

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。

(令和3)年3月1日現在)、その他住家、交通、ライフライン等に極めて甚大・深刻な被害をもたらした。また、東京電力(株) (当時。現東京電力ホールディングス(株)) 福島第一原子力発電所事故が発生し、放射性物質の

【被災した志津川郵便局 (宮城県南三陸町)】 飛散等の問題も生じた。



日本郵政グループでは、人的被害は、社員の死者48人、行方不明13人等であり、店舗等については、郵便事業(株)の6支店及び集配センター21か所並びに郵便局(株)の郵便局106局及び簡易郵便局32局が全壊、半壊、浸水等の被害に遭い、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の施設等でも一部損壊等の被害があった。これらのため、2010年度決算では、保有資産の滅失等による特別損失⁷³としてグループ連結で56億円を計上した。

2 応急対策の実施

建物の損壊又は流失、機械の破損等の被害が大きく、また、停電で多くのATMが停止する等の状況下であったが、被災地域の各郵便局等は、それぞれ業務の維持継続及び復旧に全力を尽くした。しかしながら、発災直後の週明けの2011(平成23)年3月14日は、岩手県、宮城県及び福島県の郵便局1,103局及び簡易郵便局319局のうち、約半数に上る郵便局583局及び簡易郵便局100局が窓口業務を休止した。また、建物の損壊等でかんぽの宿10か所が営業を休止した。さらに、福島第一原子力発電所事故の影響で、福島県内の少なくとも郵便事業(株)の1支店及び集配センター10か所並びに郵便局(株)の郵便局27局が郵便物等の集配業務や窓口業務を休止した。その後、順次、仮設店舗の設置や本設建物での復旧に取り組んだが、郵便局30局及び簡易郵便局10局がなお窓口業務を休止している(2021(令和3)年6月23日現在)。

発災直後の3月13日から4月にかけては、一部の郵便局(簡易郵便局を除く。)及びゆうちょ銀行直営店で土曜日、日曜日及び祝日にも臨時に窓口営業をし、3月13日(日)は16局・店、19日(土)から21日(月・祝)までの3連休は20局・店、26日(土)及び27日(日)は16局・店、4月2日(土)及び3日(日)は10局・店、9日(土)及び10日(日)、16日(土)及び17日(日)並びに23日(土)及び24日(日)は1局で、貯金の非常取扱い等をした。

また、車両型郵便局(最大15両)での臨時サービス(土曜日等を含む。)や避難所等での出張サービスもした。

集配業務については、近隣の一般の建物を借りて郵便物等の区分をしたり、

⁷³ 震災の影響による収益の減等の機会損失は含まない。

全国各地からバイク等の車両を調達したりし、発災直後に業務を休止していた郵便事業(株)の支店等でも早いところは発災翌々日の3月13日から速達の配達を再開する等、早期に業務を再開した。また、自宅の損壊、流失等のため避難したお客さま宛ての郵便物及び荷物は、地方公共団体及び普段の配達で築いた地域のネットワークと連携することで避難先を把握し、発災直後から避難所への配達を始めるとともに、避難所から郵便物を回収するため、臨時ポストを置いた。

いわき、郡山等かんぼの宿6か所では、地方公共団体等からの要請で被災者を受け入れ（ピーク時合計551人）、食事の提供等をした。また、自主避難者には、災害時特別プランをかんぼの宿14か所で展開し、1,110人（2011（平成23）年3月11日～9月17日の延べ人数）が利用した。

【瓦礫が残る地域で配達をする社員】



3 復旧・復興の支援

東日本大震災に当たっては、一定規模以上の災害の場合はしている非常取扱い及び業務の遂行等のための応急対策のほか、同大震災の被害が甚大かつ広域に及ぶものであること、被災者救助の緊急性等に鑑み、日本郵政グループとして特別な措置を講じた。

郵便事業(株)は、後納料金の請求書の送付先が被災地⁷⁴であるお客さまで、申出があった場合は、2011（平成23）年2月及び3月の利用分について後納料金の支払期限日を延長し⁷⁵、請求書記載の支払期限日までに支払をしない場合でも延滞利息の支払は要しないこととした。

また、2011年用寄附金付お年玉付郵便葉書等に付加された寄附金の一部を東日本大震災の被災者の救助に役立ててもらふこととし、それら救助に限定して寄附金配分団体を再公募した。その上で、5月26日に認可を受けて1億83万9,000円を7団体に配分した。

寄附金については、更に、東日本大震災の被災者の救助又は被災地域で災害の予防を行う事業に必要な費用に充てることを寄附目的とした次ページに示す寄附金付葉書及び寄附金付切手を発行し、12月1日に認可を受けてこれらに付加した「東日本大震災寄附金」8億9,296万9,000円を83地方公共団体に配分した。

⁷⁴ 2011年3月12日に発生した長野県・新潟県境付近を震源とする最大震度6強の地震の被災地を含む。

⁷⁵ 送付先が被害が激甚であった地域又は福島第一原子力発電所事故の被害地域である場合は特に申出によらず支払期限日を延長した。

○ 寄附金付葉書

種類：2011(平成23)年夏のおたより郵便葉書(かもめ〜る)のうち、

①無地(50円(付加される寄附金額5円))及び②インクジェット(50円(付加される寄附金額5円))

発行日：2011年6月1日(販売期間は8月26日まで)

当初発行枚数：①は1,500万枚、②は1,300万枚

○ 寄附金付切手

種類：80円切手5種類(5種連刷)(付加される寄附金額各20円)

デザイン：ハートの花、赤い花、花と小鳥、白い花及び青い小鳥

発行日：2011年6月21日(販売期間は当初8月26日まで、その後9月30日まで延長)

発行枚数：7,000万枚

郵便局(株)は、東日本大震災の被災企業の復興を支援するため、東北地方6県及び茨城県の被災企業の19商品を掲載した「応援しよう東日本!東日本復興支援カタログ」を発行し、2011年5月9日から6月30日まで全国の郵便局(一部の簡易郵便局を除く。)で申込みを受け付け、商品約20万個を販売した。

また、東日本大震災からの復興を支援する企画として、販売額の3%を日本赤十字社に寄附する寄附金付「お中元カタログ」を発行し、6月1日から8月19日まで全国の郵便局(一部の簡易郵便局を除く。)で申込みを受け付け、10月25日、1億1,285万9,559円を寄附した。

さらに、地域経済復興に資する観点から、東北地方6県、茨城県、千葉県及び長野県に所在する企業の26商品を掲載した「おいしく食べて応援しよう東日本!東日本名産品カタログ」を発行し、9月15日から10月31日まで全国の郵便局(一部の簡易郵便局を除く。)で申込みを受け付けた。

ゆうちょ銀行は、全国の小学生を対象とする「私のアイデア貯金箱コンクール」の応募作品1点につき10円を(公財)日本ユニセフ協会に寄附し、東日本大震災の被災地の子どもたちの教育支援に役立ててもらうことで、コンクールに参加した子どもたちに、被災地の子どもたちについて考え、社会貢献活動に参加する機会を提供することとし、2011年8月22日から9月30日までを応募期間として第36回の同コンクールを実施した。

このコンクールには、1万1,719の小学校から81万1,077点の応募があり、811万770円を日本ユニセフ協会に寄附した。

翌2012年にも、支援に役立ててもらう対象を、東日本大震災の被災地の子どもたちのほか、従来から対象としていた開発途上国の子どもたちとしたが、同様に第37回「ゆうちょアイデア貯金箱コンクール」(前回までから改称)を実

施し、総額811万3,860円を日本ユニセフ協会等に寄附した。

事業活動としての復興等の支援のほか、日本郵政、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険は、2011年3月31日、それぞれ1億円を拠出し、合計3億円の義援金を中央共同募金会に寄贈した。

また、これら3社並びに郵便事業(株)及び郵便局(株)の日本郵政グループ5社の社員有志の「日本郵政募金会」が、5社の支援の下、3月22日から5月31日まで、全国の郵便局等に黄色いポスト型等の募金箱を置いて東日本大震災の被災者を支援するための募金をし、総額3億840万1,754円を青森県、岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県及び千葉県の128市町村に寄託した。

第9章 経営成績

民営・分社化後2012(平成24)年9月30日までの郵便局数並びにグループ連結及び主要各社の損益その他の経営成績は、以下のようなものであった。

年 度		2007	2008	2009	2010	2011	2012	
グループ 連結	損益 (億円)	収 益	102,127	200,869	188,021	174,832	166,668	79,135
		費 用	96,625	191,519	177,797	165,365	155,473	73,729
		契約者配当準備金繰入額	1,069	2,759	2,943	3,119	2,719	1,546
		法人税等	1,658	2,362	2,894	2,157	3,784	1,490
		非支配株主帰属当期純利益	2	0	▲116	1	1	0
		親会社株主帰属当期純利益	2,772	4,227	4,502	4,189	4,689	2,368
	資産 (億円)	3,275,882	3,058,944	2,985,713	2,929,330	2,921,265	2,904,341	
純資産合計 (億円)	83,114	87,461	96,259	99,999	109,353	111,886		
日本 郵政	損益 (億円)	収 益	1,372	3,111	3,215	3,096	2,917	1,925
		費 用	1,001	2,042	1,773	1,700	1,589	762
		法人税等	▲54	▲20	▲11	▲139	▲186	▲72
		当期純利益	425	1,090	1,453	1,536	1,514	1,236
	資産 (億円)	97,055	95,252	96,255	96,489	97,471	97,225	
純資産合計 (億円)	80,465	81,471	82,653	83,828	84,965	85,812		
郵便 事業 (株)	郵便物・荷物数 (万通・個)		1,390,438	2,392,994	2,338,742	2,278,050	2,236,335	967,683
	損益 (億円)	収 益	10,685	18,893	18,366	18,091	17,872	7,990
		費 用	9,559	18,326	18,599	18,975	17,999	8,201