

「日本郵政株式会社に対する監督指針」及び「日本郵便株式会社に対する監督指針」の改定（案）
に対する御意見及び総務省の考え方

（意見募集期間：令和4年9月15日（木）～同年10月14日（金））
（案件番号：145209965）

意見提出者一覧

意見提出者 5件（法人：0件、個人：5件）

（提出順）

受付	意見提出者
1	個人1
2	個人2
3	個人3
4	個人4
5	個人5

提出された御意見の概要	総務省の考え方	修正の有無
全般		
<p>窓口の対応がむかつく等で嫌がらせ目的で苦情を言う人の意見を業務改善や体制に取り入れると会社は普通つぶれますのでやめた方が良いでしょう。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>○ 日本郵政株式会社に対する監督指針においては、「利用者からの苦情等を適切に収集・分析し、業務改善に向けた取組に活用する体制が構築されているか」をグループガバナンス監督に際しての主な着眼点とすることとしています。また、日本郵便株式会社に対する監督指針においては、「利用者からの苦情等を適切に収集・分析し、業務改善に向けた取組に活用する体制が構築されているか」を監督に際しての主な着眼点とすることとしており、内部通報制度の適切な運用を確認することとしています。</p> <p>○ 日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社に対しては本監督指針に基づき適切に監督して参ります。</p>	無
<p>1. 本改定案に賛同します。ただし、下記の補足意見があります。</p> <p>2. 本監督指針が確実に実施されれて監督を受ける側において監督を正しく理解して行動すれば、問題は発生しないのであるが、物事は7, 80%で成功とされ100%は至難の技であって問題が再発しないとは限らないものである。</p> <p>監督者対被監督者の関係は、対等ではなく上下関係が伴うのが通例である。しかし、改定案にもあるように国民から付託されたユニバーサルサービスという高い理念を両者が共有している点は同等であることを念頭</p>	<p>○ 監督に携わる職員の行動規範を含めて、本監督指針に基づき適切に監督して参ります。</p>	無

<p>にこの監督指針改定（基準）を運用していくことが大切であると考えます。</p> <p>本監督指針改定案は、完璧であると思いますが、監督自体等について若干意見を述べます。（全体）</p> <p>3. 日本郵便株式会社は、多様の業務と大量の人員を抱える巨大私企業であり、経営陣は地域住民の利便の増進に資する目的達成のためガバナンスに徹すると共に自社の理念を社員に浸透させる努力をすべきであり、監督官庁はそれを支援することが重要である。</p> <p>同社は各部署間又は各職場内のコミュニケーションを定期的実施して会社の理念の浸透を図ると同時に下部職員の実態を把握し、適切な業務管理及び健全な経営の実現を期すべく努力しているのである。</p> <p>4. 監督の任務に当たる職員にはいないと思いますが、監督が目的であるかのように錯覚することもあり得るので、監督が目的ではなく目的を達成するための手段であることを監督に携わる職員は再確認するとともに、日本郵政株式会社に対する監督指針改定案1（4）－①～⑧と同一の（ただし、日本郵政株式会社とあるのは日本郵便株式会社と読み替える）「行動規範」を遵守するのが肝要であると思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		
<p>「郵政行政への国民の信頼を確保する」ことを目的とするのであれば、以前存在した「郵政監察官制度」にあたるものを郵政行政において設置すべきである。日本郵便株式会社は、郵便物を預かるにあたって原則として受領証を発行せず、差出人は全面的に会社を信頼して郵便物を預けている。差出人は、着服などという不祥事がないことを信じているし、仮に着服などの不祥事があつたとしても、その立証は困難である。そのような高度な信頼性を維持すべき会社の職員は、公務員にも勝る廉潔性を求められており、民営化されたからといって、郵政監察官の監察に服さなくてよいということにはならないのではないか。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>○ 「郵政監察官制度」は、郵政公社においては、郵政公社の職員が国家公務員の身分を付されていたことから、司法警察権を行使する職として設置されていたものであり、民営化に伴い、職員は国家公務員の身分を持たなくなったため、現在は廃止されております。</p> <p>○ 現在はそういった枠組みではなく、日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社を監督する総務省において、本監督指針に基づき適切に監督することとしているものです。</p>	無
<p>監督にあたっては利益相反行為は厳に許されないとおりであり、日本郵政グループや全国郵便局長会の出身者が監督側に入ることがあってはならない。大臣、副大臣についても同様である。</p>	<p>○ 日本郵政株式会社及び日本郵便株式会社に対しては本監督指針に</p>	無

	【個人4】	基づき総務省において適切に監督して参ります。
「日本郵政株式会社に対する監督指針」の改定案について		
2. 監督上の主な評価項目（2）利用者本位の経営理念とコンプライアンスの徹底等の浸透		
<p>「利用者本位の経営理念とコンプライアンスの徹底等の浸透」の項目について、ゆうちょ銀行が取り扱う金融商品（貯金は除く）やかんぽ生命の保険については、客に対して執拗な勧誘を行わないということを徹底してほしい。また、不適切な勧誘及び契約の遠因である従業員に対するノルマ制度も、郵便局の公共的組織としての性質に鑑み、今後は暗黙のものを含めて実施するべきではないから、その点についても国には監督を徹底していただきたい。</p>	<p>【個人2】</p> <p>○ 日本郵便株式会社に対する監督指針において、「利用者本位でない金融商品販売を行い、日本郵便に対する信頼性を大きく損なうなど、公益を著しく侵害していないか」、「管理者が容認するなど、組織的に不適正募集を行っていないか」を監督上の主な着眼点としており、当該行為を行う場合を含め、必要な場合には適切に行政処分等を行って参ります。</p>	無
「日本郵便株式会社に対する監督指針」の改定案について		
1. 日本郵便株式会社への監督に関する基本的考え方（3）監督の視点		
<p>「現場の社員の業務負荷の状況等の実態把握」を行うのは重要であるが、その実態は現場の郵便局員にしか分からない。本社からのヒアリングだけでなく、郵便局員からのヒアリングも行い、齟齬があるのであればその原因を追究する必要がある。いま、保険営業の数値目標が復活したため、不正販売が再び行われるであろうことは衆目の一致するところである。本社はこのような実態は認めたくないであろうから、まずは現場の郵便局員から広く情報を収集し、エビデンスとして本社に付き付けることが必要である。</p> <p>監督の視点としては、会社の方針が津々浦々の郵便局に浸透しているか否かを検証することが大切である。つまり、郵便局に対するガバナンスの実効性の確認である。不祥事は現場で起きるのであり、会社の方針が郵便局に浸透していないのであれば、その原因を追究する必要がある。会社は、郵便局の管理手法として、「エリアマネジメント」なる集团的・自治的管理手法を採っているが、その実質はほとんどの郵便局長が加盟する全国郵便局長会に主権を移譲したに等しい。会社が郵便局に置ける不祥事を防止しようとするのであれば、まずは郵便局に対する他者からの容喙を受け入れない管理権を確立するのが先決であり、監督の視点としては、現場の郵便局</p>	<p>○ 現場の社員の实態についても適切に把握をして適切に監督して参ります。</p>	無

<p>員からのヒアリング等により、個々の郵便局の運営実態を浮き彫りにしていく必要があると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 4】</p>		
3 郵便業務の監督 (2) 監督上の主な評価項目		
<p>信書の秘密に「」付けは不要かと思われる。</p> <p>また、現在「郵便物」という記述があるが「郵便業務」としていた方が良いのではないかとと思われる。</p> <p>(なお、これに関して具体的な指摘を行うと、現在、日本郵便ホームページの「日本郵便株式会社に対するメールでのお問い合わせ」のページ (https://www.post.japanpost.jp/question/contact_us/mail.html) からの問い合わせ(※場合により具体的な郵便業務に関する苦情を含む。なので、郵便業務と無関係では無い事について一応述べておく。)を行った場合、日本郵便による返答の電子メールの送信(通常、sodan@jpcc-post.jpからの送信が行われてくる。)が、TLSでの電子メールの保護(SMTPoverTLS、STARTTLSにによる。)をされずに送信されてきているようである。</p> <p>日本郵便の電子メール利用については、この1年で配達完了の通知のメール等がTLSで保護されて送信されるようになり、かなり望ましくなったのであるが、問い合わせ窓口への問い合わせへの対応についても、TLSでの保護の実施が行われるようにすべきと考える(なお、日本郵便からの送信だけでなく、利用者からの返信を受け付けるサーバにおいてのメール受信の際のTLS保護にも対応を行うのが適切と考える。場合により何度かのやり取りを行う事がありうる。)</p> <p>また、加えてであるが、同問い合わせ窓口からのメール送信及び配達完了の通知のメール等について、発信元の保証のために、DKIMの署名の付与があると望ましいと考える。</p> <p>現在、多くの分野でフィッシング詐欺が多発しているが、郵便事業に関しても何らかの形でフィッシング詐欺がなされる可能性が存在するので、その備えがあると良いと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 5】</p>	<p>○ 「信書の秘密」及び「郵便物に関して知り得た他人の秘密」については、郵便法第8条の規定からの引用であることから括弧を付けて記述しているものです。</p>	<p>無</p>