

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

た（商品等の整理等については、4でまとめて述べる。）。

## 1 郵便局での投資信託の販売

投資信託の販売については、公社総裁生田正治は、就任当初から、全国津々浦々にある郵便局の窓口でローリスクのものを販売すれば、お客さまの資産形成とともに資本市場にお金が行くお手伝いができるとの考えを示していた。また、公社にとって、手数料を得て収益源を多様化できるというメリットもあったため、2003(平成15)年5月に公表したアクションプラン・フェーズ1でも投資信託の窓口販売を実施することについて具体的スキームを検討するとし、そのスキームを検討して、総務省に実現を働きかけた。

加えて、この時期は、日経平均株価が8,000円前後に低迷していたため、いわゆる証券市場の活性化が求められ、同月14日の証券市場活性化関係閣僚等による会合の「証券市場の構造改革と活性化に関する対応について」で2003年度中に郵便局ネットワークを活用した民間投資信託の窓口販売について民間との役割分担を含め総合的に検討することとされたようなこともあって、総務省は公社による投資信託の窓口販売の実現に向けた動きをした。

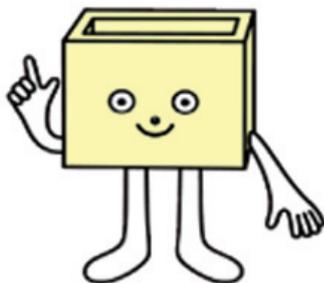
しかしながら、金融庁等との調整に時間を要している間に公社の民営・分社化の方針が政府として確定的となり、結局、2004年9月の閣議決定「郵政民営化の基本方針」で民営・分社化までの準備期に投信の窓販の提供を可能とするとされ、このための「日本郵政公社による証券投資信託の受益証券の募集の取扱い等のための日本郵政公社の業務の特例等に関する法律」が第161回臨時国会で成立した（2004年12月10日公布（平16法律165）。平17政令198で定めた2005年6月2日から施行）<sup>53</sup>。

郵便局で販売する投資信託については、郵便局のお客さまが主として投資経験が少ない個人であること、郵便局には安全・確実というイメージが定着していること、郵便局が初めて販売する本格的なリスク商品であること等を考慮し、商品自体が有するリスクが相対的に低いことに加え、そのリスクをお客さまが十分認識できるものとするとし、2005年6月16日に3種類の投資信託を公募した。

10月3日、公募で決定した3種類（5商品）の投資信託の販売を、多くのお客さまに投資信託の購入機会を提供できるような立地条件及び地域の特性やバランスを考慮して決定した全国575の郵便局で開始した。取扱郵便局は、以降、

<sup>53</sup> 日本郵政公社による証券投資信託の受益証券の募集の取扱い等のための日本郵政公社の業務の特例等に関する法律は、民営・分社化の際に、特別法は不要となるため、廃止された。

【ゆうちょ投資信託キャラクター  
「ますますくん」】



お客様のニーズを踏まえながら、2006年6月12日に605局、10月2日には1,155局に拡大した。また、お客様の利便性の向上を図るため、2007年1月22日にコールセンターで、5月28日にはインターネットで投資信託の販売を開始した（郵貯インターネットホームサービスの「投信ダイレクト」）。

販売する投資信託についても、お客様のニーズを踏まえながら、2006年6月時点で7種類（9商品）、2007年6月時点で9種類（16商品）と順次拡充し、国内外の株式、債券、REIT（不動産投資信託）といった異なる資産に分散して投資するファンドから、それぞれの資産に投資するファンドまで、お客様の投資目的やリスク許容度に応じ、適切なポートフォリオ構築が可能な、厳選した商品ラインナップとした。

2007年8月31日現在の投資信託の取扱いは、販売件数約235万件、販売金額約1兆500億円、保有口座数約46万口座、純資産残高約9,700億円であった。

## 2 郵便貯金関係のサービスの改善等

サービスの改善等は、郵便貯金関係では、ICキャッシュカードの発行のほか、郵便貯金が総額制限額（預入限度額）を超えた場合の国債の購入保管等をした。

ICカードについては、磁気カードに比べてセキュリティ機能等に優れており、ICカード化の流れは世界的な潮流となっていたため、郵政省時代の1998（平成10）年2月から郵政事業庁時代の2002年6月まで、郵便貯金の磁気のキャッシュカードをICキャッシュカードに移行するための実証実験をした。お客様に「郵便貯金ICキャッシュカード」として発行したのは2006年になってからであり、キャッシュカードの偽造及び不正読取りの対策として、10月2日に発行を開始した。ATMもICキャッシュカード対応とするとともに、一般の金融機関とのATM提携でもICキャッシュカード対応をすることとした。

この郵便貯金ICキャッシュカードについては、ICキャッシュカードに対応していない提携先ATMでの利用及びデビットカードとしての利用ができるよう磁気ストライプの貼付もし、プリペイド方式の電子マネー「Edy」付きとすることもできることとした。また、貯金の払戻し、送金等の際の本人確認を、従来の暗証番号に加えて、あらかじめお客様の指2本の静脈パターン（生体情報）をカードのICチップ内に登録し、それらと払戻し等をする者の指の静脈パターンとを照合する「指静脈認証」でする機能も搭載した。指静脈認証も加えるかどうかは希望によることとしたが、本人確認を暗証番号及び指静脈認

証によることとした場合は、セキュリティが高いため、偽造カード等による被害の拡大を防止するために2006年5月までに50万円（お客さまの請求があれば最高200万円）まで引き下げてきていたATMの1日の利用上限額を1,000万円まで設定できることとした。磁気カードからの切替えに当たっては、2004年9月に設けていたキャッシュカードの再発行の手数料は不要とした。

郵便貯金が総額制限額を超えた場合の国債の購入保管については、郵便貯金法（昭22法律144）で、超えた旨をお客さまに通知し、通知を発した日から1か月以内にお客さまが制限額以内に減額しないときは制限額内に減額してもらうに必要な限度で公社がその貯金の一部でそのようにすることとされていた。この措置は、郵政事業庁以前を含めて実際にはしたことがなかったが、2004年1月に通常郵便貯金を含む全ての郵便貯金についてシステムでの名寄せが可能となったため、同法に基づいた取扱いをすることとした。

総額制限額を超えているお客さまには順次減額の要請をし、応じてもらえなかった場合には2004年3月以降順次国債の購入保管の措置をすることとして、同月18日、2人のお客さまの制限額内への減額分として初めて国債（額面金額約7,900万円）を購入した。総額制限額を超えているお客さまへの減額の要請は、2006年3月までに完了することとしてこの後も順次した。

そのほか、ここまでで述べたもの以外の郵便貯金関係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。

- ・ ATMの24時間取扱いサービスの試行をする郵便局の拡大
- ・ 海外発行国際カードブランドクレジットカード等によるATMでの現金引出しサービスの対象への中国の銀行が発行する銀聯ブランドの追加
- ・ ニュー福祉定期郵便貯金の上乗せ金利の3段階の引下げ及び取扱期間の延長<sup>54</sup>

### 3 送金関係のサービスの改善

送金関係では、マルチペイメントネットワークサービス（Pay-easy（ペイジー）サービス）として国庫金の電子納付が2004（平成16）年1月19日から順次開始されることとなったため、公社も、同日、「ゆうちょPay-easyサービス」として、パソコンでの郵貯インターネットホームサービスによる税金、各種料金等の払込みができることとした（オンライン方式の収納通知サービス）。5月10日には、ゆうちょPay-easyサービスとして次ページに示すこともできる

<sup>54</sup> ニュー福祉定期郵便貯金と同様の商品は、民営・分社化後のゆうちょ銀行も取り扱っている。

こととした<sup>55</sup>。

パソコンでの郵貯インターネットホームサービスによる自動払込みの申込みの受付

iモード等のWebサービス対応の携帯電話又はLモードのWebサービス対応の固定用電話での郵貯モバイルサービスによる税金、各種料金等の払込み及び自動払込みの申込みの受付

また、2006年4月3日以降、改造が終わったATMから順次、ATMでのゆうちょPay-easyサービスの利用もできることとした。

ゆうちょPay-easyサービスで払込みができる税金、各種料金等の収納機関は、2004年1月の取扱い開始時は総務省（総合通信基盤局所管の電波利用料）、財務省（会計センター所管の行政手数料その他の歳入金）及び厚生労働省（労働基準局所管の労働保険料）のみであったが、その後順次拡大し、2007年7月17日までに、国5、地方公共団体21及び一般収納機関25の合計51社・団体となった。

マルチペイメントネットワークサービス以外の送金関係のサービスの改善で主なものとしては、国際送金（国際郵便為替及び国際郵便振替）の取扱対象国・地域の拡大及び住所宛て送金のデータの交換方式を郵送から電子データ交換とする国の拡大をした。

#### 4 コスト負担の適正化、商品等の整理等

##### 【コスト負担の適正化・利子の端数の計算方法の変更】

キャッシュカードの再発行、残高証明書の発行等については従来は手数料は求めていなかったが、公正なコストは受益者負担として極力良いサービスを提供していくとの考え方の下、これを求めることとし、2004(平成16)年9月1日、キャッシュカードの再発行は1件1,000円等とそれぞれ手数料を設定した。

2005年4月1日には、郵便貯金の利子の端数の計算方法について、従来は切上げとし、したがって、利子の全額が1円未満の場合は「口」単位で1円としていたものを、低金利下で預入金額を小口化することで実際の利子が約定金利によるものを大きく上回る状況となっていた<sup>56</sup>ため、一般の金融機関の状況等を踏まえ、切捨てとした。合併預入（〇〇〇円×〇口）のものを同時に払い戻す場合は、口数倍後の利子の1円未満を切り捨てることとした。なお、これに先立

<sup>55</sup> これらの自動払込みの申込みの受付は、金融機関受付方式の口座振替受付サービス

<sup>56</sup> 例えば、100万円を年利0.12%の1か月ものの定期郵便貯金に預入した場合、利子は、100万円×1口とすると100円であるが、1,000円×1,000口とすると1,000円となった。

つ2004年1月5日、1か月定期郵便貯金の預入のATMでの取扱いはしないこととし、前年12月30日をもって取扱いを終了した。

そのほか、2006年4月3日、郵便振替について、利用状況に合わせて料金バランスを改善するため、増加していたATM又はインターネットの利用でのサービスの料金を引き下げる一方、取扱いに時間を要する窓口でのサービスの料金を引き上げた。また、国際送金について、サービス区分を住所宛て送金<sup>57</sup>、口座宛て送金及び口座間送金の3種類にまとめた上で、お客さまに分かりやすい、送金金額にかかわらず一律料金とした。

### **[商品等の整理]**

商品等の整理については、2004(平成16)年8月、国際送金カードサービスを廃止した。

2005年4月1日には、事務の効率化のため、郵便貯金業務の商品及びサービスのうち、利用が少なく、又は商品の内容が重複しているものを以下のとおり整理した。新規の取扱いを廃止したものは前日3月31日をもって取扱いを終了した。定期受取型定額郵便貯金及び利子分割払定額郵便貯金の取扱いの廃止以外のもののために必要な業務方法書の変更の認可は3月22日に受けた。

#### ○ 新規の取扱いを廃止したもの

- ・ メモリアル証書

1999年1月の取扱い開始時には年間60万件の利用を見込んでいたが、2003年度は8,100件と利用が非常に少なかったため

- ・ 国債定額貯金及び国債定期貯金

利用は、2003年度は預入件数約3万件と少なく、低金利下で引き続き減少傾向にあり、また、国債等の利子の通常郵便貯金への振替え及びオート定額又はオート定期で代替できたため

- ・ 定期受取型定額郵便貯金及び利子分割払定額郵便貯金

利用が少なかったため

- ・ 定額小為替の600円等8金種<sup>58</sup>

定額小為替15金種のうち8金種は利用が少なく、残る7金種<sup>59</sup>の組合せでおおむね代替できたため

#### ○ 商品を統合したもの：通常貯蓄貯金

30万円型及び10万円型を設け、一般の通常郵便貯金に比して30万円型は10万円型より更にサービスに制限を設ける一方基本的に高い金利

<sup>57</sup> 受取人の住所に為替証書を送付し、その国の郵便局で送金金額を受け取ることができるもの

<sup>58</sup> 600円のほか、700円、800円、900円、2,000円、3,000円、5,000円及び1万円

<sup>59</sup> 50円、100円、200円、300円、400円、500円及び1,000円

としていたとはいえ、そもそも非常に似た商品であり、また、低金利下で両型を同じ金利（0.01%）とせざるを得なくなっていたため統合し、30万円型に設けていた制限は撤廃する等した。

そのほか、2006年4月3日、郵便局でのコンサルティング等の相談業務を充実するため、郵便局によっては取扱いが少ない以下の商品及びサービスの新規の取扱いをする郵便局を縮小した。

財産形成定額郵便貯金、財産形成年金定額郵便貯金及び財産形成住宅定額郵便貯金の事業主の申込み

自動払出預入の送金の請求等

国際送金

外国通貨の両替及び旅行小切手の売買

2007年1月4日には、①米国への住所宛て送金（通常為替）について、郵便局が受取人に証書を送付する「証書送達」扱いを廃止し、差出人が受取人に証書を直接送付する「証書交付」扱いのみとするとともに、②住所宛て送金の申込み1回当たりの為替証書発行枚数の上限を10枚とした。

## 5 郵便貯金周知宣伝施設の廃止その他の改善等

郵便貯金周知宣伝施設については、2000（平成12）年5月26日の閣議決定「民間と競合する公的施設の改革について」等による経営改善のための取組として、簡易保険の加入者福祉施設とともに、不採算施設は原則として廃止することとした。

これにより、公社の発足時で23か所置いていた郵便貯金周知宣伝施設のうち、2006年10月31日に郵便貯金地域文化活動支援施設（ば・る・るプラザ）<sup>60</sup>4か所を廃止し、2007年3月31日には郵便貯金会館（メルパルク）5か所、郵便貯金総合保養施設2か所（メルモンテ日光霧降（栃木県日光市）及びメルパール伊勢志摩（三重県志摩郡大王町（現志摩市））及び郵便貯金地域文化活動支援施設1か所を廃止するとともに、広島郵便貯金会館（広島市中区）の「郵便貯金ホール」を廃止した。

そのほか、この節のここまですべて述べたもの以外の郵便貯金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。

- ・ 両替をする外国通貨への中国元の追加

<sup>60</sup> 1992年6月に「生活大国5か年計画」が閣議決定されるというような社会の状況に鑑み、地域の方々の豊かな生活の実現に役立つことを目的に、学習及び文化、余暇活動等多目的に利用できるものとして1998年4月から2001年12月までの間に6か所開業していた。宿泊設備は設けていなかった。

- ・ 基本は午前9時から午後4時までとしている窓口取扱時間についての午前10時から午後5時まで又は午前11時から午後6時までへのシフトを実施する郵便局及び終了時刻を午後6時とする郵便局の拡大
- ・ 偽造され、又は盗難に遭ったキャッシュカード等による損害の補償
- ・ ATMの1日の利用上限額の設定及び引下げ、ATMの1日の利用上限回数の設定の可能化その他の犯罪及び不正利用対策の実施

## 第4節 資金運用

### 1 公社化に伴う制度改正・運用範囲の拡大

郵便貯金資金、簡易保険の積立金（簡易生命保険資金）等の運用は、日本郵政公社の発足より前は、郵便貯金法（昭22法律144）、簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭27法律210）等に基づいて総務大臣が行い、郵政事業庁がそれらの運用の実施に関する事務を行っていたが、公社の発足以降は、郵便貯金、簡易保険等の業務を行う公社がそれらの資金の運用も行うこととなった。資金の運用方法は日本郵政公社法（平14法律97）で規定されることとなり、公社の発足に当たって郵便貯金資金及び簡易生命保険資金の運用方法として国債等の売買等による信託会社への信託及び郵便業務への融通が加えられる等運用方法が拡大される一方、地方公共団体に対する貸付け及び応募等の方法によるもの以外の地方債の取得は、公社の経営判断ではなく、郵便貯金法及び簡易生命保険法（昭24法律68）に基づき、総務大臣が政策的な観点から公社に行わせるものとされた。

また、郵便貯金資金の運用計画の内容については第2節で既に述べたが、日本郵政公社法で、公社が定めて総務大臣の認可を受ける中期経営計画の項目として郵便貯金資金及び簡易生命保険資金の運用計画を定めることとされた。

郵便貯金資金等の運用方法の公社の発足後の拡大としては、資金運用の多様化及び効率化並びに日本銀行が行う金融調節への協力の観点から、郵便貯金資金、郵便振替資金、簡易生命保険資金及び余裕金の運用方法にコール資金の貸付け<sup>61</sup>を追加するとともに、郵便貯金資金及び簡易生命保険資金の運用方法に投資顧問業者との投資一任契約<sup>62</sup>の締結による信託会社への信託を追加することとされた。これらのための「日本郵政公社法の一部を改正する法律」は第156回通常国会で成立して2003（平成15）年7月11日に公布され（平15法律106）、

<sup>61</sup> 金融機関等が資金の過不足を調整するための短期の資金の貸借をする市場での資金の貸付け

<sup>62</sup> 投資判断を一任するとともにその投資判断に基づいて投資をする権限を委任する契約