

# 人権レポート

2025年4月



# エグゼクティブサマリー

- グローバル化の進展や紛争の多発等によって、人権侵害も多様化・深刻化しており、欧米では人権デュー・デリジェンスの法制化が進み、日本においても「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」が公表される等、国家のみならず、企業にも人権尊重の責任が問われるようになりました。
- 当行では、これまでさまざまな人権尊重の取り組みを実施しており、2024年4月には「人権レポート」を発行する等、開示充実にも努めてきました。本レポートでは、2024年度の進捗状況やステークホルダーからのご意見も踏まえて、さらに内容を拡充しています。

## これまでの歩み

- 
- |          |   |                                                                                             |
|----------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2019年 4月 | ● | ・ 人権方針制定<br>・ ESG投資方針（現 ESG投融資方針）制定                                                         |
| 2020年 4月 | ● | ・ 経営企画部内のESG室（現 サステナビリティ推進室）を新設                                                             |
| 2021年11月 | ● | ・ サステナビリティ基本方針を制定                                                                           |
| 2022年 7月 | ● | ・ ESG投融資方針を改定                                                                               |
| 2023年 2月 | ● | ・ 国連グローバル・コンパクトに署名                                                                          |
| 4月       | ● | ・ 人権方針等を改定                                                                                  |
| 2024年 3月 | ● | ・ 日本郵政グループCSR調達ガイドラインを改定                                                                    |
| 4月       | ● | ・ ESG投融資方針を改定<br>・ 「国連指導原則 報告フレームワーク」に基づく初開示（人権レポート発行）<br>・ 日本郵政グループのカスタマー・ハラスメントに関する考え方を公表 |
| 2025年 4月 | ● | ・ 人権方針、環境方針を改定                                                                              |

## 本レポートのポイント（2024年度の進捗、改善点）

- 人権方針、環境方針を改定
  - ・ 国際的なガイドラインに定められている、尊重すべき人権を追加。
  - ・ 環境方針においても、人権に配慮したうえで推進することを明確化。
- 日本郵政グループのカスタマー・ハラスメントに関する考え方を公表
  - ・ カスハラの実態、判断基準（該当事例）、対応方針を明確化。
- 人権への負の影響に対する防止・軽減策に、2024年度取り組みを追加
  - ・ 多言語対応の充実など、2024年度の取り組みを追記。
- 定量的な指標の開示
  - ・ 件数や増減率（前年度比）を開示し、人権リスクの状況を見える化。

# イントロダクション①（人権とは何か）

- 人権とは、人間が人間らしく尊厳をもって幸せに生きる権利であり、さまざまな権利が人権として認められています。
- 2011年に国連で「ビジネスと人権に関する指導原則」が採択されて以降、国家のみならず企業も人権への責任を持つことが明確化され、当行や各企業は、社会の変化に伴い人権尊重の在り方も変化していくことを踏まえた対応が求められています。

## 企業が配慮すべき主要な人権リスク類型

|   |                                         |   |                      |   |                 |
|---|-----------------------------------------|---|----------------------|---|-----------------|
| ① | 賃金の不足・未払、生活賃金                           | ⑪ | 結社の自由・団体交渉権          | ⑳ | 救済へアクセスする権利     |
| ② | 過剰・不当な労働時間                              | ⑫ | 外国人労働者の権利            | ㉑ | 強制労働            |
| ③ | 安全で健康的な作業環境<br>（労働安全衛生）                 | ⑬ | プライバシーの権利            | ㉒ | 児童労働・こどもの権利     |
| ④ | 社会保障を受ける権利                              | ⑭ | 消費者の安全と知る権利          | ㉓ | 先住民・地域住民の権利     |
| ⑤ | 差別                                      | ⑮ | 居住移転の自由              | ㉔ | 環境・気候変動に関する人権課題 |
| ⑥ | パワーハラスメント<br>（パワハラ）                     | ⑯ | 表現の自由                | ㉕ | サプライチェーン上の人権課題  |
| ⑦ | セクシュアルハラスメント<br>（セクハラ）                  | ㉖ | 紛争等の影響を受ける地域における人権課題 |   |                 |
| ⑧ | マタニティハラスメント（マタハラ）・<br>パタニティハラスメント（パタハラ） |   |                      |   |                 |
| ⑨ | 介護休業等ハラスメント<br>（ケアハラ）                   |   |                      |   |                 |
| ⑩ | ジェンダー（性的マイノリティを含む）に関する人権課題              |   |                      |   |                 |

出所：法務省人権擁護局の委託を受けて、公益財団法人人権教育啓発推進センターが制作した「今企業に求められる『ビジネスと人権』への対応『ビジネスと人権に関する調査研究』報告書」＜改訂版＞を基に、ゆうちょ銀行作成

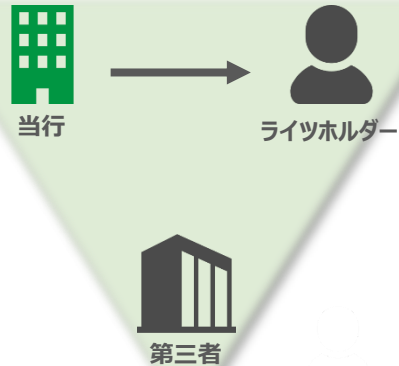
## イントロダクション②（金融機関と人権の関連性）

- 国内外の人権ガイドライン等では、企業が対応すべき人権侵害（人権への負の影響）※を3つのケースに分類し、ケースごとに対処すべき事項を定めています。
- 金融機関は、自らが直接引き起こす場合や助長する場合はもちろん、取引関係（投融資や調達）によって、人権侵害に直接関連する場合もあるため、さまざまなライツホルダー（人権を守るべき主体）の人権に配慮する必要があります。

### 人権侵害の3分類

#### cause

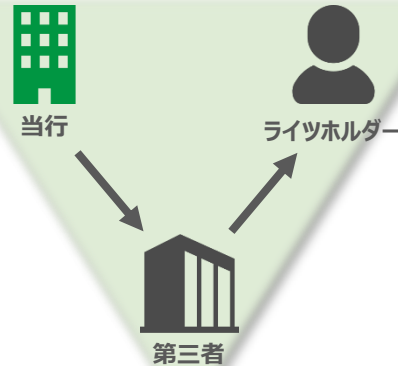
直接引き起こす



- 社員への差別・ハラスメント
- お客さまの個人情報漏えい

#### contribute

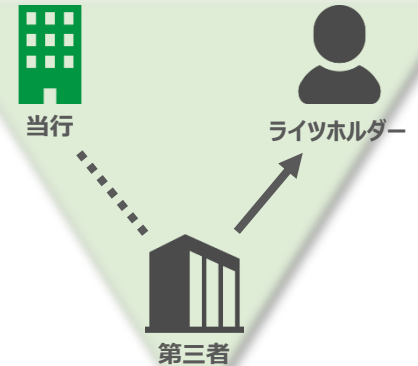
助長する



- 実現不可能な納期を設定し、取引先社員の長時間労働を誘発

#### directly linked

取引関係を通じて直接関連する



- 強制労働・児童労働・人身取引を実施している企業との取引（投融資や調達）

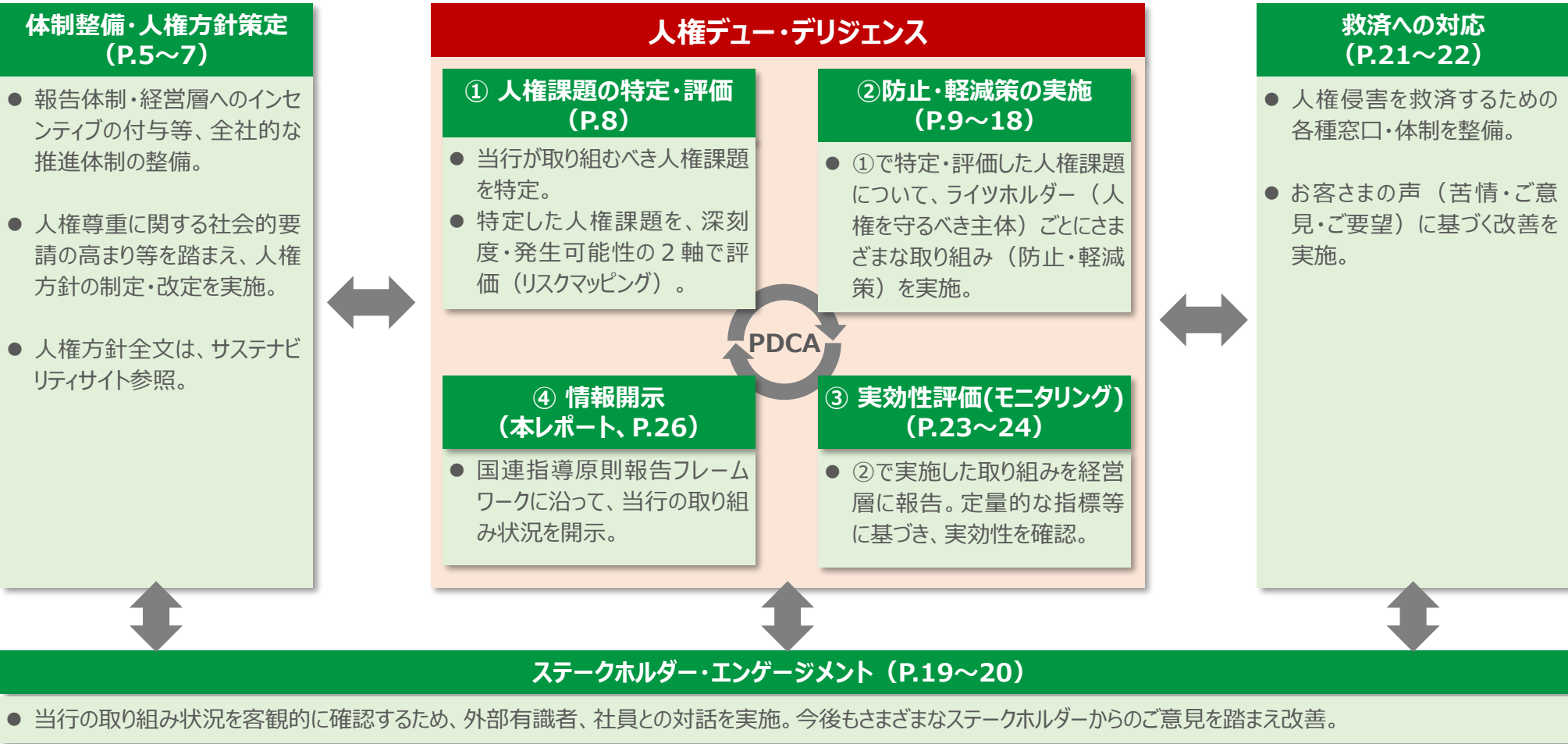
防止・軽減策などを実施し、人権侵害に対処する

防止・軽減のため、影響力を行使する

※ 一般的に、「人権への負の影響」は、実際に発生している「人権侵害」のみならず、生じる可能性がある「人権侵害（リスク）」の双方を含むものとされていますが、本レポートでは、分かりやすさの観点から、「人権への負の影響」を「人権侵害」と記載している箇所があります。

# 人権尊重の取り組みの全体像（目次）

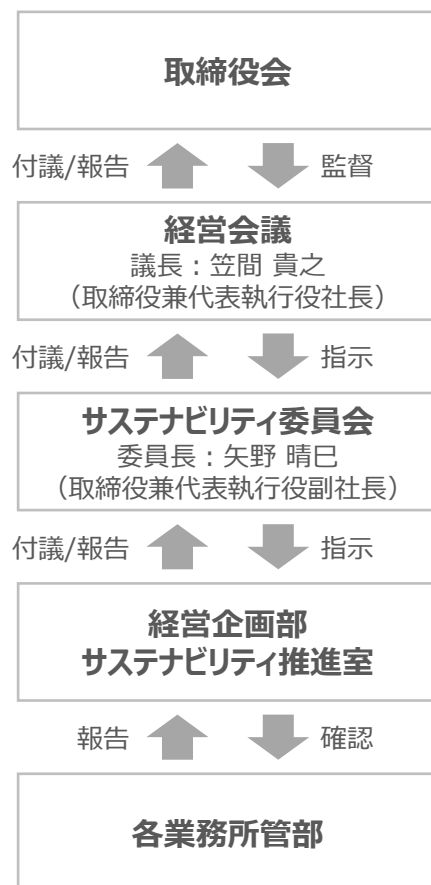
- 人権尊重の取り組みの全体像と、本レポートにおける記載箇所は以下のとおりです。
- 人権方針等、各方針の全文は、当行Webサイト（サステナビリティサイト）をご覧ください。



# ガバナンス体制

- 当行は、サステナビリティ関連の施策やKPIを中期経営計画や年度ごとの経営計画に取り入れており、経営戦略と一体となった企画、推進管理を実施しています。
- 取締役会が適切にサステナビリティの推進状況を監督できるよう、四半期ごとにサステナビリティ経営の推進状況を報告しているほか、監査委員会に対しても、年1回程度報告しています。

## ガバナンス体制



## 各会議体における協議・報告事項（2024年度）

|    |             | 決議事項／協議事項                                                                                                                                                                                              | 報告事項                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 監督 | 取締役会        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 中期経営計画、年度経営計画の策定（サステナビリティ関連のKPI設定）</li> <li>● リスクアパタイト・ステートメントの策定（気候変動、自然資本、人権等のサステナビリティに関するリスクをトップリスクに選定）</li> <li>● 人権関連の評価項目を含む役員報酬体系の決定（報酬委員会）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● サステナビリティ経営の推進状況（四半期ごとに2024年度経営計画の推進状況にあわせて報告）</li> <li>● リスクアパタイト・ステートメントの状況（四半期ごとにトップリスクの再評価を実施）</li> <li>● サステナビリティ経営の推進状況（監査委員会、年1回程度）</li> </ul> |
|    | 経営会議        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人権方針、環境方針改定案の協議</li> </ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● サステナビリティ委員会における協議・報告事項（年2回）</li> </ul>                                                                                                               |
| 執行 | サステナビリティ委員会 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● サステナビリティの取り組み状況および2025年度計画について</li> <li>● マテリアリティの見直しについて</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人権デュー・デリジェンスの実施状況について</li> </ul>                                                                                                                     |

# 役員報酬

- 当行は、業績連動型の役員（執行役）報酬制度を導入しており、2024年度から新たに短期業績に連動した金銭報酬制度（年次賞与）を導入しました。
- 年次賞与の15%をESG関連のKPI達成状況によって評価しており、ESGに関する指標は、代表執行役社長を含む全執行役に適用しています。

## 役員（執行役）の報酬体系（2024年度）

| 区分             | 業績連動性                       | 支給基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 支給時期 | 支給方法           |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|------|------|-----------------|------|-----------------|-------|--------------|-----|-----------|-------|------|-----|------|-----------------------------|-----|----|
| 基本報酬           | 非連動                         | 職責に応じた一定水準の固定報酬                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 毎月   | 現金             |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 株式報酬<br>24年度改定 | 非連動                         | 職責に応じた役位ごとのポイント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 退任時  | 株式70%<br>現金30% |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | 連動                          | <div>中長期業績連動（0～120%）</div> <div><div>基本ポイント</div><div>職責に応じた役位ごとのポイント</div><div>×</div><table><thead><tr><th colspan="2">項目</th><th>ウエイト</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">定量評価</td><td>親会社株主に帰属する当期純利益</td><td>50%</td></tr><tr><td>ROE（株主資本ベース）</td><td>50%</td></tr></tbody></table></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |                | 項目   |      | ウエイト            | 定量評価 | 親会社株主に帰属する当期純利益 | 50%   | ROE（株主資本ベース） | 50% |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 項目             |                             | ウエイト                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 定量評価           | 親会社株主に帰属する当期純利益             | 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | ROE（株主資本ベース）                | 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 賞与<br>24年度新設   | 連動                          | <div>短期業績連動（0～130%）</div> <div><div>役位別の基準額</div><div>職責に応じた役位ごとの基準額</div><div>×</div><div>個人評価に基づく係数</div><div>×</div><table><thead><tr><th colspan="2">項目</th><th>ウエイト</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">財務目標</td><td>親会社株主に帰属する当期純利益</td><td rowspan="2">40%</td></tr><tr><td>OHR/営業経費削減</td></tr><tr><td rowspan="3">目標KPI</td><td>リテールビジネス</td><td rowspan="3">60%</td></tr><tr><td>マーケットビジネス</td></tr><tr><td>Σビジネス</td></tr><tr><td rowspan="2">定性評価</td><td>ESG</td><td rowspan="2">±20%</td></tr><tr><td>企業価値向上に資する取り組み<br/>システムトラブル等</td></tr></tbody></table></div> | 項目   |                | ウエイト | 財務目標 | 親会社株主に帰属する当期純利益 | 40%  | OHR/営業経費削減      | 目標KPI | リテールビジネス     | 60% | マーケットビジネス | Σビジネス | 定性評価 | ESG | ±20% | 企業価値向上に資する取り組み<br>システムトラブル等 | 年1回 | 現金 |
| 項目             |                             | ウエイト                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 財務目標           | 親会社株主に帰属する当期純利益             | 40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | OHR/営業経費削減                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 目標KPI          | リテールビジネス                    | 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | マーケットビジネス                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | Σビジネス                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
| 定性評価           | ESG                         | ±20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |
|                | 企業価値向上に資する取り組み<br>システムトラブル等 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                |      |      |                 |      |                 |       |              |     |           |       |      |     |      |                             |     |    |

| 「ESG」の内訳         | ウエイト |
|------------------|------|
| ESGテーマ型投融資残高     | 3%   |
| 主要ESG評価機関の評価     | 3%   |
| 女性管理者数比率         | 3%   |
| 障がい者雇用率          | 2%   |
| 男性育児休業取得率（4週間以上） | 2%   |
| 従業員エンゲージメント指標    | 2%   |

年次賞与の15%をESG関連のKPI達成状況によって評価

# 人権方針の制定・改定

- 人権尊重に関する社会的要請の高まりや、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」等の考え方を踏まえ、2019年4月に人権方針を制定しました。また、以下のプロセスで見直しを実施し、サステナビリティ委員会および経営会議で協議のうえ、2023年4月、2025年4月に改定しています。

## 国際的なガイドラインの確認

- 国際人権章典、労働における基本的原則および権利に関するILO宣言、ビジネスと人権に関する指導原則、子どもの権利とビジネス原則等で、企業に求められる対応を確認。

## 人権課題の特定・評価

- 上記ガイドラインやイニシアティブ（UNEP FI）等が公表している金融機関に求める役割等を踏まえ、当行にとって関連性の高い人権課題を特定。

## 他社の取り組み状況等を確認

- 他社の公開情報、ESG評価機関の評価項目等を確認し、当行の方針・取り組み状況とのギャップを確認。

## 方針の制定・改定および周知

- 経営トップ（経営会議）の承認を経たうえで、方針改定を決議。
- 当行Webサイト（サステナビリティサイト）に方針全文を開示。

## 人権方針への反映等

- 「尊重すべき人権基準」として、左記ガイドラインを人権方針に明記。
- 特定した人権課題について、ライツホルダーごとに当行の取り組むべき事項を明記。また、関係者に対して期待すべき事項を明記。
- 人権方針の承認プロセスを、サステナビリティ委員会（各事業部門の担当執行役が出席）で議論し、経営会議で協議のうえ、制定・改定するよう変更。人権方針にも承認プロセスを明記。
- 各事業活動において人権に配慮するよう、個別業務にかかる方針（ESG投融資方針、グループCSR調達ガイドライン等）にも人権への配慮を明記。

# 人権課題の特定・評価

- 国際的なガイドラインや金融機関に求められる役割等を確認し、当行が取り組むべき人権課題を特定しています。
- 特定した人権課題について、深刻度および発生可能性の2軸で評価（マッピング）しました。マッピング結果は、内外環境の変化等を踏まえて、継続的に見直しを実施していきます。

## 人権課題の特定・評価に関する策定プロセス

### STEP1 国際的なガイドライン等の確認

- 国際人権章典、労働における基本的原則および権利に関するILO宣言、ビジネスと人権に関する指導原則等の国際的なガイドラインや、イニシアティブ（UNEP FI）等が公表している金融機関に求める役割を確認し、当行が取り組むべき人権課題を特定。

### STEP2 深刻度・発生可能性の2軸で評価

- 「深刻度」は、人権侵害の規模（人命への影響等）や、影響を受ける個人の範囲（人数等）、救済困難度（原状回復の難しさ等）を基に算出。
- 「発生可能性」は、外部データ※を用いて国別・業種別リスクをスコア化。当該スコアと、当行調達先・投融資先の国別・業種別シェアを組み合わせて算出。
- 評価にあたっては、外部コンサルタントの知見も活用。

### STEP3 リスクマッピングの実施・結果を踏まえた対応

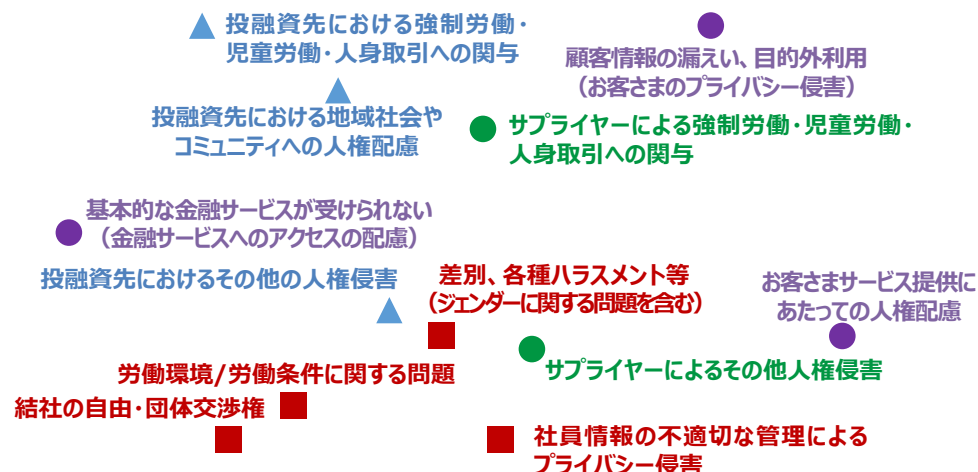
- 縦軸に深刻度、横軸に発生可能性を取り、当行が取り組むべき人権課題をマッピング。
- マッピング結果と、社員へのアンケート結果（P.19）の整合性を確認。
- 投融資先・サプライヤーに関する人権課題が、深刻度の高い傾向となったこと等も踏まえ、ESG投融資方針や日本郵政グループCSR調達ガイドラインの改定等を実施。

※ 国際機関等が発行している一般的な国別指標のデータ、ビジネスと人権リソースセンター（BHRRC）、FACTIVAのデータを使用。

## リスクマッピング

- : お客さまに関する人権課題 (P.9~12)
- : 社員に関する人権課題 (P.13~15)
- : サプライヤーに関する人権課題 (P.16)
- ▲ : 投融資先に関する人権課題 (P.17~18)

### ▲ 投融資先における紛争地域での人権侵害への関与



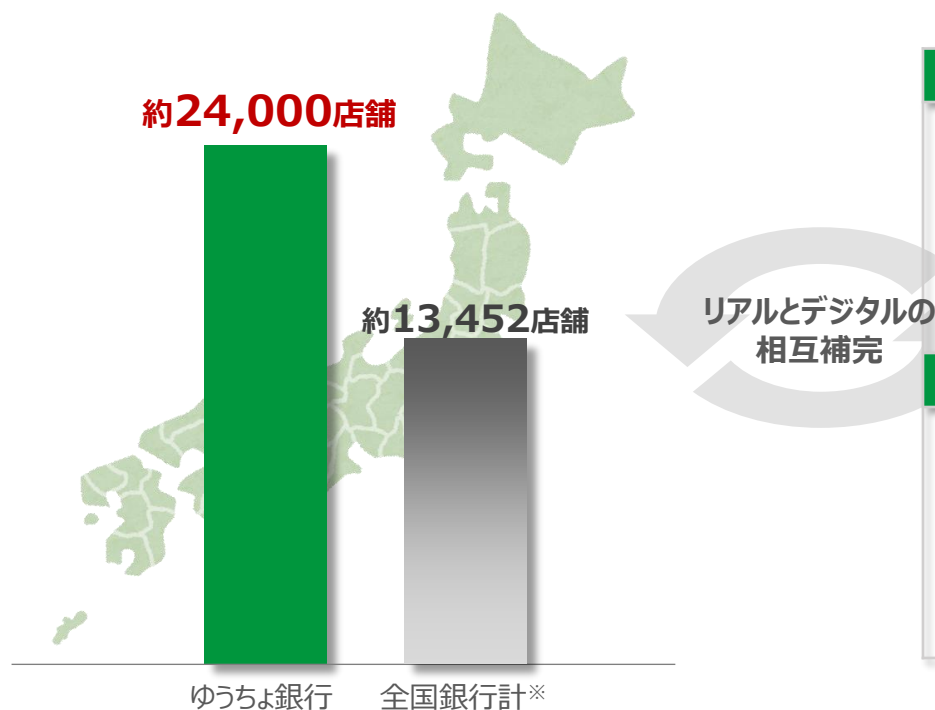
### リスクマッピングに含まれない人権課題

- 救済（各種受付窓口等）の対応（P.21~22）
- AML/CFT/CPF（マネロン等）・賄賂等の腐敗防止、気候変動対応等（P.11、18）

## お客さまに対する取り組み①

- 少子高齢化や過疎化が進む中、「金融サービスへのアクセシビリティ」を確保しお客さまの生活を守ること、人権尊重の取り組みであると認識しています。当行は、本邦最大級のネットワーク（郵便局とATM）を有しており、デジタルチャネル（各種アプリ等）も拡充しながら、日本全国の皆様に「安心・安全」な金融サービスを提供しています※。

### 本邦最大級のネットワーク（総店舗数）



### 当行が提供している主なデジタルサービス

| ゆうちょ通帳アプリ                                                                                                                                                                     | ゆうちょ手続きアプリ                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 普段お使いのスマートフォンで現在高、入出金明細の確認、送金ができるアプリ。</li> </ul> |  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 口座開設、各種お手続きが簡単にできるアプリ。</li> </ul>                 |
| ゆうちょPayアプリ                                                                                                                                                                    | ゆうちょレコ                                                                                                                                                                         |
|  <ul style="list-style-type: none"> <li>● スマホがおサイフがわりになる、ゆうちょのスマホ決済アプリ。</li> </ul>        |  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 普段お使いのスマートフォンで資産や家計を管理できるゆうちょの家計簿アプリ。</li> </ul> |

※ お客さまに、より「安心・安全」なサービスを提供するため、サイバー攻撃によるリスクを経営上のトップリスクのひとつと位置付け、経営主導によるサイバーセキュリティ態勢の強化に継続的に取り組んでいます。本レポートの「（参考）サイバーセキュリティの取り組み」（P.12）をご覧ください。

出所：全国銀行協会Webサイト「全国銀行財務諸表分析（全国銀行資本金、店舗数、銀行代理業者数、役職員数一覧表）」。  
全国銀行計は国内本支店、出張所の合計（2024年3月末時点）。

## お客さまに対する取り組み②

- すべてのお客さまが、当行の店舗やATMなどをご利用しやすいよう、バリアフリーやユニバーサルデザイン等に取り組んでいるほか、多言語対応等、外国のお客さまも利用しやすいサービスを提供しています。

### ○ すべてのお客さまが利用しやすいATMの設置

目の不自由なお客さまがご利用いただきやすいよう、音声ガイドや点字に対応したATMを設置しているほか、色覚の個人差を問わず多くの方に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインの考え方を導入した画面デザインにしています。

また、外国のお客さまも安心してご利用いただけるよう、16言語対応等の機能を追加した小型ATMを、全国のファミリーマート等に順次設置しています。



### ○ バリアフリー・サポートツールの配備

すべてのお客さまがご利用しやすいよう、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・点字用ブロックを設置しています。店舗内には、杖置きや車いすを設置し、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。また、窓口には「耳マーク」（聴覚障がい者のためのシンボルマーク）を表示したうえで、筆談器を配備し、筆談での対応を行っています。



### ○ 電話リレーサービス※への対応

公共インフラとして電話リレーサービスの提供が開始されたことに伴い、電話リレーサービスを介した、聴覚に障がいのあるお客さま等からのお手続き等に対応しています。

※ 手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障がいのある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることで、聴覚や発話に障がいのある方と聴者の意思疎通を仲介するサービスです。

### ○ キャッシュカード等の点字対応、代筆・代押捺手続き

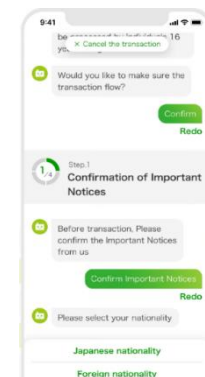
点字が印字されたキャッシュカードおよび通帳・証書に貼付する点字シールを発行しているほか、通常貯金・定額貯金・定期貯金等の取り扱い内容の通知、各種案内の通知といった各種通知書も、点字に対応しています。

自署・捺印が困難な場合、お取引内容等によって、一緒に来店されたご家族等に代筆・代押捺していただくことが可能です。

### ○ 多言語対応（外国語への対応）

口座開設の手続きにあたって、窓口にお越しいただく前に、ご自宅のパソコン等で必要な申込書等を作成できるサービスを当行Webサイトにご用意しており、16言語に対応しています。

2024年3月から、ゆうちょ銀行Webサイト上のチャットボットを、多言語（機械翻訳）に対応したほか、一部ページに多言語切替機能を導入しました。また、多言語での口座開設や各種お手続きに対応した「ゆうちょ手続きアプリ」をリリースしています。



ゆうちょ手続きアプリ画面

## お客さまに対する取り組み③

- お客さまに金融サービスを提供するにあたって、プライバシーの尊重や安全性の確保（多重債務や金融犯罪等の未然防止）等、人権に配慮した取り組みを実施しています。

### ○お客さまの情報管理

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）を定めています。取り扱う個人情報等の紛失、改ざんおよび漏えい等を防止するため、適切な安全管理措置を講じ、また、従業者や委託先等について適切に監督しています。

### ○人権に配慮した広告物等の作成

ユニバーサルコミュニケーションデザイン（UCD）や人権への配慮の視点を取り入れたガイドラインを策定し、関係部署との連携により、お客さまに伝わりやすく、かつ人権に配慮した広告物等の作成に取り組んでいます。

### ○金融教育の実施

当行では、未成年の金融リテラシー向上への貢献は、多重債務や金融犯罪の未然防止の一助となると考えており、小学生・中学生・高校生を対象とした金融教育を実施しています。オリジナルの教材を当行Webサイト上で公開しているほか、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、当行の社員が学校を訪問し、お金に関する知識等を分かりやすくご説明する「出前授業」を行っています。2024年度は、郵政博物館で小学生向けの金融教室を開催する等、新たな取り組みも実施しています。



オリジナル教材



出前授業の様子



郵政博物館での  
金融教室開催

### ○新商品・新規業務導入前における人権影響の確認

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。性別、障がい等の事由を問わず差別なく、利用しやすい新商品・新規業務となっているか等、人権に配慮されていることを確認しています。

### ○金融円滑化への取り組み

中小企業および個人のお客さまを対象とした金融円滑化に関する基本方針<sup>注</sup>を定め、適切な実施に向けた体制整備を行っています。

注：当行は、中小企業向けの相対融資業務を行っておりません。当行が提供している貸付けサービスは、貯金担保自動貸付け、クレジットカードによるキャッシング、口座貸越サービス、ゆうちょフラット35です。

### ○マネー・ローンダリング、テロ資金供与および拡散金融（マネロン等）対策

当行は、マネロン等の防止に取り組んでおり、人権侵害を含む犯罪行為等のリスクへの対策を講じております。また、マネロン等防止の取り組みにあたって、お客さまなどの人権に配慮するとともに、お客さま、役員および社員等がマネロン等に関与すること、また巻き込まれることの防止に努めています。2024年3月から、AI画像分析を活用した特殊詐欺被害防止対策を開始しました。ATM前で携帯電話の通話動作を検知した場合、速やかに右のような警告画面表示や警告を発し、ご利用者に対し注意喚起を行っています。加えて、2025年1月には、特殊詐欺等の被害拡大防止を目的とした警察庁と「情報連携協定書」を締結し、対策を継続的に強化しています。



AI画像分析イメージ  
(一部ATMで実施中)

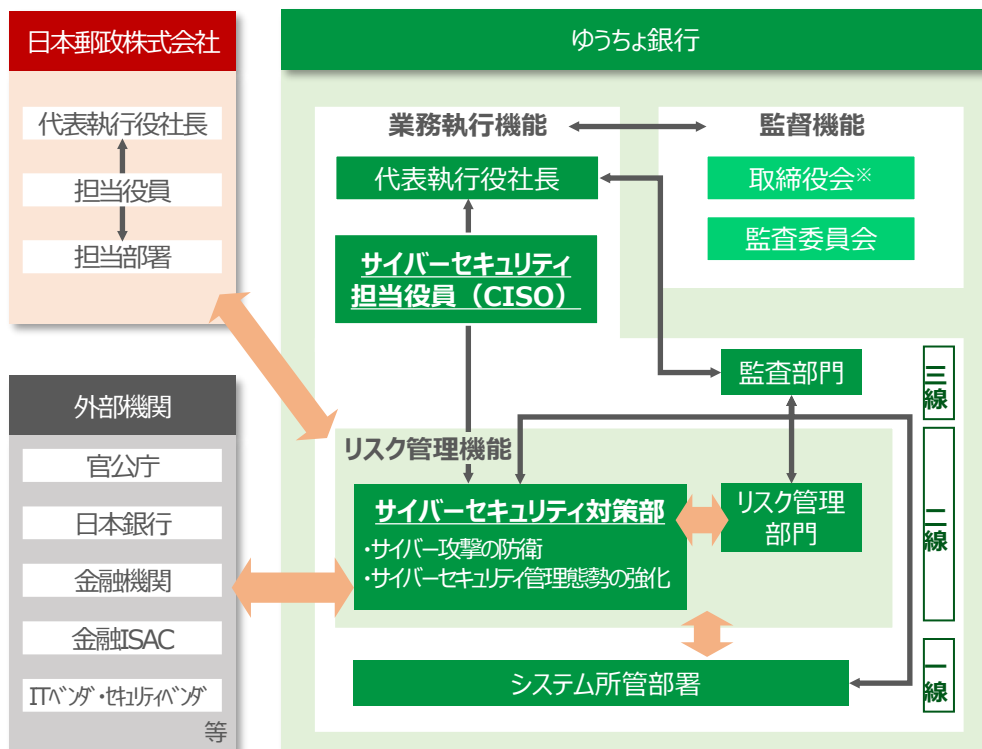


警告画面

## （参考）サイバーセキュリティの取り組み

- 当行では、経営主導によるサイバーセキュリティ態勢強化のため、代表執行役社長、サイバーセキュリティ担当役員（CISO:Chief Information Security Officer）の下、専門組織（サイバーセキュリティ対策部）を設置し、取締役会や経営会議に対する定期的かつ随時のレポーティングを通じて、環境の変化に応じた適時適切な経営判断ができるガバナンス態勢を整備しています。

### サイバーセキュリティ管理態勢



※ 取締役会には少なくとも年1回報告。

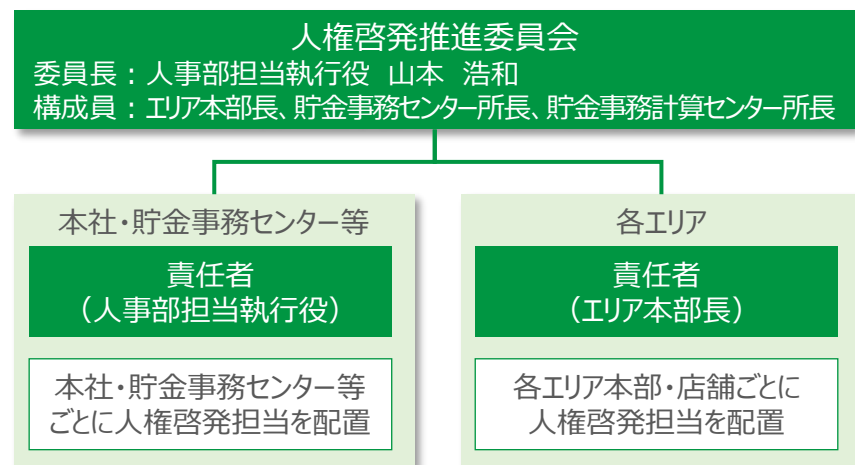
### サイバーセキュリティに関する主な取り組み

| 対策                | 具体的な取り組み                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 専門組織の設置           | <ul style="list-style-type: none"> <li>サイバーセキュリティ専門組織として、サイバーインシデントの予防および発生時の対応を行う「ゆうちょCSIRT（Computer Security Incident Response Team）」、セキュリティ機器、ネットワーク機器等のログを監視し、サイバーインシデントの予兆を検知、分析する「ゆうちょSOC（Security Operation Center）」を設置。</li> </ul> |
| 第三者評価外部と連携        | <ul style="list-style-type: none"> <li>金融機関向け管理態勢評価ツールとして国際的に活用されているFFIEC-CATに基づく、第三者による評価および提言を受けて、サイバーセキュリティ態勢の強化を継続。</li> <li>官公庁や業界他社、関連団体との連携を通じて、新たな攻撃手口の分析や対策を行うなど、多層的な検知・防御対策を整備。</li> </ul>                                       |
| デジタルチャネルのセキュリティ対策 | <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルチャネルを通じて提供するサービスを、お客さまにより安心・安全にご利用いただけるよう、本人確認・本人認証の強化、ウイルス対策、脆弱性対策、脅威動向の分析、サイバー攻撃の検知や不正な取引のモニタリング等を実施。</li> </ul>                                                                              |

## 社員に対する取り組み①

- 当行は、社員による人権侵害をなくすため、人権啓発推進体制を整備し、全社員向けの研修等を実施しています。また、人権に対する理解を深めるための各種施策や、ハラスメント等に関する相談窓口の機能を強化しています。

### 人権啓発推進体制と各種研修等



### ○各種研修・情報紙による人権啓発

| 研修名             | 対象                      | 内容                         |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|
| 新入社員研修          | 全新入社員                   | 人権に関する基本的な内容               |
| 役員・経営幹部向け研修     | 役員※、本社部室長等<br>※社外取締役を含む | 企業に求められる人権対応               |
| 役職別研修・職務別研修     | 該当者                     | その役職や職務で考慮すべき人権について        |
| 人権啓発e-ラーニング     | 全社員                     | 企業に求められる人権対応について、実務レベルに深掘り |
| 情報紙<br>じんけんつうしん | 全社員                     | 年6回（隔月）配信。                 |

### 差別・ハラスメントの防止

#### ○トップメッセージの発信

法務省等が定める人権週間（12月4日～10日）にあわせて、全社員が人権について学び、考える機会を持つため、トップメッセージを発信しています。

#### ○人権標語の募集、選考、推賞および全国銀行協会などの外部団体への応募

役員、社員およびその家族を対象に、人権への意識の浸透を図るため、人権啓発標語を募集しています。優秀作品の中から数点を外部団体の人権啓発標語の募集にエントリーしています。

#### ○安心して相談できる態勢の整備

各事業所にハラスメント相談員の配置（男女各1名）や、ハラスメント相談窓口を設置しています。相談員のスキル向上のため社内外の実例を踏まえた研修等を実施しています（ハラスメント相談窓口は、P.21をご覧ください）。

#### ○ハラスメントセルフチェックシート、ハラスメントゼロ宣言の実施

自身の傾向から日常に潜む「すれ違いの可能性」を認識するためのハラスメントセルフチェックシートや、職場の管理者がハラスメント防止に向けた取り組みを協議し、事務室内に掲出する「ハラスメントゼロ宣言」の実施等、ハラスメントの未然防止に取り組んでいます。

#### ○日本郵政グループのカスタマーハラスメントに関する考え方公表

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考にカスハラを定義し、カスハラに該当するかの判断基準、該当事例を明記しています。

## 社員に対する取り組み②

- 「安全で健康的な労働環境の整備」は国際的に認識されている人権課題であり、当行は、社員の心と身体健康維持・増進、ライフステージに合わせた働き方を可能とする環境整備を実施しています。

### 健康経営の取り組み

社員の心と身体健康保持・増進により、社員がいきいきと働くことができる環境を作ることが、企業生産性および企業価値の向上に資するとの考えのもと、「うち銀行 健康経営推進体制」を構築し、「長時間労働の抑制」「生活習慣の予防・改善に向けた保健指導」「メンタルヘルスケア」などの健康保持・増進施策に取り組んでいます。

#### ○ウォーキングフェスタの実施

健康増進意識啓発、運動習慣醸成およびコミュニケーション活性化を目的として、2022年度から全社員を対象としたウォーキングフェスタを開催しています。チーム対抗戦、エリア別対抗戦など、参加しやすく、楽しく運動できるイベントを企画し、2024年度は全国から約3,300名が参加しました。このような取り組みが評価され、経済産業省、日本健康会議から優良な健康経営を実施している法人として、「健康経営法人2025（大規模法人部門）ホワイト500」に認定されています。



ウォーキングフェスタの様子

### 労働環境の整備

#### ○関係法令（労働基準法等）の遵守

社員が自身の生活時間を確保し、健康的に働くことができる環境を整備するため、勤務時間インターバル制度を導入しています。加えて、36協定等労働時間に関する法令を遵守し、過度な労働時間を削減する方針を掲げています。その方針のもと、最低賃金法や労働基準法をはじめとした関連法令を遵守し、社内において労働基準法等違反が発覚した際は、速やかに是正対応しています。

#### ○柔軟な働き方の推進、仕事と生活の両立支援

短時間勤務制度、在宅勤務制度、フレックスタイム制度および再採用制度等、社員が多様な働き方を選択できる環境を整備することで、ワーク・ライフ・バランス、柔軟な働き方の推進に努めています。また、各種法定基準を上回る支援制度を整えることにより、育児、介護および自身の病気治療等により離職することなく働き続けられるよう、仕事との両立支援を行っています。

#### ○結社の自由、団体交渉権の尊重

当行は、結社の自由や団体交渉権を尊重しており、労働組合への加盟状況に応じた差別を容認しない旨、人権方針に定めています。社員の賃金や労働時間を含めたさまざまな労働条件について、労使対等の立場で団体交渉を行っています。

#### ○社員の個人情報保護

お客さまのみならず、社員のプライバシー侵害（個人情報漏えい、目的外利用）も取り組むべき人権課題と認識しています。当行社員の個人情報を取得・利用する際、適法かつ公正な手段で行い、個人情報保護マニュアルに基づき、秘匿性に応じて適切に管理しています。

## 社員に対する取り組み③

- ジェンダー、障がい、LGBTQ+等を事由にした偏見や差別なく、社員一人ひとりの多様な価値観を尊重し、組織の力とする文化を構築することを目指し、ダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

### DE&Iの推進

2016年にダイバーシティ推進部を設置し、女性活躍をはじめとした、さまざまなD E & I 推進施策を展開しています。これまでのD & I の視点に加えてEquity（公正性）を意識し、多様な属性や感性を持つ社員一人ひとりが、いきいきとやりがいを感じウェルビーイングを実感できる銀行を目指しています。

#### ○推進体制と取り組み

さまざまな経験や経歴を持つ全国の社員有志による「ダイバーシティ・コミッティ」を結成し、各組織の状況に合わせた取り組みを企画・実施しています。また、全社的なD E & I 推進を目的として、全国の社員が参加可能な「ゆうちょD E & I フォーラム」を開催しています。多様な社員が参加し、代表執行役社長と意識や想いを共有しています。

ゆうちょDE&Iフォーラムの様子



DE&I推進について自ら語る社長（右）



対面・オンラインで約700名が参加

#### ○ダイバーシティ強化月間の設定

社員一人ひとりの多様性を認識し、意識改革・行動変容に繋げるため、ダイバーシティに集中的に取り組む「ダイバーシティ強化月間」を設けています。全社的なダイバーシティの推進を図るため、すべての社員を対象に、ダイバーシティ関連のテーマについて職場内勉強会を実施しています。

#### ○LGBTQ+の理解促進

社員だれもが安心して活躍できる職場づくりのため、LGBTQ+に対する「理解と応援のしるし」であるAllyステッカーの配布や、東京レインボープライドへの協賛をしています。各種制度における配偶者の定義に同性パートナーを含めており、結婚・忌引休暇、扶養手当、世帯社宅入居等が利用できます。

これらの取り組みの結果、「work with Pride」がLGBTQ+等に関する企業等の取り組みを評価する「PRIDE指標」において、最高評価のゴールドを2018年から7年連続で受賞しています。

#### ○障がい者の活躍

当行では、障がいのある社員が安心して持続的に活躍できる機会を拡充し、職場環境の整備等のサポートを積極的に実施しています。お客さまにお渡しするキャンディの袋詰め等を行う「ゆうちょありがとうセンター」の運営や企業内理療師（ヘルスキーパー）の雇用等に取り組んでおり、全国の組織で障がいのある社員が活躍しています。

また、就業機会の創出にとどまらず、障がいのある社員にお客さまサービスや社員エンゲージメントの推進の一翼を担っていただくことで、やりがいを高め、定着できるよう支援しています。



Allyステッカー

work with Pride



「PRIDE指標」ゴールド



ゆうちょありがとうセンター

# サプライヤーに対する取り組み

- 調達活動を通じて、サプライヤーの従業員等に負の影響を与えるリスクがあると認識し、サプライチェーンで人権侵害が発生しないよう、サプライヤーの皆様に対しても人権尊重の取り組みをお願いしています。

## 日本郵政グループCSR調達ガイドライン

日本郵政グループでは、2018年12月に「グループの調達活動に関する考え方」を見直し、国連グローバル・コンパクトの10原則の実現に向けて、サプライヤーに対しても環境社会問題等への配慮をお願いしています。

2019年7月に「日本郵政グループCSR調達ガイドライン」を制定・公表し、2020年12月以降、すべてのサプライヤーに対して同ガイドラインの遵守を要請しており、人権の尊重をはじめとする以下の対応をお願いしています。

| I 人権の尊重                                                                                                                                          |                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・強制労働及び強制的労働の禁止</li> <li>・職場におけるハラスメントの禁止</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童労働の禁止</li> <li>・職場と職業における差別の禁止</li> </ul>                                                                |
| II 労働における安全衛生                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場の安全確保</li> <li>・施設・職場環境の管理</li> <li>・職場の衛生の確保</li> <li>・従業員の定期的な健康管理</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働災害・労働疾病の予防と適切な対応</li> <li>・緊急時の対応の徹底</li> <li>・従業員への教育訓練</li> </ul>                                      |
| III 地球環境への配慮                                                                                                                                     |                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境マネジメントシステムの運用</li> <li>・化学物質の管理と削減</li> <li>・環境への影響の最小化</li> <li>・資源・エネルギー・水の効率的な利用、循環利用の促進</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・原材料調達における生物多様性・生態系への配慮</li> <li>・事業活動を通じての環境貢献</li> <li>・環境保全の取り組みに関する状況の開示</li> <li>・従業員への環境教育</li> </ul> |

※ このほか、法令・社会規範の遵守と体制の整備についても、協力を要請。

## サプライヤーとの協働

### ○ 契約書への人権配慮に関する記載

当行では、契約書にCSR条項を設けており、左記の「日本郵政グループCSR調達ガイドライン」の遵守等を誓約していただいています。CSR条項では、サプライヤーにおいて、強制労働や児童労働といった重大な人権侵害等が疑われるまたは認められることが判明した場合、速やかに当行に報告するよう求めるとともに、サプライヤーが当行からの是正措置の要求にもかかわらず、相当な期間内に違反事由を是正しない場合、当行は、本契約の全部または一部を解除できる旨を定めています。

### ○ 通報窓口の周知

上記のような人権侵害が発生しないよう、サプライヤーの従業員から人権に対する相談を受け付ける通報窓口を設置しており、それを周知するよう契約書で定めるとともに、契約時に当該窓口に関するチラシを配布することで、窓口の周知に努めています。

### ○ サプライヤーへのアンケート

サプライヤーの人権への取り組み状況を把握等するため、アンケートを実施しています。アンケートでは、人権に対する基本姿勢から、差別の禁止等に関する取り組み状況や、その結果を確認する方法はあるか等の幅広い内容を包括して確認しています。アンケート結果は、CSR調達の推進に役立てていただけるよう、サプライヤーにフィードバックしています。

### ○ パートナシップ構築宣言への賛同

当行は、適正な納期・取引対価の決定等について定めた「パートナーシップ構築宣言」を遵守し、サプライヤーとの連携・共存共栄に向け取り組んでいます。

# 投融資先に対する取り組み①

- 金融機関は、取引関係（投融資）を通じて、人権侵害に直接関連するおそれがあるため、当行ではESG投融資方針を制定し、投融資先の事業が人権等に負の影響を及ぼしていないことを確認しています。また、当行内外の環境変化を踏まえつつ、定期的に改定を実施し、防止・軽減策の強化に努めています。

## ESG投融資方針

当行は、「環境方針」や「人権方針」に基づき、投融資において気候変動や生物多様性等の環境問題や、人権侵害等の社会問題に適切に対応するとともに、中長期的に安定したリターンの確保・リスク低減を図るため、2019年にESG投融資方針を制定し、定期的に改定しています。

2024年4月1日の改定では、各セクターで認識すべき環境問題・社会問題や、リスク防止・軽減策を明確化しています。

### ○人権侵害に対する方針

当行では、人権方針において、人権への負の影響を及ぼす事業に投融資を行わないように努めることとしており、人権に係るリスクの状況を確認しています。

### ○セクター横断的に禁止する投融資

当行は、国際合意へ賛同し、公共性・社会性に反する投融資は行わない立場から、以下の事業を資金調達使途とする投融資は行いません。

- ア) 違法または違法目的の事業
- イ) 公序良俗に反する事業
- ウ) ラムサール条約指定湿地へ負の影響を与える事業
- エ) ユネスコ指定世界遺産へ負の影響を与える事業
- オ) 絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約（ワシントン条約）に違反する事業
- カ) 強制労働・児童労働・人身取引を行っている事業

### ○特定セクターに対する方針

人権への負の影響は、セクター・事業ごとに異なり、防止・軽減策もさまざまです。当行がESG投融資方針に掲げている特定セクターのうち、認識している人権課題や防止・軽減策は以下のとおりです。

| セクター    | 認識している人権課題                                    | 防止・軽減策                                             |
|---------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 兵器製造    | ● 一般市民を含めて無差別に影響を与え、人道上無視できないリスクを抱えていると国際的に認知 | ● クラスター弾製造企業に対する投融資を禁止<br>● そのほか兵器製造を資金使途とする投融資も禁止 |
| 炭鉱採掘    | ● 炭鉱での強制労働・児童労働                               | ● 一般炭の新規炭鉱採掘および既存炭鉱採掘拡大を資金使途とする投融資を禁止              |
| 石油・ガス   | ● 先住民族への人権侵害                                  | ● 投融資先の環境社会への配慮状況を確認                               |
| パーム油農園  | ● 強制労働・児童労働                                   | ● RSPO認証の取得状況や、FPICの取得状況等を確認                       |
| 大規模水力発電 | ● 先住民族・地域住民の移転等による人権侵害                        | ● 投融資先の環境社会への配慮状況を確認                               |

## 投融資先に対する取り組み②

- 投融資における人権への負の影響を防止・軽減するため、エンゲージメントやネガティブ・スクリーニングを実施しています。
- サステナブル・ファイナンスを通じて人権や環境にポジティブな影響を与えることが、機関投資家としての重要な責務と認識しており、ジェンダーボンド等への投融資を実施しています。

### 投融資における負の影響の防止・軽減

#### ○ 投融資先とのエンゲージメント

投融資によって、人権への負の影響に直接関連する事を防止するため、エンゲージメント実施時に、投融資先の人権対応状況について確認しています。

| 業種              | 投融資先との対話内容                                                                                                | 今後の対応                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 電力A社<br>2024年7月 | 原子力発電所を現地訪問し、労働環境等を確認。<br><br>● 自社のみならず、請負先を含む労働者を対象として、健康管理や職場環境改善に努めている。<br><br>● 地域住民に配慮し、情報公開等に努めている。 | ● 公開情報等で取り組み状況をフォローするとともに、継続的な対話を実施し、必要に応じて防止軽減策の状況を確認。 |

#### ○ ネガティブ・スクリーニング

投融資先が紛争国での人権侵害に関与しないよう、兵器製造を資金用途とする投融資を禁止しています。また、クラスター弾製造企業に投融資を行わないよう、外部データを活用したネガティブ・スクリーニングを実施しています。

### サステナブル・ファイナンスを通じた取り組み

#### ○ 気候変動への対応（グリーンボンドやトランジションボンドへの投資）

近年、異常気象によって移住を余儀なくされる人々が増加する等、気候変動は人権侵害と密接に関連する問題であると、国際的に認識されています。

当行は、グリーンボンド等への投融資を通じて、気候変動の緩和・適応に資する取り組みを積極的に支援しています。

#### ○ 環境以外の社会課題への対応（ソーシャルボンドへの投資）

気候変動以外の社会課題解決にも積極的に取り組むため、ソーシャルボンドへの投資も実施しています。2024年11月には、独立行政法人国際協力機構（JICA）が発行する「ジェンダーボンド」（ソーシャルボンド）への投資を実施し、ジェンダー平等や女性のエンパワメント推進に貢献しています。



JICAのWebサイト等から

# ステークホルダー・エンゲージメント

- 毎年、社員に対して人権アンケートを実施しており、人権デュー・デリジェンスの改善に役立てています。今年度は施策に対する感想や内部通報窓口等の認識について、アンケートを実施し、今後の施策に取り入れていきます。

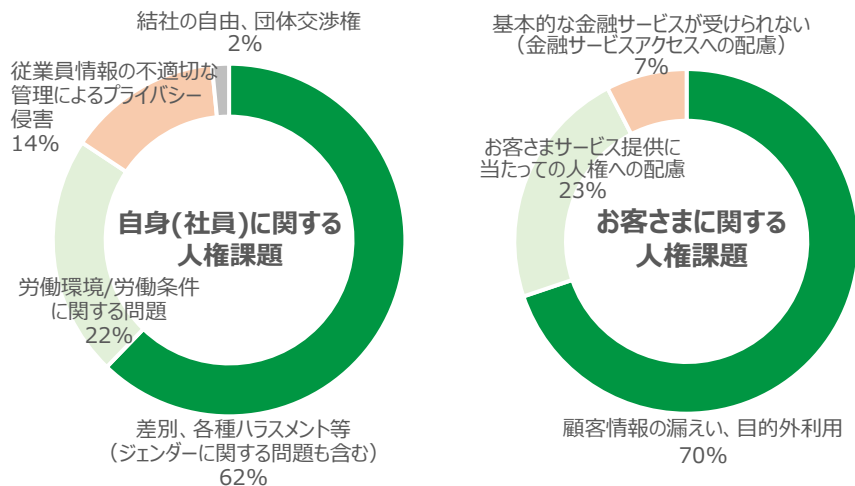
## 人権課題に関する社員アンケート（2023年度）

社員は、差別・ハラスメント等の各人権侵害の被害者になりうる存在であり、重要なステークホルダーです。また、当行サービスの利用者であるとともに、日ごろからお客さまと接しているため、お客さまの声を代弁できる存在とも考えています。

そこで、当行の特定した人権課題のうち、自分にとって（社員として）、当行を利用する側にとって（お客さまとして）、一番重要な人権課題について、それぞれアンケートを行いました。

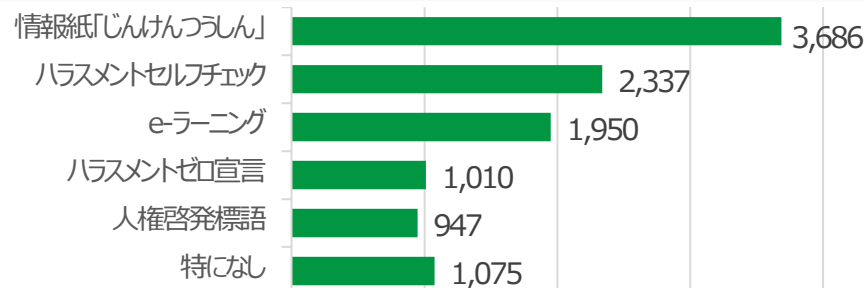
アンケートの結果、「差別・ハラスメント等」や「顧客情報の漏えい、目的外利用」が、深刻度の高い人権課題と認識していることが明らかとなり、リスクマッピング（P.8）と整合的な結果となりました。

＜質問＞ 次の人権課題のうち、最も深刻な問題となりうる人権課題を選んでください。（回答した社員数：6,657人）



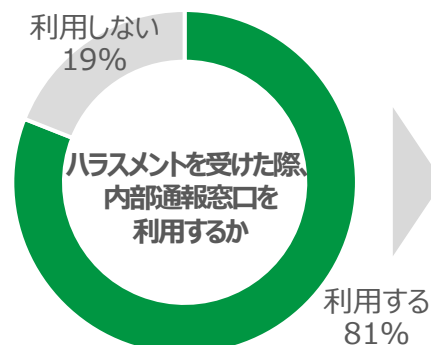
## 施策等に関する社員アンケート（2024年度）

＜質問＞ 今年度の施策のうち、よいと思うものを選択してください（複数選択可）

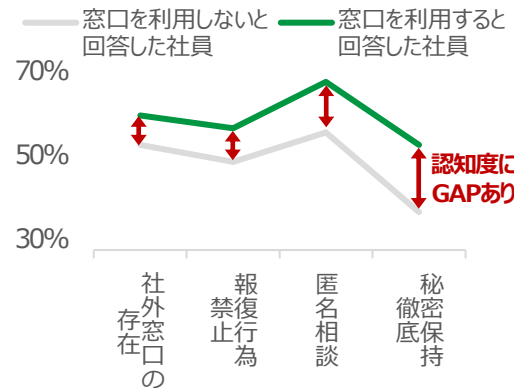


＜質問＞ 内部通報窓口について以下の質問に教えてください。（回答した社員数：6,625人）

### 内部通報窓口に対する信頼度



### 内部通報窓口制度に対する認知度



内部通報窓口を「利用する」と回答した社員と、「利用しない」と回答した社員で、制度に対する認知度に差が見られたため、制度の周知によって信頼度向上を目指します。

## （参考）ステークホルダーとのコミュニケーション

- 当行は、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、人権尊重の取り組みを推進していきたいと考えており、ご意見等を踏まえた改善を継続していきます。



お客さま

- 日ごろから窓口やコールセンターでコミュニケーションを図っているほか、お客さまアンケートでご意見をいただいています。
- サポートが必要なお客さまには、杖置きや車いす等のバリアフリー・サポートツールを配備しています。



株主・投資家

- 個人/機関投資家向け説明会を実施しているほか、IR面談等を実施しており、サステナビリティを含む当行の取り組み状況をご理解いただくよう努めています。



人権団体等

- 東京人権啓発企業連絡会に入会し、各種研修会への参加のほか、会員企業と人権啓発に関する各種情報を共有しています。



社員

- 役員・社員に対し、さまざまな人権啓発研修を実施しています。
- 毎年匿名でアンケートを実施しており、2024年度は、人権啓発施策や救済窓口に対する認識について、アンケートを実施しました。



投融資先

- 環境や人権に関する対話（エンゲージメント）を実施しています。



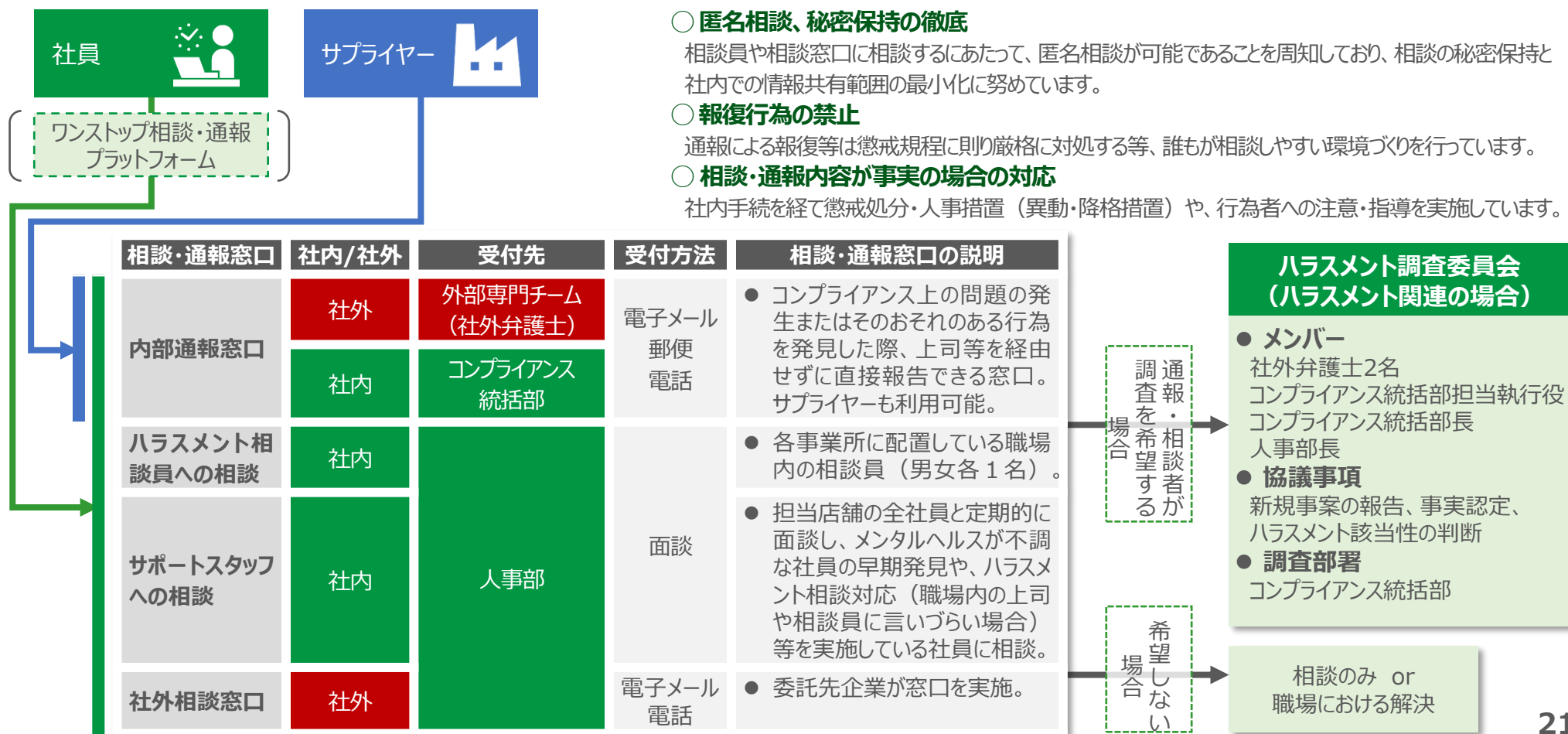
サプライヤー

- CSR調達ガイドラインの遵守をお願いしているほか、一部サプライヤーに対し、人権への取り組み状況についてアンケートを実施しています（結果のフィードバックも実施）。

## 内部通報・ハラスメント相談制度

- 当行は、社員やサプライヤーが電子メール等によって24時間365日相談できる相談・通報窓口を設置しています。
- 社員向けに「ワンストップ相談・通報プラットフォーム」（Webサイト上の案内に従うことで、相談者の求める相談窓口をご案内する機能）を用意しているほか、社外弁護士をメンバーに含む「ハラスメント調査委員会」を設置する等、制度の充実に努めています。

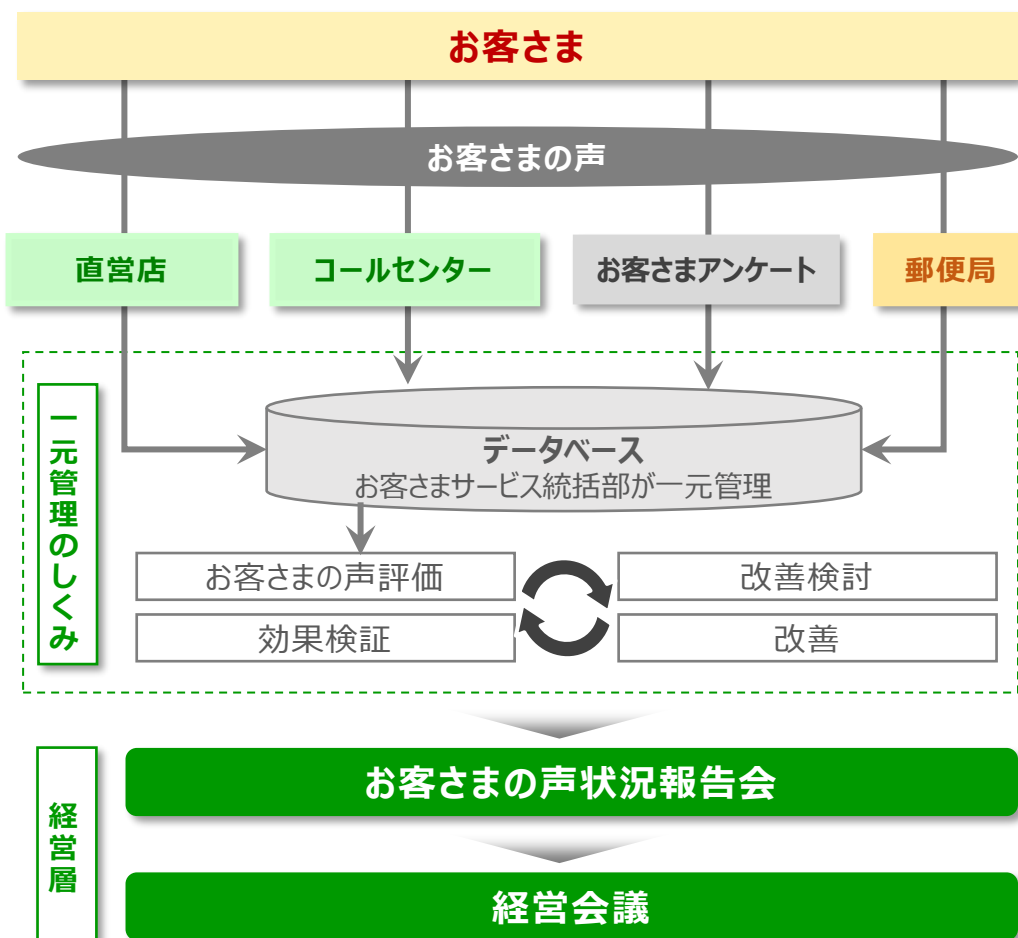
### 相談・通報フロー



# お客さまの声に基づく改善

- お客さまの声（苦情・ご意見・ご要望）は、人権に関連するものも含めてシステムで一元管理し、全社的な共有を実現するとともに、お客さまの声を分析し、必要な改善を実施しています。

## お客さまの声への対応フロー



## 改善事例

| いただいた<br>苦情・ご意見・ご要望                    | 対応                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 各種サービスについて、外国語に対応してほしい                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ゆうちょ銀行Webサイト上のチャットボットを、多言語（機械翻訳）に対応したほか、一部ページに多言語切替機能を導入。</li> <li>● 多言語での口座開設や各種お手続きに対応した「ゆうちょ手続きアプリ」をリリース。</li> </ul> |
| 窓口で口座開設をしたいが、外国人のため書類を日本語で記入するのが難しい    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ご自宅等のパソコンで、総合口座開設に必要な申込書類を作成できる、多言語対応のシステムをWebサイトに導入。</li> </ul>                                                        |
| 電話リレーサービスを介して電話を利用して問い合わせがしたい          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話で取り扱い可能なお手続きおよび照会等全般に対し、電話リレーサービスがご利用いただけるように対応。</li> </ul>                                                           |
| 聴覚障がいがあるので、自動音声認証以外でもアプリに登録できるようにしてほしい | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 従来から導入している自動音声認証のほか、口座に携帯電話番号を登録されているお客さまを対象として、SMS認証※を追加。</li> </ul>                                                   |

※ 各種アプリ等の登録時に、口座にご登録の電話番号あてにSMS（ショートメッセージサービス）でご本人様確認コード（ワンタイムパスワード）を通知し、そのコードを入力していただくことでご本人であることを確認する認証方法

## 実効性評価・モニタリング①（サステナビリティ委員会等における議論）

- 人権デュー・デリジェンスの実施状況を評価し、2025年2月のサステナビリティ委員会に報告しました。
- モニタリング方法等は、継続的に改善していきます。

### サステナビリティ委員会、経営会議への報告内容

- 人権デュー・デリジェンスの取り組み状況（人権方針・各規程類の改定等）を○・△・×で自己評価。
  - 2024年4月には、当行初となる「人権レポート」を発行し、救済窓口に関する開示を充実したほか、投資家とのコミュニケーションを積極的に実施したことを報告。
- 人権リスクの発現状況を把握するために設定した定量的な指標について、前年度からの推移等を報告。
- 人権方針について、国際的なガイドライン、ESG評価機関等から求められている開示項目を踏まえ、一部内容を変更。

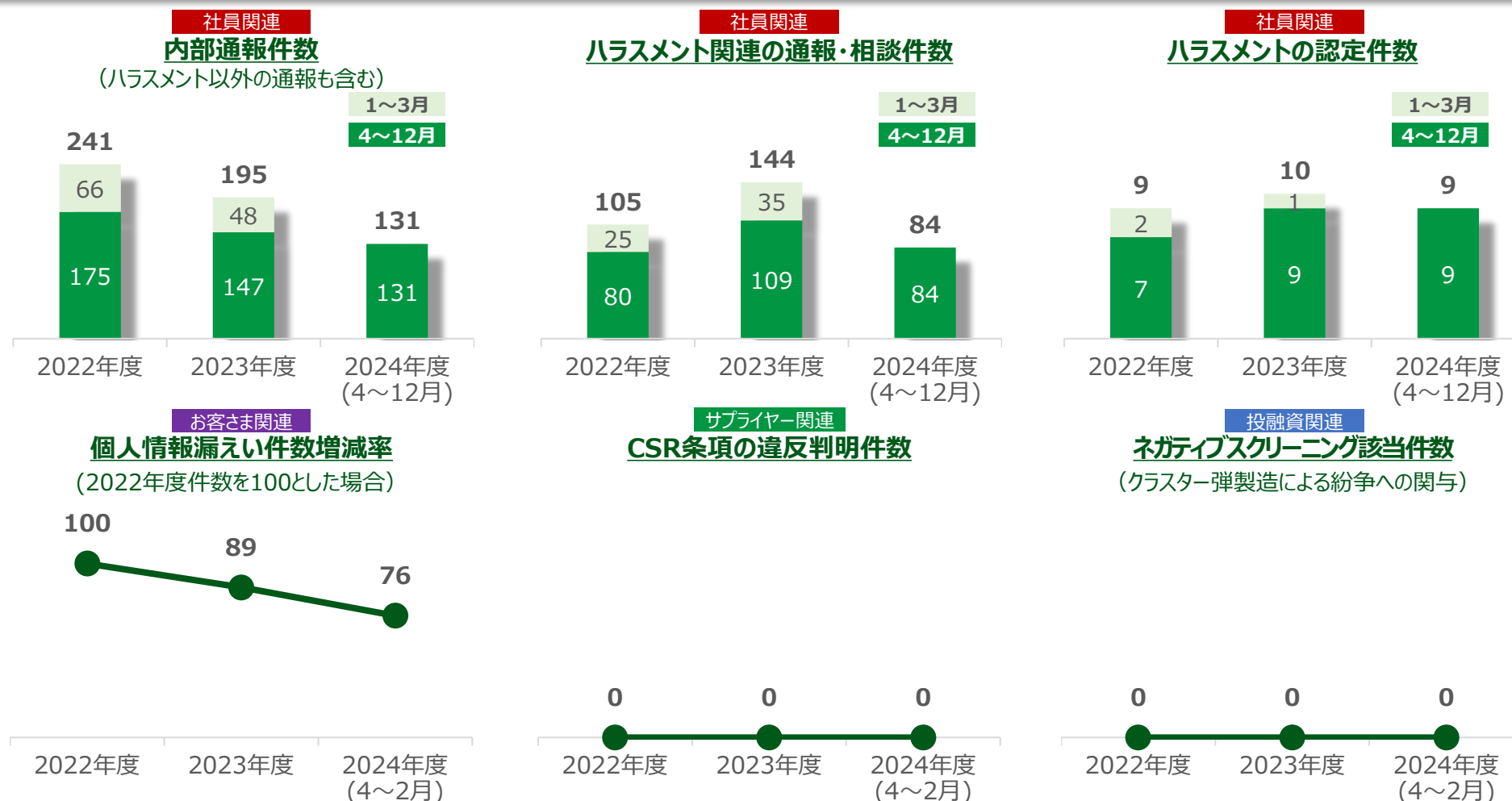
### 構成員（各部門の担当執行役等）からの主な意見

- 人権レポート発行後、機関投資家等からさまざまなご意見※をいただいたので、引き続き幅広いステークホルダーのご意見を聞きながら、取り組みを強化していくことが必要である。
- ※ ご意見例：サイバーセキュリティ対策が不十分な場合、サイバー攻撃によって、お客さまの情報漏えいやシステムダウン（金融サービスへアクセスできない）等、人権リスクが顕在化するおそれがあるため、どのような防止策を実施しているか、開示してほしい。



## 実効性評価・モニタリング②（定量的指標）

- 当行では、人権への負の影響を防止・軽減させるための取り組みが実効的か検証するため、定量的なモニタリング指標を設定しています。
- これらの指標を継続的にモニタリングしつつ、人権デュー・デリジェンスの高度化に努めていきます。



※ 2024年度の通期実績等については、今後、サステナビリティサイト (<https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/social/supplychain/human-rights/>) にて開示。

## (参考) 各方針へのリンク

| 方針                      | URL                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サステナビリティ基本方針            | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/esg-index/list/pdf/sustainability.pdf">https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/esg-index/list/pdf/sustainability.pdf</a> |
| ゆうちょ銀行人権方針              | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/social/supplychain/policy/">https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/social/supplychain/policy/</a>                       |
| ESG投融資方針                | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/environment/esg/investment/">https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/environment/esg/investment/</a>                     |
| 日本郵政グループ<br>CSR調達ガイドライン | <a href="https://www.japanpost.jp/procurement/pdf/procurement_guideline.pdf">https://www.japanpost.jp/procurement/pdf/procurement_guideline.pdf</a>                                       |
| 金融円滑化に関する基本方針           | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/activity/finance/abt_act_fnc_index.html">https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/activity/finance/abt_act_fnc_index.html</a>           |
| プライバシーポリシー              | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_statement.html">https://www.jp-bank.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_statement.html</a>                               |

| その他               | URL                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESGデータ集           | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/esg-index/data/">https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/esg-index/data/</a>                                     |
| 有識者ダイアログ          | <a href="https://www.japanpost.jp/sustainability/sustainability_management/engagement.html">https://www.japanpost.jp/sustainability/sustainability_management/engagement.html</a> |
| サステナビリティサイト（人権尊重） | <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/social/supplychain/human-rights/">https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/social/supplychain/human-rights/</a>   |

## (参考) 開示フレームワークとの関係

| 項目                 |                   |                                                                                          | 該当箇所                    |
|--------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 人権尊重のガバナンス<br>パートA | 方針のコミットメント        | A1.1 パブリック・コミットメントはどのように策定されたか？                                                          | P.7                     |
|                    |                   | A1.2 パブリック・コミットメントがとりあげているのは誰の人権か？                                                       | P.25 (人権方針)             |
|                    |                   | A1.3 パブリック・コミットメントをどのように周知させているか？                                                        | P.7, 13                 |
|                    | 人権尊重の組み込み         | A2.1 人権パフォーマンスの日常における責任は、社内でのどのように構成されているか、またその理由は何か？                                    | P.5, 6, 13              |
|                    |                   | A2.2 上級経営管理者及び取締役会では、どのような種類の人権課題がどのような理由で議論されているか？                                      | P.5, 7, 8, 23           |
|                    |                   | A2.3 意思決定や行動に際してはさまざまな方法で人権尊重を意識すべきであることを、従業員および契約労働者に対してどのように周知させているか？                  | P.13~15                 |
|                    |                   | A2.4 企業は取引関係において、人権尊重を重視していることをどのように明確化しているか？                                            | P.16~18, 25 (人権方針等)     |
|                    |                   | A2.5 報告対象期間中、人権尊重を実現することに関して企業が得た教訓はなにか、またその結果として何が変わったか？                                | P.23                    |
| 報告の焦点の明確化<br>パートB  | 顕著な人権課題の提示        | B1 顕著な人権課題の提示：報告対象期間中の企業の活動および取引関係に関連した、顕著な人権課題を提示する。                                    | P.8                     |
|                    | 顕著な人権課題の確定        | B2 顕著な人権課題の確定：顕著な人権課題がどのように確定されたかを、ステークホルダーからの意見も含めて説明する。                                | P.7, 8, 19, 20          |
|                    | 重点地域の選択           | B3 重点地域の選択：顕著な人権課題に関する報告が特定の地域に重点を置く場合、どのようにその選択を行ったかを説明する。                              | —                       |
|                    | 追加的な深刻な影響         | B4 追加的な深刻な影響：報告対象期間中に発生し、または引き続き取り組まれている人権への深刻な影響のうち、顕著な人権課題以外のものを特定し、その取り組みの方法について説明する。 | —                       |
| 顕著な人権課題の管理<br>パートC | 具体的方針             | C1.1 企業はその方針の関連性と重大性を、当該方針の実施が求められる者に対してどのように伝えているか？                                     | P.13, 16~18, 25 (人権方針等) |
|                    | ステークホルダー・エンゲージメント | C2.1 企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与すべきか、またいつ、どのように関与するかをどのように決定しているか？                 | P.19~22, 25 (人権方針等)     |
|                    |                   | C2.2 報告対象期間中、企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与したか、またその理由は何か？                             | P.9~22                  |
|                    |                   | C2.3 報告対象期間中、ステークホルダーの見解は、顕著な人権課題それぞれに対する企業の理解や取り組み方にどのような影響を与えたか？                       | P.19~22                 |
|                    | 影響の評価             | C3.1 報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる影響に、目立った傾向またはパターンがあったか、またそれは何だったか？                               | P.6, 16~18              |
|                    |                   | C3.2 報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる深刻な影響が発生したか、またそれは何だったか？                                          | P.21, 22, 24            |
|                    | 評価結果の統合および対処      | C4.1 顕著な人権課題の管理に影響を与える意思決定と行動を行う社内部門は、解決策を見出し実施することにどのように関与しているか？                        | P.5, 21, 22             |
|                    |                   | C4.2 顕著な人権課題に関連する影響の防止または軽減と、他の事業目的との間に緊張関係が生じた場合、その緊張関係はどのように対処するか？                     | P.16~18, 25 (投融资方針等)    |
|                    |                   | C4.3 報告対象期間中、顕著な人権課題それぞれに関連する潜在的影響を防止または軽減するため、企業はどのような措置をとったか？                          | P.9~22                  |
|                    | パフォーマンスの追跡        | C5.1 顕著な人権課題のそれぞれが効果的に管理されているかどうかを示すのは、報告対象期間中のどの具体的事例か？                                 | P.19, 24                |
|                    | 是正                | C6.1 企業はどのような手段を通じて、顕著な人権課題それぞれに関わる苦情や懸念を受理できるか？                                         | P.21, 22                |
|                    |                   | C6.2 人々が苦情や懸念を申し立てることができると感じているかどうかを、企業はどのように確認しているか？                                    | P.19, 21, 22, 24        |
|                    |                   | C6.3 企業はどのように苦情を処理し、成果の有効性を評価しているか？                                                      | P.19, 21, 22, 24        |
|                    |                   | C6.4 報告対象期間中、顕著な人権課題に関する苦情・懸念・成果には、どのような傾向とパターンがあったか、また企業はどのような教訓を得たか？                   | P.19, 21, 22, 24        |
|                    |                   | C6.5 報告対象期間中、企業は顕著な人権課題に関わる実際の影響からの救済を提供または可能にしたか、またその場合の典型的もしくは重大な事例は何か？                | P.19, 21, 22, 24        |

## ご留意いただきたい事項

本レポートは、株式会社ゆうちょ銀行（以下「当行」といいます。）およびその連結子会社（以下「当行グループ」といいます。）の企業情報等の提供のために作成されたものであり、国内外を問わず、当行の発行する株式その他の有価証券への勧誘を構成するものではありません。また、本レポートには、見通し、計画、目標などの将来に関する記述がなされています。これらの記述は、本レポートの作成時点において当行が入手している情報に基づき、その時点における予測等を基礎としてなされたものです。また、これらの記述は、一定の前提（仮定）の下になされています。これらの記述または前提（仮定）は、客観的に不正確であったり、または将来実現しない可能性があります。このような事態の原因となりうる不確実性やリスクとしては、リスク管理方針および手続の有効性に係るリスク、市場リスク、市場流動性リスク、資金流動性リスク、信用リスク、オペレーショナル・リスク等（システム、レピュテーション、災害、法令違反等）、気候変動を始めとするサステナビリティ課題に係るリスク、事業戦略・経営計画に係るリスク、業務範囲の拡大等に係るリスク、事業環境等に係るリスク、当行と日本郵政株式会社および日本郵便株式会社との関係に係るリスク、国内外の金融政策に係るリスク、その他様々なものが挙げられますが、これらに限られません。当行グループの業績および財政状態等に影響を及ぼす可能性がある、当行が認識している重要な事実については、有価証券報告書および最新の四半期報告書をご参照ください。なお、本レポートにおける記述は本レポートの発行日（またはそこに別途明記された日付）時点のものであり、当行はそれらの情報を最新のものに随時更新するという義務も方針も有しておりません。したがって、将来の見通しと実際の結果は必ずしも一致するものではありません。また、本レポートに記載されている当行グループおよび日本郵政グループ以外の企業等に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性・適切性等について当行は何らの検証も行っておらず、また、これを保証するものではありません。また、本レポートの内容は、事前の通知なく変更されることがあります。。

株式会社ゆうちょ銀行

〒100-8793 東京都千代田区大手町二丁目3番1号 TEL 03-3477-0111（代表）

URL : <https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/>

2025年4月1日発行

本レポートの内容は、特に記載がない場合、発行時点の情報を基に作成しております。