

日本郵政グループ
サステナビリティレポート2020



すべてを、お客さまのために。

 日本郵政グループ



日本郵政グループ経営理念

郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、
民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、
お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、
お客さまと社員の幸せを目指します。
また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、
社会と地域の発展に貢献します。



お客さま 地域社会

商品サービスの提供
地域社会への貢献

日本郵政株式会社
グループの経営戦略策定



日本郵便株式会社
郵便業務、銀行窓口業務、保険
窓口業務、国内・国際物流業、
不動産業、物販業など



株式会社ゆうちょ銀行
銀行業



株式会社かんぽ生命保険
生命保険業

日本郵政グループ



皆さまの暮らしを支える郵便局のネットワーク

都市部から離島に至るまで張り巡らされた郵便局ネットワークを基盤に、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスを提供し、皆さまの暮らしを支えています。



郵便局数

24,341局

- ゆうちょ銀行営業所数 / 234
- かんぽ生命保険支店数 / 82

郵便ポスト数

179,129本

ATM台数

32,005台

日本郵政グループ従業員数

41万人

正規 / 21.5万人
非正規 / 19.3万人

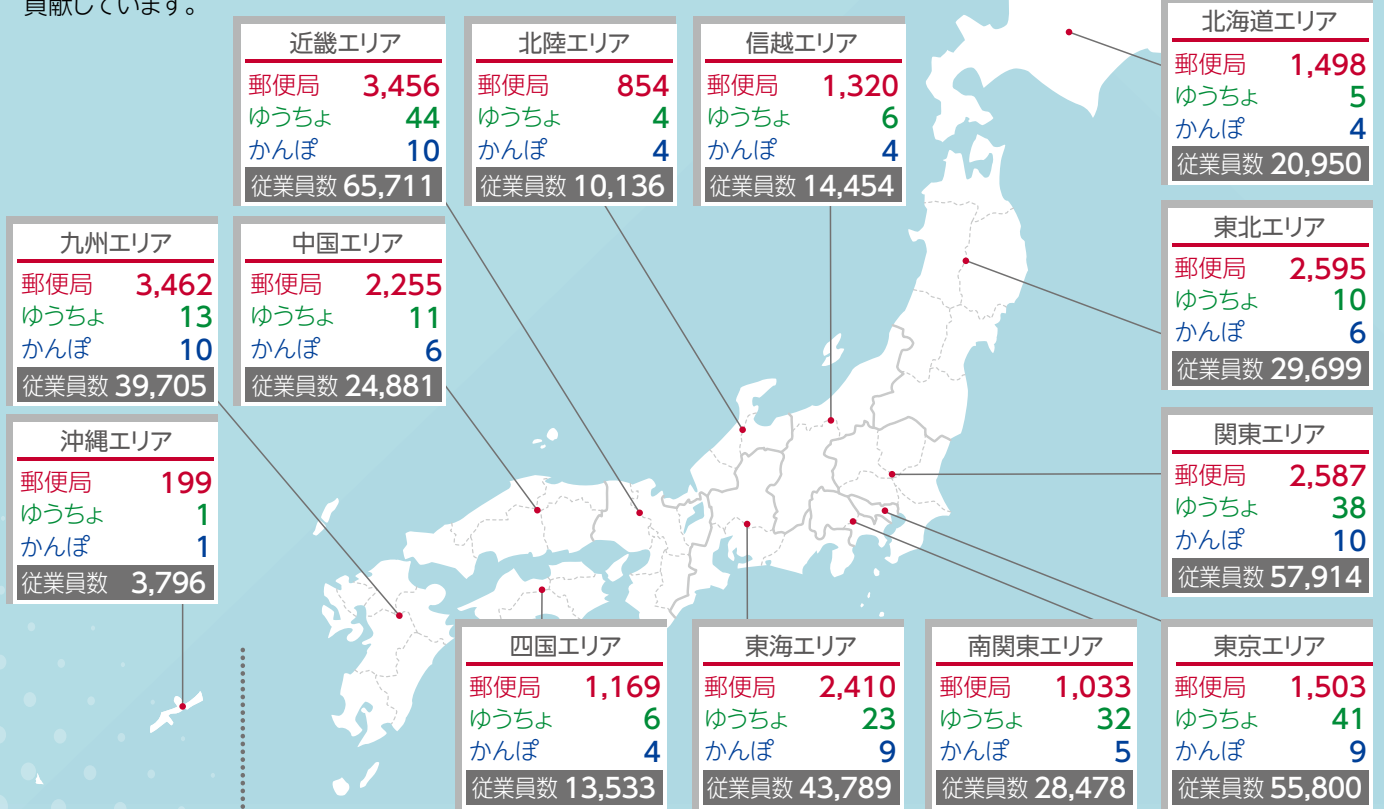
国際物流拠点国数

約 **50** か国

◎データは2020年3月末現在のものです。

雇用による地域貢献

40万人以上におよぶ全国各地の人材雇用・登用を通じて、地域経済の発展に貢献しています。



◎データは2020年3月末現在のものです。

日本郵政



新型コロナウイルス感染症および台風、豪雨などの自然災害によりお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈りし、ご遺族の皆さまにお悔やみを申し上げますとともに、甚大な被害に遭われた皆さまにお見舞い申し上げます。皆さまが一日も早く平穏な日常を取り戻すことができますよう、心からお祈り申し上げます。

はじめに、かんぽ生命保険商品の募集に係る問題につきまして、お客さまをはじめとする多くの関係者の皆さまに多大なるご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。失った信頼を回復するべく、グループ一丸となって全力を尽くしてまいります。

グループ創業の原点に立ち返って

私たち日本郵政グループは、100年以上にわたって郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスを全国で提供し続けてまいりました。このたびの一連の問題を機に、長年にわたり育んできたお客さまや地域とのつながり、信頼の大切さを痛感すると同時に、あらためてグループの存在意義を想起し、創業の原点に立ち返るところから再出発を図るべきだと考えています。

日本郵政グループは、経営理念で「お客さまと社員の幸せを目指し」「社会と地域の発展に貢献」することを掲げています。お客さまが望む商品・サービスを提供することでお客さまを幸せにし、幸せなお客さまの姿に社員一人ひと

りが喜びを感じる。そしてその幸せの連鎖によって地域と社会を発展させていく——。それこそが、日本郵政グループが事業を行っていくうえで目指すべき姿です。経営理念に込めたこの思いをグループ全従業員が理解し、一步一步着実に実現させていくことが、日本郵政グループの信頼の回復とさらなる成長に欠かせないものであると考えます。

日本郵政グループのこれからと サステナビリティ

私たち日本郵政グループの日々の事業活動は、商品・サービスをご利用いただくお客さまや地域の皆さま、グループの事業に関わるサプライヤーの皆さま、そしてグループで働くすべての従業員等の支えがあって成り立っています。また、国内外に多くの事業所と車両を擁し事業を営む企業グループとして、気候変動等の地球環境課題に真摯に取り組むことは当然の責務であると認識しています。

私たちの事業活動を支えてくださるすべての方々に感謝し、これからも共に歩み、グループの事業活動を通じて新たな社会価値を創出することで、持続可能な社会の実現に貢献する。こうした思いが「日本郵政グループCSR基本方針」には込められています。

日本郵政グループCSR基本方針が掲げる3つの主要テーマ「地域社会と共に」「地球と共に」「人と共に」は、私たち日本郵政グループが将来にわたって社会から必要とされ、共に成長を遂げていくための基柱であり、グループ経営理念を実現するための私たちの決意でもあります。

また、経営におけるサステナビリティの観点では、「日本郵政グループ中期経営計画2020」の枠組みにSDGs（持続可能な開発目標）を取り入れ、最終年度となる2020年度においても、サステナビリティを巡る課題への対応に事業を通じて取り組んでいます。次年度からは新たな中期経営計画がスタートすることになりますが、より長期的な視点に立ち、持続可能な社会の実現に向けたサステナビリティ経営を展開してまいります。



愚直に、誠実に、謙虚に 感謝の気持ちを忘れずに

私は、日本郵政グループに就任して以来、従業員に「今こそ愚直に、誠実に、謙虚にお客さまの声を聞きながら、感謝の気持ちを忘れずに」と呼び掛けています。これは、郵便事業の創始者である前島密翁の「縁の下の力持ちになることを厭うな。人のためによかれと願う心を常に持てよ」という創業の精神にも、グループの経営理念やCSR基本方針にも通じるものです。

繰り返しになりますが、今の日本郵政グループに必要なことは、創業の原点に立ち返り、自らの存在意義を確認し、その上でグループとしてなすべきことを一步一步着実に取り組んでいくことです。それこそが、グループの成長と持続可能な社会の実現にも貢献するものと確信しています。

とても時間を要するかもしれませんが、もう一度、そしてこれまで以上に社会から選ばれる存在になれるよう、グループ一丸となって全力で取り組んでまいります。

今後とも、ご支援・ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2020年10月

日本郵政株式会社
取締役兼代表執行役社長

増田 寛也

日本郵便



この度のかんぽ商品の不適正募集問題により、お客さまに不利益を生じさせ、多くの関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

私ども日本郵便は、全国津々浦々の郵便局を通じて、地域に寄り添いながら、国民生活のインフラとして、また、ユニバーサルサービス維持のため、社会的使命を担っていることを意識し、郵便・物流事業、金融窓口事業などを行ってまいりました。今後はこれまで以上に各郵便局が地域とお客さまの利便性向上や信頼に応え、社会的使命を果たしていくことができるよう、全力で取り組んでまいります。

現在、多くの人々が新型コロナウイルス感染症の影響に悩まされ、人々の暮らしが大きく揺らいでいるところです。

そのような中で、地域のため、そこで暮らすお客さまのために、もっと身近に、もっとお役に立てる郵便局を目指して、日本郵便が出来ることを一つひとつ実現していくことが、地域社会の発展・活性化につながり、ひいては当社が推進するSDGs（持続可能な開発目標）の達成に貢献することと考えております。

郵便事業は、明治4年（1871年）、前島密により創業され、来年（2021年）4月20日に150年を迎えます。この大きな節目の時期に当たって、改めて創業の精神に思いを致し、お客さま本位の仕事をしていく中で、全社員が一丸となって郵便局に対する信頼回復に努め、地域社会から信頼される企業を目指してまいります。

日本郵便株式会社 代表取締役社長兼執行役員社長
衣川 和秀

ゆうちょ銀行



ゆうちょ銀行は郵便貯金が設立されて140年以上、日本の社会、経済の発展に向け、全国の地域の皆さまとともに歩み、歴史と信頼を築いてきました。

そうした中、昨年発覚した投資信託の販売業務における社内規則違反、また、この度の各種決済サービスの不正利用事案発生につきましては、多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」という私たちの目指す姿に立ち返り、謙虚に皆様からの信頼回復に努めるとともに、安心してご利用いただけるセキュリティも含めたサービスの向上に全力で取り組んでまいります。

現在、日本国内は少子高齢化、地方経済縮小、気候変動や新型コロナウイルスの問題など様々な社会課題に直面しています。当行でもそれらの社会課題の解決に向け、「お客さま・マーケット」、「地域社会」、「環境」、「社員（ダイバーシティ・マネジメント）」の4つのテーマ別にSDGs（持続可能な開発目標）の達成目標を定め、ステークホルダーの皆さまにコミットするとともに、全社員が自らの業務に反映できるよう社内への浸透を図っています。2020年4月には経営企画部にESG室を設置し、こうした活動を後押しできるよう体制面の強化も図りました。

今後、全国を網羅する金融ネットワーク、巨大な運用資金、膨大な保有口座数など、他に類を見ない当行の特徴を活かし、地域活性化ファンドへの参加拡大やESG投資など、これまで以上に社会課題の解決に貢献してまいります。

株式会社ゆうちょ銀行 取締役兼代表執行役社長
池田 憲人

かんぽ生命保険



当社商品の不適切な保険募集等に関する一連の問題により、お客さまをはじめとする多くのご関係の皆さまに、多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

お客さまからの信頼を一日でも早く取り戻せるよう、全力で取り組んでまいります。

かんぽ生命は、簡易生命保険の創業以来、郵便局という身近なネットワークを通じて、たくさんの方々に簡易で小口の生命保険を提供してきました。経営理念の「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」という言葉には、お客さまをお守りし寄り添うという、私たちの決意が込められています。

新型コロナウイルス感染症や気候変動に伴う大規模自然災害の発生など、人々の命や健康に対する感覚や感情が揺れ動く不確実な時代だからこそ、時代の変化を鋭敏にとらえ、生命保険会社としての存在意義を高めることが、SDGs（持続可能な開発目標）の達成や社会の持続的な成長と密接な関係にあると考えています。

そのためにも、新型コロナウイルス感染症対策を目的とした債券の購入などの投資活動を通じたESG課題の解決に向けた取り組みの推進、健康応援アプリ「すこやかんぽ」の提供、ラジオ体操を通じた運動機会の創出による健康づくりと地域コミュニティの活性化への貢献などにより、SDGsの達成へ取り組んでまいります。今後も、事業を通じた持続可能な社会の実現への貢献を経営の最重要課題と捉え、社会課題の解決に挑戦してまいります。

株式会社かんぽ生命保険 取締役兼代表執行役社長
千田 哲也

目次

日本郵政グループの概要	01
日本郵政グループ トップメッセージ	03
目次・編集方針	06
サステナビリティマネジメント	07
地域社会と共に	30
地球と共に	52
人と共に	68
コーポレートガバナンス	79
第三者意見	94

編集方針

- 本レポートは、ステークホルダーの皆さまに日本郵政グループの地域活動・社会貢献活動および環境に対する取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しています。
- 本レポートでは、取り組みに関わる企業、団体および個人に取材を行って、生の声を積極的に掲載し、取り組み内容をより具体的にご紹介しています。

報告対象範囲

原則、日本郵政株式会社および主要なグループ会社※を対象としています。

※ 日本郵便株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険

報告対象期間

2019年10月から2020年9月までの取り組み内容を中心にご報告していますが、一部については、2019年10月以前の取り組み内容も含まれます。

発行時期

2020年10月

記述について

- 本レポートにおいて、「日本郵政」は日本郵政株式会社を、「日本郵便」は日本郵便株式会社を、「ゆうちょ銀行」は株式会社ゆうちょ銀行を、「かんぽ生命保険」は株式会社かんぽ生命保険を示しています。
- 当社グループの年度は、4月1日から翌年3月31日までです。
- 本レポートに掲載している取り組み、イベント等については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、中止・延期・縮小等している場合があります。

サステナビリティマネジメント

日本郵政グループCSR基本方針



日本郵政グループは、グループ経営理念の実現を図るため、「日本郵政グループCSR基本方針」を定め推進しています。

グループ経営理念

郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。
また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献します。

日本郵政グループCSR基本方針

私たち日本郵政グループは、お客さまや地域社会のお役に立てる「トータル生活サポート企業」を目指し、企業として持続的成長を確保するとともに、持続可能な社会・未来の創造に貢献します。

私たちは、公正、透明かつ健全な経営を堅持することはもとより、郵便局ネットワーク及び従業員を通じて、地域社会の重要なインフラとしての役目を誠実に果たすことで、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。

私たちは、郵便・貯金・保険のユニバーサルサービスをはじめとするあらゆる事業活動を通じて、以下の各号にグループ一体となって取り組んでまいります。

1. 地域社会と共に

私たちは、ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、地域社会における課題や要請を理解し、最良のサービスを提供することで、地域社会との持続的な共生に努めます。

2. 地球と共に

私たちは、気候変動による影響に適応した事業運営に努めるとともに、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動及び環境保全活動を積極的に推進します。

3. 人と共に

私たちは、グループの事業活動に関わるすべての人々の人権を尊重するとともに、安全で働きやすい職場環境の確保と、個々の従業員の自主性や創造性を発揮できる豊かな職場づくりを目指します。

グループCSR推進体制



関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)
- [地球と共に](#)
- [人と共に](#)

日本郵政グループのCSR重点課題（マテリアリティ）









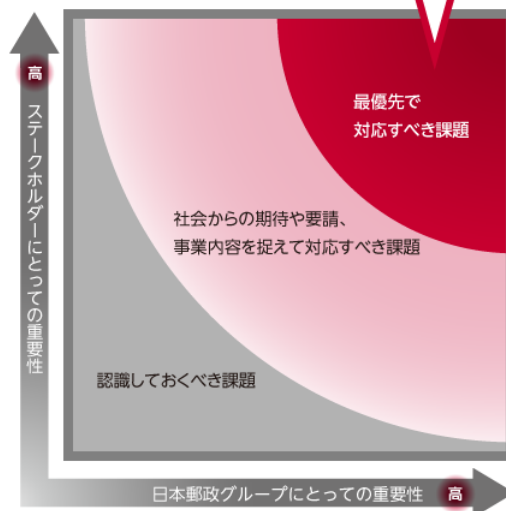
日本郵政グループは、「日本郵政グループCSR基本方針」のもと、持続可能な社会・未来の創造に貢献していくために、日本郵政グループにとっての重要性とステークホルダーの期待・要請などの社会の視点の両面から分析を行い、グループとして取り組むべきCSR重点課題（マテリアリティ）を特定しました。

日本郵政グループのCSR重点課題（マテリアリティ）

日本郵政グループは、お客さまや地域社会のお役に立てる「トータル生活サポート企業」を目指し、企業としての持続的成長を確保するとともに、持続可能な社会・未来の創造に貢献します。

公平、透明かつ健全な経営を堅持することはもとより、郵便局ネットワークおよび従業員を通じて、地域社会の重要なインフラとしての役目を誠実に果たすとともに、「地域社会」「地球環境」「人」の3つをCSRの主要テーマに掲げ、事業活動を通じて、グループ一体となって取り組みます。

カテゴリー	重点課題（マテリアリティ）	対応するSDGsのゴール	選定理由
社会	地域社会の発展・活性化	目標11 都市 	<p>少子高齢化や都市部への人口集中、災害の増加等を背景に、どこにいても誰もが安心して暮らせる持続可能な社会の実現が求められています。</p> <p>日本郵政グループは、地域に根差した郵便局ネットワークを通じて事業を営む企業グループとして、将来にわたり事業を継続し成長を遂げるためには、経営の基盤である地域社会と共生しながら、事業活動を通じて地域の発展・活性化に役立つ価値を創出し、あらゆる世代の人々の健康的で充実した暮らしの実現に貢献していくことが重要であると考えます。</p>
	次世代育成	目標4 教育 	
	健康的な暮らしの促進	目標3 保健 	
環境	温室効果ガス排出量の削減	目標13 気候変動 	<p>気候変動・地球温暖化、森林等資源の損失などの環境課題は、人類の経済活動の活発化が一因であるといわれています。</p> <p>日本郵政グループは、国内外に多くの車両や事業所を擁して事業を営む企業グループとして、将来にわたり事業を継続し成長を遂げるためには、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動を推進していくことが重要と考えます。</p>
	資源の有効利用と廃棄物の削減	目標15 陸上資源 	
人	人材の育成	目標8 成長・雇用 	<p>少子高齢化に伴う労働人口の減少が進行する中、日本郵政グループが将来にわたり事業を継続し成長を遂げるためには、事業活動を担う従業員一人ひとりが能力を発揮できる組織や制度の整備が重要と考えます。</p> <p>また、国内外に多くの従業員を雇用する企業グループとして、私たちがより良い職場環境を追求し従業員の働きがいを向上させることにより、社会全体の多様で包摂的な就労環境の実現にも貢献できるものと考えます。</p>
	働き方改革		



CSR重点課題（マテリアリティ）特定プロセス

CSR重点課題（マテリアリティ）は、以下のプロセスで決定しました。



関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループのCSR基本方針](#)
- [地域社会と共に](#)
- [地球と共に](#)
- [人と共に](#)

国際社会の枠組みと 日本郵政グループのサステナビリティ



国連グローバル・コンパクトへの参加

日本郵政は、2008年5月に国連グローバル・コンパクトに参加しました。
国連グローバル・コンパクトは、1999年1月31日に開催された世界経済フォーラムにおいて、アナン国連事務総長（当時）が提唱した国際的な枠組みであり、各参加企業に対し、それぞれの影響力のある範囲内で、人権、労働、環境および腐敗防止の4分野における10の原則を実践するよう要請しています。
2015年7月時点で、世界約160か国において13,000を超える団体（そのうち企業が約8,300）がこの取り組みに参加しており、各企業がそれぞれの事業を遂行する中で、これらの規範を遵守し実践することを通じて、世界に積極的な変化をもたらすことを目指しています。



グローバル・コンパクトの10原則

人権

1. 人権擁護の支持と尊重
2. 人権侵害への非加担

労働

3. 結社の自由と団体交渉権の承認
4. 強制労働の排除
5. 児童労働の実効的な廃止
6. 雇用と職業の差別撤廃

環境

7. 環境問題の予防的なアプローチ
8. 環境に対する責任のイニシアチブ
9. 環境にやさしい技術の開発と普及

腐敗防止

10. 強要や贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗防止の取り組み

■ [グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン](#) □

SDGs達成に向けた取り組み

SDGs（持続可能な開発目標）は、2015年9月に「貧困に終止符を打ち、持続可能な未来を追求する」ことを掲げて国連総会で採択された世界共通の目標です。2030年までに地球規模の課題を解決するべく、17の目標と、それらを達成するための具体的な169のターゲットが示されています。

日本郵政グループは、「日本郵政グループCSR基本方針」で掲げる主要テーマである「地域社会」「地球環境」「人」の3分野において、「CSR重点課題（マテリアリティ）」を選定し、SDGsの各目標と連動した活動を推進しています。さらに、経営戦略とSDGsへの取り組みの統合を図るべく、2018年5月に発表した「日本郵政グループ中期経営計画2020」において、SDGsを経営戦略の枠組みに取り入れています。



「日本郵政グループ中期経営計画2020」におけるSDGs 達成に向けた取り組み・目標

重点課題	目指す姿	取り組み	2020年度目標
<p>1 ユニバーサルサービスの提供</p> 	<p>お客さまの生活を最優先し、社会の重要なインフラである郵便局ネットワークを基盤に、お客さまの人生のあらゆるステージで必要とされる商品・サービスを提供する</p>	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局ネットワークの維持とユニバーサルサービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 継続的な郵便局ネットワークによるユニバーサルサービスの提供
<p>地域社会と共に</p> <p>2 地域社会の発展・活性化 3 次世代育成 4 健康的な暮らしの促進</p>   	<p>誰もが安心して健やかに暮らせる、安全で豊かな社会、そして、それを未来へと引き継いでいく持続可能な社会をつくる</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体との連携強化 郵便局のみまもりサービスの拡大 かんぽプラチナライフサービスの推進 手紙振興 金融教育（小学校等への出前授業、ゆうちょアイデア貯金箱コンクール） ラジオ体操の普及推進 	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局のみまもりサービス等の推進継続
<p>地球と共に</p> <p>5 温室効果ガス排出量の削減 6 資源の有効利用と廃棄物の削減</p>  	<p>気候変動や地球温暖化に配慮し、企業活動を通じて積極的に社会に貢献する</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緑地整備による地域コミュニティの再生 無通帳型総合口座の口座数に応じた環境保全団体への寄附の実施 「ご契約のしおり・約款」のWeb版の提供に伴う寄附の実施 	<ul style="list-style-type: none"> CO₂排出量2016年度比 ▲12万t（11.4%減）
<p>人と共に</p> <p>7 人材の育成 8 働き方改革</p> 	<p>従業員一人ひとりがいきいきと能力を十分に発揮し活躍できる</p>	<ul style="list-style-type: none"> キャリアパスに応じた研修（階層別、フロントラインリーダー研修等） グループ合同研修（総合職転換者研修、新任役員研修等） 女性活躍推進（女性の役職者登用等） 障がい者雇用の推進 性の多様性（LGBT）の理解促進 育児休業・介護休業取得推進 働き方改革（労働時間削減等） 従業員の健康保持・増進 	<ul style="list-style-type: none"> 女性管理者比率 日本郵政：11%以上 日本郵便：10%以上 ゆうちょ銀行：14%以上 かんぽ生命保険：14%以上 障がい者雇用率グループ目標2.5%の達成維持
<p>9 公正な事業慣行</p> 	<p>経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献する</p>	<ul style="list-style-type: none"> グループコンプライアンスの徹底 反社会的勢力との関係の遮断 	<ul style="list-style-type: none"> 部内犯罪件数ゼロ 反社会的勢力との関係遮断の継続


グループ各社の取り組み

- SDGs達成に向けた取り組み □ -日本郵便
- SDGs達成に向けた取り組み □ -ゆうちょ銀行
- SDGs達成に向けた取り組み □ -かんぽ生命

社内外への展開


SDGsに関する従業員の理解浸透を図るため、グループ全従業員に配布する社内報において、日本郵政グループと社会の持続可能性との関係やグループが事業を通じてSDGsに取り組む意義、具体的な取り組み事例などを詳しく紹介しました。

また、株主や投資家の皆さまにSDGsや当社グループの取り組みに対するご理解を深めていただくため、「日本郵政グループ 統合報告書」を発行したほか、2019年11月に小冊子『SDGs Book』を発行し、郵便局等にご来店されるお客さま等にも積極的に情報発信を行っています。

- [日本郵政グループ SDGs Book](#)  [PDF : 9,140kバイト]
- [SDGs Bookのページ](#)
- [統合報告書・ディスクロージャー誌](#)



日本郵政グループのSDGs達成に向けた取り組みは、外務省のWebサイトで「オールジャパンとしてのSDGs達成に向けた取り組み」のひとつとして紹介されています。

- [JAPAN SDGs Action Platform](#)  (外務省のWebサイトが開きます)

万国郵便連合（UPU）における持続可能な開発への取り組み

日本が加盟する万国郵便連合（UPU）では、加盟国またはその指定された事業体（日本においては、日本郵便株式会社）は、郵便業務のすべての段階における環境、社会および経済に関する活動に焦点を当てた持続可能な開発に関する活動の戦略を採用・実行し、周知を図ることとされています。

日本は、郵便事業における環境、社会および経済のグローバルな課題の解決に取り組んでいるUPUに対し、積極的に貢献しています。

- [About sustainable development](#)  -UPU

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

ステークホルダーエンゲージメント



日本郵政グループは、お客さまや地域社会などあらゆるステークホルダーの皆さまのお役に立てる「トータル生活サポート企業グループ」を目指しています。そのため、ステークホルダーの皆さまから当グループに対する要請や期待を、対話などを通じて的確に把握し、それらに応えていくことが重要だと考えています。

ステークホルダー	主なエンゲージメント方法
お客さま	<ul style="list-style-type: none">郵便局等窓口、配達員、渉外社員およびコールセンターでの商品・サービスご案内、ご意見やお問い合わせの受付Webサイトやソーシャルメディア等のご案内顧客満足度調査の実施統合報告書・サステナビリティレポートの発行
NPO・NGO	<ul style="list-style-type: none">NPOとの連携協働プロジェクトの実施
お取引先	<ul style="list-style-type: none">Webサイトでの調達情報の開示調達活動に関する考え方の開示
株主・投資家	<ul style="list-style-type: none">株主総会個人投資家向け説明会決算説明会、スモールミーティング、IRカンファレンスの実施機関投資家・アナリストとの対話統合報告書・サステナビリティレポートの発行ステークホルダーダイアログの実施
地域社会	<ul style="list-style-type: none">地方公共団体との連携防災活動地域見守り活動郵便局等職場見学・体験次世代育成支援ボランティア活動
従業員	<ul style="list-style-type: none">従業員との対話アンケートの実施ES調査の実施研修の実施グループ社内報の発行従業員向けポータルサイトカウンセリングの実施



2020年9月1日、有識者ダイアログを開催いたしました。3名の有識者の方々から、当社グループの主な取り組みに対する評価や、今後の課題、当社グループへの期待・要請などについて、さまざまなご意見・ご提言をいただきました。

注 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンラインにて実施いたしました。



ファシリテーター
CSRアジア 日本代表
赤羽 真紀子氏

有識者コメント



日本サステナブル投資フォーラム 会長 荒井 勝 氏

まず、かんぼ商品の募集に係る問題の原因分析と取り組みについて、統合報告書でかなりのページ数を割いて報告されていることを評価したいと思います。お客さまの声の活用や社員の教育など、きちんと取り組んでいただき、今後それを具体的に開示していくことが重要です。

今後、日本企業の取締役の在り方やガバナンスは欧米流に変わっていくと思われます。欧米では社外取締役は執行役に対する監督を担っており、海外の投資家から日本の会社に対しては、業務の執行と監督をしっかりと分けるべきという意見が強まっています。日本のコーポレートガバナンスコードも、これを踏まえて改定されていくと思いますので、日本郵政グループも将来に向けたガバナンスの在り方を検討されるべきだと思います。

またESG関連の外部評価機関への対応は、今後もかなりの努力が必要です。取り組むことはもちろん、開示しなければ評価されないことを十分に意識してください。

最後に、地域と密着型の事業は他の金融機関にはできないことです。日本郵政グループの強みを活かした取り組みをどんどん進めていただきたいと思います。



明治大学経営学部 特任教授 関 正雄 氏

日本郵政グループは既に人権や調達に関する方針を示していますが、今後はもう一歩進んでPDCAサイクルを回す仕組みを定着させる必要があります。ビジネスと人権について、方針に基づいて具体的な取り組み・目標を決め、人権侵害が起ころぬようマネジメントし、開示していただきたいと思います。

調達についても同様です。事業規模からみても、膨大なサプライチェーンを持っているので、その中での環境や社会への配慮は非常に大きなインパクトを持ちます。ぜひ同じようにPDCAサイクルを回して具体的に組みんでいただき、結果を透明性高く開示していただきたいと思います。

TCFD対応については、これからの社会がどのように変化するのか、何が必要なのか等のシナリオを超長期的に描いたうえで、自社の競争力につながる意欲的な目標、戦略を打ち出してください。



サステナビリティ消費者会議 代表 古谷 由紀子 氏

企業理念や行動憲章を社内で浸透させていくうえでは、社員の個々の業務に結びつけて実践できる形で取り組んでいただきたいと思います。

「お客さま本位」は抽象的な概念ですので、基準化・仕組みなど具体化して、経営に活かしていただきたいと思います。今回の「消費生活相談員によるかんぼ生命保険等電話相談窓口」をきっかけに、声を聞くだけでなく、消費者・お客さまの実態に目を向け、企業として何をすることが「お客さま本位」になるのかを社内で議論し、具体化につなげてほしいと思います。

また、多彩な内容を取り組まれています、「消費者の安全・安心」の位置づけが弱いと思います。本来の業務の根幹となる部分であるため、企業価値の向上という場合には業務の中をしっかり位置づけ、明示することが重要です。

有識者コメントを受けて

昨年のダイアログを振り返りますと、ガバナンス体制、教育、消費者の安全、ステークホルダーとの対話など、非常に重要なご提言をいただいたと改めて感じます。

今回も、ビジネスと人権、調達、消費者の安全・安心、ガバナンス体制など、注力・改善すべき点を多数ご指摘いただきました。これまで、考え方・方針を示してきたことや、既に取り組んでいる内容も含めて、もう一歩踏みこんでしっかり検討していかなければならないと意を新たにしております。

特にお客さまをはじめとするステークホルダーの声の経営への活用は、今後、私たちの姿勢、そして実効性がますます問われることになると思います。

今回いただいたご意見・ご提言も踏まえながら、信頼回復に向けた業務運営を推進してまいります。



日本郵政株式会社
常務執行役
木下 範子

2019年度以前の有識者ダイアログ

■ 2019年度以前の有識者ダイアログ模様

お客さま本位の業務運営

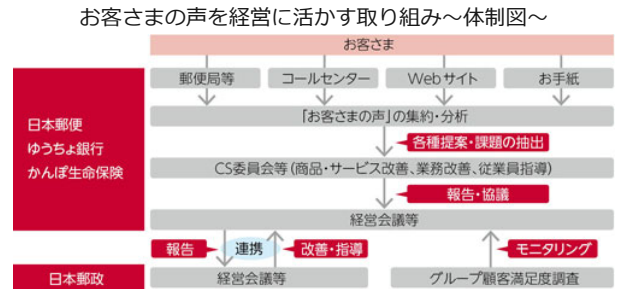
日本郵政グループは、お客さま本位の業務運営の更なる推進に向け、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定（（株）かんぽ生命保険：2017年4月、（株）ゆうちょ銀行：2017年6月、日本郵政（株）・日本郵便（株）：2018年3月）しました。日本郵政グループでは、「郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献します。」との経営理念を掲げ、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

■お客さま本位の業務運営に関する基本方針

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

日本郵政グループでは、お客さまから寄せられた声を集約・分析し、お客さまにご満足いただける商品・サービスの改善に活かしています。

また、各郵便局やコールセンター、SNS等におけるお客さまの声をグループ横断的に分析・共有する「JP VOICEプロジェクト」や、外部の専門家による「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口」など、お客さまの声をグループの経営に活かすための新たな取り組みも、実施しています。



■JP VOICEプロジェクト

■消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口

株主・投資家との対話

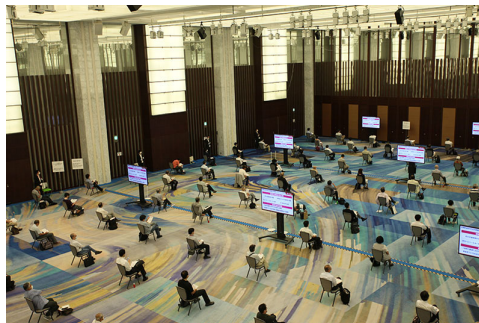
日本郵政グループは、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主・投資家等の皆さまに対して正確かつ公平に情報を開示するとともに、株主総会のほか、個人投資家の皆さまに向けた説明会や、アナリスト・機関投資家の皆さまとのカンファレンスなどの機会を通じて、株主・投資家の皆さまとの対話に取り組んでいます。こうしてお寄せいただいた株主・投資家の皆さまの貴重な声をしっかりと経営に反映し、企業価値の更なる向上につなげてまいります。

なお、2020年6月17日に開催した第15回定時株主総会においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、以下を実施のうえ、開催いたしました。

- ・ 議決権の事前行使およびご来場をお控えいただくようお願い
- ・ 株主総会の模様をインターネットでライブ中継
- ・ Web上で事前質問を受付
- ・ 座席間隔の十分な確保
- ・ 株主の皆さまおよび登壇者、運営スタッフのマスク常時着用
- ・ アルコール消毒液の配備
- ・ 受付でのサーモグラフィによる検温



株主総会（第1会場）の様子



株主総会（第2会場）の様子

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

日本郵政グループ人権方針



日本郵政グループは、持続可能な社会の実現に向けて、グループの事業活動に関わるすべての人々の人権尊重が不可欠であると認識しています。

そのため、2019年4月に、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などに基づき、「日本郵政グループ人権方針」を制定しました。日本郵政グループは、グループ全体で人権尊重の取り組みを推進してまいります。

■ 差別禁止・人権尊重に関する取り組み

日本郵政グループ人権方針

1. 日本郵政グループ（以下「当社グループ」といいます。）は、経営理念の実現を目指す上で、人権の尊重が重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献してまいります。
2. 当社グループは、国連グローバル・コンパクト署名企業として、事業活動を行う地域で適用される法律を遵守するとともに、人権に関しては、国際人権章典や「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」を尊重します。
3. 本方針は、当社グループの役職員に適用されます。また、当社グループは、ステークホルダーに対しても、同様に人権の尊重を期待します。
4. 当社グループは、人権を尊重し、人種、肌の色、性別、性的指向、性自認、言語、宗教、政治若しくは信条、国籍若しくは社会的出自、貧富、出生、障がい等の事由いかんを問わず差別をしません。また、間接的にも加担しないように努めます。
5. 当社グループは、ハラスメントのない安全で働きやすい職場環境を確保します。また、強制労働や児童労働等の人権侵害を容認しません。
6. 当社グループは、人権尊重の責任を果たすため、同和問題（部落差別）をはじめとした人権問題に対する啓発活動の推進と活性化に取り組み、認識と理解を深め、人権への負の影響の回避・低減に努めます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
7. 当社グループは、環境・社会課題への対応を審議する日本郵政株式会社CSR委員会、グループCSR連絡会において本方針を審議し、日本郵政株式会社経営会議で協議の上、決定しています。その内容は、ビジネス環境の変化やステークホルダーとの対話等を踏まえ、随時見直していきます。

関連情報

- 日本郵政グループのサステナビリティ
- 日本郵政グループCSR基本方針
- CSR重点課題（マテリアリティ）
- 人と共に

日本郵政グループの調達活動に関する考え方



日本郵政グループは、社会の重要なインフラである郵便局ネットワークを基盤に事業を営む企業グループとして、社会で起きている課題は私たちにとっての課題でもあると認識し、サプライチェーンを含む事業活動全体で持続可能な社会の実現に貢献してまいります。ビジネスパートナーであるサプライヤーにも、日本郵政グループのCSR調達に関する価値観や目標を理解いただくため、「日本郵政グループの調達活動に関する考え方」において国連グローバル・コンパクトに定める4分野（人権・労働・環境・腐敗防止）10原則を遵守した調達に関する基本方針を示すとともに、「日本郵政グループCSR調達ガイドライン」で具体的な要請事項を示し、積極的な協力をお願いしています。

- [日本郵政グループの調達に関する考え方](#)
- [日本郵政グループCSR調達ガイドライン](#) [PDF : 308kバイト]

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

ESG投資



ESG投資方針

ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行は、国際分散投資を進める責任ある機関投資家として、ESG投資方針を策定・開示しています。ESG投資方針の詳細につきましては、ゆうちょ銀行Webサイトをご覧ください。

■ [ESG投資方針](#) ■ -ゆうちょ銀行

かんぽ生命保険

かんぽ生命保険は、長期的な資産の運用を行う機関投資家として、ESG投資方針に沿った資産運用を行っています。ESG投資方針の詳細につきましては、かんぽ生命保険Webサイトをご覧ください。

■ [ESG投資方針](#) ■ -かんぽ生命保険

具体的な投資事例

ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行は、世界各国の企業が発行するグリーンボンドやソーシャルボンドに投資しており、持続可能な社会の構築に向けて、運用を通じて貢献しています。

かんぽ生命保険

かんぽ生命保険は、ESG投資方針に基づき以下の投資を行っています。主なテーマ型投資の事例は、以下のとおり（かんぽ生命保険Webサイトにリンク）です。

- [「Climate Awareness Bond（気候変動への認知度を高める債券）」への投資](#) ■
- [世界銀行の本邦市場初となる国内外貨建て「グリーンボンド」への投資](#) ■
- [独立行政法人 国際協力機構（JICA）が発行する「ソーシャルボンド」への投資](#) ■
- [「Sustainability Awareness Bond（持続可能性への認知度を高める債券）」への投資
～新型コロナウイルス感染症対策を支援～](#) ■
- [サステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資～新型コロナウイルス感染症対策を支援～](#) ■

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

環境マネジメントシステム

私たちは、気候変動による影響に適応した事業運営に努めるとともに、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動および環境保全活動を積極的に推進します。



具体的な推進方針

日本郵政グループは、「日本郵政グループCSR基本方針」に基づき、持続可能な社会を実現するために、気候変動や環境汚染に配慮した事業活動を推進するとともに、限りある資源の有効活用と廃棄物の削減に取り組んでまいります。

■日本郵政グループCSR基本方針

温室効果ガスの削減

パリ協定を踏まえた日本の「地球温暖化対策計画」における温室効果ガス削減目標に対応した2030年度グループ目標および2020年度中間ベンチマークを設定し、事業活動を通じて排出される温室効果ガスの削減に取り組めます。

■日本郵政グループ温室効果ガス削減目標

エネルギー消費量の削減

事業活動を通じて排出される温室効果ガスの削減を着実に推進するにあたり、エネルギー消費量に関する2020年度グループ目標および具体的な削減計画を設定し、事業活動で消費するエネルギー消費量の削減に取り組めます。

■エネルギー消費量削減目標・削減計画・気候変動に関するコスト

資源の有効活用・廃棄物の削減

限りある資源を大切に使い、循環型社会を実現するために、ペーパーレス化やリデュース・リユース・リサイクル等を推進します。

法令などの遵守

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。

外部との協働

日本郵政、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険は、2019年4月にTCFD※の提言に賛同表明いたしました。今後、TCFDの提言を踏まえ、気候変動がグループの事業に与える影響についての分析を深め、さらなる情報開示に取り組めます。

※金融安定理事会により設置された気候関連財務情報開示タスクフォース

■TCFD提言への賛同表明

環境マネジメント体制

気候変動や地球温暖化に配慮した取り組みや資源の有効活用・廃棄物の削減の重要性を鑑み、経営会議の諮問機関として、CSR委員会を設置しています。CSR委員会において当社のサステナビリティをめぐる対応方針について審議し、取締役会および経営会議に審議内容を報告しています。また、グループ各社で方向性を確認・共有するため、グループCSR連絡会を設置しています。



温室効果ガスの削減に向けた2030年度グループ目標および2030年度目標達成に向けての2020年度までの中間ベンチマーク※を設定しています。

※2018年度までの削減実績を踏まえ、2020年度中間ベンチマークを見直し（2019年12月）しました。



目標は、パリ協定を踏まえた日本の「地球温暖化対策計画」における温室効果ガス削減目標（2013年度比26%削減）に対応しています。日本郵政グループの事業で排出する温室効果ガスはCO₂が対象です。

エネルギー消費量削減目標・削減計画・気候変動に関するコスト

日本郵政グループは、温室効果ガス削減目標達成のため、2020年度中間ベンチマークに連動したエネルギー消費量削減目標を設定いたしました。

<エネルギー消費量削減目標>

2020年度目標：▲835,000GJ（対2016年度比▲4.4%）

目標達成のため、日本郵政グループでは主に次の取り組みを実施いたします。また、取り組みに対する気候変動に関するコストは次のとおりです。

【2019～2020年度までの取り組み内容（プロセス型目標）】

（単位：1,000,000円）

会社	事業	2019～2020年度までの取組内容（プロセス型目標）	取り組みによる削減効果（GJ）	エネルギー種別	気候変動に関するコスト
日本郵便	郵便・物流	環境負荷に配慮した配達 ・電気自動車の導入（四輪1,200台等） ・低燃費車両への切り替え（四輪約7,000台、二輪約20,000台）	▲ 72,000	ガソリン	14,130
		再配達削減の取り組み（受取チャネルの多様化等）	▲ 39,000	ガソリン	2,706
		郵便物集荷業務の効率化による配達車両の削減（四輪1,000台）	▲ 49,000	ガソリン	0
		高効率空調やLED照明への切り替え（郵便局約100局）等	▲ 49,000	電気・ガス等	27,882
金融窓口	高効率空調やLED照明への切り替え（郵便局約3,000局）等	▲ 196,000	電気・ガス等	17,639	
ゆうちょ銀行	銀行業	オフィスにおける省エネ（LED照明の導入等）	▲ 7,000	電気・ガソリン	183
かんぽ生命保険	生命保険業	オフィスにおける省エネ（高効率空調・LED照明への切り替え・人感センサー導入）	▲ 200	電気	55
		低燃費車両（約150台）への切り替え	▲ 500	ガソリン	359
日本郵政	宿泊・病院	宿泊施設の省エネ（LED照明の導入）等	▲ 30,000	電気・ガス等	254
合計			▲ 442,700		63,208

実績データ

- 温室効果ガス排出量・エネルギー消費量に関するデータ
- 資源に関するデータ（廃棄物・リサイクル量及びコピー用紙使用量並びに水使用量に関するデータ）

進捗状況

- 日本郵政グループ温室効果ガス削減目標、エネルギー消費量削減目標に対する進捗状況

外部と協働した取り組み

TCFD提言への賛同表明

日本郵政、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険は、金融安定理事会（「FSB」）により設置された気候関連財務情報開示タスクフォース（以下「TCFD」という）の提言に賛同表明いたしました。日本郵政グループは、日本郵政グループCSR基本方針において「気候変動による影響に適応した事業運営に努めるとともに、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動および環境保全活動を積極的に推進します。」と宣言するとともに、日本郵政グループ中期経営計画2020においてもSDGsの達成に向けた取り組みの一環として温室効果ガス排出量の削減を掲げるほか、グリーンボンドへの投資など、持続可能な社会の構築への貢献を進めています。これらに加え、今後はTCFDの提言を踏まえ、気候変動が各社の事業に与える影響についての分析を深め、さらなる情報開示に取り組んでまいります。



COOL CHOICE（クールチョイス）への賛同



日本郵政、日本郵便、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険は、「COOL CHOICE（クールチョイス）」に賛同しています。

「COOL CHOICE」とは、2030年度の温室効果ガスの排出量を2013年度比で26%削減するという目標達成のため、脱炭素社会づくりに貢献するサービスの利用・ライフスタイルの転換など、地球温暖化対策に資する「賢い選択」を促す、政府（環境省）が推進する国民運動です。

■ [COOL CHOICE（クールチョイス）に賛同しています](#)

COOL CHOICE（クールチョイス）キャンペーンへの参画

日本郵便は、政府（環境省等）が主宰する「COOL CHOICEできるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～みんなで宅配便再配達防止に取り組むプロジェクト～」に参画しています。

本プロジェクトでは、政府と企業が連携・協力し、気候変動に配慮した低炭素社会の実現に向けて、宅配便事業者による再配達削減の取り組みや、宅配便を利用する国民一人ひとりへの協力の呼びかけを推進しています。

日本郵便では、宅配便を利用される方に配達予定日時や不在連絡をメールやSNSでお知らせする「eお届け通知」等のサービスを提供しています。

置き配検討会への参画

日本郵便は、政府（国土交通省・経済産業省）が主宰する「置き配検討会」に参画しています。本検討会は、気候変動の緩和に向けた再配達およびCO₂排出量の削減、ドライバー不足や長時間労働の問題解決等を目的に設置されました。日本郵便では、宅配ボックス等での受け取りに加え、2019年3月から「指定場所配達サービス」として、玄関前やメーターボックス等への荷物の配達を実施しており、環境省発行の「令和2年度版環境白書」において、その概要、効果が紹介されました。

■ [環境白書 - 環境省](#)

具体的な取り組み

- [CSR重点課題：温室効果ガス排出量の削減](#)
- [CSR重点課題：資源の有効利用と廃棄物の削減](#)

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

外部からの評価等



2020年4月

日本郵政グループが特別協賛している、特定非営利活動法人子どもの森づくり推進ネットワークが取り組む「JP子どもの森づくり運動東北復興グリーンウェイブ」が、「2019年度（第15回）こども環境学会賞」において、「活動賞」を受賞しました。

■ [公益社団法人こども環境学会（学会賞）](#)

2019年12月

日本郵便株式会社と西濃運輸株式会社、日本通運株式会社、ヤマト運輸株式会社の4社による、スーパーフルトレーラSF25を活用した関東-関西間における共同幹線輸送が、第18回グリーン物流パートナーシップ会議優良事業者表彰特別賞を受賞しました。

■ [スーパーフルトレーラSF25を活用した共同幹線輸送が第18回グリーン物流パートナーシップ会議優良事業者表彰特別賞を受賞](#)

2019年5月

日本郵政グループ4社（日本郵政株式会社、日本郵便株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険）は、「エンプロイヤーブランド・リサーチ 2019 ランスタッドアワード」金融/保険部門において、2018年に引き続き第1位に選ばれました。



2019年2月

日本郵政株式会社は、大手町本社移転に際して世界レベルの環境性能を備えたオフィススペースの導入を目指し、取り組んできました。この点が評価され、LEED-CIにおいてゴールド認証を取得しました。

■ [日本郵政株式会社本社（LEED-CI（2009年版）ゴールド認証を取得しました](#)



2018年12月

これまでのESGへの取り組みが評価され、SRIインデックス銘柄に選定されています。「MSCI 日本株女性活躍指数（WIN）」はMSCI社により作成された性別多様性に優れた企業で構成されるインデックスです。

詳しくは、MSCI社のWebサイトをご覧ください。

■ [MSCI日本株女性活躍指数（WIN）](#)



2018年2月

日本郵政グループ4社（日本郵政株式会社、日本郵便株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険）は、「エンプロイヤーブランド・リサーチ 2018 ランスタッドアワード」において、業界別「金融/保険」部門において、第1位に選ばれました。

■ [「エンプロイヤーブランド・リサーチ 2018 ランスタッドアワード」の金融/保険部門で第1位に選ばれました](#)



2017年9月

JP子どもの森づくり運動「東北復興グリーンウェイブ」が国連生物多様性の10年日本委員会（UNDB-J）から連携事業に認定されました。

■ [JP子どもの森づくり運動「東北復興グリーンウェイブ」が国連生物多様性の10年日本委員会（UNDB-J）から連携事業の認定証を授与されました](#)



関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [日本郵政グループのCSR重点課題（マテリアリティ）](#)

地域社会と共に歩み お客さまの期待に応える企業グループを目指して



日本郵政グループは、「お客さまと社員の幸せ」を目指し、「社会と地域の発展への貢献」を使命とすることを、グループ経営理念に掲げており、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命の経営理念も、このグループ経営理念の精神に基づいて定められています。

私たちは、この経営理念のもと、グループ一丸となってお客さまの期待に応える企業グループを目指してまいります。

業務改善計画・JP改革実行委員会

日本郵政グループは、2020年1月に総務大臣および金融庁に提出した業務改善計画に基づき、再発防止・信頼回復に向けた取り組みを推進しています。

2020年3月には、グループのコンプライアンス体制・ガバナンス体制の強化や企業風土の見直し等に向けて、外部専門家から公正・中立な立場で各種アドバイスをいただく「JP改革実行委員会」を設置しています。

進捗状況の詳細については、日本郵便Webサイトおよび統合報告書の各該当ページ（以下リンク）を参照ください。

- [業務改善計画](#)
- [業務改善計画の進捗状況（2020年9月15日）](#)
- [かんぽ生命のご契約調査の状況（2020年8月26日）](#)
- [JP改革実行委員会の開催状況](#)
 - ・ [日本郵政グループ統合報告書2020](#)
 - [トップメッセージ](#)
 - [かんぽ商品の募集に係る問題についてのご報告](#)

お客さまの信頼回復に向けた約束

日本郵政グループが、真にお客さま本位の企業グループに生まれ変わる決意を幅広く公表するため、JP改革実行委員会の助言も受けながら、「お客さまの信頼回復に向けた約束」を策定いたしました。

お客さまの信頼回復に向けた約束

【目指す姿の約束】

一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。

【活動の約束】

- お客さま本位の事業運営を徹底し、お客さまにご満足いただける丁寧な対応を行います。
- お客さまの声をサービス向上に反映するため、お客さまの声に誠実に耳を傾けます。
- 社員の専門性を高め、お客さまにご納得いただけるよう正確にわかりやすく説明します。
- 法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。
- お客さまのニーズを踏まえ、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供します。

- [日本郵政グループの「お客さまの信頼回復に向けた約束」について](#)

JP VOICEプロジェクト～声から変えるPT（コエカラPT）～の設置

グループに対するお客さま及び社員の声をグループ横断的に活用するため、日本郵政社長直下に「JP VOICE」プロジェクトを設置しました。

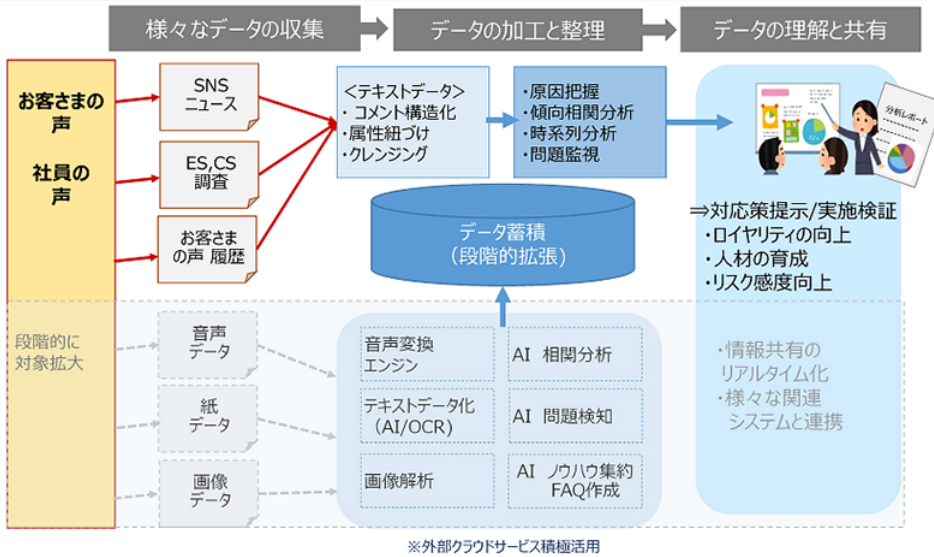
このプロジェクトでは、グループ各社が保有するCS・ES調査の結果や、郵便局窓口およびコールセンター等で把握しているお客さまの声・社員の声、そして、各種報道やSNS上の投稿等のデータを収集・一元化し、分析した結果をグループで共有することで、経営に活かすよう取り組んでいます。

「JP VOICEプロジェクト」3つの方針

1. 声の活用：お客さま及び社員の声に耳を傾け、経営に活かす
2. リスク検知：声の変化をつぶさに捉え、適切かつ迅速に対応
3. 態勢強化：システム基盤および声の活用等における態勢構築

「JP VOICEプロジェクト」フロー図

- ・ CS調査・ES調査結果等のお客さまの声、社員の声からデータ加工、分析をはじめ、成果の見える化を図る
- ・ 順次、分析データ範囲の拡大、分析ツールの拡充等を検討し、各社経営に資するアウトプットを導く



消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口

消費生活に関する各種相談の専門家である消費生活相談員により、公正・中立な立場からお客さまの相談に応じていただける「消費生活相談員によるかんぽ生命保険等電話相談窓口」を2020年8月17日に開設しました。

この相談窓口は、お客さまの信頼回復活動の一環として実施するもので、本相談窓口の設置により、これまで以上に日本郵政グループをご利用されるお客さまが安心してかんぽ生命保険等をご利用いただけるようになるものと考えております。

消費生活相談員による
**かんぽ生命保険等
電話相談窓口**

日本郵政グループからご利用される「かんぽ生命保険等のお客さま相談窓口」として、消費生活相談員による電話相談窓口です。お困りのことがございましたら、電話相談窓口へご相談ください。

0120-206-706

月曜～金曜 9:30～16:30
(土曜・日曜・祝日休館)

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループのCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

地域社会と共に

地域社会と共に歩み、地域社会と共に発展するために。

私たちは、全国の郵便局ネットワークを通じ、皆さまの生活の基盤を支える社会インフラとしての役割を着実に果たし、地域から愛され、お客さまから選ばれる日本郵政グループを目指します。

地域社会の発展・活性化

■ 地域における協力に関する協定数／締結率 (2020年6月現在)

都道府県^{※1} 33件／70%
市区町村^{※2} 1,694件／97%

※1 民営化以降、日本郵便として締結した包括連携協定
※2 従業員が業務中に気付いた異変について通報する協定(「地域見守り活動」「道路損傷の情報提供」「不法投棄の情報提供」)



■ 地域活性化ファンドへの参加数

28 ファンド



次世代育成

■ 小・中学校への出前授業による金融教室実施校数／回数 (2019年度)

67校／91回



健康的な暮らしの促進

■ 「夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」開催会場数 (2019年度)

全国 42 都道府県／51 会場



◎ 特に記述がない限り、データは2020年3月末現在のものです。

地域社会と共に

地域社会と共に歩み、地域社会と共に発展するために。

私たちは、全国の郵便局ネットワークを通じ、皆さまの生活の基盤を支える社会インフラとしての役割を着実に果たし、地域から愛され、お客さまから選ばれる日本郵政グループを目指します。



CSR重点課題：地域社会の発展・活性化

誰もが安心して暮らせる、持続可能な社会のために

都市部では人口集中による過密化が進む一方で、地方都市では高齢化や過疎化が加速しています。特に地方の活力の維持は深刻な課題のひとつ。どこに住んでいても、誰もが必要なサービスを受けられて、災害に強く安全で持続可能なまちづくりが求められています。

地方公共団体、他企業と連携した取り組み

地方創生・地域社会への貢献に関する協定の締結

日本郵便は、郵便局ネットワークを活用し、地域の課題を解決するために、地方公共団体の皆さまとさまざまな協定を締結しています。

■ [地方公共団体との連携](#) □ -日本郵便

郵便局における行政サービスの提供

日本郵便では、一部の郵便局の窓口において、地方公共団体から委託を受けて、戸籍謄本や住民票の写しなど各種証明書の交付、公営バス回数券の販売などの事務を行っています。

2020年3月現在、約250の地方公共団体から事務を受託し、約4,000か所の郵便局で実施しています。

他企業との連携・協働

日本郵便では、他の企業と連携し、一部の郵便局で他企業のサービスをご利用いただくことで、地域・社会の活性化に貢献しています。

■ [具体的な取り組み](#)

■ [地域・社会の活性化に貢献する他企業との連携](#) □ -日本郵便

マイナンバーカードの普及促進

マルチコピー機（キオスク端末）の設置

日本郵便は、地域の利便性向上、マイナンバーカードの普及促進のため、2020年6月現在、全国57か所の郵便局に「マルチコピー機（キオスク端末）」を設置しています。お客さま自身が、マイナンバーカードまたは住民基本台帳カードを利用して、マルチコピー機から直接、地方公共団体が発行する各種証明書を取得することができます。

次世代モビリティを活用した物流効率化の取り組み

日本郵便は、事業を取り巻く社会環境の変化に対応し、今後も安定的で持続可能な郵便・物流サービスの提供を実現するため、ドローン、配送ロボット、自動運転、配達業務へのAI活用等の新技術を活用した取り組みを行っています。

■ [具体的な取り組み](#)

■ [新技術を活用した取り組み（ドローンや自動運転技術など）](#) □ -日本郵便

オープンイノベーションプログラムの実施

日本郵便は、2017年からオープンイノベーションプログラム「POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM」を実施しています。

■ [オープンイノベーションプログラムの実施](#) □ -日本郵便

地域活性化ファンドへの参加

ゆうちょ銀行は、全国津々浦々のお客さまの大切な資金を地域に循環させ、地域金融機関との連携を一層深め、連携・協働して地域経済の発展に寄与することを目的に、各地のファンドに参加しています。

■地域活性化ファンドへの参加

外国人のお客さまに対するご案内の充実

外国人のお客さまに安心して郵便局をご利用いただけるよう、日本郵便では、全国約2万か所の郵便局で、タブレット端末を用いた多言語翻訳アプリを使用したご案内を行っています。

また、ゆうちょ銀行では、口座開設にあたりお客さまが窓口にお越しいただく前に、ご自宅のPC等でお手続きに必要な申込書類を作成できる16言語に対応したサービスをゆうちょ銀行Webサイトで提供しています。

■外国人のお客さまに対するご案内の充実

16言語対応小型ATMの導入

ゆうちょ銀行は、2017年1月以降、ATMの形状をコンパクト化し、狭いスペースでも設置できる小型ATMを導入。全国のファミリーマートに順次設置していきます。ATMは、増加する訪日外国人ニーズに対応するため、16言語（注1）対応などの機能を追加しています。

注1 小型ATMの対応する16言語

日本語、英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、タイ語、マレー語、フィリピン語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、アラビア語に対応。

Visaデビットカード（プリペイド機能付き）「mijica」の発行

ゆうちょ銀行および日本郵便は、幅広い年齢層を対象に、Web申し込みのほか、全国のゆうちょ銀行・mijica取扱郵便局での店頭申し込みにより、Visaデビットカード（プリペイド機能付き）「mijica」を発行しています。



● 入会金・年会費が無料!
● 世界4,400万店のVisa加盟店で使える!
（さらに一部ポイント優遇店ではポイント優遇（2～3倍）も受けられます）

mijicaオリジナルキャラクター「みじか」

「mijica」の利用金額の一部を「千葉県安心子ども基金」に寄附

千葉県との提携により、2018年4月から千葉県のマスコットキャラクター「チーバくん」をデザインした「千葉県版mijica」を発行し、決済金額の0.1%を「千葉県安心子ども基金」に寄附する取り組みを実施しています。

今後も、この取り組みを通じて、子どもたちが健やかに成長できる環境づくりの推進に貢献していきます。

ひとこと



日本郵便さまには平成26年10月に提携した「包括連携協定」を通じて、日ごろから地域の安心・安全などにご協力いただき、誠にありがとうございます。加えて「チーバくんを活用した子育て応援事業」に、日本郵便・ゆうちょ銀行さまに協賛いただき、地域全体で子育てを応援する活動を支援していただけることを、大変ありがたく思っています。寄附金は、子どもたちが健やかに成長できる環境づくりの推進や、県全体で子育て家庭を応援する機運を醸成するための取り組みに活用させていただきます。郵便局は地域の核であり、地域経済を支える大切な役割を果たしています。今後も一緒にさまざまな取り組みを展開していければと考えています。

千葉県 健康福祉部 子育て支援課
副課長 山田 久仁子さま

日本型郵便インフラの海外輸出

日本郵便は、世界トップクラスの品質（注2）を誇る郵便サービスのノウハウや関連技術をミャンマー連邦共和国やベトナム社会主義共和国に提供しています。

注2 2019年、万国郵便連合（UPU）が発表した「郵便業務発展総合指数」で世界4位。

■日本型郵便インフラの海外輸出

地域産品の国内における販路拡大支援

日本郵便は、全国の郵便局の窓口にて、日本各地の地域産品を掲載したカタログやチラシを置いてお申し込みを受け付けています。

産地から直接お客さまへ新鮮な生鮮品や工芸品等の地域産品をお届けし、地域経済の活性化を支援しています。



「ふるさと応援寄附金事業（ふるさと納税）」のサポート

日本郵便は、子会社である郵便局物販サービス等と連携して、地方公共団体からふるさと納税の寄附をされた方に送る返礼品について、その品物を提供する事業者の選定、契約、発注および精算業務を行っています。

また、一部の地方公共団体では、ふるさと納税返礼品として、「郵便局のみまもりサービス」を採用いただいています。

障がい者アーティストの支援

ゆうちょ銀行は、障がい者の自立支援の一助とするため、素晴らしい才能を持つ障がい者アーティストに、作品発表の機会を提供しています。

■障がい者アーティストの支援

社会ニーズに対応した不動産開発事業

日本郵政グループは、社会背景や地域の特性などを踏まえて、地域の発展に貢献する不動産事業を行っています。

■具体的な取り組み

地方創生SDGs官民連携プラットフォームへの参加

日本郵政及びゆうちょ銀行は、内閣府（地方創生推進事務局）が取り組んでいる「地方創生SDGs官民連携プラットフォーム」に参加しています。多様なステークホルダーとのパートナーシップを深めながら、SDGsの達成に向けた取り組み等を通じて、より一層の地方創生の推進に取り組んでまいります。

未来を担う子どもたちのために

今、日本の子どもの7人に1人が相対的貧困状態にあるといわれています。教育は人々の生活改善には欠かせないもの。家庭の経済状況に左右されることなく、誰もが質の高い教育を受けられることが大切です。同時に、持続可能な社会づくりに必要な、体系的な思考力やコミュニケーション力などの育成も必要とされています。

手紙文化の振興

日本郵便は、学校の授業の場で「実際の手紙のやり取り」を通して、手紙を書く楽しみ、手紙を受け取ったときの喜びをしっかりと経験してほしいという願いから、小・中・高校生を対象に、「手紙の書き方体験授業」を行っています。その他にも、学校や地域の皆さまと連携をとりながらさまざまなイベントを開催しています。

■手紙振興 - 日本郵便

金融教育

ゆうちょ銀行は、小・中学生を対象に、学校への出前授業などの金融教室を開催しています。

■金融教育

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

ゆうちょ銀行は、小学生が貯金箱の作製を通じて造形的な創造力を伸ばすとともに、貯蓄に対する関心を高めることを目的として、「ゆうちょアイデア貯金箱コンクール」を開催しています。

■ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

職場体験・職場見学

日本郵便は、手紙やはがきなどがどのような仕組みで届けられるのか等について知っていただくことで、子どもたちに郵便局を身近に感じてもらうため、郵便局見学を実施しています。2019年度は、全国約6,600校の小学校等の皆さまに郵便局を見学していただきました。

例えば、郵便番号を識別し自動的に郵便物を仕分ける機械などを見学しながら、郵便局の窓口や郵便ポストに差し出した郵便物があて先に届くまでの仕組みを紹介しています。

2019年度には新たに文部科学省、総務省、経済産業省が実施した「未来の学び プログラミング教育推進月間（みらプロ2019）」に参加しました。日本郵便では自動的に郵便物を仕分ける機械を設置している郵便局で見学を受け入れ、小学生にその機械が郵便物を仕分ける仕組みや郵便物をお客さまにお届けするまでの仕組みなどを紹介しました。

そのほか、ゆうちょ銀行・かんぽ生命・日本郵政（かんぽの宿）においても地域の学校などから職場体験・職場見学の受け入れを実施しており、実際の業務を体験・見学いただくことで、職業や社会を知るお手伝いをしています。



全国小学校ラジオ体操コンクール

かんぽ生命保険は、多くの小学生の皆さまに、元気にラジオ体操をしていただく機会を増やし、健康増進にお役立ていただくことを目的として「全国小学校ラジオ体操コンクール」を開催しています。

■ [全国小学校ラジオ体操コンクール](#) □ -かんぽ生命

CSR重点課題：健康的な暮らしの促進

あらゆる年齢の人々が健康的でいきいきと暮らすために

高齢化が進むにつれて、医療や介護サービスを必要とする人は急増すると考えられています。社会保障費の圧迫を改善するため、何より人々がいきいきと生活するため、健康寿命の延伸が叫ばれています。

郵便局のみまもりサービス

日本郵便は、地域と郵便局のつながりを大切に、共に発展することを目的として、2017年10月から全国約2万か所の郵便局で、「郵便局のみまもりサービス」を提供しています。

■ [郵便局のみまもりサービス](#) □ -日本郵便

かんぽプラチナライフサービス

かんぽ生命保険は、すべてのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で業務改革し、安心感、信頼感のある「ご高齢のお客さまに優しい」サービスをご提供することで、今後ますます進展する超高齢社会において、お客さまに、より一層の信頼をいただけるよう取り組んでいます。

「かんぽプラチナライフサービス」では、ご高齢のお客さまニーズに対応した商品・サービスなどあらゆる領域においてサービスの向上を図り、高齢者に優しいビジネスモデルを構築してまいります。

■ [かんぽプラチナライフサービスの推進](#)

■ [【日本郵政グループCSRムービー】かんぽ生命「かんぽプラチナライフサービス」](#)

ラジオ体操の普及推進

かんぽ生命保険は、地域の皆さまの健康づくりにお役立ていただけるよう、NHK（日本放送協会）およびNPO法人全国ラジオ体操連盟と共同でラジオ体操・みんなの体操の普及推進に努めています。

■ [ラジオ体操の普及推進](#)

健康応援アプリ「すこやかんぽ」

かんぽ生命保険は、手軽に健康づくりに取り組める健康応援アプリ「すこやかんぽ」を提供しています。

■ [健康応援アプリ「すこやかんぽ」](#)

逓信病院の取り組み

日本郵政が運営している逓信病院（ていしんびょういん）では、地域に根差した病院として、地域の診療所や病院と緊密な連携のうえ、良質な医療の提供を行うとともに地域社会に貢献しています。また、地域の皆さまの健康を維持していくうえで参考になる情報を掲載した「病院だより」の発行や健康増進を図るための各種疾病に関する「公開講座」「健康教室」等を開催しています。



■ [逓信病院](#) □ -逓信病院

災害、新型コロナウイルス感染症への取り組み

大きな災害発生時には、被災されたお客さまへの支援として次の非常取扱いを行っています。

また、お客さまのご不便を少しでも解消するため、避難所への配達や車両型郵便局の派遣、避難所への出張サービス等を行い、郵便物・ゆうパックの引受や貯金の預入・払い戻しなどのサービスを提供しています。

郵便	<ul style="list-style-type: none">被災者などの救助を行う団体に宛てた災害義援金を内容とする現金書留郵便物の料金免除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
貯金	<ul style="list-style-type: none">被災地支援のための日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体の振替口座宛ての災害義援金の無料送金貯金通帳紛失時の通常貯金などの払い戻し
保険	<ul style="list-style-type: none">保険料払込猶予期間の延伸保険金等の非常取扱い

2019年には、令和元年台風15号および令和元年台風19号において、郵便局前に車両型郵便局を派遣しました。

	派遣場所		派遣場所
令和元年台風15号	布良郵便局（千葉県）	令和2年7月豪雨災害	人吉郵便局（熊本県）
令和元年台風19号	長沼郵便局（長野県）		
	梁川郵便局（福島県）		

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、感染防止策や国民の皆さまへの支援等を行っています。

■[災害、新型コロナウイルス感染症への取り組み](#)

グループ各社の取り組み

- [日本郵便株式会社のCSRの取り組み](#) ☞ -日本郵便
- [株式会社ゆうちょ銀行のESG・CSRの取り組み](#) ☞ -ゆうちょ銀行
- [株式会社かんぽ生命保険のCSR活動](#) ☞ -かんぽ生命

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

他社とのパートナーシップにより地域社会のインフラを支える



日本郵政グループでは、他の企業の皆さまとのパートナーシップにより、郵便局ネットワークを活用し、どこに住んでいても誰もが安心して暮らせるよう、地域社会のインフラを支える取り組みを行っています。

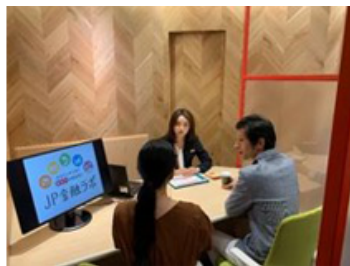
JR東日本との連携

日本郵便は、地域社会の活性化に向けた取り組みを強化するため、東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）と連携協定を締結しています。地域社会に根差した活動を行う両社が、それぞれの持つネットワークを連携して活かしていくことで、地域内外の活発な交流の促進による地域社会の活性化を目指しています。

2019年度には、JR立川駅構内の商業施設「エキュート立川」3階に、お客さまの将来の人生設計やお金に関する情報提供などを専門的に行う「JP金融ラボ」をオープンするとともに、JR秋田駅ビル「トピコ」1階のリニューアルオープンに合わせて「秋田駅トピコ郵便局」をオープンしました。



JP金融ラボ（東京都立川市）



秋田駅トピコ郵便局（秋田県秋田市）

また、無人となっていたJR内房線江見駅（千葉県鴨川市）の敷地内に新たに郵便局舎を建設し、同局に市内の旧江見郵便局を移転。2020年8月から「江見駅郵便局」として、全国初となる郵便局と駅の窓口業務の一体運営を開始しました。郵便・貯金・保険などの通常の郵便局窓口業務に加えて、普通乗車券・定期券やSuicaの取り扱い、列車の発車時刻および運賃のご案内など、駅窓口業務を一体で行っています。



江見駅郵便局 外観



列車到着時の郵便局ロビー



JR窓口の様子

江見駅郵便局 局長からのひとこと



お客さまからは、「江見駅が無人だった間は、切符の購入やSuicaのチャージなどができなかったので、それらができるようになってありがたい」とのお言葉をいただいています。

郵便局と駅の一体運営は全国初ということで、多くのお客さまが県外からもお見えになるなど、その関心度・注目度の高さに驚いています。

JRの業務を受託するにあたり、駅の案内業務で使用する端末の操作や、JRの営業および安全に関する業務研修を受けました。JRの社員としての立場で覚えるべきことも多く、大変さもありますが、お客さまに信頼され、愛される江見駅郵便局を目指して、社員一人ひとり真摯に、やりがいをもって業務に取り組みたいと思っています。

お客さまからのひとこと



無人駅となっていた江見駅が郵便局と一体化したことによって、新しく立派な建物が建ち、そこにコミュニケーションのとれる局員が常駐してくれるようになった。それがうれしいですね。

地方の過疎化が避けられない中、この江見駅を先駆けとして、今後、このような形態が全国に広がっていくんじゃないでしょうか。

郵便局には今後も、地域の住民とのコミュニケーションを図りながら、地域の共有財産として発展していったほしいと思います。

このほかにも、日本郵便の運送ネットワークとJR東日本の新幹線を活用した農産物・地産品の物流トライアルや、物産展の開催なども実施しています。

今後とも両社が互いに連携・協力しながら、一層の地域社会の活性化に貢献してまいります。

各金融機関との連携

日本郵便は、地域のお客さまの利便性向上に向けて、他の金融機関のサービスの一部を郵便局でもご利用いただけるよう、各金融機関との連携を進めています。今後も、地域の皆さまの生活を総合的にサポートできるよう取り組んでまいります。

郵便局名 ※実施順	金融機関等	連携概要
上椎葉郵便局 (宮崎県東臼杵郡)	宮崎銀行	・郵便局内に宮崎銀行ATMコーナーを設置。
高岡郵便局 (富山県高岡市)	富山銀行	・郵便局内に富山銀行ATMコーナーを設置。
黒滝郵便局 (奈良県吉野郡) 奈良青山郵便局 (奈良県奈良市) 耳成郵便局 (奈良県橿原市) 粉河郵便局 (和歌山県紀の川市)	南都銀行 日本ATM	・郵便局内に南都銀行ATMコーナーを設置。 ・郵便局窓口において南都銀行口座の住所変更などの手続事務の受付・取次を行うサービスを実施（黒滝郵便局のみ）。
大根島郵便局 (島根県松江市) 日原郵便局 (島根県鹿足郡) 雲城郵便局 (島根県浜田市) 丹比郵便局 (鳥取県八頭郡) 口羽郵便局 (島根県邑智郡) 佐田郵便局 (島根県出雲市)	山陰合同銀行 日本ATM	・郵便局窓口において山陰合同銀行口座の住所変更などの手続事務の受付・取次を行うサービスを実施。

■ [地域・社会の活性化に資する他企業との連携](#) □ -日本郵便

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

次世代モビリティを活用した物流効率化の取り組み



日本郵便では、労働人口の減少や地方の過疎化などの社会課題、荷物需要の増加といった事業環境の変化に対応し、今後も安定的で持続可能な郵便・物流サービスの提供を実現するため、ドローン、配送ロボット、自動運転、配達業務へのAI活用などの新技術を活用した取り組みを行っています。

今後も、事業を取り巻く環境の変化やテクノロジーの動向等に応じた検討を、引き続き推進します。

ドローン

2018年度には福島県南相馬市および双葉郡浪江町間で、2019年度には東京都奥多摩町で配送試行を実施。郵便物等を抱えたドローンを目的地まで飛行させ、その安全性や課題などを検証しました。

郵便局間のドローン配送（2018年度）

福島県南相馬市にある「小高郵便局」から双葉郡浪江町の「浪江郵便局」までの約9kmの区間で、日本で初めてとなる「目視外・補助者なし」（※）の飛行許可承認を国土交通省から受け、自律で飛行するドローンによる郵便局間での配送を行いました。

※所定の安全対策を行うことで、操縦者の視野外でも監視者を置かずに飛行させる運行方法。2018年の国土交通省の審査基準改定後、日本郵便が第一号として許可承認を取得。

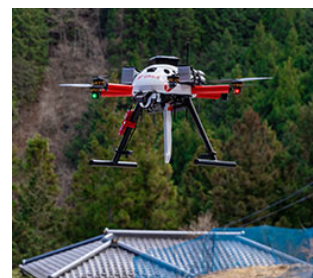


ドローンによるラストワンマイル配送（2019年度）

3月17日～19日にかけて、東京都西多摩郡奥多摩町にある「奥多摩郵便局」において、ドローンによる個人宅宛てのラストワンマイル配送の試行を行いました。

ドローンは郵便局の屋上から出発し、法律上（航空法）で定められた高度に沿って、山の斜面に沿うように昇り降りしながら飛行し、陸路では20分近くかかる山間部の受取人さまのお宅上空まで、半分の約10分で到着。

ドローンに搭載されたカメラで受取人さま宅に設置したQRコードを捉えながら着陸した後、荷物を切り離し、再び郵便局を目指して飛び立ちました。



配送実験に参加いただいた受取人さまからのひとこと

今回の試行に協力して、ドローンによる配達の実用化に向けて着実に前進していることを実感しました。

近い将来、モノを届けることを事業とされている日本郵便さんが、こういったドローンなどを活用して、山間部や災害地など、人の立ち入りが難しい場所にも必要な物資を届けてくれるようになってくれれば、と思います。



配送ロボット

2018年度には福島県南相馬市および双葉郡浪江町において、2019年度には東京都の日本郵便本社オフィス内において、配送ロボットの実証を実施。

周辺状況を認識し、自律的に目的地に移動する配送ロボットによるラストワンマイルの配送実証を行うことで、その可能性を検証しました。

実際の道路、配送環境に合わせた配送実験（2018年度）

福島県南相馬市および双葉郡浪江町において、実際の道路環境や配送環境に近い自動車学校および災害公営住宅での配送ロボットによる無人配送の可能性に関する実証実験を行いました。



ビル内での社内便配送試行（2019年度）

日本郵便本社オフィス（東京都）内において、配送ロボットがエレベーターと連動してフロア間を移動することによる社内便の配送の試行を行いました。



2020年6月から、AIによる配達ルート自動生成などを活用した配達業務支援システムの試行を、全国200の郵便局で開始しました。

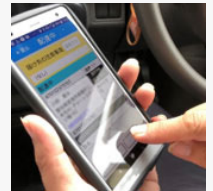
物流のラストワンマイルである配達を担う「人」をAIなどの新しい技術で支援し、業務負荷の軽減、業務経験の浅い人でも簡単に配達できる仕組みづくりを行うことで、誰もが活躍できる配達業務の実現と、持続可能な郵便・物流サービスの確立を目指します。

配達業務支援システム

以下の2つのシステムを連携させ、業務経験の浅い社員等の配達業務を支援します。

1. SmaRyuPOST

スマートフォンで稼働し、車両への荷物積込や配達登録、配達ルート自動作成（2と連携）、ナビゲーション、受取時の電子サインなどの機能を一気通貫で提供。



2. Loogia

最適な配達順序やルートをAIで自動計算し、SmaRyuPOSTを通じて提示。



このほかにも、EC市場拡大を踏まえて小型荷物を多く積載できるキャリアボックスを備えた新型車両「ジャイロキャンピー」の試行開始。

普通免許／原付免許で運転可能で、三輪のため転倒リスクも少なく、二輪に不慣れな社員等でも乗務しやすいため、人手不足対策としても期待されます。



(注) ラストワンマイル

物流分野における配送拠点からお客さまの手元に荷物が届くまでの区間。

関連情報

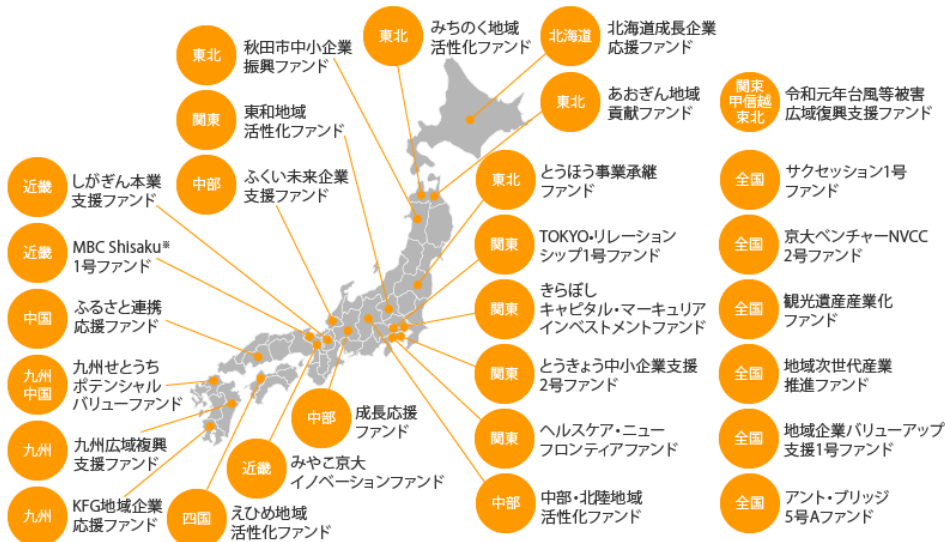
- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

地域活性化ファンドへの参加



ゆうちょ銀行は、全国津々浦々のお客さまの大切な資金を地域に循環させ、地域金融機関との連携を一層深め、連携・協働して地域経済の発展に寄与することを目的とし、以下のファンドへの参加を決定しました。

このほか、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける全国の企業への資本面での支援を検討しつつ、引き続き地域の活性化と発展に貢献してまいります。



※「地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」で大臣表彰を受賞（2019年3月）

ゆうちょ銀行が参加している地域活性化ファンド（2020年3月現在）

ゆうちょ銀行の取り組みは、動画でもご紹介しています。

■ [ゆうちょ銀行の地域コミュニケーション【CSRムービー】](#)

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

社会ニーズに対応した不動産開発事業



日本郵政グループは、これまで築いてきた地域社会との信頼関係を大切にしながら、待機児童や高齢社会という社会課題に配慮した保育所および高齢者施設の建設や、都市部における商業施設・オフィス・住宅等の大型複合施設による地域開発など、地域の特性や社会背景、事業性などを踏まえて、地域の発展に貢献する不動産事業を行っています。



にじいろ保育園 北砂（東京
2020年4月開園）



ベネッセ練馬えこだ保育園（東京
2020年4月開園）



グランダ常盤台式番館
（高齢者施設：東京 2020年3月運営開始）



梅田 3丁目計画（仮称）（大阪
2024年竣工予定）



広島駅南口計画
（広島 2022年竣工予定）



蔵前一丁目開発事業
（東京 2023年竣工予定）

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

外国人のお客さまに対するご案内の充実

日本郵便では、外国人のお客さまに安心して郵便局をご利用いただけるよう、2018年4月から、全国約2万か所の郵便局で、タブレット端末を用いた多言語翻訳アプリの使用を開始しました。

日本国内で購入した土産物などの送付や、ゆうちょ銀行の口座開設および送金サービスの利用のために郵便局を訪れる外国人のお客さまに対して、このアプリを使用し、サービスの向上を目指しています。

また、お客さまからの質問が多い事項を、定型文として新たに追加し、円滑なコミュニケーションを行えるよう取り組んでいます。



外国人のお客さまへの案内の様子

音声認識11言語

日本語、英語、中国語（普通話）、韓国語、インドネシア語、タイ語、ベトナム語、ミャンマー語、ポルトガル語（ブラジル）、フランス語、スペイン語

テキスト入力30言語

<上記音声認識対応言語のほか、以下19言語>

アラビア語、イタリア語、オランダ語、台湾華語（繁体字）、デンマーク語、ドイツ語、ヒンディ語、ポルトガル語、マレー語、ロシア語、フィリピン語、ウルドゥ語、クメール語、シンハラ語、トルコ語、ネパール語、ハンガリー語、モンゴル語、ラーオ語

お客さまの声

郵便局のスタッフはとてもフレンドリーで、困っているとすぐ声をかけてくれるので、行きやすいし大切な場所です。

タブレット端末を使った多言語アプリにより、郵便局の専門的な用語などがわからなくてもスタッフと円滑なコミュニケーションをとることができます。日本に住んでいる私たち外国人にとって、とても便利で頼もしいツールです。



左：カンチャン・スーニールさま
右：セレスト・スーニールさま

■ [外国人のお客さまに対するご案内の充実](#) - 日本郵便

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

日本型郵便インフラの海外輸出



日本郵便は、世界トップクラスの品質（注）を誇る郵便サービスのノウハウや関連技術を、ミャンマー連邦共和国やベトナム社会主義共和国に提供しています。

（注） 2016年、World Economic Forumにおいて、4年連続となる「郵便効率化指標」で世界1位の評価。2019年、万国郵便連合（UPU）が発表した「郵便業務発展総合指数」で世界4位の評価。

ミャンマー連邦共和国での取り組み

日本郵便は、2014年4月に日本とミャンマーの両政府間で締結された「郵便分野における協力に関する覚書」に基づき、総務省や独立行政法人国際協力機構（JICA）の支援を受けながら、ミャンマーにおける郵便サービスの実態調査や日本郵便のオペレーション・ノウハウの提供を通じ、郵便の送達速度や送達率の向上を実現しました。

それらの成果に基づいて、2016年6月、JICAから政府開発援助（ODA）事業「ミャンマー国郵便サービス能力向上プロジェクト」を受託し、2019年5月までの3か年計画の中で、郵便の送達速度のさらなる向上や顧客満足度の向上を実現しました。また、中・長期的な事業計画の策定なども実施しました。



現地でのミャンマー郵便との話し合いの様子



ミャンマー郵便の職員を日本に招へいしての研修の様子

ベトナム社会主義共和国での取り組み

日本郵便は、2015年1月に日本とベトナムの両政府間で締結された「郵便分野における協力に関する覚書」に基づき、ベトナム郵便との間で郵便業務に関するコンサルティング契約を締結しました。

ベトナムの主要都市であるハノイ、ホーチミンにおける郵便オペレーションの改善により、郵便の送達速度の向上や破損率の低減を実現しました。また、郵便区分センターの新設に際しての計画策定および立ち上げ支援、ベトナム国内の郵便ネットワーク再編成や人材育成なども実施しました。



現地でのアドバイスの様子



日本郵便モデルの郵便業務用備品が活躍

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

障がい者アーティストの支援



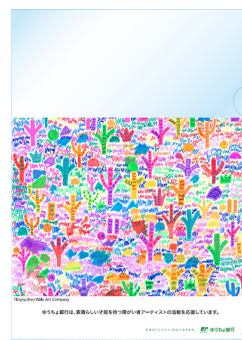
ゆうちょ銀行は、障がい者の自立支援の一助とするため、素晴らしい才能を持つ障がい者アーティストに、作品発表の機会を提供しています。

障がい者アーティストの描いた作品を使用したオリジナルクリアファイルを作製し、ゆうちょ銀行の窓口などで配布しています。

また、複数のアーティストに作品発表の場を提供することを目的に、2019年12月29日～30日、K I T T E（東京）において4名の障がい者アーティストの作品（全16作品）を紹介しました。

展示会の模様などは、ゆうちょ銀行のWebサイトで詳しく紹介しています。

■ [障がい者アーティストの支援](#) □ -ゆうちょ銀行



オリジナルクリアファイル
第五弾（2019年度作製）
作品名：Enjoy
作者：Kei（けい）氏
（Able Art Company所属）

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

金融教育

ゆうちょ銀行は、小・中学生を対象に、学校へのお出前授業などの金融教室を開催しています。

オリジナルの教材を使用して、お金の大切さ、お金との付き合い方を伝えることで、子どもたちが正しい金銭感覚を身に付けられるよう育成をお手伝いしています。

電子マネーの普及など、お金に関して子どもを取り巻く環境が大きく変わっている中、青少年がお金のトラブルに巻き込まれるケースが増えていることから、社会の各方面から金融教育を求める声が高まっています。

地域の中で伸び伸びと育つ子どもたちにお金の大切さを伝え、お金との付き合い方をしっかりと学んでもらうこと、それこそが地域に根ざした金融機関であるゆうちょ銀行が果たすべき社会的責任であると考えます。

2019年度は、67校の小・中学校などで計91回の金融教室を開催しました。



学年別オリジナル教材



社員講師用ツール

出前授業の様子



■ [金融教育](#) ■ -ゆうちょ銀行

「金融教育」の取り組みは、動画でもご紹介しています。

■ [ゆうちょ銀行「金融教育」【CSRムービー】](#)

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

ゆうちょ銀行は、小学生が貯金箱の作製を通じて造形的な創造力を伸ばすとともに、貯蓄に対する関心を高めることを目的として、「ゆうちょアイデア貯金箱コンクール」を開催しています。このコンクールは、郵便貯金事業の創業100周年を記念して1975年に始めたもので、2019年度で第44回を迎えました。

2019年度の第44回には、日本全国の10,704校の小学校から718,593作品の参加がありました。各小学校での審査を通過した応募作品の中から、一次審査（写真審査）を経て、特に優秀と認められた240作品が最終審査（現品審査）に進出し、厳正な審査の結果、「文部科学大臣賞」「ゆうちょ銀行賞」「ゆうびんきょく賞」「審査員特別賞」「すてきなデザイン・アイデア賞」を決定しました。

これらの受賞作品は、2019年12月から2020年3月にかけて、全国7会場（東北・関東・東京・中部・関西・中国・九州）で展示し、多くの方にご覧いただくとともに、各展示会場では、「貯金箱作製ワークショップ」等のイベントも開催しました。



入賞作品展示会（2019年12月～2020年3月）



2019年度は、ご参加いただいた作品1点につき10円（総額7,185,930円）を、ゆうちょ銀行から公益財団法人日本ユニセフ協会、独立行政法人国際協力機構（JICA）および公益財団法人ジョイセフに寄附しました。

寄附金は、開発途上国で貧困や病気に苦しむ子どもたちのよりよい生活のために役立てられます。あわせて、ジョイセフには、ノート等の文房具約40,000点を寄贈し、アフガニスタンの子どもたちに届けられました。

■ [ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#) ■ -ゆうちょ銀行

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

ラジオ体操の普及推進



ラジオ体操は90年以上の歴史があり、「いつでも、どこでも、だれでも」気軽にできる体操として、多くの方に親しまれています。

みんなの体操は、「ユニバーサルデザイン」という考え方を取り入れて、年齢・性別・障がいの有無を問わず、幅広い人々を対象として楽しく安心してできる体操として考案されました。

かんぼ生命保険は、地域の皆さまの健康づくりにお役立ていただけるよう、NHK（日本放送協会）およびNPO法人全国ラジオ体操連盟と共同でラジオ体操・みんなの体操の普及推進に努めています。

全国各地でラジオ体操に関連したイベントを行っています

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、テレビやラジオを通じて1000万人にもおよぶ人々に一斉にラジオ体操を行ってもらおうという趣旨で、「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」を毎年1会場で開催しています。

2019年度は、7月28日に東京都世田谷区で開催し、このイベントの様子は、NHKラジオ第1放送で、全国に生放送されました。



第58回 1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭（2019年7月28日・東京都世田谷区）

夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会／特別巡回ラジオ体操・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、全国の会場で「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しています（「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」の開催日を含みます。）。夏休み期間中にラジオ体操をする風景は、日本の夏の風物詩として浸透しています。

また、毎年4月から10月末の日曜日や祝日を中心に、特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会を全国の会場で開催しています。



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会
沖縄県南大東村(2019年7月21日)



特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会
静岡県富士宮市(2019年9月15日)

■ [ラジオ体操・みんなの体操の普及推進](#) ■ -かんぼ生命

ラジオ体操の取り組みは、動画でもご紹介しています。

■ [ラジオ体操による健康づくり支援【CSRムービー】](#)

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

災害、新型コロナウイルス感染症への取り組み

災害発生時の取り組み

大規模な自然災害発生時には、災害義援金を内容とする現金書留郵便物の料金免除や貯金通帳紛失時の通常貯金等払い戻し、保険金などの非常即時払いなどの非常取り扱いを実施しているほか、車両型郵便局を現地に派遣して被災者の皆さまを支援しています。

■被災者に対する支援 ☎ -日本郵便



新型コロナウイルス感染防止に関する取り組み

新型コロナウイルス感染症が拡大する状況のなか、日本郵政グループは、お客さまと社員の安全を確保するための感染防止策を講ずるとともに、国民の皆さまへの支援として、社会福祉協議会・緊急小口資金の特例貸付申請書類の受付、死亡保険金の倍額支払などを行っています。

また、社会の安定の維持のためお客さまが必要とするサービスを継続できるよう業務体制を整備するとともに、新型コロナウイルス感染症対策を支援するための投資を実施しました。

引き続き、お客さまと社員の安全を確保しながら、地域に必要不可欠な社会インフラとして社会からの要請、地域とお客さまの信頼に応えることで、国民の皆さまのセーフティネットとしての役割を果たしてまいります。



郵便局窓口へのビニールカーテン設置



郵便局内待合席の座席間隔の確保

<p>お客さまと社員の安全を確保する取り組み (感染拡大防止策)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 一部の郵便局・ゆうちょ銀行の営業時間の短縮、ビニールカーテンの設置 ○ 「置き配」などの対面によらない配達、再配達・集荷の前日予約制の実施 ○ 郵便・物流業務に従事する郵便局社員を中心に、グループ各社社員出勤体制の見直し ○ お客さまにご理解・ご協力をいただくため、Webサイト、新聞広告、店頭ポスターの展開 ○ 特定警戒都道府県内の宿泊施設（かんぼの宿等）の全面休館 	
<p>国民の皆さまへの支援</p>	<p>日本郵政グループ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症拡大防止等に関する寄付を実施（1億円） ○ 郵便局・ゆうちょ銀行店舗・ATMの、原則すべての営業継続
	<p>日本郵便</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 政府からの要請を受けたマスクの配布 ○ 特別定額給付金の申請書類等の配達 ○ 都道府県社会福祉協議会が実施している「緊急小口資金の特例貸付」申請書類の郵便局窓口での受付業務の代行
	<p>ゆうちょ銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さまの日々の生活に必要な現金の入出金や決済などの重要業務の継続 ○ 特別定額給付金の円滑な入金実施 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響を受ける全国の企業への資本面での支援を検討
	<p>かんぼ生命</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けるお客さまを支える取り組みを実施 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 保険料の払込猶予期間の延伸、普通貸付利率の減免（貸付期間中の適用利率0%）、必要書類を一部省略する等の非常取扱いを実施 ▶ 新型コロナウイルス感染症により亡くなられた場合に、死亡保険金に加えて「保険金の倍額支払」の対象として保険金をお支払い ▶ 外出自粛のため、在宅を余儀なくされている方々に向け、手軽に運動不足解消、健康増進に取り組んでいただけるよう、YouTubeにて、ラジオ体操に関連する動画を配信
<p>責任ある機関投資家としての取り組み</p>	<p>かんぼ生命</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国際機関が発行した新型コロナウイルス感染症対策を目的とした債券を購入 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 米州開発銀行（IDB）が発行するサステナブル・ディベロップメント・ボンド ▶ 欧州投資銀行（EIB）が発行する「Sustainability Awareness Bond（持続可能性への認知度を高める債券）」

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地域社会と共に](#)

地球と共に

私たちの営みを支える豊かな自然環境を未来に引き継ぐために。
 私たちは、国内外に多くの事業所と車両を擁し事業を営む企業グループとして、気候変動等の課題に真摯に取り組み、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動を積極的に推進します。

温室効果ガス排出量の削減

■ 温室効果ガス2030年度グループ削減目標 (2016年度比)

▲169,000 t-CO₂ (▲16%)



■ 2019年度末時点での削減状況 (2016年度比)

▲144,591.4 t-CO₂ (▲13.7%)



■ EV車両配備数 (2020年8月末現在)

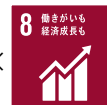
966台



■ 宅配ロッカー「はこぼす」設置箇所数※ (2020年8月末現在)

720台

※ 2019年6月に利用を開始したPUDOステーション(339箇所)を含みます。



資源の有効利用と廃棄物の削減

■ 環境保全団体への寄附 (2020年8月末現在)

47 団体
 かんぽ生命保険 34 団体
 ゆうちょ銀行 13 団体



地球と共に

私たちの営みを支える豊かな自然環境を未来に引き継ぐために。

私たちは、国内外に多くの事業所と車両を擁し事業を営む企業グループとして、気候変動等の課題に真摯に取り組み、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動を積極的に推進します。



環境マネジメントシステム

日本郵政グループは、気候変動による影響に適応した事業運営に努めるとともに、地球環境への負荷低減に配慮した事業活動および環境保全活動を積極的に推進します。

■環境マネジメントシステム

CSR重点課題：温室効果ガス排出量の削減

環境に配慮した郵便・物流

EV車両などの導入・拡大

日本郵便では、全国の郵便局でEV四輪車、EV二輪車、ハイブリッド車、天然ガス車および電動アシスト付自転車を活用して、CO₂の排出を抑えています。

■EV車両などの導入・拡大



EV四輪車（集配用）

スーパーフルトレーラを活用した共同幹線輸送

一般社団法人全国物流ネットワーク協会ならびに西濃運輸株式会社、日本通運株式会社、ヤマト運輸株式会社および日本郵便株式会社の4社は、全長25メートルの連結トラック「スーパーフルトレーラ25」（SF25）による共同輸送を行っています。

2019年12月には、この取り組みが第18回グリーン物流パートナーシップ会議優良事業者表彰特別賞を受賞しました。

■スーパーフルトレーラを活用した共同幹線輸送

貨客混載（路線バス、鉄道）

日本郵便は、路線バスや鉄道会社等と連携し、バスや鉄道車両で郵便物等の輸送を行う「貨客混載」の取り組みを進めることで、CO₂排出量の削減につなげています。

■貨客混載（路線バス、鉄道）

モーダルシフトの推進

日本郵便は、長距離輸送におけるトラックドライバー不足を見据え、トラック等による郵便物の輸送を、地球にやさしく大量輸送が可能な鉄道または海運に転換するモーダルシフトに取り組んでいます。

■モーダルシフトの推進



川崎東郵便局に入構する31ftコンテナ車両

再配達削減の取り組み

日本郵便は、お客さまが「身近で差し出し、身近で受け取り」ができるよう、ゆうパックのサービス改善を進めています。

■再配達削減の取り組み

環境と安全に配慮した運転

日本郵政グループは、環境に配慮した穏やかな運転を実施し、交通事故を防止するとともに、車両燃料使用量の減少により、CO₂排出量の削減を図っています。

■ [環境と安全に配慮した運転](#)

環境に配慮した不動産事業

日本郵政グループは、最新の環境配慮技術を取り入れながら、全国各地で不動産事業を行っています。2012年のJ Pタワー（東京）の竣工に続いて、2016年4月までに札幌、大宮、名古屋、博多でオフィスビル・商業施設が竣工しました。

不動産事業では、省エネ機器の導入や、光・風・水など自然エネルギーの利用によって建物自体の環境性能を高めるだけでなく、屋上や壁面の緑化などを通じて周辺の豊かな環境づくりも大切にしています。そして、地球環境の保全とともに、不動産開発にあたっては地震や水害などの災害対策や事業継続計画（BCP）といった社会課題に対応する施策を高いレベルで追求しています。

■ [環境に配慮したオフィスビル・商業施設の建設](#) □ -日本郵便

太陽光発電による売電事業の実施

日本郵便は、再生可能エネルギー導入の推進およびCO₂排出量の削減による地球環境の保全に取り組むため、2014年から太陽光発電による売電事業を実施しており、2019年4月現在、全国35か所の郵便局の屋上に太陽光発電システムを設置し、発電により得られた電力を電力会社に販売しています。

■ [太陽光発電による売電事業の実施](#) □ -日本郵便

サーバ集約による消費電力（CO₂排出量）の削減

日本郵政グループは、これまで拠点ごとに設置していた業務システム用サーバを2020年1月から2021年3月にかけてクラウドに集約します。

これにより、サーバの稼働で使用する電気量は、集約前と比較して年間90,000GJの削減、CO₂排出量に換算すると年間約3,000tの削減（90%削減）となる見込みです。

JP子どもの森づくり運動

日本郵政グループは、2008年から、特定非営利活動法人子どもの森づくり推進ネットワークが取り組む森づくり体験プログラムに賛同し、「JP子どもの森づくり運動」の名称のもと、全国の幼稚園・保育園・こども園の園児の森づくり体験活動を支援しています。

■ [JP子どもの森づくり運動](#)

■ [「JP子どもの森づくり運動」の取り組み【CSRムービー】](#)

JP里山コミュニケーション

日本郵政グループは、2018年から「JP里山コミュニケーション」と称して、東京都八王子市内の長期未整備緑地において、整備活動を行っています。

■ [JP里山コミュニケーション](#)

かんぼの宿でのEV充電器の設置

日本郵政が運営するかんぼの宿では、全国26宿にEV車両、プラグインハイブリッド車（PHEV）に対応した充電器を設置しています。

ご宿泊・ご入浴等でお越しの際、ご滞在中にしっかり充電できるので、電気自動車でのご旅行も安心です。

■ [電気自動車（EV）充電器設置のご案内](#) □ -かんぼの宿



かんぼの宿に設置されたEV充電器

CSR重点課題：資源の有効利用と廃棄物の削減

無通帳型総合口座の取り扱いをはじめとした紙の削減

ゆうちょ銀行では、「ゆうちょダイレクト+（プラス）」や「振替受払通知票Web照会サービス」を通じて、お客さまにより便利にご利用いただけるサービスを提供することで、事業における紙使用量削減に継続して取り組んでいます。



■無通帳型総合口座の取り扱いをはじめとした紙の削減

ゆうちょボランティア貯金等による環境保全への貢献

ゆうちょ銀行では、「ゆうちょボランティア貯金」「JP BANKカードポイント交換メニューからの寄附」を通じてお客さまからお預かりした寄附金を、独立行政法人 国際協力機構（JICA）に寄附しています。寄附金は「世界の人びとのためのJICA基金」を通じて、開発途上国・地域の生活向上や環境保全等に活用されています。

（取り扱い開始から2020年3月末までのJICAへの寄附累計額：4,062万円）

「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧提供による環境保全への貢献

かんぽ生命保険は、2014年10月2日から、「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧による提供を開始しています。

■「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧提供による環境保全への貢献

郵便局を活用したリサイクルの推進

使用済みインクカートリッジの回収

日本郵便は、プリンターメーカー4社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を行っています。

■使用済みインクカートリッジの回収

■インクカートリッジ里帰りプロジェクト【CSRムービー】

家庭用消火器の回収

日本郵便は、2006年から、ゆうパックを活用した消火器の回収を行うことにより、消火器メーカー（HATSUTAエコサイクルセンター）が進める地球環境保全における循環型社会の形成に向けた取り組みに協力しています。

■家庭用消火器の回収

「日本郵便の紙のリサイクル（機密文書溶解サービス）」の試行実施

日本郵便では、不要になった請求書などの郵便物、使用済みはがきなどの個人情報に関わる書類の溶解サービスを、法人のお客さま向けに試行実施しています。溶解された書類は、トイレトーパーなどにリサイクルされます。

■日本郵便の紙のリサイクル（機密文書溶解サービス）-日本郵便

ユニフォームのリユース

日本郵便は、使われなくなったユニフォームを回収し、クリーニングなどのメンテナンスを施した上でリユースすることにより、コスト削減や地球環境保全に貢献しています。

2019年度はジャケット、ワイシャツなど合計約6万着のユニフォームをリユースしました。

郵便局でのバイオマスプラスチックを配合したレジ袋の販売開始

日本郵便では、2020年7月1日から、商品のお持ち帰り用にバイオマスプラスチックを配合したレジ袋の販売を開始しました。



日本郵政グループで使用した紙のリサイクル

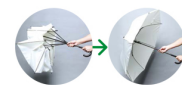
日本郵便は、グループ各社で使用した文書を集中倉庫へ保管する業務を行っています。文書の保存期限後は、提携する溶解工場で機密文書の溶解処理を行います。

■ [日本郵政グループで使用した紙のリサイクル](#)

環境に配慮した商品

日本郵便は、郵便局の店頭で環境に配慮した商品を販売しています。

2017年6月から店頭販売を開始し、2020年4月現在、全国9,000カ所の郵便局で販売している雨傘「ポキッと折れるんです」は、突風などの際に傘の骨が内側から外側に折れる構造で、壊れにくく長持ちするため、廃棄物の削減につながっています。



ポキッと折れるんです

注 「ポキッと折れるんです」は株式会社長寿乃里の登録商標です。

グループ各社の取り組み

- [日本郵便株式会社のCSRの取り組み](#) □ -日本郵便
- [株式会社ゆうちょ銀行のESG・CSRの取り組み](#) □ -ゆうちょ銀行
- [株式会社かんぽ生命保険のCSR活動](#) □ -かんぽ生命

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

環境に配慮した郵便・物流



日本郵政グループは、EV車両やモーダルシフト（環境負荷の小さい輸送手段に転換すること）など、物流における環境負荷の低減に取り組んでいます。

EV車両などの導入・拡大

日本郵便は、全国の郵便局で郵便物や荷物の配送にはEV四輪車・EV二輪車、郵便局間の輸送にはハイブリッド車および天然ガス車（CNG、LPG）を活用し、CO₂の排出を抑えています。

また、比較的小さな荷物の配達には四輪車よりCO₂排出量の少ない二輪車を活用しているほか、都市部を中心に電動アシスト付自転車を約2,000台配備し、環境負荷の少ない配達に努めています。

2020年度末までに、東京都を中心とした近距離エリアで郵便物や荷物の配送時に使用する軽四輪自動車1,500台、自動二輪車2,200台をガソリン車からEV車両に切り替えることにより、さらなる環境負荷の低減を目指します。



EV車両導入・拡大への取り組み

2008年度	EV四輪車の実証実験を開始。環境面、業務面での効果と課題をさまざまな角度から検証し、車両メーカーに開発協力を要請するなど、本格導入に向け準備。
2013年度	EV四輪車を試行的に導入し、環境面にもたらす効果や業務上の実用性、効率性など、さまざまな角度から検証。EV四輪車に10台切り替え。
2014年度	EV四輪車に62台切り替え。
2017年度	本田技研工業株式会社と、環境に配慮したEV二輪車を用いた配達業務の実証実験などについての協業検討を開始。
2019年度	EV四輪車に400台、EV二輪車に200台切り替え。
2020年度	EV四輪車に1,100台、EV二輪車に2,000台切り替え予定。

モーダルシフトの推進

日本郵便は、長距離輸送におけるトラックドライバー不足を見据え、トラックによる郵便物などの輸送を、地球に優しく大量輸送が可能な鉄道または海運に転換するモーダルシフトに取り組んでいます。

2017年度のモーダルシフト積載量は、鉄道で204.9千t、海運で24.9千tです。



貨客混載

路線バスや鉄道会社等と連携し、バスや鉄道車両で郵便物などの輸送を行う「貨客混載」の取り組みを進めることで、CO₂排出量の削減につなげています。

宮崎県西都市と西米良村の間では、宮崎交通の路線バスによりヤマト運輸株式会社と日本郵便の荷物を貨客混載で共同輸送しています。また西米良村では、村営バスにより上記2社に佐川急便株式会社を加えた3社の荷物や、郵便ポストから収集した郵便物の貨客混載輸送を行っています。

都道府県	事業者等	実施区間等
秋田県	羽後交通株式会社（路線バス）	象潟郵便局～本荘郵便局間
宮崎県	宮崎交通株式会社（路線バス）	村所郵便局～西都郵便局間
	西米良村（コミュニティバス）	村所郵便局～小川地区配達員間
兵庫県	株式会社ウエスト神姫（路線バス）	播磨山崎郵便局～千種郵便局間
岐阜県	明智鉄道株式会社（鉄道）	恵那郵便局～明智郵便局間

スーパーフルトレーラを活用した共同幹線輸送

一般社団法人全国物流ネットワーク協会と西濃運輸株式会社、日本通運株式会社、ヤマト運輸株式会社、日本郵便の4社は、全長25メートルの連結トラック「スーパーフルトレーラ25」(SF25)による共同輸送を行っています。



全長25メートルの連結トラックは、車両の最長制限が21メートルから25メートルに緩和されたことにより、運行が可能になりました。

この取り組みでは、異なる事業者のトレーラを連結し、事業者の枠を超えた共同輸送を行っており、日本郵便が運行するSF25は、2019年4月から、関東-関西間で平日毎日往復1便運行しています。1台で従来のトラック2台分の荷物を運ぶことができるため、運行する車両台数が削減され、CO₂排出量の削減につながります。

2019年12月、この取り組みが持続可能な物流体系の構築に功績があったとして、第18回グリーン物流パートナーシップ会議※優良事業者表彰特別賞を受賞しました。

※グリーン物流パートナーシップ会議

物流分野におけるCO₂排出削減に向け、荷主企業と物流事業者が連携した取り組みを拡大するため、2005年4月に経済産業省、国土交通省および産業界が主催となり設立した会議体。本会議では、持続可能な物流体系の構築に特に顕著な功績があった優良な取り組みに対して、経済産業省、国土交通省それぞれから表彰されます。



再配達削減の取り組み

日本郵便は、お客さまが「身近で差し出し、身近で受け取り」ができるよう、ゆうパックのサービス改善を進めており、より便利にゆうパックをご利用いただけるようにすることで、再配達を減らし、CO₂排出量の削減に努めています。

	サービス概要
e受取アシスト	メールやLINEで「お届け予定日時」やご不在連絡をお知らせする「eお届け通知」と、お知らせからご都合に合わせたお受け取り方法を選択できる「e受取チョイス」により、お客さまの荷物のお受け取りをアシストするサービスです。 e受取アシスト
置き配	あらかじめご指定いただいた場所（玄関前、置き配バッグ、宅配ボックス、車庫、物置など）に非対面で荷物などをお届けするサービスです。 置き配
はこぼす	荷物や郵便物を、郵便局などに設置されたロッカーで受け取りまたは差し出すことができるサービスです。 はこぼす
コンビニ・郵便局窓口受取	ライフスタイルに合わせて、全国のコンビニや郵便局で荷物のお受け取りができます。 コンビニ・郵便局窓口受取サービス

環境と安全に配慮した運転

日本郵政グループは、環境に配慮した穏やかな運転を実施し、交通事故を防止するとともに、車両燃料使用量の減少により、CO₂排出量の削減を図っています。

日本郵便は、エンジブレーキの活用、乗車前に行う車両の点検（タイヤの空気圧チェックによる燃費悪化防止）、アイドリングストップなど環境と安全に配慮した運転を「エコ安全ドライブ」と称し、推進しています。毎年、交通事故発生ゼロかつ燃費向上を実現した郵便局を表彰するなど、社員の意識向上を図っています。

[温室効果ガス排出量の削減](#) - 日本郵便

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)

JP子どもの森づくり運動



日本郵政グループは、2008年から、特定非営利活動法人子どもの森づくり推進ネットワークが取り組む、森づくり体験プログラムに賛同し、「JP子どもの森づくり運動」の名称のもと、全国の保育園・幼稚園・こども園の園児の森づくり体験活動を支援しています。

■ JP子どもの森づくり運動

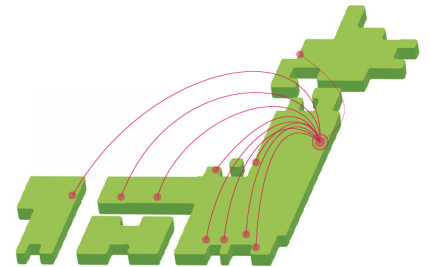
■ 「JP子どもの森づくり運動」の取り組み【CSRムービー】



JP子どもの森づくり運動「東北復興グリーンウェイブ」

日本郵政グループが特別協賛する「JP子どもの森づくり運動」において、2012年から「東北復興グリーンウェイブ」を展開しています。この活動は、東日本大震災の被災地の園児が拾ったどんぐりを、全国の保育園・幼稚園・こども園の園児が育て、3年目に大きくなった苗木を、郵便局のネットワークを利用して被災地に送り、5月22日のグリーンウェイブの日に、東北の緑の復興への願いを込め、被災地の園児が植えるというものです。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症により5月の植樹会が見送られましたが、全国の参加園から被災地のこども園に、続々とどんぐりが届けられ、保管されています。



■ JP子どもの森づくり運動「東北復興グリーンウェイブ」の取り組み



岩手県宮古市
あかまえこども園
園長 小関 憲一さま

苗木を受け取ったこども園

コロナ対応で大変なときに、子どもたちの思いがこもった苗木を送っていただき、ありがとうございます！全国の子どもたちの思いを引き継いで、大切に育てていきます。



石川県穴水町
平和こども園
園長 日吉輝幸さま

苗木を送ったこども園

子どもの心と地域の自然を育む「JP子どもの森づくり運動」から、「東北復興グリーンウェイブ」の活動に参加し、人と人との絆を育む体験もさせていただきうれしく思っています。



岩手県宮古市・山田町での植樹会（2019年度）

2019年5月22日、岩手県宮古市と山田町でそれぞれ植樹会が行われました。宮古市と山田町で行われた植樹会で植えられた苗木は、JP子どもの森づくり運動「東北復興グリーンウェイブ」の活動で、全国の保育園・幼稚園・こども園の園児たちが育て、送ったものです。みんなで「おおきなあれ！」と声をかけながら園庭に苗木を植えました。宮古市では、「東北復興グリーンウェイブ」の"どんぐり"の苗木を植える活動は、2018年から始まりました。「あかまえこども園（旧・赤前保育園）」と「津軽石保育所」の園児たちが、「あかまえこども園」の園庭の一画に、全国の子どもたちが育てて、送り返してくれた東北の"どんぐり"の苗木を植えました。

表彰等



この事業は「国連生物多様性の10年日本委員会（UNDB-J）」が推奨する事業として認定を受けています。
また、2020年4月には、公益社団法人こども環境学会による「2019年度（第15回）こども環境学会賞」の「活動賞」を受賞しました。

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)

JP里山コミュニケーション



日本郵政グループは、2018年10月から「JP里山コミュニケーション」と称して、東京都八王子市の清水入緑地公園の整備活動を行っています。2020年度も、新型コロナウイルス感染症の状況に配慮しながら整備活動を行っています。



活動の参加者の集合写真（2019年5月）



竹を伐採

「JP里山コミュニケーション」活動のコンセプト

近年、自治体が所有する緑地や公園において、人手や予算等の問題により整備が行き届かず、景観や環境保全、レクリエーション、防災等本来の機能が失われてしまう事象の増加が社会問題化しています。

地域に寄り添い、事業を展開する企業グループとして、この問題の解決に貢献することにより、地域コミュニティの再生・活性化およびグループと地域とのつながり、コミュニケーションの深耕を図るため、グループ一体となって活動を展開していきます。

「JP里山コミュニケーション」活動レポート

「JP里山コミュニケーション」の主な活動のレポートがご覧いただけます。

実施日	実施場所
2019年5月18日	■ 清水入緑地（東京都八王子市）
2018年10月20日	■ 清水入緑地（東京都八王子市）

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)

無通帳型総合口座の取り扱いをはじめとした紙の削減



ゆうちょ銀行では、お客さまにより便利にご利用いただけるサービスを提供することで、事業における紙使用量削減に継続して取り組んでいます。

無通帳型総合口座「ゆうちょダイレクト+（プラス）」

「ゆうちょダイレクト+（プラス）」は、通帳を発行せず、現金の預け入れと払い出しはキャッシュカードで、入金明細照会や現在高照会などはゆうちょダイレクト上でご利用いただけるサービスです。紙の通帳を発行しない代わりに、入金明細を最大15か月間ご確認いただけます。

ゆうちょダイレクト **プラス**

これまで通帳に使用していた紙や、お客さまへの各種お知らせの紙も不要となるため、紙使用量の削減にもつながります。

■ [ゆうちょダイレクト+（プラス）について](#) □ -ゆうちょ銀行

振替受払通知票Web照会サービス

振替受払通知票および払込取扱票などを口座更新日の翌朝9時以降に、オフィスやご自宅のパソコン・スマートフォンから確認できるサービスです。ご利用のお客さまからは、「インターネット上で振替受払通知票などが確認できて便利」「紙の振替受払通知票を保管する必要がなくなって、楽になった」などの声をいただいています。文書でお知らせする代わりにWeb画面でご確認いただくため、紙使用量の削減にもつながっています。

■ [振替受払通知票Web照会サービス](#) □ -ゆうちょ銀行

環境保全団体への寄附「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」

「ゆうちょダイレクト+（プラス）」「振替受払通知票Web照会サービス」など、便利で紙使用量削減につながるサービスを多くのお客さまにご利用いただくことで、削減された紙使用量分のコストの一部を、地域住民と共に環境保全に取り組む全国の団体（認定NPO法人等）に「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」として寄附しています（2017年度開始。全26団体、寄附累計額1,300万円）。ゆうちょ銀行は、地域社会の持続的発展と環境保全を担う人材育成に貢献してまいります。



■ [ゆうちょ エコ・コミュニケーション（環境保全団体への寄附）](#) □ -ゆうちょ銀行

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)


「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧提供による環境保全への貢献



かんぽ生命保険は、2014年10月2日から、「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧による提供を開始しています。

従来、「ご契約のしおり・約款」はすべてのお客さまに冊子で提供していましたが、「Web閲覧」も選択可能とすることにより、お客さまが希望すれば、冊子の受領に代えて、かんぽ生命保険Webサイト上でPDF版の「ご契約のしおり・約款」を確認することが可能になりました。お客さまに「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧をご利用いただくことにより、従来の冊子が不要となるため、紙の使用量を削減することができます。

2019年8月には、2017年10月から2018年9月の1年間に「ご契約のしおり・約款」電子版をご利用いただいたお客さまの数に応じて、森林の育成に取り組む環境保護団体（合計34団体）に対して総額3,400万円の寄附を行いました。

■ [「ご契約のしおり・約款」のWeb閲覧提供による環境保全への貢献](#)  -かんぽ生命

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)

郵便局を活用したリサイクルの推進



使用済みインクカートリッジの回収

日本郵便は、プリンターメーカー4社と協力し、使用済みインクカートリッジの共同回収（インクカートリッジ里帰りプロジェクト）を行っています。

2019年3月現在、回収箱は全国3,621か所の郵便局および一部の地方公共団体に設置されています。

郵便局などにお持ちいただいた使用済みインクカートリッジは、ゆうパックで仕分け作業所に送られ、メーカーごとに仕分けされた後は、各メーカーによって再資源化されます。

2019年度は約360万個の回収実績があり、140t（杉の木15,900本相当）のCO₂削減効果がありました。



使用済みインクカートリッジ回収箱



インクカートリッジ里帰りプロジェクト

「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」は、動画でもご紹介しています。

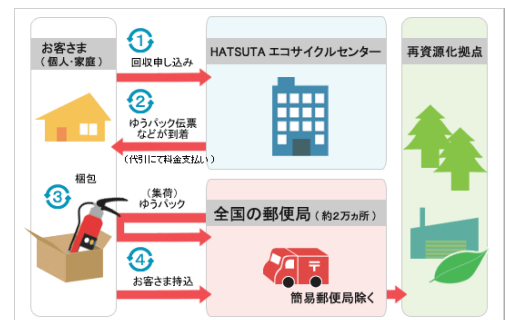
- インクカートリッジ里帰りプロジェクト【CSRムービー】

家庭用消火器の回収

2005年に環境省による一般廃棄物の広域認定制度の対象品目に消火器が加えられたことにより、消火器メーカーによる廃消火器の広域的な回収・リサイクルが可能となりました。

日本郵便では、2006年から、ゆうパックを活用した消火器の回収を行うことにより、消火器メーカー（HATSUTAエコサイクルセンター）が進める地球環境保全における循環型社会の形成に向けた取り組みに協力しています。

2019年度は、約4千個のゆうパックにより回収しました。



- 家庭系廃消火器の回収について - 日本郵便
- パソコン回収について - 日本郵便

関連情報


- 日本郵政グループのサステナビリティ
- 日本郵政グループCSR基本方針
- CSR重点課題（マテリアリティ）
- 地球と共に

日本郵政グループで使用した紙のリサイクル



日本郵便は、グループ各社で使用した文書を集中倉庫に保管する業務を行っています。文書の保存期限後は、提携する溶解工場で機密文書の溶解処理を行います。

この資源を原料として、日本郵便の子会社である日本郵便オフィスサポート株式会社が工場にトイレトペーパーなどの製造を委託し、郵便局などで再利用しています。

■ [日本郵便オフィスサポート株式会社](#) 

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [地球と共に](#)

人と共に

すべての人々が、いきいきと働き続けられる社会の実現のために。
私たちは、グループの事業活動に関わるすべての人々の人権を尊重するとともに、事業活動を担う従業員一人ひとりが能力を発揮できる職場づくりに取り組み、社会全体の多様で包摂的な就労環境の実現に貢献します。

働き方改革

■ 女性管理職数 (2020年4月1日現在)

2,971人 / 8.8%

■ 女性役員数 (2020年7月1日現在)

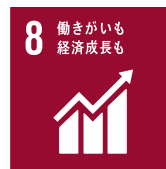
21人 / 13.5%

■ 有給休暇平均取得日数 (2019年度)

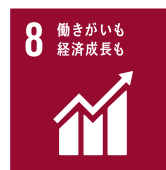
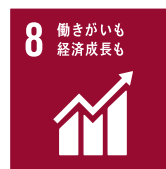
18.8日

■ 育休取得者数 (2019年度)

4,309人
男性 2,589人
女性 1,720人



×



人と共に

すべての人々が、いきいきと働き続けられる社会の実現のために。

私たちは、グループの事業活動に関わるすべての人々の人権を尊重するとともに、事業活動を担う従業員一人ひとりが能力を発揮できる職場づくりに取り組み、社会全体の多様で包摂的な就労環境の実現に貢献します。



日本郵政グループは、CSR主要テーマのひとつ「人」において、「人材の育成」と「働き方改革」をCSR重点課題（マテリアリティ）としています。また、持続可能な社会の実現に向けて、グループの事業活動に関わるすべての人々の人権尊重が不可欠であると認識し、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などに基づく「日本郵政グループ人権方針」を制定のうえ、グループ全体で人権尊重の取り組みを推進しています。

差別禁止・人権尊重に関する取り組み

差別禁止・人権尊重に関する取り組み

日本郵政グループのグループ行動憲章では、多様なステークホルダーとの対話を重視し、持続的な共生を目指すとともに、人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保することを掲げています。

その実践の一環として、人権およびハラスメントに関する実例を扱った管理者研修や冊子の配布等を行っているほか、社内外にハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談は匿名でも受け付けるなど、相談者のプライバシーを守って対応しています。

■ [日本郵政グループ人権方針](#)

児童労働および強制労働の防止

日本郵政グループは、従業員の採用時には年齢確認を行い、児童労働を防止しています。

また、雇入れについては、本人の応募に基づいた採用を行っているほか、雇入労働条件通知書を交付して事前に労働条件を明示し、退職については、従業員からの退職の申出日から14日を経過すれば退職となることを就業規則に明示するなど、退職の自由も保障し、意思に反する強制労働を防止しています。

■ [トール社：英国現代奴隷法に関する声明](#)

CSR重点課題：働き方改革

誰もがいきいきと尊厳を持って働ける企業グループであるために

性別や年齢、障がいの有無や国籍にかかわらず、誰もが尊厳を持って働ける労働環境の整備が必要とされています。誰もがいきいきと働けるよう、近年、仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を実現する多様な働き方の推進や、長時間労働の解消といった「働き方改革」が進められています。

ダイバーシティマネジメント

日本郵政グループでは、40万人以上の社員がさまざまな職場で働いています。グループ社員の経験・技能・属性を反映した多様な視点や価値観を尊重し、社員一人ひとりが生き活きと能力を十分に発揮し活躍できることが、グループの持続的な成長の源であると考えており、ダイバーシティの推進に積極的に取り組んでいます。

女性の活躍推進

郵便局に来局されるお客さまの7割が女性のお客さまです。時代と共に多様化する女性ニーズに対応するべく、新たな風を吹き込む女性社員の活躍が、お客さまへのサービス向上につながると考えています。日本郵政グループは、トータル生活サポート企業としての企業価値の一層の向上を目指して、女性社員を含む全社員が能力を十分に発揮し活躍できる環境づくりを推進しています。

グループ各社では、管理者に占める女性割合について目標を掲げ、女性の意識向上に向けた研修、女性のキャリア形成支援、長時間労働抑制に向けた働き方改革の実施など、取り組みを進めています。

女性管理者登用目標（2021年4月1日までに）

日本郵政株式会社	日本郵便株式会社	株式会社ゆうちょ銀行	株式会社かんぽ生命保険
11%以上	10%以上	14%以上	14%以上

- [具体的な取り組み](#)
- [ESGデータ集](#)

なお、グループ各社とも、厚生労働省の「女性の活躍推進企業データベース」において、女性活躍推進法に基づく「情報公開」「一般事業主行動計画の公表」を行っています。



- [「女性の活躍推進企業データベース」Webサイト（厚生労働省）](#)

障がい者雇用の推進

日本郵政グループは、障がいがある方に適切な就業機会を提供することが、企業としての社会的責務であるとの認識のもと、障がい者雇用の推進に積極的に取り組んでいます。2020年6月1日現在のグループの障がい者雇用率は法定雇用率を上回る2.36%であり、障がいがある方がさまざまな職場で活躍しています。

- [具体的な取り組み](#)

性の多様性への対応

日本郵政グループは、性的指向・性自認にとらわれない、多様な人材が働きやすい職場環境の実現を目指しています。「東京レインボープライド2019」に協賛し、2019年4月に行われたパレードに参加したほか、2019年9月と11月には「LGBTへの理解」と題した外部の専門講師によるグループ合同でのセミナーを開催しました。また、同性パートナーと共同生活にかかる公正証書を取り交わした場合の特別休暇（従業員の結婚）取得を認めています。

- [具体的な取り組み](#)

高齢層の活躍推進

日本郵政グループは、高齢者雇用安定法に基づき、正社員が定年退職後に再雇用を希望する場合は、満65歳まで高齢再雇用社員として雇用しており、グループ全体で約1万名が活躍しています。

ワーク・ライフ・バランスの推進

日本郵政グループは、従業員がそれぞれのライフステージに応じ多様な働き方の選択ができるよう、制度整備や職場風土づくりに取り組んでいます。

次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づく一般事業主行動計画の策定

日本郵政グループでは、次世代法に基づく一般事業主行動計画を策定し、仕事と生活の両立に取り組んでおり、グループ各社とも、厚生労働省の「両立支援のひろば」において、「一般事業主行動計画の公表」を行っています。

仕事と家庭、両立しよう！
両立支援のひろば

- [「両立支援のひろば」Webサイト（厚生労働省）](#)

ワーク・ライフ・バランスを支援する施策

日本郵政グループでは、『ワーク・ライフ・バランスガイドブック』を全社員に配布するほか、グループ社員同士で情報交換できる「ワーク・ライフ・バランス情報サイト」を開設しています。

また、多くの従業員が経験するであろう育児・介護および病気に対して、法定を上回る休業制度や保育料等の補助制度などを充実させ、「働き続けられる企業」を目指して両立支援に取り組むとともに、制度を利用しやすい職場風土づくりにも力を入れており、育児や介護と仕事の両立に向けた各種セミナーを開催するなど、グループ社員のワーク・ライフ・バランスの実現を推進するための各種施策を実施しています。

- [具体的な取り組み](#)



労働時間削減の取り組み

日本郵政グループは、36協定等労働時間に関する法令を順守し、過度な労働時間を削減する方針を掲げています。この方針のもと、従業員一人ひとりが持てる能力を存分に発揮し、いきいきと働くために、各事業場における労働時間の適正管理に取り組むとともに、業務の効率化や職場風土改革による時間外労働削減に向けた各種取り組みを実施しています。

健康経営の取り組み

日本郵政グループでは、従業員一人ひとりが持てる能力を存分に発揮し、いきいきと働くためには、心身の健康が大切であるとの認識のもと、グループ4社社長を健康経営推進責任者とする「日本郵政グループ健康経営推進体制」を構築し、「長時間労働の抑制」「生活習慣病の予防・改善に向けた保健指導」「メンタルヘルスケア」などの健康保持・増進施策に取り組んでいます。

特に従業員のストレスチェックに関しては、実施義務対象事業所（従業員50人以上）だけでなく、従業員50人未満の事業所を含むすべての事業所で実施しており、メンタルヘルス不調の早期発見や職場環境の改善に活かしています。

また、健康経営KPIを設定（中期目標：2020～2024年度）し、健康経営の取り組みを強化することとしており、PDCAサイクルを繰り返し実施することでより効果的な健康経営を推進しています。

労働安全衛生法令の順守

日本郵政グループは、既存の事業運営において、労働安全衛生法令を順守し法令違反が起きないよう常時管理および確認を徹底しています。また、新会社の設立またはM&Aにおいても、労働安全衛生法を順守し法令違反が起きないような体制を構築しているか確認を行っています。

労働基準に対する取り組み

賃金水準の向上

日本郵政グループは、健康で文化的な最低限度の生活（日本国憲法第25条）がおくれるよう、労働法令を順守し、すべての従業員に対し、地域ごとの最低賃金を上回る賃金を支払うことを基本方針としています。

また、すべての地域の従業員がより豊かな生活がおくれるよう、これまで賃金水準の改善を進めてきているところですが、今後とも改善に努めてまいります。

労働法令の順守

日本郵政グループは、既存の事業運営において、労働法令を順守し法令違反が起きないよう常時管理および確認を徹底しています。また、新会社の設立またはM&Aにおいても、労働法令を順守し法令違反が起きないような体制を構築しているか確認を行っています。

労使関係

日本郵政グループは、日本国憲法・労働組合法に則り、労働者の権利（団結する権利及び団体交渉その他の団体行動をする権利）を尊重しています。

日本郵政グループでは、日本郵政グループ労働組合等の労働組合が組織されており、社員の賃金や労働時間を含めたさまざまな労働条件について、労使対等の立場で団体交渉を行っています。

CSR重点課題：人材の育成

従業員一人ひとりがその可能性を十分に発揮するために

労働は生活の糧を得る手段であると同時に、生きがいや喜びをもたらすもの。しかし現実には、安定した仕事に就けず経済的に自立できない人や、低賃金労働に従事している人も少なくありません。貧困を解消し、持続可能な経済成長を実現するには、公正な所得の確保や人材育成など、雇用の質を向上させ、「ディーセント・ワーク」（働きがいのある人間らしい仕事）を実現することが必要です。

期待役割を果たす人材の育成

日本郵政グループは、キャリアパスに応じて期待役割を果たす人材の育成のため、実際の職場での仕事を通して指導・育成を行う「OJT」、職場を離れた研修・セミナーに参加して行う「Off-JT」（昇進時に階層別を実施する研修やフロントラインのリーダー等への研修など役職に応じた研修、営業力など特定の能力・スキルを高めるための研修等）により従業員の育成を行っています。併せて、資格取得の支援など従業員の「自己啓発」に対する支援を行っています。

さらに、本社スタッフを中心に経営スキルの向上を目指した研修を実施するなど、期待役割を果たす人材の育成に取り組んでいます。

日本郵政グループ4社の本社人事部門が実施している研修実績（2019年度）

項目	合計
年間受講延べ人数（人）	6,930
総研修時間（時間）	2,791
受講者評価の平均点（最高点：5.0）	4.1

グループ企業価値向上に貢献できる人材の育成

グループ体系的な事業運営およびグループ全体として最適な人員配置を行うため、グループ間の人事交流を積極的に実施しています。また、グループとしての競争力向上を図る視点から、グループ一体感の醸成・シナジーの発揮に資するための研修を郵政大学校において実施しています。新任役員を対象とした研修のほか、総合職採用者への採用時合同研修やフロントラインから本社総合職にコース転換した者への研修など、グループ各社の役員・従業員に対する合同研修を行っています。

グループ各社の取り組み

- [日本郵便株式会社のCSRの取り組み](#) ☞ -日本郵便
- [株式会社ゆうちょ銀行のESG・CSRの取り組み](#) ☞ -ゆうちょ銀行
- [株式会社かんぽ生命保険のCSR活動](#) ☞ -かんぽ生命

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)

ダイバーシティマネジメント



ダイバーシティ推進体制

日本郵政グループは、当社グループの持続的な成長には、従業員一人ひとりがその能力を十分に発揮し、活躍できる職場環境の整備が不可欠であると考えます。多様な価値観を持つ人材がいきいきと働ける職場環境づくりを目指して、ダイバーシティの推進を行う部署を設置し、従業員の意識改革・意識向上などに取り組み、積極的にダイバーシティを推進しています。

ゆうちょ銀行の取り組み

ゆうちょ銀行は、ダイバーシティ・マネジメントの推進を強化するため、ダイバーシティ推進部を設置して取り組んでいます。また、さらなる定着を図るため、代表執行役社長をトップに全国13エリアの代表をメンバーとした「ゆうちょダイバーシティ・コミッティ」に加え、2019年度は本社内にもダイバーシティ・コミッティを設立し、ダイバーシティ・マネジメント推進に関する方針や施策を検討するほか、課題や実情に沿った提言を行っています。

ダイバーシティ推進月間

社員個々の多様性を認識し、意識改革・行動変容につなげるため、ダイバーシティに集中的に取り組む「ダイバーシティ推進月間」を設けています。2019年度には、前年度の取り組みで醸成した意識を行動に反映させるべく、情報誌を活用した勉強会やLGBTに関する啓発ツール（独自のAllyステッカー）、育児休業取得推進のための対話ツール（「ゆうちょパパ・ママ応援カード」）の配布を実施しました。



ゆうちょダイバーシティ・フォーラム

ダイバーシティについて認識を深め、明日の行動につなげるための全社的な意識醸成を目的として、「ゆうちょダイバーシティ・フォーラム」を開催しています。2019年度は、年齢、役職、性別を問わず全国各地の社員約140人が参加しました。また、参加者から経営陣に対して「ゆうちょダイバーシティ・コミッティ」の活動内容を報告したほか、グループワークを通じて、次年度のダイバーシティ・マネジメント推進に向けた行動計画を策定しました。



女性活躍の推進

日本郵政グループは、女性従業員が個性や能力を十分に発揮し活躍できるよう、また、働きやすく働きがいがあり働き続けられる職場環境整備など、さまざまな取り組みを実施しています。

日本郵政グループは、管理者に占める女性割合について以下のとおり目標を掲げ、女性の管理職昇進意欲の向上に向けた研修、女性のキャリア形成支援、長時間労働抑制に向けた働き方改革の実施など、取り組みを進めています。

女性管理者ステップアップセミナー

多様化するお客さまのニーズにお応えするためには、社員のさらなる意識とおもてなしの力の向上が必要です。日本郵便は「人で選ばれる郵便局」を目指したプログラムを展開しています。

その中でも、独自の意識醸成プログラムとして、自分と向き合い、今後のキャリアを考える機会を与える、女性管理者向けの体験型研修を実施しています。全国から集まった参加者は、女性活躍を体現するロールモデルとして、これまでのキャリアやセミナーから得た気づきを、後輩の女性社員に伝えます。

2019年度に開催した第6期では、全国から選抜された女性の管理者27名が参加しました。



障がい者支援の取り組み

日本郵政グループは、障がいがある方に適切な就業機会を提供することが、企業としての社会的責務であるとの認識のもと、障がい者雇用の推進に積極的に取り組んでいます。2020年6月1日現在、グループ全体で約6,600名がさまざまな職場で活躍しています。

雇用推進の取り組み

日本郵政グループは、障がいがある方の雇用にグループ一体となって促進するため、2007年に「ゆうせいチャレンジド株式会社」を設立しました。同社は2008年3月に日本郵政の特例子会社として認定され、現在、東京都、神奈川県、埼玉県に17支店を設置し、日本郵政グループ各社の郵便局、研修センター、貯金事務センター、逓信病院等（15か所）で清掃業務を、貯金事務センター（2か所）では印刷・製本等の業務を、ありがとうセンター（1か所）では、お客さまにお渡しするキャンディの袋詰め・発送等の業務を行っています。また、各職場（支店）の様子や社員の趣味・特技などを掲載する社内報『ガンバル人』を2008年8月から発行するなど、一体感を高める取り組みにも力を入れています。

東京都千代田区の日本郵政本社ビル内にある大手町支店では、シニアコーチ1名、コーチ4名のもと、チャレンジド社員18名（2020年6月現在）が、廊下や会議室などの清掃、コピー用紙の搬入などさまざまな仕事に、明るく、元気に、楽しく取り組んでいます。



清掃作業の様子



大手町支店チャレンジド社員集合写真

ひとこと

大手町支店 チャレンジド社員 八部 修一

2005年に日本郵便へ入社した後、ゆうせいチャレンジドへと移籍し、蔵前支店、霞が関支店を経て、2018年9月からここ大手町支店で働いています。主に掃除機を使って、ビルの1フロアを20～30分かけて掃除しています。掃除をするときは、掃除機を壁にぶつけて汚したり傷つけたりしないように、そしてゴミの取り残しがないように丁寧に掃除することを心がけています。休憩時間に同僚たちと話すことも楽しく、いつも仕事に来ることを楽しみにしています。

大手町支店 シニアコーチ 石川 敏雄

当社で初めて一般就労したという方も少なくありません。私は障がい者の皆さんと共に働くようになって10年になりますが、入社したばかりの頃はうまく仕事ができなくても、少しずつこなせるようになり、さまざまに成長していくチャレンジドの姿に、この仕事のやりがいを感じています。親御さんにとっても、お子さんが就労しているという事実は大きな励みとなっており、障がいのある方が継続して働ける場所をつくることの重要性を感じています。



大手町支店 シニアコーチ 石川 敏雄（左側）
大手町支店 チャレンジド社員 八部 修一（右側）

■ [ゆうせいチャレンジド株式会社](#) ㊦

その他、支援の取り組み

一般社団法人日本ゴールボール協会とパートナー契約を締結

日本郵政は、一般社団法人日本ゴールボール協会（以下「日本ゴールボール協会」）と、オフィシャルパートナー契約（カテゴリー：郵便、宅配、物品輸送）を締結しました。

日本郵政および日本郵便は、日本ゴールボール協会が運営する各種大会や体験会等への社員ボランティア派遣など、日本ゴールボール協会が行う活動を積極的にサポートすることを通じて、障がい者スポーツの普及・発展に貢献してまいります。

■ [一般社団法人日本ゴールボール協会とパートナー契約を締結](#) ㊦

GCグランドフェスティバルへの協賛

日本郵政グループは、障がい者が主催する音楽イベント「GCグランドフェスティバル」への協賛を行っています。GCグランドフェスティバルは、日本初の障がい者が主催する、ロック、ポップスを中心とした著名アーティストによる音楽イベントです。

■ [GCグランドフェスティバル](#) ■

車いすテニスプレーヤー大谷桃子選手の支援

かんぽ生命保険は、2019年度から車いすテニスプレーヤーの大谷桃子選手を所属選手として支援していましたが、2020年度には正社員として迎え、その活躍をさらに支援しています。

今後も競技や選手を応援することで、車いすテニスを盛り上げるとともに、ダイバーシティ社会の形成に取り組んでいきます。



性の多様性への対応

「PRIDE指標」で「ゴールド」受賞

日本郵政グループは、LGBT等に関する取り組みが評価される2019年度「PRIDE指標」において、最高評価である「ゴールド」を受賞しました。日本郵政グループは、今後も、性的指向・性自認にとらわれず、一人ひとりが明るく生き活きと活躍できる社会の実現を目指し、LGBT等の理解促進・支援に取り組みます。

「PRIDE指標」は、LGBTに関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体「work with Pride」が、企業等の取り組みを評価する指標として2016年に創設した評価制度です。

■ [「PRIDE指標」について（「work with Pride」のサイトを別ウィンドウで開きます）](#) ■

work with Pride



ダイバーシティセミナー

日本郵政グループは、ダイバーシティについて認識を深め、明日の行動につなげるため、従業員を対象に意識醸成を目的としたセミナーを開催しています。

2019年度は9月と11月に、多様な人材の活躍を目的とし「LGBTの理解」について、トランスジェンダー当事者の方を講師に招き、企業としての取り組みなどについて、講演いただきました。

また、LGBTに対する理解と支援を表明する「ALLY（アライ）」のシールをセミナー参加者に配布しました。



「東京レインボープライド」パレードへの参加

日本郵政グループは、ダイバーシティ推進の取り組みの一環として、「東京レインボープライド2020」に協賛しています。

※写真は、2019年4月28日に東京都内で行われた「東京レインボープライド2019」に協賛し、パレードに参加した際のものです。「東京レインボープライド2020」のパレードは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためWebでの開催（オンラインパレード）となりました。



LGBTフレンドリー

かんぽ生命保険は、LGBT（社会的に性的マイノリティと位置付けられている人々）に対する適切な理解・知識の共有と、その認識・受容に向けた取り組みを推進しています。性的指向、性自認に捉われず、多様な人材が働きやすい職場を作ることによって社員一人ひとりが明るく生き生きと活躍できるよう、継続的に取り組んでいきます。

グループ各社の取り組み

- [ダイバーシティ推進の取り組み](#) - 日本郵便
- [ダイバーシティ・マネジメントの推進](#) - ゆうちょ銀行
- [ダイバーシティの推進](#) - かんぽ生命

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [人と共に](#)

育児・介護・病気と仕事との両立支援



日本郵政グループは、多くの従業員が経験するであろう育児・介護および病気に対して、「働き続けられる企業」を目指して両立支援に取り組んでいます。法定を上回る休業制度や保育料等の補助制度などを充実させ、制度を利用しやすい職場風土づくりにも力を入れており、男女を問わず多くの従業員が育児・介護および病気と仕事の両立を実現しています。

具体的には、育児休業の取得期間を最長3年、育児部分休業を最長9年、介護休業を最長1年としているほか、2018年10月から、育児休業の一部有給化、不妊治療にかかる休暇、がん治療で退職した従業員を再び採用する制度を新たに導入しました。

なお、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険は、「子育てサポート企業」として、厚生労働省より「プラチナくるみん認定」を受けています。



仕事と育児の両立セミナー

日本郵政グループは、仕事と育児の両立支援施策として、「子育てと仕事の両立を考えるセミナーwithパートナー」と題し、育児休業中の社員等を対象に、パートナーやお子さんを同伴して参加できるセミナーを開催しています。



このセミナーでは、育児期の働き方やキャリア形成などについて、外部の専門講師による「仕事と育児のマイベストを探そう！」と題した講演のほか、参加者同士でグループワークを行い、仕事と育児への向き合い方、仕事と育児を両立させるコツや喜び・不安などについて、お互いの考えと気づきを共有します。セミナーの最後には、社内の育児関連支援制度の紹介や福利厚生サービスに関する利用案内も行っています。

また、お子さん同伴で参加される方には、セミナーに集中して参加いただけるよう、事業所内保育所である「ゆうてまち保育園」での託児サービスを用意し、参加環境も整えています。

参加者の声

「子育てや自身のキャリアなど同じテーマでも自分とは違う考え方の意見を聞くことができ刺激になりました。家に帰ってパートナーといろいろ話し合ってみようと思います。」

「ゆうてまち保育園の様子もわかってよかったです。ぜひ続けてほしいです。夫婦だけで話せる時間はなかなかないので、無料の託児サービスがあって大変助かりました。」



仕事と介護の両立セミナー

日本郵政グループは、仕事と介護の両立支援施策として、「仕事と介護の両立セミナー」と題し、全国14か所でセミナーを開催しています。

このセミナーでは、従業員が親族の介護に直面した際に、仕事と介護を両立するために利用できる行政等の各種サービスなどについて外部の専門講師から講演いただくほか、専門家による個別相談会や社内の介護関連支援制度の紹介も行っています。



「イクボス企業同盟」への加盟

日本郵政グループは、特定非営利活動法人ファザーリング・ジャパンが運営する「イクボス企業同盟」に加盟し、「働く従業員全員が元気であること、幸せであることが大事である」との考えのもと、部下のワーク・ライフ・バランスを考え、仕事も成果を出し、自身も仕事と私生活を楽しむことができる魅力あるイクボスの育成に努めています。



※イクボスとは、部下や同僚等の育児や介護・ワークライフバランス等に配慮・理解のある上司のことです。（厚生労働省Webサイトより）

「男性育休100%宣言」への賛同

日本郵政グループは、株式会社ワーク・ライフバランスが推進する「男性育休100%宣言」に賛同し、男性従業員が育児休業を100%取得できる環境づくりをめざして、仕事と育児の両立支援の取り組みを推進しています。

「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言への賛同

日本郵政グループは、内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同し、行動宣言の3項目「自ら行動し、発信する」「現状を打破する」「ネットワーキングを進める」に沿って、輝く女性の活躍を積極的に推進しています。



管理者の意識改革

近年の社会情勢の変化に伴い、社員の働き方も多様化しています。育児や介護といった事情を抱えた社員が活躍するためには、職場の上司である管理者の理解が欠かせません。日本郵便は管理者のマネジメントスキルの向上を目的としたカリキュラムを研修に取り入れるなど、管理者の意識改革に取り組んでいます。

日本郵便は2017年1月にNPO法人ファザーリング・ジャパン運営のイクボス企業同盟に加盟し、また、「イクボス」への理解を深める社内研修を各地で行っています。



育児休業復帰者を対象とした研修

日本郵政グループでは、社員の育児や介護といった生活事情と仕事の両立を支援するため、全国各地でさまざまな取り組みを行っています。取り組みを通じ、両立のためのヒントや不安等を共有することで、社員が自身のキャリアを考えるきっかけにもつながります。

日本郵便東京支社では、2018年度に育児休業から復帰した社員を対象とした、パネルディスカッション形式の研修を2019年10月、11月の2回に分けて開催しました。延べ110人の社員が参加し、参加者は、以前に育児休業を経験した社員とともに、仕事と家庭の両立にあたり不安に思っていることや今後のキャリアに関する情報交換を行いました。また、研修の後半では、家族の笑顔&安心・安全のために「頼る」ことをキーワードに「TEAM我が家シートづくり（周囲の頼れるコミュニティを書き出し、可視化）」を行いました。



参加者の声

今後の自分について改めて考える時間を持つことができたとても良い研修でした。制度の存在や活用も必要ですが、一人ひとりの考え方で働き方は変わってくるので、子育て中の社員だけでなく、管理者や今後子育てを経験していく若い社員たちにもぜひ受けてほしいです。何より、同じ境遇の社員とお話することができたのがとても有意義でした。

稲城駅前郵便局 三谷 美希

関連情報

- [日本郵政グループのサステナビリティ](#)
- [日本郵政グループCSR基本方針](#)
- [CSR重点課題（マテリアリティ）](#)
- [人と共に](#)

コーポレートガバナンス

日本郵政グループのコーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

日本郵政(株)は、日本郵政グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の創出のため、次の考え方を基本としてグループのコーポレートガバナンス体制を構築してまいります。

1. 郵便局ネットワークを通じてグループの主要3事業のユニバーサルサービスを提供することにより、安定的な価値を創出するとともに、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスの提供を追求し続けます。
2. 株主のみなさまに対する受託者責任を十分認識し、株主のみなさまの権利および平等性が適切に確保されるよう配慮してまいります。
3. お客さま、株主を含むすべてのステークホルダーのみなさまとの対話を重視し、適切な協働・持続的な共生を目指します。そのため、経営の透明性を確保し、適切な情報の開示・提供に努めます。
4. 経済・社会等の環境変化に迅速に対応し、すべてのステークホルダーのみなさまの期待に応えるため、取締役会による実効性の高い監督のもと、迅速・果断な意思決定・業務執行を行ってまいります。

これらコーポレートガバナンスに関する基本的な考え方及びコーポレートガバナンスの枠組みに関しては、「日本郵政株式会社コーポレートガバナンスに関する基本方針」に定めております。

※詳細についてはウェブサイトをご覧ください。 <https://www.japanpost.jp/corporate/management/governance/>

日本郵政(株)は、上記の基本的な考え方のもと、引き続き、業務の適正を確保するためグループ全体の内部統制の強化を推進し、コーポレートガバナンスのさらなる強化に向け、取り組んでまいります。

グループ運営態勢

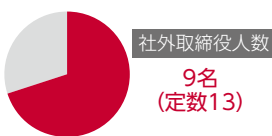
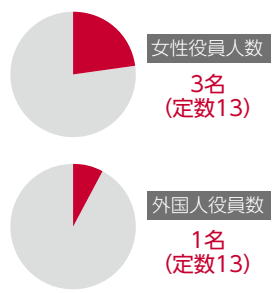
日本郵政(株)は、日本郵便(株)、(株)ゆうちょ銀行及び(株)かんぽ生命保険とグループ協定等を締結し、グループ共通の理念、方針、その他のグループ運営に係る基本的事項について合意しており、これによりグループ各社が相互に連携・協力し、シナジー効果を発揮する体制を構築しております。

また、日本郵便(株)に対しては、グループ運営を適切・円滑に行うために必要な事項や、法令等に基づく管理等が必要な事項について、事前承認または報告を求めるとしてあります。一方、金融2社((株)ゆうちょ銀行及び(株)かんぽ生命保険)に対しては、金融2社の独立性を確保する観点から、事前協議または報告を求めるとし、グループ一体としての経営の推進、ガバナンスの確保を図っております。

さらに、日本郵政グループ協定に基づき、効率的かつ効果的なグループ運営を推進するため、グループ経営に関する重要事項を課題ごとに議論し、グループ会社の経営陣の認識の共有を図る場としてグループ運営会議を設置しております。

取締役会の特徴

2020年7月1日現在

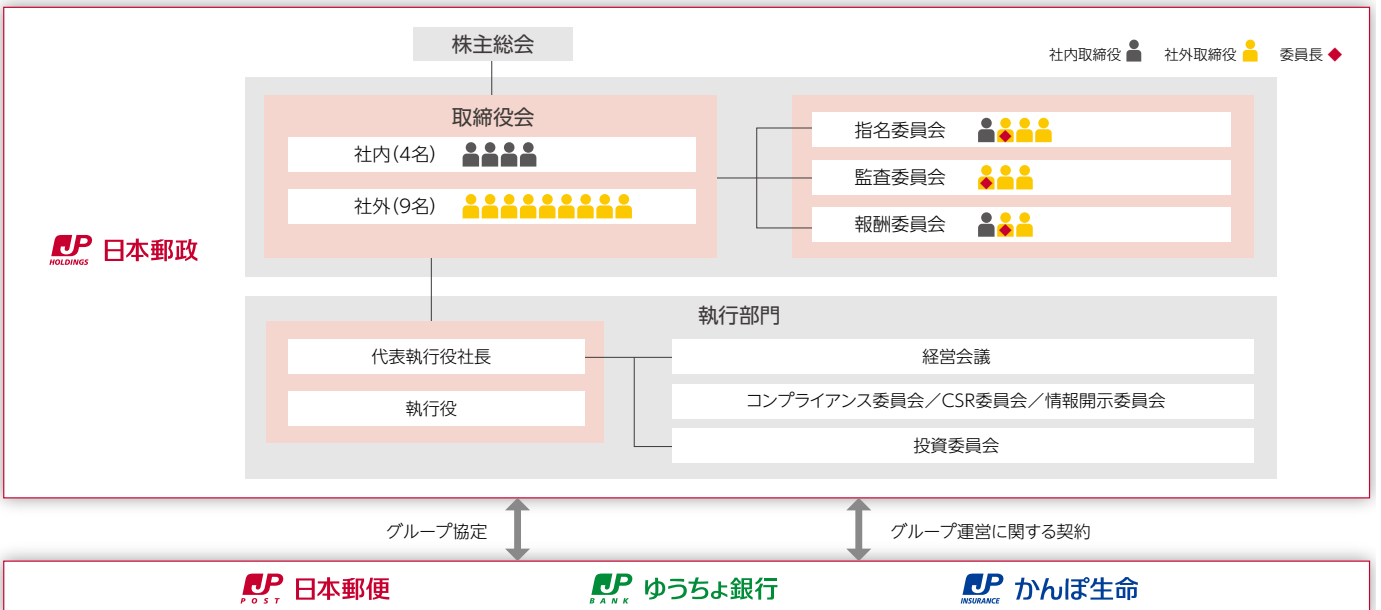
特徴①	特徴②	特徴③	特徴④
指名委員会等設置会社 2015年11月の上場以来、指名委員会等設置会社の体制を維持。指名・報酬・監査委員会は、委員3名以上で、その過半数は独立役員によって構成しております。	社外取締役が過半数 取締役会は、13名の取締役で構成され(定款で定める20名以内)、その過半数の9名は独立役員である社外取締役となっております。	ボードダイバーシティの実践 取締役会は、豊富な知識・経験と高い見識を有する多様な取締役にて構成します。	取締役会実効性評価の実施 取締役会は、毎年、各取締役に対して、取締役会等に関する意見を確認するなどして、取締役会全体の実効性等について分析・評価を行い、その結果の概要を開示することで、取締役会の運営の改善等に活用しております。
	 <p>社外取締役人数 9名 (定数13)</p>	 <p>女性役員人数 3名 (定数13)</p> <p>外国人役員数 1名 (定数13)</p>	

会議体の概要

日本郵政(株)は、指名委員会等設置会社を選択しております。

	役割および構成(2020年7月1日現在)	運営状況(2019年度)	2019年度開催回数 (平均出席率)
取締役会	取締役13名(うち社外取締役9名)で構成し、経営の基本方針等、法令で定められた事項のほか、特に重要な業務執行に関する事項等を決定するとともに、取締役および執行役の職務の執行の監督を行っております。	2019年度においては、かんぽ生命保険契約問題を踏まえたグループ・ガバナンスに関する議論を行うとともに、グループの業績・重要課題、リスク管理、コンプライアンスおよび内部監査の状況等について報告を受けました。	17回 (99%)
指名委員会	取締役4名(うち社外取締役3名)で構成し、株主総会に提出する取締役の選任および解任に関する議案の内容を決定しております。なお、日本郵政株式会社法の規定により、日本郵政(株)の取締役の選任および解任の決議は、総務大臣の認可を受けなければ、その効力を生じないこととされております。	2019年度においては、取締役候補者の決定を行いました。また代表執行役社長の辞任に伴い、後任の候補について審議しました。そのほか、独立役員指定基準の見直しについて審議・決定しました。	4回 (100%)
報酬委員会	取締役3名(うち社外取締役2名)で構成し、取締役および執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針を定め、同方針に基づき、個人別の報酬等の内容を決定しております。	2019年度においては、取締役および執行役の個人別報酬ならびに執行役の業績連動報酬について決定したほか、役員報酬に関する開示内容の拡充について審議しました。 また、かんぽ生命保険商品の不適正募集の問題を踏まえて、取締役および執行役の基本報酬の減額等について審議・決定しました。	8回 (100%)
監査委員会	取締役3名(うち社外取締役3名)で構成し、取締役・執行役の職務執行や、内部統制システムの構築・運用状況の監査、計算書類等に係る会計監査人の監査の方法・結果の相当性の監査、監査報告の作成等を行い、また、株主総会に提出する会計監査人の選任・解任・不再任に関する議案の内容を決定することとしております。	2019年度においては、2019年度監査計画で、(イ)内部統制システムの構築・運用、(ロ)成長戦略の推進と的確な投資、(ハ)適切な事業運営、(ニ)働き方改革、人材育成、ダイバーシティ・マネジメントの推進、を重点監査項目とし、これらの課題に適切な取組がなされているかを、主な検討事項として監査しました。 また、2019年度に判明し、監督当局から行政処分を受けたかんぽ生命保険商品の不適正募集問題について、日本郵政(株)や(株)かんぽ生命保険・日本郵便(株)の経営陣から報告を受け、説明を求め、内部監査部門に監査を要請し、(株)かんぽ生命保険の監査委員・日本郵便(株)の監査役と情報の交換等を図り、日本郵政(株)、日本郵便(株)及び(株)かんぽ生命保険が本問題事案の徹底説明等を目的に設置し、社外の弁護士で構成する特別調査委員会に報告を求め、調査報告書を検証する等して監査しました。また、業務改善計画の内容・進捗状況を監査しました。 更に、監査委員会は、これらの監査活動を定期的に取締役会に報告し、監査委員以外の取締役との情報共有に努めると共に、必要に応じて取締役会で、あるいは執行部門に意見を述べました。 監査委員会は、これらの監査活動を踏まえ、2019年度の監査報告書を提出しておりますが、不適正募集問題に係る業務改善計画の進捗状況、お客さま本位の業務運営の徹底を、引き続き監視してまいります。	28回 (99%)

■ コーポレートガバナンス体制図



*取締役会の員数は、定款で定める20名以内の適切な人数とし、原則として、その過半数は、独立役員により構成されるものとします。

日本郵政グループのコーポレートガバナンス

取締役会の実効性評価

評価の方法

日本郵政(株)、日本郵便(株)及び(株)かんぽ生命保険の3社は、2019年12月27日、かんぽ生命保険契約問題に関して総務大臣及び金融庁から保険業法等に基づく行政処分を受けました。日本郵政(株)に対しては、総務大臣から、「日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の構築」、金融庁からは、「保険持株会社としての実効的な統括・調整機能を発揮するためのグループガバナンス態勢の構築」を求められました。

そのため2019年度の取締役会実効性評価に当たっては、従来のように取締役の自己評価を出発点とするのではなく、監督官庁や「かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会」等からの指摘を踏まえた上で、取締役の間でグループ・ガバナンスの在り方を議論し、その中で併せて取締役会の実効性の評価、改善策の検討等を行うこととしました。

評価結果の概要等

今回の事案のようなグループ全体の企業価値が毀損されるおそれのある不祥事等の発生に際しては、グループ一体としてそれを防止するための対応が求められます。ただし、日本郵政(株)のように上場子会社を有する場合には、平常時は、上場2社((株)ゆうちょ銀行及び(株)かんぽ生命保険)の自立性・独立性を尊重した分権型のグループ運営を行うことが適当であり、今回の不祥事のような非常時においては、日本郵政(株)主導の集権的なグループ運営を実施することが適当であると考えられます。

このようなグループ運営を実施するための前提として、経営に重大な影響を及ぼすおそれのある子会社の重要な情報が日本郵政(株)取締役会に適時に提供されることが必要です。

このため、グループ運営における取締役会の実効性を向上させるため、グループ全体の経営に重大な影響を及ぼすおそれのある情報が、子会社から適時に報告がなされ、速やかに取締役会等に報告されることを改めて明確化し、子会社に徹底いたしました。(2020年3月1日付で「内部統制システム構築に係る基本方針」等を改正)

今後のグループ・ガバナンスの在り方については、上場2社の株式処分を進める中で引き続き議論することが必要と考えられ、今後とも取締役会において社外の有識者の知見も取り入れながら議論を深め、持株会社の取締役会としての実効性を更に高めてまいります。

社外取締役の独立性基準

社外取締役9名は全員、日本郵政(株)が定める「日本郵政株式会社独立役員指定基準」を充足しており、東京証券取引所の規定する、一般株主と利益相反が生じるおそれのない社外取締役であると判断し、独立役員として指定しております。

日本郵政株式会社独立役員指定基準

当社は、次のいずれにも該当しない社外取締役の中から、東京証券取引所の定める独立役員を指定する。

1. 過去に当社グループの業務執行者であった者
2. 当社グループを主要な取引先とする者又はその業務執行者等
3. 当社グループの主要な取引先である者又はその業務執行者等
4. 当社グループの会計監査人の社員、パートナー又は従業員
5. 当社グループから役員報酬以外に多額の金銭その他の財産を得、又は得ていたコンサルタント、会計専門家又は法律専門家(当該財産を得ている者が法人、組合等の団体である場合は、当該団体に所属する者又は過去に所属していた者)
6. 当社の主要株主(法人(国を除く。))である場合には、当該法人の業務執行者等
7. 当社が主要株主である法人の業務執行者等
8. 当社グループの大口債権者又はその業務執行者等
9. 次に掲げる者(重要でない者を除く。)の配偶者又は二親等内の親族
 - (1) 前記1から8までに掲げる者
 - (2) 当社の子会社の業務執行者
10. 当社グループの業務執行者等が社外役員に就任している当該他の会社の業務執行者等
11. 当社グループから多額の寄付を受けている者(当該寄付を受けている者が法人、組合等の団体である場合は、当該団体の業務執行者等又はそれに相当する者)

※詳細については以下のウェブサイトをご覧ください。
https://www.japanpost.jp/group/governance/pdf/02_08.pdf

取締役の研鑽・社外取締役へのサポート体制

取締役の研鑽

日本郵政(株)は、取締役に對し、その期待される役割・責務が適切に果たされるよう、日本郵政グループの施設等の視察等の施策を実施するなど、日本郵政グループの事業内容、課題、経営戦略等についての理解を深め、必要な知識を習得するための機会を設けております。

社外取締役へのサポート体制

日本郵政(株)は、取締役会の実効的かつ円滑な運営の確保、特に社外取締役による監督の実効性を高めるため、社外取締役に對して、時間的余裕をもった年間スケジュールの調整、必要に応じた情報の的確な提供、議案の内容等の十分な事前説明ならびに事前の検討時間及び取締役会における質疑時間の確保に配慮した運営体制を整備しております。また、取締役会における審議または報告プロセスの効率化、取締役会で決議された事項についての進捗状況の確認等、取締役会を効果的かつ効率的に実施するための運営支援ならびに社外取締役との連絡・調整等のため、取締役会事務局を設置しております。

取締役の選任方針

取締役候補者の規模・構成

指名委員会は、取締役会全体のバランスに配慮しつつ、専門知識、経験等が異なる多様な取締役候補者を指名することとしています。取締役候補者の員数は、定款で定める20名以内の適切な人数とし、原則として、その過半数は、独立性を有する社外取締役候補者により構成することとしています。

社内取締役

指名委員会は、以下の条件を満たす者を日本郵政(株)の社内取締役候補者として指名することとしています。

- (1) 日本郵政(株)の業務に関し専門知識を有すること
- (2) 経営判断能力及び経営執行能力にすぐれていること
- (3) 指導力、決断力、先見性、企画力にすぐれていること
- (4) 取締役としてふさわしい人格及び識見を有すること
- (5) 社内取締役としての職務を遂行するにあたり健康上の支障がないこと

社外取締役

指名委員会は、以下の条件を満たす者を日本郵政(株)の社外取締役候補者として指名することとしています。

- (1) 経営、経理・財務、法律、行政、社会文化等の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こと
- (2) 取締役としてふさわしい人格及び識見を有すること
- (3) 社外取締役としての職務を遂行するにあたり健康上あるいは業務上の支障がないこと

日本郵政グループのリスク管理

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、グループリスク管理における基本方針を定めて、グループ各社の共通の認識のもと、グループとしてのリスク管理態勢を整備しています。また、かんぽ商品の募集に係る問題を踏まえ、グループオペレーショナルリスク管理連絡会を新設する等、グループ会社間の連携を強化しています。

さらに、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。

グループのリスク管理態勢

グループリスク管理における基本方針として、リスク管理の基本原則、グループ各社が管理対象とすべきリスク区分などリスク管理にあたって遵守すべき基本事項を定め、グループのリスク管理を実施しています。

グループ会社の取締役または執行役は、リスク管理の重要性について認識し、リスク管理の方針について社員に通知しリスク管理態勢の整備及びその適正な運用に努める役割を担っております。

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「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。

かんぽ商品の募集に係る問題を踏まえ、グループオペレーショナルリスク管理連絡会を新設し、グループ会社間の連携を強化しています。

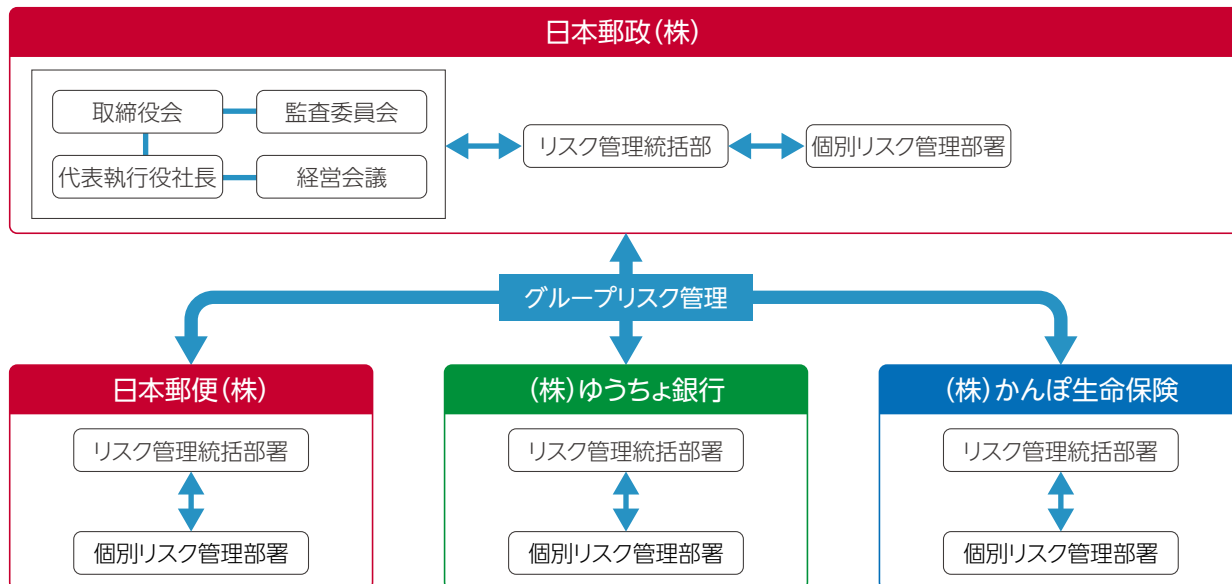
グループ各社のリスク管理の状況は、定期的に取り締役会及び経営会議にリスクを担当する執行役が報告するとともに、経営会議ではグループリスク管理の方針やグループリスク管理態勢などの協議を行っています。また、取締役会は、業務執行を行う執行役に対する適切な監督を行っております。

リスク管理にかかわる組織、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。

(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。

■ 日本郵政グループにおけるリスク管理の枠組み



また、通常のリスク計測では捉えられないリスクを把握するために各社が行うストレステストの実施状況を確認し、取締役会及び経営会議に報告しています。加えて、日本郵政(株)及び日本郵政グループは、バーゼル規制をはじめとする国内外の金融規制に従い自己資本比率やソルベンシー・マージン比率等による管理を行うとともに、規制当局からの求めに応じたレポートの提出等、必要な対応、開示を行っております。

さらに、日本郵便(株)、(株) ゆうちょ銀行及び(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

グループ各社のリスク管理態勢

グループ各社においては、リスク管理を経営上の重要課題と認識し、それぞれ、グループリスク管理の基本方針に基づき、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、自律的なリスク管理を実施しています。各社ともリスク管理を統括する部署を設置・設定し、個別リスクの管理部署とともに、牽制機能を確保した態勢を構築しています。

■ グループリスクの区分と定義

リスク区分	定義	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など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	流動性リスク	①財務内容の悪化などにより必要な資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での資金調達もしくは著しく低い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(資金繰りリスク)	
信用リスク	信用供与先の財務状況の悪化などにより、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		②市場の混乱など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)	
市場リスク	金利、為替、株式などのさまざまな市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債(オフ・バランスを含む)の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益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。	オペレーショナルリスク	業務の過程、役員・社員など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。	
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なか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		①事務リスク	役員・社員などが正確な事務を怠る、あるいは事故・不正などを起こすことにより損失を被るリスク
②価格変動リスク	有価証券などの価格の変動に伴って資産価格が減少するリスク		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など、システムの不備など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		③情報資産リスク	システム障害や不適正な事務処理などによる情報の喪失、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
資産運用リスク	保有する資産・負債(オフ・バランスを含む)の価値が変動し、損失を被るリスク。なお、資産運用リスクは次の信用リスク、市場リスクおよび不動産投資リスクからなる。			
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	賃貸料などの変動などを要因として不動産に係る収益が減少する、または市況の変化など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			

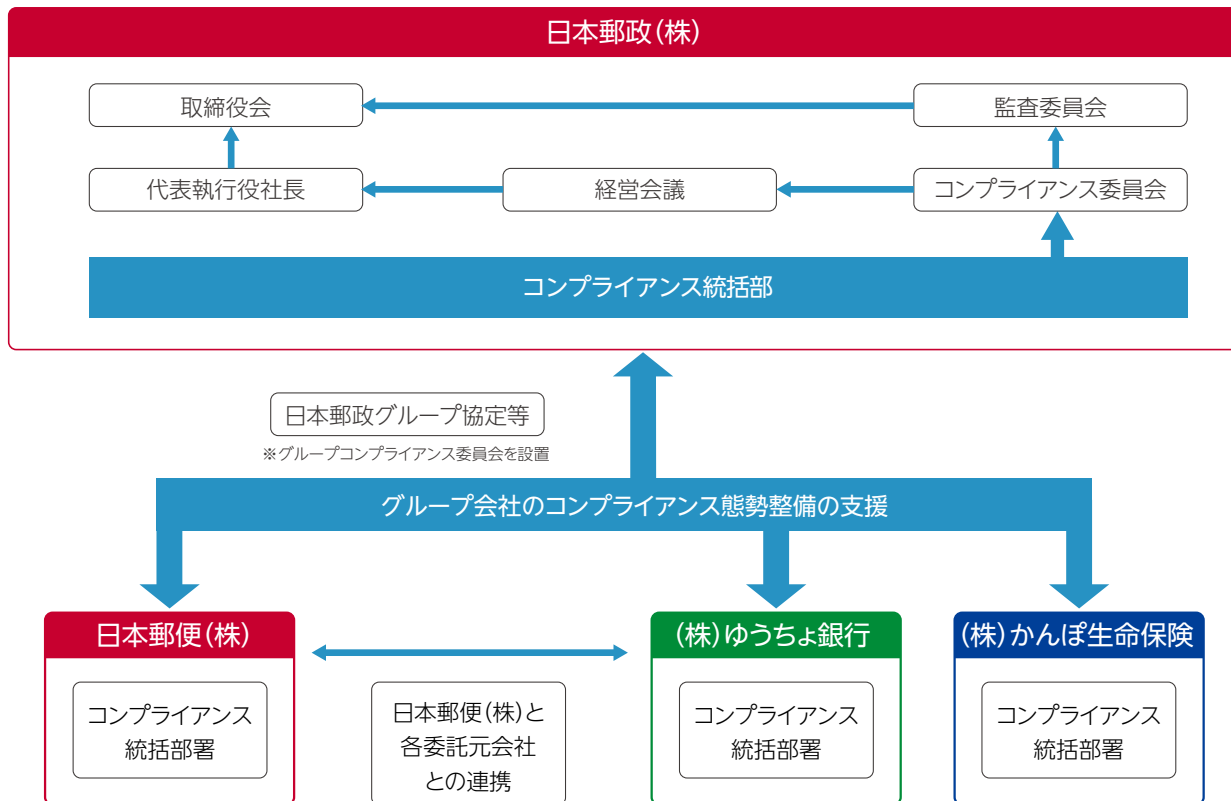
日本郵政グループのコンプライアンス

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。特に、今般のかんぽ商品の募集に係る問題を踏まえ、グループコンプライアンス委員会を新設するなど、グループコンプライアンス機能の強化を図るとともに、料金不適正収納や郵便物等の放棄・隠匿などの不祥事再発防止やマネー・ローダリング及びテロ資金供与対策等についても、最重要課題のひとつとして取り組みを一層推進・管理してまいります。グループ各社は事業の公共的特性に配慮した実効性のあるコンプライアンス態勢の整備に努めています。

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。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、同委員会において審議した重要な事項は、コンプライアンス担当役員が経営会議、取締役会等へ報告しています。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。グループ全体の取り組みとしては、グループコンプライアンス委員会を新設し、定期的な開催を通じた情報共有・連携等により、グループ全体の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



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

● 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など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・郵便局・支店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・ラインを整備しています。

● コンプライアンス違反への対応

グループ各社においては、贈答の授受、飲食の接待などの贈収賄等の不祥事を含めたコンプライアンス違反及びその疑いがある事実が発覚した場合、事実関係、発生原因などの調査・解明を行い、再発防止策を推進します。

● 内部通報制度の浸透

グループ各社においては、コンプライアンス違反の発生、その拡大の未然防止及び早期解決を図るため、社員などを対象とした内部通報窓口を各社のコンプライアンス統括部署及び社外の弁護士事務所に設けています。

内部通報制度の運用にあたっては、通報者に対する不利益な取り扱いを禁止するなど通報者保護を徹底するとともに、匿名での通報も受け付けるなど内部通報をしやすい環境整備に取り組んでいます。

また、今般のかんぽ商品の募集に係る問題を踏まえ、新たに金融営業専用の内部通報窓口を社外に設置しています。

2 コンプライアンスの推進

● 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、その取り組み状況を定期的に確認しています。

● 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贈答の授受、飲食の接待などの贈収賄等の不祥事防止を含めた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、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。

● コンプライアンス・マニュアルなどの作成、配付

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、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」、及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・配付し、役員及び社員への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。

● コンプライアンス研修の実施

グループ各社においては、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、集合研修やDVD、eラーニング等によりコンプライアンス項目に係る各種研修を実施しています。

3 マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策への取り組み

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与の防止に向けた国際的な要請の高まりを踏まえ、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係るグループ方針」を制定する等、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を重点課題と位

置づけ、グループ一体として推進態勢を強化し、グループ各社がそれぞれの事業の特性を踏まえて、リスクベース・アプローチに基づくマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に取り組んでいます。

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。特に、かんぽ商品の募集に係る問題を踏まえ、日本郵政による郵便局等へのオンサイトモニタリングの実施や、グループ内部監査連絡会議等の充実を図っています。

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グループ協定等に定めています。

グループ各社は、この協定等に基づき、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、日本郵便(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、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。

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、業務を担当する部門から独立した組織として監査部門を設置し、経営活動の実行状況や相互けん制が機能しているかといった内部管理態勢を検証しています。

2 実効性のある内部監査の実施

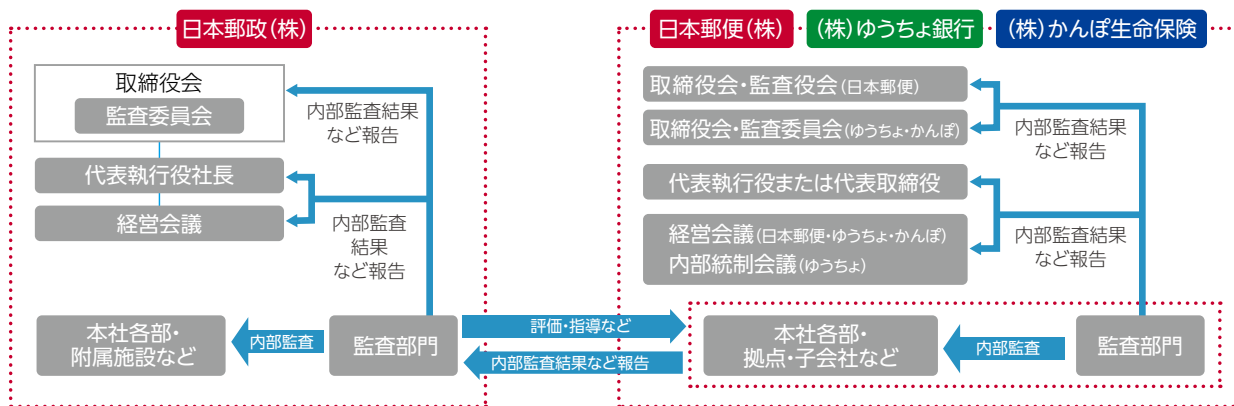
グループ各社の監査部門は、内部監査の対象となる拠点・部署、あるいは業務が有するリスクの種類と程度を評価し、それに応じて監査の頻度や監査項目などを定める「リスクベースの内部監査」を行うなど、内部監査の実施に当たっては、内部監査人協会(IIA)の「内部監査の専門職的実施の国際基準」等に則り監査を行っています。

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うほか、社内外のセミナー等を通じて監査法人や専門家の知見を取り入れるなど、監査品質向上に取り組み、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、内部監査の結果を業務執行部門に通知するとともに、取締役会、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、監査指摘事項の是正改善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。



日本郵政グループのITガバナンス

IT技術の革新と広がり、企業価値を大きく左右する要素となるとともに、経営上の大きなリスクとして認識されています。日本郵政グループでは、こうした環境に適切に対応するために、実効性の高いITガバナンス態勢を確立しています。

グループのITガバナンス態勢

日本郵政グループでは、ITガバナンス態勢を構築・整備するための基本的事項を、日本郵政グループ協定等で定めています。

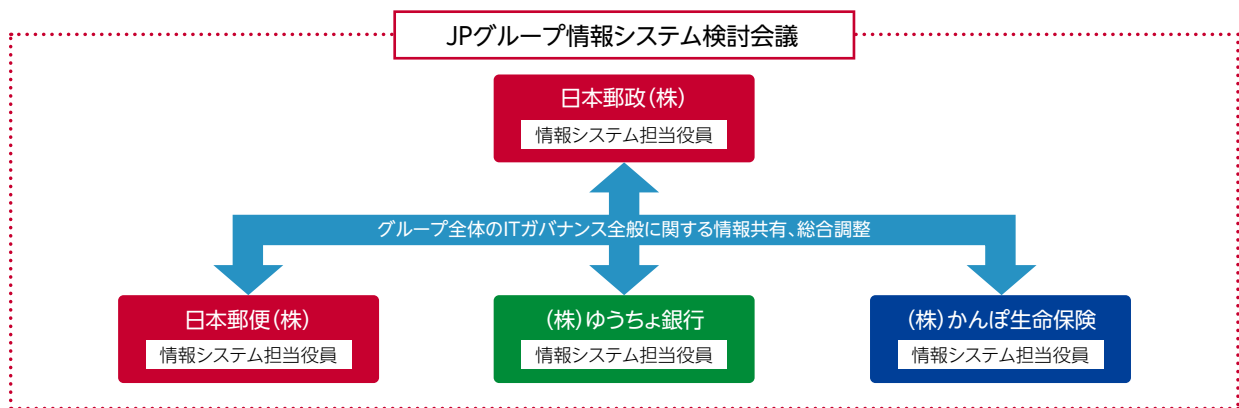
グループ各社は、この協定等に基づき、IT戦略の策定・実行を通じて生産性の向上、経営の効率化や情報技術の利用に伴い生じるリスクを極小化し、グループの経営の健全性を確保することにより、企業価値の最大化を図るためのITガバナンスを実現しています。

実効性のあるITガバナンスの実施

日本郵政グループでは、グループ全体のITガバナンス全般に関する情報共有、総合調整を目的として、グループ各社のCIO等を構成員とするJPグループ情報システム検討会議を設置し、主に右の検討事項および報告事項を議案として、実効性のあるITガバナンスを実施しています。

- JPグループ全体のITガバナンスに関する方針・方策の検討
- 主要な情報システム開発についての方向性検討や影響確認、開発スケジュールの調整
- グループ全体およびグループ4社のITガバナンス活動状況
- 主要な情報システムの運用状況の報告・情報共有
- その他、検討会議メンバーが必要と認める事項

■ 日本郵政グループにおけるITガバナンスの体制図



グループ経営を支えるIT戦略

日本郵政グループでは、以下の3つのIT戦略を掲げ、お客さまニーズをはじめとする事業環境の変化に対応し、ITを活用したビジネス変革の推進に努めています。

1. 将来にわたる成長に向けた新たな事業展開を支えるITの推進
 - 社会・お客さまのニーズの変化に対応し、生活をトータルにサポートする商品・サービスを提供
2. 働き方改革・生産性向上の推進
 - 最新技術を積極的に取り入れ、社員の力を最大限に発揮できるIT環境を整備
 - 業務と技術に精通し、次の世代のシステムを支えるIT人材を育成
3. 持続的成長を支える経営基盤の強化
 - グループでITインフラを段階的に集約し、グループのITコストを削減
 - サイバーセキュリティを強化し、ITサービスを安定的に提供

日本郵政グループのサイバーセキュリティ対策

サイバー攻撃が日々高度化・巧妙化していることに鑑み、日本郵政グループではサイバー攻撃の脅威を重大なリスクとして捉え、リスクに対応できる態勢を整備しています。

サイバー攻撃等に起因する情報の流出・紛失などの被害から、重要な情報を守り、安全に管理することに取り組んでいます。

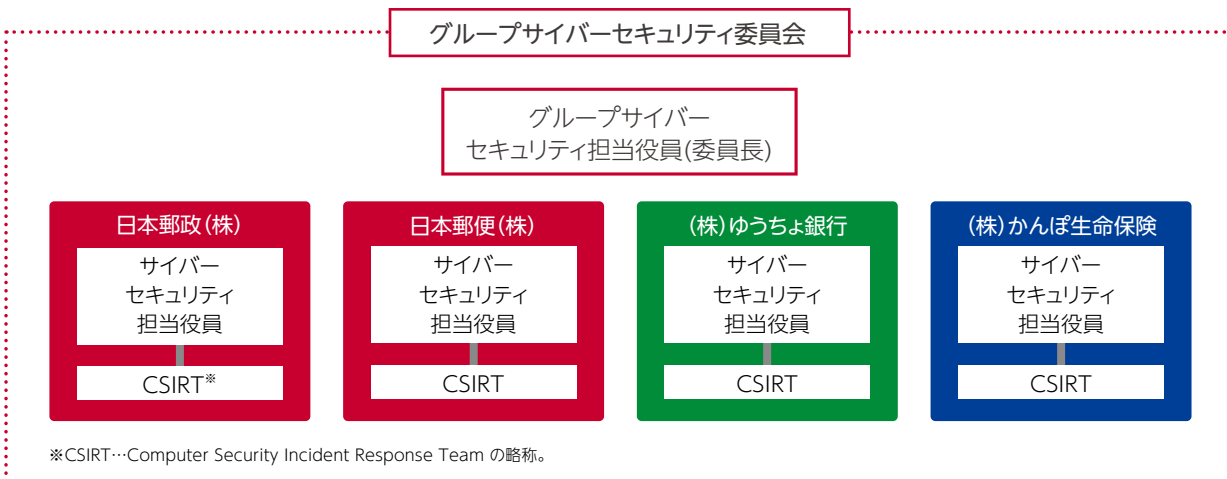
グループサイバーセキュリティ体制

持株会社である日本郵政(株)のガバナンスの下で、グループのサイバーセキュリティ管理態勢の整備を行っています。

日本郵政グループ主要4社のサイバーセキュリティ担当役員から構成されるグループサイバーセキュリティ委員会を設置し、グループのサイバーセキュリティ戦略策定のほか、グループ各社のサイバーセキュリティ対策の取り組み状況の把握・高度化を行っています。

日本郵政(株)のサイバーセキュリティ担当役員が、グループのサイバーセキュリティに関し、グループガバナンスを統括する体制としています。

サイバーセキュリティの取り組み状況について、定期的に経営に報告しています。



日本郵政のサイバーセキュリティ対策の取り組み

多層防御	社外からのマルウェア攻撃や内部からの不正な情報持ち出しのリスクを低減するため、不正アクセスや不正プログラムに対する検知・防御の仕組みを複数導入し、多段階の対策(多層防御)を行っています。防御の有効性について、第三者による評価を定期的に行っています。
インシデント対応体制	CSIRTを中心とした対応体制を整備しており、サイバー攻撃などが発生した時に原因の把握を迅速に行い、被害を最小化すると同時に、経営に対し迅速に報告します。平時よりセキュリティ・インシデントを想定した対応訓練を実施しており、インシデント対応体制が有効に機能するか点検するとともに、CSIRT要員ほか社員のインシデント対応能力向上に努めています。
教育・訓練	役員・社員を対象にサイバーセキュリティに関する教育・訓練を行っており、役員・社員のセキュリティ意識向上に努めています。
外部連携	JPCERT/CC、日本CSIRT協議会、警視庁等の外部組織と連携して攻撃情報や対策動向の共有等を行っており、日々高度化するサイバー攻撃に迅速に対応できるよう努めています。

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、個人情報保護に係る諸法令、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し、利用目的の達成に必要な範囲を超えた取扱いはいたしません。

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、取り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、従業員や委託先等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。

なお、特定個人情報については、上記にかかわらず、法令で定める場合を除き、第三者への提供および共同利用を行いません。

(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専用窓口にて承ります。

(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。

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、日本郵政（株）を株式会社として日本郵便（株）、（株）ゆうちょ銀行および（株）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）の連結決算及び持分法適用の対象会社で、下記の会社に限ります。

日本郵政（株）、日本郵便（株）、（株）ゆうちょ銀行、（株）かんぽ生命保険

(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）

日本郵政グループにおける利益相反管理方針

日本郵政グループ（以下「当グループ」といいます。）は、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令及び社内規程等に基づき適正に業務を遂行いたします。

- 1 当グループにおける利益相反の管理対象となる会社の代表例は、以下のとおりです（以下これらの会社を総称して「グループ会社」といいます。）。
 - (株) ゆうちょ銀行
 - (株) かんぽ生命保険
 - 日本郵便 (株)
- 2 当グループは、以下に定める取引を対象に利益相反の管理を行います。
 - (1) 次に掲げる取引のうち、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと行う取引
 - グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまと対立又は競合する相手と行う取引
 - グループ会社が契約等に基づく関係を有するお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
 - (2) 上記のほか利益相反によりお客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- 3 当グループは、利益相反の管理対象取引について、次に掲げる方法その他の方法を選択又は組み合わせることにより管理します。
 - (1) 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 - (2) 対象取引又はお客さまとの取引の条件又は方法を変更する方法
 - (3) 対象取引又はお客さまとの取引を中止する方法
 - (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- 4 当グループは、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置して、対象取引の特定及び利益相反の管理を適切に行います。また、当グループは、利益相反の管理について定められた法令及び社内規程等を遵守するため、役員及び職員に教育・研修等を行います。
- 5 当グループは、利益相反の管理態勢について継続的に見直し、その改善に努めます。

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)、日本郵便 (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、安全なものでは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、グループ各社が情報セキュリティ規程を定め、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。

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。

ディスクロージャーポリシー

(基本方針)

日本郵政グループ行動憲章においては、透明性の高い業務運営と公正な開示を通じて、企業としての説明責任を果たし、信頼を確保することを定めています。

当社は、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主、投資家等の皆さまに対して、正確かつ公平に、情報を開示するとともに、建設的な対話に努め、対話を通じていただいたご要望等を経営陣が共有します。

(情報開示の基準)

当社は、金融商品取引法その他の関係法令及び東京証券取引所が定める有価証券上場規程等を遵守し、当社グループに係る重要情報等を適切に管理し、開示を迅速に行います。

また、これら法令及び規則等による情報開示にとどまらず、当社グループに対する理解を深めていただくことに資すると考えられる情報を投資家説明会等を通じて自発的に開示するよう努めます。

(社内体制の整備)

当社は、IR活動に関する社内体制の整備等を統括する執行役員として経営企画部門担当執行役を指定の上、各部門が有機的に連携し、適切な情報開示を行うことが可能となるよう社内体制の整備・充実に努めます。

また、情報開示委員会を設置し、情報開示に関する審議等を行います。

(情報開示の方法)

当社は、金融商品取引法その他の関係法令及び東京証券取引所が定める有価証券上場規程等に基づく開示については、金融庁が運営する「金融商品取引法に基づく有価証券報告書等の開示書類に関する電子開示システム (EDINET)」、東京証券取引所が運営する「適時開示情報伝達システム (TDnet)」、当社 Web サイト等定められた手段を通じて行います。

前記の方法により開示した情報以外の情報の開示については、当社 Web サイトに掲載すること等により行います。

(将来の見通しについて)

当社が開示する情報の中には、将来の見通しに関する事項が含まれていることがあります。この事項については、開示の時点において当社が入手している情報による経営陣の判断に基づくほか、将来の予想を行うために一定の前提を用いており、様々なリスクや不確定性・不確実性を含んでおります。したがって、現実の業績の数値、結果等は、今後の事業運営や経済情勢等の変化により、開示情報に含まれる将来の見通しと異なる可能性があります。

第三者意見



高岡 美佳 氏
立教大学経営学部
教授・経済学博士

全体を通して、日本郵政グループの理念が明確に反映された良いレポートだと思います。お客さまや地域住民、お取引先、行政、社員など多面的なステークホルダーの声が掲載されており、「顔の見える報告書」となっている点も特徴です。

トップメッセージにあるように、日本郵政グループは、グループの事業活動を通じて新たな価値を生み出し持続可能な社会の実現に貢献するという姿勢のもとに「日本郵政グループCSR基本方針」を定めて、CSR重要課題（マテリアリティ）を特定し、重要課題ごとの各年の目標と指標（KPI）を設定・公開しています。また、SDGs（持続可能な開発目標）を経営戦略の枠組みの中に取り入れた「日本郵政グループ中期経営計画2020」を策定し、最終年に当たる2020年度においても着実に取り組みを前進させています。日本郵政グループのように大規模な企業グループがここまでスピーディーにCSRの重要課題を特定して目標を設定したり、中期経営計画の中にSDGsの概念を取り入れることは、稀なことです。このことからわかるように、日本郵政グループは、サステナビリティをめぐる課題への対応に誠実に取り組んでいるグループであると言えるでしょう。まずは、この点を評価したいと思います。

続いて本レポートで高く評価したいのは、次の4点です。

まず第1に、かんぽ商品の不適正募集に関する再発防止・信頼回復を目的とした業務改善計画を立案し、本レポート内でその内容と現在の取り組み状況、そして、「お客さまの信頼回復に向けた約束」等を掲載している点です。失った信頼を回復するためには、事実から目をそらさないことが大切ですが、それに加えて、本レポートはステークホルダーとのコミュニケーションツールでもあるので、適切に情報を公開して読者との対話を充実させることを通じて、信頼回復に努めていただきたいと思います。

第2に、2019年4月に日本郵政、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険が、金融安定理事会（FSB）により設置された「気候

関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）」の提言に賛同を表明し、温室効果ガスの削減方針等に反映させたことで。前回のレポートにも書きましたが、この賛同表明は、日本郵政グループの気候変動に対する真摯な取り組み姿勢を表しているものと評価できます。

第3に、2019年4月にゆうちょ銀行、同年5月にかんぽ生命保険がESG投資方針を策定・公開し、本レポートで、その後の各社の投資事例を掲載していることです。ゆうちょ銀行は、世界各国の企業等が発行するグリーンボンドへの投資を通じて、地球温暖化をはじめとした環境問題の解決に貢献しています。また、かんぽ生命保険では、同じくグリーンボンドのほか、国際協力機構（JICA）が発行するソーシャルボンドや新型コロナウイルス感染症対策へも積極的に投資を行っています。今後も、投資先企業と対話を行い、適切に議決権を行使することで、投資先企業の企業価値の向上を後押しするとともに、金融機能を通じて環境・社会問題の解決に貢献していただきたいと考えます。

第4は、日本郵便が他の企業と連携して、地域や社会を活性化させる取り組みが一層充実したことです。今回のレポートの表紙にもなっていますが、2020年8月からJR内房線江見駅で全国初となる郵便局と駅の窓口業務の一体運営がスタートしました。人口減と高齢化により地方の過疎化が深刻化する中、無人駅に人が配置され、郵便・貯金・保険等の業務に加えて、普通乗車券・定期券やSuicaを取り扱い、発車時刻の案内等を行うことで、地元の人々が安心して暮らせる環境が整ったのではないのでしょうか。「どこに住んでも、誰もが必要なサービスを受けられて、災害に強く安全で持続可能なまちづくり」ができるのは、全国ネットワークを持つ郵便局ならではの強みです。コア・コンピタンスを活かした取り組みを、今後もぜひ継続していただくことを期待します。

最後になりますが、2019年4月に「日本郵政グループ人権方針」を制定し、その内容も含めて取引先に理解・協力いただくために国連グローバル・コンパクトに定める4分野10原則を順守した「日本郵政グループの調達活動に関する考え方」を掲載したことは評価できるので、次回は、調達に関するアンケート調査とその結果を掲載してはいかがでしょうか。今後もグループの一人ひとりがより一層高い社会的責任意識を持ち、CSR活動に積極的に取り組んでいただくことを期待します。