

お客さま本位の良質な金融サービスの提供

基本的な考え方

ゆうちょ銀行は、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、日本全国あまねく誰にでも、「安心・安全」で「親切・丁寧」な金融サービスを提供することを目指しています。

日本郵政グループの「お客さまの信頼回復に向けた約束」

日本郵政グループでは、かんぽ生命保険商品の不適正営業に係る不祥事等を受け、同様の事案を発生させないための再発防止策を徹底することはもとより、日本郵政グループが真にお客さま本位の企業グループに生まれ変わることの決意を幅広く公表するために、「お客さまの信頼回復に向けた約束」を策定しています。日本郵政グループで働く一人一人の社員がこの約束を実践していくことで、お客さまからの信頼が回復できるよう、グループ一丸となって取り組んでいます。

■ お客さまの信頼回復に向けた約束

【目指す姿の約束】

- 一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。

【活動の約束】

- お客さま本位の事業運営を徹底し、お客さまにご満足いただける丁寧な対応を行います。
- お客さまの声をサービス向上に反映するため、お客さまの声に誠実に耳を傾けます。
- 社員の専門性を高め、お客さまにご納得いただけるよう正確にわかりやすく説明します。
- 法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。
- お客さまのニーズを踏まえ、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供します。

関連情報

[日本郵政グループの「お客さまの信頼回復に向けた約束」について](#)

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。

関連情報

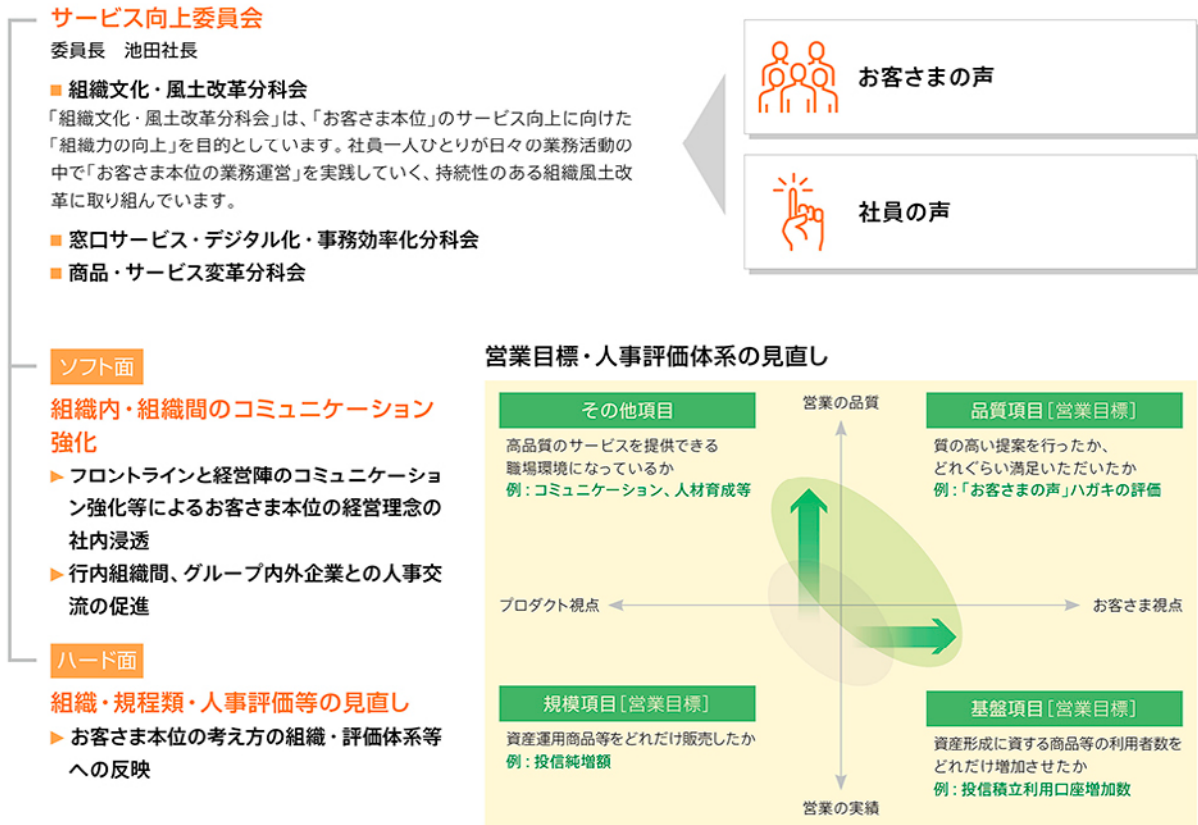
- [▶ お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)

[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](#)

■ 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」を設置しています。「お客さまの声」と「社員の声」を活かし、経営陣が中心となって、商品・サービスの改善・向上に取り組んでいます。

体制図



全社員が“お客さま本位の業務運営”を実践し、一層信頼される銀行へ

関連情報

- ▶ [ステークホルダーエンゲージメント「お客さまの声を企業活動に活かす仕組み」](#)

■ お客さま本位の良質な金融サービスの提供

■ 資産形成へのサポート

お客さま本位の業務運営のもと、いつもの社員に相談できる「対面チャネル」と、かんたん・べんり・低コストの「デジタルチャネル」を通じて、お客さまに最適なサービスを提供しています。

対面チャネルにおいては、資産運用商品のラインアップを当行の顧客層に合った商品に整理するとともに、投資初心者のお客さまには主に積立投資を提案しています。また、オンライン相談機能の導入・拡大や、「資産運用コンサルタント」の育成等を進め、お客さまに一層寄り添ったライフプラン・コンサルティングに努めています。

一方、デジタルチャネルにおいては、競争力のある料金水準のもと、ゆうちょ銀行Webサイトやアプリでのサービスを拡充するなど、誰でも使いやすい資産運用プラットフォームの整備に努めています。

■ セミナーなどの開催

お客さまの多様なニーズにお応えするために、金融・投資知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナーを開催しています。コロナ禍においても継続して情報をご提供できるよう、自宅からご参加いただけるオンラインセミナーを開催しました。また、2020年9月より、資産運用等の個別のご相談予約をゆうちょ銀行Webサイトからいつでも行えるようにしました。

関連情報

▶ [ご相談予約等](#)

■ 幅広いお客さまが利用できるデジタルサービスの拡充

全国の郵便局ネットワークを活用し、安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの拡充を進めています。また、顧客基盤を活用し、多様な事業者との連携によって最適なサービスを提供する、オープンな「共創プラットフォーム」の構築を推進しています。具体的には、各種デジタルサービスの本人確認機能等のセキュリティの強化、「通帳アプリ」の機能の拡充や「家計簿・家計相談アプリ」の構築、UI/UXの継続的な改善などに取り組んでいます。また、全国の郵便局ネットワークでは、ネットワークを維持した上で、お客さまに最適なチャネルをご案内するとともに、デジタルサービスの身近なサポートを行います。

今後も、これまで確立してきた邦銀随一の顧客基盤を活用し、「通帳アプリ」を中心に、デジタル領域での顧客基盤の拡大に取り組み、多くのお客さまに安心、便利にご利用いただけるデジタルサービスの普及に努めます。

関連情報

▶ [ゆうちょ通帳アプリ](#)

■ 利便性を高めるための新サービスの展開

お客さまの人生を長くサポートする新サービスや、利便性をより高める新サービスの展開も進めています。

■ 外国のお客さまへの対応

2017年1月以降、16言語対応^{※1}などの機能を追加した小型ATMを導入し、全国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ゆうちょ銀行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、16言語に対応しています。

※1：海外発行カードによる現金引出しサービスをご利用の場合に限ります。

■ サービスを支える人材育成

さまざまなお客さまに満足してゆうちよ銀行をご利用いただけるよう、お客さま対応の向上を図っています。CS（お客さま満足）推進リーダーの育成や、外部講師による研修、学習用DVDの視聴などを通じて、お客さま対応のスキル向上につとめています。

また、社外の専門家による「応対スキルの定期的調査」により取り組み状況を点検し、改善に活かしています。さらに、厚生労働省が関係府省庁と共同で策定した「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」のもとで推進されてきた「認知症サポーター」の取り組みについても、その趣旨に賛同し、社員に対して認知症サポーター養成講座の受講を促進しています。2020年度までに約15,830人が受講済みです。

■ お客さま支援のための商品

「年金配達サービス^{※2}」や「ニュー福祉定期貯金^{※3}」など、お客さまを支援するための商品・サービスを提供しています。

※2：一人暮らしで、かつ、ご高齢などのためゆうちよ銀行・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、支払期ごとに渉外社員がご自宅へ年金などをお届けするサービスです。

※3：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）。

関連情報

- ▶ [障がいのあるお客さまへの対応](#)
- ▶ [ステークホルダーエンゲージメント「お客さま満足度調査の実施」](#)

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

私たちゆうちょ銀行（以下「当行」といいます。）は、「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』を目指します。」との経営理念のもと、全国約24,000の郵便局を中心としたネットワークをいかして、幅広いお客さまに金融サービスを提供しております。

当行は、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」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」（以下「原則」という。）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」を制定いたしました。

また、2021年1月に金融庁により改訂された原則に対応し、「お客さま本位の業務運営」を徹底するため、当行の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」と「取組項目」の見直しを実施いたしました。

お客さまからお寄せいただいた声を真摯に受け止め、真に信頼される企業を目指し、「お客さま本位の業務運営」をさらに徹底してまいります。

経営陣がリーダーシップを発揮し、商品・サービスの改善と変革に継続的に取り組むなど、お客さまの安定的な資産形成と経済の持続的成長に貢献します。

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

（※1 原則2（本文））

- 経営理念に、お客さまを始めとしたステークホルダーとの信頼、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革、お客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上を掲げ、役員・社員一人ひとりが適切な業務運営に必要な倫理観を持ち、お客さまの最善の利益を考え、お客さまに対して誠実・公正な業務運営を行うことを企業文化として定着するよう進めるとともに、経営理念の実現に取り組みます。
- 事業パートナーである日本郵便株式会社と協働して、お客さま本位の業務運営・お客さま満足の向上を推進します。

2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

（※1 原則2（注））

- 全国約24,000の郵便局を中心としたネットワーク、ATMネットワークを通じて提供するサービスの利便性向上を図り、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応します。
- 地域に根差した金融機関として、ご高齢やお身体の不自由なお客さまを含むあらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービス、設備等の充実に取り組みます。
- 全国の営業所やコールセンター、キャッシュレス被害相談デスク等にお寄せいただいたお客さまの声を真摯に受け止め、お客さま目線で解決に向け尽力するとともに、商品・サービスの改善と変革を図ってまいります。
- 特に資産運用商品について、お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等に応じた適切な商品を選択いただけるよう、商品ライナップの充実に努めます。

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

(※1 原則4、原則5 (本文、注1~5)、原則6 (本文、注1、2、4、5))

- お客さまの知識・ニーズや投資経験等に応じて、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います。また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご理解いただいた上でお取引いただきます。
- 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等を明確化するとともに、丁寧な説明に努めます。
- また、運用環境が大きく変化した場合など適時に、市況や商品の運用状況等、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ます。
- お客さまの多様な資産運用等のニーズに応じて、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等の提供を推進します。

4 利益相反管理態勢の整備

(※1 原則3 (本文、注))

- お客さまの利益を不当に損なうことのないよう、お客さまとの取引について利益相反の管理を徹底します。

5 人材育成・業績評価

(※1 原則6 (注5)、原則7 (本文、注))

- お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確なコンサルティングを提供し、堅確な事務を行うため、専門的な知識を有し、適切に業務を行える社員を育成します。
- 社員一人ひとりが自らお客さまを最優先に考え行動するよう、お客さまサービス向上に向けた取組み等を業績評価に反映します。

6 取組状況の確認等

- この方針に基づく取組状況を定期的に確認し、その結果について公表します。
- この方針は、お客さまの声・環境の変化に応じた良質な商品・サービスの提供を実現するため、年1回見直しを行います。

※1 「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を明らかにするため、方針ごとに当該原則の番号を記載しています。

[顧客本位の業務運営に関する原則](#) 

※2 原則6 (注3) について、当行は資産運用商品の組成に携わらないため非該当です。

関連情報

[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 \(PDF/3,636KB\)](#) 

[重要情報シート\(金融事業者編\) \(PDF/112KB\)](#) 

障がいのあるお客さまへの対応

基本的な考え方

ゆうちょ銀行では、すべてのお客さまが安心して利用できる店舗作りを推進しています。障がいのあるお客さまの利便性向上に向けて引き続き取り組んでいきます。

安心の設備・サービス

■ 目の不自由なお客さまが利用しやすいATMの設置

ゆうちょ銀行では、目の不自由なお客さまのために、音声ガイドや点字に対応したATMを設置しています。

- 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いたします。
- 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。
- 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。



ATM正面パネル

■ ATM画面のデザイン

ゆうちょ銀行では、2017年1月からカラーユニバーサルデザイン※の考え方を導入し、多くのお客さまに見やすいATM画面のデザインにしています。

※：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。



カラーユニバーサル
デザインマーク

■ サポートツールの配備

すべての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、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・点字用ブロックを設置しています。店舗内には、杖置きや車いすを設置し、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。また、窓口には「耳マーク」（聴覚障がい者のためのシンボルマーク）を表示したうえで、筆談器を配備し、筆談での対応をしています。



杖置き



車いす



スロープ



耳マーク



筆談器

■ キャッシュカードの点字対応等

ゆうちょ銀行では、点字対応している通帳・証書・キャッシュカードを発行しています。また、通常貯金、定額貯金、定期貯金等の取り扱い内容の通知、各種案内の通知といった各種通知書も、点字に対応しています。

■ 代筆・代押捺手続について

自署・捺印が困難な場合、お取引内容等によって、一緒に来店されたご家族等によって代筆・代押捺いただくことが可能です。

■ Webサイトのアクセシビリティ向上

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。

関連情報

▶ [Webアクセシビリティ方針](#)

■ 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利用される場合、身体障害者手帳をご提示いただくことにより、ATMを利用した場合と同じ割安な料金でお取り扱いいたします。なお、ご利用はATM設置店舗において、ご本人様名義で送金される場合に限りです。

サービス概要

対象者	身体障害者手帳の交付を受けている目の不自由なお客さま 注：障害等級に関係なくお取り扱いいたします。 注：代理人様からの請求によるご送金を除きます。
対象サービス	通常払込み（Pay-easy（ペイジー）マークのついた帳票も含みます） 注：証券扱いによる通常払込みを除きます。 電信振替（ゆうちょ銀行口座間の送金） 注：外為法上の非居住者のお客さまに関連する送金を除きます。 振込（他の金融機関口座への送金） 注：外為法上の非居住者のお客さまに関連する送金を除きます。
取扱店舗	全国のゆうちょ銀行および郵便局の貯金窓口 注：ATM設置店舗に限りです。（払込機能付ATM非設置店舗では、通常払込みをお取り扱いしていないため、電信振替および振込のみのお取り扱いとなります） 注：簡易郵便局では振込をお取り扱いしていないため、通常払込みおよび電信振替のみのお取り扱いとなります。

目の不自由なお客さまの窓口でのご利用料金

取扱内容		通帳・カード扱い		現金扱い	
		5万円未満	5万円以上	5万円未満	5万円以上
通常払込み	料金払込人負担帳票	152円<71円>	366円<285円>	262円<181円>	476円<395円>
	料金受取人負担帳票	0円		110円	
通常払込み（ペイジーマークのついた帳票）	料金払込人負担	61円	285円	171円	395円
	料金受取人負担	0円		110円	
電信振替（ゆうちょ銀行口座間の送金） 注：外為法上の非居住者のお客さまに関連する送金を除きます。		100円		取り扱っておりません	
振込（他の金融機関口座への送金） 注：外為法上の非居住者のお客さまに関連する送金を除きます。		220円	440円	取り扱っておりません	

注：< >内の料金は、振替MTサービスの料金です。

関連情報

- ▶ [通常払込み](#)
- ▶ [Pay-easy（ペイジー）](#)
- ▶ [電信振替](#)
- ▶ [ゆうちょ口座と他の金融機関口座間の送金](#)

■ 電話リレーサービスへの対応

電話リレーサービスとは、手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障がいのある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障がいのある方ときこえる方の意思疎通を仲介するサービスです。

ゆうちょ銀行では、公共インフラとして電話リレーサービスの提供が開始されたこととともない、電話リレーサービスを介した、聴覚に障がいのあるお客さま等からのお手続き等に対応しております。

【対応が可能なお手続き等】

電話で取り扱いが可能な以下のお手続きおよび各種お問い合わせに対応いたします。

- (1) カードや通帳等の紛失・盗難の届出
- (2) 商品・サービスについてのお手続きおよび照会等
- (3) 当行からお客さまに対するお取引等に関する各種ご連絡

【ご利用にあたっての注意事項】

- 事前に、電話リレーサービス用の電話番号の届出をお願いいたします。
- 取り扱い内容により、お客さまがご本人様であることの確認を行う場合があります。
- 顧客情報を含むお手続きの請求は、日本財団電話リレーサービスを介してのみ対応いたします。
(カードや通帳等の紛失・盗難の届出を除く)
- 専門的な内容等、オペレータを介するやり取りが難しい場合は、書面等其他の方法での対応をご案内する場合があります。

関連情報

▶ [カード・通帳等の紛失・盗難の届出、商品・サービスについてのお手続き・照会等のお問い合わせ](#)

[ゆうちょ銀行各店舗へのご連絡先（電話リレーサービス用）](#)（PDF/144KB） 

■ 障がいのあるお客さま専用ご相談窓口

ゆうちょ銀行では、障がいのため電話をご利用いただけないお客さま（聴覚に障がいのあるお客さま、言語障がいにより電話が難しいお客さまなど）専用のご相談窓口（入力フォーム）をご用意しています。

関連情報

[障がいのあるお客さま専用ご相談窓口](#) 

受付時間：平日（月～金曜日）9時～17時（土・日・休日および12月31日～1月3日は受け付けを行っていません）

お客さま保護

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

ゆうちょ銀行では、2019年に高齢のお客さま（70歳以上）に対する投資信託の販売に関し、「勧誘前」の管理者承認を怠っていたという社内規則違反について、公表しました。これを受け、あらためてお客さま本位の原点に立ち返り、お客さまに安心してご利用いただくための取り組みを継続して実施しています。

関連情報

[投資信託の不適切な取扱いに関する社内調査結果および今後の対応について](#)

[投資信託の不適切な取扱いに関するアフターフォロー結果について](#)

社員への研修

お客さま本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、全社員を対象としたコンプライアンス研修等を実施しています。

2020年度には、高齢のお客さまに向けたCS（お客さま満足）に関する研修を強化しました。具体的には、各店に配置しているCS推進リーダー向けに高齢のお客さまへの接遇について研修を行いました。さらに、新たにファイナンシャル・コンサルタントになる社員等に対してご高齢のお客さまの接遇についてのポイントを周知しました。

また、投資信託の販売等を行う社員向けに実施していた各種研修に、投資信託の高齢者取引に係るルールの趣旨等を追加し、内容を拡充した上で研修を実施しました。さらに、正規取扱いの徹底のため、適切な投資信託販売に関するeラーニング研修等を新たに実施しました。

お客さま向け販売ツールの充実等

2020年度に、ご高齢のお客さまに安心して資産運用商品をご購入いただけるよう、ご高齢のお客さま向けのパンフレットの内容を見直しました。

具体的には、ご高齢のお客さまに資産運用の必要性についてご理解いただきやすいように記載内容を見直したほか、ご高齢のお客さまにとって見やすいように文字を大きくする等デザインを変更しました。



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
インシディアティブへの賛同

ESG関連情報

アフターフォロー活動の実施

2019年度から投資信託をご利用いただいているすべてのご高齢のお客さまに対して、当行および郵便局社員によるアフターフォローを継続して実施しています。

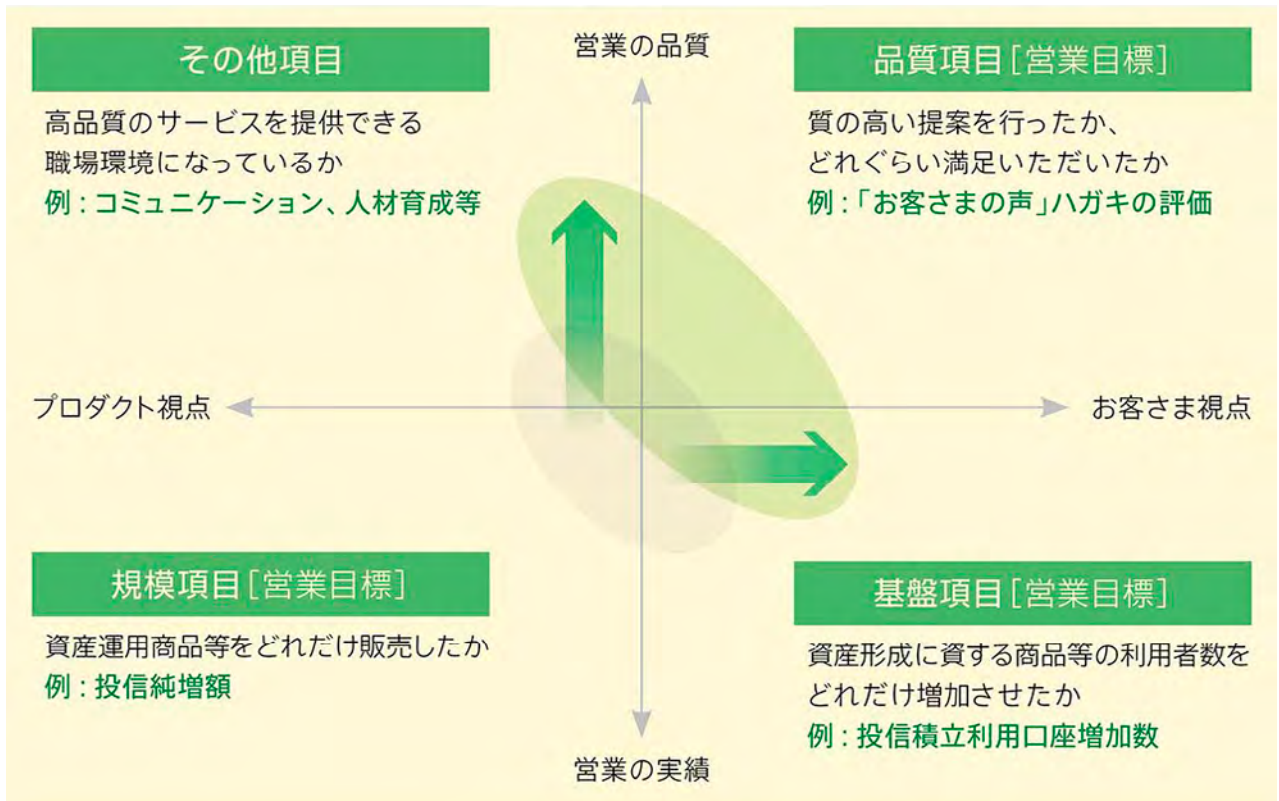
シニアライフアドバイザーの導入

ご高齢のお客さま向けに、高度かつ丁寧な対応を行うために、ゆうちよ銀行の一部直営店では、「シニアライフアドバイザー」を試験的に導入しており、今後の拡大を検討しています。

営業目標・人事評価体系の見直し

2021年度には、お客さま本位の営業をこれまで以上に推し進めるべく、「営業の実績」より「営業の品質」を、「プロダクト視点」より「お客さま視点」を重視した営業目標・人事評価体系に抜本的に見直しました。

営業目標・人事評価体系の見直し



お客さま本位の業務運営態勢の強化

お客さま本位の業務運営を徹底するため、2019年度に代表執行役社長を委員長とした「サービス向上委員会」を設置いたしました。また、2020年度には「お客さまサービス統括部」を設置し、お客さまからの苦情や相談を一元的に受け付け、管理する態勢を整備しました。

関連情報

- ▶ [お客さま本位の良質な金融サービスの提供「サービス向上委員会の設置」](#)

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
インシデントへの賛同

ESG
関連情報

■ 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。

また、個人情報保護のための規定を整備し、全社員を対象に個人情報保護の研修を定期的実施するなど、適切な管理体制を構築しています。

関連情報

▶ [プライバシーポリシー](#)

■ キャッシュレス決済サービスのセキュリティ

キャッシュレス決済サービスの不正利用への対応

2020年9月、ゆうちょ銀行が提供するキャッシュレス決済サービスのうち、即時振替サービスとmijicaにおいて不正利用被害が発生したことを公表しました。

即時振替サービスにおいては、お客さまご本人でない第三者（不正利用者）が決済サービスアカウントを開設し、お客さまの口座と紐づけ、不正に送金（チャージ）を行っていました。mijicaにおいては、mijica会員サイトへの不正ログインにより、お客さまのmijicaカードから不正利用者のmijicaカードへと不正に送金がなされていました。

こうした事態に対して、以下の対策を実行しました。

「即時振替サービス」における不正利用への対応

- 一部の決済事業者について、即時振替サービスの提供を停止
- 決済事業者のサービスに口座を登録されている約550万人のお客さまへ取引のご確認等のご連絡
- 決済事業者における銀行口座登録時の二要素認証の導入
- 被害に遭われたすべてのお客さまへの全額補償

mijicaカードにおける不正利用への対応

- すべてのmijicaカードの送金機能、新規申込みおよび会員サイト・スマホアプリを停止
- mijica全会員さまを対象とした注意喚起の連絡
- mijica会員間送金を対象としたスクリーニングの実施
- 被害に遭われたすべてのお客さまへの全額補償を実施

セキュリティ総点検タスクフォースによる点検

2020年度には、キャッシュレス決済サービス不正取引の発生を踏まえ、代表執行役社長が直接指揮する「セキュリティ総点検タスクフォース」を組成しました。即時振替サービス、mijica以外のゆうちょ銀行が提供しているキャッシュレス決済サービスも含め、セキュリティの総点検を実施しました。

点検対象

- ゆうちょPay
- 即時振替サービスおよび双方向即時振替サービス
- mijica
- JP BANK カード（クレジットカード）

セキュリティ総点検タスクフォースによる即時振替サービスのセキュリティ強化策

- 口座登録・振替（チャージ）時のモニタリング態勢の整備
- 口座登録完了後のお客さまあて通知（お手紙・ショートメッセージ）の実施
- 全決済事業者への二要素認証（IVR認証）の導入
- 不正取引の確認をお願いするお手紙が宛先不明等によりお届けできなかったお客さまの口座登録一旦解除

関連情報

[キャッシュレス決済サービスのセキュリティ総点検タスクフォース報告書](#) 

サービスの再開等

即時振替サービスについては、「セキュリティ総点検タスクフォース」が定める必須項目への対応とセキュリティ強化策を実行しました。また、全銀協ガイドラインと日本資金決済業協会ガイドラインへの対応も完了しています。全銀協ガイドラインと日本資金決済業協会ガイドラインに基づき必要な対応が完了したことを当行が確認できた決済事業者については、2021年1月から順次サービスを再開しています。mijicaについては、新たなVisaデビットカード「ゆうちよデビット」の取り扱いを2022年5月に開始するとともに、同年7月31日をもってmijicaのサービスを終了しました。

ガバナンス検証と態勢の整備

当行の監査委員会より、2020年9月に公表したキャッシュレス決済サービスの不正取引に係るガバナンスの構築・運用状況の検証が行われ、改善に向けた提言が報告されました。また、日本郵政グループ4社が設置した外部専門家を委員とする「JP改革実行委員会」からも、当行のガバナンス等に係る検証結果が公表され、ガバナンス強化に向けた改善案が提言されました。

こうした提言を踏まえ、2021年1月に「お客さまサービス統括部」を、2021年3月には「キャッシュレス被害相談デスク」を設置するなど、お客さまからの苦情や相談対応について受付から解決まで一元的に管理する態勢を整備しました。また新商品・サービスの導入時や導入後の審査態勢の強化を目的とした「新商品・サービス検討小委員会(営業/事務)」や、システムセキュリティやシステムリスクについて関係部で議論・共有する「システムリスク小委員会」を2021年4月に設置しました。

関連情報

[キャッシュレス決済サービスに関する今後の対応について](#) 

[株式会社ゆうちょ銀行のガバナンス等に係る検証報告書](#) 

■ 振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺の防止

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。また、振り込め詐欺救済法[※]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

関連情報

▶ [金融犯罪にご注意ください！](#)

特殊詐欺防止のための取り組み

- 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
- 警察庁から提供された、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」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

災害・事故・新型コロナウイルスなどへの対応

災害・事故・新型コロナウイルスなどへの対応

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、災害義援金の無料送金など、災害時の被災者支援に取り組んでいます。

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。

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を踏まえ、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として各種対策を講じたうえで業務を継続しています。

なお、日本郵政グループでは、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、2020年度に日本赤十字社に対し1億円を寄附しました。

新型コロナウイルス感染拡大を踏まえた対策

- 営業店における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、在宅勤務（テレワーク等）
- ワクチンの職域接種の実施

関連情報

- ▶ [ワーク・ライフ・バランス・マネジメント「在宅勤務（テレワーク等）の導入拡大等」](#)
- ▶ [リスク管理「大流行する感染症への対応」](#)

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、被災された方々を支援するため、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。

2021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30千件・6.4億円です。

災害義援金の無料送金を取り扱い中の団体数（2022年8月19日現在）

対象	団体数
令和4年8月3日からの大雨による災害	11
令和4年7月14日からの大雨による災害	2
令和2年7月豪雨による災害	3
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	3
平成29年7月5日からの大雨による災害	1
東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）	4
計	26

地域経済の活性化

基本的な考え方

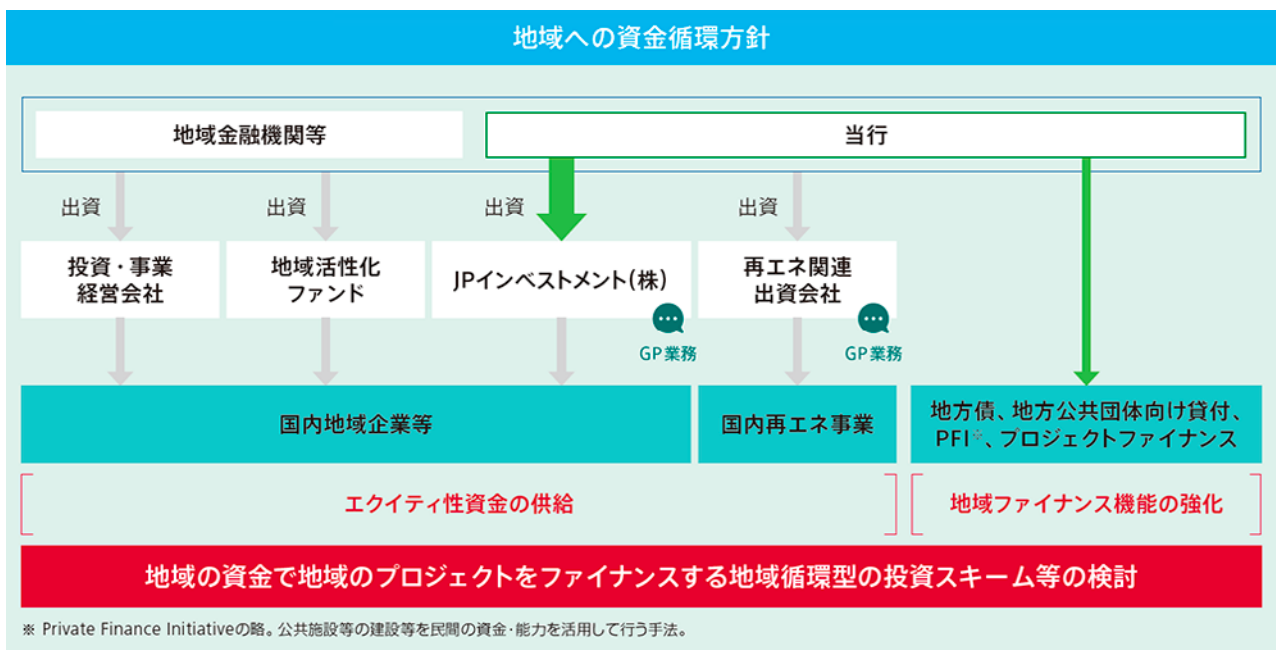
地域に根差した金融機関であるゆうちょ銀行にとって、地域社会とのかかわりはきわめて重要です。地域の皆さまと共に歩んできた伝統を受け継ぎつつ、地域への資金の循環への取り組みや各地域の実情に応じた金融ニーズに応えることによって、地域経済の活性化、日本経済の発展に貢献していきます。

地域への資金循環

お客さまからお預かりした大切な資金を地域に循環するため、地域活性化ファンドへの参加を新たに7件（累計39件）行いました。また、連結子会社のJPインベストメント株式会社を通じて、地域活性化やSDGsへの貢献を目的とした新たなファンドの設立に向けて準備を進めました。

さらに、再生可能エネルギーファンドの設立や事業運営を行う「Zエナジー株式会社」および同社が設立した「カーボンニュートラルファンド1号」に出資を行いました。

今後も「地域活性化ファンド」や「投資・事業経営会社」への出資を引き続き推進するとともに、2022年4月に連結子会社のJPインベストメント株式会社が設立した「JPインベストメント地域・インパクト1号ファンド」に出資するなど、地域経済の発展に貢献していきます。



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

地域活性化ファンドの概要（2022年3月末現在）

ファンド名称	参加年月	ファンド名称	参加年月
1 九州広域復興支援ファンド	2016年 7月	22 成長応援ファンド	2019年 7月
2 KFG地域企業応援ファンド	2016年11月	23 アント・ブリッジ5号Aファンド	2019年 9月
3 北海道成長企業応援ファンド	2016年11月	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	2019年10月
4 中部・北陸地域活性化ファンド	2017年 4月	25 秋田市中小企業振興ファンド	2019年11月
5 しがぎん本業支援ファンド	2017年 6月	26 東和地域活性化ファンド	2019年11月
6 とうほう事業承継ファンド	2017年 8月	27 ふるさと連携応援ファンド	2020年 1月
7 九州せとうちポテンシャルバリューファンド	2017年10月	28 令和元年台風及び新型コロナウイルス等被害 東日本広域復興支援ファンド	2020年 1月
8 みやこ京大イノベーションファンド	2017年11月	29 関西イノベーションネットワークファンド	2020年 4月
9 MBC Shisaku1号ファンド	2017年12月	30 近畿中部広域復興支援ファンド	2020年 7月
10 みちのく地域活性化ファンド	2018年 3月	31 みやこ京大イノベーション2号ファンド	2020年10月
11 ふくい未来企業支援ファンド	2018年 3月	32 ドーガン・リージョナルバリューファンド	2020年12月
12 えひめ地域活性化ファンド	2018年 3月	33 ひょうご神戸スタートアップファンド	2021年 4月
13 ヘルスケア・ニューフロンティアファンド	2018年 8月	34 ナイン・ステーツ・5ファンド	2021年 4月
14 とうきょう中小企業支援2号ファンド	2018年 8月	35 大分VCサクセスファンド6号	2021年 9月
15 サクセッション1号ファンド	2018年10月	36 BCM-Vファンド	2021年 9月
16 TOKYO・リレーションシップ1号ファンド	2018年12月	37 日本協創2号ファンド	2021年11月
17 京大ベンチャーNVCC2号ファンド	2019年 3月	38 QB第二号ファンド	2021年12月
18 あおぎん地域貢献ファンド	2019年 3月	39 しがぎん本業支援ファンド2号	2022年 3月
19 観光遺産産業化ファンド	2019年 6月		
20 地域次世代産業推進ファンド	2019年 7月		
21 地域企業バリューアップ支援1号ファンド	2019年 7月		

主な地域ファイナンスの概要（2022年3月末現在）

ファイナンス案件名	スキーム	取組時期
1 鳥取県営水力発電所再整備・運営等事業	PFI	2020年 7月
2 栃木県総合スポーツゾーン東エリア整備運営事業	PFI	2020年 8月

地域の金融プラットフォーム

地域金融機関さまと連携し、「地域の金融プラットフォーム」の中核として、ゆうちょ銀行のATMネットワークの活用や事務の共同化など各地域の実情に応じた金融ニーズにも応えていきます。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ ATMネットワークの活用

全国一のATM設置数というネットワーク基盤を活かして、全国の地域金融機関と連携し、ゆうちょ銀行のATMのプラットフォーム化^{*1}を推進します。

※1：地域金融機関のキャッシュカードをゆうちょ銀行のATMで利用した場合の顧客手数料を無料とする提携。無料となる条件は各金融機関にて設定。



※ 地域金融機関のキャッシュカードをゆうちょ銀行ATMで利用した場合の顧客手数料を無料とする提携。無料となる条件は各金融機関にて設定。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

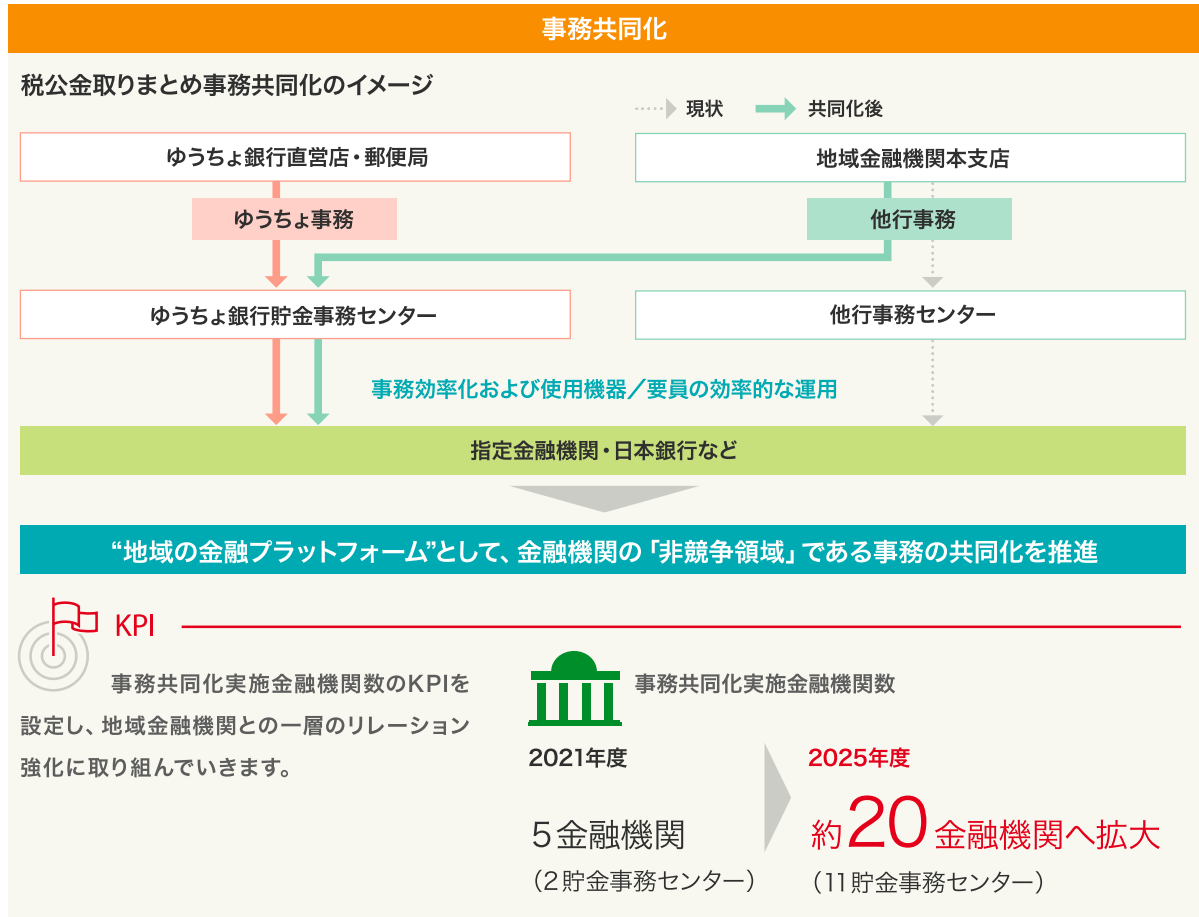
ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 事務の共同化

11か所の貯金事務センターの余剰能力を活用し、これまで金融機関ごとに行っていた事務の共同化を推進します。



■ 地域リレーション機能の強化

「地域経済の発展に貢献する」というミッションの実現に向けた取り組みを強化し、ESG経営を推進する観点から、2021年4月に「地域リレーション部門」を新設しました。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

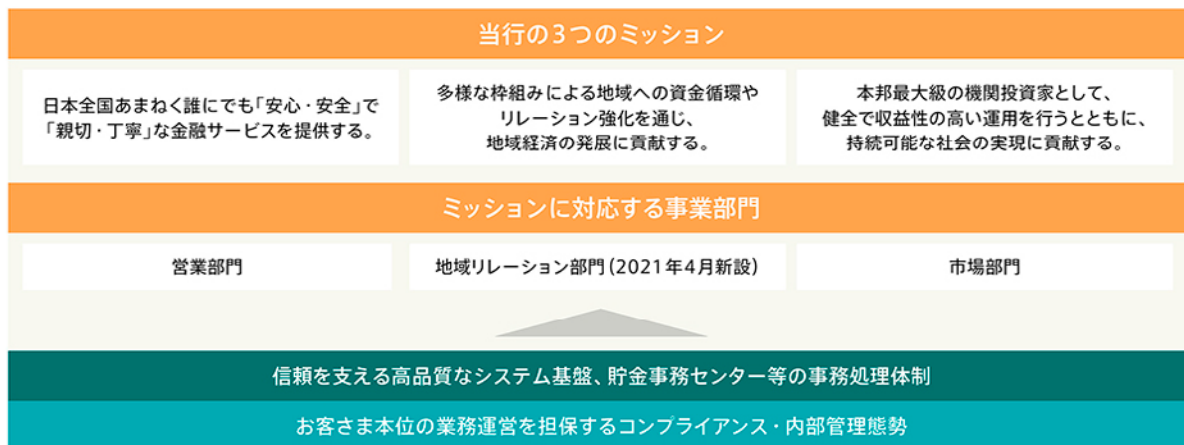
ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 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。



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

地域社会とのつながり

全国各地の“町を想う”「ゆうちよ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「ゆうちよマチオモイカレンダー」を作製しています。

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

全国のゆうちよ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。

※：マチオモイ®は、わたしのマチオモイ帖制作委員会の登録商標です。



「ゆうちよマチオモイカレンダー2023」

関連情報

▶ [ゆうちよマチオモイカレンダー](#)

■ 障がい者アーティストの支援

ゆうちよ銀行は、障がい者の自立支援の一助とするため、素晴らしい才能を持つ障がい者アーティストに、作品発表の機会を提供しています。人々が持つ多様性を認め受け入れる、懐の深い社会そのものの持続的発展に貢献します。

障がい者アーティスト作品を使用したオリジナル物品の作成・配布

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PE（ポリエチレン）袋（※）を作成し、ゆうちよ銀行の窓口などで配布しています。

全国各地の店頭で店頭お渡しすることにより、障がい者アートを知らない方にも、障がい者アーティストの活動を知っていただき、理解を広めていきたいと考えています。

※：温暖化防止に寄与するバイオマスマーク認定(一般社団法人日本有機資源協会)を受けた、バイオマスフィルム(バイオマス由来原料を25%以上含む)を使用しています。

厚さが50マイクロメートル（0.05ミリメートル）以上のため、繰り返しの使用を推奨できる環境に配慮した袋です。



作品名：たわむれて

作者：秦 美紀子（はた みきこ）さん

（Able Art Company所属）

作品介绍：

友人の素敵なコスモスの絵を拝見し、それに触発されて描く気持ちになりました。コスモスは私の大好きな花の一つです。

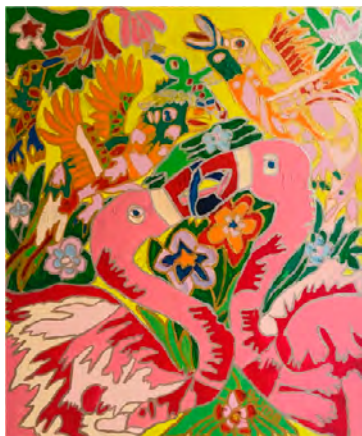
2021年12月 JPタワー前地下広場（丸の内）での展示会開催

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として、2021年12月27日（月）～2022年1月26日（水）までの間、JPタワー前地下広場（丸の内）ショーケースに3名の障がい者アーティストの作品（全3作品）を展示しました。



展示会展示作品のご紹介

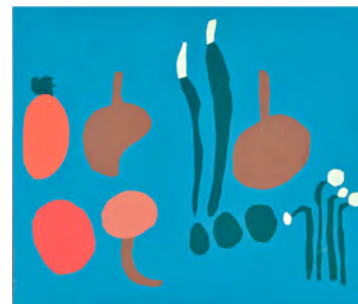
展示作品全3作品をご紹介します。



須田 雄真（すだ ゆうま）さん
「Happy Bird Paradise」



秦 美紀子（はた みきこ）さん
「たわむれて」



青木 優（あおき ゆう）さん
「チャイロキノコ シイタケ ピーマン」

関連情報

- ▶ [障がい者アーティストの支援（2020年度）](#)
- ▶ [障がい者アーティストの支援（2019年度）](#)
- ▶ [障がい者アーティストの支援（2018年度）](#)
- ▶ [障がい者アーティストの支援（2017年度）](#)

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 地域の祭りへの参加等

日本郵政グループでは、青森ねぶた祭・山形花笠まつり・徳島市阿波おどりに協賛し、共同参加しています。



徳島市阿波おどり



青森ねぶた祭

そのほか、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・協力などを行うため、地域イベントへ協賛しています。

■ その他の活動

<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>

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

次世代育成

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。

金融教育

ゆうちょ銀行では、小学生・中学生を対象に学校への出前授業等、金融教育を実施しています。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つけることができるよう育成のお手伝いをいたします。

関連情報

▶ [金融教育](#)

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

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。郵便貯金事業の創業100周年を記念して1975年に始めて以来、長い歴史を持つコンクールです。

関連情報

▶ [ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)

金融教育

基本的な考え方

経済のグローバル化や電子マネーの普及など、お金に関して子どもを取り巻く環境が大きく変わる中、青少年がお金のトラブルに巻き込まれるケースが増えており、社会の各方面から金融教育を求める声が高まっています。

地域の中でのおびおびと育つ子どもたちにお金の大切さを伝え、お金との付き合い方をしっかりと学んでもらうこと。それこそが、地域に根差した金融機関である、ゆうちょ銀行が果たすべき社会的責任であると考えます。

金融教育への取り組み

ゆうちょ銀行では、2014年度から小・中学生を対象に金融教室を開催しています。

出前授業の実施について

ゆうちょ銀行の社員が小学校・中学校を訪問し、お金に関する知識等をわかりやすくご説明する出前授業を行っています。ご希望の場合は、お近くのゆうちょ銀行・郵便局にご相談ください。なお、金融教室については、以下のサイトで動画でも詳しく紹介しています。

関連情報

[ゆうちょ銀行「金融教育」](#)



金融教室（出前授業）の様様

オリジナル教材

金融教育の中では、ゆうちょ銀行オリジナルの教材「お金のちしき」を使用して、お金の大切さ・お金の付き合い方をわかりやすく伝えていきます。2020年度には、オリジナルテキストとあわせて使用できる、電子マネー等に関する教材を作成したほか、日本サステナブル投資フォーラムにご協力いただき、「融資と投資」に関する教材も制作しました。

オリジナルテキスト「お金のちしき」



補助教材「融資と投資」



補助教材「電子マネー等」



■ 資料ダウンロードはこちらから

以下の「オリジナル教材の使用に関する留意事項」をよくお読みのうえ、ぜひご利用ください。実際にゆうちよ銀行オリジナルテキストをご利用になりたい場合は、お近くのゆうちよ銀行・郵便局にご相談ください。

小学校低学年向け

[オリジナルテキスト「お金のちしき」](#) 

[補助教材「融資と投資」](#) 

[補助教材「電子マネー等」](#) 

小学校中学年向け

[オリジナルテキスト「お金のちしき」](#) 

[補助教材「融資と投資」](#) 

小学校高学年向け

[オリジナルテキスト「お金のちしき」](#) 

[補助教材「融資と投資」](#) 

[補助教材「電子マネー等」](#) 

中学生向け

[オリジナルテキスト「お金のちしき」](#) 

[補助教材「融資と投資」](#) 

■ オリジナル教材使用に関する留意事項

- ゆうちよ銀行金融教育オリジナル教材（以下、「本資料」という。）の著作権を含む一切の権利は、本資料の作成者である株式会社ゆうちよ銀行（「お金のちしき」「電子マネー等」）または株式会社ゆうちよ銀行・日本サステナブル投資フォーラム（「融資と投資」）に帰属します。ただし、本資料が引用する資料等の著作権等は、当該資料等の原作者等に帰属します。
- 小・中学生への金融教育を目的とする場合は、以下のすべての定めに従うことを条件に、無償で本資料を使用して、講義やセミナーを行うこと、および本講義資料の一部複製等を行うことができます。
 - ①本資料を使用して講義やセミナーを行う場合**
本資料を改変することなく、当該複製物のすべてのスライドに「ゆうちよ銀行金融教育オリジナル教材準拠」と表示すること。
講義やセミナーの内容の妥当性については使用者自らが責任を持つこと。
 - ②本講義資料の全部または一部を利用して資料を自ら作成する場合**
利用部分に関しては、「出所：ゆうちよ銀行金融教育オリジナル教材」と記載するとともに、当該利用の妥当性については使用者自らが責任を持つこと。資料上に資料全体について責任を負う者を明記すること。本資料の著作権者である株式会社ゆうちよ銀行（「お金のちしき」「電子マネー等」）または株式会社ゆうちよ銀行・日本サステナブル投資フォーラム（「融資と投資」）は、当該資料の使用によって如何なる不都合が生じた場合にも、その責任は負いません。
- 2.により本資料を使用して講義またはセミナーを行う場合や、本資料の全部または一部を利用して他の資料を作成する場合には、事前に、お近くのゆうちよ銀行まで、ご相談ください。なお、株式会社ゆうちよ銀行では、その情報を、本資料の利用状況の把握・分析等の目的にも使用します。
- 本講義資料の著作権者である株式会社ゆうちよ銀行は、2. および3. の条件に従って本講義資料を使用する場合を除き、著作権者に無断で本講義資料を複製、放送、公衆送信することを禁じます。また、著作権者に無断で本講義資料を改変すること、売買することを禁じます。

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール

コンクール概要

「ゆうちょアイデア貯金箱コンクール」は、これからの社会を担う子どもたちに、貯金箱の作製を通じて、造形的な創造力を伸ばすこと、貯蓄に対するの関心を持っていただくことを目的としています。郵便貯金創業100周年を記念して1975年に始めて以来、長い歴史を持つコンクールです。

毎年、日本全国の小学校から応募していただき、各小学校での選考、一次審査（写真審査）、最終審査（現物審査）を経て、入賞作品を決定いたします。2021年度からは、ご家庭から応募をする個人応募を開始いたしました。

また、参加作品1点につき10円を、ゆうちょ銀行から公益財団法人日本ユニセフ協会、JICA（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ており、開発途上国で貧困や病気に苦しむ子どもたちのための支援活動に役立てられています。

関連情報

[ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)



全国各地での展示会開催

毎年、全国各地で入賞作品の展示会を開催し、入賞者やそのご家族をはじめ、多くの方にご来場いただいています。

また、各展示会場では、「貯金箱作製ワークショップ」などのイベントを同時開催し、小さなお子さまから大人までお楽しみいただいています。

※第45回（2020年度）及び第46回（2021年度）の展示会は、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、一部会場での開催を中止いたしました。なお、開催にあたっては、新型コロナウイルス感染防止対策を実施するとともに、接触を伴う一部イベントを自粛しております。



展示会の模様

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

↓入賞作品展示会のイメージ映像がご覧いただけます。

※第45回入賞作品を使用して制作しております。

(ゆうちょ銀行チャンネル (YouTube) で配信している動画を、別ウィンドウで開きます)

- ▶ [会場のご紹介](#)
- ▶ [上位賞](#)
- ▶ [すてきなデザイン・アイデア賞 1年生・2年生](#)
- ▶ [すてきなデザイン・アイデア賞 3年生・4年生](#)
- ▶ [すてきなデザイン・アイデア賞 5年生・6年生](#)

↓これまでのコンクールの入賞作品等がご覧いただけます。

- ▶ [第46回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)
- ▶ [第45回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)
- ▶ [第44回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)
- ▶ [第43回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)
- ▶ [第42回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)
- ▶ [第41回 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール](#)

ゆうちょアイデア貯金箱コンクールに関するお問い合わせ

ゆうちょアイデア貯金箱コンクール事務局

0120-296-285

(受付時間) 平日10:00~18:00 (8月20日(金)~9月30日(木) は9:00~19:00)

※9月18日(土)~20日(月・祝)、23日(木・祝)、25日(土)、26日(日)は、受付いたしません。

※年末年始(12月30日(木)~1月3日(月))はお休みいたします。

※携帯電話等からもご利用いただけます。

※IP電話等一部ご利用いただけない場合がございます。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

基本的な考え方

基本的な考え方

厳しい金利環境の継続、労働力人口の減少に伴う人材確保の激化などの外部環境の下、収益の拡大及び安定的な確保を人事的側面から支えるため、年功序列、年次要素に捉われることなく、実力及び実績本位の人材登用を行います。

具体的には、「戦略的な人材配置の実現」、「お客さま本位の業務運営」、「専門分野の人材確保」、「ダイバーシティ・マネジメントの推進」、「組織間、グループ会社間、グループ外との人事交流」等に取り組みます。

また、変化に強い柔軟性の高い組織としていくため、これまでの社員一律の育成体系から、社員一人ひとりの能力に応じた育成体系へとシフトし、人材育成の取組みを強化していきます。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報



取締役兼代表執行役社長
池田 憲人

執行役 ダイバーシティ推進部長
牧野 洋子

役員対談 ゆうちょ銀行のダイバーシティ戦略

ゆうちょ銀行は専任役員によるダイバーシティ推進部を設置し、女性活躍をはじめとしてダイバーシティ向上に向けたさまざまな施策を展開してきました。取締役兼代表執行役社長・池田憲人と執行役・ダイバーシティ推進部長の牧野洋子がかこれまでの歩みを振り返り、今後の方針・戦略をご説明します。

ダイバーシティに関する認識

変化する社会で企業としてサステナブルに成長していくために不可欠

牧野：ダイバーシティ&インクルージョンの取り組みは、日本全体においても、当行においても、2015年の女性活躍推進法の成立が大きなきっかけとなっています。そのため、女性管理職の増強、育児や介護の環境整備、男性の育児休業取得促進等の取り組みが主流でした。こうした個々の対応を進めるのはもちろん重要です。しかし、一番大切なのは、「ダイバーシティは企業の維持・成長に欠かせない」という認識を持つということです。“企業は一つの生命体”であり、サステナビリティの観点でも、想定外の種々のリスクに備えなければならない時代にあって、ダイバーシティを確保できない限り生き残っていけないと思うのです。

池田：そのとおりだと思います。歴史を振り返ってみれば、戦後の日本は、建設業や製造業を中心に男性を主な働き手とし、一方で家事や育児は専業主婦の女性が担うというかたちをとってきました。それによって企業や行政など、社会のあらゆる分野が高い生産性を維持することが可能になり、奇跡とも言われる高度経済成長が実現しました。しかし、ここ30年ぐらいの間に、その奇跡を生んだ日本型の社会構造や企業運営が立ちいかなくなってきました。経済・金融環境の変化やIT化の進展、そしてグローバル化による産業構造の変化もあり、企業経営や人材育成の手法もがらりと変わりました。

こうした環境変化は今後もますます加速していくはずですが、そうした中で、正しい経営判断を下し、イノベーションを実現していくためには、多様な人々を採用・登用し、多彩な知見とスキルを経営に取り込んでいく必要があります。顧客対応を例にとれば、当行は日本全国に窓口をもち、多種多様な人々のニーズにしっかりと応えていく必要があります。そうしたニーズに応えられる多様な人材を維持し、ダイバーシティを尊重する風土を醸成し続けることは、重要な経営課題のひとつであると認識しています。



これまでの取り組みの振り返り

管理職の意識改革を推進することで全社のマインドセットを変革

牧野： 当行では、2016年度にダイバーシティに関する取り組みを本格化し、以降、女性活躍や障がい者雇用、LGBTQ+への対応など、さまざまな活動を展開してきました。なかでも特に力を注いできたのは管理職の意識改革です。具体的には、研修などを通じてイクボス[※]を育成する「ゆうちょイクボス養成」活動を進めてきました。つまり、まずは高度経済成長期のマネジメント手法で組織人として育てられた上司が変わることで社内の風土、組織全体のマインドセットを行うことが不可欠と認識したのです。実際、2020年度に実施した全社員へのアンケートの結果では、「上司に良い変化があった」との回答が7割にも及び、大きな成果があったと言えると思います。

こうした活動の結果、女性管理職比率は着実に向上し、2016年には10.9%だった同比率が16.6%（2022年4月時点）にまで向上しました。障がい者雇用率も高い水準で維持できており、法定雇用率2.3%を大きく越える2.72%（2022年6月時点）となっています。また、LGBTQ+等の性的マイノリティに関して企業の取り組みを評価する「PRIDE指標」においても4年連続で「ゴールド」の評価をいただきました。

※ 部下のワーク・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、自らが仕事と私生活を楽しむことができる上司。

池田： 数値的な成果ではないのですが、私自身がこれまでの取り組みを振り返って印象に残っているのは、「ゆうちょダイバーシティ・フォーラム」の活動です。これは、本社やエリア本部、貯金事務センター、店舗などの社員の代表者からなる「ダイバーシティ・コミッティ」のメンバーを召集して年に1回程度開催しているイベントで、コロナ禍においてもオンライン形式で約240名の社員が各地の課題や解決策を共有しあったり、私への提言を行ったりしています。当行は明治の創業以来、有人の離島が400以上もある全国ネットワークの生活金融インフラを維持してきた金融機関です。海沿い、山間、過疎・過密など気候も風土も実に変化に富んだ地形を持つ国です。多種多様なお客さまの生活に向き合いながら、顧客接点業務を担う社員が、私をはじめとする経営陣に、自分自身では思いつかないようなアイデアを与えてくれるという意味で、やはり当行の経営にはまだまだダイバーシティの推進が必要だと実感させてくれています。



今後の目標・方針

経営計画のKPIとしてダイバーシティ関連指標を掲げ、イノベーションを活性化

池田：これまでの取り組みが一定の成果をおさめたとはいえ、まだ満足すべきではないと思っています。そこで、2021年度にスタートした中期経営計画では、2025年度の目標として「女性管理職比率20%」、「育児休業取得率100%」、「障がい者雇用率2.7%以上」を設定しました。数値にだけこだわるわけではありませんが、ダイバーシティ推進を重要な経営課題と位置づけていることを社内外に明確に示すという意味でも、また、進捗を測定していくためのKPIとしても必要だと考え、目標を設定しました。

また、女性の登用については、将来的には役員の女性比率が4割以上となる必要があると考えています。しかし、一気にそこに到達することは困難ですから、着実に管理職や役員候補を増やしていくことを目指します。そのためには、全ての社員が働き続けられる環境を整えることが大事だと考えています。

牧野：各種制度改正や施策によって、女性が育休後も働き続けられる環境は整いつつありますが、今後は激変する金融業態やライフスタイルに合わせ、よりクリエイティブな発想でチャレンジする社員の育成支援も重要だと思います。いま日本は地方創生や地域活性化など、国をあげて多様性を活かす取り組みが展開されていますが、当行の中にもまだまだ掘り起こされていない、社員の潜在的なダイバーシティ&インクルージョン能力が眠っているように感じています。そんな能力の活性化こそが社員の働きがいや会社の成長にも繋がっていくと思います。

池田：私は「方針を明確にすること」、「万一の時に先頭に立つこと」、そして、「社員が働きやすい環境を整えること」を企業のリーダーとしての責務であると考えていますので、働きやすさの向上には率先して取り組んでいきたいと思っています。

また、それと並んでもうひとつ重要だと考えるのが、「働きがい」です。高度経済成長の時代にキャリアを築いた社員はたくさんの成功体験を得やすかったと思います。日本経済の成長が鈍化してからは、多くの社員があまり成功体験を持たず、働き続けるモチベーションを維持しづらい状況にあったのではないかと考えています。それぞれが持つ能力を十分に発揮していきいきと働き、成功体験をたくさん積んでもらえるような環境を、今まで以上に意識して整えていきたいと思っています。

また、2019年度に発足したサービス向上委員会には、組織文化・風土改革分科会を設置し、メンバーの半数程度は女性を登用し、お互いを尊敬し合う文化を根付かせることと、情報共有が徹底される組織への変革に取り組んでいます。こうした取り組みが進むことでダイバーシティ推進が加速し、ひいては「お客さま本位」につながる新たなイノベーションが生まれると考えています。

牧野： 民営化以降の当行の特徴として、店舗だけでなく企画部門においても女性社員の採用者数を高めた点があります。今その女性たちが出産・育休を経て、遅くなって職場に戻って来ています。そして昨年あたりからは男性社員も積極的に育休を取得するようになり、子育てを通じた様々な体験をもとに、視野を広げ人間的に成長している社員も少なくありません。また一緒に同じ職場で働いている障がいのある社員やLGBTQ+等の社員の感性や考え方からも学ぶことが多いと感じています。従来の業務にどう社員を当てはめるかという考え方から、個性ある社員の能力を業務の中でどう発揮してもらうかというマネジメントがとても重要になって来ていると思います。

池田： その通りだと思います。そういった点も含めて、ダイバーシティ&インクルージョンを通じてイノベーションを活性化させていくことが、これからの成長戦略の土台になると考えています。

取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

1970年、横浜銀行に入行し、取締役、代表取締役などを務める。2003年に足利銀行の代表取締役頭取、2012年東日本大震災事業者再生支援機構の代表取締役社長などを経て、2016年からゆうちょ銀行取締役兼代表執行役社長。

執行役 ダイバーシティ推進部長

牧野 洋子

1988年、郵政省に入省し、三鷹井の頭郵便局長に就任。局長業務の傍ら、大学院に学び、2005年3月に修士号を取得。その後2007年にゆうちょ銀行執行役に就任。広報部長、東京エリア本部長を経て、2016年からダイバーシティ推進部長。



社員座談会（2021年度） ダイバーシティを尊重する風土の醸成

ゆうちょ銀行では、女性活躍をはじめとするダイバーシティ戦略を推進しています。社員一人ひとりの個性が尊重され、能力を発揮できる環境づくりに向けて、社員たちと取締役兼代表執行役社長・池田憲人が語り合いました。

女性が管理職になるということ 部下がイキイキと働く姿を見る幸せ

司会 管理職になって苦労したこと、よかったことを教えてください。



岡さん

まず、苦労した点ですが、私は育児休業から復帰して3年目に管理職になりました。子供が小さいと急に休んだり、早く帰ったりすることもあります。最初のころは管理職になるとそういったことはできないと思い込んで無理をしていました。そんなときに、周囲の若い女性社員から、「岡さんが楽しそうに働いていたら、私も管理職を目指します。でも、岡さんが大変そうなら目指しません。」と言われ、自分が思っている以上に周りで見られているということに自覚しました。それからは、休暇を取ったり、出張も部下にお願いしたりと、周りの社員に助けをもらいながら、無理をせずに仕事をするようになりました。

よかった点は、責任ある仕事を任せてもらえ、裁量範囲が広がったことです。それが1番大きな変化であり、非常にやりがいを感じています。また、周りの人たちが頼ってくれることが増えたのも、非常に嬉しく思っています。なによりも、社員が明るく前向きにイキイキと働いている姿を見ると幸せに感じます。そのためにも、私自身が常に笑顔でいるように心掛けています。

司会 中期経営計画（2021-2025）において、「2026年4月までに女性管理職比率を20%まで引き上げる」と公表しましたが、今後女性管理職を増やすために、ゆうちょ銀行として何が必要だと思いますか？



岡さん

当行は制度が充実しており、育児や介護と仕事を両立しながら働く環境は整っていると思います。その上で「あるといいな」と思うことが3つあります。

1つ目は女性管理職のロールモデルの存在です。自身を振り返っても、女性の管理職が近くにいたことが大きかったと思います。2つ目はキャリアを考える機会です。管理職を体験するワークショップなどを行ってみてはどうでしょうか。見ているだけでは「管理職は大変そうだ」と思いがちですが、やりがいを体験できれば印象も変わるかもしれません。3つ目はメンター制度です。私自身、「管理職としての悩みを気軽に相談できる存在がいればよかった」と感じています。女性だけでなく、管理職への登用については、社員個々の特性を見極めたうえで、モチベーションを高めてもらうことが重要だと思います。それぞれの社員の特性を活かすことができれば組織が強くなっていきます。その結果、女性管理職も増えてくるのではないのでしょうか。

司会

賀さんにお聞きします。今後自身が管理職になることを想像するといかがですか。何か不安に感じることはありますか。



賀さん

近年、女性社員が何人も管理職になるところを見ているので、会社として女性管理職比率上昇に対し真剣に取り組んでいるんだと肌で感じています。そうした中で自分自身は、昇進して役職者になることに対して、なんとなく仕事が難しくなってしまうという印象を持っていました。しかし、ある上司から「昇進すれば、もちろん責任は重くなる。でも、働きやすい職場を作るために、自分で変えられることが増えるということでもあるんだよ」と言われたことで意識が変わり、ポジティブに考えられるようになりました。

不安に感じるのは、管理職になった際に今の職場内には同じ立場の人、つまり女性の管理職がない点です。そういう意味では、管理職にも何かあった際に相談できるメンターがいればいいと思います。

司会

岡さん、先輩として、賀さんへアドバイス、または、エールをお願いします。



岡さん

私は頑張っている社員・頑張りたいと思っている社員を応援したいと思っています。賀さんには、周りの力を借りながら無理なく自分らしく活躍し、若い社員の手本になってもらいたいと思います。



池田社長

岡さんはとても前向きで職場の仲間を大事にしていると感じます。これまでどんな経験をされてきたのか聞かせてもらえますか。



岡さん

入社当時の郵便局長が女性であり、その後も女性の総務課長と一緒に仕事をするなど、若いころから、近くに尊敬できる女性の管理職がいたことに大きな影響を受けていると思います。



池田社長

社員それぞれの才能は異なっています。それを活かした結果が、女性管理職比率の向上につながるのだと考えています。これまでは、営業実績をあげる社員が評価されていましたが、2021年度から営業プロセスなどの定性面を中心とする人事評価方法に改めたところですが、これまでの定量面では評価されず管理職になれなかった社員も正当に評価され、管理職へ登用されることとなります。

性別に関係なく、優秀な社員が管理職になってくれれば、女性管理職比率の目標は達成できると考えています。



男性が育児休業を取得する意義

育児を行うことで、他の社員への理解が深まる

司会

ゆうちょ銀行は男女を問わず育児休業取得率100%を目標としています。実際に育児休業を取得してみてよかった点を教えてください。



千原さん

1つ目は、メリハリをつけて効率的に仕事ができるようになった点です。以前、先輩から「家庭が充実していると、仕事もうまくいく」という話を聞いたことがあります。当時は実感がわきませんでしたが、今は身をもって感じているところです。

2つ目は、法人営業の訪問先で話題にすることで親しみをもってもらえるようになった点です。育児休業を取得したという話をする、先方から、当行の制度にも関心をもっていたりすることも、営業での話の場も盛り上がりやすくなります。

司会

育児休業を取得したことについて、職場の方々はどのようにおっしゃっていますか。



千原さん

当初は育児休業を取得するつもりはありませんでしたが、当時の店長と渉外部長から勧められたことがきっかけとなりました。不安はありましたが、周囲の方々も応援してくれたため、取得することを決心しました。決めた矢先に異動することになってしまったのですが、当時の店長から異動先の店長や部長へ申し送りをしていただいたことで、安心して取得することができました。皆さんの支えに本当に感謝しています。

司会

店長の立場から、部下の育児休業取得についてどう思いますか。



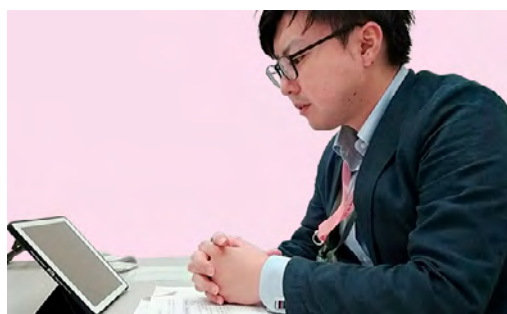
岡さん

今の話を聞いて、上司から育児休業の取得を勧めることが重要なんだと感じました。個人的には、男性にはぜひ育児休業を取得してほしいと思っています。自分で育児を行うことで、子育てをしている他の社員への理解が深まるのではないかと思います。上司が男性の育児休業の取得に対して前向きな姿勢を示すことで、周囲の社員の理解も得やすいのではないかと感じています。



池田社長

男性が育児休業を取得することについて、周囲の理解があったということは素晴らしいですね。まだまだ男性が育児休業を取得することに対して否定的な意見もあるかもしれませんが、お互いの意思を尊重し、認め合い、声をかけ合えるような風土を醸成したいと考えています。



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

組織風土改革の推進

互いの意思を尊重し、認め合い、声をかけ合える風土を

司会

中期経営計画(2021年度-2025年度)において、「一層信頼される銀行となるための社内改革」の一環として、「組織内・組織間のコミュニケーションの強化」を掲げていますが、現状について、どのように感じていますか？



賀さん

コミュニケーションについては、同じ店舗内であっても難しいと感じる時がありました。ましてや別の組織とのコミュニケーションとなると、さらに難しいと思っていました。しかし、最近はサービス向上委員会の設置に伴って、本社が新しい施策を行う際に直営店の意見を聞く機会が増えています。また、社長直通の意見箱を通じて、経営層に自分たちの考えを直接伝えられるようにもなりました。少しずつですが着実にコミュニケーションはとりやすくなっていると感じています。

司会

組織間のコミュニケーションを活発化するためには、どうよればよいと思いますか？



賀さん

直営店の業務はお客様対応が中心です。一方で、本社の社員は施策の企画立案等を中心に行っています。その点が大きな違いです。例えば、本社には、直営店での勤務経験がない中で施策を検討しなければならない方もいると思います。そうした状況を解決するために、本社や直営店など、異なる組織間で人の交流をもう少し積極化してはどうでしょうか。そうすることで、お互いの業務内容の理解が進み、コミュニケーションも円滑になるのではないかと思います。

司会

岡さんと千原さんは、どのように感じていますか？



岡さん

そうですね。確かに直営店と本社の接点は少ないと思います。新型コロナの影響で対面でのコミュニケーション機会も減っていますし。一方で、最近では本社が直営店の声を聞いて施策に反映してくれることが増えています。そういう点は、以前よりも改善しているのではないのでしょうか。また、社長のメッセージ動画など、会社としての方針を全社員が理解できる機会が増えているのもよいことだと思います。



千原さん

私は直営店での勤務経験しかないので、本社の社員がどのような仕事をしているのか想像できないというのが正直なところです。こちらでは判断できない事柄を本社に問い合わせた際に、回答に時間がかかることがあります。お客さまが早急に答えを求めておられる場合もありますので、私たちは「早く！早く！」と思ってしまうのですが、そこにも感覚のギャップがあるのかなと思います。本社の社員にも直営店の経験をさせていただくことで、そのようなギャップを埋められるのではないかと思います。



池田社長

民営化して13年経過したとはいえ、まだ公務員時代の風土も残っていて、世の中と感覚のずれがあることも事実です。本社が回答に時間がかかるのは正確を期しているからだと思いますが、本社の各部署間にコミュニケーションの壁があることも要因の一つになっていると思います。今後はそうした壁を取り払い、多様な背景を持つ社員同士が円滑なコミュニケーションができるような風土を醸成していきたいと考えています。

また、社長直通の意見箱を通じて、社員の皆さんから意見をいただけるのは大変ありがたく感じています。経営に多様な意見を取り入れていくために、今後も率直な声をいただきたいと思います。皆さん、今日はありがとうございました。



※：所属・肩書はインタビュー時点のものです

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

ダイバーシティ・マネジメント

基本的な考え方

ゆうちよ銀行は、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いきます。

企業風土の醸成

ゆうちよ銀行では、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、管理職が中心となり、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

ゆうちよ銀行では、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、組織や地域ごとに異なる課題の解決に向けて、本社・各エリア本部・貯金事務センターという、すべての組織でダイバーシティ・コミット活動を展開しています。コミットは、代表執行役社長をトップとし、各組織においてさまざまな経験や経歴を持つメンバーによって構成され、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。

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。2021年度には、前年度までの取組みで醸成した意識を定着させるべく、情報紙を活用した勉強会や「D&Iクイズ」を全社員に向けて実施し、全社的なダイバーシティの推進を図りました。

ゆ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、全国のダイバーシティ・コミットメンバーを召集し、「ゆうちよダイバーシティ・フォーラム」を開催しています。

2022年度は初めて年間活動のキックオフイベントとして開催、年齢、役職、性別などを問わず、多様な全国各地の社員350名以上が参加しました。会社のトップである代表執行役社長と全国各地の社員が、ダイバーシティ推進に関する意識や想いをリアルタイムで共有しました。



2022年度ゆうちよダイバーシティ・フォーラム(右上：代表執行役社長、右下：ダイバーシティ推進部長)

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

イクボスの養成

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、ゆうちよイクボス4か条を基軸として「ゆうちよイクボス」の養成に取り組んでいます。

2017年度には、代表執行役社長をはじめ、各組織の長が「ゆうちよイクボス宣言」を行いました。2018年度以降は「イクボス」の対象を全管理者に拡大し、「ゆうちよイクボス宣言」、「ダイバーシティ（イクボス）研修」、「ゆうちよイクボス検定」を行い、養成を強化しています。

※：職場で共に働く部下・スタッフのワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の両立）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（経営者・管理者）のことです。

ゆうちよイクボス4か条

- 私は、部下社員の「仕事」と「生活」との両立や、キャリアと人生を応援します。
- 私は、自分自身と家族の人生も大切にします。
- 私は、職場の同僚とのコミュニケーションを密にし、助け合います。
- 私は、職場全体のチーム力を上げ、目標を達成します。

ゆうちよイクボス宣言(2021年度)

- 新しい働き方・柔軟な働き方を拡充し、社員一人ひとりが自主・自律的に成長・挑戦できる環境整備に全力で取り組みます。
- すべての社員がダイバーシティへの理解を深め、対話によってお互いに理解しあえる働きやすい職場づくりを推進します。
- 育児休業100%取得の推進はもちろん、すべての社員がライフイベントを通じた「人間的成長」の機会を得られるよう応援します。

2021年5月20日
株式会社ゆうちよ銀行
取締役兼代表執行役社長
池田 憲人

[管理職養成事業](#)

■ ダイバーシティ（イクボス）研修

当行のダイバーシティ推進方針や施策、制度について学び、「イクボス」の役割や重要性・必要性を理解する目的で、2017年度から管理職向けにダイバーシティ（イクボス）研修を実施しています。2017年度～2019年度には、延べ1,505名の管理職及び候補者にマネジメントに関する知識付与を、2020年度からは、株式会社URUU 代表取締役 江上 広行氏を講師に迎え、多様な社員一人ひとりと向き合う"対話"の重要性と手法を体感する研修をオンラインで実施しています。2020年度は全拠点のトップ334人、2021年度からは中間管理職層を対象に継続して研修を実施し、管理職の行動変容に取り組んでいます。また、管理職以外にも階層別にダイバーシティ研修を実施するなど、ダイバーシティを理解する社員の輪の拡大に取り組んでいます。



2020年度のダイバーシティ（イクボス）研修

■ ゆうちよイクボス検定

2018年度から、管理職に対し、イクボスとして必要な知識や考え方を問う「ゆうちよイクボス検定」を実施し、全管理職の合格に向け、取り組んでいます。2021年度の合格者数は約2,600人（合格率約98%）となっています。

多様な人材の活躍

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・雇用を積極的に進めています。

障がい者雇用

ゆうちょ銀行では、さまざまな障がいのある社員が、各職場で活躍しています。障がいのある社員が安心して長く働き続け、一人ひとりの状況に応じ持続的に活躍する機会を拡充していくため、職場環境の整備等のサポートを継続的に実施しています。

関連情報

▶ ESGデータ集「障がい者雇用」

ゆうちょ銀行 ありがとうセンター

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、2010年に設立し、障がいのある社員が多数活躍しています。同センターでは、当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等を行っています。



ありがとうセンターの作業風景

マッサージルーム

2016年度より一部の貯金事務センターにおいて、企業内理療師（ヘルスキーパー）として、視覚障がいのある社員が活躍しています。企業内理療師として働く社員は、各センター内のマッサージルームにおいて、社員を対象に施術を行っています。

障がい者の就業支援

障がいのある方がその能力を十分に発揮できる職業に就くことを目的に、特別支援学校と連携し、職業体験として実習生を毎年受入れています。

シニア人材の活躍

日本社会では少子高齢化の急速な進展により若年労働力人口の減少が続いており、働く意欲と能力のある高齢者が活躍できる場を作っていくことが社会全体の重要な課題となっています。こうした状況を踏まえ、高齢層社員の能力及び経験をより一層発揮していただくため、ゆうちょ銀行では2021年4月より、定年を「60歳」から「65歳」に延長しました。

全国・各エリアでの採用

ゆうちょ銀行では、全国エリアの総合職およびエリアごとにエリア基幹職を採用しています。

関連情報

▶ 採用の状況

女性の活躍推進

ゆうちょ銀行では、前中期経営計画期間（2018年度～2020年度）において管理者に占める女性割合を14%とすることを目標として取り組み、2022年4月時点で16.6%と目標を達成しています。

中期経営計画（2021年度～2025年度）においては、2026年4月1日までに女性管理者比率を20%以上とすること、育児休業取得率を男女とも100%※とすることを目標に掲げています。

また、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）に基づく、「一般事業主行動計画」を策定し、厚生労働省の「女性に活躍推進企業データベース」において公表しています。

※：育児休業取得率は、対象期間中に出産（男性の場合は配偶者が出産）したもののうち、育児休業を開始した社員（開始予定の申出者を含む。）の割合（取得を希望しない者は除く）。

関連情報

▶ ESGデータ集「女性役職者数・比率」

[女性活躍推進法に基づく「一般事業主行動計画」](#)

[女性の活躍推進企業データベース](#)

社員紹介

focus

将来は周りの人たちをサポートできるようになりたい



人事部 Oさん（写真中央）

会社と共に自分も成長

2011年度に入社してから、本社人事で、障がい者雇用、内部統制、労務関係など多様な業務を経験し、現在は、主に給与計算業務に携わっています。

ゆうちょ銀行に入社したきっかけは、全国にネットワークがあり、人々の生活に密着しているこの会社が、民営化後どのように変わっていくのか、と興味を持ったのがきっかけでした。そして、当時の人事部採用担当者とのやり取りを通し、聴覚に障がいがある自分も会社と共に成長できると思ったことが決め手となりました。

充実した制度のおかげで仕事も育児も頑張れる

私は2020年4月に育休復帰しました。育休前にはプレパパ・プレママセミナーで配布された各種資料や、ワークライフバランスガイドブックを参考に、育休中は、復帰後のスケジュール例や保活の実体験等を聞けるセミナーを受講し、不安軽減に努めました。

現在は、育児部分休業を取得しています。子どもが小学校3年まで取得可能な育児部分休業は、1日2時間までなら業務状況によって取得する時間を変えられますし、そのほか、子どもの急な発熱の際などに有給の子の看護休暇制度も利用しています。今後も状況に応じて制度を有効活用しながら働きたいと思っています。

いつか自分もサポートできる側に

私が育休から復帰した当時、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言中でした。当初は、テレワーク端末が不足していましたが、優先で在宅勤務できるよう周りの皆さんが配慮して下さいました。業務量も調整いただき、復帰前は仕事と子育ての両立に不安もありましたが、順調に職場復帰することができました。

一方、マスク生活により相手の口の形を読むことができないため、勤務中は勿論、日常生活全般において話の内容が全く理解できなくなってしまいました。複数人の会議の時は、だれがしゃべっているのかすらわからず、要約筆記に頼るしかありませんでした。私が困っていると、皆さんが自然とマスクを取り、口を読み取りやすいように話してくれたり、筆談してくれたりするので非常に助かっています。そういった歩み寄りの行動の一つ一つが積み重なって居心地の良い職場環境や人間関係、ひいては、強固なチームワークにつながると実感しています。

今は、周りの皆さんのサポートを受けている側ですが、将来は皆さんをサポートできる側に回れるよう、また、子どもとの時間も大切にしつつ、子育ての隙間時間を利用して今年取得したAFP資格の継続教育単位を計画的に取得し、新しい資格取得にも挑戦したいと考えています。

※：所属等はインタビュー当時

■ 対外的な活動

ゆうちょ銀行 取締役兼代表執行役社長 池田 憲人は、内閣府男女共同参画局が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」

※行動宣言に賛同し、本会に参加しています。

※：2014年3月28日、首相官邸で開催された「輝く女性応援会議」を契機に、働く女性・輝こうとする女性たちを応援する各界のリーダーたちによるムーブメントが広がっています。このような中、女性の活躍推進に積極的に取り組んでいる企業の男性リーダーによる「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言がとりまとめられました。

「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」の行動宣言への賛同

当行では、企業価値の一層の向上を目的に、多様な人材活用を推進しています。とりわけ、「女性の活躍推進」は不可欠なものであり、私をトップに、全社的な取組みとして「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」により、能力のある社員が性別に関係なく力を発揮できる環境づくりと人材育成に取り組んでいます。

私は、「行動宣言」の3項目「自ら行動し、発信する」「現状を打破する」「ネットワーキングを進める」を取り入れ、輝く女性の活躍を積極的に推進して参ります。

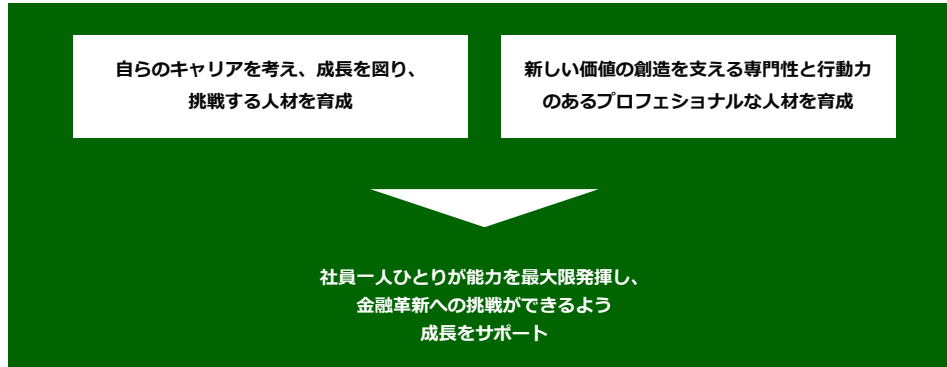
2016年5月13日
株式会社ゆうちょ銀行
代表執行役社長
池田 憲人

[輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会](#)

人材育成

人材育成基本方針

環境の変化、社員一人ひとりの情熱、チャレンジングな取組みが大きな価値を生み出し、競争力の源泉となるものと考え、社員の成長を積極的に取り組んでいきます。



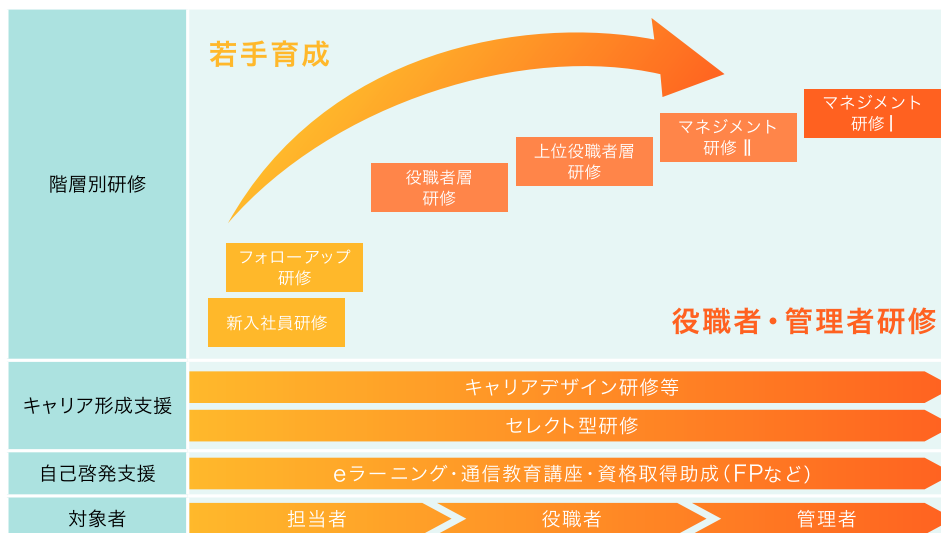
人材育成体系

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。

また強化分野の人材育成に資するため、金融関係に限らず、さまざまな視点から見直しを図り、200を超える通信教育講座および300を超えるeラーニング講座を整備しています。

さらに、従来の階層別研修、職能別研修等に加え、新たに「キャリアデザイン研修」や「セレクト型研修」等を追加し、これまでのキャリアを振り返り、自らの強みを考える機会や、能動的な学習の機会を提供し、社員の自主的・自律的なキャリア形成を支援できるよう、人材育成体系を見直します。

研修体系図



研修受講人数（2021年度）

組織	性別	人数
直営店	男性	291
	女性	440
パートナーセンター	男性	7
	女性	13
エリア本部	男性	16
	女性	19
貯金事務センター・ 貯金事務計算センター等	男性	19
	女性	29
本社	男性	13
	女性	7
合計		854

研修受講時間（2021年度）

延べ受講時間	1人当たり平均受講時間
20112	23.6

注：上記に加え、eラーニングによる研修を実施しています。

■ メンター制度

メンター制度^{*1}のもと、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。

^{*1}：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

■ キャリアチャレンジ制度の導入

専門分野、強化分野等に関する部署を対象に、社内公募によりチャレンジ意欲のある社員を募集し、社員一人ひとりが今後のキャリアを見据え、挑戦し続ける環境を構築しています。

■ 専門人材の確保・育成

採用・社内人材の育成の両面から、専門分野（市場・ALM・リスク管理、GP、サイバーセキュリティ、デジタル化推進、アナリティクス（データ分析）、マーケティング等）の人材確保に努めています。

採用面では、専門コースによる新卒採用のほか、経験のある人材の中途採用を進めています。育成面では、専門人材による研修やOJTの他、当行から他企業へ人材を派遣することにより、専門分野の知識・ノウハウの習得を進めています。

また、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、海外企業への派遣や国内外への留学を実施しています。

■ 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）を行ったうえで、上位役職などによる多段階評価、管理職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。

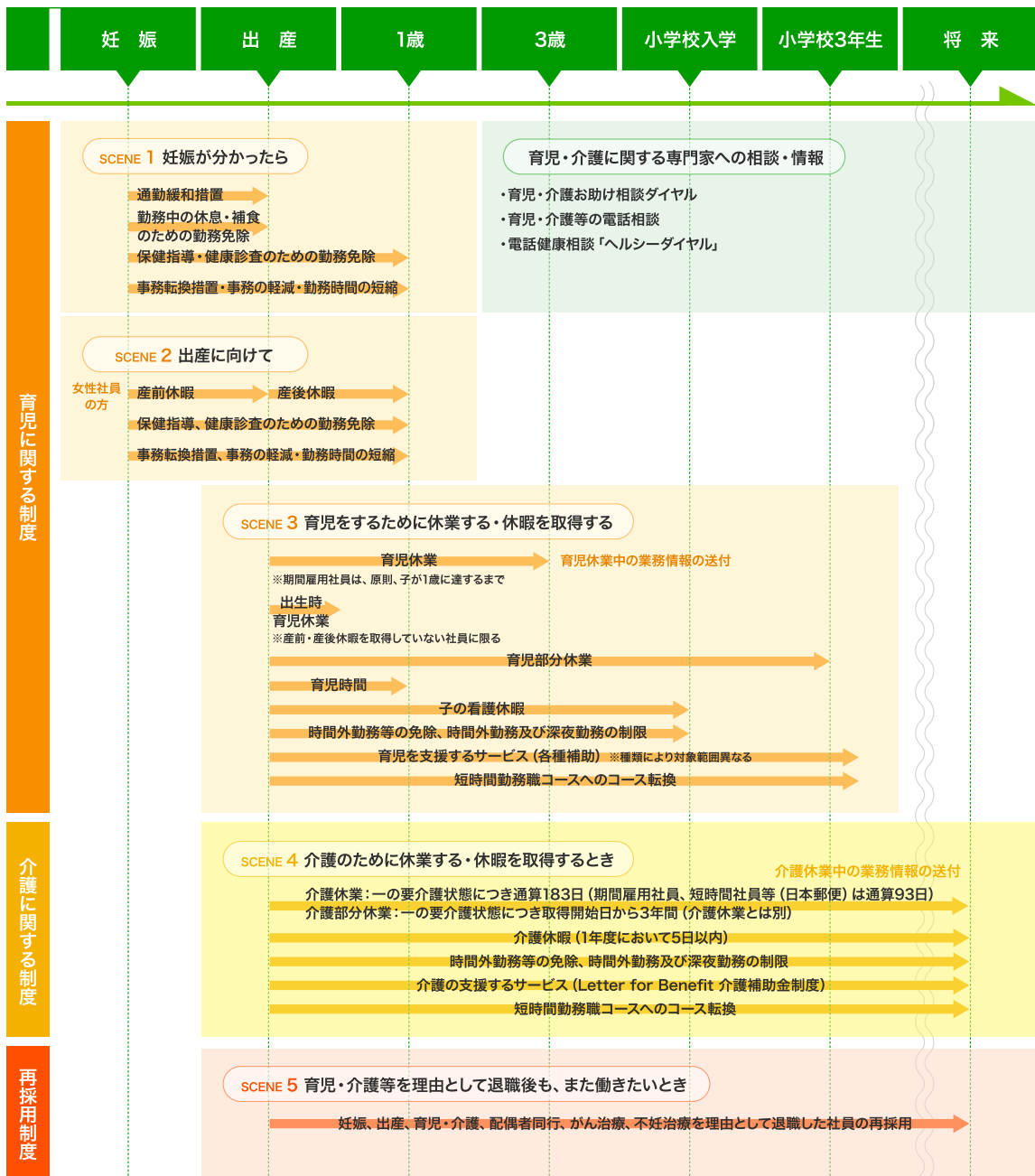
ワーク・ライフ・バランス・マネジメント

仕事と生活の両立支援制度

ゆうちょ銀行では、社員1人ひとりが妊娠から出産、育児、また家族の介護や自身の病気治療など、必要な時期に離職することなく働き続けられるよう各種法令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、ワーク・ライフ・バランスに関する各種社内セミナーやeラーニングなどを通じた意識啓発、テレワークの拡充などとあわせて、社員の主体的・自発的な「仕事」と「生活」の両立を支援しています。

両立支援制度



仕事と育児の両立支援に関する施策

施策	日本郵政グループの制度					
	正規		再雇用		期間雇用	
	期間	給与	期間	給与	期間	給与
育児休業	3歳まで	無 ^注	3歳まで	無 ^注	1歳まで（アソシエイト社員、アソシエイト 高齢再雇用社員は3歳まで）	無
出生時育児休業 （産前産後休暇を取得していない社員）	子の誕生日（又は出産予定日）から8週間以内の内4週間（28日）	無 ^注	子の誕生日（又は出産予定日）から8週間以内の内4週間（28日）	無 ^注	子の誕生日（又は出産予定日）から8週間以内の内4週間（28日）	無
育児部分休業	9歳に到達する年の年度末まで	無	9歳に到達する年の年度末まで	無	9歳に到達する年の年度末まで	無
育児時間	1日2回 各45分	有	1日2回 各45分	有	1日2回 各30分ずつ	無
子の看護休暇	5日まで （子2人以上は10日）	有	5日まで （子2人以上は10日）	有	5日まで （子2人以上は10日）	無
時間外勤務又は週休日の勤務免除	小学校就学まで	—	小学校就学まで	—	小学校就学まで	—
時間外勤務の制限	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—
深夜勤務等の免除	小学校就学まで	—	小学校就学まで	—	小学校就学まで	—
短時間勤務職コースへの転換	あり	—	—	—	—	—
退職した者の再採用	あり	—	—	—	—	—

注：子の出生の日（又は出産予定日）から起算して8週間を経過する日の翌日までの育児休業のうち最初の3日間については、有給となります。

仕事と介護の両立支援に関する施策・その他支援施策

施策	日本郵政グループの制度					
	正規		再雇用		期間雇用	
	期間	給与	期間	給与	期間	給与
介護休業	通算183日 （連続又は断続して）	無	通算183日 （連続又は断続して）	無	通算93日（アソシエイト社員、アソシエイト高齢再雇用社員は通算183日） （連続又は断続して）	無
介護部分休業	3年間 （連続又は断続して）	無	3年間 （連続又は断続して）	無	3年間 （連続又は断続して）	無
介護休暇	5日まで （要介護者が2人以上は10日）	無	5日まで （要介護者が2人以上は10日）	無	5日まで （要介護者が2人以上は10日）	無
時間外勤務又は週休日の勤務免除	要介護状態の家族の介護を行う期間	—	要介護状態の家族の介護を行う期間	—	要介護状態の家族の介護を行う期間	—
時間外勤務の制限	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—	1ヵ月24時間以内 年間150時間以内	—
深夜勤務の免除	要介護状態の家族の介護を行う期間	—	要介護状態の家族の介護を行う期間	—	要介護状態の家族の介護を行う期間	—
短時間勤務職コースへの転換	あり	—	—	—	—	—
退職した者の再採用	あり	—	—	—	—	—

注：上記の表には1日8時間勤務の社員の内容を記載しています。

関連情報

- ▶ ESGデータ集「育児休業・介護休業取得状況」

■ 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たから職場復帰後までの間に上司が知っておくべきこと・対処すべきことをまとめた「育児・仕事両立サポートガイド」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。

■ 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きます。

■ 事業所内保育所の設置

2019年4月より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、育児休業中の社員向けに、不安払しょくや復帰に向けたサポートのため、オンラインセミナーを実施しています。

また、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。

関連情報

- ▶ [キャリア形成支援「イクボスの養成」](#)



育児休業復帰者セミナー

男性の育児休業取得

focus

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、ダイバーシティ・マネジメントを、経営上の重要課題の一つとして位置づけ、社員一人ひとりの能力を高め、その力を最大限発揮できる環境づくりに取り組んでいます。当行の育児休業制度については、法定を上回る取得期間（育児休業最長3年、育児部分休業最長9年）となっているほか、男性も積極的に家事・育児に参画できるように、2018年10月から育児休業の一部を有給化しています。また、制度を利用しやすい職場環境づくりを進めるため、男性社員および管理社員向けのサポートブックの配布、eラーニング等も実施しています。

男性育休100%を目指し、引き続き社員の積極的な育児参加を推進していきます。

[男性育休100%宣言](#)



株式会社ゆうちょ銀行
取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

休業取得の促進策

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



ゆうちょパパ・ママ応援カード

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 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

■ 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。

■ 在宅勤務（テレワーク等）の導入拡大等

柔軟な働き方の拡大、社員のモチベーションや生産性向上などを目的として2018年度から本社においてテレワークを導入しました。2019年度以降は、本社以外の組織にも順次テレワークを導入しており、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。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、WEB会議の活用、時差出勤、交代制勤務により対応しました。アフターコロナにおいても、ワーク・ライフ・バランスの観点から、これらの柔軟な働き方を可能にする取り組みを推進していきます。

Voice

- 「子どもが入院した際も仕事と両立することができた」
- 「通勤時間が削減できる分、趣味や家族と過ごす時間を増やすことができた」
- 「介護と仕事の両立がしやすくなった」

■ 勤務体系の多様化

短時間勤務制度やフレックスタイム制度、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

ゆうちょ銀行は、36協定等労働時間に関する法令を遵守し、過度な労働時間を削減する方針を掲げています。その方針のもと最低賃金法や労働基準法をはじめとした関係法令を遵守し、社内において労働基準法等違反が発覚した際は、速やかに是正対応を行っています。また、是正勧告等の行政指導を受けた場合においても、事実確認、是正対応、労働基準監督署への報告等、適切に対応しています。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ことに努めています。

関連情報

- ▶ ESGデータ集「有給休暇取得状況」
- ▶ ESGデータ集「時間外労働時間」

■ 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。

■ 社員満足度（ES）調査

社員1人ひとりの一層の働きがい向上のため、定期的に意識調査を実施しています。結果について経営幹部へ報告するとともに各組織の責任者へフィードバックを行い、会社全体でそれぞれの職場の環境改善に取り組むとともに、各組織において、自律的な改善活動につなげています。

■ 賃金管理

ゆうちょ銀行は健康で文化的な最低限度の生活が送れるよう、最低賃金法を始めとする労働法令を遵守し、すべての従業員に対し、地域ごとの最低賃金を上回る賃金を支払うことを基本方針としています。すべての地域の従業員がより豊かな生活を送れるよう、これまでも賃金水準の改善を進めており、今後も改善に努めていきます。当社が支給する賃金は、国籍や信条、社会的身分、性別などによる格差はありません。また、日本郵政グループとしても、国際労働機関の第100号条約「同一価値の労働に対する男女労働者の同一報酬に関する権利」を支持しており、同一価値の労働において性別による差別なしに給与基準を定めています。

■ 労使関係

ゆうちょ銀行は、日本国憲法・労働組合法に則り、労働者の権利（団結する権利及び団体交渉その他の団体行動をする権利）を尊重しています。当行には、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。

健康経営への取り組み

基本的な考え方

ゆうちょ銀行では、社員の心と身体の健康保持・増進により、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、「ゆうちょ銀行 健康経営推進体制」を構築し、「長時間労働の抑制」「生活習慣病の予防・改善に向けた保健指導」「メンタルヘルスケア」などの健康保持・増進施策に取り組んでいます。

関連情報

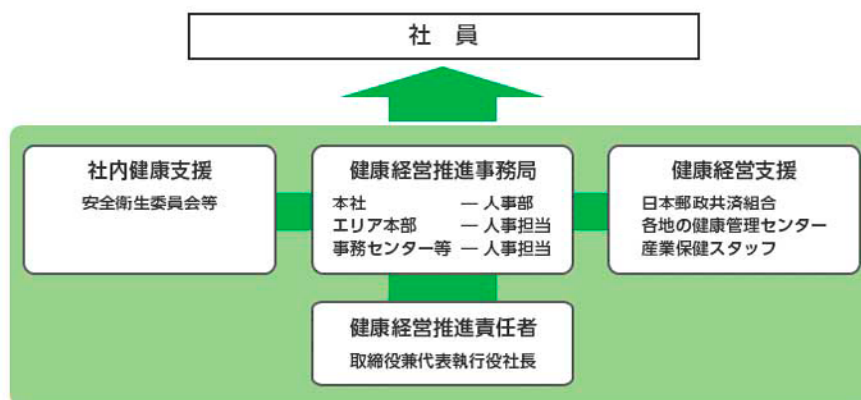
[日本郵政グループの健康経営の取り組み](#)

▶ ESGデータ集「時間外労働時間」

健康経営推進体制

代表執行役社長を「健康経営推進責任者」とし、産業保健スタッフや日本郵政共済組合、社内の安全衛生委員会等と連携しながら、「健康経営推進事務局」が中心となって当行の健康経営を推進しています。

ゆうちょ銀行 健康経営推進体制



■ ゆうちょ銀行の健康経営KPIの設定とPDCA

社員が心身ともに健康で業務に従事し続けるため、中期的にKPIを設定し、社員の健康に関する取り組み状況を評価しています。また、健康診断等の結果データから現状分析を行ったうえで課題を把握し、健康経営施策の策定および施策の評価を実施しています。

[ゆうちょ銀行の健康経営戦略マップ \(PDF/594KB\)](#)

健康経営KPI (2022年度)

項目	2020年度	2021年度	2022年度目標
①健康診断受診率	100%	100%	100%
②保健指導実施率	87.5%	84.1%	100%
③有所見率 (血中脂質)	32.9%	31.4%	30.0%
④喫煙率	16.7%	15.7%	15.0%
⑤ストレスチェック受検率	95.0%	95.7%	100%

※：①～④は健康診断結果に基づく

PDCAサイクル



健康増進への取り組み

■ 主な活動・指標

- 日本郵政グループの健康管理業務を担う全国の「健康管理センター」の産業保健スタッフと連携し、全国各地で働く社員の健康保持増進をサポートしています。
- 健康診断結果に基づき、産業保健スタッフと連携し、医療機関への受診勧奨や保健指導を実施しています。
- 健康診断結果や生活習慣病予防等の情報を提供する「マイヘルスNavi」サイトを開設し、ヘルスリテラシーの向上を図っています。
- 長時間勤務の抑制や休暇の取得促進等、社員が仕事と生活の両立を図れるよう働き方見直しの取り組みを行っています。時間外労働時間については、継続的に減少しています。(ESGデータ集「時間外労働時間」参照)
- 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、運動プログラムを実施しています。



運動プログラム

社員の健康指標（2021年度）

		2020年度	2021年度
①定期健康診断における要医療1.2の割合 ^{※1}		1.11%	0.94%
②特定保健指導脱出率 ^{※2}		23.2%	23.7%
③適正体重維持者率	男性	66.0%	67.5%
	女性	79.7%	80.8%
④運動習慣者比率 ^{※3}		35.7%	35.3%
⑤疾病による休職者の割合		1.7%	1.7%
⑥アブセンティーズム ^{※4}		2.4日	2.3日
⑦作業効率低下の認識率		-	27.1%
⑧生活習慣改善意識率		78.8%	78.7%
⑨ストレスチェック高ストレス者割合		17.3%	15.7%
⑩働きがい・やりがいを感じている割合 ^{※5}		42.7%	46.3%
⑪ウォーキングイベントの参加状況 ^{※6}	参加者	-	370人
	参加率	-	18.7%
⑫ウォーキングイベントの満足度 ^{※6}		-	58.8%

※：①～⑧は健康診断結果に基づき算出

※1：医療上の措置を緊急又は早急に必要とする者

※2：前年度の健康診断において特定保健指導対象だった者のうち、当該年度に同対象とならなかった者の割合

※3：日常生活において歩行または同等の身体活動を1日1時間以上実施している者の割合

※4：疾病による休職を開始した社員の休業日数平均

※5：「今の仕事に『働きがい』を感じていますか？」という設問に対して、「まさにそう思う」「まあそう思う」と回答した者の割合

※6：2021年度は、本社で実施した際の、参加者数、参加率、満足度

■ 受動喫煙防止に向けた取り組み

- 月1回の「禁煙デー」の実施や、オンライン禁煙プログラム*の提供等、社員の行動変容を促す取り組みを行っています。
- 禁煙に対する意識向上のため、安全衛生委員会等の機会を捉えて禁煙への取り組みに関して議論を行い、社員への周知を行っています。

※：日本郵政共済組合と連携して提供するプログラム

■ メンタルヘルス対策への取り組み

- 社員向けの「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センターに、相談窓口「こころとからだの健康相談」を設置し、産業医や保健師などが、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、勤務時間外にも対応できる社外相談窓口を設置し、面談や電話、メールで相談できる体制を整備しています。
- 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、管理職向けとして、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。
- メンタルヘルス不調の早期発見や職場環境の改善を目的に、全事業所を対象としたストレスチェックを年1回実施しています。
- 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」を作成し、対応しています。

外部評価

■ 「健康経営優良法人2022（大規模法人部門） ホワイテ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ました。



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

人権尊重

方針・体制

ゆうちよ銀行では、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」などの考え方に基づき、「ゆうちよ銀行人権方針」を策定しています。

同方針によって、人権尊重の姿勢を示すとともに、人権デューデリジェンスの枠組みを構築し、人権への負の影響を特定したうえで、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。人権啓発活動については、企業活動、ビジネス環境の変化等を踏まえ、人権啓発推進委員会における審議を経て、定期的に見直しています。

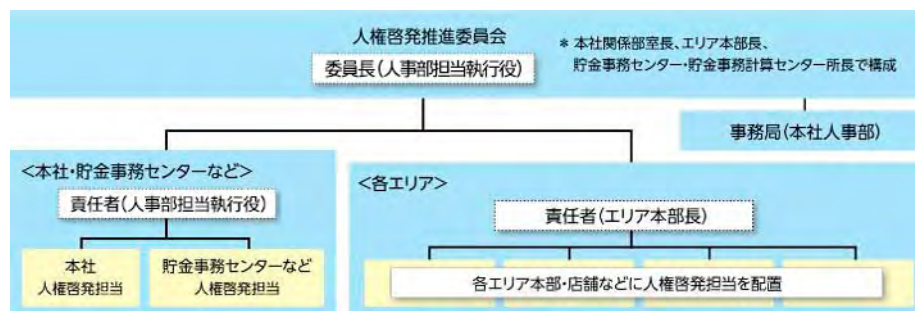
関連情報

▶ [ゆうちよ銀行人権方針](#)

人権デューデリジェンス

リスクの特定	ゆうちよ銀行において顕在化・潜在化している人権リスクおよびステークホルダーの皆さまとの対話の中で指摘された人権リスクを洗い出し、それらリスクを頻度と影響度から評価し、重点リスクとして特定しています。特定したリスクについては、半期ごとにモニタリングを実施して管理しています。
是正・対話	人権課題への対応を審議するゆうちよ銀行人権啓発推進委員会においてゆうちよ銀行人権方針を審議・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。
教育・研修	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、定期的に発行する情報紙や階層別の研修などによる啓発を行っています。

人権啓発推進態勢



人権啓発活動

■ 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、役員及び全社員を対象に人権啓発研修を実施しているほか、定期的に発行する情報紙や階層別の研修などによる啓発を行っています。

また、人権啓発標語の募集、表彰を年1回行っています。全国銀行協会などの外部団体にも応募を実施しています。

人権に関する研修

研修内容	実施回数	対象者
新入社員研修	年1回	新入社員（中途採用含む）
役員・幹部社員研修、役職別研修や職務別の研修	各研修年1回	一部の対象者
人権啓発e-ラーニング研修	年1回	全社員
情報紙「じんけんつうしん」 (トピックは、ハラスメントや人権問題についての啓発)	隔月年6回	全社員

■ ハラスメント相談窓口

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。

- 各種相談窓口の一覧を各事業所に掲出しているほか、社内ポータルサイトには外部相談窓口を含めた各種相談窓口に一元的にアクセスすることができるプラットフォームを構築しています。
- 相談員や相談窓口に相談するにあたって、匿名相談が可能であることを周知しており、相談の秘密保持と社内での情報共有範囲の最小化に努めています。
- 相談員のスキル向上のため社内外の実例を踏まえた研修等を実施しています。

■ お取引先さまへの人権配慮の要請

お取引先さまに対しても、人権の尊重を促すように努めています。

関連情報

▶ [サプライチェーンへの取り組み](#)

[グループの調達活動に関する考え方](#)

LGBTQ+に対する啓発活動

■ Ally（アライ）ステッカーの配布

LGBTQ+のお客さまや社員が、心理的に安心して過ごせるよう、LGBTQ+に関する勉強会を実施し理解を深めたうえで、Ally^{※1}であることを可視化するステッカーを配布しました。

※1：LGBTQ+を理解し、支援する人々のこと。



■ 東京レインボープライド2022への協賛

日本郵政グループ4社は、LGBTQ+支援の一環として、「東京レインボープライド2022」※2に協賛しました。

※2：特定非営利活動法人東京レインボープライドが主催するイベント。「らしく、たのしく、ほこらしく」をモットーに、性的指向や性自認にかかわらず、すべての人が、より自分らしく誇りをもって、前向きに楽しく生きていくことができる社会の実現をめざして開催されています。

■ 外部評価

任意団体「work with Pride」※3がLGBTQ+等に関する企業等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5年連続受賞しています。

※3：work with Prideの目的は、日本の企業内で「LGBTQ+」の人々が自分らしく働ける職場づくりを進めるための情報を提供し、各企業が積極的に取り組むきっかけを提供することです。



[work with Pride](#)



2019年10月11日work with Pride 2019カンファレンスの様子
ゆうちょ銀行ダイバーシティ推進部社員（写真中央）がパネルディスカッションに登壇



PRIDE指標ゴールド受賞（執行役 ダイバーシティ推進部長 牧野 洋子）

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、お客さまと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ん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。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

サプライチェーンへの取り組み

CSR調達

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※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等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。2020年12月以降、すべてのお取引先さまに対し同ガイドラインの遵守を要請しています。

■ 「日本郵政グループCSR調達ガイドライン」の概要

- 人権の尊重（強制的な労働の禁止、児童労働の禁止を含む）**
 お取引先の皆さまに、国際社会の人権重視の潮流に従い、強制的な労働、ハラスメント、児童労働、差別を禁止し、従業員の人権を尊重し、尊厳を持って接し、安全で快適な職場環境を確保することを依頼。
- 労働における安全衛生**
 お取引先の皆さまに、従業員及びそこで働くすべての人の労働安全、衛生環境を維持向上することにより、不慮の事故・災害を未然に予防することを依頼。
- 地球環境への配慮**
 お取引先の皆さまに、製品の製造における環境への十分な配慮により、自然環境や生態系への悪影響を最小限に抑え、同時に人々の安全と健康を確保していただくよう依頼。環境保全の重要性を認識し、事業活動の様々な場面において、生物多様性保全や資源循環、温室効果ガス排出量の削減など環境に配慮した経営に努めることを要望。
- 法令・社会規範の遵守と体制の整備（汚職・賄賂などの禁止を含む）**
 お取引先の皆さまには、汚職・賄賂の禁止など事業活動を行う国や地域において適用される法令や社会規範を遵守して事業を行い、自社及び従業員の法律違反や不正を予防し、問題発生時に早期対応できるよう、コンプライアンス体制の構築を依頼。
- 製品・サービスの品質、安全性の確保**
 お取引先の皆さまに、製品・サービスが各国の法令等で定める安全基準を満足すると共に、品質管理の徹底を依頼。あわせて、製品の安定供給に向けては、不測の事態が発生しても、中核的な業務を速やかに復旧させるための事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）に取り組むことを依頼。
- 情報セキュリティ**
 お取引先の皆さまに、コンピュータ・ネットワーク上の脅威に対する防御策を講じて、自社及び他社に被害を与えないように管理し、顧客・第三者・従業員の個人情報、受領した機密情報を適切に管理・保護することを依頼。
- 社会への貢献と地域との共生**
 お取引先の皆さまに、国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動を自主的に行うことを推奨。

※ 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。

関連情報

[グループの調達活動に関する考え方](#)

[日本郵政グループCSR調達ガイドライン](#)