



2025年7月31日

各 位

会 社 名 日 本 郵 政 株 式 会 社
代 表 者 名 取 締 役 兼 代 表 執 行 役 社 長 根 岸 一 行
(コード番号：6178 東証プライム)
問 合 せ 先 経 営 企 画 部 I R 室
(TEL. 03-3477-0206)

点呼業務不備事案に関する国土交通省および総務省からの命令に対する報告について

日本郵便株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 小池 信也)は、郵便局で発生した点呼業務不備事案に関し、国土交通省から命じられた「輸送の安全確保命令」、総務省から命じられた「郵便のユニバーサルサービス等の確実な提供及び利用者の利便の確保、再発防止策の着実な実施等を命じる、日本郵便株式会社法に基づく監督上の命令等」に対して、再発防止策やユニバーサルサービスの提供状況をまとめた報告書を本日、両省に報告したことを別添のとおり、公表させていただきました。

日本郵便株式会社においては、引き続き、運送事業者として、確実な点呼の実施をはじめ、運行の安全及び運転者・お客さまの安全を確保する体制構築を徹底し、信頼回復に全力で取り組んでまいります。

本件にかかる業績への影響は引き続き精査中です。業績に与える影響につきまして、今後開示すべき事項が発生した場合には速やかにお知らせいたします。

以 上

2025年7月31日

日本郵便株式会社

点呼業務不備事案に関する国土交通省および総務省からの命令に対する報告について

日本郵便株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 小池 信也)は、郵便局で発生した点呼業務不備事案に関し、国土交通省から命じられた「輸送の安全確保命令」、総務省から命じられた「郵便のユニバーサルサービス等の確実な提供及び利用者の利便の確保、再発防止策の着実な実施等を命じる、日本郵便株式会社法に基づく監督上の命令等」に対して、再発防止策やユニバーサルサービスの提供状況をまとめた報告書を、本日両省に報告しました。

再発防止策については、引き続き弊社グループの最重要課題の位置付けとして、全役員及び社員が一丸となって取り組んでまいります。

※ 再発防止策の概要(総務省及び国土交通省に提出)は別紙1のとおり。

※ ユニバーサルサービスの提供状況(総務省に提出)は別紙2のとおり。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】

日本郵便株式会社
広報宣伝部 報道担当
電話：03-3477-0546

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社
お客様サービス相談センター
<電話番号>
0120-23-28-86 (フリーダイヤル)
携帯電話からご利用のお客さま
0570-046-666 (通話料はお客さま負担です)
<ご案内時間>
全日 8:00~21:00
ガイダンスが流れますので、「*」のあとに
「1」を選択してください。
おかけ間違いのないようご注意ください。

日本郵便株式会社による点呼業務の不備事案の再発防止策等の報告

当社で発生した点呼業務の不備事案に伴い、国土交通省から受領した輸送の安全確保に関する命令に対し、再発防止策および再発防止策に関する実施計画を報告します。当社では、点呼の適正実施や飲酒運転の根絶のため、**代表取締役社長を中心とした経営層の強いリーダーシップの下**、以下のとおり、**①研修等による意識改革 ②職場マネジメント意識の向上や環境整備 ③ガバナンス体制の強化** の取組を推進します。

1. 経緯

- ・社内調査の結果、全国の集配郵便局で点呼に関する法令違反が構造的・長期的に放置されていた実態が判明。
- ・令和7年6月25日、国土交通省から一般貨物自動車運送事業の許可取消し処分および貨物軽自動車運送事業に対する「輸送の安全確保に対する命令」を受領。

2. 発生原因及び今後の主な再発防止策

・発生原因に対し、主な再発防止策として以下の内容に取り組むほか、点呼不備に関して厳格な人事処分を行うなど、点呼の適正実施や飲酒運転の根絶に向けて全社を挙げて取り組んでまいります。

| | 主な発生原因 | 主な再発防止策 | KPI (目標・計画等) |
|-----------|--|---|--|
| ①意識改革 | <p>➢ 点呼の必要性に対する意識の欠如</p> <p>社員一人ひとりが遵法意識と職業倫理に基づき職務を遂行すべきところ、点呼義務が法令に基づくものであることの認識が不十分。</p> | <p>〈意識改革の徹底〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動画視聴、理解度テスト、スモールミーティングの構成を主とした研修を実施（集配関係社員約12万人を対象）。 <p>〈飲酒運転防止対策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「飲酒運転防止のガイドライン」を作成、全社員（約33万人）対象の社員研修を実施。 <p>〈階層別研修の実施〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各階層別(本社・支社・郵便局別)の役割に応じた管理者研修を実施。 | <p>〈意識改革の徹底〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修受講率：100% ※アンケートにより理解・浸透状況を確認 <p>〈飲酒運転防止対策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ガイドライン」作成（9月末） ・社員研修を実施（四半期ごと） <p>〈階層別研修の実施〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支社9月末、郵便局10月末実施 ※本社は7月実施済み |
| ②職場マネジメント | <p>➢ 郵便局管理者における職場のマネジメント意識の欠如</p> <p>郵便局管理者が虚偽記載された(適正に実施されたものとして装われた)点呼記録の帳票を確認するのみで、日常的に自局の点呼実施状況を直接確認し、是正する意識が希薄。</p> | <p>〈管理者研修の実施〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記階層別研修のうち、郵便局管理者対象の研修では、部下社員への実践的な指導方法等について、外部講師によるワークを交えたカリキュラムを実施。 <p>〈「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼執行業務に携わる社員等について、早期に貨物軽自動車安全管理者講習の受講および貨物軽自動車安全管理者の選任。 <p>〈点呼のデジタル化の推進〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全集配郵便局でアルコールチェックや記録の電子化が可能となる点呼関連システムの導入を進め、帳票依存からの脱却を図ることで、よりの確な実態確認が行える環境を整備。小規模郵便局では遠隔点呼および業務後自動点呼も導入。 <p>【その他の再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 郵便局業務等の総点検 | <p>〈管理者研修の実施〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月末実施 <p>〈「貨物軽自動車安全管理者」の早期選任〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度内に約5万人の受講・選任 <p>〈点呼のデジタル化の推進〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全集配郵便局にシステム・機器配備（9月末） ・全集配郵便局で運用開始（11月末） |

| | 主な発生原因 | 主な再発防止策 | KPI（目標・計画等） |
|-----------------|--|--|--|
| <p>③ガバナンス体制</p> | <p>➤ 本社・支社のガバナンス不足（管理・監督機能の不全）</p> <p>本社・支社では、帳票中心にモニタリングを行っており、<u>長期間にわたり適正に点呼が実施されていない実態の把握が不十分</u></p> | <p>〈安全管理体制の構築〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般貨物自動車運送事業許可取消後も引き続き安全統括管理者を社内を選任し、安全対策協議会において、安全管理を実施。 ・上記に加え、安全を統括する責任部署を新たに設置予定。 <p>〈検査・監査担当部署によるモニタリングの強化〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査部門（2線部署）では、点呼執行状況の定着が確認できるまで、特別検査を実施。デジタル点呼導入後の各局での運用状況も確認。 ・内部監査部門（3線部署）では、点呼業務に限らず、「郵便・物流事業の法令・社内規程遵守等に係る内部管理態勢（運輸安全マネジメントを含む）」を内部監査重点テーマとして内部監査計画を変更。 <p>〈点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合の設置等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種再発防止策について、当社本社で進捗管理するほか、日本郵政との間でも、日本郵政及び当社の経営層をメンバーとする「点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合」で進捗状況等を確認（適宜取締役会にも報告）。 <p>〈支社を中心とした是正・指導〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査部門の検査で不備が発見された場合は、支社社員が当該局に速やかに訪問の上、郵便局長に是正指導を実施。 また、再発防止策の検討を指示し、再発防止策実行後は改めて郵便局を訪問し、浸透度合いを確認。 <p>〈点呼業務に関連するマニュアル等の見直し〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点呼業務フローを見直す改正を実施。 ・社員が理解しやすい新マニュアルを策定。 <p>〈協力会社への協力依頼〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集配業務の委託先協力会社に対し、アルコールチェックを郵便局内で実施する契約の締結を依頼。また、実施状況を郵便局社員が確認。 <p>〈日本郵便輸送株式会社に対する取組〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同社の点呼執行データ及び点呼執行等に関する取組について当社で確認。 <p>【その他の再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 法令等の確実な把握及び遵守するための措置 ✓ 増車等に際しての郵便局における安全管理体制の確認 ✓ 運行の安全に係るその他の取組 | <p>〈安全管理体制の構築〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全を統括する責任部署の設置（9月予定） <p>〈PDCA会合の設置等〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「点呼業務不備事案にかかる対策等に関するPDCA会合」は、毎月開催 <p>〈支社を中心とした是正・指導〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不備が発見された全局に対する是正指導体制の構築 <p>〈マニュアル等の見直し〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル改正 ・新マニュアルの制定(年度内) <p>〈協力会社への協力依頼〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約締結完了（9月末） <p>〈日本郵便輸送に対する取組〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期ごとに対応状況の確実な管理 |

郵便のユニバーサルサービスの提供状況等の報告

当社では6月19日から順次、自社の1トン以上の車両を使用しない新たなオペレーションに移行していますが、現在のところ、大きなトラブルは発生しておらず、引き続き、郵便のユニバーサルサービスの維持・向上に全力で取り組んでまいります。

■ 1.郵便・物流サービスにおける利用者の利便を確保するための措置状況

(1) 一般貨物自動車運送事業における行政処分に対する対応

6月25日付の行政処分により、当社では6月26日から、一般貨物自動車運送事業で使用している1トン以上の車両（約2,500台/全国の約330局の郵便局で使用）が使用できなくなりました。これまでトラックを使用していた約118,200便のうち、以下のとおり、約58%を他の運送会社および日本郵便輸送株式会社に委託することとし、残りは軽四輪車への切替えなどの移行対応を進めました。そして、6月19日から順次、自社の1トン以上の車両を使用しない新たなオペレーションに移行し、6月26日以降は1トン以上の車両は使用していません。

| | 郵政グループ外の 他の運送会社 への委託 | 日本郵便輸送(株)への委託 | | 自社軽四車両 による代替 | 支社計 | 【参考】 現在業務の 月間便数支社計 (単位：便・概数) |
|-------|----------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------|------|---------------------------------------|
| | | 日本郵便輸送(株) からの郵政 グループ外への再委託 | 日本郵便輸送(株) による自社執行 | | | |
| 北海道支社 | 41% | 12% | 0% | 47% | 100% | 12,800 |
| 東北支社 | 18% | 38% | 4% | 40% | 100% | 11,600 |
| 関東支社 | 21% | 32% | 4% | 42% | 100% | 15,500 |
| 東京支社 | 29% | 1% | 0% | 70% | 100% | 7,200 |
| 南関東支社 | 50% | 5% | 0% | 46% | 100% | 3,800 |
| 信越支社 | 46% | 19% | 2% | 33% | 100% | 4,300 |
| 北陸支社 | 52% | 11% | 0% | 37% | 100% | 2,300 |
| 東海支社 | 38% | 8% | 2% | 53% | 100% | 9,600 |
| 近畿支社 | 46% | 14% | 7% | 33% | 100% | 8,900 |
| 中国支社 | 30% | 35% | 0% | 35% | 100% | 7,800 |
| 四国支社 | 22% | 39% | 2% | 37% | 100% | 6,300 |
| 九州支社 | 27% | 28% | 0% | 45% | 100% | 25,900 |
| 沖縄支社 | 87% | 0% | 0% | 13% | 100% | 2,200 |
| 全国計 | 34% | 23% | 1% | 42% | 100% | 118,200 |

(2) 貨物軽自動車運送事業における行政処分に対する対応

5月7日から、貨物軽自動車運送事業を営む当社営業所に対して、国土交通省による特別監査が実施されています。現時点では、具体的な行政処分に関する通知等は行われていませんが、今後、行政処分が執行された場合は、当該行政処分に対する対応および関係する全営業所のオペレーション状況について、報告します。

■ 2. 郵便のユニバーサルサービスの提供状況

- (1) 当社では6月19日から、順次、自社の1トン以上の車両を使用しない新たなオペレーションに移行していますが、6月26日～6月30日において、1トン以上の車両を使用していた郵便局における大きなトラブルは発生しておりません。また、7月も大きなトラブルは発生しておりません。
- (2) 令和7年7月3日公示、7月20日が投開票日である第27回参議院議員通常選挙における選挙郵便の取扱状況について、特段大きなトラブルもなく、順調に運行が行われました。
- (3) 当社が実施している送達日数調査の結果、新たなオペレーションに移行した6月19日以降も、移行前と変わらず、サービス提供水準を確保できております。仮に、本調査の結果において、前年と比較し、配達日数遵守率が大幅に下回ることが判明した場合は、直ちに原因究明を行うほか、適切な事後措置を講じることで、今後も高品質な郵便・サービスを安定して提供し続けることができるよう努めてまいります。