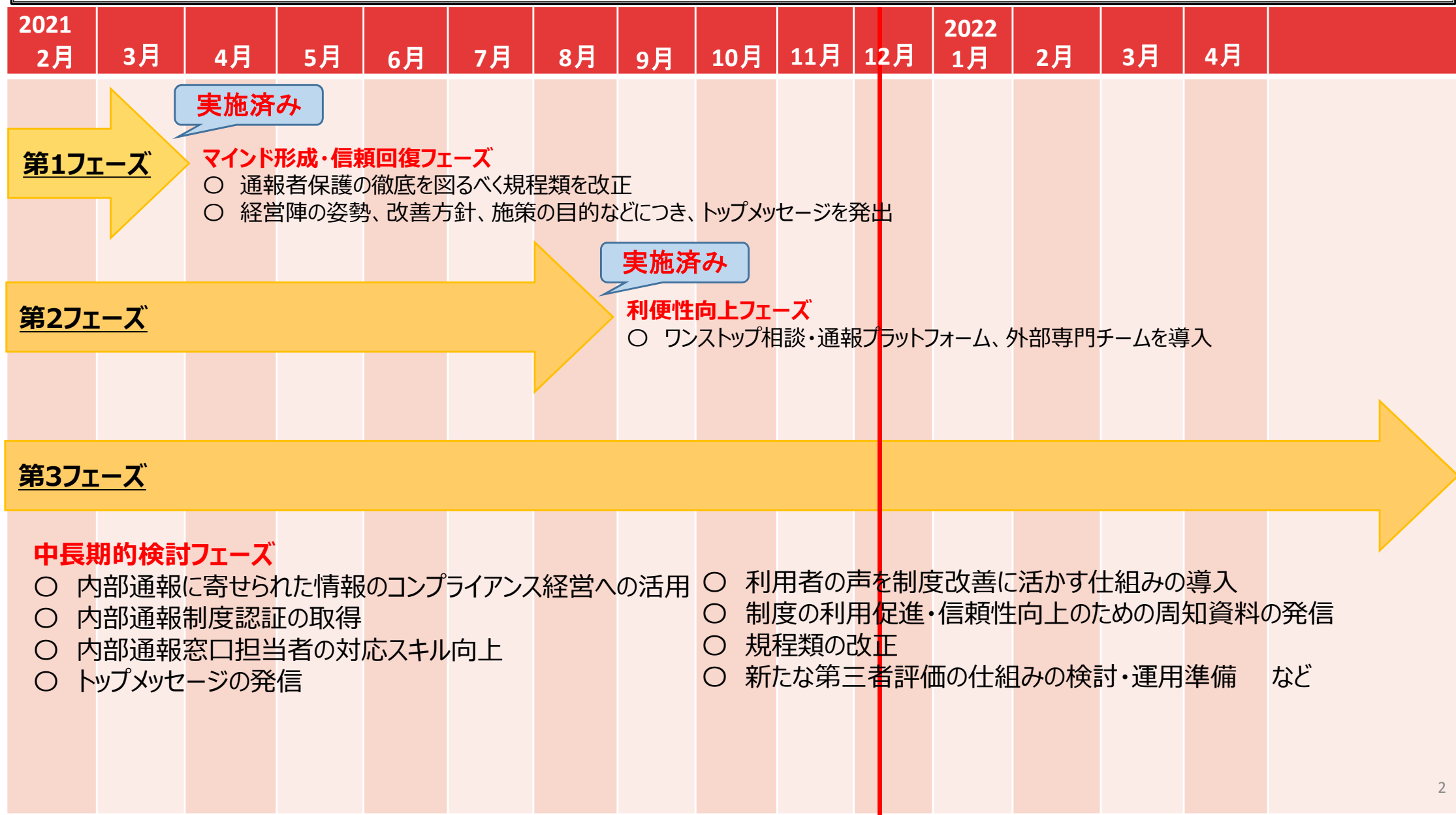


内部通報制度等改善計画

2021年12月13日
日本郵政グループ

グループ内部通報制度等の見直しのスケジュール等について

- マインド形成・信頼回復フェーズ、利便性向上フェーズ、中長期的検討フェーズの3つのフェーズを設定し、第2フェーズまで実施済み
- 現在、第2フェーズまでに取り組んだ施策については順調に運用



第3フェーズの取組み

第3フェーズの主な取組み①

1 内部通報に寄せられた情報の経営への活用

- ワンストップ相談・通報プラットフォーム、外部専門チームに寄せられた通報を分析し、通報者の特定につながらない形で経営に活用(主要施策①として後述)

2 内部通報制度認証の取得

- これまでの改善策を踏まえて認証を申請・取得し、制度の信頼性向上を図る(主要施策②として後述)

3 内部通報窓口担当者の対応スキルの向上

- 外部専門チームを講師とする勉強会、実務担当者の悩み相談会などで同チームのノウハウを社内担当者に共有する
- その他、各社ごとに独自で窓口対応スキルの向上策を実施

4 トップメッセージの発信

- 改善策の実施時(規程類改正等)などの節目にトップメッセージの発信を継続

5 利用者の声を制度改善に活かす仕組みの導入

- 内部通報制度の利用者に対してアンケートを実施するなどにより利用者の声を把握し、制度・運用の改善に活かす

第3フェーズの主な取組み②

6 内部通報制度の利用促進・信頼性向上を図るための周知資料の発信

- 窓口の通報件数の紹介、通報に当たっての留意事項、通報が業務・経営の改善につながった事例の紹介等を情報誌に掲載して発信し、内部通報制度の利用促進や信頼性の向上を図る

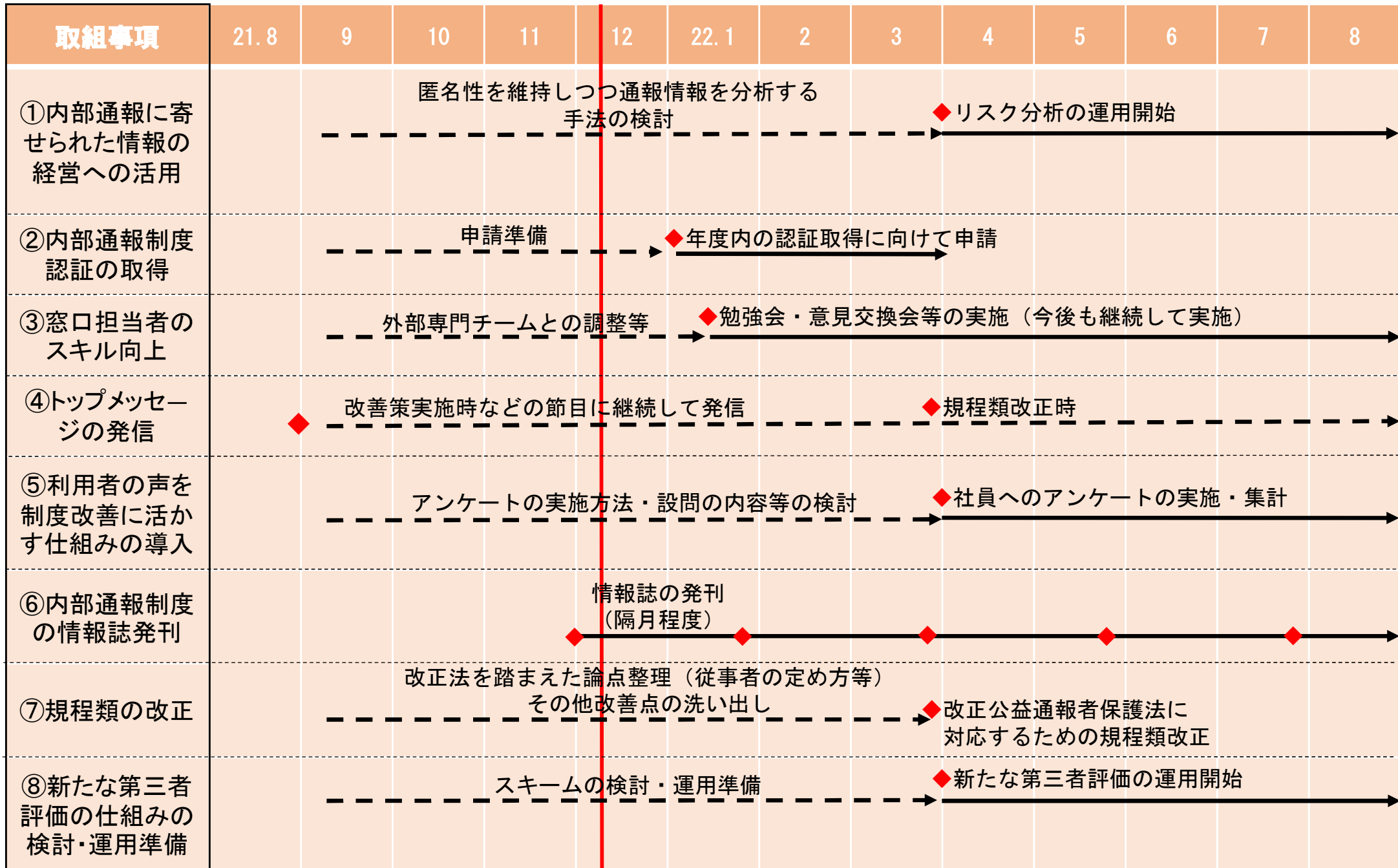
7 規程類の改正

- 改正公益通報者保護法への対応のため、公益通報対応業務従事者の定め方などの規定の新設
- その他、運用状況を踏まえた課題を洗い出し、必要な改正をする

8 新たな第三者評価の仕組みの検討・運用準備

- 内部通報制度の改善・運用状況につき、継続的に第三者の評価を受けられる仕組みを検討の上、運用を開始

第3フェーズの主な取組みのスケジュール



第3フェーズの主要施策① 内部通報に寄せられた情報の経営への活用

- プラットフォーム(PF)に寄せられた通報を活用したリスク分析・評価と外部専門チームが対応した通報のリスク分析・評価を実施
- 分析・評価の成果物は、通報者の特定につながり得る情報を含まないものとする
- 両者の分析の特徴は下記のとおり

	PFを利用したリスク分析	外部専門チームによるリスク分析
分析の対象	PFを通じた全通報情報	外部専門チームに寄せられた通報情報 調査過程の供述等も考慮できる
分析手法	テキストマイニング	外部専門チームの知見による分析



通報に頻出する単語、その単語が現れる文脈を明らかにすることで見えてくる
通報の大きな傾向を活用したリスク分析



ヒアリングでの供述や調査結果をも踏まえ、不正行為に共通してみられる手口・動機や業務・組織の改善点、企業風土などにも言及した深度あるリスク分析

- 両者の分析結果に会社側が保有している情報を加味したリスク分析も検討

第3フェーズの主要施策② 内部通報制度認証の取得

1 内部通報制度認証(※)取得の目的

- 認証を取得することにより制度の信頼性向上を図る

※ 事業者が自ら内部通報制度を評価して認証基準に適合している場合、指定登録機関がその内容を確認した結果を登録し、WCMSマークの使用を許諾する制度。認証項目は38あり、必須項目25項目の適合と、任意項目13項目中6項目の適合が必要

2 改善計画の実行により適合性を強化した項目

- 第1フェーズの施策(通報者保護のための規程類改正、マインド形成のためのトップメッセージ発出)

- 通報に係る秘密保持の徹底
- 通報者等に対する不利益取扱いの禁止
- 不利益取扱いが判明した場合の救済・回復措置
- 被通報者による不利益取扱いの防止 など

- 第2フェーズの施策(ワンストップ相談・通報プラットフォーム、外部専門チームの導入)

- 通報窓口の利用しやすさの向上
- 経営幹部から独立性を有する通報受付及び調査・是正の仕組み
- 通報対応における利益相反関係の排除 など

- 第3フェーズでも、利用実績の開示等を実施することにより、順次、認証項目への適合性を強化

3 スケジュール

- 各社で申請のための準備を年内中に実施、年明け早々に申請して年度内の取得を目指す

その他各社ごとの取組み・内部通報窓口関係①

1 通報者の声に傾聴し、多種多様な意向を受け付けるスキル、担当者のリスク感度の向上

会社	具体的な施策
日本郵政	・ 外部専門チームに傾聴スキルと経験を有する講師を依頼するなど、傾聴スキルの向上のための研修を計画し、2022年に実施
日本郵便	・ 傾聴スキルと経験を有する講師を依頼する等し、傾聴スキルの向上のための研修を受講
ゆうちょ銀行	・ 傾聴スキルに長けた外部講師による研修（2021年10月） ・ ロールプレイングを取り入れた研修の実施（2021年10月）
かんぽ生命保険	・ 内部通報担当者向けの外部講師による研修を実施（2021年11月）

2 通報から得られたリスク情報の評価・分析、コンプライアンス経営への活用

会社	具体的な施策
日本郵政	・ 四半期に1回程度、外部専門チームによる通報傾向の分析結果等を各社にフィードバック（2022年1月以降予定） ・ 外部専門チームに講師を依頼するなどして、事案類型ごとのコンダクトリスクの検知・分析スキルの向上のための勉強会を2022年に実施
日本郵便	・ コンダクトリスク分析の知見を有する講師を依頼する等し、コンダクトリスクの検知・分析スキルの向上のための研修を受講
ゆうちょ銀行	・ 通報から拾い上げたコンダクトリスクの評価・分析の実施 ・ 通報から得られたリスク情報をコンプライアンス経営に活用
かんぽ生命保険	・ 内部通報担当者向けの外部講師による研修を実施（2021年11月）

その他各社ごとの取組み・内部通報窓口関係②

3 各窓口の利用実績の開示

会社	具体的な施策
日本郵政	<ul style="list-style-type: none">社員向けの情報紙を定期的に発行し、内部通報窓口の利用実績を開示する（2021年11月～）
日本郵便	<ul style="list-style-type: none">郵便局向けの情報紙等の中で、内部通報窓口の利用実績を開示
ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none">開示すべき情報の内容、開示方法を検討<ul style="list-style-type: none">➢社内：情報紙で受付件数、対応状況等を開示（2020年6月～）➢社外：当行Webサイト（サステナビリティレポート）にて受付件数を開示（2021年10月～）
かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none">社員向けの情報紙に、2020年度の内部通報窓口の利用実績を掲載し社員周知を実施（2021年9月）社内ポータルに各月ごとの利用実績を掲載（2021年12月予定）

その他各社ごとの取組み・ハラスメント相談窓口関係

- フェーズ2までに実施した施策について、運用しながら検証を実施し、各社の実態を踏まえた上で必要に応じてハラスメント相談受付・調査対応を見直す
⇒引き続き、次年度に向け、相談対応態勢の強化や担当者のスキル向上の検討を行う

検証報告書の指摘項目	実施内容
ハラスメント相談態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ フェーズ2で整備した態勢につき、運用しながら検証を続け、各社の実態を踏まえ、必要に応じて更なる改善を実施 <p>《想定される項目(各社の運用方法や実態により異なる)》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント相談員、調査担当者の更なる態勢強化 ・ スキル向上のための研修の実施 ・ 本社・支社等からの指導・助言態勢整備 等

《今後検討・実施する施策》

会社	各社が検討している施策
日本郵政	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント相談員に対し、スキル向上を目的とした研修を実施 ・ 来年度以降の附属施設のハラスメント相談員のあり方について検討
日本郵便	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本支社ハラスメント対策担当者（専担者）においては、スキル向上のため、部外専門機関による研修を継続 ・ 郵便局等のハラスメント相談員向けに現在作成中の動画による研修を実施 ・ 新たにハラスメント報告システムを導入（12月）し、ハラスメント実例の分析等を行う
ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハラスメント相談員やサポートスタッフ等のスキル向上のためのe-ラーニング研修を実施 ・ 新たに構築したサポートスタッフへの相談体制の運用状況を踏まえ、見直しを検討
かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、新任相談員及び既存の相談員に対し、スキルアップを目的とした研修実施 ・ 2022年4月に専従的相談員を配置するべく検討。候補者が選出され次第、研修実施。次年度以降もスキルアップを目的とした研修実施

これまでに導入した施策の運用状況等

内部通報・相談窓口の利用状況（2021年9月～10月）

1 概要

- 「ワンストップ相談・通報プラットフォーム」「外部専門チーム」については、7月下旬・8月下旬にそれぞれ周知文書を発出したほか、導入日である9月1日にトップメッセージを発信して社員周知
- 10月末現在、いずれの施策についても、社員に広く活用されている

2 通報等の受付件数

- 第2フェーズの施策の運用を開始した2021年9月・10月の通報件数をみると、既存の社内通報窓口はおおむね昨年同時期と横ばいの状態であった一方、外部専門チームによる社外通報窓口・不適正金融営業通報窓口の受付件数は、2020年9月・10月の40件台～60件台に対し、2021年9月・10月はいずれも110件を超えており、外部専門チームへの期待の高さがうかがわれる

3 「ワンストップ相談・通報プラットフォーム」(PF)の利用状況

- PFへのアクセス件数は、9月・10月とも2500件を超えている
- 窓口に寄せられた通報等の4割～5割でPFが活用
- 窓口種別でみると、通報方法をPF・郵便としている社外通報窓口で特にPFが広く活用されている(7割以上)一方、メールでの通報も可能な社内窓口においても3割程度はPFが活用されている

内部通報制度管理室の設置・活動状況

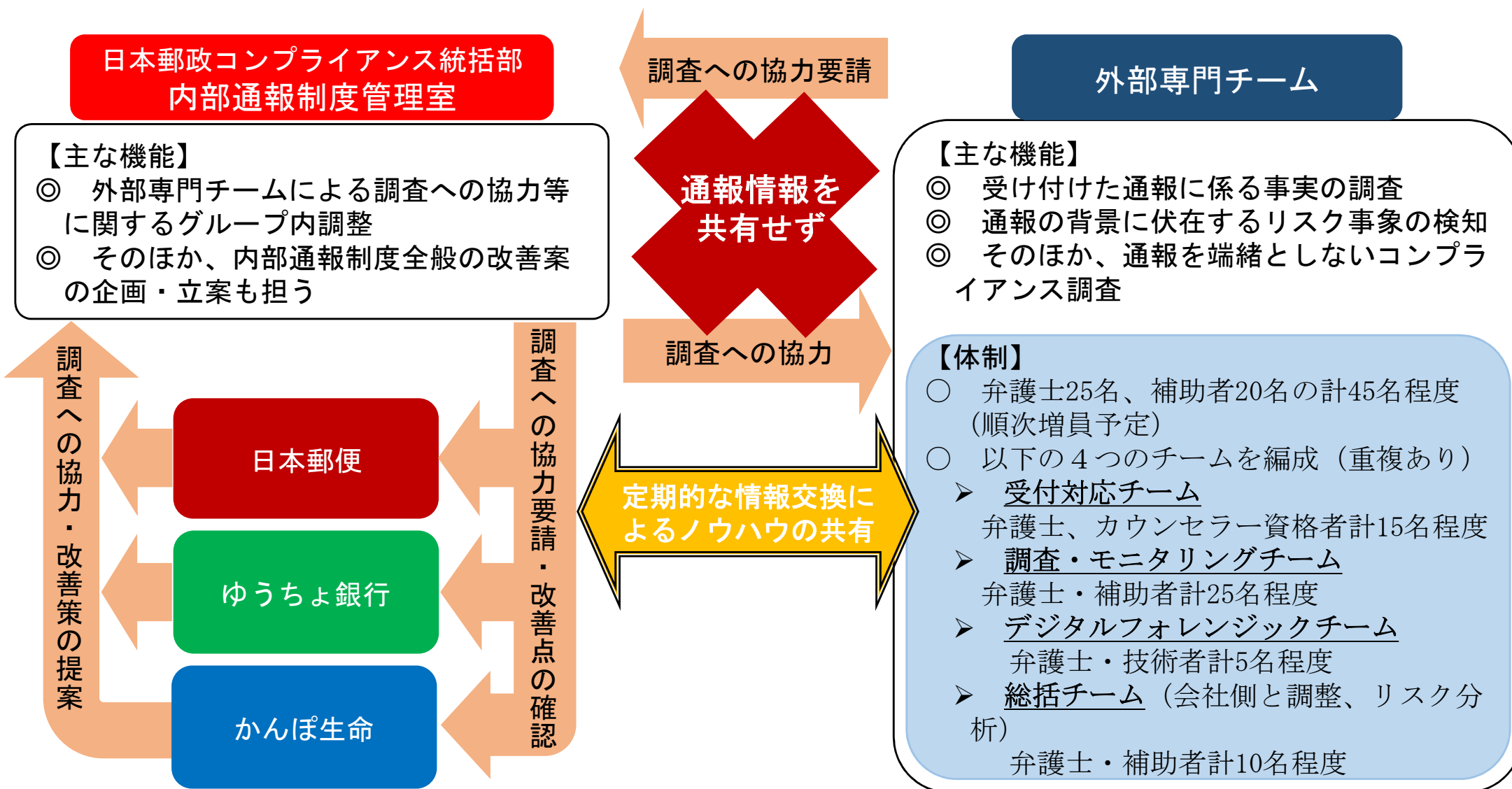
1 内部通報制度管理室の設置

- 日本郵政株式会社コンプライアンス統括部に、以下の機能を担う部署として、内部通報制度管理室を新設
 - 外部専門チームが通報情報を会社と共有することなく十分な調査を可能にするため、外部専門チームによる調査への協力等に関するグループ内調整
 - 内部通報制度全般の更なる改善案の企画・立案

2 内部通報制度管理室のこれまでの活動

- 内部通報制度管理室担当役員等が、外部専門チームの責任者とともに日本郵便株式会社の13支社を訪問し、日本郵便・ゆうちょ銀行・かんぽ生命の支社・エリア本部の幹部に外部専門チームやワンストップ相談・通報プラットフォームの詳細について周知徹底
- 外部専門チームの活動に必要な協力をするため、外部専門チームからの依頼に基づき、各社担当部署に資料提供依頼や調査の段取調整等の実務的な調整業務を実施
- 外部専門チームと会社側の実務的な調整をスムーズにするため、個別案件を離れた運用一般に関する打合せ(内部通報制度管理室と外部専門チーム、内部通報制度管理室と各社担当者によるもの)を定期的に関催
- ワンストップ相談・通報プラットフォームの運用を踏まえた各社からの改善要望の取りまとめ、システム改善に向けた委託先との調整
- 内部通報制度に関する社員の知識向上のため、内部通報制度の利用実績等を掲載する情報誌の発刊

内部通報制度管理室と外部専門チームとの関係（イメージ図）



内部通報窓口改善計画の進捗状況（実施済み分）について①

- 2021年1月29日に J P 改革実行委員会から受領した「日本郵政グループの内部通報窓口その他各種相談窓口等の仕組み及び運用状況等に係る検証報告書」を受け、日本郵政グループにおいて内部通報制度等改善計画を策定
- 信頼回復をフェーズ 1、利便性向上をフェーズ 2、担当者の拡充・スキル向上をフェーズ 3 とし、各フェーズで施策を実施。
- 責任部署は、各社コンプライアンス統括部（日本郵便はコンプライアンス企画部）

1 信頼回復フェーズ（フェーズ 1）（2021年 3 月）

要改善・対応事項等	実施期限	具体的な施策の進捗状況
通報情報の共有範囲の明確化 当該範囲外への共有につき通報者の同意手 続を徹底	2021年3月	・ 規程類改正により、通報情報の共有範囲、範囲外共有の際の通報者の同意取 得を明記
社外窓口担当弁護士による情報共有の在り 方の見直し	2021年3月	・ 規程類改正により、社外窓口担当弁護士による社内への情報共有の際の同意手 続の導入、社外窓口の手続の流れ等の整理
通報者に対する不利益取扱いの禁止につき、 フォローアップ、救済措置の策定	2021年3月	・ 規程類改正により、通報の調査完了後に通報者が不利益な取扱いを受けていな いかのフォローアップを明記し、不利益取扱いがなされた場合の会社による救済措置 の明確化 ・ 禁止される不利益取扱いの具体例を挙げた周知文書を作成
退職者（離職者等）が利用できることを明示	2021年3月	・ 規程類改正により、退職（離職等）から 1 年以内の者が通報できることを明確化

内部通報窓口改善計画の進捗状況（実施済み分）について②

要改善・対応事項等	実施期限	具体的な施策の進捗状況
手続の透明性向上、利用者の要望・期待と実情とのギャップ是正	2021年3月	<ul style="list-style-type: none"> 通報担当部署や通報処理の流れがわかるフローチャート等の文書を作成 コンプライアンス・マニュアル、同ハンドブックの該当部分の差替え 内部通報窓口に関する利用案内等を作成・掲載
経営トップからの「内部通報は伏在するリスク・課題を早期検知するための有効なツールである」「通報者を不利益に扱うことは許さない」とのメッセージ発信	2021年3月	<ul style="list-style-type: none"> 「社員の声は会社の貴重な財産であり、声を上げる社員も守られるべき会社の財産である」とのトップメッセージを4社長の連名で発信
コンプライアンス・ライン報告が困難でなくても内部通報できることを明記	2021年3月	<ul style="list-style-type: none"> 規程類や周知資料から、コンプライアンス責任者等に報告が困難なときに内部通報窓口を利用できる旨の記載を削除

2 利便性向上フェーズ（フェーズ2）（2021年9月）

要改善・対応事項等	実施期限	具体的な施策
ワンストップ相談・通報プラットフォームの構築 外部の弁護士等を活用して中立・公正に調査を行う 通報窓口（社外）の設置	2021年9月	<ul style="list-style-type: none"> 9.1にプラットフォーム・外部専門チームの運用開始
匿名通報に対する取扱いの変更	2021年9月	<ul style="list-style-type: none"> 連絡を取ることができる匿名通報者に対して通知・意向確認等を実施

ハラスメント相談窓口改善計画の進捗状況（実施済み分）について①

2 フェーズ1（2021年3月）

- グループ各社において、検証報告書で指摘された事項のうち、先行して対応が必要なものを中心に実施

（1）調査・是正を求める可能性のある相談を受け付けた際の対応の整理

会社	実施内容
日本郵政	<ul style="list-style-type: none">・ 社員に対し、調査・是正を求める相談(申告)については、内部通報窓口に通報するよう周知・ ハラスメント相談員が相談を受け、調査・是正を求めることとなった場合には、内部通報窓口に通報するよう促す
日本郵便	<ul style="list-style-type: none">・ 本社・支社人事部に専担者50名を含むハラスメント対策担当を設置・ 相談受付は各職場のハラスメント相談員等が行い、調査・是正を求める相談については、ハラスメント対策担当が調査を実施
ゆうちょ銀行	<ul style="list-style-type: none">・ ハラスメント相談員が受け付け、調査・是正を求めることが明らかになった場合には、ハラスメント調査委員会が対応する現状の体制を前提に、相談者の情報保護に関する運用の改善
かんぽ生命保険	<ul style="list-style-type: none">・ 調査・是正を求める可能性のある相談をハラスメント相談員が受け付け、調査・是正の希望が明らかになった場合には、本社人事部・エリア本部・サービスセンター等の必要な拠点と連携をとりながら、相談者の意向を確認しつつ調査・対応する体制とする

（2）その他の指摘項目

指摘項目	実施内容
本社人事部による実態把握	<ul style="list-style-type: none">・ 相談員等に対し、全ての相談について受付票を作成し、相談者の同意を得た範囲で本社人事部へ報告するよう指示
匿名相談の対応の明確化	<ul style="list-style-type: none">・ 相談員や相談窓口相談するに当たって、匿名相談が可能であることを周知（日本郵便はフェーズ2で実施）
コンプライアンス統括部へ移管する際の同意取得の徹底 （日本郵政・日本郵便）	<ul style="list-style-type: none">・ 趣旨を説明し、相談者の同意を得た上で移管することとし、その旨を周知
社外窓口の機能の周知等 （日本郵政・日本郵便）	<ul style="list-style-type: none">・ 社員に対して、社外窓口の機能は相談の受付であることを改めて周知
相談可能な相談員の見直し （日本郵便）	<ul style="list-style-type: none">・ 郵便局等に配置された相談員以外の相談員等にも相談を行えるよう態勢を整備し、周知（日本郵政・ゆうちょはフェーズ2で実施）

ハラスメント相談窓口改善計画の進捗状況（実施済み分）について②

3 フェーズ2（2021年10月）

- 検証報告書において示された提言等を踏まえ、2021年9月1日までを目途に相談者保護、ハラスメント相談態勢の拡充・整備等について検討・整理し、社員周知・運用を開始
- フェーズ1において対応した事項も含め、10月に規程類の整備を実施

（1）相談者保護に関する施策

指摘項目	実施内容
相談に係る秘密保持の徹底	・ 通報・相談等に係る情報にアクセスすることが認められる者の明確化
相談情報の共有範囲の明確化等	・ 相談情報の共有範囲、同意手続の明確化
相談者に対する不利益取扱いの禁止、フォローアップ、救済措置の策定	・ 不利益取扱いに対する救済措置の明記 ・ 相談者に対するフォローアップ手続を明記

（2）ハラスメント相談態勢の拡充・整備に関する施策

指摘項目	実施内容
マニュアル等の整理及び相談員に対する周知徹底	・ 相談員によるハラスメント相談の受付対応等が統一的に行われるよう規程及びマニュアルを整備し、相談員への周知を徹底（かんぽはフェーズ1で実施済み）
外部窓口の受付対応態勢等を整理 （日本郵政・日本郵便・ゆうちょ）	・ 現行の外部窓口に対して、調査・是正を求める可能性のある相談が寄せられた際の手続の整備
相談可能な相談員の見直し （日本郵政・ゆうちょ）	・ 本社に配置された相談員にもハラスメント相談を行えるよう態勢を整備（日本郵政） ・ 事業所以外の第三者(サポートスタッフ)にも相談を行えるよう態勢を整備（ゆうちょ）