

CSR Report 2017

CSR Report 2017

ゆうちょ銀行 CSR レポート

Contents

- P3 トップメッセージ
- P6 対談
 - ・ ゆうちょ銀行への期待と果たすべき責務
- P9 経営管理について
 - ・ コーポレートガバナンス
 - ・ コンプライアンス
- P13 ゆうちょ銀行のCSR（企業の社会的責任）について
 - ・ 安心のサービス
 - ・ 環境
 - ・ ダイバーシティ・マネジメント
 - ・ 教育
 - ・ 地域コミュニケーション
- P32 財務の状況
- P34 ゆうちょ銀行の概要
- P35 第三者評価

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 ガイドライン（G4）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 2016年4月～2017年3月
（一部、2017年4月以降の情報を含まます）

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（Global Reporting Initiative）サステナビリティレポートガイドライン（第4版）
- ・ 環境省環境報告ガイドライン 2007





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、お客様を始め、
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」

お客様志向の商品・
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



Top Message

いま 明日 いつも

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、目指す姿を実現するための “3つの基軸”

2016年4月、ゆうちょ銀行社長の任を受け、今年度で2年目を迎えます。その間、上場して間もない企業のトップとして、改めてゆうちょ銀行のあるべき姿を追求し、経営課題の最重要項目のひとつであるCSRへの取り組みをさらに強化していくうえで、ゆうちょ銀行が擁する存立基盤、社会に提供していくべき価値のあり方について、考え続けてまいりました。

ゆうちょ銀行は、約13,000人の社員を有し、約24,000局の郵便局を中心にした全国を網羅するネットワークを通じ、約11万人が銀行業務に携わっています。お取り扱いするお客さまの口座は、約1億口座に上ります。

つまり、郵便貯金誕生から140年あまり、全国各地の皆さまに支えられ、ともに歩んできた歴史的経緯から見ても、社会的インフラとしての使命を担う銀行といえます。

こうした存立基盤を踏まえ、ゆうちょ銀行がお客さまに望まれている役割、社会のニーズを見定め、新たな価値創造に取り組み続けるためには、全社員一同、どう考え、行動していくべきなのか。その指針として、2017年3月末日、次に挙げる“3つの基軸”を公表いたしました。

1. 顧客本位の良質な金融サービスの提供
2. 地域への資金の循環など
3. 資金運用の高度化・多様化

つまり、これらをビジネスの基軸とし、持続的成長を果たしていくことこそが、私たちの事業を通じたCSRであり、あるべき姿と位置づけています。その実現のため、この“3つの基軸”にあらゆる経営資源を集中させ、全社一丸となって取り組んでいく所存です。

“3つの基軸”を 指針とした企業価値・ 社会的価値創造の両立

1. 顧客本位の良質な金融サービスの提供

■ 資産形成のサポート

「貯蓄から資産形成へ」という時代の流れを踏まえ、全国のお客さまの多岐にわたるご要望にいかにお応えしていくか。そのためには、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を充実させていくことが急務と考えております。

さらに、社員一人ひとりが金融のプロフェッショナルとして専門性を高め、ゆうちょ銀行ならではの郵便局ネットワークをいかし、お客さまに寄り添ったコミュニケーションを深め、サポートを強化していくために、人材育成にも注力してまいります。



■ 利便性の向上

経営理念に掲げる「最も身近で信頼される銀行」を実現するためにも、多くの方々にご満足いただけるような、安心のサービスを生み出し続けることが肝要であり、たとえば、ATMに関していえば、障がいをお持ちの皆さまがご利用いただきやすい機能を整備することはもちろん、外国の方々の利便性に配慮した16言語対応のATMを一部で導入するなど、多様なお客さまのご要望にお応えできる取り組みを行っています。

また、キャッシュレス化促進に寄与するため、クレジットカードだけでなく、地域版Visaプリペイドカード「mijica (ミジカ)」決済の試行を開始いたしました。決済サービスのさらなる利便性向上を進めるとともに、地域小売業の振興をサポートしていきたいと考えております。

これらの取り組みの源泉となるのが、お客さまの声です。日本全国各地の声なき声にも耳を傾け、ニーズを類型化し、利便性を高めていく。こうした姿勢こそが、お客さま本位の本質につながるものと考えています。

2. 地域への資金の循環など

地域の皆さまに支えられ、業務を遂行してきた金融機関として、お預かりした資金を地域に循環させ、地域経済の持続的発展に寄与していくことは、ゆうちょ銀行の存続にもかかわる重要な責務です。

そこで、現在進めているのが地域金融機関と連携した地域活性化ファンドへの出資です。地域金融機関は、私たちとは異なる目利き力、情報収集能力をお持ちであり、リスクシェアなどの観点から、連携・協働し、個々の地域により根差した形で経済活性化を推進できるものと考えています。

3. 資金運用の高度化・多様化

すでに挙げた2つの基軸に沿った取り組みを強化していくうえで、お預かりした資金の収益力を高めていくことも金融機関の大事なミッションです。

健全な業務運営、それに基づく社会貢献を継続していくうえで、安定的な収益基盤こそが土台となります。中長期スタンスで企業価値と社会的価値の創造を両立し、広くお客さまのご期待にお応えしてまいります。

「行動改革」への挑戦 ―― 企業文化の抜本的改革、お客さまとの 対話を促進

“あるべき姿”にたどり着くには、企業文化の抜本の変革にも正面から向き合っていかなければなりません。そのためには、意識改革からさらに踏み込み、“行動改革”を推進していく姿勢が必要不可欠と捉え、重点施策のひとつとして、働き方の見直しを掲げています。

ここまで挙げた、お客さまに「安心」「便利」と感じていただけるサービス創出や、地域とのつながり強化を実現していくエンジンは“人”にほかなりません。つまり、“3つの基軸”に沿った、社員一人ひとりのアクションを生み出し、量・質ともに向上させていくには、多様な個・働き方を尊重し、その力を最大限に引き出していくことが必須です。

そのひとつとして、業務効率化、生産性向上を実現すべくIT導入を加速させているほか、下支えとなる人事制度などを含めた議論を進めてまいります。これは、CSRの重要なテーマのひとつである、ダイバーシティ・マネジメントの推進にも直結するものであり、お客さまの多様なライフサイクルに寄り沿い、ニーズにお応えするうえでも、ゆうちょ銀行らしい働き方を追求してまいります。

また、トップ自らが、お客さまなどの元に足を運び説明することがゆうちょ銀行のCSR、すなわち社会的責任を果たすことにつながるものと考え、昨年は個人投資家向け説明会などで、目指す姿、戦略をお伝えしてきました。今後も、私たちが目指す姿、基軸へのご理解、ご意見を頂戴したく、お客さま、株主・投資家の皆さまとの対話を積極的に促進してまいります。あわせて、実際のアクションの主演となる社員とも役員が膝を突き合わせた意見交換をするよう努めております。

こうした、企業文化の抜本的改革は一朝一夕でなしえるものではありません。長期スタンスでの時間軸を意識し、粘り強く取り組んでまいります。そのうえで、2017年度は基盤整備の年と位置づけ、“3つの基軸”について社内外のさまざまな方々と対話を重ねてまいります。

今後も、皆さまからいただいたご意見を羅針盤とし、歩みを止めることなく、目指す姿に向けて邁進し続けてまいります。これからのゆうちょ銀行にご期待いただき、今後ともご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2017年7月

取締役兼代表執行役社長

池田 憲人



対談

ゆうちょ銀行への
期待と果たすべき責務



神戸大学大学院経営学研究科教授

國部 克彦 氏

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（編著者）に「CSRの基礎——企業と社会の新しいあり方」（中央経済社）がある。

ゆうちょ銀行 専務執行役

松島 茂樹

Topic1 / “守りのCSR”から、 経営戦略と一体化したCSRの時代へ

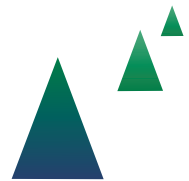
松島 ゆうちょ銀行では、経営課題の最重要項目のひとつにCSRを据え、社長以下、マネジメント層こそがそのあるべき姿を社内外に発信、共有し、全社で取り組むことに注力しています。國部先生には、昨年度の「CSRレポート」にて貴重なご助言を頂戴して以来、大変お世話になっております。ぜひ、今回も金融機関が果たすべき責任と役割に関し、さまざまな知見、忌憚ないご意見をいただければ幸いです。

國部 まず、企業がCSR活動を推進するうえで、責任を負う人の顔が見えることが大切であり、トップ自らがメッセージを発信することには大きな意味があると思います。また、世界の情勢を鑑みると、短期的な成長至上主義が引き起こしたリーマンショックの教訓から、CSRにおいても従来のコンプライアンス（法令順守）、フィランソロピー（社会貢献）といった、いわゆる“守りのCSR”から、本業を通じ、中長期的視点で社会の持続可能性を高める活動への取り組み、価値創造が求められるようになっていきます。トップ・コミットメントが重視されている点からも、貴行のようなマネジメントの視点からの取り組みが肝要といえます。

松島 まさに経営戦略と一体化したCSR推進を志向する転換期を迎え、社会の基盤のひとつである経済活動の一端を担い、血脈であるお金を扱う金融機関の役割、責務が高まっていますね。

國部 おっしゃるとおり、2015年には、GPIF（年金積立金管理運用独立行政法人）が、資金運用においてESG（環境、社会、ガバナンス）の視点を反映させる国連責任投資原則（PRI）に署名し、国連が採択したSDGs（持続可能な開発目標、Sustainable Development Goals）が定める指標を、企業の評価において重視する機運も高まるなど、投資の世界においても、新たなパラダイムが生まれつつあります。

米国のパリ協定離脱や英国EU離脱といった、危惧すべきトピックも浮上していますが、だからこそ、経済活動の屋台骨を担う企業、特に金融機関は決して時計の針を逆回しすることなく、CSR強化に率先して取り組んでいただきたいですね。



Topic2

お客さま、地域、社員へのCSR フィデューシャリー・デューティ 働き方改革への取り組み

國部 金融機関のなかでも、特に貴行は本邦最大級の機関投資家として、社会に対して強い影響力を持ち、寄せられる期待も高いと思います。こうした社会的要請を受け、具体的にはCSRのあり方についてどう考え、取り組まれているのか、お聞かせいただけますか。

松島 ゆうちょ銀行では、改めて2017年度から「お客さま本位」と「地域発展への貢献」をビジネスの基軸に、持続的成長を果たしていくことが、事業を通じたCSRと位置づけ、具体的には、社会の基盤づくりにつながる「安心のサービス」「環境」「ダイバーシティ・マネジメント」「教育」の4つのテーマのもと、持続的発展に向けたアクションを推進しています。

基軸に据える「お客さま本位」は、欧米発祥の概念として、近年、金融業界でフォーカスされているフィデューシャリー・デューティ（顧客本位の業務運営）にもつながる話ですが、企業が顧客のニーズに応える良質な商品、サービスを提供することは当然の責務であり、まさにビジネスの基本であると捉えています。

では、改めて今、ゆうちょ銀行としてフィデューシャリー・デューティにどう向き合うべきか。日本という国は、元来、道徳・倫理観の強い、CSRに親和性の高いお国柄を擁していると私は考えています。その観点から言うならば、お客さまのニーズにお応えし、約140年前に郵便貯金が誕生したゆうちょ銀行の存立基盤、基本の精神に立ち戻り、全国のお客さまの「声なき声」にも真摯に耳を傾け、誠意を持ってご対応する。そのうえで、時代の要請に合った新たな商品、サービス創出に社員一人ひとりが取り組むことが大事だと考えています。

また、「お客さま本位」を基本とし、かつ株主、社員、社会全体といった幅広いステークホルダーにどう対応していくか。社会的インフラとしての役目をも持つゆうちょ銀行として、そのバランスも重視すべきポイントだと考えています。

國部 おっしゃるとおり、フィデューシャリー・デューティというと「顧客」のみに焦点が当たりがちですが、元々は「受託者責任」と訳されるように、責任を負うべきステークホルダーは直接の顧客だけでなく、株主・市場、社員、地域社会・住民、さらには将来の顧客までも及び、これらステークホルダー全体を対象に、取り組みを強化していくことが大事です。その点で、現在、実施されている地域活性化ファンドへの出資は、非常に重要な意味を持つものではないでしょうか。

松島 ありがとうございます。お客さまからお預かりした資金を循環させ、いかに還元していくかは、地域に根差す金融機関としての大事なテーマです。その手法のひとつとして、昨年からの地域金融機関との協働により複数のファンドに出資し、一定の実績が上がりつつあります。

國部 地域に対するCSRへの取り組みに関して、もうひとつリクエストするならば、ぜひ啓蒙の視点も大事にしていきたいですね。たとえば、貧困や飢餓、環境といった地球規模の課題に立ち向かうには、パートナーシップの構築も重要なファクターとなります。企業として問題提起し、地域社会で一体となって解決に向けてのアクションを起こす。こうした企業とステークホルダーの協働による価値創造も、地域に根差す貴行が中心となって推進していけば、日本全体の社会的責任に対する意識が変わる効果も期待できるのではないのでしょうか。

松島 ゆうちょ銀行が掲げるCSRアクションのテーマである「教育」への取り組みを実践していくうえでも、まずはお客さまとの直接の接点となる社員への教育、啓蒙活動を、マネジメント層のチャレンジとして取り組んでいきたいと思っています。

國部 また、人口が減少し、右肩上がりの成長が望みにくい日本において、持続的成長を維持していくには、働き方改革も非常に重要なテーマです。その観点から、企業にとってもうひとつの大事なステークホルダーである社員に対するCSRへの取り組みについても教えてください。

松島 サービスの量・質の向上を担う優秀な人材を獲得、維持していくうえでも、多様なバックグラウンドを持つ社員が、ともに認め合い、力を発揮できるような企業風土を作っていくことが大事だと考えています。そのために、役職員へのセミナーなども実施していますが、大前提として社員一人ひとりが何をやりたいのか、どういう人生設計を志向しているのかを自ら考え、取り組む文化の醸成も必須です。その指標として、キャリアパスや可能性などを社員に示していくことを、さらに進めることも大切なことだと認識しております。

國部 もうひとつの日本企業にとっての課題である生産性向上を実現しつつ、CSRの大事な要素でもある雇用維持を両立することは、一筋縄ではいくものではありませんが、生産性・利益率の適正なレベル、バランス感も大事にし、地域のロールモデルとなるような貴行らしい働き方改革を実現していただければと期待しています。



Topic3

ガバナンスとCSRの関係性

ステークホルダーとの対話強化により 社会的説明責任を果たしていく

國部 冒頭でも申し上げたように、経済活動とCSRを一体不可分として推進していくうえで、土台、その成果を左右するしくみとなるのがガバナンス（企業統治）です。世界的に見ても、ガバナンスのあり方が問われる時代に突入するなか、2015年、日本でも指針としてコーポレートガバナンス・コードが制定され、ステークホルダーとの適切な協働が基本原則に謳われています。これはCSR推進につながる大事な原則でもあります。実際のところ、株主以外のステークホルダーに向けての具体的なアクション、対話については、多くの企業でまだ後手に回っているというのが現状だと思います。また、単純に原則を遵守すればよしとするのではなく、社外取締役の選任についても、社会貢献活動を強化するという視点から、専門性やバックグラウンドを見極めるなど、CSRの視点からのガバナンス強化への取り組みの広がりにも期待したいところです。

松島 ゆうちょ銀行では指名委員会等設置会社の制度を採用し、CSRに関する専門的な協議を行うCSR委員会も設置するなど、比較的早い段階でガバナンスへの取り組みを先行してまいりました。その立場から思うのは、欧米諸国の

諸制度、枠組みを単純に輸入するだけではダメで、全社員にCSRの概念を伝え、納得してもらい、徹底する。さらにこうした取り組みの実態を社外に向けて、積極的に発信することが、求められる社会的説明責任にもつながるものと捉えています。

國部 おっしゃるとおりですね。さらに、骨太のCSRを実現していくうえでは、計画を立て、実践するだけでなく、定量的な数値目標やベンチマークを設定し、結果を評価するフィードバックのサイクル、プロセスの構築も肝要となります。

もう一点、大事なことは楽しみながら取り組むこと。その点からも、具体的な目標があつてこそ、人はワクワクしながら行動を起こせるもの。貴行だからこそ実現しうる、顧客、社員、そして地域とのつながりをベースに楽しみながら継続し、社会の持続的成長にもつながるような新たなアクションにも期待しております。

松島 ありがとうございます。社会、時代のニーズを捉え、新たな商品・サービス創出につなげていけるよう、ステークホルダーをはじめ、広く皆さまとの対話を促進し、さらなるCSR強化に取り組んでまいります。

経営管理について

ゆうちょ銀行は、CSR活動の基盤となるコーポレートガバナンスとコンプライアンス態勢を備えています。

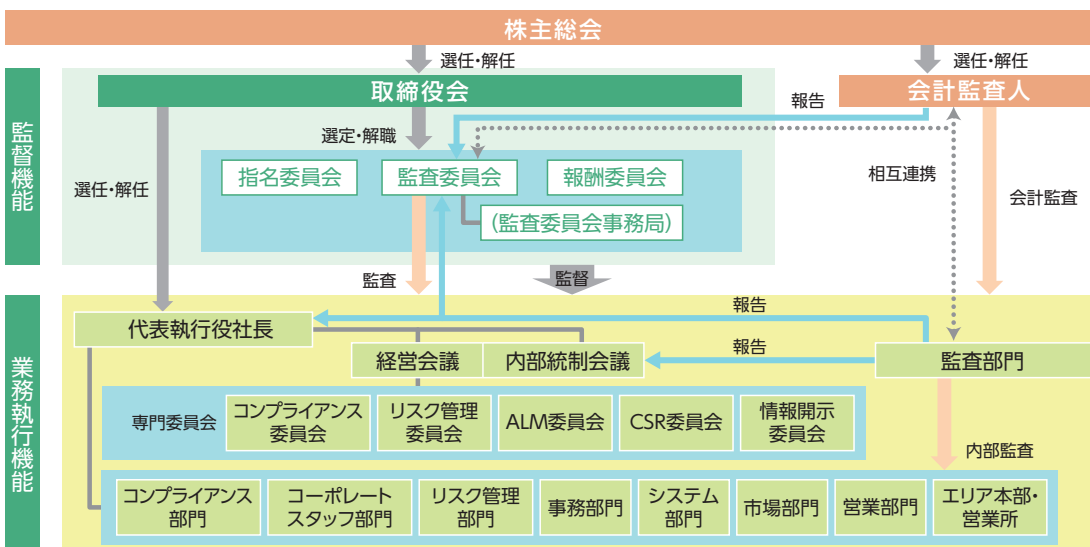
／コーポレートガバナンス

基本的な考え方

ゆうちょ銀行は、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ゆうちょ銀行の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



取締役会および法定の3委員会

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、監査委員会および報酬委員会を設置して、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。

取締役会は13名の取締役で構成されています。13名のうち3名は執行役を兼務する取締役に、8名は社外取締役です。

取締役会のもとには、過半数を社外取締役に構成すると定められた法定の3委員会（指名委員会・監査委員会・報酬委員会）を設置し、取締役会とともに経営の監督機能を担っています。

執行役・経営会議・内部統制会議・専門委員会

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。

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。

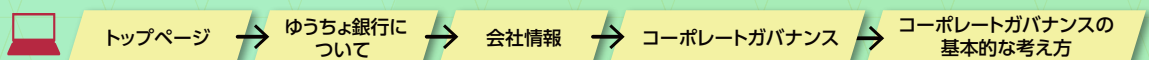
専門的な議論が必要な事項については、経営会議の諮問機関であるコンプライアンス委員会、リスク管理委員会、ALM委員会、CSR委員会、情報開示委員会の専門委員会にて協議を行っています。

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。

コーポレートガバナンス・コードへの対応

当行は、コーポレートガバナンス・コードの各原則について、すべて実施しております。各原則に基づく開示は「コーポレート・ガバナンスに関する報告書」をご覧ください。



Close Up 個人投資家向け説明会の開催

ゆうちょ銀行では、個人投資家・株主の皆さまへ、ゆうちょ銀行の特徴および他行との違いや事業戦略、株主還元などについて、ご理解いただくための説明会を日本全国で開催し、皆さまとの対話に取り組むなど、情報提供の充実を図っております。

2015年の上場以降、代表執行役社長をはじめとする執行役などが説明者となり、2016年度末までに全国25か所（うち代表執行役社長が説明者の説明会は6か所）で開催し、のべ2,767名の個人投資家の皆さまにご出席いただきました。

説明会の最後には質疑応答の時間を設けているほか、アンケートへの回答にもご協力いただいております。それらを通じてお寄せいただいた投資家・株主の皆さまの貴重なご意見を参考に、今後の情報提供をさらに充実させていきたいと考えております。



個人投資家向け説明会の様子

コンプライアンス

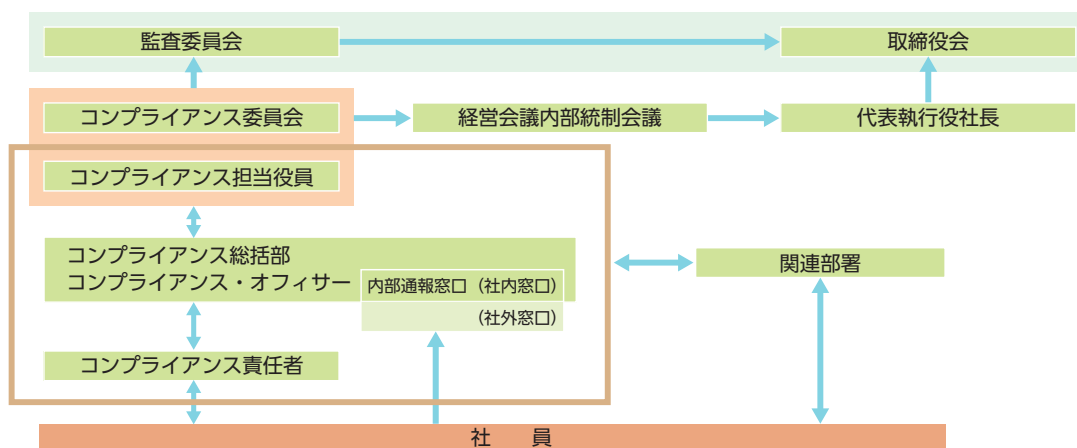
基本方針

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。

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項目などを解説した「コンプライアンス・マニュアル」を定め、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。

このほか、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。

このように、ゆうちょ銀行ではコンプライアンス態勢を構築するとともに、コンプライアンス推進の取り組みを実践することにより、コンプライアンス態勢が有効に機能するしくみをとっています。

反社会的勢力に対する基本方針

ゆうちょ銀行では、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に対しては、組織全体として、違法行為や反社会的行為には一切かかわらず、平素から警察などの外部専門機関と連携をとりながら、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。

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など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など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、一切の関係をもたず、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。

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。今年度は、「お客さま本位の業務運営」を念頭に置きつつ、環境の変化などを踏まえ、各種研修により、引き続き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

ゆうちょ銀行のCSR(企業の社会的責任)について

社会の中で、社会に生かされる企業は、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、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するのみならず、経営上の最重要課題のひとつとして位置づけています。経営理念を実現するために欠かせない要素として業務を通じてCSR活動に取り組んでいます。

/ コンセプト

事業の遂行において、お客さま、株主の皆さま、社会、環境、社員に、よりよい価値を提供することで、「あらゆる人が自分の豊かさを追求することができる社会」の持続的発展に寄与すること

私たちが生きる社会には、さまざまな価値観や考え方を持つ人がいっしょに生きています。そして、一人ひとりが「豊かな人生」を送るために今日を生きています。

では、豊かさとは何を意味するのでしょうか。私たちが持つ「豊かさ」の定義はさまざまです。暮らしを豊かにすること、子どもに資産を残すこと、美しい環境の中で健康に過ごすこと、自分の個性をいかして生きることなど、多種多様です。また、置かれた状況も違います。何の心配もない環境にある人がいる一方で、豊かさなど考えることもできない困難の中にいる人もいます。

たとえ今が困難でも、すべての人の願いが願ったとおりに叶えられなくとも、この社会でともに生きる人々がひとたび希望を持ち、自分の豊かさを見つけて追求するとき、その歩みに寄り添い支える存在であること、私たちは、それが私たちに課せられた使命であると考えています。

そして、その使命を果たすためには、ただ日々の業務を淡々と行うだけでは足りません。

お客さまの声に深く耳を傾け、業務自体の利便性や社員の専門性を高め、よりお客さま本位に、より社会に役立つものにしなければなりません。

また、社会全体の発展のためには、地域社会の発展が不可欠です。地域社会の持続的発展に寄与していくことは、地域に根差した金融機関として生きるゆうちょ銀行こそ担うべき責務であり、その責務を果たしていかなければなりません。

さらに、こうした役割を継続的に果たすためには、収益力を高め、安定的な収益基盤を維持する必要があります。

そこで私たちは、このほど“3つの基軸”をまとめ、ビジネスの指針とすることを2017年3月末日に発表しました。

この“3つの基軸”による業務遂行で持続的成長を果たし、人々が持つ多様性を認め受け入れる懐の深い社会そのものの持続的発展に貢献すること、それこそが私たちのCSRであると認識しています。

具体的な取り組みのテーマ

ゆうちょ銀行では、CSR活動を推進するために、重点的に取り組むべきテーマを設定しています。テーマを設定するにあたっては、社会的な要請に応え、私たちの業務の特性をいかすことで、社会の基盤づくりに貢献できる事柄を選定しています。



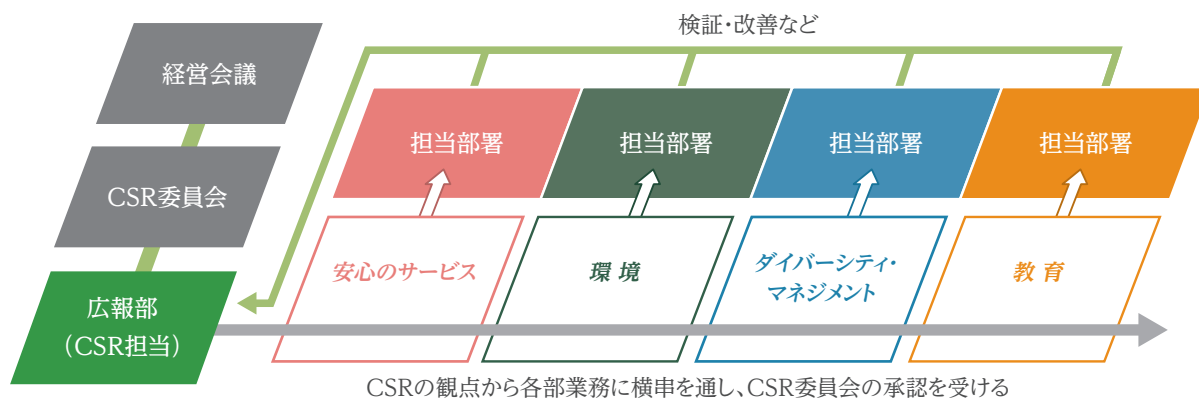
私たちの業務の根幹をなし、「あらゆる人が自分の豊かさを追求することができる社会」の基盤につながるテーマを設定し推進することで、その持続的発展に寄与することを目指しています。

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っています。

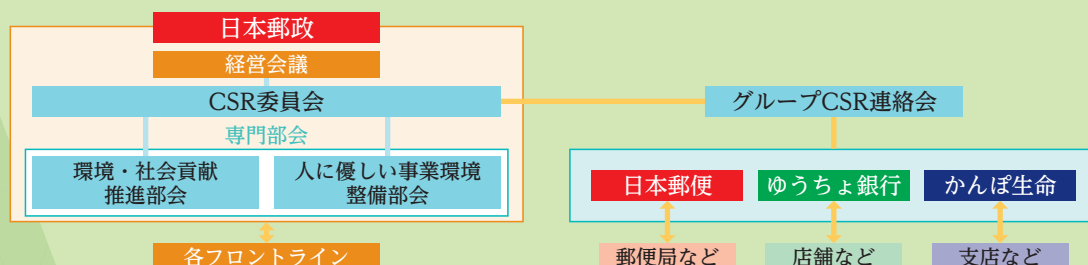
このように、全社的な態勢を構築し、会社をあげてCSR活動に取り組んでいます。



Close Up 日本郵政グループの一員として

日本郵政グループでは、CSR活動を、グループ経営理念の実現を図り、持続的な成長を確保するための活動と位置づけ、「グループCSR基本方針」のもと推進しています。

ゆうちょ銀行も、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。



安心のサービス

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、ご高齢の方や障がいのある方を含めたあらゆるお客さまに対して、安心・便利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する「お客さま本位」の姿勢で安心・便利なサービスの創出を目指してまいります。

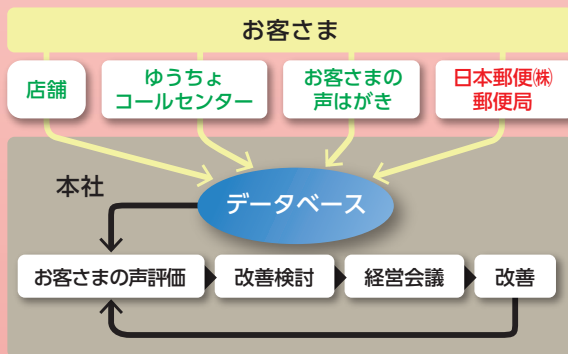
Focus / お客さまの声をいかすしくみ

ゆうちょ銀行では、店頭やコールセンターなどにお寄せいただいたお客さま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、必要な改善を実践しています。

また、お客さま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「お客さまの声はがき」を設置しています。お客さまからお寄せいただいた「お客さまの声はがき」は、店頭はもちろんゆうちょ銀行全体のお客さま満足の向上に役立てています。

サービス改善のための取組体制

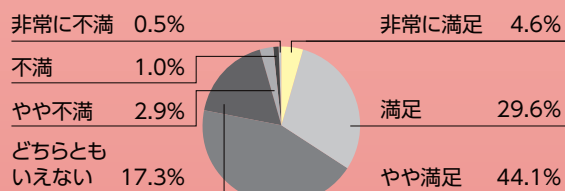


お客さまの声はがき



お客さま満足度調査の実施

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さまの満足度調査を行っています。2016年9月に行った調査(第9回)の結果、ゆうちょ銀行のサービスに満足いただいたお客さま(※)は、78.3%でした。



(※) 非常に満足、満足、やや満足の合計

お客さまの声からの改善事例

- 「磁気保護シート」の配付

苦情内容	改善内容
通帳やカードの磁気が飛んでしまう	磁気不良をお申し出のお客さまに、「磁気保護シート」を配付
- ゆうちょダイレクトでの住所変更

苦情内容	改善内容
窓口に向かないと住所変更ができず不便	ゆうちょダイレクトで、総合口座(個人名義)*の変更を開始
- ※ 成年後見人・利用代理人など設定口座、JP BANK カード・投信・国債・非課税制度利用口座を除く。
- 外貨宅配時の受け取りに関する苦情減のため、配達方法などを改善

苦情内容	改善内容
・「本人限定受取郵便」により配達するため、同居人受け取り・職場受け取りができない ・受取時に郵便局への連絡が必要	配達方法に「一般書留」を追加(外貨宅配申込時に、利用者が配達方法を選択)

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 ※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。
 土・日・休日12/31~1/3 9:00~17:00 ※IP電話など一部ご利用いただけない場合があります。

Topic 1

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、施設や商品・サービスの充実、人材育成などに取り組んでいます。

店舗における安心の設備・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

店頭に筆談器を配備(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、全国の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、マレーシア語、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)



Webによるコミュニケーション

窓口をご利用いただけないお客さまなどに向けて、Webなどによるサービスの充実も図っています。

○ゆうちょダイレクト

ゆうちょダイレクトは、パソコンやスマートフォン・携帯、電話やFAXで、ゆうちょ銀行につながる便利なサービスです。場所や時間を問わず、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。

○ゆうちょ銀行Webサイト

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」（以下、JIS X 8341-3:2010といいます）に基づき、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「安心のサービス」を支える人材の育成にも力を入れています。

○お客さま対応スキル向上への取り組み



「お客さま満足度No.1」対応コンテスト
全国大会の様子

窓口におけるお客さま対応の向上を図り、さまざまなお客さまに満足してゆうちょ銀行をご利用いただけるよう取り組んでいます。また、「コンシェルジュ研修」、「電話照会研修」などの各種研修や、お客さま対応をロールプレイング形式で競う「対応コンテスト」、「社外の専門家による対応スキルの定期的調査」などを通じて、総合力の向上に努めています。

○認知症サポーターの養成

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人数

約 **13,000** 人

(2016年度末時点)

お客さま支援のための商品

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。

○年金配達サービス

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で、1991年から開始しています。



○ニュー福祉定期貯金

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年の定期貯金です。

(お1人さま300万円まで)

Topic 2

お客さま保護の取り組み

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。

○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、偽造免許証など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、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

○振り込め詐欺救済法への対応

振り込め詐欺救済法は、振り込め詐欺などの被害者に対する被害回復分配金の支払手続などを定める法律です。具体的には、金融機関が振り込め詐欺などにより資金が振り込まれた口座を凍結し、預金保険機構のホームページで口座名義人の権利を消滅させる公告手続を行った後、被害者の方から支払申請を受け付け、被害回復分配金を支払うことなどが定められています。ゆうちょ銀行では、預金保険機構と連携し、被害者の方へ被害回復分配金のお支払いをしています。

○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、個人情報など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 > 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

○お客さま本位のコンサルティング営業

投資が初めての方、すでに投資信託をお持ちの方それぞれにとって、より適切な投資信託商品をご購入いただけるよう、リスク許容度などお客さまのニーズをご確認し、お勧めの商品を提案することのできるご説明ツールを導入するなど、お客さま本位のコンサルティング営業の実践に努めています。

Topic 3

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、被災地支援にも取り組んでいます。

○BCP（事業継続計画）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各種訓練を実施しています。また、防災士の育成にも取り組んでいます。

○災害時の被災地支援

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、共同募金、国、地方公共団体など、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。

■ 無料送金を取り扱い中の災害（2017年6月1日現在）

- ・東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）
- ・台風18号などによる大雨に係る災害（茨城県）
- ・平成28年熊本県熊本地方の地震に係る災害
- ・平成28年台風10号による大雨に係る災害（岩手県）
- ・平成28年鳥取県中部地震に係る災害
- ・平成28年新潟県糸魚川市における大規模火災に係る災害

その他活動内容一覧

店外ATMの設置

お客さまのニーズを踏まえ、ご利用が多く見込める場所へ店外ATMを設置。

ゆうちょボランティア貯金

利子（税引後）の20%を寄附金としてお預かりし、「世界の人びとのためのJICA基金」を通じて、開発途上国・地域の生活向上に活用。

環境

気候変動や森林破壊、水質汚染などの地球環境問題解決に向けての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低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

Voice 営業第三部長 小笠原 寛二

○ 無通帳型総合口座「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。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。

2016年から開始した新しいサービスですので、今後切り替えキャンペーンなどの実施により、より多くのお客さまに認知いただけるよう努めてまいります。



- ※ 無通帳型総合口座「ゆうちょダイレクト+ (プラス)」(2016年3月6日から開始)
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くサービス。
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。



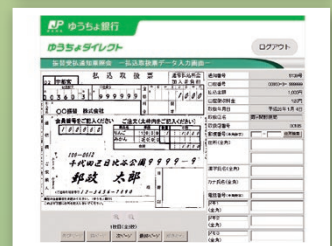
Voice 事務統括部長 加藤 久徳

○ 振替受払通知票Web照会サービス

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。

また、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。まだご利用になっていない加入者さまは、ぜひ切り替えをご検討ください。

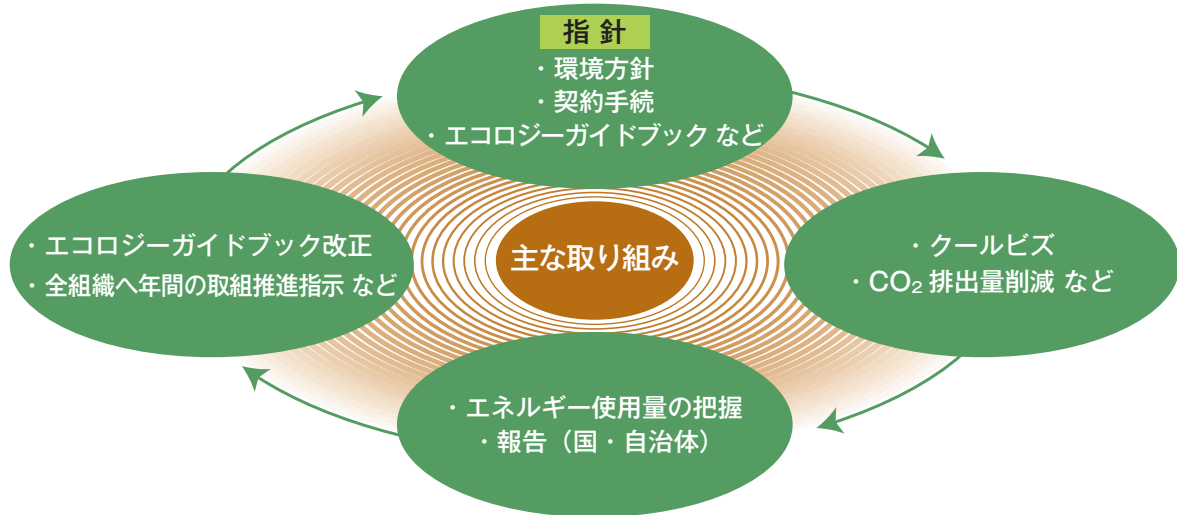
- ※振替受払通知票Web照会サービス(2014年2月3日から開始)
振替受払通知票および払込取扱票などを口座更新日の翌朝9:00以降に、オフィスやご自宅のパソコンから確認できるサービス。



Topic 1

環境マネジメント

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。



方針

○ 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

- 1 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。
- 2 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。

3 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。

4 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。

5 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。

6 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。

7 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

○ 環境教育

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」を作成しています。このガイドブックはすべての組織に備え付け、省エネルギーやコピー用紙使用量の削減などに関する社員指導に役立てるとともに、取り組みを推進しています。

Topic 2

業務を通じた環境負荷の削減

業務を通じた環境負荷の削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。

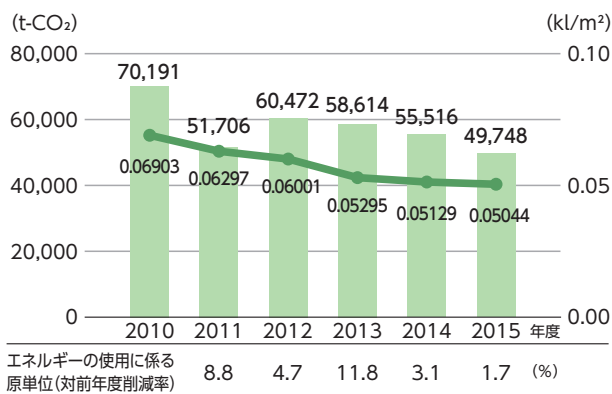
例) ディスクロージャー誌などの印刷には、植物油インキ[※]を使用しています。

※ 再生産可能な大豆油、亜麻仁油、桐油、ヤシ油、パーム油など植物由来の油およびそれらを主体とした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。

○ ゆうちょ銀行 エネルギー使用量データ

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)



※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の。

※2 エネルギーの使用に係る原単位とは、エネルギー使用量の原油換算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の。

○ 省エネルギーの取り組みなど

- ・クールビズ、事務室温度調節
 - ・定時退社日 (早帰り) 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)
-
- ・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

Topic 3

環境保全活動

植樹など社員の活動や業務を通じて、環境保全活動に取り組んでいます。



「JPの森」での育林活動
千葉県君津市
(2016年10月)

○ 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。

○ 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み開発途上国を支援すべく、さまざまな温暖化対策プロジェクト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なかで、グリーンボンドなどへの投資を通じ、持続可能な社会の形成に寄与してまいります。

○ JPの森

日本郵政グループ共通で取り組むCSR活動のひとつとして、持続可能な森林育成を推進するため、「JPの森」を設け、ボランティア参加によるグループ各社の役員・社員ほかNPO法人などと協働しながら、植樹・育林活動などを行っており、地域における森林育成活動に積極的に取り組んでいます。2016年度は、グループ社員やその家族など、約100人が参加しました。

○ 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、トイレト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。

その他活動内容一覧

ゴミの分別徹底	ゴミの分別を徹底し、リサイクルを推進しています。
節水への取り組み	継続的に水使用量の削減に取り組んでいます。
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に取り組んでいます。

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し、持続的な成長の原動力を生み出すため、「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。



Focus / ダイバーシティ推進

トップメッセージ

ゆうちょ銀行は、社員一人ひとりがお互いの考え方、ワークスタイルを理解し認め合い、個々の能力を最大限に発揮することにより、多様なお客さまや社会のニーズに持続的に対応し、企業価値を向上させることを目的にダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

すべての社員が生き活きと働き、活躍するために、『企業風土の醸成』、『ワーク・ライフ・バランス・マネジメント』、『キャリアの形成支援』を3本柱とし推進・強化を図るほか、特に、女性の活躍推進については積極的に推進し、2021年4月1日までに管理社員に占める女性の割合を14%以上にすることを目標としています。



イクボス企業同盟調印式

①2016年5月、内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同

②2017年1月、特定非営利活動法人ファザリング・ジャパンが主催する「イクボス企業同盟」に加盟

Voice 執行役 ダイバーシティ推進部長 牧野 洋子

みんなが幸せになるために、真摯に向き合い、対話すること

創業以来、ゆうちょ銀行では全国津々浦々の地域の皆さまとともに、日本の多様性を大切なリソースとして歴史を築いてまいりました。

その担い手である各地で働くマチオモイ[®]な社員は、当行の誇りともいえます。経済、産業、人口などの構造、雇用形態や家族のあり方、生活様式の多様化など、社会が急激な変化を遂げつつある今こそ、社員の多様な潜在的な能力を引き出していくことが経営の最重要課題だと考えています。そのために最も大切なことは“ダイアログ（対話）”です。

相手を慮り、相手の心としっかり向き合い、お互いの考えや思いを伝え合うことがダイバーシティ・マネジメントの取り組みへの第一歩です。今後ますます多様化が予想される社会の期待に応えるために、着実にダイバーシティを推進してまいります。



検索

ダイバーシティ推進体制

ダイバーシティ・マネジメントを全社的に推進することを目的に「ゆうちょダイバーシティ・コミッティ」を設立するとともに、全国13エリア内でのダイバーシティ推進活動を強化することを目的に「エリアダイバーシティ・コミッティ」を設置（常設）しました。

ゆうちょダイバーシティ・コミッティ

代表執行役社長をトップとし、全国各地のゆうちょ銀行のメンバーが中心となって、ダイバーシティ・マネジメント推進に関する方針・施策の検討・提言を行っています。

エリアダイバーシティ・コミッティ

全国13エリアにおいて、エリアごとの課題や実情に沿ったダイバーシティ・マネジメントの推進・定着のための活動を行っています。

ダイバーシティ・マネジメントの推進に向けた取り組み

Topic 1

企業風土の醸成（意識改革）

ゆうちょ銀行では、多様なバックグラウンドの人材が、ともにによりよく理解し働ける職場環境を実現するため、働き方の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。

○ゆうちょダイバーシティ・フォーラムの開催



ゆうちょダイバーシティ・フォーラム

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。2016年度は、年齢、役職、性別などを問わず全国各地の社員約300名が参加しました。また、メンバーから経営陣に対して「ゆうちょダイバーシティ・コミット」の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係る講演などを実施しました。

○各種研修・セミナーの実施

ダイバーシティ・マネジメントに関する現状や課題などにどのように取り組むべきかについて、社員個々の多様性や無意識の偏見などを認識するとともに、意識改革・実行につなげるため、本社管理社員に対してダイバーシティ推進に関する研修を実施しているほか、全国13エリアにおいてもエリアごとの課題や実情に沿った、管理社員や女性社員・役職者向けのダイバーシティ推進セミナーを実施し、意識啓発を行っています。

○eラーニングの実施

自宅からでもアクセス可能なeラーニングを設けており、出産・育児に役立つ情報や、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

○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ており、イクボス企業同盟に加盟し、管理社員に対してイクボスの育成・強化を図っています。



○子ども職場見学会の開催

社員子どもたちに、ゆうちょ銀行を知ってもらい、親の日ごろの仕事ぶりを見てもらう機会として、子ども職場見学会を開催し、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。

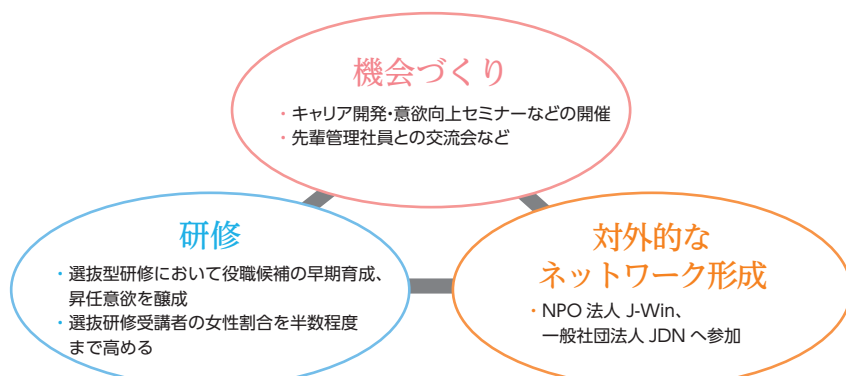


子ども職場見学会

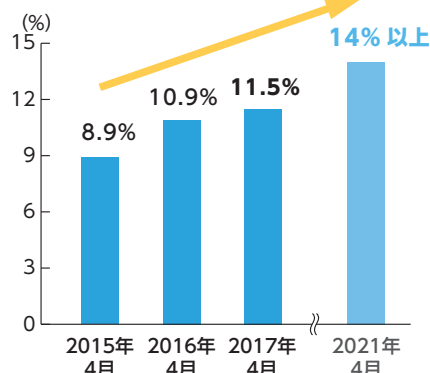
Topic 2

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



ダイバーシティ・マネジメントの推進に向けた取り組み

Topic 3

ワーク・ライフ・バランス・マネジメント

ゆうちょ銀行では、社員一人ひとりが主体的・自律的に「仕事」と「生活」の両立を図るしくみづくり、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、働き方の見直しに取り組んでいます。

また、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、「仕事」と「生活」の両立を図るための支援制度を整えています。

○各種研修・セミナーの実施

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。

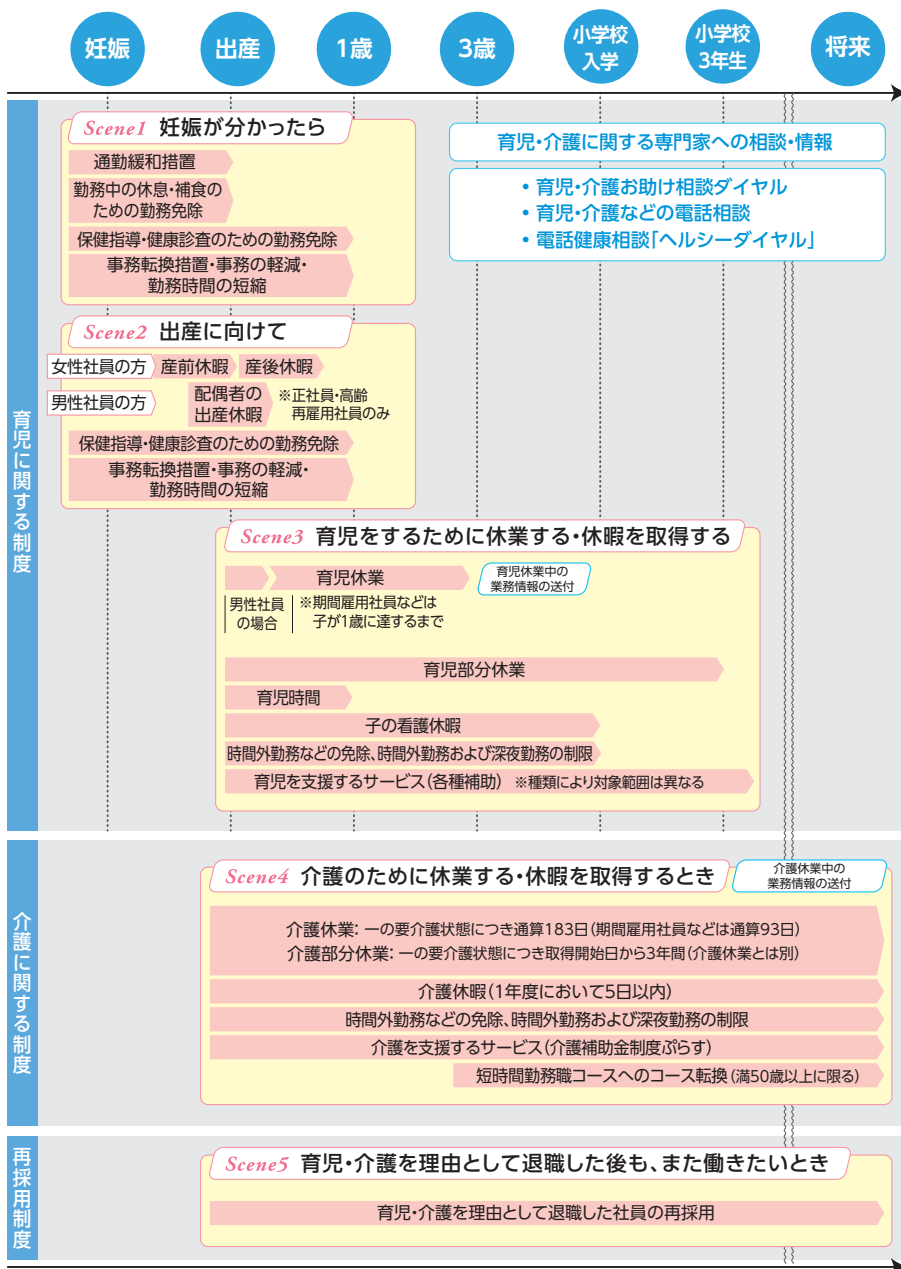


育児休業復帰者セミナー

○各種マニュアルの整備および育児・介護の補助制度

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。



○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、配偶者の出産休暇があり、取得を推奨しています。また、イクボス企業同盟の加入に加え、男性育児休業取得者の体験談や上司の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。

○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、2010年以降3期にわたり、「子育てサポート企業」として厚生労働省から認定を受け、「次世代認定マーク(くるみんマーク)」を取得しています。



○「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(トモニン)

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。



仕事と介護の両立支援

Topic 4

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。

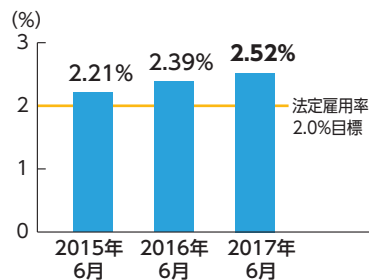


ありがとうセンター

○ありがとうセンターの運営

就労意欲のある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、障がいのある方々が、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。

障がい者雇用率



すべての社員の活躍に向けて

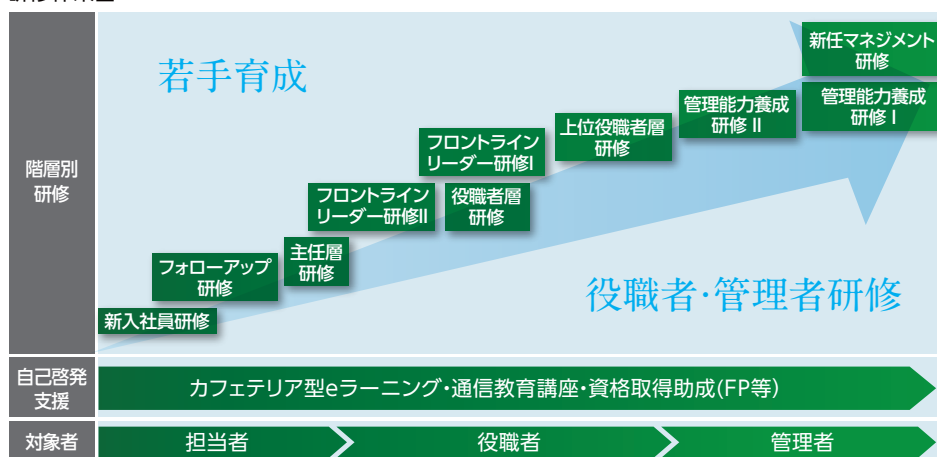
ゆうちょ銀行では、性別、年齢、ライフスタイルなどの多様性を持つ人材を活用し、その能力を最大限に発揮させることは非常に重要なことと認識しています。また、これらの実現に向け、人事制度・キャリア形成支援・働き方の見直しなどを軸とし、能力のある社員が力を発揮できる環境づくりと人材育成支援など、働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。

Topic 5

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



主任層研修

○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。

*性別によらず、対象者に対して実施
*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

○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カフェテリア型eラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

○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。

Topic 6

働き方の見直し

ゆうちょ銀行では、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。

○平均有給休暇取得日数

2014年度	2015年度	2016年度
17.1日	17.2日	17.7日

○有給休暇取得率

2014年度	2015年度	2016年度
85.7%	86.1%	88.7%

○平均時間外労働時間数

2014年度	2015年度	2016年度
14.4時間	14.6時間	12.8時間

* 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

すべての社員の活躍に向けて

Topic 7

「働きやすい安全・安心な職場環境づくり」への取り組み

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、社員のES（社員満足度）を向上させることが非常に重要であると捉え、仕事と生活の調和のため、以下のような取り組みを行っています。

○ES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。

○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。

○メンタルヘルスへの取り組み



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。

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。

○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度発行の情報誌や階層別の研修などによる啓発を行っています。

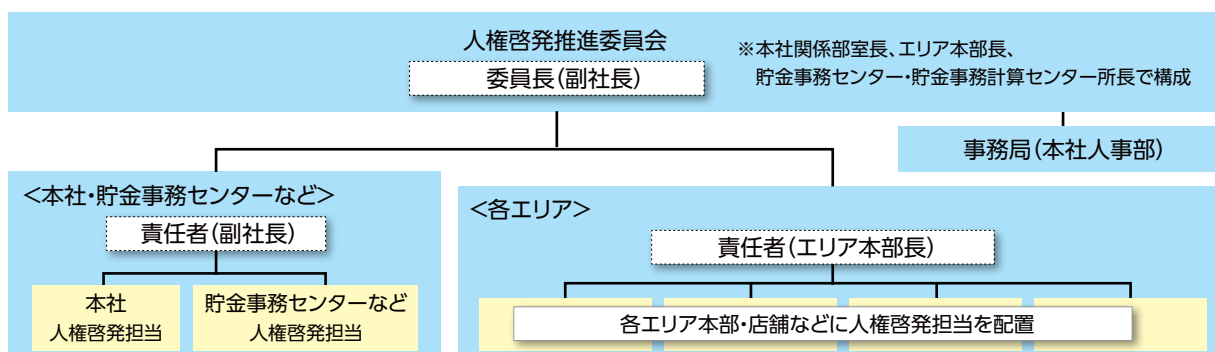
○ハラスメント相談窓口の設置

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、選考および推賞（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。

人権啓発推進体制図



Topic 9

人事運営

ゆうちょ銀行では、年功序列、年次要素に捉われることなく、実力および実績本位の人材登用を行い、経営上の重要課題に対し、適切に対応することを基本方針として取り組んでいます。

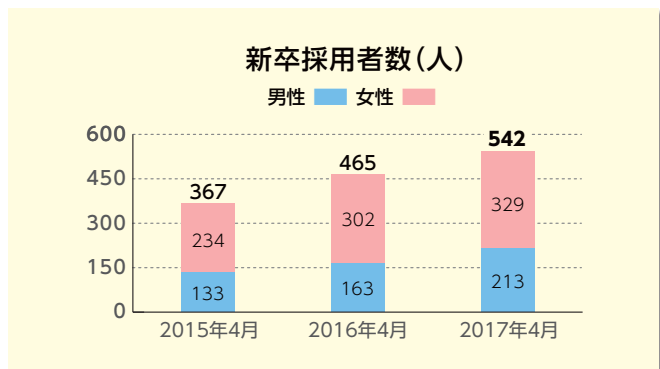
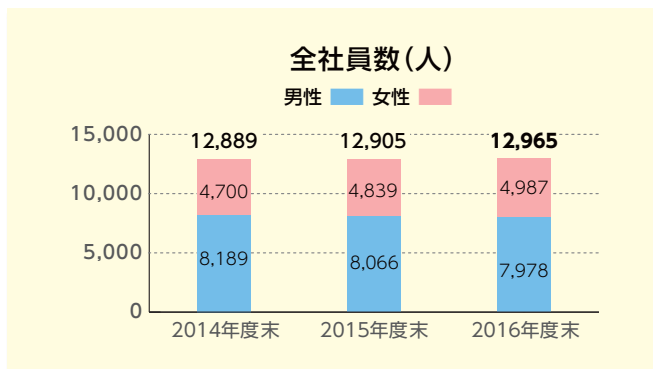
○公正な評価・処遇の実施

人事評価にあたっては、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に反映することにより、社員のモチベーション向上にも努めています。

○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）

○社員データ



社員の平均年齢(歳)

	2014年度末	2015年度末	2016年度末
男性	43.9	44.3	44.5
女性	39.1	39.3	39.4
全体	42.1	42.4	42.5

社員の平均在職年数(年)

	2014年度末	2015年度末	2016年度末
男性	20.7	20.9	21.2
女性	15.9	16.0	15.9
全体	18.9	19.0	19.1

育児休業取得社員数(人)

	2014年度	2015年度	2016年度
男性	16	15	25
女性	335	337	364
合計	351	352	389

育児部分休業取得社員数(人)

	2014年度	2015年度	2016年度
男性	11	11	10
女性	251	302	312
合計	262	313	322

介護休業取得社員数(人)

	2014年度	2015年度	2016年度
男性	7	6	3
女性	8	6	10
合計	15	12	13

介護部分休業取得社員数(人)

	2014年度	2015年度	2016年度
男性	0	1	0
女性	2	2	1
合計	2	3	1


教育

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。また、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って、たくましく自分の豊かさを追求していく基礎力を持った子どもたちの育成を目指してまいります。

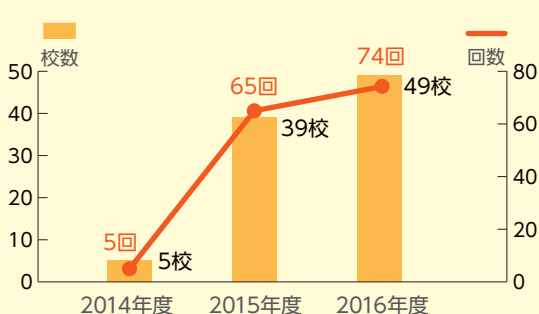
Focus / 金融教育

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。

お金に関して子どもを取り巻く環境が大きく変わっており、社会の各方面から金融教育を求める声が高まっています。地域の中で伸び伸びと育つ子どもたちにお金の大切さを伝え、お金との付き合い方をしっかりと学んでもらうこと、それこそが地域に根ざした金融機関である、ゆうちょ銀行が果たすべき社会的責任(CSR)であると考えます。

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  49校 計74回 開催 (2016年度)



学年別オリジナル教材



教材内容

- (小学校低学年) ●物やお金の価値を知り、大切にします。
- (小学校中学年) ●計画的にお金を使うことの大切さを理解し、実践する態度を身に付ける。
- (小学校高学年) ●社会とのかかわりを知り、お金の使い方について自分なりの考え方をもち、意思決定する態度を身に付ける。
- (中学生) ●家計や生活設計、経済や金融と生活のかかわりの基礎的なことを理解し、将来の自立に向けた基本的な力を養う。
- 「金銭トラブル」を未然に防ぐ。

Voice

広報部長 山本 浩和



ゆうちょ銀行では、2014年度から、次代を担う子どもたちが学校教育を通じてお金の正しい知識を身に付けることができるよう、小学校における金融教育のサポートを開始しました。2015年度からは、本格的にゆうちょ銀行社員講師による金融教育に力を入れ、現在、多くの小学校・中学校・特別支援学校などで出前授業を開催しています。学校教育における金融教育のいっそうの促進という社会的ニーズがある中で、実際の金融事業者が教師と連携して授業を行うことで、多くのご関係の皆さまにご好評いただいています。

そのようなことから、市役所・社会福祉協議会など、学校以外からも依頼をいただくようになりました。今後もさまざまな機会を通じて、ゆうちょ銀行の社会貢献活動のひとつとしての金融教育をお届けしてまいります。

お金を取り巻く環境が変化する中で、全国各地の多くの幼少期の子どもたちに、お金の“基礎”を学んでいただくことで、限りある大切なお金の使い方を自ら判断し、健全に資産形成を行うことができる大人に育ってほしいと願っています。

社員講師用ツール



- ・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FPの方々と協力し、子どもたちに分かりやすく、イラストや楽しいコンテンツを組み入れ、楽しく学べるように工夫。
- ・社員講師用に「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。

出前授業の様子



子ども職場見学会の様子



Voice

消費生活アドバイザー 水谷 千佳氏



金融教育の本質は家庭や学校、地域社会の中で子どもたちが助け合い、自分の役割を果たしながら未来を切り開く力を育むことにあります。最終目標は子どもの自立です。働いてお金をもらい、優先順位をつけてかしく使い、夢や目標をかなえるために貯金することは自立の基本といえます。

ゆうちょ銀行の金融教室は、実際の金融機関で働く「ほんもの」の社員が授業を行うことが特長です。「ほんもの」に敏感な子どもたちには説得力のある魅力的な授業と受け止められることでしょう。また、授業を受けた子どもたちを通じ保護者の方々へも金融知識が伝わるなど、家庭や地域にサービスがフィードバックされていることがうかがえます。

特別支援学級や社会福祉に係る団体など、自立へのサポートが特に必要な子どもたちこそ金融教育が求められています。ゆうちょ銀行には地域密着型の特性をいかし、今後もきめ細かな対応を期待しています。

受講児童・学校の先生・保護者の声

- 「ありがとう」の気持ちを持つことを教えられ、お金は大切だという気持ちが育った。
- 低・中・高学年でテキストが分かれており、発達段階に応じて展開できてよい。
- なぜお金ができたのか、どんなものにお金を優先的に使うのか、お金は有限なものであることなど、勉強になった。
- 子どもが授業で学んだことを家で一生懸命説明していた。

Topic 1

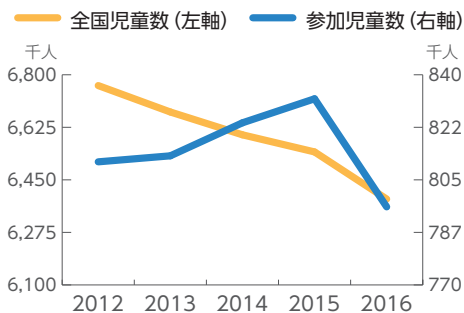
貯金箱コンクール ～41回続く歴史ある日本最大の工作物コンクール～

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などを目的として、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、2016年度で第41回を迎えました。

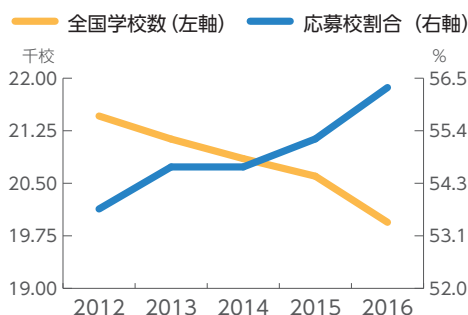
応募学校数 **11,227校** 参加児童数 **796,917名** (2016年度・第41回)

※作品数、賞品内容は2016年度第41回分

児童数とコンクール参加者の推移



応募校割合



文部科学省「学校基本調査」を参照

ゆうちょアイデア貯金箱コンクールの流れ

- 参加者**: 夏休み期間などを利用して、貯金箱を作製。
796,917作品
- 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。
50,224作品
- 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
- 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
 - ゆうびんきょく賞
 - ゆうちょ銀行賞
 - 審査員特別賞
 - すてきなデザイン・アイデア賞
- 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「スライダーケース」を、参加した児童には「じゆうちょ」を贈呈。
- ゆうちょアイデア貯金箱コンクール展示会**
入賞した240作品を全国7か所で展示。

文部科学大臣賞

すてきな本の世界
6年生作品



ゆうちょ銀行賞

クマノミと泳いだ夏の海
5年生作品



すてきなデザイン・アイデア賞



おかねの
かんむり貯金箱
1年生作品



ゴールドのちょ金箱
2年生作品

ゆうびんきょく賞

LUCKY★CAMEL
4年生作品



審査員特別賞

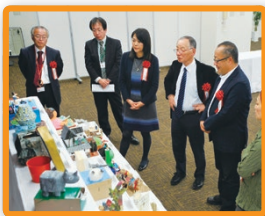
かぼちゃの貯金箱
3年生作品



スイカの
ちょきんばこ
2年生作品



すもうの
すっちゃんちょきんばこ
1年生作品



最終審査会
(2016年11月27日)



展示会
(2016年12月～2017年2月)

全国7会場(東北・関東・東京・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。



寄附金贈呈式
(2016年12月12日)

参加作品1点につき10円を、(公財)日本ユニセフ協会と(独法)国際協力機構(JICA)へ3,984,585円ずつ、総額7,969,170円を寄附。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使用。

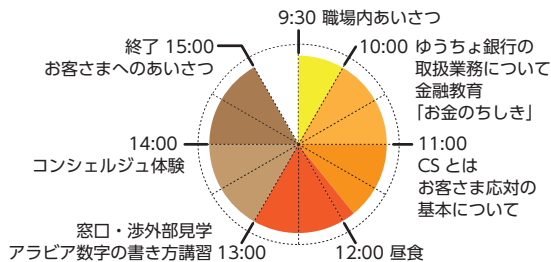
Topic 2

職場体験・職場見学

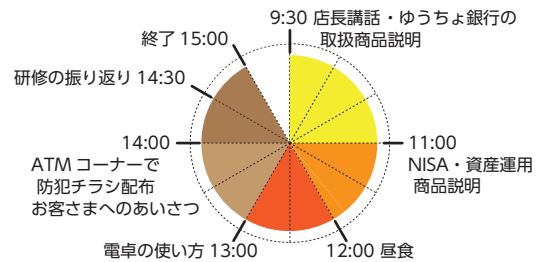
ゆうちょ銀行では、地域の学校などから職場体験・職場見学の受け入れを実施しています。職場体験では、お客さま対応のマナー研修や銀行業務などを学習後、金融機関の社員としてお客さまへのごあいさつやチラシの配布などを実践します。(内容は、学校などと調整し決定します)

(例) 刈谷店 職場体験学習タイムスケジュール (2017年1月24日～25日)

1日目

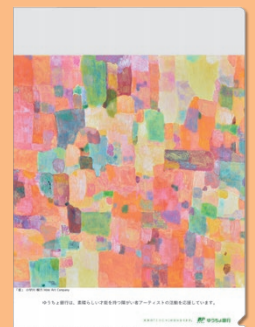


2日目



その他活動内容一覧

- 「はじめてのお年玉・はじめての年賀状」の実施** 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、元旦に郵便局またはゆうちょ銀行から年賀状をお届けします。お子さまの成長をお金の面からも見守っていきます。
- 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成し、配布しています。
- 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。
- 「東京フィルハーモニー」への協賛** 日本最古のオーケストラであり、子どもの教育、国際交流、被災地支援などを展開し、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。芸術分野の発展にも寄与しています。



障がい者アーティストの作品を使用したオリジナルクリアファイル

地域コミュニケーション

地域に根差した金融機関を目指すゆうちょ銀行にとって、地域社会の皆さまとのかわりはきわめて重要です。地域への資金の循環や、キャッシュレス化ニーズに寄与するしくみによって、地域経済の発展に貢献してまいります。

Topic 1

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

ファンド概要

ファンド名称	設立日	ゆうちょ銀行以外の組員構成 ^{※3}
九州広域復興支援投資事業 有限責任組合	2016年 7月29日	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社大分銀行 株式会社福岡銀行 株式会社熊本銀行 株式会社南日本銀行 株式会社十八銀行 株式会社筑邦銀行 株式会社長崎銀行 株式会社西日本シティ銀行 株式会社肥後銀行 株式会社北九州銀行 株式会社豊和銀行 株式会社佐賀共栄銀行 株式会社宮崎太陽銀行 株式会社地域経済活性化支援機構 ロングブラックパートナーズ株式会社 REVICキャピタル株式会社 株式会社鹿児島銀行 株式会社福岡中央銀行 株式会社佐賀銀行 株式会社宮崎銀行 株式会社親和銀行
北海道成長企業応援投資事業 有限責任組合	2016年 11月18日	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社北洋銀行 株式会社北海道二十一世紀総合研究所 株式会社北洋キャピタル
KFG 地域企業応援投資事業 有限責任組合	2015年 10月1日 ^{※1}	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社肥後銀行 株式会社九州Kizunaキャピタル 株式会社鹿児島銀行
中部・北陸地域活性化投資事業 有限責任組合	2016年 10月27日 ^{※2}	<ul style="list-style-type: none"> NSSK傘下の事業体（無限責任組員） 株式会社地域経済活性化支援機構 東海東京インベストメント株式会社 株式会社三重銀行 株式会社愛知銀行 知多信用金庫 株式会社中京銀行 北伊勢上野信用金庫 碧海信用金庫

※1 ゆうちょ銀行は2016年11月18日から追加参加しました。 ※2 ゆうちょ銀行は2017年4月27日から追加参加しました。
※3 中部・北陸地域活性化投資事業有限責任組合の組員構成は、設立日時時点のものです。

Topic 2

地域版Visaプリペイドカード「mijica(ミヂカ)」決済の試行

ゆうちょ銀行および日本郵便株式会社は、2017年1月から、幅広い年齢層を対象に、仙台市内および熊本市内のmijica取扱郵便局およびゆうちょ銀行において、地域版Visaプリペイドカード「mijica(ミヂカ)」の発行を開始いたしました。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促進を目指してまいります。

mijica

mijicaって？

- 入会金・年会費が無料！
- 国内のコンビニやスーパーなど世界約4,400万店のVisa加盟店で使える！（さらに仙台市内および熊本市内の一部ポイント優待店ではポイント優待（2～3倍）も受けられます。）

※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 → カードサービス → mijica(ミヂカ)



仙台市



熊本市

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。協賛にあたっては、施策内容・背景や協賛金額などについて、本社で協賛が妥当であるか審査を実施したうえで、さまざまな地域施策や地域活動に対して協賛することで、地域に密着した金融機関としてコミュニケーションを図っています。
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預かりした資金を地方債や地方団体貸付での運用を通じて還元しています。

財務の状況

損益の状況

業務粗利益

当年度の業務粗利益は、前年度比418億円減少の1兆4,102億円となりました。

このうち、資金利益は、国債利息の減少を主因に、前年度比1,375億円の減少となりました。役務取引等利益は、前年度比45億円の減少となりました。

一方、その他業務利益は、外国為替売買損益の増加などにより、前年度比1,002億円の増加となりました。

経費

経費は、前年度比100億円減少の1兆561億円となりました。

業務純益*

金利が低位で推移するなど厳しい経営環境下、業務純益は前年度比317億円減少の3,540億円となりました。

※「業務純益」とは、業務粗利益から経費と一般貸倒引当金繰入額を引いたもので、銀行固有の収益指標です。

経常利益

臨時損益は金銭の信託運用損益の減少などにより、前年度比81億円減少し、経常利益は前年度比399億円減少の4,420億円となりました。

当期純利益

当期純利益は3,122億円と前年度比128億円の減益となりましたが、通期業績予想の当期純利益3,000億円に対し、104.0%の達成率となりました。

(単位：億円)

	2015年度	2016年度
業務粗利益	14,520	14,102
資金利益	13,610	12,235
役務取引等利益	911	866
その他業務利益	△1	1,000
うち外国為替売買損益	△14	993
うち国債等債券損益	18	△24
経費 ^(注)	10,661	10,561
一般貸倒引当金繰入額	-	△0
業務純益	3,858	3,540
臨時損益	961	879
うち金銭の信託運用損益	938	829
経常利益	4,819	4,420
当期純利益	3,250	3,122

注：臨時処理分を除く。

財産の状況

資産

当年度末の総資産は、前年度末に比べ2兆5,127億円増加の209兆5,688億円となりました。

このうち、有価証券は138兆7,924億円となりました。また、貸出金は4兆641億円となりました。

負債

負債は、前年度末に比べ2兆2,408億円増加の197兆7,887億円となりました。

このうち、貯金は179兆4,346億円となりました。

純資産

株主資本は前年度末に比べ1,243億円増加、評価・換算差額などは前年度末に比べ1,475億円増加し、純資産は前年度末に比べ2,718億円増加の11兆7,800億円となりました。

(単位：億円)

	2015年度末	2016年度末
資産	2,070,560	2,095,688
うち有価証券	1,440,768	1,387,924
うち貸出金	25,420	40,641
負債	1,955,478	1,977,887
うち貯金	1,778,719	1,794,346
純資産	115,081	117,800
株主資本	86,052	87,296
評価・換算差額等	29,028	30,504

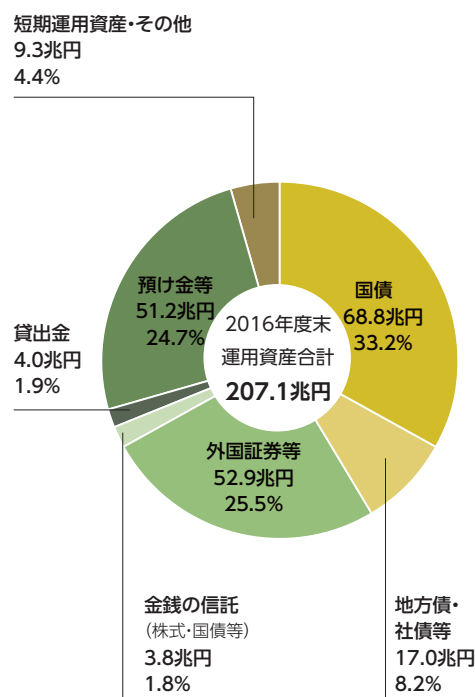
資産運用の状況

ゆうちょ銀行は安定的な収益を確保するため、適切にリスク管理のもと、運用の高度化・多様化を推進しています。2016年度末の運用資産のうち国債は68.8兆円、外国証券等は52.9兆円となりました。

(単位：億円)

区分	2015年度末		2016年度末	
	金額	構成比(%)	金額	構成比(%)
有価証券	1,440,768	70.3	1,387,924	66.9
国債	822,556	40.1	688,049	33.2
地方債・社債等 ^(注1)	164,256	8.0	170,704	8.2
外国証券等	453,955	22.1	529,170	25.5
うち外国債券	198,295	9.6	201,434	9.7
うち投資信託	255,209	12.4	327,267	15.7
金銭の信託(株式・国債等)	35,611	1.7	38,179	1.8
うち国内株式	18,786	0.9	20,792	1.0
貸出金	25,420	1.2	40,641	1.9
預け金等 ^(注2)	457,691	22.3	512,133	24.7
短期運用資産・その他 ^(注3)	89,275	4.3	93,056	4.4
運用資産合計	2,048,766	100.0	2,071,934	100.0

注：1「地方債・社債等」は地方債、短期社債、社債、株式です。
 2「預け金等」は譲渡性預け金、日銀預け金、買入金銭債権です。
 3「短期運用資産・その他」はコールローン、債券貸借取引支払保証金等です。



財務健全性

単体自己資本比率^{*}(国内基準)の推移

2016年度末における単体自己資本比率(国内基準)は22.22%であり、国内基準の4%を上回っています。

2012年度末	2013年度末	2014年度末	2015年度末	2016年度末
66.04%	56.81%	38.42%	26.38%	22.22%

注：2013年度末から自己資本比率の算定にはバーゼルⅢを踏まえた国内基準を適用しています。

^{*}「自己資本比率」とは、銀行が保有する資産などに対する自己資本の割合であり、金融機関の経営の健全性を示す指標のひとつです。ゆうちょ銀行のように海外営業拠点を有しない国内基準の対象となる銀行は、4%以上の水準であることが求められています。

格付情報(2017年3月31日現在)

	長期	短期
Moody's	A1	P-1
S&P	A+	A-1

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 2,095,688億円

純資産 117,800億円

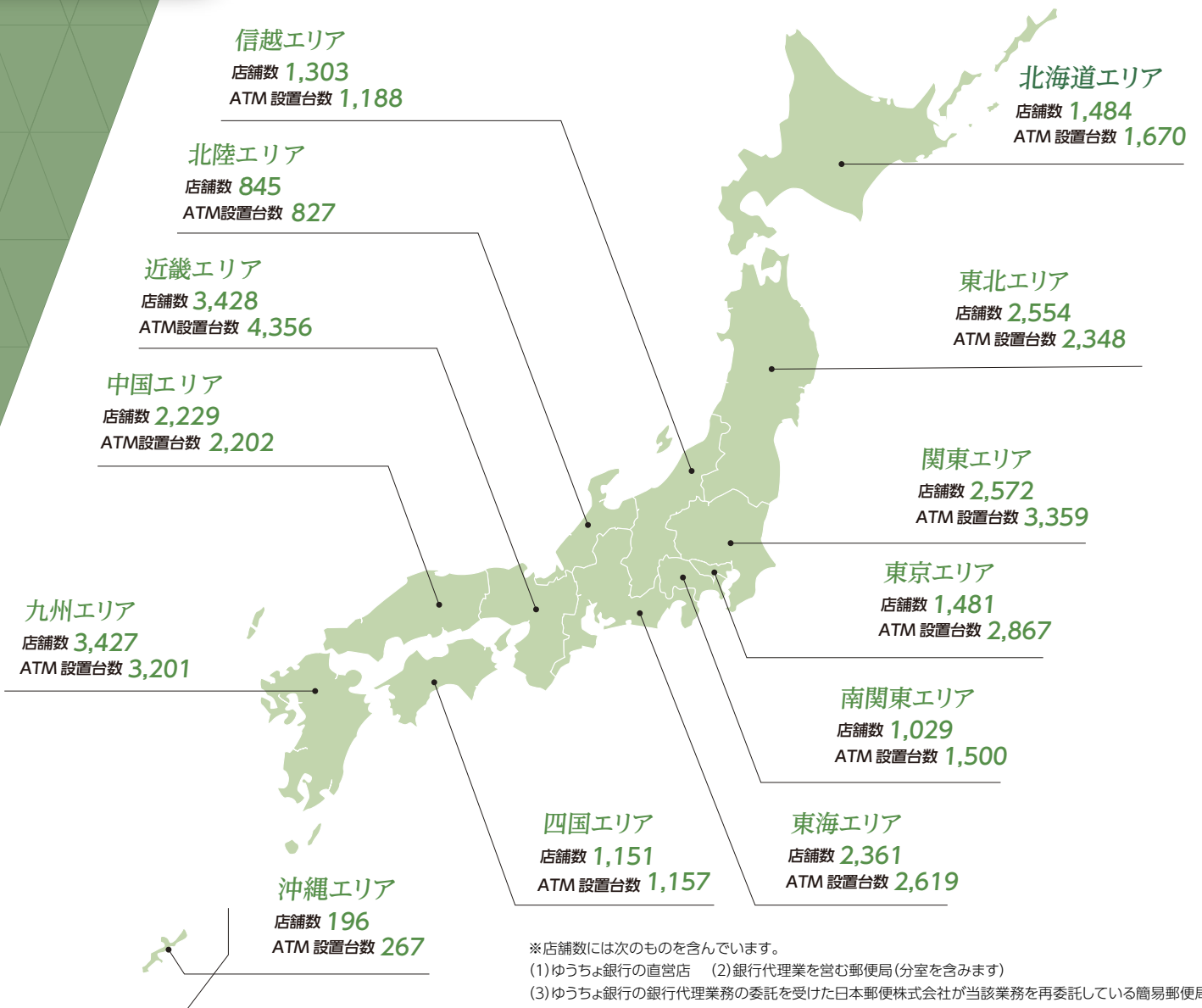
資本金 35,000億円

社員数 12,965人 (2016年度末現在) ※ 社員数は、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、臨時社員は含んでいません。

主な組織 本社、営業所234

24,060 店舗
27,561 ATM 台

全国のネットワーク (2016年度末時点)



第三者評価

3つの基軸で事業活動とCSRを一体化



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（編著者）に「CSRの基礎——企業と社会の新しいあり方」（中央経済社）がある。

1. CSR活動の本格的な推進

「CSR Report 2017」では、ゆうちょ銀行が本格的にCSRを推進する決意と行動が示されています。2017年3月に公表された3つの基軸は、ゆうちょ銀行の事業活動と社会的責任が一体であることを示しています。

「顧客本位の良質な金融サービス」は、全国津々浦々に張り巡らされた店舗網を考えると、日本全体の生活の質の向上に大いに貢献すると思います。「地域への資金循環」は、日本が抱える最大の課題のひとつである地域創生に大いに寄与すると期待できます。「資金運用の高度化・多様化」は、多様化する顧客ニーズに対応することで新たな社会的価値が創造される可能性があります。

経営トップの意気込みも十分伝わります。ぜひ、この3つを軸に事業活動を通じた社会的責任の履行を果たして、毎年のレポートでその成果を開示していただきたいと思います。

2. ダイバーシティ・マネジメント

ゆうちょ銀行は、4つのCSRの具体的な取り組みのテーマのひとつに「ダイバーシティ・マネジメント」を取り上げて、熱心に推進されています。

ゆうちょ銀行の「ダイバーシティ・マネジメント」は単なる女性の活用にとどまらず、働き方の多様性を確保して社員の幸福の増進を目指すもので、その包括的な体系は高く評価することができます。また、CSRレポートにおいて、人事運営における「公正な評価・処遇の実施」にまで言及される企業は少ないのですが、ゆうちょ銀行がそこまで明言されていることは重要な意味を持つと思います。

働く人の多様化と働き方の多様化は、日本社会の大きな課題です。ゆうちょ銀行が日本のモデル企業になるような取り組みを期待したいと思います。

3. 教育

「教育」も4つのCSRの取り組みのひとつですが、ゆうちょ銀行のような多くの店舗をもつ企業が果たす教育効果は、社会的に非常に大きなものがあると思います。

金融は人間の日常生活の基盤であると同時に、金融によって巨大化したグローバル経済は繁栄をもたらすだけでなく、さまざまな弊害も引き起こしています。国民の金融リテラシーの向上は、これからの日本の発展にとって不可欠の課題と言えます。

ゆうちょ銀行の「教育」の対象者は主に小・中学生のようですが、生涯学習を含めたより幅広い層への教育も重要になると思います。たとえば、ゆうちょ銀行もかかわっている地域活性化ファンドの成果などを、幅広く説明することで、国民の地域への意識を啓発することも、重要な教育機能の遂行だと思えます。

ゆうちょ銀行のCSR活動のますますの発展を期待しています。

CSR Report 2017

2017年7月発行

株式会社ゆうちょ銀行 広報部

〒100-8798 東京都千代田区霞が関一丁目3番2号

<http://www.jp-bank.japanpost.jp/>



見やすく読みまちがえにくい
ユニバーサルデザインフォント
を採用しています。