

報道関係者各位

2020 年 11 月 9 日
日本郵政株式会社**ゆうちょ銀行の不正利用事案に係るグループガバナンスの
確実な実施に係る総務省からの報告要請に対する報告について**

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田寛也）は、2020 年 10 月 1 日に「ゆうちょ銀行の不正利用事案に係るグループガバナンスの確実な実施について（要請）」により、総務省情報流通行政局郵政行政部長から、①日本郵政グループ内における重要情報の迅速な共有の更なる徹底を図ること、②ゆうちょ銀行が設置するタスクフォースによるキャッシュレス決済サービスに関する総点検と被害者救済対応を迅速かつ確実に実行できるよう同社へ指導を行うこと及び③その措置状況を報告するよう要請を受けましたが、本日、報告書を提出いたしました。なお、報告書の概要は別添のとおりです。

今後はグループ内での情報共有を強化し、速やかな情報開示に努めるとともに、お客さまの利益を最優先するお客さま本位の経営を徹底してまいります。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】	【お客さまのお問い合わせ先】
日本郵政株式会社 広報部（報道担当） 電 話：03-3477-0201（直 通）	日本郵政株式会社 電 話：03-3477-0111（代表）

ゆうちょ銀行の不正利用事案に係るグループガバナンスの確実な
実施に係る総務省からの報告要請に対する報告について（概要）

1. 報告事項①「グループ内における重要情報の迅速な共有の更なる徹底を図ること」について

お客さまからの苦情等の情報については、日本郵政グループお客さま満足推進連絡会やグループ運営会議の場で情報共有を図り、これらの場で検知された問題については日本郵政からグループ各社に対して速やかに対応の要請を行ってきた。

しかしながら、グループ各社からの情報提供が迅速性に欠けることがあったほか、グループ内で情報共有された事案についてもその広がりや重要性の認識に至らなかったため、問題を早期に検知するには至らなかったと考える。

今回のゆうちょ銀行の不正利用事案を踏まえ、グループ内での適時適切な情報共有を更に強化していくため、グループ各社に対して、グループ運営会議の場でお客さまからの苦情等の情報を速やかに共有し、必要に応じて対策を検討していくことを改めて要請するとともに、お客さまからの苦情等に関する情報の報告を充実させるよう併せて要請した。

また、社員からの声とお客さまの声が問題検知の一番の端緒になると考えられるため、ＪＰ改革実行委員会による検証を踏まえたグループの内部通報窓口の運用方法の見直しに着実に取り組むとともに、お客さまの声、社員の声、SNS 等への投稿等の声の把握・分析について、作業負担の軽減や課題の早期把握を目的とした最新技術（AI 等）の活用などの検討を含め、さらに高度化し、経営に活かしていく。

2. 報告事項②「ゆうちょ銀行が設置するタスクフォースによるキャッシュレス決済サービスに関する総点検と、被害者救済対応を迅速かつ確実に実行できるよう、同社へ指導を行うこと」について

(1) キャッシュレス決済サービスに関する総点検に関する指導

日本郵政からゆうちょ銀行に対して、ゆうちょ銀行のキャッシュレス決済サービス全般の徹底的な調査と、調査態勢を整えるためタスクフォースを設置するよう要請した。その結果、ゆうちょ銀行において、各種決済サービスの堅牢性及び利用状況のモニタリング態勢に関する総点検を行うタスクフォースが設置された。また、タスクフォースには、日本郵政からサイバーセキュリティを担当する執行役が参加し、グループにおけるサイバーセキュリティ構築の観点から助言等を行った。

タスクフォースでは、今回発生した不正取引事案の発生原因や一般社団法人キャッシュレス推進協議会公表の「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」等に基づき、セキュリティ上、本来講じておくべきであった対策と現状とのギャップを分析し、課題の抽出を行うとともに、今後講じるべき対応策を取りまとめた。

総点検の結果について、国内大手サイバーセキュリティ・コンサルティング会社に

よる第三者評価を受け、一部事業者についてゆうちょ銀行による点検が完了していない状況があるものの、それを除き総点検は適切に履行されたと評価できるとの見解を取得した。

(2) 被害者救済に関する指導

ゆうちょ銀行の不正利用事案においては、公表の遅れが被害拡大につながったところもあることから、お客さまの認知や被害拡大防止のため、不正利用の情報や被害状況、対策について、分かる範囲で迅速に公表するよう、日本郵政からゆうちょ銀行に対して要請を行った。

これを受け、ゆうちょ銀行では、記者会見を開催して被害状況や今後の対応を説明するとともに、問題が発覚する都度迅速に情報を公表し、被害拡大を防ぐために必要な対応を行った。

また、不正利用による被害者救済については、お客さまの被害救済に最優先で取り組むよう要請を行った。具体的にはお客さまへの被害補償、お客さまへの注意喚起、被害調査について、ゆうちょ銀行の当初の予定よりも前倒しで進めるよう要請した。

その結果、即時振替サービスの不正利用の被害者に対しては、2020年9月22日までに被害申告を受付けた383件のうち、補償対象となった210件(4,940万円)については、当初の予定を前倒しして2020年10月2日までに補償手続きを完了した。また、2020年9月23日以降に受け付けた被害申告については、決済事業者において被害状況を調査し、ゆうちょ銀行による補償対象となった場合は速やかに補償を行っている(2020年10月30日現在、508件の被害申告があり、67件は決済事業者が調査中、429件が補償対象外であり、ゆうちょ銀行での補償対象となった8件中6件(90万円)は補償手続きが完了した。)

mijica カードの不正送金の被害者54人(332万円)に対する補償についても2020年9月28日までに全員の補償手続きが完了した。