

書を締結した市町村の合併等で、2002年度末で216となり、以降、各年度末で210、194、155と減少し、2006年度末では151となった。

そのほか、この節のここまでで述べたもの以外の郵便業務のサービスの改善等で主なものとしては、以下のことをした。

- ・ 不在再配達についての夜間帯の配達時間の繰下げ及びお客さまに電話をして在宅日時等を確認しての配達
- ・ 翌日配達地域の拡大
- ・ 不在持戻り郵便物の再配達依頼のインターネット上での受付
- ・ 書留等の追跡対象郵便物を対象とする電子メールによる配達済みお知らせサービス
- ・ 取扱日時を、配達完了についてのみでなく引受け、差立て、通過及び配達郵便局への到着についても表示することとする等のインターネットによる郵便追跡サービスのリニューアル
- ・ 担保を免除する基準としている1か月の料金の概算の額の緩和、料金の支払を代行することについてお客さまが同意を得た者の口座からの後納する料金の口座振替払の可能化等の料金後納の改善
- ・ ふみカードの利用の停止⁵¹
- ・ 広告郵便物及び区分郵便物の料金を別納とする場合の支払の手段からの切手の除外

第6章 公社の郵便貯金業務

第1節 公社化に伴う制度改正等

日本郵政公社法施行法（平14法律98）による改正後の郵便貯金法（昭22法律144）、郵便為替法（昭23法律59）、郵便振替法（昭23法律60）等に基づき、日本郵政公社の発足以降は、為替貯金の業務（日本郵政公社法（平14法律97）で「郵便貯金業務」とされた。）は、公社が行い、郵便貯金等の利率及び郵便貯金業務に関する料金も公社が定めることとなったが、これらについては、以下のとおりの制度となった。

郵便貯金の利率及び郵便貯金のお客さまに対する貸付金の利率は、公社が定める決定方針に基づき公社が定める。決定方針を定めようとするとき

⁵¹ ふみカードの払戻しは、民営・分社化後の2011年9月30日まででした。

は総務大臣の認可を受け、認可を受けた決定方針に基づき利率を定めようとするときはあらかじめ同大臣に届け出る。

郵便貯金の特別な取扱い、郵便為替及び郵便振替に関する料金は、公社が定める。料金を定めようとするときはあらかじめ総務大臣に届け出る。

国際郵便為替に係るものを除く郵便為替の差出人が支払う料金並びに国際郵便振替に係るものを除く郵便振替の払込み、振替及び払出しの料金については、公社が上限を定め、総務大臣の認可を受ける。

公社の発足時（2003(平成15)年4月1日時点）の郵便貯金等の利率の決定方針、郵便貯金等の利率並びに郵便為替等の料金及びそれらの上限は、日本郵政公社法施行法で、公社の設立委員が定めて総務大臣の認可を受け、又は同大臣に届け出ることとされた。

設立委員が定めた郵便貯金等の利率の決定方針等の内容は、基本的に公社の発足より前のものを踏襲し、又は引き継ぐものであった。なお、認可は、郵便貯金等の利率の決定方針については2003年2月27日、郵便為替等の料金の上限については3月26日⁵²に受けた。

そのほか、公社の発足に合わせて、2003年4月1日、新しいデザインの通帳（総合通帳、定額定期郵便貯金（通帳式）、積立郵便貯金等11種類）を発行した。これら新しいデザインの通帳については、既に2001年1月に「横型・上下開き」方式としていた総合通帳以外のものも全て「縦型・左右開き」方式から「横型・上下開き」方式とした。

【新しいデザインの通帳】



第2節 経営方針

郵便貯金業務については、簡易生命保険業務とともに、金融分野のユニバーサルサービスとして、郵便局ネットワークを通じて高齢者等を含めた誰にでも簡単に利用できる身近な小口金融サービスを提供することとし、これを「ミニファミリーバンク」と称した。また、郵便貯金業務は、日本郵政公社の発足時の資本が1.8兆円と、290.9兆円の資産に対して過小であることが経営課題であり、経営上生じ得る主要なリスクをカバーし、経営の健全性を確保するために必要な額（6.2兆円）の確保を目指した。2003(平成15)年5月21日に公表したアクションプラン・フェーズ1は、郵便貯金事業（郵便貯金業務）についてはp492からp493にかけて示すようなものとした。

⁵² 郵便為替等の料金の届出の日是不詳

お客さま満足の高いリテールサービスの提供

《平成16年度合計》	アクションプラン	(中期経営計画)
○ 郵便貯金残高	214兆円	(216兆円)
○ 経費率 (H15、H16平均)	0.49%	(0.50%)
○ 役務取引等収益	834億円 + a	(834億円)
○ 自己資本額	経営の健全性を確保する ために必要な額 (6.2兆円) の5割は確保 ^{注1}	(約3.4兆円 ^{注2})

【要因分析】

金利低下 ▲3,620億円

経費削減 + 640億円

計 ▲2,980億円

注1：金利フラット（10年国債金利が現状程度（0.70%）で2年間継続するという想定）の場合。なお、株価・為替は一定としており、その変動による損益等への影響は考慮していない。

2：金利シナリオは、10年国債金利が平成15年度末1.50%、平成16年度末1.70%を想定

I サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応

(1) お客さまニーズへの対応

- ① 送金決済サービスの利用率向上と顧客基盤の強化 ② 新規預入額営業目標の計画的推進

(2) フィービジネスの強化

- ① ATM提携等の推進 ② 投資信託の窓口販売の具体的スキームの検討
③ 国債の窓口販売 ④ その他の手数料

(3) サービス品質の向上

- ① 顧客対応能力の向上 ② 業務品質向上の取組
③ コンプライアンスの徹底 ④ お客さま満足度の向上

II 効率化の推進、生産性の向上

(1) 人件費：貯金事務センター再編、外務職員のスリム化、事務処理の機械化等により抑制

〔参考〕職員数 5万9,500人 (H15.4) → 5万7,400人 (H17.3)

中期経営計画策定時の想定 ： 5万8,200人 (H17.3)

(2) 物件費：システム経費等の削減により、中期経営計画の経費削減に620億円上乗せして削減

(3) 商品・サービスの簡素化

(4) 業務プロセスの見直し

(5) デリバリーチャネルの見直し

III 健全経営の確保

(1) 適切なALMの実施・高度化

(2) リスク管理体制の充実

(3) その他の実施項目

- ① ディスクロージャーの充実
- ② 事業特性を踏まえた管理会計の導入

郵便貯金資金の運用については、アクションプラン・フェーズ1の適切なALMの実施・高度化等のほか、第1期中期経営計画の項目としての運用計画では、基本方針は、公社の発足に伴い、金融商品の会計基準に基づく有価証券の保有目的区分（満期保有目的の債券及びその他有価証券）を設定するとともに、財投債は総務大臣が定める指針に従って引き受け、また、総務省令で定めるところにより地方公共団体に対する貸付けを行うこと以外は、総務大臣が2002年度までについて定めたものをおおむね踏襲した。計画に係る期間の資産構成は、国内債券を基本とするとした上で、それ以外の資産については以下のとおりとした。

運用資産	国内株式	外国債券	外国株式
構成割合	おおむね2%以下	おおむね3%以下	おおむね1%以下
	合算して、おおむね4%以下		

計画に係る期間の新規資金の運用見込額は、172兆3,848億円とした。

2005年3月16日に公表したアクションプラン・フェーズ2は、郵便貯金事業（郵便貯金業務）については、①郵便局がご家庭のメインバンク、「ファミリーバンク」として、これまで以上にお客さまのニーズにマッチした金融商品・サービスを提供していくために、コンサルティングの充実、継続的なお取引関係の構築・強化、投資信託等の戦略商品の積極的営業を行っていく、②経営資源をフロントラインを中心としたインフラ整備・人材育成等に先行的かつ集中的に投下するとともに、商品・サービスの見直しにより業務負担の軽減を図り、お客さまの信頼に応える金融機関としての業務品質向上を図る、とし、「取組の方向」を以下のものとした。

《現状認識》

- ・ 郵貯残高・利ざやの低下に伴い、資金収支が減少する中、お客さま継続率の向上を通じた顧客基盤強化により、構造的に収益性の引き上げを図る必要
- ・ 送金・決済サービスを中心に、料金リバランス、デリバリーチャネルの見直しと合わせ、不採算サービスの大幅な統廃合が必要
- ・ 将来的な収益の支柱として、積極的かつ適切な営業による投資信託販売の早期採算確保が必要
- ・ 窓口業務の機械化等のためのインフラ投資によって、金融機関としての体制を整備することが急務

《中長期的な事業戦略の方向》

① ファミリーバンク機能の充実

- ・ 小口個人のお客さまに、郵便局ネットワークという身近で信頼されるサービス提供窓口を通じて、総合的な

金融サービス（貯蓄、送金・決済、資産運用）を提供

- ・ お客さまのライフサイクルイベントにおいて生起する金融ニーズに的確に対応したきめ細やかな資産運用面でのコンサルティングを実施

② お客さまとの長期・継続的なお取引関係の構築

- ・ 商品・サービスラインナップの見直しを通じた高いサービス品質の確保
- ・ コンサルティング機能と定型的事務処理機能とを分離し、お客さまのニーズに応じた効率的サービス提供を検討

③ 金融機関としての体制整備と郵便貯金事業の特性・強みを伸ばす事業運営

- ・ フロントラインへの集中的なインフラ整備、人材育成によるお客さまからの一層の安心・信頼の確保
- ・ 郵便局の有人店舗ネットワーク、ATMネットワークを活用した利便性の一層の向上

《経営指標》

	17年度	18年度
貯金残高（年度末）	207兆円	201兆円
資金収支	1兆9,236億円	1兆7,375億円
役務取引等収益	993億円	1,059億円
当期利益	8,900億円	6,800億円

注：金銭の信託運用損益は除く。

■ コスト削減、生産性の向上

調達コスト削減 16年度実績比で10%以上削減

効率化計画 2年間で約2,800人削減

	17年度	18年度	計
効率化計画数（▲）	▲1,131	▲1,970	▲3,101
増員数（増員施策分）	+230	+70	+300
純減数（▲）	▲901	▲1,900	▲2,801

《サービス向上、信頼性確保のための重点施策：ファミリーバンク投資》

お客さまサービスの向上・信頼性確保の観点から、機械化、システム構築面で経営資源をフロントラインを中心としたインフラ整備等に先行的かつ集中的に投下

- ・ 投信窓販
 - ・ オートキャッシャーの増配備
 - ・ ICカード発行
- （2年間で833億円）

第3節 サービスの改善等

日本郵政公社時代には、郵便貯金業務では、郵便局で投資信託の販売を開始したが、それ以外は、既存のサービスの改善はしたものの、新商品はなく、一方、お客さまに新たに負担を求めたり、商品及びサービスを整理することをし