

長崎県・長崎住吉郵便局元局長による現金詐取事案について(調査結果)

長崎県・長崎住吉郵便局(長崎県長崎市千歳町5-1、局長 井川 博光)の元局長が、複数のお客さまから現金を詐取していた事案について、2021年4月6日にお知らせしましたが、社内調査に一定の目処が付いたことから、調査結果及び補償対応状況をご報告するとともに、再発防止策についてお知らせいたします。

本事案につきまして、被害を受けられたお客さま並びに関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をお掛けしておりますことを改めて深くお詫び申し上げます。

1 調査結果

(1) 事案の概要

1996年11月から2021年1月までの間、長崎住吉郵便局の元局長(以下「元局長」)が、複数のお客さまに対し「利率の良い特別な貯金がある」旨、架空の貯金預入勧奨等の方法により、金銭を詐取しておりました。

(2) 被害状況

ア 被害者：62名(168件)

イ 詐取額：12億4,331万円(実損額：約9億7千万円)

※元局長は、これまで約2億7千万円を元金や利子としてお客さまに返金していることが判明しております。

ウ 被害を受けられたお客さまの属性

- ・元局長の知人(その紹介含む) 35名
- ・元局長の親族(その紹介含む) 18名
- ・顧客(その紹介含む) 9名

(3) 行為者

長崎住吉郵便局 元局長(60代、男性) ※2019年3月31日：雇用期間満了により退職

(4) 手口

元局長は、お客さまから金銭を詐取するに際して、不正に入手したMMC証書や私製の預かり証に預かり金額等を記載し、お客さまに交付しておりました。

(5) 動機、費消先

元局長はゴルフや飲食等の遊興費、不動産や車の購入、お客さまへの元利金支払いに使ったと申し立てていますが、全体像は明らかになっておりません。

これを明らかにするため、警察捜査に全面的に協力しております。

(6) 発覚の端緒

昨年12月にお客さまから郵便局に、「元局長から高利率の貯金の勧誘を受けたが断った」旨、お申し出があり、日本郵便において社内調査に着手したところに、本年1月27日、被害に遭われた方が、ゆうちょ銀行長崎店に「元局長に貯金の解約を申し入れたが、応じてもらえない」旨、お申し出があり、あわせて社内調査を行ったところ、本件が判明したものです。

2 被害を受けたお客さまへの対応等

被害を受けられたお客さまに対しては、調査結果を踏まえて、原則として実損額※を補償させていただくこととしており、次の通り対応しております。

※実損額：お客さまが元局長に交付した金銭と現在までにお客さまが元局長から返金・利子等として受領した金銭の差額

〔対応状況（2021年5月31日現在）〕

- ・ 2021年5月12日、被害を受けられたお客さまあてに弊社補償方針について書面を発送
- ・ 同月13日以降、被害を受けられたお客さま（62名）に補償方針を順次個別説明
- ・ これまで、44名（134件、約7億5,451万円）の方が補償方針についてご了承の意向
- ・ ご了承いただいたお客さまのうち12名（19件、約9,293万円）は、既に和解契約書をご提出いただき、支払事務手続中

被害を受けられたお客さまに補償した実損額について、元局長に請求することとしております。

なお、既に元局長から債務承認書の取得を行っており、今後、弁護士と相談の上、回収に努めてまいります。

3 再発防止策

日本郵便として総力を挙げて早期の全容解明に努め、お客さまの被害の状況、従来の取組の問題点、課題をすべて洗い出し、長期間発見できなかったこと等の原因分析、これまでの再発防止策が十分に機能していたかどうかの検証を行い、再発防止に取り組んでまいります。

なお、具体的な取組内容については、別紙のとおりです。

4 経営責任・関係者処分

社内調査結果に加え、警察の捜査によって判明する事項等を踏まえ、対処致します。

5 その他

社員に対するコンプライアンスの徹底に努め、信頼の回復に全力で取り組んでまいります。

以 上

再発防止策

1. 社内手続等の見直し

〔金銭受渡しを伴う手続の見直し〕

- ・元局長は、お客さま宅など郵便局の事務室以外の場所において、金銭受渡しを行っていたことを踏まえ、貯金業務に関して、現在、原則禁止としている「局外でお客さまに現金をお支払いすること（払戻し）」に加え、「局外でお客さまから現金をお預かりすること」についても原則禁止を検討し、不正な金銭受渡しの機会の根絶を目指します。

〔未使用書類の管理方法の改善〕

- ・元局長は、お客さまから現金を受け取る際、既に取扱いが廃止となっていた非現行の書類（MMC証書）を使用していたことを踏まえ、制度改正等により不使用となった郵便局で保管中の旧様式の通帳等が全てゆうちょ銀行等へ返却されたことをシステム上で管理することを検討します。
- ・検査部門による郵便局に対するモニタリングにおいて、郵便局における未使用書類等（通帳等）の管理等が適切に行われていることを確認します。

〔社員に対する研修及び理解の確認〕

- ・社内手続を見直した内容については、定期的（週毎・四半期毎）に実施している全社員を対象としたコンプライアンス研修等の場において、改正内容の周知を行うとともに、習熟度についてチェックしていきます。

2. 不正行為を行えない環境の整備

〔一定期間職務を交替する施策の強化〕

- ・現在、管理者等に対しては一定期間、職場を離れさせる施策でけん制を行っていますが、長期間同一場所で勤務するリスクを解消するため、新たに、一定期間ごとに長期間、他局の郵便局長等と職場を交替する施策等を検討し、更にけん制効果を高めることとします。

3. 検査部門による郵便局での取扱状況の確認

〔検査項目の見直し（社員による不正行為や端緒の把握）〕

- ・元局長は、退職後も窓口事務室で金銭授受を行っていたこと及びお客さま宅など局外において、金銭受渡しを行っていたこと等を踏まえ、郵便局社員以外の者の事務室への入室制限及び来訪者の状況及び局外での営業活動等について社員ヒアリングを実施します。
- ・管理者の一定期間職務を交替する施策の強化に伴い、同期間中に当該局への検査を実施し、不正取扱いに対するけん制・発見に取り組みます。

〔お客さま宅への訪問による確認の実施〕

- ・ 検査部門がお客さま宅を直接訪問し、注意喚起チラシを活用したお知らせ及び郵便局社員の取扱いを確認します。

〔管理者との対話の充実〕

- ・ 検査部門が郵便局検査の際に実施している管理者との対話において、日頃の防犯施策に対する取組み状況等を確認するほか、管理者の防犯意識向上に向けた動機付けのアドバイスを実施します。

4. お客さまへ不正行為に対するお知らせの実施

〔リーフレット等の配布等によるお客さま向け周知の取組〕

- ・ 元局長は、知人等お客さまに「利率の良い特別な貯金がある」旨の存在しない架空の商品を勧誘していたほか、退職後も同様の話法で不正行為を続けていたことを踏まえ、以下の内容を記載した、お客さま向けリーフレット・チラシ等を作成し、郵便局をご利用いただくお客さまに配布することで注意喚起を行います。

- ・ 高金利等をうたった商品の勧誘にご注意いただくこと
- ・ 退職した社員が商品の勧誘をすることはないこと

- ・ 日本郵便 Web サイトや社員の名刺の裏面に、同様の周知内容を掲載し、より広くお知らせします。

5. 社員の意識改革

〔コンプライアンスや防犯に関する研修の深化〕

- ・ 今回の不正事案が元局長による長期間に及ぶ高額犯罪であったことを受け、全社員に対して、会社の状況を伝え、社員の意識改革を図るために社長名でトップメッセージを発出しました。
- ・ 現在、全社員を対象に多重債務等対策の研修等を実施していますが、新たに、ギャンブル等依存症防止の観点においても啓蒙活動の強化を図ります。
- ・ また、全社員を対象として定期的に行っているコンプライアンスや防犯に関する研修について、社員の理解がより深まる内容となるよう深化させるとともに、全社員のコンプライアンスや防犯に関する意識の維持・向上に取り組みます。