

## 株主さまからいただいたご質問

※ 株主の皆さまから事前にいただいたご質問の中から、多数いただいたものなど主なものについて回答させていただきます。

### 役員の選任基準・取締役の適性役員

Q. 役員の選任基準を教えてください。また、役員及び取締役のスキルを可視化したスキル・マトリックスにおいて、企業経営以外のスキルが少ない取締役がいるが、他の取締役でカバーできるのではないか。

役員選任の基準として、指名委員会において取締役候補者の指名基準を策定しており、その中で、社外取締役については、企業経営、法務、財務・会計、人事・労務、IT など経営の監督機能を発揮するために必要な専門分野に関する知見を有し、当該専門分野で相応の実績を上げている等の基準を定めており、多様な取締役候補者を指名することとしています。特に当社は持株会社であり、大規模で多様な事業を営む日本郵政グループの経営を監督する取締役に求められるスキルとして、企業経営に関する経験・知見をもっとも重要なものの一つと考えています。また、お示したスキル・マトリックスは、主要なスキル・経験を表わしたもので、各取締役候補者のすべてのスキル等を表わすものではありませんので、ご理解賜ればと存じます。

今後とも各取締役のスキルのバランスもとりつつ、豊富な知識・経験と高い見識を有する多様な人材により取締役会を構成するよう努めてまいります。

### 株価の低迷

Q. 株価が低迷した状態が続いており、上昇する気配が見られないことについて経営陣としてどう受け止めているか。

株価は様々な要因によって形成されるものですが、現在の当社の株価が低いということについては、経営陣としても謙虚に受け止めております。

日本郵政グループ全体でDXの推進に取り組むとともに各事業の成長やSDGs達成に向けた総合的な取組みを通じて企業価値の向上に努めてまいります。また、株主の皆さまへの還元を重視し、一株当たり 50 円の年間配当を安定的に実施しております。更に、自己株式取得についても実施したいと考えておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 郵便局の統廃合

Q. 一部報道で郵便局の統廃合に関する記事が出ていたが、本当に郵便局を削減するのか。郵便局を廃止すると地方の過疎化に拍車をかけてしまうのではないか。

郵便局ネットワークは、日本郵政グループの貴重な経営資源であり、その価値を高めることが求められています。来局者数が減少している中で、コアビジネスに加えて新しい郵便局モデルとして多様なサービスを提供することで来局されるお客さまを増やし、地域の生活になくてはならない存在として、磨きをかけていくことが大切だと考えております。特に地域の拠点となる郵便局については経済合理性だけでその是非を判断するのではなく、新たな業務等を取り込むことで収益性と公共性の拡大を図り、より住民の利便性を向上させ、存在意義をさらに高めることに注力していくことが何よりも大切になります。まずはこうした取組みを徹底的に行い、その上で 2040 年以降の本格的な人口減少社会を見据え、全国各地域の実情に応じながらこれからの時代に求められる郵便局のあり方を導き出すため、あらためて自治体をはじめ地域の皆さま方のご意見を伺い、時間をかけて丁寧な議論を行いたいと考えております。

## 郵便局舎調達について

Q. 郵便局舎調達に係る公募の再開及び調査結果などに関して、再発防止を図るとともにしかるべき部署における検証等が必要なのではないか。

現行の局舎調査手続きを導入した 2016 年度以降、社員等から局舎調達した 287 局全ての地権者対応記録について、コンプライアンス部門社員が、関係した日本郵便支社社員を網羅的にヒアリング対象として調査しております。ヒアリングでは、単に不適正な取り扱いの有無など表面的事象の確認にとどまらず、不正を行うに至った背景や動機についても確認し、加えて、地権者と支社社員の申立てに齟齬があった場合は、再調査を行い、具体的証跡から申し立ての信ぴょう性を検証しており、必要な調査を行っております。

調査の結果、調達した局舎自体に問題はありませんでした。社内手続きに基づく取扱いを行っていなかったため、取締役会資料における地権者への意向確認に係る記載に不備があったことを確認しております。

今後も、再発防止に向けて取り組んでまいりますので、ご理解賜りますよう、よろしくお願いいたします。

## 「本人確認書類」の範囲拡大

Q. 日本郵政グループ店舗の窓口での手続及びサービス利用をスムーズに行うため、本人確認書類の範囲を拡大してほしい。例えば、発行後6か月を経過した「労働安全衛生法による免許証」や、その他類似のものなど、地方自治体・国の機関の窓口で本人確認書類として有効なものを認めてほしい。

日本郵政グループ各社において、お客さまに安心してサービスをご利用いただくために必要な対応、安心して暮らせる社会を守っていくために必要な対応を行っておりますので、お客さまにはご不便をおかけする面もございますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。以下、当グループの対応について回答いたします。

郵便業務における本人確認書類につきまして、労働安全衛生法による免許証は、不在持戻りとなった一般的な郵便物を郵便窓口でお渡しする際には、発行後6か月を経過したか否かにかかわらず、本人確認書類としてお取り扱いしております。

ただし、発行後6か月を経過した当該免許証は、犯罪による収益の移転防止に関する法律等において本人確認書類として認められていないことなどを考慮し、当該法令による本人確認手段の一つである本人限定受取郵便物の一部では本人確認書類としてお取り扱いしておりません。

貯金業務においては、マネー・ローンダリング、テロ資金供与及び拡散金融対策の重要性は近年益々高まっており、お客さまを金融犯罪からお守りするためにも、金融機関は日ごろから適切に口座の管理を行うことが、犯罪による収益の移転防止に関する法律等の関係法令や金融庁が公表している「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」で求められています。

このため、取引時確認を要する「口座開設」などの一定の取引などで、「官公庁から発行・発給された書類で氏名、住居及び生年月日の記載があり、かつ、官公庁が写真を貼り付けたもの」が本人確認書類として提示された場合、有効期間又は有効期限のあるものは提示を受けた時点で有効なものであること、有効期間又は有効期限のないものは発行後6か月以内であることを確認しています。

生命保険業務においても、法令に基づき、取引時確認を要する取引において、「官公庁から発行・発給された書類で氏名、住居及び生年月日の記載があり、かつ、官公庁が写真を貼り付けたもの」が本人確認書類として提示された場合、有効期間又は有効期限のあるものは提示を受けた時点で有効なものであること、有効期間又は有効期限のないものは発行後6か月以内であることを確認しているところ です。

また、近年、金融商品を悪用した金融犯罪は増加しており、これらの犯罪からお客さまの大切な財産をお守りするためにも、お客さまが保険契約の契約関係者様またはその代理人様であることを確認するいわゆる「正当権利者確認」時においても、社内規定に基づき、厳格な対応を行うこととし、取引時確認時に提示いただく書類と同一の基準で提示いただくこととしております。

## お客さまの意見・声

Q. 経営者が自らお客さまの声を目にすることができるような「意見箱」、「投書箱」を、インターネット上に設置してほしい。

「お客さまの声」は、商品・サービスの改善のための貴重な宝の山と考えております。今後一層、お客さまの声を真摯に受け止めると共に、経営に活かし、お客さまにご満足いただける商品・サービスの改善に向けて取り組んでまいります。

いただきましたご意見も踏まえ、今後の商品・サービスの改善のあり方を検討してまいります。

## 採算割れの契約

Q. 採算割れお構いなしの契約が増えてきている。また、契約を成立させた社員には手当が支給されると聞いている。採算割れの契約を増やし、配当金を下げることは許されない。

事業の持続的な成長のためには、お客さまから適正な単価を頂戴することが必要だと考えております。特に郵便・物流事業における特約運賃の設定に際しては、採算性が確保できることを確認した上で、契約を締結しているところです。

また、当社は、株主に対する利益の還元を経営上重要な施策の一つとして位置づけ、経営成績に応じた株主への利益還元を継続して安定的に行うことを基本方針としております。剰余金の配当につきましては、内部留保の充実に留意しつつ、資本効率を意識し、着実な株主への利益還元を実現するため、2026年3月期末までの中期経営計画「JPビジョン 2025」期間中は、1株あたり50円の年間配当を目安に、安定的な1株あたり配当を目指す方針です。

## 集荷契約

Q. 集荷に係る契約違反は、厳しく処分をすべきである。

集荷の契約等、各種サービスについて、お客さま本位の徹底に引き続き取り組んでまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

## 切手趣味の振興

Q. 切手趣味の振興は、日本郵便のファンを増やし、郵便事業の衰退を抑えることに貢献できるものと思っているが、現状特殊切手の発行種類が多すぎることで、切手収集家の金銭的負担、物理的負担が大きくなっている。まずは特殊切手の発行件数を大幅に抑えて収集家の負担を軽くすべきと考える。また、切手趣味が国際的趣味であることから、海外からネット通販できるようにして海外の日本切手ファンを増やすことも検討してほしい。

特殊切手の発行件数につきましては、同様のご意見を参考にしつつ、徐々に減らしてきております。特殊切手の海外販売につきましては、海外の切手類販売事業者を通じた販売のほか、インターネットの販売チャネル（buyee（バイイー））を活用した販売を行っているところです。

切手趣味の振興につきましては、例えば、2023年3月に、郵便切手が持つ美しさや芸術性を新たな観点から感じ、興味・関心を持つ機会としていただくことを目的とした特殊切手として、「切手趣味への招待～ロワールのシャトー～」を発行いたしました。引き続き、お客さまのニーズを把握しつつ、切手趣味の振興を図ってまいります。

## 郵便局賃貸料の公開

Q. 一部郵便局の賃料の公開をしないのはどのような理由があるのか。日本郵政グループの収益が細るなかで固定経費の削減は必至であると考え。低コストの物件に移転等すれば少しは収益のプラスにはなるのではないか。

また、近隣の郵便局は利用者が多く路上駐車が頻繁に起きている。十分な駐車スペースを持たせた郵便局設置をすべきである。

個別の契約内容は、賃貸借契約の交渉に支障が生じる可能性があるため、公開しておりません。郵便局の移転に際しては、利用者への影響や、機器の移設に伴い見込まれる経費等も考慮する必要があるため、借料のみを理由として実施するものではなく、総合的に判断を行うものです。

駐車場につきましては、ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。現地の状況を確認し、必要に応じて、近隣の駐車場を新たに借り入れております。

以上