



2018

CSR Report

経営理念

お客様の声を明日への羅針盤とする
「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

「信頼」

法令等を遵守し、お客さまを始め、
市場、株主、社員との信頼、
社会への貢献を大切にします

「変革」

お客様の声・環境の変化に応じ、
経営・業務の変革に
真摯に取り組んでいきます

「効率」

お客さま志向の商品・
サービスを追求し、
スピードと効率性の向上に努めます

「専門性」

お客様の期待に応える
サービスを目指し、
不断に専門性の向上を図ります

CSRレポート編集方針

本レポートは、ゆうちょ銀行が「最も身近で信頼される銀行」を目指すうえで果たすべきCSR（企業の社会的責任）に関する考え方や活動を、お客さまや株主さま、社員をはじめとするステークホルダーの皆さまにお伝えし、ご理解を深めていただくことを発行目的としています。報告内容を決めるにあたってはSDGs（持続可能な開発目標）やGRIスタンダードなどを参照し、自社内の理解を促しながら、レポートを作成しました。

報告対象期間 2017年4月～2018年3月（一部、2018年4月以降の情報を含みます）

報告対象組織 原則として、ゆうちょ銀行を対象としています。

参考ガイドライン ■ GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード 2016
（GRI 302（エネルギー）、305（大気への放出）、401（雇用）、404（研修と教育）、
405（ダイバーシティと機会均等）、103（マネジメント手法）を参照）
■ 環境省環境報告ガイドライン 2012

CSR Report 2018

ゆうちょ銀行CSRレポート



Contents

P03 トップメッセージ

P06 ゆうちょ銀行の概要



P07 ゆうちょ銀行のCSR（企業の社会的責任）

P09 社会との対話

P11 経営基盤の強化

- ・コーポレートガバナンス
- ・コンプライアンス
- ・リスク管理



P18 お客さま・マーケット

P23 地域社会

P27 社員（ダイバーシティ・マネジメント）

P35 環境



P38 財務ハイライト（単体）

P40 第三者評価



トップメッセージ

「やっぱり、ゆうちょ」と 言われることを、もっと。

取締役兼代表執行役社長

池田 憲人



▶ ゆうちょ銀行の存在意義と目指す姿

ゆうちょ銀行は、2007年10月に日本郵政公社の民営化・分社化を経て「銀行」となり、2017年度で10年が経過しました。約24,000局の郵便局を中心にしたネットワークを通じ、約11万人が銀行業務に携わっており、お取り扱いのお客さまの通常貯金口座は約1億2,000万口座にのぼることから、社会的インフラとしての使命を強く感じております。

2018年度からスタートした新しい中期経営計画を策定するにあたり、歴史的低金利や、自己資本比率規制の厳格化、技術革新の進展、さらに東京五輪後の経済環境の激変など、金融業界全体が大きな変革期にある中、ゆうちょ銀行の存在意義、あるべき姿とは何かについて全社的に議論してまいりました。その議論は、郵便貯金誕生から140年にのぼる伝統やお客さまからの信頼を大切にしながらも、経営環境の変化に柔軟に対応し、よりステークホルダーの皆さまの声に耳を傾けてその期待を的確に捉え、

新しい課題解決に果敢に挑戦することでゆうちょ銀行ならではの価値を提供できなければ、真にお客さまと共に歩む存在になれないという結論に帰結しました。この目指す方向性は、中期経営計画の中で掲げた『「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。』というスローガンに込められております。同時に、中期経営計画を通じて、自らの会社の持続的成長を図り、飛躍しようと決意しております。

10年先を見据えた長期的視野に立ってゆうちょ銀行ならではの価値とは何かを自らに問い続け、徹底的に追求するための基盤を構築し、世の中から本当に受け入れられる金融機関になりたいと考えております。

そして、こうした自問自答と価値追求を通じて企業として成長を遂げていくこと、それがゆうちょ銀行が果たす社会的責任、CSRの本質なのです。



▶ “新しいべんり”と“安心”

お客さまの期待に応えるということは銀行にとっての重要な存立基盤であり、中期経営計画では、個人のお客さまに対して“新しいべんり”と“安心”を提供していくことを、目指す方向性の1つとして掲げております。ここには、郵便貯金時代に育まれたお客さまからの安心感を事業の基盤にしつつ、異業種も巻き込んだ技術革新の波が押し寄せる金融業界の中で、お客さまの利便性を高める新技術も加えた“新しいべんり”を追求していくというミッションが含まれております。そのひとつとして、非現金決済の充実やATM

ネットワークの拡充など、“新しいべんり”にふさわしい金融サービスの提供を進めております。また、お客さまに対して、“安心”の価値を提供することも重要な役目と考え、郵便局ネットワークとも連携し、長期的運用をベースとした投資信託のご提案などを通じた資産形成のサポートにも注力してまいります。お客さまのニーズ、目的などに応じた、適切な資産運用商品のラインアップを充実させるなど、お客さまの期待に応えてまいります。

▶ 社会的使命でもある地域への資金の循環等

中期経営計画で目指す方向性として、もうひとつ掲げているのが「地域への資金の循環等」です。日本全国からお預かりした資金を地域経済の発展のために循環させることは、ゆうちょ銀行の社会的使命であると捉えています。現在取り組んでいる地域活性化ファンドは、地域金融機関と連携して、地域経済を支える地元企業に対して、主に、貸し出しではなく返済の必要のない資本へ出資している点に特徴があります。全国の法人のお客さまの中にはこのような資本出資のニーズが大きく、地域活性化ファンドの組成数も広がってまいりました。地域経済の活性化と持続的発展を牽引する投資家を目指し、長期的な共存共栄を図る「地域への資金循環」を進めてまいります。

こうした資本出資を含めお預かりした資金の収益性を高めるため、運用の高度化を図ることも金融機関としての重要なミッションです。その一環として、かんぽ生命と共同でJPIインベストメントを設立しました。ここで新たに組成したファンドでは、事業再編などの案件を中心に投資しており、投資先の中には日本の基幹産業となりえるテクノロジー企業やベンチャー企業などもあり、全国からお預かりした資金を地域産業を含めて国内に循環させ、ゆうちょ銀行ならではの形で日本経済の発展に貢献してまいりたいと考えております。



▶ 10年先を見据えた基盤づくり「挑戦するカルチャー」へ

このようなゆうちょ銀行ならではの価値創造を担うのはやはり“人”です。私たちはお客さまや社会の課題を的確に捉え、その課題を金融機能を通じて解決できる“バンカー”の集団でありたいと考えております。ゆうちょ銀行には、これまでに培った、地域のお客さまとのかけがえのない関係を大事にし、お客さまに喜んでいただきたいというホスピタリティの精神が根付いております。この良さをいかしながら、課題を発見し、解決策を導き出すことに挑戦し続ける企業カルチャーを根付かせていくことこそが10年先を見据えた基盤となります。

また、Fintechやデジタル化の推進などによる業務効率化や生産性の向上によって、そこで生み出した人材を新たな挑戦とコンサルティング業務などの成長の分野へシフトしていくことが重要と考えています。

こうした企業カルチャーのもと、それにふさわしい人材育成に取り組み、地域金融機関や地方公共団体、地域の経済団体などとの対話、協力を通じて社員の“バンカー”としての能力をより一層向上させます。

対話を大切にする姿勢はトップ自らが率先して取り組んでいかななくてはならないと考え、私自身もお客さまや株主・投資家の皆さまに向けて、目指す姿や戦略などの説明を通じて、ご理解とご意見をいただく場を大事にまいりました。2017年度は投資家向け説明会などに自ら足を運び、ご説明させて

いただきました。今後も、私たちが目指す姿、中期経営計画へのご理解、ご意見を頂戴したく、皆さまとの対話を積極的に推進してまいります。

同時に、全社員が互いの価値観を認め合い、多様な個がそれぞれの良さをいかし、各組織のチーム力が高まることで企業として成長し続けていけるよう、ダイバーシティ・マネジメントにも積極的に取り組んでいます。そして、共通の価値観である企業カルチャーを確固たるものにするによって、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに対する価値創造が持続的なものになると考えております。

このように、お客さま、地域社会、株主をはじめとする広く社会の皆さまの期待に応える価値創造と、自らの持続的成長こそがゆうちょ銀行のCSRであると考えており、経営の最重要課題に位置づけております。皆さまとの対話を大事にしながら、ゆうちょ銀行らしさのあるアクションを積み上げ、企業価値向上に努めてまいります。これからのゆうちょ銀行にご期待いただき、末永くご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2018年7月

取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

ゆうちょ銀行の概要

名称	株式会社ゆうちょ銀行 ※ 2007年10月1日に「株式会社ゆうちょ」から「株式会社ゆうちょ銀行」に商号変更
設立年月日	2006年9月1日
取締役兼代表執行役社長	池田 憲人
本社所在地	〒100-8798 東京都千代田区霞が関一丁目3番2号
総資産	2,106,306億円
純資産	115,131億円
資本金	35,000億円
従業員数	13,009人 (2018年3月末現在) ※ 従業員数は、ゆうちょ銀行から他社への出向者を除き、他社からゆうちょ銀行への出向者を含んでいます。また、臨時従業員は含んでいません。
主な組織	本社、営業所234

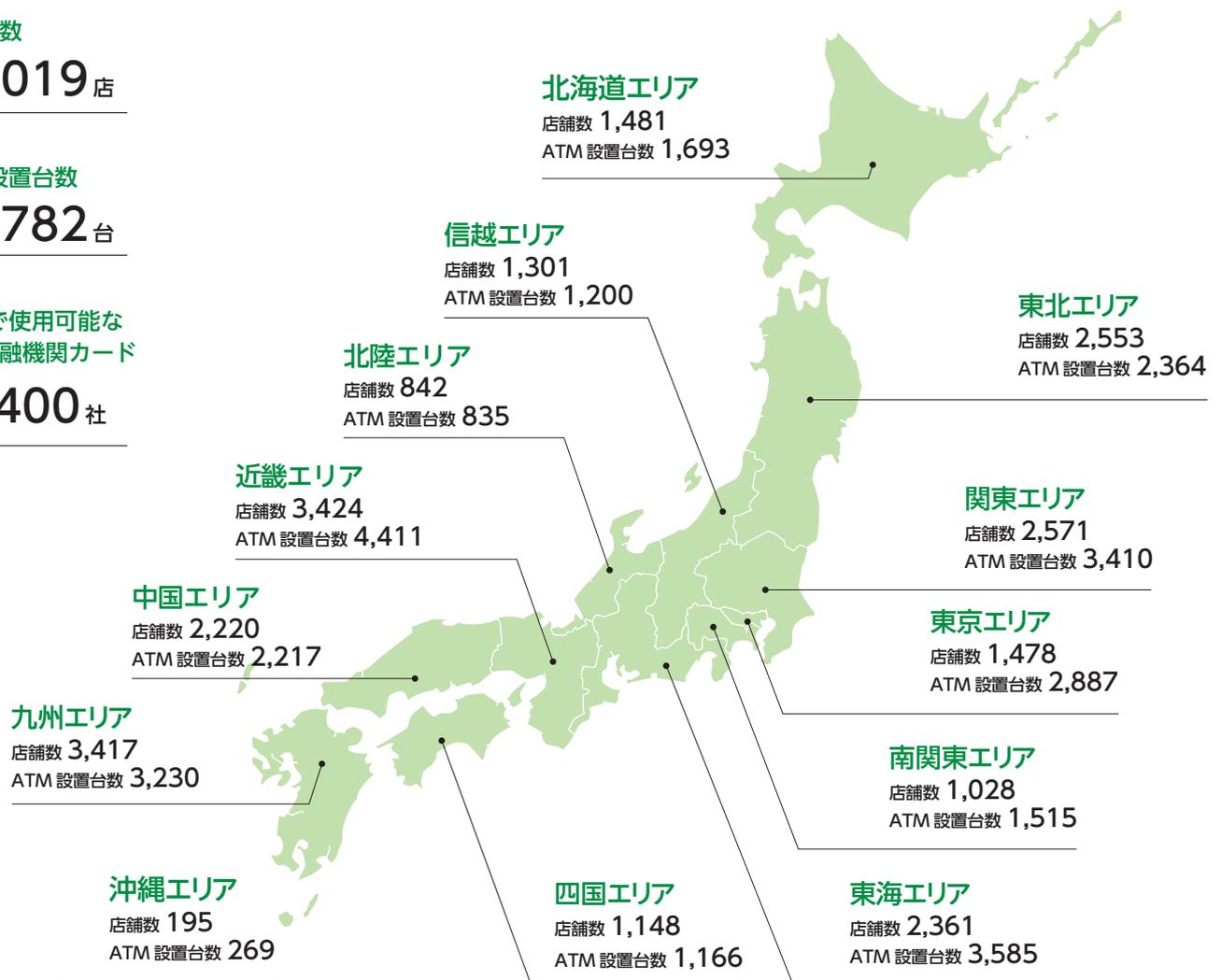


日本全国を網羅する巨大なネットワーク (2018年3月末現在)

総店舗数
24,019店

ATM設置台数
28,782台

ATMで使用可能な
提携金融機関カード
約**1,400**社



※店舗数には次のものを含んでいます。
 (1) ゆうちょ銀行の直営店 (2) 銀行代理業を営む郵便局(分室を含みます)
 (3) ゆうちょ銀行の銀行代理業務の委託を受けた日本郵便株式会社が当該業務を再委託している簡易郵便局



ゆうちょ銀行のCSR

(企業の社会的責任)

企業は、その有する社会的責任を果たさずして存続することはできません。
 私たちは、CSRを事業活動と一体不可分であると認識しています。
 全国に広がるネットワークに立脚した着実な業務遂行を基本としつつ、新しい挑戦を始める今だからこそ、CSRを経営上の最重要課題の一つであると再確認し、
 経営理念を実現するために欠かせない要素として、事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいます。

ゆうちょ銀行のCSRとは

CSRコンセプト

～「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。～

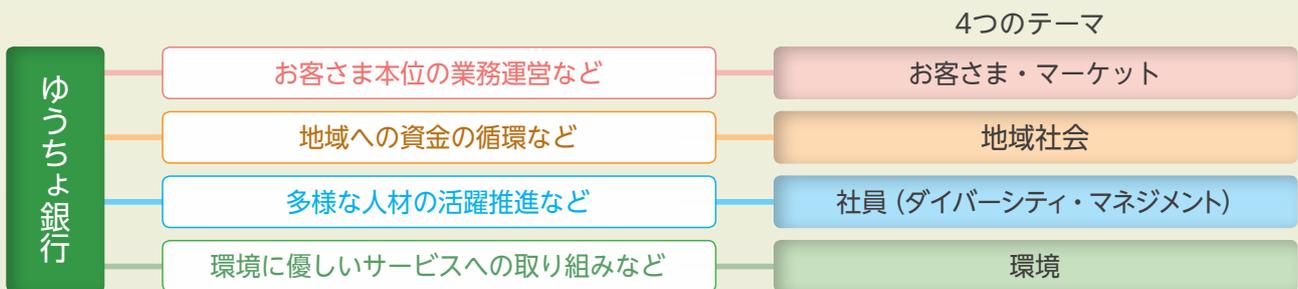
お客様の声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指して、
「新しいべんり」「安心」を提供し、事業活動を通じて、持続可能な社会・
 未来の創造に貢献するとともに、企業としての持続的成長を確保します

CSR基本方針

日本郵政グループでは、「グループCSR基本方針」のもと、CSRの取り組みを推進しており、ゆうちょ銀行でもCSR基本規程を定め、CSRの位置づけや定義を明確にしています。

具体的な取り組みのテーマ

ゆうちょ銀行では、上記コンセプトを実現するために、4つのテーマを設定しています。
 テーマ設定にあたっては、ステークホルダーの皆さまとゆうちょ銀行の事業活動の関わり、さらにその関係性の中に存在する社会課題を考慮し、特に関係が深く影響が大きい皆さまに対して、より高い水準で課題解決に寄与することを目指しました。
 また、有識者やNPO/NGOと日本郵政グループによるダイアログに参加し、そこでいただいた貴重なご意見をいかしました。(⇒社会との対話 P.9-10)



CSR推進態勢

ゆうちょ銀行では、CSRの重要性に鑑み、経営会議の諮問機関として、CSRに関する専門的な協議を行い、所管部署からの報告を受けるため、CSR委員会を設置しています。

また、CSR委員会のもと、各担当部署がCSRに関する施策を実施し、広報部がその取りまとめや推進を図り、その状況を年に2回、報告しています。CSR委員会議事の内容は、開催後、必ず経営会議に報告されます。

このように、全社的な態勢を構築し、会社をあげてCSR活動に取り組んでいます。



CSRの観点から各部業務に横串を通し、CSR委員会の承認を受ける

国際枠組みとの関係

2015年9月25日の「持続可能な開発サミット」において、2030年までに達成を目指す世界共通の目標である「持続可能な開発目標 (SDGs)」が採択され、国際社会全体の新しい取り組みが開始されました。

ゆうちょ銀行では、事業活動の特徴から、特に以下の目標達成に取り組み、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

テーマ	項目	SDGs 目標
お客さま・マーケット	お客さま本位の業務運営 お客さま本位の良質な金融サービスの提供 お客さま保護 ユニバーサルサービス 災害・事故などへの対応	  
地域社会	地域への資金の循環等 次世代育成	   
社員 (ダイバーシティ・マネジメント)	多様な人材の活躍推進/企業風土の醸成 多様な人材の採用/キャリア形成支援 ワーク・ライフ・バランス・マネジメント 女性の活躍推進/健康経営への取り組み 働き方改革/「人権」に関する意識啓発・教育	  
環境	環境に優しいサービスへの取り組み 環境マネジメント 環境保全活動	  

また、日本郵政グループでは、グループを代表して日本郵政株式会社が国連グローバル・コンパクト^(※)に参加しています。

(※) 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)が提唱したもので、各参加団体に対して、それぞれの影響力の及ぶ範囲内で、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。

外部からの評価

ゆうちょ銀行は、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。

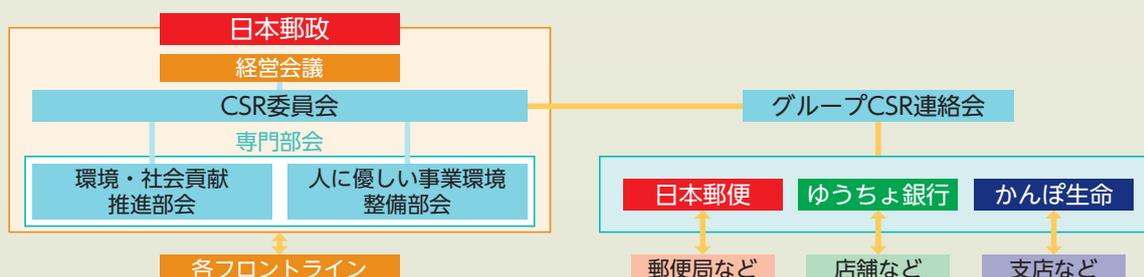
 2018 Constituent MSCI日本株 女性活躍指数 (WIN)	「MSCI 日本株女性活躍指数 (WIN)」 MSCI 社により作成された性別多様性に優れた企業で構成されるインデックス
 EURONEXT vigeo eiris INDICES WORLD 120	「Euronext Vigeo Eiris World Index 120」 VigeoEiris 社により作成された、社会的責任の観点で優れた企業上位 120 社で構成されるインデックス

また、日本郵政グループ4社は、「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」部門における第1位に選ばれました。

(※) 勤務先として魅力のある企業を世界共通基準で調査し、魅力度の高い企業を表彰

日本郵政グループの一員として

ゆうちょ銀行は、日本郵政グループの一員として、グループ各社と連携し、日本郵政株式会社CSR委員会やグループCSR連絡会を通じて、グループの方向性や各社の取組状況などを共有しつつ、グループ一体となってCSRの推進に取り組んでいます。



社会との対話

ゆうちょ銀行が持続可能な社会・未来の創造に貢献するとともに、企業としての持続的成長を確保するためには、社会の皆さまの声を深く耳を傾け、その期待に応え、ご理解とご支持をいただくことが必要です。そのため、私たちはさまざまな社会の皆さまとの対話を積極的に行うことが重要だと考えています。



有識者ダイアログ



有識者ダイアログ

日本郵政グループは、2017年8月、3名の有識者を日本郵政本社にお招きし、有識者ダイアログ（有識者懇談会）を実施し、ゆうちょ銀行もグループの一員として参加しました。有識者の方々からは、日本郵政グループのCSRが目指すべき方向性や改善すべき課題などを中心に、当グループの経営環境を取り巻く国内外の変化や、ステークホルダーの視点など、幅広い見地からご意見をいただきました。日本郵政グループは、いただいたご意見をいかし、さらなるCSR活動の強化に努めてまいります。



明治大学経営学部 特任教授 関 正雄氏

今、世界中の企業が「SDGs（持続可能な開発目標）」に取り組んでおり、日本郵政グループもまた、SDGsを経営に組み込んだ、持続可能な社会に向けた取り組みが求められています。日本郵政グループほど大規模で影響力のある組織は、それだけ求められる社会的責任のレベルや、ステークホルダーからの期待も大きくなります。例えば、2017年には持続可能な調達に関する規格、「ISO20400」も発行されました。ぜひ環境や社会に配慮した調達にも、率先して取り組んでほしいと思います。



【ファシリテーター】
CSRアジア日本代表
赤羽 真紀子氏



日本サステナブル投資フォーラム 会長 荒井 勝氏

一般的にこれまで日本企業のCSRには投資家視点が欠けていましたが、近年、日本でも公的年金基金（GPIF）の国連責任投資原則への署名後、ESG投資の取り組みが急速に進んでいます。日本郵政グループも投資家視点を意識した取り組みを推進し、例えば環境関連でいえばCDPの質問書への回答などをされるとよいと思います。また、情報開示はデータの積み上げが大事なので、今後5年間のデータ推移を開示できるようにするとよいと思います。



サステナビリティ消費者会議 代表 古谷 由紀子氏

日本郵政グループが、地域などにおける社会課題をどのように認識し、その解決に向けてどのように取り組むか、ステークホルダーに対して何を行うのかを明示することが必要だと思います。また、情報の開示においては、自社に都合の良いデータばかりを開示するのではなく、率直に、自社に都合の悪いデータも含めて開示していくことが、ステークホルダーからの信頼の獲得につながります。

NPO/NGOダイアログ

日本郵政グループは、2017年9月、環境分野のNPO/NGOのメンバー3名をお招きし、「低炭素社会の実現に向けて日本郵政グループが取り組むべき課題」をテーマにダイアログを実施し、ゆうちょ銀行も参加しました。環境NPO/NGOの方々からは、現状のグループの環境に関する改善すべき課題や目指す方向性について、さまざまな貴重なご意見をいただきました。

環境面においても、社会からの期待に応えるべく、さらに活動を進めてまいります。



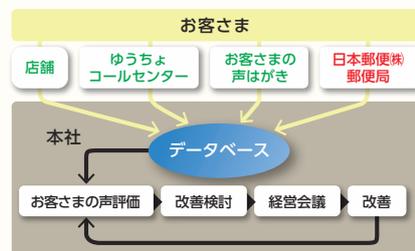
NPO/NGO ダイアログ

お客様の声をいかにすくみ

ゆうちょ銀行では、店舗やコールセンターなどにお寄せいただいたお客様の声をシステムで一元管理することにより、全社的な共有化を実現するとともに、お客様の声を分析し、必要な改善を実施しています。

また、お客様がゆうちょ銀行へご意見・ご要望をお寄せいただく手段として、ゆうちょ銀行のお客さまロビーに「お客様の声はがき」を設置しています。お客さまからお寄せいただいた「お客様の声はがき」は、ゆうちょ銀行全体のお客さま満足の上昇に役立っています。

● サービス改善のための取り組み体制



● お客様の声はがき



● お客様満足度調査の実施

よりよいサービスを提供するために、日本郵政グループでは、ご利用いただいているお客様の満足度調査を実施しています。2017年9月に実施した調査(第10回)では、ゆうちょ銀行のサービスに満足いただいたお客さまは、81.3% (※) でした。

(※) 非常に満足、満足、やや満足合計

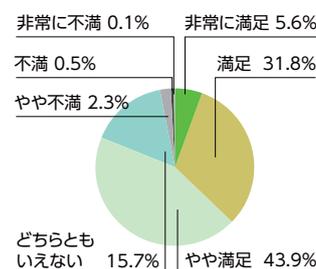
● お客様の声からの改善事例

	苦情内容	改善内容	改善時期
ATM検索アプリの導入	最寄りのATMの場所がわかりにくい	現在地や特定の場所から、最寄りのゆうちょATMを検索・案内するアプリを導入	2017年9月
ゆうちょダイレクト残高照会アプリの導入	ゆうちょダイレクトにログインしないと残高照会ができないのは不便なので、アプリを開発してほしい	毎回、ログインパスワードなどを入力することなく、残高や入金明細等を閲覧できるよう「ゆうちょダイレクト残高照会アプリ」を導入	2018年1月

商品・サービスについてのご相談・お問い合わせについては、ゆうちょコールセンターで承っています。

ゆうちょコールセンター 0120-108420 (通話料無料) 受付時間 平日 8:30~21:00 土・日・休日12/31~1/3 9:00~17:00

※携帯電話、PHSなどからも通話料無料でご利用いただけます。 ※IP電話など一部ご利用いただけない場合があります。



株主・投資家の皆さまとの対話

ゆうちょ銀行では、株主・投資家の皆さまと長期的な関係を築いていくためには、Face to Faceで意見交換できる場をできるかぎり設け、丁寧にゆうちょ銀行の事業内容や将来性を説明していくことが重要と考え、株主・投資家の皆さまとの対話に取り組んでいます。

2018年6月19日には、第12期定時株主総会を開催し、664名の株主さまにご来場いただきました。当日は、事業報告などを行うとともに、11名の株主さまから貴重なご意見・ご質問をいただきました。

個人投資家の皆さまには、ゆうちょ銀行の特徴や事業戦略、株主還元などについてご理解いただくための個人投資家向け説明会を全国各地で開催し、2017年度は30回(うち代表執行役社長が

説明者の説明会は3回)、合計1,869名の方にご参加いただきました。

アナリスト・機関投資家の皆さまには、四半期ごとの決算発表後のテレフォンカンファレンスや半期ごとの代表執行役社長による決算説明会の開催を通じ、経営陣による財務状況などについての説明を実施しています。また、証券会社主催の機関投資家向けカンファレンスなどにも参加しています。

海外投資家の皆さまには、代表執行役社長を含む経営陣による海外IRを年数回実施しています。

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、企業価値のさらなる向上につなげてまいります。



株主総会

社員との対話

経営陣と社員が積極的に対話の場を設け、経営方針や課題に対する認識の共有や相互理解に努めています。

環境・地域社会との対話

ゆうちょ銀行は、環境保全活動と社会貢献の両面を有する活動に地域住民とともに取り組む団体を支援する「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」に取り組んでいます。ゆうちょ銀行と地域社会・地域住民との相互コミュニケーションを深め、地域社会の持続的発展に貢献することを目指しています。

無通帳型総合口座「ゆうちょダイレクト+ (プラス)」の取り扱いが拡大することで、通帳や各種お知らせの紙の使用量が削減されることなどから、2017年度は、口座数に応じ総額650万円を環境保全などに取り組む団体へ寄附し、活用いただいています。

経営基盤の強化



コーポレートガバナンス

～持続的な企業価値向上を目指す～

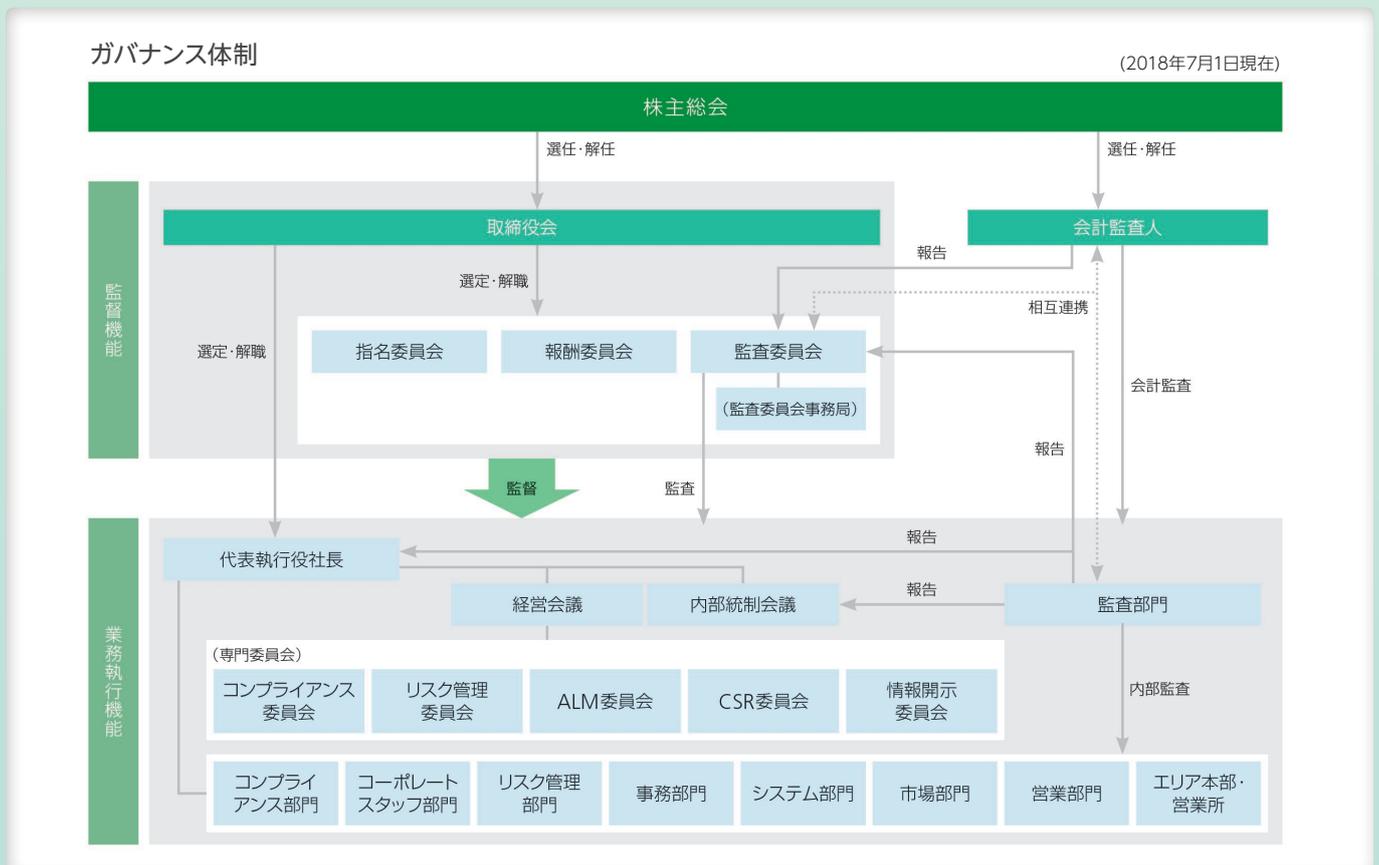
基本的な考え方

ゆうちょ銀行では、ゆうちょ銀行の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上のため、次の考え方を基本としてコーポレートガバナンス体制を整備してまいります。

- (1) 郵便局をメインとするネットワークを通じて銀行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) 株主の皆さまに対する受託者責任を十分認識し、株主の皆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) 株主を含むすべてのステークホルダーの皆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・社会など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皆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。

コーポレートガバナンス体制

ゆうちょ銀行では、意思決定を迅速に行い、かつ、経営の透明性向上を図るため、指名委員会等設置会社の制度を採用しております。指名委員会、報酬委員会および監査委員会を設置して、取締役会および3委員会が経営を確実にチェックできる体制としています。



取締役会および各委員会の取り組み状況

(2018年7月1日現在)

	主な役割	構成メンバー	開催回数 (出席率) [*]												
取締役会	取締役会は11名の取締役で構成されています。11名のうち2名は執行役を兼務する取締役で、7名は社外取締役によって、経営の監督機能を担っています。	<p>社外取締役</p> <table border="0"> <tr> <td>池田 憲人</td> <td>有田 知徳</td> <td>池田 克朗</td> </tr> <tr> <td>田中 進</td> <td>野原 佐和子</td> <td>野本 弘文</td> </tr> <tr> <td>長門 正真</td> <td>町田 徹</td> <td>中鉢 良治</td> </tr> <tr> <td>中里 良一</td> <td>明石 伸子</td> <td></td> </tr> </table>	池田 憲人	有田 知徳	池田 克朗	田中 進	野原 佐和子	野本 弘文	長門 正真	町田 徹	中鉢 良治	中里 良一	明石 伸子		12回 (98.71%)
池田 憲人	有田 知徳	池田 克朗													
田中 進	野原 佐和子	野本 弘文													
長門 正真	町田 徹	中鉢 良治													
中里 良一	明石 伸子														
指名委員会	取締役の選任および解任に関する基準を決定します。また、株主総会に提出する取締役の選任または解任に関する議案の内容を決定します。	<table border="0"> <tr> <td>委員長</td> <td>委員</td> </tr> <tr> <td>長門 正真</td> <td>有田 知徳</td> </tr> <tr> <td></td> <td>野本 弘文</td> </tr> <tr> <td></td> <td>中鉢 良治</td> </tr> </table>	委員長	委員	長門 正真	有田 知徳		野本 弘文		中鉢 良治	2回 (100%)				
委員長	委員														
長門 正真	有田 知徳														
	野本 弘文														
	中鉢 良治														
報酬委員会	執行役および取締役の個人別の報酬などの内容に係る決定に関する方針を決定します。また、執行役および取締役の個人別の報酬などの内容を決定します。	<table border="0"> <tr> <td>委員長</td> <td>委員</td> </tr> <tr> <td>野本 弘文</td> <td>長門 正真</td> </tr> <tr> <td></td> <td>池田 克朗</td> </tr> <tr> <td></td> <td>中鉢 良治</td> </tr> </table>	委員長	委員	野本 弘文	長門 正真		池田 克朗		中鉢 良治	2回 (100%)				
委員長	委員														
野本 弘文	長門 正真														
	池田 克朗														
	中鉢 良治														
監査委員会	執行役および取締役の職務の執行の監査ならびに監査報告書の作成をします。また、株主総会に提出する会計監査人の選任および解任ならびに会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。	<table border="0"> <tr> <td>委員長</td> <td>委員</td> </tr> <tr> <td>有田 知徳</td> <td>中里 良一</td> </tr> <tr> <td></td> <td>野原 佐和子</td> </tr> <tr> <td></td> <td>町田 徹</td> </tr> <tr> <td></td> <td>池田 克朗</td> </tr> </table>	委員長	委員	有田 知徳	中里 良一		野原 佐和子		町田 徹		池田 克朗	14回 (98.80%)		
委員長	委員														
有田 知徳	中里 良一														
	野原 佐和子														
	町田 徹														
	池田 克朗														

※2017年6月～2018年5月の出席率

執行役

執行役は、取締役会により選任され、経営の業務執行機能を担っています。代表執行役社長は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行っています。また、執行役の報酬と株式価値との連動性を明確にし、ゆうちょ銀行の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に

対する執行役の貢献意識を一層高めるため、信託を活用した株式報酬制度を導入しています。これにより、執行役の報酬は、固定報酬としての「基本報酬」と、変動報酬としての「業績連動型株式報酬」により構成されます。

経営会議、内部統制会議、専門委員会など

代表執行役社長の諮問機関として経営会議および内部統制会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項については経営会議において、法令等遵守などの内部統制に関する最重要事項については内部統制会議において、それぞれ協議を行っています。専門的な議論が必要な事項については、

経営会議の諮問機関である以下の専門委員会にて協議を行っています。

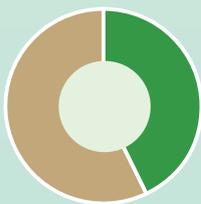
また、高度な専門的知識を用いて業務を執行する社員として、執行役員の制度を設けています。

専門委員会の役割

コンプライアンス委員会	コンプライアンス態勢、コンプライアンス・プログラムの策定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
リスク管理委員会	リスク管理の枠組みに関する事項として、リスク管理態勢・運営方針の策定およびリスク管理の状況などに関する協議・報告を行います。
ALM 委員会	ALMの基本計画・運営方針の策定や管理項目の設定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
CSR 委員会	CSRの基本方針・活動計画の策定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
情報開示委員会	情報開示の適正性・有効性を確保するため、情報開示に係る基本方針の策定や開示内容および開示推進状況の協議・報告を行います。

取締役会の構成 (2018年7月1日現在)

社内取締役と社外取締役



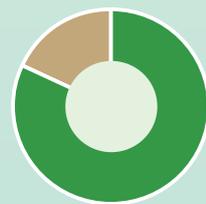
■ 社内取締役	4名
■ 社外取締役	7名

社外取締役のバックグラウンド



■ 経営	3名
■ 学術・研究	2名
■ 法務	1名
■ ジャーナリスト	1名

男女比率



■ 男性	9名
■ 女性	2名

役員報酬などの額またはその算定方法に係る決定に関する方針 (2018年7月1日現在)

ゆうちょ銀行の取締役および執行役の報酬については、報酬委員会が「取締役及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、この方針に則って報酬額を決定しています。

(※) 方針の内容はゆうちょ銀行webサイトをご覧ください。

トップページ>ゆうちょ銀行について>会社情報>経営基盤>コーポレートガバナンスの基本的な考え方



2017年度に取締役会で議論された主な議題

- 中期経営計画(2018~2020年度)
- 2017年度経営計画の進捗状況確認
- 取締役会の実効性に関する評価
- 「内部統制システムの構築に係る基本方針」の運用状況
- リスクアペタイト・フレームワーク (RAF) を踏まえたALM・運用業務に係る管理態勢高度化
- JPインベストメント株式会社の設立

社外取締役のサポート体制

ゆうちょ銀行は、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、取締役に対して、次の対応を行っています。

- (1) 時間的余裕をもった年間スケジュールの調整
- (2) 必要に応じた情報の適確な提供
- (3) 議案の内容などの十分な事前説明および事前の検討時間の確保
- (4) 取締役会における質疑時間の確保

また、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・調整などのため、適切な人員を配置しています。

取締役会の実効性評価

評価の方法

ゆうちょ銀行の取締役会は、各取締役の自己評価を踏まえた取締役会全体の実効性評価に関するアンケート結果をもとに議論を行い、取締役会の実効性に関する分析および評価を行っています。

評価結果の概要

取締役会は、過半数を豊富な知識・経験と高い見識を有する多様な社外取締役で構成しています。

また、それぞれの立場から忌憚なく意見交換を行い、重要な経営課題について活発な議論を展開するなど、執行に対する適切な監督を行っています。

特に、2017年度は、中期経営計画策定年度であることを踏まえ、中長期的な課題に関する意見交換の場を定期的に設け、議論の充実を図ってまいりました。

以上のことから、取締役会全体の実効性は確保されていると評価しています。

本評価結果を踏まえ、引き続き、取締役会の実効性のさらなる向上に資する取り組みを実施してまいります。



コンプライアンス

基本方針

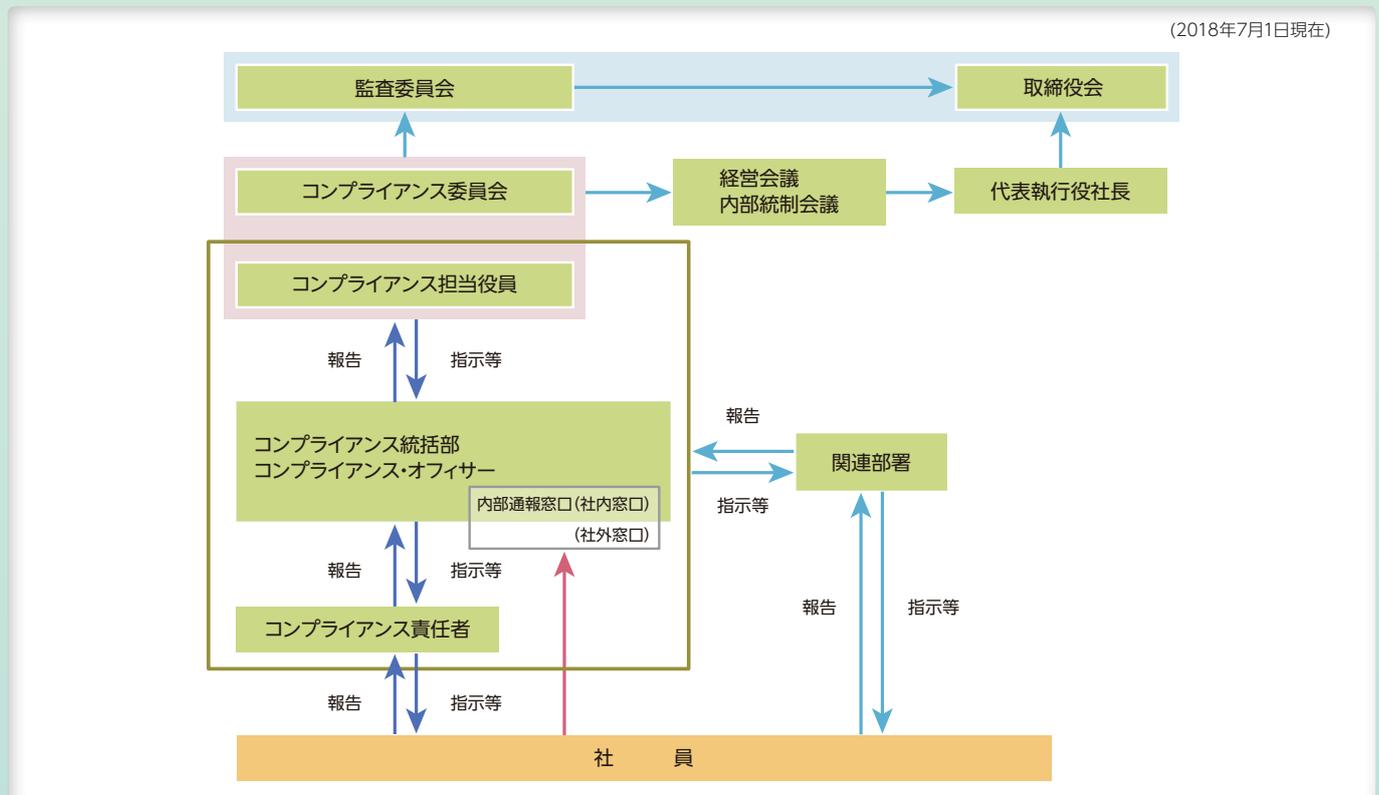
ゆうちょ銀行では、「すべての役員・社員が法令・諸規則のみならず、社内諸規程、社会規範、企業倫理までも遵守すること」をコンプライアンスと考えています。そして、お客さまから最も信頼される金融機関を目指し、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置づけ、その徹底に取り組んでいます。

コンプライアンス態勢

ゆうちょ銀行では、関係する役員を構成員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスに関する重要事項の協議および推進状況の報告を行っています。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に関する企画立案、推進管理などを行う「コンプライアンス統括部」を設けています。

さらに、営業などの部署に「コンプライアンス・オフィサー」を配置し、コンプライアンスに関する施策の実施状況の把握を行うとともに、各部署に「コンプライアンス責任者」を配置し、所属部署におけるコンプライアンスの推進・指導を実施しています。

●コンプライアンス体制



※青色矢印の指示・報告のルートをコンプライアンス・ラインといいます。

●内部通報窓口

社員がコンプライアンス上の問題などの発生やそのおそれのある行為を発見した場合において、各部署のコンプライアンス責任者などに報告しにくい事情があるときは、社員が直接通報することができる「内部通報窓口」を社内外に設置し、コンプライアンス上の問題などの発生およびその拡大の未然防止ならびに早期解決に努めています。

コンプライアンス推進の取り組み

ゆうちょ銀行では、コンプライアンスを推進するための具体的な実践計画として、毎年「コンプライアンス・プログラム」を定め、これに基づき重要取組事項に取り組むとともに、社員に対して研修を実施するなどして、コンプライアンスの徹底を図っています。

主な取り組み内容

- 不正行為の防止
- 金融犯罪など・反社会的勢力への対応
- お客さま本位を基本とした顧客保護

マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策については、ゆうちょ銀行が提供する商品・サービスがこれらに利用されることのないよう、態勢整備に取り組んでいます。

また、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重要取組事項のほか、利益相反取引の管理、贈収賄に該当する行為の禁止その他の遵守すべき法令などをとりまとめた「コンプライアンス・マニュアル」を定め、すべての役員・社員に対するコンプライアンス研修での活用などを通じて、その内容の周知徹底を図っています。また、コンプライアンス・マニュアルから最低限知っておくべき事項をまとめた「コンプライアンス・ハンドブック」を役員・社員一人ひとりに配付し、さらなるコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

Close Up 役員・社員のコンプライアンス意識向上への取り組み

ゆうちょ銀行では、役員・社員のコンプライアンス意識向上を目的とし、幅広い知見をお持ちの専門家による講演、社内ルールなどを浸透させるための情報紙、身近な事例をわかりやすく再現したDVD、コンプライアンスに関する知識の定着を図るためのeラーニングなど、さまざまな方法でコンプライアンス研修を実施しています。

2018年度も引き続き、2017年度に公表した「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の定着を図りつつ、環境の変化などを踏まえ、各種研修によりコンプライアンス意識のさらなる向上に取り組んでまいります。



研修の様子

反社会的勢力に対する基本方針

ゆうちょ銀行では、組織全体として、違法行為や反社会的行為には一切かわらず、平素から警察などの外部専門機関と連携をとりながら、社会の秩序や企業の健全な活動に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断し排除することを基本方針としています。

反社会的勢力に対する基本方針

(1) 組織としての対応

反社会的勢力に対しては、日本郵政グループ行動憲章および社内規定等に明文の根拠を設け、経営トップ以下、組織全体として対応します。また、反社会的勢力に対応する役員・社員の安全を確保します。

(2) 外部専門機関との連携

平素から、警察、暴力追放運動推進センターおよび弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築することに努めます。

(3) 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて、一切の関係をもち、反社会的勢力による不当要求は拒絶します。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求に対しては、民事および刑事の両面から法的対応を行います。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力との裏取引・資金提供は絶対に行いません。

リスク管理

ゆうちょ銀行では、リスク管理を経営上の重要課題と認識し、直面するリスクを把握・制御するなど、リスク管理の高度化に取り組んでいます。

ゆうちょ銀行のリスク管理は、「財務の健全性および業務の適切性を確保しつつ企業価値を高めていくため、経営戦略およびリスク特性などに応じてリスクを適切に管理し、資本の有効な活用を図ること」を基本原則としています。

リスク管理態勢

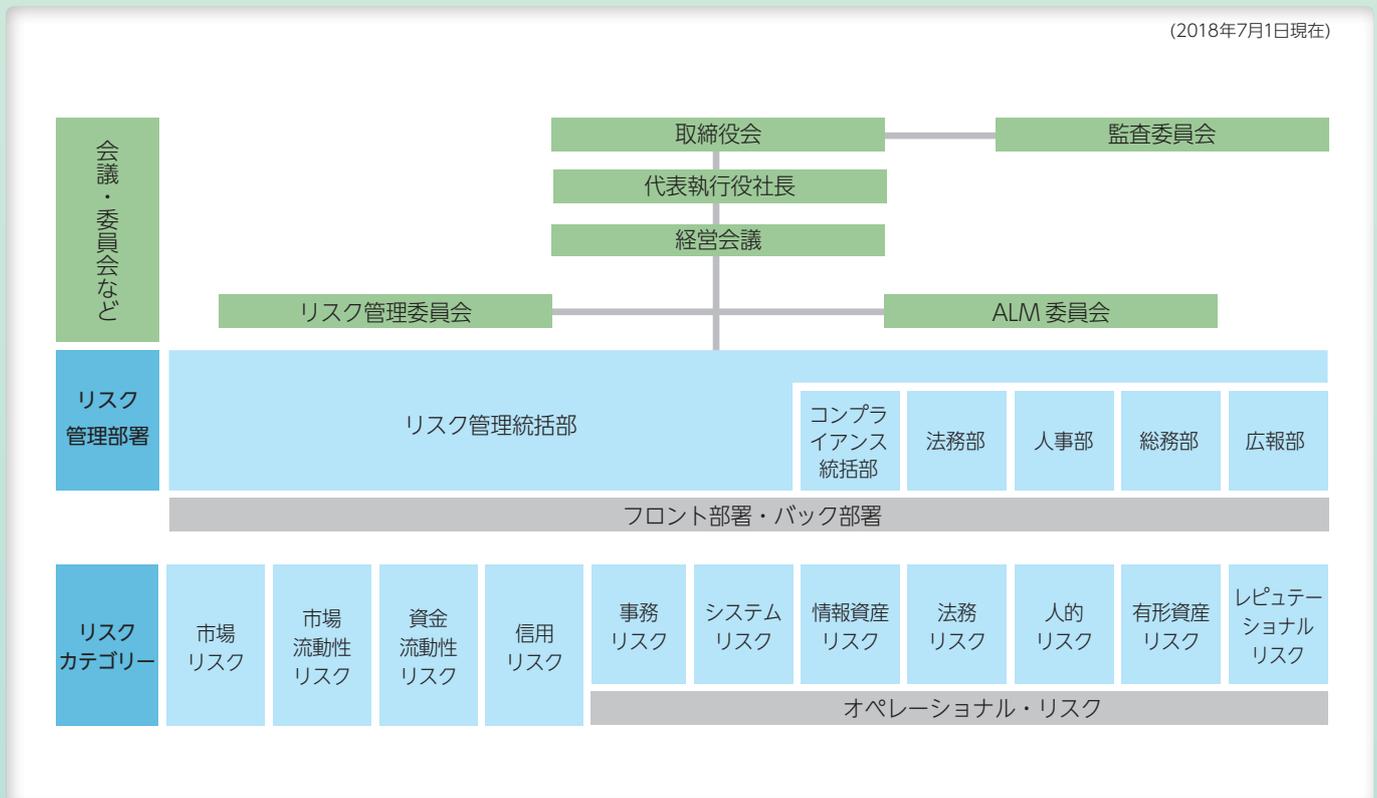
ゆうちょ銀行では、各リスクカテゴリーを管理する部署を設けるとともに全体のリスクを統合的に管理する機能の実効性を確保するため、各リスクカテゴリーを統合して管理する部署（リスク管理統括部）を、各業務部門からの独立性を確保したうえで設置しています。

また、リスク管理・運営のため、経営会議の諮問機関として専門委員会（リスク管理委員会、ALM委員会）を設置し、各種リスクの特性を考慮したうえでその管理状況を報告し、リスク管理の方針やリスク管理態勢などを協議しています。

新商品・新規業務の導入にあたっては、事前にリスク審査を行い、新商品・新規業務に関するリスクを適切に管理する態勢を整備しています。

●リスク管理体制

(2018年7月1日現在)



お客さま・マーケット

ゆうちょ銀行は、全国約24,000局の郵便局ネットワークを通じ、地域に根差し、あらゆるお客さまに対して、安心・べんりにご利用いただけるサービスの提供を、すべての業務の根幹とするとともに、CSRの根幹としています。

お客さまの声に深く耳を傾け、その声を羅針盤としてサービスの利便性向上を追求し、お客さま本位の“新しいべんり”“安心”の提供を目指してまいります。

Focus ▶

お客さま本位の業務運営

ゆうちょ銀行は、従来からご利用いただいている貯金・送金といったサービスの提供に加え、「資産形成のサポート」などにより、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応していくため、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、同年6月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定しました。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（2017年6月12日公表）

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着 | 4 利益相反管理態勢の整備 |
| 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供 | 5 人材育成・業績評価 |
| 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践 | 6 取組状況の確認等 |

「お客さま本位」の精神は、140余年の歴史の中で受け継がれてきたDNAそのものです。お客さまの身近で培ってきた信用・信頼を礎に“新しいべんり”“安心”の提供を目指し「お客さま本位の業務運営」の実践に取り組むことが、お客さまから選ばれ続ける銀行になると考えております。

特に、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、経営陣がリーダーシップを発揮し、お客さまからお寄せいただいたご意見、ご要望などを基に、商品・サービスの改善と変革に取り組んでいくことや、お客さまの真の利益に合う商品・サービスを提供し、お客さまの資産形成に資することができるよう積極的に取り組みを展開しております。

このような「お客さま本位」の取り組みを通じ、私どもの全社スローガンである『「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。』を全社員が実践し、「最も身近で信頼される銀行」を目指してまいります。



常務執行役
小野寺 敦子

Topic 1 ▶

お客さま本位の良質な金融サービスの提供

ゆうちょ銀行は、お客さま本位の良質な金融サービスの提供に取り組んでいます。

▶ お客さま本位の資産形成サポート

商品ラインアップの充実など

ゆうちょ銀行は、お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的などに応じた適切な商品を選択いただけるよう、資産運用商品のラインアップの充実などに努めています。

例えば、2018年1月から、「つみたてNISA」の取り扱いを開始しました。また、iDeCo（個人型確定拠出年金）に

ついては、2017年10月からラインアップ拡充、信託報酬の引き下げ、全国の郵便局（簡易郵便局を除く）での紹介開始、さらに2018年5月から一部郵便局で対面相談受付サービスを試行開始しました。



セミナーなどの開催

ゆうちょ銀行の店舗では、お客さまの多様なニーズにお応えできるように、さまざまなセミナーを開催しています。金融・投資知識の向上や市場動向の把握に役立つ情報を提供するセミナーのほか、他企業とのコラボレーション、平日・昼間にご来店が難しいお客さま向けに、休日相談会・セミナーなど、お客さまの“ライフスタイルに合わせたライフプラン”をご提案するよう努めています。



資産運用セミナー

(2017年度：233店舗で計2,778回開催)

取扱局の拡大、社員育成など

投資信託取扱局・紹介局の拡大(2017年度末現在：取扱局1,416局、紹介局18,298局)を行うとともに、タブレット端末やご提案資料など販売ツールの充実化や、営業社員の育成・増員などにも注力し、お客さまへのコンサルティングサービスの充実に努めています。

▶ お客さまのライフスタイル・ニーズに応じたサービスの充実

決済サービスの充実

お客さまに、より安心で簡単・便利な決済サービスをご利用いただけるよう、送金・決済サービスの充実に取り組んでいます。

ネット決済の利便性向上のため、即時振替サービス・双方向即時振替サービス^(※)の提携先を拡大しており、2017年度末現在で計18社と提携しています。

(※) 即時振替サービス・双方向即時振替サービスとは、収納機関のWebサイトなどであらかじめお持ちのゆうちょ銀行の総合口座(キャッシュカード利用で、かつ個人の通常貯金口座に限る)を登録いただくと、決済時に口座情報を入力することなく、即時にお客さまの総合口座と収納機関口座の間で送金が利用できるサービス。

また、キャッシュレス決済の促進などを目指し、Visaプリペイドカード「mijica(ミジカ)」決済の試行を実施しており、順次発行地域拡大を行っております。2018年1月から、ゆうちょ銀行ATMでの現金チャージやmijica間送金などの機能も追加し、さらなる利便性向上を図っています。



mijicaオリジナルキャラクター「みじか」

ATMネットワークの拡充

ゆうちょ銀行は約28,800台のATMネットワークを保有しており、さらなるATMの利便性向上に取り組んでいます。

2017年1月から、小型ATMを全国のファミリーマートなどに順次設置しています(2018年3月現在1,406台)。ゆうちょ銀行のカードをお持ちのお客さまのほか、国内約1,400社の提携金融機関や海外の金融機関が発行したカードをお持ちのお客さまも365日24時間^(※)いつでもご利用いただけます。

(※) 23:55～翌0:05はご利用いただけません。また、第3月曜日は、7:00から営業を開始します。

また、2018年1月15日から、イーネットATMにおいて、ゆうちょ銀行のキャッシュカードのご利用手数料を、平日の日中および土曜日の一部時間帯で無料としています。



Web・スマホサービスの充実

お客さまの、「時間や場所を選ばずにゆうちょを利用したい」というニーズにお応えするため、Web・スマホサービスの充実にも取り組んでいます。

ゆうちょダイレクトは、パソコンやスマートフォンを通じて、ゆうちょ銀行につながる便利なサービスです。いつでもどこでも、残高照会や払い込みなどのサービスをご利用いただけます。

2018年1月からは、ゆうちょダイレクトによる国際送金サービス「ゆうちょダイレクト国際送金」の取り扱いを開始し、さらなるサービスの充実を図っています。



また、2017年1月から「mijicaスマホアプリ」、2017年9月から「ゆうちょ銀行ATM検索アプリ」、2018年1月から「ゆうちょダイレクト残高照会アプリ」の取り扱いを開始し、より生活に密着したサービスの提供を行っています。



Fintechに関する他企業との協業

ゆうちょ銀行は、お客さまの金融取引における安全性の確保を前提としつつ、新しいテクノロジーやビジネスアイデアなどの金融イノベーションを積極的に取り入れることにより、お客さまへの良質な金融サービスの提供、地域経済の活性化への貢献に取り組むこととしています。

こうした理念に基づき、さまざまなテクノロジーやビジネスアイデアを持つ他企業と、積極的に連携・協働し、顧客保護に十分配慮しつつ、お客さまの利便性向上やゆうちょ銀行の企業価値向上を目指してまいります。

Topic 2 ▶ お客さま保護

お客さまに安心してご利用いただくため、お客さまをお守りするための取り組みを実施しています。

お客さま本位の情報提供、コンサルティングの実践

お客さまの知識・ニーズや投資経験などに応じて、お客さまの利益に適合と考える商品・サービスの提供を行っています。また、お客さまに商品・サービスのリスクなどを十分に説明し、ご理解いただいたうえで取引いただいています。

特に資産運用商品について、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、商品・サービスごとの手数料などを明確化するとともに、丁寧な説明に努めています。

また、運用環境が大きく変化した場合は、市況や商品の運用状況など、お客さまの投資判断に役立つ情報を提供し、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローに努めています。

お客さまの多様な資産運用などのニーズに応じて、金融・投資知識の向上や市場動向の把握に役立つコンテンツやセミナーなどの提供を推進してまいります。



個人情報保護の取り組み

お客さまに満足度の高いサービスを提供していくうえで、特定個人情報を含む個人情報および個人番号の適切な保護と取り扱いが重要なテーマであると認識し、個人情報等の保護に関する方針（プライバシーポリシー）を定め、実行しています。

(※) プライバシーポリシーの内容はゆうちょ銀行Webサイトをご覧ください。
トップページ > 個人情報のお取り扱いについて > プライバシーポリシー

インターネットバンキング取引におけるセキュリティ強化

「ゆうちょダイレクト」では、インターネットで安全にゆうちょ銀行の各種サービスをご利用いただくため、さまざまなセキュリティ対策を行っています。

(※) 詳細は、ゆうちょ銀行Webサイトをご覧ください。
トップページ > ゆうちょダイレクトのご案内（新規申込・サービス内容） > 安心のセキュリティ > ゆうちょダイレクトのセキュリティ対策

振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺防止への取り組み

お客さまを振り込め詐欺などの被害からお守りするために、警察とも連携しながら、さまざまな取り組みを行っています。

- ・口座不正利用者、偽造免許証使用者からの口座開設をお断りするなど、口座開設時の審査を強化
- ・警察庁から、過去に振り込め詐欺、投資詐欺などに使用された「凍結口座名義人リスト」の情報提供を受け、リストに掲載されている情報と同一名義の口座を凍結し、口座開設をお断り

- ・チラシの配布やATMの画面表示による注意喚起
 - ・振り込め詐欺の疑いがある振り込みや払い戻しを受け付けた際、お客さまへの説得を行ったうえで、警察への説得要請を実施
 - ・ATMの引き出し上限額の引き下げをお勧め
- また、振り込め詐欺救済法^(※)に基づき、犯罪に利用された口座の残高を被害額に応じて按分したうえで、被害に遭われた方々にお支払いしています。

(※) 2008年6月施行「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」

Topic 3 ユニバーサルサービス

ゆうちょ銀行では、あらゆるお客さまに安心してご利用いただけるよう、設備や商品・サービスの充実、人材育成などに取り組んでいます。

安心の設備・サービス

目の不自由なお客さま

目の不自由なお客さまのために、ATMの点字対応や点字キャッシュカードの発行のほか、お預けいただいた貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお送りするサービスなどを提供しています。

ATM	<p>受話器（ハンドセット） ハンドセットに設けられたテンキーを使用し、操作手順を音声ガイドによりご案内します。</p> <p>点字・点字金額表示器 通帳やカードの挿入口や各種操作ボタンなどに点字を設けるほか、小さな突起が飛び出して取扱金額などを表示する点字金額表示器を備えています。</p> <p>イヤホンジャック お持ちのイヤホンをご利用いただくことによって、取引金額など、より詳細な音声ガイダンスを聞くことができます。</p>
通帳・証書	貯金種類の点字表示
各種通知書	点字対応 (通常貯金の取扱内容の通知、定額・定期貯金などの取扱内容の通知、各種案内の通知)
キャッシュカード	点字キャッシュカードの発行
その他	<p>「商品・サービスのご案内(点字版)」を全ゆうちょ銀行・郵便局へ配備</p> <p>窓口における送金サービス利用料金の割引 (目の不自由なお客さまが窓口で送金サービスをご利用になる場合、身体障害者手帳をご提示いただくことにより、窓口料金に比べて割安なATM料金でご利用いただけるサービス)</p> <p>点字誘導ブロック (歩道などからATMコーナーや店舗内に入る通路に敷設)</p>



ATM画面をリニューアル

2017年1月からカラーユニバーサルデザイン^(※1)の考え方を導入し、ATM画面のデザインをリニューアルしました^(※2)。今回のリニューアルによって、今まで以上に多くのお客さまに見やすく便利にゆうちょATMをご利用いただけます。

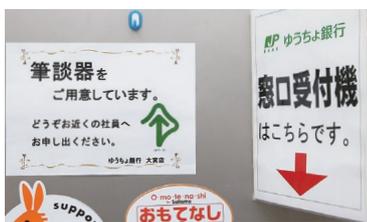
(※1) カラーユニバーサルデザインとは、色覚の個人差を問わずできるだけ多くの人に見やすい色使いに配慮したデザインです。

(※2) ご利用時間・手数料などのご案内を除きます。



耳の不自由なお客さま

店頭で筆談器を配備（耳マークを表示）し、耳の不自由なお客さまには、筆談で対応しています。



筆談器の配備(耳マークの表示)

お体の不自由なお客さま・ご高齢のお客さま

ご高齢やお体の不自由なお客さまに快適にご利用いただくためのサポートツールとして、ゆうちょ銀行内に杖置きや車いすを設置しています。また、座ったままご利用いただける筆記台もご用意しています。

店舗出入口には、段差を解消するためのスロープや補助用の手すりを設置しています。



外国のお客さま

2017年1月以降、16言語対応などの機能を追加した小型ATMを導入し、全国ファミリーマートに順次設置しています。

(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)



ゆうちょ銀行Webサイト アクセシビリティの向上

ゆうちょ銀行Webサイトは、Webアクセシビリティ向上を目指し、日本工業規格「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」(JIS X 8341-3:2010)の等級Aに準拠しています。

▶ サービスを支える人材育成

ゆうちょ銀行の良質な金融サービスを支える人材の育成にも力を入れており、お客さまが満足してゆうちょ銀行をご利用いただけるよう、お客さま対応スキル向上に取り組んでいます。

また、厚生労働省が関係府省庁と共同して策定した「認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)」のもと推進されてきた「認知症サポーター」の養成の趣旨にゆうちょ銀行も賛同し、社員を対象に認知症サポーターの養成を進めています。

認知症サポーター養成講座
受講社員数

約 **14,000** 人
(2017年度末時点)

▶ お客さま支援のための商品

「年金配達サービス^(※1)」や「ニュー福祉定期貯金^(※2)」など、お客さまを支援するための商品・サービスも取り扱っています。

(※1) 1人暮らしで、かつ、ご高齢などのためゆうちょ銀行・郵便局に出向き年金恩給などを受け取ることが困難な受給者の方に、支払期ごとに渉外員がご自宅へ年金などをお届けするサービス。

(※2) 障がいのあるお客さまやご遺族の方々に支給される、障害基礎年金や遺族基礎年金などの公的年金や児童扶養手当などを受給されている方などがご利用できる、利率を優遇した預入期間1年の定期貯金(お1人さま300万円まで)

Topic 4 ▶

災害・事故などへの対応

ゆうちょ銀行では、災害・事故などの緊急事態が発生した場合に備えた対策を実施しています。また、実際に災害などが発生した際には、被災者支援にも取り組んでいます。

事業継続計画(BCP)の 取り組み

災害などの危機発生時に備え、BCPを策定し、危機管理体制を整備するとともに、危機発生時を想定した訓練を年1回以上実施しています。また、防災士の育成にも取り組んでいます。

災害時の被災者支援

災害時などに貯金通帳・証書・印章などをなくされた被災者の方に、お1人さま20万円を限度とした通常貯金などの払い戻しを実施しています。また、被災された方々に対する救援活動を支援するため、日本赤十字社、社会福祉法人中央共同募金会など、救援などを行う団体にあてた通常払込みによる災害義援金の無料送金サービスを実施しています。

■ 災害義援金の無料送金サービス (2018年7月10日現在)

- 平成30年台風第7号及び前線等に伴う大雨による災害
- 滋賀県米原市にて発生した竜巻にかかる災害
- 平成30年大阪府北部を震源とする地震にかかる災害
- 大分県中津市の土砂災害
- 平成29年7月5日からの大雨による災害
- 平成28年台風10号による大雨に係る災害
- 平成28年熊本県熊本地方の地震に係る災害
- 台風18号等による大雨に係る災害
- 東日本大震災(東北地方太平洋沖地震)

その他活動内容一覧

CSRに配慮した調達	ゆうちょ銀行では、CSRに配慮した調達活動を実施しています。 ＜取り組み例＞・契約手続で、環境へ配慮した調達活動の実施について定めている(P.36参照)。 ・入札者向け注意書に「国連グローバル・コンパクトへ配慮した活動を推奨する」旨明記。
ボランティア貯金	利子(税引後)の20%を寄附金としてお預かりし、開発途上国の生活向上に活用。

地域社会

日本の経済の発展は地域経済の発展があつてこそであると私たちは考えます。そのため、地域に根差した金融機関であるゆうちょ銀行にとって、地域社会とのかかわりはきわめて重要です。これまでの、地域の皆さまとともに歩んできた伝統を受け継ぎつつ、地域への資金の循環や、キャッシュレス化ニーズにお応えするしくみなど、新しい取り組みによる地域経済の活性化を通じて日本経済の発展に貢献してまいります。

また、次世代育成はすべての地域の共通の課題です。特にクレジットカードや電子マネーの普及などに伴い、青少年が巻き込まれるお金のトラブルも多様化しています。さらに、貧困化が青少年に及ぼす影響が深刻化しており、それらの解決の一助となる金融リテラシーの向上に貢献することが、金融機関としての責任であると、ゆうちょ銀行は考えています。金融機関である特性をいかしたお金に関する教育による、たくましく自分の未来を切り拓いていく基礎力を持った子どもたちの育成を通じ、地域の未来に寄与してまいります。

Focus ▶

地域への資金の循環等

▶ 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いっそう深め、協働・連携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。

これらのファンドへの出資をきっかけとして、今後も地域の活性化と発展に貢献してまいります。



ゆうちょ銀行は、地域の皆さまに支えられながら業務を展開している会社です。

そのため、地域経済の発展に貢献することが重要と考えており、「地域活性化ファンド」への出資を通じた地域への資金循環やVisaプリペイドカード「mijica（ミヂカ）」の発行による地域振興に取り組んでおります。

幅広い世代の方に安心と利便性を兼ね備えたキャッシュレス決済サービスを提供し、送金などによる地域の百貨店、商店街店舗などの活性化に取り組んでまいります。

また、将来的には、「地域活性化ファンド」への参加経験をいかし、地域の金融インフラとして、地域金融機関とさらなる連携・協働をしていくとともに、ATMの連携共同化など地域金融機関との協調・提携関係の活用・拡張を通じて、地域経済の発展に貢献してまいります。



専務執行役
村島 正浩

▶ Visaプリペイドカード「mijica (ミジカ)」の発行

2017年1月から、仙台市内および熊本市内の一部の郵便局およびゆうちょ銀行において、幅広い年齢層を対象にVisaプリペイドカード「mijica (ミジカ)」を発行しています。

また、2018年2月からは札幌市内で、2018年4月からは千葉県でも発行を開始しました。

加えて、Webでの発行、ゆうちょ ATMでの現金チャージやmijica会員間送金などの機能を追加することで、さらなる利便性向上を図っています。

本サービスを通じて、地域経済活性化への貢献や、キャッシュレス決済の拡大を目指してまいります。



- 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)

WEB 詳しくは「ゆうちょ ミジカ」で検索! [ゆうちょ銀行Webサイトトップページ](#) → [カードサービス](#) → [プリペイドカード mijica \(ミジカ\)](#)



WEB申し込み版



札幌市版



仙台市版



千葉県版



熊本市版

Topic 1 ▶ 金融教育

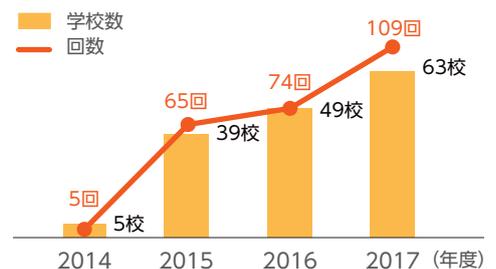
ゆうちょ銀行は、小学生・中学生を対象に、学校への出前授業などの金融教室を開催しています。オリジナルの教材を使用して、お金の大切さ、お金との付き合い方を伝えることで、子どもたちが正しい金銭感覚を身に付けることができるよう育成をお手伝いしています。



出前授業

方法 出前授業/店舗などでのセミナー/教師の皆さまによる授業

開催 63校 計109回 開催 (2017年度)



学年別オリジナル教材



小学校低学年



小学校中学年



小学校高学年



中学生



おこづかい帳

社員講師用ツール



資料



DVD

- ・教材は「学習指導要領」や金融広報中央委員会が指定する「金融教育プログラム」の年齢層別目標に則って作成。
- ・金融広報中央委員会やファイナンシャルプランナーの方々や協力し、子どもたちに分かりやすく、楽しく学べるコンテンツを入れるなど、工夫。
- ・社員用に「学年別指導の手引き」として資料・DVDを作成し、子どもたちに分かりやすい授業ができるよう準備。

Topic 2 ▶ はじめてのお年玉・はじめての年賀状

キャンペーン期間中に新規で通常貯金口座をご開設いただき、かつ応募用紙をご提出いただいた0歳のお子さまに、お年玉(1,000円)を進呈し、元旦に郵便局・ゆうちょ銀行から年賀状をお届けしています。お子さまの成長をお金の面からも見守っていきます。(2017年9月~2017年11月実施)



Topic 3

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

～歴史ある日本最大規模の工作物コンクール～

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ことや貯蓄に対する関心を育むことを目的として、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、2017年度で第42回を迎えました。



応募学校数 11,026校

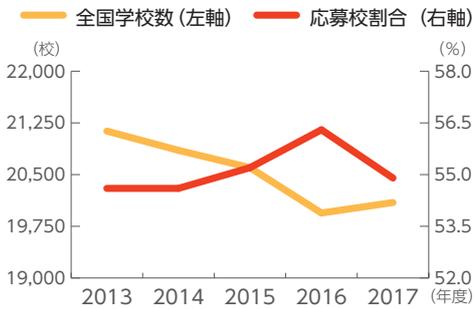


参加児童数 770,084名 (2017年度・第42回)

述べ参加児童数 約5,800万名 (1975～2017年度)

※作品数、賞品内容は 2017 年度 第 42 回分

応募校割合



※ 全国学校数は、文部科学省「学校基本調査」を参照。



展示会 (2017年12月～2018年2月)

※全国7会場(関東・東京・北陸・中部・関西・中国・九州)で、入賞作品240点の展示会を開催。各展示会場では、「貯金箱作製ワークショップ」などのイベントも開催。

ゆうちょアイデア貯金箱コンクールの流れ

1 参加者: 夏休み期間などを利用して、貯金箱を作製。

770,084作品

2 学校での選考: 各学校は学年別に「学校代表作品」を1作品選出して応募。1校につき各学年1作品、合計6作品の応募が可能。

※特別支援学級からの応募がある学校は、6作品に加えて1作品特別支援学級から応募可能。

48,676作品

3 一次審査: 最終審査に進出する作品を各学年ごとに書類(写真)審査。

240作品

4 最終審査: 240作品から各賞を決定する審査を実際の作品で実施。審査は美術教育関係者、美術専門家、後援団体関係者、協力団体関係者および主催者などによって厳正に実施。

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

5 入賞発表: 入賞者には賞状・副賞品を、学校代表作品に選出された児童には「オリジナル文具セット」を、参加した児童には「アイデアノート」を贈呈。

6 入賞作品展示会: 入賞した240作品を全国7か所で展示。

入賞作品 (2017年度 第42回)

文部科学大臣賞
(6年生作品)
ヤリイカの貯金箱



ゆうちょ銀行賞
(2年生作品)
お世話になっている先生たちの運動会



ゆうびんきょく賞
(1年生作品)
お父さんと魚つり



審査員特別賞
(3年生作品)
歴代ポストのちょ金箱



すてきなデザイン・アイデア賞
(4年生作品)
勝利しょうぎちょ金箱



すてきなデザイン・アイデア賞
(6年生作品)
ティラノサウルスのカジまん

2017年度は、ゆうちょ銀行から、ご参加いただいた作品1点につき10円(計7,700,840円)を(公財)日本ユニセフ協会、(独法)国際協力機構(JICA) および(公財)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約38,000冊など文具を寄贈し、アフガニスタンの子どもたちに届けられました。



最終審査会
(2017年12月3日)



寄附金贈呈式
(2017年12月21日)



ゆうちょ銀行が寄贈したノートを持つアフガニスタンの子どもたち



Topic 4 ▶

障がい者アーティストの支援

素晴らしい才能を持つ障がい者アーティストの描いた作品を使ったオリジナルクリアファイルを作製し、全国のゆうちょ銀行で配布しています。

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、2017年12月29日～30日、KITTE(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。(貯金箱コンクール入賞作品展示会との合同開催)



展示会
(2017年12月)

オリジナルクリアファイル
第三弾(2017年作製)
作品名:HA・NA
作者:ANNAさん
(パラリンアート運営事務局所属)

Topic 5 ▶

職場体験・職場見学

ゆうちょ銀行では、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います。職場体験では、お客さま対応のマナー研修や銀行業務などを学習後、金融機関の社員としてお客さまへのごあいさつやチラシの配布などを実践します。(内容は、学校などと調整し決定します)

その他活動内容一覧

地域イベントへの協賛	地域社会への貢献を目的として、公益的性格を有する団体などが実施する営利を目的としない社会文化活動に対し、その趣旨に賛同し応援・協力などを行っています。
街の展示場としての活用	地元の小学生の絵画などを、ゆうちょ銀行のお客さまロビーに展示しています。
地域の祭りへの参加	日本郵政グループで、青森ねぶた祭・山形花笠まつり・阿波おどりなどに協同参加しています。
「ゆうちょマチオモイカレンダー」の制作	地域に密着した内容のカレンダーを発行し、全国のゆうちょ銀行・郵便局で配布しています。また、全国の児童養護施設にも配布しています。
地域再生大賞への協賛	地域再生や活性化に取り組む団体を表彰し応援するという趣旨に賛同し、協賛しています。
地域経済への資金還元	地域経済の活性化に資するため、地域のお客さまからお預かりした資金を地方債や地方公共団体貸付での運用を通じて還元しています。
「東京フィルハーモニー交響楽団」への協賛	日本最古のオーケストラが実施する子どもの教育、国際交流、被災地支援など、音楽の力により心豊かな社会づくりに貢献するさまざまな活動に賛同し、協賛しています。
大学生インターンの受け入れ	大学生のインターンを短期で受け入れ、本社での企画業務体験を実施しています。

社員 (ダイバーシティ・マネジメント)

ゆうちょ銀行は、お客さま本位の業務運営を実現するための原動力となる「社員」を、重要なステークホルダーのひとつとして捉えています。

企業文化における多様性を高めるとともに、社員一人ひとりが能力を最大限発揮できる、生き活きと働きやすい職場環境をつくり、社員の行動変革につなげてまいります。



「イクボス宣言書」を掲げる 池田社長

Focus ▶

トップメッセージ

ゆうちょ銀行が、お客さまの多様なライフサイクルに寄り添いながらニーズに対応し、持続的に成長していくためには、社員一人ひとりのアクティビティを質量ともに向上させていく必要があります。

そのためには、社員一人ひとりがお互いの考え方やワークスタイルを理解し認め合い、個々の能力や持ち味を最大限発揮し、新たなことにも果敢にチャレンジすることで行動変革を起していくことが必要不可欠と認識しております。

すべての社員が生き活きと働ける職場を実現するための取り組みとして、社長に就任してすぐにダイバーシティ推進部を設置し、女性社員の声を直接聞いたり、2017年度からは「ゆうちょイクボス」の育成を強化したりと取り組みを行っております。私自身も「ゆうちょイクボス宣言」をし、全国すべての組織の長にも実践してもらっているところです。

企業文化の抜本的な改革は一朝一夕でなしえるものではありませんが、「企業風土の醸成」、「ワーク・ライフ・バランス・マネジメント」、「キャリア形成支援」を三本柱とし、ダイバーシティ・マネジメントをさらに積極的に推進してまいります。

Focus ▶

多様な人材の活躍推進

民営化から丸10年が過ぎ、時を同じくして銀行を取り巻く経済環境も激変しました。さらに、スマートフォンの普及やFintechの進展も加わり、決済インフラはすでに銀行独占ではなくなり、従来の銀行や金融サービスのあり方の再考が迫られています。

そのような中、もともと郵便局とともに最も身近に、生活金融を担ってきた金融機関として、今後ますます多様化するニーズにお応えしていくためにも、改めて新たなビジョンに基づく“ひとづくり”の重要性を強く認識しているところです。急速な社会の変化に伴う世代間ギャップなど、めまぐるしく変わる環境の中で自身をどう変えていけばよいのか戸惑う社員が少なくないことも事実です。

このような現状をふまえ、2018年度も管理社員を対象とした「ゆうちょイクボス」育成の継続拡大や、ダイバーシティの理解促進を図り、さらなる企業風土の改革を推進します。

そしてグループ各社とも連携・協力し合い、あらゆる社員とその家族の幸せを願い、社員一人ひとりの能力発揮と仕事の充実により、会社の成長・成熟を追求しつつ、社会に貢献し続ける銀行を目指してまいります。



執行役
ダイバーシティ推進部長
牧野 洋子

(photo: 工藤 明子)

ダイバーシティ推進体制

ゆうちょ銀行では、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、社長に直接、課題や実状に沿った提言を行っています。

Topic 1

企業風土の醸成

ゆうちょ銀行では、多様なバックグラウンドの人材が、ともによりよく理解し働ける職場環境を実現するため、意識改革を行っています。役員はもちろん、管理社員が中心になって推進できるよう、さまざまな啓発施策を実施しています。

イクボスの育成・強化

社員一人ひとりが働きがい、生きがいを感じられる職場を実現するには、「イクボス」の存在が不可欠と考え、「ゆうちょイクボス」の育成に取り組んでいます。2017年度は、代表執行役社長をはじめ、各組織の長が「ゆうちょイクボス宣言」を行いました。

また、「ゆうちょイクボス」の模範となる管理社員を表彰する「ゆうちょイクボス・アワード2017」を実施し、取組内容を共有しました。



ゆうちょイクボス・アワード2017
大賞を受賞した立山 雅一店長
(受賞当時:吹田店)

検索

イクボス



ダイバーシティ推進月間の実施

社員個々の多様性や無意識の偏見などを認識し、意識改革・実行につなげるため、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、行動変革を促しています。

推進月間には、全社員に対する社長メッセージの発信、各組織でのポスター掲示、情報紙を活用した勉強会などを実施しました。

ゆうちょダイバーシティ・フォーラムの開催

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。2017年度は、年齢・役職・性別などを問わず、全国各地から社員約300名が参加しました。フォーラムでは、「ゆうちょダイバーシティ・コミット」メンバーから経営陣に活動内容を報告したほか、外部講師によるダイバーシティ・マネジメント推進に関する講演などを実施しました。



ゆうちょダイバーシティ・フォーラム

eラーニングの実施

自宅からでもアクセス可能なeラーニングを設け、出産・育児・介護に役立つ情報や、職場復帰後の仕事・マネジメントにいかせるコンテンツ、管理社員向けの研修内容などを掲載し、理解促進、意識啓発に役立てています。

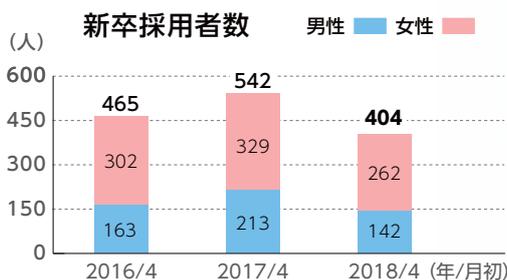


eラーニング画面イメージ

Topic 2

多様な人材の採用

ゆうちょ銀行では、多様なお客さまや社会のニーズに対応するべく、多様なバックグラウンドの人材の採用・雇用を積極的に進めています。



障がい者雇用

ゆうちょ銀行では、障がいのある方の雇用を積極的に進めており、全国各地の組織で障がいのある社員が活躍しています。

○ありがとうセンターの運営

就労意欲を持つ障がいのある方への就労機会の提供を目的に、「ゆうちょ銀行 ありがとうセンター」を2010年に設立・運営しています。同センターでは、障がいのある社員が、ゆうちょ銀行にご来店いただいたお客さまに感謝の気持ちを込めてお渡しするキャンディの袋詰め作業を行っています。



ありがとうセンター

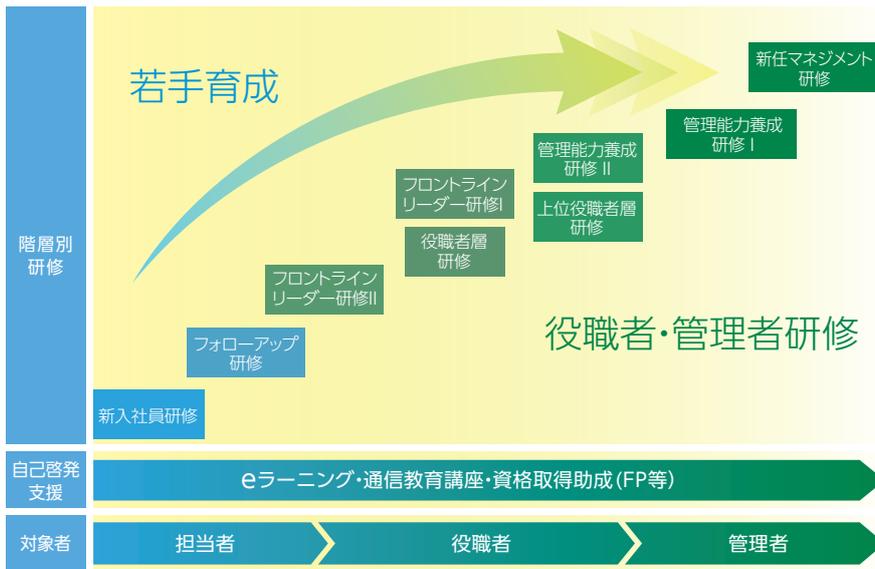
高齢者再雇用・定年退職者継続雇用

定年退職者のうち、社員への採用を希望する者を雇用しています。(最長雇用契約期間：満65歳に達した年度の年度末まで)

Topic 3
キャリア形成支援

ゆうちょ銀行では、社員自らが将来のありたい姿を考え、それに向けたプランを自身で考え実行していくため、気づきや学びの機会を提供することにより、キャリア形成を促しています。

研修体系図



役職者層研修

メンター制度^(※)

社員に対して、将来的な成長も見据えた幅広いフォローを行っています。

(※)メンター制度とは、人材育成の手法のひとつで、先輩が対話や助言(メンタリング)によって本人の成長を支援すること。

グローバルベースの人材育成 (海外派遣など)

グローバルな視点を持った人材や、金融・経営・法律分野などに関する高度かつ専門的な知識を有した人材を育成するため、「海外企業」および「国内外留学」への派遣を実施しています。

自己啓発環境の提供

金融基礎力の強化を人材育成の柱と位置づけ、資格取得の助成や通信教育講座、自宅からでもアクセス可能なeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

○公正な人事評価・処遇の実施

人事評価にあたっては、社員に対して評価基準を明確にするとともに、社員が自ら評価(自己評価)を行ったうえ、上位役職などによる多段階評価、管理社員によるフィードバックのほか、評価に対する苦情相談制度を設けています。また、公正な評価結果を処遇へ反映させることにより、社員のモチベーション向上を図っています。

Topic 4 ▶ ワーク・ライフ・バランス・マネジメント

ゆうちょ銀行では、社員一人ひとりが妊娠から出産、育児、また家族の介護が必要な時期に、離職することなく働き続けられるよう、主体的・自律的に「仕事」と「生活」の両立を図るため、さまざまなライフステージごとに、育児・介護休業法などで定められた基準を上回る支援制度を整えています。

また、階層別研修におけるワーク・ライフ・バランスに関する講義など、意識啓発を行っています。

各種マニュアルの整備および育児・介護の補助制度の運用

女性社員から妊娠の申し出があったから職場復帰後までの間に、上司が知っておくべきこと・対処すべきことをまとめた「育児・仕事両立サポートマニュアル」や、育児・介護に関する各種支援制度をまとめた「ワーク・ライフ・バランスガイドブック」を作成し、社員に周知しています。

また、ベビーシッターの利用補助・月極保育補助・病児病後児保育補助をはじめとする各種育児関連施策の補助、介護中の社員に対する介護補助金などの助成も行っています。

各種研修・セミナーの開催

プレママ・プレパパセミナー、育児休業復帰者セミナー、仕事と介護の両立セミナーなど、ワーク・ライフ・バランスに関する各種セミナーを実施し、社員が育児・介護と仕事を両立させるためのサポートを行っているほか、社内研修においてもワーク・ライフ・バランスに関する講義を行い、意識啓発を行っています。



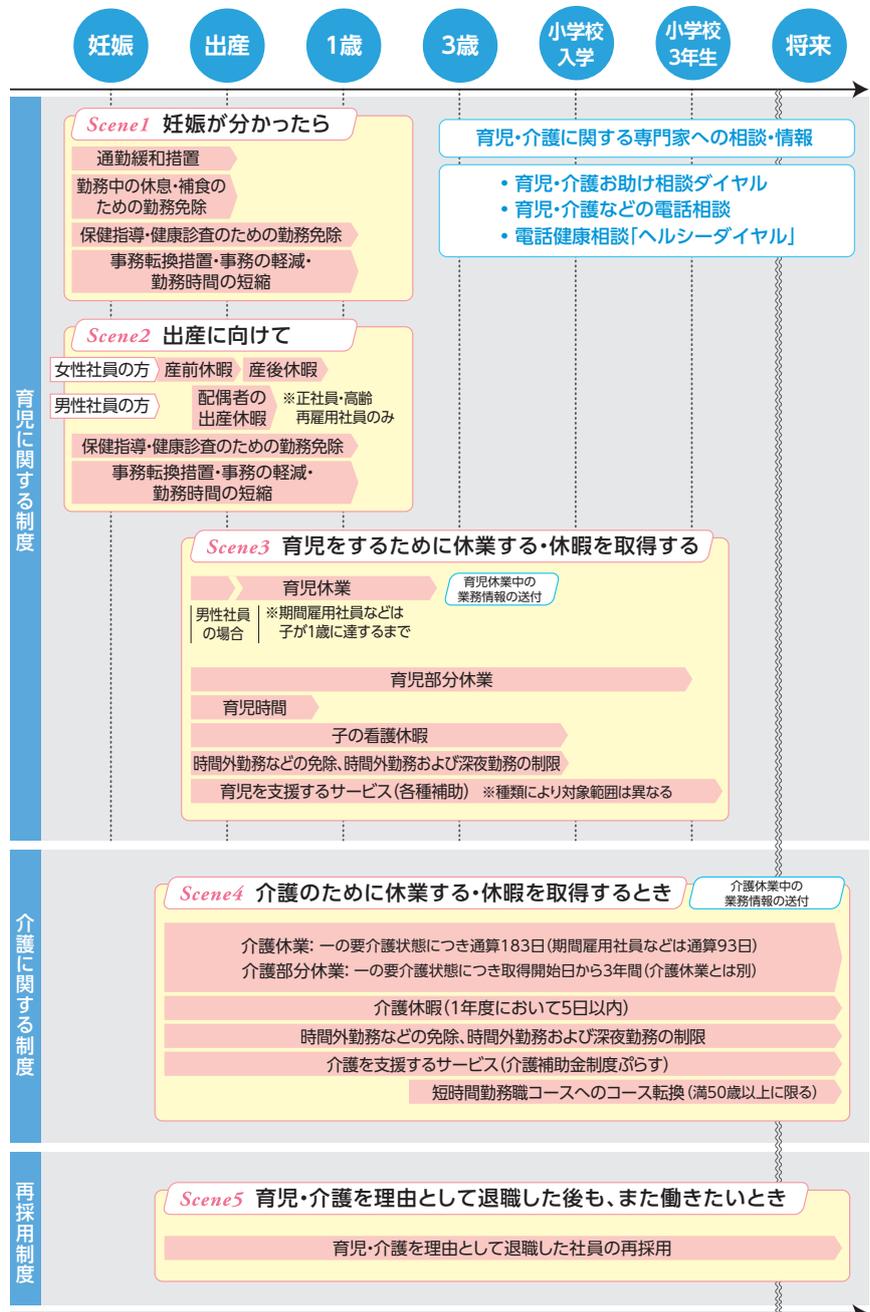
育児休業復帰者セミナー

ファミリーデー（子ども職場見学会）の開催

社員の子どもに親の職場であるゆうちょ銀行をはじめとする日本郵政グループを知ってもらう機会として、ファミリーデーを開催し、社員のワーク・ライフ・バランス意識およびES（社員満足度）向上へとつなげています。



ファミリーデー



男性の育児参画の推進

配偶者の出産などに伴い取得できる休暇として、配偶者の出産休暇の制度があり、育児休業取得とともに男性社員の取得も推奨しています。

また、男性育児休業取得者の体験談や上司インタビューを社内広報誌などに掲載することで男性育児参画を推進しています。



配偶者同伴育児休業セミナー

男性育児休業取得者インタビュー

戸塚店渉外部課長代理 小澤 理人さん
取得期間：2016年9月～2017年3月



Q. 育児休業取得に不安はありましたか？

A. 「育児休業制度があるなら使ってみよう」とあまり深く考えず決めたものの、「仕事復帰できるのか」、「そもそも育児ができるのか」など、徐々に不安が出てきましたが、上司に相談したことで不安が解消されました。

Q. 実際に育児休業を取得した感想は？

A. 自分が父親になるというのがまったく想像できませんでしたが、日々の育児で「父親になる」ということをより深く実感できたこと、一日ごとに成長していく子どもの姿を一番近くで見られたことは本当によい経験になりました。さらに、自分の両親も含め、世の中のお母さんお父さんは大変な経験しているんだと、見方が変わりました。

上司コメント 戸塚店渉外部長 巻田 智さん

Q. 復帰後の小澤さんの仕事の様子はどうですか？

A. 育児という経験により視野が広がったのか、職場でもリーダーの風格と、冷静に周りを見る余裕が感じられ、よりいっそう頼もしくなりました。

次世代育成支援対策推進法に基づく認定を取得 (くるみん)

ゆうちょ銀行は、「子育てサポート企業」として厚生労働省から認定を受けています。



「仕事と介護を両立できる職場環境」の整備促進のための認定を取得 (トモニ)

ゆうちょ銀行は、2016年11月に厚生労働省から認定を受けています。



○関連データ

	2015年度	2016年度	2017年度
男性	15	25	24
女性	337	364	385
全体	352	389	409

	2015年度	2016年度	2017年度
男性	11	10	16
女性	302	312	362
全体	313	322	378

	2015年度	2016年度	2017年度
男性	6	3	7
女性	6	10	9
合計	12	13	16

	2015年度	2016年度	2017年度
男性	1	0	2
女性	2	1	2
合計	3	1	4

	2015年度	2016年度	2017年度
	100	100	97.6

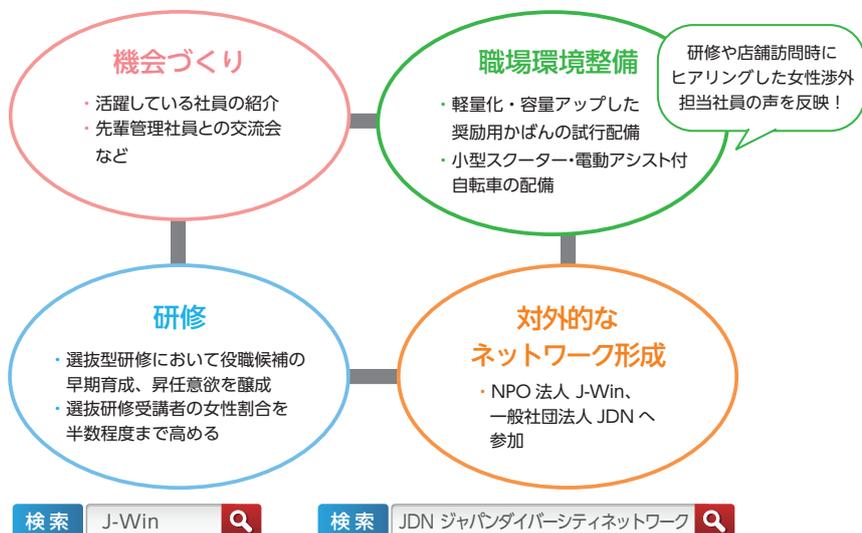
	2015年度	2016年度	2017年度
	94.6	100	96.4

(※1) 当該年度の取得者総数

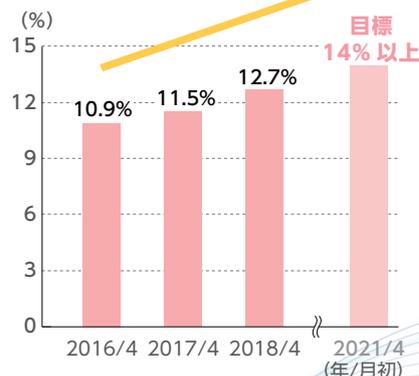
(※2) 定着率 = $\frac{\text{育児休業から復帰後12か月経過時点での在籍者数}}{\text{当該年度の育児休業復帰者総数}} \times 100$

Topic 5 女性の活躍推進

ゆうちょ銀行では、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく「一般事業主行動計画」を策定し、2021年4月1日までに、管理社員に占める女性割合を14%以上にすることを目標としています。



管理社員に占める女性割合



Topic 6 健康経営への取り組み

ゆうちょ銀行では、社員の心と身体の健康保持・増進を行い、社員が活き活きと働くことができる環境をつくること、企業の生産性および企業価値の向上に資するとの考えのもと、以下のような取り組みを行っています。

安全衛生委員会の開催

本社やエリア本部、貯金事務センターなどでは、法令に基づき、毎月1回安全衛生委員会を開催し、産業医や保健師を交え、職場の安全や社員の健康について話し合っています。

ストレスチェックの実施

メンタルヘルス対策強化の一環として、医師および保健師などが、社員のストレスの状況について検査を実施し、社員にその結果を通知して社員自身のストレスへの気づきを促し、個人のメンタルヘルス不調のリスクを低減させるとともに、検査結果を集団的に分析し、職場環境の改善につなげています。

メンタルヘルス対策への取り組み



社員向けには、メンタルヘルスガイドブックを作成し周知するとともに、全国各地の健康管理施設に、相談窓口「こころとからだの健康相談」を設置し、医師や保健師などが、社員の仕事や生活に関する悩みなどの相談に応じています。

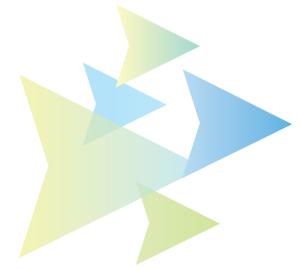
また、全国のエリア本部などに社内相談員（サポートスタッフ）を設置し、社員との面談を通じ、メンタルヘルス不調の予防へとつなげているほか、管理社員向けとして、部下社員のメンタルヘルス不調の予防を目的としたメンタルヘルス研修を実施しています。さらに、メンタルヘルス不調の社員が職場復帰する際の対応や職場復帰後のフォローアップまでを一連の流れにした「職場復帰支援プログラム」を制定し、対応しています。

健康診断などの実施

雇入時健康診断、定期健康診断、特別健康診断、海外派遣社員健康診断および臨時健康診断を法令に則り実施しています。

特に定期健康診断は、病気の早期発見、早期治療だけではなく、自身の健康状態を把握し、問題点を改善するための重要な役割があることから、全社員の受診を義務づけています。

また、健康診断の結果により、特に健康の保持に努める必要があると認められる社員に対しては、保健師などから生活習慣病の予防、健康管理に関する情報提供、医療機関での治療勧奨などの事後措置を実施しています。



Topic 7

働き方改革

ゆうちょ銀行では、お客さまに対して質の高いサービスを提供するためには、多様な背景をもつ社員が最大限のパフォーマンスを発揮できる職場環境が非常に重要であると捉え、働き方改革により、社員の多様性に対応できる働きやすい職場環境の整備に努めています。

ES (社員満足度) 調査

社員の会社・職場・仕事などに対する満足度などを定期的に調査し、その調査結果を「働きがい」や「やりがい」を感じられる会社・職場環境づくりに活用しています。

勤務間インターバル制度の導入

社員の生活時間を確保し、社員が健康的に働くことのできる環境整備のため、2018年4月から勤務間インターバル制度 (11時間) を導入しました。

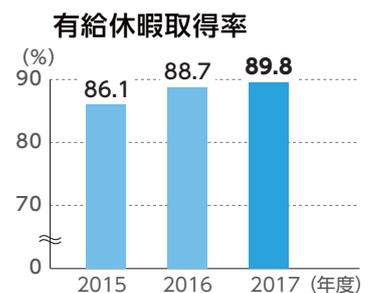
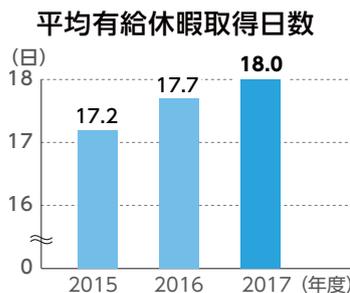
総労働時間の削減・生産性向上への取り組み

業務見直し (BPR) の推進による業務負担の軽減、休暇の計画的な取得や一週間連続休暇取得の促進、リフレッシュデー (定時退社日) の推進などにより、メリハリをきかせ、生産性や付加価値の高い仕事をすることに努めています。

テレワーク (在宅勤務など) の試行導入

業務の生産性の向上および社員の継続的な能力発揮などを目的として、2018年度から本社においてテレワークを試行導入しています。

○ 関連データ



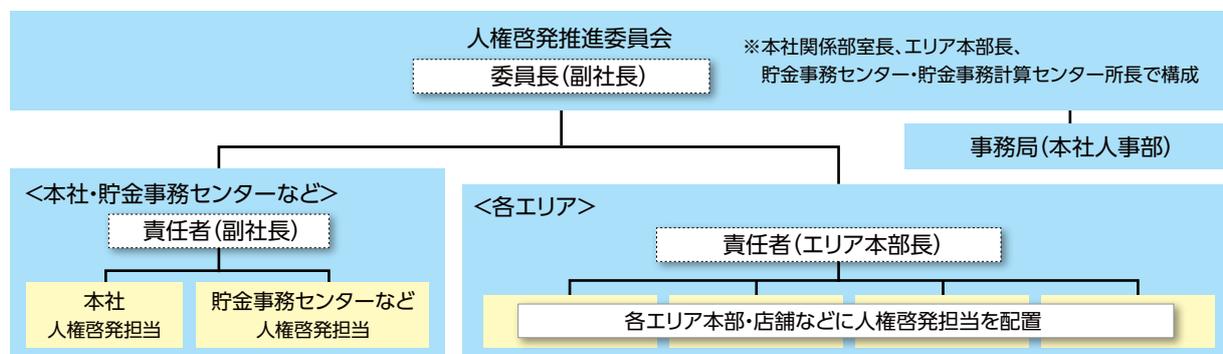
※ 有給休暇は1年に20日発給
 ※ 有給休暇取得率・平均時間外労働時間数については、「女性の活躍推進企業データベース」(厚生労働省) にて公表
 ※ 一人あたりの数値を算出

Topic 8

「人権」に関する意識啓発・教育

ゆうちょ銀行では、人権啓発基本方針やゆうちょ銀行行動指針を定め、人権尊重の姿勢を示すとともに社員一人ひとりの人権意識を醸成するべく、人権啓発活動を推進しています。

人権啓発推進体制図



各種研修などの実施

職場におけるハラスメントの未然防止や、障がいのある方、外国人、高齢者、性的マイノリティ、同和問題などのさまざまな人権問題について、全社員を対象に人権啓発研修を実施しているほか、月に1度発行の情報紙や階層別の研修などによる啓発を行っています。

ハラスメント相談窓口の設置

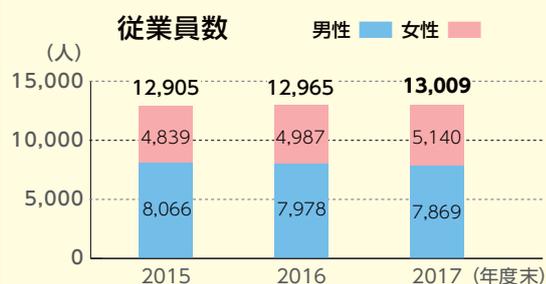
各種ハラスメントや人権侵害に関する相談について、社内・外に窓口を設置するとともに各組織にハラスメント相談員を原則男女1名ずつ配置して、社員が安心して相談できる体制づくりを行っています。

その他の人権啓発活動

人権啓発標語の募集、選考および推奨(年に1回)を行っています。

※ 毎年、全国銀行協会などの外部団体にも応募を実施しています。

社員データ



※ 従業員数は、ゆうちょ銀行から他社への出向者を除き、他社からゆうちょ銀行への出向者を含んでいます。また、臨時従業員は含んでいません。

平均年齢 (歳)

	2015年度末	2016年度末	2017年度末
男性	44.3	44.5	44.6
女性	39.3	39.4	39.4
全体	42.4	42.5	42.5

平均在職年数 (年)

	2015年度末	2016年度末	2017年度末
男性	20.9	21.2	21.3
女性	16.0	15.9	15.7
全体	19.0	19.1	19.0

環境

気候変動や森林破壊、水質汚染などの地球環境問題の解決に向けたアクションは世界中のあらゆる企業の責任となっています。ゆうちょ銀行は、業務における環境負荷の軽減に努めるとともに、金融商品などを通じて社会全体の環境負荷軽減にも積極的に取り組んでまいります。

Focus ▶

環境に優しいサービスへの取り組み

▶ 無通帳型総合口座「ゆうちょダイレクト+(プラス)」

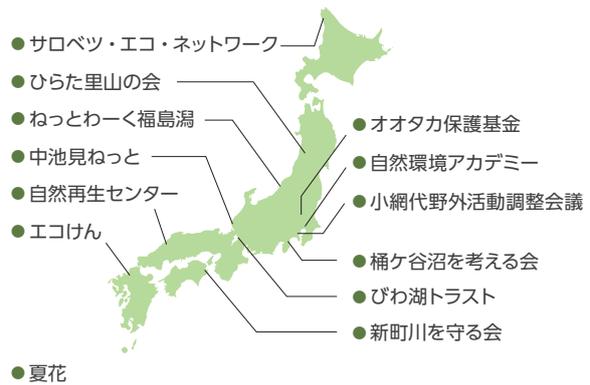
ゆうちょダイレクト **プラス**

紙の通帳は使用せず、インターネットバンキングとキャッシュカードで、スマートに口座管理をしたいお客さま向けのサービスです。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、入出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ます。紙の通帳を発行しない代わりに、入出金明細を最大15か月間ご確認いただけます。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。

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)」のご利用が拡大することで紙の使用量が削減されることなどから、2017年度に「ゆうちょダイレクト+(プラス)」の口座数に応じた額を、環境保全活動と社会貢献の両面を有する活動に地域住民とともに取り組む全国13団体(特定非営利活動法人、認定NPO法人)へ「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」と題して寄附し、活用していただくこととしました。

ゆうちょ銀行と地域社会・地域住民との相互コミュニケーションを深め、地域社会の持続的発展に貢献することを目指しています。



ひらた里山の会 (山形県酒田市)
「悠々の社整備」



自然再生センター (島根県松江市)
「中海の海藻刈り」

関係するSDGs目標



「ゆうちょダイレクト+(プラス)」は、紙の通帳を発行しないため環境に優しく、また通帳の記帳や繰り越しを行う必要がないことから、スマートに口座を管理いただけるサービスです。

「ゆうちょダイレクト+(プラス)」の特徴をいかし、お客さまのご利用が拡大することでゆうちょ銀行が削減できるコストをぜひ環境や社会に還元したいと考え、「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」という取り組みを行うことにしました。環境保全および地域貢献の両側面を持った素晴らしい活動を支援させていただくことにより、地域社会の持続的発展に寄与することを目的としています。

今後も、「ゆうちょダイレクト+(プラス)」をより多くのお客さまに認知いただき、便利にご利用いただけるよう努めていくとともに、ゆうちょ銀行が環境や地域社会のために何ができるか、考えてまいります。



専務執行役員
志々見 寛一

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9:00以降に、オフィスやご自宅のパソコ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。
※振替受払通知票等の郵送扱いについては、2020年4月から1通につき108円の料金をいただきます。



Column 「お取引履歴（通帳未記帳分）のご案内」の送付終了について

ゆうちょ銀行では、通常貯金などの通帳未記帳のお取り扱いが30行を超えた場合に、ご入金・ご出金の合計件数・合計金額をまとめて（合算）記帳しています。これまで、お客さまに合算されたお取引明細の内訳を記した「お取引履歴（通帳未記帳分）のご案内」を送付していましたが、環境資源（紙）削減の観点やお客さまのご意見などを検討した結果、2018年10月から送付しないこととしました。

お客さまのご協力により、環境保全に貢献することができています。
※ご希望のあったお客さまには、今後も引き続き送付します。

Topic 1 環境マネジメント

環境方針

ゆうちょ銀行では、豊かな社会を持続・維持していくために、環境に配慮した行動に努めることを基本理念とした「ゆうちょ銀行 環境方針」を制定し、社会の土台となる環境配慮活動に取り組んでいます。



ゆうちょ銀行 環境方針

I 基本理念

ゆうちょ銀行は、「最も身近で信頼される銀行」として、地域の自然と環境を守り、かけがえのない地球環境を子どもたちに伝えていくために、環境に配慮した行動に努めます。

II 基本方針

- わたしたちは、環境に関する法規制、条例及び同意した各種協定等をきちんと守り、これまで以上に地球環境への負担を減らすための取組及び環境汚染の予防に努めます。
- わたしたちは、環境目的及び環境目標を定め計画的に実行するとともに、これらを定期的に見直す枠組みを構築して、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図ります。

- わたしたちは、毎日の仕事の中で、省資源や省エネルギー、資源のリサイクルなどに積極的に取り組み、地球環境の保全に努めます。
- わたしたちは、環境に配慮した物品の使用など循環型社会の実現に向けた積極的な取組を行います。
- わたしたちは、環境に関する情報を社の内外に積極的に公開し、環境教育や啓発活動を進めることにより、環境問題への意識の向上に努めていきます。
- わたしたちは、「最も身近で信頼される銀行」として、地域社会における環境保護への取組へ積極的に参加、支援していきます。
- わたしたちは、この環境に対する方針を受けて、自ら理解、認識を深めるとともに、この方針を広く一般に公表します。

2007年10月1日

環境方針の具体化

ゆうちょ銀行では、環境への配慮を実現していくための具体的な方法を示した「エコロジーガイドブック」を作成し、社員指導に役立てるとともに、業務を通じた取り組みを推進しています。

業務を通じた環境負荷軽減の実践

ゆうちょ銀行では、方針やガイドブックに基づき、業務を通じた環境負荷の軽減に取り組んでいます。

調達に関する環境配慮

契約手続で「『環境への配慮』地球および地域の環境保全や資源の有効活用に配慮した調達活動を実施する」と定め、環境に配慮した調達を実施しています。
例) 統合報告書（ディスクロージャー誌）などの印刷には、植物油インキ^(※)を使用しています。

(※) 大豆油、パーム油など植物由来の油および廃食用油などをリサイクルした再生油を使用したインク。

省エネルギーの取り組みなど

CO ₂ 排出量削減	<ul style="list-style-type: none"> ・クールビズ、事務室温度調節 ・定時退社日の浸透による電気使用量の削減 ・昼休み間の全消灯・半灯 ・会議室、トイレ、給湯室不在時消灯 ・電源消し忘れ防止策の実施(見える化、チェック表の活用など) ・エレベーター使用時の「2 アップ 3 ダウン」運動の推進 ・ATMの省電力化(小型ATMの採用など) ・グリーン電力の活用(太陽光)
紙使用量削減	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷前の画面確認、両面・2 アップ印刷、裏面再利用の推進 ・eラーニングによる各種研修などの実施 ・タブレット端末の導入・活用によるペーパーレス化推進 ・本社における電子稟議システムの導入
節水への取り組み	継続的な水使用量の削減への取り組み
移動時の使用電力の削減	出張日をまとめる、テレビ会議や電話会議を利用するなど、移動時の使用電力の削減への取り組み
ゴミの分別	ゴミの分別を徹底し、リサイクルを推進

エネルギー使用量

数値目標(努力目標)：5年間でエネルギーの使用に係る原単位を年平均1%以上削減

■ エネルギーの使用に伴って発生する二酸化炭素排出量(t-CO₂) (※1)
 ■ エネルギーの使用に係る原単位(kl/m²) (※2)



その他の環境関連データについては、ゆうちょ銀行Webサイトに掲載しています。
[トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [取り組み・活動](#) > [CSR活動への取り組み](#) > [CSRデータ集](#)

※ 取組結果は定期的に各組織へフィードバックし、取り組みの改善に役立てています。

Topic 2

環境保全活動

環境情報誌

子どもから大人まで幅広い年代の方に、日常生活の中で楽しく環境について考えて行動していただきたいと考え、2017年度に環境情報誌「未来の地球を守るエコ貯金やってみよう!」を発行しました。ゆうちょ銀行Webサイトに掲載しています。



グリーンボンドへの投資

先進国の公益企業などが発行するグリーンボンドに投資しています。資金は、地球温暖化問題に苦しむ開発途上国を支援するプロジェクトなどに使用されています。今後も適切なリスク管理のもと、運用資産の収益向上を図る中で、グリーンボンドへの投資などを通じ、持続可能な社会の形成に寄与してまいります。

2012年度基準で2016年度までに、年平均3.8%削減を達成しています。

- ※1 二酸化炭素排出量とは、エネルギー種別ごとに決められた排出係数をそれぞれのエネルギー使用量に乗じて、すべてを合計したもの。
- ※2 エネルギーの使用に係る原単位とは、原油換算エネルギー使用量の合計をゆうちょ銀行が使用している総延床面積の合計で除したものです。
- ※3 集計範囲はゆうちょ銀行全組織。「地球温暖化対策の推進に関する法律」に基づく「温室効果ガス排出量算定・報告・公表制度」に準拠し算定。

日本郵政グループ体となって環境に取り組んでいます。



ボランティア貯金

ゆうちょ銀行で取り扱っている「ゆうちょボランティア貯金」でお預かりしたお客さまの寄附金が「世界の人びとのためのJICA基金」を通じて、開発途上国・地域の環境保全にも活用されています。

環境イベントへの出展

日本郵政グループは、2017年12月に東京ビッグサイトで開催された「エコプロ2017」に出展し、グループ各社の環境保全活動などを紹介しました。

リサイクル(古紙リサイクルなど)

保存期間が過ぎた書類の一部を安全に溶解工場へ搬入し、トイレットペーパーやボックスティッシュへの再利用に使用しています。

財務ハイライト (単体)

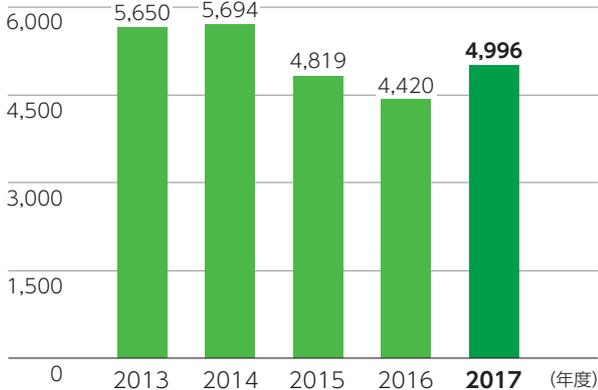
業務粗利益／経費

(億円)



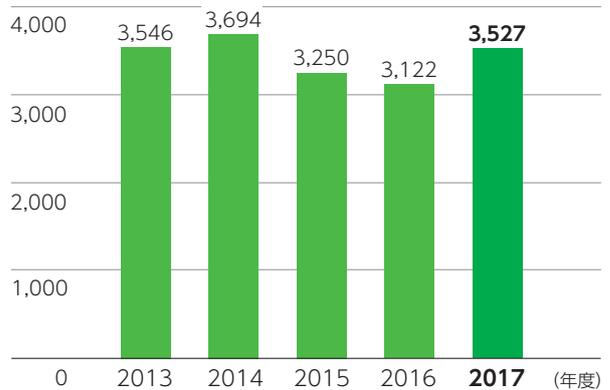
経常利益

(億円)



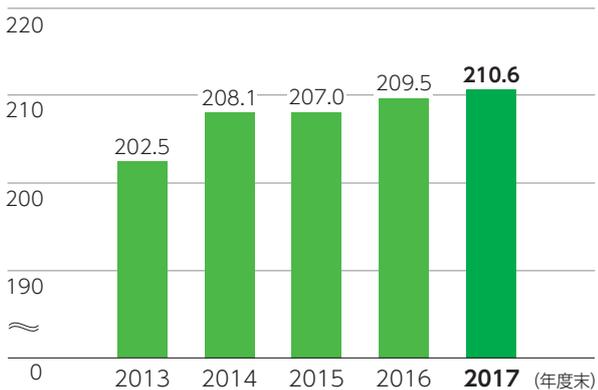
当期純利益

(億円)



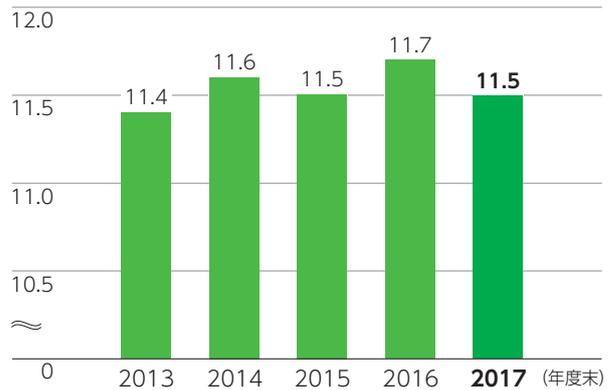
総資産

(兆円)



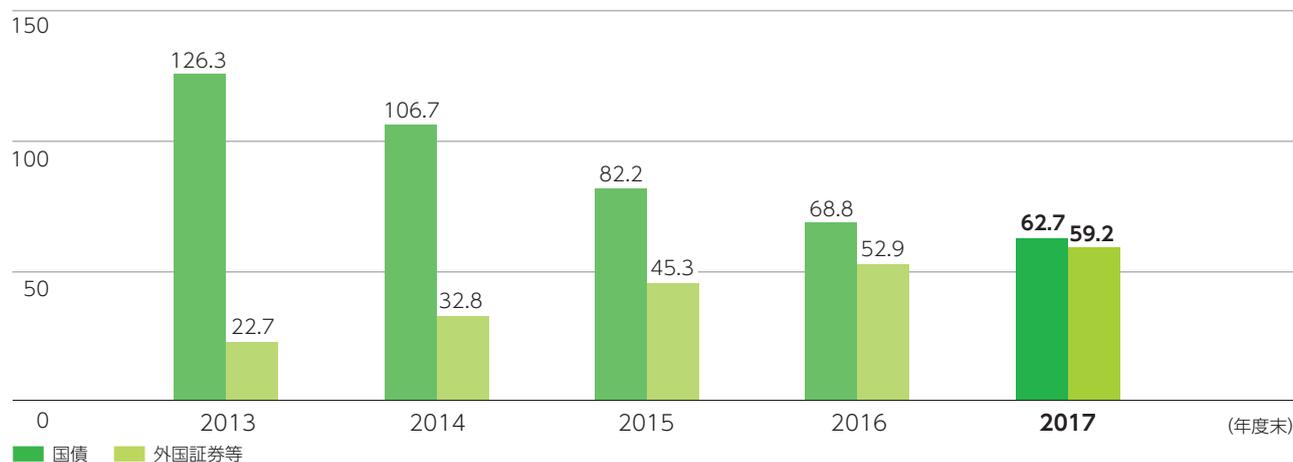
純資産

(兆円)



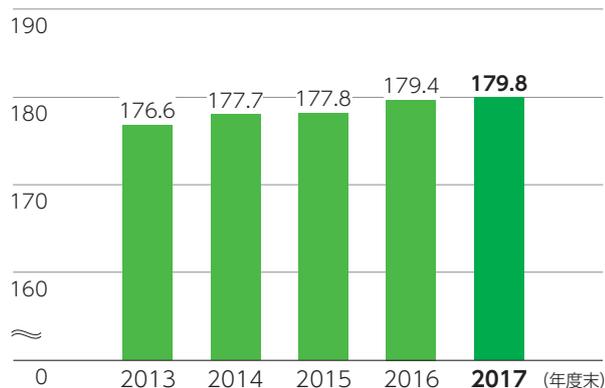
資産運用 (国債および外国証券等の残高) の推移

(兆円)



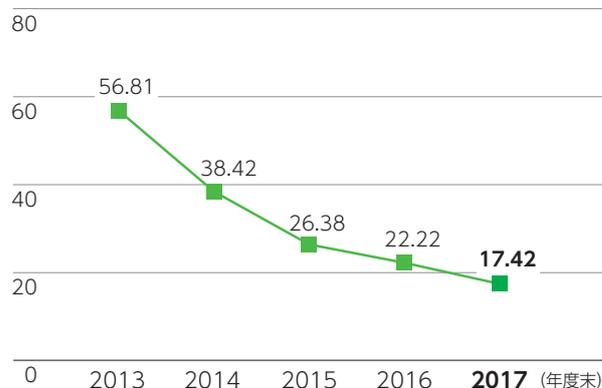
貯金残高

(兆円)



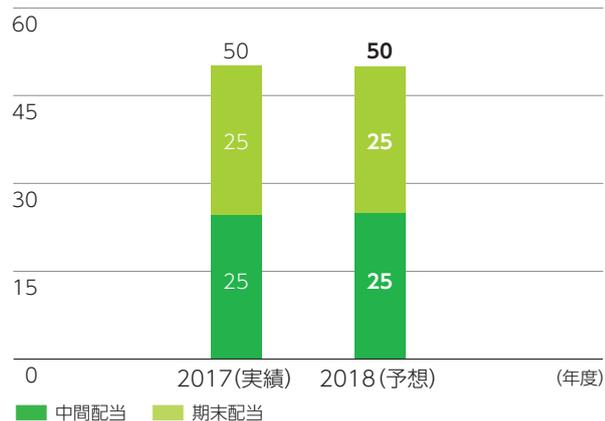
自己資本比率 (国内基準)

(%)



1株当たり配当額

(円)



格付情報 (2018年3月31日現在)

	長期	短期
Moody's	A1	P-1
S&P	A+	A-1

第三者評価

神戸大学大学院 経営学研究科教授
國部 克彦氏



Profile

1990年大阪市立大学大学院経営学研究科後期博士課程修了。博士（経営学）。
 大阪市立大学商学部助教授、神戸大学助教授などを経て2001年より現職。
 近著に『アカウントビリティから経営倫理へ—経済を超えるために』（有斐閣）がある。

地域社会を意識した新しいCSR経営へ

1. CSRと経営の一体化

CSRは企業戦略そのものであるという理解が世界で普及しつつあります。ゆうちょ銀行の池田社長も、同様の姿勢をトップメッセージで明言されています。2018年度からスタートした新しい中期経営計画の「やっぱり、ゆうちょ」という方針は、ゆうちょ銀行のこれまでの長い伝統の中で培ってきた社会的責任に対する信頼を前提としたもので、CSRの精神が反映されていると思います。また、「新しいべんり」と「安心」を追求していこうという姿勢には、「ユニバーサルサービス」や「災害・事故などへの対応」も含めて、最近の社会的要請に積極的に対応する活動であると評価できます。

2. 資金の地域循環

ゆうちょ銀行のCSRにおいて、地域社会は最重要課題です。特に、日本国全体において、地域経済の活性化が重要な課題になっている中、ゆうちょ銀行の果たすべき役割には大きなものがあります。したがって、ゆうちょ銀行が地域への資金循環に積極的に関与していることは、高く評価することができます。ただ、報告書では具体的なデータが示されていないので、今後はデータとともにその効果なども併せて開示されると、内容がより具体的に伝わるだけでなく、今後の発展へのフィードバックも得られると考えます。また、資金循環だけでなく、金融教育や職場見学・職場体験のような地道な活動も、非常に貴重なものですので、今後も継続して行ってほしいと思います。

3. 社会との対話

CSRの基本は社会との対話ですが、ゆうちょ銀行はこの点に関しても積極的に推進されています。有識者ダイアログ、NPO/NGOダイアログなどを積極的に展開されていることは評価できます。また、社員との対話も実施されているとのことですが、こちらに関しても今後はもっと発展させることが重要と思います。ゆうちょ銀行は日本全国に社員がいるので、社員がCSRに創意工夫を凝らして、活動していくようなプロジェクトを実施されれば効果が大きいと思います。CSRは、社会に対する責任ですから、どのようなことが社会に対する責任になるのか、社員一人一人が考えて行動することがとても重要になります。社員の自発的活動をサポートするような仕組みを是非進めていただきたいと思います。

ゆうちょ銀行は、世界的に見ても、同じような業態の会社はありません。したがって、自らの企業姿勢として新しいCSRの形を追求していかれることが望まれます。トップダウンとボトムアップの両方から新しいCSRの理念と活動を創り出していただきたいと思います。



ゆうちょ銀行