のものを対象として取扱い量が多い書類等の保管及び保存の状況を調査した。その結果、郵便局98局及びゆうちょ銀行直営店7店で、11万6,631件のお客さまの住所、氏名、電話番号、口座の記号番号、保険証券記号番号、取引金額等が記録されている、郵便局等で作成した書類、ATM及び端末機のジャーナル（DVD、CD-R又は紙）等を紛失していることが判明し、2010年7月21日に公表した。

[2010年9月16日公表分]

大阪貯金事務センターで約8,100人のお客さまの住所、氏名、生年月日、口座の記号番号、取引金額等が記録されている国債等証券購入申込書を紛失していることが2010(平成22)年4月15日に判明したため、ゆうちょ銀行が全国の貯金事務センター11か所及び沖縄エリア本部を対象として書類の保管及び保存の状況を調査したところ、大阪貯金事務センターでの国債等証券購入申込書の紛失以外に、貯金事務センター10か所及び沖縄エリア本部で国債等証券購入申込書及び定額郵便貯金預入申込書3,442件を紛失していることが判明し、9月16日に公表した。

[2011年5月2日公表分]

大井緑ヶ丘郵便局（埼玉県ふじみ野市）で約9万6,400人（ゆうちょ銀行業務関係約9万3,000人、かんぽ生命保険業務関係約3,400人）のお客さまの住所、氏名、生年月日、口座の記号番号、保険証券記号番号、取引金額等が記録されて

いる端末機のジャーナル（DVD）を紛失していることが2010（平成22）年11月9日に判明したため、郵便局（株）が全国の郵便局（簡易郵便局を含む。）2万4,273局について2006年10月から2008年3月までのものを対象として電子記録媒体の保存の状況を調査した。その結果、大井緑ヶ丘郵便局でのジャーナルの紛失以外に、22局で延べ約31万8,000人（うちかんぽ生命保険業務関係延べ5人）の個人のお客さまの住所、氏名、電話番号、口座の記号番号、保険証券記号番号、取引金額等及び598社の法人のお客さまの払込み情報59万7,295件が記録されているATM及び端末機のジャーナル（DVD、CD-R、フロッピーディスク又は紙）を紛失していることが判明し、郵便局（株）、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険が2011年5月2日に公表した。

[2012年9月26日公表分]

松本郵便局（長野県）でお客さま情報が含まれる内容証明郵便物の謄本を紛失していることが2012（平成24）年5月に判明したため、郵便事業（株）及び郵便局（株）が内容証明郵便物の引受けをする全ての郵便事業（株）支店及び郵便局（1,086支店、6,145局）を対象として謄本の保存の状況を調査した。その結果、12支店及び10局で2,824通の謄本を紛失していることが判明し、9月26日、同日に総務省情報流通行政局郵政行政部長から、再発防止を図るため、あらゆる側面から要因分析をし、早急に抜本的な対策を講じるよう文書で指導されたこととともに公表した。

第8章 東日本大震災

1 被害状況

2011（平成23）年3月11日午後2時46分、三陸沖を震源とするモーメントマグニチュード9.0の地震（平成23年（2011年）東北地方太平洋沖地震（東日本大震災⁷²））が発生した。宮城県栗原市の一部地域で震度7、石巻市（宮城県）、白河市（福島県）、日立市（茨城県）等で震度6強を観測したほか、震度5弱を観測した地域が新潟県、長野県及び静岡県にまで及ぶ等北海道から九州地方にかけて広い範囲で有感となり、地震の揺れによる被害だけでなく、大津波が発生したことで、沿岸部の多数の地区が壊滅状態となり、人的被害だけを見ても死者1万9,747人（災害関連死を含む。）、行方不明2,556人及び負傷者6,242人（2021

⁷² 4月1日の持回り閣議で、東北地方太平洋沖地震による災害及びこれに伴う原子力発電所事故による災害については、今後、「東日本大震災」と呼称することとされた。