

## 郵政モニタリング会合（第1回） 議事要旨

### 1 日時

令和6年6月21日(金) 10時00分～11時45分

### 2 場所

オンライン開催

### 3 出席者（敬称略、順不同）

#### (1) 構成員

泉本 小夜子、上瀬 剛、斉藤 邦史、田島 正広

#### (2) 事業者

日本郵政株式会社：風祭執行役、伊藤経営企画部担当部長

日本郵便株式会社：奥野経営企画部部長、囲経営企画部担当部長

#### (3) 総務省（事務局）

情報流通行政局郵政行政部：玉田郵政行政部長、三島企画課長、  
西岡郵政行政総合研究官、松田検査監理室長、芥貯金保険室長、  
折笠郵便課長、青木国際企画室長、萩原統括補佐

### 4 議題

日本郵政・日本郵便における令和6事業年度の取組見通しについて

### 5 議事概要

- ・事業者から議題に沿って説明。
- ・各構成員からの主な意見は以下のとおり。

○かんぽ生命の営業の推進に関して、適正な営業状況の確認あるいはモニタリングといった視点を忘れないでもらいたい。内部通報制度の整備についても、しっかりと運用状況を随時確認してもらいたい。

- 抜本的な DX に関して、よりよい、付加価値のあるサービスの提供をDXによって実現してもらえればと思っている。
- 郵便料金をはじめとするサービス提供条件の見直しについて、丁寧な周知を実施してもらいたい。
- 社内コミュニケーションの充実について、これからの対応が問われているところだと思う。言っても無駄だと思われないようにしてほしい。
- 「ローカル共創イニシアティブ」について、地域の課題を解決するために地域の拠点を生かしていくという発想は、日本郵政グループ、そして郵便局の果たしていく役割が新しい局面を迎える可能性もあるという意味では、非常に興味深い。しっかりと利益を出しながらの積極展開を期待したい。
- 「内部通報窓口案内ライン」について、通報を誘引するものとしてその周知は非常に重要である。また、このラインが独立して存在してしまうのでは意味が薄くなってしまうので、ここに入った相談を上手に通報窓口へ誘導していくといった連携がしっかりできることが重要と考える。
- データガバナンスに関し、法令違反ではないにもかかわらず、かなり世論の反発が起きるという事象がほかの事業者でも生じている分野なので、社会との対話、お客様との対話に配慮して進めてもらいたい。
- 内部通報制度について、匿名で調査ができない、部門が分からないというような場合でも、どのようにフォローアップし改善したかということ、しっかりフィードバックする、アピールする、社内通知をするという、そのところの努力をしっかりとお願いしたい。

以上