

業務改善計画の要旨

業務改善計画の要旨は以下のとおりです。

1 法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化

経営陣が率先して、不祥事件防止のための抜本的な再発防止策を講じるとともに、弊行の内部管理態勢の充実・強化を図ります。とりわけ、改善命令の契機となった正規の預り証を交付せず、通帳等を預かり（以下「無証跡預かり」といいます。）、払戻金等を着服する等の不祥事件の再発防止に努めてまいります。

また、弊行の業務委託先である郵便局株式会社においても、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実を図ることとしています。

なお、当行といたしましては、お客さま及び関係者のみなさまに多大なご迷惑、ご心配をお掛けしました今般の事態を重く受け止め、関係する執行役については、厳正に措置することとしております。

具体的には次の施策に重点をおいて取り組んでまいります。

主な対策

(1) 「内部統制会議」の設置

代表執行役社長を議長とする「内部統制会議」を設置し、内部統制を強化いたします。当会議では、当面の間、喫緊の課題として、無証跡預かりによる不祥事件の撲滅に焦点をあてた運営を行います。

(2) 経営陣によるコンプライアンス指導

部店長会議において、会長及び社長から今回の件については経営の根幹を揺るがしかねない事態であり、経営として危機感を持って対応する意思を宣言し、併せて以下の取り組みを指示しました。

ア 会社を挙げて経営が率先して法令等遵守に取り組むこと

イ 各店舗において、無証跡預かりを行っている社員がいないか、社員との対話や預り証（写）と通帳等との突き合わせ状況の確認等による緊急点検の実施

(3) 取締役会による監督強化

取締役会による執行役等の職務執行の監督を強化するため、重大事案について迅速に報告することとし、法令等遵守状況についての取締役会への報告を、これまでの四半期に1回の報告から毎月の報告に頻度を増やします。

(4) 「合同コンプライアンス対策本部」の設置

郵便局株式会社の代表取締役会長と弊行の代表執行役会長を委員長、関係役員をメンバーとする「合同コンプライアンス対策本部」を設置し、再発防止策の策定、進捗管理を行います。

2 全行的な法令等遵守意識の醸成

これまでに発生した内部犯罪の発生原因を踏まえ、次の施策に重点をおいた社員に対する研修・教育に積極的に取り組んでまいります。

主な対策

(1) 法令等遵守意識の強化

弊行では、研修計画に基づき、新たな役職に就いた時の役職者等階層別の研修に加え、現任の役職者等を対象とした研修を新たに実施します。管理者としてあるべき要件、能力、スキルに基づき、マネジメント・事務・営業等、研修カリキュラムの中で法令等遵守を更に強化します。

また、新入社員研修等において、金融機関社員の心得等の指導書を用いて法令等遵守の意識強化の徹底を図ります。

(2) 研修内容の充実

研修計画に基づき、犯罪防止のための研修を、より具体的な内容にするため、罪を犯した社員だけではなくその家庭も崩壊すること、管理者や周囲の社員がどうすべきであるかにも重点を置いた、実例に基づくDVDを作成し、研修を行います。

(3) 内部通報制度の周知・徹底

内部通報窓口を社内・社外に設置していることを社員教育により周知・徹底し、不祥事件の未然防止、早期発見に取り組めます。

3 不祥事件に対する抜本的な再発防止策の策定による全行的な法令等遵守態勢の確立

これまでに発生した無証跡預かりによる不祥事件の発生原因を踏まえ、次の施策に重点をおいて再発防止に積極的に取り組んでまいります。

主な対策

(1) 預かり期間の上限設定

適正な営業活動を行う観点から、お客さまの信頼に乗じた長期にわたる預かりを抑制するため、通帳等の預かり期間に上限を設定（2週間）し、管理を徹底するとともに、預り証の交付の徹底を図り、帰局・帰店時の預り証（写）と通帳等との突き合わせ手続を明確化します。

(2) 預り証の様式統一

無証跡預かりの禁止を徹底するため、取扱いによって異なっている預り証の様式を統一し、お客さまにとっても分かりやすい預り証とします。

(3) 預り証等に関するお客さまへの周知

お客さまから、現金、通帳等を預かる場合にお渡しする「預り証」の様式等を掲載した「お知らせ」のお客さまへの配布やWebサイトへの掲載により、お客さまに預り証を受け取って頂くようお願いする活動を行います。

(4) お客さまへのあいさつ状の送付

無証跡預かり防止のための内部牽制や早期発見を促すため、一定額以上の貯金を払い戻されたお客さま等に、貯金事務センターからあいさつ状を送付する取組を開始します。

4 郵便局・営業店における内部牽制機能の充実・強化

郵便局・営業店における内部牽制について、有効性を確保し、充実するとともに、支社等による郵便局への牽制機能を充実します。

主な対策

(1) 犯罪防止に関する点検の有効性確保

犯罪防止に関する郵便局・営業店の点検項目について、有効性の観点から見直しを行います。

(2) 組織的な局状の把握と活用

郵便局株式会社では、支社の地域人事担当部長が、改善が必要と認められる局状・局長に関する情報を把握します。

こうした情報も活用して、内部管理態勢上、改善が必要と認められる郵便局をパワーアップ対象局に指定し、その局長に対して、研修を実施し、なお、改善困難な局長に対し、人事措置を講じます。

(3) 地域・地区グループの防犯態勢の充実

地域のアドバイザー及び地区のスーパーバイザーの防犯に関する役割を職務権限規程上明確化し、それぞれの防犯に関する補助者として、防犯担当局長を指定し、地域・地区グループの防犯取組を充実します。

(4) 社員の人事管理

社員の職場異動、担当の変更、担当するお客さまの変更などを定期的に行い、適正な人事管理を実施して参ります。

5 内部監査機能の充実・強化

無証跡預かりによる不祥事件のように、郵便局内・営業店内に犯罪の形跡が残りにくい事案の発見のため、監査の実施方法を改善します。

主な対策

(1) 監査手法の充実

これまでの監査手法に加え、ヒアリング項目を追加し、店舗内に形跡が残りにくい事務規定違反や無証跡預かりに起因する犯罪の発見に、より一層努めることとします。

(2) データ分析態勢の強化

- ① 弊行では、監査担当部署のデータ分析態勢を強化し、データの分析結果から店舗ごとに重点監査項目を設定して検証するとともに、監査の結果、異例な事務取扱いを把握した場合には、速やかに調査担当部署・事務指導担当部署に連絡し、調査・指導を行うこととします。
- ② 郵便局株式会社では、監査成績や同一郵便局における在籍期間等の情報に加えて、弊行等が提供する貯金の預払状況等のデータを分析し、リスクの高い郵便局を絞り込み、深度ある監査を実施します。

6 適切な人事管理の実施

郵便局・営業店における局外・店外活動を十分把握できていなかった点を踏まえ、そのための対策を実施します。

主な対策

(1) 適正な営業推進

弊行では、渉外担当社員が店外活動時に犯罪を行った事例にかんがみ、渉外担当社員の店外活動の把握を強化し、適正な営業推進を行います。

(2) 局外での営業活動の管理

郵便局株式会社では、窓口局（渉外社員がいない局）の局外活動の事務フローが明確となるようマニュアルを改正し、当該マニュアルの理解浸透を図るための研修を充実します。

7 不祥事件の発覚後の対応の迅速化・適正化

被害に遭われたお客さまに対する原状回復（貯金の復元）が迅速に行われなかったことから、迅速化のための取組を実施します。

主な対策

○ お客さま対応部署の一元化

被害に遭われたお客さまに対する原状回復や損害賠償を速やかに行うために、お客さま対応の部署を一元化し、事案ごとの期日管理を厳格に行います。

8 郵便局会社に対する指導・管理の充実

弊行の法令等遵守態勢の強化にあたっては、郵便局株式会社との連携が不可欠であることから、従来の枠組みに加えて、弊行と郵便局株式会社の経営が率先して取り組む態勢を一層整備することとします。

主な対策

(1) 「連絡会議」の設置

弊行と郵便局株式会社の会長をトップとする「連絡会議」を設置し、法令等遵守に係る内部管理態勢の充実・強化に関する事項を協議します。

当面の間は「合同コンプライアンス対策本部」と同時開催とし、無証跡預かりに起因する犯罪の撲滅に取り組みます。

(2) 監査における郵便局株式会社との連携強化

弊行監査部門及び郵便局株式会社監査部が連携し、監査時の不備事項の発生原因等について、共同で分析し、分析結果を監査項目及び監査手法に反映します。

ゆうちょ銀行をご利用のお客さまへのお願い

現金や通帳等をゆうちょ銀行・郵便局の店長・局長を含めた社員がお預かりする場合には、必ず預り証を発行してお渡しいたします。

お客さまにおかれましては、預り証に記載された金額や書類のご確認をお願いいたします。

以 上