

みなさまにより信頼されるグループとなるために

INDEX

1 日本郵政グループの コーポレート・ガバナンス態勢 78

1.コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方	78
1.執行と監督の分離	78
2.経営会議と専門委員会の設置	78
3.グループ経営管理	78
4.内部統制	78
5.内部監査	78
2.郵便局のコーポレート・ガバナンス態勢	80
1.リスク管理態勢	80
2.コンプライアンス態勢	80
3.内部監査態勢	80
3.郵便事業のコーポレート・ガバナンス態勢	82
1.経営会議及び専門委員会の設置	82
2.内部統制	82
4.ゆうちょ銀行のコーポレート・ガバナンス態勢	83
1.取締役会及び3委員会	83
2.執行役、経営会議及び専門委員会	83
5.かんぽ生命のコーポレート・ガバナンス態勢	84
1.組織・態勢の概要	84
2.経営会議及び専門委員会	85

2 日本郵政グループの コンプライアンス態勢 86

1.日本郵政グループのコンプライアンス態勢	86
2.日本郵政のコンプライアンス態勢	86
1.コンプライアンス態勢	86
2.コンプライアンスの推進	86
3.日本郵政グループ及び日本郵政株式会社 コンプライアンス態勢概要図	87
4.日本郵政グループ・ プライバシーポリシー	88
5.日本郵政グループにおける お客さまの個人データの共同利用について	89
3.郵便局のコンプライアンス態勢	90
1.コンプライアンスに対する基本方針	90
2.コンプライアンスの態勢	90
3.コンプライアンスの推進	91
4.郵便局の販売・サービス方針	91
5.郵便局の個人情報保護の取組	92
6.郵便事業のコンプライアンス態勢	94
1.コンプライアンスとは	94
2.コンプライアンスの推進体制の整備	94
3.コンプライアンスに関する方針等の策定	94
4.コンプライアンスの推進	95
7.郵便事業の個人情報保護の取組	95
8.ゆうちょ銀行のコンプライアンス態勢	96
1.基本的な考え方	96
2.コンプライアンス態勢	96
3.コンプライアンス推進の取組	97

9.ゆうちょ銀行の個人情報保護の取組	98
10.かんぽ生命のコンプライアンス態勢	99
1.コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底	99
2.コンプライアンスに関する方針等	99
3.コンプライアンス推進体制	99
4.コンプライアンス教育の実施等	100
11.かんぽ生命の個人情報保護の取組	101

3 日本郵政グループのリスク管理102

1.グループリスク管理	102
1.グループリスク管理態勢	102
2.グループリスクの区分と定義	103
3.グループ管理の取組	103
2.日本郵政のリスク管理	104
1.リスク管理態勢	104
2.リスク管理の取組	104
3.郵便局のリスク管理	105
4.郵便事業のリスク管理	106
5.ゆうちょ銀行のリスク管理	107
6.かんぽ生命のリスク管理	108
7.災害等の危機管理について	109
8.日本郵政グループ 情報セキュリティ宣言	109

4 日本郵政グループのCSR 110

1.グループのCSR活動	110
1.CSR7つの課題	110
2.重点課題[1]人に優しい事業環境の整備	110
3.重点課題[2]社会・地域社会への貢献の推進	111
4.重点課題[3]環境保全活動の推進	111
5.「チーム・マイナス6%」 「グローバル・コンパクト」への参加	113
6.取組体制	113
2.郵便局のCSR活動	114
1.人に優しい事業環境の整備	114
2.社会・地域社会への貢献の推進	114
3.環境保全活動の推進	115
3.郵便事業のCSR活動	116
1.人に優しい事業環境の整備	116
2.社会・地域社会への貢献の推進	117
3.環境保全活動の推進	117
4.ゆうちょ銀行のCSR活動	119
1.人に優しい事業環境の整備	119
2.社会・地域社会への貢献の推進	120
3.環境保全活動の推進	120
5.かんぽ生命のCSR活動	121
1.健康づくりへの貢献	121
2.人と環境に優しい事業運営	122

1. 日本郵政グループのコーポレート・ガバナンス態勢

1 コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

日本郵政グループは、グループ各社が社内でコーポレート・ガバナンス態勢を構築するとともに、日本郵政株式会社（日本郵政）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コーポレート・ガバナンスの実現を図っています。

1. 執行と監督の分離

日本郵政は、グループ全体のコーポレート・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、社外取締役を含む取締役会がその状況を適切に監督し

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、報酬委員会を設置し、監督機能の透明性を高めます。

2. 経営会議と専門委員会の設置

日本郵政は、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・報告することにより、代表執行役社長の意思決定を補佐することとしています。また、コンプライアンス委員会、CSR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付議・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。

3. グループ経営管理

日本郵政は、事業子会社（注）とグループ経営管理契約を締結するとともに、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

ついては日本郵政の個別の承認又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。

注：事業子会社は、郵便局株式会社、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険をいいます。

4. 内部統制

日本郵政は、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、内部監査、リスク管理、コンプライアンス、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、グループ各社間のリスク伝播を遮断するとともに、必要に応じて改善のための指導を行っています。

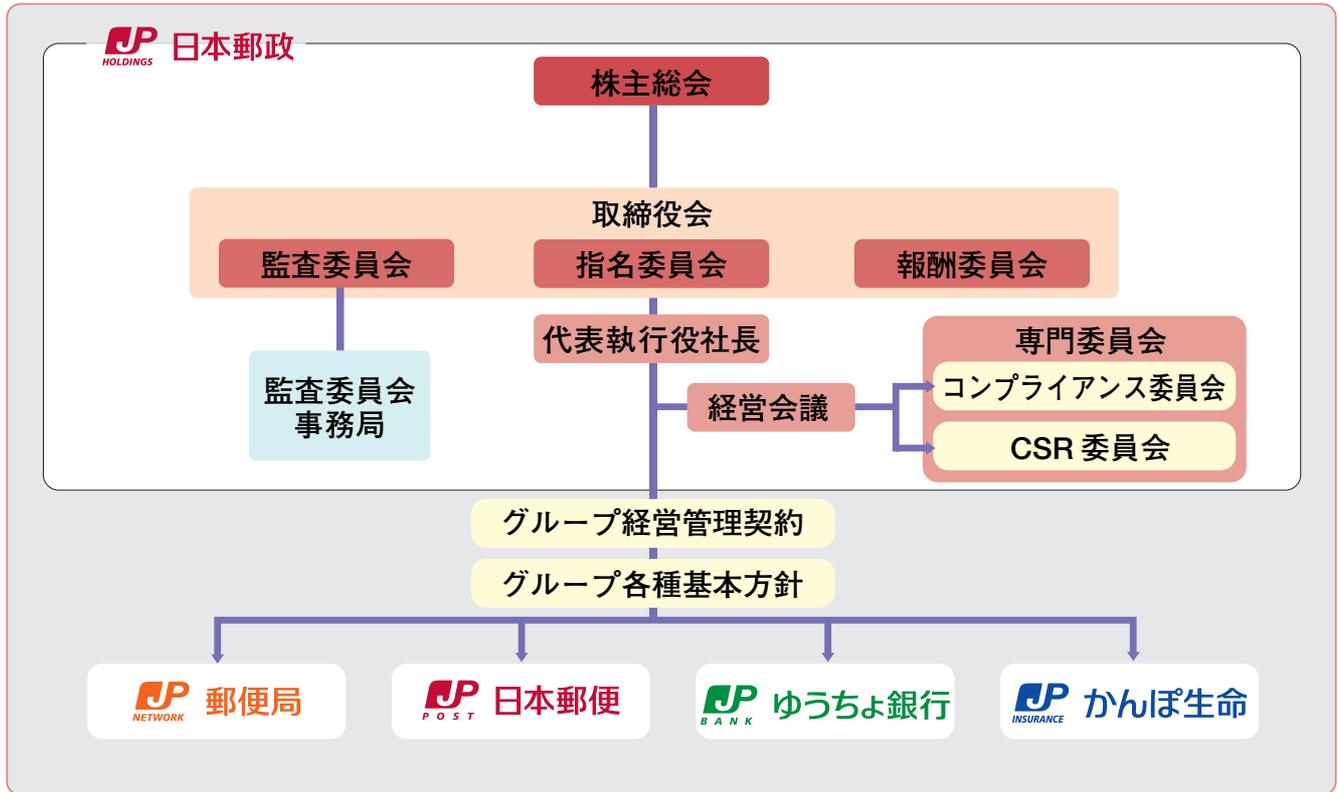
5. 内部監査

日本郵政は、被監査部門から独立した監査部門を設置しています。

監査部門は、グループ各社の監査部門に対し、監査規程、

監査計画、監査報告書等の提出を求め、その適切性を評価し、必要な指導を行うことにより、グループ全体として、実効性ある内部監査態勢が確保されるよう支援しています。

■ 日本郵政グループのコーポレート・ガバナンス体制図



日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

2 郵便局のコーポレート・ガバナンス態勢

郵便局株式会社のすべての株式は、日本郵政株式会社が保有しており、会社形態は監査役設置会社としています。株主総会、取締役、監査役、会計監査人を置くほか、取締役会、監査役会を設けています。取締役会は、その半数を社外取締役とし、監査役会は、専任の補助者からなる事務局を置き、取締役からの独立性を確保しています。また、業務執行機能と意思決定機能・監督機能の分化を図るため、執行役員制度を設けています。

代表取締役の下に執行役員を構成員とする経営会議を設置し、重要な業務執行に係る事項を協議のうえ取締役会に付議するとともに、取締役会決議事項以外については、経営会議において迅速かつ機動的に協議・報告を行っています。また、特に重要な事項については、経営会議の諮問機関として、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会及びCS委員会の専門委員会を設置し、重要な情報や認識を共有しています。

内部統制については、次の態勢を整備しています。

1. リスク管理態勢

本社にリスク管理委員会、総括的なリスク管理部署としてリスク管理統括部を設置し、リスクの状況の把握、分析・管理を行っています。

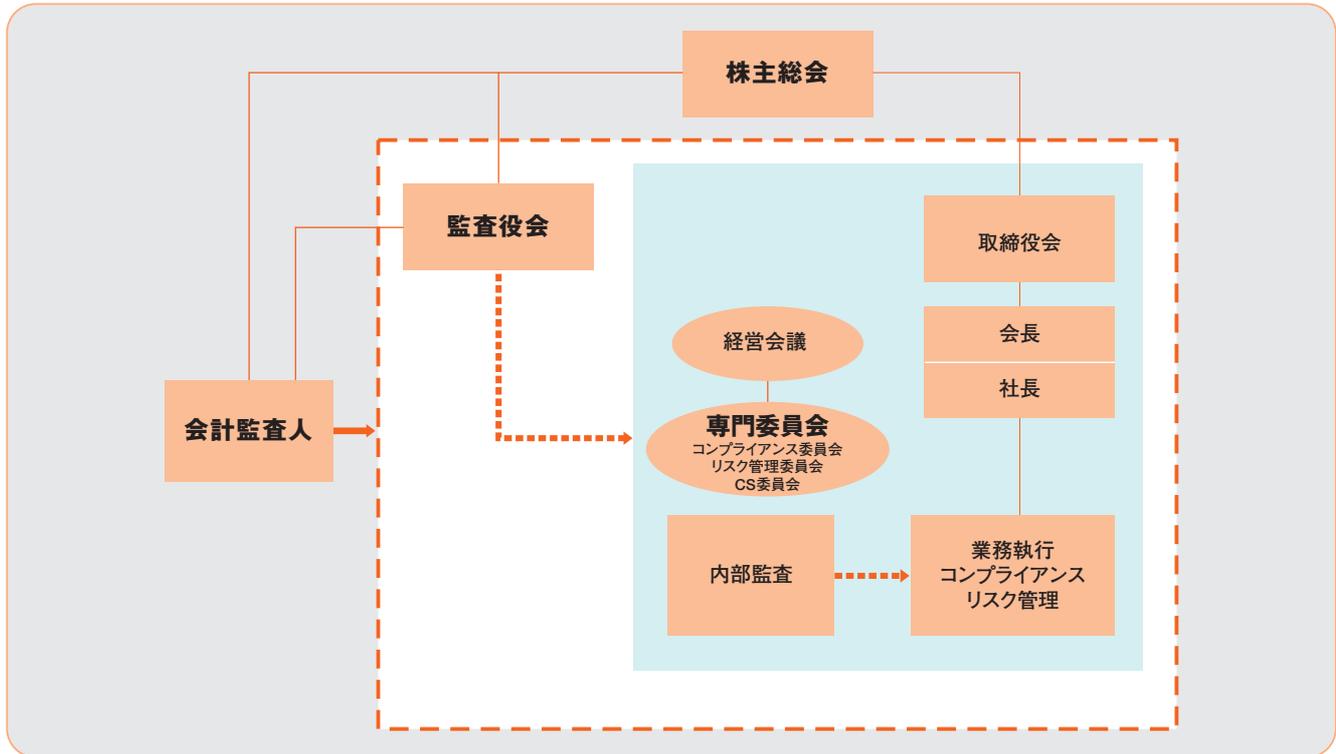
2. コンプライアンス態勢

本社にコンプライアンス委員会を設置、会社全体のコンプライアンス推進の統括部署として、コンプライアンス統括部が置かれています。各支社単体に本社直轄のコンプライアンス室を設けて、コンプライアンス・オフィサーを配置するほか、本社、支社の各部署及び郵便局にコンプライアンス責任者を配置しています。

3. 内部監査態勢

監査役・会計監査人とは別に、被監査部門から独立した組織として、本社に監査部を、全国50か所に監査室を設置し、内部管理態勢等について適切性、有効性の観点から検証・評価を行っています。

■ 郵便局株式会社のコーポレート・ガバナンス体制図



日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

3 郵便事業のコーポレート・ガバナンス態勢

郵便事業株式会社のすべての株式は日本郵政株式会社が保有しており、会社形態は監査役会設置会社としています。株主総会、取締役、監査役、会計監査人を置くほか、取締役会、監査役会を設置しています。

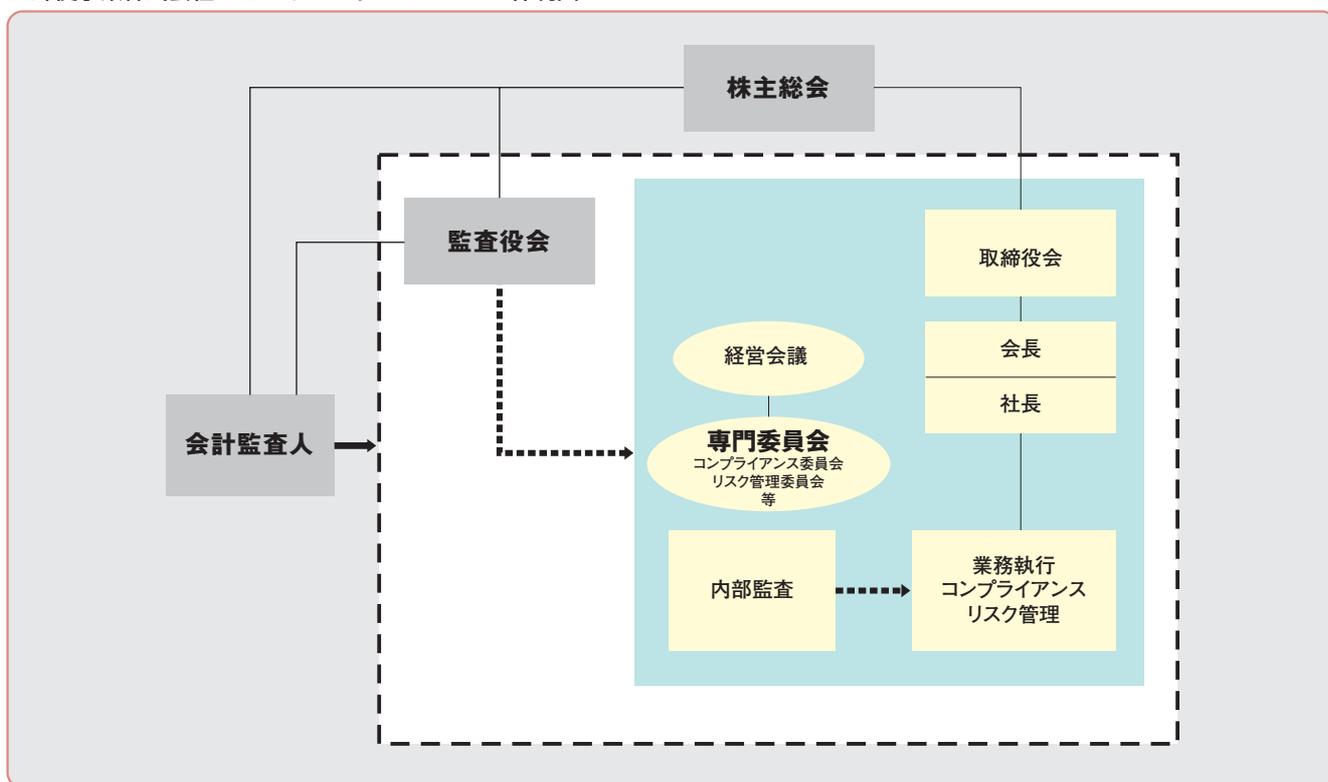
監査役会は、業務の執行状況に関し監査を行っており、そのための専任組織・スタッフを置き、取締役からの独立性を確保しています。

1. 経営会議及び専門委員会の設置

代表取締役の下に執行役員を構成員とする「経営会議」を設置し、取締役会決議事項や経営上の重要事項に関する審議等を行っています。また、経営会議の下にリスク管理

委員会、コンプライアンス委員会等の「専門委員会」を設置し、重要事項について課題ごとに専門的な審議を行っています。

■ 郵便事業株式会社のコーポレート・ガバナンス体制図



2. 内部統制

当社は、内部監査、リスク管理、コンプライアンスなどの内部統制について、日本郵政株式会社から示された基本方針に基づき態勢を整備しています。

- ・被監査部門から独立した組織として監査部門を設置し、地方には13か所に監査室を配置しています。
- ・本社にリスク管理委員会、全体のリスクを統括して管理する担当部署を置き、支社には臨店点検の担当者を配置しています。

- ・本社にコンプライアンス委員会、全体のコンプライアンスを統括する部署を置き、支社には受持区域内のコンプライアンスを統括する部署を置いています。また、本社及び支社のコンプライアンス担当部署にコンプライアンス担当の管理者であるコンプライアンス・オフィサーを配置するほか、本社及び支社の各部署及び支店にコンプライアンス責任者を配置しています。

4 ゆうちょ銀行のコーポレート・ガバナンス態勢

株式会社ゆうちょ銀行では、意思決定を迅速に行い、かつ、経営の透明性向上を図るため、委員会設置会社の制度を採用しています。指名委員会、監査委員会及び報酬委員

会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる態勢としています。

1. 取締役会及び3委員会

取締役会の下には、過半数を社外取締役で構成すると定められた法定の3委員会（指名委員会、監査委員会、報酬

委員会）を設置し、取締役会とともに経営の監督機能を担っています。

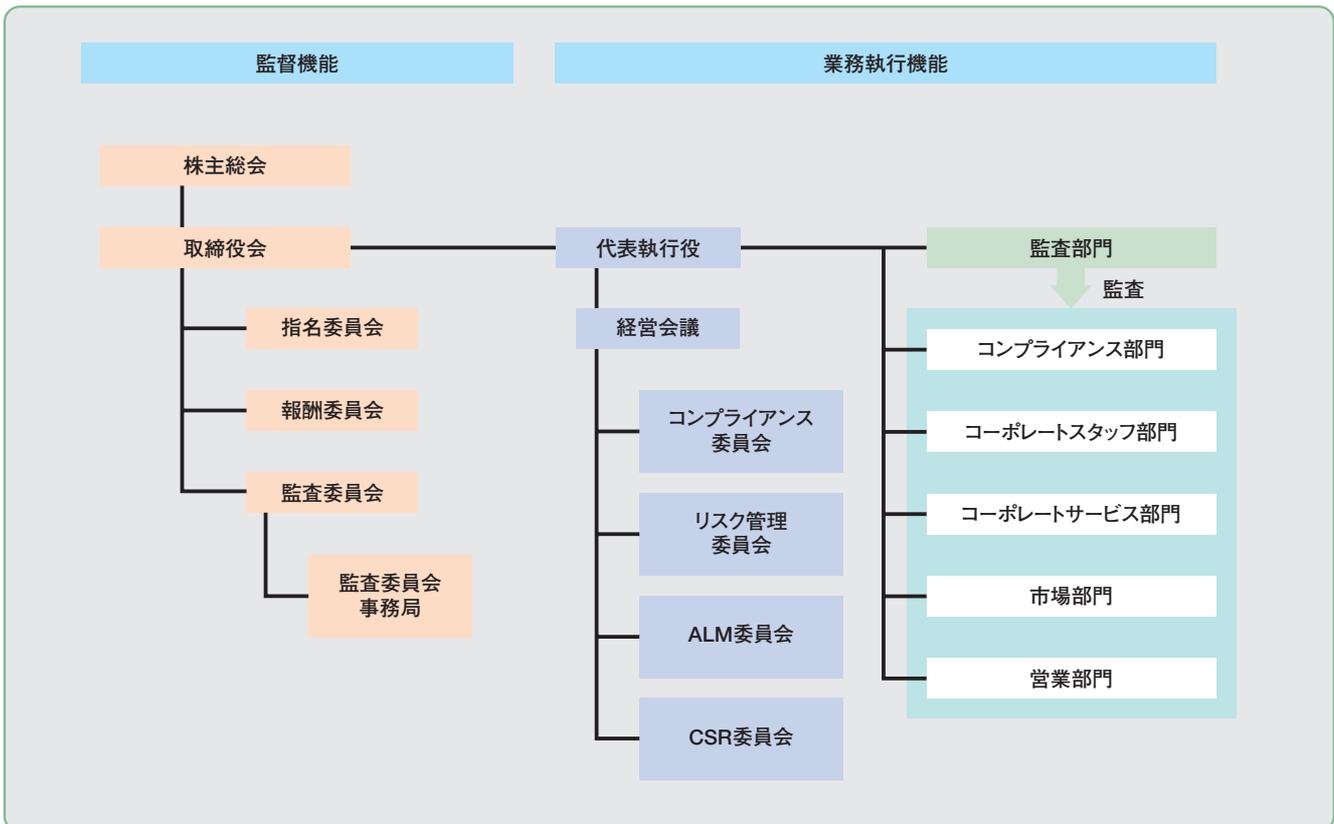
2. 執行役、経営会議及び専門委員会

執行役は、取締役会により選任され、経営の業務執行機能を担っています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行っています。業務の執行に関する重要な事項については、代表執行役の諮問機関である経

営会議において、協議を行っています。また、専門的な議論が必要な事項については、経営会議の諮問機関であるコンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会、CSR委員会の専門委員会にて協議を行っています。

■ 株式会社ゆうちょ銀行のコーポレート・ガバナンス体制図



5 かんぽ生命のコーポレート・ガバナンス態勢

株式会社かんぽ生命保険は、企業価値の向上を図り、お客さまから最も信頼される保険会社となるためには、内部管理態勢の整備・強化が極めて重要であると認識していま

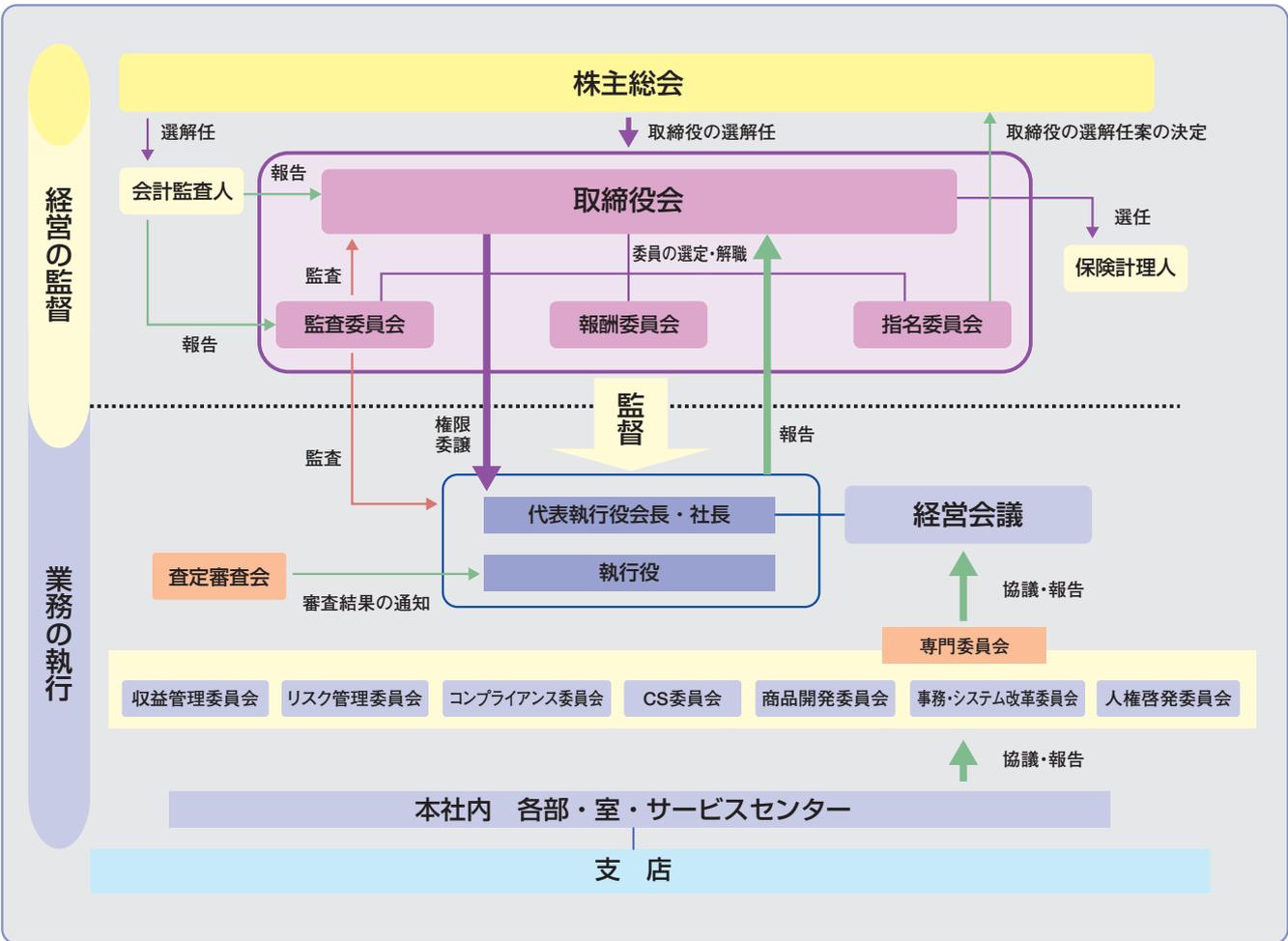
す。自己責任の原則に基づく業務執行態勢を確立し、引き続き当社の組織・態勢の強化に取り組んでいきます。

1. 組織・態勢の概要

当社は委員会設置会社であり、経営を監督する取締役会と業務を執行する執行役とでその役割を分離し、会社経営に関する責任を明確にしています。また、指名委員会、監

査委員会、報酬委員会の3つの委員会を設置し、取締役会の経営監督機能の公正性を確保しています。

■ 株式会社かんぽ生命保険のコーポレート・ガバナンス体制図



2. 経営会議及び専門委員会

業務執行面においては、経営上の重要事項や各部門における業務の基本方針等を協議する場としてすべての執行役で構成する経営会議を設置しています。さらに、これら経営会議における協議事項について専門的かつ円滑な協議を促進するために、以下の7つの専門委員会を設置し、定期的を開催しています。

(1) 収益管理委員会

当社の資産と負債の総合的な管理を行うための態勢整備について検討するほか、年度の運用方針・販売方針等を協議します。

(2) リスク管理委員会

保険引受リスク、資産運用リスク、オペレーショナルリスク等の管理に関する基本方針について協議を行うほか、定期的にリスク管理状況の報告が行われます。

(3) コンプライアンス委員会

法令等遵守、保険募集管理に関する基本方針等の協議を行うほか、コンプライアンスの遵守状況の報告が行われます。

(4) CS委員会

苦情対応に関する基本方針の協議を行うほか、お客さま満足度の向上策の検討等を行います。

(5) 商品開発委員会

商品の新設や改廃について関係する部門との連携を図り、その進捗管理を行うとともに、保険引受リスク、資産運用リスク、事務リスク、システムリスクの検証状況等の協議を行うほか、新設や改廃された商品の状況について事後確認を行います。

(6) 事務・システム改革委員会

システム対応を含めた事務フローの効率化に関する検討を行うほか、システム開発の基本方針等について協議を行います。

(7) 人権啓発委員会

セクシュアル・ハラスメント防止態勢の整備等、人権啓発に向けた諸施策の検討と人権保護に関する方針等について協議を行います。

2. 日本郵政グループのコンプライアンス態勢

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であることを認識し、コンプライアンスを徹底します。日本郵政株式会社の指導・支援のもとグループ各社は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 日本郵政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。各社のコンプライアンス部門は、毎年、コンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス推進に係る具体的な取組を行っています。

また、コンプライアンスに係る方針、体制、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

の下にコンプライアンス委員会を設置しています。

グループ全体については、日本郵政株式会社のコンプライアンス部門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、必要に応じて改善のための指導・支援を行うことにより、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。

2 日本郵政のコンプライアンス態勢

日本郵政株式会社は、企画・経営管理を中心とした金融持株会社であるとともに、病院・宿泊事業を直接運営する

等の特性があることから、それらを考慮した推進体制を築き、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

1. コンプライアンス態勢

(1) コンプライアンス・ラインの整備

コンプライアンスの推進を図るため、コンプライアンスの企画・推進を行うコンプライアンス統括部を設置し、コンプライアンス統括部にその具体的な推進を担う「統括コンプライアンス・オフィサー」を、また病院管理部及び宿泊事業部に「コンプライアンス・オフィサー」を配置しています。

更に、本社内各部署、病院、宿泊施設等にコンプライアンス責任者を配置し、コンプライアンス・ラインの整備を図っています。

(2) 内部通報制度の浸透

社員等を対象として、内部通報窓口をコンプライアンス統括部に、グループ共通の内部通報社外窓口を弁護士事務所それぞれに設け、コンプライアンス違反の発生及びその拡大の未然防止又は早期解決を図る機能として態勢整備を図っています。

(3) お客さまの声

グループ各社の業務運営状況等に関するお客さまの声を業務改善に活かすとともに、コンプライアンス事案の発生等を把握するため、コンプライアンス統括部に顧客対応担当を設置しています。

2. コンプライアンスの推進

(1) コンプライアンス・プログラムの策定

毎年度、コンプライアンス推進の具体的な推進計画である「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・評価しています。

(2) コンプライアンス・マニュアルの作成、配布

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、コンプライアンス態勢や項目等を解説した「コンプライアンス・マニュアル」、全社員を対象にマニュアルの収録

内容を平易に解説した「コンプライアンス・ハンドブック」を配布、研修に活用する等してコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

(3) コンプライアンスの推進

コンプライアンス項目について、各々責任を持ってその推進を行う責任部署を定め、コンプライアンス・ラインとの連携によって実際のコンプライアンスの推進を図っています。

4. 日本郵政グループ・プライバシーポリシー

日本郵政グループ（以下「当グループ」といいます。）は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針（以下「プライバシーポリシー」といい、以下で定めるプライバシーポリシーを「本プライバシーポリシー」といいます。）を定め、これを実行いたします。

（1）法令等の遵守

当グループは、個人情報を取り扱う際に、個人情報保護に関係する諸法令、国が定める指針および本プライバシーポリシーで定めた事項（以下、「法令等」といいます。）を遵守いたします。

（2）個人情報の利用目的

当グループは、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取扱います。

なお、当グループ各社の個人情報の利用目的は、各社のWebサイト等に掲示する各社プライバシーポリシーにて公表いたします。

（3）個人情報の取得

当グループは、適法かつ適正な手段により個人情報を取得いたします。

（4）個人情報の安全管理措置

当グループは、取扱う個人情報の漏えい、滅失またはき損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、従業員や委託先について適切に監督いたします。

（5）個人情報の第三者への提供

当グループは、法令等で定める場合を除き、あらかじめ

ご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはいたしません。

また当グループは、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令で定める必要事項をあらかじめご通知、または公表させていただいたうえで実施いたします。

（6）開示請求等の手続

当グループは、法令等で定める保有個人データに関する利用目的の通知、開示、訂正または利用停止等のご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

なお、当グループ各社の手続については、各社のWebサイト等に掲示いたします。

（7）お問い合わせ窓口

当グループは、前項のお客さまの保有個人データに関するご請求ならびにその他の個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望およびお問い合わせなどについて下記窓口にて承ります。

（8）継続的改善

当グループは、情報技術の発展や社会的要請の変化などを踏まえて、個人情報保護のための管理体制および取組について継続的に見直し、その改善に努めます。

■ 個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望およびお問い合わせの窓口

社名	連絡先（電話番号）
日本郵政株式会社	03-3504-4193 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前10時から午後5時まで）
郵便局株式会社	0120-232886 音声ガイダンスで承ります。「*」と「4」を押してください。 （受付時間：平日は午前8時から午後10時まで、土曜、日曜、祝日は午前9時から午後10時まで）
郵便事業株式会社	0120-929607 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前9時30分から午後5時30分まで）
株式会社ゆうちょ銀行	0120-108420 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前8時30分から午後6時まで、ただし、12月31日～1月3日は除く）
株式会社かんぽ生命保険	0120-552950 （受付時間：平日は午前9時から午後9時まで、土曜、日曜、祝日は午前9時から午後5時まで、ただし、1月1日～3日は除く）

■ 開示請求に関するお問い合わせの窓口

社名	連絡先（電話番号）
日本郵政株式会社	03-3504-4193 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前10時から午後5時まで）
郵便局株式会社	03-3504-4360 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前10時から午後5時まで）
郵便事業株式会社	0120-929607 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前9時30分から午後5時30分まで）
株式会社ゆうちょ銀行	03-3504-4507 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前10時から午後5時まで）
株式会社かんぽ生命保険	03-3504-4584 （受付時間：土曜、日曜、祝日を除く午前10時から午後5時まで）

5. 日本郵政グループにおけるお客さまの個人データの共同利用について

日本郵政グループは、平成19年10月の民営化により発足した、日本郵政株式会社を持株会社として郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行および株式会社かんぽ生命保険ならびにその他の子会社および関連会社（以上を併せて、以下「グループ各社」といいます。）により構成される企業グループです。

グループ各社がそれぞれの専門性を生かして質の高いサービスをご提供させていただくことにより、お客さまに、より一層ご満足を頂けますよう、努力してまいりたいと考えております。

そのため、日本郵政グループでは、グループ各社が直接または委託により行っている業務の遂行にあたって、下記の範囲内で必要な場合に限り、お客さまの個人データを共同利用させていただきたいと存じます。

なお、共同利用させていただくにあたっては、厳格な情報管理につとめてまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

（1）共同利用する個人データの項目

お名前、生年月日、ご住所、電話番号等のご連絡先、ご家族、ご職業および個々のお取引に関する情報。ただし、郵便物およびその配達に関する情報ならびにセンシティブ情報を除く。

（2）共同利用者の範囲

日本郵政グループ各社。ただし、法令等に基づく日本郵政株式会社の連結決算及び持分法適用の対象会社で、【別表】に掲示する会社に限ります。

（3）利用目的

- ① 各種サービスに関するご案内、研究および開発のため
- ② 各種サービスのご提供に際しての判断のため
- ③ 各種リスクの把握および管理など、グループとしての経営管理業務の適切な遂行のため

（4）個人データの管理について、責任を有する者の名称

日本郵政株式会社

（5）その他

- ① 簡易保険の旧契約個人情報を利用して保険募集を行う際には、事前にお客さまのご意向を確認させていただきます。
- ② 貯金のお取引に関する情報（非公開金融情報）を保険の勧誘に利用する場合、生命保険契約（簡易保険を含む）のお取引に関する情報（非公開保険情報）を貯金の勧誘に利用する場合などは、お客さまから事前に同意を取らせていただきます。

■ 共同利用に関するお問い合わせ先

電話番号：03-3539-1125

（受付時間：土曜、日曜、祝日、日本郵政株式会社の指定した休日を除く午前9時から午後5時まで）

■【別表】グループ会社

日本郵政株式会社、郵便局株式会社、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険

3 郵便局のコンプライアンス態勢

1. コンプライアンスに対する基本方針

郵便局株式会社は、郵便局ネットワークを全国津々浦々に展開するお客さまの生活に根差した企業であり、お客さまからの信頼の確保が必要不可欠です。したがって、当社

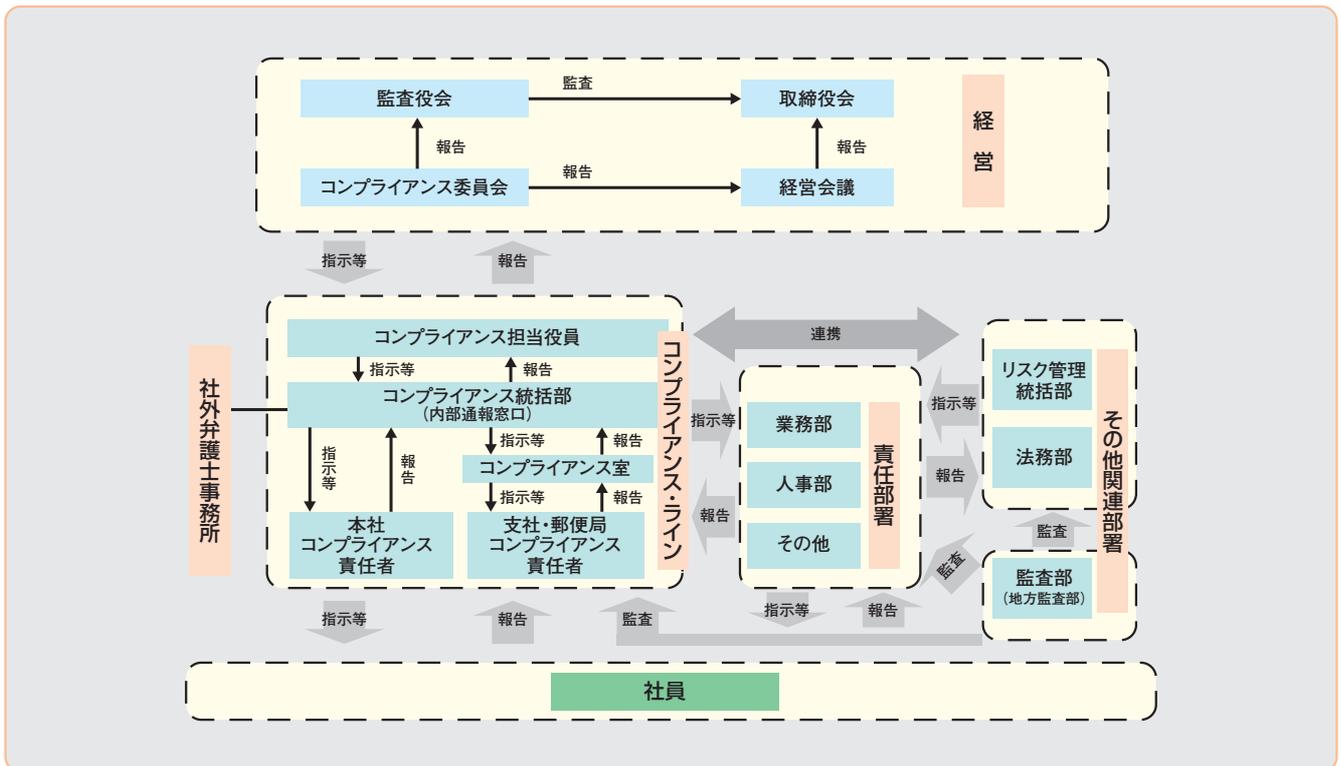
ではコンプライアンスを経営上の最重要課題として位置づけ、役員及び社員が全社を挙げて取り組み、企業としての社会的責任を果たすことを目指しています。

2. コンプライアンスの態勢

当社では、各郵便局や事務指導部署及び営業推進部署などの各担当部署に配置されたコンプライアンス責任者が各所属におけるコンプライアンスを徹底し、コンプライアンス統括部がその活動を統括することにより、会社全体のコンプライアンス推進を一元的に管理する態勢としています。なお、業務に直接関わりがあり、特に重要な項目を「コ

ンプライアンス項目」とし、推進を担当する責任部署を定め、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は、リスク管理統括部、法務部、監査部などコンプライアンスの推進に深い関わりをもつ部署と緊密に連携をとっています。

■ 郵便局株式会社のコンプライアンス体制図



3. コンプライアンスの推進

毎年度、具体的な推進計画であるコンプライアンス・プログラムを策定し、その実施状況を定期的に確認・評価するとともに、モニタリングや監査によりコンプライアンスの定着状況を把握しています。また、コンプライアンスを実践するための具体的な手引書としてコンプライアンス・マニュアルを各部署に備え付け、社員として最低限身につけておくべき事項をまとめたコンプライアンス・ハンドブックを全社員に配付し活用しています。

コンプライアンスの推進においては、社員一人ひとりのコンプライアンス意識を高めることが重要であり、そのために各種研修の充実を図っています。具体的にはコンプライアンス責任者を対象としたe-ラーニング研修の実施や階層別研修、職務別研修へのコンプライアンス研修の組み込み、ハンドブックなどの教材を利用した郵便局単位での勉強会の開催など幅広く取り組んでいます。

4 郵便局の販売・サービス方針

- (1) お客様の知識、経験、財産の状況及び利用目的に照らし、適切と考えられる商品・サービスをお勧めいたします。
- (2) お客様ご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただけるよう説明に努めます。
- (3) 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くような説明は行いません。
- (4) 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客様のご迷惑とならないよう努めます。
- (5) 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客様に関する情報は、厳正に管理します。
- (6) 適切な商品・サービスの提供が行えるよう、関係法令等の知識の習得及びマナー向上のために社員研修の充実に努めます。

5 郵便局の個人情報保護の取組

郵便局株式会社は、「個人情報保護に関する基本方針」(プライバシーポリシー)を定め、この基本方針に基づき、個人情報を厳正に管理しています。

なお、当社のWebサイトで、この基本方針を公表しています。

プライバシーポリシー

当社は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で、個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針を定め、これを実行いたします。

1.法令等の遵守

当社は、個人情報を取り扱う際に、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)をはじめ、個人情報保護に関する関係諸法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。

2.個人情報の利用目的

当社は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲において取り扱います。

なお、特定の個人情報の利用目的が法令等に基づき制限されている場合には、当該利用目的以外での取り扱いはいたしません。当社における個人情報の利用目的については、当社のWebサイトをご覧ください。最寄りの郵便局にお尋ねください。

【個人情報のお取り扱いについて (抜粋)】

当社では、個人情報を以下の利用目的の範囲内で利用いたします。

- ・郵便局株式会社の受託業務に関するもの
委託元会社から委託された業務の適切な遂行や提携会社などの商品、サービスの各種ご提案のため
- ・郵便局株式会社の独自業務に関するもの
当社が取り扱う商品、サービスの販売などに係るお客さまとの契約や法律などに基づく権利の行使や義務の履行のため
各種取引の解約や取引解約後の事後管理のため
市場調査、ならびにデータ分析やアンケートの実施などのため
ダイレクトメールの発送など、商品やサービスに関する各種ご提案のため
その他、お客さまとの取引を適切かつ円滑に履行するため

なお、当社は、株式会社ゆうちょ銀行から銀行代理業務および金融商品仲介業務を、株式会社かんぽ生命保険および取扱損害保険会社から保険販売代理業務を、郵便事業株式会社から郵便窓口業務などを受託していますが、お客さまのご同意がない限り、お客さまから取得した個人情報

(非公開情報)は、受託業務相互間ならびに受託業務と独自業務相互間において使用いたしません。

また、当社が知り得たお客さまに関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報などの特別な非公開情報は、適切な業務運営その他必要と認められる目的以外には利用もしくは第三者提供いたしません。

3.個人情報の取得

当社は、前項で特定した利用目的の達成のために必要な範囲において、適正かつ適法な手段により個人情報を取得いたします。

4.個人情報の安全管理措置

当社は、取り扱う個人情報を正確かつ最新の状態で保管・管理するよう努めるとともに、個人情報の漏えい、滅失またはき損を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、社員や委託先について適切に監督いたします。

5.個人情報の第三者への提供

当社は、法令等に基づく場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人情報を第三者に対して提供いたしません。

また当社は、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令で定める必要事項をあらかじめご通知、または公表させていただいた上で実施いたします。

6.開示請求等の手続き

当社は、保有する個人情報の利用目的の通知、内容の開示、保有個人情報が事実と反する場合などにおける訂正、追加もしくは削除、利用の停止、消去もしくは第三者提供の停止などのご請求について、適切かつ迅速な対応を行なうよう努めます。

7.お問い合わせへの対応

当社は、前項の開示請求等ならびに個人情報の取り扱いに関するご意見・ご要望などについて、下記窓口にて承ります。

8.継続的改善

当社は、情報技術の発展や社会的要請の変化などを踏まえて、個人情報保護のための管理体制および取り組みについて、継続的に見直し、その改善に努めます。

9.お問い合わせ窓口

保有個人データの開示請求等については、当社のWebサイトをご覧ください。本社または支社の個人情報担当にお問い合わせください。

■ 郵便局株式会社の個人情報の取り扱いに関するご意見・ご要望について
最寄りの郵便局または下記窓口にお申し出ください。

■ 郵便局株式会社 お客様相談窓口

お客様サービス相談センター：電話番号：（フリーコール）^{ふみにはハロー} **0120-23-28-86**

※音声ガイダンスで承ります。* 4をダイヤルしてください。

（受付時間：平日8：00～22：00、土・日・休日9：00～22：00）

6 郵便事業のコンプライアンス態勢

1. コンプライアンスとは

郵便事業株式会社のコンプライアンスとは、すべての役員及び社員が法令、諸規則、社内諸規程、社会規範及び企

業倫理を遵守することをいいます。

2. コンプライアンスの推進体制の整備

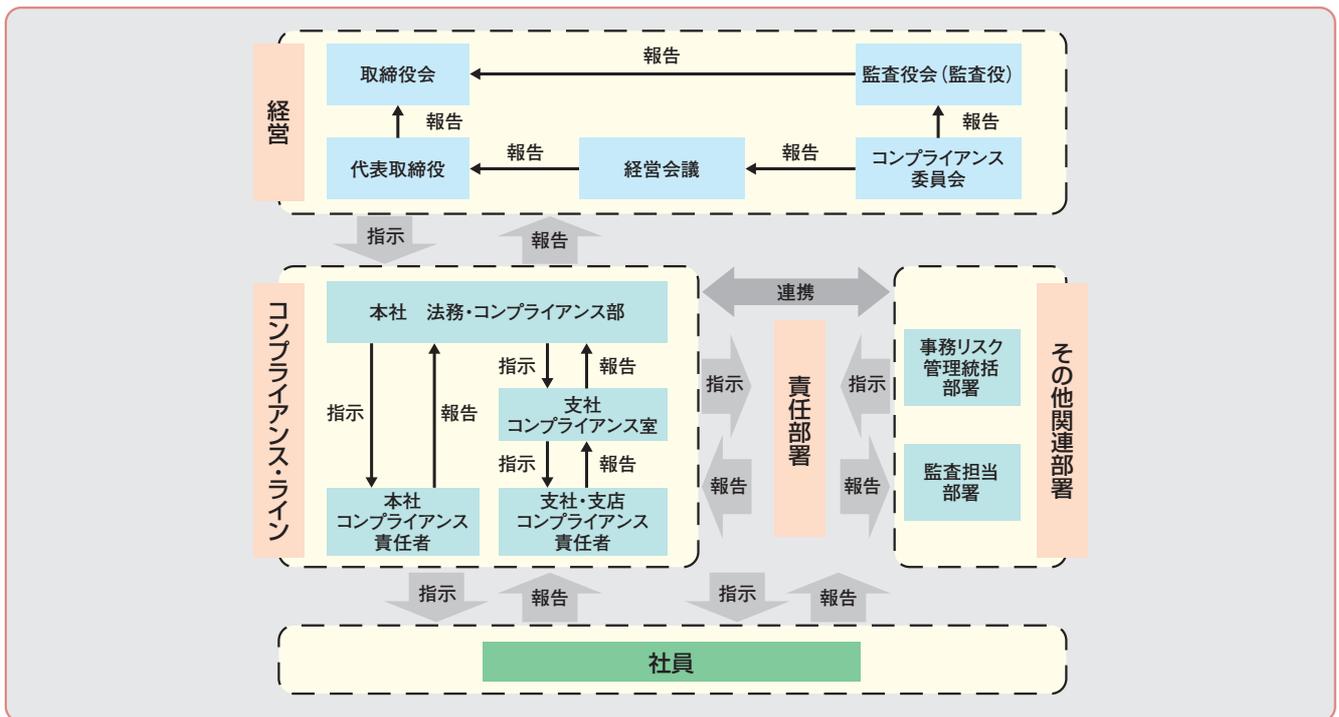
コンプライアンスは、「経営」の意思の下、本社法務・コンプライアンス部などの「コンプライアンス・ライン」を中心として、社内の各部署、そして、社員一人ひとりによって推進される態勢となっています。

当社のコンプライアンスは、業務に直接かかわるものだけでも極めて広い範囲を対象としています。この広範なコンプライアンスに会社として適切に対応できるよう、コンプライアンスに関する責任者や担当者を置いています。これらをつないだ「コンプライアンス・ライン」には、本社

法務・コンプライアンス部、支社コンプライアンス室、コンプライアンス・オフィサー、コンプライアンス責任者が属し、高い独立性が保障されています。

また、業務に直接かかわりがあり特に重要な項目を「コンプライアンス項目」として、重点的に研修、周知、対応などを行っています。この「コンプライアンス項目」には、各々責任を持って推進すべき責任部署が定められており、責任部署は、「コンプライアンス・ライン」との連携によって実際にコンプライアンス項目を推進しています。

■ 郵便事業株式会社のコンプライアンス体制図



3. コンプライアンスに関する方針等の策定

(1) コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスの実現のための具体的な実践計画として、「コンプライアンス・プログラム」を制定しています。「コンプライアンス・プログラム」には、全社的にコンプラ

イアンス態勢をより良くするための毎年度の取組、すでに進行中の取組についての進捗・達成状況の管理、フォローアップ施策などが盛り込まれています。

(2) コンプライアンス・マニュアル

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「コンプライアンス・マニュアル」を作成しています。「コンプライアンス・マニュアル」は、当社におけるコンプライアンスに関する内容全般を収録しており、各部署、支店に備えています。

(3) コンプライアンス・ハンドブック

「コンプライアンス・マニュアル」から役員及び社員が最低限知っておくべき事項を抽出した「コンプライアンス・ハンドブック」を作成しています。「コンプライアンス・ハンドブック」は、特に支店で働く社員が手元に置いて随時参照することができるように編集され、全役員、社員に配付しています。

4. コンプライアンスの推進

(1) コンプライアンス研修

コンプライアンスの推進や、社員として最低限知っておくべき事項について研修を実施しています。

研修の具体的な内容は、毎年度、「コンプライアンス・プログラム」で決定していますが、階層や職務ごとに求められるコンプライアンスに関する知識が異なるため、職場単

位、階層別、職務別の社員研修を実施しています。

(2) コンプライアンスの点検等

コンプライアンスの態勢をさらに向上させるための取組を企画するため、コンプライアンスの状況の検証や評価を行っています。

7 郵便事業の個人情報保護の取組

郵便事業株式会社は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針として「プライバシーポリシー」を定め、これを実行いたします。

なお、ゆうびんホームページで、この基本方針を公表しています。

(ゆうびんホームページ)

<http://www.post.japanpost.jp/privacy.html>

プライバシーポリシー

(1) 法令等の遵守

当社は、個人情報を取扱う際に、個人情報保護に関する諸法令、国が定める指針および本プライバシーポリシーで定めた事項を遵守いたします。

(2) 個人情報の利用目的

当社は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取扱います。

(3) 個人情報の取得

当社は、前項で特定した利用目的の達成に必要な範囲内で、適正かつ適法な手段により個人情報を取得いたします。

(4) 個人情報の安全管理措置

当社は、取り扱う個人情報の紛失、改ざんおよび漏えい等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、従業者や委託先について適切に監督いたします。

(5) 個人情報の第三者への提供

当社は、法令等で定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはありません。

また当社は、お客さまの個人情報を共同利用させていた

だく場合には、法令で定める必要事項をあらかじめご通知、又は公表させていただいたうえで実施いたします。

(6) 開示請求等の手続

当社は、法令等で定める保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正または利用停止のご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

(7) お問い合わせ窓口

当社は、前項のお客さまの保有個人データに関する開示等のご請求ならびに個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望およびお問い合わせについて、次の窓口にて承ります。

<お客様サービス相談センター>

電話番号 0120-92-96-07

(平日 9:30~17:30)

(8) 継続的改善

当社は、情報技術の発展や社会的要請の変化を踏まえて、個人情報保護のための管理体制および取組について継続的に見直し、その改善に努めます。

8 ゆうちょ銀行のコンプライアンス態勢

1. 基本的な考え方

ゆうちょ銀行では、「全ての役職員が法令・諸規則のみならず、社内諸規定、社会規範、企業倫理までを遵守すること」をコンプライアンスと考えています。そして、お客さ

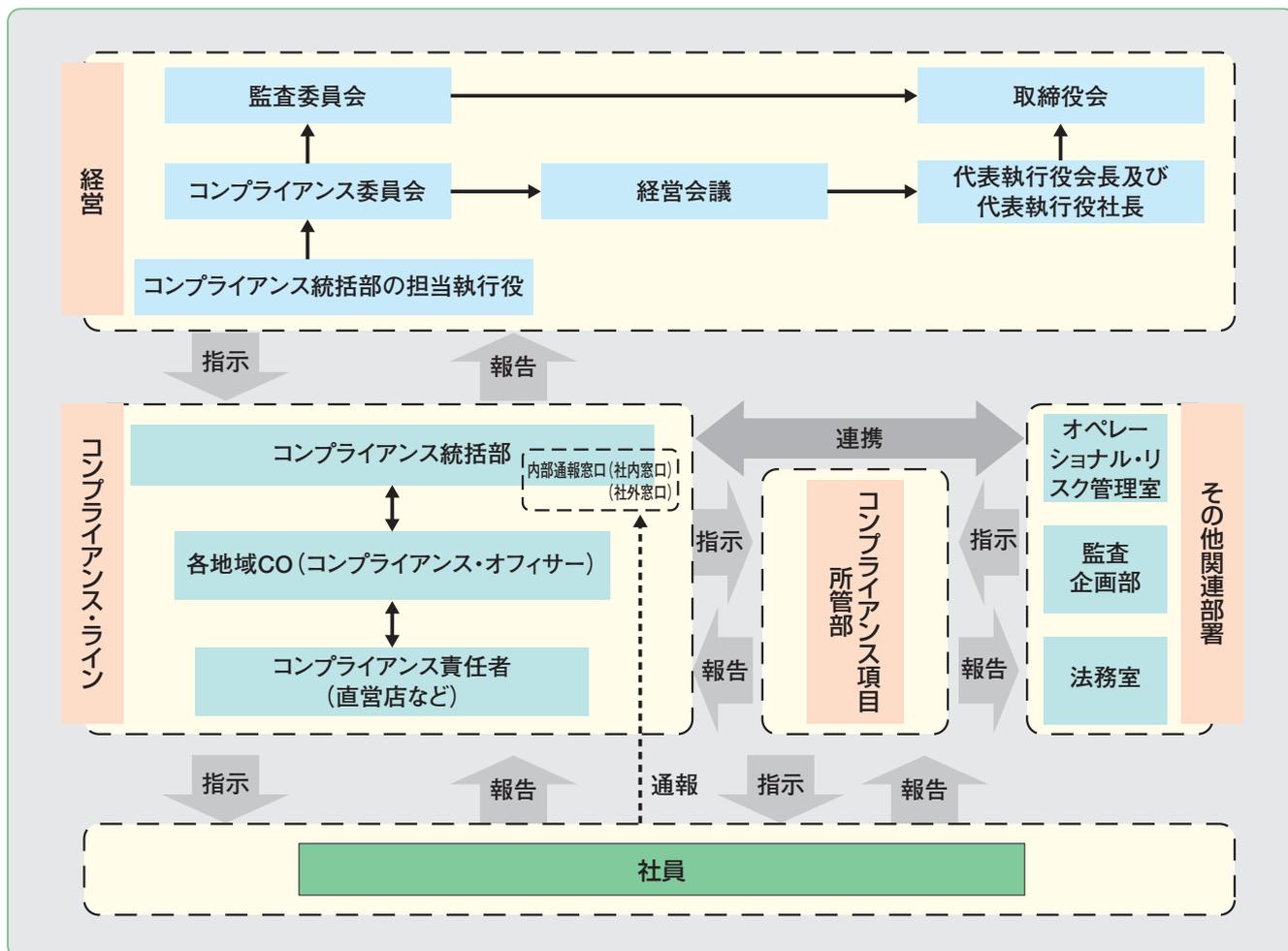
まから最も信頼される金融機関を目指し、コンプライアンスを経営上の最重要課題と位置づけ、その徹底に取り組んでいます。

2. コンプライアンス態勢

当行では、関係する役員を構成員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスに関する重要事項の協議及び推進状況の報告を行っています。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」を設けています。

さらに、一部の部室店に営業等から独立性を確保した「コンプライアンス・オフィサー」を配置し、コンプライアンスに関わる施策の実施状況の把握を行うとともに、各部室店や機関に「コンプライアンス責任者」を配置し、所属部署におけるコンプライアンスの推進・指導を実施しています。

■ 株式会社ゆうちょ銀行のコンプライアンス体制図



3. コンプライアンス推進の取組

当行では、コンプライアンスを推進するための具体的な実践計画として、毎年「コンプライアンス・プログラム」を定め、これに基づき重要取組事項へ取り組むとともに、社員に対して研修を実施するなどして、コンプライアンスの徹底を図っています。

また、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、コンプライアンス態勢や項目などを解説した「コンプライアンス・マニュアル」を定め、役員・社員に対するコンプライアンス研修等において利用するなどして、その内容について周知徹底をはかっています。またコンプライアンス・マニュアルから最低限知っておくべき事項をまとめた「コンプライアンス・ハンドブック」を役員・社

員一人ひとりに配付し、さらなるコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

このほか、社員がコンプライアンス違反の発生やそのおそれのある行為を発見した際に、コンプライアンス責任者等に報告しにくい事情がある場合に直接通報することができる「内部通報窓口」を社内外に設置し、コンプライアンス違反の発生及びその拡大の未然防止、早期解決に努めています。

このように、当行ではコンプライアンス態勢を構築するとともに、上記のような取組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をとっています。

日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

9 ゆうちょ銀行の個人情報保護の取組

株式会社ゆうちょ銀行は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）を定め、これを実行いたします。

プライバシーポリシー

(1) 法令等の遵守

当行は、個人情報を取り扱う際に、個人情報保護に関する諸法令、国が定める指針及びプライバシーポリシーで定めた事項を遵守いたします。

(2) 個人情報の利用目的

当行は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取扱います。当社の個人情報の利用目的は、Webサイト等により公表いたします。

(3) 個人情報の取得

当行は、前項で特定した利用目的の達成に必要な範囲内で、適正かつ適法な手段により個人情報を取得いたします。

(4) 個人情報の安全管理措置

当行は、取扱う個人情報の紛失、改ざん及び漏えい等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、従業者や委託先について適切に監督いたします。

(5) 個人情報の第三者への提供

当行は、法令で定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはありません。

また、当行は、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令で定める必要事項をあらかじめご通知、又は公表させていただいた上で実施いたします。

(6) 開示請求等の手続

当行は、法令で定める保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正又は利用停止などのご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

なお、当行の手続きについては、Webサイト等に揭示いたします。

(7) ご意見・ご要望のお申出

個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきましては、誠実かつ迅速な対応を行うよう努めてまいります。当行の個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきましては、当行本支店又はゆうちょコールセンター（電話番号0120-108420）までお申し出ください。

(8) 継続的改善

当行は、情報技術の発展や社会的要請の変化などを踏まえて、個人情報保護のための管理体制及び取組について継続的に見直し、その改善に努めます。

10 かんぽ生命のコンプライアンス態勢

1. コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底

株式会社かんぽ生命保険におけるコンプライアンスとは、当社のあらゆる活動で役員及び社員が法令等を遵守することをいいます。より具体的には、単に法令・諸規則のみならず、社内諸規程、社会規範、企業倫理までも遵守することをいいます。

当社は、経営理念である「お客さまとともに未来を見つめて『最も身近で、最も信頼される保険会社』を目指します。」に基づき、コンプライアンスを最重要視した業務運営を行うこととしており、そのためにコンプライアンスの徹底に全社一丸となって取り組んでいます。

2. コンプライアンスに関する方針等

当社は、日本郵政グループとして定めている「日本郵政グループ行動憲章」及び「日本郵政グループコンプライアンス基本方針」並びに当社の「経営理念」などに基づき、コンプライアンスの推進のための基本的事項を定めた「コンプライアンス規程」を策定しています。

また、コンプライアンスを実現するための具体的手引書として、当社の役員及び社員が遵守しなければならない各種規程類やコンプライアンス項目について解説した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、本社・支店等の全部署に配布しています。さらに、同マニュアルのうち役員及び社員全員が最低限知っておくべき事項を抽出し、編集

した「コンプライアンス・ハンドブック」や、「日本郵政グループ行動憲章」、「経営理念」などをいつでも確認できるようにコンパクトにまとめた携帯用小冊子「お客さまの『安心と信頼』のために」を役員及び社員全員に配布しています。

このほか、毎年度、本社においてコンプライアンスを推進するための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、これをもとに各支店等においては自店等の「実践計画」を作成し、コンプライアンスの徹底に関する取組を行っています。これらの実施状況は、本社が定期的に確認することとしています。

3. コンプライアンス推進体制

当社は、コンプライアンスを推進するため、当社の幹部を委員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスの遵守状況に関する報告や協議を行っているほか、定期的に経営会議及び取締役会に当社のコンプライアンス状況について、報告を行う態勢としています。

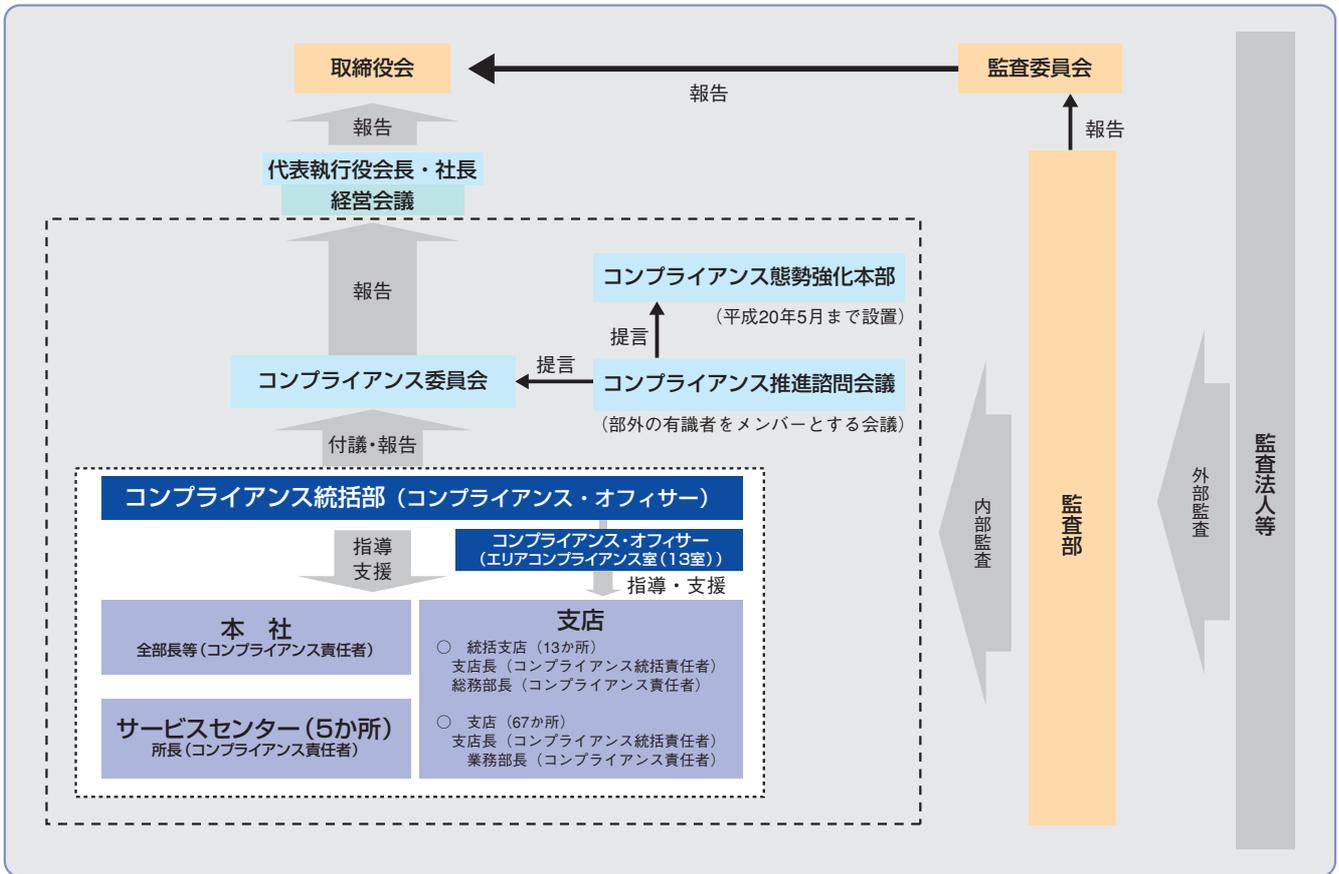
また、コンプライアンスに関する事項全般を統括する部署として「コンプライアンス統括部」を設置し、コンプライアンスに関する事項の企画・調整を行っているほか、全国13か所に受持ち地域内のコンプライアンスに関する事項全般を統括する部署として、本社直轄の「エリアコンプライアンス室」を設置し、コンプライアンスの指導・支援及びコンプライアンス違反事案の調査・解明を行っています。

このほか、コンプライアンス統括部及びエリアコンプライアンス室にコンプライアンスを担当する管理者として「コンプライアンス・オフィサー」を配置しているほか、コ

ンプライアンスの推進に責任を持つ者として、本社及びサービスセンターに「コンプライアンス責任者」を、支店に「コンプライアンス統括責任者」及び「コンプライアンス責任者」を配置し、全社的にコンプライアンスを推進する体制を構築しています。

なお、平成19年度の取組として、代表執行役社長が部長の「コンプライアンス態勢強化本部」を設置（日本郵政公社簡易保険事業総本部から引き続き設置）し、法令等遵守態勢の強化について検討を行ってきたほか、有識者の皆さまからなる「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、当社のコンプライアンスの現状、施策の取組状況について客観的・専門的立場から評価や今後の方向性などに係る提言をいただき、コンプライアンス態勢の強化に役立ててきました。

■ 株式会社かんぽ生命保険のコンプライアンス推進体制図



4.コンプライアンス教育の実施等

「コンプライアンス・プログラム」に基づき、本社・支店等のコンプライアンス責任者等を対象とした研修を開催し、コンプライアンス責任者等の役割や実務に即したコンプライアンス上の留意点等について説明・指導するほか、役員及び社員全員を対象にコンプライアンスに関する知識の付与等を目的としてインターネットを活用したe-ラーニングを実施しています。

また、本社・支店等の各職場においては、業務研究会やミーティングを利用し、職場単位でもコンプライアンス意識の浸透を図る取組を行っています。

さらに業務の委託先である郵便局株式会社におけるコンプライアンスの推進状況を把握し、適切なコンプライアンス態勢が整備されるよう支援を行っています。

11 かんぽ生命の個人情報保護の取組

株式会社かんぽ生命保険は、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の適切な保護と取扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する基本方針（以下「プライバシーポリシー」といい、以下で定めるプライバシーポリシーを「本プライバシーポリシー」といいます。）を実行いたします。

プライバシーポリシー

（1）法令等の遵守

当社は、個人情報を取り扱う際に、個人情報保護に関する諸法令、国が定める指針及び本プライバシーポリシーで定めた事項（以下「法令等」といいます。）を遵守いたします。

（2）個人情報の利用目的

当社は、個人情報について、その利用目的を特定するとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱います。

なお、当社における個人情報の利用目的は、以下のとおりです。

- ① 各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ② 関連会社・提携会社等を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ③ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ④ その他保険に関連・付随する業務

（3）個人情報の取得

当社は、前項で特定した利用目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により個人情報を取得いたします。

（4）個人情報の安全管理措置

当社は、生命保険業を営む上で保健医療に関する情報等を含む個人情報を取得及び利用することを十分に認識し、

取り扱う個人情報を正確かつ最新の状態で保管及び管理するよう努めるとともに、個人情報の漏えい、滅失又はき損等を防止するため、適切な安全管理措置を講じます。また、従業者や委託先について、適切に監督いたします。

（5）個人情報の外部への提供

当社は、法令等で定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者へ提供することはいたしません。

また、当社は、お客さまの個人情報を共同利用させていただく場合には、法令等で定める必要事項をあらかじめご通知、又は公表させていただいた上で実施いたします。

（6）開示請求等の手続

当社は、法令等で定める保有個人データに関する利用目的の通知、開示、訂正又は利用停止等のご請求があった場合には、誠実な対応に努めます。

（7）お問い合わせ窓口

当社は、前項のお客さまの保有個人データに関するご請求その他個人情報の取扱いに関するご意見、ご要望及びお問い合わせについて下記窓口にて承ります。

（8）継続的な改善

当社は、情報技術の発展や社会的要請の変化を踏まえて、個人情報保護のための管理体制及び取組について継続的に見直し、その改善に努めます。

■ お問い合わせ窓口

- ・かんぽコールセンター

電話番号：0120-552950

受付時間：平日 9:00～21:00

土・日・休日 9:00～17:00（1月1日～3日を除きます。）

- ・開示請求等に関する問い合わせ先

電話番号：03-3504-4584

受付時間：平日 10:00～17:00

3. 日本郵政グループのリスク管理

1 グループリスク管理

日本郵政株式会社はグループの中核である持株会社として、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一つと認識し、グループリスク管理における基本的事項を「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することに重点

を置くとともに、株式上場を目指している株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険の金融2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。

1. グループリスク管理態勢

日本郵政株式会社が策定する「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当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。

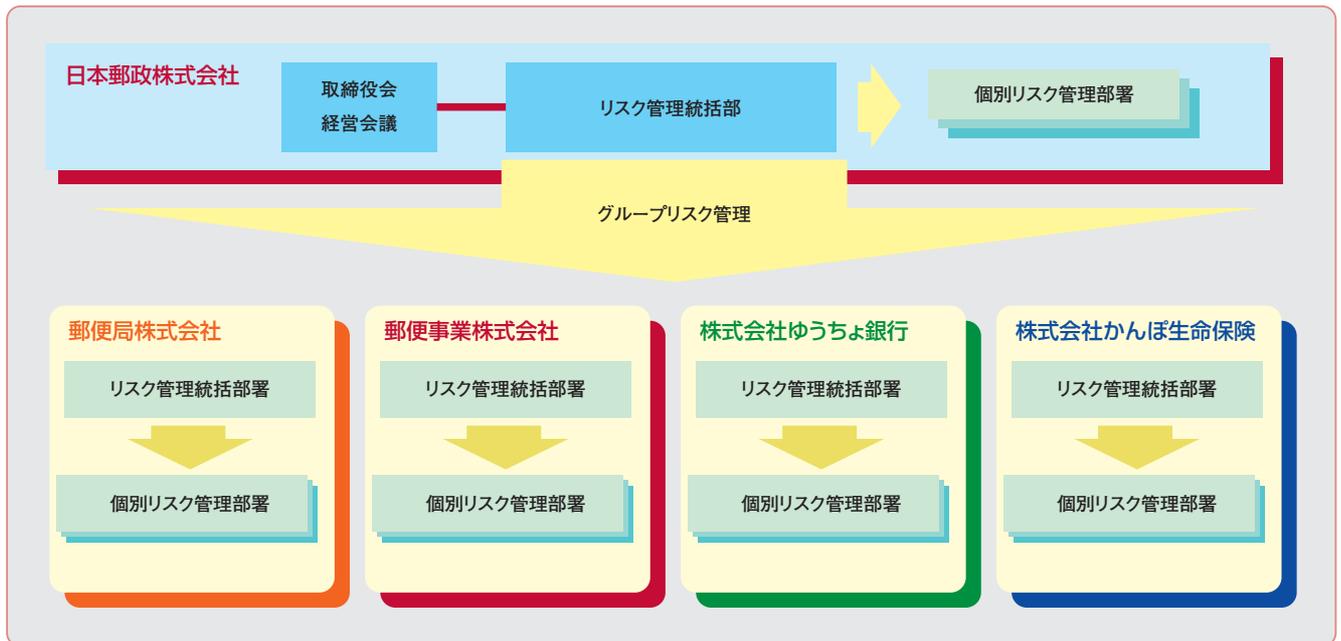
また、グループ全体のリスクを統括して管理する部署として独立した権限を持つ「リスク管理統括部」を設置し、グループ各社が行うリスク管理に関する事項について、報告・協議を通じて日本郵政グループとしてのリスク管理を

実施するフレームワークにより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を定期的に経営会議に報告するとともに、グループリスク管理の方針やグループリスク管理体制などの協議を行っています。

リスク管理に関わる組織と役員及び職員の権限・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。

■ グループリスク管理体制図



2. グループリスクの区分と定義

日本郵政グループにおいて管理すべきリスクの区分及び定義は以下のとおりです。

グループ各社においては、各々の事業内容に沿ったリス

クを特定の上、リスクの特性に応じた管理態勢を整備し、適切な管理を実施しています。

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等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等により、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、有価証券等の価格、為替等の様々な市場のリスク・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、資産と負債の金利又は期間のミスマッチが存在している中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	・有価証券等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・ベースで資産超又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、市場リスク及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	・賃貸料等の変動等を要因として不動産に係る収益が減少する、又は市況の変化等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
流動性リスク	①財務内容の悪化等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（ゆうちょ銀行）、あるいは財務内容の悪化等による新契約の減少に伴う保険料収入の減少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（かんぽ生命）により損失を被るリスク（資金繰りリスク） ②市場の混乱等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、役職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	・役職員等が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等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又は誤作動等、システムの不備等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等による情報の喪失、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. グループ管理の取組

市場リスク・信用リスク等の株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険における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：一定の確率の下で被る可能性がある予想最大損失額）等により計測しています。

当社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

りリスクを管理しています。

また、郵便局株式会社の郵便局を中心とする受託業務や株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険及び郵便事業株式会社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、定期的なモニタリングによる適切な把握に努め、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。

2 日本郵政のリスク管理

日本郵政株式会社はグループの中核である持株会社としてグループ各社のリスク管理を統括するだけでなく、当社の固有業務である宿泊施設や通信病院等の運営事業などの独自の事業に係るリスクを適切に管理することの重要性を

認識し、「グループリスク管理基本方針」に基づきリスク管理体制を整備し、事業特性に応じたリスク管理を実施しています。

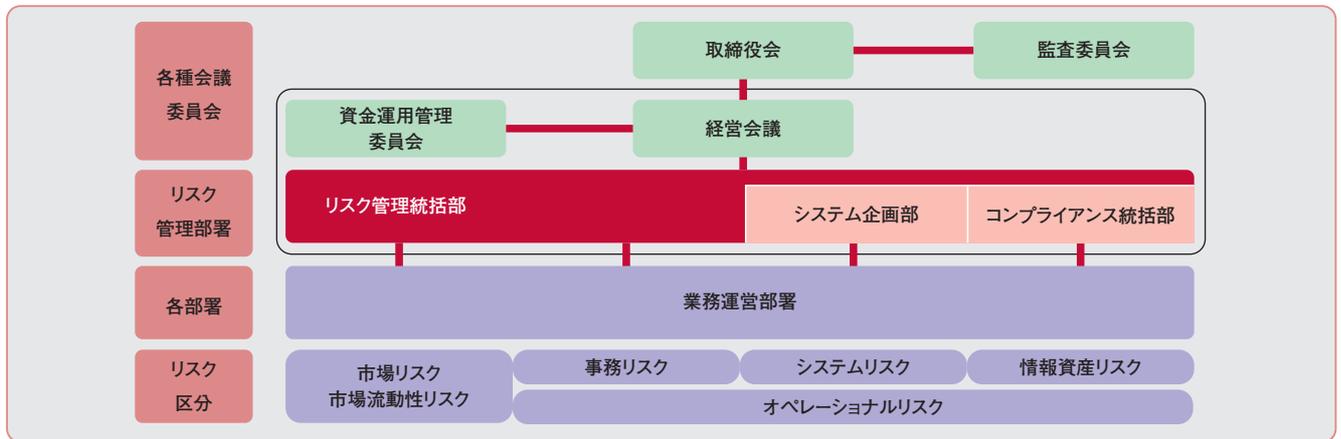
1. リスク管理態勢

当社固有の業務に内在するリスクの特性に応じたリスク管理態勢や管理手法等の基本的事項を「日本郵政リスク管理基本方針」に定め、管理するリスク区分ごとにリスク管理部署を設置するとともにリスク管理統括部が全体のリス

クを統括的に管理しています。

また、経営会議に各リスクの管理状況を定期的に報告するとともに、リスク管理の方針やリスク管理体制などの協議を行っています。

■ 日本郵政株式会社のリスク管理体制図



2. リスク管理の取組

当社はグループリスク管理基本方針に基づき、「市場リスク」、「市場流動性リスク」、「オペレーショナルリスク（事務リスク・システムリスク・情報資産リスク）」を管理対象とするリスクと定義し、次のとおりリスクの特性に応じた管理を行っています。

(1) 市場リスク・市場流動性リスク管理

当社の資金運用業務に係る市場リスク・市場流動性リスク管理にあたっては、取引部署（財務部）、事務管理部署（経理部）、市場リスク管理部署（リスク管理統括部）を分離し相互牽制機能を重視した態勢を構築しています。

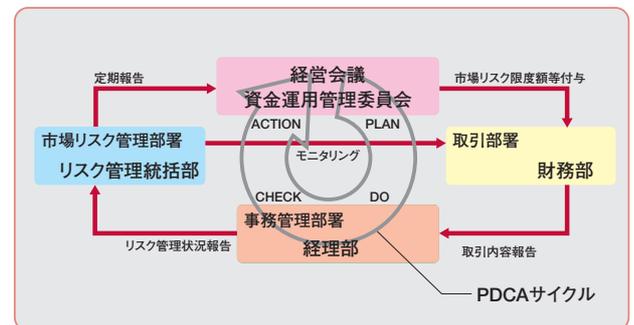
(2) オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスク管理にあたっては、業務に内在するリスクを認識し、リスクが顕在化した場合のリスクの「発生頻度」と「影響度の大きさ」の2つの要素によりリスクの重要度の評価を行っています。

リスクの重要度に応じて、管理リスクを特定し、管理リスクと特定したリスクについては、その低減を図るための

対応方針を検討・策定し、各リスク管理部署が定期的にモニタリングを行うことによりリスクをコントロールしています。

■ 市場リスク・市場流動性リスク管理体制図



注：「PDCAサイクル」とは、Plan（計画）、Do（実行）、Check（検証）、Action（改善）の頭文字を取った「計画・実行・検証・改善」を繰り返す継続的な活動のことをいいます。

3 郵便局のリスク管理

郵便局株式会社では、経営の健全性を確保し、身近な郵便局ネットワークを通じて、お客さまの現在と将来のよりよい生活づくりに貢献し、お客さまからの信頼を確保するため、リスクを適切に管理することが経営の重要課題と認識し、「グループリスク管理基本方針」に基づきリスク管理態勢を整備し、事業特性に応じたリスク管理を実施しています。

(1) リスク管理態勢

郵便局株式会社のリスク特性に応じたリスク管理態勢や管理手法の基本的事項を「リスク管理基本方針」に定め、各リスクを統括して管理するリスク管理統括部を各業務部門からの独立性を確保した上で設置しています。

また、リスク管理委員会を設置し、リスク管理に関する事項について定期的に報告・協議を行っています。

(2) リスク管理の取組

郵便局株式会社では、グループリスク管理基本方針に基づき、「オペレーショナルリスク（事務リスク・システムリ

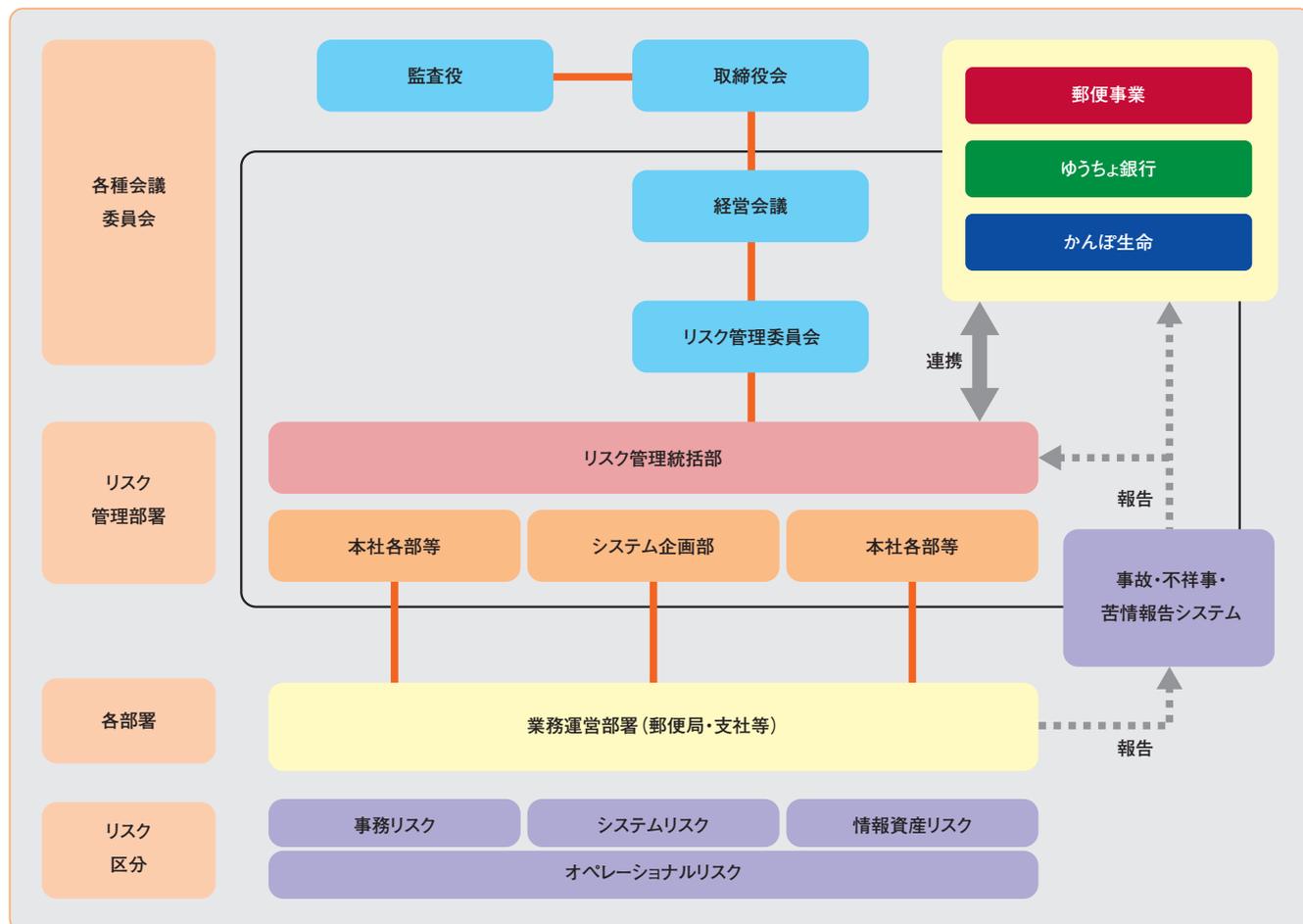
スク・情報資産リスク）」を管理対象とするリスクと定義しています。

郵便局株式会社は郵便、銀行、保険などそれぞれ異なった特性を持つ受託業務を中心に運営しており、各受託業務についてオペレーショナルリスクが存在することを認識し、それぞれのリスクの評価、モニタリング及び制御を行うことにより、リスクの低減、極小化に取り組み、業務品質を確保しています。

特に、フロントラインである郵便局における事故・不祥事・苦情等の状況を確実に把握するため「事故・不祥事・苦情報告システム」を導入し、フロントラインのリスク等の発生状況を迅速に経営陣及び委託会社に報告する態勢を整備しています。

把握したリスクの発生状況については、適切な原因究明、分析等を行うとともに、再発防止にあたっては、各委託会社と連携を強化するなどリスク管理の強化に取り組んでいます。

■ 郵便局株式会社のリスク管理体制図



日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

4 郵便事業のリスク管理

郵便事業株式会社では、経営の信頼性・透明性を確保し、お客さまからお預かりした大切な郵便物を確実にお届けするという郵便事業のユニバーサルサービスを維持しつつ、安心できるコミュニケーション、確実・迅速な物流機能を提供していくため、「グループリスク管理基本方針」に基づきリスク管理態勢を整備し、事業特性に応じたリスク管理を実施しています。

(1) リスク管理態勢

郵便事業株式会社のリスク特性に応じたリスク管理態勢や管理手法の基本的事項を「リスク管理基本方針」に定め、各リスクを統括して管理する部署（リスク管理担当）を総務部内に各業務部門からの独立性を確保した上で設置しています。

また、リスク管理委員会を設置し、リスク管理に関する事項について定期的に審議・報告を行っています。

(2) リスク管理の取組

郵便事業株式会社では、グループリスク管理基本方針に基づき「オペレーショナルリスク（事務リスク・システム

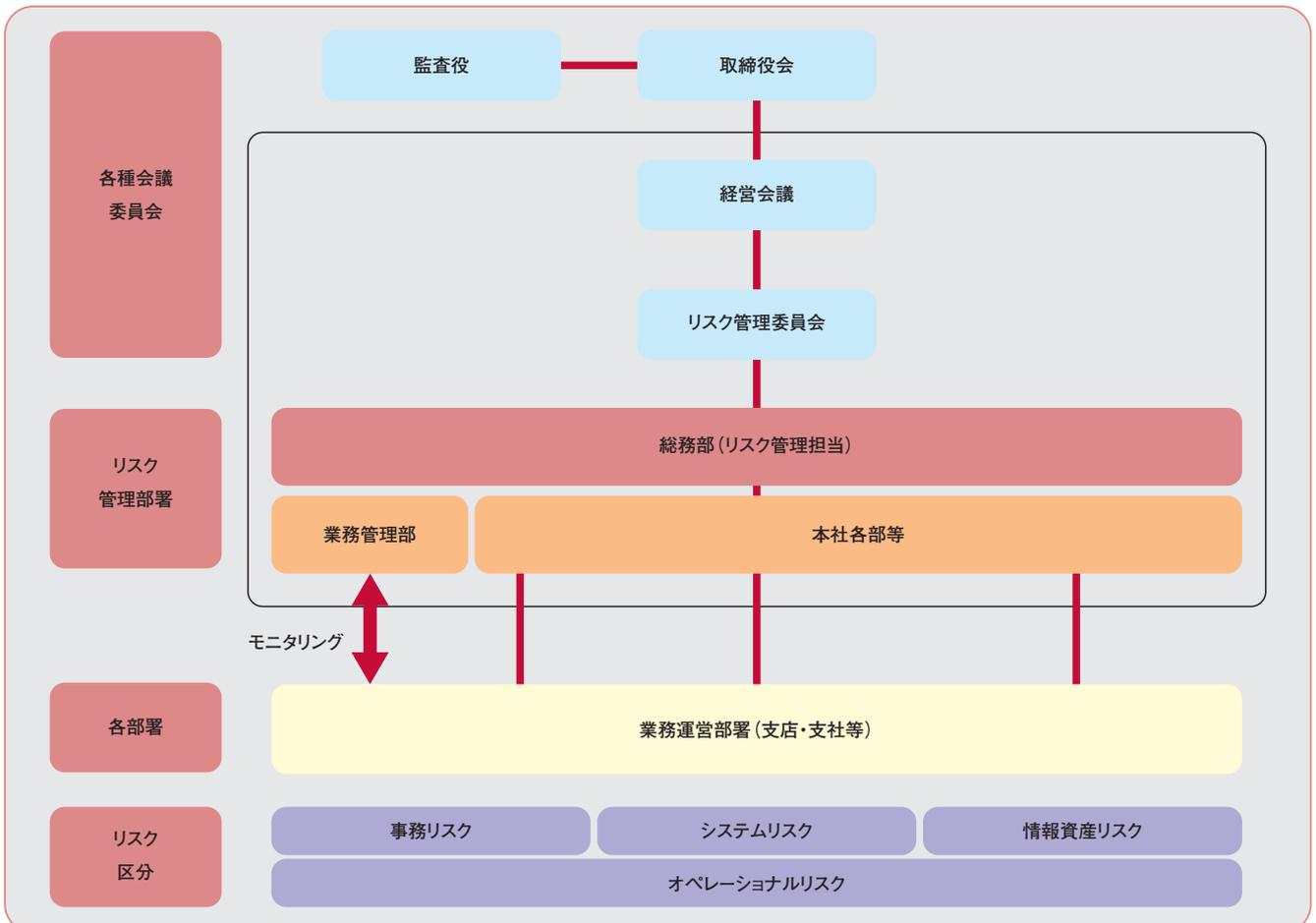
リスク・情報資産リスク）」を管理対象とするリスクと定義しています。

リスク管理統括部署である総務部リスク管理担当が各部署におけるリスク管理の状況についてモニタリングを行い、リスク事象の分析・検証などにより、問題点等を洗い出し、改善策を講じるPDCAサイクルを構築し、リスクの適正な管理に努めています。

特に、支店や支社等については、業務管理部がモニタリングし、リスク管理の状況を把握するとともに防犯訓練・指導等を強化するなど、リスク管理の実効性を確保しています。

内容証明等の郵便物について郵便認証司による適正な認証事務が行われなかった事案や、郵便料金後納の取扱いについてお客さまへの請求の遅れや請求額の相違があった事象については、引き続き、適切なお客さま対応を行うとともに、訓練・研修等の徹底等により、再発の防止に取り組んでいます。

■ 郵便事業株式会社のリスク管理体制図



5 ゆうちょ銀行のリスク管理

株式会社ゆうちょ銀行では、リスク管理を経営上の重要課題と認識し、「財務の健全性及び業務の適切性を確保しつつ企業価値を高めていくため、経営戦略及びリスク特性等に応じてリスクを適切に管理し、資本の有効な活用を図ること」を基本原則として掲げ、「グループリスク管理基本方針」に基づきリスク管理態勢を整備し、自律的なリスク管理を実施しています。

(1) リスク管理態勢

株式会社ゆうちょ銀行のリスク特性に応じたリスク管理態勢や管理手法等の基本的事項を「リスク管理基本規程」に定め、管理するリスク区分ごとにリスク管理部署を設置するとともに、各リスクを統括して管理する部署（リスク管理統括部）を各業務部門からの独立性を確保した上で設置しています。

なお、「業務の適切性」の側面が主であるオペレーショナルリスク管理は、コンプライアンス等とともにコンプライアンス部門（オペレーショナル・リスク管理室）において統括管理しています。

また、経営会議の諮問機関として専門委員会（リスク管理委員会・ALM委員会）を設置し、リスク管理・運営に係る必要な協議を行っています。

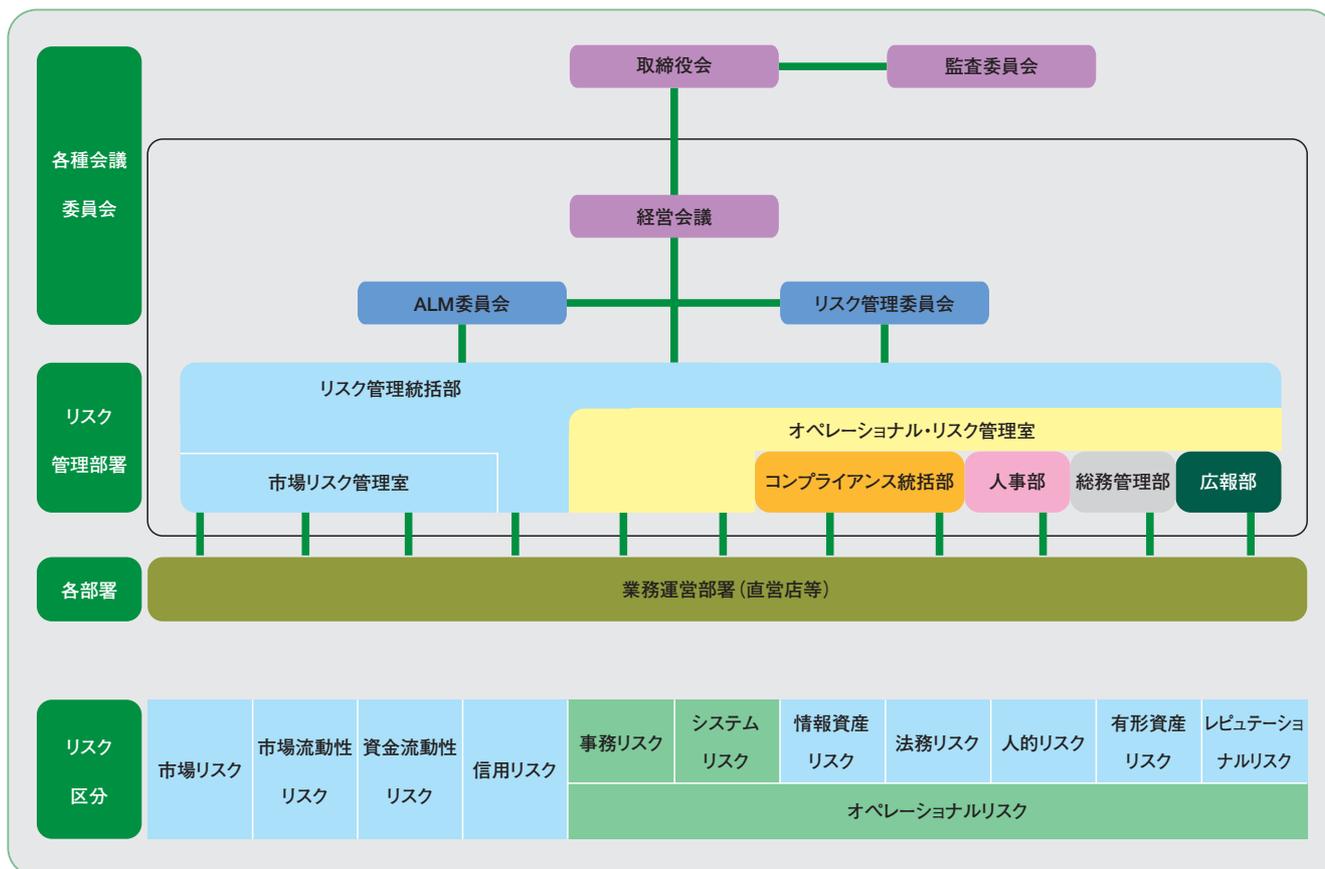
(2) リスク管理の取組

株式会社ゆうちょ銀行では、グループリスク管理基本方針に基づき、「市場リスク」、「市場流動性リスク」、「資金流動性リスク」、「信用リスク」、「オペレーショナルリスク（事務リスク・システムリスク・情報資産リスク）」のほか、「オペレーショナルリスク」に「法務リスク」、「人的リスク」、「有形資産リスク」、「レピュテーションリスク」を追加して管理対象とするリスクと定義し、各リスク特性に応じて定量・定性の両面からリスク管理を行っています。

定量的な管理については、自己資本のうちリスク取得の裏づけ対象とする総量をあらかじめ設定の上、客観性・適切性を確保した統一的な尺度であるVaRを用いて市場リスクや信用リスクを計量化し、取得リスクを制御する「統合リスク管理」を導入しています。

定性的な管理については、定量的な管理とあわせて、各種のリスク特性に応じた管理を実施しています。例えばオペレーショナルリスクについて、リスクの認識、評価、管理、削減のプロセスを統一的に実施し、PDCAサイクルを構築しています。

■ 株式会社ゆうちょ銀行のリスク管理体制図



日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

6 かんぽ生命のリスク管理

株式会社かんぽ生命保険では、将来にわたり健全な事業経営を維持し、万一のときの生活保障手段を提供していくサービスを永続的に安心してご利用していただくため、生命保険事業に係るリスクを適切に管理することが経営上の重要課題と認識し、「グループリスク管理基本方針」に基づきリスク管理態勢を整備し、自律的なリスク管理を実施しています。

(1) リスク管理態勢

株式会社かんぽ生命保険のリスク特性に応じたリスク管理態勢や管理手法等の基本的事項を「リスク管理基本方針」に定め、管理するリスク区分ごとにリスク管理担当部署を設置し、各リスクを総合的に管理する組織として、他部署から独立したリスク管理統括部を設置し相互に牽制する態勢を整備しています。

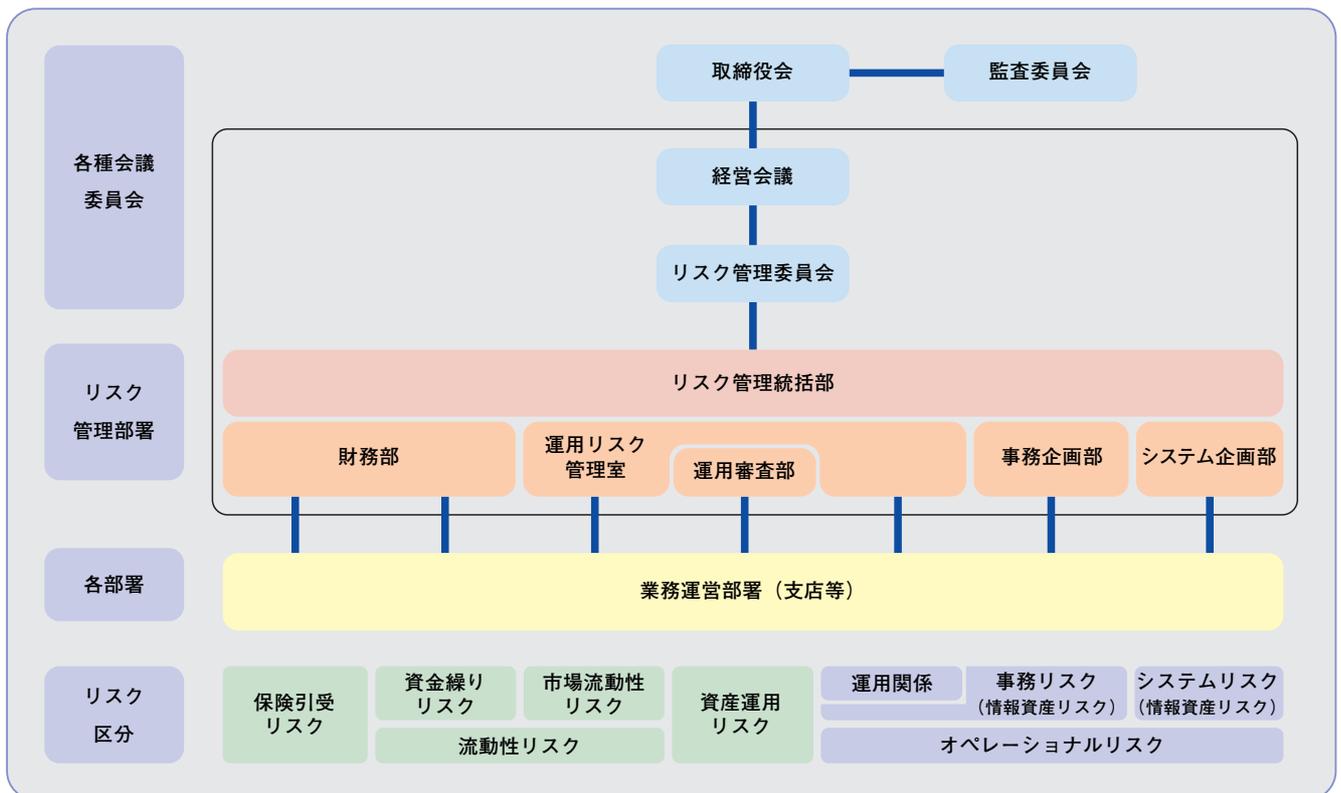
また、リスク管理委員会を設置し、リスク管理に関する事項について定期的に報告・協議を行っています。

(2) リスク管理の取組

株式会社かんぽ生命保険では、グループリスク管理基本方針に基づき、「保険引受リスク」、「資産運用リスク（信用リスク・市場リスク・不動産投資リスク）」、「流動性リスク（資金繰りリスク・市場流動性リスク）」、「オペレーショナルリスク（事務リスク・システムリスク・情報資産リスク）」を管理対象とするリスクと定義しています。

このうち、経営の健全性を確保するため、「保険引受リスク」、「資産運用リスク」、「オペレーショナルリスク」を計量化を行うリスクとして特定し、それらのリスク量とリスク資本を管理することを総合的リスク管理の基本原則とするとともに、計量化できないリスクについては、リスク管理基準又は管理手法を定め、各リスク管理担当において管理することとしています。リスク管理統括部においては、各リスク管理基準及びリスク管理状況の適切性の検証を行うとともに、リスクを総合的に把握し、管理態勢の強化を図っています。

■ 株式会社かんぽ生命保険のリスク管理体制図



7 災害等の危機管理について

日本郵政グループでは、グループ各社の経営基盤の安定と健全性の充実に資するため、地震などの自然災害や大規模事故、情報システムの停止などの危機発生時に適切に対処するための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復旧措置、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。

また、現在、高病原性鳥インフルエンザ（H5N1）の発症事例が東南アジアを中心に増加しており、今後、人から人へ感染して大流行を起こす新型インフルエンザの出現が世界的に懸念されているところです。

日本郵政グループにおいては、企業の社会的責任を果たすため、政府のガイドラインなどに基づき行動計画や訓練計画を定め、パンデミック（世界的大流行）が発生した場合に、事業運営はもちろんお客さまサービスに支障をきたさないような対策に取り組んでいるところです。

8 日本郵政グループ 情報セキュリティ宣言

日本郵政グループの日本郵政株式会社、郵便局株式会社、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険が提供する各種サービスは、多くのお客さまにご利用いただいております。わたしたちがお取り扱いさせていただいているお客さまに関する情報は、厳重な管理・対応が要求され、また、ご利用いただくサービスは、安全なものでなければならぬものと考えています。

お客さまに安心してサービスをご利用いただくために、わたしたちは、情報セキュリティの重要性を認識し、情報セキュリティに配慮した行動に努めます。このためには、不正な侵入による情報の流出、紛失、事故・災害によるサービスの中断等からお客さまの大切な情報を守り、安全に管理するために、以下の事項に取り組んでまいります。

- 1 わたしたちは、情報セキュリティを推進していくために、日本郵政グループ情報セキュリティ基本方針を定め、それを遵守してまいります。
- 2 わたしたちは、継続的な情報セキュリティ教育により、常に情報セキュリティに関する重要性を認識し、意識向上に努めます。
- 3 わたしたちは、情報セキュリティを維持向上させるために、継続的に点検を実施して、見直し、改善を続けます。

4. 日本郵政グループのCSR

1 グループのCSR活動

日本郵政グループにとって、CSRは、自ら設定する高い規律に基づいて事業を推進することにより、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です。

この位置付けのもと、より活動に具体性を持たせるため、7つの具体的なCSRの課題を定め、そのうちの3項目を特にCSR重点課題として、グループ各社において取り組んでいます。

1. CSR 7つの課題

顧客満足度の向上

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

人に優しい事業環境の整備

社会、地域社会への貢献の推進

環境保全活動の推進

CSR
3つの重点課題

日本郵政グループ各社は、3つの重点課題について、次のような取組を行っていくこととしています。

2. 重点課題 [1] 人に優しい事業環境の整備

全国津々浦々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等にもご満足いただけるような、施設・機器類及びサービスの総合的なユニバーサル

デザイン化を進めます。

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きます。

主な取組 (今後新たに取り組むものを含む)

○ 施設・機器類のバリアフリー対応 (各社)

建替や模様替工事等の際に、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき対応を実施します。

○ 「CS(お客さま満足)ハンドブック」でサービス向上 (郵便局)

全社員に高齢者や障がいのあるお客さまへの接客方法等を記載したハンドブックを配布し、サービスでのバリアフリー対応を目指します。

○ ひまわりサービスの実施 (郵便事業)

全国148の市町村で、過疎地域における高齢者の方を対象とした在宅福祉支援サービス「ひまわりサービス」を実施します。

○ ES(社員満足度)向上 (各社)

社員のES向上に向けて調査を実施し、問題点の改善等に取り組めます。

3. 重点課題 [2] 社会、地域社会への貢献の推進

従前から取り組んでいる、被災地救助のための郵送・送金等料金の免除等の防災・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・啓発活動等を行います。

主な取組(今後新たに取り組むものを含む)

○ 災害発生時の支援態勢(各社)

自治体との協定等に基づく防災活動、災害時の支援態勢を継続します。
被災者の方へのはがきの無償交付、救助用郵便物送付料金の免除、貯金等の非常取扱い、災害義援金の無料送金サービスの実施、保険金の非常即時払い等を実施します。

○ 社会、地域社会への貢献(各社)

- ・ 第三種郵便(定期刊行物)・第四種郵便(農産種苗・盲人用等)の取扱い(郵便事業)
- ・ こども110番(郵便局)
- ・ 使用済みインクカートリッジ・パソコン及び消火器の回収(郵便局・郵便事業)
- ・ 「私のアイデア貯金箱」コンクールの実施(ゆうちょ銀行)
- ・ SRIファンドの取扱い(ゆうちょ銀行)
- ・ ラジオ体操・みんなの体操の普及・推進(かんぽ生命)

4. 重点課題 [3] 環境保全活動の推進

日本郵政グループは、平成20年度～24年度までを対象とした「環境ビジョン」を定め、「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みます。

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供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検証し、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はかります。特に次の項目を環境の取組における重点領域とし、革新的な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CO₂の削減に取り組むと共に、CO₂の直接的及び間接的な排出を適切に管理するカーボンマネジメント戦略を体系的に構築し、実行します。

(2) 持続可能な森林育成の推進

紙の使用に関して、総量ベースで目標数値を定めて削減に取り組むと共に、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。

- 事業活動における自主的な取組はもとより、日本郵政グループの事業の多様さと日本全国のお客さまと協働ができるという特性を生かし、環境保全に寄与する商品提供と社会貢献活動を推進します。
- 日本郵政グループ各社はこの環境ビジョンを共有し、環境に関する情報とともに、この環境ビジョンを積極的に公開します。

(1) フォーカス分野 [1] 地球温暖化対策の実施

京都議定書の第一約束期間と同じ平成20年度～24年度の5年間で、次のとおりグループ全体でのCO₂排出量総量削減する数値目標を掲げ、取り組めます(平成18年度実績比)。

CO₂排出量 15%削減CO₂排出量削減に向けた主な取組

- **低公害車の導入 (郵便事業)**
集配用車両について、ハイブリッド車等の低公害車への更改を予定しています。
- **エコ安全ドライブの推進 (郵便事業)**
環境に配慮した穏やかな運転で、CO₂の削減を図るとともに、交通事故防止にも取り組めます。
- **施設の省エネ (各社)**
郵便事業株式会社の支店を中心に、各施設への省エネルギー診断の実施、ESCO事業導入を含めた検討を行い、順次改修等を実施します。「省エネマニュアル」を社員に配布し省エネ行動を徹底して、ハード・ソフト両面から積極的な省エネへの対応・活動を行います。
- **宿泊施設の譲渡又は廃止 (日本郵政)**
宿泊施設は民営化5年以内に譲渡又は廃止することが決定しているため、当該施設から排出しているCO₂が除かれます。

(2) フォーカス分野 [2] 持続可能な森林育成の推進

「紙」を基盤とする事業を行う日本郵政グループとして、平成20年度～24年度の5年間で、コピー用紙使用量25%削減という意欲的な数値目標を掲げました。(平成18年度実績比)

業務フローの見直しを含めた、コピー用紙使用量の削減に取り組めます。

また、グループ全体で継続的かつ幅広い森林育成活動に積極的に取り組めます。

今後の主な取組

○ 「JPの森」づくり

NPOとの協働で、国有林においてグループ社員が直接植樹し、継続的に育林活動を行います。

平成20年5月24日(土)に、社員ボランティアによる第1号の取組として、千葉県君津市の「JPの森(久留里ドングリの森)」への植樹を行いました。



○ 「子どもの森づくり運動」

NPOと協力し、全国の保育園・幼稚園の園児が1年目に種を拾い、2年目に苗木を育て、3年目にその植林を行うといった森づくりを体験する活動を支援します。

平成20年5月12日(月)に、神奈川県相模湖ピクニックランドにおいて、全国に先がけて園児による植樹等のキックオフイベントが行われました。



5. 「チーム・マイナス6%」「グローバル・コンパクト」への参加

実効的なCSRの取組を推進するため、日本郵政グループ各社が「チーム・マイナス6%」に、日本郵政株式会社

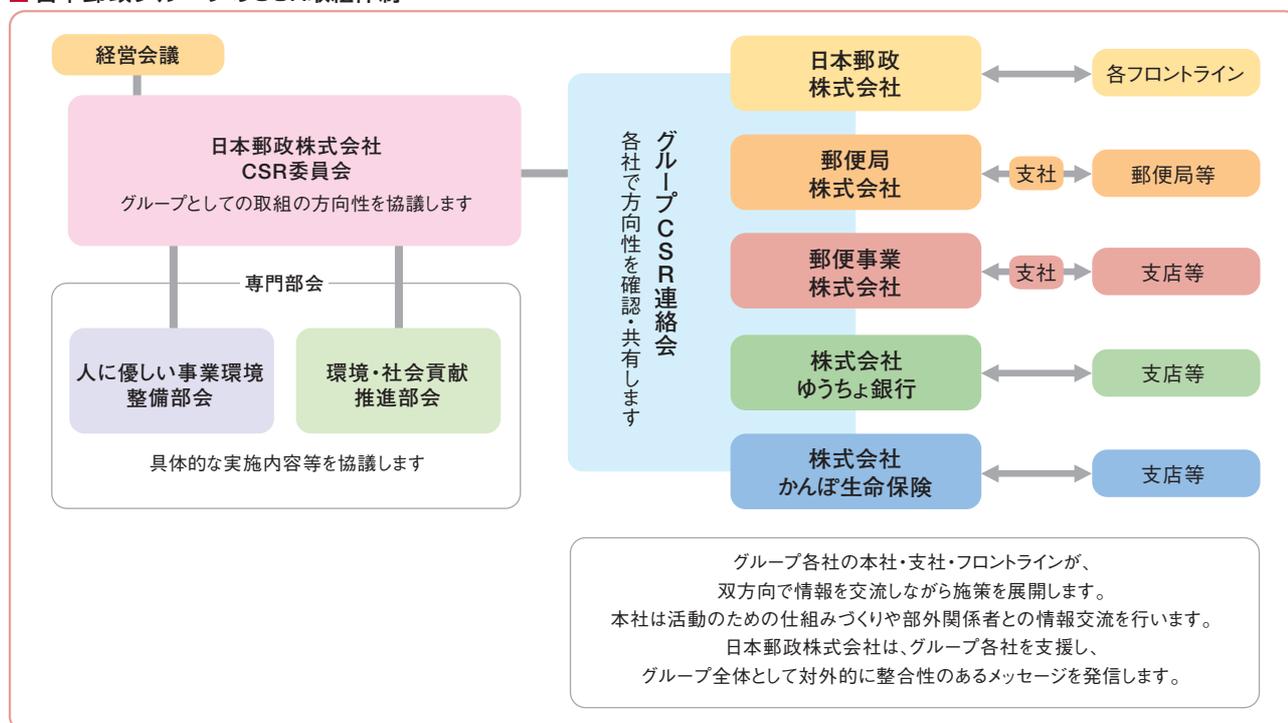
が「グローバル・コンパクト」に参加し、積極的に活動していくことを内外に宣言しました。

6. 取組体制

日本郵政株式会社「CSR委員会」において、3つのCSR重点課題の取組について、グループとしての方向性を審議し、「グループCSR連絡会」で各社がそれを確認・共有します。具体的な取組内容等については、施策ごとに設け

ている2つの専門部会等で随時協議しながら、各社がそれぞれの事業特性に応じた施策を、フロントラインと連携しながら展開していきます。

■ 日本郵政グループのCSR取組体制



2 郵便局のCSR活動

1. 人に優しい事業環境の整備

(1) 局舎・施設のバリアフリー化

郵便局（簡易郵便局を除く）20,243局のうち約1万局においてバリアフリー化を実施済みです。今後とも、工事可能な局舎の建替や模様替工事等の際に、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき対応を実施します。

(2) サービスのバリアフリー化

全社員に、高齢者や障がいのあるお客さまへの接客方法を記載したハンドブックを配布し、サービスでのバリアフリー化を目指します。

2. 社会、地域社会への貢献の推進

(1) 防災・被災地支援

- 被災者支援のため、郵便事業、ゆうちょ銀行、かんぽ生命各社から委託された非常扱い等の窓口業務を実施
- 地方公共団体との防災協定の継続実施

(2) 土砂災害防止協定及び山地災害防止協定

- 治山、治水関係のポスター、パンフレットの設置
- 雨量計、雨量表示板の設置

(3) 教育・啓発

- 郵便局見学受入

地域の小学校等から、郵便局の見学について申し入れがあった場合は、業務に支障のない範囲で受入れを行っています。

- 郵便局ロビーの地域への提供

地域のお客さまによる絵画、書道展の開催のためのスペースとして提供しています。

- ラジオ体操、スポーツ大会などの地域イベントへの参加
- 地方自治体が主催するスポーツ大会などのイベントに積極的に参加しています。

(4) 使用済みインクカートリッジの回収

ブラザー、キヤノン、デル、エプソン、日本HP、レックスマークの各社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収を開始しました。

回収箱設置局は、平成20年4月8日現在で、全国の主要な郵便局3,638局です。

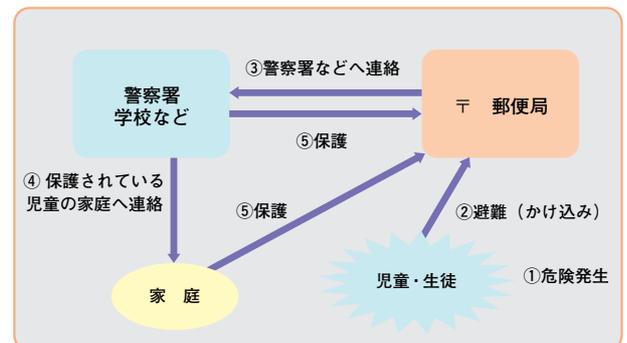
郵便局にお持ちいただいた使用済みインクカートリッジ

は、ゆうパックで仕分作業所に送られ、仕分後送付されたものを、各社で責任を持って再資源化します。

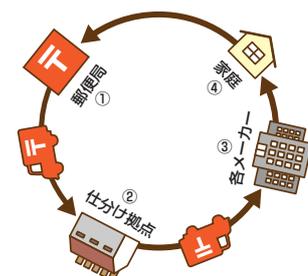
(5) こども110番

こどもに関する事件及び事故を未然に防止するため、郵便局で一次保護や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。

平成19年3月末現在で、1,378市町村で実施しています。



■回収の流れ



3. 環境保全活動の推進

■ ISO14001認証取得の歴史

平成16年8月に野田郵便局（千葉県）と枚方東郵便局（大阪府）が郵便局として初めて環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得しました。京都議定書の発効など環境への関心が高まるなか、平成17年2月から環境に大きな影響を及ぼす大規模郵便局の中から新たに25局を追加、さらに平成18年2月からは新たに50の郵便局を追加し、全国77のパイロット郵便局においてこの取組を開始し、平成19年3月にマルチサイト方式によりISO14001の認証を取得しました。

平成19年10月の民営化に伴い、郵便局株式会社として全

国71の郵便局で審査登録を継承しました（6局は郵便事業株式会社の支店）。

注1：環境マネジメントシステムとは、EMS（Environmental Management System）とも言われ、PDCAサイクルを構築し、これを継続的に運用することで環境改善を図っていくものです。

注2：マルチサイト方式とは、71局のパイロット郵便局を1つの組織としてISO14001の認証を取得する方式です。

【ISO14001認証取得パイロット郵便局】（71局）

旭川中央局、苫小牧局、札幌中央局、函館中央局、帯広局、北見局、旭川東局、青森西局、北上局、盛岡中央局、山形南局、秋田中央局、郡山局、水戸中央局、土浦局、宇都宮東局、高崎局、さいたま新都心局、川越西局、野田局、千葉中央局、調布局、葛飾局、平塚局、川崎港局、綾瀬局、甲府中央局、新潟中央局、長岡局、長野東局、長野中央局、松本南局、金沢中央局、富山南局、福井南局、岐阜中央局、四日市局、四日市西局、静岡南局、浜松西局、豊橋南局、大津中央局、和歌山中央局、京都中央局、福知山局、奈良中央局、枚方東局、神戸中央局、尼崎局、姫路局、松江中央局、岡山中央局、広島中央局、福山東局、福山局、徳山局、下関局、高松中央局、高松南局、松山西局、徳島中央局、高知東局、飯塚局、久留米東局、北九州中央局、大村局、熊本北局、大分東局、宮崎中央局、鹿児島中央局、那覇中央局

■ ISO14001コーナーなどの「見える化」



札幌中央局



さいたま新都心局

■ 平成19年度における主な取組及び成果

- 会議資料などの両面印刷や縮小印刷の徹底
- 不要電灯の消灯や蛍光管の間引き
- 洗車機の使用抑制
(バケツ・ブラシを使用した洗車の推進)
- 中古パソコンの回収
- 家電リサイクル券の販売
- グリーン商品の購入
- 環境美化活動（清掃ボランティア活動など）
- 環境教育による社員などの環境意識の向上

パイロット郵便局全体の 平成19年度の取組結果

コピー用紙使用量	27.2%削減
電気使用量	14.9%削減
上水道使用量	20.2%削減
重油使用量	27.6%削減
ガス使用量	25.2%削減
(以上平成14年度比)	
車両燃費（二輪）	19.2%向上
車両燃費（四輪）	13.8%向上
(以上平成16年度比)	
中古パソコン	1,524台回収
家電リサイクル券	6,152枚販売

3 郵便事業のCSR活動

1. 人に優しい事業環境の整備

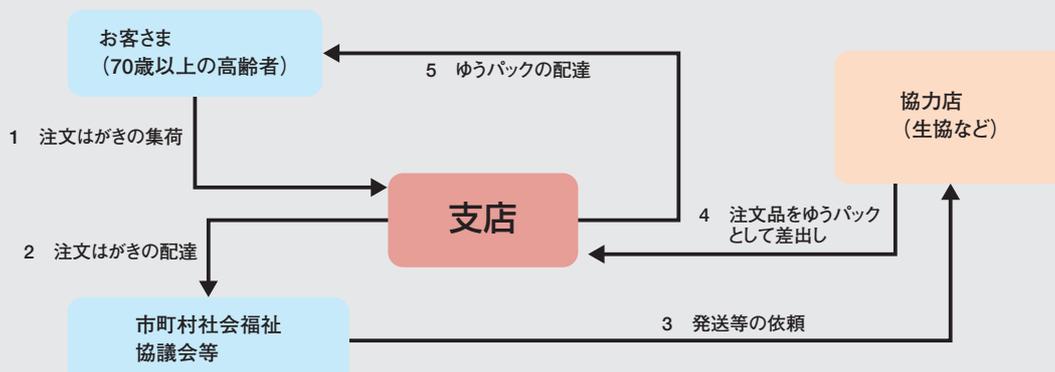
(1) 高齢者への在宅福祉サービスの支援「ひまわりサービス」

過疎地域において高齢者が安心して暮らせる地域社会づくりをめざして、郵便事業株式会社、地方自治体、社会福

祉協議会等が協力して、在宅福祉サービスを支援する「ひまわりサービス」を推進しています。

■ 「ひまわりサービス」

外務社員による励ましの声かけ、郵便物等の集荷サービス、小学生などからの定期的な励ましメッセージのお届け及び生活用品などの注文受付・配達で対象となるのは、原則として70歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯です。平成9年8月から開始し、平成20年3月31日現在で148の市町村で実施しています。



(2) 社会福祉への貢献

社会福祉への貢献として、障がいのある方への特別なサービス、料金の軽減、免除、障がい者雇用の推進など、

様々な分野でのサポートを行っています。

●障がいのある方のための郵便料金等の軽減

①聴覚障害者用ゆうパック、点字ゆうパック

障がいのある方の福祉の増進を図るために、当社が指定する施設と聴覚に障がいのある方との間で発受されるビデオテープを内容とするゆうパック及び大型の点字図書等を内容とするゆうパックの運賃を安くしています。

②心身障害者用ゆうメール

障がいのある方の福祉の増進を図るために、当社に届け出た図書館と障がいのある方との間で図書の閲覧のために発受されるゆうメールの運賃を安くしています。

●青い鳥郵便はがきの無償配布（昭和51年から毎年実施）

身体障がい者及び知的障がい者の福祉の増進を図るため、重度の身体障がい者（1級及び2級）、重度の知的障がい者（療育手帳に「A」（又は1度、2度）と表記されている方）で希望する方には、お一人につき、くぼみ入り通常郵便はがき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ました。

●目の不自由な方のための郵便はがき（くぼみ入りはがき）

※P.53参照

●社会福祉事業のための寄附金を内容とする現金書留郵便物の料金免除

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、日本赤十字社等の法人又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（特殊取扱の料金を含みます）を免除しています。

●寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

寄附金付お年玉郵便はがき等に付加された寄附金（年賀寄附金）は、社会貢献事業の助成金として広く役立てられています。

●点字表示と点字不在配達通知カード

目の不自由な方々に、容易に郵便をご利用いただけるよう、ポストの取集時刻等の点字表示を行っています。さらに、受取人が不在のため配達ができなかった郵便物等をいったん支店に持ち戻る際には、保管している旨と連絡先を点字で表示した点字不在配達通知カードをお配りしています。

2. 社会、地域社会への貢献の推進

(1) 第三種・第四種郵便物の取扱い（低料・無料）

第三種・第四種郵便物について、文化の発展や学術教育の普及、福祉の増進という社会的意義があり、継続して実施していくことは、社会的な責任として重要なことであると考えています。

内容としては、新聞、雑誌などの年四回以上定期的に発行する刊行物で当社の承認を受けたもの（第三種郵便物）や福祉の増進、学術研究の振興等を目的として差し出されるもの（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）の郵便料金を低料又は無料としています。

- 被災者への郵便はがき等の無償交付
- 被災者が差し出す郵便物の料金免除
- 災害地の被災者の救助を行う地方公共団体などにあてた救援用物資を内容とする郵便物等の料金・運賃免除

(2) 防災協定及び災害時の取組

地方公共団体からの要望等を踏まえ、必要に応じて協定等を締結しています。

なお、災害発生時には、防災協定の有無にかかわらず、必要な協力・取組を実施しています。

(3) 年賀寄附金による社会貢献事業助成

平成20年度の年賀寄附金（4億8,264万円）は、社会福祉事業を始めとする社会、地域社会に貢献する事業をおこなう295団体に配分しました。

- 被災者への避難情報の相互提供
- 道路等の損傷状況の情報提供
- 避難所への臨時郵便差出箱の設置

3. 環境保全活動の推進

(1) ISO14001認証取得

環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001については、日本郵政公社当時の平成19年3月に全国77の郵便局で認証を取得し、現在も77支店において継承し、これを運用しています。

(2) CO₂の削減

地球温暖化防止の取組である京都議定書が締結により、地球温暖化の原因となっている温室効果ガスの削減目標を定め各国で削減に取り組んでいます。

郵便事業株式会社としても、車両を多く使う物流事業者の責務として、CO₂排出量を抑制するため、次のような環境負荷軽減施策に取り組んでいます。

① エコ安全ドライブの推進

環境に配慮した穏やかな運転を実践することにより、車両の燃料使用量を減少させ、CO₂の削減を図るとともに、交通事故件数の減少を図ります。

なお、この取組を更に強化するため、平成20年3月にエコ安全ドライブコンテストを全国規模で初めて実施しました。今後も環境改善への意識の向上を図るためにエコ安全ドライブの推進を図っていきます。

② 低公害車の導入

郵便事業が属する運輸業は、わが国の部門別CO₂排出量（平成17年度）全体の約20%を占め、地球温暖化防止に向け、CO₂排出量の大幅削減が期待できるセクターであるので、環境対応車両の導入を促進することとします。

今後についても、電気自動車及びハイブリッド車等低燃費かつ低排出ガス車の導入を行います。

③ エコポストオフィス化の推進

支店の新築や増築、大規模改修工事の際に、環境配慮技術・手法を導入したエコポストオフィス（環境に配慮した建物）を整備しています。

支店建物の設備等の省エネ診断を行い、CO₂排出係数の高い設備を新型の設備更改するほか、大規模な支店については、ESCO事業の導入も検討していくことで、CO₂の削減を図っていきます。

④ 環境にやさしい事業運営

環境省が主導する京都議定書の目標（温室効果ガス排出量6%削減）を達成するための国民的プロジェクトである「チーム・マイナス6%」に参加し、温室効果ガス排出量削減に取り組んでいます。

(3) カーボンオフセットはがき

平成20年用寄附金付お年玉付年賀はがきのひとつとして「カーボンオフセット年賀」の発行を行っており、寄附の目的を「温室効果ガス削減への貢献」に限定した寄附金付お年玉付年賀はがきとなりました。

「カーボンオフセット」とは、自らの努力だけではどうしても削減しきれないCO₂などの温室効果ガスを、地球温暖化防止を推進する世界各地のクリーンエネルギー事業などを支援し、CO₂を削減することにより打ち消す（Offset）仕組みのことです。

今後も環境に対する取組を一層強化し、CO₂削減に尽力するとともに、日本最大規模のコミュニケーションツールである年賀はがきの活用をはじめ、自らの事業ドメインを活かし、CO₂削減の重要性を訴えていく活動も行っています（平成20年度：3団体へ約1億7千万円配分）。



(4) EMS&ゆうパック用、リユース可能な環境配慮型「輸送梱包箱」

従来、宅配使用の梱包箱では主にダンボール箱が使用されていますが、強度の面から繰り返しの使用には限度があるため、通常は数回程度の使用で廃棄されています。したがって、丈夫な圧縮厚紙素材を使用し100回程度の繰り返し使用に耐える輸送梱包箱を、EMS及びゆうパック用の梱包箱として新規に商品化を検討しています。この梱包箱をお客さまにご利用いただくことにより、省資源とCO₂削減に寄与し、地球温暖化防止に貢献することができます。

平成20年5月開催のG8環境大臣会合用資料や同年7月開催の北海道洞爺湖サミットでの事前送付用として、また同会合会場におけるEMS及びゆうパックの特設引受ブースにおいて無償配布し、本会合の関係者にご使用いただくことにより、環境への貢献を訴求していきます。

(5) インクカートリッジ等共同回収における業務受託

インクカートリッジ再資源化プロジェクトに係るカートリッジの回収物流について、日本郵政グループ（郵便事業株式会社及び郵便局株式会社）が業務受託を行い、循環型社会形成に貢献していくこととしています。同様に、パソコン及び消火器の回収も行っています。

4 ゆうちょ銀行のCSR活動

1. 人に優しい事業環境の整備

ゆうちょ銀行では、年金配達サービスや点字によるサービス等各種商品・サービスのご提供により、ご高齢の方やお身体の不自由なお客さまにもご満足いただけるよう努めています。

また、店舗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、お客さまが安心してご利用いただける設備等の充実を目指しています。

(1) 年金配達サービス

ご高齢やお身体が不自由などのために、窓口に向い年金等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するサービスです。

なお、このサービスのご利用には、年金配達申込書にゆうちょ銀行店長、郵便局長または民生委員のいずれかによる証明が必要となります。

(2) 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などの公的年金等を受給されている方が利用できる、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。

(3) 点字によるサービス

目の不自由な方にも安心してゆうちょ銀行をご利用いただけるように、預入していただいた貯金や各種通知書の内容を点字で印字するサービスを提供しています。

ご利用を希望される方は、ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口にお気軽にお申し出ください。



■ 点字キャッシュカードとATM(点字付きキーボード、受話器)

■ 点字によりお取り扱いをしているサービス

サービス	概要
通常貯金の取扱内容のご通知	毎月の預入、払戻し、公共料金の自動払込み等の取扱内容及び現在高を印字した点字通知書を毎月1回または2回作成し、ご利用者へお送りするサービスです。貯金通帳には、貯金の種類を点字で表示（保管用封筒には併せて氏名を表示）したシールを貼付します。
定額貯金・定期貯金の取扱内容のご通知	貯金証書の契約内容を印字した点字通知書を、貯金証書とともにお渡りするサービスです。貯金証書には、貯金の種類を点字で表示（保管用封筒には併せて氏名を表示）したシールを貼付します。定額貯金等を担保に貸し付けなどを行った際には、その内容を印字した点字通知書をお送りします。 また、満期の際には、満期の期日やお支払金額等を印字した点字通知書を満期あいさつ状とともにお送りします。
振替の取扱内容のご通知	振替口座に受入れ、または払出しの取り扱いがあった都度、その受払金額を印字した点字通知書を作成し、振替口座のご加入者にお送りします。 なお、この場合は、送金された方のお名前などをご通知できません。
点字キャッシュカードの発行	お客さまからのお申し込みに基づき、ゆうちょ銀行のキャッシュカードにお客さまのお名前を点字で表示し、ご利用のしおりとともにお送りするサービスです。
ATM(現金自動預払機)のご利用	ゆうちょ銀行のATM(現金自動預払機)は、全機種、点字付きキーボードによりご利用いただけるようになっています。また、ATM本体に備え付けられている受話器をご利用になるか、お持ちのイヤホンを接続することにより、操作手順、取扱金額及び貯金の残高をご確認いただけます。
点字による商品・サービスのご案内冊子	ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口には、点字によりゆうちょ銀行の商品・サービスを説明したご案内冊子を常備しておりますので、ご利用ください。 なお、本冊子は点字図書館などにもお配りしています。

2. 社会、地域社会への貢献の推進

社会貢献施策としての災害義援金の無料送金サービス等のほか、地域に根差した金融機関として、店舗周辺をはじめとした近隣地域の清掃活動や地域行事等に積極的に参加

(1) 災害義援金等の無料送金サービスの実施

震災や風水害などの災害が発生した場合に、被災者に対する救援活動を支援するため、ゆうちょ銀行及び郵便局の貯金窓口において日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体の振替口座へあてた災害義援金を無料でご送金いただけ

ています。

また、金融啓発活動の一環として、全国の小学生を対象に「私のアイデア貯金箱」コンクールを実施します。

るサービスを実施しています。

また、社会福祉の増進等を目的とした事業に関しても、ゆうちょ銀行が指定したものについて、無料送金のお取り扱いを行っています。

■ 平成19年度に取り扱った義援金

(平成20年3月31日 現在)

対象災害	取扱期間	件数	金額
新潟県中越地震災害	平成16年10月25日～平成19年10月24日	8,960件	1億1,746万円
能登半島地震災害	平成19年3月27日～継続中	45,121件	18億2,508万円
九州地方大雨災害	平成19年7月11日～平成19年8月10日	4,363件	4,387万円
平成19年新潟県中越沖地震災害	平成19年7月18日～継続中	140,778件	24億3,776万円
台風5号災害	平成19年8月7日～平成19年9月28日	945件	766万円
台風11号及び前線による大雨災害	平成19年9月25日～平成19年10月31日	986件	954万円
富山県入善町高波災害	平成20年3月5日～継続中	1,099件	998万円
佐渡市2.24冬季風浪災害	平成20年3月21日～継続中	40件	23万円

(2) SRIファンドの取扱い

お客さまの中長期的な資産形成・資産運用ニーズに的確にお応えするため、様々な投資信託をお取り扱いしていますが、その中には、企業の社会的責任（CSR）を積極的に果たしていると評価される企業に投資する投資信託（住信

日本株式SRIファンド）もお取り扱いしています。

なお、平成20年6月から、同商品の信託報酬を利用したカーボンオフセットも併せて行っています。

3. 環境保全活動の推進

地域の自然と環境を守り、かけがえのない地球環境を子どもたちに伝えていくため、ゆうちょ銀行では、省エネルギーや省資源など環境に配慮した行動に努めることを基本理念とした「環境方針」を制定しました。

また、日本郵政グループとしては、平成20年度～24年度までを対象とした「環境ビジョン」を定め、「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つをフォーカスする分野として取り組むこととしています。

こうしたことを踏まえ、グループ各社と連携のもと、「チーム・マイナス6%」への参加、ISO14001や「JPの森」づくりへの取組等を通じて、温室効果ガス（CO₂等）削減を積極的に推進していきます。

(1) 「チーム・マイナス6%」への参加

環境省が主導する京都議定書の目標（温室効果ガス排出量6%削減）を達成するための国民的プロジェクトである「チーム・マイナス6%」に、ゆうちょ銀行も参加しており、

温室効果ガス排出量削減に向けて、全社一丸となって取り組んでいます。

(2) ISO14001の認証取得

環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001について、ゆうちょ銀行においても、日本郵政公社に引き続き取り組んでいます。ゆうちょ銀行で認証を取得している27店舗では、ISO14001を基調に標準化した仕組みである「ゆうちょ銀行版 環境マネジメントシステム」に基づき、環境負荷削減等の継続的な改善に積極的に取り組んでいます。

【ISO14001認証取得店舗】(27店舗)

帯広店、盛岡店、水戸店、高崎店、平塚店、甲府店、葛飾店、調布店、長野支店、新潟店、長岡店、金沢支店、岐阜店、四日市店、大津店、京都店、神戸店、姫路店、和歌山店、松江店、岡山店、福山店、下関店、徳島店、高松店、北九州店、宮崎店

5 かんぽ生命のCSR活動

かんぽ生命は、公共性の高い生命保険事業を営む企業として、「健康づくりに積極的に貢献します」「人と環境にやさしい事業運営に努めます」を経営理念に掲げ、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

今後も、お客さまとともに未来を見つめて、「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指して、社会貢献活動に継続的に取り組んでいきます。

1. 健康づくりへの貢献

(1) ラジオ体操の普及推進

ラジオ体操は、昭和3年、当時の逓信省簡易保険局が、国民の健康の保持・増進を図るために、昭和天皇の御即位の大礼を記念して制定したものです。

ラジオ体操の制定以降、逓信省やその流れをくむ郵政省・日本郵政公社は、NHK及び全国ラジオ体操連盟（昭和37年設立）と共同でその普及に当たってきました。

昭和28年から開始した「夏期巡回ラジオ体操会」は、夏休み期間中の43日間、全国43会場を巡回して開催しており、小中学生からお年寄りまでの幅広い方々が参加しています。

昭和37年からは、夏期巡回ラジオ体操会のうち1か所を「1000万人ラジオ体操祭」として、1万人から3万人を集める盛大なものとして開催しています。

現在、ラジオ体操は「いつでも、どこでも、だれでも」できる気軽な体操として、老若男女問わず広く国民の皆さまに親しまれています。当社は、ラジオ体操に関係した行事を行い、ラジオ体操の一層の普及を図ることで、国民の皆さまの健康づくりに積極的に貢献していきます。

(2) ウォーキング大会への特別協賛

平成19年10月から11月にかけて、健康づくり支援のため「かんぽで完歩、かんぽで歓歩」をスローガンに掲げ、全国13会場において、株式会社かんぽ生命保険の事業開始を記念する「かんぽ全国ふれあいウォーキング」に特別協賛しました。

全国各地で、約34,000名の皆さまに参加していただきました。



■ ラジオ体操の歩み

昭和3年	国民保健体操（旧ラジオ体操）の制定
昭和26年5月	現行のラジオ体操第一の放送開始
昭和27年頃	ラジオ体操出席カードの配布開始
昭和28年7月	夏期巡回ラジオ体操会の開始
昭和37年10月	1000万人ラジオ体操祭の開始
平成11年9月	みんなの体操を制定



(3) 健康づくりシンポジウムの開催

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、平成20年3月にメルパルク東京メルパルクホールにおいて、柔道家古賀稔彦さんによる基調講演と各界の著名人によるパネルディスカッションの二部構成のシンポジウム「健康づくりと夢づくり」を開催しました。



2. 人と環境に優しい事業運営

(1) 人に優しい事業運営

① 災害時の特別な取扱い

天災やその他非常の災害が発生し、被害にあわれたお客さまに対して緊急な需要を満たす必要があると認められるときに、次の特別な取扱いを行うこととしています。

また、特別な取扱いを行う支店及び郵便局に、その内容及び期間を掲示します。

- ・保険料の払込猶予期間の延長
- ・保険金及び未経過保険料の非常即時払
- ・基本契約の解約の非常取扱い及びその解約返戻金の非常即時払
- ・特約の解約の非常取扱い及びその解約返戻金の非常即時払
- ・普通貸付金の非常即時払
- ・保険料前納払込みの取消しによる保険料の払戻しの非常取扱い
- ・契約者配当金の非常即時払
- ・払込猶予金に代える保険金額の減額変更の非常取扱い

② 点字による各種ご案内の発行

保険契約者さま等からの請求に基づき、「契約内容のお知らせ」を点字により発行するほか、保険契約の状態に応じ、「満期のご案内」、「年金のお支払いのご案内」、「貸付内容のご案内」及び「貸付金返済のご案内」を点字により発行します。

(2) 環境に優しい事業運営

環境省が主導する京都議定書の目標（温室効果ガス排出量6%削減）を達成するための国民的プロジェクトである「チーム・マイナス6%」に参加し、温室効果ガス排出量削減に取り組んでいます。