

# 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コーポレート・ガバナンス

- (1) グループ・ガバナンス態勢 ..... 64
- (2) グループ各社のコーポレート・ガバナンス態勢 ..... 65

#### 2. 日本郵政グループのコンプライアンス

- (1) グループ・コンプライアンス態勢 ..... 66
- (2) グループ各社のコンプライアンス態勢 ..... 67

#### 3. 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 ..... 68
- (2) グループ各社の内部監査態勢 ..... 68

#### 4. 日本郵政グループのリスク管理

- (1) グループのリスク管理態勢 ..... 70
- (2) グループ各社のリスク管理態勢 ..... 72
- (3) 災害などの危機管理 ..... 73
- (4) 日本郵政グループ 情報セキュリティ宣言 ..... 73

#### 5. 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 ..... 74
- (2) 「お客さまの声」の受付窓口 ..... 74

#### 6. 日本郵政グループのCSR

- (1) グループのCSR活動 ..... 76
- (2) CSR重点課題の取り組み ..... 77

# 1. 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

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。

なお、平成22年1月には、総務省において「日本郵政ガバナンス検証委員会」が設置され、過去に問題となった事案を検証することにより、今後の日本郵政グループの適正な企業ガバナンスの在り方の検討を行うこととなりました。同年5月には、日本郵政(株)のガバナンスやコンプライアンスに関し、報告書が出され、公表されました。日本郵政グループとしては、今回の報告書の内容も踏まえ、ガバナンスやコンプライアンスの強化に一層努めてまいります。

### ① グループ経営管理

日本郵政(株)は、4つの主要な子会社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(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、18名中、13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、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、執行役などの職務執行の監査、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、CSR委員会の専門委員会

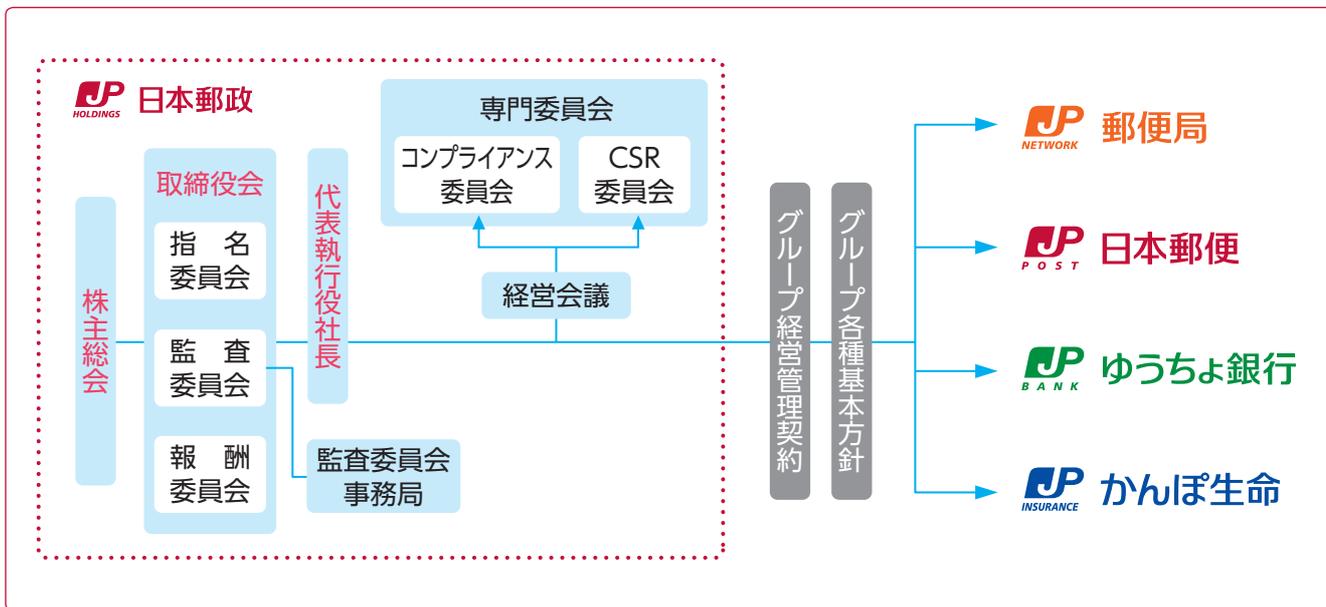
を経営会議の諮問機関として設置しています。これらの委員会が専門的な事項につき審議を行い、その結果を経営会議に報告することにより、経営全体としての課題解決に取り組みます。

### 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体制などを評価し、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

郵便局(株)と郵便事業(株)は、監査役会設置会社としています。取締役は、その半数を社外取締役とし、監査役は、全員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。

郵便局(株)、郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険とも、取締役会長・取締役社長(執行役会長・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審議を行っています。

## 2. 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・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。

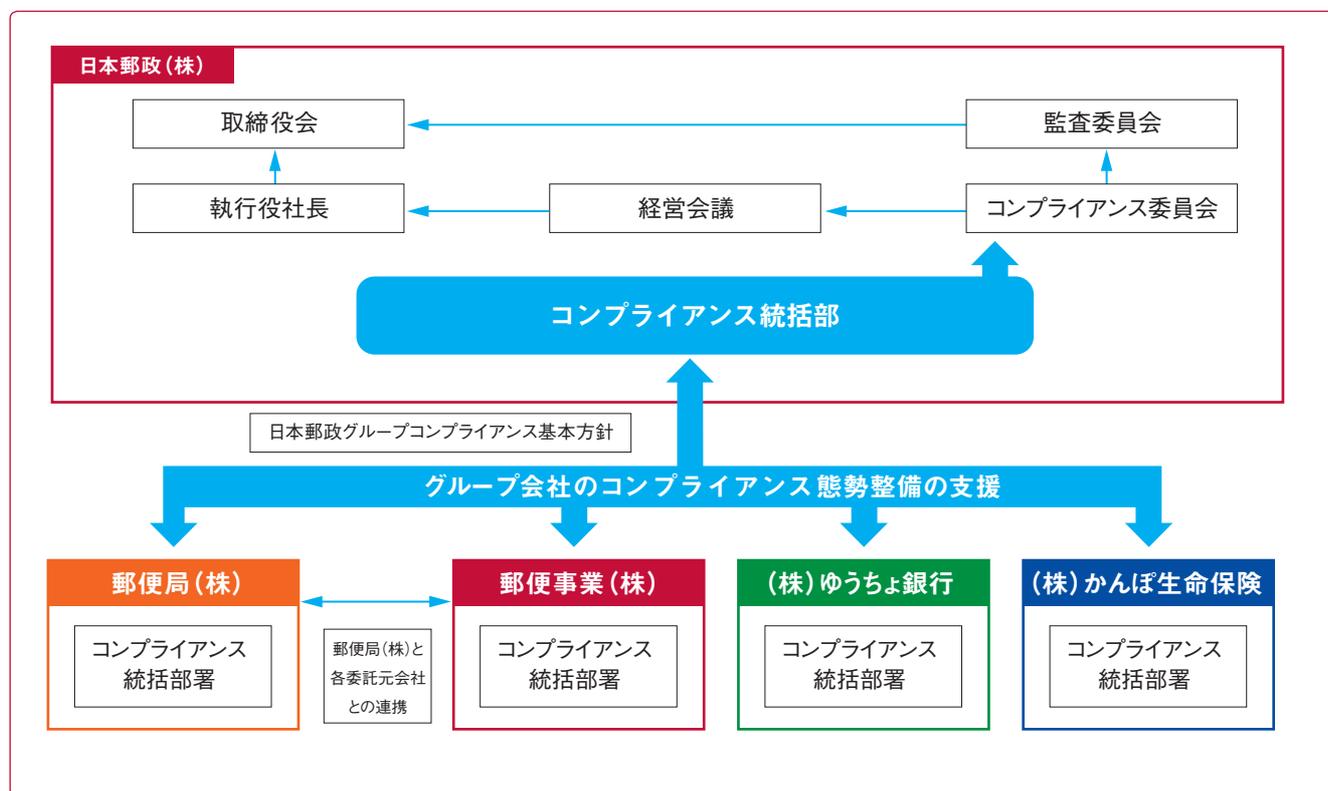
コンプライアンスに係る方針、態勢、具体的運用、諸問題への対応について検討するため、各社とも経営会議の諮問機関としてコンプライアンス委員会を設置しています。

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および本社の原則各部署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・支店・郵便局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、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・マニュアル等の作成、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。

## 3. 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、郵便局(株)、郵便事業(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、各社は本社組織内に監査部門を置いています。このほか、

2万4千の郵便局を有する郵便局(株)では全国50カ所に、約1,100の支店を有する郵便事業(株)では全国13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や程度を評価し、それに応じて監査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。

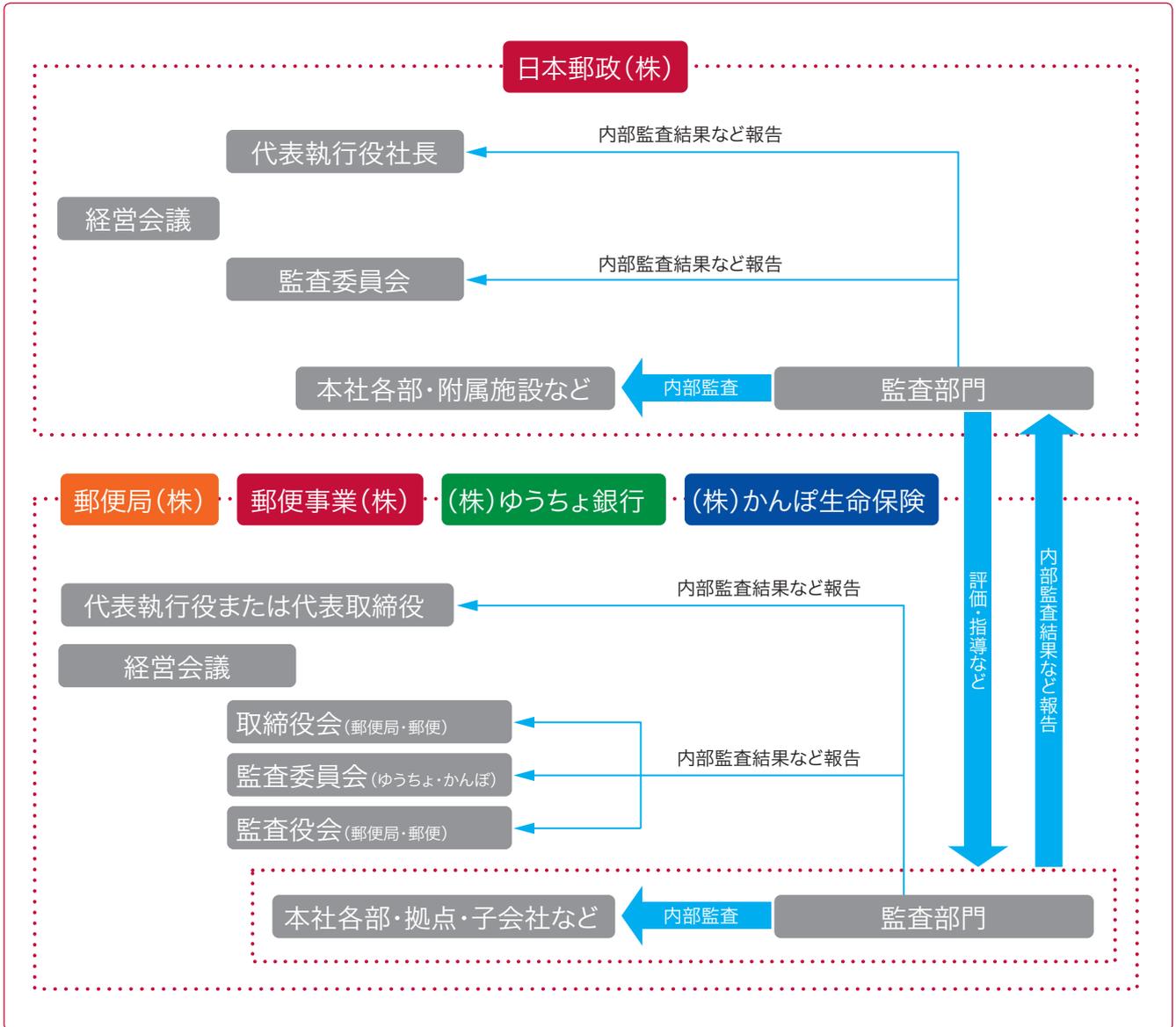
また、日常的に各種会議への出席、内部管理資料の収集などのオフサイト・モニタリング活動を行い、効率的で実効性のある内部監査の実施に努めています。

#### 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、内部監査の結果を被監査部門に通知するとともに、是正・改善に向けた提言と併せ、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、監査指摘事項の改善・措置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



## 4. 日本郵政グループのリスク管理

### (1) グループのリスク管理態勢

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「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。

#### ① グループのリスク管理態勢

日本郵政(株)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。

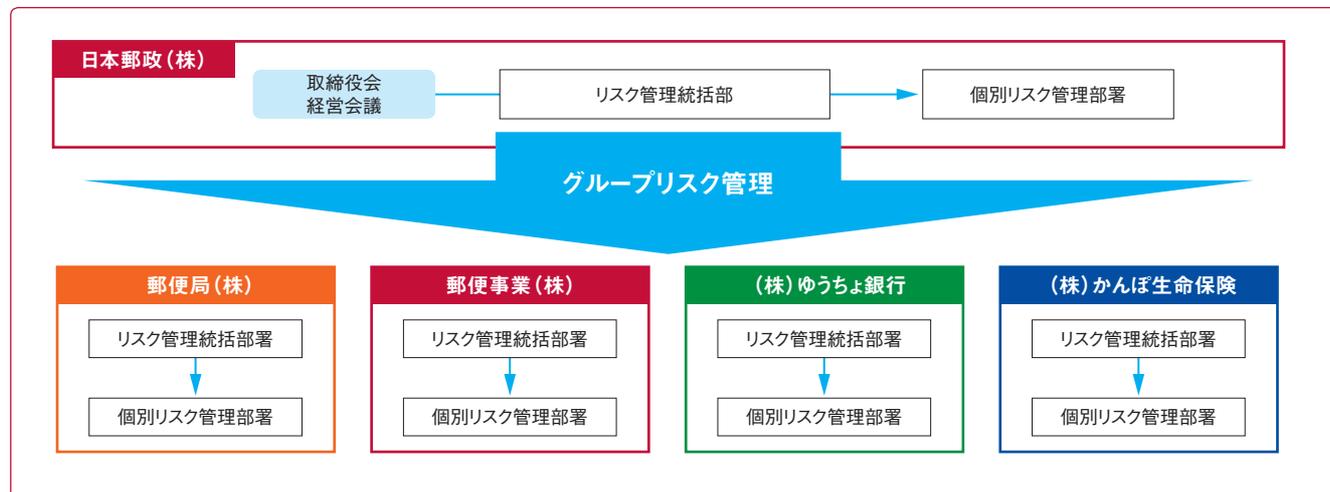
また、グループ全体のリスクを統括して管理する部署として独立した権限を持つ「リスク管理統括部」を設置し、グループ各社のリスク管理に関する事項の報告を受け、または協議を行うことを通じて、グループ全体のリスクを的確に把握する態勢を

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。

リスク管理に関わる組織、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



## 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およ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

特定のうえ、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	賃貸料等の変動等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等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または誤作動等、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グループリスク管理の取り組み

(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、郵便局(株)の郵便局を中心とする受託業務や郵便事業(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

### ① 日本郵政(株)

日本郵政(株)は、持株会社としてグループ各社のリスクの管理を統括するだけでなく、宿泊施設や通信病院の運営などの日本郵政(株)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。

日本郵政(株)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、リスク特性に応じた管理を行っています。

日本郵政(株)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。

また、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2つの要素によりリスクの重要度の評価を行っており、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。

### ② 郵便局(株)

郵便局(株)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。

郵便局(株)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)は、郵便・貯金・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、モニタリングおよ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。

郵便局における事故の発生状況は、「事故・不祥事・苦情報告システム」により、迅速に経営層および委託元会社に報告されるようになっていきます。

把握した事故の発生状況については、適切な原因究明、分析などを行うとともに、再発防止にあたっては、各委託元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。

### ③ 郵便事業(株)

郵便事業(株)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、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。

郵便事業(株)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リスク管理統括部では、リスク管理部署におけるリスクの管理状況について検証し、検証の結果必要があると認められるときは当該リスク管理部署に是正など必要な指示を行います。

特に、支店や支社などについては、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・指導を強化するなど、リスク管理の実効性を確保しています。

### ④ (株) ゆうちょ銀行

(株) 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、「財務の健全性およ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、経営戦略およびリスク特性など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。

(株) 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うえ、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おり、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、低減のプロセスを統一的に実施し、PDCAサイクル<sup>(注)</sup>を構築しています。

(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。

## ⑤ (株)かんぽ生命保険

(株)かんぽ生命保険では、お客さまの大切な資金をお預かりし、万一のときの生活保障手段を提供するために、将来にわたり健全な事業経営を維持し、お客さま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さまざまなリスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うことを経営上の重要課題として認識し、「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。

(株)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)」を管理対象とするリスクと定義し、牽制機能を確保することを原則に、リスク区分ごとにリスクを管理する態勢としています。

(株)かんぽ生命保険では、会社の経営の健全性を確保するために会社が管理すべきリスクのうち、定量化が可能なリスクを特定し、それらのリスク量とリスク資本を管理する総合的リスク管理を行っています。また、定量化できないリスクについては、リスク管理基準または管理手法を定めることにより管理を行っています。

## (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、情報システムの停止などの危機発生時に適切に対処するため、グループリスク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、新型インフルエンザ対策については、日本郵政グループとして、政府のガイドラインなどに基づき行動計画および事業継続計画などを定め、状況に応じた対応を迅速にとることにより、事業運営はもちろんお客さまサービスにできる限り支障をきたさない態勢が取れるよう取り組んでいます。

## (4) 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)、郵便局(株)、郵便事業(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)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、ご利用していただくサービスは、安全なものでなければならない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していただくために、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など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。

# 5.日本郵政グループのお客さま満足推進

日本郵政グループでは、お客さまの視点を最優先し、真にお客さまに評価される商品・サービスなどを提供していけるよう、すべての役員および社員が、お客さまの声を活かし、お客さま満足推進に取り組んでいます。

## (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<sup>\*</sup>では、郵便局、支店、コールセンター、ホームページ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

※グループ各社のお客さま満足推進担当部署

- ・郵便局(株) お客さまサービス推進部
- ・郵便事業(株) リスク・業務管理部お客さまサービス推進室

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。

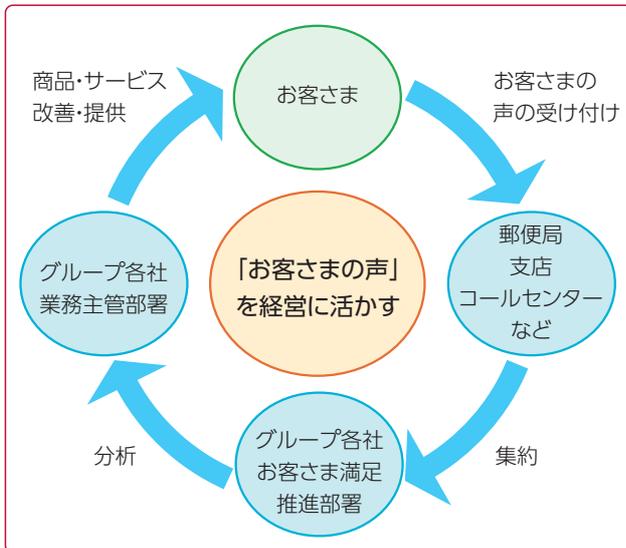
- ・(株)ゆうちょ銀行 コンプライアンス統括部お客さまサービス推進室
- ・(株)かんぽ生命保険 お客さまサービス統括部

## (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、ホームページ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. 182~185をご参照ください。<sup>\*</sup>

### ■ 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

エキスパックに手紙(信書)を同封できるともっと便利になると思うが。



品物と一緒に信書を入れて送付することができる「レターパック」のサービスを開始しました。(平成22年4月サービス開始)



レターパック500

夜間や休日など、急ぎでレタックスを差し出したいときに窓口が開いていない。



インターネットでレタックスをお出しいただける「Webレタックス」のサービスを開始しました。(平成22年2月サービス開始)



Webレタックスサイト画面

レターパック350

<sup>\*</sup>グループ各社のホームページならびに(株)ゆうちょ銀行および(株)かんぽ生命保険発行のディスクロージャー誌もあわせてご覧ください。

## 日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会の開催

日本郵政(株)においては、「郵政改革の基本方針」(平成21年10月20日閣議決定)により、郵政事業の抜本的見直し(郵政改革)が国民生活の確保および地域社会の活性化などのために行うものとされていることにかんがみ、広く利用者などの皆さまから日本郵政グループのサービスにつ

いてご意見を伺うことを目的として、以下のとおり、全国各地の6会場において「日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会」を開催しました。

出席者の皆さまからいただいた貴重なご意見については、今後の郵政事業の運営などに役立ててまいります。



第1回サービスについてご意見を伺う会

### ■ 出席者の皆さまからいただいたご意見の一部をご紹介します。

- 郵便局については、公的機能・位置づけを太くして、各種証明書の発行、情報収集について協定を結ぶなど、役所と連携して今まで以上にいろいろなことができるようにしてほしい。
- 採算や効率が重視されると、過疎地の郵便局は廃止されるのではないかと不安があるが、地域の生活センター、コミュニティの中心として存続してほしいと思っている。
- 民営化前と比べると、郵便局のサービスは明らかによくなったと思うが、「まだまだ」、「サービス業の精神を心得ていない」と感じる部分もある。
- 民営化後の郵便局について、郵便局員に積極性が出てきた、親切になったなどと聞く。一方、金融関係の手続において求められる書類が多くなり、待ち時間が長くなった気がする。

第1回(平成21年12月20日) 高知県高知市  
第2回(平成22年1月14日) 京都府福知山市  
第3回(平成22年1月15日) 愛知県豊橋市

第4回(平成22年1月20日) 新潟県加茂市  
第5回(平成22年2月21日) 福岡県福岡市  
第6回(平成22年2月28日) 北海道札幌市

※会の議事概要および配布資料は、日本郵政(株)Webサイト(<http://www.japanpost.jp/>)の平成22年3月3日のお知らせ「日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会の開催状況」に掲載しています。

## 郵便局モニターの委嘱についてのご報告

日本郵政株式会社は、日本郵政グループ各社が提供する商品・サービスや地域とのかかわりなどについて、お客さまからご意見・ご要望をいただき、今後の経営の参考とするため、郵便局モニターを募集いたしました。

その結果、全国から4万名を超えるご応募をいただき、モ

ニター応募者の中から厳正な選考を行い、10,198名の方に郵便局モニターを委嘱いたしました。郵便局のモニターの皆さまからは、アンケートおよびモニター会議を通じて、ご意見・ご要望をお伺いさせていただきます。

※郵便局モニターの募集概要および選考結果については、日本郵政(株)Webサイト(<http://www.japanpost.jp/>)のプレスリリース(平成21年9月30日および平成21年12月25日)に掲載しています。

# 6.日本郵政グループのCSR

## (1)グループのCSR活動

日本郵政グループでは、民営化に伴い、従来より公の機関として行ってきた環境保全や社会貢献活動、お客さま満足度の向上、コンプライアンス、情報開示などの各種の取り組みを「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の位置づけを明確にしました。

日本郵政グループにとって、CSRとは、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。

こうした位置づけのもと、活動に具体性を持たせるため、7つのCSRの課題を定めたうえで、そのうちの3項目をグループとして特に共通的に取り組む重点課題として位置づけ、グループ各社において取り組んでいます。

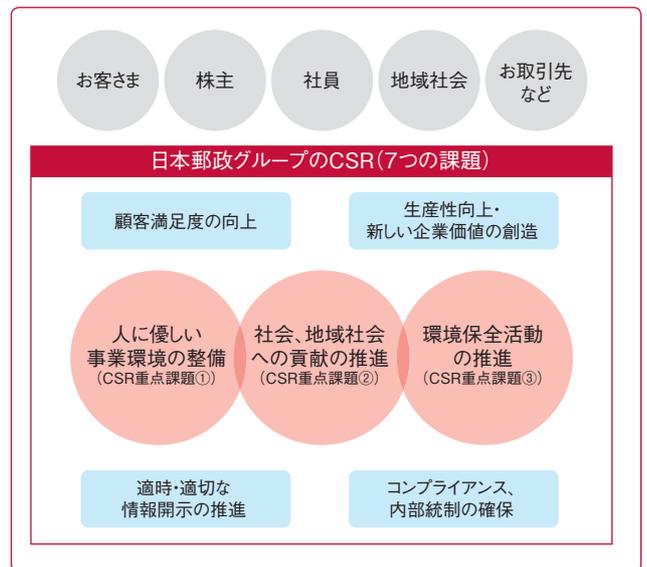
### ①CSR 7つの課題と3つの重点課題

7つのCSRの課題のうち、「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」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な取り組みを行うこととしています。

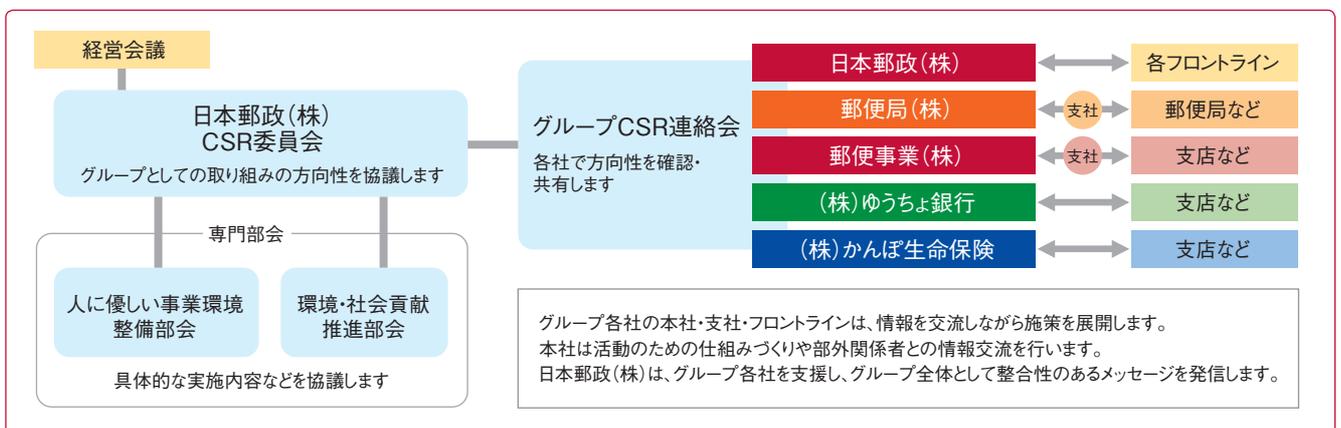
一方、「人に優しい事業環境の整備」「社会、地域社会への貢献の推進」「環境保全活動の推進」は、日本全国の多くのお客さまに商品・サービスを提供するグループの責務として、また、中長期的な観点からグループの持続的な成長の確保には欠かせないとの認識のもと、グループ共通の「CSR重点課題」として特に重点的に取り組んでいます。

3つのCSR重点課題の取り組みにあたっては、グループの責務であり欠かすことができない活動であるということから、多くの方に評価される意味のある活動を長期的に行うことができるように努めることとしています。また、グループのブランド

力の向上につなげていくなど、競争力の源泉となり、持続的な成長の原動力となるように努めていきたいと考えています。



### ②CSR取り組み態勢



## (2) CSR重点課題の取り組み

### 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

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。

#### 各社の具体的取り組み

○日本郵政グループ ●郵便局(株) ●郵便事業(株) ●(株)ゆうちょ銀行 ●(株)かんぽ生命保険

#### ●●●●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
郵便事業(株)	・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
(株)ゆうちょ銀行	・貯金、振替の取扱内容のご通知 ・ATM(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
(株)かんぽ生命保険	・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)

#### ●局舎・施設のバリアフリー化

8,258の郵便局(平成21年7月末現在)において、バリアフリー化済みです。今後も、局舎・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



身体障がい者用駐車施設

#### ●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

郵便事業(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、その他の録画物、大型の点字図書などを内容とするゆうパックや、郵便事業(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。

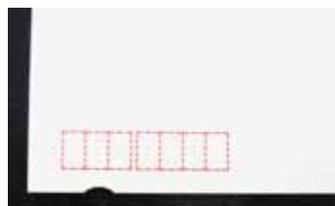
#### ●青い鳥郵便はがきの無償配布(昭和51年から毎年実施)

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)で希望する方には、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。

全国の支店で販売し、お申し出があった場合、ご自宅へ配達しています。



#### ●●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。

#### ●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や児童扶養手当などを受給されている方にご利用いただける、利率を優遇した預入期間1年の定期貯金です。お一人さま300万円まで預け入れることができます。

## ②社会、地域社会への貢献の推進

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。

### 各社の具体的取り組み

#### ●●防災協定

地方公共団体からの要望などにより、防災協定の締結実施を継続しています。

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。

#### ◎災害時の被災地支援

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。

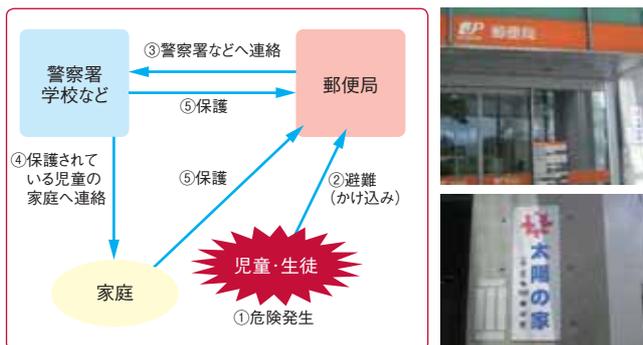
	主な内容
郵便事業(株)	・被災者への郵便はがきなどの無償交付 ・被災者が差し出す郵便物の料金免除 ・災害地の被災者の救助を行う地方公共団体などにあてた、災害義援金を内容とする現金書留郵便物などの料金免除 ・道路などの損傷状況の情報提供
株ゆうちょ銀行	・被災地救援のため日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体の振替口座あての災害義援金の無料送金 ・通帳亡失時の貯金払い戻しなどの非常取り扱い
株かんぽ生命保険	・保険料払込猶予期間の延長 ・保険金などの非常即時払

#### ◎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

#### ●こども110番

こどもに関する事件・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、約8,000局において提供しています。



#### ●●●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付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。

#### ●●●使用済みインクカートリッジ等の回収

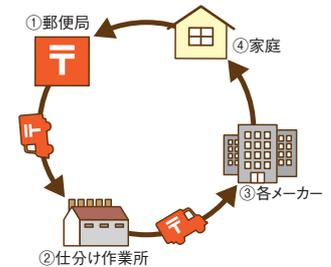
プリンターメーカー6社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収を行っています。平成22年4月現在、回収箱は全国の主要な郵便局3,639局および一部の自治体に設置されています。

郵便局および一部の自治体にお持ちいただいた使用済みインクカートリッジは、ゆうパックで仕分作業所に送られ、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。

#### 専用回収箱



#### 回収の流れ



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。

#### ●●●第三種・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される刊行物で郵便事業(株)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。

## ●年賀寄附金配分助成事業

平成22年度で61周年を迎える年賀寄附金は年賀はがき1枚につき3円の寄附金が付いており、平成22年度までに寄せられた寄附金累計は約463億円にのぼります。

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、地球環境の保全などの10の事業を行う団体に対し配分を行います。平成22年度の年賀寄附金(約4億46万円)は236団体に配分されました。



## ●「ひまわりサービス」の実施

地方自治体、社会福祉協議会などと協力して、過疎地域の高齢者の方を対象に、「ひまわりサービス」として、外務社員による励ましの声かけ、郵便物などの集荷サービス、小学生などからの定期的な励ましメッセージのお届けおよび生活用品などの注文受付・配達を行っています。

## ●「私のアイデア貯金箱」コンクール

子どもたちの貯蓄に対する関心を高め、造形的な創造力を伸ばす一助となることを目的として開催しています。

昭和50年の第1回開催以来、たくさんのお子どもたちが参加し、平成21年度は、全国11,416の小学校から716,955点もの応募がありました。

また平成21年度は、応募作品数に応じて総額約716万円を(財)日本ユニセフ協会および(独)国際協力機構(JICA)に寄附しました。

## ●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%を、「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・地域の貧困救済や生活改善・向上、環境保全などのための活動支援に活用させていただきます。

平成20年10月1日の取扱開始以降、平成22年3月末までに22,911件のお申し込みをいただきました。この結果、総額約101万円を「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:(財)日本棋院・(財)関西棋院、協力:郵便局(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、平成21年度で13回目を迎え、約3,000人の子どもたちが参加しました。

平成22年2月～3月に日本全国14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代表選手32名が、平成22年3月に行われた全国大会において熱戦を繰り上げました。

## ◎「郵政歴史文化研究会」の開催

平成20年10月から、逓信総合博物館(ていぱーく)において、郵政関係所蔵資料を活用した郵政の歴史・文化に関する研究会を実施しています。それらの成果は順次公表される予定であり、その第一弾として、平成22年3月に『郵政資料館研究紀要』を発行し、ホームページに情報を掲載しました。同資料を用いた研究を通じ、日本郵政グループの社会貢献活動や、関係情報発信力の強化を図っていきます。

## ●ラジオ体操の普及推進

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、老若男女を問わず広く国民の皆さまに親しまれています。

(株)かんぽ生命保険は、ラジオ体操に関係した行事をNHKおよび全国ラジオ体操連盟と共同で行うことなどを通じて、ラジオ体操の一層の普及を図ることにより、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。

### 『夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会』

毎年7月20日から8月31日までの43日間、全国43会場において開催されている体操会は、昭和28年に始まり、NHKラジオ第1放送で全国に放送されています。



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会  
(兵庫県粟粟市)

### 『1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭』

ラジオ体操最大のイベントとして、昭和37年に開始されたものです。ラジオだけでなく、NHK総合テレビおよび衛星第2放送で全国に放送されています。

### 『特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会』

毎年4月から10月末(夏期巡回の期間を除く)の日曜日や祝日を中心に、全国10会場程度で開催されている体操会で、昭和53年に始まり、NHKラジオ第1放送で全国に放送されています。

### ③環境保全活動の推進

日本郵政グループは、平成20～24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んでいます。

#### ■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およ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などを遵守し、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。

●地球およ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り組みの継続的な改善を図ります。特に次の項目を環境の取り組みにおける重点領域とし、革新的な取り組みを進めていきます。

##### (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>の直接およ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ともに、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り組みはもとより、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活かし、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。

※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。

#### (1) 地球温暖化対策の実施

日本郵政グループでは、京都議定書の第一約束期間と同じ平成20年度から24年度までの5年間で、CO<sub>2</sub>排出量9%削減(平成18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

日本郵政グループは、木材から生まれる「紙」を基盤とする事業を行う事業者として、平成20年度から24年度までの5

年間で、コピー用紙使用量25%削減(平成18年度実績比)に取り組んでいます。また、「JPの森づくり」として、社員ボランティアによる植樹活動や、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「JP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。



社員ボランティアによる植樹



園児によるどんぐり苗の植樹

## 各社の具体的な取り組み

◎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。

## ●●●●環境に配慮した運転

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。

郵便事業(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車両へのステッカー貼付や広報誌への取組情報掲載、また、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。

## ●支店などでの環境対応車両の導入

車両が排出するCO<sub>2</sub>の大幅削減を図るため、平成21年度から一般業務用および営業用車両に電気自動車40両およびプラグインハイブリッド車(PHV)10両を導入するとともに、郵便業務用電気自動車の開発に向けて、集配用改造電気自動車2両による実証実験を実施中です。また、一般利用も想定した充電設備の試行配備も行っています。

このほか、輸送用トラックにハイブリッド車を導入し、支店周辺の集配作業にはリヤカー付電動アシスト自転車の導入を順次進めています。



## ●郵便局での電気自動車の試行配備

地球温暖化対策の一環として、平成21年11月から郡山郵便局(福島県)など全国5カ所の郵便局などに電気自動車の試行導入を開始しました。今後、試行導入結果を踏まえて、配備拡大を検討するとともに、ハイブリッド車などの低公害車や電動アシスト付自転車への切り替えなど、引き続き車両全体でのCO<sub>2</sub>排出削減に取り組んでいきます。

## ●環境に配慮した建物の推進

支店の新築や増築、大規模改修工事の際に環境配慮技術・省エネ手法を導入した環境に配慮した建物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支店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)事業の導入を検討するなど、補助金を活用した省エネ設備の導入を進めています。

## ●●●ISO14001の認証取得

日本郵政公社時の平成19年3月に取得した、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、71の郵便局、郵便事業(株)の77支店、(株)ゆうちょ銀行の27店舗において継承し引き続き取り組んでいます。

## ●カーボンオフセット寄附金助成事業

寄附金付の年賀はがきやかもめ〜として「カーボンオフセットはがき」を発行し、寄附金(5円)と同等額を郵便事業(株)も寄附して、はがき1枚につき10円を環境保全分野で活動する日本の非営利団体に配分した後、国連に認証された途上国でのクリーン開発メカニズム(CDM)から得られる排出権の取得・償却や国内で実施される温室効果ガス削減・吸収プロジェクトから得られる排出権(J-VER)の取得・無効化に充てられます(平成22年度は19団体へ1億5千万円配分)。

また、これとは別枠で森林育成やCO<sub>2</sub>削減に結びつく活動・啓発などの事業に助成を行うなど、京都議定書で定められた温暖化ガス削減目標であるマイナス6%の達成に貢献しています。

カーボンオフセットはがきは環境省が制度設定した「カーボン・オフセット認証ラベル」を取得しました。平成21年9月8日に平成21年度事業、平成21年12月7日に平成22年度事業について採択となり、自己活動オフセット支援(寄附型)の商品サービスとして認証されました。

また、環境省でカーボン・オフセット普及推進のために実施された「平成21年度カーボン・オフセットモデル事業」に採択され、個人のエコ活動の見える化とカーボン・オフセットの普及活動に努めました。



カーボンオフセットはがきは、カーボン・オフセットの取り組みの信頼性を高めるため、環境省基準の第3者認証を取得しました。  
<http://www.4cj.org/>

## 「チーム・マイナス6%」、「国連グローバル・コンパクト」への参加

実効的なCSRの取り組みを推進するため、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)がグループを代表して「国連グローバル・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。

※チーム・マイナス6%  
環境省が主導する、京都議定書に定める温室効果ガス排出量6%の削減を実現するための国民的プロジェクト。基本的に、個人、団体が温室効果ガス排出量削減の自主的な活動を行うもの。

※国連グローバル・コンパクト(The United Nations Global Compact)  
国連が各企業に対して、それぞれの影響力の及ぶ範囲内で、人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則を順守し実践するよう要請しているもの。これに署名する企業は、トップ自らのコミットメントのもと参加する。