



2019
CSR Report

2019 CSR Report

ゆうちょ銀行 CSR レポート

Contents

P02	経営理念
P03	国際的枠組みとの関係
P04	方針
P05	トップメッセージ
P08	ゆうちょ銀行の概要



P09	ゆうちょ銀行のCSR (企業の社会的責任)
P11	外部からの評価
P12	社会との対話
P14	経営基盤の強化 <ul style="list-style-type: none">● コーポレートガバナンス● コンプライアンス● リスク管理



P21	お客さま・マーケット
P27	地域社会
P31	社員 (ダイバーシティ・マネジメント)
P39	環境



P43	財務ハイライト (単体)
P45	第三者意見
P46	参考



○ CSRレポート編集方針

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

報告対象期間 2018年4月～2019年3月 (一部、2019年4月以降の情報を含まず)

報告対象組織 原則として、ゆうちょ銀行を対象としています。

参考ガイドライン ■ GRI サステナビリティ・レポート・スタンダード 2016

本レポートが参照しているスタンダードについては、Webサイトに掲載している対照表をご覧ください。

■ 環境省 環境報告ガイドライン 2018

本レポート内の数値およびパーセント表示は、特別な表示のある場合を除き、2019年3月31日現在のものです。

GRIスタンダード対照表

https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/csr/dtgd/abt_act_dtgd_gri.html



経営理念

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

「信頼」

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

「変革」

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

「効率」

お客さま志向の商品・
サービスを追求し、
スピードと効率性の向上に努めます

「専門性」

お客様の期待に応える
サービスを目指し、
不断に専門性の向上を図ります

国際的枠組みとの関係

持続可能な社会の実現のために



● SDGsとの関係

SDGs (持続可能な開発目標 : Sustainable Development Goals) は、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」において記載されている、17の目標と169のターゲットからなる2030年までの国際目標です。

ゆうちょ銀行では、「日本郵政グループCSR基本方針」のもとに事業活動を通じて実施しているCSR活動や、中期経営計画とも連動させ、業務に照らして重点的に取り組むべきSDGs目標を選定しました。

ゆうちょ銀行は、SDGsを踏まえた本業での取り組みを通じ、社会課題の解決に寄与することで、企業価値の向上を目指します。

	名称	SDGs 目標	
方針	人権方針 環境方針 調達方針 ESG投資方針		
重点課題	目指す姿	取り組み	2020年度目標
お客さま・マーケット 	全国約24,000局の郵便局ネットワークを通じ、あらゆるお客さまに対して、地域に根差した、安心・べんりにご利用いただけるサービスを提供する お客さまの声に深く耳を傾け、その声を羅針盤としてサービスの利便性向上を追求し、お客さま本位の“新しいべんり”“安心”を提供する	お客さま本位の業務運営 お客さま本位の良質な金融サービスの提供 お客さま保護 ユニバーサルサービス 災害・事故などへの対応	お客さま本位の良質な金融サービスの継続的な提供
地域社会 	地域への資金の循環や、キャッシュレス化ニーズにお応えするしくみなど、新しい取り組みによる地域経済の活性化を通じて日本経済の発展に貢献する 金融機関である特性をいかしたお金に関する教育による、たくましく自分の未来を切り拓いていく基礎力を持った子どもたちの育成を通じ、地域の未来に寄与する	地域への資金の循環等 次世代育成	地域への資金循環の継続的な実施（地域活性化ファンドなど） 次世代育成施策（金融教育・貯金箱コンクールなど）の継続実施
社員 (ダイバーシティ・マネジメント) 	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、生き生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る	「人権」に関する意識啓発・教育 企業風土の醸成 多様な人材の採用 キャリア形成支援 女性の活躍推進 ワーク・ライフ・バランス・マネジメント 働き方改革 健康経営への取り組み	管理社員に占める女性割合： 2021年4月までに14%以上 障がい者雇用率： 2.5%の達成維持（日本郵政グループ目標）
環境 	業務における環境負荷の軽減に努めるとともに、金融商品などを通じて社会全体の環境負荷軽減も積極的に推進する	環境に優しいサービスへの取り組み 環境マネジメント 環境保全活動	エネルギーの使用に係る原単位： 5年間で年平均1%以上削減 CO ₂ 排出量2016年度比4.7万t (4.4%) 減（日本郵政グループ目標）

● TCFDへの関わり方

ゆうちょ銀行は、環境・社会および企業活動にも大きな影響を及ぼす気候変動への対応が重要な課題であると認識し、2019年4月、日本郵政株式会社、株式会社かんぽ生命保険とともにTCFDの提言に、賛同を表明しました。



2019年5月には効果的な情報開示などにつき議論する場であるTCFDコンソーシアムに参加、今後はこうした場での議論などを踏まえ、情報開示の拡充を段階的に進めていきます。

※TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース：Task Force on Climate-related Financial Disclosures）は、2015年に金融システムの安定化を図る国際的組織、金融安定理事会（FSB）によって設立され、2017年6月公表の最終報告書で、「気候関連のリスク・機会に関する企業の任意情報開示フレームワーク」を提示しました。

● ガバナンス

ゆうちょ銀行は、国際的枠組みに鑑み、人権方針、環境方針など必要な方針を定めて業務を推進しています。また、国際的枠組みに関連する取り組みの推進状況を、各種専門委員会に適切に諮りつつ、経営会議や取締役会へ報告していきます。

方針

ゆうちょ銀行では、社会の持続可能な発展に貢献し、幅広いステークホルダーの期待に応えるため、人権や環境などの重要な社会課題などにつき取り組みの方針を定め、公表しています。

2019年4月のTCFD提言への賛同に合わせ、ESGの観点から新たな方針の策定・開示など社内の態勢整備・さらなる充実に取り組んでいます。

● 2019年度、新たに策定・改定した方針

名称	SDGs 目標	概要、掲載場所
人権方針 (⇒P.46参照)		企業の人権尊重に関する社会的要請の高まりなどを踏まえ、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」および日弁連「人権デュー・ディリジェンスのためのガイダンス(手引)」の考えに基づき、「ゆうちょ銀行人権啓発基本方針」を全面改定し、「ゆうちょ銀行人権方針」として、2019年5月に策定、開示しました。 Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > ゆうちょ銀行人権方針
環境方針 (⇒P.46参照)		気候変動をはじめとする環境課題に対し、環境に配慮した行動に努めることのみならず、事業活動を通じた取り組みを推進する観点から、2019年4月に「ゆうちょ銀行環境方針」を改定し、さらなる活動の充実に取り組んでいます。 Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > ゆうちょ銀行環境方針
調達方針 (⇒P.47参照)		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・コンパクトに定める4分野（人権・労働・環境・腐敗防止）10原則を支持する旨およびお取引先さまにもご協力をお願いする旨を追加しました。 Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > グループの調達活動に関する考え方（調達方針）
ESG投資方針 (⇒P.47参照)		ステークホルダーからの気候変動など社会課題への取り組みに対する要請の高まりやゆうちょ銀行のTCFD提言への賛同などを踏まえ、「国際分散投資を進めるにあたって各種国際合意などに留意した投資を行う」とする方針を策定、2019年5月に開示しました。 Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > ESG投資方針

● 既存方針 上記のほかにも各種方針を公表し、業務の中で適切に取り組んでいます。

名称	SDGs 目標	概要、掲載場所
お客さま本位の業務運営に関する基本方針 (⇒P.21参照)		Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > お客さま本位の業務運営に関する基本方針
個人情報等保護に関する方針（プライバシーポリシー） (⇒P.23参照)		Web掲載場所 トップページ（フッター部分） > 個人情報のお取り扱いについて > プライバシーポリシー
反社会的勢力に対する基本方針 (⇒P.19参照)		Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > 反社会的勢力に対する基本方針
利益相反管理方針 (⇒P.19参照)		Web掲載場所 トップページ（フッター部分） > 利益相反管理方針

トップメッセージ



取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

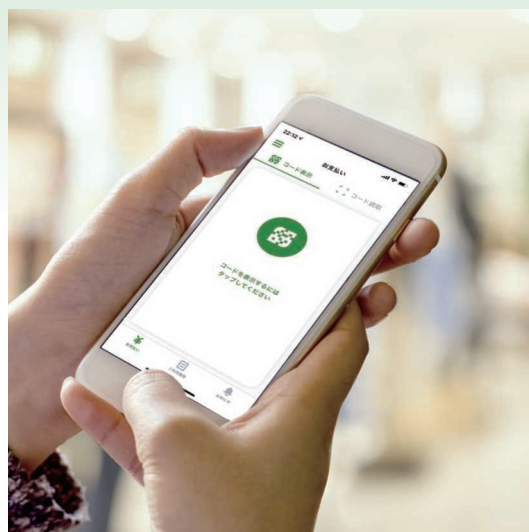
○ 中期経営計画初年度の振り返り

私たちの中期経営計画は、3年間の計画終了の2020年のみならず、時代の曲折を経ながらも10年、20年と持続的に成長を続ける組織として、また、長期の視点でお客さまとともに歩み、安心な暮らしをお手伝いできる銀行としての、あるべき姿を想定した計画です。中期経営計画のスローガン、「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」には、新しい課題に挑戦し、ゆうちょ銀行ならではの価値を育み、真にお客さまとともに歩む存在でありたいという願いが込められています。この中期経営計画に基づき、初年度にあたる2018年度はさまざまな施策を進めてまいりました。

少子高齢化やデジタル化の進展など、お客さまのライフスタイルは、環境にあわせて変化を続けています。時間的・物理的な制約からお客さまを解放し、金融サービスの利便性を高めていくことは、約1億2,000万件の通常貯金口座を持つゆうちょ銀行が取り組んでいかなければいけない大きな課題の一つです。そこで、ゆうちょ銀行では、お客さまの生活に浸透しているスマートフォンを活用した決済サービス「ゆうちょPay」を5月8日にスタートさせました。横浜銀行、

福岡銀行などの地域金融機関とも連携し、それぞれのパートナー企業を含め、現在約1万の店舗で利用いただけます。「ゆうちょPay」により、お客さまにべんりかつ安全・安心なキャッシュレス決済手段を提供するとともに、キャッシュレス化による地域経済の活性化にも貢献したいと考えています。郵便局ネットワーク、全国を網羅してきたATM端末とあわせて、便利で安心なサービスは、全国津々浦々で進化を続けております。

日本全国からお預かりした資金を、地域経済の発展のために循環させること。それは、ゆうちょ銀行の重要な社会的使命です。数年前から取り組んできた地域活性化ファンドへの参加数は、現在18本に上っています。提携した地域金融機関も60機関あり、今後も地域経済の活性化を目的に、積極的に地域金融機関との協働を通じて出資を続けていきます。昨年2月に設立したJPインベストメントの活動を含めた資金の環流は、新たな産業基盤となるテクノロジー企業や、雇用を創出するベンチャー企業など、幅広く地域経済の発展に寄与しています。



○ 社会課題の認識とゆうちょ銀行の社会的責任

世界に目を向ければ、国連で採択されたSDGs（持続可能な開発目標）に基づき、貧困の撲滅や気候変動の対応など世界共通の課題の解決に向けた動きが加速しています。「地球上の誰一人として取り残さない」、持続可能な世界の実現を理念とするSDGsは国内においても、「地方創生」の原動力としても期待されており、国や産業団体、地域金融機関、地域企業など官民を挙げた取り組みが進んでいます。また、気候変動という地球規模の社会課題への対応という点では、2015年12月に金融安定理事会によってTCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）が設立されました。人類を含むすべての生態系の生活や企業活動にも大きな影響を及ぼす気候変動への対応に向けて、企業は低炭素社会の実現に向けた国際的な枠組みへの積極的な参加が求められています。

こうした大きなうねりの根底にある理念は、日本郵政グループ・ゆうちょ銀行の理念、これまでの歴史、そしてこれから目指す未来に重なり合うものです。ゆうちょ銀行は郵便インフラを祖業基盤とし、

約180兆円の貯金残高、150年続いた歴史など、世界でも稀な存在として、社会課題の解決にも積極的な貢献が求められてきたからです。また、約2万4,000の郵便局ネットワーク、金融業務に従事する約11万人の社員という規模に見合う責任、社会的な使命はたいへん重いものであると理解しており、地域経済の活力向上、金融教育などを通じた次世代育成、環境保全といった、社会の課題解決に取り組んできました。

そして今、私たちは、SDGsを踏まえた経営を目指すとともに、TCFD提言の趣旨に賛同し、支持を表明しました。従来の人権方針や環境方針をさらに向上させ、これらに則った事業運営を行うことに加え、2019年4月にESG投資方針を定め、業務全体で金融機能を通じた環境・社会課題への貢献にも取り組んでまいります。同時に、日本郵政グループとして支持を表明している国連グローバル・コンパクトともあわせ、世界の潮流を踏まえた責任ある行動を、積極的に進めてまいります。



○ステークホルダーとの協働

お客さまの期待に応えることは銀行にとって重要な存立基盤です。中期経営計画で掲げた、お客さまへの“新しいべんり”と“安心”の提供に、さらに力を入れてまいります。ゆうちょPayなどのキャッシュレス決済手段の充実など、新技術も活用した“新しいべんり”を提供しています。同時に、お客さまのニーズ、目的に応じた資産運用商品の充実やご提案など、お客さまの資産形成を丁寧にサポートすることで、“安心”の提供も確実にまいります。こうしたミッションは、お客さまの声に深く耳を傾けることなくしては達成できません。ゆうちょ銀行は、「お客さま本位の業務運営」を常に念頭におき、お客さまの期待に応えてまいります。

また、ゆうちょ銀行は、一般的な商業銀行の貸し出しとは異なり、ファンド投資という形で地域に資金循環させていくことを目指しており、地域金融機関や地方公共団体を含む地域との信頼関係の維持、強化が重要です。地域社会との協働は、各地域の皆さまとの接点である行員、局員が、face to faceで細かく対応していくことで形作られています。私が先頭にたち、中期経営計画のスローガンの旗振り役となって全社員をリードしていきます。各地域のニーズにあわせながら、地域金融機関、地域行政、地域企業と一緒に、社員一人ひとりが考えていく。その積み上げが

地域創生へとつながっていきます。

人材育成や社員が能力を発揮できる環境づくりも経営上重要な課題です。これまで人権に関する意識啓発や教育、ワーク・ライフ・バランスや働き方改革、キャリア形成支援などを積極的に進め、女性の管理者への登用などにも成果が表れてきました。引き続き、すべての社員が活き活きと働ける職場環境を整備し、多様な人材の活躍を推進してまいります。

私たちはお客さま、地域社会、社員、株主をはじめとするステークホルダーの皆さまとの対話を通じて、期待に応える価値を生み出し、社会の持続的な成長に貢献していくことが、ゆうちょ銀行らしさのあるCSRであると考えております。これからも皆さまとの対話を大切にしながら、社会的責任を認識し、企業価値向上に向けた取り組みを進めてまいります。これからのゆうちょ銀行にご期待いただき、末永くご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

2019年7月
取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

ゆうちょ銀行の概要

名称	株式会社ゆうちょ銀行
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	〒100-8793 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
総資産	2,089,704億円
純資産	113,508億円
資本金	35,000億円
従業員数	12,800人
主な事業所	本社、営業所234

※ 従業員数は、ゆうちょ銀行から他社への出向者を含まず、他社からゆうちょ銀行への出向者を含んでいます。また、臨時従業員(無期転換制度に基づく無期雇用転換者(アソシエイト社員)を含む)は含んでいません。

日本全国を網羅する巨大なネットワーク (2019年3月末現在)

総店舗数

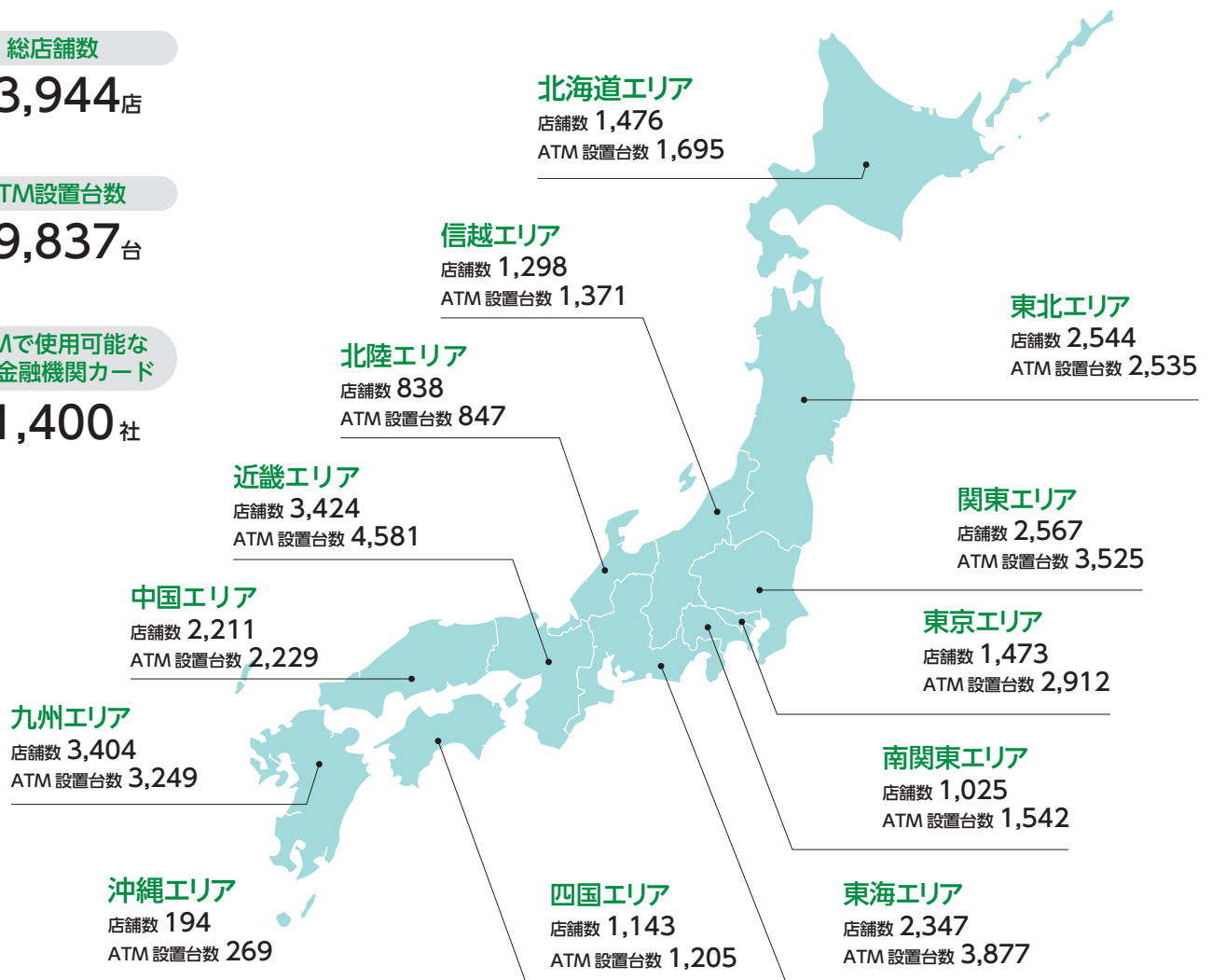
23,944店

ATM設置台数

29,837台

ATMで使用可能な
提携金融機関カード

約 1,400社



※1 店舗数には次のものを含んでいます。
 (1) ゆうちょ銀行の直営店 (2) 銀行代理業を営む郵便局(分室を含みます)
 (3) ゆうちょ銀行の銀行代理業務の委託を受けた日本郵便株式会社が当該業務を再委託している簡易郵便局
 ※2 移動郵便局(北海道・兵庫県・山口県)の郵便局数(3分室)については、上記計数に含みません。

ゆうちょ銀行のCSR (企業の社会的責任)

企業は、その有する社会的責任を果たさずして存続することはできません。

私たちは、CSRを事業活動と一体不可分であると認識し、経営上の最重要課題の一つであると位置づけています。

また、近年、SDGs、TCFDなど国際的枠組みに対する呼応の広がりにも見られるように、CSR/ESGをとりまく環境が大きく変化しています。

私たちは、全国に広がるネットワークに立脚した着実な業務遂行を基本としつつ、持続可能な社会の実現に向けた社会環境の変化に柔軟かつ適切に対応し、持続可能な社会の実現に向けた社会課題の解決に、本業での取り組みを通じて寄与します。経営理念を実現するために欠かせない要素として、社会の歩みと調和を図り、事業活動を通じてCSR活動に取り組むことで、企業価値を高めてまいります。

○日本郵政グループの一員として

●日本郵政グループCSR基本方針

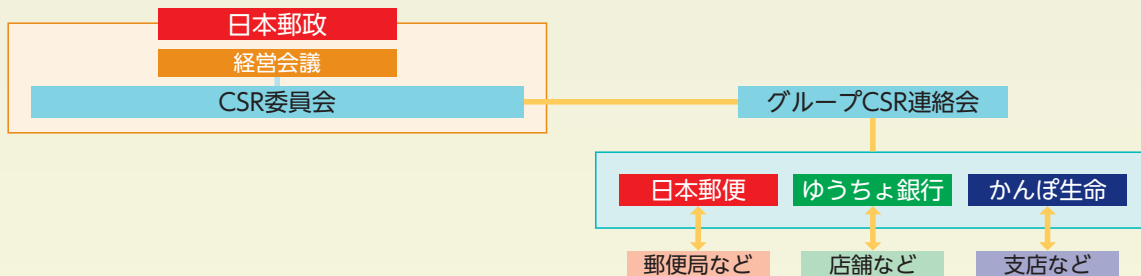
日本郵政グループでは、「日本郵政グループCSR基本方針」と「日本郵政グループのCSR重点課題 (マテリアリティ)」のもと、CSRの取り組みを推進しています。

ゆうちょ銀行でも、上記「日本郵政グループCSR基本方針」を踏まえ、CSR基本規程を定め、CSRの位置づけや定義を明確にしています。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [CSR/ESG](#) > [日本郵政グループCSR基本方針](#)

●日本郵政グループCSR推進体制

ゆうちょ銀行は、日本郵政グループの一員として、グループ各社と連携し、日本郵政株式会社CSR委員会やグループCSR連絡会を通じて、グループの方向性や各社の取り組み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。



○ゆうちょ銀行のCSRとは

CSRコンセプト

～「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。～

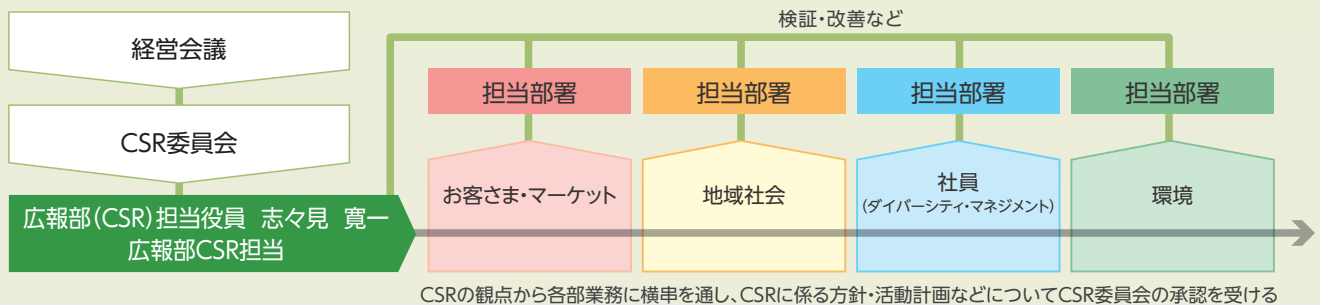
お客様の声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指して、
【“新しいべんり”“安心”】を提供し、事業活動を通じて、持続可能な社会・
未来の創造に貢献することで、企業としての持続的成長を確保します

○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。

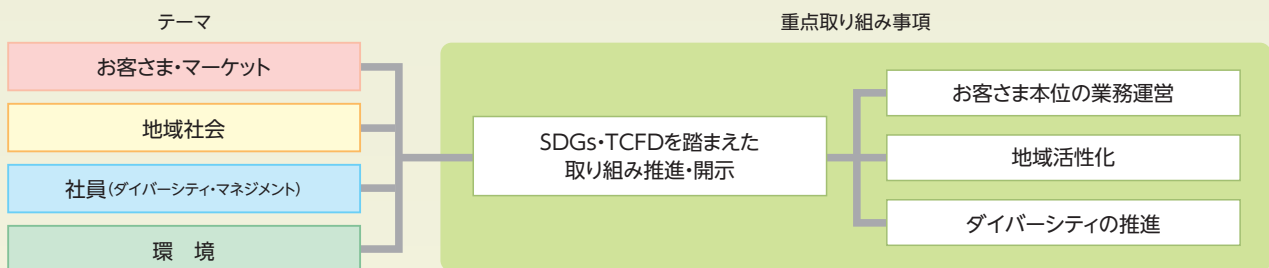
また、CSR委員会のもと、各担当部署がCSRに関する施策を実施し、広報部がその取りまとめや推進を図り、その状況を年に2回報告しています。CSR委員会議事の内容は、開催後、必ず経営会議に報告されます。

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



○具体的な取り組みのテーマ

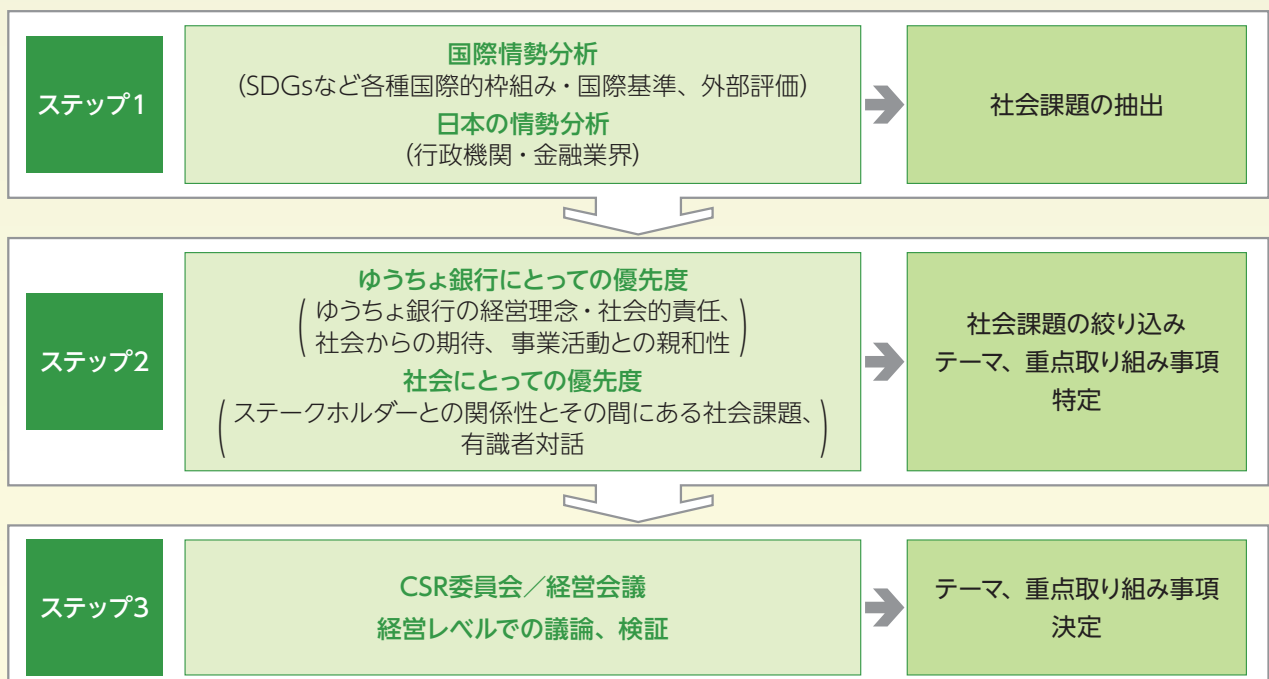
ゆうちょ銀行では、前記コンセプトを実現するために、4つのテーマを設定しています。



テーマと重点取り組み事項の設定にあたっては、ステークホルダーの皆さまとゆうちょ銀行の事業活動のかかわり、さらにその関係性の中に存在する社会課題を考慮し、特に関係が深く影響が大きい対象を絞り込み、より高い水準で課題解決に寄与することを目指しました。

また、有識者と日本郵政グループによるダイアログに参加し、そこでいただいた貴重なご意見をいかしました。

(⇒社会との対話 P.12-13)



外部からの評価

ゆうちょ銀行は、これまでのESGへの取り組みが評価され、SRIインデックス銘柄に選定されています。



「MSCI 日本株女性活躍指数 (WIN)」

MSCI 社により作成された性別多様性に優れた企業で構成されるインデックス



「Euronext Vigeo Eiris World Index 120」

VigeoEiris 社により作成された、社会的責任の観点で優れた企業上位 120 社で構成されるインデックス

また、働きやすい職場づくりの取り組みから、以下の対象企業にも選ばれています。



プラチナくるみん

厚労省 / 「子育てサポート企業」として一定の要件を満たすと認定



トモニマーク

厚労省 / 「介護サポート企業」として認定



健康経営優良法人2019

経産省、日本健康会議 / 従業員の健康管理に取り組んでいる企業など法人を認定 (制度設計は経産省)



LGBT「PRIDE指標」ゴールド

任意団体「work with Pride」 / 職場におけるLGBTなどのセクシュアル・マイノリティへの取り組みの評価指標

また、日本郵政グループ4社は、「エンployヤーブランド・リサーチ2018ランスタッドアワード」^(※)において、業界別「金融／保険」部門における第1位に選ばれました。

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

社会との対話

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



社会の皆さまとの関係図

○有識者ダイアログ

2018年8月28日、3名の有識者をお招きし、有識者ダイアログを開催しました。昨年のダイアログで頂戴したご助言を踏まえ、日本郵政グループが実践した主な取り組みについて、また今後目指すべき姿について、さまざまなご意見・ご提言をいただきました。

有権者コメント



明治大学経営学部 特任教授
関 正雄氏

近年、過去を振り返っての実績の開示に加えて、将来に対してどのような戦略を描いているのかが問われるようになってきました。バックカスティング^(※1)による戦略と、そのリスクと機会の開示も心がけることが大切です。また、「人」については、グループ内だけでなく、事業活動にかかわるすべての人の人権まで視野を広げる必要があると思います。規模の大きい日本郵政グループは社会的なインパクトも大きい。ぜひ他社が見習うモデルになっていただきたいですね。



サステナビリティ消費者会議 代表
古谷 由紀子氏

社会課題に対する認識と取り組みとを連動した見せ方にする必要があります。例えば、正社員・非正規社員数など雇用データを開示されていますが、人権や格差という問題を踏まえてこそ、このデータは生きるわけです。自社グループが社会・環境に与えるプラス/マイナス両面の影響とともに、目指す社会に向けて何をしなければいけないのかという視点が重要です。



有識者ダイアログ



[ファシリテーター]
CSRアジア日本代表
赤羽 真紀子氏



日本サステナブル投資フォーラム 会長
荒井 勝氏

新たなCSR基本方針が分かりやすくなった半面、投資家にとって重要な要素である生産性向上、企業価値創造、適時適切な開示の推進、コンプライアンスおよび内部統制の確保について明言されていないのが気になります。また、環境の負荷低減については、CDP^(※2)がグローバルスタンダードとなっていますので、投資家の期待を満すためにも、CDPの質問に回答なさることをおすすめします。

(※1) バックカスティング：未来のある時点に目標を設定し、そこから振り返って現在すべきことを考える方法

(※2) CDP：気候変動などに関する情報開示を企業に要請し、その調査結果を報告しているイギリスのNPO

○お客さまの声をいかすしくみ

ゆうちょ銀行では、店舗やコールセンターなどにお寄せいただいたお客さまの声をシステムで一元管理することにより、全社的な共有化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。

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、ゆうちょ銀行全体のお客さま満足度の向上に役立っています。

サービス改善のための取り組み体制

お客さまの声はがき

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実施しています。2018年10月に実施した調査(第11回)では、ゆうちょ銀行のサービスに満足いただいたお客さまは、76.8%^(※)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

苦情内容	改善内容
遺言書があるのに相続確認表に家系図を書くのは面倒	少額相続では、遺言書がある場合は「相続確認表」の提出不要
ゆうちょダイレクトの取引時に暗証番号を入力しないと手続ができず面倒	ゆうちょダイレクトの取引時の暗証番号を廃止
投資信託の取引報告書を紙で送らず電子交付してほしい	2019年5月から電子交付サービスを開始
インターネット伝送は3営業日前までに給与預入のデータを送らなければならない大変	Bizダイレクトの給与振込では、最短で1営業日前までに期限を延長

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

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

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

○株主・投資家の皆さまとの対話

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

2019年6月18日には、第13期定時株主総会を開催し、495名の株主さまにご来場いただきました。当日は、事業報告などを行うとともに、12名の株主さまから貴重なご意見・ご質問をいただきました。

個人投資家の皆さまには、ゆうちょ銀行の特徴や事業戦略、株主還元などについてご理解いただくための個人投資家向け説明会を全国各地で開催し、2018年度は29回(うち代表執行役社長が説明者の説明会は3回)、合計1,799名の方にご参加

いただきました。

アナリスト・機関投資家の皆さまには、四半期ごとの決算発表後のテレフォンカンファレンスや半期ごとの代表

執行役社長による決算説明会の開催を通じ、経営陣による財務状況などについての説明を実施しています。また、証券会社主催の機関投資家向けカンファレンスなどにも参加しています。

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

こうしてお寄せいただいた株主・投資家の皆さまの貴重な声をしっかりと経営に反映し、企業価値のさらなる向上につなげてまいります。



株主総会

○社員との対話

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

○地域社会との対話

ゆうちょ銀行は、地域に根差した金融機関であるために、地域社会にあるさまざまな「声」を大切にしています。この一環として、地域に信頼されている地域の金融機関さまと地方公共団体さまとの対話をすすめています。

経営基盤の強化

コーポレートガバナンス

— 持続的な企業価値向上を目指す —

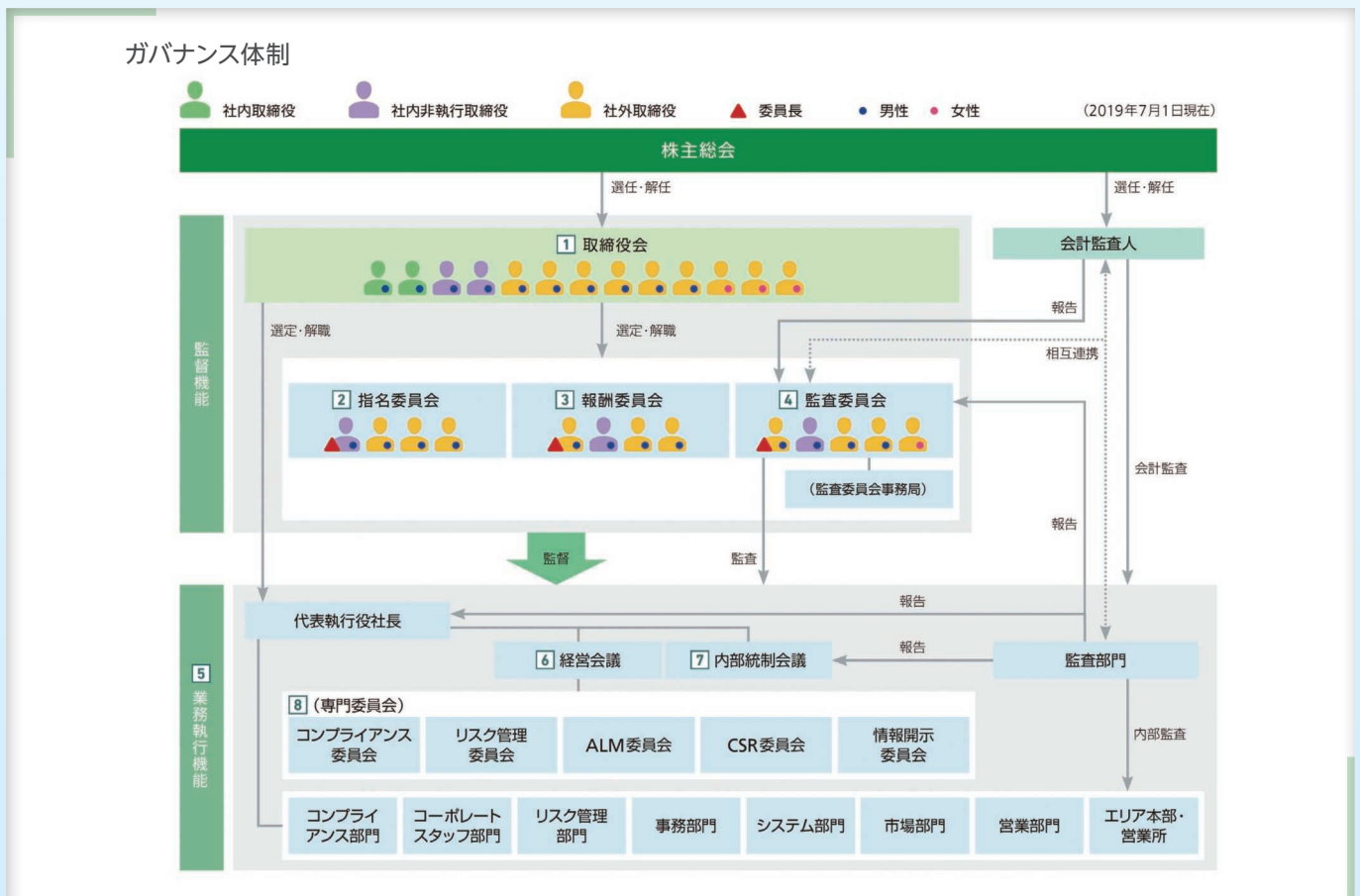
○ 基本的な考え方

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

- (1) 郵便局をメインとするネットワークを通じて銀行サービスを提供することにより、安定的な価値を創出するとともに、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスの提供を追求し続けます。
- (2) 株主の皆さまに対する受託者責任を十分認識し、株主の皆さまの権利および平等性が適切に確保されるよう配慮してまいります。
- (3) 株主を含むすべてのステークホルダーの皆さまとの対話を重視し、適切な協働・持続的な共生を目指します。そのため、経営の透明性を確保し、適切な情報の開示・提供に努めます。
- (4) 経済・社会などの環境変化に迅速に対応し、すべてのステークホルダーの皆さまの期待に応えるため、取締役会による実効性の高い監督のもと、迅速・果断な意思決定・業務執行を行ってまいります。

○ コーポレートガバナンス体制

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



(2019年7月1日現在)

(※) 2018年6月19日～2019年6月17日の開催回数(出席率)

1 取締役会

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2名は執行役を兼務する取締役で、9名は社外取締役によって、経営の監督機能を担っています。

構成メンバー

池田 憲人、田中 進、長門 正真、中里 良一
 社外取締役：有田 知徳、野原 佐和子、町田 徹、
 明石 伸子、池田 克朗、中鉢 良治、竹内 敬介、
 海輪 誠、栗飯原 理咲
 開催回数(出席率)^(※) 12回(98.48%)

2 指名委員会

取締役の選任および解任に関する基準を決定します。また、株主総会に提出する取締役の選任または解任に関する議案の内容を決定します。

構成メンバー

委員長：長門 正真
 委員：有田 知徳、中鉢 良治、海輪 誠
 開催回数(出席率)^(※) 3回(91.66%)

3 報酬委員会

執行役および取締役の個人別の報酬などの内容に係る決定に関する方針を決定します。また、執行役および取締役の個人別の報酬などの内容を決定します。

構成メンバー

委員長：中鉢 良治
 委員：長門 正真、池田 克朗、竹内 敬介
 開催回数(出席率)^(※) 3回(91.66%)

4 監査委員会

執行役および取締役の職務の執行の監査ならびに監査報告書の作成をします。また、株主総会に提出する会計監査人の選任および解任ならびに会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。

構成メンバー

委員長：有田 知徳
 委員：中里 良一、野原 佐和子、町田 徹、池田 克朗
 開催回数(出席率)^(※) 16回(97.5%)

5 業務執行機能(執行役)

執行役は、取締役会により選任され、経営の業務執行機能を担っています。代表執行役社長は、取締役会から委任された権限と責任を十分踏まえた業務の執行を行っています。また、執行役の報酬と株式価値との連動性を明確にし、ゆうちょ銀行の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に対する執行役の貢献意識を一層高めるため、信託を活用した株式報酬制度を導入しています。これにより、執行役の報酬は、固定報酬としての「基本報酬」と、変動報酬としての「業績連動型株式報酬」により構成されます。

6 経営会議

代表執行役社長の諮問機関として経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項について協議を行っています。

7 内部統制会議

代表執行役社長の諮問機関として内部統制会議を設置し、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協議を行っています。

8 専門委員会

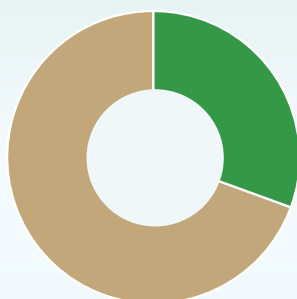
専門的な議論が必要な事項については、経営会議の諮問機関である以下の専門委員会にて協議を行っています。

各専門委員会の役割

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

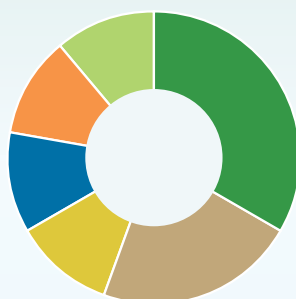
○取締役会の構成 (2019年7月1日現在)

社内取締役と社外取締役



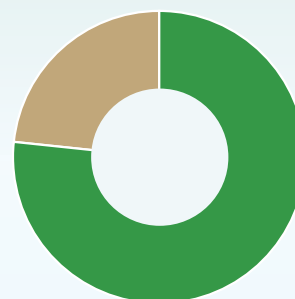
■ 社内取締役	4名
■ 社外取締役	9名

社外取締役のバックグラウンド



■ 経営	3名
■ 学術・研究	2名
■ 法務	1名
■ 財務・会計	1名
■ ジャーナリスト	1名
■ インターネット マーケティング	1名

男女比率



■ 男性	10名
■ 女性	3名

Web掲載場所 [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [会社概要](#) > [役員一覧](#)

○役員報酬などの額またはその算定方法に係る決定に関する方針 (2019年7月1日現在)

ゆうちょ銀行の取締役および執行役の報酬については、報酬委員会が「取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針」を定め、この方針に則って報酬額を決定しています。

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

○2018年度に取締役会で議論された主な議題

- リスクアペタイト・ステートメント
- 2019年度経営計画
- 2018年度経営計画の進捗状況確認
- 取締役会の実効性に関する評価
- 「内部統制システムの構築に係る基本方針」の運用状況



○ 社外取締役のサポート体制

ゆうちょ銀行は、取締役会の実効的かつ円滑な運営の確保、特に社外取締役による監督の実効性を高めるため、取締役に対して、次の対応を行っています。

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

また、取締役会を効果的かつ効率的に実施するための運営支援ならびに社外取締役との連絡・調整などのため、適切な人員を配置しています。

○ 取締役会の実効性評価

評価の方法

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

評価結果の概要

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

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

当年度は、中期経営計画の進捗を踏まえつつ、中長期的な課題について積極的に議論を行ってまいりました。

昨年度に比べ、議論の多様化および充実化は着実に前進していると認識しております。

以上のことから、取締役会全体の実効性は確保されていると評価しております。

本評価結果を踏まえ、さらなる実効性向上の観点から、これまで以上に適時適切に情報共有を図ることにより、一層の議論の活性化を促進し、取締役会が監督機能を最大限発揮できるように取り組んでまいります。

コンプライアンス

○基本方針

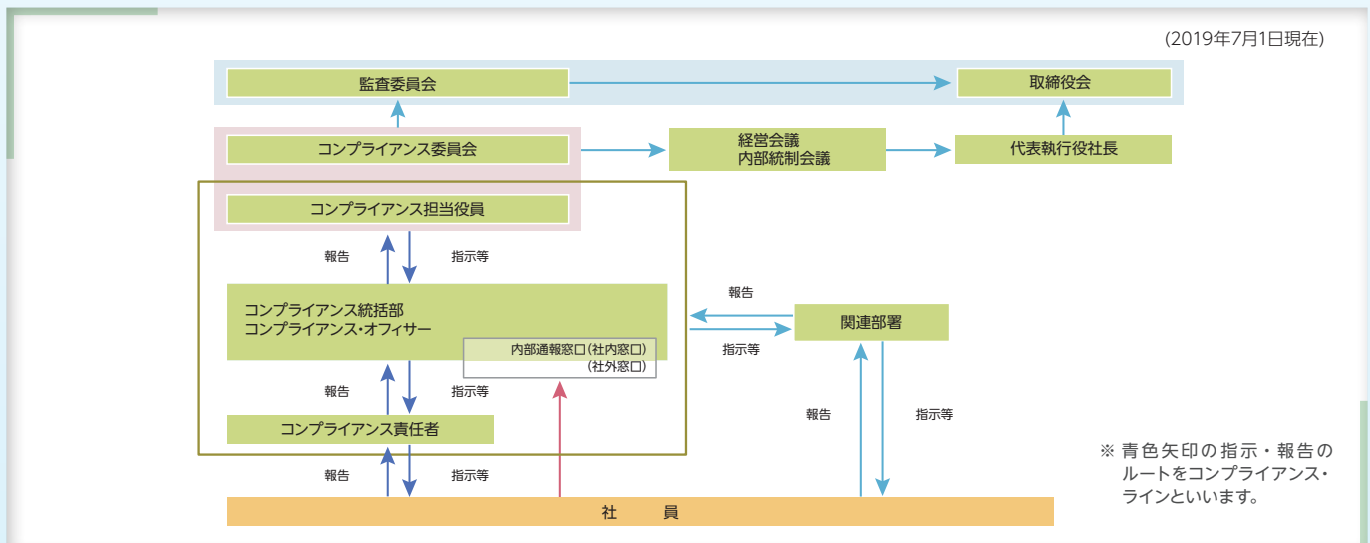
ゆうちょ銀行では、「すべての役員・社員が法令・諸規則のみならず、社内諸規程、社会規範、企業倫理までも遵守すること」をコンプライアンスと考えています。そして、お客さまから最も信頼される金融機関を目指し、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置づけ、その徹底に取り組んでいます。

○コンプライアンス態勢

ゆうちょ銀行では、関係する役員を構成員とする「コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスに関する重要事項の協議および推進状況の報告を、原則、毎月1回行っています。また、コンプライアンス担当役員のもとにコンプライアンス推進に関する企画立案、推進管理などを行う「コンプライアンス統括部」を設けています。

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

●コンプライアンス体制



●内部通報窓口

社員がコンプライアンス上の問題などの発生やそのおそれのある行為を発見した場合において、各部署のコンプライアンス責任者などに報告しにくい事情があるときは、社内外に設置・周知された社員が直接通報することができる「内部通報窓口」により、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を図ることとしています。

○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、これに基づき重要事項に取り組むとともに、社員に対して研修を実施するなどして、コンプライアンスの徹底を図っています。

主な取り組み内容

- 不正行為の防止
- マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対応
- お客さま本位を基本とした顧客保護

また、コンプライアンスを実現するための具体的な手引書として、コンプライアンス態勢や重要取り組み事項のほか、利益相反取引の管理、贈収賄に該当する行為の禁止その他の遵守すべき法令、内部通報窓口などをとりまとめた「コンプライアンス・マニュアル」を定め、すべての役員・社員に対するコン

プライアンス研修での活用などを通じて、その内容の周知徹底を図っています。また、コンプライアンス・マニュアルから最低限知っておくべき事項をまとめた「コンプライアンス・ハンドブック」を役員・社員一人ひとりに配付し、さらなるコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

● マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策

近年、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策への国際的な要請が高まっています。このため、ゆうちょ銀行では、「マネー・ローンダリング対策部」を設置し、犯罪収益移転防止法、外為法などの法令、金融庁「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」などへの対応はもとより、国際的・社会的な要請の変化に適切に対応していけるよう対策強化に取り組んでいます。

● 反社会的勢力に対する基本方針

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

- | | |
|-----------------|--------------------|
| ① 組織としての対応 | ② 外部専門機関との連携 |
| ③ 取引を含めた一切の関係遮断 | ④ 有事における民事と刑事の法的対応 |
| ⑤ 裏取引や資金提供の禁止 | |

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [反社会的勢力に対する基本方針](#)

● 利益相反管理への対応

日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、グループ全体で利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反取引を管理しています。

ゆうちょ銀行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署（コンプライアンス統括部）を設置するなど、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための態勢を整備しています。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) (フッター部分) > [利益相反管理方針](#)

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。

引き続きお客さまから最も信頼される金融機関を目指し、環境の変化などを踏まえて、各種研修の実施により、コンプライアンス意識のさらなる向上に取り組んでまいります。



研修の様子

リスク管理

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

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

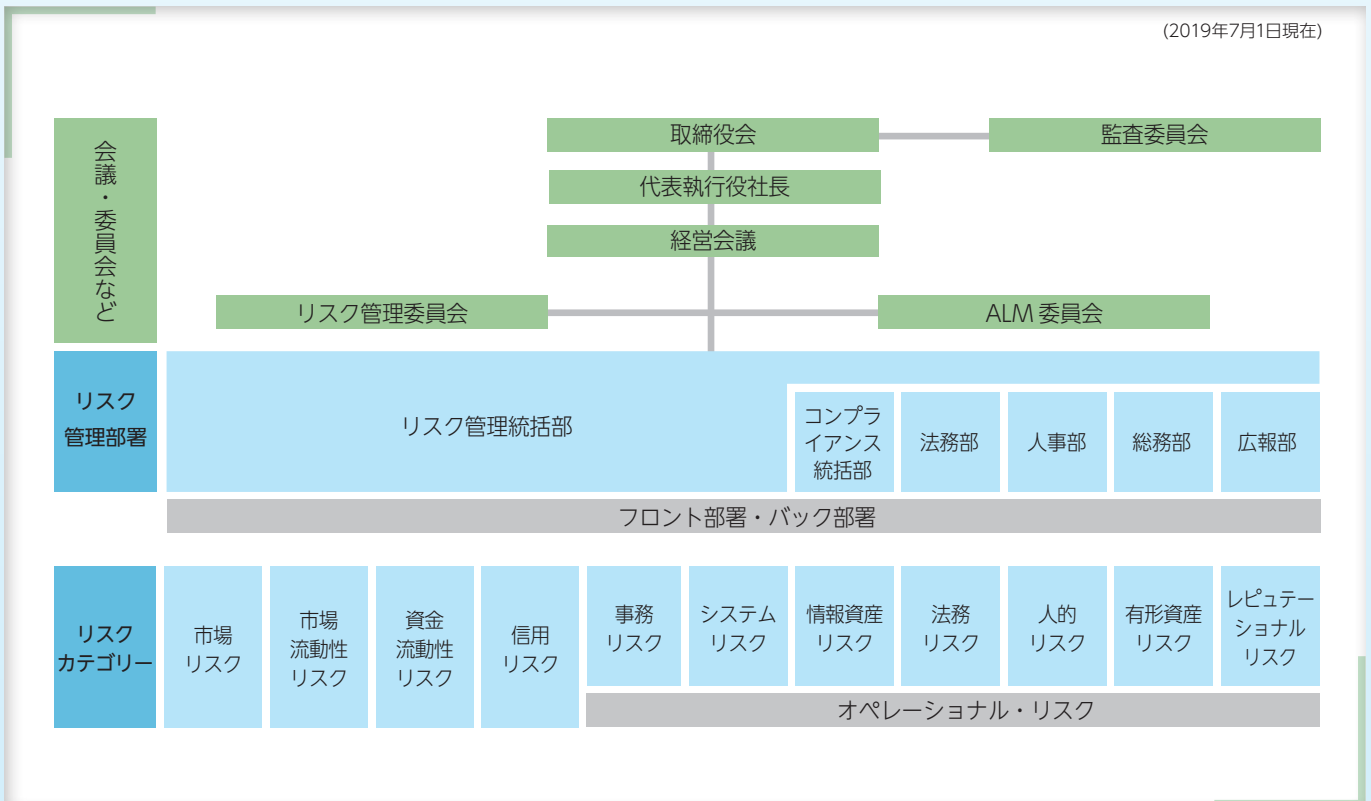
○ リスク管理態勢

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

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

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

● リスク管理体制





お客さま・マーケット

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

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

Topic 1 お客さま本位の業務運営

ゆうちょ銀行は、従来からご利用いただいている貯金・送金といったサービスの提供に加え、「資産形成のサポート」などにより、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応していくため、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、同年6月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定しました。また、「お客さま本位の業務運営に関する取組項目」および取組状況を公表しています。(2019年6月改訂)

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 (2017年6月12日公表)

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

Web掲載場所 | トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > お客さま本位の業務運営に関する基本方針

Topic 2 お客さま本位の良質な金融サービスの提供

ゆうちょ銀行は、お客さま本位の良質な金融サービスの提供に取り組んでいます。

○ お客さま本位の資産形成サポート

商品ラインアップの充実など

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

例えば、2018年5月に新たに投資信託商品を追加し、投資信託の商品ラインアップ数は142となりました。また、iDeCo (個人型確定拠出年金) については、2017年10

月からはラインアップ拡充、信託報酬の引き下げ、全国の郵便局 (簡易郵便局を除く) での紹介開始、さらに2019年4月から投資信託取扱局で対面相談受付サービスを開始しました。



セミナーなどの開催

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

(2018年度：233店舗で計2,615回開催)



資産運用セミナー

取扱局の拡大、社員育成など

投資信託取扱局・紹介局の拡大 (2018年度末現在：取扱局1,540局、紹介局18,211局) を行うとともに、タブレット端末やご提案資料など販売ツールの充実化や、営業社員の育成・増員などにも注力し、お客さまへのコンサルティングサービスの充実に努めています。

○お客さまのライフスタイル・ニーズに応じたサービスの充実

決済サービスの充実

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

お客さまの利便性向上のため、即時振替サービス・双方向即時振替サービス^(※)の提携先を拡大しており、2018年度末現在で計25社と提携しています。

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

また、キャッシュレス決済の促進などを目指し、Visaデビットカード(プリペイド機能付き)「mijica」を発行しております。2019年1月には、デビットチャージ機能を追加し、Visaのタッチ決済にも対応するなどさらなる利便性向上を図っています。さらに、2019年5月から、スマホ決済アプリ「ゆうちょPay^(※)」の取り扱いを開始し、より便利で生活に密着したサービスの提供を行っています。

(※)ゆうちょPayは、専用のスマホアプリでコードの読み取りなどを行うことで、お店などのお支払いが完了する口座直結型のサービス



ATMネットワークの拡充

ゆうちょ銀行は約29,800台のATMネットワークを保有しており、さらなるATMの利便性向上に取り組んでいます。

2017年1月から、小型ATMを全国ファミリーマートなどに順次設置しています(2018年度末現在2,849台)。ゆうちょ銀行のカードをお持ちのお客さまのほか、国内約1,400社の提携金融機関や海外の金融機関が発行したカードをお持ちのお客さまも365日24時間^(※)いつでもご利用いただけます。

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

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



Web・スマホサービスの充実

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

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



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

また、2017年1月から「mijicaスマホアプリ」、2017年9月から「ゆうちょ銀行ATM検索アプリ」、2018年1月から「ゆうちょダイレクト残高照会アプリ」の取り扱いを開

始しています。

さらに、2019年5月から、スマホ決済アプリ「ゆうちょPay」の取り扱いを開始し、お客さまに日常的にご利用いただける“新しいべんり”なサービスの提供を行っています。



Fintechに関する他企業との協業

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

さまざまなテクノロジー、ビジネスアイデアを持つ他企業と、積極的に連携・協働し、顧客保護に十分配慮しつつ、新技術を活用した新しい決済サービス「ゆうちょPay」ほか、今後、さらにお客さまのさまざまなニーズに対応できる商品・サービスの提供や、ゆうちょ銀行の企業価値向上を目指してまいります。

Topic 3 お客さま保護

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

お客さま本位の情報提供、コンサルティングの実践

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

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

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

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



個人情報保護の取り組み

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

[Web掲載場所](#) トップページ（フッター部分）> 個人情報のお取り扱いについて > プライバシーポリシー

インターネットバンキング取引におけるセキュリティ強化

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

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょダイレクトのご案内（新規申込・サービス内容）> 安心のセキュリティ > ゆうちょダイレクトのセキュリティ対策

振り込み詐欺をはじめとする特殊詐欺防止への取り組み

お客さまを振り込み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。

- ・口座不正利用歴のある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、過去に振り込み詐欺、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、同一人からの新たな口座開設をお断り

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

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

Topic 4 ユニバーサルサービス

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

○安心の設備・サービス

目の不自由なお客さま

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

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



ATM画面をリニューアル

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

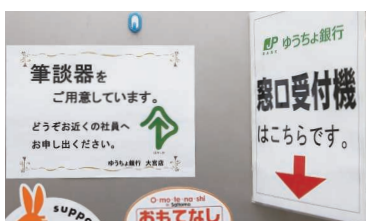
(※1) カラーユニバーサルデザインとは、色覚の個人差を問わずできるだけ多くの人に見やすい色使いに配慮したデザインです。

(※2) ご利用時間・手数料などのご案内を除きます。



耳の不自由なお客さま

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



筆談器の配備（耳マークの表示）

お体の不自由なお客さま・ご高齢のお客さま

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

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



外国のお客さま

2017年1月以降、16言語対応などの機能を追加した小型ATMを導入し、全国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)



サービスを支える人材育成

お客さま対応スキル向上への取り組み

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、CS(お客さま満足)推進リーダーの育成やCS向上研修の実施に取り組んでいます。また、お客さま対応をロールプレイング形式で競う『お客さま満足度No.1』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、お客さま対応スキル向上に努めています。

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



「お客さま満足度No.1」対応コンテスト全国大会の様子

認知症サポーター養成講座受講社員数 → 約 **15,000** 人 (2018 年度末時点)

お客さま支援のための商品

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

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

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

ゆうちょ銀行Webサイトアクセシビリティの向上

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

Topic 5 災害・事故などへの対応

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

事業継続計画(BCP)の取り組み

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

災害時の被災者支援

災害時などに貯金通帳・証書・印章などをなくされた被災者の方に、お1人さま20万円を限度とした通常貯金などの払い戻しを実施しています。また、被災された方々に対する支援のため、日本赤十字社、共同募金会、地方公共団体などにあてた災害義援金の無料送金サービスを実施しています。

災害義援金の無料送金を取り扱っている団体数(2019年7月1日現在)

● 平成30年北海道胆振東部地震による災害	6
● 平成30年7月豪雨による災害	25
● 平成29年7月5日からの大雨による災害	3
● 平成28年台風10号による大雨に係る災害	1
● 平成28年熊本県熊本地方の地震に係る災害	10
● 台風18号等による大雨に係る災害	1
● 東日本大震災(東北地方太平洋沖地震)	12
計	58

Column 全国に広がるゆうちょ銀行・郵便局のネットワークが災害義援金の受付に大きく貢献しています

寄付金を受け付けている団体のうち日本赤十字社に2018年度中に寄せられた国内向け災害義援金の総額は、345千件：312億円です。

このうち、件数ベースで70%を占める240千件：53億円の善意がゆうちょ銀行・郵便局の無料送金サービスを通じて集められています。

Topic 6 取引先への取り組み

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、お取引先さまに対しても環境社会問題への配慮をお願いしています。

(※) 国連グローバル・コンパクトは、1999年1月31日に開催された世界経済フォーラムにおいてアナン国連事務総長(当時)が提唱したもので、各参加団体に対して、それぞれの影響力の及ぶ範囲内で、人権・労働・環境および腐敗防止の4分野における10の原則を実践するよう要請しています。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [グループの調達活動に関する考え方\(調達方針\)](#)

その他活動内容一覧

ボランティア貯金 利子(税引後)の20%を寄附金としてお預かりし、開発途上国の生活向上に活用。

地域社会



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

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

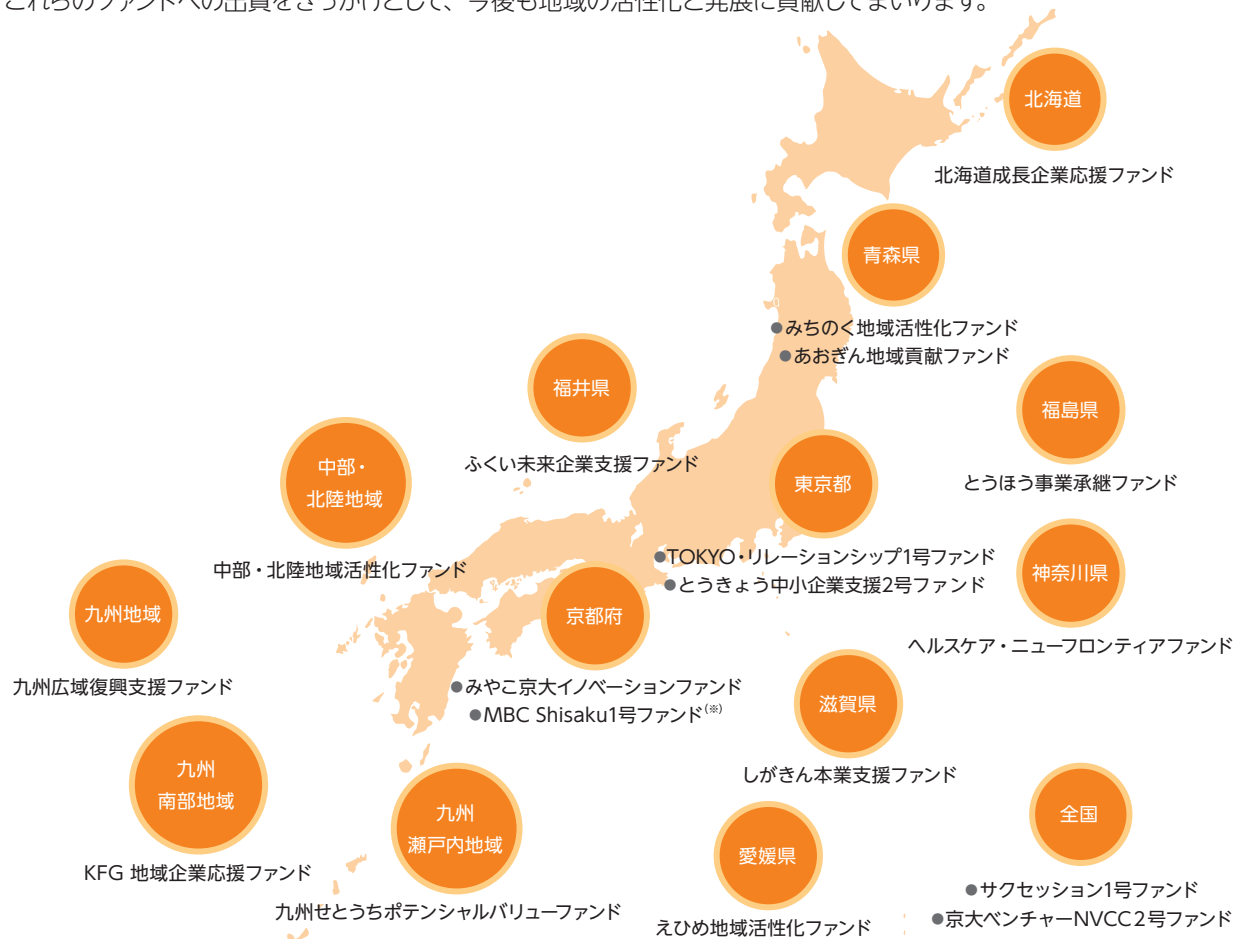
Topic 1 地域経済の活性化

○ 地域への資金の循環等

地域活性化ファンドへの参加

ゆうちょ銀行は、全国津々浦々のお客さまの大切な資金を地域に循環させ、地域金融機関さまとの連携をいっそう深め、連携・協働して地域経済の発展に寄与することを目的とし、以下のファンドへの参加を決定しました。

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



(※)「地方創生に資する金融機関などの『特徴的な取り組み事例』」で大臣表彰を受賞 (2019年3月)

地方債・地方公共団体貸付を通じた地域経済への資金還元

地域再生や活性化に資するため、地域のお客さまからお預かりした資金を地方債や地方公共団体貸付での運用を通じて還元しています。

サービスを通じた地域経済への貢献

中小企業の経営支援のための取り組み

ゆうちょ銀行では、法人や事業者の方を対象とした送金・決済の各種サービスやインターネットバンキング(ゆうちょBizダイレクト)をご用意しています。

商品代金の受け取りや売掛金の回収に便利な通常払込み・電信振替、社員さま向けの給与振込など、全国を網羅するゆうちょ銀行・郵便局・ATMのネットワークをいかしたサービスについて、さらなる商品性の向上に努めることにより、業務の効率化、スピードアップ、コスト削減などの面から、中小企業の経営者の皆さまのサポートに取り組んでいます。

なお、ゆうちょ銀行では、融資を通じた中小企業の経営支援のための取り組みは行っていません。

Visaデビットカード(プリペイド機能付き)「mijica」の発行

2017年1月に仙台市内および熊本市内の一部の郵便局およびゆうちょ銀行で発行を開始し、現在ではWeb申し込みのほか、全国のゆうちょ銀行・mijica取扱郵便局での店頭申し込みが可能となっています。

さらに2019年1月にはデビットチャージ機能を追加し、Visaのタッチ決済にも対応するなど、さらなる利便性向上を図っています。

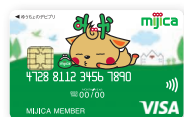
札幌市、仙台市、千葉県、熊本市には特にポイント優遇店も多く、本サービスを通じて、地域経済活性化への貢献や、キャッシュレス決済の拡大を目指してまいります。



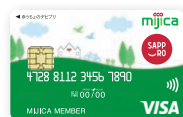
- 入会金・年会費が無料!
- 世界約5,300万店のVisa加盟店で使える!
(さらにポイント優遇店ではポイント優遇(2~3倍)も受けられます)

WEB 詳しくは「ゆうちょ mijica」で検索

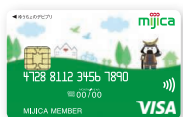
トップページ → カードサービス → mijica



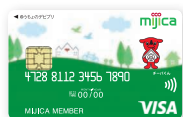
みじか版



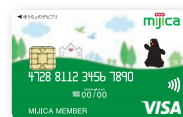
札幌市版



仙台市版



千葉県版



熊本市版

Topic 2 次世代育成

はじめてのお年玉・はじめての年賀状



キャンペーン期間中に新規で通常貯金口座をご開設いただき、かつ応募用紙をご提出いただいた0歳のお子さまに、お年玉(1,000円)を進呈し、元旦に郵便局・ゆうちょ銀行から年賀状をお届けしています。お子さまの成長をお金の面からも見守っていきます。(2018年度実施)

金融教育

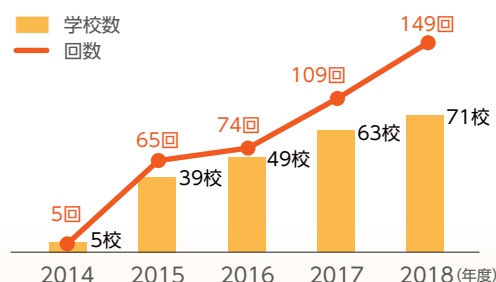
ゆうちょ銀行は、小学生・中学生を対象に、学校への出前授業などの金融教室を開催しています。オリジナルの教材を使用して、お金の大切さ、お金との付き合い方を伝えることで、子どもたちが正しい金銭感覚を身に付けることができるよう育成をお手伝いしています。



出前授業

方法 出前授業/店舗などでのセミナー/教師の皆さまによる授業

開催 71校 計149回 開催 (2018年度)



学年別オリジナル教材

社員講師用ツール



小学校低学年



小学校中学年



小学校高学年



中学生



おごつかい帳



資料



DVD

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

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

～歴史ある日本最大規模の工作物コンクール～

ゆうちょ銀行は、小学生が貯金箱の作製を通じて造形的な創造力を伸ばすことや貯蓄に対する関心を育むことを目的として、ゆうちょアイデア貯金箱コンクールを開催しています。このコンクールは、郵便貯金事業の創業100周年を記念して1975年に始めたもので、2018年度で第43回を迎えました。



応募学校数 10,834校

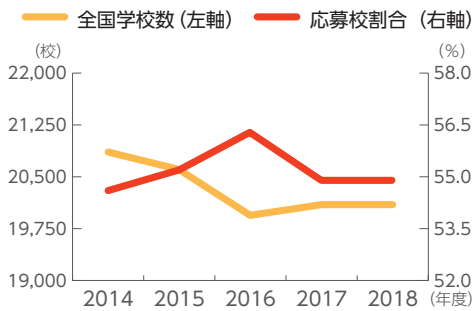


参加児童数 758,820名 (2018年度・第43回)

述べ参加児童数 約5,900万名 (1975～2018年度)

※作品数、賞品内容は2018年度 第43回分

応募校割合



※ 全国学校数は、文部科学省「学校基本調査」を参照



展示会 (2019年1月～2019年3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。

ゆうちょアイデア貯金箱コンクールの流れ

1 参加者：夏休み期間などを利用して、貯金箱を作製。

758,820作品

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

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

48,028作品

3 一次審査：最終審査に進出する作品を各学年ごとに書類(写真)審査。

240作品

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

文部科学大臣賞

ゆうびんきよく賞



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

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

6 入賞作品展示会：入賞した240作品を全国7か所で展示。

入賞作品 (2018年度 第43回)



2018年度はゆうちょ銀行から、ご参加いただいた作品1点につき10円（計7,588,200円）を（公財）日本ユニセフ協会、（独）国際協力機構（JICA）および（公財）ジョイセフに寄附しました。

寄附金は、開発途上国で貧困や病気に苦しむ子どもたちのよりよい生活のために役立てられます。

あわせて、ジョイセフには、ノート約50,000冊など文具を寄贈し、アフガニスタンの子どもたちに届けられました。



最終審査会
(2018年11月20日)



寄附金贈呈式
(2018年11月20日)



ゆうちょ銀行が寄贈したノートを持つアフガニスタンの子どもたち

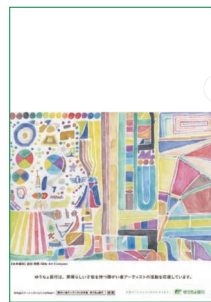
職場体験・職場見学

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）

障がい者アーティストの支援

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

また、複数のアーティストに作品発表の場を提供することを目的に、2019年1月6日～7日、KITTE（東京）において11名の障がい者アーティストの作品（全15作品）を紹介しました。



展示会（2019年1月6日）
オリジナルクリアファイル
第四弾（2018年作製）
作品名：未来都市
作者：篠田 利博氏
（Able Art Company所属）

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

社員 (ダイバーシティ・マネジメント)



ゆうちょ銀行は、お客さま本位の業務運営を実現し、持続的な成長の原動力となる「社員」を、何よりも重要なステークホルダーとして考えています。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。

トップメッセージ



取締役兼代表執行役社長 池田 憲人

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

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

そのため、ゆうちょ銀行人権方針に則り、すべての社員が自分らしく、生き活きと働ける職場を実現するためには、企業文化の抜本的な改革が必要であると考え、2017年度から改革を進めるためのキーマンとなる管理者を「ゆうちょイクボス」として養成することに注力し、2018年度は全国で部外講師による研修を実施したほか、すべての管理者が「イクボス宣言」をし、各職場で実践しております。

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

Topic 1 人権方針

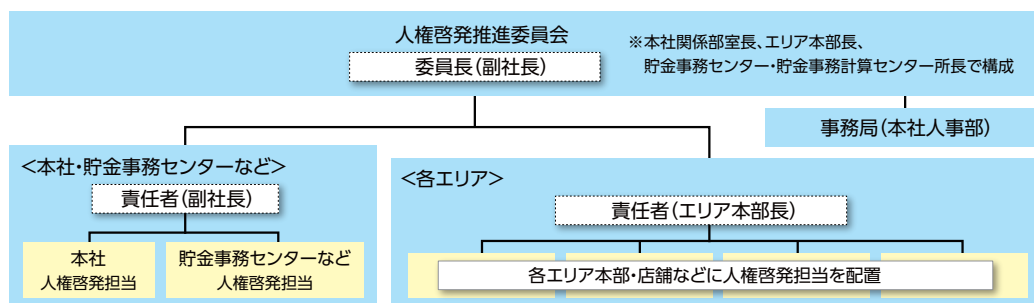
ゆうちょ銀行は、企業の人権尊重に関する社会的要請の高まりを踏まえ、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などの考え方にに基づき、2019年4月に、従来ゆうちょ銀行で定めていた「ゆうちょ銀行人権啓発基本方針」を全面改定して「ゆうちょ銀行人権方針」を策定し、人権尊重の姿勢を示すとともに社員一人ひとりの人権意識を醸成するべく、人権啓発活動を推進しています。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [ゆうちょ銀行人権方針](#)

Topic 2 「人権」に関する意識啓発・教育

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

人権啓発推進体制図



各種研修などの実施

職場におけるハラスメントの未然防止や、障がいのある方、外国人、高齢者、性の多様性、同和問題(部落差別)などのさまざまな人権問題について、全社員を対象に人権啓発研修を実施しているほか、月に1度発行の情報紙や階層別の研修などによる啓発を行っています。2018年度は、全役員を対象としたハラスメント防止研修を実施したほか、全社員を対象にLGBTに関するDVD研修を実施しました。

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、社内窓口として、各組織にハラスメント相談員を原則男女1名ずつ配置するとともに、社外にも窓口を設置し、社員が安心して相談できる体制づくりを行っています。

LGBTに対する啓発活動

性的指向・性自認に捉われず、社員一人ひとりが明るく生き活きと活躍でき、また、LGBTのお客さまにも安心してご利用いただける銀行を目指し、全社員を対象とした研修や意識調査を実施するほか、Allyステッカーの配付などによる啓発を行っています。



2018年度には、LGBTに関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する『work with Pride』が企業など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」を受賞しました。

また、企業などの枠組みを超えて、LGBTが働きやすい職場づくりを目指す『work with Pride2018』や、差別や偏見にさらされず自分らしく前向きに生活できる社会の実現を目指すイベント『東京レインボープライド2019』にも協賛し活動しています。

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。あわせて、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。

Topic 3 企業風土の醸成

ゆうちょ銀行では、多様なバックグラウンドの人材が、ともによりよく理解し働ける職場環境を実現するため、意識改革を推進しています。役員はもちろん、管理社員が中心になって職場におけるよりよい人間関係を構築するためにさまざまな啓発施策を実施しています。

ダイバーシティ推進体制

ゆうちょ銀行では、ダイバーシティ・マネジメントの推進を強化するため、ダイバーシティ推進部を設置して取り組んでいます。

また、さらなる定着を図るため、代表執行役社長をトップに全国13エリアの代表をメンバーとした「ゆうちょダイバーシティ・コミッティ」を設立し、ダイバーシティ・マネジメント推進に関する方針や施策を検討するほか、課題や実情に沿った提言を行っています。

イクボスの養成・強化

社員一人ひとりが働きがい、生きがいを感じられる職場を実現するには、「イクボス」の存在が不可欠と考え、「ゆうちょイクボス」の養成に取り組んでいます。2017年度は代表執行役社長をはじめ、各組織の長が「ゆうちょイクボス宣言」を行いました。2018年度は「イクボス」の対象を全管理者に拡大し、「ゆうちょイクボス宣言」、「ダイバーシティ (イクボス) 研修」、「ゆうちょイクボス検定」を行い、養成を強化しています。

ダイバーシティ推進月間の実施

社員個々の多様性やアンコンシャス・バイアス (無意識の偏見・思い込み) などを認識し、意識改革・行動変容につなげるため、ダイバーシティに集中的に取り組む「ダイバーシティ推進月間」を設け、個々の行動を見直し、変革を促しています。

推進月間には、情報紙を活用した勉強会、ゆうちょイクボス検定、LGBTに関する啓発ツール (レインボー (Ally)ステッカー) の配付などを実施しました。

ゆうちょダイバーシティ・フォーラムの開催

ダイバーシティについて認識を深め、明日の行動につなげるための全社的な意識醸成を目的として、「ゆうちょダイバーシティ・フォーラム」を開催しています。2018年度は、年齢、役職、性別などを問わず全国各地の社員約140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、グループワークを通じて、次年度のダイバーシティ・マネジメント推進に向けた行動計画を策定しました。



ゆうちょダイバーシティ・フォーラム

eラーニングの実施

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



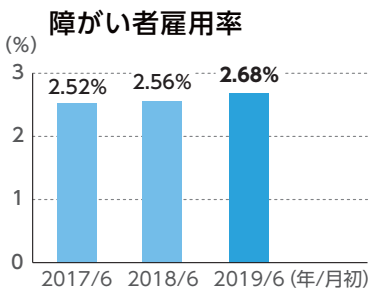
eラーニング画面イメージ

Topic 4 多様な人材の採用

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

障がい者雇用

ゆうちょ銀行では、障がいのある方の雇用に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。



日本郵政グループ目標 法定雇用率
2.5% **2.2%**

○ありがとうセンターの運営

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

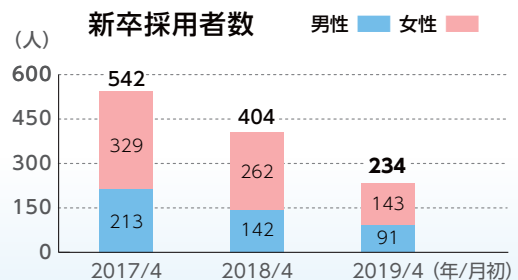


ありがとうセンターの作業風景

高齢者再雇用・定年退職者継続雇用

定年退職者のうち、継続雇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)

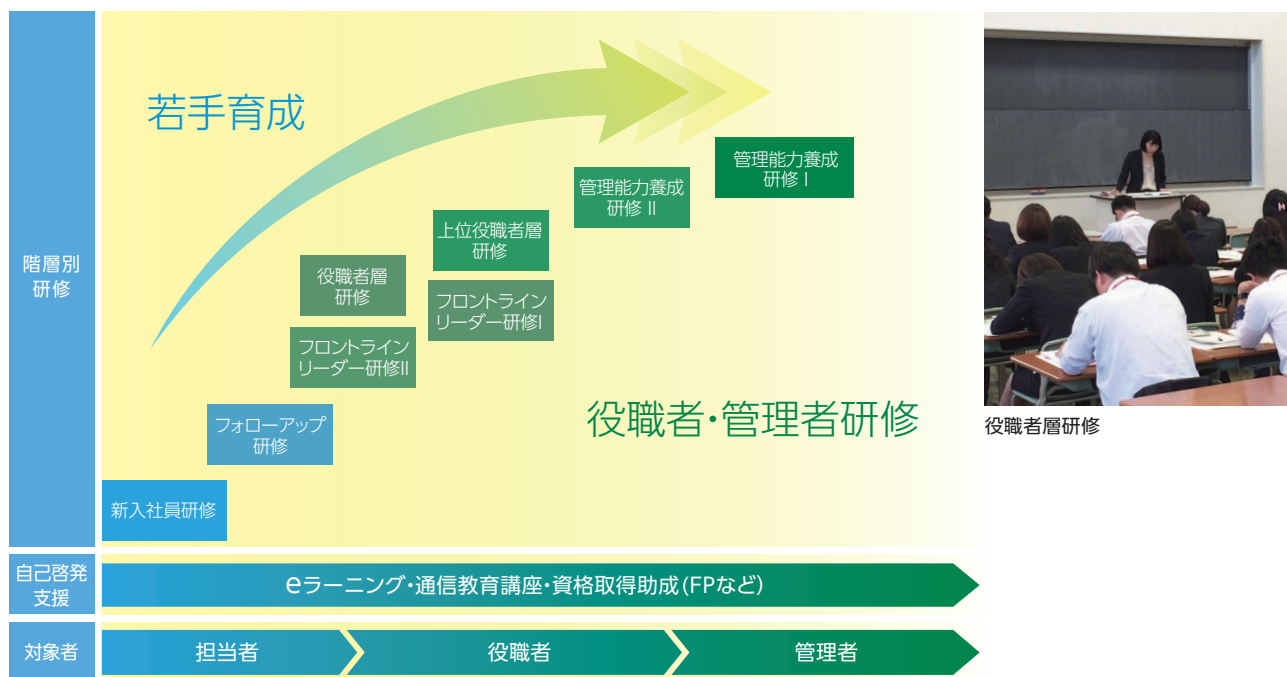
○関連データ



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



メンター制度^(※)

社員に対して、将来的な成長も見据えた幅広いフォローを行っています。

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

○階層別研修の受講者数・研修時間数 (2018年度)

延べ**3,251**人・延べ**90,627**時間

グローバルベースの人材育成 (海外派遣など)

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

自己啓発環境の提供

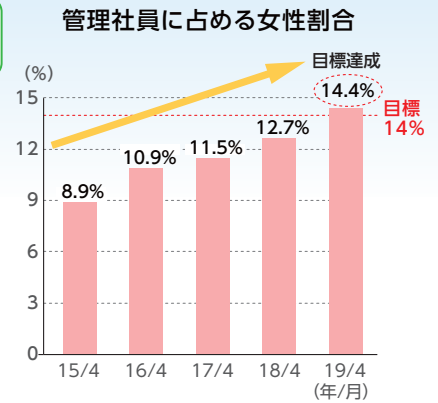
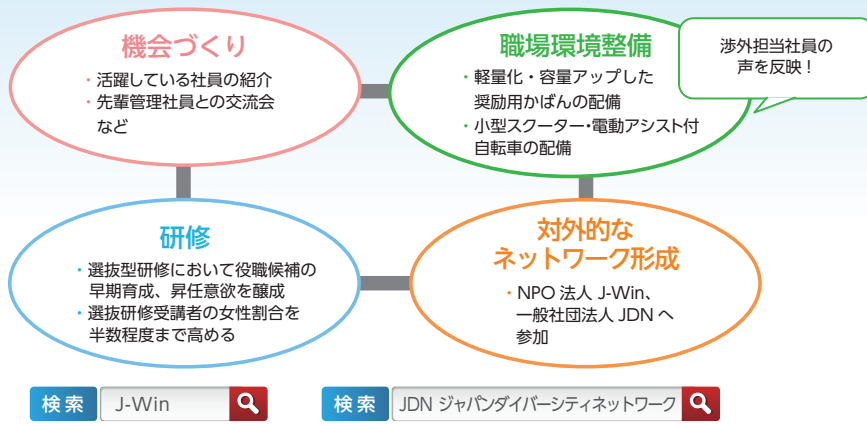
金融基礎力の強化を人材育成の柱と位置づけ、資格取得の助成や通信教育講座、自宅からでもアクセス可能なeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

○公正な人事評価・処遇の実施

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

Topic 6 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取り組み、2019年4月1日に14.4%と目標を達成しました。



Topic 7 ワーク・ライフ・バランス・マネジメント

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

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

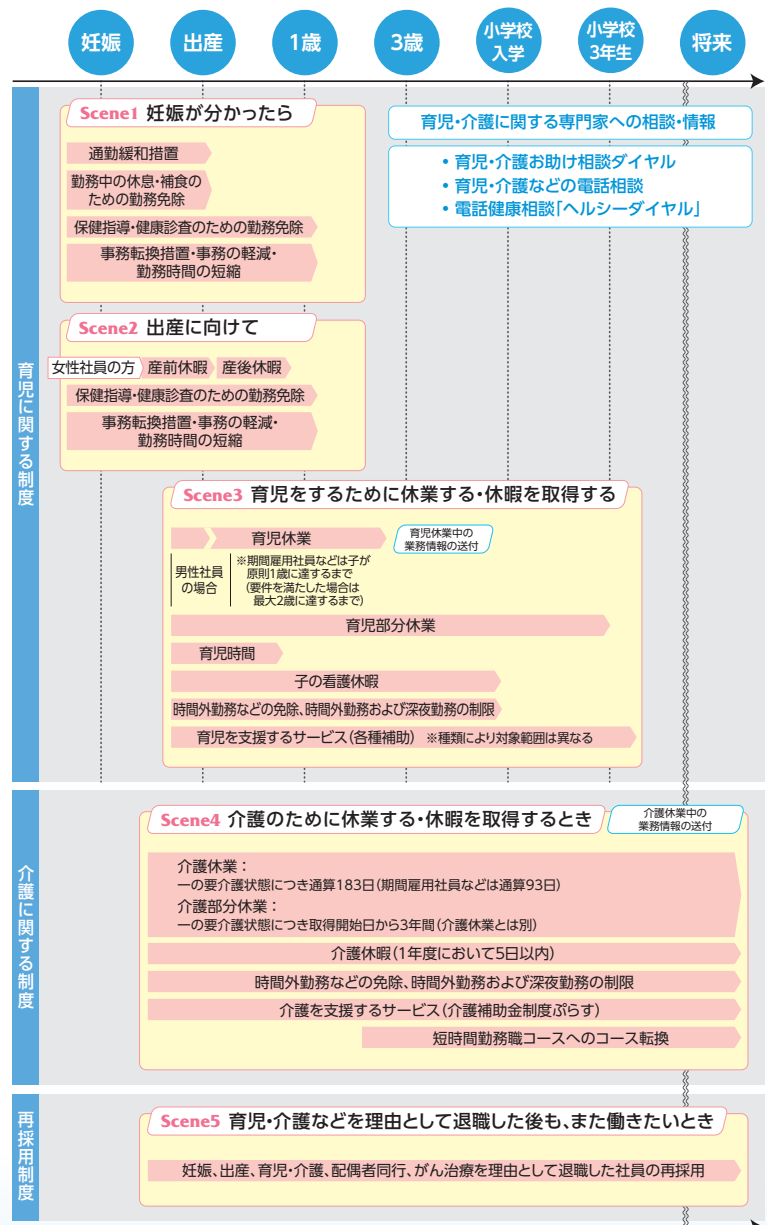
各種マニュアルの整備および育児・介護の補助制度の運用

女性社員から妊娠の申し出があって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「管理者のための仕事と生活両立支援ハンドブック」、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」、介護に直面した場合の流れや管理者の対応方法をまとめた「介護サポートブック」を作成し、社員に周知しています。

また、2018年10月に、不妊治療を受ける場合に取得できる「チャイルドプラン休暇」を新設したほか、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。

事業所内保育所の設置

2019年4月に日本郵政グループ大手町本社ビルに事業所内保育所「ゆうてまち保育園」を開設し、「育児」と「仕事」の両立を支援しています。



各種研修・セミナーの開催

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



育児休業復帰者セミナー

男性の育児参画の推進

ゆうちょ銀行では、育児休業を一部有給化するとともに、男性育児休業取得者の体験談やインタビューを社内広報誌などに掲載するなど、男性の育児休業の取得を推奨しています。

また、職場全体でフォローを行うための環境づくりに取り組んでいます。



配偶者同伴育児休業セミナー

ファミリーデー (子ども職場見学会) の開催

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



ファミリーデー

次世代育成支援対策推進法に基づく認定を取得 (くるみん)

ゆうちょ銀行は、「子育てサポート企業」として厚生労働省から認定を受けており、2018年は、「特例認定マーク (プラチナくるみんマーク)」を取得しました。



「仕事と介護を両立できる職場環境」の整備促進のための認定を取得 (トモニ)

ゆうちょ銀行は、2016年11月に厚生労働省から認定を受けています。



○関連データ

育児休業取得者数^(※1) (人)

	2016年度	2017年度	2018年度
男性	167	160	136
女性	155	155	155
全体	322	315	291

育児部分休業取得者数^(※1) (人)

	2016年度	2017年度	2018年度
男性	10	16	12
女性	312	362	388
全体	322	378	400

介護休業取得者数^(※1) (人)

	2016年度	2017年度	2018年度
男性	3	7	7
女性	10	9	11
全体	13	16	18

介護部分休業取得者数^(※1) (人)

	2016年度	2017年度	2018年度
男性	0	2	3
女性	1	2	6
全体	1	4	9

育児休業からの復帰率^(※2) (%)

2016年度	2017年度	2018年度
100	97.6	96.2

育児休業から復帰後の定着率^(※2) (%)

2016年度	2017年度	2018年度
100	96.4	96.6

(※1) 当該年度の取得開始者
配偶者出産休暇の取得者を含む

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

Topic 8 働き方改革

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

勤務間インターバル制度の導入

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

テレワーク(在宅勤務など)の試行導入

業務の生産性の向上および社員の継続的な能力発揮などを目的として、2018年度から本社においてテレワークを試行導入しています。利用者からは、「子どもが入院してしまった際も仕事と両立することができた」などの声が寄せられています。

勤務体系の多様化

短時間勤務職制度や再採用制度など、社員が多様な働き方を選択できる環境を整備しています。

総労働時間の削減・生産性向上への取り組み

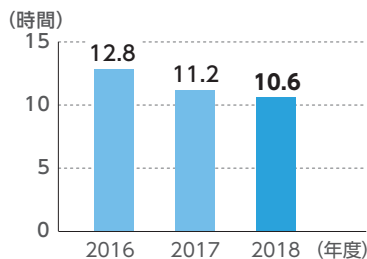
時間外労働の上限の設定、業務見直し(BPR)の推進による業務負担の軽減、休暇の計画的な取得や一週間連続休暇取得の促進、リフレッシュデー(定時退社日)の推進などにより、メリハリをきかせ、総労働時間を削減しつつ、生産性や付加価値の高い仕事をするに努めています。

ES(社員満足度)調査

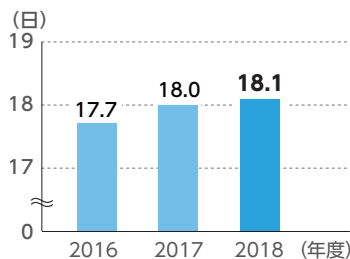
社員の会社・職場・仕事などに対する満足度などを定期的に調査し、その調査結果を「働きがい」や「やりがい」を感じられる会社・職場環境づくりに活用しています。

○関連データ

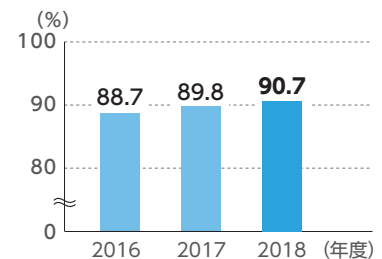
平均時間外労働時間数



平均有給休暇取得日数



有給休暇取得率



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

Topic 9 健康経営への取り組み

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

健康診断・保健指導の実施

各種健康診断を法令に基づき実施しています。特に定期健康診断は、病気の早期発見だけでなく、自身の健康状態を把握し、問題点を改善するための重要な役割であることから、対象者へ受診を働きかけています。

また、健康診断の結果により、特に健康の保持に努める必要があると認められる社員に対しては、保健師による保健指導や医療機関での治療勧奨などの事後措置を実施しています。

運動プログラムの実施

社員の健康保持を目的として、スポーツクラブのインストラクターを講師に招き、運動プログラムを2018年度に本社において実施し、開催店所を順次拡大していきます。

メンタルヘルス対策への取り組み

社員向けには、メンタルヘルスガイドブックを作成し周知するとともに、全国各地の健康管理施設に、相談窓口「ここ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。

ストレスチェックの実施

メンタルヘルス対策強化の一環として、すべての事業所においてストレスチェックを実施しています。

検査結果は社員に通知して社員自身のストレスへの気づきを促し、個人のメンタルヘルス不調のリスクを低減させるとともに、検査結果を集団的に分析し、職場環境の改善につなげています。

安全衛生活動の推進

法令に基づき、各事業所において衛生管理者などを選任して安全衛生管理体制を整備し、安全衛生に関する方針や目標を策定し、労働災害の防止など、安全衛生活動を推進しています。

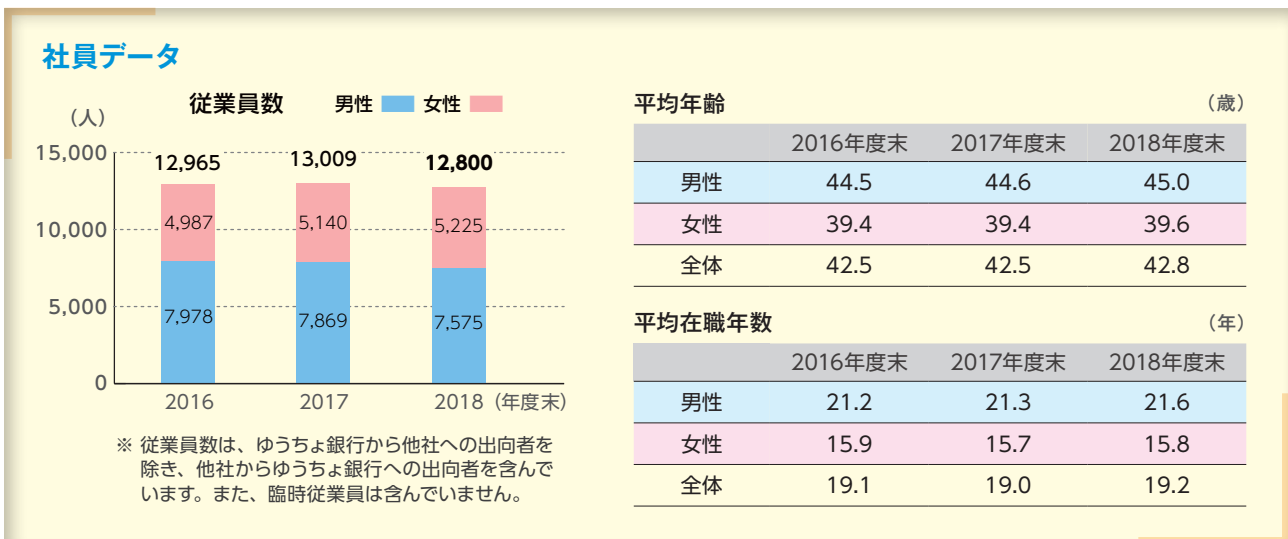
「健康経営優良法人2019ホワイト500」に認定

ゆうちょ銀行は、経済産業省により行われる健康経営度調査への回答に基づき、日本健康会議から優良な健康経営を実践している法人であることを認定され、「健康経営優良法人2019ホワイト500」に認定されました。



○労使関係

ゆうちょ銀行には、日本郵政グループ労働組合と郵政産業労働者ユニオンが組織されており、社員の賃金やワーク・ライフ・バランスを含めたさまざまな労働条件について、定期的な意思疎通や交渉を通じて、良好な労使関係の構築を図っています。



環境



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

Topic 1 環境方針

ゆうちょ銀行は、環境・社会および企業活動にも大きな影響を及ぼす気候変動への対応が重要な課題であると認識し、2019年4月、日本郵政株式会社、株式会社かんぽ生命保険とともにTCFDの提言に、賛同を表明しました。

ゆうちょ銀行では、気候変動をはじめとする環境課題に対し、環境に配慮した行動に努めることのみならず、事業活動を通じた取り組みを推進する観点から、TCFD提言の内容を踏まえ、2019年4月に「ゆうちょ銀行環境方針」を改定し、さらなる活動の充実に取り組んでいます。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [ゆうちょ銀行環境方針](#)

Topic 2 環境に配慮したビジネス

無通帳型総合口座「ゆうちょダイレクト+ (プラス)」

ゆうちょダイレクト プラス

通帳を発行せず、現金の預け入れと払い出しはキャッシュカードで、入出金明細照会や現在高照会などはゆうちょダイレクト上でご利用いただけるサービスです。紙の通帳を発行しない代わりに、入出金明細を最大15か月間ご確認いただけます。これまで通帳に使用していた紙や、お客さまへの各種お知らせの紙も不要となるため、紙使用量の削減にもつながります。

環境保全団体への寄附「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」

「ゆうちょダイレクト+ (プラス)」のご利用が拡大することで紙の使用量が削減されることなどから、2017年度に「ゆうちょダイレクト+ (プラス)」の口座数に応じた額を、環境保全活動と社会貢献の両面を有する活動に地域住民とともに取り組む全国13団体 (特定非営利活動法人、認定NPO法人) へ「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」と題して寄附し、2018年1月～12月の活動に活用していただきました。

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



ひらた里山の会 (山形県酒田市)
「悠々の杜整備」



自然再生センター (島根県松江市)
「中海の海藻刈り」

- サロベツ・エコ・ネットワーク
- ひらた里山の会
- ねっとわーく福島潟
- 中池見ねっと
- 自然再生センター
- エコけん
- オオタカ保護基金
- 自然環境アカデミー
- 小網代野外活動調整会議
- 桶ヶ谷沼を考える会
- びわ湖トラスト
- 新町川を守る会
- 夏花

(寄附実施：2017年12月)

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [CSR/ESG](#) > [具体的な取り組み](#) > [環境](#) > [ゆうちょエコ・コミュニケーション \(環境保全団体への寄附\)](#)

振替受払通知票Web照会サービス

振替受払通知票および払込取扱票などを口座更新日の翌朝9:00以降に、オフィスやご自宅のパソコン^(※)から確認できるサービスです。ご利用のお客さまからは、「インターネット上で振替受払通知票などが確認できて便利」、「紙の振替受払通知票を保管する必要がなくなって、楽になった」などの声をいただいています。文書でお知らせする代わりにWeb画面でご確認いただくため、紙使用量の削減にもつながっています。

(※) 2020年1月からは、スマートフォンでもご利用可能とする予定です。



Column 「お取引履歴 (通帳未記帳分) のご案内」の送付終了について

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

お客さまのご協力により、環境保全に貢献することができています。

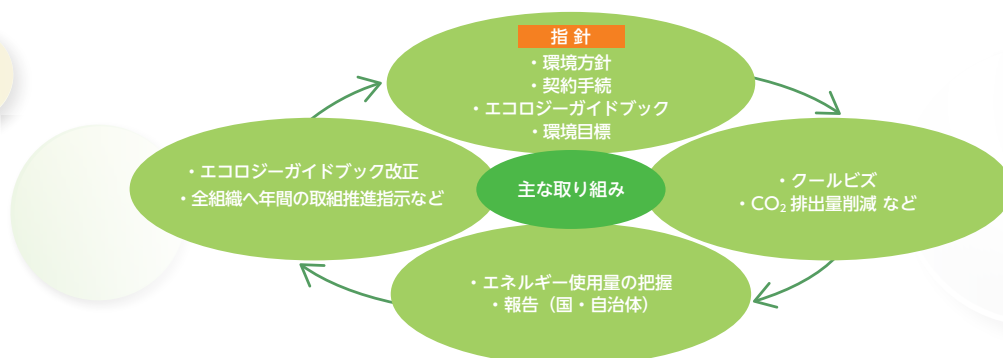
※ご希望のあったお客さまには、今後も引き続き送付します。

グリーンボンドへの投資など、投融资活動における環境課題への配慮と貢献

ゆうちょ銀行では、環境課題に係る各種国際合意などに留意した投資を行う旨を「ESG投資方針」に定め、取り組んでいます。

また、先進国の企業などが発行するグリーンボンドに投資しており、地球温暖化をはじめとした環境問題の解決に資するグリーン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、グリーンボンドへの投資などを通じ、持続可能な社会の形成に寄与してまいります。

Topic 3 環境マネジメント ～環境負荷軽減への取り組み～



環境目標

当行目標

エネルギー使用量

数値目標 (努力目標)

5年間でエネルギーの使用に係る原単位を
年平均1%以上削減

↓

2013年度基準で2017年度までに、
年平均1.1%削減を達成しています。

グループ目標 (環境Challenge)

日本郵政グループ一体となって環境に取り組んでいます。

日本郵政グループ
環境 Challenge

日本郵政グループの
温室効果ガス削減目標
(2016年度比)

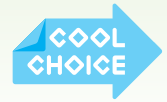
CO₂削減目標
2020年度 ▲4.7万トン
(4.4%削減)

グループ目標
▲16.9万トン 2030年度
(16%削減)

目標は、「パリ協定を踏まえた日本の「地球温暖化対策計画」における温室効果ガス削減目標(2013年度比26%削減)に対応しています。日本郵政グループの事業で排出する温室効果ガスはCO₂が対象です。

COOL CHOICEへの賛同

「COOL CHOICE」とは、2030年度に温室効果ガスの排出量を2013年度比で26%削減するという目標達成のため、脱炭素社会づくりに貢献するサービスの利用・ライフスタイルの転換など、地球温暖化対策に資する「賢い選択」を促す、政府が推進する国民運動のことです。ゆうちょ銀行は、COOL CHOICEに賛同しています。



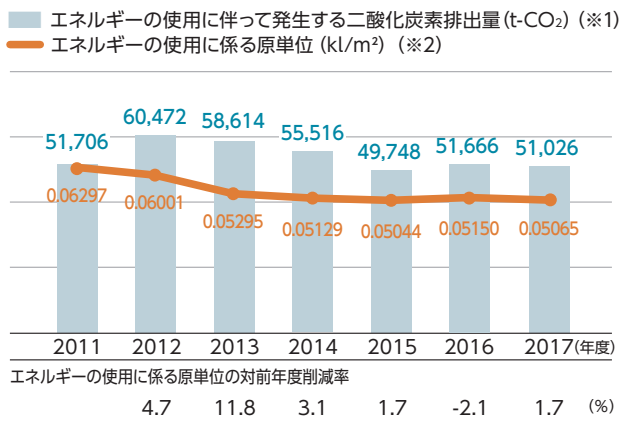
社内意識啓発

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

省エネルギーの取り組みなど

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

実績（エネルギー使用量データ）



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

Web掲載場所 [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [CSR/ESG](#) > [データ集・ガイドライン対照表](#) > [CSRデータ集](#)

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

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。

また、2018年12月に「グループの調達活動に関する考え方（調達方針）」を見直し、日本郵政グループが国連グローバルコンパクトに定める4分野（人権・労働・環境・腐敗防止）10原則を支持していることを示すとともに、お取引先さまにもご協力をお願いしています。

例) 統合報告書（ディスクロージャー誌）・環境情報誌などの印刷には、植物油インキ^(※)を使用しています。

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

Topic 4 環境教育

○ 環境教育

環境情報誌

子どもから大人まで幅広い年代の方に、日常生活の中で楽しく環境について考えて行動していただきたいと考え、2017年度に環境情報誌「未来の地球を守るエコ貯金やってみよう!」を発行しました。環境情報誌の発行にあたり、間伐材^(※1)の使用、グリーン電力証書^(※2)の購入、植物油インキを使用した印刷を行い、環境に配慮した調達を実施しています。

また、環境情報誌は、ゆうちょ銀行Webサイトに掲載しています。

(※1) 森林の成長過程で密集化する立木を間引く間伐の過程で発生する木材

(※2) 自然エネルギーによって得られた電力の環境付加価値を、取引可能な証書にしたもの。グリーン電力証書に支払う費用は、自然エネルギー発電設備の維持・拡大に利用される。購入者は証書に記載された電力量相当分の自然エネルギーの普及に貢献し、グリーン電力を利用したとみなされる。



Topic 5 環境保全活動

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。

○ グループにおける環境保全活動

環境イベントへの出展

日本郵政グループは、2018年12月に東京ビッグサイトで開催された「エコプロ2018」のSDGsEXPOゾーンに出展し、グループ各社のSDGs達成に向けた取り組みを紹介しました。

JP里山コミュニケーション

日本郵政グループは、特定非営利法人ドングリの会との協働により、2018年10月から「JP里山コミュニケーション」と称して東京都八王子市の清水入緑地公園の整備活動を開始しました。

JP子どもの森づくり運動

日本郵政グループは、2008年から、特定非営利活動法人子どもの森づくり推進ネットワークが取り組む、森づくり体験プログラムに賛同し、「JP子どもの森づくり運動」の名称のもと、全国の保育園・幼稚園・こども園の園児の森づくり体験活動を支援しています。

2012年からは、東日本大震災で被災した緑の復興への願いを込め、「東北復興グリーンウェイブ」を展開しています。

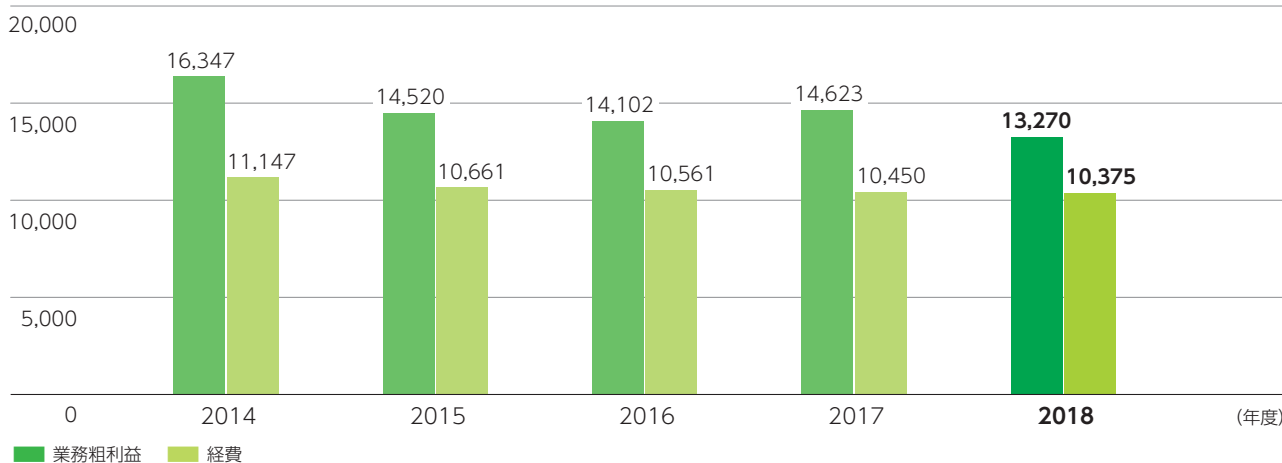
○ リサイクル (古紙リサイクルなど)

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、トイレトペーパーやボックスティッシュへの再利用に使用しています。

財務ハイライト (単体)

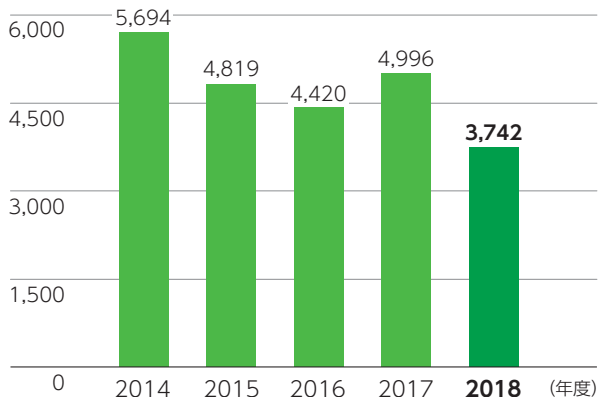
業務粗利益／経費

(億円)



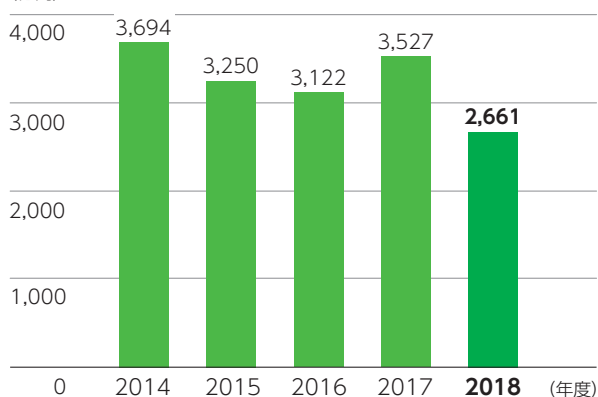
経常利益

(億円)



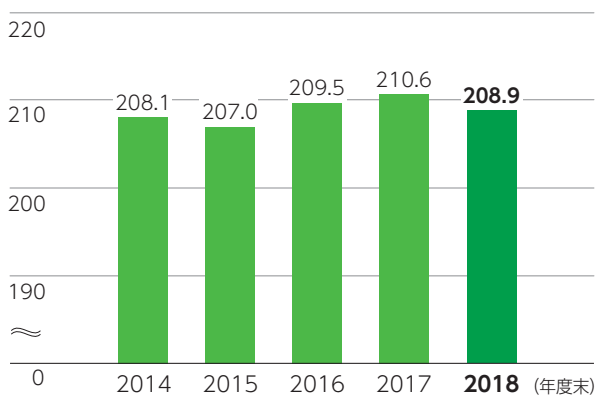
当期純利益

(億円)



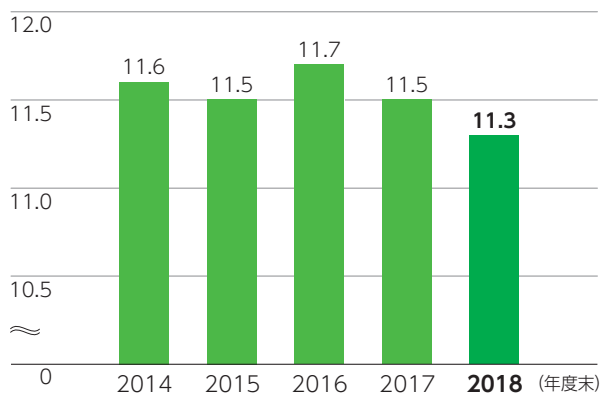
総資産

(兆円)

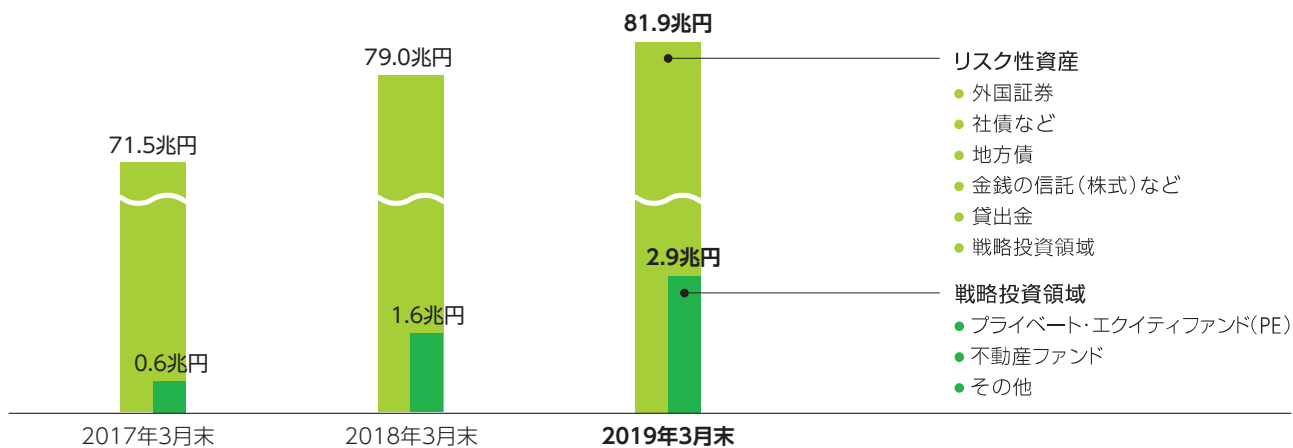


純資産

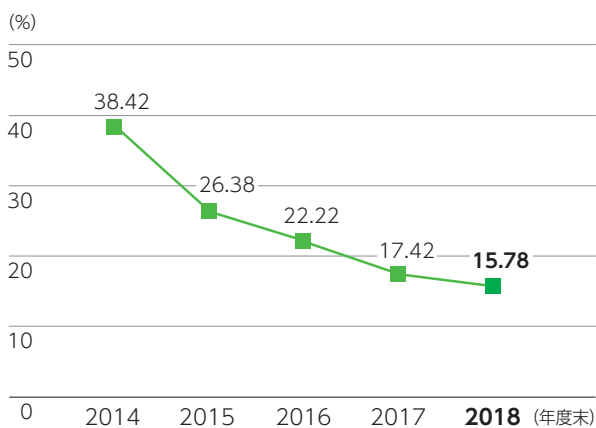
(兆円)



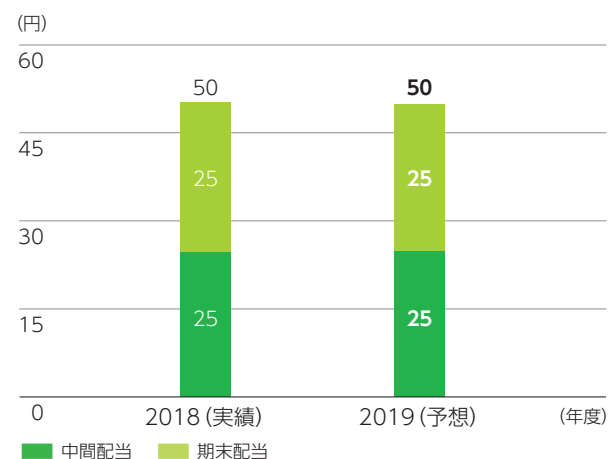
リスク性資産への投資と利益の創出



自己資本比率 (国内基準)



1株当たり配当額



格付情報 (2019年3月31日現在)

	長期	短期
Moody's	A1	P-1
S&P	A+	A-1

第三者意見



神戸大学大学院 経営学研究科教授
國部 克彦氏

Profile

大阪市立大学博士（経営学）。
大阪市立大学助教授、神戸大学助教授などを経て、
2001年から神戸大学大学院経営学研究科教授。2019年から神戸大学副学長。
主著に、『創発型責任経営』（日本経済新聞出版社）、
『アカウンタビリティから経営倫理へ』（有斐閣）などがある。

包括的なCSR方針

2019年度の報告書での特筆すべき特徴は、人権や環境などの重要な社会課題についての方針を拡充したことです。「人権方針」、「環境方針」、「調達方針」、「ESG投資方針」が新たに策定・改定され、SDGsとの関連性も示された方針が充実したことは高く評価できます。特に、ESG投資方針について、石炭火力発電への考え方も含む方針を示されたことは重要です。ただし、現在の方針は、投資しない対象や慎重に判断すべき対象のみを書かれていますが、今後は、報告書の中では記述されているグリーンボンドのように、積極的に投資を考慮おられるようなプラスの領域についても、方針に書き込まれてはいかがでしょうか。

ダイバーシティ・マネジメント

ゆうちょ銀行のCSR活動は多岐にわたっていますが、なかでもダイバーシティ・マネジメントは、多様な領域にわたって展開されています。トピックが9つもあり、その包括的な活動領域が目を引きまします。ゆうちょ銀行は、業態の特徴から、自社の範囲にとどまらず、地域のダイバーシティ・マネジメントにも影響すると思います。その意味で、率先的な取り組みを展開されると同時に、まだダイ

バーシティ・マネジメントがあまり発展していない地域においては、目指すべきモデルとなるような対応が望まれると思います。特に、ワーク・ライフ・バランスや多様な働き方を実現する「働き方改革」などの実践は、日本全体に影響しますので、積極的に展開してほしいと思います。

国際的枠組みとの関係

ゆうちょ銀行は、SDGsやTCFDなど国際的な枠組みとの関係を明示しています。SDGsに関しては、重点的に取り組むべきSDGs目標を選定し、TCFDに関しては、日本郵政株式会社、株式会社かんぽ生命保険とともに賛同を表明しています。SDGsについては、これからの取り組みに大いに期待していますが、2030年までに何をやるのかというコミットメントを早めに策定されるべきであろうと思います。TCFDについては、気候変動に関するリスクの開示をどのようにするのかという問題が重要です。日本企業は、リスク情報の開示について欧米企業に大幅に遅れてきました。ゆうちょ銀行のみならず、日本郵政グループがこの問題にどのように対応するのかは、大きな注目を集めることになるでしょう。

参考

人権方針



ゆうちょ銀行人権方針

- ① 株式会社ゆうちょ銀行（以下「当社」といいます。）は、経営理念である「最も身近で信頼される銀行」の実現を目指す上で、人権の尊重が重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献してまいります。
- ② 当社は、国連グローバル・コンパクト署名企業である日本郵政グループの傘下企業として、事業活動を行う地域で適用される法律を遵守するとともに、人権に関しては、「国際人権章典」や「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」を尊重します。
- ③ 本方針は、当社の役職員に適用されます。当社の役職員は、お客さまの立場に立った企業活動を行うことにより、お客さまのよりよい関係づくりに努めます。また、当社は、ステークホルダーに対しても、本方針に基づき、人権の尊重を期待します。
- ④ 当社は、人種、肌の色、性別、性的指向、性自認、言語、宗教、政治、信条、国籍、社会的出自、貧富、出生、障がい等の事由いかなを問わず差別をしません。また、間接的にも加担しないように努めます。
- ⑤ 当社は、当社で働く役職員一人ひとりの人権を尊重し、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント、いじめ、差別的偏見に基づく言動等のない安全で働きやすい職場環境を確保します。また、強制労働や児童労働等の人権侵害を容認しません。
- ⑥ 当社は、人権尊重の責任を果たすため、同和問題（部落差別）をはじめとした人権問題に対する啓発活動の推進と活性化に取り組み、役職員一人ひとりが人権尊重への認識と理解を深め、人権への負の影響の回避・低減に努めます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
- ⑦ 当社は、人権課題への対応を審議するゆうちょ銀行人権啓発推進委員会において本方針を審議の上、決定しています。その内容は、ビジネス環境の変化やステークホルダーとの対話等を踏まえ、随時見直していきます。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [ゆうちょ銀行人権方針](#)

環境方針



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次世代に伝えていくために、事業を通じ環境に配慮した行動に努め、環境課題の解決に取り組みます。

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遵守し、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、当行の事業が環境に与える影響を考慮し、省資源や省エネルギー、資源のリサイクル、環境に配慮した物品の使用、産業廃棄物管理などに積極的に取り組み、事業における地球環境への負担削減に努めます。
また、事業を通じた気候変動への対応、社会の環境配慮促進により、循環型社会の実現、地球環境の保全に寄与します。
- ④ わたしたちは、環境に関する情報を社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取り組みます。
- ⑤ わたしたちは、環境への取組につき地域社会等と積極的にコミュニケーションをとり、継続的に改善を図ります。
- ⑥ わたしたちは、この方針を広く一般に公表します。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [会社情報](#) > [ゆうちょ銀行環境方針](#)

調達方針



グループの調達活動に関する考え方

- ① オープンで公平・適正な調達
 - 幅広く門戸を開放し、お取引先さまに公平に参入の機会を提供します。
 - お取引先さまの選定は、品質、価格、納期、技術、経営状況などを総合的かつ適正に評価した上で決定します。
- ② 法令・社会規範の遵守
 - 関連するすべての法令や社会規範を遵守し、誠実な調達活動を実施します。
 - 調達活動において、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断します。
- ③ 環境への配慮
 - 地球及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します。
- ④ 信頼関係の構築
 - お取引先さまとの良好なコミュニケーションにより、強い信頼関係を築き、共に発展することを目指します。
 - 調達活動を通じて知り得たお取引先さまの情報を適切に管理します。
- ⑤ お取引先さまへのお願い（国連グローバル・コンパクトの遵守）
 - 当グループは、国連グローバル・コンパクトに定める4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則を支持し、CSR調達活動に取り組んでいます。お取引先さまにもご理解の上、積極的なご協力をお願いいたします。

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > グループの調達活動に関する考え方（調達方針）

ESG投資方針



ESG投資方針

【ゆうちょ銀行の投資活動】

ゆうちょ銀行は、その高い社会的使命に照らし、公共性・社会性に反する投資は行いません。

【国際合意への賛同】

ゆうちょ銀行は、国際合意である持続可能な開発目標（SDGs）やTCFDへ賛同する立場から、国際分散投資を進めるに当たっては、以下の観点に照らして、投資対象である有価証券等の資金調達使途に十分に留意の上、投資を実行します。

- 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) 児童労働・強制労働を行っている事業

※各国の留保事項には十分配慮するものとします。

【石炭火力発電】

石炭火力発電セクター向けの投資検討に当たっては、その資金調達使途について、長期的な環境負荷低減の観点に照らした慎重な検討を行います。

【クラスター弾】

クラスター弾を製造する企業については、その非人道性を踏まえ、資金調達使途の如何にかかわらず、投資を行いません。

【ステークホルダー・エンゲージメント】

ゆうちょ銀行は、本方針に基づく取組みについて、様々なステークホルダーと連携、対話を通じた建設的なコミュニケーションを行い、今後も高度化を図ってまいります。

【ガバナンス】

本方針は、経営会議等の各種会議での議論を経て、制定しました。今後も、定期的なレビューを行うことにより、高度化を図ってまいります。

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょ銀行について > 会社情報 > ESG投資方針

CSR Report 2019

2019年7月発行

株式会社ゆうちょ銀行 広報部

〒100-8793 東京都千代田区大手町二丁目3番1号

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



ゆうちょ銀行