

# CSR Report 2020



# 2020 CSR report

ゆうちょ銀行 CSR レポート

## Contents

P01	経営理念
P02	トップメッセージ
P06	社会課題解決への貢献
P08	ゆうちょ銀行のESG・CSR



P10	お客さま・マーケット
P16	地域社会
P20	環境
P24	社員（ダイバーシティ・マネジメント）



P32	経営基盤の強化
	● コーポレートガバナンス
	● コンプライアンス
	● リスク管理



P38	財務ハイライト（単体）
P39	非財務データ（単体）
P40	ポリシーインデックス
P42	社会との対話
P44	外部からの評価
P45	第三者意見
P46	ゆうちょ銀行の概要



## ■ CSR レポート編集方針

本レポートは、ゆうちょ銀行がESG・CSR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 2019年4月～2020年3月（一部、2020年4月以降の情報を含みます）

報告対象組織 原則として、ゆうちょ銀行単体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・レポーティング・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、2020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](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

## 「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

## 「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

# トップメッセージ



## ■ ステークホルダーの皆さまへ

当行は郵便貯金が設立されて140年以上、日本の社会、経済の発展に向け、全国の地域の皆さまとともに歩み、歴史と信頼を築いてきました。そして民営化後も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」を経営理念として、その使命を果たしてきました。

そうした中、投資信託の販売業務において、社内規則違反が発覚しました。多大なご迷惑とご心配をおかけしましたこととお客さま、ならびにすべてのステークホルダーの皆さまに深くお詫び申し上げます。

この再発防止策としては、研修等による社内規則の浸透強化や、お客さま向け販売ツールの充実、コンプライアンス・監査態勢強化、営業目標の見直しに取り組んでいます。加えて、お客さま本位のサービス改善を継続的に実践していくため、経営会議直下の専門委員会として、私が委員長となり、関係役員からなる「サービス向上委員会」を設置しました。

また、日本郵政グループ全体としても適切なガバナンスの実現を図っていくため、日本郵政株式会社と連携し、グループガバナンス体制の強化を図ります。引き続き、私たち経営陣が責任をもって、お客さま本位の業務運営の一層の推進・実践に取り組んでいく所存です。

そして、今一度、中期経営計画で掲げる、「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」という私たちの目指す姿に立ち返り、安心・安全・便利な商品・サービスを提供し、謙虚に皆さまからの信頼回復に努めてまいりますので、引き続きご支援をお願いいたします。

取締役兼代表執行役社長

**池田 憲人**

## ■ 社会の課題を解決し、持続可能な社会を築く

少子高齢化、一極集中、地方経済縮小、家計の資産形成促進、気候変動、ダイバーシティ・働き方改革に加え、新型コロナウイルスの問題など、日本国内は現在、さまざまな課題に直面しています。海外に目を向ければ、2015年にSDGs(持続可能な開発目標)が国連で採択されました。企業は、経済的価値だけを追求するのではなく、今まで以上にこれら社会的課題に対して、解決できる存在でなくてはなりません。当行でも課題解決に向け、「お客さま・マーケット」、「地域社会」、「環境」、「社員(ダイバーシティ・マネジメント)」の4つのテーマ別にSDGsの達成目標を定め、ステークホルダーの皆さまにコミットするとともに、全社員が自らの業務に反映できるよう社内への浸透を図っています。2020年4月には経営企画部にESG室を設置し、こうした活動を後押しできるような体制面の強化も図りました。

また、新型コロナウイルス問題は、企業が人々の日々の生活と密接に関係する社会的存在であることを改めてクローズアップすることになりました。当行は日本郵政グループ連携のもと、各種感染拡大防止策を導入するとともに、現金の入出金や決済業務など、社会機能維持のためお客さまが必要とするサービスを継続できるよう、社内の業務態勢を整えました。今後とも、感染拡大防止に取り組みつつ、「新しい生活様式」の中で求められる社会的使命に応えるべく、努めてまいります。

### お客さま・マーケット

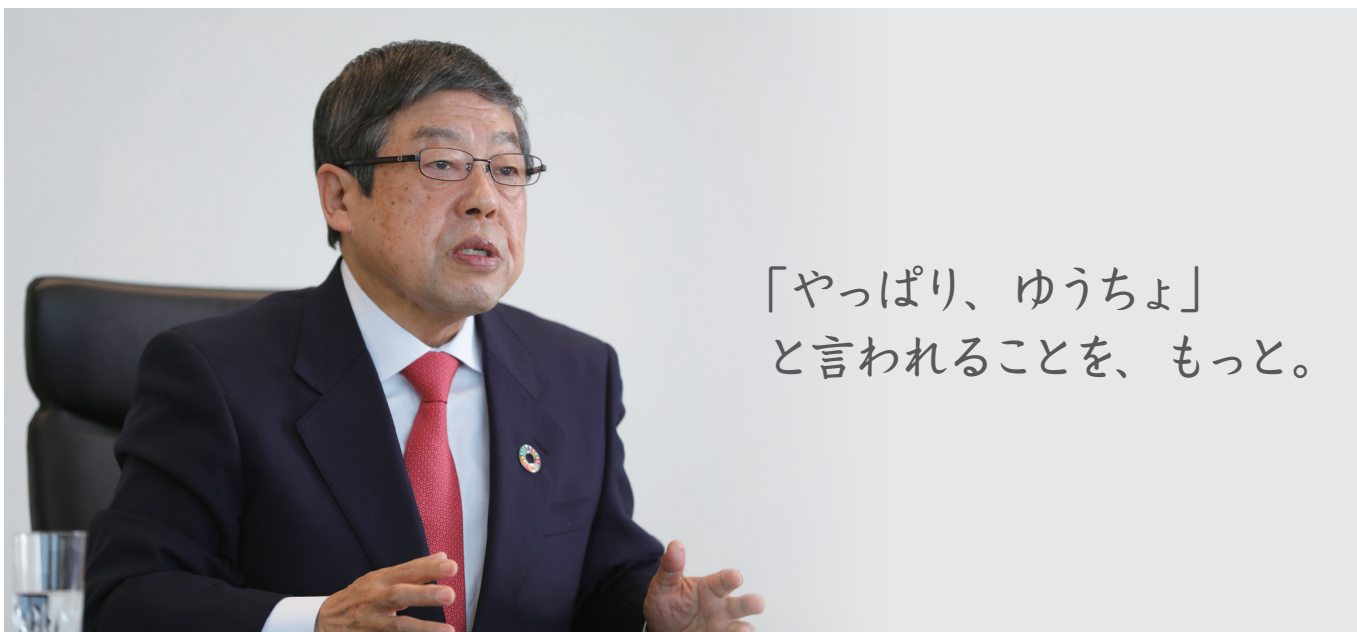


あらゆるお客さまに対して、地域に根差した、安心・安全・便利な金融サービスを提供することが、当行の社会的価値であると考えます。

現在、既存ビジネスのデジタル化、最適化を進めており、お客さま本位の良質な金融サービスの一つとして、スマートフォンによるQRコード決済サービス[ゆうちょPay]の取り扱いを開始しました。QRコード決済は店舗側での端末設置費用や手数料負担が少なく、地域の小規模商店でも簡単に導入することができます。ゆうちょPayを利用できる店舗の開拓に取り組み、2020年3月末時点で大手コンビニやスーパー、飲食チェーンのほか、地域のお店など約10万店をご利用いただけます。

国民のほとんどが口座を持ち、全国津々浦々に窓口を有する当行が、こうしたサービスを展開する社会的な意義は大きいと考えています。お客さまが安心・安全・便利にサービスをご利用いただける最大規模のプラットフォームの提供を目指すことで、社会課題の解決に貢献してまいります。





「やっぱり、ゆうちょ」  
と言われることを、もっと。

## 地域社会



「地域社会」については、地域への資金循環等の取り組みを通じた地域経済の活性化への貢献が求められています。

地域活性化ファンドへの参加を継続的に拡大しており、2020年3月末時点で約90の地域金融機関との協働により、28のファンドに参加しています。このほか、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受ける全国の企業への資本面での支援等も検討するなど、さらなる貢献に努めてまいります。

また、地域金融機関と共に成長していける関係づくりを目指し、ATMや事務の共同化を進めています。ATM共同化により、提携先金融機関の預金者は全国もしくは特定地域のゆうちょATMの手数料が無料で利用できるようになり、また、事務共同化により、提携先は事務効率化や使用機器・要員の効率的な運用を行えるようになります。このように、当行のインフラ、ネットワーク、ノウハウを地域社会のプラットフォームとして活用していただくことで、地域社会に貢献してまいります。

## 環境



「環境」に関しては、金融機関はその事業を通じて社会全体の環境負荷の軽減に貢献することが求められています。この認識のもと、当行は2019年4月に、気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)の提言に賛同を表明しました。現在、TCFDが定める重要要素である「ガバナンス」、「戦略」、「リスク管理」、「指標と目標」の分析、検討を進めています。

当行は約200兆円以上の運用資産を有する国内最大規模のアセット・オーナーでもあります。投資の観点からも、世の中へ及ぼす影響は大きいことから、社会課題への要請を踏まえ、「国際分散投資を進めるにあたっては、各種国際合意などに留意した投資を行う」とするESG投資方針を2019年に開示し、この方針のもと運用を実行しています。

今後、機関投資家としての気候変動に対する義務の履行、貢献の観点から、当該方針の充実に向けて検討します。

あわせて、紙使用量削減等環境への負荷削減につながる新たなサービスの提供やシステムによる業務のペーパーレス化推進、社内の意識啓発等によるCO<sub>2</sub>排出量削減に全社で取り組んでいます。

## 社員

### (ダイバーシティ・マネジメント)



「社員(ダイバーシティ・マネジメント)」については、人材が価値創造の源泉であるとの認識に立ち、次代を担う人材の育成や多様性(ダイバーシティ)を重視した人事戦略を進めています。デジタル化の進展やお客さまニーズの多様化等の環境変化に対応し、新しい価値を創出していくには、社員一人ひとりが能力を最大限発揮できる職場環境が必要不可欠です。

当行ではかねてより、「ゆうちょイクボス」の養成、テレワーク導入、男性の育児参画への推進など、多様な人材が才能を発揮できる職場環境の整備に力を入れてきました。有給休暇取得率、男性の育児休業取得率共に90%を超える等、社員がさまざまなライフステージに各種制度を活用し、安心して働き続けられる環境を整えています。また、



その前提としての企業風土の醸成、社員の健康保持・増進、人権に関する意識啓発に継続的に取り組んでいます。

今後は、各種研修やeラーニング等を通じたキャリア形成支援をさらに強化していくとともに、新型コロナウイルス問題を契機とした、テレワークの積極的な活用を含めた柔軟な働き方とそれに合わせた人事評価の高度化による社員のモチベーションと生産性の向上に努めてまいります。

## ■ 外部の視点が入ったガバナンス体制

当行は「指名委員会等設置会社」であり、社外取締役8名、社内取締役4名の12名と社外取締役が過半を占めており、社外取締役の多様な経験、専門スキル、客観的視点を背景とする監督のもと、迅速・果断な意思決定を行っています。

また、昨年定めた当行のトップリスク<sup>(※1)</sup>である「マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策」、「サイバー攻撃<sup>(※2)</sup>」、「テクノロジーの進化や顧客ニーズ多様化」、「甚大災害」の4つについては、取締役会で定期的に状況を確認するとともに、今後の方針に関して議論を行っています。特に「甚大災害」については、地震・台風などのシナリオを想定して、具体的なBCP(事業継続計画)を策定し、訓練を実施してきました。こうした中で、今回の新型コロナウイルスによるパンデミックが発生しました。

現在、当行は新型インフルエンザ等に係わるBCPや

政府の基本的対処方針等に基づき、お客さま、取引先、全社員の安全確保を最優先に迅速に対応を進め、テレワークなどを活用して業務を継続しています。

今後も、取締役会の監督機能が最大限発揮されるよう、論点や重要課題をより明確化することにより、議論のさらなる充実化を図っていきます。

(※1) 経営上特に重大なリスク

(※2) コンピュータシステムやネットワークに、悪意を持った攻撃者が不正に侵入し、データの窃取・破壊や不正プログラムの実行等を行うこと。

## ■ 価値を生み出し、皆さまに還元する

株主・投資家の皆さまに、当行および日本郵政グループへの理解を得ていただくことは極めて重要であると認識し、できる限り多くの対話の機会を設け、経営戦略をはじめ、ESGに関しても、皆さまが納得いくまで、ご説明および意見交換を行っています。対話の中で、私が特に印象に残っていることは、皆さまがこれまで以上に当行に社会的役割を期待していることです。全国を網羅する金融ネットワーク、巨大な運用資金、膨大な保有口座数など、他に類を見ない当行の特徴を活かし、これまで以上に社会課題の解決に貢献してまいります。

ステークホルダーの皆さまには、ますますのご支援・ご高配を賜りますようお願い申し上げます。

取締役兼代表執行役社長

**池田 憲人**

# 社会課題解決への貢献

CSRレポートでは、当行「価値創造プロセス」の「ステークホルダーに提供する価値」について、各社会課題の解決に向けた具体的な取り組み内容と提供する価値を、詳細な説明と豊富なデータでご説明いたします。

## 経営理念 信頼／変革／効率／専門性

### ゆうちょ銀行の 価値創造プロセス



2020年統合報告書より

社会の課題	ゆうちょ銀行の 重点課題	取り組み
少子高齢化	お客さま・ マーケット ⇒ P.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さま本位の業務運営</li> <li>お客さま本位の良質な金融サービスの提供</li> <li>お客さま保護</li> <li>ユニバーサルサービス</li> <li>災害・事故などへの対応</li> <li>デジタル化戦略</li> <li>サービス向上委員会の設置</li> </ul>
一極集中	地域社会 ⇒ P.16	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域への資金の循環等</li> <li>金融教育</li> <li>地方公共団体との取引の推進等</li> <li>地域金融機関との連携等</li> <li>新型コロナウイルスの影響を受けた企業への資本面での支援</li> </ul>
地域経済縮小	環境 ⇒ P.20	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境に配慮したビジネス</li> <li>環境マネジメント</li> <li>環境保全活動</li> <li>TCFD提言に沿った取り組み</li> </ul>
家計の資産形成促進	社員 (ダイバーシティ・ マネジメント) ⇒ P.24	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性の活躍推進</li> <li>働き方改革への取り組み</li> <li>ワーク・ライフ・バランス・マネジメント</li> <li>キャリア形成支援</li> <li>社員の意識改革</li> <li>多様な人材の採用</li> <li>健康経営への取り組み</li> <li>「人権」に関する意識啓発・教育</li> </ul>
気候変動		
ダイバーシティ働き方改革		



## 目指す姿の実現

「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。

### 提供する価値

### 関連するSDGs

- ・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



- ・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



- ・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



- ・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、いきい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



# ゆうちょ銀行のESG・CSR

ゆうちょ銀行は、直営店や全国の郵便局ネットワーク、ATM等の金融インフラを基盤に全国で事業を展開しており、その活動は社会課題の解決に寄与するものと強く認識しています。

当行では、ESG・CSRについて、事業活動を通じて経営理念の実現を図り、当行および社会の持続可能で健全な成長・発展を確保するための活動と位置づけ、推進しています。

## 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

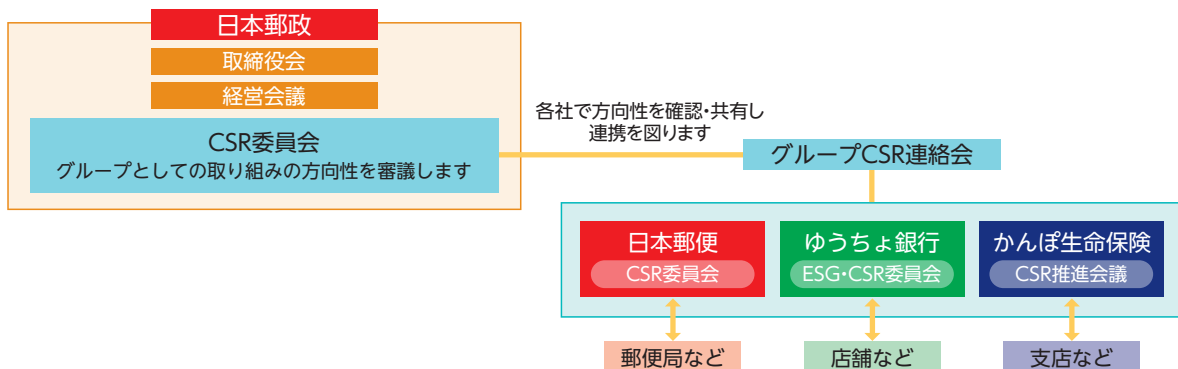
日本郵政グループでは、「日本郵政グループCSR基本方針」のもとCSR重点課題(マテリアリティ)を特定し、事業活動を通じて、グループ一体となって取り組んでいます。

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

[Web掲載場所](#) 日本郵政ホーム > サステナビリティ > 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、連携を図りつつ、ESG・CSRの推進に取り組んでいます。



## ゆうちょ銀行のESG・CSR

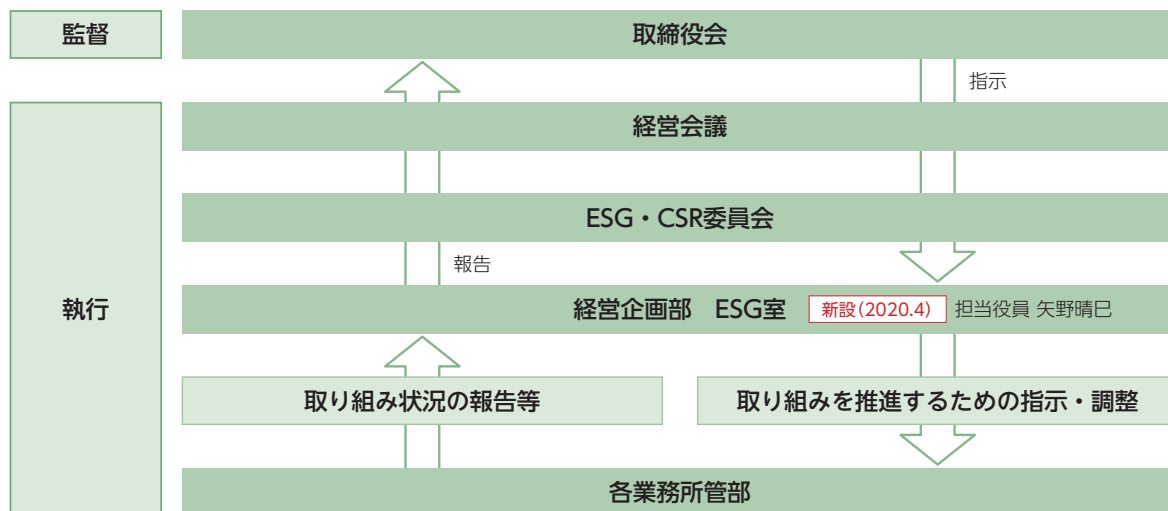
### ■ コンセプト

～「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。～

お客さま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

## ESG・CSR推進体制

ゆうちょ銀行は、ESG・CSRへの取り組みを経営戦略と一体的に進めるため、2020年4月に経営企画部内にESG室を新設し、従来のCSR委員会をESG・CSR委員会に改組（経営企画部所管）するなど、企業価値向上に向けた取り組みを実施しました。



## 重点課題の決定プロセス

ゆうちょ銀行は、国際的なイニシアチブを支持しています。社会課題への世の中の動向、当行の経営資源の状況やステークホルダーからの期待を踏まえ、重点課題を特定し、取り組んでいます。



# 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、ESG・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。

## 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。

### 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    |

### サービス向上委員会の設置

お客さま本位の業務運営の一層の推進・実践を図っていくことを目的に、代表執行役社長を委員長とする専門委員会「サービス向上委員会」を設置しました。「お客さまの声」と「社員の声」を活かし、経営陣を中心に商品・サービスの改善・向上に取り組んでまいります。

[Web掲載場所](#) トップページ(フッター部分) > お客さま本位の業務運営に関する基本方針

## 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。

また、2019年11月から投資信託口座・非課税(NISA・つみたてNISA)口座開設のお申し込み方法の一部リニューアルし、ゆうちょダイレクトをご利用のお客さまは、パソコンやスマートフォンからお申し込みができるようになりました。



つみたてNISAチラシ

#### 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、セミナー・休日相談会など、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。また、2019年8月より当行Webサイト上でいつでもセミナー・休日相談会の予約が可能になりました。(2019年度：233店舗で計1,847回開催)



資産運用セミナー

#### 社員育成など

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<sup>(※1)</sup>の提携先を拡大しており、2019年度末現在で計28社と提携しています。

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」を発行しています。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<sup>(※2)</sup>」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。

(※1) 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です。

(※2) 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、お店などでお支払いが完了する口座直結型のサービスです。



### ATMネットワークの拡充

ゆうちょ銀行は約32,000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を全国のファミリーマートなどに順次設置しています(2019年度末現在5,251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<sup>(※)</sup>いつでもご利用いただけます。

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。

(※) 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。



### ソニー銀行・新生銀行との住宅ローン媒介業務

お客さまの住宅ローンニーズに応えるため、ソニー銀行株式会社および株式会社新生銀行の住宅ローンの媒介業務を2019年10月、2020年3月からそれぞれゆうちょ銀行直

営店41店舗において開始しました。両行のノウハウ・技術と、当行の日本全国を網羅するネットワークを活用し、お客さまに新たな価値を提供していきます。

## ■ ICTを活用した“新しいべんり”

### Web・スマートフォンサービスの充実

ライフスタイルの多様化やICTの伸展に対応し、お客さまの毎日の生活に“新しいべんり”を提供するため、Web・スマートフォンサービスの充実に取り組んでいます。

「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、土日や深夜でもお取引ができるインターネットバンキングサービスです。いつでもどこでも、残高照会や国内外への送金、投資信託のお取引などの各種サービスをご利用いただけます。2019年7月からは、ログインや送金時の本人認証としてご利用いただける「ゆうちょ認証アプリ」を提供しています。

また、2019年4月からは、地方公共団体や法人向けのインターネットバンキングサービス「ゆうちょBizダイレクト」、2020年2月からは、スマートフォンを使っていつでも現在高や入出金明細を確認できる「ゆうちょ通帳アプリ」の取り扱いを開始しています。

決済サービスとしては、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ています。コードを読み取るだけで簡単にお支払いができ、全国約10万店(2020年3月末時点)でご利用いただけます。

さらに、2020年3月にはJP BANKカードのWeb申込み

を開始し、クレジットカードのお申込みからご利用明細の確認まで、インターネット上での一括管理が可能となりました。

このほかにも「mijicaスマホアプリ」や「ゆうちょ銀行ATM検索アプリ」をご提供しています。

これからも、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まいります。



### 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。

こうした理念に基づき、さまざまなテクノロジーやビジネ

スアイデアを持つ企業と積極的に連携・協働するため、「電子決済等代行業者との連携及び協働に係る方針」を公表し、専用の窓口を設置しました。オープンAPIの整備以降、API接続に関するお問い合わせが寄せられており、交渉・調整を進めています。今後も、顧客保護に十分配慮しつつ、お客さまの利便性向上や当行の企業価値向上を目指します。

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょ銀行について > 取り組み・活動 > 電子決済等代行業者との連携等に係る取り組み

## 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、お客さまの利益に合うと考える商品・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ご説明し、ご理解いただいたうえでお取引いただけるよう努めています。

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、丁寧なご説明に努めています。

そうした中、ご高齢のお客さまに対する投資信託の販売において、勧誘前の状況の確認を怠っていたという社内規則違反が発覚したことから、再発防止策として営業社員などへのルールの趣旨の徹底や、お客さま向け販売ツールの充実、内部管理・監査態勢強化などに取り組まれました。

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(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、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、振り込め詐欺救済法<sup>(\*)</sup>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。

<sup>(\*)</sup>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」

## 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><b>受話器(ハンドセット)</b> 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><b>点字・点字金額表示器</b> 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><b>イヤホンジャック</b> お持ちのイヤホンをご利用いただくことにより、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	<p><b>点字対応</b> 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</p>
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><b>窓口における送金サービス利用料金の割引</b> 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><b>点字誘導ブロック</b> 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<sup>(※1)</sup>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<sup>(※2)</sup>。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。

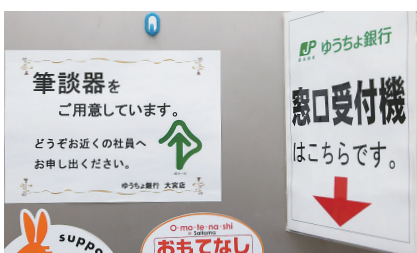
(※1) 色覚の個人差を問わずできるだけ多くの人に見やすい色使いに配慮したデザインです。

(※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等に順次設置しています。

また、口座開設にあたっては、窓口にお越しいただく前に、ご自宅のPC等でお手続きに必要な申込書等を作成できるサービスを当行Webサイトにご用意しており、日本語が苦手な方でもお使いいただけるように16言語に対応しています。

[Web掲載場所](#) トップページ > 総合口座開設 > インターネットで申込書を作成する



小型ATMの言語選択画面

## ■ 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 **15,600** 人(2019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/ニュー福祉定期貯金

「年金配達サービス<sup>(※1)</sup>」や「ニュー福祉定期貯金<sup>(※2)</sup>」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) 一人暮らしで、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す。

(※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年の定期貯金です(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。



## 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。

### BCPの取り組みと新型コロナウイルスへの対応

災害などの危機発生時に備え、BCP(事業継続計画)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、新型コロナウイルス感染拡大における業務継続にあたっては、政府の基本的対処方針等に基づき、お客さまおよび社員の健康・安全を守ることを最優先に、営業店において窓口延長店の営業時間の短縮やビニールカーテンの取り付け、お客さまへの不要不急のお取り扱いのお控えのお願い、社員の交替制による勤務、時差出勤等、最大限新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組んだうえ、業務を継続しています。

日本郵政グループは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、医療従事者および拡大防止に関する活動の支援として、日本赤十字社に対し総額1億円の寄附を行いました。

### 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い中の団体数 (2020年7月14日現在)

● 令和2年7月豪雨による災害	11
● 新型コロナウイルス感染症	7
● 首里城火災	2
● 令和元年台風第19号に伴う災害	12
● 令和元年台風第15号の影響による停電	1
● 令和元年8月の前線に伴う大雨による災害	4
● 平成30年北海道胆振東部地震による災害	2
● 平成30年7月豪雨による災害	21
● 平成29年7月5日からの大雨による災害	3
● 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	86

### 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

被災者に対する救援活動を支援するため、全国のゆうちょ銀行・郵便局において災害義援金の無料送金サービスを実施しています。

2019年度中にゆうちょ銀行・郵便局で受け付けた災害義援金は198千件：48億円です。

## 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<sup>(※)</sup>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。

2019年7月には「日本郵政グループCSR調達ガイドライン」を制定し、公表しました。

(※) 日本郵政グループは、2008年5月に国連グローバル・コンパクトに参加し、それに定める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。

Web掲載場所 日本郵政ホーム > 調達情報 > グループの調達活動に関する考え方

# 地域社会



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極めて重要です。地域の皆さまと共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サービスなど、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。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。金融機関の特性を活かしたお金に関する教育等による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。

## 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、地域金融機関との連携を一層深め、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。

このほか、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受ける全国の企業への資本面での支援を検討しつつ、引き続き地域の活性化と発展に貢献してまいります。

(2020年3月31日時点)

ファンド名称	ファンド名称
1. 九州広域復興支援ファンド	15. サクセッション1号ファンド
2. KFG地域企業応援ファンド	16. TOKYO・リレーションシップ1号ファンド
3. 北海道成長企業応援ファンド	17. 京大ベンチャー-NVCC2号ファンド
4. 中部・北陸地域活性化ファンド	18. あおぎん地域貢献ファンド
5. しがぎん本業支援ファンド	19. 観光遺産産業化ファンド
6. とうほう事業承継ファンド	20. 地域次世代産業推進ファンド
7. 九州せとうちポテンシャルバリューファンド	21. 地域企業バリューアップ支援1号ファンド
8. みやこ京大イノベーションファンド	22. 成長応援ファンド
9. MBC Shisaku1号ファンド	23. アント・ブリッジ5号Aファンド
10. みちのく地域活性化ファンド	24. きらぼしキャピタル・マーキュリアインベストメントファンド
11. ふくい未来企業支援ファンド	25. 秋田市中小企業振興ファンド
12. えひめ地域活性化ファンド	26. 東和地域活性化ファンド
13. ヘルスケア・ニューフロンティアファンド	27. ふるさと連携応援ファンド
14. とうきょう中小企業支援2号ファンド	28. 令和元年台風等被害広域復興支援ファンド

#### 地域金融機関との連携・協働

ゆうちょ銀行は、ATMネットワークの活用に関する連携や、税公金取りまとめ事務共同化の実施などを通じて、地域金融機関との協業を深めています。

#### 地方公共団体との取引の推進等

地域経済の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。

#### 地方創生SDGs官民連携プラットフォームへの参加

ゆうちょ銀行は、内閣府(地方創生推進事務局)が取り組んでいる「地方創生SDGs官民連携プラットフォーム」に参加しています。多様なステークホルダーとのパートナーシップを深めながら、SDGsの達成に向けた取り組み等を通じて、より一層の地方創生の推進に取り組んでまいります。

## ■ 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のネットワークを活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。

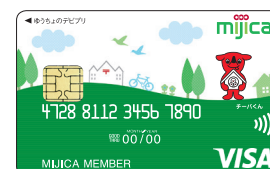
### Visaデビットカード(プリペイド機能付き)「mijica」の発行

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。

2018年4月からは、千葉県マスコットキャラクターである「チーバくん」をデザインした券面を発行しており、当該カードの決済金額の一部を「千葉県安心子ども基金」に寄附する取り組みを実施しています。

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。

今後も、本サービスを通じた、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。



千葉県版mijica



千葉県版mijicaは、決済金額の一部を「千葉県安心子ども基金」に寄附しており、2019年6月に寄附金贈呈式が行われました。

## 2 次世代育成

### 金融教育

ゆうちょ銀行は、小学生・中学生を対象に、2014年度から学校への出前授業などの金融教室を開催しています。学年別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。

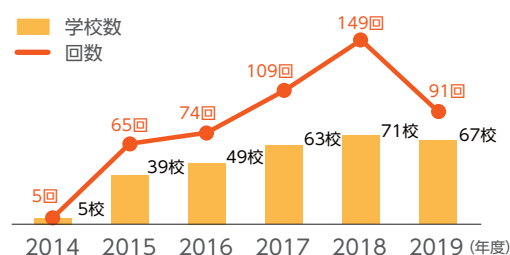


出前授業

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 67校 計91回 開催(2019年度)

2014年に開始以降、全国でのべ約500回開催しました。



[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょ銀行について > ESG・CSR > 具体的な取り組み > 地域社会 > 金融教育

### 学年別オリジナル教材



小学校低学年

小学校中学年

小学校高学年

中学生

おこづかい帳

### 社員講師用ツール



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。

### 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)

## 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、2019年度で第44回を迎えました。

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちょ銀行について > ESG・CSR > 具体的な取り組み > 地域社会 > ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

#### ■ 2019年度(第44回)実績



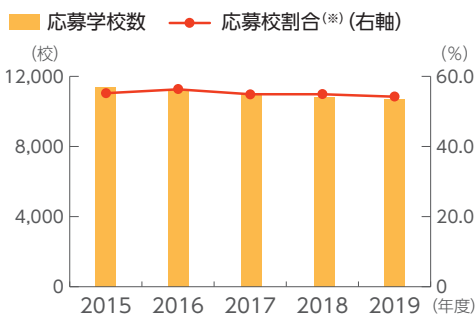
応募学校数 **10,704校**(全国の小学校の半数超)



参加児童数 **718,593名**(全国の児童の1割超)

延べ参加児童数 約**6,000**万名(1975～2019年度)

#### ■ 応募校割合



(※) 全国学校数は、文部科学省「学校基本調査」の全国学校数を基に算出。



展示会(※)(2019年12月～2020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

- 参加者**：夏休み期間などを利用して、貯金箱を作製。  
718,593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。  
46,480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
  - ゆうちょ銀行賞
  - ゆうびんきょく賞
  - 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「アイデアノート」を贈呈。
- 入賞作品展示会**：入賞した240作品を全国7か所で展示。

### 審査会・寄附金贈呈式

2019年11月25日に都内で最終審査会を実施し、718,593作品の中から一次審査で選ばれた240作品について各賞を決定しました。また、ご参加いただいた作品1点につき10円(計7,185,930円)を公益財団法人日本ユニセフ協会、独立行政法人国際協力機構および公益財団法人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などの文房具約40,000点を寄贈し、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(2019年11月25日)



寄附金贈呈式(2019年11月25日)



ゆうちょ銀行が寄贈した文房具を持つアフガニスタンの子どもたち



©国際協力NGOジョイセフ

## 入賞作品(2019年度 第44回)

<p>文部科学大臣賞 (6年生作品) 海で見た大洞</p>		<p>ゆうちょ銀行賞 (2年生作品) おうちへかえるよ てんじくねずみ</p>		<p>ゆうびんきょく賞 (3年生作品) ペンギン赤ちゃん でてくるよ</p>	
<p>審査員特別賞 (5年生作品) エコ貯金箱</p>		<p>すてきなデザイン アイデア賞 (4年生作品) 祝世界遺産 こぶん貯金箱</p>		<p>すてきなデザイン アイデア賞 (1年生作品) わたしのあさがお ちよきんばこ</p>	

## 3 地域社会とのつながり

### 全国各地の“町を想う”「ゆうちょマチオモイカレンダー」の作製

地域に寄り添い、身近で親しみやすい金融機関でありたいという想いを「マチオモイ®は、ひと想い。」という言葉に託し、2013年版から毎年「ゆうちょマチオモイカレンダー」を作製しています。

手にした方に、大切な町を思い出し、あたたかい気持ちになっていただけるカレンダーです。

全国のゆうちょ銀行や郵便局等で配布するほか、児童養護施設にもお送りしています。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [取り組み・活動](#) > [ゆうちょ銀行オリジナルカレンダー](#)



47都道府県を4地域に分類した「ゆうちょマチオモイカレンダー2020」

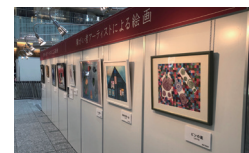


### 障がい者アーティストの支援

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用し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12月29日～30日、KITTE(東京)において4名の障がい者アーティストの作品(全16作品)を紹介しました。

[Web掲載場所](#) [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [ESG・CSR](#) > [具体的な取り組み](#) > [地域社会](#) > [障がい者アーティストの支援](#)



展示会(2019年12月29日)

オリジナルクリアファイル  
第5弾(2019年度作製)  
作品名: Enjoy  
作者: Kei(けい)氏  
(Able Art Company所属)

### その他の活動

<p>地域の祭りへの参加</p>	<p>日本郵政グループで、青森ねぶた祭・山形花笠まつり・阿波おどりなどに共同参加しています。</p>
<p>地域イベントへの協賛</p>	<p>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。</p>
<p>地域再生大賞への協賛</p>	<p>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。</p>
<p>「東京フィルハーモニー交響楽団」への協賛</p>	<p>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。</p>
<p>大学生インターンの受け入れ</p>	<p>大学生のインターンを受け入れ、企画業務等の体験を実施しています。</p>

# 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共に、金融商品などを通じて社会全体の環境負荷軽減に積極的に取り組んでまいります。

## 1 TCFD提言への賛同

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共に、TCFDの提言に賛同を表明しました。

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](#)

ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>■2020年4月に経営企画部内にESG室を新設し、従来のCSR委員会をESG・CSR委員会（経営企画部所管）に改組することで、気候関連課題を含むESG・CSRへの取り組みを経営計画と一体となって進める体制を整備しました。</li> <li>■TCFD提言への対応について、取締役会、経営会議等で協議のうえ、経営計画に取り込みました。今後、進捗状況については定期的に取り締り報告し、適切に推進します。</li> </ul>	
戦略	<ul style="list-style-type: none"> <li>■経営計画の策定とあわせて、気候変動関連のリスクと機会を以下のとおり特定しました。</li> <li>■今後、気候変動関連のリスクが当行ポートフォリオに及ぼす影響を定量的に把握するため、当行運用ポートフォリオの大宗を占めるのが市場運用資産であるという特性を踏まえたうえで、シナリオ分析手法を継続的に検討します。</li> </ul>	
	物理的リスク	自然災害等による当行直営店、ATM、施設・設備等の毀損や、投資先企業の信用リスクの増加等が想定されます。
	移行リスク	環境規制の影響が大きい投資先企業にかかわる当行保有有価証券が、規制強化により価値低下をもたらすおそれ等があります。
機会	気候関連課題に対する適切な取り組みと開示による資本市場と社会的評価の向上や、再生可能エネルギー事業等への融資およびグリーンボンドへの投資機会の増加が想定されます。	
リスク管理	2019年4月に「ESG投資方針」を策定済みです。当該方針に基づき、環境課題に係る各種国際合意等に留意した投資を行っています。今後、機関投資家としての気候変動に対する義務の履行、貢献の観点から、当該方針の充実に向けて検討します。	
指標と目標	目標：CO <sub>2</sub> 排出量の削減 指標：エネルギー使用量原単位      2020年度に2009年度比25%削減	

## ゆうちょ銀行のESG投資

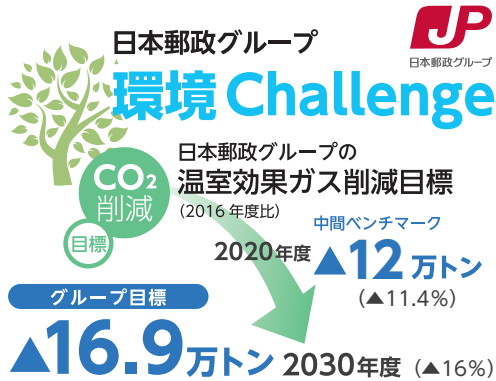
ESG投資方針に基づき、世界各国の企業などが発行するグリーンボンドに投資しており、地球温暖化をはじめとした環境問題の解決に資するグリーンプロジェクトに使用されています。今後も適切なリスク管理のもと、運用資産の収益向上を図る中で、グリーンボンドへの投資などを通じ、持続可能な社会の形成に寄与していきます。

[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](#) > [ESG投資方針](#)

## 2 環境負荷軽減への取り組み

ゆうちょ銀行では、事業活動における環境負荷軽減に向け、取り組んでいます。

### 温室効果ガス削減目標(日本郵政グループ)



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CO<sub>2</sub>が対象です。

Web掲載場所 日本郵政ホーム > サステナビリティ > 環境マネジメントシステム

### 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、ゆうちょ銀行は、COOL CHOICEに賛同しています。

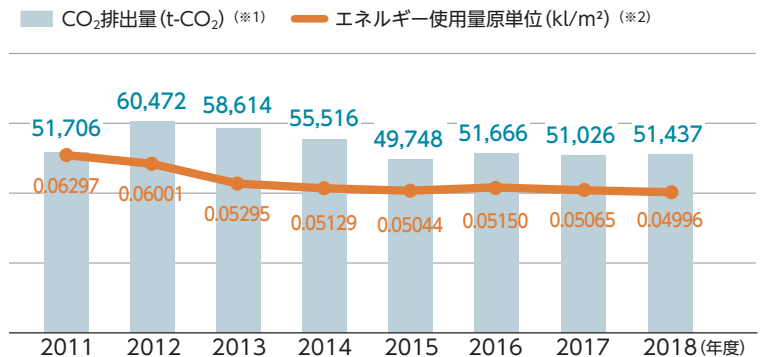
### 第三者認証の取得

2018年度温室効果ガス排出量実績について、認証基準ISO14064-3による第三者検証を受けました。

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



### CO<sub>2</sub>排出量・エネルギー使用量原単位推移(ゆうちょ銀行単体)

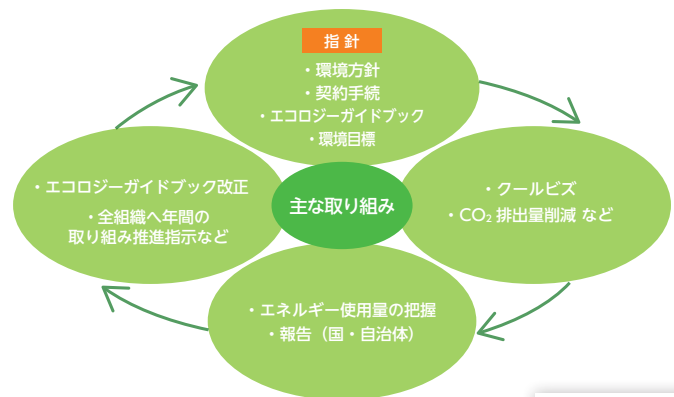


(\*1) 対象は施設。

(\*2) 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をいいます。

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

### 環境マネジメントシステム



## 3 調達における環境への配慮

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、車両のグリーン購入等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、植物油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キのこと。

Web掲載場所 日本郵政ホーム > 調達情報 > グループの調達活動に関する考え方

## 4 環境に配慮したビジネス

ゆうちょ銀行では、お客さまにより便利にご利用いただけるサービスを提供することで、事業における紙使用量削減に継続して取り組んでいます。

### 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。

Web掲載場所 トップページ > ゆうちょダイレクトのご案内 > ゆうちょダイレクト+（プラス）について

### 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・スマートフォ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。



Web掲載場所 トップページ > 法人のお客さま > 入金確認をスピーディーに > 振替受払通知票Web照会サービス

### 事業におけるペーパーレスの促進

ゆうちょ銀行では、ICTを活用した紙使用量削減につながる新たなサービスの開発に取り組んでいます。また、お客さまにお送りする書類等の電子データ化により、紙の使用量削減とゴミの減量に取り組んでいます。

社内においては、タブレット端末を活用した営業によるサービス向上と紙使用量削減、社内会議のペーパーレス化、ペーパーレス決裁システム（電子稟議システム）導入、eラーニングによる各種研修実施等、さまざまな観点から紙の削減に取り組んでいます。また社内で使用するコピー用紙はすべてリサイクル用紙を使用しています。

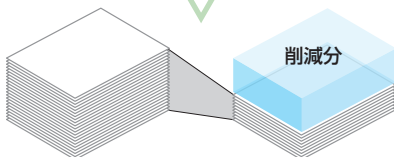
### Column 環境保全団体への寄附「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」

「ゆうちょダイレクト+（プラス）」、「振替受払通知票Web照会サービス」など、便利で紙使用量削減につながるサービスを多くのお客さまにご利用いただくことで、削減された紙使用量分のコストの一部を、地域住民と共に環境保全に取り組む全国の団体（認定NPO法人等）に「ゆうちょ エコ・コミュニケーション」として寄附しています（2017年度開始。全26団体、寄附累計1,300万円）。ゆうちょ銀行は、地域社会の持続的発展と環境保全を担う人材育成に貢献してまいります。



#### 地球環境保全につながる紙削減の取り組み

- ・ペーパーレス会議や電子稟議の利用
- ・タブレットを活用した営業活動
- ・スマホアプリの導入 等



紙削減分の一部を寄附

#### 地域の環境保全活動を担う次世代育成に貢献



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」

Web掲載場所 トップページ > ゆうちょ銀行について > ESG・CSR > 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）



## 5 環境保全活動

### 開発途上国・地域の環境保全への貢献

ゆうちょ銀行では、「ゆうちょボランティア貯金」・「JP BANK カードポイント交換メニューからの寄附」を通じてお客さまからお預かりした寄附金を、独立行政法人 国際協力機構 (JICA) に寄附しています。寄附金は「世界の人びとのためのJICA基金」を通じて、開発途上国・地域の生活向上や環境保全等に活用されています。

JICAへの寄附  
**4,062 万円**

(取り扱い開始から  
2020年3月末までの累計)

Web掲載場所 [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [取り組み・活動](#) > [福祉・ボランティアサービス](#) > [ゆうちょボランティア貯金](#)

## ■ 環境教育

### 社外に向けた取り組み

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。発行にあたり、間伐材<sup>(※1)</sup>の使用、グリーン電力証書<sup>(※2)</sup>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。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ます。



Web掲載場所 [トップページ](#) > [ゆうちょ銀行について](#) > [ESG・CSR](#) > [具体的な取り組み](#) > [環境](#) > [環境教育コーナー](#)

### 社内に向けた取り組み

社員の意識啓発用に「エコロジーガイドブック」を作成し、社員指導に活用しているほか、定期的に社員研修を行い、業務における省エネの取り組みを推進しています。

#### スコープ1・2 (当行の事業におけるCO2 排出)の削減

- ・エコドライブの徹底
- ・LED 照明の導入
- ・ATM の省電力化(小型ATM の採用等)
- ・データセンターにおける太陽光発電システムの活用
- ・クールビズ

#### スコープ3 (当行の事業に関連する他社のCO2 排出)の削減

- ・テレビ会議システム活用による出張削減
- ・水使用量削減の取り組み
- ・廃棄物削減の取り組み
- ・書類の一部を溶解工場へ搬入し再利用
- ・グリーンボンドへの投資
- ・グリーン購入の推奨

## ■ グループにおける環境保全活動

### 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行っています。

Web掲載場所 [日本郵政ホーム](#) > [サステナビリティ](#) > [地球と共に](#) > [JP里山コミュニケーション](#)

### 環境イベントへの出展

日本郵政グループは、2019年12月に東京ビッグサイトで開催された「エコプロ2019」のSDGsEXPO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東北の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。

Web掲載場所 [日本郵政ホーム](#) > [サステナビリティ](#) > [地球と共に](#) > [JP子どもの森づくり運動](#)

# 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、活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。



## 1 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、共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、管理者が中心となり、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」に加え、2019年度は本社内にもダイバーシティ・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、「うちよイクボス」の養成に取り組んでいます。

2019年度は、「イクボス宣言」を全管理者が行い、本社内の管理者については、宣言内容を社内ポータルサイトに掲載しました。また、「うちよイクボス検定」を全管理者を対象に実施し、約95%が合格、「ダイバーシティ(イクボス)研修」は全国565人が受講するなど、養成を強化しています。

(※)職場で共に働く仲間のワーク・ライフ・バランスを考え、部下のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司です。

## うちよダイバーシティ・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、「うちよダイバーシティ・フォーラム」を開催しています。2019年度は、年齢、役職、性別などを問わず全国各地の社員約150名が参加しました。また、メンバーから経営陣に対して「うちよダイバーシティ・コミッティ」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。

## ダイバーシティ推進月間の設定

社員個々の多様性を認識し、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」を設けています。2019年度には、前年度の取り組みで醸成した意識を行動に反映させるべく、情報紙を活用した勉強会やLGBTに関する啓発ツール(独自のAllyステッカー)、育児休業取得促進のための対話ツール(「うちよパパ・ママ応援カード」)の配布などを実施しました。



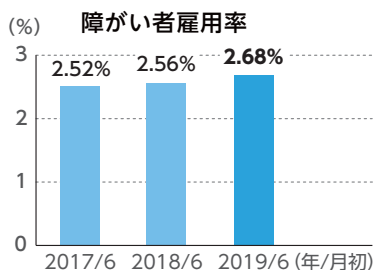
うちよダイバーシティ・フォーラム

## 2 多様な人材の採用

うちよ銀行では、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・雇用を積極的に進めています。

### 障がい者雇用

うちよ銀行では、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。



日本郵政グループ目標

2.5%

法定雇用率

2.2%

また、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、「うちよ銀行 ありがとうセンター」を2010年に設立し運営しています。同センターでは、障がいのある社員が、うちよ銀行にご来店いただいたお客さまにお渡しするキャンディの袋詰め作業を行っています。

2016年度より、一部の貯金事務センターにおいて視覚障がい者を企業内理療師として雇用しています(マッサージルーム)。



ありがとうセンターの作業風景

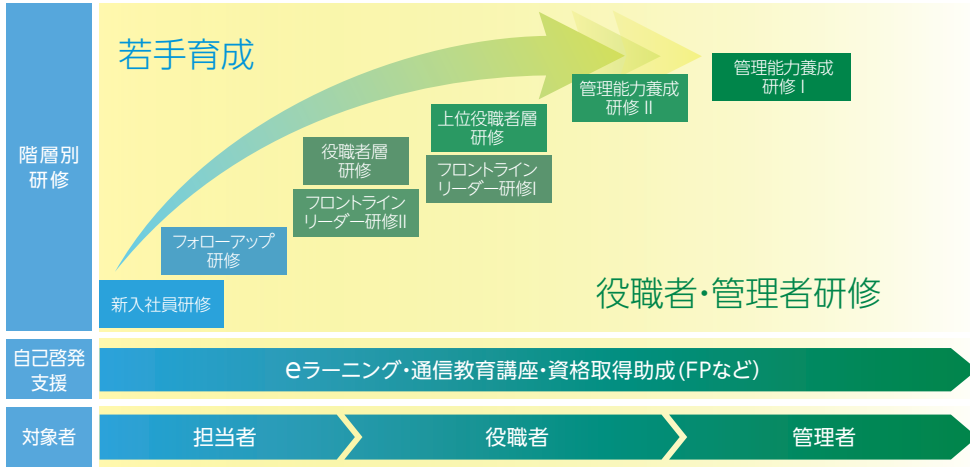
### 高齢者再雇用・定年退職者継続雇用

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)。

### 3 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



役職者層研修

#### メンター制度<sup>(※)</sup>

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。

(※) 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をいいます。

#### ■ 階層別研修の受講者数・集合研修時間数(2019年度)

延べ2,399人・延べ66,508時間

※上記に加え、eラーニングによる研修を実施し、効率的な研修体制を整えています。

#### 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。

#### 自己啓発環境の提供

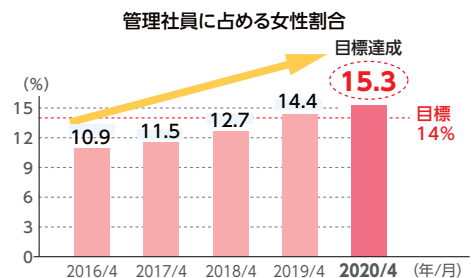
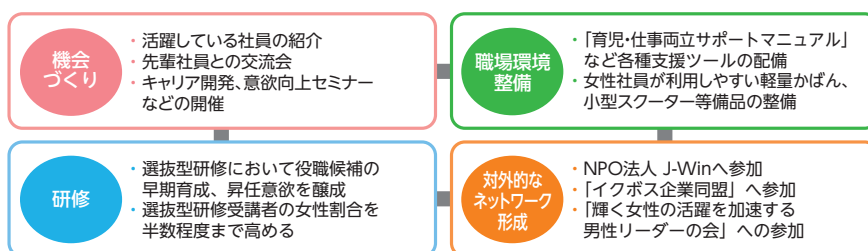
金融基礎力の強化を人材育成の柱と位置づけ、資格取得の助成や通信教育講座、自宅からでもアクセス可能なeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

#### ■ 公正な人事評価・処遇の実施

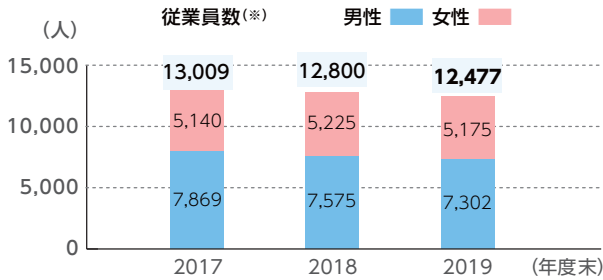
人事評価にあたっては、社員に対して評価基準を明確にするとともに、社員が自ら評価(自己評価)を行ったうえ、上位役職などによる多段階評価、管理社員によるフィードバックのほか、評価に対する苦情相談制度を設けています。また、公正な評価結果を処遇へ反映させることにより、社員のモチベーション向上を図っています。

### 4 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%以上にするを目標として取り組み、2020年4月1日に15.3%と目標を達成しています。



## ■ 社員データ



(※) 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、臨時従業員は含んでいません。

## 平均年齢

(歳)

	2017年度末	2018年度末	2019年度末
男性	44.6	45.0	45.4
女性	39.4	39.6	40.3
全体	42.5	42.8	43.3

## 平均在職年数

(年)

	2017年度末	2018年度末	2019年度末
男性	21.3	21.6	22.0
女性	15.7	15.8	16.0
全体	19.0	19.2	19.5

## 5 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持つ社員が最大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。

## テレワーク(在宅勤務など)の導入拡大

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おり、多様な働き方のニーズに応じて、利用者が拡大しています。利用者からは、「子どもが入院し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。

コロナ禍においては、在宅勤務(テレワーク等)の拡充のほか、時差出勤、交代制勤務により対応しましたが、ワーク・ライフ・バランスの観点から、アフターコロナにおいても、これらの柔軟な働き方の取り組みを推進してまいります。

## 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1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。

## E S (社員満足度)調査、管理社員アンケート

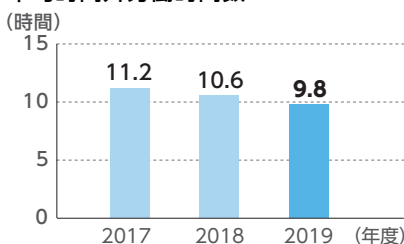
社員の会社・職場・仕事などに対する満足度などを定期的に調査し、その調査結果を「働きがい」や「やりがい」を感じられる会社・職場環境づくりに活用しています。

## 勤務間インターバル制度の導入

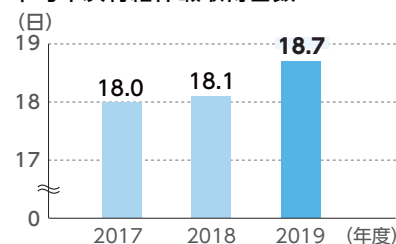
社員の生活時間を確保し、社員が健康的に働くことのできる環境整備のため、2018年4月から勤務間インターバル制度(11時間)を導入しています。

## ■ 関連データ

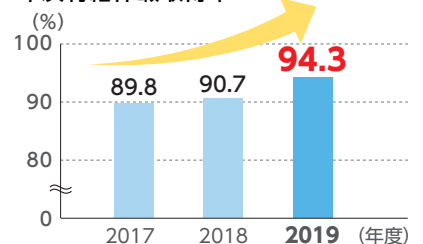
## 平均時間外労働時間数



## 平均年次有給休暇取得日数



## 年次有給休暇取得率



※ 平均時間外労働時間数は年度単位で集計した月平均時間外労働時間数。  
 ※ 年次有給休暇は1年度に15~20日発給(勤続年数により異なる)。  
 ※ 一人あたりの数値を算出。

## 6 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

社員が各種制度を安心して利用できるように、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。

### チャイルドプラン休暇

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」を設けています。

### 育児・介護の補助制度

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。



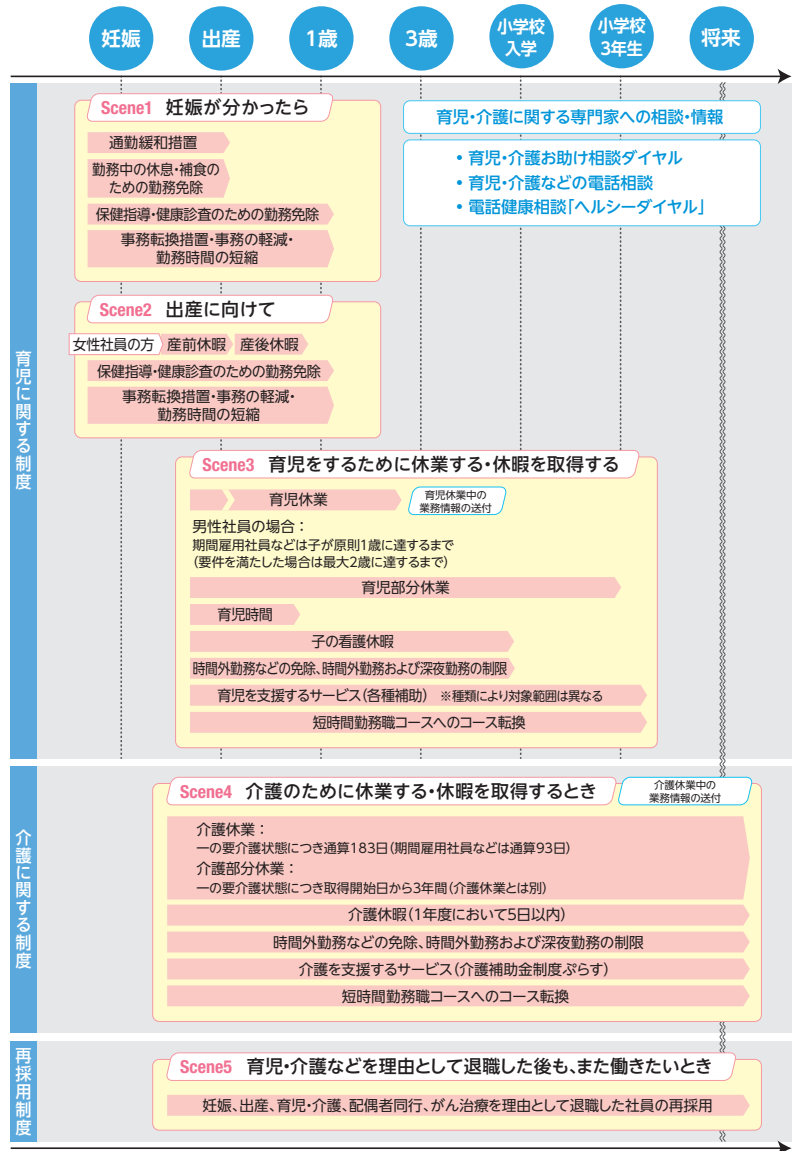
育児休業復帰者セミナー

### 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



## 男性の育児参画の推進

## ●男性育休100%宣言

取締役兼代表執行役社長 池田 憲人は、株式会社ワーク・ライフバランスが実施している「男性育休100%宣言」に賛同しています。

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に、「ゆうちょパパ・ママ応援カード」を上司から交付するなど、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

## 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・マネジメントに活かせるコンテンツ、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

## Column 男性の育児参画の推進

ゆうちょ銀行では男性の育児休業取得を推奨しています。実際に育児休業を取得した2名の社員に話を聞きました。

## Q 育児休業取得を決めたきっかけと、取得した期間を教えてください。

小田さん：先輩や周囲の社員も育児休業を積極的に取得していたことが大きかったです。妻の職場復帰後に備えて育児に慣れるため、2か月間の予定で開始しました。復帰時期に子どもが体調を崩し入院したため、3週間延長しました。

中藪さん：私は上司や同僚がサポートしてくれ、安心して休めると感じたことです。当初、1か月間休む予定でしたが、妻ひとりで2人の娘の育児をするのは厳しいと感じ、上司に相談して半年に延長しました

## Q 育児休業を取得した感想をお願いします。

小田さん：平日に保育園に見学に行くなど、妻と一緒に保活をすることができ、子育ての価値観を共有できました。

中藪さん：私は、子どもの成長を1から見るのがうれしかったですし、夫婦で分担することで、育児・家事に対する理解も深まりました。収入面では、制度等が充実しており、手取りはほとんど変わらず、安心しました。



小田さん 入社10年目  
システムサービス部マネージャー  
妻、娘1人(1歳)

## Q 育児休業取得後、仕事への姿勢に変化はありましたか。

中藪さん：復帰してからは、新たな目線で仕事を見直すことができ、改善等に取り組むようになりました。

小田さん：私は、復帰後も育児時間<sup>(※)</sup>を利用して1時間程度早めに退社していたため、時間に対する意識が大きく変わりました。短い時間で成果を出すために優先順位を明確にし、集中して仕事に取り組むようになりました。

(※)子が1歳に達するまで1日最大90分取得可能な休暇。ゆうちょ銀行では有給。

## Q 当行の育児に関する支援制度についてどう思いますか

小田さん：充実していると思います。当行の女性社員は、みな当たり前前に育児休業を取得し復職し昇進していますし、男性の育児休業取得も一般的になりつつあります。私も復帰した翌年に昇進し、多角的に評価してもらっていると感じます。

中藪さん：制度改革も継続的に行われていますし、会社として育児休業取得を推奨しようとの姿勢を感じます。これからも柔軟な働き方を通じて、仕事を大切にしつつ、家族と共に充実した生活を送っていきたいです。



中藪さん 入社8年目  
法務部主任  
妻、娘2人(3歳、8か月)

## 7 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、社員が生き生きと働くことができる環境をつくること が、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、運動プログラムを本社において実施しました。



### 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「こころ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。

### 安全衛生活動の取り組み

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、安全衛生活動に取り組んでいます。

### 「健康経営優良法人2020」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。



## 8 人権方針

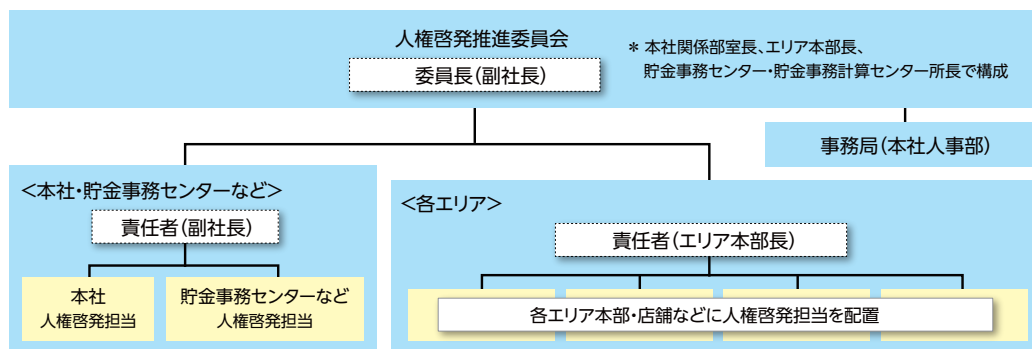
ゆうちょ銀行は、企業の人権尊重に関する社会的要請の高まりを踏まえ、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などの考えに基づき、2019年4月に、従来ゆうちょ銀行で定めていた「ゆうちょ銀行人権啓発基本方針」を全面改定して「ゆうちょ銀行人権方針」を策定しました。人種、肌の色、性別、性的指向、性自認、言語、宗教、政治、信条、国籍、社会的出自、貧富、出生、障がい等の事由いかなを問わず差別をしないことを明示し、人権尊重の姿勢を示すとともに、社員一人ひとりの人権意識を醸成するべく、人権啓発活動を推進しています。

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

## 9 「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

毎年、役員研修、店所長研修、新入社員研修、各種階層別研修のほか、全社員を対象としたDVD研修、eラーニングの実施など、さまざまな機会において人権意識の向上に向けた取り組みを行っています。

また、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の気づきを得る機会づくりとして、定期的に情報紙を発行するなど、人権啓発に取り組んでいます。

### 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活き活きと活躍でき、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。

2019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2年連続で受賞しました。

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 Pride2019」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

毎年「人権週間」の行事として、人権啓発標語の募集・推賞(年に1回)を行っています。あわせて、一般社団法人全国銀行協会などの外部団体への応募も実施しています。

# 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

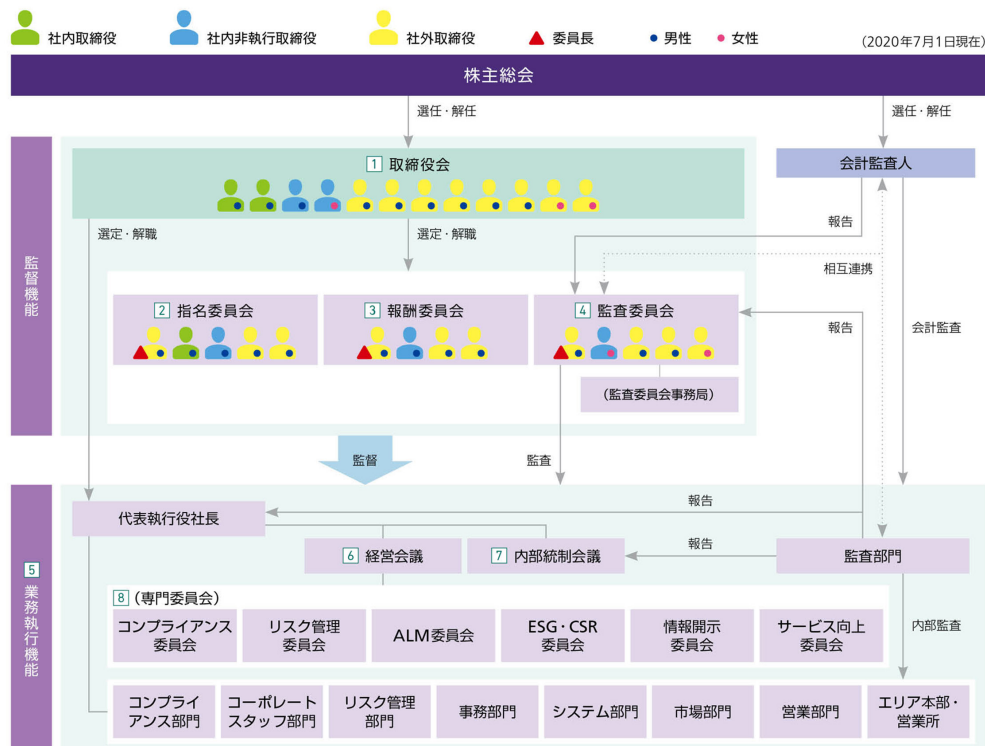
ゆうちょ銀行は、ゆうちょ銀行の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上のため、株主を含むすべてのステークホルダーの皆さまとの関係を重視し、次の考え方を基本としてコーポレートガバナンス体制を整備してまいります。

- 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・社会等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下、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。

#### ■ ガバナンス体制



(2020年7月1日現在)  
 (※) 2019年6月18日～2020年6月15日の開催回数(出席率)

## 1 取締役会

取締役会は12名の取締役で構成されています。12名のうち2名は執行役員を兼務する取締役で、8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、増田 寛也、小野寺 敦子  
 社外取締役：明石 伸子、池田 克朗、中鉢 良治、竹内 敬介、海輪 誠、栗飯原 理咲、河村 博、山本 謙三  
 開催回数(出席率)<sup>(※)</sup> 12回(98.01%)

## 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：海輪 誠  
 委員：中鉢 良治、竹内 敬介、池田 憲人、増田 寛也  
 開催回数(出席率)<sup>(※)</sup> 3回(100%)

## 3 報酬委員会

執行役および取締役の個人別の報酬等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等の内容を決定します。

### 構成メンバー

委員長：中鉢 良治  
 委員：池田 克朗、竹内 敬介、増田 寛也  
 開催回数(出席率)<sup>(※)</sup> 3回(100%)

## 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：池田 克朗  
 委員：小野寺 敦子、明石 伸子、河村 博、山本 謙三  
 開催回数(出席率)<sup>(※)</sup> 14回(100%)

## 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、当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

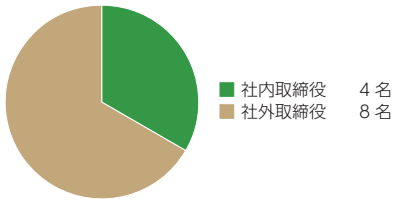
専門的な議論が必要な事項については、経営会議の諮問機関である以下の専門委員会にて協議を行っています。

### 各専門委員会の役割

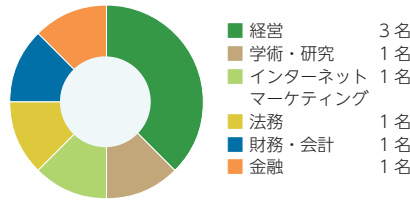
コンプライアンス委員会	コンプライアンス態勢、コンプライアンス・プログラムの策定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
リスク管理委員会	リスク管理の枠組みに関する事項として、リスク管理態勢・運営方針の策定およびリスク管理の状況などに関する協議・報告を行います。
ALM委員会	ALMの基本計画・運営方針の策定や管理項目の設定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
ESG・CSR委員会	ESG・CSRの基本方針・活動計画の策定およびそれらの進捗状況などに関する協議・報告を行います。
情報開示委員会	情報開示の適正性・有効性を確保するため、情報開示に係る基本方針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。
サービス向上委員会	お客さま本位の業務運営に係る方針、お客さま本位の商品・サービス向上に係る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。

## 取締役会の構成 (2020年7月1日現在)

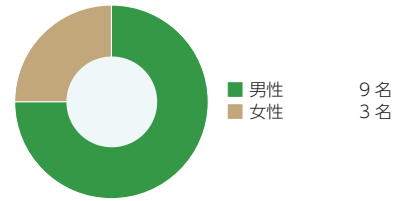
### ■ 社内取締役と社外取締役



### ■ 社外取締役のバックグラウンド



### ■ 男女比率



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

## 役員の報酬等の額またはその算定方法に係る決定に関する方針 (2020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おります。

[Web掲載場所](#) トップページ > ゆうちよ銀行について > 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

## 2019年度に取締役会で議論された主な議題

- リスクアパタイト・ステートメント
- 2020年度経営計画の策定
- 2019年度経営計画の推進
- お客さま本位のサービス向上
- マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の推進
- サイバーセキュリティ管理態勢強化
- デジタル化推進に係る取り組み
- 「内部統制システムの構築にかかわる基本方針」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、取締役に對して、次の対応を行っております。

- (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おります。

## 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分析および評価を行っております。

#### 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等、執行に対する適切な監督を行っております。

2019年度は、社外取締役等への情報共有をより一層図ることによって、さらなる議論の活性化に取り組んでまいりました。当行における経営課題および中長期的な経営戦略について、活発な議論が行われ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。

ただし、投信不適切取扱事案に関して、取締役会での説明資料が必ずしも論点を明確に示したものでなかったこと等から、取締役会として早期に課題を認識できなかった点を踏まえて、以下の「今後に向けた取り組み」を通じて、ガバナンスの一層の充実に努めてまいります。

#### 今後に向けた取り組み

本評価結果を踏まえ、さらなる実効性向上の観点から、議論の論点や重要課題をより明確化し、多様な人材により構成される取締役会において、一層の議論の充実化を促進することにより、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。



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・ローンダリング及びテロ資金供与対策への取り組み

ゆうちょ銀行では、金融庁の「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」に則して、基本的な方針を定め、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与(以下、「マネロン等」といいます)対策について、経営上の最重要課題であるとの認識のもと、経営主導により態勢整備を進めています。

具体的には、当行が行うさまざまな業務がマネロン等に悪用されることを防止する観点から、事業の特性、代理店の状況および法令等を踏まえてリスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った適切な対応を講じています。

また、外部の専門的知見も活用しながら経営陣が主体的かつ積極的にマネロン等対策に取り組むとともに、マネロン等対策に係る統括責任者をコンプライアンス部門担当執行役とするなど、マネロン等対策に関わる役員および社員の役割・責任を明確にしてマネロン等の防止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、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](#)

### ■ 贈収賄防止の取り組み

ゆうちょ銀行では、贈収賄、不正な利益供与・享受を防止するため、取引先等または公務員等との間で接待・贈答の授受を行う際のルールを整備し、研修等によりルールの浸透に努めています。

#### 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、身近な事例を分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。

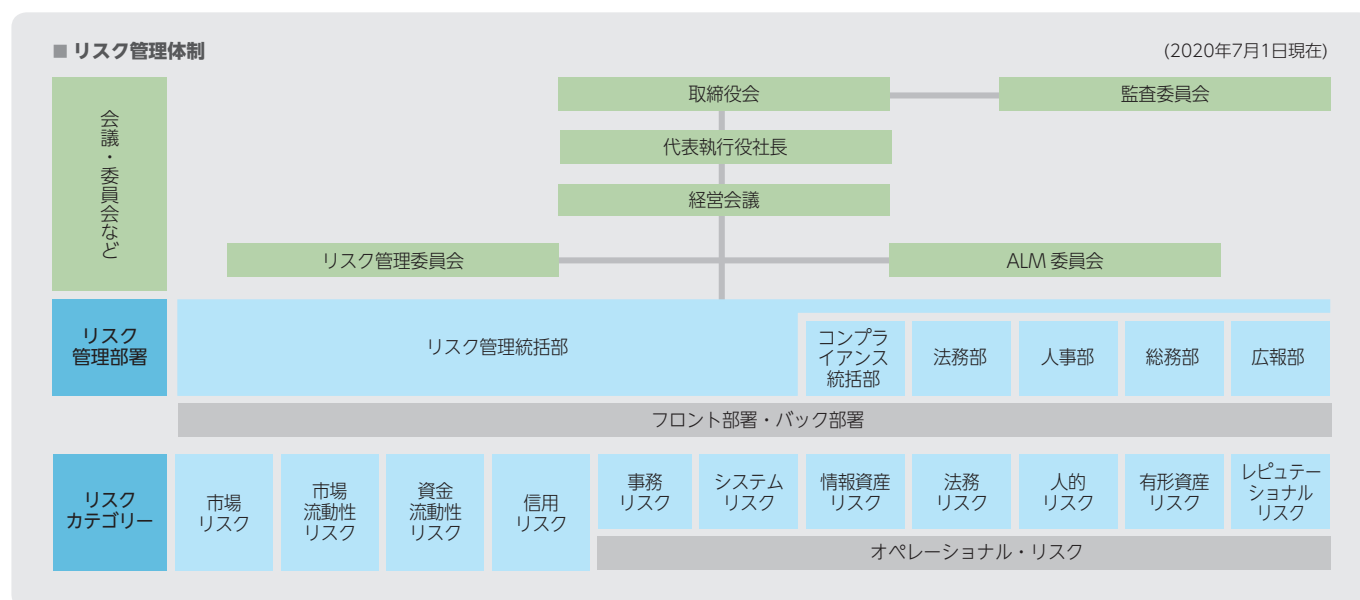
ゆうちょ銀行のリスク管理は、「財務の健全性および業務の適切性を確保しつつ企業価値を高めていくため、経営戦略およびリスク特性などに応じてリスクを適切に管理し、資本の有効な活用を図ること」を基本原則としています。

## 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。



## ■ リスクアペタイトフレームワーク (RAF) (※)

ゆうちょ銀行は、中長期的な収益性確保、財務健全性等を図るため、RAFを導入しています。本枠組みに基づき、リスクアペタイト方針・指標、トップリスクを、経営計画の策定と一体的に議論して、設定しています。

(※)「リスクアペタイト＝中長期的な収益性確保、財務健全性等を図るために必要な、当行が取得すべき適切なリスクの種類や水準」の明確化・見える化を通じ、「監督(取締役会)」機能の実効性を高めることで、リスクガバナンスを強化する枠組み。

## ■ サイバーセキュリティ(※)への対応

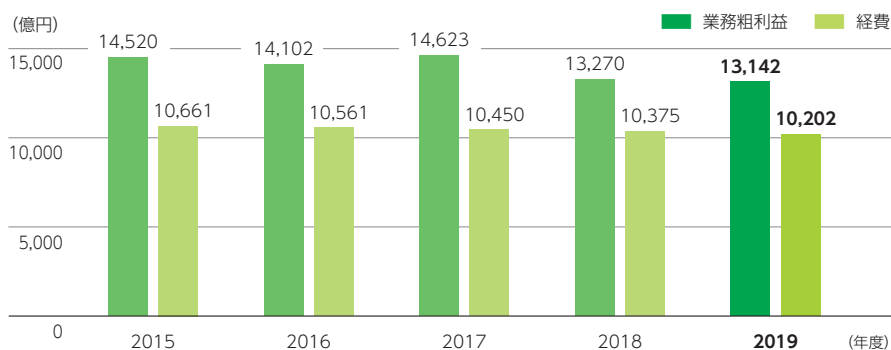
ゆうちょ銀行では、サイバー攻撃によるリスクを経営上のトップリスクのひとつと位置づけ、経営主導によりサイバーセキュリティの継続的な向上に取り組んでいます。

サイバーセキュリティに関する専門部署の設置やCISO(最高情報セキュリティ責任者)を配置し、多層的な防御・検知対策の整備をしています。専門知識を有する人材を配置するとともに、外部専門機関との連携等を通じて新たな攻撃手口の分析や対策を講じることにより、お客さまに安心・安全なサービスを持続的に提供できるように努めています。

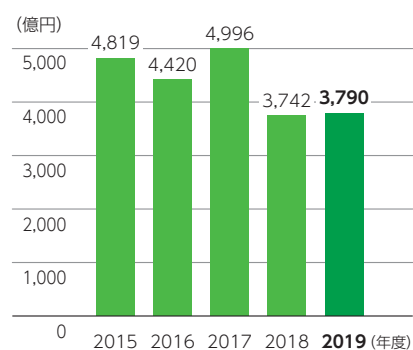
(※)電子データの漏えい・改ざん等や、期待されていたITシステムや制御システム等の機能が果たされないといった不具合が生じないようにすること。

# 財務ハイライト(単体)

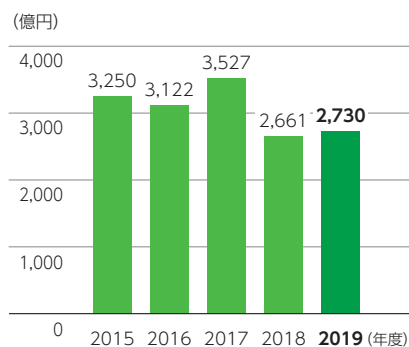
## ■ 業務粗利益/経費



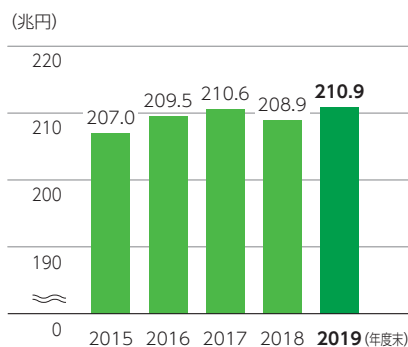
## ■ 経常利益



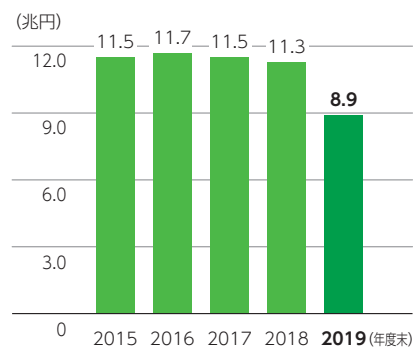
## ■ 当期純利益



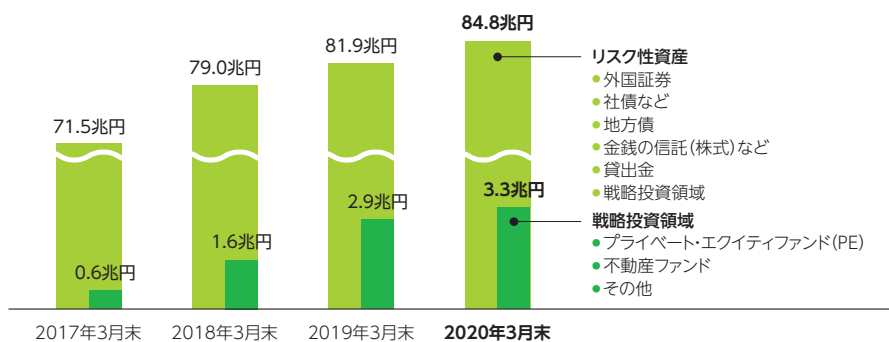
## ■ 総資産



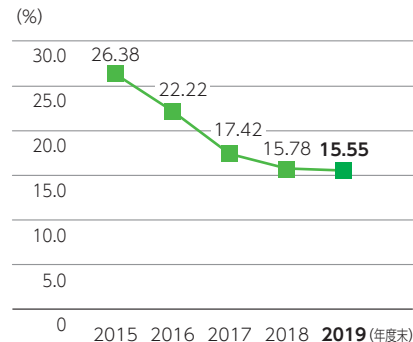
## ■ 純資産



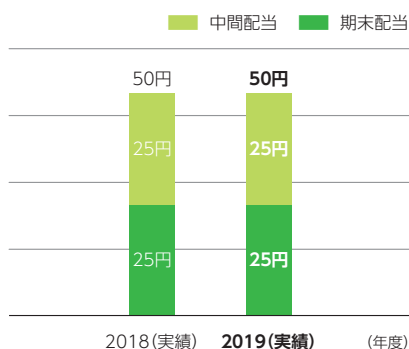
## ■ リスク性資産への投資



## ■ 自己資本比率(国内基準)



## ■ 1株当たり配当額



## ■ 格付情報(2020年3月末現在)

	長期	短期
Moody's	A1	P-1
S&P	A	A-1



# 非財務データ(単体)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
エネルギー使用量 (GJ)	1,041,419	1,059,846	1,036,146	1,042,490	982,222	
エネルギー使用量原単位 (kJ/m <sup>2</sup> ) (※1)	0.05044	0.05150	0.05065	0.04996	0.04671	
CO <sub>2</sub> 排出量 (t-CO <sub>2</sub> )	スコープ1	5,999	5,751	5,871	5,867	5,584
	スコープ2	46,019	48,110	47,397	40,778	36,686
	スコープ3	N/A	N/A	N/A	68,639	62,208
CO <sub>2</sub> 排出量原単位 (t-CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> ) (※2)	0.09652	0.10041	0.09990	0.08763	0.08664	
水使用量 (m <sup>3</sup> ) (※3)	上水	N/A	125,913	120,685	115,099	104,706
	下水	N/A	104,335	105,727	94,837	88,161
一般廃棄物排出量 (t) (※4)		N/A	14.7	13.4	153.3	98.8
	(うちリサイクル量)	N/A	0.0	0.0	145.1	89.5
産業廃棄物排出量 (t) (※4)		N/A	25.7	24.0	24.2	30.3
	(うちリサイクル量)	N/A	25.7	24.0	23.0	28.9

(※1) 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の。

(※2) CO<sub>2</sub>排出量原単位は、施設のエネルギー使用にかかわるCO<sub>2</sub>排出量を総延床面積で除したものの。

(※3) 集計対象はゆうちょ銀行主要組織

(※4) 一般廃棄物、産業廃棄物の集計対象はゆうちょ銀行本社。2018年度分からは、一般廃棄物排出量に書類溶解の排出量を含む。

(3月末現在)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
従業員数 (人) (※5)	男性	8,066	7,978	7,869	7,575	7,302
	女性	4,839	4,987	5,140	5,225	5,175
	合計	12,905	12,965	13,009	12,800	12,477
年齢層別従業員数 (人)	30代未満	2,257	2,181	2,293	2,262	2,040
	30代	2,040	2,132	2,116	2,119	2,189
	40代	5,429	5,340	5,007	4,597	4,281
	50代以上	3,179	3,312	3,593	3,822	3,967
	合計	12,905	12,965	13,009	12,800	12,477
平均年齢 (歳)	男性	44.3	44.5	44.6	45.0	45.4
	女性	39.3	39.4	39.4	39.6	40.3
	全体	42.4	42.5	42.5	42.8	43.3
平均在職年数 (年)	男性	20.9	21.2	21.3	21.6	22.0
	女性	16.0	15.9	15.7	15.8	16.0
	全体	19.0	19.1	19.0	19.2	19.5
新規採用人数	男性 (人)	163	213	142	91	87
	女性 (人)	302	329	262	143	143
	合計 (人)	465	542	404	234	230
	女性比率	64.9%	60.7%	64.9%	61.1%	62.2%
中途採用者数 (人)	男性	33	32	21	8	6
	女性	0	8	7	1	5
	合計	33	40	28	9	11
高齢再雇用制度利用人数 (人)	129	118	154	168	198	

(※5) 従業員数は、当行から他社への出向者を除き、他社から当行への出向者を含む。臨時従業員は含まない。

(6月1日現在)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
障がい者雇用	雇用数 (人)	351	364	374	380	379
	雇用率	2.21%	2.39%	2.52%	2.56%	2.68%

(4月1日現在)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
女性管理者数・比率 (全体)	人数 (人)	189	234	249	277	318
	比率	8.9%	10.9%	11.5%	12.7%	14.4%

(3月末現在)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
育児休業取得者数 (人) (※6)	男性	152	167	160	136	139
	女性	132	155	155	155	192
	合計	284	322	315	291	331
育児部分休業取得者数 (人)	男性	11	10	16	12	13
	女性	302	312	362	388	456
	合計	313	322	378	400	469
育児休業からの復帰率	100%	100%	97.6%	96.2%	98.9%	
育児休業から復帰後の定着率 (※7)	94.6%	100%	96.4%	96.6%	96.2%	
介護休業取得者数 (人)	男性	6	3	7	7	8
	女性	6	10	9	11	20
	合計	12	13	16	18	28
介護部分休業取得者数 (人)	男性	1	0	2	3	2
	女性	2	1	2	6	6
	合計	3	1	4	9	8
平均時間外労働時間数 (時間) (※8)	14.6	12.8	11.2	10.6	9.8	
労働災害の発生状況 (年千人率) (※9)	0.37%	0.43%	0.33%	0.56%	0.35%	

(※6) 育児休業の取得社員数は、当該年度の取得開始者数。配偶者出産休暇の取得者を含む。

(※7) 定着率 = (育児休業からの復帰後12か月経過時点での在籍者数) / (当該年度の育児休業復帰者総数) × 100

(※8) 各年度単位で集計した月平均時間外労働時間数。

(※9) 従業員1,000人に対する各年度の労働災害件数の割合。

# ポリシーインデックス

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、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。

## 人権方針

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、国際連合「ビジネスと人権に関する指導原則」および日本弁護士連合会「人権デュー・ディリジェンスのためのガイダンス(手引)」の考え方にに基づき、「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4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

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

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。

### グループの調達に関する考え方

- |                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| ① オープンで公平・適正な調達 | ④ 信頼関係の構築                       |
| ② 法令・社会規範の遵守    | 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) |
| ③ 環境への配慮        |                                 |

[Web掲載場所](#) [日本郵政ホーム](#) > [調達情報](#) > [グループの調達活動に関する考え方](#)

## ESG投資方針

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は、各種国際合意などに留意した投資を行う」とする方針を2019年4月に策定、開示しました。

### グループのESG投資に関する方針

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| ① ゆうちょ銀行の投資活動 | ④ クラスタ弾             |
| ② 国際合意への賛同    | ⑤ ステークホルダー・エンゲージメント |
| ③ 石炭火力発電      | ⑥ ガバナンス             |

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

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

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」等により、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月に制定しました。

[Web掲載場所](#) [トップページ\(フッター部分\)](#) > 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)

お客さまに対して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、これを実行します。

[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

## 反社会的勢力に対する基本方針

役員・社員一同が次のとおり反社会的勢力に対する基本方針を遵守することにより、業務の適切性と安全性の確保に努めます。

[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](#) > 反社会的勢力に対する基本方針

## 利益相反管理方針

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、法令および社内規程等に基づき適正に業務を遂行します。

[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

# 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。

## 有識者ダイアログ

2019年8月20日、日本郵政グループは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てグループが実践した主な取り組みや、グループに求められていること、今後目指すべき姿などについて、さまざまなご意見・ご提言をいただきました。



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

## 有識者コメント



明治大学経営学部  
特任教授  
関 正雄氏

もはや気候変動に関しては、非常事態であるという認識を持たなければいけません。温室効果ガス削減目標について日本政府の削減水準を基準にするのではなく、自社でもっと高い目標を掲げるべきです。そして電気自動車(EV)の導入で日本をリードするとともに、ドローンの活用や自動運転など、新技術導入にもぜひ本腰を入れていただきたいですね。また、この度のかんぽ生命の契約の乗換等にかかわる事案は、もう一度日本郵政グループという企業の存在意義や社会的責任について考え直すチャンスでもあると思います。ボトムアップで現場の人たちの意見を吸い上げ、全員で議論することをお勧めします。そして幅広いステークホルダーと対話し、それを文化として根付かせることができれば、会社を変えるきっかけとなるはずですよ。



日本サステナブル  
投資フォーラム 会長  
荒井 勝氏

昨年課題として指摘した点も含めて、対応状況はかなり進んでいますね。しかし、近年では、気候変動は中長期的に見れば企業にとっての財務リスクにもつながると考えられていますから、その点が経営の判断や経営方針へ組み込まれていないと大きなマイナスとなります。また、日本の金融教育にはSDGsやESGが絡められておらず、自身の事業でリターンを得ながら世の中の役に立つサービスや製品を生み出す資金の流れをつくるのが金融の本質であるという点が抜け落ちています。ゆうちょ銀行には、従業員に対する教育も含め、率先してそういった金融教育に取り組んでいただきたいと思っています。かんぽ生命の契約の乗換等にかかわる事案については、取締役会の監督機能をさらに強化していく必要性がありますね。来年の報告書では、取締役会のあり方やチェック体制がどのように変化したのか、どのような対応をとったのかについて詳細に報告すべきでしょう。



サステナビリティ  
消費者会議 代表  
古谷由紀子氏

人権方針や調達ガイドラインを策定されるなど着々と取り組まれているのは素晴らしいと思います。さらに日本郵政グループのバリューチェーンの中にどのような課題があるのかを具体的に示すとよいでしょう。また、公正な取引や消費者の安全はSDGsの目標に掲げられてはいませんが、持続可能な社会づくりの基本ともいえます。今回のかんぽ生命の契約の乗換等にかかわる事案を受けて、こうした基本的な課題についてしっかり押さえていく必要があるのではないのでしょうか。持続可能な社会に向けて企業が何に取り組むべきかについては、組織の社会的責任に関する国際規格ISO26000を参考にされるとよいでしょう。加えて従業員にこそESD(\*)が必要だと考えます。経済や金融分野のESDとして、ぜひ従業員そして消費者への金融教育を推進していただきたいですね。

(\*) ESD : Education for Sustainable Development (持続可能な開発のための教育)。

## 有識者コメントを受けて

これまで取り組んできた部分をしっかりとブラッシュアップして、次のフェーズへ踏み込んでいく必要があるのだと身が引き締まる思いです。特に環境問題に対する取り組みを加速しなければならぬという思いを強くしました。世の中の動きをしっかりと捉え、各種のリスクや社会課題を経営・戦略に結び付けながら、そしてお客さまからの信頼が事業にとって最も重要であることをもう一度胸に刻みながら、CSRIに取り組んでまいります。

日本郵政株式会社  
常務執行役  
木下 範子

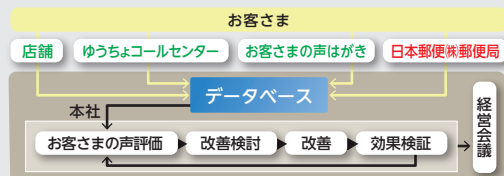


## お客さまの声を活かすしくみ

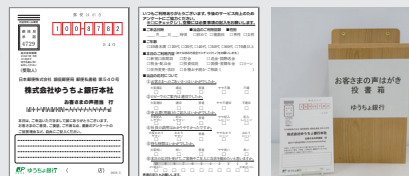
ゆうちょ銀行では、店舗やコールセンターなどにお寄せいただいたお客さまの声をシステムで一元管理することにより、全社的な共有化を実現するとともに、お客さまの声を分析し、必要な改善を実施しています。

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てています。

### ■ サービス改善のための取り組み体制

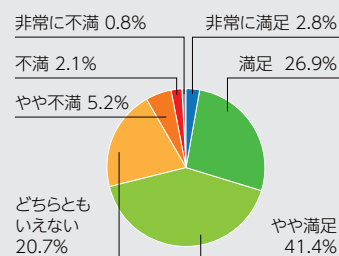


### ■ お客さまの声はがき



### ■ 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。2019年10月～11月に実施した調査(第12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、71%<sup>(※)</sup>でした。  
(※)非常に満足、満足、やや満足合計。



### ■ お客さまの声からの改善事例

お客さまの声	改善内容
ATMで通帳を繰り越して欲しい	通帳繰越機能付きのATMを導入(機器更改に合わせて順次導入予定)
外国人が窓口で総合口座の開設を申し込む際、説明事項や確認事項が多くて時間がかかる	お客さまにご自宅のPC等で、総合口座開設に必要な申込書類を作成可能とする多言語対応のシステムをWebサイトに導入
ゆうちょダイレクトでログインする際、合言葉やパスワードの入力が面倒	指紋または顔認証を行うことにより、お客さま番号・パスワード・合言葉を入力せずにゆうちょダイレクトにログインできる「ゆうちょ認証アプリ」をリリース
ゆうちょダイレクトを申し込まなくても、残高照会可能なアプリを提供してほしい	ゆうちょダイレクトを申し込まなくても、現在高、入出金明細、収支を確認できる「ゆうちょ通帳アプリ」をリリース

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 0120-108-420(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  
 ※携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。 ※IP電話等一部ご利用いただけません場合があります。  
[https://www.jp-bank.japanpost.jp/contact/ctt\\_index.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/contact/ctt_index.html)

## 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、直接意見交換ができる場を設け、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。

2020年6月16日には、第14期定時株主総会を開催しました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、株主の皆さまにはご来場をお控えいただくよう要請する一方、インターネットライブ配信や事前質問の受付など、例年になく各種対応を行うことにより、株主の皆さまとの対話を損なうことのないよう努めました。

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、2019年度は19回(うち代表執行役社長が説明者の説明会は1回)、合計821名の方にご参加い

ただきました(2019年4月～2020年1月実施)。

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や地方公共団体さまとの対話を進めています。

## 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

THE INCLUSION OF JAPAN POST BANK Co., Ltd. IN ANY MSCI INDEX, AND THE USE OF MSCI LOGOS, TRADEMARKS, SERVICE MARKS OR INDEX NAMES HEREIN, DO NOT CONSTITUTE A SPONSORSHIP, ENDORSEMENT OR PROMOTION OF JAPAN POST BANK Co., Ltd. BY MSCI OR ANY OF ITS AFFILIATES. THE MSCI INDEXES ARE THE EXCLUSIVE PROPERTY OF MSCI. MSCI AND THE MSCI INDEX NAMES AND LOGOS ARE TRADEMARKS OR SERVICE MARKS OF MSCI OR ITS AFFILIATES.



### Euronext Vigeo Eiris World 120 Index

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

「子育てサポート企業」として、より高い水準の取り組みが評価され厚生労働省から2019年2月に認定



### トモニン

仕事と介護を両立できる職場環境の整備促進に取り組む企業として厚生労働省から認定



### 健康経営優良法人2020

経済産業省および日本健康会議から、優良な健康経営を実践している法人として認定



### 「PRIDE指標」ゴールド

任意団体「work with Pride」による職場におけるLGBTなどへの取り組みに対する評価指標の最高評価

また、日本郵政グループ4社は、ランスタット株式会社が選定する「エンployヤーブランド・リサーチ～いま最も働きたい企業2019～」<sup>(※)</sup>金融/保険部門において、前(2018)年に引き続き第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するもの。



### 日経スマートワーク経営調査 3.5星

働き方改革を通じて生産性革命に挑む先進企業を選定する「第3回日経スマートワーク経営調査」において、3.5星に認定

### 地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』

ゆうちょ銀行が地域金融機関等と共同で参加した「MBC Shisaku1号ファンド」について、内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局が認定する「地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」に採択され、内閣府特命担当大臣(地方創生担当)から表彰を受けました。(2019年3月26日)

## 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。

### ■ コンプライアンス・ガバナンスの徹底を

最初に、投資信託の販売業務に関する社内規則違反について、ゆうちょ銀行としての再発防止に向けた取り組みを、徹底かつ透明性を持った形で進めていただくことを強く希望します。本報告書では、冒頭に池田憲人社長が、再発防止に向けての決意と具体的な方法について述べられております。今後は、この再発防止策をどのように進められたのか、特に、池田社長が説明しておられる「サービス向上委員会」や「グループガバナンス体制の強化」などの重要事項について、CSRレポートでも継続的に説明していただくことを希望します。

### ■ ESG・CSRのさらなる推進

ゆうちょ銀行では、2020年4月経営企画部内にESG室を設置し、ESG経営を推進する姿勢を示しています。経営企画部と連動することで、取組がさらに加速されることを大いに期待しています。特に重要なポイントは、ゆうちょ銀行の価値創造プロセスにESGの要素を積極的に取り入れて、社会的価値創造としての方向性を明確にすることだと思います。報告書の6-7ページで、ゆうちょ銀行が「提供する価値」と関係するSDGsが示されていますが、この関係をより明確にして、定量指標に落とし込んでいくことが、将来的な社会的な価値創造につながっていくと思います。

### ■ TCFD提言への賛同

ゆうちょ銀行は、TCFDの提言に賛同を表明し、気候変動に関するリスクと機会を開示されています。TCFDの提言に賛同し、低炭素型社会へ向けて経営の舵を切られたことは高く評価したいと思います。リスクと機会の開示は、ゆうちょ銀行のリスクだけでなく、価値創造の可能性も示しています。今後は、リスクの低減に努力されるとともに、そこで示された「機会」を、ESG経営としての価値創造とどのように結びつけていくのが重要な方向性になると思います。

### ■ 新型コロナウイルスへの対応について

本報告書では、ゆうちょ銀行の新型コロナウイルスへの対応について随所で触れられています。全国に店舗を展開するゆうちょ銀行でのコロナ対策は日本にとって大変重要な課題です。また、コロナウイルスの感染拡大で影響を受ける全国の企業への資本面での支援は、日本経済の帰趨を左右するほどの重大な課題であると思います。これは働き方改革にも重要な影響を及ぼす問題です。今後は、コロナ対応をCSRの大きな方針の中に組み込んで、長期的かつ多面的に取り組んでいただくことを希望します。

# ゆうちょ銀行の概要

日本全国を網羅する巨大なネットワーク (2020年3月末現在)

総店舗数

23,881店

ATM設置台数

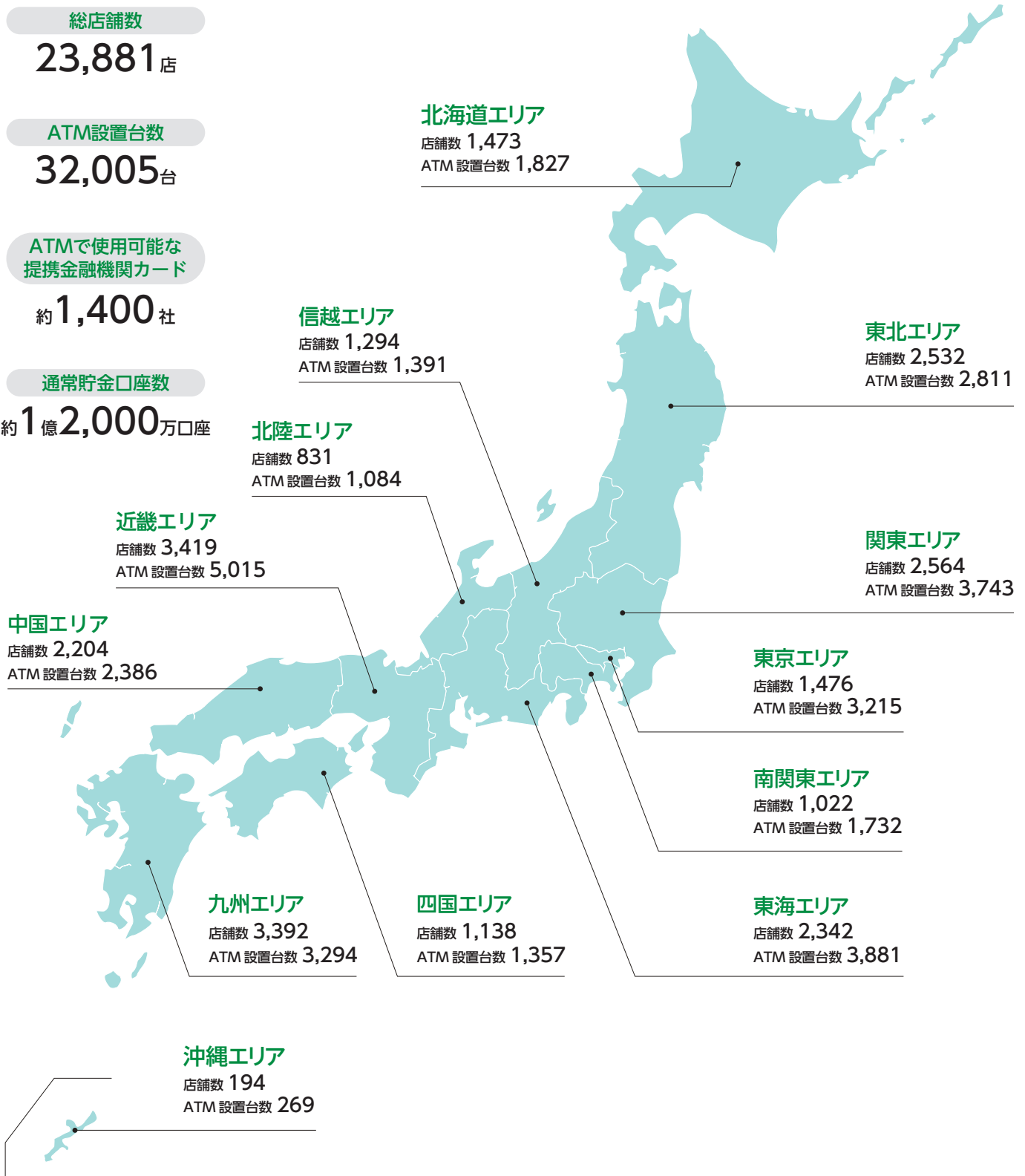
32,005台

ATMで使用可能な  
提携金融機関カード

約1,400社

通常貯金口座数

約1億2,000万口座



(※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(山口県)の郵便局数(1分室)については、上記計数に含みません。



名称	株式会社ゆうちょ銀行
設立年月日	2006年9月1日 (※1)
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	2,109,051億円
純資産	89,876億円
資本金	35,000億円
従業員数 (※2)	12,477人
主な事業所	本社、営業所234

(※1) 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  
 (※2) 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。


## 情報開示体系



コーポレートサイト  
<https://www.jp-bank.japanpost.jp/>

### 財務情報

ディスクロージャー誌  
統合報告書



中長期的な企業価値向上ストーリーについて、財務・非財務情報を統合して報告。

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/financial/ir\\_fnc\\_disclosure.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/financial/ir_fnc_disclosure.html)

財務情報


[https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/financial/ir\\_fnc\\_index.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/financial/ir_fnc_index.html)

IR関連情報

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/information/ir\\_inf\\_index.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/ir/information/ir_inf_index.html)

### 非財務情報

CSRレポート



社会課題解決への取り組みについて、非財務情報の環境・社会を中心に報告。

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/csr/report/abt\\_csr\\_rpt\\_csrreports.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/csr/report/abt_csr_rpt_csrreports.html)

データ集・ガイドライン対照表

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/csr/dtgd/abt\\_act\\_csr\\_dtgd\\_index.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/csr/dtgd/abt_act_csr_dtgd_index.html)

コーポレート・ガバナンスに関する報告書

<https://www.jp-bank.japanpost.jp/aboutus/company/pdf/governancereport.pdf>



ゆうちょ銀行