

日本郵政グループ上場を控え不適正営業の撲滅を図るため、次の施策を実施します。

## 1 個人別目標の把握

- (1) 旧支店における、個人目標の設定が小集団営業活動を基に個々の社員の経験・実績・営業能力に基づき部・班での議論・協議を経て設定することを徹底します(特に、営業機会の乏しい内務社員等に無理な販売目標を設定しないよう、指導・徹底します。)
- (2) 旧支店における内務及び外務社員(期間雇用社員含む)の個人目標の最大値、最小値、平均値及び目標の設定方法を別紙7により報告を求め把握します。

## 2 小集団営業活動(マイカスタマー)の取組強化

- (1) 個々の社員が、マイカスタマーの取組により、顧客リスト(社員自らが購入するものについても同様にリスト化を実施)の維持・拡大を図りながら年賀販売を行うよう、管理者・役職者が具体的な手法(お客さまへの声のかけ方、声かけ先、声かけのタイミング等を指導)で営業指導・支援を、再度、徹底します。
- (2) 原則、自局エリア外のお客さまに対しては、「年賀はがきのインターネット通販(年賀葉書Web受注サービス(<https://www3.ybn.jp/pc/select.html>))」を活用して販売するよう指示・指導してください。また、当該お客さまを、マイカスタマーとして郵便局で顧客リストで管理します。  
ア 活用方法等は別添1のとおり。  
イ 年賀はがきのインターネット通販を活用し販売した、年賀販売枚数については、「営業局(100%)ー配達局(0%)」間で実績を付け替えます(本社が、週1回実施し、詳細は別に通知します。)
- (3) 今年度から、全社で立替払による年賀葉書の販売を禁止しますので指示・指導してください(窓口業務を担当する組織においても同様の扱いです)。コンプライアンス・ハンドブック(郵便事業編)の第2章第1節第6項「不適正営業の禁止」の記載は、別添2のとおり変更の予定です(10月下旬予定)。年賀サイトに掲載している「コンプライアンス研修の手引き」も改正します。

## 3 内部通報窓口の周知・徹底

行き過ぎた営業指導の抑制として、年賀発売開始までに、次の方法で全社員に内部通報窓口を周知するよう指示・指導してください。

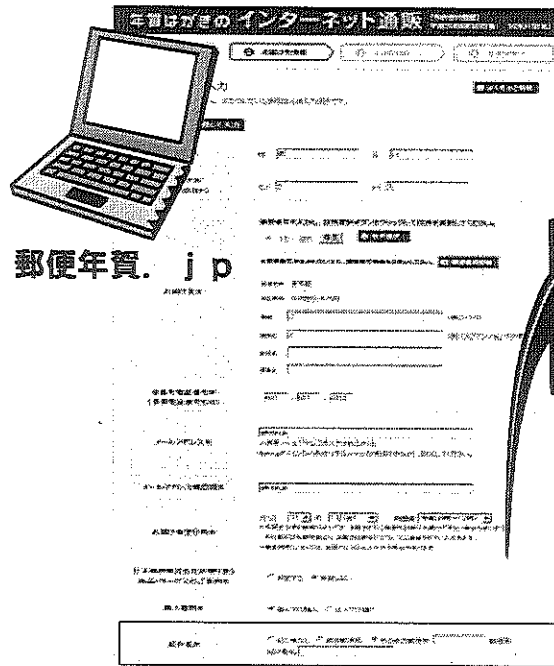
- (1) 別添3を、管理者が読み上げ。
- (2) 郵便局に掲出している「内部通報窓口 利用の手引き」の隣に別添3を掲出(年賀葉書発売期間中は掲出し、販売期間経過後は適宜廃棄してください。)

## 4 金券ショップへの持込の防止

- (1) 各種報道機関等により、社員による金券ショップへの持込みが報道されるなどしていることから、金券ショップに持ち込まれた年賀葉書の出所の追跡調査を行うため、自局が販売する年賀葉書(無地・インクジェット紙)の箱に、切手庫から払出すまで又到着した都度に、箱の表面の適宜の場所に、日付印(局名が分かるゴム印等も可)を押します。
- (2) 金券ショップに対し、コンプライアンス統括部がモニタリング調査を実施します。

- ① 営業局(申込みを受け付けた社員が所属する郵便局をいいます。)社員は、遠方の親戚・友人・知人等からの予約を購入申込書等で受け付けます。
  - ② 営業局で購入申込書等に記載してる内容を、年賀葉書Web受注サービスを利用して入力します。
  - ③ 申込内容は、年賀Web受注サービス事務局からFAXで、当該お客さまの所在する配達局に配信します。
  - ④ 配達局の社員が、申込みを受け付けた社員に代わって、販売を行います。
- ※ 対象の年賀販売枚数は、「営業局(100%)ー配達局(0%)間で実績付替え」を実施します。  
(付け替える実績は、年賀販売枚数に限ります。)

## 【年賀Web受注サービスへの入力方法】



(注意) ②お届け先情報の「紹介者欄」への入力  
以下の入力内容が実績付替えの元データとなるので正確に入力します。

※入力に不備がある場合、実績の付替えは行ないません。

紹介者*	② <input type="radio"/> 紹介者なし	<input type="radio"/> 銀座郵便局	<input checked="" type="radio"/> ① <input type="radio"/> ② <input type="radio"/> その他の郵便局	郵便局
	紹介者名			

※領収書としてご利用できるレシートを、商品お届け時にお渡しいたします。

① 「その他郵便局」にチェック「・」を入れます。

② 郵便局名に「局所コード半角6桁+2001又は3001」を入力します。

※半角10桁で入力します。

局所コード+旧支店：2001又は 局窓口：3001を入力します。

③ 紹介者名に「郵便局名と氏名」を入力します。

※26文字以内で入力します。

(入力例) ○○局 ○○部 郵便太郎

申込内容は、年賀Web受注サービス事務局からFAXで当該お客さまの所在する配達局に配信。

# 配達局へのFAX見本

年賀はがき Web受注明細票

\*\*\*\* 局様

①

予約

(注文番号)20121101-0000001  
100-XXXX  
〒100-0000 千代田区丸の内(シビックセンタービル内) (地区・郵便不明)  
\*\*\*\*\*株式会社 システム部 第○グループ

1 ●●●●●●●●  
03-XXXX-XXXX  
配達希望時間: 午後(9時~12時)

お寄せからのメッセージ (ご注文時、お客様が四角の枠に入力されたメッセージです)  
配達時間を14時~19時の間にお届けしたいと思います。

②

(注文番号)20121112-0000002  
100-0000  
〒100-0000 千代田区有明  
2-1-5  
株式会社\*\*\*\*\*大森海岸支店  
\*\*\*\*\*室

2 ●●●●●●●●  
0120-XXX-XXX  
配達希望時間: 午後(12時~19時)

お寄せからのメッセージ (ご注文時、お客様が四角の枠に入力されたメッセージです)  
知人に渡されたつもりですがお手紙ですがインクジェット用200枚・50枚専用345枚と4枚目には封筒を貼りました。

1	無地
2	無地(くぼみ入り)
3	無地(インクジェット紙)
4	無地(インクジェット写真用)
5	いるぞり年賀(もも)
6	いるぞり年賀(うぐいす)
7	ディズニーキャラクター年賀(インク)
8	ディズニーキャラクター年賀(インク)
9	税入り(業務用紙) 全国版

- ① 予約期間中にお申し込みをされているお客さまについては、「予約」マークを掲載します。
- ② 紹介社員の局名及び氏名が入力された場合、その情報を掲載します。

## 【配達局の社員】

配達局社員は、販売の際に申込みを受付けた社員名等をお客さまに伝えます。

< 話法例 >

※「」内はお客さま  
 こんにちは、日本郵便〇〇郵便局の〇〇と申します。  
 〇〇〇〇様(フルネーム)でいらっしゃいますか？  
 この度は年賀葉書のお申込みありがとうございました。

〇〇郵便局の〇〇から依頼された年賀葉書をお届けに  
 参りました。【必須】

「〇〇さんに注文した年賀はがきが届いたのね。」

はい、お申し込みは年賀葉書無地〇〇〇枚でございましたね。  
 〇〇〇〇円です。  
 「はい〇〇〇〇円ちょうどをお願いします。」  
 確かに〇〇〇〇円いただきました。  
 こちらは、商品と領収書です。

本日は年賀葉書のお買い上げ、ありがとうございました。  
 また年賀状は12月※※日までにご投函いただけますよう  
 お願いいたします。  
 失礼します。  
 「ご苦労さまでした。」

第6項 不適正営業の禁止

ポイント

- 経営上、営業目標を達成することは重要ですが、営業目標達成の手段にも一定の制約があります。
- 営業目標達成のために安易に個人負担することは、もはや営業活動とはいえず、経営判断の誤りや社員の不満を招き、経営上大きな障害になります。また、社員やその家庭に重大な影響が生じることも考えられます。
- したがって、実需に基づかない自社の商品の買取り(実需のない買取り)をしてはなりません。

<事例1-1> 管理者が、年賀葉書やカタログ販売について、社員に実需のない買取りを行わざるを得ないと感じさせるような言動をとる。

<事例1-2> 社員が、自分で使用する予定もないのに年賀葉書を購入し、後日金券ショップにおいて換金したり、インターネットオークションで販売したりする。

[解説]

- ・ 積極的な営業活動は、実需の掘り起こしや実需に基づく営業によって行うものです。実需のない買取りのような行為は、事業本来の実力の過大評価につながり、経営判断を誤らせるものであり、社員のモチベーションの低下にもつながるものです。
- ・ 管理者が社員に対して無理やり実需のない買取りを迫る行為は、パワハラに当たるおそれもありますので、絶対にしてはなりません。

<事例2> 某社から代金後払であれば大量の年賀葉書を購入してもよいとの要請を受け、多額の代金を自費で立て替えて販売する。

[解説]

- ・ 立替払により年賀葉書を販売することは、代金を回収できない事態に陥るおそれがあり、精神的、経済的な負担が多大なものとなるため、してはなりません。
- ・ ただし、家族、親戚、知人など個人間のつながりにより購入を頼まれた場合は、事前に代金相当額を預かるか、自己の責任の範囲内において立て替えた上で、代金と引換えに購入してください。

「社員が事前に自己の責任の範囲内において立て替えた上で購入する」ことを認めていた内容を廃止します。

# 不適正営業に関する内部通報窓口への通報について

「内部通報窓口」は、コンプライアンス違反の発生とその拡大を未然に防止すること、早期に解決することを目的として設置しています。

今般、特に年賀葉書の販売に関し、以下の行き過ぎた営業指導が行われているような事案があれば、広く内部通報窓口宛に通報してください。

- ① 社員の実績や、従事する業務態様に見合わない過度の目標を課す。
- ② 年賀販売が低実績の社員に対し、人事上、業績評価上の不利益取扱いをほのめかす。
- ③ 年賀販売が低実績の社員に対し、他の社員への見せしめとなるような営業指導を行う。

上記のほか、販売実績を急に伸ばしたが販売先が不透明な社員及びそれを黙認している管理者がいる場合、販売所に対し想定される販売実績よりも異常に多く年賀葉書を購入させている郵便局があれば、内部通報窓口宛通報してください。

## 【通報のあて先】

### ①社内「内部通報窓口」

- 1 電子メール (郵便事業関係社員)  
[yubincoordinator.ii@jp-post.jp](mailto:yubincoordinator.ii@jp-post.jp)  
(郵便局事業関係社員)  
[yubinkyokucoordinator.ii@jp-network.jp](mailto:yubinkyokucoordinator.ii@jp-network.jp)
- 2 郵便 〒100-8798 千代田区霞が関1-3-2  
日本郵便株式会社コンプライアンス統括部  
「内部通報窓口 コーディネーター」あて

### ②社外「内部通報窓口」 ※実名通報に限る

- 1 電子メール [yuuseicoordinator@horilaw.com](mailto:yuuseicoordinator@horilaw.com)
- 2 郵便 〒102-0094 千代田区紀尾井町3-1-2  
紀尾井町ビル8階 堀総合法律事務所内  
「日本郵政グループ社外窓口担当弁護士」あて

内部通報窓口は次のように通報者を保護していますので、安心してご利用ください。

- ① コーディネーターは、通報者が特定されないよう必要な措置をして調査にあたり、通報者の所属、氏名を明らかにすることはありません。
- ② 通報(不正な目的等の通報を除く。)を行ったことにより、通報者が不利益を被ることはありません。

なお、通報者に対し不利益を与えるようなことをした者に対しては、厳正に対処します。

※ 本件事案以外でも、内部通報窓口への通報を受け付けています。

日本郵政グループ上場を控え不適正営業の撲滅を図るため、次の施策を実施します。

## 1 個人別期待値の把握

窓口、渉外及び内務社員(期間雇用社員含む)の個人期待値の設定の有無、方法、最大値、最小値及び平均値を別紙7により報告してください。

## 2 内部通報窓口の周知・徹底

行き過ぎた営業指導の抑制として、年賀発売開始までに、次の方法で全社員に内部通報窓口を周知するよう指示・指導してください。

- (1) 別紙4別添3を、管理者が読み上げる。
- (2) 郵便局に掲出している「内部通報窓口 利用の手引き」の隣に別紙4別添3を掲出。  
(年賀葉書発売期間中は掲出し、販売期間経過後は適宜廃棄してください。)

## 3 金券ショップへの持込み

- (1) 各種報道機関等により、社員による金券ショップへの持込みが報道されるなどしていることから、金券ショップに持ち込まれた年賀葉書の出所の追跡調査を行うため、自局が販売する年賀葉書(無地・インクジェット紙)の箱の表面の適宜の場所に、切手庫から払い出すまでに、又は到着した都度、日付印(局名が分かるゴム印等も可)を押してください。
- (2) 金券ショップへの持込みについて、コンプライアンス統括部がモニタリング調査を実施します。

## 4 その他

これまで、両本部間で統一されていなかった立替払の取扱いを、統一します。窓口業務を担当する組織、郵便業務を担当する組織共に、立替払による年賀葉書の販売はできませんので注意してください。

年賀サイトに掲載している「コンプライアンス研修の手引き」も改正します。

原則、自局エリア外のお客さまに対しては、「年賀はがきのインターネット通販(年賀葉書Web受注サービス)

(<https://www3.ybn.jp/pc/select.html>)」を活用して販売するよう指示・指導してください。活用方法等は別紙4別添1のとおりです。

年賀はがきのインターネット通販を活用し販売した、年賀販売枚数については、「営業局(100%)-配達局(0%)」間で実績を付け替えます(本社が、週1回実施し、詳細は別に通知します。)

# 年賀葉書販売の新たな取組みに関する報告

報告期限	様式名	報告元		報告内容	概要	報告方法
		旧支店	旧郵便局			
10/23(水)	様式1	(※1)		集配センター・併設局別年賀販売目標	年賀販売について、集配センター分を併設局に付替えた目標を、単面等・四面別に報告します。	メール (あて先: shinetsu-hanbaisokushin.ii@jp-post.jp) (CC: yubin.ii@jp-network.jp)
1/30(金)	様式2	○		年賀タウンヒアリングシート	年賀タウンご利用事業所に、アフターフォローを兼ねてヒアリングを実施し、その内容を報告するとともに、取りまとめ結果を次年度の営業活動の参考として活用します。なお、本報告等に基づき、年賀タウンインセンティブ(1枚1円)の経費を処置します。	経営情報共有化ツール URL: https://jp-post.my.salesforce.com/ (詳細は、年賀葉書のページに掲載します。)
11/27(水)	様式3	○		コンプライアンス研修実施アンケート	旧支店、1局当たり社員数の3%以上を対象に、コンプライアンス研修実施に関するアンケートを実施します。	経営情報共有化ツール URL: https://jp-post.my.salesforce.com/ (詳細は、年賀葉書のページに掲載します。)
			○		上記以外は、1局当たり1名(管理者に限定しません)を対象に、コンプライアンス研修実施に関するアンケートを実施します。 [実施方法] 本社から別途メールで提供する報告フォームのフォーマット(CSV)を使用し、アンケートを実施。当該アンケート結果(CSV)を報告します。	
1/30(金)	様式4	○		年賀販売活動についてのアンケート	小集団マネジメントの理解及び浸透度合いを把握し、改善に向かうため、各局における実施状況を社員アンケート様式5により実施し(1局当たり社員数の3%以上のアンケートを実施します。)、実施状況・改善計画等を策定し、報告します。	メール (あて先: shinetsu-hanbaisokushin.ii@jp-post.jp)
10/23(水)	様式6	(※2)		集配センター目標の付替えについて合意が図れない事由	支店長・(副)部会長間及び幹事局長・(副)地区統括局長間での調整状況を入力し、報告します。	郵送 〒380-8797 長野県長野市栗田801 日本郵便(株)信越支社 郵便事業本部 営業部 販売促進担当
10/23(水)	様式7	○		個人目標の設定	内務・外務社員(期間雇用社員を含む。)の個人目標の最大値・最小値・平均値及び目標の設定方法を入力し報告します。	メール (あて先: shinetsu-hanbaisokushin.ii@jp-post.jp)
			○	個人別期待値の設定	窓口・渉外社員(期間雇用社員を含む。)の個人別期待値の設定有無を報告します。また、設定している場合は最大値・最小値・平均値及び期待値の設定方法を入力し報告します。	メール (あて先: yubin.ii@jp-network.jp)

※1 合意内容に基づき、旧支店が報告します。

※2 別紙2により旧支店が報告します。

“年賀状印刷サービス”カタログ限定で、申込書記入方法を以下のとおり変更します。

The image shows a detailed application form for a New Year's card printing catalog. A large arrow points from a specific section of the form to a magnified view on the right.

**○所属欄**

- ・「2」を記入  
(従来どおり)

**○取扱郵便局欄**

- ・旧支店名を記入  
(従来どおり)

※部分拡大

合計	お届け先	1件	個数	1個	合計金額	円
本票のみの件数、個数、金額の計を記入ください。 ※所属/ 1:郵便局 2:郵便事業 3:郵便局等 受付/ 1:窓口 2:その他						
取扱郵便局用欄	取扱者 氏名			取扱郵便局		
	取扱社員 コード			取扱郵便局 コード	0	
	所属	受付	承り日	2013年	月	日

カタログ販売センター用

**○ 取扱郵便局コード欄**

- ・併設局コードを記入  
(年賀状印刷カタログのみ)

**【注意】**  
 上記記入(取扱郵便局コード)は年賀状印刷カタログのみの扱いとなります。  
 他のカタログにおいて旧支店コードを記入する取扱に変更はありませんので、十分に注意してください。

※申込済み分については、本社において実績調整を行います。